

第2章 情報・調査を必要とする者の認識は どうなっているのか？

この章では、本調査研究の現状調査のうち、発展的調査として実施した認識調査について述べる。2.1 で今回の認識調査で用いた調査手法の意義を論じ、2.2 で聴取対象者の人選プロセス及び聴取調査記録を紹介し、2.3 で聴取調査結果に基づき各グループの情報・調査ニーズについて分析を行う。

2.1 調査手法の意義（パイロット調査としての位置づけ）

2.1.1 調査の目的・目標

発展的調査の目的は、図書館のレファレンスサービスが、国民の情報行動にどのように貢献し、国民にどのように認識されているのかについての知見を得ることであった。

調査の主たる目標は、国民の認識に関する研究データを得、それに基づいて図書館の業務コア及び図書館員の技能コア双方の発展課題を明らかにすることであり、さらに、国として取り組むべき政策課題、その他図書館界としての取組課題を明らかにすることを目指した。

また、今回の発展的調査では、図書館に関する既存の調査に類似のものが見当たらないため、調査手法そのものを模索しながら進めることが求められた。手法を検討し尽くしてから実査を行うという手順を踏むことが理想的ではあったが、時間的な制約もあり、本調査をパイロット調査として位置づけ、調査手法の開発に資することを副次的な目標とした。

2.1.2 調査方法の検討

図書館情報学分野には、情報行動に関する文献が多数ある。Case¹は、そのうち1970年代以降の約1,400件の文献についてレビューしている。日本では、変わりゆくネットワーク環境における図書館利用者の情報行動を、心理学、コミュニケーション、経営学、社会学を含む多領域の研究成果を踏まえて、利用者の視点から捉えることを目的に、情報行動の理論や実践事例について論じた三輪²の研究がある。三輪は、「情報行動」を情報探索行動や情報検索行動を含む広い概念として捉えている。また、「情報ニーズ」という言葉について、システム志向アプローチでは、「利用者が情報チャネルや情報源を使うと、その行動が情報ニーズを持つと解釈され、その人が使えるチャネルや情報源の範囲内で顕在化する」という意味で用いられ、利用者志向アプローチでは、「情報探索行動を引き起こすもので、物理的、認知的、社会的、ないし感情的ニーズを反映している」という意味で用いられることを、両アプローチを比較しながら解説している。

2001年以降に、図書館サービスとの関係で人々の情報行動や情報ニーズについて調査した研究を、本報告書の付録「先行研究文献リスト」に示す。

先行研究で調査対象となった情報行動の「環境」を概観すると、公共・学校・大学・医学などの図書館、ウェブ環境、ウェブとリアルな場を混合したハイブリッド環境の3種類に大きく分けることができる。

また、調査対象となった人々の「属性」は、子ども、青少年、学生、大学院生、ポストドクター（以下、「ポストドク」と記す）、研究者、教職員、医師・看護師・薬剤師・保健師等の医療従事者、患者とその家族、行政職員、議員、芸術家、ホームレスなどである。

「調査方法」としては、質問紙調査、面接（聴取）調査、電話調査、行動観察、ログ分析、日記分析、行動記録の分析、文献調査など、様々な手法が用いられている。そのうち、面接調査を用いた研究には、Young³、Higa-Moore et al.⁴、Perry⁵、坂井ら⁶、上岡⁷、杉江⁸、

などがある。

以上の先行研究を踏まえ、調査方法を検討した結果、レファレンスサービスに関する国民の認識や、国民の情報・調査ニーズを把握することを目的とした今回の発展的調査には、質問紙調査等の定量調査ではなく、定性調査である面接調査がふさわしいと判断した。面接調査の方法としては、グループでの半構造化インタビューを採用することにした。これは、多様な属性を持つ人々から構成されるグループを対象にインタビューを行うことで、対象者間の相互作用を誘発し、より内面的・深層的な意見が聴取できることを期待したからであった。

2.1.3 調査対象の選定

聴取調査の対象は、「国民」とした。しかし、「国民全体」を対象にすることは実際には困難であるため、ある程度その対象を限定する必要があった。そこで、様々な属性を持つ国民の中から、特定の属性を有するグループ（集団）を想定し、その集団の中から属性に基づいてさらに絞り込み、その上で具体的な対象者を抽出するという方法をとることとした。

聴取調査の対象とする集団は、「調査・情報を必要としている者（利用者）」とした。例えば、対象者の選択において、各地の図書館に依頼して聴取対象者を紹介してもらうという方法がありえた。しかし、その方法では、レファレンスサービスについて知っており、その意義について肯定的な人が多く含まれてしまう可能性が高まることが懸念された。そこで、無意識のうちに「都合のよい集団」を選ぶ可能性を排除し、聴取対象者が図書館に関係する人々だけにならないよう、幅広い分野の様々な属性を持つ集団を選ぶことに特に留意した。

聴取調査の対象の選定には、「3・3・3」方式とでも呼ぶべき方法をとった。すなわち、属性別に3つのグループを定め、さらに3つの視点で絞り込み、それぞれ3名の実査対象を選ぶというものである。最終的に、全9グループ、合計27名に対するインタビューを実施することを想定した。この方式による具体的な絞り込みの方法は、以下に示すとおりである。

なお、より詳細な人選のプロセスについては、2.2.1で紹介する。

2.1.3.1 どのような対象とするか

調査の趣旨、規模、期間等を考慮し、下記のように、段階的に絞り込みの属性を設定し、対象者を選定した。

- ① 第1段階の属性：聴取調査の対象者は、基本的には、「情報ニーズを持つ者」とする。
- ② 第2段階の属性：第1段階の属性に該当する者の中から、2011年度の調査研究におけるテーマや、図書館のレファレンスサービスとの関係などを踏まえて、次の三つの性質のいずれかを有する者を対象とする。

A グループ リスク時の生活支援者（東日本大震災時の震災ボランティア）

B グループ 産業従事者（農林水産業に従事している者、「お百姓さん」）

C グループ 研究者（持続可能な組織的・体系的サポートが必ずしもない環境で、研究活動をしている者、「在野」の研究者）

③ 第3段階の属性：第2段階の属性の性質に対応させて、下記の区分（以下、グループ）を行い、該当する者を対象とする。

- A-1 東日本大震災時の諸ボランティア
- A-2 東日本大震災時の情報ボランティア
- A-3 東日本大震災時のボランティアを後方から支援したボランティア
- B-1 「六次産業（化）」に携わっている者
- B-2 「地域おこし」に携わっている者
- B-3 「環境保全」に携わっている者
- C-1 ポスドク・非常勤講師の状況で研究を続けている者
- C-2 趣味とするテーマの研究を続けている者
- C-3 ライフワークとして特定テーマの研究を続けている者

2.1.3.2 どのように対象者を選定するか

対象者は、次のように選定した。

① 対象者の数

第3段階の属性ごとに、1グループに3名ずつ、個人を選定する。

② 対象者の広がり

各グループの3名の多様性を確保することを目指す。すなわち、3名が異なる組織や集団に属する者となるようにする。また、年齢や活動における経験年数が異なるように配慮する。

③ 選定の手法

個人の選定については、CDIの研究者、調査研究チームのメンバーが、国立国会図書館の協力を得ながら、主に指名と紹介に基づいて進める。指名は、各種資料やウェブ上の情報を確認し、候補となる人を挙げる方法である。紹介は、関連組織や特定の活動領域の中心的人物に問い合わせ、候補となる人に仲介してもらう方法である。ただし、図書館に紹介を依頼することは避ける。図書館から紹介してもらった場合、図書館に馴染んでいたり、図書館の活動に肯定的な意見を有する人が中心になる可能性が高く、結果的に「都合の良いデータ」だけを集めてしまうことになりかねないからである。

2.1.4 調査項目の設計

調査項目の設計においては、まず、聴取調査において明らかにしたい国民の認識を、「レファレンスサービスをどのように認識しているか」「レファレンスサービスは役立っているか」「レファレンスサービスは社会にとって必要か」「図書館はどのような取り組みから始めるべきか、あるいは何を優先するべきか」等に関するものと想定した。しかし、レファレンスサービスそのものが普及しているとは言えない状況があるため、このような質問を直接投げかけても有効なデータは得られないと予測した。また、聴取調査では、都合の良

いデータを得ることではなく、国民がどのようなニーズを有しており、それがレファレンスサービスに結びつくのかどうか、といった目的との関係を考慮した。

そこで、設問に「レファレンスサービス」という言葉を使わずに、回答者の認識を引き出すことのできる表現があり得るのか、ということから検討を開始し、最終的に六つの質問項目を設定した。さらに、設問と関係が深いインタビュー対象者の活動内容については、冒頭に自己紹介の形で尋ねることにした。

設定した質問項目は、下記のとおりであり、これらをもとに、聴取内容をより詳しく記述した「ヒアリング調査票」を作成した。

聴取調査の質問項目：

- ・自己紹介（導入）

各自の活動の内容や段取りに関する質問。

- ①「情報ニーズ」について

各自の活動の各段階で重要となる情報とは、どのような内容あるいは性格の情報か。

- ②「情報の探索・入手」について

各自の活動を行うにあたって「重要となる情報」の、情報入手手段や情報源は何か。

- ③「情報サービス（一般）の有用性」について

各自の活動における情報入手や利用に役立つ活動をしている人、機関・組織等はないか。

- ④「情報サービス（図書館）の有用性」について

各自の活動における情報入手や利用のために、図書館は役立っているか。

- ⑤「図書館の利用経験」について

図書館を利用したことはあるか、それはどのような図書館か、また、どのように図書館を利用したか。

- ⑥「レファレンスサービスの認識」について

図書館利用経験の有無に関係なく、図書館の「レファレンスサービス」と呼ばれる活動について知っていることや考えていることはあるか。

2.1.5 聴取調査の実施

聴取調査の実施にあたって、各グループの聴取担当人数を2名に設定した。インタビュアーは聴取調査の経験が豊富なCDIの研究者1名が担当し、調査研究チームのメンバー1名が観察者として同席する体制をとった。これは、調査の質を担保し、聴取効果を高めるための工夫である。すなわち、全9回のグループインタビューを通して、インタビュアーはこの研究者に固定した上で、必ず調査研究チームのメンバーとペアになって聴取を実施するようにした。また、聴取調査の日程調整や会場の確保、対象者への連絡、聴取記録作成等もCDIの研究者が担当した。

インタビュー時間は、1グループ当たり2時間程度とした。インタビュー会場には、対象

者3名全員が比較的集まりやすい場所にある会議室等を使用した。詳細は、本章2.2に示すとおりである。

2.1.6 聴取記録の作成

聴取記録の作成は、CDIの研究者が担当した。各グループのインタビュー時の録音とメモをもとに全文記録を作成し、聴取調査に同席した調査研究チームのメンバーによるチェックを経た上で、本調査研究のメーリングリストに共有するという手順を踏んだ。その結果、各グループインタビューの実施からほぼ一週間以内には、メンバー全員が全文記録のデータを入手することができた。

なお、これらの全文記録から抽出した一部を、本章2.2.2でグループ別に紹介する。

2.1.7 聴取調査結果の分析方法

聴取調査の全文記録をもとに、以下の方法で、各グループの情報・調査ニーズについて分析を行った。

- a. 調査研究チームのメンバーは、各自観察者として参加したグループインタビューについて、そこから見えた情報・調査ニーズについて考察し、ワード文書にまとめ、メーリングリストに共有する。
- b. 調査研究チームのメンバーは、各自参加していないグループインタビューの記録を2から3件読み、そこから見えた情報・調査ニーズについて考察し、ワード文書（1ページ程度）にまとめ、メーリングリストに共有する。
- c. 調査研究チームの1名は、上記a及びbの文書から抽出結果をとりまとめ、分析の結果を報告する。

上記のように、調査研究チームが聴取記録を分担して分析することで、より多角的な視点から各グループの情報・調査ニーズを抽出することが可能となった。

今回の調査では、インタビュー時に、聴取対象者には「情報」や「情報ニーズ」という言葉の定義をあえて示さなかった。その代わりに、調査研究チームのメンバー全員が聴取記録を確認し、記録の中から「情報ニーズ」を指摘するという作業を行った。

なお、上記cでとりまとめた分析結果については、本章2.3で詳しく報告する。

2.1.8 調査手法の評価

今回の発展的調査で用いた調査手法の意義は、まず、調査対象の選定において、「3・3・3」方式を開発したことにある。調査対象者の顔ぶれを見ると、図書館の利用者という狭い範囲に限定せずに、幅広い分野の様々な属性を持った人々から対象者を選定する方式として、この方式が十分機能することが確認できた。また、グループでの半構造化インタビューという方法も、対象者の自由な意見を引き出すのに効果的であった。ただし、実際のイ

インタビューは、事前に用意したマニュアルやフローチャートどおりに進むとは限らず、場合によっては軌道修正をしながら聴取する必要がある、経験豊富なインタビュアーの存在が大きな助けとなった。さらに、前例となるものがない中、手探りで始めた調査ではあったが、比較的短い期間に、9グループ27名の対象者を選定し、グループインタビューを実施し、聴取記録の作成と分析まで完了することができた。

なお、対象者の選定において、CDI及び調査研究チームの「恣意性」が排除されたとは言い難い。すなわち、関係者の持ちうる限りの情報と人脈等を駆使して、可能性のありそうな人を探し出したに過ぎないからである。それゆえ、今回の調査で対象とした者が、設定したグループを代表することには決してならない。しかし、こうした手法以外を編み出すことにも限界があるため、現時点では最善を尽くしたと受けとめるべきであろう。また、選定に費やす作業と時間は少なくないが、指名と紹介という手続は、比較的簡便である。したがって、今後の調査での適用可能性は十分にありそう。

以上のことから、今回行った発展的調査は、「パイロット調査」としての役割を十分に果たしていると評価することができる。

(注)

- 1 Case, Donald Owen, ed. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 3rd ed., Bingley, Emerald, 2012, 491p.
- 2 三輪眞木子. *情報行動 : システム志向から利用者志向へ*. 勉誠出版, 2012, 205p.
- 3 Young, N. J.; Von Seggern, M. *General information seeking in changing times : a focus group study*. *Reference & User Services Quarterly*. 2001, 41(2), p. 159-169.
- 4 Higa-Moore, M. L. et al. *Use of focus groups in a library's strategic planning process*. *Journal of the Medical Library Association*. 2002, 90(1), p. 86-92.
- 5 Perry, Valerie E. *Putting knowledge to work effectively : assessing information needs through focus groups*. *Inspel*. 2002, 36(4), p. 254-265.
- 6 坂井華奈子, 永田治樹, 歳森敦. *公共図書館サービスに対する利用者選好 : コンジョイント分析を利用して*. *図書館情報メディア研究*. 2003, 1(2), p. 15-33.
- 7 上岡真紀子. *慶應義塾大学における利用者調査の事例(利用者調査)*. *情報の科学と技術*. 2008, 58(6), p. 278-284.
- 8 杉江典子. *公共図書館における利用者の情報探索行動 : インタビュー記録の質的分析による概念と理論の生成*. *日本図書館情報学会誌*. 2011, 57(1), p. 1-18.

2.2 聴取調査記録

2.2.1 人選のプロセス

聴取調査の対象選定にあたっては、各属性内で可能な限り幅広い分野にわたる活動者を確保すること、またそれぞれの分野において一定の評価を得ている人物であることを考慮しつつ、調査研究チーム各メンバーの人的ネットワークをフルに活用し、該当する人物に対して直接依頼したり、あるいは社会的ネットワークを持つ顔の広いキーパーソンに対して、該当する人物の紹介を依頼するなどした。グループ 3 名に人数が足りない場合は、すでに了解していただいた人に対して別の人の紹介をお願いしたり、あるキーパーソンに依頼して該当人物が思い当たらない場合は、別のキーパーソンに対して同様に依頼するなど、様々なネットワークによるリクルートを行った。キーパーソンは、人選後、研究会での検討までに調査研究チームのメンバーの誰かとラポールの確立した関係となるよう調整した。

リスク時の生活支援者 (A グループ) の関係では、各地域の NPO・ボランティアセンターや市民活動センターに該当する活動家やグループの紹介を依頼することが有効であった。ボランティア団体同士は、日頃から比較的強いネットワークでつながっており、同席した方々はすでに顔見知りか、少なくともネットワーク上では知り合いである場合が多く、既得情報も専門用語も共通であるため、聴取調査は円滑に進んだ。

産業従事者 (B グループ) では、日程調整に手間取ったが、同一地域で活動していることを前提としたことから、1組を除き、同じ「仲間」か「集団」のメンバーをお願いすることになった。

研究従事者 (C グループ) では、特に人文・社会・自然科学の分野のバリエーションを担保することを心掛けるとともに、若手からリタイア層まで、世代の幅広さも勘案して依頼した。

九つのグループ、各グループ 3 名、計 27 名への聴取調査の実施経過は以下の通りである。実施順に、日時、場所、担当委員名 ([]内) を記した。

B-3	2012年11月28日(水)	14:30~16:30	福岡市・九州大学博多駅オフィス	[渡邊]
B-1	2012年12月4日(火)	13:30~15:30	金沢市・近江町交流プラザ	[間部]
C-1	2012年12月11日(火)	13:30~15:30	京都市・メルパルク京都	[間部]
A-2	2012年12月18日(火)	13:30~16:00	仙台市・市民活動サポートセンター	[辻]
A-3	2012年12月21日(金)	15:00~17:30	札幌市・市民活動プラザ星園	[小田]
C-3	2013年1月8日(火)	13:30~15:30	名古屋市・名古屋国際センター	[辻]
C-2	2013年1月14日(月・祝)	14:30~16:30	東京都・国際文化会館	[小田]
A-1	2013年1月18日(金)	13:30~15:30	東京都・国際文化会館	[小田]
B-2	2013年1月23日(水)	13:00~15:10	岡山県美作市・さいぼう庵	[渡邊]

2.2.2 グループごとの聴取調査記録

本項では、聴取調査の摘録を記した。

2.2.2.1 A-1 グループの聴取記録

東日本大震災時、被災地でボランティア等の支援活動に加わり、今も取り組んでいる 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
岩切 準 氏	<p>NPO 法人夢職人 代表理事</p> <p>30 歳。2004（平成 16）年以來、東京東部エリアを中心とした子どもや青少年の社会教育に取り組む NPO 法人夢職人を主宰する。東日本大震災時には、避難所の状況や避難した被災者の個々のニーズを調査し、支援につなげるプロジェクト（「つなプロ」：被災者を NPO とつないで支えるプロジェクト）に携わる。</p> <p>※夢職人（http://yumeshokunin.org/） 子どもや若者・青少年がつながり合い、共に学び合い、成長していくコミュニティづくりを目指す非営利活動団体。若者・青少年が主体となって、次世代を担う子どもたちの異年齢集団での野外教育活動、スポーツ・レクリエーション活動、文化・芸術活動など多彩な活動を行う。</p>
清田 哲 氏	<p>朝日学生新聞社 編集部記者</p> <p>38 歳。朝日学生新聞社で小・中学生向け新聞の制作に携わる。東日本大震災以降、現地で被災した子どもたちやボランティアなどを取材し、子どもの視点で被災地の子どもたちの思いや日常生活、被災地が抱える問題などをわかりやすく記事にして伝えている。</p> <p>※朝日小学生新聞（http://www.asagaku.com/shogakusei.html） 1967（昭和 42）年 4 月から朝日新聞グループの朝日学生新聞社が小学生向けの日刊新聞として発行。「子どもの頃から良質の新聞に親しむことが良識ある将来の日本人を育成することになる」が理念。発行部数は約 12 万部。姉妹紙に「朝日中学生ウィークリー」がある。</p>
吉田 慶 氏	<p>NPO 法人遠野まごころネット 事務局広報部長</p> <p>29 歳。東日本大震災で東京から岩手県遠野にボランティアに駆けつける。当時ボランティアに携わった人たちのネットワークを維持するため、東京事務所にて「情報発信」と「交流」を重点に、被災地応援イベントなど東京の人を東北につなげる活動に携わる。</p> <p>※遠野まごころネット（http://tonomagokoro.net/） 遠野市民を中心に岩手県沿岸部の被災者を支援すべく結成されたボランティアグループ。被災者の状況把握やボランティア派遣、物資の運搬のみならず、産業復興や起業支援など長期的支援の体制を整えて活動。2011（平成 23）年 12 月、東京事務所を開設し「被災地の今を伝える交流ステーション」として運営している。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・震災直後は誰も何も情報を持っていなかった。活動拠点から足で情報を集めるという感じだった。インターネットでも情報はなく、どこの避難所にどういう人がいるかなど、実際に行って話を聞いて回り、現地で必要な情報を自分たちで集めてくるしかなかった。震災直後は「情報難民」になったと言うか、必要な所に必要な情報が届かなかった。
- ・当初現地に入って、活動しているボランティアの人から情報をもらったり、人から人へ口コミで「ここにこんな話があるよ」と紹介してもらったりした。口コミとか人の紹介とか、人から得られる情報は一番大事かと思っている。
- ・被災地の情報と外の距離の離れた所にいるボランティアとのミスマッチがあった。現地で必要な情報と後方支援で助けたいと思う人にとって必要な情報とは違う。情報過多になりかけている状況、情報が混乱している状況が見られた。支援する側は、メディアが言うことはみんな違って何が本当かわからず、交通整理が必要だったと思う。
- ・現地で活動している人が情報発信までやるのは大変だ。支援活動で手一杯で情報発信が追い付かない。僕はそういう情報発信してくれる人にそばにいてほしいと思った。できれば、外の人目で見えた情報を客観的に記事にしてくれる人がいい。
- ・(新しい事業のために) 今なら政府から少し助成金が出るのでもらっておかないと、と考えている。政府の補助金に関する情報は重要だが、パッと見られるものがあつたらいい。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源など

- ・情報源では、地元の人とか行政の人と関わりを持たないとなかなか情報は入って来なかった。現地の人情報は足を使えば入ってくるが、もう少し大きな部分の情報は行政から入ってきた。
- ・情報がいっぱい上がってくる中で、千差万別の情報をどう分けてどう判断していくのか。しかも「〇〇がほしい」という1時間前に入った情報は、その5分後には解決しているかもしれない。逆に言うと、フローの流れていく情報は必要だった。逆に図書になりそうな知見は当初はなかった。とにかく新しい情報から、今はどうなっているのかをまとめる「コンシェルジュ」のような機能が必要だった。
- ・国の補助金情報は、それ自体役に立つのかどうか、使えるのかどうか分からない。リテラシーがない限り使えることすら知ることができない。使える情報があつたとしても、それを伝える霞が関の人がいないと伝わらない。その情報を伝えることそのものが行政の仕事になっている。
- ・地域間の情報格差もある。東京には調べる人がいるのでいいが、本当に知らないといけない福島や宮城の人に伝わっていない。情報は都心部に集まると実感する。リソースのないNPOには、解釈したりまとめたりしてくれる所が必要だと思う。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・物資配給の問題にしても、阪神・淡路の経験の一部しか引き継がれていない気がする。例えば、何でも物資のある避難所がある一方、まったく何も届かない民家の避難所があったりした。あとから「こうすれば良かった」という話が多すぎる。阪神・淡路で学んだことがちゃんとした知見として蓄積され、かつ一般レベルにまで知られないと意味がない。
- ・政府の補助金情報を発信する NPO の中間支援組織が乱立しているが、情報を整理して押さえることができていない。「まとめる」ところで終わっている。最前線にいて「情報出しました」と言われても見られない。我々には、事務局に検索ばかりする職員を置く余裕はない。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価など

- ・遠野では図書館に行って土地の歴史とかがわかった。他の図書館のことはわからないが、図書館で地域のことかわかるといった特色があるといいと思う。
- ・ネットはネットで速く情報を得られるが、本には情報の確かさがあり、個人的には信頼は大きい。震災に関連しては、地域の歴史とか津波に関する話とか、情報として集まっているのでよく利用した。地元で根差した情報が蓄積されているという意味で役に立つ。
- ・今回の震災のいろんな情報を集める取り組みを知って、今までそういう図書館の見方をしなかったが、震災をきっかけに図書館の役割が見直されるように思う。本を集め整理して皆にわかりやすく見てもらうノウハウがあるので、それを震災の写真や映像を集めて見てもらうことに活かすことが、図書館の新しい役割として求められるのではないか。時間が経つごとに記憶もモノもなくなっていく中で、早く情報を集めるのに図書館が中心になってやることは大事だと思う。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・仕事上、図書館はかなり利用するし、調査やデータを見たいのだが、その時タイトルだけのレファレンスでは役に立たない。アブストラクトや中身に入ったものでないと目次だけではわからないものがある。情報を見つけるまでの苦労が多く、NPO としては情報を探し出すコストを下げたいと思う。
- ・図書館に尋ねることはあるが、一般的なもの以外は期待できない。司書よりもシステムのほうが上回っている。相談していい情報が得られた記憶があまりない。
- ・司書の人が「こんなテーマを扱っていますが、ご覧になったら面白いですよ」と知らせてくれたり、「私はこの分野に精通しています」とかわかる方法があればいい。それは知識がないとできないことだ。
- ・古い本とか現物を見る場合は、公立図書館は現物を持っている分強い。例えば、震災の写真とかデータとか地域のもを集めれば貴重な情報源になる。民でなく公共ということでは、情報を集める時は強いと思う。

2.2.2.2 A-2 グループの聴取記録

東日本大震災以降、被災地でのボランティア等の活動促進のため情報支援を行っている 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
北村 孝之 氏	<p>NPO 法人ボランティアインフォ 代表</p> <p>31 歳。IT 系企業での勤務や途上国での教育支援 NPO の活動を経て、震災後に「助けあいジャパン」にボランティアで参加し、仙台へ。JR 仙台駅で情報基地「ボランティア情報ステーション in 仙台・宮城」を開設し、地元の人たちと運営に当たった。</p> <p>※ボランティアインフォ (http://volunteerinfo.jp/) 「情報ステーション」閉鎖後、2011 年 5 月に被災地の継続的支援のため、北村氏を中心に結成。「ひとりでも多く、ボランティアする人と、してほしい人をつなげたい」を理念に、インターネットを活用して情報支援。サイトに掲載する団体は、メンバーが実際に被災地に出向き、話を聞いて活動の現場を見て紹介している。</p>
小松 州子 氏	<p>仙台市市民活動サポートセンター センター長 (特定非営利法人せんだい・みやぎ NPO センター 事業担当次長)</p> <p>48 歳。震災後「サポートセンター」は、建物の安全を確認したのち、通常業務を一時休止し、3 月 28 日より復興支援活動のサポート拠点として運営を開始。いち早く支援活動を展開した NPO・NGO 等への場の提供に始まり、復興支援に関する情報の収集・発信、相談への対応等に当たった。</p> <p>※仙台市市民活動サポートセンター (http://www.sapo-sen.jp/) 様々な分野にわたる市民活動、ボランティア活動の支援施設。関連情報の収集・提供や連携推進・交流、「場」の提供、人材育成、相談対応などの業務に当たる。1999 年 6 月、仙台市が全国に先駆けて設置し、せんだい・みやぎ NPO センター (1997 年発足の中間支援組織) が指定管理者として運営する。</p>
八浪 英明 氏	<p>河北新報社編集局デジタル編集部 部長</p> <p>53 歳。震災直後、同社デジタル部門責任者として「情報ボランティア@仙台」の開設に携わる。一般の人と同じ目線の高さで情報をやり取りし、学生の感受性や行動力を生かして被災者やボランティアが必要とする情報を収集し発信する活動を指揮した。</p> <p>※情報ボランティア@仙台 (http://flat.kahoku.co.jp/u/volunteer16/) 河北新報社メディア局ネット事業部が、東北学院大学及び学生向けキャリア開発を手がける (株) デュミナスと連携して始めた学生育成プロジェクト。河北新報社が運営する地域 SNS「ふらっと」内に開設した震災関連専用ブログサイトや Facebook などを使って被災地情報を発信している。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・震災直後に必要だったのは交通情報，それから物流が途絶えたのでどこのお店が開いているかという生活支援情報，それから市民活動センターとしてはNPOの支援情報だった。
- ・震災直後の2, 3日は命に関わる安否や被害に関わる情報，次の1か月は暮らし向きや電気・ガス・水道，食料や薬の確保などライフライン情報だ。4, 5月に活躍したのはモノを届ける人で，「〇〇がない」とネットに上げると，それを見て届ける仕組みを作った。
- ・広域に及ぶ被災地の取材で新聞記者がおらず，近場の情報がわからなくなった。ボランティアセンターにボランティアの取材に来る人なんていない。ある意味「空白」だった。
- ・インターネットに持っている情報をリアルな場に届ける必要がある。最初の頃は良かれと思ってボランティアを現地に送り込んだのに，「人が来すぎて対応できない。困る」と言われたり，人手はどこが足りないのかという情報が入ってこなかった時は辛かった。
- ・2011年8月頃から活動の舞台が避難所から仮設住宅に移ると，ボランティアニーズも変わっていった。新潟中越の人たちが，阪神の人たちの経験とつながる「仮設のトリセツ」という冊子をまとめたが，次は東北の仮設の冬場対策，防寒対策が加わることになる。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・行政の支援情報は，日頃から連絡を密にしていたので，いち早く入手し被災者に届けた。一方，申し出のあったNPOの支援先を探すという情報のマッチングは大変だった。
- ・震災1週間後にNPOに集まってもらいそれぞれがどんな支援をしているかという情報を出してもらった。行政以外の支援情報を一般の人に知らせることが先決だった。
- ・地域の中の情報，地域と外をつなぐ情報，全国的な動きを取り入れる情報など，情報にはいくつかレベルがあってそれぞれ入手先が違う。地域内情報では，社会福祉協議会と連携してボランティアセンターにスタッフを派遣することで，また国の復興庁の情報や政策に関する情報は，せんだい・みやぎNPOセンターを通じて入手することになる。
- ・一次情報の発信者が自ら流すことが，取材が必要なテレビや新聞より何より一番速い。しかし，偽物も出回る。確かな情報もいずれ不確かになるので「取扱注意，〇月〇日現在」と明記して出す。それさえできていれば入手側が確認する。発信者は不確かな情報を流すリスクを恐れず，まず流す。あとは情報を得る側のリテラシーの問題になる。
- ・情報にも鮮度があり，1か月前の情報がその時点で終わっていたりするからチェックは大変だ。情報を得る側が本物かどうか見極める力をつけ，取捨選択する時代になりつつある。情報のプロは「情報の魚屋さん」として腐っているかどうかを見分ける必要がある。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・最初の頃は社会福祉協議会のボランティアセンターが支援活動のメインで，初めはいかにセンターに情報確認を取るかに苦労した。社会福祉協議会とはお互いいい関係を構築

した上で、そこからもらった情報を我々がウェブで発信するという役割分担を行った。

- ・評価の高い、ある情報ボランティアの中心人物は、震災直後に大手 IT 企業との人脈を生かして情報ネットワークやインフラを作り、東京から情報発信する仕組みを作った。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度，評価

- ・今回の震災で、saveMLAK の人たちが移動図書館やブックワゴンを被災地に持って来られたが、被災した人は本を読むことで心の落ち着きを取り戻したという話をかなり聞いた。図書の持つ意味は大きいと思った。
- ・個人的には図書館は好きで、よく行くほうだと思う。本屋と違い自分が意図しない本に出会える。仕事上 NPO 関係の本を集め貸しているが、ストックする時の指針となるのは、他の中間支援団体が勧める本とともに国立国会図書館のウェブサイトだ。
- ・市民活動サポートセンターの中にあるシニア活動支援センターは、シニア世代が地域と関わるための相談窓口だが、彼らは知識欲が高く社会や地域に関心があり、図書館にもよく行くだろうという想定で、図書館に出向いて出前相談をやっている。

(5) 図書館の利用経験，レファレンスサービスの認識に関して

- ・活動する上で、あまり図書館は必要ではない。ただ NPO を立ち上げる時に、基本文献を図書館で借りたのと資料を作る時に阪神・淡路大震災のいろんなデータを見たくらいだ。
- ・東京に勤務していた時には国立国会図書館の本館によく行った。蔵書もすごいが、研究員の方にしろ司書の方にしろ、とにかく人がすごいと思った。
- ・いろんな人的ネットワークを持って人情情報のナビになってくれるなら使いたい。何かの資格を持つ人の名簿があったとしても、自分に一番ふさわしい人はわからない。
- ・様々なことに対応できるレファレンスサービス担当者がいるとしたら、町なかにおいてほしい。町なかにはサービス窓口があって、その資料はどこにあるとか、県立図書館から取り寄せるとか、遠くの図書館や資料庫と連携して対応してくれるなら、使い方が変わる。
- ・資料だけでなく人脈など（を使って）、文献情報が出そろうまでのタイムラグを利用した、例えば全体を把握している人が問い合わせに答えるなどのサービスを行うなどしてはどうか。
- ・地域に関する相談であれば社会福祉協議会ほかの団体がやることと被ったりするので、地域における図書館の役割が明確でないと図書館に相談に行こうとは思わないのではないか。都市部の図書館、地域の図書館、公民館併設の図書館でそれぞれ役割が違うと思う。
- ・町なかにあってパソコン使い放題、電気使い放題であれば重宝される。震災直後に人が行列を作っているのだから何かと思ったら、電気の通った一般の家がコンセントを外に出していて、みんなスマホの充電のために並んでいた。「情報のプロでも現場に入るとミイラ取りがミイラになる。電気がないのでネット環境もないしコーディネートもできない」とは、阪神・淡路の経験者から聞かされていたことだ。

2.2.2.3 A-3 グループの聴取記録

東日本大震災以降、被災者や現地ボランティアとのネットワークにより後方支援に当たる3名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
荒井 宏明 氏	<p>北海道ブックシェアリング 代表</p> <p>49歳。震災直後に北海道教育委員会の要請を受け、被災地の教育状況の情報を収集。2か月後に現地に入り、北海道として支援の必要を主張した。支援のため資金集めなどを行い、石巻市に「みやぎ復興支援図書センター」を設置するなど、読書環境の支援整備に当たる。</p> <p>※北海道ブックシェアリング (http://bookshare.web.fc2.com/)</p> <p>2008(平成20)年1月に設立された図書ボランティア団体。家庭や団体、起業などで読み終えた本を引き取り、クリーニング・整理したうえで、学校図書館や保育施設、子育てグループ、福祉施設などに無償で提供し、まちづくりにおける読書環境の整備に貢献することを目的として活動している。</p>
齋藤 学 氏	<p>NPO 法人ねおす 事務局長</p> <p>32歳。ねおすのスタッフに釜石出身者がおり、震災後、身内と連絡が取れず、安否確認をするため有志で現地に赴いたことから組織的に支援を決定。それ以後、釜石市を拠点に子どものストレスケアや地域のコミュニティづくりなど支援活動に取り組む。</p> <p>※ねおす (http://www.neos.gr.jp/)</p> <p>1992(平成4)年設立の北海道自然体験学校 NEOS を前身として、北海道の豊かな自然環境を活かして自然体験型環境教育を行う中から、自然を保護・保全し、その多様性を次世代に引き継いでいくことへの理解を深め、北海道らしい自然体験文化を育てることを目的に、人材育成や交流、子どもの体験活動等の事業に取り組む。</p>
佐藤 雅一 氏	<p>東日本大震災市民支援ネットワーク・札幌 むすびば 運営委員</p> <p>震災直後は現地支援団体への物資調達などが中心であったが、当初から被災者が札幌に避難してくることを想定し「うけいれ隊」などの組織化に尽力。札幌での生活に関する情報提供や相談対応、被災児童・生徒の受入れなどをメインの活動とする。</p> <p>※東日本大震災市民支援ネットワーク・札幌 (http://shien-do.com/musubiba/home/)</p> <p>震災から2週間後に結成された市民レベルの支援ネットワーク組織。ボランティア派遣や物資供給などの被災者支援、被災者の北海道への受入れ、活動を支えるチャリティ・募金、さまざまな NPO・市民団体のネットワークの構築を最優先に活動を展開。「うけいれ隊」「くらし隊」「いやし隊」等の各チームが支援に当たっている。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・震災直後は現地には 1 か月くらいまったく情報が入ってこず、目の前の現地の人だけが唯一の情報という感じだった。初めは、自然学校の全国ネットワーク団体が先に被災地に入り各地での活動内容を報告していたので、それを参考にしつつ情報を入手した。
- ・仮設住宅が建った後は、仮設に入った（我々の活動対象である）子どもの数や生活状況を知りたいと思い、いろいろな人や調査専門の団体に尋ねた。行政は情報を出さず困った。誰に聞いたら良いのか、社会福祉協議会とも思ったが、思うように得られなかった。
- ・震災直後は図書館施設の被害状況に関する情報がなかった。早い時期にウェブでの確認したのは日本書店商業組合の情報で、本屋の被害や復旧、開店の見込みなどしっかりしていた。次に日本図書館協会のものであったが、加盟図書館の状況しかわからなかった。
- ・国等の補助金は被害状況を早くまとめることができた所がもらえた。根こそぎやられ、被害額が大きく算定できないような図書館は、最初から対象外ということになる。
- ・年度明けからは我々が現地に作った団体を支援するため、彼らの活動のための助成金に関する情報や事業の事例に関する情報が必要になった。それをまとめた形で出している政府や団体の情報を参考にした。今は新しいまちづくりに向けての情報が必要だ。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・行政（が情報を出すのが遅かったの）は、見える範囲で活動してほしかったのだと思う。外から来るボランティア団体を受け入れるにしろ、我々を含めて本当に効果的な支援をしたいと思っても、彼らと意向が違ってもめたことがある。
- ・文科省のチームがうちにヒアリングに来たが「逆ではないか」と思った。文科省のほうこそきちっと情報を把握して NPO なりボランティア団体に提供すべきなのにと。まあ仕方ないと思うのは、教育現場がてんでこ舞いの中で、何より授業の回復が最優先だったし、学校図書館での図書の実態などはずっと後回しになった。大学では東北大学が頑張って図書館情報の収集に努めた。
- ・震災直後は現地支援が中心だったが、やみくもに生活物資を集めたわけではなく、信頼できる情報を集め現地のニーズに合わせようとした。提供できる人の情報を集めてリストにし、それに対して被災者からほしいという要望があったらそこで初めてもらいに行つて提供するという方法だ。札幌に移ってから避難者とのつながりの中での情報、「顔が見える関係」の中での情報が一番確かだった。
- ・信頼を寄せている複数の人や団体がそこで活動していることを前提に、それを信頼して「お金は出しても口は出さない」ことを原則にした。関係のない所になど、自分たちは責任を持ってモノを集められないし送れない。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・最初は確かに行政の情報は流れてこなかったし、聞いても教えてくれなかったので困った。それでも札幌市は我々の申し出に対していい対応をしてくれた。札幌エルプラザにブースを設けて活動できたのも、行政といい関係を作ることができていたからだ。
- ・我々NPOが必要とする助成金などの情報に関しては「環境保全」や「子ども活動」などと同じように「助成金」「税金」に関する情報を知らせてくれる中間支援組織がある。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・基本はエコツアーなど地域づくりの仕事なので、地域の資源を調べなくてはならず、文献調べは図書館を利用する必要がある。釜石の魅力を発見する過程で隣町の「遠野物語」のような伝承があることがわかり、高齢者の方に話を聞いたりして確認しつつある。話をしてくれる高齢者を釜石市の図書館などに尋ねたが、なかなか見つからない。
- ・女川町など被災・壊滅した図書館で悩ましいのは、地域資料がなくなってしまったことだ。一般の図書だと義捐金とかで集めることができるが、なくなった地域資料についてはどうしようもない。郷土資料の喪失は人々の郷土意識に関わってくる。
- ・活動団体として図書館とのつながりはない。個人的には、以前別の支援活動をしている時には行ったが、今は Amazon を使うことが多く使わない。しかし、昔絶版になった古い本を、ある大学図書館に問い合わせたら見事に探し出してくれたという経験がある。
- ・被災地の岩手県立図書館やせんだいメディアテークにはお世話になった。どちらも充実した快適な施設だ。情報センター、メディアセンター機能があれば心強いと思った。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・個人的には図書館で勉強がしたい。仕事が終わった後、今ならカフェに行くが、夜 11 時頃まで開いていれば毎日でも行く。自分の関心のある本の内容や新刊本について相談に乗ったり調べてくれたりするなら、するかも知れない。
- ・地域の人材について紹介してくれると有難い。岩手県などは人材に関するデータベースがあると言っていたので県レベルではあるが、各地元にはないのではないかと。釜石の伝承を知っている人の話を集め、都会の人が聞きに行けるような「仕掛け」を作りたい。
- ・こういう被災者の生の声をまとめたような資料（手作りの冊子、パンフレットなど）や報告書などを図書館に果たして置いてもらえるのかなと思う。置いてもらえるとなれば、市民団体の意識が変わると思う。市民活動センターのような所には送っているが、うちの事務局もまさか図書館には置いてもらえないと判断して、送っていないと思う。
- ・今「震災その日、図書館は」というテーマで、震災当日、図書館員、図書館担当者がどう動いたか、そして復興にどう携わったかについてまとめようとヒアリングしている。テープを起こして紙媒体か何かでまとめアウトプットしたい。九死に一生を得た図書館員の話なので、ぜひ図書館には置いてほしいと思っている。

2.2.2.4 B-1 グループの聴取記録

六次産業化に取り組んでいる石川県の農業従事者 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
井村 辰二郎氏	<p>株式会社金沢大地 代表</p> <p>48 歳。1997（平成 9）年以來家業の農業を引き継ぎ、有機農業に取り組む。地域の耕作放棄地を何とかしたい、日本の食料自給率向上に寄与したい、農業を産業として再編し雇用を創造したいという三つの決意が活動を支える。</p> <p>※金沢大地（http://www.k-daichi.com/）</p> <p>2002（平成 14）年、大豆・米・麦などを有機栽培する「金沢農業」の農産物の加工・販売部門として設立。生産者が安全性と品質に責任を持ち生活者に届けること、伝統的風土に合った食文化の伝承、産業の中で幅広く農業を捉え、強固な経営体確立の手段として農産物の付加価値を高めること、の三つを企業理念に事業を展開する。</p>
軽部 英俊氏	<p>株式会社六星 代表取締役社長</p> <p>45 歳。約 15 年前に大手建材メーカーから転職。自社生産した米に加え、自社加工の餅を活かして多様な販売網を形成。近年、石川県内での直売所を 3 店舗展開し、地域に根付いた農業経営を目指す。</p> <p>※六星（http://www.rokusei.net/）</p> <p>約 35 年前に数件の農家が集まり協同作業を始めた。その後請負耕作の面積増加とともに経営継承を目的とした組織化を進め、2007 年に株式会社化。現在の経営陣に引き継いだ。主にコメを生産し、餅加工や弁当・惣菜の製造、それらの販売を一貫して行う。作る人と食べる人の共感と信頼の絆の構築「コメ・コミュニケーション精神」を大事にしながら事業を展開。</p>
河二 敏雄氏	<p>有限会社かわに 代表取締役</p> <p>47 歳。阪神・淡路大震災時ボランティアとして現地に赴いたが、支援物資として生のさつまいもが受け入れられなかったことが心に残り、加工部門を持つことを決意。農業の無限の可能性を求めて会社を設立した。</p> <p>※かわに（http://kawani.jp/）</p> <p>1995（平成 7）年、主に五郎島金時さつまいもの生産農家と加工会社を兼ねた法人として設立。「自然との共生」「人に喜ばれる食づくり」「チャレンジ」の三つを企業理念に、石川県の食材にこだわりつつ、焼いも、焼いもプリン、羊かん、バウムクーヘンなど、さつまいも加工品の生産から加工・販売までを行う。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・15年前農業の世界に入ってみて、農業全体の実情が外にあまり知られていないと感じた。未だに知られておらず、我々自身が情報発信していかないといけない。農業界はブラックボックスと言われており、もっと外に開いてアウトプットしていかないと展開がない。
- ・農業をやり始めた当初、一つは有機農業に関する情報で、技術よりシステムに関する情報。当時日本には有機 JAS 法がなく基準がなかった。国内に情報はなかった。もう一つは作物を作る技術。人がやらない有機農業だから基本を勉強しないといけない。最先端のところには情報がなく、種の選定から何から基本的な情報を紡いでいくような作業だった。
- ・農業経営の情報が必要だった。一般の経営の本はあったが、農業経営に特化した本はなかった。現在でも有用なものは少なく、各企業の事例が紹介されている文献のほうが参考になるのではないか。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・有機農業に関する情報は、17年前はようやくインターネットが見られるようになった時期で、ヨーロッパの関連機関のホームページを見て勉強した。その時学んだのは、有機には基準があること、第三者認証という二つのことだ。アイフォーム（IFORM:国際有機農業運動連盟）という国際団体が基準を作っていた。当時ドイツやイギリスが進んでいた。
- ・農業技術に関しては、総合的な、例えば「スイカの作り方」とか「小麦の作り方」という本がなかった。専門書としてピンポイントの研究書はあるが、総合的なことをまとめた本はなく、またネット上にもなく苦労した。結局先輩や研究者から直接聞いた。
- ・当時石川県に赴任されていた大学の先生を一本釣りし、農家の若者何人かが農業経営について教わった。先生も専門家とはいえ、実際法人化している農家も少なく、普通の経営書を学んだ上で少しずつ農業に当てはめて応用していく感じだった。経営の基本になる重要な数値情報は自分で作り出した。
- ・農業技術や農業経営については専門家に聞くことが多かった。例えば農業技術に関しては JA の人や県の農業普及課の人たちだったが、経営に関しては複合型だから非常に難しく、最後は改良普及員の人が見つからなくなった。技術については肥料メーカーや薬品メーカー、衛生管理の専門家に聞いた。
- ・顧客開拓の初期には、新聞やインターネットなど様々な媒体の情報は不可欠だった。しかし、仲間が一番の情報源かも知れない。私たちの大先輩で専業農家を継いで今はいろんなジャンルの経営をやっている人が地元において、その人の勉強会から得た情報は本当に勉強になった。
- ・お客さんとの関係では、お客さん同士のネットワークとか口コミで広げれば情報は無尽蔵に広がる。生産者と消費者の情報や価値の共有は、商売としては必要だ。「(信頼できる) ある人が言っている」という口コミが一番重要な情報源ではないか。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・銀行などは我々の農業の可能性に期待しているようだが、農業法人の決算書とかは独特なので評価できないようだ。逆に僕らから情報を収集している。経営診断は誰も教えてくれない。参考事例がないので経営指導は難しい。むしろ我々のほうが経営指導できる。
- ・1次2次3次（産業）全部の基本的な数字なり、合わさった数字の置き方を考えると難しい。自分でも経営はやるが、会計事務所で補い、人に関しては労務管理事務所に、食品衛生に関しても専門家に出している。すべていろんな顧問に委託しないと全体がわからない。お金はかかるが、万が一食品衛生的な問題とか起きた時、防衛できない。
- ・私たちに必要な情報自体が多様化している。製造から加工、販売、経営、労務までいろんな情報がほしい。農協などの機関が私たちのニーズに合わせたメニューを用意しておらず、今のスピードに合わせ変化できていない。農業改良普及員もみんな同じようにコメの作り方、肥料の使い方、農薬のまき方を指導している。もうそんな時代ではない。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・子どもの頃はよく図書館を利用したが、今は何か情報を取りに行く場所というより憩いの場だ。本のある空間に価値を見出していかないと、情報だけで勝負しても負ける。世の中にはもう買えない本がたくさんあり、図書館は現物を持っていることに価値がある。
- ・イオンモールの中とか、東京かどこかにあるような TSUTAYA ミックスとか、図書館も何かとうまくミックスすれば受け入れられるのではないか。ネットには本質的にできないことがあるし、そのへんをきちっと押さえておけば必ずニーズはあると思う。
- ・本を読むことでわかることは多いし、逆に聞いて知っていても見て初めてわかることもある。図書館自体これからどういう方向性で行くのか、はっきりさせたほうがいい。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・前の仕事で図書館の向かいに住んでいた時、『民力』とか統計書を見ながら企画書を書くのによく利用した。書物検索もデジタル化され「農業」とか「経営」とかキーワードで検索できる。でも私たちに必要な、もう一つの例えば「イモ」とか入れると、違うカテゴリーにあったりする。それくらい本というのはデジタル化しにくいのかも知れない。
- ・本屋のビジネス書のコーナーで見つからず、店員さんに聞くとまったく別のコーナーを教えてくれる。独特のスキルだ。電子的なデータベースにフォローされながらも、図書館の蔵書の中から埋もれていた情報を引き出すのは、やはり人の力のような気がする。
- ・「農業経営の哲学を勉強したい」と尋ねて、宮沢賢治の本の所へ連れて行かれたら「すごい」と思う。「農業」から入っても宮沢賢治にはたどりつかない。そういう“変な人”がいないとつまらない。「本のおたく」のような人が1人いれば、その図書館は楽しいだろう。

2.2.2.5 B-2 グループの聴取記録

地域おこしに取り組んでいる岡山県美作市の農林業従事者 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
猪野 全代 氏	<p>NPO 法人英田上山（あいだうえやま）棚田団 代表理事 59 歳。従来より農や食の将来に関心があり「協創 LLP」の一員として関わる。兵庫県尼崎市から岡山県美作市に通いながら上山地区の棚田 8300 枚の維持・再生に取り組む。農作物の六次産業化や林業復活などによる「食べていけるシステム」づくりを模索中。</p> <p>※NPO 法人英田上山棚田団 (http://about.me/aidaueyamatanadadan) 2007 (平成 19) 年「協創 LLP」の 1 プロジェクトとしてスタート。11 (平成 23) 年棚田再生や食と農、グリーンエネルギー等の課題に取り組むため NPO 法人化。景観を守りながら安心・安全な食べ物を自分たちで作る、また村と町の交流や地域文化の継承等に取り組んでいる。団員は 100 名。定例活動は月 2 回 (第 2・4 土曜日)。</p>
梅谷 真慈 氏	<p>美作市地域おこし協力隊 隊員 26 歳。奈良県から岡山大学に進み、大学院時代に上山地区の活動に出会い、2012 (平成 24) 年春から定住。棚田や耕作放棄地、竹林の再生に取り組むとともに、日々林業の可能性を追求し、盆踊りの復活に関わるなど「刺激的な」毎日を送っている。</p> <p>※美作市地域おこし協力隊 (http://www.facebook.com/mimasaka.local.activation.team) 通称 MLAT (ムラット)。総務省と美作市の制度を使いスタート。生業を作り、若者がいきいき暮らせる地域に変えていくことをミッションとする。農作業や山仕事など現場体験を重視し、美作市の上山地区に 6 名、梶並地区に 2 名が移住し、MLAT として蓄積したノウハウとパワーで地域おこしに取り組んでいる。</p>
西口 和雄 氏	<p>協創 LLP・上山集楽 代表 46 歳。大阪市西成区にて「協創 LLP」を立ち上げ、パワーのある若者やスキル・縁を蓄積するリタイア層などが集い、お互いを補てんし高め合える組織となることを目指す。西口氏の叔父の上山地区への移住が、LLP が棚田再生に関わる契機となった。</p> <p>※協創 LLP (有限責任事業組合) (http://kyosou.jp/) 2006 (平成 18) 年職人道場という異業種交流会を発展させ、31 人の出資者により事業組合を設立。「楽しい事は正しい事! ~ “ありがとう” を育む縁脈ビジネスを創造する」を基本理念に、様々なツールと縁脈を使い、仲間が幸せに楽しいビジネス展開ができるシステムの確立と、多世代・多業種ネットワークの構築を目指す。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・ 仲間とつながるために、まず SNS, mixi とかを会得しなければならなかった。それで人が集まり、その人たちとのご縁の中での情報が重要になる。最初は mixi を今は Facebook をやっている。前はこんな iPad を持つような者ではなかったが「持たなあかん」と言われ持つようになった。これで会議はするし、たいていの情報はインターネットから取る。
- ・ 大学時代から SNS を使い始め、上山集落に来るきっかけは Twitter で仲間から教えてもらったからだ。ここでは、おじさんたちが iPhone 持って Twitter の情報を見ていたのでびっくりした。情報を取る姿勢は学生と社会人では全然違って、情報を取るのには SNS が有効だと思った。ここに訪ねて来る人とかと友だちになると Facebook で情報が集まる。総務省の補助金事業のことなども教わった。
- ・ 15 年ほど前、僕はバイアスのかからない情報しか取らないと決め、新聞もテレビもやめた。正しい情報とは、その人の口から聞いたこととか、自分で取りに行った情報である。テキストに起こしたことは解釈が人によって変わるから信頼できない。ヒントとしてのみ使う。情報はインプットするのではなく、発信するほうが本物の情報が集まる。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・ 総務省の事業など、情報として地域に届けるのは本来役所の仕事なわけで職務怠慢だと思う。現場の人を彼らがうまく使えば、林業などもっと普及するはずだ。情報を取れる人はいいが、情報を取りに行けない人間もいる。その時、情報のコーディネーターが重要な役割を果たす。それを田舎から輩出したい。都会の者に頼ってはダメだ。
- ・ 農作業についての情報にはその土地特有のものがあつて、情報ややり方を地元で教えてくれる人は絶対必要だ。自然農法もいきなりやるのはダメだと思う。しかし LLP の代表の紹介で自然農法を勧める人が来て話を聞いてみたら、まったく正しくそのとおりだと思つた。
- ・ 信頼する人から入る情報は信じる。Twitter は胡散臭くなつてやめた。情報ということでは SNS もダメになつて変わつていくと思うが、今最善の方法は Facebook かと思う。
- ・ 知識として、例えば原発問題にしたら、我々一般人は原発の細かいところはわからないので、例えば小出（裕章）先生の言うことは学ぶけれども、考え方はまた別で、自分の考えとの隔たりとか、違いを知るヒントはもらえるかもしれないということだ。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・ 本は読んでいて暇がない。情報入手に役立った機関とかはなく、人になる。ここにいるみんなそうではないか。誰かが「この本面白いよ」などと有益な情報をパスしてくれたら反応する時もある。感覚に引かからなければ「なし」になる。
- ・ 役所のプロジェクトなどの情報は、SNS でつながつていて役所の人から「こんなのがある

ます」とくれる。良かったら食いつくし、良くないと思ったら食いつかない。今ここはちょっと有名になってきたので、情報は向こうから入ってくる。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度，評価

- ・ 図書館に行くのは楽しいがその時間がない。図書館で本を読むのは、すごく贅沢な時間だ。大学の時はゼミの打合せなどは図書館でやっていた。グループや個人でいろんな本をすぐ手にして、それを参考に情報を仕上げるができる環境としては良いと思う。
- ・ 会社勤めの時は資格試験のために勉強をしに行く場所だった。集中してできる。今でも旅先の国のこととか調べたい時や、夏など涼しいから読書の場として使っている。
- ・ Amazon 形式でキーワードを入れたら関連する本がずらっと一覧表示され、キーワードで調べる Google のようなデータベースがあると良い。国立国会図書館は Google と提携すればいい。何でそれができないのか。論文を書いたりする人は探せるが、一般人はどこに書かれているかとかを調べるのは大変だ。
- ・ 本は読まれないと意味がない。言葉は埋葬すべきではない。公共のやるべきことは、未来の子どもたちに早く届けてあげることだ。学生に著作権を言い出すのは悪だ。学生は何でも吸収する権利があり、彼らにすべての情報提供をしない大人は犯罪だと思う。逆を言えば規制することで今は悪用する者を育てている。

(5) 図書館の利用経験，レファレンスサービスの認識に関して

- ・ 人が集まるきっかけとして図書館は役に立つ。今ここの棚田に図書館を作ろうとしている。冗談ではなく、やる。島根で古本屋をしている人が何十万冊の蔵書の置き場に困っていて、農林水産関係の本をうちへと言っている。本にタグをつけて検索したら全部オークションで売買するような、捨てる本を活かすビジネスを考えている。田舎には夢しかない。本も夢を語らないと誰も読まない。
- ・ 地域の人をつなぐ場所であってもいい。本を仲介にみんなが集えるような場所であってもいいと思う。場所を貸し出すのも、いろんな本があるという利点を生かせる。安全な場所でもあり、子育ての問題とかお母さんが横につながれるかもしれない。助け合い、そこで町を愛するという気持ちも芽生えるところまで行くのではないか。
- ・ 道端の草花を写真に撮って「これ何？」とつぶやけば、すぐに調べて答えてくれたり、日本語の論文を検索したら、関連する英語の論文も引っ張ってきてくれたりしたら有難い。あるいは、地域の昔の風景の写真などがアーカイブされていると興味深いと思う。
- ・ 図書館には読書室があり、職のない人の時間つぶしの場所になっていたりするが、起業支援というのをもっと下げて、職探しにつながるヒントを与えられるような場所になればいいと思う。ただビジネス支援とかでは、たいてい面白くない、ワード、エクセルとかを素人に教え込もうとする。そうではなく、彼らの毎日の生活を Facebook で発信したら面白い。発信する面白さを教えたら「化ける」。反応があるという楽しみを覚える。

2.2.2.6 B-3 グループの聴取記録

環境保全などに取り組んでいる福岡県・佐賀県の農業従事者など3名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
宇根 豊 氏	<p>農と自然の研究所 元代表・百姓</p> <p>62歳。農業改良普及員時代から田んぼの生物を基準とした減農薬運動などに取り組む。農業が田んぼの生きものに象徴される自然の生きものを育てている意義を普及することなどを通じて、農業自体の見方、価値観を転換することを目的に農と自然の研究所を設立した。</p> <p>※農と自然の研究所 (http://hb7.seikyounet.jp/home/N-une/)</p> <p>2000(平成12)年活動期限を10年と区切り、「農」が生み出すカネにならないものを百姓が胸を張って表現し、国民がそれを支援する思想や、事実や摂理や農法や情報や感性を深めるために設立。2010(平成22)年一定の社会的影響をもたらしたと判断し、当初の計画通り解散。現在は任意団体として12種の出版物を管理する。</p>
佐伯 美保 氏	<p>環境ネットワーク「虹」代表</p> <p>58歳。環境ホルモンが社会問題になった1990年代後半から、人工的な環境の中で育つ子どもたちの諸問題に危機意識を持ち、自然から遠のいている子どもたちを里山や田んぼなど身近な自然にいだき、自然の中で遊び学ぶ機会を作りたいと、環境ネットワーク「虹」を立ち上げる。</p> <p>※環境ネットワーク「虹」(http://knet-niji.jp/)</p> <p>1999(平成11)年身近な自然に五感でふれあい、乳幼児期から体験的にエコロジーを学ぶことを通じて、仲間や自然を大切にす豊かな感性と行動力を育むことを目的に設立。わかたけ広場をフィールドとした「森のムッレ教室」や「里山自然教室」、無農薬の米づくりや田んぼや川での生き物調べなど、子ども向け環境教育プログラムを展開する。</p>
福田 俊明 氏	<p>NPO法人伊万里はちがめプラン 理事長</p> <p>71歳。レストランのオーナーシェフとして毎日出す生ゴミのもったいなさを感じ、分別して資源化することを提案、市民有志の募金を元に作ったプラントで堆肥化を实践。年間650tの生ゴミから300tの堆肥を生産する。小学校での環境教育にも携わる。</p> <p>※伊万里はちがめプラン (http://www.hachigame-plan.org/)</p> <p>1992(平成4)年本来生ゴミや廃食油を捨てる側であった料飲店組合・旅館組合が主体となり「生ゴミ資源化研究会」を発足。生ゴミや廃食油を不潔不要な厄介物として燃やしたり埋めたりするのではなく、資源として活用することに取り組む。毎日2tの生ゴミを100日かけ良質な有機堆肥に変える。環境大臣賞など受賞多数。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・活動を始めた時は、生ゴミをどうしたら堆肥化できるか、そのメカニズムはどうなっているのかといった情報が必要だった。もともと農業に興味はあったものの、微生物の働きはどうすれば調べられるのか、母校の図書室へ行ったりして苦労した。
- ・田んぼには虫が何種類いるか、植物が何種類あるかという生きものの全体をつかんでこそ生物多様性とかがわかるのに、基礎的なデータベースすらない。そこで田んぼの生物 5,668 種類のデータベースを 3 年がかりで作った。将来は絶対評価されると思う。
- ・情報には科学的な情報と、科学の範疇に入らない、体験からつかった情報の二つがある。今は圧倒的に科学的情報が優位を占めており、その情報も偏っている。経験や体験に基づく情報が軽んじられている。「役に立つ」「有用性」ばかりに流されていくとまずい。
- ・今の百姓は、福岡で調査すると、生きものの名前を 150 種類くらいしか知らない。ということは、生きものの情報を子どもや孫、将来に伝える能力も衰えているということだ。本やデータベースがあればいいという問題ではない。生きものに対する眼差しを衰えさせていくことは、経済の危機といった危機とは異質な、もっと深い土台にある危機だ。
- ・図書館で生きものに関する本を読んで参考にはなるが、ただ名前を知る本はあっても、(生きもの同士の) つながりとか循環を表した本は少ない。3・4 歳児に野外でドングリとかを拾って遊んだあと絵本を読んだりするのだが、その時参考になるような本がほしい。
- ・今必要なのは、本になっていない情報だ。北欧など子どもの自然体験活動が盛んな国のいいプログラムが、まだ日本では翻訳され書籍化されていない。だから、人からの情報、各地で実践した人の情報を活動に活かしていくしかない。課題としては、そういう情報が、固定的でなく常により良いものに更新され、共有されていくシステムがあればいい。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・小学校の社会勉強会で堆肥化について話した時「何で発酵したら温度が上がるの？」と聞かれ、いい加減に言い逃れた。ずっと気になって探し求め、図書館で『生ゴミを堆肥にする方法』という本に出会って微生物の働きがわかり、後日小学校に行って謝った。
- ・最初の頃は、(活動資金を集めるための)各方面の情報源、例えば地球環境基金とかから情報をいただいたことが大きく、それがあつたから活動が広がっていった。分厚い申請書を書くのは確かに大変だったが、「どうしようもない」という窮地も人間には必要だ。
- ・図書館とか大学とかインターネットとか、そういう施設やシステムの情報より役立つのは人間関係から得られる情報かと思う。インターネットも大事だが、人間から得られる情報は体験が加味されている。一流の研究者の情報は、客観的な数値やデータといった科学的表現の中に研究者の体験・体感・情感がベースにある。
- ・田んぼや「わかたけ広場」というフィールドからの情報が子どもも大人も循環を体感する場になっている。ずっと定点観測していると、生きものの変化がわかる。

- ・ただフィールドは大事だか、フィールドにいると自然の変化はわかるが、その因果関係がわからないことが多い。そういう情報も同時に集めていくべきだと思う。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・（必要な情報は、これまで付き合いのある）県の担当課が定期的に教えてくれる。大学も教えてくれるようになる。こんな関連の本があるとか、助成金の情報とか。経産省の補助事業なども記事になったから問い合わせで事業につなげた。ただ、各省から直接情報を教えてくれたりもするが、その情報を冷静に分析して……という余裕がない。それと新聞も面白い新聞記事があればすぐに問い合わせるという形で活用する。
- ・行政の事業は縦割りで予算にしても中身が全然わからない。行政は受け手がないとか言うが、本当はきちんと情報をつなげば受け手はいっぱいいる。職員のマンパワーというか、彼の人脈が貧弱なら有能でやりたい人を見つけられない。もっと丁寧な情報をきちんと流して、直接住民からの申請や要求については行政ルート以外のルートを提供するとかする必要がある。ネットの情報は不親切な情報しか流さない。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・図書館には本を借りるより、環境学習の発表会や保育園児の図画展、環境月間のパネル展とか、いろんな行事の場所として使わせてもらっている。無料だから有難い。
- ・地元の図書館は、絵本の分野、生きもの関係の絵本とかでは、いろんな方が頑張っておられて少しずつ充実してきている。選書のしかたや本の配置とか利用しやすいと思う。一方、子どもの本の専門店がなくなり、福岡県でも数えるくらいしかなくなった。図書館を入口として、そこでいい本に出会ってそれで本を買うようになると思うのだが。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・「なぜ人は花に魅かれるのか」をテーマに本を書こうと思い、カウンターの人に相談したらネットとかでいろいろ調べてくれ、大した本ではなかったが 2、3 冊紹介してくれた。後で大変いい本にぶち当たった。その人を責めるのではなく、一番いい本を紹介してもらえなかった図書館の情報システムに、もうひと工夫いるような気がする。
- ・地元の図書館では一時期レファレンス専門の人を置いてすぐ対応できる体制を取ったが、やはり予算の問題か、通常のカウンター業務をしながら対応する形に戻った。人員の配置の問題は課題だろうが、本への導き手を確保しそのための環境を整えた場が必要だ。
- ・最大のレファレンスサービスというか、図書館のすごいところは、雰囲気というか書棚にいろんな関係の本が並んでいることで、すごく刺激を受けることだ。本屋も同じだが、「おお面白そう」とか「何だこれは」とか「何でこんなのがここに……」とか、いろんな思いに誘うところだと思う。

2.2.2.7 C-1 グループの聴取記録

人文科学系 3 分野で、ポスドク（博士号取得後の若手研究者）・非常勤講師として研究活動に取り組んでいる 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
阿部 美香 氏	<p>京都大学大学院博士課程／歴史地理学</p> <p>31 歳。京都大学大学院修了後、2013 年 1 月より英国レスター大学にて Visiting Scholar。専門は歴史地理学。特に日本文化としての風景、文化的景観について江戸期浮世絵の風景画等を素材として研究する。博士論文では歌川広重を取り上げ、広重が大作「名所江戸百景」を描く下地的位置づけとした絵本の中の風景についての評価文を、同時代の名所図会や見聞記などと比較しながら、当時の人たちの風景に対する思考や好みを考察した。研究では机上での作業とともに、絵画に描かれた場所に実際に出かけ、その特徴や雰囲気を感じ取るフィールドワークを重視する。将来の目標として、江戸時代に学ぶことを現代のまちづくりに活かしたいと考え研究している。</p>
櫻澤 誠 氏	<p>立命館大学ほか非常勤講師／日本近現代史</p> <p>34 歳。立命館大学大学院修了後、日本学術振興会特別研究員を経て、いくつかの大学で非常勤講師を務める。専門は日本近現代史。特に沖縄の戦後史、復帰前の 1945 年から復帰した 1972 年までの時期を対象とする。著書に『沖縄の復帰運動と保革対立』がある。沖縄では本土復帰運動を含め戦後社会運動が盛んで、アメリカの占領に対しても抵抗運動があったが、一般にそうした運動を「革新勢力の運動」と捉えられる。しかし、占領下では堂々と革新運動などできず、復帰間際の 1968 年頃から本土に符合する形で保守・革新の対立構造が現れるが、どのようなプロセスで現れるかについて、文献だけでなく一次資料や聞き取り調査により明らかにしようとする。</p>
佐野 光宜 氏	<p>京都女子大学ほか非常勤講師／西洋古代史</p> <p>32 歳。京都大学大学院満期退学後、いくつかの大学や予備校で非常勤講師を務める。専門は西洋古代史、特に古代ローマ史で、紀元前 1 世紀から五賢帝時代が終わる 3 世紀初めまでの社会史を研究する。具体的には「剣闘士（グラディエーター）競技」が目下の研究テーマ。それを「血なまぐさい見世物」と一括りにするのではなく、アリーナに立つ奴隷から主催者である皇帝や元老院議員のエリートまでローマ社会の縮図があり、そうした見世物を開催することが単なる娯楽ではなく、文化的・民族的に多様な人びとをまとめ上げるという社会的な意義を有していたはずだという問題意識を持って、主に垂直的かつ水平的な人びとの結びつきを社会史の観点から研究している。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・ 沖縄史の研究では、公文書が重要な一次資料になる。沖縄県の公文書館は詳細な検索システムを整備しており、事前に調べた上で現地に行き現物を見る。国立公文書館も今はネット上で見られる資料が増えたが、見られないものは実際に行って現物を見る。あとはアメリカのナショナルアーカイブスの資料で、沖縄の公文書館でもかなり見られるが、それ以外はアメリカまで行かないといけない。外交史料館も利用する。
- ・ 西洋史は、修士論文の段階で日本の中に同じ内容のことをやっている人がいたら研究者としてやっていけない。自分しか知らない資料や本を手に入れる必要があり、自分で得た一次資料を整理してオリジナリティを高めたものを書くことになる。歴史学に関連する考古学的な情報や建築学的な情報も重要で専門研究者の知見を利用させてもらう。
- ・ 研究には机上の作業とフィールドワークがある。机上では、江戸時代を通じて「名所図会」など出版されていたもの全体の状況を把握し、文献目録や同様の研究をしている人の著書や論文から自分が扱う刊本、原本を絞り込む。フィールドワークでは、(対象とする)場所の特徴や雰囲気を体感することを含めた実地調査を行うので、江戸時代の切絵図や道中案内、時代ごとの地図が必要になる。
- ・ 近現代史に関わる先行研究や資料集の確認と原典に当たるという作業に加え、二次資料になるが新聞も重視している。当時新聞で言われていたことと研究上で言われることの違いがわかったり、同時期の出来事やテレビ欄、広告まで見て周辺情報が得られる。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・ 新出資料でよく使うのは文献資料でなく碑文資料。毎年建物の解体工事などで見つかって何点も出てくる。いずれ専門の雑誌に校訂されたものが載るが、発見されてすぐの段階ではハイデルベルク大学の碑文データバンクにアクセスすれば知ることができる。
- ・ 一次資料では刊行され活字になっているものと、新しいものでは大学の図書館に限らず研究プロジェクトとしてデジタル化を進めている組織や、ネット上で見られるものが主たる情報源になる。論文の検索サイトや『史学雑誌』の日本語の文献目録、海外の新刊書籍のメールマガジン、さらには内外の古書店の検索サイトなどを見て購入したりする。
- ・ 考えてみると、最初に情報入手するのは研究会や学会ではないか。一度口頭報告すると、他の研究分野の人がいろんな情報をくれる。家でパソコンに向かって調べものをするのとは比べものにならないくらいの情報が一気に手に入ることがある。
- ・ 沖縄の戦後の新聞を見られるのは東京か沖縄しかなく、京都にはない。ややこしい手続きをすれば国立国会図書館関西館でマイクロフィルム(のコピー)を送ってもらえるが、それをするくらいなら沖縄に飛んだほうが早い。
- ・ (OPAC等) 検索システムに載っていないものでは図書カードを調べる。京大図書館の書庫には膨大にあって手間はかかるが一応調べる。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・地方の博物館や資料館の学芸員にも、その機関の収蔵資料について聞く。「この人に聞いたら間違いない」という“生きている図書館”のような人がいる。そういう資料にはまだ刊本になっていないものもある。
- ・役所にも絵図とかの資料がある。行政資料を使う場合には、前もって「こういう資料がほしい」と話し、いろんな部署の人に見せてもらったりコピーさせてもらったりする。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・出身大学の図書館は情報入手のベースにはなったが、自分のテーマに関しては限界がある。ほしい資料がない時は、利用できる関関同立の図書館で探したり、紹介状をもらうために1週間くらいかかったが京大図書館も結構使わせてもらった。他の大学から書籍を借りたり、論文コピーを送ってもらったりは、今はネット上でできるようになった。
- ・最近日本の歴史系雑誌はPDFでだいぶ公開されており、自分の身分もあって図書館を利用する機会は減った。しかし、今は流通していない本や海外の出版事情の良くない国の本がほしい時などは、海外の図書館とのつながりで大学図書館にしかお願いできない。
- ・10年余り同じ研究を続けているとそれなりの必要な本は手許に集まっており、図書館ではいろんな学会や大学の紀要の論文などを集めることが中心になっている。ただ収蔵スペースがないとかの理由で途中の号から切られることもあり、図書館に率先してデジタル化してもらって、できるだけ制限をかけずにあらゆる人に公開してほしいと思う。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・大学図書館の司書の方にはお世話になっているが、長くいて中心になる方も期間限定の方もおられて対応にムラがある。学生、院生、先生、いろいろ対応する中でマニュアルでは処理しきれない、長期間勤めないと身につけられないノウハウがあると思う。経営的な問題もあるのだろうが、その辺が少しおぎなりにになっている気がする。他の院生やオーバードクターからも不満の声が聞こえてくる。
- ・海外に依頼することが多いので、特定の大学と言うより大学横断的な組織にお願いすれば海外の文献にアクセスできるという仕組みがあれば、図書館の利用頻度は上がる。
- ・人文系の論文集などもPDF化されればいいと思う。所蔵している所まで行くのは時間が取られる。大量の情報を捌きたい時にPC上で見られるシステムがあればいい。一方で、デジタル化が進んでも貴重資料の原本を見る機会は減らさないでほしい。現物に触れることで研究のモチベーションが上がるし、デジタルでは味わえない喜びがある。
- ・書庫の利用者制限は厳しすぎないようにしてほしい。本が回りにたくさんあって発想が広がっていく。自分も書庫に入り歩き回りながら思いを巡らす機会を奪わないでほしい。

2.2.2.8 C-2 グループの聴取記録

自然科学系 3 分野の在野の研究従事者 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
Ketty-K 氏	<p>科学プロデューサー・コミュニケーター，アマチュア天文家 ジャズシンガー，音楽プロデューサーを本業としてアルバム制作／コンサート活動などを行うかたわら，国立天文台で講座を修了し，科学プロデューサーとして活動。「アマチュア的な立場」での研究としながらも，新聞（ウェブ）で天文関係のコラムを執筆。近年は科学・天文関係の企画にジャズでコラボ参加するイベント活動なども行う。今最も関心のあるのは地球外生命体，人間の生存域。音楽，数学，アートなど太古からコミュニケーションツールと考えられてきたものへの工夫を模索，平和を願い「宇宙民の会」を 2009 年に発足。</p> <p>※Ketty-K: (有) アートスペース ケティーズ Gemeaux Records (http://www.gemeauxrecords.com/)</p>
松田 道生 氏	<p>公益財団法人日本野鳥の会 理事 62 歳。16 歳で日本野鳥の会の会長中西悟堂氏の著書に出会い，自然の中の鳥を見ることが趣味に。東邦大学や山階鳥類研究所で学ぶ。団体職員や雑誌編集者などを経て現在はフリーとしてテレビ番組監修やラジオ番組出演，鳥の図鑑等の編集などに携わる。</p> <p>※日本野鳥の会 (http://www.wbsj.org/) 1934（昭和 9）年，自然にあるがままの野鳥に接して楽しむ機会を設け，また野鳥に対する科学的な知識及びその適正な保護思想を普及することにより，国民の間に自然尊重の精神を培い，もって人間性豊かな社会の発展に資することを目的に創立。野鳥や自然を守る事業，野鳥や自然を大切に思う心を伝える事業を行う。</p>
矢嶋 邦男 氏	<p>和算研究所 事務局長 71 歳。高校の数学教員在職中から和算に興味を持つ。退職後，和算研究所の事務局長として和算書の整理等に当たる。「和算を普及する会」として算額コンクールを実施するなど，小・中・高校生を主たる対象とした和算の普及活動に力を入れている。</p> <p>※和算研究所 (http://i-wasan.jp/) 1997（平成 9）年「和算研究所設立の会」を開催し活動を開始。明治以降は西洋数学中心の教育システムに切り替えられたが，江戸時代に発達した和算を守ろうという声が高まりつつある。日本独特の伝統文化である和算を守り，後世に伝えるため，各地に分散する和算書を集めたり，そのコピーを集約するなどの活動を行う。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・野鳥の情報に関しては、一つはアメリカにしかいない珍しい鳥が江戸川の河原に出たというような珍鳥情報がある。もう一つは誰がどこでどのような研究をしているか、どういう論文を書いたかという情報がある。その他、特に江戸の鳥を研究しているので、古文書の存在情報が（必須で）あり、東京を離れられない理由の一つは神田の古本街がある。
- ・和算は専門家としてではなく自分の趣味でやっている。自分はパソコンを使わないため和算に関する情報は本から入手するしかない。ほしいと思った本は極力購入し、購入できないものは図書館に行って調べる。ただ、普通の図書館にはあまりない。
- ・和算には特殊用語があって今の数学の用語とはまったく違うし、変体仮名や草書、漢文を読めないと理解できない。一般に普及するためには現代語に訳す必要がある。
- ・天文の勉強では、世界の最先端のことは情報として知っておきたい。地球外生命体や人間の生命の生存域のこと、アートや音楽など太古からコミュニケーションツールと考えられてきたものには興味がある。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・鳥に関しては、Face to Faceの友情に近いネットワークから来るアナログ情報と、研究者が向学心を持って交換する情報、まったく個人で漁って出会う資料の三つくらいになる。
- ・珍しい鳥に関するリアルタイムの情報は、誰かが見つけて連絡してくる。そこには個人的なネットワークで信頼関係がある。ただ、珍鳥が出ると何百人も集まるので、みんな秘匿して情報を出さない時代になっている。個別にはカラスの研究をしているが、日本鳥学会のネットワークが重要で、仲間とはずっとブログやMLでやり取りする。それから録音機材の発達と自分の技術は一致しており、新しい機材の情報は死活問題になる。
- ・昔は本を補佐するためにネットを使っていたが、今はネット情報がメインで9割方、それを確認するために本で調べるという流れだ。鳥情報はインターネットをまず探し、その情報の権威づけがほしい場合に紙の資料を探すというやり方になっている。探している情報は自分の論文以外にないとか、他の人が持っていないとか、「ない」ことを確認する意味でもネットを活用する。インターネットにないこと自体一つの情報と考えられる。
- ・和算は本だけで十分だ。毎夏開く全国研究大会や日本数学史学会で情報を手に入れる。東北大学など和算書の所蔵が多い大学はインターネットで引き出せる。いろんな会合の後の飲み会なども情報源になり、非公開の情報も個人的なつながりで教えてくれる。
- ・天文学の場合、書物、インターネット、専門家の話を聞くという三つくらいになる。インターネットは圧倒的に情報量が多いし費用もかからず、また速いが、正しいかどうかを自分で確認しなければならない。希少性の高い情報は、インターネット上にはなかなか出てこないもので、調べたくても調べられないことが多い。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・江戸東京博物館の閉架書庫には江戸関係の資料がある。鳥関係の資料が日本で一番集まっている山階鳥類研究所(千葉県我孫子市)が所蔵する19世紀の英米の石版刷りの鳥類図鑑など、復刻されて本になっているが、オリジナルは全然違う。見ると感動する。
- ・日本鳥学会などではポスター発表が面白い。こんな人がこんな研究をしているのかということがわかり、自分と被っている研究をしている人と情報交換し情報共有ができる。
- ・和算で人を調べたいと時、その人の出身の市役所に問い合わせると、意外と本のことなどがわかることがある。和算はある意味歴史なので、地方の図書館だけでなく市役所や区役所などに手掛かりがある。郷土史研究家のつながりがあって紹介してくれる。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・日本で最初の学名のついたシーボルトの鳥図鑑のオリジナルは玉川大学がネットで公開し、江戸名所図会も有名どころは早稲田や慶応の大学図書館が公開している。大学の社会貢献事業の一つだろうが、古い本については大学図書館系の公開情報を活用している。
- ・大阪のマニアが日本中の1万件の鳥の本のリストを作った。私の1,700件の単行本リストを見てリスト化した。それによって日本の鳥の本について完全に網羅された。
- ・以前はいちいちその場所に行かなければならなかったが、今は図書館同士が連絡し合い他館にある本を借りられる。それは大いに広げればいい。それから図書館に子どもを連れて1日過ごせるような設備があれば、もっと利用者が足を運ぶかも知れない。
- ・今はインターネットで調べられないことは少ないが、図書館で得られる情報は知識だけでなく、その場の雰囲気を含めて複合的に得られることに意味がある。その場の雰囲気からアイデアがひらめくことがあり、建物全体から刺激を受けることに別の価値がある。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・図書館の人に聞けばどの棚に何があるか教えてくれるが、園芸や生物や科学やデザインなど各分野の専門家がいて「こういうことが知りたい」と言うと、どの本を選べばいいか、どの本から読めばいいか指導してくれると有難い。そういう人が常駐するのは無理だろうから、何曜日はこういう専門的な人がいるということがあれば助かる。
- ・聞かれた人が「鳥のことはこの人に聞けばいい」と僕のところへ来るかどうか。僕は鳥に関して、それがわかっていることなのか、誰も調べていないことなのかという情報を持っているが、各分野でそういう人の情報を司書の人を持っているかどうかだ。天文や和算や鳥など非常に狭い専門分野ではネットワークを持っていないと仕事ができない。
- ・僕はマニアだが、マニアは全部知っている。日本の鳥は600種類あり、マニアは全部の名前と学名を知っている。研究者はカラスのことは誰に聞けばわかるかとか、どの本を調べればいいのかを知っている。そこがマニアと研究者の大きな違いで、図書館の人は決してマニアになる必要はないが、調べ方のノウハウを持っていないといけない。

2.2.2.9 C-3 グループの聴取記録

社会科学系 3 分野における在野の研究従事者 3 名が対象。

(五十音順)

対 象	プロフィール
岡本 靖子 氏	<p>衣風俗研究</p> <p>67 歳。1974（昭和 49）年の野外活動研究会発足以来，東海地域の様々な場所に出向き，主に衣風俗に重点を置いたフィールドワークを続ける。資料・文献による調査よりも，現地に住む人の生の声を聞き，自らの目で観察する方法を重視する。</p> <p>※野外活動研究会（http://yagaiken.org/）</p> <p>1974（昭和 49）年，名古屋を中心に東海地域をフィールドワークするグループとして発足した民間の研究団体。その観察と記録の成果は自費出版・展示発表・新聞雑誌などで報告。出版物としては会報・季刊『フィールドから』のほか，フィールド選書や様々な報告書，図録などを発行している。</p>
津山 修 氏	<p>障害児教育問題・在日外国人問題研究</p> <p>66 歳。元小学校教員。在任中から教育現場での障害児の問題や在日外国人問題，男女共同参画などの問題に取り組む。安田氏とは 1980 年頃から「在日朝鮮人生徒の教育を考える懇談会」などで行動を共にする。自分のやっていることは「研究」ではなく“自分の生き方の問題”であると。現実に自分のクラスに障害を持つ生徒が入って来て“どう向き合うのか”という問いから，学校の階段やトイレ，プールといった施設の問題にとどまらず，進学や就職の進路の問題になり，それらの解決に向けて当事者・保護者と一緒に“取り組んできた”。「共育をつくりだす会」や当事者との関わりは今も続いている。</p>
安田 洋 氏	<p>在日外国人問題研究</p> <p>68 歳。元中学校社会科教員。初めて赴任した中学校で在日韓国・朝鮮人生徒への進学差別，就職差別が存在することを知り，以後在日の問題に関わるようになる。当時の日本の社会と同様に，教育現場にも在日生徒への民族的偏見，民族差別が歴然と存在しており，教師として在日の生徒にどう向き合うかということから，在日の人たちが置かれてきた状況（歴史）と置かれている状況（現在）を知る必要に迫られる。以来「在日朝鮮人への差別撤廃を！名古屋市民の会」といった市民グループや「日本の学校に在籍する朝鮮人児童・生徒の教育を考える会」「全国在日外国人教育研究協議会」といった団体と関わり認識を深め，教育現場での諸課題に取り組んだ。</p>

聴取記録（摘録）

(1) 情報ニーズに関して～活動の各段階で重要な情報など

- ・在日外国人の置かれた当時の状況については旗田巍さんや小沢勇作さん、姜在彦さんなどの本を手当たり次第に読んで知識としては得た。しかし、自分としては現実に生徒にどう向き合うか、生徒の置かれた状況をどう変えていくかということのほうが切実な問題で、目の前にある課題を解決するための情報が必要だった。
- ・「情報」は行動を起こすための手段、ある目当てを具体化するための手立てであって、情報収集そのものは目的ではなく、学校現場の目の前の問題を解決するための手段ということだ。まず現状を把握するため数的把握が必要で、例えば外国人問題であれば、外国人が全国に何人いて愛知県には何人いるという数字、しかも継続した数字だ。それから行政の方針、関連団体の文書、さらに運動体の資料なども手に入れる必要がある。
- ・(野外活動研究では) まず資料とするのは地図になる。名古屋の町なかを調べる場合も『名古屋市史』を調べたりするが、そういう調べ方は嫌で、回りに住む人たちの生の声を聞いて記録するほうが性に合っている。事前の資料は何も必要ではない。昔のことはやはり資料を調べないとわからないが、とにかく今を見たいという思いが先に立つので記録という手法になる。そこで疑問が湧いてきた時によりやく資料に当たる。

(2) 情報の入手・探索に関して～情報入手手段や情報源

- ・在日外国人問題等に取り組む様々な（社会運動）組織が、各地の実践、取り組みを集めた事例集や資料集を毎年の全国大会に出し、それらが活動の重要な手立てになった。各地でのいろいろな実践を教えてもらい、こちらも相互交流的に情報を出し、そうした中から職場でのいろいろな方向を見出していった。
- ・男女混合名簿にしても、ジェンダーフリーの書物を読んでもダメ。実現までの手順が書いてあるわけではない。結局、実践している所を探して、聞いて、職場に戻って報告し、自分たちのやり方を考えるという繰り返しだった。
- ・一つには『在留外国人統計』や『学校基本調査』といった文書化された国・県・市が出している統計・資料が必要で、図書館と絡む。行政が独自に出している数字統計もある。もう一つは公開質問状という手段がある。さらに情報公開請求があり、非公開の場合は審査請求ができ、それでもアウトという時には行政処分取消請求を行う。
- ・研究会の中に大学図書館の司書がいて、どうしてもわからないことがあって尋ねると、あっという間にいろいろ調べてくれるが、自分がやっていることに関連した本が見つかりると本屋で買ってしまおうほうだ。私自身は書棚の間を歩くのは嫌い。ホームページなどもあまり見ない。ただインターネットの地図だけはよく使う。
- ・すでにある郷土史資料なんかはどうも信用ならない。鶴見俊輔先生にも言ったのだが、知識としては頭に入れても、自分で見た一次資料でしか文章は書かないことにしている。

(3) 情報サービス（一般）の有用性に関して～情報入手に役立った機関・組織など

- ・資料館に聞いたりしてよく利用するが、親切な所は資料のコピーを送ってくれる。博物館や資料館などの施設や機関にどんな資料があるのかが図書館でわかると思う。

(4) 情報サービス（図書館）の有用性に関して～図書館の役立ちの程度、評価

- ・学校図書館では、授業をやる場合学者が書いた本より子ども向きに書かれた本が参考になった。例えば自分で読んだジェンダーに関する本を噛み砕いて説明するより『ジェンダーフリーって何だろう』といった本のほうが私には役に立った。そのほうが子どもも理解しやすい。実際読んで推薦したい子ども向けの本を図書館に入れてもらった。
- ・図書館には信頼できる資料があることを前提として考えてしまう。県立図書館も市立図書館もよく利用するが、政府刊行物が揃っているのは市内にある20ほどの図書館の中でも県立だけだと思う。政府刊行物のような基礎資料はすべての図書館で揃えてほしい。
- ・行政の持っている情報のうち、情報公開請求して出てきた資料は、請求した本人に示されて終わりになるのだが、本人だけでいいのかと思う。いろんな運動体の資料を含め本になっているものだけでなく、図書館として資料を集める手段があるのではないか。せめて官公庁が連絡し合い「この情報は公開されている」ということが明らかにできないか。図書館に行って、ある自治体の資料が公開されていることがわかるならたどりつける。
- ・最近図書館でインターネットも見られる「情報コーナー」があり、自市を中心として情報を集めているが、図書館に行けば県や市とつながって、もっと詳しい資料が見ることはできないかと思う。それから、そこで得た統計情報とかはデータを持って帰れない。プリンターがあって打出しはできるが1枚20円も取られる。毎年要望をしているのだが。
- ・うちの研究会には、よく図書館から機関誌を寄贈しろと言って来る。自分たちは手弁当でやっていて発行部数も限られているので、そういう無礼な所には贈らない。市民のための図書館なら買ってくれればいいと思う。
- ・図書館側も置きたいものを探して取りに行く必要があると思う。市販されていない運動体の機関紙や雑誌などがあればいい。地方の研究誌の中には全国区になるような雑誌があり、こちらの図書館にも置いてほしい。もしくは、図書・資料の貸し借りが、県内だけでなく全国ネットワークになればいい。

(5) 図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識に関して

- ・県立図書館や市立図書館には蔵書数が多いのでよく通ったが、レファレンスサービスとこのをやっているかどうかまで知らなかった。
- ・情報にぶち当たるまでのプロセスを手助けしてほしい。図書館の大きな役割の一つとして図書・資料を集めるだけでなく、その資料にぶち当たる過程をどこまで手助けできるかということがある。それがないとインターネットで十分という話になる。電子書籍とも言われているし。

2.3 聴取調査に基づくグループ別の情報・調査ニーズについての分析

本節では、聴取調査記録から抽出したグループ別の情報・調査ニーズについて分析を行う。分析にあっては、まず、調査研究メンバーが聴取調査の全文記録から分担して抽出した各グループのニーズを抽出結果としてとりまとめた。次に、抽出結果をトピック単位に分け、「情報の入手」「情報の管理・提供」「場所としての図書館」「図書館の情報資源」「図書館の人的サービス」という五つの分類の下に配置した。

以下、グループの属性別に見た情報ニーズの特徴を確認した後、五つの分類に沿って、トピックごとに情報・調査ニーズの分析結果を見ていく。

2.3.1 属性別に見た情報ニーズの特徴

2.3.1.1 リスク時の生活支援者（Aグループ）の情報ニーズ

Aグループの属性は「リスク時の生活支援者」である。特に、東日本大震災のボランティア活動を行った人々を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、非常時という特殊な環境における特徴が見られる。

A-1グループ（諸ボランティア）の調査結果からは、震災及び震災ボランティアに関する情報ニーズとして、被災地域の情報、団体・協議会等の情報、ボランティアを望む側（支援側）の情報、ボランティアの受け皿側（NPO等）の情報、支援を待つ側（受援側）の情報、が読みとれる。また、このような情報ニーズに対し、被災地と遠隔地間の調整、団体・協議会等とNPO間の調整、ボランティア希望者とNPO間の調整、現地とNPO等間の調整、といった調整が求められていることがわかった。

A-2グループ（情報ボランティア）の場合、必要な情報は時系列的に変化していた。初期には「交通情報」「生活支援情報」「NPO支援情報」、震災後2・3日は「命にかかわる情報」「安否や被害に関する確認情報」、震災後4・5日から1か月は「ライフラインに関する情報」、1か月たった頃からは「モノを届ける人」（物資が必要な人に関する情報、物資を運ぶことができる人の情報）、仮設住宅を建てるころから「仮設のトリセツ」（新潟中越被災者による冊子）が必要となっていた。また、震災時の情報ボランティアにおける情報ニーズの最たるものは、「ボランティア情報のマッチング」であった。時間の経過とともに変化する情報ニーズに対し、情報入手のタイミングと内容・質を合わせる努力が必要と考えられていたことが確認できる。この他、「非常時に電源がないと、情報のプロでもミイラ取りがミイラになる」など、情報入手や情報伝達における電源の重要性が指摘されていた。

A-3グループ（後方支援ボランティア）においては、支援対象の図書館そのものに関する被害情報等が不足していた。読書施設の被害に関する情報では、書店商業組合と日本図書館協会が有効であったことから、こうした組織が発信している情報を確実に入手できるしくみが求められる。また、公民館図書室、学校図書館、保育施設の読書施設等の情報が、上記では得られなかったことを認識し、補完する活動を行う必要がある。なお、被害が大

きい図書館ほど補助金がもらえなかったという指摘があったため、平時から図書館の基本的情報を蓄積しておき、非常時の被害状況とりまとめに役立てることができるかもしれない。

Aグループで共通して指摘されたのが、スペシャルニーズへの配慮である。A-1グループでは、マスメディア等で流される「目立つ情報」ではなく、特別なニーズを持つ領域や専門的領域に関する情報への要望があった。A-2グループは、メジャーな情報だけではなく、障害者や生活弱者、病気の人等のスペシャルニーズに応える視点も必要だと考えていた。A-3グループからは、障害を持つ子どもたち（＝スペシャルニーズを持った人々）へのプログラムが必要だという指摘があった。平時に増して、特に目を向ける領域だと考えられる。

2.3.1.2 農林水産業従事者（Bグループ）の情報ニーズ

Bグループの属性は「産業従事者」である。産業の中でも、特に農林水産業関係者を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、農業関係という専門分野の特徴が見られる。

B-1グループ（六次産業化）では、起業前に「有機農業（システム、基準）」や「作物を作る技術」に関する情報、起業時に「農業経営」や「農業技術」の情報が必要となった。しかし、「一般経営の図書はあっても、農業経営に特化したものはなかったため、専門家に直接教わり勉強した。現在も文献資料で有用なものは少なく、各企業の事例が紹介されている文献のほうが参考になるのではないか」という発言など、農業経営に関する情報について、あまりにもベースになる資料が少なすぎるとの指摘があった。また、農業従事者のためのハウツー本、職人用のノウハウ本のような本、条件の組み合わせが多すぎて一般化しづらい情報をまとめた本などが少ないという指摘もあった。さらに、「経営の数値情報を自分で作り出すしかなかった」との意見があった。情報が少ない領域を出版につなぐ活動や、科学的情報や事例を共有する制度の構築等、エビデンスの情報流通を促進するサービスの可能性を見ることができる。

B-3グループ（環境保全）では、「活動開始時に、生ゴミをどうしたら堆肥化できるのか、そのメカニズムはどうなっているのか等についての情報が必要だった」という意見があった。図書館が「ものづくり」の基本的なことを学ぶ場所や資料を提供するというサービスが考えられる。

2.3.1.3 研究従事者（Cグループ）の情報ニーズ

Cグループの属性は「研究従事者」である。研究従事者の中でも、特に特定の機関に属せずに研究活動を行っている人々を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、人文系、自然科学系、社会科学系という各専門分野の特徴、さらにそれぞれの分野内での研究対象による情報ニーズの異同が見られる。

C-1グループ（人文系のポスドク）では、日本近現代史の場合、公文書館等が所蔵する公文書が重要な一次資料であり、インターネットで閲覧するほか、直接見に行くという話で

あった。新聞は歴史学では二次資料となるが、対象とする時代の周辺情報も手に入ることがあるため重視されていた。西洋古代史の場合、一次資料に関しては、刊行され活字になっているものや、デジタル化されインターネット上で見られるものが主たる情報源であり、考古学的情報や施設の建築学的な情報なども重要な情報となっていた。研究論文については、「史学雑誌」に掲載される日本語の文献目録を見たり、海外サイトを使ったりして検索していた。新刊書の情報はアメリカの大学が流している書評のメールマガジンから入手しており、古代ローマファンが作った日本語のサイトの新刊情報なども参考にすることがある、ヨーロッパの古書店を横断検索できるサイトがあり、ものによっては購入するという話であった。歴史地理学の場合、机上とフィールドワークで必要な情報が異なっていた。フィールドワークでは実地調査が必要となるため、その際に持参する資料として、各時代の地図の原本が見られる場合は原本を見るが、できない場合は集成類の資料を使用していた。地理情報に関してもデジタル情報で俯瞰できるものがあるが、自分で歩いて地形も含めて理解することにより得られる情報にも価値を置いていた。

C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）では、在日外国人等の問題に関しては、「目の前にある課題をどう解決していくかということによって必要な情報を得ている。毎年、全国大会で出される、各組織が各地の実践、取り組みを集めた事例集が重要な情報源である。相互交流的に情報のやりとりをしている」という意見があった。障害児等の問題に関しては、「「情報」というのは行動を起こすための手段、あるいはある目当てを具体化するための手立てであって、情報収集そのものは目的ではなく、利用するものという意識が強い。現状を数的に把握するために、継続した数字が必要である。また、図書館では入手できない行政文書、関連団体の文書等も必要である」という発言があった。野外活動研究の場合は、「フィールドワークのために、地図が必要である。情報源としては、文献調査よりも地元住人から聴いた生の声が必要である。すでにある郷土資料を信用できないため、自分で見た一次資料でしか文章は書かない。インターネットは地図だけはよく使う」とのことであった。

2.3.2 情報の入手について

情報の入手ルートについて、複数の媒体、人、ソーシャルメディア、インターネット、体験・経験、学術コミュニティ、紙媒体、行政、という項目順に確認していく。

2.3.2.1 複数の媒体からの情報入手

A グループでは、「地域の中での情報と、地域と外をつなぐ情報と、全国的な動きを取り入れる情報と、いくつか情報のレベルがあって、それぞれ情報の入手先が違うように思う」という意見があった。NPO、行政、マスコミ、インターネット（SNS等）など多様な情報入手ルートがあり、それら各ルートの特性を把握し、どのルートを誰に対してつなぐかが重要と考えられていたことが確認できる。また、日常的に、全国規模の活動組織から情報を得ていたことから、そうした活動組織に関する情報を整備しておくことがサービスにつながる可能性を指摘できる。

Cグループでは、研究手法や研究動向、資料情報を得るには、インターネットの情報と紙の文献の両方が必要であり、その情報について新旧は問われていなかった。また、情報収集にあたり、所属する大学図書館だけではなく、複数の図書館を利用していた。その他にも、「天文学に関する情報源は、書物、インターネット、専門家の話を聞くことである」という意見があった。複数の媒体による情報源が用いられていることがわかる。

なお、Bグループでは、必要な情報自体が多様化しているため、これらをまとめて情報提供できる機関や組織はないと考えられていた。

2.3.2.2 人からの情報入手

Aグループでは、「人から得られる情報は一番大事ななと思っている」という意見に代表されるように、インフォーマルな情報収集が重要と考えられていた。情報入手に際しては、一次情報を持つ人といかにつながるかが重要という認識であった。被災地においては、現地の人から得られる生の情報を重視しており、現地の人との信頼関係を築く中からそうした情報が効果的に得られていた。これらについては、図書館に係る活動の可能性を見出すことが難しいかもしれない。

Bグループでも、「Face to Face の情報に頼っていた」「仲間が一番の情報源かも知れない」などの発言や、「図書館、大学、インターネットといった施設やシステムから得られた情報よりも、人間関係から得られる情報のほうが役立つ」という意見があった。人からの情報入手が重要視されており、人と人をつなぐ活動へのニーズがあるものと考えられる。なお、B-1グループ（六次産業化）の場合、「農業経営や農業技術などの高度な情報については、専門家に聞く」「有機農業の現場に必要な情報を総合的にまとめたものがなく、先輩や研究者に直接聞いて情報入手をした」という発言があった。特定領域の先達や研究者等の人を紹介し、文献には表れていない情報入手を支援するサービスの可能性を指摘できる。

Cグループでは、「珍鳥情報のようにリアルタイムに必要な情報は、個人間での情報伝達になっており、長い期間伝達されるようなものは、ブログなどにも現れる」という意見があった。特に、個人のネットワークにおける信頼関係の重要性が指摘されていた。

2.3.2.3 ソーシャルメディアからの情報入手

B-2グループ（地域おこし）の、情報入手に役立つのは「人」という指摘には、ソーシャルメディアで関係する人も含まれていた。仲間からの情報が重要なため、そのような仲間を得るためのしくみや、つながるための方法が大切であるとの意見であった。また、「行政の情報が、ソーシャルメディアでつながっている役所の人たちの方から入ってくる」という発言があった。このように、情報入手、情報交換の場としてソーシャルメディアが必須のものとなっていたことから、図書館がソーシャルメディアを活用したサービスを行うことが有効であり、こうしたしくみ作りに関する支援を行う活動の可能性を指摘できる。

2.3.2.4 インターネットからの情報入手

B-1 グループ（六次産業化）では、「有機農業（システム、基準）に関しては、国内に情報がなかったため、インターネットで海外から情報を入手した」という意見があった。海外の社会制度についての情報ニーズに対し、海外の立法情報の最新情報などを届けるサービス（カレントアウェアネスサービス）の可能性が指摘できる。

C-2 グループ（自然科学系の研究従事者）では、「鳥関係の情報は、インターネットをまず探し、得られた情報の権威づけが必要な場合に、紙の資料を探すというやり方になっている。かつてとは異なり、メインはインターネットになっている」という発言があった。紙媒体からインターネットの情報源へと情報入手先が変化していることが確認できる。

また、C-2 グループでは、「希少性の高い情報は、インターネット上にはなかなか出てこないで、調べたくても調べられない」という意見があった。インターネット上にないような希少な情報を収集・提供するサービスの可能性が考えられる。

さらに、「インターネットでは得られないということ自体が、一つの情報として重要と考えられる」という意見や、「他の人がやっていないということを確認するために、ネットを活用している」という発言があった。裏返せば、何かがどこかで確認されたという情報が、組織的に残されていることの意義を示していると考えられる。レファレンス事例データベースなどで未解決事例を積極的に公開し、「ない」ことを確認するために活用するというサービスの可能性がある。

2.3.2.5 体験・経験から得られる情報

農林業関係者で構成される B グループは、体験・経験から得られる情報を特に重視していた。B-2 グループ（地域おこし）では、「農作業についての情報には、その土地特有のものがあるため、情報ややり方を地元で教えてくれる人は絶対必要だ」との意見があった。一般的な情報だけではなく、その土地に合ったやり方を情報として伝えることの重要性が指摘できる。

B-3 グループ（環境保全）では、「情報には科学的な情報と科学の範疇に入らない、体験からつかんだ情報の 2 種類がある。今は圧倒的に科学的情報が優位を占めすぎており、その情報も偏っている」との意見があった。また、「フィールドにいると因果関係はわからないが変化はわかる」という発言からは、田んぼや野外活動を行っているフィールドから情報を得ており、それぞれのフィールドで定点観測をして変化を知ること、体感して得られる情報の蓄積が必要だと考えられていることがわかる。さらに、観察によってわかることが著されている本の存在が、自分の経験を確認する際に役に立ち、また自分もそのような本を書けば、それが経験の共有につながると考えられていたことから、経験や観察についての情報発信活動の重要性が指摘できる。

なお、「今いちばん必要なのは、本になっていない情報だ。だから人からの情報を得るしかなく、日本の各地域で実践した人の情報を得て活動に活かしていく」というように、本になっていない情報の必要性が指摘されていた。加えて、一般的な情報は本で手に入るが、

子どもたちに自然を教える場となっている特定のフィールドについての情報は、自分たちでまとめるしかないという認識であった。本以外からの情報入手を支援するサービスの可能性及び個別の情報をまとめる活動を支援する図書館サービスの可能性が考えられる。

B グループ以外にも、C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）において、「男女混合名簿の実現にあたっては、ジェンダーフリーの書物には実現までの手順が書いてあるわけではないため、実践しているところを探して、聞いて、職場に戻って報告し、自分たちのやり方を考えるという繰り返しだった」という発言があった。ここでも、実践に必要な情報は、文献ではなく現場の経験から得られるということが確認できる。

2.3.2.6 学術コミュニティからの情報入手

研究従事者を対象とした C グループは、学術コミュニティから得られる情報を重視していた。C-1 グループ（人文系のポスドク）では、「最初に情報入手する場面は研究会や学会であり、口頭報告をすることで様々な反応があり情報を得るきっかけとなっている」「研究会・学会における発表からも情報入手している。特に専門のずれた研究者から情報を得ることがある」といった発言があった。情報入手における学術コミュニティの存在の重要性が指摘できる。

C-2 グループ（自然科学系の研究従事者）でも、学会の持っている人的ネットワークの重要性、論文になる前のポスター発表の有用性など、学会に参加することで人から得られる情報を高く評価していた。特に、研究者間でのメーリングリスト上でのやりとりが大切にされていることから、メーリングリストに関する情報を整理し提供するサービスの可能性を読みとることができる。

2.3.2.7 紙媒体からの情報入手

C-2 グループ（自然科学系の研究従事者）において、「自分はパソコンを使用しないため、和算に関する情報入手は本しかない。自分がほしいと思った本は極力購入し、購入できないものは図書館等に行って調査する」という発言があった。紙媒体の資料が主要な情報源であり、図書館が個人蔵書を補完するものとして位置づけられている。なお、和算を研究者以外にも普及させるためには、原本を現代活字で復刻して図書館に置く必要があるという意見もあった。

B-3 グループ（環境保全）では、「新聞なども情報源になっており、面白い情報があったらすぐに電話で問い合わせる」という意見があった。B-1 グループ（六次産業化）でも、新聞やインターネットなど様々な媒体の情報を、顧客開拓の初期段階において駆使していた。新聞が重要な情報源の一つであることがわかる。

2.3.2.8 行政からの情報入手

リスク時の生活支援者を対象とした A グループと、産業従事者を対象とした B グループは、行政から入手する情報のうち、特に補助金関係の情報を重視していた。

A-1 グループ（諸ボランティア）では、「国の補助金の情報は、それ自体が役立つのかどうか、使えるのかどうか分からない。その情報を広めることそのものが、行政の仕事になっている」という意見があった。また、非常時のNPOは、リソース（人・金・モノ）が少ないため、政府の補助金情報に関する情報労力を低く抑えたいと考えていた。さらに、「中間支援を行うNPO組織はあるが、乱立しているので、情報を整理して押さえることができていない」という発言があった。補助金関係情報について、効率的に調べられるシステムが望まれていることが確認できるとともに、情報を整理する役割を果たす図書館活動の可能性が指摘できる。

A-3 グループ（後方支援ボランティア）では、助成金に関する情報が求められている一方、「行政はなかなか情報を出さなかったし困った」など、助成金や事例その他、行政が保持している情報が得られなかったことへの不満があった。関連して、「行政と良い関係を作ることには確かに重要だと思った」という意見があった。行政との良い関係作りを図書館が仲介できる可能性があるかもしれない。

B-2 グループ（地域おこし）では、行政からの情報が必要な人に届かないのは、行政の職務怠慢だという意見が示されていた。同様に、B-3 グループ（環境保全）でも、地域において、行政からの縦割りの情報をきちんとつないで、必要な人に届ける必要性が指摘されていた。そのために、行政職員が豊富な人脈を持ち、直接住民からの申請や要求を行政ルート以外のルートを通して提供する体制が求められており、インターネットで流される情報は不親切だと認識されていた。これらのギャップを解消するための図書館活動の可能性が考えられる。他方、B-3 グループで、県から定期的に送られてくる関連の本や助成金の情報が有益という発言があった。ここからは、行政情報に関するカレントアウェアネスサービスに対するニーズを読みとることができる。

C グループでは、行政から入手する情報のうち、行政文書を研究活動に必要な情報として重視していた。C-1 グループ（人文系のポストドク）では、行政資料を使うときには、行政機関に日時と調査内容を事前連絡した上で情報提供してもらうことがあるという発言があった。C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）の場合、「国・県・市が出している統計や資料など文書化されたもの以外の行政文書については、公開質問状や情報公開請求によって必要な情報を入手している。非公開・一部非公開資料の場合は審査請求を出し、それでも無理な時は行政処分取消請求を行う」という意見があった。情報公開制度の利用を行政情報の入手手段として考慮する必要がある。

2.3.3 情報の管理・提供について

情報の管理・提供について、情報評価、情報組織化、情報発信、情報共有という項目順に確認していく。

2.3.3.1 情報評価

A-2 グループ（情報ボランティア）では、Twitter、Facebookの普及に関連して、「一次

情報の発信者が自ら流すことが、取材が必要なテレビや新聞より何より一番速い。しかし、偽物も出回る」という意見があった。口コミをはじめ、Face to Face の伝達は有用だが、真贋がはっきりしないことがあるとの認識であった。また、「不確かな情報を流すリスクを恐れ、流す情報の取捨選択をするよりも、まずは情報を流して受け手が情報リテラシーに合わせて真贋を判断したほうが良いように思う」という発言や、「情報には鮮度がある。情報提供してよいか、随時確認していると古くなってしまうことがある」という意見があった。「情報の魚屋さん」というフレーズで、情報の鮮度に加え、その情報の真偽を見抜く技能の重要性を指摘していた。情報を発信する側と入手する側の双方に、情報を評価する能力が求められていると考えられる。

A-3 グループ（後方支援ボランティア）では、「顔の見える関係の中での情報」という表現で、情報の質（信頼性、適切性）を意識していた。また、複数の人から得た情報をもとにした活動を重視していた。情報を評価した上で利用することが行われていたことが確認できる。

B-2 グループ（地域おこし）では、外部から入手する情報の吟味の重要性に関係する発言が各所に見られた。「世の中の情報は信頼している人から入ってくる情報だけ。バイアスのかからない、正しい情報とは、その人の口から聞いたこととか、自分で取りに行った情報である」という意見があった。さらに、「テキストに起こしたことは解釈が人によって変わるため、信頼できない。ヒントとしてのみ使う」という発言があった。情報の信頼性を徹底的に人で判断していることがわかる。

C-2 グループ（自然科学系の研究従事者）では、「インターネットで得られるものは費用もかからず情報量も多くて早い。ただそれが正しいかどうかは自分で確認しなければならないという作業が付きまとう」という発言から、インターネットの情報について内容の吟味が必要だと考えていることがわかる。

2.3.3.2 情報組織化

A-1 グループ（諸ボランティア）では、「情報過多になりかけている状況、情報が混乱している状況が見られた」「フローの流れていく情報が当時は必要だった。逆に図書になりそうな知見は当初はなかった。とにかく新しい情報から、今どうなのかをまとめる「コンシエルジュ」のような機能が必要だった」などの意見があった。情報の交通整理を行う図書館活動の可能性が考えられる。

A-3 グループ（後方支援ボランティア）では、物を提供できる人に関する情報と、物そのものに関する情報とをリスト化する活動が行われていた。こうした情報の組織化（リスト化）に関する支援（ノウハウの伝達など）を行う可能性が指摘できる。

A-2 グループ（情報ボランティア）では、NPO 関係の資料を収集する際に、国立国会図書館のウェブサイトに掲載されている資料を参照して選書指針の一つとしていた。また、A-3 グループでも、被災地で図書館の選書に関する専門的な活動に感心した経験談があった。図書館が組織化した情報への信頼が高いことがわかるとともに、専門的な技能に基づく活

動を認める意見と考えることができる。

B-3 グループ（環境保全）の、「田んぼの生き物についての基礎的なデータベースがなく、自らデータベースを構築した」という発言や、C-2 グループ（自然科学系の研究従事者）で、「マニアが、日本中の鳥の本 1 万件のリストを作った。彼がそれをやったことで日本の鳥の本については完全に網羅された」という発言には、レファレンスツールの構築に図書館が何らかの形で関与できる可能性を読みとることができる。なお、「和算に関する資料の存在は、網羅的にはわからない」という意見からは、特定テーマに関する資料の所在情報を提供するサービスの可能性が指摘できる。

2.3.3.3 情報発信

A-1 グループ（諸ボランティア）では、「現地で活動している人は、活動で手一杯なので、情報を発信するところまで手が回らない」という意見があった。また、「時間が経つにつれて、情報が発信されなくなっている」という指摘があった。情報の収集だけではなく、情報の発信に対する支援が求められていることがわかる。継続的な情報発信が求められているため、災害後の情報を残し、次に活かせるようにすることが必要と考えられる。

A-2 グループ（情報ボランティア）では、「情報ボランティアの中心人物は、大手 IT 企業との人脈により、情報の発信をするインフラを用意することができた」という指摘があった。非常時の情報発信を支援するにあたって、IT サービス等を提供する図書館がその人脈を生かせる可能性がある。また、「情報をインターネットだけで配信するだけでなく、リアルな場に届ける必要がある」という意見にあるように、情報提供の「場・拠点」を作ることが望まれていた。図書館が「場」としての役割を果たせる可能性が考えられる。

さらに、A-2 グループでは、地域情報の発信を強く行っていくことが望まれていた。地域によっては外部から来たボランティアによる情報発信を快く思わなかったところがあり、情報発信者をコントロールしたいという意思が存在したとの指摘や、「地域の情報を発信するにあたって、地域の中核的な団体に筋を通す必要がある」という意見があった。地元の利を活かして地域の情報発信を支援することは、サービスの一つとなり得る。なお、一過性の情報提供ではなく、関係者（情報提供者）と息の長い連携を保ちつつ、長期的な情報提供が行われていたこともわかった。

その他、非常時においては、新聞社の情報発信の形態として、記者が見たものを見たまま書く署名記事が多用されたことが確認できる。また、情報発信の際に情報にタイムスタンプを付すことの重要性が指摘されていた。

B-1 グループ（六次産業化）では、「農業界は結構「ブラックボックス」になっており、農業全体の実情が外部に知られていないため、情報発信していかなければならない」という意見があった。情報のない領域の情報発信活動を支援するサービスの可能性がある。また、顧客との情報や価値の共有が必要という認識を持っており、「顧客の口コミにより情報が無尽蔵に広がる」「口コミが一番重要な情報源ではないか」という指摘があった。

B-2 グループ（地域おこし）では、「情報はインプットするものでなく、発信するほうが

本物の情報が集まる」という意見があった。社会的活動をする人の中には、情報入手のために情報発信を行う人がいるということが確認できる。図書館が情報発信活動を支援するサービスに加えて、図書館自らが情報発信を強化するサービスを行うことにより、情報収集が進む可能性がある。さらに、B-2 グループは、言葉をつくって情報発信し、興味を持った人を引き込んでその言葉を広げていくという活動を実践していた。図書館でも「言葉づくり」をすることで、サービスの広報につながる可能性が考えられる。

2.3.3.4 情報共有

A-1 グループ（諸ボランティア）では、「過去の災害で学んだことは、ちゃんとした知見として蓄積され、かつ一般レベルにまで知られているようなことでない」という意見があった。ストックの情報を活用するために、わかりやすい情報を広く共有する必要があることがわかる。

A-2 グループ（情報ボランティア）では、非常時の情報はどんどんシェアしていった方がいいという考えがあり、非常時における著作権や守秘義務などの現状の法規則の厳守に対する疑問を呈していた。また、紙を使ったローカルな「かわら版」を情報共有に活用した事例があった。

B-3 グループ（環境保全）では、情報を受け取るだけでなく、伝えていくことの大切さが指摘されていた。「必要な情報を手に取れるようにすることで、しかも固定的なものではなく、常により良いものに修正されていく情報として共有されていくシステムがあればいい」という意見があった。情報発信を図書館が支援する活動の可能性があるとともに、情報を常に更新し共有できるシステム作りを支援するサービスの可能性を指摘できる。

2.3.3.5 情報格差

A グループで、「非常時における大手メディアの情報収集・発信活動の偏りにより、空白地帯が発生した」「地域間の情報格差が大きい。本当に知らなくてはいけない被災地に、情報が伝わっていない」「情報は都心部に集まる」など、被災地間及び都心と地方の間に大きな情報格差があることが指摘されていた。このような情報格差を解消するためには、大手メディア以外の情報ボランティアや被災地の人々が、情報収集及び情報発信のスキルを持つことの重要性が確認できる。

2.3.4 場所としての図書館について

場所としての図書館について、図書館施設の活用、ブラウジングという項目に分けて確認していく。

2.3.4.1 図書館施設の活用

図書館の施設に関して、A グループでは、東日本大震災の被災地で世話になったというせんだいメディアテークと岩手県立図書館を例にとり、「情報センター、メディアセンター機

能というのは、あれば心強いと思った」という発言があった。また、図書館のサービス窓口が利便性の高いところにあり、遠隔地にある図書館や資料の書庫とつながって情報提供してくれるとよいという意見や、レファレンスサービス担当者が、大規模図書館だけでなく町中にいて欲しいという指摘があった。複合機能を持った図書館施設やサービス地点の利便性が求められていることがわかる。

B-2 グループ（地域おこし）では、学生時代に利用した大学図書館の学習環境について、「グループや個人でいろんな本をすぐ手にして、それを参考に情報を仕上げるができる環境としては良いと思う」という意見があった。公共図書館は、勉強、調べもの、読書の間として利用されており、会議室が借りられることもメリットとして認識されていた。図書館が学習の間として利用されていることが確認できる。

B-2 グループの場合、古民家を再生して作ったカフェが地元の人との交流の間になっており、再生事業従事者と外部の人との交流の間にもなっていた。活動先に開設した交流の間が、情報入手に役立っていることがわかる。「図書館が地域の人をつなぐ間であってもよい」という発言からは、図書館が、地域住民の交流の間として機能することへの期待が読みとれる。

B-3 グループ（環境保全）では、発表会、展示会、フォーラム等の様々な行事の間として図書館が利用されていた。フィールドの経験から得られた情報を発信する間として、図書館が無料で施設を貸し出すサービスが有効であると考えられる。

B-1 グループ（六次産業化）では、「子供の頃はよく図書館を利用したが、今は情報を取りに行く間というより、憩いの間だろう。本が置いてある空間に価値を見出していないと、情報だけで勝負しても負けるのではないか」という発言があった。これに対し、B-3 グループでは、「図書館のいちばんすごいところは、雰囲気というか、書棚の前でいろんな関係の本が並んでいることで、すごく刺激を受けることだ」という意見があった。また、C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）の「図書館で入手できる情報は、その間の雰囲気を含めて複合的に得た情報であり、インターネットで得られる情報とは異なる」「図書館などは建物に足を運んでその時の雰囲気からアイデアがひらめくことがあり、建物全体から刺激を受けることにも別の価値があると思う」という意見から、図書館という「間」が持つ雰囲気が高く評価されていること、図書館が刺激を受ける間として認識されていることが指摘できる。

なお、C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）では、「子どもを連れて1日過ごせるような設備があれば、もっと利用者が足を運ぶかもしれない」という指摘があった。子ども連れの長時間滞在に対応可能な設備の整備による図書館入館者増の可能性がうかがえる。

2.3.4.2 ブラウジング

B-3 グループでは、「書架をブラウジングしていて、これぞという資料が見つかったときが、最大のレファレンスサービスではないか」という趣旨の発言があった。C-1 グループ（人文系のポストドク）では、「本が回りにたくさんあって発想が広がっていく。自分が書庫に入り、歩き回りながら想いを巡らす機会を奪わないでほしい」や「なるべく集密書架をやめ

てもらいたい」という意見があった。図書館での書架のブラウジングに高い価値を認めていることが確認できるとともに、レファレンスサービスの準備的な活動の重要性を示唆しているものと思われる。

2.3.5 図書館の情報資源について

図書館の情報資源について、本の持つ力、現物（オリジナル）、地域（郷土）資料、資料収集、蔵書検索システム、図書館間相互利用、デジタル化とオープンアクセス、アーカイブという項目順に確認していく。

2.3.5.1 本の持つ力

図書館の蔵書に関しては、Aグループの「ネットはネットで速く情報を得られるが、本には情報の確かさというのがある」、Bグループの「本はすごく面白いと思うし、本を読むことでわかることはたくさんある」、Cグループの「図書館には信頼できる資料があるということを前提として考えてしまう」といった発言から、全グループに共通して、図書館が所蔵している資料、特に本という情報源が信頼されていることが確認できる。

A-2グループ（情報ボランティア）では、「saveMLAKの方々が移動図書館、ブックワゴンを持って来られたが、図書の持つ意味合いは改めて大きいと思った」という意見があった。東日本大震災の被災地に本を届ける活動が高く評価されており、本の持つ力が再認識されていることがわかる。

2.3.5.2 現物（オリジナル）

Aグループでは、図書館からインターネットの情報源へと情報入手手段の変化がある一方、絶版になった古いものについては図書館の蔵書への期待が見られた。また、古い本や現物を持っていることを、図書館の強みと認識していた。Bグループでも、「世の中にはもう買えない本がたくさんあるため、図書館が現物を持っていることには価値がある」という意見があり、図書館の蔵書に価値を認めていることがわかる。

研究従事者を対象としたCグループでは、本やデジタル情報は原本の下位にあり、それ以外に、過去の研究者の研究成果が位置づけられていた。デジタル情報では見えないものもあり、現地で原本を確認する作業が必要との指摘があった。「自分の研究分野は原本を見なければならぬため、デジタル化が進んでも原本を見る機会を減らさないで欲しい」という意見や、「復刻されて本になってはいるが、オリジナルとは全然違う。何回も見せてもらったことがあるが、それを見ると感動する」という意見から、図書館が原本を保存・提供することの意義が確認できる。また、復刻版やデジタルアーカイブの構築では解決できない情報ニーズがあることも指摘できる。

2.3.5.3 地域（郷土）資料

地域資料について、A-1グループ（諸ボランティア）では、「遠野では図書館に行って土

地の歴史とかがわかった」「地元で根差した情報が蓄積されているという意味で役に立つと思う」といった意見があった。また、A-3 グループ（後方支援ボランティア）でも、被災地に関する基礎調査の一部として文献調査が必要となった時に、図書館の果たす役割が大きかったという指摘があった。さらに、民ではない「公共」であることが、地域の情報を収集する時の強みになると考えられていた。地域の情報を蓄積・提供する図書館への期待が読みとれるとともに、地域資料の収集・提供の重要性が確認できる。

なお、被災地の図書館で失われた郷土資料に関して、復旧させることがこれからの課題となっているという指摘があった。地域資料コレクションに対するリスクマネジメントが求められていることがわかる。

2.3.5.4 資料収集

図書館の資料収集に関して、C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）では、「図書館側も置きたいものを探して取りに行く必要があると思う。市販されていない運動体の機関誌や雑誌などがあるといい」という意見があった。それに対し、図書館から自機関紙の寄付依頼があったことについて、「自分たちは手弁当でやっていて発行部数も限られているので、そんな無礼な所には送らないことにしている。市民のための図書館なら買ってあげればいいと思う」という発言があった。他方、A-3 グループ（後方支援ボランティア）の場合は、ボランティア団体の資料を図書館に置いてもらえるとは思っていなかった。これらのことは、地域資料コレクション構築の課題として捉えることができる。

C-3 グループでは、「活字化され本になっているものだけでなく、インターネットに出ているものも、運動体の資料も含めて、図書館として資料を集める手段がまだあるのではないか。例えば、官公庁のつながりで、情報開示請求された情報の公開状況を明らかにすれば、公開された自治体の資料に行きつけるようになると思う」という意見があった。各自治体が公開した行政情報に関する情報を、図書館が収集する対象と考えることも可能性として指摘できる。

なお、C-3 グループでは、「県立図書館も市立図書館もよく利用するが、政府刊行物がほぼまとまって揃っているのは、市内に20ほどある図書館の中でも県立だけだと思う。基礎資料である政府刊行物くらいはすべての図書館でそろえてほしい」という意見があった。政府資料寄託図書館制度のように、明確にこの地域で政府資料にアクセスするための拠点はここである、という広報の在り方を検討すべきかもしれない。

2.3.5.5 蔵書検索システム

全グループを通して、現在の図書館蔵書検索システム（OPAC）の検索機能に対する評価が非常に低いことがわかった。

例えば、A-1 グループ（諸ボランティア）では、図書館のOPACはタイトル以外では検索できないと思われており、OPACを検索して書誌データだけではなく、内容情報まで確認できないと役に立たないと考えられていた。B-2 グループ（地域おこし）では、「一般の

人にとっては、本の中の 1 カ所でいいから必要な情報を見つけられることが価値であり、Amazon 形式で、キーワードを入れると関連する本が一覧表示されるデータベース、本の中身を全部スキャンしてキーワードで調べることのできる Google のようなデータベースがあるとよい。国会図書館は Google と提携すればいい」という意見があった。OPAC の機能拡張が求められており、図書館コレクションの一部として、資料のデジタル化や全文データベースの必要性が指摘されていることがわかる。

なお、B-2 グループでは、「日本語の論文を検索したら、関連する英語の論文も引っ張ってきてくれるサービスがあれば便利」という発言もあった。

C-1 グループ（人文系のポスドク）では、「OPAC だけではなく、OPAC 未収録資料を目録カードで探索することもある」という発言があった。A-1 グループでは、所蔵情報の網羅性に疑念を呈す意見があった。OPAC の収録範囲を明確に示すとともに、所蔵資料に関する目録の遡及入力を進めることが求められる。

その他にも、A-1 グループでは、図書館によっては資料の利用状況が表示されないことなどに不便を感じているとの意見があった。さらに、大学と公共図書館等との館種を超えた横断的な蔵書検索システムの必要性が指摘されていた。

2.3.5.6 図書館間相互利用

研究従事者を対象とした C グループでは、図書館間相互利用サービスへの言及が多く見られた。

C-1 グループ（人文系のポスドク）は、資料の相互貸借サービスや文献複写サービスを重用していた。「自身が所属している大学の図書館の蔵書には限界があり、学部の頃から他大学の図書館を利用していた。その時には、自身の図書館のレファレンスサービスが窓口になっていた」との発言から、レファレンスサービスの利用により情報ニーズが満たされたことがわかる。また、「もはや流通していない本を入手したいと思った時、特に海外の出版事情が良くない国の本が欲しい時には、大学図書館と海外の図書館とのネットワークの助けを借りて情報入手する」という意見があった。大学図書館の海外ネットワークの有効性が、高く評価されていた。ただし、「沖縄の戦後の新聞を通覧できる図書館は限られており、国立国会図書館にマイクロフィルムを頼むくらいなら現地に飛んだ方が早い」という意見からは、サービスの範囲だけでなく、速度に対するニーズを読みとることができる。

C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）においても、「以前はいちいちその場所に行かなければならなかったが、今は図書館どうしが連絡し合って他館にある本を借りることができるようになっている。それは大いに広げればいい」という発言があった。公共図書館間の相互貸借サービスの利便性が高く評価されており、サービスの拡大が望まれていることがわかる。

C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）では、「地方紙・誌については、すべてを置くことは無理としても、全国ネットワークでつないで相互貸借ができないか」や、「県立図書館には、少なくとも「ここにあります」という情報は持っておいてほしい。情報・資料の

所在がわかり、頼めば地元の図書館経由で全国から取り寄せてくれるようになれば使い勝手はかなりよくなる」という意見があった。全国規模で情報及び資料の所蔵情報を把握し、館種を問わず資料の相互貸借ができるサービスが求められていることがわかる。

その他、B-3 グループ（環境保全）では、近隣県の図書館がかつて実施していた県境を越えた貸出サービスが高く評価されていた。地元で公共図書館が開館してから貸出ができなくなり残念だという意見から、居住地の図書館設置状況に関わらず広域サービスの需要があることが確認できる。

2.3.5.7 デジタル化とオープンアクセス

資料のデジタル化については、C-1 グループ（人文系のポスドク）で、「人文系も論文がPDF化されてパソコン上で見ることができるシステムが確立されれば、もっと研究が進むのではないか」という指摘があった。また、「図書館が学会や大学紀要論文のデジタル化を率先して進め、あらゆる人が制限なく利用できるようにしてもらえるとよい」という意見から、人文系においても学術論文のデジタル化、オープンアクセス化へのニーズが高いことが確認できる。機関リポジトリが利用されており、その理念が理解されていることが読みとれる。

C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）は、大学や博物館等がインターネットで提供している貴重書等の画像データを研究に活用しており、デジタル化と一般公開を「図書館による大学の社会貢献事業の一つである」と高く評価していた。また、「学術的な情報は、研究発表会でのポスター発表が興味深い」という意見があった。灰色情報である学会での発表資料のデータを機関リポジトリ等で公開するサービスが有効となる可能性がある。

2.3.5.8 アーカイブ

A グループでは、災害時に図書館が役に立つこととして、災害直後に有用な情報はないが、過去のアーカイブや以前の震災についての情報収集には有効だという意見があった。そのうえで、「図書館自体は本を集めて整理してみんなにわかりやすく見ってもらうノウハウがあるので、それを震災の写真や映像を集めて見ってもらうことに活かすことが、これから図書館に新しい役割として求められるのかと思う」という指摘があった。また、「時間が経つごとに記憶もモノもなくなっていく中で、早く情報を集めるのに図書館が中心になってやることは大事だと思う」という発言から、災害後初期より情報収集を図書館が中心となって行うことへの期待が読みとれる。震災に関するアーカイブの構築が図書館の新しい役割として認識されていることがわかる。

B-2 グループ（地域おこし）では、地域の昔の写真などがアーカイブされていると興味深いという発言があった。図書館による写真コレクションのアーカイブ形成の可能性が指摘できる。

2.3.6 図書館の人的サービスについて

図書館の人的サービスについて、図書館員、Know Who 情報、就業支援、レファレンスサービスの認知度、図書館の役割と方向性、という項目順に確認していく。

2.3.6.1 図書館員

図書館員については、あまり期待できないという否定的な意見と、専門性に期待するという肯定的な意見の両方が見られた。

A-1 グループ（諸ボランティア）では、「図書館に尋ねることはあるが、一般的なものの以外は期待できない。司書よりもシステムのほうが上回っている。相談していい情報が得られた記憶があまりない」という意見があった。過去に図書館のレファレンスサービスを利用した経験から、図書館員への期待が低くなっていることがわかる。一方、A-2 グループ（情報ボランティア）では、国立国会図書館東京本館の利用経験から、「蔵書もすごいが、人がすごいと思った」という発言があり、図書館員の情報収集能力が高く評価されていた。

B-1 グループ（六次産業化）では、「電子的なデータベースにフォローされながらも、図書館の蔵書の中から、埋もれた情報を拾い出して提供してくれる、そんな情報を引き出すのは、やはり人の力なのではないか」という意見があった。また、「農業経営の哲学を勉強したいと尋ねて、宮沢賢治の本のところへ連れて行かれたら、すごいと思う」や、「本のおたく」のような人が一人いれば、その図書館は楽しいだろう」といった発言があった。これらは、図書館員に期待される知識と技能、感性に関する指摘と捉えることができる。なお、「ネットには本質的にできないことがあるため、その辺をきちんと押さえておけば、必ずニーズはあるだろう」という意見は、これからの図書館サービスを考えるにあたって留意すべきであろう。

B-2 グループ（地域おこし）では、「何となくつぶやいたら答えが返ってくるような、道端の草花を写真で撮って、これ何？と聞くとすぐに調べてくれるようなサービスがあれば便利」という発言があった。ソーシャルネットワークを活用したサービスが求められていることがわかる。

C-1 グループ（人文系のポスドク）は、大学図書館のレファレンスサービスに関して、職員によって情報提供に幅があるため、職員間の技術格差を課題と認識していた。他方、「博物館や地方の史料館に行った時には学芸員に聞く。その機関に収蔵されているものであれば、この人に聞けば間違いないという人がいる」という発言があった。類縁機関の例との比較から、所蔵資料を熟知した図書館員の存在の重要性が確認できる。

C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）では、「図書館に各分野の専門の方がいて「こういうことを知りたい」と言うと、どの本を選べばいいか、どの本から読めばいいかを指導してもらえると有難い」という意見があった。特定主題に特化した専門的なレファレンスサービスへの期待が見られる。その他、「図書館員には鳥の種類や、名前・学名などをすべて知っている、という知識は必要ないが、その調べ方のノウハウは持っていなければならない」という、図書館員の技能に関する指摘があった。

C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）では、「野外活動研究会の中に大学図書館の司書がいて、わからないことがあって尋ねると、あつという間にいろいろと調べてくれる」という発言があった。地域に根差したエンベディッドライブラリアンの活動が評価されているものと考えられる。

2.3.6.2 Know Who 情報

A グループでは、「図書館には人情情報のナビになってくれたらよいと思う」「図書館で人を紹介してくれたらよいと考える」「図書館も資料だけではなく、人脈など、文献情報が出そろうまでのタイムラグを利用したサービスを行うなどしたらどうか」といった意見があった。文献情報に限定されない地域に関する情報の提供が求められていること、特に、「誰が何を知っているか」「どこに経験者や専門家がいますか」を特定できる Know Who 情報に対する強いニーズが確認できる。レフェラルサービスやコミュニティ情報サービスへの展開が期待されているものと捉えることができる。

C グループでも、「図書館だけではなく、市役所に尋ねて地域の人や資料を探すことが多い」「地方の小さな役所では、それだったらこの人に聞いたらいいい、という人の情報を提供してくれる場合がある」という発言があった。他の行政機関が提供している Know Who 情報と図書館のレフェラルサービスの連携を考慮する必要があるかもしれない。

なお、「鳥に関する問い合わせが図書館に来たとき、専門家（自分）にそれが照会されるかどうかポイントであり、図書館員にそれをするためのネットワークが持てるかどうか課題となろう」という意見からは、図書館が各分野の人材に関する情報を持つこと、人脈を作ることの必要性が確認できる。

2.3.6.3 就業支援

B-2 グループ（地域おこし）で、図書館の起業支援を展開させて、就業支援をも図書館活動に含めるとよいという趣旨の発言があった。ただし、行政側が職探しから就職先まで斡旋・確定するのは困難だろうという認識であった。さらに、就職支援の講習会などは、求職者が自分でやろうという気が起きるように、民間人と協働すべきとの指摘があった。ビジネス支援を展開する際に、留意すべき意見と考えられる。

2.3.6.4 レファレンスサービスの認知度

B-3 グループ（環境保全）で、地元の市立図書館が、専用のレファレンスデスクを設置してレファレンスサービスの専従を置いていた時期のサービスに対する評価が高かった。そのうえで、「図書館員が忙しくしているため、レファレンスの手前で止まってたどりつかないこともあると思う。人員配置の問題はこれからの課題だろうが、導き手を確保し、環境を整えた場を置くことが必要なのではないか」という意見があった。レファレンスサービスを提供する環境整備の必要性が指摘できる。

また、B-3 グループでは、地元の図書館が頼りになる一方で、必ずしもベストではないと

言う趣旨の発言があった。そして、「図書館のレファレンスサービスも重要なのだが、同時に自前の情報を人脈とかをたどったりして一生懸命探さないといけない。図書館のレファレンスサービスも、もうひと工夫いるような気がする」という指摘があった。図書館の検索システムの問題、図書館員の技能の問題を改善する必要性が感じられる。

A-3 グループ（後方支援ボランティア）では、「本に関する相談や調査の代替が行われれば使うかもしれない」という意見、C-3 グループ（社会科学系の研究従事者）では、「図書館の大きな役割の一つとして図書・資料を集めるだけでなく、その資料にたどりつくまでの過程をどこまで手助けできるかということがあると思う。それがないとインターネットで十分という話になる」という意見があった。図書館における人的支援の重要性が指摘されているとともに、レファレンスサービスの基本機能さえ利用者には知られていないことが確認できる。発言から見えるレファレンスサービスについてのニーズは特別な内容ではないため、図書館がそうしたサービスを行っているという知名度を上げる必要がある。

特に、C-3 グループの、「県立図書館や市立図書館は蔵書数が多いのでよく通ったが、レファレンスサービスというのをやっているのかどうかも知らなかった」という発言にはレファレンスサービスの認知度の低さが現れており、図書館と利用者との継続的な関係の構築が望まれる。

2.3.6.5 図書館の役割と方向性

A-2 グループ（情報ボランティア）では、「都市部の図書館、地域の図書館、公民館に併設した図書館とかで、それぞれ役割が違うのではないか。地域における図書館の役割が明確でないと、図書館に相談に行こうとは思わないのではないか」という意見があった。図書館が地域で担うべき役割を明確に示す必要があると考えられる。

B-1 グループ（六次産業化）では、「図書館の設置場所や運営形態を単独ではない形でもうまくミックスすれば、受け入れられるのではないか」「図書館自体これからどういう方向性で行くのか、はっきりさせた方がいいのではないか」「図書館も変わっていかないと、誰も利用しなくなるのではないか」などの意見があった。図書館が従来のイメージのままでは続かないという認識であった。各図書館が今後の方向性を見極めることの必要性が指摘できる。

2.3.7 分析のまとめ

聴取調査に基づく情報・調査ニーズの分析結果から、「リスク時の生活支援者」「産業従事者」「研究従事者」という異なる属性のグループには、それぞれ特有のニーズがあるものの、多くの共通項があることを確認することができた。図書館の「レファレンスサービス」はほとんど知られていないということが判明した。場所としての図書館や図書館が提供している情報資源に対する評価は比較的高かったが、人的サービスの現状に対しては厳しい意見が多く見られた。調査結果から明らかになった「国民」の情報・調査ニーズと、図書館が提供しているサービスとの適合及び乖離を詳しく分析し、今後の図書館サービスの可能性を検討していく必要があるだろう。

