

## 電子メールによるレファレンスサービス

\* では、質問対象を次のようにした。問 (10)で電子メールによるレファレンス質問の受付を「行っている」と回答した488館と「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」と回答した16館を合わせた館が対象となるが、両方に回答している5館を除くため、499館を対象とした。

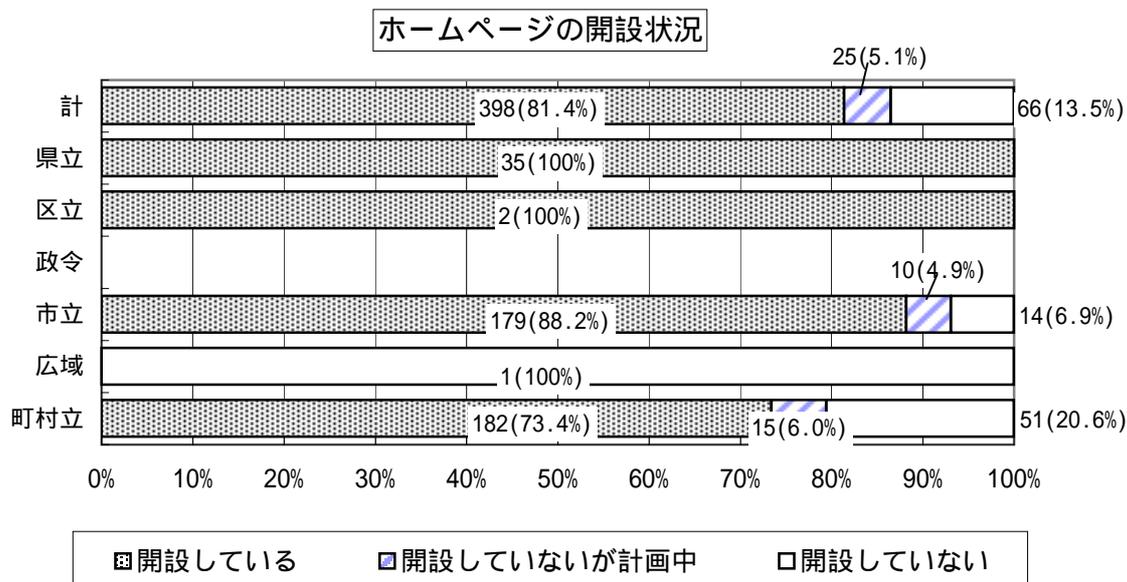
### (1) 図書館のホームページを開設していますか

電子メールによるレファレンス質問を受付けている図書館のホームページの開設状況を調査するために質問を設定した。

図書館のホームページの開設状況を尋ねたところ、499館中では489館から回答があった。ホームページを開設しているのは、81.4%だった。「計画中」の5.1%を加えると86.5%となり高い割合となる。

設立主体別では、都道府県立図書館が100%開設している。市立図書館は88.2%、町村立図書館も73.4%と高い。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
開設している	398	35	2	0	179	0	182
開設していないが計画中	25	0	0	0	10	0	15
開設していない	66	0	0	0	14	1	51
計	489	35	2	0	203	1	248
無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255



調査票用語説明) ホームページ:

自治体のホームページの一部であってもよいが、図書館として独立したページをもつものとします。自治体のページの中で施設の一部としてあげられているようなものや地域の図書館のうちの1館としての紹介などは含みません。

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

他の自治体からの電子メールによるレファレンス質問を受け付ける場合の条件を調査するために質問を設定したところ、499館中では489館より回答があった。

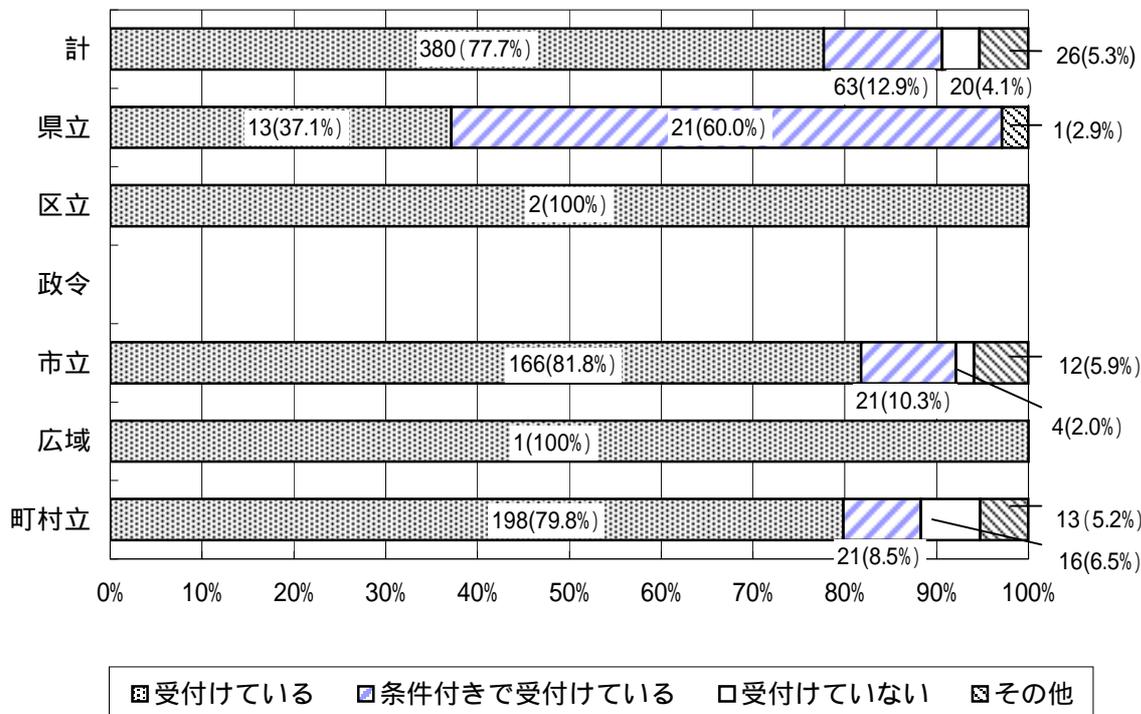
「受付けている」が77.7%、「条件付きで受付けている」が12.9%で合わせると90.6%となり、質問を受け付けている割合が高い。

設立主体別で、「受付けている」の割合が高いのは、市立図書館の81.8%、町村立図書館の79.8%である。それに対し「条件付きで受付けている」割合が高いのは、都道府県立図書館の60.0%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付けている	380	13	2	0	166	1	198
条件付きで受付けている	63	21	0	0	21	0	21
受付けていない	20	0	0	0	4	0	16
その他	26	1	0	0	12	0	13
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

他の自治体からの電子メールによる質問受付の状況



(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか

平成14年度の受付実績件数を尋ねたところ、499館中では423館より回答があった。50件ずつ集計すると、受付数が1～50件が53.0%で、0件の40.9%と合わせると93.9%となり90%を超える。

51件以上の館数は26館で、設立主体は、市立図書館が2館のみで、あとはすべて都道府県立図書館である。最高の件数は1333件で1000件を超えたのはこの1館のみである。

平均受付件数では、都道府県立図書館が166.8件と多い。しかし、実際には都道府県立図書館間でも0件から201件以上と件数にばらつきがある。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
0	173	1	0	0	59	1	112
1～50	224	8	2	0	106	0	108
51～100	8	6	0	0	2	0	0
101～150	5	5	0	0	0	0	0
151～200	7	7	0	0	0	0	0
201以上	6	6	0	0	0	0	0
計	423	33	2	0	167	1	220

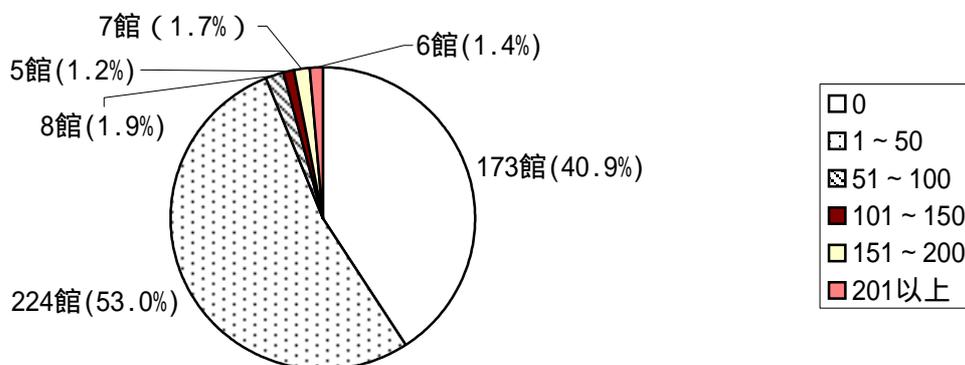
\* 受付件数の内訳は次頁

無回答	76	3	0	1	37	0	35
計	499	36	2	1	204	1	255

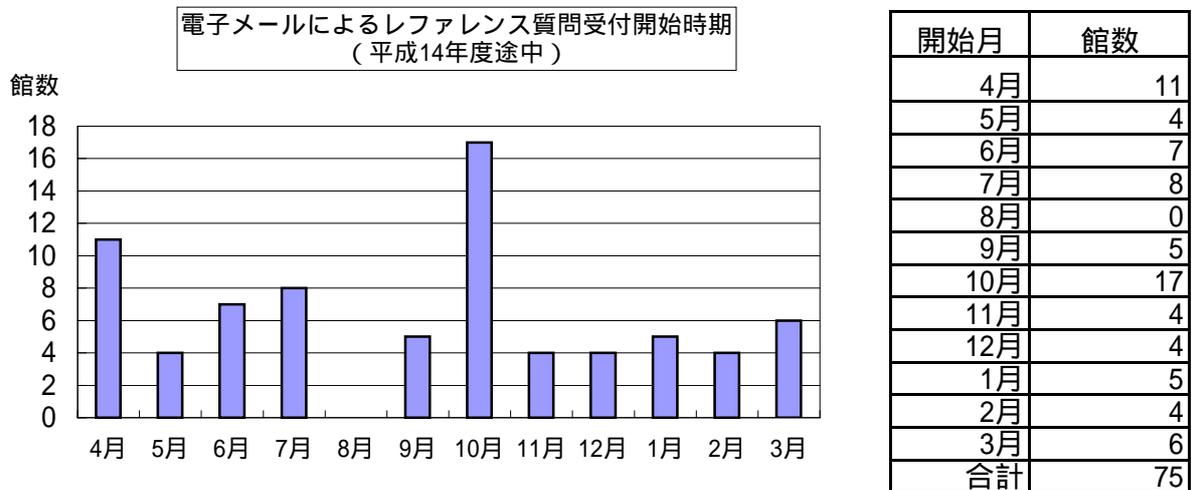
・ 設立主体別平均受付件数

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付件数	6780	5505	30	0	849	0	396
回答館数	423	33	2	0	167	1	220
平均受付件数	16.0	166.8	15.0	0	5.1	0	1.8

電子メールによるレファレンス質問受付件数（平成14年度）



平成14年度の途中より始めた場合は、開始時期を尋ねた。423館の17.7%にあたる75館より回答があった。20%近くの図書館が今年度より開始している。



\* 受付件数の内訳

受付件数	0	1	2	3	4	5	6
館数	173	56	51	38	9	17	6

7	8	9	10	11	12	15	18
7	2	2	6	2	2	2	1

19	20	21	22	27	30	34	35
1	4	2	2	1	2	1	1

36	38	39	40	45	49	50	54
1	1	1	2	2	1	1	2

57	64	79	89	95	100	104	105
1	1	1	1	1	1	1	1

118	127	143	151	164	172	173	174
1	1	1	1	1	1	1	1

177	207	277	278	383	536	1333
2	1	1	1	1	1	1