

多様なニーズに応える図書館のあり方—この困難な時代に明日への展望を切り開くために—

筑波大学図書館情報学系 教授 葉袋 秀樹

1. 図書館の目的とは何か

最初に、戦後の図書館の発展過程と歴史を振り返り、次のように大きく分類する。1950年代～60年代は、学生の自習のための利用が中心で、座席や場所を提供し、特別な人（学生、研究者）、特別な活動（読書会）のための施設だった[学生の勉強部屋時代]。70年代～80年代前半は、「借りて帰って」家で読む利用が中心で、開架書架が施設のほとんどを占め、爆発的に利用が増大した。利用者に占める児童と主婦の比重が高かった[貸出サービス中心時代]。80年代後半～90年代前半は、家族が週末に思い思いに長い時間を過ごすようになり、大規模開架図書館に利用者が集中し、成人男性の利用者が増加した[長時間在館時代]。90年代後半～になると、社会変化、技術革新、地方分権等による生涯学習・調査研究の必要性の高まり、情報の電子化の普及によって、図書館の運営・サービス・利用が効率的になった[調査研究重視時代]。

次に、最近の社会情勢だが、社会制度が急激に変化し、技術が急速に発展している。これに伴い、既成の知識・技術は急速に陳腐化し、また、経済停滞による社会全体の合理化、地方分権・規制緩和による政策開発、経済停滞による新ビジネス開発が必要になってきている。この状況の中で、人々には社会の現状認識が困難になっている。中高年の知識・技術は陳腐化し、求人市場とのミスマッチが起きている。また、青少年・若年層の学習時間が減少し、基礎学力・教養が低下している。このため、労働力の質、社会規範意識の低下が生じている。このような社会、人々の変化により、知識・情報の重要性が高まり、常に知識・情報を入手できること、それを保障する図書館サービスが必要になってきている。

次に、法令等における図書館の目的であるが、図書館法第2条で、図書館は、「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」と規定し、規模や種類に関係なく一般市民のための調査研究に貢献することを規定している。また、同法第3条では、「図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望にそい、更に学校教育を援助し得るよう留意し

おおむね左の各号に掲げる事項の実施に努めなければならない」と規定し、同条第3号に「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」、第7号に「時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること」と規定している。つまり、図書館においては、レファレンスサービスを行い、このために優秀な専門的職員(司書)を配し、その職員は、図書館資料から情報を抽出・加工・編集し、積極的に利用者へ示す必要がある。さらに、2001年に大臣告示された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」には、「地方公共団体の政策決定や行政事務に必要な資料及び情報を積極的に収集し、的確に提供するように努めるものとする」「成人に対するサービスの充実に資するため、科学技術の進展や産業構造・労働市場の変化等に的確に対応し、就職、転職、職業能力開発、日常の仕事等のための資料及び情報の収集・提供に努めるものとする」という項目がある。これは、図書館法第3条第7号の時事(社会の出来事)に関する情報、参考資料の紹介を各論として展開したものである。

以上のことから、図書館の目的では、調査研究のためのレファレンスサービスを行い、今社会で必要とされる主題に関する資料を提供することを重視すべきである。

2. 図書館サービスのモデルと図書館経営

図書館には、レファレンスサービスを行う窓口が必要であることを前提に、図書館の成人サービスを3つのモデルに分けて考える。

まず、貸出モデル(モデル①)である。このモデルは、貸出、リクエストサービスが中心で、レファレンスデスクがなく、レファレンスサービスは弱体である。このため、情報化や自治体他部局との協力、新しい専門的サービスへの取り組みが不十分である。利用の多い資料は、貸出利用の多い資料(小説・エッセイ・実用書)が中心である。

次に、貸出・レファレンスモデル(モデル②)である。貸出、リクエストサービスが中心で、レファレンス資料室にレファレンスデスクがあり、レファレンスサービスを行っている。貸出部門では本の案内(読書案内)サービスを行っていない。情報化や自治体の他部局との協力、専門的情報サービスへの取り組みは不十分である。利用の多い資料は、貸出の多い資料(小説・エッセイ・実用書)とレファレンス資料である。

最後に、総合サービスモデル(モデル③)である。貸出、リクエストサービスを行い、レファレンス資料室にレファレンスデスクがあり、レファレンスサービスを行うと共に、貸出部門で本の案内(読書案内)サービスを行っている。貸出業務については、専門的業務と非専門的業務の分担が行われている。レファレンスサービスを基盤に情報化と自

自治体他部局との協力を進めており、自治体行政、学校教育、ビジネス等個々の利用者集団に対する専門的情報サービスを行っている。資料は、雑誌の比重が高く、専門的資料（各種調査資料）も収集している。利用の多い資料は、貸出の多い資料（小説・エッセイ・実用書）とレファレンス資料のほか、雑誌とそのバックナンバーで、専門的資料（各種調査資料）も利用される。課題解決（仕事を含む）、調査研究目的のための利用が多い。

この3つのモデルはそれぞれ、本の貸出を受けたい（モデル①）、それに加え、参考資料による調べものをしたい（モデル②）、図書館資料全てを使って調べたい（モデル③）という、図書館への多様なニーズに対応している。どのモデルを選択するかは自治体の評価と判断による。なぜなら、レファレンスサービス、本の案内（読書案内）、資料収集、コレクション構築は、専門的職員（司書）の業務であり、モデル①②③の順で専門的職員（司書）の業務の比率が高くなる。自治体がモデルを選択するには、それに必要な資源（専門的職員、資料等）を確保しなければならないし、確保した資源に制約される。現実の図書館をこのようなモデルに分類することによって、可能な目標とそれを達成するための資源が明確になる。

次に、3つのモデルと図書館の現状について考える。そのために、まずレファレンスサービスと本の案内（読書案内）サービスの意義について述べる。

本の案内（読書案内）は、貸出部門におけるレファレンスサービスである。レファレンスサービスと貸出は、二者択一のサービスではなく、一つの流れの中の連続するサービスである。利用者が求める資料を探索・発見し貸出すことによって、貸出サービスを充実・発展させることができる。また、レファレンスサービスは、図書館施設、資料、職員、ネットワーク等を全面的に活用するためのサービスであり、図書館が持つ資源の利用効率を高めるものである。

レファレンスサービスを全ての利用者に提供するには、レファレンス資料室、貸出部門の両方で行う必要がある。なぜなら、2階や別室でのレファレンスサービスは全ての利用者へのレファレンスサービスにはならず、全館の資料を活用することができないからである。レファレンスサービスと本の案内（読書案内）の両方が行われて、初めてすべての利用者にレファレンスサービスが行われることになる。

次に、業務能率の向上について述べる。本の案内（読書案内）を除く貸出業務は、専門的業務（規則の制定、苦情処理、業務管理、利用状況把握等）と非専門的業務に分かれ、後者は非常勤職員等が担当する（貸出業務の合理化）。このように、専門的業務に取り組むことによって能率が向上し、サービスも向上する。また、合理化を求められた時に、受け入れやすい。

それでは、図書館の現状はどうだろうか。日本の中小図書館には、レファレンスデスクがない館（モデル①）が多い。ベテラン司書が配置されていても、他の職員と同様に貸出中心の仕事をしている。また、レファレンス資料室でレファレンスサービスが行われていても、本の案内は行われていない館（モデル②）が多い。資料は、図書中心で、雑誌が少なく、バックナンバーが保存されず、記事索引が不足しており、雑誌記事が検索できない。このため、調査研究の要求に十分答えられない。また、図書と新刊雑誌という書店と似た蔵書構成のため、出版界から批判を受けている。日本の公共図書館の多くはモデル①②だが、少数ながら、モデル③に取り組む館が存在している。（例：東京都立中央図書館、立川市中央図書館、横浜市中央図書館、浦安市立中央図書館等）これらの図書館は、知的生産を行う人々によって高く評価されている。今後は、中小図書館でモデル③をめざす必要がある。

なぜ日本の公共図書館は沈滞してきたのだろうか。開館時にモデル①を選択した場合、利用の増大に対応して職員が増えず、専門的業務と非専門的業務が分担されず、レファレンスサービスの担当者が確保されないと、モデル①のまま固定してしまう。開館時には司書が配置されても、時の経過と共に必要ないと評価されがちである。さらに貸出の増加を追求し、職員態勢に変化がないと、モデル①②レベルで固定し、しかも、恒常的な人員不足に陥る。このように一種の悪循環に陥ってしまう。業務の合理化、業務の改善を積極的に行なっていけないと、モデル③への発展は難しい。

次に、モデル③の位置付けであるが、現在の公共図書館をめぐる議論は、モデル①②とモデル③をめぐる議論である。「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」『Lプラン21』等の政策指針は、いずれもモデル①②からモデル③への発展を示唆している。モデル①②でも、施設、資料、職員、運営に相当の費用が必要であり、若干の追加投資によってモデル③を実施した方が効率的である。

では、モデル③をつくり出すには、どうしたらよいのだろうか。日本の図書館利用者は、これまでモデル③のようなサービスを受けた経験がないため、モデル③を実現するには、図書館側からモデル③のサービスを提供しなければならない。専門的情報サービス（特定の情報要求を持つ組織や集団に対する積極的な情報サービス）を提供するには、貸出業務の合理化によって専門的職員の労力を節約し、それを専門的情報サービスに向ける必要がある。

現在の図書館のPR能力では、多くの一般市民へのレファレンスサービス等の専門的サービスのPRは困難であるため、組織や集団への働きかけが非常に効率的である。社会の公共的な業務は公共的な組織や集団によって行われている。したがって、この組織や集団への働きかけとサ

サービスは社会を支援する上でも、多くの利用者を得る上でも有効である。

3. 専門的情報サービスのモデル

ここでは、専門的情報サービスの例として、自治体行政情報サービスを挙げる。これまで、地域・自治体と図書館との結びつきとしては、地域・自治体に関する資料（郷土資料、地方行政資料）があり、それに関する学習・調査研究ができることが挙げられてきた。

しかし、改めて考えると、図書館には住民の生活課題、自治体の行政課題に関する資料があり、それに関する学習・調査研究ができる。これによって、地域住民、自治体職員の学習・調査研究の要求に応えることができる。公共図書館の社会科学、自然科学分野の資料のほとんどはこれらの本であり、これらについてレファレンスサービスを行い、情報を提供することによって地域活動に協力することができる。

市役所の他の課・係は、住民に行政施策に協力を求めるために、チラシの配布、啓蒙のための講演会、見学ツアー等を行うが、いずれも一過性のもので、恒常的に地域で住民が学習するための手段はない。しかし、図書館では地域で住民が日常的に学習することができる。生涯学習と調査研究によって、住民と自治体職員の知的活動が活性化し、地域全体が活性化する。

また、図書館は、市役所の他の課・係の資料要求、レファレンス要求に応えることによって、同じ目的のために他の課・係と協力できる（障害者サービス、情報公開等）。この自治体行政情報サービスの例としては、横浜市中心図書館の「庁内情報拠点化事業」、立川市中心図書館の「庁内レファレンス」がある。これは、市役所・町役場の職員と議員の政策調査、政策立案に対するレファレンス・情報サービスである。

これらの専門的情報サービスのモデルでは、まずレファレンス、生涯学習、調査研究のニーズが社会のどこにあるのかを発見し、それに関する要求を調査する必要がある。そして、レファレンスサービスの利用案内、レファレンス質問用紙の配布等のPRを行ない、質問を迅速、確実に処理し、求められた資料を短時間で提供する。さらに、資料リストの作成・配布、資料展示、リンク集の作成、メールマガジンの発行等の情報発信、参考資料の作成を行う。

4. これからの図書館経営のあり方

これまでの議論を踏まえ、これからの図書館経営のあり方を考える。

最初に、図書館の経営方針について考える必要がある。第1に、これまでの図書館の目的とサービス内容に関する考え方を見直すこと。これまでは、建前としてどの図書館

も同じような目標を掲げていたが、これからは、複数のモデルを設定し、その選択基準を明らかにすることが必要である。第2に、必要な資源（専門的職員（司書）や資料等）の確保を求めるとともに、コスト削減とサービス向上に努力すること。第3に、司書の業務を見直し、専門的業務に専念するようにすること。第4に、社会に対して図書館サービスの意義、図書館がどういう可能性を持つかをPRし、図書館振興のための働きかけを行うことである。そして、最後に、図書館職員の学習・研修方法を見直さなければならない。図書館関係の雑誌や出版物に必要な情報をすべて掲載し、それから必要な情報を得ることができるようにするとともに、誌上で自由に討論ができるようにしなければならない。

ここで、図書館サービスの目的をもう一度整理したい。第1に、「すべての住民の読書要求に応え、豊かな読書環境を創造し、心の安らぎを保障する」という図書館サービスの基本をしっかりと押さなければならない。第2に、社会の専門的な学習、調査研究の要求に応えなければならない。これからの課題は、大規模な図書館だけでなく、中小図書館における調査研究機能を確立することである。

図書館サービスの方法では、まず、レファレンスサービスと情報サービスを行うことである。次に、これまで日本の図書館は単行本が中心であった点を改め、雑誌記事の探索と提供を重視する。そして、電子化情報と紙の情報（本・雑誌）を組み合わせ提供する（ハイブリッド図書館）。地域の課題にもっと重点を置き、関連する資料を収集すべきである。小さい図書館の場合、近隣図書館と分担してもよいし、自治体の合併の機会を活用して、図書館の規模を拡大することも考えられる。地域課題に関する独自のコレクションを構築することが必要である。さらに、多様なサービスを評価基準とすること、また、コスト削減方法、合理化の方法を工夫することが必要である。

今、図書館間で非常に大きな格差が生まれている。これは、経営のあり方、その成功、失敗が図書館の発展と沈滞をもたらしているためと考えられる。

経営とは、目標やモデルを正しく設定すること、その実現のために現有資源を有効に活用することである。

経営は、経営者のリーダーシップと共に、職員の皆さん一人一人の意識にかかっている。皆さん一人一人が自分で考え、考えたことを積極的に実行していただきたい。