

# 公共図書館職員の研修への意識と考え方

— アンケート調査から読み取る —

木内 公一郎

## 1. はじめに

この小論では図書館職員の研修やリカレント教育へのニーズの特徴を明らかにする。さらに職員の業務に対する考え方・意識を文献調査から読み取る。図書館職員養成という喫緊の課題として、最近は多数の実施例が報告され、学生レベルの司書養成論とともに、議論が深まってきている。これらを参考にしながら、公共図書館職員の研修の内容について、図書館職員自身が具体的にどのような問題意識をもっているのかを明らかにする。

## 2. 問題の所在

多くの調査は、個々の図書館の業務内容とは関係なく、量的な調査を行っている。しかし、図書館には様々な経営努力を行っている所もある。

- ①先進的な図書館モデル（以下、先進モデル）→常に新しいサービスを開発し、提供している図書館。一例として、課題解決型のサービスを展開している図書館である。ビジネス支援サービス、医療、法律情報など生活に役立つ情報サービスを行っている。経営的な観点からはサービスの自己評価や他者評価も積極的であり、方針やミッションの見直しを常に行っている。
- ②一般的な図書館モデル（以下、一般モデル）→従来のサービス業務に専念する図書館のこと。貸出、リクエストサービスを中核業務にしている。デジタル化には比較的淡白な態度を示す。予算・人員不足を理由に新たなサービスには消極的である。

先進モデルの筆頭は課題解決型のサービスを実施している図書館である。これらの図書館ではビジネス支援、行政情報提供、医療関連情報提供、法務情報提供、学校教育支援・子育て支援、地域情報提供・地域文化発信などに取り組んでいる。<sup>1</sup>

それらに勤務する職員の意識も異なることが予想される。それでは一般モデルの図書館とはどのような具体例があるのか。「これからの図書館像 地域を支える情報拠点をめざして（報告）」<sup>2</sup>では異例とも言える呼びかけがされている。

「図書館で働く皆さんは、図書館が、住民の読書を支援するだけでなく、地域の課題解決に必要な資料を提供し、住民の生活上の問題解決に必要な情報を提供する役割を担う施設であることをしっかり認識してください。皆さんの中には、貸出やリクエストサービスのみを重要視し、その他の業務は付随的なサービスだと考えている人もいるかもしれませんが、この点で、皆さんも意識改革を図ることが必要です。」

このような呼びかけがなされた背景には従来業務、つまり貸出やリクエストサービスなどに固執する図書館や職員の存在が多数を占めていることを示している。これらの図書館が一般モデルの典型である。

このような一般モデルの職員の意識が反映されているとすれば、研修に対するニーズは偏ったものになり、それらを研修プログラムに反映させることは研修の意義を見失うことになる。

今回の文献調査の対象となっている図書館や職員の内訳は明らかではないが、図書館職員がストレートに要求する研修内容を優先するだけでは、図書館業務やサービスの改善にはつながらないのではないだろうか。

この小論では以上のような懸念と問題意識をもとにそれぞれの調査を分析する。方法としては、研修内容や受講形式に関する意見をまとめている部分を抜き出し、特徴や課題を明らかにしていきたい。

### 3. それぞれの調査の概要

#### (1) 21世紀の図書館職員をめざして～図書館職員の生涯学習（研修・リカレント教育）ニーズに関するアンケート調査報告<sup>3</sup>

これは日本図書館協会の個人会員選出評議員および各委員会委員の図書館現職者

271名へのアンケート調査である。調査の観点は次の4点から実施されている。①研修機会が十分かどうか、参加が可能化どうか。②研修を有効活用するために内容が適切か。③自己研修について。自己研修の条件整備について。④リカレント教育のニーズについて調査を行っている。調査対象の所属は公共図書館だけでなく、大学図書館職員、専門図書館職員も含まれている。

## 9 研修のレベル (p42)

「実務・実践上の課題に対応できる、司書講習・課程よりも専門的レベル」は大都市圏、大都市圏以外でも第一位

### 2. 0 研修の問題点 (p43)

- ①一般的な理論の解説で、具体性に欠けている (24.8%)
- ②現状の紹介に終わり、将来の予測がない (23.3%) 以上大都市圏。
- ①特定の考え方の解説で、異なる意見と比較が不十分である (28.1%)
- ②一般的な理論の解説で、具体性に欠けている (21.9%)
- ③特定の図書館の実務や経験で応用が困難である (16.7%) 以上、大都市圏以外。

### 2. 3 研修方法で欠けている方法 (p44)

- ①立場や意見の異なる複数の講師による討論、シンポジウム (13.6%)
- ②実務演習 (レファレンス、ストーリーテリング、サービス計画作成など)  
以上大都市圏。
- ①立場や意見の異なる複数の講師による討論、シンポジウム (17.0%)
- ②十分時間をかけた質疑応答 (15.2%) 以上、大都市圏以外

この調査の特徴は大都市圏とそれ以外に分けていることであるが、研修テーマよりも講義形式に関する不満や意見を中心にまとめていることである。公共図書館職員だけでなく、他の館種の職員も調査対象に入っていることを留意しなければならないが、「特定の図書館の経験のため応用が困難である。」「一般的な理論の解説で、具体性に

欠けている」との意見があがっている。これはもっともな考えに聞こえるが、図書館職員の業務改革に対する認識不足を表している可能性がある。なぜ、他の図書館では実行できたことが、自分の図書館では無理であると考えなのか。何が足りないのかを考えることが欠けているのではないであろうか。理論に対する認識も深くはない。理論が現場と乖離しているのは当然であり、それらを経営計画や方針、ミッションに取り込み具体化する意思が欠けている。これらの意見は大都市圏以外で見られることも、何か示唆するものがあると思われる。

## (2) 国立国会図書館図書館研究所編都道府県立及び政令指定都市立図書館における研修のニーズと実態

平成11年度図書館情報学調査研究プロジェクト最終報告<sup>4</sup>

この調査の目的は中級レベルの公共図書館職員の研修ニーズを把握するために都道府県立及び政令指定都市立図書館を対象にアンケート調査を実施した。なお、アンケートは図書館用と個人用に分けて調査を行っている。

- 初級レベルの研修で必要な内容
  - レファレンスサービス(54.7%)
  - 図書館関連法規(47.8%)
  - DBを利用した情報検索(44.2%)
  - 目録・分類(35.5%)
- 中級レベル
  - レファレンスサービス (49.3%)
  - 図書館運営技法 (38.7%)
  - 図書館関連法規 (32.6%)
  - 地域資料 (29.9%)

レファレンスサービスが初級、中級レベルとも第1位になっている。公共図書館職員の現場レベルの意見がストレートに反映されている結果であろう。レファレンスサ

ービスに対する要望が高いのは、職員がレファレンスサービスを重視していることの反映であると読み取れるが、最も困難な業務であるという認識の裏返しでもある。

### (3) 公共図書館職員の知識・技術に関する意識等の実態

—LIPER公共図書館班アンケート調査における傾向の分析—<sup>5</sup>

公共図書館職員が、知識や技術をどのように考えているかをアンケート調査によって、まとめた研究である。

「特に重要」で上位にランクされているのは、レファレンスサービス、資料選択・蔵書構築などである。また「特に重要」と「重要」を合計した時に上位にランクされているのは社会科学分野の主題知識、人文科学分野の主題知識、自然科学分野の主題知識であることが注目される。レファレンスサービスや資料選択・蔵書構築などのバックグラウンド的な知識であるという認識されていることが読み取ることができる。

### (4) 公共図書館職員養成教育研究者と職員の意識

—LIPER公共図書館班聞き取り調査に見る養成教育の方向性—<sup>6</sup>

LIPERプロジェクトの一環として、公共図書館職員養成教育のあり方を検討するために行った聞き取り調査とそれに基づく今後の公共図書館職員養成教育の分析の方向性を提示したものである。

「つぎに、実務か理論かという側面についてみていけば、理論的側面も重視したものとせざるをえないことになる。ユニバーサル期の大学の学生に対して実務習得を過度に強調することは、大量のモジュール化した職員の養成につながってしまうからである。

さらに司書となるための知的な基盤を用意する仕組みを考えなければならない。これは単純な高度化の問題ではなく、司書の知的な基盤をユニバーサル期の学生にどのように教えていくのかという問題である。

この点について、他の明示的な担保を求める、あるいは司書養成科目の内容それ自体に知的な基盤を習得できる仕掛けを用意するなどの対処が必要である。教育である以上、当然これらのことについて考える必要がある。」(P4)

大谷らの研究は学生レベルの司書養成議論を展開しているが、理論と実務という二元論は職員研修のレベルでも既述のとおり議論があるところである。

理論と実務という枠組みは理解できるが、もう1つの枠組みが必要である。それは「課題・問題解決能力」である。これについては後述する。さらに大谷らは学生レベルの教育方法についての問題提起を行っている。

ユニバーサル期（全入化、受験に特化した中等教育を受けた学生が入学している状況）にある大学で教育を受けている学生に実務面をだけを強調するのは大量のモジュール化した職員を生み出すだけと述べている。なんらかの教育上の仕掛け、担保を保証すべきだと述べている。この議論も現役職員研修レベルでも、通用する議論である。

大谷ら研究者側は理論も重視するが、葉袋らの調査にあるように職員は理論だけでは満足していないことが明らかである。討論や異なる意見を求めている上に、実務レベルの研修へのニーズは他の調査にもあるように大変高い。

しかし、両者の意見にはそれぞれ問題点がある。研究者側の「理論も重視する」は職員のニーズに十分に応えることはできない。また職員の実務を重視する考え方は極めて狭い現状の問題点から意識されたニーズである可能性が高い。単純に実務重視の研修では、すぐに内容が陳腐化してしまう。これでは職員のニーズを満たすことはできないであろう。それよりも学習する姿勢や自ら研究する能力を高めて行くほうが有効ではないだろうか。

#### （5）デジタルライブラリアン研究会 「情報化の進展に対応した公共図書館職員の研修の在り方に関する調査」報告書<sup>7</sup>

この研究はデジタルライブラリアン研究会が「デジタルライブラリアン養成講座を将来全国主要都市においても実施していけるよう、研修カリキュラムの標準化に向けて、研修内容、実施方法等の調査研究を行い、『地域電子図書館』の普及、発展に資することを目的とする。Eラーニングの手法の活用による研修の実現可能性についても検討している。」

希望する研修のテーマと性別（P28）表3.3.4-1

10「利用者調査や地域のニーズ分析などマーケティングに関するもの」29.1%

1 「図書館地域計画やサービス評価など図書館経営に関するもの」 42.2%

2 「電子化やこれからの生涯学習のあり方など図書館の将来像に関するもの」 51.6%

この表で注目すべきことは、10の設問の比率が低いことである。1と2に関しては高い比率を示している。これは何を意味しているのであろうか。

図書館経営や図書館の地域計画は利用者調査やニーズ分析が前提となるはずである。この矛盾については今後、解明していきたい。

#### (6) まとめ

それぞれのニーズは確かに必要性が高いものの、個別に考察していくと、偏りや認識不足が散見される。それでは先進モデルの図書館職員は何を望んでいるのであろうか。

## 4. 先進モデルの業務

### (1) 鳥取県立図書館<sup>8</sup>

ビジネス支援など課題解決型サービスを展開しているが、主なサービスや研修プログラムを検討していく。そのなかで職員の知識・技術に対する考え方を読み取ってみたい。

#### ① 県職員向けの情報活用講座

利用者教育について、各種調査でも質問項目にあがっていない。このサービスは公共図書館職員には浸透していないため、当然ではあるが、先進モデルの図書館には必ず採用されている。利用者教育に付随する能力として、企画力、コミュニケーション能力、プレゼンテーション能力が想定される。この3つは司書の専門的な技術とは言えないかもしれない。しかし一般的な社会人として欠かすことのできない能力である。仮に要望がなくても、これらの要素を研修のカリキュラムに取り込むことが必要であろう。利用講座自体がOJTを兼ねているのかもしれない。

#### ② 情報検索基礎能力試験の講座と試験の実施

試験勉強を行うことで、情報に関する体系的な知識を身につけることができる。職員にはさらに応用2級試験の受験を勧めている。検定試験への挑戦は、体系的な

知識を身につけるための有効な手段となる。

### ③レファレンス研修会

国立国会図書館職員や現職図書館職員、図書館情報学の研究者を招いての研修会を行っている。

### ④「出前図書館」

館外で行われるイベントや講座に関連する図書や図書リスト、複写機を持参し、図書館を宣伝する活動である。予約やレファレンスの受付も実施している。

鳥取県立図書館のサービスは従来のアンケート調査の項目にはなかったものが多い。項目については再検討が必要であろう。

## 5. 汎用的な能力の育成

コミュニケーション、企画書作成、プレゼンテーションなど課題解決能力に関しては、諸調査においては取り上げられていないが、隠れたニーズではないであろうか。例えば、LIPERの大学図書館調査班の調査<sup>9</sup>では、大学図書館職員が考える大学図書館員に必要な知識・技術の体系のうち「汎用的・移転可能な知識・技術領域」に対する必要性が高いとの結果が出ている。

現状維持指向の一般モデル図書館では、あまり汎用的な能力は必要ないのかもしれないが、先進モデルや課題解決型サービスを実施していくには汎用的な能力は必須となる。

分野は違うが、経営学においても理論は現場では役に立たないという議論が存在するという。しかし、マーケティングや戦略計画においては研究者が発表した理論を試し、現場で改変し、経営者が経営知識を増やしていくことを実践している。<sup>10</sup> 図書館情報学でも理論が現場でも役に立つように改善しなければならないのかもしれないが、図書館の現場でも様々な試みをもっと必要であろう。

理論と実務という二元論から抜け出すためには、研修プログラムに課題解決能力やコミュニケーション能力向上プログラムなどを取り入れ、職員の意識改革、知識・技術の更新をして行く必要があるであろう。

## 6. 結 論

職員の個別ニーズだけでなく、理論中心でもない体系的な知識と技術のバランスのとれた研修プログラムが必要である。その知識伝達手法については「図書館職員の研修の充実方策について（報告）」<sup>11</sup> に事例報告されている。先進モデルの職員研修と一般モデルの職員の研修ニーズをどちらを優先すべきか。それは先進モデルであると考ええる。

職員は所属する図書館と先進モデルの図書館を比較し、不足している知識や技術を認識する。その上で、必要な研修やリカレント教育を受講する。得られた知識は必ず実践し、業務改革を行う。図書館職員としての責任を果たすということも意味する。

現在、図書館情報学の検定試験も検討されている。情報検索能力試験にチャレンジすることも体系的な知識を獲得するには格好の機会である。教育を提供する側も、一方通行ではなく、議論と研究発表を中心とする形式に変えて行くことも今後の課題であらう。

## 7. 最後に

図書館によって、さらに職員によって必要とされる知識は異なる。何が必要か、もっと図書館職員は自己主張をして、学び取る姿勢がほしい。

- 1 「地域の情報ハブとしての図書館―課題解決型の図書館を目指して」(2005年)  
([http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm))  
大串夏身編著. 課題解決型サービスの創造と展開. 青弓社, 2008年(図書館の最前線 3)などに詳しく紹介されている。
- 2 これからの図書館の在り方検討協力者会議. これからの図書館像 地域を支える情報拠点をめざして(報告)2006年  
[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf)
- 3 図書館情報大学生涯学習推進室. 21世紀の図書館職員をめざして～図書館職員の生涯学習(研修・リカレント教育) ニーズに関するアンケート調査報告. 1999年
- 4 国立国会図書館図書館研究所編. 都道府県立及び政令指定都市立図書館における研修のニーズと実態 平成11年度図書館情報学調査研究プロジェクト最終報告. 日本図書館協会. 2000年
- 5 野末俊比古ほか. 公共図書館職員の知識・技術に関する意識等の実態  
―LIPER公共図書館班アンケート調査における傾向の分析―  
<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/liper/report06/report.htm> (アクセス2009年3月23日)
- 6 大谷 康晴他. 公共図書館職員養成教育研究者と職員の意識  
―LIPER公共図書館班聞き取り調査に見る養成教育の方向性―  
<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/liper/report06/report.htm> (アクセス2009年3月23日)
- 7 デジタルライブラリアン研究会「情報化の進展に対応した公共図書館職員の研修の在り方に関する調査」報告書 平成15年3月
- 8 大串夏身編著. 課題解決型サービスの創造と展開. 青弓社, 2008年(図書館の最前線 3) 第2章
- 9 永田治樹. 大学図書館における情報専門職の知識・技術の体系:LIPER大学調査から  
図書館雑誌. Vol.99, No.11, p.774-776(2005)  
<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/liper/report06/report.htm>
- 10 石井淳蔵. ビジネス・インサイト-創造の知とはなにか. 岩波書店, 2009年(岩波新書 1183)
- 11 これからの図書館の在り方検討協力者会議. 図書館職員の研修の充実方策について(報告).  
([http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/teigen/08073040.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/teigen/08073040.htm))