

図書館サービスの課題

図書館情報大学教授 ^{みない} 葉袋 秀樹

1. 図書館サービスの発展

1.1 読書案内サービスの前進

(1) 読書案内サービスの3つのタイプ

現在の読書案内サービスには次の3つのタイプがある。

- ・貸出カウンターの読書案内窓口（カウンターの一区画）
- ・レファレンス・カウンターを兼ねる独立した読書案内カウンター（貸出カウンターの近く）
- ・読書案内カウンターを兼ねるレファレンス・カウンター（貸出カウンターの近く）

(2) 読書案内サービスに対する批判への疑問

① 貸出カウンターの全員が読書案内を行うべきだという批判

- ・これは全員が経験ある司書である場合のみ可能であるが、そのような図書館は少ない。

② 貸出業務が質問を引き出すという意見

- ・これは貸出カウンターにおける利用者の質問を職員側が解釈したものであり、読書案内カウンターがないために、貸出カウンターで質問するとも考えられる。

③ 従来のサービス方法のもとでの職員体制の後退

- ・読書案内を提起した当時は貸出カウンターの担当者が全員正職員（または司書）であった図書館で、その体制の後退が見られる。現状を維持するかぎり後退しないことがわかる。

1.2 資料提供サービスの発展

(1) 資料提供の技術

次のような貸出の工夫が見られる。

- ・表紙の展示（展示用書架、展示用アタッチメント、棚板に溝のある書架を用いる）
- ・返却された図書用の書架（カウンター前など）
- ・テーマコーナー（入口・カウンター前）
- ・地域関係の新聞記事コピーの展示
- ・リクエストの案内（カウンター上の大きな掲示板）
- ・本以外の展示（草花、人形、絵画等）
- ・配架図（書架の地図）の用意
- ・知的サービスにふさわしい職員の制服（ブレザー等）

(2) 電子的アクセス・情報提供の技術

次のような動きが見られる。

- ・ビデオ、光ディスク等による利用案内

- ・利用者用端末の普及
- ・パソコン通信によるOPAC公開・蔵書検索
- ・インターネットのホームページによる図書館PR

1.3 図書館施設の改善

(1) 施設の改善

次のような動きが見られる。

- ・入口ホール（入館者の入館前の待機場所）
- ・書架横のスツール、椅子、ソファ、畳の4種類の座席
- ・入口に近い開かれたレファレンス・コーナー
- ・利用者端末、CD-ROM検索機等を集めたデータベースセンター
- ・公開書庫（利用者が入庫できる閉架書庫）
- ・ボランティア活動用のボランティア室
- ・広い駐車場の確保と駐車場の拡張

(2) 施設の大規模化

① 最新の図書館の規模

[人口30万人都市]

高松市立（1992） 人口33万人 8100 m² 開架15万冊

[人口10～20万人都市]

富士市立（1995） 人口22万人 6000 m² 開架14万冊

小山市立（1993） 人口14万人 5200 m² 開架13万冊

[人口3～5万人自治体]

甲西町立（1989） 人口36000人 2300 m² 開架10万冊

② 最新の図書館の特徴

- ・中都市、大都市とも4000 m²以上、町村でも2000 m²以上の中央図書館が出現している。

1.4 図書館と地域社会の関係の解明（略）

1.5 図書館政策の推進

(1) 図書館計画の方法の集大成・マニュアル化

近年の例として次の4点がある。

- ・滋賀県教育委員会『市町村立図書館の建設に向けて』（1988）
- ・鳥取県教育委員会『すべての町村に図書館を一図書館づくりのポイント』（1994）
- ・日本図書館協会町村図書館活動推進委員会『町村図書館建築マニュアル』（1995）
- ・大分県教育委員会『あなたのまちに“あなたの図書館”を一豊の国・図書館づくりマニュアル』（1996）

(2) 図書館政策づくりの進展

① 図書館政策の例

近年の例として次の4点がある。

- ・滋賀県教育委員会『市町村立図書館の建設に向けて』（1988）
- ・石川県公共図書館協会『市町村立図書館振興方策への提言』（1994）
- ・大分県公立図書館振興策検討委員会「大分県公立図書

館の振興策に関する報告書「豊の国一村一図書館への道」(1995)

- 山口県図書館協会『山口県の公立図書館振興方策一提言』(1996)

② 図書館政策のタイプ

次のような特徴がある。

- 図書館設置率の低い県と、設置率は高いが図書館の規模が小さい県(伝統的先進県)がある。
- 政策の主体は、知事等や幹部職員等からのトップダウン型と図書館職員からのボトムアップ型がある。

(3) 図書館政策の内容

- 図書館の意義

まちづくりとの関係、過疎対策の観点から説明しているもの、中央省庁の行政施策を引用しているものがあり、新たな工夫が見られる。

- 県の現状分析

全国平均との比較、先進県(滋賀県)との比較が多い。滋賀県の図書館の発展が全国をリードしていることがわかる。

- 図書館の基礎

図書館について理解を深めるために、図書館の基本的機能、運営の基本原則を提示しているものがある。

- 県の図書館基準

開架冊数、施設面積、専門職員数、購入図書・雑誌・新聞点数などをかなり詳しく規定しているものがある。

- 県立図書館の振興

県立図書館に対する市町村立図書館の要望(アンケート調査)を活かし、地道な図書館像を示している。

- 国・県の振興方策

国の現行の振興策、県の現行の振興策、他県の振興策の事例のほか、県の振興策のあるべき姿、県教育委員会による指導・助言の方法を明らかにしている。

(4) 図書館政策の問題点

- 図書館の意義が明確でない場合と簡単な場合がある。
- 県の図書館基準は、数値目標に関して国の基準が期待できないため、大きな意義がある。しかし、算定の根拠が示されていないため、それを明らかにすることが必要である(政策そのものには含まれなくてもよい)。
- 専門職員の必要性の説明は簡単な場合が多く、必ずしも明確ではない。

(5) 図書館政策への取り組み方法(略)

1.6 ネットワーク環境における図書館の役割

(1) 図書館・図書館職員の新たな役割

① ネットワーク情報資源とのかかわり

インターネットなどのネットワーク環境においても、図書館とその職員の本質的な役割は不変であると考えべきである。

- 情報利用の面では次の2点が考えられる

① 従来の情報サービスの延長としてのネットワーク情報資源(ネットワークで入手できる情報)の入手の仲介

② 従来の図書館利用教育の延長としてのネットワーク情報資源の利用教育(利用案内)

② 必要条件

専門職員の役割を守るには、現状でもできる限り専門職員の役割を明確にしなければならない。

- このような取り組みを行う前提として、レファレンス・サービスの普及、図書館職員のネットワーク情報資源に対する積極性が必要であるが、その点は、わが国では先進諸国に比べて不十分である。

(2) 図書館の限界

公共図書館には本質的な限界があるという意見がある。公共機関の役割は民間サービスの補完であり、図書館の役割は社会のメディアの変化への対応であり、いずれも事後的な対応である。現実的な限界としては、従来の情報サービス(レファレンス・サービス)、図書館利用教育の水準が低いことがある。今後、積極的・理論的な政策的提起とサービスの実施が必要である。

(3) 電子化時代に対する当面の対応

何よりもまず、今後のメディアの変化とその普及をデータをもとに予測し、それをもとに将来計画を立てることが必要である。図書館業務の上では次の取り組みが期待される。

- 館内の利用案内における電子情報の利用、レファレンス・サービスへのパソコン通信やインターネットの利用
- インターネット上での蔵書目録、PR情報の公開
- 地域・郷土・行政資料の電子化、行政情報ネットワークとの接続

1.7 図書館、図書館職員の課題

従来の知識に加えて、図書館経営、地域社会、自治体行政、情報技術の理解が必要である。また、社会の変化への適応能力、適応に失敗した場合の是正能力が必要である。

2. 図書館サービスの課題—図書館職員論の再構築

2.1 「図書館員の専門性とは何か(最終報告)」(1974)の問題点

(1) 専門性の3項目

上記の報告では、図書館員の専門性として次の3点が挙げられている。①利用者を知ること、②資料を知ること、③利用者と資料を結びつけること。

(2) 専門性の3項目の問題点

これに対しては次のような疑問がある。

- 抽象的な内容である。対応するサービス名、活動項目

名程度しか示されていない。具体的な業務内容と職員に必要な具体的知識・経験が明らかでない。

- ・第4項目（経営・政策・行政）が必要である。④利用者と資料を結びつける社会的仕組みを理解し運営し新たに創り出すこと。

2.2 「図書館員の倫理綱領」（1980）の問題点

(1) 専門職制度確立に至る論理

この綱領の前文には次のような専門職制度確立のためのプロセスが記載されている。

- ① この綱領は我々の図書館員としての自覚の上に成立する。
- ② これを公表することにより、われわれの共通の目的と努力、職業集団としての判断と行動を社会に誓約することになる。
- ③ その結果、われわれは図書館に期待する人々と社会全体からの厳しい批判に自らをさらすことになる。
- ④ この批判の下での努力こそが図書館員という職業集団に対する社会の信頼を生む。
- ⑤ 図書館員の専門性は、この信頼によって利用者に支えられ、司書職制度という形で確認され、充実されねばならない。

(2) 専門職制度確立に至る論理の問題点

このプロセスには次のような問題点がある。

- ① 図書館職員には日本図書館協会会員が少ないため、倫理綱領は普及しない。日本図書館協会は会員に対しても倫理綱領に関する規制力、強制力がない。
- ② 社会に対する倫理綱領のPR手段はほとんどないし、PRも消極的である。内容が抽象的すぎるため、社会に対する具体的な誓約はできない。
- ③ したがって、図書館に期待する人々も図書館職員を批判できない。
- ④ 社会は、倫理綱領ではなく、専門的サービスを提供する職員を信頼する。

2.3 「司書及び司書補の職務内容」（1950）の意義

[司書及び司書補の職務内容の分類]

	総数	司書補	司書
A 総務的職務	23	0	23
B 整理的職務	73	31	42
C 奉仕的職務	36	6	30
合計	132	37	95

132項目のうち、37項目は司書補が自主的に処理し、95項目は司書補が司書の事前の指示と事後の検査を受けて行うことができる。司書は図書館業務すべてを行うのではなく、判断を要しない業務を司書補に手伝ってもらい、判断を要する業務も一定条件のもとで司書補に手伝ってもらうことができる。判断業務と判断を要しない業務の区分が行

われていることがわかる。図書館には助手的存在としての司書補がいることが前提である。実際には司書補のいる図書館はほとんどなく、仕事の区分も行われていない。判断を要しない業務を誰が担当するのが問題である。

2.4 専門職員の必要性の証明方法

(1) 専門職員の必要性の証明方法

次の2点が必要である。

① 利用者が専門的サービスを要求している事実の証明
これは、利用者の専門的サービスに対する要求と先進図書館の専門的サービスの利用状況から明らかになる。

② 専門的サービスには専門職員が必要であることの証明

これは、職員配置の相違によるサービスの相違（図書館による専門的サービスの相違）と長期の専門的教育（現職者研修を含む）の必要性から明らかになる。

(2) 専門的サービスの確立に必要な条件

次の3点が必要である。

- ・図書館が行う専門的サービスを示すサービス基準
- ・図書館職員の専門的職務と非専門的職務を示す職務区分表
- ・養成機関が行う専門的教育を示す教育基準

(3) 専門的教育の実体

これを形作るには次の3点が必要である。

- ・専門的サービスに関する学問的研究、研究成果の発表・普及
- ・専門的サービスの指針、基準、マニュアル、ツールの作成・普及
- ・専門的サービスに関する養成機関などによる十分な教育

2.5 従来の司書の必要性の主張の問題点

(1) 主張の方法

しばしば、資格を前面に立てて、司書の必要性を主張することが多いが、好ましくない。司書の必要性について事務職を十分説得できないことが根本的な問題である。

(2) 司書の現状の認識不足

しばしば、図書館業務において司書の方が事務職よりもすぐれていることが自明の前提とされているが、それでは議論にならないため、司書の現状を客観的に認識し、その実力を検証することが必要である。

(3) 司書の自己改革の必要性の認識不足

これには二重の問題がある。司書職制度のない図書館では、司書やベテラン職員が、現状の困難から、司書職制度を理想化し、司書職制度のみに期待し、司書の現状と自己改革の必要性を理解しない傾向がある。司書職制度のある図書館では、司書が、司書職制度の有難さを理解せず、事務職からの批判がないため、自己改革の必要性を理解しない傾向がある。さらに、司書が、自己防衛的発想から、現

在の司書の問題点を指摘しないことも障害である。この結果、司書の問題点と司書が職場で行うべき活動がほとんど示されていない。

- (4) 司書の現状の客観的認識，司書の自己改革，事務職との協調，事務職に説得力ある提案

3. 図書館職員の主体形成

3.1 職員研修

(1) 司書の研修

図書館界では研修の必要性が指摘されるが、研修の基礎は自己研修である。司書採用者の場合、日本図書館協会への入会と『図書館雑誌』の購読が最低条件である。対外的に専門職制度を主張する前にそれを徹底すべきである。今後は、特に、地域社会、自治体行政、情報技術の理解が必要である。

(2) 事務職の研修

事務職に対する研修においては、図書館サービスの意義、図書館業務と行政事務との違いを理解できるように配慮することが必要である。

(3) 研修のための理論

研修すべき理論をどう構築し、教材をどう作成するのかについてはほとんど論じられていない。公立図書館に関する研究の不足が最大の原因である。大学教員の研究が少なく、外国事情、技術中心であることは既に批判されている。他方、現場における理論研究にも問題がある。現状批判に対する実務家の感情的反発や集団による一面的な発言は自由な研究の妨げになっている。

3.2 司書の養成課程の改革

「公立図書館司書をめざすための10か条」(略)

司書をめざす学生のために、司書に必要な適性は何であり、学生時代に何をすべきかを10か条にまとめたものである。

3.3 司書の自己確立

「公立図書館司書の自己改革のための10か条」

新入職員のために、職場における日常の行動のあり方を10か条にまとめたものである。

- 第1条 よき社会人になろう
- 第2条 自治体職員であることを自覚しよう
- 第3条 自治体行政を学ぼう
- 第4条 地域の人々(住民、利用者、事務職、議員)と対話し、相互に理解を深めよう
- 第5条 図書館の必要性を学ぼう
- 第6条 図書館専門職員の必要性を学ぼう
- 第7条 利用者調査を学ぼう
- 第8条 気づいたことを日誌に記録しよう
- 第9条 本や論文を読み、自分の頭で考えよう
- 第10条 積極的にレポートを書こう

3.4 司書の仕事の改革

「公立図書館司書のための仕事の技術10か条」

経験3年以上の中堅職員のために、仕事の技術を10か条にまとめたものである。

- 第1条 専門性を生かす仕事と職場のあり方を考えよう
- 第2条 論理的・効率的な討議を進めよう
- 第3条 長期的な観点と広い視野から柔軟な考え方をしよう
- 第4条 図書館の仕事の特徴に合わせて仕事を進めよう
- 第5条 事務分掌を明確化し、担当業務に責任を持とう
- 第6条 職場に司書の集団を形成しよう
- 第7条 図書館界の実践を参考にしよう
- 第8条 専門団体に入会し、雑誌と出版物を活用しよう
- 第9条 管理職・事務職の理解を得よう努力しよう
- 第10条 外部の人々・機関との協力を進めよう

まとめ

当面する課題として次の2点が必要である。

- ・現状で可能なサービスの改善に取り組み、専門的サービスを実際に実施すること
 - ・司書や図書館職員が職場で行うべきことを具体的に提起し、その実行を強く要請すること
- 評価や処遇の向上はその結果として得られるものである。