

図書館利用支援

ガイドライン

図書館利用教育ガイドラインー公共図書館版ー

日本図書館協会図書館利用教育委員会編

目 次

序文	3
経過説明	3
発表にあたって	4
作成方針	6
図書館利用支援ガイドライン	7
はじめに	7
I. 総論	7
II. 業務化への手順	7
III. 目標	10
IV. 方法	11
用語解説	12
参考文献	17
付録 「総合版」	18

1999

日本図書館協会

序 文

現在、わが国において情報化社会あるいは生涯学習社会ということが提唱され、人々の間に情報活用能力の重要性が認識されているかに見えます。しかし実情はそれが図書館利用能力と結びついているとは言えません。多くの人々の図書館利用はまだ未成熟な段階にあり、日常生活を始め、学習、研究、調査等の活動に少なからず支障を来しております。これは過去において、初等教育、中等教育、高等教育また社会教育にわたって、図書館利用教育への取り組みがほとんど組織的になされていなかった結果と考えられます。人々は基本的人権としての知る権利を十分に保証されていなかったと言えましょう。図書館および教育関係者は、利用教育・利用支援を実施することにより、人々の情報面での自立を支援し、知る権利を保証する義務があると考えます。

このガイドラインは我々関係者が、それぞれの立場でその責務を果たす方策を示したものです。図書館関係者はもちろんのこと、図書館行政担当者、教育関係者の方々には、これを参考にしていただき、図書館利用能力の一層の向上を推進していただくことを期待しております。その上で、ご意見、ご提案がありましたならば、ぜひお聞かせいただきたいと存じます。

最後に、このガイドライン策定にあたり貴重なご意見やご提案をいただいた方々、および策定にご尽力をいただいた委員各位、および作業委員各位に対して深く感謝申し上げます。

日本図書館協会 図書館利用教育委員会
委員長 濱田 敏郎

経過説明

図書館利用教育委員会は、1989年12月に日本図書館協会利用者教育臨時委員会として発足、1993年度に現名称に改称し常設の委員会としての活動を開始した。以来、図書館界挙げての利用教育・利用支援への取り組みを目指し、理論的根拠と実践の指針を提示するガイドライン策定の作業を進めてきた。

1993年度の全国図書館大会で「総則」および「大学図書館版」の素案を公表した。その後、各種の講演会・研究会等で問題提起を行い、同時に『図書館雑誌』誌上や当委員会の『通信』誌上での討議を含めて協会会員より多数のご意見をいただいた。

また1994年12月以降、館種別のガイドライン作成を目指して作業委員会を設置し作業をすすめた。そこで提出された館種別の素案を検討・統合をし、1995年10月に再び全国図書

館大会において「総合版」にまとめ発表した。その後、この「総合版」を各館種の事情に合わせて修正を行い、館種別ガイドラインを作成した。この館種別ガイドラインのうち、まず「大学図書館版」と「学校図書館（高等学校）版」とが、1998年4月に常務理事会により正式に承認された。

「公共図書館版」については、原案では公共図書館界における合意形成が難しいとの意見が付されたため、さらに関係者との討議が継続された。その結果、常務理事会の提案に従いガイドラインの名称から教育という言葉を省き、支援に改めた。同時にガイドラインの目標は現状で達成可能なものへと設定し直し、「印象づけ」「サービス案内」「情報活用法指導」の3領域とした。その間、生涯学習審議会図書館専門委員会の報告が出され、地域住民の情報活用能力の育成支援が公共図書館の新しい役割として位置づけられるなど、新しい動向があったので、これも取り入れつつ、現在の内容へとまとめられた。

当「図書館利用支援ガイドライン」は1999年8月に常務理事会より承認された。

発表にあたって

今日、生涯学習社会あるいは情報化社会といわれる中で、情報・知識を得ることが力になるとの認識が進み、自ら学ぶことへの要求が高まり、公共図書館の役割の重要性はますます増加している。一方、社会の情報環境はメディアの形態、質、量ともに急激に変容しつつあり、その利用法をマスターして上手に使いこなせる人とそうでない人との格差がめだち始めている。このような状況の中で、住民の「知る権利」を公平に保証する責任を持つ公共図書館には、新しい役割として、すべての利用者が自立した情報の使い手となるための情報リテラシー支援という新しいサービスが課せられるようになった。

従来から公共図書館は「幼児から高齢者まで、住民すべての自己教育に資するとともに、住民が情報を入手し、芸術や文化を鑑賞し、地域文化の創造に関わる場」（『公共図書館の任務と目標 解説』1989年）であることをめざして、住民の情報要求に応える施設・資料・システムを備える努力を行ってきた。その結果として現在、活発な公共図書館活動が多くの自治体で展開されるようになってきた。しかしそれらが十分に活用されているとは言えない。多くの人々はいまだに図書館が自分の情報要求に応える場であり、便利で楽しく使える場であることを知らない。また図書館には必要な情報を探し出すツールがあることや、時間的、空間的に離れた所にある資料でも入手できるシステムがあることも知らない。つまり人々は図書館に「自ら学ぶ手段」があるのにその使い方を十分に知らないのが現実ではないだろうか。公共図書館が真に住民のものとなるためには、このような知らないことによる不利益をとりのぞき、潜在的利用者の掘り起こしを行うと同時に、現在図書館を利用している

人たちに対しても、より有効な利用方法を積極的に伝え、知っている人と知らない人の格差をなくしていかなければならない。

生涯学習審議会図書館専門委員会報告では、公共図書館の「新しい役割」として「地域住民の情報活用能力の育成支援」を挙げ、具体的な推進方策として「目的やレベルに合わせた住民向けの講座等の開催が望まれる」とし、「コンピュータやインターネット等を活用する能力を中心にした住民向け講座を実施」することを提言している（生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会『図書館の情報化の必要性とその推進方策について―地域の情報化推進拠点として―（報告）』文部省、1998年10月）。印刷媒体を中心とした図書館資料を利用する技能に加え、コンピュータやインターネット等の利用に関わる新たな技能を利用者に伝えることが、地域の情報化拠点をめざす公共図書館には、今後いっそう強く求められると思われる。

以上のことから公共図書館は上記『任務と目標』に明記されているごとく、利用者の「自己教育」を可能にするために、自ら学ぶ能力の育成サービスとして、図書館利用支援を積極的に展開しなければならない。

現在、多くの公共図書館で司書有資格者の採用が遠のき、またさまざまな業務が外注に出されてきている。これらは一例であるが、図書館員としての専門性の内容が社会から問われていることも事実である。情報・資料利用のコンサルタントでありインストラクターとなることは、利用者にとって一番分かりやすい図書館員の役割でもあろう。図書館利用支援を実施することは、図書館が人々に役立つことを端的に実証し、図書館への理解者・協力者を増やすことにつながる。

このガイドラインに記載されている事柄には、広報活動や利用案内活動としてすでに多くの図書館で実施されているものもある。また一方では、ごく少数の図書館でしか実施されていないものもある。このガイドラインは「利用者が自立した情報利用者となることを支援するサービス」という統一した観点でそれらの諸活動を見直し、体系化し、その実現に図書館として組織的・継続的に取り組むための方策を示したものである。ガイドライン中に示されているいくつかの事柄は図書館員自身がこれから新たに学ばねばならないものもある。そのような新しい動きはこれからも時代の変化と共に絶えず出てくるであろう。われわれ図書館員は専門職として常に学びながら、それらを利用者に伝えていく責任があると考え。すべての公共図書館が、この理念と内容を理解し、それぞれの図書館の置かれている状況に合わせ、図書館利用支援実施の指針として、このガイドラインを活用することを期待する。

作成方針

1. このガイドラインの呼びかけの対象は、自治体が設置した図書館（以下、公共図書館という）の関係者（図書館行政担当者、図書館員等）である。
2. 「図書館利用教育ガイドラインー総合版ー」を基礎として、それに公共図書館の特色を加味する。
3. 指導目標は「総合版」および他の館種のガイドラインとは異なり、全体を3領域に分け、「印象づけ」「サービス案内」および「情報活用法指導」とする。「総合版」および他の館種のガイドライン中にある「領域4：情報整理法指導」と「領域5：情報表現法指導」に含まれる項目のうち、公共図書館での指導対象となるものは、「領域3：情報活用法指導」に含める。
4. 用語は、この問題を図書館界全体で検討、推進するために共通理解を得るための作業言語として選ばれている。特に「利用教育」という用語に関しては公共図書館界から「利用支援」という表現の方がよりふさわしいという意見が多く、利用支援という表現を採用した。今後、全体の整合性・総合性を考え、専門用語としてさらに適切なものが提案されれば、それを採用していくつもりである。
5. このガイドラインは、すべての公共図書館が、一律に全目標を達成するべきだと主張してはいない。むしろこの全体像を意識したうえで、各図書館の置かれた固有の状況、すなわち、図書館の方針や人的・財政的条件や地域住民のニーズ等にあわせて、可能な部分から実施し、段階的に範囲を広げ、レベルアップを図っていくべきと考えている。
6. 表中の個々の目標達成の方法・手段を立案するに当たっては、さらにもう一段具体化した目標を設定し、実施計画を作成しなければならない。
7. 実施に際しての具体的作業については、このガイドラインとは別に、ハンドブックを刊行していく予定である。
8. 図書館を取り巻く情報環境の変化に対応するために、このガイドラインは適宜、改訂を加えていくものとする。

図書館利用支援ガイドライン

はじめに

公共図書館における図書館利用支援は、利用者の主体的な図書館利用の支援、促進を目的とする。その実現のためには、図書館利用支援に対する図書館関係者の理解を深め、これを図書館が組織として継続的に行うサービスの一つとして確立することが必要である。

I. 総論

1. 定義

図書館利用支援とは、すべての利用者が自立して図書館を含む情報環境を効果的・効率的に活用できるようにするために、体系的・組織的に行われる図書館サービスである。

2. 意義

図書館の活用能力を身に付けることは、人間の成長と自立の大切な要素であり、それは情報化社会・生涯学習社会と言われているこの時代を生きるすべての人にとって欠くことのできない基礎的能力である。また常に成長しサービスを広げていく図書館は、積極的にその利用方法を人々に知らせることにより、その本来の機能を最大限に発揮することができる。

3. 対象

現に公共図書館を利用している、いないに関わらず、すべての住民を対象とし、年齢や性別、国籍、また障害の有無などによって制限されない。

II. 業務化への手順

1. 理念の確立

1-1. 図書館利用支援を行うことを自館の方針として明文化する。

1-2. その方針を館内、自治体内の他部署、および住民に知らせ、理解者・協力者を増やし、合意を得る。

2. 組織の確立

2-1. 図書館の事務分掌の中に図書館利用支援を明記する。

2-2. 図書館利用支援の計画・実施・評価に責任を持つ部署と担当者を決める。

3. 現状分析

3-1. 地域の環境や特性を分析し、自館の役割・目的を理解する。

3-2. 利用に影響を与えるさまざまな要因により利用者を区分し、それぞれの利用者層の情報ニーズを把握する。

3-3. 現行の図書館利用支援を分析する。

4. 目的・目標の設定

4-1. 図書館利用支援の目的・目標を次の3つの領域で設定する。

・領域1：印象づけ

図書館の存在と有用性を地域住民に広くアピールすることにより、利用の動機づけを図り、来館するように働きかける。

・領域2：サービス案内

初めて利用する人が来館する際の誘導から、来館した利用者へ図書館の施設、サービス内容、また専門職員による支援の存在を紹介し、その図書館を容易に利用できるようにする。

・領域3：情報活用法指導

各種情報源の探し方と使い方を知り、情報の特性を理解して、主体的な情報活用ができるようにする。

4-2. さまざまな利用者の、多様なニーズに対応した、多様な目標を定める。

4-3. 少数の、また従来、図書館の平等利用を阻まれていた人々のニーズに対する目標も含める。

5. 方法・手段の設定

5-1. それぞれの目標を達成するために必要な方法・手段を具体的に定め、マニュアル化する。

5-2. その方法・手段を実施するために必要な要員と予算を準備する。

5-3. 実施の手順と日程と担当者を設定する。

6. 予算の計上

6-1. 図書館利用支援に関連する予算を計上する。

6-2. 予算は目標達成に必要な職員、施設・設備、教材、講師、広報手段また研修等が含ま

れる。

7. 担当者の研修

- 7-1.** 図書館利用支援の計画・実施・評価を行うことのできる担当者を育成する。
- 7-2.** 研修内容には図書館利用支援の理念，具体的な指導法，教材作成法，機器の操作法，および評価方法などが含まれる。
- 7-3.** 研修マニュアルを作成する。

8. 施設・設備，教材，広報手段の提供

- 8-1.** 目標に適した施設・設備をできるかぎり提供する。
- 8-2.** 多様な学習形態に合わせた資料・教材を準備する。
- 8-3.** 実習で利用される参考ツールを教材として揃える。
- 8-4.** 多様な広報手段を展開する。
- 8-5.** 資料準備のための機器と作業場を提供する。
- 8-6.** 実施マニュアルを作成する。

9. 協力体制の確立

- 9-1.** 実施に当たっては，住民の参加・協力を呼びかける。
- 9-2.** 目標達成度の評価に際しても，住民の意見を聞く仕組みを確立する。

10. 評価の定着化

- 10-1.** 各プログラムの効果を定期的に評価する。
- 10-2.** 目標達成度を評価し，実績を公表する。
- 10-3.** 評価は次期のプログラム設定に反映させる。

III. 目標

	領域1 印象づけ	領域2 サービス案内	領域3 情報活用法指導
目 標	<p>以下の事項を認識する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 図書館は赤ちゃんからお年寄りまでだれでも使える場 図書館の利用は原則として無料 図書館は生活・学習・研究上の基本的な資料・情報の収集・蓄積・提供機関 図書館は種々のメディアを提供する機関 図書館は気軽・便利・快適で自由な休息と交流の場 図書館は生涯学習を支援する開かれたサービス機関（学ぶ権利の保障） 図書館は物理的な空間というより世界に開かれた「情報の窓」 図書館は個人の知る権利を保障する社会的機関 図書館は資料・情報の受信・発信・交流の場 図書館の種類と特徴 図書館とそのサービスポイントの所在 図書館は地域情報のある場 <ul style="list-style-type: none"> ・「子どもたちへ」 <ul style="list-style-type: none"> ・たくさんの本があるところ ・いろいろな本があるところ ・お話し会、人形劇、紙芝居などのあるところ ・「大人たちへ」 <ul style="list-style-type: none"> ・図書館は子どもの情緒、感性、想像力を育てる場 	<p>以下の事項を理解する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 施設・設備の配置 分館、サービスポイントの所在地 検索ツールの配置と利用法 参考図書・ツールの存在と有用性 利用規定（開館時間等） サービスの種類 <ul style="list-style-type: none"> （貸出、複写、レファレンス、予約、リクエスト、情報検索、相互貸借、アウトリーチ、利用案内、読書案内等） 対象別サービスの存在 <ul style="list-style-type: none"> （幼児、児童、ヤングアダルト、成人、高齢者、障害者、多文化サービス等） 図書館員による専門的サービスの存在 <ul style="list-style-type: none"> （調査・研究支援、利用指導、読書案内等） 図書館員による親切丁寧な案内・援助・協力を受けられること 利用マナー 行事の案内 <ul style="list-style-type: none"> （講演会、展示会、上映会、お話し会、研修会等） 子どもを取り巻く大人（保護者、教師等）へのアドバイス 	<p>以下の事項を理解し習得する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 資料の基本タイプと利用法 <ul style="list-style-type: none"> （図書、雑誌、新聞、参考図書、行政資料、AV資料、CD-ROM、ネットワーク情報資源：インターネット等） 自館資料の組織法と利用法（分類、請求記号等） 検索ツールの存在と利用法 <ul style="list-style-type: none"> （OPAC、書誌、索引、目録、レファレンス・データベース等） アクセスポイントと使い方 <ul style="list-style-type: none"> （著者名、タイトル、キーワード、分類記号、件名標目、ディスクリプト等） サーチエイドの存在と利用法 <ul style="list-style-type: none"> （分類表、件名標目表、シソーラス、マニュアル等） 情報検索の原理（AND/ OR/ NOT/ トランケーション等） 分野ごとの固有な資料の存在 レファレンス・サービスの利用法 他機関資料の利用法 ブラウジングの効用 情報探索ストラテジーの立て方（一般的、専門的） コンピュータ等の情報機器の利用法 書誌事項・アクセスポイントの記録法 資料の分類とインデックスの作成法（キーワード、見出し語の付与等） 印刷資料の作成法（パンフレット、リーフレット、ミニコミ紙等） AV資料の作成法（ビデオの撮影、編集法等） コンピュータ・ネットワークによる情報発信 <ul style="list-style-type: none"> （電子メール、インターネット等） 情報倫理（著作権、プライバシー、公正利用等）

IV. 方法

	領域1 印象づけ	領域2 サービス案内	領域3 情報活用法指導
目 標	<ol style="list-style-type: none"> 1. ポスター、ステッカー、ちらしなどによる図書館の存在のアピール 2. 地域、行政機関等の広報媒体による図書館紹介・行事案内・資料（新着書等）紹介 （行政広報誌、図書館報、学校新聞、学級新聞、PTA広報誌、ホームページ等） 3. 図書館の位置を知らせるサイン 4. マスメディアによる図書館紹介・ニュース（パブリシティ） 5. 地図・案内図への記載 6. 行事（展示会、講演会、コンサート、お話し会、人形劇、ビデオ上映会等） 7. 学校訪問での図書館紹介（新1年生への利用案内等） 8. 学校の公共図書館見学奨励 9. ブックトーク 10. 児童へのフロアワーク （語りかけ、読み聞かせ、各種キャラクターの活用等） 11. 館内装飾 12. 本の視覚的アピール 13. コンピュータネットワーク（インターネット等）利用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. パンフレット、リーフレット （図書館利用の手引き、館報、館内配置図、図書館所在地一覧、サービス別案内、拡大文字・点字・外国語で記された案内等） 2. 案内ビデオ（字幕付、外国語等） 3. 館内サイン（定点、誘導） 4. 障害者用サイン（点字施設表示、音声ガイド、筆談サイン等） 5. 障害者用利用案内（録音テープ等） 6. 紙芝居による図書館案内 7. 利用者別オリエンテーション 8. 図書館招待（幼稚園児、保育園児、児童・生徒、地域のグループ等） 9. 館内ツアー 10. クイックレファレンス（案内デスク、フロアワーク等） 11. コンピュータネットワーク（インターネット等）による図書館サービスの案内 12. ブックリスト、資料目録の配布 13. 教師、保護者への利用案内 14. 一日図書館員プログラム 15. 出張お話し会、ガイダンス 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 講演・講習・研修会の開催 （特定情報の探し方、インターネットの使い方、特定分野に関するCD-ROMの使い方、コンピュータを利用したプレゼンテーション技法、外部データベース利用のガイダンス等） 2. 独習用ツールの設置 （ビデオ、CD-ROM、ワークブック、テキストブック等） 3. パンフレット、リーフレットの配布 （文献リスト、機器・資料の使い方マニュアル、パスファインダー等） 4. 機器・資料の使い方の掲示 5. 電子掲示板システムの利用 6. コンピュータネットワークを利用したガイダンス（インターネット等） 7. マスメディアを利用したガイダンス（テレビ番組、ラジオ番組、新聞記事等） 8. 情報生産・発信コーナーの設置（ワープロ、コピー機、ビデオ編集機、コンピュータ等） 9. 発表の場の設定（発表会、展示会、展示・掲示コーナー、新聞、投書箱、電子会議等） 10. レファレンスでの個別ガイダンス 11. 図書館を取り巻く団体への講演・講習・研修会実施 （地域文庫、点訳サークル、音訳サークル等） 12. 障害者へのニューメディア紹介と利用ガイダンス （点訳パソコン、音声メディア、字幕付ビデオ等） 13. タイムリーな資料展示（文学賞受賞展示、追悼展示等） 14. 他機関・団体主催の講習・研修会等への出張

用語解説（五十音順）

以下の解説は、単に用語の解説にとどまらず、このガイドラインの意図をより深く解説したものを含めている。ぜひ本文に合わせて一読していただきたい。用語の説明部分は利用支援を理解し実施に移す助けとなるために作成されたものであり、その範囲以外の適用は考慮されていない。

● あ行

アウトリーチ 遠隔地の住民や病人、入院患者、障害者、高齢者、受刑者、在留外国人など来館の不可能・困難な人々に対して、その人々の自宅、病院、刑務所などへ図書館側から出向いて行う図書館サービスを指す。

アクセスポイント 二次資料等の各種検索ツールを用いて必要な情報を検索する時に、手がかりとする言葉、または記号を指す。情報検索手段として図書館が共通に用いるものには、著者名、書名、記事・論文のタイトル、それらの一部、キーワード、件名、分類番号、出版者、出版年等がある。

利用者にとって、必要な情報を得るために、具体的に何をアクセスポイントとするかは分かりにくい。したがって、指導の際には、各検索ツールのアクセスポイントが何であるかを指摘するだけでは十分ではない。求める情報を表現するアクセスポイントをどのようにして探すかのガイダンスも必要である。

オパック（OPAC） Online Public Access Catalog。コンピュータを用い、データベース化された図書館の閲覧用目録。

オリエンテーション 初めての来館者に対して行う施設・サービスの案内を目的とする各種行事を指す。ガイダンスや利用案内週間などさまざまに呼ばれている。

● か行

協力者 設置母体の役職者、行政事務担当の職員はもちろんのこと、利用者や学識経験者、住民、ボランティアなども利用支援実施の有力な協力者となる。

検索ツール 必要な資料や情報を探すために用いるものの総称。OPAC、二次資料（書誌、目録、索引誌）、レファレンス・データベース等を指す。

公共図書館 住民に一般的な図書館サービスを無料で提供する図書館で、公開性ととも地域住民の税金である公費によって運営されている図書館をいう。図書館法第2条に規定される地方公共団体が設置する公立図書館をいう。

広報 広報には領域1、領域2の図書館一般の紹介や自館の案内のためのものと同時に、領域3における個々のイベントを実施する際の告知・宣伝もある。

コミュニティ 図書館の設置母体とその地域社会、またはその構成員を指す。

● さ行

支援 このガイドラインの意図する支援とは、図書館利用に際して利用者へ提供するあらゆる形の

支援一般を指すものではなく、特に利用者の情報面での自立を支援する教育的支援、指導サービスを指す。図書館利用への支援は、単にその時点で利用者が求める要求に直接応えることのみでは必ずしも十分とはいえない。利用者が図書館の持つ各種機能を総体的にとらえることができれば、その後はさまざまな応用がきくようになるのであるから、図書館利用能力の増進という間接的な支援も図書館サービスには不可欠である。

児童へのフロアワーク 図書館に来る子どもひとりひとりに読書の楽しみを知ってもらい、子どもと本、子どもと図書館を結びつける日常業務がフロアワークである。子どもたちが自発的にもらす感想や意見を興味を持って聞き、本の選択にまよっている子どもを見つけた時には、その相談相手となって適切なアドバイスをする。また、子どもと交す会話から、子どもの要求・興味・読書経歴などを理解する情報をつかむ。

住民 ここでいう住民とは、それぞれの自治体に居住する人という狭義の意味ではなく、通勤・通学者はもとより、その図書館を利用しようとするすべての人を指す。行政単位や国籍等によって区別されることはない。

出張お話し会 図書館の職員が、地域の集会施設や児童館、保育園、幼稚園、学校等に出向き、お話しや読み聞かせ、あるいはブックトークなどを行う。固定化された施設でのサービスだけでなく、図書館員が地域に対して能動的にかかわることによって、より地域に密着した図書館サービスの展開がはかれる。

情報源 印刷媒体、AV資料だけでなく、データベースや通信ネットワークを通じての外部情報、またさまざまな施設についての情報をも含む。

情報探索ストラテジー 有効で効率的な探索を行う手順のこと。探索開始に先だって、どのような情報源やツールを用い、どのような順序(流れ)で進めていくかを、情報ニーズや探索目標に基づいて作る計画(戦略)のこと。

情報ニーズ 情報ニーズは調査・研究や学習の際に生じるものだけでなく、生活のさまざまな場面で必要になる情報へのニーズ全般を指す。needs(需要)とdemands(要求)は異なる。要求とは利用者自身によって意識され表明された需要であるが、必ずしも本人の真の需要を正確に反映しているとは限らない。したがって図書館が利用者の真の需要を把握するためには、調査と分析が必要になる。

情報の特性 メディアの持つ特性、また情報発信の年代・地域・社会状況・発信者の持つ特徴と限界等を指す。学問分野ごとに情報の生産、流通、消費の形態は異なり、それぞれ固有の特性を持つ。さらに学説や学派ごとの特性もある。

情報の評価 多種多様な情報が氾濫する現代においては、有用な情報を獲得するためには、その特性を理解し、新しさや確かさなどを適確に評価する判断力が必要とされる。その評価は利用目的によって変わる。情報源を確定し、発信者の視点・立場と信頼性、作成年度の新しさや妥当性、情報の取り扱い範囲、扱い方、正確さ、客観性、出典の表示の有無、情報収集方法、形態面での使い勝手のよさ等が判断の材料となる。

情報の窓 <窓>というコンセプトは重要である。たとえ今は蔵書が貧弱でも、相互協力やデータベースの利用によって、利用者が思っているよりはるかに広範囲で高度な情報提供サービスが可

能になる。「まず蔵書の充実をしてから利用支援を始める」などという先後論は成立しない。図書館は単独に存在しているのではなくて、世界中に張り巡らされたネットワークに向けて開いているひとつの窓のようなものだという印象を与えたい。

情報倫理 情報の入手や発信には、他の社会的行動と同様に倫理(モラル)が要求される。不正コピー問題、侵入・改変問題、自由と規制の問題等を考える前提として、情報教育の根底には常に、他者の人権、プライバシー、著作権を尊重するという情報倫理が意識されていなければならない。インターネット利用についてはネチケットという言葉も最近是用いられるようになった。

自立 自立とは、自らの動機に基づき、習得した知識・技能を用いて、主体的に、目的を達成できる能力を身につけた状態をいう。これは図書館員が不必要になるという意味ではない。なぜなら、利用者が次々と自立していく一方で、新しい初級利用者も毎日来館し続け、また情報環境の急激な変化の中でその知識・技能が絶えず陳腐化するからである。図書館員にとっては、自立促進の成果として、より専門的サービスへのニーズが高まる。利用者の自立は図書館員の専門性を高める必要条件である。また多くの利用者が常に図書館員に依存するのではなく、自立して図書館利用ができるようになることにより、図書館員は本当に手助けを必要としている利用者へ対応するゆとりができる。

組織的 個人の思いつきや努力によるのではなく、図書館全体、またその設置母体である組織・施設全体、また関連行政機関等の業務として、その人的資源を総合的に活用して、計画的にプログラムを組み行うことを指す。

少数のニーズ 図書館は、潜在的利用者も含めたすべての人を利用者として尊重しなければならない。特にさまざまな意味での弱者やマイノリティ(少数者)への配慮は欠かせない。社会の国際化、情報化という流れの中で、図書館の利用状況にはますます格差が生ずることが予想される。少数者のニーズに対しては、より一層きめ細かなサービスを提供しなければならない。

事務分掌 自治体の条例や規則で定められた図書館職員が行う業務の内容および範囲をいう。

● た行

多文化サービス 民族的、言語的、文化的なマイノリティ(少数者)へのサービス。

図書館 近年、図書館という名称が消えつつあり、情報センターまたはメディアセンター、ライブラリー等と称されるようになってきた。名称はどうかあれ、ここでいう図書館とは各種メディアの資料・情報を収集・組織し利用に供することにより、人々の知る権利を保障するという図書館機能を持つ社会的機関全般を指す。

図書館員の専門性 図書館利用支援担当者の専門性には、従来言われてきた「図書館員の専門性」に加えて、コミュニケーション能力、教育的指導の能力、また館内外の横断的なプロジェクトの実行管理能力が必要である。

図書館を含む情報環境 近年、必ずしも図書館に来館しなくても、マスコミを通じて、また自宅、職場、学校等に設置されている情報機器を通じて、情報を入手、発信できる環境が整備されつつある。図書館利用支援は単に図書館の使い方のガイダンスに留まらず、そのような個人を取り巻く広義の情報環境を対象とする。

● な行

二次資料 一次資料（図書、雑誌、記事・論文、技術レポート、AV資料など）の存在や所在、またそれ等の書誌的事項、内容などを知るために、さまざまな角度から検索できるように編集された刊行物。一次資料に到達するための道具と言える。

● は行

パスファインダー ある特定のトピック（主題）に関する資料・情報を収集する際に、関連資料の探索法を一覧できるリーフレットのこと。最近はデータベース形態で提供されるものもある。網羅的な文献リストや一般的なガイドブックとは異なり、あくまで具体的限定的なトピックの探索法を簡便に示すことを狙った道案内である。

パブリシティ 宣伝的な情報をジャーナリズムに提供して、無料で一般的な記事や番組の形で報道してもらうことを指す。有料の広告とは違って、メディア側が素材の取捨選択と報道のし方を判断するので、ニュース性・話題性が要求されるが、その分だけ受け手側の信頼感も高い。

評価 評価とは目標をどれだけ達成したかを測定することである。より具体的に言えば、ある手段や方法を用いることによって望ましい変化が起こったか、それが利用者のニーズにあっていないか、投入した時間、労力、経費に見合うものであるかなどを測定することである。評価の対象は、内容、レベル、時期と時間、実施方法、利用機器・メディア、担当者、プログラム、広報、など企画したすべてのものが含まれる。評価の方法としては観察、アンケート、面接、作品評価などが考えられる。

ブックトーク 一つのテーマのもとに、さまざまなジャンルから、対象者のレベルを考慮して、何冊かの本を紹介すること。あら筋を語ったり、一章を読んだり、小道具、写真、さし絵などを見せたりしながら、紹介のし方に変化やヤマ場をつくり、聞き手にそれぞれの本の魅力を伝え、自発的な読書につなげていくこと。

ブラウジング 漠然とした目的で、あるいは無目的で、書架を眺め歩いたり、適当に手に取った資料に目を通すこと。このブラウジングには必要な資料を特定してから、その入手を行う情報探索とはまた異なる情報発見の効用がある。

本の視覚的アピール 通常、書架に配列されている本の情報は背文字のみであるが、本をより魅力的に見せる工夫をすること。たとえば本の表紙や内容が見えるように開いて展示するだけでも、利用者に与える情報量は増え、手に取りやすくなる。

● ま行

マスメディア教材 指導に使用する教材としては、図書館の内部で自作したものだけでなく、情報教育関連の雑誌の特集記事、テレビ番組、市販ビデオソフトなどマスメディアから得られるものも大いに活用したいものである。

マニュアル 業務内容が一定のレベルに保たれ、また引き継ぎが円滑に行われるように、個々の作業を定型化し、その手順、やり方を具体的に定めた手引き書。サインの維持管理マニュアルや、オリエンテーションのツアーマニュアル、教材の準備マニュアル、グループ指導の実施マニユア

ルなど、標準化のためにさまざまな種類が必要である。

目的と目標 目的とは理念的・抽象的な終着点 (goals) を指し、目標とは図書館利用支援の個々のプログラム (具体的な企画の実施計画) の測定可能な到達点 (objectives) を指す。

● や行

予算 図書館利用支援に関する予算には、人件費や、使用機器、消耗品などの諸経費のすべてを含まねばならない。人件費には、担当図書館員だけでなく、臨時職員、嘱託職員、委託職員、そして協力を依頼する他部署職員の拘束時間、さらには担当者の研修費、講演会を企画すれば講師謝礼も必要である。また通常の利用のための参考ツールは資料費として計上されるが、図書館利用支援の教材としての参考ツールの予算も、実習で利用者が手にすることができる数量分を別途確保しておく必要がある。

● ら行

利用案内 パンフレット、リーフレットなどの印刷紙媒体を図書館界では「利用案内」と称することが多いが、誤解や混乱のもとになるので呼称を工夫したい。文字通りの語義では、「利用の案内」は3つの領域のそれぞれの中に存在している。物理形態としては パンフレット、リーフレットだけではなく、掲示、放送、ビデオ、パソコン、コンピュータネットワーク、テレホンサービスなどさまざまな形で「案内」が可能である。

利用者 潜在的利用者も含めたすべての人をさす。年齢、性別、身体的、社会的、経済的、政治的、思想的、宗教的、その他の条件を問わない。したがって、このガイドライン全体は、特に指示をつけた箇所もあるが、その他の場合でも常に、少数者や従来図書館の平等利用を阻まれていたり、利用に困難を持つ人々をも対象とするものであるから、目標の設定や、プログラムの企画に際しては、その配慮をしなければならない。

利用者の区分 マーケティング用語のセグメント化にあたる。マーケティングにおいては「市場を、顧客の所得、地域、嗜好、年齢、職業等、およそ販売に影響を与える要因をすべて考慮にいれて細分化し、それぞれの特性に応じたきめ細かい商品政策」を行っている。これは図書館サービスにもぜひ応用したい手法であり、利用度 (未来館者／初来館者／反復利用者等)、利用者区分 (高齢者／児童／学生／主婦／勤労者等)、利用目的 (自習／調査／娯楽、等)、利用言語、専門分野などさまざまな区分要素による利用者の細分化が考えられ、サービス計画立案の基礎になる。

ラン (LAN) Local Area Network。比較的限られた区域に散在しているコンピュータとその他の装置が、ネットワーク上のあらゆる装置との対話が可能な通信路で結合されたものを指す。

参考文献

- 1) ACRL Bibliographic Instruction Task Force. "Guidelines for Bibliographic Instruction in Academic Libraries" *College & Research Libraries News*. 38(4): pp.92-93, 1977.
- 2) ACRL Bibliographic Instruction Section. "Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction" *College & Research Libraries News*. 48(5): pp.256-261, 1987.
- 3) ACRL Instruction Section. "Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries" *College & Research Libraries News*. 58(4): pp.264-266, 1997.
- 4) 渋谷雅俊 "大学図書館利用者教育研究序説:「テキサス大学図書館利用者教育総合計画」を中心として" *Library and Information Science*. (16): pp.235-251, 1978.
- 5) 国立国会図書館図書館研究所「不特定多数を対象とする図書館における利用者ガイダンスのあり方」研究班 "公共図書館利用者ガイダンス・ガイドラインとその考え方"『現代の図書館』 34 (4): pp.212-216, 1996.
- 6) 日本図書館協会図書館政策特別委員会『公共図書館の任務と目標 解説』日本図書館協会 1989.
- 7) 生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会『図書館の情報化の必要性とその推進方策についてー地域の情報化推進拠点としてー (報告)』文部省 1998.
- 8) 『現代用語の基礎知識 1995 年版』自由国民社 1994.
- 9) 『コンピュータ用語辞典』第 2 版 アスキー 1994.
- 10) 『図書館ハンドブック』第 5 版 日本図書館協会 1990.

付 録

図書館利用教育・利用支援は、個々それぞれの図書館、また各館種が孤立した形で行えるものではない。各図書館の設置母体はもとより、図書館団体、教育機関等が協力し、総体となって取り組むことにより、初めてその目標を達成することができる。その意味で「総合版」は、公共図書館、大学図書館、学校図書館、専門図書館など、各館種別ガイドラインの共通基盤として位置づけられるものである。

図書館利用教育ガイドライン ー総合版ー

総論

このガイドラインはすべての利用者が各自の状況に合わせて図書館の活用能力を身に付けられる体制を確立するために、関係者が実施すべき指針である。

1. 定義

図書館利用教育とは、すべての利用者が自立して図書館を含む情報環境を効果的・効率的に活用できるようにするために、体系的・組織的に行われる教育である。

2. 意義

図書館の活用能力を身に付けることは、人間の成長と自立の大切な要素であり、それは情報化社会・生涯学習社会と言われているこの時代を生きるすべての人にとって欠くことのできない基礎的能力である。また常に成長しサービスを広げていく図書館は、積極的にその利用方法を人々に知らせることにより、その本来の機能を最大限に発揮することができる。

3. 対象

現に図書館を利用している、いないに関わらず、すべての利用者である個人またはグループを対象とする。

4. 目的・目標

目的・目標は、利用者のニーズと情報利用能力の到達度に合わせて設定するべきで、次の5つの領域が考えられる。

・領域1：印象づけ

各自の情報ニーズを充たす社会的機関として図書館の存在を印象づけ、必要が生じた場合に利用しようという意識を持つようにする。

・領域2：サービス案内

各自の利用する図書館の施設・設備、サービスおよび専門的職員による支援の存在を紹介し、その図書館を容易に利用できるようにする。

・領域3：情報探索法指導

情報の特性を理解すると同時に、各種情報源の探し方と使い方を知り、主体的な情報探索ができるようにする。

・領域4：情報整理法指導

メディアの特性に応じた情報の抽出、加工、整理、および保存ができるようにする。

・領域5：情報表現法指導

情報表現に用いる各種メディアの特性と使用法を知り、目的に合った情報の生産と伝達ができるようにする。守るべき情報倫理を伝える。

5. 実施機関

5-1. 各図書館が行う。

5-2. 図書館関係団体が行う。

5-3. 学校教育機関において図書館員と教員とが協力して行う。

5-4. 国や自治体が生涯学習支援活動の一環として行う。

6. 制度化

すべての人に図書館利用教育を受ける機会を保障するためには、関係機関がこれをその業務のひとつと認識し、組織的に取り組まなければならない。

6-1. 各図書館は図書館利用教育を業務分掌に規定し、必要な人的・予算的措置を図る。

6-2. 図書館関係団体は各種基準の中に図書館利用教育の項目を設ける。

6-3. 初等・中等教育機関の学習指導要領の中に図書館利用教育を的確に位置づける。

6-4. 高等教育機関はそのカリキュラムの中に図書館利用教育を位置づける。

7. 担当者の養成

7-1. 図書館員養成のカリキュラムの中に図書館利用教育に関する科目を設置し、その理念・内容・指導法を教育する。

7-2. 教員養成のカリキュラムの中に図書館利用教育に関する科目を設置し、その理念・内容・指導法を教育する。

8. 研究・開発・普及

8-1. 図書館・情報学の研究対象として図書館利用教育を位置づけ、関連学問領域の成果を取り入れ、理論構築、教育方法等の研究を推進する。

8-2. 図書館利用教育をテーマとする研究会・研修会を開催する。

8-3. 共同利用できるさまざまなメディアの標準的教材を開発し、図書館利用教育が各学問分野・各レベルで、どの場においても実施できるように、その普及を図る。

9. 評価

図書館利用教育の実施状況を把握し評価するために、以下のことを行う。

- 9-1. 各図書館が行う調査・統計や業務報告の項目に図書館利用教育を加える。**
- 9-2. 図書館関係団体が行う調査・統計の項目に図書館利用教育を加える。**
- 9-3. 学校教育機関が行う自己点検・自己評価の項目に図書館利用教育を加える。**
- 9-4. 図書館関連行政機関が行う調査・統計の項目に図書館利用教育を加える。**

総合版 目標

	領域1 印象づけ	領域2 サービス案内	領域3 情報探索法指導	領域4 情報整理法指導	領域5 情報表現法指導
目 標	以下の事項を認識する。 1.図書館は生活・学習・研究上の基本的な資料・情報の収集・蓄積・提供機関 2.図書館は資料・情報の受信・発進・交流の拠点 3.図書館は種々のメディアを提供する機関 4.図書館は物理的な空間というより世界に開かれた「情報の窓」 5.図書館は気軽・便利・快適で自由な休息と交流の場 6.図書館は個人の知る権利を保障する社会的機関（知る権利） 7.図書館は生涯学習を支援する開かれたサービス機関（学ぶ権利） 8.情報活用技能の重要性 9.図書館の種類と特徴 10.図書館とそのサービスポイントの所在地	以下の事項を理解する。 1.自館の特徴 2.施設・設備の配置（分館，サービスポイントの所在地） 3.検索ツールの配置と利用法 4.参考図書・ツールの存在と有用性 5.利用規定（開館時間等） 6.サービスの種類（貸出，複写，レファレンス，予約，リクエスト，情報検索，相互貸借，アウトリーチ，利用指導等） 7.対象別サービスの存在（幼児，児童，ヤングアダルト，成人，高齢者，障害者，多文化サービス等） 8.図書館員による専門的サービスの存在（調査・研究支援） 9.図書館員による親切丁寧な案内・援助・協力を受けられること 10.利用マナー 11.行事の案内（講演会，展示会，上映会，お話し会，ワークショップ等）	以下の事項を理解し習得する。 1.情報探索法の意義 2.情報の特性 3.情報の評価のポイント 4.資料の基本タイプと利用法（図書，雑誌，新聞，参考図書，AV資料，CD-ROM，オンラインデータベース等） 5.アクセスポイントと使い方（著者名，タイトル，キーワード，分類記号，件名標目，デスクリプト等） 6.検索ツールの存在と利用法（書誌，索引，目録，OPAC，レファレンス・データベース等） 7.サーチエイドの存在と利用法（分類表，件名標目表，シソーラス，マニュアル等） 8.情報検索の原理（AND/OR/NOT） 9.情報探索戦略の立て方（一般的，専門的） 10.自館資料の組織法と利用法（分類，請求記号等） 11.レファレンス・サービスの利用法 12.他機関資料の調査法と利用法 13.ブラウジングの効用	以下の事項を理解し習得する。 1.情報内容の抽出と加工（要約，引用，言い換え，抄録，翻訳，解題等） 2.情報内容のメディア別の記録法（メモ・ノート法，カード記録法，クリッピング，データベースのダウンロード，録音録画等） 3.情報内容のメディア別の整理法（ファイリング，コンピュータによる加工法等） 4.資料の分類とインデックスの作成法（キーワード・見出し語の付与等） 5.書誌事項，アクセスポイントの記載法 6.発想法（ブレインストーミング，KJ法等） 7.分野別・専門別の整理法 8.情報整理法の意義	以下の事項を理解し習得する。 1.情報倫理（著作権，プライバシー，公正利用等） 2.レポート，論文，報告書，資料の作成法（構成，書式，引用規則等） 3.印刷資料の作成法（パンフレット，リーフレット，ミニコミ紙等） 4.AV資料の作成法（ビデオの撮影，編集法等） 5.コンピュータによる表現法（グラフィック，作曲，アニメーション等） 6.コンピュータ・ネットワークによる情報発信（電子メール，インターネット等） 7.プレゼンテーション技法（話し方，OHP，板書法，AV，マルチメディア，学会発表等） 8.分野別の専門的な表現法 9.情報表現法の意義

総合版 方法

	領域1 印象づけ	領域2 サービス案内	領域3, 4, 5 情報探索法指導 情報整理法指導 情報表現法指導
目 標 総 合 版	1. ポスター、ステッカー、ちらしなどによる図書館の存在のアピール 2. 地域、親機関の広報媒体による図書館紹介（社内報、行政広報誌、図書館報、学校・大学新聞、学校・大学案内、ホームページ等） 3. 図書館の位置を知らせるサイン 4. マスメディアでの図書館紹介・ニュース（パブリシティ） 5. 地図・案内図への記載 6. 行事（展示会、講演会、コンサート等） 7. 入社、入学オリエンテーションでの図書館紹介 8. 授業の中で、教員による図書館の意義への言及（学校教育機関で） 9. 自由読書の時間（学校で） 10. 公共図書館の学校訪問 11. 図書館見学 12. ブックトーク 13. コンピュータネットワーク（インターネット等）利用	1. パンフレット、リーフレット（図書館利用の手引き、館報、館内配置図、図書館所在地一覧、サービス別案内、拡大文字・点字・外国語で記された案内等） 2. 案内ビデオ（字幕付、外国語等） 3. 館内サイン（定点、誘導） 4. CAI 5. 図書館オリエンテーション（新入生、新入社員、学年別、クラス・ゼミ別、教職員、研究員、留学生、帰国学生、新規登録者地域のグループ等） 6. 図書館招待（幼稚園児、保育園児、児童・生徒、地域のグループ等） 7. 館内ツアー 8. クイックレファレンス（案内デスク、フロアワーク） 9. コンピュータネットワーク（インターネット等）による図書館サービスの案内や紹介	1. 講習会、ワークショップの開催（特定情報の探し方、レポートのまとめ方、インターネットの使い方、特定分野に関するCD-ROMの使い方、コンピュータ利用のプレゼンテーション技法等） 2. 独習用ツールの設置（AV、CAI、ワークブック、テキストブック等） 3. パンフレット、リーフレットの配布（パスファインダー、文献・資料リスト、機器・資料の使い方マニュアル等） 4. 機器・資料の使い方サイン 5. 電子掲示板システムの利用 6. コンピュータネットワーク（インターネット等）の利用 7. マスメディアを利用した指導（テレビ番組、ラジオ番組、新聞記事等） 8. 情報生産コーナーの設置（ワープロ、コピー機、ビデオ編集機、コンピュータ等） 9. 発表の場の設定（発表会、展示会、展示・掲示コーナー、新聞、投書箱、電子会議等） 10. 学校教育機関における独立学科目（図書館利用指導、情報利用教育等） 11. 学校教育機関における学科関連指導（クラス・ゼミ単位、専門別等） 12. 学校教育機関における学科統合指導 13. チュートリアル 14. レファレンスでの個別指導 15. 他機関・団体主催の講習・研修会等への出張指導 16. 展示

図書館利用教育委員会

(委員長)

濱田 敏郎 (慶應義塾大学名誉教授) (1989 -)

(委員)

青木 玲子 (東京ウィメンズプラザ図書資料室) (1997 -)

有吉 末充 (神奈川県立神奈川工業高等学校図書館) (1996 -)

市古 健次 (慶應義塾大学三田メディアセンター) (1992 - 1994)

尾田真知子 (学校法人北陸学院法人本部広報企画室) (1989 - 1999)

片桐あゆみ (千代田化工建設(株)ライブラリー) (1995 - 1996)

小林 淳 (鎌倉市中央図書館) (1995 - 1996)

座間 直壯 (調布市立中央図書館) (1995)

椎葉 徹子 (白百合女子大学非常勤) (1989 - 1995)

高田 淳子 (神奈川県立向の岡工業高等学校図書館) (1995)

戸田 光昭 (駿河台大学) (1997 -)

仁上 幸治 (早稲田大学国際教育センター図書室) (1990 -)

野末俊比古 (学術情報センター) (1995 -)

平久江祐司 (図書館情報大学) (1997 -)

松原 修 (立命館大学メディアセンター) (1996)

丸本 郁子 (大阪女学院短期大学) (1989 -)

毛利 和弘 (亜細亜大学) (1989 -)

(公共図書館作業委員会)

第一次 1995.1 - 1996.3

佐川 佑子 (東京都杉並区立柿木図書館)

座間 直壯 (委員会)

椎葉 徹子 (委員会)

須賀 千絵 (浦安市立図書館)

松本 雅貴 (市川市中央図書館)

第二次 1996.4 - 1997.3

小久保美津子 (東京都文京区立千石図書館)

小林 淳 (委員会)

斎藤 誠一 (立川市中央図書館)

毛利 和弘 (委員会)

注) 所属は現委員については1999年4月時点のもの。元委員については在任当時のもの。

JLA9937

ISBN4-8204-9920-3

図書館利用支援ガイドライン：図書館利用教育ガイドラインー公共図書館版ー 1999年10月発行

発行：社団法人 日本図書館協会 〒104-0033 東京都中央区新川1-11-14 電話03(3523)0811