

## 閲覧サービスの観点から

浅井恒雄

### はじめに

これまでおよそ30年間続いている関西四大学図書館職員研修会の今回のテーマは「図書館活動と評価」であった。大学設置基準の大綱化で各大学は、自己点検・自己評価が義務付けられるようになったが、さらに2004年度より第三者である大学評価機関による評価が行われることになっている。企業活動においてもPlan(計画)→Do(実施)→See(評価)→Action(対策)という流れがマネジメントサイクルとして定着している。このように「評価」ということがあらゆる業務において重要視される今日、このテーマは非常に時宜を得たものであったと思う。

同研修会の報告については、運営課山本亜希子氏が別項で詳細を記されているので割愛し、ここでは利用者に直接対応して行う図書館サービスに関わる場所について述べてみたい。

### 図書の返却サービスについて

開館日・時間については、平成12年度に閲覧サービス部門へのアウトソーシング導入を契機に、開館日・開館時間の増加ならびにメイン・カウンター、レファレンス・カウンターのサービス時間の延長を実現することができた(詳細は『関西大学図書館フォーラム』第9号P.52の一覧表を参照)。また、従来休館日であった1月6日を平成16年度から、一斉休業期間を除く夏季休業期間中の土曜日を平成17年度から、それぞれ特別開館日として開館日数が増加することとなった。

一方、返却図書の受付時間についてであるが、現状は以下のとおりである。開館日においては開館時間中、返却図書の受付を行っている。休館日については日曜日・祝日等の図書館職員が出勤しない休館日を除き、9:00~17:00の間、返却ボックスを図書館入口に置いて、自由に図書を返却ボックスの中へ返却できるようにしている。しかしながら、とくに校友やフレックスタイムに受講の学生等を中心に、返却受付時間外に図書の返却にきて、あきらめて帰っていく人も相当数いると思われる。公共図書館で

は駅前に返却ボックスを設けているところもある。大学図書館と公共図書館を一律に考えることはできないとしても、開館時間外の図書の返却については、リアルタイムに処理をする必要もないため、人員の配置は不要である。図書館の入り口に返却ボックスを固定する設備を整える等をして、利用サービス向上の一環として何とか24時間返却ができるようになればと思う。

### 図書館利用ガイダンスについて

図書館では、利用者の学習や研究活動をサポートするために様々なガイダンスを実施している。

#### (1) 新入生向けガイダンス

学部の新入生全員を対象に、入学式の翌日から授業開始日までの数日の間に行われる各種ガイダンスの一環として新入生全員が参加できる時間を設定して実施している。内容は、図書館の利用方法について約30分間、ビデオの視聴と館員の説明によりその概要を紹介している。大学院の新入生についても、大学院学生向けの図書館利用説明や書庫の実地案内など、別途実施している。

また、授業が開始されるとすぐに「図書館ツアー」と名付けたガイダンスを行っており、実施の前に参加希望者を館内放送で呼びかけて募り、1日4回、4日間程の日程で実施している。なお、事前に図書館ホームページやポスター等によりPRも行っている。このガイダンスは、書庫を含む館内全体を実地に案内するもので、各階に配架している資料や各カウンターの役割と利用方法、蔵書の検索方法、インターネットやCD-ROM検索用パソコンなどについて概要を説明している。これは主に新入生を対象としたガイダンスであるが、2年次生以上の学年の参加者も歓迎している。図書館ツアーの売り物は何といたっても書庫の見学である。下位年次生は普段入庫することができないため、図書館の蔵書の大部分が置かれている書庫の中は、その広さや蔵書数、そして資料の多様性に図書館ツアーに参加した学生は驚く人も多いと思われる。

## (2) 文献の探し方ガイダンス

6月にはおよそ10日間の日程で「レポート・卒論作成のための文献の探し方」ガイダンスを行っており、＜日本語文献の探し方＞と＜海外文献の探し方＞に分けて毎日交互に実施している。時間は約40分で、図書館ツアーと同様、自由参加型のガイダンスで、実施の前に参加希望者を館内放送で呼びかけて募っている。＜日本語文献の探し方＞については、MAGAZINEPLUSやNDL-OPACなどの文献情報や新聞記事の探し方と入手方法について、＜海外文献の探し方＞については、Web of Science、lexis.comなどのデータベースによる文献入手の方法やオンラインジャーナルの使い方などを中心に説明している。

## (3) クラス別ガイダンス

クラス・ゼミ・研究室単位で行うガイダンスで、指導教員の予約申込により、授業が行われる期間中実施している。

下位年次生については、図書館の効果的な利用ならびに図書館の蔵書をフルに活用できるよう、館内の各所を実地に案内する図書館ツアーと本学図書館蔵書検索システム（愛称KOALA）の使い方の説明を重点的に行っている。上位年次生については、卒業論文・卒業研究、レポート作成のために必要な文献を各種データベースを使って入手する方法について、授業内容に沿ったキーワードを用いて説明している。

## (4) 実習型ガイダンス

クラス別ガイダンスと同様、指導教員の予約申込によりクラス・ゼミ・研究室単位で行い、春学期と秋学期に分け、それぞれ約1ヶ月間実施している。

実習型ガイダンスは、その名のとおり、利用者が実際にパソコンを操作して必要な情報を入手する技術を高めようとするもので、図書館による情報リテラシー教育の一環として実施するものである。

内容は、基本的にはクラス別ガイダンスと同様に、授業内容に沿って下位年次学生はKOALAの使い方を、上位年次生については文献の探し方が中心であるが、他のガイダンスと違って説明が中心のものではなく受講者自身がマウスやキーボードを使って必要とする情報を探し出すことに主眼を置いているため、情報リテラシーを身に着けていくうえで非常に効果的であると思われる。

## (5) その他

フロアアシスタントという名称で期間を限定（今年度は5月と11月の予定）しているが、2階開架閣

覧室の蔵書検索用パソコン付近に大学院学生を配置し、検索の仕方や図書館の利用方法がわからないなど困っている利用者にアドバイスするようにしている。

以上のほか、上位年次生用に入庫ガイダンスなども実施している。

また、図書館の利用方法や資料の探し方などについては、図書館ホームページ内での説明や、リーフレット「図書館How toシリーズ」（現在No. 22まで作成）を1、2階の各フロアに置いており、自由に取っていけるようにしている。

以上のようなガイダンスまたはそれを補完するものを本学図書館では行っているが、利用者から高い評価を得るためには、データベースや資料に関する深い知識は必須であり、パソコン自体に関する知識もある程度は必要である。そして、ガイダンス受講者が熱心に耳を傾け、図書館を積極的に利用したいと思わせるようなプレゼンテーション技術も必要である。利用者サービスを担当する係としては、このようなスキルを持つ職員を育成していくことが非常に重要である。

## 海外相互利用について

情報技術の発達により、必要な文献を学内に所蔵していない場合、他館から複写物を取り寄せたり、制約はあるが、現物図書を借用することも可能である。必要な文献が国内に所蔵していない場合、本学図書館では、海外の図書館などから複写物を取り寄せるサービスも行っている。また、このような学外からの取り寄せの申し込み方法についても、オンラインサービスの登録をレファレンス・カウンターへ申し込むと、教員と大学院学生に限られるが、来館せずに自宅や研究室などのパソコンから学外への取り寄せ依頼の申し込みが簡単に行えるとともに、取り寄せを申し込んだ資料が本学図書館へ到着したかどうか確認することができる。しかしながら、現在のところ、現物図書を海外から取り寄せるサービスを実施するまでには至っていない。理由としては、①何らかのトラブルにより図書が到着しない可能性がある②郵送料などの料金が高額になる③到着するまで多くの日数がかかる④担当要員の不足などがあげられるが、今後、利用者サービス向上に向けて、検討していくべき課題のひとつであると考えられる。

（あさい つねお 閲覧参考課）