

利用のハードルとなりうる課題とターゲット層

課題 1 時間的・地理的・身体面での事情等により利用が困難

課題 2 情報源へのアクセスが不便

(1) **地理的・時間的に都立図書館利用が難しい方**（多忙で来館利用が難しい、遠方（島しょも含む）在住、在宅勤務のテレワーカー等）

都立中央図書館利用者の約 4 割が港区など近隣 4 区の区民であることを踏まえ、非来館型サービスの充実及び利用促進とともに、非来館型サービスの利用者が、都立図書館に来館したくなる広報及び仕組みづくりも検討する。また、都民全体に対して、都内公立図書館では享受できないサービスの提供方法を、中長期的な視点も含めて検討する（例：非来館型サービスの一層の広報、ディスカバリーサービスの検討）。

(2) **都立図書館のデジタルアーカイブに潜在的に関心がある方**

TOKYO アーカイブ、江戸・東京デジタルミュージアム等のコレクションの存在を知らない方々を中心にその存在を知らせるとともに、有効な活用方法を検討する（例：既存コンテンツと組み合わせたイベント、オープンデータ化の検討）。

課題 3 使用言語の面で利用が困難

(1) **訪日外国人**

2020 東京大会を見据え、都立図書館が持つ情報資源を活用し、日本の文化に親しみを持ってもらう機会を提供する（例：外国人向け図書館ツアーの充実、情報提供方法の検討）。

(2) **在留外国人**

東京都では現在、約 52 万人の外国人が住民基本台帳に登録されている。都立図書館の有効活用と共に、都内公立図書館が持つ情報資源を利用できる環境整備を推進する（例：平易な日本語による利用案内の作成、所蔵資料の広報、都内公立図書館とのノウハウ・情報共有）。

課題 4 心理的ハードルの存在（「敷居の高さ」を感じる等）

(1) **図書館利用に親和性のある方**（専門的な情報資源を必要とする技術職・研究職、学生、アクティブシニア等）

学校図書館、地域の公立図書館、専門図書館、企業内図書室等の利用習慣があると思われる層に働きかけ、都立図書館が持つ情報資源の有効活用を促すことにより、都民の学習、仕事上の課題解決に資する。また、繰り返し利用してもらう方法、口コミなどで来館の輪が広がっていくのに効果的な広報を検討する。（例：専門図書館等と連携した事業及びイベントの実施、SNS をより一層活用した広報、所蔵資料紹介）

(2) **都立図書館の近隣に住んでいる、あるいは近隣に来る機会があるが、図書館の利用習慣がない方**

一般にエントランスは、建物全体の印象を決定する重要な要因である。より親しみのあるエントランスにすること等で、都立図書館への印象を変え、利用を促す（例：エントランスでの広報の強化、パネル展示）。

課題 1～4 に共通するターゲット

課題 1～4 のターゲット層を身近で支える都内公立図書館への、より一層の支援・連携強化を行うことにより、都立図書館の情報資源及びサービスの有効活用を促進する（例：ニーズ調査、島しょ及び遠方の町村に対するオンライン DB 導入支援）