公共図書館における 新たなニーズの発見とサービスの展開

齊藤 誠一(千葉経済大学短期大学部)

井上 玲子 (我孫子市民図書館)

はじめに

公共図書館は、国民の生涯学習を推進する有力な社会教育施設であり、1950年の図書館法の制定以来、住民に必要とされる図書館をめざして努力してきた。その歴史を振り返ると、1990年代までは貸出中心サービスによって発展してきたが、2000年代以後は、貸出サービスに加えて、課題解決支援サービスに取り組んできた。この動きは、まだ一部にとどまるが、着実に広がりつつあり、公共図書館に対するイメージの変化が生じている。

2010年9月発行の地域政策専門誌『地域政策研究』の「特集 自治体図書館とまちづくりの可能性」はその現れで、編集後記では、公共図書館について、「地域住民の読書を支援するだけでなく、地域の課題解決に向けた取組に必要な資料や情報を提供し、地域社会や住民の課題解決を支援したり、ネットワークを構築したりする機能を有しており、(中略)行政や住民が担うまちづくりのなかで、大きな機能や可能性が期待されています」(1)と述べている。これは、この10年間の取組みの成果と考えられる。

本稿では、図書館サービスのこれまでの流れを概観し、2000年以降全国的

158 提言 新しい時代に向けて

に展開されてきた課題解決支援サービスに際して, どのように社会や住民のニーズが把握されてきたのかについて述べ, 社会のニーズを把握し, それに応える方法について考えたい。

1. 公共図書館におけるサービスの変遷

(1) 1950~1970年代-住民への資料提供(貸出)の重視-

1950年に図書館法が公布され、公共図書館の無料制度が規定されたことは 画期的なことであった。しかし、当時の公共図書館のイメージは、「学生が勉 強する座席を提供する施設」であり、それは1960年代まで続いた。

1960年代から1970年代にかけて、貸出サービスと予約サービスが積極的に取り組まれた。『市民の図書館』(1970)は、「公共図書館の基本的機能は資料を求めるあらゆる人に資料を提供することである」と述べ⁽²⁾、利用者が求める資料を確実に提供する公共図書館のイメージを定着させた。

(2) 1980~1990年代 - 現代的課題とレファレンスサービス

1980年代後半から90年代まで,好景気と相まって,市町立図書館も含めて,図書館施設の規模が増大した。その結果,蔵書や読書スペース,利用者が増加し,長時間利用されるようになった。他方,1980年に京都市図書館で公社委託が始まり,公共図書館職員の間では将来に対する危機感が生じた。

1988年には、社会教育審議会社会教育施設分科会から「新しい時代(生涯学習・高度情報化の時代)に向けての公共図書館の在り方について -中間報告」が発表され、生涯学習への支援を中心とするサービスの改革を求めた。

これらのことから,中堅の職員や研究者の間で,公共図書館の改革が必要であるという認識が広まってきた。

1990年代に入り、社会教育分野でも、社会の様々な課題の解決のための学習機会の充実をめざす考え方が生まれた。1992年の生涯学習審議会答申「今後の社会の動向に対応した生涯学習の振興方策について」では、「社会の急激な変化に対応し、人間性豊かな生活を営むために、人々が学習する必要のある課題」を現代的課題と呼び、成人については、「積極的に現代的課題に関す

る学習機会の充実を図ることが必要である」と指摘している。そして,現代 的課題の例として、「生命、健康、人権、豊かな人間性、家庭・家族、消費者 問題、地域の連帯、まちづくり、交通問題、高齢化社会、男女共同参画型社 会」等の19項目を挙げている。これは、一部の公共図書館関係者に、公共図 書館の進むべき方向を示したものとして受け止められた。

他方、公共図書館では、従来不十分であったレファレンスサービスの充実 を求める提案があり⁽³⁾、レファレンス専用デスクを設置して住民の調べもの 支援に本格的に取り組む図書館が増加した。

この時期には、先進的図書館で、課題解決支援に取り組むための物的環境 とサービスの基盤が整備されたといえる。

(3) 2000年以後一課題解決支援への取り組み一

1990年代末には、公共図書館関係者の危機感は一段と高まり、図書館改革 の具体的な行動が始まった。2000年前後から、ビジネス支援、行政支援など 特定の主題や人々を対象とするサービスが、先進的な公共図書館で積極的に 取り組まれ、提唱されるようになった。

これらの実践を受けて、2000年に、文部科学省から「公立図書館の設置及 び運営上の望ましい基準」40が公示され、2006年には、これからの図書館の 在り方検討協力者会議から『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)』(5)が発表された。この報告書は、この間の実践の成果を もとに、課題解決支援サービスとそのための図書館経営の在り方を体系的に 解説して、その実現を提言しており、大きな影響を与えた。

これらの取り組みと報告によって、公共図書館の役割の一つが、地域や住 民の課題解決に必要な情報の提供にあることが明らかになり、「地域や住民に 役立つ図書館」「生活と仕事を支援する図書館」というイメージが定着してき たといえる。

2. 新たな図書館サービスの展開

(1) 課題解決支援サービス

課題解決支援サービスについては、2010年に鈴木良雄等が紹介している⁽⁶⁾。一般に、①行政支援、②学校教育支援、③子育て支援、④ビジネス支援のほか、⑤医療・健康情報や⑥法律情報の提供が挙げられる。①は地方分権が、②と③は、子どもや青少年の育成の問題が背景となっている。④は、経済不況が背景で、菅谷明子によるニューヨーク公共図書館のレポートの影響が大きかった⁽⁷⁾。⑤は、高齢化社会による関心の高まり、⑥は、法律上のトラブルや裁判員制度による関心の高まりが契機となっている。②と③は、従来から広く行われており、中小規模の図書館でも取組が容易である。課題解決支援サービスは、従来、貸出サービスの比重が高すぎたことを反省し、生活や仕事に役立つ情報を提供することによって、サービスの幅を広げ、住民に必要とされる図書館をめざすものである。これらに取り組む際には、①地域の人々の調査研究に対するニーズの調査、②行政部局や地域団体との連携協力体制の確立が行われている。

(2) 読書支援サービスと子どもの読書

課題解決支援サービスは,従来の貸出サービスと並行して提供されている。 貸出サービスは,『これからの図書館像』では,特定の主題を意識せずに,読 書を支援するサービスとして位置付けられている。

子どもの読書は、これとは区別して捉える必要がある。2001年には「子どもの読書活動の推進に関する法律」が制定されて、子どもの成長に読書が不可欠であることが示され、2005年には「文字・活字文化振興法」が制定されて、文字・活字文化が豊かな人間性の涵養と健全な民主主義の発達に欠くことのできないことが示された。この結果、この10年間、学校や地域で子どもの読書推進に向けて様々な取り組みが行われてきた。子どもの読書は、「子育て」の観点から捉えることによって、「子育て支援」「学校教育支援」の一環となり、課題解決支援の一環としても位置付けられている。

3. 新たな利用者ニーズの発見

これらの新しいサービスに取り組むに当たって、図書館職員は、社会と住 民のニーズが変化し、新しいニーズが生まれていることを発見している。そ の経緯について述べたい。

(1) 社会背景の変化の認識と予測

社会教育や図書館は、社会や地域の環境の中で行われ、地方公共団体の行政サービスの一環であるため、社会や地域、地方公共団体の変化の影響を受ける。1980年以後の20年間、時期による変化はあるが、地方公共団体の財政危機と行政改革が進行する一方で、国や地域社会ではさまざまな問題が次々と生じてきた。このような場合、近い将来に困難な事態に直面することを避けるには、現状をもとに近い将来を予測し、その対応策を考えることが必要である。その結論は、図書館を、もっと地域や人々の役に立ち、人々に不可欠なものとすることであった。中堅の図書館職員と研究者は、このような予測から危機感を持ち、それがこの間の取組みの原動力となった。

(2) 法令・資料等の趣旨の再検討

公共図書館がレファレンスサービスの充実に取り組む際、その根拠として、図書館法第3条第3号の規定が挙げられ、1970年代の指針であった『市民の図書館』でも、貸出サービスに関連するレファレンスサービスが重視されていることが指摘された。課題解決支援サービスの根拠としては、図書館法第3条第7号の規定が注目された。このような法令や資料の内容は、本来誰でも知っているはずであるが、取り組みが困難であるがゆえに取り組まれていない場合も少なくない。法令や基本的な資料で述べられているサービスが十分理解されているか、実際に行われているかを絶えず見直す必要がある。

(3) 利用者ニーズの調査

① 利用者の日常的要求の把握

社会のニーズの変化は、必ず利用者の行動に表れるため、それを率直に受

け止めて認識し、積極的にサービスの改革を図る必要がある。ビジネス情報の提供に取り組むことを考えた図書館職員が、他の職員や利用者にビジネス関係の質問の状況について尋ね、予想以上にビジネス関係の質問があることを発見し、図書館サービスの在り方を反省した例がある⁽⁸⁾。

② 利用者調查

日常のサービスの中で利用者のニーズの変化を察知した場合,その項目を含む利用者調査を行うことによって,利用者のニーズの変化を調査し確認することができる。それほど問題意識が明確でない場合でも,利用者調査の結果を分析すると,利用者の新しいニーズを発見することができる。

レファレンスサービスに対する利用者のニーズは、既に1980年代の利用者調査に表れていた。1999年に実施された「浦安市立図書館利用者調査」では、図書館を仕事のために利用する勤労者層の存在が見出された。利用者の35.7%が勤労者層であり、「図書館のサービスが仕事上のことで役に立ったこと」が「よくある」と答えた人が全回答者の36.8%を占め、図書館の利用目的を「趣味・娯楽」と「知識・情報の収集」に大別すると、ほぼ半数の割合となり、後者の3割が「自分の仕事や研究のため」を利用目的としている(9)。3 新しいサービスのための利用者調査

新しいサービスを開始するには、開始に先立つ検討期間に、想定される利用者や連携・協力する機関・団体に対して、アンケート調査や聞き取り調査を行い、ニーズの存在を確認し、具体的な内容を把握する必要がある(10)。これをもとに、ニーズに合った適切なサービス方法を計画する。これが十分でないと、利用者のニーズに合ったサービスを提供することができない。

(4) 行政職員との交流

行政職員との交流によっても図書館は新しいニーズを発見することができた。これは、主に人事異動によって行われ、二つの場合がある。一つは、司書が他の職場に異動して、地域や自治体組織内の情報要求を見出す場合である。他の一つは、図書館に異動した事務職員が、図書館サービスが地域や自治体組織内の情報要求に応えることができることを見出す場合である。

前者では、司書職として採用された職員が、期限付きで首長部局や教育委員会事務局に一定期間異動する場合がある。著者の一人である齊藤誠一(当

時立川市図書館)は、司書として採用されたが、人事交流制度によって、市 役所の総務部管財課に異動した。そこで,市役所職員の図書館サービスに関 する理解が十分でなく、図書館は業務に利用されていないが、市役所内には 図書館のレファレンスサービスに対する潜在的なニーズがあることを知り、 図書館に戻ってから、市役所の各部局に対する庁内レファレンスサービスな ど、行政支援サービスを積極的に展開した。

後者では,図書館に異動した事務職員が,地域の課題解決のための調査や 情報提供の必要性から、図書館サービス、特にレファレンスサービスに注目 し、課題解決支援サービスへの取組みを推進した例がある。横浜市中央図書 館では,事務職の管理職のリーダーシップのもと,児童虐待等に関する図書 の展示やブックリストの作成,庁舎内の職員に対するレファレンスサービス, 各部局との連携事業を開始した。また,図書館に異動した中堅の事務職員が, 地域の課題解決支援の観点から,図書館業務に関心をもち,司書資格を取得 して、図書館のリーダー的存在になった例もある。

従来,公共図書館関係者には、司書の人事交流に反対する意見が多かった が、期限付きの人事交流は、行政職員の図書館利用の実態やその情報ニーズ を把握し、図書館サービスを行政職員に広報する上で役立っている。

4. 提言

本稿では、①社会背景の変化の認識と予測、②法令・資料等の趣旨の再検 討、③利用者のニーズの調査、④行政職員との交流の4つの方法を取り上げ た。これらが実際に実行され,組み合わされたことによって,成果が得られ た。このプロセスは、単純な発展ではなく、問題提起の発言や試験的な取り 組みが繰り返される中で,徐々に考え方が明らかになり,その間に,文部科 学省の基準や審議会・協力者会議の報告が順次発表されることによって,理 論化が進み、考え方が確認されて、徐々に普及してきたのである。

以上から、社会のニーズに応えるには、第一に、これらの方法を確実に実 施すること、第二に、その結果を組み合わせて体系的に理解すること、第三 に、それをもとに、自らの意識を改革し、これまでの制度や仕事を大胆に見

164 提言 新しい時代に向けて

直し,新しい方針を提起すること,第四に,問題提起や試験的な試みを積極的に行い,その結果をもとに考え方の検証を行うことが必要である。

おわりに

上記の過程では、中堅の職員と研究者の連携が重要であった。これらの人々が、サービスの改革、理論的提言を行ったほか、各種の検討会議の委員、研修の講師等を担い、相互に連携しつつ、現状維持を主張する意見に対抗してきたのである。その中で、本学会の果たした役割は大きい。

本稿では、公共図書館における社会のニーズの発見について述べたが、生涯学習の他の分野においても、同様の取組みが行われていると考えられる。 今後、これらの分野についても研究を進めていきたい。

注・引用文献

- (1) 「自治体図書館とまちづくりの可能性」『地域政策研究』52, 2010年, 5-71頁
- (2) 日本図書館協会『市民の図書館』, 1970, 10頁
- (3) 薬袋秀樹「読書案内サービスの必要性(前編)」(『図書館雑誌』88-6,1994年)401-405頁
- (4) 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」, 文部科学省, http://www.mext.go.jp/a menu/01 1/08052911/1282451.htm, 2011年8月25日参照
- (5) 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)』2006,62頁.
 - http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm, 2011年8月15日 参照
- (6) 鈴木 良雄,春田和男,佐藤 容子,前澤慎也,杉原浩子,薬袋秀樹「地域振興 と生涯学習-公共図書館の場合」『日本生涯教育学会年報』31,2010年,65-82頁
- (7) 菅谷明子「進化するニューヨーク公共図書館(ルポ)」『中央公論』114-8,1999年, 270-281頁
- (8) 山崎博樹「ラーメン屋さんから石屋さんまで 「ビジネス」を助ける図書館 はじめの一歩」進化する図書館の会編『進化する図書館へ』ひつじ書房,2001年,56-62頁

- (9) 浦安市立図書館『浦安市立図書館利用者調査報告書』2000, 14-27頁
- (10) 大阪府立中之島図書館「中之島図書館利用者アンケート集計結果(平成18年9月 実施)」,

http://www.library.pref.osaka.jp/nakato/anketo/an06_top.html, 2011年9月7日参照