

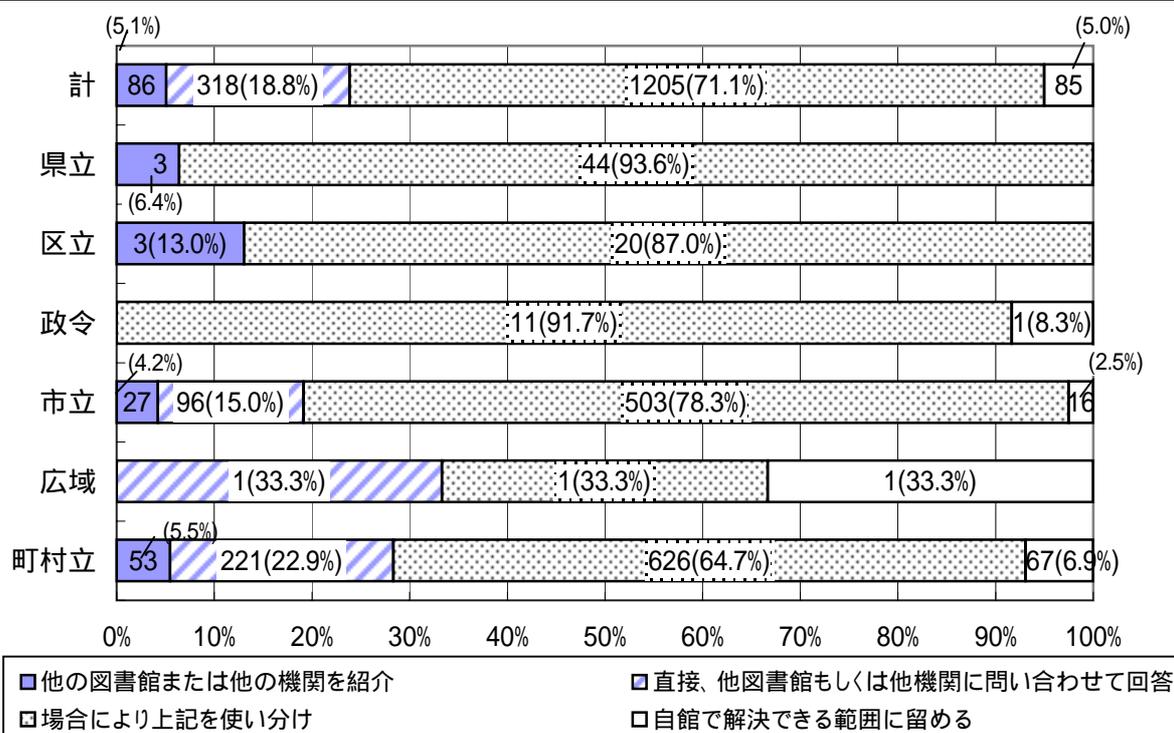
レファレンス処理手順・処理方法について

(1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

受付けたレファレンス質問に対して、自館で解決できない場合の対応について尋ねた。無回答16館をのぞく1694館で、「他の図書館または他の機関を紹介する」と「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる」の両者を使い分けている図書館が71.1%である。

「他の図書館または他の機関を紹介する」「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる」を単独で選択した図書館も合わせると95.0%の図書館は、他の図書館や機関を視野に入れた対応をしていることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の図書館または他の機関を紹介	86	3	3	0	27	0	53
直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる	318	0	0	0	96	1	221
場合により上記を使い分け	1205	44	20	11	503	1	626
自館で解決できる範囲に留める	85	0	0	1	16	1	67
計	1694	47	23	12	642	3	967
無回答	16	0	0	0	1	1	14
総計	1710	47	23	12	643	4	981



(2) (1)の質問で、他の図書館・他機関とはどれをさしますか(複数回答可)

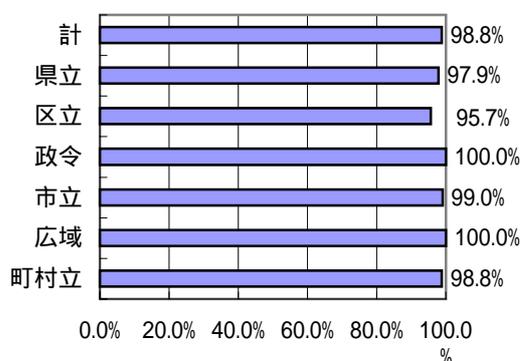
(1)で、レファレンス質問に対して自館で解決できない場合「他の図書館や機関へ紹介や問い合わせをしている」と回答した図書館1609館に対して、どのような図書館や機関に紹介および問い合わせをしているのかを尋ねた。

無回答10館をのぞく1599館のうち、98.8%の図書館で「他の自治体の公共図書館(都道府県立図書館を含む)」に紹介したり問い合わせをしたりしている。

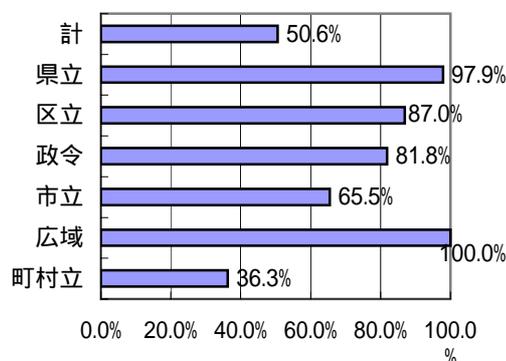
つづいて、国立国会図書館が50.6%である。大学図書館、その他の機関は、設立主体によって差がでている。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の公共図書館 (都道府県立を含む)	1580	46	22	11	617	2	882
国立国会図書館	809	46	20	9	408	2	324
大学図書館	554	43	14	9	260	1	227
その他	640	41	18	8	275	0	298
回答のあった館	1599	47	23	11	623	2	893
無回答	10	0	0	0	3	0	7

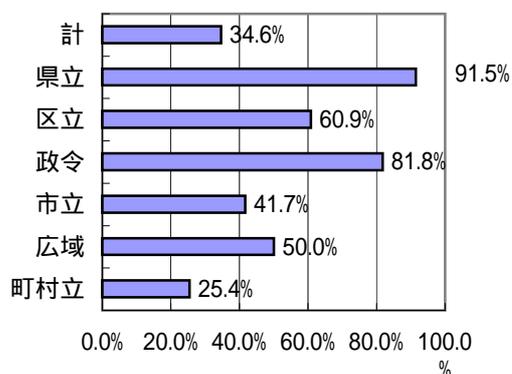
他の公共図書館



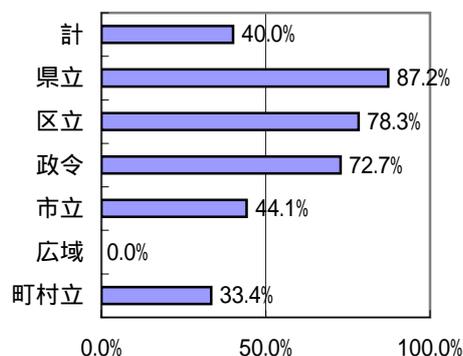
国立国会図書館



大学図書館



その他



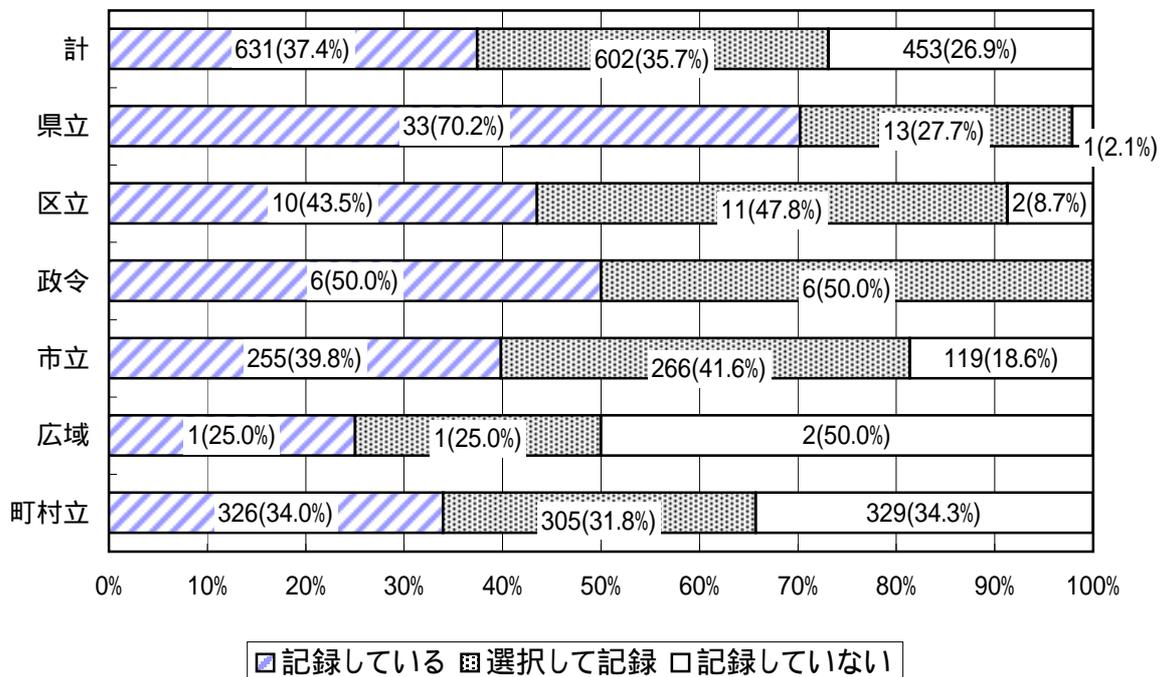
(3) レファレンスサービス事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

レファレンスサービスの事例を記録しているか尋ねた。

「記録している」が37.4%、「選択して記録している」が35.7%となっており、合わせると7割以上の図書館が何らかの形で事例を記録していることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
記録している	631	33	10	6	255	1	326
選択して記録	602	13	11	6	266	1	305
記録していない	453	1	2	0	119	2	329
計	1686	47	23	12	640	4	960
無回答	24	0	0	0	3	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

設立主体別割合



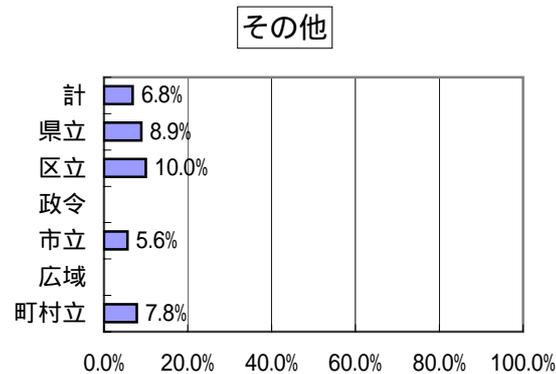
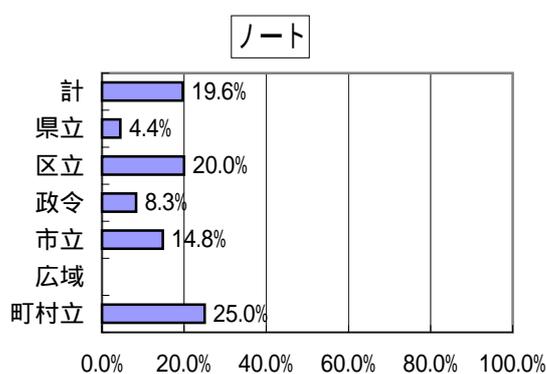
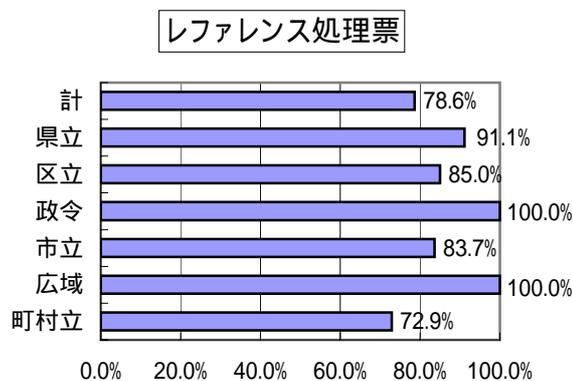
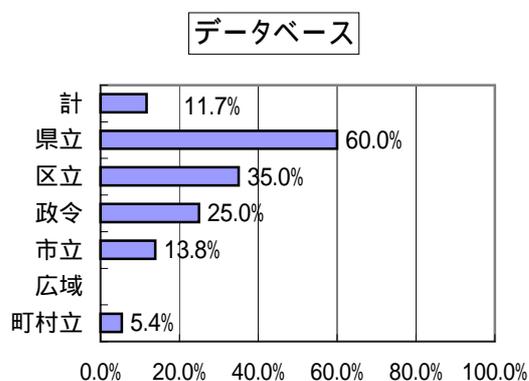
(4) どのような方法で記録していますか（複数回答可）

(3) の質問でレファレンスサービス事例を何らかの形で記録している図書館は1233館あったが、それらの図書館がどのような方法で記録しているのか尋ねた。

無回答6館をのぞく1227館のうち、「レファレンス処理票（受付票含む）」に記録している図書館は78.6%である。また、Excelなどの簡易なものも含めて、「データベースで記録している図書館」は11.7%である。近年、事例を検索できる形にしたり、インターネットに公開する図書館も見受けられるようになってきている。記録方法が、1枚ものの処理票やデータベースの形であれば、加工しやすく、さまざまな活用方法が実践されることが考えられる。

選択肢の「その他」については、内容の記入をお願いしたところ、71館の記入があった。大きく分けると、カードやメモなどの1枚ものに記録していると回答した図書館が約40館。日誌や受付簿などのノート形式のものが約20館であった。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
データベース (Excel等簡易DB含む)	143	27	7	3	72	0	34
レファレンス処理票 (受付票含む)	965	41	17	12	435	2	458
ノート	241	2	4	1	77	0	157
その他	84	4	2	0	29	0	49
回答のあった館	1227	45	20	12	520	2	628
無回答	6	1	1	0	1	0	3



(5) 記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

(3) の質問でレファレンスサービス事例を何らかの形で記録している図書館1233館に対して、記録した事例をどのように利用しているのか尋ねた。

無回答95館をのぞく1138館のうち、「同様な質問への迅速な対応」に利用しているのは82.1%である。このことから、記録した事例は、単に保管されているだけではなく何らかの形で利用しやすいものに加工され、ツールが作成されているのではないかとということが見てとれる。

次に「質問者への連絡用」が525館(46.1%)、「質問傾向の把握」が497館(43.7%)と内部処理的なものがつづく。

ちなみに、今回の選択肢にある利用方法をすべて実施している図書館は16館である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
同様の質問への迅速な対応	934 (82.1%)	40	16	9	417	2	450
交替時の連絡用	358 (31.5%)	33	9	6	155	1	154
統計の作成	457 (40.2%)	35	8	5	200	1	208
質問傾向の把握	497 (43.7%)	24	12	7	211	1	242
責任の明確化	184 (16.2%)	21	6	4	77	0	76
未解決問題への対策	301 (26.4%)	21	11	4	142	0	123
質問者への連絡用	525 (46.1%)	30	11	5	225	0	254
上司への回覧・報告	190 (16.7%)	24	6	3	92	0	65
その他	51 (4.5%)	4	2	2	24	0	19

無回答	95
-----	----

事例の活用

