

2003 年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修  
2003 年 10 月 20 日 （第 4 回）  
長田 薫 （浦安市立中央図書館）

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

はじめに：「図書館のサービス計画」アンケート調査の結果（別紙）

- ・ 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
- ・ 図書館サービス計画の必要性
- ・ 近年の図書館政策とサービス計画
- ・ 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  
(平成15年度より「図書館サービス計画の基本的視点」と改称)

## 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)を作成し、計画の発表を行う。

平成15年度より、昨年度の受講生が作成した図書館サービス計画を、新たな視点で加筆修正する演習とし、時間配分が短縮された。

### (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 . 図書館の基本目標、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) 葉袋秀樹「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。(参考資料に収録)

## ・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)情報通信技術の急速な発展にともなう情報リテラシー向上の必要性
- (3)情報格差の是正・最小化の必要性
- (4)少子高齢化社会・人口減少社会への移行

### 2．行政の変化

- (1)地方分権・財政問題
- (2)政策学・政策科学

「図書館情報政策」金容媛著 丸善 2003.3 より

“政策とは「望ましい社会を形成しようとする政策目標とそれらを達成するために必要な手段にかんして、政府機関が公的に決定した基本方針を指し、社会全体のための価値の権限ある配分であり、組織の理想、目的、目標を達成するための具体的な計画・事業」”

- (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)図書館政策の経過

- ・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

- (2) 「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
- (3) 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」文部科学省告示 2001.7
- (4) 「子どもの読書活動の推進に関する法律」公布 2001.12
  - 「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」策定 2002.8

#### 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、ハイブリッド図書館
- (2) 図書館サービスのIT化、新しいサービス手法の出現
- (3) 目的別図書館サービスの顕在化、課題解決型図書館
  - ビジネス支援・自治体行政情報サービス・医学情報・多文化サービス

#### 5．研修・資格の見直し

- (1) 全国図書館大会
  - 平成14年度 第1・2分科会 公立図書館 第5分散会 図書館評価
  - 平成15年度 第1分科会 公立図書館 第4分散会 図書館経営
- (2) 全国公共図書館研究集会の再編成
  - 2003年度より、図書館の企画・運営や政策に関わる総合・経営部門を新設
  - 整理部門 奉仕部門 参考事務分科会 児童図書館分科会 移動図書館
  - ・協力事業分科会 サービス部門、総合・経営部門 児童・青少年部門
- (3) 「専門職員認定制度特別検討チーム報告」
  - 日本図書館協会図書館経営委員会専門職員認定制度特別検討チーム 2003.2

・近年の図書館政策とサービス計画

- サービス計画の作成、計画的実施、点検、評価の義務化

1. 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」

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。

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の告示について（通知）

1 図書館の設置促進

（略）

2 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、図書館サービスについて、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、「数値目標」の達成状況等を自ら点検・評価し、その結果を住民に公表するよう努めること。

3 豊かな図書館サービスの展開

（略）

2. 「子どもの読書活動の推進に関する法律」

（都道府県子ども読書活動推進計画等）

第九条 都道府県は、子ども読書活動推進基本計画を基本とするとともに、当該都道府県における子どもの読書活動の推進の状況等を踏まえ、当該都道府県における子どもの読書活動の推進に関する施策についての計画（以下「都道府県子ども読書活動推進計画」という。）を策定するよう努めなければならない。

2 市町村は、子ども読書活動推進基本計画（都道府県子ども読書活動推進計画が策定されているときは、子ども読書活動推進基本計画及び都道府県子ども読書活動推進計画）を基本とするとともに、当該市町村における子どもの読書活動の推進の状況等を踏まえ、当該市町村における子どもの読書活動の推進に関する施策についての計画（以下「市町村子ども読書活動推進計画」という。）を策定するよう努めなければならない。

3 都道府県又は市町村は、都道府県子ども読書活動推進計画又は市町村子ども読書活動推進計画を策定したときは、これを公表しなければならない。

### 3. 「2005年の図書館像～地域電子図書館の実現に向けて～（報告）」

#### 第1章 序

##### 3 図書館関係者自身による努力の必要

第2章に「具体的なイメージ」が示されている地域電子図書館は、公立図書館自身の努力によって実現されるべきものである。そのような努力としては、例えば、地方自治体の関係者との交渉等を通じた、経費、職員、設備等の確保などを挙げるができるが、そのためにはまず、住民に働きかけてその理解と支持を得る必要がある。

（略）

各図書館の今後の整備・運営等について、第2章以下に示された地域電子図書館の具体的なイメージや指針として活用するかどうかということも、各地方自治体の住民の意思にもとづくべきであり、各公立図書館は、図書館の利用者であると同時に各地方自治体の政策を決定する主体である住民との対話を通じて、地域電子図書館機能の整備を図っていくべきであろう。

### 4. 「公立図書館の任務と目標」（主文）の改定案 2003.5

#### 《改訂の要点》

9) 第4章「公立図書館の経営」の冒頭に、図書経営の基本にかかわる総括的表現を新たに起こし、新しい84条を設けた。

#### 第4章 公立図書館の経営

次の条文を第4章の冒頭に加える。

83 公立図書館の経営は、図書館計画に基づき職員、経費、施設の適切な措置の上で、継続的・安定的になされる必要がある。

運営においては、不断に計画・評価を組み込んで、地域住民の要求に応える体制を維持しなければならない。

### 5. 【参考】他の社会教育施設

#### 「公民館の設置及び運営に関する基準」2003.6

（事業の自己評価等）

第十条 公民館は、事業の水準の向上を図り、当該公民館の目的を達成するため、各年度の事業の状況について、公民館運営審議会等の協力を得つつ、自ら点検及び評価を行い、その結果を地域住民に対して公表するよう努めるものとする。

#### 「公立博物館の設置及び運営に関する基準」2003.6

（事業の自己評価等）

第十二条 博物館は、事業の水準の向上を図り、当該博物館の目的を達成するため、各年度の事業の状況について、博物館協議会等の協力を得つつ、自ら点検及び評価を行い、その結果を公表するよう努めるものとする。

・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、「公共性」への疑問

図書館(的機能)への社会の期待 常に知識・情報を入手できることが必要であり、そのための社会的サービスが求められている、サービスを担う専門職員への要求が多様化、高度化している

資格取得条件の変更に伴う再教育の必要性

(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

図書館のありようから、担当業務の方法まで、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

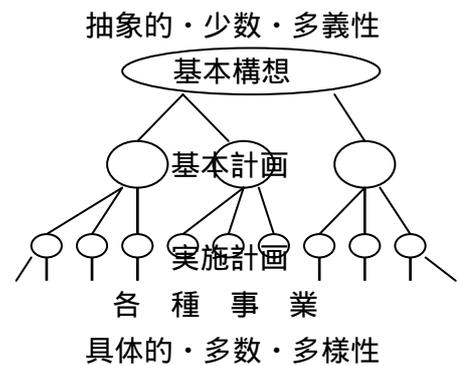
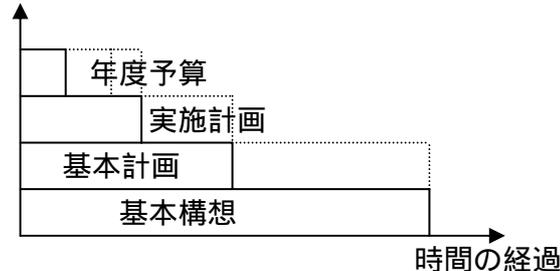
状況把握と計画の実効性確保、行政との整合性、図書館の役割

自治体の「基本構想」「基本計画」「実施計画」「統計書」「広報」「議会報」等を読む習慣を持つ

国や自治体の政策の大きい流れを把握し、図書館を考える

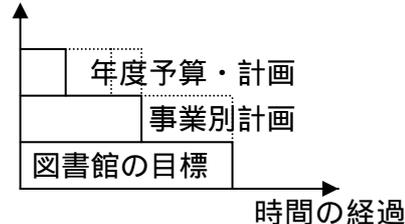
(5) 行政計画の構造

具体化

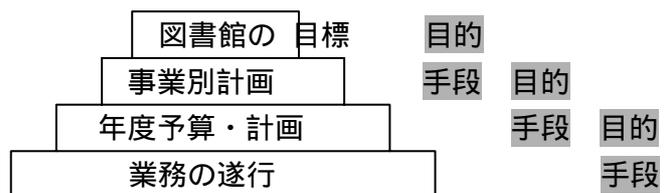


図書館の目標と計画

具体化



計画における目的と手段



## 2. 地域条件、住民の生活条件の分析

(総合的な計画の場合は不可欠だが、比較的小さい計画の場合省略も可)

- (1)客観的事実、資料、統計、調査にもとづいて分析する  
自治体の「統計書」「住民意識調査」「国勢調査」等の活用
- (2)類似市町村、近隣市町村との比較をする
- (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  
図書館は住民の自己学習、生涯学習の場  
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、共有化を進める  
表計算ソフトの普及 表・グラフ作成の容易化  
表計算ソフト、プレゼンソフトでの分析と表現の技術を習得する
- (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  
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
- (3)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
- (4)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、公共図書館(又は自館)が歩んできた方向を理解しさらにのぼす  
これまでの業務が存在していた(実現できなかった)理由を充分理解し、改善する
- (5)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、研修会への参加  
「図書館雑誌」「現代の図書館」「みんなの図書館」「図書館界」「図書館年鑑」等  
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)自治体の行政計画や図書館の目標の中での位置づけを明確にする  
事務事業の体系化、相互の関連を考える
- (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」「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準(報告)」  
「県の図書館振興策」「日本の図書館」(平均値・順位・類似自治体比較など)

## 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  
図書館の目標、自治体の計画との関連を常に念頭に置く
- (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  
将来のあるべき姿、方向性を明らかにする  
図書館の目標、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
- (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) 新規事業に伴う予算、人員等の純増は困難  
スクラップ&ビルドも必要  
計画が実現すると省力化、合理化できる点はないか  
現在の各種業務を見直し、省力化、合理化、縮小、廃止できる余地はないか
- (5) 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、研修、連絡調整、マニュアルの整備、報告書等の作成
- (6) 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．発表の技術

- (1) 読みやすい書式、正確な記述の工夫  
文書は「内容×形式」である  
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など
- (2) 誤字、ケアレスミスを防ぐ  
時間の許す限り、推敲を必ず行う  
日時をおいて見直す、他の人に読んでもらう、ワープロの校正機能利用など
- (3) 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を説明、最初と最後にポイントを強調する  
時間配分に配慮する、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では不可能だが、県域での研修活動では可能性がある

## ・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  
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2001/mimura.pdf> （日本図書館協会）  
中規模市立図書館の典型例、詳細な現状分析
- 2 . 「鎌倉市図書館サービス計画」2000.4  
市民参加により策定した例（素案に対する市民の意見を募集）
- 3 . 「（静岡市立）図書館の使命、目的とサービス方針」2001.4  
<http://toshocity.shizuoka.shizuoka.jp/toshokan/shimei/>
- 4 . 「図書館やお市民フォーラム」2001.6-  
<http://web-lib.city.yao.osaka.jp/forum/forumindex.html>  
「図書館サービス実態調査報告書概要」2001.11 実施  
<http://web-lib.city.yao.osaka.jp/anke/title.htm>  
「図書館サービス計画検討委員会（概要）」2002.9-  
<http://web-lib.city.yao.osaka.jp/anke/kentoukai/kentouindex.htm>  
「八尾市図書館サービス計画基本構想（案）」2003.8  
<http://web-lib.city.yao.osaka.jp/anke/pabkome/kousouan/kousouan.htm>  
市の総合計画に基づき段階的にサービス計画を策定する例
- 5 . 「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」を根拠に策定したきわめて早期の例
- 6 . 「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/>  
「としょかん通信」平成14年2月号  
「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
- 7 . 「「まちの図書館化」をめざして - 21世紀広島市図書館計画の提言」2002.12  
<http://www.mighty.ne.jp/hiroshima.city.lib/21plan/index2.html>  
学識経験者や市民の代表による検討の例
- 8 . 「子どもの読書活動推進ホームページ」2003.2-  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/sports/dokusyo/youkoso/index.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/youkoso/index.htm)
- 9 . 「（白根市立図書館）子ども読書活動推進計画」2002.9  
<http://www.city.shirone.niigata.jp/gakusyuu/gakusyuu/tosyo/kodomo.htm>

・ 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
- 1997. 4月号 特集・図書館をいかにアピールするか
- 1997. 5月号 特集・図書館員の研修と継続教育
- 1997. 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. 4月号 特集・図書館員の専門性向上と研修
- 2002.11月号 特集・図書館とサービス評価**
- 2003. 3月号 特集・図書館の業務委託を考える

「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
- 第 40 巻第 3 号(2002.9) 特集・図書館パフォーマンス指標と経営評価の国際動向
- 第 41 巻第 1 号(2003.3) 特集・評価/経営する図書館へ向けて**

「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
- 1997. 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」三村敦美著
- 1997.11月号 特集・図書館をいつ開けるか？
- 1997.12月号 特集・地方自治を巡る動きと図書館
- 1998. 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
- 1999. 2月号 特集・司書職制度を実現するために

- 「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」  
 第 53 巻第 3 号(2003.3) 特集「人材育成」
- 「論集・図書館情報学研究の歩み」日本図書館情報学会編 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・冊子

- 「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
- 「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」 文部省 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」 文部省 1996.3
- 「図書館評価のためのチェックリスト」日本図書館協会 1996.10
- 「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
- 「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」 文部省 1997.6
- 「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
- 「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」  
 文部省 1998.9

- 「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 豊田恭子他著 日本図書館協会 2000.10
- 「図書館による町村ルネサンス L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
- 「政策創造ハンドブック」地方自治職員研修臨時増刊号 公職研 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
- 「図書館パフォーマンス指標 JIS X 0812 (ISO 11620)」日本規格協会 2002.10
- 「山口県の未来をひらく やまぐち 2010年の図書館像」山口県図書館協会 2003.2
- 「図書館情報政策」金容媛著 丸善 2003.3
- 「改革を続ける英国の図書館 - 最新事情・見学報告」西川馨編 リブリオ出版 2003.3
- 「インフォメーション・パワー2 学習のためのパートナーシップの構築  
- 計画立案ガイド -」同志社大学学校図書館学研究会訳 日本図書館協会 2003.3
- 「図書館における自己点検・評価等のあり方に関する調査研究 報告書」  
日本図書館協会 2003.3
- 「都立図書館は進化する有機体である - 2010年の都立図書館像を描く」  
ライブラリーマネジメント研究会 ひつじ書房 2003.3
- 「図書館経営論補訂版」新図書館学教育資料集成 2 竹内紀吉編  
教育史料出版会 2003.4
- 「よりよい図書館経営のために - 図書館の業務委託を検討する視点 -」  
日本図書館協会 2003.5
- 「知っておきたい図書館の仕事」図書館の仕事作成委員会著 L I U 2003.9
- 「行政マンの体験的情報術」青山やすし編著 学陽書房 2003.10