

2007年3月2日

私立大学図書館協会
国際図書館協力委員会
委員長 市原 憲厚様

立命館大学図書館サービス課
高井 響

2006年度海外派遣研修報告書

- I. はじめに
- II. 研修参加目的
- III. モーテンソンセンター概要・研修参加者内訳
- IV. アソシエイツプログラム概要
- V. アメリカの大学図書館における動向
 1. e-resources の利用
 2. e-reserve の提供
 3. 機関リポジトリ
 4. e-reference のツールの評価
 5. 利用者教育
 6. 館内標示
 7. 多文化サービス
 8. バーチャルレファレンス
 9. 学生スタッフの活動
 10. 人員体制
 11. 組織図
- VI. 課題・感想

I. はじめに

このたび私立大学図書館協会国際図書館協力委員会より派遣していただき、イリノイ大学モーテンソンセンターの国際図書館プログラムに参加する機会を得た。期間は、2006年9月6日から11月3日までの8週間であった。なお、同委員会からの派遣は2003年から毎年続いており、2006年は4人目の参加者である。

II. 研修参加目的

多くの利用者がインターネットで情報収集をする状況下で、図書館がインターネットを介して行っているサービスと、信憑性の高い情報に導くための利用者教育について、効果的な事例を学ぶ。

III. モーテンソンセンター概要・研修参加者内訳

モーテンソンセンターは、国際的な図書館プログラムとして1986年に創設され、すでに86カ国、700名以上の図書館職員が研修に参加している。2006年度秋期のプログラム参加者は、コロンビア・チリ・ナイジェリア・ロシア・ベトナム・韓国・日本の7カ国17名で構成されていた。大学図書館、公立図書館、私設図書館と、所属はさまざまであった。日本からは、獨協大学経済学部(情報システム学)助教授1名、国立大学図書館協会から派遣の広島大学図書館職員1名、私立大学図書館協会から派遣の立命館大学の高井、の3名であった。

IV. アソシエイツプログラム概要

プログラムの内容は、大きく6項目に分けられる。

北米図書館の最近の動向についての講義

パソコン実習(情報収集、情報発信等)

図書館ツアー(大学図書館、公共図書館、専門図書館、その他関連施設)

学内外の会議への参加

プレゼンテーションの実践

各担当の図書館職員へのインタビュー、ディスカッション

6 項目の詳細は以下の通りである。

① 北米図書館の最近動向についての講義

図書館学の教授、および、日常的に各担当の実務を担っている図書館職員から、北米の図書館の動向について講義を受けた。

連続講義で、図書館の運営や図書館職員の役割について学び、一組織としての図書館のあり方を系統的に知り得た。また、イリノイ大学で現在取り組んでいる e-reference・機関リポジトリ・情報リテラシー教育等について、具体的な事例、現在の問題点、今後の方向性を学び、実務に直結した知識を習得した。

受講した講義は次の通り。(括弧内は講師名。)

- ・ 図書館運営(Terry Weech) 全 3 回
- ・ 図書館サービスの評価(Bob Burger)
- ・ 図書館組織(Dale Silver) 全 3 回
- ・ 図書館統合システム(Peggy Steele)
- ・ 図書館活動の促進(Lyn Jones)
- ・ 図書館協力(Barbara Ford)
- ・ 資料の電子化(Nuala Koetter)
- ・ 資料の共同保存(Cindy Clennon)
- ・ 目録(Atoma Batoma)
- ・ レファレンスサービス(Beth Woodard)
- ・ 多文化サービス(Emily Love)
- ・ 資料保存(Tom Teper)
- ・ 情報リテラシー(Susan Avery)
- ・ コンソーシアム(Kristine Hammerstraud)
- ・ 電子資料コレクション(Sarah Shreeves)
- ・ 機関リポジトリ(Sarah Shreeves)
- ・ 図書館員の役割(Karen Schmidt)
- ・ 障害者へのサービス(Susan Schnuer)
- ・ 情報倫理(Frances Harris)
- ・ 著作権と知的財産(Janice Pilch)
- ・ ベンダー対応(Becky Smith)

② パソコン実習 全 6 回

パソコン教室において、HTML タグの HP 作成・画像編集の実習のほか、各種の便利なリソース・ツールの使い方について説明を受けた。北米の図書館員が現在よく利用している情報収集・管理・発信の方法について、その一端を学んだ。

③ 図書館ツアー

イリノイ州(アルバナ・シャンペーン・シカゴ・スプリングフィールド)・オハイオ州の、大学図書館・公立図書館・専門図書館・資料修理施設・相互利用の管理施設・大型自動書庫等・各種の図書館関連施設を見学した。北米の図書館の資料収集やサービスの方針に触れた。

シカゴでは、ALA の施設を見学し、図書館協力や図書館広報活動の一端を学んだ。オハイオ州では OCLC の施設を見学し、電子資料の保存と提供について最新事例を学んだ。

- ・ University of Illinois
- ・ Urbana Free Library
- ・ Lincoln Trail Libraries Systems
- ・ Illinois Wesleyan University
- ・ American Library Association (ALA)
- ・ Chicago Public Library
- ・ Champaign Centennial High School
- ・ Conservation Laboratory

- Oak Street Library Facility
- Parkland College
- Champaign Public Library
- Arthur Public Library
- Illinois State Library
- Abraham Lincoln Presidential Library
- Online Computer Library Center (OCLC)
- Westerville Pubic Library
- University High School

④ 学内外の会議への参加

イリノイ大学のファカルティミーティングに出席し、資料の電子化について議論の争点を知り得た。

また、イリノイ州図書館協会(ILA)の会議に出席し、イリノイ州における現在の図書館の問題とそれに対する図書館職員の代表的な見解について、情報を収集した。

⑤ プレゼンテーションの実践

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校で、所属図書館の紹介のプレゼンテーションを行い、また、スプリングフィールドの図書館員の集会で、日本の図書館の問題(日本語の学術論文の電子化の遅れ)についてのプレゼンテーションを行った。

⑥ 各担当の図書館職員へのインタビュー、ディスカッション

利用者サービス、情報リテラシー教育、資料電子化等の、各担当図書館員にインタビューをし、図書館員から見た実態について情報収集をした。日本の大学図書館の現状について説明し、互いに抱えている問題を共有し、できる工夫を話し合った。

V. アメリカの大学図書館における動向

1. e-resources の利用

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校では、書誌・抄録データベースの利用件数の合計が 2005 年に 1 億を越え、論文記事のダウンロードの件数は 2004 年に 500 万件を越えた。フルテキストへのリンクのクリック回数は 2 年間で 1,200 万回を越え、また、SFX のリンクのクリック回数は、1 年間で約 30 万回である。

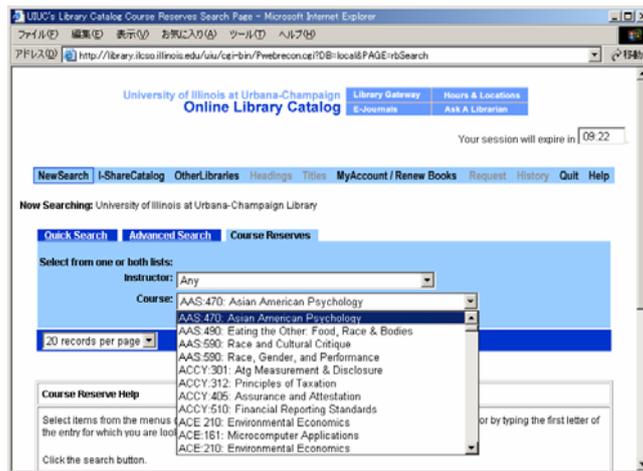
電子ジャーナルは 3,000 万タイトル揃え、120 万ドルの予算で運用している。なお、電子ジャーナル 3,000 万タイトルのうち 6 万タイトルは、紙媒体の雑誌も所蔵している。

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校では、リンクリゾルバ SFX の機能によって、学内の PC で GoogleScholar を使って資料検索すると、UIUC 所蔵資料は「Discover UIUC」のリンクが表示され、フルテキストまで容易に辿ることができる。また、他館所蔵資料は「Library Search」のリンクが表示される。リンク先は OCLC 提供の WorldCat の情報で、書誌情報を確認できる。

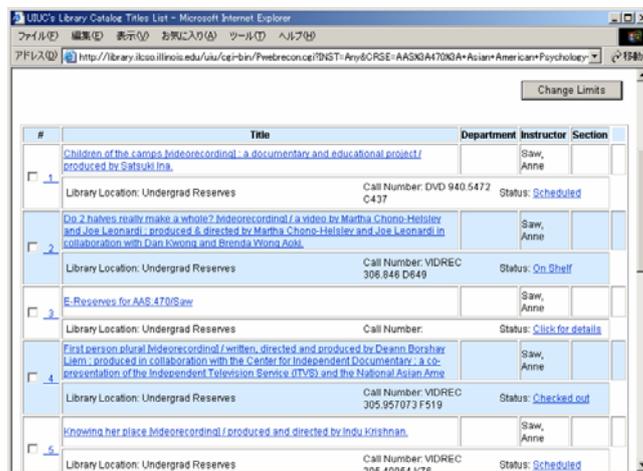
この検索システムについて、Sarah Shreeves 氏から見解を伺った。イリノイ大学では、GoogleScholar であらゆる資料を検索できると思い込んでいる学生が多いため、逆の発想で、GoogleScholar から図書館へ招き入れる仕組みにした。図書館が GoogleScholar と融合することによって、結果的に利用者は適切な資料を探し出せるようになると考えている。

2. e-reserve の提供

リザーブ資料として、教員が指定した図書をサーキュレーションデスクの後ろの書架に取り置く制度はすでに一般的になっているが、その従来の制度が、e-reserve として図書館のサイトの中に取り置く制度へと、資料利用形態の幅を広げている。



リザーブ資料の検索画面 [i]



リザーブ資料の検索結果画面

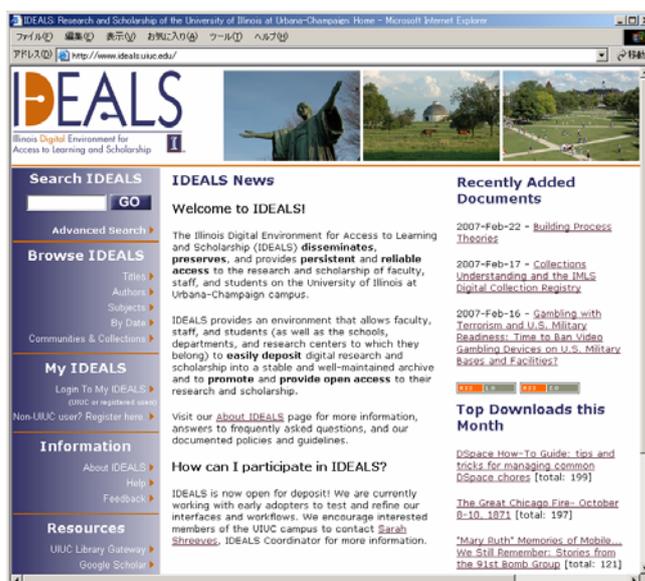
リザーブ資料はコース名や担当教員名から検索することができるが、その一部は、e-reserve として提供されており、検索結果からのリンクで、フルテキストを PDF で見ることができる。イリノイ大学の ID があれば、いつでも・どこからでも資料を利用できる。

e-reserve はsemesterごとに教員が提出し、図書館員が受け順に公開している。semester開始と同時に必要な資料は数週間前に提出するように要請しているが、semesterの途中であれば一両日中に公開している。すべての資料において著作権の確認を図書館員が行い、出版社が電子化を許可しなかった場合は紙媒体で提供している。

3. 機関リポジトリ

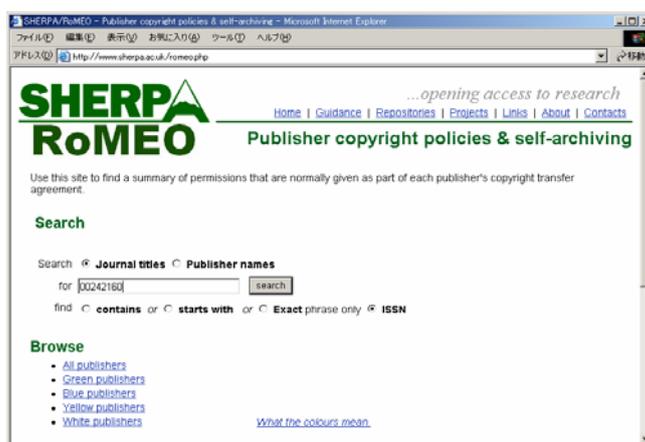
機関リポジトリの取り組みについて、その現状と課題を、Sarah Shreeves 氏に伺った。

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校の機関リポジトリは、対象となる資料範囲を広く設け、著者本人が直接寄稿するシステムで構築されてきている。機関リポジトリ「IDEALS」を 2001 年から構築し、ポリシーに同意すれば、教員・職員・院生が自由に投稿できるものとして位置づけている。2006 年 10 月時点で 140 タイトル程度が蓄積されている。



「IDEALS」トップページ[ii]

デポジットの流れは、①ポリシーの確認・同意、②ID でログイン、③保存するコレクションの選択、④資料をアップロード、⑤タイトル・資料タイプ・出版年・キーワードを入力、⑥アップロードした情報の確認、で完了となり、寄稿者本位のシステムになっている。寄稿の際に、著作権の確認も各自で必要になるため、「SHERPA RoMEO」で事前に調べることを推奨している。「SHERPA RoMEO」は、出版社名・雑誌名・ISSN を入力し、それぞれの雑誌が定める公開制限を調べることができる、著作権のデータベースである。



「SHERPA RoMEO」検索語入力画面[iii]

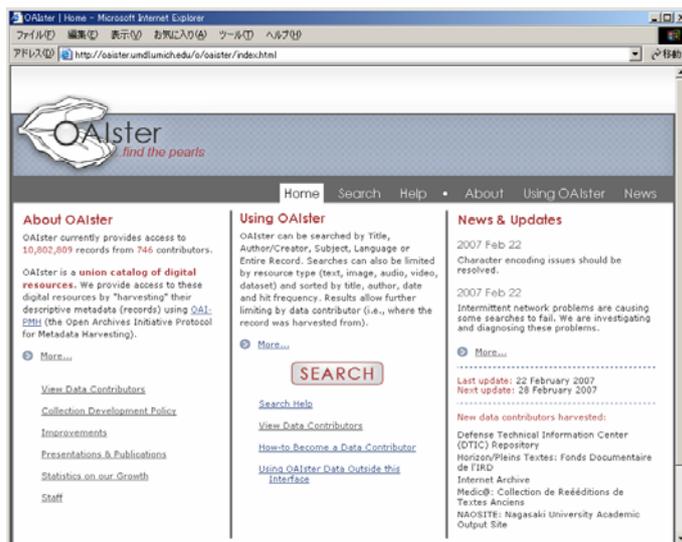


「SHERPA RoMEO」検索結果画面

「IDEALS」は、基本的にオープンアクセスのリポジトリであるが、出版社側が定める制限を考慮し、公開制限レベルを3種類に分けている。①イリノイ大学のID保有者のみに公開するレベル、②「IDEALS」の中で定めた特別なグループのみに公開するレベル、③特定期間内はWebで公開しないレベル、に整理している。

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校では、機関リポジトリの現状の課題として、①機関リポジトリを知らない、もしくは関心がない教員をどのように引き込むか。②大学側が学内で成果物を抱え込もうとするなか、オープンアクセスへ向けてどのように進めていくか。③容量の大きいデータをどこに保存するか。④教員が出版者に出した論文を図書館に納めるサイクルをどう作るか。が挙げられている。

また、機関リポジトリは、各大学で個々に蓄積・公開されていることが問題視されていたが、ミシガン大学の「OAster」は、複数大学の機関リポジトリを一括して検索することができる。(2006年12月時点で49カ国の723リポジトリを収録し、2007年1月には、総データ数が1,000万件を越えた。)なお、そのハーベストシステムは、イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校との協働プロジェクトで構築され、運用実施に至った。



「OAster」トップページ[iv]

4. e-reference のツールの評価

各e-referenceのツールの評価を、イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校のBeth Woodard氏から伺った。e-referenceのソースは大きく5つに分けられる。①横断検索データベース、②スタンドアロンのデータベース、③ハイブリッドデータベース、④e-book、⑤無料のWebサイト、の5種類である。

①の横断検索データベースとは、複数のレファレンスツールをまとめ、一つのインターフェースで検索できるデータベースを指す。「Xrefer」[v]「Oxford Reference Online」[vi]「Statistical Universe」がその代表例である。(「Xrefer」は、55の出版社の、262タイトル、約270万件のデータを収録している。)多くの情報を一度に調べることができ、また、OPACからのリンク機能がある利便性はあるが、余分な情報が多く含まれているという問題がある。

②のスタンドアロンのデータベースは、「Grove Dictionary of Music and Musicians」[vii]などがあり、情報の修正や更新は容易にできるが、印刷資料ほど内容が十分でない場合があることや、高価であることが問題である。

③のハイブリッドデータベースは、レファレンスのソースに加えて、雑誌論文フルテキストへのリンクを利用できるデータベースを指し、「Biography Resource Center」[viii]がその一例である。利用者はレファレンスブックと雑誌論文へ同時にアクセスできるが、資料の種別やフルテキストの利用範囲が判別しづらく、利用者に混乱を来す場合がある。

④のe-bookについては、「NetLibrary」[ix]がその代表例で、専門分野の事典などを調べることができる。データベースのリソースよりもブラウジングしやすいが、購入資料にも利用の期限が設けられており、同時利用数にも制限があることが問題である。

⑤の無料のWebサイトについては、レファレンスツールとの境界線がぼやけてきており、多くのWebサイトが、e-referenceのニーズを満たすものをまとめつつある。代表例は「Wikipedia」や、政府・NGOが公開している情報である。無料でアクセスが容易であるが、情報の信頼性において評価が難しく、また、在り処を見つけることが難しい。そのようなソースを見つけるには、「Librarians' Internet Index」[x]や「BUBL Information Service」[xi]が有用である。いずれも主題別に信頼性の高いソースを一覧することができる。



「Librarians' Internet Index」トップページ

5. 利用者教育

新入生への図書館教育を中心に、Susan Avery 氏から、イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校の事例を伺った。

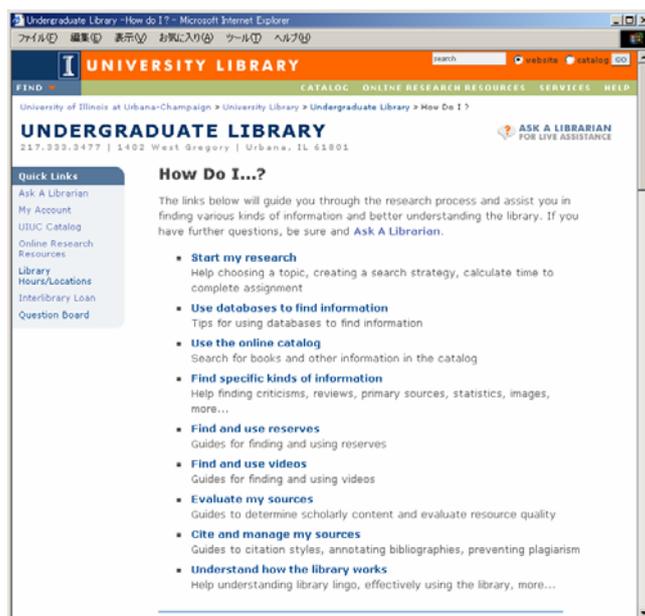
イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校では、新入生クラスを対象に 50 分間のインストラクションを行っており、開催規模は1セメスターにつき 100 クラスに及ぶ。1 クラスあたり 20 名から 25 名程度で、約 6,000 名の新入生のうちの半分が受講している。インストラクションは 1 クラスにつき 2~3 回実施するのが理想であるが、図書館の人員が足りないため、現状では 1 クラスにつき 1 回のみ開催となっている。インストラクションの講師は、図書館員と学生スタッフが担っており、計 15 名である。図書館内で適時ワークショップを行っているが、授業内でワークショップを持つほうが効果的であると考えている。

新入生へのインストラクションにおいて、5 項目の基本前提を定めている。①新入生にとって意義あるものにするために、最適のタイミングを外さない。②ツールを覚えることより、考え方・探し方を身につけることを優先する。(データベースの検索方法については実習を交えて行っているが、図書目録については教えていない。)③多様な資料に応用できる考え方・探し方を、繰り返し強調する。④課題を出し、学んだ内容を実践に移す機会を与える。⑤図書館を利用することや図書館員に質問することに対して躊躇のないレベルまで引き上げる。

そして、インストラクションの獲得目標を、次のように 5 段階で設定している。①適切なソースを選び出すために、Google のようなサーチエンジンと、図書館が提供するデータベースの違いを認識すること。②多種多様な資料形態を理解すること。③研究を生産的に進めるための効率的な検索方法を自ら考えること。④研究テーマに合った資料を検索できるデータベースを選択すること。⑤学術的な資料を識別するために、様々な資料を比較検討し、研究に最も適切なものを選び取ること。

これらの基本前提と獲得目標を共有した上で、より実践的な利用者教育を企画している。

また、利用者教育の一環として、研究の進め方についてのガイドを資料の種類別にまとめている。他にも、データベース別ガイドなども用意し、利用者が自ら学習できる教材を提供している。利用者教育のサイトにはすべて「Ask a Librarian」のアイコンを付け、わからない場合に図書館員へ質問をしやすい道筋を作っている。



研究の進め方のガイド[xii]

6. 館内標示

複数の図書館で、「レファレンス」という名称を、より利用者に馴染みやすい名称に変える動きがある。

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校では、「Information Desk」と「Reference Desk」に場所を分けていたが、利用者が質問する際にどちらに相談すべきか迷いやすいことから、「Information Desk」にレファレンスの機能も持たせ、一本化した。図書館とはあまり関連のない一般的な質問も増えたが、利用者のあいだで「わからないことは図書館に聞く」という意識が定着しつつある。

また、Westerville Pubic Library では、「Reference Desk」を「Ask Here」という名称に変え、質問件数が 2 倍に伸ばしている。

7. 多文化サービス

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校には、多文化サービス担当の図書館員がおり、あらゆる言語にオープンな環境を作ることを目標に、図書館の中で多種多様な文化を促進する取り組みを始めている。Emily Love 氏に具体例を伺った。

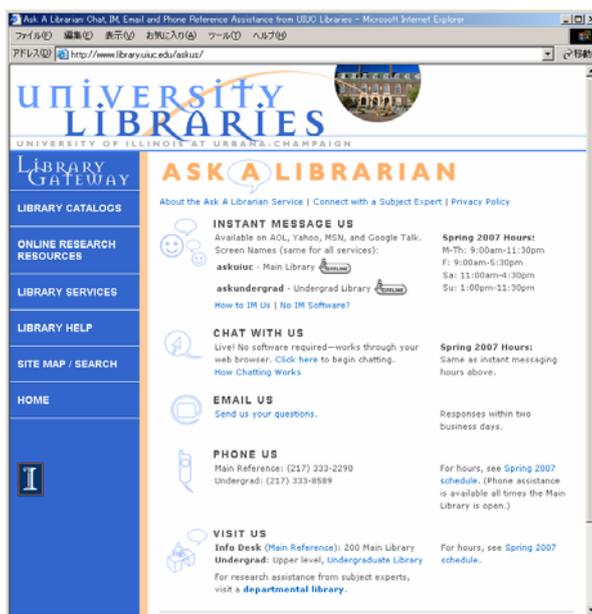
取り組みの基盤として、マイノリティ・スチューデント・オフィスと協力関係を結び、情報を共有している。利用教育の面では、英語を話せない新入生を対象に、特別なオリエンテーションを行ったり、様々な言語での図書館ツアーを行ったりしている。広報活動の面では、父母が図書館サービスを見学に来る日を設けたり、ある文化を取り上げて関連資料の展示を行ったりしている。

多文化サービスの取り組みにおいて、教育と研究の間で差が生じる。研究の面では文化に関する資料を増やすことが重要視されるが、教育の面では多様なサービスが必要であり、図書館員は上述のようなサービスの普及を目指している。しかし、まだ多文化サービスの認知度が低いことが課題であり、サービスに対するニーズを調査する必要があると考えている。

8. バーチャルレファレンス

イリノイ大学では、図書館ホームページのあらゆるページに「Ask a Librarian」のアイコンを目立つ場所に載せており、レファレンスサービスを利用しやすいように導いている。レファレンスの中でも、特にバーチャルレファレンスが利用者のニーズに合致しており、来館レファレンスが減っている一方で、チャットレファレンスとメールレファレンスが増えている。そのバーチャルレファレンスの詳細を、Beth Woodard 氏から伺った。

メールレファレンスの受付け件数は 1 ヶ月につき平均 300 件、チャットレファレンスは 1 ヶ月平均 800 件で、チャットレファレンスのうち 600 件はインスタントメッセージによるものである。チャットレファレンスは、インスタントメッセージも含めて、平日朝 9 時から夜 11 時半まで受付けている。



「Ask a Librarian」レファレンスの入口

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校のチャットレファレンスは2種類あり、Docutek のチャットレファレンスと、インスタントメッセージの両方を扱っている。インスタントメッセージは、IRC・AIM・Yahoo Messenger・MSN・Google Talk 等、種類が様々あるが、それら全てに対応可能な Trillian というチャットクライアントを利用している。チャットは 2001 年から、インスタントメッセージは 2004 年から、サービス提供を開始している。チャットとインスタントメッセージの比較は、以下の通りである。

①質問の始め方について、Docutek によるチャットは、ログインする際に、個人情報を入力しなければならず、入力後、読み込みに時間がかかる。インスタントメッセージは、プログラムを立ち上げ、メッセージを入力するだけでよい。②回答の表示について、Docutek はメッセージを送ってから回答が表示されるまで、一定時間の遅れがある。インスタントメッセージは、即座に回答が表示され、入力中の回答も目視できるため、会話に近い円滑なやりとりができる。③安定性について、Docutek はフリーズが定期的な起り、質問者を待たせていることに気づかない場合があるが、インスタントメッセージはブラウザに依存せず、きわめて安定している。④コストについて、Docutek は年間メンテナンス料がかかるが、インスタントメッセージは無料である。⑤質問者の管理について、Docutek は同時に複数の質問者がいた場合、複数館・複数名のスタッフで順番待ちの質問者の情報を共有し、順次回答することが可能であるが、インスタントメッセージは、一度に一人しか対応できない。

チャットに比べ、インスタントメッセージのほうが利用は多いが、上述④の利便性と、インスタントメッセージのソフトを持っていない利用者やインスタントメッセージの利用を望まない利用者が一定層存在することを考慮し、Docutek のチャットも提供し続けている。

チャットレファレンスのメリットは、次の3点が挙げられる。①利用者は、電子媒体の図書館資料を使いながら、質問を出し、回答を受け取ることができる。②メールレファレンスとは異なり、図書館員が利用者へインタビューし、利用者の質問の意図を確認できる。③レファレンスサービスの時間を大幅に伸ばして対応できる。デメリットとして、①多様な媒体で対応することにより負担がかかる、②直接来館や電話のレファレンス対応を遅らせる、③チャットの質問者がいることを直接来館の質問者に理解してもらいにくい、といったことが実務の上で生じている。

9. 学生スタッフの活動

イリノイ大学アルバナ・シャンペーン校の夜 11 時半までのチャットレファレンスを支えているのが、学生スタッフである。図書館学を学んでいる院生が、キャリアの一環としてレファレンスデスクで質問対応をしている。直接来館・電話・チャット・メール、すべてに対応し、図書館と直接関係がないと思われる質問から、専門的な質問まで、あらゆる質問に応じる。答えられない場合は、各主題の図書館員に対応を依頼する。レファレンスの質問・回答を記録して図書館員に提出しているわけではなく、学生スタッフが自立的に実務を担っており、問題が生じたときや引継ぎや必要な場合のみ、図書館員に報告している。

イリノイ大学スプリングフィールド校では、45 名の一般の学生を雇用している。図書館学を学んでいる学生ではないが、レファレンスデスクで質問対応を担っている。アルバナ・シャンペーン校と同様、あらゆる質問に対応している。総合

利用案内として、開館時間案内、文具の貸出、マイクロリーダーの利用案内、コピー機の紙の補充などに対応し、また、レファレンスとして、データベースの利用案内、他館所蔵資料の利用案内などを説明している。さらに、ワード・エクセル・パワーポイントについての質問など、パソコンに関する質問にも対応している。対応した質問の件数と種別を、図書館教育プログラム担当の図書館員へ提出することを義務付けている。来館・メール・電話の種別と、時間帯別・曜日別・月別の利用の特徴の報告書を、学生スタッフが定期的に執筆している。

10. 人員体制

40 の図書館で構成されるイリノイ大学アルバナ・シャンペーン校の図書館職員の体制について、図書館の人的資源部の Cindy Kelly 氏に詳細を伺った。

人数構成は下表の通りで、計 505 名が図書館で働いている。

	人数	業務内容	資格
Librarian	110 名	蔵書構築・資料収集・目録・利用者教育など	図書館学の修士
Support Staff	240 名	サーキュレーション・資料電子化など	
Graduate Students	100 名	レファレンス・配架・目録(一部)など	図書館学の修士課程在籍
Academic Professional	55 名	人事・経理など	各セクションに必要な学位

Cindy Kelly 氏は、Academic Professional にあたり、図書館の中で働いている正職員であるが、図書館学の学位はもっておらず、人的資源管理の学位もっている。

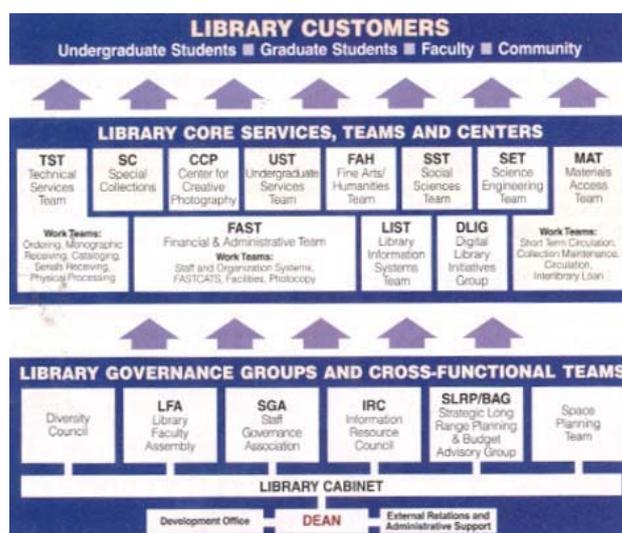
イリノイ大学では、各図書館員が目標を設定し、それに対して、業務の量と質の両面において上司が評価することを、定例化している。評価シートは、各職種の採用の申込みシートと同様、人的資源部の Web サイトで公開している。

11. 組織図

Dale Silver 氏の図書館組織論の連続講義の中で、様々な組織図についての説明を受けた。

組織図は、それぞれの組織の目的に合わせて描かれ、上から下への階層が浅く、横並びに個々の部門が個別の責任をもつ「分割的な組織図」、上から下に枝分かれし、それぞれのラインのリーダーが責任をもつ「機能的な組織図」、横軸に業務の種類、縦軸に業務の到達点を並べて基盤目状に人員を配置する「配列的な組織図」など、多種多様である。部門間の優劣がつきにくい同心円型の組織図、部門間の相互連関をわかりやすく示す蜘蛛の巣型の組織図など、組織図から逆にその組織の目指す方向性がわかるものもある。

中でも、アリゾナ大学の図書館の組織図は、利用者をトップに据えたユニークな組織図である。図書館界で注目と賞賛を浴びているが、同じような組織図の図書館組織はまだ生まれていない。



アリゾナ大学の図書館組織図

アリゾナ大学では、1993 年に階層的な組織からフラットな組織へ変え、さらに 2002 年に利用者をトップに、管理者を下に据えた組織へと変革した。時間をかけて、ディレクターがスタッフに組織変革の意向を説明し、同意したスタッフの

みがこの組織に残って働いている。この組織図は若年層に特に支持されている。利用者を重視し、迅速かつ柔軟に変化に対応できることがこの組織の特長である。この組織ができあがってから、図書館員が図書館外に出向き、教員や学生と直に接するようになった。

感想

GoogleScholar から OPAC へのリンク付けについて、イリノイ大学の図書館員のミーティングでプレゼンテーションがあり、その概要と方針を聞いた際、図書館員の仕事の姿勢を垣間見ることができた。リンクリゾルバによって様々なデータベースから OPAC へ導く機能の付随的な要素として捉えることもできるが、「GoogleScholar を利用して、学生を図書館へ招き入れる仕組みを作っている」と、意識を明確にし、それを共有して前進しようとする意思的な仕事のし方が印象的であった。ミシガン大学で進められている、Google への所蔵資料のフルテキストの提供について、別のミーティングの場で議論されていたが、その場でもやはり、課題を真摯に捉える姿勢は同じであった。他の図書館で話題になっているトピックについて、自館に関する問題として真剣に考え、率直に意見を出し合い、共に方針を探っていく進め方をしていた。

チャットレファレンスや e-reserve は、利用者の真のニーズを捉え、図書館職員が柔軟に対応することによって生み出されたサービスであると感じた。準備にかかる時間と労力、人員体制を考えると、簡単には踏み出せないサービスであることは明らかであるが、利用者が潜在的に求めているものを提供するために、踏み出しにくい一歩を踏み出し、現実とその成果が表れている。重い一歩を踏み出せるか、利用者のためにどこまでできるか、問いを突きつけられている気がした。

以下は、今回の研修を通じて、それぞれの事例を学んで生じた問題意識である。

e-resources について

日本でも Google に依存して情報探しをする学生は相当数いるであろう。図書館の資料へ引き込むために、どのような検索の流れに変えていけるか。

e-reserve について

授業で必要となる資料を、日本の著作権法の範囲で、最も使いやすい形態で提供するためにはどのような方法があるか。

機関リポジトリについて

コンテンツの質や量にこだわりすぎず、自由に蓄積できるものにしたほうが、うまく機能するのではないか。

利用者教育について

情報収集の方法が急激に変わってきているなかで、学生が情報探しのどこでつまづいているか実態を改めて把握した上で、現状に見合ったガイドを作っていく必要があるのではないか。オンラインで情報を探す学生を見据え、教材をどのような内容にするか。どのように発信するか。

バーチャルレファレンスについて

チャットがアメリカほど一般的でない日本では、チャットレファレンスより携帯電話のメールレファレンスのほうが、レファレンスの敷居を低くする効果が期待できるのではないか。

学生スタッフについて

レファレンスデスクに学生スタッフを配し、クイックレファレンスを歓迎する体制を整えたことによって、「困ったときに助けてくれる図書館」という意識付けに成功したとすると、クイックレファレンスの見方・扱い方から変えていく必要があるのではないか。

アメリカと日本の図書館サービスの背景に目を向けると、著作権法の違い、自国語の e-resource の数の違い等、少なからず違いがあることは事実である。そのまま応用できる事例、形を変えれば成功する可能性がある事例等、様々である。しかし、少なくとも、利用者に頼られる図書館であり続けるために挑戦していく図書館

職員の姿勢を見習い、日本の背景に合ったサービスを生み出していきたい。

最後に、本研修を支えてくださった私立大学図書館協会国際協力委員会の皆様、研修期間中にお世話になったイリノイ大学モートンソンセンター所長の Barbara J. Ford 氏、副所長の Susan Schnuer 氏に、深く感謝いたします。

参考資料

成城大学図書館 鷹尾道代氏 「アメリカにおける大学図書館院の専門性について:イリノイ大学モートンソンセンター国際図書館プログラムに参加して」『大学図書館研究』No.71 2004.3

中央大学図書館 梅澤貴典氏 「2004 年度海外派遣研修報告書」

中央大学図書館 梅澤貴典氏 「アメリカの大学図書館運営:モートンソンセンター国際図書館プログラム参加報告」『大学図書館研究』No.74 2005.8

明治学院大学図書館 峯環氏 「2005 年度海外派遣研修報告書」

脚注(参考 URL)

[i]Online Library Catalog

<http://library.ilcso.illinois.edu/uiu/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?DB=local&PAGE=rbSearch>

[ii] IDEALS

<http://www.ideals.uiuc.edu/>

[iii] SHERPA RoMEO

<http://www.sherpa.ac.uk/romeo.php>

[iv] OAister

<http://oaister.umdl.umich.edu/o/oaister/>

[v] Xrefer

<http://www.xrefer.com/>

[vi] Oxford Reference Online

<http://www.oxfordreference.com/pub/views/home.html>

[vii] Grove Dictionary of Music and Musicians

<http://www.grovemusic.com/>

[viii] Biography Resource Center

<http://www.gale.com/BiographyRC/>

[ix] NetLibrary

<http://www.netlibrary.com/Librarian/Home/Home.aspx>

[x] Librarians' Internet Index

<http://lii.org/>

[xi] BUBL Information Service

<http://bubl.ac.uk/>

[xii] How do I...?

<http://www.library.uiuc.edu/ugl/howdoi/how.html>