

特集

# 図書館員による利用者サポートの これまでとこれから

## 研究支援に向けて

### －図書館の係わりと近未来－

いちこ  
市古みどり

(三田メディアセンター事務長)

#### 1. はじめに

慶應義塾大学（以下「慶應」とする）には、6つのキャンパスにそれぞれメディアセンターが存在し、固有の資料やサービスを提供している。メディアセンター本部は、メディアセンター全体として進めるべき業務を遂行している。これまでメディアセンターは時代とともに内外に起こった変化に対応し、期待されるサービスに対応してきたが、特に人的支援はインターネットの普及によって大きく変貌した<sup>1)</sup>。図書館の代表的な人的支援はレファレンスサービスであるが、昨今の利用者は調査を人に頼らず、専門データベースなどから始める。傾向としては、いわゆる専門的で閉ざされたデータベースの利用から、Google Scholarなどいつでもどこでも誰でも使うことのできる検索システムの利用へとシフトしている<sup>2)</sup>。図書館員の育成においてもかつてはレファレンスサービスの経験は重要であったが、もはやこれによる成長は非常に限定的なものとなっているかもしれない。

2019年9月2日、メディアセンターは図書館の基幹システムを早稲田大学図書館とともに新システムへ移行した。図書館システムの変更は、図書館全体に大きな影響をもたらすものである。本稿はこうした状況下にある各メディアセンターの特長を踏まえたうえで、デジタル化やオープン化が進む情報環境における図書館の人的支援について検討するものである。

#### 2. メディアセンターの人材

6つのメディアセンターはそれぞれ所蔵する資料やニーズに違いがあるため、キャンパス特有の問題解決に必要な知識や技術はおのずと異なる。メディ

アセンターを支える人材は、いわゆる図書館情報学を習得した者、より専門的な主題知識を持つ者、一般企業を経て図書館員となった者、図書館システムだけではなく種々のシステムに精通した者、他部署での経験を経てから図書館で働く者、委託されて働く者など様々である。

メディアセンターの業務は、利用者対応をするパブリックサービス担当、資料の選定および発注、整理等を行うテクニカルサービス担当、図書館システム担当の大きく3つに分かれる。職員は、一定年限をそれぞれの担当やキャンパスで経験を積み、研修、オンザジョブトレーニング、自己研鑽によって知識や技術を深める。

こうした人材によって公平でミスのない標準的なサービスを提供するために、マニュアルの整理と定期的な見直しは必須の作業となる。マニュアル外の突発的な出来事やイレギュラーな問題への対応は専任職員の仕事として残るが、標準化が進めば進むほど、専任職員は従来の業務の枠を外し、これまででもそうであったように教育研究環境や技術の変化に対応し、より利用者の経験を多様で豊かにすることや、研究の支援に力を注げる可能性がある。

かつて慶應では図書館員枠の採用が行われていたが、現在はあくまでも司書資格を持つ一般事務員として採用される。他部署においても多彩な資格を持つ職員が増えているためであろうか、図書館員の価値への認識が薄らいだともいえる。図書館の価値を大学の中で認知されなくなると人員削減にもつながるおそれがある。表1は過去10年間のレファレンス担当者数および質問件数の推移である。幸い慶應では、担当者数に大きな変化はないが、単純な数値に

よって組織の価値が判断されることはままある。図書館員の存在が大学の価値にもつながることを説明できるようにしておきたい。

表1. パブリックサービス担当者数とレファレンス質問数の推移

	レファレンス 担当者数	閲覧 担当者数	合計	レファレンス 質問数	レファレンス担当者 1日当たりの回答数
2018	17	36	53	12,453	2.9
2017	17	36	53	14,101	3.3
2016	18	37	55	15,817	3.5
2015	18	37	55	16,430	3.7
2014	18	37	55	16,005	3.6
2013	15	39	54	17,011	4.5
2012	17	36	53	19,373	4.6
2011	18	30	48	22,446	5.0
2010	19	30	49	23,277	4.9
2009	18	33	51	35,748	7.9
2008	23	25	48	38,355	6.7

### 3. 各メディアセンターの人的支援の特長

筆者はこれまで、薬学メディアセンターを除く5つのメディアセンターで仕事をしてきた。この経験から、各センターの人的支援の特長を概観する。

#### (1) 三田メディアセンター

文学部・経済学部・法学部・商学部の3・4年生および研究者が主たる利用者である。他のセンターと比べると卒業生や外部からの利用や問い合わせが多い。学部や研究科のための資料ばかりではなく、歴史的な資料や貴重な資料のほか慶應に関する資料を多く所蔵する図書館であるという特性を持つことによる。研究のための資料収集に重点が置かれているため、少し柔らかい学生向けの資料は他のメディアセンターにゆだねることが多い。幅広い利用者のために予算をうまく使い、慶應らしいあるいは慶應にしかできない資料群を形成していくテクニカルサービス担当は、三田の中核的な教育研究支援であるばかりでなく慶應全体にとっても重要な意味を持つが、この業務は利用者から見えにくい。

資料の性質により目録だけではうまく探せない蔵書も数多く存在する。また、慶應に関する情報は、三田メディアセンターばかりではなく、福澤研究センターなどの学内他部署にも多く存在するため、相互の連携によって維持・管理されている。こうした資料の存在や来歴を知り、あるいは数々のツールを使いこなして、資料や情報を提供できる人材は欠かせない。また、資料の保存についても高度な知識や

技術が必要である。これらの資料は、現物を大切に保存していく一方で、新しい研究方法であるデジタルヒューマニティーズや広く社会に情報提供する方法としてデジタル化も進めている。三田に特有の資料を保存し提供していくための知識や技術は相当の年月と経験を経て得られるものであり、人材の育成や担当者のキャリア形成については課題が大きい。

レファレンスサービスは伝統的で利用者の目に見えるサービスとして定着している。その重点は、カウンターでの質問対応からオリエンテーションや文献探索セミナーの実施に移っている。貸出カウンターでの利用者対応は委託のスタッフによって支えられ、閲覧担当の専任職員は、個人情報を含む利用者データの管理や細部にわたる全学的な運用の調整、早稲田をはじめとする他大学との協力など見えないサービスを担っている。

#### (2) 日吉メディアセンター

学部1・2年生が主たる利用者であるが、近年は交通網の整備により他キャンパスが近くなったことや、ユニークな研究科ができたこと、英語のみで大学を修了できるコースができたことなどにより、利用者が多様化している。

日吉では情報リテラシー教育に早くから力を入れてきた。教養研究センターの「アカデミックスキルズ」という授業への協力から始まった、学生との協働によるレポートの書き方などをサポートする「学習相談」や、読書の魅力を伝える「図書館フレンズ」の活動も活発である。情報リテラシー教育は、初期の段階では資料の探し方が中心であったが、現在はレポートの書き方の支援まで範囲が広がっており、図書館が教育の一端を担っているともいえる。

大学生活が始まったばかりで今後への期待が高い時期に多様な資料に触れてもらうための企画展示や、日吉行事企画委員会（HAPP）の一つの企画として誕生した「ライブラリーコンサート」など、図書館を単に学習の場所として捉えるのではなく学生の様々な興味を引き出せるように、さらには学生の居場所という考え方にに基づき、フロア改修にも積極的に取り組んでいる。これらはいずれも大学における学習や経験をより良きものとするための支援である。このように日吉においては、初年次教育におけるサポートが特長的である。

### (3) 信濃町メディアセンター

主な利用者は医療従事者、医学部および看護医療学部学生であるが、病院に存在する図書館であるため、割合としては医師の利用が多い。医学部卒業生は生涯を通じて図書館を利用し続ける存在である。最も重要な研究支援は電子ジャーナルであるが、残念ながら購読の維持は危機的な状況に陥っている。

業務に携わるには、まず医学用語や医学情報の特徴を身に付け、研究者が資料を網羅的に検索し、結果を保存し、論文執筆を効率的に進めるためのツールや投稿先に関する知識技術および学術情報流通全般を理解する必要がある。PubMedの普及により、図書館員がMeSHを駆使して行う検索は減少しているが、研究者の業績調査や日本医学図書館協会(JMLA)の事業である「診療ガイドライン作成」への協力には、依然として医学特有の検索技術が必須となる。医学図書館員の育成や質の保証には、JMLAの研修プログラムや資格認定制度が機能している。

図書館員には医療現場でサービスするという緊張感がある。来館する利用者ばかりではなく、他の病院で働く医療者へのニーズになるべく添い、かつ利用者の時間を節約しようとするサービスマインドが育つ場所である。

### (4) 理工学メディアセンター

主な利用者は理工学部の学生と研究者であり、単一学部のための図書館である。学部4年生の時に研究室に入り、そのうち70%が大学院に進学し、さらに15%の学生は後期博士課程へ進むが、医学部生に比べ図書館の利用が長期にわたることは少ない。

大学院生や研究者への研究支援は電子ジャーナルの提供が中心となるが、理工学メディアセンターは比較的早い時期から、教員の研究業績を収集したり、修士論文や博士論文、教員の最終講義をデジタル化して保存しているΣStar(シグマスター)というリポジトリの開発など、情報の発信にも力を入れてきた。また、学生生活の中で生じる種々の問題をサポートしようと立ち上がった学生グループ(現在は大学院生による学習相談のみ)の存在や、サイエンスカフェ、プレゼンバトルといったイベントによって、学生の視野や興味の拡大に努めている。

### (5) 湘南藤沢メディアセンター

総合政策学部、環境情報学部、看護医療学部という3つの先進的な学部の学生、研究者が主な利用者である。キャンパスとして国際化に早くから取り組んでおり、学部生対象の英語による教育プログラムもある。学部の特性により、対象となる主題の範囲が広く、ITを使った教育研究が盛んである。

図書館はキャンパス開設当初からメディアセンターを組織名として用い、情報技術を専門とする部門と図書館が一体となった運営がなされている。また、データベースやインターネットなどに精通した学生スタッフが利用者をサポートする体制が定着している。こうした環境のため、他キャンパスのメディアセンターには存在しないマルチメディアという担当があり、図書館だけでなく、キャンパス全体のマルチメディア環境作りをサポートしている。

映像や音の編集スタジオを持ち、モーションキャプチャーシステムを使った研究支援のほか、3Dプリンタや3Dスキャナなどを使える「ファブスペース」の展開も独自である。湘南藤沢キャンパスでは、メディアセンターを拠点に、図書館だけでなく学部や研究科のほかキャンパス全体の連携によって教育研究支援が展開されている。

### (6) 薬学メディアセンター

日々の学習や国家資格対策のための支援のほか、幅広い分野に関係する薬学という応用科学の特性に必要なとされる広範囲な情報によって研究者を支援している。学習場所としての整備も進んでいる。担当者の育成には日本薬学図書館協議会(JPLA)による人材育成プログラムが機能している。

### (7) メディアセンター本部

各キャンパスにあるメディアセンターに共通する業務やサービスの調整を行っている。一般利用者からは見えにくい図書館システムの維持・管理、目録作業の標準化と集中化、電子ジャーナルの契約管理、リポジトリ(KOARA)の管理、資料のデジタル化などが主な業務である。ある意味では、各メディアセンターに対するサポートを行い、間接的にすべての利用者に対するサービスの根幹を担っている。

各メディアセンターの人的支援の取り組みから見

て取れるのは、図書館は資料を集め、組織化し、それらへのアクセスを提供するいわば資料中心の運営から、多様な利用者や教育研究の支援に焦点を移したことである。インターネットやデジタル化は情報環境や利用者の行動に影響を及ぼし、その結果、図書館はひとつ言われたように書庫の番人化するどころか、その機能を変化させてきたのである。この展開をさらに促進する可能性が新図書館システムへの移行にはある。

#### 4. 新図書館システムの特徴

慶應義塾大学メディアセンターおよび早稲田大学図書館が協同で採用した新システムは、ExLibris社のAlma（基幹システム）およびPrimo VE（ディスカバリ検索システム）である。主な特徴は次のとおりである。

- ①世界38か国1,617機関が導入（2019年5月現在）しているクラウド型システムである。
- ②所蔵する図書や雑誌資料の確認ばかりではなく、世界の論文や記事を検索することができる。
- ③早稲田大学の蔵書と合わせて1,000万冊以上の資料を同時に検索できる。

これらの特徴がもたらすメリットは大きい。一般的にクラウド型システムは、サーバなど環境整備にかかる管理や維持のコストを大幅に削減できるため、今回のシステム移行によるコスト削減も期待できる。また、世界の1,600を超える機関が保持している情報量は膨大であり、コンソーシアムでの導入が多いため、相互利用の拡大や資料の共同保存などの検討にもつながる。デメリットとしては、各図書館固有の特長を反映しにくくなることである。

#### 5. 新図書館システムがもたらす当面の人的支援の展開

世界的に稼働しているクラウド型システムは、突然の変更や修正が行われる可能性がある。それに対応しつつ慶應および早稲田の業務オペレーションに落とし込む技術的サポートと、多様な利用者の行動や要求を観察しながら、世界の流れの中で貸出規則をはじめとしてサービスを調整していく機能は当面必要である。さらに、早稲田との共同運用をフルに生かしたサービスの展開には、利用者ばかりでなく図書館側としても期待が大きい。

利用者にとって検索システムで見えないものはないに等しいため、少なくとも所蔵している資料の特性やその資料群の個別目録など多種多様なツールを駆使して目的の資料に到達するための人的支援も欠かせない。

インターネット上の情報は玉石混濁と言われるが、検索してヒットしなければ存在しないと考え、あるいはすぐに入手できなければ使わない傾向の強い利用者にとって、ディスカバリの検索対象は、図書館や図書館システムベンダーが選択する限り、現段階では注意が必要であり発展途上である。ディスカバリや特定のデータベースを適切に使う方法だけでなく、GoogleやWikipediaなどいわゆるオープンな情報を使いこなせることも大切である。学生が社会に出てからも役立つ情報検索技術を柱に、図書館が行う教育支援を再検討する必要があるだろう。基本的なレポートの書き方など一歩踏み込んだ支援へと発展させることも再検討項目の一つになると考えられる。

#### 6. 一つの新たな人的支援のシナリオ

最後に、今後検討すべき研究支援にも触れてみたい。図書館の一つの役割は利用者の時間を節約するために機能することである。図書館の責任ではないが、大学教員の研究活動に費やす時間の減少傾向が続いている<sup>3)</sup>。一方、18歳人口や労働人口の減少など人口構造の変化は大学経営にとって大きな問題となっている。大学経費の中でも人件費の削減は大きな課題である。コンピュータ技術の発展により、「影響をうける可能性のある仕事」のリストには図書館に関連する職業もいくつか存在している<sup>4)</sup>。しかし、デジタル化しオープン化する環境の中で図書館は、標準化や業務の見直しを進めながら、ことさら図書館員の力によって、そこから生まれる経営資源を再配分することにより、より良い研究環境を作る支援ができるであろうと考える。

電子ジャーナルの購読費用は世界中の図書館で大きな問題となっている。図書館はこれまでのように購読費用を払い続けられなくなっているため、現在の契約形態を変えることによって、少なくとも現状維持の購読額を目標とする契約が成立し始めた。いわゆる論文出版費（APC：Article Processing Charge）と購読料金の組み合わせによる契約がヨーロッパや米国において成立している。オープンアクセス（OA）化が以前より早いスピードで進展している中で、日

## 特集 図書館員による利用者サポートのこれまでとこれから

本だけが購読費をそのままにして、なおかつAPCを払うことだけは避けたい。この新しい契約を実現するためには、まずAPC支払い額をできる限り正しく把握しておく必要がある。しかし、APCは図書館が関知しない研究者の個人研究費や大学の補助によって支払われている場合が多い。また、研究者が学術研究支援部に持ち込む請求書からAPCの把握は困難である。出版社側のAPC管理システムも構築が遅れているため、図書館が出版された論文情報からAPCを推計するという作業を行う必要がある。学内では図書館が管理する購読費用の一部を学術研究支援部も管理している（いまのところ管理しているという認識はないと思われる）が、それをAPCに当てる仕組み作りをする必要がある。図書館と学術研究支援部が連携し、まずは電子ジャーナル契約に支払い続けている固定化した費用を解放し、APCに振り替えることが当面の重要課題である。こうすることによって商業出版社に支配されてきた学術情報流通の現状を、少しでも論文を書く研究者や大学にとって好ましい方向にもっていきける。さらに論文で測る研究力の低下といった問題にも歯止めをかける可能性が生まれるだろう。ただし、電子ジャーナルのOA化が進めばその管理は必要なくなるが、仮に購読契約を縮小した場合には、利用者にも少なからずの混乱が予想される<sup>5) 6)</sup>。また、電子ジャーナルを一点一点管理するなど、一定期間の不都合を覚悟しなくてはならないという課題は残る。

研究活動の過程では研究申請書や研究倫理に関する申請、研究発表のためのデータが生まれるが、そうした情報は研究者個人あるいは、研究チーム内や事務部門に整理されずに蓄積されることが多い。一方、データは論文の出版とともに公開が義務付けられているものもある。また、学内の研究者の基本情報は、慶應義塾研究者情報データベース（K-RIS）で収集され公開されているが、学外に存在するデータベースや検索システムとのリンクを進め、学内の研究をより広く世界へ発信することも求められる。こうした電子ジャーナルや研究環境の状況を鑑みると、研究者のワークフローを核とした業務の展開とサポートに踏み込むことが必須となる<sup>7)</sup>。いわば研究プラットフォームの構築を目的に、研究者の研究活動に沿ってどのような情報があるかをまず整理し、それを関連付け、公開・非公開を検討し、立ち

上げに取り組む。この計画を進めるには、図書館だけでは不可能で、少なくとも、学術研究支援部やインフォメーションテクノロジーセンターとともに検討していく必要がある。

## 7. おわりに

上記のシナリオは研究支援の一つの在り方を示したものに過ぎないが、このように今後の教育研究に関わる人的支援は図書館内だけで起こるものではなく、大学内外の関係者と連携を取りながら進むものとなる。しかも図書館の存在は間接的で見えにくく、組織の中に埋め込まれた状態で機能することになる。したがって、図書館は見えないものの価値をしっかりと利用者や大学当局に理解してもらうための努力を怠らず、図書館が支援することを心に留めて図書館業務の将来像を描く必要がある。

- 1) 市古みどり. 大学図書館員に求められるもの. 図書館は市民と本・情報を結ぶ. 勁草書房, 2015. P.219-226.
- 2) Ithaka S+R. US Faculty survey 2018. <https://sr.ithaka.org/publications/2018-us-faculty-survey/>, (accessed 2019-09-10).
- 3) 文部科学省. 平成30年度大学等におけるフルタイム換算データに関する調査 (概要). [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/31/06/\\_icsFiles/afieldfile/2019/06/26/1418365\\_01\\_3\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/31/06/_icsFiles/afieldfile/2019/06/26/1418365_01_3_1.pdf), (accessed 2019-09-10).
- 4) Frey, Benedikt Frey, Osborne, Michael A. The future of employment: how susceptible are jobs to computerization?. [https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The\\_Future\\_of\\_Employment.pdf](https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf), (accessed 2019-09-10).
- 5) Olsson, Lisa et al. Consequence of Sweden cancelling Elsevier. <https://zenodo.org/record/3259809#.XWx2mij7SUK>, (accessed 2019-09-10).
- 6) Elsevier. Survey: impact of access cancellation in Germany. [https://www.elsevier.de/presse/#/blog\\_posts/survey-impact-of-access-cancellation-in-germany-85621](https://www.elsevier.de/presse/#/blog_posts/survey-impact-of-access-cancellation-in-germany-85621), (accessed 2019-09-10).
- 7) Scholarly kitchen. Guest post-Pictures worth a thousand words? On visualisations of scholarly workflow. <https://scholarlykitchen.sspnet.org/2019/03/14/guest-post-pictures-worth-a-thousand-words-on-visualizations-of-scholarly-workflow/>, (accessed 2019-09-10).