

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

(1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

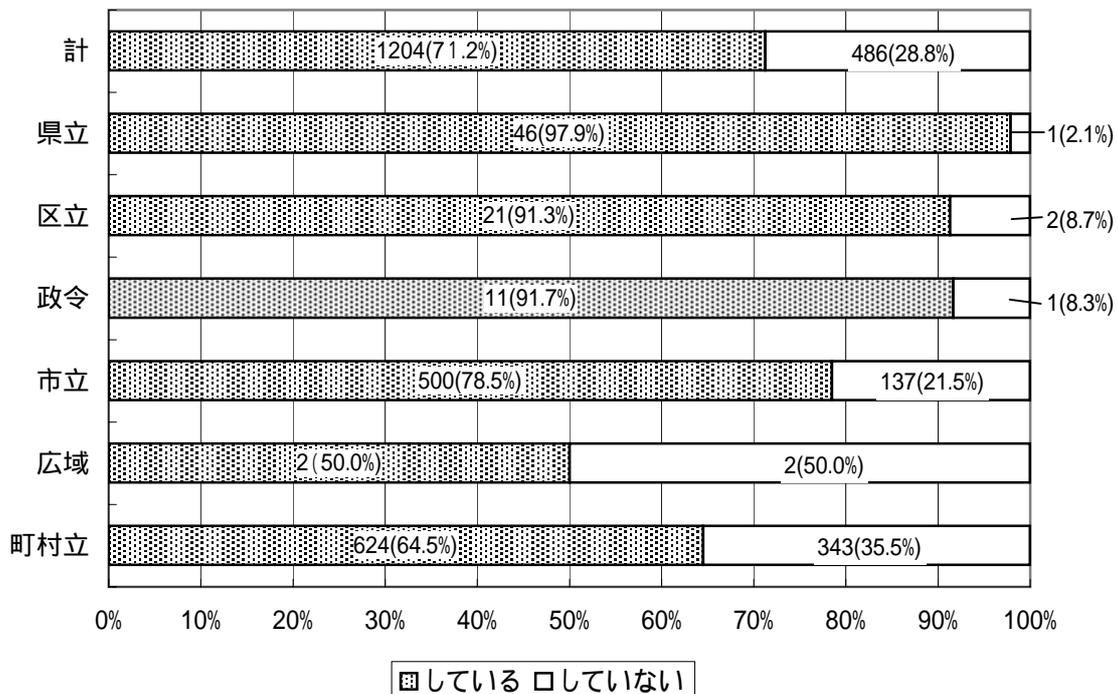
レファレンスサービスを行う上で、インターネットを利用しているかという質問に対して、無回答を除いた1690館のうち、1204館(71.2%)がインターネットを「レファレンスサービスに利用している」と答えている。設立主体別にみると、都道府県立図書館は97.9%にあたる46館が利用しており、最も高い数値を示している。ついで政令指定都市が11館(91.7%)、特別区の図書館が21館(91.3%)といずれも90%をこえている。

この質問で、「レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用している」と回答した1204館に対して、以下V-(2)から(7)の問いを尋ねた。

インターネット上の情報の利用		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	している		1204	46	21	11	500	2
していない		486	1	2	1	137	2	343
計		1690	47	23	12	637	4	967

	無回答	20	0	0	0	6	0	14
	総計	1710	47	23	12	643	4	981

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

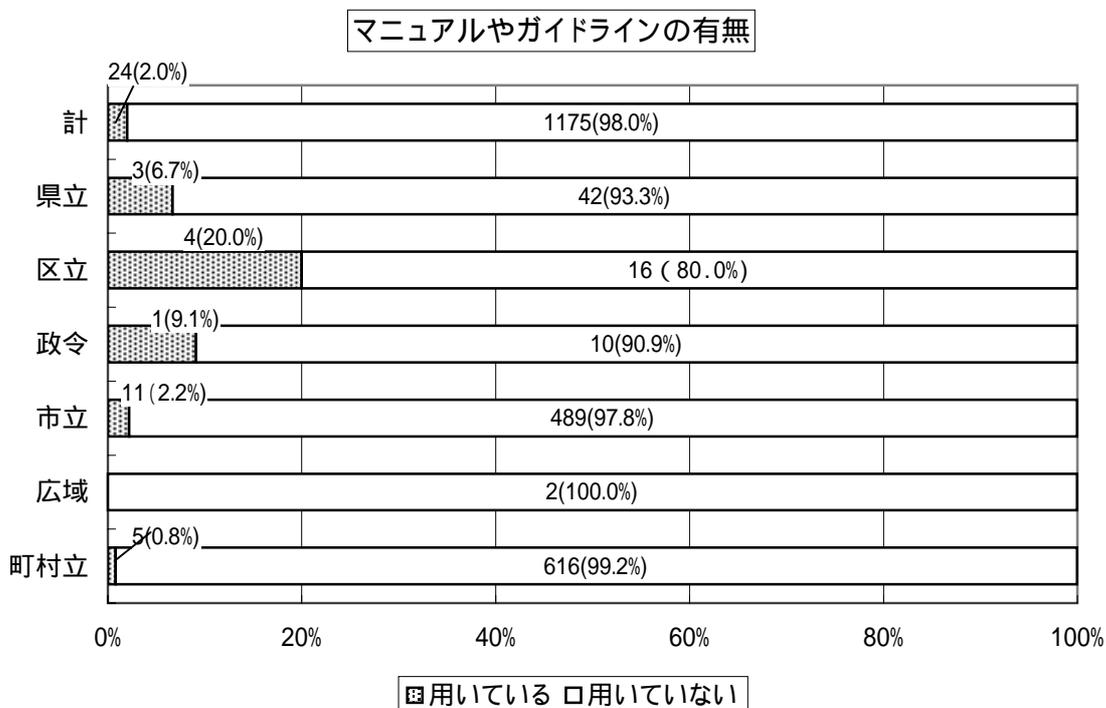


(2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

この質問では、インターネット上の情報を使用する際の業務上のマニュアルやガイドラインの作成の有無を尋ねた。内規や規定類だけではなく、方法や手順などを文章化したものという幅広い概念で尋ねた。用いているのは24館で全体の2.0%にあたる。設立主体別では、特別区の図書館が4館（20.0%）と比率が最も高く、次に政令指定都市の1館（9.1%）、都道府県立図書館の3館（6.7%）となっている。ちなみに「マニュアルやガイドラインを用いている」と回答した館に差支えない範囲でマニュアルの同封を依頼したところ、設問（8）に関連するものを含めて、67館からマニュアル類をお送りいただいた。このうち、6館の規定類が、インターネット上の情報の取扱いに関することを主体とするものだった。ご協力に感謝し、今後の分析に役立てたい。

マニュアルやガイドラインなど		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	用いている	24	3	4	1	11	0	5
	用いていない	1175	42	16	10	489	2	616
計		1199	45	20	11	500	2	621

無回答	5	1	1	0	0	0	3
総計	1204	46	21	11	500	2	624



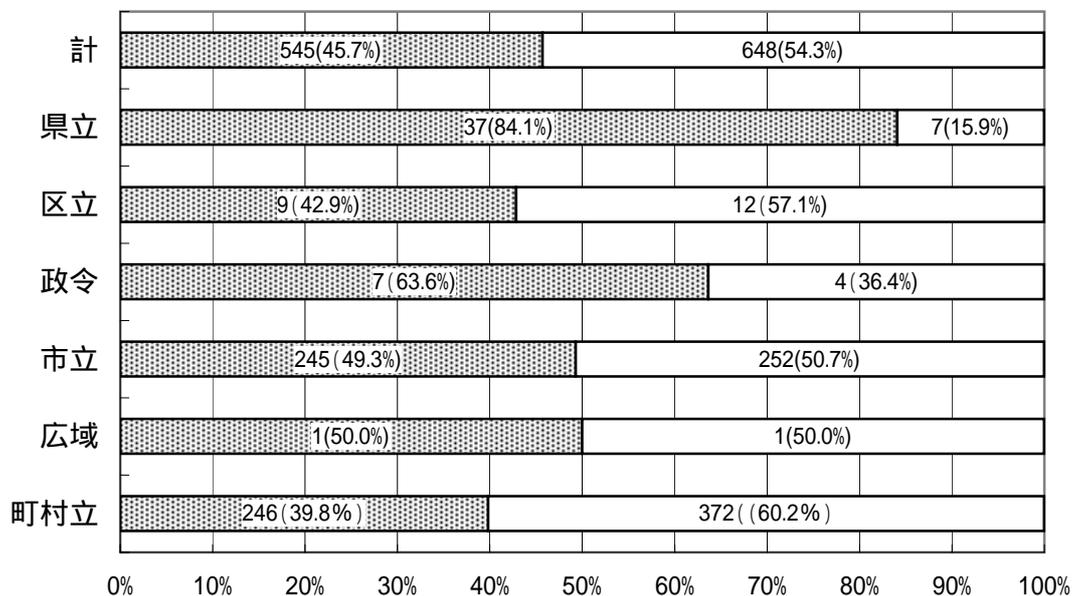
(3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

インターネットの情報を利用者に提供する場合、同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のページを優先する等の優先付けを行っているかどうかを尋ねた。全体では優先付けを「していない」と答えた比率の方が、54.3%と「している」にくらべて、8.6%高い。設立主体別に見ると、都道府県立図書館では37館(84.1%)と8割をこえる図書館が優先付けをしている。

ホームページの優先付け		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	している	545	37	9	7	245	1	246
	していない	648	7	12	4	252	1	372
計		1193	44	21	11	497	2	618

	無回答	11	2	0	0	3	0	6
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

ホームページの優先付け



■ している □ していない

(4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか
(複数回答可)

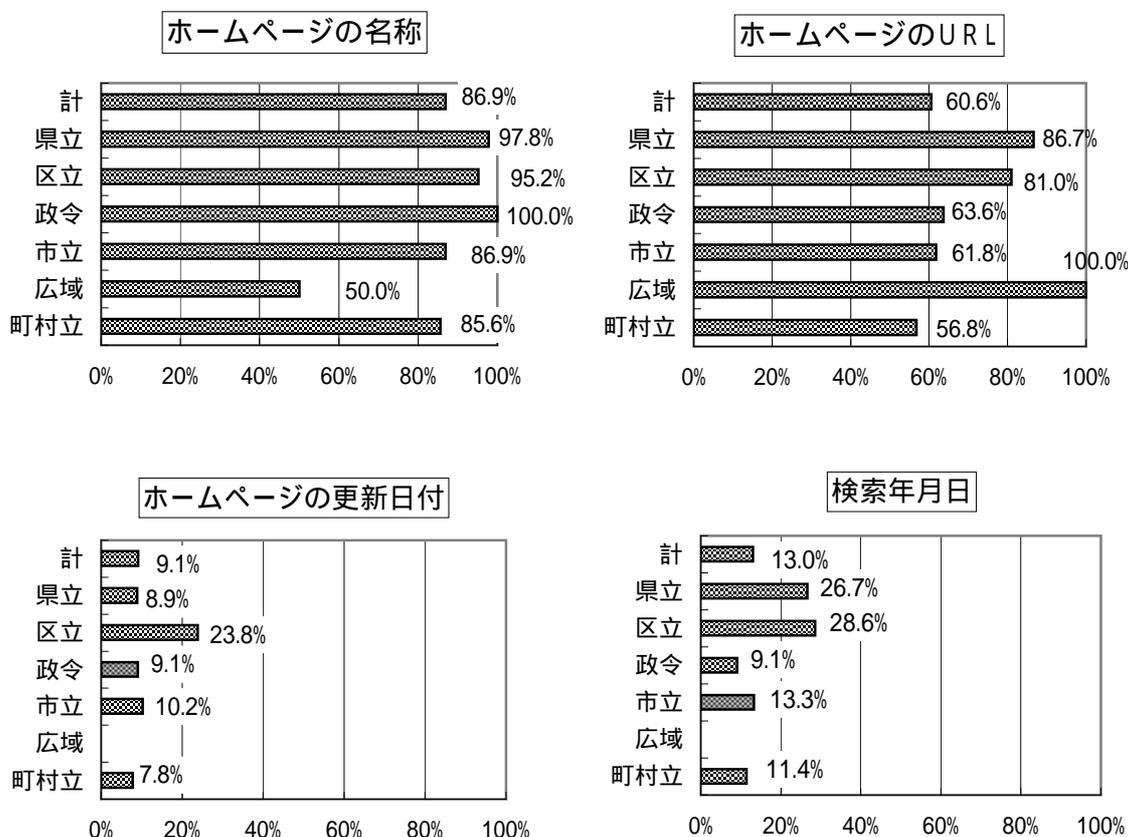
インターネット上の情報を回答とする場合の利用者に伝える項目を具体的に明らかにするために、5つの選択肢をあげて尋ねた。選択肢1～5のいずれにも無回答だったのは、30館である。無回答を除く、1174館のうち、ホームページの名称を選択したのは1020館で、86.9%にあたる。ついで多いのは、URLの711館(60.6%)である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
V - 4の回答館数	1174	45	21	11	489	2	606

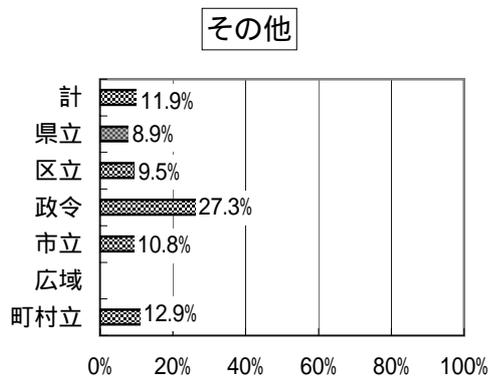
無回答	30	1	0	0	11	0	18
総計	1204	46	21	11	500	2	624

選択項目	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの名称	1020	44	20	11	425	1	519
ホームページのURL	711	39	17	7	302	2	344
ホームページの更新日付	107	4	5	1	50	0	47
検索年月日	153	12	6	1	65	0	69
その他	140	4	2	3	53	0	78

次に各選択肢を選んだ比率を全体と各設立主体別でグラフで示した。



選択肢のその他を選択したのは、11.9%にあたる140館であった。



主な内容は以下のとおりであった。

「回答・内容」「インターネットの情報は回答に用いない」、「利用者に提供しているパソコンで直接画面で見てもらおう」、「手がかり、参考として利用する程度」などの回答が多くみられる。

その他の内容の主なもの	館数
回答・内容	35
インターネットの情報は回答に用いない	21
直接画面をみてもらおう。館内設置のインターネット接続パソコンを利用してもらおう	14
検索方法・キーワード等	10
手がかり参考として使用する	8
不確実性・信頼性の告知	4
プリントアウト	3
情報から書籍を検索し、現物を確認して紹介(回答)	3
特になし	3
状況に応じて	3
所蔵館名	2
現在は蔵書検索程度の利用	2
規定していない	2
利用者の要望にそって利用する	2

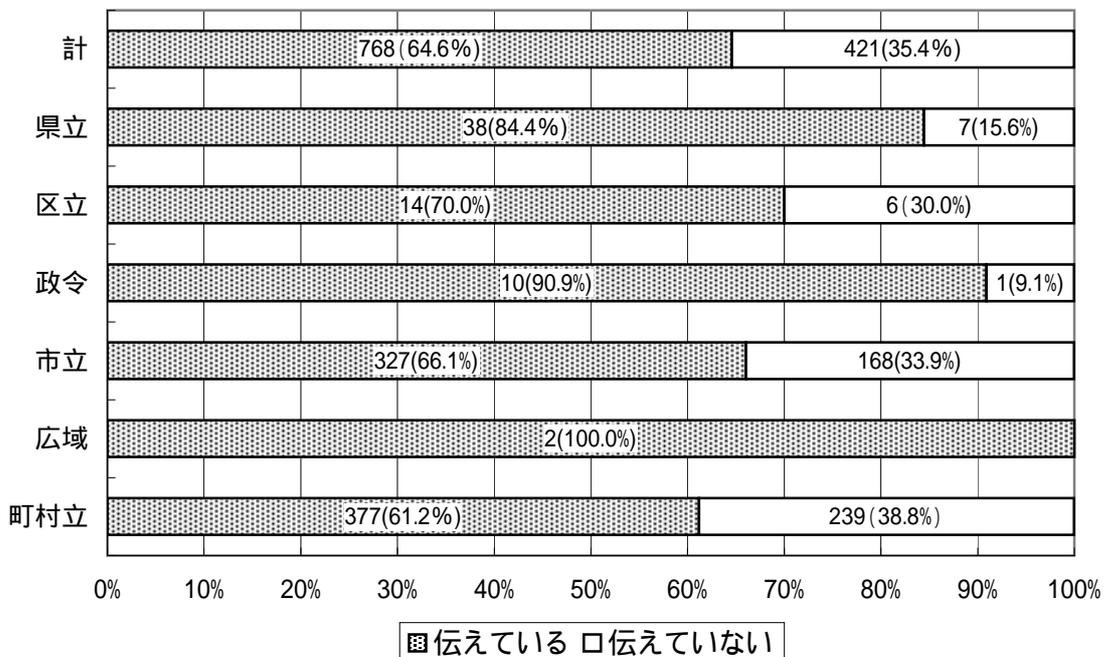
(5) インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていきますか
 (信頼性や安定性に関する特徴など)

インターネット上の情報を提供する際に、情報の不確実性や不安定性等の特性を利用者にあらかじめ伝えた上で提供しているかどうかを質問した。全体では、768館(64.6%)が「伝えている」と回答している。設立主体別では、広域2館(100.0%)、政令指定都市10館(90.9%)、都道府県立図書館38館(84.4%)の順に高い比率を示している。

インターネット上の情報の特性		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	伝えている	768	38	14	10	327	2	377
	伝えていない	421	7	6	1	168	0	239
計		1189	45	20	11	495	2	616

	無回答	15	1	1	0	5	0	8
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

インターネット上の情報の特性の告知



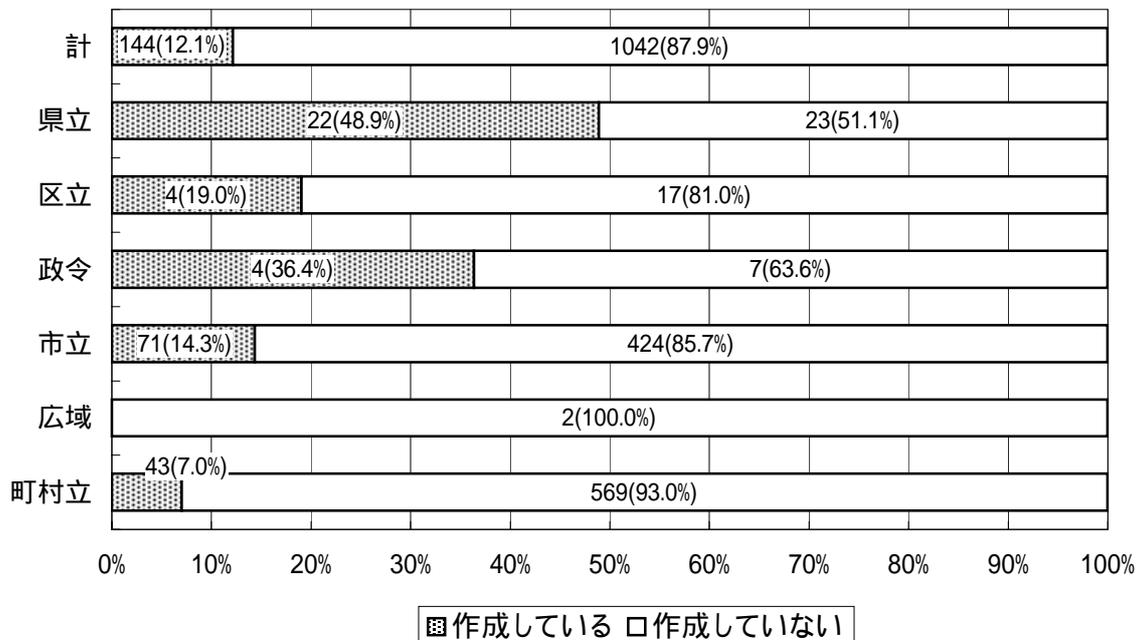
(6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか

インターネット上の情報をレファレンスサービスに利用するだけでなく、自館のホームページを作成し、インターネット上のツールを組織化し、リンク集を提供しているかどうかを尋ねた。リンク集を作成している図書館は、全体では144館(12.1%)であるが、都道府県立図書館は22館(48.9%)が「作成している」と回答している。ついで作成比率の高いのが、政令指定都市で、4館(36.4%)となっている。

リンク集	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	144	22	4	4	71	0	43
作成していない	1042	23	17	7	424	2	569
計	1186	45	21	11	495	2	612

無回答	18	1	0	0	5	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

リンク集の作成



(7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか

レファレンスサービスに無料のサイトだけではなく、有料サイトを契約している図書館がどのくらいあるか、使用状況を調べるための質問である。

有料契約サイトを使用しているのは、無回答を除いた全体の13.1%にあたる155館である。

設立主体別にみると、比率が高いのは都道府県立図書館の32館(71.1%)、政令指定都市の6館(54.5%)となっている。市立図書館では、使用していない館が416館(84.2%)で、広域では使用していると回答した館はなかった。

有料契約サイト		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	使用している	155	32	8	6	78	0	31
	使用していない	1030	13	13	5	416	2	581
	計	1185	45	21	11	494	2	612

	無回答	19	1	0	0	6	0	12
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

有料契約サイトの使用

