



図書館のマナーについて — 管理に役立つ図書2冊の紹介 —

増田 徹

I. はじめに

図書館のマナー違反については、たくさんの図書館員が悩んでいることであろう。日本人の公衆道徳は比較的高いと思われるが、やはり道路に落ちている吸い殻や空き缶、違法駐車や路上の駐輪などを見ていると、マナーを守らない人が一定数存在することはまちがいない。そのような人たちも図書館・図書室に来るので、管理者としてマナー違反に向き合わなければならない。守るべきことを守っていない大人を前にして、たしなめなければならないというのは、気まずい空気が流れることも多く、なかなかおっくうなことである。ここでは図書館のマナーについて、参考となる図書2冊を紹介する。

II. 時代が変わればルールも変わる

マナー違反に関する文献というのは、実はあまり見当たらない。だが社会心理学の領域で「社会的迷惑」というテーマで研究を進めている人たちがいる。名古屋大学大学院教育発達学研究科の吉田俊和教授の研究室で、図書だけで『社会的迷惑の心理学』など数冊出ている。その教え子の北折充隆氏が「迷惑学」と称し、心理学的側面から迷惑行為にアプローチして執筆した『迷惑行為はなぜなくなるのか?』が面白い。

ポイントとなる考え方は2つある。ひとつは「何が迷惑なのか、何が正しいのかなどというのは、実は微妙なバランスで成り立っており、

ちょっと視点をずらせば、正しいとか正しくないという基準は、かんたんに変わってしまうのである」そしてもうひとつが「社会規範には命令的規範と記述的規範があり、「記述的規範の影響力は、命令的規範の影響力をはるかにしのぐことが多い」という2点である。

図書館におけるマナー違反について、大きい割合を占めるのは飲食と騒音だろう。飲食については、黛氏¹⁾が「当館では飲食物について持ち込みを禁止としていたが、ペットボトルの普及とそれに伴う学生のライフスタイルの変化、書店に併設されたカフェなどに見られるような社会全般の読書習慣や学習習慣の変化に伴い、近年では飲み物の持ち込みが増加した」と述べている。図書館で飲食物を口にすることの罪悪感が以前に比べ明らかに下がっているのは誰もが感じていることだろう。

また騒音について、複数の利用者が騒いでいることもあれば、今は携帯電話での通話も人に迷惑をかける大きな要因となっている。騒音について難しいところは、どれぐらいの声で話をするかという基準が明確ではないところである。また本当に学習のために仲間で議論していることもあれば、世間話になっていることもある。これらはどちらも騒音にちがいないが、他人にとって不快さは異なるかもしれないという受け手の問題もある。最近はラーニングコモンズという、図書館内で声を出して話すことが奨励される空間を図書館が用意するというにもなっている。これは話してよい場所とよくない場所を区別することで、静かな場所をよ

ますだ てつ：藍野大学 中央図書館

り利用者に提供しやすくなったといえるが、図書館における私語の可否という点では、180度方針転換したことになる。

ルールはそれ自体が正しいということではない。管理する側にとって「迷惑に決まっている」という自分の基準も、不特定多数、特に世代の離れた人には伝わらない可能性があることを心にとどめておきたい。

Ⅲ. 「命令的規範」と「記述的規範」

ふたつ目のポイントの「命令的規範」と「記述的規範」というのは、ロバート・チャルディーニというアリゾナ州立大学の教授の理論だそうである。命令的規範とは一般的な規範で、その逸脱行為は社会的タブーとされたり、法律やルールとして明文化されたりする。一方記述的規範とは、「みんながやっているから正しい」という認識のことである。基本的にこれらの方向性は一致するが、食い違いが起こることがある。例えば、制限速度時速 60 km の幹線道路で、交通量の少ない夜間に、みんなが時速 100 km で走っていることはよくある。そこを 1 台の車が制限速度内で走るの、命令的規範にかなっているが、記述的規範に反していることになる。

これについて、面白い実験をしている。ある大学の駐輪禁止場所に以下の 5 種類の違反抑止メッセージを看板として掲げた。

1. 1 人が止めると後も続きます。ここに自転車・バイクを止めないでください。〈同調の抑止〉
2. ここは駐輪禁止です。自転車・バイクを止めないでください。〈普通に禁止〉
3. ここは駐輪厳禁。自転車・バイクを止めるな。〈強い禁止〉
4. 通行の障害になるとの苦情が目立ちます。ここに自転車・バイクを止めないでください。〈被害の提示〉
5. ここに駐輪された場合、見つけ次第撤去します。自転車・バイクを止めないでください。〈制裁の提示〉

これを以下の 3 パターンで比較する。

- A. 駐輪禁止場所に 1 台も自転車がおかれていない場合。
- B. 1・2 台自転車がおかれている場合。
- C. 5 台自転車がおかれている場合。

実験結果は、A. の場合、誰も駐輪違反を犯さなかった。B. の場合、約半数が駐輪するが「制裁の提示」の看板に強い抑止効果があった。C. の場合、約半数が自転車を駐輪し、制裁の抑止効果もなくなった。

ここで重要なのは「命令的規範で相手に命令するよりも、記述的規範によって『誰もルール違反をしていない』と相手に思わせる方が、より有効」だということである。マナーは、誰も違反していなければ違反するものは出てこないが、違反するものがいれば連鎖が起こる。悪いとわかっていても守っていない人が多いとそのルールは反故にされやすい。

割れ窓理論というものがある²⁾。割れた窓を放置していると他の窓も割られてしまうため、犯罪は小さなほころびの段階できちっと対処することが大きな犯罪の予防につながる。そのため、実際アメリカニューヨーク市の治安回復に大きな役割を果たしたとされる。この理論の犯罪減少への寄与については反論もあるが³⁾、犯罪はマナー違反と違って、隣の人が罪を犯したからといって、多くの人は罪を犯すわけではない。マナー違反は、多分に心理的なもので、その部分を押さえて、状況的にマナー違反を犯さないように導くことが重要と思われる。

本学でこういうことがあった。平日の閉館時間が 21 時なのだが、学生はその時間になっても帰らないことも多かった。だがスクールバスの最終が 21 時 20 分発に変更されたことで、職員が閉館作業後に最終バスに乗るためには、どうしても利用者に 21 時に退館してもらう必要が出てきた。本学図書館はかつて講義棟であったので、館内放送設備があり、閉館 10 分前に音楽を流すようにした。すると、ほとんどの学生が 21 時に退館するようになった。音楽を流すことに

より退館時間が近いことを知らせ、心理的に退館を促がすことになったのだろう。21時になってもかたづけられないことや、それが迷惑行為だと気づいていないことに対し憤っていた以前の状況が、うそのように改善された。

実際の運用においては、何を守るべきかのルールをきちんと了解してもらい、そして違反した場合にやめさせるためのよりどころとして、命令的規範をつくる必要はある。マナー違反に関するルールを明文化して周知させ、そして違反がない状態の維持に努めることが、マナー違反を生じさせない有効な手段といえる。

IV. 「社会」向けと「世間」向け

もう1冊は劇団第三舞台の鴻上尚史氏が書いた『コミュニケーションのレッスン』という図書である。学術的な図書ではないのだが、表現者らしく人間の機微に通じたもので、これはマナー違反が起こった後、その人に対応する際に非常に役立つと思われる。

鴻上氏が30年以上演劇の演出家を続けてきてわかったことが、「コミュニケーションは技術だ」ということである。「6時になんか集合したくない!」と叫ばれて「ごめんなさい。6時じゃなくていいです」とすぐに謝ったり、「うるさい!とにかく6時なんだ!」と声を荒げたりして、「負ける」あるいは「戦う」などの両極端なコミュニケーションをとるのではなく、お互いが満足する形で交渉するのがコミュニケーションの技術だという。コミュニケーションは「分かり合えないこと」を前提に始め、「聞く」「話す」「交渉する」がコミュニケーションの3つの技術だとしている。

中でも鴻上氏がこの本について画期的だとしているのが、日本人のコミュニケーションを「社会」向けと「世間」向けにはっきりと分けたことである⁴⁾。「世間」は私たちと関係がある人たちで、「社会」は私たちと関係のない人たちのこと、この二つの人たちに向けては、まったく違うアプローチをする必要があるのだという。

「そんなことやめてください」というのは突然の命令で、「世間」では成立しても「社会」では成立しない。「社会」の場合は、ステップを踏んで交渉することで結果的に事態が簡単に進むとしている。遅刻ばかりする人に「もう許さん!」とか「クビだ!」とかいってるようではいけないということである。

図書館でのマナーの管理において一番大変なのは、マナー違反者に対する対応である。人間のイヤな部分を見てしまうことも多い。図書館利用者というのは「社会」と「世間」が混在していると思うが、「社会」の学生に対して、マナー違反を見つけたときの対応の仕方には反省の余地があるように思う。また顔見知りの学生は、図書館の中でマナー違反をしにくいというのも実感としてあるので、全然知らない学生でも、貸出返却の際にカードを見て名前を呼ぶなど、学生たちをできるだけ「世間」の側に引き込むのも大事なこともかもしれない。

マナーは倫理的な価値観とリンクして、守らない人間に感情的になったり、守らせることに無力感を感じたりするが、テクニカルなことで対処できる部分がけっこうあるのだと感じている。

紹介した図書

- 1) 北折充隆. 迷惑行為はなぜなくなるのか? (光文社新書). 東京: 光文社; 2013.
- 2) 鴻上尚史. コミュニケーションのレッスン. 東京: 大和書房; 2013.

参考文献

- 1) 黛崇仁. 図書館内での水分の補給: 利用者のマナー. 薬学図書館. 2008; 53(2): 144-7.
- 2) G. L. ケリング, C. M. コールズ著, 小宮信夫監訳. 割れ窓理論による犯罪防止. 東京: 文化書房博文社; 2004.
- 3) S. D. レヴィット, S. J. ダブナー, 望月衛訳. ヤバい経済学. 増補改訂版. 東京: 東洋経済新報社; 2007. p. 150-71.
- 4) 鴻上尚史. 「社会」と「世間」コミュニケーションの使い分け (ドン・キホーテのピアス: 926). SPA. 2014; 63(16): 34.