

## 図書館サービスについて

藤 島 隆

### 1. 図書館に対する認識と要求を！

図書館について皆が持っているイメージとはどんなだろう。図書や雑誌を借りる所、複写をする、あるいは調べものをする、また勉強したりじっくり本を読む所等々、いろいろあることだろう。各々に異なったイメージがあってもよいし、また違った利用の仕方があってよい。

ところで、図書館を構成する四つの要素というのがある。図書館が収集する資料、サービス対象としての利用者、それに携わる図書館職員及び図書館の施設や設備の四つからなっている。先程の、各々のイメージはこれら四つの要素の一面しか言い表していないことが分かるであろう。

この中で、何か一つを欠いても図書館は有効に機能しない。でも何が最も大事なのだろうか。そう考えると、やはり図書館職員と言わなければならない。蔵書や施設、設備は財政的な基盤さえあれば立派なものを作ることが比較的容易である。しかし、人の問題はちょっと違う。そ

れに、図書館資料と利用者を結ぶという重要な役割を担っているのが図書館職員なのである。

幸い本学の図書館職員は皆、若く張り切っていて、その情熱が図書館を発展させる原動力となっている。では、図書館職員の情熱さえあればすべての問題が解決するのか、というところではない。利用者の図書館に対する認識と要求が必要となる。利用者の皆さんが、図書館についてまったく無関心であっては困る。

皆さんの要望や意見に力付けられ、図書館で働く私たちはその実現に頑張ることになる。利用者 と 図書館 と の 有 機 的 な 結 び 付 き が 図 書 館 を 発 展 さ せ る こ と に な る 。 図 書 館 は 皆 さ ん 一 人 一 人 の も の で あ る 。

### 2. 図書館サービスとは？

「この間、いつものように借りていた本を図書館に返しに行ったら、バーコードラベルを上にして出してください、とつっけんどんにカウンターの職員に言われてさ、よほど、それは利用

者のためですか、それとも貴方達のためですか”  
と言ってやろうかと思ったよ」

公共図書館をよく利用する友人が、いかにもあきれたという面持ちでこう話した。カウンターの職員はどれもアルバイトの学生のようなのだが、図書館ではこういった対応の仕方をマニュアルとしているのだろうか、と尋ねられて困ってしまった。

公共図書館や大学図書館の貸出や返却がコンピュータ化されてから久しい。これは煩雑な手続きを簡略化するためのものではなかったのか。カウンターが混雑して行列でもするようになったのならばまだしも、数冊の本をそろえて手続するのに一体どれだけの時間を費やすというのだろう。

続けて彼はこう言った。「最近、カードレスとかで、これまでのカード目録はどこにもみあたらず、探している本があるかないか端末で検索することになるが、少ない端末機はいつも子供達の玩具になっていて使えない。機械化とは、とどのつまり図書館の人達の自己満足なのか」と。

オンライン蔵書検索用端末（OPAC）が一台や二台ではどうにもならない。カード目録のときには、数人が同時に検索していても他の利用者が使えないなどという不便は生じなかった。

OPACの利点は、豊富な検索語により資料を探すにあたって多様なアプローチができること。しかも瞬時に検索が可能であるということだが、使えなければまったく役に立たない。

図書館業務のコンピュータ化は業務の効率化ばかりを追い求めるのではなく、利用者サービスを中心に置いて考えなければいけない。機械化のために、これまでと異なった面倒な手続きが必要であったり、血の通ったサービスを忘れてしまっただけでは、何のためのものかわからなくなってしまう。

仕事を終えて、ビールとつまみを買いに寄ったコンビニで、レジの店員の手元をみつめながら、いったいサービスとは何だろう、と考えた。

### 3. 自館史研究のすすめ

平成4年、日本図書館協会は創立百周年を迎

え、5月29、30日には記念式典とシンポジウムが開催されたことは周知のことである。また、これを記念して各種の事業が計画され、その一つとして昭和63年から『百年史』の編纂委員会が組織され、全国の会員や関係者を糾合して作業が進められた。記念式典に先立つ3月、『近代日本図書館の歩み—地方篇』として上梓され、『本篇』についても平成5年に刊行された。

私は北海道の部、特に大学図書館の活動についてまとめるお手伝いをした。公共図書館・学校図書館については坂本龍三先生（元北広島市図書館長）が、大学図書館については谷口一弘先生（現北海道武蔵女子短期大学助教授）、そして私の三人で分担し、年表も入れて全体で28頁の記述となった。てまえみそにはなるが、他県の記述と比較して決して遜色のないものになったと思っている。

私が図書館史に初めて興味を持ったのは、学生時代に岡田温先生の図書館史についての講義を受けたときであった。はたして北海道の図書館史はどうなっているのだろうか、誰か調べている人はいるのだろうかと思った。既に同じ大学の先輩で調べていらした方はあったが、ただお一人だけであった。そんなこともあって自分もやってみようという気持ちになった。また自分の勤めた大学図書館の歴史についても知りたいと思った。そうこうしているうちに、いつの間にか30年が経ってしまった。

図書館職員はまず自館の歴史、地域の図書館の発展過程を調べてみるべきである。地方の図書館史研究が日本図書館史研究の基礎となる、とかそんな堅苦しいことは別にしても、自ずと自館の進むべき道が見えてくるのではないだろうか。

これまで図書館という場で仕事をしてきた先人達との連帯感のようなものが湧いてきて、頑張っているのは決して自分一人ではないのだ、これからも努力してみようという気持ちにきつくなると思う。

是非、自館の歴史を調べてみることをおすすめする。

（ふじしま たかし・図書館事務部長）

# 学術情報を届けるために

## — 法人化後のNIIの開発・事業 —

第15回附属図書館学術情報に関する講演会（兼：徳島県大学図書館協会研修会）を、2月17日（火）午後2時から附属図書館大視聴覚室で開催した。講師に小西和信国立情報学研究所開発・事業部次長をお迎えし、演題は「学術情報を届けるために 法人化後のNIIの開発・事業」であり、次のような事項につき説明があった。

- 1 国立情報学研究所のポジション
- 2 法人化後の開発・事業

- 3 情報提供サービスの革新
- 4 開発・事業のトピックス
- 5 今後のサービス展開の考え方
- 6 図書館に求められる人

示唆に富んだ内容は、学内外からの34名の参加者を飽きさせることなく、最後には予定時間を超えての活発な質疑があった。以下に、講演会配布資料の一部を掲載する。

### 1 NIIのポジション

- (1) 我が国の情報学研究のナショナルセンター
- (2) 学術情報基盤提供事業の展開
- (3) 研究と事業の両輪運用

NII

### 3 NIIの開発・事業の意義

- (1) 学術情報システムの中核機関
- (2) 学術情報流通の基盤整備
- (3) 学術コミュニティの電子化支援
- (4) 研究所内での開発・事業の位置づけ

NII

### 4 法人化に向けて

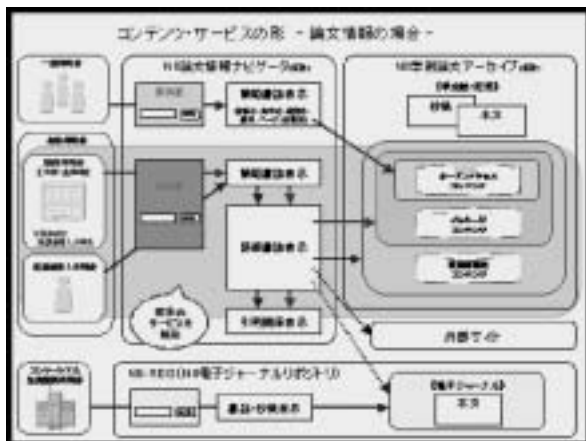
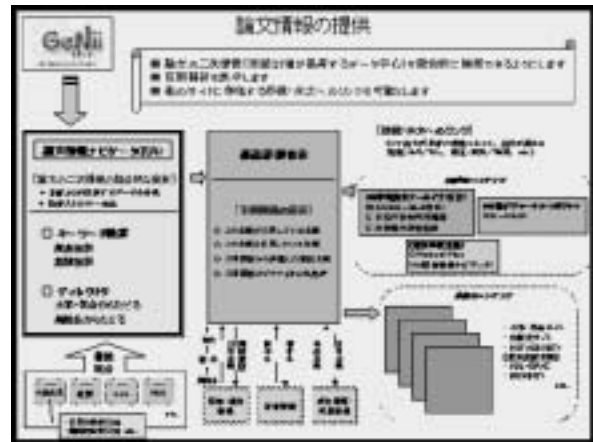
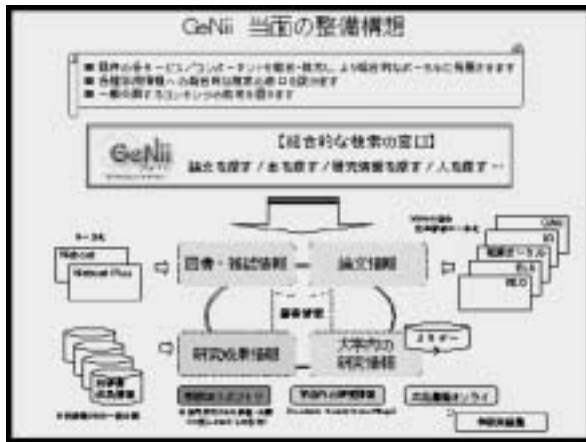
- (1) 中期目標・中期計画に何を書いたか
- (2) 法人化って何なんだ
- (3) 法人化で何が起きているか
- (4) われわれの心構え
- (5) NIIはどうなるのか

NII

### 5 すべてをGeNiiへ

- (1) 学術情報コンテンツ・ポータルに集約
- (2) 図書館情報→WebcatPlus
- (3) 論文情報→NII論文情報ナビゲータ (6R)
- (4) 一次文献→NII学術論文アーカイブ (6R)
- (5) 大学内の研究情報→大学Webサイト資源検索
- (6) 研究機関・研究者情報→ReaD
- (7) その他→文化遺産オンライン、学協会情報等

NII



- ## 6 開発・事業のトピックス
- (1) SPARC/JAPANの活動
  - (2) NACSIS/ILL料金相殺システム
  - (3) WebcatPlusの拡充
  - (4) SINET,スーパーSINETの整備
  - (5) 文化遺産オンラインの試行運用
  - (6) 新しく始める研修

- ## 7 今後のサービス展開の考え方
- (1) 相互乗り入れの思想～ユーザに最大の利便性まで～
  - (2) Win-winの関係～由験の構築の上に立つサービス～
  - (3) 役に立たなければ意義なし
  - (4) 絶えざるサービスの革新～トータルアップの思想～

- ## 8 図書館に求められる人
- (1) 図書館員の資質～私的10か条～  
 ① 自ら学び続けること、② サービスへの思い入れ、③ 理解者の顧客対応を持つ、  
 ④ 読者に学ぶ、⑤ プログラムを持つ、⑥ 最先端機器の活用者になる、⑦ 批判  
 に向きあえる、⑧ 価値観をもちとらわれない、⑨ 言葉への志、⑩ 自立能力と  
 プレゼン能力も願える、⑪ 得意なことを一つ持つ
  - (2) 最強の原則「24時間図書館のことを考える」
  - (3) 図書館の職員から大学の職員へ



## ニューヨークの図書館を訪ねて

河野 建二

永年勤続表彰の褒美で、1週間の有給休暇をいただいた。いつもだと東京止まりの計画も、今回はニューヨークを思い付いた。そのきっかけは次の本にある。「未来をつくる図書館：ニューヨークからの報告」菅谷明子著 岩波新書 2003年9月発行である。ゼロックスのコピー機、ポラロイドカメラ、「リーダーズダイジェスト」そしてフェミニズム運動のバイブル「新しい女性の創造」は全て図書館から世に送り出されたものである、という文章で始まり、ニューヨーク公共図書館のユニークなサービス内容や活動状況を紹介している。

以下、図書館と関係のある三カ所に絞って、訪問した順序に報告する。ニューヨーク最大の古書店 Strand Book Store、コロンビア大学の図書館、ニューヨーク市立図書館である。

先ず Strand Book Store、店のキャッチコピーには「並べた本の延長が8マイル(13 km)」とある。滞在二日目の夕方、7日間有効の地下鉄、バス共通「メトロカード」を買ってブロードウェイ、12丁目にあるその古書店に向かった。店の外観は思ったより小さく、店の前に本の積んであるカートがなければ見逃していたかも知れない。しかし、中に入って驚いた。沢山の本を見るのに慣れてはいるが、高い天井まである書架にピッシリ本が埋まっているのを見ると「8マイル・・・」の表現に納得した。以前から探しているある貴重書の情報収集もここに来た目的の一つであったので、入った所の端末に座っている店員に調べてもらったが手掛かりを得ることはできなかった。次に一階と地下からなる店内を一通り見て廻った。本はジャンルごとに著者名のアルファベット順に配列してある。出口近くには、店の名前の入った布製のバッグも大小数種類売っており、買った本をそれに詰めて帰っている人もいた。あの高さの書架に、あんなに詰めて地震でも来たらどうなるのであろうか、と思いながら店を後にした。(ニューヨークの地震はSF映画の中だけ?)

二つ目は、コロンビア大学の図書館である。三日目の天気の良い、寒い朝9時にホテルを出た。前もってインターネットで調査済みの「大学の紹介ツアー」に参加すべく、例の「メトロカード」を使って大学に向かった。116丁目に

ある目的の駅に到着し地上に上がった。図書館の位置はある程度頭に入れているが、15ヘクタールに71の建物からなるこのキャンパスの広さに方向音痴も手伝って全く分からない。予定として今日一日とってあるので、落ち着いて見晴らしのよい所まで階段を上った。急に視界が開けた眼の前には、ホームページの写真で見えている図書館前の広場があった。ギリシャ風建築の堂々とした図書館に入って、守衛さんに見学したい旨話すと、受付へ行けとのこと。言われたとおり Library Information Office に入り、名刺とパスポートを見せて、用件を告げるとOKが出てホットした。予約なしでは断られる覚悟で来ていたからである。今日だけの利用と言うと、写真を撮られて、立派な利用証を作ってくれた。前の人がお金を払っていたので、いくらだと尋ねると、無料だとの返事。1日だけの見学者に写真入りのしっかりした利用証を発行してくれて、それもタダ。随分この大学は余裕がある。館内で写真を撮りたい旨お願いと、これもOK。先ほどの守衛さんに利用証を見せて見学を開始した。閲覧室、書庫、参考図書室、ロッカー室、軽食の売店とラウンジを見た。売店では、コーヒーとサンドイッチ等が売られていた。3階の研修室では10名程度でミーティングをしていた。特に、館内の表示に興味があったので、何枚か写真を撮ったが、結果どれもカメラの操作ミスで文字は読めなかった。「大学の紹介ツアー」は試験中のため中止であったが、図書館見学が目的であったのでなら支障はなかった。別棟の Visitors Center では、日本語の「コロンビア大学：セルフ・ウォーキング・ツアー・ガイド」を頂戴し、また大学のカタログ等無料の資料は、かなりの重さになったが全てもらって帰ってきた。

最後は、ニューヨーク市立図書館である。大学図書館の見学が半日で終わったので、午後は、市立図書館へ行った。その途中にホテルがあるので、一端資料を置きに帰った。市立図書館はホテルから歩いて行ける距離である。クリスマス前の混雑する5番街を、ストリートの番号を確認しながら下っていく。この大都会は要領をつかむと歩くのは簡単だ。十数分で玄關にライオンが二頭座っている図書館前に到着した。入



口の荷物検査を済ませて、受付で調べると「館内ツアー」は13時からとなっている。それまで30分あるので昼食をとるため一端外へ出た。地図によると図書館前に寿司屋がある。そこで「にぎり寿司」を注文したが「サラダ」付きであった。食べ終わって図書館へ戻ると、もうツアーは始まっていた。後で分かったが、フランス人1人、他の州から来たアメリカ人の親子2人、ヒスパニック系の人々が4人、日本人1人の計8人のグループであった。説明は早口の英語で、ほとんど理解不可能。一時間余り英語のシャワーを浴びたが、ヒヤリングの勉強にはなったのであろうか。後は、一人で案内の地図を見ながら館内を歩いた。

大学図書館は電子ジャーナル、二次情報データベース等の資料に多額の費用を必要とする。今回の二つの図書館は、どちらも裕福だ。たくさんの方の財産（人、土地、建物、資料）を持っていること、また効率よい寄付金収集のシステムが確立しているようだ。特に市立図書館では、図書館の情報で事業に成功した利用者が、そのお返しとして寄付をする。また、図書館を支えるボランティアが700名もいるという。勿論図書館の経営陣も大変な努力で資金を集めている。

さて、日本の国立大学図書館も、法人化後、外部資金をいかにして集めるかが大きな課題になるのであろうか。

（この けんじ・情報管理課長）

## ちょうりゅう

### 2004年電子ジャーナルの利用について

すでに図書館からのメールでもご案内していますが、新規に利用可能な電子ジャーナル等についてお知らせします。

本年から徳島大学で新たに利用可能な電子ジャーナルは、次のとおりです。

- ・ Nature 関連 18誌
- ・ ACS (American Chemical Society) 30誌
- ・ Kluwer 社 約750誌

4月からは次の Elsevier 社の電子ジャーナル材料・ナノテクおよび環境サブジェクトコレクションが利用可能の予定です。

なお、雑誌の購読中止等により、Blackwell 社（電子ジャーナルリストから削除済）と Elsevier 社のコンピュータサブジェクトコレクション（3月末まで利用可）は、残念ながら中止とさせていただきます。

図書館では、今後とも電子ジャーナルの強化に可能な限り努力しますので、皆様方の活発な利活用をお願いします。

### 大学入門講座ビデオ製作について

全学共通教育センターより図書館の利用法に関するビデオの製作依頼を受けました。2004年

度試行的にスタートする大学入門講座において図書館の利用に関する内容を予定しているとのこと。附属図書館としても学内関連機関との連携・協力を検討していたため、ありがたい依頼でした。ビデオ作成という新しい試みに不安はありましたが、ビデオ作成準備会を立ち上げ、シナリオ作成作業から開始し、出演者探し、ビデオ撮影依頼、そして何度も検討・評価を行い、最終的に15分程度のビデオが完成しました。初めての経験で、色々反省点もありますが、初回にしては満足できる仕上がりになったと思います。ビデオのタイトルは「図書館へようこそ！」です。平成16年度の学部新入生の皆さんは大学入門講座でご覧いただけるとと思います。その他の皆さんにも是非ご覧いただきたいので視聴方法等検討したいと思います。お楽しみに！

製作にあたり、高度情報化基盤センターの大塚さん、中川さんには細かい要望をよく聞いていただき、お忙しい中撮影・編集に多大な時間を割いていただきました。ビデオへの出演・ナレーションには四大放送サークルメガフェッスが依頼を快く引き受けてくださり、4名の方に協力いただきました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

URL <http://www.lib.tokushima-u.ac.jp/>

徳島大学附属図書館報「すだち」No.68  
2004年3月31日  
編集館報編集委員会  
発行徳島大学附属図書館

<表紙デザイン・レイアウト> 清水 國 夫  
〒770-8507 徳島市南常三島町2丁目1番地  
TEL (088) 656-7584  
FAX (088) 656-9016