

調査研究図書館における
サービスのあり方について

(答 申)

平成18年3月

第22期 東京都立図書館協議会

平成 1 8 年 3 月 1 3 日

東京都立中央図書館長
比 留 間 英 人 殿

東京都立図書館協議会
議 長 坂 本 光 一

調査研究図書館におけるサービスのあり方について
- 答 申 -

平成 1 6 年 1 0 月 1 5 日の東京都立図書館協議会において、
貴職から諮問を受けたこのことについて、別添のとおり答申
いたします。

東京都立図書館協議会第22期委員名簿

(平成18年3月13日現在)

議長	坂本光一
副議長	糸賀雅児
委員	尾城孝一
委員	岸田和明
委員	小林麻実
委員	佐藤芳孝
委員	島田京子
委員	竹内利明
委員	長谷川豊祐
委員	日高芳一
委員	宮田穰
委員	山川登志行

諮 問 の 趣 旨

第 2 1 期東京都立図書館協議会は、「都内公共図書館発展のための連携協力について（提言 2）」において、都立図書館に対し、多機能を散漫に追い求めるのではなく、その強みを生かして特定の機能に重点を置いた実践を行うことが、効果的な図書館サービスを実現する適切な方法であるとし、今後の都立図書館が、調査研究図書館機能を中心としたサービス展開を図るよう提案した。

本提言において、都立図書館の強みとは、これまで蓄えてきたレファレンスサービスの実績や豊富に所蔵している専門資料群、経験豊かな司書職員の存在などを指しており、これらを背景にして、高度・専門的なレファレンスサービスの充実や新たなサービスの導入を図り、都民の調査研究活動への支援を展開していく図書館を、「調査研究図書館」ととらえ、都立図書館が目指すべき方向を示したものである。

こうしたことから、第 2 2 期東京都立図書館協議会では、「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」を諮問し、今後都立図書館は調査研究図書館としてどのようなサービスを行っていくべきか、またその基盤となる資料や他機関との連携協力はどうか等について、ご検討いただくこととした。

目 次

はじめに	1
1 インターネット社会の進展	1
2 調査研究する利用者	1
(1) 自己決定・自己責任が求められる個人	1
(2) 図書館に寄せられる新たな期待	1
(3) 都立図書館の利用者像	1
3 図書館政策をめぐる動き	1
(1) 国の動き	1
(2) 都の動き	2
調査研究図書館としての都立図書館の当面する課題	2
1 ニーズの多様化への対応	2
2 限りある経営資源の配分	3
3 求められるサービスの重点化	3
調査研究を支援する図書館におけるサービス	3
1 新たなサービスの展開	3
(1) 重点分野における情報サービス	3
(2) 個々のニーズに応じたサービス	5
2 他の機関との連携によるサービスの充実	6
(1) レファレンス協力の仕組み	6
(2) 資料の有効活用	6
3 情報源の整備	7
(1) オンラインデータベース	7
(2) 豊富な専門資料群の収集と保存	7
4 司書の能力開発	8
(1) 専門主題に関する能力	8
(2) 情報リテラシー	9
(3) サービス企画力及びコミュニケーション能力	9
5 目標にもとづく経営の管理	10
(1) サービスの評価	10
(2) 経営資源配分の見直し	11
まとめ	11

[參考資料]	13
審議經過	13
第 2 2 期都立図書館協議会委員名簿	14

はじめに

1 インターネット社会の進展

インターネットの普及に伴い、多くの情報がネットワーク上に提供されるようになってきており、人々は多くの情報に直接アクセスできるようになった。図書館においても、蔵書目録や画像資料の提供など、従来からの利用者サービスをインターネット上で提供するとともに、インターネットを活用した新たな情報サービスを提供し、サービスの高度化を図ることが必要となっている。そのような中で、インターネットを利用して必要な情報を探し出すことができない人も少なくなく、また、インターネット上の膨大な情報の中には信頼性を欠くものが混在している。信頼できる的確な情報へ導くナビゲーション機能(情報の案内役)や情報リテラシー支援などの役割が図書館に求められている。

2 調査研究する利用者

(1) 自己決定・自己責任が求められる個人

社会の種々の規制を緩和し、個人の自由な選択と多様性をより重視する社会へと変化する中で、自ら決定して行った行為の結果に対して自ら責任を負うことが、様々な場面で強調されるようになってきた。適切な自己決定を行うための有用な情報に対するニーズが増大している。図書館は、こうしたニーズに対応する必要がある。

(2) 図書館に寄せられる新たな期待

技術革新が急速に進展し、様々な制度も急激に変化する時代にあって、人々は絶えず学習し、新たな知識と情報を身につけることが必要になっている。また、地域社会は様々な課題に直面しており、個人、企業、自治体も課題を解決するための知識と情報を必要としている。情報サービスの拠点として、多様な資料と情報を整理して提供する公共図書館に多くの期待が寄せられている。

(3) 都立図書館の利用者像

「都立図書館来館利用者の利用実態調査結果-中央図書館-」(平成 16 年 12 月)(以下、利用実態調査という。)によると、利用目的の半数以上が調査研究となっている。利用理由をみると、「資料が豊富」(74.8%)であることをあげる利用者が最も多く、「落ち着いて調査研究ができる」(55.3%)ことが次いでいる。

都立図書館は、調査研究を支援するサービスを展開するための戦略が求められている。また、都立図書館を利用していない都民に対しては、利用者を開拓する視点に立った施策を展開する必要がある。

3 図書館政策をめぐる動き

(1) 国の動き

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(文部科学省告示第 132 号)が平成 13

年7月から施行され、図書館事業を推進するために活用されてきた。その後の図書館の現状や課題を把握分析し、生涯学習社会における図書館の在り方について調査検討を行うため、「これからの図書館の在り方検討協力者会議」が平成16年7月に設置された。平成17年7月に議論の概要が公表され、今後の図書館は、課題解決支援機能を充実する必要があると述べている。

文部科学省の委嘱に基づき、「図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会」は平成17年1月、「地域の情報ハブとしての図書館」において、課題解決型の図書館を構想するとともに、公共図書館に期待される取組課題や図書館をハブとした地域公共ネットワークの在り方を提言した。

国のIT戦略本部は平成17年2月、「IT政策パッケージ2005」において、地域の情報拠点として、多様な図書館サービスの実施を促進するため、今後の図書館の在り方を検討するとともに、図書館司書の能力向上を図ることとした。

(2) 都の動き

第二次都立図書館あり方検討委員会は平成17年8月、報告『都立図書館改革の基本的方向』を公表し、広域的自治体の図書館としての存在意義を再確認し、都立図書館のこれからの役割と改革の基本的考え方及び具体的取組を明らかにした。

都立図書館のこれからの役割としては、課題解決の支援、東京に関する情報センター、区市町村立図書館の支援及び連携・協力並びに都政への貢献が挙げられ、これらの役割をしっかりと果たすため、充実策のいっそうの推進に努めることが求められている。

調査研究図書館としての都立図書館の当面する課題

1 ニーズの多様化への対応

都民のライフスタイルや情報の取得方法が変化するとともに、都立図書館に対するニーズが多様化している。利用実態調査によれば、蔵書のいっそうの充実、インターネット利用環境の整備、レファレンスサービスの強化を望む利用者が多い。しかし、都立図書館では情報化の進んだ今日の社会において調査研究に不可欠なインターネット情報の利用環境、例えば、個人では契約がむずかしいオンラインデータベースの整備に遅れがみられる。蔵書の充実及びインターネット環境の充実を図り、これらを効果的に組み合わせ、来館者の調査研究を総合的に支援する体制を強化することが必要である。

一方、Eメールによるレファレンスの増加にみられるように、来館せずに必要な資料・情報を入手することを望む人も多い。今後、潜在的ニーズを掘り起こすことも視野に入れ、ホームページの情報発信機能を強化するとともにホームページを通して提供するサービスのメニューを充実して、来館の機会に恵まれない利用者の課題解決をよりいっそう積極的に支援することが必要になっている。

2 限りある経営資源の配分

日々生産され流通する資料や情報は膨大であるとともに情報の媒体も多様化している。また、上記のように、来館者サービスはもとより非来館者へのサービスの充実を図ることも求められている。しかし、予算、人員などの経営資源は限られているので、都立図書館で収集・提供できる資料や情報には限界がある。したがって、多様なニーズに応え、質の高いサービスを提供していくためには、資源をどのように配分していくかが課題となる。

また、提供するサービスの変化に応じて図書館の職員をどのように配置するか、図書館の施設・設備や資料をどのように活用するかということの見直しも求められるであろう。さらに、資源の制約をカバーするためには、どのように他の機関との連携協力を図っていくのかを検討することも必要になる。

3 求められるサービスの重点化

すでに述べたとおり、これからの公共図書館には、課題解決支援機能の充実やネットワークを活用したレファレンスサービスの拡充が求められている。都立図書館は、先駆的に医療情報サービスに取り組むなど、広域的な情報拠点として、都民の調査研究を支援する高度な情報サービスを行っているが、今後は、個人の課題解決と区市町村立図書館支援のため、ニーズの高い分野を強化して、よりレベルの高い専門的な情報サービスを提供する必要がある。対象とする利用者層、サービスの提供方法、主題分野などを明確にし、サービスの重点化を戦略的に推進することが重要である。

調査研究を支援する図書館におけるサービス

1 新たなサービスの展開

(1) 重点分野における情報サービス

及び で触れたような社会の進展、利用者ニーズの多様化、図書館政策の動向等を勘案しつつ、また区市町村立図書館との役割分担をも配慮すれば、言うまでもなく、都立図書館は今後「調査研究図書館」としての機能をいっそう充実させる必要があるだろう。とりわけ、直接来館する利用者だけでなく、電話やインターネットを通じての非来館型利用が増えつつあるだけに、ホームページ・コンテンツの充実や利用可能なデータベースの積極的導入を図るなど、「ハイブリッド図書館」への移行は避けられない状況にある。

さらに大きな視点で捉えると、現代は環境問題や治安・災害対策に対しグローバルな関心も高く、都市のあり方が問われている時代でもある。大都市特有の広域的な問題の解決や都市機能の充実を図り、都市をいっそう発展させることにより地方の振興をもたらし、日本を再生させることが重要な課題となっている。個人や企業等の自主性、自立性を最大限に発揮できる仕組み、参加と連携の仕組みを持つ新しい社会の活力の創出を目指すことが必要であり、都立図書館は、東京の都市としての活動や機能を情報面から支援する役割

を担っている。

この役割を果たすためには、ひとつには、都市に関する情報の提供が考えられる。例えば、都市の産業、環境及び文化などの情報、「活動が行われる場」としての都市における活動の動向や仕組みについての情報である。

また、都民や地域の課題解決を支援する観点からは、以下のような分野が考えられる。

近年、国内の図書館で「ビジネス支援サービス」の取り組みを始めているところがあり、こうした職業や創業・起業に向けた図書館サービスのあり方に関心を寄せる図書館関係者は多い。我が国の産業構造の変化や図書館への新たなニーズの掘り起こしを背景に進展しているものだが、都立図書館では従来から、こうした有職者に対し仕事に役立つ資料・情報の提供はこころがけてきたところである。今後は、個人事業主や商店街、地場産業、民間企業、地方公共団体等、よりいっそう広範囲な業務や産業、職業、仕事に携わる都民に対し、図書館サービスを通じた支援を考えていく必要がある。とりわけ、大企業や研究機関に附設されているような調査研究のための図書館（資料室、情報提供機関）をもたない職場で働く人びとへの支援が当面の課題である。

また同様に、市民生活に欠かせない情報として「医療情報サービス」が挙げられる。現在では家庭医学の図書や健康・医療関係の一般向け雑誌など種々刊行されており、さらにはインターネット上に医療機関や医薬品等に関する情報を提供する様々なサイトも現われている。これらのうちで信頼に足る情報を取捨選択して提供することは、患者本人や家族ら当事者による自己決定を支援し、医療機関の負担を軽減する意味でも重要である。すでに都立中央図書館では、「医療情報コーナー」を開設し、「闘病記文庫」も設けているが、これらのサービス実績をもとに、今後いっそうサービスの充実を図る必要がある。

さらに近い将来、わが国の公共図書館が大きな役割を担う領域と目されているのが「法律情報サービス」である。平成 21 年 5 月までに、いわゆる「裁判員制度」が開始されることになっており、一般市民に対し裁判員制度の普及だけでなく、法律の解説書や判例等の法律情報を提供する身近な窓口として公共図書館が注目されることは間違いない。もちろん、裁判員制度だけでなく、日常生活における様々な場面で「法」と出会う機会が増し、法律に関する資料がよりいっそう求められるようになると考えられる。それだけに一般市民にとって信頼できる「法」の相談窓口として図書館が機能しなければならない。

この分野では、法律に関する専門的な機関との連携・協力も必要とされるだけに、まずは都立図書館がその実績を創り出し、その後の区市町村立図書館での実践へと結びつけていくことが必要である。その意味でも、職員の養成を含め、都立図書館がいちはやく、この分野でのサービス体制を整えることが求められる。

これらの他にも公共的な需要の認められるサービス領域として、地方公共団体の諸部門（議会を含む）へ情報提供する「行政支援サービス」が挙げられる。都議会図書館等と調整を図りつつ、都立図書館として積極的に取り組む必要があるだろう。

都立図書館が、大都市である首都東京の情報拠点として担うべき役割は何か、今後も見極めながらサービスを展開していくことが重要である。

(2) 個々のニーズに応じたサービス

利用実態調査における利用理由の回答にみられるように、都立図書館の豊富な専門資料群に対する評価は高い。都立図書館は、引き続き十分な資料の確保に努めるとともに、蔵書の蓄積を背景にした厚みのあるレファレンスサービスを提供することによって、直接来館者の期待に応える必要がある。

また、インターネット社会の進展に対応して、都立図書館のホームページを介した非来館型サービスとして、調査研究支援図書館にふさわしい調査研究支援サービスと各種の情報提供サービスを拡充することも重要である。ニーズの多様性に対応したオーダーメイドに近いオンライン型サービスの提供が望まれる。

ア 現行のEメール郵送複写受付を拡充した文献送付サービス

イ マイライブラリーサービス¹

ウ 自宅から商用データベースを利用できる環境の整備

エ オンラインチュートリアル²

オ 特定主題に対応したサブジェクトガイド

これらは利用者個人の要求に応じたサービスであるため、以上のサービスをより効率的かつ効果的に行うためには、個人認証システムによる一元的なサービスの提供を検討すべきである。個人認証システムによるサービスには、利用者向けのネーミングを行う必要があり、導入に当たっては個人情報保護への配慮が不可欠である。

また、より高度なニーズに対応するためには、次のようなサービスに取り組むことも考えられる。

カ 現行のEメールレファレンスを拡充したチャットレファレンス³とレファレンスカルテ⁴

キ 外部の専門家によるデジタル・レファレンス・サイト⁵の運営

¹ 図書館から提供されるサービスを利用するための入口をウェブ上につくり、ワンストップで様々な情報やサービスを利用することができ、さらには利用者個々のニーズに合わせてカスタマイズできるサービス。

² 図書館の利用方法や文献調査の方法などを、ホームページ上からいつでも、どこからでも自習形式で学べるサービス。

³ インターネット上で図書館員が利用者の質問に対して会話をするように即時に回答のやりとりを行うサービス。その場で回答が示されるか、電子メールで後日送付される。

⁴ 利用者のレファレンス質問の履歴を蓄積し、利用者が参照できるようにするサービス。さらに、一般化したQ & Aとしての公開。

⁵ 図書館協同レファレンスをさらに進めて、図書館利用者をもリソースとして活用する地域共同レファレンスの仕組み。都立中央図書館は、質問者と外部の専門家をつなぐサイトを運営する。

2 他の機関との連携によるサービスの充実

(1) レファレンス協力の仕組み

都民の多様な調査研究を支援していくためには、区市町村立図書館及び都立学校図書館におけるレファレンスサービスへの支援を強化していく必要がある。レファレンス事例データベース（都立図書館の「しらべま専科」や国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」等）の公開・整備が進んでいく中で、各図書館が利用可能なレファレンス資源は増えつつある。都立図書館はこの種の資源の充実にいっそうの貢献を果たすとともに、各図書館の職員向けのレファレンス研修等を通じて、東京都全体におけるレファレンスサービスの向上に努力を払うべきである。

同時に、都立図書館自体のレファレンスサービスの質の向上も欠かせない。レファレンスツール類の整備や担当者の資質向上を図るとともに、関連機関との連携・協力を深め、自館では十分に回答できない質問に答えるためのネットワーク作りに努めていくことも重要である。

このようなネットワーク実現のための一つの方策として、単なる事例データベースの構築・共有だけでなく、さらに一歩進んだ協同デジタルレファレンスを研究していくことも重要な課題であろう。例えば米国の QuestionPoint⁶などの先進的な事例を参考にし、最少の努力によって最大の成果を得るための最適な質問回答プロセス（「レファレンス質問の受付 担当者・担当機関の選定 回答の作成・送付 事例としてのデータベースへの蓄積」の一連のプロセス）を確立することには大きな価値があると考えられる。

(2) 資料の有効活用

レファレンスサービスだけでなく、資料自体の提供サービスの向上のためにも、他の図書館・機関との相互協力・連携を推し進めていく必要がある。

この点、現在すでに「協力貸出」として、区市町村立図書館へのサービスを提供しているが、利用者の利便性を向上させるため、横断検索システムの機能向上などの課題が考えられる。

都立図書館自体が提供できない資料についても、各種のネットワークあるいは他の図書館・機関との連携によって、積極的にそれらを提供可能としていく必要がある。特に、都立図書館は、都民が何らかの調査研究を行う際にそれを支援するという役割を担っている。この観点から、大学図書館や各種専門機関との連携を築くことによって、一般の公共図書館では入手しにくい、学術的な情報の提供にも力を入れていくことが重要である。

⁶ 図書館間・図書館員相互の協力の下に行われるデジタルレファレンスサービスであり、汎用の Web ブラウザで使用可能である。2002 年 6 月にサービスが開始され、北米を中心に西欧・アジアなどの図書館で利用されている。世界中の該当分野の専門家によってサービスが提供され、質問と回答は、データベース（グローバルナレッジベース）に蓄積される。

人的資源、情報資源を共有化できるメリットがあるとされる。

利用者の必要とする資料が都立図書館に所蔵されていない場合、それを所蔵している類縁機関を紹介することも可能ではあるが、利用者の立場からは、「たとえ都立図書館にそれが所蔵されていなくても、都立図書館にさえ来れば何とかなる」という状況を作り出すことが望ましい。このためには、「図書館間協力における現物貸借で借り受けた図書の複製に関するガイドライン」(平成18年1月1日)により一定の条件の下で他館から借り受けた図書の複製が可能になったので、このガイドラインの活用を図るとともに相互貸借システムや各種文献提供サービスの強化・新規導入を検討していく必要がある。

世の中に流通している情報の量に比べ、一つの図書館が単体で、収集・保存できる資料は限られている。このような状況の中で、相互的な協力・連携を通じて、資料へのアクセシビリティを高いレベルで維持していくことが重要である。

3 情報源の整備

(1) オンラインデータベース

都立図書館が都民の調査研究を支援するためには、図書、年鑑・年報、雑誌等の紙媒体資料やCD-ROM等の電子資料からなる所蔵資料に加えて、オンラインデータベースを活用して、情報サービス及び利用者への利用提供を積極的に推進すべきである。

インターネットや商用オンラインデータベースといった外部の情報源へアクセスしてその情報を利用することは、図書館法第17条にいう「図書館資料の利用」には当たらないとされている。また、外部情報の入手に関するサービスなどの利用者の費用負担については、平成12年12月8日付の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報告「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準について」では、「新しい情報通信技術の活用」の項において、「利用者の情報入手に著しい格差が生じることのないよう配慮しつつ、図書館の設置者の裁量により行うものとする。」とされている。

近年、オンラインデータベースは質量ともに充実してきている。なかでも、商用データベースについては、現在、多くの品質の高いサービスが提供されている。今後、都立図書館においても、利用者ニーズに適合した商用データベースの充実を図る必要がある。この場合、基本的な内容の商用データベースは無料で提供するとしても、高品質な情報サービスを提供するため受益者負担の観点から利用者にとって一定の費用負担を求めることを検討することも必要であろう。商用データベースを提供する事業者に対して、図書館に合わせた提供の仕組みの開発、図書館が導入しやすい価格モデルの構築などを働きかけることも考えられる。

(2) 豊富な専門資料群の収集と保存

都立中央図書館は、調査研究支援に特化した貸出をしない図書館である点が他の県立レベルの図書館と異なる大きな特徴である。

様々な課題に直面している地域社会、個人、自治体、企業等の課題発見・解決のための知識と情報へのニーズは、今後さらに多様化し拡大を続ける。都立中央図書館は、蔵書の

蓄積を背景にした厚みのある回答と、利用者になるほどと納得してもらえるレファレンスサービスに期待が寄せられている。適切な自己決定を行うための有用な情報に対するニーズに応えることのできる豊富な専門資料群が都立中央図書館の強みである。

豊富な専門資料群への評価は、利用実態調査において、多様な職業の利用者の情報ニーズに応えている現状と、利用理由の「資料が豊富」(74.8%)という回答に現れている。さらに、現在の東京資料、中国語、韓国・朝鮮語図書、逐次刊行物などの都立中央図書館を特徴付ける蔵書の継続的な収集・保存も重要である。

資料は、図書、年鑑・年報、新聞、雑誌のような活字媒体にとどまらず、CD-ROM や商用データベースも含めた全ての媒体の資料群が、効果的に配置されるようなコレクションの構築が必要である。特に、電子資料を収集・提供するための予算が充実されるべきである。

資料の収集・保存を適正に行うためには、収集した資料の利用状況の把握も必要である。

4 司書の能力開発

(1) 専門主題に関する能力

インターネットに直接アクセスし、言語や国境の壁を越えて、世界中から一次情報を入手できる都民が増加している現在、調査研究図書館における司書には、それら一般都民以上の情報探索能力が期待されるのは当然である。

ことに、ビジネス・医療・法律等の分野では、環境変化が著しく、常に最新の情報が求められている。これらの分野では、国内外の企業・公共団体・市民が日々新たな活動を行っており、最新の情報を得ていないことによって、巨額な損失が生じることもあり得る。情報の発生から入手までのタイムラグをいかに短縮していくかが課題となる。「情報のありか」のみならず、「情報の最適な探し方」自体が、刻一刻と変化していく分野である。

したがって現在の調査研究図書館の司書は、図書館情報学的な「主題探索法」に加え、ある分野において何が注目を集めているのか、その情報はどこにあるのか、どんな情報がどんなメディアから得ることができるのかということについて、伝統的な図書館の役割外の知識・経験を含めて、常に学び続けなければならない。ネット等の紙媒体以外のメディアに最新情報が掲載されているケースが、ますます増加していることにも、注意を払う必要がある。

この意味において、司書は主題における自らの専門性を高め、主題そのもののエキスパートとなる必要がある。しかし都立図書館内での研修・勉強会といった方法の活用には、専門性の構築という観点からは限界がある。むしろ図書館の外に出て、図書館情報学以外の研鑽を積む必要がある。たとえば、企業等の民間機関による研修、カンファレンス、展示会、シンポジウムといった、最新情報を実地に得られる機会を自分自身で見つけ、積極的に参加・発言し、最高の情報源である「人」との繋がり(人脈)を構築すべきであろう。

このような司書自身による学びを奨励し支援するためには、図書館あるいは都教育委員

会によって、そうした自ら学ぼうとする司書にとって学びやすい環境の整備を図ることが必要である。また、そのような司書の積極性が高く評価される職員の評価システムを整備することも不可欠である。

(2) 情報リテラシー

調査研究に必要な情報のデジタル化が進んでいる。情報の獲得のみならず、調査研究図書館として都民への情報発信を推進していく立場から、低コストで多くの都民に即座に情報を伝えられるインターネット等の IT の活用は、司書には不可欠である。

これまで都立図書館では急速な IT の発展に対応するため、必ずしも十分とは言えないが、研修等への職員の派遣、都立図書館独自の研修実施等により図書館で必要とされるスキルの習得に努めてきた。また、都立図書館内において OJT として、IT のスキルの高い司書から他の司書にスキルが伝播されることも多かった。

現場に即した有効な情報リテラシーを構築していくうえで、このようなスキル継承は、司書のモチベーションを高め、能力を育成していく手段として有効であると思われる。このような現実に即した活動を、都立図書館としてサポートし、評価し、一層の機会充実につなげていくべきであろう。個々の司書の得意分野を伸ばし、他の司書がそれから学べるような相互学習の機会を、研修等の場に取り込んでいくことが望ましい。

たとえば、情報発信のためには HTML 等の Web ページの技術的な作成能力の基礎知識が不可欠とされているが、それに加えて、都民にとってわかりやすい Web ページを構成するデザイン力も必要である。「情報を伝える力」としてのデザイン、レイアウトのセンスは、他機関等の Web ページや、街中のショーウィンドウ、インテリア雑誌等に、常にアンテナを張っていることによって磨かれる。このような不断の努力を行う司書の熱意が、今後の研修プログラムに反映されること、正しく評価されること、が求められている。

(3) サービス企画力及びコミュニケーション能力

図書館利用者の実態を観察すると、利用者は、伝統的な縦割の学問分野・主題分野の区分に沿った情報を求めていることは稀である。むしろそのような境界を越えた横割、あるいはこれらを総合的に横断するようなビジネススキルや知識を探し求めている。調査研究図書館における司書は、このような一般の利用者のニーズを理解する、コミュニケーション能力を伸ばしていかなければならない。

より長期的なコミュニケーション能力構築の観点からは、「社会人に開かれた経営大学院に、ビジネス分野のレファレンス担当者を送り込む」といった、大学院レベルの教育機関との連携を考えるべきであろう。このケースでは、司書はビジネスのためのリサーチを行う、講義に参加するという大学院での学習を通じて、経営のためにどのような情報が必要なのか、何が最新のトピックとなっているのかといった専門知識を身につけることができる。最新の研究調査方法を学ぶこともできることに加え、一利用者の立場においては調査研究図書館に何を望むのかということも、実感することができる。このような連携を実

現するためには、首都大学東京との関係構築が、現実的な解として考えられるであろう。

加えて、そのようにして汲み上げた都民の情報ニーズを、現実のサービス企画に落とし、いく企画力も欠かせない。この場合、一般利用者に対する企画のみならず、区市町村立図書館におけるレファレンス能力を向上させるような企画の立案・実行も、重視しなければならない。平成 17 年 10 月に発刊された『事例で読むビジネス情報の探し方ガイド 東京都立中央図書館の実践から』を用いて、区市町村立図書館に対してビジネスレファレンスの講習会を行う等の動きが、より活発になることが望まれる。

5 目標にもとづく経営の管理

(1) サービスの評価

図書館がよりよいサービスを提供するには、「plan（計画）- do（実行）- see（評価）」のマネジメントサイクルに従って、その活動・業務の継続的な改善を図っていくことが重要である。一般に図書館においては、従来から業務・サービスの評価に多くの関心が払われ、その研究・実践が積み重ねられてきた。特に最近では、行政評価という流れの中で、図書館の経営評価がますます重要性を増してきた感がある。この点で、都立図書館においても、その業務やサービスに対して、体系的な評価を実施していくことが必要である。

しかしながら、単にデータを集め、評価指標を算出するだけでは不十分であり、評価結果を実際の改善へと結び付けていく努力が重要である。理想的には、上述のマネジメントサイクルの中で、設定された目標に対する実行結果の達成度を測定する形式で評価を行うことが望ましい。たとえこのかたちを取らなくとも、評価結果を図書館の実情に照らして十分に吟味し、次のサイクルで評価が上がるような方策を検討しなければ、評価を実行する意味がない。評価結果を業務・サービスの改善へと結びつける道筋を明確に描いておくことが肝要である。

また、伝統的に、図書館評価においては、蔵書統計や貸出統計などのいわゆる業務統計が中心的な役割を果たしてきた。これらはいわば図書館へのインプット（入力）あるいは図書館からのアウトプット（出力）として捉えることができる。これらの統計による評価も依然として重要ではあるが、最近の図書館評価では、特にアウトカム（成果）に力点が置かれつつあることに留意する必要がある。例えば、サービスに対する利用者の満足度や有用性などの点からの評価は、実際に幅広く行われている。

評価指標の種類については ISO11620（及びそれに対応した JIS X 0812）⁷や、電子的なサービスに関する ISO/TR 20983⁸などがあるが、これらで規定されている指標すべてが都立図書館に適切であるとは限らない。都立図書館の使命や達成目標に照らして、適した評

⁷ 図書館パフォーマンス指標に関する国際標準（同国内標準）

⁸ 電子図書館サービスのためのパフォーマンス指標に関する国際標準のための技術報告書

価指標を取捨選択することが重要であり、また、独自の状況に応じた新たな指標を検討・活用していくことも重要である。

評価に要するコストやデータの測定方法にも細心の注意を払う必要がある。評価に多くの予算や労力を割いたことが、肝心のサービスの低下を招いてしまってはまさに本末転倒である。このため、標本誤差・非標本誤差をあるレベルに保ちつつ、なるべく集計コストを抑えるような方法論を模索しなければならない。例えば、来館者調査は一般に利用者の満足度を過大評価してしまうが、住民調査に比べて手間がかからないため、コストの点では有利であると考えられる。このような点にも留意しつつ、サービス・業務の改善に役立つ評価を実践していくことが重要である。

さらに今後は、都立図書館自身による評価に加えて外部評価の導入を検討することも必要となろう。

(2) 経営資源配分の見直し

評価結果をもとに業務・サービスの改善を図る際、経営目標にそって経営資源の配分を見直す必要も出てくるだろう。一般に経営資源は、ヒト、モノ、カネと言われるが、図書館においても職員(人的資源)、施設・設備や資料(物的資源)、予算(財源)などの諸資源について、従来どおりの配分でよいのか、あらためて見直すことが必要である。

都立図書館において調査研究機能の充実を図ろうとするのであれば、単純にすべての経営資源を増加させるのは困難である。このため、重点項目を設定し、限られた経営資源を効果的に配分し直す必要がある。例えば、図書館の機能は、資料収集や提供のような、社会全体から見た場合にフローとして位置づけられるものと、資料保存のようなストックとして位置づけられるものとに大別されるが、そのどちらに、より多くの経営資源を投入するかどうかの検討を行うことが重要である。また、直接来館者への対応に人的資源を配分するのか、それともインターネットを通じて利用する非来館型利用に対応するべくコンテンツづくりに人的資源を配分するのかといった点を考慮することも、よりよいサービスを展開するために今後、検討されていくべきである。

まとめ

わが国の公共図書館はようやく変革の時期を迎えようとしている。図書館は、錯綜する多様なメディア環境にあって、紙媒体を中心としつつも「ハイブリッド図書館」への道を歩み出そうとしている。趣味や教養、娯楽、学習などと一体となって語られてきた公共図書館利用の目的から、ビジネス支援や教育支援、さらには行政支援といった地域が抱える日常的な課題の解決に役立つ図書館へと利用目的の多様化に対応するきざしも見え始めている。

こうした時代状況にあって、都立図書館は首都東京の情報拠点として、これまでのサービス実績を踏まえつつ、近未来の図書館をリードする先駆的な役割をも期待されている。

それは、資料を選定し、排架して利用を待つ姿勢から、利用目的にかなった付加価値を資料に付与していく能動的な姿勢への転換にみることができよう。あるいはまた、魅力的なコンテンツをホームページに発信することで、いままで図書館を利用する習慣のなかった都民を図書館が保有する知的資源へと誘う新たな顧客獲得にみることのできるだろう。

いずれにしても、東京都全体にサービスする広域図書館としての役割と、230万冊を超える豊富な資料に支えられる大型図書館としての役割を十全に果たすため、インターネット普及の時代にふさわしい「調査研究図書館」としての機能が改めて追求されなければならない。東京都の図書館資源の一部が区に移管されようとも、これを機会に経費の節減を新たな図書館資源の効果的投資に振り向けていくべきであり、「調査研究図書館」の進化にいささかも遅滞があってはならないのである。

[参考資料]

審議経過

< 定例会 >

- 第1回定例会 平成16年10月15日(金)
都立図書館の概要説明
第22期の審議事項について等
- 第2回定例会 平成17年 3月 4日(金)
諮問事項「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」協議
- 第3回定例会 平成17年 5月20日(金)
諮問事項「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」協議
- 第4回定例会 平成17年 8月26日(金)
諮問事項「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」協議
第二次都立図書館あり方検討委員会報告「都立図書館改革の基本的方向」
説明
- 第5回定例会 平成18年 3月13日(月)
答申の提出

< 作業部会 >

- 第1回部会 平成17年11月25日(金)
答申案について討議
- 第2回部会 平成18年 3月 3日(金)
答申案について討議

第22期都立図書館協議会委員名簿

(任期 平成16年10月1日から平成18年9月30日)

: 議長、○: 副議長

糸賀 雅児	慶應義塾大学文学部教授	
大場 高志	情報・システム研究機構国立情報学研究所開発事業部コンテンツ課長	(平成17年3月まで)
尾城 孝一	情報・システム研究機構国立情報学研究所開発事業部コンテンツ課長	(平成17年4月から)
岸田 和明	駿河台大学文化情報学部教授	
小林 肇	昭島市教育委員会教育長	(平成17年10月まで)
小林 麻実	アカデミーヒルズ六本木ライブラリーディレクター	
坂本 光一	元東京都教育委員会教育長	
佐藤 芳孝	都立千早高等学校長	
島田 京子	日本女子大学事務局長	
竹内 利明	電気通信大学産学官等連携推進本部特任教授	
二ノ宮 富枝	豊島区教育委員会教育長	(平成17年2月まで)
長谷川 豊祐	鶴見大学図書館参事補	
日高 芳一	豊島区教育委員会教育長	(平成17年2月から)
宮田 穰	元(株)ベネッセコーポレーション広報・IR部広報担当	
山川 登志行	東大和市教育委員会教育長	(平成17年10月から)

作業部会委員名簿

: 部会長

糸賀 雅児	慶應義塾大学文学部教授
岸田 和明	駿河台大学文化情報学部教授
小林 麻実	アカデミーヒルズ六本木ライブラリーディレクター
長谷川 豊祐	鶴見大学図書館参事補

調査研究図書館におけるサービスのあり方について

第 22 期都立図書館協議会 答申

〔東京都教育委員会印刷物登録
17 年度 第 14 号〕

平成 18 年 3 月発行

編 集 第 22 期東京都立図書館協議会
発 行 東京都立中央図書館管理部企画経営課
〒106-8575 東京都港区南麻布 5-7-13
03-3442-8451
印 刷 社名
住所
電話番号