

高浜市立図書館 管理・運営指針

令和2年度

高浜市立図書館指定管理者
株式会社図書館流通センター

高浜市立図書館が目指す図書館とその管理・運営方針

私たちは図書館を「人類の英知を未来へと生かす、知恵と情報の宝庫」と考えます。図書館を利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、市民として自立し、働き、暮らすことで地域が活性化します。

私たちの使命は、その人々のお手伝いをすることによって地域社会に貢献することです。そして、すべての人が喜び、しあわせになる図書館づくりをめざします。

この基本姿勢のもと私たちは、

<高浜市立図書館が目指す図書館>

成長し、進化し、情報を発信しつづける図書館

を高浜市立図書館が目指す図書館像として掲げます。

この図書館像実現のため3つの基本目標を定めます。

<図書館像実現のための基本目標>

- ◆基本目標 1: 市民が求める情報に的確にたどりつける環境作り
- ◆基本目標 2: 市民が学習や暮らし、仕事に関わる課題を解決できる環境作り
- ◆基本目標 3: 市民が様々な機会を通じて仲間と出会える環境作り

※「自立」の定義 : 自らの意思・目的を持って判断・行動し、自己実現を図るとともに社会に貢献すること。

基本目標

◆基本目標 1: 市民が求める情報に的確にたどりつける環境作り

- (1) 収集方針に基づき収集された資料・AV資料を、市民の利用しやすいよう体系的に整理・整頓します。また、検索は、館内および館外からでも迅速かつ的確に行え、求める資料や情報を探することができる環境を整えます。
(資料の収集、整理、保存、配架、検索)
- (2) 図書館を利用する市民が、求める資料や情報を容易にかつ快適に利用できる環境を整えます。
(資料の貸出、返却、予約、閲覧)
- (3) 市民が利用している図書館に所蔵されていない資料を他館から借入れるシステムや、図書館相互に情報交換できる環境を整えます。
(図書館間の相互貸借)
- (4) 地域の特性や市民の興味、読書意欲、学習意欲を喚起。資料展示等の企画を継続して行います。
(企画展示)

◆基本目標 2: 市民が学習や暮らし、仕事に関わる課題を解決できる環境作り

- (1) 市民が学習や暮らし、仕事に関わる課題を解決するための相談窓口を設け、調べる方法を身に付けることができるよう整備します。また、スキルが高く幅広い知識を有するスタッフに容易に相談できる環境を整え、市民が的確な情報にたどりつくことができる場を創出します。
(レファレンス)
- (2) 市民が求める情報に、迅速かつ的確にたどりつく手助けをします。
(掲示・パスファインダーなど)
- (3) 学校や家庭と連携し、ボランティアとも協力しながら子どもが読書に親しむ機会を増やします。また、調べ学習等を通じて図書館の使い方を学び、将来の自立が形成される場を提供します。
(子ども読書環境)

◆基本目標 3: 市民が様々な機会を通じて仲間と出会える環境作り

(1) 地域の様々な機関と連携しながら、多様な情報を基礎とした、ニーズにあった行事や事業などを開催し、市民は自己啓発と仲間づくりができ、また、地域に根ざした行事や事業などを通じて、知識と意欲を持った市民が様々な市民活動に参加するきっかけがつけられるよう提案していきます。

(行事・行事と市民参加)

(2) 行政が策定する方針や計画に基づき、必要な資料・情報の収集や学習機会の提供を通じて、市民が自治体の課題や方向性を理解し、まちづくりに参加する機運を醸成していける場を創出します。また、内容面・費用面ともに、複合化・集約化を見据えた新たな図書館運営を試行しながらの管理運営としていきます。

(行政・市民と図書館の協働)

基本目標達成のため6つのサービス方針

◆サービス1 利用者重視の迅速で的確な資料・情報の収集と提供サービスの展開

図書館サービスの根幹を成すのは資料・情報の収集と提供であり、利用者は必要としている資料・情報に早く、容易にたどりつけるほど利便性は増し、顧客満足度は向上すると考え、より迅速で的確な収集と提供を目指します。

①利用者が求める資料を探しやすく、快適に閲覧できる環境づくり

●利用者が求める資料に迅速にたどりつけるための配架と工夫

資料の探しやすさを考慮し、書架や資料の見直し、面出し等の工夫を行います。

●快適な読書や資料閲覧ができる環境

長時間の読書や資料閲覧にも対応できるよう環境改善を図るとともに、高齢者や母子、障害者等も含めすべての市民が利用しやすい環境づくりを進めます。

●案内サインや書架サイン等の見直し

書架や資料の配置の見直しをし、利用者が資料を探しやすいよう案内サインや書架サイン等を工夫します。

②迅速で的確な資料の収集と提供環境の整備

●新刊資料情報の提供

新刊資料について、展示や掲示、リスト作成、ホームページ等様々な手段による情報提供を行います。

●検索機能を活用した資料提供

TRC-MARC の機能を駆使し、多角的な検索により利用者が求める資料を早く、的確に探し出し、サービスを展開します。

③利用者のニーズに配慮したテーマ展示等の実施

●社会的事象や季節等を考慮したテーマ展示等の実施

絶えず社会的事象に関心を持ち、利用者のニーズや社会的に話題となっているテーマ等の展示を積極的に展開します。

◆サービス2 学校と連携した未来を担う子どもの成長への寄与

地域の未来を担う子どもたちが本に親しみ、子どもの読解力と図書館を利用した調べる力を育むための支援を行います。そして学校教育と連携して子どもに対する図書館サービスの充実を図り、将来の図書館利用へつなげます。

①学校教育と連動した資料・情報の収集とアクセス可能な環境の充実

●学校教育と連動した資料・情報の収集と学校支援

子どもの学力向上と密接な関係にある、言語能力や読解力を高めるために必要な資料をはじめ、学校における学習指導要領に沿った資料や調べ学習用の資料の充実を図ります。また、学校への資料の団体貸出、配本により、子どもが本に触れる機会を拡大し、子どもの読書活動の充実を図ります。

●学校図書館充実についての支援

TOOLi-s の導入により図書情報の提供、学校図書館の充実を図るための支援を行います。

②学校教育と連動した行事企画の実施

●自発的な調べ学習の支援

子どもの図書館活用能力を高め、自発的な調べ学習を支援するためのイベントや講座を実施します。

●図書館を使った調べる学習コンクール(地域コンクール)の実施

学校と連携し、図書館を使った調べる学習コンクール(地域コンクール)を実施します。

●職場体験学習、図書館見学の受入

子どもが図書館についての理解を深めるために、図書館での職場体験学習や図書館見学を積極的に受け入れます。

●学校司書との協力体制

図書館のあらゆる情報資源を有効に活用していただけるようバックアップいたします。

③子どもの知的発達を促す知識・技術を持ったスタッフの配置と人材の育成

●子どもの読書活動推進のための支援

学校図書館に知識・技術を持ったスタッフを配置・派遣するとともに、おはなし会、ブックトークなどの子どもの読書活動を支援します。

●子どもの読書活動推進に関わる人材の育成

読み聞かせボランティアなど、子どもの読書活動の推進に関わる人材育成のための講座を実施します。

◆サービス3 調べるために行く課題解決機能の充実

利用者が自ら意志・目的を持って判断・行動するための情報や、市民一人一人の持つ課題に応じた資料・情報の提供を行うとともに、利用者が必要な情報を探し、調べるための機能を充実するなど、市民の課題解決のためのきめ細かなサービスを強化します。

①レファレンスサービスの充実と認知度の向上

●レファレンスサービスの充実

レファレンス資料の充実、パスファインダー等資料・情報の探し方についての情報提供、インターネット環境等の整備、調べ方講座の実施、スタッフのレファレンス技能向上などにより、サービスの充実を図ります。

●レファレンスサービスの認知度の向上と利用者拡大のための環境整備

利用者のレファレンスサービスの認知度を高めるための情報提供を行うとともに、気軽に相談できる雰囲気づくりを積極的に行います。

②課題解決型サービスの実施

●市民や地域の課題把握とサービスの展開

ビジネス支援、医療、健康情報、観光支援、子育て支援等、市民や地域の課題を把握するとともに、解決に必要な資料・情報の提供とサービスの開発に努めます。

●社会動向に配慮した資料の収集と提供

わが国全体の課題である少子高齢化、国際化、情報化、経済成長の低迷、地球環境問題等の資料を、地域の環境やまちづくりの方向に配慮しながら収集・提供します。

●複合化・集約化を見据えた課題の解決

「高浜市公共施設総合管理計画」における「公共施設プラン」で示された、他施設へ機能移転し、複合化・集約化する方向性に従い、その解決に必要な資料・情報の提供とサービスの開発に努めます。

◆サービス4 地域特性・利用者特性に配慮した学習活動の機会提供

市民の自主的な生涯学習活動や知的創造活動を支援するため、多様な市民ニーズや地域の課題・行政に対応した学習・活動機会を提供します。また歴史や文化等、地域に魅力を感じる市民を増やすとともに、地域の特性を活かしたまちづくりへの理解を促進するため、地域特性や将来の方向性を考慮した情報提供や催し物を企画、実施します。

①地域特性・利用者特性を考慮した情報の収集と提供

●地域資料の収集・整理と提供

郷土資料、行政資料をはじめ、地域経済資料、地域施設案内、地域情報を収集、整理保存し、広く市民に提供し、地域情報を効果的に活用できるように努めます。

●利用者特性に配慮した資料の収集とサービスの展開

乳幼児、子ども、ビジネスマン、高齢者など、利用者特性に応じた資料を整備し、多様なサービスを展開します。

②地域特性・利用者特性に応じた催し物等の積極的な展開による学習活動の機会提供

●地域特性を紹介する催し物の開催

郷土の文化・風土など地域特性を活かした展示、催し物等の開催を通じて、住民が郷土への理解を深める機会を増すように努めます。

●利用者のニーズに配慮した講座等の開催

地域活動、企業活動のための調査・研究を行う市民に、より専門的な文献や学術的な情報の利用方法を案内するとともに、利用者特性に応じた講座等を開催し、生涯学習・市民活動の拠点として、サービスを図ります。

③地域特性・利用者特性に精通した広い視野を持つスタッフの育成と配置

●地域特性に精通したスタッフの育成と配置

郷土資料や行政資料に関する豊富な知識を有するスタッフを配置し、市民と地域情報を結ぶ役割を果たし、市民が郷土の歴史や文化に触れる機会を拡大するように努めます。

◆サービス5 地域との連携によるコミュニティ活動の活性化

自己実現や社会参加意欲を有する市民の仲間づくりを支援するため、自治体や各種団体、企業、ボランティア組織等の関連団体と連携しながら、市民の自主的な活動やコミュニティ活動を活発化するための取り組みを強化します。

①市民の結びつきを深める様々な情報の収集とコミュニティ活動の機会の場の提供

●市民の結びつきを深めるためのコミュニティ機会の提供

図書館における様々な活動を通じて、市民が結びつきを深め、信頼関係を築くことによって地域の活力が高まるよう、催し物や講座等市民がつながりあうコミュニティ活動機会を提供します。

●地域のコミュニティ活動関連情報の提供

まちづくりや地域づくりに関する資料や各種団体のパンフレット、地域のコミュニティ活動パンフレット等を収集・展示し、市民のコミュニティ活動やサークル運営に役立つサービスを行います。

②地域の各種団体や企業、ボランティア等との連携によるコミュニティ活動の誘発

●地域の関連団体との提供

各種団体や自治体の各部署、市内公共文化施設と積極的に連携し、地域資源と特徴を活かした市民活動を誘発します。

●ボランティアとの協働

市民の主体的なまちづくり参加の一つとして、図書館運営へのボランティアの協力を求め、図書館が主催する様々な企画・行事を、地域の事情に詳しいボランティアの知識や経験を活かし協働で実施します。

◆サービス6 苦情及び要望への対応

図書館サービスを向上させていくには、常に利用者の声に耳を傾ける必要があります。利用者を不快にさせない対応を第一に考え、安心・安全・快適な環境を実現します。理不尽な要望をする利用者に対しては、図書館サービスについて理解いただけるよう丁寧な説明を心がけます。

①苦情に対する対応

●報告の徹底と情報の共有化

利用者の要望・指摘は、確実に館長及びチーフへ報告するようにスタッフへ指導します。館長及びチーフは、迅速・正確に市へ報告し、連携を取ることで利用者の情報を共有化し、更なる図書館サービスの向上に努めていきます。

②市民や利用者の意向・意見の情報収集活動の強化

●利用者アンケート調査等の継続的な実施

時系列的な比較により、客観的評価が可能な利用者アンケート調査を継続的に実施するなど、利用者の意向把握に努めます。

安心して利用できる施設管理を実施し、利用者を危険から守り、生活弱者にも安全に利用できる図書館作りを行います。

③個人情報保護やコンプライアンスを重視した運営

●安全の提供

危機管理マニュアルやスタッフの防災訓練・防火訓練・安全教育の実施により、利用者に安心・安全を提供します。図書館における業務継続計画(BCP)を考え発災時の運営に備えます。