

〈論 文〉

## 「図書館実習」を経験した学生の学び

# A Study of Student's Learning through a Library Trainee Practicum Experience

木 村 修 一

Shuichi KIMURA

### 1. はじめに

#### 1.1 研究目的

北海道武蔵女子短期大学（以降、本学という）に付設する「図書館司書課程」の始まりは、昭和42年（1967）の本学開学時に設置した教養学科の付設課程に置かれたときである。教養学科がめざす教養豊かな女性にふさわしい実務教育ための資格として当時、北海道内では唯一の司書養成課程が誕生した<sup>1)</sup>。図書館に関する各専門的知識の習得をより深めるため図書館での実習を課しており、「(図書館)実習」は開設時から必修科目であった<sup>2)</sup>。現在は選択科目にはなっているものの選択をきらう学生はなく、図書館司書課程履修生はみな「図書館実習」を受講している。過去の記録では、多い年には100名以上、少ない年では30名弱、年の平均では約48名、50年間では合計2,429名に上る<sup>3)</sup>。

現在「図書館実習」の実習館の選定には、主に公立図書館を中心に、学生の出身地にある図書館を優先している。実習期間中、学生はその日

その日の出来事と感想を「図書館実習ノート」に記入し、担当職員に提出する。一日を振り返り気がついた点、感想・反省、その他感じたことなどをノートに記録する。不安な気持ちを抱えながら学生は、次々と手順を踏まなければならない利用者への応対、いくつもの本を抱えながら棚を移動する返本作業、カウンター以外でも呼びとめられ本の場所を聞かれるなど、見るもの、聞くもの、そして行うことすべてにおいて、新しい作業を経験する。「図書館実習ノート」は、自己の満足感、反省などの自己感情の喚起や、図書館の社会的な課題への気づきなどを振り返る時間ともなり、きわめて教育的な作業である。図書館実習の意義については、①授業での学びを具体的な作業を通して就業体験する「理論・技術の現場での確認・応用」、②職員同士のチームワークや連携を感得し相互の関係により業務が遂行される現場を体験する「教授の困難な事情の感得」、③未経験の仕事への挑戦と経験を通して自己変革により人間的に成長する「学生の人間的な成長」、④専門的な職場を経験することを通して自分の適性職業を判断する「学生による適性の判断」、⑤教育機関と実習館との人的ネットワークと情報共有を期待する「実習の副次的なメリット」が挙げられる<sup>4)</sup>。

文部科学省は、大学等におけるインターンシップについて、「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」と捉えている<sup>5)</sup>。学生によるインターンシップには、自分の将来の職業適性や職業選択の意識を高めること、企画立案から課題の克服に至る事務能力の上がること、総じて課題解決能力、探究能力を身につけ自主的に考え行動できる人材の育成が期待されている<sup>6)</sup>。

「図書館実習」は、実際の職業体験を通して、将来の職業人として社会に貢献する人材育成につながるものであり、地域課題の課題解決をめざす一社会人の養成に深く関わる重要な科目である。そのうえで本研究では、「図書館実習ノート」に記録された学生自身の振り返りを内省と捉え

それに注目し、図書館実習という経験学習からどのようなことが学習されたのかを分析し考察を深めたい。

## 1.2 図書館実習という経験学習によって何が学ばれるのか

図書館実習から学生は何を学ぶのか、就業体験することを通して経験的に何を学習するのか。このことを考える前にまず、実習先となる図書館、特に公立図書館を例に、地域社会において図書館とはどのような存在であるのか、何を理念に置き経営しているのかについて明らかにしておこう。公立図書館の基本的な在り方、運営の仕方を定めた「公立図書館の任務と目標」によれば、図書館は地方公共団体が設置し社会教育法の精神に基づいて運営されるべき教育機関であることが図書館法に明示されていることを確認したうえで、公立図書館は、「乳幼児から高齢者まで、住民のすべての自己教育に資するとともに、住民が情報を入力し、芸術や文学を鑑賞し、地域文化の創造に関わる場である<sup>7)</sup>。」と、役割と要件が明示されている。図書館は法制上、地域住民の生涯学習を支援する公的施設であり、人の学びに資する教育的機関として存在している。公立図書館は資料や情報の提供を通して住民の自主的な学びの権利と自立への道を保障する機関であることが求められている。そのためには、①住民の学びの場を広げ、深めるために資料と学習の場を提供する学習センターとしての働き、②幼稚園、保育所、学校を生涯学習の一環として捉え本との出会いや図書館利用法の協力と普及、③障害者、在日外国人などへのサービスを発展、深化させる、④情報弱者を生まない、情報探索法や利用に関する講座の開設、⑤図書館を活動の場とする文化活動への住民参加を広げるなど、生涯学習機関であることを意識した数々のサービスが実践されなくてはならない<sup>8)</sup>。資料や情報を自由に入手し自分の成熟と成長を図りながら自立しようとする人たちに対して、図書館は住民がそのように生きることを支え援助していく、それが図書館のめ

ざすものである<sup>9)</sup>。図書館で働くということは、一人ひとりのために働くことが基本であり、その人が自分の問題を自分で解決し自立した人間となることに援助をすることである<sup>10)</sup>。図書館員はそれを実践できるよう、知識や情報の記憶媒体である資料を知ること、住民を知ること、そして住民と資料とを結びつける知識と技術を習得することが求められる<sup>11)</sup>。人が生きていくことにかかわるのが図書館である。学生はそういう存在である図書館に一定期間身を置き就業体験をする。何が経験的に学ばれるのかについては「サービス・ラーニング」で意図される経験学習が参考になる。「サービス・ラーニング<sup>12)</sup> (Service-Learning : SL)」は、市民性の育成を目指す「シティズンシップ教育<sup>13)</sup>」を前提とする教育方法であり、社会的活動を経験的に学習する取り組みとして、1967年にアメリカで生まれ、「国家およびコミュニティ・サービス法 (National and Community Service Act)」が1990年に成立後したあと制度的整備が進み、アメリカ各地で実践された<sup>14)</sup>といわれている。サービス・ラーニングは、「学生の学びや成長を増進するような意図を持って設計された構造的な機会に、学生が人々や地域社会のニーズに対応する活動に従事するような経験教育の一形式である<sup>15)</sup>。」と定義される。体験そのもので終わるのではなく、振り返り (Reflection) を伴うことにより学生の学びの質を高めるように意識的構造化された教育的活動である<sup>16)</sup>。我が国の中央教育審議会 (2012年) では、サービス・ラーニングによる経験学習が期待する効果として、「①専門教育を通して獲得した専門的な知識・技能の現実社会で実際に活用できる知識・技能への変化、②将来の職業について考える機会の付与、③自らの社会的役割を意識することによる、市民として必要な資質・能力の向上」などを挙げている<sup>17)</sup>。

図書館実習から学生はなにを学ぶのか、それについては図書館実習に参加した学生の実習内容と学生の意識を探った先行研究を紹介する。上田女子短期大学では、図書館実習を通して地域社会に貢献していく将来

の職業選択についてどのような理解を深めることができたのか、学生の職業意識の形成を探るアンケートを実施した。それによれば、職業意識の高まり、職業（司書）への理解の促進、授業参加へに意欲、将来モデルとしての大人たちへの接触を挙げ、図書館実習は思考と行動のプロセスであり、授業で学習したことの実感と自分の将来の職業を探る過程として機能していると分析している<sup>18)</sup>。別府大学・別府大学短期大学部の司書課程では実習日誌とレポートが課せられており、その実習日誌の内容と授業時での振り返りの意見交換の内容とがまとめられ報告されている。それによれば、図書館の行事や講座が地域のボランティアとの協働により推進されていること、多様・大量の仕事に図書館員は関わっていること、移動図書館が本館から遠い人たちのニーズを満たすだけでなく本館の魅力をPRすることを担っていること、多くの人が図書館内のいろいろな施設を使い文化的な活動が行える場が提供されていること、少ない予算の中で収集方針を見据えた選書がいかに大変であるかということ、思うほどにはレファレンス質問に出会えなかったことなど、学生の意見が要約されている<sup>19)</sup>。

## 2. 研究方法

### 2.1 調査対象者

本学の「図書館実習」は2年次前期の選択科目である。実際には受入先の都合を聞いたうえで、8月中旬に7日間集中して就業体験をおこなう。2014年度は公立図書館16館41名、大学図書館2館10名、2015年度は公立図書館9館37名、大学図書館2館4名、2016年度には公立図書館19館42名、大学図書館1館1名が図書館実習に参加した。本研究では特に札幌市中央図書館で実習した、2014年度17名および2016年度21名、計38名を調査の対象に選んだ。

実習に行くまでに学生は図書館司書課程科目の履修をどこまで終えて

いるかという、資格認定にあたる 16 科目中（開講は 17 科目）、13 科目をすでに終えている。残している科目は「図書館実習」の他に、後期の科目である、「情報サービス演習Ⅱ」（必修）と、「図書館施設論」、「図書サービス特論」（いずれも選択）である。「情報サービス演習Ⅱ」は冊子体の情報源を中心に情報の提供に不可欠なレファレンスツールの種類と特徴について演習を通して学ぶ科目であり、レファレンスインタビューの技術習得も含まれる。従って、図書館司書課程科目の大半は学修したが実践的なレファレンスサービスの基礎となる内容は未履修のまま学生は図書館実習に参加する。

## 2.2 データ収集

分析のためのデータは「図書館実習ノート」を用いる。「図書館実習ノート」は実習館の図書館長はじめ担当の職員が評価したのち本学に返送される。その実習評価と実習後に提出する「実習感想レポート」をもとに、本学の教員が最終評価をつける。その後は「図書館実習ノート」は本人に返却する。過去の記録は保存していなかったが、2014年に初めて実習ノートのデータ化を試みた。2015年度はデータ化できなかったが、2016年からデータ化を継続している。「図書館実習ノート」のなかから、「実習内容（午前・午後）」、「感想・反省」、「その他感じたこと」を記録している。本研究ではその中から特に、札幌市中央図書館で実習を行った分、2014年度 17名 119日分、2016年度 21名 143日分のデータをもとに分析を試みる。

## 2.3 データの分析方法

### 2.3.1 実習内容の分析

「図書館実習ノート」の「実習内容（午前・午後）」に書かれた実習内容を分析対象にする。実習館側で作成する「実施要領」は日ごとの業務

内容ではないため、毎日、しかも午前と午後に分けてどのような作業をしたかは実習ノートが詳しい。そこで実習ノートに記録された実習内容を項目ごとにバラバラにしたうえでグルーピングをおこない、それらのグループに図書館業務の区分<sup>20)</sup>を参考に中区分、大区分しそれに表札をつけた。

### 2.3.2 振り返り（内省）の分析

「図書館実習ノート」は当日に行った作業を振り返る日誌である。図書館実務の様々な状況において、学生一人ひとりが行動しその時経験した出来事を振り返る内省の記録である。またその内省は、個人の振り返りであるとともに、組織で働く図書館員という他者や、地域の中の図書館という社会的関係を振り返る時間ともなる。以上から、「図書館実習ノート」に記述された振り返りの文章をデータに扱い、学生が何に気づきどのようなことを思考していくのかを分析する。

### 2.3.3 M-GTA を用いた分析方法

データの分析にあたっては、質的研究の手法である、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（Modified Grounded Theory Approach 以後、M-GTA という）を用いる。グラウンデッド・セオリー・アプローチは、データに密着した解釈から理論を生成する質的研究手法として、バーニー・グレーザー（Barney G. Glaser）とアンセルム・ストラウス（Anselm L. Strauss）の二人のアメリカ人社会学者によって1960年代に考案される<sup>21)</sup>。その後、データの解釈にあたり「研究する人間」の視点を挟み、この「研究する人間」が分析テーマと分析焦点者の二つの視点からデータを見ていくことに特徴を持つとされる修正版としての、M-GTA という研究手法が開発される<sup>22)</sup>。

M-GTA は、データに密着して解釈を試みる方法であり、データに密着した解釈から生まれたものを「概念」と呼ぶ。生成した概念と概念の関係からカテゴリーを形成し、概念とカテゴリーを構成単位とする理論

を生成していく方法である。また、データと概念の間に「研究する人間」の視点を挟むのが M-GTA のコーディングの特性と言われている。データを解釈するのは当然「研究する人間」の判断によるのであり、「研究する人間」がデータのある個所を解釈し説明できる概念を生成するのである。M-GTA は、データの解釈において、データとの対話から意味を読み取っていく作業であり、単にデータを整理すればよいというものではなく、そこには解釈する人間の要素が決定的に重要になるのであり、M-GTA では特にこのことが強調されている<sup>23)</sup>。

#### 2.3.4 分析テーマと分析焦点者

M-GTA はデータを解釈する際、まず、分析テーマと分析焦点者の二つの視点を設定する。分析テーマは、データに密着した解釈・分析がしやすいように絞り込んだもので、研究テーマとは区分される<sup>24)</sup>。本研究では、分析テーマは、学生の感想・疑問など日誌に綴られた記録をもとに、「図書館運営の就業体験から何が経験され、そこでの振り返りを通してどのような学びがあったのかについて明らかにする」と設定する。分析焦点者は、特定の人に焦点を置くのではなく、研究上で対象になる人間を示す。通常はインタビューする対象を示す。例えば、乳幼児健診に従事する保健師、高齢者ケア施設に実習に参加した学生、高齢夫婦世帯において要介護状態の妻を介護している夫というように研究上はつきりとした対象者を指す<sup>25)</sup>。ここでは、分析焦点者とは、「本学の図書館司書課程を受講し 2014 年度および 2016 年度に札幌市中央図書館で実習した 2 年次学生」と設定する。

#### 2.3.5 分析手順

M-GTA は、データに密着して解釈を試みる方法であり、分析はデータのある個所に注目しその意味を検討することから始まる。データに密着した解釈から生まれたものを概念と呼び、この概念が分析の最小単位となる。概念生成は、実際は分析ワークシートと呼ぶ記入用の書式を用



いて完成させる。1概念に1ワークシートを作るため、概念の数だけワークシートがつくられる。表1が分析ワークシートの記入例である。概念名、定義、ヴァリエーション（具体例）、理論的メモの4つの欄に記入していく。分析テーマと分析焦点者の視点からデータを見ていき、注目すべき個所を拾い上げて分析ワークシートのヴァリエーション（具体例）に記入していく。分析ワークシートは切り離したデータを元に作成されるものである。次にヴァリエーションに採用した理由を考えその解釈を定義欄に記入する。この定義を凝縮した表現を考え、そのことばを概念欄に記入する。さらに別のデータを見ていき、いま生成した概念に類似のヴァリエーションがないかどうか検討する。他にヴァリエーションが出てこなければその概念は不成立となる。すでに生成した概念の類似例が見つかればヴァリエーション欄に追加していく。概念の完成は、類似例がある程度出尽くしたか、生成した概念が豊富なヴァリエーションに支えられているか、対極例は十分に検討されているかなどの判断、すなわち個々の概念レベルにおける理論的飽和化の判断をもって確認される<sup>26)</sup>。理論的メモ欄には、他の解釈、定義を解釈しようとしたときに出てきた疑問点、概念とは対極にあるヴァリエーション（対極例）などを記入する。

### 3. どのような内容が実習されたのか

札幌市中央図書館では、7日間の実習のうち、初日と後半は中央図書館に学生全員をあつめ講義および演習を行う。2014年度は初日と6日目、7日目、2016年度は初日と最終日に、つまり3日間ないし2日間は実務に携わるための事前及び事後学習ということになる。その内容は2014年度の例でいえば<sup>27)</sup>、初日は、札幌市の運営状況についての概説（講義）、図書館内の施設の設置の意義や機能についての解説、業務上必須となる端末機操作方法の解説が実施される。その後中央図書館、各地区館

表1 分析ワークシート例

概念名	予約本の探しが難しい
定義	予約本を準備するため棚から本を見つけることは思っていた以上に難しく時間がかかる作業であること
※抜粋 ヴァリエーション (具体例)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返本とは逆に、本を探す作業が中心で、見つけるのが大変でした。特に、児童書はほかの図書と違う分類の仕方でも分かりにくかったし、絵本だと本の背表紙の幅が狭いので見にくく、探しにくかったです。(3136)</li> <li>・予約されている本を探すのにとっても時間がかかってしまったし、見つけられない本もあり、簡単そうで難しいなと思いました。特に1階には利用者がいて探しにくく、子供の森は場所をあまり覚えていなかったので時間をとってしまいました。(3141)</li> <li>・配架や予約(本)出しでは、所蔵場所から本を探すのにかなり時間がかかり、難しかったです。(3067)</li> <li>・返却や予約(本)出しが多く、特に予約(本)出しに時間がかかりました。角川文庫なら文庫の棚かと思ひ込み、探しても見つからない結果になってしまったので、次は配置場所をある程度把握できるように頑張りたいです。(3048)</li> <li>・予約本確保にはかなり時間がかかってしまいました。早く見つけられるようになりたいです。(5045)</li> <li>・予約本を書架から持ってくる時、絵本がなかなか見つけられなくて、自分の中では早く見つけられたと思って、思ったよりも時間がかかっていて驚きました。(3171)</li> </ul>
※抜粋 理論的メモ	<p>予約処理の作業は、常に移動して行う肉体作業ありそのきつさに驚くが、探す棚の位置や本を見つける作業に徐々に慣れていき楽しさや興味を覚えている。また作業に手慣れている職員の行動を観察し参考にしている。図書館サービスの裏側では、利用者には直接見えない場所で利用者のために作業が行われていることを学習している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンターは利用者と直接会話するが、予約班は返本や予約本を書架・書庫から持ってきたり、後片付をしたりなど、利用者からは見えない仕事だった。普段の利用者目線ではわからない間接的な仕事でできてよかった。(5189)</li> <li>・予約本を見つける作業は大変でしたが、間違い探しをしているようで面白く感じました。(5100)</li> <li>・予約(本)確保などは本を探すのが早くなったと思うし、先輩方を見て本がなかった時の対応も学ぶことができた。(5079)</li> <li>・予約整理も、初日に比べるとだいぶ早く見つけることができるようになりました。いちいち棚の上の番号を確認せずに何番ならこの棚だ、とわかるようになって嬉しいです。(5200)</li> </ul>

に振り分けられ、4日間または5日間、実際の業務演習に就く。開館・閉館準備、利用登録、貸出・返却、配架・書架整理、予約割当資料等の処理、行事・展示など普及事業の実施補助、資料装備と修理、寄贈資料・リクエストの受付、資料の受入と除籍、資料選定、というように広範囲かつ多種にわたり業務を経験する。業務演習のあとまた全員が中央図書館に集まりそこでは、レファレンス演習、中央図書館の普及・連携事業の学習、資料収集・選定についての学習、ブックトークの企画と実演、職員との座談会などのスケジュールをこなす。札幌市は中央図書館の他に地区図書館を9つ設置している。2014年度、2016年度ともに、9つの地区館すべてに1名から3名ずつ学生が配属された。

表2および表3には、2014年度と2016年度の実習内容を紹介する。「図書館実習ノート」の「実習内容（午前・午後）」に書かれた実習内容の分析である。実習ノートに記録された実習内容を項目ごとに分け、グルーピングをおこなう。それらのグループを『図書館ハンドブック』の目次<sup>28)</sup>を参考に中区分、大区分しそれに表札をつけた。

表2、表3からは、7日間とはいえ広範囲に図書館業務を経験させる配慮が読み取れる。①資料提供に関係するサービス（開館準備から始まる一連の作業を含め、貸出・返却、団体貸出、督促処理、予約本確保など）、②情報サービス（これは主にレファレンス演習であるが、それとは別に利用案内、書架案内、調査相談の受付等）、③利用者別の図書館サービス（ヤングアダルトサービス、ブックトーク演習、読み聞かせ、障害者サービス）（以上表2）、④文化活動（広報や各種行事の企画から準備、展示物の作成など）、⑤収集・選択の実際（選書の実際、発注処理など）、⑥視聴覚資料・電子書籍（視聴覚資料の選定・受入、電子書籍についての説明）、⑦政府刊行物・地域資料（行政資料や地域資料の受入）、⑧資料の維持・更新・保管（リサイクルのしくみ、修理実習、除籍・蔵書点検の概要など）、⑨資料の組織化（受入・登録の実際、装備実習など）（以

表2 図書館実習の内容（「図書館実習ノート」による）その1

実習内容(大区分)	2014年度実習内容	2016年度実習内容
総論(図書館の意義・機能)	図書館協力 全体説明	図書館の役割 図書館間協力
図書館組織・システム概要	実習図書館の概要 図書館システム操作研修	実習図書館の概要 図書館システム概要
図書館施設	図書館内見学	書庫の見学 図書館内見学
図書館サービスの意義	館内ガイダンス	図書館サービス 図書館利用案内 利用者カードの登録
資料提供サービス	カウンター業務(貸出・返却) メール返却本処理・配架 リクエスト受付 開館準備 業務端末機操作 書架整理 相互貸借 袋詰め 貸出券新規作成 団体・特別貸し出し 督促 督促リスト・はがき・電話 配架業務 複写 物流メール便処理 返却予約確保 返本作業 予約棚出し・バック詰め 予約本の電話連絡 予約本確保・整理	カウンター業務(貸出・返却) ブックポスト回収 メール返却本の処理・配架 リクエスト受付 開館準備 業務端末機説明 書架整理 新聞綴じ込み 相互貸借 貸出券作成 団体貸出・特別貸付 督促リスト作成 搬送本受取処理 物流メール便処理 閉館作業 返本作業 郵送貸出 予約確保・リスト出力 予約本の他館配送準備 予約本連絡
情報サービス	レファレンス演習(調査・発表) 利用案内	レファレンス演習(調査・発表) 回答(レファレンス) 書架案内 調査相談の受付 利用案内
利用者別の図書館サービス	YA サービス ブックトーク演習(準備～発表) 行事参加(読み聞かせ) 障害者サービス・郵送貸出 読み聞かせ	YA サービス 児童サービス 障害者サービス 読み聞かせ見学

表3 図書館実習の内容（「図書館実習ノート」による）その2

実習内容(大区分)	2014年度実習内容	2016年度実習内容
文化活動	広報 行事 展示 展示物の作成 普及・連携事業	おはなし会見学 こどもの映画会見学 しおり見本・POP作り・看板作成 広報 行事(おはなし会) 展示 普及事業
収集・選択の実際	寄贈(図書) 収集・選択 発注	CDの選定 寄贈 選書 発注
視聴覚資料・電子書籍	視聴覚資料の処理	視聴覚資料の検索 視聴覚資料の選定・取り扱い 電子図書館
政府刊行物・地域資料	郷土資料 行政資料	郷土資料 行政資料
資料の維持・更新・保管	リサイクル(無償譲渡) 雑誌廃棄 修理実習 除籍 蔵書点検 廃棄・管理	リサイクル(無償譲渡) 修理実習 除籍 除籍分類 蔵書点検と蔵書管理
資料の組織化	受入・登録(図書・雑誌) 雑誌登録・整理保管 装備実習(図書) ブッカーかけ(雑誌) 新聞の取り扱い	受入・登録(図書・雑誌) 装備実習 配架場所説明 ブッカーかけ(雑誌) ラベル印刷
図書館の基本計画		札幌市図書・情報館 「えほん図書館」 「図書館ビジョン」
子どもの読書		子どもの読書活動推進計画
実習振り返り	座談会 質疑応答・総括 実習ノート記入	質疑応答・総括 感想文・実習ノート記入

上表3)など多種多様な内容が用意されたことがわかる。

表4は7日間の日別実習内容を表している。中央図書館と他の地区館3館に限定したものであるがこれを見ると、5日間ないし4日間に行う実務では、カウンター業務や返本・予約本確保、書架整理など午前と午後にはわたり学生は何回も経験している。大阪城南女子短期大学では、「図書館実習日誌」を使い、異なる市立図書館3館と府県立図書館2館の日誌を情報源に、実習内容ごとに実習の所要時間を集計したうえでその実習時間の割合を算出している。よく行われた実習は、1番目は資料の配架や書架整理(3割)、2番目がカウンター業務(2割)、3番目に行事(1割強)であり、書架整理の作業に結構な時間が実習計画に組み入れられていることが判明している<sup>29)</sup>。また2010年に実施した全国の公立図書館対象の調査(有効回答数252)では、実習内容の割合で算出してあるが、ここでも、実際に作業・演習させたものは、資料配架や書架整理(76%)、次いでカウンター業務(75%)となっている<sup>30)</sup>。このように、カウンター業務や配架・書架整理が実習内容の多くを占めるのは全国的な傾向である。これは今の公立図書館のほとんどが、カウンターサービスで行われる貸出・返却サービス、予約・リクエスト・相互貸借などの付加的サービス、そして資料の発注・受入に関する業務を柱に業務全体を組み立てそこに職員を配置しているためである<sup>31)</sup>。

#### 4. 図書館実習の学び～分析結果と考察

図1は、M-GTAにより分析した結果図である。分析はデータの解釈から始まる。データとは学生の実習ノートの記録である。データから概念、概念からカテゴリーへと、生成した概念およびカテゴリーをそれぞれ小さな単位から大きな単位へと全体的にまとめ上げていき、カテゴリーの相互の関係性を考えたうえで図式化した。図では、カテゴリーの関係性を大きく[A]から[E]まで5つの区分に分けている。[A]は図

書館の実務に就く前の学生の不安な気持、[B]、[C]、[D] は具体的な実務経験から経験し考えたこと、[E] は全体を振り返っての自己、図書館員、そして図書館に対する思考の変化を示している。

M-GTAにより分析した結果図をもとに、学生が実務経験を通して自分と向き合い何を思考したのか、それにより自己の質的变化や成長がみられたのかについて、生成したカテゴリーと概念の関係から考察していく。同時に、概念生成のもとになったヴァリエーション（具体例）を紹介する。本研究では特に、[A]の実務に入る前の学生の意識、実務後の[B]に挙げた、カウンター業務、返本・配架作業、予約作業など資料提供サービス、そして[E]の全体を振り返っての意識に焦点をあてる。[C]および[D]を含めた分析は別の機会で報告したい。ヴァリエーション（具体例）を引用は、1から2例までに限定する。

#### 4.1 不安の中で図書館の実務に就く（カテゴリー）[A]

##### (1) 図書館実習に不安を抱く

実習初日、学生は7日間の日程と実習概要について説明を受ける。市立図書館の運営状況について講義を受けた後、中央図書館内の各施設の設置の意義や機能等について説明を受ける。図書館システム操作研修では、業務上使わなくてはならない端末機の操作手順を学習する。いろいろな説明を受けて学生は、作業は単純なものではないことを知る。手順を踏まえて上手にやっていけるのか、自分にできるのだろうかなど、これから自分がしなくてはならない7日間にわたる〈図書館実習に不安を抱く〉。

- ・ 図書の貸出や返却の流れは普段カウンターの方がやっていることを明日から自分がやることになると考えると大変難しいと思いました。(5077)
- ・ 初日だったので覚えることがたくさんあり、あたふたしてしまうことが多

表4 図書館実習の日別内容

2014年		1日目(8/20)		2日目(8/21)		3日目(8/22)	
実習館	午前	午後	午前	午後	午前	午後	
中央館	札幌市図書館概説/中央図書館内見学	利用案内/図書館システム操作研修	カウンター実習/逐次刊行物の取り扱い	一般資料選定・発注/カウンター実習	カウンター実習/相互貸借・図書館協力	寄贈/カウンター実習	
中央館/地区館(A)	札幌市図書館概説/中央図書館見学	利用案内/図書館システム操作研修/業務演習ガイダンス	システム端末操作実習/館内見学/返本作業/カウンター業務	返本作業/選定・受入・登録/装備/修理	返本/カウンター業務/予約者への連絡/予約本整理	行事・広報・徐架/予約本整理・確保/カウンター業務	
中央館/地区館(B)	札幌市図書館概説/中央図書館見学	利用案内/図書館システム操作研修/業務演習ガイダンス	概要説明/図書の返本/カウンター業務	図書の返本/修理実習/相互貸借の説明	返本/予約本の整理/カウンター業務	返本/カウンターの業務/督促	
中央館/地区館(C)	図書館概説/館内見学	利用案内/システム操作研修	全体説明/配架場所の確認など/返却作業	予約本の確保/カウンター業務/返却作業/貸出券新規作成	返却作業/カウンター業務	予約本の確保/本の整理/団体・特別貸出し・相互貸借/寄贈図書/視聴覚資料	
2016年		1日目(8/17)		2日目(8/18)		3日目(8/19)	
実習館	午前	午後	午前	午後	午前	午後	
中央館	講義/図書館の役割/図書館ビジョン/図書館サービス	講義/図書館システム概要説明/視聴覚資料の検索/図書館利用案内/館内見学	図書整理実習/端末操作/返本作業/カウンター実習	障がい者サービス/郵送貸出/一般資料選定発注/郷土資料の取り扱い	予約班実習	予約班実習	
中央館/地区館(A)	図書館の役割/図書館のビジョン/図書館のサービス	図書館システム概要説明/視聴覚資料の検索/館内見学	館長講話/館内案内/システム端末操作実習/書架案内/返本/棚整理	受入・登録/予約本確保/カウンター業務	貸出/返本/棚整理/搬送本受取処理/カウンター業務	相互貸借/予約本確保/カウンター業務	
中央館/地区館(B)	図書館の役割/ビジョン/サービス	図書館システム概要説明/視聴覚資料の検索/図書館利用案内・見学	返本作業/予約本準備、返本	カウンター/レファレンス実習	開館準備/返却本の配架/予約本の準備	カウンター/本の修繕/プッカー	
中央館/地区館(C)	図書館の役割/図書館のビジョン/図書館のサービス	図書館システム概要説明/視聴覚資料の検索/館内見学	棚の配置/物流メール便処理/CD、返本作業/郷土資料/行政資料の棚	予約本保存/リサイクル/行事/広報/団体貸付/相互貸借/プッカーかけ	返本作業/書架整理/物流メール(CD)処理/プッカーかけ	図書・紙芝居の選定/発注/受入/除籍分類/修理/寄贈図書/装備/本の修繕	



「図書館実習」を経験した学生の学び

〔「図書館実習ノート」による〕

4日目 (8/25)		5日目 (8/26)		6日目 (8/27)		7日目 (8/28)	
午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
予約班実習	予約班実習	カウンター実習 障がい者サービス・郵送貸出	カウンター実習 者/装備	レファレンス概説/レファレンス演習(調査)	レファレンス演習(発表) 普及・連携事業概説/職員との座談会	資料収集選定概説/ブックトーク演習(準備)	ブックトーク演習(準備～発表)/実習振り返り
カウンター業務/返本作業	雑誌の受入/カウンター業務	カウンター業務/返本作業	相互貸借/返本作業/本の整理	レファレンス説明/レファレンス演習(調べる)	レファレンス発表/札幌市図書館の普及・連携事業/座談会	資料収集選定/ブックトーク準備	ブックトーク準備/ブックトーク発表
返本/返本業務/予約本整理	返本/相互貸借/ブッカー掛け	返本/カウンター業務/予約本整理	返本/カウンター業務/本の発注	レファレンス/レファレンス演習準備	レファレンス演習/普及・連携事業/座談会	資料収集・選定/ブックトーク準備	ブックトーク発表/振り返り
物流メール処理/返本作業/カウンター業務	リサイクル/行事/広報/図書・紙芝居の選定/発注/本の整理/返本作業/予約本確保	物流メール処理/返本作業/カウンター業務	納品作業/逐次刊行物の選定・受け入れに関すること	レファレンスの講義/レファレンス演習(調査)	レファレンス演習(発表) 普及連携事業概説/職員との座談会	資料収集選定概説/ブックトーク演習(準備)	ブックトーク演習(準備～発表)
4日目 (8/20)		5日目 (8/22)		6日目 (8/23)		7日目 (8/24)	
午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
カウンター実習	カウンター実習	カウンター実習	カウンター実習	カウンター実習/相互貸借・図書館間協力の説明	カウンター実習/逐次刊行物の取り扱いの説明	子供の読書活動推進計画/札幌市の図書・情報館/えほん図書館/児童サービス	講義/電子図書館/レファレンス実習
貸出/返本/棚整理/搬送本受取処理/カウンター業務	装備/修理/行事見学/カウンター業務	貸出/返本/棚整理/搬送本受取処理/カウンター業務	行事/広報/除籍/予約本確保/カウンター業務	貸出/返本/棚整理/搬送本受取処理/カウンター業務	雑誌の受入/予約本確保/選定/受入/登録	子供の読書活動推進計画/札幌市図書・情報館/えほん図書館/児童サービス	電子図書館/レファレンス実習
開館準備/カウンター/返却本の配架/予約本準備	予約本連絡/カウンター/雑誌ブッカー・入れ替え/レファレンス課題	開館準備/カウンター/予約本準備/返却本の配架	カウンター/レファレンスと相互貸借/本の選定の返却	開館準備/カウンター/予約本の準備/返却本の配架	本の受入/ブッカー・修繕/カウンター/返却本配架	子どもの読書活動推進計画/札幌市図書・情報館/えほん図書館/児童サービス	電子図書館/レファレンス実習
返本作業/物流メール(CD)処理	物流メール(CD)処理/返本/カウンター/調査相談の受付/回答(レファレンス)	ブックポストの確認/返本作業/返却作業/レファレンス	カウンター業務/逐次刊行物(雑誌)の選定/受入/CDの選定/発注/レファレンス	ブックポストの確認/返却/返本作業(修理の必要な本の修理)/カウンター業務	カウンター作業/蔵書点検と蔵書管理/修繕に関すること/	子どもの読書活動推進計画/札幌市図書館・情報館/えほん図書館/児童サービス	電子図書館/レファレンス実習



かった。(5079)

## (2) 実務に就く前の緊張感

大学の講義とは違い仕事の説明はやはり、現実的な内容になっていることを学生は知る。作業の手順が説明される際の用語も初めて聞く言葉が多い。学生は実務を通して得られた知識や経験はとても貴重だと考えており、図書館で働くイメージを膨らませている。利用者に向けた図書サービスに自分が就く、その現実にいるいまの自分に対して緊張感を持つ。

- ・初日に作業を教えてくださいに出でくる用語も新しいことばかりで少し混乱していましたが、2日目にもなると落ち着いて行動できるようになりました。(3163)
- ・今までは何となく図書館司書の資格を取るために勉強していた感じだったが実際に図書館に行って学ぶということで身が引き締まる感じがした。(5200)

## 4.2 カウンターから始まる資料提供サービス [B]

### 4.2.1 カウンターの仕事は様々な手続き処理と利用者への対応が求められる (カテゴリー)

#### (1) カウンターでの緊張と焦り

学生はカウンターに入ると、図書や新聞などいろいろな資料の貸出のほか、新規登録、予約本の受取や質問など、利用者からの要望を突然受けることになる。カウンターの仕事は利用者に対応する仕事であるため、貸出・返却処理という単純に見える仕事でさえ初めは焦りがでる。〈カウンターでの緊張と焦り〉のなか、複数のカードを持ってくる方や、予約の本を取りに来る方への処理の仕方など、その場で素早く判断することが求められる。

- ・カウンター業務を体験させていただき、返却・貸出をするだけでも焦ることがありました。特に、予約本のお客様が来た時に急いでしまって、もっと冷静に来週からは頑張りたいです。(3067)
- ・カウンター業務は一度に何人もの利用者が来たりすると少し焦ってしまうので焦らず慣れていきたいと思った。(5081)

## (2) 利用者の対応に戸惑う

カウンター業務は常に利用者に関わる作業である。来館者に挨拶をするという基本的なことであっても緊張してタイミングがずれ相手をびっくりさせてしまったとか、貸出券を後回しにする、延滞者に延長をかける、**「ただいまお持ちします」といった基本的な声かけができない**など、失敗もある。タイミングよく利用者に声をかけ対応する正確さと臨機応変さが要求される。カウンター実習を通して、資料を提供するプロセスには利用者への声かけと対応がいかに大切かということを学生は感じ取る。

- ・カウンターの一般でミスをしたことが反省点です。(貸出券を後回しにした、延滞を延長したり)返本中に話しかけられることが多くて驚きました。(3141)
- ・カウンター実習では、貸出、返却はスムーズにできたのですが予約本を取りに行くときに**「ただいまお持ちいたします。」**といった声かけを忘れてしまうなどといったミスが目立ったので残念でした。(5100)

## (3) 多種多様の手続きが伴う

カウンター業務は貸出、返却処理に関連して様々な処理が関わってくるため、作業の手順を覚えなくてはならないが実際にはうまく動けない。貸出券が違う方、カードを忘れた方、予約本の受取り館を別の地区館に

予約していた方など、予期しない事態に対応しなくていけない。カウンター業務は〈多種多様な手続きが伴う〉ことを経験し、いくつもの処理が連動する複雑な業務であることを理解する。

- ・カウンターで予約本を受取に来たが別の館に（取りに）来るように予約していたり、貸出券が違っていたりということがあり、スムーズに貸出ができなかったことがあった。様々なことに対応できるように慣れていきたい。(5081)
- ・カウンター業務も、昨日で学んだこと以外に自館や全館の借りている本の冊数を見ること、予約本が届いていたら名前を確認して取りに行くといった細やかな内容について学び、責任の重さを痛感しました。(5175)

#### (4) 利用者への対応と処理に慣れてくる

カウンター業務を重ねるごとに、貸出処理が前回よりもスムーズになる。カードを忘れてきた方への対応や、返却本の破損確認なども手順を踏みできるようになり、〈利用者への対応と処理に慣れてくる〉。利用者の要望に合わせた処理がスムーズにいくと、学生は正確にできたことに満足している。

- ・少しずつカウンター業務にも慣れてきたので返却をしつつ破損がないか確かめることや本の表裏をなおさないことなど細かいことに注意して行っていきます。(5201)
- ・カウンター業務にも慣れ、返却本の整理をしながらの対応も少しずつできるようになってきた。(5079)

#### (5) 来館者の様子を感じ取る

返却本のなかには別の地区館の本が含まれていることに学生は気づく。札幌市内を本が配送されているしくみになっており、地域の人たち

の利用の便を図っている。時間帯により来館する方たちの層が変わること、学校の終わる時間帯には子どもたちが訪れること、色々なニーズがカウンターに持ち込まれること、一度に大量の本を借りていく方など、カウンター越しに館内をまわる人たちの観察を通して来館者の様子を感じ取るようになる。

- ・今日は3時間カウンター業務をしてみて、どんな方が中心に来館されるのかよくわかりました。(3195)
- ・今日はカウンターに入っている時間が長かったので、実際に利用者の方がどんな時間にカウンターにやってくるのか、どんなことを聞くのかを目にすることができて、とてもいい経験になりました。(3220)

貸出、返却、予約登録、返本処理など、カウンター業務は関連する様々な処理がある。学生はカウンターに入る回数を重ねると気持ちに余裕ができ処理作業が頭に入るようになり、目の前の対応にいっぱいの状態を脱したときには、いつでもどこでも利用者からの質問はあるものとして心の準備をするようになる。学生は実務を繰り返すことにより、利用者と実際にコミュニケーションをとる自分を振り返り、その出来不出来を客観的に見ることもできてくる。

- ・カウンター業務も、確認の作業がある分、利用者の方とコミュニケーションをとっているような気になりました。(3220)
- ・利用者の方からの質問や要望が、貸出と返却カウンターでは全く内容が違って、話を聞いたときに何の手続き・案内が必要なのか素早く判断することが必要だと感じました。(5039)

## 4.2.2 予約処理とリクエストに応える相互貸借サービス（カテゴリー）

### (1) 予約本が多く処理作業がきつい

カウンター業務中、学生は予約本の受取や確認に来る利用者が多いことにたいへん驚く。予約される本が思っていた以上に大量にあり、図書館に回ってくる本も他館に送り出す本も多い。予約本を見つける作業、区分け作業は毎日行われている。学生は本が見つかるまで探さなくてはいけないし、文庫や絵本などは、配置場所の把握が大事であると実感する。予約本を別の図書館に届けるための配送先別区分け作業、予約本の電話でのお知らせなど、関連する仕事は多いことを知る。

- ・予約された本が多い。そこに一番驚きました。カウンターの後ろの本が、まさか予約本だったとは知らなかったので、利用者が「予約してたんですが」というたびに驚いていました。(3220)
- ・予約の多さに驚きました。予約はもちろん、返却される本も他館が多く改めて実感しました。(3163)

### (2) 予約本探しが難しい

予約作業は予約が入った本を確保するためその本を探すことから始まる。目当ての本を見つけるのは難しく時間がかかる。児童書のなかでもとくに絵本は、本の背の幅が狭く、形状もいろいろあり、特に見つけるのは苦労する。

- ・返本とは逆に、本を探す作業が中心で、見つけるのが大変でした。特に、児童書はほかの図書と違う分類の仕方でも分かりにくかったし、絵本だと本の背表紙の幅が狭いので見にくく、探しにくかったです。(3136)
- ・予約本を書架から持ってくる時、絵本がなかなか見つけれなくて、自分の中では早く見つけれられたと思っても、思ったよりも時間がかかっている驚

きました。(3171)

### (3) 市内各図書館に配送されるしくみを知る

学生は、予約処理の作業は常に移動して行うため肉体作業だということに最初は驚くが、徐々に探す棚の位置や本を見つけられるようになる。市内の各館同士でネットワークができており、予約本を速やかに提供するための物流システムができているからこそ、自館にない本であっても利用者は本を気軽に手にすることができるのだと知る。

- ・インターネットの予約サービスや、地区図書館への貸し出しのために裏側で多くの作業が行われていることを知り、すごく大変な過程を経て、自分のもとに本が届くんだなと思いました。(5153)
- ・市内の図書館どうしてこんなに本のやり取りが行われているとは思わず、少し驚いたと同時に、紙の本の根強い人気と図書館のネットワークに感心でした。(5072)

### (4) 予約本の棚の位置や本を見つけられる

予約処理の作業は常に移動が伴い予約本の確保のため本を探す棚の位置がすぐには分からずなかなか本が探せない。それでも作業を繰り返すと、請求記号をみてどの辺の棚を見ればよいのか見当がつき〈棚の位置や本を見つけられる〉ようになる。学生は早く見つけられるようになってきた自分を振り返り、面白く感じ楽しさを覚えている。利用者が求める本を提供するためには、図書館の利用者側からは見えないカウンターの裏側で行われている間接的な仕事にも意義があることを認めている。

- ・予約整理も、初日に比べるとだいぶ早く見つけることができるようになりま



した。いちいち棚上の番号を確認せずに何番ならこの棚だ、とわかるようになって嬉しいです。(5200)

- ・予約本を見つける作業は大変でしたが、間違い探しをしているようで面白く感じました。しかし、中には何度探しても見つからない本もありとても残念でした。(5100)

#### (5) 相互貸借は本を提供する図書館の意志の強さ

学生にとって「相互貸借」は大学の講義で聞く言葉であるが、本学では「相互貸借」の具体的な作業処理までは言及していない。相互貸借というサービスがどのような工程を経て処理されていくのか、手続きの作業は実際には煩雑であるが、そのおかげで利用者の手元に本を届けることができるなど、体験を通して学生自身の目で確認している。自館に本が無くても求める人の手に渡す、その強い意志が図書館にあるということを経験した学生は学ぶ。

- ・相互貸借が行われているのは知っていたが、裏でこのような苦勞をしているとは知らず、今日、図書館の裏側を垣間見ることができ、改めて、図書館の利用者に本を提供しようという意志の強さが窺えた。(5072)
- ・相互貸借では、他館との本の貸し借りは手順が多く、混乱しそうでしたが、利用者が求める本がどこにあらうと、手元まで来ることは利用者にとってとても重要であり嬉しいことなのではないかと感じました。(5045)

### 4.2.3 返本・書架整理は全ての仕事に関わる仕事である (カテゴリー)

#### (1) 探す本の棚が見つからない

毎朝の日課は返却された本の返却処理と本を棚に戻す返本作業から始まる。たくさん本を抱えながら分類ごとの所定の棚を探す作業は難しく学生は〈探す本の棚が見つからない〉と感じている。予約本がある棚

を見つけ本を抜く作業も大変であるが、返本作業もまた、館内を移動しながら所定の棚を探し本を戻す位置を見つけなくてはいけないため、意外に大変な作業であることを知る。戻す本の棚を早く見つけなければ時間がかかってしまう。児童書などは細かく分類されており、戸惑いを覚えながら慎重に作業しなくてはならない。他の地区館から戻ってくる本も、開館後に返された本の返本もあり、朝から効率的な返本作業が求められることに学生は驚く。

- ・返本では、たくさんの本を持ちながらきちんと本をもとに戻すのがとても難しかったです。片手で本と本の間を作るのが大変でした。(3136)
- ・児童書は分け方がほかの本とは違い、複雑だったので何度か確認しながら返本しました。(5153)

## (2) フロアでの質問に答えられない

本の返本中や書架整理のときに利用者から呼びとめられ、本の棚の場所を聞かれることは多い。本の記録が書いてあるレシートを見せられ本の場所を聞かれるが〈フロアでの質問に答えられない〉。学生は、主題ごとに分けられている書架の構成をまだ十分に把握していないため利用者を目的の棚まで案内することができない。

- ・一般の返本中にレシート(?)を見せられたのですが、すぐ把握できなかったので、少しだけ説明があるとよかったかなと思いました。よく見ればわかるのですが…突然だと焦ってしまいがちです。(3141)
- ・返本中に、これはどこですかとよく聞かれるが、自分だけでは利用者の求めている本がうまく見つけられないので、書架の位置をもっと把握しなければと思った。(5189)

このように、自分が利用者から聞かれたことに適切に対応ができなかった点を挙げている一方で、利用者自身も OPAC（蔵書目録）より印字されたレシートに書かれた本が探せないことにふれている。レシートに書かれている棚の位置を示す記号から主題別に分かれている棚が見つけられないのは、いわゆる図書館リテラシーが身につけていないからである。図書館側から住民の方々に対して、図書館の上手な使い方を身につけてもらうための働きかけが必要ではないかということが学生のことばに表れている。図書館員の存在を強くアピールする絶好の機会になる、そのように図書館側は認識すべきであろう。

- ・利用者の方が本を探すときに出す書誌データの紙の見方をまだしっかり出来ていないと感じました。しっかり落ち着いて、確認して正確に案内できるように頑張りたいです。(5220)

### (3) 棚の位置を覚える

書架整理や返本作業を繰り返すことにより、戻すべき本の〈棚の位置を覚える〉ようになり、別置資料の並びなども把握する。書架整理や返本作業はスムーズにできるようになってくる。

- ・返本や児童コーナーの本の位置については、だんだんと覚え少しずつスムーズにできるようになっていきました。(5220)
- ・棚の配置位置や別置のルールなど実際に返本作業を繰り返すことで覚えてきた。(5067)

### (4) 書架整理は利用者が本を探しやすくするため

書架整理や返本作業を通じて各主題の棚を巡るようになると学生は、棚に置いてある本が分類順にきちんと並んでいないことに気づく。棚の

本が順番通りに並んでいないのはその棚の本が利用者に手に取られまた戻されたからである。本の出し入れが頻繁に行われるのはその棚の本がよく利用されていることだと学生は推測している。分類順にきちんと本を整えることは、利用者自身が本を探しやすくするために棚を整えることでもあり、使いやすい図書館を維持していくことにつながっていることを学生は学んでいる。利用者の視点に立ち、本の並びを整え〈利用者が探しやすい棚〉を維持しておく必要があると、学生は書架整理や返本作業を通じて感じている。

- ・書架整理では、分野ごとに多く利用されているところは番号のずれなどが多く利用者の傾向とかが少し分かるところが面白かったです。(5126)
- ・本を元のあった場所に戻すという当たり前のことが利用者としては実は一番重要なことだと改めて考えました。(5045)

#### (5) 尋ねられた本の場所に案内する

学生は、返本作業中に利用者から話しかけられることは少なくない。OPAC（蔵書目録）の書誌データが書かれたレシートを見せられ棚の場所を聞かれるが、学生はまだ本の配置を十分に理解しておらず、その場の対応が良かったのかどうか反省も多い。だが、書架整理や返本作業を何度も繰り返すうちに書架の分類ごとの位置も頭に入ってくる。書架整理は本の並びの確認や順番がずれている本を見つけて直す作業、返本作業はどの棚のどこにその本を置くかを判断する作業である。利用者から〈本の場所を尋ねられ案内する〉ことができるのは、図書の配置が本人にイメージされていることを示している。

- ・今日実習に入って初めて、お客さんに聞かれたことを自分だけで案内することができました。キャンパスの本はどこですかとのことだったのですが、書架

整理や返本の際に見かけて覚えていたことで案内することができたので、やるときは棚全体を見ることが大事だと思いました。(5189)

- ・利用者の方にレシートを見せられて本の位置を訪ねられたときにも、本の状態と位置、文庫だったり新書だったりなども確認して案内できるようになって来ました。(5220)

#### 4.2.4 どこにいても質問に答える (カテゴリー)

##### (1) 図書館内のどこにいても利用者から質問を受ける

図書館には利用者からの質問を専門的に受けるレファレンスカウンターがある。だがそこだけではなく利用者は、書架整理・返本の作業中や、貸出・返却カウンターであっても関係なく質問してくる。カウンターで利用者から質問を受けるが、学生は焦ってうまくいかない。〈どこにいても質問を受ける〉のが図書館員の仕事ではあるが、学生は不安な気持ちとなり、利用者に応えようという意識よりも「どうしよう」という感情にとらわれてしまう。代わりに職員が対応するが、もし自分が質問を受けたとき果たして対応できるのか、不安を隠しきれない。

- ・カウンターでお客さんにいきなり質問された時「どうしよう」と思っていました。お客さんの言っていることを理解しようという気持ちが足りなかったなと反省しました。(3193)
- ・利用者さんから直接レファレンスを受けた時は、少々混乱してしまいその人の顔まで忘れてしまいました。服装で覚える館員さんもいるとお聞きしてレファレンスサービスをする以前に私は顔までもおぼろげだったと本当に情けない限りです。(3048)

不安な気持ちを抱え学生は、緊張を覚えながらも、利用者の質問を解決に道筋を見つけた時には嬉しく感じている。

- ・児童カウンターでは質問されることが多かったです。子供に対しては目線に合わせて話すことができ、ありがとうと言ってもらえたことがうれしかったです。(5189)

## (2) フロアで受けた質問に応えられない

「4.2.3(2)」のカテゴリおよびヴァリエーション(具体例)を参照していただきたい。レファレンス質問がカウンターから起こるものとは限らない。本の返本中や書架整理の作業中であっても関係なく、レシートを見せられ、「この本がある棚の場所がどこですか」と利用者から聞かれることは多い。むしろ利用者が何かを探しているそのときにフロアで起こることのほうが多いかもしれない。学生は書架の位置をまだ十分に把握していないため、利用者を目的の棚まで迷わずに案内することができない。学生がそれまで抱いていたのは、図書館とは司書がカウンターで本の貸し借りをおこなっている姿であり、カウンターが中心の世界なのである。実際にはどのようなことが起きているのかについて改めて図書館の仕事を認識する機会である。

- ・私は司書課程をとるまで、司書の仕事は主に貸出・返却・返本だと思っていた、利用者の調べたいことのお手伝いをするのもそうだとは知らなかった。私と同じように図書館をとらえている方は多いのではないと思う。「図書館＝本の貸出をしてくれる所」というイメージにプラスして、調べ物を手伝ってくれるという利点も知ってほしい。(3102)

## 4.2.5 レファレンス演習(図書館より出題)を通してレファレンス質問に挑戦する(カテゴリー)

### (1) 情報源にたどり着けず時間内に回答できない

本学では、レファレンスサービスの演習科目に位置付けられる「情報

サービス演習Ⅱ」は2年次後期である。学生はまだ受講していない。1年次後期の「情報サービス演習Ⅰ」では、データベースを中心に情報源の種類と特徴、調べ方等について学修しているが、レファレンス質問と連動した冊子体の情報源の知識はまだ乏しい。図書館実習中に実際にレファレンス質問を受け回答するのは学生には非常に難しい仕事である。そこで学生には、レファレンス質問を受ける状況を想定し演習課題が与えられる。レファレンス質問に回答を得るためには、その回答の根拠となる情報源の選択とそれを使う探索技術が要求される。学生たちは、情報源を確保することや制限時間内で回答を見つける難しさを体験している。

- ・レファレンスの授業は受けていましたが、演習をするのは初めてでとても難しかったです。普段は百科事典など厚い本に触れる機会がなく、まず何を言えば良いか迷いました。最初にインターネットを使いがちになってしまっていたので、司書のお二人の解説を聞くと、頻繁に使う資料があることを知れてとても参考になりました。(3067)
- ・レファレンスは実際にやってみると難しいと感じる。たくさんの資料を使い知ることが必要だと思った。また、約30分という時間の中で回答しなくてはいけないので素早く作業していけるようにならなければいけないと思った。(5081)

## (2) レファレンスサービスを実践することへの不安

演習では、レファレンス質問の回答を一人で探すのではなく、2人から4人程度のグループを組み協力しながら演習質問に回答する。それにもかかわらず回答までの多くに時間を費やしてしまい、実際には限られた時間内で処理している司書のすごさに驚嘆している。また本当に実務中に利用者からレファレンス質問を受けたとき自分が回答を提供できる

かどうか不安を抱えている。

- ・今回は時間をかけて調べることができましたが、実際利用者の方に質問されたらぱっと行動できない気がします。(3193)
- ・レファレンスの課題の本を探しているときに利用者に質問を受け、図書館員の方をお願いしたのだが、その質問を自分だったらどう答えたかを少し考えたがあまり思いつかなかった。レファレンスは難しいと深く感じた。(5067)

レファレンス質問の回答が得られそうな参考図書を特定したあと、手持ちのキーワードで巻末の索引が使えるのかどうか、実際には試行錯誤を繰り返す。その過程を経て実際に回答を得られたとき、レファレンスツールの便利さを感じる。レファレンスツールは1冊ではなく複数にあたって調べる、探すものによっては統計書よりも身近な広報紙を使うなど、課題の演習から学ぶことも多い。

- ・レファレンス実習では、1冊で終わるのではなく、2冊以上出してみても参考にすることが大切だと分かりました。また、自分の得意分野を生かしてレファレンスで業務等を行うということも司書と協力しながら行う（ことも）大切なことだと本日の実習で分かりました。(5175)
- ・レファレンスの実習で、事典や図鑑の便利さを痛感したことで統計書などの本になっている資料よりも身近な広報誌の情報の方が容易に分かったりすることが盲点だったりで、まわりのことをもっとよく見れるようになろうと思います。(5126)

レファレンスカウンターに座ったある学生の振り返りのなかに、「4日間のカウンター業務中に、“～の本はどこですか”との質問はよくあったけれど、調べ方の相談はなかったような気がする」という記録があっ



た。学生は、その時間、利用者から本の所在を求める質問を受けるが、調べ方の質問がなかったと言っている。利用者が来館し実際に質問する際に知りたい本題いきなり入ることは少ないといわれている<sup>32)</sup>。知りたい本題に入らないのは、利用者自身が自分の疑問に対して具体的な整理が十分ではないままに、“この辺の棚で調べてみよう”という気になっているためである<sup>33)</sup>。利用者からの質問に対して回答する、いわゆるレファレンス質問は、本の所在や棚の確認などを求める所蔵調査・所在調査からはじまり、文献調査・調べ方の案内等に発展することが多い<sup>34)</sup>。案内的質問から利用者ニーズを掘り起こし、レファレンス質問へ転化していくためにも、どのような場所においても利用者からの質問を受ける姿勢と日々の仕事的大事となる。レファレンスサービスが生まれるその現場に学生は身を置き図書館実習を経験している。

- ・今日はカウンターに座っていたのはほんの短い時間でしたがその間にも質問をする方が何人かいてただ機械的に貸出返却作業をしてはだめだということがよくわかりました。特に自分が読んだことのない本についてもどういうものなのか判断できるようになることが大事だと思いました。(3218)

## 4.3 実習全体を振り返って

### 4.3.1 図書館員は利用者の対応を第一義に考える（カテゴリー）

#### (1) 図書館員は常に仕事を抱え忙しい

図書館員は、朝からの返本作業、カウンター内外の業務と利用者への対応、行事の準備等、常に多くの仕事を抱え忙しく働いている。図書館員の仕事はこれほど忙しい職種とは学生は考えていなかったことを実習ノートに記載された内容から窺い知ることができる。

- ・カウンター業務や利用者への対応などもあったりと、もしも今の私が職員に

なったら、絶対こなしきれないと思います。分担が大切なのだと改めて感じました。(3151)

- ・これだけでも大変と感じたのに、他の行事にも配慮していかなくてはならないし、事前の打ち合わせなど時間もかかるものもあるので、どの部署も忙しいものと思いました。(3141)

## (2) 利用者の対応を第一義に考える

図書館に本を集め、本を求める読者に呼びかけ、本と読者を結びつける、それが図書館の仕事であると、大学の講義で学生は教えられてきた。図書館実習は、図書館員によりそのことが具体的に行われている現実を体験する機会である。図書館員は利用者を満足させることを第一に考え仕事している。たくさんの業務を抱え忙しく働く姿、利用者に対応する一つひとつのふるまい、学生は利用者のために働く図書館員を観察している。

- ・実際に体験してみると、授業で聞いた図書館のあり方がさらに複雑なものあり、本と人が出会う場所から図書館に必ず本を戻すという業務を負った上での本と人が出会う場所に私の中で認識が変わりました。この4日間、本当に図書館、そして司書とはなんなのかを考えさせてくれる日でもあり、現場での仕事を知る良い機会でした。(3048)
- ・図書館員が本と関わるだけでなく、人と関わる仕事であるということを改めて感じました。また、実際にカウンターに立ってみて利用者が職員を信頼しているということも感じました。(5142)

## (3) 図書館員は専門的な仕事に携わっている

図書館の実務経験は、図書館で働く職員の様子を観察する良い機会でもある。利用者に直接対応する仕事も、裏で行う間接的な仕事も、専門

的な知識が求められる。選書と収集も資料に対する豊かな知識に支えられている。利用者のプライバシーは守られ、利用者も職員を信頼している。図書館の仕事の全ては利用者に向けられ、図書館員は専門的な仕事に携わっていることを学生は発見している。

- ・選書や督促、装丁など、資料を大切に集める場面と、カウンターで接客する場面、どちらも専門性が問われるお仕事であると思いました。そして、その知識が利用者さん、図書館を支えていると感じました。(3067)
- ・実際に利用者さんの声を聞いてそれに対する司書の対応を見ることで図書館とはどういう場所なのか改めて考えさせられました。(3218)

#### 4.3.2 変わる図書館の印象（カテゴリー）

##### (1) 図書館の印象が変わる

本学では「図書館概論」の授業第1回目に、机上だけでは図書館は学べないこと、いつも使う図書館＝ホームライブラリーをつくり徹底して利用すること、図書館員を活用することを説明する。図書館で情報が探せる、図書館員に気軽に訊くことができるように学生生活を送り1年後には、図書館の達人、情報探しの達人を目指そうと呼び掛けている。そして1年後「情報サービス論」の授業第1回目に、「図書館の達人診断ミニテスト」を実施した。2017年の調査では、ホームライブラリーは、85.2%（23人）は「ある」と回答したが14.8%（4人）の学生は「ない」と回答している。自館になく購入できない非売品図書を利用者に提供する方法として一人二つまで答えさせたところ、相互貸借に言及できた学生は66.7%（18人）、蔵書目録をOPACと結び付けることができた学生は81.5%（22人）、あるテーマの論文の本文を無料で入手できるデータベースとしてCiNiに言及できた学生は77.8%（21人）であった。図書館員に訊いた経験は、55.6%（15人）は「ある」が44.4%（12人）は「な

い」と回答している。訊いた回数は1回から2回程度、訊いたことがらは所蔵・所在調査、利用案内がほとんどである。文献調査や調べ方の案内などは31.6%（19件中6件）であり、2016年度もほぼ同様の結果であった。以上から、レファレンスサービスを担っている図書館員との接触があまりなく、学生自身が利用者として、レファレンスサービスを体験していないことがわかる。図書館実習に行く前に利用者として図書館リテラシーを身につけておくと、図書館実習の際にはより理解が深まると考えている。大学の授業内容を今後も工夫していくことは必要であるが、授業だけでは図書館の仕事を具体的にイメージしていくのは限界がある。「図書館実習」は学生の思考を具体化させ、司書の存在や図書館の社会的な印象を変えていく機会となる。

- ・利用者である自分にとっての図書館はある本を借りていく場所であり、司書の勉強をしながら実際にレファレンスサービスに頼ろうとは思いませんでした。忙しいのに聞いても迷惑がられると思っているからです。しかし、選書から図書館の質を変えていくこと、多くの資格へのチャレンジしていることを聞き、武蔵の先生方がいうように専門性がともなう場合もあると感じました。図書館を変えていく力のある人がいる事に驚きました。(3014)
- ・図書館は本が好きな人のためだけでなく、市民や市に通勤通学しているみんなのためにあるということを再確認できる良い機会であったと思います。(5142)

図書館は地域の住民の全てに開かれており、人が使うために選び収集した資料を、その一人のためにサービスする、それが図書館である。学生は利用者に対応するカウンター業務のとき、配架・書架整理、返本作業のとき、そして視線を送る利用者からの求めに応じるとき、図書館の存在を確信する。いつも図書館を使ってくれる利用者を歓迎する一方

で、もっと多くの人たちに思いを馳せ、図書館サービスのあり方に考えを巡らす。

- ・図書館は本そのものをデータとして扱うのではなく、中につままっている「知」というバックグラウンドを生かして提供していくということを学んで、改めて本に対する接し方や考え方が身についた。(5079)
- ・(地区館の)実習を通して、利用者について高齢者層の割合が多く感じました。学生が資料を求めてくるというよりは高齢の方が新聞や雑誌、音楽や読書といったように娯楽のような目的で来館してくるような印象があります。地区にもよるとは思いますが、来年・再来年と過ぎていくにつれてさらにどんどん差が開いてくると思いました。また、何回も見かけた方がおり、利用者が特定されつつあるのかと感じ、新しい利用者を増やすにはどうしたらよいか難しい問題だと思いました。(5126)

## 5. おわりに

本研究では、実習ノートに記載された毎日の振り返りの記録を質的研究法の一つである M-GTA を使い、学生が毎日の具体的な作業をこなしていくなかでどのようなことを経験し何を考えたのか、その7日間継続された振り返りの記録から経験的に何が学ばれたのかを明らかにしてきた。

図書館の仕事は、何かを求める人たちに徹底してその何かを、あるいはその情報源としての資料を提供することである。そこでは、サービスを提供する側の人と受ける側の人とが直接的にやり取りする相互の関係が成立する。相互の関係とは、地域の中に生涯学習の機能を持つ図書館という「対象」と、実務から経験的に学ぶ学生である「自己」と、問題解決のために図書館を使う「利用者」および利用者のために働く「図書館員」という「他者」との関係性をいう。対象や自己や他者との関係性を

紡ぎあげることは、それらの「意味」を「語る」ことと同じ意味であり、学びの実践活動として、三者の関係性の編みなおしが起こるといわれている<sup>35)</sup>。

カウンター業務は貸出・返却処理という単純な仕事ではない。常に利用者に関わる作業である。タイミングよく利用者に声をかけ対応する正確さと要求にあわせて適切に処理する臨機応変さが要求される。資料を提供するプロセスは連動しながら進行するものである。

返本作業、書架整理作業、それ自体は単純な作業である。たとえ最初は分からないとしても、本を返す、本を探す作業を繰り返すことにより、やがて苦勞なく棚の位置を把握するようになる。フロアで仕事をしている最中に利用者から声がかかるのはこの時である。本の返本中や書架整理にときに、利用者から本の棚の場所を聞かれるが、学生は書棚の構成をまだ十分に把握していないため利用者を目的の棚まで案内することができない。自分の不安な気持ちにとらわれ、利用者の言いたいことを理解しようとする気持ちがなかったことを後悔している。適切な答えができずに悔しい思いをし、利用者との関わり合いが難しいと感じている。利用者が何かを探しているとき、近くで作業している図書館員に声がかかることは自然な行為と言ってよい。書架の主題と棚の配置を知らなければすぐには質問に応えられない。返本作業や書架整理と書架への案内はつながっている。そしてここから、レファレンスサービスへと発展することが多い。利用者に資料を提供するという図書館の使命のもとすべての業務が関連付けられていることを学生は学ぶのである。

最初は利用者の対応に追われ余裕はないが、カウンター業務を重ねるごとに、カードを忘れてきた方への対応や、返却本の破損確認など、利用者の要望をきちんと聞いたうえで処理がスムーズにできるようになる。利用者に正確に対応できたと学生の満足が表れている。気持ちに余裕ができてくると、利用者と実際にコミュニケーションをとっている自

身について客観的に振り返る余裕も生まれる。

図書館実務を経験した学生は、図書館員が多くの仕事を抱え忙しく働いている現実には驚きを隠せない。図書館のすべての作業は利用者の要求を満たすためにあり、図書館という空間は利用者と資料を結びつけるところであることを学生は実感する。また利用者の方々も図書館員を信頼している。学生はそのことを利用者へ直接応対する経験を通して知ることになるのである。図書館員の仕事を見つめながら、図書館で働くということの意味を学生は考え、自身の心の中で知識の編み直しが起きている。

- ・図書館員が本と関わるだけではなく、人と関わる仕事である (5142)
- ・とても長いようで短い1週間でした。とっても濃い1日1日でした。図書館についてぐるぐる考え続けています。もっと早くからこういうことについて考えていればよかったと後悔しています。今更後悔しても仕方のないのだろうけれど。この実習で学んだことを今後に生かしたいと思います。(5109)

このような経験学習が成り立つのは、一回きりの体験ではなく、カウンター業務や返本、書架整理などの業務に何度も関わり、しかも利用者との相互関係が成立する実務を経験するからではないだろうか。今回の分析を通して、自己の振り返りはもちろん、自分と利用者との関係、利用者が図書館に何を求めようとしているのか、図書館員が利用者のことをどのように考え仕事をしているかなど、学生の思考の深化が表れる結果となった。

継続的な実務経験は、学生自身の振り返りを通して自分、利用者、そして図書館に対しての気づきを促すものとなった。だが、単発的な体験や見学、そして「レファレンス演習」のような模擬演習などはどのような学びが期待できるのか、それについては今後の課題としたい。本研究

では政令指定都市として組織的にも大きな札幌市の図書館を調査対象に取りあげた。今後、他の公立図書館、大学図書館での実習日誌の分析を加え、図書館実習における学生の経験的学びについて統合的に検討していきたい。

#### 注・引用・参考文献

- 1) 「十年のあゆみ」編集委員会編『北海道武蔵女子短期大学十年のあゆみ』北海道武蔵女子短期大学, [1976], 56p.
- 2) 同上
- 3) 北海道武蔵女子短期大学開学 50 周年記念編集委員会編『北海道武蔵女子短期大学 50 年のあゆみ』北海道武蔵女子学園, 2017, 317p.
- 4) 川原亜希世, 中道厚子, 前川和子, 横山桂『図書館実習 Q & A』日本図書館協会, 2013, 97p.
- 5) 文部科学省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」(平成 27 年 12 月 10 日一部改正) [http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/detail/\\_icsFiles/afieldfile/2015/12/15/1365292\\_01.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2015/12/15/1365292_01.pdf) (参照 2018-01-07).
- 6) 同上
- 7) 日本図書館協会図書館政策特別委員会編『公立図書館の任務と目標 解説 (改訂増補)』日本図書館協会, 2009, 107p.
- 8) 同上
- 9) 竹内愆解説『図書館の歩む道：ランガナタン博士の五法則に学ぶ』(JLA 図書館実践シリーズ 15) 日本図書館協会, 2010, 295p.
- 10) 同上
- 11) 前掲 9
- 12) 英語表記では同じウェイトが置かれることを意味する「ハイフンが不可欠」として「Service-Learning」が使われている。ハイフン“-”はサービスとラーニングの関係性を象徴する点で重要といわれる。「Service-



Learning」の日本語訳では「サービス・ラーニング」、「サービ斯拉ーニング」の両方が混在している。本論では、「サービス・ラーニング」を用いる。ただし訳された日本語の引用では「サービ斯拉ーニング」をそのまま用いる。

- 13) シティズンシップ教育とは、現代社会の変化や様々な課題に主体的に関わり解決を目指し、あるべき社会を創造する資質や能力（＝市民性）を備えた人間（＝市民）を育成する教育といわれる。（参考）唐木清志「授業改善の視点としてのサービス・ラーニング」『教育と医学』61（3），2013-03，p.55-61.
- 14) 唐木清志『アメリカ公民教育におけるサービス・ラーニング』東信堂，2010，360p.
- 15) バーバラ・ジャコビー著；山田一隆訳「こんにちの高等教育におけるサービ斯拉ーニング」『龍谷大学経済学論集』47（1/2），2007-10，p.43-61.
- 16) 桜井政成「地域活性化ボランティア教育の深化と発展：サービス・ラーニングの全学的展開を目指して」『立命館高等教育研究』7，2007-03，p.21-40.
- 17) 中央教育審議会 用語集（2012）  
[http://www.mext.go.jp/component/b\\_menu/shingi/toushin/\\_icsFiles/afieldfile/2012/10/04/1325048\\_3.pdf](http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afieldfile/2012/10/04/1325048_3.pdf)（参照 2018-01-07）
- 18) 木内公一郎「上田女子短期大学における図書館実習—職業意識の形成と進路選択」『観光文化研究所所報』4/5，2007-3，p.54-79.
- 19) 得松昭行「図書館実習で司書の卵たちが得たこと、考えたこと」『司書課程年報』別府大学・別府大学短期大学部司書課程，No.7，2004-3，p.6-10.
- 20) 『図書館ハンドブック』（第6版補訂版）日本図書館協会，2010，673p.  
このハンドブックは、図書館で働く事務者、研究者を対象にしているため実態に即した構成になっている。
- 21) 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチ：質的実証研究の再生』弘文堂，1999，284p.
- 22) 木下康仁『ライブ講義 M-GTA』弘文堂，2007，306p.

- 23) 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践』弘文堂, 2003, 257p.
- 24) 同上
- 25) 前掲 22
- 26) 前掲 22
- 27) 日程および実習カリキュラム、そして地区館への配属先は、「平成 26 年度司書課程実習実施要領」(札幌市中央図書館)を参照した。
- 28) 前掲 20
- 29) 北川昌子「短期大学における「図書館実習」の現状—他大学および大阪城南女子短期大学の場合—」『大阪城南女子短期大学研究紀要』51, 2017-03, p.1-30.
- 30) 前掲 4
- 31) 柳与志夫『千代田図書館とは何か：新しい公共図書館の形成』ポット出版, 2010, 197p.
- 32) 大串夏身, 齊藤誠一編『情報サービス論』理想社, 2010, 253p.
- 33) 同上
- 34) 前掲 32
- 35) 佐藤学『学びの快樂』世識書房, 1999, 553p.