

来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究 報告書の概要

調査の目的 大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館型サービスの指標に並ぶ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示する。

事前調査

文献調査、セミナー等への参加、各図書館ホームページの調査等を基に、非来館型サービスが含まれる図書館サービスを 10 項目に整理

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| ①利用者登録 | ⑥SNS |
| ②貸出返却 | ⑦障がい者サービス |
| ③レファレンス | ⑧非来館による研修 |
| ④複写 | ⑨電子書籍提供サービス |
| ⑤デジタルアーカイブ等の Web サービス | ⑩ウェブスケールディスカバリーサービス |

都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査

左の 10 項目について、全国の都道府県立図書館の現状を把握するため、都道府県立図書館全 57 館を対象としたアンケート調査を実施（令和元年度）。

- ➔ 調査結果から次の 2 つの指標を算出し、大阪府の現状を検証
A: 各サービス数値の上位 10 都道府県平均
B: 人口 500 万人以上の 9 都道府県の平均
(調査結果は、『来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和 2 年度中間報告書』に掲載)

- 非来館サービスとして把握されているサービス、指標内容は多様で、単純比較は慎重に行う必要がある。
- 来館型サービスと非来館型サービスを対立して捉えるのではなく、図書館サービス全体の中で非来館サービスの意味・位置づけを把握する必要がある。
- ➔ 10 項目のサービスを基に新たな指標を考察

非来館サービスの効果を示す、3つの図書館サービスと指標の提案

対象とする「図書館サービス」の定義

図書館サービスを次のように定義

所蔵資料と図書館ネットワークを駆使し、入手した資料・文献・情報をより多くの利用者に提供すること

➔この定義から、「効果」は「資料の提供数」で測ることとする。

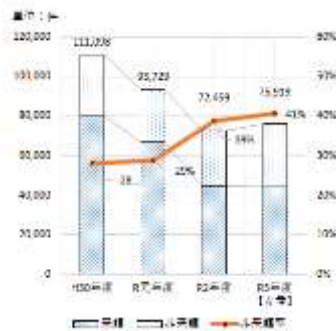
非来館サービスの効果を測るための「3つの図書館サービス」と、指標を設定

- 「資料利用(貸出等)」（冊）
- 「レファレンス」（件）
- 「複写枚数」（枚）

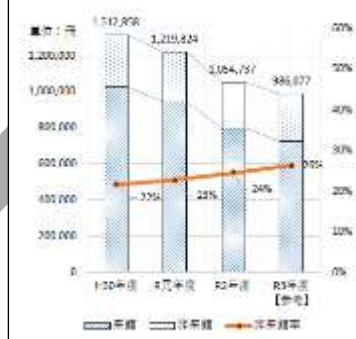
➔3つの図書館サービスについて、次の指標を設定
来館・非来館を合わせたサービスの総量と、そのうち非来館サービスが占める割合

自館のサービス指標の経年変化および、令和 3 年度に二次調査を行った 13 館から提供いただいた実績数値により大阪府の「立ち位置」を確認・検証

レファレンス



資料利用(貸出等) ※



※貸出・書庫出納・データベース利用・障がい者サービスなどを含む「利用者」に提供したすべての資料の量

複写枚数

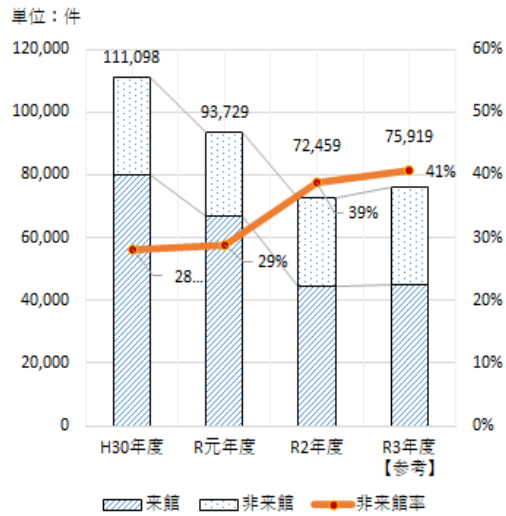


グラフは、平成 30 年度から令和3年度までの、大阪府立図書館における各サービスの「総量」（棒グラフ）と「非来館率」（折線グラフ）の推移

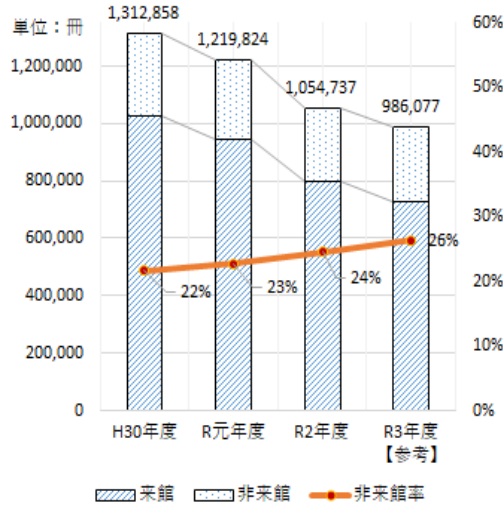
(「来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究 報告書の概要」下部 グラフの拡大図)

グラフは、平成30年度から令和3年度までの、大阪府立図書館における各サービスの「総量」(棒グラフ)と「非来館率」(折線グラフ)の推移
 ※令和3年度は、参考値(報告では、令和2年度までの実績値で調査・分析)

レファレンス



資料利用(貸出等) ※



※貸出・書庫出納・データベース利用・障がい者サービスなどを含む「利用者に提供したすべての資料の量」

複写枚数

