

基調講演 1

『大学図書館、変わらぬ

存在意義を求めて』

武蔵野大学図書館長 小西 和信

0 はじめに

このたび、中国四国地区大学図書館研究集会が第 50 回を迎えられたことを心からお祝い申し上げます。同時に半世紀に及ぶ地区大学図書館の皆様の弛まぬご精進に敬意を表します。また、このような記念すべき回にお話をさせていただくことを光栄に思います。

今日は、「大学図書館、変わらぬ存在意義を求めて」というタイトルを用意させていただきました。「大学図書館は必要で今後とも発展させていかなければならない存在である」という少し元気の出る結論を導き出せるよう、常々関心を持っております図書館経営論に絡めてお話を進めてみたいと思います。限られた時間で少し盛りだくさんの話題を用意しましたので、レジュメと追加資料を脇に置いて補足しながら聞いていただければと思います。

1 大学図書館不要論とその克服

最初の話は、「大学図書館不要論」です。こういう言葉遣いを「公言」されているのは、私の知る限りでは千葉大学の土屋俊教授（前図書館長）だけだと思います。土屋先生は、哲学者ですから大胆な仮説を提示して、それで世の中の反応を見る、将来を予測するという考え方をされる。「図書館なんかもう必要ない」と、図書館員の前で冷酷におっしゃる。私たちが動揺して口にする脆弱な反論に対してさらに痛烈な攻撃を加えてくるという手法を使われるのです。

しかし、フォローは忘れないというところもあって、やはり図書館を何とかしようというお気持ちはあるようです。

土屋先生は、「誰も来ない図書館」（資料 1）や「大学図書館の将来」（資料 2）の中で、オンライン化が進んで資料はほとんどネット上で読めるようになったので、もう図書館には誰も来ない。研究者は自分の使う資料は自分で探すことができる。レファレンスだって、「サブジェクト・ポータル」があればいいし、もともと研究者自身がサブジェクトライブラリアンなのだから図書館員に頼る必要がない。だいたい資料に分類なんか付けていること自体が時代錯誤だ。自動書庫（オートライブラリー）に保管すれば分類排架なんか必要ない。と、図書館員に喧嘩を売るような調子でお書きになっています。要するに、図書館の図書館たる所以はあるのか、図書館固有の不可侵の領域って、本当にあるのかということを描き出されています。当たっているだけに辛い言葉です。

もっと衝撃を受ける報告が、『出版ニュース』9月下旬号に載りました（資料 3）。UC バークリー校東アジア研究図書館の日本部長をされている石松久幸氏が、もうライブラリアンはトラベルエージェント同様の「絶滅危惧種」かもしれないと書いています。例えば、UC バークリーの立派な図書館が、今や学内の他の研究施設に場所を奪われて、このままいくと図書館固有の面積は 10%しか残らないのではないかと危惧されること、スタンフォード大学ビジネスライブラリーの図書館職員が減少していること、プリント資料の購入費が 50%以下になったことなどの最近のアメリカ研究大学図

書館における変化を挙げています。私の印象に残ったのは、石松さんの事務室から見える閲覧室の利用状況の観察結果です。閲覧室には日本研究に必須のレファレンスブックが置いてあるのですが、もうそこには誰一人として利用に来ないというのです。レファレンスブックを引いている人がいない。東アジア研究や日本史を専攻する学生が、レファレンスブックをまったく使わなくて済むのだろうかということになるのですが、実際そういう状況にあることを報告しています。

ではどうすればこの「大学図書館不要論」を克服することができるかということです。実は土屋先生も対策を用意してくださっています。決定打はないにしても、①教育図書館機能の充実、②情報リテラシー教育への貢献、③快適な空間の提供、④機関リポジトリ、⑤データベース形成と電子化の推進、⑥地域社会での役割などを挙げておられます。要するに「学生を中心」にしていくことを活路とされています。

私は、答えにもなっていませんが、「当たり前前のことを当たり前前にできる図書館を作ろう」と提案してみました。本当に私たちの図書館は、学生からも教員からも職員からも、信頼できるだけのサービス、図書館に行きたくなくなるようなサービスを展開できているのだろうか。奇をてらった新規サービスがどうのこうののではなくて、伝統的な仕事の中で「やり切れていないもの」がたくさんあるのではないか。電子的な世の中になっても、電子化されたデータを含めたコレクション（蔵書）が肝要で、図書館はどのような資料を持っているか提供できるかということ勝負しなければならない、と

私は個人的にずっと思っています。ここではありきたりですが「学内の学術情報基盤の構築」という言葉でまとめてみました。

あともう一つは「図書館を守り抜きたい」という強い気持ちを持つことです。「林檎の木」（資料4）をなぞって言いますと「明日世界が減びるとしても、私は今日、図書館を開館する」という意気込みですね。これは精神論です。



2 大学図書館経営論を考える

レジュメに大学図書館経営論の話題を5つ挙げました。私が「経営論」を意識したのは35、6歳になってからです。当時上司だった故山田常雄課長から、NLLの創始者アーカートを薦められて、高山正也先生の翻訳が出たばかりの『図書館業務の基本原則』（資料5）を読みました。本当にこの本のすごさ、この本の通りに仕事をやっていけば仕事ができるんだとその真価を理解したのは、数年後NACSISに移ってからなのですが、私の「図書館経営論」への目覚めの一書であることには変わりありません。資料に18原則（抜粋）を引用しておきました。逐条の説明や感想は省きますが、幾つかの原則は私の考え方の根底を変えるほどの威力を持つものでした。

二点目は、エビデンス（根拠）に基づく

図書館経営。エビデンスに基づく医療（エビデンス・ベースド・メディシン）というのがありますが、図書館経営における意思決定も科学的根拠に基づいて行うべきだということです（資料6）。こういう新しい考え方をきちんと分かりやすく紹介してくれるのが、いつも永田先生（資料7）でした。筑波大学を今年退官され名誉教授になられた永田治樹先生です。私なども若い頃から公私に大きな影響を受けてまいりました。資料7のコメントに書きましたように、日本の図書館界で「評価」の問題が出たときなども、欧米ではどうやっているか、そういう新しい理論や考え方がどうなっているかということ常を常に一歩先んじて情報提供し、わが国の大学図書館の進むべき道を指し示してくれた人ではないかと思っています。

三点目は、東京大学附属図書館の岸本改革です。資料8、9です。岸本英夫博士は宗教学者で、1960年代、当時の茅誠司総長に懇請されて4年間ほど東大の館長をされます。難しい癌に冒されて、余命幾ばくと宣告されている身で、十数回とか二十数回とか手術を受け、闘病されている中であって図書館改革を断行されているのです。その闘病記録（『死をみつめる心』1964刊）は、「死」を研究対象とする宗教学者が、死を突きつけられて「死」について考え抜いた書になっております。これは名著ですのでご覧いただければと思います。

岸本先生が行った改革の要点は、①東大の全学総合目録を作ること、②中央図書館、部局図書館の調整連絡機能の設置、③指定図書制度を増強、④中央図書館の改築などでした。それだけを聞くとその革新性が分

からないかもしれませんが、この改革こそ、その後の日本の大学図書館の近代化の口火を開き、導くものだったのです。のちに岸本先生を記念して作られた基金によって、大学図書館活動で顕著な業績を挙げた図書館員、団体を顕彰する「岸本賞」（現在は、「国立大学図書館協会賞」）が出されるようになりました。国立大学の図書館員の方は若い方でも、その賞で岸本先生のお名前を知っているかも知れません。もちろん、岸本先生はアメリカの大学図書館をよくご存じだったので、日本の大学図書館はどうしてそうならないのかというところからスタートしています。岸本先生の言葉を少し引用してみます。「大学の中では図書館が瀕死の無気力な状態で置き去りにされている。図書館を置き忘れているということが、日本の大学教育の大きな盲点になっている」「東大図書館改善の目的は、きわめて単純な、誰にでもわかりやすい納得のいくような考え方にもとづいて行われたということであります」（資料8）。

四点目は、国立国会図書館の課長をされている柳与志夫氏の経営論。今話題の千代田区立図書館のコンセプト、計画を作った人です。『知識の経営と図書館』（資料10）という本を今年になって発表されています。公立図書館が対象ですが、これまでの図書館経営論を整理し、その限界を示し、図書館経営の見直しを提案しています。千代田での実践経験が随処に活かされた経営論の枠組みを知るための便利なテキストになっていると思います。

五点目は、広島女学院大学の司書課程で後進の指導に当たられている田井郁久雄先生の『図書館の基本を求めて』（資料11）。

これは、公立図書館で起きている様々な問題（ベストセラー複本購入批判、指定管理者制度、カウンター業務委託、選書への市民参加など）について、30 数年におよぶ公立図書館の勤務経験を踏まえた的確で冷静なお考えを述べたものです。私もおそらく先生の考え方に非常に近い、先生に私淑したいくらい、そうだそうだと頷くところがたくさんありました。若い方にはちょっとそういう考えは古いんじゃないかと思われるところがあるかも知れません。お読みになってない方は是非、大学図書館の方にも必ず役立つはずですので、お目通しいただきたい本です。

3 ミッション、経営戦略、図書館評価

「良い経営」ということで最初に考えるべきことは、「ミッション」です。組織にとって使命・ミッションが重要であることは経営学者のコトラーも述べていることですが、ここでは「使命・ミッションを組織内外に公開するミッションステートメントの重要性」について触れたいと思います。上田直人さん（法政大学図書館）が、筑波大学の修士論文として『大学図書館の使命とミッションステートメント』（資料 12）をまとめています。大学がどういう使命を持っている組織で、その下で図書館はどのような使命・ミッションを持つか、さらにそのミッションに副ってより具体的な戦略計画を練っていくということです。ミッションステートメントの整備状況については、上田さんの調査によると、国立大学が 40%ほど、私立大学は 11%です。海外の調査結果が 50%から 80%示しているのに比べて、日本は残念ながら少し揮わないようです。

私の勤務大学の図書館では、「大学の知の

シンボルとして、人材育成に貢献する」というミッションを持っています。前任の館長が PDCA サイクルなどの専門家で、図書館の存在根拠を明らかにするために 2006 年に制定しました。一方、大学の理念は「仏教精神を根幹とした人格育成」。大学の基本目標は「無数の縁からなる自己と社会に目覚め (Awakening)、共創できる実践力を鍛え (Link)、時代を切り拓く (Growth)」です。これらは「大学のブランドイメージ展開」という形で学生にも徹底して普及させています。

私はこの 4 月から、先に述べましたように「当たり前前の方が当たり前前ができる図書館を目指したい」と館員に話しています。要するに、利用者が大学図書館にこんなことを期待している、こんなサービスを受けたいと思っている、それらを可能な限り全て受け入れるようにしてくださいとお願いしています。このような館長の方針提示もミッションに基づいた「経営戦略」に相当します。大学図書館というのは、そのようなミッションや経営戦略を改めて立てるまでもなく、自明のことだと思われるかも知れませんが、こういうものを明確に提示して、図書館全体で共有して取り組んでいく姿勢が思いのほか重要なことなのです。レジュメに挙げた勤務大学の具体的な課題は、あまりも当たり前すぎて晒すには恥ずかしい内容でした。

次に「図書館評価」ですが、これは 1991 年の大学設置基準の大綱化以降、自己点検評価だとか、外部評価だとかが半ば義務化され、どこの図書館でも何らかの評価が行われるようになったわけです。最近、図書館のサービス品質測定ツール

LibQUAL+®を利用した評価（資料 13）がトレンドのようです。LibQUAL+®というのは、20 数個の質問項目に関して利用者の期待度を示す点数と利用者から見た実際の評価点とを回答してもらい、その点数の差分を見る方法です。いわゆる「サービス品質評価」と言われる評価法です。これはきわめて大雑把な説明ですので、正しく理解したい方は関連論文でご確認ください。

LibQUAL+®による図書館評価は、東北大学附属図書館、大阪大学附属図書館、慶応大学図書館などで実施されています。もっとも本格的に行った慶応大学では、その導入経験を詳しく報告しています（資料 14）。報告の中で大事なものは「自由記述」で、何が書かれているか、その分析が大事になってくると仰っていた点が印象の深いです。

この種の利用者満足度で不可解に思うのは、もともとの利用者の期待度が低いと、それほど良いサービスではなくても満足度は向上する一方で、高いサービスが当たり前と考えている人は、実際のサービスが少し低いと満足度が低くなることです。あまりフェアな結果が出ないような気がします。私の理解が不足しているせいかもしれませんが。

評価ではもう一つ、「運営・サービスのモニタリング」です。柳氏の前掲書（資料 10）から、その重要性を指摘した部分を引用しておきました。図書館評価の本来の目的は、図書館サービスの向上にあるのですから、結局、大学の図書館も「貸出冊数」や「入館者数」などの基本的な業務統計の数値を毎月確認して、どうして今月は減少したのか、どうしたら増加するのかを徹底的に考えることが大切なのではないかと考えてい

ます。いまどきは公立図書館でも、貸出重視（70 年代の『日本の図書館』の示した方向性）は古くて否定されるべき考え方だと批判する方が多いのですが、「当たり前」のことが当たり前に見える図書館を目指す観点からは、やはり貸出冊数、入館者数などの基本統計が伸びる図書館が当面の目標になります。そういう数値に、ほんとうに図書館が利用者に信頼されているかどうかは現われてくるのではないのでしょうか。利用者に迎合すればこれらの数値は増加すると考える人は、利用者を低く見ているのです。評価の問題は、結局、利用者の要望と図書館側のサービス理念とのギャップをどう埋めていくかということに尽きると思います。

4 組織の問題～業務委託の進行はどうなるか？

組織の問題では、業務委託の進行ということがあります。類義語がいくつかあって混乱しますので、日本アウトソーシング協会のホームページに載っている花田光世慶大教授のモデルを挙げておきます（資料 15）。摂南大学の島田達巳先生という経営学者が仰っているように、「アウトソーシング」は戦略性があるものです（資料 16）。外注したら経費が少なくてすむから外注しようというのではなく、自分たち職員では能力的に対応できない部分をプロ集団に依頼して、組織力を向上しようというのが本来的なアウトソーシングですから、「戦略性」を定義に含んでいるわけです。佐藤翔さんは、今筑波大の大学院生ですけど、2007 年に大学の卒業研究の一環として、大学図書館のアウトソーシングについての全国的な調査に取り組みました。その成果は質の高い卒業論文（資料 17）としてまとめられた

わけですが、その中で、図書館を丸ごと外部に委託してしまうということで、図書館はほんとうに大丈夫なのだろうか？と疑問を呈しています。私もまったく同感です。

今年6月に私立大学図書館協会の東地区部会（於獨協大学）があり、ランチタイムを利用した図書館長の懇談会が開かれました。48大学からの出席があったのですが、アイウエオ順で各館長が自己紹介していくなかで、うちは8名の専任職員を残して他は外注しましたとか、本学は図書館員は1人もいませんとか、おおよそ昼食会には似つかわしくない発言が次々と飛び出してとても暗い雰囲気になりました。そう言っている私のところも大学側としては兼任の課長が一人いるだけですから、図書館の新しい事項や課題に関しては、館長をやっている私自身が「こんなことをやってみたい」「こうしたい」と言わない限り、全て受注業者側の進め方（もちろん契約の仕様書に従って誠実な履行をしてくれているのですが）になってしまうという状況なのです。このように、関東圏の私立大学を中心として、コスト削減効果絶大という側面だけが注目されて、どんどん外部委託が進行しているのです。どうも私学助成の在り方が後押ししているのではないかという説もありまして、なかなか根が深い問題なのです。

アウトソーシングについては、これから冷静に評価していかないといけないと思います。メリットについては、①専門性の確保。これは趣旨通りであればと限定が付きまします。それから、②人事の流動性の確保。でもこれは、はっきり言って雇用調整のことで組織の論理です。組織が都合の悪い時には容易にクビを切れるからというので

もない話です。デメリットでは、①経験・知識を有する人材が流出してしまう、②独自性の喪失。例えば、ある全国規模で事業展開している業者の受注している図書館の概要パンフレットは図書館名称とか統計数値が違うだけで他はデザインまで同一、個々の図書館らしさなどどこにも見当たらない。そういうことが実際に起こっています。③主導権の業者への移行。これは業務委託の当然の帰結です。これについて、千代田区立図書館を全面業務委託した柳氏は、「管理委託した以上は受注業者にまかせることが大切」と発言しております。

レジュメで「予想される深刻な問題、懸念」として挙げたのは、今の私の気持ちです。10年、20年の将来を見越して、自分の図書館の中で人材が育つかという観点からすると、このような業務委託環境が続けば「人は育たない」と思います。場合によっては1年ごとに業者さんが変わったりするわけですからキャリアを形成する暇がないわけです。その結果、「図書館のNEXTが考えられない」。10年経ったらどんな風なサービスを実施し、どのような力を発揮していく図書館にしていこうかと（愛情と情熱を持って）考えていく人が誰もいなくなる。

それから、「教員利用者の気持ちの離反」。私の同僚たちが、「図書館はあれ、外注なんでしょう。じゃあ、あの人たちに苦情を言っても始まらないんだ」と言うのです。そういうあきらめの気持ちが蔓延してしまう。

「目が外部に向かない」というのは、図書館協力のことなど。これがやはり難しいです。例えば、看護図書館協議会などに加盟していると、どこそこの看護専門学校が

廃校になるので、あそこに雑誌のバックナンバーが結構揃っているから、あれを引き取った方がいいよというような耳より情報が協議会メンバーの図書館員から入ってくる。こういう図書館員同士の組織の壁を越えた交流が難しい。そもそも、このような協議会などの図書館協力の組織を盛りたてていくとか、組織化していくという側に立つことは、受託業者の立場では困難が伴うはずです。

アウトソーシングや業務委託は、経営的な側面からコスト削減というところからスタートしていますが、実はコストは安くない。かえって高くなる。そういう数字や分析も出始めていますので、コスト削減のためと言いだした大学の経営者たちは、きちんと実態を精査して今後の方針を立て直すべきではないかと思っております。

これは田井先生（資料 11）がお書きになっていることですが、カウンターを業務委託している図書館を見た時の感想。皆さん真面目にやっておられるけど、利用者が途絶えたときは手持ち無沙汰にしていることがあるそうです。正規職員でも非常勤職員でも、その図書館に勤められている人は、ちょっと時間が空くと臨機応変に別の仕事をやります。そういう風にするのが普通ですけれど、業務委託の場合は、契約以外の業務をやってはいけないし、その委託社員個人がいろいろ思いついて、図書館によかれと思うことをやることができなくなっています。東北大学で長年図書館員をされていた大島真理さんという方が、例の”司書魔女シリーズ”の 3 冊目を最近出されたのですが、その中で、「図書館ってももとは格差社会だったけど、昔は非常勤であれ職

務内容は常勤と変わらなかったから、それが救いでもあり、誇りでもあって司書を続けてきたとも言える。現在はアルバイトも限定された雇用期間となり、転々と渡り歩くほかない」（資料 19）ということで、やっぱり現在の職員体制の状況について疑問視されています。

さて、大学図書館の問題からは少しずれますが、アウトソーシング関連で「指定管理者制度」の問題を採り上げてみます。2003 年の地方自治法の一部改正で、民間業者を含めた法人その他の団体に公共施設等の管理運営を委託すること可能になりました。全国の公立図書館 3043 館中 219 館（約 7%）に導入され、年々増加する傾向にあります。

私の地元の図書館でも、市当局から指定管理者制度も視野に入れた図書館運営体制の見直しの指示があり、図書館協議会で検討いたしました。その答申が『図書館事業の見直し（提言）』（資料 20）なのですが、この議論と文章作成に関わりましたので、少し紹介させていただきます。結論としては、「指定管理者制度を導入するのは望ましくない、直営でやるべきである」という提言です。提言の効果があつたかどうかは定かではありませんが、現在もなお、司書率 80%の正規職員を中心とする同人口規模の都市の中では全国トップレベルの活動をする活気ある図書館であり続けてくれています。

「指定管理者制度の導入に当たって懸念される点」として 7 点（レジュメでは 6 点紹介）列挙しました。①管理業務を委託することに対する懸念→「成長する有機体」であるはずの図書館のエンジンを失ってしまう、②営利組織による経営の問題点→業

務継続性への不安、③蔵書構築における問題点→誰が長期的な蔵書計画を立てるのか？、④市民の個人情報保護への不安→指定管理者（営利企業）には罰則ある守秘義務がない、⑤市民の声を反映できなくなる不安→指定管理者には議会への報告義務がない、⑥図書館協力・連携における問題点、⑦他の公共施設との連携に対する問題点、以上の7点です。

指定管理者制度の流れをどう止めるかということですが、制度自体を改廃することが一番いいと思います。図書館員による説明、実績づくり、世論を誘導する。世論の中には、某大手新聞の社説等では、なぜかこのことに限っては「民間に任せれば全てうまくいく」という論調になっています。私としてはとても頷けない。どういうところを取材しているのかわかりませんが、ほんとうに現場を見ての発言なのか疑いたくなります。

不幸にして「丸投げ」になってしまったら、自分がその中にいない場合はもうどうしようもできないですね、傍観するしかない。丸投げになっても、図書館側にいるというのだったら、まだ手の打ちようはあるでしょう。残されたのが一人だけだったら、これは大変ハードな道です。

これからどうなるか、という「変化の兆し」を示す事例を幾つかあげておきます。JLAの松岡事務局長が『出版ニュース』の今年8月下旬号にお書きになっている「公立図書館の指定管理者制度の検討状況」（資料21）。この記事は、「流れが止まったかに見える」と幾分光の見える方向でお書きになっています。個人的にはまだ止まってないのではないかと思います、いくつか

指定管理者制度から直営に戻ったところ（安来市立図書館など）もありますし、経済産業省の某独立行政法人で、図書館は全部外注していたのですが、今年4月にすべて正規職員に切り替えたのだそうです。やはり委託ではまずいとトップが判断したと伺っています。その英断をされたトップの方に、判断根拠をお聞かせ願いたいと思っているのですが、今のところこれ以上の情報がありません。まだ、事例も少なく見通しを語るのは難しいのですが、松岡局長の報告にもありますように、昨年の衆参両院文教委員会での「指定管理者制度には弊害あることを認め、専門職員を核とする適切な管理運営体制の構築を目指すことを求める」決議（全会一致）の方向性などを考え合わせますと、「変化の兆し」はあると言ってよいでしょう。

5 図書館職員の問題～職員はどうあるべきか？

次に、図書館の経営資源として一番大切な「人」の問題を採り上げてみます。私も以前、たいへん僭越なことですが、図書館員の資質に言及したことがあります。自分の体験に基づく、個人的な思い込みの強いものなのですが、実はこれは、前川恒雄先生の『図書館員を志す人へ』（資料22）という、長崎の純心短大で1984年の秋に行われた講演の速記録ですが、その中に、「よい図書館員とは」として6つの資質を挙げて説明しています。「奉仕をする姿勢」、「本を知る」、「カウンターに立つ」、「問題意識をもつ」、「粘り強く」、「勇気をもって」の6点です。その影響を受けたものなのです。それと先程紹介しましたアーカートに触発されて、勝手に10か条、10原則というも

のを作って、「図書館員に求められる資質」(資料23)としました。この文章は、2001年に図書館情報大学(現筑波大学)の3年生に向けて講演したときのものをまとめたものです。取り立ててオリジナリティも独創性もないのですが、多くの「資質論」が「図書館員としての要件」を列挙した「ないものねだり」であるのに対し、私には「なりたい気持ちを持った誰もが図書館員になれることを示したい」という気持ちがありましたので、あえて私見を述べさせていただきました。今日は時間も限られていますので、10か条の逐条説明を省き、4つくらいの観点にまとめてお話しします。

まず「プロフェッショナルとしての自覚」です。図書館員であるための最初の条件は、自分が(図書館の)プロだと思うこと、プロの自覚をもつことです。出来る図書館員として活躍するためには、経営学や会計法規の知識も必要になってきます。そういう時、「私は知りません」という態度をとるようではダメです。プロなら、仕事で求められることはすべて受け止める覚悟が必要なのです。そしてプロであるためには、当然、不断の勉強を怠らないはずです。未熟でも精進を続けていけばやがて本物のプロになれるでしょう。

次に「サービスへの姿勢」です。前川先生は「われわれは自分が何かをするのではなく、何かをする人々にサービスする人間なんだということを腹の底から自覚すること」と言っておられます。この一文に触れたとき、この「腹の底から」という言葉を選択した前川先生の思いを想像してほんとうに感動しました。また、「利用者の喜びは自分の喜びになる」という気持ち、そ

う気持ちを持てる性格の方が図書館員には向いているでしょうね。昔、レファレンス担当をやっていた頃のことですが、「その本はありません」「分かりません」と言って、利用者を手ぶらで帰してはいけないと直感的に思って、求められた本に代わるもの、周辺情報、関連情報、何でもいいから提供して、「図書館に寄ってよかった」「来た甲斐があった」と思ってもらえるところまでサービスをしようと考えました。「役に立たない」と思われるのが悔しかっただけかもしれませんが、「利用者を手ぶらで帰さない」という思いは、意外と「サービスへの姿勢」として大事なのではないかと思います。

サービスに対する考え方は時代と共にどんどん変わっていきます。30年前、外国から取り寄せた文献複写を利用者に受取りに来るよう連絡したところ、学内の研究室まで送って欲しいと言われました。当時の常識では、文献の所在を探し、申込み、ようやく海外から入手して、海外送金などで大変な思いをしたのに、学内での受取りさえ省こうとしている利用者はたいへんな我が儘も言っているように思われました。取りに来て御礼を言うのが当たり前なのに。今だったら、学内の配送サービスがありますから、依頼した文献を研究室で受取れる方が当たり前です。このようにサービスの度合いに対する考え方ってどんどん変わっていくものなのです。

そこで私が考えたのは、図書館員からみて我が儘を言う人、そういう人を満足させるサービスを考えないとダメなんだなということです。今は、なかなか図書館に我が儘を言う先生は少なくなりました。

昔は本当にいろいろ言ってきたじゃないですか。退官するから僕の研究費で買った本は全部自宅に持ち帰りたいとか、クリアできない様々な要望を出してきます。でも、それは本当に我が儘なのでしょう。その我が儘に応えるサービスを考える。つまり「もっとも我が儘な利用者の要望を満たす」という命題がサービスを発展させていくのではないだろうかということです。

三点目は「文章力・論理力とプレゼン能力」について。図書館情報大学名誉教授の藤野幸雄先生は自伝的著作『図書館へのこだわり』（資料 24）のなかで、図書館現場での文章力の重要性を書いておられます。文章力のことだけではないのですが、私は図書館で仕事をするには、つまるところ、他人に説明し、説得することなので、それだけの文章力とプレゼン能力を身につけなければならないと思っています。国の機関にいたので、概算要求というのをやりました。最初の頃は慣れていませんでしたので、「絵空事を描く」のは自分の性に合わないというような気持ちがあって（もちろん誤解なのですが）、徹夜しても一行も書けなかったのです。その屈辱がずっとありましたので、その後獲得したノウハウのいくつかをここに書いてみました。①「真実」がなければ人を動かすことはできない、②ストーリーを作り、自分がその気になる、③組織の方向性、時代の風向きを読む、④わかりやすさと説得力、などがそれです。

概算要求がどういうものか一般の人にも分かるように書いたのが、元国立天文台長の小平桂一先生の『宇宙の果てまで』（資料 25）という本です。これはハワイのマウナケア山頂に巨大な天文台「スバル」を作る

ときの話（裏話も）です。一番困難だったのは、外国の土地に当時 400 億円くらいの施設を作ることがそもそも可能かということだったようです。多くの方は「先生、そういうことはできません」と言うわけです。諦めかけたときに相談した知人の大蔵省（現財務省）の局長が「先生、置くことを禁ずる法律はないんですよ」とヒントを与えてくださった。それで小平先生は勢いを得て、その巨額な概算要求をしていくんです。概算要求書で使う言葉の選び方まで細心の注意を傾注したことを記録していません。天文好きな方は、予算などお金の話には関心はないでしょうが……

四点目は「図書館の歴史・先例に学ぶ」です。これはエビデンスに基づく話に似ているかもしれません。我々は、例えば、学長を説得しなければいけないとか、経営陣を説得しなければいけないとか裁量権を持つ人に説明しなければいけない時があります。そんな時、投げかけられた素朴な疑問にどう答えるか。例えば、「本を貸したら本が傷む」というのが普通の考え方ですが、それを理由に「本を貸出すのは問題だ」と言われたらどう切り返すか？ 100 年前のパトナムというアメリカ議会図書館の名館長は、本の相互貸借に反対する議会に向かって、「ある種の不便が生じるかも知れない。運搬に関する危険もあるかも知れない。ある種のものは後世に伝えられなくなるかも知れない。しかし、結局、我々自身が後世なのだ。先人が我々の利用のために蓄積してくれたことに応えるべきである。そして、もし、米国全体で一部あれば十分であるというなら、理由も方法も冊数も、こだわる必要はない」（資料 5）と名演説を行います。

このような先人たちの努力や知恵に学ばない手はないということです。

最後は「規則に振り回されない・振り回さない」ですが、ここでは松本清さんの話。あの薬屋さんのお父さんです。『すぐやる課を作った男：マツモトキヨシ伝』（資料 26）に載っていた話です。松戸市長だったこの人は、市民が望んでいることをどうやって実現するかということをずっと考え抜きました。市民に不都合な法律だったら、それは法律を変えればいいんだという風に考える。「法は人のためにある、人のためなら曲げても良い」ということです。書誌調整などで、図書館間でかなりシビアな遣り取りがあるようですが、『目録情報の基準』や『コーディング・マニュアル』も他ならぬ「私たち」が作ってきたんですから。だから、どうしてそんな風に決めたのか知っているので、あまりにも不当だったら変えることもできるのです。そのように柔軟に考えていけばいいのです。作った原点まで立ち返れば、規則に振り回されることも振り回すこともないというわけです。

補足の「採用と研修」では、日本一大きな村、岩手県の滝沢村という人口 5 万人の村を根本から改革した柳村純一村長の話です（資料 27）。その村では、どういう採用試験をやったら、本当に仕事をしてくれる人を獲得できるかということを職員に考えさせ、出てきた答がこの「折り鶴二羽」と「鉛筆削り」の実技面接試験なんです。自分の頭で考えて動ける人間を見極めるという工夫です。人材の育成という点では、厳しい仕事をさせるというのがいいのですが、そういう訳にはいきませんので、他所（よそ）をみるというのが一番いいと思います。

夏の私大図協総会・研究集会（於佛教大学）で、韓国の図書館を見学してこられた図書館員の方々の発表を伺っていて、いま韓国の図書館自体が元気であるということもあるんでしょうけれど、やはり実際に見てくると変わるなあという実感を持ちました。他所を見る、特に海外研修に出る（たとえ短期でも）ということは人材育成の上できわめて有効なことだと思います。

6 大学図書館行政・学術情報流通政策

この章は、時間の関係もありすべて割愛させていただきました。一点だけ補足いたしますと、政策の問題は、大学図書館経営論にとっても重要な位置を占めるものです。現実の図書館経営の中でも、図書館財政や図書館の将来計画等と深い関連を持つ分野です。

7 私たちは何に学ぶか

図書館経営を考えるにあたって、他分野の組織の経営に学ぶ点はたくさんあります。一般営利企業のマーケティングやホテルのホスピタリティに学ぶことも以前から行われてきたことです。今回は、私たちの学ぶ対象として2つ採り上げたいと思います。

まず一つは「旭山動物園に学びたい」ということです。3年前、はじめて「図書館経営論」の授業を開始するにあたって、導入部分をどうしようか悩んでいました。地元の本屋さんを覗いたとき、『<旭山動物園>革命』（資料 28）という新書が目に入りました。北海道出身ということもあり興味をひかれ手にとり、カバー見返しの著者の顔写真を見て驚きました。本の著者の小菅園長はなんと大学の同期生だったのです。獣医学部に進学した友人のその友人で面識がある程度関係なのですが、なつかしき

も手伝って早速購入し読んでみました。ほんとうに感激しました。動物園のある旭川とほぼ同緯度の小さな町に生まれ育った私には動物園に降り積もる雪の冷たさまで伝わってくるようでした。その後、DVD で NHK プロジェクト X の『旭山動物園：ペンギン翔ぶ：閉園からの復活』（資料 28）を視て、授業の導入に使おうと決めました。

旭山の素晴らしさは、何とんでも「ミッション」、良い動物園を提供したい、市民を楽しませたい・喜ばせたいという単純で揺るぎないミッションが職員全体で共有されている。それから「アイデア・工夫をみんなを出し合い、やれることは何でもやる」という姿勢。飼育員ガイド、手作りの分かりやすいポップ、夜の動物園、行動展示、みな旭山動物園が生んだアイデアであり実践です。「将来計画の立案」、これも四角四面の文書ではなく職員の手書きの「絵に描いた餅」というスケッチ。それを予算要求に活かす。絵なので何を目指して進むのか職員全体が理解できます。「取り組み体制の整備」、職員同士の徹底した討論が躍進の前提にあるということです。おそらく雪国の夜は寒く長いので、飼育員の方々が集まってお酒を飲むこともあったでしょう。そのような場でも掴み合いになるくらいの徹底した議論があったのだと推測されます。「市民を味方につけての予算獲得」、これにも学ぶことが出来ると思えました。要するに、経営論というのは難しい話ではない。日常の現場を徹底分析して「工夫をこらすこと」に尽きると学生に学んでほしいと思えました。

もう一点は「書店に学ぶ」を採り上げてみました。10年くらい前には、書店の方々

は「図書館に学ぼう」と仰っていたんですよ。図書館はお金のない中、あんなに頑張っているのだから、「本が売れない」と嘆くばかりでなく、さまざまな工夫をこらす図書館に学ぼうと書店業界の方々が言っているのを何かで読んだことがあります。でも今は、書店と図書館では厳しさのレベルが全然違いますから。書店は毎年700軒、1000軒と廃業に追い込まれて、どんどん減っていく。悪質な万引きの横行で売上げに甚大な被害が出ている。新古書市場やメガブックセンターの誕生、ネット書店の台頭など、ほんとうに大変なことになっているんです。その困難のなかで、各書店の地道な実践、書店が取り組んでいることに学んでいこうということです。

ジュンク堂の大番頭と言われた渡辺満氏の『なぜ人はジュンク堂書店に集まるのか』（資料 29）とか、『本を売る現場で何が起きているか』（資料 30）、小田光雄氏の『出版社と書店はいかにして消えていくか』（資料 31）など、いずれも偶然私の目に触れただけの本ですが、いろいろ学ぶ点がありました。『本の現場で……』では、リブロや青山ブックセンターなど話題になった書店を取材したルポ風の構成ですが、池袋ジュンク堂の「レジカウンターの統合」の決断は、図書館のカウンターの話にも繋がる興味深い話でした。変わり種では、山の小さな本屋さん、和歌山県日高川町のイハラ・ハートショップの話。これは若い方、この本屋を切り盛りする井原万見子さんの『すごい本屋！』（資料 32）という本に書いてあるのですが、感心するほどいろいろなことに挑戦するんです。エスキース展、絵本の原画展、作家のサイン会、トークイベントな

どなど。「こんな田舎だからとか、予算がないからとか、人手がないから」などといった愚痴を一切言わず、彼女にやれることを全部やるんです。学校図書室や図書館で使用頻度が激しくてボロボロになっている絵本を見つけ、そういう絵本を店頭に掲えたりするくんだり、ひょっとしたら書店員なら誰でもやっていることなのかも知れませんが、私は初めて知り感動モノでした。

青田恵一氏という現在は書店コンサルタントをされている方に『たたかう書店』（資料 33）などの“書店三部作”があります。この本のなかにある「生き抜くための3つの力」というのも参考になります。①基本力、②売上力、③経営力の3つですが、書店経営で一番大事なのは「基本力」で、在庫調査、発注、親切な接客、売場整理などの基本的な仕事を徹底的に、体が知らないうちに動くくらいやって、時間を短縮していく。そのようにして時間を生み出すというのですが、果たしてわが図書館業界も「忙しい、人が足りない」と口にするもの、こうした1分1秒を生み出す努力をしているかということ、その厳しさには欠けるような気がします。同書には、「生き抜くための8つのヒント」という若い書店員たちへのメッセージもあります。レジュメには8つ挙げておきますが、例えば「仕事に喜びを見つけよう」では、「創意工夫すること、読者に提案すること、勝負をかけること」を挙げ、特に「勝負をかけること」については「今、苦境に立たされているのなら、闘うことで一気に攻勢に転じ、局面を打開しなければならない」と否が応でも血が沸き立つような言葉が連ねられています。本の流通業界で闘い抜いてこられた人の重みの

ある言葉です。

書店といえば最近ではポップです。ポップの威力という点では、「25年でミリオン達成」という今年の9月の新聞記事（資料 34）を挙げておきました。お茶の水大の外山滋比古先生の『思考の整理学』が23年間かけて100万部になったということです。実は2006年に、盛岡市のさわや書店で、「もっと若いときに読んでいけば・・・」というポップを出して売上に貢献したというエピソードです。大崎梢さんという高知ゆかりの作家ですが、彼女の“成風堂書店事件メモシリーズ”の三作目『平台がおまちかね』（資料 35）の「ときめきのポップスター」にポップのことが“熱く”語られています。それから、梅原潤一さんという神奈川有隣堂書店の書店員の書いた『書店ポップ術』（資料 36）。この本によると、例えば、荻原浩の『神様から一言』には、「読んでいる途中で思わずおもしろいって声が出ます」というポップをつけたそうです。何とこのポップでその当時8万部出版されたうちの5分の1、の1万3千部をこの有隣堂書店一店舗で売上げてしまったそうです。この本には著者自身が作成したポップとそれで売上げがどう変わったというチャートが付いているのですが、ポップの威力はすごいとしか言いようがありません。本学の図書館では、私が言い出したのではないのですが、「図書館員の薦める本」ということでミニ展示をやるので、それぞれ3点ほどポップを作るよう私にも依頼がきました。戻ったら展示が始まっているはずなので、どんな風になっているかとても楽しみにしています。この章の結論としては「経営論とは他に学ぶことです」。

X おわりに

終わりに、「ハードな時こそチャンス」という言葉を言ってみたくと思います。つまり「恵まれないことはマイナスではない」。これは、フレンチの名店「コート・ドール」のオーナーシェフ斉須政雄氏の『少数精鋭の組織論』（幻冬舎新書、2007）に繰り返し出てくる言葉ですが、「恵まれない」状態に置かれると人はいろいろ考えますからね。旭山動物園だって閉園のどん底にあったんです。お金がなくても、人が少なくても出来ることがあるはずなんです。やってみてもしょうがないなどと言わず愚直に「できることをやる」。その延長線上に「輝かしい」未来があるに違いないのです。

そうしたなかでも最後の一線が「人」です。人を大事にしなくてはいけない。何が不足していても人がいれば何とか立ち上がることができるものです。人を中心にすえた社会、組織、職場でなければいけないのだと痛切に思います。

最初の「大学図書館不要論」の話ですが、確かに厳しい言葉です。しかし、いずれにしても、私たちは何とかそれを克服しなければならないのです。私はとりあえず、私たちが今できること、「当たり前のことを当たり前でできる図書館」のために地道な実践をやっつけようと考えております。昨年より貸出冊数が20%増加しているなど、かすかな光明を頼りとして頑張ってみたくと思います。時間になりましたのでこれで拙い話を終えたいと思います。どうもありがとうございました。

基調講演 2

『大学図書館における学習支援 サービス利用者とともにつくる 学習支援のかたち』

筑波大学大学院

図書館情報メディア研究科 助教

呑海 沙織

本日はこのような場にお招きいただきまして、ありがとうございます。また、今回は50回ということで本当におめでとうございます。

今日は「大学図書館における学習支援サービス」というテーマで1時間ほどお話しさせていただきたいと思いますので、よろしくをお願いします。今日のお話ですが、お配りしたレジュメをご覧ください。まず「利用者と大学図書館の関係性の変化」について、お話しさせていただきます。次に、「学習支援サービス」についてですが、特に「利用者と創る学習支援の形」ということで、「図書館に学生を引き付ける方法」と「学生とともに学習支援サービスを提供すること」という2点に焦点をあててお話しさせていただきたいと思います。「学生とともに学習支援サービスを提供すること」については、今回、ラーニングコモンズを取り上げています。この9月の終わりから10月にかけて、アメリカ西海岸とカナダにラーニングコモンズの調査に行く機会がありました。そこで撮った写真や資料などをみていただきながら、お話をさせていただこうと思います。

でははじめに、「大学図書館と利用者の関係性の変化」についてみていきたいと思い

ます。レジュメの1ページ目の図をご覧ください。これは、『CRM 顧客はそこにいる』1) という、カスタマー・リレーションシップ・マネジメントに関する本に掲載されている図を参考に、大学図書館と利用者の関係性の変化を表した図です。第一段階として、図書館はいい資料を揃えて置いて、それを利用者へ提供するという時代があったかと思います。

そしてそれが第二段階に移ると、利用者のニーズも多様化してきて、図書館はその利用者のニーズに合わせてサービスや資料を提供するという段階に進みます。この段階の大学図書館は情報や資料の提供元という役割を果たしています。そして次の第三段階ですが この段階になると、メディアやサービスの多様化によって、利用者がどのようなメディアやサービスを選べばいいのか分からなくなってくる、という段階に入ります。この段階になると、図書館は利用者の側に立って、利用者の手助けをするエージェント、つまり代理店のような形でその役割を果たします。そして最後の第四段階ですが、この段階になると図書館は利用者から学び、利用者は図書館とともに新しいサービスや運営に関わってゆくという関係になります。今日は、図書館と利用者の関係性を考えた場合、現在、この第四段階に移りつつあるのではないかと、いうところからお話を進めさせていただきたいと思っています。

これまで、サービスを提供する側とサービスを受ける側は、それぞれ異なるエリアにいたわけですが、この第四段階では、このエリアの境界線がなくなりつつあるのではないかと思います。インターネットが普

及してから、情報発信者と情報受信者の間の境界線がなくなりつつあるというのはよく言われていますが、そういった現象が起こりつつあるのではないかと、いうことができると思います。では、この第四段階で、利用者、学生が学習支援に関する図書館サービスにどのようにかかわっていくことができるのか、ということについて考えてみたいと思います。「学生とともに学習支援サービスを提供する」ということについて考えるために、ここでは、パブリック・リレーションズというキーワードをあげてみたいと思います。

まず、パブリック・リレーションズの定義ですが、20世紀初めからアメリカで発展した「組織とパブリックの関係に関する考え方や行動の在り方」という、大きな枠の定義づけがあります。パブリック・リレーションズというと、日本語ではよくPRや広告という言葉が使われることが多いと思いますが、ここではあえて、パブリック・リレーションズという表現を使いたいと思います。その理由については、後ほどご説明します。パブリック・リレーションズとは、「組織とパブリックの関係」についてのものですが、ここでいう「組織」とはどのようなものでしょうか。ここでいう「組織」とは、「何らかの共通の目的をもった人々の集まり」を意味します。例えば、図書館や研究所、大学など、さまざまなものを想定することができると思います。では次に、「パブリック」とは何かということになりますが、ここでは、組織と関わりを持つ、組織を取り巻く環境すべてのことを指します。ステイクホルダー、利害関係者という言葉が使われることもあります。そうい

った人々あるいは団体のことです。大学図書館を「組織」として考えた場合、「パブリック」として、利用者、学生、教員、学会、図書館スタッフ、図書館長、アルバイト、地域など、大学図書館にかかわる人々や団体をあげることができます。つまり、大学図書館におけるパブリック・リレーションズとは、「大学図書館と大学図書館を取り巻く人々の関係に関するもの」ということになります。

では、どうして PR や広報という言葉を使わないかということですが、広報という言葉を使う場合、組織からパブリックへ一方的に情報を提供するというイメージをもたれやすいという難点があります。PR という言葉もよく使われる言葉ですが、これも広報と同じ意味で使われることが多いので、今回はあえて、パブリック・リレーションズという言葉を使いたいと思います。

まず、パブリック・リレーションズという言葉のニュアンスをつかむために、『公共非営利のマーケティング』2』という本に載っていた例をご紹介します。この例では、サーカスが町にやってくるという設定で、サーカスが来ることを町の人々に知らせるには、どのような方法があるかということが紹介されています。まず、公園に「土曜日にサーカスがフェアグラウンドにやってくる」という看板を立てます。この状態は、広告になります。また、サーカスの象のお腹に「サーカスが土曜にやってくる」という看板を掲げて、町の中を歩かせるとこれは、プロモーションということになります。次に、これも同じく象が看板をかけて歩いているのですが、その途中で花壇を踏み荒らしてしまいます。これが、

パブリシティにあたります。象が花壇を踏み荒らしたことによって、これがニュースとなり、他の町にもサーカスの存在が広がっていく状態です。最後に、サーカスの運営者と町長さんが握手しているこの状態が、パブリック・リレーションズです。象は花壇を踏み荒らして町に迷惑をかけてしまったけれども、そのような状態からお互いに、町にとってもサーカスにとっても Win-win の状態を作り上げている状態です。町とサーカスは、お互いにとってよい解決方法を、よい関係性をたもちながら模索するという状態です。

ではここで、改めてパブリック・リレーションズの定義を見ておきたいと思います。例えばカトリップ (Scott M. Cutlip) は、「組織体とその存続を左右するパブリックとの間に、相互に利益をもたらす関係性を構築し、維持をするマネジメント機能である」と定義づけしています。つまり、「双方向性」と「継続性」、これがキーポイントになるかと思います。双方向性と継続性、この二つを強調するために、今回はあえて「パブリック・リレーションズ」という言葉を使いたいと思います。

では次に、大学図書館で、このパブリック・リレーションズを効果的に展開している事例として、和光大学附属梅根記念図書・情報館をみてみたいと思います。最近、図書館でもマスコット・キャラクターを作るところが増えてきています。和光大学でもマスコット・キャラクターを採用されています。マスコット・キャラクター、イコール、パブリック・リレーションズというわけではなく、そのマスコット・キャラクターを選定していく過程そのものが、学生

との双方向性をもっているという意味で例に挙げています。これは和光大学附属梅根記念図書・情報館のマスコット・キャラクター「ワコ次郎」です。夏はハンモックに揺られ、冬はコタツでぬくぬくと本を読むのが好きという、キャラクター設定がなされています。キャラクター戦略は一般的に、特定のキャラクターを使うことによって親しみのあるイメージを作り、提供する配布物やwebで発信するときに使用することで、視覚的に情報をわかりやすく伝えることができ、情報に統一性を持たせることができる、といった効果があるといわれています。

和光大学の取組みの特徴は、このように3つあげられます。一つ目はイベント化、二つ目が短周期化、三つ目が他の取り組みとの連動です。まず一つ目のイベント化ですが、マスコット・キャラクターは、学内公募されています。また、図書・情報館で、応募作品の展示会もされたとのこと。選ばれたマスコット・キャラクターは、キャラクター決定記念グッズ、たとえばしおりやブックカバーとして、作成・配布されます。このように、マスコット・キャラクターの学内公募、展示会の開催や、記念グッズの作成・配布など、マスコット・キャラクターの選定そのものをイベント化しているところに、特徴のひとつをみることができます。イベント化することによる効果ですが、まず、学生の興味を図書館に引きつけられるということがあげられます。また、「図書館とはそもそもどんな存在なんだろう」と図書館について考える機会を提供することにもなると思います。また、応募作品の展示会などを通じて、これまで図書館を利用しなかった学生を図書館に呼び込

むという効果もあります。展示会をみるついでに、「図書館にこんな資料があるんだ」とか「パソコンが便利に使いそう」ということを感じ取ってもらうことによって、図書館にとりあえず一步入ってもらうということが重要だと思います。

二つ目の特徴は、短周期化です。そもそもキャラクターというのは、長く使って愛されていくという位置づけを与えられているものが多いかと思いますが、和光大学さんの場合は、あえて三年ごとに新たに公募されています。これは、一代目のキャラクター“わこちゃん”ですが、現在は、二代目の“ワコ次郎”というキャラクターに代わっています。三年程度の周期で新たにイベントを起こすことによって、図書館に注目を集めるということがねらいとされています。今後も二年ないしは三年でこういうことをしたいとおっしゃっていました。また、二年あるいは三年という短周期で公募を行うということは、学生が在学中に一度はこのイベントに参加することができるということも意味します。

そして三つ目の他の取り組みとの連動、これもうまく展開されています。利用案内などの出版物、ポスター、webサイト、ガイドンスあるいは図書館グッズへのキャラクター活用がなされています。これは、サーモマグの写真です。これは、クリアファイルです。このような図書館グッズですが、誰が入手できるものと限定品との2種類あるところも特徴的だと思います。例えば、しおりやブックカバーなどは大量に作って、カウンターや書架に置かれており、誰でも自由に持ち帰ることができるようになっています。一方、限定品というものも作ってお

られます。先ほどのサーモマグやクリアファイルのほかTシャツなどがこれにあたります。

限定品はどうしたらもらえるのかということなのですが、例えば、図書館イベント・スタンプラリーとの連動があります。オリエンテーション、講習会など、みなさんの図書館でも開催されているかと思いますが、それらをスタンプラリーとして、例えば5ポイント集まったらクリアファイルが、9ポイント集まったらサーモマグがもらえる、そういったことをされておられます。また、このような講習会に参加するだけではなく、例えば書架の整理のボランティアなども1ポイントになるなど、かなり広い感じで展開されています。

図書館の蔵書とのリンクということでは、例えばデザインの公募期間中に図書館の一角にデザイン関連図書コーナーという、デザイン関連の図書を集めたコーナーを作っておられます。また、マスコット・キャラクターを選定する選定委員をデザイン専攻の先生に担当していただいたり、あるいは実際に学生が作ったデザインを、例えばブックカバーに仕立てる際に、より美しくするにはどうすればいいのか、そういうアドバイスをいただいているとのことでした。

そして、これも和光大学さんの試みなのですが、“Let’s Read Project”という取り組みがあります。これは選書ツアーも含む取り組みですが、選書ツアーの枠組みを超えた図書館と学生さんによるプロジェクトだそうです。どういったプロジェクトかというと まずこの“Let’s Read Project”に参加する学生を募ります。図書館の事務室

のわきにプロジェクトグループの部室のようなものがありました。選書ツアーで購入された本は、専用の書架に別置するようになっていて、そのレイアウトも、プロジェクトグループの学生さんに任されています。書架には図書が、図書の背を向けて並べられているだけではなく、いわゆる面出しという形で並べられています。このような感じで一つ一つの本に学生さんがポップを作って、魅力的な書架づくりをされています。また、購入を希望する本については、どうしてその本を図書館の蔵書として購入したいのかということについてのプレゼンテーションが行われたりもしているようです。

和光大学さんの例にみられるように、学生さんを大学図書館に呼び込むための試みをも 学生さんと一緒にやるという事例は、先ほどの第四段階にあたり、また、現代的なパブリック・リレーションズの一例であるといえると思います。

次に、学習支援サービスを学生さんと一緒に提供していくというのはどういうことかというお話ですが、今回はラーニングコモンズを取り上げたいと思います。

ラーニングコモンズについては、レジュメの3頁の引用欄をご覧ください。名古屋大学附属図書館の『研究年報』の7号は、ラーニングコモンズの特集号となっています。最近ラーニングコモンズという言葉をよく耳にされるかと思いますが、改めて定義からおさえておきたいと思います。ラーニングコモンズとは、学生が自主的に問題解決を行い、自分の知見を加えて発信するという学習活動全般を支援するための施設とサービス、資料を提供する必要から設置されたものと定義づけられています。学習活動

全般というのがポイントになるかと思いません。また、永田先生が指摘されていたと思うのですが、日本の場合ラーニングコモンズというと施設だけに目が行きがちです。けれども、施設だけではなくてサービスと資料もというところがポイントになるかと思えます。一言で言えば、学習支援のためのサービスや情報を提供するためのポータルであるということになります。また、今までの図書館のサービスや場所と、テクノロジー、そして学生さんの生活支援、この三つのものを融合させた形がラーニングコモンズであるというふうに言い換えることもできるかと思えます。ラーニングコモンズの背景には情報通信技術の発展、学習、教育資料のデジタル化、ネットワーク化ということもあげられますが、もっと大きな背景にあるのが教育方法・学習方法の転換であると言われています。これは講義式の授業からグループ討議を取り込んだ授業への形態の変化や、受動的な学習方法からより創造的な学習方法・教育方法に変わってきているというようなことがあげられると思います。

つぎにラーニングコモンズの要素です。これは米澤さんがうまくまとめておられているので参考にさせていただきました。ラーニングコモンズとは、学習支援という観点から、学習の場・教育の場・生活の場この三つを統合したものであり、またサービスは学習支援・教育支援・生活支援、この三つの要素から成っていることがわかります。

この9月末から10月にかけて、アメリカ西海岸とカナダのラーニングコモンズを6箇所ほど訪問したのですが、今日は、カナ

ダのブリティッシュコロンビア大学とワシントン大学、南カリフォルニア大学の例をご紹介します。この三つを取り上げた理由は、それぞれ個性的な運用をされているということ、ラーニング/インフォメーション・コモンズという同じ名称を持ちながらも異なったタイプであることから、ラーニングコモンズの多様性を実感できるのではないかということ、にあります。



まずブリティッシュコロンビア大学です。この大学は1915年に創立された総合大学です。学生数は4万5千人ほどで、うち学部学生が3万6,630人です。ブリティッシュコロンビア大学には、チャップマン・ラーニングコモンズと呼ばれるラーニングコモンズが設置されていました。ここラーニングコモンズは2002年に正式オープン、2008年にリニューアルしています。少し小さくて見難いかもしれませんが、これは、ブリティッシュコロンビア大学の学部等の一覧です。ビジネス、医学、音楽関係、看護、科学、ソーシャルワークなどの学部があります。ブリティッシュコロンビア大学のラーニングコモンズの特徴は、ラーニングコモンズが、ラーニングセンターの中にも位置づけられているということにあると思います。ラーニングセンターは、以前は中央図書館と呼ばれていました。中央図書館

の主な機能は学生用図書館でしたが、ラーニングセンターと新しく名称が変えられ、さらに学習支援に焦点があてられるようになりました。ラーニングセンターとは、学習にかかわることすべてを集約したポータル・センターです。ラーニングセンターには、図書館だけでなく、教室やカフェなど、広い意味で学習を支援するスペースや機能が備わっています。ブリティッシュコロンビア大学のラーニングコモンズは、このラーニングセンターの一部として機能しています。

では、実際に写真をみていきたいと思えます。これがラーニングセンターの入り口です。ラーニングセンターの入り口は、西側と東側にあり、これは西側の入り口です。最近流行のガラスを取り入れたとても明るい印象のエントランスです。これは東側の入り口の写真ですが、もともとは旧中央図書館の入り口だったそうです。建物の西側が増築されており、西側が近代的な入り口、東側がこのように重々しい入り口になっているのが特徴的でした。

これがラーニングコモンズの写真です。たくさんのパソコンが設置されていますが、ソファがあったり、普通の椅子があったりして、好きなスペースを選んで学習できるようになっていました。そして、重要なのが、ヘルプデスクです。ちょうど真ん中にヘルプデスクが設置されており、ここにスタッフが常駐しています。このヘルプデスクでは、パソコンのトラブルシューティングや、レファレンス・サービスの提供が行われています。ヘルプデスクに常駐するのは、ライブラリアンではなく、学生スタッフです。学生スタッフは、あらかじめ定

められた訓練を受けていて、レファレンスについても基本的なことであれば対応しているとのことでした。

また、ラーニングセンターには、学習支援のためのチュータリングも提供されています。ラーニングセンターの一角に、数学や物理といった学生が苦手とする科目のためのチューターが待機するスペースがあります。曜日や時間で科目が設定されており、学生が授業や課題などでつまずいたところをチューターに教えてもらえるという仕組みになっています。このように、チュータリングのスペースは、ホワイトボードで仕切られているだけです。ホワイトボードには、チューターからのメッセージが書かれており、気負わずに入っていける雰囲気作りがされていました。

ラーニングセンターには、たくさんの教室やクラスルームが提供されています。例えばこの教室は、議論をしやすいように机や機材が配置されています。また、メディア編集用の機器が充実している教室や、パソコンを配備した実習用の教室など、さまざまなタイプ・大きさの教室がありました。図書館と教室が同じ建物にあることによって、図書館の資料やリソースを授業で使いやすいという利点があるとのことでした。

これは、カフェの写真です。カフェからでてきたところの廊下には、両サイドに椅子と机が置いてあります。こういう空間が学生にとって居心地がよいようで、討議をしたり、パソコンの画面をみながら談笑していたり、といった学生でいっぱいでした。これは、教室があるエリアの廊下の写真ですが、ここにはソファがおかれていました。授業が始まる前に軽く予習をしたり、

友達と談笑したり、あるいは仮眠をとったりと、いろんな用途で使われている人気のスペースだということでした。

ブリティッシュコロンビア大学にはライブラリースクールがありますが、ライブラリースクールは、このラーニングセンターの中にあります。研究と現場の融合が目指されているようです。こちらの写真は案内してくださったジュリーさんとライブラリースクールの先生です。ジュリーさんは、ラーニング・サービス・ライブラリアンという肩書きをもつ、ラーニングを専門とするライブラリアンです。ラーニング・サービス・ライブラリアンは、現在一人しかいないそうですが、このラーニングセンターの学習にかかわることすべてに携わるライブラリアンだということです。美しく、やる気に満ち溢れていて素敵な方でした。以上がブリティッシュコロンビアの事例です。

次にワシントン大学です。ワシントン大学は、1861年に創立された、学生数4万7,000人ほどの総合大学です。ワシントン大学のラーニングコモンズは、オデガード学習図書館という学部学生を対象とした図書館の一角に設置されています。ワシントン大学のラーニングコモンズの特徴は、学習図書館の中に位置づけられている、学習図書館のなかにラーニングコモンズがあるというところにあります。ではさっそく写真を見てみたいと思います。これがオデガード学習図書館です。これもとても明るい印象の図書館でした。訪問した日は、新学期が始まる前日だったのですが、このように、さまざまな言語で“Welcome”とかかれた垂れ幕が、インフォメーション・カウンターの上にくっつ

かけられていました。

暗くて分かりにくい写真ですが、これがメインカウンターの写真です。長いカウンターになっていますが、向かって左側がリサーチヘルプ、右側がテクノロジーヘルプです。リサーチヘルプでは、従来型のレファレンス・サービスが提供されています。けれども、「レファレンス」という言葉は分かりづらいので、あえて使わずに、「リサーチヘルプ」という言葉が使われているということです。このリサーチヘルプのカウンターは、レファレンス・ライブラリアンが担当しています。また、リサーチヘルプのすぐ後ろは、参考図書コーナーになっています。レファレンス・ライブラリアンにとっても、利用者にとっても紙媒体の資料が使いやすい配置になっています。一方、テクノロジーヘルプでは、パソコン・ソフトのインストールや簡単な使い方、トラブルシューティングなど、テクノロジー全般に関わる相談窓口になっています。このテクノロジーヘルプのカウンターは、学生スタッフが担当しています。ブリティッシュコロンビア大学では、レファレンスもテクノロジーヘルプも学生スタッフが担当していたのに対し、ワシントン大学では、レファレンスはレファレンス・ライブラリアン、テクノロジーヘルプは学生スタッフが担当している、という違いがあります。また、これらのカウンターのすぐ横に、キャリア関係資料も配置されていました。キャリア関係の質問も多いようで、キャリア関係の質問も受け付けているとのことでした。

ラーニング・コモンズは、このカウンターのすぐそばにあります。ブリティッシュコロンビア大学のように、壁で仕切られた

部屋があるわけではなく、フロアの一角にパソコンがずらりと並べられており、このスペースがラーニングコモンズと呼ばれています。このように、壁の上に大きくラーニングコモンズと書かれています。

次に、ライティングセンターを見てみたいとおもいます。レポートを書くためのライティングを教えるというライティングセンターも、この学習図書館の中にありました。ここでライティングを教えるのは、学生スタッフです。ライティングを教えるということは、繊細な問題をはらんでいるので、例えば花を飾ったり、手書きの掲示をしたりと、心を和らげるような気遣いがなされているとのことでした。

また、グループ学習のための、グループスタディールームがたくさん設置されていました。この写真は、グループスタディールームを使うにあたっての注意事項を書いた掲示の写真です。静かにすること、家具を傷つけたら罰金が科されること、貴重品は置きっぱなしにしないこと、ごみは持ち帰ること、鍵の返却が遅れたら罰金が科されることなど、こまごまと注意事項が書かれています。これは、グループスタディールームのひとつです。さまざまなタイプのグループスタディールームが設置されていましたが、これはオーディオ関係の編集機器が充実した部屋になっていました。設置されている機器や家具、部屋の大きさはバラエティに富んでおり、グループ学習の内容や性質によって選べるようになっていました。

次に、ゾーンですが、やはり静かにひとりで勉強したい学生もいるわけで、そのような学生のために、サイレントスタディフロアが用意されていました。閲覧机に

は、「サイレントスタディデスク」というステッカーが貼られており、このエリアでは静寂が求められます。

また、図書館の壁にはたくさんの絵画がかけられていましたが、これは、職員や学生の作品だそうです。図書館全体が、居心地のいい空間になっていました。以上が、ワシントン大学の事例です。

次に南カリフォルニア大学です。南カリフォルニア大学は、1880年創設で、学生数は先3万3500人ほどの総合大学です。では早速写真を見ていきたいと思います。

これが、インフォメーションコモンズが設置されているリービー図書館です。図書館に入ってすぐ横の階段を下りていくと、地階にインフォメーションコモンズがあります。ずらっとパソコンが設置されていて、壁側にはずらっとグループスタディールームが配置されていました。そして、中央にはヘルプデスクがあります。このヘルプデスクでは、ブリティッシュコロロンビア大学と同様、レファレンスとテクノロジーヘルプが提供されており、学生スタッフが常駐しているとのことでした。インフォメーションコモンズという名前が端的に表しているように、どちらかというとテクノロジーにシフトしたコモンズです。

他大学と同様、さまざまなタイプのグループスタディールームがありました。特徴的だと思ったのは、一人1日1時間しか、このグループスタディールームを利用できないという点です。つまり、ひとりで借りると1日1時間のみ使用可能ですが、5人で借りると5時間しよう可能ということになります。できるだけ複数で使用して欲しいということのようですが、あまりにも人気が高

いので、このような制限を設けているとのことでした。

インフォメーションコモンズの利用はとも多いとのこと、図書館の2階にも、インフォメーションコモンズが増設されていました。地下のインフォメーションコモンズは、ローアー・インフォメーションコモンズ、地上2階のインフォメーションコモンズは、アッパー・インフォメーションコモンズと呼ばれています。

この図書館では、デジタルカメラやデジタルビデオ、ヘッドホン、プロジェクターなどが貸し出されています。また、図書館内に自動販売機が設置されており、USBやCD-Rといった消耗品が24時間購入できるようになっています。これは、学生の希望によって設置されたとのことでした。

リービー図書館でも、静かに勉強するエリアと、議論するなど話せるエリアのゾーニングがなされており、さまざまなタイプの利用者に対応できる空間作りがなされているのが印象的でした。

今回訪問した図書館のみなさんに、「ラーニングコモンズ、インフォメーションコモンズの成功の秘訣はなんですか」と聞いてみたのですが、決まったように「リレーションシップだ」という答えがかえってきました。他部門や、教員、学生、大学執行部、卒業生、学生の保護者など、さまざまな人や部署と良いリレーションシップを築くことによって、コモンズはより成長するとおっしゃっていました。

今回訪れた全てのラーニングコモンズで、学生スタッフによる人的支援がなされていました。技術系のサポートが多かったの

ですが、その他、ライティングのサポートや授業科目のサポートも見ることができました。大学によって、訓練された学生スタッフがレファレンスを担当しているのも印象的でした。

学生が学生に教えることのメリットですが、教えられる側としては、年齢が近いので聞きやすいということがあるようです。また、教える側としては、教えることによって、より理解が深まったり、教える技術が高まったり、学内で収入を得ることができたり、というメリットがあります。さらに、より円滑な学生のコミュニティ形成をメリットとしてあげておられるところもありました。

一方、図書館としてのメリットは、人的不足の解消ということがあげられます。人的不足というのは、量的なものだけでなく、質的なものも含まれます。また、学生スタッフと協働することによって、利用者からの視点を得ることができると思います。

本日は、「利用者と共に作る学習支援の形」という内容で、利用者の中でも学生にターゲットをしばって、お話しさせていただきました。いろんな意味での「リレーションシップ」がキーワードになると思います。「学生とコラボレートしながら図書館サービスを考えていく」というのが、今後の図書館における学習支援のひとつの形かなと考えています。

ご清聴、ありがとうございました。

質疑応答

(Q)

失礼いたします。岡山県にございます川崎

医療福祉大学平尾と申します。先ほどのお話の中で二点お尋ねします。

まずは和光大学さんが行われている選書ツアーで、学生さんがプレゼンテーションを行っているとおっしゃっていましたが、これは選書ツアーの参加する学生に対してのプレゼンテーションでしょうか。それとも大学全体に対してなどの外へ向けてのプレゼンテーションでしょうか。

(A)

図書館内のプレゼンテーションです。プロジェクト・メンバー内のプレゼンテーションだったと思います。

(Q)

ありがとうございます。それともう一点。アメリカのラーニングコモンズのお話ですが、各コモンズで席の予約、グループスタディをするときの席の予約の仕方はどのようにされているのでしょうか。

(A)

さまざまなやり方がありました。使いたい時に、カウンターにいった「今、空いていますか」と確認するだけでいいところや、オンラインで予約するシステムを導入しているところもありました。

(Q)

失礼いたします。広島修道大学幸田と申します。貴重なお話をありがとうございます。私もちょっと二点ほど質問があります、まず和光大学のレッツリーディングプロジェクト、この学生さんは先生ボランティア

という風におっしゃったのでしょうか。ボランティアの学生さんを集められるのでしょうかということがまず第一点とですね、

あとアメリカの大学図書館のヘルプデスクを担う学生さんたちは大学から雇われているという風に伺ったような気がしますが、その辺、日米の学生さんに関わっていくときの考え方の違いというか、日本ではまだまだボランティアで大学図書館の業務を担ってもらおうという考え方が強いようなんですけれども、

本学では今ちょっと二つの路線をとってまして、こういった選出に関わる学生さんはボランティアでやってもらって、この四月からうちもピアサポーターというのを募集していて、その学生さんたちには僅かばかりですけど時給を払っているんですね。そういった考え方の違うみたいな所を少し整理していただくとありがたいかなという風に思っております。よろしく願いいたします。

(A)

はい、ありがとうございます。

全てを網羅しているわけではないので、日米比較するのは難しいのですが、和光大学さんは、確かボランティアだったと思います。サークル活動のようなかたちで活動されているように思いました。アメリカの場合、今回訪問しているところは、賃金を払っているところが多かったように思いますが、確認する必要があります。職務内容によって分けるというケースもあるでしょうね。

その他どなたかいらっしゃいますでしょうか。

ないようですので 改めて呑海先生にお礼の拍手をお願いしたいと思います。

ありがとうございました。

研究発表・実情報告 1

「資料整備と教育・研究支援～島根大学における学術雑誌の利用環境整備～」

島根大学附属図書館 矢田貴史

1. はじめに

資料整備と教育・研究支援について、学術雑誌の利用環境だけでなく、もう少し広い観点からの事例を島根大学での実情報告の形で紹介させていただきたい。

はじめに島根大学付属図書館についての紹介をしたい。利用対象者は、学生 6,300名、教員 2,400名で、8,900～9,000名弱の利用対象者がいる。キャンパスは松江市の松江キャンパスと出雲市の出雲キャンパスの2キャンパスで構成され、出雲キャンパスには、医学部と附属病院を含む医学部と附属病院がある。

大学図書館として、現状として言える事は予算の編成や大学憲章等を見ても学生を社会に排出する人材正当という観点がやはり重要視されているので、教員も含めて、教育支援、あるいは学生への学習支援といったところを核にしてサービスと資料提供をしていく必要がある、と感じている。

2. 大学図書館の資料整備の在り方

いい資料があれば、それを利用者は使ってくれるだろうというものではなくて、マ

ーケティングの考え方で言うと、プロダクトアウトというのがこちらが提供しているサービスがあってそれを市場に提供するというものがあるが、そうではなくて、マーケットイン、市場の方にニーズがあって需要があるので、そこから自分たちがどういうサービスまたは資料を提供できるかということを考えていかなければいけない。それから資料を提供すればいい、それだけではなくてその利用環境、電子的な環境も含めてそういったものであるとか、支援体制、職員による人的支援も含めてセットにして考えていく必要がある。ただ資料だけさあ使ってという形で提供するのでは意味がないという風に思う。また資料を購入してそれを提供する、それを使えるような環境を揃える、支援する体制を整えるということであるが、それだけでは終わりではなく、常にそれを変えていく、利用者からのフィードバックをもらいながら新しいサービスを提供していくことが必要と考えている。単純に資料だけがあるのではなくて他のサービスや施設といったものを一体的に、学習支援・教育支援・研究支援に生かしていく必要があるということ。利用者側からのフィードバックがあって、それをさらに発展させていく必要があるということ、あるいは、提供される側とする側という単純な話ではなくて、この両者が一体となってサービスを創造していくということがこれからの大学図書館の資料整備という観点から考えたときにも必要ではないかと思う。

3. 雑誌の利用環境整備

私が今かかわっている仕事が、雑誌の関係の仕事であり、それに関連した事例の紹介をさせていただきたい。まず、電子化の

進展ということがあるが、もちろん図書と比べたら学術雑誌の世界はすごく電子化が進んでいて、島根大学では、電子ジャーナルを約 7,000 タイトル購入、提供している。それだけではなくデータベース、リンクリゾルバ等、文献管理ツールなどの周辺環境も含めて、利用者に提供している現状である。しかしながら、冊子体がすぐになくなるものではなく、これからもしばらくの間冊子体が必要な状況は変わらないので、電子資料であるとか冊子資料であるとか、にかかわらず利用者が意識をせずにスムーズに利用できる環境を整備していく必要があると考える。そのためには一方では電子的な環境がかなり重要になってきているため、情報ポータルとしてのホームページや、OPAC、各種データベースなどの検索ツール、各種ナビゲートといったものとか、その入手した後でその情報を活用できるツールも必要となってくるだろうというのが一点、もう一方ではその実際に図書館に来る利用者、実際ホームページをいくら整備してもそれほど利用者は見てくれないというのは、やはりあると思うので、実際に図書館に来た利用者に対してどういうサービスが提供できるか、来た利用者を電子資料の方にどういった形でナビゲートしていくかということがこれからもっと重要になるかと思う。

お配りした資料には、ホームページがあり、各種電子ジャーナル検索や蔵書検索、各種契約ものの無料のデータベースがあり、それらを使って、他にも、その文献情報の保存やそのデータベースの検索結果から「リンクリゾルバ」を経由することによってさらにそこから、フルテキストに行った

り、学内になければその ILL で学外に文献複写の依頼をする。単純に冊子体資料とか電子資料、一次資料だけではなくてその周辺環境も含めてサービスを提供していく、しているというという様なことを図示している。

4. 紀要の整備について

まず紀要というのは各大学から一方的にいろいろな媒体で送られてくるが、その受け入れの判断が難しい。また、狭隘化が進み、極限状態である。最近のものについては、特に電子版があるものについては受け入れをしていない状況であり、特に CiNii については、かなり安定性、網羅性等がだいぶ信用できると思っており、CiNii で電子化されているものについては受け入れをしていない。それでも、書架がいっぱいで受け入れできない紀要がどんどん溜まっていて、すでに受け入れしたものについても CiNii で無料公開されている紀要については廃棄することにした。作業の手順については、簡単にご紹介すると、まず CiNii から公開データを取得して OPAC の所蔵データとつきあわせる。次に無料公開分の受け入れデータを削除したり廃棄したりということをした。最後に現物が書架から無くなってしまいうことを多少補完する役目として、OPAC で検索したときに CiNii へのリンクを OPAC からつけるという作業を行った。本当はそういった電子資料とか冊子資料が一括できれいに検索できるようなシステムがあればいいのだが、そういったものはないため、仕方なく OPAC の方から CiNii へのリンクを付けているといった状況である。そのほか、刊行機関である大学

や各種機関のホームページ、他にリポジトリに搭載されているものも廃棄の候補には挙がっていたが、URL の安定性や網羅性、欠号が多い、ブラウザのし難さ、作業をする前のチェック作業がすごく煩雑になるので、そういったリポジトリのものなども廃棄の対象からは今回外した。

OPAC から CiNii へのリンクが張ってある画面は、電子資料という配架場所があって、備考欄に URL の所を参照してくださいとあり、それを押したら CiNii に飛ぶという仕組みになっている。これだけでは不十分であるが、とりあえず不便さ、不利益を補完するためにこういった措置をとっている。紀要に限らず電子化が進んだこと、それに伴う雑誌の受け入れ中止、廃棄などの作業によって開架の雑誌が古いものが多いになっている。つまり書架の鮮度が落ちて書架の魅力が徐々に落ちてきているような現状もあるので、わかりやすい配架方法と、冊子体・電子体それぞれの資料をうまくナビゲートして、より一層使いやすい環境を作っていくというのがこれからの課題になる。

5. 雑誌の無料提供会について

図書館にある雑誌はブラウジングコーナーと、あと学術雑誌コーナーという二つの区分に分けて配架、購入しているが、ブラウジングコーナーにある一般教養的な雑誌といったものは数年のスパンで保存年限を決めて廃棄をすることにしている。そこで廃棄をする前に利用者に無料提供しようということでこういった取り組みもしている。毎年一回実施し、結構人気がありすぐなくなる。

6. その他の取り組み

・選書会

いくつかご紹介したいのだが、一つは今年度から始めた選書会というものがある。要は大規模な見計らいであるが、主に図書館職員が選奨するためにこういった取り組みを始めた。書店数社に来館してもらって千冊程度、図書館の中の会議室に置いて二日間程度、そこに置いて実際に図書館員がそこで書籍を見ながら選書ができるという仕組みになっている。今後は教員、図書委員の先生のほか、一般の教員の先生をどうやって呼び込むかということ、あとこれから学生の参加も考えている。

・選書ツアーについて

毎年実施し、今年で4、5回目になる。今後の課題としては毎年参加人数が少ないということ、学部がどうしても偏ってしまうということ、選書の内容も若干軽すぎるものがよく選書の候補として挙がってくること、がある。選書ツアーをした後に図書館の会議室でフォローアップというか、選書をした図書の検討会は行っている。ただ先ほどご紹介があったように細かくプレゼンテーションして、ではこの図書は図書館に入れよう、といった審査をしているわけではなくて、やっぱり学生さんが選んだものを、これはやっぱり駄目みたいなことで言いにくい雰囲気も少しあり、実際このあいだ買った資料の中にも、ちょっとこれは大学図書館に似つかわしくないかな、といった資料が少し混じってしまった。

そのほか広報の一環として本の展示コーナーも設けている。ブックコンパスという

名前でやっているが、毎回テーマを変えて本を 30 冊前後、展示して行っているが、利用が高く、私たちもすごくモチベーションが高まるという効果もあるかなと思っている。広報誌も作ったり、本の帯や不要なカタログを切ってこういったしおりに作ったりして出しているが、結構こういうのも利用が多くて、やっぱり使ってもらえるとうれしい。

その他リテラシー用のテキストの作成、授業と連携した講習会を行ったり、など、良質な資料整備を整え利用者のニーズに応えるには様々な視点から図書館のサービスを考える必要があると思う。

以上、雑多な取り組みを紹介したが、一番いま私が考えていることは、どうやって教職員、学生、その他の関係者を巻き込んでサービスを展開できるかということで、まさに広報を含めたリレーションである。そういったパブリックリレーションで、一方的ではなく双方向的なサービスで資料整備を今後展開していければ、という様に考えている。

研究発表・実情報告 2

「統計データにみる利用者の情報探索の動向と支援方法の考察」

山口大学総合図書館 川上 誠

1. はじめに

下記の流れで順次紹介する。

・実情報告 1

山口大学図書館における図書館リテラシー教育活動の紹介。

・実情報告 2

山口大学が提供している情報サービス

について、山大リンクと山大サーチの 2 つのシステムを紹介。

・統計データの分析

統計データにより利用者の動向について考察する。

・今後に向けて

大学図書館が今後目指すべき支援の方向性について考察する。

2. 発表内容

実情報告 1 : 山口大学図書館における図書館リテラシー教育活動の紹介

平成 21 年度大学図書館短期研修の「学術情報リテラシー教育入門」という講義にて使用した図より、授業と連携したガイダンスと新入生オリエンテーションについて紹介する。

①新入生オリエンテーションについて

新入生に対して、入学直後に図書館の使い方について簡単なオリエンテーションを実施している。今年度は新入生の 92 パーセントに当たる 1825 名程度の受講があった。内容は、20 人程度の新入生を一グループとし館内ツアー 10 分とスライドによる説明 10 分程度の合わせて 20 分程度で実施している。案内は図書館職員、管理部門の者も総出で行っている。また、山口大学では“学生協働”という取り組みを実施、学生にも図書館の活動に参加してもらおう、と事業を展開しており、学生自身も先輩として新入生にガイドや補助としてオリエンテーションに参加してくれている。

内容については、入退館の方法をはじめとして、サービスカウンターの紹介、情報ラウンジの PC の利用方法、閲覧室の配架方法等、図書館の基本的な使い方をざっと

説明するものである。アンケートの記入内容は、職員で後ほど回覧し次回のオリエンテーションに役立てている。

②授業と連携したガイダンスについて

ゼミや授業クラス単位で先生方と連携しながらガイダンスを行っているものである。今年度は9月末の時点で、36回、859名の受講があった。このうち28回749名が一年次対象であり、ほとんどが一年次を対象としたものになっている。これは一年次の共通の講義である基礎セミナー、情報リテラシー演習の中で図書館のガイダンスを入れてもらうという形で授業と連携したガイダンスを行っている。内容としては文献の探し方、所蔵検索の使い方等、若干電子的な方に偏っているが、図書館の資料の使い方等を紹介するものになっている。スライドの項目をすべて毎回行っているわけではない。我々職員の方針として、決して同じ内容の繰り返しにしないということをあげており、担当教官と事前に何度も打ち合わせを行い、内容についても、対象の学年や学部等に応じて変更している。例えば人文系の学部であれば、より広範なマガジンプラス等のデータベースを紹介するけれども、理系だったらどちらかというと理系関係のメドライン等を紹介する等、内容を変更している。

リテラシー教育については、やはり本学図書館の事例から言うと、教官とのやり取りが非常に大きなメリットになっていると感じている。内容を教官と相談して実施する、その内容を検討してさらに次回のガイダンスにフィードバックしていくという繰り返しの繰り返しにより、教官に対しては毎回内容が変わることで図書館の変化に気づいてもら

えるというのが一つのポイントである。またガイダンスの内容を以降の授業やレポートの出し方に反映してくれるなどの形で教官に対してもアピールでき、あるいは図書館員に対してはより良いガイダンスを作っていくためにどんどんスキルアップしていく。この様に、お互いに影響を与えながらステップアップしていく関係を構築できることが、授業との連携したリテラシー教育のメリットだという風に感じている。

実情報告2：山口大学が提供している情報サービスについて

①山大リンク

山口大学が提供しているリンクリゾルバである。データベース等の検索結果から本文データ等へ利用者をナビゲートするための機能であり、2006年度に導入し、今年度今年4月にリニューアルを行った。データベースの検索結果に山大リンクのアイコンを表示し、これをクリックすることでリンクリゾルバが使用できる。この山大リンク（リンクリゾルバ）を導入することで利用者の情報探索の経路が変化した。従来、利用者はデータベースをいくつかある中から選択しそれぞれを検索したうえで、自分が読みたい論文の書誌情報を手に入れ、次にオンラインジャーナルを選択し、それぞれを検索して本文入手に至っていた。これが山大リンクを導入することによりオンラインジャーナルの選択と検索の必要がなくなり、利用者はデータベースを検索して得た書誌情報からダイレクトに本文を入手することができるようになった。山大リンクの画面では、オンラインジャーナルへのリンクのほか、蔵書検索の方に所蔵確認でき

たり、あるいは文献複写、図書貸借の依頼画面に検索した書誌情報を直接書き込むことができるといったような機能も付加している。

② 山大サーチについて

正式名称は山口大学学術情報サーチと言う。山口大学で使うことができるデータベースやオンラインジャーナルを横断検索できる、というシステムであり、2008年度1月より導入された。直感的に利用者が使えるといったようなインターフェースを目指している。リンクリゾルバを導入したことでオンラインジャーナルを選ぶ手間が省けたが、さらに山大サーチの導入により、データベースを選択する作業も不要となった。利用者はこの山大サーチの検索窓に単語を入れると、複数のデータベースを横断検索し、書誌情報を提供する。この書誌情報をリンクリゾルバで、本文に一気に繋ぐという形である。この山大リンクと山大サーチの二つによって利用者は簡単な経路で本文を入手することができるという様に経路を改めることができた。

3. 統計データの分析

では、利用者はどのように情報探索をしているか、統計データを使って利用者の動向を分析してみた。

まずは、ILL 文献複写の件数推移を出してみた。基本的に年を追うごとに、時期を追うごとに漸減しているというのが見て取れる。やはりサーチとリンク、二つの機能を入れたことによって利用者がスムーズに本文情報を入手できるようになったのではないか。文献複写の謝絶件数も徐々に減少してきた。電子ジャーナルのフルテキスト

へのアクセス件数の推移についても顕著に表れ、2006年度の下半期、2007年1月ごろに山大リンクを運用開始し、その後の2007年度の上半期には一気にフルテキストへのアクセス件数が伸びている。また2007年度の下半期に山大サーチの運用を開始したが、この後も件数が伸びている。

では利用者がどういうツールを使って検索しているかについて、ここでは利用者が使っているサービスの検索回数ランキングを出してみた。1位は、山口大学の OPAC である。各種の電子的な情報システムを整備したとは言え、利用者は冊子体の情報も良く検索している。山大リンク（リンクリゾルバ）もよく利用され、4位に入っている。

利用者は非常に多く蔵書検索を使っているが、その OPAC の検索結果について履歴を検索してみた。はたして OPAC は本当に利用者にとって使いやすいものになっているかどうか？ 今年の6月7月、試験期直前の利用者が一番本を検索する時期における OPAC をの検索したときのヒット件数を出してみた。全体の 28 パーセント、およそ4分の1以上が検索結果 0 件になっている。もちろん所蔵のない本を検索した場合もあるが、利用者が適切な検索を行っていないと思われる事例もいくつか見られた。例えば、同じような検索語を使って何度も何度も検索を繰り返している。利用者は検索の方法を良く知らない、あるいはキーワードの選び方がわからない、そしてキーワードを間違えて入力するなど、OPAC はまだそのあたりをフォローできていないのではないかと、感じている。

4. 今後に向けて

今後に向けてのより良い情報検索のために、次世代 OPAC というものに注目している。従来の OPAC にいくつか機能を付加して検索ツールとしてさらに使いやすいものにしようという考え方である。例えば検索語をひとつ入れて検索したときに関連した検索語を表示したり、言葉の間違いについてサジェストする機能を付加するなどよりよい情報検索のために OPAC を検索ツールとしてさらに進化させようという試みがなされているようである。単純な所蔵検索ではなく、利用者が求める情報にアクセスできるように OPAC も機能付加するのが必要ではないか。利用者が情報にたどりつくまでのナビゲートが図書館としての主な役割であり、よりスムーズな経路づくりを目指して今後も大学図書館は進んでいくべきではないか、と考えている。

研究発表・実情報告 3

「徳島大学附属図書館新たなステージへー
バリアフリー化とラーニング・コモンズ」
徳島大学附属図書館 佐々木 奈三江

1. はじめに

徳島大学図書館の本館が今年の 6 月にリニューアルオープンしたので、本日はそのことについて発表をさせていただく。リニューアルについては、準備作業から改修工事も含めて、オープンまでに 1 年半にわたって行われており、その中からかいつまんで、特に図書館がどのように変わっていったかということと、改修、引っ越しについてどのような作業をしたかということをお話したい。

2. 改善のポイント

図書館がだいぶ古かったので、色々不便なところがあり、改善したい点があった。

図書館全体で三階建てだったが、一階が全部事務室になっていたため、閲覧スペースとして有効利用したいということ。三階建てなのに玄関が二階でバリアフリーとは程遠いということ。建物の中心に積層書庫があり、これが五階建てになっていたので建物が分断されてわかりにくい、迷路のようで大変暗いということ。資料が分散してあちこちに置かれていること、自習スペースを増やしたいということ。貴重資料の保存環境を改善して展示できるスペースを作りたい。このような改修の計画を立てていた。

改修計画については、今まで何度か増築や改修の要望を出しており、数回にわたり基本構想を作成してきた。20 年 4 月に増築はみとめられず、改修だけになったが、図書館改修移転ワーキンググループを作り、改修を進めてオープンに至った。

3. 図書館のヴァーチャルツアー

新しくなった図書館のポイントとしては、カフェテリアや、ラーニングコモンズなどのいま流行りの言葉が入っている。

図書館全体を見ると、増築がないので外観は一緒であるが、一階を閲覧スペースにし積層書庫を取り払い、雑誌をまとめて利用者にわかりやすくということを考えている。今回の改修では利用者のニーズによってフロアをゾーニングする計画であり、一階はカフェテリア等があり、声を出してもいいスペースで位置づけ、二階は学習コー

ナーがあるので静かに学習するスペース、三階は資料室、多目的ホールなどにしたため、図書館使用に限らない利用のためのスペースとした。また今回の改修で各階に電子掲示板を作って利用者に広報するためのツールを入れている。ちなみにこの電子掲示板は学内の他の部署とは連携していない図書館単独のものである。

では各階を詳しく見ていく。一階は事務室を縮小して、あとは閲覧室等を作った。ここは新しい施設が全部一階に集まった感じである。一階はバーコードリーダーの入館ゲートを設けており、入るとすぐにカウンターがある。そして一階のホールは、積層書庫を取り払って収容率が少し減っているが、一階に集密書庫を設置している。そして入ってすぐの所にカフェテリアがあるが、自動販売機を置いてあるだけである。ただここでは軽食、飲食をとることも可能である。次に一階のマルチメディアコーナー。パソコンを24台設置し学生が話し合いながらも勉強できるように机は向かい合わせにした。この周りにはマルチメディア関係の図書を揃えて置いている。グループ研究室も二室あり、申込制で学生が利用可能。外観については建増し建増しで作り、見た目があまりきれいではなかったため。ガラスなど使い統一された外観になっている。

次に二階はサイレントゾーンとし、パソコンは使用不可である。全部で60席のスペースがある。東閲覧室には自然科学系の資料を置いている。

三階は人文系の閲覧室があり、こちらは採光のために書架を部屋の左右に配置して真中が窓にすぐ見えるようにして明るくし

てある。三階にもマルチメディアコーナーがありこちらは26席で、図書館が講習会などするので、講義形式で行えるような机の配置にしている。館内には、総合科学部の先生から学生の絵を展示したいとの話があり、47点ほどがある。そして、資料展示室。今までなかった施設でやっと図書館の貴重資料を手にするスペースができた。図書館がリニューアルオープンした時に展示会を始め、その時にあわせて講演会なども行っている。資料展示室で資料を展示し、担当の先生に解説してもらい、多目的ホールで講演会を行うというような形で貴重資料を見ていただけるようになった。またそういったコラボレーション企画のようなものもできるようになった。年内に3回行う予定にしている。

このように徳島大学附属図書館は、大学図書館に期待されるような機能を備えた図書館に変貌できたと思う。

4. 改修工事中のサービスについて

改修・移転でサービス低下は免れないがその中でできる限りサービスを確保するためにどのようにしたかを説明する。

1年半かかっているうちの半年間は仮設図書館での運営。前後の1ヶ月半ずつは臨時休館をしていた。資料が仮設図書館には4万冊しか置けなかったので使える資料に限られた。そのために利用の多い資料は必ず仮設図書館に持っていけるようにということで図書のうち3年以上貸出のないものは黄色のシールを貼ってこの黄色いシールがあるものは倉庫に運んでと業者に頼み、利用の多い資料は仮設図書館に置けるようにした。閲覧机も15席だけだったが、非常事態ということでそんなに大きな混乱は

なかった。他にこんな所も使えますよってなどと、図書館からもできるだけアピールして利用者の方のご不便を少しでも解消するようにという努力はしていた。

5. 実際の作業について

移転する前に利用者の方にこれからの図書館をどうしていくのか広報していかないといけないため。色々メールや文書を出したが、文書だけでは弱く横断幕を作ったが遅くなった。実際に作業していると広報まで手が回らず、また時期をいつにするか、という判断もあり、広報が遅れてしまったというのが今回の大きな反省点になっている。

また、私達の係にとって非常に大きな作業だったことは、移転物品・廃棄物品の調査とであり、図書館にある物品をすべて調査した。倉庫に持っていくのか仮設に持っていくのか、それとも捨てるのかといったことを全部調査してそれをリストにした。そのリストに従い、今度は業者がわかるようにということで目印のシールを貼り、赤いのは廃棄、これはどこへ、と、全部に貼るという作業をしていった。

仮設図書館の営業に当たっては配架したり所在変更、サインなど色んな作業があった。この作業は、移転終了から開館までの2週間で終わらせた。所在変更のデータ読み取りをしつつ、本をきれいに並べつつ、サインをどんどん作るというような大変な作業があった。

改修中に実施したこと

利用者の意向を聴いていた。利用者はどんな図書館を求めているのか。そうすると

新しい個人機の配置とか PC の増設とか資料配置、自習スペースの拡大ということですでに計画中のものがやっぱりたくさん要望としてあがってきた。ただショッポの増設、これについてはできなかったが、今後の課題として残る。あとカフェテリア等、休憩スペースを求める一方でうるさくなるのではという不安の声もあった。こちらはゾーニングで解決できるので、いま私たちが目指している方向性は間違っていないという確信をした次第である。

後は物品の購入計画を立てている。買う時にはこだわりがあり、いま図書館のこだわりシリーズとかコンセプトシリーズがうちの図書館のメールマガジン「すだち」に掲載しており興味があれば見ていただくと嬉しい。これはホームページからも見ることができる。

資料配置計画

資料の配置がわかりにくいということがあったため、単純に分類番号でちゃんと資料配置をすること、参考図書は別置せずに入れ込むこと、利用者が興味を引くようなものは1階に集めて置くようにした。

資料配置が決まったら、準備作業に入った。

今後の課題

資料の適正配置、まだまだ片付いていない。利用者ニーズの検証で、ニューアルして図書館にどれだけ満足しているのか、改善すべき点があるのかとか、今後利用者アンケートや懇談会をする予定である。ラーニングコモンズについてはリニューアルオープンコンセプトとして挙げているが、具体的な取り組みはこれからである。今後

どういう風にしていこうかなと考えているところ。このコンセプトをもとに展開していくんですけども施設がそろっても人的支援、サービスといった処を考えていかなければならないので、これは図書館だけではできない話ということで教員とか他の部署との連携を検討中である。ただ私たちがこうやって検討している間に教員が図書館イベントに使ってもいいですかという話があったりして、改修工事とかリニューアルオープンとかやっていたのでマスコミに登場することがあって、いつもあんまり図書館に関心のない先生からも見える機会が多くなり、そういった申し入れがあったのかなと思われる。施設がそろったら自然と利用者も集まってくるかも、などと話している。ただ自然と集まっただけでは弱いのでこれからもラーニングコモンズについては検討する必要があると思う。

最後に

今回やってきた中で図書館以外を知ることでも大事だなと思った。講義棟でやっていたので図書館に来ない学生さんの動もわかり同じ建物の中に学務係の人がいたりしたのでその人たちと話す機会が多くなって連携が深まった。先生たちとも連携が深まって授業でアンケート配布させてもらったりとか全学共通教育センターで発行する資料に図書館のページ新しく増えたり、今までなんでなかったんだらうねっていうか、今までなかったことにすら気付かない状況だったんですけどこれで気づいていただけるようになったということで、外に出るって結構面白いなって思ったこと。あとひとつ、明るい係っていうのはですね、うちの図書館の利用支援係が中心になって作業行った

んですけど女の人ばかりが6人なんですけど大変明るい係でして、いつも笑いが絶えない何か小さなアイデアが出ててもワーワーって拍手するようなすごい明るい係で、こういったことが、肉体的も精神的にも結構ハードな作業だったが、そういうふうな明るい係で楽しく仕事していくということが今回の改修にあたってすごく力になったと思う。

【質疑応答】

問：椅子の洗浄はどのようにしたか？

答：業者に依頼したが、水洗いして外で乾かす作業で、天候も悪く、職員が再度乾かしたりした。あまりきれいにならず、専門業者がいるのであれば、教えてほしい。

研究発表・実情報告 4

「韓国大学図書館の利用者支援～2008年度私立大学図書館協会海外集合研修(短期研修)に参加して～」

川崎医療福祉大学附属図書館 平尾恵子

1. はじめに

2008年12月8日～12日まで韓国の図書館の実情を見学してきた。その中で著しくIT化が促進され、それに伴う利用者支援に力を入れている延世大学について報告をさせていただきます。

2. 延世大学及び図書館概要

延世大学は1885年、キリスト教の宣教師によって設立され、日本の慶応義塾大学に似た、韓国で最も古い歴史を持つ私立大学である。21学部105学科が設置された大規模大学で、2010年には仁川市松島(インチ

ョン市ソンド)に55万坪の「共同研究キャンパス」を造成する予定である。この共同研究には海外からも参加予定で、例としてカリフォルニア大学バークレー校、ハーバードスミソニアン天体物理センターなどがある。

図書館は、中央図書館のほかに法学、産業経営、音楽、神学、国際学、医学の分館図書館があり、今回私たちが見学した延世・三星学術情報センターなどがある。

図書館勤務者の内訳は、専任司書が47名、契約司書が52名、清掃業務などの労務職(アウトソーシング)が40名、他に学生アシスタントが290名いる。専任司書は主にオフィス内で勤務し、ヘルプデスクなどオフィス外の職務を契約司書が担当している。学生アシスタントは、一学期間6ヶ月を120時間を限度に採用されているので、一日2、3時間程度を勤務している。290名のうち190名は資料配架を担当し、あとは図書の整理や各部署の雑務に従事している。

4. 図書館システムについて

図書館内には様々な部署があり、図書館の企画、施設関係を担当する経営管理部、貴重本・古書の管理を行う国学資料室、ほかに学術情報支援部、学術情報サービス部、資料貸借デジタルメディア部、システム運営部などがある。システム運営部があることからわかるように図書館システム導入にあたって企業などの技術的な援助は一切受けず、図書館システムの運営部が開発を行い、図書館独自で管理をしている。

2009年9月からは、以前のシステムによるサービスは終了し、EXLibris社製の次世代学術情報システムを採用している。こ

のシステムは図書館統合システム、各種デジタル資源リンクツール、電子情報資源管理システム、多様な資源の一括検索システム、機関リポジトリの資料保存管理閲覧検索ツール、次世代OPACである。このシステムが採用されることによって、現在は、利用者はホームページを通して、自宅からも便利なデータベース検索が可能になっている。

5. 図書館ホームページについて

昨年見学した時点でもすでに利用者はホームページ上で所蔵資料検索、電子ジャーナル、電子書籍、マルチメディア資料の検索、レファレンス、購入希望、利用者教育案内および申込、席の予約をすることが可能であった。ホームページは日本のNIIに相当するKERISや、国会図書館など公の機関とリンクしている。

そしてデータベース化された学位論文、貴重本、古書なども閲覧可能で、学術資源の公開については各大学によって扱いが異なるが、延世大学の場合、すべての資料を閲覧可能にしている。文献複写、相互貸借申し込みもホームページから可能で、複写料金は2005年以降、教授の場合は100パーセント、教授以外の場合は50パーセント大学側が負担している。相互貸借は100パーセント負担している。

5. 延世・三星学術情報センター概要

2008年に大学生誕120周年事業として学生が楽しめるコンテンツを豊富に盛り込んだデジタル図書館として建築された。総建築費620億ウォン、日本円で約62億円。うち300億ウォンが、日本円で30億

円が財閥系企業からの寄付である。設計には4年が費やされた。「ユビキタス」「文化複合」「調査・研究」の3つの概念を兼ね備えた図書館で、地下3階、地上7階、総面積5万3千平方メートルの建物で、地下一階エントランスが中央図書館一階と連結している。設計に当たっては司書だけで特別構成されたタスクフォースチームによって空間計画、学生要求世論調査を実施し、必要な施設は何か、業務的に必要な空間は何かを学生・職員にアンケートを取り、必要とされる資料の情報収集を行っている。

伝統的図書館形態である書庫や読書室よりも情報環境の変化に合わせて、多様なコンテンツを楽しむことができる複合文化的空間としての研究学術空間が構築されている。利用対象約3万5千人強のうち、実際の利用者は延べ1日約1万人である。利用対象者の約3分の1強が利用している。

席数は中央図書館と合わせて6300席。利用者はIDカードによって入退館をする。

6. 利用者統合サービスカウンター

障害者ワンストップサービスという障害者向けのサービスがあり、これは本棚に近づきたい障害者のために貸し出しを求める資料を先に用意して提供するサービスでまた留学生に対してはワンコールサービスを行っている。ワンコールサービスというのは電話で質問することが可能なサービスで、英語と中国語で司書が対応している。16分野11名いる主題別司書は該当となる学問、人文社会や科学技術分野を専攻した修士の学位を所持した専門の司書の方で、主題分野や蔵書開発、講義および研究の援助、情報検索教育、学術情報相談を提供し

ている。

また、2300タイトルを占めるe-bookは、IPアドレスで利用でき、データベースの管理費は予算内60%、2007年度10億7000万ウォン（日本円で約1億7000万円）である。コンソーシアムに入って購入しているが、年々高騰していて予算を圧迫しているとのことであった。他にもノートブックやプロジェクターの貸し出しも行っている。で行います。

7. 学術情報センター内の紹介

スライド映像により、センター内の施設を紹介。

自習室は一般自習室とノートブック専用コーナーがあり、当日に席予約を発券機で行う。自習室には、学習机が800席、無線LAN搭載ノートパソコン300台を設置している。

1階と2階と4階、5階にはグループ閲覧室があり、ミーティングや作業・プレゼンテーションルーム、セミナールームとして使用できる。ホームページ上から7日前、1週間前から予約可能であり、1回につき2時間まで利用できる。ミーティングは発表ができるようにスクリーン設置がされており、パソコンも持ち込める。

2階マルチメディアセンターでは、衛星放送、ビデオオンデマンドとかDVD、語学、オーディオ、ブルーレイDVDVHS、DVD専用マルチメディア編集コーナーが利用できる。使用する前日から予約が可能で1回につき最大3時間で1回のみ延長可能である。こちらでEラーニングに取り組む学生も多くいた。

その他の施設としては、国際会議場、40

席の小劇場、スタジオがある。

8. まとめ

韓国のインターネット普及率というのは過去10年間で3倍以上の成長を遂げている。この急激な環境の変化に伴って韓国の図書館では資料の電子化に力を注ぐとともに複合的な検索システムを開発し、利用者に提供しようと現在も開発が進められている。今回の研修で実際に多くの利用者がその恩恵を受けているのを目の当たりにした。今日の報告で取り上げた延世大学三星学術情報センターで、電子新聞、電子図書、電子掲示板、大型タッチパネル操作や情報にアクセスできるような環境というのは未来書館に足を踏み入れたような感じだが、ヨンセ大学も日本と同じように学習支援という概念の下に図書館が新たな情報提供空間として変貌を遂げている象徴的な例ではないだろうかと思う。韓国の図書館も日本と共通している課題は、利用者の要求にいかに応えていくかで、電子化が進むとしても場所としての図書館の存在意義は大きく、むしろ電子化が進んだことで利用者の図書館への期待はますます大きくなり、実際の利用も増加していることが見て取れた。このような現状から、今後ますます利用者への情報提供に携わる図書館員の役割は大きくなるかと思われる。韓国の取り組みを参考に日本の各地域、大学に適したサービスを検討していく必要があるのではないかと実感した。

ブラウジングコーナー1

「図書館と利用者の関係について思うこと — 受入担当の視点から」

広島大学図書館
込山 祐佳里

私は平成20年4月に採用されまして、整備グループで一年目は雑誌コレクションを担当、二年目となる今年は図書コレクションで主に図書の発注、受入れ、支払い処理に担当しています。学生のころカウンター等で目にしていた職員の様子から、図書館は資料・情報提供する場所であり、サービスで利用者に関する仕事だというイメージを持っていました。しかし、実際に受け入れ担当として働くようになって、利用者との接点の少なさに驚きました。普段目の前の仕事に目を奪われてしまいがちなのですが、あらためて自分がどのように利用者に関わっているのか、どういった利用者サービスができるのかについて、新人担当の視点から考えてみました。

図書館の利用者には大きく分けて、学生、教職員、一般利用者がいますが、受け入れ担当として、図書の購入、受入れ、支払い等に携わっている自分と関わりが深いのが教職員です。図書の購入手続きや支払い等、問い合わせや連絡は会計支援業務に関わるものが多くあります。対応して感じたのは、似たような内容が多いということでした。

広島大学では教職員向けの案内として、図書館ホームページに教員利用案内のページを作成しているほか、図書の購入から図書館に送るまでの手続きについて、全学情報共有基盤システム上に案内のページを作成し、図書館のホームページのリンクから

も跳べるようにしてあります。ここに載せてある情報でも、受け取り方が違っていたり、見られていなかったり、ページがあること自体知らない場合も時にあります。多くの場合、まったく存在を知らないというのは、新任の教員や職員ですが、以前の書類の形式を送ってこられる先生方もおられたり、確認されている頻度が低そうだなという印象も受けました。せっかく情報があっても見てももらえなければ意味がないので、問い合わせの際、「ホームページのどこに載せてありますのでご参照ください。」と案内しながら説明しますが、もっと知ってもらうためにはどうすればいいのかと考えました。

図書館からお願いすることも多いものの一つに、支払いや財務に関係するお願いがあります。特にこういった近年厳しくなっているものについては、教員にも意識を持ってもらうべく、周知の努力をしていかなければならないと思います。知られていない理由を考えると、興味、認識がないから見ない、気づかないということ。長くいる人は慣れているので頻繁に確認しないということ。見てもわかりにくい、そもそもどこを見ればいいのかわからなかったといった、案内不足も考えられます。誰が見てもわかる文章、表現を使うことももちろん大切ですが、連絡の際、メールであればリンクを貼って一言添えるなど、個別の案内をしてみたところ中にはその後、ホームページを確認した上で、確認の電話をされることもあるので、伝える努力、地道な広報も大切だなと感じました。最後により関係を築いていくために何が必要かを考えました。

まずは、基礎を整えること、一番自分に足りないものなのですからけれども、図書館の運営に関する知識、図書の受入れや支払い処理に関する知識、大学の会計処理細則や基準等のきちんとした理解です。自己の能力の向上によって、発注、受入れから支払いまでの迅速な処理、問い合わせへの適切な対応ができ、教員へのストレスを少なくすることができると思います。また、各学部、各講座がどのように働いているか、動いているかを知ることで、より利用者である教職員に則した対応ができるのではないかと思われるので、利用者を知ることも大切だと考えました。また、連絡を取る際、電話やメールなど顔の見えない対応がほとんどのため、言葉遣い、声のトーンには気をつけるようにしています。教職員とは協働していく関係でもあるので、お互いよい関係を築き、スムーズに図書館を利用してもらえるよう能力の向上およびサービスの向上に努めたいと思います。以上で発表を終わります。ご静聴をいただきありがとうございました。

ブラウジングコーナー2

「ガイダンスへの新たな挑戦」

広島経済大学図書館

宮原 詩麻

広島経済大学図書館の宮原と申します。よろしく申し上げます。私は図書館員として働き始めて6年目になります。新人というほど新しくもなく、中堅というほどまだ時間もたっていない、新人と中堅の間というところにいます。今、閲覧係で利用者サービスを担当しています。その中で

っと、新入生を対象としたガイダンスに携わってきました。何を話そうかなというときに、今年ちょっとガイダンスをがんばって見たので、今年のガイダンスについてお話ししたいなと思っています。

広島経済大学の新入生ガイダンスは平成11年から入門ゼミという新入生を対象とした授業が始まり、それに連動するかたちで始まりました。このころはスクール形式をとっておりまして、図書館利用案内をビデオなどを利用して行うというものだったようです。平成15年からガイダンスの内容を新しくして実習を加えました。平成20年度まで利用案内と実習の二本柱で行ってきましたが、どうも内容盛りだくさんで消化不良を起こしている感じがしていました。また、平成15年から平成19年までは入門ゼミのクラスの単位での希望による申し込みでしたが、平成20年度からは大学の入門ゼミの授業内容が統一されたことで図書館ガイダンスが必修化しました。全ゼミが受けるということになったため、実習内容を少し軽くしてみました。そこで、今年度はさらに内容を軽くしてみました。利用案内と実習という二本柱は変わりませんが、実習を本の検索に重点を置いて、これだけをとにかくやらせるというガイダンスをやっています。ただそれだけでは、あまりにも動きが少なくて、学生が退屈してしまうかもしれないということで、考えたのが、実習内容と小道具に工夫をもたせるというものです。小道具をたくさん作りました。小道具はかさばるので持ってこられないので、写真で見ていただこうと思います。

これはA2版位の大きなスケッチブックにいっぱい館内案内の写真を貼って、見せて歩いています。今の学生さんは視覚的に見たほうが良いというアイデアからこういうものを作ってみました。【PPT ガイダンスの小道具②】それからこれが分類番号の説明をするときに使う紙です。分類番号については複雑で学生さんはなかなか理解しにくいので、わかりやすいように仕掛けを作ったりしています。一番大変だったのが、この実習問題ですね。【PPT ガイダンスの小道具③】今日持ってきているのですが、こういうカードを作って、問題内容をクイズっぽくしてみました。世界がもし100人の村だったら、太りすぎなのはそのうちの何人でしょうか？こういうクイズを探しに行く本としてこのカードに書いてあって、この本を読んで答えを見つけてもらうというような実習をします。これが実習のプリントですけれど、探しに行く本が4冊くらい書いてあって、その横に四角いシールを貼ってもらうところを作っています。書棚にこういう透明ファイルとシールを置いて、これを一枚とって貼ってくるという、ちょっと単純な楽しいものを取り入れて今回は行いました。そうすると、すごく評判がよかったです。

今年度からは、後期も必修でガイダンスを行うことになってしまっていて、いま実際にやっている最中ですが、情報検索の実習ということで、オンラインジャーナルとか新聞記事のデータベースなどを主にやっています。でもですね、夏休みが終わって帰ってくると、学生たちすっかり前期のガイダンスのことを忘れて帰ってきて、いま、なんかもうあれだけやったのにダメ

なんだなと模索しているところです。いまでも手探り状態でガイダンスを実施中、挑戦はまだまだ続くということで終わらせていただきたいと思います。ありがとうございました。

ブラウジングコーナー3

「図書館で働いて一今、思うこと」

ノートルダム清心女子大学附属図書館

吉田 由香利

みなさんこんにちは。わたくしはノートルダム清心女子大学図書館の吉田と申します。私は大学図書館に身を投じてから6年目になります。今日は、みなさまの貴重な時間を少しですがお預かりするわけですので、そのことをしっかり念頭に入れてお話しさせていただきたいと思います。テーマは、「行列のできる三ツ星ラーメン屋に学べ」です。本大学の図書館は30万冊ほどの蔵書と臨時職員を含めて10名の職員が働いています。より多くの利用者に図書館を利用してもらうために、その思いを念頭にわれわれは奔走しています。たとえば学生購入希望は、漫画やタレント本は除き、ほぼ100パーセント購入、ファッション雑誌の購入、ガイダンスの実施やレファレンスカウンターを設置、他にイベントに係わる飾りつけや学生向けの図書館報を今年度の9月から刊行することになりました。このようなさまざまな取り組みを行い、これがよい図書館アピールになっているとはずと思ってがんばって、学生に図書館へ足を運んでもらうきっかけ作りに力をいれています。図書館に来ない学生をいかにして図書館へ呼び込むか、と日々試行錯誤をしております。

では、自分が大学生の時は大学図書館ってどのような存在だったのか、利用していたのかといざ振り返ってみますと、利用していませんでした。利用していたのは試験期間くらいです。恥ずかしい話ですが。それはなぜかなと考えてみました。正直な話、必要がなかったということと、図書館のサービスをよく知らなかったということがあります。近所の公共の図書館があれば、それで十分でした。ではちょっと行ってみようかなと学生に思わせる図書館とはいったいどのような図書館なのでしょう。利用者を惹きつける何か魅力がないといけないと思います。では魅力がある大学図書館って、一体どんな図書館なんだろうと私なりに考えた結果、図書館の質、つまりクオリティになのではないかという答えにたどり着きました。では図書館の質は何で決まるのか、やはり職員と環境と、蔵書の三要素によるのではないかと思います。まず、図書館の職員について考えてみました。質の高い図書館員とはどんな職員でしょうか。司書の資格をきちんと持っている職員とか、必要な知識やスキルを備えている職員でしょうか。ですが、図書館の仕事は司書資格があるとか、数年図書館で働いたからといって、すぐにできる仕事ではないということはここにおられる皆さんがよくご存知かと思います。今回ここに取り上げたいのが、十分な専任職員の確保についてです。本学の大学図書館は、館長、部長、職員7名、臨時職員1名の10人体制です。館長は教員ですので、本業と図書館業務を兼務しています。部長は5年ごとに交替しています。臨時職員は1年毎の更新です。実際に実務を行う職員は全員司書資格を持っています。

最初に図書館業務が機械化されたのは、業務の効率化を図る目的と、人手を減らすという目的であったのではないかと思います。そして正規職員は減り、手が回らない範囲を臨時職員でまかなっているのです。ですが、人件費などの削減が進む一方で、業務は多様化し、高度になり、実務自体は増えているような気がします。実際の問題として、限られた人数で、増え続ける仕事をこなしていくためには、業務を見直し、無駄を省く必要が出てくると思います。業務委託や自動貸出機を設置するのも選択肢の一つではないでしょうか。ですが、省くべきなのは装備の仕事や貸出返却の業務なのではないでしょうか。交替するたびに臨時職員に同じことを毎回教育する時間や、せっかく教えるでも辞めてしまわれたら何もならない労力こそ図書館の足をひっぱる無駄になっているような気がします。よいサービスはやはり図書館学を学んで、実務を経験した司書によりなしえるのではないのでしょうか。そして図書館のことを熟知した生え抜きの司書がトップに立つ、そうでなければ図書館の方向性が定まらず、図書館にとっても利用者にとってもいい結果を生まないのではないかと思います。ちなみに、大学図書館員に必要な知識やスキルについては、大学図書館における情報専門職の知識技術の体系というのが、図書館雑誌の2005年11号に載っているのご紹介いたします。この場では説明はいたしません、もうご覧になっている方も多いかと思います。もしまだで気になる方は、ぜひ参考にされたらいいのではないのでしょうか。

次に、環境について考えてみました。質

の高い図書館環境ってどんなものでしょうか。広い、明るい、きれい、静か、そして夏涼しくて冬暖かい、という具合でしょうか。ちなみに、環境にこだわっている飲食店においては、大切な要素は **cleanness**、**quality**、**atmosphere**、**service**。つまり清潔感、質、雰囲気、サービスだそうです。たしかに居心地のいい環境づくりは大切だと思います。ではデザイン性の高いオシャレな図書館を作ってしまうのはどうでしょうか。空間を贅沢に利用して、天井の高い広くて明るい図書館は素敵です。このような居心地の良さを追求すれば、利用者は来るかもしれません。しかし、居心地の良さを求めるために、書架スペースが減ったり、閲覧机や座席が減らされてしまうようなことがあっては問題です。大切なことは十分な書架スペース、十分な閲覧スペースだと私は思います。本学の図書館は1968年に建設され、今年で築41年です。建設当初は5万冊であった蔵書も、現在は30万冊を超えています。書庫は資料で飽和状態です。書庫や雑誌庫を増設して対応してきましたが、限界に至っています。新館建設の話が持ち上がったこともあります。しかし、新館の建設はならず、図書館は耐震工事を行うにとどまってしまいました。工事をして机や椅子を入れ替え、トイレを改装し、表面的に図書館はきれいで丈夫になりました。ただ、せっかくお金をかけて、丈夫できれいな図書館にはしましたが、肝心の広さは変わっていません。新館建設の目的は、図書館を丈夫できれいにすること以上に書架スペースを確保することでした。書架スペース確保するために、教員と協力して大掛かりな除籍作業を行ったこともあります。最

初は本の廃棄処分なんて、驚きでしかありませんでした。せっかく購入した貴重な資料なのに、なんだか図書館員としては悲しいことでした。

最後に蔵書についてですが、これは前に述べたことと係わってきます。蔵書構成を考える上で、選書は当然のことながら大切です。各館でそれぞれ独自の選書方針を持たれているかと思しますので、今回は触れません。ここで取り上げたいのが、資料購入費の予算減少についてです。資料購入費がいかに縮小されているかについては、日本図書館協会で刊行されている日本の図書館統計と名簿をご覧いただければ明らかです。資料購入費が減少し、書架スペースも不足している、このような図書館の土台となる基盤がきちんと整備されていない状況で、しっかりとした質の高い資料の収集や保存が可能なのか疑問です。思い浮かべてください、たとえば、おいしいと評判のラーメン屋があったとして、そのお店の雰囲気、サービスがあまりよくなくても、お客さんは並んででも食べるのはなぜでしょうか。それはつまり、食の質が高いということではないでしょうか。では図書館ではどうか。ラーメン屋のおいしいラーメンは、図書館では蔵書に当たるのではないのでしょうか。質のよい蔵書を確保するためには、経営の基盤を強化すること、これが必要だと思います。質の高い環境を利用者に提供するための中期的、長期的計画を持ち、図書館が目指す方向性を持つことが大切なことではないでしょうか。そもそも大学図書館が、利用者が行きたいと思う環境を意識した図書館を目指す必要があるのでしょうか。もう退職されましたが、私の先輩はよく、

図書館に来ようとしなくて、図書館を必要としていない人に、無理に図書館に来てもらう必要はなくて、図書館を求める人にきちんとサービスが提供することが大切なのだ、と言っていました。本をどれだけ貸し出したのかとか、何人にレファレンスしたのかとか、何人の来館者がいるのかとか、それがイコール大学図書館の評価につながるのでしょうか。それはただの自己満足でしかないと思います。いろいろと批判的な意見を述べていきましたが、そろそろ問題解決に向けてのアイデアを述べたいと思います。今日の社会では大学は、学生の獲得や卒業率を上げることに必死になっています。しかし学生をどれだけ教育したかが大切なのではなくて、問題はどれだけ学習の成果を上げるようにしたのかなのだ、ということ、私たちが理解しておくことが大切だと思います。大学図書館は学生の学習活動に貢献し、そこで図書館が生んだ結果を把握する努力が必要ではないかと思えます。となると、私の中ではもう大学図書館だけの問題ではなくなってきました。大学全体というか、大学と教員と図書館で協力し、大学の教育方針を理解し、大学図書館も教育の場に積極的に参加しなければならなくなっているのだと思います。それは情報リテラシー教育につながっているかと思うのですが、大学が育てたい人材とは知識があるわけではなくて、さまざまな状況で活躍できる社会のニーズにあった人材です。各学科と連携し、教育を知り、学生の学習支援のサポートをする。そうすることによって、図書館は大学の中で存在価値を高めていけるのではないかと思います。もちろん大学図書館だけがレベルが高くて学生はつい

てられません。学生のレベルが高く、図書館のレベルが低くてもダメです。大学側だけが先行して、学生と図書館がついていなくてもダメです。学生と教員を含めた大学と、大学図書館とのバランスをとり、お互いに切磋琢磨して、能力を高めていくことが大切なのではないかと私は思います。以上になります。ご静聴ありがとうございました。

〈〈 全体会議 〉〉

第1分科会報告（協議概要）

〈 研究支援の側面から 〉

司会	牧尾 裕（徳島文理大学）
	浜田 規子（高知大学）
アドバイザー	小西 和信（武蔵野大学）
参加者	22名

第一分科会では〈研究支援の側面から〉、“電子資料提供”“図書館活用PR”“学術機関リポジトリ”の三つのテーマを基に、討議をしました。

“電子資料の提供”

まず、電子資料の提供について、各館から提出されたアンケートを基に実情を報告してもらいました。電子ジャーナルの契約については、国立大学は三年ごとに見直すところがありました。また、イーブックは、国立大学では図書館で選定をしているという、報告が出されました。

イーブックをキャットやOPACに登録されていますかと質問が出されて、一部大学から登録をしているとい報告がありました。

選定上の問題については、不公平感が出ないように、配慮する必要があります。

予算については、価格高騰で苦慮している。そういう話が出ました。

アドバイザーから、大学全体で学術情報基盤として、対応する方法もある。またILLを活用する方法もあるというアドバイスも受けました。

“図書館活用のPR”

二番目に図書館活用PRについて、この課題では各館独自の工夫が行われていました。

たとえば、映画鑑賞会とか、企画展示会等を催して、マスコミを活用して、PRをしているという大学もありました。

研究者向けとして、新任教員オリエンテーションの実施や、業者のデータベース説明会を実施している大学もありました。

50回 中国四国地区大学図書



“学術機関リポジトリ”

三つ目は学術機関リポジトリについてです。リポジトリを構築している大学から、実情報告がありました。

コンテンツの内容につきましては、紀要論文が多かったです。学術雑誌論文の著作権の処理が難しい。

今後、学術機関リポジトリ構築を予定している大学からアドバイスを求められ、実施館から現状の報告がありました。

教員を巻き込んで進めていくのがベターである。そして、それと関連して、これか

ら発行される学内紀要等では、著作権は一括許諾をしてもらえる仕組みを作っておいたほうが望ましいとのアドバイスをもらいました。

また、館員の少ない私立大学では、図書館以外の部署が担当している大学もありました。

アドバイザーからは、ダークメーリングリストに参加をして、活用すればよいというアドバイスをもらいました。

広島地区の地域リポジトリのような、地域的で実施しているところもあるという、実例が出されました。

第2分科会報告（協議概要）

〈 教育支援の側面から 〉

司会 高杉 和代（高松大学）

牧本 静（高知大学）

アドバイザー 呑海 沙織（筑波大学）

参加者 25名

第二分科会は、〈教育支援の側面から〉、“情報リテラシー教育”“資料選定”“環境整備”について討議をしました。

“情報リテラシー教育”

情報リテラシー教育をどのように行っているか、からはじまり、各館ガイダンスを中心に活発にご意見をだしていただきました。

ガイダンスを実施する際に教員との連携をどの様に行っているか、皆さんの意見を伺いたいとの意見が出ました。

教員との連携にあたっては、授業やゼミを利用して行っているところが多くて、先生に直接働きかけて、「こういうガイダンスをやりたいですけど、先生時間をとっていただけませんか」と、働きかけるところも

ありました。先生のほうから「こういうのをやってほしいけど」と言ってきてくださるところもあり、いろいろな意見がでました。

それぞれのところの事情がわかって、参考になりました。

その時に、こういうガイダンスをやっていますと、お知らせをするときに、メールでお知らせしたり、チラシを配ったりしますが、若い先生方はメールでのやり取りに反応がすごくいいんですけど、年配の先生方にはあまり反応がなかったりします。

そういう方には、チラシを配ったり、直接出向くこともあります。やはり図書館の方から、こういうのをやっていますと、働きかけを沢山した方がいいと言う意見が多かったように思います。この様な工夫された方法を教えていただき、大変参考になりました。

そのあと出てきたんですけど、ガイダンスをやった直後ってというのは、いろんな方が利用してくださるんですけど、しばらく時間がたつと、ガイダンスのときによくわかったと感想を書いてくれた人たちが、本当に利用しているかわからないというか、どちらかといえば、利用してないんじゃないかって言うこともあるってあって、そういうところもフォローアップして、検討して考えていったらいいんじゃないかという意見がありました。

たしかに、私が自分でガイダンスした後で、アンケートをとっても、よくわかりましたっていう、うれしい感想があるんですけど、その後二ヶ月とか三ヶ月たったときに、本当にそのガイダンスを生かして使っているかリサーチしていなかったの、そ

れもやって見ないといけないなあと、大変参考になりました。

学生相手だけではなく、教職員の中にも図書館を使いこなされていない方がたくさんいます。じゃあ、教職員のガイダンスはどうしたらいいのでしょうかという質問が出ました。

それに関しましては、教職員も一緒に働きかけて、学生と一緒にやってもらう、そういう意見もありました。

アドバイザーから、図書委員養成ギブスという言葉が出てきました。図書委員になってくださる方は、もともと図書館に興味があつて、なってくださる方が多いんです。それでも図書館のことを、中に入れてみて、わかってなかったという方も多いらしく、そういう方に集中的にいろんなことを覚えていただいて、その先生から別の先生に広めていただく。口コミ的な方法も利用できる。図書委員の先生を仕込んで、図書館の一員みたいな感じに養成するという形で、図書館員養成ギブスということがあると、楽しい話を聞かせてもらいました。

広島大学の方からは、ピアサポートという話をさせていただきました。学生さんに来ていただいて、サポートしていただくんです。

ピアサポートは学生同士ということで、図書館の職員には聞きにくいことでも、結構気楽に聞いていただけるということで、大変効果があると、お話をさせていただきました。

あとは、ガイダンスの説明のときに、文献とか複写とか貸し出し期間とか、図書館の職員からするとすごく当たり前の用語ですが、図書館利用者からしてみたら、何の

ことだかよくわからない用語を使ってしまうことがよくあるので、利用者ガイダンスを受ける側がわかる言葉で、ガイダンスをする工夫をするとの意見もでました。

これもすごく、大切なことだと思います。

“資料選定”

次に資料選定について話をしました。選書方法のところで、どの様に選書を行っていますかと言う話で、教員が行っているとか、今、流行りのブックハンティング、選書ツアーを実施している大学もありましたが、その中で、おもしろい、いろんな方法がありました。

専門分野の図書を学生が選定される時、資料はありますか、という話があったんですが、それぞれの分野ごとに新刊紹介などを分けておいて、それを参考にしてもらうという話もありました。

アドバイザーからは、学生、教員、図書館員の三本柱のバランスの取れた選書があつて、よい蔵書構成が構築できるんじゃないかという意見をいただきました。



“環境整備”

最後に環境整備について話をしました。そこも書庫の狭隘化に直面しているということで、いろいろな意見が出ました。

書庫が狭隘化してますけど、増設がなかなかできないということで、その対策のひ

とつとして、図書、雑誌の廃棄っていうのが、どういう方法で行っているのかを、話し合いました。

重複雑誌や、CiNii で公開している紀要類を廃棄するのが中心になっているように思われます。

紀要は廃棄している館がいくつかありました。そうした場合、最終的に古い資料だけが残ってしまい、書庫の鮮度が落ちると言うデメリットも少しあるようです。

それと、CiNii で公開しているとか、リポジトリで公開していると思って廃棄してしまったら、途中で公開が止まってしまって、また利用が出来なくなったというようなことも、心配されることもあるようです。

そういった兼ね合いを考えながら行っているようです。

図書の除籍の場合、二、三ヶ月おきに廃棄に関する伺いを出して、こんなに書庫が狭くなっているんですけど、何とかしてくださいというアピールをするようなことをされている大学もあるようです。

除籍の作業ってすごく大変だと思いかすが、アピールの意味でも頻繁に行っているというご意見でした。

ラーニングコモンズの関係では、昨日の講演でもありましたように、フロアごとにわけている館の紹介がありました。

でも、ワンフロアしかない場合は、どのような工夫をしたらよいかとの質問で、アドバイザーからは、同じフロアでゾーニングするには、色分けをすることが結構効果的ではないかという提案がありました。

それから、動線を工夫するっていう意見もありました。利用者のパソコンの音がうるさいと苦情があったときに、利用者パソ

コンと頻繁に使われていないOPAC用端末を間に挟むことによって、苦情を少し、緩和できるような工夫をしているという意見があり、動線を工夫することによってゾーニングをするという報告もありました。

全体会のまとめ

議長団	高知大学	片岡	俊弘
	高知女子大学	水田	卓博
	高知工科大学	北村	多樹子



今回の研修会は高知大学を当番館としまして、高知県の三館で受け持ち、開催させていただきました。「大学図書館は今、さらなる利用者支援を考える」というメインテーマから基調講演をはじめ、各大学の研究発表・実情報告・ブラウジングコーナーまた、分科会を開催してきたわけです。

この研究集会も 1960 年に始まったということで、今年が第 50 回を数えております。この間に、私、この 4 月から学術情報課長として携わるようになりましたが、皆様方は大学図書館のサービスとかあり方が大きく変貌を遂げているなかで、ずっとご活躍をされてきたと思います。

特にこの 20 年間は、コンピューターの普

及により、情報の内容とか、大きく変化を遂げてきました。

それに伴って、今の大学図書館のサービスのあり方も変化をしてきているんじゃないか、また、学生の方も、1960年代は10.3%だった大学進学率が、現在は50%を越えていると。大学全入時代を迎えて、学生の質、質という言い方をしたら失礼になると思いますが、そういった形で変化してきて、図書館として、大学として、大きく変化を遂げなければいけない時期を迎えている、そういう時代を、現在すごしている状況ではないかと思います。

その中で、今後の大学図書館はどうあるべきかということ、この短い二日間でしたが、いろんな角度からの議論やご意見をいただきながら、行ってきました。

この中でひとつでも、皆さん方が大学に帰られまして、何か反映できることとか、参考になることがあれば、主催した大学としてよかったなと思います。今回、37大学45名の参加を得たわけですので、各人がひとつでもということであれば、大学の施設37、各個人の内容で言えば45の解決策とまではいきませんが、何か明るい光が見えたということがあったら、それはそれでよかったです。

簡単な挨拶ではございますが、以上を持ちまして、本研究集会を終了いたします。参加者の皆様には、この2日間、行き届かない点も有りご迷惑を掛けたと存じます。本当にありがとうございました。