

## 第9章 運営計画

ここでは、第7章「サービス・機能」を実働させるための業務体制(組織)及び業務運営の担い手として、市のみならず、民間活力の導入や市民の参加を視野に入れ、運営のあり方を示す。

### 1 組織

#### (1) 業務体制

業務体制は、館長のもと、業務内容により3つの部門に分ける。

部 門	業務内容
マネージメント部門 (総括的業務)	運営方針・計画の決定 統計分析 条例・規則の制定等 教育委員会・議会との連絡調整 図書館運営委員会との連絡調整 他の図書館、関係機関等との連絡調整 プロモーション(行事企画・開催、PR活動等) 職員の管理・研修 経理事務・予算 庶務 コンピュータ管理
サービス部門 (奉仕的業務)	各種サービス企画立案 フロア管理(総合案内・カウンタ調整・トラブル対応) 登録 貸出・返却 リクエスト・予約 資料相談・レファレンス レフェラルサービス 相互貸借 配架・書架整理 諸サービス
情報資料部門 (情報資料整備業務)	資料の選書及び収集 資料の発注 資料の整理 館外配本・配送計画 資料の除籍、リサイクル *マーク(MARC)登録 資料の電子化 データベース 延滞・督促管理、弁償処理

\*マーク(MARC) : 目録をコンピュータで読み取り可能にしたもの(Machine Readable Catalogの略)。このマークを活用して、図書館では豊富な資料のデータベースが構築されている。

## (2) 職員

直接利用者に対応する部門だけでなく、図書館で働くすべての職員には、最も基本的なこととして、図書館の理念や基本的機能を正しく理解し、図書館業務において自らの個性を生かし、利用者へのサービスに誇りと責任のなかで、主体的・意欲的に取り組む姿勢が求められる。

さらに、専門職としての図書館員は、膨大で多種・多様な情報資料の中から、利用者の求める情報を提供する一連の業務にあたるものである。

したがってその能力としては、各種の情報資料の特性や流通する情報資料に関する知識と判断力、情報資料を利用しやすく整備する知識と処理能力、利用者の情報要求を的確に把握する能力、さまざまな資料や機器を駆使しての検索能力など、利用者や情報資料にかかわる図書館で生じるあらゆる場面で、それぞれの的確に判断する能力が求められる。

これらの能力は日常業務の経験の中で蓄積されるものに加え、研修による能力の向上が勤務体制の中で確保されなければならない。このため、図書館研究団体への加入や各種研究集会・講習会などへの参加を奨励したり、先進的な公共図書館の見学、図書館学関係資料の整備などを通じて、図書館専門職員としての能力の向上を図る必要がある。

## (3) 職員体制

職員体制については、図書の専門職員である司書を中心に、業務量に応じた職員数とし、業務内容に応じた職員の個性や年齢、経験年数のバランスに配慮して配置する。

図書館業務においては、専門的な知識・技術とともに、図書館員としての経験深さがサービスの質を左右する。したがって、図書館固有の業務を担当する部門には、豊かな専門知識と深い経験を有する職員を、個々の業務ごとに配置する必要がある。

これらの中核となる職員が図書館業務をリードするとともに、後進の職員を指導して仕事の等質性を維持し、経験によって得られた専門知識を伝達していく体制を整備することによって、図書館員全体の専門的能力が高められ、サービスの質を向上させることができる。

## 2 運営のあり方

### (1) 基本方針

サービスの多様化・高度化が求められるなか、市民に有用で、価値ある情報・サービスを提供することが課題であり、長崎市図書館では、この対応に向けて、民間の活力や市民の協力を導入し、自主性と創意工夫を尊重しつつ、それぞれの特性を活かした役割分担のもとに協働し、運営する。

このなかで、市・民間・ボランティアにかかわらず、図書館で働くすべての職員は、常に市民の信頼を築くことを念頭に、「図書館の自由に関する宣言」(1979年日本図書館協会決議)や「図書館員の倫理要領」(1980年 同決議)の十分な理解のうえで、自らの任務や役割を果たし、長崎市が目指す図書館づくりに努めることとする。

### (2) 民間・市民との協働

#### 民間活力の導入

民間活力の導入にあたっては、財政的効率性のみでなく、専門性と効率性(バリュー・アンド・コスト)の観点から、その可能性を追求し、積極的に図っていく。

市民のより高い満足を得るための手法として、図書館運営に関して民間に優れたノウハウ・技術を有する分野及び効率化が図られる業務については民間活力を導入する。

なお、民間活力の効果的な活用のためには、民間によるサービスレベルを適正に評価していくことが重要な鍵であり、サービスの活動・成果を客観的にとらえ、サービスレベルの低下を抑制する一方で、さらに、民間のやる気(インセンティブ)につながる工夫を加える。

サービスレベルの評価にあたっては、活動や成果として得られた実績を、できる限り数値化して行い、図書館運営委員会(仮称)をはじめ、市民に情報を公開し、透明性を確保する。

#### 市民の協力

「市民の暮らしにいきづく図書館」の実現に向けて、図書館の運営に対して、市民の期待や意思などを反映させるための仕組みを構築する。

また、直接市民が、図書館の運営に関する様々な活動や利用者サポートに参画できるようにし、市民との協働が図られるようにする。

#### ・長崎市図書館運営委員会(仮称)の設置

図書館運営に関し、図書館法に基づく図書館協議会における、従来の学校教育や社会教育の関係者に止まらず、図書館利用者や民間事業・経営者、関係団体職員など、幅広い分野の人材の参画を得て、多様なサービス・機能性をもつ図書館の運営を支えるための機関として、長崎市図書館運営委員会を設置する。

#### ・ボランティアによるサポート

市民とのかかわりのなかで、図書館が成長、発展していくため、市民もまた、自己実現や社会貢献への取り組みをボランティア活動として活発にしていくため、ボランティアとの協働を図る。

なお、図書館運営に関するボランティアによるサポートとして次のようなことが考えられる。

専門技術・能力を活かしたサポートで、対面朗読、録音図書の製作、絵本の読み聞かせ等、資料装備・修理による援助を行う。

個々の好み・スタイルに応じたサポートで、配架作業、図書館行事、調査・広報活動等への援助を行う。

好意によるサポートで、清掃、花壇の手入れなどの美化活動等の援助を行う。

これらボランティア活動を総括してサポートする市民組織の発足、運営が望まれ、この組織が主体となって、図書館との連携を軸に、ボランティアの養成・支援・調整を果たすことが期待される。

### (3) 開館等

開館にあたっては、立地環境や市民のライフスタイルの多様性を考慮し、できるだけ夜間も開館し、このための勤務体制を整備する。

- ・開館時間 10時～20時（勤務時間：9時～21時）
- ・開館日 280日程度  
（休館日 週1回(定曜日)、祝日、年末年始、蔵書整理日年10日程度）
- ・貸出冊数及び期間 図書10冊2週間，視聴覚資料2点1週間