

公共図書館における課題解決型サービスの発展

小櫻 美樹

近年、図書館の機能を拡張しようとする動きがみられてきている。2000年以降の、『図書館による町村ルネサンス Lプラン21』（2001）、『これからの図書館像』（2006）、あるいは図書館の設置及び運営上の望ましい基準（2012）において、図書館の課題解決支援の機能が提示された。「課題解決型」といわれるサービスには、その許容範囲の広さから多種多様なテーマやサービス内容が含まれている。そのため先行研究における量的調査のみでは状況は捉えきれず、実際の「課題解決型」といわれるサービスの内容を詳しく把握する必要がある。本研究の目的は、課題解決型と呼ばれているサービスの事例を網羅的に収集し、詳しく内容を分析することで、これまで雑然とひとくくりにされていた「課題解決型」といわれるサービスの特徴を明らかにすることである。

研究方法は、「課題解決型」といわれるサービスの事例に関する報告書等の資料を対象とした資料調査である。都道府県立図書館を対象に Web ページの調査も行った。分析の視点は、先行研究を参考に、課題例、実施内容、情報源、提供情報、連携先、留意点、公共図書館の役割と効果の7点を設定した。

分析の結果、現在、課題解決型といわれるサービスは大きく3つに分類できることが明らかになった。〈基本的な図書館サービス〉とは、テーマに関連する情報や資料の収集・整理・提供、レファレンスなどの基本的な図書館サービスの中で対応できるものである。〈課題解決型サービス〉とは、図書館側が主体となって利用者のニーズや地域の実情のもと課題を設定し、課題解決のために必要な資源（情報源、図書館員、連携先等）をメニュー化あるいはパッケージ化したものである。〈価値共創型サービス〉とは、地域や利用者により密着し、情報や資料の提供だけでなく地域資源を柔軟かつ総合的に活用することで、地域における価値を共創するものである。

分析を通し、〈基本的な図書館サービス〉から〈価値共創型サービス〉への緩やかなつながりと発展性も明らかになり、将来的にはあらゆる公共図書館が〈価値共創型サービス〉を提供することが期待される。

（指導教員 小泉公乃）