

3 レファレンス－相談業務・参考業務－

- ・ 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す。

必要な情報を得ることは図書館の本質的な機能で、利用者の質問に職員が直接対話しながら、必要な資料・情報の入手につなげていくものです。多摩市の図書館では、貸出・返却カウンターを利用者サービスの最前線として、職員が利用者・市民からの質問に応じる形で、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、永山図書館、関戸図書館の2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づけています。

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います。平成20年3月末現在の公開件数は197件です。

(1) 相談記録の推移

単位：件

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
本館	406	716	403	424	237
東寺方図書館	126	278	27	58	156
豊ヶ丘図書館	423	874	838	875	298
関戸図書館	1,019	2,533	3,197	3,163	2,905
聖ヶ丘図書館	178	328	361	94	243
永山図書館	2,172	3,246	5,274	1,915	1,196
行政資料室	(H19までは本館の内数)				348
合計	4,316	7,975	10,100	6,529	5,383

※記録は、現場のサービスに配慮し「窓口に来たお客様を優先しつつ、できる範囲で記録する」という申し合わせにより記録したものです。そのため、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。「〇〇という本はありますか」などの単純な問合せ（クイックレファレンス、所蔵確認等）は除いています。

(2) インターネット検索用端末

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館1台設置しました。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、CD-ROMの閲覧などができます。

*図書館で利用可能なデータベース、CD-ROM等は「II-2 資料(8)その他の電子資料」をごらんください。

(3) インターネット検索用端末利用数

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
本館	3	222	186	852
東寺方図書館	3	173	253	327
豊ヶ丘図書館	0	166	137	227
関戸図書館	17	511	622	750
聖ヶ丘図書館	2	181	137	387
永山図書館	39	1,500	1,768	1,805
合計	64	2,753	3,103	4,348

※ 1人が1回に利用できる時間(30分)を1単位として換算