



Title	4. 図書館を媒介役とする「観光者と地域とのコミュニケーションモデル」試案
Author(s)	松本, 秀人; Matsumoto, Hideto
Description	第I部: 本論: 観光と図書館の融合について. 第4章
Relation	観光と図書館の融合 = The fusion of tourism and libraries
Citation	CATS 叢書, 5, 81-89
Issue Date	2010-07-01
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/43220
Rights	© 2010 松本秀人
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.1/jp/
Type	departmental bulletin paper
File Information	CATS05_005.pdf



第4章 図書館を媒介役とする「観光者と地域とのコミュニケーションモデル」試案

1 モデルの構築にあたって

第3章では、図書館に関する様々な要素が観光と融合しうる可能性について具体的に考察した。本章では、それらを別の角度からとらえて分析を行う。

第3章で行った考察の内容について、「観光者と図書館の間で、どのようなコミュニケーション⁽¹⁾が交わされるか」という点に着目して見直してみると、一見すると図書館自体が観光者とコミュニケーションをしているようにみえて、それらの中には、図書館が「観光者と地域との媒介役」として機能しうるものがあることがわかる。

例えば、「観光者が地域のことについて、図書館で質問する」というシチュエーションでは、観光者の「質問」という行為によって、図書館は「観光者は、このようなことを知りたいと思っているのか」と認知することができる。さらにそうした情報を地域の観光課へ伝達すれば、地域内で情報を共有することにつながり、図書館はコミュニケーションの媒介役として機能することになる。こうした一連の情報フローは、観光者の質問を「発信」ととらえ、地域がこれを「受信」しているとみることができる。また、「地域産業の活動を展示によって示す」という図書館でのイベントを想定してみると、これは今度は、地域からの「発信」が、図書館を通じて観光者に「受信」されるというフローであるといえる。このような観点に立つと、「観光者」と「地域」、「発信」と「受信」という四分法によってマトリックスを構成し、その中心に媒介役としての「図書館」を設置するモデルが想定できると思われる。

こうした発想は「観光と図書館の融合」を考察することによって初めてとらえられることができるポイントである。なぜなら「観光者が図書館を利用し、図書館も観光者の存在を意識する」という状況を想定しない限り、こうした役割を図書館が担いうるということに気づくことは難しいからである。従って、この媒介役としての機能について分析を行うことによって、「観光と図書館の融合」において図書館がはたす独特な役割を考察するための手がかりがもたらされると考えられる。

そこで、これを一般化したモデルを試案として図4-1に示し、以下、このモデルについて解説をする。

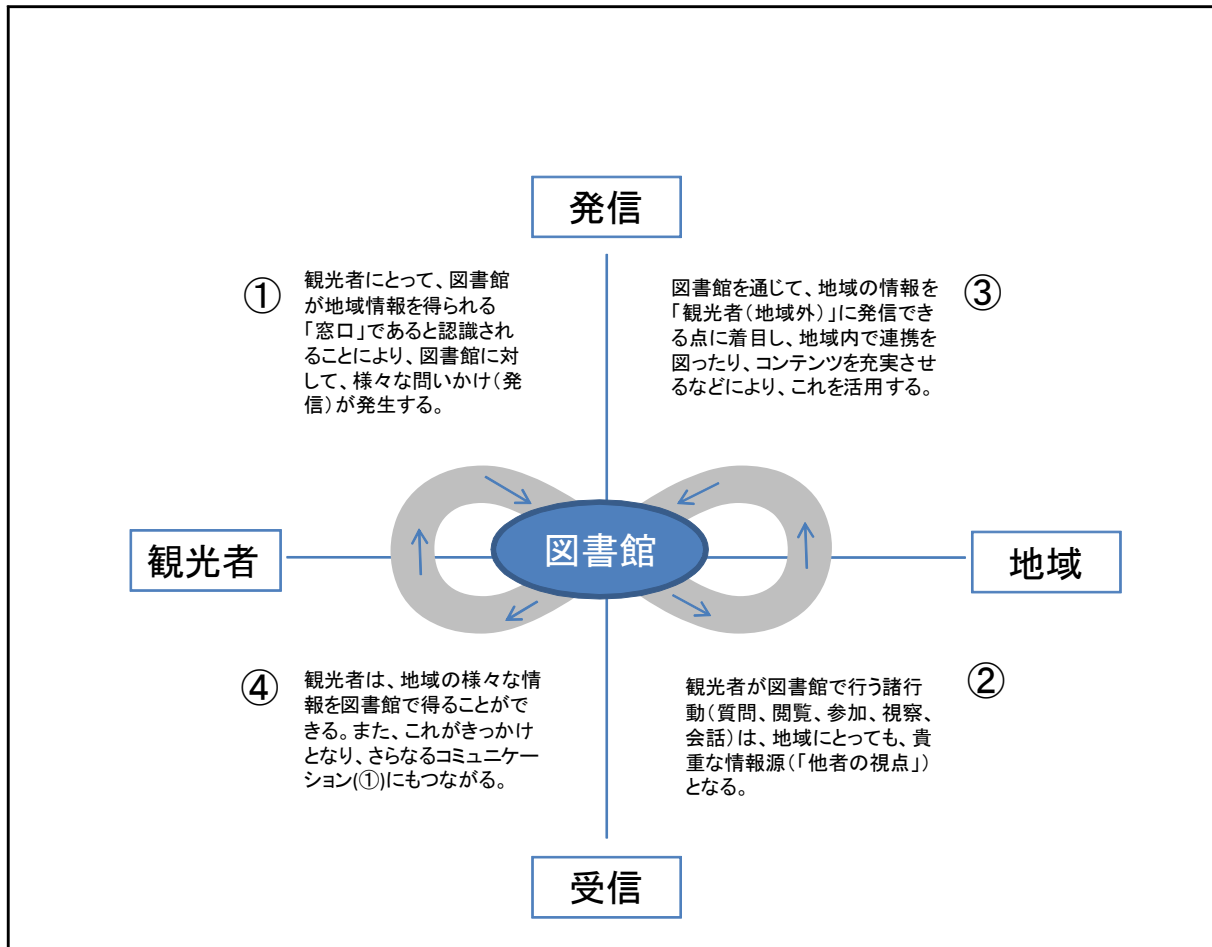


図 4-1 観光者と地域とのコミュニケーションモデル

2 モデルの説明

まず、コミュニケーションの主体をそれぞれ「観光者」と「地域」⁽²⁾とする。また各主体においては「発信」と「受信」がある。これらの要素を、左半分を「観光者」とし右半分を「地域」とし、また上半分を「発信」とし下半分を「受信」としたマトリックスを用意すると、図のように4つのフェイズにそれぞれが配置される。双方の媒介役としての図書館は、このマトリックスの中心部に置かれる。また「∞」(および内部の矢印)は、コミュニケーションの流れをイメージしている。

それぞれのフェイズで具体的にどのような内容が想定されるかを以下に列挙する。

図の① 「観光者－発信」

観光者が図書館に対して発信する主なメッセージとして、例えば以下などがある。ここでは、観光者からの“質問”も発信とみなすことができると考えて示している。

- －地域に関する質問をする
- －地域資料や特別コレクションなどを閲覧したり、資料について質問をする
- －図書館で行われるイベントや行事に参加する
- －観光パンフレットや市民活動のチラシなどを図書館で入手する
- －図書館のHPやブログをインターネット上で閲覧する
- －図書館を視察に訪問し、活動内容や市民との連携状況などを訊ねる
- －観光施設や他の文化施設などについて、場所や概要を問い合わせる

図の② 「地域－受信」

上記①のメッセージを受信することによって、図書館は以下の情報を得ることができ、これを地域へ還元することができる。

- －観光者が、地域のどの点に興味や関心を持っているのかを知ることができる
- －地域に関することで、疑問に思っている事項を知ることができる
- －地域住民が気づかなかった地域の魅力や観光資源を発見するきっかけが与えられる
- －地域を紹介するのに不足している資料を知ることができる
- －イベントや行事などの反応を通して、より効果的な情報発信方法についてのヒントが得られる
- －観光パンフレットやガイドマップなどに、どの程度のニーズがあるかをつかむ
- －HPやブログへの注目度を知る。また検索キーワードなどで関心を測ることができる
- －図書館の運営や自治体行政への関心を知ることができる
- －観光施設や文化施設などのニーズを知ることができる

図の③ 「地域－発信」

地域は図書館を媒介役として様々な情報を発信する。ここでは、上記②によって得られた情報も参考にして、情報の充実やわかりやすさなどへの対応が行われる。

- －地域資料を提供する
- －地域文化や地域テーマに関連した蔵書を揃える
- －独自の資料を用意して、図書館の個性をアピールする
- －地域文化を紹介するイベントなどを開催する
- －まちづくりやNPO、市民などの様々な実践活動の状況を知らせる
- －同人誌やミニコミ誌を展示して、地域の文化的活動の状況を知らせる
- －地域で頑張っている企業や地場産業、地域ブランドなどを紹介する

- －観光スポットなどを紹介する
- －HPやブログで地域情報を発信する
- －行政施策など自治体の諸活動について周知を行ったり統計情報を提供する
- －ボランティア団体や市民活動グループとの交流の場を図書館が提供する

図の④ 「観光者－受信」

上記③を受けて、観光者は以下などを知ることができる。そして、さらに次のコミュニケーションにつながることも想定される。

- －地域の様々な情報を得ることができる
- －地域文化を理解することができる
- －まちづくりや地域振興などの活動状況を知ることができる
- －地域の住みやすさや行政全般の充実度などを測ることができる
- －地域住民や職員などと交流する

全体のプロセスを改めて簡単にまとめると、①観光者が図書館で質問をしたり資料を閲覧する、②そうした行為を図書館がとらえて、「観光者が地域のどこに関心を持っているか」などを把握する、③図書館は地域と連携して、様々な地域情報の発信を行う、④観光者は地域情報を図書館で入手し、そこからさらに次の質問や交流が生まれる、となる。

上記の説明では便宜上「観光者－発信」をスタートとしているが、実際には特にどのフェイズがスタートということはない。また、各フェイズは「∞」の矢印に沿って循環的なサイクルを持っている。すなわち相互的に全体が関連しあい、コミュニケーションが進行したり、別のコミュニケーションが派生する可能性を持つ。

なお、上記の中には、観光者と図書館員との直接的なコンタクトを伴うものと伴わないものがあるが、ここでは「コミュニケーション」を広くとらえてある。

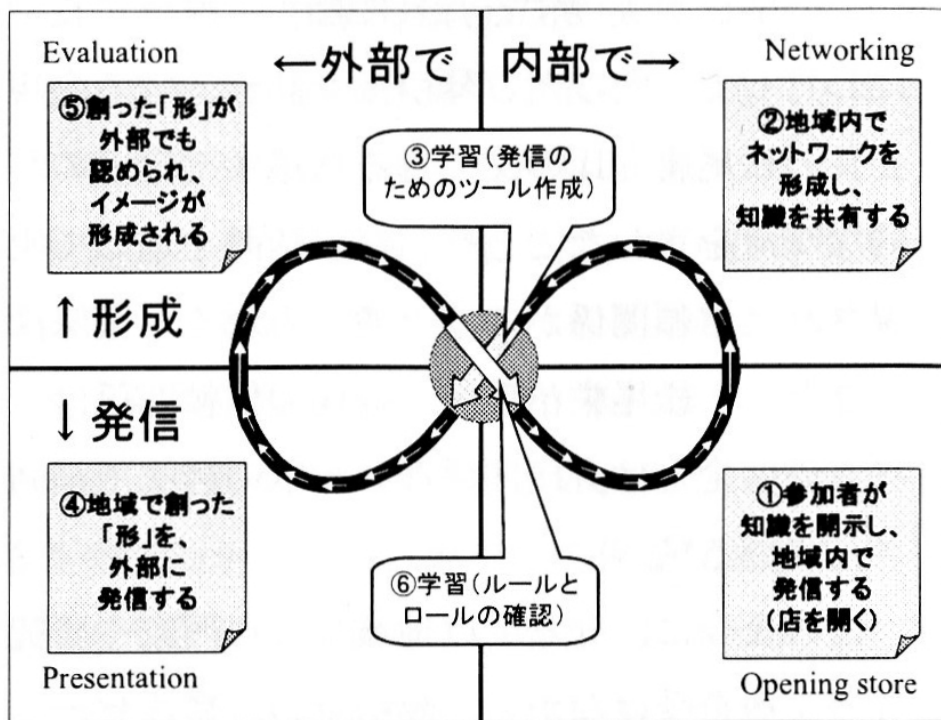
3 モデルの意義と活用

このモデルの意義は、観光者と地域との関係において、図書館が媒介役としてどのような役割を担うことができるかを、具体的なイメージを通して示すことにある。少々荒っぽい枠組みではあるが、観光と図書館の融合を実践していくにあたって、全体的な構造を大まかにとらえ、こうしたコミュニケーションが行われうるという認識を持つのに、それなりの有効性があると考えられる。

従来より、図書館はコミュニケーションの媒介機関としてとらえられてきた⁽³⁾が、「観光者(地域住民以外の者)」が図書館を利用する場合に特に焦点をあてた考察はなされていなかった。「地域外の者が、その地域のことを知りたいために図書館を利用する」という状況は意識されていなかったといってもよい。しかし、すでに述べたように、こんにちの観光が「地域」を重視するようになり、観光者が多様化・高度化すれば、訪問地の図書館を観光者が利用する機会も増えることが予想される。また図書館の側も、新たなサービスを模索するなかで、観光者を利用者として想定するという発想がありうる。そこで、観光者が利用した場合に、どのようなコミュニケーションが行われるか(あるいは行われる可能性があるか)について、このようなモデルを参照することによって、図書館のポジションを把握することができる。

まちづくりにとって、「よそ者」は重要な要素であるといわれる⁽⁴⁾。しかし現実には、「よそ者」をどのように受け入れるか、交流の場をどのように設けるかなどについて課題も多い。また、「まちの魅力は住民自身では気づきにくい」⁽⁵⁾という指摘もよくみられるが、実際に地域外からの感想を聞く方法を考えても、適切な手段がないこともあるだろう。そのような悩みを地域が抱えている場合は、このモデルをふまえて、図書館が「よそ者」と交流し、地域外の声を聴く窓口として機能しうる可能性について検討してみるとよいのではないだろうか。その際には、図書館側も観光者による利用を歓迎し、図書館がコミュニケーションの場であるというイメージをしっかりと持つことが大切である。

また、このモデルが敷田・末永(2003)による「サーキットモデル(図4-2)」⁽⁶⁾によく似た構造を持っている点に注目したい⁽⁷⁾。敷田らはこのモデルについて、「(サーキットモデルは)よそ者の知識を活用して地域の持続的な発展を自律的に進める“デザインツール”となりうる」と述べ、またループになっている点について、「何度も繰り返すことで順応的に管理を実現していくモデルである」と指摘している。「サーキットモデル」と本モデルはイコールではないが、いくつかの類似点を持っていることから、敷田らの理論を本モデルの分析に応用してみると、①観光者が発信する情報を活用して、地域の持続的な発展を進めるヒントになる、②こうした循環的なコミュニケーションを持続させていくことにより、図書館は観光者向けのサービスを洗練させ、観光者と地域のコミュニケーションをさらに促進する、という仮説が成り立つのである。ただし、この仮説の検証は今後の研究課題である。



一般化したサーキットモデル

図 4-2 敷田・末永による「サーキット・モデル」

(敷田・末永(2003)から転載)

なお、もちろん観光者と地域とのコミュニケーションは、図書館以外でも様々な場所で起こりうることである。従ってここであげたモデルは、全体的な構造だけを見れば、場所の設定を観光案内所や旅館や土産物屋としても、概ね類似したものになるかもしれない。しかし、図書館におけるコミュニケーションには、図書館のもつ特性が何らかの影響を与えることが考えられるので、そうした特性のうち主なものを以下に5点ほど指摘したい。

まず1点目として、図書館の独自性があげられる。吉田(2008a, p.135)が「公共図書館はコミュニティの公的空間を構成する重要な要素であり、地域住民のアクセスを確保する点において、他の文化機関が担うことのできない固有の役割を有している。そして図書館の持つ様々な機能は、そうした公共空間を動的に創出するための可能性を内包している」と指摘するように、図書館は地域のなかで他に代替のできない機能を有している。このことは、観光者にとって図書館が必要な要件は、他の施設では代用しにくいことを意味している。

2点目として、図書館の開放性があげられる。これを植松(1998, p.10)は、「公共図書館は、す

すべての公共施設のなかで、あらゆる年齢層の利用者を対象とする施設であり、無料で開放されていて開館時間中であれば自由な時間に訪れることができ、自由に館内の室・スペースを利用して、自分の目的とする行動をし、好きなだけとどまることができる、唯一の施設であるという特徴を持つ」と説明する。こうした図書館が持つ自由度や開放性は、観光者にとっても、図書館の利用を容易にさせ、コミュニケーションを促す大きな要素である。

3点目として、図書館にはある種の安心感や信頼性をもたらす雰囲気があることがあげられる。これには、①吟味された資料があること、②図書館員という専門家がいること、③「知の殿堂」を感じさせるような厳かさが存在すること、などが背景にあると考えられる。このことによって、「様々な質問に答えてもらえそう」という期待により観光者も安心して図書館を利用することができるし、そこで交わされるコミュニケーションにも信頼性が与えられることになる。

4点目として、図書館は平素から住民が利用しているという点があげられる。古池(2007, p.132)は、「観光化という現象が空間的に限定的な場合、その進行は、観光／非観光の図式を生みやすく、観光空間として孤立することがよく見られる」と述べて、観光空間が閉鎖的で表層的なものになりやすいことを指摘している。しかし図書館は、地域住民が日常的に特段の目的もなく利用できる施設であって、観光空間ではない。すなわち、図書館で交わされるコミュニケーションは、いわば「観光モード」ではなく「日常生活モード」だと考えられるのである。

5点目として、図書館はそもそも公共施設であり、いわゆる「ビジネス原理」とは関係がない。観光施設でよくみられるような「商売っ気」や「売らんかな」という雰囲気とは無縁である。また他の公共施設では利用にあたって費用が発生したり、サービスの対価を求められる場合もあるが、図書館はコピーサービスなどごく一部を除いて、基本的に無料で利用できる施設である。こうしたことは、観光者が図書館を訪問する際の心理的な敷居を低くすると考えられる。

上記であげたような特性がもたらす効果によって、図書館で行われるコミュニケーションには、観光者にとって訪問先の他の場所や施設で行うコミュニケーションとは異なる性格を持つ可能性が生じる。媒介役としての図書館も、このような特性を持っていることを理解し、観光者と地域とのコミュニケーションを促進させるために、さらにその特性を有効に活かす方法を考えていくべきである。

4 モデルの留意点

なお、このモデルに関連して、以下の点に留意が必要である。

- ①利用者が観光者かどうかは外見だけでは判別が難しい。また、たんに書架を眺めているだけの人に「どちらからいらっしゃいましたか」と訊ねるわけにもいかない。従って、図書館員への問い合わせなどの機会をうまく利用し、観光者であることを確認して、コミュニケーションや提供するサービスの方向性を必要に応じて切り替えることが求められる。
- ②図書館は、受信と発信の媒介役であることを意識し、観光者とのコミュニケーションによって得られた様々な情報を、図書館内でとどめておくのではなく、地域に還元する意識を持つことが大切である。例えば、「地域で行われている祭りの由来についてしばしば問い合わせがある → 観光協会にこうした状況を伝えて、観光パンフレットに由来をわかりやすく明記してもらおう」というように、地域内の連携を図るようにすべきである。
- ③本モデルは、第3章の具体的な考察をベースに、筆者の図書館での実務体験や観察、図書館員への取材などをふまえたものであるが、十分な実証には至っておらず、「このようなコミュニケーションが想定される」という試案である。コミュニケーションの具体的な内容については他にも様々なものがあると思われるし、コミュニケーションが観光者、図書館、地域へどのような効果を及ぼすかについてもさらに研究が必要である⁽⁸⁾⁽⁹⁾。

【補注】

- (1) ここでいう「コミュニケーション」とは、発話や行動などによってなんらかの意思表示をしたりメッセージを交換することを意味する。
- (2) このモデルでいう「地域」とは、地域住民や自治体、企業など、その地域の当事者の総称のことを意味する。
- (3) すでに引用したように、『図書館情報学用語辞典』（日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編，2007，p.174）では、図書館は「社会における知識や情報の伝播を円滑にするコミュニケーションの媒介機関としての役割を果たす」と説明されている。
- (4) 例えば、藤崎（2002，p.60）は、「観光まちづくりに“よそ者”が必要とされる理由」という見出しで論考を述べている。
- (5) 例えば、川口（2003，p.96）は、「まちの魅力は住民視点だけではわからない」と指摘する。
- (6) 敷田麻実・末永聡（2003），p.32 / このモデルについて簡単に説明しておく。まず①において、地域やコミュニティで参加者が知識を開示する（これを筆者らは「店を開く」と表現している）。次に②において、地域内やコミュニティ内でネットワークが形成され、知識が共有され

る。次に③において、学習コア(発信のためのツール)が形成され、④において外部への発信がなされる。次に⑤において、それらが外部で認められ、イメージが形成される。次に⑥において、学習コアにそうした外部からの情報が取り込まれ、ルールとロール(役割)についての確認がなされ、これが次の①へとつながる。

(7) 両者ともに、構造的に4つのフェイズをもっており、コア部分を経由した情報の循環構造を持っている点。また敷田モデルでいう「外部」と「内部」はそれぞれ「観光者」と「地域」に、「形成」と「発信」はそれぞれ「受信」と「発信」に対比できると考えられる。

(8) このモデルについて、観光に意欲的な取り組みをしている図書館(草津町立図書館、高知県立図書館、鳥取県立図書館)にアンケートで取材した結果、以下の感想を得た。

—観光者と地域との仲介機能を図書館がはたしていると思うので、このモデルは概ね妥当だと思う。ただし実際には、図書館でコミュニケーションが完結してしまいがちで、行政当局や関連団体への情報発信までおよばないことがある。(草津)

—このように図書館が機能すると良いと思うが、実際にこうしたコミュニケーションが成り立っているかどうかの検証が難しい。(高知)

—観光者といっても様々だし、図書館にもどのような資料をどのように提供すべきかという思いがそれぞれにあるので、モデルを一般化できるかどうか難しい。(鳥取)

(9) さらにこのモデルをふまえた理想的な状況を述べると、観光者と地域との間でコミュニケーションが交換される過程の中で、コミュニケーションがよい影響を与えて、相互の親近感や信頼性が高まるといった深化を遂げていくことが望ましい。いわば、モデル図の平面に対して垂直な「コミュニケーション親密度」のような評価軸を設定したとすれば、すこしずつ「∞」が上方にあがっていくような「∞スパイラル」状の状況が生まれることが期待される。