

公共図書館のレファレンスサービスにおける「積極的関与」の可能性について

近藤 菜摘

公共図書館で行われているレファレンスサービスには、自由論と呼ばれる資料の内容まで及ぶ「積極的関与」を行う場合と、保守論と呼ばれる資料の提供に留まる「消極的関与」を行う場合がある。現在日本国内の図書館では、利用者の知的自由を守り、利用者に自分で求める情報までたどり着く力をつけさせるために保守的な関与を行う図書館が望ましいとされている。しかし、本棚に案内されるだけではレファレンスサービスは何も役に立たないと感じたことがあったため、日本の公共図書館は本当に消極的関与を行なっているのか、現状や課題はどうなっているのか、積極的関与に可能性はないのか、と考へ本研究を始めた。

そこで本研究では、どういった公共図書館が積極的関与を行い、どういった公共図書館が消極的関与を行なっているのか、また、その意識の差はどのような要因から生まれているのかを調査し、その中からそれぞれの関与の意味や可能性を探っていくことで、今後の公共図書館の活性化を図る。

本研究では「積極的関与、消極的関与を行う公共図書館の意識の差はどのような要因から生まれているのか」を公共図書館への作業仮説として立て、質問紙調査とインタビュー調査を行う。質問紙は全国の都道府県立図書館、区立図書館、政令指定都市立図書館、市町村立図書館それぞれから層化抽出し、計 300 通送付する。市町村立図書館は日本図書館協会『日本の図書館：統計と名簿』に登録されている図書館から、中央図書館のみに絞った後、抽出を行う。インタビューは関東にある公共図書館 1 館に依頼し、そこに勤めている司書(レファレンス担当)に行った。

こうした調査の結果、公共図書館では現在かならずしも消極的関与が行われているわけではなく、むしろ積極的関与を行なっている図書館が多く、特に図書館評価への独自の視点を持っている図書館や、地域住民の特徴を捉えている図書館は積極的関与を行なっている可能性が高いという結果が得られた。レファレンスサービスにおいて、利用者が求めている情報に辿りつけない可能性のある案内では意味が無い為、本棚までの案内や利用指導などに留まらず、求めている情報がある資料を探し出し、実際に資料を開き提供する図書館もある。利用者が求める形によって、レファレンスサービスの形態も変化してきているのだ。

本研究では、質問紙にわかりづらい質問や、質問の仕方に不備があるため、改善の余地が見られる。また、調査した図書館数が少ないため、今後の課題としたい。より多くの公共図書館に調査を行うことで、今回結果が得られなかった仮説についても、新しい結果を得ることができるだろう。

(指導教員 後藤嘉宏)