

全国公共図書館協議会 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

以下の質問は、貴図書館についてお答えください。
回答は、平成15年10月1日現在でお答えください。
該当する番号を別紙の回答用紙に記入してください。

この調査に関する問い合わせ先 全国公共図書館協議会 事務局（都立中央図書館企画経営課内）
電話 03-3442-8451内線2214 FAX 03-3442-8919

図書館業務の機械化について

- (1) 図書館システム(例えば、貸出、返却、所蔵管理など)を導入していますか
- 1 導入している 2 導入していない

用語説明) 図書館システム：

図書館業務処理専用システムのことです。貸出返却、資料検索、予約管理、利用者管理、資料管理、発注受入、統計などの処理を含んだシステムを指します。前記のうち一部の機能のみ使用している場合であっても「1 導入している」とお答えください。

レファレンスサービスの実施体制について

- (1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか
- 1 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している
2 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている
3 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターで別に窓口を設けていない
4 その他
- (2) （上記(1)で、1~2と答えた図書館にお尋ねします）
レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか
- 1 している 2 していない
- (3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか
- 1 ある 2 ない
- (4) （上記(3)で、2と答えた図書館にお尋ねします）
事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか
- 1 いる 2 いない
- (5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか（参考図書と一般図書の配置関係）
- 1 一般図書と混排 2 一括して別配置 3 その他

(6) 郷土資料はどのように配置していますか(参考図書と郷土資料との配置関係)

- 1 郷土資料室(郷土資料コーナーを含む)を設けている
- 2 参考図書室(参考資料コーナーを含む)に配置している
- 3 その他

(7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか

(例: xxに関する新聞切抜き)

- 1 作成している(内容:)
- 2 作成していない

(8) レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

- 1 ある
- 2 ない

*「1ある」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか。該当する欄に 印を記入してください。

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員		
非常勤職員		

(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

該当欄に 印を記入して下さい

(他の図書館からのレファレンス質問は除く)

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭			
電話			
Fax			
電子メール			
手紙			

(上記(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答えた図書館にお尋ねします)

(行っていない図書館は、へすすむ)

電子メールによるレファレンスサービスについて

(1) 図書館のホームページを開設していますか

- 1 開設している
- 2 開設していないが計画中
- 3 開設していない

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

- 1 受付けている
- 2 条件付きで受付けている(郷土資料に関するもののみ等)
- 3 受付けていない
- 4 その他

(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

件

(年度途中から開始した場合は、何月からですか)

月

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

- 1 他の図書館または他の機関を紹介する
2 直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる
3 場合により1～2を使い分ける
4 自館で解決できる範囲に留める

(2) （上記(1)で、1～3と答えた図書館にお尋ねします）

他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）

- 1 他の自治体の公共図書館（都道府県立を含む）
2 国立国会図書館
3 大学図書館
4 その他

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

- 1 記録している
2 選択して記録している
3 記録していない

(4) （上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします）

どのような方法で記録していますか（複数回答可）

- 1 データベース
2 レファレンス処理票（受付票を含む）
（Excel等簡易なデータベースを含む）
3 ノート
4 その他（ ）

(5) （上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします）

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）

- 1 同様の質問への迅速な対応
2 交替時の連絡用
3 統計の作成
4 質問傾向の把握
5 責任の明確化（受付職員の明確化）
6 未解決問題への対策
7 質問者への連絡用
8 館長等上司への回覧・報告
9 その他

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

- 1 している
2 していない[（ ）へすすむ]

(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

- 1 用いている
2 用いていない

*「1用いている」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。

(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

- 1 している
2 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）

- 1 ホームページの名称
2 ホームページのURL
3 ホームページの更新日付
4 検索年月日
5 その他（ ）

(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）

- 1 伝えている
2 伝えていない

- (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
 1 作成している 2 作成していない
- (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
 1 している 2 していない

レファレンスサービスの推進について

- (1) レファレンスサービスのPRを行っていますか
 1 行っている 2 行っていない
- (2) (上記(1)で、1と答えた図書館にお尋ねします)
 どの方法で行っていますか(複数回答可)
- 1 館報 2 自治体の広報 3 登録時の説明
 4 パンフレット(利用案内等) 5 ポスター、案内プレート(館内・館外)
 6 新聞 7 ラジオ 8 テレビ 9 ミニコミ紙
 10 ホームページ 11 その他
- (3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか
 1 実施している 2 実施していない
- (4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける
 機会がありますか(館内外を問いません)
- 1 ある 2 ない
- (5) (上記(4)で、2と答えた図書館にお尋ねします)
 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか
- 1 必要である 2 必要ない
- (6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービス
 を行っていますか(複数回答可)
- 1 パスファインダー等の案内資料の作成、配付(インターネット上での公開も含む)
 2 図書館ツアー 3 情報リテラシー支援講座の開催
 4 その他()

用語説明) パスファインダー:

特定のトピックを取り上げて、関連文献を提示したり、情報検索手順を示したものです。
 (例)「人物を探す」ための資料紹介

用語説明) 情報リテラシー支援講座:

コンピュータやインターネット、または貴図書館の検索システムについて、図書館利用者を
 集めて行う講習会などを想定しています。

館名 県名 コード番号 電話番号	回答いただいた内容について確認させていただく場合がありますので、下記に連絡先をご記入ください。 F a x 番号 回答記入者 部署名 氏 名 以下の質問は、貴図書館についてお答えください。 回答は、平成 15 年 10 月 1 日現在でお答えください。
-----------------------------------	--

図書館業務の機械化について

- (1)

該当する番号を回答欄に記入してください。

レファレンスサービスの実施体制について

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (5)

- (6)

- (7)

- (7) の内容

- (8)

- (9)

該当欄に を記入してください

- (10)

該当欄に を記入してください

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員		
非常勤職員		

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭			
電話			
Fax			
電子メール			
手紙			

電子メールによるレファレンスサービスについて

- (1)

- (2)

- (3)

 件

月

レファレンス処理手順・処理方法について

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (4) その他の内容

- (5)

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)

- (2)

- (3)

- (4)

- (4) その他の内容

- (5)

- (6)

- (7)

レファレンスサービスの推進について

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (5)

- (6)

- (6) その他の内容

全国調整委員会委員

2003年度（平成15年度）

地区名	所属図書館	委員氏名
北日本	福島県立図書館	村山 照彦
関東	千葉県立中央図書館	長柄 弘道
	神奈川県立図書館	安田 清高
東海北陸	石川県立図書館	久保 泰子
近畿	大阪府立中央図書館	仙田英一郎
中国	岡山県総合文化センター	山本 公子
四国	徳島県立図書館	岡田 康男
九州	佐賀県立図書館	島崎 敏江
事務局	全国公共図書館協議会 東京都立中央図書館内	事務局長 中村 憲司
		事務局次長 荒木 三男
		事務局担当 田代 尚子

プロジェクトチーム

（都立中央図書館）

吉田 昭子（チーフ）
大橋 綾子
神林 秀樹
溝田 英子
荒木 三男（事務局）
田代 尚子（事務局）

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
(2003年度 全国公共図書館協議会調査研究事業報告書)

発行日 2004年3月17日

編集発行 全国公共図書館協議会
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
東京都立中央図書館内
03-3442-8451(代)

印刷所 東京都同胞援護会事務局
東京都千代田区外神田1-1-5 昌平橋ビル
