

公共図書館と利用者教育 ～ 文献に見られる態度への考察 ～

丸 本 郁 子

Ikuko Marumoto : Public Library And User Education

1. 序論

情報化社会という言葉は言い古されて久しいが、マスメディアを除くと一般市民が入手できる情報源は以外に限られている。テレビが各家庭に入りこみ、リアルタイムに世界各地の出来事を目にするので、人々はあたかも多くの情報を得ているかのように錯覚するのであろうが、実際に個々の人が自分にとって必要な情報をそれで得られるわけではない。このような普通の市民の情報要求を社会的に保障する機関として存在するのが公共図書館である。しかし、この市民の生涯学習の拠点ともいえる公共図書館であるが、実際に人々がその存在を知り活用しているかという点、そうはなっていない。まず図書館へ出かけていく人は限られている。全国の公共図書館への住民の平均登録率は12.4%である。(『図書館年鑑1990』p.263)そしてその利用の主たる形態は圖書の貸出であり、図書館の扱う多様な情報源の活用をしている人はまたその一部である¹⁾。

図書館が十分に活用されていない理由は、各種の住民意識調査によると「本の数や種類が少ない」「図書館が遠い」「開館時間内に行けない」(大串p.122)など利用条件が挙げられていることが多い。しかし住民に意識されていないが、活用を阻むもう一つの原因に図書館側の姿勢が挙げられるのではなかろうか。公共図書館の発展には目覚ましいものがあるが、それでもまだ日本の社会に図書館は定着していない。一般の人々は図書館がどのように自分の生活に役立つかを知らない。したがって図書館員はその役割として、図書館の資料形成と同時にそれを利用者結びつける活動を行う必要がある。しかし公共図書館においてこの利用者との結びつけるためのサービスである利用者教育に対する関心はまだ高くはない。日本図書館協会の利用者教育臨時委員会が

1991年度に行った連続座談会においても、公共図書館関係者からの発言は「利用者援助」を行うのであるなら良いが、「教育・指導」という言葉を用いることは公共図書館の依って立つ基盤さえ揺らぐものであるということであった。(『図書館雑誌』6月号 p.367) この小論文は、このような利用者教育に対する公共図書館員が持つ一種のアレルギー的拒否反応はどのような所から出ているのであるかを文献資料類から探り、利用者教育は公共図書館思想と矛盾するものであるかどうかを考察する。

なぜこのような考察が必要であるかという点、公共図書館における利用者教育への態度は、ただ単に公共図書館界を支配するのみに留まらず、それが全館種に影響を与えるからである。現在の図書館員養成機関で行われている司書教育の大部分は公共図書館員養成に重点が置かれている。したがって、そこであやまって軽視される事柄は、重要なサービスであっても他の館種においても軽視されることになりかねないからである。また図書館の利用教育は公共図書館で行うよりは学校教育段階でなされるべきであるという正当な意見はあるのであるが、現状では学校図書館自体が非常に貧弱で、それのみに期待をかけることはできない(『図書館雑誌』)8月号 p.497)。むしろ公共図書館側が働きかけ学校図書館と連携して利用者教育を行うことの方が期待されている。大学・短大図書館での利用者教育の取り組みはかなり普及してきたが、まだ30%程度であり、大学進学者数を考慮に入れるとそれに依存するのも無理である。したがって大多数の一般市民は公共図書館が行わないかぎり、図書館の活用法を知り得ない状況におかれている。

仮説：「利用者が図書館のサービスと資料を活用できるように援助する活動としての利用者教育は、公共図書館のサービスとして当然行われなければならないものであり、それは決して公共図書館思想と相反するものではない。しかし、過去の歴史的経緯から図書館側が思想的に市民を教育・指導することに対しての反省があり、それが教育と名付けられた活動を行うことをためらわせている。また発展段階にあった公共図書館が、過去の図書館イメージから脱却するためにその一過程として強調して行った貸出活動に対する言及が、そのサービスのみが公共図書館の中心的活動であるとの誤解を与えてきた」

考察の対象とした文献は一般的に公共図書館員に用いられている日本図書館協会出版の図書、ハンドブック、基準等を中心とし、比較対象のためにその他

の機関から出されている文献や調査統計資料を適宜、引用した。考察の手掛かりとして、① 理念として利用者と資料を結びつける活動への言及

② 具体的な活動への言及

③ 用語はともかくとして、利用者教育活動と考えられるものへの言及等の有無を調べ、その意図を探った。

2. 定義

2. 1 公共図書館とは

この文章の中で公共図書館と公立図書館という語が混在するが、それは特にことわらない限り、同じ意味に使われている。森の解説のごとく、この両者は英語でいうpublic libraryに相当するもので、緩やかな意味で公立で公開されている図書館をさす。(p.22-23)

2. 2 利用者教育とは

利用者教育とは、利用者（潜在的利用を含む）に「情報源としての図書館の機能を認識させ」その情報要求に応じて「図書館の施設設備、資料、サービスを効果的に活用する方法を教える組織的な活動」（『図書館情報学ハンドブック』p.788）と定義される。つまりただ単に利用者から質問があった時点で利用法を説明するというだけではなく、図書館側が積極的に利用者の情報ニーズを予測し、必要な情報入手法の案内や指導を提供する手段をトータルに計画し、図書館の仕事として組織的に行う利用者援助活動なのである。

その活動内容は次の三つに大別される。

① PR的活動

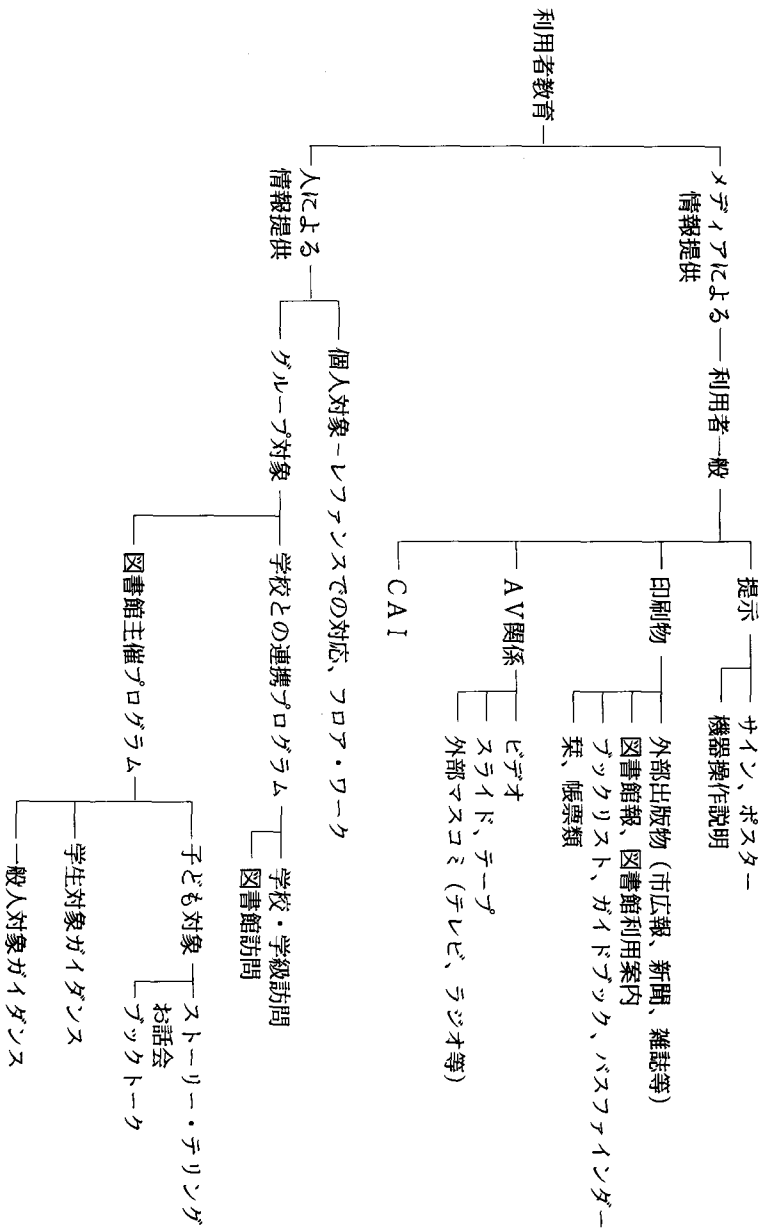
② 施設・設備を紹介するオリエンテーション的活動

③ 各資料・サービスの具体的利用法の指導・案内、である。

活動形態は図1に示されているように直接的に人が働きかけるものと、メディアを通じてのものに分けられる。(図1)

したがってこの利用者教育に含まれる活動は全国学校図書館協議会が学校図書館を対象に行っている「利用指導」の定義より広い。学校図書館界で言う利用指導は教科学習と結びついた「学び方の指導」であって、オリエンテーションやPR活動は含まないからである。しかし理念として利用指導が「自から学び続ける力」を得させる指導としている面は共通で、利用者の情報利用面の自立を援助する活動と言える。

図 1 利用者教育の形態



どんな立派な図書館を作りあげても活用されなければ無意味なのであって、利用者と図書館資料やサービスを結びつける図書館側からの積極的働きかけとしての利用者教育は、図書館にとって不可欠なサービスである。利用者にとっても、図書館の利用法を知ることにより情報活用能力を得ることは生涯学習が必要とされる現在において、その利益は計り知れない。

2. 3 レファレンス・サービスとの関係

利用者教育とレファレンス・サービスは重なる部分が多い。レファレンス・サービスは大きく二つの機能があり、利用援助（指導）と情報（源）提供とに分けられる。したがって上記の利用教育活動のうちPR的活動を除けば、他は全て利用者援助（指導）としてのレファレンス・サービスと共通した活動であり、その延長線上にある。

『図書館ハンドブック』第5版で紹介されているレファレンス・サービスの定義（p.88-89）から利用者教育との関係を見てみる。1955年にロースティーンはファレンス・サービスを「情報を求める個々の利用者に対して図書館員が人的援助を提供すること」としている。これによれば利用者が質問をしてきた時に、その回答として資料や図書館サービスの利用法を個々に散発的に教える、受け身な指導のみがレファレンス・サービスとしての利用者教育であった。しかし『図書館ハンドブック』はそのレファレンス・サービスの意味が広がり「1960年代後半になって能動的、積極的サービスを提供する活動という意味が加わった。従来は利用者の要求を待つという受け身の姿勢で人的援助を提供したのであるが、このころから潜在的利用者の開拓あるいは利用者の要求をあらかじめ予測してサービスを提供するという傾向が強くなった」としている。そうすると利用者教育の活動であげている、積極的に利用者の必要を予測して計画的に行われるオリエンテーション、ガイダンス、授業、また種々のメディアを通じての指導ツールの作成などが全てレファレンス・サービスと共通する。したがって筆者が同書の他の箇所（E 利用者教育 p.101）でしている「利用者からの働きかけがあった時に受動的に指導するのがレファレンス業務としての指導で、能動的に図書館から利用を予測して行う指導が利用者教育である」という定義は無意味になった。

図書館関係の文献中において、利用者教育がまだ図書館業務として認められていない場合でも、レファレンス・サービスへの言及はなされている。また利用者教育を行う場合に図書館員に必要とされる知識・能力のかなりの部分がレ

ファレンス・サービスで必要とされるものと共通しているので、レファレンス・サービスに力を入れていない所では利用者教育を十分に行う実力が図書館員に備わっていないことになる。そこで、この考察において各文献を調べるに当たり、必要に応じてレファレンス・サービスに対してそれぞれがどのように対応しているかを同時に検討した。

3 過去において日本の公共図書館思想を育てた基本文献

戦後、日本の公共図書館の発展の原動力となり、その在り方に大きく影響を与えたバイブルとも言えるものはいわゆる『中小レポート』と『市民の図書館』である。後に述べる『公立図書館の任務と目標』中にも「図書館法が制定されたものの、日本の公共図書館は、なおしばらくの間低迷を続けていた。しかし、『中小都市における公共図書館の運営』が発表され、さらには先進的な都市の実践に基づく『市民の図書』が刊行された前後から、図書館を真に住民のものにしようという意欲的な図書館員の努力・・・住民要求の高まり・・・自治体の積極的な施策と対応によって、・・・公立図書館が飛躍的な発展を遂げた」とこの二書の役割を評価している(p.9)。したがってこの二冊が図書館サービスをどのように語っているかを知ることが、現在の利用者教育への図書館員の態度を解明する手掛かりとなると考える。

3. 1 『中小レポート』

1963年に日本図書館協会より中小公共図書館運営基準委員会の報告書として刊行されたのが通称『中小レポート』と言われている『中小都市における公共図書館の運営』である。これは当時の弱体であった公共図書館を見直し、それが地域住民の要求に応える働きをしてこなかったという反省をこめて、過去の誤った図書館観を作りかえることを目標としている。このレポートが住民に一番身近な「中小公共図書館こそ公共図書館のすべてである」(p.22)と宣言し、図書館サービスの中心を徹底した資料提供に置いたことは有名である。しかし、その後30年、各地の公共図書館がこの理念の下に大きく変化を遂げた今これを読みなおす時に、利用者教育への誤解の芽がここにあると思わせる箇所がいくつか目につく。

まず第一にこの資料の中心思想である過去の誤った図書館観の反省の中に「教育」という語への反発を生む要素がある。公共図書館の歴史の章で公共図書館が「本当に市民に対するサービスをしてこなかった」理由は図書館が上か

らの「市民の教化機関として働」いてきたからと記している (p.53)。明治末期から大正にかけて零細図書館が多く設置されたが、それは内務省の強力な指導によって「矯風改善、道徳の修養・・・といったいわゆる地方改良運動の一環として」(p.27) 作られ、「たいてい力もないけれど・・・補習教育や思想善導の通俗教育活動の地方的拠点として動いたために、民衆から余計者としてみられることとなった」(p.33) とある。また昭和にかけて行政面での統制が強まり「国民教化、思想善導が一層すすめられていった」(p.34) という歴史が語られている。つまりここには学校教育の補助機関であったり、国家の思想統制の手先として教化活動をしてきた過去の図書館活動への強烈的反省がある。その反省の表現が、表面的には同じ語である利用者教育の中の「教育」という言葉に対しての、見当がちな拒否反応を公共図書館関係者の中に呼び起こす原因となっている可能性はある。

次に利用者教育を軽視する態度に結びつくもう一つの要素は、このレポートが当時の図書館改革のためにおこなった「館内閲覧」の否定である。「市民の大部分は、図書館まで出掛けてきて本を読むという条件をほとんどもっていない。・・・はっきり言って、現在の公共図書館の大部分は、市民から忘れられた存在である・・・その発展のために自発的に来館しない大衆の手元まで本を接近させることが大切である。ここに館外奉仕を図書館奉仕の中心におこななければならない最大の理由がある」(p.67-8) 「これからの奉仕計画は、館外奉仕を中心に余力があったら館内奉仕を行う考え方で作成してもらいたい」(p.77) と言っている。これは従来 of 旧時代的な閉架式を含む館内閲覧偏重を否定し、資料提供を強調するために「戦略的」といった方針であり、当時の状況においての必然であった。したがってレファレンスサービスについても「決して見逃してはならないものである。ただこれが館外奉仕と肩を並べてあげられないのは、現在図書館において十分な態勢がなく、図書館員もそのための訓練をうけておらず、資料も不十分であるなどの理由からであって、軽視してよい問題ではない」としている (p.101)。この歴史的過程における意見を誤解するところから、現在においても、館内でのレファレンス・サービスとその延長線上にある利用者教育を「余力があったら」行えばよい仕事のカテゴリーに置いてしまうのかもしれない。

しかし基本理念を考えると、この書は住民と図書館を結びつけることの必要性を説き、図書館サイドから積極的に住民の手元に図書館サービスをとどける

活動を行うことを主張したのであるから、利用者教育の主張していることと矛盾してはいない。むしろその精神においてはまったく同じことを目指していると言える。具体的活動として、広報については「いくら行っても行きすぎることはない。・・・現在の図書館はあらゆる機会をとらえて、図書館の機能などを地域住民に周知することが、大きな義務となっている」(p.169-170)と、以下種々の具体的提案を8ページに渡り力を入れて述べていることにもそれが伺える。

3. 2 『市民の図書館』

『中小レポート』の打ち出した方針を基に日本図書館協会が着手した公共図書館振興プロジェクトの成果をまとめて1970年に刊行されたの『「市民の図書館』である。この本は「われわれは今まであまりにもいろいろなことをやろうとしてきた。たしかにそれぞれ大切な仕事であり、不必要ではない。しかしそれらはあまりにも多すぎるし、またする順序もまちがっていた。・・・一番基礎になる業務に全力を挙げようではないか」(p.35-6)と、当時の状況の中で重点的に行わねばならないことへ目をむけさせている。それらは①貸出、②児童サービス、③全域サービス網の形成であった。特に貸出に重点を置き「貸出こそ図書館の仕事の最も重要な基礎であり核心である」(p.19)と「貸出をのばすために」その障害になる種々の制限の撤廃に始まる斬新な具体的方法を提案した。しかし、この意欲的な図書も間違っ解釈されると、あたかも貸出のみが常に公共図書館の第一の仕事であるようなイメージを与えかねない面があるのではなからうか。

たとえばレファレンス・サービスへの態度にそれが見られる。一応「資料の提供という公共図書館の基本的機能は、貸出しとレファレンスという方法であらわれる」(p.18)とレファレンスの重要性を貸出と並列して説いてはいる。しかし続いて「市民が日常生活の問題解決に図書館を使う(レファレンス・サービスをうける)という常識が現在非常に薄い(p.22)」ので、「貸出しを十分に行うことによって」それを確立させていこうと言っている。「貸出しが十分おこなわれることによって、レファレンスの要求が生まれ、拡大するのである。つまり貸出しの基礎の上にレファレンスが築かれる」(p.22)また「レファレンスは先にのべたように貸出しの基礎の上に築かれるものであって、貸出しぬきのレファレンスなどありえない」(p.38)とある。これは当時の状況ではそういう面もあったであろうが、やはり基本的に、図書の利用のみには限定され

ない独立した情報要求に応えるレファレンス機能を正しく理解していない様子が現れている。

指導・教育活動に対してのこだわりはこの本でも強い。たとえば読書会を開くことに言及している箇所においても「図書館員は指導者意識をぬぐいさって、資料提供の専門家としての奉仕者に徹すべきである。そこから本当に世間に通用する司書の仕事が市民に認められるのである」(p.38)「またこれらの活動は市民自身が行い図書館が援助するものであって、図書館が指導するものではない」(p.22)、また読書案内の項目でも「読書案内は、利用者自身が図書を選ぶその手だすけをするのであって、利用者を指導したり、教化したり、これを読むべきだとおしついたりするものではない」(p.63)と各所で繰り返して指導すべきでないという表現を用いている。しかし、ここで問題とされているのは、ある一つの価値観を図書館員が押しつけ指導することへの警告であることは明らかである。単に表面上、教育とか指導という語が共通に用いられているからといって「思想教育」と「図書館の利用法を伝える教育」という全く次元の異なる教育活動を混同するのはおかしい。また図書館員の態度の問題で、官僚的でえらそうな態度を取るなどということなら、それは当然のことであり、図書館の利用法を伝えるのに、指導者面をする必要はまったくない。

堅い勉強の場というイメージを図書館から取り去る必要性を強調する箇所も目につく。「図書館のもつ『学生の勉強部屋』『グループ学習の場』『共同の書斎』というイメージをぬぐい去り、市民の本棚、日常生活に必要な知識や資料を得るところ・・・」(p.34)にしたいと述べている。しかしそれは当時の図書館の状況が「多くの市民にとって生活とは無縁な機関でしかなく・・・特殊なインテリカ、学生だけのもののように思われてい」(p.32)だからである。したがってこれは市民の学ぼうとする要求を否定しての発言ではない。なぜなら、この記述の直後に市民の図書館サービスへの要求の高さに言及しているからである。「市民の読書水準は図書館が考えているほど低くはない。多くの市民は、図書館に行ってもほしい本はないと思ってあきらめている。特に専門的な図書については市立図書館はまだ信頼されていない。図書館はこのような市民の要求を正確に知って、選択しなければならない」(p.68-9)とも書かれている。

いやむしろ、もっと根源的に公共図書館の役割は教育を助ける機関であると明言している。「最近の学問の発達と技術の進歩は、学校における教育だけで

仕事ができ、生活を営むことができる時代を終わらせた。人々は、それぞれの仕事や生活のなかでみずから学び、みずから教育しなければならなくなった。図書館は住民の自由意志による自己教育を、資料の提供によって助けることができるのである。公共図書館のこの働きは今後ますます重要になるだろう」(p.11)と書かれている。図書館の持つ広い意味の教育機能はこの本でも決して否定されていないのである。

また具体的なサービス活動に関しても、表現として「利用者教育」に当たるものは用いていないが、資料の専門家である図書館員が利用者の能率的な資料利用を援助する活動の必要はきっちりと認めている。レファレンスに関しては「複雑な問題の解決、深い研究は図書館の多くの蔵書を十分に使い、司書の助けを得てはじめて能率的に進められる」とし「従来閲覧と言われていたものは援助なきレファレンスであった」(p.20-21)と反省をしている。

更にこの本において、より明確に専門家による指導・案内・援助活動の必要を説き、すすめている活動が「読書案内」である。「貸出しは必ず読書案内を含まなければ発展しない」(p.21)とまで言っている。「利用者は自分の読みたい図書をはっきりきめて図書館に来る人ばかりではない。また知りたい問題、読みたい分野にどういう図書があるかを知っている人は少ない。・・・この人達が最も適した図書を選べるように援助する仕事、それが読書案内である」「利用者の図書選択を助け、利用者の要求や課題と図書を結びつける仕事が出業務の重要な一部である」(p.60-61)と書いている。「たずねる利用者親切に案内することによって・・・市民の要求にこたえ、図書館に対する信頼度を高めることができる。読書案内は図書館サービスを市民の役に立つものにし、図書館の専門性を市民に具体的に示す仕事である。この意味で読書案内は図書館サービスの中核である」「読書案内係は頼りになるベテランでなければならない」「狭い分野の専門家でもなかなかわからない資料の案内を、全分野にわたってしなければならないのが読者案内係である。そこには読書案内のための書誌類を用意していなければならない。読書案内係は、これらの書誌類の使い方を覚えており、さらに学問研究の喜びと方法を知っている者でなければ仕事はできない。読書案内係は一つの学問を学んでおり、広い分野の書誌類を駆使する能力を持っていることが必要になる」(p.61)とある。当時の状況で図書館資料の多くが図書であり、情報利用形態が読書であった関係上、表現が「読書案内」であるが、現在に当てはめれば、この活動は読書案内を利用者教

育と置き換えて読むことが出来るのではなかろうか。

4. 現在の基本的国内文献

前二書と日野市立図書館の活動から出発して、今日までの公共図書館の進展ぶりは「前進につぐ前進であった」と『図書館年鑑1990』は評価している（p. 248）。1967年を起点として1989年度までの進展を同書中で見ると、図書館数2.4倍、蔵書数9倍、資料費30.6倍、個人貸出数27倍（p.246-247）等の数字がその様子を示している。ここでは、そういった状況での現在の標準的な公共図書館における考えを知るために、基準・ハンドブック類の最新版を検討する。

4. 1『公立図書館の任務と目標、解説』

日本図書館協会の図書館政策特別委員会が1987年に公共図書館のサービス目標として発表したのが『公立図書館の任務と目標』である。これは現在の時点で最も権威のある公共図書館の基準と考えて良いだろう。まず理念としては第1章の（知る自由の保障）の項目のもとに、「住民は、あらゆる表現の記録に接する権利を有しており」それを保障することが「公立図書館の重要な責務である」とし「図書館は、すべての住民の知る自由の拡大に努めなければならない」としている。つまりここで明記はされていないが、図書館は住民の知る自由を拡大するために資料の収集・保存をするだけでなく、それがあつてを知らしめ活用されるような手段を講じる必要があることを示している。

具体的な活動への言及は、市町村立図書館における図書館サービスの項目で16条に「図書館は、資料提供の機能の展開として・・・図書館機能の宣伝、普及をはかるための活動や利用案内を行う」と明記されている。18条は児童・青年へのサービスの重視をいっているが、そこで「学校図書館との連携をすすめ、学校の児童・生徒に対して利用案内を行う」とある。また35条には「図書館の役割を住民に周知するため、館報、広報等によって宣伝するとともに、マス・コミを通じて住民の理解を深めるよう努める」とある。ただ、ここで用いられている言葉はあくまで「宣伝」また「利用案内」である。しかし子どもに対してのサービスについては、より積極的にフロア・ワークでの助言・励まし・紹介、またブックトーク、お話し会、ブックリストの作成、親や教師に対して子どもの読書や本について講座や講演会を開くなどの活動をあげ、指導という言葉は用いていないが、指導的活動をすることへの抵抗は無い。

レファレンス・サービスについては15条に「図書館サービスの基本は、資料

提供である。そして資料提供は、貸出とレファレンス・サービスによって成り立つ」とあり、それが図書館の2本柱の一つであることが明記されている。28条には「図書館は、住民に日常生活上の疑問にこたえ、調査研究を援助するためにレファレンス・サービスを行う」とある。ただし、このレファレンス・サービスの内容に積極的な利用法の指導も含まれるのかどうかは不明である。奇妙なのは15条の後半に「貸出とレファレンス・サービスは不可分のもの」と言いながら、その次に「レファレンス・サービスに力を入れるあまり、貸出を軽視してはならない」とあることである。この表現はあたかも貸出よりもレファレンスの方に図書館員が力をいれているようなニュアンスがあり、1987年に発表されたものとしては意外である。なぜなら全国公共図書館協議会が1983年に公表した『実態調査報告書』において、レファレンス・サービスの全国の状況は、独立したレファレンス・ルームを持っている図書館は15.6%、専任職員を置いている図書館が7.5%と、サービスの「遅れが目立つ」としているからだ(p. 3)。このあたりに貸出こそ公共図書館の第一の業務であると印象付けかねない要因があるのかもしれない。

利用者への資料ガイダンスの必要性は「読書案内」という表現のもとに語られている。貸出の項目の下25条に「図書館は、一人ひとりの利用者と適切な資料を結びつけるために読書案内を行う。その一環としてフロア・ワークが有効である」としている。また24条には「貸出には、読書案内・・・が不可分のものとして含まれる」とある。そして24条の解説の部分に「読書案内」の用語は、図書館資料が読む図書に限られない以上、「資料案内」が正確であろうが、現実に慣用されてきており、用語に定着した意味を大切にするため、そのままにした」とある。つまりここで利用者教育という用語は用いられていなくとも、利用者と適切な資料を結びつける指導的サービスを業務の一つとして公認している。それが図書館側からフロア・ワークなどの形で積極的に働き掛けるべきであることも提唱されている。もちろん、ここの記述はこれが貸出のための案内であり、また実際の指導の指導形態も1対1のフロア・ワークに限定されているという不十分さはある。しかし用語としても、もはや図書館資料が多岐に渡る以上、読書案内なる語も適切ではないという認識もされている。

4. 2 日本図書館協会『図書館ハンドブック』第5版

初版が1952年に出され、1977年の第4版から12年後、1990年に出されたのがこの『図書館ハンドブック』第5版である。これは利用者教育にとっては画期

的な版であり、前版ではレファレンス・サービスの下にまとめられていた利用者教育が第Ⅱ章図書館サービスの中に、他の貸出・レファレンスサービス・児童サービス・障害者サービス等と肩を並べて、図書館のなすべき当然のサービスとして提示されている。しかし、まだこの態度が定着している訳ではなく、項目間の記述にばらつきと矛盾がある。

その矛盾の一つは図書館サービスの総論部分に見られる貸出重視に現れている(p.64)。ここで「図書館サービスの核心は資料提供にあり、それは貸出とレファレンスによって行われる」と一応両者を並記しているのであるが、続いて「そして最も基礎となるのは貸出であり、それを軽視したどのような図書館サービスもあり得ないといつてよい。貸出は、図書館員にとっても利用者にとっても、図書館の入門であり終着点である。貸出を徹底的に行うことによって、図書館員は住民の心を知り、住民は図書館を自分たちのものと意識する」と書かれている。貸出を行うことによって住民の一部の要求は分かるであろうが、それ意外の資料・情報利用も同様に大切である点がこれではおろそかにされている。更にレファレンス・サービスについて「これは、貸出サービスが徹底して行われていなければ、十分に機能を発揮することはない」という奇妙な意見まで付け加えられている。1990年に出されているハンドブックでありながら、このような貸出偏重の態度があるあたりに、公共図書館員の貸出第一主義の思考の根強さがうかがえる。

この貸出最優先の思考は『中小レポート』『市民の図書館』等の影響下にこの記述が依然としてあることを示しているのであるが、矛盾があると思えるのは、すぐ前節においてこの二文献は見治す段階に来ていることを記しているからである。サービスの形態の説明の箇所において『中小レポート』での分類を「閲覧中心の当時の図書館状況を反映した戦略的な区分で・・・サービス・ポイントが住民の身近になく、個人貸出を中心におき得ない貧しい状態にあった時代における区分であった」(p.62)とし、今では「この区分は意味をなさなくなった」(p.62)と記している。同じく〈館内閲覧〉の意味も今では「レファレンス・サービスとの関連で、昔の意味とは違った内容で見直されてきた」(p.63)と書き、これらに関しては『中小レポート』は歴史的な重要性はあるにしても、現在の基準とはなり得ないことが認識されているのである。

同様に図書館運動の箇所においての記述でも、1960年代後半から70年代にかけての図書館運動で図問研が貸出を実践課題の中心にすえたことに触れている

が、それは当時における「目下の急務であり相対的重点である」と位置付けているし、『市民の図書館』の重点に貸出があることについても「当面の重点」として (p.49)、その活動を大いに評価していても歴史的な意味あいでも語られている。

第Ⅱ章図書館サービス中の館種によるサービスの節 (p.64-65) においては、学校図書館サービスや大学図書館サービスの箇所では利用指導に言及しているのであるが、公立図書館の箇所では、レファレンスには言及しているが利用者教育についての言及はない。しかし先に述べたごとく、他の箇所、利用者教育の節 (p.101-105) 中においては公共図書館における利用者教育の記述はなされている。

PR活動に関しては「まだ利用していない人たちに対して積極的に宣伝することも、『中小レポート』以来の図書館サービスの重要な課題である」(P.65)と、同レポートを引用して大事な業務と公認し、図書館サービスの一項目として132-135頁が割かれている。ここでは図書館を含めて日本の公共サービス全般で広報活動が弱いことをあげ、特に「図書館利用教育も十分でなく、図書館についてのイメージも・・・誤解されていることも多く、まだまだ知られていない」から、これを推進しなければならないと論じている。

公共図書館におけるレファレンス・サービスの説明において、西田は1970年代は「貸出業務が図書館サービスの中心にすえられ、レファレンス・サービスは貸出サービスの陰に隠れた感じであった」(P.90)とその遅れを認め、その上で「1970年代以降、各図書館の努力により、貸出業務については一応の水準まで高めることができた。情報時代といわれる今日、図書館におけるレファレンス・サービスの一層の充実・発展が望まれるところである」(P.92)とその推進を勧めている。しかし具体的活動については、特に利用者教育に関わりのあることに触れてはいない。

図書館運動の項目 (p.46-48) で過去の図書館思想がどのように克服されたかを語っている箇所では、『中小レポート』同様、図書館が行った教化活動への反発の色は濃い。戦前、「図書館に対して公権力が一貫して期待したのは、体制危機を緩和する政治の具としての社会教育の一環、すなわち良書を読みしめることで国民思想善導、社会教化機関としての役割であり、それはかえって図書館を民衆から遠ざけることにさえなった」と記している。そして「日本図書館協会をはじめとする図書館界の運動は、結局のところ、公権力の志向する

ところを受け入れる」ものであったとの反省が強くだされている。また当時図書館の在り方は二つのタイプがあり、そのうち帝国図書館に範をとった府県立図書館型のもは「官僚的な運営で公開性に乏しく、いかにも見せてやるといった感じ」であり、もう一つは図書館とは名ばかりの貧弱なものであったとある。「官僚的に教えること」だけはしたくないという公共図書館員の態度には根拠がある。

図書館運動の現状と課題の箇所、一方で住民の支持を得て大きく進展した図書館を語ると同時に、経済の低成長の時期を迎え公共サービスの縮小が政治の主流を占めてきたことから、公共図書館の運営の外部委託や経費切り下げが出てきている状況に触れている。そしてそれへの対応策として「専門職が責任を持って行うサービスとそうでない場合との質の違いを具体的に示し、その判断を住民にゆだね、住民の参画を積極的に求める姿勢がこの困難な事態を打開するためには欠かせない・・・あらゆる知識・情報へのアクセスを住民の権利として普遍化し、図書館のある暮らしのイメージを豊かに広げ、図書館に寄せる住民の支持を厚いものとしている運動が強く求められている」と結んでいる。ここで言われている専門職としての図書館員の働きの重要性、また図書館の豊かな資源へのアクセスを利用者に理解してもらうことの2点が図書館へ対する住民の支持を取り付けるポイントであるとは、とりもなおさず利用者教育を推進することの必要性を違った表現で言っているのではなからうか。

5. 国際的な文献

上記の国内文献と比較する意味で海外のいくつかのものを検討する。ただし日本の公共図書館員の思考・態度の形成に影響を与えたもの、あるいは指導的立場にある人たちが日本の公共図書館の在り方を考える上で参考にすべきだと考えて紹介したものに限る意味で、日本語に翻訳されたもののみを対象とした。

5. 1 『ユネスコ公共図書館宣言』UNESCO Public Library Manifesto

1972年に公表されたものである。この文書は宣言という性格上、利用者教育について具体的な活動への言及は見られないが、理念として公共図書館が広義の教育機関であることを明示している。3節に「公共図書館は、人類が学術と文化の面で達成した成果を理解するために、継続した、生涯を通じての普遍教育が欠かせないとする民主主義の理念を現実具体的な形で示したものである」とあり、9節では「公共図書館は、成人と児童に、時世に遅れることなく、た

えず自らを教育し、科学や芸術の進歩とともに歩む機会を提供しなければならない」と記されている。

活動の指針としては、23節に「公共図書館は、活動的で積極的な姿勢をとり、そのサービスの真価を証明し、人びとの利用を奨励することに努めなければならない」という記述があり、積極的に利用促進活動を展開するよう勧めている。

5. 2 国際図書館連盟公共図書館分科会編『公共図書館のガイドライン』

1986年に国際図書館連盟(以後IFLAと略す)が発表しているこのガイドラインは森耕一の訳により日本図書館協会から1989年に出されている。「公共図書館として提供するに値するサービスのチェックリスト」(p.10)として書かれているので、記述は具体的である。

第1章は図書館サービスの項目であるが、公立図書館がそのコミュニティの全成員にひとしく利用される機関であることを述べた直後に、「図書館を利用していない多くの人がいる」ことに言及している。「図書館がその人たちのニーズを確認し、予見して、それにこたえるようにしなければ、結局図書館の利用者とはならないであろう。図書館がサービスを積極的に推進し、宣伝するならば、図書館が住民のニーズを充足する助けになることを理解しはじめる」とあり、言葉を尽くしてPR活動としての利用者教育の重要性を最初の部分で述べている。

具体的なサービスのチェックリストの中から利用者教育に関わりのあるものを拾ってみる。1.21「対話、印刷物や放送によって、また直接に団体との接触を通じて、公共図書館の情報サービスを周知する」、1.22「図書館がもっている情報源の利用について教授する。リーフレットを発行する。少数者が使用する言葉によるリーフレットもつくる。障害者のためには点訳し、テープに録音する」1.28「資料の利用について助言する。ただし資料の解釈までは立ち入らない」等である。ここではPR、印刷物による援助、助言について言及していると同時に、はっきりと情報源の利用について「教授する」という表現を用いて、利用者教育をその業務の一つとしている。

児童のための図書館活動の中には、1.44「お話、朗読会、実際の活動、ホビーの夕べ、競技会を催す。これらはすべてにおいて児童の参画を奨励し、図書館資源の探索を刺激するように企画立案する」、1.50「来館した子どもたちには、その年齢に適した表現で図書館のしくみと利用法を説明する。この利用案内は、しばしば学級単位の図書館訪問という形で実施される」と積極的に具体的な活

動例をあげ、また利用法の説明という表現も用いられている。1.85は学校に対するサービスにふれ「子どもたちは、低学年のときから公立図書館の豊富な資料に接することが必要である。学級単位での図書館訪問、特に学校で現に学習していることとの関連で図書館を訪問することは奨励されるべきである。学校生活の間に数回、計画的に図書館を訪ねることによって、子どもたちはそのニーズと能力が高まる度合いに応じて、図書館の蔵書の広がり、その組織と利用法に習熟することができるであろう」と学校との連携が図書館の利用法の習得に役立つことを強調している。

5. 3 『聴覚障害者への図書館サービスのためのガイドライン』

この *Guidelines for Library Services to Deaf People* は I F L A の Section for Librarians Serving Disadvantaged Persons が作成し1990年に正式に採択されたものである。日本図書館協会障害者サービス委員会が仮訳を出している。今、公共図書館は従来は種々の理由により図書館サービスから阻害されていた人々への奉仕活動に目を向けている。前節で述べたIFLAの『公共図書館のガイドライン』中にも1.55項目から1.82項目までに渡って具体的に身体障害者、病人、特別な施設にいる人、少数民族等の人たちへの活動をあげている。当ガイドブックはそのような人々に対するサービスのガイドライン中に利用者教育がどのように扱われているかを考察するため、一つの例として検討する。

これは「図書館は偏らない情報の唯一の源というユニークな立場に立つ・・・そしてそれゆえに、聴覚障害を持つ利用者にこのような情報を収集して提供する責任を負う」とし、その目標を「健聴の利用者によって享受されているすべてのプログラムとサービスの平等なアクセスの提供である」としている。

3.2.6項目で図書館は館主催のプログラムの全部に手話通訳を配置するようになっているが、その解説部分において、図書館が普通に行っているプログラムの例として「例えば書誌利用指導・・・ストーリーテリング等の」と記述されている。普通に提供されるプログラムの例として書誌利用指導があげられ、それを聴覚障害者も受ける権利があると明言しているのである。またPR活動についての項目3.5.1では「図書館は聴覚障害を持つ利用者に対して、自館のプログラムとサービスを積極果敢に (aggressively) にマーケティングすべきである。3.5.2では「図書館の広報はすべて、聴覚障害を持つ利用者に届くような手段が講じられるべきである」としている。つまり幼い時からの障害者は読

むことが困難なので一般に図書館を使おうとしないので、それゆえに特別に利用者開拓のマーケティングに力を入れるように勧めている。「さもなければ、サービス提供にあてられた労力と資源はほとんど無駄になるだろう」と解説している。この指摘は健聴者へのマーケティングの必要性を考える上でも示唆的である。

6 まとめ

以上のように代表的文献を検討した結果、先にあげた仮説「利用者が図書館のサービスと資料を活用できるように援助する活動としての利用者教育は、公共図書館のサービスとして当然行われなければならないものであり、それは決して公共図書館思想と相反するものではない。しかし、過去の歴史的経緯から図書館側が思想的に市民を教育・指導することに対しての反省があり、それが教育と名付けられた活動を行うことをためらわせている。また発展段階にあった公共図書館が、過去の図書館イメージから脱却するためにその一過程として強調して行った貸出活動に対する言及が、そのサービスのみが公共図書館の中心的活動であるとの誤解を与えてきた」は、ほぼ証明されたと思う。

仮説の前半部分の「利用者教育は公共図書館のサービスとして当然おこなわれなければならないもの」という部分は、ユネスコの宣言にもあるごとく、公共図書館の役割は人々が「たえず自らを教育し、科学や芸術の進歩とともに歩む機会を提供しなければならない」という広い意味の教育機関なのであるから、その利用を能率的かつ効果的にする援助活動は当然の役割という意味で正しい。図書館はたえず成長し新しいサービスや資料が加わる。その新しい情報環境の案内と利用指導は図書館にとって不可欠な仕事である。また各種の住民調査に現れているごとく既存の資料・サービスでさえもまだ十分に活用されていない現状では、『聴覚障害者への図書館サービスのためのガイドライン』が言うごとく「プログラムとサービスを積極果敢にマーケティングするべきであり・・・さもなければ、サービス提供にあてられた労力と資源はほとんど無駄になるだろう」。

仮説の後半「過去の歴史的経緯から図書館側が思想的に市民を教育・指導することに対しての反省があり、それが教育と名付けられた活動を行うことをためらわせている」という部分も、上記で見てきたごとく妥当と思える。したがってここで必要なのは、先に述べたごとく過去に行われた一つの思想を押し付け

る「思想教育」と図書館の利用技術を伝える「利用者教育」とが全く異なる次元のものであることを認識することだ。そして、はばかることなく国際的な文献では遠慮なく使用されている指導や教授するという表現を用いるべきであろう。なぜならば図書館員は情報探索についての専門家であるのだから、その専門家が一般の利用者に必要に応じて自分の知識・技術を伝えるのは当然であるからだ。現在、医学の世界でも治療に関しインフォームド・コンセントと言い、患者が全てを医者にまかせるのではなく患者自身が自分の意志でどの治療を選ぶかの判断を行えるように、専門家の医者が説明をする方向に向かっている。これはその人が独立した人格であることを尊重する思想からでている。図書館の利用者に対しても、常に図書館員に依存しなければならない状態に置くのではなく、自立した情報利用者となることを援助するための指導は行うべきであろう。

ただ用語の問題として、教育や指導という言葉が上から下へというニュアンスを持つという抵抗があるのであれば、筆者はそう思はないのであるが、用語に関しては現時点での「戦略的」手段として、皆の同意を得られやすいものを探してもよいと考える。

今、公共図書館は貸出を軸として図書館を住民のものにする第一段階には達している。仮説で述べたごとくこれからはそれだけを唯一のサービスとするのではなく、次の段階として他の面での住民の情報要求へ応えていく時代である。それがレファレンスサービスであり、利用者教育であろう。大串がまとめた「図書館サービスの利用と評価」の中には各種の住民意識調査が検討され、そこでいくつかの新しいニーズが示されている。現在の公共図書館利用者の利用目的は本の貸出が圧倒的に多いのであるが、第2位として「調査研究のため」がかなりの数値でこれに次いでいる。「今後利用するとしたら、どのような目的で利用するか」という問いに対しても同様な結果がでている。(p.110,113,132,134,143)。充実してほしい資料の分野では、特に男性からのものは第1位が専門書・学術書であり、第2位が年鑑・辞書類とレファレンス資料なのである(p.128-131)。東京の港区での調査では充実してほしいサービスとして「図書館の利用案内や蔵書案内」とガイダンスへの希望さえ出ている(p.111)。このような調査では設問されなければ要求が表面化されないわけで、他の調査でも港区であげていた解答選択肢があれば、このようなニーズがもっと前面に出てくるかもしれない。自分の様々な情報要求を満たすために図書館で調べもの

をしたい、自分で調べられることは自分で調べるという利用形態は、図書館がその要求に応える姿勢を持つときに生まれてくる。日本の公共図書館もこれからは次のステップとして、利用者と図書館を結びつける積極的なサービスとしての利用者教育を更にすすめて欲しいと願う。そのためには公共図書館の基準やガイドライン等に、もっと積極的に利用者教育についての言及があってよいように思える。

この小論の研究を更にすすめるためには、第1に現場の公共図書館員たちが利用者教育について、どのような意見を持っているかを調査する必要がある。案外、現場の図書館員たちは進んでいて、1989年にカナダの公共図書館員になされた意識調査の結果のように利用者教育の実施に対して肯定的な結果がでるかもしれない。²⁾第2に必要な調査は、現在、実際に各地の公共図書館で実施されている利用者教育の内容、および推進するために必要な措置は何かの調査である。

注

- 1 : 総理府『読書・公共図書館に関する世論調査 : 世論調査報告書、平成元年6月調査』によると、過去1年間に公共図書館を利用した15才以上の人は16.9%となっている。その人たちの利用目的の第1位が「本を借りるため」で73.9%を占めている。
- 2 : Harris, Roma M. *Bibliographic Instruction in Public Libraries : A Question of Philosophy*. R Q 29:1(1989)92-98. [公共図書館での利用者教育 - カナダの調査から - 『カレントウエアネス』126(1990.2):2-3.]

引用文献

- 大串夏身『図書館サービスの利用と評価：自治体の223の住民意識調査を中心に』青弓社 1989。
- JLA利用者教育臨時委員会・連続座談会〈第3回／公共図書館の巻〉利用者の自立をどう援助するか－共通ツールの開発・普及に相互強力を－『図書館雑誌』85:6(1991)367-371。
- JLA利用者教育臨時委員会・連続座談会〈第4回／学校図書館の巻〉子どもたちは待てない～予算・時間・人のネックをどう超えるか～『図書館雑誌』85:8(1991.8)497-501。
- 図書館情報学ハンドブック編集委員会編『図書館情報学ハンドブック』丸善 1988。
- 『図書館年鑑1990』日本図書館協会 1990。
- 森耕一『日本図書館学講座4 公共図書館』雄山閣 1976。

検討対象文献(年代順)

- 中小公共図書館運営基準委員会『中小都市における公共図書館の運営』日本図書館協会 1963。
- 『市民の図書館』日本図書館協会 1970。
- ユネスコ公共図書館宣言 1972 国際図書館連盟公共図書館分科会編『公共図書館のガイドライン』日本図書館協会 1987,63-66。
- 国際図書館連盟公共図書館分科会編『公共図書館のガイドライン』日本図書館協会 1986。
- 日本図書館協会図書館政策特別委員会編『公立図書館の任務と目標』日本図書館協会 1989。
- 『図書館ハンドブック』第5版 日本図書館協会 1990。
- デイ,ジョン マイケル編『聴覚障害者への図書館サービスのための指針(仮訳)』日本図書館協会障害者サービスを考えるワーキンググループ Day, John Michael ed., *Guidelines for Library Services to Deaf People*. IFLA, 1990.

(Received November 12, 1991)