近畿大学中央図書館における利用者サービスと図書館利用ガイダンス

中尾 民子*

近畿大学中央図書館

Nakao T. (Kinki University Central Library, 3-4-1, Kowakae, Higashi-Osaka-shi, Osaka 577-8502, Japan): User service and library use guidance at Kinki University Central Library. *Igaku Toshokan* 2005;52(1):31-35.

We report on library user services and library use guidance at Kinki University Central Library. Effective use of the library starts with public relations, but a lack of service uniformity made public relations (PR), insufficient at the Library. Motivation among those in charge greatly influences students and teachers in library use guidance. It will be necessary to examine the purpose, content, and methods of library use guidance in a basic colloquium of 1,500 participants. Improvement is planned based on present information retrieval guidance, library use guidance, use services, and library PR. Kinki University Central Library plans to build up e-learning on its Web site as part of its library use guidance.

Key words: Library Use Guidance; Information Retrieval Guidance; Information Literacy; Basic Colloquium; e-learning

I. はじめに

近畿大学中央図書館では、‘情報リテラシー教育’支援を‘図書館における情報リテラシー教育’支援という形でおこなっている。そのため、図書館利用ガイダンスは重要な支援手段であり、その成果を上げるためには第一に当館において何を利用すれば、どんな情報を得ることができるのかという図書館サービスの実態を利用者によく知ってもらうこと、第二に施設の整備、資料・データベース等の整備を基盤として、利用者に対してどのようなサービスが可能であるのか、サービスの方向性を館員が再確認することが必要である。

当館では、平成14年度から閲覧関係業務が業者委託になっているため、利用者からの声を直接受け止めることはできにくい。レファレンス課を設け、3・4階利用相談カウンターで職員（利用相談担当者4名、相互利用担当者2名）が利用相談等を担当することによって、利用者の声をサービスに生かしたいと考えている。

また、図書館利用ガイダンスとして、図書館オリエンテーション（入学時図書館主催）、図書館ツアー、講習会（個別参加型・ゼミ別）等をおこなっている（表1、2参照）。その成果は着実に上がっており、毎年実施している「図書館利用者アンケート」の回答結果の利用者認識

度（OPAC、ホームページ、書庫等利用率の増加）からも窺い知ることができる。しかし、「図書館利用者教育ガイドライン」のいう「情報整理法指導」「情報表現法指導」¹⁾に向けて効果的な方法を展開していけないものか、受ける側も指導する側も満足のような図書館ガイダンスを実施したい。そのために図書館利用ガイダンスの現状を再確認し、問題点の改善、指導担当者育成などの面を検討し、事例報告としたい。

II. 近畿大学図書館の概要

中央図書館は理工分室・薬学分室・文芸分室・法科大学院分室と、ともに東大阪キャンパスにあり、法学部、経済学部、経営学部、文芸学部、理工学部、薬学部、各大学院、法科大学院、通信教育部等の学生・院生（約25,000名）、教員等（約570名）が利用している。そのほかに各地キャンパスには、農学部、医学部、生物理工学部、工学部、産業理工学部の図書館がある。

年間開館日数	317日
開館時間（通常）	午前9時～午後10時
一日の利用者	2,000～2,500人
図書の年間受入	44,000冊
雑誌の受入	3,031種
図書館システム	1994年～ IBM DOBIS/E 2003年～ 富士通 iLiswave
各種データベース・電子ジャーナル	
図書館職員	29名

*Tamiko NAKAO: 〒577-8502 大阪府東大阪市小若江3-4-1.
Tel.06-6721-2332（内線2504） Fax.06-6730-2561
nakao@msa.kindai.ac.jp (2005年1月24日 受理)

蔵書を構築するとともに、OPACでの蔵書検索、データベース検索などによる学術情報の提供、利用相談、相互利用、図書館利用ガイダンス、データベース講習会の開催など、図書館として種々の利用者サービスをおこなっている。また、中央図書館ホームページを活用して、図書館の利用案内やPRをはかっている。

Ⅲ. 利用者サービスの充実

1. 開館時間の延長

- ・午後10時まで開館しているので、午後9時20分の授業終了後も利用できる。
- ・夏期休暇中の通信教育スクーリング時は午後7時まで開館時間を延長している。
- ・日曜・祝日開館を増やしている。

2. OPAC 検索の充実

- ・図書配置場所の図式確認ができる。
- ・個人利用状況項目から以下のことができる。
 - 図書貸出状況の確認・延長貸出
 - 図書予約状況から図書の貸出予約
 - 相互利用の依頼申込
 - 購入希望図書申込

3. 書架でのスムーズな資料入手

- ・書架点検により資料の配置場所の乱れを常時整備する。
- ・学生証等を提示すれば書庫に入庫できる(卒業生可)

4. レファレンスサービスの充実

- ・サービス時間 午前9時～午後7時
- ・3・4階利用相談カウンターは、職員＋補助担当委託スタッフ(当番制で1名)が担当している。
- ・レファレンス課で利用相談担当として閲覧係委託スタッフのうち十数名に指導をおこない、補助スタッフとしている。
- ・年間件数17,236件で、入館者の20%近くが利用相談カウンターを利用している。
- ・利用相談カウンターで役立つよう回答例のデータベース化を試みている。また、国立国会図書館実施の「レファレンス協同データベース実験事業」に参加することになった。

5. 相互利用

文献複写 学外から受付3,388件 学外に依頼2,681件

図書貸借 学外から受付 560件 学外に依頼 385件
(平成15年度件数)

上記の図書貸借については、洋図書の遡及入力により学外からによる図書貸借の受付が平成10年度に比べると平成15年度は2倍の件数に増加している。

6. データベース・電子ジャーナルの充実をはかる

7. 図書館ホームページの活用

OPAC・データベース検索、講習会の案内などニュース性のあるものを掲載していて、常時更新されて、図書館の利用案内をおこなっている。

Ⅳ. 図書館利用ガイダンス(ツアー・個別参加型講習会) (表1)

1. 図書館利用ガイダンスの経緯

1994年図書館機械化によるIBMのDOBIS/Eシステムの導入時に、OPAC検索マニュアルを作成したが、当時は利用者がパソコンや検索法等に不慣れであったこと、DOBIS/Eシステム自体によるOPAC検索機能がわかり難い状態であったことなどの理由で、講習会を開催して指導をおこなっていくことにした。

検索システムの改良は絶えずおこなわれたが、利用者からは検索しにくいとの声が高かった。

2003年度に新しく富士通iLiswaveにシステム移行をおこなった際に、利用者が何の戸惑いもなくOPAC検索をしていたのが印象的であった。

2. 図書館利用ガイダンスの内容

1) 新入生オリエンテーションでの図書館ガイダンス(30分)

学部単位での図書館利用ガイダンスをおこない、案内と利用について中央図書館案内ビデオの上映と図書館ガイドブック「Library GUIDE」を配布して説明する。

2) 図書館ツアー(40分)

参加希望者を募る。1回8名ぐらいに限定、館内案内ビデオ(5分間)上映後「Library GUIDE」、「書庫入庫案内」などを見ながら館内(閲覧室、書庫等)を案内してまわる。

3) 個別参加型講習会(60分)

講習会はOPACでの図書・雑誌の探し方、雑誌論文の探し方、新聞記事の探し方、法律関連情報検索法に分けて開催している。各講習会では図書館ホームページの案内とともに端末機を使用して、説明と演習をおこなっている。個別申込の方法で受け付けている。

4) 新規データベース説明・講習会

3. 問題点と改善策

- ①全体の学生数に比べると参加者が少ない。図書館から学生、教員へのPR不足ということが考えられる。そのため教員から学生への呼びかけも少なくなると思われる。対策としては、年度の初めに図書館利用ガイダンスの開催案内を教員に配布する、説明会を開くなどPRの活性化をはかっていく。
 - ②参加したくても授業の関係で講習会の時間に都合がつかない学生が多い。そのため講習会等の開催時間・回数を増やして参加しやすくするとともに、昼休みや土曜日の午後（通信生のため）等にも開催することが必要かもしれない。
 - ③OPAC検索、法律関連情報検索などでは演習をおこなうので、参加者の利用経験などにより、高度な検索法への対応がスムーズにいかなくなる場合が多い。そのため、講習会を受講者レベルで開催していく。
その他、個別指導としての特色を打ち出す必要がある。
 - ④レポート・卒論作成法について、学生からの相談もあるので、一般的な論文作成法等の講習会を開催する必要がある。
 - ⑤講習会マニュアルの作成・検討を心がける。講習会での学生の質問、質問関連事項を次に生かす。
 - ⑥個別型講習会では使用するデータベースや主題が決まっているので、学部別に対応した、レベルの高い指導が要求される。そのため、指導担当者の育成が必要である。
- 以上が次年度に向けて最短距離でできる取り組みなのではないか。

V. 図書館利用ガイダンス

(基礎ゼミ、2・3・4回生ゼミ)(表2)

基礎ゼミは新入生が大学生活になじみ、コミュニケーション能力を高め、自主的に学ぶ態度を培うことを目的とし、資料収集、レポート作成法、専門分野への案内をおこなう授業である。

平成16年度は件数75件・参加者数1,506名である。

この基礎ゼミ図書館利用ガイダンスは授業に組み込まれているのではなく、前年度の基礎ゼミ図書館利用ガイダンスに参加した教員が、‘新入生への図書館利用案内は図書館に任せたほうが丁寧で、効果的である’など図書館利用ガイダンスのよさを評価し、教員間でPRされて、ガイダンスの参加依頼が増加した。

2・3・4回生ゼミは11件・参加者数238名である。

1. 文系の基礎ゼミ、2・3・4回生ゼミ

1) 講習内容

原則として指導内容は説明と図書館ツアーで重点的な指導方針があれば、教員の希望に応じる。

所要時間は60分から90分である。

1クラスの人数(30名程度)が多いことと、講習会開催場所の問題などもあり、2,3班くらいに分けて実施している。

- ①図書館の概要・施設・サービス等を利用案内冊子「Library GUIDE」で説明する。
- ②端末を使用したOPAC検索説明と演習をおこない資料の配置場所やNDC等について説明する。
- ③図書館ホームページの説明に始まり新聞・雑誌・電子ジャーナル等データベースの簡単な検索・利用法を説明する。

表1. 平成16年度近畿大学中央図書館利用ガイダンス

ガイダンス	回数	参加人数	開催日	時間	内容
新入生オリエンテーション(学部別)	4	約 4500	4月上旬		案内ビデオ上映,図書館ガイドブックによる案内
図書館ツアー	9	48	4月上旬	40分	案内ビデオ上映,ガイドブック,館内・書庫案内
OPACでの図書・雑誌の探し方	14	42	5,6,11,12月	60分	OPAC利用・検索説明・演習,NDC・資料利用について
雑誌論文の探し方	8	26	5,6,11,12月	60分	NACSIS-IRの利用案内・検索説明・演習
新聞記事の探し方	11	22	5,6,11,12月	60分	新聞データベース,日経テレコン21検索説明・演習
法律関連情報検索	6	11	6,11,12月	60分	法律時報文献月報・LEX/DBの検索説明・演習, Westlaw紹介

*新入生オリエンテーション以外は個別参加型

- ④図書館ツアーは当日の説明内容を確認しながら、館内を案内する。
- ⑤書庫入庫利用の方法（学生証提示や、書庫での資料配置場所等）を説明する。
- ⑥教員の希望があれば授業に必要な特定資料に関する説明や資料の探し方について説明する。
- ⑦法学部2・3・4年生ゼミの場合には、一般的なデータベースの利用・検索法以外に法律関連のデータベース検索の講習もおこなっている。
- ⑧教員（文芸学部・司書課程等）の希望に応じて、貴重書室の見学・貴重書の説明をおこなっている。

2) 問題点と改善策

①開催時間の調整

4月から3ヶ月間で1,500名以上を引き受けるため開催場所、担当者（1ゼミで数名必要）の調整がやりにくい。そのため、ゼミ単位での申込は申込用紙に記入のうえ6月末までに何回かに分けて申込受付締切日を決めて対応する。何回かに分けた一定期間の枠で日程・時間割・担当者等を調整し、講習内容

表2. 平成16年度近畿大学中央図書館利用ガイダンス ゼミ別

●基礎ゼミ

学部	件数	人数	内容(件数)		
			HP・OPAC	DB	館内案内
法学部	19	530	17	8	17
経済学部	16	362	14	4	16
経営学部	14	230	11	4	13
文芸学部	11	101	9	5	11
語学教育部	7	101	7	1	7
健康スポーツ教育センター	3	108	3	0	3
教職教育部	4	54	3	2	2
短期大学部	1	20	1	0	1
合計	75	1,506	65	24	70

●2年生ゼミ

学部	件数	人数	内容(件数)		
			HP・OPAC	DB	館内案内
法学部	2	39	0	2	2

●3年生ゼミ

学部	件数	人数	内容(件数)		
			HP・OPAC	DB	館内案内
法学部	2	49	1	2	1
経済学部	2	52	2	2	2
経営学部	3	68	3	3	2
文芸学部	1	10	1	1	1
計	8	179	7	8	6

●4年生ゼミ

学部	件数	人数	内容(件数)		
			HP・OPAC	DB	館内案内
経営学部	1	20	1	1	1

*ゼミ講習会の内容については、教員の希望に応じておこなう

等教員と詳細に打ち合わせておく。

- ②基礎ゼミ講習会で学ぶ意義（検索法の習得・情報の選択の重要性）が学生に理解できていないため、受講態度が悪くなる。そのような状況をなくすために、学生が講習会の必要性を認識するよう教員に指導をお願いする。
- ③演習室での検索端末台数に制限があるため、2,3人で共用の場合が多くなる。または、プロジェクターによる説明のみの一方的な講義になってしまう。

そのため、次年度は演習室の増設、演習用端末機の増設をおこない、対処していくことになった。

2. 理系の基礎ゼミ等

1) 現状

①理工学部指導内容

基礎ゼミ授業内で、教員自身が情報検索等を指導する。大学院生が補助する。グループ単位で問題を考えて、必要情報からレポート作成、発表、指導を重ねていく。

②薬学部指導内容

情報科学入門の授業でパソコン使用、レポートの作成指導をおこなう。

基礎ゼミで教員自身が情報検索を指導する。グループ単位で問題を考えて、レポート作成、発表、指導をおこなう。

2) 問題点と改善策

専門分野の情報の評価・選択は教員主体でもよいが、図書館について説明おこなう教員が図書館のことをどの程度理解、把握しているのか疑問である。そのため、基礎ゼミ単位の図書館利用ガイダンスは教員の希望も受け入れたうえで図書館側の案内でおこなう必要がある。

VI. 図書館利用ガイダンス全体の改善に向けて

まず充実した講習会にしたいという指導側の熱意を受講者に感じさせる必要がある。

1. 学生・教員への対応とPR

- ①館内のインターネット端末を増設して、より多くの利用者がホームページの様々な利用案内に接する機会を設ける。
- ②図書館ホームページの改善によって、参考資料・情報、電子ジャーナル、データベース等の効果的な活用を試みる。図書館eラーニングをおこない、通信

教育生等にも図書館利用ガイダンスに参加しているのと同様のガイダンス状況を可能にし、十分な図書館利用ができるようにする。

- ③学生・教員への図書館サービスのタイムリーなPR, 資料配布をおこなうとともに、新任教員、図書委員会に対して図書館利用ガイダンス等をPRしていく。
- ④全学教員に対して図書館認識等を含むアンケートを実施する。
- ⑤閲覧現場サイドでの利用指導、講習会開催等、利用者への呼びかけを強化する。

2. 図書館利用ガイダンスの担当者状況と意識向上

- ①講習会は職員、閲覧係委託スタッフで担当する。
閲覧係委託スタッフは個別参加型講習会のみを担当している。個別参加型講習会は年間48回開催されるが、1講習会で職員・委託スタッフ各1名の計2名で開催時間を担当する。
- ②担当者講習会をおこない、利用者サービスの位置づけと、担当者が講習会を作り上げることを認識し、講習内容の説明・検討会をおこなう。
- ③各講習会が一定レベルを保てるようにする。
指導者マニュアル、受講者マニュアルは各講習会ごとにマニュアル作成者をきめて作成する。
担当者はパワーポイントの利用などにより、効果的な指導をおこなうよう工夫する。
主担・副担当においてレベルアップを計る。
- ④新規担当分野については、前任者の講習会に参加して指導法を学ぶ。

3. 講習会担当者の意識調査から

講習会を担当したことのある職員・委託スタッフに図書館利用ガイダンスについてのアンケート調査をおこなった。その回答結果は既に述べたVI-1, 2で講習会の改善事項に含んでいる。担当者からは、指導法やプレゼンテーション技術の必要性をあげて、習得するための指導者講習会を設けてほしいという意見が多くみられた。

VII. おわりに

大学図書館職員が削減されていく中で、図書館業務は以前にも増して高度な知識・技能が必要とされるようになった。更に図書館以外の学術分野の知識をも要求されるようになり、図書館員個人のレベルアップを含めて、館全体の向上をめざしていくためには、業務の蓄積はもとより、館員の‘やる気’と責任感、図書館PR活動も重要であろう。長期的な見地からすれば、普段の業務をおこないながら、更に講義・研修会等への参加により、専門分野に長けた図書館員を育てていかなければならない。

情報活用への支援は利用者と図書館員（職員、委託スタッフ）相互を高めていけるサービス活動である。図書館の多様化の中で、どこからでも利用可能な図書館サービス、図書館ガイダンス、図書館eラーニングを目指していかなければならない。

近畿大学中央図書館はいつでも、誰でも、どこにいても的確な情報をすばやく入手できる場、安心して利用できる「情報の場」を提供していきたいと思う。

文献

- 1) 日本図書館協会図書館利用教育委員会. 図書館利用教育ハンドブック. 大学図書館版. 東京: 日本図書館協会; 2003
- 2) 倉橋英逸. 生涯教育における情報リテラシー教育と学習コミュニティ: 米国の大学教育における実践とチュートリアル. 大学図書館研究 2004; 70: 31-41
- 3) 青山弘. 「授業と連携した」図書館ガイダンスの可能性: 岐阜大学の事例を中心に. 大学図書館 2002; 65: 58-66
- 4) 畠山珠美. 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 2003; 69: 53-9
- 5) 石井保志. ハイブリッド図書館時代のマーケティング戦略. 情報管理 2004; 46: 647-53
- 6) 田中功, 上村美紗子, 高野真理子, 矢吹さより, 金山克己, 吉国三千子ほか. 日本女子大学における図書館ガイダンスのeラーニング. 情報管理 2003; 46: 530-5
- 7) 鈴木宏子. アメリカの大学図書館における情報リテラシー教育と利用者支援. 大学図書館研究 2001; 62: 37-47
- 8) B.L. ホーキンス, P. バティン. デジタル時代の大学と図書館. 東京: 玉川大学出版部; 2002