

大阪府立図書館のレファレンスサービスのあり方について

【経緯】

- ・ 市場化テスト監理委員会（H21.9）
『大阪版市場化テスト 対象業務の官民比較に関する検討のまとめ（提言）』の指摘
「民間事業者が提供できないサービスというわけではなく、将来的には対象範囲の見直しを否定するものではない。（中略） 府職員が行なう高度なレファレンスサービスについては、職員が時間をかけて行っているものもあり、職員の人件費等のコストから考えると、現状のサービスレベルを維持すべきかといった疑問を感じた（後略）」
- ・ 知事記者会見（H21.9）
府立図書館のレファレンスについて「レファレンス事例とそれにかけているコストについて府民にその是非を問うていきたい」

【府立図書館における検討状況】

- ・ 21年度第2回府立図書館協議会において状況説明（H22.3.26）
今後のレファレンスサービスのあり方、継続実施する意義等、全般的な方策を検討し、検討結果をHPで広報し、サービスの向上に努める
- ・ 22年度に、両館合同検討チームを立ち上げ、議論と取組みを開始
〈基本的考え方〉
レファレンスサービスは、窓口での調査相談にとどまるサービスではなく、多様なサービスを生み出す、図書館における基盤をなすサービスである
- ・ 22年度第2回図書館協議会において、考え方のイメージ図（未定稿）を説明（H23.2.9）
- ・ 23年度引き続き、検討チームで議論を重ね、トータルプラン（準備稿）をまとめた

【レファレンス・トータルプラン（仮称）準備稿】

○コンセプト

「府立のレファレンスの位置づけ・あり方を明確化し、府民、設置者に理解を得る。」
（府立のレファレンスの課題と、今後に向けた方向性をあきらかにする）

○準備稿の出来状況

- ・ 基本的な考え方を確認、現状把握と課題抽出の段階
- ・ 第2部の現状と課題の占める割合が高く、府民や設置者に向けて、レファレンスのイメージをわかりやすく伝えるには至っていない
- ・ 第3部は充分とはいえない。現在進行形または短中期の具体的な取組みにとどまらず、将来展望も必要

○ご意見をいただきたい点

- ・ 全体構成について
- ・ レファレンスを中心とした図書館サービスにおける経済効果についての考え方
- ・ 今後に向けての展望
関係機関の動きの中で、（府立）図書館サービスとしてのレファレンスの方向性
- ・ 最近の動向として、調査相談サービスの質問内容の変化（高度化）とインターネット利用との関連性