

第7章 サービス・機能

ここでは、第4章「整備の基本的な考え方」で示した基本コンセプトを具体化するために、第6章「整備方針」に沿って、必要となる図書館の機能及びそれを支えるサービスについて示す。

1 基本方針

『世紀を通じ、市民の暮らしにいきづき、豊かさと活力を生む図書館』の実現に向け、長崎市図書館では、市民生活や市民活動に密接にかかわりつつ、市民の知的活動を促し、地域社会に還元していくことを目指し、情報資料の整備・提供といった本来機能に加え、立地特性を活かした様々な機能を導入する。

(多機能型図書館の整備)

これら様々な機能を支えるため、長崎市図書館のサービスについては、市民との双方向コミュニケーションを重視したレファレンスサービスを軸に、現在、将来における社会環境の変化がもたらす様々な市民ニーズに、迅速かつ的確かつ効率的に応えるとともに、より豊かで高度なサービスを、発展的に提供していくことを方針とする。

さらに、高度情報社会に即し、情報媒体として、従来の紙媒体における情報の信頼性・一貫性・保存性の特性に加え、新たに、電子媒体における情報の即効性・検索性・蓄積性を兼ね備え、両媒体の特性を有機的に結びつけ、より高度で魅力的なサービスを展開する。

(*ハイブリッド型図書館の整備)

***ハイブリッド:**異なる方式をひとつの組織の中でうまく組み込むこと。ここでは、紙媒体と電子媒体を組み合わせることで情報提供を行うことをいう。)

2 機能別サービス方針

(1) 情報資料提供機能

長崎市図書館においては、地域の情報拠点機能を支えるため、「利用者が、求める情報を自分自身で入手できるサービス(セルフサービス)」の拡大とともに、高度情報社会に即した機器や媒体の充実によるサービスの展開を目指す。

また、定期的な企画展示等の実施により、図書に関する情報を提供し、読書等への市民の関心を高めるよう働きかけていく。

情報アクセス

・配架

多様化するニーズに対応するために、利用者が直接、情報にアプローチができるように、豊富な資料の開架スペースを確保する。

また、長崎市図書館では、主題別配架と分類別配架の並列構成を導入し、テーマに沿ったブラウジング(本の拾い読み)の魅力と、検索の結果からピンポイント的に資料に到達できる機能性を高めた配架サービスを行う。

【主題別配架】

図書館利用に慣れていない市民のために、市民の嗜好にあわせ、館独自でテーマ(主題)を設定し、蔵書を分けて配架する方法で、テーマの例として、暮らし・趣味・スポーツ・環境・ビジネス等が考えられる。

【分類別配架】

日本十進法分類法に基づく、従来の番号によって蔵書を分けて配架する方法で、大きく、0総記、1哲学、2歴史、3社会科学、4自然科学、5技術、6産業、7芸術、8言語、9文学に分類する。

・自動化

サービスの自動化を積極的に図ることとし、館内における蔵書検索端末機、自動貸出機の設置など、また、館外におけるインターネットによる蔵書検索・予約システムを整備し、利用者の図書館の情報資料へのアプローチの迅速化・効率化に取り組む。

電子情報サービス

電子情報については、館内にパソコンなどの情報端末機を設置して、館内LANを整備し、パッケージ型デジタル資料(CD ROM、DVD ROM等)の収集、ネットワーク型デジタル情報への接続及びデータベース化を活用した、電子情報のサービス提供を行う。

CD、DVD等のデジタル化された録音・映像資料を中心に収集し、貸出をはじめ、映写会などの企画により様々な視聴覚サービスを展開する。

(2) 情報資料保存機能

長崎市図書館では、現在だけでなく、将来の市民ニーズを考慮し、継続して利用される紙媒体による資料と電子化された情報を、長期にわたり、体系的に蓄積を行う。

資料保管・保存サービス

増大する大量の所蔵資料を保管・収蔵できる資料保存スペースを確保し、市内全域に及ぶ公民館等図書室の保存図書館の機能を果たすとともに、将来にわたる市民の資料要求に応じていく。

そのため、長崎市の図書館は十分な保存機能を確保する。なお、資料保存は、県立図書館を主に、近隣自治体との役割分担のもとでの保存体制によりすすめていくことが理想であり、同時に、この体制についての検討を行う。

電子情報保存サービス

長崎関連の地域資料を中心に、データベース化(デジタル/*アーカイブ化)を進め、独自のコンテンツ(目録)をつくり、過去/現在の長崎市を記録・保存していく。

***アーカイブ**: 公的書類や歴史的記録を体系的・継続的に集積すること。

(3) 学習・調査・研究支援及び相談機能

学習・調査・研究支援及び相談機能を支えるサービスは、利用者の生涯学習や調査研究に対して、正確な情報や基礎的資料の提供、検索援助など利用者と資料を結び付ける業務として、図書館の価値を高める重要な要素である。

市民のニーズに応じたきめ細かい対応を図るため、レファレンス資料・情報の収集をはじめ、目録・リストの作成・コンピュータや各種データベース等によるレファレンスツールの整備、専門職員の配置等の人的対応など必要な体制整備を行う。

利用・総合案内サービス

調査の方法や館内の配置、施設・資料の利用、イベント等の案内など、総合的な図書館利用の方法を案内する。

読書案内サービス

利用者が必要とする資料を入手できるよう、専門職員が相談に応じ支援する。

参考調査サービス

利用者の求める情報資料や調査事項を、直接、専門職員が図書館の情報資料と機能を活用して、情報資料の検索方法や回答を提供し、利用者の調査活動を支援する。

リクエスト・予約サービス

利用者が求める自館にない資料や情報については、必要に応じて購入又は全国の図書館ネットワークを活用し、提供するよう努める。

併せて、自館・他館になく、より専門的な資料や情報で、入手が困難な場合には、その情報源となる人・組織・機関等を紹介するレフェラルサービスを行う。

(4) 生涯学習支援機能

多様化・高度化する学習ニーズに応えるための機能を高めながら、乳幼児から老年に至るライフステージ(人生のある時期)のあらゆる場面に対応した情報資料を整備・提供し、市民ひとりひとりの学習意欲への支援を行う。

児童・青少年サービス

子どもが本の楽しさにふれ、自ら考え、学ぶ力を育むことができるよう、児童・青少年コーナーを設置し、幼児・児童から青少年を対象にした図書・視聴覚資料を充実させるとともに、子どもの地域学習と連携したサービスを提供する。

特に、児童サービスは、地域のなかで子どもを見つめる幅広い視野をもつ専門職員やボランティアを配し、お話の部屋の設置、親子での利用などに配慮したサービスを提供する。

高齢者サービス

高齢化する社会情勢にあわせ、高齢者サービスとして、退職後、目的意識を持ち、積極的又は潜在的な学習意欲のある市民に対し、知識を社会に還元するための支援を行う。

また、関係機関・団体との連携による館内における各種サービスの実施、設備の充実などの配慮を行う。

社会人サービス

近年の景気低迷する経済情勢を背景に、創業や中小企業の経営を情報面から支援する「ビジネス支援」に関するレファレンスサービスを柱に、図書館の活用を促進する新たな取り組みがなされつつある。

図書館が、関係機関・団体との連携により、市民の起業、技術開発のシーズ（市場に現れていない潜在的ニーズ）・ニーズや職業・職能開発のニーズに対応できるよう各種サービスを行う。

国際情報サービス

市民が異なる文化に対する理解や知識を得るための国際情報資料や外国語資料を提供するとともに、長崎市に在住する外国人も利用できるサービスを展開する。

地域・行政情報サービス

地域資料は市民の郷土学習や調査・研究などの資料として、閲覧に供する。地域資料に関するレファレンスサービスの充実を図り、利用者の多様なニーズに対応する。

また、日常の市民生活・活動に有用な行政資料を提供し、市役所の市政資料コーナーなど関連施設と連携して情報の提供を行う。

(5) 地域づくり支援機能

図書館が、より地域に役立つものとして、市民の多様な地域活動を支援するためのサービスを行い、図書館の利用を通じて、市民が問題意識を持ち、市民同士のつながりのなかで、地域で考え、解決に向けて行動する社会づくりに貢献する。

文化活動への支援

図書館が、より身近な、市民の学びや交流の場として、講演会・読書会・展示会など、市民が主体となって行う各種文化活動に対する情報や場を提供し、支援していくとともに、図書館の自らの考えや市民のニーズに応じ、自主企画による実施に取り組む。

ボランティア活動への支援

図書館が個性化や新たなサービスを展開していくために、自発性を尊重しながら、多様なボランティアが参加し、協働できるよう、図書館業務に関するボランティアの養成と支援を行う。

図書館におけるボランティア活動は、それ自体が参加者にとって、生涯学習活動のひとつであり、対等なパートナーシップによる市民参加型社会形成の縮図として、ともに成長する図書館づくりを目指す。

行政機関への支援

近年の地方分権化や多様化・高度化する社会ニーズにあわせ、長崎市の行政サービスにおいては、より専門化する一方で、庁内で横断的に取り組むべき課題が増えている。

図書館が、地域づくり機能の支援サービスとして、政策立案や行政課題解決に役立つ情報資料を収集し、市職員に対して積極的に提供するとともに、総合的な調査、研究の場となることにより、引いては、市民サービス全体の向上につながるものとして取り組む。

(6) 学校図書館支援機能

学校教育との連携を図り、学校で実施される「調べ学習」や「総合的な学習」を支援することで、子どもの多様な能力・個性を引き出し、「生きる力」を育むことを目指す。

「調べ学習」支援サービス

学校図書館における調べるための資料の不足を補うため、関連資料の収集、提供はもとより、グループ学習室を整備し、図書館が、直接の学習の場となるよう、「調べ学習」の支援を行う。

「総合学習」支援サービス

地域や学校の実態に応じて、各学校の創意工夫が求められる「総合学習」に対しては、図書館の情報資料により、学校側の主体性、自主性を尊重するうえで、授業づくりのための「地域教材」の開発、作成に関する情報支援を行う。

(7) 図書館利用に障害のある市民への対応機能

そのままの形での活字情報の利用が困難な視覚障害者等、日常の情報から遠ざけられやすい市民のために、関係機関と連携し、拡大読書器や点字図書、電子化された資料を読み上げるコンピュータソフトなどの再生・利用機器の導入を検討し、図書館を利用できる環境を整備する。

録音図書や大活字本、触指地図などの資料を収集するとともに、ボランティア団体との連携による朗読サービスや、来館が困難な市民に対しては宅配サービスを行う。

(8) 図書館システムのセンター機能

長崎市図書館は、市域の図書サービスのセンター機能を担い、これまで図書センターが行ってきたオンラインシステムを受け継ぎ、市町村合併を見通しての、市全域への直接的な図書サービスを展開する。

市域の図書サービス網

市域の身近な情報サービス拠点として、各公民館図書室、ふれあいセンター図書室、その他の市施設図書室等との連絡調整を行うとともに、きめ細かな市域の図書サービス網を形成させ、効果的な資料収集計画の策定、発注・受入整理等の業務の集中一元処理や相互貸借、図書の搬送、レファレンスサービスの援助、各種書誌情報の作成・提供、職員の研修などの支援を図る。

(9) 図書館ネットワークのセンター機能

県都、中核市である長崎市の図書館は、市域の中核図書館としてのより高度な機能が期待される。

長崎県の教育、産業、行政機能の中枢を担う本市には、関連の各種情報施設があり、それらとの相互協力体制とともに、他市町村、県、国の図書館組織との協力関係による図書館ネットワークを構築し、より広範な情報サービスを展開する。

市域の関連施設とのネットワークサービス

市域の情報関連施設には、県立図書館をはじめ、短大・大学、資料館、博物館等や各種業界、研究機関等がある。これら施設との協力をもとに、専門情報資料の収集が可能となり、市民の幅広い要求に応え、信用・信頼を得ることができる。

相互のメリットを共有しあう観点から、図書館と市域の情報関連施設と連携し、より質の高い、価値のある情報資料提供を展開する。

市外の図書館とのネットワークサービス

市域を越えての生活圈域レベルでの、複数の近隣自治体による情報の共有化や、資料の相互利用をすすめ、利用者の日常生活に密着した利便性の高いサービス環境の整備を図る。