

# 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)

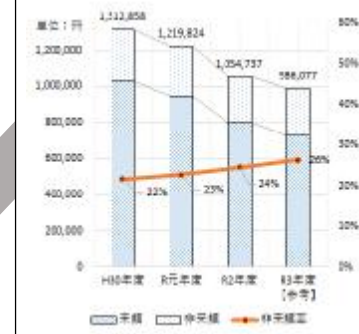
- ➔3つの図書館サービスについて、次の指標を設定
  - 来館・非来館を合わせたサービスの総量と、そのうち非来館サービスが占める割合

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

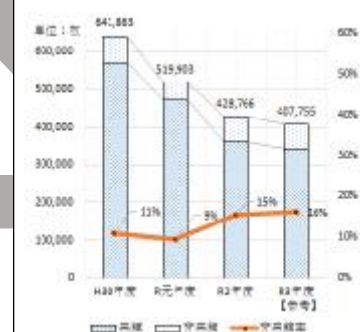


### 資料利用(貸出等) ※



※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

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

