

公共図書館におけるレファレンスサービス担当組織と自治体職員の認知度 *

齊藤 誠一(学籍番号 200721530)

研究指導教員: 葉袋 秀樹

副研究指導教員: 池内 淳

1 はじめに

1.1 研究の背景

1963年に『中小都市における公共図書館の運営』(日本図書館協会)が発表され、日本の図書館界に大きなインパクトを与える。この中では、「相談奉仕(レファレンスサービス)」についても言及されているが、その扱いは消極的であった^[1]。

また、1970年に発表された『市民の図書館』(日本図書館協会)では、図書館の基本的な機能を“資料提供”とし、そのための方法として“貸出し”と“レファレンス”があり、貸出しが十分に行なわれることによって、レファレンスの要求が生まれ、拡大すると主張した^[2]。

このため当時の公立図書館は、貸出しを伸ばすことを最優先課題とし、レファレンスサービスに対する取り組みが遅れる結果を招いた。

2006年3月に文部科学省から発表された『これからの図書館像』^[3]では、今後の公立図書館の在り方として、地域のさまざまな課題解決を支援する相談・情報提供機能の強化がうたわれ、具体的な取り組みとして、レファレンスサービス(資料の利用相談)や調査研究の支援、時事情報の提供等があげられている。特に住民の生活、仕事、行政、学校、産業など各分野の課題解決を支援するためには、相談・情報提供の機能の強化が必要であり、これからの図書館サービスに求められる新しい視点として位置づけられている。この報告書では、公立図書館がレファレンスサービスを積極的に展開することによって地域の課題解決に役立つ情報基盤施設になると指摘している。

しかし、現在の日本では、レファレンス・サービ

スは市民に十分認知されていない。多くの市民が公立図書館を利用するようになっているが、資料の貸出が利用の中心で、レファレンスサービスの認知度は低く、また、担当組織を設置している公立図書館も少ない。

1.2 研究の目的

本研究の目的は、公立図書館におけるレファレンスサービスを行う担当組織の意義を検証し、その有効性と課題を分析することである。

1.3 本研究の構成

本研究は5章から成る。第1章では、研究の背景、研究の目的、研究の方法、先行研究を整理した。第2章では日本の公立図書館におけるレファレンスサービスの歴史と現状を考察するとともに、戦後の公立図書館の運営に大きな影響を与えた『中小都市における公共図書館の運営』を中心にその前後に出版されたレファレンスサービスに関する教科書や専門書等が、その担当組織をどのように捉えているかを分析し、組織として機能するための要件を抽出した。第3章では、独立した担当組織でレファレンスサービスを行っている立川市中央図書館調査資料係を取り上げ、関係文献の調査とインタビュー調査を行い、担当組織の存在意義と課題について整理した。第4章では、公立図書館における専門的職員の配置がなかなか進まない理由として、自治体職員が図書館に対して持つイメージが大きく影響しているのではないかと、また組織的なレファレンスサービスを行った場合、その認知度は高まるのかという疑問にもとづき、自治体職員の図書館に対する認知度について質問紙調査を行った。調査の対象は、立川市、調布市、日野市、多摩市及び西東京市の5市の職員とし、比較検討を行った。

第5章では、前章までの研究結果をまとめ、

* “Department of reference service in public libraries and recognition level of the local government officers for reference service”

そこから推論できることを考察した。

2. 研究の経過と結果

第一段階の文献調査では、レファレンスサービスを行う担当組織の要件として次の点を抽出した。①組織（係）として、事務分掌等がはっきりしていること。②レファレンスサービスを行う責任者が存在すること。③専任のレファレンスサービス担当者が配置されていること。④運営方針やスタッフマニュアルがあること。⑤職員の研修体制が確立していること。⑥他部門との連携が可能であること。

レファレンスサービスを組織的に行うには、最低限上記の要件を満たす必要があると考えられる。

第二段階の聞き取り調査では、立川市中央図書館の調査資料係の職員であるA職員（図書館勤務年数29年）及びB職員（図書館勤務年数16年）の2氏に対して、また中央図書館の準備担当であったC職員（教育委員会事務局所属、図書館勤務年数26年）にあらかじめ用意した質問をもとに半構造化インタビュー^[4]を行った。その結果、レファレンスサービスの担当組織の存在意義として、①図書館員がレファレンスサービスに専念できる。②住民に対するレファレンスサービスのPRができる。③組織としての位置づけによる責任あるサービス体制を確保できる。④行政への政策立案支援サービスの窓口としての役割を果たすことができる。⑤地域の課題解決を支援する体制が明確になる。⑥レファレンス・ライブラリアンを育成することができる。という点が明らかになった。

立川市中央図書館の調査資料係は、第一段階で行った組織の要件を満たしており、レファレンスサービスを行う担当組織として、その意義は高いという結果であった。しかし、実際に認知度は高まっているのかという疑問が生じた。

この点を踏まえ、第三段階として「市職員を対象とする図書館に関する意識調査」を行った。これは、当該調査資料係が行政の政策立案支援を積極的に行っているため、レファレンスサービスの認知度が測定できると考えたためである。

その結果、自治体職員が抱く図書館に対する最も強いイメージは、「本の貸し出しを行う施設」というものであった。

ただ、当該調査資料係では、1997年から自治体職員への政策立案支援を積極的に行っている。その結果としてレファレンスサービスや司書の認知度は高い数値を示した。また、この調査の中で、日野市が図書館の分館として庁内に設置している市政図書室の存在は、レファレンスサービスに対する認知度を高めるという結果を示した。庁内にある分館が、自治体職員の図書館に対する意識を変えることに役立つことも確認できた。

3. 考察

『市民の図書館』（1970）では、レファレンスサービスは、貸出を伸ばす中で必然的に生まれてくると主張している。このため、長い間、貸出中心のサービスが展開され、レファレンスサービスに対する組織的な対応の遅れを招いた。しかし、今回の調査で、組織としての要件を満たした担当組織がレファレンスサービスを行った場合、認知度が高まるという結果がでた。つまり、レファレンスサービスは、必然的に生まれるものではなく、意識的な展開と責任のある体制のもとで実施することが必要であると考えられる。したがって、地域の課題解決に役立つ図書館を目指すには、担当組織を設置してレファレンスサービスを行うことが有効であると考えられる。

文献

- [1] 日本図書館協会『中小都市における公共図書館の運営－中小公共図書館運営基準委員会報告』日本図書館協会、1963、p. 101
- [2] 日本図書館協会『市民の図書館』日本図書館協会、1970、p. 18-23
- [3] 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、94p
- [4] S. B. メリアム『質的調査法入門：教育における調査法とケース・スタディ』ミネルヴァ書房、2004、p. 106-109