

公共図書館におけるインターネットサービス提供状況に関する調査

— 図書館建築計画的観点において —

孫 誌 衡*, 歳 森 敦**, 植 松 貞 夫***

A Survey of Internet Service Provision in Public Libraries

—From the Viewpoint of Planning the Library Buildings—

Jihyeon Son, Atsushi Toshimori, Sadao Uematsu

日本の公共図書館におけるインターネットサービスについて、インターネット端末がどのような理由で、どのように配置されているか、インターネットサービスを図書館の平面構成上どのように位置づけるべきかを明らかにすることを目的に、建築的な観点から調査研究を行った。サービス提供館を訪問しての予備的な観察調査と2000年9月に実施した公共図書館287館の質問紙調査の結果から、以下の結論を得た。

- 1) インターネット端末の設置場所は「カウンター近辺」が6割以上を占めており、それには利用者への支援と有害情報へのアクセス抑止の2つの理由があること、加えてフィルタリングに対する実施率が増加したことなどから、現段階での図書館職員側に「利用管理」の考え方が支配的であることが分かった。
- 2) 現在のサービス提供状況は調べもの型の利用に適しておらず、「地域の情報拠点としての図書館」としてレベルアップさせるためには、今後は高度な知識と技術を備えた利用者が増加してくることを併せて考えると、インターネットサービスの物理的な環境面について検討が必要である。

An investigation was conducted on the internet service of public libraries in Japan to find out the best place for internet terminals and internet service in the library from the viewpoint of planning the library buildings. For this investigation, we visited libraries, examined their internet services, and calculated the results of questionnaires from 287 libraries in September 2000.

The conclusions are :

1. More than 60 percent of the libraries place their internet terminals near the service counter. There are two reasons for this: The first one is to give support to the users, and the second one is to prevent the access to harmful information. Since the use of filtering in library terminals has increased, it turns out that a view of “use management” is dominant within the library personnel in the present stage.
2. Based on the results of this investigation, the present internet services are not found to be optimal for searching and studying activities. The number of users with high levels of computer knowledge is expected to increase in the future. Therefore in order to create libraries which could be considered as “information bases” of a community, it is important to reconsider the physical aspects on the internet service of public libraries, for example, the planning and designing of library spaces.

* 図書館情報大学大学院情報メディア研究科博士後期課程
Doctoral Program
Graduate School of Information and Media Studies, University of Library and Information Science

** 筑波大学知的コミュニティ基盤研究センター
Research Center for Knowledge Communities, University of Tsukuba

*** 筑波大学図書館情報学系
Institute of Library and Information Science, University of Tsukuba

1. はじめに

インターネットの普及・利用は社会のあらゆる領域に浸透しつつあり¹⁾、図書館サービスの領域もその一つである。公共図書館ではインターネットを利用した情報発信はもちろん、インターネット上の情報を検索して利用者へ提供²⁾するだけでなく、利用者が自分でインターネット上の情報を直接利用できる設備を整備する例が増えている³⁾。本研究は、このような利用者に対するインターネットアクセスの提供サービス（本研究では「インターネットサービス」と総称する）のうち、来館者に館内でインターネットに接続されたパーソナルコンピュータ（以下、「インターネット端末」と称する）を提供するサービスについて、その建築計画的側面、すなわちインターネット端末がどのような理由で、どのように配置されているか、どのように計画すべきかを明らかにするために観察調査と質問紙調査に基づき考察するものである。

公共図書館におけるインターネットサービスについての報告や研究は数多くあり、国内に限っても、情報リテラシー教育の必要性やデジタルデバイド解消等インターネットサービス導入の理念的背景を巡る論⁴⁾や、様々な主体によるサービス提供状況の把握調査などが存在する。

しかし、図書館建築の観点、すなわちインターネットサービスと他の活動が空間的にどのような関係を構成していることが望ましいかや利用環境についての議論は少ない。加用らが「図書館において重要なのは、運営と内容に違いないが、変わっていく社会とその要求には、運営と内容のみならず、建物も当然対応しなければならない⁵⁾」と言うように、インターネットサービスの実施にあたって建物・設備側の対応は不可欠である。

2. 公共図書館におけるインターネットサービスの現状

文部省（現文部科学省）生涯学習審議会社会教育分科審議会の計画部会図書館専門委員会は1998年10月の報告「図書館の情報化の必要性とその推進方策について—地域の情報化推進拠点として—⁶⁾」において、公共図書館の情報化に関する現状を概観したうえで、「地域の情報拠点としての図書館」、「地域住民の情報活用能力の育成支援」という新しい役割が図書館に求められているとした。また、2000年11月の生涯学習審議会の答申「新しい情報通信技術を活用した生涯学習の推進方策について⁷⁾」は、図書館に対して「『地域の情報拠点』としての機能の飛躍的な拡大」が必要であるとしている。これらの答申では、

公共図書館が地域の情報拠点としての機能を果たす上で、外部のデータベースを用いた情報提供やインターネットサービスの提供など新たな機能の展開が求められている⁸⁾。

公共図書館のインターネット接続率とインターネットサービス提供率については、1998年に文部省が全国の公共図書館1851館（分館を含む）を対象に行った調査⁹⁾では提供率3.5%（接続率は調査せず）であったのに対して、1年後の1999年に本館のみを対象に日本図書館協会が行った調査¹⁰⁾（以下、「JLA 調査」と称する）ではインターネット接続率31.1%（1581館中491館）、インターネットサービス提供率8.1%（1581館中128館）と増加している。ただし、そのうちの90%がインターネット端末の台数が1台であり、サービスの量的な拡充は進んでいない。2001年には全国公共図書館協議会が公共図書館を有する自治体を単位に同様の調査¹¹⁾（以下、「全公図調査」と称する）を実施している。インターネット接続率は73.9%（1660自治体中1226自治体）、インターネットサービスの提供率は26.0%（1660自治体中432自治体）であるとしている。

このように日本の公共図書館では、近年、インターネット接続率とインターネットサービス提供率とも急激に上昇しているものの、インターネットサービスについては未だ十分に普及したといえず、今後も引き続いて整備を進めるべき段階にあるといえよう。

外国の例を見ると、公共図書館におけるインターネットサービスの位置づけは必ずしも一様ではない。米国では、1993年の全米情報基盤構想（National Information Infrastructure）において、ユニバーサルサービスの実現がうたわれ、すべての人がいつでもどこでもインターネットに無料でアクセスできることを目標とした施策が採用された¹²⁾。この一環として公共図書館でのインターネットの導入が積極的に行われたため¹³⁾、米国の公共図書館ではインターネットへの接続とインターネットサービスの提供はほぼ同時に進化した¹⁴⁾。米国における2000年現在の公共図書館のインターネット接続率は95.7%、インターネットサービス提供率は94.5%で、インターネット端末の提供台数は1館あたり平均8.3台である¹⁵⁾。

アジアで日本に先行してインターネットが普及した韓国では、1999年時点で公共図書館のインターネット接続率が70.9%、インターネットサービス提供率が50.4%であった¹⁶⁾。文化観光部（文部科学省に相当）は2000年3月に『図書館情報化推進総合計画（2000-2002）』を定め、全国400館の公共図書館すべてを対象に総計349億ウォン（約35億円）を投資して整備を開始し、実施初年度（2001年）には144館で「デジタル資料室」の整備が行われた¹⁷⁾。デジタル資料室とは、インターネットサービスのために端

末を5台から50台¹⁸⁾配置した専用室のことで、韓国の公共図書館におけるインターネットサービスは端末を専用室に集中配置する点に特徴があると言える。

その他インターネット普及率の高いカナダや英国、北欧諸国においても、インターネットサービスは公共図書館における主要なサービスと位置付けられ、多数のインターネット端末が設置されて活発に利用されている。このように米国や韓国その他インターネット先進国の公共図書館と比べると、日本におけるインターネットサービスは提供率、端末台数とも低水準にとどまっているといえる。

3. インターネットサービス提供館での端末設置状況の観察

2000年5月から7月にかけて予備的な調査として、インターネットサービスがどのように行われているか、端末がどのような位置にどのように設置されているかを、現にサービスを提供している図書館を訪問して観察調査を行った。訪問館には韓国のような専用室設置型の事例はなく、インターネット端末はカウンターの近辺あるいは書架群の中に設置されていた。以下では設置場所別に観察結果を紹介する。

3.1 カウンター正面に設置

写真1（恵那市立図書館）は端末をカウンターの正面に設置している例である。写真手前の入口から写真奥側の開架書架群や閲覧席に向かって多数の利用者が通行する主通路に沿って、貸出返却カウンターと正対する位置である写真右側の壁ぎわに2台のインターネット端末が設置されており、2台のOPAC端末（写真正面）と直交するような配置である。新築から13年後の1997年にインターネット端末が設置された。このような配置がとられた理由として、

- 1) 既存施設であるため配線の制約上、端末をOPACなどと一群にまとめる
- 2) インターネットサービスの実施を来館者に認知してもらえる
- 3) カウンターに近いので、利用申し込みの受付や、操作にとまどっている利用者の支援に便利である
- 4) カウンター職員はもとより、カウンター前を通行する一般利用者から画面が見えるようになっていくことで、「不適当な」サイトへのアクセスの誘惑を摘むことができる

などが職員から挙げられた。しかし、館内で最も通行量

が多い場所であるため、騒がしく落ち着かない雰囲気であること、他者の視線にさらされて閲覧内容のプライバシーを守ることが困難であること、開架資料群と離れた場所であることから調べもの利用には不適当な場所であることが欠点として指摘できる。一方(4)の理由から、この館では特定サイトへのアクセス制限(以下、「フィルタリング」と称する)は行っていない。



写真1 カウンターの前に置く例

3.2 カウンター近傍に設置

写真2（洲本市立図書館）は、長大なメインカウンターのレファレンス対応部分のごく近傍に設置している例である。設計時点からインターネットサービスの提供が計画され、1998年の開館時からサービスが実施されている。設置場所はカウンターを挟んで入口（写真左奥）とは反対側にあり、そのためカウンター近くでありながらインターネット端末近辺にあまり多くの通行はない。カウンター正面の事例で欠点とした騒がしさ、他の利用者の視線という問題を解決している。一方、カウンターからは近いので、利用申し込みの受付やトラブル時の援助が



写真2 カウンターのごく近傍に置く例

容易である等の長所は保たれている。利用時間は1時間で制限されているが次に待っている人がいなければ延長して利用が可能である。また、先の館同様、フィルタリングは施していない。

3.3 カウンター近傍のついで区画の中に設置

写真3(春日井市立図書館)は2台のインターネット端末と2台のOPAC端末をまとめて貸出カウンター横のついでを巡らした区画に配置している例である。この館も設計時からインターネットサービスの導入が計画され、1999年の開館時から実施されている。設置場所は通路に面しているが、ついでにより他者の視線がさえぎられており、囲まれて落ち着いた雰囲気的空間となっている。その反面、インターネット端末が隠れているため、良い場所にありながら利用喚起につながりにくいという弱点が指摘できる。区画のなかでは端末相互にはついでがないので、利用者間のプライバシーの確保にやや問題がある。また、端末1台あたり90cm程度の幅しか確保されておらず、隣席に利用者がある場合にはやや窮屈な

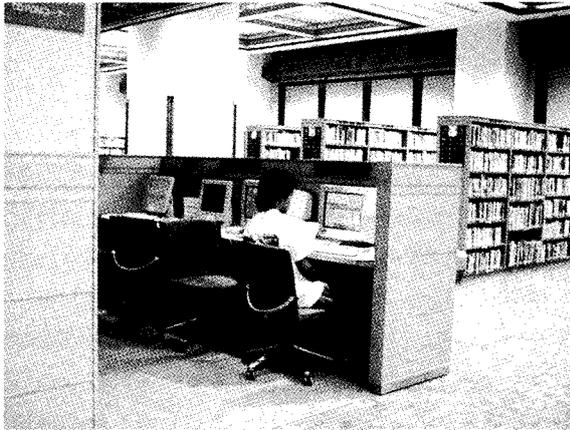


写真3-A カウンター近傍のついでを巡らしたコーナーに配置



写真3-B 写真3-Aを書架の位置からみた場合

印象を受ける。この館はインターネットサービスの目的を「資料の検索」に限定しているが、この配置では目的外利用を発見することが困難なため、国立国会図書館、県立図書館などホームページからリンクを張った特定サイトしかアクセスできない「ホワイトリスト」方式のフィルタリングを施している。

3.4 開架書架群の中に設置

写真4(守谷中央図書館)は開架書架群の中央にOPAC端末3台とインターネット端末2台¹⁹⁾を集中配置している事例である。この館は、設計時点ではOPAC端末の設置のみが計画されていたが、1998年のインターネットサービス開始時に配線上の理由などからOPAC端末と同じ場所にインターネット端末が置かれることとなった。開架書架群の中央ということで視認性は高く、活字資料との併用にも好都合であるが、机上面が狭く、調べもの利用には向かない環境である。インターネット端末が貸出カウンターからもレファレンスデスクからも離れているため、操作に慣れない利用者が援助を求めてきた場合に対応しにくいという問題点を職員は挙げていた。この館でもフィルタリングを施していた。利用時間は30分以内に制限されているが、次の利用者がいなければ延長して使うことができる。



写真4 開架書架群の中に置く

3.5 観察調査のまとめ

インターネットサービスの提供にあたり、調査各館で共通している点に、(1)サービス利用の際に申し込みが必要であること、(2)利用時間が概ね30分～1時間以内に制限されていること、(3)プリンタは提供されていないことが挙げられる。また、どの館も利用年齢に制限を設けていないが、未成年による「不適当な」サイトの閲覧を防ぐことに苦慮している。春日井市立図書館を除いて、イ

インターネットサービスの提供目的は利用者に対して広報されており、どのような利用形態、どのようなサイトへのアクセスが禁止されているかが明示されていない。その意味で、職員からの聞き取りでは「不適當な」「有害な」サイトへのアクセスの抑止が話題になっているものの、何を「不適當」とするかの運用規則がないままにアクセスの制限（あるいはアクセスを制限しないこと）が行われている。また、どの館の職員もインターネット端末の操作に慣れない人への支援とトラブル対応について言及しており、サービス提供時には利用者対応が大きな比重を占めることが分かった。

インターネット端末の設置場所は、既存館への新規導入の場合に、主として配線上の要因から既設 OPAC 端末に隣接して設ける傾向にある。また「不適當な」サイトへのアクセスの抑止や操作に不慣れた利用者への援助が、サービス提供上の実際の問題点と認識されており、これらの観点から端末がカウンター職員の目の届く場所にあることが肯定的に評価されていた。しかしながら、審議会の答申が言うような、地域の情報拠点として電子資料へのアクセス手段を提供するという点からインターネット端末の物理的環境を考えると、閲覧席と同様に、静寂であること、作業空間が確保されていること、プライバシーが保たれることなどの条件を満たしていることが望ましいと言え、調査対象館でこれらの条件を満たしている館はなかった。

以上から、インターネット端末に関する物理的条件を明らかにするだけでなく、設置場所を選んだ理由は何か、サービス提供にあたって何に配慮すべきか等提供側の意識や考え方を明らかにする必要があると考え、全国規模の質問紙調査を行うことにした。

4. インターネット接続館への質問紙調査

観察調査の結果を踏まえ、インターネットサービスの提供状況を把握することを目的に、2000年9月に全国規模の質問紙調査を実施した。インターネットサービス実施館を調査対象としたかったが、個別館の実施の有無は公表されている資料からは判別できないため、既にインターネット接続されている館を調査の対象とし、サービス提供館に対してはサービス提供状況を、未提供館に関しては職員の意識を問うた。インターネット接続館としては、(株)図書館流通センターの「日本国内の図書館²⁰⁾」に2000年9月時点で掲載されていた公共図書館243館から、図書館独自のホームページを開設しているか、または自治体のホームページの一部に実質的な図書館情報が掲載

されていると判断した224館を選択し、さらに JLA 調査の報告書付録「公立図書館ホームページ URL 一覧²¹⁾」から、同様の選択基準のもとに重複を除いた175館を追加し、その合計399館を対象に2000年9月初旬に調査票を郵送した。同年10月末までに返送された325館から、利用者用にも事務用にもインターネットを利用していなかった36館を除いた287館を、インターネット接続館として以下の分析対象とした(表1)。有効回答率は71.9%であった。

表1 調査の概要

設置主体	図書館設置自治体数*	調査票送付	回答	回答率
都道府県	47	39館	34館	87.2%
市区立	675	236館	167館	70.8%
町村立	951	124館	86館	69.4%
合計	1673	399館	287館	71.9%

*図書館年鑑²²⁾(2000年4月現在)

4.1 インターネットサービスの提供率

回答館287館のうちインターネットサービスの提供館は104館で提供率は36.2%であった(表2)²³⁾。また、閲覧席などに情報コンセントを設け、利用者が持ち込んだパーソナルコンピュータを接続することでインターネット利用を可能とするサービスを提供している館は287館中わずか2館(0.7%)であった。翌年に実施された全公図調査でも同サービスの提供館は1233館²⁴⁾中10館(0.8%)であり、同サービスは未だ一部の館による先進的な試みと位置づけられよう。なお、子ども専用のインターネット端末を提供している館はなかった。

インターネットサービスの提供率を設置主体別に見ると(表2)、「都道府県立」の提供率は26.5%(9館)、「市

表2 設置主体別のインターネットサービス提供率 (2000年9月現在)

設置主体	提供館	未提供館	合計
都道府県立	9館 (26.5%)	25館 (73.5%)	34館 (100%)
市区立*	49館 (29.3%)	118館 (70.7%)	167館 (100%)
町村立	46館 (53.5%)	40館 (46.5%)	86館 (100%)
合計	104館 (36.2%)	183館 (63.8%)	287館 (100%)

*事務組合立1館を含む

表 3 建設年次別のインターネットサービス提供率

建設年次別	提供館	未提供館	合計
69 年 度 以 前	4館(20.0%)	16館(80.0%)	20館(100%)
70 年 ~ 79 年 度	10館(24.4%)	31館(75.6%)	41館(100%)
80 年 ~ 89 年 度	30館(32.3%)	63館(67.7%)	93館(100%)
90 年 ~ 99 年 度	60館(45.1%)	73館(54.9%)	133館(100%)
合 計	104館(36.0%)	183館(64.0%)	287館(100%)

表 4 提供端末台数

設置主体	1 台	2 台	3 台	4 台	5 台以上	合計
都道府県立	2館(22.2%)	2館(22.2%)	2館(22.2%)	0	3館(33.4%)	9館
市 区 立	35館(71.4%)	8館(16.3%)	2館(4.1%)	0	4館(8.2%)	49館
町 村 立	30館(65.2%)	7館(15.2%)	4館(8.7%)	2館(4.3%)	3館(6.5%)	46館
合 計	67館(64.4%)	17館(16.3%)	8館(7.7%)	2館(1.9%)	10館(9.6%)	104館

区立」は29.3% (49館), 「町村立」は53.5% (46館)であった。インターネット接続館中では「都道府県立」の提供率が低く「町村立」の提供率が高いという特徴があるといえる。現用施設の建設年次別に集計すると、表3のように建設年次の新しい館ほど提供率が高い傾向が見られた。特に、1990年以降の建設館では半数近くの図書館でインターネットサービスが提供されており、建設時点からインターネットサービスの実施が検討されるようになった影響と考えられる。

4.2 インターネットサービスの状況

以下ではインターネットサービス提供館104館について、そのサービス提供内容等についてまとめた。

1) 端末台数

利用者に提供しているインターネット端末台数(質問II-1)は全館平均で2.0台である。しかし、「1台」が64.4%(67館), 「2台」が16.3%(17館), 「3台」が7.7%(8館), 「4台」が1.9%(2館), 「5台以上」が9.6%(10館)と複数端末の設置館は一部に過ぎない(表4)

2) 端末の設置場所と配置理由

端末の設置場所(質問II-1)と配置理由(質問II-3)についてクロス集計した結果が表5である。端末の設置場所で最も多かったのは、「カウンターの付近」68館(65.4%)で、続いて「参考資料室の中」14館(13.5%), 「専用の部屋」9館(8.7%), 「開架書架群の中」7館(6.7%)であった。「カウンターの付近」への設置理由(複数回答)

について有意水準5%のカイ二乗検定を行うと、「すぐ手助けが出来るから」83.8%(57館)と「有害情報へのアクセスの防止」57.4%(39館)が有意に多い(表網点部)。

標本数が少ないため統計的な判断は難しいが、「カウンターの付近」への設置理由として「活字資料と一緒に使書架群の中に置く場合には「すぐ手助けが出来るから」が少ない。専用の部屋に置く場合は「すぐ手助けができる」「活字資料と一緒に使える」「有害情報へのアクセスの防止」が選ばれていない。これらの結果は観察調査の結果と符合している。

「活字資料と一緒に使えるから」を設置場所の選定理由にあげた10館のうち6館が参考資料室の中に設置しており、これらの館はインターネット上の情報資源と参考図書を併用しながら調べものをすることを利用者に期待していることがうかがえる。

3) フィルタリングの有無

フィルタリングの有無(質問II-10:表6)については「フィルタリングを施している」が46.6%(48館), 「フィルタリングなし」が53.4%(55館)と両者がほぼ拮抗しており、フィルタリングを施している館はJLA調査より10%あまり増加した。フィルタリングの理由(自由回答)は「利用に年齢制限を設けていないため」, 「子供の利用もあるので有害情報にふれさせたくないため」, 「年少者保護のため」など、年齢制限をしていないことから未成年による「不適当な」サイトへのアクセスを防ぐためという意見が48館のうち33館(68.8%)で最も多かつ

表5 設置場所と設置理由のクロス集計（網点は5%有意）

	すぐ手助けが出来るから	活字資料と一緒に使えるから	有害情報へのアクセスの防止	端末開放の宣伝になるため	施設構造上仕方ないから	その他 ²⁵⁾	回答館数
カウンターの付近	57館 (83.8%)	3館 (4.4%)	39館 (57.4%)	24館 (35.3%)	20館 (29.4%)	9館 (13.2%)	68館 (65.4%)
参考資料室の中	11館 (78.6%)	6館 (42.9%)	4館 (28.6%)	3館 (21.4%)	4館 (28.6%)	3館 (21.4%)	14館 (13.5%)
開架書架群の中	2館 (28.6%)	1館 (14.3%)	2館 (28.6%)	5館 (71.4%)	3館 (42.9%)	0	7館 (6.7%)
専用の部屋	0	0	0	2館 (22.2%)	3館 (33.3%)	4館 (44.4%)	9館 (8.7%)
その他 ²⁶⁾	4館 (36.4%)	1館 (9.1%)	2館 (18.2%)	6館 (54.6%)	6館 (54.6%)	2館 (18.2%)	11館 (10.6%)
回答館数	70館 (67.3%)	10館 (9.6%)	45館 (43.2%)	38館 (36.5%)	34館 (32.7%)	17館 (16.4%)	104館

表6 フィルタリングの有無

	本報告	JLA 調査
かけている	48館(46.6%)	41館(33.3%)
かけていない	55館(53.4%)	82館(66.7%)
有効回答	103館(100%)	123館(100%)
無回答	1	

た。続いて「管理上の理由から」、「県や市の方針により」が5館、無回答が10館であった。

フィルタリングの理由（自由回答）は「利用に年齢制限を設けていないため」、「子供の利用もあるので有害情報にふれさせたくないため」、「年少者保護のため」など、年齢制限をしていないことから未成年による「不適当な」サイトへのアクセスを防ぐためという意見が48館のうち33館（68.8%）で最も多かった。続いて「管理上の理由から」、「県や市の方針により」が5館、無回答が10館であった。

フィルタリングを施さない理由としては、「情報アクセスの自由の確保のため」、「図書館は検閲の機関ではない」「利用者の良識にまかす」など、図書館としての「知る自由」を守るべきであるという意見が13館、「フィルタリングソフトが完全ではないから」、「設定が出来ない」、「以前はかけていたがはずした」など技術的理由が11館、「端末がカウンター職員の目に届くところにあるため」、「カウンター前に端末を設置したため」など職員の視線がアクセス抑止につながるとする意見が10館であった。

4.3 未提供館の状況

1) 利用者からの要求の有無

未提供館183館に利用者からのサービス実施要求の有無を聞いた（質問Ⅲ-1：表7）。利用者からの要求が「ある」と回答した館は67.8%（122館）、「ない」と回答した館が32.2%（59館）であった。7割弱の館で利用者からのインターネットサービス実施要求が顕在化している。

設置主体別に要求があった割合をみると、「都道府県立」が88.0%（22館）で最も多く、「市区立」が72.2%（83館）、「町村立」が42.5%（17館）の順であった。すなわち、地域別には都市部では利用者からの要求が明らかに存在するが、町村部では2000年時点では半数以上の館でサービス要求が現れていない。

2) 提供していない理由

表8にインターネットサービスを提供していない理由（質問Ⅲ-2：複数回答）を示した。「経済的な理由」が

表7 利用者からの要求

設置主体	ある	ない	合計	無回答
都道府県立	22館 (88.0%)	3館 (12.0%)	25館 (100%)	
市区立	83館 (72.2%)	32館 (27.8%)	115館 (100%)	3
町村立	17館 (42.5%)	23館 (57.5%)	40館 (100%)	
有効回答	122館 (67.8%)	58館 (32.2%)	180館 (100%)	3

64.6% (117館) と最も多く、次に「時期尚早だと思う」が34.8% (63館) である。「その他」は38.9% (70館) でその主な内訳²⁷⁾は、「設備整備がされていない」、「職員の情報リテラシーが足りない」など提供体制が整っていないことを指摘する館が22館、「翌年に導入を検討している」、「新館に向けて検討中」など検討中が18館、「スペースの問題」など空間に余裕がないことを指摘する館が11館などであった。

表8 提供していない理由 (複数回答)

	館数
経済的な理由から	117館 (64.6%)
時期尚早だと思う	63館 (34.8%)
配線の関係	38館 (21.0%)
利用者から要求がないので	15館 (8.3%)
議会や町が認めてくれない	9館 (5.0%)
図書館のサービスではない	7館 (3.9%)
その他	70館 (38.9%)
有効回答	180館
無回答	3館

4.4 図書館職員の意識

1) インターネットサービス提供の是非に関する職員の意識

質問紙の回答者(インターネットサービスあるいは Web ページ担当者に回答を依頼)に、公共図書館におけるインターネットサービス提供への賛否を聞いた結果(質問 IV:表9)では、「実施すべきだと思う」が71.2% (203人) で最も多く「まだ早いと思う」が17.0% (49人)、「分からない」が9.4% (27人)、「提供する必要はないと思う」が2.4% (7人) であった。提供館と未提供館どちらの職員とも「実施すべきだと思う」が過半数を超え、インターネットサービス提供に肯定的であることが分かった。また、サービスを既に提供している館の職員でありながら「まだ早いと思う」が7.8%、「わからない」が8.7%あったが、「提供する必要はないと思う」とする回答者は一人もいなかった。

未提供館の回答者の「実施すべきだと思う」の割合は、どの設置主体においても提供館のそれより10%以上下回っていて有意に低いことから、未提供館の職員は提供館の職員よりインターネットサービスに消極的と言える。「実施すべきだと思う」理由(自由回答)は、「情報提供の手段として非常に有用」、「情報提供の格差が生じるの

を防げる」、「情報化時代に対応するためなど図書館は情報の収集・発信の場である」などが挙げられている。「まだ早いと思う」理由では「館内の設備」、「セキュリティ」、「有害情報へのアクセス」などのサービス提供上の障害を挙げる回答が多かった。「提供する必要はないと思う」理由では、「著作権や料金などの問題が解決していない」、「一般家庭に急速に普及しているので膨大な費用をかけて図書館が提供する必要はないと思う」などが挙げられた。

2) インターネットサービスの設置環境に関する職員の意識

インターネットサービスの設置環境に対する図書館の職員の意見を明らかにするために設置場所、端末の置き方、利用者教育に関する8項目の意見に対する賛否を質問した(質問 V:表10)。

設置場所については、「職員が目が届く場所に配置すべき」に対して提供館は89.8% (88館)、未提供館は90.2% (157館) とどちらもほぼ90%前後の賛成、「入口の近くに配置し、誰もが利用しやすくすべき」に対しては提供館が66.0% (64館)、未提供館が69.7% (115館) とどちらも70%弱の賛成であった。一方、「活字資料が利用できる場所に配置すべき」は提供館が52.1% (50館)、未提供館が42.3% (69館) と提供館での賛成が10ポイント近く多い。「専用の部屋に設置すべき」には共に25%前後しか賛成がなく、提供館でも未提供館でも専用室の設置は志向されていないといえる。

端末の置き方については「メモの取れるスペースを設けるべき」に対して提供館では99.0% (102館)、未提供館も97.7% (171館) とほぼ全館が賛成であった。「他の利用者から画面が見られないようにすべき」では提供館が61.0% (61館)、未提供館75.0% (129館) が賛成であり、未提供館の賛成が14ポイント高い。「立って利用できる台の上に配置すべき」の意見には提供館が13.9% (14館)、未提供館が26.2% (44館) 賛成である割合であり、賛成の意見が少なかった。

「コンピュータ教育を行ってから提供すべき」には提供館が54.7% (50館)、未提供館が72.1% (119館) 賛成しており、未提供館の賛成が17.4ポイント上回っている。

全体としては設置場所について、提供館、未提供館共に職員が目が届く場所に配置することと入口の近くに配置し、誰もが利用しやすくすることに賛成が多く、専用の部屋に設置することには賛成が少ない。一方、活字資料との併用ができる場所に配置することに対しては提供館が10ポイント近く賛成が多く、未提供館との意識の違

表9 インターネットサービス提供の是非に関する職員の意識

	提供館				未提供館				合計
	都道府 県立	市区立	町村立	合計	都道府 県立	市区立	町村立	合計	
実施すべきだと思う	8館 (88.9%)	42館 (87.5%)	36館 (78.3%)	86館 (83.5%)	20館 (80.0%)	75館 (63.6%)	22館 (55.0%)	117館 (63.9%)	203館 (71.2%)
まだ早いと思う	0	2館 (4.2%)	6館 (13.0%)	8館 (7.8%)	1館 (4.0%)	27館 (22.9%)	13館 (32.5%)	41館 (22.4%)	49館 (17.0%)
提供する必要はないと思う	0	0	0	0	0	4館 (3.4%)	3館 (7.5%)	7館 (3.8%)	7館 (2.4%)
分からない	1館 (11.1%)	4館 (8.3%)	4館 (8.7%)	9館 (8.7%)	4館 (16.0%)	12館 (10.2%)	2館 (5.0%)	18館 (9.8%)	27館 (9.4%)
合計	9館 (100%)	48館 (100%)	46館 (100%)	103館 (100%)	25館 (100%)	118館 (100%)	40館 (100%)	183館 (100%)	286館 (100%)
無回答	0	1館	0	1館	0	0	0	0	1館

表10 インターネットサービスの設置環境に関する職員の意識

	提供館			未提供館			有効回答	無回答
	賛成	反対	合計	賛成	反対	合計		
メモの取れるスペースを設けるべき	102館 (99.0%)	1館 (1.0%)	103館 (100%)	171館 (97.7%)	4館 (2.3%)	175館 (100%)	278館 (100%)	9館
職員の目が届く場所に配置すべき	88館 (89.8%)	10館 (10.2%)	98館 (100%)	157館 (90.2%)	17館 (9.8%)	174館 (100%)	272館 (100%)	15館
他の利用者から画面が見られないようにすべき	61館 (61.0%)	39館 (39.0%)	100館 (100%)	129館 (75.0%)	43館 (25.0%)	172館 (100%)	272館 (100%)	15館
入口の近くに配置し、誰もが利用しやすくすべき	64館 (66.0%)	33館 (34.0%)	97館 (100%)	115館 (69.7%)	50館 (30.3%)	165館 (100%)	262館 (100%)	25館
コンピュータ教育を行ってから提供すべき	52館 (54.7%)	43館 (45.3%)	95館 (100%)	119館 (72.1%)	46館 (27.9%)	165館 (100%)	260館 (100%)	27館
活字資料が利用できる場所に配置すべき	50館 (52.1%)	46館 (47.9%)	96館 (100%)	69館 (42.3%)	94館 (57.7%)	163館 (100%)	259館 (100%)	28館
専用の部屋に設置すべき	27館 (27.8%)	70館 (72.2%)	97館 (100%)	37館 (22.2%)	130館 (77.8%)	167館 (100%)	264館 (100%)	23館
立って利用できる台の上に配置すべき	14館 (13.9%)	87館 (86.1%)	101館 (100%)	44館 (26.2%)	124館 (73.8%)	168館 (100%)	269館 (100%)	18館

いが見られた。未提供館でも職員の目が届く場所や入口の近くに配置し、来館者が利用しやすく職員が管理しやすい条件は必要だと思っているが、活字資料との併用のような提供の仕方については、実際にサービスを提供している提供館に比べて意識がそれほど向いていないということがいえる。

端末の置き方においてはメモの取れるスペースを設けることについては提供館、未提供館共に高い賛成があり肯定的であった。インターネット利用者のプライバシー

に関わると考えられる、他の利用者から画面が見られないように配置することについては未提供館の方がやや高い意見であった。

立って利用できる台の上に配置することに関しては提供館、未提供館共に賛成の意見が少なく、端末は椅子に座って使うものと考えられている。コンピュータ教育を行ってから提供すべきという意見については未提供館が提供館より17.4ポイント賛成の意見が多い。コンピュータ教育の必要性をより強く意識することがサービス提供

に踏み込めない要因の一つであると考えられる。

なお、職員個人の意識と提供館における図書館の端末設置場所と端末設置を決めた理由との関係についてクロス集計を行ったが、それぞれの間には説明可能な関係はほとんど観察できなかった。職員の現在の意識と過去における端末の設置理由とその結果としての設置場所とは関係が弱いと言えるだろう。

5. まとめと考察

本研究では、観察調査と質問紙調査を通して、主に今後の公共図書館建設計画における物理的な環境の整備に関する示唆を得ることを目的に、公共図書館におけるインターネットサービスの提供状況を把握した。主に、インターネットサービスについて、インターネット端末がどのような理由で、どのように配置されているか、インターネットサービスを図書館の平面構成上どのように位置づけるべきかを中心に調査を行った。

インターネットサービス提供館の調査から明らかになった点は以下のとおりである。現段階でのインターネット端末の設置場所は「カウンター近辺」が6割以上を占めていること、その理由は「すぐに手助けが出来る」とことと「有害情報へのアクセス防止」であることを明らかにした。これは回答者の90%が賛成した「職員が目が届く場所に設置すべき」という意識の反映でもあり、フィルタリングの実施率が増加していることなどからも、職員側に「利用管理」の考え方が支配的であることが分かった。また、未提供館の回答からは、利用者からのインターネットサービス提供への要求は67.6%の館で顕在化しているものの、「経済的な理由」や「既存館であることの制約」などで実施に至っていないが、職員の実施意欲そのものは提供館職員に比して低いことが分かった。

観察調査からも考察したように、カウンター近辺での設置は一般的に(1)活字資料との併用が難しいこと、(2)人通りが多く騒音が多いこと、(3)端末画面が他人から覗き込まれてしまうこと、そして(4)活字資料との併用に適した机上面の広いテーブルを設置しにくいことなどから、調べもの型利用に適しているとはいえない。今後、公共図書館を社会教育審議会の答申にいう「地域の情報拠点としての図書館」としてレベルアップさせるためには、インターネットサービスの物理的な環境面について、職員の管理志向の考え方をある程度は充たしつつも、より利用者の立場に立った検討が必要であるといえる。

学校教育におけるインターネット利用の促進や家庭でのインターネットの普及率の高まりから、今後公共図書

館の利用者におけるインターネット利用技術の向上は明らかであり、高度な知識と技術を備えた利用者の利用に対応できるインターネットサービスという観点も重要である。

現在のサービス提供状況は調べもの型の利用に適しておらず、「地域の情報拠点としての図書館」としてレベルアップさせるためには、今後は高度な知識と技術を備えた利用者が増加してくることを併せて考えると、インターネットサービスの物理的な環境面について検討が必要であるといえる。今回の調査では管理者側である職員のインターネットサービスへの意識等について把握したが、今後本研究では、こうした利用者側の意識、要求について把握する調査を実施することを予定している。

謝辞

観察調査や質問紙調査にあたって多数の図書館の方々にご協力いただきました。

記して感謝申し上げます。

参考文献

- 1) 野末俊比古, 越塚美加.“公共図書館における新しい情報サービスの導入に伴う課金と利用者教育をめぐる問題”. 学術情報センター紀要. 第11号, 1999, p. 207-216.
- 2) 斉藤誠一.“インターネット一歩かすも殺すも職員次第”. 図書館雑誌. Vol.94, No.11, 2000.11, p.898-900.
- 3) 中村百合子.“インターネット端末が図書館にもたらず光と影”. 高度映像情報センター AVCC. (最終参照日:2003-09-15)
<URL:<http://www.avcc.or.jp/library/sa01fil/001.html>>
- 4) 廣田慈子.“公共図書館におけるインターネットパブリックアクセスの現状—情報化社会にむけた図書館の役割”. JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. Vol.14, 2000, p.11-15.
- 5) 加用真実, ほか.“変化する図書館機能と空間創造”. 情報の科学と技術. Vol.50, No.6, 2000.6, p.351-357.
- 6) 生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会.“図書館の情報化の必要性とその推進方策について—地域の情報化推進拠点として—(報告)”. 文部科学省. 1998.10.27.(最終参照日:2003-09-15)

- <URL:http://www.mext.gmeno.jp/b_u/shingi/12/shougai/toushin/981001.htm>
- 7) 生涯学習審議会.“新しい情報通信技術を活用した生涯学習の推進方策について—2000/11/28答申等”. 文部科学省. (最終参照日：2003-09-15) <URL: http://www.mext.go.jp/b__menu/shingi/12/shougai/toushin/001213.htm>
- 8) 桂 啓壯.“インターネット時代の図書館”. 現代の図書館. Vol.32, No.4, 1994.12, p.223-231.
- 9) 文部省.“公立図書館の新しい情報サービスについて (調査結果)”. 1998. p.21-25. 図書館雑誌. Vol. 93, No.2, 1999.2, p.130-135.
- 10) 日本図書館協会情報管理委員会編.“公共図書館のコンピュータ利用調査報告書1999年度”. 日本図書館協会, 2000, 95p.
- 11) 全国公共図書館協議会.“2001年度公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する実態調査報告書”. 全国公共図書館協議会. 2002,3. p.18-27.
- 12) 古賀 崇.“アメリカの公共図書館におけるインターネット接続：その法制的基盤と実態”. 情報基盤としての公共図書館の可能性. 東京大学大学院教育学研究科図書館情報学研究室. 2000, p.5-24.
- 13) 高嶽裕樹.“アメリカ公共図書館ではどのようにインターネットを利用できるのか”. 図書館界. Vol.49, No.4, 1997.11, p.212-230.
- 14) 根本彰.“情報基盤としての図書館”. 勁草書房, 2002, 255p., p.12-22.
- 15) National Commission on Libraries and Information Science. “Public Libraries and the Internet 2000: Summary Finding and Data Tables”. September, 7.2000, p.3. (最終参照日：2002-10-01) <URL:http://www.nclis.gov/statsurv/2000plo.pdf>
- 16) Suh, Hye-Ran. “Internet Services in Korean Public Libraries the Status Quo and Perspectives”. Journal of the Korea Society for Information Management. Vol.18, No.1, 2001, 3. p.23-42
- 17) Sim, Hyo-jung. “Untruth and truth of the digital library”. DOSEOGWAN. Vol.57, No.3. 2002, p.3-23
- 18) Lee, Chi-ju. “The National Library of Korea digital library project”. DOSEOGWAN Vol.57, No.3. 2002, p.24-47
- 19) 守谷中央図書館は1998年7月にインターネット端末1台を設置したが、これは同年3月に守谷町がホームページを立ち上げたことに伴う体験用という位置づけであり、設置主体は図書館ではなく町であった (同端末は2001年撤去). 図書館としては、2000年に業務用システムの入替えを行った際に、利用者へのインターネットサービスという位置づけのもとで端末1台の提供を開始した. 調査時点では体験用のインターネット端末1台が公開, 図書館提供の1台が準備中の状態であった.
- 20) 図書館流通センター. 日本国内の図書館. (最終参照日：2003-09-01) <URL:http://www.trc.co.jp/trc-japa/guide/jplib.htm>
- 21) 前掲10), p.81-87.
- 22) 日本図書館協会図書館年鑑編集委員会編.“図書館年鑑2001”. 日本図書館協会. 2001, p.242.
- 23) ただし、この数値はインターネット接続中のインターネットサービス提供率であり、2章で示した公共図書館中のサービス提供率と比べるには補正が必要である.
- 24) インターネットに接続している館の合計1226自治体と一致しないが有効回答数と思われる.
- 25) その他の内訳を見ると「レファレンスツールとして利用できるから」、「レファレンスツールの一つとして有効であると思うから」などレファレンスツールの一つとして考えていると回答した館が4館、「利用環境への配慮と管理運営のため」、「時間制限をしているので時間管理のため」など管理のためだと回答した館が5館、「検索端末と同じ場所に設置したから」が3館、「デジタル資料などの提供の場として専用の部屋を設けている」が2館、「一般書、児童書、ブラウジングなど全体のバランスを考えている」、「役割の他課による委託設置」、「将来の利用増を予定して」、「図書館が複合施設なのでセンターの利用者も利用できるため」、「入り口だとだれでも目について利用できる」が各1館であった.
- 26) 本来の回答では「その他」と回答した館は27館(26.0%)でその内訳としては「カウンター上」、「カウンターの横」などカウンター付近が9館、「正面玄関」、「ロビー」、「別のフロアの前」など玄関付近が6館、「レファレンスカウンター」、「カウンターとレファレンスカウンターの間」などレファレンスカウンターの付近が5館、「蔵書検索端末機」となりが3館、「AVコーナー」2館、「ブラウジングコーナー」、「大人の本のフロアの入口」が1館であったがカウンター付

近とレファレンスカウンター周辺と回答した館は「カウンターの付近」として再集計した。

27) その他の内訳は類型意見を再集計したものである。

付録

質問紙調査票

公共図書館におけるインターネットサービス提供について調査へのお願い

私は図書館情報大学大学院修士課程2年生の孫 誌銜といます。大学院での研究で「デジタル情報環境における図書館の役割」を研究しています。その一環として、「公共図書館でインターネットが利用できる端末を提供すること」に関連して、下記のような調査を行うことを企画しました。近年、公共図書館ではWWWを通じて情報資源を利用者に提供しているところが増えています。この数年は特にコンピュータによる通信ネットワークが急成長していると言っても過言ではありません。それに伴いインターネットを楽しむ人々もかなり増えてきています。公共図書館でインターネットを利用者に提供することによって様々な問題が起こっていると思います。この調査では公共図書館におけるインターネットサービスの普及実態や、インターネットコーナーの現状などを把握することをその目的としています。

なお、本研究は「インターネット上に情報を公開している公共図書館」すべてを対象としています。また、調査の結果は修士論文のみに使用し、皆さまにご迷惑をおかけするようなことはいたしません。

夏休みが終わったところでご多忙の折とは存じますが、ご回答いただけますようお願い申し上げます。

以下の設問へのご回答は、貴図書館でホームページ管理を行っている方が、個人的な見解として、または館の総意としてのいずれかでご記入下さい。

◎ 貴図書館の名称をご記入ください。

質問Ⅰ. インターネットの利用についてお尋ねいたします。

1) 館内で事務用だけに利用している

(はい いいえ)

2) 館内利用者用にも提供している

(はい いいえ)

質問Ⅱ. インターネットにアクセス可能なパソコン(以下、端末とします)を利用者用にも提供している館の方だけにお尋ねいたします。(それ以外の方は5ページの質問Ⅲにお進みください。)

1) 館内での利用者用の端末の台数は (合計 台)

2) 端末はどこに配置されていますか。(複数の場所に設置している館は該当する選肢すべてに○印をつけてください)

1 カウンターの前

2 開架書架群の中

3 参考・調査(レファレンス)資料閲覧室の中

4 専用の部屋

5 その他 (具体的に:)

◎ できれば館内見取り図に設置場所を記入したものを回答に添付してください。

3) そこに配置している理由は何ですか。該当するものすべてに○印をつけてください。

1 困っている時にすぐ手助けできるから

2 活字資料などと一緒に使うことができるから

3 悪質なサイトへのアクセスを未然に防ぐことができるから

4 インターネット端末を開放していることを知ってもらいやすいから

5 施設上そこにしか設置できなかったから

6 その他 (具体的な理由を下欄にお答えください)

4) 端末を置いている机はどのような形ですか。

1 平机

2 コンピュータ専用の机

3 ついたてを巡らした閲覧机

*一人当たりのおよその寸法を書いて下さい

幅 × 奥行き

(cm) × (cm)

5) 子供専用のインターネット端末機が配置されていますか。

1 いる → (台) 2 いない

6) 端末の利用に当たって予約制を実施していますか

1 実施している

2 土・日曜日だけ実施している

3 実施していない

7) 一人の人が一回に端末を利用する時間の制限をしていますか。

1 常にしている

2 時間帯や曜日を決めて制限をしている

3 職員の判断による

4 常にしていない

8) 端末の利用に当たって料金を徴収していますか。

1 実施している (分 円)

→加えてプリントの時は (枚 円)

2 最初の接続料金だけ取る

- 3 プrintの時だけ取る (枚 円)
- 4 実施していない(その最も主な理由を下からお選びください)
- i 公共図書館のサービスは無料であるべきだから
 - ii 設備的にそうっていないから
 - iii 他の館もそうだから
 - iv その他(具体的には:)
- 9) 有害情報に利用者がアクセス出来ないようにフィルタリングをかけていますか(その理由を具体的に下欄にお答えください)
- 1 かけている ()
 - 2 かけていない ()
- 10) どのような年齢層が主にインターネットを利用していますか。(最も多数の集団に○印をつけてください。)
- 1 男性の一般成人
 - 2 女性の一般成人
 - 3 大学生のような若者
 - 4 高校生 5 中学生 6 小学生
- 11) 利用者はインターネットを主にどのように利用していますか。
- 1 館外の資料や情報を得る手段として利用している
 - 2 さまざまなサイトをのぞく(ネットサーフィン)をしている
 - 3 メールやチャットだけを利用している
 - 4 インターネット体験のために利用している
 - 5 分からない
- 12) 端末を提供して、利用者との間で何らかのトラブルがありましたか。
- 1 あった(具体的には何ですか。下欄にその理由を書いてください。)
 - 2 特にない
- 13) 利用者が持ち込んだノートパソコンを接続できる情報コンセントを備えた机がありますか。
- 1 ある (所) 2 ない
- 14) 館内でインターネット利用のためのコンピュータ教室を開いていますか。(その理由を具体的に教えてください)
- 1 開いている ()
 - 2 開いていない ()

◎ 次項の質問IVにお進み下さい

質問Ⅲ. インターネットサービスを提供していない館の方だけにお尋ねします。(提供している館の方は次の質問IVにお進みください)

- 1) 利用者からの要求はありますか。
 - 1 ある 2 ない
- 2) 提供していない理由は何ですか。(該当するものすべてについて○印をつけてください。)
 - 1 図書館で提供すべきサービスとは考えていないから
 - 2 時期尚早だと思うから
 - 3 経済的な理由から
 - 4 配線の関係
 - 5 利用者から要求がないので
 - 6 議会や町が認めてくれないから
 - 7 その他(具体的な理由を下欄にお書きください)

質問Ⅳ. すべての方にお尋ねします。

公共図書館におけるインターネットサービスの提供についてお聞きします。あなたのお考えに最も近い番号に○印をつけ、そう考える理由を下欄にお書きください。

- 1 実施すべきだと思う
- 2 まだ早いと思う
- 3 提供する必要はないと思う
- 4 分からない

質問Ⅴ. 最後に、すべての方にお尋ねいたします。

公共図書館でインターネットを利用者に提供することについて、様々な意見が出されています。次のような意見にあなたはどのようにお考えですか。あなたのお考えに近い方に○印を付けてください。

- 1 端末は常に職員が目が届く場所に配置すべきである。 (賛成 反対)
- 2 入口の近くに配置し、誰もが利用しやすくすべきである。 (賛成 反対)
- 3 プライバシー保護のため他の利用者から画面が見られないようにすべきである。 (賛成 反対)
- 4 雑誌や本も読みながら同じに利用できるような場所に配置すべきである。 (賛成 反対)
- 5 アクセスしながらメモの取れるスペースがある机に置くのがよい。 (賛成 反対)
- 6 一人の利用者が長く使うことを防ぐために立って利用する形式の台の上に置くべきである。 (賛成 反対)
- 7 図書館の資料とは区別し、専用の部屋に端末を設置すべきである。 (賛成 反対)
- 8 インターネットサービスを提供するのはまだ早いと思う。 (賛成 反対)

- 9 館内でインターネットの利用の方法等に関する教育を行ってから利用者に提供すべきである。
(賛成 反対)
- 10 インターネットサービスを提供する場合には有料制にすべきである。(賛成 反対)

* 質問Vの8番と10番は分析から除外している。

(平成15年9月30日受付)

(平成16年2月24日採録)