

# 利用者サービス部

国立国会図書館が所蔵する様々な資料や選定した電子情報を用いて、国内外の利用者に図書館サービスを提供します。東京本館における資料の閲覧、複写、レファレンスといった来館サービスの提供と、遠隔複写やデジタル化資料の送信といった来館せずに利用できる遠隔サービスの提供を担います。また、専門知識をいかして膨大な資料・情報を整理し、効果的な調べ方のガイドの作成や、特色ある資料を紹介する展示会の開催等を行っています。

## 資料・情報の提供



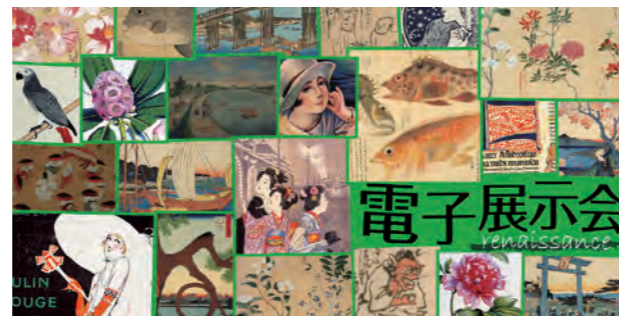
図書、雑誌、新聞、古典籍、地図、録音映像資料、政治史料等の様々な所蔵資料やデータベース・電子ジャーナル等の電子情報の閲覧等の館内利用サービスや、国内外の図書館への貸出しやインターネット経由で申し込まれた複写物の郵送等の遠隔サービスを提供する。また、所蔵資料の利用と保存を両立するための資料のデジタル化を行うとともに、絶版等により入手困難なデジタル化資料を送信するサービスも行っている。

## レファレンス

豊富な所蔵資料と職員の専門知識をいかして様々な情報資源を選定・整備し、国内外の利用者や図書館からの問合せに回答している(一部の事例は「レファレンス協同データベース」に登録されている)。同時に、調査のポイントや参考になる資料、有益なデータベースやウェブサイト等、調べものに役立つ情報をまとめ、「リサーチ・ナビ」を通じてインターネット上で発信している。



## 展示



国立国会図書館の所蔵する特色ある資料の魅力を伝え、活用してもらうために、展示会を開催する。館内で「あの人の直筆」、「本の玉手箱」等のテーマに沿った企画展示を定期的で開催するほか、常設のギャラリー展示も運営する。また、ホームページ上では、「電子展示会」(「近代日本人の肖像」、ミニ電子展示「本の万華鏡」、「NDL イメージバンク」等)を公開する。

## 利用者が求めるものへ 橋渡しができるよう

清水 茉有子 サービス企画課情報サービス企画係長



国立国会図書館のサービスを利用した経験のある方は、公共図書館等との違いに驚かれたこともあるのではないのでしょうか。国立国会図書館は、資料・情報の検索や利用のための申込方法等、サービスの仕組みに複雑な点が多くあります。私は現在、利用者向けの情報システムを国立国会図書館特有のサービスに適した形に改善し、より使いやすいするための仕事をしています。

今では図書館を訪問せずに利用できるサービスも増加し、情報システムを通じたサービス提供は、場所や昼夜の時間帯を問わず行われています。私自身は利用者と直接やりとりする機会は限られていますが、利用案内を担当する職員からシステム関係の問合せや要望等が寄せられれば現行の機能や設計内容等について確認し、システムに障害が起これば、可能な限りサービスを継続して利用者には不便をかけないように、その対処のために奔走します。このように、サービス部門やシステム部門と連携して日々のサービス提供に当たりながら、

アンケートや利用動向の分析結果等からもサービス上の課題やシステムの機能改善のためのヒントを集め、時にはサービスの在り方そのものについても長期的な計画の下で議論します。

国立国会図書館の所蔵する多種多様な資料、デジタル化資料、電子ジャーナル、調べものに役立つ情報等、利用者がそれぞれの目的に沿って探し求めているものを効率的に入手できることは利用者サービスの根幹です。予算やスケジュール等の条件を踏まえつつ、思い描くサービスを実現するため、どのように情報システムを良くしていくかに考えを巡らせる毎日は、私に大きなやりがいを与えてくれます。

## 学生時代の専攻

社会学

## Career

- H22.4 主題情報部新聞課  
(H23.10 利用者サービス部  
図書館資料整備課に組織再編)
- H24.4 電子情報部電子情報サービス課
- H27.4 国際子ども図書館企画協力課
- H29.4 同資料情報課  
(H29.7 副主査、H30.4 展示係長)
- R3.4 利用者サービス部サービス企画課  
(情報サービス企画係長)



同僚と日々のサービス改善について相談