

公共図書館員の利用指導についての意識調査

～関西地区において：中間報告～

丸 本 郁 子

Ikuko Marumoto : Public Librarians' Attitudes to Bibliographic
Instruction; An Interim Report of a Survey in Kansai

I はじめに

これは公共図書館員が利用指導についてどのような意識を持ってるかに関する調査の中間発表である。学校図書館や大学図書館においては、図書館の利用法の指導を行うことは図書館員が当然行うべき業務の一つという考えが定着しつつある（『図書館ハンドブック』93-95）。その考えのとうりに実際に学校・大学等の教育機関において図書館の利用指導が適切に行われていれば、公共図書館において殊更に利用指導を問題にする必要はないかもしれない。しかし現状はそうではない。学校図書館では指導を行うべき専任の人が十分に配置されていない上、資料費が充分でないで図書館として機能していない所が多いという問題がある（『図書館はいま』82-93）。大学・短大・高専図書館においての利用指導実施率は30%前後である（丸本 25）。しかしそれは実施図書館数のデータであり、指導が行われている大学においても全学生のごく一部に行われているのみである。このような状況を考えると、公共図書館の利用者である一般の人々は、教育機関において指導を十分に受けていないのであるから、図書館にある多様な情報源を活用できる状態にないことは明らかである。したがって公共図書館においても、資料の収集・整備と同時に、それ等の探索法・利用法を指導するなんらかの方法を講ずることが、現時点においての公共図書館で必要とされる利用者援助活動となるのではないだろうか。

一方、公共図書館の活動として「利用者教育」とか「利用指導」はなじまないという意見がある。「利用者援助」であるならば良いが「指導」という言葉には抵抗があると言う人もいる（JLA 利用者教育臨時委員会 367）。しかし、この事柄に関しては未だに断片的な意見の表明があるのみで、日本においてき

ちんとした調査は行われていない。したがって本調査はその予備調査として、関西地区にあるいくつかの公共図書館員の個人を対象に、利用指導についての意識を確かめるアンケート調査として行なわれた。これを基にして、より正確な調査が全国的に行われることを希望する。

Ⅱ 過去に行われた調査

利用者教育・利用指導の諸活動に関連する調査で公共図書館を対象として行なわれたものに、日本図書館協会が1991年に実施した『公共図書館と学校（図書館）との連携』がある。これは全国の公共図書館の1998館を対象に、連携の各種活動の実態を調査したものであるが、その中の一つに図書館から学校を訪問して利用案内やブックトーク等をおこなったり、学校・学級を図書館へ招待する形で行われる利用指導についての調査がある。それによると学校訪問の実施率は22%であり、学級招待の実施率は11%となっている(13)。実施率はまだ高くはないが、それ等の活動が公共図書館の業務として定着しつつある姿は読み取れる。しかし同調査報告書は公共図書館の利用が盛んになっているにもかかわらず、それに見合う人員が確保されず、学校訪問・学級招待等の活動をより積極的にすすめるには、それ相当の人的措置が必要である点を指摘している(88)。

外国における調査は、カナダにおいてローマ・ハリス (Roma M. Harris) が1987年にカナダ公共図書館協会の会員で実際に公共図書館で働いている310名を対象に行った調査がある。それによると、回答者の90%以上が業務としてなんらかの形の利用指導を行った経験がある。指導形態は個人対象のみが10%、個人およびグループ対象が35%、子どものグループや学級訪問等が45%、全てを含む形で行っているのが18%である。しかし利用指導についての教育を以前に受けたことのある者は31%である。

この調査では、利用指導・利用者教育についての意識の確認は、それがレファレンス・ワークとしてふさわしいかどうかを14個の文章で示し、それについて各自がどう思うかを7つの選択肢から選ぶ形で調査された。それによると大部分の回答者(87%)は公共図書館で利用指導を行うことを肯定している。特に子ども(84%)や学生(92%)に対しての指導の必要性を認めている。また利用指導は利用者から求められた時のみに行うのではなく、それを図書館の日常業務の一つとして行うべきと考えている(74%)。しかし教育を行うという態

度や、自立した利用者を育成するといった事柄については、かなり意見が分かれている。また指導を行うかどうかは状況によって大きく変わるし、決して押し付けがあってはいけない等のコメントが目立っている（92-98）。

なおハリスは同様な意識調査を大学図書館員と専門図書館員についてもやっている。

Ⅲ 調査の目的および用語の定義

本調査には「はじめに」で述べたごとく二つの目的がある。一つは公共図書館員が利用指導についてどの様な意識を持っているかを確かめることであり、二番目はそのための予備調査として調査の質問項目、また形式はこれで適当であるかの確認である。

ここで用いている利用指導という言葉の意味は広い意味の利用者教育を三つのレベルに分けたうち、三番目のレベルを指す。

利用者教育の三つのレベル

- 1 PR活動
- 2 オリエンテーション活動：施設・設備の利用案内
- 3 利用指導：資料の探索法と利用法の指導

したがって利用指導とはPRやオリエンテーションより進んだレベルのガイダンスを指し、アメリカ合衆国で用いられている Bibliographic Instruction と同じ意味である。全国学校図書館協議会が用いている利用指導という言葉と同じ意味であり、また日本図書館協会が大学・短大・高専図書館を対象に行った「図書館利用指導実態調査」（1987年、1992年）で用いているものとも同じ意味である。

Ⅳ 調査方法

A 調査対象

堺市立、松原市立、茨木市立、近江八幡市立、八日市市立、栗東町立、大阪府立、大阪市立の公共図書館の中央館、地域館、分館に勤務する図書館員の個人を対象とした。

B 調査時期

1992年10月～11月

C 調査の手続き

無記名でアンケート用紙に記入する方法をとった。アンケート用紙の配布は各図書館の館長宛に送付し館員に配布してもらう方法と、個人的に協力してくれる公共図書館員に依頼する方法を用いた。回答用紙の回収は各自封筒に入れ直接郵送するものと、封筒に入れたものを各館を通じて回収したものとある。なおアンケート用紙と同時に調査の趣旨、用語の定義を説明した印刷物を配布した。

D 設問の作成

基礎事項として性別、年齢、司書資格の有無、修得方法、図書館での勤務年数、図書館での地位、勤務図書館の種類と蔵書冊数、担当部所、レファレンス経験の有無、利用指導の経験の有無、利用指導についての教育の有無等をたずねた。

調査の本体はカナダで行われたハリスの調査と同様に a から m に至る 13 個の文章を提示し、それについて自分がどのように思うかを賛成から反対に至る 5 個の選択肢から選ぶようにした。ハリスの調査では選択肢は 7 個であったが、あまり細かくしてもかえって分かりにくいと判断して 5 個にした。各設問の文章は調査結果の一覧表(図表13等)に記載されているとうりである。設問が適切であるかどうかを知る一つの方法として回答者が不適切で答えにくいと思う設問には×印をつけるようにした。また公共図書館で利用指導を行う上の制約にはどんなものがあるか、公共図書館での利用指導はどのような形で行えるかを自由に記入してもらった。

設問の内容はハリスの調査と必ずしも一致していない。図表13において文章の終わりにHとつけてあるものはハリスの調査と同様の内容の文章である。

V 回答状況

A 回収状況

発送総数 : 240通

回収数 : 160通

回収率 : 66.7%

B 調査対象者 : 基礎事項の集計

図表1 調査対象者の性別

性別	人数	%
男	57	36
女	103	64

図表2 調査対象者の年齢

年齢	人数	%
20才台	37	23
30才台	63	39
40才台	49	30
50才台	10	6
60才以上	2	1

図表3 司書資格の有無

司書資格	人数	%
あり	136	85
なし	19	12
現在修得中	1	0.6
司書補	4	2.4

図表4 司書資格の修得方法

資格修得方法	人数	%
大学	57	36
短大	13	8
講習	56	35
通信	15	9
外国	0	0

図表5 勤務年数

勤務年数	人数	%
1年以内	14	9
2～5年	40	25
6～10年	34	21
11～20年	52	33
21～30年	19	12
31年以上	1	0.6

図表6 図書館内の地位

地位 役職	人数	%
館長分館長等	14	9
課長係長等	19	12
館員	115	72
非常勤職員	3	2
その他	9	6

図表 7 勤務場所

勤務場所	人数	%
中央館	78	49
地域館分館等	78	49
その他	4	2

図表10 レファレンス経験の有無

レファレンス業務の経験	人数	%
あり	103	64
なし	54	34

図表 8 図書館の規模

図書館規模	人数	%
小規模館 9万冊以下	76	48
中規模館 10~39万冊	64	40
大規模館 40万冊以下	20	12

図表11 利用指導経験の有無

利用指導の経験	人数	%
あり	71	45
なし	88	55

図表 9 担当部署

担当部署	人数	%
総務管理	24	15
整理	25	16
奉仕	82	51
児童	12	8
その他	17	10

図表12 利用指導の教育の有無

利用指導の教育を受けたことがあるか	人数	%
ある	27	17
ない	132	83

調査対象者160人の内訳は図表 1 より図表12に示されているとうりである。女性が男性のほぼ二倍で、年齢は20才代から60才代までまたがり、勤務年数は1年以内から満遍無く散らばり、10年以上のベテランも半数近くを占めている。司書資格は大部分が持っており、大学で得た人と司書講習で得た人がほぼ同数であり、その他通信教育や短大で得た人がそれに続く。何らかの意味で管

理的業務についている人は20%ほどおり、勤務場所は中央館と地域館や分館と同数を占める。図書館の規模も大規模館で働く人も小規模館で働く人もいる。

この中で不適切な項目との指摘を受けたものは担当部所（図表9）およびレファレンス業務の経験の有無（図表10）であった。公共図書館における業務担当は館の規模や方針によって様々であり、規模の小さい所では全ての業務を兼務していたり、整理と奉仕が兼務であったり、児童奉仕が別れていないなどで、この回答の数値はおおよそその傾向を知るのには役立つが正確なものではない。またレファレンス業務経験の有無もレファレンス担当者を定めている所はむしろ少ないので、この業務という言葉を特に専任者という意味にとった人と、カウンターで貸出返却業務と同時にレファレンスの対応も含むと解釈した人がいて、この数値もある程度の目安でしかない。しかし大方は後者の意味で回答をしているように見られる。レファレンスの経験年数は1年未満の人から25年までの広がりがあった。

自分自身で利用指導を行った経験がある人はほぼ半数であるが、その大部分は小学校の図書館見学や学校訪問でのオリエンテーション、ブックトーク等である。その他子ども対象の図書館独自のプログラムもある。これは新しく中学生になる子どもに成人室の案内をするものや「ふくろう探偵団」というグループを作るなどが挙げられている。また実習生や学生を対象に指導している人、カウンターの一対一での指導をあげる人も多い。家庭文庫へ出掛けての指導もある。こども新聞、掲示等メディアを通じてのものもある。変わったところでは有線放送やローカルテレビを通じてのものも挙げられている。

自分自身が利用指導についての教育を受けたことのある人は27人（17%）とまだ少ない。大学での講義で受けた人が9人、司書講習で受けた人は5人、図書館内で上司に教えられた人が8人、先輩や研修会に出席してと記入している人は4人、通信教育のスクーリングも1件あった。

Ⅳ 回答内容および分析

A 回答総数の集計

回答の内容は図表13において各質問項目について1～5の選択肢のそれぞれの選択実数と、それが項目内でしめる割合を%で示している。不適切な設問であると×をつけられた数も示してある。図表14は各項目の平均値と偏差値、および賛成として5と4を選んだものの全体に占める割合を%で示した。

図表13 回答実数と%

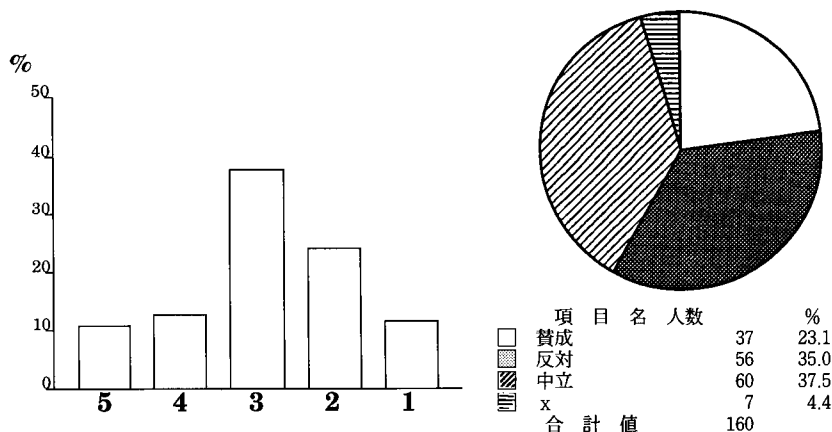
質 問 事 項	5	4	3	2	1	×
	実数 %	実数 %	実数 %	実数 %	実数 %	実数 %
a レファレンス係は利用者から情報要求があった場合、その探し方を教えるよりは、情報や資料そのものを自分が探し出して提供すべきである	17 11	20 13	60 38	38 24	18 11	7 4
b レファレンス係の仕事には資料・情報提供と利用指導のどちらも含まれる H	72 45	56 35	17 11	9 6	3 2	3 2
c たとえ図書館の利用法を伝えるのであっても公共図書館では、利用指導などと「指導・教育」という言葉は用いるべきでない	52 33	43 27	46 29	12 8	5 3	2 1
d 図書館員は情報の専門家であるから、プロとして利用者に適切な利用法の指導をするのは当然である	65 41	44 28	35 22	8 5	3 2	5 3
e 子供（幼児から中学生）への指導は公共図書館の業務としてふさわしい H	68 43	47 29	29 18	7 4	7 4	2 1
f 学生（高校生・大学生等）対象の利用指導は公共図書館の業務としてふさわしい H	43 27	49 31	42 26	17 11	7 4	2 1
g 公共図書館において利用指導は業務の一つと考えるべきである H	62 39	45 28	40 25	6 4	6 4	1 1
h 公共図書館では利用指導は利用者の要請があった時のみにするべきである H	17 11	32 20	49 31	40 25	20 13	4 3
i レファレンス係の主な役割は利用者が自立した図書館利用者になる援助をすることである H	35 22	45 28	55 34	10 6	8 5	7 4
j レファレンス係は図書館ツールの使い方を利用者教える義務がある H	36 23	43 27	52 33	14 9	9 6	6 4
k 図書館資料の使い方を利用者教えるには、利用指導とわざわざ言わずとも、従来から行われている「読書案内」「利用者援助」「PR」活動を発展させていく形で行うことができる	51 32	51 32	36 23	17 11	3 2	2 1
l 新しいメディア・資料・検索手段が増加している今、公共図書館員も積極的に利用者教えるべきである	42 26	64 40	38 24	8 5	4 3	2 1
m 利用指導を行いたいとは思いますが、公共図書館には種々の制約があり困難だ	10 6	31 19	73 46	22 14	13 8	11 7

図表14 平均値・偏差値・賛成の割合

質問事項	平均	偏差値	賛成 %
a レファレンス係は利用者から情報要求があった場合、その探し方を教えるよりは、情報や資料そのものを自分が探し出して提供すべきである	2.87	1.13	23.1
b レファレンス係の仕事には資料・情報提供と利用指導のどちらも含まれる	4.18	0.96	80.0
c たとえ図書館の利用法を伝えるのであっても公共図書館では、利用指導などと「指導・教育」という言葉は用いるべきでない	3.79	1.08	59.4
d 図書館員は情報の専門家であるから、プロとして利用者に適切な利用法の指導をするのは当然である	4.03	1.01	68.1
e 子供（幼児から中学生）への指導は公共図書館の業務としてふさわしい	4.03	1.09	71.9
f 学生（高校生・大学生等）対象の利用指導は公共図書館の業務としてふさわしい	3.66	1.12	57.5
g 公共図書館において利用指導は業務の一つと考えるべきである	3.95	1.06	66.9
h 公共図書館では利用指導は利用者の要請があった時のみにするべきである	2.91	1.17	30.6
i レファレンス係の主な役割は利用者が自立した図書館利用者になる援助をすることである	3.58	1.07	50.0
j レファレンス係は図書館ツールの使い方を利用者に教える義務がある	3.54	1.11	49.4
k 図書館資料の使い方を利用者に伝えるには、利用指導とわざわざ言わずとも、従来から行われている「読書案内」「利用者援助」「PR」活動を発展させていく形で行うことができる	3.82	1.05	63.8
l 新しいメディア・資料・検索手段が増加している今、公共図書館員も積極的に利用者に使ひ方の指導をすべきである	3.85	0.96	66.3
m 利用指導を行いたいと思うが、公共図書館には種々の制約があり困難だ	3.02	0.98	25.6

B 項目ごとの分析

- a 「レファレンス係は利用者から情報要求があった場合、その探し方を教えるよりは、情報や資料そのものを自分が探し出して提供すべきである」



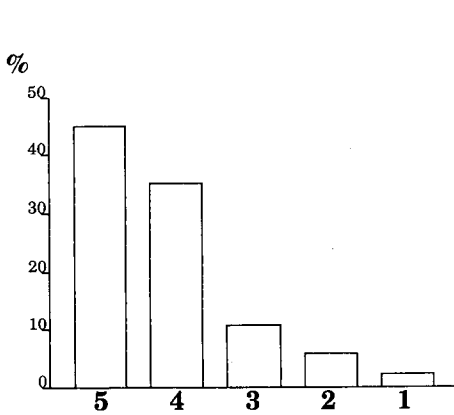
図表 15

図表 16

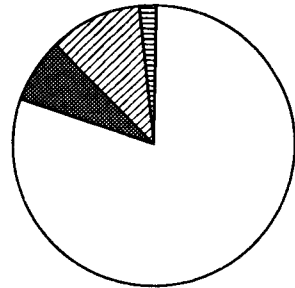
これは設問が不適切であるとの指摘が多く(7人)なされた項目であった。回答者も「中立」(どちらかきめかねる)を選んだ人が60(38%)と全項目中で最大である。そこで指摘されている理由は公共図書館における利用者は多様であるから、回答を直接与えるか探索法を教えるかはケース・バイ・ケースであり、利用者の状況に合わせて判断するのであり、簡単にどちらと決める訳にはいかないというものである。「学生には探し方を教えるが、お年寄りなどには自分で探してお渡します」というコメントがあった。

しかし比較をすると過半数の人は「反対」また「どちらかという反対」を選択している。つまり常に図書館員が利用者の求めに応じて情報を探し出して提供することが必ずしも良いとは考えられておらず、探し方を指導することの必要性が認められている。「いつもレファレンスにべったりしている利用者であるより、次に来館した時にはすこしでも自力で探してみる気にさせたい」というコメントがその気持ちをよく表現している。

b 「レファレンス系の仕事には資料・情報提供と利用指導のどちらも含まれる」



図表 17

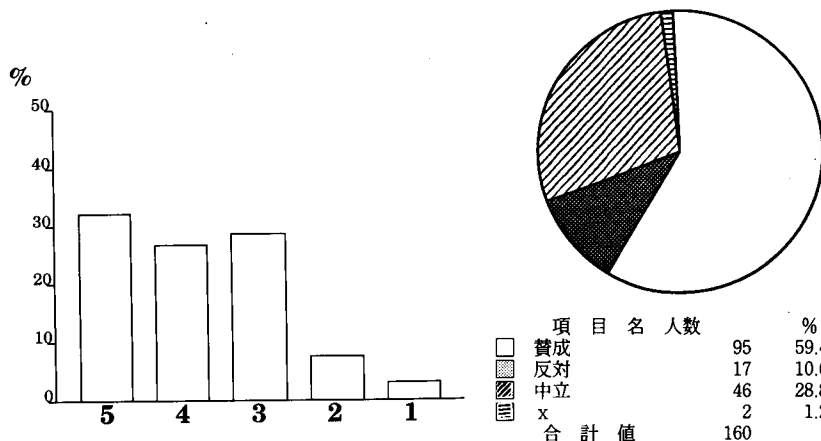


項目名	人数	%
贊成	128	80.0
反対	12	7.5
中立	17	10.6
x	3	1.9
合計値	160	

図表 18

この意見に賛成する人は80% であり、大部分の公共図書館員は資料・情報提供と同時に利用指導もレファレンスの仕事と考えている。しかしそれは必ずしも利用指導を積極的にすすめるという立場を表してはいないようだ。たとえば設問 a で「自分が探す」立場をとった人37人中で26人(70%)が、同時にこの設問では利用指導は業務の中に含まれるという回答を選択している。つまり利用法や探索法を聞かれた場合には指導するということが含まれている。

c 「たとえ図書館の利用法を伝えるのであっても公共図書館では、利用指導などと「指導・教育」という言葉を用いるべきではない」

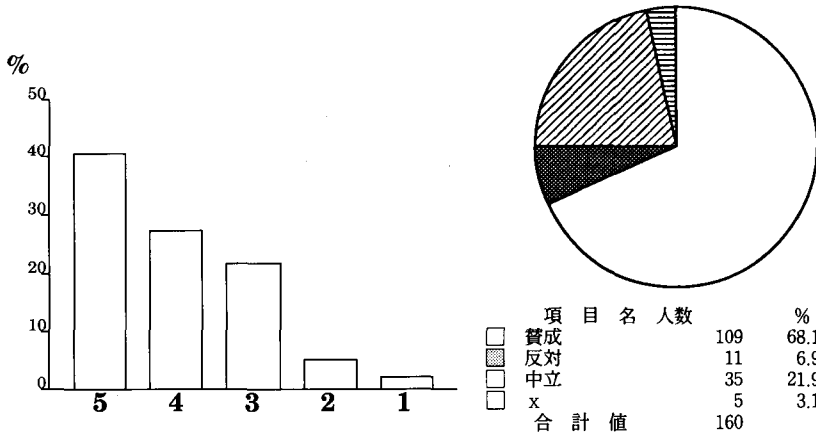


図表 19

図表 20

「指導・教育」という言葉に対する抵抗はかなり強い。過半数（59%）の公共図書館員は教育とか指導という言葉は使うべきではないと思っている。コメントにも「利用案内等は積極的に賛成だが、あくまでも利用者援助であって、指導とは意味合いが異なる」「指導というと上からの押し付けのように聞こえます。公共図書館はあくまで援助であるべきだと思います」「もっと適切な言葉があるとなおよい」などのものが多い。しかし全ての公共図書館員がそのように考えているわけではない。教育・指導を用いてもかまわないと考える人も10%はおおり、中立も28.8%はある。「大切なのは姿勢そのものであると思います。言葉より中身です」というコメントもある。

d 「図書館員は情報の専門家であるから、プロとして利用者に適切な利用法の指導をするのは当然である」



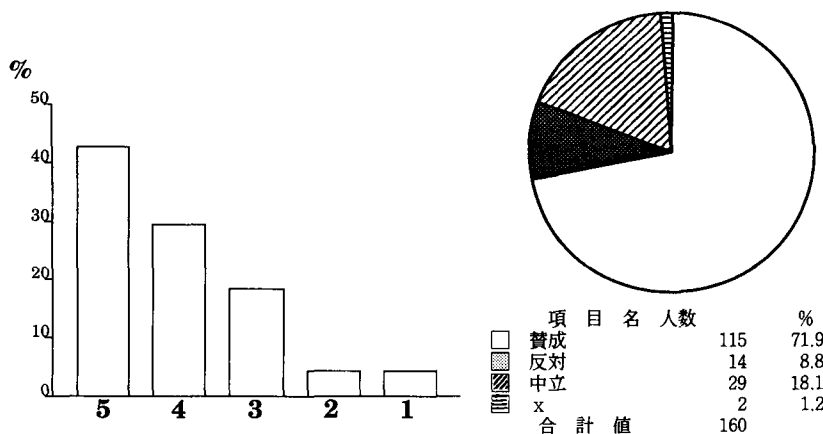
図表 21

図表 22

「指導・教育」という言葉を用いるべきではないという意見が多い公共図書館員も、仕事的内容的には「図書館員は情報の専門家であるからプロとして」利用者に図書館資料の利用法を指導することは「当然」という考えを持っている。前項目cで実際に指導や教育という言葉を用いるべきではないという意見を選んだ95人中 58人(61%)も、この項目では「指導をするのは当然」を同時に選択している。これで見ると漠然と「公共図書館員は利用指導を行うことには反対である」というように考えられていたことは必ずしも正しくないことを示している。

しかしこの立場に反対する人も10%はおり、コメントには「先生ではないのだから指導するのは当然というのは抵抗があります」とある。また「利用者から指導を求められたらするのは当然だが、こちらから恩きせがましくあーや、こーやと言いたくない」というコメントがある。これを見ると指導することに反対するという意見を持つ人の中には、利用指導とは指導を「押し付ける」という風に思っている様子が分かる。

e 「子ども（幼児から中学生）への指導は公共図書館の業務としてふさわしい」

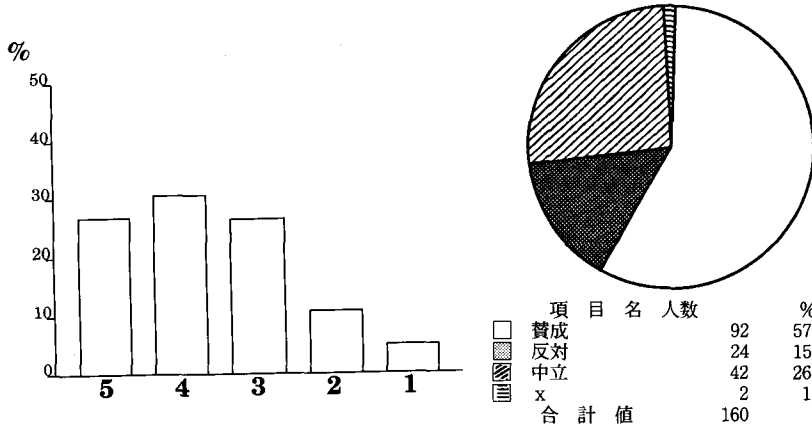


図表 23

図表 24

子どもたちへ指導を行うことに賛成する人は多い(72%)。しかし反対の意見を持つ人も20%近くいる。反対意見には二つの立場がある。一つは「小中学生への指導は学校図書館を設置してそこで行うべき」「まず学校教育の場でやっていただきたい」というコメントに代表されるものである。もう一つの立場は「基本的に子どもにも大人にも同じ態度で接するべき」というもので「子どもだからといって、勝手に押し付けてよいものではない」「あくまでも求めている人のみ」にすべきだというものである。前者の中には「しかし学校では全くされていないからしかたがない」から指導をするという立場と、学校で指導があらうとなかろうとあくまで「自館の資料の使い方は自館で説明する責任があると思います」という立場の人がいる。

f 「学生(高校生・大学生)対象の利用指導は公共図書館の業務としてふさわしい」

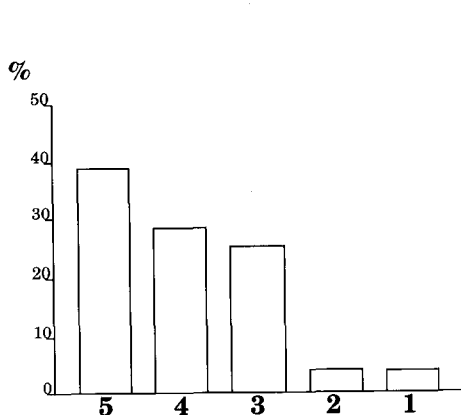


図表 25

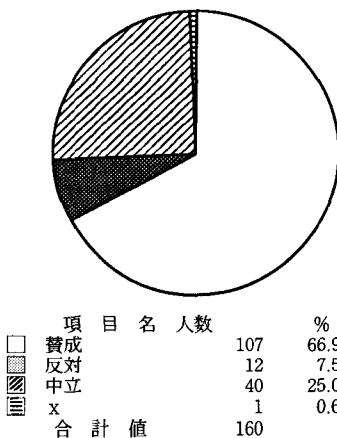
図表 26

学生への指導を公共図書館で行うべきと考えている人は92人(58%)と過半数を占めている。これは子どもへの指導に比べて低い数値であり、中立を選ぶ人も子どもへの指導に比べて多い。コメントを見ると「まず基本的なことを大学図書館でやれないものだろうか」「学校図書館の中にも専門の司書をおいて学校教育の中でも指導するのが望ましい」というものが多い。小中学校に比べて図書館に司書の配置が多くなされている高校・大学では、その担当者がまずするべきという立場をとるのであろう。しかし「公共図書館としても、それなりのものができるはず」というコメントもある。

g 「公共図書館において利用指導は業務の一つと考えるべきである」



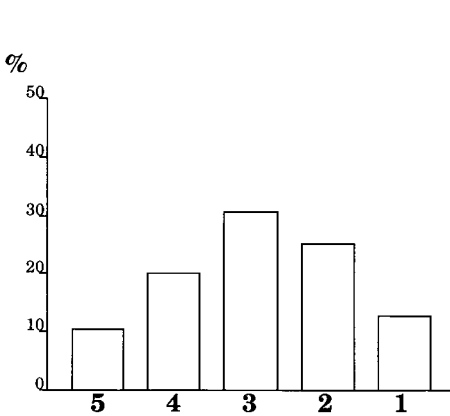
図表 27



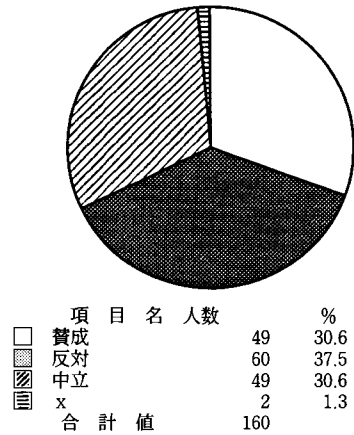
図表 28

利用指導は公共図書館の業務の一つであると考えた人の割合（67%）はかなり高い。これは項目 d の「図書館員は情報の専門家であるから・・・指導をするのは当然」という考えを持つ人が多いのであるから、その延長線上にあると見られる。中立は25%であり、反対意見は8%程度である。「指導という言葉には抵抗がありますが、その内容については必要なサービスと考えます」というコメントがある。

h 「公共図書館では利用指導は利用者の要請があった時のみにするべきである」



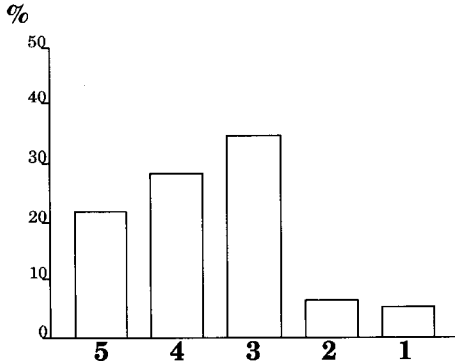
図表 29



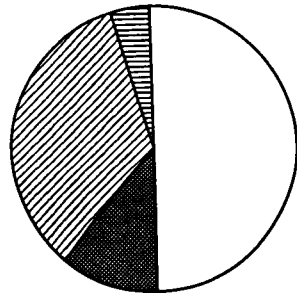
図表 30

指導は利用者から求められた時のみにすべきであるという意見に対しては賛成、反対、中立がほぼ同数に意見が分かれている。しかし7%ほどの差で反対意見、つまり必ずしも待ちの姿勢でいる必要はなく積極的に指導するという立場をとる人が多い。中立の人のコメントに「臨機応変にすればいいのでは」というものがある。求められた時のみすべきと考える人は「一律に押し付けない方がいいのでは」とか「利用者の中にはわざわざ指導しなくても充分使い方を知っている人もいます」というコメントがある。グループ対象の指導は希望者を募ってする形をとることが理解されていないようだ。

i 「レファレンス係の主な役割は利用者が自立した図書館利用者になる援助をすることである」



図表 31



項目名	人数	%
賛成	80	50.0
反対	18	11.2
中立	55	34.4
x	7	4.4
合計値	160	

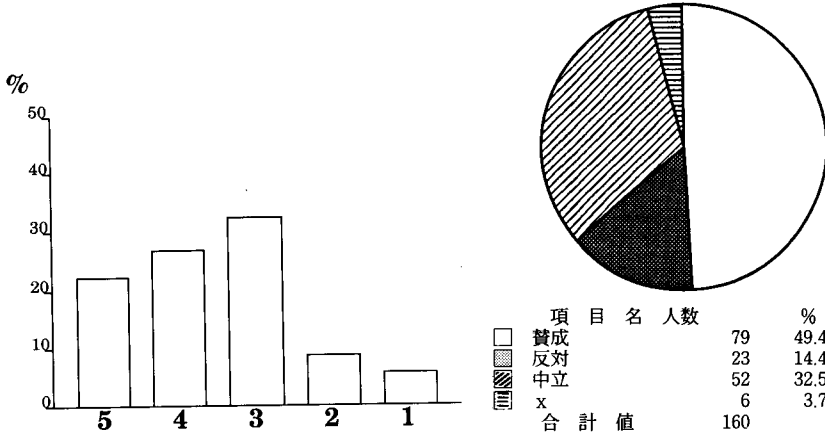
図表 32

レファレンス係の役割は利用者の「自立」の援助をすることだという意見については中立の人が多い。質問の意図が分からない人もいる。コメントを読むと「自立の意味が分かりません」と、そのような考え方をすることがない事を示している。この文章の意図は利用者を情報要求がある時にいつも図書館員を当てにしなければならない状態におくのではなく、欲しい情報を自分で探し出せるよう援助をする、つまり適切な指導をする、のがレファレンスの業務であるということである。

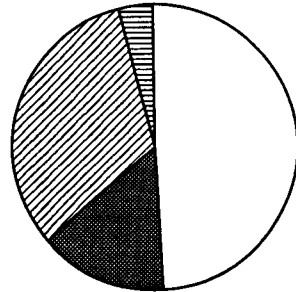
「人それぞれに応じた自立した利用の手助けは積極的にしたい」というコメントに見られるように、「自立の援助」を支持する人は半数をしめる。「レファレンスカウンターで仕事をして痛切に感じた事は質問に振り回され、しかも調べ方などは質問者には説明せず、分類〇〇の棚を見てわからなかったらもう一度お越しく下さいというのが精一杯の毎日。これではおかしい。何とか利用者の方が自分である程度探せるように援助しなければと常々考えていました。個人的にも図書館員になって学生の時にこんな調べ方を知っていたらどんなに便利だったのにと思いました」という意見を書いている人もいる。公共図書館員は常に依存されている状態には問題を感じていることが分かる。

「高齢者や障害者をも一律に自立した図書館利用者にと考えるとむりがあるかもしれません」というコメントがあり、現在の公共図書館がそのような人々が自力で自由に利用できるように整備されていない状態であることも分かる。

j 「レファレンス係は図書館ツールの使い方を利用者に教える義務がある」



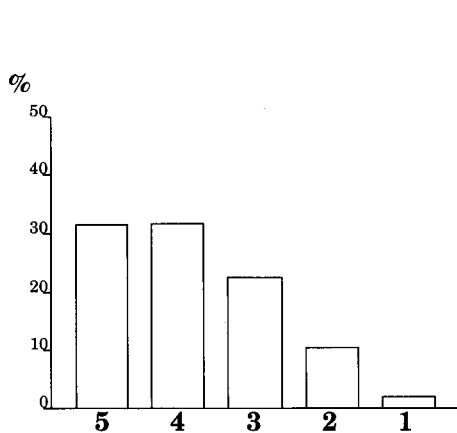
図表 33



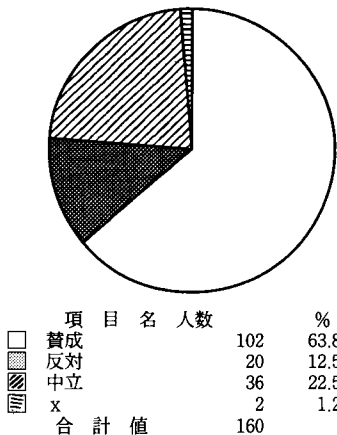
図表 34

「教える義務がある」というのはかなり強い表現である。その強い表現であっても、あえてこの立場を選ぶ人は約半数はある。しかしそこまで言い切れない人も1/3ある。義務という言葉にアンダーラインが引いてあり、その言葉に抵抗があることを示している回答も多い。また上記項目 i にもあるのだが、設問が「レファレンス係」について尋ねている形となっているので「レファレンス係がないので分かりません」「レファレンス係は公共図書館では規模により独立していない。フロアワークの一つとしてとらえるところもあるのでは」また「利用者に図書館の使い方を知ってもらうのはレファレンス係だけの仕事ではありません。このアンケートでレファレンス係と限定しているのはおかしい」等のコメントがあった。しかし大部分の人は臨機応変に「係」を「機能」と捉えて回答していると思える。

k 「図書館資料の使い方を利用者に伝えるには、利用指導とわざわざ言わずとも、従来から行われている「読書（資料）案内」「利用者援助」「PR活動」を発展させていく形で行うことができる」



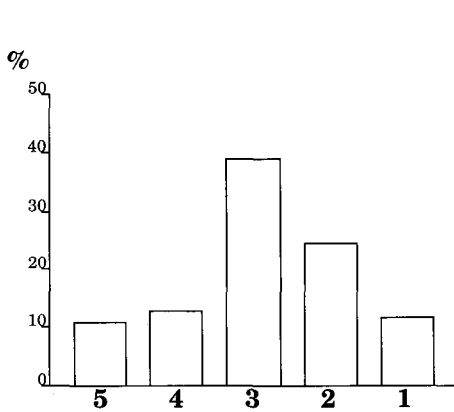
図表 35



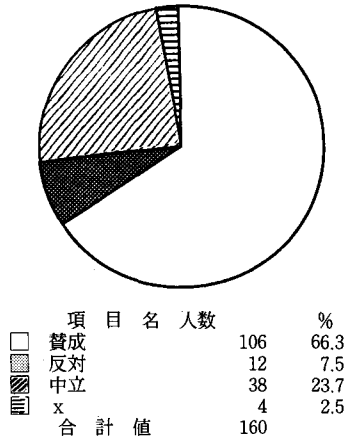
図表 36

これは項目cとほぼ同じ内容を聞いている設問である。したがって回答も同じような傾向を示している。利用指導を行うとしても従来からの援助、案内、PRという活動の延長線上で行えると考えている人は過半数の102人（64%）である。その気持ちを強調するために◎をつけている人もいる。この102人の中で項目cで指導・教育という言葉を用いるべきではないという意見を同時に選んだ人は72人であり、この二つの項目で賛成を選んだ人のうち7割が重複している。しかし公共図書館員のすべてが、それで良いとは思っていない。12.5%の人が案内・援助だけであってはならないを選択している。コメントには「案内・援助と指導の両者は基本的な発想が違っていると思う」と言う人、「利用案内とは別にガイダンスは設定するべき」と言う人等である。

Ⅰ 「新しいメディア・資料・検索手段が増加している今、公共図書館員も積極的に利用者に使い方の指導をするべきである」



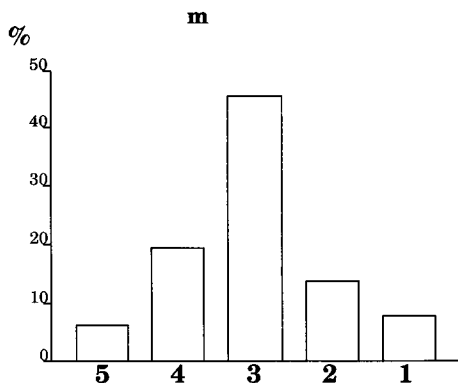
図表 37



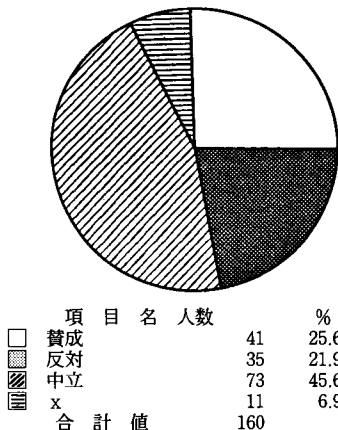
図表 38

積極的に指導すべきだを選択した人は5が26%、4が40%、合計で全体の66% (106人) を占める。これは上記項目kで、案内・援助でよいを選んだ数とほぼ同じであるが、少し上回る。この両者をクロス集計をすると、案内・援助でよいを選んだ102人のうち、積極的に指導すべきだを同時に選んだ人が68人いる。筆者にはこの二項目は相矛盾すると思われるのだが、なぜこのような結果がでるのだろうか。「やっぱり指導すべきっていう言い方に賛成する気になれません。イコジかな」と言うコメントに表れているように、仕事内容としては賛成だが言葉にこだわりを持つという意見もあるだろう。またこの「利用指導」という概念が公共図書館員にとってなじみが少ないので、一人の人の中でもまよいがあり、相矛盾する考えが混在していると考えられる。

m 「利用指導を行いたいと思うが、公共図書館には種々の制約があり困難だ」



図表 39



図表 40

筆者の予想では種々の制約があるので(忙しい等の理由で)実施が困難であるを選択する人はかなり多いだろうと思っていた。しかし結果は予想に反して困難であるを選んだ人は25%程度である。公共図書館員は必要な仕事であれば制約があることを理由に実施しないというような消極的な考えを持たないのであろうか。そうであるかもしれない。しかし必ずしもそれだけではない。設問のしかたが不適切であったようだ。不適切との指摘は11人(7%)からあった。本来なら分離すべき二つの事柄がこの設問に含まれている。前半に「利用指導を行いたいと思うが」という表現があるが、コメントの中に「利用指導を行いたいと思わない」と指摘してあった。「利用指導を行うには制約がある」のみを独立させて問うべきであった。中立を選択した人の数は全項目中一番多い。

n 「公共図書館で利用指導を行うための制約にはどんなものがありますか」

自由記入をしてもらったのだが、大きく分けて①体制の不備、②意識・認識の不足、③利用者の多様性が制約としてあげられている。細かく見ると以下の事柄が指摘されている。

一番多くにあげられているものは忙しい、人手が足りない、時間がない等で

表現されている体制の不備である。27人ほどが次のような点を指摘している。「貸出返却の日常業務の中で時間が確保できない」「キメ細かな利用指導を行うには人員が必要だが現在の公共図書館にはそれに必要な体制はない」「当館ではレファレンス係がいないので一人がそれにかかりきりになると、他の職員の負担になる」等である。

それに関連して図書館の方針が無い点が指摘されている。「忙しくて余裕がないと言っても、館が方針としてやるかやらないかを明確に打ち出していないから」「職員全体のコンセンサスが必要」「グループに対してガイダンスをするには館としての姿勢にかかわる」等のコメントがなされている。カナダの調査の結果によれば、利用指導についての意識を左右する要素はその館に方針（library policy）があるかないかが大きいとあったが、同じ事が指摘されている。不穏等な表現ながら「役職つきの者の意識が低い」と、この件に関してリーダーシップの必要性をあげている人もいる。

職員の利用指導への理解や認識が不足している点もあげられている。「司書の中でもレファレンスを相談＝情報提供のみとしてとらえている人もいて、研修の機会もないまま、利用指導に対する司書側の認識一致がはかれないのが現状」「利用指導の役割の認識が現段階ではない」とのコメントがある。

職員の地位・力量・研修の機会がない点も指摘されている。「職員全体がツールを使いこなせていないのが現状。職員の研修と意識をあげる研修制度が確立されていない」「その知識がない。現行の司書教育に問題がある」等と書かれている。それに関連して司書職の専門性の確立の必要が言われている。「専門職としての位置付けが必要。行政との人事交流で一般事務職では、育成できない」

利用者のニーズの分析の必要性をあげる人もいる。「利用者の構造分析というか、マーケティングリサーチが不十分であるので、きっちりそれを把握してからがよいと考えます」とある。たいそう貴重な指摘と思われる。

これに関連して指導内容やターゲットが定めにくい点があげられている。「対象がしぼりにくい」「層が広すぎるため、どこに焦点をしばったらよいか分からない。だから児童はやりやすい」「利用者が多種多様であること」「不特定多数」「必要とする事柄のレベルが分からずむづかしい」等である。

特に成人への指導への抵抗感も指摘されている。「成人に対しては講義のように行うのはどうかと思う。いかにも机上の議論のようで実情にそわない。公

共図書館の現状を理解されていないようで淋しい」とある。

学校との連携の問題もあげられている。「学校等教育機関との連携がとられていない」「積極的に各学校へブックトーク、お話し会等行いたい、学校側からの依頼がないと出ていけない」「小中学校の教師の側にそういった認識がないのが現状」とある。

利用者にも問題があるとの指摘もある。「そこまで熱心な利用者が少ない」「利用者のモラルが問題。お客さんはなんでもかんでも頼ってくる現実です。一人で20件も30件ものリクエストを毎週もってくる人もいます。雑誌を過去10年分さかのぼって全部もってこいとも。権利を主張し自分のことしか考えていない利用者が多い中では、そこまで現実無理です」とある。そのような現実だからこそ指導が必要であるのだが。

特に小規模（9万冊未満）の館の人から「参考図書が充実していない」「利用指導よりも、そのものずばりの本が欲しい」とツール及び資料の不足の指摘もされている。

○ 「公共図書館での利用指導はどんな形で行うことができますか」と

この項目も自由記入であったが、積極的な様々な工夫が提案されている。あるコメントに「人・ツールがあれば、相手に応じたという点に留意すれば大学図書館と別に変わりはない」とあったが、確かにそうであるかもしれない。

一番多く提案されていたのはメディアによる形である。「対象は大勢なので一人一人に口で説明をしていたら、一日に何度も同じ事を言わねばならない。掲示、パンフレット、ビデオ等を活用して、いちいち図書館員にたずねなくてもよい図書館にしたい。『図書館の達人』[※]のビデオには興味がある」「わかりやすい所に掲示をする」「利用者に合わせたパンフレット」「館報」「字幕付き、手話通訳付きのビデオを常時ながす」「書架にこまめに表示、デート・スリッパに印刷」「電車内の広告」「公共施設、図書館と関わりのあるあらゆる場で広告」。20人以上の人が何らかの形のメディア活用のを提案していた。特にビデオによるガイダンスには興味が示されていた。

次に多いのが学校・幼稚園・保育園との連携であった。「小学校3年生の教科書に図書館が載せられて以来、何クラスか合同での見学がたいへん増えている」「図書館より各校に出向いてオリエンテーションを行う」「近辺の小中学校を対象としてまず図書館に親しんでもらう」「各学年に合わせたカリキュラム

を組む」等、これも20人以上の人が提案をしていた。

子どもに対する指導には特に積極的で、学校との連携という形だけではなく、図書館側が独自に組む子ども対象のプログラムも多く提案されている。「子どもを対象としてイベント的に利用指導を行う」「当館では小学校を卒業する生徒にチラシを渡して、図書館ウォッチングという集まりをし一般室の利用指導をしました」「小学生を対象に図書館探検隊というイベントを行いました」等というコメントと共に、その楽しい案内のビラや、新聞に掲載されたその行事のクリッピング、また館報にまとめられた大盛況であったプログラムの報告等も同封されて送られてきた。それ等を見ると「押し付けはイヤ」とこだわる公共図書館員らしく、あくまで「楽しい、面白い、行ってみよう」という気にさせる工夫があふれている。

成人対象のガイダンスは難しいというコメントがある一方、グループとしての成人対象のプログラムを持つことについてかなり多く（10人以上）の人からの提案が出されている。「一般公募の形で希望者に定期的に指導する時間を設定する」「利用案内（教育指導の立場よりサービスの姿勢を強く）の形でPRして、参加者を集め、一定の人数で段階を踏んで行う」「月に1回くらい会議室等を使ってカードの見方、使い方など基本的な講習会は可能だと思う」「『図書館の達人』講座として開く」「大人対象のブックトーク」「講座とかいった固苦しい形ではなく、こんな利用の仕方もありますよと呼びかけるような感じで集まりを開くとよいのでは」「社会教育の一環として」「他の施設との連携事業の形で。施設訪問を含む」「月1回程度で講習会を行う。市立体育館のトレーニング機器使用講習のように」等である。最後の提案などは実に良く利用指導のありかたを示している。体育館ではトレーニング機器の利用の仕方を知らない人に講習をする。もちろん知っている人には必要ない。それと同様に図書館ツールの利用講習を開くという発想である。ごく自然に利用指導を受けとめている様子が見える。

特別なケアを必要とする人への援助も提案されている。「今図書館には日本語の通じない在日外国人の方も多くこられます。その対応も考えねばならないと思います」

1対1のレファレンスでの指導を強調する人もいる。「実際に資料を探している人と共にツールを使いながらレファレンスする」「回答をする時、典拠した資料を明示し、関連の参考書誌を提示する形で」「資料提供・案内をしな

から、その中で自然に身につけていただくことができると思っている」「利用者が探している本があれば、その本を職員が棚からとってきて渡すのではなく、棚へ案内し、目当ての本の棚と同じ分類の本があることを紹介することから始めたい」等である。

段階論もある。「指導というより利用しやすい図書館にするには排架の方法や選書の仕方が大切だと思う」「基本はカウンターでの聞きやすそうな雰囲気づくりだと思う」というものもある。もちろん、それらは大切な事柄であるが「まず、こちらをして、それから利用指導」という具合に段階的にすすめることではなく、あれもこれも平行して行うことであろう。

その他、あるべき態度として「押し付けにせず、受け身にならず」と指摘がされている。指導という言葉への抵抗はここにも記されていて「指導という言葉がやはりどうしてもなじめない。より良く利用するための援助はすべきだと思いますが」とか「k（利用案内、利用援助）で充分」と記されている。また「根本的に奉仕・親切の精神があれば利用指導までに至る。ケースバイケースであり、是か否かの問題でもないように感じます。親切あれば是に至る」という精神論も記されている。

利用指導への誤解からの発言も見える。「利用者の方がずっと専門知識をお持ちの方もある」の例に見られるタイプの誤解である。利用指導への反発はこのタイプの誤解から発しているのかも知れない。この発言者は利用指導を各専門分野の内容についての指導、または読書指導と勘違いしているように思える。図書館員の専門は資料・情報の整理と検索である。利用指導とは、その図書館員の専門分野の知識を必要とする人に伝えるためのものであるから、決してそれぞれの分野の内容に立ち入った指導ではない。何を読むべきかの読書指導とは違う。そんな事は出来るはずもない。利用指導とは情報検索のためのツールのハウツー（利用法）を指導することである。

C カナダの調査との比較

調 査 項 目	日本 %	カナダ %
b レファレンス係の仕事には資料・情報提供と利用指導のどちらも含まれる	80.0	86.6
e 子供（幼児から中学生）への指導は公共図書館の業務としてふさわしい	71.9	83.9
f 学生（高校生・大学生等）対象の利用指導は公共図書館の業務としてふさわしい	57.5	92.4
g 公共図書館において利用指導は業務の一つと考えるべきである	66.9	74.4
h 公共図書館では利用指導は利用者の要請があった時のみにするべきである	30.6	14.5
i レファレンス係の主な役割は利用者が自立した図書館利用者になる援助をすることである	50.0	50.0
j レファレンス係は図書館ツールの使い方を利用者に教える義務がある	49.4	75.8

図表41

図表41はハリスの公共図書館員の調査と同様な内容を尋ねた項目を拾い出してそのデータを比較したものである。選択肢の数が異なるので比較は賛成の意見を選んだ人のパーセントで行った。興味深いことに回答の傾向はかなり似ている。一方で高い数値を示す項目は他方でも高い。レファレンス業務の理解や自立した利用者を作ること、子どもへの指導、利用指導を業務と考えるか、また指導は要請があった時のみでよいのか等についての意見は同傾向を示している。しかしはっきりとした違いも目立つ。総体的にカナダの図書館員の方が指導・教育をしようという意志が明確に出ている。学生への指導への賛成率の高さや、教える義務があるという項目への賛成率にそれが表れている。

コメントで表明された意見にも共通するものが多い。本調査と同様にカナダの調査においても指導を行うかどうかは状況によるというコメントがある。指導を求めている人にまで押し付けることがあってはならない。また子どもだからと言って押し付けがあってはならない等である。

カナダの調査では基礎事項との相関を調べ、どの要素がある意見を形成するのに関連があるかを報告している。カナダでは利用指導についての教育を受けたかどうか、図書館に利用者指導についての方針があるかどうか、また図書館の規模の三つに関連があるとしていた。この調査では、教育の有無では総数が

少ないこともあり有意な差は認められなかった。差が認められたものは年齢で、比較すると20才代の人が利用指導に積極的な態度を示していた。しかしこれらについては、もう少し正確な統計的処理を行ってから発表したい。

Ⅶ まとめ

この調査の回答者の大部分は司書資格を持ち、図書館での勤務年数も10年以上のベテラン図書館員が半数近くを占め、また年齢的にも若い人から熟年者までと層が広く、この回答内容は信頼できるものと思える。

次のような点が明らかにされた。

- 1 仕事の内容としてみるとかなりの数の公共図書館員が公共図書館の仕事として利用指導を受け入れている (d, g, l : 66~68%)。
- 2 しかし内容的には必要なことと認めても「指導・教育」という言葉に強い抵抗を持つ人がいる。むしろ公共図書館においては「利用案内」「利用者援助」でありたいと思っている (60%前後)。
- 3 レファレンスの仕事の内容としては資料提供と利用指導の両者があると思っている (b : 80%)。
- 4 子どもに対する利用指導は公共図書館で行うにふさわしい業務と多くの人が考えている (e : 72%)。工夫をこらした楽しいイベントが企画されてもいる。
- 5 公共図書館で利用指導を行うには必ずしも受け身に利用者からの要請がある時のみとは考えていない (h : 30%)。
- 6 公共図書館員は常に依存されている状態には疑問を感じ初めている。
- 7 公共図書館員にとって利用指導という概念は耳なれないものである。まだこの問題についてあまり考えた事のない人が多い。中立の回答の多さや、相矛盾する項目を同時に選択している人の多さにそれが表れている。公共図書館員全体のコンセンサスは形成されていないし、一人一人の中でまだ考えがまとまっていない。
- 8 利用指導に対する誤解もある。利用指導を「何を読むべきかを教える読書指導」と勘違いしている。主題内容に立ち入る指導ではなく、探し方・利用法の指導であることが理解されていない。また指導内容の理解も充分でない。案内でよいとの判断が多いことにそれが出ている。利用指導についての教育を受けた人も少ない。

- 9 利用指導の指導という部分に強烈に反発する人が少数ながら存在するが、同時にまた少数であるがぜひこれを進めねばならないと感じている人もいる。

次の調査の時に工夫を加えねばならない点はレファレンスに関するものである。日本の公共図書館ではレファレンス専任のいる図書館が少ないので、レファレンス係とした表現には工夫を加えねばならない。同様に公共図書館において利用指導はレファレンス業務の一つという前提での設問の仕方はできない。また各設問文に「するべきである」という表現を用いたが、これはハリスの調査で "should" が使われていたのでそのまま用いたのであるが、どうも日本人の調査にはなじまないようである。再考を要する。各設問に対しての選択肢を5個にしたのは適当であった。またハリスの調査に含まれていたグループに対する指導をどう考えるかは付け加えてみたい項目である。

本来なら、この分析には基礎事項とのクロス集計をし、どのような要素がある意見を形成するかを示さねばならないのであるが、時間的な制約があり今回は集計のみを中間発表の形で示した。更に詳しい考察はその時にゆずることとする。

VIII 謝辞

まず第一にお忙しい中で回答をし、熱心にコメントを記入して下さった全ての回答者の皆様に心からの感謝を捧げます。また、この調査は公共図書館について知識の乏しい筆者を助け調査用紙の配布等に協力して下さった堺市立鳳図書館豊田博館長を始め多くの方々の助けにより実施することができました。それらの方々に感謝をいたします。ありがとうございました。

引用文献

- 『公共図書館と学校（図書館）との連携：調査報告書』日本図書館協会 1992。
『図書館はいま：白書・日本の図書館 1992』日本図書館協会 1992。
『図書館ハンドブック』第5版 日本図書館協会 1990。
丸本郁子・椎葉もと子『大学図書館の利用者教育』日本図書館協会 1989。
J L A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『図書館雑誌』85. 6(1991):367-371。
Harris, M. Roma. "Bibliographic Instruction in Public Libraries:
A Question of Philosophy" *R Q*. 29.1(1989):92-98.
Harris, M. Roma. "Bibliographic Instruction: The Views of Academic,
Special, and Public Libraries" *College and Research Libraries*.
53.3 (1992): 249-256.

注

日本図書館協会利用者教育臨時委員会『図書館の達人』ビデオ, VHS, 3v.,
17分, 19分, 18分. 紀伊国屋書店, 1992。

(Received December 9, 1992)