

Ⅷ 平成 24 年度愛知県図書館サービス計画

この計画は、「愛知芸術文化センターの一翼を担う図書館」として、「県民に開かれた図書館」「資料情報センターとしての図書館」「県内市町村立図書館へのバックアップを行う図書館」という愛知県図書館の基本理念に基づき、24 年度に行うサービスを示し、達成すべき数値目標を明らかにするものです。23 年度のサービス計画の達成状況を検証し、その上で 24 年度の計画を示します。

1 23 年度の図書館サービスの評価

23 年度は、厳しい本県財政状況に伴い、資料や情報を提供する図書館としての根幹をなす資料費が削減される状況となりました。これに伴い、サービス計画では、資料費削減の影響を最小限にとどめながら、市町村立図書館や公民館図書室と連携しながら県内全域をサービス対象とする県図書館の役割が果たせる資料の収集と提供体制の充実に努めることを基本とし、以下の重点目標を掲げました。

(1) レファレンス（調査相談）を中心とする資料提供能力の充実

数値目標となるレファレンス件数は、利用動向の変化に伴う入館者の減少傾向を踏まえ、前年度並みの 38,500 件としましたが、38,466 件と前年度の 38,482 件とほぼ同数となりました。調べ方ガイドは、5,666 枚を配布し、目標の 5,500 枚（前年度比 12%増）を 3%上回りました。

(2) 市町村立図書館等や近隣県立図書館等との連携による県域の資料提供能力の充実

市町村立図書館への協力貸出と、当館を経由した市町村立図書館等の相互貸借資料の合計は、58,884 冊（0.4%増）と微増に留まり、3%増の 60,400 冊に至りませんでした。

市町村立図書館の協力を得て、当館で貸出された図書を、地元の図書館のカウンターへ返却できる遠隔地返却制度を 9 月から試行として開始し、今後の実施に向けた基礎データの収集を行うことができました。

(3) 全般的な評価

直接来館して利用される方の全般的な評価を計るための指標として、来館者アンケート調査における「全般的な満足度」を、前年度比 0.01 ポイントアップの 3.30 を目指しましたが、3.31 と目標を達成することができました。これまでの来館者アンケートで最も評価の低かった 18 年度の 3.07 から比べると、0.24 ポイント（7.8%）も満足度が向上したことになります。

2 24 年度サービスの基本的な考え方

景気は、東日本大震災の影響により依然として厳しい状況にあるなかで、穏やかに持ち直しつつありますが、本県の厳しい財政状況には改善の兆しが見られず、図書館関係予算の一層の見直しが求められています。24 年度は、資料費削減の影響を最小限にとどめ、県民の皆様が求める資料の収集と提供体制の維持に努めるとともに、市町村立図書館等と連携しながら、知の拠点として県内全域をサービス対象とする広域性の高い県図書館の役割が果たせる活動を展開します。

3 特に重点をおいて取り組むサービス

(1) 調べる環境の整備

自分で調べる方への支援として、様々なテーマの調べ方を紹介する「調べ方ガイド」の作成や、図書館での資料の探し方の講座の開催などを行います。

これまで、レファレンスサービスを特に重点を置くサービスとし、所蔵資料やデータベースによる情報提供に努めてきました。また、単館では収集しきれない資料については、その資料・情報を持つ図書館や機関を紹介するレフェラルサービスを行っています。24 年度は、こうしたサービスとともに、自分で調べるための環境整備にも努めます。

(2) 全県域への図書館サービスの拡充

来館者アンケートなどに、ご自分が直接県図書館で借りられた資料を、自宅近くの市町村立図書館へ返却したいという要望が寄せられていました。こうした声に応えるため、23年度に市町村立図書館の協力を得て試行しました「遠隔地返却」を24年度から実施します。また、県図書館に来館しにくい方に、市町村立図書館等のカウンターを経由して県図書館の資料を貸出す協力貸出の充実や、市町村立図書館等が相互に資料を貸借りする相互貸借への協力を努めます。

(3) サービス事業の見直し

サービス事業の見直しにより、限られた予算・人員を、仕事や生活に役立つ資料や情報の収集に振り向けます。

インターネットの発展と日常化に伴い、これまで図書館での利用に限定されていた特許情報や国連の会議録などが、自宅でも利用できるようになったことから、これらの資料の受入れや提供を順次停止してきました。24年度は、ビデオやレーザーディスクなどの視聴機器の老朽化と機器の販売停止により更新が困難なことから、AV（視聴覚）資料は貸出を中心とした運営への移行に着手します。

(4) 県域での資料保存体制の向上

廃棄予定の資料で県内に唯一のものを県図書館などで保存する資料保存システムの実現に向けて体制を整備します。

市町村立図書館が書庫の狭隘化のために廃棄している資料には、県内で唯一のものが含まれていることがあります。県全体の資料保存能力を高めるため、県内公共図書館が所蔵する資料のデータの集積と調査を進めます。

(5) 市町村立図書館との連携の強化

市町村立図書館への講師の派遣や訪問などにより、市町村立図書館と県図書館との連携を強化します。従来行ってきた市町村立図書館が行う研修会への講師の派遣や図書館運営への支援活動を行うとともに、積極的に現地を訪問して意見交換や業務上の情報を共有することで、相互に連携した図書館サービスが展開できる環境を整備します。

(6) 市町村立図書館職員へのアンケートの実施

県図書館は、来館される方への館内でのサービスのほかに、直接来館しにくい方へのサービスを市町村立図書館などと連携して展開しています。こうした市町村立図書館などで住民への図書館サービスを担っている職員の、県図書館に対する依頼、期待、要望などの内容を明らかにするためのアンケートを実施します。

4 数値目標

特に重点とするサービスに対応する数値目標を、次のように設定します。なお、一定期間を経過しないと評価できない項目（資料保存システムなど）は、目標に含みません。

(1) レファレンス

レファレンス件数は、前年度並みの38,500件、「調べ方ガイド」は、6%増の6,000枚の配布を目指します。

(継続)

(2) 市町村立図書館等との連携による県域での県図書館所蔵資料の活用

市町村立図書館等への協力貸出冊数と市町村立図書館等で返却された遠隔地返却資料数の合計を、20,400冊点（前年度比110%）とします。（新規）

(3) 市町村立図書館などへの県図書館職員の派遣・訪問

市町村立図書館が行っている研修会への職員の派遣や助言活動、意見交換などのための県図書館職員の派遣・訪問人数を42人（前年度比120%）とします。（新規）

(4) 来館者アンケート調査における満足度

来館して利用される方の全般的な評価を得るための指標として、「全般的な満足度」をこれまでの最高だった前年度目標と同じ3.30とします。（継続）