

デジタル資料の時代の研究図書館とは

—トロント大学図書館での6ヶ月から見えてきたもの—

ながの ひろえ
長野 裕恵

(三田メディアセンター)

1 はじめに

2011年9月から2月末までの6ヶ月、カナダのトロント大学図書館にて研修の機会を得た。先進的と言われる北米の図書館で、どのようなサービスが行われ、また新たな時代に向けて、どのようなサービスを展開しようとしているのか、現地で働く図書館員の生の声を知ることができ、有意義な6ヶ月となった。

2 ロバーツ・レファレンス

トロント大学のメインキャンパスであるセント・ジョージ・キャンパスはダウンタウンの北側に位置し、オンタリオ州議事堂を囲むように広がっている。

トロント大学には、40を超える大小さまざまな図書館がある。中央図書館として人文社会科学を主題とするロバーツ図書館、自然科学医学を主題とするガースティン図書館をはじめ、教育専門図書館、音楽専門図書館、ビジネスライブラリー、ローライブラリーなど、専門に特化した図書館が、それぞれの学部やカレッジに存在する¹⁾。これらの図書館は一般市民が自由に利用することができる。ダウンタウンにあるため市民の利用が多いのも特徴だ。

ロバーツ図書館は、地下2階、地上14階建て、街の一区画を占有する非常に大きな建物だ。金融街とCNタワーを除けば、高層の建物が少ないトロント市内にあって、ロバーツ図書館のコンクリートの高層建造物は、非常に目立つ存在である。建物の大きさばかりでなく、蔵書量も Association of Research Libraries (以下 ARL) 加盟の大学図書館内で4位、レファレンス数に関しては第1位である²⁾。1~4階は誰もが自由に入ることのできる開架書架と閲覧席のエリア。5階はリニューアルした Map&Data Library, 9~13階は書庫になっており、その入庫にはTカードと呼ばれるICカードが必要だ。研修期間中、私はこのロバーツ図書館のレファレンス部門に机をもらい、レファレンス・サービスを中心に、

ロバーツ図書館で提供されるサービスを見ていった。

ロバーツ図書館のレファレンス・デスクは4階にある。世界でもトップクラスの質問数を誇るレファレンス・デスクは、特に新学期の始まる秋は多忙を極める。最も質問の多い時には、3人で対応していても行列ができ、さらにその間にも電話が鳴る。

デスクで受ける質問は、日本とカナダで大きく違いがあるわけではない。ロバーツ図書館が非常に広く、複雑であることで、新入生の多い9月の時点ではどこに何があるのか、という質問が多い。目録で見つけた本のありか、トイレの場所、教室の場所、中には銀行がどこにあるのかといった質問もある。新入生の波が一通り落ち着いて、授業で課題が出る頃になると、今度はテーマに沿った資料の探し方、リーディングリストの書誌の読み方、統計データの探し方などが多くなり、1人1人にかかる時間が長くなる。自然と待ち行列ができることが多いが、利用者が辛抱強く待つのが印象的だった。

より専門的で、じっくり行ったほうがよいと考えられる質問には、一対一のコンサルティングも受け付けている。研究課題を元に、データベースなどを説明しながら、検索戦略を共に考えるというもので、テーマによってはその専門の人間が当たることもあるが、通常はコンサルティングの申し込みがあったときに、レファレンス部門で調整して担当者を決める。

教員に対しては、そのテーマに精通したリエゾン・ライブラリアンが対応にあたる。リエゾン・ライブラリアンは、レファレンス部門だけでなく、さまざまな部署の図書館員が、それぞれの専門分野を担当している。リエゾン・ライブラリアンのリストはホームページに掲載されており、それぞれの電話番号やメールアドレスも公開している³⁾。特にSTM系のリエゾン・ライブラリアンの活動は活発で、教員からのコンタクトを待つばかりでなく、積極的に

教員にアプローチし、授業の一コマを担当して資料収集法の説明を行い、LibGuides という CMS を使ったパスファインダー⁴⁾を作成している。一方、主題の範囲が広く、さらにその中が細分化されている人文社会科学系では、そこまでのアプローチは出来ないようだ。

ロバーツ図書館のレファレンス窓口は、対面のデスクだけではない。電話やメール、チャットによるレファレンスも受け付ける。中でもチャット・レファレンスは、ユニークな仕組みで運営されている。このサービスは、トロント大学単一のシステムではなく、Knowledge Ontario (以下、KO) というオンタリオ州が主体となった生涯学習を目的とする電子図書館プロジェクトがベースとなり、参加しているオンタリオ州の公共図書館、大学図書館が共同で AskON (tario) というシステムを使っている。この仕組みのメリットは、各図書館でチャットシステムの維持をしなくてもよいこと、当番シフトを複数の図書館で組めることで、参加各館の人的負担が格段に軽減されることだ。AskON 当番の時間になると、担当者は自分のパソコンの前に座り、利用者が質問をしてくるのを待つ。州全体の図書館が参加しているため、質問者は必ずしもトロント大学の学生ではない。各図書館は、各大学の基本設定やログイン方法などを共有するためのサイトを作成し、質問を受けた図書館員が他の大学の学生を担当することになっても、回答ができるようにしている。

利用も多く、仕組みそのものもうまく機能しているように見える AskON だが、オンタリオ州政府の緊縮財政政策のため、KO への資金が断たれるという危機に直面している。AskON の仕組み自体は大学図書館にとって大きなメリットがあるため、サービス存続が断念された場合は、別途大学図書館だけで同様の仕組みを維持できないか検討をしている。

ロバーツ図書館のレファレンスでは、以上のようにコンサルティングやチャットなどのデスク以外のレファレンス窓口も維持しながら、土日や休暇期間も含めてデスクを開いている。長時間の窓口維持のためには、人員の頭数を確保しなければならない。そのため、ライブラリースタールの院生を7人雇用し、レファレンス担当者とともに、デスクでの対応、メール・レファレンス、チャット・レファレンスの対応を行っている。また、テクニカル部門（主に選

書担当）の図書館員や、システム担当の図書館員もデスクのシフトに入っている。テクニカル部門の担当者にとって、たとえ週1回とはいえ、デスクに入ることは負担に感じることもあるようだが、普段利用者と接することのない彼らが質問を受ける機会を得ることで、利用者のニーズを把握し、利用者がどの点で問題に直面しているのかを知るのに役立つという側面もある。

3 レファレンス・ブック

レファレンス・デスクのある4階には、レファレンス・ブックが配架されている。このレファレンス・ブック自体が、目下レファレンス部門で最大の課題になっている。

レファレンス・ブックの選書は、レファレンス部門の担当者が行っているが、かつては中央図書館として、全分野のレファレンス・ブックを購入していたロバーツ図書館も、徐々に人文社会科学系に絞ってこむようになり、さらに学内の他の専門図書館が紙媒体を購入したものは、ロバーツ図書館では電子で購入することが多くなってきたようだ。詳細は後述するが、レファレンス部門だけではなく、全体の傾向としても紙から電子へという流れは強い。紙の本を買わないわけではないが、電子ブックを積極的に活用し、紙の本は倉庫へと移管している。

私が訪問した時は、レファレンス・コレクションの規模はどのくらいが適正かという議論がなされている最中だった。カナダ全体とオンタリオ州内の大学コンソーシアムの両方に加盟し、データベースはほぼ網羅的に契約しているトロント大学では、主な紙のレファレンス・ツールの多くは、同時に電子でも利用が可能だ。同時に紙のレファレンス・ブックの利用が減少していることは、スタッフも感覚的に分かっている。それを確認するために、利用したレファレンス・ブックは書架へ戻さず、再配架用の棚へ置くように利用者へお願いし、図書館員が再配架の際にシールを貼ることで、利用率を確認するプロジェクトが1年半にわたり進行していた。私はちょうどそのシール貼付期間が十分に過ぎ、データをまとめようとする段階に訪問することができたので、どの資料が使われているかを確認する作業を担当させてもらった。

実際多くのレファレンス・ブックは使われていな

いことが明らかになった。最も頻繁に使われる資料は、語学辞書類で、それでも1冊に貼られたシールの数は多くて15枚程度だった。それ以外では特定分野のEncyclopediaや、トロントやカナダに関する資料が使われているくらいで、古くからレファレンス・ツールとして知られる著名な雑誌記事索引類は、全く使われていなかった。

しかし、利用されていないからといって、紙媒体のレファレンス・ブックは本当に必要が無いのか。レファレンス部門のミーティングでは、有用なレファレンス・ブックをレファレンス・ライブラリアンが知らないから、利用者にも紹介できず、利用もされないという厳しい意見も出されていた。また、大学図書館のレファレンス・ルームのあり方そのものを問う意見もあった。全く本の無い、あるいは使われている語学辞書類やクイック・レファレンス資料のみのレファレンス・ルームは、カナダ随一の研究図書館であるロバーツ図書館のレファレンス・ルームとして相応しいのかどうか、という意見である。残念ながら、私が滞在している間に結論は出なかった。恐らく、これはロバーツだけの問題ではなく、多くの大学図書館が直面している課題であろう。

4 電子資料の増加と図書館大改造

電子へのシフトが議論されているのは、レファレンス・ブックだけではない。レファレンス・ブックよりも先に一般図書が電子へと姿を変え、書架から消え始めている。トロント大学では2005年、キャンパスから車で1時間のダウズビューに図書館の倉庫を建設し、資料を移動しはじめた。当初、長期間貸出の無い図書を選別して送ったが、最近では新規受入資料についても、ロバーツ図書館の主たる分野から外れる資料や、外国語の資料などはダウズビューに送られるようになった。次の段階として、電子ジャーナルをアーカイブ契約している雑誌について、紙版を倉庫へ送るかどうかを検討している。

電子図書は購入するだけではない。ロバーツ図書館の7階には、北米最大規模となるInternet Archiveのスキャンセンターがある。ロバーツ図書館では、このスキャンセンターにて次々と蔵書のデジタル化を行っており、オンライン目録から検索もできるようにしている。そして、電子化した資料は、ダウズビューに送られている。

大規模な資料移動により、書架は空くことになるが、ロバーツ図書館ではそこを新しい本で埋めようとしているわけではない。空いた書架を削り、その部分をリフォームして、グループ学習室と個別の閲覧席を作っている。

学生が図書館に来るのには、グループで行う研究や発表の準備をするために、仲間とともに話し合いながら資料やデータベースを使いたいという理由と、一人で勉強できる静かな場所が欲しいという理由の二通りある。一見矛盾する両方のニーズを満たすために、グループ学習室と個別閲覧席を両方作ることにしている。



図1. 書庫にあるグループ学習室と個別閲覧席

紙の資料は倉庫へ行き、そして新しい資料も電子化されてしまっているのは、開架式書架の最大の利点であるブラウジングができなくなる。トロント大学では、それもオンライン上で解決しようとしている。滞在中、目録にシェルフ・ブラウズ機能が追加された。検索結果一覧に表示される請求記号をクリックすると、その請求記号の前後の資料が、あたかもブラウジングをするように表示される。

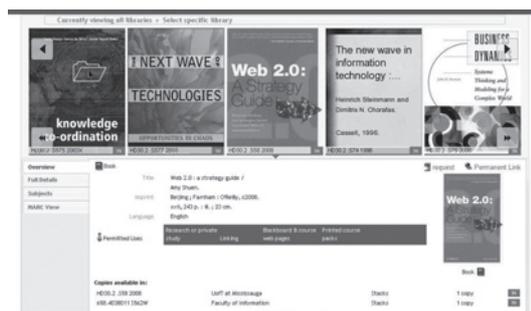


図2. シェルフ・ブラウズ機能

シェルフ・ブラウザでは、ロバーツ図書館の本ばかりでなく、トロント大学の他の図書館の所蔵も合わせて表示させることができる。オンライン版も紙媒体と同様にブラウザできるため、ある本を見つけて書架に行き、その前後の本を眺めていて、キーワードでは見つけれなかった本を発見するという使い方が可能だ。レファレンス・デスクでは、実際にこの機能を使って、「このような本が書架にありますよ」と紹介している場に居合わせた。利用者に請求記号の仕組みを言葉で理解してもらうのは難しいが、ヴァーチャル・シェルフ機能を使えば、このあたりの書架にはこのような本が並んでいるということ、画面上で見せることができるため、利用者も理解しやすい。

こうした大きな決断をするために、トロント大学図書館では LibQUAL+® などのリサーチにより、利用者のニーズをできるだけくみとろうとしている。2007年に実施した LibQUAL+® によって、大きな方向性を決めて実行に移し、3年かけて前述のような大改築を行った。2010年に再度調査を行い、次の取り組みを探っている⁵⁾。

リフォームは既にガースティン図書館でも行われ、さらにロバーツ図書館全体に及んでおり、ロバーツ図書館では今後増築も予定している⁶⁾。利用者のためとはいえ、こうした大規模な増改築を行うには、莫大な資金が必要となる。資金を調達するために、トロント大学図書館では、担当者を置き、大学や教育機関へ寄付をしている企業や富裕層へ、積極的にアプローチを行っている。また、小さい規模での寄付や財源確保にも熱心で、有料のランチ付き講演会などを開催し、資金を募っている。

5 まとめ

サービス面では、過去に比べて日本とカナダとの差はそれほど大きくないと思う。施設の広さとはともかく、慶應義塾図書館で行われていない、こんな先進的なサービスや設備がある！と驚くことはそれほど多くはなかった。レファレンス・サービスの手法や内容が、大きく違うわけでもない。しかし、デジタル化の速度は、明らかにカナダのほうが速い。英語圏、特に北米のデジタル化の速度は非常に速く、米アマゾンでは、既に電子ブックの販売量が紙の本を追い抜いている⁷⁾。どこでも読める電子媒体が主流

となったとき、「図書」館がどうするのか、トロント大学図書館では危機感を持って考えているように思う。図書館が、古い紙の本が死蔵されるコンクリートの棺桶になることを恐れる図書館員は、いかにして図書館へ利用者呼び込むかを常に考えている。一方で、様々な図書館員に話を聞くと、図書館が自習室化することに、疑問の声がないわけではない。レファレンス部門での議論にあるように、図書館という空間には、それなりの資料が並んでいることこそが正しいとする意見もある。これが正しい未来の図書館であると、ただ真似するのではなく、それぞれの図書館が、対象とする利用者のニーズに応じて、変わっていく必要があるということだろう。

ロバーツ図書館より先にリフォームが終了したガースティン図書館では、入館者数が増え、そして減り続けていたレファレンス数が、若干ではあるが回復したということだ。利用者のニーズが、図書館の考えと合致した結果であると考えられる。図書館が今後どうあるべきか、半歩先を行くトロント大学の図書館を参考に、これから考えていきたいと思う。

注

- 1) "List of Libraries". University of Toronto Libraries Portal
<http://discover.library.utoronto.ca/general-information/libraries/list-of-libraries>, (accessed 2011-08-22).
- 2) Kyrillidou, Martha ; Shaneka, Morriseds. "ARL statistics 2008-2009". Association of Research Libraries, 2011,
- 3) "List of Liaison Librarians."
<http://main.library.utoronto.ca/liaison/index.cfm?sel=sgc>, (accessed 2011-08-23).
- 4) "LibGuides for University of Toronto Libraries."
<http://guides.library.utoronto.ca/index.php>, (accessed 2011-08-23).
- 5) "LibQUAL+ Survey."
<http://discover.library.utoronto.ca/services/libqual-survey/?searchterm=libqual>, (accessed 2011-08-23).
- 6) "Robarts Revitalization."
<http://donate.library.utoronto.ca/priorities/robarts-revitalization>, (accessed 2011-08-23).
- 7) "Amazon.com now selling more Kindle Books than print books". Amazon.com.
<http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=176060&p=irol-newsArticle&ID=1565581>, (accessed 2011-08-23).