

## 北欧の公共図書館における IT 利用支援サービス

林 梨恵子

北欧は、高福祉社会として知られる一方、世界で最も IT ( Information Technology ) が人々の生活に浸透した地域でもある。16~74 歳人口の 9 割が 1 週間に 1 回以上インターネットを利用し、オンラインで銀行サービスを利用している人が 8 割、行政手続等のために電子政府のサービスを使用している人が 7 割に上る。このような北欧の社会において、高齢者や移民など、それまで学校教育や職場でコンピュータに触れる機会の少なかった人々は、IT へのアクセスという点で不利な立場に置かれている。そのため、市民の公平な情報アクセスを支える役割をもつ北欧各国の公共図書館は、コンピュータ講座や個人指導などの IT 利用支援サービスを無料で提供し、スキルを学ぶ機会を提供している。

北欧の公共図書館では日本に先んじたデジタルデバイドへの対応が行われている。しかし、日本では北欧の公共図書館の IT 利用支援サービスに関する研究はほとんどなされていない。そこで本研究では、北欧の公共図書館における IT 利用支援サービスの現状を調査し、デジタルデバイドの軽減のために公共図書館が果たしている役割を明らかにする。

本研究では、デンマーク、ノルウェー、スウェーデン、フィンランドの公共図書館を調査対象とする。文献調査とウェブサイト調査を通して、各国における IT の普及状況、公共図書館の概要、デジタルデバイドに対する政府や自治体の取り組みを把握した。次いで、IT 利用支援サービスを提供する図書館以外の機関との関係に着目しながら、各国のサービスの概要を明らかにした。また 2014 年 9 月 1 日から 9 月 9 日にかけてデンマークを訪問し、講座への参与観察と、図書館、文化局、自治体の職員に対するインタビュー調査を行うことで、デンマークの公共図書館における IT 利用支援サービスの実態をより詳細に把握した。

調査の結果、北欧の公共図書館は、IT 利用支援サービスを通して移民や高齢者のエンパワメントを支える役割を果たしていることが明らかになった。より質の高いサービスを効率的に提供するため、図書館の枠を超え、自治体の関係部署や市民団体と連携している。また 2015 年までにオンライン行政手続の利用義務化を目指すデンマークにおいては、公共図書館が IT へのアクセスを公的に保障する施設として位置づけられ、自治体の市民サービス課との戦略的な協力関係のもとサービスが企画されていることが判明した。現在のサービスの課題として、財源や人員の確保、ボランティアとの連携、移民に対するサービス等を挙げた。

本研究は、北欧 4 か国のサービスの実施状況に関する概略的な調査にとどまり、各公共図書館における詳細な活動状況については、デンマークを除いて言及していない。したがって、今後も北欧各国の公共図書館を対象に継続的かつ詳細な調査を行うことが望まれる。

( 指導教員 吉田右子 )