

3 レファレンスー相談業務・参考業務ー

- ・図書館のサービスとして重視しています
- ・レファレンス・データを公開しています

レファレンスとは、利用者が求める情報・資料を調査し、その資料の提供・紹介をするサービスで、図書館の本質的な機能です。

利用者の質問に直接対話しながら必要な資料・情報の入手につなげていくもので、多摩市の図書館では、開館当初からレファレンスを含めた窓口サービスに取り組んできました。

平成9年開館の永山図書館では、調べものに対する支援をより積極的に打ち出すため、「相談コーナー」を設けました。相談コーナーを設けているのは、本館、永山図書館、関戸図書館の3館ですが、他の4館でも、貸出窓口やフロアなどで、子どもから大人までが職員に気軽に質問していただけるように努めています。また、行政資料室は市政や地域に関わるレファレンスの窓口として位置付けています。

なお、この数年間の主な質問と回答は、レファレンス事例として多摩市立図書館のホームページで公開しており、平成23年3月から国立国会図書館の事業であるレファレンス協同データベースにも参加しています。多摩市立図書館のホームページでの公開件数は、平成25年3月末現在193件です。

(1) 相談受付件数の推移

単位：件

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
本館	237	403	6,041	6,266	5,905
東寺方図書館	156	67	2,159	3,075	3,668
豊ヶ丘図書館	298	336	1,213	5,006	3,373
関戸図書館	2,905	1,432	8,856	10,311	8,080
聖ヶ丘図書館	243	180	3,880	3,046	1,754
永山図書館	1,196	1,041	3,206	9,804	11,199
唐木田図書館	-	-	-	8,600	9,853
行政資料室	348	75	12	124	635
合計	5,383	3,534	25,367	46,232	44,467

※ 平成22年度から集計の対象を変更し、「〇〇という本はありますか」といった単純な問合せ（クイックレファレンス、所蔵確認等）を含め、原則すべての相談を対象としました。（利用者用端末の使い方などの案内数は除く）

※ 各館の窓口の状況、繁忙度により正確に記録されず、数値にばらつきがあります

(2) インターネット検索性端末

平成18年3月から稼動した第IV期図書館コンピュータシステムから、調べものに利用できるインターネット端末を各図書館に設置しています。この端末では図書館が契約している新聞記事等のデータベースの検索、閲覧などができます。

平成24年は新聞記事データベースの利用講座を開催しました。

※データベースの利用講座の開催内容について、「Ⅲ-7-(2)館内行事 講座・講演」をご覧ください

(3) インターネット検索性端末利用数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
本館	852	751	870	902	632
東寺方図書館	327	348	456	312	204
豊ヶ丘図書館	227	173	136	220	114
関戸図書館	750	1,019	949	935	921
聖ヶ丘図書館	387	284	252	201	276
永山図書館	1,805	1,525	1,359	1,629	2,326
唐木田図書館	-	-	-	293	247
行政資料室	-	-	-	6	8
合計	4,348	4,100	4,022	4,498	4,728

※ 1人が1回に利用できる時間(30分)を1単位として換算