

研究ノート

公共図書館の利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシー (知識, 能力, スキル) とは何か: オンタリオ州 (カナダ) を事例として

前川和子

(元大手前大学教授・桃山学院大学特別研究員)

Competencies for a librarian who is responsible for the public service in the public library - A Case in the Province of Ontario, Canada

By Kazuko MAEKAWA, Ph.D.

(Researcher at St. Andrew's University)

抄録

カナダオンタリオ州の Ontario Library Service (以下, OLS) は利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシーの内容を作成している。それらは9領域にまたがっており, その具体的な内容を紹介し, 若干の考察を試みた。

Abstract

Southern Ontario Library Service (SOLS) of Ontario Ministry of Tourism, Culture and Sport has made a list of competencies for a librarian who is responsible for the public service in the public library. The competencies are described in detail, dividing into 9 fields. I introduced those competencies and discussed about them.

1 はじめに

第2次世界大戦後日本はアメリカの図書館学を学び, 1950年に「図書館法」が施行された。公共図書館を運営する時その図書館運営をお手本としてきた。1960年代からその上に『中小レポート』1) 『市民の図書館』2) の経営方針を取り入れ, 日本の公共図書館は発展してきたといわれている。図書館は利用者に気軽に図書館の資料を提供し, 利用者の読書と調査活動を支えてきた。第2次世界大戦前から日本は教育によって世界でも有数の識字率の高さとなっている。それ故, 市民の近くには手軽に購入できる書店や貸本屋も存在していた。その中であって公共図書館は一定以上の水準をもつ蔵書を揃え, 利用者の知的好奇心を守ってきたといえる。しかし, 近年公的な貸本屋という評価や書店や出版社との共存が出来ていないとの意見が声高に叫ばれる中, 本来の図書館の在り方も問われることとなった。

本稿では, カナダのオンタリオ州が公開している公共図書館の利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシーの具体的な内容を紹介し, 若干の考察を試みた。このコンピテンシーは, 以前に紹介

した公共図書館長のコンピテンシーと同じく 3), Ontario Ministry of Tourism, Culture and Sport の外局である Southern Ontario Library Service (以下, SOLS) によって作成されたものである。本稿では, 最近の URL である Ontario Library Service, *Competencies Index to Public Library Staff - Public Service*. (<<https://resources.olservice.ca/c.php?g=722620&p=5170124>> 等) を使用した。

2 公共図書館と図書館員に必要なコンピテンシー

SOLS は, 公共図書館員に必要なコンピテンシー (Competencies for public library staff competencies: 知識, 能力, スキルで構成されるとしている) を, 1) 人間関係 (personal / interpersonal), 2) マネージメント/リーダーシップ (management / leadership), 3) 利用者サービス (public service), 4) コレクション管理 (collection management), 5) IT (information technology) の 5 領域に分けて作成している。

その中の「3) 利用者サービス (public service) が公共図書館, 公共図書館員に要求されるコンピテンシーである。本稿では, この 3) 利用者サービス (public service), すなわち図書館サービスを対象とした。

SOLS の図書館サービスは, 9 つの領域に分かれている。それらは, 1 Customer Service, 2 Access Services, 3 Adult Services, 4 Programming & Outreach, 5 Reader's Advisory, 6 Reference, 7 Patron Training, 8 Children's Services, 9 Young Adult Services である。

2.1 SOLS と日本の図書館サービスの考え方の違い

「利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシー」は, 「public service – competencies」の訳である。日本においては図書館サービスをどのように分けているかを, 最新のハンドブックを参照してみたい。図書館サービスは, 次の通りである。『図書館ハンドブック 第 6 版』4) の目次は, 以下のよう示している。これらが日本の一般的な図書館サービス (利用者サービス) と考えられている。

B 資料提供サービス

1 閲覧 2 貸出 3 読書案内 4 複写サービス 5 リクエスト・予約サービス

C 情報サービス

1 情報サービスの種類と特性 2 レファレンスサービス 3 情報検索サービス 4 レフェラルサービス, その他の情報サービス

D 利用教育

E 図書館の文化活動

1 文化活動の意義 2 広報活動 3 資料展示・展示会 4 行事・集会活動

F 利用者別の図書館サービス

1 児童サービス 2 ヤングアダルトサービス 3 一般成人サービス 4 高齢者のへのサービス 5 障がい者へのサービス 6 施設被収容者, 在日外国人等へのサービス

SOLS は 9 つのサービスは並列的に扱われているが、日本の場合目次では、児童サービス、ヤングアダルトサービス、一般成人サービスは、「利用者別の図書館サービス」に含まれている。さらに同じく含まれている、高齢者へのサービス、障がい者へのサービス、施設被収容者、在日外国人等へのサービスは、SOLS においては、児童サービス、ヤングアダルトサービス、一般成人サービスの中にそれぞれ含まれているのである。

さらに興味深いのは、SOLS の挙げている図書館サービスの重みづけで (コンピテンシーの量という意味であるが)、児童サービスとヤングアダルトサービスが一番多く、次に Customer Service、その次に Programming & Outreach と Patron Training が位置し、そのあとの 4 つのサービス (Access Services, Adult Services, Reader's Advisory, Reference) が並んでいる。もちろんこの 4 つのサービスの重要性は今も変わらないであろうが、SOLS の注意は現在、より児童サービスとヤングアダルトサービスに向けられていると考えていいのかも知れない。3 において、児童サービスとヤングアダルトサービスについて考察した。

2.2 公共図書館員に要求されるコンピテンシーの内容

9 の領域には、その領域についての説明があり、その後にその領域に必要とされるコンピテンシー (以下、C) を列挙している。各領域にはそれぞれ複数のコンピテンシーが存在し、そのコンピテンシーは関連する知識、スキルを具体的に文章で記している (以下、●)。

2.2.1 顧客サービス (Customer Service)

図書館の顧客サービスは、市場におけるのと同じくらい図書館内でも重要である。図書館サービスと民間企業のサービスは基本的に異なるが、利用者あるいは顧客の行動や期待の多くは共通している。すべての顧客は、とっつきやすく親しみのある、知識の豊富な人に助けをもらうことが好きである。

C1): 図書館利用者に温かい歓迎の気持ちを込め、そして尊敬の念をもって支援を提供する

- 図書館との生涯にわたる関係をつくる機会として、様々な対応を行う
- 顧客を安心させる支援の気持ちがあることを伝える
- すべての顧客が重要であり、彼らが正しい場所にきたのだと感じられるようにする
- 細かく注意を払っていることを知ってもらうために、笑顔、アイコンタクト、ボディランゲージを使用する
- 顧客の要求とその要求の背景を理解するために、注意深く耳を傾ける
- 顧客に共感し、要求の性質に関係なく、判断は差し控える
- 顧客の要求を満たす手順またはプロセスを説明する
- 様々な対応の最後に、顧客満足に対する個人的な責任を負う

C2): 図書館利用者のニーズを予測し、期待を上回る支援となるよう積極的に機会を追求

- 図書館利用者が支援の依頼をするように近づく

- 図書館を使う時の使い難さを理解し、それが最小限になる方法を支援しようと試みる
- 図書館利用者の期待をはるかに超える
- 図書館利用を観察し、会話を通してそのニーズを予測する
- 図書館利用のパターンと顧客ニーズをより良く理解するために、同僚との会話も大切にする

C3): 障がいをもつ利用者を支援し、特別なニーズを用意する快適さを示す

- 尊厳、独立性、統合、機会均等というアクセス可能原則を理解する
- 尊厳の気持ちをもち、役立ち、対応するという態度で障がいをもつ人に対応する
- アクセス可能なテクノロジーのハードウェアとソフトウェア (例えば、ZoomText, CNIB リーダーなど) の使用を促進したり、デモンストレーションしたりする
- 図書館のアダプティブ・テクノロジーや、アシスティブ・テクノロジーを使って人々を支援する

C4): 図書館が提供するプログラムやサービス全部についての優れた実用的な知識を示す

- 利用者が図書館の提供するものを、使いこなせるための支援を必要としていることを理解する
- 利用者のニーズや興味に関連するプログラムやサービスについて、利用者に提案する
- 館内発行物を読んだり、図書館のウェブサイトを頻繁にチェックしたりして、新しいまたは更新している図書館プログラムやサービスを知る

C5): 図書館のパブリック接続技術、周辺機器、装置やネットワークに関して利用者を快適に手助けする

- 図書館のパブリック・アクセス・コンピュータ、プリンター、スキャナー、そしてコピー機でどのように利用者を助けるかを理解している
- 図書館のワイアレス・ネットワークに接続する方法を利用者に説明する
- コンピュータ接続、予約、時刻、印刷管理システムの使い方について利用者に教える
- 公的なコンピュータのセキュリティ制限と、利用者のファイル保存についてのオプションを理解し説明する
- マウス、キーボード、印刷、インターネット接続、そしてダウンロードやファイル保存を含む基本的なコンピュータの機能に関する質問や解決法について利用者を支援する
- 図書館の OPAC や e-リソースへの接続方法について利用者に教える

C6): 利用者のパーソナル・ポータブル・デバイス関連で問題なく支援できることを示す

- スマートフォン、タブレット、ラップトップや e-リーダーなどの個人的なデバイスで図書館資源に接続する方法を利用者に教える
- ポータブル・デバイスや web ベースのストレージ・オプションからデータを取ったり、保存したりすることに関して、利用者を支援する
- パーソナル・ポータブル・デバイスで、図書館のワイアレス・ネットワークに接続することに

関して利用者を支援する

- 電子書籍，電子オーディオブックやビデオをダウンロードすることに関しての疑問や解決法に関して，利用者を支援する

C7): 利用者との困難な状況に対処するための効果的な技術を適用する

- 利用者に図書館ポリシーに従うことを勧める；公式の方針や手続きから外れる時，良い判断をする
- 利用者の懸念に尊敬と共感をもって対応する
- 困難な状況において冷静で専門職的な態度を保ち，効果的なコミュニケーション技術を当てはめる
- オンラインでや対面で共有された苦情や問題に，素早く専門職的なやり方で答える

2.2.2 アクセス・サービス (Access Services)

アクセス・サービスは，うまく調整された方法で資料を動かし，メンバーシップの追跡調査と閲覧サービスを積極的な顧客経験にするよう努力をつづける

C1) カウンター業務の基本操作を理解し実行する

- 図書館機械化システムの一般知識とカウンター手順に適用する特別な操作知識を示す
- すべての図書館資料の取り扱い手順 (貸出，返却，更新，予約や置き置きなど) を正確に行う
- 新規登録者の追加，更新レコード，罰金の処理やその他お金に関わることを正確に行う
- OPAC(オンライン目録) の知識を示し，コレクションの中から求める資料を見つけるための様々な戦術を使う (件名標目，著者，タイトル，キーワード検索などを通して)
- 利用者の記録に関する州のプライバシー法，図書館方針や手順を理解し従う
- 図書館技術，自動化システム，カウンター手続きや方針の最新の変化に気付く
- 書架への返却，空きスペースのチェック，書架点検を正確な手順で行う

C2) 利用者が最高の図書館利用を行なえるよう支援する

- 図書館内や他図書館との相互利用手続き，図書館資源の共有，そして予約や図書館に無い資料を得るための他のオプションを説明し実行する
- 利用者に利用可能なオプションサービスを理解し，説明する。それは例えば，身体の不自由な人たちの更新資料，利用者区分のチェックを含む
- 著作権を含んだ，図書館カウンター，情報資源を共有する政策，手順を理解し，説明し，遵守する。
- カウンターにおいて職務を遂行する上で起こる (罰金や手数料，紛失資料，政策問題などの) 問題を適切に解決できる

2.2.3 成人サービス (Adult Services)

コミュニティへの図書館サービスの提供は、多様な要求や満たされるべき関心事を考えた場合、簡単なことではない。人口の高齢化に伴い、年を重ねた人たちや高齢者の要求にサービスする能力の重要性は拡大している。

C1) 成人の人々全体の要求や関心事にあう図書館サービスをデザインし、実施する

- コミュニティ内の大人や高齢者の関心事を見つけるために様々な継続的な方法を使う (人口データを利用する、利用者と非利用者の調査を行う、現在のイベントに従う、直接サービスのスタッフからの意見を得る、など)
- コミュニティについて集められた人口統計やその他のデータを分析し、対象とする人々の要求や興味にあう様々なサービスを展開する
- 高齢者 (ベビーブーマー世代から高齢者まで) の範囲を理解し、彼らの図書館に関するスキルや知識、強味や弱みを理解しながら、彼ら/彼女らの特有の要求と興味を特定する
- 他の図書館部門との繋がりを創り出す
- 成人へのサービスにおいて、よく似たゴールや目的をもつコミュニティにおける潜在的なパートナーを特定し、協力的なサービスに発展させ、図書館サービスを拡大し強化するプログラムを開発する
- コミュニティにおける高齢者にサービスする機関や協会、機関を特定し、定期的な連携を維持する
- 高齢者用のプログラムやサービスを企画し、実施し、評価する時は、高齢者の意見や希望を述べてもらい検討する
- すべてのサービスとプログラムは、図書館ポリシーと手順にあわせる
- すべての図書館サービスは、適切な評価戦略を使って行う (評価フォーム、顧客満足調査、直接サービス担当スタッフや他の関係者からの意見など)。そして、その結果を将来のサービスのために有効に使う

C2) 高齢者が質の高い図書館サービスを受けられるように、その要求を明確にし関係者と連携する

- 高齢者への歓迎的、支援的、そして決めつけない態度をモデル化し、進める
- 図書館のガバナンス構造に含まれる高齢者へのサービス案内を促進し、図書館計画や予算プロセスに含まれるよう強く進める

C3) ウェブツールとソーシャル・ネットワーキングを使い、利用者にサービスを提供する

- 物理的な図書館を超えて、拡張する方法で利用者と結びつく重要性を理解し繋げる
- ツールを調査し評価し、そして図書館サービスとコミュニティの要求に最も適したもの (ブログ、ウィキ、ウェジェット/ツールバー、ソーシャル・ネットワーク、その他新しく出現するオンラインツール) を識別する
- 目的に沿った効果的な図書館サービスを提供するために選択したツールの習熟度を示す

- 図書館利用者とともに彼らの要求にあった新しく出現してくるソーシャル・ネットワーク・ツールの可能性を探る
- 利用者がオンラインで繋がるユニークな機会、規範や制限を理解する
- 新しく出現するツールや技術に追いつくための戦略を考え、ベストプラクティス (最善の実践) を探し、共有するための専門家集団と繋がりをもつ
- 利用者がウェブツールの設定や使い方、およびソーシャルネットワーキングコミュニティに参加することを支援する

2.2.4 図書館サービスとアウトリーチ (Programming & Outreach)

図書館は、学びや社会とコミュニティの発展、創造や変革に手助けする図書館プログラムを通して、コミュニティと繋がる新しい方法を見つけるべきである。アウトリーチ活動とプログラムサービスは、また非利用者、十分なサービスを受けていない人々、そして特別な要求をもつ人々にサービスを提供する効果的な方法でもある

C1) 図書館の使命を進める図書館サービスとアウトリーチサービスを管理し提供する

- 図書館のゴールと目的に沿い、そしてコミュニティの関心と要求にあう図書館サービスとアウトリーチサービスを見極める
- 成人用図書館サービスとしての図書館サービスとアウトリーチサービスの価値を理解し、促進する (教育的社会的価値、認知への刺激、サービス不足者へ到達することなど)
- 成人用図書館サービスとアウトリーチサービスの目的を決める (例えば、成人とティーンを繋げる、コンピュータ・リテラシーをあげるなど)
- 図書館サービスとアウトリーチサービスを実施するための予算を決め、図書館サービスとアウトリーチサービスを図書館予算に統合しようとする
- IT や他の部署とともに図書館サービスのための技術要件を整理する
- マーケティング活動と連携する中で、図書館サービスとコミュニティへのアウトリーチサービスを促進する
- 図書館サービスとアウトリーチサービスをサポートする所蔵資料構成を調整する
- 適切な評価戦略 (評価表、発表者の報告、直接サービス担当スタッフのデータなど) を使って、図書館サービスとアウトリーチサービスを評価し、将来の図書館サービス改善のためにその結果を使う

C2) 対象とする成人グループ (高齢者、新カナダ人、求職者) のために情報と特別なスキルと娯楽を提供するアウトリーチサービスとプログラムをデザインし、実施する

- 市場や特別な興味をもつグループを特定するためにコミュニティについて情報を分析し、対象となる人々の要求や興味にあう様々な図書館サービスを開発する
- すべてのアウトリーチサービスと図書館サービスの努力を、図書館全体のゴールや目的と調整する

- 適切なサービスを受けていない個人やグループ (障がいをもつ人々、病気や高齢のため家から出られない人々、施設に入っている人々、遠隔地の人々、英語を話せない人々、移民、識字率の低い人々) を特定する
- 対象とする人々のそれぞれの特別な要求を理解し、彼らと連携して彼らに適切な様々なサービスやプログラムを創る
- 成人の知識と経験を知り、彼らに図書館でボランティア活動をする機会を提供する
- 遠隔地の利用者に届ける様々なオプション (メール、移動図書館、オンライン、マルチメディア) を探る
- 図書館サービスをデザインする、そしてコミュニティの中の特別な言語や識字の要求にあわせたコレクションと情報源を構築する
- 対象としている人々の識字要求にあう他のコミュニティの中のグループと協力する

C3) 魅力的な成人用図書館サービスを開発し提供する

- 興味深く魅力的な図書館サービスを創出するための、新しいアイデアや実験を追求する
- 研究を通して、類似機関との比較分析を通して、また、同僚や顧客グループとの相談を通して、プログラムのオプションを調査する
- 伝統と図書館サービスのトレンドを理解する。後者はゲームやメーカースペースなどの分野における発展と可能性を追跡する
- コミュニティの文化の多様性を知り、誇れる図書館サービスを開発する
- 図書館サービスを計画し実施し評価することに、利用者を積極的に巻き込む
- 図書館の外のサービス拠点を特定する
- 新しく図書館サービスを創るにおいては、他の部署、コミュニティ機関や個人と協力する機会を同定する

2.2.5 読書相談 (Reader's Advisory)

利用者への読書相談は、読書が意味のある活動である環境を育成し、読書相談担当のスタッフはコミュニティ内の読書の重要性や楽しさを提唱する。利用者が次に読む素晴らしい物語を見つけたり、読者をノンフィクションのコレクションに興味をつなぐ上手な援助は、図書館所蔵の知識、読書相談のスキル、そして巧みな会話を含む。

C1) 利用者に良く知られているものを選び、娯楽用の読書、映像を観ること、そして聴くものを選ぶことを支援する

- 図書館のコレクションや、図書館の読者に興味のある資料についての幅広い知識を有することを示す
- 出版の傾向についての知識を示し、ブック・バズのトップでもある (本について語らせたら、いくらでも話せる)
- 広く読んでいて、情報源の間のつながりや、情報源について利用者と会話する能力を示す

- 魅力についての理論を理解し、利用者から引き出した情報を注意深く聴き、利用者にとって魅力となるものを解釈して提案をする
- 書き方と話し方の両方から、本の性格と魅力を簡潔かつ効果的に伝える
- 利用者が魅力を感じるものと一致する図書館資料の選択を行い提案する
- 利用者の参加や貢献を奨励するために、ウェブツール (ブログ、ウィキ、ソーシャル・ネットワーク) を使う
- 提案した資料についての利用者からのフィードバックを求め、それによって将来の提案を調整する
- 読者相談のすべての要求を平等に偏りなく扱う
- 利用者が興味ある資料を見つけたり、図書館所蔵資料へのアクセスを増やしたりするために、ブックリスト、同類の読書 (read-alikes)、ブックトーク、展示、そして他のツールを作成する
- 対面型、バーチャル型の読書相談を行う
- コミュニティのメンバーと、タイトル、著者、そして読書について生き生きとした会話をするために、ソーシャル・ネットワーク・サイトやツールを使う

C2) 読書相談者として十分な情報を得ている状態に保つための戦略を展開する

- 資料を識別するために様々なオンラインや印刷媒体の読書相談用情報源を使う
- 新しい主要作家、フィクションのジャンル、ノンフィクションの主題や最新版の知識を維持する
- 読者の興味についての情報交換の手段として、同僚との会話に参加する
- 様々な手段を通してポピュラーカルチャーについての知識を最新に保つ
- 読書相談のための最高の実践を探し共有するために専門家集団と繋がる

2.2.6 レファレンスサービス (Reference)

図書館は、コミュニティの中で最も大きく集中した情報資源を所有し、組織化し、アクセスを提供している。レファレンスサービスのスタッフは、情報を探す行動や情報ニーズを考慮し、利用者の最も有効な方法でアクセスを提供する

C1) 図書館利用者の情報要求に応える

- 利用者の実際のニーズをもっとも良いかたちで満たすために (追加情報を求めたり、述べられていないニーズを測ったりなど)、直接またはオンラインにおいて、効果的レファレンスインタビューのスキルを実行する
- 守秘義務を守り、年齢、人種、性別、民族、能力や経済的地位といった範囲のバイヤスを除いて、利用者の要求を支援するために対応する
- 情報探求の行動や人々が助けを求める様々な方法や、図書館を常に使っている利用者が支援を求めたくない可能性もあることを理解する
- いつでも対応するという態度や、積極的に聴く態度や、良否の判断をしない対応を含む、強い

対人コミュニケーションスキルがあることを示す

- 利用者の知っていることを確認し、情報を探し情報源を選択するにあたり、パートナーとして利用者に関与する
- 質問には豊富な知識で答える。それは、適切な範囲と読解レベルにあわせた情報提供にする
- 図書館利用指導の機会を見定め、利用者自身で情報探索能力を上げられるようにする
- 利用者のために自分で学ぶ努力へのサポートを提供する
- 館内で困っている利用者に声掛けすること (ロービング・レファレンス) を常に行い、この形のサービスが容易にできるスキルを持つ
- レファレンスサービスのスタッフや利用者、その他の関係者からのフィードバックを通して、レファレンスサービスの対話の成功を評価する

C2) 要求された情報の探索とコンピュータ検索を提供し、正確で適切な範囲の結果を提示する

- 紙媒体とオンライン情報資源の両方を含む、レファレンスコレクションの知識を示す
- 支援を提供するために使う情報源 (印刷資料、データベース、インターネット) の一番良いものを提供する
- 効果的な「問い合わせ言語」の検索 (クエリ) を実行するための、複数の情報源や検索戦略を使える能力を示す
- 検索やトピックを適切なものにするために、利用者とレファレンスインタビューのプロセスを続ける
- 様々な情報源から情報を統合し、結果の品質と制度を評価する
- 利用者の特別なニーズと特性にピッタリな答えに直し、利用者が結果を理解したかを確認する
- フェデレーション検索 (1 つ以上の検索エンジン上に構築された検索アプリケーションを介して、様々なソースから情報を取得) の利点と限界を理解する
- 図書館が所蔵する情報源の限界を認識し、利用者または質問を他の図書館、個人あるいは機関 (エージェンシー) に適切に参照する
- 最新テクノロジー・ツールを探索のために使い、新しいツールやプラットフォームの探索に継続的な努力をする

2.2.7 図書館利用指導 (Patron Training)

図書館の規模にあわせて、利用者教育プログラムの開発担当マネージャーや、その部署としての責任者が存在する場合がある。責任がどこにあるかに関わらず、利用者教育と情報リテラシーの開発は、そのコミュニティに図書館がサービスする極めて重要な方法である。(

C1) 図書館利用者としてのスキルを築くために情報教育と支援を行う

- 図書館利用者にとって、ちょうどピッタリの学ぶ機会に気づき、あらゆる要求に応える準備ができていて示す
- 利用者が自己ペースで学ぶために、個別指導書や他の情報源を見定め利用可能にする

- 利用者に OPAC やデータベースの検索で支援し、情報ニーズを認識する能力、情報ニーズに出会う能力、そして結果を評価する能力の開発を助ける
- 利用者がインターネットにアクセスして探索したり、一般的なセキュリティ・プロトコルを理解したり、情報資源の場所を見つけたり、あらゆるタイプのファイルをダウンロードし、保存するのを支援する
- 利用者にウェブベースの電子メールプログラムを支援する (サインアップ、メールの作成と返信、連絡先の管理、添付ファイル、スパムやフィッシングメールの見定め)
- 学習する人に対して忍耐と共感を示し、積極的に話を聴く
- 利用者の公的学習への必要性を認識し、図書館内のクラス・スケジュールや他のコミュニティ機関を通して適切な機会を見定める

C2) 利用者の情報リテラシースキルの教育や、他の教育的要求にあう教育プログラムを開発する

- 図書館の正式な教育プログラムの目的を定める
- 情報リテラシー (コンピュータとメディアリテラシーを含む) の範囲と重要性を理解し、図書館が担うべき情報リテラシーの目標を定める
- 様々な継続中の方法によって、図書館利用者の重要なトピックと興味を特定する (類似機関との比較、利用者調査、直接サービス担当スタッフからの意見を集めるなど)
- 個々の指導 (教育) イベントに望ましい成果を定め、それらの成果が出るカリキュラム/プログラムを構築する
- 基本的な指導 (教育) 設計の原理を理解し適用する
- 図書館利用者の指導 (教育) のための予算を立ち上げ、図書館経営への価値を上げる
- 指導 (教育) プログラムにおいて、他の部署や機関と協力するためにパートナーとして機会を特定する
- スタッフと利用者のために指導 (教育) を組み合わせる機会を特定する; そうすることの利点と欠点を理解する
- 指導 (教育) のための情報源 (技術、空間、教える人) を特定し、それらを入手するために適切な部署と連携する
- 教える人 (図書館スタッフ、外部の人、ボランティア) と指導 (教育) 資料 (外部資料を使用、新しく作成、今あるものを使う) を見定め管理する; クラスのスケジュールを管理する
- 適切な評価戦略 (終了後評価フォーム、教えた人による報告、など) を使って、指導 (教育) プログラムを評価し、今後の指導 (教育) 内容と発信のために結果を使う

C3) 述べた結果を成し遂げるための正式な指導 (教育) を実行する

- 成人の学習原理を理解した上で、指導 (教育) を提供するための適切な形とプレゼンテーションの方法を選ぶ
- コンピュータラボのセットアップを含む、学習環境を用意する
- 効果的な指導 (教育) 技術を実践する (考えを明らかに示す、コミュニケーションをとる、学習

スタイルに合わせた様々なアプローチを使う, 受講生の考えを積極的に聞く, など)

- 多様性を尊重し評価する, 学習環境を積極的に育てる
- 指導 (教育) 効果についてのフィードバックを受け入れ, そしてテクニックや行動を改善する機会を求める

2.2.8 児童サービス (Children's Services)

図書館サービスへの平等なアクセスを通して, 子どもたちは読書の愛を育て自分自身で学べるようになる。積極的な図書館経験の結果として子どもたちは, 一生を通して図書館利用者になる。

C1) コミュニティにおいて, 子どもたちの要求や興味に出会える図書館サービスを設計し実現できるようにする

- コミュニティについて集められた人口統計やその他の統計データを分析し, 子どもたち, その家族や保育者の要求や興味を知り, 広く様々なサービスを開発する
- 児童サービスの方針と手順が, 連邦政府, 州, 地方の法律, 図書館の方針や手順に沿っているのを確認する
- 子どもの発達や体験学習のニーズに適したサービスや場所を提供する
- 子どもたちが丁寧なサービスを受け, 図書館を利用し, 図書館プログラムに参加することが励まされる環境を確立確認する
- プログラムやサービスを計画, 実施そして, 評価をする時, 子どもたちの意見や希望を促し検討する
- 他の部署と協力し合う
- 子どもたちにサービスするためによく似たゴールや目標をもつコミュニティの機関とパートナーシップを組み, 子どもたちと家族のためのプログラムを拡張し, 強化する協力サービスとプログラムを開発する
- コミュニティで子どもたちにサービスする行政機関や施設, 組織と定期的にコミュニケーション法を同定し, その関係を維持する

C2) 子どもたちが質の高い図書館サービスが受けられるように, 子どもたちの要求を関係者に明確にし, 伝える

- 子どもたち, その家族と保育者に対しては, 歓迎的, 支援的, 決めつけない態度をモデル化し, 促進する
- 他のスタッフに児童サービスの意識を高め, そのサービスの提供に関連したオリエンテーションと指導 (教育) に貢献する
- 図書館組織内での児童サービスの意識を促進し, 図書館の計画と予算プロセスに包含されるためにロビー活動をする。
- AODA 規制 (アルコールやドラッグ規制) の適用や情報源やサービスにアクセスすることを含めて, 図書館計画全体の中で子どもたちの要求を支持する

- コミュニティの中で、子どもたちとその家族と保育者の多様性に十分に応えられる意図を有する進行中の広報を設計し、実行し、評価する

C3) 子どもたちや家族の図書館サービス利用を増大させるためと、サービスが行き届いていない人々に行き届くように、アウトリーチサービスを定義し、実施する

- サービスが行き届いていないか、まだサービスがされていない (障がいがあったり、家族で教育されていたり、施設に入っていたり、遠隔、英語が話せない、識字率が低いなどのため) 子どもたち (個人やグループ) を同定する
- 各対象になる人々の特別な要求を決定し、それらの要求にピッタリあう様々なプログラムとサービスを設計し、マーケティングを利用して促進する

C4) 子どもを守る親、保育者、他の大人たちと一緒に働く

- 子どもたちとともに働くコミュニティの様々なメンバー (親、教育者、保育者など) と情報共有し、調整することの重要性を理解する
- 子どもたち、家族、保育者の要求にこたえる図書館やコミュニティの情報源についての知識を築き更新する
- 子どもたちと世話する大人を教育する必要性を見定め、その人たちに改善や指導を助ける様々な情報源を提供する

C5) 子どもたちと繋がり、年齢に応じたデジタルリテラシーをサポートするために、ウェブツールとソーシャル・ネットワーク・コミュニティを使う

- 年に応じたオンラインツールや環境に、子どもたちを導くための重要性を理解し明確にする
- 子どもたち専用のウェブツールやソーシャル・ネットワーキングのコミュニティを調査し、それが学習を強化し、子どもたちの情報要求にあうか、可能性を評価する
- 子どもたちのためのオンライン・エンゲージメントのユニークな機会、基準、リスク、制限を理解し、図書館がセッティングし、年齢グループに適切なソーシャル・ネットワーキング・ツールを使うためのガイドラインを作成する
- 子ども用のデジタル情報源にアクセスする子どもたちを支援する
- 子どもたち、親、保育者が新しい技術をナビゲートし、信頼できるオンライン情報を特定するのを助ける
- 子どもたちのためのインターネットや他の電子情報資源を管理する効果的な手段を設立する

C6) 情報に対する子どもたちの要求を促進し、正確で適切な答えを提供する

- 子どもたちの守秘義務を守りながら、本当の言葉に表れていない要求を引き出す効果的なレファレンスインタビューのスキルを実行する
- 年齢、人種、性別、民族、能力、経済的地位を超えてバイアス無しに子どもたちの情報要求に対応する; それらの性質に関係なく質問に答える

- 子どもたちの情報探索行動を理解する。すなわち、助けを求めないかも知れないとか、助けを求める方法は様々であるとか
- 指導の機会を見定め、子どもたちが自分で情報探索するスキルを向上できる力を与える

C7) 子どもたち、その家族、保育者に読書を勧める情報源と繋がるようにする

- 子どもたちにアピールするためのブックリスト、同類読書、リード・アラウンド (回し読み)、ブックトーク、展示、電子資料、そして他の特別なツールを創り出す
- 子どもたち用の資料を見定めるための様々なオンラインや、プリントされた読書相談情報源を特定し使う
- 特に子どもたちの興味のあるメディアとジャンル (雑誌、漫画、グラフィック小説、視聴覚資料など) を含む、主な新しい作家、フィクションのジャンル、ノンフィクションの主題、そして最新のものの知識を維持する
- 将来読書のお勧めを知らせるために、子どもたち、家族、保育者からの意見提供を求める
- 子どもたちへの読書とリテラシー (読み、書き、計算能力) を促すために、家庭、学校、そして他のコミュニティグループと協力する。
- 子どもたちの読書発達理論 (早期リテラシーや創発的リテラシーを含む) と、コミュニティスクールで使われる読書カリキュラムを理解する。

C8) 子どもたちと家族と保育者のための情報、特別なスキルあるいは娯楽を提供する図書館プログラムを、デザインし、実施する

- 子どもたち、家族、保育者そしてコミュニティで子どもたちのために働く人々の興味と要求を判断するための様々な方法を使用する (デモグラフィックデータ (年齢、性別、所得、職業など) を使う、利用者と非利用者を調査し、ニュースや娯楽源を把握し、直接サービスのスタッフと子どもたちのために働くコミュニティ機関から意見を集める、など)
- 幼児期から前青年期までの幅のある子どもたちの興味や発達のニーズを見定めた、様々な適切なプログラムをデザインする
- 創造性、新しい考えについての開放性、そして様々なツールやテクニックの知識を示す
- 子どもたちにアピールする、図書館外のプログラム会場を同定する
- 子どもたちや家庭からフィードバックを得て、すべてのプログラムを評価する。そして、子どもたちのプログラムを改善するためにその結果を利用する
- 子どもたちのための図書館プログラムにおける伝統と現在の傾向を理解する; ゲームや一緒に学びあうメーカースペースのようなエリアにおける発展と可能性を追跡する

C9) 記載された成果を成し遂げるために、子どもたちのプログラムを提供する

- どうすれば魅力的なプログラムに作り上げられるかを理解する
- お話を楽しむ会において使う、伝統的そして現代的な歌や韻や指遊びのレパートリーを維持する

- 色々な年齢の子どもたちのためのプログラムを提供する時に、心地よさと熱意を示す
- 初期の読み書き能力を理解し、それが発展するのをサポートするような活動をプログラムに組み込む
- 特別なニーズをもつ子どもたちに、アクセスしやすく包括的なプログラムをどのようにしたら作成できるかを理解する
- 前向きなやり方で子どもたちと保育者の規律を乱す行動を取り扱い、変更させるスキルを示す

2.2.9 ヤングアダルトサービス (Young Adult Services)

ヤングアダルトへの質の高い図書館サービスは、十代特有のユニークな情報や教育や娯楽への要求や興味を、理解し尊重しているスタッフによって提供される。情報、サービス、資料への平等なアクセスは、特別なことではなく権利であると認識されている。ヤングアダルトは、図書館の決定に積極的に関与する必要がある。それは妥当なサービスと将来のリーダーを育てるためである。

C1) ヤングアダルト・コミュニティの要求や興味に出会える図書館サービスを設計し、実現できるようにする

- コミュニティについて集められた人口統計やその他の統計データを分析し、ヤングアダルトの要求や興味を知り広く様々なサービスを展開する
- ヤングアダルトサービスの方針と手順が、連邦政府、州、地方の法律、図書館の方針や手順に沿っているのを確認する
- ヤングアダルトの成長する上でのニーズや好みに適したサービスや場所を提供する
- ヤングアダルトが丁寧なサービスを受け、図書館を個別にあるいはグループで図書館プログラムに参加することが励まされる環境を確立する
- ティーンアドバイザリーグループのプログラムやサービスを、計画、実施そして、評価することを通して形のあるものになるように導く

他の機関との協力関係につとめる

ヤングアダルトにサービスするという、共に同じ目的をもつコミュニティの機関とパートナー関係になり、互いに助け合うサービスを発展させ、ヤングアダルトプログラムを拡張強化するためのプログラム化を行う

C2) ヤングアダルトが質の高い図書館サービスが受けられるように、ヤングアダルトの要求を関係者に明確にし、伝える

- 他のスタッフメンバーにヤングアダルトサービスの意識を高め、そのサービスの提供に関連したオリエンテーションと指導(教育)に貢献する
- 図書館組織内でのヤングアダルトサービスの意識を促進し、図書館の計画と予算プロセスに包含されるためにロビー活動をする
- AODA 規則(アルコールやドラッグ規制)の適用や、情報源やサービスにアクセスすることを含めて、図書館計画全体の中でヤングアダルトの要求を支持する

- ヤングアダルトの多様性に十分に応えられる意図を有する進行中の広報を設計し、実行し、評価する (ティーン参画)

C3) ヤングアダルトの図書館サービス利用を増大させるためと、サービスが行き届いていない人々に行き届くように、アウトリーチサービスを定義し、実施する

- サービスが行き届いていないか、まだサービスがされていない (利用に不都合があったり、家族で教育されていたり、施設に入っていたり、遠隔、英語が話せない、識字率が低いなどのため) ヤングアダルト個人やグループを同定する
- 各対象になる人々の特別な要求を決定し、それらの要求にピッタリあう様々なプログラムとサービスを設計し、彼らに適切にサービスし、マーケティングを利用して促進する

C4) ヤングアダルトと繋がり、サービスを提供するために、ウェブツールとソーシャル・ネットワーク・コミュニティを使う

- 実物の図書館を超えて広がる方法で、ヤングアダルトとつながる特有の重要性を理解し、明確にする
- ソーシャル・ネットワーキングの幅広い知識をもち、ヤングアダルトと繋がり、サービスを提供するためにそれを使う
- 図書館のヤングアダルトサービスに最も適用可能なツールを調査し、評価することにヤングアダルトを巻き込む (ブログ、ウィキ、ヴィジエツト/ツールバー、ソーシャル・ネットワーク、その他の新しいオンラインツール)
- ヤングアダルトが繋がり、互いに交流し、彼らの情報ニーズに出会うための新しい可能性と新しいソーシャル・ネットワーキングを探る
- ヤングアダルトとのオンラインの繋がりユニークな機会、規範、リスク、制限を理解し、図書館の設定に適したソーシャル・ネットワーク・ツールを使うためのガイドラインを作り上げる
- ヤングアダルトがセットアップや年齢に適したウェブツールを使ったり、ソーシャル・ネットワーク・コミュニティへ参加することを支援する

C5) 情報に対するヤングアダルト要求を促進し、正確で適切な答えを提供する

- ヤングアダルトの守秘義務を守りながら、本当の言葉に表れていない要求を引き出す効果的なレファレンスインタビューのスキルを実行する
- 年齢、人種、性別、民族、能力、経済的地位を超えてバイヤス無しにヤングアダルトのニーズに対応する; それらの性質に関係なく質問に答える
- ヤングアダルトの情報探索行動を理解する。すなわち、助けを求めたくなかったり、助けを求める方法は様々であるとか
- 指導の機会を見定め、ヤングアダルトが自分で情報検索するスキルを向上できる力を与える
- インターネットや電子情報源にアクセスするヤングアダルトの権利を守る

C6) ヤングアダルトと彼らの家族に読書を勧める情報源と繋がるようにする

- ヤングアダルトにアピールするためのブックリスト、同類読書、リード・アラウンド、ブックトーク、展示、電子資料、そして他の特別なツールを創り出す
- ヤングアダルト用の資料を見定めるための様々なオンラインや、プリントされた読書相談情報源を特定し使う
- 特にヤングアダルトの興味のあるメディアとジャンル(雑誌、漫画、視聴覚資料など)を含む、主な新しい作家、フィクションのジャンル、ノンフィクションの主題、そして最新のものの知識を維持する
- 将来読書のお勧めを知らせるために、ヤングアダルトからの意見提供を求める
- ヤングアダルトへの読書とリテラシー(読み、書き、計算能力)を促すために、家庭、学校、そして他のコミュニティグループと協力する
- ヤングアダルトの読書発達理論と、コミュニティスクールで使われる読書カリキュラムを理解する

C7) ヤングアダルトのために情報、特別なスキル、あるいは娯楽を提供する図書館プログラムをデザインし、実施する

- コミュニティの中で、ヤングアダルトの興味と発展する要求を判断するための様々な方法を使用する(デモグラフィックデータ(年齢、性別、所得、職業など)を使う、利用者と非利用者を調査し、ニュースや娯楽源を把握し、直接サービススタッフとヤングアダルトのために働くコミュニティ機関から意見を集める、など)
- 十代の人たちをプログラムの計画、実行、そして評価することに巻き込む
- 幅のあるヤングアダルトの興味や発達のニーズを見定めた、様々な適切なプログラムをデザインする
- ヤングアダルトのために彼らの技術的スキルを築き上げたり、デジタルプロジェクトを創り出せる機会を設計する
- 創造性、新しい考えについての開放性、そして様々なツールやテクニックの知識を示す
- ヤングアダルトのための図書館プログラムにおける伝統と現在の傾向を理解する: ゲームや一緒に学びあうメーカースペースのようなエリアにおける発展と可能性を追跡する
- ヤングアダルトにアピールする、図書館外のプログラム会場を同定する
- すべてのプログラムを評価し、ヤングアダルトのための将来のプログラムの改善にその結果を使う

C8) 記載された成果を成し遂げるために、ヤングアダルトのプログラムを提供する

- ヤングアダルトと一緒に活動を導く時、快適さと熱意を示す
- ヤングアダルトと一緒にプログラムやミーティングにおいて、グループの動きに影響を与える
- 特別な支援を必要とするヤングアダルトに、アクセスできるプログラムの作り方を理解する

- 多様性を尊重し、価値があるという積極的な雰囲気を醸し出す
- 若いリーダーシップのための機会を創る
- 対象者の理解に基づいて、適切な配信プログラムスタイルを選ぶ
- ヤングアダルトアドバイザーグループを、形ある成果に導く

3 考察

以上、カナダのオンタリオ州が公開している、公共図書館の利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシーの具体的な内容を紹介した。極めて詳細で、深みのあるコンピテンシーである。

3.1 SOLS と『IFLA 公共図書館サービスガイドライン』

『IFLA 公共図書館サービスガイドライン 第2版』(以下、『IFLA ガイドライン2』)は、

たとえどんなに富裕な社会であったとしても資源には限りがあるので、すべての利用者地域住民に対して、必ずしも同一の水準のサービスを提供できるわけではない。図書館は顕在的・潜在的な利用者住民の抱える情報ニーズを分析した結果にもとづき、また代替的なサービスへのアクセスをも勘案して、現実に図書館が提供するサービスの優先順位を定めなければならない。

と記し5)、利用者サービスを効果的に提供しようとする場合に考慮しなければならない重要な諸要因として次のようなものを挙げている6)。

- 1) (いまだ公共図書館を利用していない) 潜在的な利用者地域住民を明確にすること。
- 2) 利用者地域住民の情報ニーズを分析すること。
- 3) いろいろな団体や個人を対象としてさまざまな図書館サービスを開発すること。
- 4) 利用者地域住民に対するサービスの基本方針を作成・実施すること。
- 5) 図書館利用教育を推進すること。
- 6) 他の諸機関と協力し、図書館情報資源を共有すること。
- 7) 電子ネットワークを整備すること。
- 8) 図書館サービスへのアクセスを確保すること。
- 9) 図書館の建物を提供し、利用に供すること。

また、公共図書館はすべての住民と集団に対してサービスを提供することを目標としなければならない、直接図書館に来館するか、あるいはオンラインで図書館を利用するにあたって、その個々人が若すぎるとか、高齢すぎるということは決してない、と記し、公共図書館には以下にあげる利用可能性をもつ利用者地域住民層 (patron) が存在している、と記している7)。

- あらゆる年齢層の、そして人生のすべての段階にある人々：
 - － 子ども

- ヤングアダルト
- 成人
- 高齢者
- 特別な情報ニーズをもつ個人および集団:
 - 先住民を含む, さまざまに異なった文化的背景をもつ人々および少数民族の人たち
 - 身体障害, 視覚障害, 弱視, 聴覚障害など, 障害をもつ人たち
 - 諸般の事情から家に閉じこもっている人々
 - 病院や刑務所など, 施設に収容されている人々
 - 図書館サービスについて認識していない人たち
- 広範な地域社会ネットワークの内部に存在する組織・機関:
 - 地域社会のなかに存在する, 教育的, 文化的諸機関, およびボランティアの組織・団体
 - 地元経済界
 - 地方公共団体当局など, 公共図書館の設置母体に属する管理機関

オンタリオ州が公開している, 公共図書館の利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシーの具体的な内容には, 上記の『IFLA ガイドライン 2』が提案するほとんどすべてが含まれている。

しかし, 『IFLA ガイドライン 2』とは異なるアプローチをしている部分もある。それは「顧客サービス」(Customer Service)である。IFLA のガイドラインではサービスとしては理解されてなく, 「気配り」と考えられるもので, 2001 年刊の *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development* でも「カスタマーケア」(customer care) がそれに相当すると思われる。しかし, 内容を吟味すると, 必ずしも同じものではなく, SOLS の「顧客サービス」は一種の利用者サービスとして成立しそうである。

さらに, SOLS の利用者サービス担当者に要求されるコンピテンシー, *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development* 及び『IFLA ガイドライン 2』で共通して強調されているサービスの 1 つがある。それは「情報リテラシー教育」である。瀬戸口は日本の公共図書館では情報リテラシー教育が低調であることを指摘している 8)。日本の公共図書館の課題の 1 つであるとされながら, いまだ普及したとはいえない。今後真剣に取り組むべき課題といえる。

3.2 Children's Services と Young Adult Services

SOLS の図書館サービス 9 つのうち, Children's Services と Young Adult Services の説明が他の説明より詳しくされているということは, すでに 2 で述べた通りである。さらにこの 2 つのコンピテンシーを読むうちに, この 2 つのサービスがつながりを持っているということに気づかされる。どちらにも共通の文言があちこちに見られるのである。

日本で 1960 年代以降, 公共図書館における指針ともいえる『市民の図書館』では, 「当面の最重点目標としよう」としたのが, 貸出しと児童サービスと全域サービスであった 9)。この 3 つの目標は多くの図書館員に支持され実践された。その中の児童サービスの重視は「... 将来の読者は児童期に

おける読書によってつくられる…」という未来の図書館利用者という視点をもっていた。

SOLS におけるヤングアダルトの重視は、児童サービスが対象とする子どもよりもっと大きい「大人と子どもの中間」の人々を、より良い図書館利用者として取り込み仕上げようという意気込みが感じられる。したがって、2つのサービスのコンピテンシー間には連続性の努力の跡がみられると考える。

例えば、両方のコンピテンシーの最初に、児童サービスは、C1) の1つ目、

Analyzes demographic and other data collected about the community and develops a wide variety of services to meet the needs and interests of children and their families and caregivers

と書かれている。children and their families and caregivers を young adults に入れ替えると以下の文章となる。ヤングアダルトサービス C1) の1つ目は以下の通りである、

Analyses demographic and other data collected about the community and develops a wide variety of services to meet the needs and interests of young adults

同じようなことが2つ目、3つ目と続く。そして、全体的によく似た文章を両者にみることになる。2.2の訳の中で同じ文体をみると、その意図が明らかであることが分かる。しかし、両者で決定的に異なるコンピテンシーは、児童サービスの「C4) 子どもを守る親、保育者、他の大人たちと一緒に働く」である。また、「C5) 子どもたちと繋がり、年齢に応じたデジタルリテラシーをサポートするために、ウェブツールとソーシャル・ネットワーク・コミュニティを使う」の場合、ヤングアダルトのC4)は、ヤングアダルトのみ置き換えた文章になるが、そのコンピテンシーの内容がずいぶん異なる。子どもたちもオンラインやデジタル情報源へのアクセスについて書かれているが、ヤングアダルトの場合さらにデジタル、インターネット時代を反映したサービスを行うためのコンピテンシーが書かれているのである。C9)では、児童サービス独自の、対象とする子どもたちの年齢独自のサービスとそのサービスを円滑に行えるためのコンピテンシーを説明している。「お話を楽しむ会において使う、伝統的そして現代的な歌や韻や指遊びのレパートリー」であるとか、「提供する時に、心地よさと熱意を示す」であるとか、「初期の読み書き能力を理解し、それが発展するのをサポートするような活動」を図書館員は意識するように注意を促しているのである。

ヤングアダルトサービスにおいて目を引くのは、コンピテンシーの最初に、「他の機関との協力関係につとめる」という注意が出てくる。これは図書館のみでなく、コミュニティの他の機関と連携することにより、図書館が持つ情報資源の提供ばかりでなく、ヤングアダルトのためのプログラムの強化を目指していることがわかるのである。コンピテンシーの最後C8)に、ここでもヤングアダルト独自のコンピテンシーが現れる。「特別な支援を必要とするヤングアダルトに、アクセスできるプログラムの作り方を理解する」、「多様性を尊重し、価値があるという積極的な雰囲気」、「若いリーダーシップのための機会を創る」、「対象者の理解に基づいて、適切な配信プログラムスタイルを選ぶ」など、ヤングアダルト自身が情報資源の提供を得ること以上に、ヤングアダルトの人間的な発展をも手助けしようとする姿勢を図書館は示しているのである。

3.3 SOLS の目指す図書館の先のサービス

ヤングアダルトサービスのコンピテンシーには、ウェブツール、ソーシャル・ネットワーク、ソーシャルネットワーク・コミュニティ、ブログ、ウィキ、ヴィジェット/ツールバー、オンラインツール、セットアップ、メーカースペースなど、インターネット時代、デジタル社会の言葉などが多数出てきている。これらの言葉の理解はもちろんのこと、ヤングアダルトにこれらをサポートするのが図書館員の仕事となっているのがわかる。

C5) では、情報サービスにおける「ヤングアダルトの情報探索行動を理解する」、「ヤングアダルト自身の情報検索スキルが磨けるよう力をつける」ことが、図書館員のコンピテンシーであると書かれている。もちろん、電子書籍等の提供は当たり前である。

ヤングアダルトサービスの箇所だけでなく、SOLS のコンピテンシーの最初の「顧客サービス」ですでに、「C6): パーソナル・ポータブル・デバイスで利用者を支援する」「スマートフォン、タブレット、ラップトップや e-リーダーなどの個人的なデバイスで図書館資源に接続する方法を利用者に教える」「ポータブル・デバイスや web ベースのストレージ・オプションからデータを取ったり、保管したりする人々を支援する」「パーソナル・ポータブル・デバイスで図書館のワイアレス・ネットワークに接続する利用者を支援する」「電子書籍、電子オーディオブックやビデオをダウンロードすることに関しての質問や解決 (トラブルシューティング) について利用者を支援する」といったコンピテンシーを身につけねばならない図書館員の現状をみてきた。

図書館員は、このデジタル社会を利用者とともに生き、利用者と少なくとも同程度、できればそれ以上のデジタルリテラシーをもつことを求められていることがこの SOLS のコンピテンシーを読み進むことによって明らかになったのである。

4 まとめ

以上のように、9 の領域にわたり図書館員に必要な能力をみることができた。これは図書館長のコンピテンシーの時にも感じたことであるが、ここでもコンピテンシーの多さに驚く。そしてコンピテンシーの内容が詳しく、具体的に書かれていることにさらに注意を向けさせられる。具体的な利用者とのやり取りの他に、多くの利用者への気遣いも含まれているのであることは考察で述べた通りである。また、公共図書館であることで、コミュニティと連携する能力も重視されており、コンピテンシーにも反映されていることが分かる。公共図書館として当たり前のようにコミュニティの機関と連携することとともに、そのサービスによっては連携をせねばなり立たなくなっているものも存在しつつある。ヤングアダルトサービスの「他の機関との協力関係につとめる」の項は、もっともその特徴が現れている例であると考ええる。公共図書館として利用者に情報提供するとき、従来から図書館同士の連携 (ILL など) が行われてきた。現在は多様な資料を提供するために、MLA 連携としてのつながりも図書館の基盤のようになっているようだ。これはインターネットの力、資料・情報のデジタル化によって、より利用者に多様な資料を提供できるようになったともいえるものである。

30 年以上前の 1993 年、アメリカのクリントン大統領とゴア副大統領が全米情報基盤 (National

Information Infrastructure: NII) の政策を提唱した後、国内の図書館員たちは連邦政府の補助金の助けをかりて、インターネット時代のサービスを行うためのリテラシーの獲得のためにリカレント教育を大々的に行った。今アメリカはこの時のような、新しい時代のための大掛かりな図書館員たちの能力の再構築を必要とする時代に入ったようだ。1990年代は大々的な補助金によって行われたが、現代のリカレント教育のためにその計画があるかはまだ確認できていないのであるが、それは成し遂げなければならない現在の図書館の目標といえるであろう。翻って日本は、この SOLS の状況をどう捉えるべきだろうか。このまま静観する訳にはいかない時代に突入していると考えべきであろう。

謝辞

本稿を仕上げるために、公共図書館長のコンピテンシーに続き、編集長の大城善盛先生に多大な援助と励ましを頂いた。心より感謝申し上げます。

注

- 1) 日本図書館協会編『中小都市における公共図書館の運営』日本図書館協会, 1963, 217p.
- 2) 日本図書館協会編『市民の図書館』日本図書館協会, 1970, 151p.
- 3) 前川和子「公共図書館長のコンピテンシー (責務と能力) とは何か: オンタリオ州 (カナダ) を事例として」『Journal of I-LISS Japan』 3(1), 2020.9, p.62-78.
- 4) 日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編『図書館ハンドブック 第6版』日本図書館協会, 2005, p.viii-ix.
- 5) クリスティー・クーンツ, バーバラ・グビン編 山本順一監訳 竹内ひとみ [ほか] 訳『IFLA 公共図書館サービスガイドライン: 理想の公共図書館サービスのために 第2版』日本図書館協会, 2016, p.59.
- 6) 日本図書館協会編, 前掲 1) p.58.
- 7) 日本図書館協会編, 前掲 1) p.59.
- 8) 瀬戸口誠「公共図書館における情報リテラシー教育の意義と課題: 情報アクセス保障の観点から」『Journal of I-LISS Japan』 1(2), 2019.3, p.38-53. <http://shihota.world.coocan.jp/top_page/JournalofI-LISSJapanVol.20No.2.pdf> [引用日: 2021-11-03]
- 9) 日本図書館協会編『市民の図書館』増補版, 日本図書館協会, 1976, p.34.