

●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めるために——
(後編)

薬袋秀樹

5. 貸出を伸ばす運動における読書案内

1970年以降の貸出の激増の中で、職員は貸出作業に追われて、読書案内が困難となり、しばしば職員からも不満が生じた。読書案内の方法については、1970年以後の貸出を伸ばす運動の中で、おおむね次のような論議が行われた²⁸⁾²⁹⁾³⁰⁾³¹⁾。

(1) 貸出・返却や配架の際の質問

貸出サービスの経験から、利用者は貸出・返却や配架の際に質問することが指摘された。

- 貸出カウンターでの貸出・返却手続きの際は、利用者も職員も話しかけやすいため、質問を受けたり、資料を案内したりすることが多い。
- 貸出カウンターでの利用者への挨拶などが利用者との間に親密感をもたらし、質問しやすい雰囲気をつづけていると考えられている。
- 利用経験の少ない人は貸出カウンターよりも配架の際に質問する傾向がある。

(2) 貸出カウンターへの職員配置

読書案内の方法として、読書案内デスクの設置ではなく、貸出カウンターへの職員の配置、開架フロアの巡回などが提起された。

- 読書案内デスクを置くよりも書架整理をしているふりをして開架フロアを巡回するほうが利用者は質問しやすく効果的であるため、積極的にフロアに出かける。
- 貸出カウンターは利用者と職員を遠ざけるため、高さや大きさは最小限とし、書架案内のために開架フロアに出やすい構造にする³²⁾。
- 貸出カウンターに常に1人、資料をよく知り専門的な知識と経験をもった職員を置いて読書案内係にあて、カウンターを離れられるように応

援を出す態勢をつくる。

この提案はその後あまり論議されず、政策化されるには至らなかった。その後は、単に貸出ないしカウンターが重要であることが強調されるにとどまっている。

(3) 読書案内デスクに対する批判

上記の根拠として、独立した読書案内デスクは利用されないことが指摘された。「学歴などさまざまな差別の中で生きている利用者は、知識や教養に関したことを質問するとき屈折した心情をいだいて」いるため、正面切って質問しなければならない方法は心理的負担になるという意見があり³³⁾、知的自負心の強い一部の層だけしか利用しないことが予想された³⁴⁾。しかし、この考え方は明確な根拠に欠ける。

このように、前川恒雄氏や『市民の図書館』の考え方とは異なる考え方が提起されたのである。

6. 読書案内の現状

(1) 読書案内の態勢

読書案内は現在どの程度行われているのだろうか。筆者が1991年に実施した関東4都県の調査³⁵⁾の結果からある程度明らかになる。

①読書案内デスク

読書案内デスクや担当職員は設置されていない。貸出カウンターで貸出係員が貸出業務の合間に読書案内を行なっていると思われる。

②レファレンスのPR・案内や相談の態勢

登録時のレファレンス・サービスの説明の実施館は28.6%、貸出カウンターで質問を受けやすくするための工夫として「利用者が並んでいるとき応援者が出る態勢がある」は45.3%、「時間が許

す限り書架の間を巡回している」は8.0%、「制服、エプロン、名札等で職員を区別している」は58.7%、貸出カウンター付近のサインについては、「お気軽におたずねください」に類するサインは12.8%、「相談受付」「利用案内」に類するサインは27.0%、目録カード、利用者端末付近の「お気軽におたずねください」に類するサインは18.9%である。

わが国の公共図書館では読書案内は本格的には位置づけられていないことがわかる。

(2) リクエスト・サービスの態勢

リクエストについては最近実態調査や論議が行われており、次のような職員によるサービスの不十分な実態が明らかになっている³⁶⁾³⁷⁾。

- ・登録の際の説明の実施率が低い。
- ・リクエストを受け付け探索する作業は十分行われていない。
- ・その場ではリクエストカードを受け取るだけで、検索や書架の調査は後日になる図書館が多い。
- ・最終責任者の決まっていない図書館が多い。

(3) 貸出カウンターでの質問

利用者にとって貸出カウンターは質問しやすいだろうか。利用者は次のように利用しにくいことを指摘している。

- ・「貸出しカード探しや、ライトペンなぞりに忙しい貸出し・返却デスクでは、相談のために気軽に声をかけるのがためられるものである」(建築家, 1986年)³⁸⁾
- ・「利用者は、貸出業務を主に行っているメインカウンターで、エプロンを掛けて忙しそうにしている人にもものを尋ねにくいのである」(研究者, 1990年)³⁹⁾

(4) 繁忙期の貸出カウンターでの質問

特に貸出業務に忙しい時間帯はどうだろうか。大阪公共図書館協会貸出研究グループでは貸出冊数の変化と質問の数の関係を調査している⁴⁰⁾。その結果は次のとおりである。

貸出冊数が増加すると、質問・相談件数も増加する。貸出カウンターが貸出・返却で繁忙を極めると、質問・相談件数は減少する。貸出冊数がピークを過ぎると質問・相談件数が増加する。

これは、利用者は混雑時には質問・相談を避け、

カウンターが落ち着いたときに質問・相談するためと思われる。利用者は繁忙時の貸出カウンターでは質問を避けていることがわかる。

以上の点から、貸出カウンターでは、職員のサービスが不十分であり、利用者は貸出に忙しい職員に遠慮するため質問しにくいことがわかる。

7. 現状の問題点と改革の必要性

これまでの論議とこれ以外の分野で指摘された問題点を指摘し、従来読書案内が行われてこなかった理由を明らかにしたい。

(1) 現状の問題点

これまでの論議に見られる問題点を整理すると、貸出カウンターでは利用者の質問に対応できないこと、専門職員の専門性が明らかにならないことが最大の問題である。貸出カウンターでの対応には次のような問題点がある。

- ①職員は貸出で忙しいため、消極的な性格の利用者は質問しにくい。
- ②質問内容が貸出カウンターの前にできる列の後の利用者に聞こえるため、プライバシーが守られず、利用者は質問しにくい。
- ③貸出カウンターに非常勤・臨時職員が配置されているため、質問に答えられない職員がいる。外見上区別できない場合が多く、利用者はどの職員にたずねてよいかわからない。
- ④職員の間では配架作業中に質問が多いことが重視されているが、それは書架の周辺が利用者が資料を探している場所だからである。配架作業は常時行われるわけではないため、この方法では利用者と職員の出会いは保障されない。
- ⑤職員の間では日常の挨拶による利用者との信頼関係が重視されているが、サービスの提供を明示しその職能に対し信頼を得ることのほうがより重要である。信頼関係が必要であるとする、新規利用者は質問できないことになる。
- ⑥貸出作業と読書案内は性格の異なる業務で、同じ場所で同じ職員が行うのは困難である。読書案内は十分時間をかけて行うべきである。同じ場所で同じ職員が行なった場合、作業が交錯し、利用者を待たせる上に、双方の業務の信頼性と能率が低下する。

⑦読書案内が、専用デスク、担当職員、サイン等ははっきり目に見える形で行われていないため、利用者や行政関係者に認識されず、図書館のレファレンス機能や図書館員の専門性が利用者や行政関係者に理解されず評価されていない。

⑧貸出という用語に、読書案内を含む貸出サービス、貸出作業の二つの意味があるため、議論の混乱を招いている。前川恒雄氏は読書案内を含む貸出サービスの重要性を指摘しているのに、図書館界では司書が貸出作業を行うことが重要であると受けとめがちである。

(2) 利用者の要求をとらえるためのデスク

選書の分野でも、貸出カウンターでは利用者の要求の把握は困難であることが指摘されている。佐藤涼子氏(品川区立図書館)は、図書館と利用者の関係があるレベルまで達した時、カウンターでの対応には限界が生じ、利用者の変化を真にとらえることができなくなる、利用者のニーズを確実にとらえるには、参考図書室や郷土資料室ではなく、もっとオープンな場所にデスクを置き、職員を配置して利用者の要求を聞かなければならないと指摘している⁴¹⁾。

(3) 独立したレファレンス・デスク

図書館建築の分野でも、独立したレファレンス・デスクが提案されている。海外の図書館建築論では質問を受けやすくするための相談カウンターや担当職員の配置が優先されているが、日本では、職員の数や施設のスペースの制約のため軽視されてきた。しかし、最近、富江伸治氏(筑波大学)は、レファレンス部門を一般開架と連続した形で前面に配置し、オープンな感じのレファレンス・デスクを貸出カウンターと分離してフロアの前面に置き、明確なサインを出して担当者の氏名を明示することを提起している⁴²⁾。これはレファレンス・デスク兼読書案内デスクといえる。

(4) 読書案内ができなかった理由

なぜこれまで読書案内が実施できなかったのだろうか。その理由として、次の点をあげることができる。

- ①貸出作業の業務量が多く貸出作業に優先的に職員を配置するため、他の業務に手が回らない。
- ②貸出カウンターでの質問回答の印象から、現状

でも十分答えていると考えがちである。

- ③貸出カウンターが図書館の中心にあるため、貸出作業をサービスの中心と考えがちである。
- ④『市民の図書館』の読書案内をレファレンス・サービスと見なし、先送りしがちである。
- ⑤読書案内を行うには職員の経験が不足しているため、取り組みを避ける。
- ⑥職員の平等意識のため、専門的な仕事に取り組みとうしない。
- ⑦貸出カウンターを援助する非常勤・臨時職員の採用が制度上困難である。
- ⑧行政改革によって貸出が批判されたため、貸出の内容を分析することがタブーになっている。
- ⑨専門性立証の手段として職務分析が有効であるが、日本の図書館界では職務分析に批判的であったため、貸出業務の分析ができない。
- ⑩利用者調査の学習・研究が不足しているため、利用者の不満が理解できない。

⑤はすでに解決され、⑦はすでに実施されている場合が多い。他の項目は図書館職員の意識改革によって克服できる。

(5) 委託・派遣・嘱託職員によるカウンター業務

委託・派遣・嘱託職員がカウンター業務を行う図書館が増えている。これは、カウンター業務に無資格者をあてれば苦情が出るため、有資格者を採用し、貸出作業を中心に担当させているものと考えられる。しかし、他の図書館と同様に貸出作業と読書案内を一緒に行なっているため、読書案内業務が低いレベルに留まり、有資格者の力は生かされず、サービスの水準は向上しない。

読書案内と貸出作業を分離することによって、何のために有資格者が必要なのか、読書案内業務は委託・派遣・嘱託職員に任せてよいのかを問題提起するべきである。

8. 結論

(1) わが国における読書案内の評価

前川恒雄氏が提案した読書案内の考え方は公共図書館サービスを質的に飛躍的に発展させる大きな可能性を持っていた。しかし、当時は客観的条件が成熟しておらず、また、その核心である読書案内デスクは、貸出カウンターの現状に固執する

考え方によって否定され設置されなかった。

この結果、公共図書館サービスの発展と図書館職員の専門性の確立が妨げられてきた。これは『市民の図書館』以後の図書館運営における最大の誤りであり、早急に克服しなければならない。

(2) 読書案内の実施方法 (3段階)

現在の公共図書館で読書案内を実施する方法として、職員の専門性のレベルによって、①から③までの3つの方法が考えられる。各館の事情と必要性に応じて、順次その有効性を確認した上で、①から③へ進めていくべきである。

①貸出カウンターでの対応

- ・貸出カウンターに読書案内を明示したサインを置き、常に貸出担当者に経験豊かな職員（できれば専門職員）を1人以上配置して、担当者の氏名を明示しておく。
- ・貸出で混雑しているときに利用者の質問があった場合、質問に対応できるように貸出作業に応援を出す態勢を作っておく。
- ・貸出カウンターの近くに相談用のデスク（無人）を置き、質問があった場合は、利用者をそこに案内し、職員が相談に応ずる。

②読書案内デスクと職員の配置（貸出カウンターの近く）

- ・貸出カウンターの近くに、読書案内用のデスクを置いて、読書案内を明示したサインと経験豊かな専門職員を必ず1人以上配置して、担当者の氏名を明示し、質問に答える。

③読書案内デスクと貸出カウンターの分離

- ・開架フロアの中心に読書案内用のデスクを置き、読書案内を明示したサインと経験豊かな専門職員の担当者を配置して、担当者の氏名を明示し、質問に答える。貸出・返却カウンターは入口に近い場所に移す。

いずれの場合も、担当者は必要に応じて書架周辺を巡回することが必要である。また、季節、曜日、時間帯による対応方法の使い分けも考えられる。②③の場合に貸出カウンターで質問されたときは、従来程度のレベルまではその場で答え、それ以上は読書案内デスクに案内する。そのためには貸出カウンターにも専門職員が必要である。

小図書館では①のレベルにとどまるが、大図書

館が読書案内デスクを設置することによって、中小図書館でもこの業務が必要であることが明らかになる。日本では、当面、読書案内の担当職員は専任でなく貸出作業等との兼任・交代制でもやむを得ない。担当者の資格・経験よりも、担当時に貸出作業から離れ読書案内に専念することを重視すべきである。

(3) 浦安市立中央図書館の「本の案内」

浦安市立中央図書館では、1993年6月から貸出カウンターを区切り、正職員1～2名を配置し「本の案内」サービスを実施し、利用者から好評を得ている。参考図書室でのレファレンス質問、読書案内の質問ともに増加しており、読書案内に対する切実な要求があることが明らかになっている。職員側でも、サービスが向上し、業務がスムーズに処理できるようになったと評価されている。

(4) 職員配置の考え方

現在、読書案内は貸出作業と一緒に同じ場所である程度まで行われているため、独立した読書案内デスクを設置しても、業務量が著しく増加するとは考えられない。質問が増加することは間違いないが、増加した業務量の相当部分は双方の業務の能率の向上によって吸収できるはずである。

ただし、これまでのような、職員に余裕がある場合にのみ読書案内やレファレンスに職員を配置しようとする考え方は再検討しなければならない。このような考え方では、ほとんどの場合、読書案内やレファレンスに正職員を配置することができなくなるからである。貸出サービス重視の段階においても、読書案内の担当者は必ず確保しなければならない。どうしても職員が不足する場合、人手不足を理由に本格的な読書案内を行わないよりは、貸出作業に囑託、非常勤職員の援助を求めてでも読書案内の担当者を確保するほうが将来への発展の可能性がある。このような取り組みが管理委託を防ぐことにつながるはずである。

(5) 読書案内の用語

本稿で「読書案内」の用語を用いたのは、『市民の図書館』の理論を継承・発展させるためである。現在では、図書館利用の目的は読書だけではないため、この用語は必ずしも適切ではない。用語についても図書館界での論議が望まれる。

おわりに

すべては、図書館職員が、自分の認識はカウンターの内側からの視点によって決定的に制約されていることに気づき、利用者の立場に立って仕事を見直すことができるかどうかにかかっているのである。

現在、行政と利用者は図書館専門職員に専門性の発揮が真に可能かどうかを見きわめようとしている。それほど時間の余裕があるわけではない。今こそ、公共図書館職員の勇気ある決断と実行が求められているのである。

注

- 1) 鈴木由美子「市民の立場から司書制度の必要性を考える」『みんなの図書館』192, 1993.5, p.13-20.
- 2) 葉袋秀樹「『市民の図書館』における「貸出し」の論理」『図書館界』40(6), 1989.3, p.264-279.
- 3) 西崎恵「図書館法」日本図書館協会, 1970, p.68.
- 4) 井内慶次郎『図書館法の解説』明治図書出版, 1954, (学校図書館学講座), p.50.
- 5) 前掲書, p.50.
- 6) 西崎恵, 前掲書, p.68.
- 7) 栗原嘉一郎, 富江伸治『日野市立図書館の発展計画のための調査・研究 1985』日本図書館協会, 1986, p.62.
- 8) 栗原嘉一郎, 富江伸治「日野市民の読書ならびに図書館利用実態調査の概要について(2)」『図書館雑誌』82(5), 1988.5, p.252-254.
- 9) 森耕一ほか「市立図書館の利用に関する調査」『現代の図書館』20(2), 1982.6, p.71.
- 10) 栗原嘉一郎, 富江伸治『日野市立図書館の発展計画のための調査・研究 1985』p.59.
- 11) 森耕一, 佐藤毅彦「市立図書館の利用者調査(2)」『図書館界』35(6), 1984.3, p.282.
- 12) 川崎良孝「名古屋市立図書館の利用者たち(1)」『中部図書館学会誌』27(1), 1986.1, p.30-33.
- 13) 栗原嘉一郎, 富江伸治『日野市立図書館の発展計画のための調査・研究 1985』p.59, 78, 107.
- 14) 森耕一, 佐藤毅彦「市立図書館の利用者調査(2)」『図書館界』35(6), 1984.3, p.284-288.
- 15) 川崎良孝, 田中ひろみ「誰がどのように図書館を使っているか?—市立図書館の利用者調査 続」『みんなの図書館』103, 1985.12, p.51-61.
- 16) 川崎良孝「名古屋市立図書館の利用者たち(2)」『中部図書館学会誌』27(2・3), 1986.3, p.35-47.
- 17) 森耕一「図書館員に求められるもの」『公立図書館の歴史と現在』日本図書館協会, 1986, p.293-294.
- 18) 日本図書館協会『市民の図書館』1970, p.18-20.
- 19) 前川恒雄『貸出し』日本図書館協会, 1982, (図書館員選書 1), p.20.
- 20) 前川恒雄「Readers' Advisory Service について」『図書館雑誌』60(1), 1966.1, p.2-3.
- 21) 前川恒雄編『貸出しと閲覧』日本図書館協会, 1966, (シリーズ・図書館の仕事 13), p.109-132, 147-150.
- 22) 前川恒雄「貸出し・レファレンス・読書案内—日野市における図書館づくりから」『図書館界』19(5), 1968.1, p.208-212.
- 23) 日本図書館協会『市民の図書館』1970, p.19-21, 60-64.
- 24) 前川恒雄『貸出し』日本図書館協会, 1982, (図書館員選書 1), p.125-142.
- 25) Foskett, D. J. *Assistance to readers in lending libraries*. London, James Clarke, 1952, p.74-75.
- 26) 松本郁代「イギリス・ハンブシャー州立図書館見学記」『中部図書館学会誌』30(1・2), 1988.11, p.26, 33.
- 27) 巽寛「予約実務入門—大阪支部実務講座からの報告」『みんなの図書館』104, 1986.1, p.11-16. ①, ③~⑥を指摘している.
- 28) 斉藤隆夫ほか「〈討論〉貸出しとその課題」『図書館評論』12, 1973.9, p.33-39.
- 29) 鈴木由美子「個人の読書史と図書館の役割」『図書館評論』19, 1978.9, p.1-6.
- 30) 小島惟孝「中小図書館における相談奉仕の意義について」『図書館評論』19, 1978.9, p.18-20.
- 31) 「特集 読書案内—貸出しを豊かに発展させるために」『みんなの図書館』23, 1979.5, p.9-26. 直井勝「読書案内が生れるとき」p.9-14. 小笠原清春「『読書案内』についてのある対話」p.15-21. 田井郁久雄「貸出カウンターにこそベテランを一読書案内の重要性について」p.22-26.
- 32) この考え方は1990年5月開館の荻田町立図書館(福岡県)のカウンターに実現されている.
- 33) 鈴木由美子「個人の読書史と図書館の役割」p.1-2.
- 34) 鈴木由美子「コンピューターに呑みこまれる前に—カウンターの外側から②」『みんなの図書館』15, 1978.10, p.16. 「貸出しと返却のカウンターで会話が交わしにくくなっていれば」という条件が付されている.
- 35) 1991年10月に、茨城県, 群馬県, 千葉県, 東京都多摩地区の全市町村立図書館(各館1館ずつ)を調査した.
- 36) 巽寛, 前掲論文
- 37) 図書館問題研究会予約制度調査研究グループ『予約制度は定着しているか—予約制度調査報告書 1991』図書館問題研究会, 教育史料出版会(発売), 1991, p.5-20.
- 38) 本田明「子どもたちのために」『図書館施設を見直す』本田明ほか 日本図書館協会, (図書館員選書 15), 1986, p.89.
- 39) 富江伸治「司書が専門職として認められるためには〈四つの提案〉」『みんなの図書館』162, 1990.11, p.53.
- 40) 大阪公共図書館協会貸出研究グループ「貸出と対話・相談—府下3館の調査をもとに」『図書館雑誌』77cm, 1983.11, p.720-723.
- 41) 佐藤涼子「いま図書選択に求められるもの—カウンターからみる利用者の変化から」『図書館雑誌』83cm, 1989.11, p.700-701.
- 42) 富江伸治, 前掲論文, p.50-53.

(みない ひでき: 図書館情報大学)

[NDC: 016.2 BSH: 図書館(公共)]