

私立大学図書館協会
国際図書館協力委員会
委員長 長島敏樹様

聖路加看護大学
佐藤晋巨

2012年度海外派遣研修報告書

- I. 参加目的
- II. プログラム概要
- III. 主なプログラム内容
- IV. 参加目的に関する情報収集の成果
- V. 研修を振り返って

I. 参加目的

この研修に参加した目的は主に2つある。まず1つは、日本の大学図書館が近い将来に直面するであろうデジタル化やウェブサービスの展開における課題(challenge)や機会(opportunity)について、この分野で日本の先をすすんでいると考えられるアメリカの図書館運営に携わる人々から話を聞き、図書館を見学することで、今後日本で図書館サービスを実施する方向の検討材料とすることである。ここで言うデジタル化、ウェブサービスの展開における「課題」とは、例えばインターネットを使った情報流通の増大やオープンアクセスの進展によって図書館資料を使わずともある程度学術情報の収集ができるようになった状況において、図書館の存在意義を改めて考える必要が生じたことである。また「機会」とは、例えばウェブを使ったサービスを取り入れることにより図書館の新たな役割、サービスの発展が可能となる機会ができたことである。

日本にいても、インターネット経由でアメリカの図書館における状況を見聞きすることは簡単にできるようになっているが、現地で直接見聞きすることは論文やウェブサイトを見る以上に情報収集ができると考え海外派遣研修へ応募した。

2つ目の目的は、世界各国からの参加者と現在の図書館の仕事や、将来の図書館について意見交換を行うことで、日本の大学図書館、あるいは図書館員がどのような貢献ができるのかについてヒントを得ることである。

II. プログラム概要

イリノイ大学の図書館に設置されたモーテンソンセンター¹で行われる国際図書館プログラムの使命は、国際的な教育、理解、平和の振興のために図書館及び図書館員同士の国際的な絆を強めることにある。このプログラムは1986年に開始され、今までに90カ国から900人以上の図書館員が参加している。今年度のプログラムテーマは”Tools for the 21st Century Librarian”であり、リーダーシップ、コミュニケーション、マネジメント、デジタル及び紙のコレクション、技術、資金獲得、アドボカシー、専門家と

¹ モーテンソンセンターHP <http://www.library.illinois.edu/mortenson/>

してネットワークを築く方法等について学ぶ機会が提供された。

2012年のプログラム開催期間は5月26日（金）から6月19日（火）であった。開催地は、イリノイ大学アーバナ・シャンペーンキャンパスが拠点となり、研修のため、シカゴ、スプリングフィールド、チャールストン（以上イリノイ州）、ダブリン（オハイオ州）を訪れた。

III. 主なプログラム内容

ここではプログラムの中からいくつか選んで紹介する。全プログラムはモーテンソンセンターのHPで公開されている²。また研修中の日々の記録、報告はブログにて公開しているのでそちらをご覧ください³。

【講義】

① 米国の公共・学術図書館（Academic Library）の動向について

アメリカの公共・学術図書館についての全体的な傾向と課題について説明があった。公共図書館は、運営費の半分以上が地域の税金によるため、地域の人は図書館運営に対する関心が高い。電子資料、ウェブによるサービスを積極的に展開している。成人の6割以上が図書館カードを持っているが、特に10代～30代は図書館を使うよりネットで情報を収集することを好む傾向があるため、この年齢層をどのように図書館利用者に育てるかについては色々な取り組みがなされている。学術図書館について最近のトピックが示された。例えば、蔵書構築がより利用者志向になっている、図書館員には多様な能力（創造的に、協力し合って、また個人としてチームメンバーとして効果的に働けること）を示す必要性があること、デジタル化プロジェクトの進展、モバイル機器を図書館サービスに組み込むこと、図書館以外の部署との共同作業等が取り上げられた。見学に行く前の総論的な講義であった。

② 図書館活動のアドボカシー活動について

図書館のアドボカシー活動についての講義であった。アドボカシーを実施する人（図書館員だけでなく利用者も）必要な要素、対象者など、基本的な情報と事例が紹介された後、アドボカシー活動について理解するためのケーススタディを行った。

③ DiSC Classic Personal Profile System 2800⁴を使ったパーソナルスタイル判断・効果的なコミュニケーション方法についてのワークショップ

自分の基本的なパーソナルスタイル（D: Dominance I: Influence S: Steadiness C: Compliance）を知った上で、他のスタイルの人とどのようにコミュニケーションをとると効果的か、状況によりパーソナルスタイルを変化させることの重要性についての講義であった。

④ 専門家としてのブランドを磨くことについて（主にソーシャルネットワークサービス（以下 SNS）の活用）

専門家としてのネットワーキング手法について、主に facebook、Twitter、LinkedIn といった SNS の活用についての紹介。研修生の出身国や地域（民族）によっては SNS を仕事で利用することは不適切だと考えられている場合があることについて、意見交換を行った。

⑤ イリノイ大学図書館の Advancement Office（図書館の寄附金担当部署）のオリエンテーション

² 全てのプログラム <http://www.library.illinois.edu/export/mortenson/associates/Schedule.pdf>

³ 滞在中の記録 Summer@Illinois <http://summeratillinois.blogspot.jp/>

⁴ DiSC Classic Personal Profile System http://www.internalchange.com/DiSC_Classic_Profile.asp

図書館内にある図書館への寄附金を集めるための部署によるオリエンテーションである。寄附金は一夜にして集まるものではないので、図書館へ寄附をしたいと考えている人と連絡を密にとり、どのような形で図書館に貢献したいのか、相手の話をよく聞き、図書館への情熱をはぐくみ (cultivate)、適切な方法を提供するのがこの部署の仕事である。Library is Looking for⁵ というウェブサイトでは数十ドルから数千ドルまでの具体的な項目をあげて寄附金を募集しており、従来の方法では獲得できなかった新たな寄附者を生み出したという。寄附を行った人に図書館利用等のサービスを提供すると、それは寄附行為ではなくサービスに対する手数料を支払った事になるので、寄附に対してサービスは提供しておらず、寄附金と手数料については慎重に分けて考える必要がある、という考え方に目を開かれた。

⑤ チームビルディング

Parker Team Building Survey を使ってチームワークについて学ぶワークショップである。グループに分かれ、図書館における具体的な場面を設定して、良いチームメンバーとはどんな人かについてモデル像を提示し、意見交換を行った。

⑥ 意思決定が行われる過程について学ぶワークショップ

「人はモノを見ると意味づけようとする」「直観的判断と客観的判断のバランス」「人は与えられた枠内で考えようとする傾向がある」等について、ビデオ、クイズ、新人採用のロールプレイ等をとおして意思決定がどのように行われるのかについて学んだ。

⑦ 米国図書館協会(ALA)

アメリカ最大の図書館専門職団体である ALA の国内での活動及び、公共図書館支援の方法。アドボカシー活動支援⁶についての ALA の取り組みについての紹介およびそれぞれの国における状況についての意見交換を行った⁷。

⑧ Fish⁸を用いた顧客サービスと理念について

Fish は、“Play”, “Make Their Day”, “Be There”, “Choose Your Attitude”の4つの考え方からなる。この4つを取り入れることで、職場を元気に、チームワークを育成し、生産性を高め、創造性を掻き立て、やる気をひきだし、利用者に、前向きで記憶に残る体験を作り出すという考え方を学び、魚(本)を投げるのではなく、どのように職場へこの考え方を取り入れるのかについて話し合った。

【見学】(★は公共図書館)

①University of Illinois at Urbana-Champaign Main Library⁹

②University of Illinois at Urbana Champaign Under-Graduate Library

③University of Illinois at Chicago Library of the Health Sciences¹⁰

④OCLC (Online Computer Library Center, Inc.)¹¹

⑤The Ohio State University Thompson Library¹²

⁵ イリノイ大学の寄附募集 HP http://www.library.illinois.edu/friends/library_is_looking.html

⁶ ALA のアドボカシー活動に関する HP <http://www.ala.org/advocacy/>

⁷ 訪問の様子が ALA のニュースに掲載された。

<http://americanlibrariesmagazine.org/global-reach/international-librarians-visit-ala>

⁸ Fish! Philosophy HP <http://www.charthouse.com/content.aspx?name=home2>

⁹ <http://www.library.uiuc.edu/>

¹⁰ <http://library.uic.edu/lhs/chicago>

¹¹ <http://www.oclc.org/default.htm>

⑥Eastern Illinois University Booth Library¹³

⑦Center for Research Libraries¹⁴

⑧Donor Forum Library¹⁵

⑨Poetry Foundation Library¹⁶

⑩★Westerville Public Library¹⁷

⑪★Arthur Public Library¹⁸

⑫★Champaign Public Library¹⁹

⑬★Urbana Free Library²⁰

⑭★Chicago Public Library²¹

【プログラム外のミーティング】

プログラムに含まれなかった健康医学系図書館の見学や関心事について、モートンソンセンター、Library Friend²²にミーティングを別途設定していただいた。

①University of Illinois Library's Office of Advancement

図書館への寄附・寄贈を扱う部署のディレクターFrey氏に時間をいただき、図書館への寄附・寄贈の仕事について、寄附を受ける際に図書館が気をつけるべき点等について、他の研修生2人と共に個別に抱えている問題についてアドバイスを受けながら図書館へ寄附を受けることについて説明いただいた。図書館で受入れられないものも寄贈される可能性があることを考え、受入れ規程の整備が必要があること、寄贈を受ける際には文書を取り交わす事等、明文化しておくことの大切さを教えられた。また、寄贈者は一夜にして現れるものではないので、寄贈によって図書館で何を実現したいのかについて話を聞きだし、図書館が必要とするものどどのように組み合わせるとお互いに満足がいくかについて時間をかけて寄贈者をはぐくんでいくこと、感謝の気持ちを表明することがいかに大事かについて説明していただいた。

②University of Illinois Library of the Health Sciences

健康医学系図書館員の研修生とともに、開館30周年を迎える医学健康図書館で4人の図書館員とクリニカルライブラリアンの活動、e-Learning、コレクション（保存等）、リポジトリについて説明を受け、個別の課題へのアドバイスをいただいた。クリニカルライブラリアンは、小児科へ1人の図書館員が派遣されており、朝のカンファレンスやラウンドに同席している。病院内にはiPadを持参して、レジデントの質問にiPadを使って資料を検索し回答したケースもあるとのことであった。この図書館はここ数年

¹² <http://library.osu.edu/about/locations/thompson-library/>

¹³ <http://www.library.eiu.edu/welcome.html>

¹⁴ <http://www.crl.edu/>

¹⁵ http://www.donorsforum.org/s_donorsforum/index.asp

¹⁶ <http://www.poetryfoundation.org/programs/library>

¹⁷ <http://westervillelibrary.org/>

¹⁸ <http://arthur.k12.il.us/apl/>

¹⁹ <http://www.champaign.org/>

²⁰ <http://urbanafreelibrary.org/>

²¹ <http://www.chipublib.org/>

²² プログラム以外で色々な機会を得られるようにするために、研修生一人一人にLibrary Friendと呼ばれるイリノイ大学の図書館員等がつく。

改装を重ねており、集密書架を導入して当面の間は紙の雑誌も全て保存できる環境が整ったとのことであった。電子ブックを導入しているが教科書的なものは紙と電子両方を購入しており、学生は環境や目的に合わせて使い分けており、必ずしも電子だけが利用されているわけではないとのことであった。図書館の改装は今後も続き、来年度以降に現在図書館事務室、カウンター、展示スペースになっている1階部分を改装し、学生向けにラーニング commons 的空間を加える予定とのことであった。

③University of Illinois Applied Health Science Library²³

サブジェクトライブラリアンの Allen 氏と e-Learning、コレクション（保存等）、資料のデジタル化、e-リザーブ²⁴等について Applied Health Science Library の状況について説明していただいた。e-リザーブは完全デジタル化されており、電子ジャーナルの他、所蔵資料をリザーブする場合、著作権をクリアして電子化し OPAC 内でダウンロードできるようになっていた。大規模な図書館ならではなのか、e-リザーブ一つにしても複数の部署でそれぞれ専門家が担当している。所蔵資料をデジタル化して e-リザーブにする場合、どのような資料をリザーブするのかのリストはサブジェクトライブラリアンである Allen 氏のところに届くが、デジタル化に際して著作権をクリアする部署、デジタル化する部署、利用統計をとる部署は別にあるとのことであった。

IV. 参加目的に関する情報収集の成果

1. デジタル化について

デジタル資料の購入、所蔵資料のデジタル化は進むが、紙媒体を廃止して完全デジタル化へ近い将来移行するには課題が多い。

見学先の大学図書館では利用者は紙の雑誌より電子ジャーナルを好んで利用し、紙の資料の利用は減少していた。しかし情報へのアクセスを保証するために図書館は当面の期間、紙の資料も全て保存する方針であった。Johns Hopkins University の Welch Library のように、科学・技術・医学分野の図書館においては完全電子化を実施した図書館の事例などを見聞きしていたが、研修で訪問した全ての大学図書館においては、電子版の資料を購入していても紙の資料を保存する方針であることは意外であった。紙の資料の保存を続ける理由として各大学図書館に共通する事は 2 つあり、1 つは敷地に余裕があり大学内に保存書庫を建てられること。もう 1 つは万が一、電子資料へのアクセスが途切れた場合に紙の資料を処分してしまうと図書館に何も残らないことへの懸念である。この 2 点から、当面の間は紙の資料の保存を続けるということであった。敷地内の保存書庫が間もなく一杯になるというある大学図書館では利用の少ない資料の廃棄が検討されたそうだが、保存書庫を新たにもう 1 棟建てることで今回は廃棄するという判断を延期したとのことであった。

日本の特に小規模な大学において保存用に書庫を新たに建てることは、空間、費用の負担が大きい。アメリカで見学した大規模な図書館のように保存庫を建て増すことで、当面保存を続けるという方針をとることは難しい。アメリカでも紙資料の保存について課題を抱えた図書館は少なくなく、全国を 4 つに分けて保存図書館を設定し、アメリカ国内で最低 4 冊は紙の資料を保存する体制をとっていると聞いた。日本語の雑誌も冊子購入を必須としないオンラインジャーナルが増加している。このままアメリカ

²³ イリノイ大学 Applied Health Science Library HP <http://www.library.illinois.edu/ahs/>

²⁴ OPAC に含まれた e-リザーブ <http://www.library.illinois.edu/>

同様にデジタル資料の購入、資料のデジタル化が進んだ場合、全てを保存できる大規模図書館以外は、紙の資料の廃棄基準を設定し、図書館間で今まで以上に協力して紙の資料の分担保存、利用の融通が求められることが考えられる。

2. ウェブサービスの展開について

ウェブサービスについてはレファレンスサービス、e-Learning、SNSの利用について情報収集を行った。

見学先の大学図書館ではレファレンスカウンターの利用者数は減少しており、顔を合わせるよりもe-Mail、チャットを使って図書館員へ質問する方法を好むということであった。図書館への問い合わせは、学生が勉強を開始する夜間から早朝にかけて多くなり、インターネットに24時間365日接続して情報を探せる感覚の延長からか、質問したらすぐに回答をほしがる傾向が見られるようである。このような利用者からの要求に対して、ある図書館では閉館する午前1時まで夜勤の図書館員1人を配置して対応したり、別の図書館では時間帯の異なる地域の大学（ハワイ大学等）と連携して24時間図書館員が利用者からの問合せに回答できる体制を組んでいた。一方で、日中はチャットやメールで利用者の問合せに即時対応するが、夜間の問合せについては翌日回答するとした図書館もあり、対応は様々であった。

利用が減少しているというレファレンスカウンターであるが、廃止するのではなく利用を促進するための取り組みが見学先の図書館で見られた。1つは教員のオフィスアワーのように、毎週決まった時間に図書館にある小部屋でレファレンス質問を受け付ける時間帯を設けたところ、普段はレファレンスカウンターに来ない学生に利用され、利用した人には好評であったというものである。また、見学先の複数の公共図書館では「レファレンス」という言葉が敷居を高くして利用者が質問をしにくくなっているのではないかと懸念から、カウンターの表示を「Ask here」「Ask」といった名前に変更し、「何でも聞いて」という雰囲気を作り出したことで利用が増えた例があった。また、カウンターの設置場所を貸出返却カウンターとは分けて図書館の入口に設置し、受付の機能も果たすように変更した例もあった。

見学先の例でしかないが、このようにレファレンスサービスはウェブサービスという新たな選択肢を提供して利用者への便宜をはかりつつ、既存のレファレンスカウンターでのサービスを一工夫することで新しい利用者を獲得することができており、単純にウェブサービスへ移行すべきものではないと考えられる。

次に、e-Learningについては大学によって、また同じ大学でも学部の図書館によって実施状況が異なっていたが、まだ多くの授業、オリエンテーションは従来通り、教室で実施しており、これからe-Learningに移行する時期であった。学生獲得のためe-Learningコースを設置する大学は増えており、滞在先のイリノイ大学でもe-Learningによる学位取得コースが充実していた。中には、ほとんどの学生がe-Learningコースの受講生という学科、通学生であってもe-Learningでしか提供されない講義もある状況であった²⁵。

イリノイ大学にはe-Learningのシステムを管理する部署があり複数のシステムを管理している。大学の各部署はこの部署へ利用料を支払い各システムを使うことができる。見学にいった当時、イリノイ大学では看護学を担当する図書館員がe-Learning担当部署が管理している「Blackboard」を利用して講義を行っていた。一方、イリノイ大学の本館では「Webinar」を使って図書館員向けの研修を実施しており、

²⁵ イリノイ大学オンラインコース HP <http://oce.illinois.edu/>

2012年秋学期から同システムで学生向けのガイダンスを実施予定とのことであった。図書館で独自にサーバを持つことは禁止されていないが、独自のサーバを持つよりも、大学の e-Learning 担当部署へ利用料を支払いシステムを利用したほうがより安価で、管理の手間が省けるとのことであった。

イースタンイリノイ大学 (Eastern Illinois University) でも e-Learning による学位取得コースが充実している²⁶。この大学の Booth Library では一部 e-Learning コース受講生向けに Web-CT を使って授業を開催しているが、通学生を対象に年間 200 コマ以上の授業を 10 人のレファレンス図書館員が実施していた。見学した 3 つの図書館はいずれも e-Learning には着手したばかりとのことであったが、各授業へ図書館員を派遣するより、e-Learning の充実をはかって利用教育にかかる費用を削減したいという考えが共通して見られた。

以上のように、大学が e-Learning コースを設置している場合、図書館の利用教育や授業も e-Learning が求められており、日本国内でも人口が減少する中で²⁷、学生獲得のため遠距離、社会人でも学べるよう e-Learning コースが開設されるようになると大学図書館でも対応が求められるようになるであろう。

facebook、Twitter、Pinterest 等の SNS は訪れた図書館全てにおいて利用されていた。

利用内容は、図書館のホームページとは別に、お知らせ等の簡単なニュース²⁸、イベント写真²⁹、新刊案内³⁰といった情報発信である。SNS の利用によって図書館が発信した情報を図書館のアカウントをフォローしているフォロワーが「リツイート」、「いいね」することで情報はフォローしている人の知り合い、フォロワーへと拡散していく。この仕組みによって図書館ホームページや広報資料で情報発信するよりも多くの人へ情報を届けることが可能となるため、SNS は、図書館アドボカシーの手段の 1 つとして使われていた。



日本国内でも図書館の facebook、twitter による情報発信が始まっている。より多くの人に情報を届けることができるため図書館活動を伝えるのに効果的であろう。利用者層が SNS によって異なるため³¹、SNS で何を伝えるのか、どの SNS を使うのか、従来から使っている情報発信方法との組み合わせを検討する必要があるだろう。また利用動向が年ごとに変わるので情報収集も欠かせない。

3. 世界の図書館員との協力

研修には 9 カ国 (バルバドス、ナイジェリア、南アフリカ、ケニヤ、エジプト、カザフスタン、キルギスタン、ウクライナ、日本) から 16 人の図書館員らが参加した。国や民族によって習慣、考え方が異なることもあったが、同じ図書館員同士、そして子供を持つ親が多かったことから図書館での課題、働

²⁶ イースタンイリノイ大学のオンラインコース HP <http://www.eiu.edu/online/home/index.php>

²⁷ 文部科学省 「大学改革実行プラン」について

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/06/1321798.htm

²⁸ Chicago Public Library の tweet <https://twitter.com/chipublib>

²⁹ Champaign Public Library の facebook <http://www.facebook.com/ChampaignPublicLibrary>

³⁰ 専門図書館 Donors Forum Library の Pinterest を使った新刊案内 <http://pinterest.com/dflibrarian/>

³¹ 平成 23 年度情報通信白書

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h23/html/nc232310.html>

き方について、3週間生活を共にする中でお互いに学ぶところが多かった。

本を読む文化が無い、インターネットで閲覧できるサイトが制限されている、数年前に寄贈されたままの古いパソコンの処理に困っている、文化的資料のデジタル化に取り組みたいがどこから手をつけて良いのかがわからない等、様々な悩みについてお互いにアドバイスし合える関係が築けたのがなよりの収穫であった。研修参加目的の2つ目にあげた世界各国からの参加者と意見交換を行うことで、図書館はどのような貢献ができるのかについて潜在的な機会を明らかにすること、は早々に結果を出せるものではないが、先に述べたようにお互いに情報交換をすることで助け合える部分があることがわかった。



図 見学先の図書館で研修生一同

研修期間中に facebook 上に研修生でグループを作成し、研修中の情報、写真等の情報交換を行った。研修終了後も、時折 facebook 上で、研修で得た情報を職場でどのように共有したのかについての情報交換、図書館に関する質問を誰かが投げるとわかる人が回答するというやりとりが続いている。このような情報交換を続けることでさらにお互いの国の図書館の状況の理解を助ける手立てとし、困った時に助け合える関係を継続させていきたい。

V.研修を振り返って

見学に訪れた時期が5月下旬であったため、大学は学生が夏休み中のところが多く、図書館サービスを行っている場面を見る機会が少なかったのは残念であった。一方、見学先の公共図書館は平日であったにも関わらず多くの利用者が訪れており、活き活きとした雰囲気のある図書館から学ぶところが多かった。特に、公共図書館におけるウェブサービス、パソコンサービスは予想以上に活発であり、電子図書の提供、図書館で作成したスマートフォン用アプリを図書館内やウェブサイトで大きく取り上げて宣伝していた。図書館内には子供向けの学習ソフトが豊富にインストールされたパソコン、飛行機のチケットや地図の印刷など、用途を制限せずに利用できるパソコンが多数設置されており、どこの図書館もパソコン席は満席であった。

見学したいずれの図書館も図書館員であるディレクターが強力なリーダーシップを発揮しているのが印象的であった。予算獲得はディレクターの大きな役割であり、図書館のある地域や大学内での支援を得るために何が出来るかを考えている。特に見学先の公共図書館では、利用者の便宜を考え、利用者を育てるためのプログラムに力をいれていた。例えば、Chicago Public Library の高校生を対象とした「YOUmedia」³²等、図書館に利用者をおよぼせるのではなく、利用者が何を欲しているのかを元にしたサービスの先進的な試みを目にできた。

“MacLibrary”という言葉を使ったのは、Champaign Public Library のディレクターであったが、どの図書館においても、より便利であることを追求する社会において、図書館だけが従来通りのサービスを続けることは難しく、より素早く、便利なサービスが図書館にも求められていることを理解し、サービスを実施していると感じた。今後の図書館サービスを考えていく上で、現場でこの雰囲気を感じる事ができたのはとても有益であった。

³² Chicago Public Library YOUmedia <http://youmediachicago.org/>

2012年10月10日

このような貴重な経験をする機会を与えてくださった方々に感謝申し上げます。研修へ派遣して下さった私立大学図書館協会の皆様、学期中の繁忙期であるにもかかわらず長期間の研修に暖かく送り出してくださった聖路加看護大学の皆様、不在中の業務を引き受けてくださった聖路加看護大学図書館の皆様、滞在前から後まで困ったことがないように細やかにご配慮くださった **Library Friend** の野口契子様、貴重な時間と経験を惜しみなく分けてくださった講師の皆様、そして充実したプログラムを提供してくださったモーションセンターの皆様にご感謝申し上げます。