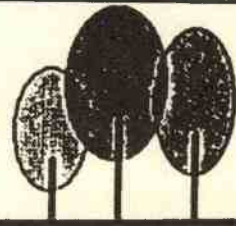


# Net Work 通信



No. 14

## 第2回 研修会報告(1)

緑図書館 佐川久美

第2回研修会では、県立、市立という役割の異なった公共図書館の事例、アジア経済研究所図書館の施設見学が行なわれた。

『千葉県立図書館インターネット系システムについて』資料課長鈴木氏より事例発表。

インターネット導入に際し、利用者が必要な情報に即アクセスできる事を最優先とし使いやすく工夫した。(ホームページはデザインより利用者が使いやすい事に重点をおいた、トップページに2か月分開館日の表示、視覚障害者のためにはホームページリーダーをつける等)

県立のホームページから「横断検索システム」を使って県内公共図書館の蔵書が検索可能だが、平成14年度には12市町村(31館)が参加見込み。来年度は柏市を想定している。今後さらに、県内公共図書館のネットワーク化が推進されることとなる。

県内を3エリアに分け、県のメールが其々のエリア内を繋いでいる。物流が伴うのが何よりも強みである。相互協力サービスが充実すること、eメールによるレファレンス等も早く実現して欲しい。

検索時、入力方法の違いで目的の資料が検索できない場合が生じる。相手館の環境に合わせているので、検索には各館入力方法が異なることを知っておく必要がある。

千葉市立中央図書館は吉沢主査による『「図書館サービスの改善」を目指して』の事例発表。

千葉市の中央図書館では「意見箱」を通じて、利用者の声を聴き、図書館サービス改善を行なっている。図書館の評価は、数値によるものばかりでない。利用者の声を聴く事も重要な事である。

そこに図書館の建物があり、長時間開館している、蔵書冊数が多いだけの理由で満足するものではなく、何でもこれで良いという事はない。常に向上して行かなければならない。まして図書館は利用者に支持されなくてはならないのだ。今後、どのような改善に繋がるか、常に新鮮な感覚を持って仕事に携わりたい。



ヘッダーのデザインは千葉大学附属図書館佐々木英子さんの作品

アジア経済研究所図書館の施設見学では、実際に業務に携わる人間として役立つ情報が得られた。

収集資料はアジア・中東・ラテンアメリカ・オセアニア等、特徴として近年は中国関係の図書が多い。所蔵雑誌には、それぞれランク付けされ保存期間が決まっている。Cランクの雑誌は日本語雑誌。保存期間が過ぎれば廃棄される。特徴ある資料なので、他加盟館へ移管し活用できないのか、加盟館で分担収集できれば再活用できるのではないか。このような例が他にもないだろうか。

図書館は、数値だけでは測ることが困難なサービスである。しかし図書館の社会認識度はまだまだ低い。図書館が如何に生き残れるか、社会に理解され評価されるのか。

地域に根ざす図書館として館ごとの創意工夫、相互協力が今以上必要となる。実務レベルでの具体的な協力体制、活用が検討できないだろうか。



## 第2回 研修会報告(2)

生涯学習センター 田中宏明

会場となったアジア経済研究所図書館では、マイクロ写真の閲覧がセルフサービス化されていて、簡単に何の気兼ねも無く利用できるよう工夫されていたり、貴重な大判の地図のコピーサービスが非常に安価で提供されていた。

また、千葉県立図書館では、ホームページの作成に当たって、県内各地の図書館の蔵書を同時検索できるシステムを構築したり、視覚障害者向けホームページ読み上げソフト「ホームページリーダー」に完全対応するため、読み上げ音声の不自然に途切れないように文章のレイアウトを工夫したり、



ホームページ上のすべての写真・イラストに解説コメントを埋め込むことで読み上げを可能にしたりと、試行錯誤を繰り返しながらバージョンアップし続けているという。

さらに、千葉市中央図書館では、「利用者の小さな声」を聞き取るために意見箱を設置し、具体的な対応が必要と判断された事項は直ちに改善するとともに、連絡先が記入されている意見書に対しては、原則として文書によって回答しているため、意見書の長さによっては回答書も便箋何枚にも渡るものになるというお話であった。

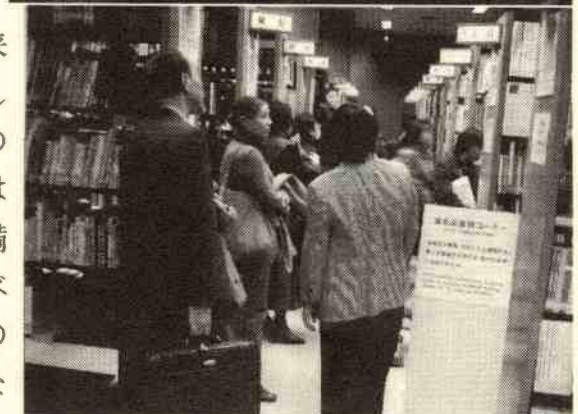
「すべては利用者の方々のために」…いずれの施設においても、利用者の方々の訴えに対して真摯に耳を傾け、常に利便性の改善をし続けるという図書館運営姿勢が貫かれており、非常に大きな感銘を受けた。口にするだけなら誰にでもできる。利用者の方々の意見を聞くだけなら簡単であろう。だが、意見を聞き続けること、利便性の改善をし続けることとなれば話は別である。

常に改善を止めないこと、常に新たなサービスを考え、実行し続けること。利用者の方々に様々なサービスを提供することを本分とする図書館員として、身の引き締まる研修会であった。

### 第3回研修会報告 一糸賀雅児先生の講演会に参加して一

日本貿易振興会アジア経済研究所図書館 石崎えり子

独立行政法人化を今年10月に控え、図書館における業績評価が私の職場でも議論に上っていました。自らの不勉強から「図書館の業績を評価する」ということに、ある種偏見を抱いていた私には今回の講演会は大変有意義なものでした。中でも、最近の行政評価や図書館評価におけるアウトカム（成果、社会的貢献）の概念およびそれらを表す評価指標についてのお話には特に興味深いものがありました。それは①各種サービス（情報リテラシー、レファレンス等）のアウトプット指標の他に「図書館を直接利用しているか否かに関わらず、広く利用者コミュニティ（地域、企業、大学など）に対する貢献」を長期の評価指標としていること。②当図書館でも利用者アンケートの形で実施した利用者満足度調査とアウトカムとの関係 —すなわち利用者満足度はアウトカムを語る指標として近年注目を集めている指標であること。③その具体的な調査項目等についてのお話でした。私には業績評価や利用者満足度調査の意義や目的が初めて正しく理解出来たように思います。またお話の中で業績評価指標としての最近の「利用者数の減少」について触れられていました。それを図書館経営上の問題として捉え、目指すサービスの対象者を明確にした上で質の向上を図ることの重要性を言っておられたように思います。図書館に来館する利用者の減少傾向の主たる要因は、ITなど情報技術の発達による非来館利用者の増加にあるというのは大方の一致したところであります。実際当図書館でもHPへのアクセス件数は増加の一途にあります。先生は「非来館型」の利用者も利用者満足度（顧客満足度）調査の対象者に加える必要があると述べられておられました。当図書館でも現在地への移転4年目を迎え、「来館者数の増加」が大きな課題のひとつとなっています。先生のお話のな



O V T A 図書館の見学

かに今後の利用者サービスを考える上でのヒントを沢山頂いて講演会を後にしました。最後にこの講演会を企画してくださいました千葉市図書館ネットワーク協議会に感謝いたします。どうもありがとうございました。



## 加盟館だより

### 《千葉経済大学総合図書館》 —市民開放のお知らせ—

平成14年10月1日より本学図書館を地域市民に開放しました。利用対象者は、千葉県に在住、在勤、在学の方で、満20歳以上の方、または、短大・大学に在籍する方です。

資料の閲覧・視聴だけでなく、館外貸出並びに館内設置の各種機器も利用できます。10月1ヶ月間の利用者数は累計で119名、貸出資料は88点ありました。

### 《千葉市図書館》 —休館・休室のお知らせ—

所蔵資料の在庫確認や修理などのため、下記の通り図書館及び公民館図書室を休館(室)します。

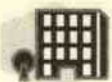
○期 日 平成15年2月18日(火)～2月27日(木)

○休館する図書館

花見川図書館、美浜図書館、緑図書館、打瀬分館、あすみが丘分館、土気図書室

○休室する公民館図書室

さつきが丘公民館、検見川公民館、長作公民館、朝日ヶ丘公民館、幕張公民館、磯辺公民館、幸町公民館、幕張西公民館、越智公民館、誉田公民館



## 各館の行事

(2003年2月～)

月日	主催館	行事名	概要	場所・時間等
2月22日	稲毛図書館	小学生のお話会	小学生を対象としたおはなし会	おはなしの部屋 10:30～11:00
2月22日 23日	緑図書館	子ども映画会	子ども向け映画の上映	録取コミュニティ センター
2月7日	中央図書館	昔話と絵本の読み聞かせ養成講座	おはなしを語る方の実技講座	おはなしの部屋 10:00～15:00
2月12日 3月12日	中央図書館	児童文学講座	講義	生涯学習センター 14:00～16:00

ネットワーク通信 No.14

2003年2月1日

発行：千葉市図書館情報ネットワーク協議会

事務局：千葉市中央図書館

〒260-0045 千葉市中央区弁天3-7-7

Tel 043-287-3980 Fax 043-287-4051