

## 『これからの図書館像』とレファレンスサービス

大庭一郎

### ◆はじめに

文部科学省は、2004年4月、今日の図書館の現状や課題を把握・分析し、生涯学習社会における図書館の在り方について調査・検討を行うため、図書館関係者や有識者による「これからの図書館の在り方検討協力者会議」（主査：葉袋秀樹・筑波大学大学院図書館情報メディア研究科教授）を、生涯学習政策局社会教育課に設置した。この協力者会議の調査・検討状況は、文部科学省のホームページ上に随時公開され、2005年8月には、「『これからの図書館の在り方検討協力者会議』これまでの議論の概要」<sup>1)</sup>が公表された。そして、2006年4月には、この協力者会議による調査・検討の成果報告書が取りまとめられ、『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』<sup>2)</sup>が発表された。報告書は、「はじめに」「第1章 よびかけ」「第2章 提案 これからの図書館の在り方」「参考資料」「概要」「事例」で構成されている。「第1章 よびかけ」は、公共図書館を改革し発展させるために、地方公共団体の関係者、図書館職員、地域住民、各種団体・機関の関係者に対して、図書館の利用と改革をよびかけている。国の報告書の冒頭が、よびかけで始まるのはユニークなことである。この報告書の背景や特徴は、主査の葉袋氏によって、『マナビィ』と『図書館雑誌』誌上で紹介されている<sup>3)</sup>。

『これからの図書館像』は、公共図書館が目指すべき方向性と具体的な実現の在り方を提示し、その全体像を論じており、今後の公共図書館サービスを考える際に重要な内容を多数含んでいる。特に、レファレンスサービスについては、重要な指摘がなされている。そこで、この報告書を踏まえ

ながら、今後の日本の公共図書館のレファレンスサービスについて考えてみたい。

### 1. 従来のレファレンスサービスの問題点

レファレンスサービスとは、「何らかの資料や情報を求めている図書館利用者に対して、図書館職員が、求められている資料や情報を提供又は提示することによって援助すること、及びそれにかかわる業務」<sup>4)</sup>である。

『これからの図書館像』では、1960年代後半以降、貸出を中心とした図書館サービスの展開によって、図書館の数と規模の拡大、所蔵資料の蓄積、職員数の増加、図書館利用の飛躍的な増大等がもたらされたことを評価している。その上で、日本の公共図書館では、レファレンスサービスがまだ定着しておらず、地方公共団体関係者や地域住民に十分に活用されていないことを指摘した<sup>5)</sup>。戦後の公共図書館界の先人の努力によって、公共図書館のレファレンスサービスは発展してきたが、従来のレファレンスサービスには、どのような問題点があったのだろうか。

『これからの図書館像』では、レファレンスサービスが十分に行われてこなかった理由として、次の5点が指摘されている<sup>6)</sup>。

- ①レファレンスサービスの提供体制が不十分な図書館が多いこと（専用カウンターや窓口の未設置および職員の未配置）。
- ②専用カウンターが2階の参考図書室や奥まった位置にあることが多いこと。
- ③図書館サービスが貸出冊数や利用者数等で評価されてきたこと。
- ④参考図書や雑誌が少なく図書中心の蔵書構成であること。

⑤すべての職員があらゆる業務を一律に行わなければならないという意識があり、レファレンスサービス担当者を置くことに対する消極的な姿勢があったこと。

レファレンスサービスに関する上記の5点の指摘は、互いに関連した問題点である。1950年の図書館法の制定以降、文部（科学）省は、公共図書館に関する各種の答申や報告書を発表してきたが、日本の公共図書館サービス（特にレファレンスサービス）の問題点について、その原因まで踏み込んで明確に指摘したことは高く評価できる。

## 2. 新しいレファレンスサービスの位置づけ

今後の日本の公共図書館では、レファレンスサービスをどのように展開すればよいのであろうか。『これからの図書館像』は、「貸出サービスのみを優先することなく、レファレンスサービスを不可欠のサービスと位置づけ、その利用を促進するような体制と環境を用意することが必要である」<sup>7)</sup>と指摘した。そして、主に次のような提案が示されている<sup>8)</sup>。

- ①レファレンス専用カウンターや窓口の設置、および職員を確保する（例：「本の案内」等の専用デスクを入口付近に設置し、わかりやすい表現やサインを用いて、気軽に質問できるようにする）。
- ②来館が困難な人や勤務時間後の利用を望む人の利用も考慮し、電話、ファックス、電子メール等でのレファレンス質問を受け付ける。
- ③住民の読書を支援するだけでなく、地域や住民の課題解決支援（行政支援、学校教育支援、ビジネス（地場産業）支援、子育て支援、等）の機能を充実させる際に、レファレンスサービスを積極的に展開する。このほかに、医療・健康、福祉、法務（法律）、地域・行政の情報、等の情報提供サービスも必要である。
- ④印刷媒体とインターネット等の電子媒体を組み合わせ利用できる図書館（ハイブリッド図書館）を目指し、レファレンスサービスや課題解決支援機能の充実を図る。その際、業務のオンライン化、インターネット端末の設置、データベースを含むインターネット上の情報の活用を推進する。さらに、自館のホームページを開設し、利用案内やお知らせ、所蔵目録（Web-

OPAC）、リンク集、文献探索・調査案内（パスマイ Finder）、レファレンス回答データベース、地域資料索引、関係団体・機関リスト、等を計画的・段階的に整備することによって、多様な情報源への入口としての「地域のポータルサイト」を目指す必要がある。

- ⑤図書だけでなく、雑誌記事（雑誌のバックナンバー）、新聞記事、地域資料、地域の機関・団体発行のパンフレットやちらし等を提供することによって、地域の課題解決や地域文化の保存に寄与する必要がある。
- ⑥他の図書館（公共図書館相互、大学図書館、専門図書館）やその他関係機関（行政部局、各種団体・機関）と連携・協力し、レファレンスサービスの充実・推進、実施を進める必要がある。
- ⑦IT化の進展を踏まえて、それらの利用の案内・支援、他の社会教育施設等と連携した情報リテラシーの向上を目指した講座の充実を図ることも重要である。

①から⑦までの提案には、部分的な指摘がすでになされていたり、一部の図書館ですでに実践されている内容も含まれている。しかし、今後の日本の公共図書館サービスの方向性を示すために、個々のサービスを有機的に連動させ、全体像を具体的に提示したことは重要である。各図書館は、実現可能なところから、これらの提言に着実に取り組むことが必要である。

## 3. 専門的職務の明確化の必要性

『これからの図書館像』では、レファレンス専用カウンターや窓口の設置、およびそれらの担当職員の確保が重視されている。これを実現するためには、図書館における専門的職務（専門的知識と経験が求められ判断を要する職務）と非専門的職務を区分することが必要である。米国の公共図書館では、1920年代から1950年代にかけて、図書館業務に専門的職務と非専門的職務があることが認識され、専門的職務と非専門的職務の区分が進み、司書が専門的職務に専念できる体制が整備されていった<sup>9)</sup>。米国の公共図書館では、一般に、どんなに小さな図書館でも貸出カウンターとは別に、レファレンスサービスのデスクがあるとされている<sup>10)</sup>。レファレンスデスクの設置が可能な理由

は、米国の公共図書館の場合、今から約60年前に専門的職務と非専門的職務の区分の基礎が確立しているからである。

一方、日本の公共図書館では、職務を分けて担当する必要性が十分認識されず、司書は、専門的職務と非専門的職務の両方を長年担当し続けてきた。この場合は、司書が作業量の多い非専門的職務をこなすことに追われ、専門的職務を十分に担当することが難しくなる。さらに、司書が専門的職務に専念できないために、司書の専門的知識は、資格取得時の水準並みかそれ以下に留まってしまうこともあり、専門的職務やそのための学習の必要性などの自覚も不十分になりがちである<sup>11)</sup>。

『これからの図書館像』は、「3. これからの図書館経営に必要な視点」の「(4)効率的な運営方法」の中で、「司書の担う専門的業務の範囲を定め、それらの業務にどれだけの時間と労力を割くべきかを明確にすることが必要である」<sup>12)</sup>と指摘し、司書の専門的業務を例示している。日本の公共図書館界では、2000年に公共図書館用の職務区分表が2点作成され、専門的職務と非専門的職務の区分について関心の高まりがみられたことがあった<sup>13)</sup>。『これからの図書館像』で提示された公共図書館像の確立を目指して、専門的職務の明確化について関心が高まることを期待したい。

#### 4. 雑誌記事を活用したレファレンスサービス

『これからの図書館像』は、調査研究や課題解決支援に不可欠な資料として、雑誌記事と雑誌のバックナンバーの重要性を指摘している。雑誌に掲載される記事や論文の特徴としては、①その時々に関心の高いテーマを取り上げている、②記事の件数や著者の数が多い、③単行本に収録されない情報が多い、④雑誌記事索引の活用によって、詳細な主題検索が可能である、⑤バックナンバーは書店では入手しにくい、の5点が示されている<sup>14)</sup>。

米国の公共図書館では、雑誌の所蔵タイトル数が多く、雑誌のバックナンバーもマイクロ形態等で保存されており、*Readers' Guide to Periodical Literature*のような公共図書館用の雑誌記事索引が整備されている<sup>15)</sup>。一方、日本の一般の公共図

書館では、図書の提供が中心であり、手軽に利用できる雑誌記事索引が近年まで十分整備されなかったこともあって、雑誌記事や雑誌のバックナンバーは、十分には活用されてこなかった。しかし、調査研究や課題解決支援の中でレファレンスサービスを積極的に展開するには、『これからの図書館像』の指摘のように、雑誌記事や雑誌のバックナンバーを十分に活用することが不可欠である。今後は、国立国会図書館のNDL-OPACの雑誌記事索引や大宅壮一文庫の雑誌記事索引(冊子体・CD-ROM)を利用して、雑誌記事を用いたレファレンスサービスが推進されることが望まれる。

大学図書館では、調査研究における雑誌論文(記事)の収集・探索・提供・利用が、必須のサービスとして確立している。しかし、日本の公共図書館では、雑誌や雑誌記事を十分に活用したサービスは未開拓の領域である。そこで、公共図書館サービスに適した雑誌コレクションの収集方法、積極的な利用を意識した雑誌の整理・保存方法、各種の雑誌記事索引を用いた効果的な雑誌記事の探索方法、等について、調査研究を進め、各館のノウハウを集大成する。さらに、レファレンスサービスにおける雑誌の活用に関する研修を重点的に実施する。これらに迅速に取り組むことによって、レファレンスサービスに雑誌を利用する体制を整備することが、急務である。

#### 5. 事例集の活用

従来、公共図書館のサービス改善の報告書では、優れた事例として、欧米の図書館サービスが紹介されることが多かった。しかし、『これからの図書館像』の場合は、ビジネス支援サービス等の日本の公共図書館における改革の事例が、9点収録されている。9点の事例には、「ハイブリッド図書館」の千葉県光町立図書館(現:横芝光町立図書館)や、「地域情報の提供」の茨城県伊奈町立図書館(現:つくばみらい市立図書館)のように、優れた活動をしている町立図書館も紹介されている。これらの事例は、日本の公共図書館においても新しい図書館サービスが着実に展開されていることを示している。

『これからの図書館像』に収録された9点の事

例のほかに、「これからの図書館像：実践事例集」(CD-ROM版とWeb版)が、2006年4月に発表されている<sup>16)</sup>。「これからの図書館像：実践事例集」は、文部科学省生涯学習政策局の委託を受けて、図書館未来構想研究会(代表：糸賀雅児・慶應義塾大学文学部教授)が企画・編集した。事例の選定は、同局のもとに設置された「これからの図書館の在り方検討協力者会議」の報告書の構成に即して、日本の公共図書館が今後、新たな事業に取り組む際の手がかりとなるよう、多面的な観点から候補館を挙げ、同会議で検討し、地域的なバランスも加味して決定された。この事例集には、日本の事例22点と英国の事例1点、計23点が収録されている。日本の事例22点には、『これからの図書館像』収録の9点の事例も含まれているが、より詳細な記述がなされている。今後の公共図書館では、『これからの図書館像』や「これからの図書館像：実践事例集」に掲載された優れた事例を踏まえながら、各館の図書館サービスを整備・充実していくことが必要である。

全国公共図書館協議会は、2003年度から2005年度まで、公共図書館のレファレンスサービスについて3冊の報告書を刊行している<sup>17)</sup>。これらの報告書では、レファレンスサービスの事例が、20点(2004年度)と24点(2005年度)の計44点紹介されており、これらの事例も参考になる。

『これからの図書館像』で提案された各種サービスを展開するには、新しい情報源や情報環境を整備することが必要である。公共図書館では、同じ館種の事例に注目しがちであるが、新しい情報源や情報環境の導入は、大学図書館や専門図書館が先行している。そこで、必要に応じて、先進的な大学図書館や専門図書館の実践例(成功例・失敗例)を踏まえたり、近隣の大学図書館の図書館サービスを見学することも有効であろう。

#### ◆おわりに

『これからの図書館像』には、今後の公共図書館サービスの発展に向けた重要な提案が多数含まれている。この報告書が、図書館職員を初めとする多くの人々に熟読され、公共図書館サービスが推進され、公共図書館の新しいイメージが創造される出発点になることを希望する。

#### 注・引用文献

- 1) [http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/gyron/05080301/001.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/gyron/05080301/001.htm)
- 2) 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』[文部科学省], 2006.3. 94p. 報告書は文部科学省のホームページで公開 ([http://211.120.54.153/b\\_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf](http://211.120.54.153/b_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf))
- 3) 葉袋秀樹「公共図書館の明日を拓く：『これからの図書館像』を作成して」『マナビィ』25(6), 2006.6, p.4-5. 葉袋秀樹『『これからの図書館像』がめざすもの』『図書館雑誌』100(8), 2006.8, p.483-485.
- 4) 前掲2) p.3.
- 5) 前掲2) p.3-5,11.
- 6) 前掲2) p.12.
- 7) 前掲2) p.12.
- 8) 前掲2) p.12-13,15-16,19,22,24-25.
- 9) 大庭一郎「米国の公共図書館における専門的職務と非専門的職務の分離：1920年代から1950年代までを中心に」『図書館学会年報』40(1), 1994.3, p.11-39. 大庭一郎「米国の公共図書館の貸出業務における専門的職務と非専門的職務の分離：1920年代から1950年代までを中心に」『図書館学会年報』42(4), 1996.12, p.199-215.
- 10) 葉袋秀樹「特集：公共図書館のニューウェイブ、公共図書館の現状と課題」『情報の科学と技術』51(7), 2001.7, p.360-365. 参照は, p.361.
- 11) 大庭一郎「図書館における専門的職務と非専門的職務の区分はなぜ必要なのか」『図書館雑誌』97(4), 2003.4, p.244-245.
- 12) 前掲2) p.28.
- 13) 大庭一郎「日本図書館協会と図書館問題研究会の職務区分表：日本の公共図書館における専門的職務と非専門的職務の分離の試み」『図書館界』54(4), 2002.11, p.184-197.
- 14) 前掲2) p.19.
- 15) 前掲10) p.361-362.
- 16) 図書館未来構想研究会『これからの図書館像：実践事例集』[文部科学省], 2006.3, CD-ROM1枚(『これからの図書館像』の付録資料). 事例集は文部科学省のホームページで公開 ([http://211.120.54.153/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm](http://211.120.54.153/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm))
- 17) <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15850.html> (URL最終確認：2006年10月23日)

(おおば いちろう：筑波大学大学院

図書館情報メディア研究科)

[NDC9：015.2 BSH：レファレンス ワーク]