

図書館実習で司書の卵たちが得たこと、考えたこと

得松昭行

1 実習、見学で図書館のいまを学ぶ

「現代図書館論」は、図書館の現場で、職員（実務経験者）から、直接、実習や見学を通して学ばせていただくことを主眼にしている。

それは知識や技術としての図書館論でなく、①図書館は今どのような課題をかかえているか、②利用者はどのような図書館を望み、利用しているか、③すぐれた図書館、みんなに親しまれる図書館とはどんな図書館か、④図書館サービスとは具体的にどんなことか、そのために司書として身につけておかなければならないことはどんなことか等を豊かな実務経験者から、直接学ぶということである。

自治体の財政逼迫に伴い、資料費や職員の削減という逆風を受けながら、一方で生涯学習、情報取得の必要は高まり、住民の図書館への期待は高まっている。このような厳しい現状下で、しかも夏休み中という繁忙期に図書館実習生を受け入れてくださり、未熟な学生たちをていねいなご指導をいただいたことに、心から感謝を申し上げたい。

2 実習の事前指導

図書館の職員として働かせていただくにあたって、とくに次の諸点を中心に事前指導をしている。

- (1) 実際に図書館を利用して、どこにどんな施設や設備があるか、排架はどのようになされているかを確かめておく。登録をしたり、本を借りたり、リクエストをしたりして利用者の立場で図書館を見ておく。
- (2) 「利用者が入ってきた時には、手がけている仕事がどんなものであれすぐに中止して、利用者に歓迎の気持ちと注意を向けたという印象を与えることを、ひとつのルールとしなければならない」(ランガナタン) 利用者第一。やさしく、親切に、明るく、ていねいにということをおぼろげに忘れるな。あいさつ、微笑、会釈、返事、身だしなみ。これらのことができなければ、まず図書館員にはなれない。さらに、きびきび、てきぱき行動する。分からないことは速やかに尋ねる。
- (3) 実習図書館のサービス（規定）をきちんと守る。
遅刻しない。無断で職場を離れない。身勝手な振るまいをしない。やむを得ない事情が生じたら、必ず、素早く、指導担当者に連絡する。
- (4) 貪欲に、積極的に学べ。職員の言動から学べ。資料から学べ。行事から学べ。施設・設備から学べ。利用者から学べ。図書館は知識の宝庫であり、学びのチャンスに満ちている。

3 実習、見学で学んだことや疑問

卒業予定の学生の図書館実習日誌によるレポートは後に掲載しているが、レポート作成過程で話し合ったことやその後受講した「レファレンス演習」で出された彼らの率直な意見や感想や疑問の中には現代の、そしてこれからの図書館運営に活かしていくべきことを示唆していることが少なくない。

ともあれ、初めて図書館サービスをする側に立った彼らの純粋な眼に写ったことや！や？はきわめて貴重ものであった。以下、実習日誌や話し合いの中で出されたことのいくつか要約してみた。彼らの願うような図書館が多く存在し、彼らの中からすばらしい司書が誕生し、活躍する日がくることを願っている。

(1) 電話のかけ方だって簡単でない

電話のかけ方から多くのことを学んだ。とくに督促の電話の時は、いつもすんなりいくとは限らず、叱られたり、いやみを言われたり、「忙しくて行けないんだ。少しはこちらのことも考えて」と弁解されたりしたこともあった。子どもさんの返却のことで、母親からやかましく言われたこともあった。しかし、いつも気持ちを平静にしておき、電話の最後に「返却されましたら、〇〇図書館を今後ご利用ください」を添えるのを忘れないようにした。

必ずメモを見ながら、メモをとりながら受話器を持つという基本的なことも学んだ。

(2) 図書館ボランティアのとの協働をめざす図書館

本を貸出だけの図書館から、多くの図書館行事や講座を開いて、生涯学習に力を入れていることに驚いた。生涯学習の拠点としての図書館をめざしているのだ。中でも読み聞かせの活動の輪を広げるための講座に実際出席して、熱心さやワークショップのすばらしさに感動した。ここで身につけた技・理論・運動論を幼稚園・保育園・小学校などでボランティア活動で実践しているという。今後ボランティア活動をする人を増やしていく計画のようだ。

ボランティアを計画的に育成し、実践力をつけ（質的）、経験を積んだ人を増やして（量的）、正規の職員と協働しているいわゆるNPO図書館が増えてきているようだ。NPO図書館には問題点もあるということらしいが、それはどういうことなのか分からなかった。もっと勉強してみたい。

(3) 司書の資格を有した職員が少なかった

「人減らしによって、思うように仕事ができない」「専門職として勉強する時間がとれない」という職員の声を聞いた。また、正規の職員より臨時職員、属託職員の方が多く、「図書館の仕事は必ずしも専門職員でなくてもこなしていける」という意見があることも聞いた。言われてみると、カウンターの仕事、図書の整理・補修の仕事、お話会や講習会など図書館行事の準備、飾り付けや広報活動、事務室での選書、発注、督促などの仕事…、あまりにも多様で、すぐにやらなければならない仕事が多いので、専門職になるための研鑽などと悠長なことを言っておられないのだろうか。

しかし、豊かな見識と経験を有する専門職員がいて、利用者のことをよく知っていて、利用者とはとの豊かな出会いの機会をつくっていく職員がいないと、すぐれた図書館には育たないと思ったのだが。館長に「どうして臨時の人が多いのですか」と質問したら、「すべてはお金（財政）が少ないことにつながっている」とのことだった。

(4) 改善の余地がある移動図書館

移動図書館に乗務する機会を得て、本館とは違った利用者の姿を見ることができた。乗務した移動図書館（BM）は3800冊の図書を積載して、図書館から遠い小学校、団地、公民館や集会所な

ど26カ所を2週間に1回巡回するもので、場所によって利用者の数が大きく違っていたが、総じて利用者と職員は顔馴染みで、楽しく会話をしながら返したり、借りたりしていた。自動車を待ちわびている小学生もたくさんいた。

移動図書館の役割は、大きく二つあると学んできた。一つは、図書館から遠い地域の人々に図書館サービスを届ける出前サービス（全域サービス）。もう一つは図書館（本館）の多様なサービスをPRし、移動図書館では満たすことのできない要望や知る権利の保障が図書館の役割であるということにより多くの人に知ってもらう。つまり本館の魅力・力を広げていく（水道の蛇口としてのBM）。本館とは違う親近感は魅力的だったが、後者の役割を果たしていなくて、今までイメージしていたBMとは違っていたのが気になった。

（5）移動図書館は消えてゆくのか

車の購入に約2000万円かかる。3000冊積載するとなると、5倍の蔵書が必要になる。1回の運行に運転手と2人の司書は同乗したい。車の整備や維持費、古くなれば車の買い替えもしなければならない。経費の割には貸出冊数は少ない。商店ならとっくに倒産している。財政状況が厳しいから移動図書館を廃止する図書館がだんだん出てきているという話を聞いた。

市町村合併などでサービス範囲が広域化すると、全域サービスは難しくなっていくことが予想され、移動図書館の出番だということに、BMが廃止へ向かっているというのは納得できない。図書館の全域サービスということをどのように考えているのだろうか。

（6）図書館は貸本屋ではない

「図書館は無料の貸本屋か」ということをよく聞く。それは、図書館が無料の原則によってサービスをしていることを意味するというより、図書館が本を貸す（返す）だけの単純な業務のみをしているというとらえ違いや誤解から出た言い方であると思う。また、「図書館栄えて作家は滅びる」などと図書館の複本によるサービスを批判しての貸与権（公貸権）の問題も、避けて通れない課題となってきたようである。（林望氏、三田誠広氏、井上ひさし氏らの論文）もう一つ、貸出し第一主義というか、貸出冊数こそが図書館を評価する最大の物差しとするのに批判的な意見があるようだが、これらのことについては十分学ぶことができなかったので、今後勉強したいと思っている。

建設後まもない新しい図書館だったので、ファミリーコーナー、ティーンズコーナー、郷土史コーナー、芸術コーナー、グループ室、昼の部屋などがあって、今まで描いていた図書館とは違った雰囲気があった。そこには貸本屋とは違ったさまざまな施設・設備があり、それらを利活用するたくさんの人がいたし、図書館職員だけでなく、多くの図書館サポーターの応援があって、学び合う場としての図書館であった。貸本屋とは違う総合的な文化活動を行う文化施設として機能している図書館があることを知ってうれしかった。

（7）初めて知った図書館の「指標」

1人当たりの貸出し冊数、登録率、1人当たりの年間購入冊数、1人当たりの資料費、1人当たりの蔵書冊数、登録者1人当たりの貸出し冊数、予約件数の7項目を挙げて、図書館のデータを基に数値（指標）を出していた。その数値は「図書館だより」で公表していた。他の図書館の指標も

参考資料として見せていただいたが、これら7項目以外にも蔵書回転率とか職員1人当たりの…という項目がかなりあった。指標について尋ねると「わが図書館のサービスはこれでよいのか、ということもいつも考えて図書館運営をしなければならない。そのためには共通の評価項目（尺度）、つまり指標を持ち、県内の図書館や『日本の図書館』で同規模の全国の図書館と比較することが大切だ」とのことだった。

ついでに教えてもらったことだが、図書館評価、図書館パフォーマンスなどの取り組みもあるそう。上の指標では利用者がその図書館に満足しているか、何を希望しているかなどは測ることはできないので、利用者はもちろん利用していない人の意見や要望を聞くなど評価の方法を工夫しなければならないのではと思った。このことを話したら、「よいことは分かっているけれど、人手と時間と町民の協力ができない」とこぼしていた。

そういえば、登録率29%のこの図書館は町の人によく知られ、利用されているとはいえ、登録していてもよく利用する人とまったく利用しない人がいるから、指標をどう活かすかは難しいことだなあ、と溜め息が出た。

(8) 選書するって大変だ

図書館法では、資料を収集し…とあるが、この収集という作業の難しさを感じた。この図書館には「資料収集方針」があって、「方針に基づいて選書し、蔵書の全体像を頭に入れて資料の収集をしています」と館長から聞いたが、一方で「少ない予算の中からどの本を購入するかが悩みです。それに利用者からのリクエストもありますから」「職員は忙しくて膨大な新刊図書のどれを選ぶか、その時間がとれないのです」とのことだった。出版社から送られてくる分厚いリストや新聞や雑誌の書評などから選書する大変さは理解できた。

講義で「貸出し冊数が多い図書館はよい図書館である」「要求論 or 価値論、そのいずれを優先させるか」といったことを学んでいたのも、選書作業の際にこのことをどう考えているか学びたかった。また、リクエストされたものを受け入れた場合はよいが、受け入れなかった場合どう説明しているのだろうか、説明はしていないのだろうか。複本のことが図書館界では議論されているようだが、複本をどう考えたらよいのか。学ばなければならないことがたくあったのに残念ながら教えていただく時間がとれなかった。

(9) レファレンスに出会う機会は少なかった

講義で「レファレンスとは何か。その際の心得えは。利用者に分かり易く説明し、利用者が気軽に質問や相談を持ちかけてくるようにするには」という課題に取り組んだことがあった。レファレンスがくるかどうか、内心びくびくしながら、反面待つ気持ちもあったが、実習期間中にレファレンスに出会うことは少なかった。

レファレンスのことで強く感じたことがある。一つは、夏休み中ということもあって利用者が多く、時間によってはカウンターに行列ができていて、レファレンスどころではないという職員側の事情もあったが、「忙しそうだから聞きにくい」と思った利用者もいたに違いない。中学生や高校生がたくさん来ていたので、レファレンスのやりとりを試してみたかった。もう一つは、ほとんどの

人が、図書館にはレファレンスというすばらしいサービスがあることを知らないのではないかと思われたことだ。図書館から「分からないことは何でも聞いてください」「気軽に相談を」といった呼びかけ、職員から積極的に「聞く」姿勢を見せる必要があると感じた。

このことについて係の人に尋ねてみると、レファレンスの大切さはよく分かっているが、カウンターの仕事で手一杯であること、研修時間が持てないことなど悩みが出された。しかし研究会などに参加して技を磨いている職員がいるという話も聞いた。

4. 今後の公共図書館のあり方を問う

実習を終えた学生達の話聞き、報告を読んでいると、1996年から3年を費やして宇佐市民図書館を開館にこぎつけたことを思い出す。『市民の図書館』『図書館ハンドブック』『豊の国図書館づくりマニュアル』などを読んだなあ。分からなくなると多くの図書館を訪ねて教えを乞い、図書館サービスの深さを学んだなあ。小学生から高齢者まで広範な市民から要望や意見を聞き、ニーズや価値観が多種多様であることを知らされたなあ。

彼らの報告から9項目を簡単にまとめてみたが、忘れかけていたあの頃のことを思い出させるのに十分な内容であるとともに、これからの図書館はどうあるべきかを鋭く問うてもいると思う。例えば、「2005年の図書館像」「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」「公立図書館の任務と目標」を念を入れて読み直して、図書館の現況と比べてみれば、図書館が本来の役割を果たしていないことを認めざるを得ないし、先行きの暗いことも分かっている。あるべき図書館の姿と現実の差の大きさを、初心者として図書館で働くことを通して、彼らなりに敏感にそのことをつかんでいる。

(とくまつ・てるゆき 元宇佐市民図書館長 別府大学非常勤講師)