



人と人をつなぐ図書館
～広報活動について～

図書館協議会

2009年3月31日



人と人をつなぐ図書館

～広報活動について～

2009年3月31日

小平市図書館協議会

1. はじめに

図書館は、文字の発明・進化、及び印刷技術の発展とともに「資料の収集保存」の場という位置づけであった時代が長く続いていた。

しかし、今から78年前の1931年（昭和6年）、インドの図書館学者ランガナタンが『図書館の5法則』^(注1)を提唱したときから、図書館は「利用されるもの」との認識が色濃くなり、現在では、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成13年7月 文部科学省告示）に、市町村立図書館運営に関して「図書館協議会を設置し、地域の状況を踏まえ、利用者の声を十分に反映した図書館の運営がなされるよう努めるものとする。」あるいは「住民の図書館に対する理解と関心を高め新たな利用者の拡大を図るため、広報紙等の定期的な刊行やインターネット等を活用した情報発信など、積極的かつ計画的な広報活動及び情報公開に努めるものとする。」と記されるまで、市民生活の中に図書館の存在が浸透している。

そこで、今期の図書館協議会では、まだ図書館を利用したことのない方が図書館に関心を向ける広報、足を運んでいただく広報、すでに図書館を利用している方がより便利に利用するための広報について提言することとする。

2. 役割の変化

過去の図書館利用者は資料への関心が高い層であるため、図書館側は整理技術が先行する傾向が見られ、利用・サービスは二の次という状況が長く続いてきた。

図書館へ目を向ける層は限られ、おのずとサービスへの関心は低く、競争相手もないこととなる。サービスの低下があっても、それに気づく利用者は少なく、自分で解決策を講じている状況であった。

また図書館サービスは、他の民間サービスへ乗り換えることができない。どうしても利用せざるを得ないのである。そこに古くは「親方日の丸」的気質が生まれる余地があった。

しかしながら、公共図書館の発展とともに、「図書館の利用」に対してよりよいサービスを求める市民意識が高まり、意見や希望を寄せる利用者も多くなってきた。そのことから図書館側も意識の改革がなされ、時流に合うさまざまな施策が講じられるようになった。

3. 小平市立図書館のこれまでの取り組みと課題

小平市立図書館も「心を豊かにする図書館をめざして」のスローガンのもと、サー

ビス計画を策定し利用者の要求に応えるべく努力をしている。

ただ、どんなにすばらしいサービスも、それらを享受できることを市民が知らなくては何の意味もなさない。いかにして市民に知ってもらうか、ランガナタンの提唱をもとに現状を考察してみたい。

(法則 1) 「図書館は利用するためのものである」

図書館へは遠くて行けないという声に応えるため、家から徒歩15分以内でいずれかの図書館に行き着けるといふ図書館ネットワークが平成13年に完成を見た。

仕事があるので開いている時間には行けないという人たちのため、平日の利用時間の延長、祝日の開館などが平成13～17年に順次実施され、利便性が向上している。

時間帯別貸出者数では、事業概要をもとに再編集したところによると、日中の最大18.0%が17時台に入ると4.1%と落ち込む。主婦や子どもの数が夕方から減るためかもしれない。だが18時台は分室を除けば、各館が5～3%の人が利用している。(注2)

利用時間の延長が歓迎されたのは間違いないが、ただ曜日により閉館時刻が異なることは、開館時間や祝日開館の問い合わせが依然多くあることから分かるように、利用者にとまどいを与えている。要員増という困難性をはらむが、やはり全日同一の閉館時刻が望ましいのはいうまでもない。

図書館がその地域にどれだけ普及しているかの指標を人口と登録者の比率である登録率で見ると、東京都はいま36.3%。(注2) 小平市では平成15年度の67.1%をピークにその後減り始めた。平成19年度は、4月に長期未利用の者、及び利用カードの有効期限が過ぎている者を利用者登録から一括削除したため、50.0%となった。(注3) この数字はまだ市民の半分かという感じとともに、今後広報の成果への期待感を持てる数字でもある。

また、北多摩北部の市に住む人々に対するアンケートでは、図書館を利用しない人が38.5%も存在するという。(注4)

インターネットの普及でたやすく大量の情報が得られることにも一因はあるだろうが、まだまだ図書館の有用性に対する認識は不十分といっていいただろう。

(法則 2) 「どの読者にもすべて、その人の図書を」

図書館資料は健常者のためにだけあるのではなく、障がい者・高齢者・乳幼児等も利用できるものでなくてはならない。だからこそ大活字本や点字図書の購入、録音図書や布の絵本の作成などさまざまなサービスが行われている。

ただ、ボランティア団体の援助はあるものの資料の絶対数がまだまだ少ないこともあって、利用者増につながらないように思える。「図書館障がい者サービス交流会」などを通して各種団体との連携を図り、いっそうの利用促進が望まれる。

(法則 3) 「いずれの図書にもすべて、その読者を」

これは法則2とは逆に図書側からアプローチしたものである。どんな図書にもこれ

を読むのにふさわしい人を見つけ出すことが、図書館員の務めであるとランガナタンは説く。

小平図書館友の会のアンケート調査（注5）によれば、図書館で資料について質問や相談をしたことがない人が16.8%いるという。逆にいえば8割以上の人が一回ぐらいは館員に声をかけていることになる。数字としては大きい値だが、その一方でレファレンスという言葉を知らない人が48.1%もいる。言葉もサービスもまだまだ知られていないと、この報告書は分析している。

市民はもっとレファレンスのメリットを享受しなければならない。

（法則 4）「図書館利用の時間を節約せよ」

平成9年からは小平市の全図書館に利用者用検索端末機が設置され、所蔵館・排架場所・貸出状態が容易に分かるようになった。

また平成15年からWeb予約を開始し、在宅での図書・雑誌の予約が可能になった。その結果、予約のためにわざわざ図書館へ出向く必要もなくなり、利用者としては大幅な時間の節約になった。

また、前項で述べたようにレファレンスの浸透はまだ不十分だが、すぐれた参考図書の増加や参考室の充実が大いに調査時間の短縮に役立っている。

閉架式の書庫は図書の出し入れに時間がかかり利用者を待たせる時間が長い。自動書庫や自動貸出・返却システムの導入をぜひ検討してほしい。

（法則 5）「図書館は成長する有機体である」

一般的に言えば、昭和40年代前半まで、図書館は学生・研究者に対する館内閲覧を中心とした運営だったが、小平市に図書館が開館した昭和50年頃からは、主に主婦や子どもたちへの貸出が多くを占め、市民利用が定着してきた。

その後は身近な地域を支える情報拠点として、多様な情報の入手と提供とが要求されるようになってきた。つまりこれまでの文化教養型図書館に加え問題解決型の図書館へと変革してきている。

さらに近年は、地域の課題解決に役立つ支援機能の充実や、印刷資料と電子情報の組み合わせによるハイブリッド図書館の整備も求められてきている。

こうした時流に呼応し、小平市の図書館もビジネス支援セミナーなどさまざまな施策を提供してきたが、まだまだ試行錯誤や基盤整備の段階でもあり積極的PRにまでは至っていない。

4. 図書館の存在を高めるために望まれる広報活動

～図書館を利用されたことのない方々への広報～

（1）広報の目的・効果

図書館を利用されたことのない方に対する広報の目的は、第一に図書館の存在そのものを知っていただくことである。第二に図書館が地域の文化を継承しつつ、文化・

生活の情報源となりうる場であることを知っていただくことである。それにより、図書館に行ってみたい、という気持ちを起こしていただき、新しい利用者の開拓を図り、読書人口の増加を目指すことである。先に記しているように小平市の図書館の登録率（人口に対する登録者の割合）は、利用されていない方が半分以上という状況である。ほとんどの市民が利用するという高い目標をもって利用者の拡大に努力したい。

（２）広報の対象

一口に市民や利用者といっても対象が漠然としている。ターゲットをどう絞るか、そのターゲットに対し、どういう媒体での広報が効果的か十分考える必要がある。

広報の対象者は、①居住地を中心にする広報 ②利用者の年齢による広報 ③利用者が求めている情報のジャンルによる広報 ④利用者の情報入手の方法、などによってそれぞれに対応する広報を考えたい。まだ図書館を利用されていない方への広報の場合は、特に①、②に重点を置いた広報をすることである。

たとえば、利用者の居住地を示す利用者分布図を作成し、それをもとに利用者の少ない地域があれば重点的に広報を展開する、ここに情報を届ければあそこにつながるという人脈の把握など、ピンポイントを見つけて戦略的な情報発信・広報活動を行うことが必要であろう。

また、障がい者サービスでは、社会福祉協議会やボランティア団体(朗読・点字・要約筆記など)、当事者団体との協力と連携が必要と考える。

（３）広報の内容

図書館に来られたことのない方には、小平市内に存在する図書館の位置を知らしめることが第一であろう。そして図書館が行っている業務と諸活動を市民に認識してもらう必要がある。それは単に図書館は本を読む、本を利用する場というだけに留まらず、図書館が関わる行事やサービス—展示会・ブックリサイクル・ビジネス支援・子育て支援・健康情報の提供など—があることを知っていただくこと、また、学校の図書室との連携など、時流に合った新しい展開も行っていることを知ってもらうことである。

図書館を利用したことのない方から①読書には興味がない ②図書館に行く必要がない、などの声が聞かれる。これらの声に耳を傾け、どうしたら図書館に関心を持っていただけるか、を考え工夫した広報をしていきたい。例えば、図書館の位置を分かりやすく示した地図、利用案内を設置する場所を増やすことや、既に利用されている方が友人を誘いやすい催し物を開催するなどの工夫が考えられる。

情報化社会が進んでいる現在、小平市のホームページ、および図書館のホームページが充実することは、図書館に足を運んでみようという思いを起させる広報に大いに役立つことであろう。

（４）広報を行う場所・方法

広報のために使用できる場所は積極的に利用すべきである。設置運営者、主催者

の理解を得て、あらゆる機会を捉えて広報する努力を怠ることなく、継続して行っていかなくてはならない。

(イ) 公共機関

市役所・駅・学校・公民館・福祉会館・武道館・地域センター・高齢者館・小平元気村おがわ東・保健所・健康センター・公立昭和病院・体育施設・ルネ小平・ふるさと村など、多くの市民が集まる場所での広報は、図書館を利用したのではない方、図書館への関心が少ない市民にとって有効である。図書館の位置、開館時間などを示し、自宅近くに図書館があること自体を広報したい。ポスターによる掲示のほか、チラシも置かせていただくことも考えたい。もちろん、ブックリサイクルや展示会など、図書館の活動について知らせることも大切なことである。

(ロ) 人の集まる場所

市内で開催される音楽会やお祭りなども図書館の存在そのものを知っていただくよい機会となる。この場合、使用する用紙の色、コンパクトな内容など広報の方法を工夫することが必要である。

図書館が主催する行事も紹介し、図書館に来ていただく機会となるようにしたい。図書館のリピータが声をあげて、友人知人に図書館の存在を伝えることにもなるであろう。ポスターの掲示とともに、人手を確保し、チラシを手渡しすることも有効であろう。

(ハ) 市民活動団体

市内に180近くあるといわれる市民活動団体^(注6)の協力を得て、図書館について話しをする時間を設けていただき、参加している方々の間で図書館に関わる話がなされることなど、さまざまな働きかけも効果が期待できる。特にまだ図書館を利用したことのない方にとっては、友人知人からの情報はより効果的である。図書館を利用された方はぜひ、所属団体の方々を誘って一緒に図書館に来ていただきたい。

(5) 広報の媒体

図書館だより・図書館カレンダー・社協だより・公民館だより・市報・新聞・タウン紙・市民団体の機関紙・テレビ・ラジオ・ホームページ・ちらし・掲示板・ポスターなどは従来から用いられている媒体である。とりわけテレビ・ラジオ・新聞はこれまでに大きな効果をもたらした実績がある。そのため報道機関へはイベントや話題など分かりやすく簡潔に、記事の書きやすい広報資料を、しかも積極的に配布する必要がある。

これらの媒体を介した広報は、目で見るとすぐに理解できることは便利であるが、配布部数や配布掲示場所を増やすなど経費や関係部局の協力が必要となる。

また、目の不自由な方にとっては、録音テープなど「音による広報」が必要である。

以上のように、広報の媒体は幾種類もあるが、最も効果が期待できる媒体は、「人」である。既に図書館を利用している方がお友達を誘って図書館に出かける、時には、図書館員自らが公民館に出かけて行ってチラシを配る、活動グループの方々とお話をし、出前講座を実施することなどは大きな効果が期待できるのではないだろうか。情報化社会が進んでいる現在、小平市のホームページ、および図書館のホームページの充実、広報には役立つことではあるが、図書館員自身が図書館外に出かけて広報に積極的に関わることも大事なことと思われる。

5. 図書館の活用を拡充するために望まれる広報活動

～図書館を利用している方々への広報活動～

(1) 広報の目的・効果

図書館を既に利用したことのある方々に対する広報の目的は、更に便利でより良いサービス、利用状況に応じたサービスを提供することができることを知っていただくことで、それによって人々が心豊かな充実した生活を送ることができるようにすることである。平成20年6月の図書館法改正(注7)でも、図書館奉仕についてより具体的に多角的に指摘されている。そのためには、広報の目的・対象・手段を明確に、そしてより具体的に提示すること、および広報による効果について評価し、更なる効果が得られるようにすることが大切である。

(2) 広報の内容

図書館を利用されている方には、利用にあたっての忌憚のないご意見をいただき、具体的な要求等に応える内容とすることが必要であろう。この市民の声をいつでも聞いています、という姿勢を見せる工夫が欲しい。また、広報活動は閲覧の支援(所在検索など)といわれる基本的サービスと、資料検索の方法、他機関との連携など高度なレファレンスとに分けて具体的に細やかに行うよう心がけたい。

また、図書館自体の活動であるレファレンスに限らず、図書館が企画運営する活動、図書館が関係する活動についての参加を促し、図書館が日常生活に潤いを与える場となり、知識の宝庫であることを知っていただきたい。このサービスを充実することにより、「人が人を誘ってくる、人の輪を広げる」つながりが期待できる。

ただし、広報をより積極的に行い、サービスをより細やかに行うためには、図書館行政として運営面での費用(予算)や、経営効率の向上や運営コストの低減への努力や評価など、多彩な業務活動も含まねばならない。

(3) 広報を行う場所・方法

公共機関、祭りなど人の集まる場所、市民活動団体などの協力については既に述べているとおりである。既に図書館を利用されている方が、より図書館への理解を深め、図書館を便利な場所として利用していただくためには、図書館におけるサービスの向上、図書館内での広報が重要であろう。

(イ) 図書館

図書館に入ると、最初に図書の貸出、返却カウンターが見えるが、ここは「総合窓口」でもある。図書館に初めて足を運んだ方は、ここで登録を済ませ、利用者カードを受け取る。この時に利用規則について説明を受けるが、利用者の様子・状況に応じた説明をお願いします。図書館員は、館内を巡回しつつ、本を探している利用者を見かけたら、さり気なく書架へ案内するなど、利用者が何を求めているのかを肌で感じて分かりやすい案内・広報に工夫をしていただきたい。特に障がい者には一層の気配りをお願いします。

何回も図書館を利用されるリピータの方には単なる案内であってはならない。利用者が求める情報をいかに的確に提供できるか、そのためには利用者とのコミュニケーションが大切となる。じっくり向かいあって相談に応じる場所と時間を確保することが必要である。現在、中央図書館2階参考室には担当者が常駐しているが、この場所は分かりづらい。このような場所が図書館内にあることを知らしめるための工夫が必要である。レファレンスカウンターを1階カウンター周辺に設置し、高度な質問は2階の参考室に案内する体制をとるなどの策を講じたい。また、レファレンスコーナーをもっと目立つ場所に移動することもひとつの策ではないか。

その他、「図書館ツアー」は、通常の利用では触れることのできない図書と出会ったり、図書を整理する作業場所へと案内することになり、図書館の活動をより理解する機会になるので、ぜひ定期的の実施していただきたい。

(ロ) FAX・メールの送付

すでに何回か図書館を利用されている方には、FAXやメールで図書館が行う行事や新刊案内をお知らせするなど、具体的な内容を明示することで図書館の役割への理解を深めていただけるのではなからうか。

図書館を利用したことのない方にはこの方法はできないが、メールを受け取った利用者が、友人知人にメールを転送することは簡単にできる。このように情報を受けた方から波紋が広がるように、人から人へと伝わることに期待が持てる。

(4) 広報の媒体

4-(5)で記した媒体による広報の実績については疑う余地はないが、図書館を利用されている方にとっては、利用者一人ひとりから得られる情報も大いに役立つ。すなわち、私たち一人ひとりが媒体となり得るのである。特に、図書館ボランティア・一日図書館員などは媒体としての働きは大きい。この方々は図書館を利用しているので、図書館の良さ、情報源としての役割についても理解が深いのではないか。これらの方々が図書館について、友人知人に話すこと、この力はとても大きいものである。

また、学校図書館を通して小・中学生・先生方・学校図書館指導員・ボランティアと家庭・近隣の方々へと図書館の輪が広がっていくことを期待したい。

(5) 広報の双方向性

広報は図書館から利用者への一方向だけでなく、双方向からのコミュニケーションを確保するフローが必要である。Web予約機能を利用しての利用者からの意見や要望の書き込みが可能にならないだろうか。

またレファレンスは情報や資料を求めている利用者の要求に応じて援助を行うことであるから、職員とすれば利用者との会話ができる格好の機会である。単にリクエストを受けるといった受動的な面だけでなく、さまざまな要望を聞き出したり図書館サイドの情報を流すなど積極的なアピールの場とする意欲が必要である。

そのためにも、小平市立図書館の30周年行事で行った「しゃべり場」のように、図書館長と利用者たちが自由に意見交換を行う機会を定期的に設けることもお願いしたい。

「図書館を利用される方一人ひとりが広報員となる」。お互いに図書館を話題にした会話が弾むことが望まれる。

(6) 広報効果の測定

広報によってどのような効果がもたらされたかの測定を常に行わなければならない。対象・回数・媒体などの手段と、表れた結果を分析することで、次の広報の手法・範囲・規模などを見極めることができる。

6. おわりに

人口20万人未満の市区で、小平市の図書館が蔵書冊数においていま全国一の地位(注2)に立っている。これは歴代の館員の多大な努力の成果であり、大いに評価したい。

その一方で、市民側は図書館の利用そのもの、さらには利用したうえでのよりすぐれた資料の入手方法などでまだまだ理解の不十分な面がある。

だからこそ広報の重要性は今後ますます必要になってくる。

利用者の理解度に応じて、①利用案内などの基本的な広報、②資料案内など①よりややくわしい広報、③レファレンスの利用などやや専門的な案内が必要と思われる。

図書館を取り巻く環境は今後ますます多様化・複雑化していく。これらに対応するために、これからの図書館は柔軟な意識と組織構造とを持ち合わせなければならない。

【注記】

注1. Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892～1972)

インドの数学者・図書館学者。図書館の5法則(1931年)とコロン分類法を制定(1933年)したことで知られ、『インド図書館学の父』と呼ばれている。(Wikipediaより)

図書館の5法則(The five laws of library science)

1. Books are for use.
2. Every reader, his book.
3. Every book, its reader.
4. Save the time of the reader.
5. Library is a growing organism.

なお文中の日本語訳は

「公立図書館原論」森 耕一 著 全国学校図書館協議会 発行 1984年 による

注2. 「日本の図書館 統計と名簿 2007」 日本図書館協会 編・発行 2008年1月

注3. 「平成19年度小平市立図書館事業概要」小平市立図書館 発行 2008年9月

注4. 「多摩地域の公共施設に関する調査報告書」東京市町村自治調査会 発行
2004年12月

北多摩北部地域の15歳以上の市民に対する図書館の利用経験のアンケートでは

よく利用する	23.5%
ときどき利用する	36.5%
あまり利用しない	16.5%
全く利用しない	22.0%

注5. 「図書館の広報についてのアンケート調査報告書」小平図書館友の会・学習会
図書館について学ぶ会 編・発行 2007年3月

注6. 「市民活動団体データ集”むすぶ”」小平市市民生活部 編・発行 2008年

注7. 「改定図書館法について」(社)日本図書館協会 2008年6月

別添PDF資料10ページを参照

別添PDF資料11ページを参照

別添PDF資料12ページを参照

別添PDF資料13ページを参照

別添PDF資料14ページを参照

別添PDF資料15ページを参照

2007－2008 年度図書館協議会

安 形 輝	伊 藤 規 子
大 沼 晴 暉	落 合 美 代
小 松 信 也	佐 藤 俊 雄
重 村 ヒ ロ ミ	白 井 由 美
杉 本 順 子	高 橋 辰 之 助
保 坂 重 政	水 野 正 志

(50 音順)

西 村 敏 子(2007 年度をもって辞任)