

利用者属性部会（誰もが快適に利用できる環境）まとめ

時間・地理・使用言語等の様々な観点から、現在都立図書館を十分に利用・活用できていない人々がいることが考えられる。こうした人々へのサービスを拡げていくために、館内の施設・設備・サービスの改善・工夫や、遠隔から利用できるサービスの充実が必要である。

作業部会では、上記のような方向性を確認した上で、利用者属性による分析を行い、これまで都立図書館を含む図書館の利用経験があまりない利用者を中心に施策をまとめた。また、定例会での意見を踏まえ、各属性に「伝える立場にある人」への施策も盛り込んだ。その意味では、今回の提案は主に利用者の拡大を狙ったものである。

1 来館しなくても利用できるサービスの充実

地理的・時間的に都立図書館利用が難しい方

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に努める。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、中長期的な視点から考える。

< 施策案 >

非来館型サービスの充実

- ・島しょ及び遠方の町村立図書館に対するオンラインデータベース導入支援 * 中長期
- ・ディスカバリーサービス(OPAC、デジタルアーカイブ、雑誌記事索引等の一括検索)の実施 * 中長期

非来館型サービスの仕組みづくり

- ・外部 DB、電子書籍等の利用環境についてコンソーシアム構築などを含めて検討
- ・スカイプ、チャット等のバーチャルレファレンスの充実、その協力レファレンスへの応用 * 中長期
- ・人に届くためのウェブデザインの構築
- ・都立図書館ホームページのトップページに非来館者向けサービス案内をわかりやすく提示
- ・初めてアクセスした人、都立図書館をよく知らない人に都立図書館のサービス・情報資源が適切に伝わるデザインの検討

2 外国人に向けたサービス、外国語資料を活用したサービスの拡充

(1) 日本を訪れる外国人

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。また、2020 東京大会に関わる人々及び機関に向けた情報発信の一層の充実に努める。

< 施策案 >

- ・外国人向け図書館ツアー(特別文庫室各種資料等の紹介)の一層の充実、動画配信
- ・「トリップアドバイザー」等、旅行者がよく見るサイトや外国人が多く訪れる地域(浅草等)の観光案内所への PR
- ・都立図書館ホームページ「オリンピック・パラリンピックの世界」を活用した発信の強化(外国人向け/外国人に伝える立場の人向け)

(2) 東京で暮らす外国人

東京都には現在、約 53 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。また、大学・日本語学校の教員、国際交流関係の機関の職員、ボランティアスタッフ、都内公立図書館職員等、外国人と接点を持つ方々にも積極的な広報等を通じて連携を深めていく。

< 施策案 >

- 外国人利用者の利便性向上
- ・平易な日本語による利用案内の作成、指差しピクトグラムの活用
- ・関連サービスの積極的活用
- ・外国語図書目録環境の改善 * 中長期
- 他機関等との連携強化
- ・他機関が主催する外国人向けの日本語講座、生活知識講座等への会場提供
- ・大使館との連携の一層の強化
- ・都内公立図書館とのノウハウ・情報の共有
- ターゲット別の広報
- ・都立図書館のサービス及び所蔵している外国語資料の広報(外国人向け/外国人に伝える立場の人向け)

3 都立図書館を知ってもらい、気軽に利用してもらうためのサービス、広報の実施

(1) 図書館利用に親和性のある方

学校図書館、大学図書館、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及び各利用者に伝える立場にある方に働きかけ、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、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。

あわせて、修学旅行や校外学習、遠足等で上京する学生も「将来都民になり得る層」と捉え、サービスを実施する。

< 施策案 >

- ターゲット層への来館利用促進
- ・学生向けツアー等、属性別の図書館ツアーの実施
- ・専門図書館等と連携した事業及びイベントの実施
- ・都外から上京する学生に向けた、江戸・東京情報に関する調べ学習講座等の実施
- 「伝える立場」にある方への積極的な働きかけ
- ・教職員、大学図書館員、専門図書館員等向けの講座、ツアーの実施
- ・区市町村立図書館のニーズ調査(特に島しょ及び遠方の町村)及び支援方法の検討、都立図書館職員の「顔」が見え、気軽に相談・情報共有できるための仕組みづくり
- 広報の一層の強化
- ・都立図書館のサービスについて定型文を作成し、SNS で定期的に発信
- ・都立図書館の継続利用者(リピーター)との連携(ヒアリングによるニーズ調査、意欲のある人との連携、SNS を使った口コミ)
- ・各施策の実施風景などをインターネットで配信するとともに、Facebook 広告などのセグメント広告の検討

(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及びエントランスに近い1階は、施設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や1階エリアにすること等で、都立図書館への印象を変え、利用を促す。

< 施策案 >

- ・エントランスでの広報の強化(館内サービスや資料へのアプローチとなるものの展示、パネル展示)
- ・1階の閲覧スペースの改善 * 中長期

(3) 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、ニーズのある方
「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、有効活用に資する。また、来館に結びつくようなデジタルアーカイブを活用したイベントをあわせて実施する。

< 施策案 >

- 特定の利用者層に向けたデジタルアーカイブの利用促進、オープンデータ化の推進
- ・デジタルアーカイブを教職員に周知し、校内の授業や教材への活用、及び校外学習の受入れを促進
- ・パブリックドメインの資料について、ビジネスパーソン商用利用等の検討
- デジタルアーカイブ、オープンデータを活用したイベント等
- ・「TOKYO アーカイブ」を使った歴史講座、まち歩き
- ・ハッカソン等のイベント等による活用方法の検討