

小規模大学図書館におけるオリエンテーションの有効性と  
その方法：学生利用者を増加させる手段として  
The Method and Effectiveness of the Library Orientation Programs  
in a Small University Library: what can be done to increase library use

四谷 あさみ\*<sup>1</sup> 山田 稔\*<sup>2</sup>

*Asami Yotsuya*

*Minoru Yamada*

Abstract

Low usage is one of the problems of small university libraries in Japan face today. The major cause is thought to be due to users' lack of basic understanding of the library. As a solution to this problem, the library orientation program is considered to be an effective means of promoting the library, and in educating the users. By taking the experience at Aichi Shukutoku University Library as an example, this paper examines the effective method of employing the library orientation programs and the significance of such programs.

---

四谷あさみ\*<sup>1</sup>: 愛知淑徳大学図書館

山田 稔\*<sup>2</sup>: 愛知淑徳大学大学院文学研究科図書館情報学専攻研究生

JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. Vol. 8 (March 1995) pp.31~58

## 1. はじめに

### 1.1 目的

大学図書館の課題のひとつは利用者を増加させることである。とりわけ小規模な大学図書館は蔵書数が少なく、それが利用されない原因となりがちである。小規模であることが小規模大学図書館の存在を危うくする最大の理由となるのである。この論文では小規模大学図書館が抱える問題のひとつである利用の少なさを解決するために、オリエンテーションが有効であることを明らかにする。

### 1.2 利用教育

#### 1.2.1 利用教育をめぐる用語

利用教育は、従来より大学のみならずすべての図書館において必要不可欠なものとして、その意義と問題点が多く論じられ、図書館サービスの重要な要素としてみなされてきた。利用教育と同じ意味の言葉として、利用指導、利用者教育、図書館案内などが挙げられるが、まず利用教育をめぐる用語について検討する。

まず「教育」「指導」「案内」のどれが最も適切であるか。「案内」は「その場所を知らない人などを導いて連れて歩くこと。またその人」<sup>1)</sup>とある。「案内」は積極的な図書館の使い方を利用者に知ってもらうための活動を表わすには意味が狭すぎる。また「指導」は「目的に向かって教えみちびくこと」<sup>1)</sup>である。これは図書館を使う人のニーズとは関係なく、図書館の使い方の具体的な技術を一方的に教える、という印象を与える。

そして「利用教育」と「利用者教育」についてみると、「利用者教育」ということばには「教育」の対象が顕在的な図書館利用者であるという前提があり、より広範囲を対象とした人々、すなわち、図書館利用が可能なすべての人々（潜在的利用者）をターゲットにするという観点が欠落している。<sup>2)</sup>

以上の点からこの論文では、日本図書館協会の利用教育委員会が提案している<sup>2)</sup>「利用教育」という語を、潜在的利用者を利用に向かわせる手段としての側面を強調して用いることにする。

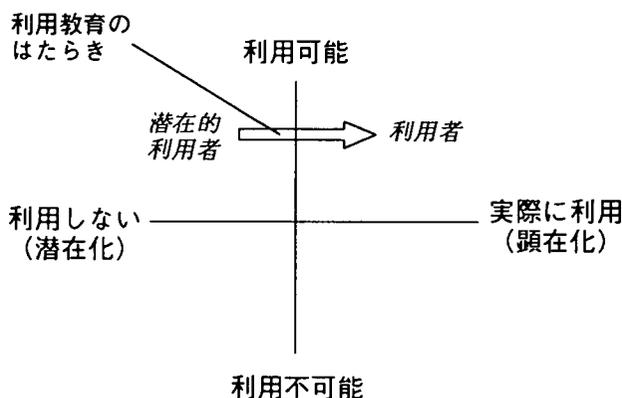


図1 潜在的利用者と利用教育

### 1.2.2 大学図書館における潜在的利用者

大学図書館における潜在的利用者とは具体的に誰を指すのだろうか。

大学図書館は学生の教育のための図書館として、あるいは大学院の学生と教員を中心にした研究のための図書館として、サービスの提供を求められる。そのうち大学院生の学生と教員はすでに大学図書館を利用した研究を行ってきている。そこで大学図書館における潜在的利用者とは、おもに新生と図書館が利用可能であるが利用していない上級学生の二つを想定すればよい。

ここで、いかにして潜在的利用者に図書館を利用させるか、という問題が浮かび上がる。潜在的利用者を掘りおこし顕在化させることが、大学図書館におけるサービスを向上させる一つの要因となる。また、ひろく図書館は利用されるためのものであるという観点は、ランガタンの五原則をもちだすまでもなく、現代の図書館の常識である。

### 1.3 大学図書館におけるオリエンテーション

『ALA Glossary of Library and Information Science』によると、オリエンテーションは「特定の図書館の施設、組織およびサービスを、図書館の潜在的な利用者に紹介することを目的とした、集団に対する情報サービス」と定義されている。3) 言い換えれば「図書館利用者（潜在的利用者を含む）に対して、どこに何があるか、図書館の施設およびいつ、どんなサービスが受けられるのかなどについて概括的知識をあたえ、図書館の利用に馴染ませること」である。4) そこから大学図書館におけるオリエンテーションは「大学図書館の潜在的利用者に対して、図書館をPRし、図書館についての概括的な知識を与えること」といえる。

オリエンテーションは、学生が情報ニーズを満たす機関としての大学図書館の存在を認

識し、必要な時に「図書館へ行こう」という意志をもち、その利用が十分できるようになる第一歩の段階で行われる。特に小規模図書館の場合「小さいが故の使い方」を最初の段階で適切に学生に伝えることが重要である。この論文では、大学図書館についての基本的知識をもたせるオリエンテーションが、大学図書館の利用者を増やすための鍵となると考える。

## 2. 小規模図書館の抱える問題点と愛知淑徳大学図書館

### 2.1 小規模図書館の問題点

小規模図書館は蔵書数が少ないだけでなく、人員も少なく予算規模も小さい。したがって小規模大学図書館は、自館資料を十二分に活用するための態勢を整えるとともに、小規模大学図書館の限界を承知した上で「小さいが故の使い方」を利用者に理解してもらうことが必要である。最近の出版量の増加には、大規模な大学図書館といえどもすべてを自館だけで済ませることは不可能である。ましてや蔵書の絶対量の少ない小規模な大学図書館では、外部の情報機関やデータベースの利用、とりわけ他大学との相互協力を活発化させることで、利用者の要求に応えることがさらに重要となる。そうでなければ「小規模＝利用価値が低い」ということになるであろう。

小規模大学図書館における学生の利用の少なさの問題は、学生の大学図書館についての基本的知識の欠如が主な原因の一つとして挙げられる。「小さいが故の使い方」まで十分に理解した学生は少数である。学生が大学図書館の積極的な利用者となって有意義な学生生活を過ごすためには、基本的知識の欠如の問題をどう解決していくか、が大学図書館の課題の一つとなる。もし利用教育がいかなる形態にせよ全く行われなければ、ある学生は大学図書館についての知識を全く持たないまま卒業することになるだろう。

### 2.2 愛知淑徳大学図書館の抱える問題点

愛知淑徳大学は単科大学であり、その図書館は小規模である。それ故、小規模大学図書館が抱える問題はそのまま愛知淑徳大学図書館においても当てはまる問題でもある。

この節では小規模大学図書館としての愛知淑徳大学図書館が図書館サービスを行うにあたり、どのような問題点を抱えているのか、を具体的に提示する。そのため(1)愛知淑徳大学図書館のサービスの現状、(2)愛知淑徳大学図書館の利用についての既往調査研究、をとりあげる。

## 2.2.1 愛知淑徳大学図書館のサービスの現状

愛知淑徳大学は、文学部に国文学科・英文学科・図書館情報学科・コミュニケーション学科の四学科および大学院を設置し（コミュニケーション学科大学院・現代社会学部は平成七年度開設予定）、また、留学生を対象とした留学生別科も併設する。図書館サービス対象者となる学生数と教職員数は、平成六年四月現在、それぞれ3,044人・143人、である。蔵書数は88,950冊、サービスをおこなう図書館員は7名である。（表1）

表1 愛知淑徳大学図書館概要

	平成元年	平成三年	平成六年
学生数（人）	1,551	1,880	3,044
教職員数（人）	84	116	143
図書館員数（人、管理職を除く）	4	6	7
参考担当者 専任	0	0	0
兼任	4	5	7
蔵書数（冊）	55,539	71,240	88,950
和書	42,199	54,301	67,588
洋書	13,340	16,939	21,362

さらに利用者を取りまくそのほかの環境も十分とはいえない。利用者が図書館に来れば図書館の使い方がわかるということもない。印刷された図書館案内も作成しておらず、学科増設にともなって図書館も大規模に増築された結果、閲覧室棟と開架書庫棟に図書、雑誌、雑誌バックナンバーの書架がそれぞれに分散し、また図書館内の部屋が教室に転用されるなど、相当にわかりにくいフロア関係になっている。館内の表示も親切ではない。

利用教育にかんする状況は、平成五年度までは新生入生に対する全学的なガイダンスでの簡単な挨拶や、愛知淑徳大学学則の第17章「愛知淑徳大学図書館規程」のなかで貸出規則をはじめとするルールを示すことだけが実施されてきた。勿論この中には図書館側が積極的に企画したものはまったくない。またOPACについても、端末の横にマニュアルを置いたのみで特別な利用教育を行ってこなかった。平成六年度、開館以来初めてオリエンテーションを実施している。

## 2.2.2 愛知淑徳大学図書館の問題点

愛知淑徳大学図書館の利用についての既往調査研究をみることで問題点を整理する。これまで文学部図書館情報学科の四つの卒業論文において利用調査研究が行なわれた。5)6)

7)8)以下にその概略を提示しておく。彼女らの調査結果をまとめることは、通時的観点により図書館サービスの変化を捉え、図書館サービスの問題点を浮き彫りするという点で、非常に有効である。

#### A 中村千佳子による調査(平成元年)5)

平成元年、本大学の国文学科・英文学科・図書館情報学科の学部生1,523人(有効回答1,106)を対象に、本学図書館の利用状況・要求をアンケート方式による質問紙法を用いて調査した。当時の本学は三学科のみであったため現在と比べると学生数や学科数は少ない。図書館員数は計6人でそのうち専任図書館員は館長も含め3人であった。図書館員が少ないこともあり、カウンターに図書館員が出ることは稀で、直接利用者と対するレファレンス・サービスはほとんど行われていなかった。

#### B 足立明愛による調査(平成三年)6)

平成三年、図書館情報学科の一・二年生と一部の三・四年生180人(有効回答166)を対象に、アンケート方式による質問法を用いた調査である。目的は図書館の利用技術の現状の把握である。図書館情報学科の一・二年生を中心に行った調査のため、学生全体の問題点が明らかにされた訳ではない。平成三年には図書館職員が5人中2名入れ替わった。この年より常に貸出・返却カウンターに図書館員(嘱託職員)がいることになった。

#### C 高野真由美による調査(平成三年)7)

平成三年、図書館情報学科の四年生70人(有効回答63)を対象に、アンケート方式による質問紙法を用いた調査である。目的は、図書館情報学科の四年生の本学図書館の理解度・利用方法の教授方法、を明らかにすることである。図書館情報学科の四年生のみを対象にしていることで、足立の調査と同様に学生全体の状況が把握できない欠点はある。しかし図書館情報学科の学生は、図書館についての知識を他学科の学生よりもいささか多く持っていると考えられる。したがって図書館についての知識をもった学生が実際に図書館をどの程度理解しているかは参考にできる。

#### D 野々山幸代の調査(平成六年)8)

平成六年、国文学科・英文学科・図書館情報学科・コミュニケーション学科の、一年生から三年生の63人を対象に、インタビュー方式による質問紙を用いた調査である。目的は、

図書館利用教育や案内の要求度、利用状況を明らかにすることである。調査対象者数は少ないが、全学科の学生を対象にしているため、学科の特質を把握できる調査結果となっている。この年から専任の参考調査担当はいないものの、他の業務と兼任による交代制でレファレンス・デスクに常時図書館員がいることになった。

上記の四調査における調査結果の詳細な記述をここではしないが、これらの調査研究の結果に共通した問題点を見ることができる。それは1.2.2でふれた潜在的利用者の存在である。四調査の利用頻度にかんする記述をみると、(表2)

表2 愛知淑徳大学図書館における学生の利用頻度 5)6)7)8)

中村		足立		高野		野々山	
利用頻度	人数	利用頻度	人数	利用頻度	人数	利用頻度	人数
毎日	34			毎日	3	毎日	0
週2-3回	350	週2-3回以上	55	週2-3回	17		
2週間に1回	280	週1回	58			週1回	19
月2-3回	307	月2-3回	30	月2-3回	24	月2-3回	19
		月1回	8				
年2-3回	121	減多に利用しない	12	年数回	14	年2-3回	13
				ほとんど利用しない	5		
ない	12	ない	0			利用しない	12

- (1) 利用回数は週1回から月2～3回と答える学生が多い。
- (2) わずかではあるが、図書館を全く利用したことがない学生が存在する。
- (3) 減多に利用しない、年数回の利用頻度の学生が多い。
- (4) 平成元年から平成六年まで学生の利用頻度に違いはみられない。

以上の4点が抽出でき、図書館を利用できる立場にありながら利用していない学生、および、年数回しか利用しない学生の存在が、より一層明白になる。こうした学生は大学図書館における潜在的利用者とみなすことができる。

では、潜在的利用者はなぜ図書館を利用しないのか、その理由が問題となるが、四調査からは以下の点が報告されている。(表3) それらをまとめると以下の四点となる。

表3 学生が図書館を利用しない理由 5)6)7)8)

調査者	理由	人
中村	目的の本がない 返却期限が厳しい	
足立	図書館についてよく知らない	1
	図書館に馴染まない	1
	要求する資料がない	3
	図書館を利用しない履修科目を受講	2
	その他	6
高野	利用したい本が揃っていない 資料がない	
野々山	蔵書が少ない	23
	文献が探しにくい	11
	図書館が使いにくく感じる	3
	うるさい	1
	利用方法を把握していない	18
	他の図書館を利用する	14
	利用する必要がない	15

- (1) 求める資料がない (要求する資料がない/求める本がない/蔵書が少ない)
- (2) 図書館の利用方法がわからない (図書館が使いにくく感じられる/文献が探しにくい/利用方法を把握していない)
- (3) 他の図書館を利用する
- (4) 利用する必要が無い

このうち(3)は、なぜ自分の大学の図書館ではなく他を使うのか、についての理由を訊ねる必要があるがここでは明らかになっていない。(4)についてもさらに詳しい分析が必要と思われるがこれも明らかではない。

次節では上記の図書館を利用しない理由のうち「求める資料がない」「図書館の利用方法がわからない」の二点に焦点ををぼり、利用教育を実施する際の重要な点として考察する。

## 2.3 問題点の分析

前節で提示した、愛知淑徳大学図書館の利用における問題点「求める資料がない」「図書館の利用方法がわからない」にかんして、なぜそのような問題が生まれてきたのか、を図書館側からの視点より考察する。

### 2.3.1 「求める資料がない」という問題

「求める資料がない」という問題の原因には、おもに次の三つが挙げられる。それぞれ以下に述べる。

- A 蔵書の絶対量の少なさ
- B 学生のニーズに合わない選書と蔵書構築
- C 資料探索方法の誤り

#### A 蔵書の絶対量の少なさ

この原因は小規模図書館の最大の問題点そのものである蔵書の絶対量の少なさである。前節の四調査が行われた時期から蔵書数は増加したとはいえ、愛知淑徳大学図書館の平成六年四月現在の蔵書数の88,950冊という量は、平成五年五月の全大学の平均363,518冊9)と比べ、四分の一強である。また学生一人あたりの蔵書冊数は29冊で、全大学平均の76冊、私立単科大学の平均51冊より相当に少ない。さらに創立から二十年と若い大学のため、出版年月の古い蔵書の少なさが拍車をかけている。(図2)

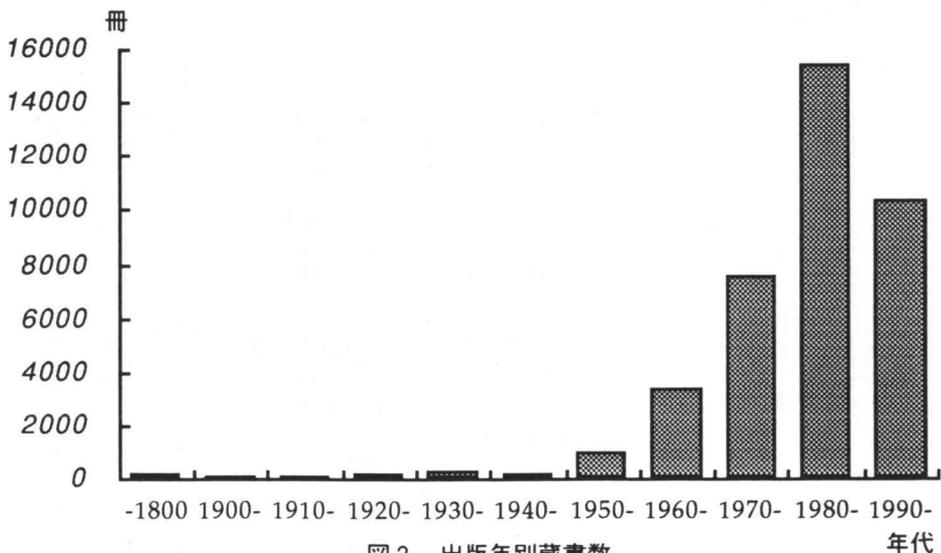


図2 出版年別蔵書数

**B 学生のニーズに合わない選書と蔵書構築**

選書の7割は教員が行っている。研究用図書が資料購入予算のほとんどを占め、学生利用者用の図書を図書館員が選書できる範囲は限られている。

例えば、愛知淑徳大学図書館で年間受入れ資料における洋書の割合（最近5年間の平均）は、およそ図書で20%、雑誌では40%である。中村の調査5)では、62%（686人）の学生が洋書を利用したことが「ない」ことを明らかにしている。（図3）学生は洋書よりも和書の利用が圧倒的に多い。和書かわりに洋書を購入することは、一面からは学生利用者のニーズを無視した選書であり、学生が図書館を利用する動機を減らす間接的な理由となると考えることもできる。

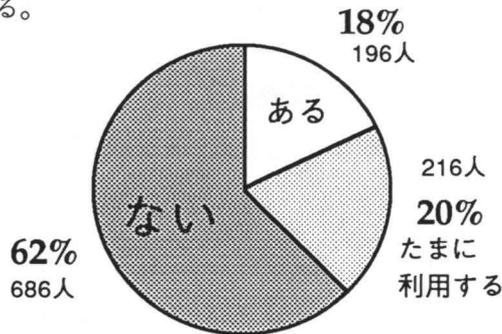


図3 外国語の文献を利用したことがありますか 5)

さらに中村の調査5)は、学生の蔵書にかんするニーズについて図4のような結果を出している。ここから「学術専門書」とほとんど同程度に「一般図書・娯楽図書」の充実を学生が希望していることが注目される。教員が選書する資料のうちわけは、「学術専門書」が「一般図書・娯楽図書」を大きく上回ることが明らかで、これも学生利用者のニーズを一面から無視しているもの、と解釈できる。

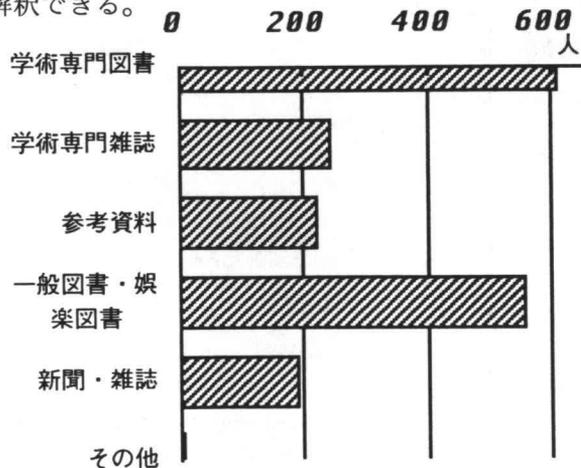


図4 どんな図書を充実してほしいとおもいますか？（複数回答可） 5)

そうした利用者のニーズと選書の問題に加えて、愛知淑徳大学図書館では蔵書構築についてこれまで確たる方針がつけられていない。蔵書数の少ない図書館では有効な資料利用を図るためには、少ない予算を適正に配分する必要がある。しかしこれは大学図書館だけで解決できる問題ではない。

### C 資料探索方法の誤り

「求める資料がない」というのは「資料は存在するのに見つけることができない」場合を含む。上記の四調査で、具体的な資料の探し方を質問した項目ではどの調査でも「直接書架に探しに行く」と答える学生が多く、「目録を利用する」「OPACを利用する」と答えた学生を圧倒的に上回る。(図5)

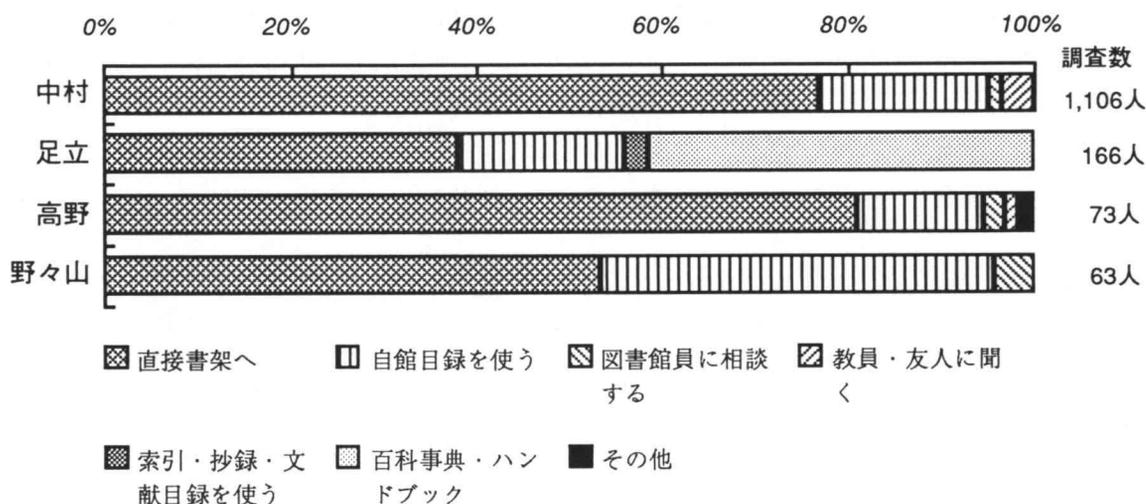


図5 資料の探し方 5)6)7)8)

特に全学科を対象にした中村の調査5)では、744人がOPACを「利用したことがない」と答え、「利用したことがある」と答えた356人と比べると、OPACはほとんど利用されていないと解しても良いほどである。その後の足立6)や高野7)の調査からも、図書館を利用する際にOPACを利用する学生は、多めに見積もって半数程度であることが明らかにされた。(図6)

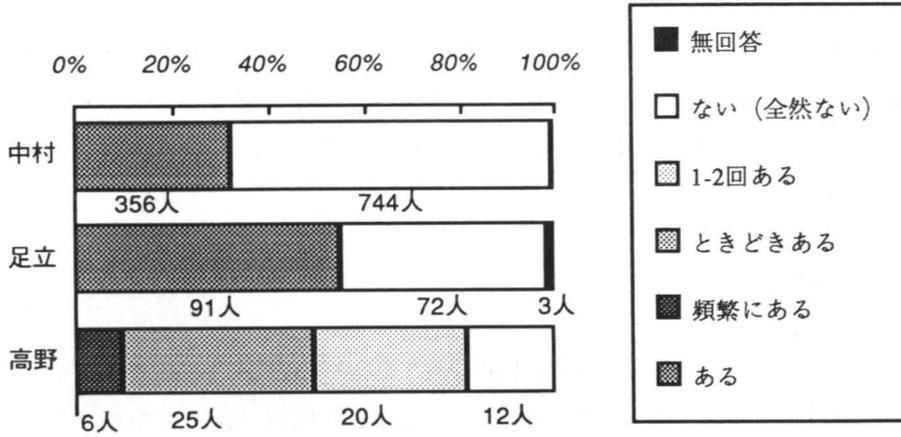


図6 OPACの利用頻度 5)6)7)

OPACを使った資料探索方法は愛知淑徳大学図書館では必須である。それを知らない学生は、図書館にある資料を探すことができない。ここで、利用者は求める資料がない、と感じるわけである。

### 2.3.2 「図書館の利用方法がわからない」という問題

この問題は、本大学に限らず、全ての大学図書館に共通の問題点である。そこで、図書館の利用方法について、大学入学以前、どのように教えられてきているのかをみよ。

京都産業大学の調査10)では、大学入学以前に利用案内や説明を受けた経験のある学生は約24%で、それも一般的な利用案内が多いという。

愛知淑徳大学の学生については、足立が大学入学以前にどのような利用教育がいつ行われたかを調査している。6)大学入学以前に図書館の「利用教育を受けた」という学生は約四割弱で、その半数が「小学校で受けた」という結果が出た。教育内容は、図書館利用のマナーや図書の借り方、読書指導といったことが中心であったとしている。また、野々山の調査8)では「図書館で日常的に使用している用語について知らない学生が多い」と指摘されている。

高野は愛知淑徳大学図書館の利用方法を学生が誰に指導してもらったかについて調査している。7)その結果「自分で」と答えた学生が56%を占め、「図書館員に聞いた」人は3%であった。(図7)利用者はごく限られた図書館についての知識のみで大学図書館を利用していたことになる。

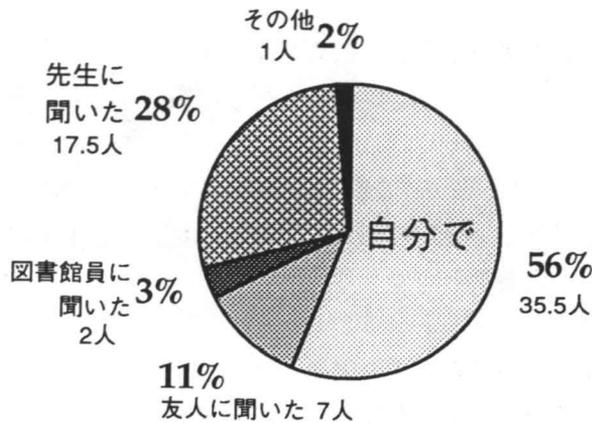


図7 図書館の利用の仕方は誰に指導してもらいましたか 7)

これらから、どの図書館でも役立つような、図書館を十分に使いこなすための教育を、大学入学以前に受けている学生が少数であることは明らかである。結果として求める資料が見つからない、といった学生の声の多くは、資料を見つけられない、という理由であると解することができる。

## 2.4 利用教育による問題点の解決

### 2.4.1 小規模大学の抱える問題点の整理

愛知淑徳大学図書館における利用調査研究から、学生が図書館を利用しない理由として

- (1) 求める資料がない
- (2) 図書館の利用方法がわからない

の二つが重要とみなされ、前節で分析した。

(1) は蔵書にかんすることでさらに次の三つに原因を求めることができる。

- (1-A) 蔵書の絶対量の少なさ
- (1-B) 学生のニーズに合わない選書と蔵書構築
- (1-C) 資料探索方法の誤り

このうち (1-A) と (1-B) の二点は小規模であることが問題となっている。(1-A) は小規模大学図書館の抱える根本的な問題であり、完全な解決は不可能である。利用教育の観点からすれば、(1-A) は利用者に対し「小さいが故の使い方」を理解してもらうように解決の方向を見つけることができる。(1-B) は、図書館のみならず大学全体で取り組まなければならない、蔵書構築の方針を示すことが求められる。例えば、「古い資料がない」という利用者の要求に応えるためには、古くても基礎的な資料は揃える必要があり、新・古の購入配分などを考えた長期的な蔵書構築の方針がなければ十分なサービスの保証はできない。そのためにも教員で構成されている図書館運営委員会の協力も得て、蔵書構

築の方針を学生のニーズをも考慮に入れて定めてゆく必要がある。

(1-A) と (1-B) を除く (1-C) と (2) の関係を考える。(1-C) を換言すれば、図書館の資料を探すことができない、であり、これは (2) に含めることができる。つまり図書館をうまく使う方法を知らない、その知識をもっていないという問題になるからである。

今一度まとめてなおしてみる。愛知淑徳大学図書館において学生が利用しない原因は少なくとも次の二点からとらえることができる。

(1) 小規模であること

(2) 学生の大学図書館についての知識の欠如

そして (2) がその主たる原因であるとみることができる。

#### 2.4.2 オリエンテーションによる問題点の解決

上に述べたように、学生が大学図書館を利用しない原因は、図書館についての知識の欠如である場合が多く、それらは利用教育を実施することで解決できる。特に基本的な知識の欠如が大学図書館の潜在的利用者に多くみられることを考えると、オリエンテーションが有効であると推論できる。

こうした図書館を利用できる環境にあって利用しない学生、なかでもこれから図書館を利用するであろう入学間もない新入生は、潜在的利用者の最も大きな存在である。新入生に対して適切なオリエンテーションを継続して実施できれば、将来、図書館を利用しない学生を減らすことができると推論する。大学入学以前の利用教育はほとんど行われていないことを考慮すると、利用教育の最初の段階であるオリエンテーションでは、大学図書館といえども、初等・中等教育で行われてしかるべきレベルの図書館についての知識を考慮しなくてはならない。

「小規模であること」からの問題に対しては、小規模大学図書館の物理的限界について学生に理解してもらうようにしなければならない。そして、それを解決するために大学図書館としては、他機関との相互協力をしたり、外部データベースを利用したりしていることを理解してもらい、そうした利用を進めることで利用者の要求に応えることができる。

「学生の大学図書館についての知識の欠如」という問題に対しては、大学図書館における基本的な知識をもたせることで解決をはかる。さらに図書館側が積極的にオリエンテーションを実施する姿勢をみせることで、図書館や図書館員に対してよい印象を与え、馴染ませることができる。

### 3. 愛知淑徳大学におけるオリエンテーションの事例

小規模大学図書館におけるオリエンテーションの目的は、学生の中にみられる、利用可

能であるにもかかわらず、図書館を利用しない潜在的利用者を利用者にすることである。オリエンテーションの実施によって、利用しない理由を解消することができると前章で推論した。

このような問題意識をもって取り組まれた愛知淑徳大学図書館のオリエンテーションをこの章では概観する。

### 3.1 計画

#### 3.1.1 愛知淑徳大学におけるオリエンテーションの状況

愛知淑徳大学図書館では平成六年度、開館以来初めてオリエンテーションを実施した。それまでほとんど利用教育が実施されなかった最大の理由は、図書館員に余裕がなかったということである。

つまり、一つは、あいつぐ学科増設により、図書館の業務規模が恒常的に拡大し、整理業務を中心とした日常業務に追われていたことが挙げられる。学科増設や定員増により学生数は増えているが、図書館員数にほとんど変化はない。大学創立四年後の昭和53年の学生数・図書館員数（1,039人・4人）を1とするとき、平成六年度には学生数は2.93倍（3,044人）であるのに対し、図書館員数は1.75倍（7人）である。二つとして、図書館員の入替わりが多く、平成六年四月に在職している図書館員7名中5名までが勤務して5年未満である。

オリエンテーションを始めることになった状況について述べる。職員も日常業務に慣れて、仕事が効率よく行えるようになり、多少の時間的余裕ができた職員がでてきたことと、大学院生のアルバイト（2名）が定着して、人員にも少々だが改善がみられたことが挙げられる。

#### 3.1.2 内容

オリエンテーションは、前章で明らかにしたように大学図書館の基本的な使い方を知ってもらうため図書館を紹介する行事であり、それ以上でもそれ以下でもない。

「学生の大学図書館についての知識の欠如」という問題に対しては、大学図書館における基本的な知識をもたせることで解決をはかる。図書館を知ってもらうには「図書館ツアー」を中心においたものがよい。そして資料探索の基礎となるOPACについても簡単な実習を行う。さらに「小規模であること」からの問題に対して、「小さいが故の使い方」を説明する。

### 3.1.3 実施者

このオリエンテーションを実施するための担当図書館員は1名しか当てることができなかった。図書館員が全員かかわることができれば、それぞれが学生利用者と接触でき、一石二鳥で考えとしてはよいが、実際は日常業務が滞ってしまうため不可能である。そこで職員一名とアルバイトの大学院生2名の3人で行うこととなった。

また日数についても、あまり長期間担当者がかかわることはできない。従って、準備期間を含め実質的には一ヶ月程度とした。

### 3.1.4 申込み制

理想的には、毎年、全新生が参加するオリエンテーションが実施されるべきであろう。しかし、オリエンテーションが「図書館ツアー」中心で行われるとなると小規模大学図書館では、担当者の人数、あるいは、実施の日数が、最小限のものになるという問題から、申込み制にせざるを得ない。

もしもすべての条件が整い全員参加ができたとしても、申込み制にすべきである。参加を強制することで否定的な印象を学生がもつのは避けるべきである。

### 3.1.5 目標

このような条件をクリアした上で成功をおさめることが、オリエンテーションが重要な意味をもつことを明らかにする第一歩である。著者らはオリエンテーションの成功、すなわち、オリエンテーションによってより多くの学生に図書館を知ってもらうための目標を次の三つと考えた。

- (1) 大学図書館についての基本的な知識をもってもらおう (知ってもらう内容である)
- (2) 多くの人に参加してもらおう (多ければ多いほどよい)
- (3) 少数の担当で効果を上げる (小規模大学図書館の避けられない条件である)

## 3.2 方法

3.1.5で設定した目標に対し、どのような方法が有効となるか。

「大学図書館についての基本的な知識をもってもらおう」ための方法を考える。これはオリエンテーションの内容となる大学図書館の基本的知識を学生が知るための最良の手段をとらなければならない。また「多くの人に参加してもらおう」ための方法も考えなければなら

ない。なぜなら参加者が少なければオリエンテーションの目的を達することができない。さらにそうしたことを「少数の担当者で効果を上げる」必要がある。最小の人員で最大の効果と参加者を求められるのである。

### 3.2.1 大学図書館についての基本的な知識をもってもらうための方法について

このオリエンテーションは、「図書館ツアー」を中心に、OPACの簡単な実習、そしてそれを補助するための「パンフレット」による説明、という構成で実施した。この構成をつくったときの考え方についてここでは述べる。

#### A 本人に実際に体験してもらう

大学図書館の資料や設備を自分の目で確かめ、体験することは、学生に新たな施設の利用法発見をもたらし、利用意欲を高める。学校行事の一貫として行うオリエンテーションの場合には大教室でビデオやスライドなどを使う方法もある。しかし現場に行ってみてくる体験なしに行うのでは訴求力が弱い。もとより大学図書館についてあまり知らない学生が多いのである。できるだけ学生の印象に強く残る方法でなければならない。そこで、学生自身が施設や資料を自分の目で確かめ、使ってみるという方法を中心にオリエンテーションを構成する必要がある。従って、最適な実施場所は図書館である。

具体的には、全利用スペースを知ってもらうことと、OPAC使用法の説明を簡単に行うこと、の二本立てで、それを約一時間で終了させるようにした。

全利用スペースを知ってもらうには、全利用スペースを見て歩いてもらうのが一番良い。いわゆる「図書館ツアー」である。それぞれの場所で、ここはどこで、どういうための場所かを説明してゆく。新入学生にはこれまで接してきた学校図書館や公共図書館と違う大学図書館のイメージをもってもらい、利用目的の違いなどを理解してもらう。一つ一つ案内して見慣れたものにしてもらうのは単純かもしれないが、重要である。但し、いくら面白いツアーができたとしても、また、必要な説明項目が多いとしても、実施時間には注意しなければならない。長すぎるのは受け手にとって逆効果となることがある。

また、OPACについてはまずこれが何かを教えなければならない。それには実習が最も適切である。もちろんツアーと組み合わせるため、時間の制約があり、細かいところまでは説明できない。

#### B 「パンフレット」で補足する

オリエンテーションでは「パンフレット」を制作し、配布した。「パンフレット」は次

のような構成である。

- P. 1 : 愛知淑徳大学図書館について (愛知淑徳大学図書館とは…/蔵書の種類/開館時間/休・閉館日)
- P. 2 : 貸出と貸出規則について (貸出冊数・貸出期間・貸出更新/図書 of 配架と貸出/返却について/予約について/図書利用券/注意事項)
- P. 3 : レファレンス・サービスとは (レファレンス・サービス/では, 図書館に求める資料が無かったら, どうするか?/その他のサービス)
- P. 4 : 検索のときのキーボードの使い方
- P. 5~6 : OPACで資料を探す手順
- P. 7~9 : 基礎用語集
- P. 10 : 日本十進分類法=NDC 8版 of 分類表
- P. 11 : MAP

「パンフレット」の役割は, ツアー of 説明の手引, ツアー of 中で説明しきれない点 of 補足, 後から参加者が思い出す, といったことである。なかでもツアー of 説明しきれない点 of 補足が主な役割であるが, 「パンフレット」 of 全てについて説明することは時間的に不可能であった。そこで次の二点を強調して説明した。

- A レファレンスサービスとは何かについて
- B 資料の探し方 of 基礎 (資料 of 分類と配架/資料 of 検索)

#### A レファレンスサービスとは何かについて

公共図書館や学校図書館では前面に出ていないレファレンスサービスを強調したのは, 人的サービスは図書館でもあたりまえ, と理解してもらうためである。この中で小規模大学図書館 of 物理的限界についての説明を行った。そして限界を解消するために, 他機関との相互協力, 外部データベース of 利用, といったサービスで利用者 of 要求に応えるように努力していることを伝えた。

それは逆に図書館側にも対利用者直接サービス of 重要性を再確認させることにもなる。互いに前向きな向上心があれば図書館 of レファレンス機能を次第に充実させることができる。

#### B 資料の探し方 of 基礎 (資料 of 分類と配架/資料 of 検索)

図書 of 分類は資料 of 探索を行うための基本 of 知識である。学生利用者は, 図書館 of 資料がどのような順序で並んでいるか知らないものが多いことを図書館員は知るべきである。

手段さえ理解すれば、資料を探すことができることを学生に示すのである。つまり、図書館において資料を組織するためのNDCと、実際の配架にかかわる請求記号について理解してもらわなければならない。

さらに資料を検索するための目録にかんする知識が必要である。このオリエンテーションでは、OPACの実習をおこなったが、時間の制約から、細かいところまでは説明できない。そこで「パンフレット」で、OPACを使った正しい資料探索の方法の流れ、具体的には画面の流れを掴んでもらうことに力点をおいた解説をした。また、次回のOPAC講習会につなげるようにした。

### 3.2.2 なるべく多くの人に参加してもらうための方法について

すでに述べたように、参加者が少なければオリエンテーションを実施する意味もうすれ、目的を達成することはできない。その結果、学生利用者を多くすることにもならない。ここでは参加者を多くするためにとった方法について述べる。

#### A 参加しやすい条件を整える

通常、オリエンテーションは新入学生に対象を限定するのが常識的であるが、今までにオリエンテーションを実施していないので学部生や院生を含めた全学生を対象に、また、宣伝もかねて、教員・職員についても参加制限をしなかった。

そして日程は、いつでもやっていると感じさせるように、与えられた条件で最大の開催数を考えた。すべての希望者が参加できるように、可能な限り実施回数を増やし、日程を調整するのが建て前である。参加者が予定より多くなれば、日程を先へ延ばさなければならない。

そして、とにかく参加してもらうことを大前提にするならば、申し込み手続きをできるだけ簡単にしなければならない。申し込みは先着順、申し込みはすべて受け、一回の参加者が一名でも行う。図書館は全学生の申し込みがあってもそれを受ける態度を示すため、後に述べるように全学生への告知を徹底するとともに、申し込み手続きを簡単なものにしなければならない。学生に「知らなかった」「申し込みが面倒だった」という不参加の理由が後から出ないように方法を探らなければ図書館側の態度は伝わらない。

申し込みがしやすいようにPRのポスターにも申し込み用紙を貼り付けた。(このアイデアは楽器店などでバンドのメンバー募集の張り紙に使われているのを転用した。)

## B PRを徹底する

オリエンテーションの宣伝、つまり参加者募集は早く行った方がよい。宣伝は、配布印刷資料やポスターなどによる手段と、教職員へ協力を要請しPRしてもらう手段、の二つを考えなければならない。

既に述べたようにオリエンテーションは入学時期にあたる。同じ時期の入学ガイダンスの際に案内ができれば、最も早い時期に全体に告知できる。愛知淑徳大学図書館では、新入学生の学科ガイダンスでオリエンテーションの「案内」を全員に配布した。たくさんの書類（ほとんどがA4サイズ）の中で目立つようにB4サイズでオレンジ色の紙に刷った「案内」を作成した。「案内」は左側に図書館について、右側にオリエンテーションについて、右側下端の申込み用紙を切り取れば申込みできるようにした。この「案内」は在学生用にも同じものを作成し、はじめのガイダンスで全員に配布した。

ポスターは図書館内いたるところ、そして図書館外には認められる場所すべてと、大学院生室にも貼った。前述のように、ポスターにも申込み用紙を添付したほか、その後の申込み方法の改訂と最終週の追い込みのために貼り紙を加えた。

教員に対しては、ガイダンスや講義で参加を勧めてもらうように依頼した。

### 3.2.3 少数の担当者で効果を上げるための方法について

今後もオリエンテーションが必要であることを大学各方面に理解してもらうためには、結果を出さなければならない。最低限の人数で十分な結果を得るために、準備期間にとった方法が、マニュアルを作らなかったことである。なぜこのような方法をとったか、とらざるを得なかったのかについて、ここでは述べる。

マニュアルを作って覚える手順を踏む余裕がなかったのも事実だが、3人だけですべて計画し、実施する中ではマニュアルの必要性はうすい。考えながら、議論しながら「愛知淑徳大学図書館でのオリエンテーションのあり方」を決めてゆけばよいと考えた。

「図書館ツアー」の準備は、どういうルートで回るか、どこで立ち止まり何を言うかを決めることである。それはまず歩いてみるよりほかない。試しに一度歩いて原案を作成し、各自で検討、リハーサルを何度も行い、詳細が決まっていた。またOPACの実習についても同じで、説明者として教えるリハーサルを繰り返し行うことで、練習をした。

リハーサルは、1人が説明者役であとの2人が受講者（学生）役になり、直前の打合せ通りにやってみるのである。受講者役の人は、自分がオリエンテーションを受ける学生の立場から、わかりやすいか、話はおもしろいか、興味は続くかとか、そういう率直な意見を、例えば、つまらなければ「それは面白くない」と、話が冗長なら「その説明はくどい」とはっきり言うようにした。説明する側としても、自分の知っていることを、全部示すこ

とが相手にできるかが試される。リハーサルを重ねるにつれて修正され、次第によいものができあがった。

リハーサルの結果、実施する三人の間では最低限の必要事項を決めるにとどまり、あとは、それぞれのやり方で自由に説明することになった。

### 3.3 実施

愛知淑徳大学図書館では四月の第三週から第五週まで実施した。四月は日本の大学はたいてい導入期で、実質的な始動は五月というところが多い。オリエンテーションを四月の導入期に実施したのは、新入生が学生生活のリズムをつくる前に参加してもらう戦略である。学生は授業のない時間には、サークル活動やアルバイトなどで忙しい。そのペースができないうちにやろうと考えた。

また、担当者が三名で、一回のオリエンテーションで少なくとも二人は実施のために必要であった。そこで週に月火水の三日間、一日三回、各回二グループ実施のスケジュールを計画した。できれば毎日毎時間にしたかったが、担当者がベストの状態で臨むためにはこう設定せざるを得なかった。

新入生は授業が詰まっており、時間割の都合で申込みが集中した回もあった。そこで臨時に二回、予定と違う木・金曜日にも行った。又、五人以上のグループなら、予定にかかわらず希望の時間に随時行う方法を途中から採用した。

またオリエンテーションの評価を行なうために参加者全員にアンケートを実施した。このとき同時に野々山の調査が行なわれていたので、アンケートは彼女の準備したものをつかった。用紙はB4横サイズで、左半分はオリエンテーションの前に答えてもらい、これまでの学生の図書館利用歴や図書館についての用語の知識をたずねる質問である。右半分はオリエンテーションの後に答えてもらい、オリエンテーションの説明についての理解やオリエンテーションについての感想、今後の講習会への参加の意志についてたずねた。

### 3.4 評価

#### 3.4.1 大学図書館の基本的な知識をもってもらうための方法を評価する

「図書館ツアー」では、上級生には一部の利用者にしか使われていない施設や資料の利用法の紹介がよかったようだ。オリエンテーション後にそうした利用が増加した。例えば、個人用学習室は平成六年四月から十二月の使用回数が、前年比130%に増加した。

また問題もある。オリエンテーションは、大学図書館の利用法の初歩の段階を紹介するにすぎないことを強く認識しておかねばならない。アンケートでは、OPACやレファレンス、施設や資料の利用方法が理解できたと答えている。しかし理解は頭でわかっただけで、

実際に使えるかどうかという点は疑問である。(図8)

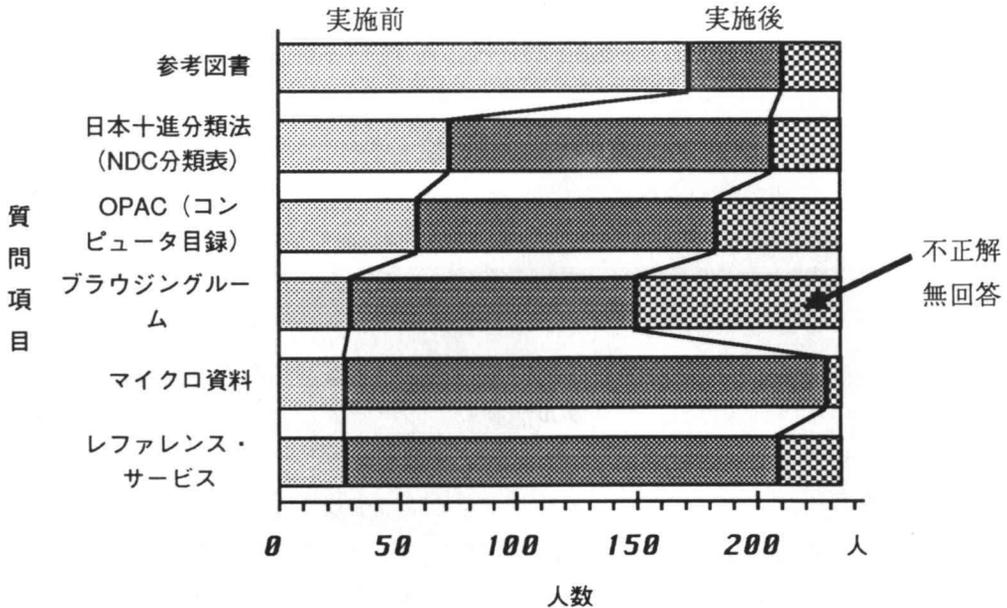


図8 オリエンテーション実施後の正解者の増加

OPACについては、オリエンテーション前では参加者の15%が知っていただけであったが、後には83%が「理解できた」と答えている。今回のオリエンテーションではOPACは資料を探すために必要不可欠のツールであることと画面の流れの理解を意図したのでこの回答数で成功だといえる。しかし「わからない」という答えには「キーボード操作がわからない」「もっと詳しく教えて欲しい」などがあり、一度では覚えられないことがわかる。これは参加者のコンピュータの利用能力にかかわらず「OPACが何をやる機械か」について理解したにすぎないことを示す。つまり83%の理解者は操作ができることとは関係ない。又、精度や再現率をあげる有効な検索方法についても説明していない。OPACを使いこなすにはさらに別の機会を設ける必要がある。

レファレンスという語の理解ができたかという質問には、オリエンテーション前にはそれぞれ17%だったのに対し、オリエンテーション後は89%の参加者が理解できたと答え、その回答もほぼ間違っていなかった。個人学習室がオリエンテーション後に利用を伸ばしているのと同様に、レファレンスデスクに多くの学生が質問に来るようになった。そうした学生利用者に対して図書館員が適切な回答や態度がとれなければ信頼を落としてしまう。学生利用者に対して示した仕事がきちんとできる体制を整える必要がある。

参加者のアンケートでは「図書館のどこに何があるかわかった」という回答を多く得ることができた。しかしアンケートの別の質問「理解できなかった項目は何か」では「資料の配架位置」と答える参加者が多くみられた。これはアンケートに答えてもらったのが見て歩いた直後なので「ああそう」とわかった気になっているだけで、「〇〇は××にある」

と正確な配架位置は理解できていないと解することができる。これから、一度ぐらいでは位置関係の把握がしにくいという建築構造上の問題が愛知淑徳大学図書館にあると解釈することもできる。館内のサインや配架場所の見直しのほか、根本的な配架場所の見直しも長期的には行う必要があると思われる。

### 3.4.2 マニュアルがない点を評価する

マニュアルをつくらず、リハーサルを重ねてつくっていったことについての長所と短所について述べる。

リハーサルの良い点は、図書館の業務全体についても見えてくることである。例えば雑誌架の説明をしようと思ったところで、サインの問題に気付いたりする。図書館を見て回することで、施設の見直すべき点が多く見つかった。

何度も繰り返しリハーサルを行ったのでシナリオなどを細かく考える必要はなく、流れの項目だけを記したメモ程度、最終的には何も見なくてもよくなっていたのである。実施期間の途中で発生した問題にも、柔軟に対処ができたという良い点もある。（例えば、人数が十名を越える場合はグループを半分に分けて行なうように二日目から変更した。）本番もリハーサルの延長と見ればよいだけである。さらにこの後、急のオリエンテーション依頼にも適切に対応できる人材の育成になった。

逆に、マニュアルを作らずにやる場合には、リハーサルで気付かなかったことは見過ごされてしまっている。担当者が説明する内容について無知なもの、相手の方が詳しく知っている場合には、それがそのままキビシイ現実として出ると予想される。今回はそうした事態は起こらなかった。

また、事前に説明する内容について打ち合わせておくことはできても、説明する人のその時間の体調（特に声の具合）によって、大きく出来不出来の差が出てしまう可能性がある。図9のとおり、回によって肯定的と否定的感想の割合がずいぶん違っている

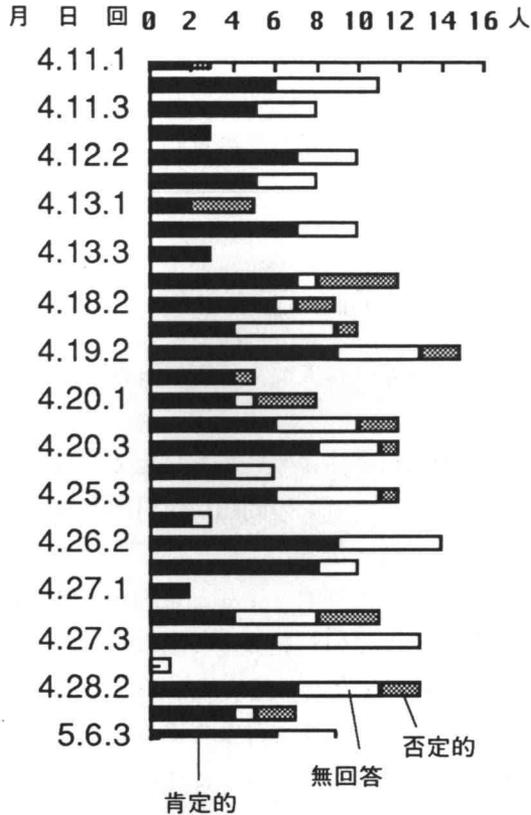


図9 実施回別の参加者感想の肯定的否定的の割合

3.4.3 参加者を多くするための方法を評価する

全学生を対象にした申込み制では、上級学年の学生の参加を期待していた。参加者数をしめた表8のとおり、上級生が案外参加している。そして、その感想でも肯定的なものが多い。(肯定的な感想が53人、否定的が8人、無回答が15人但し、二学年以上の学部学生) その結果から、今後とも対象を新入学生に限定する積極的な理由はないことがわかった。

表8 参加者数

	大学				大学院			
	1	2	3	4	1	2	聴講生	
国文	33	5	6	5	3	0	0	52
英文	5	2	6	0	1	0	1	16
図書館情報	79	4	16	2	2	1	0	104
コミュニケーション	42	9	21	0	0	0	0	72
	159	20	49	7	6	1	1	243
	235				8			

しかし全学年を対象にしたことで上級生の中には「知っていることばかりでつまらなかった」、一年生には「上級生を対象にやらないで欲しい」といった意見もあった。学科別にも興味の対象が違い、たとえ導入部のオリエンテーションといえども学科別学年別にスケジュールを組むバラエティが可能ならば、こうした参加者の意見に応えられるかもしれない。

また申込手続きを簡単にするための、ポスターに申込み用紙を添付したアイデアは成功し、ねらい通り学生の申込みのほとんどはこの申込み用紙が使われた。ガイダンス時に配布した「案内」の申込み用紙はほとんど使われなかった。この結果から、ポスターをみてその場ですぐに切り取って申し込めるのがよかったのだといえる。

教員にPRを依頼したことについては、表8のとおり、京都産業大学の例(10)と同じで、教員の呼びかけは大きな効果を生むことが確かめられた。教員の協力があった学科は参加者が多く、そうでない学科は少ない、という関係を見ることができる。そして、この差が極端に現われている。

また、実施時期は、新入学生の生活のペースができないうちに、ということで四月に実施したが、問題点はある。四月のあわただしい入学時期の中で印象が薄かったり、うまく理解されないかもしれないかもしれない。しかし五月、六月と時間が経過するにつれて、参加者が少なくなる可能性は高くなるのではないだろうか。

### 3.4.4 全般についての評価

参加者全員に対して行ったアンケートの中の「オリエンテーションについての感想」を分類すると、60%の参加者が肯定的な感想を書いている。(図10) 例えば「参加して良かった」「知らないことがわかった」といったものである。自由回答のこうした欄に無回答がこれほど少ないのは、やはりオリエンテーションにかんして学生が良い印象をもったという証拠である。それはまた「次回の講習会の参加を希望する」にも70%の人が参加したいと答えている結果からもわかる。(図11)

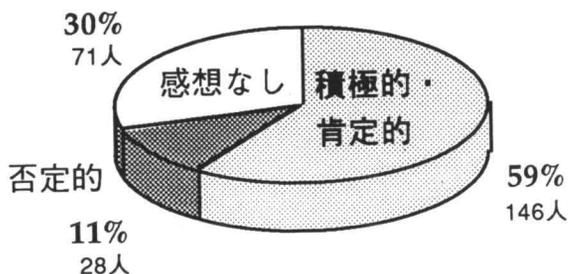


図10 図書館について、またオリエンテーションについて、自由に感想を書いて下さい

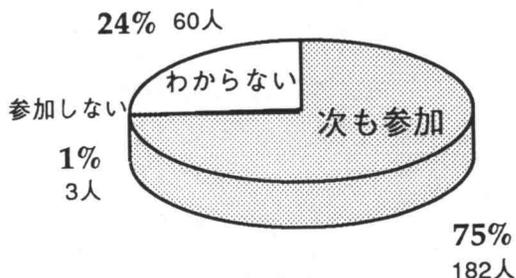


図11 今後の講習会に参加したいと思いますか

これらから平成六年に愛知淑徳大学図書館で行われたオリエンテーションは部分的には問題があったが、全般的には参加者に好印象を与えることができたことから高い評価を与えることができる。

#### 4. 考察

オリエンテーションを実施することで、小規模図書館の問題の一つ、利用者の少なさを解消できるのだろうか。

2章で明らかにしたように、学生が図書館を利用しない理由は、大きく以下の二つにまとめることができる。

(1) 小規模であること

(2) 学生の大学図書館についての知識の欠如

このうち(1)は小規模図書館の根本にかかわる問題であり、その解決は容易ではない。(2)については解決可能な問題である。そこで学生の大学図書館についての知識、特に基本的な知識の欠如をとりあげ、これを中心に考えることにした。

愛知淑徳大学図書館で行われたオリエンテーションでは、これらの理由を解決するための方法を考え実施した。

図書館の基本的な使い方を知ってもらうために、「図書館ツアー」を中心にしたオリエンテーションを実施し、それだけで不十分な点は「パンフレット」で説明した。資料探索方法についてはOPACの簡単な実習と、「パンフレット」で再度OPACを使ったときの画面の流れ、レファレンス、相互協力についての解説を行った。

3.4.1でみた通り、オリエンテーション参加者が図書館の基本的な知識について理解できたことは明らかである。その後、参加した学生が適切な使い方ができているかどうかは明らかではない。しかし、オリエンテーションが学生の基本的な使い方の理解に大きく貢献し、学生の利用を多くすることになると考えられる。それは次の三点から導きだすことができる。

(1) 参加学生は、基本的な使い方を理解した

(2) 参加学生は、非参加学生に使い方を教えることができる

(3) 参加学生は、図書館利用の意欲が増している

このうち(1)については3.4.1で、(2)については2.3.1のCから明らかである。

また(3)については、アンケートの自由回答欄の中で33人(参加者の13.5%)が「利用意欲がでた」という直接的な内容の答えが出ている。

以上の点からオリエンテーションが学生に大学図書館の基本的な知識を与える、基本的な知識の欠如を解決するとともに、利用を多くすることにつながるということが明らかになった。

## 5. おわりに

学生が大学図書館を利用しない問題にはさまざまな理由を考えることができる。この論文では、学生の大学図書館の基本的な知識の欠如のみを問題にした。そしてオリエンテーションの有効性は端的に言えば次のようになる。図書館を使う動機をもっているにもかかわらず、無知であることで使わなかった学生をなくすことは可能である、ということである。誤解のないように付け加えれば、学生は必ず図書館を利用しなければならないと言っているのではない。著者らの基本的態度は、図書館について十分に知った上で、利用する・しないは学生自身の判断に任す、ということである。

大学などの研究機関で生産される論文の増大は天文学的量である。図書館の機械化は図書館利用教育なしには図書館の利用ができないといった現状になってきている。しかも、情報入手は図書館以外でも可能になり、使いにくい図書館を利用する学生はますます減ってしまう。図書館の業務効率化のために行った機械化が災いし、利用者を減らしたら、他情報機関とのネットワークによって拡大するはずのサービスも無用の長物になってしまう。図書館はその存在を学生に認識させ、図書館の有効な利用法を教育する必要がある。

オリエンテーションはその利用教育の最初の一步であり、利用者が図書館に興味を持つかそうでないかの判断材料になる。図書館にとっては、その存在をPRするよい機会である。そのオリエンテーションの重要性に気づくべきであり、もっと力を入れるべきではなかろうか。

本論は平成六年四月に実施した愛知淑徳大学図書館企画のオリエンテーションの記録とまとめが発展したものである。本論には直接、筆をとってもらわなかったが、オリエンテーションとともに実施した渡辺智山君（愛知淑徳大学大学院博士後期課程）には、本当に良い仕事をしてもらった。改めて感謝を表したい。また英文抄録は、鹿島みづきさんの協力なしにはこれほどすばらしいものにはならなかった。彼女にも心よりの敬意と感謝をここで述べておきたい。さらに宮崎幹子さん（愛知淑徳大学大学院博士前期課程）の協力にも感謝したい。最後に、オリエンテーションは図書館長以下、図書館職員全員の理解と励ましがなければそもそも実施すらできなかった。愛知淑徳大学図書館のスタッフ全員にも謝意を表しておきたい。

〈参考文献〉

- 1) 広辞苑. 第四版. 岩波書店, 1991, 2858p.
- 2) JLA利用教育委員会. 名前・なまえ・ナマエ(続・利用者教育ってなに?): 図書館利用教育用語設定への提案. 図書館雑誌. Vol.88, No.11, p.854-857(1994)
- 3) ALA図書館情報学辞典. 丸善, 1988, 328p.
- 4) 長澤雅男; 小田光宏. 利用者サービスと利用者教育. 雄山閣, 1991, 235p.
- 5) 中村千佳子. 愛知淑徳大学における学生ニーズと図書館利用調査. 愛知淑徳大学文学部図書館情報学科平成元年度卒業論文, 1989, 28p.
- 6) 足立明愛. 大学生を対象とした図書館利用者教育講座: 愛知淑徳大学図書館情報学科 1. 2年生用試作案. 愛知淑徳大学文学部図書館情報学科平成三年度卒業論文, 1991, 35p.
- 7) 高野真由美. 愛知淑徳大学図書館における利用教育の必要性. 愛知淑徳大学文学部図書館情報学科平成三年度卒業論文, 1991, 40p.
- 8) 野々山幸代. 大学図書館利用案内の要件: 愛知淑徳大学図書館を例として. 愛知淑徳大学文学部図書館情報学科平成六年度卒業論文, 1994, 39p.
- 9) 平成5年度大学図書館実態調査結果報告. 文部省学術国際局学術情報課. 1994, p.52.
- 10) 日本図書館学会研究委員会. 図書館における利用者教育. 東京, 日外アソシエーツ, 1994, 248p.