

合同図書館 利用実態調査報告 [2]

「レファレンスサービス」の活用を!! -その1-

皆さんは「レファレンスサービス」をご存知だろうか？

レファレンスサービスとは、簡単に言うと「図書館資料を利用者が使いこなせるよう助けること」である。

しかし残念ながら、今回実施した実態調査の結果をみる限り、利用者にはあまり浸透していないようである。「文献調査するとき、まずどうするか」の問いに83%が「まず自分で探すことが多い」と回答している。

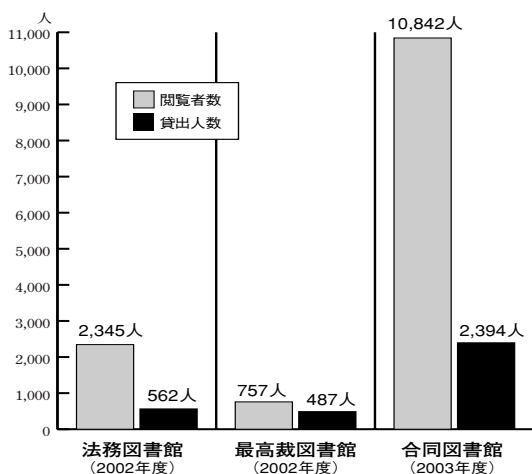
以下、その主な理由とこれに対する所感を述べたい。

スタッフに尋ねて調べてもらえると 知らなかったから

合同図書館が設置された目的は、弁護士の社会的使命を実現するために必要な資料を収集し、これを提供することにある。そして、弁護士と資料を繋ぐのが「レファレンスサービス」だ。

現在、図書館では、人事異動で経験豊富な職員と未経験の職員が交代するなど、マンパワーの低下が生じることもあるが、少ない人数で多くの利用者により良質のサービスを提供しようと、職員一同日々研鑽、努力している。是非一度ご活用を。

各図書館におけるスタッフ1人当たりの利用者数



(レファレンスサービスを活用したいが) 職員が忙しそうで尋ねにくい

確かに、忙しい。左下図のとおり、法務図書館（スタッフ数13名）や最高裁図書館（スタッフ数25名）と比べても、我が合同図書館（スタッフ数8名）のスタッフ1人当たりの利用者数は桁違いに多い。

しかも、合同図書館の年間入館者数は、毎年着実に増え続け、会館設立の翌年1996年度（63,785名）と、2003年度（86,737名）とを比較すると、約1.4倍にもなっている（しかし、スタッフ数は増えていない）。

曜日にもよるが、比較的空いている午前中の早い時間帯であれば職員も余裕をもって対応できるので、お薦めだ。

(図書館スタッフに尋ねるよりも) 自分で探した方が手取り早いから

確かに探したい資料が特定している場合や、延長時間帯（午後4時45分～5時45分。この時間帯はレファレンスサービスを行っていない）などは、ご自分で探した方が早いかもしれない。

ただ、実態調査をみると、自力で探せなかった場合に「あきらめる」という回答が目立つ。こんなときこそ、レファレンスの活用を！

また、自力で探した文献以外にも有用な資料が図書館に眠っているかもしれない。図書館では利用者から同じような問い合わせを数多く受けるので、そうした事例をストックしてレファレンスに活用している。

* * *

今回は、レファレンスサービスがどのように活用されているのか、具体例を紹介する。

(合同図書館委員会副委員長 甲斐 順子 [二弁])