

顧客満足はサービスより「教育」にある ～図書館の役割の最前線～

中央大学図書館
レファレンス担当課長
入矢 玲子



1. 中央大学図書館の情報リテラシー教育の過去、現在、未来

「利用者教育」が「リテラシー教育」に進化した
知識を与えるより「動機」を埋め込む

第1期 OPAC講習会 — 参加者ゼロから800人に増えるまで

第2期 WEB時代の幕開け — 教員が夢中になった理由

第3期 データベースを「教える」から「検索」を「紹介」へ

2. 中央大学図書館のレファレンスサービスの現状 新たな図書館像をプレゼンテーションする



第1期 OPAC(CHOIS)講習会 1986年～

- 参加者ゼロでスタート
- 口コミで増加
- なぜ操作説明会では集客できないのか
- 図書館の使い方を教える
- NDCを入りに「世界は分類できる」ことの発見
- 本の探し方には意外にコツがある
- 自主的参加が800名超える → 図書館は学生を放置してきたのでは。

※並行して実施していたゼミ指導では・・・

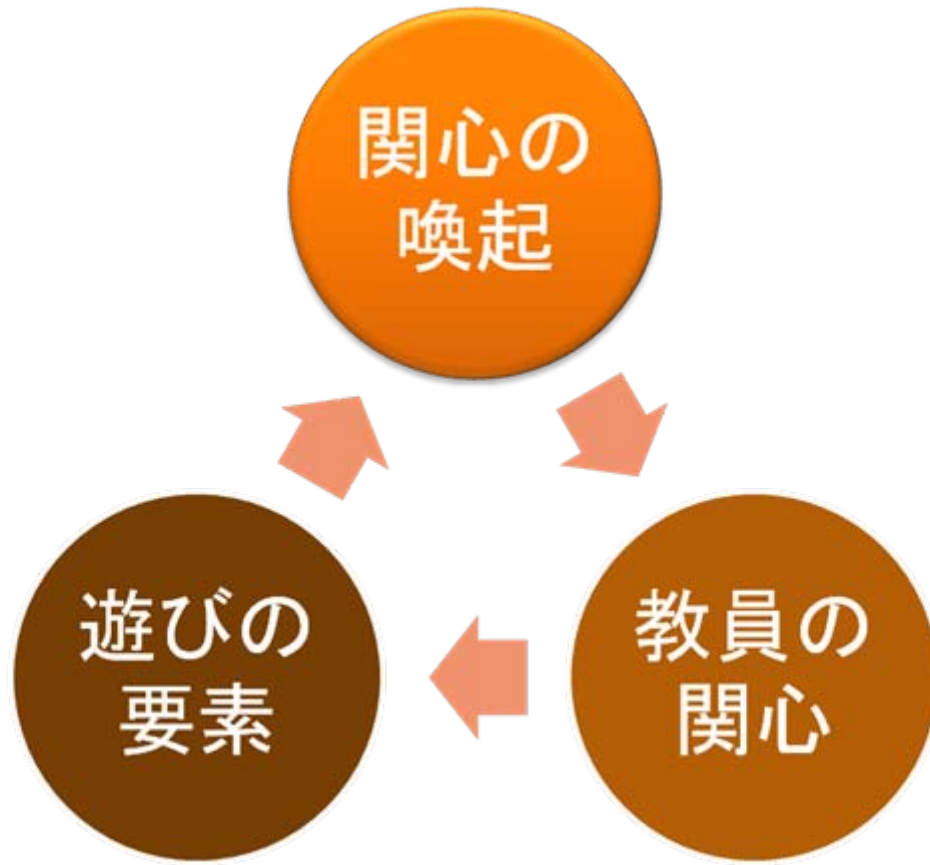
- ゼミ単位で教員の要請で実施
- 80年代より実施 → 申込数の急増 → 少ないスタッフでは対応不能に
→ 受けるよりも断る数の方が多くなる
- メニュー: OPAC、雑誌記事索引、新聞データベース、書庫案内
- メインターゲットは後ろで聞いている教員
- 教員がおもしろいと思う講習会を
- 分類ってひらめきの宝島！
→ NDCははずせない → 教員が関心
- 少人数で丁寧な指導ができるが対応可のゼミ数は限られる。



第2期 WEB時代の幕開け 2000年～

- 少子化時代の大学教育
- 学部の導入・入門演習に参加
- 学部単位の必修授業で図書館講習会とツアー
- 1コマ90分で情報検索講習会
- 図書館ツアーにもう1コマ追加する学部もあり
- OPAC、MAGAZINEPLUS、日経テレコンを教える
- 教員からはOPACだけでよいとの声もあったが、pdfで全文が閲覧できる日経テレコンは、当時まだめずらしく学生の評判がよかったので必須だった
- PC教室で20～100人規模に
- 少ないスタッフで多くの手を引くコツ
- 講師は図書館員1名、学生20名につき1名の院生スタッフを採用
- 院生の活用－6時間に及ぶ研修を受講してもらう

情報術は「情」から入ると身につきやすい



第3期 練習問題中心の講習会に変える 2007年～

- データベースを「教える」から「検索」を「紹介」へ
- メニューを増やす(ジャパンナレッジ、OPAC、CiNii、日経テレコン 聞蔵Ⅱビジュアル、日経BP記事検索サービス)
1データベース 5～20分の駆け足講習会(全60分)
- 論理演算など検索のコツを教える
- 高校までの情報教育の違いで相当なレベル差への対応
- 上級者から初心者までいる教室でどう教える？
- 小テスト(練習問題)の導入。30分かけて個別対応
→「みなさん全部」から「あなたの場合は」へ
- 講習会60分(集団実習)＋練習問題30分(個別対応)で1コマ90分
- アクセスログの結果は？→講習会后急増
- 図書館に集客できるか？



90年代

- 自主的参加（参加者数限られる）
- 動機づけできている
- 高度な図書館の使い方教える

00年代

- 強制的参加（教員主導）（参加者増）
- 動機づけ弱い
- 主要データベース教える

07年～

- 強制的参加（全員参加）3000人
- なんで講習会受けるかわかってない
- 「とにかく図書館を使ってみよう！」

昨今の学生事情 — 学生＝デジタルネイティブは検索に不自由しない？

- 深刻な「グーグル汚染」— 上位に表示されるものほど重要という誤解
- ボーンデジタル？ → 論理演算すら理解していない学生
- より良いキーワードの発想ができない

【事例1】

Q「アメリカのロースクールに関する記事」を探しなさい



「アメリカのロースクールに関する記事」と入力！



(アメリカ or 米国) and (ロースクール or 法科大学院)と発想することを教える

【事例2】

Q. あなたの関心のあるテーマでCiNiiを検索しなさい



「あなたの関心のあるテーマ」と入力！！



自分の頭で考えることを促す



自分の関心のテーマが探せることを実感させる



検索は「2回目」からが面白い — キーワード教育

Q. あなたの出身地の名物について新聞記事を探しなさい



名物が思いつかない……



「出身地名 and 名物」で検索



検索結果から具体的な名物を探しキーワードにして再検索



検索結果と「対話」し有効な検索キーワードを見つけることを教える



90分で情報力がガラリと一変する！

- 練習問題はデータベース毎に教えるポイントに沿った問題を出す。
- ジャパンナレッジ：見出し、全文検索の違い
- OPAC：完全一致 vs 中間一致
- CiNii：論理演算子の使い方
- 新聞DB：検索範囲の指定（何年～何年まで？）
- つまずかせると、よく覚える
- 検索力とパーソナリゼーション

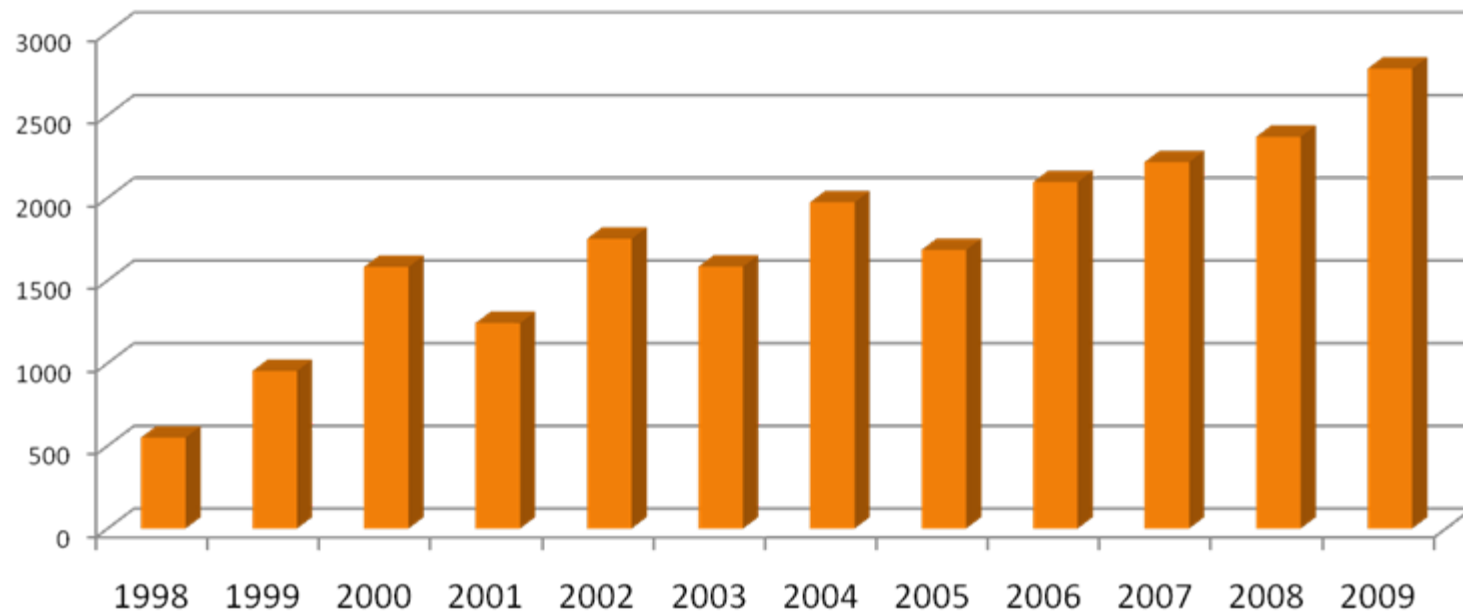
※1データベースごとに1つの基本的検索のコツを盛り込み、
講習全体で基本的検索テクニックを網羅的に教える。
検索には「定型化できるコツ」があることを理解させる。



情報検索講習会参加者数

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ゼミ数	32	53	96	107	107	125	133	122	140	146	145	162
参加者数	551	954	1583	1243	1753	1585	1974	1686	2096	2217	2370	2782

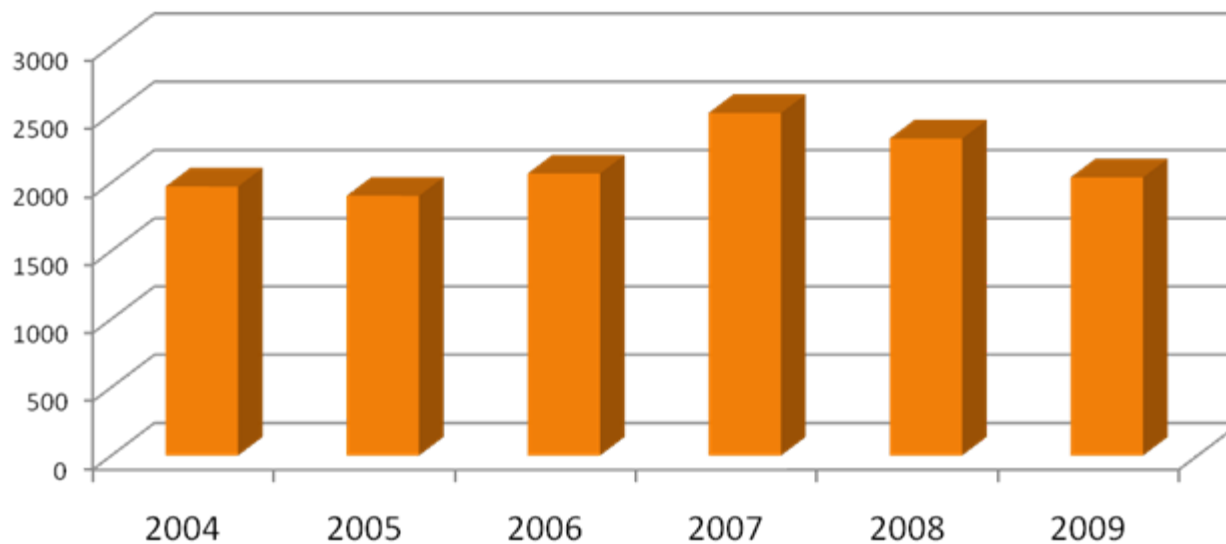
参加者数の推移



図書館ツアー参加者数

		2004	2005	2006	2007	2008	2009
授業連携	ゼミ数	67	74	85	93	86	66
	参加者数	1170	1124	1311	1580	1457	1022
図書館主催	回数	42	40	41	41	41	54
	参加者数	802	780	756	931	866	1017

図書館ツアー参加者数の推移



「便利すぎると頭は怠ける」から
→考える力と情報技術 を身につけさせたい
「検索は面倒なもの」と気づかせ、
「便利だけでは真理に近づけない」ことを教える。



図書館に行くとは、「自分の図書館をつくる」こと

- 図書館は本を借りる事務所ではなく、思考のトレーニング・ジム
- 今の力のまま社会人になって部下に指示・指導できるか
- 図書館のノウハウを頭に入れることで一生モノの「博覧強記マニュアル」になる
- 「量のデータ」と「質のデータ」
- 図書館が選んだデータベース→ゴミのない快適さを実感



「基本は資本」ー インプットの中心に

90分で6データベース講習してマスターできるわけがない。

では何を教えているか？

- 百科事典の有用性
- レポート作成はやっぱり本が頼り
- 雑誌論文は役に立つ
- 新聞は情報の宝庫
- 信頼のできるソースに当たれ！
- 図書館を使えば学びは断然おもしろい！

成功に不可欠な「いい土」「いいタネ」とは ー なぜ図書館か

- Webの「雑然」より、「整然」としたデータベースからスタートする
- 図書館のデータベースーゴミのない快適さ
- 情報は整理整頓された場所から選び出すもの
- 図書館は、選書された資料が整然と並ぶ知の森

フォローが大切

- CHOISアドバイザー(トレーニングを受けた図書館情報学専攻の学生を
図書館検索機周辺に配置。相談しやすい環境を作る)
- 学部ワークステーションのスタート画面によく使うデータベースのメニュー
作成し、常に学生の目に触れる環境を作る
- 詳細なマニュアルを配布する

2. 中央大学図書館 レファレンスサービスの現状

・新たな図書館像をプレゼンテーションする

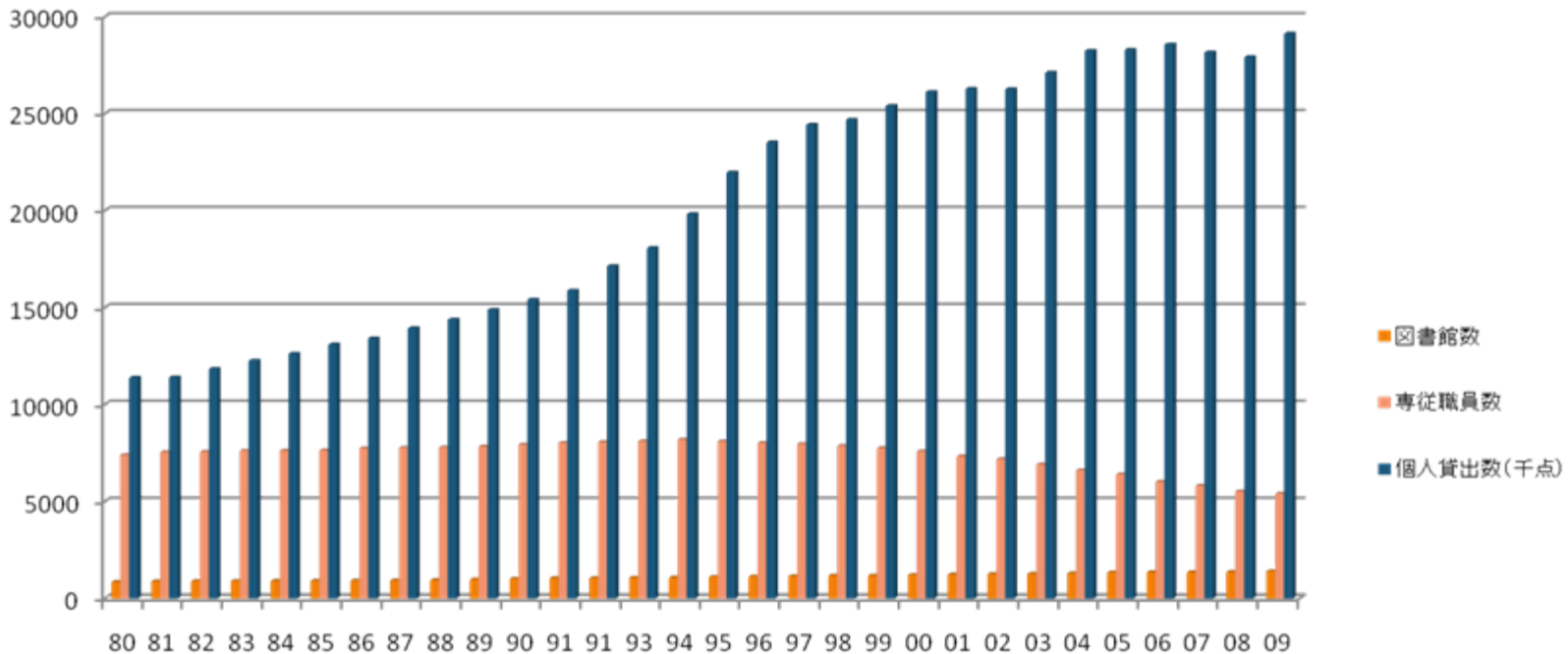
本題の前に — 中央大学図書館の現状

- 蔵書約200万冊
- 多摩キャンパス、ほか3キャンパス
- 中央館集中型
- 専任職員数 33名、全196名（2010年4月現在）
（嘱託10名、パート58名、派遣8名、委託87名）
- 専任職員数の変遷 57名(1997年)→33名(2010年)
- レファレンスセクション 専任4名、嘱託1名、パート4名



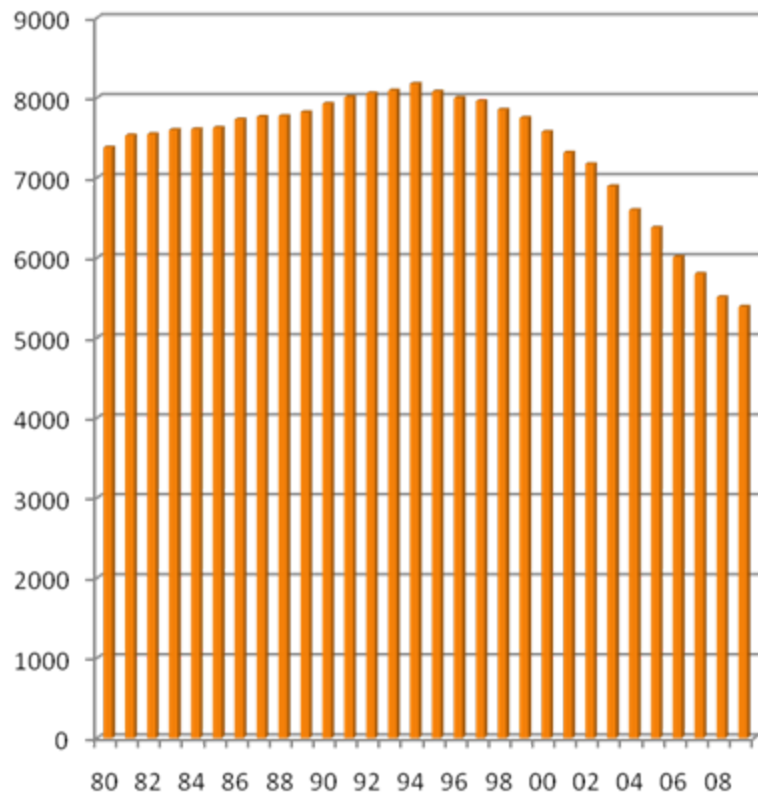
- 専任職員数の減少は大きな課題 → 新規事業の企画立案者がいなくなる
- 本学だけの問題か？
- 「日本の図書館」(日本図書館協会)にみる全国大学図書館の30年
- 館数、貸出冊数とも増加の一途だが、専任職員数は1994年の8176人をピークに減少、2009年には5388人とピーク時に比べると35%減少
- 公共図書館も同様の傾向。専任職員数は1998年の15535人をピークに2009年は12699人.18%減少

大学図書館の30年

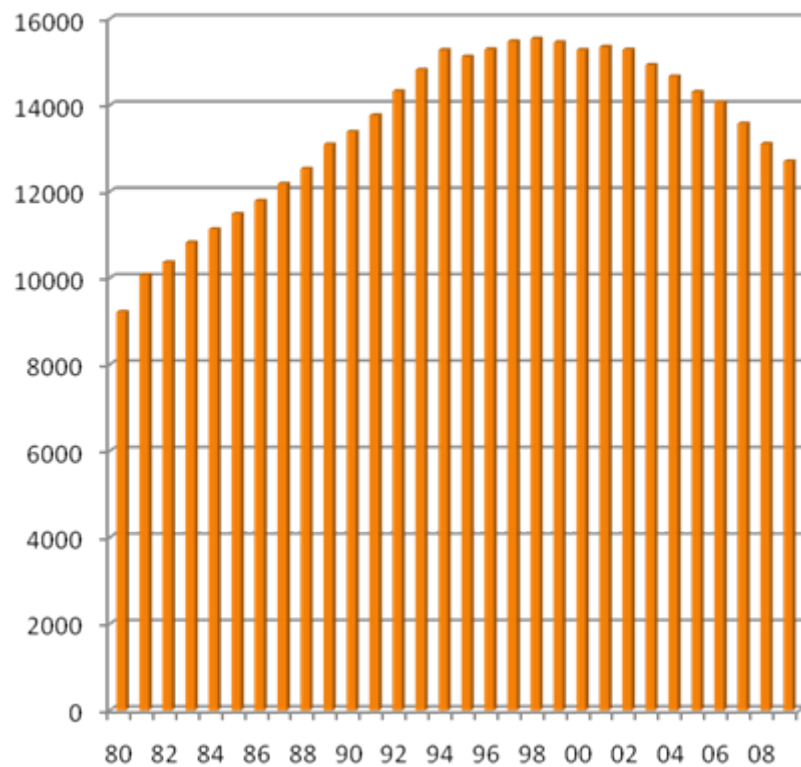


「日本の図書館」より

大学図書館専従職員数



公共図書館専任職員数

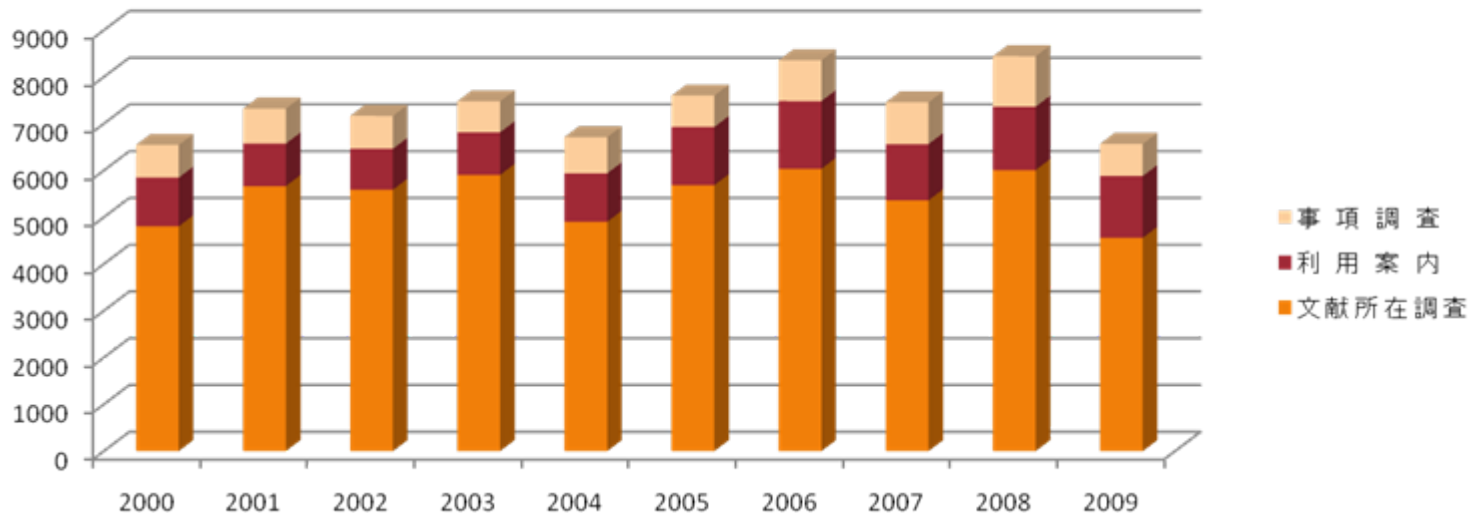


「日本の図書館」より

統計から見る中央大学図書館レファレンスサービスの現状

- 2009年統計で、所蔵調査4560件、事項調査688件、利用案内1321件
- 10年間でやや増加傾向
- 2009年度の減少はアスベスト工事で長期閉館したため
- 徐々に認知度が上がっている
- 圧倒的に文献所在調査が多い
- 質問内容は高度化傾向
- 講習会参加者が増加するにつれ、WebcatやCiNiiや日経テレコン等で簡単に解決するといったタイプの質問はなくなった

参考業務



レファレンスサービス報告といえば事例研究？

- 事例報告は今日はしない
 - レファレンス共同データベースほか、サイトも図書も多数あり。
- 難しい質問ほどレファレンスは楽しい！
 - だが、大学図書館の現状では好事家相手の仕事をする時間はない
- レファレンスは図書館のコンシェルジュ？
 - 便利屋、という方が実態に近い。利用者の探している資料や情報をとにかく見つけてあげるのが仕事
- 本学は文献所蔵調査の件数が多い
- 文献調査は正確な書誌事項が基本
 - 目録知識のある図書館員ならでの分野



文献所在調査はさまざまな落とし穴がある。

利用者の勘違いは日常茶飯事。その1

【例1】Policy Study, v.20(1999) が見つかりません。



Policy Studies, v.20(1999)

利用者の勘違いは日常茶飯事。その2

【例2】「**国家予算**」という本がレファレンスルームにあると先生に言われたが見つかりません。



財政調査会編「**国の予算**」(柏葉社)

こうした勘違いはそのうち検索エンジンが「もしかして？」と訊くような機能がOPACでも実現できるようになれば解決するかもしれないが、とりあえず現状では、利用者は困っている。

こうした質問は検索エンジンに負けないよう(?)即答が大事。
普段から自館の蔵書の知識を深めておくことが必要。



利用者の勘違いは日常茶飯事。その3

以下の資料を探してほしい。ネットで探したがみつからない。

De Schilder-const Fresnoy

(tr verhoek) Amsterdam 1733



Title: De Schilderkonst, eerst in Lat. Vaerzen heschreven / door C.A. Du Fresnoy; in 't frans
gebragt, en met aant. Verrykt door den heer de Piles . . .

Author: Charles Alphonse DuFresnoy 1611-1665,
Roger de Piles 1635-1709,
Johannes Verhoek

Publisher: Amsterdam

Year: 1722

利用者はキーワードのみで探す。

図書館員は探すべきサイトや書誌知識をもち、さらに書誌事項を分解して探すので発見できる。
こうしたケースでは通常研究者は見つからないとあきらめ、図書館でレファレンスライブラリアン
に相談しようとは思わない。

そのとき図書館員に訊いてみようと思わせるには普段からの信頼関係が築けているかどうかで
決まる。

「教員の生命線＝本探し」のヘルプは図書館員の仕事

- IT技術の進歩で本探しも情報探しもどんどん便利になるなか、それでも利用者が探せない本を探すのがレファレンスライブラリアンの仕事。決め手は本をめぐる「しきたり」(目録、出版形態、購入方法、整理法、etc)を理解しているかどうか。
- 現場にいてこそその知識だが、最近の現場は全面委託なので、経験知が身につけていない専任職員が少なくない。
- 自館のOPACも使いこなせない専任職員？
→他大学から受ける所蔵調査には、ときどき相手館のOPAC検索で見つかるケースもアリ。
- とはいふものの、進化の速度が異様に速くなったIT技術に追いついていけない利用者は多い。常に本探し情報の最先端を走っていれば、結構単純な文献調査ヘルプだけでも利用者サービスとしてできることはたくさんある。



レファレンスサービスの現状、目標、作戦、展望・・・

- 教員の何%が図書館でレファレンスサービスを利用しているか？
- 本学の2009年度の統計で教員の利用件数は1727件
- 教員全体の？%？ほとんど利用されてない？
- 潜在需要は無尽蔵。しかし、学生数22000名、専任教員700名、兼任足せば2700名の大学で4名のレファレンスライブラリアンで対応できるか？このジレンマで、需要開拓路線に走れないでいるうちに、ネットの発達などで利用者が図書館に来なくなった！
- 少子化対策で大学が経費節減に走るなか大所帯の図書館は手をつけやすい。図書館に予算も人もつかない悩み。
- 図書館が大学教育の重要ファクターであることを大学へアピールする必要。
- 利用者を図書館に引きつけるべく、レファレンス需要開拓路線へ転換。
- 学生には情報リテラシー教育を活用。講習会中に図書館でできることを積極的にPR。
- 教員には「出前レファレンス」＝待ちの姿勢ではダメ。こちらから出向く。
- 会議の席上で、廊下で、事務室で、・・・ 教員との雑談にはレファレンスのタネがある。すかさず調査して(勝手にレファレンス)研究室へ届ける。
- これを繰り返しているうちに、徐々に困った時はレファレンスカウンターへ相談にくる教員が増える。ロコミで同僚に広まる。
- 教員へのアピールは笑顔のサービスよりも回答の質で答える。
- レファレンスの質に触れた教員は必ずリピーターになる。

まとめに変えて

- 学生へのリテラシー教育では、普段から教員が学生に図書館を使うよう指導してくれることが大切。情報リテラシー講習会だけでは、利用者へのアピールはそのときだけ。講習会後に授業で教員がどう学生に話してくれるかがキーになる。
- 情報リテラシー教育でOPACやデータベース講習会をするときは、単なる操作説明会で終わらせない。
- 操作説明に見せかけて実は情報の探し方のコツを教える。検索技術も、図書館でリアルに探すコツも合わせて利用者に必要な情報を与える
- 基本に立ち返る。評価が定まっている本、百科事典、雑誌論文、新聞記事は役に立つ、それらは図書館で利用できるというメッセージを伝える。
- 少子化時代の大学経営では図書館に予算もヒトもつかないが、図書館にはなにより予算とヒトが必要。そこをどう確保するか。教員を味方につけ、応援団になってもらう。その工夫が何より大切。レファレンスカウンターに来た教員に「教育機関」としての「新しい図書館像」をどうプレゼンテーションしてみせるかがキーになる。
- 受け身で待っていては客は捕まらない時代。
- 待ちの姿勢でなく図書館側からアクションを起こすことが求められている。