

2004年度

公立図書館におけるレファレンスサービスの
実態に関する研究報告書

2005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、2003年度から2ヵ年計画で、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」(文部科学省の国庫補助対象事業)に取り組んできました。

この「調査・研究事業」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にしています。

今、インターネットの急速な普及と、生涯学習社会の発展により、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共図書館において、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ます。

2003年度は、都道府県立図書館、市区立図書館、町村立図書館の各中心館を対象とした実態調査を行い、その結果を「2003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実態調査報告書」にまとめました。

本年度は、この「調査報告書」のデータを基に、外部の専門家の協力を得て分析を行うとともに、全国7地区の公立図書館から20館の事例を紹介することにしました。目をみはるような先進的事例ばかりではなく、それぞれの図書館の規模に応じた地道な取り組みや、今後の課題などについても報告いただいています。

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くださった、青山学院大学文学部の小田光宏教授はじめ、ヒアリングにご協力くださった皆様、並びに事例掲載にご協力くださった各館及び執筆にご苦労いただいた皆様に、厚くお礼申し上げます。

2005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 公立図書館におけるレファレンスサービスの課題	1
~ 実態調査報告書に基づく分析と創造的展開に向けての視座 ~	
資料1 2003年度調査概要	45
資料2 2003年度調査結果(抜粋)	46
資料3 2003年度調査票	53
第2部 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する事例	57
(1) 北広島市図書館(北海道)におけるレファレンスサービス	61
(2) 札幌市中央図書館におけるレファレンスサービス	64
(3) 福島県立図書館の目指す司書が共有するレファレンスサービス	67
(4) 成田市立図書館(千葉県)におけるレファレンスサービス	70
(5) 東京都立図書館のレファレンスサービス	73
- ホームページを活用したレファレンスサービスの展開 -	
(6) 神奈川県立図書館におけるレファレンスサービス	77
(7) 岐阜県図書館におけるインターネットを活用したレファレンスサービスの取り組み ...	80
(8) 岐阜市立図書館におけるレファレンスサービス	83
(9) 浜松市立中央図書館(静岡県)におけるレファレンスサービス	86
(10) 愛知図書館協会におけるレファレンスサービス研修	89
(11) 和歌山地域コンソーシアム図書館について	92
(12) 堺市立中央図書館(大阪府)における「図書館サポーター養成講座」について	95
- 「堺図書館サポーター倶楽部」を中心として -	
(13) 岡山県立図書館のレファレンスサービス	98
- 「レファレンスデータベース」と「オンラインレファレンス」の活用 -	
(14) 奈義町立図書館(岡山県)における電子メールレファレンスサービス	101
(15) 坂出市立大橋記念図書館(香川県)におけるレファレンスサービス	104
(16) 徳島県立図書館における電子図書館レファレンスサービス	108
(17) レファレンス・サービスの提供 広島県立図書館ホームページの事例	110
(18) 福岡県立図書館のレファレンスサービス	113
(19) 福岡市総合図書館におけるレファレンスサービスに関する事例	116
(20) 名護市立中央図書館(沖縄県)における地域資料の収集と	118
レファレンスサービスへの活用	
全国調整委員会委員名簿	121