



利用者教育と病院図書館

今田（伊藤）敬子

I. はじめに

私は国立がんセンター、日本医薬情報センター、東南アジア医療情報センター等の後、日本看護協会へと転職経験があり、多くの利用対象者と接してきたことが、利用者教育全般との執筆依頼に結びついたのかもしれない。

ボランティアで学校図書館を手伝った時、教員・母親・子どもが各々考える図書館への期待の違いと、司書が行う図書館業務との差を感じた。何より利用者の子供が興味を持って利用できる図書館を創ることに意味があり、利用者不在では図書館にならない。この原点を司書はつい忘れがちである。

病院図書館の機能評価項目は管理的側面に焦点があたり、利用へのサービスを構築する司書にはあまり注目されていない¹⁾。

利用者教育は、司書と利用者との関係であり、特に司書に注目して考えてみたい。

II. 利用者教育と利用教育

本稿の執筆依頼には利用者教育と利用教育が併記されていた。利用者教育、利用教育、利用指導などの多くの語がある。

図書館情報学ハンドブック²⁾では、図書館利用教育は利用サービスの一項目で、主として教育機関における能動的組織的活動として位置づけ、情報提供機能とは異なるものと捉えている。

また参考調査サービスの中で利用者援助 (aid to readers) が reference work となったと紹介している。

図書館情報学ハンドブック第2版³⁾では利用者援助が、レファレンスサービスの項目で、図書館利用教育、利用者ガイダンスは情報リテラシーの項目で解説されている。

日本では情報リテラシーは図書館情報学より、社会学や教育学分野などで、マスコミも含めたメディア全体に対し使われ、図書館利用者教育より社会的に認知された語である。利用者教育より幅広い意味で情報リテラシーの語を図書館情報学分野でも使うようになったのは最近である。情報リテラシーの定義は野末⁴⁾が情報検索教育の論中で紹介している。

医学図書館界では宍道⁵⁾の文献がよく知られており利用者教育の語が定着している。

私は、利用者教育は利用者に対しての教育で、自ずと利用者の属性により異なる教育が想定され、利用教育は図書館側が図書館や資料の利用方法を教えることという印象を持つ。本来図書館は社会教育機関で、図書館法は、社会教育法のもとにある。ところが図書館は自ら教育機関という役割を認識し主張してこなかった。その結果本の置き場があれば、無人でも図書室とされてきたのではないか？

私は司書にとって利用者教育はレファレンスサービスの中の一形態であると考えている。

III. レファレンスサービス

レファレンスサービスとは、司書が図書館の

いまだ (いとう) たかこ:

日本看護協会看護教育・研究センター図書館
imada@kiyose.nurse.or.jp

利用者と資料の仲介役を行うことである。

Routhstein⁶⁾は、質問に対する回答として情報提供を行う情報サービスと、図書館と情報資源の利用について、情報がいかに組織され、司書がいかに支援できるか教える利用指導と、利用者が各自の主題に関する適切な資料の選択と識別を行えるように指導、支援するガイダンスの3つに整理している。

レファレンスサービスを、Boppら⁷⁾の示す項目順に見直してみた。

1. 情報サービス

情報提供は、電子媒体の検索も増加しているものの、やはり印刷物の有効性に依拠している。参考資料の評価、選択、維持は利用者ニーズに合致させる必要があり、蔵書構築とサービスは深く関係する。

- (1) 即答質問：僅かな参考資料や司書の知識で即答できる質問で、事実情報が多い。
- (2) 書誌情報確認：確認方法は、書誌マニュアル検索から、電子索引（オンライン、CD-ROM）検索や書誌ユーティリティに発展してきた。
- (3) 図書館間相互貸借：相互貸借に依存して、自館の蔵書構築をおろそかにしてはいけない。通信手段は郵送、FAXや電子メールなどによる個別対応から書誌ユーティリティへと移行しつつある。日本では複写物送付は郵送以外は法的に未だ認められていない。法的課題改善に取り組む必要がある。
- (4) レフェラルサービス：案内紹介サービスで、自館にない情報資源の知識と、幅広い好奇心や人脈が役に立つ。
- (5) 調査質問：参考資料の知識の他、レファレンスインタビュー（面接）が重要な鍵となる。
- (6) SDIサービス：利用者の関心分野の最新情報を現在進行形で選択提供する。利用者ニーズを引き出し、関心領域資料の情報を知らせたり、目次サービスへと発展させる。
- (7) データベース検索：代行検索でなく、利用

者自身で検索するようになった現在、司書はより精度の高い検索へのアドバイスや、関連領域データベースの存在や検索方法の紹介の他、マニュアル検索の支援が期待される。

- (8) 情報の商業化：情報が利益を産み出す時代になり、過渡期に代行検索のサーチャーという職業も産まれたが、インターネット上に無料データベースが増加し、代行検索は減少した。図書館が情報の唯一の保管者だった時代と異なり、利用者は図書館依存から解放され、図書館に来なくて済む機会が増加している。

2. インストラクション

図書館をいかに効率的に利用するかとか、情報を突き止め評価して、利用する戦略を提案したり、印刷物、電子媒体の特定の情報資源の使い方を教える。利用者へのレファレンスそのものである個別利用指導と、効率的に多数の利用者に支援するグループ利用指導の図書館ツアー、オリエンテーションがある。

3. ガイダンス

- (1) 読書相談：利用者に応じた本の選択援助。
- (2) 読書療法：1951年イリノイ大プロジェクトから始まった情緒的、肉体的な癒しの過程で読書指導を通して性格形成や、症状の緩和などの援助をすること。医者、病院司書が、情緒や態度に問題のある精神患者などに自己理解や態度変容のために行う臨床読書療法の他、学校図書館等の自己認識、人間的成長、発達援助を達成目標とする発達読書療法がある。

上月⁸⁾が、病院図書室への要望として、利用者に患者も加える提言と共に、読書療法の可能性を論じている。山室⁹⁾の先駆的患者図書サービスは実施されているが、今後の検討課題と受けとめたい。

- (3) レポート指導：学生に課題に適した図書館資料、検索戦略、図書館利用法を指導することだが、日本ではあまり行われていない。学生に図書館の有用性を認識させることも、次世代の知識活動には重要であろう。

(4) 研究支援とコンサルテーション：開発に力を入れる製薬企業など、研究支援に情報部門の担う役割も大きい。

IV. 司書に期待される役割

1. 司書は必要か？

教育は必ず人間が介在しなければ行えない。コンピュータ利用教育も、インターネット利用の遠隔授業プログラムも、カリキュラムや教材は教師が存在せずに、コンピュータが自動形成しているのではない。日本ではどうも短絡的思考があり、特に本質を知らない管理者にその傾向が多い。

図書館界は司書という専門家がいなければ図書館とは言えないという主張をしてきたのだろうか？ 看護界では准看護婦という補助者養成に反対してきたが、図書館界は、戦後臨時措置の司書補養成を図書館界自ら続け、専門職であることを放棄してきた。司書資格があっても図書館に勤務できない一方、無資格で希望しない者が図書館に回される。専門職としての実績やプライドが持てず、教育なんてと引き下がってはいないだろうか？

病院機能評価では「専任の図書室実務の管理責任者」は司書と限定していない。図書室には司書を配置すべきことを病院経営・管理者に理解してもらわなければならない。

2. 司書に必要な能力

利用者への援助、情報提供、指導には、膨大な時間、労力、技術、想像力、予算、人的資源が必要であるにも関わらず、融通の効かない貧弱なシステム、不十分な資料管理、気乗りしない管理者、不足した資料、技術の変化、不安定な専門性など多くの隘路がある。

私が司書に最も必要と考えるのは知的好奇心である。物事に何だろう、なぜだろうと思わない者には司書はつとまらない。柔軟性、決断力などの他、20年前はさまざまな言語の読解力や件名標目表や幅広い参考資料の知識要素が必要とされたが、最近ではコンピュータデータベース

が駆使できることが重要視される。

利用者が明確に概念化できないような必要情報が何か、本質を確認できるようなコミュニケーション能力は特に重要である。

利用教育実施には、特定主題の教育目標や適切な指導方法を選択する能力、評価技術の知識、教育能力、メディア指導技術が必要とされる。企画や管理面からは、ニーズアセスメント、方針と立案、予算と人員獲得、スタッフの訓練と評価を実施できる能力が求められる。潜在利用対象を教育することによる図書館サービスの変化を予測し、親機関や利用対象への広報活動に反映したり、教育が利用者の利益になっているか、観察、調査などにより文献で提示することも有効である。

3. 蔵書構築

図書館の創設経験から、レファレンスサービスと蔵書構築が、図書館の性格やイメージを形作り、その戦略を立てるのが司書の役割と考えてきた。戦略の基本は図書館利用者は誰か、どのような情報を求めている集団かをアセスメントすることである。利用者の期待は多様で、希望に合わせ個別に資料購入しては、内容に重複や欠落がおき、全体として一定の知識・情報が得られる構成にはならない。ニーズ全てを満たせなくても最も効果的で先見性のある資料選択をする判断力が重要である。

文献データベース検索はエンドユーザーサーチが主流だが、殆ど一次資料入手と連動していない。このような時代に図書館に求められるのは一次資料の確保と提供である。コピー入手可能な資料は購入しない図書館もあるが、究極的には全ての図書館が所蔵しないことに繋がりがどこにもオリジナルがない事態を招き、資料費削減の影響で日本国内から一次資料が消えつつある¹⁰⁾。これからの時代の図書館でこそ一次資料保存が重要で、知的財産の継承という役割を担っていることを意識し、認識すべきである。

4. インタビュー能力

利用者の課題を明確にするためにインタビュ

ーは欠かせない。網羅的、速報性、文献タイプ特定、資料の言語指定、資料の発行国・地域指定、探索費用限度、継続探索するか、いつまでに必要かなど、定量的、形式的質問項目が基本である。

何の為にという目的や探索の枠組み、どの程度の専門性を求めるかなど、検索の質で、何より重要なのが主題の明確化である。そのためには、主題知識も必要となる。

5. 司書の研鑽

利用教育に必要な主題知識と、インタビュー能力、教育技法など専門技能は図書館の実地訓練や個人々の参加する講習や会議などの継続教育の機会に高めることが求められる。

V. 利用者教育計画

利用者教育はまずニーズをアセスメントし、教育計画を立案する。図書室への期待や、地域の情報資源との関連、病院の背景・状況などや組織の哲学・目標、利用者の内訳（対象、背景、数）などの図書室外部の要素と、資源配分の優先度、スタッフの能力、財源、場所、機器の確保の程度など組織運営と適応能力など図書室側の要素が評価対象となる。

病院図書室は医師、看護職など多職種が利用対象であり、多様なニーズに対応する必要がある。日本の医療は、研究成果ばかり注目してきた。Evidenced Based Medicine の提唱は、医療の本質の見直しともいえよう。日本人症例を扱った日本語文献がまず必要であろう。また図書資料に限らず、カルテも含めた症例報告や、治療効果確認などの具体的な臨床情報が必要である。図書室と診療録管理は重なる情報内容を扱っており、電子カルテやカルテ開示も含めカルテ情報活用を立案し、例えば医学文献と共通に疾病や治療法などで検索できるような管理を試みることも重要課題であろう。

看護婦は学生時代、図書室に司書がいなかった場合も多く、図書室の使い方や司書は何を支援できるかを説明する必要も時にはある。一方

看護研究がノルマ化しており、資料も時間も無くとも研究という風潮がある。また看護系大学院は図書館学専攻より多い。俗に言うピンからキリまでのニーズが看護職にはある。日本看護協会図書館にくる会員は、初めから諦めて所属図書室に足を運んでいないか、本当に必要な日本語看護文献でなく、医学文献を紹介され役に立たないと感じている。図書室に足を向けさせ、図書室や司書が活用できることを実感させなければならない。

医薬分業で病院内調剤は減少傾向にあり、薬剤師も服薬指導など直接患者と接する機会が増えてくる。従来把握してきた医薬品情報や、副作用情報以外の広範な資料が必要となってくる。医薬品関係情報は別扱いの場合もあろうが、司書が病院全体での資料や情報活用に、部門を超え調整していく役割もあろう。医療制度の変化で、経営管理に携わる職員も情報収集が必要となってきている。

指導方法は学習者グループの構成、設備、指導者の技能、学習効果を考慮して選択する。対象が医療専門職である場合、主題知識よりオリエンテーションとか、情報技術の提供指導が多くなるだろう。講師が指導する方法は、短時間に概観や紹介が可能であるが、学習者は受け身である。学習者の積極性が期待できるのは、学習側の自主的なプログラムである。

紙数が不足し、私自身が行ってきた看護文献の検索と活用の利用者教育は紹介できない。しかし、看護職は熱心で努力家が多く、利用者教育の対象としては大変やりがいのある集団である点を強調して稿を終えたい。

参考文献

- 1) 会誌編集部：アンケートを実施して。病院図書室。1999; 19 (3): 126-130.
- 2) 図書館情報学ハンドブック編集委員会。図書館情報学ハンドブック。東京：丸善；1988. p. 1332.
- 3) 図書館情報学ハンドブック編集委員会。図

- 書館情報学ハンドブック. 第2版. 東京 : 丸善 ; 1999. p. 1145.
- 4) 野末俊比古. 情報検索 (データベース) 教育の意義と展開 ; 図書館における利用者教育を中心に, 論集・図書館情報学研究の歩み19集. 情報検索の理論と実際. 東京 : 日外アソシエーツ ; 1999. p. 126-153.
- 5) 宍道勉 : 図書館の利用者教育 ; 思想と展望, 医学図書館 1979 ; 26 (4) : 126-133.
- 6) Routhstein, Smauel : Reference Service : The New Dimension in Librarianship, College & Research Libraries ; 1961. 22 : 12-13.
- 7) Bopp, ichard E. & Smith, Linda C. : Reference and Information Services ; an Introduction. 2ed. Englewood (Colorado). Libraries Unlimited, Inc. ; 1995. xxiv, p. 626.
- 8) 上月英樹 : 病院図書室と読書療法について ; 図書館を使う (図書館・情報メディア双書, 東京 : 勉誠出版 ; 1999. p. 154-170.
- 9) 山室真知子 : 患者さんと医学・医療情報 ; その提供の可能性を考える. 病院図書室. 1996 ; 16 (2) : p. 57-60.
- 10) 城山泰彦 : 国内の医学図書館で絶滅のおそれのある医学雑誌 ; 医学雑誌 Red Data 1999年版. 医学図書館 : 1999 ; 46 (4) : p. 405-413.