

## レファレンスグループ

千家慶子（國學院大學）

東家由朗（上智大学）

辻本幸彦（立教大学）

### 1. はじめに

大学図書館は大学改革と平行して転換期の渦中にある。少子化に伴い大学は今や全入時代になり、本人が選ばなければどこかの大学には入学できる時世となった。その負の側面として、大学入学者の学力レベルの低下が叫ばれ、大学によっては高校学習レベルの内容について大学で補習を実施する大学までもある現状である。これらいわゆる「学士力」の低下は、大学図書館にとっても大きな課題となっている。そのため大学図書館は、導入教育の一環として初年次から「情報リテラシー教育」に力を注いでいる。先駆的な取り組みをしている大学の中には、図書館が正課教育の一翼を担っているケースもあり、今後さらにこの方向性は高まってくるであろう。これらのことから、大学図書館のレファレンスにも様々な面で影響がでているというのが評価をするにあたっての問題提起となる。

### 2. レファレンスの現状

レファレンス＝参考業務という時代は過ぎ去りつつあり、レファレンス担当者の業務範囲は拡大、更には複雑化する傾向にある。今回私たちはそれぞれの経験に加え、当分科会参加大学を中心に多くのレファレンス担当者、特に現役の担当者の意見を聴取し、まずレファレンスの抱える現状を把握することから研究活動を開始した。以下にレファレンスの実情を列挙する。

- ① アウトソーシングで専任職員がカウンター業務に携わらない大学図書館もある。
- ② インターネットの普及で自宅から OPAC などにアクセスできる時代が到来した。
- ③ 従来の対面型レファレンスから非対面型のデジタルレファレンスへシフトしつつある。
- ④ 「レファレンス協同データベース事業」のように所属館がネットワークを生かしたサービスを行っている、そのことによりレファレンス事例を蓄積して必要なときに参照する利便性が向上しつつある。
- ⑤ 大学全入時代の到来を迎え、導入教育の一環として図書館が主導となり（OPAC 利用などの）利用者向け講習会などの利用者教育を推進している大学が増えた。
- ⑥ パスファインダーなどのレファレンスツール・二次資料の整備が進んでいる。
- ⑦ 利用者にとってレファレンスサービスの認知度は必ずしも高いとはいえない。図書館全体の広報の仕方も工夫が求められる。
- ⑧ レファレンサーの専門知識に対する未熟さ（アウトソーシングも少なからず影響）から、利用者からレファレンスサービスを敬遠される向きもある。
- ⑨ 大学図書館の敷居の高さが利用者サービスに足かせとなっている。図書館員が

利用者の声をもっと聴く耳をもつ必要性がある。

- ⑩ 個人情報保護の観点からレファレンスにまつわる利用者情報の取り扱いについてより注意義務が求められる。

『図書館パフォーマンス指標（IS011620）』や『私立大学図書館協会自己評価・評価手法ガイドライン』等かつて作成された評価や指標は、主にいわゆる参考質問件数やその正答率、ILL 件数等といった評価項目が設定されていた。これらの件数の取得は確かにレファレンスサービスを考える上で基本的な数値であろうと思われるし、それらの評価、指標を否定しようとも思わない。だが上記のような現状をつぶさに評価できるかという点においては疑問の余地がある。そのため今回私たちのグループはとにかく現在のレファレンス担当者が抱える問題を明らかにし、改善の糸口となるような評価の作成である。その評価は巻末に掲載することとし、詳細については当分科会において実施した結果を合わせて次章において報告する。

### 3. 評価項目の解説

#### 3.1 レファレンス態勢の確立

##### **No.1. 専任職員が配置されているか？**

レファレンスカウンターに専任職員が配置されているかは、図書館のアウトソーシング化が進む中で中心業務のひとつといわれるレファレンス業務全般を専任職員で行っているか、または全て委託しているかをチェックするためにある。なお、昨今の状況を考慮してレファレンスカウンターを専任の職員で兼任している場合でも専任職員が行っているに含めて考える。

##### **No.2. ILL 業務とレファレンス業務は分割されているか？**

相互貸借（ILL）業務はレファレンス業務と分かれているかは、いわゆる参考業務全般が独立した組織形態をとることにより部門・チーム・担当等と区別することでレファレンスの重要性を確認するためにある。

##### **No.3. レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？**

レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているかは、自己学習のみで対応している図書館員にとって専門知識や主題知識が得られるレファレンス向け研修の重要性を確認するためにある。

##### **No.4. レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？**

レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているかは、インターネットの情報や技術、並びにオンライン DB などの使い方を習得して自己研鑽をはかることを目的とする。

##### **No.5. レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるか？**

レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるかは、参考図書と有料オンライン DB を併用することにより利用者の求めに応じた回答を適切かつ速やかに行うことにある。

No.	具体的に評価をする項目	大学
1	専任職員が配置されているか？	9
2	I L L 業務とレファレンス業務は分割されているか？	3
3	レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？	2
4	レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？	7
5	レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるか？	12

結果からは、1 番目の項目にもあるように「レファレンスは図書館の要」といわれるようにアウトソーシングが各大学にて進行中であるにもかかわらずレファレンスに専任職員が多く配置されていることがわかる。

また、3 番目の項目に対する回答が少ないのに対して 5 番目の項目の回答が多いということからは、担当者が独学で様々な知識を会得してサービスを提供しているという状況も見える。レファレンスが長年図書館に従事してきた者のみが知り得る様々な図書および各図書館に関する情報を利用者の要求に応じて提供することを前提として発生したサービスということもあってか、現在に至るまで担当者個々人の努力に拠るところが多かった。しかし先に挙げた現状からも分かる通り、専任職員数の減少やアウトソーシングの導入等において専門知識を持ちえない担当者がサービスに従事するようになる中で、その質の維持更には向上をいかにすべきか、ということが今後重要な課題となってくる。

### 3.2 サービスポイント

#### **No.6. 館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？**

館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているかは、館内利用者の中にレファレンスサービスが認知されていない場合もあるので、その意義を説明することで利用者へのサービス向上につなげることを目的とする。

#### **No.7. 受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能か？**

レファレンス受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能かは、対面サービスだけでないレファレンスの受付種別を設けているかを確認する。また、その種別毎の件数をカウントする。

### No.8. サービス時間は適切か？

レファレンスサービス時間が適切かは、平日の開館時間帯に含まれない祝祭日などにレファレンス対応時間があるか否かをチェックする。また、そのサービス時間帯が開館時間に対応しているかもチェックする。

No.	具体的に評価をする項目	大学
6	館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？	7
7	受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能か？	6
8	サービス時間は適切か？	8

結果からは、No.6 の項目にもあるように半数以上の図書館でレファレンスサービスの内容が明示されている様子が見える。

また多くの大学図書館においてレファレンスサービス時間＝開館時間ではなく、レファレンスサービスの時間が開館時間よりも短いというのが現状と思われるが、受付方法が直接口頭からメール等インターネットを介したものとなり、常時参考質問や各種依頼がなされてくるであろう今後を考えるにあたっては、8番目の項目が恐らく重要な問題提起となってくることになるかと思う。

### 3.3 レファレンス統計

#### No.9. 所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？

所在調査、事項調査、利用指導など各々の統計方法を具体的に明示しているかは、各調査別の統計を算出するだけでなくその方法を明らかにすることによりレファレンスサービスを認知させる。

#### No.10. 未回答の事例について、その理由を分析しているか？

未回答の事例についてその理由を分析しているかは、分析結果を担当者間で共有することでレファレンス担当者間のサービスレベルを均一させる。

#### No.11. レファレンスの各種事例は公開しているか？

レファレンスの各種事例は公開しているかは、レファレンス協同データベース事業に所属図書館が参加しているか否かに関係なく、蓄積された事例を図書館ホームページなどに公開しているかを確認する。また、図書館員のレファレンス研修に事例研究が活かされているかを確認する。

#### No.12. レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？

レファレンス協同データベース事業に所属図書館は参加しているかは、近年参加大学が増えてきたこの事業に所属館が参加しているかを確認する。

### No.13. 図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？

図書館パフォーマンス指標（JIS X0812：2007）＜日本版＞にあるレファレンスサービスの評価指標として挙げられている「正答率」を計算しているかは、正答率の経年比較をすることにより利用者の求めに合致したレファレンスができているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
9	所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？	9
10	未回答の事例について、その理由を分析しているか？	5
11	レファレンスの各種事例は公開しているか？	7
12	レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？	6
13	図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？	0

結果からは、No.11の項目にもあるようにレファレンスの事例を様々な形態で公開している図書館が比較的が多いことがわかる。またNo.13の項目は恐らく「正答率」の定義の難しさが反映されていると推察される。

### 3.4 図書館協力

#### No.14. 図書館員は人的ネットワークを形成しているか？

レファレンス担当者および図書館員は他の図書館・機関との連携・協力に役立つ人的ネットワークを形成しているかは、図書館にとって大切なヒューマンリソースを重視しているかを確認する。

#### No.15. ネットワーク（コンソーシアムなど）を生かしたサービスを行っているか？

レファレンスサービスにおいて所属館がネットワーク（コンソーシアム等）を生かしたサービスを行っているかは、図書館連携のメリットを生かしているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
14	図書館員は人的ネットワークを形成しているか？	11
15	ネットワーク（コンソーシアムなど）を生かしたサービスを行っているか？	8

結果からは、当分科会メンバーが回答したことも数値に関係はあるが、これから業

務のアウトソーシング化が進行すればなおさら学内外の人的なつながりは重要かと思われる。一方で大学図書館間のネットワーク、コンソーシアムの現状は依然として相互の貸出利用に留まり、それ以上のサービスが提供されるという例はあまりない。今後は従来のサービスではなく、新しいコンソーシアムの形が提議されることと思う。

### 3.5 利用者教育への関与

#### No.16. レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？

レファレンス担当者は、B I（ビブリオグラフィック・インストラクション）・リテラシー教育を担う役割を果たしているかは、「ビブリオグラフィック・インストラクション」とは図書館利用者に情報をより効果的に入手し利用する方法を修得させることを意図した計画的活動のこと。この目標に基づき、図書館の組織体系への理解並びにレファレンスブックの利用能力の育成を図る。

#### No.17. 図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？

図書館が主導となって OPAC 利用などの利用者向け講習会などを開催しているかは、図書館が新生向けガイダンスや OPAC 講習会などを通して情報リテラシー教育を推進しているかをチェックする。

#### No.18. 図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているか？

図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているかは、図書館が授業全般を運営して単位認定される科目を開講しているか否かを確認することにより図書館の存在意義を周知徹底する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
16	レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？	5
17	図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？	5
18	図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているか？	2

結果からは、利用者向けの講習会を実施している図書館は近年増加傾向にあるかと思うが、正課カリキュラムとして図書館員が授業に参加している例はまだ少ないようである。情報リテラシー教育を展開するにあたって、今後いずれの大学においてもこの点がキーポイントとなることは間違いない。

### 3.6 二次資料・レファレンスツールの整備

#### No.19. 二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？

二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているかは、事項調査な

どのケースにおいてレファレンス利用者に決め細やかなサービスを提供しているかを確認する。

#### **No.20. パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）**

図書館の HP 上にパスファインダーを作成しているか、またはそれに準ずる配布用資料を作成しているかは、それらを作成することで利用者教育の一助になっているかをみる。

No.	具体的に評価をする項目	大学
19	二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？	5
20	パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）	2

結果からは、No.20. の項目にもあるようにパスファインダーなどを実際に作成している図書館はまだ少ないようである。近年頻繁に耳にするようになってはいるものの、まだ途上のサービスと言えるかもしれない。新しいサービスについて、それらをいかに導入するか、又は導入しないという考えもあるかもしれないが、それぞれの図書館の特性や方向性踏まえた議論が常になされているかを確認する必要がある。

### 3.5 広報

#### **No.21. 利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？**

利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いかは、レファレンスサービスの内容を知らせることにより図書館の有効活用を教示する。

#### **No.22. 学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？**

学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているかは、学内の広報媒体を最大限に利用することにより普段あまり図書館を利用しない方へサービス内容を的確に伝えることで図書館の積極的な利用を促すことを目的とする。

No.	具体的に評価をする項目	大学
21	利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？	6
22	学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？	5

また、3.2 のサービスポイントの評価項目に対する回答と関係しているが、レファレンスサービスの認知度も同程度のものである。文献複写、相互貸借等実際にこれらのレファレンスサービスすら全く知らずして卒業する学生も少なくない。結果から私た

ち図書館員のより一層の努力が求められることがわかる。

### 3.6 アンケート調査

#### No.23. 利用者に対するアンケート調査を行っているか？

レファレンスサービス利用者に対するアンケート調査を行っているかは、レファレンスサービス体制の改善を随時やる上で重要な利用者の声を聞く体制が整っているか、及びその声を反映したサービスに生かしているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
23	利用者に対するアンケート調査を行っているか？	4

結果からは、日頃利用者に接してはいてもアンケート調査まではなかなか実施していない現状がよくわかる。実際に私たちも利用者に対してアンケート調査を実施したので、結果を後述する。アンケート調査の重要性を再認識したことはいうまでもない。

### 3.7 基本計画の策定

#### No.24. 図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？

図書館全体の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているかにおいて、「参画」とは、フラット型の組織という観点から図書館運営方針策定にレファレンス担当者が管理職などに意見・提言を行い、直接的に組織内の管理運営業務に関わっているか否かを意味する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
24	図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？	6

No.1. の質問にもあるように、レファレンスサービスは図書館業務においても特に直接サービスとして重視され、専任職員が担当する例が非常に多い。しかしその一方でこの回答数が 6 大学に留まってしまったことが意外である。運営方針やいわゆるミッション等何らかの形で関与しているかと思うが、質問方法あるいは項目の立て方に問題があったのかもしれない。

### 3.8 個人情報保護

#### No.25. 個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？

レファレンスサービスにおいて質問者の連絡先など個人情報保護の観点から目的外利用できないように処理を行っているかは、近年重要視されている個人情報保護法に照らし（記録資料の保管方法・処分規定）法令順守が徹底されているかを確認する。



No.	具体的に評価をする項目	大学
25	個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？	11

結果からは、利用者情報の管理が徹底されていることがよくわかる。

#### 4. まとめ（実際の評価結果から）

実際の評価結果の感想として、レファレンス評価をする際に相互貸借や文献複写の依頼・受付件数などの数値統計も考慮する点はあるが、必ずしもそれらが多いからといってそのレファレンスが優れているわけでもなく、実態に即したサービスが重要と考える。これはいずれのレファレンス担当者とも意見が一致する点であろう。数値だけでは見えない部分を評価するためには、今回作成したような評価や利用者に対するアンケート調査などを行う必要がある。それら全てを行ってはじめてレファレンスサービスの現状について把握することができるのではないかと。

今後、レファレンスサービスは利用者教育、情報リテラシー教育への対応が業務の中核をなすであろう。つまりこれらの徹底によりサービス品質の真価が問われることになるのではないかと。図書館が授業への参加などを通して利用者教育をより一層推進していけば結果として、いわゆる単純質問などは減ってくるかと思われる。資料の場所、検索方法などから更には各種媒体を駆使した情報収集、整理、活用方法に至るまで、ほぼ通常サービス時間内に回答する必要は皆無になるのではないかと。しかし一方で徹底した利用者教育のおかげで、利用者のレベルが非常に高度となることも予想される。つまり質問内容が高度化、ILLの利用も拡大化、その諸々のサービスが複雑化することにもなるかもしれない。このために従来サービスを更に密度の濃いものにする必要も出てくることになるだろう。

レファレンスサービスは既に参考質問に回答するという、特定の利用者に対する業務ではなくなり、冒頭でも述べた通り情報リテラシー教育など常に利用者全体を相手とし、そのレベルを均質に保ちつつ高度化するという業務が主流となりつつある。そのような中で利用者に対して決して不利とならないように新しいサービスを考え、可能な限り提供していかなければならない。そのためには常に自分たちの置かれている状況を知り、能力を知る必要がある。評価や指標、アンケート調査も用いて情報を収集し、その情報を活かしたサービスを提供する。情報リテラシー教育を推進するものとしても、自己評価・点検は実践する必要があるかと思う。

最後になったが、当分科会研究活動にご協力くださった全ての方々に御礼を申し上げたい。世話人の加藤好郎氏をはじめとする講師の皆さま、快く見学させていただいた大学図書館の皆さま、更に当分科会参加大学図書館の皆さま、忙しい最中に未熟な私たちに色々ご教示くださった。この感謝の気持ちを忘れることなく、今後も何らかの形において研究活動を続けていきたいと切に願う。

(おわりに)

最後にアンケート調査について報告する。

今回の研究活動において私たちはサービスを提供する側（レファレンス担当者）とサービスを利用する側（大学院生）のお話を伺うことができた。まずはこの場を借りて御礼を申し上げる。

上記評価項目「No.23. 利用者に対するアンケート調査を行っているか？」の回答からも分かる通り、私たち図書館員が利用者の声を耳にすることは意外と少ない。そのため今回の調査は研究活動のみならず私たちの日常業務にも大きな影響を及ぼすものとなった。また当分科会に参加していることからわかる通り、私たち職歴の短い図書館員にとってはいわゆるベテランの先輩方のお話を伺えることも大変貴重な経験となったと思う。様々な意見を聴くことで迷うことも多くなるであろうが、私たちの良い面も悪い面も同時に認識することができることは事実である。そう考えるとアンケート調査も評価のひとつと言えなくもない。今回作成した評価と同時に、下記のようなインタビューあるいはアンケート調査を積極的に実施していただき、レファレンスサービスのあり方について検討するツールとして用いていただければ幸いである。

#### レファレンスのアンケート調査（A 大学でのインタビューより）



大学では、頻繁に図書館を利用するという2名の大学院生に対して対面式でアンケート調査を行った。ここではざっくりと図書館への要望などを伺った。以下はそのインタビューの中の一例と、それに対する我々の考察である

- 「研究関連の情報検索では Google を使うことは殆ど無い」  
⇒「Google 世代」といわれる中で意外な感想ではないか？
- 「レファレンス時間帯が短い（例えば夕方 5 時までなので延長してほしい）」  
「文献複写の料金をわざわざ券売機まで支払いに行くのが面倒である」  
「延滞本のペナルティについては他大学のように遅延金で対応してほしい」  
⇒学費負担者である利用者側にたったサービスを望んでいる。
- 「レファレンスカウンターの担当者の知識、情報力が不明瞭なため、利用を躊躇する」  
⇒レファレンスサービスへの信頼確立が期待される。
- 「他大学に比スペースが広く、また資料の冊数が多く、その点は満足している」  
⇒A 大学図書館は総合大学の中央図書館だったこともあるが、恵まれている点は即学生の満足感につながっていると言える。

図書館員としては耳の痛い話もあるが、利用者の声に耳を傾ける姿勢が大切ではないかと感じた。

## レファレンスのアンケート調査（B大学でのインタビューより）



さらにもうひとつのB大学ではレファレンス歴のながいベテラン職員にお話を伺った。

- 鼻歌を音符に変えることができれば、Indexで楽譜を検索することができる（但し現状では紙のIndex）。例えば利用者があるメロディーを鼻歌で歌いその原題（曲名）について教えてほしいとの依頼を受けた際に即座にその原題（曲名）を思い浮かべて回答されている。このことについて感銘を受けた。
- また、卒業生に加え、他大学の利用者も多いようで「音楽のことならB大学へ」という感覚の利用者もいて対応に何かとご苦労されている。
- 楽譜の複写については、著作権のみならず海外の出版社の版面権があり、判断が難しい。
- また、レファレンスの調査の過程で知り得た内容を展示に生かしていたことも印象に残る。

専門知識が要される大学図書館にあって、日ごろより努力を惜しまない担当者の姿に感銘を受けた。またレファレンスの成果を常に身につけ、展示にまで至るという点については広く利用者に対して担当者の知識をアピールできる方法の一つと言えるのではないだろうか。

参考資料

1. チェックリスト

	No.	具体的に評価をする項目	チェック
レファレンス 態勢の確立	1	専任職員が配置されているか？	
	2	I L L 業務とレファレンス業務は分割されているか？	
	3	レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？	
	4	レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？	
	5	レファレンスサービスにおいて電子情報サービス(オンラインDBなど)を積極的に活用できるスタッフはいるか？	
サービス ポイント	6	館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？	
	7	受付種別は口頭・電話・文書(FAX含む)・メールいずれも可能か？	
	8	サービス時間は適切か？	
レファレンス 統計	9	所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？	
	10	未回答の事例について、その理由を分析しているか？	
	11	レファレンスの各種事例は公開しているか？	
	12	レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？	
	13	図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？	
図書館協力	14	図書館員は人的ネットワークを形成しているか？	
	15	ネットワーク(コンソーシアムなど)を生かしたサービスを行っているか？	
利用者教育への 関与	16	レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？	
	17	図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？	
	18	図書館が(正課教育として)積極的に授業へ参画しているか？	

	No.	具体的に評価をする項目	
二次資料・ レファレンス ツールの整備	19	二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？	
	20	パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）	
広報	21	利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？	
	22	学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？	
アンケート調査	23	利用者に対するアンケート調査を行っているか？	
基本方針の策定	24	図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？	
個人情報保護	25	個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？	

2. 指標

<相互貸借>

区分		貸出	借受
国内	大学図書館	件	件
	その他	件	件
国外		件	件
合計		件	件

<文献複写>

区分		受付	依頼
国内	大学図書館	件	件
	その他	件	件
国外		件	件
合計		件	件

<館内ガイダンス実施状況（平成 年度）>

リテラシーの種別	参加人数	回数
利用案内（館内ツアー・OPAC 利用法等）		
情報リテラシー		
データベース利用		
電子ジャーナル利用		

授業時ガイダンス実施状況

ガイダンスの種別	参加人数	コマ数
利用案内（館内ツアー・OPAC 利用法等）		
情報リテラシー		

参考文献（図書）

タイトル	変わりゆく大学図書館
ISBN	4326000295
著者	逸村裕, 竹内比呂也編
出版者・編者	東京 : 勁草書房, 2005.7

タイトル	図書館パフォーマンス指標 (JIS ; X ; 0812:2007) ISO 11620
ISBN	
著者	日本工業標準調査会 日本規格協会
出版者・編者	日本規格協会, 2007.2

タイトル	図書館の経営評価 : パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性
ISBN	4585002286
著者	日本図書館情報学会研究委員会編
出版者・編者	勉誠出版, 2003.11

タイトル	問題解決のためのレファレンスサービス
ISBN	9784820407027
著者	長澤雅男, 石黒祐子
出版者・編者	日本図書館協会, 2007.4

タイトル	図書館利用教育ガイドライン 大学図書館版
ISBN	4820498185
著者	日本図書館協会図書館利用教育委員会編
出版者・編者	日本図書館協会, 1998.8

タイトル	公立図書館の任務と目標 : 解説 改訂版 図書館評価のためのチェックリスト改訂版(2004.7): p89-107
ISBN	4820404172
著者	日本図書館協会図書館政策特別委員会編
出版者・編者	日本図書館協会, 2004.9

参考文献（雑誌）

タイトル	レファレンスサービスの評価に関する文献展望（特集:公共図書館のレファレンスサービス--図書館員と研究者の共同研究から）
著者	小池 信彦（コイケ ノブヒコ）；五十嵐 花織（イガラシ カオル）；田村俊作（タムラ シュンサク）
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	44(1)（通号 177）[2006.3]
ページ	4～10

タイトル	私立大学図書館における経営改革としての自己点検・評価活動
著者	杉山 誠司
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	38(1)（通号 153）[2000.03]
ページ	10～14

タイトル	図書館の働きを測る--ISO11620 図書館パフォーマンス指標の解説
著者	戸田 あきら
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	38(1)（通号 153）[2000.03]
ページ	26～30

タイトル	公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価
著者	石原 眞理
雑誌名	三田図書館・情報学会研究大会発表論文集
出版者・編者	三田図書館・情報学会
巻号・年月日	2006年度 [2006]
ページ	69～72

タイトル	総論:デジタル・レファレンス・サービスの現在
著者	小田 光宏
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会 [編]
巻号・年月日	56(3) [2006]
ページ	84～89



タイトル	レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス
著者	依田 紀久
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	56(3) [2006]
ページ	90～95

タイトル	大学評価と図書館評価
著者	永田 治樹
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	55(12) [2005]
ページ	541～545

タイトル	図書館評価--パフォーマンス指標と統計
著者	徳原 直子
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	56(7) [2006]
ページ	323～330

タイトル	日本の大学図書館におけるデジタルレファレンスサービス
著者	安井 裕美子
雑誌名	医学図書館
出版者・編者	日本医学図書館協会
巻号・年月日	53(1) [2006.3]
ページ	48～54