

「日本の大学図書館における質問相談 サービスの提供方法の現状と変化」 調査結果概要

私立大学図書館協会東地区部会研究部 レファレンス研究分科会2016/2017年度

長谷川 敦史（代表・早稲田大学）

鈴木 学（日本女子大学）

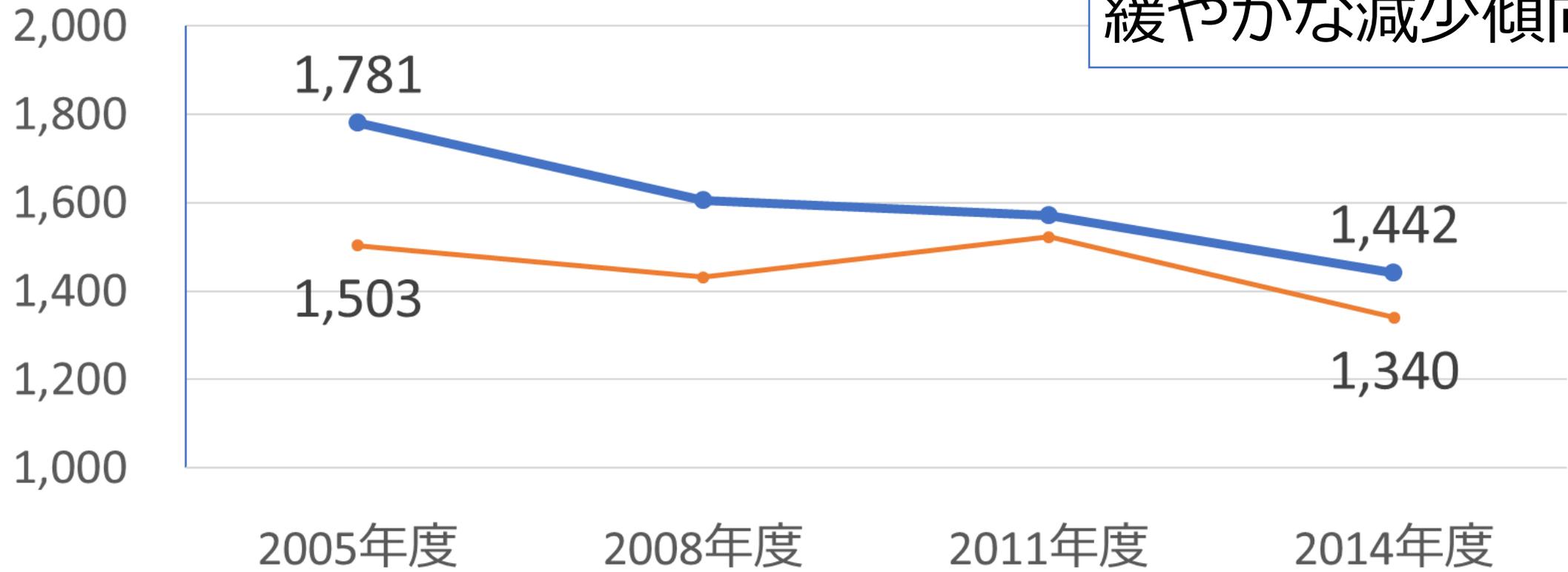
根本 杏奈（立教大学）

質問紙調査の概要 と 調査の目的



●全大学 ●私立

緩やかな減少傾向



大学図書館におけるレファレンス利用件数の推移（1館平均）

1

業務委託の進展

2

学生アシスタント
による学習相談

3

インターネットを
利用したサービス

サービスの提供方法が多様化



「レファレンスサービス」との関係は？

今期の研究課題

日本の大学図書館において、
レファレンスサービスの
提供方法はどのように
変化しているのか



日本国内の国公立大学図書館の本館・分館・部局図書館、 1,070館に対して、質問紙調査を実施

【問1】「レファレンスカウンター」について

本調査における「レファレンスカウンター」とは、貴館において「レファレンス質問相談に対応するために設置している相談窓口」と位置付けているカウンターを指します。

【問1-1】レファレンスカウンターの設置数をお答えください。*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4以上

Googleフォームを使用
(紙版も用意した)

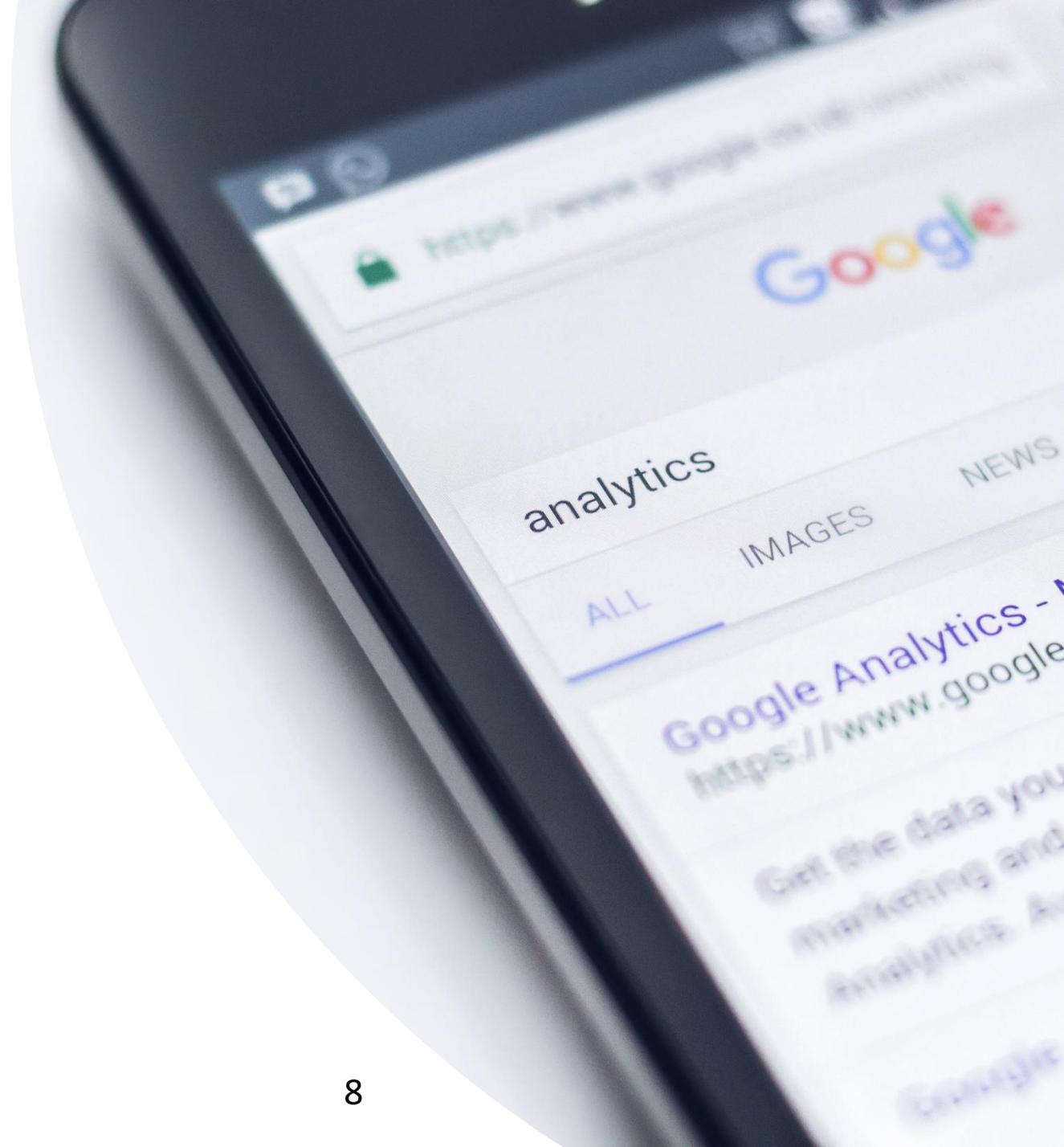
送付館数：1,070館

回答館数：623館（回収率58.2%）

	本館	分館	計
国立	58	103	161
公立	54	14	68
私立	263	131	394
計	375	248	623

ご協力ありがとうございました

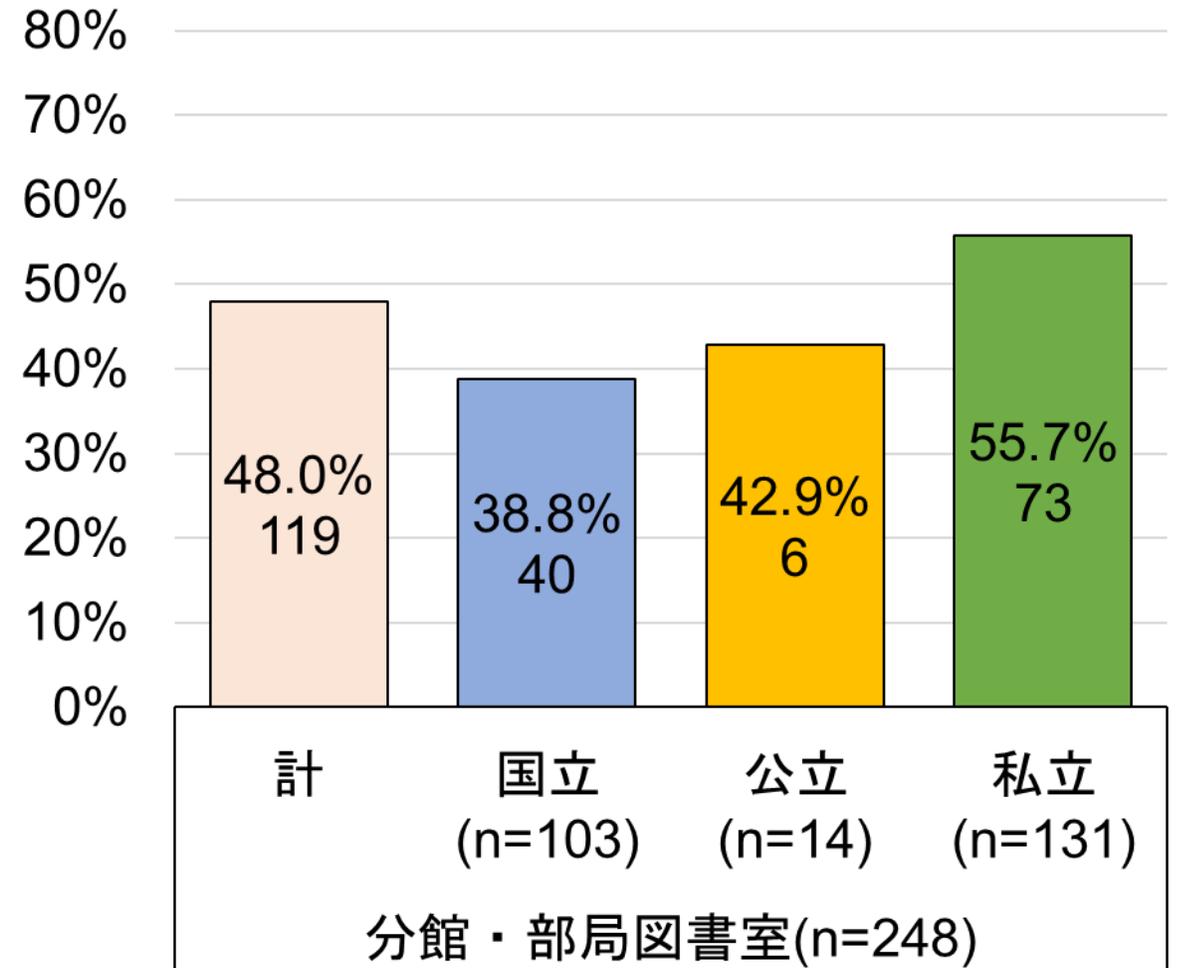
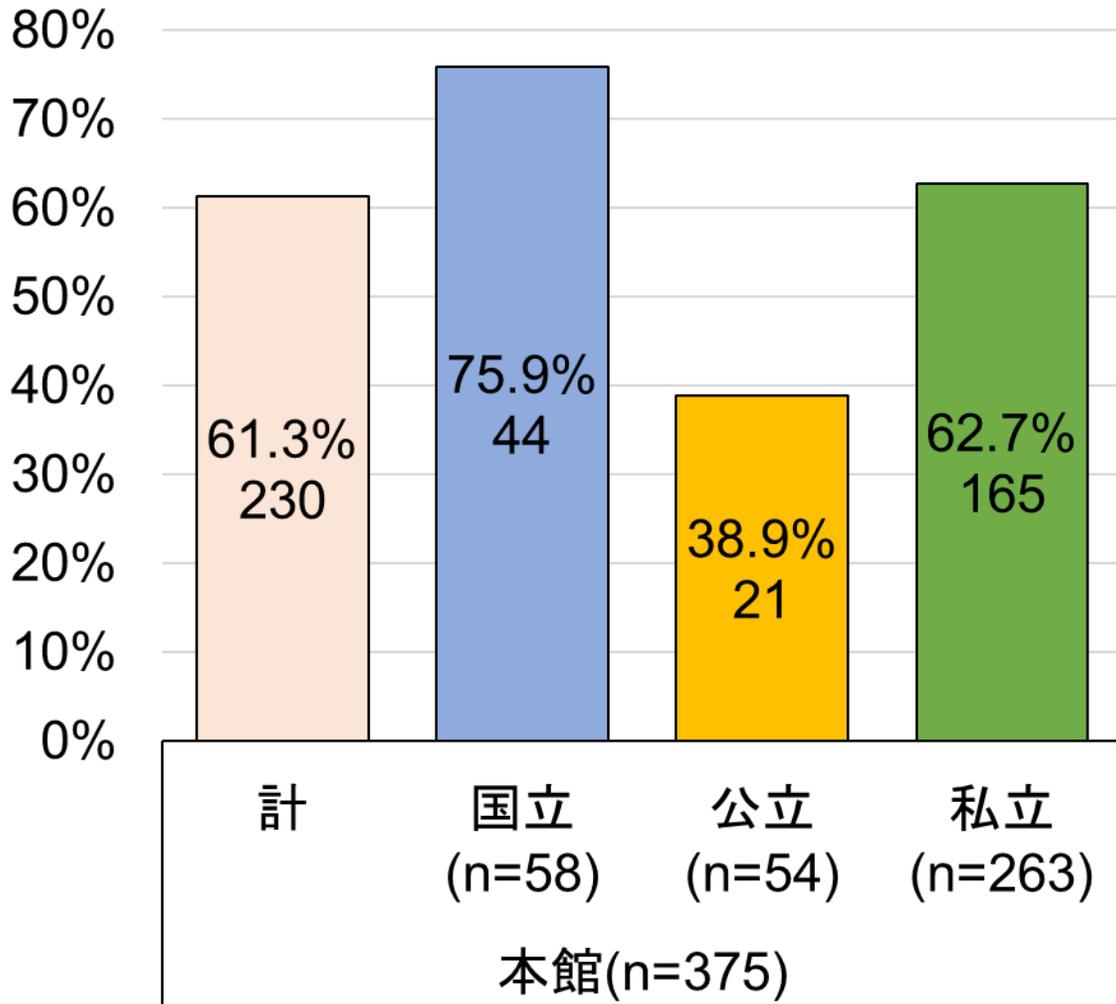
調査結果と 分析



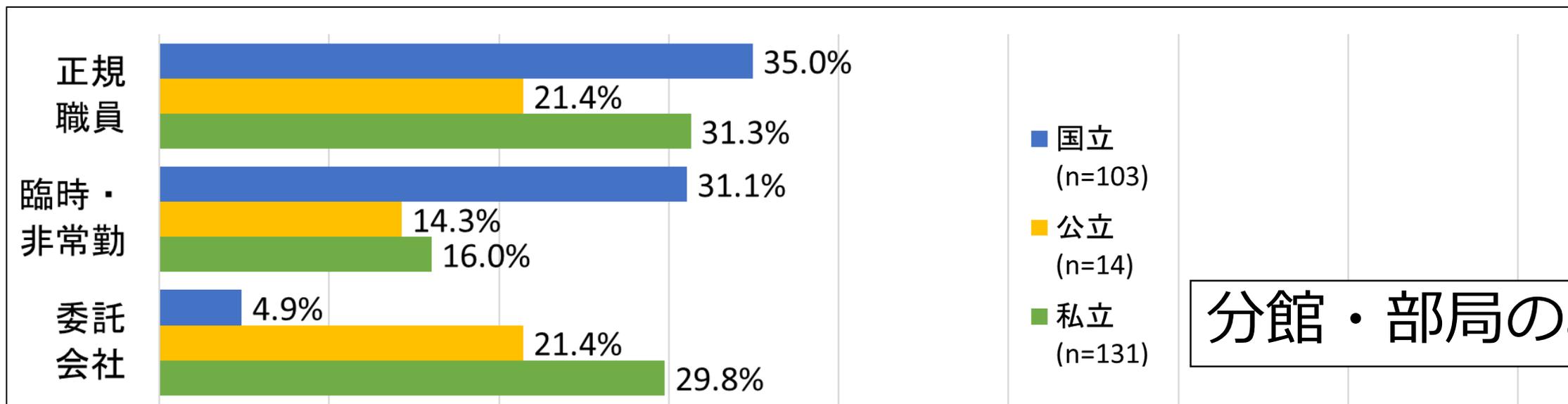
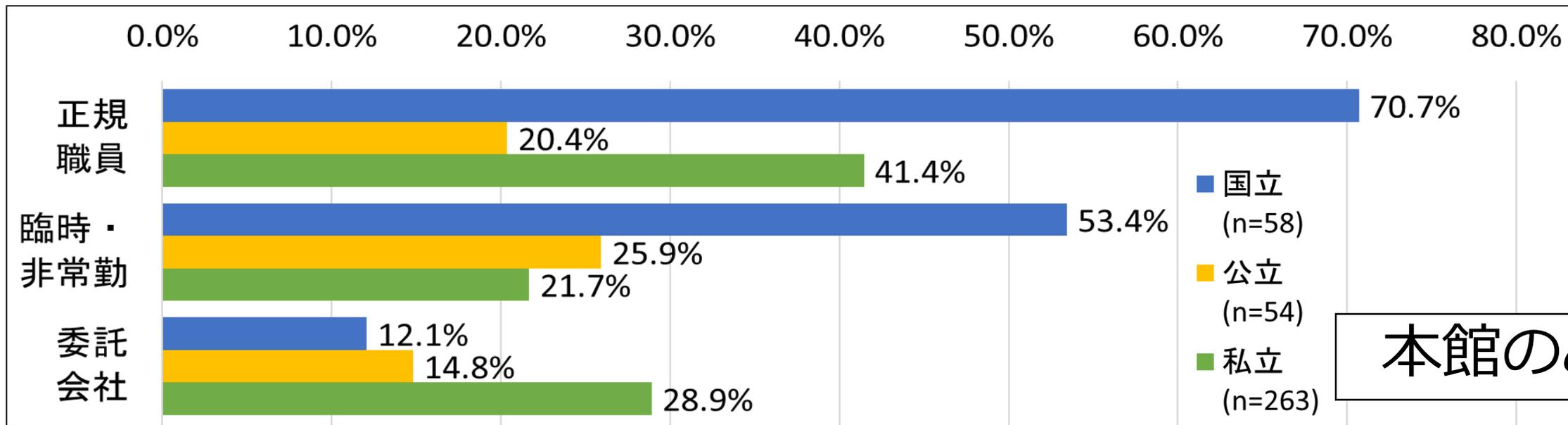
「レファレンスカウンター」 の設置状況



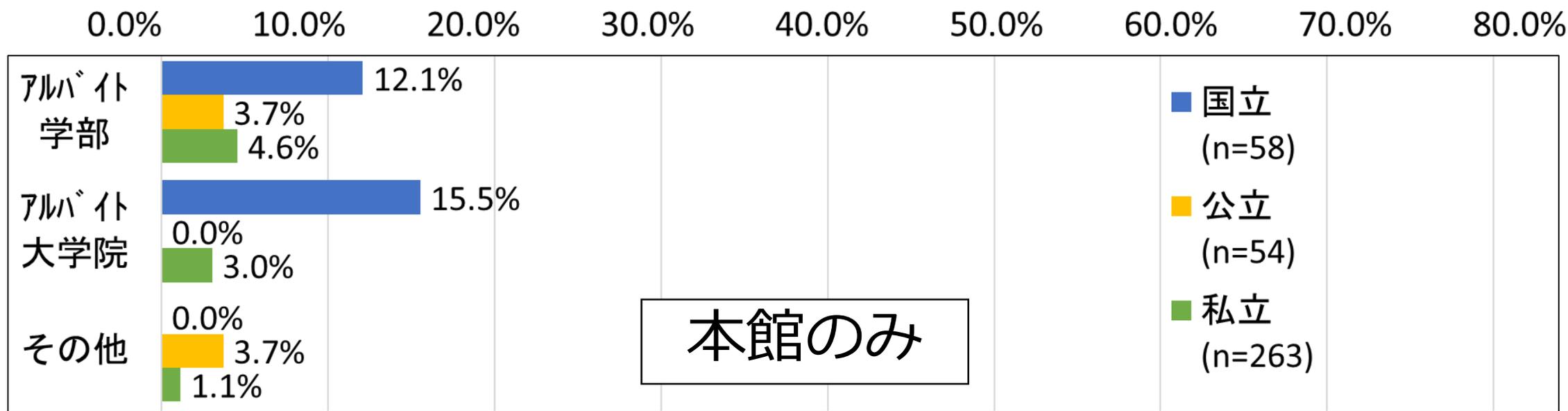
「レファレンスカウンター」を1つ以上設置している割合



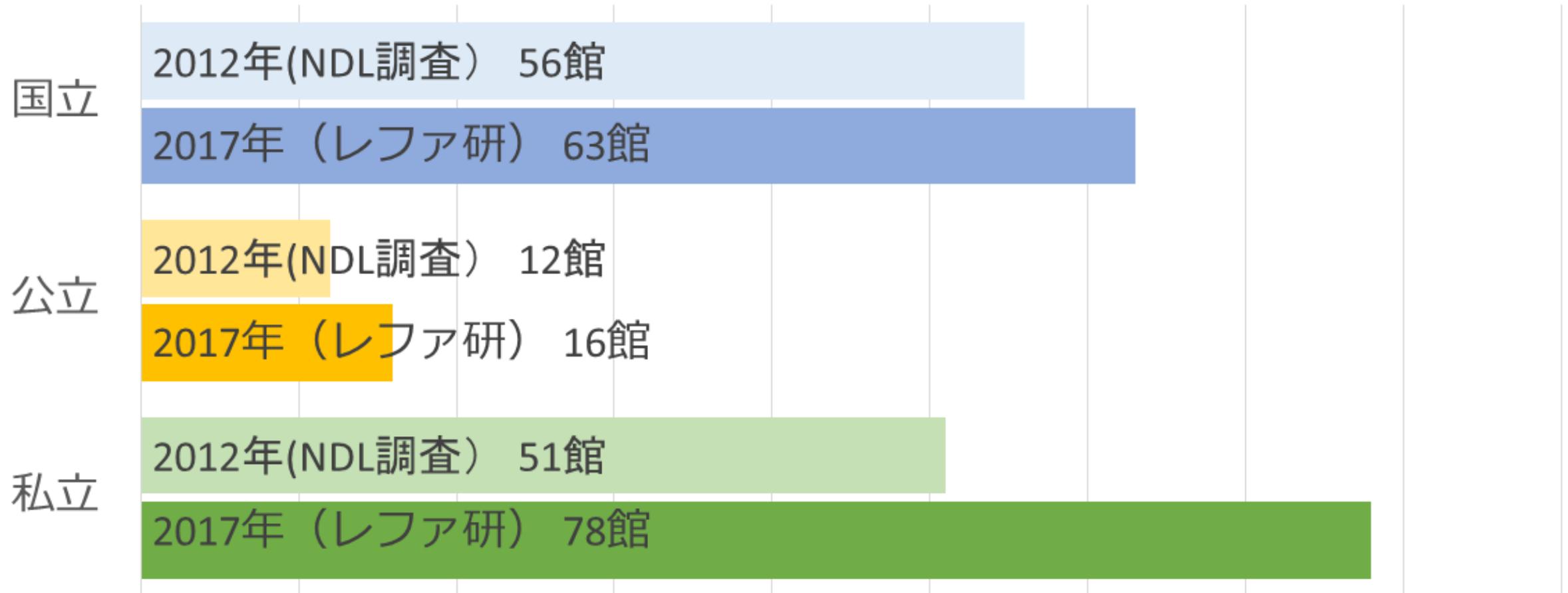
「レファレンスカウンター」のスタッフ種別①



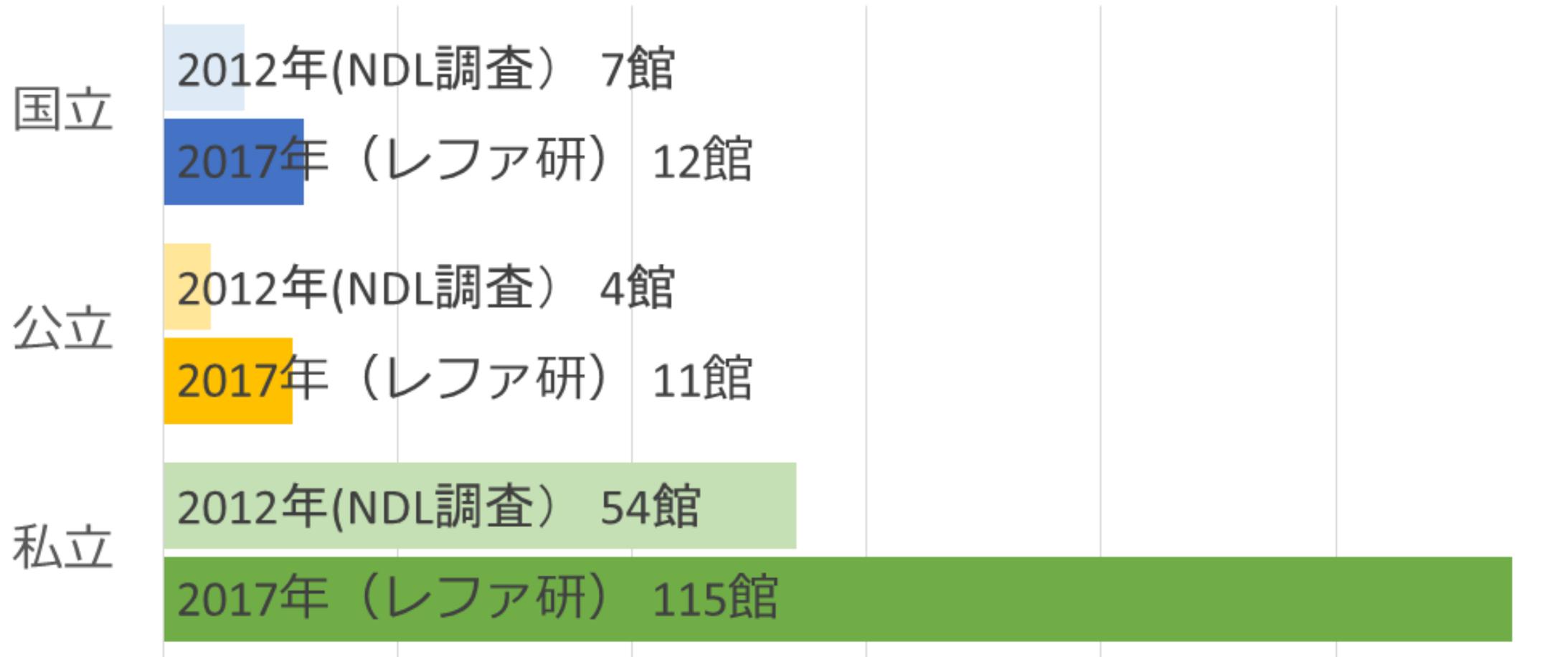
「レファレンスカウンター」のスタッフ種別②



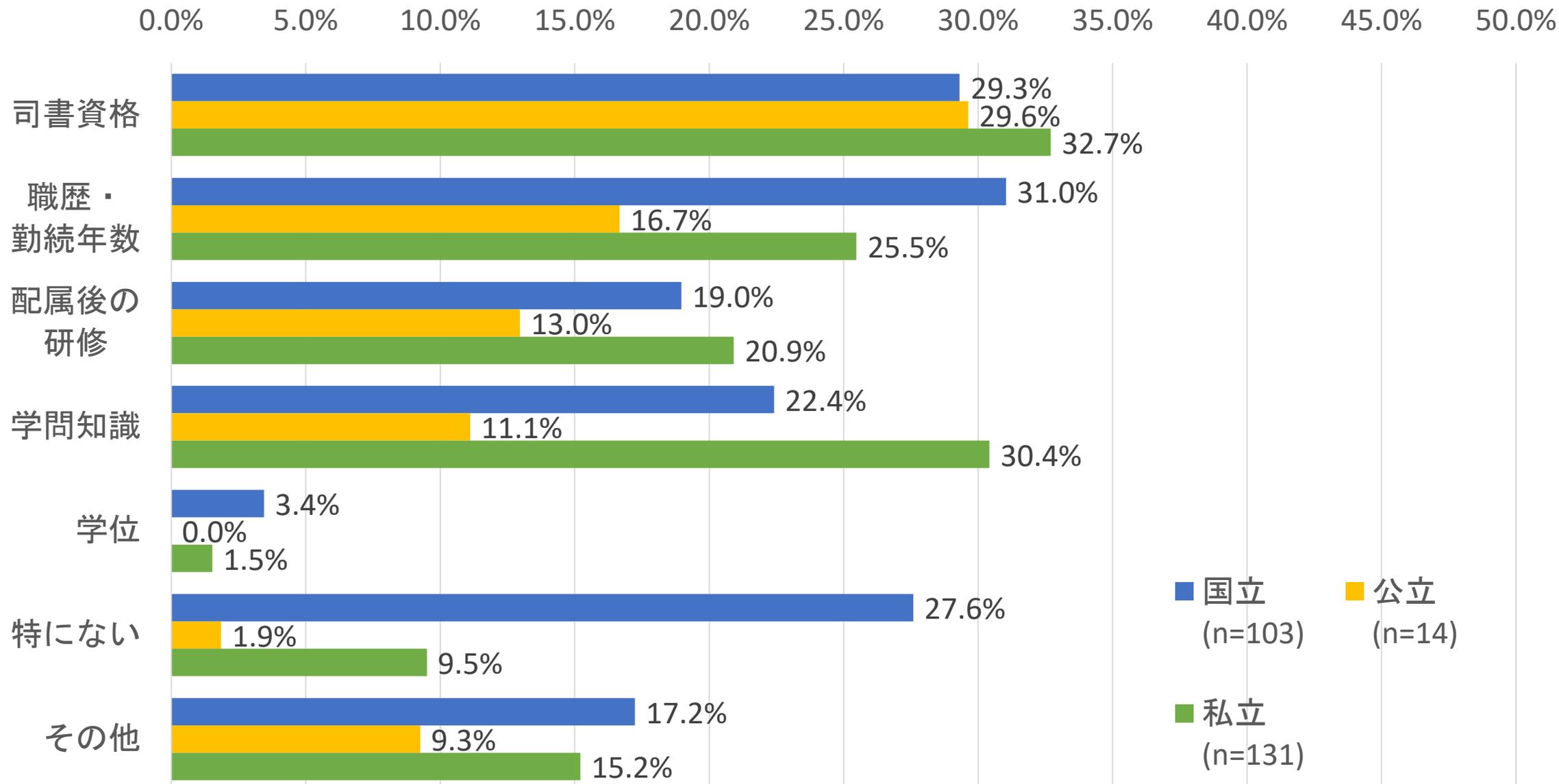
レファレンスカウンターにおけるスタッフ種別の 経年比較（臨時・非常勤職員）



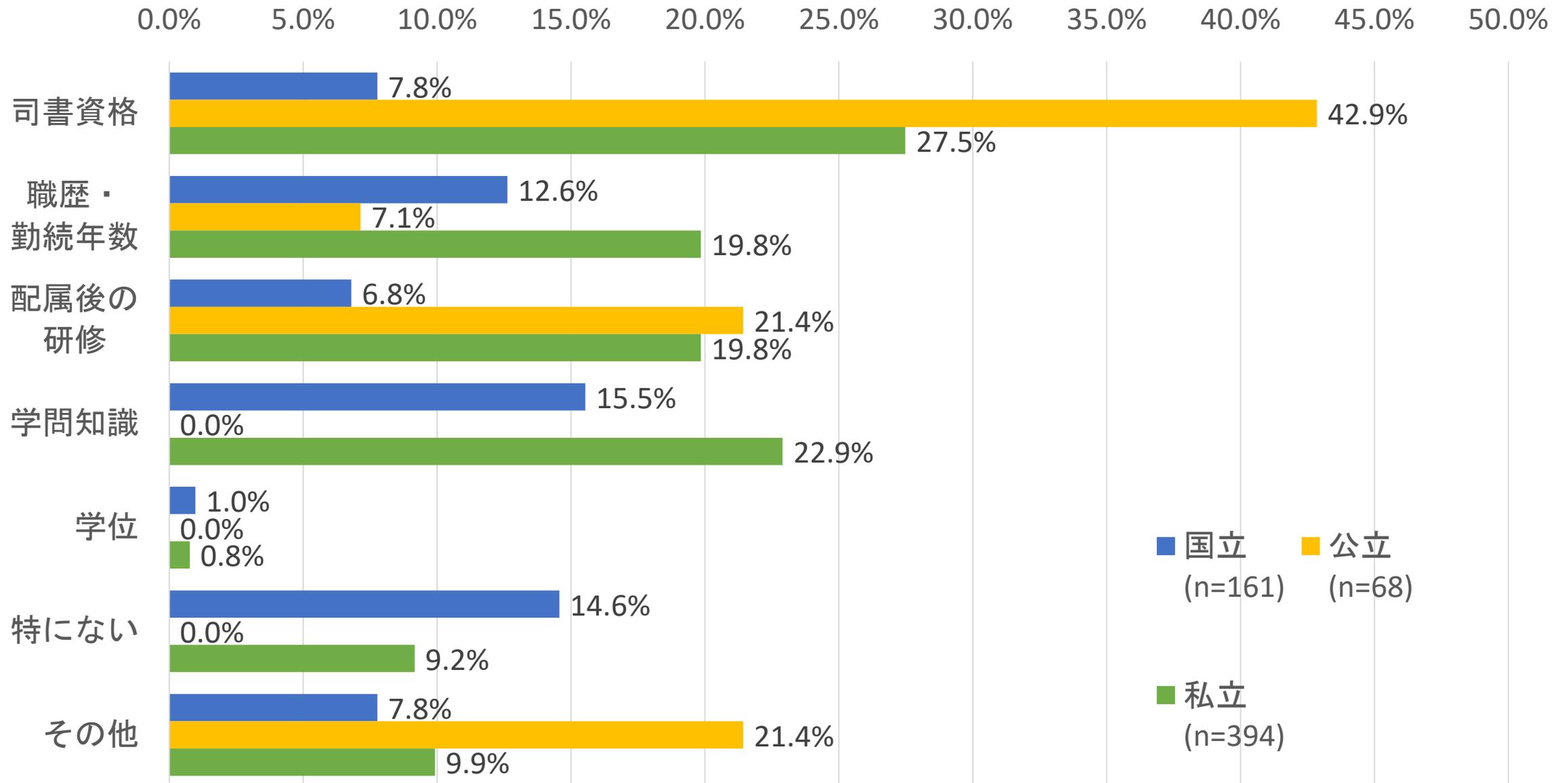
レファレンスカウンターにおけるスタッフ種別の 経年比較（委託会社職員）



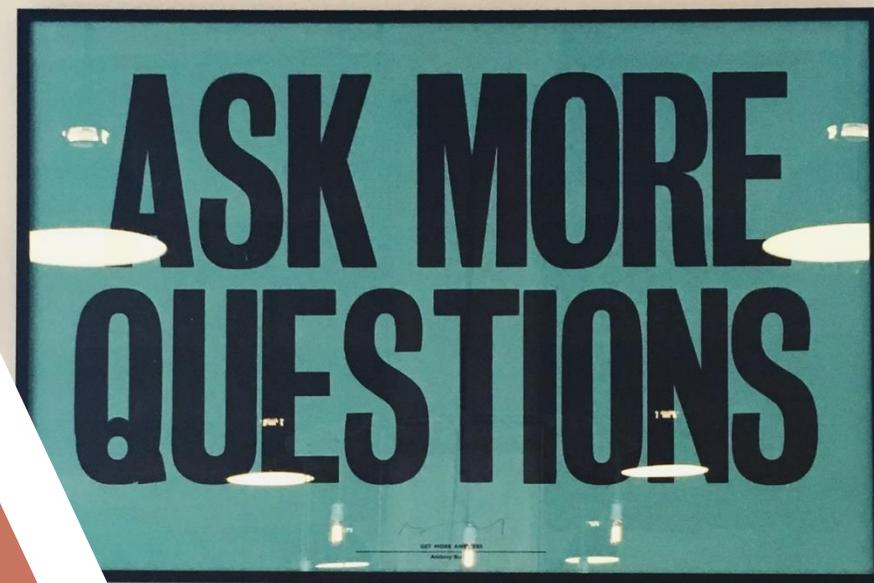
「レファレンスカウンター」のスタッフ要件（本館のみ）



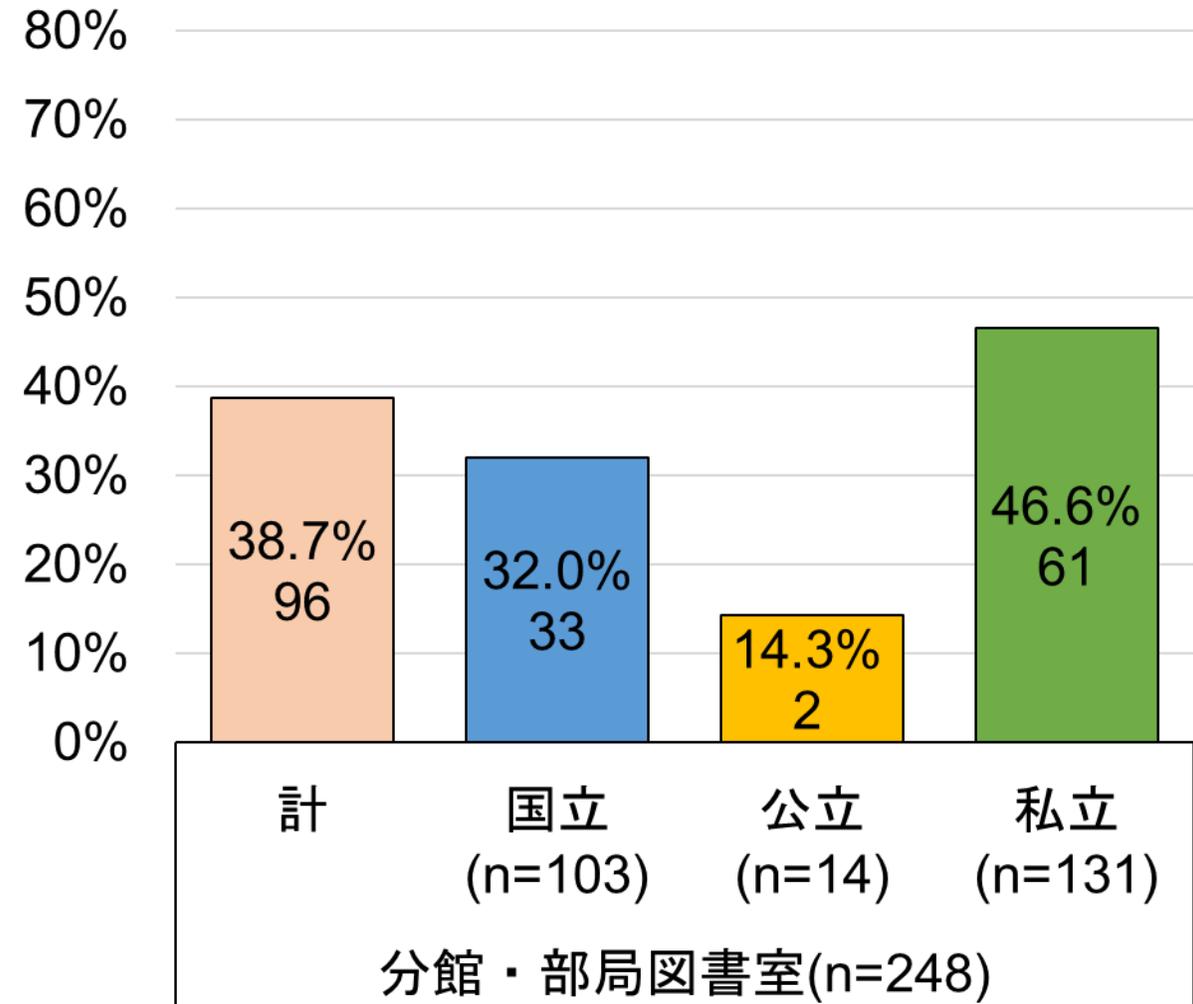
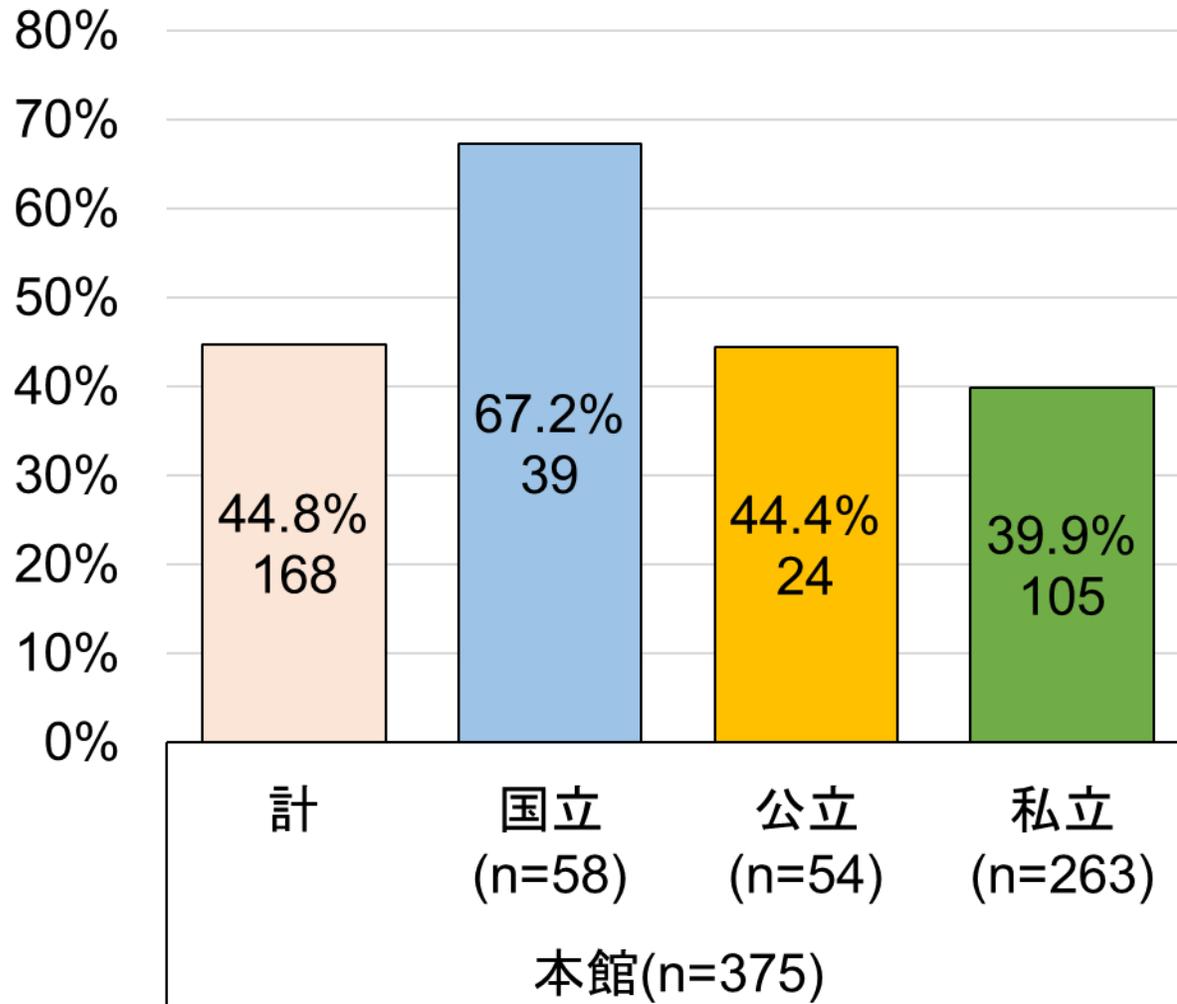
「レファレンスカウンター」のスタッフ要件（分館・部局のみ）



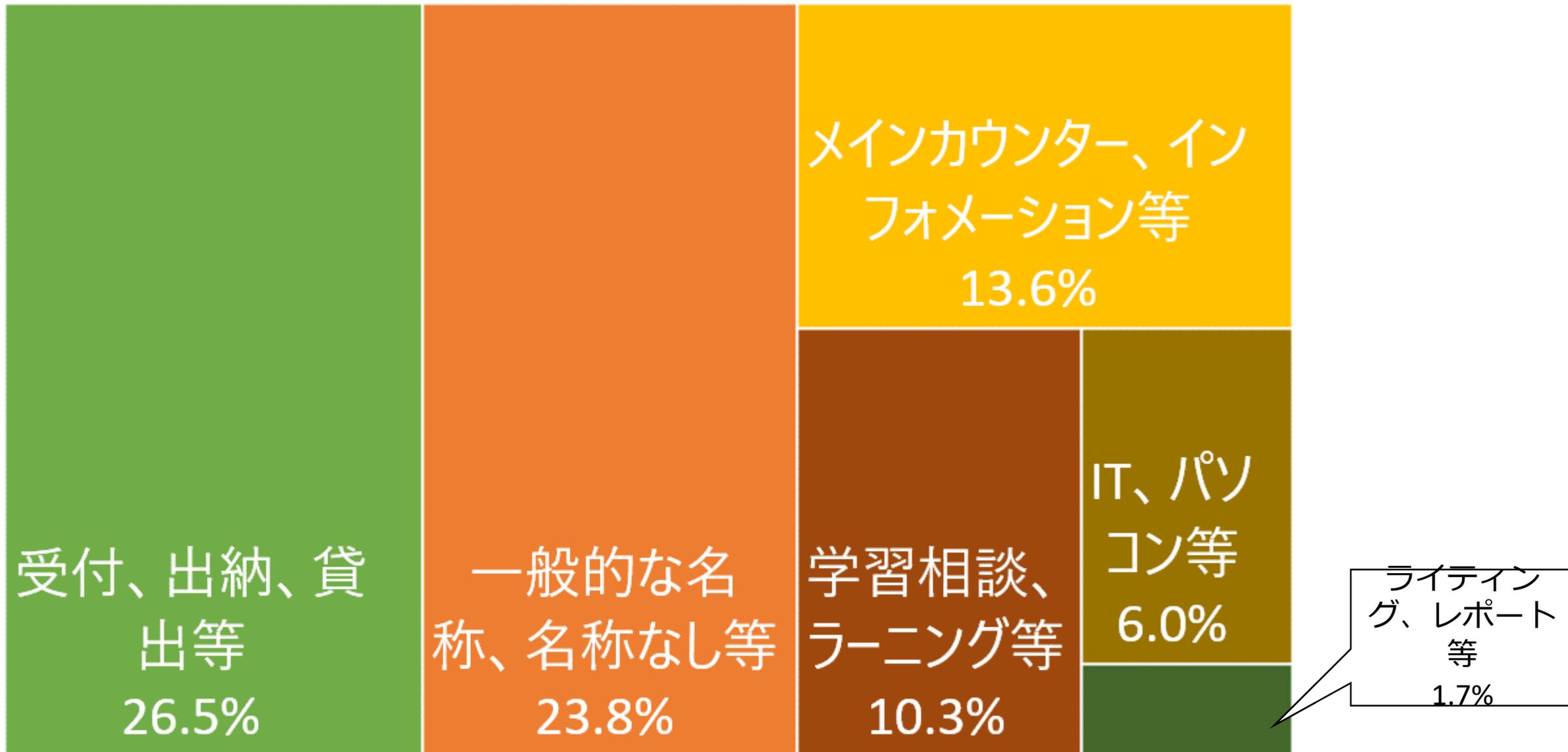
「レファレンスカウンターとは
異なる質問相談対応窓口」
の設置状況



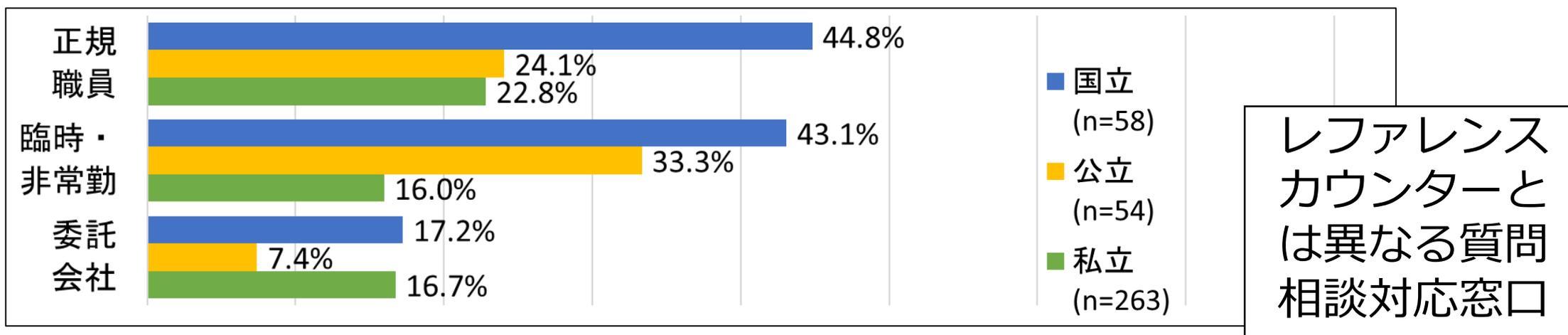
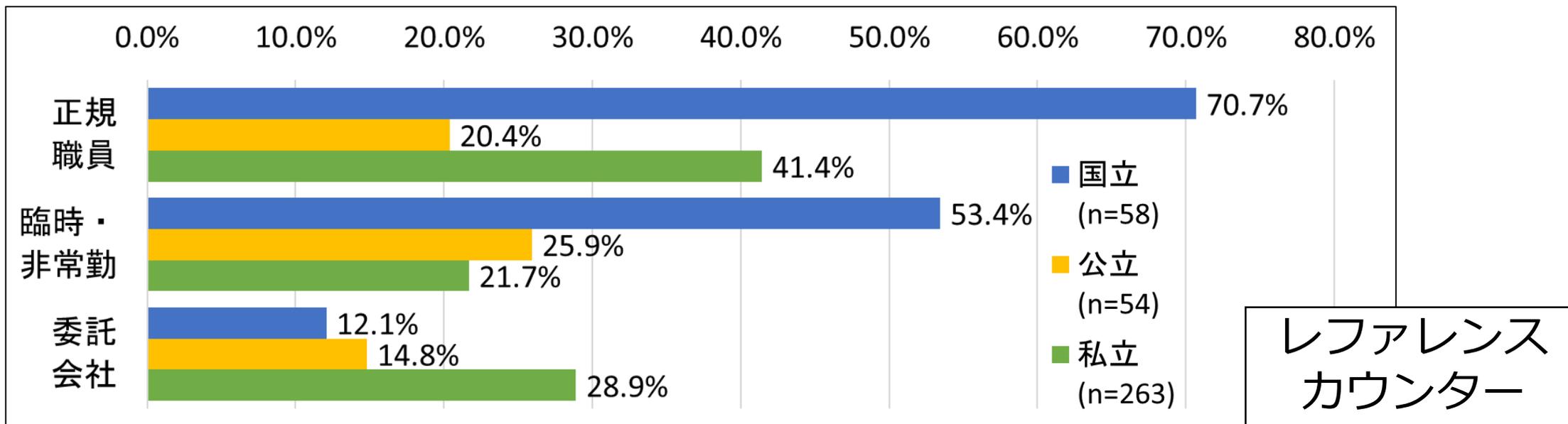
「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」 を1つ以上設置している割合



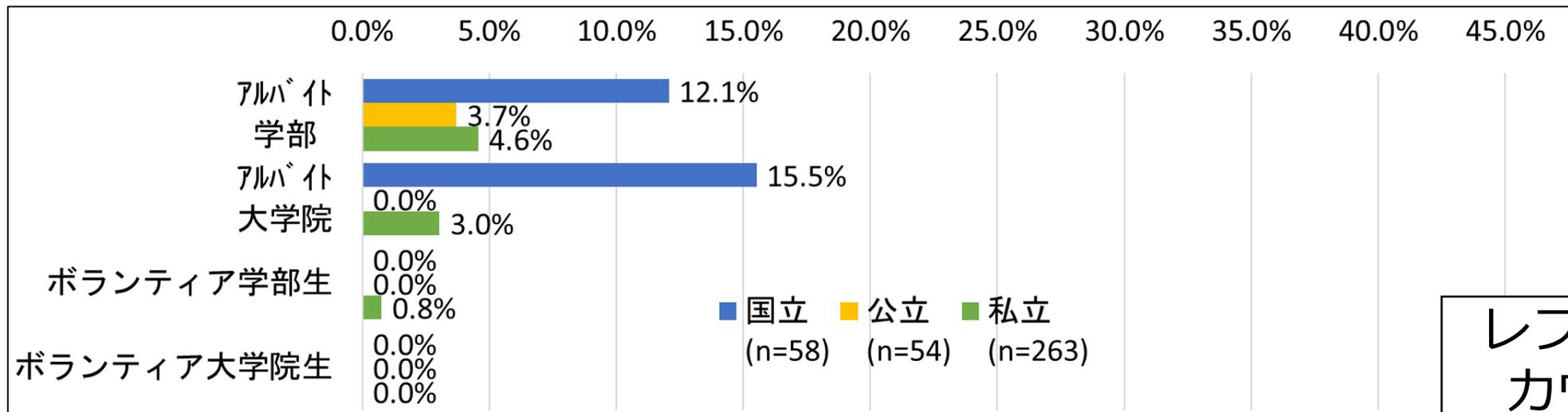
「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の名称の傾向



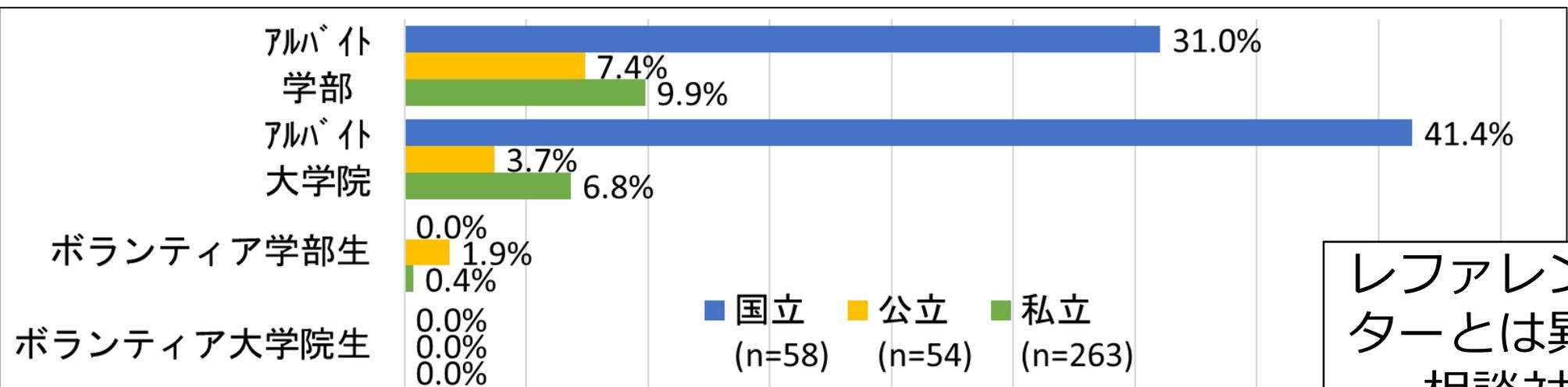
「レファレンスカウンター」と 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」 のスタッフ種別比較（本館のみ）①



「レファレンスカウンター」と 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」 のスタッフ種別比較（本館のみ）②



レファレンス
カウンター



レファレンスカウン
ターとは異なる質問
相談対応窓口

区別と連携



「レファレンスカウンター」と 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の区別

- 複数の大学が、「クイックレファレンス」か否かを、「区別」のポイントとして挙げた。
- その際、何を以て「クイックレファレンス」と定義するのか、という点は、大学によって差が見受けられた。その差は、質問の「難易度」と質問の「種別」の、大きく2点に大別することができる。
- 学習相談、留学生（言語）対応、ICT対応など、明確な機能を明示して、レファレンスカウンターと「区別」する例も見受けられた。

「レファレンスカウンター」と 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の連携

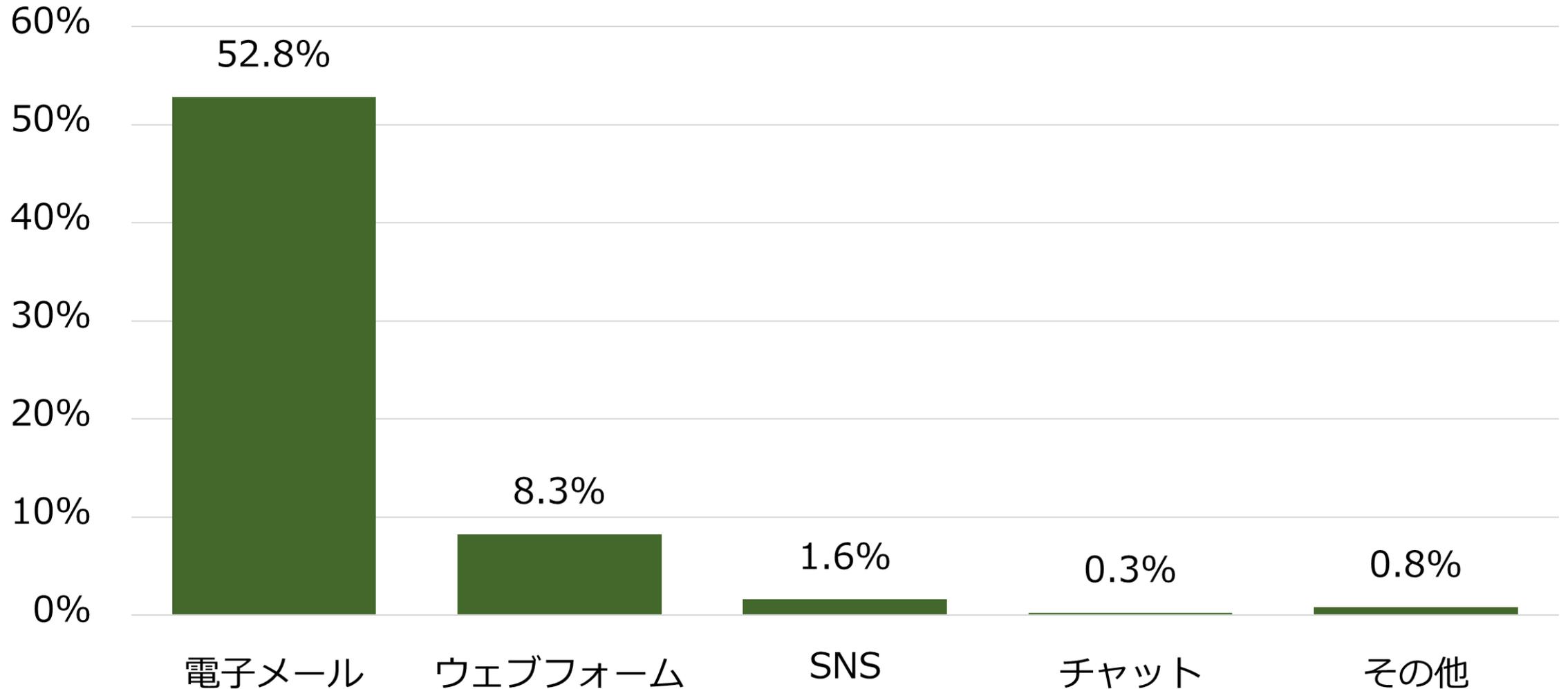
- 「何らかの文書記録で情報を共有する」例と、「ミーティングによって情報を共有する」例の、大きく2つに大別することができた。
- 異なるカウンターへの利用者の引継ぎを行う例や、総合カウンター等で、対応すべきカウンターへの交通整理（振り分け・選別）を行っている例も見受けられた。

インターネットを利用した 質問相談対応について

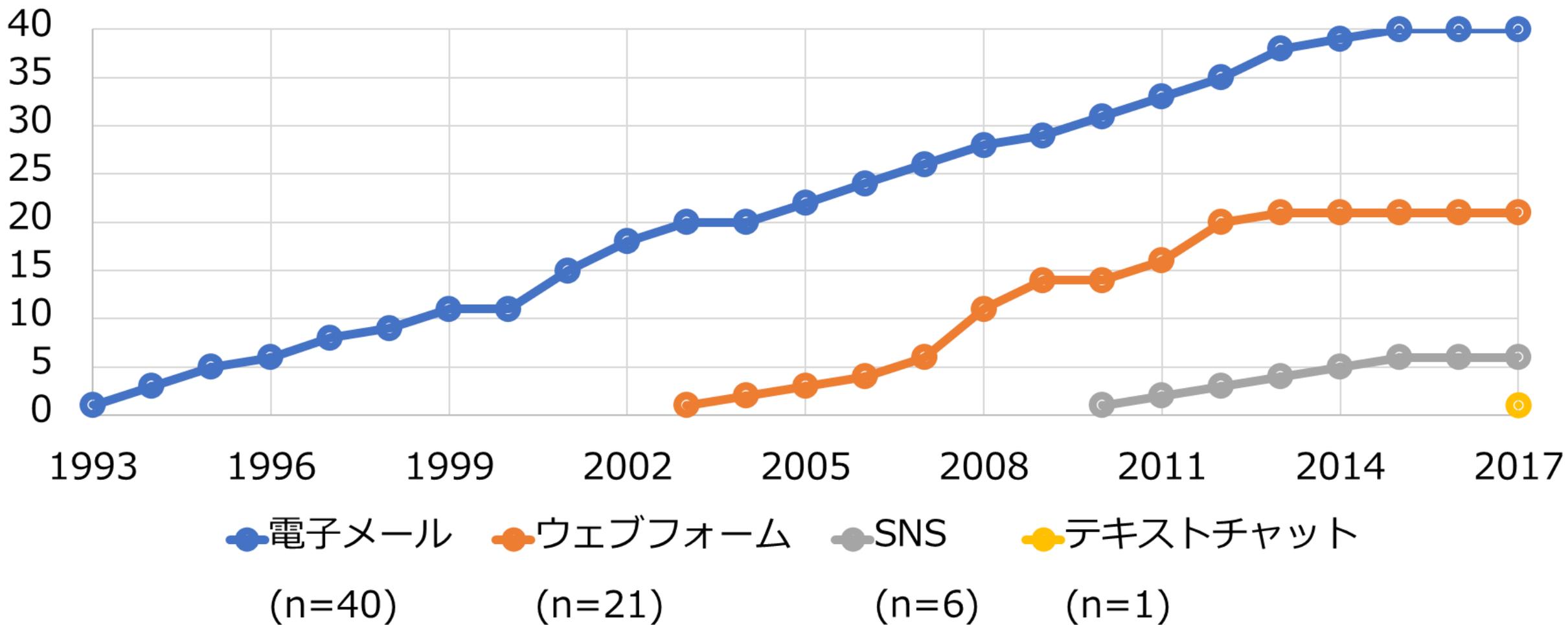


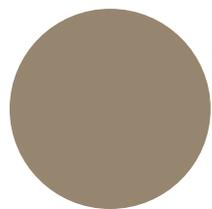
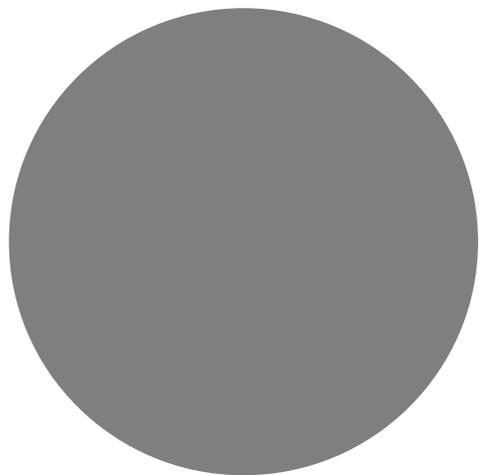
質問相談対応におけるインターネットの利用状況（本館のみ）

n=375



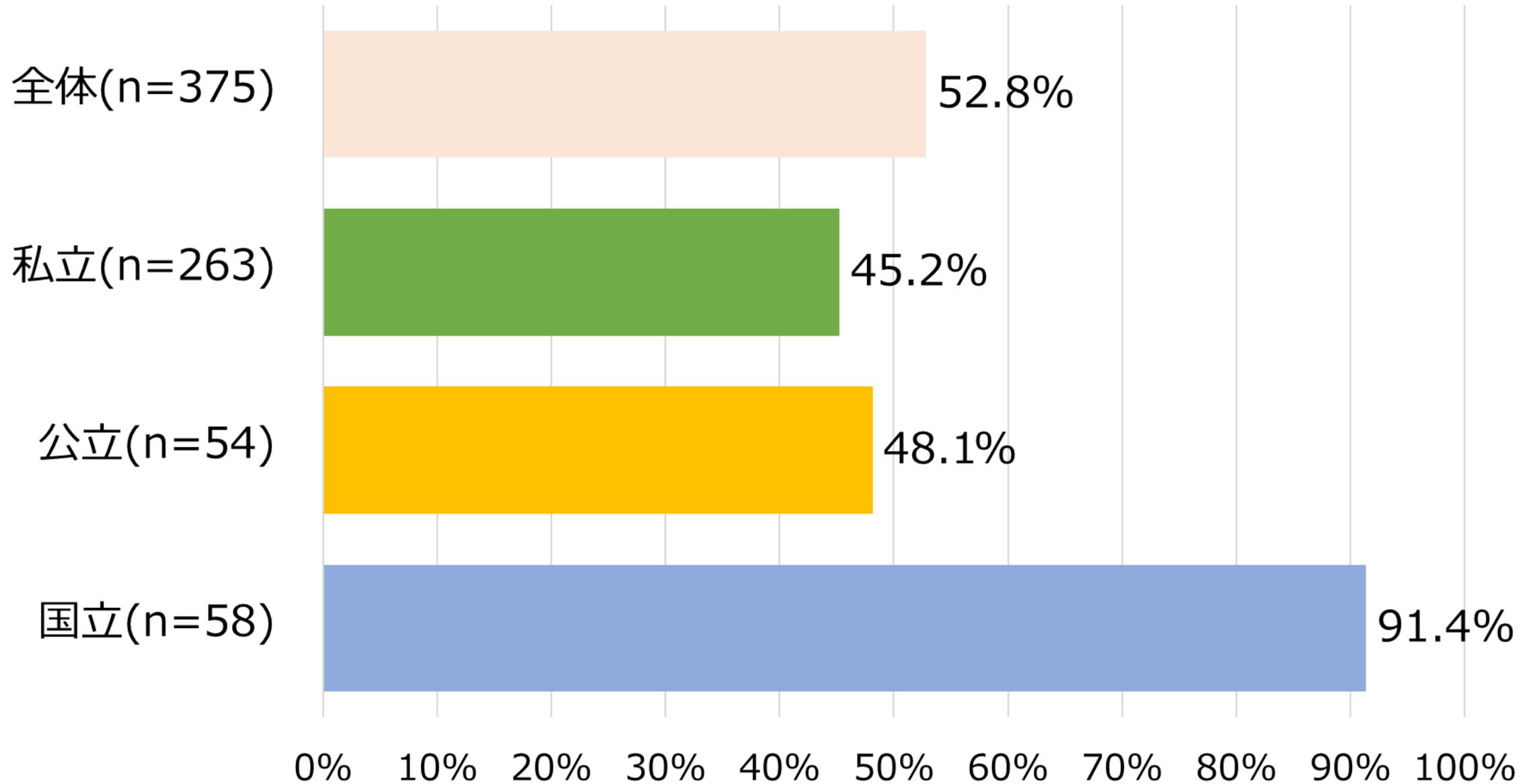
開始年度（積み上げ、不明・無回答を除く）



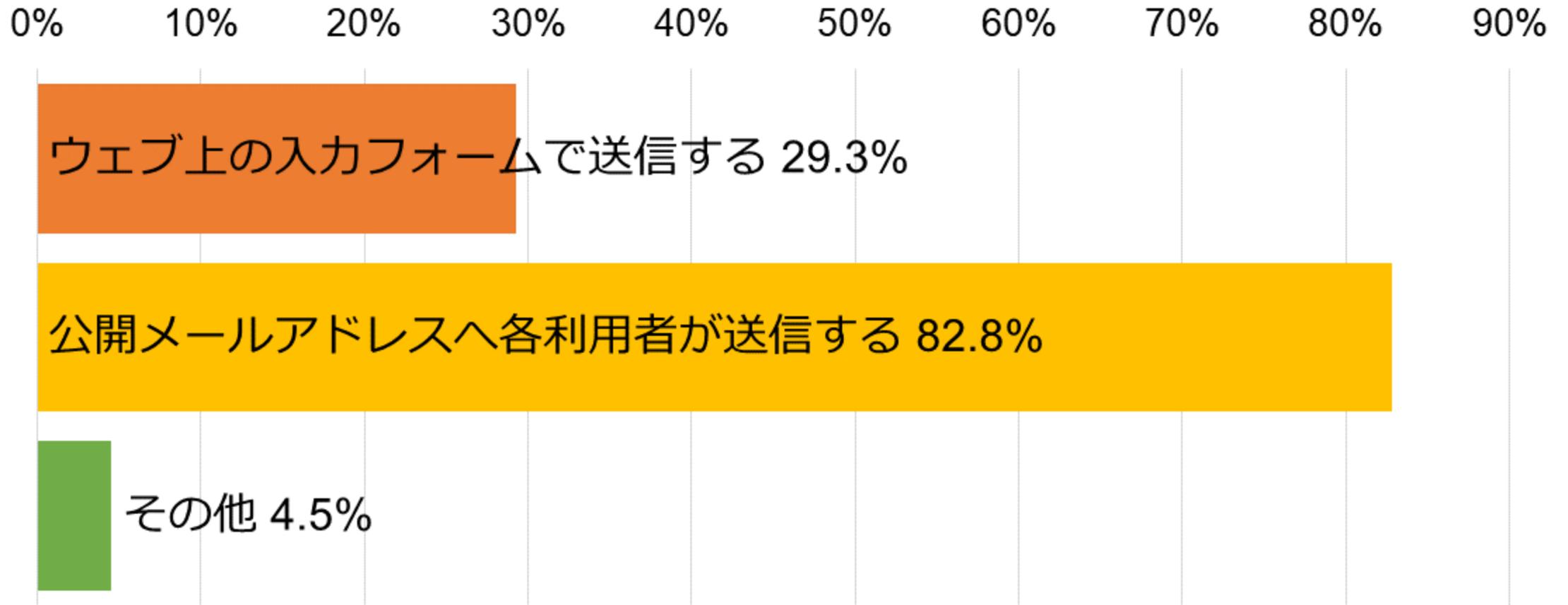


電子メール

質問相談対応における電子メールの利用状況（本館のみ）



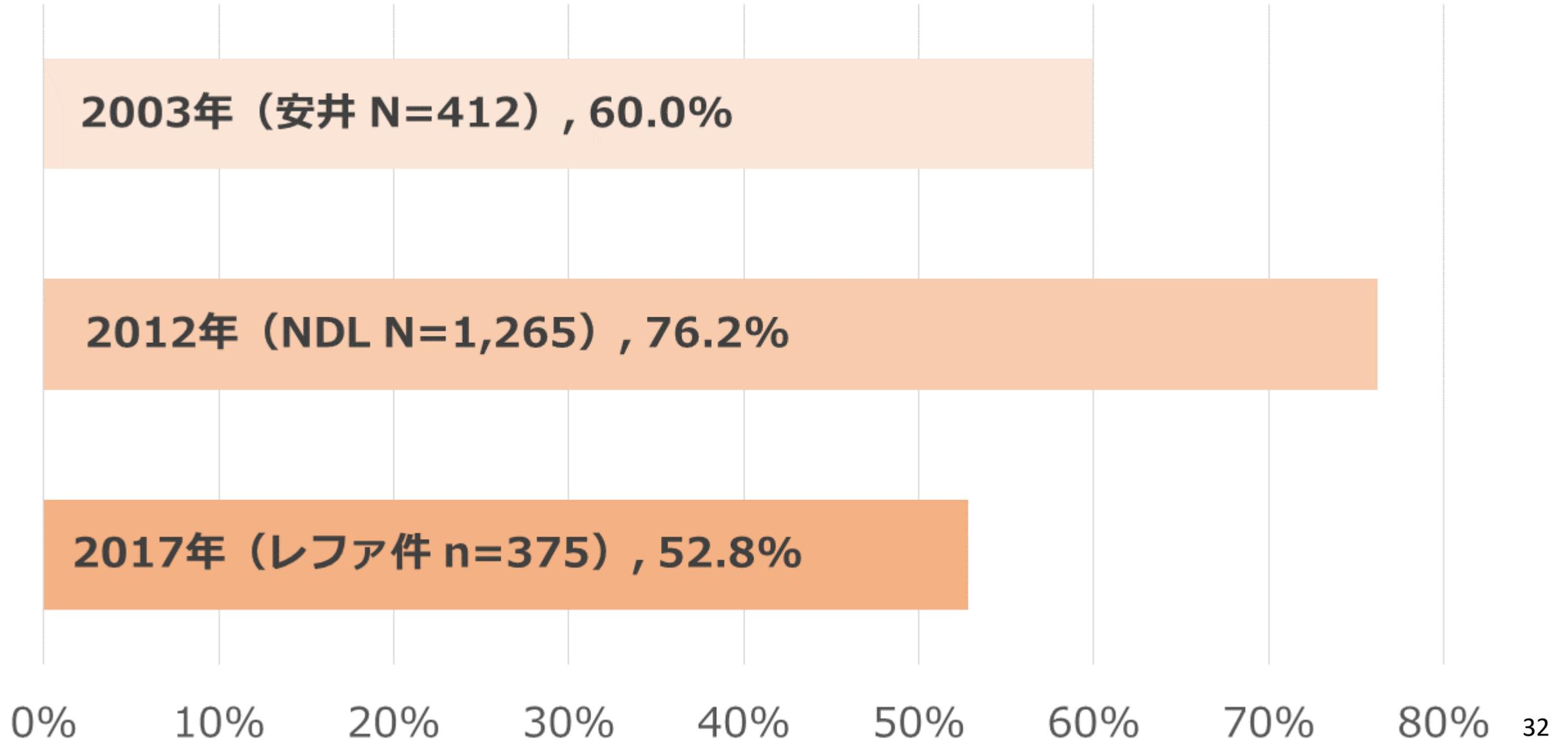
利用者による電子メール送信方法（本館のみ・複数回答） n=198



電子メール開始のきっかけ（本館のみ・自由記述） n=198

回答内容	件数	割合
メールでの問い合わせが一般化したため・増えたため	19	9.6%
ウェブサイトのリニューアル・新規開設	18	9.1%
図書館システムの更新	11	5.6%
大学全体のメール環境整備の一環	10	5.1%
メールアドレスの公開	7	3.5%
社会人学生・通信教育課程・夜間学部への対応	4	2.0%
図書館司書の採用	1	0.5%
図書館職員が減ったため	1	0.5%
不明・無回答	127	64.1%

先行研究との比較（電子メール）



NDL調査との比較について

2012年のNDL調査で「電子メールでレファレンス質問を受け付けている」とし、今回の調査で「質問相談サービスに電子メールを使用していない」と回答した4館にヒアリングを行ったところ、

「現在も使用していないし、2012年時点でも使用していない」

との回答であった。

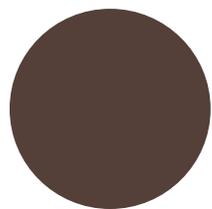
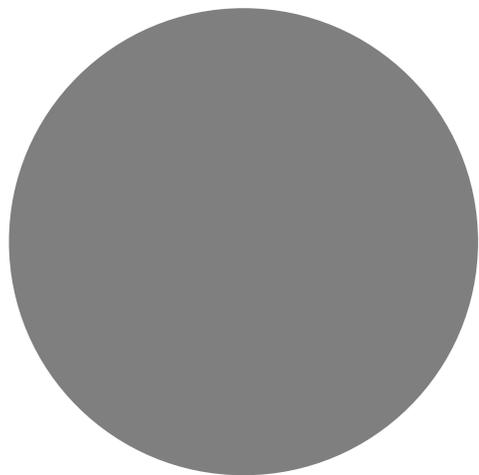
ここから、2012年のNDL調査では、安井の先行研究で指摘された“消極的なDRS”が含まれていると考えられる。

すなわち、

「レファレンスサービス」というサービス体制の調査としては、今回の調査結果の方が、NDL調査よりも実態に近い結果を得られたと言える。

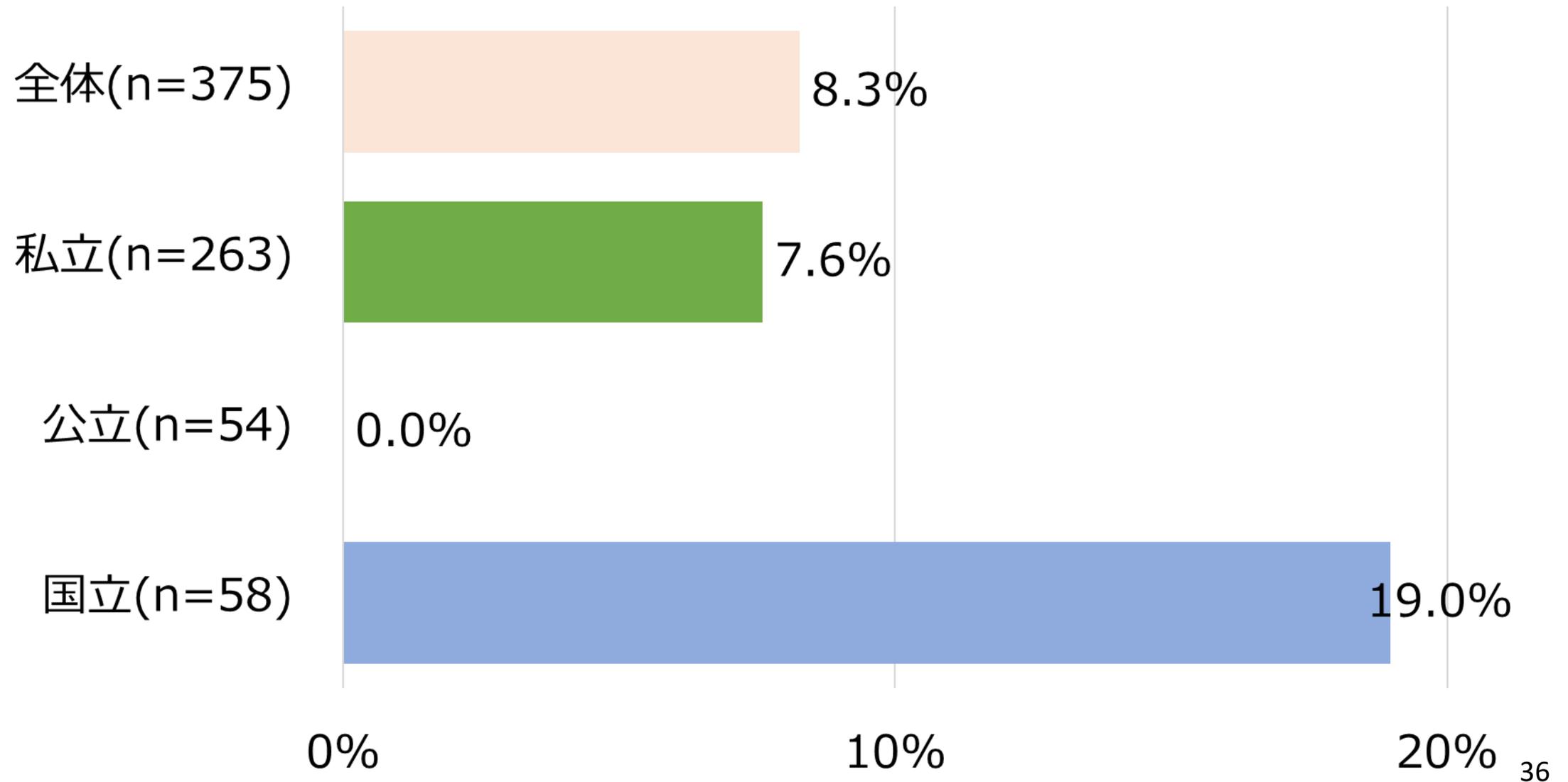
	国立	公立	私立
2003年安井調査の母数比	54%	3%	43%
2012年NDL調査の母数比	23%	8%	69%
今回（2017年）の調査の母数比	15%	14%	70%
日本の大学の構成比	11%	11%	78%

- 2003年安井調査では、母数比に国立大学が多くなったため、実施率が実際より高くなったのではないか。
- 今回の調査母数構成比は、日本の大学の構成比に近く、より実態に近い結果であると言えるのではないか



ウェブフォーム

質問相談対応におけるウェブフォームの利用状況（本館のみ）



ウェブフォームの開発方法（本館のみ・自由記述） n=31

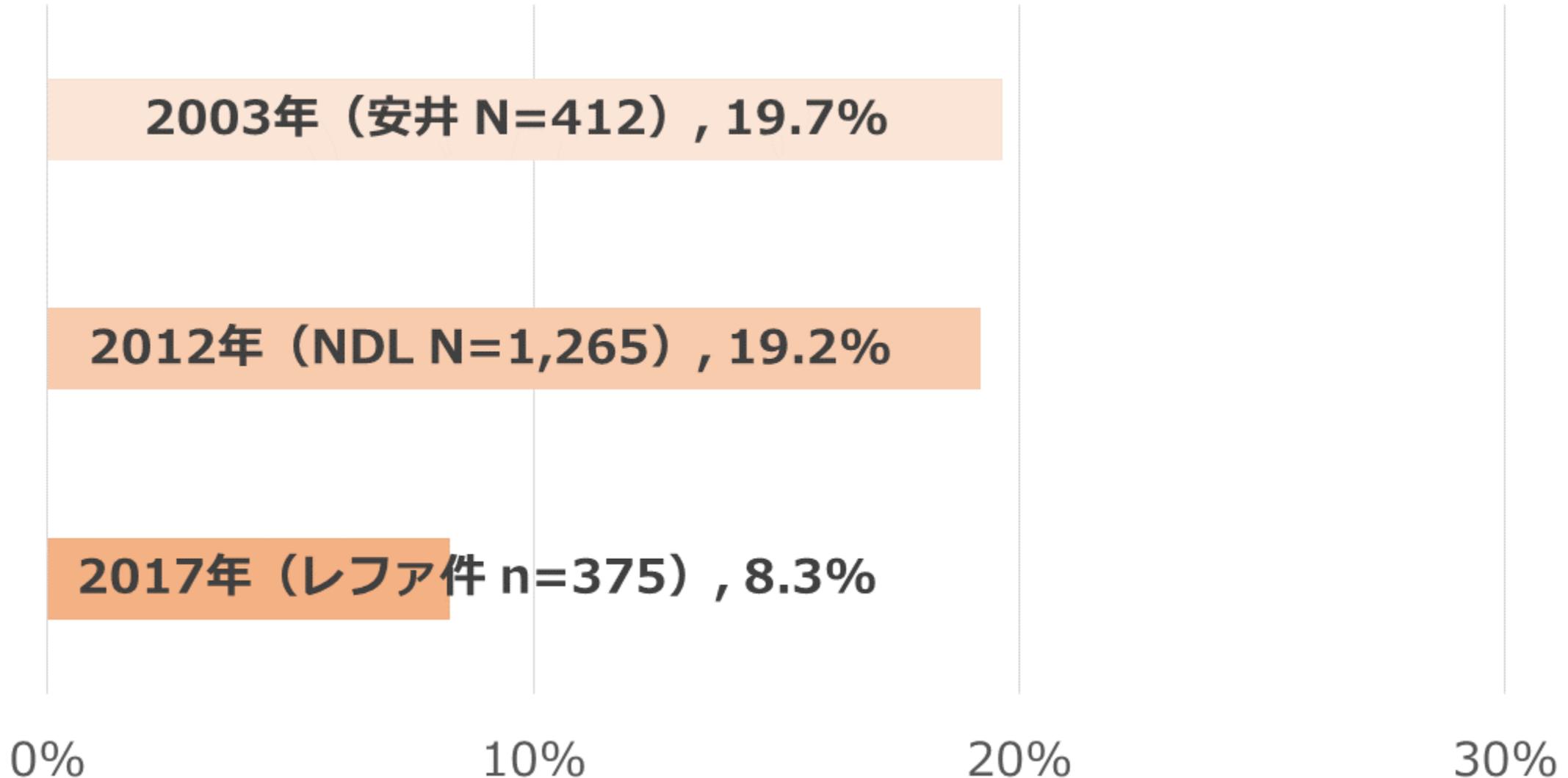
回答内容	件数	割合
図書館業務システムのパッケージの一部や、追加オプションとして契約した	18	58.1%
専用システムを契約した	4	12.9%
無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した	2	6.5%
独自開発した	4	12.9%
大学ホームページと一体で開発された	3	9.7%

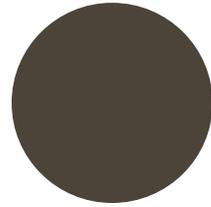
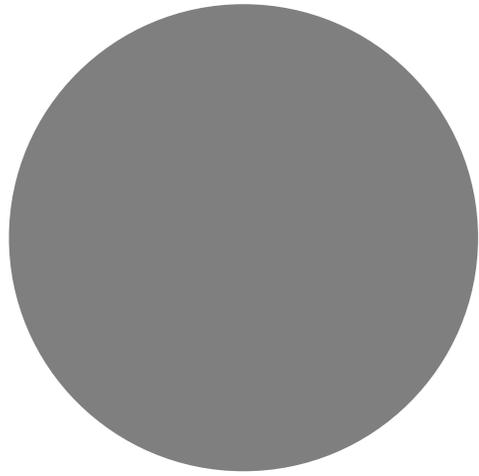
サービス名称、開発メーカーは配布資料参照

ウェブフォーム開始のきっかけ（本館のみ・自由記述） n=31

回答内容	件数	割合
図書館システムの更新	10	32.3%
ウェブサイトのリニューアル・新規開設	4	12.9%
レファレンスサービスの向上	3	9.7%
学内図書館サービスの集中化	2	6.5%
システムの開発	1	3.2%
不明・無回答	11	35.5%

先行研究との比較（ウェブフォーム）

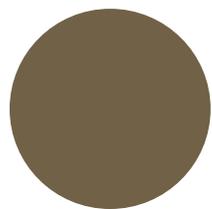
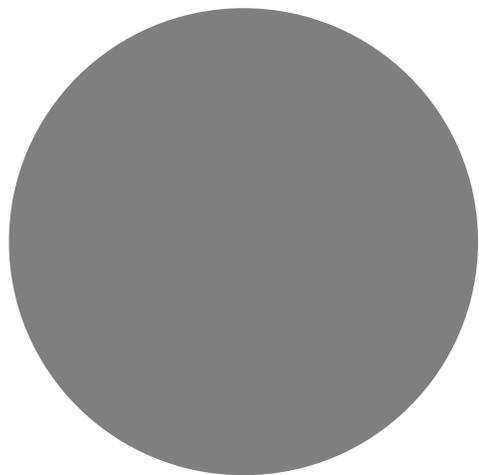




SNS

SNS開始のきっかけ（本館のみ・自由記述） n=6

回答内容	件数
WEBフォームの有料化、業務PCの多様化でフォームの設定継続に手間が掛かるためFacebookに移行した（Facebook）	1
イベント等の宣伝のため（twitter）	1
サービスの向上（twitter）	1
館内からのアイデア（twitter）	1
不明・無回答	2



テキストチャット

開始のきっかけ（本館のみ・自由記述）

使用しているとの回答は1件、**東北大学附属図書館のみ**

開始年度	2017
開始のきっかけ	留学生対応
サービス名称	ASK a Librarian
使用製品	Google Hangouts
静止画のやり取り、ボイスチャット、ビデオチャットにも対応	

How to Use

Library Card

Borrowing & Returns

Photocopying of the
Materials in the Library

Services to the Public

Ask a Librarian >

The International Student
Concierge Service

 [Main Library Guide](#)

Ask a Librarian

Our English and various language-speaking staff can answer your questions concerning the Tohoku University Library or the services we provide.

Also be sure to check the information in the menu to the left.

Video Chat (Google Hangouts)

Chat with our International Student Concierge staff!

 開始

Click the 'Start a Hangout' button above.

Then log in with your Google account and send an invite to [tul.concierge\(at\)gmail.com](mailto:tul.concierge@gmail.com)

(Substitute @ for (at)).

You can ask about, for example:

How to extend a loan

<http://www.library.tohoku.ac.jp/en/mainlibrary/librarian.html>

「日本の大学図書館における質問相談 サービスの提供方法の現状と変化」 調査結果概要

私立大学図書館協会東地区部会研究部 レファレンス研究分科会2016/2017年度

長谷川 敦史（代表・早稲田大学）

鈴木 学（日本女子大学）

根本 杏奈（立教大学）