

基本方針 2 大阪府立図書館は、幅広い資料の収集・保存に努め、すべての府民が正確な情報・知識を得られるようサポートします。

<b>重点目標</b> 2-2	図書館資料と検索技術に精通した職員（司書）の専門性を生かし、レファレンスや資料提供サービスを充実させます。			
<b>評価</b>		【評価の理由】		
<b>重点指標</b>	策定当初 23年度末	目標	25年度末 実績	進捗(□は中間結果)
e-レファレンス受付件数	467	550(図書館分含む)		
レファレンス満足度	95%	95%		
調査ガイド・資料一覧等アクセス数	1,088,948	1,200,000		
利用者向け講座開催数	2(中央)	6(中央)		
政策立案支援サービス利用件数	510	550		
<b>【アクション・プラン】</b>				
平成 25 年度	平成 26 年度		平成 27 年度	
① ・レファレンスの質問・内容・満足度に関する調査・分析・研究 ・「レファレンス満足度」アンケートの実施  ② ・レファレンスに関する館内、課内研修の実施 ・レファレンス事例公開の推進  ③ ・利用者向け講習会の実施 ・調査ガイド等の作成・公開の推進 ・図書館所蔵資料を紹介するため、展示をより充実したものにするべく体制を整備  ④政策立案支援サービス ・SDI サービスの実現、利用の促進 ・他館資料文献の取寄せ実現のための調査・準備				

## 【アクション・プランのねらい】(25年度当初に記入)

レファレンスの内容, 質の充実を図り、レファレンス満足度 95%の維持をめざすために、

- ①レファレンスサービスの質問内容・満足度に関する調査・分析を行い（\*）、資料収集、職員研修、パスファインダーの作成等日々の業務に活かしていく。
- ②職員のレファレンス能力の向上に努める
- ③利用者の図書館利用リテラシーの向上を図る
- ④政策立案支援サービスの充実に努める

上記の結果として、大阪府立図書館のレファレンスサービスの信頼度を高め、レファレンス受付件数の増加を目指す。

\* 「レファレンス満足度」については、確固たる定義がなされていないため、レファレンス検討委員会と担当課でレファレンスの評価に関する研究（レファレンスサービス利用の調査・分析）を行うものとする。

「