

## 電子情報環境下における新しい図書館サービスをめざして

国立国会図書館副館長 生 原 至 剛

### 1. はじめに

国立国会図書館は、立法府に設置された図書館として、国会の立法活動を補佐する機関であり、また、日本の唯一の国立図書館として、納本制度、国際交換、購入等により広く収集した資料をもとに国会、行政・司法各部門および国民に対してサービスを提供してきました。1948年に創設されて以来、半世紀を超える当館の図書館としての活動は、時代の歩みと共に、その時々々の社会の要請に応え、役割を果たしてきたと認識しています。

21世紀初頭には、わが館は、大規模な施設の整備と情報化社会に向けてのサービスの再構築、そのための組織再編、アウトソーシング、システム開発という、国立国会図書館の歴史の中でも例を見ない大きな変革を行いました。2000年には国際子ども図書館を設立して、新たに、児童書とその関連資料に関する図書館サービスを国際的な連携の下に行うようになりました。また、2002年には関西館を設立し、東京本館と一体となって、遠隔利用サービス、図書館協力事業、電子図書館事業を展開し、さらにはアジア情報サービスの拠点として機能する施設として位置づけました。

現在、東京本館、関西館、国際子ども図書館の三施設が連携して実施している当館の利用者サービスは、遠隔利用サービス、館内利用サービス共に、それ以前に比較して大幅に改善され、当初の目標を達成し、順調に推移しています。一方で、電子情報技術が急速に進展する情報化社会において、情報流通のあり方が変化し、求められる図書館の機能は大きく変わってきています。情報環境の変化に対応して、世界各国の国立図書館は、自らの新たな機能、役割について構想し、戦略をたて、新たな目標に向かって事業を展開しています。私ども国立国会図書館においても電子図書館事業を推進し、電子情報環境下での図書館サービスについて積極的に取組み、成果をあげてきました。将来に向けて、この取組みはなお一層推進すべきものと認識しています。

一連の大事業を成し遂げた後、新たな時代に向けて当館の役割、将来目指すべき方向性を明確化するものとして「国立国会図書館ビジョン 2004」を策定し、そのビジョンを実現すると共に、適正な組織運営をめざすために活動評価制度を導入しました。

このような動きの中で、最近の当館の主な取組みについてご紹介したいと思います。

## 2. 利用者サービス

まず、最初に利用者サービスについてご報告いたします。

利用者サービスについては、東京本館、関西館、国際子ども図書館の三施設体制の下で、それぞれの施設で来館利用サービスの拡充を図ると共に、来館しなくても当館を利用できる文献提供サービスやレファレンスサービスの改善、さらに電子図書館サービスの一層の充実につとめております。

電子情報化時代におけるレファレンスサービスへの取組みについては、明日テーマ報告でご報告させていただきますが、ここでは、東京本館の来館利用サービスと遠隔複写サービスの状況についてご報告いたします。電子情報環境下での図書館の利用者サービスについては、電子図書館サービスと既存の図書館サービスの有機的連携が一つのテーマとも言えると思います。

### (1) 東京本館館内利用サービス

インターネットを通じた情報流通が増大する中で、近年、直接来館して図書館を利用する来館利用者の数は減少傾向にありました。しかし、2004年10月、新装開館した東京本館は、館内閲覧関係システムを一新し、専門室を再編すると共に、開館日、開館時間を拡大・延長した結果、年間の開館時間は43%増加し、入館者数は2004年度に比べて約6万人以上増加しました。これは、システム導入によるサービスの効率化と共に、土曜開館と開館時間の延長により、開館日数増に見合う利用者増だけでなく、来館を必要とする利用者の利便性が高まったため、若干の増加傾向を生みだしたものと受け止めています。

### (2) 遠隔複写サービス

一方、国立国会図書館が所蔵する資料・情報は、直接来館する利用者だけでなく、全国の利用者さらには海外の利用者に対して提供しています。遠隔利用サービスは、場所、時間の制約を超えて図書館を利用することを可能にします。わが館では、とりわけ遠隔複写サービスについて、関西館開館を機に電子情報技術を最大限利用した仕組みを作り、サービスの改善、拡充に取り組みました。ホームページでNDL-OPACを検索し、検索結果から直接複写、貸出の申込みができるインターネット経由のサービスの実現です。

NDL-OPACには、図書、雑誌、科学技術関係資料等約760万件の基本書誌のほか和雑誌約1万誌の記事約700万件を採録した雑誌記事索引も搭載されており、幅広い分野の雑誌記事の存在を確認することができます。膨大な書誌情報が容易に検索できるようになり、申込み手段が簡便になりました。さらに、申込みから製品発送までに要する期間が短縮されたことにより、利便性が大きく向上し、遠隔複写サービスは飛躍的に進展いたしました。2005年度の複写申込み件数は約28万件となり、関西館開館以前と比較して三倍強に増えています。さらに、特徴的なのは個人利用の増加です。登録利用者制度の導入により、利用登録をすれば個人がインターネットで複写申込みができるようになったことで、利用の

流れが従来の図書館を經由しての利用から、直接個人がインターネットを介して当館を利用する流れに変化しています。その結果、個人利用は制度導入以前と比べて10倍以上とめざましい増加となっています。

このように大きく進展した遠隔複写サービスですが、今後は、複写製品提供時間の更なる短縮、電子媒体への対応などサービス改善に向けて更に取り組んでいく必要があると認識しています。

### 3. 情報アクセスの向上 - 「第二期科学技術情報整備基本計画」の策定について

情報資源へのアクセスを保障し、利用機会の拡充及びサービスの質的向上を図るためのさまざまな取組みを行っていますが、その中から科学技術分野での計画策定についてご紹介いたします。

当館は国の科学技術振興に資するために、早い時期から国全体の科学技術情報基盤整備の一環として、国内外の科学技術関係資料の収集整備に努めてきました。

館長の諮問機関として、関係官庁、関連機関、科学技術その他の分野の専門家等の委員からなる科学技術関係資料整備審議会（以下、「審議会」）を設けており、毎年開催されるこの審議会の意見や答申を指針として、科学技術関係資料の収集を進めています。

収集したテクニカルレポート、欧文会議録、洋雑誌等欧文科学技術関係資料は関西館で収蔵し、文献提供サービスに供しています。また、国内で刊行された科学技術関係の学術雑誌等の書誌・編集機関データを収録した「日本科学技術関係逐次刊行物総覧データベース」のインターネットでの提供を行うなど、科学技術関係資料のアクセスの向上にも努めています。

2004年1月には「科学技術情報整備計画」を策定し、同年12月には、当館が21世紀初頭の新しい情報環境下において果たすべき主要な役割と方向性について述べた「電子情報環境下における国立国会図書館の科学技術情報整備のあり方に関する提言」が審議会から館長に提出されました。この提言を受けて、本年6月には「第二期科学技術情報整備基本計画」（以下、「第二期基本計画」）を策定いたしました。第二期基本計画は、国の科学技術政策を背景に、当館の使命と役割をふまえ、電子情報環境下における今後5か年にわたる施策目標を示しています。

計画の骨子は次のとおりです。

当館が、国全体の科学技術情報基盤整備の一環として、科学技術情報の収集・保存・提供機能を拡充・強化し、国会、研究者・技術者、国民全体に対して貢献していくことをこの計画の目的とし、そのために、これまでの事業をさらに充実すると共に、電子図書館事業を推進し、国内で生成された科学技術関係電子情報の包括的収集と提供、外国科学技術情報の整備と活用、各種科学技術関係情報源への総合的アクセスのためのシステム構築を目標に掲げています。

次に施策として、

科学技術情報の整備 国会への科学技術情報提供の拡充 国民への科学技術情報提供の拡充 科学技術の未来を担う子ども達のための施策 科学技術情報専門家の育成  
を掲げています。

さらに、計画の推進のために、関係機関との連携・協力を強化することとし、また、状況に対応し、3年を経過した時点で必要な施策の修正を行うこととしています。

第二期基本計画を着実に実行し推進することで、今後とも国全体の科学技術情報基盤整備における当館の役割を果たしていきます。

#### 4. 電子図書館事業の推進

中国国家図書館ではデジタル図書館を建築中であり、2008年に開館を予定されていると聞いております。わが館でも電子図書館事業については、ビジョンの重点領域の一つとして事業の推進、発展のために力を入れて取り組んでおります。その詳細はテーマ報告で植月が報告させていただきますので、ここでは主な動きを述べさせていただきます。

当館は、関西館開館を機に電子図書館サービスへの取り組みを本格化し、事業の拡充をはかってきました。2003年度には、5年程度の中期的電子図書館サービスの方向性と、その実現に必要な枠組みを示すものとして「国立国会図書館電子図書館中期計画2004」を策定しました。計画のめざすところは、(1)デジタルアーカイブの構築、(2)情報資源に関する情報の充実、(3)デジタル・アーカイブ・ポータル機能の3点です。

この計画に基づき、明治期(1868~1912年)に刊行された当館所蔵図書約89,500タイトル(約126,500冊)を電子化した「近代デジタルライブラリー」、契約に基づきウェブサイトや電子雑誌を収集、保存、提供する「インターネット資源選択的蓄積事業(WARP)」、当館の蔵書目録である「NDL-OPAC」「アジア言語OPAC」等書誌情報の拡充、インターネット上で提供されている有用な情報資源に案内する「データベースナビゲーションサービス(Dnavi)」等をはじめとして多くの電子図書館事業の拡充をはかってきました。また、当館所蔵情報のみならず広くわが国のデジタル情報のナビゲーションを行うために、「デジタル・アーカイブ・ポータル」の構築を行い、2005年7月に実験システムの公開を行いました。さらに同年度には、「NDLデジタルアーカイブシステム」の開発に着手しました。

「NDLデジタルアーカイブシステム」は、当館所蔵資料の電子化データ及び国内で発信されるインターネット情報を電子図書館コンテンツとして収集、蓄積、保存、提供するデジタルアーカイブを構築し、電子図書館サービスを推進することを目的としています。

「NDLデジタルアーカイブシステム」は、

- 著作単位のデジタルコンテンツやサイト単位でインターネット情報を収集、組織化、提供するデジタルデポジットシステム
- 電子情報の長期的保存に必要な対応を行う保存システム

- 膨大なコンテンツを安定的に格納する電子書庫

のシステム機能から成り立っています。

WARP や近代デジタルライブラリーなど現行の電子図書館関連のサービス・システムは、このシステムに移行、統合されます。国立国会図書館の次期電子図書館サービスを担うシステム「NDL デジタルアーカイブシステム」は 2009 年度から運用を開始する予定です。

## 5 . 評価制度の定着と組織運営

当館の事業を適正かつ効率的に進めるために、2004 年度に評価制度を導入いたしました。

目標の最上位の概念として「国立国会図書館ビジョン 2004」を策定し、ビジョンの実現を目指して年度単位で重点的に取り組む目標及び達成すべき基準を掲げ、その実績を評価し公表してサービスの向上をめざすというのがこの制度の目的です。評価制度の仕組みについては、一昨年(2003)の第 24 回業務交流においてご報告いたしましたが、2004 年度に制度を導入して以来、評価のサイクルが二巡し 3 年目のサイクルに入っています。現在は必要な見直しを行いながら、制度の有効かつ適正な組織への定着を図っているところです。

2005 年度は、ビジョンに示された 4 つの重点領域 において 16 の「重点目標」を掲げ、また、図書館サービスの基準を具体的な数値で利用者に示す「サービス基準」については 18 基準 30 項目を設定し、目標、基準の達成をめざして事業やサービスを実施しました。そして、それぞれについて実績を評価し公表しましたが、「サービス基準」については 30 項目中 28 項目について基準を達成しております。

また、2004 年度の経験を踏まえ、評価結果を適切に次年度の目標設定に反映できるよう、目標や基準の策定期間の変更等、評価手順の一部見直しを行いました。さらに、活動評価において不可欠であるサービス量や基礎データの把握のために、統計の整備に取り組みました。統一的な統計データや、電子図書館サービスに関する統計データを取得できるようにして、2005 年度からは新しい枠組みによるサービス業務統計ができるようになりました。

また、利用者の実態、サービスへの満足度や要望を把握するために、2003 年度から利用者アンケート調査を行っています。2004 年度からは遠隔利用者、来館利用者を交互に対象とすることとし、2005 年度は東京本館、関西館、国際子ども図書館の三施設の来館利用者に対する調査を実施しました。全般的な利用満足度は約 7 割から 8 割ですが、一方で、「蔵書」の構成、利用における「待ち時間」をはじめとして、それぞれの施設で改善要望があげられています。アンケート調査から把握した課題、利用者からの要望を分析し参考にし、サービス向上および業務改善に取り組むこととしています。

## 6 . 情報システムの適正化への取組み

### ( 1 ) 電子図書館基盤システムの評価

---

・立法補佐機能の強化    ・デジタル・アーカイブの構築    ・情報資源へのアクセスの向上  
・協力事業の推進

業務運営にかかわる活動評価についてご報告をいたしました。当館で実施したシステムの導入効果評価についてもご報告しておきたいと思っております。情報システムが業務やサービスの基盤として大きな役割を果たしている現状にあつては、システムの導入効果が組織の業務に与える影響が大きくなつてきています。このような状況を踏まえ、当館の基幹的な情報システムである電子図書館基盤システムについて、その導入効果を2003年～2005年にかけて2回に分けて評価を行いました。この評価目的は、電子図書館基盤システムの今後のシステム改修・開発に資すると共に、システムに関連する業務、サービス上の課題を洗い出し、業務全体の効率化、合理化に向けて業務及びサービス改善の提案を行うことでした。

電子図書館基盤システムは、(電子図書館と名前がついていますが)電子図書館サービス以外の、収集から利用までの業務、サービスをトータルにシステム化した統合システムです。2002年度関西館開館を機に各種機能を本格稼働させ、2004年度には東京本館の来館者サービスにかかるシステムが稼働しましたが、このシステムは、情報化時代に対応した新しい図書館サービスの実現と、分散した三施設が一体化してサービス、業務を行うことを主な目的として開発され、サービスの向上と業務の効率化を導入の目標としていました。

評価結果では、書誌情報の整備と電子的提供の質量両面での飛躍的拡大、遠隔利用サービス・来館利用サービスの利便性の向上、三施設業務運用の一体化の実現をはじめ多くの目標を実現したことが確認されています。

一方、課題としてあげられているものも多くあります。基盤システム開発において、将来実現すべき具体的な業務、サービスを再設計することなくシステム開発が進められた部分が一部存在し、そのことは大きな問題点としてあげられています。また、定量的評価を行うための目標、効果が具体的な数値として挙げられていなかったものや、統計整備が不十分等で評価作業が困難な部分もありました。評価で抽出された課題、問題点については、今後の業務改善、システム改修・開発に生かしていく必要があると認識しています。それによって、既存の図書館サービスと電子図書館サービスの有機的連携が図れるように、名実ともに「電子図書館基盤システム」に発展させていく必要があると認識しています。

## (2) 情報化統括会議の設置

先に電子図書館事業の概況をご報告いたしました。業務と情報システムとの関わりが深化し、拡大するに従い、図書館業務における業務基盤としての情報システムのあり方は大きな課題になっています。各部署において情報化関連業務が構築され、それぞれの単位で個別には適正化が図られてきましたが、組織全体として適正化が図られているかといえれば必ずしもそうではありません。全体として適正なあり方で業務の効率的推進、予算執行を行う必要があります。また、国の機関としては、システム開発において、中立性、公平性の確保が求められています。

わが国の行政府においては、各府省に情報化統括責任者(CIO)がおかれております。行

政目的と当館におけるサービスとは異なるところがありますが、システムに係る課題に的確に対応し、情報化関連業務の効率的な推進に当たるために、当館にも情報化統括責任者（CIO）をおき、そのもとに情報化を統括する体制を整備しました。2007年度からは外部の専門家をCIO補佐として配置する予定です。

## 7. 国立図書館の課題と今後に向けて

国立国会図書館が現在取り組んでいる事業、組織運営についてご紹介いたしました。

活動評価が導入され、事前に目標を設定し事後に評価を行うという意識が組織の中に定着しつつあります。また、情報化統括体制が発足したこと等により、システム評価を組織的に行う環境が整いつつあります。業務運営、図書館サービス、情報システムといった組織の活動を多面的に評価し、組織全体の運営に反映させるしくみが機能する状況になっています。

事業を着実にを行うとともに、電子図書館事業を推進し、利用者サービスの一層の向上をはかることが必要とされていますが、その一方で、国の厳しい財政状況の下、行財政改革の流れの中で、当館も合理化、人員削減が強く求められております。従来、当館は国会に置かれている機関として、また、わが国唯一の国立図書館として、その事業の意義については理解を得、財政的には比較的めぐまれた措置を受けてきました。しかしながら、当館においても国の他機関と同様職員の削減が厳しく義務付けられることになり、既存の業務を見直し、事業の優先順位を明確にし、効率化を進めるとともに、組織の改編、業務の外部委託の拡大など一層の合理化を進めていかねばならない状況にあります。

図書館が時代の要請に応え、社会的役割を十全に果たしていくためには、図書館を取巻く環境と利用者のニーズを見据えて事業の展開をはかるとともに、常に組織や事業についての見直しを図っていく必要があります。また、広報活動等を通じて、事業やサービスについて、一層の国民の理解と信頼を得ていくことも重要になっています。

国立図書館はそれぞれの国の文化的資産の拠点として、知的資源を共有化することを通じてその社会的役割を果たしてきました。しかし、電子情報技術の急激な進展による情報環境の変化は、図書館にさまざまな課題をもたらしています。図書館は広範な情報資源、多様な媒体の情報へのアクセスを可能とすることが求められ、また、情報発信機能に強い期待がもたれています。さらに、国立図書館は多様な媒体の情報を収集、組織化、保存し、時代を超えて利用を保障するという役割をも担っています。

このような時代にあって、図書館がその機能、役割を果たすためには、国内及び国際的な図書館、関係機関との幅広い連携協力の中で、はじめて目的を効果的に達成することができるといえますし、国立図書館はなお一層のイニシアティブを発揮することが求められ

ています。

今年 8 月には、韓国で I F L A ソウル大会が開催されました。1986 年の東京大会、1996 年の北京大会に次いで 3 回目、10 年ぶりに東アジアで開催された大会でした。ソウル大会はアジアの図書館をはじめ、世界の図書館の発展に資するものであり、国際的な連携が一層推進された大会であったと認識しております。貴国においても、また、わが国においても多くの報告者、大会参加者を送り、プレコンファレンス開催等を通じて、東アジア 3 国の図書館界の連携が確認されました。

「ウェブサイトを通じた図書館サービス」をテーマとして行われる今回の交流が、将来の図書館、国立図書館の運営にとって意義深いものであると共に、四半世紀の歴史を重ねる貴国と当館の業務交流を通じて培った関係を基盤として、今後の図書館運営になお一層の協力関係が推進されることを希望して私の報告を終わります。