

2003年度

公立図書館における
レファレンスサービスに関する実態調査報告書

2004年3月

全国公共図書館協議会

はじめに

全国公共図書館協議会では、平成15年度から2か年計画で「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」（文部科学省国庫補助対策事業）に取り組んでいます。インターネットの急速な普及とともに、国内外で新しい情報サービスが展開されている今、レファレンスサービスをとりまく状況も大きく変化しています。しかし、公立図書館のレファレンスサービス業務の実態に関するデータは必ずしも多いとはいえず、レファレンス業務の現状を全国規模で把握することは難しい状況にあります。そこで、本年度は、都道府県立図書館、市区立図書館、町村立図書館の各中心館を対象とした、実態調査を行いました。この実態調査報告書は、その結果をまとめたものです。

なお、本調査の計画、実施、分析にあたって、青山学院大学文学部の小田光宏教授にご助言いただきました。

この報告書が、公立図書館における今後のレファレンスサービスの積極的展開と推進、充実のための基礎的資料としてご活用いただければ幸いです。

2004年3月
全国公共図書館協議会
全国調整委員会

目 次

調査概要	1
図書館業務の機械化について	3
(1) 図書館システムの導入	3
レファレンスサービスの実施体制について	5
(1) レファレンスサービス用カウンターの設置状況	5
(2) レファレンスサービス用カウンターの職員の配置状況	7
(3) レファレンスサービスを行う独立部署の有無	8
(4) レファレンスサービスをとりまとめる担当者の有無	9
(5) 開架の参考図書の配置状況	10
(6) 郷土資料の配置状況（参考図書と郷土資料の配置関係）	11
(7) レファレンスツールの作成状況	12
(8) スタッフマニュアルや処理基準の有無	14
(9) レファレンス質問に対応する職員の状況	15
(10) レファレンス質問の受付状況(口頭、電話、Fax、電子メール、手紙)	17
電子メールによるレファレンスサービスについて	22
(1) 図書館のホームページ開設の状況	22
(2) 他の自治体からの電子メールによるレファレンス質問の受付	23
(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度受付実績	24
レファレンス処理手順・処理方法について	26
(1) 自館で解決できない場合の処理方法	26
(2) 自館で解決できない場合の問い合わせ先	27
(3) レファレンスサービス記録の作成の有無	28
(4) レファレンスサービス記録の作成方法	29
(5) レファレンスサービス記録の利用方法	30
レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について	31
(1) レファレンスサービスでのインターネット上の情報の利用	31
(2) マニュアルやガイドラインの有無	32
(3) ホームページの優先付け	33
(4) インターネット上の情報を回答とする場合に利用者に伝える項目	34
(5) インターネット上の情報の特性の告知	36

(6) ホームページ上のリンク集の作成	37
(7) 有料契約サイトの利用	38
レファレンスサービスの推進について	39
(1) レファレンスサービスのPR	39
(2) PRの具体的方法	40
(3) 自館職員向けのレファレンスサービスに関する研修の実施	42
(4) インターネット利用研修を受ける機会の有無	43
(5) インターネット利用研修の必要性	44
(6) 図書館を使いこなしてもらうための利用者向けのサービスの実施	45
調査票	47
全国調整委員会委員名簿	52

調 査 概 要

1 調査目的

「公立図書館におけるレファレンスサービス」について調査・研究し、全国の公立図書館のレファレンスサービスをめぐる実状を明らかにし、今後のレファレンスサービス体制の整備拡充に寄与することを目的とする。

2 調査内容

別紙調査票のとおり

3 調査対象館

全国の公立図書館の中心館

4 調査時点

平成15年10月1日

5 調査方法

(1) 調査票の配布

全公図事務局 都道府県立図書館の中心館 調査対象館

(2) 調査票の回収

調査対象館 都道府県立図書館の中心館 全公図事務局

(3) 調査票の回収状況

区 分	調査票配布数	回答数	無回答数	回収率(%)
都道府県立図書館	47	47	0	100.0 %
特別区立図書館	23	23	0	100.0 %
政令指定都市立図書館	12	12	0	100.0 %
市立図書館	650	643	7	98.9 %
広域図書館(事務組合)	4	4	0	100.0 %
町村立図書館	996	981	15	98.5 %
計	1732	1710	22	98.7 %

6 計画立案から報告書の作成まで

実施計画の策定（2003年4～7月）

全公図総会（8月）にて実施計画の了承

調査票案の作成（2003年8～10月）

< 調査質問項目の選定 >

調査票の質問項目設定にあたっては、レファレンスサービスに関する一般的な項目を選出し、最近増加しつつあるインターネットや電子メールを利用したレファレンスサービスを加えた。実態調査のための予算、分析等に必要の人員も勘案し、選択肢を呈示して択一する方式をとり、自由記述は最小限にとどめた。

< アンケート調査の実施体制 >

東京都立中央図書館内にプロジェクトチームを立ち上げ、調査内容の検討、調査実施後の集計、分析、報告書の作成等の実務作業にあたることにした。なお、その都度小田光宏教授のご指導をいただくこととした。

全公図調整委員会により、調査内容を確定し、実施(10月)

集計・分析・報告書案の作成（2003年12月～2004年2月）

全公図調整委員会により報告書案の検討を経て、内容を確定（2月）

報告書の印刷、配布（2004年3月）

7 この調査における「レファレンスサービス」の用語としての定義

一口にレファレンスサービスといっても、参考事務、参考業務、相談事務、調査相談など、さまざまな言葉が用いられている。各図書館で業務範囲も異なり、定義づけが難しいが、この調査では、レファレンスサービスを「情報や資料を求めている利用者に対して図書館員が質問に回答したり、調査用の資料を整えて要求にこたえたりする活動」とみなしている。

8 報告書の集計・分析上で留意した点

集計過程において「選択肢にない番号が選択されている」「複数回答欄ではないのに複数回答している」のケースについては、回答館に確認後、修正した。

分析に際して、本報告書ではアンケートで得た数値を客観的に説明するにとどめた。さらに詳細な分析や提言等は、次年度の分析に譲ることとした。グラフや表を用いて視覚的にわかりやすいように配慮した。分析のレベルは設立主体別の段階までとし、クロス集計、他の設問をあわせた分析などは行っていない。

設問中に、特定の設問に回答した図書館のみを対象にしたものが含まれるが、回答対象ではない図書館が回答しているケースがみられた。調査票作成時のレイアウトの工夫や説明の細かい配慮不足を反省した点である。このような対象外のケースは分析時に集計対象からははずした。