

## 2 3 重点事業評価

### 事業名

レファレンス機能の充実と公開書庫の実施

#### (1) 事業の概要

対象（誰を・何に）

単に資料を閲覧したり借りるだけでなく、図書館司書の協力を得て調べものをしたいと考えている利用者

意図・目的（どのような状態になることを狙っているのか。結果どうなるのか。）

県立図書館の基幹業務の一つである調査相談業務に、迅速かつ的確に対応し、利用者の期待に応える。

具体的取り組みの概要

レファレンスツールの充実などで、回答までの時間の短縮化を図る。新潟県雑誌記事索引データベースの拡充作業を「緊急雇用制度」を活用して実施する。書庫の一部を公開し、利用者が自ら調べものをしやすい環境を整える。（公開書庫7月～11月）

#### (2) 指標（本年度の目標）

項目（指標）	本年度の達成目標（数値）
年間レファレンス件数	20,000件（昨年度からの継続）

#### (3) 事業評価（自己評価）

- A 目標が十分に達成された      B 目標がある程度達成された  
C 目標の達成が不十分である      D 目標を達成することがほとんどできなかった。

項目	項目の解説	評価	理由
必要性	利用者ニーズまたは図書館の使命や方針に照らして、妥当か	A	県立図書館として重要な基幹業務である、「しらべもの」機能へのニーズは大きい。一般県民だけでなく、市町村立図書館等からの期待も大きい。
有効性	期待される成果と実際の成果との関係。実績の向上がみられたか	B	本年度のレファレンス件数は18,801件であり、昨年度と、ほぼ同数であった。「新潟県関係雑誌記事索引」及び「新潟県関係人物索引」の構築が進行しており、一部はHPで公開され有効に機能している。「公開書庫」も利用者から好意をもって受け止められた。
効率性	事業計画に対する内容や量、業務の運び方、進捗管理の妥当性等	A	「緊急雇用制度」の活用により、二つのレファレンスツールの構築が可能となった。「公開書庫」は、「友の会」やボランティアとの協働で実現した。
総合評価（成果）	総合的な評価	B	データベース類の充実などによりレファレンス機能は強化されつつあるが、まだ十分ではなく拡充の余地がある。アウトソーシングや協働についても拡大の可能性はある。

#### (4) 次年度の展開

方向性・問題点・改善点など

他のデータベースやコンテンツなどへの取り組みが十分ではなかったため、来年度は優先的に対処する。「公開書庫」の実施などを通して、図書館利用者との協働への取り組みを強化する。

(5) 図書館協議会意見

「メールや電話・郵送でのレファレンス受け付けは、県立図書館だけのありがたい、すぐれたサービスである」  
「迅速で有効な情報満載の返答が多く、司書の腕前に感服している」  
「新潟県関係雑誌記事索引や、郷土人物索引データベースは利用価値が高い」  
「郷土資料の一部とは云え貸出は画期的なことで評価できる」  
「公開書庫は画期的」  
といった評価の声がある一方で、  
「レファレンスサービスやウェブを通じた情報発信はまだ改善の余地があると考える」  
「館内での案内の工夫や探しやすい工夫をもっとすべきである。図書館員は主題の専門家ではないかもしれないが、主題情報と利用者をつなぐ能力は十分に持っているのだから、外に向かってもっとアピールすべきである」  
「「新潟県 雑誌記事」とか「中越大震災」などのキーワードでグーグルを検索しても、県立のページは上位に出てこない。SEOのできる職員がいるのだから、ウェブ上での県立の可視性をもっとずっと高めるべきである。県立のサイトを訪れることを待っているようではアクセス数は増えないだろう」  
「レファレンスの基礎となる郷土資料の収集にさらにつとめるべきである」  
「基本的な郷土資料で県立図書館が所蔵していない文献を収集することにつとめるべきである（例：上早川村勢要覧1952年刊 現糸魚川市）」  
「調査相談のデータベースはまだ十分ではなく一層の充実を望む」  
等サービス面、資料面でまだ改善の余地があると指摘する意見も多かった。特に、  
「専門家の要望に応えることは当然だが、一般県民にも利用しやすいよう工夫が必要と思う。内容も継続して知らせていくことが必要ではないか」  
等、サービスをより利用しやすくし、またより多くの人に知らせる工夫の必要性を指摘する意見が多かった。  
その他に、より良い評価指標の開発が必要との指摘、先進図書館での研修を望む意見、レファレンスツール開発に必要な財源確保に対する懸念、友の会・ボランティアの重要性を指摘し、その活動の継続を望む意見などがあつた。