

### 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、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3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23年3月末現在180件です。

#### (1) 相談受付件数の推移

単位：件

|        | 平成18年度        | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|--------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| 本館     | 403           | 424    | 237    | 403    | 6,041  |
| 東寺方図書館 | 27            | 58     | 156    | 67     | 2,159  |
| 豊ヶ丘図書館 | 838           | 875    | 298    | 336    | 1,213  |
| 関戸図書館  | 3,197         | 3,163  | 2,905  | 1,432  | 8,856  |
| 聖ヶ丘図書館 | 361           | 94     | 243    | 180    | 3,880  |
| 永山図書館  | 5,274         | 1,915  | 1,196  | 1,041  | 3,206  |
| 行政資料室  | (H19までは本館の内数) |        | 348    | 75     | 12     |
| 合計     | 10,100        | 6,529  | 5,383  | 3,534  | 25,367 |

※ 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、閲覧などができます。平成22年には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は「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用端末利用数

|        | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 本館     | 222    | 186    | 852    | 751    | 870    |
| 東寺方図書館 | 173    | 253    | 327    | 348    | 456    |
| 豊ヶ丘図書館 | 166    | 137    | 227    | 173    | 136    |
| 関戸図書館  | 511    | 622    | 750    | 1,019  | 949    |
| 聖ヶ丘図書館 | 181    | 137    | 387    | 284    | 252    |
| 永山図書館  | 1,500  | 1,768  | 1,805  | 1,525  | 1,359  |
| 合計     | 2,753  | 3,103  | 4,348  | 4,100  | 4,022  |

※ 1人が1回に利用できる時間(30分)を1単位として換算