

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。

重点目標 2-2	図書館資料と検索技術に精通した職員（司書）の専門性を活かし、レファレンスや資料提供サービスを充実させます。	
評価 (25 年度)	○	<p>【評価の理由】</p> <p>e-レファレンスの受付件数は着実に増加しており、利用者満足度も 24 年度に引き続き、90%以上を維持している。</p> <p>企画展示では他の図書館の協力を得、資料やパネルを借りて展示を行った。</p> <p>政策立案支援サービスの利用件数は目標値を大きく上回っている。各部署から申込みがあり、このサービスが庁内で定着してきたことが伺える。8 月から「新着雑誌記事速報」（府立図書館で所蔵している社会科学系の新着雑誌の目次情報提供）も開始した。</p>

重点指標	24 年度末 実績	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 《質問件数》	509 《931》	最終年度に 550 《最終年度に 1000》	— 《976》	
レファレンス満足度	93%	毎年 95%	93%	
調査ガイド・資料一覧等アクセス数	985,091	毎年 1,000,000	855,894	
利用者向け講座開催数(中央)	2	毎年 6	7	
政策立案支援サービス利用件数	558	毎年 580	643	

【アクション・プラン】

	取組み	達成状況
平成 25 年度	<p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(4)政策立案支援サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> 来館アンケートの結果を受け、レファレンス業務検討委員会にてより詳細な調査・分析等について検討 レファレンスサービス利用者アンケートを実施 <p>(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 課内研修を 1 回、館内オンラインデータベース研修を 3 回、館内レファレンス研修を 4 回実施 レファレンス事例については、大阪府立図書館レファレンス事例データベースと国立国会図書館レファレンス協同データベースに 226 件(中央 136 件、中之島 90 件) 登録 <p>(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者向け講習会は 7 回実施 「調査ガイド」3 件、「どこにあるの」2 件、「資料案内」5 件を新規作成。内容更新 4 件 展示については、「大正浪漫」(3-7 月)、「歴史地震に学ぶ「震災と復興」展」(1-3 月)を実施(他図書館より、資料等を借り受けて展示) <p>(4)</p> <ul style="list-style-type: none"> SDI サービス「新着雑誌記事速報」の提供を開始。庁内 Web にて 2 週間に 1 回程度サービスを広報 他館資料文献の取寄せについて現在の府の会計制度内で実現可能な項目について検討

平成 26 年 度	<p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスの質問・内容・満足度に関する調査・分析・研究の推進 ・「レファレンス満足度」アンケートの分析 <p>(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者向け講習会の実施 ・オンラインデータベースの利用促進 ・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、展示の充実と効率的な広報の実施 <p>(4)政策立案支援サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員研修時に広報を行い、府職員への周知に努める ・協力車による他館資料の取寄せサービスの実現 ・オンラインデータベースタイトル増加によるレファレンスの強化 	
平成 27 年 度		
<p>【アクション・プランのねらい】（25年度当初に記入）</p> <p>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、</p> <p>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。</p> <p>②職員のレファレンス能力の向上に努める。</p> <p>③利用者の図書館利用リテラシーの向上を図る。</p> <p>④政策立案支援サービスの充実に努める。</p> <p>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。</p> <p>＊「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。</p> <p>「</p>		