

第5章 公立図書館の運営について

第5章 公立図書館の運営について

本章では、公立図書館の現場において、どのような図書館運営の基本方針の下、どのような業務体制でどのようなサービスを提供しているかを記述する。まず、図書館運営の基本方針が、第2章にて指摘した図書館政策・図書館情報化政策と対応しているかを確認する。次いで、図書館運営の基本方針に基づき、公立図書館が取り組んでいる特徴的なサービス内容を紹介し、こうした図書館サービスを実現するために、業務遂行体制もあわせて記述する。最後に、シンガポールの公立図書館サービスにおいて実施されている付加的図書館サービスに関する利用者からの料金徴収について、記述する。

以上のような公立図書館の運営内容の中には、そのまま、日本の公立図書館の運営に適用することが難しい部分もあるのは確かである。また、適用した場合においても、蔵書冊数や貸出冊数等の従来利用されてきた図書館運営の数値目標の向上に貢献するとは限らない可能性がある。しかしながら、特徴的な図書館サービス・業務の背景を把握することは、日本の公立図書館運営にとって参照すべき内容と考えられる。

1. 公立図書館における運営の基本方針

韓国及びシンガポールでは、図書館を知識・情報の拠点や読書振興・教育推進の場として位置付ける図書館政策を具体化するために、公立図書館運営の現場では、以下の2点が重視されている。

- 1) 利用者重視の図書館サービスの提供
 - － 各公立図書館の立地環境や想定される利用者ニーズを踏まえて、施設、資料・情報、サービスの提供を行い、利用者満足度の最大化を図る。
- 2) 継続的な業務効率化の推進
 - － 上記の利用者重視の図書館サービスの提供を実現するために、情報コミュニケーション技術(ICT)の活用を含め、常に最適な業務遂行体制を追求していく。

韓国では、韓国国立中央図書館だけでなく、地方の公共図書館に至るまで、図書館の期待役割は、「知識・情報の提供」にあるという意識が浸透している。中には、図書館が果たす地域貢献は、「情報提供」と「文化観光」であるという認識を持つ公共図書館長もいるほどであった。同時に、学習の場としての位置付けも依然として強く認識されているため、平生教育法制定後における図書館機能に生涯学習教育機能の付加を重視するようになった教育人的資源部の姿勢を反映し、公立公共図書館から平生学習館への名称変更が進むことになった。

実際、現地訪問を行った各公共図書館は、地域や館種を問わず、デジタル資料室におけるコンピュータ等の情報端末機器の装備や学習室等の学習目的の部屋の設備が充実し、なおかつ、利用者で盛況を博していた。すなわち、利用者が求めている図書館サービスを提供していると言える。

シンガポールでは、より一層、利用者の利便性を重視し、図書館職員が継続的に改善意識(マインド)を持って業務に取り組むことを重視している。それは、「映画館よりも利用者を多くしたい」や「いろんなことを実験してみよう」という意識に現れている。こうしたことが、職員一人一人の問題解決能力の向上に寄与している。

以下、本章では、「1) 利用者重視の図書館サービスの提供」及び「2) 継続的な業務効率化の推進」の具体的な内容について、分析していく。

2. 特化型公立図書館の設置

韓国やシンガポールの公立図書館の中には、図書館の資料・情報を特定分野に集中して図書館サービスを提供しているところがある。

ア. 韓国の特化型公共図書館

春川市立中央図書館の分館である春川市立図書館昭陽図書館は、アニメーション分野に特化した図書館となっている。これは、春川市が重点的に育成している産業のひとつにアニメ産業があるためである。同図書館では、アニメに関する書籍や視聴覚資料を収集するとともに、3D映像室を設けている。また、同じ建物に県(江原道)の映像資料センターが設置されている。さらに、子ども向けアニメーション講座(地元ベンチャー企業が製作)を定期的に開催している。

果川市科学情報図書館は、公共図書館としての機能と科学技術や外国語に関する生涯学習機能に特化した施設である。果川市はソウル市の衛星都市であり子どものいる世帯が多いため、幼児や子ども向けのハングルや英語によるストーリーテリングクラスや読書振興イベントがあるとともに、科学技術に特化した実験教室、課外教室、展示コーナー等がある。

イ. シンガポールの特化型公立図書館

オーチャード図書館は、ショッピングモール内にある立地環境を生かして、18-35歳のヤングアダルト層向けライフスタイル図書館として特化し、ヤングアダルト層に関心度の高い、漫画、コンピュータ、娯楽等の資料を中心に収集し、配架している。

また、エスプラネード劇場と同じ施設にあるエスプラネード図書館は、音楽、芸術、映画、ダンス等芸術分野等の舞台芸術に特化した図書館である。

上述の特化型図書館の事例は、日本において特化型図書館を構築する際、どのような資料どの程度を収集し、どのようなサービス等と組み合わせるかを検討する上で、参考となるものである。

3. 特徴的な図書館施設

(1) 民間事業者との連携

シンガポールの公立図書館では、図書館に飲食機能(カフェ)を設け、それらの運営・管理を民

間事業者に委託している。さらに、図書館利用者の利便性を考慮し、館内資料のカフェへの持ち込みが自由となっている。また、民間事業者との委託方式は、当該施設(カフェ)部分の賃貸契約であり、一定の賃貸料収入を得ている。

実際、現地訪問調査先となった2つの図書館に館内カフェが設置され、利用者は、図書館内の資料を持ち込んで、読書や学習活動を行うことが可能である。いずれも開放感溢れた入りや

すいカフェであり、また、カフェ内ステージを使ってミニコンサートを開催するなど、利用者の来館意欲を促す機能であったと言える。両図書館は、ショッピングモール及び劇場に併設している公立図書館のため、こうした併設施設の利用者である若年層を意識した図書館施設と言える。



図 9 オーチャード図書館内のカフェ

(2) 生涯学習施設としての複合化

韓国の平生学習館は、生涯学習機能を中心とした複合的な施設となっていることに特徴がある。ソウル市内にある麻浦平生学習館の場合、図書館機能とともに、教室やホールなど生涯学習プログラムを行う平生学習館、プールなど体育施設の機能が、複合化され、それぞれ多数の来館者で賑わっていた。結果として、図書館機能の利用者数も多くなっている。

例えば、ソウル市内にある麻浦平生学習館の場合、学習室も含めた図書館機能の1日当り利用者数は4,891人、貸出と閲覧を合わせた1日当り利用冊数は5,561冊となっている。

ソウル市郊外の果川情報科学図書館の場合、科学実験室や科学展示室の併設に特徴があった。また、地方中核都市の春川平生教育情報館の場合、麻浦平生学習館と同様に生涯学習プログラムを実践する場所や図書館の歴史に関する博物館が併設されていた。

(3) 利用者の活動(Activity)のための館内レイアウト

劇場に併設された図書館であるシンガポールのエスプラネード図書館には、利用者が音楽や演劇等を体感して楽しめるように、「ピアノ演奏ブース」や「ダンスコーナー」がある。「ピアノ演奏ブース」では、自由に音声を出すことが可能であり、特に防音装置が設置されず、館内全体の利用者が音楽を楽しむことを意図している。また、「ダンスコーナー」では、演劇やダンス等に関連する図書や視聴覚資料を閲覧する以外に、その場でパフォーマンスそのものができるようなコーナーとなっている。このように、利用者

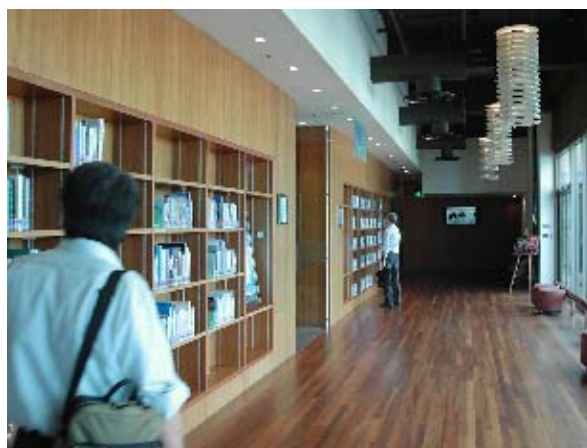


図 10 エスプラネード図書館内「ダンスコーナー」

が図書館の資料を利用しながら、自由に活動(Activity)を行えるようなレイアウトとなっている。



図 11 エスプラネード図書館館内レイアウト

(4) まとめ

民間事業者との連携を日本において当てはめる場合、PFI事業手法等のように民間事業者の専門的な運営ノウハウを引き出しやすい公共施設の管理運営委託方法が考えられる。各公立図書館の立地環境や狙いとする利用者を踏まえて、公立図書館設置者の責任の下で、民間事業者活用の判断を行うことが重要である。

生涯学習施設としての複合化及び利用者の活動のための館内レイアウトについては、利用者重視の視点を追及した施設サービスの提供であり、公立図書館の施設サービスを検討する上で参考とすべき事例であると言える。

4. 図書館サービス・業務の広報

(1) 併設施設と連携したPR活動

ショッピングモールの5階に位置するシンガポールのオーチャード図書館の場合、3階に日系の民間書店が入居している。そこで、同図書館では、民間書店と共同で読書振興イベントを年に1、2回開催している。イベント内容は、それぞれの所蔵資料を紹介し、図書館側としては貸出促進を図るものである。イベント参加を喚起するために、民間書店側は、ペンセット10セットや図書券等を、賞品として提供している。

ショッピングモールには若年層が足を運ぶため、イベント開催の結果、図書館も書店も若年層の利用喚起に繋がり、利用者の競合というよりは相乗効果をもたらしている。

(2) 館内オープンスペースの活用

館内に、企画・イベントを開催するためのオープンスペース(舞台装置)が設けられている公立図書館がある。ここでは、図書館主催の読書会やセミナーを開催するだけでなく、個人や民間事業者・団体に開放し、ライブショー等を開催している。こうした活動を積極的に行うことで、公立図書館への認知度を高めている。なお、館内オープンスペースを利用促進する上で、図書館職員が機器操作を習得し、企画・イベントを開催しやすくなっていることが挙げられる。(“オープンスペースのバックヤードの機器操作は、私たち図書館職員の仕事です”)

(3) 図書館利用を喚起する活動

ア. 韓国: ‘多読王’ キャンペーン

韓国の公共図書館では、例えば、読書月間(春川市立中央図書館では、年2回)に読書量の多い模範的な図書館利用者に対して、表彰を行う制度が設けられている。多読王の表彰結果は、館内で掲示されることになっている。

イ. シンガポール: ‘ASK!’ キャンペーン

現在(2006年2月時点)、国内の公立図書館全体で、利用者から問い合わせ内容に対する回答を館内公開するASK! (Always Seek Knowledge) キャンペーンを行っている。これは、図書館職員の特長・得意分野(コア・コンピタンス)と位置付けられているレファレンス内容を、積極的に開示することによって、図書館の利用促進を図ろうとするものである。キャンペーンへの参加意欲を喚起するため、優秀な(ユニークな)問い合わせの参加者に対して、景品(携帯音楽プレイヤー等)を提供する仕組みになっている。

なお、回答結果の開示にあたっては、問い合わせ者の名前やメールアドレス等の個人情報に対応する部分を削除した上で、行っている。



図 12 ASK!キャンペーンの広告宣伝(写真
下方にある張り紙は、優秀な(ユニークな)問
い合わせのもの)

ウ. シンガポール: 'Celebrating Libraries' キャンペーン

2006年1月より、自分の生活に影響を変えた図書館利用体験談を応募するキャンペーンを行っている。前項の'ASK'キャンペーンと同じように景品(携帯音楽プレイヤー等)付きであり、シンガポール国内の大学や大手企業が協賛している。さらにキャンペーン参加を呼びかけるため、弁護士、記者、国会議員、芸術家など著名人の図書館利用一言体験談を記載したパンフレットの作成やトークショーの開催を行っている。

このキャンペーンについては、2006年7月に開催予定の「戦略的なプレス対応・メディア対応フォーラム」において事例研究として取り上げられることが決定している。効果的で戦略性のある広告宣伝手段として機能し、報道機関を惹きつけ、社会全体に対して図書館や図書館職員への関心を喚起する方法であることが、討議される予定となっている。

(4) まとめ

併設施設内あるいは地域の民間事業者と連携する企画・イベントについては、図書館の利用促進喚起や利用価値向上を提示する上で、有効な手法と言える。例えば、地域銀行の調査部門と連携し起業・創業に関するセミナーを開催することは、地場産業の育成と資金需要の掘り起こしと言う形で双方にメリットのあることだと言える。

また、上述の館内オープンスペースの活用や読書やレファレンスサービス等に関するキャンペーンは、図書館業務・サービスの利用促進方法を検討する上で参考となるものである。

5. 利用者の視点に立った図書館サービスの提供

(1) 利用者向け講座

ア. 韓国:生涯教育プログラム

韓国の平生学習館は、教養・趣味・学習など多様な生涯学習プログラムを豊富に揃えて、地域における学習拠点・読書拠点として機能している。ソウル市内の麻浦平生学習館における「生涯教育プログラム」の概要を記述する。

麻浦平生学習館は、従来、公立図書館であったものが、1999年に平生学習館に改編・名称変更され、2000年以降、教育人的資源部より「ソウル地域教育情報センター」の指定を受けている。同館は、平生学習支援課が中心となり、ボランティアとともに市民向けの生涯教育プログラムを提供している。

- 生涯教育活動の実施場所及び類型
 - － 麻浦平生学習館の本館及び分館における講座が中心であるが、その他、博物館や病院、養老福祉施設を利用した講座、市民団体や老人教育機関等の講師としての活動、直接訪問指導、等がある。

- クムピツ生涯教育ボランティア
 - － 校長先生や会社経営の経験のある55歳以上の退職者が、英語、文字、情報コミュニケーション技術 (ICT) 等に関するリテラシーに弱い受講者向けの支援を中心に、ボランティア活動を行っている。退職者の専門知識を地域社会における生涯教育の資源として活用している。
 - － 現在、185名が所属。
- 利用料金
 - － 有料プログラムと無料プログラムがあり、正規課程の有料プログラムの場合、6ヶ月コースで6万ウォン(約7,350円)。

イ. 上海:上海図書館講座

上海図書館は、1978年より時事問題、文化、法律、科学技術、経済、健康などの幅広いテーマを主題とした講座を開き、市民が学習する機会を提供してきた。開催回数1,000回以上、参加人数は述べ85万人以上となっている。例えば、2003年に重症急性呼吸器症候群(SARS)問題が発生した際、予防措置を専門家に講義してもらうことで、市民への重要情報の提供を果たした。

- 市民講座の実施場所
 - － 上海図書館内の講座センターにおける講演だけでなく、テレビ・ラジオやインターネットによる講座提供を行っている。
- 市民講座の講師
 - － 行政機関の職員
 - － 研究者や弁護士などの有識者・専門家
 - － 企業家や文学者など各分野の著名人
- プログラム内容
 - － 時事問題・政治
 - (例) シンクタンク主任研究員による「上海と長江デルタの再開発戦略構想」
 - (例) 上海市経済委員会委員による「知的財産権と上海市産業の再発展」
 - － 文化・芸術
 - (例) 作家と美食家(料理店長)による「上海伝統の味(上海老味道)」
 - (例) 有名作家による『紅樓夢』放談
 - 古典・経文の朗詠会
 - － 法律関連(市民と法、法律に基づく権利の保護)
 - (例) 上海市食品薬品监督管理局職員による「食品衛生と市民の自己責任—『中華人民共和国食品衛生法』の解説」
 - (例) 弁護士による「刑事訴訟と刑事被告人の権利」
 - － 科学技術・教育
 - (例) 音楽学校教員(ピアニスト)による「中国の環境とフランスの印象—一人の青年ピアニストの話」

- (例) 海外大学教員による「21世紀の生物進化論」
- (例) 「かわいい上海の中学生」という中学生による発表
- － 経済・金融
 - (例) 民間商業銀行の銀行員による「資産管理が生活をよくする」
 - (例) 民間企業社長による「民営企業と中国の先進的生産力の発展」
- － 健康・日常生活
 - (例) 医学大学教授による「飲食と健康の漫談」
 - (例) 病院長による「老年痴呆の予防と合理的な薬の服用」

(2) 付加価値的サービスの提供

ア. シンガポール: 有料化サービス

シンガポール国立図書館庁は、利用者に提供するサービスを基本的サービスと付加価値的サービスに分け、基本的サービスを無料、付加価値的サービスを有料としている。その中には、文献複写や商用データベースの利用等のようにサービス内容の準備・購入のための必要経費の全部または一部を利用者負担としているサービスと、調査研究サービスのように図書館職員の専門性を生かした情報提供として付加価値があると認識されて課金が可能となっているサービスがある。

なお、有料サービスの支払方法は、「EZカード」と呼ばれるプリペイド式のICカードで利用したキャッシュレス・システムとなっている。この「EZカード」は、シンガポール国内の銀行やコンビニエンス・ストア、ガソリン・スタンド等で入手及び利用可能なカードである。

- 有料となっている、主な付加価値的サービス
 - － 利用者登録関係
 - 外国人(永住権非保有者)の会員登録費:10.5シンガポールドル(約770円)
 - 外国人(永住権非保有者)の基本会員年会費:10.5シンガポールドル(約770円)
 - なお、シンガポール人の会員登録費及び基本年会費は無料
 - － 文献複写サービス
 - － マルチメディア・ステーションで提供される商用データベース利用料金(再掲)
 - 1分当り3セント(約2円)
 - － 調査研究などのビジネス向けサービス
 - 1時間当り80シンガポールドル(約5,900円)

イ. 上海: レファレンス・コンサルティングサービス、文献提供サービス等

上海図書館では、資料貸出や資料相談サービス以外に、政府部門、科学研究機関、教育機関、企業などへの情報提供、研究、マーケティングリサーチ、文献検索、研究成果の確認、文献等の印刷と出版、マルチメディア情報関連製品の製作(データベースの作成、CDの製作)、など、あらゆる価値創造となる業務・サービスを実施している。主な価値創造的な図書館サービスは、以下のとおり。

- レファレンス・コンサルティング(参考咨询)
 - － 古書レファレンスサービス
 - 所蔵古書書誌サービス、古書の版本鑑定サービス、古書文献の検索及び複写サービス
 - － レファレンス・情報サービス
 - 資料の検索、市場調査、プロジェクト調査報告用国内海外資料の調査、特定テーマの追跡調査サービス
 - － マーケット・リサーチ・サービス
 - 企業信用調査、各業界の市場調査などマーケティング・サービスを提供
 - 上海市より6年連続信頼できる情報提供機構の評価を受賞、外国からの調査依頼を引き受けられる営業許可書を保有
 - － 科学技術コンサルティング
 - 研究員、副研究員、登録した情報専門家を始めとするメンバーにより、経済、産業、科学技術などの戦略的な研究サービスを提供
 - 上海市より6年連続信頼できる情報提供機構の評価を受賞
 - － 政策意思決定研究コンサルティング
 - ベテラン研究員及び登録した情報専門家による、政策、規制等の戦略と情報の関連研究サービスを提供
 - － 知的所有権コンサルティング
 - 研究員、登録コンサルタントによる、知的所有権の保護方法、戦略、インフォメーション、知的所有権の侵害調査サービスを提供
 - － 科学技術新発明確認サービス
 - 研究成果、発明、特許、新製品、新事業などに関する検索及び評価サービスを提供
 - 国家科学技術部より国家一級新発明確認機構の認定を受領
- 文献提供サービス
 - － 大量の所蔵資料と文献サービス、情報検索、情報コンサルティングに従事するベテラン専門人員を背景に、国内外の個人・団体向けに類型と媒体にこだわらない文献検索、広域検索、図書館相互貸出、情報転送を含む文献サービス。
 - － 上海図書館文献提供センターが中心に実施
 - － 新聞切り抜きサービス
 - 雑誌・新聞の文献情報の抽出とデータベースの開発
 - 活字印刷版と電子版を保有
 - 基本料金は、日刊新聞の切り抜きが1ヶ月50元(約740円)、週刊新聞の切り抜きが1ヶ月30元(約440円)であり、情報加工費は基本料金より15-30%が追加される。また、メディアモニタリング結果の月次報告は1ヶ月800元(約11,800円)
 - － 特定テーマ新聞切り抜き情報サービス
 - 金融分析参考資料
 - － 国内外の中国語・英語の雑誌・新聞から多様な時事争点に関する解説記事・調査報告を切り抜き

- 対象テーマは、マクロ経済、政策関連、金融システム、国内外金融機関の経営・業務に関する分析、主要銀行・金融機関の重要な出来事やニュース、金融・財政に関する一般情報、経済と企業変革、外国為替・証券・保険・不動産等の注目箇所の問題分析、等
- 銀行・金融機関向けに、毎週2回、1回当たりA4サイズ70ページにて提供
- 世界万博ニュース
 - 400紙以上の国内外の新聞に基づき、2010年上海万博に関する記事を切り抜き
 - 電子提供は週次、紙媒体による提供は4週まとめて月次にて提供
- 不動産分析参考資料
 - 香港及び台湾の雑誌・新聞から不動産に関する分析や解説記事を切り抜き
 - 対象テーマは、中国大陸における不動産関連の政策や法令、投資環境、不動産市場の動向・分析、世界各地の不動産投資戦略、等
 - 1993年より始まり、上海における最も早い不動産情報資料
 - 週2回提供
- 中国不動産概要
 - 上海、北京、広東で発刊されている雑誌・新聞より注力された不動産市場に関する分析、解説、事象を切り抜き
 - 上海不動産界に影響のある参考資料として、専門家の中で高評価
 - 10日おきに月3回、1回当たりA4サイズ80ページにて提供され、書籍としても「ダイナミック(動態)」の名で季刊発行
- 企業分析と戦略意思決定
 - 中国国内、香港、台湾で発行された新聞における中国企業の改革に関する最新情報や分析記事を切り抜き
 - 対象テーマは、マクロ経済性による国営企業への影響と対策、現在の企業制度関連法規とその分析、科学的企業経営管理と戦略的意思決定、海外における最新の企業経営の考え方、各業界分析、資本市場、企業の合併・統合・買収に関する成功事例とその分析、等
 - 中国企業の変革活動と関連の深い資料であり、企業の意思決定者や経営者向けに提供
 - 週1回、1回当たりA4サイズ70ページにて提供
- 特別オーダー新聞切り抜きサービス
 - 利用者のオーダーメイドによる特定テーマ(例:競合企業、業界や製品の追跡、ブランドや広告の収集など)に関する新聞切り抜き
 - もしくは、特定の新聞、範囲、要求・指定に基づいた文献提供
- 翻訳サービス
 - 対象言語:英語、日本語、韓国語、ドイツ語、フランス語、ロシア語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語、オランダ語、スウェーデン語、チェコスロバキア語、マレーシア語、インドネシア語等、十数ヶ国語
 - 対象文献の類型:特許関連文書、科学技術文献、ビジネスと法律文書、会社案内、

製品取扱説明書、大型プロジェクト入札文書、市場調査報告書、財務分析報告書、
出国申請資料、公正証書関連資料、等

- 料金は、中国語から英語、日本語への翻訳が千漢字当たり250-350元(約
3,680-5,150円)、英語、日本語から中国への翻訳が千漢字当たり100-150元(約
1,470-2,210円)

(3) まとめ

韓国の生涯教育プログラムや上海図書館講座の提供は、学級講座などの公立図書館における学習プログラムや市民向け講座として、参考となる内容である。また、上海図書館が実践している付加価値図書館サービスについては、公立図書館が主体的に行う情報提供サービスのメニューとして、参考となる内容である。

但し、各種図書館サービスに対する料金徴収については、図書館法を踏まえて、検討することが必要となる。

6. 図書館業務・サービスの改善

(1) セルフサービス図書館

シンガポールでは、館内に図書館職員を配置せず、利用者が自ら図書館の全サービスを行うセルフサービス型図書館「Do It Yourself (DIY) 図書館」がある。これは、元来、シンガポールにおいて「自分のことは自分で行う」という自助努力の意識が浸透しセルフサービスへの理解があるため、公立図書館に関する開館時間の延長ニーズへの対応策として、DIY図書館コンセプトが使用されたのである。

2002年12月のセンカンコミュニティ図書館を端緒に、アンモキオコミュニティ図書館やクィーンズタウンコミュニティ図書館にも、DIY図書館サービスが部分導入された。DIY図書館サービスの主な内容は、利用者登録とレファレンスサービスである。また、各機器の操作等が不慣れな利用者に対しては、ボランティアが対応している。

- 利用者登録
 - － 館内に設置されている専用キオスク端末(右図参照)があるため、登録希望の利用者は、NRIC (National Registration Identify Card: シンガポールの身分証明書)等の身分証明書をキオスク端末に挿入して必要事項を入力することにより、利用者登録完了となる。
- レファレンスサービス
 - － DIY図書館におけるレファレンスサービスとは、「サイブラリアン(Cybrarian)」という、パ



図 13 センカンコミュニティ図書館に設置された専用キオスク端末

ソコンを利用した画面共有 (co-browsing) 装置を応用したシステムに基づいて実施される。この装置を利用することにより、利用者はどこからでもレファレンスに関する質問をすることができ、国立レファレンス図書館 (シンガポール国立図書館庁の7-13階) にいる司書がそれに対応することができる。例えば、資料の所蔵や配架場所等に関する質問でも、他の図書館にいる職員がオンライン目録で検索し、さらに資料の配架場所をモニターで示すことも可能となっている。

(2) 返却業務の改善

その他、シンガポールでは、図書の返却についても、「ブックドロップシステム」により、業務の効率化が進められている。

利用者は、図書をブックドロップと呼ばれている返却口に入れると、予め図書に貼付された無線タグ (RFID) により、図書が所蔵館や配架場所が読み込まれ、返却処理が行われる。これにより、各公立図書館に返却カウンタが不要となり、利用者は借りた図書をどの図書館で返却することが可能となった。なお、ブックドロップは、銀行のロビー等図書館以外の場所にも設置されている。但し、図書の配架や図書館間の配送処理は、人手を必要とする。図書館から図書館への資料の移動は、一日に2度、郵便を利用して行われる。

(3) 公立図書館における自己点検

シンガポールの各コミュニティ図書館長は、毎月、図書館利用状況を所属する地域図書館に報告することになっている。提出する数値情報は、言語別年齢層別の貸出数である。また、利用状況や業務改善状況について、公立図書館同士で競争している。

(4) まとめ

図書館業務・サービスの改善は、図書館職員 (司書) の特長・得意分野 (コア・コンピタンス) がレファレンス機能にあることを踏まえ、図書館職員のレファレンスサービス以外の業務への負荷軽減を目指すために、セルフサービス化や自動化を進めているものである。こうした業務改善の考えは、週末等の時間帯における貸出・返却カウンタが混雑する都市近郊の公立図書館にとって、学ぶべき点がある。情報コミュニケーション技術 (ICT) で補足できることは有効活用し、あるいは、貸出・返却カウンタとレファレンス (図書相談) コーナーの分離などが想定される。

一方、地方の公立図書館のように貸出・返却カウンタの繁雑度合いが負担にならない場合、貸出・返却担当がレファレンス業務を兼務するという方法が考えられる。

いずれにせよ、各公立図書館で継続的に業務効率化を目指すことが肝要である。

また、図書館業務・サービスの自己点検活動は、業務・サービスの改善を促進する上で重要である。よりきめ細かい評価指標を検討する上で参考となる。