

平成30年度 大学図書館近畿イニシアティブ基礎研修
「初任者研修」

研修1. 閲覧・ILL・レファレンス業務

近畿大学中央図書館

上野 芳重

2018年5月24日（木）

於：大阪大学附属図書館

アジェンダ

1. 大学図書館員に求められる能力
直接サービスと接遇
2. 閲覧業務
3. ILL業務
4. レファレンス業務
5. まとめ

1.大学図書館職員に求められる能力

研究支援

- 研究を取り巻く学内外の状況
例：機関リポジトリ
(研修2)

教育・学習支援

- 教育・学習を取り巻く学内外の状況
例：情報リテラシー教育 (研修3)

社会貢献

- 大学をとりまく社会環境
例：大学の教育研究に関する情報発信

電子リソースを含む資料管理サービスの構築 (研修2)
西洋古典籍・漢籍・和古書・特殊言語の取り扱い

学習教育研究情報資源の収集、整理、保存 (研修4.5.6.)
その提供 (閲覧・ILL・レファレンス) (研修1)

システム関連

学術情報基盤構築

図書館サービス

テクニカルサービス (収集・整理業務)

- 資料の選択・収集
- 組織化(目録)
- 保存

パブリックサービス (利用者サービス)

- 閲覧
- ILL
- レファレンス

直接サービス

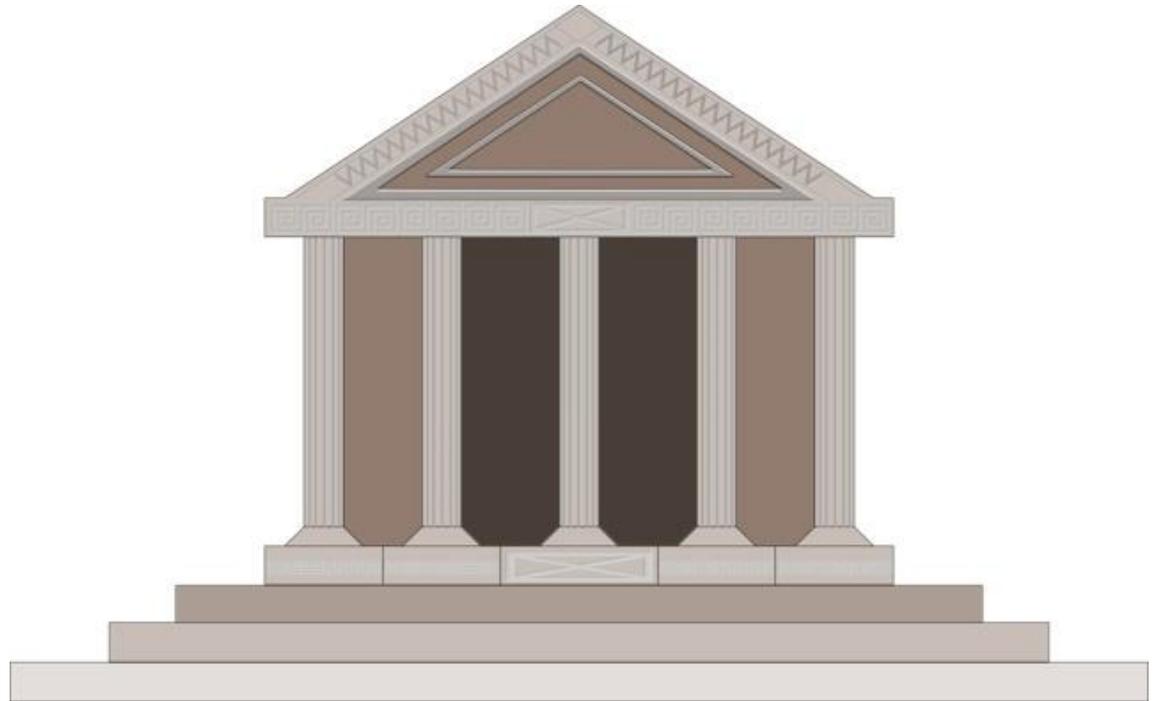
**図書館員が
利用者と
対面しながら
提供するサービス**

**パブリックサービス
(利用者サービス)**

- 閲覧
- ILL
- レファレンス

直接サービス担当者

利用者から「図書館のひと」と認識され、評価される。



求められる姿勢・スキル

- 公平・公正

- **接遇**

(Service, Hospitality, Respect)

接遇 迎える・聴く

- **非言語**

(明るく、笑顔、目配り、心配り)

- **相手の話を聞く**

- **相手の意図の核心をつかむ**

接遇 伝える

- **わかりやすく丁寧に**（丁寧にすぎずに）
 - 同じ内容を言い換える
 - 専門用語を使わない
- **正確に迅速に**
- **喜ばれないことも**（理由説明）
- **クレーム？助言に対応する**

2. 閲覧業務

資料・施設を適切に利用者に提供する。

閱覽業務 総合窓口

- ①資料提供
- ②利用者情報管理
- ③施設・設備提供

①資料提供

- 資料の出納・閲覧（視聴も含む）
- 貸出・返却
- 予約・督促
- 配架、資料修理

②利用者情報管理

- 利用者データ管理
（個人情報、プライバシー（読書の秘密等））
- 入退館管理
- 図書館カード発行
（学生証・職員証などとのデータ連携）

③施設・設備提供

- 書架管理、フロア配置
- 蔵書点検
- 複写機などの機器管理・利用受付
- フロアワーク
- サイン、利用案内、マニュアル
- 環境の維持

安全・利用への配慮

- 危機管理

利用者の**安全を守る**

- 利用への配慮・対応

合理的配慮

(アクセシビリティ = アクセスや利用のしやすさ)

多様な利用者への適切な対応

(障がい、社会人学生、学外者)

規則の理解

3.ILL業務

自館が所蔵していない資料を図書館間相互利用制度により、利用者に提供する。

ILL (Inter Library Loan)

図書館間相互協力

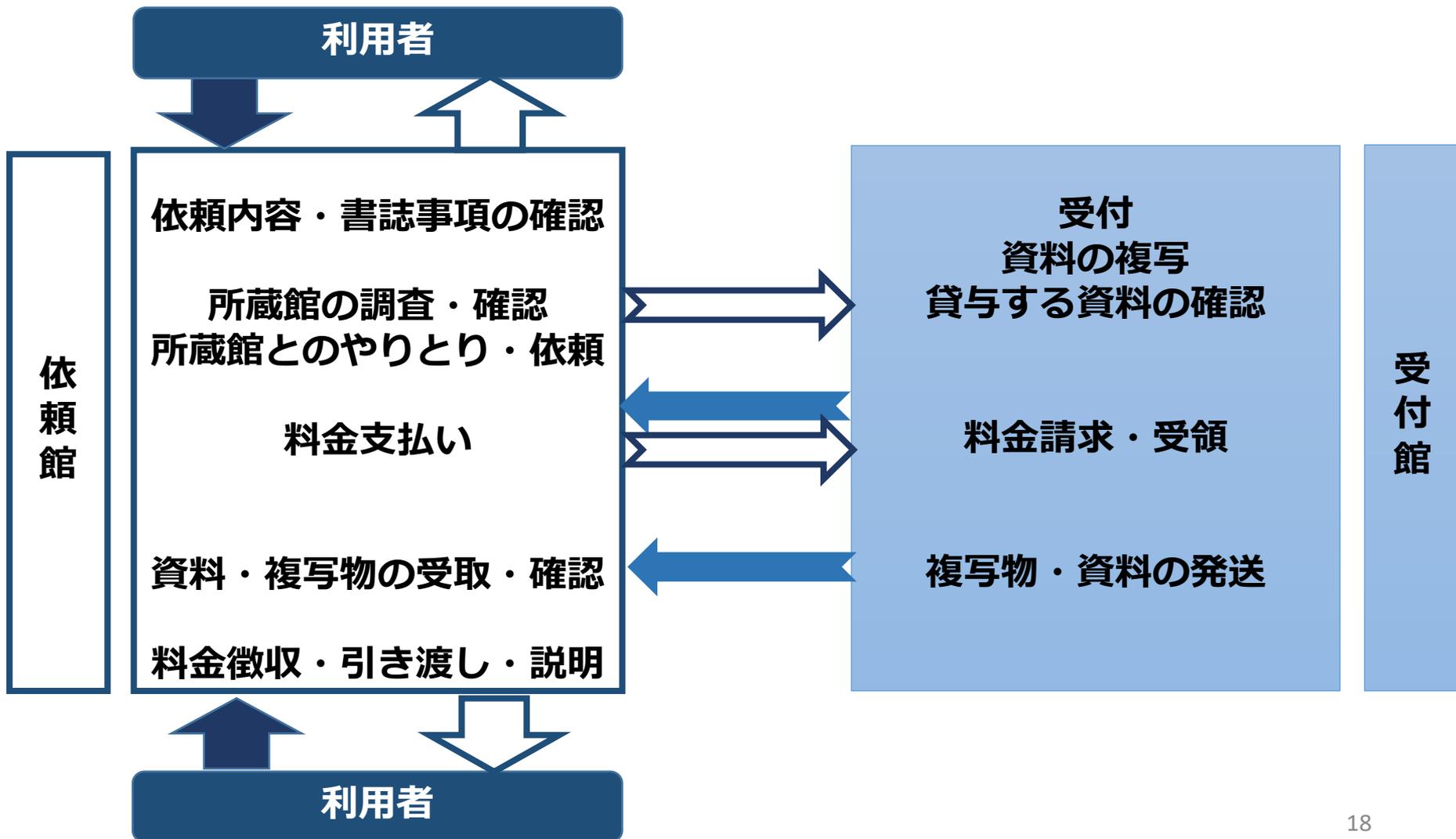
① 文献複写

② 現物貸借

③ 訪問利用

①文献複写／②現物貸借

お互いに各館事情を考慮しつつ



世界的なデジタル化の進展

- **デジタル資源**

- OA(オープンアクセス) 、 リポジトリ
 - EJ (電子ジャーナル)
 - デジタルアーカイブ

- **ILLへの影響**

- 複写の減少

- 現物貸借の需要は継続

- 文献入手ルート**の複雑化

依頼・受付【国内】

メール・FAX・郵送等
によるやりとり

- **国立国会図書館**
NDLオンライン
- **公共図書館**
- **専門機関、出版元等**

NACISIS-ILL
オンラインシステム

- **主に大学図書館**
- **ILL料金相殺サービス**
- **NACISIS-CAT連携**
自動転送、外部連携

依頼・受付【海外】

- **GIF (Global ILL Framework)**

2018年3月プロジェクト・日米ILL終了

日韓グローバルILL (KERIS) 2022年3月まで

- **海外各館**

British Libraryなど

依頼時のマナーとコミュニケーション

利用者と

- 記入漏れがないか
- モノクロ OR カラー
- 複写？現物？
- 国内？海外？
- 相手館の事情や資料の利用方法等についての説明

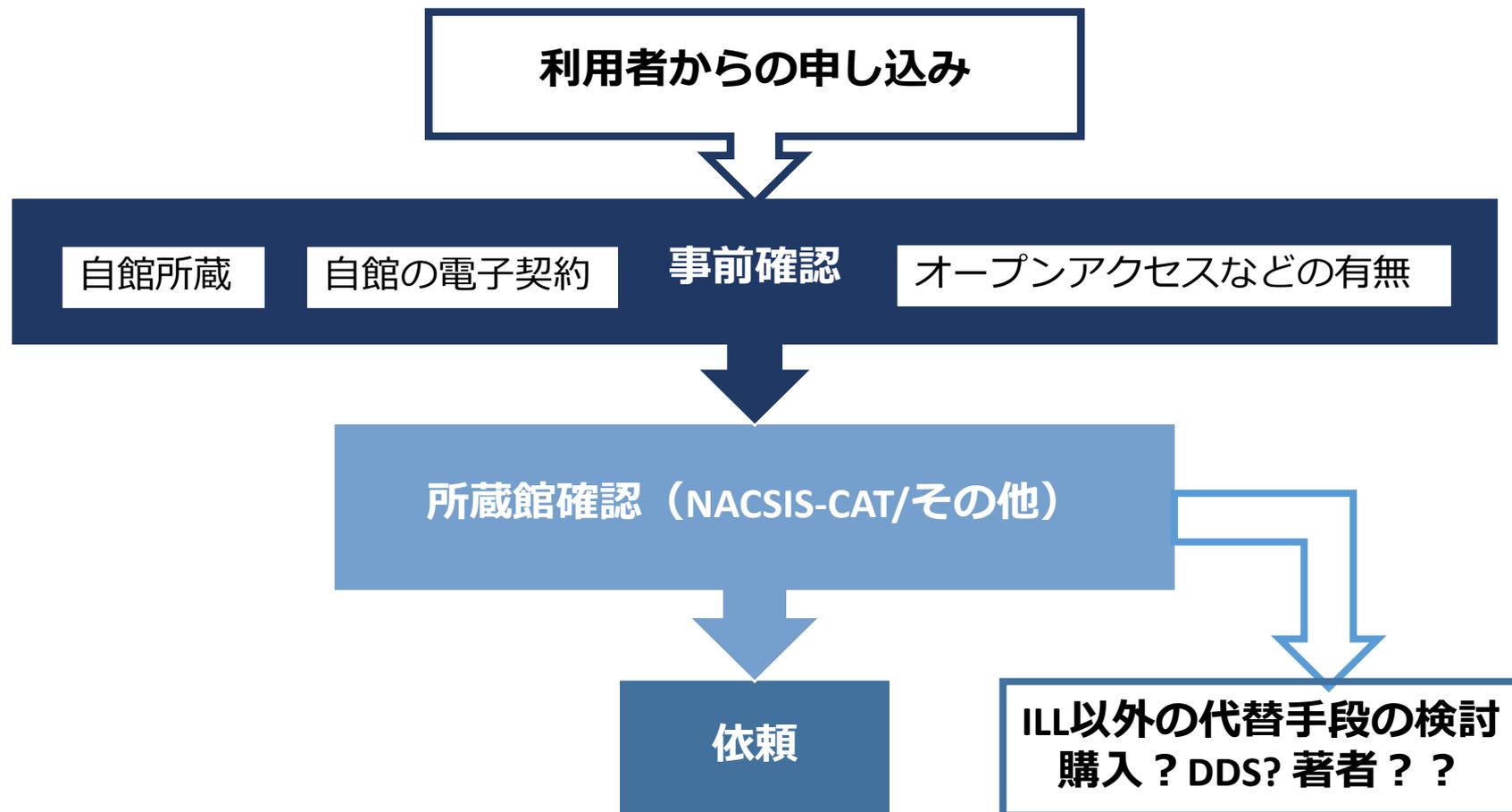
自館での事前・到着後

- 自館所蔵の確認
- 自館EJ・OA・他館OPAC・EJなどの確認
- 依頼内容が著作権法に抵触しないか
- 資料が到着した時点で複写物・現物のチェック（同一？状態？欠損ナシ？）
- 返却時のチェック

相手館と

- 資料の状態、傷み
- 利用条件（レンディングポリシー）
- 著作権上の注意事項などの確認

担当者スキルと文献入手の可否



③訪問利用 依頼

- **事前照会**（余裕をもった日程調整）
- **相手館のポリシー（利用条件）の確認**
- **利用方法**（複写・撮影可？）
- **必要書類（紹介状）の発行**
（相手館の書式を返送する場合も）

訪問利用 受付

- **資料の確認**（状態、利用可能か）
- **自館ポリシー**
- **利用方法**（複写・撮影可？）
- **閲覧室の確保**

4.レファレンス業務

資料・情報を求める利用者を援助する

レファレンスサービス

間接的サービス

回答のための準備をする

- パスファインダー（調べ案内）などの情報探索ツール作成と提供
- レファレンスブック（情報源）構築
- 自館ツールの作成

直接的サービス

- **情報・資料の提供**
- **情報探索法、図書館利用法の支援・指導**

デジタルレファレンス
(メール・チャット)

①回答の制限

- 回答できない内容

医療・法律・身上・将来予測・懸賞など
プライバシー

教育の阻害（課題への回答など）

- 各館のポリシー

サービス対象・回答ルール・調査期間

②利用者 認知と表現

- 何に困っているのか、自身でもよくわかっていない。
- どう説明したらいいか、どう話していいかわからない。
- どこまで相談していいのかわからない。
- こんなことをいったら馬鹿にされるのでは？

利用者自身の気づきを促す。
真の要求・ニーズを見える化する。
何が、どの程度まで必要なのか。

③レファレンスインタビュー

- どう核心に至るか
開質問（5W1H）から閉質問へ
広げて整理して、確認する。
- ここはおさえる
いつまで？（**期限**を確認する）
専門的な内容は、質問者自身に尋ねる
原資料・情報源を確認
連絡先を聞いておく
質問内容を**検証**（勘違い・覚え違い）

④情報・資料の提供 典拠を示す

- チェック、ダブルチェック
2種類以上の資料を使って
- 参考図書・参考文献を使って
高次資料から低次資料へ
- 調べ方サイト・デジタル情報源を活用して
リサーチ・ナビ
レファレンス協同データベース
NDLデジタルコレクション (図書館送信参加館)

記録された情報に基づき、回答。
情報を整理し、わかりやすく提供。

情報・資料の提供 調査の範囲

- **どこまで？**

自館、他館（近隣公共図書館など）、
他機関、ILL、海外？

- **レフェラルサービス**

他機関への照会・紹介

⑤調べ方・使い方の支援

- 調べ方・使い方

OPAC、データベース、Web情報源

参考図書、図書、雑誌、論文・記事

- 資料・情報の解説

なぜ使う、どう使う

- 「調べ方」の流れ、パターン

調査の考え方、道筋

普段から眺める、使う、慣れておく。

調べ方・使い方の指導

- 指導サービス
 - 情報リテラシー教育へ**
- リサーチコンサルテーション
 - (中長期的な調査研究課題への継続的支援)**
 - 教員の研究、卒・修・博論などへの支援

研究倫理、著作権の理解を促す。

チャンス到来

- スマホでできますよ。
- 一緒に探しましょう。
- 何にお困りですか？

スイッチを押す



自分でできる！次からの行動を変える

チームレファレンスと連携



担当者間、図書館内、学内、他館・他機関、海外

失望させない、させたくない



手ぶらでは帰さない

⑥記録と共有・公開

- **記録をとる**

カイゼンの宝庫

- **共有・公開**

よくある質問・事例（定番、定形）

他館・他機関作成物の活用

利用者からの質問 1

- ヤギの本、ありますか？

レファレンス協同データベース [管理番号：20150122-1](#)

利用者からの質問 2

- 孫引きしてもいいですか？

レファレンス協同データベース [管理番号：20171205-1](#)

5.まとめ

善きサービスは「知る」ことから

- **勤務先図書館、勤務先大学を知る**
- **利用者と資料（冊子・デジタル）を知る**
- **その利用に関する事を知る**
サービス、規則
- **配慮すべき事を知る**
個人情報保護（プライバシー）
著作権、研究倫理

ヨクオイデナサレタ

また行きたくなる図書館へ

追記

平成30年度 大学図書館近畿イニシアティブ
基礎研修「初任者研修」

研修1. 閲覧・ILL・レファレンス業務

を、アジェンダ（スライド2）、ナンバリング、レ
ファレンス協同データベースデータリンクのみを追
加し、再公開した。

2024年7月31日

近畿大学中央図書館 上野 芳重