

新しい時代における図書館の役割

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科
薬袋秀樹

この文章は、2004（平成16）年6月23（水）
- 24日（木）に秋田県で行われた第55回北日本
図書館大会・秋田県図書館大会の基調講演の記録
です。この講演の記録は『平成16年度 第55回
北日本図書館大会 秋田県図書館大会記録』（秋田、
北日本図書館大会実行委員会、2004.12, p.7-19）
に掲載されています。今回の「つくばリポジトリ」
掲載に際し、誤字脱字等の修正と若干の修正を行
いました（2007年9月21日）。

目次

はじめに

1. 図書館の機能・役割・意義
2. 社会の変化と図書館
3. 図書館サービスのモデル
4. 専門的情報サービスのモデル
5. これからの図書館経営のあり方
6. スライドの説明

おわりに

はじめに

今日は、「新しい時代における図書館の役割」に
ついてお話しします。特に成人（大人）へのサー
ビスに限定して、主に四つのことについてお話し

します。

第一は、図書館の機能とは何か、図書館の社会的
役割とは何かという古くて新しい根本的な問題
です（1～2章）。第二は、図書館ではレファレン
スサービスが重要である、という同様に古くて新
しい問題です（2～3章）。第三は、レファレンス
サービスを行うにはレファレンスデスクが重要で
ある、という論争中の問題です（3章）。これは、
後ほどスライドを見ていただきます。第四は、公
共図書館は自治体行政情報サービスを提供すべき
だ、という提案です（4章）。

1. 図書館の機能・役割・意義

1.1 図書館の機能

私は、図書館に初めて勤めた方に、図書館の機
能を次の7項目にまとめて説明しています。誰に
でもすぐわかる説明をめざしています。

①個人では入手できない規模の資料・職員・施 設を共同利用できる

- ・個人が持つよりも多くの本・雑誌がある。
- ・さまざまな本・雑誌、知識を持つ職員、施設の
三つの要素があり、住民が共同で利用できる。
- ・毎年のわずかな税金の負担で、必要な時に利用
できる。
- ・住民は、資源を効率的に利用でき、社会のコス
トが節約される。

②すべての主題にわたって、多様な立場に立つ、多くの種類の本・雑誌を利用できる

- ・読む本の範囲が広がり、広い視野でものを考えられる。
- ・書店では入手できない多数の本・雑誌が利用できる。
- ・国民の知る権利が守られる。

③無料のため、利用する資料や情報の量が増える

- ・無料のため、気軽に多くの本・雑誌や情報を利用でき、資料や情報を利用する量が増える。

④過去の出版物が保存され、利用できる

- ・過去の歴史を学び、歴史の理解を深めることができる。
- ・蓄積された知識を獲得し、さまざまな意思決定において誤りを避けることができる。

⑤分類・目録、参考図書、データベース、ネットワークによって資料や情報が組織されている

- ・本は分類と目録によって、雑誌・新聞記事は記事サクインニヨツテ組織されている。知識は参考図書（辞典等）や本の事項索引で組織されている。
- ・図書館は総合目録とネットワークで組織されている。
- ・インターネット上の情報源は検索エンジンで検索することができる。

⑥リクエスト(本の取り寄せ)とレファレンス(調べものの援助)のサービスを受けられる

- ・リクエストサービス：利用者が求める本を取り寄せたり、購入したりして提供するサービス。
- ・レファレンスサービス：図書館や資料の利用を案内し、利用者の調べものを援助するサービス。
- ・個人の学習が進み、個人の知識が豊かになり、社会の活動に寄与できる。
- ・レファレンスサービスによって、図書館とその資料を十分に使いこなすことができる。

⑦求める本・雑誌や情報を入手することができ、それをもとに問題を解決し、新しい知識を創り出すことができる

- ・本、雑誌、ネットワーク上の情報源から、求める知識と情報を入手することができる。

・通常、個人では入手できない本・雑誌や情報を入手することができる。

- ・すべての住民は、必要な資料や情報の利用方法を知り、資料や情報を入手することができる。
- ・入手した知識や情報をもとに、新しい知識を創り出すことができる。

⑤について説明します。図書館は、ただ本や雑誌が並べてあるだけでなく、それが分類され、目録が作られています。さらに、本という大きな単位ではなく、雑誌・新聞の記事、辞典の項目、本の記述などの非常に細かい単位で資料や情報が組織されています。組織されているからこそ、求める資料や情報を即座に見つけることができます。このことは、図書館はもともと特定の情報を求める人のために存在していることを示しています。図書館は、単に本や雑誌が並んでいるところではありません。

⑥について説明します。レファレンスサービスは、利用者が求める資料や情報を、図書館の職員が案内し、探し出すのを援助するサービスで、図書館の非常に重要なサービスです。図書館の司書は本を貸すために座っているわけではありません。⑥の第4項目にあるように、レファレンスサービスによって、図書館とその資料を十分に使いこなすことができます。レファレンスサービスがないと、利用者は自分で調べなければなりません。しかし、図書館の資料や情報を自分で探し出すことのできる人はそれほど多くありません。職員のレファレンスサービスがあつて初めて、図書館を十分に使いこなすことができるのです。

⑦は、図書館を利用すれば、調査研究ができること、それが社会に新しい知識をもたらすことを示しています。

1.2 図書館の社会的役割に関する文献

最近の出版物で、図書館の社会的役割について非常にわかりやすく書いたものとして、次の2点を挙げるすることができます。それぞれ主な内容は次のとおりです。

- (1) 『図書館をめざすもの』(アメリカ図書館協会, 日本図書館協会, 1997.1) (注1)

これは「アメリカ社会に役立つ図書館の12箇条」について解説したものです。12箇条の内容は次のとおりです。

1. 図書館は市民に知る機会を提供します
2. 図書館は社会の壁を打ち破ります
3. 図書館は社会的不公平を改めるための地ならしをします
4. 図書館は個人の価値を尊重します
5. 図書館は創造性を育てます
6. 図書館は子どもたちの心を開きます
7. 図書館は大きな見返を提供します
8. 図書館はコミュニティを作ります
9. 図書館は家族のきずなを強めます
10. 図書館は一人ひとりを刺激します
11. 図書館は心の安息の場を提供します
12. 図書館は過去を保存します

- (2) 『図書館による町村ルネサンス Lプラン21—21世紀の町村図書館振興をめざす政策提言』(日本図書館協会町村図書館活動推進委員会, 日本図書館協会, 2001.2) (注2)

2部からなり、I部が「図書館による町村ルネサンス Lプラン21」で、A～Dの4項目から構成されています。A～Cの内容は下記のとおりです。

- A. 図書館の基本理念
1. 民主主義社会を支える図書館
- B. 地域社会と図書館
2. 図書館は地域の情報拠点
 3. 地域の課題解決能力・政策立案能力を高める
 4. 図書館は生涯学習の中核施設
- C. 図書館のはたらき
5. 地域に根ざす図書館

6. 学校と連携し「地域の教育力」を高める
7. 図書館は豊かな老後の支援施設
8. 図書館は国際化の港
9. 図書館は地域の百科事典, タイムカプセル
10. 滞在型利用ができる地域のサロン
11. 司書はアドバイザーでありプランナー

書名は「町村ルネサンス」ですが、内容は「自治体ルネサンス」「地域ルネサンス」で、都道府県立、市立図書館の関係者にも役立ちます。図書館には資料提供以上の目的があることがわかります。

2. 社会の変化と図書館

2.1 図書館の発展過程

では、図書館の社会的役割はどう変わってきたのでしょうか。戦後の図書館の発展過程は、次の4つの時代に分けることができます。このうち、①～③は植松貞夫筑波大学教授によるものです。

①1950年代～1960年代 [学生の勉強部屋時代]

- ・高校生、受験生の自習が中心で、座席や場所を提供していた。
- ・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。

②1970年代～1980年代前半

[貸出サービス中心時代]

- ・「借りて帰って」家で読む利用方法が広がり、定着した。開架書架が施設のほとんどを占める。
- ・爆発的に利用が増大する。利用者に占める児童と主婦の比重が高い。

③1980年代後半～ [長時間在館時代]

- ・家族が週末に思い思いに長い時間を過ごせる。
- ・大規模開架図書館に利用者が集中する。成人

男性利用者が増加する。

④1990年代後半～ [調査研究重視時代]

- ・社会の急激な変化，技術革新，地方分権等によって生涯学習・調査研究の必要性が高まる。
- ・情報の電子化の普及によって，図書館の運営・サービス・利用が効率的になる。

④について説明します。1990年代後半以降，図書館は大きく変わりました。徐々にレファレンスサービスや調査研究的利用への援助が重視されるようになりました。この時代を，私は調査研究重視時代ととらえています。もちろん，豊かな読書環境や読書の機会は提供し続け，それとともに，調査研究を重視します。その理由は，一つは社会の急激な変化，技術革新・地方分権等によって，生涯学習や調査研究の必要性が高まってきたことです。もう一つは，情報の電子化の普及によって，図書館の運営とサービスの利用が非常に効率的になったことです。

例えば，カード目録時代には，ある本が図書館にあるかないかを調べるには，目録のカードケースまで歩いて行って，何か所かのカードケースを探し，その結果をメモして，電話の所へ戻ってきて「あります」「ありません」と答えました。目録のうちどれかを見るのを忘れると，「すみません，しばらくお待ち下さい」と言って戻って見直したものです。今は，座ったまま，電話を受けながら検索ができます。このように，レファレンスサービスは，少ない人数で効率よく行えるようになってきました。このように，社会の側の条件と図書館の側の条件から，調査研究重視時代といえるのではないかと思います。

しかし，すべての図書館で調査研究に対応するための改革が進んでいるわけではありません。改革が進んでいる図書館と進んでいない図書館があり，その格差が大きく開いています。改革が進んでいる図書館はそれほど多いわけではありません。そのことを確認しておきます。

2.2 最近の社会の変化

では，社会の変化とはどのようなものでしょうか。最近の社会の変化の傾向として，次の点を挙げることができます。社会の変化，人々にとっての変化に分けて考えます。

(1) 社会の変化

- ・社会の事情や制度が急激に変化し，科学技術が急速に発展する。
- ・既成の知識や技術が急速に古くなる。
- ・経済の停滞のため，社会全体の合理化が必要になる。
- ・地方分権・規制緩和によって，地域における政策開発が必要になる。
- ・経済の停滞のため，新しいビジネスの開発が必要になる。

(2) 人々にとっての変化

- ・社会の現状の認識が困難になる。
- ・中高年の持つ知識・技術が古くなり，求人市場とのミスマッチが起きる。
- ・青少年・若年層の学習時間が減少し，基礎学力・教養が低下する。
- ・労働力の質，社会意識，社会規範意識が低下する。

重要なことは，社会の変化が非常に激しく，特に技術の変化が激しいため，社会や技術についてどんどん新しい知識を学ばないと，職を得ることが難しくなっていることです。これは，特に中高年の人々にとって深刻です。他方，若年層の教育にも問題があり，将来が心配です。ここではそれには触れません。

(3) 知識・情報の重要性

これからは，各人が新しい知識を身に付けるよう努力する必要があります。特に正確で体系的な新しい知識が必要です。しかし，これらの知識を獲得することはそれほど容易ではありません。そこで，正確で体系的な新しい知識・情報を提供するサービスが必要になります。この観点から，知

識や情報を入手する手段である、書店、マスコミ、インターネット、図書館を比較すると、つぎのような違いがあります。

- ・書店では、体系的な知識は得られるが、過去に蓄積された知識が入手しにくい。
 - ・マスコミでは、最新の知識や情報は得られるが、体系的な知識や蓄積された知識が得にくい。
 - ・インターネットでは、信頼性の低い情報が多く、体系的な知識が得にくい。
 - ・図書館では、正確で体系的な蓄積された知識や情報を得ることができる。
- ここに図書館の独自の役割があります。

2.3 法令・基準における図書館の目的（役割）

図書館法では、図書館の目的はどのように定められているのでしょうか。

(1) 図書館法第2条第1項

図書館法第2条第1項の条文は下記のとおりです。

(定義)

第2条 この法律において「図書館」とは、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（中略）をいう。

図書館法第2条は、1950年に制定されたときから改正されていません。図書館の目的は、教養、調査研究、レクリエーションの三つで、その一つが調査研究です。調査研究は、その前にある一般公衆を受けており、一般公衆による調査研究を意味しています。したがって、特定の人々あるいは専門家のための調査研究ではなく、一般市民、一般住民の調査研究を援助します。また、この規定の主語は図書館一般ですから、しばしば主張されるように、県立図書館や大規模図書館だけが調査研究を援助する機能を持つのではなく、すべての

図書館が調査研究を支援する必要があります。したがって、すべての図書館がすべての住民の調査研究を援助する必要があります。

(2) 図書館法第3条第3号、第7号

図書館法第3条の関連する条文は下記のとおりです。

(図書館奉仕)

第3条 図書館は、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に留意し、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。

3 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。

7 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。

第3条では、最初に「学校教育を援助し得るように留意し」と定められています。学校教育を援助することは公共図書館の主な目的の一つです。第3号の「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」ことはレファレンスサービスです。解説書では、「図書館の職員が利用者のいるところに机を（中略）出して、利用者の中に入って行ってその相談に応ずるようにしなければならない」と述べて、レファレンスデスクの必要性を指摘しています。図書館法の解説書にも、「図書館法が図書館奉仕の規定と関連して、図書館の職員の問題を大きくとりあげているのはこの為である」（注3）と書かれています。このように、レファレンスサービスを行うことをはっきりうたっており、そのために、司書、特に優秀な司書が必要であることを強調しています。

第7号の「時事に関する情報及び参考資料を紹介し」では、1950年から、すでに「情報」「参考

資料」という用語が用いられています。時事問題、今の社会の出来事については、図書館資料を提供するだけではありません。図書館資料の提供にとどまらず、図書館資料に含まれている情報を取り出し、それを参考資料に編集・加工して紹介します。紹介するとは、提供するだけでなく、積極的に利用者の所に届けることです。

「時事」という言葉は、図書館法の中で図書館が扱う資料の主題について書かれた唯一の言葉です。資料の種類については、「郷土資料」「地方行政資料」「視聴覚教育の資料」が用いられていますが、主題に関する言葉は時事だけです。この点を考えますと、図書館法は、図書館に対してあらゆる分野、あらゆる主題の資料を均等に扱うというよりは、時事問題に重点を置いて提供することを求めていると考えられます。その提供方法も、図書館資料として提供するだけでなく、情報や参考資料を編集・加工し、さらに積極的に利用者の手元に届けることを求めています。

調査研究とレファレンスサービスは密接に関係しています。調査研究をするには、さまざまな資料を集めて比較検討しなければなりません。そのためには、どうしてもレファレンスサービスが必要になります。また、要求してからサービスしてもらうよりも、図書館が事前に情報や参考資料を編集・加工して紹介してくれれば、はるかに効率的です。時事問題については、このようなサービスを行うことが定められています。調査研究と第3条第3号、第7号の規定は結びついているのです。

(3) 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準

2001年に文部大臣告示された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では次の2つの規定に特徴が見られます。

1 総 則

(4) 資料及び情報の収集、提供等

- ③ 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

供するよう努めるものとする。

2 市町村立図書館

(4) 利用者に応じた図書館サービス

- ① 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。

これまでの基準案や基準には、このような特定の主題の資料を積極的に収集するという文言はありませんでした。これは、日本の公共図書館基準における画期的な規定です。つまり、図書館が地域の課題、社会の課題に積極的に関わっていくことをはっきりと述べているからです。図書館の目的は単なる資料提供ではありません。

ただし、私は、上記の規定が特に新しい考え方にもとづくものだとは考えていません。この規定は、図書館法で定められている調査研究、相談、時事に関する情報や参考資料の紹介に関する規定を具体化したものだと考えています。

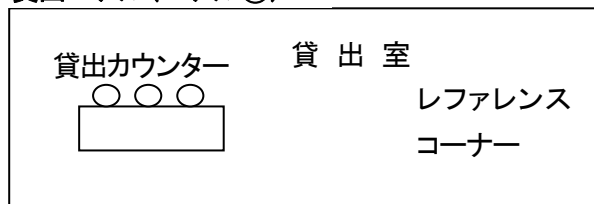
3. 図書館サービスのモデル

3.1 成人サービスの3つのモデル

以上のような図書館に関する考え方の変化を踏まえて、図書館サービスの現状について考えてみたいと思います。日本における図書館サービスの現状を考えるために、図書館を3つのモデルに分けてみました。この3つのモデルを用いて、図書館の現状を分析したいと思います。

図1「図書館サービスの3つのモデル」(7ページ)は、レファレンスデスクの有無と配置場所によって、図書館を、貸出モデル(モデル①)、貸出・レファレンスモデル(モデル②)、総合サービスモデル(モデル③)の3つのモデルに分け、それぞれの場合に可能な図書館サービス(レファレンスサービス、 集団・組織へのサービス・PR)

貸出モデル(モデル①)

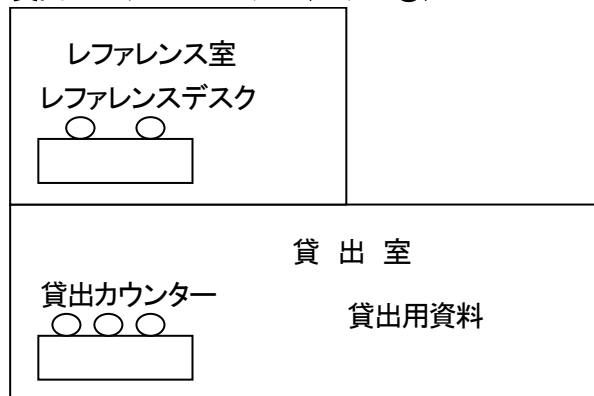


○: 司書(正規)

サービスの範囲

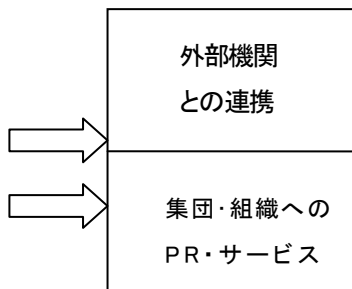
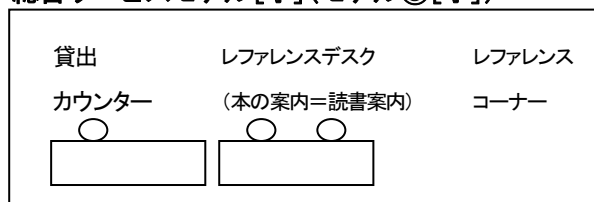
- ・貸出
- ・リクエスト

貸出・レファレンスモデル(モデル②)



- ・貸出
- ・リクエスト
- ・レファレンス
(参考図書)

総合サービスモデル[小](モデル③[小])



- ・貸出
- ・リクエスト
- ・レファレンス
(全資料)
(ネットワーク)
- ・集団・組織への
PR・サービス
(地域支援)

総合サービスモデル[大](モデル③[大])

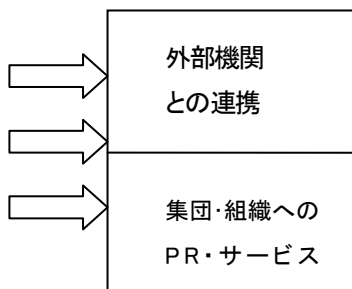
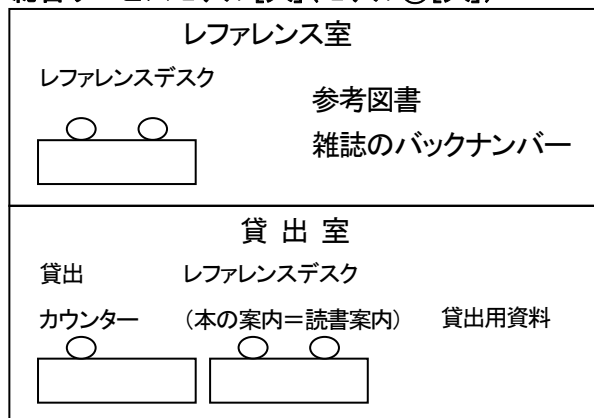


図1 図書館サービスの3つのモデル

の範囲、外部機関との連携の有無を示したものです。レファレンスデスク、レファレンスサービス、地域支援サービスの三者の関係を示しています。

(1) 貸出モデル (モデル①)

モデル①は、ワンフロア、1階建てで、その入口に貸出カウンターがありますが、レファレンスデスクはありません。図書館の隅の方にレファレンスコーナーがあります。利用者は、そこで主に自分で資料を探します。職員に相談する時は、貸出カウンターなどの職員に相談します。これは初期の小さな図書館です。

レファレンスサービスにはレファレンスデスクが必要です。小さい図書館にはレファレンスデスクがない場合が多いですが、その場合は、貸出カウンターに「何でもおたずねください」「調べものをお手伝いします」という大きな掲示を出す必要があります。しかし、このような掲示を出している図書館はほとんどありません。

利用者が質問して来た時、質問を受けた人が質問に答えると、貸出作業が止まってしまう。そういうときは、事務室に声をかけて、事務室から、レファレンス質問を受ける人、あるいは代わりに貸出をする人が出てきて、すぐ対応する必要があります。これが私の議論の前提です。

(2) 貸出・レファレンスモデル (モデル②)

この図書館が成長し、建て直されて、2階建てになります。多くの場合、1階は貸出フロアで、2階がレファレンスルームです。1990年代初めまでは、1階には貸出カウンターしかないのが普通でした。たとえば、1970年～80年代のモデルとなった日野市立中央図書館はこのような図書館です。多くの図書館がそれになりました。

この図書館にはひとつの問題があります。それは、利用者のほとんどが1階の貸出フロアだけで利用を終えてしまうことです。1985年の日野市立中央図書館の利用者調査では、2階に上がってレファレンスルームを利用する人は6.5パーセントしかいません。90パーセント以上の利用者は貸出

フロアで本を借りて帰ってしまいます。また、参考図書は全部2階にあり、1階には参考図書がありません。モデル①の場合は、参考図書が利用者の目に留まり、調べるという機能が図書館にあることがわかります。モデル②に発展したおかげで、1階を使う利用者は参考図書を見ることができなくなります。

1階の貸出フロアで利用者が質問したいときには、どうしたらよいでしょうか。貸出カウンターで聞くしかありません。貸出で忙しい貸出カウンターでは、利用者の質問に十分応えることはできません。利用者の90パーセント以上が使う貸出フロアにはレファレンスデスクがありません。レファレンスデスクは2階にあるため、ほとんどの貸出利用者は、レファレンスデスクで、司書がレファレンスサービスを行う光景を見ることはありません。カウンターでの応対から、さまざまな話のやりとりをしていることはわかりますが、それがレファレンスサービスかどうかはわかりません。このように、モデル②は、レファレンスルームの利用者以外には、モデル①と同じに見えます。私は、モデル②が、日本の公共図書館でレファレンスサービスが普及しなかった最大の原因だと思います。

(3) 総合サービスモデル (モデル③)

モデル②を改善するにはどうしたらいいでしょうか。図書館に来た利用者には、図書館ではレファレンスサービスを行っていることをわかってもらい、質問しやすくするにはどうしたらいいでしょうか。この点を解決したのがモデル③の「大」です。そのために、1階の貸出カウンターの横にレファレンスデスクを設けています。主に本に関する質問に答えますので、「本の案内」等と呼ばれています。これに加えて、2階にレファレンスデスクがあります。「本の案内」は貸出部門（貸出フロア）のレファレンスサービスです。

モデル①を改善するにはどうしたらいいでしょうか。やはり、1階の貸出カウンターの横に同じようにレファレンスデスクを設けます。これがモ

デル③の「小」です。レファレンスデスクで本の案内（読書案内）兼レファレンスサービスを行うことによって、全館でのサービスになります。

なお、レファレンスデスクには利用者のための椅子を置きます。椅子があることによって、質問を受ける場所であることがわかります。椅子は、「座ってください」「ゆっくりお話ししましょう」という図書館の姿勢を表しています。椅子を置くだけで、2～3割利用者が増えるそうです。

3.2 3つのモデルと図書館の現状

この3つのモデルを用いて、図書館の現状を考えてみたいと思います。

(1) レファレンスサービスの意義

すべての図書館は、この3つのモデルに分類することができます。調査研究にはレファレンスサービスが必要であることを考えると、モデル③に到達して初めて、調査研究が可能であることがわかります。今、図書館の世界で論じられている「望ましい基準」「Lプラン21」などの政策指針は、大まかに言って、モデル①②からモデル③への飛躍を図書館に求めているのではないかと思います。

ところが、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）が多いのです。ベテラン司書が配置されていても、ほかの職員と同じように貸出中心の仕事をしています。レファレンスルーム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）が多いのです。だからこそ、1階にレファレンスデスクを設けることが重要なのです。これによって、次のようなさまざまな変化が生じます。

- ①図書館に出入りするすべての利用者に、図書館職員がレファレンスサービスを行っている姿が見えます。利用者は、図書館職員がレファレンスサービスを行っていることを理解します。そうすれば、利用者は質問しやすくなります。
- ②土曜・日曜は、貸出カウンターが混むため、レファレンスデスクがあれば、土曜・日曜に多い

勤労者の利用者や初めての利用者は質問しやすくなります。

- ③1階と2階にレファレンス担当者がいるため、1階と2階で連携して全館の資料を使いこなすことができます（モデル③の場合）。そのため、レファレンスサービスの質が向上し、その結果、質問数も増えます。
- ④勤労者の質問が増えるため、図書館職員は、利用者の専門的・要求、調査研究的・要求の内容をよく理解できるようになります。
- ⑤これらを総合して、図書館の運営がレファレンスサービス中心になります。貸出中心であった図書館でも、レファレンスサービスに専任職員を配置した結果、レファレンスサービス中心になります。

このように、モデル①②からモデル③に移行すると、図書館のレファレンスサービスの体制が確立され、いつ何を聞いても答えられる体制ができます。それには、レファレンスデスクを作って、レファレンスサービスができる職員を配置するだけでよいのです。

しかし、これは、これまでなかなか実現されてきませんでした。これには、次の二つの理由があります。一つは、「貸出カウンターの職員が足りないため、新しいデスクを設ける余裕がない」という意見です。しかし、あらゆる作業は分業によって効率が向上します。1つのカウンターで貸出とレファレンスを一緒に行うよりは、分けて行う方が効率的です。仮に同じ職員数と同じ仕事量でも、カウンターを分けてそれぞれの要求に対応すれば、それぞれの仕事が効率的になります。貸出・返却カウンターでは、貸出・返却作業だけを行うので、仕事がどんどん進みます。途中で質問をする人が来て貸出作業が止まることはありません。

もう一つの理由は、これまで、レファレンスサービスを十分行ってこなかったため、職員の経験が乏しく、消極的になりがちなことです。しかし、これも、担当者を決めて毎日行えば、自然に上達します。同じ質問でもはるかに短い時間で回答で

きるようになります。全員で交替すると、なかなか上達しません。これまでの図書館のように、みんな仲良く同じように仕事をしましょう、という方式をやめて、仕事の能率を重視して、分業体制を取れば、職員を増やさなくても、それぞれのサービスが能率的になって、このようなデスクを置くことが可能になります。

モデル③のように、レファレンスサービスの体制ができると、当然、インターネットなどの情報技術を導入し、それを活用することになります。

(2) 本の案内サービスの意義

このように、私の考えでは、1階の相談デスクとそこでのレファレンスサービスが図書館改革の鍵になります。レファレンスサービスを盛んにするには、図書館のすべての利用者にレファレンスサービスがあることを知ってもらう必要があります。それには、図書館の入口に近い場所でレファレンスサービスを行う必要があります。

貸出カウンターの横のレファレンスデスクとそこでのサービスを、『市民の図書館』では読書案内デスク、読書案内サービスと呼んでいます。読書案内という用語はこのサービスの内容を正しく表わしていません。読書案内とは、貸出部門のレファレンスサービスとリクエストサービスのための探索を合わせたものです。そこで、この講演では、気軽に相談できる場所であることから、相談デスク、内容は本の案内が中心であることから、本の案内サービスと呼ぶことにします。

私が、貸出カウンターの横に相談デスクを作ることを提案したとき(注4,5,6)、ある人が「貸出をないがしろにする意見だ」「貸出をおろそかにする主張である」と言ったと聞いていますが、私はそうではないと思います。本の案内では、利用者が求める資料を探索、発見して、案内するため、貸出サービスが充実します。レファレンスサービスも同様です。体系的に本を探すことなく、たまたま見つけた本を借りて帰るよりも、本の案内やレファレンスサービスを利用して本を探し、本当に自分が借りたかったものを見つけて、それを借

りて帰る方が貸出サービスの質は向上します。

浦安市立中央図書館は1992年までモデル②でした。1階には相談デスクがありませんでした。その頃の浦安市立中央図書館は非常によい図書館でしたが、他の図書館と根本的に異なる点はありませんでした。1993年に、1階の貸出カウンターの横に「本の案内」という相談カウンターを設けました。これは、私がアドバイスして、4代目の磯野嘉子館長の決断で設置されました。

浦安市立中央図書館の場合、レファレンスルームは2階ではなく、1階のやや奥にあります。最初は、入口に近い場所に相談カウンターを作ったら、レファレンスルームの質問は減るだろうと予測していたそうです。ところが、これも逆になり、相談カウンターの質問も増え、レファレンスルームの質問も増えました。相談カウンターで、こういう本はどこにあるのか、こういうテーマについてはどんな本があるのか、という質問に回答する一方で、専門的な質問にはレファレンスルームを案内します。そのため、レファレンスルームの質問が増えました。図書館には潜在的なレファレンスサービスの要求が沢山あったことがわかりました。今まで、レファレンスルームで質問したいと思いつつも、してこなかった人がたくさんいたのです。入口に近い場所に相談カウンターを設けることによって、利用者の要求を引き出すことができたのです。

ただし、その道は平坦ではありませんでした。相談カウンターを作って数か月たった頃に、浦安市立図書館の関係者に会いました。「いや、困りました。利用者が来ないのです。どうしてでしょうね。日本の図書館の利用者は自分で本を探すのに慣れてしまって、職員に聞かないのでしょうか」と聞かれました。そこで、私は「そんなことは絶対にありませんから、もう2~3か月頑張ってください」と言いました。2~3か月たってから、また会いましたら、今度は様子が違って、「いや、利用者が来ました。利用者が列を作って待っています」という話でした。

相談カウンターを作っても、作ったその日から

利用者が来るわけではありません。利用者が気軽に質問するようになるには6か月位はかかるようです。その6か月の間に、利用者が来ないからという理由で、実験を中止して、貸出カウンターに戻してしまうと、現状は改革できません。何としても6か月我慢をしてください。我慢すれば、道は開けます。

(3) 本の案内サービスと貸出

本の案内サービスのための相談デスクの運営方法で問題になるのは、貸出カウンターが利用者で混雑しているときに、相談デスクで貸出をしてよいかどうかです。これには二つの考え方があります。一つは、貸出カウンターが混雑しているときは、相談デスクでも貸出をしてあげた方が、利用者を待たせないのが、便利である、という考え方です。実際にそう対応している図書館もあります。ただし、それが恒常化すると、利用者がどんどん貸出手続きに来て、「第二貸出カウンター」になってしまい、質問ができなくなることもあります。したがって、ケースバイケースの対応が求められますが、図書館の事情や時間帯に応じた適切な対応が必要です。私は、原則として、相談デスクでは貸出をしない方がよいと思います。

このためには、第一に、貸出・返却・案内のサインをより明確にして、そこが相談の場所であることが、利用者にはっきりわかるようにする必要があります。そうすれば、利用者の方が遠慮してくれるでしょう。第二に、相談デスクを貸出・返却カウンターから少し離し、両者の間に植木を置くなどの工夫を行うと、効果があると思います。第三に、貸出・返却の列に銀行にあるようなロープを張って、そこに並んでもらうことも行われています。ただし、外見から、利用者の中に不満が高まっていることがわかるときは、柔軟な対応をする必要があります。こちらへどうぞと言って、貸出をしてください。このように、原則としては、できるだけ限り区別する方向で、しかし、このままでは危ないと思われるときは柔軟に対応してください。

(4) レファレンスサービスの本質

レファレンスサービスにはどれくらいの人手がかかるのでしょうか。例えば、立川市図書館は、人口25万で、レファレンス担当者が6人います。立川市と同じ比率で職員を置くと、人口12万で3人、8万で2人です。これが置けるか置けないかについて、さまざまな議論があります。

この点は次のように考えることができます。図書館には、そもそも、土地、建物、施設、コンピュータ、資料、マーク、照明・暖冷房、ネットワーク等に巨額の費用がかかっています。選書・収集や貸出にも人手がかかっています。それだけ巨額の費用がかかっているのですから、必要な資料を適確に見つけることができれば、その効用は大変大きなものがあります。もし、そこに2人のレファレンス担当者を配置できれば、この2人が毎日何十件というレファレンス質問に回答するため、多くの利用者が求めている資料が見つかります。

このように考えると、レファレンスサービスは、図書館に投入された資源（施設・資料・職員・ネットワークとそのための巨額の経費）をフルに活用するためのサービスと考えられます。レファレンスサービスによって、図書館に投入された資源はフルに活用されるのです。

このように考えると、レファレンス担当者を配置しないことが多かったこれまでの図書館に対して疑問が生じます。もし、レファレンス担当者が置けないのであれば、他の業務の担当者を削減してでも、レファレンス担当者を置くべきです。それが投資した資源を有効に活用する方法です。日本の図書館は、これまで、最も重要なこの2人を配置してこなかったのです。立派な施設は作るのですが、レファレンス担当者は配置してきませんでした。そのため、投資した膨大な経費が有効に活用されませんでした。最後の2人を付け加えれば、図書館がフルに活用され、みんなの役に立つ図書館になっていきます。

(5) レファレンスサービスの位置づけ

どうして、これまでレファレンスサービスが重

視されてこなかったのでしょうか。これまで、「レファレンスか貸出か」という問題設定がありました。この点を図2と図3を用いて説明します。

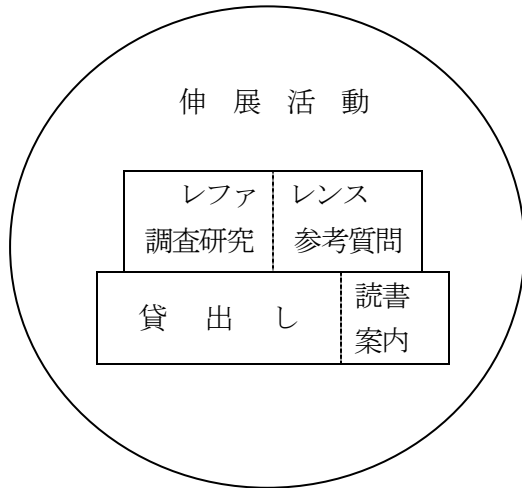


図2 図書館サービスの相互関係

図2は、前川恒雄氏による主な図書館サービスの位置と相互関係を示した図です（注7）。「貸出しとレファレンスが図書館サービスの基本であり、これをとりかこんで伸展活動（Extension Activities）がある」（注8）と説明されています。外枠は円形で、レファレンスは調査研究と参考質問に分かれ、貸出の一部として読書案内が含まれています。この図では、貸出とレファレンスサービスがサービスの中心ですが、貸出は基礎的業務として位置付けられています。そのため、貸出を重視すれば、レファレンスの軽視が生じる恐れがあります。

図3は、私が考えた資料の探索方法（レファレンスサービス等）と利用方法（貸出等）の関係を示す図です。資料の探索方法と利用方法に分け、前者は、レファレンスサービスを利用する場合としない場合に、後者は、貸出、複写、閲覧の3種類に分かれています。私は、この図のように、レファレンスサービスを、貸出と並列の関係ではなく、直列の関係としてとらえたいと思います。自分で資料を見つけられない利用者が、レファレンスサービスを利用して資料を見つけ、それを借り

たりコピーしたりします。レファレンスサービスによって、図書館の隅に眠っている資料が利用され、フルに活用されます。この場合、レファレンスサービスが不十分であれば、貸出利用は減少します。

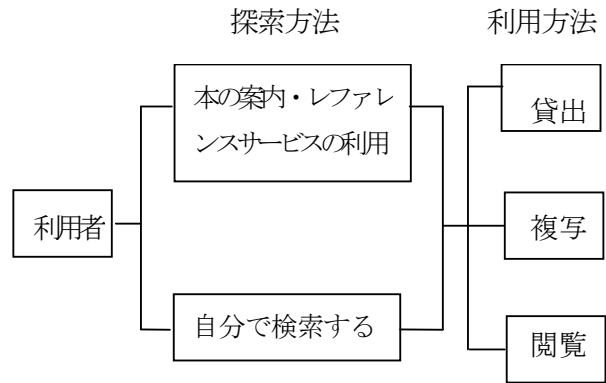


図3 資料の探索方法と利用方法の関係

(6) モデル③のための取り組み

これまで述べてきたように、日本の公共図書館利用者は、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のサービスを提供する必要があります。

モデル③の例には、立川市中央図書館や横浜市中央図書館があります。いずれも中・大規模自治体の図書館です。今後は、中小図書館でモデル③を実現することが必要です。残念ながら、日本では、これまで中小図書館にはレファレンスデスクがない図書館、モデル①の図書館が多かったのです。ベテラン司書が配置されていても、ほかの職員と同じように貸出中心の仕事をしていました。レファレンスルームでレファレンスサービスが行われていても、1階には相談デスクがなく、本の案内は行われていない図書館が多かったのです。横浜市中心図書館のようにさまざまな新しいサービスを行っている図書館では、内部努力によって1階に相談デスクを設置し、担当者を確保しています。このような図書館が、その余力を活かして、自治体行政情報サービスやビジネス支援に取り組

んでいます。

これらの図書館では、館内で分業を行い、職員の専門的能力と仕事の能率を優先して、レファレンスサービスを行う能力のある職員を相談デスクに配置しています。これには抵抗があると思いますが、そこを突破しなければ、レファレンスサービスは実現できません。

このような改革が実行されず、レファレンスサービスの担当者が確保されなければ、図書館は、モデル①のまま固定してしまいます。開館時には司書が配置されても、時の経過と共に、司書は必要ないと評価されがちです。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レベルで固定され、しかも、恒常的な人員不足に陥ります。これが、多くの図書館の現状ではないでしょうか。

4. 専門的情報サービスのモデル

4.1 勤労者の集団・組織へのサービス

このように、レファレンスサービスの体制が確立されると、図書館に来る利用者だけにサービスしているのでは不十分です。図書館に来ない利用者は沢山います。たとえば、学校の先生は、図書館が開館する前に出勤し、図書館が閉まってから帰宅します。勤務時間中には図書館には行けません。では、土曜・日曜に行けばいいのでしょうか。土曜・日曜では間に合いません。

学校の先生に図書館を使ってもらうにはどうしたらいいのでしょうか。昼間、学校から図書館へレファレンス質問や資料の要求を送ってもらい、質問には、電話、ファックス、Eメール等で回答し、資料は宅配便で送ります。この方法を用いれば、学校の先生だけでなく、町役場、市役所、県庁の職員、町会議員、市会議員、県会議員、NPO関係者や社会福祉施設関係者、商工会議所や青年会議所会員をはじめとするビジネス関係者にもサービスができます。

学校の先生が、図書館に対して切実な要求があ

るとしたら、総合学習でこういうテーマを取り上げるのだが、いい資料はないだろうか、生徒の指導でこういうことに困っているが、いい方法はないだろうか、子どもが読んで元気が出て前向きに生きられる本はないだろうか、などの仕事上の要求が多いと思います。このような要求は全部レファレンス質問です。学校の先生にしても、市会議員にしても、市役所の職員にしても、仕事について何か情報や資料を求める場合は、すべてレファレンス質問になります。

モデル①やモデル②のように、レファレンスサービスの体制ができていない場合は、このような人々に、「図書館を仕事で使ってください」と自信を持って言うことはできません。しかし、モデル③のようにレファレンスサービスの体制ができていけば、ベテランの担当者がどんどん質問に回答していきますから、さまざまな方に利用を呼びかけることができます。外部にPRすることもできます。これによって、今まで図書館に来なかった、図書館を利用しなかった人々に対して「図書館を仕事に使ってください」と呼びかけることができます。このようにして、図書館は発展していくことができます。

このようなサービスは、学校の先生や市役所の職員個人へのサービスですが、同時に、学校の先生、市役所の職員などの集団・組織へのサービスと考えることもできます。これまでの個人利用者に対するサービス以外に、これらの集団・組織にサービスする理由は何でしょうか。次の2点を挙げるすることができます。

第一に、学校の先生や市役所の職員は公共的な仕事を行っている集団・組織です。このような人々に対しては、特別なPRやサービスを行ってもよいと思います。特に、こういう人々は、従来の個人に対するサービスでは図書館利用が難しい人々です。

第二に、図書館のPR能力には限界があります。現在の図書館のPR能力では、仕事を持っている人々に図書館の情報を届けることは困難です。学校関係では、校長会、教科ごとの研究会、課題別

の研究会など、あるいは市役所の課・係、あるいは商工会議所や青年会議所などの組織を通じて図書館のPRを行うことができます。このような組織を通じて、図書館を仕事に使ってください、図書館はこういうことができますというPRをすれば、非常に効率的で、これまでの個人に対するPRが届かなかった人々にも届けることができます。

このような勤労者の組織・集団へのサービスやPRを、私は専門的情報サービスと呼んでいます。

4.2 専門的情報サービスのモデル

この間、自治体行政情報サービス(行政支援)、学校教育支援、ビジネス支援が個別に提起されてきました。しかし、これは、個々別々のものではなく、図書館としては、これらをまとめて1つのサービスとして位置づける必要があります。これらをバラバラに理解するのではなく、統一的に理解するための理論的な枠組みが必要です。ちょうど、文部科学省では、現在これを地域支援と総称しています。民間支援、学校支援、ビジネス支援、その他を、地域支援としてまとめています。私のいう専門的情報サービスは、これに対応するものです。

専門的情報サービスの内容として、次のような事項があります。

①調査研究ニーズの調査・発見

- ・地域社会におけるレファレンス、生涯学習、調査研究ニーズについて調査し、発見する
- ・レファレンス、生涯学習、調査研究ニーズの内容について調査する

②レファレンスサービスのPR

- ・ニーズがあると思われる人々や集団・組織に、レファレンスサービスの利用案内、利用の呼びかけ、レファレンス質問用紙を配布する

③レファレンス質問への回答、資料の送付

- ・レファレンス質問に対して、迅速・確実に回答する。

- ・必要な資料を迅速に送付する。
- ・業務上必要な期限内に確実に対応する。

④参考資料の作成と発信

- ・資料リストを作成・配布し、資料を展示する。
- ・リンク集を作成し、メールマガジンを発行する。

⑤利用者集団・組織の例

次のような集団・組織を挙げることができます。

- ・学校の教員・生徒
- ・自治体の行政職員・議員
- ・社会福祉施設の職員
- ・市民団体・NPOの参加者(市民)
- ・商工会議所・青年会議所の会員(経営者・会社員)

4.3 専門的情報サービスの例

ー自治体行政情報サービスー

(1) 地域社会・自治体と図書館

これまでは、図書館には、地域、自治体に関する資料(郷土資料、地方行政資料)があり、それに関する学習と調査研究ができるとされてきました。しかし、改めて、図書館資料を考えてみると、図書館には、住民の生活課題、自治体の行政課題に関する豊富な資料があり、それに関する学習・調査研究ができます。例として、環境・リサイクル、災害対策、まちづくり、高齢者福祉、青少年育成、非行防止、学童保育などです。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ます。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す。

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、見学ツアーなどを行いますが、恒常的に地域で住民が学習できるようにするための手段はありません。図書館では、地域の住民が日常的に学習することができます。図書館を利用した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、地域全体が活性化します。

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ができます。また、同じ目的のために他の課・係と協力できます(例：障害者サービス、情報公開等)。

(2) 自治体行政情報サービスの例

これを発展させたものが、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・情報サービスです。このサービスを、私は自治体行政情報サービスと呼んでいます。横浜市中心図書館の庁内情報拠点化事業と立川市中心図書館の庁内レファレンスが知られています。

横浜市中心図書館の資料では、「使ってみれば意外に便利、図書館を仕事に活用してみませんか、図書館でこんな事もできる?」と書かれています。横浜市では、庁内報で「図書館が変わる、庁内の情報拠点を目指して」という見出しの記事を掲載し、市役所の職員の方の、図書館から政策情報、政策資料の提供を受けて非常に便利だったという経験談を掲載しています。その後、庁内報には、もう1回同じ趣旨の特集記事が載りました。さまざまな課や係から、政策立案をする時に調査の依頼が沢山寄せられています。

立川市中心図書館は『耳よりニュース』というニュースを発行しており、「実は図書館は役に立つ、図書館は仕事に役に立つ」と書かれています。「調べてください」という質問票があり、これに記入してファックスで送れば、すぐ回答してくれます。行政資料を図書館に寄贈してください、という趣旨の「図書館行き」というメール便の案内用紙もあります。「こんな事ができるようになりました、図書館でこんな事ができます」というPRもしています。

斎藤誠一氏(立川市中心図書館)によれば、その際の秘訣は、これらの資料に「図書館質問受付票および行政資料送付票の配布について」という各課宛の館長名の文書、いわゆる鏡をつけることだそうです。これをつけないと、「屑籠行き」になりますが、鏡をつければ、回覧の後ファイルして保存されるそうです。私は、立川市や横浜市

料をよく紹介していますが、こういう単純なノウハウがなかなか普及しません。

横浜市中心図書館では、他に、各種のブックリストを作成しています。横浜市議会議員向けのブックリストに『吹く風に乗って』があります。これは横浜市の市議会議員を対象とする地方自治に関する本の解説です。『地方議会ウォッチング』などの市議会議員が読んだらよい本を選び、解説を付けて市議会議員に配っています。巻末には、図書館の利用案内があります。この事業の優れた点は図書館だけの事業ではないことです。議会事務局と連携して、原稿は図書館が作りますが、印刷と配布は議会事務局が担当します。図書館だけで、このような事業を行う場合、ニーズの把握が難しいと思われる。他の関係部局と連携すると、ニーズが把握しやすく、資料の配布も依頼でき、利用者の反応も知らせてもらえます。

この事業はさらに発展して、最近『先輩係長が選んだ新任係長に勧めるこの1冊』というパンフレットを総務局人事部人材開発課と一緒に作っています。職員研修用の資料まで図書館が作っています。

こういうことを紹介しますと、「横浜市だからできるのでは」と言われますが、大分県立図書館では、『地方自治職員研修』という雑誌に掲載された地方自治関係の本の広告を、出版社に了承を得て、切り張りしてリストを作っています。職員が少ないなら少ないなりに工夫をすれば、新しい事業ができます。

このように、外部の組織へのサービスやPRを行うと、外部の組織と連携してサービスができることがわかってきます。図書館だけで仕事をするのではなく、他との連携によって、お互いにノウハウを提供し、お互いに労力を提供して、両者の合計以上のプラスを生む、より効率的な仕事ができるようになります。

(3) 自治体行政情報サービスとビジネス支援サービス

自治体行政情報サービスとビジネス支援サービ

スは両方とも必要ですが、どちらを優先するべきでしょうか。これについてはさまざまな意見があります。今、マスコミではビジネス支援の方が有名で、自治体行政情報サービスはあまり知られていません。しかし、私は、何人かの図書館職員の方から現場の事情を聞き、意見を交換した結果、公共図書館は、当面ビジネス支援よりも自治体行政情報サービスに力を入れるべきではないかと考えています。その理由は次の2点です。

第一に、ビジネス支援はビジネス関係者にはプラスになり、評価されます。しかし、図書館の予算・人事・政策を決めているのは地方自治体の職員と議員です。これらの人々に広く図書館の役割を実感してもらうには、自治体行政情報サービスが最適です。

第二に、ビジネス支援の意義を理解してもらうことはそれほど簡単ではありません。ある町立図書館の職員の方は、教育長さんにビジネス支援の話をしたら、「それは商工部の仕事だろう」と言われたそうです。また、他の大きな市の職員の方も商工部に行って、ビジネス支援の話をしたのですが、その事務職の人は図書館の役割を理解していないため、「図書館でビジネス支援？」という感じだったそうです。

これらのことから、ビジネス支援を行うには、企画部や商工部の職員の人々が図書館の役割を理解している必要があることがわかります。図書館を使った経験があり、レファレンスサービスや資料提供が役に立つことを知っている人は、図書館がサービスに取り組めば、レファレンスサービスによって、必要な資料が見つかり、その仕事の役に立つことがわかります。

自治体行政情報サービスを利用したことがあり、図書館がどう仕事に役立つかを知っている人々は、それだけビジネス支援に対する理解が早いそうです。他方、自治体行政情報サービスを受けたことがなく、図書館はただ本を貸すところだと思っている人にビジネス支援について話してもなかなか理解してもらえないそうです。

今、図書館界にはビジネス支援ブームのような

状況がありますが、あえて申し上げたいのは、図書館が非常に厳しい状況に置かれている現状では、ビジネス支援よりも自治体行政情報サービスを優先して、市役所、県庁、市会議員さん、県会議員さんを対象にサービスをしていく方がよいのではないかということです。

5. これからの図書館経営のあり方

5.1 図書館の経営方針

次の5項目を提案したいと思います。

(1) 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。複数のモデルを設定し、それに必要な資源を明らかにする

これまでの日本の図書館は、その資源に非常に大きな格差があるにもかかわらず、どの図書館も同じような目標を掲げていました。そこには建前と本音の使い分けがありました。どんな図書館計画でもレファレンスサービスを必ず行うことになっていますが、図書館ができて上がって行ってみると、レファレンスデスクがなかったり、デスクはあっても人がいない、ということが多いのです。このような建前と本音の使い分けはもうやめなければなりません。

(2) 各図書館は、目標とするモデルを定め、それに必要な資源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

各図書館は、今回示したモデル①～③を見て、それぞれ自分の図書館がどのモデルにあたるのかを確認し、モデル①②は、③へ発展させることを検討していただきたいと思います。必要な資源は当然不足しますから、内部努力が必要です。分業や他機関との連携などさまざまな形で努力をして、第一歩を切り拓くことが重要です。

(3) 司書の業務を見直し、専門的業務に専念するようにする。企画担当を置く

司書の業務を見直して、専門的業務（レファレンスサービス、情報発信、資料収集）に専念できるようにする必要があります。もっと重要なのは企画担当を置くことです。企画担当があり、さまざまな情報を集めて整理し、全職員に知らせている図書館は、どんどん発展していきます。企画担当がなく、職員が、先進的な図書館が何をしているか知らない、どんな工夫をしているか知らない図書館では、改革がなかなか進みません。内部努力で企画担当を置いて、国の答申やさまざまな政策資料を集める、あるいは、研修会で聞いた資料やデータを集める、そして、新しい図書館の姿を調べて、職員の皆さん、館長さん、教育委員会や企画課に知らせる必要があります。これは一種の「情報戦争」で、情報戦争に勝てば、図書館の改革ができるし、それができなければ、停滞を続けることになります。

(4) 社会に対して図書館サービスの意義に関するPRと図書館振興のための働きかけを行う

先進的な図書館が頑張るだけでは限界があります。図書館界が、全体として、図書館や司書の意義に関するPRを行い、図書館や司書のイメージアップを図り、停滞から脱することが必要です。

(5) 図書館職員の学習・研修方法を見直す

図書館現場では、多様なテーマに関する、多様なレベルの、多様なメディアの研修資料が必要ですが、これがなかなか作成されません。研修会よりも研修資料の作成を重視する必要があります。

5.2 図書館サービスの方法

次の6項目を提案したいと思います。

(1) レファレンスデスク、本の案内デスクを設置し、担当者を配置し、レファレンスサービスと情報サービスを行う

レファレンスデスクの設置を提案しても、「うちではできない」という意見があります。図書館長にお話すると、少なからぬ図書館長から、「あな

たはそう言うけれども、職員がためらうのです」という回答があります。レファレンスサービスには、何といたっても慣れることが必要です。毎日レファレンスサービスを行い、その反省をしていれば、必ず上達します。今の司書のレファレンスサービスは、悪く言うと「ペーパードライバー」なのです。皆で交代しながら行って、一日1件や2件しか経験しなかったら、上達しません。しかし、一日10件、15件経験すれば、どんどん上達します。よく「レファレンスサービスをするにはまず研修を」と言われますが、まず実行することです。

(2) 雑誌のバックナンバーの保存と雑誌記事の探索・提供を重視する

これまでの日本の公共図書館の資料は図書中心でした。しかし、既に出版販売額の半分以上は雑誌になっていますから、もっと雑誌を提供する必要があります。特に情報提供のためには雑誌が重要です。また、これまでは、雑誌というと、ほとんど新刊雑誌しか提供していませんでした。日本でも、レファレンスルームに雑誌のバックナンバーを配架し、開架で見られるようにすることが必要です。記事の検索のためには「国立国会図書館雑誌記事索引」等のデータベースを利用してレファレンスサービスを行います。中小公共図書館でもインターネット上で「雑誌記事索引」を検索できますので、必要な雑誌記事を探すことは極めて容易になってきています。あるテーマに関する資料が、図書になくても雑誌にはありますので、利用する資料の範囲が広がります。

(3) 地域課題に関する資料の重点的収集、近隣図書館との分担収集を行う

地域課題はたくさんあり、どこの地域もほとんど同じ課題を抱えています。小さい図書館がそれなりに地域課題について資料を集めるには、ある程度の分担が必要ではないかと思います。地域の課題が30項目あるとしたら、5つの自治体で6項目ずつ重点的に集めれば、全部の図書館が30項目を均等に集めるよりは、かなり厚みのある蔵

書になります。高齢化の本はA町が強い、少子化の本はB町が強いということです。そういう努力が必要だと思います。

(4) 電子化情報を有効活用する一紙の資料（本・雑誌）と組み合わせて提供する（ハイブリッド図書館）

紙の資料（本・雑誌）を十分活用するには、利用者が求める資料を探索して確実に提供する必要があります。そのためには、各種の二次資料、書誌・索引類を活用する必要があります。現在、二次資料の多くが電子化されつつあるので、図書館にとって電子化された資料の活用は不可欠になっています。また、これまで紙で出版されてきた資料の一部が電子化されて、インターネット上で公開されているため、これまでと同じ資料提供を行うためにも、電子化情報の活用は不可欠です。このように、紙の資料と電子化情報は密接に関連しているため、両者を組み合わせて利用する必要があります。それができるのが図書館です。

(5) 多様なサービスを評価基準とする

これまでの図書館サービスの評価は貸出中心で、主な評価基準は住民1人当たりや登録者1人当たりの貸出冊数でした。対象となる資料では、本が中心であり、サービスでは、貸出サービスが中心であり、利用者では、図書館に来やすい常連利用者が中心となる傾向がありました。これからは、地域のさまざまな集団や組織に働きかけて、これまであまり図書館を利用してこなかった人々にも図書館を利用してもらいます。また、レファレンスサービスや専門的情報サービスなどの専門的なサービスを提供するのですから、もっと多様な観点から図書館サービスを評価する必要があります。貸出冊数が多いだけでなく、これまで述べて来た多様なサービスや働きかけを行っているかどうかを評価の基準とするべきだと思います。

(6) コスト削減、合理化の方法を工夫する

新しいサービスを開始する場合は、その分だけ

仕事が増えますから、その分だけ他の仕事の合理化が必要になります。まず、専門的な判断を要しない単純な業務を洗い出して徹底的に合理化することが必要です。このような業務は非常勤職員や臨時職員に担当してもらうのがよいでしょう。また、これまで行ってきた仕事を見直して、重要度の低い仕事は思い切って廃止することも必要です。貸出業務については、専門的な判断を要する一部の業務を正規職員の司書が行い、その他を非常勤職員に担当してもらうのがよいでしょう。貸出カウンター業務全部を非常勤職員等に任せてしまっていていいということではありません。

6. スライドの説明

6.1 本の案内・相談カウンター

・周東町立周東図書館（山口県）

貸出カウンターの頭上に大きなプレートがあり、「予約サービスをご利用ください」と書いてあり、その下に予約サービスの内容が書いてあります。独立したカウンターを作らなくても、同様のプレートにレファレンスサービスに関する大きな掲示を出しておけば、図書館がレファレンスサービスを行っていることは利用者にわかります。

・横浜市保土ヶ谷図書館（神奈川県）

カウンターは、右から、返却、貸出、総合カウンター、登録の順序です。総合カウンターの横に、跳ね上げて外に出られるようにした跳ね板があります。これは、利用者を書架へ案内しやすくするために後から作ったものです。最初は、カウンターは切れ目がなく、つながっていました。利用者が質問したとき、職員が利用者を案内するためにカウンターを回って外へ出ようとしても、利用者から「結構です」と言われてしまうことが多かったそうです。大ごとになることを利用者は嫌がります。総合カウンターには、頭上にプレートがあり、「総合カウンター」のほか、「本についてのお問い合わせ、予約についてのお問い合わせはこちらへどうぞ」と書いてあります。レファレンスコ

ー ナーは上の階のフロアで、職員はいません。

・浦安市立中央図書館（千葉県）

入口から入った右側に斜めにカウンターがあり、右手から、利用申込み、返却、貸出の窓口があり、その先に「本の案内」があります。頭上とカウンター上のサインは「本の案内」です。レファレンスルームは「本の案内」の先の右手のやや奥まったところにあります。

・成田市立図書館（千葉県）

中央カウンターの正面の窓口は返却、貸出ですが、右手の先に「本の相談」の窓口があります。頭上にプレートがあり、「本の相談ーリクエスト」と書いてあります。同じものがカウンターの上にもあります。レファレンスルームは2階です。

・春日部市立図書館（埼玉県）

入口から見通しのきく通路があり、左側に貸出カウンター、その先の左側に職員が立って対応する相談カウンターがあります。入口からは相談カウンターの頭上の「本と図書館の案内」のサインがはっきり見えます。正面からは、カウンター上の「リクエスト受付 読書相談」のサインが見えます。その先にOPACがあるので、OPACの使い方の案内も行います。相談カウンターの先の左手にレファレンスルームがあり、そのカウンターも兼ねています。

・苅田町立図書館（福岡県）

正面に、貸出、返却、AVの1人用のカウンターが3つあり、右手のやや奥に「とうろく・リクエスト」の窓口があり、椅子が3つあって、質問を受けています。頭上に「とうろく・リクエスト」のサインがあります。これがレファレンスデスクを兼ねています。この館から、利用者をすぐ案内できるように、1人用カウンターが設けられるようになりました。

・伊万里市民図書館（佐賀県）

入口の右側に、通路に沿って、案内、返却、貸出用の1人用のカウンターが三つあります。それぞれ前面に利用者が本を置く棚があります。案内の窓口には「あんない とうろく」のサインと椅子があります。レファレンスコーナーとデスクは

別にあり、職員が配置されています。

・光町立図書館（千葉県）

入口の右側にカウンターがあり、返却、貸出の先に、「あんない」というサインのある案内デスクがあります。最初は一つのカウンターだったのですが、職員の方がノコギリで切って、横にはめる側板だけを外注したそうです。長いカウンターのため、貸出・返却・相談・リクエストの利用者が一緒になってしまうことから、相談・リクエストを独立させたものです。その結果、利用者の流れが非常によくなり、時間をかけて相談ができるようになったそうです。

・ある市立図書館

2階にレファレンスルームがありますが、相談、案内、レファレンス等のサインがなく、利用者用の椅子もありません。まるで「座らないでくれ」と言っているようです。サインや椅子がないのは疑問で、これでも図書館だろうかという印象があります。1階は貸出等のカウンターです。頭上には、返却、貸出、案内・相談のサインがありますが、「案内・相談」専用の窓口はありません。職員は貸出、返却の中で相談を行っています。「案内・相談」のサインの下のカウンターの上には「かりる」のサインがあります。おそらく、設計段階では「案内・相談」の窓口を作ったのですが、図書館の職員は、それを使わず、「かりる」にしてしまったのでしょう。どこでも誰でも貸出・返却・相談をするという考え方ですが、全員が司書だからできるのです。このように、設計段階で案内・相談の窓口を作っても、職員がそれを生かさないケースがあります。

6.2 雑誌のバックナンバーの提供

・岡山市立図書館（岡山県）

中央図書館では、図書用の書架に雑誌のバックナンバーを並べています。これは利用しやすい方法です。雑誌の書架は、新刊1年分だけを入れるものが多いですが、この図書館では、バックナンバーがズラリと並んでいます。例えば、『現代』（講談社）のバックナンバーが並んでいると、読みた

くなります。他の雑誌のバックナンバーも図書用の書架に並んでいます。『ジュリスト』や『判例時報』のような法律関係の専門誌は法律関係の図書の下段の書架にあります。このため、図書と雑誌のバックナンバーが一緒に利用できるようになっています。

地域図書館では、グラフィックな雑誌は表紙を展示して、どのような雑誌があるかを示しています。本屋さんのように非常に楽しい雰囲気があります。雑誌専用のスチールの書架があり、雑誌の表紙を展示しています。木製の書架にはプラスチックのボックスを入れて雑誌を配架しています。台を使って雑誌の展示をしています

・沼津市立図書館（静岡県）

1階と2階が同じ面積です。2階のレファレンスルームが広く、その一角が雑誌のバックナンバーコーナーになっています。例えば、戦後の『世界』や『アサヒグラフ』は全部開架書架に出ています。新聞も製本をして、自分で見られるようになっています。

・細江町立図書館（静岡県）

『文藝春秋』『歴史読本』『暮らしの手帖』などの特定の雑誌は永年保存で、開館以来全部保存しているそうです。これは大事なことで、町立図書館だから3年しか保存しないというのは間違いです。『文藝春秋』などは国民雑誌的な性格があり、バックナンバーがあれば、いろいろなことを調べることができます。他にも『ニュートン』などさまざまな雑誌のバックナンバーがあります。

・浦河町立浦河図書館（北海道）

入口の左手には新刊雑誌のコーナーがあり、右手には雑誌のバックナンバーのコーナーがあります。図書用の書架を用いています。まだそれほど利用は多くないようですが、このような形で雑誌のバックナンバーを開架して、活用していく必要があります。横に端末があり、この端末で雑誌記事索引を検索すれば、この図書館にある記事が検索できます。通路の先に相談カウンターがありますので、そこでレファレンスサービスを行えば、この雑誌のバックナンバーがうまく活用できるで

しょう。

このほか、旭川市立中央図書館が、2階の参考室の開架書架に一部の雑誌のバックナンバーを配架し始めています。

6.3 地域支援関係資料の提供

・秋田県立図書館（秋田県）

地域活性化関連資料（新聞・雑誌）の一覧表があり、利用方法を案内しています。関係図書の配架図もあり、所在を示しています。一覧表と配架図で、関係資料が館内のどこにあるかを示すことによって、全館の資料がフルに活用できます。

地域活性化コーナーには、資格関係の本や起業関係の本があります。パンフレットを展示するケースがあり、県内の各種機関・団体のパンフレットやリーフレットが多数置いてあります。図書館にあれば、各機関・団体に行かなくても資料を集めることができます。この種のパンフレットは、その機関・団体では、置いておいてもなかなかなくなっていくそうですが、図書館ではどんどんなくなっていくそうです。多くの図書館ではパンフレットは教育関係のものに限られていますが、この館では、あらゆる分野のもの、特にビジネス関係のものを集めているところに意義があります。

おわりに

公共図書館を取り巻く社会環境と公共図書館サービスのあり方をとらえ、それが図書館の本質的なあり方にかかわるものであることを明らかにしてきました。新しい時代でも、図書館の本質的な在り方は変えることはないと思います。図書館とは何であり、何であるべきか、そういう本質的な問題をもう一回問い返すことが、今改めて重要になってきています。新しい時代だからこそ、この本質的な在り方を、もう一度考えてみるべきではないでしょうか。逆に言えば、これまで、本質的なあり方について十分な議論が行われてこなかったのだと思います。

今、図書館を取り巻く環境は大変厳しいといわれています。しかし、私も過去 30 数年図書館に関わってきました、今ほど先進的な図書館（モデル③）のサービスが評価されている時はありません。それは、今の社会がまさに図書館を必要としているからです。図書館に行って日々勉強をしなければ、仕事もできないし、生活にも困る世の中になっています。このため、図書館に期待が集まっています。図書館がこのような期待に応えられるかどうかは、図書館が本当に情報を提供できるかどうかにかかっています。

今のところ、評価されているのは一部の図書館に限られています。図書館間の格差を早く埋めて、小さい図書館は、小さい図書館なりにモデル③を実現していくことが必要です。小さい図書館、町立の図書館であっても、地域課題の解決に貢献することができるはずで、このような図書館を実現していけば、図書館界全体が図書館に対する期待や支持に応えることができるだろうと思います。

50 年以上も前に「図書館法」を作られた先輩の人々は、図書館サービスに関する素晴らしい規定を作ってくれました。改めて先輩の皆様には感謝したいと思います。第 3 条をぜひもう一度読み直していただきたいと思います。

最後になりましたが、ぜひ中小図書館において、サービスの改善を実現し、モデル③を実現していただきたいと思います。そのことをお願いして、基調講演を終わらせていただきます。

注

- 1) アメリカ図書館協会『図書館のめざすもの』竹内さとる編・訳、日本図書館協会、1997、63p.
- 2) 日本図書館協会町村図書館活動推進委員会『図書館による町村ルネサンス Lプラン 21-21 世紀の町村図書館振興をめざす政策提言』日本図書館協会、2001、62p.
- 3) 西崎恵『図書館法』日本図書館協会、1950、1970 再版、p.68.
- 4) 葉袋秀樹「読書案内サービスの必要性＜公共図書館改革の提言・1＞」（前編）（後編）『図書館雑誌』88(6)、1994.6、p.401-405：88(7)、1994.7、p.477-481.
- 5) 葉袋秀樹「読書案内はなぜ必要か」『現代の図書館』34(1)、1996.3、p.32-39.
- 6) 葉袋秀樹「貸出業務の専門性」『図書館雑誌』89(6)、1995.6、p.465-468.
- 7) 前川恒雄『貸出し』日本図書館協会、1982、(図書館員選書 1)、p.16. なお、この図には、番号はあるが、名称はない。「図書館サービスの相互関係」という名称は筆者がか考えたものである。
- 8) 注 7 の文献、p.17.

みない ひでき：筑波大学大学院図書館情報
メディア研究科 教授