

● 公共図書館改革の提言・1 ●

読書案内サービスの必要性

— 利用者の質問・相談・リクエストを受けとるために —

(前編)

薬袋秀樹

はじめに

1980年に京都市立図書館で委託が問題になって以来、公共図書館の運営に関してさまざまな論議が行われてきた。その中で行政側と図書館側で最も意見が大きく分かれたのは「貸出」である。行政側には「貸出は誰でもできる」という考えがあり、貸出カウンターに嘱託や臨時職員の配置を進めようとしている。図書館側は「貸出は図書館の最も重要な業務である」と考え、貸出カウンターに専門職員の配置が必要であると主張している。しかし、図書館側は押される一方で、多くの図書館で貸出カウンターに嘱託や臨時職員の配置が進められている。その結果、カウンター業務は形骸化し、市民からも批判されている¹⁾。

このような状態を招いている原因は何だろうか。原因として次の3点が考えられる。

- ①明確な意見の対立が存在するにもかかわらず、両者間で実質的な論争が行われていない。両者が論じている「貸出」の内容は異なっており、議論はすれ違っている。
- ②利用者不在の論議であり、一部を除いて、利用者は論争に参加していない。図書館が本当にすぐれたサービスをしていれば、図書館側を支持する利用者はいくらでもいるはずである。
- ③図書館側は積極的な論議を組織していない。行政側と積極的に論争していないし、利用者に論争への参加を求めてもいない。これは図書館界内部でも説得力のある意見が見られず、図書館側が自信を持っていないためと思われる。

誰でも納得する明快な理論や実践を示ささえすれば問題は解決するのであるが、これまでこの問

題に関して明快な理論や実践はほとんど示されていない。しばしば「行政が理解してくれない」という主張を聞くが、行政のせいにするのは誤りである。また、専門職員は当然よいサービスを提供しているはずだという建前に逃げ込むのも誤りである。誰でも納得できる明快な理論や実践を示せない現在の公共図書館の理論や実践はどこかがおかしいのではないだろうか。

問題はどこにあるのだろうか。図書館側は、貸出には読書案内やリクエストが含まれると主張している。であるならば、利用者に本当によいサービスを提供しているのかどうかを自己点検する必要がある。たとえば、利用者が殺到する土曜や日曜に貸出カウンターで利用者の質問や相談に十分答えているだろうか。専門職員が配置されている図書館でさえ、それができないとすれば、どこかが間違っているのである。図書館側では職員の不足を指摘することが多い。しかし、職員の増員を要求する前に現有職員でどこまでできるかが問われているのである。

二つの考え方が相対立している場合、片方が全面的に正しく、片方が全面的に誤っていることは少ない。どちらもそれなりに正しく、両者の主張をともに生かした政策を提起することによって解決できる場合が多い。この場合も、両者の考え方はそれなりに正しく、両者の主張を生かした図書館のあり方を示す必要がある。

筆者は、以前から、この問題の解決策は『市民の図書館』で述べられている読書案内にあると考えてきた²⁾。このため、1992年度以後さまざまな場所でこの問題を提起してきた。1993年度には東京都公立図書館職員研究大会の貸出部会でこの問

題が取り上げられ、筆者が講演を行なった。幸い、かなりの関心と支持を得ることができた。

この問題提起に対してはさまざまな批判が予想されるが、それは覚悟の上である。図書館員の立場からの抽象的、観念的な批判ではなく、利用者の立場に立った具体的な論議を期待する。

1. 資料利用に関する相談サービスの必要性

(1) 一般利用者から見た図書館

まず、一般の利用者には公共図書館の利用は必ずしも容易ではないことを確認しておく必要があるだろう。図書館には資料のさまざまな区分(図書、雑誌、参考図書、全集、地域資料、大型本)、独特の分類法・目録規則、多様な書誌・索引、自治体単位の図書館システム、広域の図書館ネットワークなどがあり、一般の利用者には、こうした図書館資料の構造と利用方法は理解しにくい。

(2) 図書館法第3条第3号の相談サービス

したがって、公共図書館では、資料利用に際して相談に応ずるサービスが必要である。図書館法第3条第3号では、この点について「図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること」が定められている。文部省の立法担当者は「図書館の職員はそれらの資料の内容や種類について深い広い知識をもっていて、利用者から色々図書館資料の利用についての相談があった時は、これに応えてやるようにしなければならないのである」³⁾「図書館は利用者に対して積極的能動的でなければならない。図書館職員は利用者の中に飛びこんでゆくべきである。利用者の閲覧室やその他の利用設備のある部屋に少しでも近いところに机を出すならだして奉仕の仕事をする必要があるのである。児童室等には児童に色々指導助言できる人が常時席を同じくすることも大切なことである」⁴⁾と解説している。

ここでは、相談の内容が参考図書の使い方に関連されておらず、積極的なデスク配置が強調されている。こうした資料利用に関する相談への助言は広義のレファレンス・サービスといえる。

(3) 優秀な図書館職員の必要性

このようなサービスには優秀な図書館職員の確保が必要になる。文部省の立法担当者は「このような利用相談を可能にするためには、図書館職員が相当優秀でなければ到底できない。図書館奉仕を実際に担当して遂行してゆく専門職員によき人を得ることこそ何にもまして大切なことである」⁵⁾「図書館法が図書館奉仕の規定と関連して、図書館の職員の問題を大きくとりあげているのはこの為である」⁶⁾と解説している。これは相談サービスの重要性を示すものである。

2. 公共図書館利用・サービスの現状

公共図書館の利用者は職員に十分相談して、必要な資料を見つけ出しているのだろうか。

(1) 利用者の資料探索結果

1985年の日野市立図書館の来館者調査では、成人利用者の資料探索の結果は次のとおりである⁷⁾⁸⁾。(無回答等は省略してある)

利用したい本をすべて	50.6%
ないし一部決めてきた	
・すべて見つかった	21.5%
・一部ないしすべて見つからなかった	27.4%
・リクエストの手続をした	2.7%
・入手までに時間がかかりそうなのであきらめた	2.6%
・ほかに代わる本を見つけた	11.9%
・書架にないのであきらめた	10.6%
利用したい本を決めて	44.5%
こなかった	
・よい本が見つかった	25.7%
・適当な本が見つからなかった	10.1%

「時間がかかりそうなのであきらめた」「書架にないのであきらめた」「適当な本が見つからなかった」の3項目計23.3%の利用者は、適当な本を見つめることができず、リクエストもしていない。日野でさえ、少なからぬ利用者が自分の求める図書を見つけ出せないでいるのである。

(2) 利用者の質問状況

それでは、職員への質問は効果があるのだろうか。利用者は職員に質問しているのだろうか。

①職員への質問の効果

ある図書館の来館者調査では、職員に質問した成人利用者の目的達成率は質問しない利用者の目的達成率よりも57%高く、質問しない利用者の目的不達成率は質問した利用者の目的不達成率の2.1倍である⁹⁾。職員に質問すれば、それなりに効果が上がることがわかる。

②質問する利用者の比率

日野市立図書館の来館者調査では、職員に相談した成人利用者は3.5%である¹⁰⁾。約20~23%の利用者は適当な本が見つからないにもかかわらず、職員に相談していないことになる。職員に質問している利用者は非常に少ないことがわかる。

③探索失敗の結果

1982年の関西地方の公共図書館および名古屋市立太白図書館の来館者調査では、目的の本や情報が得られなかった成人利用者の過半数は単にあきらめたり、他の方法で入手することを考えているのではなく、再び来館した時に探すことを考えている¹¹⁾¹²⁾。少なくともその場では職員のサービスは期待されていないことがわかる。

④レファレンス室の利用率

こうした利用者のために、レファレンス室が設けられ、職員が配置されているはずである。しかし、日野市立図書館の来館者調査では、成人利用者の中央図書館2階のレファレンス室の利用率は6.5%である。

以上の4点から、職員に質問すれば効果があるにもかかわらず、利用者の大部分は質問していないことがわかる。

(3) 利用者が質問しない理由

なぜ利用者は職員に質問しないのだろうか。この点は上記の関西地方の公共図書館および名古屋市立図書館の調査から明らかになる¹⁴⁾¹⁵⁾¹⁶⁾。

①利用者がサービスの存在を知らないこと

レファレンス・サービスを知っている成人利用者は25~50%、知らない利用者は50~75%である。リクエスト・サービスを知っている成人利用者は48~79%で、知らない利用者は21~52%である。これには施設上の問題もある。日野市立図書館のレファレンス室について、建築上1階の貸出スペースから完全に切り離され、動線的にも雰囲気的にもとりつきにくいことが指摘されている¹³⁾。

②利用者がサービスの存在を知っているが、利用していないこと

レファレンス・サービスの利用経験がある成人利用者は5~18%、ない利用者は82~95%である。リクエスト・サービスの利用経験がある成人利用者は10~33%、ない利用者は67~90%である。

(4) 職員のサービスの問題点

このような状態は職員によるサービスの結果として生じている。職員によるサービスの問題点として、次の3点が指摘されている¹⁷⁾。

①利用者は、職員を本の貸出・返却の手续をする人と考えており、相談にのってくれる人とは考えていない。

②図書館側に読書案内やレファレンス・サービスを実施する姿勢や態勢が整っていない。

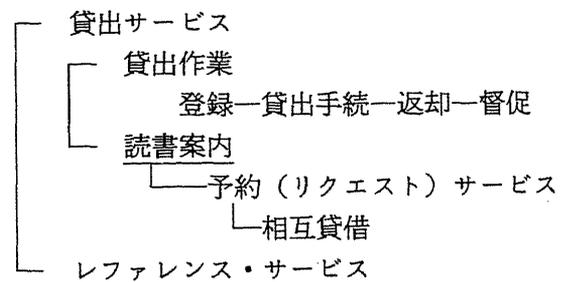
③図書館側は、利用者に読書案内、レファレンス・サービス等について十分に知らせていない。

利用者が質問しないのは職員のサービスが不十分だからである。これでは、主権者である利用者の図書館を利用する権利が保障されているとはいえない。したがって、今後の課題は積極的な利用案内・PRと具体的に目に見える形でのサービス態勢の確立であり、根本的な改革が必要である。

3. 『市民の図書館』における読書案内

(1) 資料提供の内容

こうしたサービスはこれまで公共図書館界ではどう考えられてきたのだろうか。こうした要求に答えるサービスとして読書案内サービスがあり、貸出サービスには読書案内が含まれていなければならないはずである。前川恒雄氏は、資料提供の内容を次のように説明している¹⁸⁾¹⁹⁾。資料提供とは、貸出サービスとレファレンス・サービスから構成され、貸出サービスは、貸出作業と読書案内から構成されている。



調査研究への援助

参考質問に対する回答

筆者は、上記のレファレンス・サービスは狭義であり、読書案内の中のレファレンス機能と狭義のレファレンス・サービスを合わせたものが広義のレファレンス・サービスにあたると思う。

(2) 読書案内の内容

読書案内とはどのようなサービスなのだろうか。読書案内について、前川恒雄氏は1966年から1981年にかけて『市民の図書館』などでくわしく解説している²⁰⁾²¹⁾²²⁾²³⁾²⁴⁾。

読書案内とは、利用者の求める資料を見つけ出すサービスである。利用者が来館する場合、自分の問題解決に適切な図書が何であるかわからない場合と、求める図書は明確であるがその利用方法がわからない場合がある。読書案内は、このような場合に、「利用者の図書選択を助け、利用者の要求や課題と図書を結びつける仕事」である。その内容はおおむね次の4点である。

- ①利用者の要求を聞き、利用者とは対話して、要求を明確にする。
- ②利用者の要求に合う図書を調べ見つけ出す。
- ③利用者自身に求める図書が明確になっている場合でも、もっと広い範囲でより適切な図書が選択できるように援助する。
- ④利用者の求める図書が自館にあるかどうかを調べ、自館にない場合は買うか他館から借りて入手できるように援助する。

②と④はリクエストに関係があり、読書案内はリクエストを含む概念であることがわかる。

(3) 読書案内の方法

読書案内はどのような方法で実施すべきだろうか。前川恒雄氏は、貸出作業と読書案内を区別し、読書案内専用デスクと読書案内係を設置することを提言した。これは読書案内業務の貸出作業からの分離と質の向上を意図したものである。このことは、これまでほとんど無視されてきた。

読書案内デスクの設置については「読書案内のためには、まず読書案内デスクを貸出室に置く。(中略)なるべく読書案内デスクは独立していた方がよい」「職員数の少ない図書館では貸出カウンターで読書案内も兼ねることがあるが」「貸出

カウンターで読書案内業務はしないほうがよい」と、一定規模以上の図書館において、読書案内デスクの設置を提案している。

読書案内デスクは「貸出カウンターより奥に、貸出カウンターと離れすぎない位置に置かれることが望ましい」「読書案内デスクを置き、書誌類の用意を整え、読書案内の表示を掲げれば、利用者は必ずデスクに来る」と指摘している。

独立した読書案内デスクのほうが望ましい理由は、①利用者は貸出カウンターの大勢の人の前では気おくれして質問しにくいこと、②読書案内には時間がかかるし、いろいろと話し合わなければならないので貸出業務の邪魔になり、利用者も職員もイライラすることの2点である。

読書案内の担当職員については、「読書案内係は頼りになるベテランでなければならない」「貸出係全体の長」であり、「貸出係の指揮監督」を行うべきである。「読書案内係は一つの学問を学んでおり、広い分野の書誌類を駆使する能力を持っていることが必要になる」と指摘している。読書案内の担当者としては、貸出係で経験を積んだ職員が想定されている。

なお、英国では、読書案内の担当者が上級職員か初級職員かは特に重要ではなく、読書案内業務の間貸出業務から解放されることが重要とされていること²⁵⁾、読書案内デスクは開架フロアの中心にあり、貸出カウンターは図書館の入口にあること²⁶⁾に注意する必要がある。

(4) 図書館職員の専門性と読書案内

読書案内は図書館職員の専門性とどのような関係にあるのだろうか。前川恒雄氏は、読書案内は「図書館サービスを市民の役に立つもの」にする仕事であり、「図書館サービスの中枢」である。

「読書案内のない貸出業務は『図書館の』貸出業務とはいえない」読書案内は「高度の専門性を要求される業務であり、「図書館の専門性を市民の前に具体的に示す仕事」である。「司書が専門職であると主張できるのは図書に関する知識と経験によってであり、利用者に対してそれを体現しているのが読書案内係である」と述べて、きわめて重要な業務として位置づけている。

これらの指摘によれば、現在の貸出業務は図書

館の貸出業務ではないことになる。図書館職員の専門性を確立するには読書案内が不可欠であり、読書案内が行われない場合、専門性が理解されないのは当然である。これがこの20年間専門性が理解されなかった最大の原因であると考えられる。

4. 読書案内とレファレンス、貸出、リクエスト・サービス

(1) 読書案内とレファレンス・サービス (狭義)

読書案内は狭義のレファレンス・サービスとどのような関係にあるのだろうか。

読書案内には開架フロア(貸出部門)での図書・雑誌に関するレファレンス・サービスが含まれる。このサービス内容は、利用案内、所蔵・所在調査、書誌データの調査である。利用する資料は分類表、目録、書誌・総合目録等である。

狭義のレファレンス・サービスは参考図書室での事実と専門文献に関するレファレンス・サービスであり、サービス内容は事実調査、文献探索である。利用する資料は参考図書、調査研究資料(パンフレット、非市販資料)等である。

読書案内には書誌データに関する質問など一般にレファレンス・サービスと考えられているものの相当部分が含まれている。

(2) 読書案内と貸出サービス

読書案内はなぜ重要なのだろうか。それは、利用者が最もよく利用するのは開架フロア(貸出部門)の資料と貸出サービスであり、調査研究には参考図書だけでなく、一般資料(貸出用資料)が重要だからである。

参考図書、特に事実解説型参考図書(辞典・事典・便覧等)と一般資料(貸出用資料)を比較してみよう。前者はすべての主題をカバーしておらず、編集出版に時間がかかるため内容が古く、入門的な内容のことが多い。後者は参考図書の出版されていない主題をカバーしており、参考図書よりも新しく専門的な情報を収録している。このため、参考図書室に資料がなく、開架フロアに利用者を案内する機会が多い。利用者への援助は参考図書室だけでなく、開架フロアでも必要である。

読書案内によって、貸出サービスの質が深まり、利用冊数が増加する。読書案内は貸出サービスの

充実のために行われるのである。

(3) 読書案内とリクエスト・サービス

読書案内とリクエストはどのような関係にあるのだろうか。リクエストには次のような業務が必要であることが指摘されている²⁷⁾。

- ①利用者にPRする。特に登録時に案内する。
- ②利用者がいつでも気軽に資料について質問し、リクエストを申し込めるように特定の場所に職員を配置する。
- ③リクエストカードは職員が受け取る。その際、記載事項が十分か、誤りがないか、他の資料の可能性はないか、職員が目を通す。
- ④利用者が館内にいる間に目録を検索し所蔵の有無を調査する。
- ⑤資料を所蔵していて、貸出中でない場合、その場で書架を探す。
- ⑥資料を所蔵していない場合、所蔵館を調査したり、書誌データを再調査する。
- ⑦これら全体を管理する最終責任者を配置する。これらのリクエストを受け付け、資料を探す業務は読書案内に含まれる。

(4) 読書案内デスクのパターン

貸出カウンターとは別に読書案内デスクが必要であるとすれば、読書案内デスクはどのような配置になるのだろうか。レファレンス・デスクの有無によって、次の4つのパターンに分かれる。

1. 中規模の図書館の場合

1 a. 参考図書室がある場合

- ・開架フロアに読書案内デスクを置く。

1 b. 参考図書室がない場合

- 開架フロアの面積と参考図書コーナーの位置によって次の二つの場合がある。
- ・開架フロアに読書案内デスクとレファレンス・デスクの両方を置く。
- ・開架フロアに読書案内デスクを置き、レファレンス・デスクを兼ねる。

2. 小規模の図書館の場合

- ・開架フロアに読書案内デスクを置き、レファレンス・デスクを兼ねる。(以下次号)

(みない ひでき: 図書館情報大学)

[NDC: 016.2 BSH: 図書館(公共)]

編集部から「注」は次号後編にまとめて掲載いたします。