

**「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」
調査結果報告書**

2018年5月

**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）

私立大学図書館協会東地区部会では、研究部の下に様々な研究分科会を設け、研究活動を通じて日本の大学図書館のサービスについて検討しています。レファレンス研究分科会はこの分科会の1つであり、大学図書館におけるレファレンスサービスについて研究し、その成果を報告することで大学図書館のサービス発展に寄与します。

大学図書館のレファレンスサービスは日本、北米ともに利用件数が減少しています。日本の大学図書館の1館あたり平均受付件数の推移をみますと、1996年度には2,813件であったものが、2014年度の1,331件となり、18年間で約53%減少しています。また米国研究図書館協会（Association of Research Libraries：ARL）に加盟する大学図書館のレファレンス質問処理件数の中央値を見ますと、1996年度には155,336件であったものが、2014年度には33,939件となり、18年間で実に78%も減少しています。このような件数減少の一因には、情報通信環境の整備による情報コストの低下が考えられます。インターネットとモバイルデバイスの普及によって、かつては図書館でなければ調べられなかった情報が、直接学生や研究者の手元に届くようになりました。

このような変化と同時に、レファレンスサービスを中心とした大学図書館の情報サービスの環境も大きく変容しました。図書館員による情報リテラシー教育が広く実施されるようになるとともに、貸出や返却を中心としたパブリックサービスのカウンター業務を委託する大学図書館が増えています。その一方で、電子メールなどを活用したバーチャル・レファレンスサービス（VRS）も広く行われるようになり、これらVRSでは、カウンターよりも複雑で難易度の高い質問が寄せられるという意見もあります。さらには、ラーニング・コモンズが普及することで、学生アシスタントを雇用して学習相談対応をさせる図書館も増えてきました。

2016/2017年度のレファレンス研究分科会では、これらの状況を鑑み、「レファレンスサービスの提供方法の変化」に着目し、これを研究の基本テーマに掲げ、全国の大学図書館に質問紙調査を行いました。現場の問題として、レファレンスサービスがレファレンスカウンター以外でどのように提供され、そこにどのような意味があるのか、という問題を捉え、これを明らかにすることを試みたものです。本報告書は、この質問紙調査の調査結果と分析結果の報告書です。また、本報告書、およびそのデータは、当分科会のウェブサイト（<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/reference/>）でも公開しています。自由記述に関する部分など、今期の分科会で分析が十分に進まなかったところもありますが、本調査結果の公表が、レファレンスサービスのみならず、学習支援・研究支援の在り方を考える一助となれば幸いです。

本調査には、日本全国の大学図書館623館にご回答を頂きました。多忙な中、当研究分科会の調査にご協力頂いた各大学図書館のご担当者様には、この場を借りて心よりお礼と感謝を申し上げます。また、当分科会活動では、様々な大学図書館を見学させていただきました。さらに、慶應義塾大学文学部人文社会科学部図書館・情報学専攻の池谷のぞみ教授からは、適切な分析方法と研究の考え方をアドバイス頂きました。お忙しい中ご対応いただきました大学図書館の皆様、池谷先生にも、あらためて御礼と感謝を申し上げます。

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年度代表 長谷川 敦史（早稲田大学図書館）

目次

A)	調査の概要	2
B)	調査結果1 図書館内における質問相談対応窓口の設置状況.....	3
	1. 「レファレンスカウンター」をどの程度設置しているか.....	3
	2. 「レファレンスカウンター」にどのようなスタッフを配置しているか.....	4
	3. 「レファレンスカウンター」のスタッフとしてどのような要件を重視しているか.....	7
	4. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」をどの程度設置しているか.....	10
	5. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」にどのようなスタッフを配置しているか	12
	6. 「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」では、 どのような区別や連携がされているか.....	14
C)	調査結果2 インターネットを利用した質問相談対応の状況.....	17
	1. インターネットを利用した質問相談対応の全体傾向.....	17
	2. 電子メールを利用した質問相談対応.....	18
	3. ウェブフォームを利用した質問相談対応.....	22
	4. SNS を利用した質問相談対応	24
	5. テキストチャットを利用した質問相談対応.....	25

A) 調査の概要

1. 背景と目的

日本の大学図書館におけるレファレンスサービスは、全体的に緩やかな減少傾向にある。この背景には、カウンター業務委託の進展、学生アシスタントによる学習相談、インターネットを利用したサービスの提供など、「レファレンスカウンター」外における人的サポートが増加している可能性が考えられる。こういった大学図書館における質問相談サービスの提供手段の変化を把握し、レファレンスサービスの提供方法の可能性について考察する事を目的として、日本国内の大学図書館へ質問紙調査を実施した。

2. 調査対象

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、質問紙調査を実施した。調査対象は、「図書館及び関連組織のための国際標準識別子(ISIL)台帳」を基に選定した。ISIL台帳に基づいた理由は、先行調査である「日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望」¹（以下、本報告書では「2012年NDL調査」とする）と比較可能なデータを取得するためである。

3. 質問紙の依頼と回答

- ・葉書によって調査を依頼し、ウェブ（Googleフォーム）によって回答を受け付けた。
- ・葉書による調査依頼は、パブリック・サービス研究分科会と合同で行った。
- ・葉書の印刷および発送は業者に依頼した。

4. 質問項目

調査は以下の2つのセクションに分かれ、合計8つの質問項目から成る。

調査1 図書館内における質問相談対応窓口の設置状況

調査2 インターネットを利用した質問相談対応の状況

質問紙は別紙①「質問調査票」の通りである。

なお、本調査では以下のように用語を定義し、質問調査票に明記した。

- ・「質問相談対応」とは、“何らかの情報を求めている利用者に対して、仲介的立場から、求められている情報を提供しないし提示することによって援助する、人的で個別的な援助”を指す。
- ・「情報」とは、図書館資料に限定しないものとする。
- ・「レファレンスカウンター」とは、回答する館が自館において「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す。
- ・「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」とは、問1で回答した「レファレンスカウンター」以外で、図書館内で、質問相談の対応のために設置している質問相談窓口を指す。
- ・「質問相談対応窓口」には、フロアワークを含む。
- ・「ウェブフォーム」とは、質問の受付回答の両方をウェブフォーム上で実現しているサービスを指し、電子メール送信窓口としてウェブフォームを使用している場合は問4の電子メールを含む。

5. 回答期間

2017年5月18日～6月30日

6. 有効回答数

623館（国立161館、公立68館、私立394館）

¹ 国立国会図書館. 日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望. 2013, 256p.

B) 調査結果 1 図書館内における質問相談対応窓口の設置状況

1. 「レファレンスカウンター」をどの程度設置しているか

回答があった 623 館のうち、56%にあたる 349 館が、1 つ以上レファレンスカウンターを設置していた。本館とそれ以外で比較すると、国立大学と私立大学では本館のほうがレファレンスカウンターを設置している割合が高く、特に国立大学ではその傾向が顕著に認められた。

表1. 「レファレンスカウンター」の設置数と割合

設置形態	設置者種別	設置数0	設置数1以上				総計	
			1	2	3	4以上		
全体		274 (44.0%)	349 (56.0%)	313	27	6	3	623
	国立	77 (47.8%)	84 (52.2%)	77	6	0	1	161
	公立	41 (60.3%)	27 (39.7%)	25	2	0	0	68
	私立	156 (39.6%)	238 (60.4%)	211	19	6	2	394
本館		145 (38.7%)	230 (61.3%)	203	19	6	2	375
	国立	14 (24.1%)	44 (75.9%)	43	1	0	0	58
	公立	33 (61.1%)	21 (38.9%)	19	2	0	0	54
	私立	98 (37.3%)	165 (62.7%)	141	16	6	2	263
分館・部局図書室		129 (52.0%)	119 (48.0%)	110	8	0	1	248
	国立	63 (61.2%)	40 (38.8%)	34	5	0	1	103
	公立	8 (57.1%)	6 (42.9%)	6	0	0	0	14
	私立	58 (44.3%)	73 (55.7%)	70	3	0	0	131

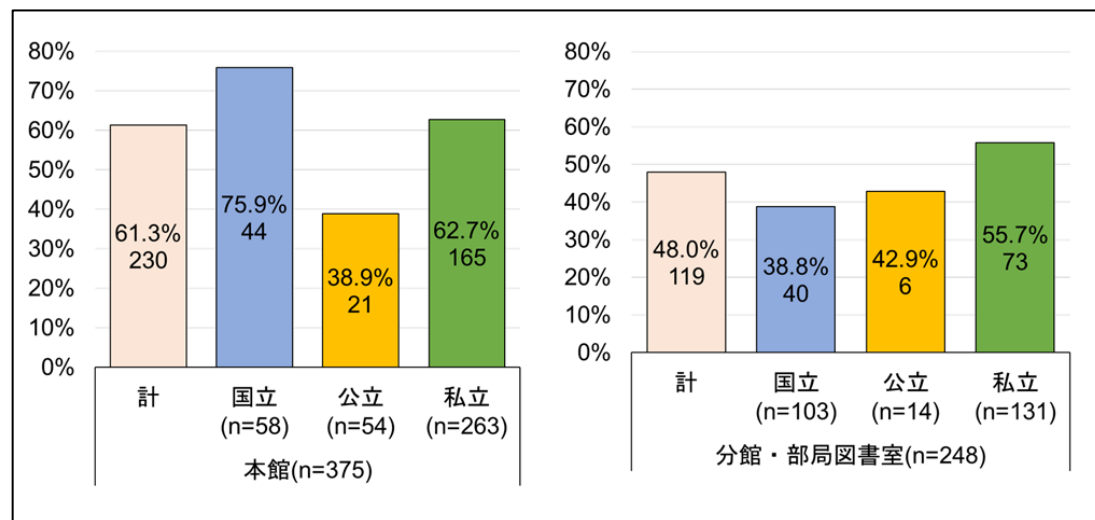


図1 「レファレンスカウンター」を1つ以上設置している割合（本館とそれ以外の比較）

2. 「レファレンスカウンター」にどのようなスタッフを配置しているか

回答があった623館のうち、約39%の館で正規職員、約25%の館で臨時・非常勤職員、約22%の館で委託会社職員、約11%の館でアルバイト学生を配置していた（複数回答可）。ボランティア学生を配置している館は2館のみであった。この割合は、国公私の別、本館とそれ以外の別で一部大きな差異が出ている（図2および図3参照）。国立大学本館では約7割が正規職員を配置している一方で、私立大学本館では4割程度の配置にとどまる。また、国立大学本館では臨時・非常勤職員の配置割合も約5割に上り、私立大学本館の約2割と比較して高い割合となっている。一方、委託会社職員については国立大学本館の配置率は約1割であるのに対し、私立大学本館の配置率は約3割に上り、比較して高いことが分かる。

表2. 「レファレンスカウンター」で質問相談に対応するスタッフの種別①（複数回答可）

設置形態	設置者種別	回答館数	正規職員	臨時・非常勤職員	委託会社職員
全体		623	241 (38.7%)	157 (25.2%)	138 (22.2%)
	国立	161	77 (47.8%)	63 (39.1%)	12 (7.5%)
	公立	68	14 (20.6%)	16 (23.5%)	11 (16.2%)
	私立	394	150 (38.1%)	78 (19.8%)	115 (29.2%)
本館		375	161 (42.9%)	102 (27.2%)	91 (24.3%)
	国立	58	41 (70.7%)	31 (53.4%)	7 (12.1%)
	公立	54	11 (20.4%)	14 (25.9%)	8 (14.8%)
	私立	263	109 (41.4%)	57 (21.7%)	76 (28.9%)
分館・部局図書室		248	80 (32.3%)	55 (22.2%)	47 (19.0%)
	国立	103	36 (35.0%)	32 (31.1%)	5 (4.9%)
	公立	14	3 (21.4%)	2 (14.3%)	3 (21.4%)
	私立	131	41 (31.3%)	21 (16.0%)	39 (29.8%)

表3. 「レファレンスカウンター」で質問相談に対応するスタッフの種別②

設置形態	設置者種別	回答館数	アルバイト学生			ボランティア学生			その他
				学部生	大学院生		学部生	大学院生	
全体		623	67 (10.8%)	37 (5.9%)	30 (4.8%)	2 (0.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	6 (1.0%)
	国立	161	39 (24.2%)	20 (12.4%)	19 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	公立	68	2 (2.9%)	2 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.9%)
	私立	394	26 (6.6%)	15 (3.8%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)
本館		375	38 (10.1%)	21 (5.6%)	17 (4.5%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)
	国立	58	16 (27.6%)	7 (12.1%)	9 (15.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	公立	54	2 (3.7%)	2 (3.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.7%)
	私立	263	20 (7.6%)	12 (4.6%)	8 (3.0%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	3 (1.1%)
分館・部局図書室		248	29 (11.7%)	16 (6.5%)	13 (5.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)
	国立	103	23 (22.3%)	13 (12.6%)	10 (9.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	公立	14	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	私立	131	6 (4.6%)	3 (2.3%)	3 (2.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)

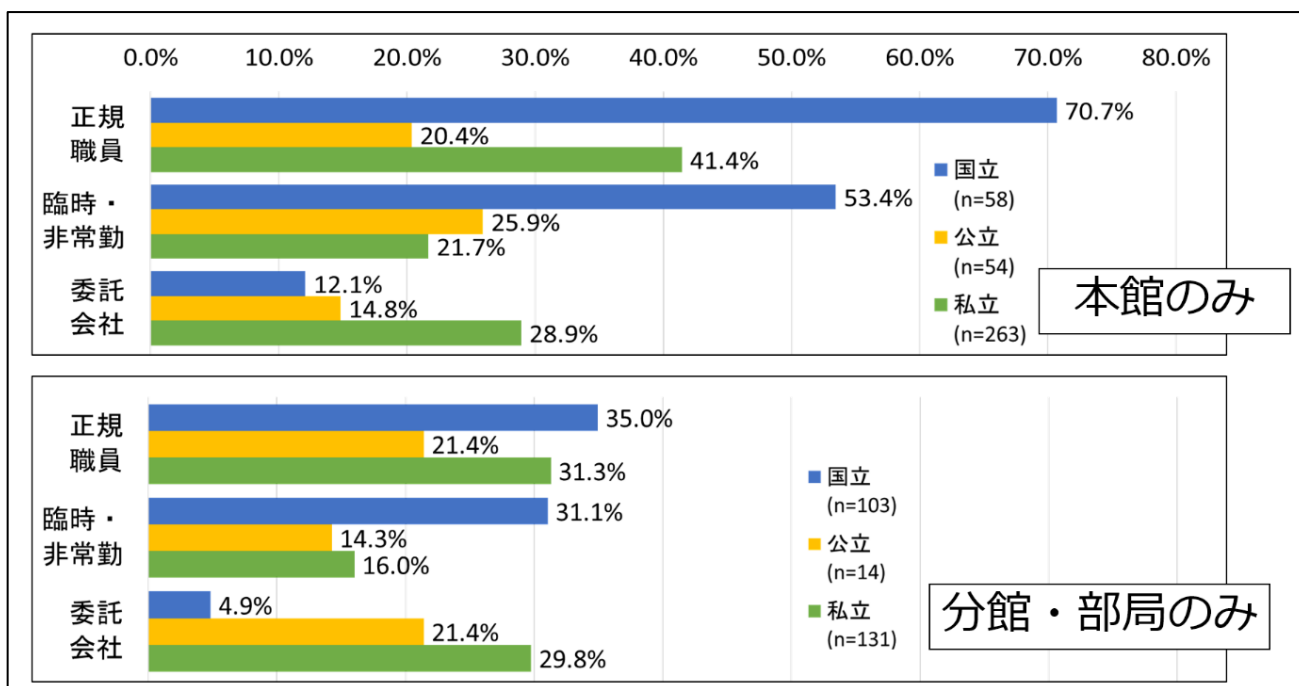


図2 「レファレンスカウンター」のスタッフ種別①

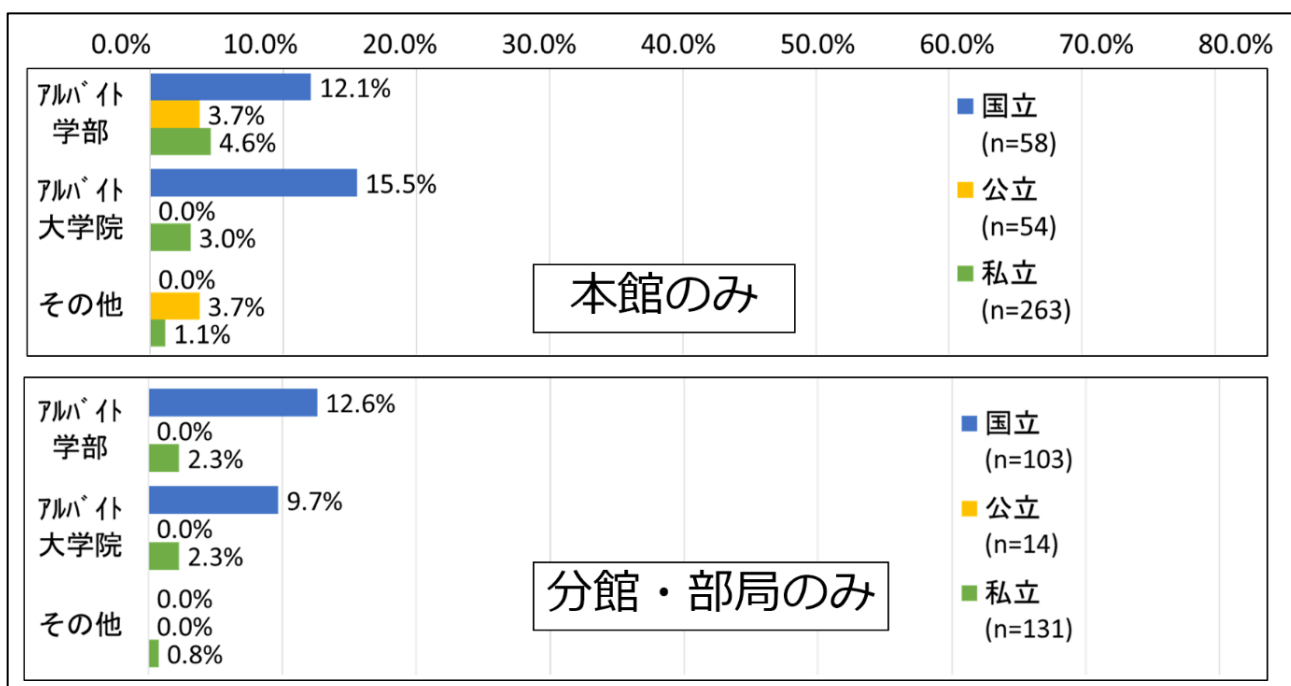


図3 「レファレンスカウンター」のスタッフ種別②

また、臨時・非常勤職員、および委託会社職員について、2012年NDL調査のデータを基に、ISIL番号を照合させることで、同一館同士の経年比較を行った（図4）。その結果、臨時・非常勤職員、委託会社職員とも、配置する館数が増加していた。特に、私立大学においては増加館数が多く、委託会社職員を配置する館は約2倍に増加していた。

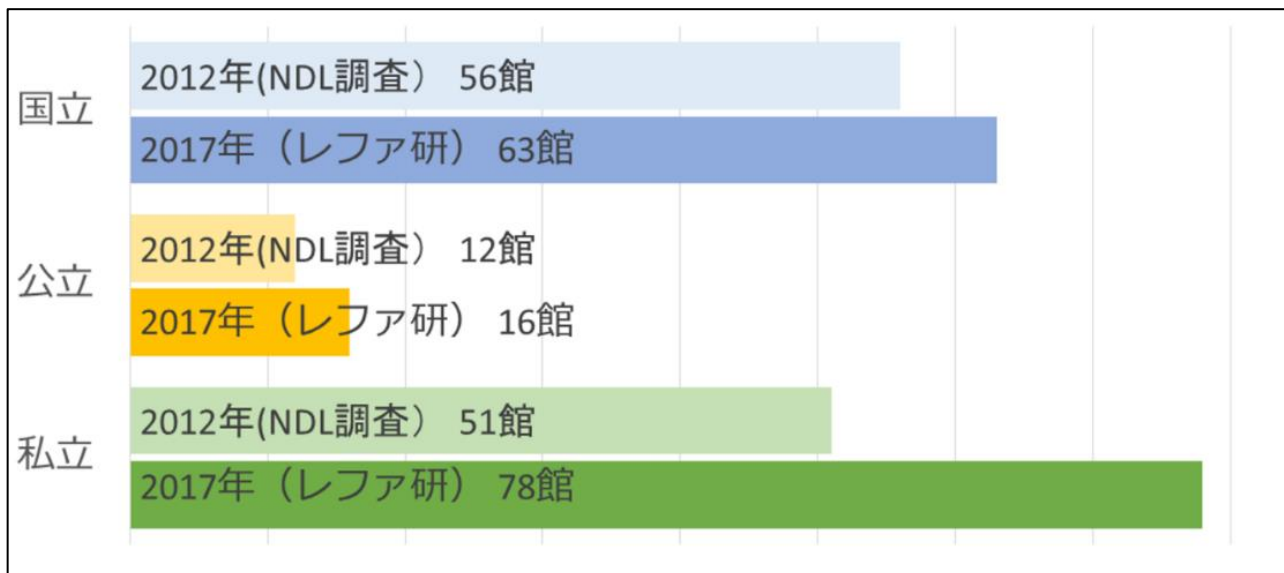


図4 レファレンスカウンターにおける臨時・非常勤職員の経年比較

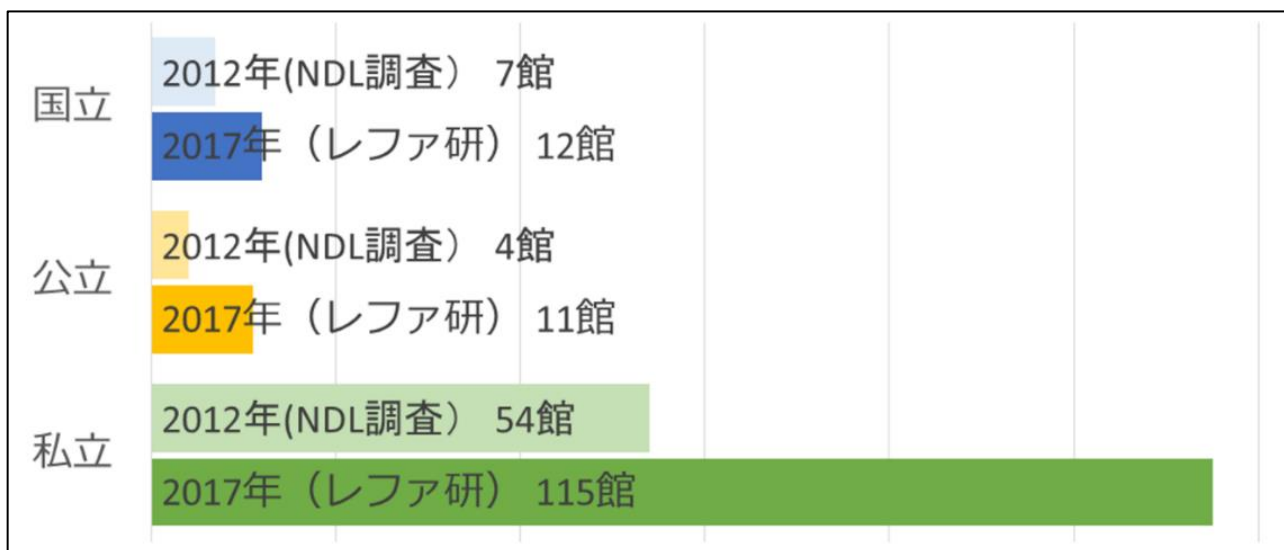


図5 レファレンスカウンターにおける委託会社職員の経年比較

3. 「レファレンスカウンター」のスタッフとしてどのような要件を重視しているか

回答があった623館のうち、司書資格を重視する館は約27%、職歴・勤続年数を重視する館は約22%、配属後の研修を重視する館は約18%、学問知識を重視する館は約23%、学位を重視する館は約1%、特に重視する要件が無いと回答した館は約11%であった。この割合についても、スタッフ種別と同様、国公私の別、本館とそれ以外の別で一部差異が出た（図6および図7）。また、この設問については約13%にあたる79館が「その他」を回答し、うち76館が具体的な内容を記述した（表4）。この「その他」には、コミュニケーションやインタビューなど、接遇に関する記述が一定割合を占め、前期（2014/2015年度）レファレンス研究分科会の研究成果とも関係する結果が出た。

表4. 「レファレンスカウンター」のスタッフに求める要件（複数回答可）

設置形態	設置者種別	回答館数	司書資格	職歴・勤続年数	配属後の研修	学問知識	学位	特にない	その他
全体		623	169 (27.1%)	134 (21.5%)	109 (17.5%)	145 (23.3%)	8 (1.3%)	69 (11.1%)	79 (12.7%)
	国立	161	25 (15.5%)	31 (19.3%)	18 (11.2%)	29 (18.0%)	3 (1.9%)	31 (19.3%)	18 (11.2%)
	公立	68	22 (32.4%)	10 (14.7%)	10 (14.7%)	6 (8.8%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	8 (11.8%)
	私立	394	122 (31.0%)	93 (23.6%)	81 (20.6%)	110 (27.9%)	5 (1.3%)	37 (9.4%)	53 (13.5%)
本館		375	119 (31.7%)	94 (25.1%)	73 (19.5%)	99 (26.4%)	6 (1.6%)	42 (11.2%)	55 (14.7%)
	国立	58	17 (29.3%)	18 (31.0%)	11 (19.0%)	13 (22.4%)	2 (3.4%)	16 (27.6%)	10 (17.2%)
	公立	54	16 (29.6%)	9 (16.7%)	7 (13.0%)	6 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)	5 (9.3%)
	私立	263	86 (32.7%)	67 (25.5%)	55 (20.9%)	80 (30.4%)	4 (1.5%)	25 (9.5%)	40 (15.2%)
分館・部局図書室		248	50 (20.2%)	40 (16.1%)	36 (14.5%)	46 (18.5%)	2 (0.8%)	27 (10.9%)	24 (9.7%)
	国立	103	8 (7.8%)	13 (12.6%)	7 (6.8%)	16 (15.5%)	1 (1.0%)	15 (14.6%)	8 (7.8%)
	公立	14	6 (42.9%)	1 (7.1%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (21.4%)
	私立	131	36 (27.5%)	26 (19.8%)	26 (19.8%)	30 (22.9%)	1 (0.8%)	12 (9.2%)	13 (9.9%)

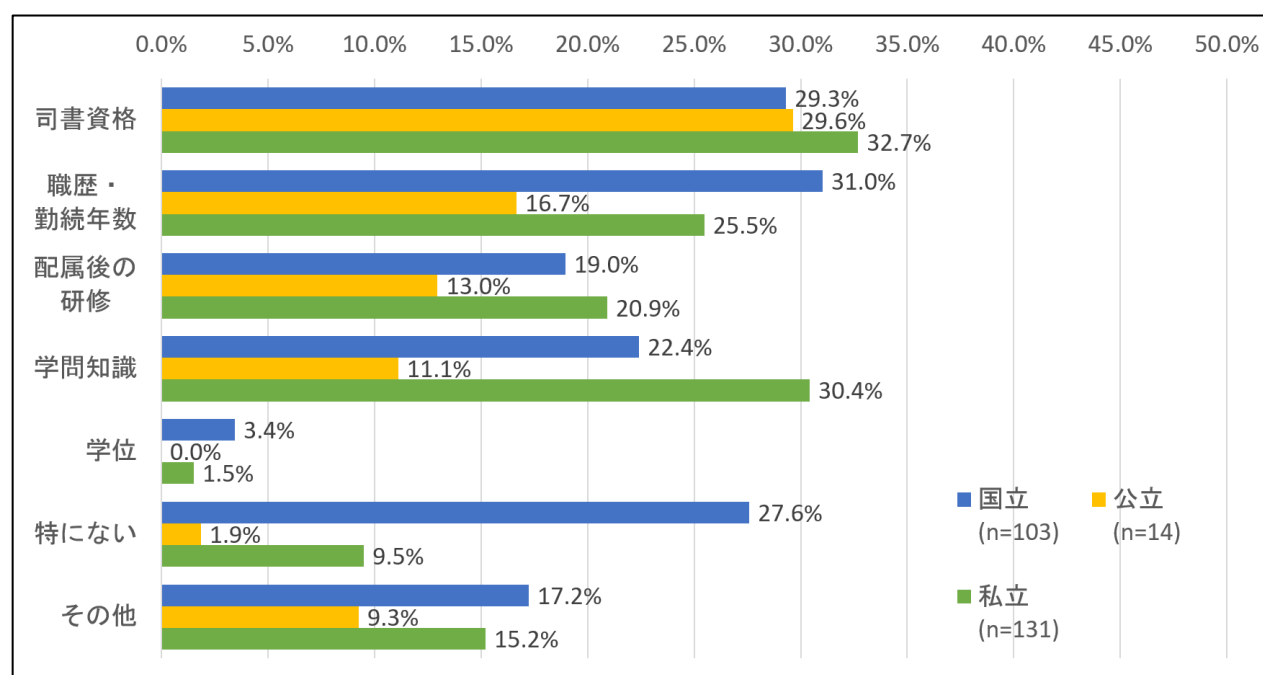


図6 「レファレンスカウンター」のスタッフ要件（本館のみ）

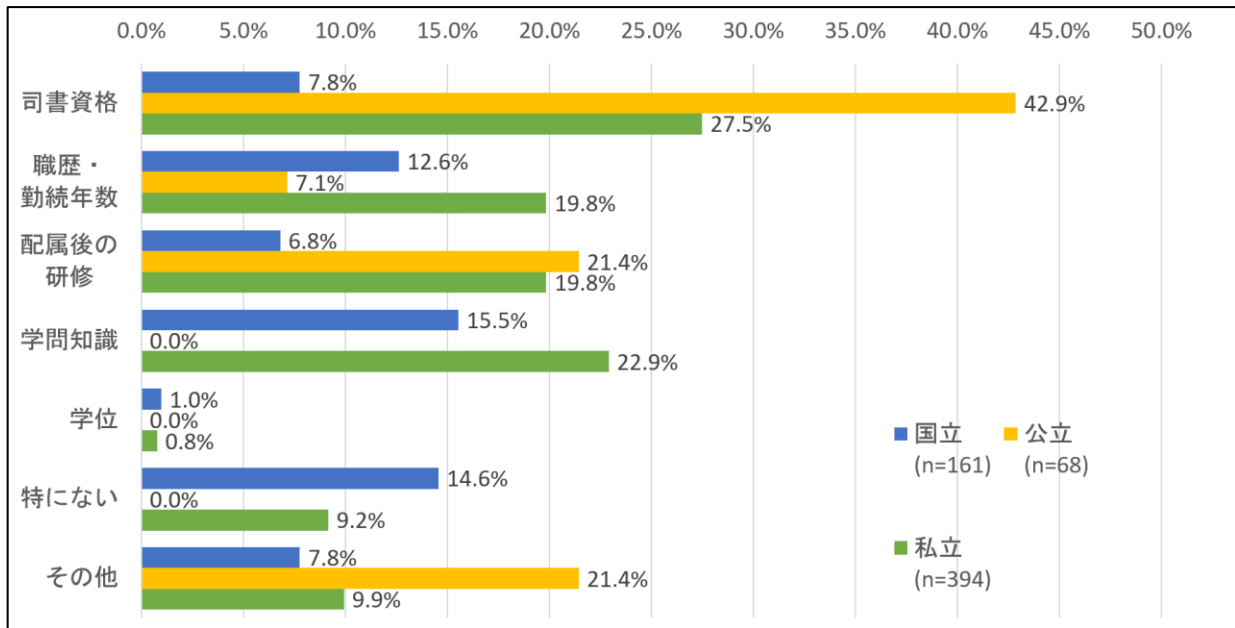


図7 「レファレンスカウンター」のスタッフ要件（分館・部局のみ）

表5. 「その他」の要件

(1)レファレンスの前提となる、利用者との信頼関係をつくる力(2)コミュニケーション能力
「配属後の研修」はおもに実務研修。実地で身に付けていく。
1～2年の大学図書館での経験を積んだうえで担当する
DB利用に関する知識、所蔵資料に関する情報、社会情勢に関する情報収集
インタビュースキル
インタビュースキル
インタビュースキル
インタビュースキル
インタビューを含むコミュニケーション力
インタビュー技術、コミュニケーション能力、教員の専門分野や授業内容の把握、レファレンスツール（紙・デジタル）の精通、図書館を取り巻く状況（情報そのものや情報技術の変化等）への対応力
カリキュラムの知識、対人スキル
コミュニケーション力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力
コミュニケーション能力、インタビュー能力
コミュニケーション能力、契約データベース等の知識、学部カリキュラムの理解
コミュニケーション力
コミュニケーション力
コミュニケーション力 サービス心
コミュニケーション力、傾聴力

コミュニケーション力と学習意欲
サーチャーとしての技量、質問傾聴力
サービス業務の意識・認識
データベースに関する知識、情報検索の知識、利用者の求めを的確に汲み取るヒアリング力
レファレンスインタビューが出来ること。なお「学位」については図書館情報学の修士とする。
レファレンススキル
レファレンスポリシーに沿った業務を行うこと
レファレンス専用窓口はなく、利用申請、貸出・返却等すべての受付を1つのカウンターで行い、かつすべての図書室職員がその業務にあたるので、スタッフの要件を絞るような運用は行っていない。
学外利用者も多いので応接態度など
学生（利用者）への対応姿勢 熱意と意欲、向上心 プレゼンテーションの能力
学生・教員とのコミュニケーション力、人当たりの良さ
学生の学習支援（レポート及び論文作成）の相談に対応できる能力
学部のカリキュラムの理解と、蔵書・データベース等の知識、利用者の質問の真意を聞き取るコミュニケーション能力、インタビュー能力
語学力
購入しているデータベース等電子資料の操作
仕事に対する真摯な姿勢
司書職種として雇用されていること
資料・レファレンスツール等に関する知識
資料やデータベース等についての知識
資料や情報探索に関する知識、インタビュー能力、できればホスピタリティ
自館資料、データベース、web の知識
質問の真意をくみ取る洞察力、質問者と円滑なやり取りを行うコミュニケーション能力
質問者の意図を把握するコミュニケーション能力と理解力、図書館資料についての知識
質問内容の理解
質問内容を的確に回答する能力
所属教員の学問領域に対する興味・関心を持っていること
情報検索能力
職員間の連携、対応の柔軟性
親身に対応できるか
人柄（知識を吸収しようとする姿勢、利用者の話を聞きとる力。コミュニケーション能力。目配りができるなど）
図書館所蔵の参考資料、契約データベースについての知識
積極性
接遇
相談者とのコミュニケーション能力
蔵書構成、配架状況など
蔵書目録の内容、検索方法を熟知していること
他の図書館でのレファレンス業の経験
多様な学生に対応する力（コミュニケーション力）
知識、図書館での職歴、性格など全般的にレファレンス要因として向いているか否か。コミュニケーション力があるか。
的確な判断力、人間性、コミュニケーション能力
的確な判断力、人間性、コミュニケーション能力
的確な判断力、人間性、コミュニケーション能力
特に司書資格を持たない非常勤や派遣でもやる気と能力がある人であれば問題ないのですが、現実にはそのような人は中々いません。
幅広い常識・教養、柔軟性、探究心
本学に関する知識
本学に対する理解
利用者に、適切かつ親切なサービスの提供に努めようとする心構え

4. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」をどの程度設置しているか

回答があった623館のうち、約42%にあたる264館が、「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つ以上設置していた。本館とそれ以外で比較すると、国立大学と公立大学では本館における設置割合が高く、私立大学では逆の傾向が認められた（図8）。

表6. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の設置数

設置形態	設置者種別	設置数0	設置数1以上				総計	
			1	2	3	4以上		
全体		359 (57.6%)	264 (42.4%)	203	36	14	11	623
	国立	89 (55.3%)	72 (44.7%)	56	12	1	3	161
	公立	42 (61.8%)	26 (38.2%)	20	4	2	0	68
	私立	228 (57.9%)	166 (42.1%)	127	20	11	8	394
本館		207 (55.2%)	168 (44.8%)	123	25	11	9	375
	国立	19 (32.8%)	39 (67.2%)	27	9	1	2	58
	公立	30 (55.6%)	24 (44.4%)	18	4	2	0	54
	私立	158 (60.1%)	105 (39.9%)	78	12	8	7	263
分館・部局図書室		152 (61.3%)	96 (38.7%)	80	11	3	2	248
	国立	70 (68.0%)	33 (32.0%)	29	3	0	1	103
	公立	12 (85.7%)	2 (14.3%)	2	0	0	0	14
	私立	70 (53.4%)	61 (46.6%)	49	8	3	1	131

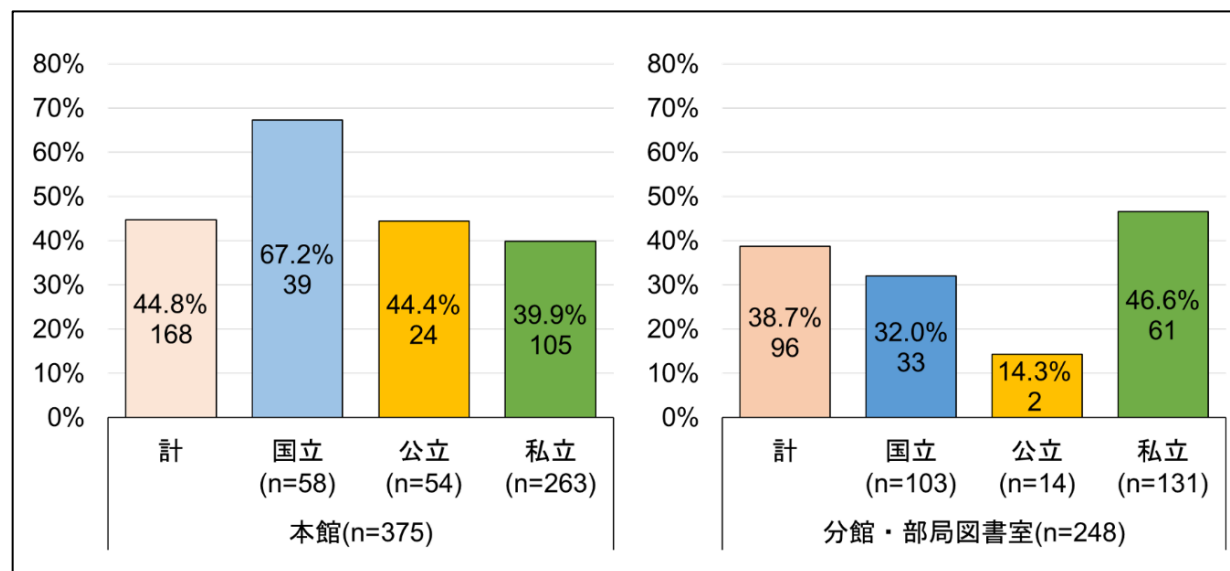


図8 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」を1つ以上設置している割合

これらの窓口名称について排他的に分類して分析したところ、「受付」「出納」「貸出」のように図書館のパブリック・サービス機能を名称に含む窓口が 26.5%、「カウンター」のように特に機能を明示しない名称の窓口が 23.8%、「メイン」「総合」のようにジェネラルな名称を冠した窓口が 13.6%、「学習」「ラーニング」のように学習支援機能を名称に含む窓口が 10.3%、「IT」「パソコン」のように ICT 支援機能を名称に含む窓口が 6.0%、「ライティング」「レポート」のように学習支援の中でも特にレポート作成支援に特化した機能を名称に含む窓口が 1.7%、その他が 18.2%であった（表 7）。

表7. 「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（n=302）

名称の傾向	設置数
受付、開架、閉架、出納、閲覧、貸出、返却	80 (26.5%)
一般的な名称（カウンター・〇階カウンタなど）、特になし/名称なし	72 (23.8%)
メインカウンター、総合カウンター、サービスカウンター/デスク、インフォメーション	41 (13.6%)
学習支援、学習相談、学修支援、学習、ラーニング、スタディ	31 (10.3%)
PC・ICT・IT・パソコン・メディア・システム	18 (6.0%)
ライティング・レポート	5 (1.7%)
その他	55 (18.2%)

5. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」にどのようなスタッフを配置しているか

回答があった623館のうち、約23%の館で正規職員、約20%の館で臨時・非常勤職員、約16%の館で委託会社職員、約20%の館でアルバイト学生を配置していた（複数回答可）。ボランティア学生を配置している館は2館のみであった。

表8. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」で質問相談に対応するスタッフの種類①（複数回答可）

設置形態	設置者種別	回答館数	正規職員	臨時・非常勤職員	委託会社職員
全体		623	146 (23.4%)	126 (20.2%)	100 (16.1%)
	国立	161	52 (32.3%)	52 (32.3%)	16 (9.9%)
	公立	68	15 (22.1%)	20 (29.4%)	5 (7.4%)
	私立	394	79 (20.1%)	54 (13.7%)	79 (20.1%)
本館		375	99 (26.4%)	85 (22.7%)	58 (15.5%)
	国立	58	26 (44.8%)	25 (43.1%)	10 (17.2%)
	公立	54	13 (24.1%)	18 (33.3%)	4 (7.4%)
	私立	263	60 (22.8%)	42 (16.0%)	44 (16.7%)
分館・部局図書室		248	47 (19.0%)	41 (16.5%)	42 (16.9%)
	国立	103	26 (25.2%)	27 (26.2%)	6 (5.8%)
	公立	14	2 (14.3%)	2 (14.3%)	1 (7.1%)
	私立	131	19 (14.5%)	12 (9.2%)	35 (26.7%)

表9. 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」で質問相談に対応するスタッフの種類②（複数回答可）

設置形態	設置者種別	回答館数	アルバイト学生			ボランティア学生			その他
				学部生	大学院生		学部生	大学院生	
全体		623	127 (20.4%)	62 (10.0%)	65 (10.4%)	2 (0.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	12 (1.9%)
	国立	161	59 (36.6%)	26 (16.1%)	33 (20.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.9%)
	公立	68	6 (8.8%)	4 (5.9%)	2 (2.9%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	2 (2.9%)
	私立	394	62 (15.7%)	32 (8.1%)	30 (7.6%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)
本館		375	92 (24.5%)	48 (12.8%)	44 (11.7%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	9 (2.4%)
	国立	58	42 (72.4%)	18 (31.0%)	24 (41.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (5.2%)
	公立	54	6 (11.1%)	4 (7.4%)	2 (3.7%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	2 (3.7%)
	私立	263	44 (16.7%)	26 (9.9%)	18 (6.8%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4 (1.5%)
分館・部局図書室		248	35 (14.1%)	14 (5.6%)	21 (8.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.2%)
	国立	103	17 (16.5%)	8 (7.8%)	9 (8.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	公立	14	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	私立	131	18 (13.7%)	6 (4.6%)	12 (9.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.3%)

これらのスタッフについて、レファレンスカウンターとどのような違いがあるかを比較したものが、図9および図10である（本館のみを比較）。大きな違いが認められるのは正規職員の配置率と学生アルバイトの配置率で、特に国立大学と私立大学では正規職員配置割合が大きく減少する一方で、学生アルバイト配置割合が増加していること認められる。

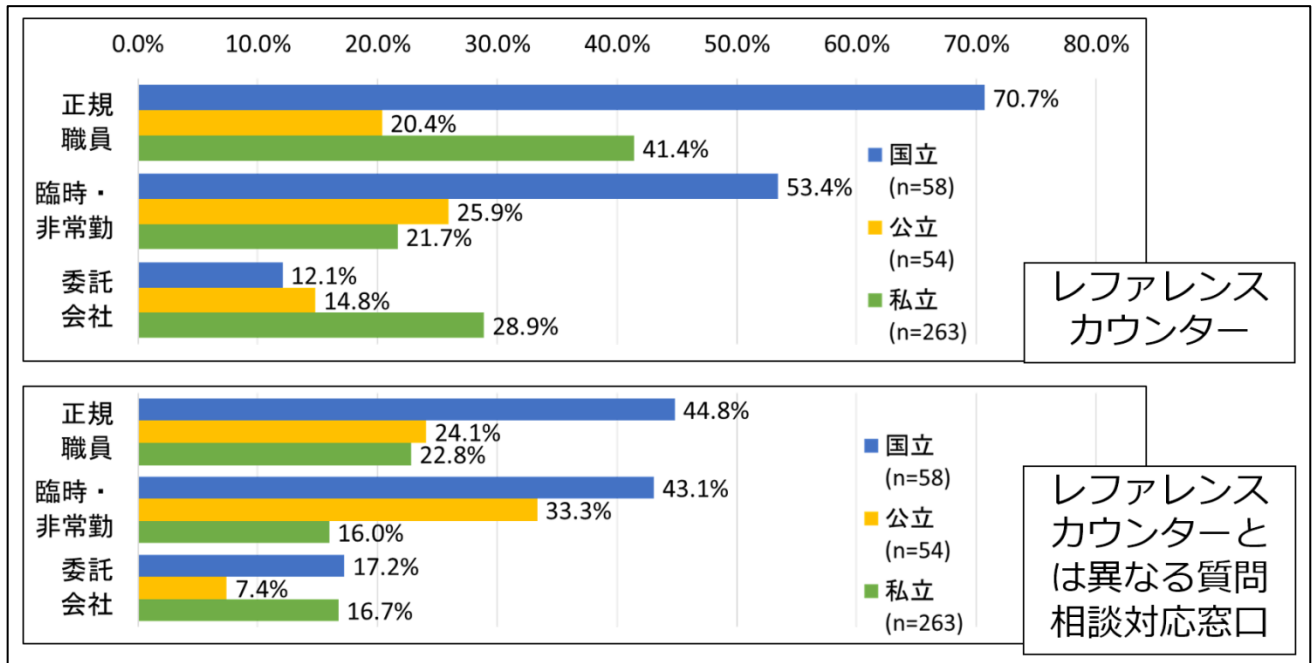


図9 「レファレンスカウンター」と「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」のスタッフ種別比較（本館のみ）①

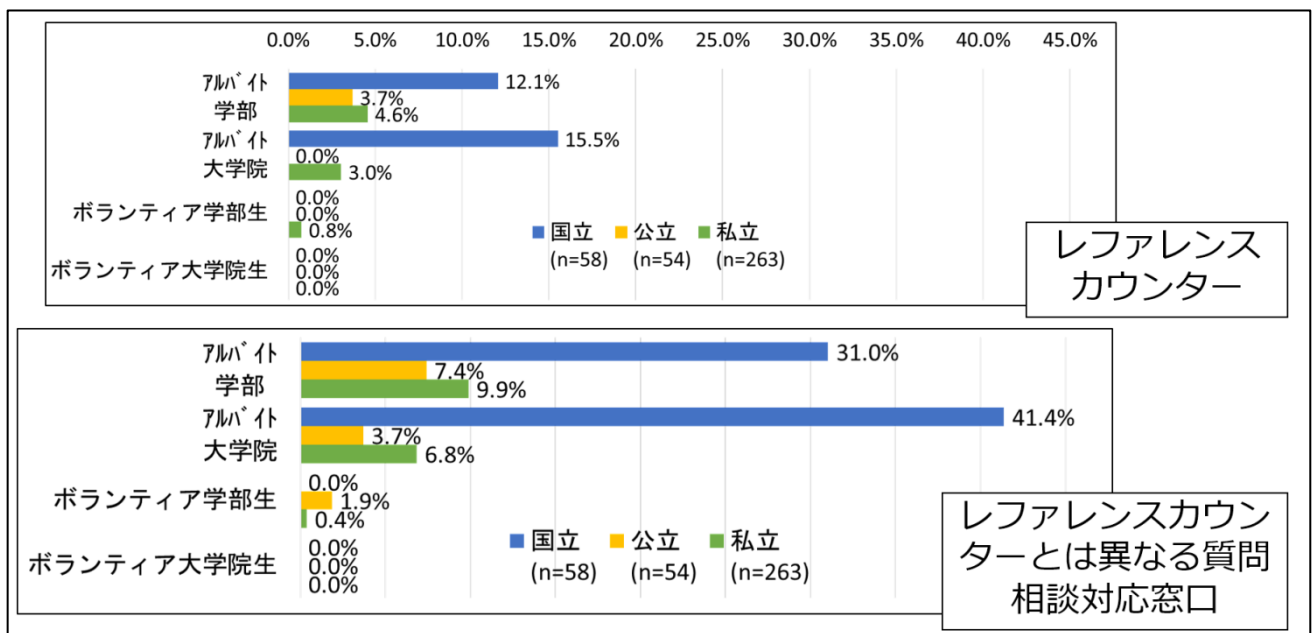


図10 「レファレンスカウンター」と「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」のスタッフ種別比較（本館のみ）①

6. 「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」では、どのような区別や連携がされているか

問3では、「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」の両方を設置している館に対して、それらのカウンターの「サービス上の区別」と、「業務上の連携」について、自由記述で質問した（「問1、問2でお答えいただいたそれぞれの相談窓口では、提供するサービスの上でどのような区別を行っていますか」（問3-1）、「それぞれの相談窓口では、どのように業務上の連携を行っていますか」（問3-2））。この質問に対して、188館が、いずれかの設問に回答を記入した。この質問は「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」の両方を設置している館が回答することを意図したものであったが、質問意図に反して、いずれか一方しか設置していない館からも回答があった。両方のカウンターを設置している館は165館であり、これを母数とすると、有効回答館数は117館、有効回答割合は70.9%であった。当分科会では、これら有効回答117件の自由記述を読むことによって、レファレンスカウンターと、それ以外のパブリックサービスポイントにおける質問相談サービスの区別や、連携を確認した。その結果、以下のようないくつかの傾向を読み取ることができた。

● 「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。

（問3-1 回答例1）

- レファレンスカウンター：クイックレファレンスを含むあらゆる質問を受付。／閲覧カウンター：主としてクイックレファレンス対応。（豊橋創造大学附属図書館）
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」は、クイックレファレンスのみ受け付ける。（武蔵野美術大学美術館・図書館）
- レファレンスカウンター以外のカウンターでは、文献所蔵調査などクイックレファレンスには応じるが、事項調査などには応じない。（レファレンスカウンターのみで対応している。）（専修大学図書館）
- サービスカウンターでは図書館利用方法や所蔵資料の探し方などクイックレファレンス対応を行い、レファレンスカウンターではクイックレファレンスに加え、参考調査等より深い内容の相談を受け付けている。（拓殖大学図書館）
- 「メインカウンター」で初歩的なレファレンスを含む各種の問い合わせに対応し、「レファレンスカウンター」では専門的知識等を必要とする問い合わせに対応している。（常磐大学情報メディアセンター）
- メインカウンターでは、利用指導からクイックレファレンスまで、レファレンスカウンターでは、利用指導も含め全般。（国立音楽大学附属図書館）
- 簡単な質問（「英和辞典はどこにありますか」等）は問2のカウンター。いわゆる「参考調査」は問1のカウンター。（東洋学園大学本郷キャンパス図書館）
- レファレンスカウンターでは、レファレンスおよびILLを行う。総合カウンターは貸出・返却・予約等をメインに行い、配架場所への案内で済むような簡単な質問には答える。（文化学園大学図書館）

- ・また、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。

（問 3-1 回答例 2）

- 資料の問合せはレファレンス。データベース、論文・レポート執筆についての問合せはデータベースサポート。（立正大学情報メディアセンター（熊谷図書館））
- 1. 調べもの相談（レファレンスサービス）：図書館職員（係員、係長級、副課長）が図書雑誌の所在や文献探しの相談にのる。／2. 分野別学習相談：本学アカデミック・リンク・センターの大学院生スタッフ（ALSA-LS）が数学、物理、化学、文系・レポート作成などの学習相談にのる。／3. PC サポートデスク：上記と同センターの技術支援スタッフ（ALSA-TT）が学生からの PC や Office の基本的操作、CMS（Moodle）の操作の質問に答える ALSA-TT は学部生と大学院生で構成。／4. オフィスアワー：教員が学生から学業や大学生活全般について相談を受ける（予約制）。他に、学生相談や教職相談の時間もある。／5. 総合カウンター：図書館に関することすべての質問・相談を受ける。（千葉大学附属図書館）
- KWU Info Counter 司書による図書館レファレンス業務／Learning Concierge ラーニング・コモンズにおける学修相談、主に ICT 利用支援業務（共立女子大学図書館（中央図書館））
- (1) 貸出・返却・案内カウンター クイックレファレンス、他館への紹介手続き。(2) レファレンスカウンター じっくりとお話を伺ってお応えすべきレファレンス、他館への紹介手続き。(3) 学習サポーター レポート・論文等作成支援（その他、フロアでもレファレンスを受ける。）（東京学芸大学附属図書館）
- 問 1 は全般的に質問を全て受け付けし、問 2 は主に留学生を対象とし、英語による質問を受け付ける。（芝浦工業大学学術情報センター芝浦図書館）

● 「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

- ・連携を行っている図書館については、「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。また、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。

（問 3-2 回答例）

- 業務用 PC 上にレファレンス内容を記録するファイルを設け、対応したスタッフは質問内容や回答、引継ぎ事項等を記録する。記録したファイルをこまめに確認することにより、スタッフ全体で情報共有を行っている。（拓殖大学図書館）
- 主な連携は情報共有です。レファレンスカウンターでは「レファレンス記録シート」というものがあり、利用者から受けた質問をメモすることで情報共有を図っています。貸出・返却カウンターでは「カウンター問合せ記録」というシートを作成してもらい、委託スタッフ・月例会時に提出、職員で情報共有をしています。（東洋英和女学院大学図書館）
- レファレンス担当とデータベースコンサルタントは日誌と ML で質問事項の共有をしている。また、ライティング&リサーチコンサルタントとは互いのサービスを紹介し合い、適宜ミーティングを持っている。（慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター）
- 各カウンターについて、各カウンター担当の正規職員が出席する定例会を毎月 1 回行っている。その場で挙げた問題点やサービス変更点等を各カウンター間で情報共有している。（立正大学情報メディアセンター（大崎図書館））

- 総合カウンターで、調査を要する難しい質問があった場合には、レファレンスカウンターへ案内する。レファレンスカウンターで調査をしている間に、書庫出納手続きを総合カウンターで行ってもらえる場合がある。(文化学園大学図書館)
- 対応に時間のかかるレファレンスは貸出・返却カウンターからレファレンスカウンターに引き継がれる(東京芸術大学附属図書館上野校地図書館本館)
- すべての質問・相談を受付カウンターリーダーに集め、必要に応じて、レファレンスコーナー、受付カウンター、受付の各スタッフに連絡、周知を行っている。(日本大学法学部図書館)

C) 調査結果2 インターネットを利用した質問相談対応の状況

1. インターネットを利用した質問相談対応の全体傾向

インターネットを利用した質問相談対応については、同一大学の本館と分館で状況が全く同じ、という結果が散見され、これを重複して集計すると結果に偏りがでると考えられた。そのため、集計においては、本館のみの数値を分析した。本報告書においても、以降、基本的に本館のみの数値で結果を記述する。

表10. 媒体別の実施状況

設置形態	設置者種別	回答数	電子メール	ウェブフォーム	SNS	チャット	その他
全体		623	356 (57.1%)	53 (8.5%)	18 (2.9%)	1 (0.2%)	4 (0.6%)
	国立	161	140 (87.0%)	23 (14.3%)	11 (6.8%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)
	公立	68	35 (51.5%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	私立	394	181 (45.9%)	29 (7.4%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
本館		375	198 (52.8%)	31 (8.3%)	6 (1.6%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
	国立	58	53 (91.4%)	11 (19.0%)	1 (1.7%)	1 (1.7%)	1 (1.7%)
	公立	54	26 (48.1%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	私立	263	119 (45.2%)	20 (7.6%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	2 (0.8%)
分館・部局図書室		248	158 (63.7%)	22 (8.9%)	12 (4.8%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)
	国立	103	87 (84.5%)	12 (11.7%)	10 (9.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	公立	14	9 (64.3%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	私立	131	62 (47.3%)	9 (6.9%)	2 (1.5%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)

※「その他」3件（本館）の内訳は「ホームページ上に「図書館 Q&A よくある質問集」を掲載」「メールで問い合わせがあった場合、メールで回答する」「申込用紙の出力」

表11. 開始した年度（本館のみ） n=198

年度	電子メール				ウェブフォーム				SNS				テキストチャット			
	計	国立	公立	私立	計	国立	公立	私立	計	国立	公立	私立	計	国立	公立	私立
1993	1	1														
1994																
1995	2			2												
1996	2	1		1												
1997	1			1												
1998	2			2												
1999	1			1												
2000	2		1	1												
2001																
2002	4	1		3												
2003	3			3	1			1								
2004	2			2	1			1								
2005					1	1										
2006	2			2	1	1										
2007	2	2			2			2								
2008	2			2	5	1		4								
2009	2			2	3	1		2								
2010	1			1				1					1			
2011	2		1	1	2			2	1	1						
2012	2	1		1	4	1		3	1		1					
2013	2		2		1			1	1			1				
2014	3			3					1				1			
2015	1			1					1				1			
2016	1	1														
2017													1		1	
不明	158	46	22	90	10	6		4								
計	198	53	26	119	31	11	0	20	6	1	1	4	1	0	1	0

2. 電子メールを利用した質問相談対応

回答があった本館 375 館のうち、質問相談対応に電子メールを使用している館は 52.8%にあたる 198 館であった。他の媒体と比較して実施率が非常に高く、特に国立大学では 91.4%と非常に高い実施率である。一方、公立大学、私立大学の実施率は 50%弱であり、国立大学と大きく差が開いている（図 11）。

送信方法としてウェブ上に電子メールの送信フォームを設けている館は 3 割弱である一方で、8 割以上がメールアドレスを直接公開している（表 12）。開始のきっかけについて排他的に分類して分析した結果は表 12 の通りで、電子メールの利用が一般化して環境が整えられたことによるサービス開始が伺える。

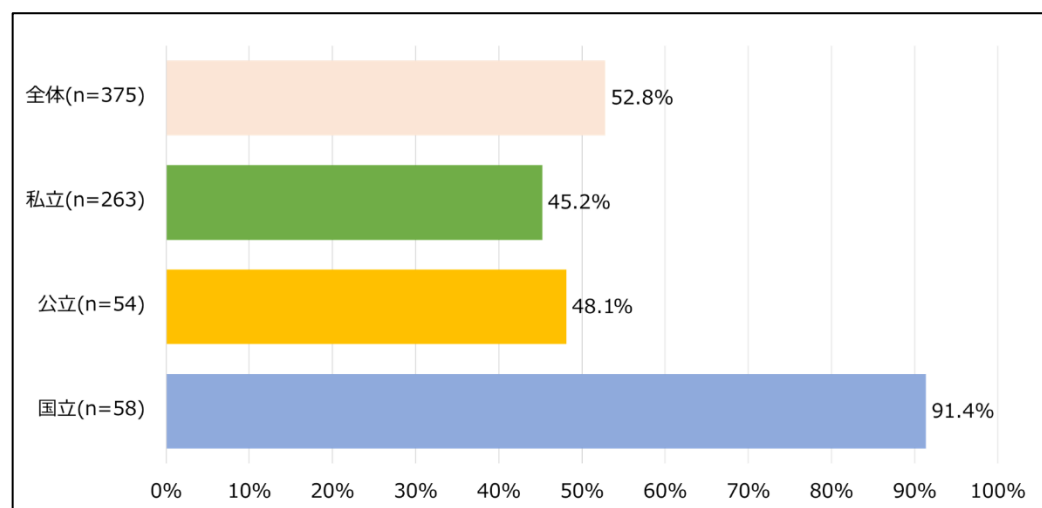


図11 質問相談対応における電子メールの利用状況（本館のみ）

表12. 利用者が電子メールを送信する方法（本館のみを集計） n=198（複数回答可）

方法	館数	割合
ウェブ上の入力フォームで送信する	58	29.3%
図書館がメールアドレスをウェブサイトや広報物で公開しており、各自のメーラーで送信している	164	82.8%
その他	9	4.5%

表13. 利用者が電子メールを送信する方法 「その他」の内容

e ラーニング・システム内の入力フォームで送信する
カウンター窓口で対応し、回答手段として電子メールを使用している。また、大学ホームページの Q&A フォームから転送された質問に対し、電子メールにて回答している。
メールでの受付は基本的に教職員のみ学内メールで送信している
質問への対応を個別に行う場合がある。
図書館がメールによる質問を受け付けるという広報を行っていない。Web サイトの連絡先などからメールで質問をする利用者に対して回答している。
本学の専任教員は図書館のアドレスを知っている。
利用者から送信はできない。回答用のみ使用する。
利用者が質問の回答にメールを希望した際、利用者からメールアドレスを聞き、職員個人の持っているメールアドレスもしくはレファレンス担当専用のメールアドレスにてやりとりを行っている。

表14. 電子メールによる質問相談対応開始のきっかけ（本館のみを集計） n=198（自由回答）

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%

実施率を先行研究と比較すると、安井による 2003 年の調査²（以下、「2003 年安井調査」とする）では 60%、2012 年 NDL 調査では 76.2%、今回の調査が 52.8%となる（図 12）。2012 年 NDL 調査はかなり高い実施率を示し、今回の調査とは約 25%もの差がある。しかし、わずか 5 年の間に電子メールの質問相談が大きく減ったとは考えにくい。

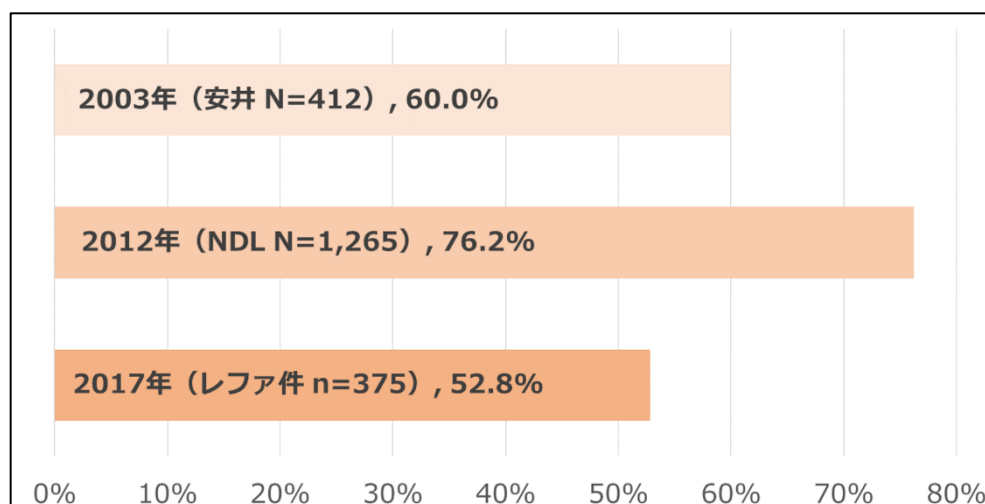


図12 先行研究との比較（電子メール）

この点を検証するため、2012 年 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、電話でヒアリングを行った。その結果、いずれも「現在も使用していないし、2012 年時点でも使用していない」との回答を得た。使用していないにも関わらず、2012 年 NDL 調査で「受け付けている」としたことについては“代表メールなどに来てしまったら答えるので、過去の回答はそうなったのではないか”などの回答が得られた。安井は、2003 年安井調査において“消極的な DRS（デジタルレファレンスサービス）”という仮説を立て、以下の結果を得ている。

“DRS の実施状況に関連して、質問 5 では、制度としては DRS を実施していないが、問い合わせ先として公開している電子メールアドレス等にレファレンス質問が送付されてきた場合の対処法を尋ねている。62 名（45.3%）が「レファレンス質問として回答している」と回答しており、これは「質問が送られてきたこ

² 安井 裕美子. 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：質問紙法による調査結果とその分析. 大学図書館研究. 2004, vol. 72, p. 18-29.

とがある」という回答数の95.4%に相当する。／このことから、「仮説1：制度としてDRSが確立されていなくても、電子メールによる消極的なDRSが実施されている」が実証されている。”³

2012年NDL調査の質問調査票では、「レファレンス質問を受け付けている手段」を尋ねている(図11)。一方、今回の調査では「館として質問相談対応に電子メールを使用しているかどうか」を尋ねている(図12)。前述のヒアリング結果と合わせて考察すると、2012年NDL調査は、安井の指摘する“消極的なDRS”を含んだ結果となっており、「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、より実態に近い結果を得られたものであると言える。

<p>問38 レファレンス質問をどのような手段で受け付けていますか。次の(1)～(11)の質問受付に関して、行っているものには○を、行っていないものには×を、障害のある利用者のみを対象に行っているものには△を、それぞれ記入してください(他の図書館からのレファレンス質問は除く)。</p>										
(1) 口頭	()	(2) 電話	()	(3) Fax	()	(4) 手紙	()			
(5) 電子メール	()	(6) Web フォーム*	()	(7) ブログ	()					
(8) SNS (Facebook, mixi など)	()	(9) ミニブログ (Twitter など)	()							
(10) チャット	()	(11) その他 (具体的には:	()	()						

図13 2012年NDL調査の質問調査票(抜粋)

<p>■ 調査2 インターネットを利用した質問相談対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2つめの調査では、貴館における「インターネットを利用した質問相談対応」についてお伺いします。この調査は、本館と分館それぞれにお伺いしています。 ・本調査における「質問相談対応」とは、“何らかの情報を求めている利用者に対して、仲介的立場から、求められている情報を提供ないし提示することによって援助する、人的で個別的な援助”を指します。 ・本調査における「情報」は、図書館資料に限定するものではありません。 ・本調査は、「電子メール」「ウェブフォーム」「SNS」「テキストチャット」の4つのツールについてお伺いします。 <p>【問4】 電子メールの使用について</p> <hr/> <p>【問4-1】 貴館における質問相談の対応に、電子メールを使用していますか?</p> <p><input type="checkbox"/> 使用している <input type="checkbox"/> 使用していない</p>

図14 レファレンス研究分科会による今回の質問調査票(抜粋)

なお、2003年安井調査では、まずレファレンスサービスにデジタル技術を使用しているかどうかを尋ね(図15)、そのうえで、使用した技術を尋ねており(図16)、本調査の方法に近い。

<p>質問2 あなたが勤務している図書館では、現在「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用していますか。</p> <p>a. はい → 質問7へ</p> <p>b. いいえ → 質問3へ</p> <p>c. わからない → 質問3へ</p>

図15 2003年安井調査の質問調査票(抜粋①)

³ 同前

質問9 どのようなデジタル技術を使用していますか。あなた個人が、ここ1ヶ月間で最もよく使用したと思われるデジタル技術に1を、2番目に2を、3番目に3を記入してください。

- a. Eメール (E-mail)
- b. ウェブフォーム (Web form)
- c. チャット (Chat)
- d. ビデオ会議, テレビ電話など
- e. 掲示板 (BBS)
- f. その他 (具体的に: _____)

図16 2003年安井調査の質問調査票 (抜粋②)

また、今回の調査は2003年安井調査と比較しても実施率が低い。この理由は、回答館の国公私割合の差に起因するものと考えられる。2003年安井調査で使用したデータは、国立54% (223館)、公立3% (12館)、私立43% (177館) という割合であるのに対し、今回の調査で使用したデータは国立15% (58館)、公立14% (54館)、私立70% (263館) であり、その比率が大きく異なる。今回の調査では国立大学と私立大学で実施率に大きな差があることが明らかとなっており、有効回答数の国公私比率は、実施率に影響を及ぼすことが考えられる。今回の調査と2003年安井調査の差も、これに起因すると考えられる。なお、2003年安井調査ほどではないが、国立の構成比が今回の調査より高いことは2012年NDL調査も同様である。平成28年度「学術情報基盤実態調査」によれば、日本の大学の構成比は国立11% (86大学)、公立11% (88大学)、私立78% (604大学) である。これは、今回の調査結果の構成比に近い。

これらの事から、先行研究と比較したとき、本調査結果はより高い精度で、最新のデジタルレファレンスサービス (DRS、あるいはヴァーチャルレファレンスサービス (VRS)) の実態を調査した結果であると言える。

表15. 先行研究および大学構成比との比較

	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%

3. ウェブフォームを利用した質問相談対応

回答があった本館 375 館のうち、質問相談対応にウェブフォームを使用している館は 8.3%にあたる 31 館であった。電子メールからは大きく実施率が下がるが、他の媒体（SNS、テキストチャット）よりは実施率が高い。今回の調査結果から分かるウェブフォームの特徴は、図書館システムのパッケージの一部として導入する館が多いことである（表 16、表 17）。電子メールのようにインフラが一般的でない分、図書館システムに付随していることの重要性が伺える。サービス名称、製品名称、開発メーカーは、表 18 から表 20 の通りである。

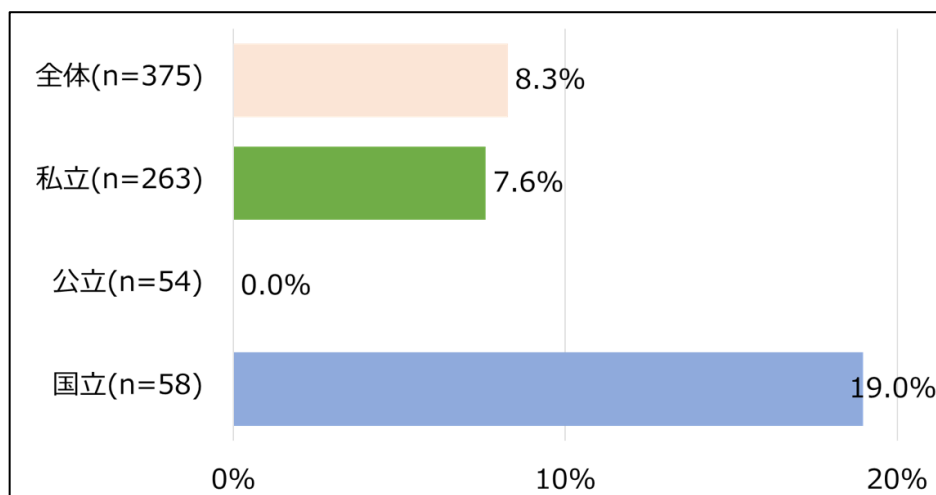


図17 質問相談対応における電子メールの利用状況（本館のみ）

表16. ウェブフォームによる質問相談対応開始のきっかけ（本館のみを集計） n=31（自由回答）

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%

表17. ウェブフォームの開発方法（本館のみを集計） 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%
独自開発した	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%
その他*	3	9.7%

*「その他」はすべて「大学ホームページと一体で開発された」と回答

表18. ウェブフォームによる質問相談のサービス名称（本館のみを集計） n=31（自由回答）

回答内容	件数	割合
ASKサービス	6	19.4%
オンラインレファレンス	4	12.9%
お問い合わせ	3	9.7%
MyLibrary	3	9.7%
My GLIM(ポータル)レファレンス質問登録	2	6.5%
オンラインナレッジサービス	2	6.5%
kyonet Q&A	1	3.2%
LC窓口	1	3.2%
お問合せフォーム	1	3.2%
コンタクト・サポーター（大学本体が運営）	1	3.2%
レファレンス（相談予約）	1	3.2%
図書館システム内サービス	1	3.2%
図書館へのお問い合わせ	1	3.2%
図書館員に相談	1	3.2%
大学HP	1	3.2%
電子資料等についての問い合わせフォーム	1	3.2%
投書	1	3.2%

表19. ウェブフォームによる質問相談の製品名称（本館のみを集計） n=31（自由回答）

回答内容	件数	割合
NALIS	5	16.1%
ネオシリウス・My Library	4	12.9%
NEC E-Cats Library	2	6.5%
NeoCilius	2	6.5%
Uniprove/LS OPACシステム内 オンラインレファレンスシステム	2	6.5%
CARIN	1	3.2%
CMS	1	3.2%
LCポータル	1	3.2%
Ufinityのモジュール	1	3.2%
UNIVERSAL PASSPORT EX	1	3.2%
ウェブフォーム	1	3.2%
オンラインナレッジ	1	3.2%
オンラインレファレンス	1	3.2%
製品名称無し	1	3.2%
不明・無回答	7	22.6%

表20. ウェブフォームの開発メーカー（本館のみを集計） n=31

回答内容	件数	割合
NTTデータ九州	6	19.4%
日本事務器	5	16.1%
NEC	3	9.7%
日立製作所	2	6.5%
NJC日本事務器	1	3.2%
スカラコミュニケーションズ	1	3.2%
株式会社ノースグラフィック	1	3.2%
京セラ丸善システムインテグレーション	1	3.2%
日本システム技術	1	3.2%
富士通	1	3.2%
不明・無回答	9	29.0%

先行研究と比較すると、2003年安井調査では19.7%、2012年NDL調査では19.2%、今回の調査では8.3%となる(図18)。ウェブフォームについては実施が減少した可能性もあるが、現時点では電子メールほどの詳細な要因の分析には至っていない。

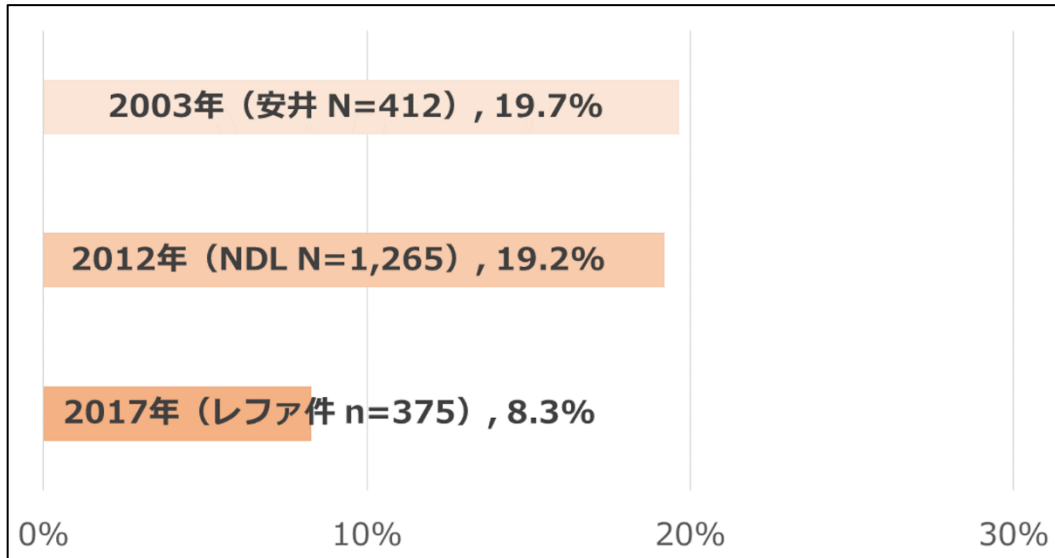


図18 先行研究との比較(ウェブフォーム)

4. SNS を利用した質問相談対応

回答があった本館375館のうち、質問相談対応にSNSを使用している館は1.6%にあたる6館であった。内訳は、Facebookが1件、Twitterが5件である。しかし、これら6件の実態を見ると、こちらが想定している「質問相談対応」とは若干異なり、情報発信を「レファレンスサービス」と定義づけた回答がほとんどであった。SNSを質問相談対応に使用する例は、ほとんどなかったと言ってよい。

表21. SNSによる質問相談のサービス名称(本館のみを集計) n=6(自由回答)

回答内容	件数
Facebook	1
Twitter	4
図書館Twitter, 学生アドバイザーTwitter	1

表22. SNSによる質問相談対応開始のきっかけ(本館のみを集計) n=6(自由回答)

回答内容	件数	割合
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	1	16.7%
イベント等の宣伝のため	1	16.7%
サービスの向上	1	16.7%
館内からのアイデア	1	16.7%
不明・無回答	2	33.3%

5. テキストチャットを利用した質問相談対応

回答があった本館 375 館のうち、質問相談対応にテキストチャットを使用していると回答した館は 1 件、東北大学附属図書館のみであった。本調査を行った 2017 年度に開始したばかり、とのことであった。北米の大学図書館では、2012 年度時点で約 6 割がチャットレファレンスを実施しており⁴、海外の大学図書館のレファレンスサービスでは一般的な方法となっている。東北大学に限らず、留学生を受け入れる世界水準の研究大学にとっては、今後可能性を探るべきサービスであると言えるだろう。

1. 開始のきっかけ

留学生対応

2. 開始年度

2017 年度

3. サービス名称

ASK a Librarian

4. 製品名称

Google Hangouts

5. 開発方法

無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した

6. 対応媒体

PC/スマートフォン・タブレット/携帯電話（スマートフォンを除く）

7. 付随する機能

静止画のやりとり/音声のやりとり(ボイスチャット)/動画のやりとり(ビデオチャット・ビデオ会議システム)

以上

⁴ Yang S. Q., Dalal H. A. Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries. *Journal of Academic Librarianship*. 2015, vol.41, no. 1, p. 68-86.

【問 1-4】 レファレンスカウンターのスタッフとして重視する要件はなんですか。

(該当するすべてを選択)

- 司書資格 大学図書館での職歴・勤続年数 配属後の研修
 学問分野の知識 学位 特にない
 その他(具体的にご記入ください。)

【問 2】 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」について

「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」とは、問 1 でご回答いただいた「レファレンスカウンター」以外で、図書館内で、質問相談の対応のために設置している質問相談窓口を指します。

【問 2-1】 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の設置数をお答えください。
(該当する一つを選択)

- 0 1 2 3 4 以上

※質問相談スタッフが行うフロアワークに、独自の相談窓口名称を付けている場合は 1 と数えてください。

0 をご回答頂いた場合 → 【問 3】 へお進みください。

1 以上をご回答頂いた場合 → 【問 2-2】 へお進みください

【問 2-2】 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」の名称をお答えください。

【問 2-1】 で選択した窓口の名称をご記入ください。

(1 つ目) _____ (2 つ目) _____

(3 つ目以上) _____, _____

_____, _____

【問 2-3】 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」において、どのようなスタッフが質問相談に対応しているか、お答えください。(該当するすべてを選択)

- 正規職員 臨時・非常勤職員 委託会社職員
 学生アルバイト(学部学生) 学生アルバイト(大学院学生)
 学生ボランティア(学部学生) 学生ボランティア(大学院学生)
 その他(具体的にご記入ください。)

※2 つ以上設置している場合も、この項目で合わせてご回答ください。

【問 3】 質問相談窓口での業務内容

問 1、問 2 のいずれかの相談窓口数を“0”とご回答頂いた場合は、問 3 にご回答いただく必要はございません。次のページの調査 2（問 4）にお進みください。

【問 3-1】 問 1、問 2 でお答えいただいたそれぞれの相談窓口では、提供するサービスの上でどのような区別を行っていますか。（自由記述・文字数制限なし）

※業務内容を列記いただく必要はありません。各相談窓口で提供するサービスの「違い」や「差別化」についてお答えください。

【問 3-2】 それぞれの相談窓口では、どのように業務上の連携を行っていますか。（自由記述・文字数制限なし）

※特に連携をとっていない場合は、「連携無し」とご記入ください。

【調査 1】 は以上で終了です。
続いて**【調査 2】** にご回答ください。

■ 調査2 インターネットを利用した質問相談対応について

- ・2 つめの調査では、貴館における「インターネットを利用した質問相談対応」についてお伺いします。この調査は、本館と分館それぞれにお伺いしています。
- ・本調査における「質問相談対応」とは、“何らかの情報を求めている利用者に対して、仲介的立場から、求められている情報を提供ないし提示することによって援助する、人的で個別的な援助”を指します。
- ・本調査における「情報」は、図書館資料に限定するものではありません。
- ・本調査は、「電子メール」「ウェブフォーム」「SNS」「テキストチャット」の4つのツールについてお伺いします。

【問4】 電子メールの使用について

【問4-1】 貴館における質問相談の対応に、電子メールを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問4-2】へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問5】へお進みください

【問4-2】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問4-3】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問4-4】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

※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。

※本調査における「レファレンスカウンターとは異なる質問相談対応窓口」とは、「レファレンスカウンター」以外で、図書館内で、質問相談の対応のために設置している質問相談窓口を指します。

【問4-5】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問4-6】 利用者は、どのような方法で電子メールの送信を行いますか？

- ウェブ上の入力フォームで送信する
- 図書館がメールアドレスをウェブサイトや広報物で公開しており、各自のメーラーで送信している。
- その他 _____

【問 5】 ウェブフォームの使用について

ここで言うウェブフォームは、質問の受付と回答の両方を、ウェブフォーム上で実現しているサービスを指します。電子メールの送信窓口としてウェブフォームを使用している場合は問 4 の電子メールに含め、ここには含めないでください。

【問 5-1】 貴館における質問相談の対応に、ウェブフォームを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → **【問 5-2】**へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → **【問 6】**へお進みください

【問 5-2】 サービス名称をお答えください。

【問 5-3】 サービス URL をお答えください。

【問 5-4】 製品名称をお答えください。

【問 5-5】 製品開発の方法をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 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
 専用システムを契約した
 無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した
 独自開発した

 その他 _____

【問 5-6】 製品開発メーカー名をお答えください。(回答に差しさわりの場合は未記入で結構です)

【問 5-7】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 5-8】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 5-9】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 5-10】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 6】 SNS の使用について

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、Facebook、Twitter、LINE など、コミュニケーションや交流を主目的とするインターネットの情報発信サービスです。

【問 6-1】 貴館における質問相談の対応に、SNS を使用していますか？

- 使用している
- 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問 6-2】へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問 7】へお進みください

【問 6-2】 サービス名称をお答えください。

※複数使用している場合は、カンマでつなげてご入力ください。

【問 6-3】 サービス URL をお答えください。

【問 6-4】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 6-5】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 6-6】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 6-7】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 7】 テキストチャットの使用について

- ・テキストチャットとは、同期的な形式(対面のように、質問者と回答者がやり取りを行うような形式)で、テキストでやり取りをするシステムを指します。
- ・非同期的なテキストのやり取りについては、電子メール、ウェブフォーム、SNS の項目でご回答ください。

【問 7-1】 貴館における質問相談の対応に、テキストチャットを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問 7-2】 へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問 8】 へお進みください

【問 7-2】 媒体をお答えください。(該当するすべてを選択)

- PC スマートフォン・タブレット 携帯電話(スマートフォンを除く)

- その他 _____

【問 7-3】 付随する機能をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 静止画のやりとり
- 音声のやりとり(ボイスチャット)
- 動画のやりとり(ビデオチャット・ビデオ会議システム)

- その他 _____

※製品としては対応していても、サービスとして使用していない場合は選択しなくて結構です。

【問 7-4】 サービス名称をお答えください。

【問 7-5】 サービス URL をお答えください。

【問 7-6】 製品名称をお答えください。

【問 7-7】 製品開発の方法をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 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
- 専用システムを契約した
- 無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した
- 独自開発した
- その他 _____

【問 7-8】 製品開発メーカー名をお答えください。(回答に差しさわりの場合は未記入で結構です)

【問 7-9】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 7-10】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 7-11】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 7-12】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 8】 その他のバーチャルレファレンスサービスの提供について

【問 8-1】 ここまで挙げた媒体以外で、インターネットを利用したレファレンスサービスを提供していますか。

- はい いいえ

【問 8-2】 前設問で「はい」を選択した方は、バーチャルレファレンスサービスの内容について、サービスの概要をお答えください。

今回のご回答に関するご担当部門、ご担当者名をご記入ください。

- ・これらの連絡先については、このアンケート調査に関して連絡を差し上げる場合のみ使用します。
- ・ご回答はそれぞれの館ごとの状況として入力いただく必要がございますが、ご担当者は同一の方で問題ございません。

メールアドレス _____

ご回答担当部門 _____

ご回答担当者 _____

アンケート調査は以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。