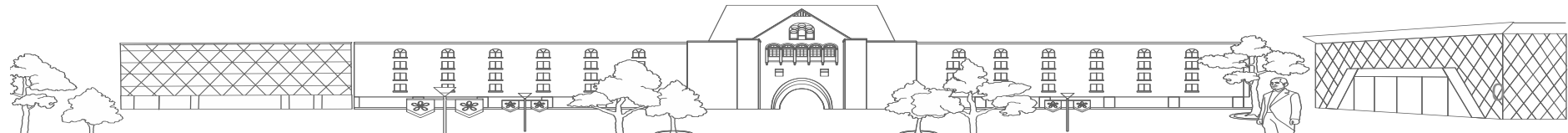


第16回レファレンス協同データベース事業フォーラム
「レファ協というプラットフォームーコロナ時代のレファレンス・サービスを考えるー」
令和3年3月19日（金）14：10-14：30（オンライン）

事例報告 コロナ禍とレファレンスサービス

中央図書館 上野芳重



本日の内容

1. コロナ禍での本館サービス状況
2. レファレンスサービスの状況
3. 学修支援サービス
4. 大学図書館とレファ協
5. レファレンスサービスのこれから

1.コロナ禍での 近畿大学中央図書館 サービス状況



通信教育部
2906人

近畿大学 6つのキャンパスに約3万5千人が学ぶ総合大学
東大阪キャンパス（人文・社会・自然科学）
9学部・短期大学部・6研究科、1専門職大学院

中央図書館：中央館と4つの分室



ビブリオ
シアター



法科大学
院分室



理工分室

中央館

文芸分室



中央図書館 概要

2019年度統計

- 蔵書冊数 : 約150万冊
- 所蔵雑誌タイトル数 : 約13,000種
- 電子ジャーナル数 : 約53,000誌
- 開館日 : 年間327日
- 入館者数 : 約180万人
- 貸出冊数 : 約28万冊

2020年4-12月

入館者数
約8分の1
に減少

→約23万人

→約7万冊

貸出冊数
約4分の1
に減少

※平成31・令和元（2019）年度 近畿大学中央図書館統計による。

2020年度分は、4月から12月までの数値。

貸出冊数に電子図書の貸出は含まれていない。

うち宅配図書サービスは約8,000冊（2020年5月-12月まで）

近畿大学中央図書館 2020年度開館状況

開館状況	期 間	備 考
休館	4月3日(金)～6月7日(日)	学生はキャンパス入構不可。 教職員は中央図書館利用可。
予約制開館	6月8日(月)～6月30日(火) 9時半-17時半 7月1日(水)～9月11日(金) 10時-18時	中央図書館、ビブリオシアターのみ。 1予約2時間、1時間の消毒時間 を設けた。両施設ともに利用できない時間帯ができないよう配慮。
時短開館	9月12日(土)～現在 (9時- 20時) ※閉講期 18時	中央図書館、ビブリオシアター、3分室 (全館開館)

※緊急事態宣言（第1回：2020年4月7日～5月31日）（第2回：2021年1月7日～2月28日）。
第2回発出後も**時短開館を継続中。休館措置は行っていない。**

中央(図書)館 メインカウンター



中央(図書)館: 利用相談(レファレンス)カウンター

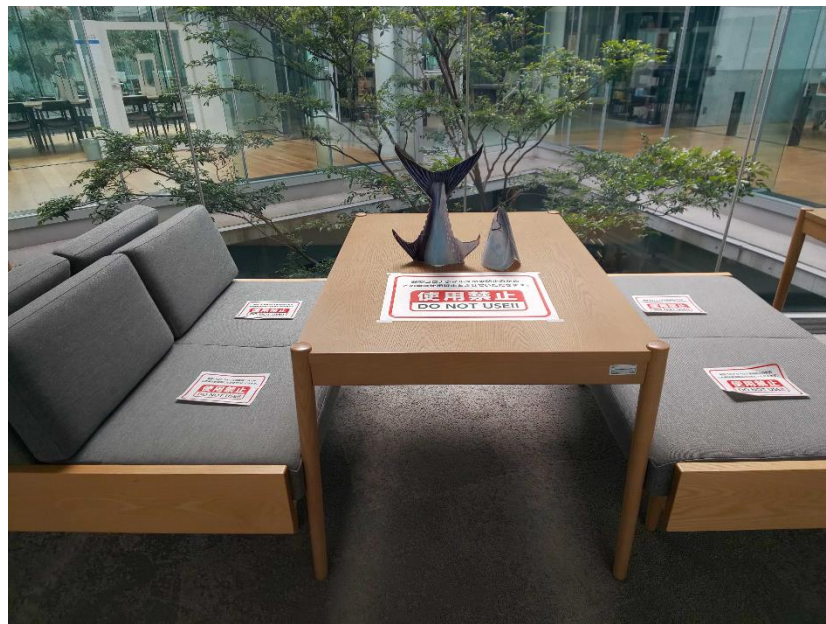


3階



4階

ビブリオシアター:閲覧席の対応



ビブリオシアター：閲覧後資料の対応



2.レファレンスサービスの状況

休館時：非来館型サービスを届ける

- **学生向け：「自宅から利用できる電子図書館サービス」**
(4月3日) ※画像多めパワーポイント資料も作成

全学生
へ配信

- **教員向け：オンライン授業支援**
「遠隔授業・在宅研究に役立つ電子図書館サービス」を提供
(4月14日)

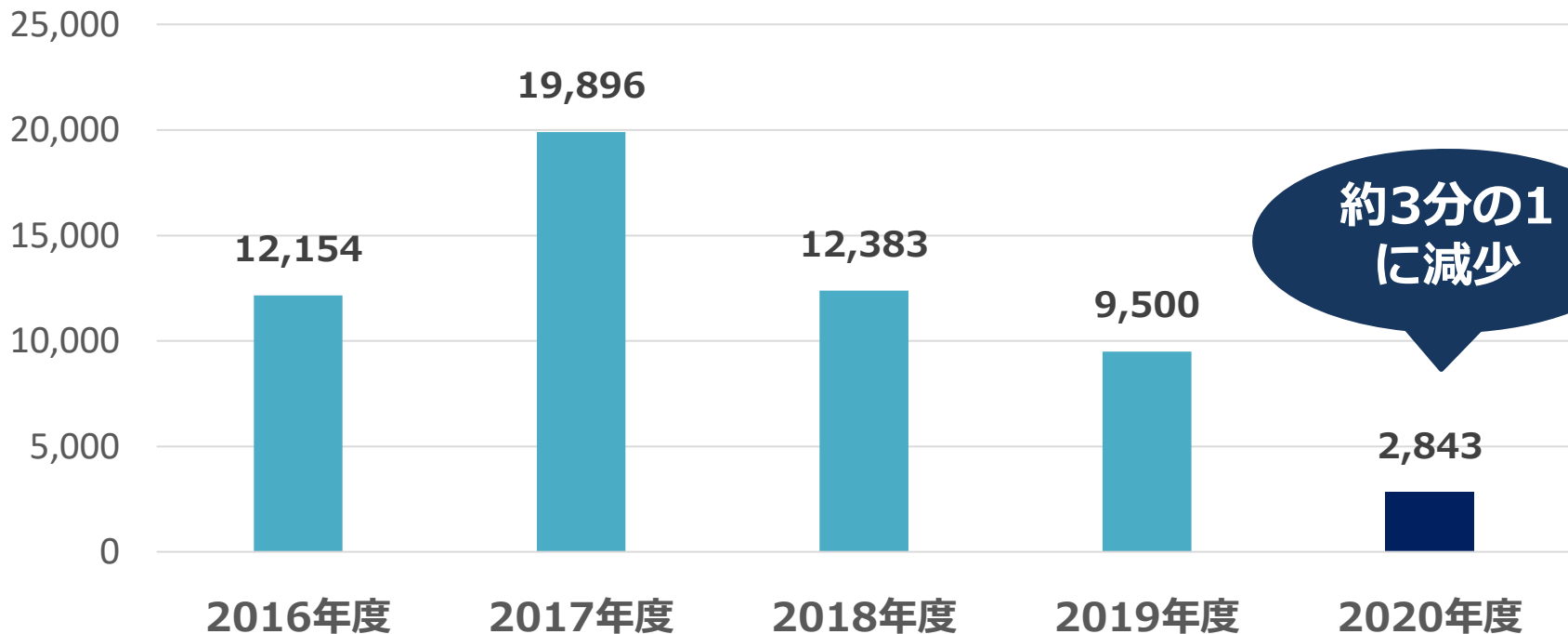
オンライン授業時に
必要な著作権情報も

- **中央図書館HP：「新型コロナウイルス感染症対応 特設ページ」**
(5月15日)

来館制限時のレファレンスサービス

	対面型（制限あり！）	非来館・オンライン型
休館中 (2020/4/3~6/7)	クイックのみに限定 （事項調査など、深い内容のレファレンスはメールで対応）	メールで利用相談 （既存サービス：継続）
予約制開館 (2020/6/8~9/11) 時短開館 (9/12~現在)	短時間で実施 (7月15日~ 継続中) (30分以内。 クイック以外もOK)	オンライン利用相談 (6月11日~ (Zoom・予約制) <div data-bbox="1624 716 1901 820" style="background-color: #f4a460; padding: 5px; display: inline-block; font-weight: bold;">New !</div> <ul style="list-style-type: none"> ● 新規サービスを通常サービスとして継続。

レファレンス件数（過去5年間）



※2020年度分は2021年1月までの件数。

※近畿大学中央図書館利用相談統計システムによる件数。日本図書館協会に提出した件数とは異なる。

※2017年はアカデミックシアター開館の影響で件数が大きく増加した。

コロナ期（2020年度）：レファレンスの特徴

- 教員の割合増加（**学生の割合減少**）
- 対面以外レファレンスの増加
「メールで利用相談」（178件）
「電話」
- オンライン利用相談（30件）
件数は少ないが、卒論研究など
いずれも「**深い**」レファレンス

前年比
約7倍

定着は
これから

※2020年4月より2021年1月までの近畿大学中央図書館のレファレンス件数で算出。

コロナ期：深いレファレンス（困りごと）が増加

	クイック	当日で回答可	複数日	未完了※	計（件）
2017年度	18,126	1,544	212	14	19,896
	91.1%	7.8%	1.1%	0.1%	100.0%
2018年度	10,694	1,532	149	8	12,383
	86.4%	12.4%	1.2%	0.1%	100.0%
2019年度	8,055	1,325	109	11	9,500
	84.8%	13.9%	1.1%	0.1%	100.0%
2020年度 (1月まで)	2,110	602	122	9	2,843
	74.2%	21.2%	4.3%	0.3%	100.0%

※「近畿大学中央図書館利用相談統計システム」レベル別 経年（2017-2020）統計
日本図書館協会への統計提出件数とは異なる。

※「未完了」は質問時に完了しなかった件数を計上。

3.学修支援サービス

学修支援：オンラインへの転換

- 1) 新入生図書館ガイダンス (5月21日～9月11日)
→講師派遣型から**動画・データ提供へ転換**
- 2) 自由参加型セミナー (7月、11月)
→**オンライン** (Zoom・申込制) **で実施**
- 3) 授業出張型 (オンデマンド) 講習会 (6月19日～)
→**オンライン** (Zoom) **で実施**
- 4) 学修サポートデスク (院生：ラーニングアドバイザーによる支援)
→**オンライン** (Zoom) **で実施**
(例：学習相談・セミナー・「一緒に自習」イベントなど)

いずれも手探り状態でのスタート

1) 新入生図書館ガイダンス 近畿大学限定公開YouTubeで動画公開

YouTube JP

検索

- ホーム
- 急上昇
- 登録チャンネル
- ライブラリ
- 履歴

動画の評価、コメント

教員からの
1本の電話。

「一番簡単な
方法で提供し
てほしい。」



近畿大学中央図書館 2020年度
新入生図書館ガイダンス動画

15本の動画・27,238回視聴・最終更新日: 2020/12/26

限定公開

KINDAI UNIVERSITY-2nd

チャンネル登録

1. 基本編
KINDAI UNIVERSITY-2nd
14:05
- 2-1. 電子コンテンツ学外利用方法
"RemoteXs"にログインしよう
KINDAI UNIVERSITY-2nd
2:12
- 2-2. 電子ブック編 (OPAC検索)
電子ブック (OPACから検索編)
KINDAI UNIVERSITY-2nd
2:17
- 2-3. 電子ブック編 (丸善eBookL
電子ブック (丸善eBookLibrary)
KINDAI UNIVERSITY-2nd
3:39
- 2-4. 電子ブック編 (試読: 丸善eB
電子ブック: 試読&リンクスト
(丸善eBookLibrary)
KINDAI UNIVERSITY-2nd
3:31
- 2-5. 電子ブック編 (OverDrive)
電子ブック (OverDrive)
KINDAI UNIVERSITY-2nd

動画再生回数
約2万8千回!

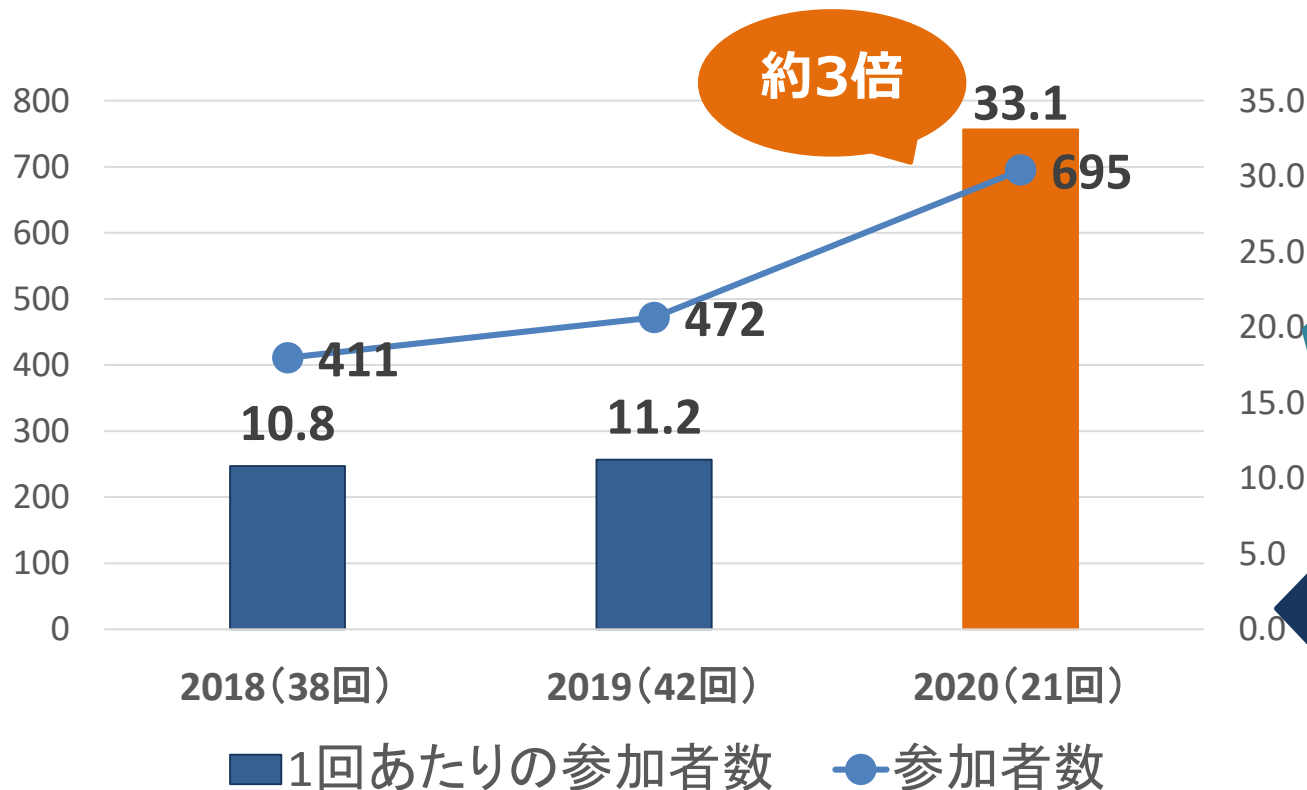
理解度テスト
受講者数
3,156名
(1回生6,101名の
51.7%)

動画(15本;基本編を除き、5分前後(短く!)作成)

区分	内容	時間
1. 基本編	図書館ガイダンスの概要	14
2. 資料の探し方 (電子コンテンツの利用方法)	2-1. 電子コンテンツ学外利用方法 (RemoteXs)	2
	2-2. 電子ブック編 (OPACから検索)	2
	2-3. 電子ブック編 (丸善eBookLibrary)	4
	2-4. 電子ブック編 (試読: 丸善eBookLibrary)	4
	2-5. 電子ブック編 (OverDrive)	5
3. データベースの活用	3. 日経テレコンの使い方	6
4. 学修サポート	4. リサーチナビ紹介 (調べ方を知る)	7
5. もっと学ぼう	5. 国立国会図書館デジタルコレクションの活用	5
6. 学部リクエストのコンテンツ (他の学部にもご利用頂けます)	6-1. CiNiiArticles オンラインで論文・記事を読む	6
	6-2. 辞書・辞典 (ジャパンナレッジ)	8
	6-3. 法情報データベース	6
7. 復習しよう	7-1. OPAC編 (基本操作)	5
	7-2. メールで利用相談	3
8. 中央図書館利用案内・サービス案内	8. 【開館時】中央図書館の施設案内、サービスの案内	8

非来館でも
利用できる
電子コン
テンツの
活用方法中心

2) 自由参加型セミナー オンライン実施で参加者が約3倍に



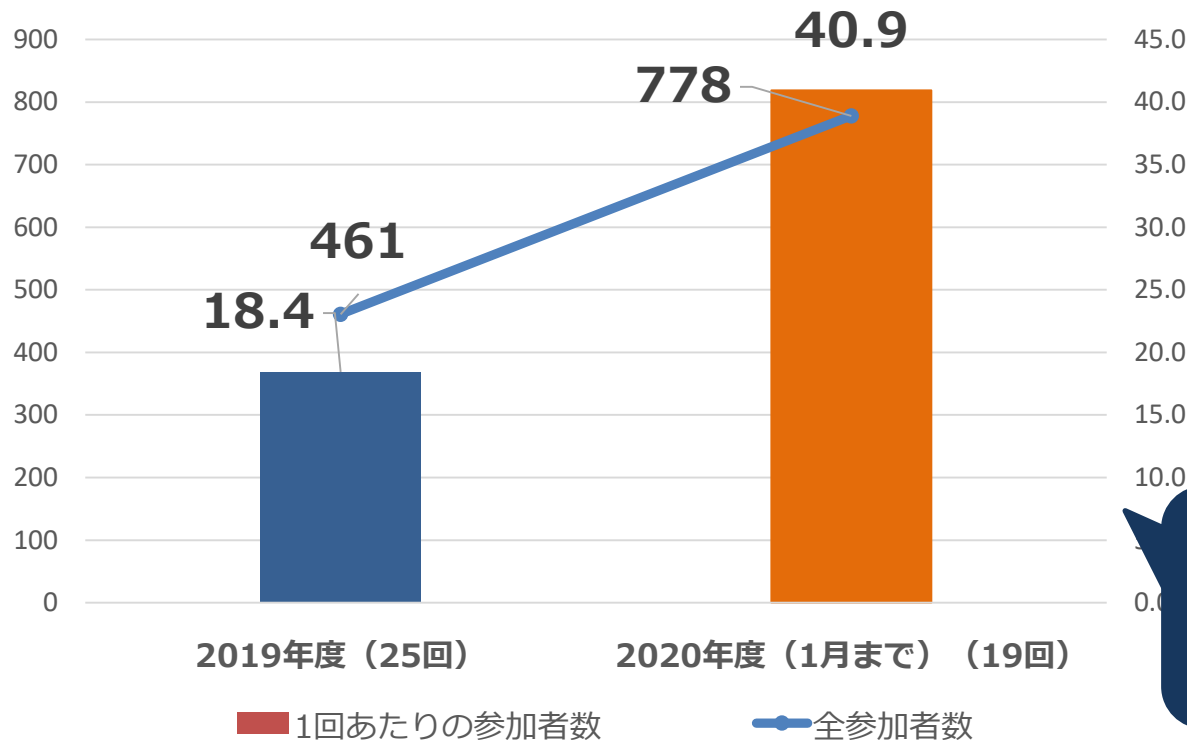
1回あたりの参加者数の大幅な増加。
 ●参加のハードルが低くなった。
 ●学生は、本当に困っていた。

セミナー例：
 「レポートの書き方」
 「就活情報の調べ方」
 「CiNiiの使い方」
 「日経テレコンの使い方」
 「引用作法」など

※ () 内はセミナーの実施回数

3) 授業出張型講習会

大人数の授業でもオンラインなら実施可能



100人以上の大規模授業から少人数のゼミまでが実施可能に。



新たなサービスの可能性

授業例：
「キャリアマネジメント」
心理学、法学、工学、建築学、
英文学などの卒論向けゼミ
資料収集法など

※ () 内は授業の実施回数

4.大学図書館とレファ協

近畿大学中央図書館とレファ協

2005年より参加。

13年連続、国立国会図書館より御礼状を授与される。

レファレンス 事例 (件)	調べ方 マニュアル (件)	特別 コレクション (件)	アクセス数 (一般公開) 累計 (件)
7,402	108	3	1,550万

1件1件の
積み重ねが
財産に。

※近畿大学中央図書館 令和2(2020)年12月現在
レファレンス協同データベース 公開データ件数と一般公開累計アクセス数

コロナ禍に作成したレファレンス事例：2件

- 「来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを
知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて
知りたい。」
- 「新型コロナウイルスに関する学術的な情報、役立つ情
報を知りたい。」

- 2020年4月に一般公開。(例年は12月に一括公開)
- 東日本大震災（2011）時の対応を引き継ぐ。
- **本館の利用者が求める情報は、他の人々にとっても有益な情報。**

総アクセス数:約9000件/2020年 (2020年4月4000件、5月3000件)



国立国会図書館レファ協公式

@crd_tweet

来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて知りたい。(近畿大学中央図書館)



来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知り...
レファレンス協同データベース(レファ協)は、国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築する調べ物のための検...
crd.ndl.go.jp

午前10:42 · 2020年4月7日 · Twitter Web App

113 件のリツイート 6 件の引用ツイート 112 件のいいね

非来館型サービス
を紹介する
「自宅から利用できる電子図書館サービス」と連携。

必要とされる時に
必要な人に
情報を届ける。

刻々と変わる情報を更新

レファ協で自館の記録・蓄積を 「学修支援」として活用する

自館サービス：レファレンス
記録・出張型講習会の蓄積

レファ協：事例、調べ方
マニュアルとして公開
公共財として多くの人々
を支援

自館の利用者
に届く
学修支援に！

自館サービス
も充実へ

5.レファレンスサービスの これから

図書館は会えない恋人？



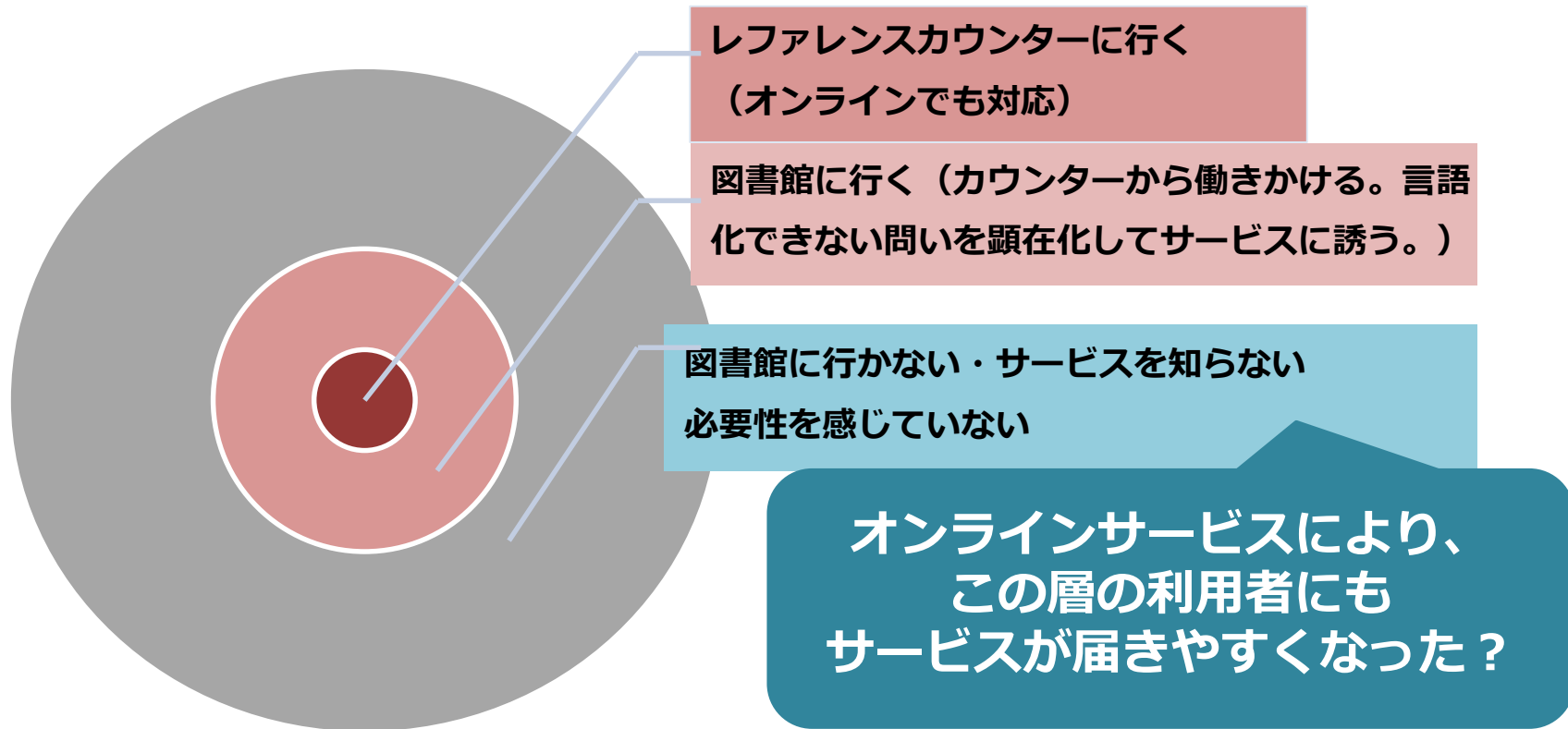
「行けない」≠不在が生む、気づき

- 図書館とは何か？
- コロナ禍で学ぶ新入生たちから寄せられる数多くの「**図書館に行きたい**」の声

「大学の閉鎖が無くなったら、1 番初めに図書館に行きたいです。」

こんなにも図書館が求められたことがあっただろうか？

利用者の環境・意識・行動が変わった レファレンスサービスも変わる



「これからも」 レファレンスサービスを届けるには

- 1) **多様な手段**：対面・オンライン・メール・レファ協など
利用者にとって敷居の低い、使いやすいサービスの提供
※ 今後はAIによるレファレンスBOTなどの導入も・・・
- 2) **広報力**：非来館サービス（図書館に行かなくても、資料・サービスが使える）など**様々なサービスを適切に伝える**
- 3) **後戻りしない**：今後も**オンラインサービス・電子コンテンツを活用**（著作権問題もあるけれど・・・）
- 4) **情報リテラシー教育**：様々な支援と簡単に学べる動画など

リアルな「対面」「現物資料」
サービスの貴重さ。

「これから」のための課題

- **人材：**
デジタルや新しい技術に強い人材を。
育成できる？集められる？
- **刻々と陳腐化へしてゆく情報・資料への対応：**
資料保存・データの更新の困難さ
- **レファ協：**
電子コンテンツの**道案内**としての役割。
電子コンテンツの情報源を意識して事例に盛り込む。

ご清聴ありがとうございました。



近畿大学中央図書館 キャラクター
マグロスキー