

## 京都ワンディセミナー：利用者の立場から見た大学図書館

### パネルディスカッション ：利用者の立場から見た大学図書館

#### Academic Libraries from the User's Point of View

- パネリスト 生津知子（京都大学大学院教育学研究科博士課程）  
金 智鉉（京都大学大学院教育学研究科博士課程）  
薄 良彦（京都大学大学院工学研究科博士課程）  
呑海沙織（京都大学人間・環境学研究科総合人間学部図書室）  
赤澤久弥（京都大学工学研究科・工学部電気系図書室）

#### ★自己紹介

呑海：パネリストのみなさんの自己紹介をお願いします。

赤澤：京都大学工学研究科・工学部電気系図書室の赤澤と申します。

薄：京都大学工学研究科の薄（すすき）です。専門は電気工学で、電力分野のシステムに関する理論的検討を行っています。昨年のワンディセミナーでお話された引原先生の弟子にあたります。図書室は自分の研究の関連から複数の図書室を使うことが多いので、そういう観点からお話できればいいなと思います。

金：京都大学教育学研究科の金（キム）と申します。専門は図書館学で、特に視覚障害者のための情報サービスや点字図書館について勉強してきました。今後は公立図書館について研究していきたいとも思っています。今日は京大の図書館や図書室の利用方法および環境に関して、韓国との違いなどを話したいと思います。

生津：京都大学教育学研究科の生津（なまつ）と申します。普段は附属図書館と教育学部の図書室をよく利用します。一院生として利用に関する率直な意見を述べたいと思います。

呑海：京都大学人間・環境学研究科・総合人間学部図書館に勤務しております。主に学部の1、2回生にサービスをしている図書館です。でははじめに、普段どのように図書館を利用しているかについて、理系と文系の院生、それから留学生の観点からの意見を聞かせて下さい。

#### ★普段の図書館利用

薄：私は電気系の図書室と、それから研究に関連する他学部の図書室を利用しています。新しい文献は電子ジャーナルでチェックしたりダウンロードし、過去の文献は各図書室へ探しに行く、という形をとります。検索サービスでは、「Web of Science」などを単語検索して論文を探すのに使っています。

呑海：毎日どこかの図書室を利用するといった感じですか？

薄：いいえ、ただ電子ジャーナルやOPACは毎日1回は利用しています。

金：私はまずOPACで文献を検索して、次に図書館や図書室に行ってその文献をコピーするといったような、ごく基本的な図書館の利用をしています。普段は研究室で勉強をしていますが、環境を変えるために附属図書館で勉強をしたり、また3階のパソコンコーナーを利用したりします。電子ジャーナルはあまり利用していません。

生津：私はイギリスにおける高齢者の学習活動について研究していますが、京大に文献がありませんので、他大学から文献を取り寄せる相互利用サービスをよく利用します。また、イギリスの大学図書館を利用するための紹介状を書いていただいたこともあります。図書館に行くのは2週間に一度くらいで、研究の資料探しや「雑誌記事索引」の検索以外の目的では図書館に行くことはあまりありません。

呑海：薄さんは複数の図書室を利用され、金さんは教育学部の図書室と附属図書館を、生津さんは学内よりは学外との中継点として図書館を利用されているようですね。ところで、「雑誌記事索引」についてですが、赤澤さん、具体的に説明をお願いします。

赤澤：「雑誌記事索引」をはじめとする、京大附属図書館学内向けサービスで提供している各種データベースは、学内であればどのパソコンからも利用可能です。そのあたりは、図書館のサービス内容が十分に伝わっていないようですね。

#### ★図書館サービスの周知

呑海：今日の前半では、情報リテラシーについて、京大ではどのようなサービスを行っているかという観点からご報告していただきましたが、そういうサービスを図書館が行っていたことはご存じでしたか？

薄：学部4回生の時にはじめて開催された「工学情報をgetしよう」で聞いた説明や配布された冊子は大変役にたちましたが、一度参加したのでそれ以降は参加していません。また図書館で行われるその他の講習会などには参加していませんし、その広報もあまり見聞きした覚えがありません。

呑海：今回の企画の目的としては、図書館が行っているサービスが利用者にどれくらい届いているのか、もし届いていないのであれば、どのような手段を使ったらもっと届くのか、それから図書館のサービスが実際、利用者のニーズに合っているのかということ、浮かび上がらせるということがあります。いまの薄さんのお話で、必ずしも図書館からの情報が伝わっていないということが分かったかと思うのですが、そのあたりについてはいかがですか。

金：附属図書館のサービスについては、新入生向けのオリエンテーションだとか、学部での履修指導で話を聞いたことがあります。新入生向けのオリエンテーションは、私が京都大学に来た最初の年に参加しました。それ以外、図書館が定期講習会や他のサービスを提供していることについてはあまり詳しく知りませんでした。普段、図書館を利用する時には、そのようなサービスがあることを意識しているわけではないので、ポスターや広報などで気づかない限り、参加するのは難しいと思います。

呑海：新入生のオリエンテーションはどのようにして知りましたか？

金：図書館にあるポスターと図書館の入口の前に立ててある広告板、それから学部の掲示板を見て知りました。

生津：私も、附属図書館の提供するサービスについて知らないものがたくさんあると思います。

図書館には文献を借りるなど一定の目的を持って行くので、掲示を見る余裕がありません。メールなどでサービスに関わる情報がいただけるのならありがたいです。

呑海：薄さんは「工学情報をgetしよう」はどのようにして知りましたか？

薄：研究室の先生からの勧めで知りました。

呑海：工学系図書室の「工学情報をgetしよう」の立ち上げの時に、学生への伝達方法について議論した結果、授業の始めと終わりにビラを配るという方法をとりました。これは効果的であったと思います。また、メールで知らせていただければよかったという生津さんのご意見がありました。附属図書館ではメールマガジンを発行しています。それについて藤原さん、お話していただけますでしょうか？

藤原：今、附属図書館では、月に1回発行している *Library Service News* と同じ内容のものをメールマガジンとしても発行しています。そこでは講習会の案内などの情報にもリンクできるようにになっています。しかし登録制なので、メールマガジンの存在を知っていただくことがまず大きな問題となっています。今のところ、登録数は200くらいです。

呑海：京都大学の学生の人数に比べると200という数は非常に少ないですね。パネリストの皆さんは、メールマガジンに登録されていますか？ 存在はご存じなのでしょう？

金：今聞いて初めて知ったので、ぜひ登録したいと思います。

呑海：もしメールマガジンの存在を知っていれば、登録したいと思われるものなのでしょう？

金：そうですね。生津さんの話のように、メールならチラシや広告よりももっと確実に情報を受け取ることができるからいいと思います。

呑海：赤澤さんは、図書室のカウンターに座っておられて、情報の伝え方などについて感じていることはありますか？

赤澤：小さな図書室ですから、カウンターで院生さんと密接なコミュニケーションをとって、いろいろな情報が伝えられれば良いのですが、最近の若者の傾向なのかも知りませんが、あまり密なコミュニケーションがないようにも感じます。また、電気系には関係の院生さんや先生方が読むメーリングリストがありますが、そこに情報を流すとか、図書室ホームページに案内を載せる、図書室にポスターを貼るといったことはしています。ですが、これらも学生さんがとくに意識しない限り届いていないようです。例えば、昨年度の「工学情報をgetしよう」は電気系図書室を会場にしたにも関わらず、電気系所属の方がひとりも来なかったということがありました。つまり、図書館員の意向が正確にターゲットに届いていないように思います。

呑海：それは、そのような講座があるのを知っているのにも関わらず参加しなかった、と考えて良いのでしょうか？

赤澤：必要性を感じなくて来られないのであればいいのですが、先ほどの報告にあったように、研究室でも授業でも教えてくれなかったので参加してよかったといった、参加者の感想もあ

りますし、やはりニーズは存在しているのではないかと思います。

呑海：電気系へメールで情報をお知らせするのは、どの程度の内容までお知らせしていますか？

講習会の日程や内容というような事実だけを伝えるのですか、それとも、「電気系図書室の図書館員としてお勧めします」といったようなコメントを付けるのですか？

赤澤：コメントまでは付けていないですね。ところで、図書室が流しているメールはどのように読まれていますか？

薄：私自身の経験からいうと、はじめにサブジェクトを読んで、内容を何行か読むといった感じです。自分の興味があること、必要とするものであれば内容を全部見ますけれども、メールというのはどうしても大量に来てしまいますので、はじめの部分で興味を引くのが大事だと思います。

赤澤：京大の医学図書館では、最近、利用者教育や医学図書館のメーリングリストの立ち上げなどを行っているようですが、そのメーリングリストの登録人数やユーザへの伝達方法といったようなことを教えていただけないでしょうか？

北川：京都大学医学図書館の北川です。こちらも広報については悩んでいるところです。広報の一つとして、附属図書館のメールマガジンに対応するものとして、医学図書館のメールニュースがあります。その登録者数が100人から200人くらいで、毎年少しずつ増えているので、登録者数が多いといった面では効果的かとは思いますが、また掲示についてですが、医学図書館の場合は、病院関係者や看護関係者、社会人から戻ってきた大学院生、国家試験を目の前にしている6回生までの医学部生といった幅広い利用者がいて、利用者それぞれの目的が違います。ですから、工学部、教育学部とは違う広報のしかたが必要ですし、病院も含めて範囲が非常に広いので難しいです。チラシ作戦というのも、対象を絞ってしないと散在してしまう可能性があります。今回チラシ作戦が良いという話を聞いて、それを試してみようと思っています。

呑海：ありがとうございました。これまで京都大学を中心に話が進んでいますが、後半の質疑応答で他大学の事例や他の図書館のお話を伺えたらと思います。さて、広報の手段についてのお話では、メールで情報をもらうことがありがたいということ、それもサブジェクトと最初の数行が勝負ということでした。とくに、メールの数が増えてきてすべてをちゃんと読めないということなので、いかにはじめの数行で気持ちをキャッチするかは大事になってくると思います。私がいる人間・環境学研究科は、先生でメールアドレスを持っているのが3分の1ということを知って衝撃を受けました。ですから、他の学問分野においては若干違いかもかもしれませんが、紙媒体による広報はなくてはならないと思います。他に、図書館からの情報をこういうふうにしたらもっとキャッチできるというような、何かいいアイディアはないでしょうか？

生津：学生に直接広報する他に、先生を通じて、例えば授業などで広報してもらうことの効果は大きいと思います。ですから、図書館側が先生に対して情報を送るのも重要なことだと思います。

呑海：先ほど藤原さんのお話の最後に、先生との連携という項目がありましたが、そのとこ

ろですね。やはり先生から推薦されると受けに行こうという感じになりますか？

生津：そうですね。私も修士課程1回生の時、川崎先生の授業で講習会の話聞いて、受けに行きました。やはり先生から勧められたら、行く気になりますね。

呑海：先生が勧めてくださったのは、附属図書館で開催されていた文献収集講座でしたか？

生津：多分文献の検索方法の講習だったと思います。

呑海：先ほど附属図書館や工学系図書室の情報リテラシーについてのサービスの説明を聞いたところですが、皆さんが求めているものに合っていますか？ もっとこんなものがあったらいいとか、必要ないといったような意見を聞かせてください。

#### ★サービスの学生への適合性と図書館の対応

薄：どのシステム、サービスを使うとしても、はじめが肝心だと思います。はじめにうまく導入してあげれば、その後は個人が使っていけると思います。あと、広報も非常に重要だと思いますが、広報はやはり一時的なものにしかならないわけです。使いたい時に誰もがうまく使えるようなシステムを構築することもしないと、広報だけをしてそのときだけ利用されるのでは意味がないので、使いやすいシステムを作る、といった部分も力を入れていただければと思います。

呑海：使いやすいシステムというのは、簡単なシステムのことでしょうか？

薄：そうですね。また、講習会の資料をウェブ上に載せることで、後からもレファレンスとして見られるというように、継続的なサービスが利用者としてはありがたいです。

呑海：例えば海外の大学図書館などのホームページでは、チュートリアル的なかたちで一つ一つ問題を解いていって、最後までいくとOPACの使い方がわかるといったようなサービスを提供しているところもありますが、そのようなシステムについてはどう思われますか？

薄：そうした仕組みも一つの選択肢だと思います。多様なニーズがあるかと思いますが、私には、こういうことがしたいと思うときに、サーチして、その回答が得られるというものが使いやすいです。

生津：私にとっては、ウェブ上のサービスをうまく利用して文献を検索していくということは容易なことではないです。例えば、イギリスの文献が欲しい、できるだけ網羅したいと思っても、自分ひとりの力ではどうもうまくいかないことが多いですし、どうしても遠回りして検索してしまうと思います。もしかしたらウェブ上ではそういったニーズにも対応しているかもしれないですが、私はその対応しているところにもたどりつけないことが多いので、図書館員の方に直接聞きに行くことが多いです。だからそういう個々のニーズにもうまく対応していただけたらいいなと思います。

呑海：よく図書館のカウンターでレファレンスサービスを受けておられますか？

生津：そうですね。今わからないこととか、できないこととかをその都度聞きに行くといった感じです。

呑海：そのときは、図書館側ではきちんと応えられていますか？

生津：すごく丁寧に親切に教えていただいています。それから検索サービスですが、普段から

使い慣れてないとどうしてもやり方を忘れてしまうと思います。

呑海：やはり直接使い方を説明してもらの方が望ましいということでしょうか？

生津：そうですね。私の場合、実際にやり方がある程度見せていただかないと使いこなせないことが多いので、それはすごく助かります。

金：ちょっと内容がずれるかもしれませんが、個々のニーズに対応する図書館員ということに関する話です。韓国で図書館を利用していた時に、利用の面でよくわからない点、不便な点について、利用者がなかなか図書館員に質問できないということがあります。それは図書館員が偉い地位にいるような感じであったり、利用者が質問に行っても時には冷たく対応されたりして、問題としてよく指摘されています。日本に来て図書館を利用してみたら、最初は質問があってもなかなか図書館員に質問できなかったのですが、結局、聞きに行けばとてもやさしく対応してくださいました。やはり聞きに行くとしても、近づきやすい職員の態度というのがすごく重要だと思います。あと、私も何回かレファレンスサービスを受けたことがあります。単純に資料が探せないという質問から情報を探して欲しいというサービスまで受けたのですが、単純な質問でさえやさしく応えてくれたので、その後は積極的に聞きに行きたくなりました。利用した経験のある人は、もっとよくサービスを利用すると思います。でもレファレンスサービスには1人しか職員がいませんから、1人の利用者が長時間サービスを利用する時には、残念なことにサービス利用をあきらめたりもしました。

呑海：ちなみに、シンガポールでは今、図書館の中心的な役割をレファレンスに集中しようという国を挙げての動きがあって、図書館員全員にレファレンスの基礎から全部講習をしているので、私も偶然に参加することができました。その時すごくびっくりしたのですが、一番はじめに人との対し方というところから受講するのです。実際2人1組になって、1人は態度の悪いライブラリアン、もう1人は利用者になって質問します。例えば、ペンを持ってかちかちしながら話を聞くとか、目を合わせないとか、「どうしてそんなことを聞くのですか」と言うとかしたら、相手は質問しないといった、そういう具体的なところまでレクチャーを受けて、私自身はこういうことも必要なのかなと思うのです。またシンガポールではDIY (Do It Yourself) をコンセプトに持って、利用者が自分で資料探しなどができるように、国民の知的能力をあげていこうという試みをしています。そのときに図書館員がフロアに出て行って困っている人に声をかける試みもやっています。やはりこちらからの積極的な試みも必要かなと思います。京都大学のカウンターの対応では、教育学部の図書室が一番定評があると思います。教育学部から福井さんがいらっしゃっているので、そのあたり秘訣とかあればお話を伺えたらと思います。

福井：京都大学教育学部図書室の福井です。先ほどの附属図書館のメールマガジンについては、前に座っているお二人にお伝えする機会がありませんでした。学部の3・4回生には話をする機会があるのですが、院生の方は資料をすぐ探して持っていくこともあって、専門的なことを熟知していると勝手に思っていましたので、学部生を中心に話をし、院生に対してはおろそかにしていました。これからはちゃんといろいろ説明していきたいと思います。それから、藤原さんがお話しされた附属図書館の講習会については、私自身で名刺大のチラシを作っ

て、図書室のカウンターに積みました。それでもみんな見てくれないので、ポスターを貼ったり、3・4回生には直接行ってくれるように、貸出のときに話しかけました。ポスターくらいだけではだめで、それくらいして直接話しかけないとわかってもらえないです。教育学部からの参加者は多かったと思いますし、その時行けなかった人たちからは、もう一回して欲しいとの要望がたくさんありましたので、また開催していただきたいと思っています。あと、新入生へのオリエンテーションでは、履修指導の時に5分で話したいことをレジュメに書いてお配りしますが、やはり言葉を添えないと読んでもらえないですし、足りないところも多いと思いますので、これからはそういう点に気をつけていきたいと思っています。

呑海：ありがとうございます。実は京都大学で学生が立ち上げている掲示板があります。その中の図書館についてのスレッドでは、とんでもないコメントから参考にできるコメントまで書いてあります。附属図書館に関しては、空調が悪くて暑いとか、そういうことが多いですが、そこでは教育学部の図書室は対応に定評があるようなので、お話をお聞きました。今のことで、同じ図書館員の立場から、赤澤さん何か感じることはありましたか？

赤澤：学生さんが聞いてくれたらこちらも応えられますが、こんなことをやっているよというように、こちらから直接伝えないとなかなか伝わっていかないのではないかと思います。利用者から積極的に来てくれることは、よほどでない限りはないという現実を感じます。また、ウェブなどで情報を得ることができるとしても、窓口の役割はやはり重要だと思いました。

呑海：教育学研究科の院生として、何かコメントありますか？

金：一つ言いたいことは、図書館学専攻だからよくわかるでしょうという偏見は持たないで欲しいということです。というのは、図書館学を勉強するといっても、図書館の細かなサービスを一つ一つ全部研究するわけでもないし、実際図書館を利用しない限りはよくわからない部分があるので、全部案内して欲しいです。学生はみんな一緒だと思って、誰にでも同じように案内や広報をして欲しいです。

呑海：やはり図書館学を勉強していると、周りの人はついついそう思うのではないかと思います。

生津：私も金さんとまったく同じ意見です。私の場合、学部生の時に図書館に行く機会があまりなく、講習会も受けたことがなかったので、いまだに知らないことがたくさんあると思います。ですから、むしろ積極的に声をかけていただければと思います。

呑海：それは学部の時あまり必要とされていなくて、院生になってそういったニーズが出てきたということでしょうか？

生津：そうですね。正直なところ、学部生の時は図書館の提供するサービスなどにはあまり関心がなかったので、院生になってもあまりよくわからないままで、文献検索なども手探りでやっているうちにわかってきたことが多いです。

呑海：では、最後の質問をしたいと思っています。京都大学には図書館・図書室がそれぞれ50以上ありまして、それぞれがホームページを立ち上げていたりします。図書館・図書室のホームページはよく利用されていますか？

★図書館のホームページの利用

薄：開館時間、利用のしかたや場所などの確認、また図書室によっては相互利用書が必要であるかのチェックのために各図書室のウェブを利用します。

金：私の場合は、附属図書館のホームページに接続してそこからOPACに接続するというだけ、つまりホームページで他のことは全然しません。だからメールマガジンのことも知らなかったくらいで、OPACへのリンクのあるクリックする場所も覚えているので、他の項目は見えていないです。ホームページには全然興味ありませんでした。

呑海：附属図書館ホームページの一番上にお知らせがあるのですけれど、それも見ずにすぐOPACをクリックするのですか？

金：はい、全然読まないですね。

生津：私も同じで、OPAC以外の内容があったのかと、今回始めて知ったくらいです。

呑海：今までのところを、赤澤さん、まとめていただけますか？

赤澤：図書館が伝えたいことがうまく伝わらないということ、つまり多様なニーズが存在しているのだけでも、どうも図書館員が思うほどには、図書館側の意図が伝わっていないかということがこの場までのまとめかなと思います。

呑海：ありがとうございました。

〈質疑応答〉

★文献収集：学生、教員、図書館

呑海：パネリストへのご質問、最初の発表に対するご質問など、どなたか質問ありますでしょうか？

赤澤：去年の「工学情報をgetしよう」で、ある研究室の先生が学生さんに奨めたので、人が集まったというケースがありました。また先生方に講習会開催をメールで知らせても、反応があまりない場合もあります。図書館側でも広報をするけれども、やはり学生を教育している先生方がどのように考えているかということが大事な気がします。先生方の立場からみて、研究の中での文献収集や情報収集をどう捉えているのか、文献収集の技術は研究室のなかで完結しているのかどうか、また図書館がそういうことを伝えることにどんな意味があるのか、そのへんの話を知りたいです。

薄：文献収集の方法は基本的には先輩から直接教わった経験があります。また私の先生は、図書館の講座なども積極的に活用するようにも言われました。しかし、文献収集について違う考えを持つ方もいて、そういったことは自分で勉強していくものだから、教員から言うべきことではないというような、古いというか伝統的な考え方もあります。また文献収集といったこと自体に認識が甘い先生方もいるかもしれません。ですから、先生を通じて広報していくのも一つの手段ではありますが、その場合には各先生方の意識の違いというのがありますので、その点も考慮しないといけないと思います。

金：図書館学の授業のなかで、情報検索論というのをやります。また川崎先生の授業で文献収集の内容もありますね。だからもしそういった授業を聞く機会があるのであれば、特に図書

館で講座を聞かなくてもいいかもしれません。ただ先生方の文献収集のしかたと図書館の講座で教える方法が違うかもしれないし、また自分にとって効率的な方法を図書館の講座を通して見つけていけるのであれば必要だと思います。あと図書館以外にこういった方法を教えてもらう機会というのが少ないと思いますので、そういう面では必要だと思います。

生津：私の場合は、先ほども述べましたが、特に研究室の先輩から教わる機会もなく、また先生方に逐一聞きに行くわけにもいかないので、常に自分一人で手探りでやってきました。そして、どうしてもわからない部分は司書の方に聞くという感じです。ですから、授業でそういった内容を取り上げてもらえたらありがたいですし、図書館側にも積極的にやっていただきたいです。

呑海：赤澤さん、今のお話をいただいて、どうでしょうか？

赤澤：確かに、文献収集について考え方が違う先生もいらっしゃるでしょうし、すべて先生から聞けるわけではないということですね。また、図書館では図書館なりの方法を教える、そういった棲み分けという意味でも、図書館での情報リテラシー教育は、やはり必要なと、少し安心しました。

呑海：それから、新しいサービスが出てきているじゃないですか。例えば電子ジャーナルなどがありますが、そういった新しいサービスが出てきた時に一番にお伝えできるのはやはり図書館側かなと思います。

赤澤：そうですね。やはり新しいサービスが出てきている今のような時に図書館が伝えることは、特に重要だと思います。

呑海：先ほど質問をいただいた高嶽さん、授業のなかで図書館の講座を紹介したり、授業で文献の収集のしかたを教えておられるということありますか？

高嶽：大阪教育大学の高嶽です。今年度の前期に「資料情報利用法」という授業を持っておりまして、文献の探し方から論文の書き方、論文というものの形式面まで話をするつもりでいます。これは2回生向けの授業ですが、2回生になっても文献の探し方があまり知られていないというのが実感です。課題を出してみてもあまりわかっていないのです。資料とか情報を探しそれを利用することを主眼にして授業をやっていますが、やり方を説明して普段どのように利用していますかと質問しても、ほとんど答えは返ってきません。もちろん状況は大学によって違うかもしれませんが、多分これが一般的なのではないかと思います。これからは変わってくるかもしれませんが、今の学生に関しては小・中・高校であまりそういうことはやっていないし、知らないというのが現状だと思います。そうであるなら、教員もそうだし図書館員もそうですが、文献の探し方を学生に伝えるという努力は絶対に避けられないことだと思います。もちろん最終的には必要なくなるかもしれないけれど、今に関しては絶対必要だと思いますし、それは授業をしていて実感します。やり方を伝えた後、課題を出すとそれなりにできているので、単に知らないだけだと思います。ですから、何らかの形で知らせることは必要だし、それは大きな効果を持つだろうと思います。

薄：その授業の内容は、情報についての概念的なアプローチというより、文献収集や論文の書き方のハウツーに近いものと考えていいのですか。また受講者は、文献収集についてある程

度意識のある学生とっていいのでしょうか？

高嶽：はい、その講義についてはレポートの書き方を教えるということが基本的なスタンスです。確かに、その授業を取ろうという学生は、そもそも自分はレポートの書き方をわかっていないという認識している人という見方はたぶんできるだろうと思います。

薄：大学図書館と連携した内容を模索されたりはしているのでしょうか？

高嶽：図書館の方にその授業に何度か来て話をしてもらっています。一つは図書館のツアーとして、京大附属図書館でのオリエンテーションに近いものを実施してもらいました。そこで感想のレポートを出してもらったら、書庫があることを知らない学生が結構多かったです。大学図書館に関しては、多くの場合、書庫の方が開架の図書よりはずっと意味がある、充実していることが多いですので、私はその感想を読んで驚きました。そのような意味でも、図書館の方との連携は意識してやろうとしています。ただ私はその授業を担当して1年目ですので、どこまで何をやっていただくかを模索している段階です。

薄：これまでの話を聞いて、先生との連携、授業との連携があれば、大学図書館の利用の仕方はそれなりに浸透していくのではないかと思います。

金：韓国で、文献情報学の学科の専門授業であったことで、それは文献または情報に関する特定の科目ではなく普通の専門の科目でした。学生が小さい大学図書館にはあまり行かない傾向があるのを知って、先生はわざと学生を大学図書館に行かせるために、具体的に課題を出して、図書館をわざわざ利用させる授業がありました。そうすることで、あまり大学の図書館に行かない学生が、課題をやるために図書館に行かなくてはいけなくて、最初は慣れない図書館でも何回か行くうちに慣れてきて、もっと利用するようになるということがありました。そのように、学生に図書館を利用させる試みを何かやっているのですか？

高嶽：試みというほどではないですが、宿題は頻繁に出しています。そしてその宿題を解決するためには図書館の蔵書を使わなければならないような出題をしています。「資料情報利用法」という内容だと、一つ重要なこととして、文献の探し方が大きなトピックになるので、そういったこともやりました。まずインターネットで利用できる、自大学のOPACから始めて国会図書館の蔵書目録、大阪教育大学に入っている「Magazine Plus」の利用法に触れました。それらに関しては図書館の使い方というよりは、文献情報の調べ方になりますが、その上で調べた文献情報についてうちの図書館には何があるかもいっしょに調べるといように、なるべく自分の大学の附属図書館を利用させることを意図した課題を出しています。単位を出すことが目的ではないわけで、大事なのは学生に手を動かしてもらい、自分で課題を解決してもらおうことが、この授業の存在理由だと思います。したがって、授業を聞くだけではなくて、2回に1回の割合で課題をやってもらうという形で、図書館に対する意識を高めていこうという意図でやっております。

★サービス：マスから個へ

小笠原：淑徳大学図書館の小笠原と申します。私は私立大学での勤務経験しかないのですが、国立大学や京大といった大きい大学についてはよくわからないのですが、今私の大学では、図書

館だけではなく大学全体で教育改革プロジェクトというのをやっていて、その中で私は、基礎教育と教養教育のプロジェクトに参加しています。そこでは、うちのように規模の小さく基盤の弱い大学は、とくにこれから基礎教育のところで学生の面倒見の良い大学として、きめの細かいサービスをしていかなければならないというコンセプトで、プロジェクトの報告書をまとめているところです。今日のお話を伺っていて感じたことですが、図書館というところは図書館対利用者集団、つまり図書館対マスという形でこれまではやってきたと思います。しかしこのプロジェクトでのいろんな先生方との議論の中で、図書館対マスではなくて図書館対薄さん、図書館対金さん、図書館対生津さんといったように、図書館対1人1人の利用者というような働きかけをしないといけないのではないかということ、最近すごく思っています。うちの図書館のホームページを図書館員で分担して3月に作り直しまして、今大学に個人認証ができるシステムを入れてくださるように言っていますが、なかなか予算の関係で実現しません。今、利用者1人1人に対して、パーソナライズしたサービスを図書館は提供していかないといけない、とくにインターネットでいろんな情報が出てきて、図書館が提供する情報がなくてもレポートが書けてしまうような状況になっていますから、いろいろな情報の中からあなたにふさわしい適当な情報はこれですよ、ということ、図書館が常に働きかける考え方で行かないといけないと思っています。さきほどの話で、教室の中でピラをまいたら非常に効率がよかったというのも、図書館対マスではなくて、教室にいるあなたに向かって情報発信していますよ、という働きかけだから、それを受けとめて利用者が増えたのだと思います。図書館で待っている、例えばただ掲示をすとか、メニューを揃えておいてあとは自由に使ってくださいとかいうのではなくて、1人1人の利用者に対して、例えば学科の一番のトピックはなにかということを考えそれに関わる展示をしたり、先生方にプッシュしたりアナウンスしたりして、利用者のなかに分け入ったサービスをしていくことが、弱小な私学図書館には必須の問題ですし、またそれは大きな大学の図書館でも必要なのかもしれないと感じました。あと、図書館員は減らされているかもしれませんが、京都大学だとまだたくさんいると思うので、例えばオンラインレファレンス、アメリカだと1年中オンラインでレファレンスをするというサービスをしています、大規模な国立大学ではそんなこともできると思います。それができれば、カウンターの順番待ちなどもなくなっていくと思いますし、これからはそのようにパーソナライズという形で、個人個人を考えていく方がいいのかなという気がします。

呑海：たいへん興味深いお話をありがとうございました。ちなみに、淑徳大学の図書館員は何名で、学生は何名いらっしゃるのでしょうか？

小笠原：うちの学部は学生2,500人、図書館員4人です。

呑海：私個人的にも実感として感じているのは、利用者に向けたサービスといいながらも、利用者があまりにも多様すぎてどこを向いたらいいのかわからないのが実態ということです。そこで今、小笠原さんのお話では、利用者を集団、グループではなくて個別にみる時代ではないかという提起だったと思います。ちなみに京都大学でもパーソナライゼーションの試みは徐々に行われていると思うのですが、そのあたりお話しできますでしょうか？

天野：京都大学附属図書館システム管理掛の天野といいます。京都大学でもパーソナライゼーションができるサービスというのを考えています。やはり利用者像というのを想定して1人1人にサービスできるようなものがないかというのは、もちろんアイデアとしてあります。この場を借りて、せっかく利用者もおられるので質問をさせていただきたいです。そういうウェブを通じて自分のカスタマイズできるページがあったりとか、自分が受講している授業が今日は休講になったことをメールで知らせてくれたらいいとか、自分の専攻している分野の文献が届いたことをメールで知らせてくれたらいいな、といったニーズはありますでしょうか？ また先ほど話題に出ましたオンラインレファレンスサービスなどもあったらいいなと思われるでしょうか？

薄：確かキーワードを登録しておく、タイトルにその単語が入っている論文の情報を送ってくれるというサービスは既にありますよね。それは使ったことがあって、確かに良いと思います。あと授業の休講情報だとかは、実際に授業を取っている学生がどう思うかをマーケティングする必要があるかと思いますが、今、実際に研究に携わっている立場から言えば、論文の情報や文献情報を定期的に知らせてくれるサービスは助かります。

金：個人対応のサービスについて、どこまでサービスをしてくれるのかという範囲がよくわかりません。例えば授業の休講を知らせるのを図書館でやってくれるのはちょっとびっくりです。まず興味のある最新情報を知らせてくれるというサービスは理論的にはわかっていたのですが、一度も利用したことがないので、あればいいと思います。それからオンラインのレファレンスサービスのことをおっしゃったのですが、それはどういうふうにするものなのか、あまり理解できません。私のイメージではレファレンスサービスは直接のやり取り、会話をしながら、わからないものを話していくことだと思ったのですが、オンライン上でチャットみたいに会話をするのか、よくわかりません。あと質問が出るのは、図書館を利用して分からなかったり、資料を直接探して見つからないといったように、利用してその場での質問でサービスを受けたい気持ちが多いのかと思うのですが、それならば、図書館から離れた場でオンラインでわざわざサービスを受けるよりも現場で利用するのがケース的には多くなるのではないかと思います。個人的な要望としては、文献の情報を知らせてくれるとか、個人のちょっとした質問にメールで対応してくれたらいいなと思います。

生津：先ほどのサービスのカスタマイズに関連することですが、確かに求める情報がいち早く届くのは魅力的ですが、登録しておいた情報がどんどん流れてくると、逆に一つの情報の重みが薄れて行きそうで、結局は情報が届いても見ないまま終わってしまうような感じがしてしまいます。すごく便利なサービスだと思いますが、カスタマイズの際に、どの程度知りたいことを登録すべきなのかということをお教えたいただけたらと思います。たくさん登録してしまって、結局、逆にあまり役に立たなくなってしまうのではないかと思います。あと、オンラインレファレンスというのが具体的にどんなものなのか、わかりませんでした。

吞海：天野さんのご質問のなかで、サービスの種類でのプッシュ型とプル型が、多分混ざっていたと思います。そのあたりを区分けして、今どんな試みがなされているかについて、例えば京都大学でもいいですし他大学、海外でもいいですので、具体的な事例をお話しいただけ

たらと思います。

天野：薄さんが先ほど言われたのは、京都大学で「SDI」という名前で行っているもので、キーワードを登録しておいたら、論文データベースを検索して、週1または月1で情報を届けるといったサービスです。他大学などでもやられているサービスですし、例えばエルゼビアのサイトでも、電子ジャーナルを登録しておく自分の専門としている分野の論文が届けられたりします。私も図書館情報学関係の電子ジャーナルリストを受け取っていますが、生津さんの言われたようにたくさん来すぎるので全部は見られません。確かに利用者の立場からだと情報の選別が課題だと思います。あと事例としての紹介ですが、海外ではカスタマイズできるサービスとして「My Library」というサービスを提供しているところがあるところがあります。機能についてですが、例えば電子ジャーナルにしても、自分の専攻している分野の電子ジャーナルしか普通は見ませんよね。だから自分の興味のある、またはいつもチェックしている電子ジャーナルだけリストから選んで登録しておく、その電子ジャーナルだけが自分のページに現れます。もちろんメモを書き込めたり、ブラウザーのブックマークのような機能があって自分がよく見るサイトを登録しておけたり、自分がよく行く図書室のニュースなどもそこで見られます。つまり自分がよく利用する図書館のサービスを「My Library」の1ページで登録しておけば、全部アクセスできるというようなシステムです。京都大学でもプロジェクトが始まっていて、実現するかもしれません<sup>1)</sup>。あとオンラインレファレンスについては、私が知っている限りでもいろいろな形があります。一つはレファレンスカウンターでよく来る質問を登録しておいて、利用者はそれを検索するというものがあります。また金さんがおっしゃったように、チャットをしていく形があります。顔は合わせませんが、例えば、共通のブラウザーがあって、お勧めのサイトを図書館員が表示したら、その画面を利用者も見ることができるというようなシステムもあるようです。

呑海：今のオンラインレファレンスですけれども、上海図書館では、ウェブ上に各分野の専門家の顔写真と簡単な経歴があって、用意されているフォームに回答者を指定して質問事項を書くと、メールで回答が返ってくるというサービスをしています。質問を受け取る側が回答できる状況にあればすぐ返事が返ってくるし、そうでなければ1週間かかることもあるということです。ただ、オンラインで質問された時にすぐオンラインで応えられるスタッフを背後に抱えているということは、かなり大きいと思います。先ほど小笠原さんに淑徳大学の話をいただいたのですけれども、名簿を見ると立命館大学の方が何名か参加されているみたいですね。現状などをお話いただければと思います。

#### ★文献収集とモチベーション

木下：立命館大学の木下と申します。衣笠キャンパスの中央図書館でサービスと収書の部門を担当しております。立命館大学で利用者教育ということでは、1回生の基礎演習といわれる授業や4回生のゼミの授業で申し込んでいただいて、その先生の授業のなかでテーマに沿った文献検索の授業をする「ステップアップセミナー」と呼ばれるもの、また新入生を大勢集めて図書館の利用方法を教える新入生ガイダンスを主なものとして実施しています。あと図

書館では今デジタル情報をたくさん入れているので、データベース講習会、また簡単なOPACの基礎的な検索方法などをお知らせするといった内容で、図書館ガイダンスをずっとやってきました。しかしやはり限界があるということで、去年からプロジェクトを組みまして、1回生全部に授業でしっかりと図書館の利用方法と資料の収集方法や文献検索を必須で教えることを、学部によって1～3時間とばらつきはありましたが、今年から実施したわけです。京都大学のように独立した科目を持つことができなかったのが、本学の場合「コンピュータの情報リテラシー」という科目の中に組み込んでやっていただきました。そうした中で今限界を感じているのは、データベース講習会にしても来ていただいた方は、非常に良かった、身についたというふうに言ってくださるのですが、それと授業とがどのように結びついているかという部分が難しく、せっかく身についたものが授業で返していけないということなのです。データベースはすごくよくて便利なことは分かったけれども、私の受けているこの授業で、あるいは卒業していくのにどういう効果があるのか、ということと言われるのです。授業の中ではまったくそういう課題も出されないし、卒論も全員が必須ではないのです。だから先ほどの「Web of Science」とかもいいデータベースであるのは分かるし便利だけれど、私の4年間の大学生活でどのように活かしていったらいいのかわからないということが、学部学生にとっては非常に大きな問題なのです。京都大学の場合は、学部生でもモチベーションを持って入学してこられるのかもかもしれません。また院生になられる方というのは、学位論文を書くということで非常にモチベーションがはっきりされていると思います。本学の場合も、大学院生を対象にしたデータベース講習会の場合は、自らモチベーションを持って来られますので検索方法なり、データベースの特色を図書館員が専門的な見地から十分講義をすれば、それで満足していただけます。そういうモチベーションを持っていない学部学生に、図書館としてはガイダンスをいろいろしますし、中には非常に熱心な先生もいらっしゃって、図書館との架け橋をしてくださる先生もいらっしゃいます。しかし自ら自立して学習できる学生というのは非常に少なく、多くの学生にとって図書館をどのように使ってどういうふう学習して卒業していくのかということが、大きな壁になっていると思います。それから、情報リテラシー科目を必須にしたのはいいのですが、授業一つ一つとの関係がまだできていません。一応、基本的な学習の仕方とか図書館の利用方法については、1回生のところでできるだけ全員に教えたということで、情報リテラシー教育の体制づくりが終わって一つの壁が見えて来たところです。そこでこれからからどういうふうに先生と協力関係を築いていくかということですが、図書館員が教学の場に出て行って、先生方との信頼関係を持った上で、カリキュラム構成や授業についてお話が出来る場が必要ではないかなと思います。その時に、こういう場合にはぜひ図書館員に来てもらって資料収集の用意をしてもらったり、資料収集法のガイダンスをするための準備をしてもらいましょうと言って、招かれるようになっていただければ、少し前進すると思います。また同じ大学職員の間でも、事務系の人たちには、図書館の取り組みがまだ充分理解されていない中で情報リテラシー教育が行われている状況ですので、そのあたりについてもなんとか来年に向けて一步前進して、皆さんの前でご報告できるようになっていきたいと思っています。

呑海：今のお話の中でキーワードの一つとして、モチベーションというのがありました。そのモチベーションの段階から図書館員が関与していくべきだというお話でよろしかったのでしょうか。

木下：文献収集法などの講義を行いましても、授業で課題が出なければ、学部学生は勉強に必要な部分として自分からやっていくことができませんので、少し高校生並みかもしれませんが、総合学習のような形で図書館を使って調べる授業も必要かと思います。一部の大学では以前と同じように自立した学習者を迎えることも可能かもしれませんが、進学率や今の日本の大学生を取り巻く状況などを考えれば、私立大学の大部分においては、基礎学力を形成するようなところから取り組むことが必要だと思います。さきほどカスタマイズしたサービスについて言われていましたが、もう少しスタンダードな部分で、大学がどこまで学部学生に課題を与えながら資料収集も含めた基礎学力を形成し、その中で図書館職員と教員が手を携えて、図書館を使った学習方法を身につけさせるかということを考えなければならないと思います。

呑海：ありがとうございました。それでは、最後に薄さん、金さん、生津さん、それぞれ皆さんにとって図書館はこうあって欲しいですか、こういうものだというだけでも結構ですので、一言ずつコメントをいただけたらと思います。

#### ★コメント、まとめ

薄：私の率直な感想を言いますと、このままで良いという部分もだいぶありますし、変えて欲しい部分もあります。利用者のフィードバックというのは必ず必要なので、こうした場を用意していただければ、今後も意見を言っていきたいと思っています。今までずっとサービスの話をさせていただいて、非常に皆さんにいろいろ考えていただいていることに感動しました。ただ、一つ言わせていただくと、同じ大学でも他学部の図書室に行ったら書庫に入れなかった状況があるわけで、むしろ、そうした部分を開放してもらって、どこでも自由に本を見ることができるような環境を構築することも一つのサービスなんだと思います。今日はいろいろとありがとうございました。

金：一言でいうのは一番難しいですね。今日は私の話よりもっといろんな話が皆さんから聞けて、しかも分からなかったサービスの部分まで分かってきたので、今後ぜひ利用してみたいなと思うサービスがいっぱいあります。そういう面では今日、いろんな話が聞けてすごくよかったです。あと、図書館からの働きかけというのも重要ですけど、いくら図書館がたくさん働きかけても、やはり図書館を利用する利用者が、それを無視したり興味なかったらあまり意味がないんじゃないかと思います。したがって、そういう意味では、図書館側がいろいろやるのも重要だけど、利用者に図書館に来てもらってサービスを利用してもらうように提供しているサービスの広告をすることや、また広告も最初から最後まで全部すれば、むしろ見なくなってしまうので、カスタマイズと関連してくるかと思いますが、図書館側がアピールしたいサービス、または特定部分のアピールをもっとして欲しいです。また、情報を利用するまたは資料を利用する以外に図書館を利用することはあまりなかったのですけれど

も、生津さんの話を聞いて、図書館の紹介状とかについて、「あ、そういえばそういうこともできるんだ」と思って、利用したいなと思いました。つまり図書館には、情報を探すだけじゃなくて、情報を探す以外の付随的なサービスにも便利なサービスが色々あって、良い部分があります。そうした一般的によくわからなさそうな、しかもメインでもないけれどもすごく便利なサービスがたくさんあると思いますので、そのような特別なサービスをもっとアピールすればいいですね。図書館の利用は必ずしも資料を探すだけじゃないですし、課題が出されないから図書館に行かないとしても、それ以外にも図書館が利用できるのではないかなと思います。

生津：私も今日は、図書館の役割について今まで気づかずにいたことを知ることができて、非常に有意義な時間を過ごせました。最後に印象に残ったことを述べるとしたら、図書館は、本の貸借だとか勉強だとかだけじゃなくて、他にもさまざまなサービスを提供しているということです。ですが、それに関する情報を、私たちは積極的にチェックしようとしないうり知り知ることができていないという現状です。このことに関して、贅沢なことを言うとしたら、私個人に向けてそのような情報をもっと積極的にアピールしてもらえないかな、そのような方法を模索していってもらえないかなということです。今日はどうもありがとうございました。

呑海：ありがとうございました。最後に赤澤さんの方で簡単にまとめていただけますか？

赤澤：まず、それぞれの図書館、いろいろな大学によって多様な利用者ニーズがあるということが分かりました。しかし、ネット上の新しいサービスなど多様なサービスが出てきたり、さまざまな情報リテラシー教育が行われつつあったりして、図書館の姿も変わっていきこうとしているとき、利用者に対してそうしたことがきちんと伝わっているかと言えば、必ずしもそうではないという問題が明らかになったように思います。それから生津さん、金さんが触れておられましたが、例えば図書館間の紹介状発行といったサービスは、ずっと以前からあることですが、そうしたこともうまく伝わっていなかったりするのですね。そこで広報の手段について、どうやったらうまく利用者に伝えることができるのかというところで、いろんな事例が出たと思います。淑徳大学の小笠原さんのお話で、個々の利用者を見てプッシュしていくことが必要ではないかというご指摘がありました。個人個人をターゲットにしたマーケティングがこれからは大事だという話を耳にしたことがありますが、それはやはり図書館にとっても同じことではないでしょうか。個人個人への図書館サービスのマーケティングというのは、今日の一つのキーワードになるのではないかと思います。また個人に対する図書館のサービスを目指すときに、窓口、それはネット上でもいいしカウンターでもいいのですが、窓口のあり方の重要性を感じました。それから先生方との連携に関してですが、今日院生さんに来ていただいたのは、皆さんは未来の先生かもしれないわけで、今から連携できる関係を築けたらいいなという隠れた意図もあります。先ほど学部学生と図書館の関係について、立命館大学での課題のお話がありましたが、それはおそらく京都大学でも同じでしょうし、自ら学ぶ学生が減っているということは、どの大学でも一緒なのではと思われます。そうした状況の中で、図書館が、学生自ら学ぶための場になっていけるかどうかという

## パネルディスカッション：利用者の立場から見た大学図書館

のは、やはり先生との関係が大きいのではないのでしょうか。またそこで、利用者へのリテラシー教育は、図書館が大学の中でどういう役割を果たしていくかということを示すという意味で、一つの大きな広報の手段として、ますます重要になるのではないかと思います。最後にマーケティングの話に戻りますが、例えば今日のような個々の利用者との共同作業の中で、これからの図書館の姿を探るヒントを見つけていけるといいのではないかと思います。今日はどうもありがとうございました。

呑海：今日は薄さん、金さん、生津さん、普段なかなか聞くことのできない大学院生の貴重なご意見をどうもありがとうございました。

### 注

1)「京都大学 My Library」として、2004年1月現在、試行提供中。

各稿は2003年6月28日に京都アスニーで行われた京都ワンディセミナー「利用者の立場から見た大学図書館」の内容をまとめたものである。これは大学図書館問題研究会京都支部が主催し、京都大学大学院教育学研究科生涯教育学講座が共催となり、約50名が参加した。