

ワークショップ

「利用者指導」

1. はじめに

ワークショップ「利用者指導」は、まず6名の参加者にそれぞれ15分程度、自館の「利用者指導」の現状、その成果と課題、「利用者指導」に関する考え方などについて報告をしてもらうことから始まった。ほとんどの施設で新入職員（新入生）に対するオリエンテーションや日常業務の中での利用案内が行われていたが、3施設では文献検索、文献調査などの講義も行われており、当日それらの資料が一部配布された。

2. 各参加者の報告

徳田、林両氏は利用指導以前の問題－図書館の役割に対する利用者の認識の低さを指摘し、PRの必要性や効果的なPRについて言及された。また、瀬戸氏は東洋医学中心の専門学校図書館で資料の特殊性に対する司書の理解が必要なこと、授業や各学年ごとの学習課題にあわせた利用者指導が効果的であること、教員に対する利用指導をどのように考えるべきかなどについて報告された。鳥淵氏は看護関係者を対象に個別的な文献検索指導を行い地道な利用者の掘り起こしをしておられるようである。重富氏は昨年まで「看護文献検索」の講義をしておられた経験を述べられ、最近では特に積極的な利用指導は行わず、利用者が必要とするときに必要なことを教える方法を採用している旨話された。首藤は主として星ヶ丘厚生年金病院における「利用指導」

の年間実施状況と内容の紹介をした。

3. 質疑応答とディスカッション

それぞれの発表に対して相互の質疑応答、が行われた。重富氏に対してはなぜ積極的な利用指導をやめたのか、首藤に対しては院内各部署とのコミュニケーションをどう図っているのか、などの質問があり、利用指導の効果については疑問視する考え方と明らかな効果を認めたとする声双方が見られた。また専門学校図書館の瀬戸氏も参加しておられたことから、医療スタッフ（医師、看護婦、メディカルなど）を養成する機関での利用者教育、図書館の機能に対する啓蒙活動に関する意見交換などが行われた。

病院図書室における「利用者指導」についてどう考えるのか－この点についてはまず「利用者指導」という用語自体に疑義が出された。利用者教育、利用者指導という用語にはどうしても上意下達といったニュアンスが感じられ図書館員にとってなじみにくい面があることが指摘された。では、一体どういう用語を当てはめたらいいかということで意見を出し合ったが、とりあえず「者」抜きの「利用指導」で話を進めましょうかということになった。つまるところ、図書館機能は図書館員と利用者がうまくコミュニケートすることによって協同で開発、発展させていくものであることを再確認し、図書館側から利用者へアプローチする手段の一つに「利用指導」があると位置づけたわけである。図書館

は利用者に対して所蔵資料、各種ツール、施設や設備、サービスを紹介し、それらの使い方を教えることによって図書館機能の活用や図書館への親しみを持ってもらえることができるのではないかとということである。その際には自館をサンプルに十分なオリエンテーションがなされるのが望ましいが、多様な利用者を考慮してオリエンテーションの時期や段階的なオリエンテーションプログラムの検討も必要なのではないかなどが話し合われた。

また、現在図書館の資料管理や、サービスにコンピュータが利用されることが多くなったが、これをよりユーザーフレンドリーなシステムにして利用者が直接蔵書を調べたり、貸出を確認したりできるようにすること、図書館のサイン類をもっとスマートなものにして資料へのアクセスをより簡便にすること、「Library Guide」などの利用案内類の整備を心掛けることなど、「利用指導」以前の図書館側の整備が話題にのぼった。

「利用指導」に関しては今まであまり研修

会のテーマとして取り上げられたことがなかったので、相互の情報交換が不十分であったが、これを機会に担当者同士の利用指導のノウハウや作成資料の交換などが望まれる。また、利用指導の方法やテクニックなどについては担当者自身の研鑽の機会が必要なのではないかということになった。

4. まとめ

「利用指導」に関してはワークショップ後の全体討議の中で小田中氏よりインターネット上でアメリカのいくつかの図書館の例を紹介してもらい、使われている用語や内容について知る機会を得た。今後の参考にしたいと考えている。

このワークショップの参加者は経験年数の多いいわゆるベテランが多かったため、ディスカッション自体がたいへん面白く学ぶところが多かった。

(文責：首藤佳子)

