

大学図書館における利用者サービス

大 城 善 盛

1. はじめに

大学基準協会の「大学図書館基準」にもあるように、大学図書館の究極の目的は、利用者に資料もしくは情報を提供することである⁽¹⁾。その提供活動のことを利用者サービスと呼んでいる。資料の収集、組織化、保存等の活動を間接サービスと呼ぶのに対し、提供活動を直接サービスと称することがある。

図書館の本質はサービスにあるという観点に立つならば、大学図書館の成功の鍵は利用者サービスが握っていると言える。利用者サービスは熱意をこめてやればやるほど、利用者の図書館への期待度は増し、利用者の数も増え、その結果、図書館員はますます忙しくなる、という一見矛盾した業務である。だからといって、図書館は利用者サービスに消極的であってはならない。

利用者サービスの中核的な部分として利用者教育やレファレンス・サービスが存在するが、その種のサービスを実はやりたいのだけれども、館員の数が充分でないのでできない、と言う図書館がある。しかし、利用者サービスこそ図書館のレーゾン・デートルである。そのため人が要るならば、説得性のあるデータと資料を携えて大学当局と交渉し、要員を確保すべきである。利用者サービスとは、そのようなダイナミックな活動である。

利用者サービスは、具体的には閲覧・貸出、レファレンス・サービス(利用者教育も含む)、相互貸借等を指す。しかし、ここでは相互貸借は割愛し、閲覧・貸出とレファレンス・サービスを主な考察の対象とする。なお、提供活動を“利用者サービス”と称する図書館研究者もいるが、それはもともと“reader's services”の訳語として使用されるようになったものであり、ここではそのことを考慮し、“利用者サービス”なる用語を用いることにする。

2. 閲覧・貸出サービス

閲覧サービスとは、図書館内での利用を目的とした資料提供のことであり、最も古くから行われてきた利用者サービスの一形態である。図書館が利用より保存・管理に重点をおいている間は、閲覧が利用者サービスの中心的形態であった。

歴史的には19世紀後半以降、図書館に対する考え方が次第に“保存”から“利用”へと変わっていった。そして、利用者サービスも“閲覧”から“貸出”へとその重点を移していった。現代では、一部の例外はあるにせよ、図書館の目的は“より多くの利用者に、より多くの資料提供を”，というふうになってきている。

その図書館の目的を実現させる最も良い方法が貸出サービスである。しかし、大学図書館においてはその性格上、文明の記録(もしくは知的遺産)である研究資料も収集するので、貴重書やその他の特殊資料等貸出に馴染まない資料を少なからず所蔵している。また、近代図書館の特徴はレファレンス・サービスにあるとも言われ、そのサービスの遂行には参考図書が必須であり、大学図書館は相対的に大規模のレファレンス・コレクションを維持している。その種の資料も貸出に馴染まない。

上記のように、大学図書館は公共図書館と比べた場合、館内閲覧の比重が高く、学生閲覧室、教員閲覧室、特別閲覧室等の閲覧（もしくは、レファレンス）スペースを維持し、上記の資料に対しては貸出を行わず、閲覧により利用者サービスを行っている。

しかし、大学図書館といえども利用者サービスの中核は貸出であることに変わりはない。貸出は図書館活動の指標になり得る、と McGrath が論ずるくらい、大学図書館においても貸出は最も重要なサービスの一つである⁽⁴⁾。そのことを反映して、また、機械化に適しているということもあるが、現在コンピュータ化が最も進んでいる分野も貸出業務である。多くの大学図書館がバーコード、または、OCR スキャナーで読み取るオンライン貸出システムを導入している。

貸出が図書館活動の指標になるといっても、単純に貸出が多ければ良いというものではない。例えば、貸出を増やすことだけを考えるならば、貸出冊数を無制限にし、貸出期間を短くすれば、貸出の量はどんどん増えるであろう。また、蔵書の内容も大学図書館としての蔵書構成にあまり留意することなく、学生の関心をそそる軽読書資料を多くすれば、それだけ貸出量も増えるであろう。

貸出冊数と貸出期間は、その大学図書館が有する蔵書量、利用者の数やニーズ等を考慮して決められなければならない。そのような明確な根拠に基づいて作成された貸出規則の下で運営されてはじめて、貸出量が図書館活動の指標となり得るのである。

学生を主対象に貸出冊数と期間に関する規則を調べてみると、一種のパターン（傾向）がみられる。最初にアメリカの大学図書館を調べると、アメリカではほとんどの図書館において、貸出冊数制限なしである。そして、貸出期間については、70%以上の図書館が3週間以上（そのうち、4週間以上が約40%）となっている⁽⁵⁾。わが国の状況は、日本私立大学協会

が加盟校（201校で、全大学の約45%）の図書館に対して行った調査によって、ある程度知ることができる。加盟校のほとんどが中小規模の大学で、図書館の規模も比較的小さいということを留意しておく必要があるが、貸出に関しては表1のようになっている。

文部省の「大学図書館実態調査結果報告」の類型化に使われているAおよびBグループ、すなわち、5学部以上からなる大学の中央図書館の貸出規則を、それらの大学図書館が発行している「利用案内」等で調べてみると、表2のようになる。

表1と表2から、学生を対象とした貸出サービスは、中小規模の大学図書館で貸出冊数3冊、大規模で3冊もしくは5冊、貸出期間については両大学とも2週間、というのが標準的なパターンであることが分かる。標準に達していない図書館は、再考してみる必要があるであろう。特に、中小規模の大学図書館の中に、貸出冊数1～2冊が63館存在し、また、貸出期間についても、1週間以内という図書館が96館存在する。それらの図書館は、採用している貸出システムが自館の状況を最適に反映したシステムに

表1 学生を対象とした貸出規則 (1)

冊数	1～2	3	4～5	6～20	無制限	期間	7日以内	8～14日	15日以上
図書館数 (219)	63	96	46	7	7		96	115	8

出典：『第26回大学図書館司書主務者研修会報告書』日本私立大学協会 1987年 p. 71-104.

表2 学生を対象とした貸出規則 (2)*

冊数	2	3	4	5	6以上	期間(週)**	1	2	3	4
図書館数(60)	4	25	5	23	3		11	46	4	1

* データの大部分は1988-89年に発行された各大学図書館の『利用案内』に基づいている。

** カテゴリー別の総計が62になるのは、和書と洋書を区別している図書館が2館あるためである。

なっているかどうか、再考の余地があるように思われる。

また、わが国の状況をアメリカの大学図書館と比較し、示唆が得られるとするならば、貸出冊数を無制限にすることには課題があるとしても、8～10冊くらいに増やしてみる、実験を試みてみる価値があるということであろう。一度に8～10冊の貸出をしたら他の利用者に迷惑をかけるという図書館員もいるが、果たして事実であろうか。サービスの進展を望むならば、最適の貸出冊数を算出すべく、大学図書館は積極的に調査実験を試みるべきである。もちろん、その際には、教員の指定または他の理由等で利用が集中する資料については、複数部揃えたり、貸出期間も一般資料よりは短かくするなど、特別の運用形態を採る必要がある。

貸出期間に関しても、アメリカの大学図書館では現在3～4週間のところが多いが、20年前までは約60%の図書館が2週間に限定していた⁴⁾。そのことから、わが国の大学図書館も蔵書的には大きな伸びを示してきているし、3週間に変更してみる、実験してみるという積極的な態度が必要であろう。

最後に、教員への貸出サービスについて少し触れておきたい。教員に対しては、一般的に学生の数倍も貸出し、研究という性格上、長期貸出の特権を与えている大学図書館が多い。また、研究室単位で図書館資料を保管している大学も多く、資料へのアクセスという点では、わが国の大学教員は比較的恵まれた環境の中にある。

研究室の資料は、大学によって研究室に属する場合と、図書館からの長期貸出という場合とがある。いずれにせよ、研究者もしくは学生が他研究室にある資料を必要とする場合に、大学や研究室の閉鎖性ゆえに、研究者が主張するアクセス性は効を奏していない場合が多い。

また、個人研究費という費目のもとに、教員の独自の判断で研究資料を購入させ、独占を許している大学も多く、教員と大学図書館の関係は複雑

である。そのような状況の中で、教員への貸出を一律に論ずることはあまり意味がない。

3. レファレンス・サービス

レファレンス・サービスは、現代の大学図書館を特徴づける極めて重要なサービスの一つである。しかし、その歴史は浅く、ロススタインによると自然発生的に生まれてきたものではなく、図書館員のやらねばならないという“信条”と“努力”によって発展したものである⁶⁾。

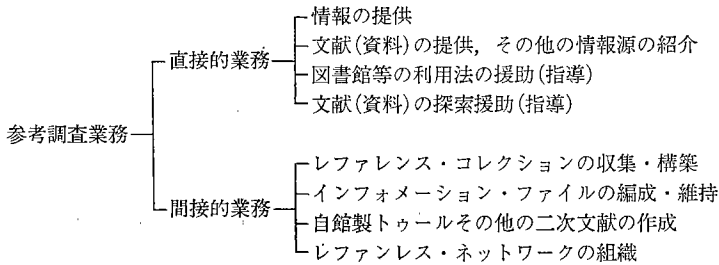
ロススタインによると、レファレンス・ワークとレファレンス・サービスは異なる。レファレンス・ワークとは、情報を求める利用者に司書が与える人的援助のことである。援助の方法は種ざまな形をとるが、次の2つに大別することができる。(a)必要な情報の見つけ方を教える“利用者教育”と(b)情報自体を提供する“直接情報提供サービス”である。それに対して、レファレンス・サービスは、レファレンス・ワークという業務を図書館が認識し、その業務遂行のために組織化し、特別の教育もしくは訓練を受けた職員を配属していることを条件とする⁶⁾。

そうすると、ある図書館で個人の意志や情熱でファレンス・ワーク的なことをやっても、図書館が組織としてそれを認めていないならば、その図書館はレファレンス・サービスを実施していることにはならない。大学図書館が近代化していくためには、その相違を認識することが重要である。

長沢氏はレファレンス・サービスを“参考調査業務”と称し、図書館の種類やサービス方針によって内容は異なるものの、図1のように類型化できるとい⁷⁾。

図1から、間接的業務は直接的業務を遂行するために必要な業務であることが理解できるが、また、直接的な業務を遂行するだけでも独立の係が

図1 参考調査業務



出典：長沢雅男『情報と文献の探索』第2版 丸善 1988, p. 13.

必要なくらい、レファレンス・サービスが相当な業務量を含んでいることも分かる。日本私立大学協会が加盟大学の図書館に対して行った調査によると、ほとんどの図書館が図1の直接的業務を実施している。しかし、そのサービスの任に当たっている職員をみると、1館の平均的職員（専任）9人弱の中、参考係は0.2人である⁶⁾。換言すれば、閲覧係が兼務でレファレンス・サービスを遂行している、ということである。そのような方法（時間的配分）で果たしてまともなレファレンス・サービスが可能かどうか、極めて疑問である。

笠間氏も論ずるごとく、図書館が整備されていないから（すなわち、職員が充分でないから）レファレンス係を置かないでいいというのではなく、そうだからこそ、改善のためにレファレンス・サービスに重点をおく、という姿勢が必要である。そして、レファレンス・サービスは図書館の必須の機能であるという認識のもとに、そのサービスに責任をもつ係を設けるべきである⁶⁾。

次に、戸田氏等の調査報告を基に、中規模および大規模大学の中央図書館で実際に行われているレファレンス・サービスを検討してみよう。表3は中規模大学の中央図書館で実施されているレファレンス・サービスの種類である。

表 3 中規模大学の中央館で実施している参考業務の種類

業務の種類	国立大学				公立大学				私立大学			
	担当係	担当部	門	実施率 (%)	担当係	担当部	門	実施率 (%)	担当係	担当部	門	実施率 (%)
質問回答 (業務として)	21	1	2	92.3	6	0	5	84.6	62	3	15	83.3
図新入生オリエンテーション	7	3	12	84.6	5	1	7	100.0	31	6	49	89.6
館内見学	7	1	8	61.5	3	1	3	53.8	25	6	35	68.8
館内講習	3	0	1	15.4	0	0	0	0.0	9	1	9	19.8
個別指導	12	3	3	69.2	5	0	2	53.8	47	4	19	72.9
その他の利用教育	2	0	0	7.7	1	0	1	15.4	5	2	3	10.4
利用案内の企画・編集	10	2	12	92.3	5	0	7	92.3	32	3	50	88.5
オンライン情報検索サービス(学内システム)	5	1	2	30.8	0	0	0	0.0	10	1	4	15.6
オンライン情報検索サービス(学術情報センター)	10	0	4	53.8	0	0	0	0.0	12	0	5	17.7
オンライン情報検索サービス(その他)	14	0	2	61.5	2	0	1	23.1	29	1	13	44.8
レファレンス・コレクションの維持	17	2	7	100.0	5	1	7	100.0	44	8	40	95.8
一般図書、雑誌等の選定	3	1	19	88.5	2	1	8	84.6	16	7	67	93.8
自館製トータル編纂、維持管理	8	0	3	42.3	2	0	5	53.8	27	1	28	58.3
フアイル資料の編纂、維持管理	6	0	2	30.8	2	0	3	38.5	15	0	12	28.1
案内掲示、資料の展示等の企画、実施	5	0	16	80.8	4	1	7	92.3	36	3	39	81.3
地域的書誌事業への参加	5	1	6	46.2	0	0	5	38.5	9	1	23	34.4
複製サービス(職員・委託)	14	2	5	80.8	3	0	3	46.2	19	1	20	41.7
写複製サービスの管理(セルフ・サービス)	7	1	4	46.2	3	1	5	69.2	36	4	42	85.4
他館との間の資料複写の依頼・提供	20	1	3	92.3	6	0	5	84.6	65	2	25	95.8
相現物資料の相互貸借(他大学)	20	0	4	92.3	5	0	3	61.5	57	1	21	82.3
互借	16	1	3	76.9	6	0	1	53.8	49	1	16	68.8
現物資料の相互貸借(国外図書館)	7	0	1	30.8	3	0	0	23.1	22	1	2	26.0
研修	2	1	2	19.2	2	0	1	23.1	10	0	4	14.6
研修	5	2	3	38.5	1	1	1	23.1	38	1	17	58.3
参考業務の記録・統計の作成	19	0	0	73.1	7	0	2	69.2	66	1	14	84.4

典拠：戸田峯一・辰沢雅明・海野敏「中規模大学図書館における参考業務の実態」『東京大学教育学部紀要』28巻（1989）

表3から、レファレンス・サービスの種類の多さを知ることができ、そして、レファレンス・カウンターにおける日常的なレファレンス応答、利用者教育、レファレンス・コレクションの構築等根幹的なサービスは、中規模大学のほとんどの中央図書館で行われていることも知ることができ。戸田氏等は、大規模大学の中央館においても同様な状況である、と他の調査報告で指摘している⁶⁶。

表4と表5は、中規模大学の中央図書館のレファレンス担当部門の設置状況と職員について調べたものである。それらの表から、中規模の国立大学では84.6%の中央館(26館中22)が独立のレファレンス担当部門を設け、それらの図書館では平均的に2人以上の専任職員を配属しているのに対し、私立大学では29.8%の中央図書館(94館中28)しか独立部門を設けていないことが分かる。その上、私立大学では約70%の中央館が兼任で

表4 中規模大学の中央館における参考業務の独立部門の設置状況

設置別 (館数)	設置館数 (%)
国立 (26)	22 (84.6)
公立 (13)	1 (7.7)
私立 (94)	28 (29.8)
全体 (133)	51 (38.0)

典拠：表3と同じ。

表5 中規模大学の中央館における参考業務部門の職員数

独立部門	国立大学			公立大学			私立大学			全体		
	専任	兼任	合計	専任	兼任	合計	専任	兼任	合計	専任	兼任	合計
あり	2.4	0.5	2.8	0.0	2.0	2.0	1.1	1.3	2.4	1.6	0.9	2.6
なし	0.0	2.0	2.0	0.1	3.0	3.1	0.3	2.7	3.0	0.3	2.7	3.0
合計	2.0	0.7	2.7	0.1	2.9	3.0	0.6	2.2	2.8	0.8	2.0	2.8

典拠：表3と同じ。

レファレンス業務を遂行していることを意味するが、その兼任の職員数は平均的に約3人である。公立大学の中央図書館はさらに悪い状況にあることが、それらの表から分かる。

表6と表7は同様なことを大規模大学の中央図書館について調べたものである。それらの表から、国立の大規模大学の中央図書館では約90% (29館中26) がレファレンス・サービスのために独立部門を設け、その中、4人(専任)以上配置している図書館が約42% (11館)、2～3人の職員(専任)を配置している図書館が約58% (15館) 存在することが分かる。他方、学生の納付金や私学助成金に頼っている私立大学では約59% (30館中17) しか独立部門を設けてなく、その上、その中の約59% (10館) が2～3人の職員で間に合わせている状況である。

ロススタインによると、レファレンス・サービスは図書館がそのサービスの重要性を認識し、責任体制を明らかにすること(通常、独立部門が存在すること)を前提としている。しかるに、上記のように、中規模の私立大学で70%、大規模の私立大学で41%の図書館が独立部門を設けていない。表3からも分かるように、そのような状況を反映して、私立大学の多

表6 大規模大学の中央館における参考業務の独立部門の設置状況

設置別 (館数)	設置館数 (%)
国立 (29)	26 (89.7)
公立 (3)	0 (0)
私立 (30)	17 (58.6)
全体 (62)	43 (69.4)

典拠：戸田慎一・長 雅男「大規模大学中央館における参考業務の実態」『東京大学教育学部紀要』28巻(1988) p. 211-232

表7 大規模大学の中央館における参考業務部門の職員数

職員数	国立大学	私立大学
	館数 (%)	館数 (%)
6～	2 (7.7)	2 (11.8)
4～5	9 (34.6)	5 (29.4)
2～3	15 (57.7)	10 (58.8)
1	0 (0)	0 (0)
合計	26 (100)	17 (100)

典拠：表6と同じ。

くの図書館でレファレンス・サービスの根幹的部分である利用者教育、レファレンス・コレクションの構築等を参考係以外のところで行っている。上記の日本私立大学協会の調査報告と合わせて考察すると、全国の70%以上の大学生を擁している私立大学では、レファレンス・サービスは未だ図書館の基本的なサービスになっていないところが多い、と結論づけざるを得ない。

それに対して、上記のように、国立大学の中央図書館ではいづれの規模においても独立部門の設置率が高い。レファレンス・サービスの本質が人的サービスであることを考慮すると、国立大学の図書館ではレファレンス・サービスは極めて充実しているだろうと予測を立ててもおかしくない。しかし、独立部門のある図書館とない図書館のレファレンス・サービスの充実度を比較した戸田氏等は、その両図書館間に大きな差異は認められなかった、と報告している⁹⁾。その相違をどう解釈したらいいであろうか。一つの解釈法は次のようなものである。88% (54館中48) の中央図書館が独立部門を設置している国立大学の場合、組織と職員の充実とは各館の内部的要求の結果ではなく、文部省が図書館の環境整備の一環として1972年以来漸次レファレンス担当の職員を配置してきた結果であると。もしその解釈が当を得ているならば、国立大学ではレファレンス・サービスの環境整備はなされているものの、国立大学においてさえレファレンス・サービスは未だ根幹的な図書館サービスになっていない、ということができよう。

ロススタインは、レファレンス・ワークを大きく“利用者教育”と“直接情報提供サービス”に分けていることを前述したが、どちらにウエイトを置くべきかについてはよく議論される。レファレンス・カウンターにおける応答においても、大学図書館の教育的機能を盾に学生の質問に直接答えを与えることはせず、目録をみるよう指示したり、資料を調べるよう指

導したりしている大学図書館がある。

そのような応答は一見ノーマルに見えるが、果たしてわが国の大学生はそのような指導法が適合するくらい、図書館や目録に対する基礎的知識や技術を身に付けているであろうか。目録を調べたら分かるような簡単な質問をする学生の多くが、目録の使い方さえ分からないからそのような質問をするのではないだろうか。レファレンス・カウンターにおける教育的配慮は、学生が図書館の意義を理解し、利用の基本的技術を身に付けていることを前提とする。それが欠如している状況の中では、カウンターにおける教育的配慮は、“害多くして、益少なし”である。根本的解決はオリエンテーションやガイダンスでなされなければならないが、それまでの応急策はカウンターから一歩出て、利用者と一緒に目録や資料を調べることである。

レファレンス・カウンターの件では、スペースの関係もあって、閲覧カウンターと同居している図書館もある。そのような図書館では、往々にしてレファレンス・ライブラリアンは閲覧業務を手伝わされている。長沢氏がリストしているレファレンス業務(図1参照)をまともにもやるならば、そのような余裕はないはずである。また、閲覧カウンターと同居していること自体が、利用者、特に学生利用者を遠ざけていることを認識すべきである。人(他人)にものを尋ねるといことが如何に勇気の要ることであるかということを考えると、ロススタインも論ずるように、やはりレファレンスと閲覧のカウンターは別々にし、レファレンス・ライブラリアンはネーム・カードを付けて利用者サービスに努めるべきであろう⁸⁾。

レファレンス・サービスに関しては開店休業に近い図書館が多い中で、館内案内、目録の利用指導、文献調査等、活動的なサービスを展開している図書館もある。また、レファレンス・カウンターの忙しさをレファレンス・サービスの成功と錯覚し、それを誇りにしている図書館をみることも

ある。レファレンス・カウンターにおける忙しさの件では、オリエンテーションやガイダンス等の利用者教育を行って利用者が図書館に関する基礎的知識や技術を身に付けている図書館での忙しさならば、大いに誇りにしていい。わが国ではそうでない場合の方が多い。これからのレファレンス・ライブラリアンは、“受けた質問の数の多さを誇るのではなく、受けた質問の質を誇る”ようにならなければならない。それは、オリエンテーションやガイダンス等の利用者教育を充実させることによって可能となるはずである。利用者教育は一般にレファレンス・サービスの一部とみなされているが、極めて重要なサービスであるので、ここでは節を独立させて扱う。

4. 利用者教育

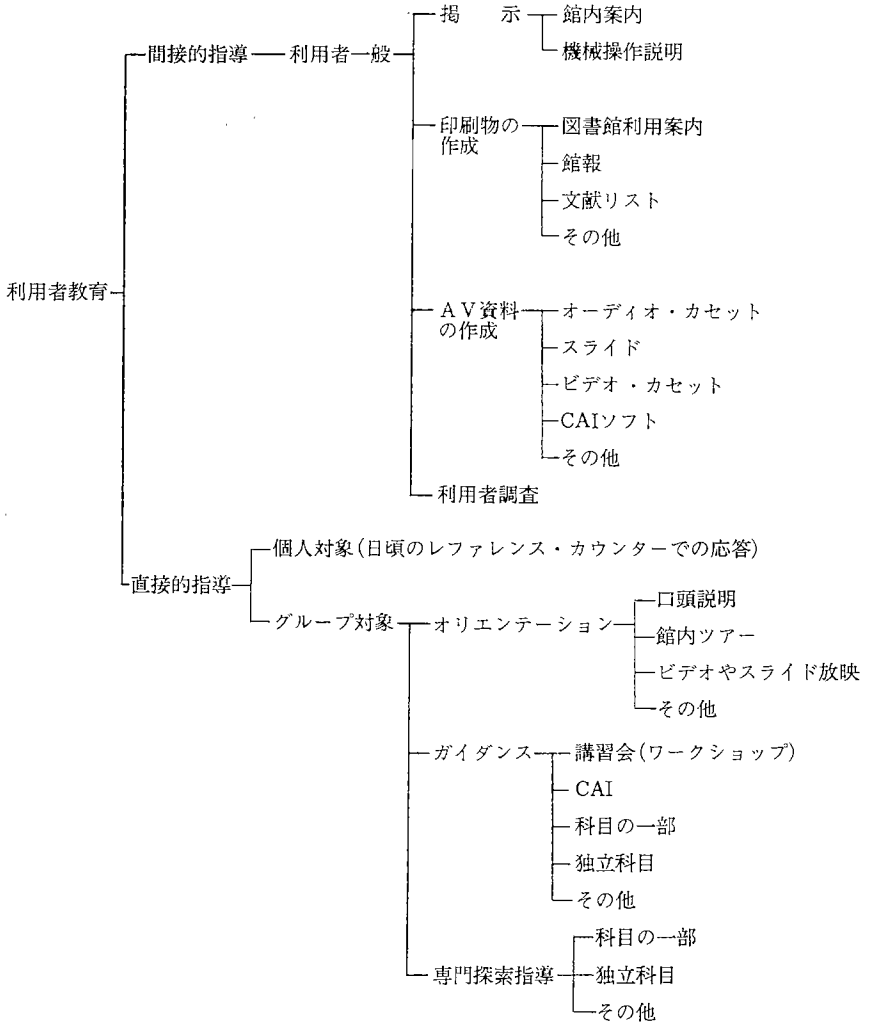
最近の大学生はあまり図書館を利用しないとよく言われる。その主原因は教授法にあるとも言われている。しかし、教授法が改まるまでは施す術がないかというとはそうではなく、図書館が独自にもしくは主体的にやれる領域がある。それが図書館における利用者教育である。

現代のわが国の大学教育は戦前と異なり、大衆高等教育である。学問の探究をめざして入学する者はわずかで、多くの学生ははっきりした目的をもつことなく入学する。入学後は、講義よりもクラブ活動、サークル活動に身を入れている状況である。大学図書館は彼らにとって形だけの存在であり、図書館を利用する場合でも“座席”として利用する場合が多い。

それは、大学におけるマスプロ教育と上述の教員の教授法とも大きく関連しているように思われるが、それに加えて、ほとんどの学生が大学に入ってくるまで、いわゆる“受験教育”しか受けてきていない。そのため、彼等の図書館に対する知識は極めて浅いものとなっている。このような学生を対象とした利用者教育は、図書館資料を使って学ぶ経験をもつことな

く大学生になっている，という認識のもとになされる必要がある。（大学図書館における利用者教育は，学生だけでなく教員や事務職員に対しても

図2 利用者教育の類型



なされる必要があるが、ここでは割愛する。)

利用者教育は、アメリカでは library instruction, bibliographic instruction 等、種々の用語が用いられているが、形態的には図2のように類型化することが可能である⁶⁹。図2の中で特に重要な部分は、直接的指導の中の“グループ対象”と間接的指導の中の“利用者調査”である。ここでは、それらを中心に論ずることとする。グループ対象の利用者教育を、(1)オリエンテーション、(2)ガイダンス、(3)専門探索指導の3種に分けてあるが、それは後述するように、形態というよりむしろレベルの類型化である。

4.1 オリエンテーション

新入生を対象とし、最も初期的段階の利用者教育に当たるオリエンテーションは、ほとんどの大学図書館で実施されている。オリエンテーション段階の利用者教育は、図書館の存在を印象づけ、図書館は入りやすい所であり、分からないことがあれば喜んで教えてくれる図書館員が待っている所、というイメージを与えることが最も重要である。オリエンテーションの際に、目録や参考図書の使い方を教えてもその効果は乏しい。

上記の図書館に対する良いイメージを与えることのほか、オリエンテーションの目的は次のようなものとされている⁶⁹。

- (1) (建物)としての図書館の紹介
- (2) 利用者と直接関わるサービス、すなわち、貸出、レファレンス・サービス等とその係員の紹介
- (3) 開館時間、貸出規則等の説明
- (4) 蔵書の全般的紹介
- (5) 相互貸借の紹介

図2で分かるように、オリエンテーションの実施法として、(a)講堂等における口頭説明、(b)図書館ホール等比較的小規模ホールでのスライドやビ

デオの放映, (c)館内ツアー, (d)以上の組合せ, 等がある⁶⁸。講堂等の大ホールを使って, 大学全体のオリエンテーションの一環として行われる口頭説明によるオリエンテーションは, 最も効果のうすい技法である。他の形による補強が必要である。例えば, 定期的な館内ツアーを計画したり, ビデオを作成している図書館であれば, 定期的もしくは集中的にそれを放映する, 等を考えるべきである。

4.2 ガイダンス

オリエンテーション・レベルの知識を習得した利用者には, 次のレベルの利用者教育を施す必要がある。それが“ガイダンス”である。第3のレベルの専門探索指導も含めてわが国ではガイダンスと呼ばれているが⁶⁹, Rice も論ずるように, その両者は峻別して考えるべきである。

ガイダンスの主な目的は, 利用者が以下のような知識や技術を身に付けることである⁷⁰。

- (1) 目録を使えるようになる
- (2) 基本的な参考図書を使えるようになる
- (3) 自館の蔵書の特徴を知るようになる
- (4) 自館にない資料に対しては, 相互貸借の依頼を出せるようになる

目録の使い方や相互貸借サービスのあることを知っている学生が極めて少ないことを考えると, わが国で最も必要とされている利用者教育は, この“ガイダンス”である。ガイダンスの実施法としては, (a) 図書館主催による講習会(ワークショップと呼ばれることが多い), (b) CAI(computer-assisted instruction), (c) 一般教育科目の中で1~2コマ使ったの指導, (d)独立科目として開講, 等がある。OPAC(オンライン閲覧目録)の使い方の指導は, (a)や(b)の方式が最も適しており, OPACをもつ多くの大学図書館が実施している。

一般教育科目の一部として行われるガイダンスは, アメリカで広く普及

している⁸⁴。しかし、わが国ではあまり普及していない。わが国では、次のレベルに属する“専門探索指導”が“ゼミガイダンス”の呼称のもとにより広く普及している。（ゼミガイダンスには問題があり、その点は後で触れる。）

ガイダンス・レベルの利用者教育を独立科目として開講している例は、一部のマンモス大学を除くと、アメリカでもあまり普及していないようである。わが国では、京都精華大学、桃山学院大学等で開講されている。わが国における図書館員のステータスは低いので、独立科目としての開講は難しい側面をもっている。開講としている例をみても、ほとんどが司書課程の教員が担当している状況である。

4.3 専門探索指導

最もレベルの高い利用者教育として、“専門探索指導”がある。Riceのいう“bibliographic instruction”に相当するものである。その指導の主な目的は、利用者が以下のような知識や技術を身に付けることである⁸⁵。

- (1) 卒論レベル以上の研究に関連する資料を、蔵書目録、専門書誌、データベース等を使って探せるようになる
- (2) 研究・調査プロセスを理解するようになる
- (3) 文献の要旨が書けるようになる
- (4) 参考文献の書き方を習得するようになる

専門探索指導の実施法として、(a)独立科目として開講する、(b)専門科目の一部として行う、の2種がある。独立科目として行なっている良い例は、金沢工業大学の「図書情報技術」と慶應義塾大学の「法学情報処理」という科目である。「図書情報技術」の大体のレジュメは、(a)KIT-LCの利用法とサービス、(b)情報の産出とその形態、(c)情報の体系、(d)情報の探索、(e)科学技術情報の探し方および入手方法、(f)読書、記録、整理の技術、(g)文章の書き方、(h)レポートの執筆、(i)口頭発表の技術、であ

る⁶⁰。「法学情報処理」の大体のレジュメは、(a) 法学教育と図書館、(b) 慶應義塾大学研究・教育情報センター、(c) 情報源の種類と特色、(d) 情報の収集、蓄積、伝達、(e) 法学文献資料の利用、(f) 法律・法学論文の書き方、である⁶¹ 両科目ともガイダンス・レベルの内容がいくぶん含まれているものの、専門探索指導の意図する内容に極めて近いものになっている。

専門科目の一部として実施されている場合、わが国では“ゼミガイダンス”と呼ばれている。そして、オリエンテーションの次に普及している利用者教育である。ゼミガイダンスは“ゼミという専門科目”の中での利用指導であるから、理論的には当然専門的な文献の探索指導である。しかし、ガイダンス・レベルの利用者教育が欠如しているために、実際に行われているゼミガイダンスは、ガイダンスもしくはオリエンテーション・レベルの内容に多くの時間を費やす結果となっている。

ゼミガイダンスを実施している大学図書館は、ゼミの目的を理解し、別にガイダンス・レベルの利用者教育を計画する必要がある。さもなければ、ゼミガイダンスは基礎的な知識や技術の指導に追われ、ゼミが意図する目的はいつまで経っても達成できないであろう。科目の一部としての利用者教育となると、図書館員としてはゼミ科目が一番働きかけやすい、そして、教員も比較的好意的に反応してくれるなど、現実的要素が大きく影響してわが国ではゼミガイダンスが普及していると思われるが、利用者教育のレベルを理解し、段階的指導を計画することが肝要である。

もちろん、状況により、実際に行なわれる利用者教育は種々の内容を含むであろう。例えば、ガイダンス・レベルの利用指導の際に、オリエンテーション・レベルの内容の復習も必要であろうし、利用者の習熟度によってはほとんどオリエンテーション的なものになることもあるであろう。また、ゼミガイダンスという専門探索指導においても、目録や一般書誌の使い方の復習をしたり、場合によっては、ほとんどの時間をガイダンス的な

内容に費やさなければならぬことも起るであろう。肝要なことは、その場合、前段階でやるべきことをやっているという認識をもつことである。状況が変わっていった場合、その認識がよりよい利用者教育への礎となるであろう。

4.5 利用者調査

利用者教育は教育の一環であり、教育は被教育者を知ることから始まる。利用者教育において、被教育者である利用者を知る最もよい方法は利用者調査である。

しかし、大学図書館では利用者教育が普及している割には、利用者調査はあまりなされていない。それは、閲覧もしくはレファレンス・カウンターでの対応により、ある程度利用者を把握（理解）できるからであろう。また、利用者調査は時間と労力を必要とし、図書館にそれだけの余力がない、ということも大きく作用しているものと推測される。

大学図書館が利用者サービスを重視するならば、利用者の理解は必須であり、利用者教育も利用者を理解した上で行うべきである。オリエンテーション段階の利用者教育において、事前に調査をするということは現実的に不可能に近いが、ガイダンスや専門探索指導の段階では何らかの調査をして、利用者の図書館習熟度を把握する必要がある。

如何なる利用者調査をすべきかということについては、東京経済大学図書館の調査が参考になる。その図書館は1980年に、学部学生、大学院生、教職員を対象とする総合的な利用者調査を実施し、(a)図書館の利用頻度、(b)利用目的、(c)目録の利用度、(d)レファレンス・サービス、予約制度、相互貸借等各種サービスの周知度、(e)貸出、開館時間、オリエンテーションに対する意見、等を調べている²⁾。しかし、東京経済大学図書館の調査は本格的な調査であるので、どこの図書館でも（利用者教育のために）その通り実施するという訳にはいかないかもしれない。図書館によっては、調

査項目の中から自館が必要とするものを抜き出し選択的に調査するか、または、いくつかの分野に分けて数年で実施する、というのが賢明な策であろう。

5. 結 び

以上、大学図書館における利用者サービスを、その中核的活動である貸出とレファレンス・サービスを中心に考察した。学生を主対象にした貸出を調べてみると、中小規模の私立大学の図書館で一度に貸出す冊数は3冊、大規模大学（この場合、国公私立のすべて）の図書館では3冊もしくは5冊が標準的なパターンであることが分かった。また、貸出期間については、両規模の大学において2週間というのが大半であることが分かった。

しかし、アメリカの大学図書館と比較した場合、貸出冊数、期間の両方において大きな格差があり、その標準的なパターンは最適の貸出条件であるかどうか、いろいろな調査や実験を試みても必要があるように思われた。また、中小規模の私立大学図書館の中に貸出冊数1～2冊が63館、期間に関しては1週間以内という図書館が96館（その63館とは必ずしもダブルでないけれども）存在した。それらの図書館は自館にマッチした（または、大学図書館として最適の）貸出システムになっているかどうか再検討の余地があるように思われた。

レファレンス・サービスについては、大中小のあらゆる規模の大学図書館の現状をある程度みることができた。そして、レファレンス・カウンターにおける日常的なレファレンス応答、利用者教育の一環であるオリエンテーション、レファレンス・ワークを行うための必須のツールであるレファレンス・コレクションの構築等、レファレンス・サービスの中核的部

分をほとんどの図書館が実施していることが分かった。

しかし、ほとんどの中小規模の私立大学図書館で専任は配置してなく、兼務でその業務を遂行している状況であった。その兼務も0.2人分しか割り当ててなく、果たしてそのような時間的配分でまともなレファレンス・サービスが可能かどうか、はなはだ疑問が残るところであった。

中規模大学の中央図書館を調べてみると、国立大学では84.6%（26館中22）が独立のレファレンス担当部門を設け、平均的に2人の専任を配置しているのに対し、私立大学では29.8%（94館中28）しか独立部門を設けていないことが分かった。その上、約70%の私立大学が兼任でレファレンスをこなしていることになるが、その兼任の職員数は平均して約3人であった。

大規模大学の中央図書館に眼を転ずると、国立大学では約90%（29館中26）がレファレンス担当部門を設け、その中、4人の専任職員を配置している図書館が約42%（11館）、2～3人の職員を配置している図書館が58%（15館）存在するのに対し、学生の納付金や私学助成費に頼っている私立大学では約59%（30館中17）しか独立部門を設けてなく、その上、その中の約59%（10館）が2～3人の職員で間に合わせている状況であることが分かった。そのようなことから、全国の70%以上の大学生を擁している私立大学では、レファレンス・サービスは未だ図書館の基本的なサービスになっていないと結論づけた。

最後に、レファレンス・サービスの一部と通常みなされている利用者教育について考察した。学生を対象とする利用者教育は4年間通じて実施する必要がある、内容的にも1)オリエンテーション、2)ガイダンス、3)専門探索指導、の3レベルが存在し、そのレベルに応じて段階的に指導する必要がある。

オリエンテーション段階の利用者教育は、もちろん新しく入学してきた

学生を主対象に行うものであるが、その主目的は、新入生に図書館の存在を印象づけ、分からないことがあれば喜んで教えてくれる図書館員が待っているところというイメージを与えることである。その際に、目録や参考図書の使い方を教えても効果は乏しい。また、オリエンテーションの実施は、多くの図書館が大学全体のオリエンテーションの一環として、大講堂等で口頭説明という形で行っているが、それは最も効果の乏しい手法である。

オリエンテーション・レベルの知識を習得した利用者に施す次のレベルの利用者教育がガイダンスである。第3レベルの専門探索指導も含めてわが国ではガイダンスと称しているが、その両者は峻別すべきである。ガイダンスの主目的は、1) 利用者が目録や参考図書を使えるようになること、2) 自館の蔵書の特色を知るようになること、3) 自館にない資料に対しては相互貸借依頼を出せるようになること、である。

最もレベルの高い利用者教育が専門探索指導である。その主目的は、1) 卒論レベル以上のテーマに対して、目録や専門書誌を使って関連資料を探索できるようになること、2) 文献の要旨を書け、参考文献の書き方等を習得できるようになること、である。

しかるに、わが国の大学図書館では近年になって利用者教育の必要性が本格的に論じられるようになったということもあって、利用者教育に3つのレベルが存在するという事はあまり理解されていない。そのため、ゼミガイダンスと称してゼミのクラスでガイダンス的内容の利用者を行っている大学図書館が多く存在する。ゼミガイダンスはゼミという専門科目の中での利用指導であるから、理論的には専門文献の探索指導、すなわち、上記の第3レベルの“専門探索指導”であるべきである。

わが国の大学生は、図書館の実質的経験をもつことなく入学してきているので、利用者教育は大学図書館の最も重要なサービスの一つである。特

に、オリエンテーションやガイダンスの成否が、学生の4年間にわたる図書館利用を大きく左右するといっても過言ではないだろう。

注および参考文献

- (1) 大学基準協会「大学図書館基準」所収：『図書館関係法規基準集』1983年版、日本図書館協会、1983、p. 55-64.
- (2) McGrath, W. E. "Correlating the Subjects of Books Taken out of and Books Used within an Open Stack Library," *College and Research Libraries*. vol. 32 (July 1971), p. 280-285.
そのことを裏付ける調査がわが国でもなされている。参照：中井恵子「学生の貸出しを伸ばすための諸要素——阪神間の貸出しの多い大学図書館を実態調査して」『図書館界』34巻3号(1982. 9), p. 238~242.
- (3) DuBois, H. J. "From Leniency to Lockout," *CRL News*. vol. 47 (Dec. 1986), p. 698~702.
- (4) American Library Association. *Circulation Policies of Academic Libraries in the United States*, 1968. Chicago, ALA, 1970, p. 13.
- (5) Rothstein, S. "An Unfinished History: A Developmental Analysis of Reference Services in American Academic Libraries," 所収：『21世紀への大学図書館国際シンポジウム：利用論』京都外国語大学付属図書館 1988, p. 37~75.
- (6) Ibid.
- (7) 長沢雅男『情報と文献の探索』第2版 丸善 1988, p. 11~15.
- (8) 日本私立大学協会大学図書館研修委員会「日本私立大学協会私立大学図書館における利用サービスに関する実態調査集計結果」所収：『第26回大学図書館司書主務者研修会報告書』日本私立大学協会 1987?, p. 71~104.
- (9) 笠間昭「大学図書館におけるレファレンス・サービスの批判的考察と展望」『私立大学図書館協会会報』44号(1967) p. 11~24.
- (10) 戸田慎一・長沢雅男「大規模大学中央館における参考業務の実態——昭和62年度調査」『東京大学教育学部紀要』28巻(1988), p. 211~232.
- (11) 戸田慎一・長沢雅男・海野敏「中規模大学中央館における参考業務の実態」『東京大学教育学部紀要』29巻(1989), p. 121-145.
- (12) Rothstein, S. op. cit.
- (13) 次の文献を参考にした。丸本郁子「日本の大学図書館における図書館利用教育」『21世紀への大学図書館国際シンポジウム：利用論』op. cit., p. 189~203.
- (14) Rice, J. Jr. *Teaching Library Use: A Guide for Library Instruction*.

Westport, Greenwood Press, 1981, p. 5~8.

- (15) 日本私立大学協会が加盟大学図書館を対象に行った調査によると、オリエンテーションの実施状況は次の表のようにになっている。(典拠：上掲注8)

	口頭説明	スライド	ビデオ	館内ツアー
館数 (%) (総数=200)	159 (79.5)	35 (17.5)	9 (4.5)	53 (26.5)

- (16) 日本図書館協会図書館調査委員会「利用指導の現状——4年制大学」『現代の図書館』26巻2号(1988.6), p. 116~120. なお、この文献は、「ガイダンス」と「専門探索指導」の相違を意識しなければ、4年制大学の図書館における利用者教育の最新の実状を知るための最もよい文献である。
- (17) Rice, J. Jr. op. cit. Riceはそのレベルの利用者教育を“Library Instruction”という用語を使用している。
- (18) アメリカの状況は、次の文献に詳しい。大野友和「アメリカの大学図書館における図書館利用者教育」『図書館界』37巻5号(1986.1), p. 249~254.
市古健次「3つの視点から見た米国大学図書館——授業・論文・利用者サービス」『大学図書館研究』34号(1989.6), p. 41~48.
- (19) Rice, J. Jr. op. cit.
- (20) 金沢工業大学ライブラリーセンターの職員の説明による。そして、次の文献も参考にした。金沢工業大学ライブラリーセンター・サブジェクト・ライブラリアン『図書情報技術』金沢工業大学出版局 1984.
- (21) 慶應義塾大学文学部図書館・情報学科の教授の説明と次の文献を参考にした。藤野幸雄・荒岡興太郎『図書館学入門』改訂版、有斐閣 1989.
- (22) 東京経済大学図書館『これからの図書館サービスを求めて』同図書館 1981.