

平成 21 年度 国際交流推進機構基盤強化経費に
基づく教職員等の海外派遣事業実施報告書

所属 附属図書館 情報管理課図書情報掛
職名 専門職員
氏名 山中 節子

所属 人間・環境学研究科 学術情報掛
職名 一般職員
氏名 原竹 留美

所属 人間・環境学研究科 情報管理掛
職名 一般職員
氏名 粉川 善史子

日 程	研 修 先
平成 22 (2010) 年	
(1) 1 月 23 日	出発/現地到着
(2) 1 月 24 日	ロンドン公共図書館
(3) 1 月 25 日	ケンブリッジ大学図書館
(4) 1 月 26 日	ロンドン大学クイーン・メアリー校図書館
(5) 1 月 27 日	移動
(6) 1 月 28 日	ライデン大学図書館
(7) 1 月 29 日	オランダ王立図書館
(8) 1 月 30 日	現地出発
(9) 1 月 31 日	帰国

研修・調査の概要

(調査の目的)

伝統ある欧州の大学図書館や国立図書館で、しかも新しい取り組みを行っている図書館の活動状況を調査し、電子的資料提供や次世代 OPAC への取り組み、広報活動、蔵書構築・目録業務体制、中央図書館と学部図書館の協力状況や、古い建物の維持管理対策や改装・改築状況等を調査する。

(訪問先、調査項目、対応者名)

ケンブリッジ大学図書館 (コーディネイト：小山 騰)

- ・ 組織・選定／目録・日本語資料の整理状況：小山騰 (大学図書館日本部長)
- ・ e-resource の導入・サービス状況：Patricia Killiard (University Library, Electronic Services and Systems, Head)
- ・ 中央図書館と学部図書館の連携：Francoise Simmons (Faculty of Asian and Middle Eastern Studies 図書館, Head)
- ・ 利用者サービス・広報：Anthony C. Harper (University Library, Reader Services, Head), Elizabeth Edward-Waller (University Library, Reader Services, Deputy Head)

ロンドン大学クイーン・メアリー校図書館

(コーディネイト：Collette Xavier, Library Project Officer)

- ・ 次世代 OPAC 導入計画：Jeremy Acland (Mile End Library, IT & System manager)
- ・ 図書館の改装・サイン・広報：Bob Burns (Mile End Library, Public Services, Team leader)

ライデン大学図書館 (コーディネイト：P.L. Wijsman)

- ・ 学部図書館における業務、中央図書館との連携、建物・資料の保存：P.L. Wijsman (East Asian Library, Librarian)
- ・ e-resource の導入・サービス状況、利用者サービス、広報、ゾーンニング：Kees Konings (University Library, Division of Public Services & Collections, Chief)

オランダ王立図書館

(コーディネイト：Frederique Vijftigschild, Communication Department, Research & Development Division, Staff)

- ・ 利用者サービス・ゾーンニング：Harry Hardonk (User Services Division, Front desk, Team leader)
- ・ 資料の電子化、保存：Edwin Klijn (Digital archive and the preservation of original materials)

ロンドン公共図書館

施設・利用状況見学

調査・研修の成果

1. 利用者の意見を取り入れたサービスの取り組み

1-1. ロンドン公共図書館

ロンドン市内 Islington 地区の住宅街にある Central Library を訪問した。フロアごとに利用対象が異なっており、1階は一般書が配架されており、DVD もあった。2階は児童図書があり、読み聞かせもできるような小さなスペースがあった。3階は雑誌、専門書、PC コーナーがあり、またキャレルや大きな机、椅子があり、調査・学習をターゲットにしたフロアとなっていた。利用者の目的別にゾーニングがなされており、その目的にかなった資料配置や機器の設置がなされていた。

【参考 URL】

- ・ Islington Central Library
<http://www.islington.gov.uk/Education/Libraries/Local/Central.asp>
(accessed 2010-03-19)

1-2. ケンブリッジ大学図書館

【概要】

ケンブリッジ大学は創立 1209 年の伝統ある大学である。学生数は約 18,000 人、教職員数約 8,000 人の大規模大学である。

ケンブリッジ大学の図書館は、University Library (以下 UL) を中央館と位置づけ、分館を含め、100 館程度の図書館がある。

UL は研究用図書館であり、学部の図書館が教育用である。UL にはいわゆるサブジェクトライブラリアンは存在しないが、言語の専門家がいる。そのため蔵書構築においては、自然な「すみわけ」ができています。例えば、日本語など特殊言語の資料は研究用として UL に、日本について英語で書かれている資料は学部図書館に所蔵されている。

UL の資料の貸出は院生以上しか行っておらず、学部生への貸出はしていない。

【Arcadia プロジェクト】

ケンブリッジ大学図書館は Arcadia 財団の資金提供のもと、デジタル時代における図書館の学術的役割について探求するプロジェクトを 2008 年に立ち上げている。現在進行中のものも含めて合計 8 個のプロジェクトが実行されているが、特に利用者サービスに関する「IRIS (Induction, Research and Information Skills) プロジェクト」と「M-Libraries - information use on the move プロジェクト」に注目した。この二つのプロジェクトに関してはウェブ上でレポートが公開されているので、ここでは簡単に紹介するにとどめるとする。

(1) IRIS プロジェクト

学生のための図書館講習の対策や学部学生の情報活用能力について調査することを目的として、Lizz Edwards-Waller 氏が進めたプロジェクトである。

学部生を対象として、どのような情報源をもとにテスト対策やレポート対策を行ってい

るのかをアンケート調査し、結果としてケンブリッジ大学人口の在校生の 10%が回答した。また、80館以上のケンブリッジ大学の図書館を対象として、講習会の有無や状況、広報手段の活用についてのアンケートを実施した。

その結果によると、学部学生にとって最も有力な情報源は、教授陣から受け取る推薦図書リストとコース要旨であるということ。また、Google をよく使うが、その反面、電子リソースの認識は低いということが分かった。

図書館の講習会に関しては、図書館のイントロダクションセッションへの参加率は高いが、それは義務の場合に限るという結果が出た。図書館から利用者への広報手段に関しては、従来型である紙媒体（チラシ、ポスターなど）やウェブサイトは活用しているが、ある特定のグループに対しては有効と思われる SNS やツイッターといった比較的新しいツールの活用については検討不足という結果が出た。

今回コーディネートしてくださった小山氏によると、ケンブリッジ大学では学部教育が3年間であり、卒業試験の結果次第で将来就く職業の幅が決まってしまうようだ。人生を左右する大切な試験に備えて、学部生は日々学習に励む。その点では日本の大学生の現状とは少し異なっているように思われるが、学部生の電子リソースへの認識の低さや、学生が図書館のイントロダクションセッションに進んで参加することが少ない点などは日本の現状と同じだと感じた。

- IRIS Project

http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/Report_IRIS_final.pdf

(accessed 2010-03-25)

(2) M-Libraries - information use on the move プロジェクト

M-libraries (携帯電話端末などによって移動しながらでも利用できる図書館サービス) の可能性を探ることを目的とした、ケンブリッジ大学とオープン大学との共同調査である。オープン大学 (The Open University) とは、日本の放送大学のように遠隔教育を行っている機関であり、このプロジェクトのレポートはオープン大学の図書館員が執筆している。

アンケート結果による現状としては、携帯電話端末は、主に通話・ショートメッセージ・写真に使用しており、インターネットの機能はあまり使わないという。英国の一般的な携帯電話端末は、Eメールを使用できず、文字数制限のあるショートメッセージが主流である。このあたりは日本の携帯電話事情とは異なるが、近年英国でも iPhone、スマートフォンなどの、よりインターネットブラウジングに適した携帯電話端末も普及しつつあり、それらのユーザーは携帯電話端末で電子書籍を読むことに関心があると答えた。今後、携帯電話端末は更にインターネットブラウジングに適したものとなり、利用料金も安くなることが予想されることから、図書館は携帯電話を使ったサービスを供給する必要があるとしている。例えば、利用者へ図書の延滞・予約を知らせるためのテキストアラートサービス、簡単なレファレンスに答えるテキストレファレンスサービス、携帯用 OPAC (蔵書検索)、図書館のオーディオツアーなどを供給すべきだと提言している。

日本では前述のとおり英国とは携帯電話事情が異なるため、既に携帯電話を使用した図書館サービスが普及しつつある。本学では、携帯電話端末のインターネット機能を通じて、蔵書検索および資料の予約が可能であり、個人認証による貸出・予約状況の確認や貸出期

限の更新も可能である。携帯電話画面に適した附属図書館の簡易版ホームページへもリンクが張られており、お知らせや休館日、開館時間、利用者の目的にあった問合せなども確認できる。

このレポートには、携帯電話端末を利用したサービス拡大のために予算や職員の時間を費やす前に、その投資が実際の利用者ニーズを満たすことになるのかを十分に調査することが必要であり、携帯電話端末自体の研究も非常に重要だと述べられている。サービス拡大を検討する場合、このような綿密な調査・研究が常に必要であると感じた。

- M-Libraries - information use on the move
http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/M-Libraries_report.pdf
(accessed 2010-03-25)

【UL の現状】

前述のレポートを踏まえ、UL の Head of Reader Services の Anthony C. Harper 氏と Deputy Head of Reader Services の Lizz Edwards-Waller 氏にインタビューした。

UL では、Arcadia プロジェクト以外にも 3 年に一度、LibQUAL という市販パッケージによる利用者へのアンケート調査を実施し、それらの結果に基づいたサービスの見直しを定期的に行っている。LibQUAL は図書館用のサービス品質を測定するための調査ツールであり、22 問程度の質問と自由記述欄で構成され、そこ書かれている意見が非常に有効であるという。最新のアンケート結果によると、ほとんどのサービスには概ね満足との回答が得られたが、学習スペースに関しては圧倒的に不足との回答があがっていた。UL を見学した際も、廊下や書庫と書庫との間にも机と椅子が設置されていて、その席も実際に利用されており、確かに学習スペースは不足しているという印象を受けた。

Edwards-Waller 氏は前述の IRIS プロジェクト当時は UL の Entrance Hall team の一職員だったが、訪問した時は UL の Deputy Head of Reader Services という重要なポジションに登用されていた。

Edwards-Waller 氏の意見

(1) UL におけるサービス拡大

- 学部生へ貸出
- オンデマンドな図書館ツアー実施
 - 学期の始めなど、決まった時期・時間の図書館ツアー以外に、利用者が少しでも UL に興味を持ったときに図書館ツアーに参加できるような体制を整える。
- 例) ウェブサイト上の動画による図書館案内
 - MP3 を利用した図書館ツアー
- 学習スペースの見直し

アンケートや IRIS プロジェクトの結果を積極的にサービスに反映しようとする姿勢がうかがえる。

(2) UL と学部図書館との連携強化

- ウェブサイト上で各館の広報を一覧できるページの作成
 - 学部の図書館において利用者から高度な外国語のレファレンスが寄せられたときには、UL の特殊言語担当者を紹介するといったサービス面での連携がある。しかし、

広報の面においての連携はあまりできていない。

100館程度の図書館がそれぞれに講習会などの催しを行っているが、それらを広報誌やウェブサイト上で一覧できないという意見がアンケート結果に出ていた。

利用者が所属している学部以外の図書館に行くきっかけにもなり、広報の面でULと学部の図書館との連携を強化することは、利用者にとってより多くの情報を分かりやすく伝えることにつながるだろう。

(3) 広報手段

- ・利用対象グループを明確にし、ブログ、ツイッターなどの比較的新しい広報ツールも視野に入れる

欧米では書籍などの販売促進ツールとして既にツイッターが導入され、効果をあげているという事実もある。それらの事情も踏まえての意見であった。

【まとめ】

ULではサービスに利用者の意見を取り入れるために、定期的にアンケートを実施している。その結果はサービス改善に活かされ、常に利用者の意見を反映しようとする体勢がとられている。サービス拡大に当たっての根拠と方策が明確であり、今後のサービス展開について自信を持って語るEdwards-Waller氏の姿がとても印象的であった。

【参考 URL】

- ・ Cambridge University Library
<http://www.lib.cam.ac.uk/> (accessed 2010-03-25)
- ・ Arcadia
<http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/index.php> (accessed 2010-03-25)

1-3. ロンドン大学クイーン・メアリー校図書館（英国）

【概要】

ロンドン市内にあるロンドン大学クイーン・メアリー校(以下 QM 校)は、Westfield College(1882年創立)と Mary College(1887年創立)が1989年に合併して創立され、学生数約15,000人、教職員数約3,000人を擁する総合大学である。メインキャンパスである Mile End キャンパスには、医学部以外の文理両分野の学部、研究科があり、図書館としては Main Library の1館がある。この Main Library は、1991年に建設、1998年に一部改築した経緯がある。

【プロジェクト】

現在、QM校図書館では下記3つのプロジェクトが進行中である。

- ① Self-service : 貸出・返却の自動化
- ② Re-development : Main Library (以下中央館)におけるフロア改修
- ③ Single-search Implementation : 図書館が提供する様々なデータベースの一括検索を実現するために、Endeca社の「Information Access Platform(IAP)」を導入

①「貸出・返却の自動化」については、本学でも附属図書館をはじめ、いくつかの図書館でも自動貸出返却機は導入済みだが、QM校の各図書館でも導入され、利用者が図書館職員を介さずに資料の貸出・返却が可能であり、カウンターに職員が常駐しない時間帯（夜間開館中など）に稼働させることで利用者へのサービス拡大が図られている。

②「中央館におけるフロア改修」については、最近の日本における大学図書館が「場」としての図書館を模索しているなか、今後の参考となる多くの工夫がなされていた。

まず、改修にあたって利用者が図書館に何を求めているかという利用者の「声」を収集し、反映させたという。本学でも平成20年度に図書館機構が利用者アンケートを実施したが、QM校図書館でも、定期的に利用者アンケートを実施し、その結果を図書館運営に生かすことが定着している。現在進行中のプロジェクトにおいても、学生組合や定期的に開催される利用者との意見交換の場である「Library Users Forum」、利用者アンケートにおいて図書館への要望を収集したという。

図書館施設の改修・改築では、工事過程において利用者サービスの縮小または停止が避けられないことが多いが、中央館では改修工事を二年間に渡って休学期に集中して行うことにより、利用者サービスにできるだけ支障がないように努めている。訪問した2010年1月26日時点では改修の第一段階が終了した時期であり、館内では各種設備が仮設置されている状態であったが、来館利用者は多い印象を受けた。

この中央館改修の大きな特徴は、利用者グループを学部生と院生以上とに分け、各グループが図書館に何を求めているかを見極め、利用対象グループを想定したフロア改修をするという点である。学部生（特に理工系）は、カリキュラム上、グループ学習やプレゼンテーション練習が欠かせないため、それらを行う「場」を必要としている。そのため1階（英国ではGround Floorにあたる）に学部生の利用を想定した施設を整備、設置する。例えば、グループ学習室、40人規模の研修室の機器類を含めた整備や、グループ用のオープンスペース、パソコンエリア、カフェなどである。冊子体資料としては授業等でよく利用されるコレクションのみが設置される。院生以上は、研究図書、学術雑誌、図書館が提供する電子資料・データベース等の利用の「場」を必要としている。そのため2階および3階には、冊子資料やPCエリア、研究個室の整備、院生以上の専用エリアなどを設置する。1階では学生が活発にディスカッションする姿が見受けられ、話し声による「音」はとても図書館とは思えないほどであった。上階フロアへ行くと、階段からフロア入口に扉があることにより、1階の音はあまり気にならないほどだったが、今後の工事では1階からの音を防ぐ工夫を階段周りに施すという。

【まとめ】

③の検索システム導入については後述するとして、QM校図書館におけるプロジェクトは利用者動向を把握し、利用者の要望を検討して実施している点にたいへん感銘を受けた。利用者サービスの見直しや拡大を行う場合、利用者の「声」や利用環境の変化は大きな検討材料となるため、定期的な利用者アンケートは実施すべきである。このプロジェクトは次の休学期に大規模な工事が予定されているが、フロアデザインや家具、館内サインなどはインテリアデザイナーによるトータルデザインだという。プロジェクト完了後に再訪し

たい図書館である。

【参考 URL】

- Queen Mary University of London
http://www.qmul.ac.uk/ (accessed 2010-03-25)
- Queen Mary University of London Library
http://www.library.qmul.ac.uk/ (accessed 2010-03-25)

1-4. ライデン大学図書館（オランダ）

【概要】

ライデン市内にあるライデン大学は、1575年に創立されたオランダで最も歴史のある大学であり、学生数約17,000人、教職員数約4,000人を擁する総合大学である。University Library(以下中央館)のほかに10館程度の図書館室がある。中央館周辺には医学部以外の文理両分野の学部、研究科がある。この中央館は1980年に建設、1982年に一部改築した経緯がある。

【新たな取り組み】

この中央館に昨年新設された二つ施設について紹介する。

①中央館の1階フロアのゾーニング見直しが行われ、フロア中心のTielehallには新たなサービスカウンターと、利用者がくつろげる円形ラウンジが完成した。この円形ラウンジには約15脚のデザイナーズチェアやラウンドテーブルがあり、人気のスポットとなっているという。円形を成す書架には展示ケースや検索用PCも備えられている。このエリアの改修は、黒と赤を基調としてデザイン性に優れているとの印象を受けた。

②中央館では大半の蔵書は閉架書庫に収められ、日本の多くの図書館のように分野別ではなく、資料のサイズおよび受入順に配架されており、利用者が立ち入ることはできない。そのため利用者はOPAC(オンライン蔵書検索システム)で利用したい資料を検索、出納予約をオンライン上でを行い、その後、カウンターで受け取るという方式が実施されていた。しかし、開館時間は延長されたが、カウンター職員の常駐時間には限りがあるため、資料の受け渡しができないという、利用者にとって不便が強いられていた。

このような状況を解決するために導入されたのが「貸出用ロッカーシステム」である。これまでのカウンターで職員が資料の貸出処理後、利用者へ手渡すというプロセスを、職員不在で自動的に行うという。詳細は下記のとおり。

利用者は従来とおりOPACを通してオンライン上で出納予約をする。→資料が用意できたという連絡を本学のMyKULINEにあたるパーソナル画面で確認する。(原則約1時間後に資料は用意される)→中央館1階カウンター横に設置された約600以上のロッカーがある「貸出用ロッカーシステム」にてIDカードをシステム画面にかざす。→資料が用意されたロッカー番号が表示され、同時にその指定されたロッカーの扉が開く。利用者はそこから資料を取り出すだけで、貸出手続きは必要ない。ロッカーの扉が開くと同時に個人への貸出処理が行われているからである。

このシステム導入後、利用者からはたいへん便利になったと好評だという。但し、書庫から資料を出納するのは従前とおりの職員であり、ロッカーに資料を入れるのも職員である。オンライン上で出納予約ができて、出納職員不在の時間帯であれば資料の受け取りには時間がかかる。

【まとめ】

利用者へ快適な利用環境を提供するためのフロア改修や画期的な「貸出用ロッカーシステム」など、活発な図書館運営活動を実際に見ることができた。開館時間は延長の傾向にある中、職員を介する通常サービスの提供時間延長には限界がある。このような状況下での「貸出用ロッカーシステム」導入は、この中央館のように閉架式書庫を採用している図書館では、利用者の迅速な資料へのアクセス拡大につながり、たいへん有意義である。

また、ライデン大学では、ウェブサイトを中心にオランダ語以外に英語での広報が充実している。これは海外からの留学生を多く受け入れ、英語での講義が盛んであるためである。本学での広報活動にも見習うべき点の一つである。

【参考 URL】

- ・ Leiden University (英語版)
<http://www.leiden.edu/> (accessed 2010-03-25)
- ・ Leiden University Library (英語版)
<http://www.library.leiden.edu/> (accessed 2010-03-25)

2. e-resource の進展と組織改革

2-1. ケンブリッジ大学の事例：豊かな歴史に支えられた蔵書量を背景に、常に最先端の教育・研究を支えるべく Web2.0 時代の図書館像を模索する大学図書館

ケンブリッジ大学は1-2で報告したとおり、13世紀に創建された大学である。英国の納本図書館の一つであるため膨大な蔵書量を誇る。年間の図書受入冊数は毎年10万冊以上ある。

【e-resource の導入状況】

図書館システムは Ex Libris 社「Voyager」を導入している。

電子ジャーナルは約 21,000 タイトル、データベースは約 400 種が導入されている。

また、1-2で報告したとおり学部図書館・カレッジ図書館をあわせると100以上の図書館があるため、中央館で Web ページのフォーマットデザインを作成し、各図書館に提供している。デザインを採用するかどうかは各図書館の裁量によるが、中央館と学部図書館間連携の一例と言える。

OPAC (Online Public Access Catalog=オンライン蔵書検索) は、ケンブリッジ大学全体の蔵書を検索できる「Universal catalogue」を構築中である。現状では学部・カレッジ図書館の蔵書はそれぞれ別のシステムで検索する。

現行の OPAC のメニューは以下の通りである：

- University Library and Dependent Libraries
- University Library Manuscripts and Theses
- Departments and Faculties A-E
- Departments and Faculties F-M
- Departments and Faculties O-Z
- Colleges A-N
- Colleges P-W
- University of Cambridge Affiliated Institutions
- Universal Catalogue

現行 OPAC はまだ次世代 OPAC ではない。それをふまえた上で、対応して下さった中央館 Electronic Services and Systems 部門の Head である Patricia Killiard 氏に今後、次世代 OPAC で必要な機能は何かと質問した。それに対して、書映やレコメンド機能が必要との回答があった。ちなみに英国でケンブリッジ大学と比肩するオックスフォード大学では、次世代 OPAC の一つである「Primo」による検索システム「SOLO」(Search Oxford Libraries Online) を導入し、既存の OPAC と並行する形で提供し始めている。

また目録の遡及入力の実施中とのことである。オンライン目録化以前は、納本図書で非研究用のものはカード体の簡易目録を取られていたため件名等が付与されていない。ケンブリッジ大学をご案内下さった中央館日本部の小山氏によると、遡及入力が行われ新たに件名・分類データが付与されることで、検索項目が増えより利用者サービスに貢献することができる。そのためにも遡及入力は効果的であり入力が待たれるとのことであった。

なお、ケンブリッジ大学では、本学で現在導入を目指しているシボレス認証をすでに導入し運用を開始している。

また、e-resource の管理・サービスツールとして Ex Libris 社の「MetaLib」、「SFX」「Verde」が導入されている。「MetaLib」はデータベースや Web サービスの統合検索システム、「SFX」は電子ジャーナル・e-book・OPAC 等へのリンクナビゲーションツールであるリンクリゾルバー、「Verde」は電子ジャーナル等のタイトル、契約情報、利用条件などの管理システムである。

機関リポジトリは 2003 年から開始されている。2009 年度には約 43,000 件の学位論文を登録している。特徴的な取り組みとして学位論文の登録システムがある。これは「e-thesis depositing」と名付けられた学生が自分でリポジトリへ登録できるシステムである。

現在、e-book は e-resource 管理ソフト (ERMS) で十分に各タイトルを管理・提供することができないため、国内外の各図書館では購入タイトルを利用者に周知するためにタイトルリストを作成するか、OPAC で冊子とともに検索できるようデータを作成する方法を取っている。そこで、ケンブリッジ大学での e-book 整備方法についてお聞きしたところ、本学での方法とほぼ同様で、e-book をパッケージ購入した際には、書店から MARC データを入手しデータ変換を行って OPAC のデータファイルに登録する。MARC データがない場合は個々の書誌データを個別に作成するとのことである。ケンブリッジ大学では通常の図書や雑誌の目録はカタログ部門で行い、e-book などの e-resource のデータは電子サービス・システム部門で作成している。

【資料の選定と目録】

ケンブリッジ大学では冊子体の選書は各図書館で図書館員が行う。教員からの購入希望も受け付けられているが、購入希望図書を購入するかどうかは図書館員の判断による。

e-resource の選定では図書館間の連携が進められている。例えば学部図書館間で e-book を調整し購入している。

電子ジャーナルは複数の学部から構成される「School」という組織で検討される。データベースは各部署から University Library Council に希望し選定される。なお、e-book でもテキストブックは図書館員が選書している。

全体として e-resource の進展に伴い中央館と各学部図書館との連携や中央化が進められつつあるとのことであった。

【参考 URL】

- Cambridge University Library Newton Library Catalogues
<http://www.lib.cam.ac.uk/newton/> (accessed 2010-03-25)
- Cambridge University Library Annual Report 2008-2009
http://www.lib.cam.ac.uk/About/annual_report_2008-9.pdf
(accessed 2010-03-25)

2-2. ロンドン大学クイーン・メアリー校図書館の事例：閲覧室の改装と次世代 OPAC の導入を同時に行うフレッシュな大学図書館

【ロンドン大学概要】

ロンドン大学は19の独立運営のカレッジと幾つかの著名な研究所からなる大学の集合体である。各カレッジのキャンパスはロンドン市内に点在している。クイーン・メアリー校はこのロンドン大学のカレッジの一つで、ロンドン東部にメインキャンパスがある。

Times 社の2009年ランキングでは世界で164位であり、日本の大学を目安にすると、名古屋大学(92位)と北海道大学(171位)の間に位置する。ロンドン大学の中では、Times 社ランキング世界第4位のユニバーシティ・カレッジ・ロンドンが著名であり研究業績(データベース ESI による)でも世界で5本の指に入るが、クイーン・メアリー校はどちらかという学生教育に優れた大学で、訪問した際にも学生が楽しそうに図書館で勉強している姿が印象的で大変活気があった。

【Single-Search Implementation Project】

クイーン・メアリー校図書館では”Single-Search Implementation Project”が進められている。この開発プロジェクトは、目録所蔵データ、電子ジャーナルリスト、e-book、データベースなどの各データをワンストップで検索することができる検索システムを構築するプロジェクトである。

導入予定のシステムは”Endeca Information Access Platform(IAP)”。“いわゆる次世代 OPAC である。2008年導入計画当初に各社のシステムを検討した結果、「Endeca」の導入が決定された。既にカナダのトロント大学や米国ノースカロライナ州立大学等北米の大学図

書館での導入事例がある。

中央館の IT & System manager の Jeremy Acland 氏にお話をお聞きした。

Endeca の特徴は①検索性に優れている②インデックスがよい③軽い（速い）④インターフェースに優れているという点である。さらに図書館以外の企業でも導入事例があることを評価したとのことである。例えば書店の Borders や IBM、新聞社（Guardian、Financial Times）等が導入しており、様々な国の様々な IT 事情の下で提供されていることは、システムの汎用性が高いことを示していると言えるとのことであった。また、導入と同時に検索系の Web サイトも一新される予定である。

Web サイト等でもプロジェクトが進行中であることを簡潔にわかりやすくニュースに表示しており広報が行き届いている。

この図書館では前項のとおり図書館の改装プロジェクトが同時に進められている。各部署の担当者が核となり重要なプロジェクトを並行して進めることができる各スタッフの底力に感心させられた。

【参考 URL】

- Single-search implementation
http://www.library.qmul.ac.uk/projects/single_search (accessed 2010-03-25)
- Times Higher Education-QS World University Rankings 2009
<http://www.timeshighereducation.co.uk/hybrid.asp?typeCode=438>
(accessed 2010-03-25)

2-3. ライデン大学図書館：1600 年以前の開学で歴史が古く、教育研究に必要な e-resource の導入も行い、かつ積極的に組織改革を行う伝統校

【e-resource の導入状況】

図書館システムは Ex Libris 社の「ALEPH」を導入している。

電子ジャーナルは約 15,000 タイトル、e-book は約 100 万冊を利用者に提供している。

OPAC は大学全体でひとつのシステムを使っている。ライデン大学の OPAC では、図書（冊子・e-book）、雑誌（冊子・電子ジャーナル）、地図その他の資料を検索することができる。タブ切り替えで書誌事項や所蔵情報を切り替えて表示される。

各タブは以下のとおりである：

- | | |
|-----------------|---|
| Metadata | ： 書誌記述 |
| Availability | ： 1. Address+times 所蔵館、今日の開館時間
2. Opening hours 毎日の開館時間・臨時休館日情報
3. E-Mail+website e-mail アドレス、WEB サイトの URL 情報 |
| Other resources | ： SFX、Google Book Search へのリンク |

書誌情報を「Metadata」と表示している点に特徴がある。また、所蔵館だけでなく開館情報がタブ切り替えですぐにわかることや、問い合わせ先が明記されていて親切である。さらに、リンクリゾルバー「SFX」へのリンク、Google Book Search へのリンクが「Other

resources」]としてナビゲートされている。

タブ切替は初めはとまどう部分があるが、使い慣れてくると知りたい情報が目的別になっていてわかりやすい。構造的によく整理された OPAC である。いわゆる次世代 OPAC 機能はまだ付されていない。

e-resource の管理・サービスツールとして、前述の「SFX」のほか Ex Libris 社の「MetaLib」、「Verde」が導入されている。

機関リポジトリの構築にも力が入れている。特筆すべき活動として、昨年の「オープンアクセスウィーク」での学内広報活動がある。「オープンアクセスウィーク」は平成 21 年 10 月 19 日～10 月 23 日の一週間を国際的に「オープンアクセスウィーク」と定め、オープンアクセスの意義を周知する催しが世界各国で集中開催された週間である。

ライデン大学においてもこの期間に学内研究者へ広報活動が行われた。オープンアクセスウィークに学内にリポジトリへの登録をアピールし、結果、期間中のリポジトリ登録が約 300 件あったとのことである。ちなみに、京都大学ではライデン大学や他機関でも行っていたことだが、ウィーク中に機関リポジトリの Web サイトに「オープンアクセスウィーク」ロゴを表示させ宣伝に貢献した。

ライデン大学では、また、サブジェクトライブラリアンが学部の職員、学生とコンタクトを取り、機関リポジトリの登録に協力している。

【組織改革】

今回の研修をコーディネートして下さったワイズマン氏にライデン大学の図書館の状況をお聞きしたところ、大きく組織改革がなされているご様子を伺い大変驚いた。まず、ワイズマン氏は 2008 年までは文学部の所属であったが、2009 年からは中央館の所属になり、勤務先の図書館は日本韓国研究所図書館と中国学図書館とを統合した東亜図書館 (East Asian Library) になったところであるとのことであった。さらに、東亜図書館は中央館への移転が決定している。

ライデン大学図書館の組織改革、統合の状況は次のとおりである。

1) 東亜図書館の統合

2009 年 9 月に、日本・韓国言語文化図書館と中国言語文化図書館が同じ建物内で統合された。職員の所属も変更になり、文学部の所属から中央館の所属になった。

また、2010 年 2 月からはホームページも変更され、WEB サイトは文学部の下から中央館の下に移された。我々の訪問時には図書館のホームページはまだ文学部のサイトの下にあり、図書館名も日本・韓国言語文化図書館として案内が表示されていたが、帰国後数日してサイトを見ると、ご案内いただいたとおり新サイトに変更されていた。ただし、ライデン大学のホームページは大学全体で Web デザインが統一されているため、新サイトに変わってもホームページ内の表示内容、各サイトへのリンク情報・リンクの表示箇所等が以前と変わらず一貫性が保持されているため、サイトが変更になっても利用者にとってはどこに何があるかを覚えなおす必要がない親切な設計である。

図書館予算についても配分元が変更された。以前は学部から配分されていたが、統合後は中央館からの配分となり、予算額も見直され日本語資料は増額となった。予算額配分に

は学生数、論文数、貸出冊数等の指標が用いられるとのことである。

2) 中央館への統合

ライデン大学図書館では図書館長の指導の下に小規模図書館室の統合が図られている。主な目的は二点ある。小規模図書館室の開館時間が短い点を解消すること、デジタル分野での世界的な動きの速さに対応することである。

人文、考古学図書館、アジア（東アジア・インド学）関係が統合されるが、法学図書館などの蔵書冊数が多い大規模図書館は統合されない予定である。なお、ライデン大学においては、医学図書館は全く別運営の組織であるため、今回の統合計画からは当初から除外されている。

東亜図書館は5年後をメドに中央館に移転する予定である。中央館の3階がアジア系になる。

【参考 URL】

- ・ ライデン大学 OPAC （英語版）
http://catalogus.leidenuniv.nl/F/LL9IIDD9E7TV4FIFCNNHDS2STYRNL8BXXISRJRFEQJQVEEX2RV=11959?CON_LNG=ENG/ (accessed 2010-03-25)
- ・ オープンアクセスウィーク
<http://www.library.leiden.edu/news/oalweek-success.html>
(accessed 2010-03-25)
- ・ 組織改革
<http://www.research.leiden.edu/news/new-library-organisation.html>
(accessed 2010-03-25)

2-4. オランダ王立図書館：様々な電子化事業で世界の先端を行く国立図書館

【概要】

オランダ王立図書館は1798年に設立されたオランダの国立図書館である。現在、図書館はデン・ハーグにある。建物は1980年代に新築されている。

2008年の職員数は常勤職員274人、非常勤およびプロジェクトスタッフがフルタイム換算で77.24人。年間入館者数76,946人、年間図書増加冊数（モノグラフ、e-depot含む）45,064冊、メタ・データ数は143,244件である。

Webサイトではワンストップの検索システムがすでに実現されている。図書、新聞、雑誌、電子化データおよびサイト内Webサイト検索を含む6万件の資料を1つの検索窓から探すことができる。

オランダ王立図書館では以下に報告する電子化事業のほか、利用者サービス、館内ツアーによる閲覧室のゾーンニング、デザイン、サインの工夫についても説明を受けることができた。

閲覧室は各コーナーにカウンターがあり、職員がにこやかに対応されており、利用者への対面サービスにも力を入れている様子が見て取れた。閲覧室・家具のデザインも優れて

おり、ブルーのカーペットと白を基調とするすっきりとした内装と木製の温かみのある書架のさわやかな組み合わせが印象的であった。

書庫は、オランダの図書館に特徴的なことであるが、ライデン大学と同じく書架の下から上に順に配架されており、請求記号は受入順で主題分類は取られていない。書庫では壁に防水加工がされている。

これらサービス・管理保存活動にも本学の参考になる事例が多々あった。

【電子資料保存事業】

オランダ王立図書館では、15年以上前から電子資料の保存問題に取り組んでいる。特に大学図書館との関係では、オランダ国内発行雑誌であるエルゼビア社の電子ジャーナルを保存する事業が著名である。

電子保存は、2003年から運用が開始された「e-Depot」と呼ばれるデジタル対象への長期アクセスを保証するデジタルアーカイブ環境に保存される。

現在の研究プロジェクトは、次のとおりである。

- PLANETS - Preservation and Long-term Access through NETworked Services
- PARSE insight - European research project that is concerned with the preservation of digital information in science
- Migration
- Emulation, a. o. project KEEP

マイグレーションとは、デジタル化したファイル情報を新しいソフトウェアまたはハードウェア環境に変換する技術である。オランダ王立図書館では、一つのファイルフォーマットをほかのものに変換する方法を特に研究している。

【電子化事業】

電子資料の保存事業とともに、オランダ関係資料の電子化事業も行われている。これらは国立の図書館としてオランダ関係資料への利用者からのアクセシビリティを保証する必要性を認めて展開されている事業である。

電子化コレクションのカレントプロジェクト、プログラムは以下のとおりである。

- カレントプロジェクト 3点
 - Databank of Digital Daily newspapers
 - Dutch parliamentary papers
 - Dutch Print Online
- カレントプログラム 2点
 - The Memory of the Netherlands
 - Metamorfoze (National programme for the preservation of library materials)

また、2010年からはBook projectも開始される予定とのことである。

【新聞プロジェクト “Databank of Digital Daily newspapers”】

今回の研修では新聞プロジェクトのご担当者からお話を伺うことができた。

新聞の電子化の試みは当初 1995 年に開始された際には小規模なプロジェクトであったとのことである。

現行の新聞プロジェクトは 2006 年末に始まった。このプロジェクトではオランダの国家、地域、地方、そして旧植民地の新聞の大規模なデジタル化を行い、インターネットを通じて自由にアクセス可能な情報を提供する。電子化の規模としては、新聞約 800 万紙面のデジタル化を計る。

対象誌の選定は 7000 タイトルの中から、「Scientific Advisory Committee」によって行われる。コミッティーのメンバーはアムステルダム大学の Media and culture の教授など大学の研究者、歴史ジャーナリスト、新聞博物館の館長、新聞史研究者等で構成されている。

対象は 1680 年代からの新聞で、タイトルの選定のために 6 つの年代に分けられた (① 1618-1800 ② 1800-1814 ③ 1814-1869 ④ 1869-1914 ⑤ 1914-1965 ⑥ 1965-1995)。例えば ①～③に当たる 1618-1869 年の新聞の中から 125 誌が選定されている。さらに旧植民地や第二次世界大戦時の新聞も選択対象である。

○新聞の電子化の特徴

新聞の電子化では、原資料が大きいと、どのようにスキャンするか、イメージを作成するかで試行錯誤が行われた。

メタ・データは対象資料やプロジェクトにより付与項目を定める必要があるため、プロジェクト開始前に担当でよく検討してから決められる。例えば、新聞の場合はタイトルとともに日付が重要な要素となる。メタ・データの付与、スキャンニングは外注せず図書館の電子部門で行っている。

イメージファイルの種類は、jpg、OCR file、PDF (以上公開データ) に加え、Master Image File を作成する。Master Image File は大きいので公開されない。

さらに、新聞データにおいてもマイグレーションが重要であるとのことであった。

また、担当者のお話を伺う段階では特に説明がなかったが、研修から帰国後、ホームページを見て復習をしていると、新聞プロジェクトにおいて対象誌選択の方針・プロセスがわかりやすく公表されているのに感心した。

【参考 URL】

- ・ オランダ王立図書館 (英語版)
<http://www.kb.nl/index-en.html> (accessed 2010-03-25)
- ・ e-Depot and Digital Preservation
<http://www.kb.nl/hrd/dd/index-en.html> (accessed 2010-03-25)
- ・ Databank of Digital Daily newspapers
<http://www.kb.nl/hrd/digi/ddd/index-en.html> (accessed 2010-03-25)

2-5. まとめ

電子ジャーナルや e-book などの e-resource の増大や、Google をはじめとする無料で高性能なサーチエンジンの台頭によって、各図書館では e-resource そのものの導入を図るとともに、それらを管理し効率よく検索させることができるシステムの導入を模索している。

今回調査した欧州の伝統ある図書館においても、歴史があるため、蔵書の管理だけでも大変なはずであるが、それら既存の資料・組織・建物の維持管理だけではなく、e-resource といった新しい形体の学術資料についても世界的な潮流に遅れを取らないよう積極的に導入を行っている状況がわかった。

さらに、前章で報告したような建物の改装や、ケンブリッジ大学における人材登用、ライデン大学における組織改革や中央館への集中化など大掛かりな変更も行い、Web 上の環境整備だけでなく、図書館という実際の場の環境整備や人的整備を並行して行っている。

今回の報告ではテーマ外なので触れていないが、勿論のこと各図書館では伝統ある図書館にふさわしい貴重資料や従来の冊子体の図書等の資料についても重視し、目録では書誌分類・件名を付与した書誌を作成し、利用者に提供している。

このように欧州の伝統ある図書館では「あれかこれか」ではなく、「あれもこれも」必要なことを認識し、目標を立て、予算を獲得し、実行する様子をうかがうことができた。

本調査・研修により得られた成果を、本学の施策あるいは業務のためにどのように活用するか。(具体的に記述)

1. 利用者の意見を取り入れたサービスの取り組み

【アンケート調査】

本学においては、平成 20 年度に図書館機構が利用者アンケート調査を実施し、「京都大学図書館機構図書館・室利用者アンケート調査報告書」としてまとめている。この調査結果からは利用者から様々な意見が寄せられ、提供サービスに対する評価がなされている。

利用者への図書館サービスに関するアンケート調査は、そのサービスがどう評価されているかを知る上でたいへん重要であり、サービス見直しの検討材料の一つとなる。また、必ずしも全ての利用者が図書館への要望（アンケート調査への回答を含む）を寄せるわけではない現状を踏まえて、様々な視点からの利用統計指標を元に自らの図書館を評価することも重要である。

アンケート調査の手法や分析については、例えば「LibQUAL」のようなある一定の水準を満たしたパッケージ製の調査手法の導入検討も必要である。この「LibQUAL」は、今回訪問したケンブリッジ大学図書館やロンドン大学クイーン・メアリー校図書館でも導入されていた。近年、国内では慶應義塾大学や大阪大学でも導入された実績がある。

利用者動向やサービス満足度の把握は継続的に行う必要があり、それを踏まえたサービスの見直し、再び利用者の意見を聞く、再びサービスの見直し、というサイクルを繰り返すことにより、図書館サービスは様々な環境に適応できるのではないだろうか。

【広報】

図書館が利用者向けに実施する広報ツールとしては、ウェブサイト、E メールや紙媒体などがある。情報の伝達速度や質にもよるが、利用対象グループが情報を受け取りやすい

ツールの選択が必要である。ウェブサイト一つをとっても京大全体のサイト、各部局、図書館機構、各図書館と様々である。より多くの利用者への広報を実現するためには、考える全てのウェブサイトへの掲載を必要とすることになる。

より有効かつ効率的な広報活動には、対象となる利用者グループの明確化と各種広報ツールの検討が不可欠である。

【まとめ】

大学図書館のコレクションは、紙媒体に電子媒体(電子ジャーナル、データベース、e-bookなど)が加わり、図書館が提供するサービス(電子資料の利用環境の整備やオンライン・アクセスの拡大など)も多岐に渡る。また、利用者の要望も彼らを取り巻く情報環境や学習環境などの変化により多様化している。

このような中で、平成 21 年度には「京都大学図書館機構将来構想」が発表され、今後 10 年間で達成すべき目標が述べられている。今後はこれを踏まえた図書館運営の施策が検討され、実施されることとなるだろうが、日々の業務の中で利用者と接する際に寄せられる要望(口頭、投書、Eメールなど)にも真摯に対応する姿勢も忘れてはならない。常に利用者の目線でのサービス提供を心がけていくべきだからである。

2. e-resource の進展と組織改革

【OPAC の整備】

本学では従来型の OPAC を以前から利用者に提供している。OPAC の第一の機能は大学内に探している図書や雑誌があるかどうか、あるとすればどこにあるのかといった所蔵情報を示すことである。現在の OPAC はこの本来の機能をシンプルに提供することに目的を絞って開発されたものとも言える。しかし、様々な技術開発に従い、書影表示や内容紹介、スペルチェック、サジェスト機能、絞込み機能などのいわゆる次世代 OPAC と言われる機能が提供され始めてきたが、現状の本学 OPAC には備わっていないため、Google 等を使い慣れた利用者にとって魅力ある検索サービスになっていない。入力キーのスペルチェックを行い検索漏れを防いだり、ある検索結果から他の図書へ容易にナビゲートする機能などを付けることによって、利用者がより効果的に広がりを持った検索を行うことができる。このような利便性のある高機能な OPAC を提供することで、より利用者が必要とする資料へのアクセスビリティを高めることができる。また、冊子体の図書・雑誌の書誌・所蔵情報と、e-resource や本学で作成した電子化資料を一元的に検索できるワンストップの検索サービスを提供できると、より検索漏れが防げることになり利便性も増すので、導入を検討することが望ましい。

ただし、これらの機能を実現するためには、既存の図書館システムとの親和性や日本語等多言語対応が可能かどうかの検証や予算など様々な問題点をクリアする必要がある。本学でもロンドン大学クイーン・メアリー校図書館の事例のように、どのような機能が本学の利用者に真に必要なか、導入可能なラインはどのあたりにあるのかを十分検討した上で、より高機能な OPAC を提供できるよう努力すべきである。

また、リプレイス時に Web 等により早くから広報を行うことは、比較的実行が容易であり、利用者へ十分周知期間を置くことができ有効である。

【e-resource の導入・管理ソフトの提供】

今回調査した各図書館では電子ジャーナル導入タイトルが本学とほぼ同じ程度の1万5千から2万タイトルであり、その他多数のデータベース、e-bookが導入されていた。本学でも電子ジャーナル・データベースは学術情報基盤として欠かせない資料であるとの全学的位置づけがなされて導入されている。

e-bookの出版は英語文献を中心として次第に活発になってきている。本学では、e-bookに関しては電子ジャーナルやデータベースと異なり全学的な導入方針がまだ立てられていない。これは電子ジャーナルやデータベースに比べてe-bookが製品化されたのが遅かったためまだ利用度が計られていないことや、全学導入の予算的裏づけや選定条件の整備がなされていないこと、学生用図書としてはまだ日本語文献が少ないため全学的な選定対象がつかみにくいことなど様々な要因がある。なお、大型コレクション予算ではe-bookのコレクションも導入されている。

今回調査した図書館でもe-bookはこれから図書館資料として増加が見込まれる資料であり関心の高さが窺われた。ケンブリッジ大学の事例のように、各学部で連携して複数購入していた学生教育用の冊子体図書を1タイトルのe-bookに置き換えて導入するといった連携が本学でも大々的に図られると効果的である。

本学で全学導入している電子ジャーナルやデータベース、大型コレクションで導入したe-bookコレクションは、図書館機構の「京都大学図書館電子リソース」サイトや本学OPACである「KULINE」（京都大学蔵書検索）で提供タイトルが探せるよう工夫されている。また、部局で購入しているが全学提供が可能なe-resourceは、全学購入のものと同様に図書館機構のサイトで案内されており、図書館間で全学的な連携体制を取っている点は評価され得ることである。e-resourceは利用者にとっては、場所の限定を受けないためこの図書館室が提供しているかは重要ではなく、どのタイトルが利用できるかが重要である。このため、利用者の目線に立ち、部局連携によりe-resourceの学内提供情報を一元的に整備していくことがこれからも重要である。

また、本学では多数のe-resourceを管理・提供するため、ERMS等の管理ソフトやリンクリゾルバーなどのe-resource提供ソフトを附属図書館で導入している。今回調査した図書館でもこれらソフトを導入していた。やはり多数のe-resourceを効率よく管理・提供するソフトの導入は欠かせないとの確信を得た。予算的に難しい面もあるがこれからも継続して導入していきたい。なお、今回調査した図書館はすべてEx Libris社の製品を使っているが、本学では現在Serial Solutions社のERMS、リンクリゾルバー等を導入している。どのような製品が適切であるかは予算や既存のシステムとの親和性等様々な要因があるが、何年かごとに見直して検討する必要がある。

【機関リポジトリ、電子化事業】

ケンブリッジ大学、ライデン大学といった研究のさかんな伝統校においても、機関リポジトリへの取り組みが図書館でなされており、博士論文の投稿システムやオープンアクセスへのアピール等本学のリポジトリ事業にも参考になる取り組みがなされていた。また、オランダ王立図書館では計画的に電子化事業、電子データの保存事業が行われており、本学の電子化の取り組みでも参考になる事例が多々ある。ただし、一大学と国立図書館では

事業目的や規模が異なるため、あくまで本学の規模や目的に沿った取り組みを検討することが大事である。

本学でも機関リポジトリや電子化事業を行っているが、オランダ国立図書館の事例のように、計画や目的、選定方法を Web 上で示すことは、広報・説明責任の両面で効果的な方法ではないかと思う。

また、ケンブリッジ大学図書館では中央館の電子部門において e-resource 関係や図書館システム関係の業務を集中的に行っているが、本学の場合は複数の課や掛に分散しているため、バーチャルな e-resource チームを作って対応している。海外でも本学でもこれら業務が学内の他のシステム部門ではなく図書館内で行われている点では同じであるが、e-resource の増加や重要性が増していくことを考慮すると、本学でも担当掛の整備を検討する必要があるだろう。

2-2. 利用者サービスを念頭においた組織改革

ライデン大学では小規模図書館の組織改革・中央館への吸収といった方法で開館時間の延長や、より e-resource の進展を補足可能な組織作りを行っていた。本学では先ごろ図書館機構将来構想をまとめたところである。具体的にどう実行していくかは今後の検討になるだろうが、ライデン大学のように小規模図書館の問題をまず解決し、その後、中・大規模図書館の整備を行うという段階的な方法は参考になるかと思う。但し、ライデン大学の場合は中央館に人も資料も統合するという形で組織改革が行われたが、無論本学の場合は体制が異なるので、本学では本学にあった方法で行う必要があるだろう。

今後、図書館の組織の方向性を探る上で、具体的な提供場所を問わない e-resource の導入やその進展が本学でもより一層部局間連携を強めることになるとと思われる。例えば、日本語の e-book の出版が増えてくると、冊子では行っていない図書の部局間重複調整や共同購入なども検討する必要があるであろう。さらに、整理業務の体制や質にも自ら変更が加わってくる可能性がある。また、ライデン大学では図書目録データの記述も「メタ・データ」として位置づけて利用者に提供している。本学では従来型の資料の目録と機関リポジトリ等の電子化事業で行っているメタ・データの作成・管理は全く別システムの業務となっているが、それらの方法や位置付けも変わってくることもあり得る。

要は、冊子やマイクロ資料であろうと電子資料であろうと大学図書館の利用者に必要な資料は提供する。そのために必要な整備を行うという柔軟で敏感な姿勢を常に持っている必要がある。