

2-2 知識を創造する図書館へー「創造都市大阪」の実現ー

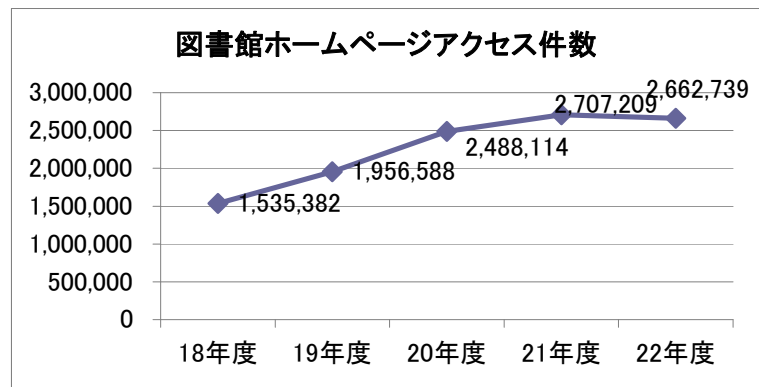
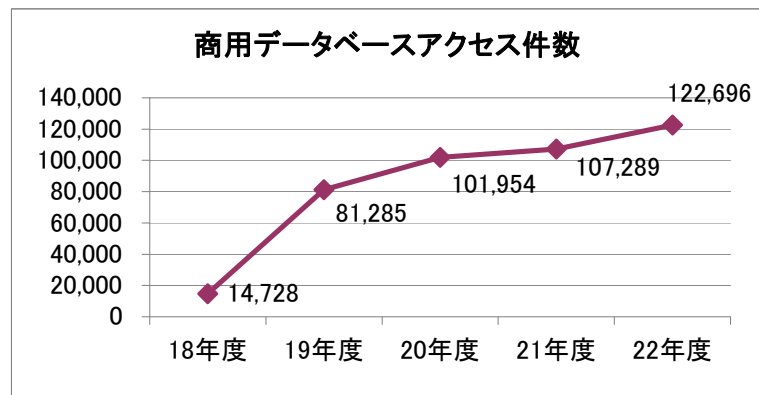
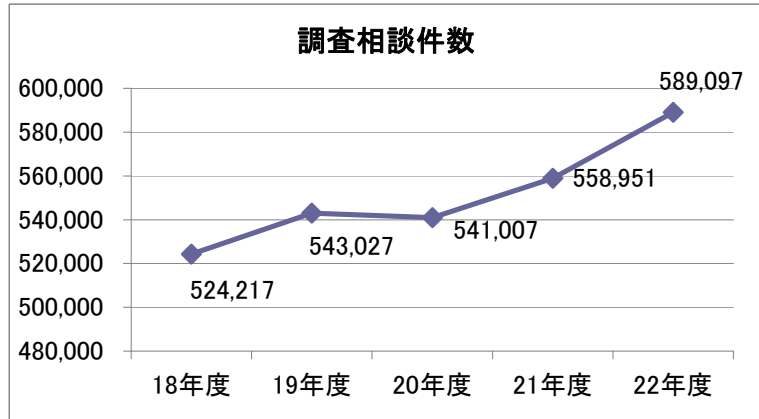
戦略目標	◆ 高度なレファレンス(調査相談)・情報サービス・情報発信機能						
進捗	<p>○レファレンス機能・情報サービスを高度化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞記事や判例、法律・医療情報等各種商用データベース(会員制有料データベース)の無料提供 ⇒ 平成19年4月より全館で提供を大幅に拡充 ・地域図書館ホームページにおける提供情報の豊富化 ⇒ 地域資料リスト、郷土史よくある質問の設置 ・メールでのレファレンスの受付開始 ⇒ 平成20年3月より大阪関係のものを受付 ・レファレンス事例のデータベース公開 ⇒ 平成19年10月より開始 ・ビジネス支援情報 ⇒ 平成18年に中央図書館に「ビジネス調査コーナー」を設置し、平成20年3月より講座開始、平成22年度より地域図書館全館に順次「しごと支援コーナー」を設置 <p>○行政施策の企画立案支援サービスの強化(職員向けレファレンス拡充) ⇒ 平成19年度より庁内職員向けレファレンス受付を大幅に拡充、平成20年度より庁内職員向け講座を開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市会図書室との連携 ⇒ 平成19年度より市会図書室に司書職員を配置し、市会図書室資料を整備しつつ本市行政資料の共有化を図るとともに、市立図書館蔵書等を活用しての情報提供サービスをおこなう 						◎
評価	<p>・レファレンス機能、情報サービスの高度化に向けた環境・条件整備を予定通り実現した。</p> <p>・商用データベースの提供では、パネル展示や利用講座、商用データベース検定などの関連イベントを開催し利用促進に努めた。アクセス件数10万件(当初目標)を2年目に達成することができた。また、業務用にも活用し、従来、時間を要していた調査事項が迅速に回答できるようになったことや、できなかった調査事項が簡単にできるようになったことなど、レファレンスサービスの高度化を図ることができた。</p> <p>・地域図書館ホームページに各区に関連する「歴史と地理に関する本のリスト」「学校史のリスト」や「調べ方ガイド各区版」を掲載した。図書館でよくお尋ねのある質問と回答である「郷土史よくある質問」を区分分野別にまとめ、「大阪資料室」として、各区やわが町・大阪についての調べものに役立つページを提供できた。</p> <p>・メールでのレファレンスは大阪関係限定のため受付件数は少ないが、調べ方のプロセスを示すなどしながら納得いただける回答を提示し、リピーターが多い。</p> <p>・庁内向けサービスについても順次拡充し、政策に関する新規チーム立ち上げにあたっての資料提供や新規事業を始めるにあたっての先事例の提供など連携を強めることができた。また、関係局の業務課題解決を協同で図ることができた事例もある。</p> <p>・調査サービスを受けた人の満足度については、司書によるレファレンス・サービスを受けたものは高い結果が得られている。</p> <p>・商用データベースの一層の普及など利用促進のための一層の働きかけ、工夫が課題である。</p>						○
実績値	評価指標名	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	目標
進捗指標	商用データベースの提供数	1種	27種	28種	28種	28種	19年度より大幅拡充
	メールでのレファレンス受付	—	—	3月中旬開始 →			20年度開始
	レファレンス事例公開数(レファレンス協同DB※)	—	76件	386件	614件	763件	20年度開始
	ビジネス支援情報講座開催数	—	9回	6回	4回	7回	19年度開始
	庁内職員向け講座開催数	—	—	2回	2回	2回	20年度開始
成果指標	調査相談件数	524,217件	543,027件	541,007件	558,951件	589,097件	/
	商用データベースアクセス件数	14,728件	81,285件	101,954件	107,289件	122,696件	100,000件
	メールでのレファレンス受付件数	—	—	0件	78件	53件	/
	図書館ホームページ(トップ)アクセス件数	1,535,382件	1,956,588件	2,488,114件	2,707,209件	2,662,739件	/
	地域図書館ホームページアクセス件数	—	—	—	444,853件	476,306件	/
	レファレンス事例アクセス件数(レファレンス協同DB)	—	3,610件	27,434件	80,396件	181,432件	/
	ビジネス支援講座参加者数	—	490人	521人	207人	559人	/
	庁内職員向けレファレンス受付件数	92件	333件	481件	441件	444件	/

庁内職員向け 講座参加者数	—	—	59人	45人	46人	
------------------	---	---	-----	-----	-----	--

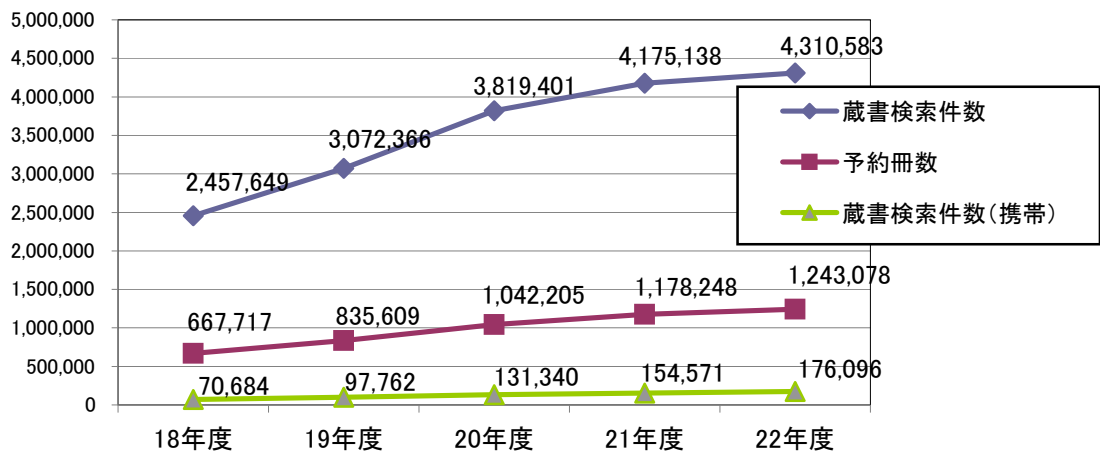
※レファレンス協同DB(データベース)…国立国会図書館と全国の図書館が協同で構築するデータベースで、インターネットを通じて図書館におけるレファレンスサービスや一般利用者の調査研究活動を支援することを目的としている。

実績値

■ 調査相談件数等の推移



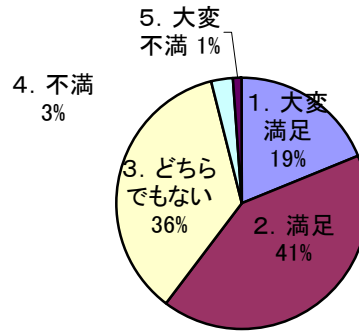
■ 市民のインターネット蔵書検索件数・予約冊数の推移



■ 調査相談に関するアンケート結果

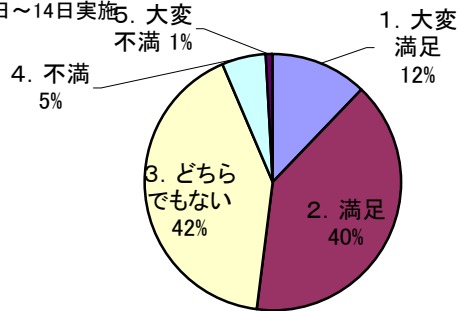
調査サービスを受けた人の満足度

中央図書館アンケート平成23年3月26日～28日実施



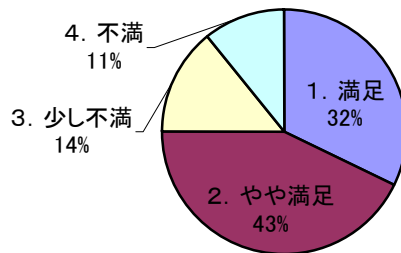
調査サービスを受けた人の満足度

地域図書館アンケート平成22年2月9日～14日実施



司書によるレファレンス・サービスを受けた人の満足度

第1回eモニター第3回アンケート 平成23年8月実施



今後の取組

○レファレンス機能・情報サービスの一層の高度化

- ・インターネット利用環境の一層の整備
 - ・メールレファレンスの受付分野の拡充
 - ・国立国会図書館等他の図書館、機関と連携しての情報提供の拡充
 - ・ビジネス講座等図書館を利用した課題解決支援講座の充実
 - ・課題解決のための展示、コーナーの一層の充実
 - ・ホームページの充実とメールを活用しての情報提供サービスの拡充
 - ・電子書籍サービスの開始
 - H24.1.20提供開始、1/20～1/31の利用件数:6,435件、ログインページアクセス数:129,981件
 - ・商用データベースの一層の普及に向けての広報、企画の充実
- 行政施策の企画立案支援サービスの強化(庁内向けレファレンス拡充)
- ・司書職員の研修会講師等への派遣