

大学図書館のアウトリーチサービス(2)

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 明治大学図書館紀要編集委員会 公開日: 2012-06-23 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 土田, 大輔, 仲山, 加奈子, 西脇, 亜由子, 矢野, 恵子 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10291/13430

大学図書館のアウトリーチサービス (2)

—外国人利用者に関する調査報告 (留学生アンケートを中心に)—

土田 大輔* 仲山 加奈子[‡]
西脇 亜由子[§] 矢野 恵子**

1. はじめに

本自主研修グループは、外国人利用者層 (主に留学生) に関して、現在の明治大学図書館では十分に実施されておらず、かつ利用者から要求されているサービスとは何かを探るべく調査を実施してきた¹。以下、留学生アンケート、座談会、他大学図書館へのアンケートの結果報告と分析を行い、今後明治大学図書館として実施すべきサービスを提案する。

2. 留学生アンケート・座談会・他大学図書館アンケート調査結果

2.1 「外国人利用者 利用動向調査アンケート」(以下、アンケート)の集計と分析

本研修グループでは、留学生向けサービスを実施するにあたり、日本語

*つちだ・だいすけ (2.1 担当) / 図書館事務部生田図書課

‡なかやま・かなこ (2.2・2.3 担当) / 図書館事務部整理課

§にしわき・あゆこ (1・3 担当) / 図書館事務部総合サービス課

**やの・けいこ / 図書館事務部総合サービス課

¹ 自主研修グループ発足の詳細な経緯については、久松薫子「大学図書館のアウトリーチサービス—外国人利用者サービスの向上に向けて—」(『図書の譜』第10号、2006年)を参照。

コミュニケーションに障害のある外国人利用者の実態把握を目的としてアンケートを実施した。アンケート集計結果とそれに基づく分析は次の通りである。なお、調査対象は、外国人利用者の幅広い実態把握を目的とするため、身分による絞り込みを行わず、明治大学に研究・学習のために所属する外国籍者とし、滞在期間の長短は問わないこととした。アンケート調査用紙の配布・回収については、前報告（注1）で詳述したため本報告では省略する。

2.1.1 調査結果

(1) 出身国、母国語、所属（学部等）、日本滞在年数

①出身国別集計

回収したアンケートの出身国集計は、「中国」が最も多く全体の56.1%、次いで「韓国」19.5%、「マレーシア」9.8%、「台湾」2.4%、「その他」5%となった。「その他」の中には、タンザニア、オーストリア、ボリビア、コロンビアが含まれている。

今回のアンケート対象者は、身分による絞り込みをしていないが、参考までに留学生の多くを占める学部所属の留学生数（2005年5月現在）と比較してみた（表1）。台湾の構成比が異なるものの、ほぼ同じ構成比で結果が得られたといえる。

表1. 出身国別集計結果

出身国	アンケート結果		外国人留学生数（学部）	
	回答数	構成比	構成数	構成比
中国	23	56.1%	227	58.6%
韓国	8	19.5%	106	27.4%
マレーシア	4	9.8%	15	3.9%
台湾	1	2.4%	26	6.7%
その他	5	12.2%	13	3.4%
合計	41	100%	387	100%

※外国人留学生数は、2005年5月現在

②母国語集計

母国語の集計は、出身国別の集計と同様の結果となり、「北京語」・「広東語」を含む中国語が43.4%、「韓国語」19.6%、「マレー語」8.7%、「英語」4.3%となった。

表2. 母国語集計

	北京語	韓国語	マレー語	広東語	英語	その他
回答数	18	9	4	2	2	8
構成比	39.1%	19.6%	8.7%	4.3%	4.3%	23.9%

※「その他」には無回答を含む

③所属別集計

所属別集計は、「政治経済学研究科」が最も多く回答数9で全体の22.0%、次いで「商学部」6（14.6%）、「経営学部」6（14.6%）となった。なお、学部生・院生の種別で集計すると、学部生27、院生12となり、回答者の65.9%が学部生という結果である。

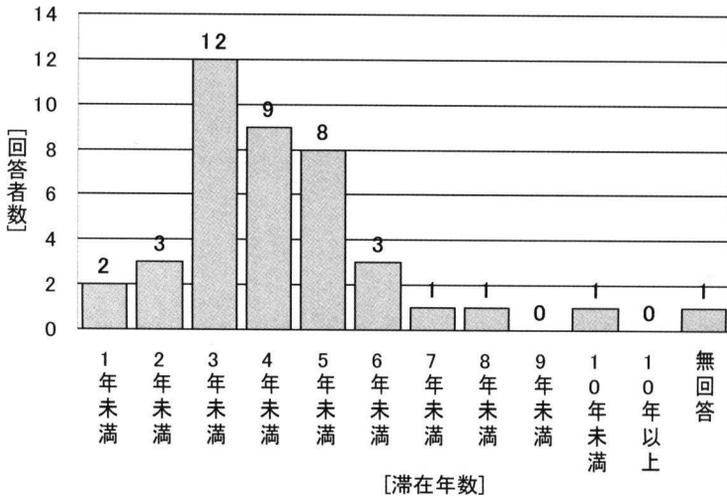
表3. 所属別集計

所 属	回 答 数	構 成 比
政治経済学研究科	9	22.0%
商学部	6	14.6%
経営学部	6	14.6%
情報コミュニケーション学部	4	9.8%
文学部	3	7.3%
理工学部	3	7.3%
商学研究科	3	7.3%
法学部	2	4.9%
政治経済学部	2	4.9%
農学部	1	2.4%
その他（無回答を含む）	2	4.9%
合計	41	100%

④日本滞在年数別集計

③の所属別集計において、回答者の半数以上が学部生ということからわかるとおり、日本滞在年数は4年未満が63.4%を占めた。内訳は、2年以上3年未満が最も多く12(29.3%)、次いで3年以上4年未満9(22.0%)、4年以上5年未満8(19.5%)となり、2年未満の回答者は5(12.2%)で少ない。

図1. 日本滞在年数別集計



(2) 図書館の利用経験、利用内容

①これまで利用したことのある図書館

結果は、中央図書館45.2%、和泉図書館41.9%、生田図書館11.3%となった。これは、回答者の所属が反映された結果といえる。図書館を利用したことが無い、という回答は0で、回答者のほぼ全員がいずれかの図書館を利用した経験があるという結果となった。

表4. 利用経験のある図書館

図書館名	回答数	構成比
中央図書館	28	45.2%
和泉図書館	26	41.9%
生田図書館	7	11.3%
利用経験無し	0	0.0%
無回答	1	1.6%

※複数回答可

②利用したことのあるサービス

「図書館の資料利用」が最も多く回答数 35 で回答総数の 21.0%、次いで「レポート、論文作成」が 32 (19.2%)、「授業の予習・復習」が 28 (16.8%) となった。レポートや論文の作成、授業の予習・復習、パソコンの利用等については、閲覧スペースだけの利用も考えられるが、次項の利用頻度集計をみると、ほぼ全員が図書を利用したことがあり、蔵書の利用を伴った利用である可能性が高い。「その他」の回答には、「新聞・雑誌の閲覧」、「小説を読む」、「自分が取り組む研究のため」といった記述があった。

表 5. 利用経験のあるサービス

項目	回答数	構成比
図書館の資料利用	35	21.0%
レポート、論文作成	32	19.2%
授業の予習・復習	28	16.8%
パソコンの利用	23	13.8%
定期試験の準備	14	8.4%
電子ジャーナル等のDB利用	13	7.8%
ゼミでの利用	12	7.2%
資格試験の準備	3	1.8%
電卓の使用	1	0.6%
その他	6	3.6%
無回答	0	0.0%

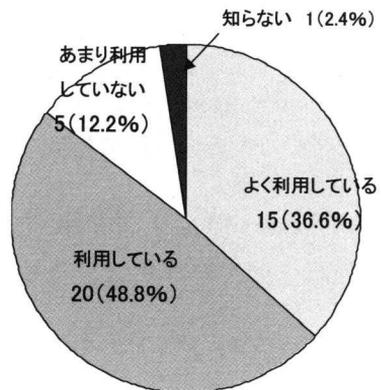
※複数回答可

(3) 各種サービスの利用頻度

①図書を見る、借りる、コピーする

「よく利用している」「利用している」は 85.4%、「あまり利用していない」「知っているが利用していない」「知らない」は 14.6% となり、回答者の大半は図書を利用していることがわかる。図書を利用しない理由としては、「見たい本が少ない」「たまに本を借りるが回数が少ない」「時間が無い」「レポート準備にしか使わない」とう回答であった。

図 2. 図書の利用集計



②レファレンスサービス

表6. レファレンスサービス集計

(単位：回答数)

項目	所蔵調査	事項調査	ILL	紹介状	合計
よく利用している	6	1	0	0	7
利用している	11	10	8	2	31
あまり利用していない	8	8	7	3	26
知っているが利用していない	7	3	16	16	42
知らない	8	17	9	20	54
無回答	1	2	1	0	4

A. 所蔵調査

回答者の41.5%が利用しているが、56.1%は利用していない結果となった。回答の中で「知らない」という割合が19.5%あり、レファレンスサービスが利用者に完全に浸透していないことがわかる。

B. 事項調査

回答者の半数を超える68.3%が利用していない結果となった。「知らない」という回答は41.5%にのぼり特に高い割合となった。事項調査は、レファレンスサービスの中心となるものだけに、より積極的な広報が必要といえるだろう。

C. ILL

「知らない」22.0%、「知っているが利用していない」39.0%となり、利用していない回答者が80.1%と圧倒的に多い。認知はされているが利用されていないことがわかる。これは、回答者の多くが学部生ということが影響していると思われたが、院生だけの集計でも、66.7%がILLサービスを利用していないという結果となっている。

D. 紹介状の発行

回答者の95.1%が、利用していないという結果になった。その内、「知らない」は48.8%と他のレファレンスサービスと比べ最も認知度が低い結果となった。

E. レファレンスサービスを利用しない理由

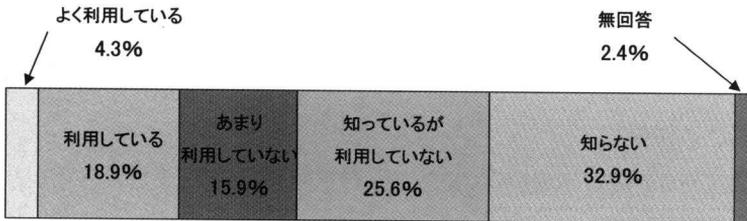
レファレンスサービスを利用しない理由として記述があったものの一部

を次に列挙する。

- ・紹介状があれば提携している大学などで図書館を利用できるのは知っているが、夏休みなど長期間の利用の際に毎回紹介状が必要なのが不便。実際に家の近くに提携大学があり利用しようと思ったが毎回紹介状が必要と知り、やめた事がある。
- ・取り寄せるのに時間がかかり、送料の負担もある。
- ・その必要が無い。(他2件)
- ・欲しい図書が明治にある。(他2件)
- ・手続きの窓口がわからない。

レファレンスサービスは、所蔵調査、事項調査、ILL、紹介状発行の順に利用度・認知度が下がっている。図3はレファレンスサービスの各項目回答数をまとめてグラフ化したものだが、全般的に利用されていない傾向がわかる。特にサービス内容を「知らない」という回答者は32.9%おり、図書館からのより積極的な広報とサービス利用を容易にする方策をとる必要があるだろう。ただし、逆の視点から見ると「利用しない理由」として挙げられているように、蔵書で調査・研究が満たされている、とも考えることもできるが、本アンケート結果からだけでは断定することはできない。

図3. レファレンスサービス合計



③雑誌を見る・コピーする

図書の利用と比較すると利用頻度は低下するが、回答者の63.5%が利用しており、利用頻度の高いサービスといえる。なお、利用しない理由としては、「置いてある場所がわからない」「資料はすべて図書で調べる」という記述があった。

④新聞の利用

回答者の78.0%が利用しており、利用頻度が高い。利用しない理由として「必要性が無い」「母国の新聞が欲しい」といった記述があった。

⑤インターネット・E-mailの利用

回答者の68.3%が利用しており、利用頻度が高い。利用しない理由として「図書館以外でも利用できる」「速度が遅い」「混んでいる」といった記述があった。

⑥電子ジャーナル、データベースの利用

回答者の68.3%が利用しておらず利用頻度が低い。「知らない」という回答が最も多く31.7%あった。なお、利用しない理由として「使い方がわからない」という記述が複数みられた。

電子ジャーナル、データベースは調査・研究には必須のものともいえ、レファレンスサービスと同様に積極的な広報と利用案内が必要といえる。

⑦ポータルサービスの利用

「知らない」という回答者が最も多く43.9%となった。この項目を除くと、ポータルサービスを知っていれば、利用頻度が高いことがわかる。回答の中に「語学力不足から漢字が理解できない」という記述があった。

⑧OPACの利用

回答者の78.0%が利用している。資料を探すためにはOPAC利用が必須といえるからであろう。

⑨コンピュータソフトの利用

サービスを知っている回答者の利用頻度はほぼ同じだが、サービス自体を「知らない」という回答者が34.1%となった。利用しない理由として「自分のPCを持っている」という記述が最も多く、図書館以外で利用していることが主な理由であると伺える。

⑩グループ閲覧室、共同閲覧室の利用

回答者の53.7%が利用していないが、存在を知っていれば利用している割合が、利用していない回答よりも若干高くなった。存在を「知っているが利用していない」理由として「必要が無い」という記述が多く、特に院生は「研究室を利用している」という記述が多くみられた。

⑪コンソーシアムの利用

回答者の80.5%が利用していない。利用しない理由として最も多かったのは「明治の蔵書で十分」という意見で4件あった。これはILLの利用頻度が低いことも関連しているといえるが、「知らない」という回答が14(34.1%)あり、より積極的な広報が必要と考えられる。

⑫各種ツアー・講演会等

「知らない」という回答が最も多く39.0%となった。この項目を除けば、知っていれば利用している回答が多い結果となった。利用しない理由としては、「スケジュールがあわない」「時間が無い」という記述であった。

表7. 図書館サービス利用集計

(単位：回答数)

項目	よく利用している	利用している	あまり利用していない	知っているが利用していない	知らない	無回答
③雑誌	9	17	5	7	3	0
④新聞	12	20	2	6	1	0
⑤ネット等	13	15	6	5	2	0
⑥DB等	5	8	5	10	13	0
⑦ポータル	6	11	2	3	18	1
⑧OPAC	12	20	3	2	4	0
⑨PCソフト	6	9	6	6	14	0
⑩グループ閲覧室	3	13	4	10	8	3
⑪コンソ	1	7	3	16	14	0
⑫講習会	6	10	3	6	16	0
回答合計	73	130	39	71	93	4
構成比	17.8%	31.7%	9.5%	17.3%	22.7%	1.0%

(4) 図書館で不便を感じること

回答数は合計 68 で、回答者は少なくとも一つ以上の支障を感じている結果となった。「本のある場所を探しているとき」とした回答者が 20 (29.4%) で最も多く、次いで「コピー機の利用」10 (14.7%) となっている。これらは、留学生に限らず利用者全般に当て

表 8. 図書館で不便を感じること

項目	回答数	構成比
本のある場所を探しているとき	20	29.4%
コピー機の利用	10	14.7%
職員に質問があるとき	8	11.8%
OPAC の利用	7	10.3%
口頭で説明されるとき	7	10.3%
その他	9	13.2%
無回答	7	10.3%

※複数回答可

はまることといえるが、言語に関連して不便さを感じていると考えられる項目である「口頭で説明されるとき」が 7 (10.3%) あったことは留学生特有の問題といえよう。全体的にみると、本の探し方や機器の利用といった物理的な面と、職員への問い合わせといった対人的な面で不便さを感じている、という結果が得られた。

(5) 図書館に対する要望、希望する資料

回答者の半数以上が「自分の国（または言語）の資料を増やして欲しい」と回答しており、次いで約半数が「文献や情報の探し方を分かりやすく説明して欲しい」「留学生担当の職員を置いて欲しい」と回答している。また、3分の1以上の回答者は、「英語の資料の充実」と「資料や情報の収集を図書館員に手伝って欲しい」ことを望んでいる結果となった。なお、その他の要望としては、開館時間の延長や多言語でのサービスなど多岐に渡っている。

表9. 大学図書館に望むこと

項目	回答数	構成比
自分の国（または言語）の資料を増やして欲しい	24	17.8%
文献や情報の探し方をわかりやすく説明して欲しい	19	14.1%
留学生担当の職員を置いて欲しい	19	14.1%
英語の資料を増やして欲しい	17	12.6%
資料や情報の収集を図書館員に手伝って欲しい	15	11.1%
開館時間を延ばして欲しい	11	8.1%
日本語以外の言語による図書館ホームページを作って欲しい	10	7.4%
母国語による利用案内、館内掲示をして欲しい	7	5.2%
学習のスペースを増やして欲しい	6	4.4%
その他	6	4.4%
無回答	1	0.7%

※複数回答可

表10. もっと置いて欲しい資料

項目	回答数	構成比
研究のための資料	20	23.8%
母国の現状を知るための資料	20	23.8%
母国語・日本語対訳辞書	15	17.9%
日本語学習テキスト	13	15.5%
日本での生活情報を得るための資料	9	10.7%
その他	5	6.0%
無回答	2	2.4%

※複数回答可

(6) 研究や学習のための情報入手手段

情報収集の手段として最も利用されているのは、「インターネット」で「明治大学図書館の蔵書等」を上回る結果となった。次いで多い回答は「書店等で購入」で、「教員から」「研究室」「公共図書館」と続いている。記述回答の中に「同じゼミの学生から」という回答があり、教員や学生から入手したり、研究室備え付けの資料を利用したりしていることも多いようである。

表 11. 研究や学習のための情報入手手段 (単位：回答数)

項目	よく利用する	たまに利用する	あまり利用しない	利用したことが無い	無回答
インターネット	30	6	0	1	4
書店等で購入する	11	17	6	4	3
教員から資料を入手する	10	10	6	9	6
研究室の資料	6	9	8	12	6
公共図書館	5	10	11	8	7
他大学の図書館	1	7	10	17	6

(7) 母国情報の入手手段

インターネットからの入手が突出する結果が得られたが、他の4媒体についてもその25%以上が「よく利用している」と回答しており、「たまに利用する」を含めると50～60%が利用していることがわかった。インターネットの次に利用される媒体としては、「テレビやラジオ」であり、「日本語の新聞・雑誌など」「日本語以外の新聞・雑誌など」と続いている。

表 12. 母国情報の入手手段 (単位：回答数)

項目	よく利用する	たまに利用する	あまり利用しない	利用したことが無い	無回答
インターネット	37	3	0	1	0
テレビやラジオ	16	11	3	5	6
新聞・雑誌等(日本語)	13	8	6	6	8
新聞・雑誌等(日本語以外)	11	12	7	3	8

出身国別に回答を集計(表13・表14)すると、どの国の回答者もインターネットでの情報入手が中心となるが、「マレーシア・その他」に関しては「日本語の新聞・雑誌など」を情報源としている回答者がいないことが特徴的といえるだろう。

表 13. 中国・韓国・台湾

項目	回答数
インターネット	31
テレビやラジオ	23
新聞・雑誌等（日本語）	21
新聞・雑誌等（日本語以外）	17

※ 回答数は、各媒体を「よく利用する」「たまに利用する」と回答した合計。

※ 表14のその他には、タンザニア、エジプト、ボリビア、コロンビア、オーストリアが含まれる。

表 14. マレーシア・その他

項目	回答数
インターネット	9
新聞・雑誌等（日本語以外）	6
テレビやラジオ	4
新聞・雑誌等（日本語）	0

(8) 母国語や英語によるガイダンスへの参加希望

「必ず参加したい」「できれば参加したい」を合計すると、回答の61.0%が母国語や英語によるガイダンスを希望する結果となった。ただし、回答者の39.1%が必ずしも積極的ではなく「日本語で不自由しない」「利用方法を知っている」という回答者がおり、特に韓国出身の回答者に多くみられる。

図 4. ガイダンスへの希望集計

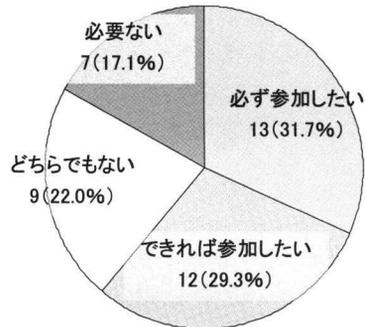


表 15. 出身国別回答数

出身国	「必ず参加したい」「できれば参加したい」		「どちらでもない」「必要ない」	
	回答数	割合	回答数	割合
韓国	2	(25.0%)	6	(75.0%)
中国	15	(65.2%)	8	(34.8%)
台湾	0	(0%)	1	(100%)
マレーシア	4	(100%)	0	(0%)
その他	4	(80.0%)	1	(20.0%)

※その他は、タンザニア、エジプト、ボリビア、コロンビア、オーストリア。

※括弧内の数字は構成比。

2.1.2 アンケート結果のまとめ

回答者の出身国は、本学留学生全体における出身国比率とほぼ一致しており、留学生全体の割合が反映された結果となった。回答者の約88%は、日本滞在年数が2年以上であり、日本語を日常語として理解することが可能なレベルの外国人利用者が回答したといえる。しかし、英語や母国語の資料を利用したり希望したりする回答者が多数おり、より理解しやすい言語の資料から情報を得たいと望んでいる結果となった。

図書館利用については、資料そのものの利用が中心であり、レファレンスサービスやポータルサービス、講習会・ガイダンス等は、あまり利用されていない。これは日本語能力不足も関連しているだろうが、外国人利用者に限った傾向とはいえないだろう。利用者全体に向けて、図書館からのより積極的な広報やアクセサビリティ向上のための改善策が必要であろう。

アンケート項目最後の英語等によるガイダンスについては、回答者の約60%が希望している。より理解しやすい言語で図書館の利用方法を習熟したい、という積極性の表れである。これにより、外国人利用者を対象としたガイダンス実施の必要性は高いといえ、使用言語は留学生の国別比率からみて、英語及び中国語が望ましいといえるだろう。

2.2 留学生座談会と直接ヒアリング

アンケート結果を補足する意味で、留学生の実際の声を聞く座談会を行った。告知・募集は、前出のアンケート用紙に氏名・連絡先を明記した外国人利用者全員へE-mailで呼びかけ、また中央図書館館内でも掲示を行い、当日は3名の留学生が参会した。出身地は韓国とマレーシアで、自ら日本語に不安があると話していた。2006年1月に60分間程度で実施した。

また大学院講義後の教室に赴き、留学生15名から直接図書館への要望を聞いた。これは2005年11月に15分間程度で実施した。

これらの場では出された意見を以下にまとめる。

(1) 蔵書への物理的アクセスに関する意見

OPACで所蔵を検索してから現物を探しに行くというスタイルは、母国の図書館と同じであり迷うことはない。しかし、明治大学図書館OPACで

は検索結果表示が大まかな配置場所名（例えば「中央書庫」など）と請求記号にとどまっており、検索終了後どこに行ってもよいかわからないので、何階にあるか程度の情報は与えて欲しいという意見があった。

明治大学図書館 OPAC の検索結果表示で分かった配置場所がどの階にあるかは、各階エレベータ付近等に掲示された館内見取り図²や、OPAC 端末の傍に設置もしくは掲示されたプリント類で知ることができる。しかしこの意見からは、利用者がそれに気づきにくいのだということがわかる。その原因を図書館利用に不慣れた利用者の立場で考え直すことが必要である。

OPAC の検索結果を得た後速やかに現物にたどり着けるよう、分類毎の書架の位置を記憶していても、実際にそこへ足を運ぶと現物がない事がある、という意見があった。

利用者は、求める本が書架になくても正しい配架場所へ行っている自信があればその資料が利用中だと納得できるだろう。しかし座談会の場であえて意見される理由は、自分が正しい配架場所に来ているのか疑わしく思う、換言すれば他にも見るべき場所があるかもしれないと不安や疑問を抱いているからではないだろうか。館内表示に英語が不足している点も指摘があり、これも不安原因の一つであると考えられる。図書館利用歴が浅い人であっても、入館後詳しい所蔵調査に入る前に、その図書館の配架ルールを簡単に把握でき、かつ館内の英語表示で確認できれば、各自が探しあてた所蔵場所に自信を持てるのではないだろうか。

日本は地震などの自然災害の多い国であることは認識しているので、書庫内の非常用電話の説明が日本語だけであることと、その電話に英語の通じないスタッフが出た時が不安だという意見があった。彼らは多階層に分かれた書庫内で迷った経験や、人がほとんどいない様子から、書庫の安全性に疑問を持っているようだ。まずは避難経路をわかりやすく表示し、非常時の対応では日本語が通じない利用者を想定することが必要である。

² 明治大学図書館. 中央図書館フロアマップ. [2007-02-15],
<http://www.lib.meiji.ac.jp/usage1/fmap/fmap_chuou_zu.html>

(2) その他の図書館利用方法に関する意見

他キャンパス図書館からの資料の取り寄せ方、図書館内スペース（グループ閲覧室など）の予約の仕方、自宅のパソコンから電子ジャーナルへのアクセス方法等が分からないので、これらの説明をホームページに英語で掲載してほしいという意見があり、ホームページの英語化は鋭意進行中であることを伝えた³。内容の充実が求められていることがわかった。

(3) 蔵書に関する意見

母国に関する資料があればよいがなくても困らないので、日本に関する英文図書資料の充実を希望する意見が出された。

中央図書館に新着図書コーナーを設置してほしいという希望があったが、これは留学生に限ったことではなく日本人学生からも要望がある。利用者にとって前回見た蔵書との差異が分かることは、いつも変わらないように見える図書館が確かに動いていて、新しくなっており、足を運んでみたくなる理由のひとつになると考える。設置を阻む要因とその解決策を検討してみることが必要だと考える。

(4) カウンター職員とのコミュニケーションに関する意見

分からないことをカウンター職員に聞くことに躊躇はないが、明治大学へ来たばかりで日本語がうまく話せない留学生もいる。職員も英語が話せないなら、カウンターにイラストによるマニュアルなどがあれば指差ししながらでも意思疎通ができるのに、という意見があった。

英語の話せる職員、留学生担当の職員が必要か聞いたところ、国際交流センターで一对一で留学生サポートをしてくれる学生の紹介があるので、さほど必要ではないという回答であった。しかし図書館利用上の瑣末な事までこの学生に聞いては負担をかけて申し訳ないので、留学生自身で何とかしたいが、担当の図書館職員をつける程大げさではないということだった。そうであるなら、図書の案内やツール（ホームページ、掲示、館内表示、

³ 明治大学図書館ホームページ編集委員会の翻訳ワーキンググループ（当自主研修メンバー他で構成）にて英語への翻訳作業が進行中。

明治大学図書館. Meiji University Library. [2007-02-15],
<http://www.lib.meiji.ac.jp/index_e.html>

パンフレット、イラスト等)の英語化が、適切な手助けとなるのではなからうか。

2.3 外国人利用者サービスに関する大学図書館アンケート

関東圏の大学図書館 14 大学 15 館に対して、2006 年 10 月～11 月にかけて「図書館の外国人利用者サービスアンケート」と題した FAX または E-mail を送付し、外国人利用者サービスについての各館の現状を聞いた。

これまでの利用者を対象としたアンケートや座談会の結果を踏まえた新しいサービスを考えるにあたり参考となる事例があるか知ると、すでに先進的なサービスを提供している例も考慮したいというのが目的である。

アンケートを依頼した 15 館全館より回答を得た。その際の質問項目は以下である。

1. 外国人利用者向けガイダンスについて [実施している・実施していない]
※実施していれば、実施方法、内容など
2. 外国人利用者向けパンフレットについて [ある・ない]
※あれば内容、種類など
3. 館内表示・OPAC の多言語化について [ある・ない]
※あれば言語、内容など
4. 留学生のための図書コーナーについて [ある・ない]
※あれば規模、内容など
5. 留学生担当の職員 [いる・いない]
6. その他、実施している留学生・外国人向けのサービス・助言等

表 16. 質問項目別“ある”と回答した館数 (全 15 館中)

質問内容	あると回答した館数
1.外国人利用者向けガイダンス	11 館
2.外国人利用者向けパンフレット	8 館
3.館内表示の多言語化	6 館
3.OPAC の多言語化	11 館
4.留学生のための図書コーナー	5 館
5.留学生担当の職員	1 館

アンケートの自由記入項目（上記6その他）や全体的な回答内容からすると、外国人向けサービスを積極的には行っていないという認識は、15館中13館で一致しているようだ。しかしその理由は「留学生は日本語ができる前提なので外国語での特別な対応は不要」と考える館と、「必要性は感じ、できることからしているが不十分だ（要望があれば対応する程度だ）」と何らかの対応を必要と考える館に分かれ、後者が圧倒的に多数であった⁴。

質問項目別に見ると、外国人利用者向けガイダンス（質問1）と多言語OPAC（質問3）はすでに実施している／あると答えた館が11館におよび最も多く、次点は外国人利用者向けパンフレット（質問2）がある8館であった。

ガイダンスの実施時期は、毎年きまっている（新学期、外国人入学者の受入時や特定の授業で）というのが7館、国際交流センターや利用者本人からの求めに応じて随時実施というのが4館で、内容的には利用案内、館内案内（またはツアー）が共通する部分で、館によってはOPACやデータベース講習を織り込んでいるところもあった。業者による海外オンラインデータベース講習会（英語）を実施している館もあった。

OPACの多言語化については、英語版があれば「ある」と回答してもらったが、既にそれ以上の多言語化（中国語、ハングル等）対応していると答えた館がうち4館あった。OPACのパッケージソフトに英語版が当初からついていたという館もあり、導入しやすいものの一つとなっている。

外国人利用者向けパンフレットがあると回答した8館は、分量がチラシ1枚の程度であったり、完全な手作りで印刷業者にも出していないという館から、日本語版のあるものは全て英語版もある、また3～4ヶ国語表記になっているという手のかかった館まで、様々であった。その中には内容の更新がされていない状態を問題視している館があった。また、ホームページを参照させる方針のためそもそも紙のパンフレットは作らないという館も他に2館あった。

館内表示の多言語化と留学生のための図書コーナーの有無を「ある」と答えた館は、概して他の質問項目にも「ある」と答えている傾向があり、

⁴ 前者2館、後者11館。特に明記がない場合は、質問項目のうちどれか1つでも「ある」と答えた館は後者（必要性を感じている）とみなした。

ここまで取組んでいるということは、その大学の利用者層や研究分野（設置学部や研究所の種類）、設立経緯などから必要性が高いと推測される。

今回のアンケートで有無を問うた項目以外に、さらに充実したサービスを積極的に提供している館が2館あった。具体的には、留学生の対応は英語を話せるスタッフが行うという館が殆どであった中、全員が対応することが前提となっている（必要に応じてさらに英語堪能なスタッフの助けを得る）、動画によるオンラインチュートリアルが日英対応している、海外オンラインデータベース講習会を英語だけでなく中国語、韓国語でも実施している、ウェブページは日英両方を備えメニュー構成もシンクロさせている等のサービスであった。

今回のアンケートで上述の質問項目を採用したのは、これらが当研修の次段階で新しいサービスとして提案可能ではないかと考えていたからである。実際アンケートを終了してみると、これらの外国人利用者向けサービスは、それをを行う人員・時間・動機が十分でないため実現にいたらない図書館が多いという事が分かった。しかし幸いにして我々は、研修という形で時限的にはあるが人員・時間が確保されている。また、動機という面でも留学生座談会等の機会を通して要望があることが明確になっている。これら恵まれた条件を活用して新たなサービスを試行し、それを館全体の業務に組み込めるような提案を今後行っていく。

3. まとめ

最後に、本稿のまとめとして、今回の調査結果に基づき今後特に必要と考える図書館サービスを以下に提案する。

- ・留学生・外国人利用者対象の各種デジタルコンテンツの作成・拡大充実化
- ・外国人利用者（主に留学生）対象の蔵書の充実、またその補助的機能を果たすものとして、明治大学図書館以外に所蔵されている（日本研究関連）資料へのガイドとなりうる類縁機関リストの作成

- ・英語等による海外データベース講習会や留学生向け図書館ガイダンス・ツアーの定例開催
- ・サイン類・利用マニュアル類・資料の配架場所表示案内等のビジュアル化・英語対応の拡大・充実化

図書館の利用者サービスをこれまでの調査結果等から整理すると、对人的サービスと施設の・物理的サービスとに分けられる。前者を直接サービス、後者を間接サービスと呼ぶとすると、留学生を含む外国人利用者が明治大学図書館を利用する際の障壁を取り除くためには、直接・間接にわたり適切なサービスを行うことが重要だが、本研修では、とりわけ利用者からの需要が多く、カウンターに非限定的に提供でき、かつ実現可能性が高く、利用者・職員両者にとって実際に効果的と考えられる⁵間接サービスの部分を中心に取り組む予定である。上記サービス案の一部は自主研修グループで実施、あるいは着手するが、ただ当研修ひとりが行うことで完結するものではない。一通り試行し点検・評価を行った後に図書館業務として定着させることを目指し、来年度も継続して自主研修を行う。

⁵ 私立大学図書館協会研修会（2006.9.27）における、東京学芸大学学術情報部情報管理課の村田輝氏によるパスファインダー作成の事例報告（パスファインダー作成によりレファレンスのノウハウの蓄積と共有化ができ、ライブラリアンのスキルアップにつながるといった指摘）、またあるいは、「パスファインダーが利用者と図書館員双方にもたらすメリット」（愛知淑徳大学図書館『パスファインダー・LCSH・メタデータの理解と実践』p.9-10、2005年）などを参考。