

# 人文・社会科学系図書館の取り組みと課題について： 三田メディアセンターを中心に

ついでとしこ  
筒井 利子

(湘南藤沢メディアセンター)

## 1 はじめに

三田メディアセンター（以下「三田」とする）は、三田キャンパス4学部・6研究科に所属する教員・学生を主たるサービス対象とした人文・社会科学分野の専門図書館であると同時に、慶應義塾のメインライブラリーとしての機能も有している。そこに働く職員は人文・社会科学分野の図書や雑誌、電子資料等を積極的に収集するとともに、資料の活用促進のため様々なオリエンテーションプログラムを設け、研究・教育・学習活動を支えている。本稿では、筆者が2019年5月まで所属した三田のレファレンス担当が取り組んでいる利用者サポートに関するサービスおよび今後の課題について報告する。

## 2 利用者サポートの種類とレファレンス・サービス件数の推移

三田のレファレンス担当が行っている利用者サポートは、大きく分けて以下の3つに分類される。

### 個別支援サービス

- 利用指導：文献の探し方・情報リテラシー支援
- 所蔵調査：特定の文献の調査
- 事項調査：事実・事項などの調査

### 情報リテラシー教育

- 各種オリエンテーション
- 授業支援

### 発信型サービス

- レファレンス・コレクションの維持管理
- データベースの管理、利用促進
- 各種情報源・文献ガイドの作成

このうち、伝統的なレファレンス・サービスである個別支援サービスの件数については、最近10年の推移を統計で確認することができる（図1）。

三田では昔から、従来型のレファレンス質問件数が他のキャンパスの図書館よりも多かったが、インターネットおよび蔵書検索システムの改善、各種

データベースの充実などにより、質問件数自体は年々大幅に減少していることが統計からも確認できる。内容別にみると、「事項調査」には大きな変化がみられないものの、「文献所在調査」は2006年時点で5,252件だったのに対し2016年には2,508件まで減少、10年前は圧倒的に多かった「利用指導」に至っては2006年12,257件から2016年2,971件と四分の一以下にまで落ち込んでいる。件数自体はサービス体制やシステム変更、統計の取り方などの影響もあるので厳密な数値とは言えないが、現場の職員の感触としても、簡単な利用案内や所蔵調査、文献の探し方などクイックレファレンス的な質問がかなり減り、自分では調べきれない難しい所蔵調査や事項調査の質問が残ったと感じている。

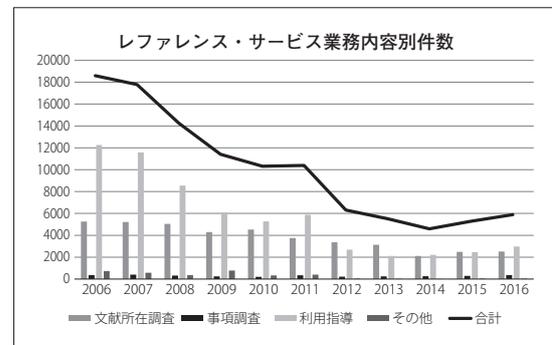


図1 出典：MediaNet, no.14~24, 年次統計資料  
利用統計<レファレンス・サービス>

## 3 三田特有のレファレンス・サービス

レファレンス質問件数は減少しているとはいえ、三田特有の質問は変わらず続いているので、ここで簡単に紹介する。三田キャンパスは都心にあり、慶應義塾としての本部機能もあるため、幅広い利用者が来館する。学生、教員からは人文・社会科学関係の文献調査や事項調査、データベースの質問が多く、最近ではデータベースの内容に関する専門的な質問を版元に調査依頼することも増えている。他のキャンパスに比べると、通信教育課程生や卒業生といっ

## 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

た社会人からの質問が多いのも三田の特徴である。通信教育課程生からは図書館の利用に関する初歩的な質問から卒論、レポートのテーマや文献調査に関するものまで幅広い質問が寄せられ、三田でのみ実施している夜間スクーリング期間中（9月下旬～12月中旬）は特に夕方以降に質問が増える。卒業生からは来館以外に電話や文書での問い合わせもあり、自分の祖父や曾祖父等が慶應義塾出身かどうかを確認したいといった事項調査も多い。学外からは慶應義塾・福澤諭吉（以下「福澤」とする）に関する質問のほか、斯道文庫、言語文化研究所、文学部古文書室など学内他部署の所蔵資料に関する最初の問い合わせ窓口になることもある。また、慶應義塾が明治から収集してきた図書館の重要なコレクションや貴重資料の大部分は三田で所蔵しており、近年ではGoogleブックス図書館プロジェクト<sup>1)</sup>やデジタルコレクション<sup>2)</sup>等でデジタル画像を広く公開しているため、以前に比べてコレクションの存在が一般にも知られるようになった。それらのコレクションの内容に関する質問や調査、利用希望なども国内外から寄せられるため、レファレンス担当職員は、スペシャルコレクション担当や相互協力担当など他の三田のスタッフと連携しながら対応している。

### 4 利用者サポートサービスの変化と対応策

レファレンス・サービスの中心的な位置を占めていた質問回答型サービスが減少している中、近年では利用者のニーズを予測し、図書館側から各種情報源を提供して積極的に情報発信していく発信型サービスや、情報の入手方法やその評価、利用に関する能力を身につける情報リテラシー教育などの能動的サービスに力を注ぐようになってきた。また、レファレンスブックの選書、書庫管理、環境整備といった従来の業務に加え、データベースの選定、管理、提供など電子資料に関する業務が、利用者へのサービスとして大きな比重を占めるようになってきている。

そこでレファレンス担当では2014年ごろから、オンラインレファレンスなど対面以外の個別支援窓口を増やしつつ、各種オリエンテーションを実施し、利用者のニーズに合わせた専門分野の情報源を充実させることにより、最初の資料探索は利用者自身が行うことを前提としたサポートサービスに切り替えた。ここでは、近年新たに導入したオリエンテーショ

ンや発信型サービスを中心に具体的に紹介する。

#### (1) 利用者別のオリエンテーションの充実

現在実施しているオリエンテーションは、オンデマンドセミナー、引用・参考文献の基礎講座、通信教育課程生向けセミナー、大学院生ツアー、留学生向けオリエンテーション、文献管理ツール講習会、就活データベースセミナーの7種類があり、年間を通して申込み可能なものと定期的に開催しているものがある。2014年以降は、従来の文献探索ツアーやデータベース体験講座といったオンデマンド形式のセミナー<sup>3)</sup>に加え、メディアセンターが定期的に主催する自由参加型の利用者別のセミナーを新設してきた。特に留学生向けのオリエンテーションは、様々なプログラムで来日する留学生の増加に伴い学生部国際交流支援担当の協力のもとに実施したところ、会場に収まりきれないほど参加者が集まった。そのため翌年以降は教室を別途借りて実施し、スタッフによる館内ツアーの代わりに英語版のセルフツアーガイドの作成や「ポケット学芸員」というスマートフォン用ガイドアプリをアート・センターの協力で試験的に運用するなどしてサービスを拡大した。通信教育部との連携事例としては、教員とコラボレーションしたスクーリング用のセミナーを2019年8月に試行的に実施し、各種セミナーを撮影した映像コンテンツを同年秋ごろに通信教育課程生の自学用に公開予定である。

#### オリエンテーションの種類（2019年7月現在）

##### オンデマンドセミナー

##### ・文献探索ツアー（通年70回程度）

テーマに合わせたデータベースやレファレンスツールの紹介と図書館ツアーがセットになったオンデマンド型セミナー。主にゼミ単位での申し込みが多い。

##### ・データベース体験講座（通年20回程度）

希望のデータベースを検索実習するオンデマンド型セミナー。文献探索ツアーとセットで実施する場合もある。

##### 引用・参考文献の基礎講座（6月以降年間10回程度）※2014年度新設

基本的な引用方法、参考文献作成方法を説明する講座。

### 通信教育課程生向けセミナー

- 夏期スクーリング受講者のためのセミナー（夏4回）  
説明のみのランチタイムセミナーとパソコン実習付きの検索実習セミナーの2種類。
- 卒論登録者向けセミナー（春・秋18回）※2016年度新設  
通信教育課程生のうち卒論登録者を対象とした論文の探し方に焦点をあてたセミナー。

### 大学院生ツアー（春7回）※2014年度新設

他大学等から慶應義塾大学大学院へ入学した学生を主な対象とした図書館ツアー。

### 留学生向けオリエンテーション（春・秋5回）

#### ※2016年度新設

様々なプログラムの留学生を対象とした、英語によるオリエンテーション。

### 文献管理ツール講習会（秋1～2回）

#### ※2017年度新設

外部講師を招いた文献管理データベースの講習会。

### 就活データベースセミナー ※2018年度実施

外部講師を招いた就職活動に使えるデータベースセミナー。

## (2) 発信型サービスとしてのゼミ別基本資料

オリエンテーション（文献探索ツアー）に参加したゼミや科目履修者には要望に応じて、それぞれの分野やテーマに沿った基本資料の案内サイトを「ゼミ別基本資料」<sup>4)</sup>と称して情報探索ガイド作成ツールであるLibGuides<sup>5)</sup>で作成し、図書館Webサイトで公開している。これらはレポート、論文作成などの研究に役立つツールとして好評であり、関連するデータベースへのアクセスの入口としても活用されている。オリエンテーション後にはアンケートを実施することにより、参加者からの要望などを「ゼミ別基本資料」や翌年のオリエンテーションにフィードバックできる体制が整っている。そのため他にはないオリジナルの情報探索ガイドとして「ゼミ別基本資料」を活用し、きめ細かい対応を行うことができる。また三田キャンパスの専門分野は人文・社会科学系の多岐にわたるが、このゼミ単位のガイドを作成・更新することによって、職員自身の主題知識の習得やスキルアップにもつながっている。そのほか資料の探し方案内としてLibGuidesを使って、三田キャンパス

の専門分野に関連した主題別のレファレンスツールやデータベースを紹介したガイドも作成している。さらに慶應義塾のメインライブラリーとして、三田には学内外から様々な慶應義塾関係、福澤関係の問い合わせがあるため、それらに関する資料ガイド<sup>6)</sup>の作成も担当し、基礎資料から研究資料までの各種情報を発信し、日ごろ寄せられる問い合わせにも役立てている。最近では、福澤が慶應3年の渡米時に持ち帰った洋書のうち図書館所蔵分の一覧を公開した。慶應義塾・福澤関係ツールの紹介については今号（MediaNet 第26号）の他稿で紹介している。

このように、各種オリエンテーションの実施、それに伴う情報探索ガイドの作成・公開などの充実を図ることにより、レファレンス・サービスに対する認知度も上がったようで、レファレンス質問件数も2014年を境にわずかではあるが、緩やかな増加傾向に転じている（図1）。情報リテラシー教育、発信型サービスが間接的な利用者サポートサービスの一環となり、それが直接サービスである個別支援サービスに還元されつつあると感じている（図2）。

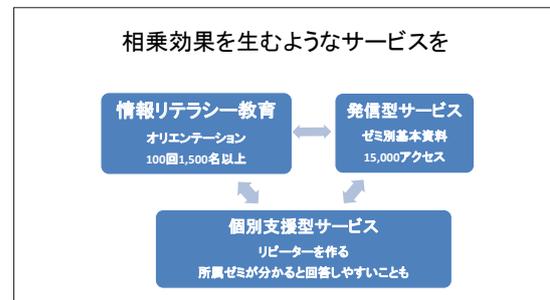


図2 2018年度レファレンス・サービス論の授業スライドより

## 5 今後の課題

### (1) 教育・研究との連携

現在、レファレンス担当職員は、授業支援として文学部図書館・情報学専攻関連の3科目、文学部の音楽学Ⅲ、商学部の研究会での引用参考文献に関する授業を担当している。このような業務は職員の主題知識の習得につながるため、人材育成にも役立っている。ただし、教員や学生と連携しての共同研究やサポートに関してはまだ手が付けられていないこともあり、今後どう支援できるかが課題である。また文学部図書館・情報学専攻では、授業の課題とし

## 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

て調査レポートを提出させることも多いが、課題の調査対象を慶應義塾・福澤関係に関連したものにすれば、調査結果をより有効に活用できるのではと考えた。その話を図書館・情報学専攻の教員に持ち掛けたところ、2019年度の2年生向けの授業「情報メディア基礎Ⅱ」では、人物調査の対象が「三田文学ライブラリー」に収録される文人になった。人物調査は地道な確認作業が必要なため、学生の課題レポートの調査結果を図書館とも共有、蓄積していけば、今後は新しい慶應義塾独自の人物情報源として活用できるであろう。

### (2) 人文・社会科学系の業績評価

もう1点課題と考えているのが、人文・社会科学分野での業績評価の問題である。近年は、論文点数、国際学会誌への寄稿、被引用件数等の量的指標に基づき、一律に業績評価を行うことが標準化されつつあるが、人文・社会科学分野にこの評価方法を当てはめるのは適切ではない。また、この指標で異なる学問分野の研究者を比較した場合、人文・社会科学系の多くの分野が不当に低く評価される可能性が高い。人文・社会科学分野は研究や成果の発表形態も様々であり、多様な視点による評価が必須な分野である。論文点数は一般に研究成果の量的指標とされるが、学問分野や研究の態様によって論文点数にはかなりの差があり、論文以上に専門的な著書は人文・社会科学系の研究業績として重要視される。国際的な学会誌についても分野によっては十分に普及していない場合も多い。また、文学や美術等の創作活動や展覧会等の企画や活動など、研究成果自体が論文等の形で発表されない場合、学術活動と芸術活動、社会活動との境界などの問題にもかかわる。最近も、人文・社会科学分野のニーズに合った研究評価指標についてシンポジウム<sup>7)</sup>などが開かれているが、多くの研究者が納得する多様な視点による研究評価は難しく、結論が出ていないのが現状である。今後は、このように量的指標による評価の限界を示しつつ、適切な評価基準を検討するための研究評価に人文・社会科学系の図書館として積極的にかかわっていくべきである。

## 6 おわりに

三田のレファレンス担当職員は、昔から文学部図

書館・情報学専攻の「レファレンス・サービス論」の授業を毎年数コマ、教員と協力しつつ担当し、支援してきた。しかし2019年度、ついに授業名から「レファレンス」という文字が消え、「情報サービス概論」へと変更された。図書館・情報学専攻ですら「レファレンス・サービス」と言わなくなったのだから、世間に「レファレンス」という言葉が浸透しないまま、その役目を終えるのはしかたないかもしれない。それに代わる言葉が「利用者サポート」になるのかもしれないが、インターネット環境下でレファレンス・ライブラリアンの業務が拡大して、伝統的な定義としてのレファレンス・サービスが合わなくなってきたのは事実である。レファレンス質問の件数自体は減少しているが、2017年に実施したLibQUAL+<sup>®</sup>のアンケート調査<sup>8)</sup>によると、レファレンス・サービスの利用に対する利用者の満足度は高く、今でも信頼できる情報源と見なされていることに正直ほっとした。これからも現場で試行錯誤しつつ、協同、共有、情報源といった諸要素を相互に関連づけ、サービス展開していくことにより相乗効果を生み出しつつ、より良いサービスにつなげていきたい。

### 注・参考文献

- 1) 佐藤友里恵. グーグル図書館プロジェクト：慶應義塾大学における概要と現状 (特集 大学図書館2011). 図書館雑誌. 2011, vol.105, no.11, p.750-752.
- 2) 慶應義塾大学メディアセンターWebサイト. “デジタルコレクション”.  
<http://dcollections.lib.keio.ac.jp/ja>, (参照 2019-8-21).
- 3) 岡田将彦. 三田メディアセンターのオリエンテーション. MediaNet. 2015, no.22, p.46-49.
- 4) 慶應義塾図書館Webサイト. “ゼミ別基本資料”.  
<http://www.mita.lib.keio.ac.jp/search/zemi/index.html>, (参照 2019-7-9).
- 5) 佐藤康之, 岡本聖, 三谷三恵子. LibGuidesの導入と活用：全塾レファレンス担当者会議の取り組み. MediaNet. 2015, no.22, p.38-44.
- 6) 慶應義塾大学メディアセンター. “慶應義塾・福澤論吉について調べる”.  
<http://libguides.lib.keio.ac.jp/keio>, (参照 2019-7-9).
- 7) 池田潤, 後藤真, KARLSSON Anders, LAWRENCE Rebecca, 松本美奈. 人文社会系分野における研究評価：シーズからニーズへ. 研究大学強化促進事業シンポジウム報告書. 2019, p.101-121.
- 8) 岡田将彦, 太田梨緒, 遠藤泉, 加藤諒, 田中真紀, 山田雅子. 慶應義塾大学におけるLibQUAL+<sup>®</sup> 2017の結果と対応. MediaNet. 2018, no.25, p.24-30.