

2 これからの図書館サービス

(1) 課題解決支援機能の強化

提言1 市民の課題解決を支援する相談・情報提供機能の強化を図る。

公共図書館は、資料を求める全ての市民の利用に応じて、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する資料を提供している。しかし、過去の図書館は、利用者の要望に応じるあまり、貸出重視のサービスに陥り、単なる書籍の無料貸出し施設として市民及び行政内部に認識されるようなこともあった。改めて図書館サービスを行政サービスと見た場合、このことは、図書館制度の存在意義そのものを疑わせることにもなっている。

横浜市の図書館サービスは、従来の貸出重視のサービスから、「調査研究」支援のサービスを強化しようとしているが、今後は、さらに必須の生活情報へのアクセス支援サービス（「情報拠点」サービス）へと展開する必要がある。

図書館は、そのサービスの範囲を「支援サービス」「補助的サービス」に留めるべきである、という考えが強かったが、社会も成熟し市民の意識も高まりを見せる中で、図書館は積極的に情報啓発活動を展開していく必要がある。特に、横浜のような大都市においては、「自己責任の観念の広まり」「医療の自己選択」「コミュニティの形成」など、生活情報へのアクセスが市民にとって重要なものとなってきている。

横浜市立図書館では、全国に先駆けて行政支援、医療情報、ビジネス支援のほか、外国人支援などの事業を展開し高く評価されてきているが、今後も、子育て支援、高齢者介護など、市民の持つ課題解決に貢献できる情報サービス提供を積極的に進める必要がある。

課題解決のためには、情報・資料を集中して探索する必要があり、情報の信頼性の検証を的確にする必要がある。ツールの整備はもちろんだが、職員の技術力と積極性が欠かせないと考えられる。

(2) 地域情報拠点としての位置づけ

提言 2 図書館を地域社会と連携し、地域固有の有用情報をストックし、コーディネートできる「地域情報拠点」として機能させることが必要である。

図書館は、サービスや施設運営だけでなく、図書館が地域社会の仕組みとして成立しているかが大切である。IT 社会が進行するにしたがい、市民が日常生活を営む上で必要とする情報の重要性がますます高くなっていく。

市民にとっては、情報の信憑性をどのように確認するか、また、有用情報への効果的なアクセスが必要になってくるが、それらの情報群への橋渡しができる「情報拠点」も必要となってくる。

市民が必要とする情報を地域ベースで見た場合、地域が必要とする情報は、地域固有の情報と、地域固有ではない一般的な情報がある。一般的な情報は、インターネットなどで比較的容易に手に入れることが可能であるが、地域固有の情報は、地域メディア、区役所、事業所その他に点在している。これらの地域情報を有効に活用できるようにするためには、地域情報をコーディネート（編集）し、使いやすいものにしていくことが必要であり、市民に身近な存在である地域の図書館がその役割を果たしていくことが重要である。

地域図書館を地域の情報拠点にしていくためには、情報ストック、職員の持つさまざまなスキルのレベルアップ、他施設・機関との連携などの課題がある。特に、地域図書館が自館のストック（蔵書）のみでサービスを充実させていくのは困難であり、中央図書館蔵書との連携は欠かせない。地域図書館は、自らの蔵書とそれを補うべき中央図書館との蔵書との組み合わせを日常的に把握しておく必要がある。

中央図書館のみならず、地域図書館にとってもホームページ等による情報発信は、より重要な業務となってくる。Web マネジメント、コンピュータシステム、ソフトウェア・エンジニアリングについて、いわゆる情報化に対応した職員の一層のスキル向上と IT 環境の整備が望まれる。

(3) 地域の特性に合わせた個性ある地域図書館

提言3 地域図書館ごとの特色を活かし個性ある地域図書館づくりを推進する必要がある。

横浜市の図書館は、各区1館18区18館、同規模、同サービスを基本として整備された(ただし、西区の地域図書館については中央図書館に包含されている)。利用者の実状に合わせて、各館はサービスの工夫がされているが、図書館の全体方針としては一律的なサービスを行うことが求められている。今後は、それぞれの地域図書館の立地する地域の特性に合わせて、各区役所や学校との連携をすすめ、外国人向けサービスなど、地域特色を活かし図書館ごとの個性をさらに発揮することが求められる。

地域図書館に権限や自由度を持たせ、それぞれの地域にあったサービスを目指すことは、サービスの効率化にとって一つの有力な選択肢になる。また、先進的な試みを地域図書館で行うことは、質の向上や効率的な運営につながると同時に地域図書館間が競争意識を持ち、より一層のサービスの向上に結びつけることも可能と考えられる。

しかしながら、各館がそれぞれのサービスに特化していくと、市民にとってある特定のサービスしか得られないといった状況にもなりうる。そのためには、4～5館をグループ化し、お互いに補完する方法も必要である。

(4) IT 社会に即応した図書館サービス

提言 4 IT 技術を活用して利用者のさまざまな要求に応じていく必要がある。

情報技術は極めて急速に進化する。通信回線の速度は、9 か月で2倍、10 年で1,000 倍（ギルダーの法則）の速さになるといわれる。この現象は、情報技術の萌芽期の現象だと考えられたが、約30年経過した今もそのスピードは持続している。量的な大きな変化は、質的な変化を引き起こす。データ保存は文字と数字の保存から、画像、動画画像まで極めて容易に行えるようになってくる。

この IT 技術の進歩により、21 世紀は情報源への直接アクセスが極めて容易になる。例えば、NASA サイトに直接アクセスし火星着陸時の画像を手に入れることさえ可能になっている。また、その威力は市場にも影響を与え、商品価値をロングテール^{*}化させている。例えば、通常の市場では上位20%の商品で収入の80%までを創出しているが、IT 市場では売れない品目80%の売り上げの総計が50%に迫るといったロングテール市場へと変化している。このことは、図書館蔵書の今後の利用に少なからず影響を与えていくことになると考えられる。また最近では、e-book、e-雑誌[†]の出現により、図書館における資料のあり方についても大きな変化が生じると見込まれる。

IT 技術の進化は、情報（図書）の分類方法・配架方法にも新たな動きを創ると思われる。

例えば、利用者は、読んだ場所で本を返すというようなシステムが可能になる。利用者の空間的嗜好に従った全く新しい自然発生型配架といったことが、所在を IC タグで探知することにより可能となってくる。

現在の IT 技術の応用をすると分野ごとのベストリーダー[‡]などを分析して、それぞれの分野のわかりやすい専門書を抽出することも可能であるし、それを利用者にも提供することも可能である。（著作権やプライバシーの障害にならないよう十分注意しなければならない）

* ロングテール：「長く尾を引く裾」を意味し、従来の“死に筋”と呼ばれた商品(群)をさす。

† e-book、e-雑誌：「e-」は「電子の」の意味で、「e-book」はデジタル化された出版物、「e-雑誌」はデジタル化された雑誌をさす。

‡ ベストリーダー：図書館において最も多く借りられた本。

また、図書館が利用者の拡大を図り、利用者との意思疎通を図っていくために IT 技術を図書館の広報戦略として活用することも可能である。さらに、これからの情報化社会にあっては、図書館が自館のホームページを使ってさまざまな情報を提供することが、もっとも基本的なサービスの一つとなっていくと思われる。

しかしながら、図書館でのコピー利用は、インターネットで得られない情報・資料のコピー、自分の思考をまとめるためのベーシックな資料のコピー、情報源の信用性を確かめる資料のコピー、新聞等一次資料のコピーが多くなっている。将来においても、市民はインターネットで得る情報と図書館で得る情報を使い分けていくであろうことが予想される。

(5) 子どもの読書活動の推進とさまざまな連携

提言5 図書館の持つ資源を活用して、子どもの読書活動を推進し、学校や学校図書館との連携・支援を行うことが必要である。

ア 子どもの読書活動の推進

平成13年12月に施行された「子どもの読書活動の推進に関する法律」に基づき、翌年8月には、「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」が策定された。

これを受け、横浜市は「横浜市子ども読書活動推進計画（はまっ子読書プラン）」（17年12月）を策定し、図書館においても、学校図書館支援、図書リストの作成・配布、おはなし会の充実、読み聞かせボランティア支援や、福祉保健センターと連携して乳幼児向けおはなし会などが実施されている。

子どもの母語形成期における保護者の子どもに対する働きかけ、さらには、子どもの幼児期・児童生徒期における読書との関わり合いが希薄になってきている。図書館は、子どもの成長にとって読書が持つ意義について積極的にPRし、活字文化を担う機関・施設として社会的役割を発揮する必要がある。

現在、計画推進中の地域子育て支援拠点との連携、区福祉保健センターとの連携を深め、ボランティア養成、保護者向け講座、さらには、保育士・保健師への支援を視野に入れた活動に取り組むべきである。

イ 学校との連携

学校での指導方法は、教員の講義を中心に学習する習得型学習に加えて、いわゆる調べ学習に重きを置く探求型学習へと変わってきていると言われる。教科書だけでなく、さまざまな資料やメディアを利用して行う授業へと変化しつつあるが、その中で学校図書館は重要な役割を果たしている。

児童・生徒の読書活動や学習を推進する上で、学校図書館の役割は大きい。しかし、現状の学校図書館の資料や、兼任の司書教諭だけではその役割を十分に果たすことは困難である。図書館は、学校図書館の整備・改善に積極的に関わり、支援していくべきである。

現行の学校図書館への支援では、教職員向け図書貸出、一般教員や児童・生徒を対象とする図書館活用の講座・体験事業などが行われている。学校図書館

を活性化させるためには、学校の図書ボランティアとの連携の具体的な手法、学校図書館としての選書能力、読み聞かせや、調べ学習指導能力を持つ人材が必要であるが、児童サービス、ティーンズサービスで培われたノウハウをもって学校図書館を支援すべきである。横浜市では、学校図書館支援センター推進事業が開始されているが、ここに配置される学校図書館支援スタッフとも連携し、将来的には、研修センター的な役割を担っていくなど支援体制を整えることが考えられる。

ウ 大学・研究機関・専門機関との連携

社会が習熟し市民ニーズが高度化・専門化してくると、図書館の業務もそれに応じて専門化し、専門知識を持つ機関・人とのネットワークも欠かせなくなる。市内の大学・研究機関・博物館・美術館は、それ自体専門知識が集積されている機関であると共に、多数の専門知識を持つ人たちの集まりである。従来大学の大学・研究機関との連携は、蔵書の流通化、蔵書の分担などが主たるテーマであったが、今後は、それに加え、図書館が中心となり、横浜市域内、あるいはそれを越え人的交流を含めたネットワークを築いていくことが望まれる。横浜市の博物館・美術館との連携、市立大学との連携、さらに市内大学図書館との連携を段階的に発展させていく必要がある。

(6) 多文化サービスの充実

提言6 市民への多文化サービスを充実させ、国際都市横浜の形成を支援することが必要である。

横浜市が「世界の知が集まる交流拠点都市」を目指すうえで、世界で活躍できる人材づくりと外国人が安心して暮らし、快適に滞在・活動することができる国際性豊かなまちづくりを進めることが欠かせない。

図書館は、多言語によるサービス提供や多言語の資料収集・提供を通し、国際都市横浜の形成を支援していくことが必要であり、世界から集まる多様な文化や技術と交流することは国際的に活躍できる市民を創っていくことにもつながっていく。

(7) サービスポイントのあり方

提言7 図書館サービスを基礎的なものと付加的なものに分け、付加的サービスについては受益者負担の導入についての検討が必要である。

図書館利用者の受けている便益に要する経費と民間の代替的なサービスに要する経費とを勘案すれば、行政サービスとしての図書館サービスの基本的な部分は公的負担、付加的サービスの部分は受益者負担が考えられる。

図書館サービスのうち、何が基本的で、何が付加的であるかは十分に整理できているとはいえないが、早期に検討を深めていく必要がある。

横浜市で現在試行されているサービスポイントでの貸出・返却サービスは、横浜市における図書館サービスのアクセスを補完している面もある。しかし、このサービスのコストパフォーマンスが著しく劣る場合には、将来的に図書館予算を圧迫し、図書館サービスの低下を招きかねないので受益者負担を検討する必要がある。

(8) 既存施設との連携

提言 8 地区センターなど関連施設との連携をすすめ、市民の図書ニーズに対応した効果的なサービスの提供を検討すべきである。

横浜市内には、公的に運営されている市民図書室や地区センター図書コーナー、地域ケアプラザ図書コーナーなどさまざまな図書施設がある。それらの施設との連携を進めることにより、各施設での利便性の向上を図ることができるとともに、図書関連サービスの充実が得られる。団体貸出制度、読書会貸出制度など図書館において既に行われているサービスを活用するとともに、市民と協働して展開できる効果的なサービスの提供を検討すべきである。