

## 令和6年度国立大学図書館協会賞審査結果報告

1. 応募区分 図書館活動における功績
2. 対象者 神戸大学附属図書館チャットレファレンスチーム
3. 件名 神戸大学附属図書館におけるチャットによるオンラインレファレンスの取り組み
4. 結果 採択
5. 理由 <p>本件は、神戸大学附属図書館チャットレファレンスチームによるチャットを活用したオンラインレファレンスの取り組みであり、当該チームは同大学の全部で9館室ある図書館全てから参加する職員によって構成されている。</p> <p>本事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴い図書館の閉館や学内への入構が制限される中、図書館に直接来館できない利用者を支援するために開始されたオンライン提供サービスである。</p> <p>同サービスは、令和2年5月というコロナ禍の早いタイミングかつ短期間に提案から試行の開始までなされており、国立国会図書館の「カレントアウェアネス・ポータル」に取り上げられ、複数の大学から導入方法に関する問い合わせが寄せられるなど、大学図書館の活動において先行的意義を有していると推察されるほか、サービス開始以降コンスタントに利用され、現在では神戸大学附属図書館の重要なサービスの一つに位置付けられるなど、利用者からも高い評価を受けていることが窺える。</p> <p>また、各館で個別に対応し館の規模等による課題も多かったレファレンス業務が、全館から自発的に参加する職員によるレファレンスチームのチャットツールを活用した共同作業になったことで、回答までのスピードや質の向上が図られ利用者の満足度アップに繋がっていること、職員同士の協力や各人の知識やスキルアップに寄与するものになっていることは、「国立大学図書館協会ビジョン2025」の重点領域 2「知の創出：新たな知を紡ぐ〈場〉の提供」の目標 2-1、重点領域 3「知の媒介：知の交流を促す〈人材〉の構築」の目標 3-2にも合致しており、全国の大学図書館(員)の参考になる取り組みとして評価できる。</p> <p>以上のことから、本件を「国立大学図書館協会賞選考基準」の第4条第1項「図書館活動における功績」の第1号、第3号に該当するものとして国立大学図書館協会賞に推薦する。</p>