

2005年度(平成17年度)

公立図書館におけるレファレンスサービスに
関する報告書

平成18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、「公立図書館におけるレファレンスサービス」についての調査・研究事業に取り組んできました。

この調査・研究は、公立図書館のレファレンスサービスの実態とその傾向を把握し、今後の課題と展望を考察することを目的としています。

我が国の産業・社会構造の変化、インターネットの急速な普及、生涯学習社会の進展など、公立図書館をとりまく状況の変化に伴い、レファレンスサービスの枠組みが大きく広がってきています。地域の情報拠点としての役割が期待されている公立図書館において、レファレンスサービスにどう取り組むかが、いまや最重要課題であると言っても過言ではありません。全国公共図書館協議会がこのテーマに取り組んできたことには、大きな意義があると考えています。

3年目に当たる、平成 17 年度の本報告書は、2 部で構成しました。

第 1 部では、一昨年度及び昨年度の調査に加えて、本年度実施したヒヤリング調査の結果に基づいて作成した、「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）」を掲載しました。ヒアリング調査および原稿の執筆は、これまでに引き続き、小田光宏氏（青山学院大学文学部教授）に依頼しました。また、平成 15 年度に実施した実態調査の際に、各図書館からお送りいただいた、「レファレンスサービスに関する規程類について」のまとめと報告は、吉田昭子氏（編集委員）が行いました。

第 2 部では、ビジネス支援・行政支援・学校支援等のサービスにおける「特色のあるレファレンスサービスの事例」を 24 館、紹介しました。

本報告書が、公立図書館におけるレファレンスサービスの基礎的資料として、図書館サービスの一層の発展のために寄与できれば幸いです。

最後に、この報告書をまとめるにあたり、分析・執筆に多大なご尽力をいただいた小田光宏教授はじめ、ヒアリング及び事例掲載にご協力くださった各館の皆様に、厚くお礼申し上げます。

平成 18 年 3 月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

目 次

第1部	レファレンスサービスに関する調査・研究報告	1
	レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン(案) ...	3
	－ 市町村立図書館に焦点を合わせて －	
	レファレンスサービスに関する規程類について	19
第2部	特色のあるレファレンスサービスの事例	33
	－ビジネス支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	35
	－学校支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	41
	－行政支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	48
	－その他のレファレンスサービス事例－	53
	全国調整委員会委員名簿	59