

『これからの図書館像』を 実現するために

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科教授

葉袋 秀樹

1 『これからの図書館像』の特徴

今、『これからの図書館像—地域を支える情報拠点をめざして—(報告)』(以下、報告という)(注1)が話題になっている。この報告は、これからの図書館の在り方検討協力者会議が2006年3月に発表したもので、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(2001年)以降の社会の変化や要求に対応するために作成されている。したがって、「望ましい基準」と一緒に読んでいただきたい。

まず、報告の特徴について述べる。特徴は10点あるが、その中の重要な点を紹介する。

① 報告は、公立図書館関係者だけに向けられたものではなく、地方公共団体の職員・議員、地域の住民、地域の機関・団体の人々に、公立図書館(以下、図書館という)の利用と改革を呼びかけ、図書館について開かれた議論の場をつくり出そうとしている。

② 全国の図書館では、予算は減少傾向にあり、図書館間で大きな格差が生じている。問題は、図書館が社会にどう受け止められているかである。地方公共団体の職員の中には、図書館には小説と実用書(料理の本など)があり、職員の仕事はその本を貸すことであると考えている人や、必要な本は自分で買うため、図書館は使ったことがないと言う人が少なくない。このように、図書館の現状は理解されておらず、図書館関係者がめざしている図書館像との間に大きなギャップがある。この報告では、そのような厳しい現実を正しく受け止め、そこから出発している。

③ これまでの貸出中心の図書館活動による図書館の発展を正しく評価し、それに加えて、これまで不十分だった点の実現を提案している。日本の公共図書館では、レファレンスサービスを行っている図書館が少なく、行っている図書館でも、レファレンスサービスがあまり知られていないため、その原因を明確に指摘している。

④ 地域社会と人々はさまざまな課題に直面しており、図書館もその解決に協力する必要がある。そのため、これからの図書館の役割は、読書のための資料の提供と、地域の課題解決に役立つ資料・情報の提供であることを明らかにしている。

⑤ インターネットで大抵のことは調べることができ、図書館は不要であるという意見に対して、図書館は「出版

物に発表された正確で体系的な知識・情報を蓄積保存して提供する」ことを示し、印刷資料の意義を確認している。その上で、インターネット上の情報源も合わせて提供する必要があることを示している。印刷資料とインターネット上の情報源を提供し、それを案内するサービスをワンストップサービスとして位置づけている。

⑥ 十分な予算と人手がない小規模な図書館でも、図書館ネットワークやインターネット上の情報源を活用することによって、多様な資料や情報の提供ができることを明らかにしている。

⑦ 今回の報告は、地域における図書館活動の実践をもとに組み立てられている。掲載されている事例は、他の図書館で既に実施されているため、実現可能であり、今後の取り組みの参考になる。したがって、報告だけでなく、『実践事例集』(注2)も是非読んでいただきたい。

2 図書館改革の事例

図書館の役割が十分理解されていないため、図書館の役割を地域の人々に積極的にアピールする必要がある。多くの図書館で既にさまざまな改革の取り組みが行われている。図書館の改革の取り組みをいくつか紹介したい。

(1) 鳥取県立図書館

- ① 高等学校との連携: 資料のセット貸出、リクエスト貸出、連携機関の資料のパネル展示
- ② 大学との連携: 相互利用協定のほか、各大学図書館への県立図書館資料の返却ポストの設置
- ③ 公開講座: 鳥取大学をはじめとする県内の大学の公開講座の県立図書館視聴覚ホールでの開催
- ④ タイアップ事業: 国や自治体関係機関との連携、各機関が持つパネル等の展示資料の県立図書館での展示
- ⑤ 共催事業: 国の機関(地方気象台等)や県の機関との共催による講座やセミナーの開催
- ⑥ チラシ・パンフレットの収集・展示: 図書館の入り口2か所での180種類のチラシ・パンフの展示
- ⑦ レファレンスサービス: 1・2階の2か所の相談デスク同館は2階建てで、貸出資料と参考図書の両方の利用を支援している。

(2) つくばみらい市立図書館

- ① レファレンスサービス: 貸出カウンターの横に相談デスクを置くとともに、レファレンスサービスの記録票を作り、それをもとに研修を行っている。
- ② チャート表: 所蔵している新聞(原紙、縮刷版)や利用できる新聞記事データベースを含め、どの新聞が何年から閲覧できるかというチャート表を作り、誰でも正確に答えられるようにしている。
- ③ 地域資料コーナー: つくばエクスプレス、市町村合併に関する資料や行政資料のコーナーを作り、地域資料を徹底的に収集している。また、地域に関する新聞記事のデ

データベースを作り、発信している。

- ④市役所との連携：市役所のさまざまな事業に対して連携・協力している。選挙の際には、選挙コーナーを作り、選挙広報のほか、選挙関係の資料を集めている。災害の際には、図書館にも募金箱を置いて募金に協力している。行政資料の販売を図書館でも引き受けているため、土・日でも図書館に行けば、行政資料が購入できる。市の職員からは行政事務に関するレファレンス質問が寄せられ、それに回答して協力している。

(3) 横浜市中心図書館

- ①ブックガイドの作成：図書館では、さまざまなブックガイドの冊子を作っている。職員研修所との協力による『自治の風景 2000』は、地方行政関係図書のガイドで、市役所の新入職員研修で配付している。これによって、新入職員は、図書館が役に立つこと、図書館が自分たちに協力しようとしていることがわかる。市会事務局との協力による市会議員向けの『横浜市議員ブックガイド 2003』がある。これを議員に配ることによって、議員は図書館の機能を実感することができる。人事部人材開発課との協力による仕事に役立つ本のガイド『先輩係長が選んだ「新任係長に勧めるこの1冊」』もある。
- ②レファレンスサービス：市職員は、政策立案に際してさまざまな資料や情報を必要としている。図書館は、市職員の仕事上の質問に回答し、資料を提供している。

(4) その他の図書館

大阪府立中央図書館では、一般市民に図書館への理解と図書館の利用促進を図るため、『図書館へ行こう！』『こんなとき、図書館へ！』というPR資料を作成している。大分県立、広島県立、静岡県立図書館などでは、市民にわかりやすいレファレンスサービスのPR資料を作成している。レファレンスサービスは市民にはわかりにくいので、できるだけわかりやすくPRすることが必要である。

宮崎県立図書館では、行政職員に図書館の利用を呼びかけている。静岡県立図書館では、県庁舎に県立図書館の貸出図書の返却ボックスを設置している。福岡県の春日市民図書館では「くらしの情報コーナー」を設置し、時事的なテーマに関する図書、雑誌記事、新聞切り抜き、行政資料等を1か所に集めて提供している。このようなさまざまな取り組みが各地で行われている。お金を使わなくても知恵を使えば、さまざまな取り組みができる。

エプロンの色で司書を識別できるようにしている図書館やネームプレートに司書と記載している図書館もある。このようなことが普及すれば、この図書館には司書がいるが、他の図書館には司書がない、同じレファレンスデスクの職員でも、この人は司書だが、この人は司書ではないということが利用者にわかる。このような取り組みによっても、司書の役割が明確になってくる。

3 これまでの図書館とこれからの図書館

(1) これまでの図書館

これまでの図書館サービスでは、貸出とリクエストが中心で、レファレンスサービスはあまり行われてこなかった。図書館資料では、図書と新刊雑誌が中心であった。図書館経営では、他の部局とはあまり連携してこなかった。

利用者別では、これまで、成人に対するサービスは十分行われてこなかった。成人利用者は一般成人と呼ばれ、成人へのサービスは一般奉仕と呼ばれていたが、その内容は貸出とリクエストサービスであった。一般成人については、その要求の内容が分析されてこなかったため、それぞれの具体的な要求が理解されにくかった。

(2) これからの図書館

これからの図書館サービスでは、貸出とリクエストのほか、レファレンスサービスを行い、図書館資料では、図書と新刊雑誌のほか、雑誌のバックナンバー等の多様な資料と情報を提供する。図書館経営では、他の部局と連携する。

利用者別では、一般成人の要求を分析すると、目的別・職業別の利用者像が明らかになる。成人利用者は、行政関係者、学校教育関係者、会社員・自営業者などに分かれる。これらの目的別・職業別利用者の要求に対応するために、行政支援、学校教育支援、子育て支援、ビジネス支援などのサービスが生まれ、それ以外にも医療情報や法律情報などの主題別の情報提供サービスが生まれてきた。これを「地域支援」や「課題解決支援」と総称している。

行政支援サービスが取り込まれるようになったのは、自治体職員が図書館をある程度利用していて、サービスの改善が必要になったからである。図書館は、これまで行政関係の資料を収集し、行政分野のレファレンスサービスを行ってきたが、それは個別の業務やサービスの中で行われてきた。行政支援サービスとは、個別のサービスに含まれる行政関係のサービスを、一つのサービスとして体系化することによって本格的に展開しようとするものである。

これからの図書館では、レファレンスサービスに力を入れるが、それだけでは不十分である。ほとんどの成人は、「レファレンスサービス」と言われても、何のことかわからない。また、多くの成人や行政関係者は、図書館には小説と実用書しかないと考えている。したがって、レファレンスサービスを行うだけでなく、図書館には生活や仕事に役立つ専門書や専門雑誌があることを知ってもらう必要がある。それには、成人に対して図書館に関心を持ってもらうための働きかけが必要である。これが地域支援や課題解決支援である。

4 多様な資料・情報の提供と司書の役割

地域支援や課題解決支援には調査研究が必要である。調査研究を支援するために、図書館はさまざまな資料と情報を提供することができる。

(1) 雑誌記事

調査研究には雑誌記事が不可欠である。二つの事例を挙げる。一つは「市町村合併と図書館」である。「図書館」と「町村合併」あるいは「合併」のキーワードで国立国会図書館の蔵書目録を検索すると、図書は3点しかない。そのうち、役に立ちそうな資料は2004年出版のパンフレットだけである。他方、雑誌記事索引を検索すると、雑誌記事が44点ある。「図書館と市町村合併」というテーマで資料を探するとき、図書を検索しても、2年半前の資料しかない。この資料だけでは現状を理解するには不十分である。しかし、雑誌記事を検索すれば、44点の記事があり、一番新しい記事は昨年10月刊行である。他の1つは「指定管理者」である。地方自治法が改正されたのは2003年7月で、雑誌記事が最初に刊行されたのは4か月後の2003年11月である。「指定管理者」という言葉を書名に含む図書が出版されたのは2004年10月で、法律が改正されてから1年3か月後である。法律改正後の最初の1年間は、このテーマに関する文献は雑誌記事しかなかったわけである。この二つの事例から、調査研究を行うには、図書だけでは資料が足りないことがわかる。比較的小さなテーマや新しいことごとらについて調査研究するには雑誌記事が必要である。

次に、雑誌記事の意義について述べる。第一に、雑誌記事は図書よりも内容が新しい。第二に、文献の数や著者の数は、雑誌記事の方がはるかに多い。第三に、売り上げ金額は雑誌の方が多し。売り上げを情報の量に換算すると、市民が入手する情報の量は雑誌の方が多し。第四に、雑誌記事には、多様な内容の記事があり、具体的な標題が付いているため、詳細な検索ができ、要求に合った資料を入手できる。例えば「指定管理者制度の光と影」、「指定管理者制度の盲点」という標題の雑誌記事がある。「指定管理者」と「影」「盲点」などのキーワードで検索すると、指定管理者制度の問題点を論じた文献が見つかる。第五に、図書は書店や古書店で買えるが、雑誌のバックナンバーは書店ではほとんど売っていない。雑誌のバックナンバーを扱うのは図書館だけであり、図書館は雑誌のバックナンバーをもっと活用すべきである。第六に、雑誌の貸出をしない図書館では、その場で雑誌記事のコピーを入手できる。リクエストサービスによって図書を提供する場合、提供できる日時は確定できない。

これに対して、雑誌が重要であることはわかるが、自分の図書館では、資料費が少ないため、雑誌の予算が少なく、書架や書庫のスペースが狭いため、バックナンバーを収蔵する場所がないという意見がある。しかし、国立国会図書館の雑誌記事索引データベースを利用して雑誌記事を検索し、同館の雑誌記事のコピーサービスを利用すると、5開館日程度でコピーが発送される。このようにネットワークを用いて外部の資料を活用すれば、自分の図書館に資料がなくても、資料提供ができる。また、雑誌記事索引データ

ベースを検索すれば、自分の図書館の書庫にある雑誌が活用できる。たとえ少数でも、バックナンバーを保存していれば、それが活用できる。

以上のように、これからの図書館では、雑誌記事と雑誌のバックナンバーを活用すると、効率的である。これにはそれほど費用はかからない。

(2) 新聞記事

社会の出来事の最新の動向について調べるには新聞記事が必要である。新聞記事については新聞記事データベースを活用すべきである。データベースを購入すれば、その分だけ本は買えなくなるが、代わりに膨大な新聞記事が利用できるため、かえって効率的である。

(3) 地域で発行されているチラシ・パンフレット

地域ではさまざまなチラシ・パンフレットが発行されている。図書館は市民がもっともよく利用する公共施設であるため、利用者は非常に多くのチラシ・パンフレットを持ち帰るといわれている。これまで、図書館では、教育委員会関係のチラシやパンフレットが中心であった。現在は、市長部局を含め、地域にあるさまざまな団体のチラシやパンフレットを収集している。地域資料として役立つとともに、さまざまな情報を住民が入手でき、自治体の他の部局や地域の団体の役に立つ。チラシ・パンフレットは発行者に連絡すれば無料で送ってもらえる。

(4) インターネット上の情報源

インターネット上で公開される情報源が急増し、その中に占める重要な情報が増加している。これらはインターネットにアクセスできるパソコンと必要なノウハウがあれば、容易に利用できる。この点では、大規模な図書館も町立図書館も同じである。これもあまり費用はかからない。

(5) 講演会やセミナー

講演会やセミナーも、従来は図書館が企画し予算を要求して実施していたが、地域では大学の公開講座などの講演会やセミナーがすでに行われているため、大学、地方公共団体の各部局や国の機関と共催して実施することができる。この方法をとれば、ほとんど費用はかからない。

(6) 6種類の資料と情報

これからの図書館では、①図書、②雑誌記事、特に雑誌のバックナンバー、③新聞記事、④地域で発行されているチラシ・パンフレット、⑤インターネット上の情報源を提供する。そして、地域で行われている⑥講演会やセミナーを図書館が共催して提供する。これらを含めると、図書館は6種類の資料と情報を提供することができる。

(7) 司書の役割

読書に対する支援とともに、地域支援や課題解決に対する支援を行うには、雑誌記事や新聞記事が必要になる。雑誌記事や新聞記事を活用するには、さまざまなデータベースを検索し、総合目録でその雑誌がどこにあるかを調査する必要がある。これはレファレンスサービスである。

図書館でレファレンスサービスを行うには、担当する司書が必要である。主に図書を提供している図書館でも司書は必要であるが、図書だけでなく、雑誌記事や新聞記事を含む多様な資料を求めて、多数のデータベースを検索し、総合目録でその所在を調査する図書館の方が、司書の必要性が高い。これを機会に、司書の役割と必要性を考え直すべきである。

5 図書館サービスの改革

(1) 図書館サービス改革の意義

これからの図書館は、これまでの読書に対する支援の要求に加え、地域の課題解決を支援するための資料や情報を提供する。そのために、より多様な資料や情報を、よりの確、より迅速、より確実に、より利用しやすい形で提供する。図書だけでなく、雑誌記事や新聞記事、チラシ・パンフレット、インターネット上の情報源、講座・セミナーを提供する。貸出のほか、コピーや電子データなどの形で、必要な期日までに提供する。そのためにレファレンスサービスを充実する。また、成人に対するサービスは、成人一般ではなく、目的・職業別の要求に応える各種の支援サービスを展開する。このように考えれば、これらのサービスはこれまでの図書館サービスの延長線上にあり、図書館サービスの新たな発展段階として位置づけることができる。

今後の図書館評価は、読書の支援だけでなく、課題解決を支援しているかどうかも基準とするべきである。これによって、図書館や司書に対する評価が変わってくる。

これからの図書館では、司書がレファレンスサービスを行い、レファレンスサービスが確立される。また、提供する資料の種類や範囲も広がる。これらは、これまでの図書館サービスの利用者、読書に対する支援を求める利用者にとってもサービスの向上になる。地域支援や課題解決支援だけを強調するのではなく、読書のための資料を求める利用者にとってもサービスの向上になることを明らかにするべきである。つまり、図書館の改革は、すべての利用者に対するサービスの向上をもたらすのである。

(2) 図書館サービス改革の二つの方法

図書館サービスの改革はどのように行えばよいのだろうか。インターネットなどのIT技術やそのための設備は徐々に普及していくと思われる。問題は、それを使いこなすための図書館サービスの設計である。

①レファレンスサービスの確立

レファレンスサービスを確立する必要がある。図書館の入口に近い場所、図書館の入口から入った利用者によく見える場所に相談デスクを置く。相談デスクには、司書あるいはベテランの職員を配置する。レファレンスサービスのPRは、地域の団体や組織を通じて行くと効率的である。市役所の課・係や青年会議所・商工会議所などを通してPRすれば、あまり費用はかからない。

②地域支援・課題解決サービスの実施

行政支援、学校教育支援、子育て支援、ビジネス支援等の中から、地域の事情に応じて、必要性の高いものに取り組み必要がある。これには次のような方法がある。

- ・開架図書のほか、書庫の資料、雑誌のバックナンバー、行政資料、パンフレット等を集めたコーナーを設置する。これによって、資料の量と幅が拡大し、広がりのある資料群になる。
- ・これらの資料を含む主要な資料を収録した文献探索・調査案内（パスファインダー）を作成する。
- ・他団体主催の講座やセミナーを図書館との共催にして、図書館の集会室等で開催する。
- ・その際、図書館は、テーマに関する図書や資料を展示し、文献リストを作って配付する。そうすれば、講座の受講者にも、図書館はそういう役割を持っていることがわかる。普段、図書館を利用しない人も図書館の役割を理解してくれる。

これからは、職員や予算の増加は難しいため、現有の資源をうまく組み合わせることによって、効果を上げることが必要である。図書館には小説と実用書しかなく、ただ本を貸しているだけだと思っている人々に、行政支援、学校教育支援、ビジネス支援等を行っていることをPRすれば、「自分の役に立つものがあるようだから、図書館に行ってみよう」と思ってもらえることができる。

以上のように、レファレンスサービスと地域支援・課題解決支援の二つを組み合わせると、効果的である。

(3) 図書館サービス改革のための全員研修

図書館の職場を改革するには、全職員が同じ内容の研修を受け、疑問点について質疑応答・討論をしたうえで、当面の課題に取り組むための意思一致をすることが必要である。職員が交代で研修を受けて意欲を持ったとしても、職場に戻ってから、研修の内容を説明することは難しい。全職員が同じ内容の研修を受けるには、研修の予算や時間を集中することが必要である。文部科学省、筑波大学、国立教育政策研究所等主催の新任図書館長研修の録画ビデオを活用すると、効率的である。

(4) 民間に学ぶ能率向上

人手も予算も精一杯で、改革は困難であるという意見があるが、ここで民間に学ばなければならない。民間では、高いコスト意識を持ち、少ない費用でサービスを維持し、よいサービスを提供しようと努力している。このことを考えれば、行政サービスにも改革の余地はあるはずである。これまで、行政サービスは、専ら民間に委託することによってコストを下げてきたが、公務員が担当している仕事についても、仕事の方法を工夫することによって、コストを削減し、能率を上げるよう努力すべきである。

そのためには、民間の優れている点に学び、仕事のマニュアルを作成し、さまざまな工夫によって仕事の改善を進

める必要がある。例えば、司書と事務職でエプロンを区別すれば、利用者に喜ばれるだろう。このような改善を積み重ねることによって、仕事の能率を向上させる必要がある。

おわりに

今、最も必要なことは、図書館には小説と実用書があり、職員の仕事は本を貸すことであるという既成の図書館のイメージを変えていくことである。できれば、これを1～2年の間に実現する必要がある。そのためには、全国の公共図書館が、一丸となって、『これからの図書館像』で提案されていることを、できることから取り組んでいく必要がある。すべての図書館が、できることに取り組むことによって、図書館は、本を貸すだけでなく、課題解決に必要な資料や情報を提供する所として、市民に理解してもらえることができる。さまざまな小さな試みが、図書館に対するイメージを変えていくことを期待したい。

なお、以上は、私の個人的見解であることをお断りしておく。

注

- 1) これからの図書館の在り方検討協力者会議『これからの図書館像－地域を支える情報拠点をめざして－（報告）』2006, 94p
(http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm)
- 2) 図書館未来構想研究会『これからの図書館像－実践事例集－』2006, 138p.
(http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm)