

# 信州大学附属図書館中央図書館改修中の利用者サービスについて

小 島 浩 子 （信州大学附属図書館）

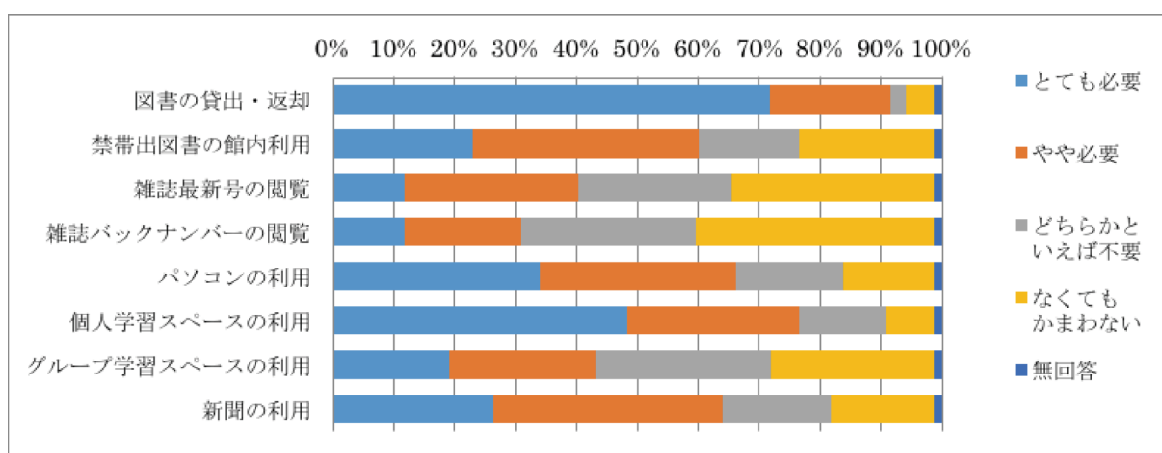
## 1. はじめに

信州大学附属図書館中央図書館(以下、当館)は、平成25年度に耐震・機能改修工事を、翌平成26年度に増築工事を実施した。本稿では、耐震・機能改修期間である第1期の平成25年9月から平成26年5月上旬までと、増築工事期間である第2期の平成26年5月から平成27年5月までの2つの期間について、この改修期間中に実施したさまざまなサービスや利用状況等について報告する。なお、リニューアルオープンしたタイミングを基準とするため、工事期間と本稿のサービス期間にはある程度のずれが生じていることをご承知いただきたい。

## 2. 改修期間中のサービス方針の検討について

耐震・機能改修の実施が決まったのは、平成25年1月上旬であった。そして更に増築が臨時役員会で決定したのは、その翌月平成25年2月1日である。平成25年1月の耐震・機能改修の決定を受けて、まず改修期間中の利用者サービスをどのように実施するかについて検討を始めた。今回改修対象とならなかった北棟(1,227㎡)は、それまでの図書館(4,456㎡)の約1/4程度の広さであり全ての機能を残すことはできないため、何を優先的に残すかについて検討が必要であった。

当館では例年1月に学生を対象とした利用者アンケートを実施していたことから、このアンケートにて利用者の意向調査を実施した。アンケートの設問および回答は図1のとおりである。図を見れば分かりますとおり約90%の学生が「図書の貸出・返却」について、“とても必要”または“やや必要”と回答しており、他のサービスと比較して圧倒的に利用者のニーズが高いことが分かった。そのため、改修期間中は、可能な限り開架図書を館内に残し利用者に貸出を行う、次いで利用者の要望が多かった個人学習スペースについては、学内の各学部の空き教室等の提供を依頼することにし、比較的要望の少なかった雑誌バックナンバーについては全て倉庫に預託するという全体の方針を決めた。



(図1) 耐震改修に際して優先して残してほしいサービス

北棟は1階が電動集密書架になっており、改修以前は刊行年の古い図書や利用頻度の少ない図書等の保管に使用されていた。2階の開架書架は雑誌のバックナンバーの収容に、3階部分は主に閲覧席として使用されていた。計算してみたところ、旧南棟の開架書架にそれまで配架されていた学生用図서가、北棟1,2階にほぼ全て収容できる見込みであることが分かった。増築完了までの約2年間、仮設出入口は北棟2階に設置されることから、2階部分は入り口周辺の書架を取り除き、カウンターおよび最低限の閲覧スペースと利用頻度の多い図書の配架場所に、3階を事務室に、1階を貸出用図書の保管に、することにした。2階の閲覧スペースとした部分には、情報検索用の端末4台、複写用のセルフコピー機1台、自動貸出装置1台、閲覧席24席、吊り下げ式新聞架を設置した。北棟に配架可能な資料以外の図書と雑誌バックナンバーについては、教員からの利用希望に応じて研究室への特別貸出を行った後、残りを全て箱詰めにして業者倉庫に預託することにした。学生からの利用希望については、文献複写・現物貸借にかかる料金を全て図書館で負担することで対応することにした。このサービスは2年間で802件、240,058円分の利用があった。

資料の配置は所在別にみて最も貸出率が高い資料から順番にアクセスの良い場所に配架することにした。その結果、2階の開架スペースの入り口・カウンターに近い順に、英語多読図書、環境関連図書、シラバス図書、文庫・新書、自然科学系図書(NDC400番台図書)、参考図書、新着雑誌・新着図書、留学生用図書の順に配架し、残りは1階の電動集密書架に配置することに決まった。



(左：北棟仮設入り口から書架を見たところ)



(右：北棟仮設入り口から閲覧室を見たところ)

### 3. 第1期工事期間中(平成25年9月から平成26年3月)のサービスについて

平成25年8月28日から平成25年9月10日の2週間、事務室の移動、預託資料・什器の箱詰め・搬出、学生用図書の館内移動等の作業を行った。この期間図書館は完全に休館し、資料の返却および文献複写・現物貸借の申込のみを受け付けるという対応となったが、大学の夏休み期間であったこともあり、それほど利用者から大きな不満はでなかった。

平成25年9月11日から北棟での開館が始まった。開館してから仮設入り口が設置されるまでに2週間程度時間を要したため、以前の入り口から入館してからっぽの旧南棟を通り抜けて、北棟に入るとい

うことになった。仮設カウンターは、旧南棟側から一番奥になる場所に設置されていたため、利用者の案内のため以前の入り口付近に「仮仮カウンター」を設置し、職員が常駐した。また、工事中区画への利用者の侵入を防ぐため、閲覧室への導線に沿ってパネルを設置し、そこに米国大使館からアースデーのポスターを借用して展示を行った。



(左：仮仮カウンター、元カウンターがあった場所)



(右：北棟閲覧室への通路と展示したポスター)

トイレが工事区画内にあったため、第1期工事期間中は館内に利用者用トイレがない状況となってしまった。閲覧席数も少ないため、遅い時間まで図書館内で学生が学習できる環境ではなく、閉館時間を早めてそれまでの22時から20時とし、その代わりに時間外の非常勤職員を従来の2名体制から3名体制に増やして書庫内資料の出納に対応することにした。実際には後期授業が始まって、予想していたほど出納の件数が多くはなく、平成25年度10月から3月までの6ヶ月間の図書貸出冊数19,220冊に対して、書庫出納を行った資料冊数は4,818冊で、全体の1/4程度であった。開架部分の資料冊数は資料全体の約3割であり、しかもその半分が禁帯出の参考図書であったことを考えると、一部の利用頻度が高い図書の全体の貸出冊数に占める割合が非常に高いことが良く分かる。

図書館内に閲覧席が確保できなかったため、毎月キャンパス内の各学部へ学習スペースとして提供可能な教室等について照会を行い、それらを一覧表にしたものを図書館 Web サイトや館内掲示で広報し、閲覧席の代わりとして使用してもらうようにした。ただ、松本キャンパス内の各学部が協力してくれたとはいえ、夜間や土日に使える場所がほとんどないこと、平日昼間も授業時間中は使用できないことなどから、使える時間が限定されてしまっていて学生の評判は悪かった。後期末の試験期間の学習スペースの確保が必要だと感じられたこと、春休み中に電気工事の関係で臨時に休館が必要が生じたことなどから、大学生協の協力を得て、アルバイトを雇用して生協の学食を夜間・土日に学習スペースとして開放することになった。大学生協の食堂開放は平成26年の1月から2月の41日間、のべ219時間実施し、利用者はのべ7,848人だった。同期間の中央図書館の入館者数が16,189人であったことを考えると、予想以上の利用者がこのサービスを利用したことが分かる。また、1月に実施した利用者アンケートでも、このサービスをもっと早くやって欲しかったという回答が寄せられている。この大学生協の食堂開放は、平成26年度前期・後期の試験期にも同様の形で実施し、平成26年度前期末は16日間



のべ3,593人、後期は20日間でのべ4,054人が利用している。

#### 4. 第2期工事(平成26年4月から平成27年3月)について

平成26年3月末日に第1期の耐震・機能改修工事が終了し、平成26年4月26日から5月7日の12日間図書館を休館して2回目の移転作業を行った。耐震・機能改修が完了した南棟改修部が最終配架予定場所となる資料については、このタイミングに移動を行うことができた。北1階集密書庫に配架していた学生用図書の大半と仮設閲覧スペースの約半分の資料は、改修部の開架書架に移動した。建設中の増築部分に配置する予定の社会科学分野の資料(NDC300番台)と自然科学分野(NDC400番台)資料および一部の別置資料が北2階閲覧室の書架になんとかおさまったため、ここで改修前に開架にあった資料はほぼ全て開架に戻すことができた。更に利用不能となっていた資料のうち雑誌バックナンバー以外の大半の資料が利用できるようになった。

平成26年5月13日から一部を除き南棟改修部の2階、3階のほぼ全てが利用できるようになった。これにより、閲覧席が24席から120席に増加しただけでなく、パソコンコーナーの端末30台や、DVD等の視聴覚資料を視聴するためのブース等も利用できるようになったため、かなり利用者の不便は解消できたと考えられる。



(左：第1期工事リニューアルセレモニーの様子)



(右：南棟改修部2階の閲覧席と書架)

移転作業が4月下旬から5月上旬になったため、新入生向けの図書館利用ガイダンスをどのように実施するかについて検討が必要になった。当館では例年4月から6月に新入生を対象とした図書館利用ガイダンスを実施している。このガイダンスは1年生前期の必修科目である「新入生ゼミナール」の1コマとして実施しているもので、入学後なるべく早いうちに図書館の利用方法を覚えてその後の学習に生かすというコンセプトで実施していたため、平成25年度は前53回のうち40回が5月13日より前の時期の開催であった。この年度はガイダンスを実施する場所を館内に確保することは不可能であり、かつ移転前後で資料配置等が大幅に変わったため、ガイダンスの実施時期を例年よりも遅らせて移転後の5月13日以降にのみ開催するという案も検討したが、授業のスケジュールの都合等により、最終的には

例年同様の期間でガイダンスを受け付けるという結論になった。ただ、5月12日以前の開催については、図書館内ではなく授業の教室を訪問して説明するという形にした。やはり毎年の授業スケジュールの都合があるようで、移転前のガイダンスの実施回数は全44回中33回で、例年よりも全体の回数は減ったものの、時期はそれほど大きく変更はなかった。この年度のガイダンスは、資料移転作業と並行しての実施となったため、職員の負担は例年よりも相当大きかった。

第2期工事中の図書館は、貴重資料と雑誌のバックナンバーをのぞき、大半の資料が利用可能となり、閲覧席の数もある程度確保できたことから、利用者の不便はかなり解消され、第1期工事期間中と比較すると入館者もかなり増えた。既存の建物に接続する形で増築部の建設を行ったため、工事の内容によっては一部期間階段が使用できず、職員通路を通過してもらう必要が生じたり、隣の増築部の工事音がうるさい時期があったりして、必ずしも快適な状態ではなかったが、前年度と比較すると格段に利用環境が向上したためか、利用者からの不満はほとんど出なかったように感じている。

## 5. リニューアルオープン以降(平成27年6月1日以降)

平成27年春に第2期工事が終了し、平成27年5月7日から5月12日まで6日間を休館して資料の移転を行った。これにより、改修前に図書館にあった資料が全て館内で利用できる状況となり、閲覧席も650席となったが、南棟増築部の利用は資料があるスペースを除きオープニングまで待つことにした。リニューアルオープン前日の平成27年5月31日は臨時休館して、北棟2階にあった仮カウンターから南棟増築部1階に新たに出来上がった総合カウンターへの引越し作業を行い、全ての移転作業がこれで完了した。

平成27年6月1日のオープニングセレモニー後は、早速学生が多数来館し館内が賑わった。オープニング記念として、図書を貸出した利用者に附属図書館マスコットキャラクターの「信大ナナちゃん」をデザインしたエコバックを配布したところ、翌日には予定していた配布数全てがなくなった。また、地元メディアにも多数図書館のリニューアルオープンについて報道していただいたおかげで、一般市民の見学者も翌日から多数来館し、しばらくの間カウンターは非常に忙しい状態であった。

今回の図書館のリニューアルにともない、図書館全体のゾーニングについて検討した。図書館の1階は飲食可能なある程度気軽な学習スペースと、学外利用者等の利用も見越した郷土資料と展示スペースとすることにした。2階は対話可能な学習スペース、グループ学習室、セミナー室、教育用端末等に加えて、新着雑誌や視聴覚資料・参考図書・シラバス指定図書等比較的学年の低い学生が利用する資料を中心に配置し、主に学部1年生の利用を意識したスペース作りを行った。3階は1人で静かに学習するための閲覧席と専門的な内容の図書や大学紀要等を配架し2年生以上の高学年次を意識したスペース作りを行った。また、1階、2階の会話可能な学習スペースとグループ学習室、セミナー室には、可動式の机と椅子、電源コンセントを配置し、2階はホワイトボードも置き、より活発な議論が行えるように配慮した。



(左：南棟増築部2階共同学習スペース)



(右：南棟増築部1階自由学習スペース)

利用者がこちらの意図した形で図書館を利用してくれるかについては、正直図書館がオープンするまで非常に不安が大きかったが、ルールから外れる利用をしている利用者は少なく、こちらで予想していた以上にホワイトボードを使って相談しながら学習をしている学生の姿が多く見られ、グループ学習室に貸出しているプロジェクタの利用頻度も非常に高くなっている。これは、ガイダンスや見学会等で学生に対して説明を行ったり、館内に飲食や会話のルールについての掲示をしたりした効果もあるが、何よりも日々職員が館内を巡回してこまめに声かけを行っているからだと感じている。

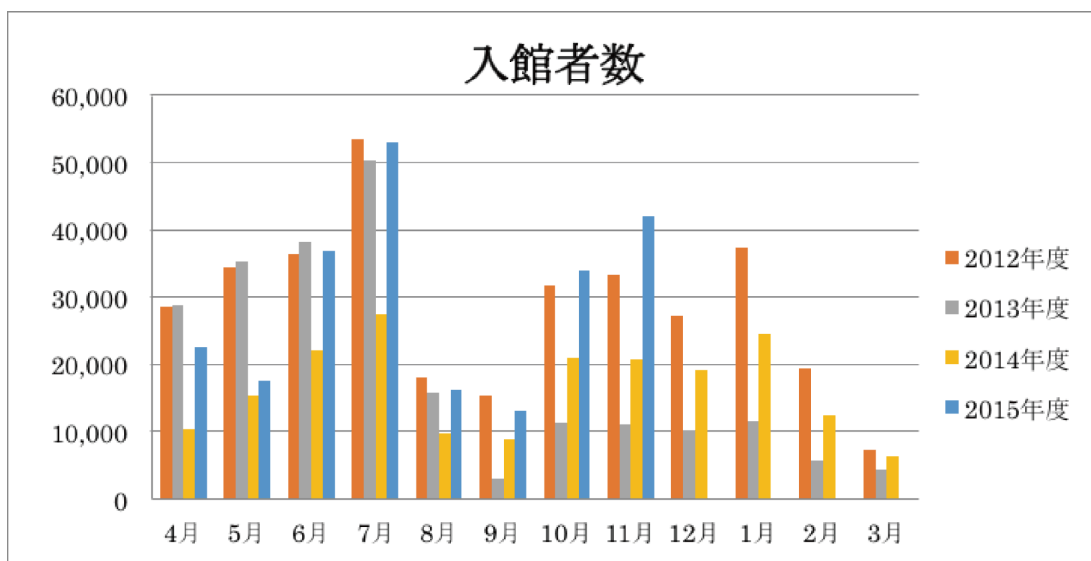
また、館内に設けた展示スペースを使った展示会や、セミナー室における学内の学部等主催のワークショップやセミナー等、学内の他部局や学生等から図書館内の設備を使用した企画が持ち込まれることも非常に増えた。展示スペースについては、平成27年12月末現在、平成28年6月まで学内サークルや学部等の展示予定が入っている。

## 6. 利用統計について

最後に今回の改修にともなう図書館の利用状況の変化について報告する。

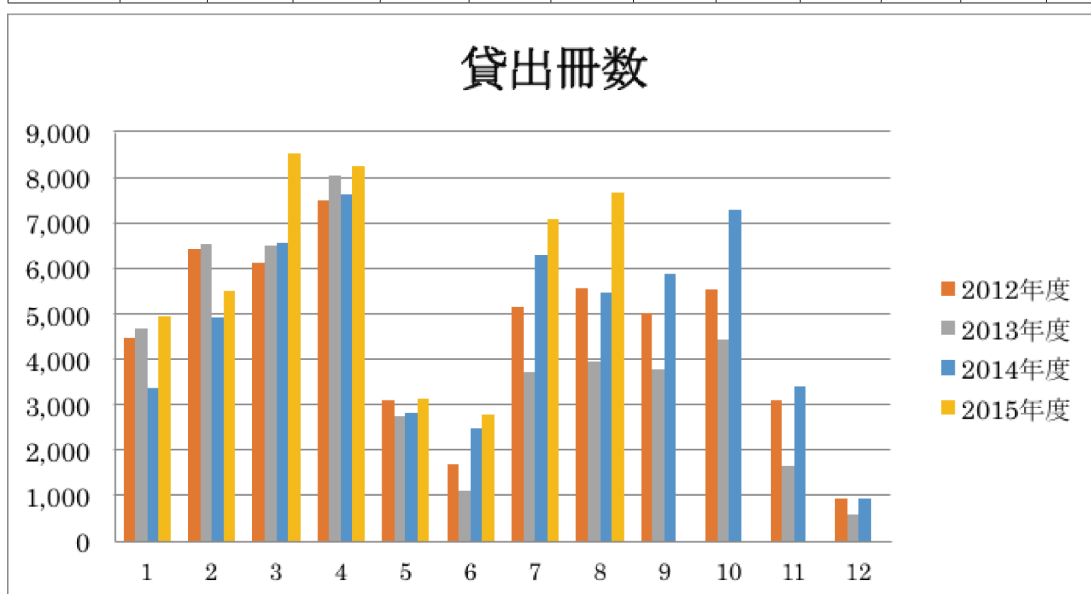
まず、入館者数の推移は次のとおりである。第1期工事開始前と比較して第1期工事期間中の入館者は約1/3に減少し、その後第2期工事の期間になると1/2から2/3程度まで回復した。また、リニューアルオープン後の6-9月は改修工事前とほぼ同程度の入館者に戻った。その後後期に入ってから改修前よりも入館者が多い状態が続いているため、このままいくと改修前よりも年間の入館者は多くなる見込みである。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2012年度	28,639	34,501	36,366	53,468	18,069	15,446	31,701	33,276	27,267	37,251	19,339	7,279	342,602
2013年度	28,809	35,398	38,195	50,390	15,811	2,963	11,331	11,134	10,150	11,528	5,620	4,368	225,697
2014年度	10,471	15,259	22,028	27,536	9,721	8,823	20,867	20,845	19,246	24,572	12,536	6,453	198,357
2015年度	22,524	17,625	36,987	53,042	16,323	13,072	33,926	42,062	34,694				270,255



続いて貸出冊数の推移は次のとおりである。グラフを見れば分かるとおり、入館者数と比較すると改修工事期間中の貸出冊数の減少は少なく、第1期工事期間中でそれ以前の2/3程度、第2期工事期間中には、改修前よりも多い傾向を示している。また、リニューアル開館後については、改修前よりも大幅に増加していることが分かる。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2012年度	4,482	6,418	6,098	7,474	3,075	1,676	5,169	5,565	5,026	5,516	3,076	917	54,492
2013年度	4,686	6,541	6,475	8,028	2,739	1,088	3,719	3,958	3,780	4,429	1,652	594	47,689
2014年度	3,354	4,927	6,559	7,631	2,805	2,468	6,288	5,468	5,864	7,269	3,415	926	56,974
2015年度	4,962	5,501	8,530	8,234	3,141	2,777	7,086	7,663	6,424				54,318





## 7. まとめ

今回の第1期・第2期工事期間全体を通した利用者サービスに関する感想を簡単に述べる。今回の工事全体をとおして、何よりも広報が最も難しかった。図書館のWebサイトやTwitter、チラシ、館内掲示等さまざまな広報手段を使って広報するようにしていたが、それでもきちんとそれを見ているのはごく一部の学生で、大半の学生には伝わっていないことが多かった。これについては、もっといい方法があったのではないかと感じている。また、それぞれのタイミングで可能な限り利用者の利便性を考慮しながら利用者サービスを検討するように心がけたものの、それでも必ずしも快適な状況が提供できたわけではなく、特に第1期工事のタイミングで卒業論文を書かざるを得なかった当時の学部4年生には多大な迷惑をかけたと感じている。

リニューアルオープンまで、利用者サービスや資料・什器・サイン等さまざまな部分で何度も検討を重ね、迷ったり悩んだりした点も少なくなかったが、その分大学図書館における利用者サービスについて改めて考えるよい機会となった。また、学生側の学年暦や授業のスケジュール等に配慮するため、図書館内だけでなく環境施設部や工事業者・移転業者等に対しても随分無理を言った。工事や移転スケジュールを考えるとかなり無理なお願いをした点も少なくなかったが、その都度可能な限り配慮・対応してもらったことを感謝している。また、時間外開館担当の学生を含むサービス職員にも随分苦勞をかけた。2年近くを過ごした仮設カウンターは、ドア一枚隔ててすぐ外で、真冬の午前中のカウンターの気温は一桁の日も珍しくなく、みんな着込めるだけ着込んでカウンター当番にあたっていた。現在、利用者で満席の活気ある図書館は、図書館職員全員と今回の改修に関わった全ての担当者や業者等で何度も検討した成果だと感じている。

自身はこの1月から担当が替わり、直接利用者サービスに関わる機会は減った。恐らくこれだけ大規模な改修・増築や資料配置は、これからの自分自身の図書館職員生活に、もう2度とないと思われ、サービス担当の主査としてこの改修・増築工事と移転に関わることができたこと、そしてこのような機会を与えて協力してくれた図書館内外の皆様に心から感謝したい。