

提言構成案

「世界一の都市・東京の情報センターを目指して

— 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした都立図書館の取組 —

目 次	内容または要点
I はじめに 1 課題 2 専門部会における協議	都立図書館では、これまでも豊富な蔵書をもとに首都・東京の広域的・総合的情報拠点である情報センターとしての役割を果たせるよう、サービス向上に努めてきた。 現在、オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、東京は「世界一の都市」を目指して飛躍しようとしている。そのような中、都立図書館は、持てる機能を最大限発揮し、オリンピック・パラリンピックに向けた機運を高めるとともに、都民の活動や東京の発展を情報面から持続的に支えていく「情報センター」を目指していかなければならない。都立図書館は「世界一の都市・東京の情報センター」となるために必要な新たな取組を展開していくことが求められている。 これらに加え、都立図書館では利用者数の減少傾向、新規利用者の獲得が不十分、更に中央図書館における施設、設備の老朽化等の課題を抱えている。そのため、協議には「サービス」、「広報」、「施設・利用環境」の3つの視点が不可欠と考え、それぞれに専門部会を設置し、そこでの集中的な議論をベースに協議を進めることとした。 「サービス専門部会」では、都立図書館の基本的な機能を確認した上で、それを前提にしつつ、今後目指すべきサービスの方向性を示した。 「広報専門部会」では、都立図書館がこれまでも各種の広報を進めてきたにも関わらず、効果が必ずしも十分とは言えない状況があることを鑑み、新たな視点や手法を加えた効果的な広報について提案した。 「施設・利用環境部会」では、老朽化が進む中央図書館の現状を踏まえ、将来的に望ましい都立図書館の施設・利用環境のイメージを示しつつ、その実現に際しては着実かつ段階的に進めていくべきであることを示した。 それぞれの具体的な内容については以下の「II 提言」で示す通りであるが、この3つの内容は、相互に密接に関連し、今後一体的に進めていくべきものである。
II 提言 1 サービス (1) 基本的な考え方	首都東京の広域的図書館である都立図書館に重要なのは、「(大都市である)東京に関する情報の提供(発信を含む)」であり、ここには「海外から見た東京」「海外でどのように東京が紹介されているか」といった、海外からの視点も含まれる。 都立図書館の特徴の1つとして、地域住民へのサービスを行う区市町村立図書館、国会へのサービスと資料の保存に重きを置く国立国会図書館とは異なるレファレンス機能があり、2020年東京大会を契機に新たな時代を迎

(2) 都立図書館教育・文化プログラム	える東京においても、引き続きその強化を図るべきである。 また、東京に関する情報の中心となる都立図書館としては、単独での取り組みではなく「ハブ」の機能を強化し、都内並びに国内関連機関と一体となって「世界一の都市・東京の情報センター」を目指すのが望ましい。 「レファレンスサービス」・カウンター等で利用者からの質問に対応するだけでなく、調査活動の際に何らかの資料や情報に基づき、参照し、調査活動を行っていく、またそれに貢献する活動全体。言い方を変えれば、現在の都立図書館が行っている活動全般が「レファレンスサービス」 この基本的な考え方をもとに、実践内容を次の３つの方向性のもとに提示する。 １ 東京および日本の文化発信の活動に取り組むとともに、オリパラに向かう東京の活動の記録を次世代並びに世界に向けて伝える。 図書館の機能を生かし、オリンピック・パラリンピックに向かう東京におけるさまざまな活動の記録を蓄積、整理、発信していく活動である。オリンピック・パラリンピックが終わったら活動が停止するのではなく、そこで蓄積された情報、資料をオリンピック・パラリンピック以後にも活用できるようにする。具体的には以下のような取組が考えられる。 ・文化施設、自治体、図書館、大使館等との連携による文化発信を積極的に推進するとともに、それらの活動を支援する。 ・２０２０年東京大会、オリンピック・パラリンピックに関連する資料や、日本及び東京を深く知るための資料を効果的に配置し、それらの積極的な活用を推進する。 ・オリンピック参加国を中心に、世界の多様な国々の歴史や文化を知るために資料を効果的に配置し、それらの積極的な活用を推進する。 ・Webページ『Tokyo Memory—東京オリンピック・パラリンピックの世界（仮称）』を開発し、効果的な活用を図る。 ２ 学校におけるオリパラ教育や伝統文化教育等への支援により、次世代を担う人材育成に寄与する。 教育的な意味での貢献を含んだ活動を重視するということ。具体的には以下のような取組が考えられる。 ・上記１の資料・情報の活用を促し、アクティブラーニング（主体的な学習）を支援する ・都立図書館の空間の場をアクティブラーニングの拠点として提供する。 ・活動の実践成果や記録を蓄積し、価値を付加して効果的に発信する。 ここで強調したいところは「価値を付加して」である。単に記録を集める、発信するというだけではなく、一定の加工や編集を加え、価値を付加した上で発信を行っていくことが必要である。
----------------------------	---

2 広報

(1) 基本的な考え方

3 外国人利用者に対する支援の充実 等

- ・外国語資料の一層の充実や効果的な配置、また、外国人利用者がストレスなく利用できる環境を整備する。

例えば対応するカウンターでの活動、図書館の案内等のガイダンス等の多言語対応等。

- ・都内外公立図書館との連携による多言語サービスの開発
- ・都民が外国人を『おもてなし』する際に役立つサービス

例えば都立図書館が後ろ盾としてさまざまな資料、情報を用意し、都内あるいは他の地域の公立図書館と連携して、多言語による図書館サービスを充実させていくといったことが考えられる。

これらを「都立図書館教育・文化プログラム」と称する。

これらの取組により「2020年東京大会」へ向かう東京の記録や、東京に関するさまざまな情報がレガシーとして都立図書館に蓄積し、国内外の多くの人々の活用が可能になっている。更に、都民や都内図書館だけでなく、国内外から広く「首都・東京の図書館」「知の殿堂であり、文化的シンボル」として認知されている。そのような都立図書館を目指す。

都立図書館ではこれまでも各種の広報を進めてきたところであるが、来館者数の減少傾向に見られるように、効果が必ずしも十分とは言えない状況がある。今後、都立図書館は、従来の、サービスメニューや事業を紹介する一般的な広報から一歩踏み込み、「サービスを利用する利用者の姿」を伝えるなど、新たな視点や手法を加えた広報活動を積極的に展開することが必要である。そのためには、すべての職員が「広報マインド」をもち、都立図書館を積極的に伝えていく意識を持つことが欠かせない。

広報を考える上での前提として「伝えるべき都立図書館像」は以下の3つである。

- 1 従来からの都立図書館、すなわち調査研究用図書館としての都立図書館
- 2 空間も活用し、幅広い知的活動に貢献する都立図書館
- 3 2020年のオリンピック・パラリンピックの情報を初めとした「東京」情報を広く提供する都立図書館像
(「広く提供する」は、日本だけではなく海外に向けても同様)

- ## 1 統一的なイメージのもとでの広報

様々な広報活動の際、統一的なイメージで伝えることができるようにする。どう見せたいかという方向性やコアメッセージを決め、それに合ったイメージで統一するという。都立図書館のロゴ、あるいは都立図書館という文字の字体、書体、あるいはカラー等に統一感を出す。

3 施設・利用環境 (1) 基本的な考え方 第1段階（2020年まで）	2 『顔の見える』広報 一般的なサービスメニューの紹介でなく、それを楽しんでいる人の姿を具体的に伝えることで明確なメッセージを届ける。また、利用者だけではなく、職員も同様に、サービスを実践している姿を広報していくことが求められる。職員の場合は広報マインドを具体化する、人的資源の豊富さを発信するという意味合いも含む。 3 戦略的な広報 プレスリリースの際に、ストーリー性やニュース性のある内容とする。また、情報が情報を生み出すような仕掛け（プレスリリースをして、それが例えば新聞に掲載されましたとか、そういったことがあったならば、新聞に掲載されましたということをホームページに、あるいはフェイスブックその他いろんな手段で示していく）をつくるなどの工夫により、多くの人の関心を引きつける。 4 利用者とのつながりによる広報 利用者が何らかの形で図書館に関わり、その利用者から口コミやSNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）等による効果的な情報の拡散を行う。そのためには待っているだけではなくて、何らかの形で利用者が図書館にかかわる面をもう少しこ入れしていく必要がある。 首都東京を支える都立図書館は、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に活性化する都民等の自発的な活動を、資料・情報・空間の側面から支えていかなければならない。そのためには、豊富な蔵書とともに新たに生み出される情報を、時代に見合った効果的な方法で、多くの人々に活用される利用環境が必要である。取組に際しては、東京が大きく変化する2020年を1つの転換期ととらえ、段階的に整備を進めることが望ましい。 1 東京に集う人々のアクティブな学びや多様な活動を支えるための環境整備 ・学校のアクティブラーニング学習の拠点化 ・都民の多様な知的活動を支える場の提供 そもそも図書館は、自発的に人々が学習活動をする「アクティブ」な場所であるが、これからは一般の人々、市民にとっても更に必要となる。 2 東京の価値を情報・資料の点から国内外に広めるための環境整備 特に資料配置の工夫やICTの活用によって東京に関する多様な情報を効果的に提供する空間を作り出していくということ。空間には、リアルな空間（図書館の施設、設備）とバーチャルな空間（Web）の両方を含む。
--	--

第2段階（2020年を挟んだ前後の時期）	第一段階の期間は、今まで図書館では着手してこなかった、図書館職員の立場からすると自分達のテリトリーではないと受け止めていたような斬新な活動にも、一歩足を踏み出してみろという姿勢が大事である。 第1段階の環境整備を行ったところ実際に効果があったのか、それによって何か異なる活動が生み出されたのか。あるいは逆に、制約条件は何なのか、今後、どのような整備が必要なのかといったことを検証し、多様な利用者のニーズに対応するための設備、フロア、そのゾーニングなどについて検討していく。また、そこには中央図書館の老朽化という問題も重ね合わせて考える必要がある。 実際の検証にあたっては、利用動線等の把握、利用されている資料、コレクション、情報の状況等をもとにしながらの評価方法が考えられる。
第3段階（2020年以降）	第1段階、第2段階の取組により以下の実現を図る。 1 「東京」をはじめとするあらゆる資料・情報が効率的に入手可能であり、かつ新たな「東京」の発見に貢献できる図書館 「東京」に関する（有効な、必要な？）情報に関しては、印刷資料だけではなくWebや映像など、様々な媒体の情報を都立図書館で扱えるという体制を利用環境の面で整えていくことを目標とする。 2 ICT技術を活用し、紙とデジタル、Webとリアルの双方の利点を生かした図書館 図書館という空間だけでなく、バーチャルな世界の様々な情報、あるいはデータ、資料等においても、都立図書館が入り口、窓口になって入手できる環境を整備する。 第一段階から第三段階を経て、将来的に日本並びに世界の図書館の新たな潮流につながるよう目指していく。
Ⅲ 今後に向けて	Ⅱでは2020年までの取組により比重を置いた内容となっている。 これは、この期間が実験的に新たな取組に挑戦し2020年以降の発展につなげていくための第一段階として重要な期間であることを意味している。 2020年以降についてはⅡで示した方向性のもと、2020年以前に行った実験的取組の十分な点検と検証を行い、継続や見直し、また新たな取組など、時代や利用者のニーズに応じて柔軟に展開していくことが必要である。 これらの一連の取組を通じ、都立図書館が2020年を1つの契機として更に発展していき、将来的には日本並びに世界の図書館の新たな潮流を生み出す図書館を目指すことが望ましい。