

領域：高度かつ専門的な図書館の知識・技術の向上（区分A）

図書館のサービス計画

- ・ 図書館司書専門講座における演習「図書館サービス計画の企画・立案の実際」について
- ・ 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」とサービス計画
- ・ 図書館サービス計画の必要性
- ・ 図書館サービス計画の企画・立案の実際
- ・ 図書館サービス計画の実例
- ・ 図書館サービス計画・経営論に関する参考資料

- ・ 図書館司書専門講座における演習「図書館サービス計画の企画・立案の実際」について

1. 演習の構成

(1)目的

「図書館サービス計画の企画・立案」の視点と手順について、総合的な理解を図るとともに、グループごとに実際の企画・立案を行い、基本的な知識・技術の習得を図る。

(2)構成

演習グループ員いずれかの所属図書館をモデルとして、各館の現実に即したテーマ別サービス計画（期間3年程度）を作成する。演習最後の半日には、計画の発表会を行う。

(3)作成する書式

- 様式1 - . 自治体の概要
- 様式1 - . 図書館サービスの現状分析と課題の整理
- 様式2 . 図書館サービス目標の設定と計画化

2. 演習に対する評価

(1)薬袋秀樹「公共図書館改革の提言・2 公共図書館職員の自己改革

- サービス・政策・経営の改革 - 、『図書館雑誌』88(5) 1994.8 P.537 より

4. 公共図書館経営の課題 (2)サービス計画の確立 サービス計画の立案

公共図書館界にはサービス計画立案の方法論が欠けている。新館計画の方法論はあるが、既成の図書館の改善計画の方法論は存在しない。この点では社会教育分野の方が進んでおり、国立教育会館社会教育研修所の図書館司書専門講座における「図書館サービス計画立案の技術」の研修は貴重である。このノウハウを公共図書館界に普及させる必要がある。

- (2) 『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準活用の手引き』日本図書館協会 2001.10
4. 基準の内容解説 (2) 図書館の計画的運営 サービス計画の立案
サービス計画の立案の参考として、「図書館サービス計画立案の技術(演習資料)」の一部が巻末に収録されている。

・「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」とサービス計画

1. サービス計画の作成、計画的実施、点検、評価の義務化

1 総則

(3) 図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

公立図書館は、そのサービスの水準の向上を図り、当該図書館の目的及び社会的使命を達成するため、その図書館サービスについて、各々適切な「指標」を選定するとともに、これらに係る「数値目標」を設定し、その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない。

公立図書館は、各年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を住民に公表するよう努めなければならない。

・図書館サービス計画の必要性

1. 社会の変化

- (1) 自己判断・自己責任が求められる社会
- (2) 情報リテラシー
- (3) 情報格差の是正・最小化
- (4) 少子高齢化社会

2. 行政の変化

- (1) 地方分権・財政問題
- (2) 政策学・政策科学

- (3)行政評価 自己点検・自己評価
- (4)情報公開・説明責任
- (5)行政の情報化・電子自治体

3．図書館政策の動向

(1)図書館政策の流れ

- ・生涯学習審議会社会教育分科審議会
「社会教育主事・学芸員及び司書の養成、研修等の改善方策について(報告)」1996.4
改正「司書講習科目」の開始、「図書館経営論」の新設、「図書館地区別研修」の開始 1997年度より
 - ・地方分権推進委員会「地方分権推進委員会第2次勧告 - 分権型社会の創造」1997.7
 - ・生涯学習審議会
「社会の変化に対応した今後の社会教育行政の在り方について(答申)」1998.9
 - ・生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会
「図書館の情報化の必要性とその推進方策について
- 地域の情報化推進拠点として - (報告)」1998.10
 - ・図書館法改正 1999.7
 - ・生涯学習審議会
「新しい情報通信技術を活用した生涯学習の推進方策について(答申)」2000.11
 - ・生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会
「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準について(報告)」2000.12
 - ・地域電子図書館構想検討委員会
「2005年の図書館像 - 地域電子図書館の実現に向けて - (報告)」2000.12
- (2)「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の大臣告示 2001.7

4．図書館サービスの変化

- (1)資料の電子化・電子出版物の収集と提供
- (2)図書館サービスのIT化
- (3)ビジネス支援・医学情報・多文化サービス

・図書館サービス計画の企画・立案の実際

1．図書館サービス計画作成の基本的理解

- (1)公立図書館をとりまく環境の変化

公立図書館への批判・図書館法の改正

図書館(的機能)への社会の期待 サービスを担う専門職員への要求の多様化、高度化
資格取得条件の変更に伴う再教育の必要性

「公立図書館の望ましい基準」「2005年の図書館像」

- (2)現状の分析・評価 計画の立案 実行 評価 次の段階の計画へ
評価(見直し)の重要性、発展のサイクルを作る
年度目標・課題・計画の設定、ひと月・四半期・半期ごとの計画進行状況確認
年度ごとのまとめ・統計・評価、年間計画の具体化、予算化、修正計画
計画最終年度における計画の総括・評価、次期計画の立案
- (3)担当業務の改善計画から、図書館の年間計画、自治体の実施計画、長期計画へ
常に問題意識を持つ
大きな計画も、日常の仕事の積み重ねが基盤である
- (4)自治体行政の課題、政策、計画と図書館
状況把握と計画の実効性確保、行政との整合性、図書館の役割
自治体の「基本構想」「長期計画」「実施計画」「統計書」「広報」を読む
国の政策の大きい流れを把握し、自治体行政と図書館を考える

2. 地域条件、住民の生活条件の分析

- (1)客観的事実、資料、統計、調査にもとづいて分析する
記録は残すためではなく活用するために取る、記録を取る項目の検討が必要
「図書館年報」等の比較検討を行う
- (2)類似市町村、近隣市町村との比較をする
「日本の図書館」「県単位の図書館統計書」を活用する、統計の見方の学習が必要
- (3)特に文化、教育、学習、情報に関する環境と要求に留意する
図書館職員の自己学習(市場調査)、利用者と同じ視点で考える

3. 図書館サービスの現状・課題の整理

- (1)主要統計数値は数年間の推移を把握し分析する
OAの活用、データの電子化、共有化、表計算ソフトでの加工、分析と表現
- (2)利用の実態、利用統計、利用者調査にもとづいて現状を評価する
客観性と合理性が説得力を生む、解釈も客観的に
- (3)図書館サービスの発展過程の中で、自館の現段階と今後の方向をさぐる
歴史に学ぶ、これまで公共図書館が歩んできた方向を理解しさらに伸す
これまでの業務が存在していた理由を充分理解し、改善する
- (4)図書館サービス全体の中での位置づけ、関連、バランスを考える

図書館の業務は相互の関連が強い（例：資料の収集、整理、提供の流れ）
係・担当間の相互関係が密接でなければならない

4．図書館サービス計画の目標の設定

- (1) テーマ別図書館サービスの典型的、先進的な事例を収集する
「全国図書館大会」「全公図研究集会」「県単位の研修会記録」
インターネットの活用（各図書館のホームページ）
- (2) テーマ別図書館サービスの最近の研究動向、成果を知る
研究団体への加入、雑誌の利用
「図書館雑誌」「みんなの図書館」「図書館界」「現代の図書館」「図書館年鑑」
インターネットの活用（関係団体、図書館学開講大学、教員のホームページ）
- (3) 将来のあるべき姿、方向性を明らかにする
図書館全体の中での位置づけ、その計画（業務）の必要性の理解
- (4) できるだけ数値目標を設定する、指標の設定にあたってはその根拠を示す
「公立図書館の任務と目標」「公立図書館の望ましい基準」「県の図書館振興策」
「県の図書館統計」「日本の図書館」

5．図書館サービス計画の立案

- (1) 図書館や自治体の現状から実現可能性のある計画とする
ただし、前例や慣習にはとらわれないようにする
- (2) 計画的、段階的に実施する計画とする
重要性、緊急性、業務量、相互関連性など優先度の判断
- (3) 計画実現時の効果と経費の関係を明らかにする
利用者の満足度の計量化は難しいが、投資効果の臨界点を見極める
- (4) 計画実現のための研修、組織の活性化の重要性
計画が実行されるには、他の人の理解と協力が不可欠
職場でのリーダーシップとコミュニケーション
方針の説明と周知、連絡調整、マニュアルの整備、報告書等の作成
- (5) 計画の中で司書の果す役割を重視し、専門的業務を明確化する
司書自身の意識改革、専門職制の確立に向けて

6．発表

- (1) 読みやすい書式、正確な記述の工夫
文書は内容×形式で評価される
文章の長さ、表題・見出しの付け方、用語の規定と統一、番号の取り方、

文字の大きさ・書体・余白・レイアウト等の工夫

(2) 指定時間内に要点を説明し理解を得る工夫

内容の要点とその効果、最初と最後にポイントを強調、時間配分、練習が必要

7. 評価と再構築

(1) 計画実施後の評価

計画を作ること自体が目的ではない

利用者サービスがどれだけ向上したかが大切

(2) 次期計画の作成

経年の点検・評価は、ステップアップ研修や図書館司書専門講座では不可能だが、
県域での研修活動では可能

. 図書館サービス計画の実例

1. 「座間市立図書館の目標」1996 と「座間市立図書館サービス計画」1997
中規模市立図書館の典型例

2. 「札幌市図書館ビジョン」2002/1

<http://www.city.sapporo.jp/tosyokan/ht/visi/top.html>

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を根拠に策定した例

3. 「静岡市立図書館の使命」2001/4

<http://www.city.shizuoka.shizuoka.jp/>

独自に策定した例

4. 「図書館やお市民フォーラム」2001/6-

<http://web-lib.city.yao.osaka.jp/forum/forlumindex.html>

市の総合計画に基づきサービス計画を策定する例

5. 「伊万里市民図書館の望ましい基準策定」2002/2-

<http://www.imarilib.hachigamenet.ne.jp/board.htm>

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を根拠に策定を宣言した例

. 図書館サービス計画・経営論に関する参考資料

1. 雑誌特集・主要論文

「図書館雑誌」日本図書館協会

1997. 3月号 特集・図書館の自己点検・評価

論文「図書館における自己点検／評価」塩見昇著

4月号 特集・図書館をいかにアピールするか

論文「「話せて書ける」図書館司書を！」糸賀雅児著

5月号 特集・図書館員の研修と継続教育

7月号 特集・今日の図書館政策を問う

1998. 7月号 特集・図書館員の養成・就職・再教育

1999. 6月号 特集・図書館経営と資料の収集・選書

2001. 5月号 特集・「公立図書館の望ましい基準」をどうとらえるか

2002. 11月号 特集・図書館とサービス評価

「現代の図書館」日本図書館協会

第35巻第1号(1997.3) 特集・情報システム再編と図書館

第36巻第2号(1998.6) 特集・地方分権と図書館法改正を考える

論文「図書館指標を考える

- 数字から見えるもの見えないもの」三村敦美著

第36巻第3号(1998.9) 特集・図書館の統計と規格

第36巻第4号(1998.12) 特集・図書館経営論の課題

第37巻第1号(1999.3) 特集・図書館の予算

第37巻第2号(1999.6) 特集・「地域の情報化拠点」としての図書館

第38巻第1号(2000.3) 特集・自己評価の方法

第38巻第3号(2000.9) 特集・資料 わが国の図書館政策

第39巻第2号(2001.6) 特集・図書館情報学に求めるもの

論文「私の「図書館経営学」事始」豊田高広著

第39巻第4号(2001.12) 特集・「蔵書」を武器にする

論文「「武器としての蔵書」考」三村敦美著

「みんなの図書館」図書館問題研究会

1997. 3月号 特集・図書館と地方自治

5月号 特集・予約を進めるために

論文「分類別ベストリーダー・雑誌の重視・サービス計画

- 貸出し・予約を伸ばすための試み」三村敦美著

11月号 特集・図書館をいつ開けるか？

12月号 特集・地方自治を巡る動きと図書館

1998. 1月号 特集・図書館法にいま問われているもの

5月号 特集・「専門性」から「専門力」へ

1999. 1月号 特集・図書館を動かしていくチカラ - 図書館の経営について

2月号 特集・司書職制度を実現するために

2001. 8月号 特集・やっていますか？研修

12月号 特集・はいていますか？研究団体

「図書館評論」図書館問題研究会

第42号(2001.6) 論文「地方分権と図書館経営」豊田高広著

「図書館の学校」図書館の学校

2001. 6月号 論文「わが国の図書館政策の動向」糸賀雅児著

「図書館界」日本図書館研究会

第49巻1号(1997.5) 論文「貸出しへ至る出発点としての読書案内と「棚づくり」

- 公立図書館職員による経験の蓄積と共有は可能か」石橋進一著

第49巻2号(1997.7) 論文「公共図書館サービスのクオリティに関する認識

- 質問紙調査報告」小田光宏ほか著

第49巻3号(1997.9) 特集「問われる養成・求められる研修」

第50巻5号(1999.1) 論文「公立図書館司書に必要な基礎的能力

- 司書の資質論から」葉袋秀樹著

「情報の科学と技術」情報科学技術協会

第49巻第2号(1999.2) 特集「図書館のマーケティング」

第51巻第6号(2001.6) 特集「図書館の統計と評価」

「論集・図書館情報学研究の歩み」日本図書館情報学会研究委員会編

日外アソシエーツ

第18集(1998.10)図書館情報学のアイデンティティ

論文「日本における公共図書館学の実践的課題」葉袋秀樹著

2. 図書

「公共図書館のサービス計画」V. E. パーマー他著 勁草書房 1985.6

「図書館づくり奮戦記」山本宣親著 日外アソシエーツ 1996.10

「苅田町立図書館の3000日」増田浩次著 リブリオ出版 1997.1

「こうすれば利用がふえる - 公立図書館の経営 - 」公立図書館の経営調査委員会著

日本図書館研究会 1997.2

「図書館はいま - 白書・日本の図書館1997」日本図書館協会 1997.3

「生涯学習施設をつくる - 発想 理論 計画 設計 運営のすべて」林健生著

青弓社 1997.5

「図書館経営論」新・図書館学シリーズ2 高山正也編著 樹村房 1997.9

「図書館員として何ができるのか - 私の求めた図書館づくり」西田博志著

教育史料出版会 1997.10

- 「図書館づくり運動実践記」扇元久栄他著 緑風出版 1997.10
- 「図書館をPRする」図書館員選書 西田清子著 日本図書館協会 1997.10
- 「図書館経営論」新現代図書館学講座3 竹内紀吉編著 東京書籍 1998.2
- 「本と情報の世界」知の銀河系1 図書館情報大学 1998.6
- 「公共図書館の計画と建設の手引き」新訂版 図書館計画施設研究所編
日本ファイリング株式会社 1998.11
- 「図書館経営論」新図書館学教育資料集成2 竹内紀吉編 教育史料出版会 1999.2
- 「前川恒雄著作集」全4巻 出版ニュース社 1998.2~1999.5
- 「図書館情報学ハンドブック第2版」丸善 1999.3のうち
6.サービス 6.4サービスの測定と評価、7.図書館 7.4経営管理 7.8公共図書館
- 「公立図書館の経営」図書館員選書 大澤正雄著 日本図書館協会 1999.10
- 「貸出と案内の技法」植田喜久次著 日本図書館協会 1999.10
- 「図書館をつくる」岩田雅洋著 アルメディア 2000.4
- 「専門図書館のマネジメント」図書館員選書 豊田恭子ほか著 日本図書館協会 2000.10
- 「図書館による町村ルネサンスプラン21」日本図書館協会 2001.7
- 「新しい図書館 - 市民のネットワーク」
英国図書館情報委員会情報技術ワーキンググループ著 日本図書館協会 2001.7
- 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準活用の手引き」日本図書館協会 2001.10
- 「よりよい図書館づくりのために - グラフで見る日本の町村図書館2」山本哲生著
図書館問題研究会山口支部 2001.11
- 「施策としての博物館の実践的評価
- 琵琶湖博物館の経済的・文化的・社会的効果の研究」村山皓編 雄山閣 2001.12
- 「入門ミュージアムの評価と改善 - 行政評価や来館者調査を戦略的に活かす」
村井良子編著 ミュゼ 2002.2
- 「これからの図書館 - 21世紀・知恵創造の基盤組織」大串夏身著 青弓社 2002.3
- 「情報基盤としての図書館」根本彰著 勁草書房 2002.4
- 「改訂図書館経営論」新・図書館学シリーズ2 高山正也編著 樹村房 2002.4
- 「図書館経営論」図書館情報学の基礎 宮澤厚雄著 勉誠出版 2002.7
- 「図書館の評価を高める - 顧客満足とサービス品質」永田治樹訳 丸善 2002.9

3. 文部省編集の事例集（販売は第一法規出版株式会社）

- 「県立図書館の役割と実践 - 都道府県立図書館の実践事例集」 1994.3
- 「本はともだち - 公立図書館の児童サービス実践事例集」 1996.3
- 「施設と地域をこえて - 公立図書館における連携・協力の実践事例集」 1997.6
- 「新しいメディアにチャレンジ - 公共図書館の情報サービス実践事例集」 1998.9