

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。

2019（令和元）-2020（令和 2）年度調査内容

(A)文献調査： 非来館型サービス、図書館パフォーマンス指標等

(B)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：

(1)全国都道府県立図書館のホームページ調査

(2)アンケート作成・調査、調査結果分析

右の 10 項目を「非来館型サービス」と位置づけ、全国の都道府県立図書館のサービスの現状、大阪府のサービス検証、今後の調査事項を整理。

非来館型サービス提供が可能な 10 項目

(C)セミナー等への参加：

(1)第 21 回図書館総合展 2019.11.12

(2)令和元年度図書館地区別研修（近畿地区）2020.1.28

(3)デジタルアーカイブ産学官フォーラム（第 4 回）2020.9.10

(4)日本出版学会 2020 年度春秋合同研究発表会ワークショップ 2020.9.12

(5)電流協電子図書館セミナー2020.9.28

(6)図書館総合展 2020.11.4～6

(7)令和 2 年度図書館地区別研修（近畿地区）2021.1.27

(D)訪問調査： 東京都立中央図書館 2019.11.12

1.利用者登録

郵便が一般的。電話、ファクシミリ、メール、Web サイトのほか、館外での研修・イベント時における出張登録等がある。

2.貸出・返却

域内市町村立図書館への協力貸出、個人利用者が自ら予約して地域の図書館で受け取る遠隔地貸出、郵送貸出、来館で借りた本を地域の図書館で返却する遠隔地返却。

3.レファレンス

電話、郵便、ファクシミリ、メール、Web サイトがあり、自動応答やオンラインアプリ等の導入もみられる。

4.複写

郵便、ファクシミリ、メール、Web サイト。

5.Web サービス

ホームページでの情報発信や、マイライブラリ（登録利用者がログインして Web 上のサービスを利用できるページ）、デジタルアーカイブ（蔵書の電子化）コンテンツ等の提供。

6.SNS

Twitter、Facebook、Instagram、LINE、ブログ等の利用。

7.障がい者サービス

来館することが困難な人への郵送貸出、視覚障がい者へのオンラインによる対面朗読等。

8.研修

インターネット等を利用して受講者がリモートで受講する遠隔研修、館外へ講師が出向いて実施する出前研修。

9.電子書籍

電子書籍提供サービスの導入（著作権が有効な電子書籍をライセンス数や貸出期間等を限定してオンラインで提供する、もしくはタイトルのアクセス権を買い切る形式がある）。

10.ウェブディスカバリー

図書館が提供する情報資源をまとめて検索できるウェブスケールディスカバリーサービスの導入。

今後の方針

上記の実態調査結果を基に、各サービス数値の上位 10 都道府県平均および人口 500 万人以上の 9 都道府県の平均を用いて指標算出を試みた結果、大阪府の非来館型サービスについて、<いずれの指標も上回っている数値> 協力貸出冊数、レファレンス件数、ホームページのアクセス件数、マイライブラリのアクセス数、コンテンツの総アクセス数、点字・録音図書の郵送貸出タイトル数、身体障がい者向け郵送貸出冊数 <上位 10 都道府県指標を下回り、人口 500 万人以上 9 都道府県指標を上回っている数値> 複写件数、ツイート数、出前研修実施回数、出前研修参加者数、出前研修自治体参加率 という現状であることがわかった。

◆ 今後、これらのサービス状況を踏まえ非来館型サービスの指標となりうるものを探る。◆ 学識経験者からの意見を参考に、二次調査を行い、他機関の評価事例の収集などを継続して行う。