

## 平成 26 年度図書館情報学海外研修助成報告書（抜粋版）

知識情報・図書館学類4年次

林梨恵子

卒業研究テーマ：「北欧の公共図書館におけるIT利用支援サービス」

研修期間：平成26年9月1日～9月10日

目的地：コペンハーゲン、ヴァイレ（デンマーク）

主要訪問先：Sundby 図書館、Rentemestervej 図書館、文化局、Vejle 図書館、Vejle 市庁舎

### 1. 研修の目的

現在、デンマークの公共図書館は、IT 利用支援サービスを積極的に提供している。その背景には、2015 年までに行政手続きの 80%を電子化するという国の政策がある。より多くの人にこの政策を理解してもらい、電子的な行政手続きの仕方を知ってもらうため、公共図書館と国、自治体が連携し、講座等を通して指導を行っている。本研修ではこの電子政府への移行という国の政策上重要な時期にあるデンマークを訪問し、講座への参与観察や担当者へのインタビューを通して、IT 学習の場として公共図書館が果たしている役割を調査した。

### 2. 研究報告

#### 2.1 Rentemestervej 図書館（BIBLIOTEKET Rentemestervej）

Rentemestervej 図書館は、コペンハーゲンの郊外に 2011 年にオープンした新しい図書館で、コンピュータ講座のほか、文化局の支援のもと、週 3 日のボランティアによる IT 相談サービス（Nethood）を提供している。

2011 年、コペンハーゲンコムーネ（日本の市町村に相当）の市民サービス課と公共図書館は、市民にインターネット上で行政サービスを利用する方法を知ってもらうために、共同で「デジタルコペンハーゲン（Digital Københavner）」プロジェクトを開始した。毎年春と秋に公共図書館で講座を企画しており、2014 年秋には、10 箇所の図書館において、180 回の無料の講座を開催予定である。

このプロジェクトの一環として企画された「モバイル端末のための NemID の使い方」というテーマの講座に参加させていただいた。NemID は、デンマークの国民 1 人 1 人が持っている個人認証のための仕組みで、電子政府のサービスを使う際に必要となる。講座は、短い講義の後、1 時間 30 分程度の実習を行うという構成になっており、自分のコンピュータや iPad を持っていない人は図書館の備品を借りることができる。講師はコペンハーゲン市民サービス課



図 1 講座の様子

の職員の方2名で、参加者一人一人と向き合いながら丁寧に指導を行っていた。

## 2.2 Vejle 図書館 (Vejle Bibliotek)

Vejle 図書館は、南デンマークレギオン（日本の県に相当）の中央図書館の機能を持ち、コンピュータ講座や毎週木曜日の図書館職員による IT 相談サービスのほか、図書館職員の IT 指導能力の向上のための研修を実施している。

Vejle 図書館入口の正面には、IT 利用支援イベントの広報スペースが設けられていた。iPad をかたどった台紙がたくさん吊り下げられ、1枚1枚に Vejle 図書館で実施予定のイベント情報が書かれている。テーブルの上には、Vejle コムーネの市民サービス課が作成した電子化ガイドラインと、国のデジタル化局が市民ポータルサイトの宣伝のためにつくった飴が置かれていた。

コペンハーゲン同様、Vejle でも公共図書館と自治体の市民サービス課とのあいだには協力関係がある。電子政府のサービスに関する講座を実施するときに市民サービス課の職員が講師を担当したり、図書館と市民サービス課が合同で電子化推進のための戦略会議を行ったりしている。



図2 IT 利用支援イベントの  
広報スペース



図3 講座の際に使用する  
コンピュータ室

## 3. おわりに

本研修を通じて、デンマークの公共図書館における IT 利用支援サービスの現場を自身の目で確認し、その支援体制の手厚さに驚かされた。ある図書館職員から、「図書館へ来る人は、患者さんのよう。ここしか頼れる場所がないという人もいます。」という言葉聞いた。病気のとときに病院へ行くように、市民は IT について図書館に助けを求めてやって来る。図書館は、市民にとって必要不可欠な IT 支援を提供していることが実感できた。

また、デンマークが優れた図書館ネットワークをもつ国であることは滞在前から理解していたが、この IT 利用支援に関しては、さらに図書館の枠をこえた政府や自治体との強い協力関係も存在していることがわかった。オンライン行政手続きの義務化は、デンマークのみならず、コンピュータネットワークが発達し、国家財政に不安を抱える多くの先進国にとっても、将来的に決して無縁とはいえない。電子化を翌年に控える重要な時期にデンマークで調査を実施することができたことをうれしく思うとともに、この滞在で得たものを今後の研究に大いに生かしていきたいと考えている。