

## 従来の業務を基礎に新しいサービスを開拓する

### —国家図書館における利用者サービスの新しい取組

中国国家図書館副館長  
陳力

国家図書館は1909年に創立されました。100余年にわたり一貫して“文明を継承し、社会に奉仕する”をモットーに、絶えずサービス理念の改革、サービス分野の拡大、サービス方式の刷新、サービスレベルの向上に努め、利用者サービスを図書館業務の最優先業務に位置付けて参りました。近年、文化に対する公衆の需要が日々高まるなか、図書館事業は転換期を迎えています。利用者のニーズに応えるために、国家図書館はサービスの方針、内容、方式を見直し、一連の新しい施策を打ち出し、同時にレファレンス業務の改善や国家典籍博物館設立にも取り組んでいます。以下、これらの業務の進展について、御出席の皆様と意見交換をしたいと思います。

#### 一、利用者サービスの新しい取組

2011年以来、国家図書館は利用者サービスにおいて一連の新しい施策を実行し、利用者サービスの環境を改善し、利用者サービスの範囲を広げ、利用者のニーズに最大限応えて参りました。

##### (一) 業務構造の見直し

2011年5月、国家図書館は本館南区施設の改修工事を始動しました。この工事に歩調を合わせる形で、利用者の活動スペースのレイアウトも見直しました。本館南区の改修要件に基づいて、業務計画班を立ち上げ、全館の業務構造及び二つの敷地にある三つの施設の機能配分の見直しについて検討を行い、特に展示スペースの拡張、典籍博物館及び館外貸出しサービスコーナーに係る計画を策定しました。

##### (二) 入館年齢の幅を広げ、未成年利用者へのサービスを強化

2013年9月、国家図書館は平等の原則をもって未成年者への開放により積極的に取り組

み、入館の年齢制限を緩め、従来の満 16 歳以上から満 13 歳以上へと引き下げました。また、少年児童館への入館の年齢下限を取り消し、すべての公共エリアを未成年者に全面的に開放しました。更に、専門の案内係によるガイドンスツアーを定期的に行い、未成年者の閲覧ニーズに応え、良好な閲覧習慣を確立し、図書館の利用方法を身に付けさせることによって図書館好きの育成を図っています。

### (三) 障害者サービスの強化

ここ数年来、国家図書館は障害者デジタル図書館を開設し視覚障害者専用閲覧コーナーを設置するなど、障害者専用のサービスを提供しています。国家文化刷新プロジェクトの一環として国家図書館と中国障害者連合会情報センターが共同で立ち上げた中国障害者デジタル図書館のウェブサイトは、インターネットを利用して、障害者が平等に公共の文化サービスを受けられるプラットフォームを作り上げることを目的としており、文字作品・オーディオ作品などの形式で利用者のニーズに即した優れた文化資源を提供しています。このサイトは中国視覚障害者デジタル図書館を基礎に、“閲読中国”や方正電子図書などの中国語図書データベース・中国語及び外国語逐次刊行物データベースを精選して導入し、さらに古い時代の写真等の特色ある蔵書データベースを加えたものです。また、障害のある青少年児童に向けて、資源コンテンツを精選し、子どもたちにオンライン閲覧や書籍の推薦などのサービスを提供しています。

### (四) インターネットサービスを向上させデジタルサービスを強化する

デジタル資源への遠隔アクセス・ダウンロード、ニューメディアの応用等、豊富なデジタル図書館サービスを打ち出しています。スマートホンやタブレット式コンピュータなどのモバイル端末向けの“デジタル図書館移動閲覧プラットフォーム”(<http://m.ndlib.cn>)を用意して、カスタマイズされた無料の移動サービスを利用者に提供しています。プラットフォームのメインサイトでは現在、中国語図書 4 万 3 千冊を提供し、全国各地の図書館のサブサイトでは各図書館の特色のある資源を提供しています。更に来館利用者がデジタルサービスを利用する環境の改善を一層進めて、通信速度を高め、図書館内のインターネット接続バンド幅を 250 メガバイトから 1200 メガバイトに広げました。同時にネットワーク環境を最適化し、利用者が館内の無線ネットワークに接続する手続きを簡略化しました。

### (五) 共同で目録を作成し成果を共有する

国家図書館に所属する全国図書館連合編目センターは 1997 年 10 月に設立された国内初の全国的な総合目録作成機関です。現代の図書館の理念と技術を用いて各クラス各種の図書館の書誌資源と人的資源を統合して、図書館におけるオンライン総合目録作成を全国規模で組織・管理し、有体物資料の総合蔵書システムを構築しています。2013 年 8 月までに、全国連合編目センターは 26 の支部センターを設立し、メンバー図書館は 1422 館、ユーザ

一総数は 2000 を超えました。総合目録における中国語及び外国語の書誌データ量は 936 万件を突破し、総合蔵書量は 2641 万余件に達しています。これは副省(省に準じる規模の市)レベル以上の 50 近くのメンバー図書館と地域の総合目録をカバーしています。連合編目センターは確実に公益サービスの役割を果たし、全国書誌データ資源の共同構築と共有化を積極的に推進しているのです。2011 年 1 月からは、全国各レベル各種の図書館に書誌データの無料ダウンロードサービスを始めました。これは、基層図書館における目録作成の予算不足や専門的人材の不足といった窮状の緩和に寄与し、各図書館において新着図書の配架までにかかる時間を短縮しました。2012 年のユーザーによる年間ダウンロード件数は 569 万件に達し、まさに“1 回の入力で、何度も使用し、一つの図書館が目録を作成し、皆で利用する”という効果を見るに至りました。メンバー図書館はまさに“共に知り、共に創り上げ、共に享受する”という理想を実現したのです。

## 二、 レファレンスサービス

翻訳サービスについては、当館は現在のところ重点的に発展させる計画はありません。個人向けの有料サービスには主にレファレンス、文献の引用状況の調査及び科学技術の新規性の調査があります。2012 年は 249 件の科学技術の新規性の調査、2834 件の文献の引用状況の調査を行いました。2012 年より、レファレンスサービス部では利用者に対し、特許文献に基づいた文献提供サービスの提供を始めました。

現在、国家図書館は企業(機関・団体)利用者に対するサービスの開拓に力を入れています。以下では、利用者向けのレファレンスサービスと企業利用者向けのサービスの概要を紹介します。

### (一) 利用者向けのレファレンスサービス

#### 1. 来館サービスと遠隔サービスの統合

当館のレファレンスサービスは来館利用者からレファレンスの依頼を受けることを基本としており、総合レファレンスカウンター、閲覧室レファレンスカウンター、社会科学・科学技術レファレンス室などをサービス窓口とする比較的整った来館利用者向けのレファレンスシステムを形成しています。情報ネットワーク技術の発展及びニューメディア技術の発展と利用に伴い、ネットワーク技術とニューメディア技術を用いた遠隔利用者向けのレファレンスサービスも徐々に発展し始めました。主な事例としては、インターネットを利用したインターネットレファレンスカウンター、電話網を利用した IP コールセンター、無線通信ネットワークを利用した Wap サービスプラットフォーム等が挙げられます。来館レファレンスサービスと遠隔レファレンスサービスが、統一したサービス方策と相応の技術によって一体化したサービス構造を形成し、利用者にも全方位的なレファレンスサービスを提供しています。

## 2. サービスの分散と集中管理の統合

国家図書館には様々な職種・業種の利用者が来館するため、レファレンスの依頼は図書館の各サービス窓口に対して行われる可能性があり、情報のニーズも様々な専門分野に及んでいます。そのため、レファレンスサービスの窓口も図書館の各サービスポイントに分散して配置されています。利用者にサービスを提供する窓口は分散していますが、サービスはすべて統一した利用者管理システムによる管理統制の下で提供されます。サービスの分散と集中管理の統合によって、利用者が国家図書館の様々な資源やサービスを有効に利用することを容易にするばかりでなく、利用者の情報行為のデータを自動的に収集して更に統計と分析を行うことで適切なサービスの見直しを行うことを可能にします。

## 3. 公益サービスと付加価値サービスの統合

公衆に公益的情報サービスを提供することは図書館の重要な社会的役割の一つです。国家図書館は文献資料の閲覧、検索及び利用者に対する助言・指導といったサービスを提供するほか、利用者からの依頼を受けて各種の一步進んだ情報レファレンスサービスを提供しています。例えば、文献の引用状況の調査、科学技術の新規性の調査、ドキュメント・デリバリー、特定のテーマに関する検索、世情の監視測定等を行っており、これらのサービスは通常有償で行われます。公益サービスと有償の付加価値サービスが共に国家図書館のレファレンスサービスシステムを構成しています。

## (二) 企業（機関・団体）利用者向けのサービス計画

### 1. 企業図書館の計画と建設

サービスモデル：図書館顧問サービス及び地方の特色資源データベースの構築

国家や地方政府が日増しに文化を重視するようになる中、各地方は文化への資金投入に一層力を入れており、図書館を含む文化施設の建設は今や地方政府の重点事業となっています。地方の多くの図書館は、外観は非常に立派ですが内部の構造やサービスのプロセス、オートメーションシステムのデザイン及び文献情報資源の配置等には多くの問題があり、専門的な指導が急がれます。国家図書館は図書館界のリーダーとして伝統的な図書館の建設においても電子図書館の構築においても豊富な経験を蓄積しているので、地方の図書館建設に当たって顧問サービスを提供し、同時に資源面でも支援することができます。

### 2. 国家デジタル図書館の企業分館の構築

サービスモデル：データベースの遠隔利用を主とする文献情報サービス

VPNシステムの導入によってデータ資源の遠隔利用における技術的障壁が解消されました。国家図書館の利用者統一認証システムの正式なリリースに伴い、利用者をレベル

別に管理することによって、利用者ごとに異なる権限を付与したデータ資源への遠隔アクセスを実現しました。また、国家図書館の一部のデータベース、特に外国語文献データベースについては既に全国での利用権限を購入しました。特別なニーズがある利用者の場合には、利用者のニーズに合ったデータベースの利用契約を行うことができます。

前期の調査研究によると企業の潜在的ニーズは膨大です。図書館と企業の協力の内容は、利用者の目的によって大きく 2 種類に分けられます。一つ目は企業の文化的イメージの構築の必要から国家図書館との協力を希望するケースで、国家図書館のブランド力と電子書籍等の資源の優位性を活かして企業の文化的イメージを構築します。もう一つは企業の科学研究が文献情報によるサポートを必要とするケースで、国家図書館の豊富な外国語資源を重視しており、協力を通して企業の職員が容易に資源を入手できるようにすることで、企業の科学研究のコストを削減します。

### 3. 軍需産業、航空宇宙産業など特殊な利用者向けの文献情報サービス

サービスモデル：外国語データベースの一次文献データの保証

国家図書館の豊富な外国語資源はこのような分野の利用者から重視されています。国家図書館以外にも、一部の小さな企業が他の手段で生データの一部を入手していますが、データの正確性を保証できないこと、また、企業自体の信用度が足りないことが、そのような企業とこの分野の利用者との協力に影響を及ぼしています。国家図書館は文化部直属の事業体として、その公的背景から信用度が高く、また、既に瀋陽軍区等多くの軍事機関と良好な協力関係にあります。これらの条件にはこのような特殊な利用者向けのサービスの普及を促進する作用が期待できます。契約しているデータベースの中には CD-ROM 等になっているものもありますが、CD-ROM 等のローカルデータはパスワードを解除した状態で提供することができます。

### 4. 通信会社と強く連携し文献情報商品の市場拡大及び運営を行う

典型的なパートナー：中国聯通、中国電信、中国檢驗檢疫集団北京分公司

提携様式：国家図書館が資源を提供し、相手方はチャンネルを提供する。

## 三、 国家典籍博物館

2012 年 7 月、中央機構編制弁公室の批准と文化部の通知を受け、国家図書館に“国家典籍博物館”の看板が追加され、国家典籍博物館が正式に掲名・成立しました。

### (一) 典籍博物館設立の主な目的

#### 1. 貴重な典籍を集め、書籍文化を広く伝える

中国は典籍を用いて歴史を記述することにたけた国家です。発達した典籍文化により中華文明は脈脈と受け継がれ、今日に至るまで途切れたことがありません、これは世界

の文明の歴史においても極めて稀なことです。典籍博物館は、図書館に元々備わっている古典資料を積極的に閲覧に供するという長所をより発揮し、古典資料を集中して展示することにより、典籍の歴史的価値と芸術的価値を十分に披れきし、来館者に心の洗礼を施すことができます。現在、わが国には国家レベルの文字博物館、印刷博物館、出版博物館等があり、多くの図書館や博物館で書籍の展覧・展示が頻繁に催されています。しかし、豊富な典籍をより所に、膨大かつ深遠、多種多彩な中華各民族の典籍を、長期にわたり系統立てて全面的に展示し、中国典籍の発生と伝承の歴史、及び社会の発展に及ぼした重要な影響を展示できる場所は一つもありませんでした。これは残念な欠陥と言わざるを得ません。ですから典籍博物館の設立は必然であり、しかも急いで行う必要があるのです。

## 2. 図書館の発展の時勢に適応し、図書館界の刷新と発展をリードする

現代の図書館は利用者に快適な閲覧環境を提供するだけでなく、社会に文化活動の場を提供しています。人々が図書館に求めているのは書籍の貸出しや閲覧だけではなく、それ以上に図書館において、展覧会の参観、講座の受講、サロン活動、映像鑑賞等の文化活動を享受したいと願っています。図書館の社会教育的役割は日増しに顕著になっているのです。このような背景のもと、図書館が典籍博物館を設立して典籍文化を広く伝えるとともに、人々の日々高まる質の高い文化への要求を満足させることがとても重要になっています。

国家典籍博物館の設立は地方の公共図書館に対して模範を示すことにもなります。増改築にあたって、文化継承の意義を持つ古い建物を保存し利用する図書館は少なくありません。例えば、山東省図書館は大明湖湖畔の遐園や奎虚書蔵の利用について、伝統を継承して国学図書館と典籍博物館を設立することを提案しています。国家典籍博物館の開館によって類似した方式が更に広まると思います。図書館と博物館は互いに不可分な存在として、連絡を密にし、融合するのです。

## (二) 典籍博物館設立の進捗状況

2012年初め、国家図書館は国家典籍博物館準備班を立ち上げ、繰り返し議論を重ね、幾度も専門家の論証を受け、最終的に本館南区の文津庁を中心とする東側4階分1.2万平方メートルの区域を国家典籍博物館専用区に確定しました。展示施設の面積は8000平方メートルに達します。

現在の主要な任務は、国家図書館本館南区の改修工事を機に国家典籍博物館専用区を設けることで、博物館の開館準備を鋭意進めているところです。初展示は来年1月31日午年の春節、利用者の方々にお披露目を予定しています。今年7月、文化部が李虹霖先生を国家図書館の副館長兼典籍博物館常務副館長に任命したことは、文化部が典籍博物館を重視していることを表しています。

国家典籍博物館は国家図書館の 3000 万冊の膨大な蔵書、特にその中の 290 万余冊（件）の特別貴重書を用いて、中国書籍の発展史の全容、製紙技術や印刷技術が書籍文明の発展に与えた重要な影響、甲骨・簡（竹簡・木簡）・縑帛（文字を記録した絹織物）・敦煌遺書等国家の貴重な典籍文献、国内外の独特な典籍文化を展示する予定です。

国家典籍博物館は必ずや典籍の収蔵・研究保存・展示・交流の中心、教育基地、公衆の文化娯楽と憩いの場になるでしょう。全面的に系統立てて中国の書籍文化の特徴を伝え得るとともに、世界各国の書籍文化との交流展示にも重要な役割を果たし、地元の利用者や青少年、また全国から一般利用者や研究者が来館することでしょう。典籍博物館は図書館利用者の書籍への愛着や書籍文化への認識を深め、人々の文化的素養を向上させるのです。