



Title	情報リテラシー教育はレファレンス・ワークをどのようにその一構成部分とするか：看護系院生・学生等を対象とした大阪大学生命科学図書館の経験から
Author(s)	諏訪, 敏幸
Citation	大学図書館研究. 2006, 78, p. 65-75
Version Type	VoR
URL	<a href="https://hdl.handle.net/11094/3369">https://hdl.handle.net/11094/3369</a>
rights	
Note	

*The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

# 情報リテラシー教育はレファレンス・ワークを どのようにその一構成部分とするか

—看護系院生・学生等を対象とした大阪大学生命科学図書館の経験から—

諏訪 敏幸

抄録：本稿では情報リテラシー教育のあり方、特に教室での一斉教育とレファレンス場面での日常的な個別対応における教育との関連および結合について考える。そのため大阪大学生命科学図書館における8年余の看護系学生・院生・教職員に対する両形態の教育活動を報告・分析し、考察する。その結果両者は補い合い、相互にその基盤を提供し、強化し合う関係にあることを確認し、さらに、教育活動が図書館の専門性に立脚した生命力あるものとなるために個別対応の充実が不可欠であることを主張する。

キーワード：情報リテラシー教育、利用者教育、レファレンス・ワーク、授業、個別教育、看護系分野、大学院生教育、データベース検索法

## 1. はじめに

本稿では、情報リテラシー教育のあり方をめぐり、特に教室での授業と図書館での日常的な対面的サービスにおける教育との関連および結合について考える。このため、大阪大学附属図書館生命科学分館（以下「生命科学図書館」）における看護系院生・学部生・現職者を対象とした経験を中心に、報告し、検討する。期間は看護系大学院が大阪大学に創設された1998年から現在まで8年余りを対象とする。

本稿において、「bibliographic instruction (BIと略す)」「利用(者)教育」「情報リテラシー教育」の区別には重きを置かない。「教育」と「指導」も同様である。本稿では、ある対象者集団全体に対する一斉教育と、個々人を対象とした個別教育に教育形態を区別して検討する。図書館での実践における両者の結合が本稿の主題である。前者には授業、講習会、オリエンテーション、ガイダンス等が含まれる。印刷物やウェブでの公衆向け広報・案内・講座等も便宜上ここに含める。後者は個別対象者への講習・相談・指導・案内等である。

なお、本稿における事実認識と意見は筆者の個人的なものである。公式見解ではないのはもちろん、関係者が同意見であることをも保証しない。

## 2. 文献検討

### 2.1. レファレンスでの教育と授業形式の教育

レファレンス・サービスが教育機能を持つこと、もしくはそれ自体が図書館の教育機能の一部であるという見方は、国内外を問わず多くの論者に共有されている<sup>1)</sup>。しかしレファレンス・サービスに関する国内文献の多くは概括的な言及にとどまり、教育活動全般の中でレファレンス・サービスが果たす役

割や、その教育的機能の内実に関する正面からの議論は乏しい。毛利はレファレンス・サービスに内在する指導性を分析し、そこでの教育的配慮のあり方について詳細に考察した<sup>2)</sup>。内藤は一斉教育に対しレファレンス場面での指導を「具体的な課題」で「利用者と一緒に問題解決する過程」としている<sup>3)</sup>。

戦後日本の大学図書館では多様な形態の利用教育が見られたが、その中で授業が徐々に重要な地位を占めるようになった<sup>4)</sup>。ここ十年余りの文献は、授業一色に近い。「日本の図書館1987」付帯調査<sup>5)</sup>以来、多くの実態調査・事例報告・理論研究・レビューが個別教育を除外し、もっぱら授業等の一斉教育のみを「利用指導」の範疇に含めてきた。

野末は、もともと図書館はレファレンス・サービスの一環として「随時」「個別」「案内」な指導をおこなってきたが、米国では1960～1970年代、日本でも1980年代に、「計画的」「集团的」「教育的」な利用教育をレファレンス・サービスとは別個の業務・別個の概念として捉えるようになったとまとめている<sup>6)</sup>。国内文献の状況はこの流れでよく説明される。しかし、そのような利用者教育に対して、レファレンス・サービスにおける教育がどう位置づけられるかという問題は残る。これについては個別教育の歴史的な性格も含めて終章で検討する。

日本の大学図書館における個別教育から一斉教育への移行は、潜在的利用者への対応と効率への要求が実際的な推進力になったように見える。宍道は利用者教育の4形態が利用者の情報行動の変容に及ぼす効果を比較対照した結果、「個別指導」「講義」に高い効果を認めつつ、「講義」は潜在的利用者をも対象とし得るとしてその可能性を探っている<sup>7)</sup>。梁瀬はレファレンス・サービスの中での利用指導は

一部の顕在的利用者にしか対応し得ないと限界を指摘し、一斉教育による対応を提案している<sup>8)</sup>。

## 2.2. 両者の関係

両者の関連や全体的組み立てについて報告・分析した国内文献は乏しい。畠山はレファレンスサービス・センターがニーズ把握など館員と利用者とのパイプ役として機能することを報告している<sup>9)</sup>。

この問題に触れた1980年代以降の英米文献として特に目を惹くのがThe reference librarian, no. 10, 1984(単行本タイトル: "Library instruction and reference service")に掲載された一連の文献である。この中でReichel<sup>10)</sup>が彼女の他の論考と同じくBIとレファレンスの分離分担論を主張するのに対し、Vincent<sup>11)</sup>, Budd<sup>12)</sup>, Pastine<sup>13)</sup>らは両者の目標の共有や実践的関連性を強調して非分離的ないし相互連携的な共生論・共存論を展開している。Colemanは、一斉教育と個別対応それぞれの長短を論じた上で、教育に当たる図書館員はレファレンス・デスクで利用者のニーズを感じるべきであり、レファレンスは「教育か情報か」ではないと主張する<sup>14)</sup>。Fraleyの序文は、利用者教育を重視する者と利用者教育を独立した機能として認めない者との間で問題の捉え方が相違すると指摘している<sup>15)</sup>。

## 3. 対象と環境

### 3.1. 大阪大学および大阪大学生命科学図書館

大阪大学は2つのメインキャンパス、15の大学院研究科(10学部)を持つ研究重点型<sup>16)</sup>の大規模総合大学である。生命科学図書館は吹田キャンパスにあり、医学・生命科学系を中心とする5研究科(4学部)・2附属病院・2研究所の大学院生・学部3回生以上・教員と、学内外の医療関係者を主なサービス対象とする。看護系の教員・学生・院生は、医学部保健学科(大学院医学系研究科保健学専攻—以下大学院を含めて単に「保健学科」)に所属する。

### 3.2. レファレンス・カウンターの環境と業務

レファレンス・カウンターは図書館1階奥にあり、常時1~2名がいる。これとは別に、館内利用・貸出などを分担するメイン・カウンターが同じ1階の入り口近くにある。レファレンス・カウンターが担当する主な対面的サービスは次の3つである。

- 1) 検索・資料探しなどの相談
- 2) 質問に対する調査・回答
- 3) ILL申し込み受付

相談業務は1998年以降の取り組みの中でかつて

の代行検索をも吸収し、急速に増加してきた。

質問は、オンライン・ジャーナルの利用方法、所蔵照会など、比較的単純な内容のものが多い。

ILL<sup>17)</sup>の依頼処理・到着処理は多分に事務的だが、申し込み受付は相談・質問の性格をも併せ持つ。

これら3業務は互いに密接に関連している。

## 3.3. 看護学という分野

看護系分野<sup>18)</sup>の研究対象は医療・健康関連領域だが、方法的には社会科学、特に心理学の影響が強い。そのため文献検索や資料探しには境界領域特有の難しさがある。また大阪大学における歴史の新しさから資料の蓄積が乏しい上に、その社会科学的性格から学術雑誌の拡散傾向が強く、ILLへの依存度が高い。総じて前節で述べた3つのサービスが大いに貢献し得る分野である。

職業経験のある院生や社会人院生が多いことも看護系の特徴である。また、看護職は職業の中に学習・研究を取り入れることに比較的成功した分野の一つであり、就職をめざす学部生にとって大学での研究活動の経験は卒業後も役立つと期待される。

## 4. 基本となった考え方

### 4.1. 目的・組み立て・形態についての考え方

利用者教育には2つの目的が内在する。第1は在学中の学習・研究手段の獲得、第2はより一般的に研究者・職業人として知的資源を利用していくのに必要と考えられる知識の習得である。後者は広い意味で大学の教育目的そのものの一部分である。

学部低学年まではこれらがさほど明確に分離せず、前者を身に付ける中で後者にも触れるという組み立てが考えられる。しかし研究活動ではこれらは分離し、後者の重要性が高まる。と同時に、その関心もすぐれて個別的で多様となる。生命科学図書館は学部新生の利用者層を持たない図書館であり、利用者の中心は院生、次いで4回生・研究者である。生命科学図書館に求められるのは、個別性の高い要求への対応であり、教育活動もその延長線上にある。ここを出発点に、それを普遍化してより一般的な知識—後者の目的—に到達するという組み立てを基本に考えなければならない。教育形態も個別的な対応が重要となる。他方、一斉教育の場合はこれを補うものとして、前者についての基礎知識を与えるとともに、後者の問題に原理的に取り組み、共通の基盤となる知識の形成を目指すべきだと考えられる。

### 4.2. 内容の選別基準

先述の2つの目的の違いは、教育内容の選択基準

にも関係する。前者は、教える側に主な選択基準がある。図書館が提供するサービスを知ってもらうことが目的であり、提供する側として「知ってほしい」ことが、利用者の知るべきことである。これに対し後者は教わる側のニーズが主な選択基準となる。この場合のニーズとは顕在的なものばかりでなくむしろ潜在的なニーズが重要である。自分にどんな知識が欠けているのかを利用者が自覚しているなら、誰が教えなくても利用者自ら調べれば済む。図書館の仕事は利用者の手の届くところに情報を置き、質問があれば答えることである。むしろどんな知識が欠落しているか自覚していない部分こそ教育が必要とされる。ここでは利用者の関心に正確に答えつつ、しかもその先にあるより普遍的なものを教育内容としなければならない。したがって教育内容は以下の3条件が満たされなければならない。

- 1) 知ることが利用者の利益になる。
- 2) 利用者が知らない・自分ではわからない。
- 3) 図書館員と利用者の間に知識水準の差がある。

他方、これらの条件を満たさない情報を排除することにも十分に意を払う。つまり、利用者にとって価値がない・重要性の低い問題、既知またはことさら聞かなくてもわかる情報、および図書館員と利用者との間に特段の情報差がないものである。厳しい価値評価もせず漫然と情報を並べ立てるのは、より重要な問題への注意を減じ、双方の時間を無駄にし、利用者の信頼を損うことになる。

これらを可能にするには、利用者を知り、要求と背景を把握すること、共感を持つこと、利用者とは水準の違う知識を備えること、以上が必須である。

#### 4.3. 何を教えるか

生命科学図書館での利用者教育の中心テーマはデータベースによる書誌検索である。ここにも同じ2層の問題がある。顕在的な要求は、大学で使えるリソースの種類や操作法などの知識の獲得である。この要求に応えることは図書館の責務である。

しかし解決すべき問題はその先にある。それは未教育の学生を観察するとよくわかる。かれらの多くにとって、キーワードによる一発検索の繰り返しが「検索」のほぼすべてである。結果の上位1～2ページの中で目についたものを拾えば目的は達せられ、画面のどこかをクリックすれば最終目標である一とかれらが考える一フルテキストに行き着く。この経路を短縮し効率的に終えるのがかれらにとっての「良い検索法」である。ここにはWebのサーチエンジンの探索経験の影響<sup>19)</sup>が顕著に現われている。

ここには3つの問題がある。第1に「検索」という作業を通じて自分が何をしているかを自覚していない。第2にしたがって目標・方法論・戦略の発想がなく、主題検索などの手法も視野にない。第3にその結果目に付いた幾つかの文献だけが手元に残り他の有益な情報はすべて捨てている。

このような文献発見型—ブラックボックス型の検索は断片的な情報入手には有効であり、PubMedの設計がそうであるように、実務家には悪くないやり方である。他方、研究過程でしばしば必要とされる文献検索は既存研究に関する情報の評価と縮約であり、学生がイメージする「検索」とは基本的な点で異なっている<sup>20)</sup>。この点への理解を欠いて研究能力を育てることはできない。検索への理解を深めて認識を転換させること、そのさい必要とされる一般的な検索メソッド、特に主題検索・引用検索の知識を持つこと、課題に応じた考え方と手法で臨むという習慣を身に付けること、などが求められる。

つまり先述の3つの問題点のちょうど裏返しだが、ここで教えなければならないことである。

## 5. 経過

### 5.1. 少人数講習

大阪大学が初めて看護系院生を迎え入れた1998年春、修士新入生グループからの申し入れに端を発して、カウンター横の情報検索コーナーでの希望者少人数講習が始まった。これに手応えを得て、看護学の院生らしき利用者を見つけると一人ずつ声を掛け、対象者を拡大していった。声掛けは精神的に負担だったが、院生の教育は着実に前進し、図書館の教育機能が認知される上でも効果は大きかった。

### 5.2. 授業

翌1999年秋、院生の間の噂を聞いた教授の依頼で、保健学科の学部生・院生向けに臨時の非公式講義を実施した。100名余りが参加し好評だった。

2002年、3回生必修科目【看護学研究入門演習】の主任教授から「以前にも講義をして貰ったことがあるそうだが」と講義の打診があった。この科目は卒業研究に向けた看護系教授全員の分担による入門講義で、その最後2コマである。当時図書館としての組織的な対応は困難だと判断し、「私ができるうちは」と個人の責任で引き受ける形になった。翌2003年には上司および関係教授の尽力で保健学科の大学院新入生に対するオリエンテーション講習も開始された。これにより看護系学部生・院生に対する教育は、声掛けからようやく脱皮した。

### 5.3. 対面的な個別指導

少人数講習をきっかけに、カウンターでの相談活動は早い時期から院生の間に定着した。またレファレンスやILL申込受付の中での教育的対応にも当初から取り組んだ。これらは学部生にも浸透して行った。講義やオリエンテーションの開始以降はそれまで以上にカウンターでの個別対応に力を入れた。これらは互いにプラスになると考えたからである。カウンターでの手応えはそれを裏付けた。講義開始以降看護系院生・学部生の検索相談は顕著に増加し、内容的にもより踏み込んだ相談活動が可能になった。

### 5.4. 環境改善

2001年春、カウンターのPCがデュアル・モニターになり、対面的活動が質・量共に飛躍的に発展した(詳細は後述)。小規模講習もカウンター上で実施できるようになった。2005年には実務を合理化してサービスを改善すると共に時間を作り出し、これもカウンターでの相談・教育活動に振り向けた。

## 6. 一斉教育

### 6.1. 概要

教育活動の柱の1つは講義・講習である。内容はいずれも文献探索・データベース検索で、対象によりデータベースの組み合わせやトピックスが異なる。細目は毎年見直し再構成する。これらの一斉教育は図書館の潜在的利用者を含む全対象者に教育を行う機会であると共に、個々の利用者の関心に制約されず、基本的な問題を教える機会でもある。

看護系(保健学科, 附属病院看護部)を対象とする講義・講習(2006年度)は次の4件である<sup>21)</sup>。

- ①学部3回生の必修科目講義(90名, 2コマ=3時間)
- ②院生のオリエンテーション(全体で90名, 内看護系40名, 1.5時間)
- ③附属病院看護師の卒後3年研究のための検索講習と演習(50名, 3時間)
- ④附属病院看護部キャリア開発研修センター「看護研究コース」受講者(主に学外の現職者)向けの検索講習と演習(30名, 3時間)

なお看護系以外では医・歯・生命機能各研究科の院生を対象に3件があり、内容はオリエンテーション講義2件, 教育的性格の通常科目講義1件である。1998年に1件(医学系研究科)だった講義・オリエンテーションは, 2002年に2件, 2003年4件, 2004年7件と増加し, 現在では8件になった。

ゼミへの出張講義や, 図書館主催の常設的・臨時

的な館内講習は実施していない。需要・条件などの点から実施困難または非効率的だと判断している。

### 6.2. 講義の共通的な内容

全講義に共通の内容は以下の3点である。

- 1) 文献探索への基本的な理解 文献探索の前提と基本をまずおさえる。書誌調査と所蔵調査の機能分担, 文献探索における図書と雑誌の違い<sup>22)</sup>などを示す。また, 研究における文献利用の意義, 2種類の検索(発見的・情報縮約的)の違いを示し, 目的に合った適切な方法を用いるべきことを述べる。
- 2) 方法論, 特に主題検索への理解 キーワード検索の限界を強調し, 主題検索の必要性を示す。主題検索の考え方・仕組み・検索手順・限界なども説明する。
- 3) 操作法 学内での利用方法・環境・操作法を説明する。操作法は画面上で実例を示す。使えばわかることは省略し, 説明されなければ分かりにくい問題に絞って解説する。

### 6.3. 対象階層ごとの目標

以上を基本的な骨組みとしつつ, それぞれの対象者層の条件やニーズを考慮して目標を定め, 多少の取舍選択を加え重点配分も変えて組み立てる。6.1節の項番①～④に沿って階層別の目標を述べる。

① 学部3回生への必修科目講義 学生は初めて卒業研究の入り口に立った段階であり, まだ研究への関心は具体化していない。また, 学業に対する姿勢はまじめで吸収能力も高いが, 後に国家試験が控えており卒論だけに集中するわけには行かない事情もある。このような中で, 上辺だけの「文献探索」の経験に終わらないよう, 「学習」から「研究」へ, サーチエンジンなどで慣れ親しんだ発見的検索から情報縮約的探索への発想の転換を求め, 方法論への自覚を促す。今後の職業人生も視野に入れ, 文献探索を通じて研究の世界に対する良質な認識を伝えることに意を注ぐ。また, 文献に関する相談相手としての図書館をしっかりと印象付けして卒論研究での相談活動などにつなげる。

② 院生のオリエンテーション 検索の基本的な考え方, 主題検索・引用検索などの方法論, リソースの全体的な活用を重点に講義する。操作法はMEDLINEが中心。データベース利用の経験, 問題意識の成熟度, 研究上の文献探索の意味合いや比重などはまちまちなので, それらは個別の相談という形で吸収し, 短時間の講習で

は基本的な点をおさえる。ここでも相談活動への連携、文献探索についての良質な認識の醸成が重要である。

- ③ 現職看護師の研修 (④もほぼ同じ) 限られた時間の中で日頃慣れない検索システムを即戦力的に使う最低限の文献探索ができなければならない。そのため、実用性を重視する。ただし実用一辺倒にならず、基本的な点についてもわかりやすさに配慮しつつきちんとおさえる。検索システムは医学中央雑誌に絞る。検索への心理的障壁を低くするため説明は具体的で簡明にし、演習を加える。現職者の現場的な問題意識を研究課題として良質のものにするためには、既存研究の中で視野をひろげて課題そのものを見直すことが肝要である。そのため、書誌検索と所蔵検索の分離、主題的な検索、過程で結果吟味しながらのステップ・バイ・ステップの検索、周辺文献への目配り、などを強調する。個別の問題は相談活動で吸収する。

## 7. 対面での個別的な教育活動

### 7.1. 対面という環境

教育の場として講義・講習という形態だけでは限界がある。これに加え、われわれの本来のフロント、つまり対面的なレファレンス・サービスの場の活用こそが重要である。では対面的なサービスはどんな特質を持ち、また教育の場として見たその環境はどのように改善できるのか。

レファレンスの場では利用者も椅子に座り、カウンターを挟んで相対する。このような形での対面というスタイルは、次のような特徴を持っている。

- 1) 利用者側の自覚 利用者は明確な来訪目的を持ち、また自らが図書館員と共にその目的に取り組むことへの自覚を持っている。
- 2) 一定の時間枠 利用者は時間消費の必要性を自覚した上で、あえて一定の時間をここで消費しようという姿勢を持っている。
- 3) サービスへの期待 質的・量的にその時間消費に見合った、利用者の目的に応え得るサービスが期待されている。
- 4) コミュニケーション 同じ目線の高さでの1対1 (2~3人組のこともあるが) の対話的なコミュニケーションが基礎となる。

### 7.2. 対面環境の改善—デュアル・モニター

カウンターの3台のPCにはそれぞれに各2つずつのディスプレイが付いている。そのうち1つは薄型の液晶ディスプレイで、利用者側を向き、図書館

員が操作する画面がそのまま利用者にも見える。プライバシー情報など表示中はスイッチを切ることもできる。これによってカウンターの対面環境は大きく改善された。ディスプレイ1台では、そのつど向きを変え、利用者に無理な姿勢でのぞき込んでもらわなければ画面が見えず、そのつど流れが中断する。これに対しデュアル・モニターではコミュニケーションの流れの中できわめて自然に、かつ同時進行的に、情報が共有される。その効果は次の通りである。

- 1) 双方にとっての豊富な情報 利用者には探索のプロセスや周辺情報も含めて豊富な情報が眼前に提供される。図書館員はそれに対する利用者の反応を提供情報と同時に知ることができ、これによって、利用者の関心と着眼点、情報に対する姿勢、理解度、応用能力など、多方面の情報を得られ、探索過程にもフィードバックできる。
- 2) より深い相互理解 レファレンスの基礎は利用者の要求への理解である。核心となる情報が共有されることで、より円滑で内容の充実したコミュニケーションが実現し、より深い相互理解が可能となる。また通常のインタビューや解説の他に、共同の情報評価や探索戦略の検討など、多様な形態でさらに相互理解が促進できる。
- 3) 説明の簡略化と内容の充実 探索のようすが直接見られるため、その分利用者に対する説明を簡略化し、より重要なポイントに双方の注意を集中することができる。解説すべき事項を、画面で済むもの、詳しくコメントすべき箇所、画面から離れて説明すべき内容などに振り分け、これらを組み合わせてより効果的で深い説明ができる。
- 4) 教育 利用者の眼前で、時には利用者と共に検討しながら展開される探索過程は、しばしばそれ自体が一つの実例教育である。

### 7.3. 質問とILLにおける教育活動

メイン・カウンターが館内案内の機能を分担しているとはいえ、レファレンス・カウンターに寄せられる質問の多くは単純な所蔵質問・書誌調査等である。「この文献がオンラインで利用できないのはなぜか」、「この引用はどこが雑誌名か」、「J Biol Chem. 2006 Feb 28 ; [Epub ahead of print]」を探したがそんな号はなかった」等々。またILL申し込みでも書誌、所蔵、オンライン利用、引用の読み方、著作権、出版・流通状況などさまざまな問題が発生する。

その多くは文献コピーなど他の目的による図書館利用の過程でたまたま遭遇した問題である。したがって利用者は手早く答を得て先に進むことを望んでいる。このようなクイック・レファレンスの場面で教育的要素を組み合わせる余地は限られる。しかしそこに問題意識がある限り教育的対応は可能であり、また有意義である。なぜ、どのような仕組みでそういう問題が発生するのか、また、それを解決するために何に着眼してどう調べるべきか、という説明を的確に選ぶことで、利用者の関心に応えながらワンポイントの知識を深めてもらうことができる。

クイック・レファレンスの場での教育的対応の意義は、次の3点にある。

- 1) 数の多さ 少なく見積もって1日に20件の質問やILL申し込みがあり、うち半分に教育ポイントがあるとすると、年間250日として1年に2500回の教育機会になる。
- 2) 教育効果の高さ その時々々の差し迫った関心に応える内容だけに身に付きやすい。
- 3) 関心の所在を知る この活動を通じて利用者のコアな要求が何かを知ることができる。

この機会を意図して適切に活用するかどうかで、利用者の全体的なりテラシーの水準は左右される。オンライン・ジャーナルの利用方法、ライセンスへの理解、OPACの使用法、著作権、引用文献リストの読み方、PubMedの検索結果の見方、出版流通への理解などは、ワンポイント解説が力を発揮する。説明は利用者が心理的に許容する時間内に納まるよう検索などの結果待ちの時間も利用して手短かにおこなう。デュアル・モニターのおかげでこのような説明は簡明になった。また、利用者の知識に重複しない無駄のない内容でなければならない。利用者の心積もりより多く時間がかかるなら、その増分以上の利益が利用者に残らなければならない。かかった時間を差し引きの上、「思わぬ知識が得られた。聞かなければわからなかった。聞いてよかった。」となれば、利用者はまたやってくる。

#### 7.4. レファレンス・サービスにおける教育活動

より本格的なレファレンスは、より踏み込んだ教育の好機でもある。「このスケールの使用例をできるだけ網羅的に知りたい」、「聞いたこともない研究者名を挙げてその研究を引用せよとレフェリーが言ってきたが具体的な文献を知りたい」、「日本全国で認知症の老人は何人いるか」等々。これらは問題の背景・構造、ツールの知識、調査の方法論などを示し質問者にも考えさせることで、容易に教育に転化する。

例えば「日本全国で認知症の老人は何人か?」という質問なら、疾病統計との背景の違い(大半の疾病は医療行為を通じて健保行政の集計対象となるが、認知症は在宅や福祉施設での介護にとどまるケースが多い)や、その場合どんな統計があり得るか(介護保険制度導入に関わる保健所-自治体-厚生省ラインの調査? 特定の地域に限局された疫学的サーベイランス? それらを基礎にした推計値?)などを考えさせ、その探し方と併せて説明する。また、得られた結果に対する文献評価の方法も示す。これによって質問者は直接的な「答」だけでなく自らの問題に関わる情報リテラシーをも得ることができると。

特にデュアル・モニター環境で、オンライン・データベースやWebを利用した質問回答は、検索方法のみならず、情報の質的評価、検索結果の分析、複数のリソースの組み合わせ、利用に伴う法的・倫理的問題、引用の読み方・書き方など、さまざまなトピックスの絶好の教育の機会である。

#### 7.5. 検索相談・研究相談

利用者自身が本格的に情報を得ようとやってくる検索相談・研究相談は、その全体が教育活動である。図書館員もその積りで臨まなければならない。1回が20分から最大2時間程度、学内者の場合、簡単な相談でなければ予め予約を入れてもらう。

教育機会は回答場面だけではない。多くのケースではインタビュー場面に重要な教育機会がある。

学部生が「認知症の老人を介護する家族への地域ネットワークによるサポート」という研究テーマについて先行研究を調べたいと相談に来たとしよう。まず、その学生がどこまでどのように調べたか、また「家族」「地域ネットワーク」などのポイントについてどのように考えているかを尋ねる。さらに利用者の反応を見ながら細部について幾つかの質問をする。量的研究か質的研究か、老人は在宅か施設人所か、「サポート」は具体的・定期的な介入かあるいは退院指導や相談窓口の設置のようなものか、期待される効果は家族の心理面に関するものかそれとも老人自身のADLや徘徊対策なども視野に入れるのか…など、いわば問題を「解きほぐす」のである。このインタビューの裏にある質問は、「あなたは例をみたいか、それについて何を知り、どんな角度からどこまで考えているか、その結果としてあなたにいま必要な情報は何か」である。

このようなインタビューを通じて、学生がこの時点で具体化している範囲での問題の姿、例えば「自宅の認知症老人を介護する家族間の心理的な緊張関係

態に対する看護介入の効果－A地域におけるB施設を中心とした3ヶ月間の定期訪問活動の効果の測定」といった具体像が明らかになる。まだ具体化できていない問題が現れたら、その段階で小当たりに検索をおこない、その結果を一緒に調べながら－ここでもデュアル・モニターが威力を発揮する－問題を分析し、文献探索の方向性を考えて行く。この過程で学生は自分の研究課題がどのような要素と構成から成り立っているか、また自分の中で何が未整理かを自覚し、問題整理への手掛かりを得る。

検索の過程を通じて、文献探索に必要なさまざまなスキル－主題分析、シソーラスへのマッピング、外延と内包の予測、出現可能性への予測と検証、評価基準の運用などが体得される。また、このプロセスが試行錯誤的であること、研究課題について考えを深める多くの情報が中間的な結果から得られること、最終的には1つ1つの文献の評価であり検索はそのための情報縮約の過程に過ぎないこと、文献検索は図式的に展開されるものではなく批判的に運用すべきであること、そのためには広い視野でさまざまな角度から問題を考えるべきであること、などを印象付ける。最後に検索結果と検索履歴のプリントを渡し、自ら検討を深めるよう求める。

## 7.6. 利用指導・講習

カウンターは、そのまま利用指導や講習の場にもなる。2タイプがある。

1つは、その時に必要なデータベースなどについて「ちょっと使い方を」というタイプである。概して短時間だが、利用者がどこまでの知識を求めているかにより伸縮自在で対応する。例えばJCRなら、インパクト・ファクターの定義(計測方法)と目的、使用上の注意、他の指標についての簡単な解説等を適宜含めて、最短2～3分、最長20分程度である。

もう1つは講義の代替・補完である。時間は標準1.5時間で予約制、1人から数人を単位とする。遠隔地から通学する院生が指導教員の指示で入学前準備として訪れるケースもある。

このような利用指導、特に「ちょっと使い方を」タイプのそれは、しばしばその背後に口コミで使い方を伝授される何人もの人々が存在することが予想される。このような利用指導は、外してはならない重要ポイントを効果的に印象付けることに特に意を払いたい。研究室で誰かが誤った使い方をしたときに、図書館で聞いた説明を思い出して「それ違ってるよ」と言ってもらえれば理想的である。

## 7.7. 評価

生命科学図書館におけるこのような教育的活動全体の客観的評価は今まで行っていない。

上のようなサービス展開に対する館内外の反応として、一方には教育活動に対する批判・異論も繰り返し現われる。しかし利用者からは強い支持があると考えられる。それは、個々の反応や感想のみならず、「困ったときは図書館に、と聞いて来ました」という利用者が年々増え、リピーターとして定着していくという事実にも現われている。

## 7.8. 小括－対面業務の教育的性格

利用者と言葉を交わす対面業務は、濃淡の差はあれ、元来それ自体が教育への契機を持つ。インタビューが重要とされるレファレンス・サービスや、資料への理解が必要とされるILLでは特にそれが顕著である。利用者への共感と理解を基礎により良いサービスをしようとするれば、教育的性格は自然と強まる。単に答を返すだけでなく、考え方や基礎的な知識・技術も示し、時には利用者にも考えさせながらすすめていくというスタイルにならざるを得ない。このようなサービス・スタイルを強め、またそれを裏付ける知識・技術を持つならば、個別対応の対面的業務は教育的性格を濃厚に持つことになる。

## 8. 個別教育と一斉教育との関係

### 8.1. 相補性

以上の経験的な観察をまとめる意味で、ここで両者の関係についてまとめておきたい。

その第一は両者の相補的な役割分担である。

一斉教育は対象者と広く接する機会であり、その役割は、1) 多数への効率的な教育、2) 潜在的利用者への教育機会、3) 個別利用者の関心に縛られない基礎的で体系的な教育の3点に要約される。これらは一斉教育の優位性であると共に限界ともなる。

他方、レファレンス・カウンターでの個別教育は各人により深く対応することを可能にする。その役割は、利用者一人一人の関心・背景・進度・将来的必要性に適した、より具体的な知識の提供にある。

### 8.2. 直接的な相互依存

両者は互いに他に依存し貢献する関係でもある。

レファレンス・サービスは利用者が固定化する傾向を持つが<sup>23)</sup>、一斉教育による印象付けは潜在的利用者を相談サービスに向かわせ、個別教育の機会を増やす。また共通の基礎知識という土台を与える。

他方、学生が知識・経験をいざ実際に活かそうと

したとき、個別教育は講義を補い、知識の欠落を埋め、理解を深めさせ、応用を教えることができる。教室における一斉講義は、図書館での個別教育によって実質的な<sup>24)</sup>、また一人一人の背丈と必要性に合ったものとなる機会を得る。このとき学生個人々々を適切に把握して次のステップに導けなければ、図書館はもっともらしい講義をしても所詮何かを教えてくれる存在ではないということになるだろう。

個別教育はまた、講義の結果学生の中に何が残ったか、講義の何がかれらのニーズに適合し何が適合しなかったか、何が有意義で逆に何が欠けていたか等を分析し、講義を点検・評価する機会でもある。

### 8.3. 担当者の認識の深まりを通じた質的向上

講義担当者は、教壇に立つ以上、何を学生に伝えるか、かれらが何を獲得するべきかについて、明確なビジョンを持たなければならない。また、その問題について対象者とは水準の違う知識を持たなければならない。個別教育の場でかれらと向かい合い、共感し、かれらに学ぶ姿勢を持ち続けることは、対象者への知識と感覚を深め、また教える上で自らに何が不足かを知る最良の機会になる。これらのフィードバックは教育の質的向上に不可欠である。

他方、講義の場で図書館員は学生全体を視野に収め、併せてその関心傾向や反応の分布を知ることができる。これは潜在的利用者を目の当たりにし、その広がり多様性を認識するということでもある。

## 9. 考察—2形態の意義

最後に、対面的なレファレンス・サービスの場で教育を行う意味について、少し考えを深めたい。

まず、図書館における個別教育と一斉教育の位置関係を確認するため、レファレンス・サービスと教室講義それぞれの起源と背景に目を向けてみたい。

レファレンス・サービスは19世紀後半のアメリカで、公共図書館の教育機能の一環として読書案内の形で生まれた。それが図書館大会で報告されるや大学図書館においても高等教育の新しい可能性を拓くものとして受け入れられ、M.デューイらによって今日のような組織的サービスに発展させられていった<sup>25)</sup>。Greenによるこの報告<sup>26)</sup>は、新しいサービス概念を導入したというより、利用者の個別的ニーズに対応した対面的な個人的援助という新しいサービス手法—「個々の読者への個人支援は、図書館の教育機能の必要にして不可分な一部分」だ—という考え<sup>27)</sup>—を提唱したというのがその本質だとされる。同じ思想は、同年のデューイのスピーチ<sup>28)</sup>にも表れている。これらの背景にはアメリカ資本主義の興隆

の下での教育の大衆化があると考えられる<sup>29)</sup>。レファレンスはその意図において教育であり、その眼目は個別的な人的援助にあった。

しかし近代教育の流れは、個性性より普遍性、組織性、機会均等にあった。利用教育が「案内」—個々の施設と機能の利用のための情報の提供—にとどまるなら、それは来館者にのみ必要であり、潜在的利用者を意識する必要はない。だが図書館は紛れもなく教育の一部であり、利用教育もその一環である。大学図書館であれば4.1で述べた2つの目的のいずれもが大学教育の一部であり、その対象者は大学教育の対象者そのものである。それはもはや顕在的来館者に対する教育ではあり得ず、それに適した形式は授業となる。これは20世紀後半だけでなく、近代図書館の歴史上繰り返起こった出来事だと考えられる。ドイツでは17世紀後半から図書館員による講義がおこなわれた<sup>30)</sup>。おそらくその影響の下に、アメリカでは1880年代頃から大学図書館員による授業が始まった<sup>31)</sup>。

文献検討で見たように、1960～1970年代アメリカの「BIルネッサンス」に続いて1980年代以降の日本ではレファレンスでの個別指導から授業へと段階的に推移したかに見えるかもしれない。しかし一斉教育と個別教育とは別々の起源と性格を持ち、並存の関係にあり続けた。時間的順序としては一斉教育が先行した。なぜなら、時代により求められる内容は違っても一斉教育こそ情報リテラシー教育を成立させ得る形態だったからである。他方教育的な個別対応は近代社会の成熟を待って現われた。

情報リテラシー教育のとるべき形態が一斉教育なら、では個別教育の意義は何か。この問題を少し違う角度から考えてみよう。

図書館員が講義を担当することについては、比較的初期から是非論がたたかわされてきた<sup>32)</sup>。批判者の1人、大学教員L.M. Salmonは1913年のALAのカンファレンスで1) 通常の課業と分離した利用者教育、2) 図書館員による講義の双方に反対するスピーチをしている。理由として、1) に関しては、知識は具体的な課題と結び付いて初めて吸収される、2) に関しては、教育者は学生を個人的・知的に把握しなければならないが図書館員の仕事は情報の提供であってこれと異なることを挙げている<sup>33)</sup>。

これらの意見、特に第2点の根底には、教育とは結局のところ一人一人の学生を個別的・知的な理解の上に立って育てるものだという考えがあるように思われる。一斉教育がいかに効率的だからといって、個人々々の教育という契機を失ってはただの情報提供と変わるところがない。情報リテラシー教育が「教

育」であろうとするのなら、学生個人を顔と名前  
で認識し、個別に理解し、それぞれが抱える固有の  
問題に対処する姿勢と仕組みを、何らかの形で持た  
なければならぬ。教員にとってのクラス、ゼミ、  
オフィス・アワー、また遠隔教育における個別相談  
活動やチューター制のように、ホーム・ポジション  
である図書館での対面的サービスは、不完全だがそ  
の役割を果たすと考えられる。それは、情報リテラ  
シー教育を支える専門性の1つの源泉でもある。

むしろ、Salmonの主張のように教壇教育は教員  
に任せるといふ解決が一方にはある。この解決は大  
学制度に整合的で、明快である。しかし図書館の中  
で行われている指導は何なのかという問題が依然と  
して残る。むしろ図書館員だろうと教員だろうと、  
またその形態にかかわらず、教育は教育だと割り切  
り、その責任をより良く果たす方途を探るのが、生  
産的であり学生の利益にも適うと、筆者は考える。

## 10. まとめ

教室での一斉的な利用者教育とレファレンスの場  
における個別教育は、補い合い、また相互にその基  
盤を提供し、強化し合う関係にある。図書館による  
教育活動がその専門性に立脚した生命力あるもの  
となるために、個別対応の充実は不可欠である。

利用者教育という場面でこそ、大学図書館員は  
個人への援助という近代図書館の思想に立ち返る  
必要がある。それは今日の大学図書館に不可欠な一  
面であり、教員と共同した組織的な教室教育の場  
においてさえ見失ってはならないものである。

## 謝辞

本稿上梓に先立ち、種市淳子（名古屋柳城短期大  
学図書館）・山川みやえ（大阪大学医学系研究科保  
健学専攻）・岡田綾子（大阪大学附属図書館生命科  
学分館参考調査係）の各氏に、それぞれの立場から  
の貴重なご意見を賜りました。記して感謝申し上げ  
ます。

## 註

- 1) 組織立って調べた訳ではないが、やや古いところ  
で昭和11年刊の毛利宮彦「図書の整理と運用の研  
究」では第4章第1節「参考事務の組織と実際」  
に「参考図書使用法の指導」の項が見られる。大  
正年間の和田萬吉、今澤慈海らの成書にはそも  
そも参考業務の項が見当たらない。あるいは参考  
業務の概念と同時に、「指導」がその一部を成す  
との観念も本邦図書館界に導入されたのかもしれ  
ない。
- 2) 毛利和弘。レファレンス実施における教育効果と  
教育的配慮への考察：利用指導を主として。私立大学

図書館協会会報. 72, 1979, 98-107

- 3) 内藤みよ子。利用者教育とクイック・レファレンス。  
看護と情報. 4, 1997, 89-92
- 4) 丸本郁子。文献に見られる日本における図書館利  
用教育の歩み。紀要（大阪女学院短期大学）。15/16,  
1985, 19-54
- 5) 日本図書館協会図書館調査委員会。利用指導の実  
情：日本の図書館付帯調査概要報告。現代の図書館。  
26(2), 1988, 116-120（「4年制大学」）；26(3), 1988,  
185-187（「短期大学，高等専門学校」）
- 6) 野末俊比古。「図書館利用教育とは何か」。図書館利  
用教育ハンドブック。大学図書館版。日本図書館協  
会図書館利用教育委員会編。東京，日本図書館協会，  
2003, 10-13。（ISBN 4-8204-0230-7）
- 7) 宍道勉。利用者教育が図書館利用に及ぼす効果につ  
いて。大学図書館研究. 23, 1983, 9-19
- 8) 梁瀬三千代。利用者教育をデザインする方法。専門  
図書館. 143, 1993, 11-19
- 9) 島山珠美。時代にあった図書館オリエンテーショ  
ンを目指して。大学図書館研究. 69, 2003, 53-59
- 10) Reichel, Mary. Bibliographic education and refer  
ence desk service: a continuum. The Reference  
Librarian, 10, 1984, 191-198
- 11) Vincent, C. Paul. Bibliographic instruction and the  
reference desk: a symbiotic relationship. The Ref  
erence Librarian, 10, 1984, 39-47
- 12) Budd, John. The question of questioning: on the  
coexistence of library instruction and reference.  
The Reference Librarian, 10, 1984, 93-100
- 13) Pastine, Maureen. Library instruction and refer  
ence service: administration of a bibliographic  
instruction program in the academic library. The  
Reference Librarian, 10, 1984, 181-189
- 14) Coleman, Kathleen. Library instruction and the  
advancement of reference service. The Reference  
Librarian, 10, 1984, 241-252
- 15) Fraley, Ruth. An overview. The Reference Librar  
ian, 10, 1984, 3-4
- 16) 国立大学法人大阪大学の中期目標。 <<http://www.osaka-u.ac.jp/jp/information/pdf/mokuhyo.pdf>>  
[cited: 2006.4.28]
- 17) 外国雑誌センター館としての1日数百件のILL受付  
業務は、別に他の部署が扱っている。
- 18) ここでは看護学・保健学・助産学を看護系分野と  
して扱う。その研究対象となるフィールドは、病  
院など医療施設における典型的な「看護」の場面  
だけではなく、例えば、在宅やホスピスでの介護、  
学校での性教育、障害者のインクルージョン、企

- 業における社員の健康管理等々も含まれる。
- 19) 種市淳子；逸村裕. エンドユーザーのWeb探索行動：短期大学生の実験調査にもとづく情報評価モデルの構築. *Library and Information Science*, 55, 2006. (in press)
  - 20) 文献探索は、例えばMEDLINEなら約1,400万件の文献集合に価値評価的なフィルタリングをおこなうプロセスである。文献集合内部についての情報は予め得られていないので、このプロセスは本質的に試行錯誤的である。ここで重要なのは「いかに効率的に」より「いかに良質の」試行錯誤をするかだが、それには問題に即した価値評価的な目標と方法論で意識的に検索過程をコントロールする必要があり、さらにそこで適用される評価基準そのものが評価可能でなければならない。
  - 21) 他大学では看護学生から現職者までの系統的な講義・講習の経験も報告されている。これに比べて生命科学図書館の経験は未だ萌芽的である。登坂善四郎. 卒後看護継続教育における図書館利用教育の取り組み. *看護と情報*, 4, 1997, 93-99
  - 22) 現実に図書と雑誌文献の書誌的違いへの理解を欠く者が見られる。これが分からないと、そもそもなぜ書誌検索が必要か直感的に理解できない。
  - 23) 三浦逸雄；牛崎進. 大学図書館におけるレファレンス・サービスの評価：参考質問・回答記録の分析を通して. *図書館学会年報*, 27(4), 1981, 137-148
  - 24) 斎藤は利用者教育の方法論として「問題解決」, 「概念的枠組み」, 「ライブラリ・スキルの体系化」の3つを挙げ、「問題解決」アプローチは断片的な知識しか獲得されず新しい問題状況でのスキルの活用が不十分になる, また他の2つはスキルの前提となる知識の獲得には有効だが実際の場面でそのスキルを活用する上で問題がある, と指摘している。一斉教育と個別教育の適切な組み合わせはこの過不足を概ね自然に解決する。  
斎藤泰則. 米国の大学図書館における利用者教育の理論化の動向. *社会教育学・図書館学研究*, 15, 1991, 1-12
  - 25) ロースステーション, サミュエル. (常盤繁 [ほか] 共訳). *レファレンス・サービスの発達*. 東京, 日本図書館協会, 1979. 256p.
  - 26) Green, Samuel S. Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, 1(2-3), 1876, 74-81
  - 27) Rothstein, Samuel. The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900. *The Library Quarterly*, 23(1), 1953, 1-15
  - 28) Dewey, Melvil. The relation of the colleges to the modern library movement. *User Instruction in Academic Libraries: a Century of Selected Readings*. Hardesty, Larry L.[et al.] comps. Metuchen, N.J., The Scarecrow Press, 1986. 46-54. (ISBN 0810818817)
  - 29) Tyckoson, David. What we do: reaffirming the founding principles of reference services. *The Reference Librarian*, 59, 1997, 3-13
  - 30) Ewert, Gisela ; (Boll, John J. tr.). The beginnings of instruction in library use: selected German examples from the 17th to 19th centuries. *Research Strategies*, 4(4), 1986, 177-184
  - 31) Lorenzen, Michael. A brief history of library information in the United States of America. *Illinois Libraries*, 83(2), 2001, 8-18
  - 32) この問題自体は本稿の範囲外である。幾つかの代表的意見についてはLorenzen前掲論文を参照。
  - 33) Salmon, Lucy M. Instruction in the use of a college library. *Bulletin of the American Library Association*, 7(July), 1913, 301-309

< 2006.4.28 受理 すわ としゆき 大阪大学附属図書館生命科学分館参考調査係長 >

**SWA, Toshiyuki**

**How Do Reference Services Relate to Information Literacy Education? : An Eight-Year Experience in the Osaka University Life Sciences Library**

**Abstract:** This paper discusses the nature of information literacy education, particularly how individualized instruction on a daily basis at the reference desk relates to and is integrated with lecture in the classroom. The author has analyzed his 8 year experience in both types of educational activities for undergraduates, graduate students and nurses, as well as other clients at the Osaka University Life Sciences Library, resulting both types of activities work together to form a vital foundation of information literacy education. In conclusion, the author states that it is critical to enhance individualized instruction activities since that is what defines library expertise.

**Keywords:** Information Literacy Education / Library Instruction / Reference Work / Courses / Individualized Education / Nursing Sciences / Graduate Education / Database Searching Techniques