

2005年11月30日

私立大学図書館協会
国際図書館協力委員会
委員長 影山 幸子 様

関西学院大学図書館 魚住 英子
駒澤大学図書館 岡田 恭子
国際大学松下図書館情報センター 小島 勢子
同志社大学社会学部事務室 鈴木 昭子
明治大学図書館 仲山 加奈子

2005年度海外集合研修報告書について

拝啓 時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

このたびは、2005年度海外集合研修参加の機会を与えてくださり、厚く御礼申し上げます。

私ども5名は10月23日(日)から30日(日)の日程でイリノイ大学モーテンソン・センターにおける研修プログラムを滞りなく終えましたことを、ここに報告いたします。

研修内容は、事前に私どもがモーテンソン・センターにリクエストしたテーマと質問に沿ってアレンジされたものであり、私どもの期待以上に有意義で実り多き研修成果を修めることができた実感しております。

つきましては、参加者各自が研修プログラムで習得したことを別添のとおり報告いたします。尚、報告書は分担執筆形式とし、発表用としては写真添付などの工夫をして別途提出いたします。

今後ともご指導賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

「2005年度海外集合研修報告書」

以上

私立大学図書館協会国際図書館協力委員会

2005 年度海外集合研修報告書

関西学院大学図書館	魚住 英子
駒澤大学図書館	岡田 恭子
国際大学松下図書館情報センター	小島 勢子
同志社大学社会学部事務室	鈴木 昭子
明治大学図書館	仲山 加奈子

研修テーマ	「アメリカの大学図書館の現状を知る」
研修先	イリノイ大学モーテンソン・センター ほか
期間	2005年10月23日(日)～10月30日(日)
研修日程概略	
10月23日(日)	成田から渡米
10月24日(月)	University Library Service Recognition Program 2005 and Library Tour (イリノイ大学図書館サービス功績者表彰式出席、図書館見学) --Setsuko Noguchi 氏, Japanese Studies Librarian, Asian Library Introduction to the Mortenson Center (モーテンソン・センター紹介) --Barbara Ford 氏, Director, Mortenson Center Evaluation of Library Services (図書館サービスの評価) --Bob Burger 氏, Associate University Librarian for Services Library Administration (図書館運営) --Paula Kaufman 氏, University Librarian
10月25日(火)	Library Services-Reference (図書館サービス・リファレンス) --Jo Kibbee 氏, Head, Central Reference Services Library Services-Technical Services (図書館サービス・整理業務) --Karen Schmidt 氏, Associate University Librarian for Collections Tour of Illinois Wesleyan University Library (イリノイ・ウエズリアン大学図書館見学) --Kristin Vogel 氏, Acting University Librarian
10月26日(水)	Library Services-Circulation (図書館サービス・貸出返却) --Betsy Kruger 氏, Head, Central Circulation and Bookstacks; Coordinator, Central Public Services Lunch meeting to discuss librarians' social evaluation, organization, and culture (司書の社会的評価と図書館組織文化) --Sue Searing 氏, Library and Information Science Librarian --Rae-Anne Montague, Assistant Dean for Student Affairs Tour of Grainger Engineering Library (イリノイ大学グレインジャー工学図書館見学) --Bill Mischo 氏, Engineering Librarian Mortenson Distinguished Lecture: "Democracy and Libraries in Colombia: From Oral Culture to the World of the Book" --Jorge Orlando Melo Gonzalez 氏, Director, Department of Libraries and Fine Art, Banco de la Republica and Luis Angel Arango Library
10月27日(木)	Associations (アソシエーション) --Barbara Ford 氏 Staff Development Issues (職員研修) --Beth Woodard 氏, Staff Development and Training Coordinator and Central Information Services Librarian シカゴに移動
10月28日(金)	シカゴにて自主研修 Association of Collage & Research Libraries Visit (ACRL 訪問) --Mary Jane Petrowski 氏, Associate Director
10月29日(土)	シカゴから離米
10月30日(日)	帰国

Monday, October 24 9:30-11:30

University Library Service Recognition Program 2005
Tour of Main Library and Asian Library
Introduction to the Mortenson Center
Setsuko Noguchi, Japanese Studies Librarian, Asian Library

1. University Library Service Recognition Program 2005
(イリノイ大学図書館サービス功績者表彰式出席)

勤続年数5年から35年までのスタッフ功績者の表彰式に参加する機会を得た。この式典は毎年秋に開催されている。今年は式が始まる前に、**Sousa Archives for Band Research Library** のライブラリアンが家族で演奏をされた。ライブラリアンはよくレセプションやセレモニー前のリフレッシュメントの時間に演奏をする慣行がある。残念ながら私たちが到着したのは式典の途中であった為、その演奏を見ることはできなかった。案内役で終日ご案内いただいたイリノイ大学アジア図書館の野口氏の話によると、このような功績者を称える表彰式はスタッフ(一般職員)のみに行われ、ライブラリアン(教員職位の専門職)には行われていないそうである。スタッフでも経験を積んで図書館に貢献するような仕事をすれば功績が認められるということで、スタッフもますます仕事に対するモチベーションがあがるのではないだろうか。会場内には部門ごとの円形テーブルが用意され、朝食をとりながら表彰される方の紹介(経歴、どのような仕事を行ってきたか、人によってはプライベートな話題など)が図書館長によって行われ、受賞者の職場での写真が大型スクリーンに映し出されるようになっていた。会場の拍手とともに各人は表彰状を受け取っていた。イリノイ大学図書館での初日は、このような素晴らしい感動的な表彰式の参加から始まった。

2. 図書館ツアー

2.1 Main Library (中央館)

イリノイ大学¹は、学生数が約4万人(学部生3万人、大学院生他1万人)、教員・研究者・職員数が約1万人の大規模な州立大学である。Urbana-Champaignの人口がおよそ10万人なので、約半数がイリノイ大学の関係者で占めることになる。図書館は**Main Library** (中央館)と42の部門・図書館から構成されている。イリノイ大学図書館全体の所蔵数はおよそ1千万冊、図書館の規模は世界でも最大コレクションを誇る公立図書館、北米で第3位を誇るアカデミックライブラリーである。野口氏より中央館のツアーをしていただいた。参加メンバーは自分たちがどこにいるのかわからないほどであったので、このツアーは大変助かった。中央館は広大なキャンパス内のほぼ中心部に位置し、キャンパスシャトルバスの発着場所近くにあり便利である。また**Undergraduate library**(学部図書館)とも地下通路でつながっている。モーテンソン・センターは学部図書館の建物の一角にある。

2.2 中央館1階スペース

中央館正面入り口1階のスペースで**Book Sale**で残った本が展示されていた。「ご自由にお持ちください」とのサインが記されており、熱心に本を物色する学生の姿が印象に残った。対象となる本はイリノイ大学図書館に寄付されて受け入れられなかったものや、重複本などである。**Book Sale**は毎年行われ、今年は10月20日から21日までの間であった。売り上げは図書館の資金になる。

¹ イリノイ大学FACT2005: イリノイ大学の概要が一目でわかる。
<http://www.publications.uiuc.edu/info/facts.html>

2.3 Asian Library (アジア図書館)²

2 階に向かうと Reference Library (レファレンス部門)と Circulation(貸出返却部門)を通り、3 階の Asian Library(アジア図書館)を紹介された。ヘッドライブラリアンの Karen T. Wei 氏より、アジア図書館の特色についての説明がなされた。アジア図書館の蔵書は中国語、日本語、韓国語他、南アジア諸国、中近東の資料構成で、およそ 30 万冊に達する。中西部では 3 番目、米国内では 14 番目の規模である。分類法は LC を採用し(イリノイ大学図書館では基本的にデューイ分類法を採用)、蔵書の特色としては、言語学、文学、歴史、哲学、文化、社会などの人文学や社会科学分野に重点をおいている。開館時間は平日 8:30am から 5:00pm までである。それぞれの言語に精通した 6 名のライブラリアンが図書館を支えている。野口氏は Japanese コレクションのライブラリアンである。野口氏から実際にアジア図書館内のツアーをしていただいた。伝統のある建物の一角にあるだけに、古き良き図書館の印象を受けた。書架内は多くのコレクションがぎっしり配架されているようだったので、収容スペースについてお伺いしたところ、新しく建てたオークストリートの図書館施設に一部移動の準備をしているところであった。移動する本や検討中の本には赤や黄色のマークがはさまれてあった。3000 冊の本が今回移動対象になり、近い将来さらに移動の予定であるが、冊数等は決まっていないと述べられていた。移動する本の基準は、基本的に 10 年以上借りられていない本である。シリーズもの、逐次刊行物は完結しており、現在継続刊行されていないもので、資料として古く、10 年以上貸出しがないもの、または重複しているものを選定したと述べられていた。野口氏は Japanese 部門をほとんど一人で任されている立場で、スケジュール調整は会議を中心にその他の業務(レファレンス、目録、選書など)を何でもこなさなければならない。Teaching Assistant はいるが、残念ながら日本人は見つからなかったそうである。実は私たちを迎え入れた週は野口氏にとって忙しい週で、週末にピッツバーグで行われる発表会や、執筆中の論文締め切り間際で大変だったことが後でわかった。そのような素振りを一切見せずお世話をしていただいた。感謝したい。

2.4 History Philosophy & Newspapers Library (歴史・哲学&新聞)³

2002 年に History, Philosophy 部門と Newspapers 部門が統合して現在の History Philosophy & Newspapers Library となった。Historical リサーチに取り組む研究者や学生が、資料媒体の種類(冊子体・電子資料)にかかわらず、ひとつの場所から必要とする資料を容易に入手できるようにというコンセプトであった。以前 Newspapers 部門にあったマイクロフィルムは分類が付与され、新しい書架に配架されている。また中央館にあったマイクロフィルムもこの書架に移され、マイクロフィルムが一箇所に集約された。よって現在のこの部門のコレクション(アーカイブ)は、マイクロフォームやオンラインリソースの他に、雑誌・新聞・本の紙媒体も整えられている。私たちの質問のひとつにマイクロフォーム形態についての記述があったのでご紹介いただいた部門であった。マイクロフォームの所蔵数は約 1 千タイトル以上、人文学分野が中心である。所蔵情報は UIUC のオンラインカタログまたは UIUC Library Newspaper Database から検索が可能である。貸出も可能となっている。

この部門のもうひとつのコンセプトは、研究者や学生がくつろいで利用できるスペースを提供することである。個人研究やグループ学習ができる場所があり、室内には無線 LAN が導入されている。またマイクロフィルムを閲覧するためのスキャナーや読み取り用プリンターなども備えられている。この部門では新型のマイクロフィルム機械が 2 台設置されていた。この新型マイクロは、マイクロフィルムをセットして、個々のコマをスキャンして画像イメージで取り込んだものを保存できる機械である。マイクロリーダー・プリンターが紙焼きコピーを作成する機械であるのに対して、同じ原理でデジタル化したファイルを作成できるようになっている。まさにイリノイ大学では最先端な設備が導入されていた。

² Asian Library(アジア図書館)

<http://www.library.uiuc.edu/asx/>

³ History Philosophy & Newspapers

<http://www.library.uiuc.edu/hix/index.html>

2.5 Mortenson Center (モーテンソン・センター)⁴

Undergraduate Library(学部図書館)入り口を通り、モーテンソン・センターへと向かう途中、学部図書館入り口前に「ローラースケートでの入館はお断り」というポスターに一瞬目がとまった。アメリカの大学らしい掲示であった。

モーテンソン・センターは1991年に設立され、およそ世界各国86カ国から680人以上の図書館員が、同センターが提供するアソシエイトプログラムに参加している。研修を通して世界中の図書館員と交流を深め、プログラムでは先進的な知識を学ぶだけでなく、国際的視野をもった図書館員を育成することを目的としている。このプログラムは毎年開催されている。私たちは、私立大学図書館協会国際協力委員会(JASPUL)とモーテンソン・センターとのパートナーシップ⁵で集合研修に参加させていただいた。

モーテンソン・センターでは所長のBarbara J. Ford⁶氏によって温かく迎えられた。所長室の入り口左には世界各国の図書館員から贈られたお土産が展示されている棚があり、国際性豊かなプログラムであることがうかがえた。私たち参加者は太陽電池で腕が動く招き猫をお土産として持参し、招き猫の意味(人や幸運を招き寄せること)を説明したところ、大変好評だったようで、センター入り口のカウンターに置いていただいた。このセンターにはたくさんの図書館員が出入りしているが、動く招き猫が入り口で訪問者を歓迎していることであろう。Ford所長からスタッフの紹介とモーテンソン・センターの概略説明があった。その後ランチをとりながら、研修内容の詳細についてFord所長からご説明いただいた。それぞれの研修内容の説明と、参加者が意図していることが一致しているかを確認されていたようだ。研修の内容は私たちがリクエストした内容(モーテンソン・センター宛に、参加者の関心のある研修テーマと質問事項をまとめて事前にお送りしていたもの)に沿ってスケジュール化されており、これもFord所長のご配慮と人脈によるものであると参加者一同感謝の気持ちでいっぱいであった。スケジュールの中には、研修の他に、私たちがモーテンソン・アソシエイトプログラム参加者と交流できるような場(The 2005 Distinguished Lectureに続くモーテンソン・ディナー)もアレンジされていた。明治学院大学の峯氏の他、他国の図書館員(ベトナム、南アフリカ、コロンビアなど)とも友好を深めることができ、貴重な機会であった。私たちは午後からいよいよ始まる研修に少し緊張しながらも、期待に胸をふくらませ、楽しいランチミーティングのひとつきを過ごした。

(文責：国際大学松下図書情報センター 小島勢子)

⁴ Mortenson Center for International Library Program
<http://www.library.uiuc.edu/mortenson/>

⁵ モーテンソン・センターは8つの図書館・協会とパートナーシップを結んで、その協会及び図書館の目的にあわせた研修プログラムを提供している。

<http://www.library.uiuc.edu/mortenson/partners.htm>

⁶ Barbara J. Ford所長のプロフィールが紹介されている。
<http://www.library.uiuc.edu/mortenson/staff.htm>

Monday, October 24 2:00-4:00

Evaluation of Library Services

Bob Burger, Associate University Librarian for Services

<はじめに>

イリノイ大学図書館での研修は、午前中の図書館見学を経て、いよいよ業務担当のライブラリアンからの説明と質疑応答という本題に入った。そのトップバッターは、同館に3人いる Associate University Librarian (副館長) のひとり、Bob Burger 氏だった。Burger 氏はサービス担当副館長という肩書きで、パブリック・サービスとテクニカル・サービスの両方を管轄しておられる。私たちは、昼食後、しかも時差ボケが出始める時間帯ではあったが、緊張して最初の研修に臨んだ。

Burger 氏の研修は、氏が用意したレジュメか原稿を読み上げるようなものではなく、事前に私たちがモータンソン・センターに送った研修テーマや質問事項に沿って自由に語るスタイルだった。「ひとりで話し続けるよりは、どんどん質問やコメントを入れて欲しい」と最初におっしゃったので、遠慮せずにそうさせていただいた。

以下の報告は2時間弱の会合で話された内容をほぼ網羅している。後日 Reference や Circulation の担当者からの研修でより詳しく聞いたことと一部重複しているが、イリノイ大学図書館のサービス概観ということで敢えて省略していない。

なお、研修の中で随所に出てくる専門用語などには、筆者の判断で()内に日本語訳や補足説明を書き加えている。

<Robert(Bob) Burger 氏の略歴>

Burger 氏の話の合間によくBurger 氏自身のバックグラウンドが出てきたので、まず氏の経歴や業績を記したい。ここに挙げる情報は、研修時の話とイリノイ大学図書館のホームページ¹にて公表されているものとを筆者が編集したものである。

Bob Burger 氏は、タフツ大学およびノース・カロライナ大学チャペルヒル校大学院にてロシア語・ロシア文学の学位(BAおよびMA)を取得された、スラブ系言語の専門家である。ライブラリースクールも同じくノース・カロライナ大学で、そこでMLS(図書館学の修士号)を取得し、続けてイリノイ大学のライブラリースクールでも学ばれ、図書館情報学のPh.D(博士号)を持っておられる。米国で専門職であるライブラリアンになるにはMLS(あるいはMLIS)が必須で、主題専門家が別の修士学位を持っている例はよく聞くが、さすがにダブルマスターに加えてPh.Dを取得しているライブラリアンは珍しいかもしれない。考えて見れば、イリノイ大学図書館では副館長はfaculty status(教員待遇)、しかもProfessor(教授)クラスで、研究業績も問われるため、博士号を持っていても何ら遜色はない。実際、Burger 氏は大変多くの論文執筆や学会発表等の業績があり、その著作物の1作が日本語に訳されている²。

Burger 氏は、1976年にイリノイ大学図書館にスラブ系言語の cataloger(目録担当者)として就職し、後に Slavic Librarian(収書担当)、スラブおよび東欧図書館の Head 等の昇進を重ねて、2001年2月より現職である。職種のランクアップのためには転職するのがあたりまえの米国において、同じ組織の中で昇進してきたケースもまた珍しいと言えよう。

¹ ホームページの情報は 2001 年頃のものと思われ、それ以降の業績等は記載されていない。

<http://www.library.uiuc.edu/faculty/roburger.htm>

² Burger, Robert. *Authority Work: The Creation, Use, Maintenance, and Evaluation of Authority Records and Files*. Littleton, CO: Libraries Unlimited, 1985. これが邦訳されたものが、Robert Burger 著、松井幸子、内藤衛亮共訳 『データベースの典拠作業：典拠レコードとファイルの作成・利用・維持管理および評価』 東京：丸善、1987年である。Burger 氏からその本を見せていただいた。氏は訳者のお二人とは全く面識がなかったらしい。

<パブリック・サービスとテクニカル・サービスの融合>

最初に、Burger氏は「Associate University Librarian for Services」という肩書きは、他ではほとんど耳にすることがない。なぜなら、米国の大規模大学図書館では、レファレンスや利用教育などのパブリック・サービスと、収書や目録などのテクニカル・サービスを分けて、それぞれ責任者を置くのが普通だからである。伝統的に両サービスは完全に分離されてきたので、間に「Invisible Wall(見えない壁)」ができてしまっている。つまり、テクニカル・サービスに従事するスタッフは目録などには知識があるが、それを利用する人への影響については疎く、一方でパブリック・サービスのスタッフは利用する側の立場に立って、「整理が遅い」とか「分類が誤っている」などの文句をつけてばかりいるなど、全く異なるカルチャーができて上がっている。」と解説してくださった。

イリノイ大学図書館では数年前に、両方のサービスを統括する者を置くことがより良いサービスの提供になると考えて、このポジションができたらしい。「私はその「Invisible Wall」を取り払うために任命されているおり、その役割は両サービスを管理・監督する Authority(権威)というよりも Problem Solver(問題解決請負人)である。私の後ろには Paula Kaufman(図書館長の名前)という Authority がいるのだ。」とご自分の役割を分析してくださった。

確かに、パブリック・サービスとテクニカル・サービスを融合しようという試みは非常にユニークかつ先進的なものに思われる。

<イリノイ大学図書館のサービス対象>

イリノイ大学はイリノイ州立の大学であり、そのサービス対象は、教員と学生、そして一般市民である。

どの身分にも平等の図書館サービスが提供されているが、教員だけはオンラインで注文すれば研究室に学内メールを使って資料を届けるサービスが1970年代から実施されており、これは全米でイリノイ大が最初に導入した非来館型図書館サービスらしい。なお、大学院生にはキャンパス内の最寄りの図書館にまで中央館の資料を送るサービスが提供されている。

<身体に障がいを持つ利用者へのサービス>

視覚障がい者向けに拡大読書機とPCの拡大表示モニターが設置され、聴覚障がい者に対してはTTYという装置が導入されている。それは、自宅から電話をつないでキーボードで打った質問が図書館側の画面上に出て、それに応対できるものである。また、すべての通路、書架の間や端は、車椅子で通れるように配慮されている。全学規模で行われている障がい者への支援はすでに50年以上の歴史があり、緊急時の障がい者の避難などのルールも定められている。

<非来館型サービスの充実>

イリノイ大学の教員がサバティカルで長期間大学を離れる場合でも、「Take a Library with You」と名打ったサービスを提供していて、レファレンス等に応じている。

また、イリノイ大学図書館では、新しい技術を用いたサービスの導入に積極的で、レファレンスに限定しても、

- ① e-mail レファレンス
- ② オンライン・チャットを利用したバーチャル・レファレンス
- ③ インスタント・メッセージ機能でのレファレンス

がすでに提供されている。

チャットやインスタント・メッセージは、開館時間中(今学期中は、月～木: 8:30am-11pm; 金: 8:30am-6pm; 土: 11am-5pm; 日: 1pm-11pm)は Information Desk にライブラリースクールの大学院生が Graduate Assistant として勤務しているので、彼らがカウンター対応だけでなく、これらのオンライン・レファレンスにも対応している。Undergraduate Library でも受け付けている。扱っ

た問い合わせの半分は、各種オンライン・サービスの使い方などシステムに関する質問(即答できるタイプ)で、伝統的なレファレンス質問はそれほど多くはないらしい。

<貸出ルール>

貸出対象者・冊数

イリノイ大学は州立大学なので、イリノイ州民であれば図書館カードを発行し、資料の貸借を許可している。なお、一般市民も来館すれば、オンライン・データベースや電子ジャーナルの利用ができるが、これらは出版社やベンダーとの契約条項があるので、さすがに一般市民の自宅からのアクセスはできないらしい。

一般市民であっても、貸出冊数に制限はない。中央図書館は約500万冊を所蔵しており、これは全米でひとつの建物としては最大の収容数であるため、200冊借りたければ借りることができる。

教員、大学院生、学部生すべて貸出冊数の制限は設けられていない。貸出期間は、学部生で4週間、教員および大学院生は16週間であるが、他に希望者がいなければ更新可能である。貸出期間の更新は来館せずともオンライン上で手続きでき、最大10回(つまり、教員や院生なら約3年)まで認められている。10回に達すると、一度その資料を Circulation (貸出)カウンターに持参(現物確認のため)しなければならないが、その時点で予約がなければまた借りることができる。

Burger 氏が紹介してくださった例だが、「以前、博士論文作成中の大学院生が3~400冊借りていて、彼は大学まで車で1時間ほどかかる町に住んでいたもので、バンを買って中に書架を組んで大量の本を収納したまま大学を行き来していたことがある。また、500冊ほど借りていたある教員が返却期日を過ぎても我々からの e-mail での督促を再三無視し続けていたので、ついに6万ドルの罰金請求書を送りつけたことがある。さすがにその請求書を見て驚いたのか、すべての本を返却してきた。」ということで、貸出制限がないと、一人あたりの貸出冊数も桁違いに多いことがわかる。

リコールと延滞罰則

貸出中の本に対する recall (返却請求)制度があり、誰でも請求可能であるが、同じ資料をイリノイ州内コンソーシアム締結館のどこかに所蔵していれば、その本をイリノイ大学図書館に送ってもらって貸すことを優先しているらしい。

返却期日を過ぎたら、学部生と大学院生には overdue fine (延滞罰金)を課しているようだが、教員には適用していないらしい。しかし、貸出中の本の紛失に対しては一律に弁済罰金を課している。額は本の購入金額に関わらず、最低125ドル(これは図書1冊。製本雑誌なら300ドル)である。もし紛失した本と同等のクオリティの本が手に入るのなら、現物弁済として罰金は免除される。ただし、その場合でも1件10ドルの processing fee (手数料)は支払わなければならない。

大学から何らかの請求をされている(授業料の滞納とか?)学生には卒業証書を渡さない仕組みになっているので、図書館の本を持っている限りは卒業できないらしい。

なお、このようなルールはホームページのCirculation のセクションに公開されている。³

<図書館サービス向上の方針や努力>

「イリノイ大学図書館では常にサービスの向上に取り組んでいる。」と Burger 氏はおっしゃった。

イリノイ大学図書館には42の部門・図書館があるが、どの図書館も関連する学部と密接に連絡を取り合いながら、それぞれ努力している。多くの学部には教員と少数の大学院生で構成された Library Committee (図書館委員会)があり、それが学部と図書館(分館)のリエゾンとして機能して、利用者のニーズを伝えているようである。

図書館サービスの評価する手段としては、「利用者の満足度」と「アウトカム」の2つの指標が用い

³ Circulation PolicyのURLは<http://www.library.uiuc.edu/circ/policies.htm> ここに身分別の貸出期間から個人情報の取り扱いに至るまで、さまざまなルールが記載されている。

られている。

満足度に関しては、過去に2年続けて”LibQUAL+”というARL (Association of Research Libraries) が主体となって作成した図書館サービスのクオリティを測定する調査が実施されている⁴。それは、ある特定の図書館サービスに対して、その利用者が「望むレベル」、「最低許容できるレベル」、「その中間」を設定し、実際受けたサービスのレベルがそのどこにあたるかを記入してもらうタイプのものである。その結果、同じ調査を行った米国とカナダの多くの大規模大学図書館と比較しても、イリノイ大学図書館はかなり高い評価を得たらしい。

満足度調査は利用者だけでなく、図書館のスタッフにも実施して、彼らが提供したサービスのレベルをも自己評価させたようである。すると、利用者の満足度は比較的高くても、スタッフは「もっと高いレベルのサービスが提供できるはずだ」と評価している部分も多く、必ずしも満足度が高いから、最上のレベルのサービスを提供している訳ではないことが判明した。

全国的な調査では42ある部門・専門図書館の個別の評価ができないので、イリノイ大学図書館では独自に設定した調査を、昨年は学部生、今年は大学院生を対象に実施して、来年の春には教員に対して行うらしい。そこでは、専攻とどの図書館を主に利用しているか、他にどこの図書館を利用しているかを尋ね、特定の図書館に着目したり、図書館間を比較したりできるような工夫が施されているようである。学部生の調査では約3万人の調査対象の内、約5千人から回答があって(アンケートへの回答を増やすために、イリノイ大学ブックストアで使える商品券を賞品とし、抽選で2名に100ドルずつ、4名に50ドルプレゼントしたらしい。)、利用実態や要望などを得ることができ、42の図書館への予算配分などに反映された。

大学図書館の調査はARLがさまざまなアンケートや調査の結果をウェブ上で公開しているので、ぜひ参考にするるとよいとBurger氏に勧められた⁵。主にInput-Outputを測る調査が多いらしい。残念ながらレファレンスの質を問うようなものはなく、あくまでレファレンスは件数でしか測れない。なお、ARLから派遣された外部の調査官から、評価分析を行う部署の設置を指導されたようだが、現在は担当者を置くほどの財政的余裕がないため、来年にでも大学院生を雇ってライブラリースクールの教員と共同で図書館サービスの評価分析をするとの構想があるらしい。

パブリック・サービスのアウトカムを測定するのは難しく、イリノイ大学図書館でも苦慮しているようである。特に、レファレンスは数字で測れない部分があるからである。最近レファレンス・ライブラリーに来る利用者は減っているが、それは「オンラインでレファレンスを提供していることもあるので、サービスの質が低下した訳ではない」とBurger氏は評していた。

また、貸出件数も、時期によって波があるが、若干減少しているようである。それもフルテキストが閲覧できる電子ジャーナルやオンライン・データベースの導入によると思われる。また、コンソーシアムやILL(相互利用)の普及で、自館の貸出件数が減っても、他から借りる件数は増えていることもあるようだ。

イリノイ大学図書館は、ALA や OCLC はもちろんのこと、ILCSO(Illinois Library Computer Systems Organization 本来の趣旨は電子ジャーナルの共同契約)というコンソーシアムに属して、イリノイ州内の64ほどの大学と相互利用の協定を結んでいる。また、CICというミシガン、インディアナなど米国中西部の大学を中心とした30大学のコンソーシアムにも属している。

<ライブラリアンの研修>

ライブラリアンが採用されたときには **tenure**(終身在職権)が取れていないことが多く、その取得に向けて、基本的な学術統計の扱い方とか論文の出版方法などのテーマでトレーニング・プログラムを設定することがあるようである。現在、ハーフタイムの **Staff Development and Training Coordinator** がいるので、彼女がライブラリアンだけでなく、補助スタッフや大学院生のアシスタント向けのさまざまな研修やワークショップを企画・実施し、スタッフは自由に参加できる。ライブラリアンには、給料の他に出張費も支給されているので、遠方の学会やワークショップにも何回か出席す

⁴ LibQUAL+については、次のサイトに詳細な説明が掲載されている。<http://www.libqual.org/>

⁵ ARLの統計等の情報は、<http://www.arl.org/stats/index.html> で参照できる。

ることができるようである。

ライブラリアンが最新の知識や技能の習得のために、ライブラリースクールや他の専門分野の講義に出席することも可能である。Burger 氏自身も1970～80年代に図書館で働きながら図書館の電子化やネットワーク化を学ぶためにライブラリースクールの講義を受講し、Certificate(すでにMLS などの修士号を持っている人が受ける称号)と Ph.D を取られたそうである。そのように、ライブラリアンが勤務の許す範囲でライブラリースクールの授業を無料で受講できるので、フルタイムで働きながら Ph.D を取ることもできる。このように、キャンパス内にライブラリースクールがあることで、メリットがあると思われる。利用教育のコーディネーターをしているライブラリアンが、ライブラリースクールとタイアップして、利用教育担当者向けにティーチング・スタイルを学ぶプログラムを開催したこともあるらしい。

<大学教員との協力体制など>

多くの学部には Library Committee が存在しているので、そこから図書館サービスに対するフィードバックが得られる。

また、図書館には Senate Committee on the Library という理事会があり、教員から選出された Senator (理事)と図書館長の Paula Kaufman 氏で構成されている。その場で館長は教員から直接に意見や要望を聞いたり、図書館の方針を説明したりしているようである。さらに、より長期的な運営計画などを審議する Library Long-Range Strategic Advisory Committee という委員会もあって、館長と学内のトップクラスの教員が大学経営の視点から図書館について話し合っている。

館長の Paula Kaufman 氏は、University Librarian's Student Advisory Committee (館長直属の学生委員会)を編成し、各学部長に依頼して院生1名、学部生1名の計2名を推薦してもらい、年に8回、昼食つきで彼らを召集して、図書館サービスに対する率直な感想や意見を聴いている。その会合に関して、Burger 氏は「彼らが図書館でどんな点に困ったかという点で、非常に参考になる。というのも、我々が「あたりまえ」とか「当然」と思っていたことが、学生たちにはそうでなかったことが多々あって、まさに目から鱗が落ちるような気がする。」と評価しておられた。

<イリノイ大学図書館の管理形態、中央図書館と分館の関係など>

イリノイ大学シャンペーン校には約4万人の学生がいて、その内の約3万人が学部生で、1万人が大学院生である。学部の規模はばらばらで、Liberal Arts(一般教養部)と Engineering(工学部)、Agriculture(農学部)は規模が大きく、Fine Arts(美術学部)などは比較的小人数である。他に、Social Work(ソーシャル・ワーク)や Law(司法)などの Professional School(専門職大学院)があるが、このキャンパスには Medical School(医師養成課程)はなくて、それはイリノイ大学のシカゴ校にある。

ハーバード大学では、75ある専門図書館はすべて独立していて、むしろ学部などとのつながりが濃い。イリノイ大学では、42の部門・専門図書館は同じ組織で、予算は中央から各図書館に配分しているし、コミュニケーションも密である。

よって、イリノイ大学図書館の組織はかなりフラットな階層になっていて、9つのディビジョンで構成されている。各ディビジョンは図書館機能か学問分野の観点で分けられていて、Central Public Services Division(レファレンス、貸出・返却、相互利用など。Undergraduate Library はここに所属。)や Technical Services Division(受入や目録など)、Special Collections Division(貴重書のほか、大学のアーカイブなど)は前者で、Area Studies Division(日本を含めたアジア図書館はここに含まれ、全6図書館)や Arts & Humanities Division(人文科学系6つの図書館)、Law Library Division、Social Sciences Division(ビジネス、教育、図書館学など5図書館)、Life Sciences Division(生物学、獣医学など6図書館)、Physical Sciences & Engineering Division(工学、数学、地学、化学の4図書館)が後者である。

各ディビジョンには Coordinator(コーディネーター)がいて、9人のコーディネーターと館長、3

人の副館長が **Administrative Council** (執行部) を構成していて、月に1度会合を持って、図書館の管理・運営に関して決めている。

また、図書館には **Executive Committee** (図書館評議会) があって、ライブラリアンの中から選出された評議員が主に図書館の教育的ポリシーについて話をしている。

他にもいろいろなコミティがあって、例えば **Collection Development Committee** (収書担当委員会) では収書予算を分野でどのように配分するかを決めている。ライブラリアンは複数のコミティに所属したりして忙しいようである

< 人事異動・人事管理 >

イリノイ大学図書館では、複数の図書館を異動しているスタッフもいれば、全く異動しない人もたくさんいるらしい。例えばスラブ & 東欧図書館のスタッフ (教員待遇のライブラリアンではない補助スタッフ) の中には30年近く同じ職場で働いている人達がいる。Burger 氏によると、「彼らは言語の知識があるし、その仕事が好きだから、それで満足しているのである。」

その一方で、職種や職場の転換ももちろんあるらしい。例えば、テクニカル・サービスで働いているスタッフがその仕事に満足できなくて、パブリック・サービスへの異動を希望した場合、まず **Transfer List** (異動希望者リスト) に載せて、希望職種に空きが出たら、それに応募して面接を受け、採用されれば異動する。そうすると、その人がそれまでいた職種に空きが出て、また誰かがそこに応募するという形で人が動くのである。

つまり、退職等でポジションに空きが出ない限り、異動は起こり得ない。ただし、Burger 氏によると、原則はその通りだが、例外もあったらしい。「3年前に4%の予算カットのあおりを受けて、25の職種を無くす羽目になった。その時は、退職や他への転職者がいたので、誰の首も切らずに済んだのだが、どうしてもスタッフを動かさなければならぬ事態だった。それで、異動命令を出したり、説得して自主的に職種を変わってもらったりしたことがある。」とのことである。「これが例外ということは、ライブラリアンや補助スタッフは、本人が望む限りずっとその職種で働くことができ、強制的な異動はあり得ないのか？」と質問したところ、「その人の **performance** (業務遂行能力) が上司の期待する範囲にあれば、という条件でなら。」という返事が返ってきた。

なお、ライブラリアンは、イリノイ大学図書館では教員待遇なので、教員と同じように **tenure** (終身在職権) を取得することを求められるが、一旦取ったら、本人が退職を希望するまではずっとその地位にいられる。Burger 氏は1976年に採用されて、1982年に **tenure** を取られた。その Burger 氏を採用したスラブ図書館の人は、1959年から現在まで45年以上そこで働いていて、今72歳になっているらしい。イリノイ大学では1994年までは定年があって、70歳だったが、今はその規定は廃止されている。

なお、イリノイ大学ほど大規模な図書館ともなると、専門職のライブラリアンだけで100人以上、補助スタッフが250~300人、それに100人ほどの大学院アシスタントや数百名の学生アルバイトを抱えているため、図書館内に”**Human Resources**”という人事部のようなセクションがあり、そこで雇用や給与に関する事務を行っている。

< 図書館サービスにおいて困難な点など >

これほどの大規模図書館ともなると、利用者からの苦情は限りなく、あらゆるクレームを受けているようだが、中でも延滞や紛失の罰金に対するクレームはひんぱんにあるらしい。その対応策として、**Circulation** の担当者から”**Fines Appeal Board**”(罰金請求に関する委員会) を設置してはどうかとの提案があった。罰金通知を受けた利用者が、それが公正でないと不満があれば、その委員会に訴え出て、ライブラリアンと研究者、大学院生の委員で組織されたその委員会が、審議するものらしい。この委員会が設置されてから、心置きなく罰金請求を出しているとのことである。他にも、態度の悪い利用者に対する対応など困難なことは多いようだが、これは万国共通の悩みだろう。

Burger 氏は、「最も重要だと認識していることは、いかに技術の進歩に合わせて図書館サービスを提供して利用者を満足させられるか、いかに周囲の変化に敏感かつ迅速に対応していくか、と

いう点である。伝統的に大学などのアカデミアは保守的で、議論ばかりでなかなか変化することを望まない。そんな中で、いかに変化させていくかを考えていかなければならない。今いちばんの課題は、図書館利用教育をカリキュラムの中に含めるべきだと教員を説得していくことである。」とおっしゃっていた。

<留学生へのケア>

今年初めて、留学生向けに彼らの母国語での図書館ガイダンスが実施された。何と、少なくとも15カ国語(仏、独、西、露、中、韓、日はもちろん、タイ、ウルドゥ、ヒンディ、ポーランド、アゼルバイジャン語まで)あったとの説明に驚いてしまった。図書館内にそれだけの言語の専門家がいることに、イリノイ大学図書館の奥の深さを認識した。

それらのオリエンテーションは新生対象というつもりで広報したが、べつに新生以外でも参加できて、中には研究者も出席していただいた。これが留学生はもちろん、スタッフにも好評だったので、来年も実施するつもりだとおっしゃっていた。本来イリノイ大学に留学するには TOEFL である程度の得点を取らなければならないが、英語は理解できてもアメリカの大学の文化に馴染むのはやはり困難なので、このオリエンテーションは良い企画である。というのも、国によって図書館やライブラリアンの役割や期待度が全然違うので、留学生に対して特別な図書館のオリエンテーションをすることは非常に有効だと思われる。

<図書館の今後の政策>

今 Burger 氏が取り組んでいるプロジェクトで、“Learning Common”あるいは“Information Common”(情報広場)を学部生対象に Undergraduate Library に設置することが進行中である。これは、大学のシステム担当部門と協力して、コンピュータ・ラボを使って、最新のシステム技術と図書館サービスを融合したようなサービスやヘルプを提供するものだと説明してくださった。例えば、資料をスキャンし、加工してレポートに反映させる、ということなどである。最近、学部ではグループ単位でプロジェクトに取り組むような課題が多いため、グループで相談しながら機器を使って作業ができるような場を提供する必要があると判断されたようである。

他に、図書館の組織を改組していくプロジェクトもある。ひとつの建物に18か19もの図書館が入っていて、それぞれ貸出業務をやっているとは非合理的なので、統合する動きにある。すでに History & Philosophy Library が階下に下ろされて、Newspaper Library と統合されており、Geology Library が別の建物にある Geography Library と統合される予定である。

それ以外に検討課題になっているのが、中央図書館のレファレンス・ライブラリーを“Scholarly Common”(学術情報広場)に転向する案である。これは、先述の学部生向けの“Learning Common”と同じ発想で、広いスペースと最新情報機器を備えて、こちらは主題専門家がアシストする研究スペースにしたいと Burger 氏は考えておられる。

さらに、全学的な Institutional Repository(機関リポジトリ)の構築も始まっている。これは MIT が先駆者で、学内の研究者の研究産物だけでなく、学位論文やワーキングペーパー、教材などを収録したデジタル・ライブラリーで、全世界の人に無料でアクセスできるようにしたものである。その構築には MIT が開発した D-space というオープンウェアのソフトを利用している。全学的というアイデアは素晴らしいのだが、研究者は所属しているイリノイ大学よりも自分の研究分野の学会に固執していることが多く、例えば細胞学者はその分野の学会に重きをおいて、イリノイ大学のリポジトリの重要性に気付いていないのである。そこで、いかに教員や研究者を説得してリポジトリに提供してもらうかがポイントになっている。なお、現在のところ、機関リポジトリへの登録は、mandatory(強制)ではなく、voluntary(自由意思)であるらしい。

機関リポジトリの構築は、「金がかかるプロジェクトで、図書館単独ではとても実現できない。キャンパス内の Computing Services(システム部門)と共同で、Provost(学長)が4年で160万ドルの予算をつけてくれた」とのことである。

<図書館員にとって最も大切なこと>

研修の最後に、「図書館サービスを提供するにあたって、最も大切なことは何だと思うか？」という質問に対して、「人を助けることが好きで、それを楽しむことができるのが重要だと思う。人助けが好きでなければ、何もできない。」と答えてくださった。

<Bob Burger 氏との会合を終えて>

最後に “If they don't like helping people, they cannot do anything.” と断言された時、思わず私たちは「う～ん」と唸っていた。「言い得て妙」とはこのことかもしれない。パブリック・サービスであれ、テクニカル・サービスであれ、館内のどんな業務に従事しているかを問わず、図書館サービスのスタートもゴールもすべて「利用者を助ける」ことにある。それができない、それを楽しめない者は図書館員失格なのかもしれない。

海外集合研修の最初のミーティングでは、伝統的な図書の貸出から各種オンライン・サービス、果ては機関リポジトリに至るまで、イリノイ大学図書館のあらゆるサービスについて学ぶことができた。それらの多岐にわたるサービス全般を監督されている副館長である Burger 氏の見識の深さに大変刺激を受けた。Burger 氏は、もう2人のお孫さんがおられて、来年夏に退職されるよう(選択定年か?)だが、とても50代後半とは思われないほど若若しくて、終始笑顔を絶やさない素晴らしい方だった。

Burger 氏が途中で言うておられた「技術の進歩や利用者ニーズの変化に応じて、敏感かつ迅速に図書館サービスを変化させていかなければならない。」ということ肝に命じて、基本中の基本である「利用者を助ける」という使命を持って、今後の業務を遂行していきたい。

(文責： 関西学院大学図書館利用サービス課 魚住英子)

Monday, October 24 4:00-5:00

Library Administration
Paula Kaufman, University Librarian

1. はじめに

図書館運営についてイリノイ大学図書館長であるPaula Kaufman¹氏とのミーティングの機会を得た。図書館長の下には 3 人の次席図書館長と幾つかの部門(モーテンソン・センターもその一つ)があり、42 の部門・図書館も図書館長の管轄である。またイリノイ大学図書館の組織図²をみると図書館長の下に Strategic Planning Committee(戦略プラン委員会)と Executive Committee(図書館評議会)があり、その下にさまざまな委員会が 23、サブ委員会が 11 存在している³。また、委員会とは別に Administrative Council(執行部)が存在する。イリノイ大学図書館で働く図書館員はおよそ 500 人を超えている。このような大規模な人材を統括する上で、どのように図書館運営をされているのか、また図書館運営に必要な資金調達の方法など、具体的に話を伺うことができた。途中とところどころで図書館長自らの経験に基づいた貴重な話を伺うことができ、大変有意義でリラックスした雰囲気でのミーティングであった。内容は参加者がモーテンソン・センターに事前にお送りしたテーマと質問に沿った話題から始まった。

2. 図書館運営

2.1 図書館運営における政策決定や運用方法

イリノイ大学は大規模な州立大学であるので、簡単且つ迅速に物事が決まるわけではない。運営における政策の決定は学内のさまざまな委員会や準委員会を通して行われている。イリノイ大学ではライブラリアンは Faculty(教員職位)である。したがって、学内で構成されているそれぞれの教員組織があり、1ヶ月に3回 Executive Committee(図書館評議会)⁴にて話し合い、図書館長に報告される。図書館長はその助言を真剣に受け止め、その後いろいろな政策について討議し、Policy Decision(政策決定)⁵がなされる。また、Administrative Decision(執行部決定)については、各部門コーディネーターや次席図書館長が Policy Issues(政策項目)を決定している。例えば教員職位のライブラリアンは建物が閉まっても事務室に入室することができるというポリシーが図書館評議会によって承認された事例がある。政策が決定される時間を待ってられないときには、図書館長がすばやく決断することもある。

2.2 アウトソーシング

2.2.1 イリノイ大学の実情

イリノイ大学では図書館員(ライブラリアン、スタッフ、アルバイトにいたる人員)についてアウトソーシングは行っていない。私たちが意図するアウトソーシングとは、外部業者との委託契約に基づき図書館に人を派遣し、各種業務に従事させることである。図書館員のアウトソーシングは、まずイ

¹ Paula T. Kaufman 氏の紹介

<http://www.library.uiuc.edu/administration/librarian/>

² イリノイ組織図

<http://www.library.uiuc.edu/committee/Library%20Organizational%20chart.htm>

³ 2005 年 11 月現在で Committee は 23、Sub-Committee は 11 存在する。Library Committee Handbook が参照できる。

<http://www.library.uiuc.edu/committee/>

⁴ 2005 年 11 月のスケジュールでは第 1, 2, 4 の月曜日に Executive Committee が開催されている。

<http://130.126.32.16/evanced/lib0/eventcalendar.asp?libnum=1>

⁵ Administrative Policies

http://www.library.uiuc.edu/administration/services/sub_policies/p_administrative.html

リノイ大学の立地条件から考えて必要とする人材を学外から確保するのが難しいといえる。大部分のアメリカの州立大学でも図書館員のアウトソーシングは行っていない。例外として、図書館長はニューヨークのコロンビア大学東アジア図書館で6ヶ月働いたことがあるが、その時は3週間のみのプロジェクトとして、アジアの言語に精通した人材17名を目録ファイリング業務要員として雇ったことがある。

アメリカの図書館においてアウトソーシングは主に目録業務で行われているようである。ただイリノイ大学では目録業務のアウトソーシングはあまり利用していない。なぜならアメリカ図書館の多くはLCを分類法として採用しているが、イリノイ大学では一般的に Dewey Decimal Classification (デューイ分類法)を採用しているからである。一部 Law, Music, maps (法律、音楽、地図)などはLCを採用している。分類法については他大学と同様におよそ40年前 Dewey からLCに切り替えるべきだったが、結局従来の方法を引き継いでいる。今となってはLCに切り替えることは困難なようである。

2.2.2 外注

日本では「外注」の一例として、業務の効率化と人件費削減のために目録や装備、書籍の廻及入力などの整理業務を外部業者に委託することがある。また既に他館で作成された目録を流用して自館の目録として利用することがある。イリノイ大学では目録の外部業者委託は行っていないが、流用目録は主にアシスタントが全体の90%を利用しているようである。基本的にアシスタントが大部分の目録業務を担当し、プロフェッショナルなライブラリアン、いわゆるカタログラーは高度な目録、例えば今まで目録されたことのないような稀本珍本や海外プロジェクトとして携わっている本などを目録している。目録の品質管理の面でアシスタントが流用目録を利用することについて、図書館長は特に問題がないとみなしている。アシスタントといえども、トレーニングや教育を受けた図書館員や図書館情報学の大学院生なので信頼しているようである。

他に外部業者に委託する「外注」という意味では、マイクロフィルムに関わるプロジェクト⁶などで学外のエージェントに依頼することはある。また、イリノイ大学の選書基準に基づくProfile⁷(プロフィール)に相当する資料を書店から送付してもらい、資料購入に役立てている。製本についても外部業者と契約している。またデジタル分野においても同様に利用している。現段階ではマイクロフィルムについては、補助金が州連邦政府から助成されていることもあり継続受入を行っている。イリノイ大学図書館に所蔵するマイクロフィルムを電子化することについては、現在では過渡期であり模索されているところである。資料の公開や保存には電子化の方が適していること、資料を保存し次の世代に残す使命を考えると今後も検討すべき課題だと述べられていた。資料の電子化においては、イリノイ大学は中西部の大規模大学とCIC (Committee of Institutional Cooperation)⁸と呼ばれるコンソーシアムを結んでおり、電子資料購読や契約にも共同で取り組んでいる。電子資料には誰もがアクセスできるようにしている。また電子化に協力してくれる寄付者もさがしているという。

図書館長によると、イリノイ大学設立は19世紀半ば政府が州立大学設立者に土地の一部を分け与えて、農産業に従事する人々を教育するために設立されたのが由来であった。現在イリノイ大学図書館のMission(使命)のひとつは、大学内の教育や研究を支援するだけでなく、公立図書館としてできる限りの方法で資料や知識をパブリックに奉仕することであると述べられていた。館種をこえ、利用者の枠をこえ、誰もが利用できる図書館を目指しているということである。設立者からの思いが今も引き継がれていることに共感を覚えた。

⁶ Digital Projects of the UIUC Library

<http://www.library.uiuc.edu/digproj/digproj.html>

⁷ 週一回資料が納品され、不要なものはキャンセルできる。まとめて購入するので割引サービスが受けられる。

<http://www.library.uiuc.edu/acq/approvalplan.htm>

⁸ CIC(Committee of Institutional Cooperation) 学術協力団体

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

2.3 Fundraising (資金調達)

2.3.1 図書館長の仕事

図書館長は仕事時間の約 40%を外部資金調達のための活動に費やしている。図書館の予算の大部分において以前は州からの補助金によるものであったが、現在は 18%くらいである。現在大部分は学費から賄われ、Faculty Research Grant(研究者助成金)や Private Fund Raising(個人ベースの資金調達)からも賄われているが、外部からの資金調達は必要不可欠となっている。Library Campaign(ライブラリーキャンペーン)では 3000 万ドルを集める活動をしており、今のところほぼ 20%到達している。実のところ図書館長は我々とのミーティングの前に 2 万ドルを寄付したご夫婦へのお礼の電話をしていたそうである。資金調達においては既存のドナー(寄付者)との信頼関係を保つとともに、新しいドナー(寄付者)を開拓することが大切である。この寄付金 2 万ドルは図書館長主催の夕食会でドナー(寄付者)から約束を取り付けたものだという。またあるドナー(寄付者)は別の機会に夕食会を開き、図書館に寄付してくれる人を募ったところ、ある女性が 2 万 5 千ドルの寄付してくれたという。図書館長の仕事のひとつは食べることだと冗談をこめながら述べられていたが、夕食会は潜在的なドナー(寄付者)と知り合い、話をする絶好のチャンスであることにはちがいない。このミーティングの週の木曜日にはキャンパス内のマーシャルギャラリーにおいて、イリノイ大学の名誉教授(アフリカ系アメリカ人ライターで、以前ワシントンの有名な新聞社にも勤めていた方)が賞を獲得し、そのシリーズ本を図書館に寄付したことを記念してのレクチャーがあり、それに引き続きレセプションも資金到達活動の一環であるという。また翌日はシカゴ近郊で開催されるコンソーシアム会議に参加するなど多忙なスケジュールをこなされているようであったが、合間をぬってドナー(寄付者)ひとりひとりに誕生日カードにサインをして送るという心遣いをされていることに感銘した。

2.3.2 資金調達の活動

資金調達には主に Annual Fund Giving(毎年継続的に資金を提供)があり、ドナー(寄付者)には News Letter⁹を送付し活動報告を行っている。またイリノイ大学卒業生データベースがあり、学生アルバイトが潜在的なドナー(寄付者)となる対象者に電話し呼びかけを行っている。現在約 64000 名の潜在的なライブラリードナーが存在するという。Annual Fund Givingでは行事などを通して、毎年継続的に卒業生や関係者から寄付金が集まるので、この活動により有力なドナー(寄付者)を得られる場合があり、一度に 2 万ドル、20 万ドル、2 百万ドルもの寄付が集まるそうである。この活動を支える専門部門 Office of Development and Public Affairs¹⁰がキャンパス内にあり、寄付金を積極的に呼びかけている。Directorの Lyn Jones氏は Experience Fund Raiser(経験豊かな資金調達者)である。その下に 3 名の Associate Directorと Annual Fundを担当するアシスタントが 2 名働いている。この部門ではただ単に寄付金獲得の活動を行うだけでなく、寄付者からの意向も尊重し、どのように寄付金が使われるのか同意書を作成し(図書館長、学長のサイン入り)フォロー活動も行っている。いわゆる Contract(契約)の流れを確実に踏襲している。ギフトや寄付金に関する契約についてのポリシー¹¹は学内で確立されている。Office of Development and Public Affairsでは卒業生などの関係者に Library Friends(図書館友の会)をホームページ上で紹介している。図書館長によると以前図書館に素敵なアンティークな長椅子を寄付してくれたドナーの話¹²があり、寄付金をオンライン上¹³でも申し込める仕組みを整えている。

⁹ News Letter

<http://www.library.uiuc.edu/friends/Friendsript/index.htm>

¹⁰ Office of Development and Public Affairs

<http://www.library.uiuc.edu/friends/>

¹¹ Oversight of Gifts, Grants and Contracts

http://www.library.uiuc.edu/administration/services/policies/gift_grant.htm

¹² Make a Gift Online

http://www.library.uiuc.edu/friends/index.php?page=make_a_gift_inc.html

¹³ Online gifts form

<https://www.uif.uillinois.edu/gifts/payment.aspx>

2.3.3 寄付金の使い方

寄付金の使い方には2通りあり、「即座に使うもの」と「蓄えておくもの(基金として蓄えて運用し、その利息を使うタイプのもの)」である。図書館長としては古い建物の修繕、特に **Architecture and Art Library** や **City Planning and Landscape Architecture Library** の修繕に充当したいと考えている。この二つの図書館は建物自体が古く、図書館の **Dean**(学部長)も修繕及び建直しの要求をされているが、2千万ドルは必要である。既に州から1千万ドル獲得しているが、残り1千万ドルが必要である。また新たに建設したいのが **Special Collections Library** である。イリノイ大学図書館にはたくさんの素晴らしい **Special Collections**(教員のペーパーなどのアーカイブ、イリノイ州の歴史統計資料、地図)が収蔵されているが、保存状況が劣悪である。建物建設にはおよそ 250-300 万ドル必要だという。図書館長は常にドナー(寄付者)をさがしている状況であるという。

2.3.4 寄付者へのアプローチ方法

図書館長は潜在的なドナー(寄付者)へのアプローチは積極的に行っている。イリノイ大学の卒業生及び修了生グループの中でも裕福な人たちやイリノイにコネクションを持っている人々にアプローチをするのである。例えば夕食会などの機会に有名な建築家を父に持つ潜在的ドナー(寄付者)に対して、「あなたのお父さまは有名な建築家だと存じ上げているが、お父さまがもし大学の建築に寄付してくれるのであれば、それは大学だけでなく州地域にも貢献することになる。お父さまの名前は建物とともに栄誉あるものとなる。」と話かけてご紹介をいただくというものである。その後、学長から寄付の意思を確認していただくよう話をつなげるのである。素晴らしいアプローチ法である。もともとアメリカ人は文化的にも奉仕精神や社会貢献に対する意識は強い。資産家であればプライドと名誉にその辺の話をつなげれば、かなり **appealing**(アピールできるもの)である。イリノイ大学では **Science and Engineering** 分野においてはノーベル賞クラスの多くの優秀な学生を輩出しているので、テクノロジー、エンジニア、コンピュータサイエンス分野のリサーチライブラリーには多大な寄付金をいただいております、投資をするドナー(寄付者)はたくさん存在する。しかし、図書館長は **Humanities**(人文学)分野-life of community, state, and country、つまり地域、州、国の生活の重要性にも理解を示し寄付してくれるドナー(寄付者)が必要であると述べられていた。図書館長の言葉の意味は、26日の午後 **Engineering Library**(工学図書館)を見学したときによくわかった。**Engineering Library** の建物や施設は実業家の卒業生から多大な寄付金で建設されたもので、敷地内には新しいテクノロジーの建物と最先端なナノテクノロジーの建物が建設中であった。

2.3.5 スポーツイベントと資金調達

大学のスポーツイベントも資金調達の場合として有効活用している。この話は、モーテンソン・センターの **Ford** 所長からイリノイ大学図書館オリジナルグッズのひとつであるリストバンドをいただいたことに始まる。売り上げはすべて図書館の資金になると伺っていたので、図書館長に具体的な話を伺ってみることにした。図書館長とアスレティック部門のディレクターとは協力信頼関係があるようである。アスレティック部門のディレクターは「アスレティック部門は図書館をサポートすることが、アカデミック分野への貢献にもつながる」と考えているようだ。アスレティックの収益金は今まで図書館に寄付されている。その収益金のほとんどはスポーツイベントの構成員母体である **Undergraduate Library**(学部図書館)に送られる。

昨年のバスケットボールの試合(対アリゾナ大学)はテレビで放映された試合の中でも最も **exciting**(興奮するような)試合として投票されたほどであった。試合当日、図書館長は仕事でワシントンに滞在しており、ホテルから実況中継を見ていたという。負けていたイリノイ大学が勝ったのである。ある自動車会社は試合の面白さを称えてアスレティックチームに10万ドルを送ったという。そのお金は図書館に寄付された。

「**Library Day**」ではフットボールの試合のハーフタイムで、1950年代に活躍した選手で既に引退された方と奥様が出席になり、「図書館を愛し支えること」の大切さをスピーチされた。その実況を

スタジオ内の大型スクリーンに映し出す演出をされたという。

2.3.6 アピールの必要性

図書館を理解し寄付を呼びかけるためにも、なぜ図書館にお金が必要かをアピールする必要がある。例えばNews letterではThe Library is looking for...¹⁴ (図書館では…必要としています)のコーナーがあり、どのような物がいくらかの値段がかかり、どの図書館で必要としているのかをアピールしている。図書館長は京都にある某女子大学のドナー(寄付者)に会いに行く予定があるという。その教員は2千冊の本を寄贈されるという。East Asian Libraryに関連した Jews in Japanのシリーズである。図書館長が海外出張されるときは必ず2つ以上予定を組んで出かけられるという。頭の下がる思いがした。

2.3.7 図書館長の思い

図書館長は、「私は Fundraising(資金調達)することが好きである。図書館には非常に情熱をもっているから、図書館の話をするのが好きだし、人と会うのが好きである。だから人にどうして図書館に寄付する必要があるか話すのは難しいことではない。」と述べられていた姿に感動した。資金調達はプレッシャーのある責任の重い仕事であるが、それを楽しみながらされているのは図書館長のこれまでの経歴や功績が物語るだけではなく、彼女の魅力あるキャラクターや信頼できる人柄、何よりも図書館を愛し図書館のために尽くされているからであろう。

図書館長が資金調達と同じくらい楽しんで行っていることがある。今年で5年目になるが、それは Faculty members(ライブラリアン)の昇進に行われるパーティで恒例としている行事である。各自がメモリーブックとして一冊の本を選定し、どうしてその本を選んだのかコメントを書き添えて出し、それらの本を披露するという。中には家族との思い出の本があったり、こども向けの本があったり、「秘密の花園」があったりしたという。ただ単に昇進祝いの会をするのではなく、一味違った演出を工夫される図書館長の心遣いを感じた。

3. 図書館の方針と問題のひとつ

3.1 Books Storage(書架スペース)について

イリノイ大学図書館の方針として、本は州の資産であるため除籍はしない。毎年増える本をどのように今後処理されるのかという問題について、イリノイ大学の事情を伺ってみることにした。というのも、イリノイ大学では図書館の資料は大学での教育と研究を支えるだけではなく、地域社会のための資料も多く所蔵している。イリノイ大学図書館の役割は、所蔵する資料を利用者のために提供し、利用者が期待しなくても、将来のために保存しておくことが役割になっている。また北米で第3位を誇るアカデミックライブラリーでもあるので、その所蔵数を増やし保ち続ける使命もあるのである。

図書館長によると、書架スペースの話は20年くらい討議されていたが、昨年新しい施設Oak Street Library Facility(オークストリート施設)¹⁵を建設し、ちょうど各図書館から本を移動している最中であった。今年がその最初の年である。図書館長がイリノイ大学に就任された頃からすでにほとんどの図書館が書架占有率100%以上に達していたという。今年の終わりまでには80万冊の本が移動される予定である。新しい書架の保存環境はきわめてよく、書架は40フィート(12メートル)の高さで、サイズ別に配架され、バーコードによって所蔵がわかるしくみになっている。所蔵もオンラインカタログによって検索できる。書架問題は永続的な問題であるので、引き続き検討する必要がある。さらに将来的に新たなスペースを探す必要がある。一箇所に多くの資料を保管するのはリスクがともなうからである。レファレンスコレクションも新しい書庫の一階正面に移動し、現在あるレファレンスのレイアウトを整備するなど書架のデザインもライブラリアンで考案したという。

¹⁴The Library Is Looking for...

[http://www.library.uiuc.edu/friends/index.php?page=library is looking for inc.html](http://www.library.uiuc.edu/friends/index.php?page=library%20is%20looking%20for%20inc.html)

¹⁵Oak Street Facility

<http://www.library.uiuc.edu/circ/oak/MoreOSInformationforLibraryUsers.htm>

参考までにイリノイ大学だけでなく、Harvard, Duke, Cornell, Columbia, Michigan, Indiana, Stanford, Yale などの大学も新しい施設を建設し資料の保存と提供に努めているようだ。

4. 図書館長からのメッセージ

ミーティングの終わりに、図書館長からわれわれ参加者がイリノイ大学図書館の新任の図書館員であると仮定してメッセージをいただいた。

「あなた方はこの世の中で偉大なライブラリーのひとつに赴任し、最も素晴らしいファカルティーの一員となった。ここはあらゆる道への知識と興味を教授する場所である。とりくむべき研究課題を試行錯誤しながら、最善のサービスを提供していただきたい。それはあなた方ひとりひとりの手中に委ねられている。」

参加者一同、図書館長のメッセージに感動し、拍手とともにミーティングは幕を閉じた。

5. 最後に

図書館長の第一印象は、オーラがあり、気品に満ちた魅力のある方であった。話を伺っているうちに、とても親しみやすくパワフルな方で、話のところどころで館長の図書館に対する思いや使命をひしひしと感じさせられた。館長の話で一番興味を持ったのが Fundraising(資金調達)についてである。図書館は館種を問わず図書館の発展と生き残りのために、資金調達はこれからも継続して努力していかなければならない課題である。日本の図書館経営とは違って、アメリカでは図書館長だけではなくライブラリアンも寄付金を集めるのは当然の仕事であり、いかに獲得するかも実力のひとつであるようだ。同行された野口氏も Proposal(申請書)を書く仕事も業務のひとつで、何も結果がでないとプレッシャーだと述べられていた。日本では予算が足りなくなると、何か資料を削減する、つまりマイナスの方向に物事を考えるが、アメリカでは足りないなら外から資金を集めてくる、足りない資料を共有するためにコンソーシアムを結成するというプラスの発想に息をのんでしまった。

図書館長がこれほど資金調達に成功されているのは、地道な活動をされているということ、また、その活動はただ単にお金集めをされているからではない。最終的に寄付金はいってくるのであって、そのプロセスに意味があるのである。人はいくらお金持ちであっても意味がないところや物に寄付はしない。「図書館の必要性を理解してもらおう」ことが大前提である。イリノイ大学図書館は地域社会にも資料や知識を提供し共有する公立図書館としての使命もあると述べられていた。よってイリノイ卒業生へのアプローチや助成金申請だけでなく、地域社会にも広く図書館に協力し援助してくれる人々を増やしているのであろう。地域社会の人々はイリノイ大学図書館サービスを学内とほぼ同程度に受けられるので、その恩恵が図書館をサポートする人々の気持ちを動かすのではないだろうか。日本においても大学図書館としての役割は学内だけでなく、今後は地域社会にも存在価値が認められるようなサービス展開を目指すべきであろう。

(文責： 国際大学松下図書情報センター 小島勢子)

Tuesday, October 25 9:00-10:15

Library Services---Reference (Main Library Information Desk)
Jo Kibbee, Head of Central Reference Services

<はじめに>

イリノイ大学図書館には42の図書館があると初日の見学や研修の時に複数のライブラリアンから伺った。それら42のユニットはすべて主題分野を扱っている独立した図書館かと錯覚しやすいが、実は42の内10ほどのユニットは、Central Public Services Division に含まれているReference(レファレンス)や Circulation(貸出)、InterLibrary Loan(ILL)、そして Technical Services Division の Acquisition(受入)と Cataloging(目録)のように中央館の機能を担っている部門なのである。日本の大学図書館の多くは、レファレンスや目録を担当する部署は「課」は違って、個々を「部局」としては扱わないので、少々違和感がある。

前置きが長くなったが、イリノイ大学図書館におけるレファレンス・サービスは、Undergraduate Library や各主題別図書館などでもそれぞれ提供しているが、それらの図書館と対等な地位で部門図書館としての Reference Library が存在しているのである。

研修2日目の最初に、その Head(統括責任者)である Jo Kibbee さんにお会いした。Kibbee さんは落ち着いた物腰の女性で、誰もが図書館員、とりわけレファレンス担当者として思い描くイメージ通りの方だった。

<イリノイ大学図書館におけるレファレンスの位置付け等一般論>

イリノイ大学図書館は、「レファレンス」というセクションを米国内で設置した先駆者のひとつで、7年前にその100周年を祝ったらしい。

Kibbee さんによると、元来米国では、レファレンス担当者は図書館や資料の使い方を教える指導員として機能していたが、現在は図書館のコレクションへ利用者を橋渡しする役割を担っている。この場合のコレクションとは、物理的に図書館内にあるものだけでも限らず、バーチャルに存在しているものも含んでいる。よって、情報と利用者を結ぶブリッジと言うべきかもしれない。

イリノイ大学のレファレンス図書館は伝統ある古い図書館であるゆえに、昔の *National Bibliography* (全国書誌) のようなものも所蔵している。OCLC の WorldCat やオンライン目録が登場するまでは、これが唯一の図書の出発事項や所蔵を調べる手段だった。ところが、今や何でもオンラインで調べるのが主流になってきているので、わざわざ来館する人が減り、学内の研究者はオンラインで素早く調べられることを望んでいるらしい。その傾向は国や館の規模を問わず、どうやら大学図書館全体の共通事項と認識できる。

さて、イリノイ大学図書館では、レファレンスの機能が変化したことと、書架スペースがなくなってきたことで、ほとんど利用されていない一部のレファレンス資料を数年前に完成した保存書庫(Oak Street Facility)に移動させることになった。そこで、どの資料を別置させ、どの資料をそのまま書架に残すのかを決めなければならなかったのだが、それが非常に困難な作業だったようである。その選定基準は、

- ① オンライン・データベースで同じ情報が得られる代替手段があるもの
 - ② 明らかに利用されたことがないもの
- である。また、なるべく出版年が新しい資料が残された。

<レファレンス・ライブラリー概観>

イリノイ大学図書館の建物は古く、その2階にあるレファレンス・ライブラリーは天井が大変高く、1枚1枚異なる昔のプリンターズマーク(印刷業者の紋)のステンドグラスがついた大きな窓、やはり装飾がほどこされた木製の書架、どっしりとしたオーク素材の閲覧機があり、かつては天井からシャ

ンデリアがぶら下がっていたほどエレガントな部屋である。その伝統ある落ち着きを保ちながら、コンピュータの配備など新しい技術を導入していくのは大変なようだ。それに、最近の学生たちはグループで調査などの作業をすることを好むが、館内は声を出して話し合うことは自由だが、グループ作業に対応できるようなスペースがないと Kibbee さんはおっしゃっていた。

「いかに多くの人にここを利用してもらうか、いかに快適に過ごしてもらうかを常に考えており、建築家や利用者グループに意見を求めている。シャンデリアはできれば復活させたいし、閲覧椅子ももっと快適なものにしたい。」とおっしゃる姿に、レファレンスの統括責任者として、サービスの向上を心がける姿勢を感じた。

<レファレンス・デスクの役割の変化>

イリノイ大学図書館にオンライン目録が導入された初期の頃は、タイトルの分かち書きで検索しなければならず、利用者が自分で調べることが非常に困難であった。そのため、利用者は Reference Desk に殺到し、ライブラリアンは1日中オンライン目録で資料を探して請求記号を教えることばかりをやらなければならなかった。そこで、Information Desk を設置し、ライブラリースクールの大学院生を常駐させて OPAC の代行検索をさせたら、非常にうまくいったそうである。その頃から急激に情報システムが進化して、WorldCat (OCLC が提供する総合目録) や各種オンライン・データベースが開発され、インターネット時代になり、コンピュータを使つての情報検索は無限の可能性を持つようになった。そうすると、検索をしたり、教えたりすることがデスクでの利用者サービスの中心となってきた。

ところが、Reference Desk と Information Desk の両方を持つ(両者の距離はさほど離れていない・・・筆者注)ことはかえって混乱をきたした。利用者にしてみれば、両者の違いがよくわからないからである。

そこで、Kibbee さんたちは、Reference Desk で2週間に受けたすべての質問を記録し、それらを内容やレベルで分類してみた。さらに、Information Desk の大学院生のアシスタントが「その問い合わせは私ではわからないから、レファレンスで聞いてみてくれ」と振ったケースも数えてみたら、驚いたことに0件だったらしい。それらのデータを基にして、来館した利用者への対応は Information Desk だけで賄えると判断し、約2年前に Reference Desk の閉鎖を決定したとのことである。ただし、急に閉鎖したわけではなく、最初は午前だけ閉鎖して、午後は開けるというように段階を踏んで、徐々に撤退した。

Kibbee さんによると、「私たちはデスクで利用者と対面で話をするのが好きなので、この決断は決して喜ばしいものではなく、むしろ reluctant(いやいやながら)のものだった。しかし、オンラインでのレファレンス・ニーズに真剣に取り組まなければならぬし、デスクに常駐できるほどのライブラリアンの数もいなかったのも、Reference Desk 閉鎖は仕方がなかった。だが、結果的にこの決断はよかったと思っている。このような発展的な変化は必要である。それに、きちんとしたデータに裏付けされたものだったので、図書館のスタッフからもほとんど反論は出なかった。Information Desk でライブラリースクールの大学院生に経験を積ませることも、よいトレーニングになっている。」とのことである。つまり、レファレンス・ライブラリーにライブラリアンが常駐していないという一見不可解な状態は、よく考えられた末の結果なのである。

来館によるレファレンス・サービスが減少した分、ニーズが高まっているのが非来館型のオンライン経由でのレファレンス・サービスである。そのサービスについては、後述する。

<レファレンス・データベースの提供>

レファレンス・ライブラリーにあるコンピュータは ID 認証を必要とせず、完全にオープン利用にしているため、大学関係者だけでなく、一般市民でも誰でもここに来れば図書館が契約しているデータベース類に自由にアクセスできる。シャンペンとアーバナの両市は小規模なコミュニティなので、一般市民にも開放することが可能である。大都会の大学はそうはいかないだろうが・・・。ただし、データベース・ベンダーとの契約があるので、このことは大々的には広告できないらしい。大学のネッ

トワークIDを持っている者は、来館しなくても、自分のPCからイリノイ大学のLANにアクセスすれば、これらのデータベースを利用できる。レファレンス・ライブラリー内は無線 LAN 対応だが、コンセントが少ないのが問題らしい。古くて伝統ある建物だけに、なかなか改善するのが難しいと思われる。

イリノイ大学図書館ホームページの”Online Reference Collection”¹には、契約しているオンライン・データベースの他に、全く無料のインターネット上での情報源へのリンクもつけられている。ただし、ここで”UIUC”の表示があるデータベースは学内構成員(あるいは、レファレンス・ライブラリーのオープンPCから)しか利用できないものらしい。そこに挙がっている有料・無料のオンラインリソースは、Kibbeeさんをはじめとするレファレンス・ライブラリーのライブラリアンやスタッフ全員が個々に提案したり、トライアルをやったりして選んでいるそうである。

書誌や抄録などの二次資料のデータベースと冊子体の棲み分けに関して、*Dissertation Abstracts* を例に挙げて説明していただいた。今は同誌の冊子体を購入していないが、以前は10年間ほどオンラインと冊子体の両方を継続して購読していたので、止めるのは決断だったらしい。現在では、*Dissertation Abstracts* はオンライン・データベースに収録されていない古い年代のものだけをレファレンス・ライブラリーに配架してある。

このようにオンラインで同じ情報が検索できるようになると、冊子のバックナンバーはほとんど使われることはないが、イリノイ大学図書館では「所蔵資料がほとんど使われなくなった」とか「オンラインと重複している」という理由で除籍できない。すべての資料は州の資産だからである。さらにKibbee さんによると、「イリノイ大学図書館の所蔵冊数1千万冊という数字が図書館の評価項目として重要だから」とのことである。確かに除籍をすれば冊数は減る。ちなみに、イリノイ大学ほど大きな組織と広大なキャンパスを持つと、同じ資料を学内の複数の図書館が所蔵しているケースも珍しくはないらしい。

<レファレンス・ライブラリーの資料費予算>

レファレンス・ライブラリーの資料費予算は約15万ドルで、この予算で参考図書とデータベースを購入している。その内訳は約2万5千ドルがデータベースで、残りは参考図書に支出している。この予算金額をKibbee さんは「非常に恵まれている。」と評価している。

ここでデータベースと書いたが、書誌の検索機能とフルテキストの電子ジャーナルがついた統合データベースは中央図書館の電子情報予算で賄っているので、レファレンス・ライブラリーの予算で購入しているのは百科事典やアブストラクトなどのレファレンス・データベースだけである。

<オンラインによるレファレンス・サービスの提供>

イリノイ大学図書館ホームページのトップページは、LIBRARY GATEWAY となっていて、さまざまなページへのリンクを合理的にまとめている。そこに、“Ask A Librarian”という項目があり、そのページにはオンラインで利用できるチャットやインスタント・メッセージなどの説明とリンクをつけてある。ここは、Kibbee さんたちが力を入れている非来館型レファレンス・サービスの入口なのである。

なお、この”Ask A Librarian”が図書館ホームページのトップにあるのは、Kibbeeさんの熱心な働きかけによる。彼女は、ある調査での「トップページに表示されなければ、利用されない。」という結論を読んで、どうしても図書館ホームページのトップページにリンクをつけたかったらしい。そのためにずいぶん議論した結果、ようやく現在のようになって利用者には探しやすいと満足しておられた。²

¹ イリノイ大学図書館のトップページである “LIBRARY GATEWAY” からリンクが張られている。あるいは、<http://www.library.uiuc.edu/rex/erefs/> Kibbeeさんは実際にいくつかのデータベースにアクセスするなどのデモをしながら、話をされた。

² “Ask A Librarian” はトップページからのリンクだけでなく、他のページからもリンクが張られている。<http://www.library.uiuc.edu/askus/>

この“Ask A Librarian”ページで紹介されているインスタント・メッセージ、チャット、e-mail、電話、来館の順は、よく利用される順序であるらしい。つまり、来館のレファレンス・サービスは最も件数が少ないのである。

インスタント・メッセージ

チャットよりも後に導入されたが、インスタント・メッセージは非常に簡単で速く、廉価のため、よく普及している。Kibbee さんがその前の週に読んだ記事によると、アメリカではティーンエイジャーの80%以上がこれを行っているらしい。それほどポピュラーであるため、学部生を中心にして友達にメッセージを送るような感覚で気楽に図書館に質問を送ってくるのだろう。よって、チャットの件数は減少しているが、反対にインスタント・メッセージを利用した件数は増加しているらしい。

インスタント・メッセージに対しては、Information Desk が開いている時間帯(基本的に開館時間)に、デスクで勤務しているスタッフか Graduate Assistant(ライブラリースクールの大学院生)が対応している。メッセージを送る側は Information Desk (askuiuc) か Undergraduate Library(askundergrad) かを選択できるようになっている。

なお、インスタント・メッセージを利用するには AOL や Yahoo!、MSN、Google から専用のソフトをダウンロードしなければならないので、館内にあるPCからは使えない。

チャット

Kibbee さんが実際にデモをしながら、そのしくみを説明してくださった。

チャットは、インスタント・メッセージとは違って、transcript(スクリプト。話された内容の時系列記録)が残り、統計機能もついているという利点がある。おかげで、何日何時ごろにどんな質問を受けたか、どのように対応したかを後からチェックすることができる。管理者が対応者の能力や業務量の評価に用いることができるのだが、現在特に対応した個人を識別するには設定していないらしい。例えば、ある質問には”Information Desk 1”が対応したことになるので、具体的には誰が対応しているかはわからない。Kibbee さんは、月に1回ぐらいは対応記録に目を通して、対応者にどんな知識が不足しているか、どんなレベルの質問が来たか、などを把握しているらしい。そこで得たものをスタッフやGAの研修課題などに用いているそうである。

チャットの対応時間や担当者は、インスタント・メッセージと同じである。

e-mail

E-mail による質問は何年も前からコンスタントに受けているらしい。サイトに専用のフォームを用意しており、そこに書きこんで送信できる。最近プライバシーやセキュリティを気にする人が多く、個人情報を出すことを躊躇するので、身分と e-mail アドレスのみが必須項目で、名前などはオプションで記入しなくてもよいように設定されている。

当然のことながら、e-mail レファレンスのターゲットはイリノイ大学の教員や大学院生、学部生などの大学構成員であるが、イリノイ大学関係者でない人々からのメールによる問い合わせは毎年増加の一途を辿っているようである。その主たる理由が WorldCat や Google(Scholar)などで全世界の人がイリノイ大学図書館にどんな資料が所蔵されているかを調べることができるかららしい。所蔵状況がわかり、e-mail のフォームがすでに用意されているので、気軽に「その資料を借りることができるか？」などと問い合わせるのである。これらのメールに対して、Kibbee さんたちが 2 日以内に回答している。このように学外者からの問い合わせが増えて、それに対応しなければならないことにどう思うかと質問したところ、「その資料がここにしかないというようなケースでは、その資料が利用されるのなら喜んで応じるが、さすがにどこの図書館でも持っているような資料の場合は少々煩わしく思う。子供から宿題に関する問い合わせが来たときなどは、公共図書館など最適なサイトを紹介している。」との返事が返ってきた。筆者は、過去に米国の大学図書館に何度か所蔵資料の問い合わせをメールで出した経験があるが、だいたい丁寧な返事が来た。中には直接ILL担当者へ転送してくれて、こちらが申し込みをしなくても資料を送ってくれたこともある。恐らく Kibbee さんも全世界からの問い合わせに丁寧に対応しておられることと思う。

オンラインでレファレンス・サービスを提供する以上、メールアドレスなどの個人情報を扱うのは

避けられない。それについて Kibbee さんたちは細心の注意を払っていて、“Ask A Librarian”ページに“Privacy Policy”という個人情報の取り扱いに関する注意事項を載せている。

このように、レファレンス・サービスが伝統的な来館型からオンライン経由の非来館型にシフトしていることに対して、Kibbee さんは、「デスクで直接対応せず、e-mail やリアルタイム・オンラインであっても、我々レファレンス・ライブラリアンが利用者の問い合わせに応じていることは変わりなく、我々は必要とされているのである。単に『オンライン・データベースにつながらない』というテクニカルなトラブル・シューティングももちろんだが、ライブラリアンとしてのスキルを用いて、最適なデータベースを紹介したり、検索のやり方を教えたりしている。」おっしゃっていた。レファレンス質問を受ける手段は異なろうとも、その業務の目的や理念は全く変わることがないという自信を感じさせられた。

< Kibbee 氏との会合を終えて >

初日の図書館見学の際 Reference Library に入ったとき、室内に図書館員らしき人はだれもおらず、入口正面の恐らく Reference Desk だったかと思われるカウンターに「ここは閉鎖したので、Information Desk にどうぞ」という趣旨の掲示があったことで驚いた。その真相について聞きたいと願っていた。よって、Kibbee さんが Reference Desk 閉鎖のいきさつに関して詳しく説明して下さったのがうれしかった。閉鎖したのは約2年前とのことだが、今後カウンターやファイルキャビネット、レファレンスの業務用参考書の書架などを取っ払っていく予定だとか。代わりに座りやすい閲覧机や椅子、多くのコンピュータ・ターミナルを入れていきたいとおっしゃっていた。クラシックなレファレンス・ライブラリーがどう変化していくのか楽しみである。

翌日、Circulation の説明の際、Information Desk 付近で Kibbee さんにお会いした。“Ask Me”というバッジを胸につけて、満面の笑顔で挨拶して下さった彼女はまさにレファレンス・ライブラリアンだった。前日に「レファレンスを担当している」と自己紹介した筆者を覚えてくれていて、こっそり名刺の裏にインスタント・メッセージの彼女の Buddy name を書いてくださり、「日本に帰ったら、ぜひ試してみてください」とおっしゃった。

また、イリノイ大学図書館で2001年に実施したオンライン・レファレンスの調査に関する彼女の論文の抜き刷りをくださった。Kibbee, Jo, David Ward, & Wei Ma. “Virtual Service, Real Data: Results of a Pilot Study.” *Reference Services Review*, 30(1), 2002, p.25-36. これを読むと、2001年春に同館で実施したパイロット・スタディの経緯と結果、そしてそれを基に正式にオンライン・レファレンス・サービスを導入したことが理解でき、Kibbee さんが語られたことの発展的な復習となった。

(文責： 関西学院大学図書館利用サービス課 魚住英子)

Tuesday, October 25 10:30-12:00

Library Services-Technical Services
Karen Schmidt, Associate University Librarian for Collections

イリノイ大学図書館の副館長 (Associate University Librarian) の一人である、カレン・シュミット氏¹ からコレクション部の業務に関する話をうかがった。

【資料収集担当の役割について(予算関係)】

他の一般的な研究図書館とは少し異なり、この部局は名称こそ資料収集 (Collections) というが、直接的に本の発注・受け入れを担当している部署ではない。

イリノイ大学アーバナ・シャンペーン校 (以下、UIUC とする) には、主題別図書館 (各館) やサービス課等の部課、併せて 40 以上の図書館部局があるが、各館や部課はそれぞれに独立した組織であり、個々の事情や状況は直轄の上司に報告され、大学図書館長に伝えられる。つまり、各館の状況がこのコレクション部に報告される形にはなっていないという。それでは、コレクション部はどのような仕事を受け持っているのだろうか？

シュミット氏の役割は、前述のように分離独立的に運営されている各館・部局の人たちの間のコミュニケーションを図り、各館・部局が協力し合って仕事に取り組めるように努めることである。

UIUC では、イリノイ州からの図書館予算として、昨年度は約 1220 万ドルを図書、雑誌、電子資料等に支出した。その他にも、百万ドルほどの寄付金や補助金を受けている。

こういった図書館の予算は主題 (Subject) 毎に配分されているが、大学全体の予算額が大きいだけでなく、その内訳も非常に複雑になっている。今年の予算配分資料を見せながら、具体的な事例をいくつか説明していただいたが、確かに内容が複雑に入り組んでいて、簡単に要約できるものではないようだ。

例えば、ある部門別図書館の予算は、さらにその中でグループ毎に分配されて執行されていく。また、中央からの予算配分以外にも、各館が個別に受ける寄付金もある。

今年は州からの特別予算がついたので、雑誌価格の急騰に伴う支出増をそれでまかなうことができた。こうした予期せぬ支出増に対するためや、学際的分野のため (主題別ではなく全体をカバーするようなもの) の共通的な予算も設ける必要がある。

各館予算と言っても、それほど多くの予算を持たない学部もあれば、工学部のように巨額 (約 120 万ドル) の予算を持つ場合もある。とにかく、予算は非常に多種多様で複雑な仕組みになっているのである。

UIUC には医学部はないため、ここで医学関係の資料を購入することは少ないといった傾向もある。(ちなみにイリノイ大学シカゴ校に医学部がある。)

イリノイ大学には3つのキャンパス (UIUC、シカゴ校、スプリングフィールド校) があるが、3校は学校規模もそれぞれに異なり、シカゴ校は UIUC の半分程の規模、スプリングフィールド校はここに比べるとかなり規模的に小さい。そして、予算はそれぞれ別々に独立した組織であるが、3校の間で協力体制もしかれている。昨今の例として、イリノイ大学の3校が合同で雑誌社と交渉し、いずれか1校が冊子体を講読していれば、3校ともそのオンライン版を利用できる、という了解をとりつけた。これにより、各キャンパスで個別に購入しなくても、1校が冊子体を持てば、他の2校も電子アクセスや Print Archive を用いて同じ資料を利用することが可能になった。費用については、冊子体は購入校が負担し、電子版は3校で案分して負担するそうである。

なお、UIUC の電子資料費は、各館に配分された予算とは別にとってある。エルゼビア社 (Elsevier) の数学雑誌購入を例にすると、冊子体購入の100ドルは数学図書館が支出する。そして、冊子価格より25%割引になる電子アクセスの費用は、3校が25ドルずつ負担して支払う。この時に UIUC が電子アクセス費として支払う25ドルは、電子資料用の共通予算から執行されるもの

¹ Karen Schmidt氏の経歴 <http://www.library.uiuc.edu/faculty/karens.htm>

で、各館の予算からではない。

さて、予算が常に十分とは言えない中で、限られた予算をどのように運用していくかという課題がある。これは非常に難しい問題である。

かつては、UIUCでも委員会を設けて対処していたが、会議では議論が噴出してなかなか意見がまとまらなかった。単純に全体を等分にして分ける方法も良いとはいえない。各館が必要とする支出の額は個々に異なり同額で分けることが合理的とは言えないためである。また、学内外にて重要な地位を占め、いわゆる金の卵を産む鶏(Makes Money)の役割を果たしている工学部のような部門の予算は、当然大学として考慮することが肝要であり、予算額も高額になってくる。

現在では、委員会が予算決定する方式をやめて、シュミット氏が予算配分に関するかなりの権限を持つようになってきている。もちろん、独断で予算を決めるわけではなく、いくつかの客観的な基準に基づいて判断されることになる。例えば、インフレ率、教員数、大学院生数、教育研究機関数、科目の受講者数等々の要素に鑑みて検討が加えられる。

さらにそれに加えて、各館の図書館司書が今後の事業計画や予算要求書を作成し、提出する。また、各委員を集めてヒアリングを行うこともある。これらを参考にして、大学全体を視野に入れ、大学としての優先事項を考えながら予算配分を行っている。

他の大規模な学術・研究図書館では関係者のアドバイスを聞くことすらしないで予算を決定する場合も少なくないらしい。しかし、この大学には、話し合い(Talking)を持つという良い気質があるそうだ。賛成であれ反対であれ、「開かれた話し合いの場」で意見を交換することはよい伝統である。

予算の件で大きな権限を持つコレクション担当者は、時に嫌われ者となる事もあるが、それも仕方ないと言ってシュミット氏は苦笑し、以前の委員会方式に比べれば、むしろ現在のやり方はうまくいっているとおっしゃった。

ちなみに、今年は州からの特別予算がついたおかげで、非常に順調に予算決定が行えたが、来年は同じように行かないだろう。将来のインフレ等にも対応するために、各館の予算から2%を共通予算として支出してもらうようにするそうだ。予期せぬ出費増等にも備えられるように、先を見越して対策を考えていく事は重要である。

【資料の保存】

予算配分の調整以外にも、コレクション部には資料の保存・保全に関すること(Conservation, Preservation)を担当する部署がある。

【寄贈本の受け入れ他】

コレクション部では、大学への寄贈本(Gift Book)の受け入れも行っている。卒業生や退任教授から、また時には大学と直接関係のない一般の人々から、イリノイ大学に寄贈の申し出が来る。それらに対応するわけだが、専門的な資料や外国語の資料については当然ながら判断がつかないので、当該分野の図書館司書に相談した上で判断している。さらに、シュミット氏としては、その資料がユニークかどうか(他にないような珍しいもの、希少性、独自性)という点を一つの判断基準にしているそうだ。

また、知的自由権(Intellectual Freedoms)を大切にする立場から、ポップカルチャーに関するもの、漫画・アニメ、ゲームの攻略本(Game Strategy Book)や、Hate Literatureといわれるものからポルノ等まで様々な種類の資料が受け入れの対象となりうるそうだ。

数年前の例になるが、大学とは無関係の高齢の女性から、料理本の寄贈について申し出があり、家まで訪ねて資料を見せてもらった上で、その一大コレクション(1900年頃のコミュニティ・クック・ブック等もあり貴重な資料と考えた)を受け入れしたこともある。

このように、寄贈はいつ、どこから、どのようなものが来るのか、全く予想も付かないが、それに対応し、非常に幅広い種類の資料収集を行っている。

いわゆる本以外の資料を受け入れすることもあるが、その際は保管方法等が問題になる。したがって、考古学関連の陶器類は図書館では受け入れしないといったように、非図書資料の扱いにつ

いては学内の関連する博物館や美術館と調整を図ることも必要である。

何か受け入れを行わないものがあるか？という私たちの質問に対し、シュミット氏は少し考えた上で「教科書」と答えられた。しかし、それもあくまで大学生の教科書のことであり、教育課程があることから、子供の本や初等・中等教育の教科書は受け入れしているそうである。

もちろん、何もかも受け入れはできないので、あまりありがたいことではないが、受け入れられない資料は処分してしまう決定を下すこともある。

また、年に一回、重複本や不要になった本の売出し(Book Sale²)を実施している。今年はちょうど10月21日-22日に実施されたそうで、図書館玄関口のマーシャル・ギャラリーには処分品がまだ残っていた。なお、この売出しでは結構な収益があるそうだが、これは図書館の新たな資金源となる。

【最後に】

シュミット氏のオフィスには、イリノイ大学図書館内の過去の白黒写真が飾ってあった。それらを見ながら、未来の図書館がどのような形になっていくのだろうなんて想像もつかない、と同氏はおっしゃった。

最近では Google 等の台頭もあり、Google Library がいったいどうなるのか今はまだよくわからないけれども、今後の図書館のあり方にも何かと影響してくるだろう。しかし一方で、図書館には商業ベースでは扱わないような資料やサービス等があり、それほど心配はしていない。出版社が絶版で持っていない資料を、デジタル化するために図書館へ入手しに来ることもあろうから、そういった側面でも貢献していくことができるはずだ、という話をされた。

先の読めない変化の激しい時代において、将来へ財産を引き継いでいくという使命感を持ち、常に全体的な視野で「図書館のカタチ」を考えながら仕事に携わっておられることが感じられたインタビューであった。

(文責: 同志社大学社会学部事務室 鈴木昭子)

² Library Book Saleについて <http://www.library.uiuc.edu/learn/orientation/sale.html>

Tuesday October 25 1:30-3:30

Tour of Illinois Wesleyan University Library
Kristin Vogel, Acting University Librarian

< Illinois Wesleyan University (イリノイ・ウェズリアン大学) 図書館見学 >

イリノイ大学から車で一時間ほどの距離にある Illinois Wesleyan University (イリノイ・ウェズリアン大学) の図書館を見学させていただいた。Illinois Wesleyan University (イリノイ・ウェズリアン大学) は在籍者数2100人、一般教養学部、芸術学部そして看護学部からなる私立大学である。その大学にある唯一の図書館、The Ames Library は2002年に2600万ドルで建設された図書館で、その名は建設にあたり多額の寄付をした Ames Family に由来している。

この図書館のユニークだった点としては、資料の配架方法が挙げられる。図書、雑誌、AV 資料が混在して配架されており、見たい分類の書架に行けば資料形態にとらわれず資料が探せる仕組みになっていた。また、空調を管理する必要がある Tate Archives & Special Collections 以外の書架は、ブラウジングできるようにとすべて開架書架になっていた。その他にも学生に資料を手にとってもらうための工夫がなされていた。例えば、図書によってはジャケットの見た目がおもしろく、興味をひくということで、ジャケットは廃棄せず、ジャケットの上から透明カバーを張り、図書を配架していた。また、新刊書は背表紙ではなく、表紙を見せて展示するように配架していた。

驚いた点としては館内に飲料やスナックの自動販売機が設置されていたことである。食事は許されていないが飲み物やスナックの飲食は許可されていた。借りてかえった本の隣で結局飲食するのなら、図書館でも許可して、快適に過ごしてもらった方がいいということだった。

図書館で快適に過ごしてほしいという思いは、館内のあらゆる設備にも表れていた。学習するのに最適な環境を整えるために、机や椅子といった家具には特にこだわりがあるようで、特別にデザインされたものが使われていた。また、館内に至るところにソファがあり、ロッキングチェアまで置かれていた。図書館というより、ホテルのロビーのような雰囲気を持つ豪華な図書館であったが、ただ豪華なだけではなく、「図書館で快適に過ごしてほしい」「資料を手にとってほしい」という思いが伝わってくる図書館であった。

最後に、私たちの質問にいくつか答えてもらった。

<アウトソーシングの現状について>

- ・以前は整理業務をいくらか委託していた。必要であればまたすることも考えられるが、現在はソフトが変わり整理がより簡単になったので、すべて自分達で行っている。
- ・ヴァーチャルレファレンスを委託するという話も出たが、導入には至らなかった。ヴァーチャルレファレンスを委託すれば、24時間レファレンスサービスを提供できるというメリットがあったが、図書館によって(特に公立図書館と大学図書館では)扱うレファレンスの内容、リソースが異なり、学生は最も良い回答を得られないだろうと判断し、採用しなかった。

<政策の決定について(Decision making)>

- ・政策の決定はケースバイケース。
- ・この大学では全9人のライブラリアンがそれぞれいくつかの学科を担当しているの、その学科に関わることは各担当者が決定している。

<図書館サービス上の課題について>

- ・学生の要望と図書館が提供できるもののバランスをとっていくことが課題。例えば、24時間開館を望む声が高まっているが、夜間スタッフの雇用などといった問題があり、現在は対応していない。以

前開館時間を延長したことがあったが、その時は建物の開放だけで、基本的に貸出やレファレンスといったサービスが提供できなかった。

・大学の予算がとても厳しく、新たに逐次刊行物などを追加することができない。(雑誌価格の高騰も原因)

(文責：駒澤大学図書館 岡田恭子)

Wednesday, October 26 9:30-11:00

Library Services-Circulation

Betsy Kruger, Head, Central Circulation and Book Stacks:
Coordinator, Central Public Service

1. はじめに

イリノイ大学 Main Library(中央館)の Central Circulation Department(貸出・返却部門)のヘッドライブラリアン Betsy Kruger 氏に私たちが事前にモーテンソン・センターにお送りした質問のひとつ、特に Circulation Policies(貸出・返却規則)についての現状を伺い、その後 Main Library BookStacks(書架)のツアーをしていただいた。尚、貸出・返却規則については、初日の次席図書館長 Robert Burger 氏(Evaluation of Library Services)、新しい書架施設については図書館長 Paula T. Kaufman 氏(Library Administration)の話と重複するところがあるが、どちらも Circulation/Book Stacks 部門と関連があり、話の流れから必要な部分であるので記載することとした。

2. Main Library Central Circulation Department (中央館貸出・返却部門)

2.1 Circulation Counter(サーキュレーションカウンター)

サーキュレーションカウンターは中央館の2階にあり、現在の所蔵数はおおよそ6百万冊(大学全体で1千万冊)で、中央館から6ブロック先に新設された Oak Street Library Facility(オークストリート施設)に本の移動作業を行っているところである。オークストリート施設については後述する。

過去一年間に中央館サーキュレーションカウンターだけで20万冊(全体で約120万冊)の本の貸出記録があったが、貸出率は部門別の分館の方が高いそうである。分館の方が特定の分野に絞った資料があること、比較的新しい資料であることが理由であるようだ。中央館では製本雑誌などの On-site-use(館内利用)件数が非常に多く、実際には貸出件数にはカウントされていないが、中央館での利用の特色のひとつだといえる。補足になるが、図書館に所蔵されている冊子体資料の他に、オンライン媒体資料としてイリノイ大学図書館の Online Research Resources¹があり、利用者はオンライン上での閲覧が可能なので、図書館は多方面(来館・非来館)から資料の提供を行っている。

2.2 コンソーシアム利用の貸出

イリノイ州には高い基準に基づく学術コンソーシアムの組織が存在し、イリノイ大学もコンソーシアムの参加館である。電子資料の共有コンソーシアムとして、IDAL(Illinois Digital Academic Library)²があり、本や冊子体資料共有のコンソーシアムにはILCSO(The Illinois Libraries Computer Systems Organization)³がある。ILCSOは65の大学図書館がメンバーとなり、イリノイ州内4000以上の図書館で共有するシステム、ILLINETオンライン⁴を利用し、図書館間貸借を行っている。利用者はILLINETオンラインを通して検索し、図書館員の手を経由することなく、自分が選んだ館を受取り指定できる。ILLINETオンラインに所蔵が無い場合には、図書館員がOCLC-World Catを検索してILLの手続きを行う。利用者の利便性を図るためだけでなく、図書

¹ Online Research Resources

資料の形態別、種類別、ツール別など目的別に検索が可能で内容も充実している

<http://www.library.uiuc.edu/orr/>

² IDAL(Illinois Digital Academic Library)

<http://www.idal.illinois.edu/>

³ ILCSO(Illinois Library Computer Systems Organization)

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

⁴ ILLINET Online

<http://library.ilcso.illinois.edu/ilcso/>

館員の仲介作業を最小限にとどめることにより、作業コストを削減することができる。日本でもこのようなコンソーシアム組織を整備するには、イリノイ州で採用しているようなOpen URLを利用した商業ベースの管理システムを導入することが前提になるということを改めて感じた。残念ながら導入の経緯については伺うことができなかった。

3. Circulation Policies(貸出・返却規則)⁵

3.1 利用者別貸出規則

基本的に最大貸出冊数の制限はない。教員・大学院生は本 16 週間、定期刊行物 2 週間、書架への出入りは自由、学部生・職員は本 4 週間、定期刊行物は館内利用、書架への出入りはリクエストベースとなっている。イリノイ大学の卒業生・修了生の他にも地域住民など9つのタイプの利用者種別があり幅広くサービスを提供している。教員は必要な本をキャンパスメールで借りることができ、大学院生についても、中央館の本を、希望する他の部門図書館に送ってもらって、そこで貸出サービスが受けられるようになっている。

3.2 返却規則

貸出本の返却はどのサーキュレーションカウンターでもできる。またイリノイ大学 Urbana-Champaign 校だけでなく、シカゴキャンパスでも返却が可能である。返却されたカウンターで返却手続きをし、その本が所蔵する元の館に送られる。Book-drop (返却用ポスト)利用も可能である。一日 2 回返却本を回収する巡回車がキャンパス内を回っている。ただし Campus mail (キャンパスメール) の郵送での返却は認められていない。ILL本は中央館の Interlibrary Borrowing Office (相互貸借貸出部門) に直接返却することになっている。オンラインシステムを通して返却した本の状況、輸送途中状況などを確認することができる。

3.3 更新規則

貸出本については最大 10 回まで更新可能である。(本は最長 3 年、定期刊行物は最長 1 年) 更新方法はオンラインカタログ・電話又は E メール・来館による方法があるが、次のようなアカウントの問題がない場合に限る。1.リコールされているにもかかわらず返却せず延滞している本がある。2. 延滞金などの図書館課金対象が 3000 ドルを超えている。3.紛失本が 10 冊ある。また他の利用者がリコールしている本は更新できないなどの細かい規則がある。来館による方法はどの貸出デスクからでも可能である。更新方法の現状は、オンラインカタログが 50%、電話又は E メールが 40%、来館が 10%となっている。

3.4 延滞金

3.4.1 延滞金のしくみ

延滞金のしくみはまずイリノイ大学の構成員だけでなく、ILCSO Library Consortium (イリノイ州のコンソーシアム) の利用者にも同じ規則を適用している。一回目の延滞通知は返却期限から 7 日目に、二回目の延滞通知は返却期限から 21 日目に Endeavor Information Systems, Inc の Voyager system (ボイジャーシステム)⁶によりEメールが通知される。返却期限後 34 日目までに返却または更新の手続きがなければその本は紛失本とみなされ、一冊につき 10 ドルの Late returned fees(延滞金)とおよそ本一冊につき 125ドル、製本雑誌は 300ドルの Replacement cost for book(代替本料金)が自動的に課金される仕組みになっている。もし本が返却されたら、10ドルの Late returned fees(延滞金)を払うのみで、Replacement cost for book(代替本料金)は払わなくてもよい。ただし Late returned fees(延滞金)は教員・職員には適用されない。過去 1 年間の例

⁵ Circulation Policiesに関する規則はこのサイトで網羅されている。

<http://www.library.uiuc.edu/circ/policies.htm#top%20Policies>

⁶ Voyager Systemについての詳細が記載されている。

<http://www.library.uiuc.edu/voyager/>

を見ると、125000ドルが**Replacement cost for book**(代替本料金)として実際に適用され、およそ百万ドル以上は後に本が返却されてキャンセルされたという。図書館員としては時間の浪費だが、本が返却されたのでよしとしている。

3.4.2 延滞金通知方法

延滞金のメールはポイジャーシステムを通して週に一回、利用者のアカウントに請求される。学生は未払いの場合は卒業できない。延滞金は図書館のものではなく、キャンパスの他の用途に使われる。**Replacement cost for book**(代替本料金)は図書館のものとなる。利用者は300ドル以上の延滞金があると新たに本を借りることができない。**Kruger**氏の記憶によると、過去12年間で、ある大学院生が2-3年間に400冊以上の本を借りて返却しなかったため、図書館が警察に訴えてつかまってしまったという。イリノイ州の法律で大学の資産である本を返さなかったためである。その学生は結局1万ドルの延滞金が課せられたそうである。

3.5 リコール(返却請求)

リコールの受付はオンラインではできない。サーキュレーションカウンター来館または **Library Telephone Center** へ電話リクエストのみ可能である。貸出閲覧担当者がリコール対象の本が州で共有するオンラインカタログでまず所蔵を調べ、イリノイ大学や、他の大学で同じ資料が貸出可能でない場合に限り、リコールをすることになっているからである。リコールをした本が貸出可能になった場合はポイジャーメッセージにて利用者に「資料が可能になりました。取りにきてください」という内容のメールが自動通知される。またリコール通知を受けた利用者は、その通知日から15日以内に本を返却しなければならない。返却を延滞した場合は一日につき5ドル、一冊につき最大25ドルの課金がかかり、リコール本を返すまでは貸出サービスが受けられないことになっている。

4. My Library Account (図書館用の個人貸出情報)⁷

個人貸出情報はオンラインカタログを通して確認できる。画面上**ILCSO Library**から利用者種別を選び、IDとLast Nameを入力してログインする。**My Library Account**では自分が借りている本の返却期限などの貸出情報、リクエストした本の状況、延滞金、OPACで検索したタイトル履歴(検索の際保存した場合に可能)が確認できる。本の延長手続きも貸出情報から可能である。ただしリコールはできない。イリノイ大学関係者以外の方は中央館にて**Courtesy card**(図書カード)の申請ができる。申込み時に写真と身分証明書の提示が必要である。図書カード発行後、**My Library Account**へのアクセスが可能となる。実際に**Kruger**氏に画面上で、アカウントのログイン方法、ご自身がお借りになっている本の情報、延滞本の有無(本人もびっくりされていたが延滞が一冊あった)などを見せていただいた。

5. Inventory (蔵書点検)

蔵書点検は小さな分館では行っているところもある。中央館は蔵書数が多いこと、バーコードがない本があるので実行していない。バーコードがない本については実際貸出があった際にバーコードを付与して遡及登録するようにしている。

6. Circulation Department (貸出・返却部門) 図書館員構成

6.1 構成内容と人数

中央館の開館時間は月・木 8:30am-11:00pm、金 8:30am-6:00pm、土 11:00am-5:00pm、日 1:00pm-11:00pm である。この時間帯に従事するカウンターデスクのみのスタッフが10名とお

⁷ Online Catalog : My Account 図書館用の個人アカウントログインページ
<http://library.ilcsso.illinois.edu/uiu/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?DB=local&PAGE=pbLogon>

よそ 80 時間分を学生アルバイトが担当している。Billing(請求関係)に 3-4 名のスタッフ、Discharging(返却部門)に 2-3 名のスタッフ、本の Re-shelving(配架)作業には学生アルバイトが一週間につき 300 時間ほど従事し、それを指示するスタッフが 2 名いる。本を整理するテクニカルな部門に 4 名のスタッフ、他には Telephone Services (更新などの対応をする電話サービス)、Help Users(ユーザー対応)、Telephone Referral(電話による相談照会対応)、Email Support(My Account などのメールサポート、ちなみに過去一年間に email による問い合わせが 30000 通ほどあった)にもスタッフがいる。合計 2 名のライブラリアン、30 名のスタッフ、約 100 名の学部学生アルバイト、3 人の大学院生のアルバイトで構成されている。

6.2 アルバイト賃金

学生アルバイトの賃金は仕事の内容によって異なっているが、最低でも州の最低賃金である時給 6 ドル 90 セント、ライブラリースクールの大学院生のレベルであると時給 15 ドル(大学図書館の初級レベルのスタッフと同等)である。

6.3 アルバイト広報手段

比較的学生アルバイトは集めやすいようである。広報手段としてはライブラリースクールの大学院生は図書館とプログラムとのインターンシップがあり、学部生は Virtual Job board(ホームページ上の求人広告)や、友人間での口コミなどがある。いったん図書館でアルバイトをはじめると、4 年間ずっと続ける学生が結構いる。また、アルバイトを通じて図書館の業務に興味を持って、ライブラリースクールに進学する学生も多い。前日の Illinois Wesleyan University Library ツアーの際同行してくれたライブラリースクールの学生の一人が、図書館でアルバイトをしたことがあり、ツアーの道中で実際にアルバイトでの経験を伺う機会があったが、図書館員がうまく学生アルバイトを利用していると感じた。

7. Oak Street Library Facility (オークストリート施設)

7.1 Oak Street Library Facility (OSLF)概略

中央館から 6 ブロック先の一年前に完成した新しい施設。2005 年末までにはおよそ 80 万冊の本が中央館や他の分館から移され、来年一月からは残りのコレクションを移動させる予定である。40 フィート(12 メートル)の高さの書棚に Call Number(分類)別というよりサイズ別に配架されている。施設内の温度は華氏 50 度(およそ摂氏 10 度)、湿度 35%に設定されている。中央館書架内は、夏季になると最高華氏 90 度(およそ摂氏 32 度)に室内温度が上昇して本が傷みやすくなるというので、オークストリート施設は本を保存するには適した環境であるようだ。今後約 2 百万冊の本をこの書庫施設に移す予定である。将来的には(今後 10 年くらいかけて)新たな施設を建設し、約 7 百万冊のスペースを供給する予定である。残念ながら時間の都合で私たちはオークストリート施設を見学することはできなかったが、次回イリノイ大学を訪問される方には是非お勧めしたい。

7.2 書庫に移す本の選定方法

まず各サブジェクトライブラリアンが作成した方針にそって選定された。基本的に Low-use materials(貸出率の低いマテリアル)を対象としている。たくさんの学生アルバイトを雇って、実際に書架にいつもらい、それぞれの本の返却スリップをみて最終返却日をチェックしてもらった。中には Science は 10 年、Humanity で 20 年も貸出がない本もあったそうだ。また JSTOR などのデータベースでフルテキストの代替手段があるかどうかを調べた。その他保存の面で、本によっては環境のよい書架に移した方がよいものを選定したようだ。

7.3 利用者からオークストリート施設にある本のリクエストがあった場合

オークストリートの所蔵状況はオンラインカタログで検索できる。リクエストもオンラインカタログを通して可能である。資料の貸出はリクエストベースで都合の良いサーキュレーションカウンターを受取り場所として指定出来る他、キャンパスメールを通じて事務室まで届けてもらうことも可能である

他の図書館(中央館や部門別)と同様、デリバリーされる時間は即日である。図書館員はリクエストに応じて受け渡しをアレンジしている。利用者の利便性を考慮したきめ細かいサービスを提供しているようだ。

8. Main Library(中央館) 書架ツアー内容⁸

8.1 中央館書架概略

中央館 2 階に入り口があり、書架全体では地下から 10 階まで、東側と西側に分かれている。分類は基本的に Dewey Decimal Classification(デューイ分類法)を採用、Music, Law, map and Asian collections(音楽、法律、地図、アジア関係資料)は LC 分類法を採用している。中央館では本のサイズによって配架場所が分かれている。書架内へは ID カードを入り口でスキャンしてはいる。カウンター内貸出デスク下にはリクエストした本がずらりと並んでいた。貸出、返却カウンターが正面、書架入り口横にリクエスト処理係りのデスクがあった。

8.2 Old Stacks(比較的古い書架)

書架の入り口は 5 階東側に位置している。書架内には現在地のサインや配置図、書架には分類別の掲示がなされていた。建物自体歴史があり古いので、本は書架にみっちり詰まっている印象を受けた。オークストリート施設が完成する前に既に書架占有率を超える所蔵数にいたっていたため、床には本が積み上げられていた。移動予定の本または検討中の本にはマークがつけられていた。書架は通常は温度をあげないようにライトをつけないで暗い状態にしている。ただセキュリティを考えると頭がいたいそうである。Study Carrels(勉強机)は中央館だけで 300 近くあり、オープンスペースに置かれているタイプや個室ベースになっているタイプなどがある。書架の脇に個室ベースの Study Carrels(勉強机)がある。Kruger は、次回参加メンバーがこの書庫を訪問したときには、書架内も整理されていて、壁も綺麗に塗り替えられ、エアコンなども整備され、勉強机も新しくなっていることであろうと述べられていた。

8.3 New Stacks(比較的新しい書架)

比較的新しい書架は西側に位置し、電動式である。当初はこの建物に面している駐車場に付け足して書架を増やす予定だった。1600 万ドルかかるそうである。この書架は温度設定も低くされていて保管に適している環境であった。

9. 最後に

中央館サーキュレーションカウンターは、図書館のサービス窓口となる貸出・返却部門における利用者主体できめ細かいサービスが提供されていると感じた。利用者が図書館に来館しなくてもオンラインや電話・E メールを通して本の更新やリクエストが行えること、コンソーシアムを通して自館だけでなく他館の本の貸借が可能で、しかも受け取り指定ができること、お知らせはメールで自動配信されること、対象となる利用者は大学関係者だけではなく地域にも提供していること、学生アルバイトを上手く利用し整理作業を行っていること、ハンドアウト(各種インフォメーション、オーディオツアーのご案内、ロケーションマップなど)が見やすくディスプレイされていることなど、大変参考になった。

Kruger 氏にサーキュレーションサービスの中で何が一番利用者にとって有益かとお伺いしたところ、(教員に関しては)キャンパスメールにて図書館資料をお届けするサービスだと述べられていた。また利用者がオンラインや電話で図書館資料をリクエストし、都合の良いサービスカウンターにて貸出、返却、更新ができることも挙げられていた。実際のところ利用者からも好評を得ているようだ。また、ヘッドライブラリアンとして今まで直面された最大の問題は何かとお伺いしたところ、当面

⁸ Main Library Bookstacks：中央館の書架配列などが記されている。

<http://www.library.uiuc.edu/circ/navigati.htm>

では新しい施設(オークストリート施設)のデリバリーサービスの問題であるようだ。現状ではオークストリート施設に所蔵する本は利用者のリクエストベースでデリバリーされるように体制が整えられている。移行期間中図書館スタッフや学生の間で、デリバリーの不便さや、時間の浪費だと感じていることを払拭してもらい、提供するサービスは他の図書館施設と同様であることを納得してもらわなければならないと述べられていた。Oak Street Library Facility(オークストリート施設)はただ単に資料を保存する Storage(書庫)ではなく、Facility(図書館施設)の一部であるので、資料を提供するサービスも他とかわりがないという彼女のこだわりこそがサーキュレーションのサービス精神ではないだろうか。これは参加者の率直な感想である。

最後に、Kruger氏はミーティング上で、サーキュレーションポリシーは Liberal(寛大)で、サービスは organized well (うまく運営されている)と述べられていたのが印象的であった。まさしくサーキュレーション部門は彼女の言葉どおりのサービスを提供していると言えよう。

(文責： 国際大学松下図書情報センター 小島勢子)

Wednesday October 26 11:30-1:00

Librarians' social evaluation, organization, and culture
Sue Searing, Library and Information Science Librarian
Rae-Anne Montague, Assistant Dean for Student Affairs

1. 米国での一般的な司書のキャリア

1-1 図書館情報学修士号

米国において学術図書館、もしくはある程度の規模のある公共図書館で司書として勤めるには、大卒の学士号(分野は問われない)に加え、図書館情報学の修士号(1年から2年の課程)がまず必須とのことだ。特に、就職先となる図書館側には、ALA(American Library Association)が公式に認める修士課程¹を卒業していることが好まれており、こういったコースはアメリカ、カナダに約60存在し、教育の質を担保する意味で5年ごとにALAによって見直しも行われている。

一方、小規模な地域の図書館や小さな子供が通う学校の図書館などは、図書館情報学修士号を持っていなくても、*librarian* という肩書きで働いている司書もいる。これは、その学校や地域の図書館が修士号保持者に見合う十分な給料を支払う財政的余裕がないか、またフルタイムで働くポジションがなく、すべて司書はパートタイムとして雇用する組織である、等の様々な背景が考えられる。

とはいえ、このような人々は転職や自己のスキルアップを考えて、図書館情報学の修士号を取得しに大学院へ戻ってくることも一般的によくあるようだ。

イリノイ大学図書館に勤める人間にとって、司書といえば図書館情報学修士号保持者である、というのが普通の感覚であるが、一般市民からは必ずしもそうではなく、図書館で働いている人全てが司書であると思われている。

修士課程へ進む前に、学生時代のアルバイトとして図書館で勤務して経験値を上げる人もいるし、勤務経験なしで修士課程へ進む人もいて、いろいろだ。

1-2 イリノイ大学大学院での図書館情報学コース

図書館情報学修士課程の教務を担当されている Rae-Anne Montague さんによれば、同大学院へは大学卒業後すぐに入学してくる学生だけでなく、異なる業界での勤務経験のある院生も多いとのこと。正直な感想として、若い学生にとって金融・マーケティングといった人気のある職業と違い、司書という職業は最も魅力的な職業とうつつるわけではないだろう。このコースの学生の平均年齢が30代中盤であるのは、様々な人生の段階・年齢に来て、自分の人生でこの先何をしていくのかということ深く考えた人が、この職業を選んでいるためではなかろうか、というお話があった。

通常の通学コース以外にも、オンラインコース(1学期に1度はキャンパスへ行く必要はある)があり、国内州外(30-40%)、国外(10-15%)からも学生が集まっているとのことだ。オンラインであっても通学コースと同じカリキュラム、講師陣であり、音声・画像の送受信が可能なオンラインチャットを介して、同じ時間帯に学習することもある。オンラインの学生数は徐々に増え現在では学生の約半数がオンラインであるとのこと。

コース創設以来毎年、10%から15%が外国人学生で、現在は日本、中国、韓国、香港、台湾、インド、インドネシア、ロシア、カナダ、イギリス、フランス、イタリア、イラン、ナイジェ

¹ 2005-2006 Directory of Institutions Offering ALA-Accredited Master's Programs in Library and Information Studies ※イリノイ大学大学院の図書館情報学修士課程もALA-Accreditedである
(<http://www.ala.org/ala/accreditation/lisdirb/lisdirectory.htm>)

リア、ニュージーランド、ウクライナ、ユーゴスラビア等の学生がいる。²

修士課程は、通常2から3年かかるが、時間的にフレキシブルな受講も可能で最速1年、最長5年で卒業することもできる。

学生の募集には、卒業生による口コミとインターネットの2つが有力なツールとなっている。

3ここ数年の学生数の推移(単位:人)

年→	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04
募集人数	183	190	192	268	198	257	223	298	250
応募者数	367	396	386	423	573	739	744	890	878
合格者数	131	110	114	115	196	231	220	275	237

創設してほぼ10年がたつが、応募者数もほぼ毎年増加しており、順調に規模を拡大している様子である。

1-3 イリノイ大学での司書の位置づけ

他の大学では一スタッフとされているところもあるが、イリノイ大学の司書は全くの教員とみなされている。しかし他の分野の教員と異なる点として、通年仕事があることがあげられる。他の分野の教員は夏休みを除く9ヶ月が1年の仕事であり、夏休みに授業や指導を行えばその分追加で給料が支払われるが、司書の場合は12ヶ月仕事をするのが基本である。また、時間の使い方についても、教育より図書館業務に使う時間のほうが長いし、評価もその比重で行われる。

司書の身分・評価についても一般の教員のそれと同じ制度をとっている。標準的なキャリアパスでは、助教授(Assistant Professor)として雇われ、5-6年は図書館での通常業務、研究活動、出版活動、各種プロフェッショナルとして必要な活動を通じ、自己の能力・成果を証明する実績を積み上げていく。

7年目、その実績が認められれば⁴準教授(Associate Professor)に昇格することができ、この時点から終身雇用者として認められる。

もちろん例外もあり、実際に話をしてくれた Sue Searing さんの場合も前職(米国内大学図書館)での経歴があるため、採用当初から終身雇用されることとなったようだ。

1-4 司書という職業 -ライブラリアンシップ-

学生にとってこの職業はどのようにみえているのだろうか。Sue Searingさんが提示してくれた米国労働省労働統計局による”Occupational Outlook Handbook、2004-05Edition”⁵は、米国の公式な職業案内書として多くの学生や求職者が目にする資料で、さまざまな職業の中のひとつとして司書も紹介されている。

その中で「司書は学術、公共を問わず広い情報源に精通していること、また最新の出版事情・コンピュータや各種メディアの動向を常に捕らえていなければならない」とある。

また司書の仕事は、「利用者サービス、収集整理等のテクニカルサービス、図書館経営の3分野に分かれている」と紹介しつつも、冒頭の職業紹介では「ユーザーのニーズにあった情報を見つけやすくするために、スタッフを管理し、一般ユーザー向けの情報シス

² Student Demographics 2005-2006(<http://www.lis.uiuc.edu/people/students/demographics.html>)

³ 出所: GSLIS 2004 Annual Report: <http://www.lis.uiuc.edu/about/pdfs/GSLIS2005AR.pdf>

⁴ イリノイ大学図書館司書の昇進規定: <http://www.library.uiuc.edu/committee/promo/pta.html>

⁵ <http://www.bls.gov/oco/ocos068.htm>

テムを企画、構築すること」と短くまとめており、実態としては現場スタッフ管理、情報提供のためのシステム企画開発が主な仕事であることがうかがえる。

物理的な労働状況として、「司書は労働時間のほとんどを自分のデスクでコンピュータ画面を見ながらすごして、残業などすると目の緊張や頭痛のもとになる」「ユーザーの必要とする本や情報を探してあげる仕事は、チャレンジングで満足が得られる仕事であるが、限られた時間に答えをださねばならず強いストレスがかかる」「小さな組織の司書は自ら本を棚に納めたりすることもあり、重い本を運んだり高いはしごに登ったりする」という表現があり、これは日本の司書と対して変わらないのかもしれない、と感じた。

同ハンドブックによれば、これから 10 年ほどの間に司書職は大量の定年退職者の発生が予想されており、米国での司書の求人数は今後増加していくと考えられている。しかし同時に、近年の司書職応募者数も減少傾向にあり、一部では求人数に対して応募者数が下回るケースも出ている。各大学では、他の業種よりも給与が低くならざるを得ないことが、司書の応募者数減の一因であるとしている。

一方で、政府による予算縮小や、電子化された情報とその検索システムによって、結果として司書採用数の減少や、人件費が安い”library technician”⁶への採用の移行が進むことも予想されている。システム化が進むことによって目録作成はより簡単になり、library technicianの仕事も容易となるからだ。さらに、多くの図書館では利用者が自宅や職場などの図書館以外の場所から図書館のシステムへアクセスできるよう環境を整えており、司書に依頼することなく利用者自身が情報の検索や調査を行うことができるようになっている。

しかしこのような状況にあっても、司書は図書館スタッフの管理、各種データベース検索の指導・補助、複雑なレファレンス質問への回答、ユーザーニーズの定義といった仕事で必要とされている、と締めくくられている。

1-5 司書の採用

イリノイ大学図書館のような大規模な大学図書館では以前、司書を採用する際、応募書類があまりにも多すぎたため、選考基準を単純化して①ALA に公式に認定された大学院の図書館情報学修士号を取得していること ②5年以上の学術もしくはビジネス図書館での職務経験があること の 2 点だけで応募者を絞っていたことがあったようだ。

しかし最近では、本当にその職務経験がそのポストに必要なかどうかを吟味するようになったし、職務経歴の条件についてはなるべく広い範囲が包含されるように表現するようになった。ポジションによっては職務経歴よりもスキルを必要とする場合もあるので、資格のある人を職務経歴だけで絞らないように変化してきた、という。

また、最近の院生にはやはり組織経営力が足りないことを懸念している声が学内にあり、将来のリーダーシップ層の不足が心配されている。

司書がキャリアのために他の組織へ転職することは、学術図書館の間では珍しいことではない。学内の違う分野の図書館へ異動して専門外の仕事をするよりも、他大学等で自分の持てるスキルを役立てることのほうが当たり前であるとのことだ。

2. 自分の現在の仕事をどう感じているか？

Raeさんは、イリノイ大学大学院の図書館情報学をオンラインコースで修了し、2000年にイリノイ大学に着任している。勤務して5年ほどがたっているが、現在の仕事に対しては特に不満もないと

⁶ ”Occupational Outlook Handbook, 2004-05 Edition”には、司書(librarian)以外にも”library assistants, clerical” や” library technicians” が紹介されており、同じ図書館内の仕事であっても職種が明確に分かれている様子が見える。

いうことだ。そもそもイリノイ大学図書館へやってきた理由は、とても親切でかつ聡明・有能な人たちと一緒に働けると思ったという理由と、やることはたくさんあるがどれもできないことではないし、また面白いことをはじめようとするとき、周囲から必要なサポートが得られるから、とのことだった。

Sueさんは司書になって30年がたつが、これまでこの仕事を続けてこられたのは、カード目録がシステムに置き換わったことを始めとして、いつも新しいことが起こる業界だったからだと振り返る。

また、彼女の現在の部下で、修士号を取得していながらいろいろな考えがあるのか、教員にならずにスタッフとして働く人がある。Sueさんは彼女が現在のポジションであっても新しいチャレンジができるよう気を配っているし、彼女の持つ知識やスキルを最大限に使えるように気をつけている。よい経験やスキルがあっても毎日同じことをしていたらモチベーションも下がってしまうのは避けられないと考えるのは日本と同じだ。

様々なチャレンジをしながら仕事を続けていると自然と業務量も増えてしまうが、年に24日の有給休暇はなるべく取得するようにしているそうだ。しかし、実際のところは学内にいなくてもパソコンを持っていればどこでも仕事ができしまい、本当に休むということはあまりない。イリノイ大学図書館では司書は教員であるため、Sueさんも来年取得できる半年間のサバティカル(有給で大学を離れ研究に集中できる)を活用しようと思っているとのことだった。

3. 社会から司書への期待

一般利用者や社会からの司書に対する期待はそれほど高くなく、既に司書は期待を上回るサービスを提供していると考えているという話があった。彼女達の現場経験では、利用者は求める情報を探すのに最初の1時間ほどをGoogleサーチに費やしているが、司書に相談すれば早いし、司書が彼らの検索質問に答えてあげると、かなり喜んでもらえる、少し親切にするだけで感激してもらえるそうだ。イリノイ州でも郊外にあるこの図書館だからなのか、それとも大都市の公共図書館や大学図書館でも同じような感触を持っているのか、少し気になった。

最近の司書にとってのチャレンジのひとつは、社会の流れも含めて全てがEmailなどの普及によって速く処理されることが求められるようになった。司書が行うサービスも、他に抱える様々な業務をいかに優先順位付けして迅速に対応できるようにするか考える必要があるだろうとのことであった。

(文責： 明治大学図書館 仲山加奈子)

Wednesday, October 26 1:30-3:00

Tour of Grainger Engineering Library(グレインジャー工学図書館の見学)
William(Bill) Mischo, Engineering Librarian

Grainger Engineering Library Information Center 所属のビル・ミッシュー氏の案内により、グレインジャー図書館を訪問見学した。

なお、ミッシュー氏は数学の学士を受け、大学院にて数学を学んだ後に、図書館情報学の修士を修めた経歴¹を持つ、理数系出身の図書館司書である。

【沿革】

1994年3月開設のこの図書館²は、グレインジャー財団からの寄付金(1870万ドル)をもとにして建設された。さらに、周辺の工学部関係の敷地(Engineering Quad)整備等のためにイリノイ州から750万ドルを提供されるなど、全体として約2700万ドルを超える壮大なプロジェクトであった。グレインジャー図書館は、工学系では全米最大規模を誇る図書館である。

【学部の概要と背景】

工学部(College of Engineering)には、8~9の学科といくつか研究所がある。2004年秋のデータ³によれば、学部生5683人、大学院生2681人、教授(professor)435人、準教授(associate professor)82人、助教授(assistant professor)91人であり、これだけで大学を形成できるほどの規模である。

その人数の多さゆえに、スペース不足という問題(学習場所、図書館・資料収集場所、情報処理室等を十分に提供できない)を常に抱えてきた。

この問題に対処・解消するためにデザインされたのが、今のグレインジャー図書館の建物である。この図書館は、現在、利用者(学生、教員)やスタッフからも大変評価されており、成功といえるようだ。

なお、工学系の学校評価について、イリノイ大学アーバナ・シャンペーン校(以下、UIUCとする)は全米でトップクラスの学校に位置付けられている。

ミッシュー氏によれば、全米のBest Engineering Schoolsは、UIUC以外に、カリフォルニア大学バークレー校、スタンフォード大学、マサチューセッツ工科大学(MIT)の4校が挙げられ、その次にミシガン大学等が続いている。

U.S. News and World Report 発行の“2006 America's Best Colleges”のランキングにおいて、UIUCの学部レベルは全米4位、さらに大学院レベルは4年連続で全米4位という地位を獲得している。中でも、土木工学部門(Civil Engineering)等は特に評価が高く、全米1位とされている。

【本館の目的】

この図書館のテーマ、つまり主眼とする所は、主に3つ挙げられる。

一つは、伝統的な図書館としての役割、すなわち紙媒体の工学系資料を収集すること(Collections in Print)である。現在、33万冊以上の蔵書がある。

二つ目は、インフォメーション・サービスの提供とその向上であり、そのために情報検索に関連するソフトウェアの開発が活発に行われている。開発には多額の費用がかかるが、幸いな事に米国科

¹ Mischo氏の経歴 <http://web.library.uiuc.edu/granger/staff/mischo.htm>

² 建物の説明 <http://web.library.uiuc.edu/granger/building/intro.htm>

³ 工学部データ <http://www.engr.uiuc.edu/about/facts.php>

学財団(National Science Foundation)等から数多くの補助金を獲得⁵しており、4~5人の研究員がこれらの助成金プロジェクトに従事している。プログラムの研究には多くの大学院生(Graduate Assistant=GA)も携わっている。インフォメーション・サイエンスを刷新していくことは、この図書館センターの重要な目標である。

三つ目としては、会合場所や共有広場(Common Space)の提供である。学生や教員、研究者が利用できる学習室、会議場、会合室、コンピュータ室等が用意されており、複数人のグループで活動するための設備が整えられている。図書館員の研修会や図書館学その他の授業等にも、この図書館内の部屋はよく利用されているようだ。(後述の施設説明参照)

【開館サービス】

開講期間中の平日(月~木曜)は、午前8時から翌日午前3時まで開館しているが、深夜に数百人の学生が利用していることも決して珍しくないらしい。ちなみに、週末の金曜/土曜はそれぞれ午前8時/午前9時から午後7時までの開館となっている。(筆者注:サービス時間Hours of Operationのホームページ⁶を見ると、通常期の日曜は午後1時から午前3時まで開いている。レファレンス対応の窓口時間や、休講期間中の開館時間等状況によりサービス時間は個別に異なるが、曜日によって時間帯に差のあるところが面白い。)

期末試験期間(Finalの2日前から約10日間程の間)になると、24時間開館するが、実際に早朝5時頃でも利用者があるようだ。この図書館は、学習場所、会合場所、広場等として、学生たちにも人気のものである。

ミッション氏によると、図書館運営のために、学生アルバイト(主に学部生)の人件費として約8万ドル、さらに週14~20時間勤務する大学院生(図書館情報学)の人件費として約1万2千ドルの費用が年間で支払われている。前者は貸出返却窓口や書庫整理の作業等を、後者の院生はレファレンス業務や他の学生アルバイトを管理する(supervise)仕事を行っている。さらに、フルタイムの職員1名が午後7時から午前3時まで勤務している。

【施設設備】⁷

グレインジャー図書館は5階から構成されており、座席数は1200席以上ある。各階ごとの内容は以下に説明するが、いわゆる伝統的な図書館として思い浮かべる書架以外のスペースもふんだんに設けられている。

・4階

学習コーナー(テーブル、キャレルほか。西側コーナーはグループワークに向けたテーブル配置の”Noisy Area”である。他方、東側コーナーは静かに学習する人に向けた個人閲覧席が配置された”Quiet Area”である。各所に配された立派なソファでは、居心地よさそうに居眠りしている学生の姿も見られた。)

グループ学習室(12室。先着順で予約はできない。利用条件は2名以上であることのみ。ホワイトボードや無線LANが使える。ただし、この部屋にプリンターはなく、館内で印刷できる場所は限られている。)

Instructional Resources Lab (授業に使える部屋もあるようである。)

Writer's Workshop(英文学科所属の担当者が詰めており、論文やレポートの書き方指導を実施している。事前予約が必要。)

Scholar Study Room(学期ごとに貸出している教員・研究員のための研究室。学生は利用できない。)

⁵ 配付資料 ”Grainger Engineering Library Information Center At 10 Years: 1994-2004” によれば、National Science Foundations Digital Initiatives等との契約を含め、400万ドル以上の補助金を獲得してきた。また、政府系機関のInstitute of Museum and Library Services(IMLS)からは21世紀の図書館司書教育研修のための補助等を多数受けている。

⁶ サービス時間 <http://web.library.uiuc.edu/granger/services/hours.htm>

⁷ 館内地図 <http://web.library.uiuc.edu/granger/building/flrplans.htm>

※4階の窓からは、ハイテク関係など理工系区域の再開発事業(1990年頃から進められている約1億5千万ドルのプロジェクト)で完成した立派な建築物や、建設中の施設の様子を見ることができた。

・3階

開架書架(東西両翼にある。)

会議室(事前申込・予約が必要。学生向けではなく、教職員が利用する部屋。)

セミナー室(上記の会議室より小規模の部屋で、学生が利用できる場合もある。)

※キャレルは LAN 接続が可能となっており、さらに館内各所で無線 LAN が利用できる。学生は自分のノートパソコンを持ち込んで利用しているとのことである。なお、この図書館でのネットワーク利用には ID とパスワードが必要となる。

・2階

開架書架(東西両翼にある)

Grand Gallery(中央の吹き抜けギャラリー。木製の机・椅子や傘付の電気スタンドがあり、ゆったりしたスペースの中に落ち着いた風合いがある。)

Pavilion Gallery(東西両翼にある吹き抜けギャラリー。同じく天井が広い落ち着いたスペースで、外光も明るい。)

・1階(地上階)

図書館の出入口(南側正面玄関、北側入口)

Circulation/Reserve Desk(貸出・返却/リザーブ本の窓口)

Reference Desk(レファレンス窓口)

参考図書コーナー

パソコンコーナー

マイクロ資料

開架書架

新刊雑誌コーナー(西翼にある。)

Staff Area(事務室。スタッフ・ラウンジ、作業スペースや、GA・スタッフの部屋がある。図書館員のオフィスもこの区画にある。)

・地階(Lower Level)

開架書架(西側、中央)

Engineering Documents Center Collection (エンジニアリング資料センター)

Digital Imaging Lab

Computer and Multimedia Lab

Information Retrieval Research Lab (情報検索システム開発室)

機械室

※地階デジタル化ラボに、通常は Institutional Repository(機関リポジトリ)の担当者がいる。リポジトリという新しい試みについて、アメリカの先進事例を知りたかったのだが、大変残念なことに、今回の訪問時は担当者が2人とも colloquium(研究討論会)に参加していて不在のため、担当者から直接話を聞くことができなかった。

【予算の規模】

グレインジャー図書館の予算には次のようなものがある。(ミッショー氏の説明より)

materials(資料費) 約 120 万ドル(US\$1≒¥116として約1億4千万円)

journals(雑誌費) 約 100 万ドル超

books(紙媒体の図書費) 約 10 万ドル

なお、大学全体の図書資料予算は約 1200 万ドルである。その中でも工学図書館の予算は大き

な割合を占めているが、例にもれず、雑誌価格の高騰等による財政逼迫で、冊子体をやめて電子ジャーナルのみにしたり、他とのコンソーシアム契約を活用したりする傾向が近年進んでいるもようである。しかし、契約雑誌の絞り込みが進んだ結果、さらにどの雑誌を継続するか、中止するかという絞り込みは年々難しくなっていることが悩みである。

資料購入費の他にも、先述のように、工学図書館では、ソフトウェアの開発を含めて多額の補助金や寄付金等を資金源として持っている。(ただし予算額の内訳、詳細は未確認。)

【情報検索について】

図書館のホームページや館内の端末から、各種データベースや電子ジャーナルの情報を検索できる。⁸ 利用者の使いやすさに配慮して、検索システムにはいろいろな工夫が施されているそうである。例えば、どのデータベースや雑誌の記事に探している内容が載っているかわからない場合でも、キーワード検索により全体を横断的にチェックし、資料を抽出できるようになっている。さらに抽出結果を内容ごとや条件ごとに分類整理してくれる機能があり、あふれる情報の中から利用者が必要なものを見出しやすいように考えられている。

こういった検索システムの改善を行うために、地下階のラボ等でソフトウェアの研究開発がなされている。なお、昨今では、雑誌の冊子体購入をやめて電子ジャーナルに切り替えたため、イリノイ大学のオンライン目録に入っていない資料もあるが、これらのソフトにより、電子アクセスのみの資料であっても意識することなくアプローチできる。

【最後に】

最先端を自負するこの図書館では、より実用的で高度な図書館システムやサービスを構築しようという開拓者の気風を感じることができた。この変化の激しい時代において、刻々と変わる状況を追い、それに対処し続けることは決して容易とはいえない。しかし、現状に甘んじることなく、進歩や向上を目指して日々研鑽していくことの大切さを再認識させられた。

(文責：同志社大学社会学部事務室 鈴木昭子)

⁸ 工学図書館のリソース <http://web.library.uiuc.edu/granger/resrc/DEFAULT.asp>

Thursday October 25 9:00-10:00

Associations

Barbara J. Ford, Mortenson Center Director and Distinguished Professor

<はじめに>

バーバラ フォード氏より約1時間、米国図書館協会 (ALA) の@your library というキャンペーンについて話をしていただいた。まず始めに、キャンペーンの概要が話され、続いてそのキャンペーンの一環である情報リテラシーのキャンペーン、大学図書館のキャンペーンについてそれぞれ説明があった。

<@your library の概要>

このキャンペーンの概要は「The campaign for American's Library」¹というテーマのパワーポイントを使って述べられた。

まず始めに、なぜこのキャンペーンが必要かという話がなされた。「図書館はどこにでもあり誰もが知っているが、あって当然のものとみなされ、その存在感は薄い」このような現状を変え、図書館の存在価値を社会や利用者にもっと理解してもらうために、このキャンペーンが必要になったということであった。ALA は具体的には

「人と図書館との係わり合いを深め、図書館と図書館員の存在価値を理解してもらう」

「図書館の利用を増やす」

「図書館員を公共政策の話し合いの場に着かせる」

といった目標を定め、それを達成するために、このキャンペーンを展開している。

また、ALA はこのキャンペーンのメッセージとして次の三つを掲げている。

「図書館は常に変化し続ける活動的な場所である」

「図書館は様々な機会を提供する」

「図書館で視野を世界へと広げる」

メッセージというのは、ここでは「ALA がアピールしてきたいこと、訴えていきたいこと」といった意味合いを持つ。このキャンペーンにおいては、いかにこのメッセージを伝えていくかが重要であるようだった。

ALA はそのメッセージを伝え、最終的な目標を達成するために、様々な活動を行っている。活動の例としては、以下のことが挙げられる。

- ・ テレビやラジオでの宣伝。アメリカではしばしばフリーアナウンスができる (Public Service Announcements [PSAs]の利用)。CBS ニュース、CNN ニュース、ニューヨークタイムズといった国営メディア、地元メディアの協力もある (メディアのアウトリーチ)
- ・ 3M Library Systems, Major League Baseball, Walgreens (大手薬局) といった各スポンサーと共同で行うスポンサーシッププログラム
- ・ 図書館員にアドボカシートレーニングをする講習会
- ・ ALA グッズの販売
- ・ @your library のロゴ、スローガン、パンフレット、その他キャンペーンに必要な資料の提供。全て@your library のサイト上で提供

また、ALA はただこれらの活動を行うだけでなく、活動に対する意見を広く求め、それをもとに自分達の活動を評価し、今後の活動につなげる努力をしている。

¹ ALAのサイトより、このパワーポイントは無料でダウンロードできる。その他にも、キャンペーンに必要な様々な資料がオンライン上で提供されている。

http://www.ala.org/ala/advocacybucket/spring_2005.ppt

<情報リテラシーのキャンペーン>

続いて、情報リテラシーのキャンペーンについて説明がなされた。

このキャンペーンの主となるメッセージは

「今日の情報社会において、情報リテラシーはなくてはならないスキルである。図書館や図書館員は人々がそのスキルを習得する手助けをする」である。

このメッセージを通じて、図書館や図書館員の存在価値をアピールしていくため、ALAはこのキャンペーンを行っている。ここでは、このキャンペーンに必要なアイデア、ストラテジーが書かれたALAの「Library Advocate's Guide to Building Information Literate Communities」²という資料を使って、説明が進められた。

この資料には先ほどの主となるメッセージに加え、Target Audience(このキャンペーンの対象となるグループ)ごとのメッセージが書かれていた。つまり、このキャンペーンの対象である社会全体をいくつかのグループに分け、それぞれに有効なメッセージを持っていた。Target Audience は、Community leader(地域や組織の代表)、Education community(学校の管理者、委員会、理事、教員)、Business community(企業の幹部)、Employee(労働者)、Library user(子供、学生といった一般的な利用者)などに分けられており、例えば Business community(企業の幹部)に向けたメッセージは「最も良い決定は、確かな情報に基づき下される。それゆえ、情報リテラシーは重要である」であった。このように、Target Audience によって有効なメッセージが異なってくる。そのため、キャンペーンを行う際にはその時の Target Audience は誰か？メッセージは何か？ということを考える必要がある。そこで役に立つのが、バーバラ氏より配られた「Defining the Message Worksheet」である。これには、「Target Audience は誰か？」「目的何か？」「主となるメッセージは何か？」といった質問が書いてあり、これに記入することで、メッセージが再確認できるようになっていた。メッセージを明確にした後は、資料の「Delivering the Message」の頁を参考に、それを伝える方法を考えるといいということであった。

資料には情報リテラシーの重要性をアピールする話や、私達が参考にできる事例が多く載っていた。バーバラ氏は特にその中のテキサス大学の事例について詳しく話された。テキサス大学では情報リテラシーのオンラインチュートリアル³を提供している。大規模なテキサス大学では、個別に情報リテラシーを指導することができず、このオンラインチュートリアルを導入したということであった。大学の規模によって、提供できるサービスは異なってくる。例えば、ウェズリアン大学のような小規模の大学では、それぞれの学生に応じた情報リテラシー教育を行うことができる。一方、イリノイ大学やテキサス大学のような大規模の大学ではそれは不可能である。このように、必ずしも大規模な大学が一番良い情報リテラシー教育を提供出来るわけではない。しかしながら、テキサス大学は現段階でできる最も良いサービスをよく分かっていたと言える。それぞれの図書館でどのような情報リテラシー教育ができるか、考えてみる必要があるということであった。

情報リテラシーの重要性をアピールする話としては、以下の話が例として挙げられた。

「1999年に行われた Johns Hopkins とオハイオ州立大の調査によると、Web 上で見られる健康医療関係の情報の70%が間違い、もしくは誤解を招くものであった」

これは非常に怖い結果であるが、学生や教員の関心を引き、情報リテラシーの大切さを伝えるには極めて有効な話である。他にも、資料には人々の関心を引くような話の例がたくさん載っていた。様々な広報活動において、これらの話をすることが重要であるということであった。

<大学図書館のキャンペーン>

ALAでは学校図書館、大学図書館、公共図書館のそれぞれの図書館の特徴に合わせたキャンペーンを展開している。ここでは大学図書館のキャンペーンについて、「Toolkit for Academic

² ALAのサイトより、同じ資料が無料でダウンロードできる。

<http://www.ala.org/ala/advocacybucket/informationliteracy.pdf>

³ 氏名、E-mailアドレス、大学、学年、生年月日を登録すれば、誰でも無料で利用できる。

<http://tilt.lib.utsystem.edu>

and Research Libraries」⁴という資料を中心に説明がなされた。

このキャンペーンの目的は、「大学図書館のユニークな役割や社会への貢献を知ってもらう」で、メッセージは「大学図書館はラーニングコミュニティの要である」「大学図書館は知識の世界へと導く」「大学図書館は過去を保存する一方で、未来に投資する」の三つである。このメッセージを伝え、目的を達成するための様々なアイデア、戦略が、この資料には書かれていた。

まず資料には、情報リテラシーのキャンペーン同様、広報活動で役立つ話の例が挙げられていた。例えば、大学図書館で多くのリサーチをした人が、ノーベル賞をとった話があったが、その他の話も大学図書館に関心を向けさせるような内容であった。ALAは、それらの話を提供すると同時に募集もしており、図書館員同士で話を共有することで、さらにキャンペーンを促進させていた。

また、利用者から寄せられた質問に答えることは、メッセージを伝える良い機会であるとし、この資料にもいくつかの質問と回答の例が書かれていた。「情報リテラシーとは何か?」といった基本的な質問から、「なぜ、図書館員は必要か?」といった厳しい質問まであったが、それに対する回答はどれも前向きで、メッセージを含むものであり、私達にも参考になる回答であった。

そして最後に、アウトリーチ戦略についての話がなされた。このキャンペーンにおいて、アウトリーチ戦略は重要なポイントであるようで、ここでも「いかに学生の声を取り入れたサービスを提供していくか」という話がなされた。学生の声を取り入れるには、まず彼らとコミュニケーションをとり、彼らが望むことをよく理解しなければならない。そして、彼らの意見を取り入れたいという思いをメッセージとして伝える必要があるということであった。それを行っていくのに役立つ「30項目のアイデア」が、この資料に書かれていた。例として「学生のアドバイザーグループを持つこと」が挙げられていたが、実際イリノイ大学の図書館長も学生のアドバイザーグループを持っていて、とても効果を発揮しているとのことであった。もう一つの例としては、「学内の道路にチョークを使って図書館のメッセージを書くこと」があった。アメリカでは、学生が彼らの活動をアピールするために、学内の道路にチョークでメッセージを書くようで、図書館もまた彼らと同じコミュニケーション方法を用いメッセージを発していこうということであった。

その他にも様々なユニークなアイデアが挙げられていた。また、学生だけでなく、運営者・教員、**Multicultural audience** (多様な文化を持つ利用者)についても、それぞれと接しメッセージを伝えていく際のアイデアが書かれていた。特に、イリノイ大学の学生は様々な文化的背景を持っているので、いかに異なる文化を持つ学生とコミュニケーションをとり、彼らの望むサービスを提供していくかが、この大学においてキーポイントになるということであった。

資料にはこの他にも、マーケティング、メディアとの関係についてなどが書かれていたが、時間の関係で細かい説明はなされなかった。

<最後に>

どちらのキャンペーンの資料にもキャンペーンを促進するのに役立つありとあらゆる情報が載っていた。日本の図書館に応用できるアイデアも多くみられ、バーバラ氏からは「ぜひ持ち帰り、使ってみてほしい」というコメントがあった。これらの資料はALAのサイトから自由にコピーできるようになっている。時間の関係で今回の説明では触れられなかった箇所も多くあるので、ぜひ実際にこの資料を見てもらいたいと思う。

(文責: 駒澤大学図書館 岡田恭子)

⁴ ALAのサイトより、同じ資料が無料でダウンロードできる。

<http://www.ALA.org/ALA/pio/campaign/academicresearch/academicresearch.htm>

Thursday October 27 10:15-11:30

Staff Development Issues

Beth Woodard, Staff Development and Training Coordinator and Central Information Service Librarian

スタッフ研修の実施の仕方

1. 研修担当者

今回話をしてくれたレファレンス担当司書の Beth Woodard さんは、彼女の労働時間の半分で研修コーディネーター役をこなしており(その他補助等の担当者もなし)、残りの半分の時間は中央図書館でのレファレンス業務を行っている。

彼女は、レファレンスライブラリアンとしてイリノイ大学図書館で22年間働いているベテランで、同時に¹準教授(Associate Professor)でもある。3年前から現在のようなハーフタイムでの研修コーディネーター役を引き受けているそうだ。研修プログラムを企画し、学内の様々な人々に研修講師を依頼する立場にあるそうだが、コミュニケーション力も高く、適任という印象を受けた。

この研修コーディネートの仕事で難しいことは、各職場(図書館)が広いキャンパス内に広範囲に散らばっていることと、研修スペースの確保だそうである。研修担当者が専任ではないためか、特に研修専用の事務室や研修室はなく、各分野別の図書館内にある会議室やコンピュータールーム、大学院(図書館情報学)棟の講堂等の空きを見計らって借りているとのこと。

また、彼女が企画・実施する研修は学内すべての図書館に共通する内容についてであり、各館ごとに異なる部分については各館で研修を実施している。

2. 研修対象者

Beth Woodard さんが研修対象としているのは、このキャンパス内 40 以上の図書館で分散して働く、

- ・ アルバイト学部生:約 500 人
- ・ 院生 GA(Graduate Assistant) :約 100 人
- ・ スタッフ:約 250 人~300 人

(人数はいずれものべ数と思われる)

計およそ 800 名であり、1人の司書がハーフタイムでこなすには驚異的な研修対象者数と言ってよい。しかし話を聞いてみると、少ない手間で多くの成果を上げるためのITによる支援がしっかりと導入されていた。²

イリノイ大学図書館で働く人々には、Beth Woodard さんのようなプロフェッショナルライブラリアン(Professional Librarian)と、院生、学部生アルバイト以外に、スタッフと呼ばれる人がいる。彼らは普通フルタイムで雇われており、“クラーク(clerk)”と“ライブラリー・テクニカル・スペシャリスト(Library Technical Specialist)”に分かれているようだ。

クラークは高卒レベルから採用しており、データ入力や貸出カウンターの当番が仕事で、多くが貸出部門(Circulation department)に所属している。ほとんどの場合指導すべき部下を持つことはないが、書架の状態や本の装備、配架等(processing)に責任を持って働いている。

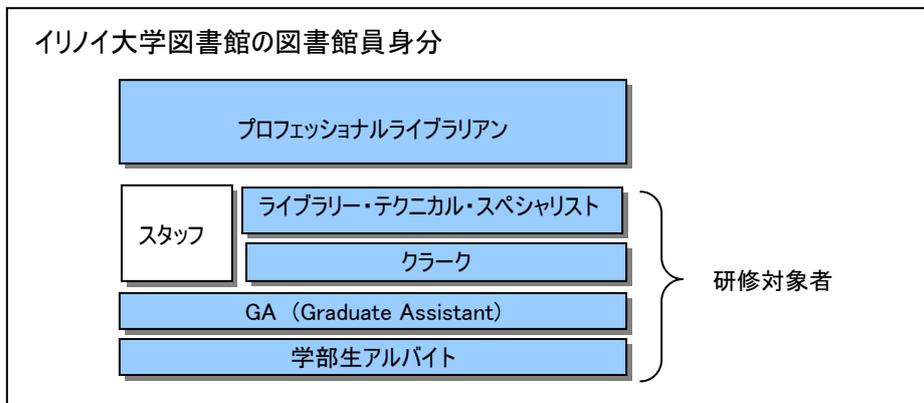
一方、ライブラリー・テクニカル・スペシャリストは大卒レベルから採用するが専攻は問うていない。このキャンパスが周辺に街がなく隔離されているという地理的条件もあり、大学関係者の配偶者や Urbana 地区もしくは Champaign 地区に仕事などで赴任してきた人の家族などを雇っているケースが多い。彼らの役割は本の装備、配架等(processing)やカタログギング、カタログギングデータのメ

¹ イリノイ大学図書館では司書も教員であり、職位の高い順に、教授(Professor)、準教授(Associate Professor)、助教授(Assistant Professor)という職位がある。このキャリアパスを歩む司書は米国では一般的にプロフェッショナルライブラリアン(Professional Librarian)と呼ばれ、その他のスタッフ、スペシャリスト等の職種とは区別される。

² 米e-anced社の図書館向けソフトウェアを使用していた。詳細は「3.研修コーディネーター業務とその支援方法」を参照。

メンテナンス、インフォメーションデスク(レファレンスデスクでも貸出カウンターでもない、総合受付のようなカウンター)当番や利用者サービスである。

プロフェッショナルライブラリアンは132名³だというから、一人につき約6人の研修対象者を抱える計算となる。



3. 研修コーディネーター業務とその支援方法

研修コーディネーターの主な業務として以下があげられる。

- ・ 研修内容の企画立案とスタッフ研修委員会
- ・ 講師、会場確保
- ・ 研修告知、受講者管理

まず研修内容の企画立案とスタッフ研修委員会について、2005年10月末のお話をうかがった時点では、既に2006年1月の研修スケジュールは確定しているとのことであり、今は来年の秋学期(2006年9月以降)の研修の企画・調整をしているところだという。

研修内容の企画にあたっては、Beth Woodardさんが議長をつとめるスタッフ研修委員会(Staff development and training committee)⁴で各委員の意見や、前年度の研修評価、アンケート結果等を委員会で分析・審議して決定していく。またこの委員会につけた研修企画の優先順位に従って、予算委員会へ予算要求も行われている。

この委員会は、月2回、9名の委員(図書館評議会: Executive committee による任命)で集まり、委員の任期は2年で、プロフェッショナルライブラリアンだけでなくスタッフも含まれているようだ。現場も含めた様々な立場からの意見が聞けるため、Beth Woodardさんにとって有用だそうである。

イリノイ大学図書館でも他の大規模組織と変わりなく、利用者のたらい回しに対する不評が出ており、顧客サービスに関するトレーニングの必要性が高まり、どのように実施していくかが現在の主要な課題になっている。特に、社会経験の少ない学部生アルバイトにとって利用者サービスは未知であり、接客にあたっての哲学や心構えなどを修得してもらうため、具体的にどんな対応が利用者にとって受け入れられるものであり、またその反対であるのか、基準作りから進めていく予定である。

研修告知や受講者管理には、公共図書館に顧客が多い米 e-vanced 社の図書館向けソフトウェアを使用している。

³ 出所: イリノイ大学図書館 2002-2003 年度統計資料

(http://www.library.uiuc.edu/administration/services/planning/annual_statistical_reports/annualstatrpt03.pdf)

⁴ Staff Development and training committee の議事録はWeb上で全て公開されている。

(<http://www.library.uiuc.edu/training/minutes/minutes.html>)

Schedule of Events - Staff - Microsoft Internet Explorer

University Library - Staff Events
Schedule of Events - Staff

The events that require sign up are designated by the underlined event titles. Click on the underlined event title to sign up for the event. Click on "Display Your Personal Schedule" to see the events for which you are currently signed up. Filter by types of events or change display format by clicking here: [Search](#)

<< PREVIOUS YEAR >> Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec NEXT YEAR >>						
< PREVIOUS MONTH > December 2005 NEXT MONTH >						
Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
				1 Area Studies Meeting	2 EUIIC Camtasia Studio Training ISCC	3
4	5 Advisory Committee Executive Committee Meeting	6 A&H Division Meeting Staff Development and Training Advisory Committee Preservation Committee	7 Social Sciences Division Workshop on Upcoming NEH Grant Opportunities	8 Using Microsoft Access to Create Reports from Vaya EUIIC Camtasia Studio Training RM Workshop Systems Office Meeting Library Fund Development	9 Using Microsoft Access to Create Reports from Vaya Keeping Print Barcodes are Everything (Almost)	10
11	12 User Education Committee Executive Committee Meeting	13 Technical Services All Staff Meeting EUIIC Camtasia Studio Training Student Training Group RPC Brown Bag	14 PSED Meeting Acquisitions Team Meeting LSD Meeting	15 Area Studies Meeting Public Interface Team Tour of the Oak Street Facility	16	17
18	19 Cataloging Policy Committee	20 Word Tables and Lists Technical Services Meeting Word Mail Merge Word Text Boxes Staff Development and Training Advisory Committee	21 11:00 AM - 12:00 PM Participants will explore further uses of text boxes in Microsoft Word in this hands-on workshop. Wanda Pinner, instructor Location: ACES LIAC 509 Status: Openings	22 Word Outlines and Indexing Systems Office Meeting Word Footnotes and Endnotes	23 Administration Division meeting ERWIG Meeting	24
25	26 Christmas Day Observed	27 Designated Holiday	28 Executive Committee Meeting	29 Preservation Committee	30 Gift Day PSED Meetings LSD Meeting	31
< PREVIOUS MONTH > December 2005 NEXT MONTH >						
<< PREVIOUS YEAR >> Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec NEXT YEAR >>						

HOME

Powered By:

カレンダー画面 (<http://130.126.32.16/evanced/lib0/eventcalendar.asp?libnum=1>)

スタッフ毎に用意されたポータル機能によって、各自が持つオンラインカレンダーに予定を書き込むことができ、それをスタッフ同士で共有し、お互いの空き時間を確認することができる。

また、研修やイベント等の情報をこのソフトウェアが提供する簡単なフォームで入力すると、即時に上記のカレンダーレイアウトで Web 上に表示してくれるだけでなく、その画面からオンラインで参加申込を受け付けることもできる。上のカレンダー画面で、下線の引いてある研修や会議、イベント名の上にマウスを乗せるとその概要をポップアップ画面で見ることができ、そのままクリックすればさらに詳細な情報と申込フォームが現れる。あらかじめトレーニング毎に参加可能人数をセットしておく、ホームページからの参加申込データを管理者画面でリスト表示できる形で蓄積し、それを超える数の申込があれば自動的にウェイトングリストとして分けて管理し、随時リストで参照することができる。また、管理者から申込者へのメール一括連絡も容易にできるようになっており、全ての研修情報をこのソフトウェアに一旦入力してしまえば、あとはほぼシステム任せにできる仕組みになっている。さらにスタッフ研修委員会等で報告する参加者数や各種統計数値なども、このシステムから自動的に集計、出力できるようになっている。

参加申込者のリストを表示するまでの手順を画面操作しながら説明していただいたが、画面レイアウトがシンプルでわかりやすく、またデータもストレスを感じない十分な速さで表示されていて、初めてでも使いやすそうという印象を受けた。このソフトウェアは購入時に 2000 ドル～3000 ドル程度を支払っただけで、利用にあたって月額料金等は発生していないとのことであった。

4. カリキュラム資料・教材

4-1 オリエンテーション

4-1-1 チェックリスト

新規雇用者が仕事を始めるにあたり必要な事務手続きや知っておくべき情報のうち、学内全図書館の共通事項(人事への提出書類、各種IDやアクセス権限の申請、給与支払いや勤務表、勤怠管理方法、事務室等の鍵や入退室ルール、非常時対応法、駐車場、喫煙所、トイレ、福利厚生、行事等の予定など)は、全員が事前にチェックリスト⁵を図書館ホームページから入手し、各自に確認・手配させている。チェックリスト内の項目すべてについて確認・手配・手続きが完了すると、プリントアウトしたチェックリストに本人とその監督者がサインを入れ、人事へ提出する流れになっている。

実際に人を集めて行うオリエンテーションでの内容を本当に必要なものだけにするための工夫として、また研修担当者1名が半分しか時間をさけない工夫として、良く機能しているようである。

4-1-2 参加必須のオリエンテーション

どの図書館で働く場合でも必ず出席が必要なオリエンテーション(全4時間)がある。下の進行表から分かるように、各テーマがほとんどが15分(長くとも30分)と短いで終わるようになっているのは、オリエンテーションでは全体に必要なことのみを説明し、さらに詳細を知るべき人は別の機会のトレーニング(オプショントレーニング)を受けさせる用意があるからである。

Bethさんが担当している「サービス態度」に関するオリエンテーションでは、例えばこの町に越してきたばかりの人が図書館に来た時どう接したらよいのか、各自が1消費者として銀行に口座を開こうとする時を例に、自分たちの図書館サービス提供者としての良いサービスと悪いサービスは何かについて考えさせる内容となっている。9月の新学期スタートに向け、例年8月中旬頃に実施している。

Bethさん作成のある日のGA対象オリエンテーション進行案⁶

13:00-13:15	館長(Paula Kaufman)によるウェルカムメッセージ
13:15-13:30	イリノイ州立大学図書館の構成と組織文化について 司書: Beth Woodard
13:30-13:45	図書館システムについて 図書館システム事務室より
13:45-14:00	学内図書館横断ウェブサイトについて(The Library Gateway)
14:00-14:30	オンラインリサーチ入門
14:30-14:45	電子資料で困ったときの対処法
14:45-15:00	Voyager System(物流/貸出管理システム)について
15:00-15:15	休憩
15:15-15:45	図書館資料の探し方 目録担当司書より
15:45-16:15	サービス(接客)態度について 司書: Beth Woodard
16:15-17:00	図書館で働くにあたって (図書館)人事担当者より

⁵ オリエンテーションチェックリストはWeb上で公開されている。

新規採用者用: <http://www.library.uiuc.edu/training/orientation/NEO%20Checklist.pdf>

監督者用: <http://www.library.uiuc.edu/training/orientation/NEO%20Supv%20Info%203.8.05.pdf>

⁶ 出所: http://www.library.uiuc.edu/training/orientation/fall_2005.html の翻訳

4-2 オプショントレーニング

オリエンテーションの後は、配属される図書館や仕事内容に応じて、個別に必要なトレーニングを選択・受講していくことになる。毎年新しい GA を採用していることや、任せている仕事内容も単純労働ではないためか、GA 向けとしてかなり充実した種類の研修プログラムが設定されている。(GA でなくても必要であれば参加が可能。) 通常 GA の契約は8月から翌年8月までであり、学期始めの秋のオプショントレーニングでは4日間でのべ約 75~200 人の GA が参加している。

その内容は、オンライン目録の基本や使い方、有効な検索の仕方、またユーザー画面ではなくスタッフ用画面の使い方、貸出業務入門、収書入門、リソースシェアリング、ポータルページ、電子ジャーナル、チャットによるレファレンス等々、ほぼ図書館業務の全てではないかと思われる内容がカバーされている。これらの膨大なトレーニングは、分野別にまとめられてホームページ上でトレーニング一覧表⁷の形に整理されており、この一覧表からは各研修ごとに参照すべきホームページコンテンツへのリンクが張られ、また配布資料(pdf)もダウンロード可能になっており、自学自習にも耐えうる充実ぶりである。

また彼らは GA として働くことで学費減免などが受けられる仕組みになっているため、月毎の労働時間や給与支給額は固定されており、このようなトレーニングへの参加も仕事の一環として労働時間内に行っている。

この他に、学部生向けには配架の仕方、貸出システムの使い方、カウンターサービスの基本、電話の転送の仕方等、基本的な内容がクイズ形式で学べるオンラインチュートリアルが用意されている。このチュートリアル教材は、大学全体で使用されている”コンパス”と呼ばれる eLearning 基盤ソフト(商品名: WebCT Vista)を使用している。このように、図書館独自のものではなくキャンパス全体の仕組みに乗っている部分もある。

IT分野のトレーニングは企画に力を入れている。そのうちソフトウェアに関するメニュー(マイクロソフトオフィス製品やホームページ作成ソフトのドリームウィーバー等)は、企業やコミュニティカレッジなどで教えている外部講師を呼んで実施している。(謝礼金あり)

研修形態では、オンライントレーニングなど一人で取り組むものよりは、ワークショップ形式など集合して行うものの方が人気がある。従って企画にあたっては、受講生が通常業務を行いながらも参加しやすいよう、時間をコンパクトにすることを心がけている。長くても半日(4時間)で終わるようにしている。

ソフトウェアの使い方以外にも、面白い研修テーマとしては「図書館とブログ」などを取り上げた。自身のブログが有名になった司書を講師として迎え、ブログとは何か、なぜ図書館がブログを気にする必要があるのか、どうしたら図書館はブログを使えるのか等についての講義である。当日のパワーポイント資料もホームページ上で公開している⁸。

それ以外にも、伝統的に図書館員が苦手としてきたスーパーバイズ (Supervise; 人を育て、管理する)に関する研修も力を入れている。学内司書から講師を探そうとすると適任者がなく大変苦労したそうであるが、結局、イリノイ大学近郊に本社を構える保険会社から人材開発担当者と呼び、時間管理に関する半日のワークショップと、部下に仕事をどうやって任せるかについてのワークショップを半日開催した。プロフェッショナルライブラリアンだけでなく、部下を持ちスーパーバイズする機会のあるスタッフや GA も参加した。

また、学内での試みと連動した例としては、”Faculty Status Assignment Program”の協力のもと、ストレスマネジメントに関する研修も実施した。生産的にいきいきと職場で働くためには、家庭の問題を解決すること、ストレスをコントロールすることが不可欠という考えからだ。

GA 向けに、図書館の全体像がわかる研修として、“本の旅”と題するプログラムを実施した。担当業務をしているだけでは、それぞれの担当以外の部分は見えにくく、図書館

⁷ GA向けトレーニングマニュアル目次 (http://www.library.uiuc.edu/training/training_manual/index.htm)

⁸ Jenny Levine 氏の講義資料: <http://www.sls.lib.il.us/infotech/presentations/ila2003/blogging.pdf>

の全体像をつかみにくい。このため、目録担当のプロフェッショナルライブラリアンがコーディネーター役となり、本の流れにそって発注→受入・検収→目録→請求記号付番→バーコード貼付→蔵書管理システムへ入力→配架まで、各部署をツアー形式で回るという90分の研修である。

このような、既存の業務に役立つ研修以外にも、新しい分野を先取りした研修やさらなる能力開発に役立つテーマの研修も実施している。例えば、Google scholar や Google print に関するディスカッションの機会をもうけたり、バイオテクノロジー分野の司書による学術コミュニケーションに関するもの、蔵書担当副館長による、印刷資料の保持を目的としたオンラインジャーナルやリポジトリと紙資料の比較、アメリカ図書館協会(American Library Association)等で得てきた最新技術に関する議論の場、等である。

こういった豊富な研修は他の図書館員の協力なしでは実現できないが、Beth さんの感覚ではほとんどの司書が依頼されれば講師を引き受けてくれるし、自分から願い出る人もいるという。とはいえ、研究、利用者へのサービス提供、部下のスーパーバイズ等、複数の責任を同時に抱えるプロフェッショナルライブラリアンにとって、最優先事項とはなりにくい研修に貢献してもらうことは容易ではないことも事実である。

(文責： 明治大学図書館 仲山加奈子)

Friday, October 28 2:00-3:45

Visit to the Association of College & Research Libraries (ACRL)

Mary Jane Petrowski, Associate Director

<はじめに>

海外集合研修のアメリカでの最終日である28日は、シカゴでの自主研修であった。

シカゴにある大規模な公共図書館や美術館などを見学する選択肢もあったが、American Library Association(ALA)の本部がシカゴにあるので、そこを訪問することを魚住が提案した。幸い、モーテンソン・センターの Barbara Ford 所長(以前 ACRL の役員を務めたり、ALA のオフィスで働いたりした経験をお持ちである)を通じて ALA の国際交流担当者である Michael Dowling 氏とコンタクトを取ることができ、その紹介で、ALA 傘下の大学図書館部会の Association of College & Research Libraries (ACRL)の Mary Jane Petrowski さんが会ってくださることになった。

ACRL という名には馴染みがなくても、専門的なジャーナルである *College & Research Libraries* のことは日本の大学図書館員なら耳にしたことがあるだろう。実際 Webcat の所蔵状況によると、多くの私立大学図書館がこのジャーナルを購読している。同誌および姉妹誌 *College & Research Libraries News* や選書ツールとしてよく使われている *Choice* などの編集と出版をしているのが ACRL である。

ALA の本部はシカゴの街中にあり、住所と地図だけで簡単に辿り着くことができた。その日は、メジャーリーグのシカゴ・ホワイト・ソックスが88年ぶりにワールドシリーズを制したその祝賀パレードがあり、道路の閉鎖などで混雑していたので、ホテルから20分ほど歩いて行った。ALA では1階の会議室に通されただけで見学などはなかったため、建物の規模はわからなかったが、外観は ALA の組織の大きさと活動の活発さから想像していたよりもずいぶん小さかった。

<Mary Jane Petrowski さんの略歴>

ライブラリースクールで MLS を取られてから、トルコの米軍基地にある図書室で7年間勤務されたのを含めて10年ほど海外で過ごされた後、イリノイ大学ライブラリースクールの Certificate プログラムに在籍されている間に、イリノイ大学の Undergraduate Library に就職された。そこで学生の利用教育、特に情報リテラシー教育を担当されたのが、この道に進むきっかけとなったらしい。イリノイ大学図書館では、全留学生対象の図書館オリエンテーションプログラムを構築されるなど活躍された。その後、ニューヨーク州の小規模のカレッジ図書館に勤務している時に、情報リテラシーの推進のための ACRL のいろいろな活動に参加し始め、4年前に ACRL に入られた。現在、ACRL では会員や部会の調整などのお仕事をされている。

<ACRL の活動概要>

ACRL は、ALA 傘下の11団体のひとつで、現在会員数約13000人の最大の組織である。

19世紀に創設された ALA は、当初 Public Library (公共図書館)を中心とした活動を行っていたが、大学図書館に勤務する司書たちが ALA の中で独自の活動を始めて、1897年に ALA 内の組織として大学図書館部会が発足した。

会員のほとんどが大学図書館か研究を主体にしている専門図書館(博物館に併設された図書館等)に勤務するライブラリアンで、大学図書館そのものの機関会員も含まれている。日本でもいくつかの大学図書館や個人が会員になっており、全世界に会員がいる。

Petrowski さんが最初に紹介された ACRL の主な活動目標は、”help librarians to become better leaders” である。大学における図書館やライブラリアンの地位向上を訴えるだけでなく、いかにライブラリアンが大学の教育活動に積極的に関与し、貢献できるかを目的に、ライブラリアンの

知識や技能の習得を助けている。

ライブラリアンが、所属する大学において発言力を高めることは非常に重要なことである。ライブラリアンは、キャンパスでの教育活動に貢献しており、とりわけ情報リテラシー教育を学部レベルのカリキュラムに導入するのに重要な役割を果たしている。この情報リテラシー教育分野にACRLは多くの労力と活動資金を投入して、ライブラリアンのトレーニング・プログラムを開発したり、ガイドラインや基準を設定したり、大学評価委員会に働きかけたりしている。その活動の一環として、ACRLのサイトに多くのガイドラインや基準を載せており、誰もが自由に参照したりダウンロードしたりできる。¹

ACRLは総会や研究大会、ワークショップなどを開催して、ライブラリアンの研修や啓蒙にも努めている。アメリカでは、すべての大学がそうとは言えないが、イリノイ大学図書館のような大規模研究図書館では、ライブラリアンが教員待遇であるため、教員のように研究や教育面でも業績を問われる。そのため、ACRLはそのようなライブラリアンが研究業績をつくることできるように、研究発表をしたり、論文を投稿したりする機会を提供している。ACRLが出している *College & Research Libraries* はインパクトファクター（論文の被引用比率）などにおいて大変評価の高いジャーナルなので、そこに論文が掲載されることでライブラリアンの評価も上がるらしい。

アメリカでは、ベビーブーマーの大量リタイアの時期が迫ってきて、多くのベテランのライブラリアンも退職していくことが予想されている。現場では「ベテランが抜けたその後は一体どうなるだろう」との不安が強いため、ACRLはいかに若い人にライブラリアンという職種が魅力的かを訴え、この分野に興味を持ってもらうような努力もしている。

9.11以降、アメリカではセキュリティの強化のため、プライバシーや個人の知る権利などが脅かされている。それに対抗して、“Intellectual Freedom”を守るためにワシントン D.C. で下院議員などに直接訴えるロビー活動も行っている。なお、ALA はシカゴの本部以外に、首都ワシントンにもオフィスを構えて、連邦政府への働きかけなどの活動を行っている。

Petrowski さんは、「2年に一度開かれる ACRL の総会（次回は2007年春にボルティモアで開催）は、大勢の参加者があり、活発な発表や意見交換が行われるので、ぜひ参加してほしい。」とおっしゃっていた。また、利用教育を担当するライブラリアンたちをトレーニングする1週間ほどのワークショップを毎年夏に開催しており、こちらにも米国以外の国からの参加者があるらしい。

< Petrowski さんとの会合を終えて >

ALA には国外を含めて見学者がよく来るようだが、Petrowski さん自身は今までにほとんど国外からの訪問者に会ったことはないらしく、最初はずいぶんフォーマルな挨拶から始まった。しかし、そのうちご自分の経験やご主人の日本訪問のことを話されたり、私たちに今回の海外集合研修のことや日本の大学図書館事情（「日本にもALAみたいな組織はあるのか」とか「どんな研修プログラムを提供しているのか」、「日本にもライブラリースクールはあるのか」等）に関して積極的に質問されたりして、ずいぶん打ち解けたミーティングになった。私たち5人全員がいちばん話をしたのはこの回だったかもしれない。最後にはALAが作成したしおりやポスターなどのおみやげをたくさんくださって、こちらからのおみやげにも喜んでくださった。

日本では一般的に、私立大学の図書館員は大学に事務職員として採用されてから、本人の希望や専攻とはあまり関係なしに図書館に配属される、という実情を理解するのに苦労されていた。あまりにもアメリカのライブラリアンの採用や待遇とはかけ離れているためだろう。

今回Petrowskiさんから、ACRLが作成したInformation Literacy Competency Standards for Higher Educationという基準の日本語訳をレビューすることを依頼され、快諾した。何か私たちがお手伝いできることがあって、うれしく、かつ光栄に思っている。まだそのレビューには着手し

¹ ALAのトップページのURLは<http://www.ala.org/> で、そこからACRLに進むと、その歴史、組織、活動などさまざまな情報が得られる。ガイドライン等は<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.htm> に情報リテラシーを中心にして、多くのものが無料で公開されている。

ていないが、いずれこのレビューが終わってACRLの理事会で了承されると、すでにアップされているスペイン語、フランス語、ドイツ語、ギリシャ語、中国語版に続いて日本語版がACRLのサイト <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardguidelines.htm> に掲載される見通しである。この基準は大学図書館で学術情報リテラシー教育に携わっている者には大変参考となるものである。筆者も利用教育担当者として、すでにこの基準は手元に持っている。よって、日本語版が用意されると、日本の図書館員も簡単にその基準を参照できることが期待される。

(文責： 関西学院大学図書館利用サービス課 魚住英子)



**Japan Association of Private University Libraries (JASPUL) Visit
to the University of Illinois Library at Urbana-Champaign
Mortenson Center for International Library Programs
Fall 2005 Schedule
October 23-October 27**

Visitors

Ms. Eiko UOZUMI, Kwansai Gakuin University
Ms. Kyoko OKADA, Komazawa University
Ms. Seiko KOJIMA, International University of Japan
Ms. Akiko SUZUKI, Doshisha University
Ms. Kanako NAKAYAMA, Meiji University

Sunday, October 23

7:22 p.m. Arrival in Champaign on AA4217 from Chicago, (Setsuko Noguchi and Barbara Ford to meet at airport and take to Hampton Inn, 1200 W. University, Urbana (phone: 217-337-1100, confirmation #85986853)

Monday, October 24

8:45 a.m. Pick up at hotel by Setsuko Noguchi

9:30-10:30 University Library Service Recognition Program 2005
Tour of the Main Library and Asian Library
—Setsuko Noguchi

10:30-11:30 Introduction to the Mortenson Center
—Barbara Ford

- 11:30-1:00 Lunch at the Union Ballroom with Barbara Ford, Dawn Cassady, Setsuko Noguchi, Tamaki Mine, Yasuyo Inoue
- 2:00-4:00 Evaluation of Library Services (246 Main Library)
—Bob Burger, Associate University Librarian for Services
- 4:00-5:00 Library Administration (230 Main Library)
—Paula Kaufman, University Librarian
- 5:00 p.m. Return to hotel by Setsuko Noguchi
- evening Free time

Tuesday, October 25

- 8:30 a.m. Pick up at hotel by Yasuyo Inoue
- 9:00-10:15 Library Services—Reference (Main Library Information Desk)
—Jo Kibbee, Head, Reference
- 10:30-12:00 Library Services—Technical Services (246E Main Library)
—Karen Schmidt, Associate University Librarian for Collections
- 12:15 p.m. Depart from Main Library parking lot for Illinois Wesleyan University
- 1:30-3:30 Tour of Illinois Wesleyan University Library
—Kristin Vogel, Acting University Librarian
- 3:30 p.m. Depart for Hampton Inn
- 5:30 p.m. Pick up at hotel for dinner by Yasuyo Inoue
- 6:00 p.m. Mortenson Distinguished Lecture dinner (Levis Faculty Center, Reading Room, 919 W. Illinois St., Urbana)

Wednesday, October 26

- 9:00 a.m. Pick up at hotel by Setsuko Noguchi
- 9:30-11:00 Library Services—Circulation (428K Main Library)
—Betsy Kruger, Head, Central Circulation and Bookstacks;
Coordinator, Central Public Services

- 11:30-1:00 Lunch meeting to discuss librarians' social evaluation, organization, and culture (Graduate School of Library and Information Science Building, Room 112, 501 E. Daniel St.)
 —Sue Searing, Library and Information Science Librarian
 —Rae-Anne Montague, Assistant Dean for Student Affairs, Graduate School of Library and Information Science
- 1:30-3:00 Tour of Grainger Engineering Library (1301 W. Springfield Avenue, Urbana)
 —Bill Mischo, Engineering Librarian
- 4:00 p.m. Mortenson Distinguished Lecture: "Democracy and Libraries in Colombia: From Oral Culture to the World of the Book" (Graduate School of Library and Information Science Building, Room 126, 501 E. Daniel)
 —Jorge Orlando Melo Gonzalez, Director, Department of Libraries and Fine Art, Banco de la Republica and Luis Angel Arango Library
- 5:00 p.m. Reception following Mortenson Distinguished Lecture (Graduate School of Library and Information Science Building, East Lobby, 501 E. Daniel)

Thursday, October 27

- 8:00 a.m. Pick up at hotel by Dawn and checkout; arrange transit to the airport; leave luggage at hotel
- 9:00-10:00 Associations (295 Undergrad Library)
 —Barbara Ford
- 10:15-11:30 Staff Development Issues (300 Main Library)
 —Beth Woodard, Staff Development and Training Coordinator and Central Information Services Librarian
- 1:30 p.m. Leave hotel for airport
- 2:51 p.m. Departure from Champaign on AA3905 to Chicago

私図協海外集合研修 2005：研修テーマ・質問事項

研修テーマの背景（志望動機など）：

参加者	研修テーマの背景（志望動機など）
鈴木	現在、研究室事務室に配属され、主に庶務（予算管理等）を担当しているが、研究室の業務としては図書の購入・管理（閲覧サービス他）も行っている。いわゆる大学の中央図書館とは異なるが、各館（学部図書館）の立場から、図書館サービス全般について海外の状況を知り、今後の参考にしていきたいと考え、参加を希望した。図書館組織のあり方やサービスの展開についてなど、現場を視察することによって視野を広げたいと思う。
小島	国際大学は1982年設立の日本で最初のすべて英語による教育を基盤とした大学院大学である。現在キャンパスには約50ヶ国の学生が全寮制のもと、国際関係学および国際経営学の勉強、研究に取り組んでいる。小規模な大学院大学であるが、文化、母国語、宗教、生活習慣などが違う学生、教員をサービス対象としたユニークなコミュニティであるといえる。以前からアメリカの大学図書館のサービスや教育に興味があり、アメリカ図書館における最先端なノウハウを弊館にも取り入れられないかと考えていた。また地域社会にも貢献できるような事例があれば参考にしたいと思う。
魚住	<p>大学図書館でパブリック・サービス全般を担当する者として、学生への利用教育に最も関心があります。インターネット上で学術情報の受発信が急速に普及している現在、図書館サービス先進国の米国の大学図書館でどのような利用教育を実践しているのかを、全米有数の規模とレベルを誇るイリノイ大学図書館を中心とした先進事例を学びたく思います。</p> <p>特に、次のような項目に関して研修したいと願っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大学生の学術情報リテラシー教育に図書館としてどのように関与しているか（具体的なカリキュラムやプログラムの構成・内容） ・ 担当する図書館員の養成・研修計画 ・ 図書館が主催する講習会等の広報の手段や、教員との連携の方法
岡田	<p>アメリカの図書館の現状を見て、今後の業務にかかす。</p> <p>現在自分が携わっている整理業務、中でもマイクロ資料遡及の検討をしているのでとりわけ特殊資料の整理方法をしっかり見てきたい。</p> <p>また、仏教系の大学である本学は、サンスクリット・チベットといった言語の図書が多く納品されるので、そういった特殊言語資料の対応方法も見てきたい。</p> <p>運営面では、本学では昨年度より一部業務委託を開始したので、アメリカの図書館におけるアウトソーシングの現状にも興味がある。</p>
仲山	<p>日本において図書館司書は、プロフェッショナルとしてどれほど世間に認知・評価されているのか疑問に思うことが多い。その一因は、下記に例示するような組織文化にあると考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスレベルや担当業務に対するコミットメントの低さ（外注業者指導時も含む）を、「いい人なんだけど」「仕方がない」で許容してしまう組織文化 ・ 司書は「本の職人だから」「私はコレしかできなから（謙遜の意）・・・」を言い訳に(?)、コミュニケーション能力の稚拙さ、根拠ある議論ができない事を問題視しない組織文化 ・ 図書館の公共性の高さを言い訳に(?)、新規事業／業務の取組みを後回しにする組織文化 <p>情報化社会が進んだ現在は、既存機能を引き継ぎながらも、図書館の生業（情報の蓄積・提供）を活かして世相にあった事業を試行してくチャンスであり、それを遂行する司書には、サービス事業のセンス、マーケティング能力、組織管理能力、プロ意識といったものを植え付けていく（もしくはそういった能力のある人財を外部から入れる）時期に来ているのではないだろうか。</p> <p>上記の問題意識をベースに、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 米国図書館司書の社会的評価が高と言われてきた背景・理由および実態 ・ 米国図書館の組織としての文化 ・ 米国図書館に対する米国内からの要請、期待値 ・ 現在の米国図書館界が抱える、司書の能力・サービスレベル面での問題 <p>について調査してみたい。</p>

研修テーマ・質問事項

研修テーマ項目	項目分類	質問事項
図書館サービス	図書館サービスの範囲と運用方法、一般	・図書館サービスの範囲と運用方法についてお伺いしたい。(教職員、学生、学外など、誰を対象に、どのようなサービスを提供しているか)
	図書館サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館サービスの充実のために、施設設備面等での取り組み等があるか。 ・図書館サービス(例えば閲覧、レファレンスなど)向上の指標となる統計があれば、そのガイドラインや統計の項目内容を拝見したい。 ・図書館員のスキルアップは自己研鑽に委ねられているのか、それともOJTとして確立したメニュー等があるのか。 ・よりよい図書館サービスを提供するためにどのような協力体制を築いているのか。(1. 教員、学外地域との連携 2. 中央間と各分館との関連性 を例に)
	図書館サービス上の課題・問題点と対処・解決法	・図書館サービス上の課題や問題があればそれについての対処・解決方法と併せてお伺いしたい。
	図書館サービスの現状と今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧(図書館ポリシー)・貸出(コースリザーブ等)・レファレンス(オンライン)・非来館型サービス(レファレンスや各種手続き等)の現状と今後の展望についてお伺いしたい。 ・特徴ある取り組みや新たなサービス展開があればお伺いしたい。
図書館運営	図書館運営一般	・図書館運営において、政策の決定や運用はどのように行われているのかお伺いしたい。(トップダウン方式、会議体による、どこかがイニシアチブをとる、ケースバイケースなど)
	アウトソーシング	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトソーシングの現状について (メリットデメリット、委託の経緯、委託業務の程度、委託していないのであればその理由と今後一委託が増えるのかなど)についてお伺いしたい。 ・アウトソーシングの問題点と対策についてお伺いしたい。 ・イリノイ大学だけでなく、アメリカ大学図書館全体的な傾向についてお伺いしたい。
利用者教育	利用者教育の現状	・図書館が実施している利用教育の講習会の種類、具体的な構成や内容をご紹介いただきたい。
	利用者教育の企画実施	・講習会を企画・実施するにあたって、教員とどのような連携を取っているのか、どのように広報しているのか等、実施までのプロセスを担当者から説明願いたい。

整理業務	選書	選書はどのように行われているのか。選書の際、各分野の図書館員と教員はどのような協力体制をとっているのか。具体的な選書過程をお伺いしたい。
	マイクロフォームデータベース	<ul style="list-style-type: none"> ・マイクロフォームはすべてオンライン上で検索できるか？もし、できないのであれば、おおよそ何パーセントのマイクロフォームが遡及されていないのか？そのような遡及されていないマイクロフォームはどのように対応されているのか？ ・また、セットのタイトルではなく、セットの中に含まれる個々のタイトルによる検索は可能か？もしくは、マイクロ資料付属の INDEX などで対応されているのかお伺いしたい。
	多言語資料	<ul style="list-style-type: none"> ・おおよそ何カ国語の資料を受け入れているのか？ <p>それらの資料は各言語のスペシャリストが対応されているのかお伺いしたい。</p>
司書の社会的評価と図書館組織文化	社会的評価の高さを表す事例と理由	<p><u>事例：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・司書になるまでの一般的なキャリアパス ・司書の大学内での職位（司書になってからの学内での一般的なキャリアパスも。） ・給与水準 ・人気職業ランキング等での司書のランク ・学生向け職業紹介本等での司書の紹介のされ方 ・その他、司書の社会的評価の高さや人気を表す事項 ・（もしあれば）司書の社会的評価の低さや問題を表す事項 <p><u>理由：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・司書が業務以外に行っていること（研修、自己研鑽等） ・異業種からの転職者の有無と、有る場合は転職者の前職での経験が図書館業務に役立っているかどうか ・司書が持つ学外とのかかわり ・司書資格制度の誕生と現在の概要 ・その他、今日の米国における司書の高評価が築かれた理由
	組織文化	<p><u>組織：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織体制図（部署構成、職位別人数ピラミッド、年齢層分布） ・人事評価制度、報酬の水準（同業種、異業種比）

		<ul style="list-style-type: none"> ・採用、人材育成方針と問題意識&将来計画 ・帰館がミッションを達成するための方法（図書館全体のミッションを、末端のスタッフ業務にまで浸透させ、達成させる方法など） ・ミッションが達成できたかどうかの反省を行う頻度とその手法 ・実施している全非サービス業務（選書、収集、整理、会議、庶務など）について、組織体制図に沿って実施体制を含めたご説明をいただきたい。 ・その非サービス業務遂行にあたっての問題点 ・提供している全サービス（利用者向け、教員向け etc....）について、組織体制図に沿って実施体制を含めたご説明をいただきたい。 ・そのサービス実施の問題点 <p><u>文化：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貴館の司書にとってのコアスキルとは？ ・仕事のモチベーションとなっているものは何か ・職場の雰囲気について、自由な表現でご説明いただきたい。 ・一月ごとの残業平均時間は？ ・有給は、毎年与えられた全日数を消化できているか？ ・職場の人間関係では、仲間意識が強いのかそれとも競争意識が強いと思うか？ ・与えられたルーティンワークと創意工夫が求められる仕事、どちらがメインか？ ・全従業員で共有しているか価値観のようなものはあるか？ ・図書館経営のトップから、常日頃全従業員に対して守るように伝達されている行動様式などはあるか？
	米国図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・米国図書館に対する米国内からの要請、期待値 ・現在の米国図書館界が抱える、司書の能力・サービスレベル面での問題

Theme and Questions

Theme	Theme details	Questions
Library services	Library services and operations, general	<ul style="list-style-type: none"> • What kinds of library services do you offer and how do your operations vary for different patrons such as faculty, students and community users ?
	Improvement/development of library services	<ul style="list-style-type: none"> • Do you make regular plans for the improvement of library services or facilities? • Do you have statistics (circulation or reference) that you use as quality measures or standards for the improvement of library services? If you have, we would like to see the guidelines and contents. • Are librarians/staff expected to do independent study to improve their knowledge/skills or are there any prepared training programs such as OJT? • How do you collaborate with your university's faculty and/or local communities to offer better library services ? • How do you evaluate the relationships between the central library and each department or branch library? How do you collaborate with them?
	Problems and solutions	<ul style="list-style-type: none"> • Do you have any problems/difficulties in providing library services ? If so, please tell us the problems that you have faced and how you have handled those matters.
	Current situation of library services and the prospect	<ul style="list-style-type: none"> • We are interested in the current situation of library services especially Circulation (Library policy), Check-out(Course reserves), Reference (Online), Remote services (Reference, Established procedures). Also we would like to know your future plans to improve those services. (• Do you have any special services that you are working or new services that you are planning?)
Library management	Library management - general	<ul style="list-style-type: none"> • Regarding library management : How do you decide upon policies and take actions? <example : top – down, in meetings, someone takes initiative, case by case>
	Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> • Are you an outsourced library? If so, we would like to know the current outsourcing situation. <ol style="list-style-type: none"> 1. Strength and weakness 2. Process of introducing outsourcing

		<p>3. What kinds of services/work do you outsource?</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you are not an outsourced library , please tell us the reason. • How do you view outsourcing in the future? • What are the problems with outsourcing and how do you handle these matters? • We would like to know the recent trends in academic libraries in the U.S.
Library instruction User Education	Instruction programs	<ul style="list-style-type: none"> • We would like to know the following points in terms of library instruction programs you offer. <ol style="list-style-type: none"> 1. What kind of instruction programs do you offer? 2. What are goals and objectives for your programs? 3. How often do you offer instructional sessions? 4. Contents of the sessions 5. Who is in charge of these sessions and how do you coordinate/develop human resources?
	Planning, organizing, and promoting instruction programs	<ul style="list-style-type: none"> • We would like librarians/staff who are responsible for library instruction to explain the following : <ol style="list-style-type: none"> 1. How do you collaborate with faculty? How do you make contact with them? 2. How do you manage and promote instruction activities? 3. What, do you think, can librarians do to contribute to information literacy education on campus.
Technical services	Collection development (Book selection)	<ul style="list-style-type: none"> • We would like to know your 'Collection Development Policy' especially about 'Book selection'. How do you collaborate with faculty of each department? Would you explain the procedure of 'Book selection'?
	Microform databases	<p>As for microform databases that you subscribe to, can every microform be searched online? If not, what percentage of all microforms is not catalogued online? How do you deal with those microforms?</p> <p>Is it possible to search not only by the title of the set but also by individual titles within the set? Or do you handle with attached indexes of the microforms?</p>
	Multilingual materials	<ul style="list-style-type: none"> • How many languages of materials have you acquired for your collections? • Do language specialists catalog those materials?
Librarians' social evaluation,	Facts and reasons for high social evaluation of librarians in the U.S	<p>Please explain the following to us :</p> <p>Facts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • General career path to be a librarian

Organization and culture		<ul style="list-style-type: none"> • Librarian's status on campus including general career path on campus • Salary average comparing with other industries • Librarian's rank on popular occupations rankings • Publicity about librarians for students who are looking for a job or searching career. • Other facts or figures showing a high social evaluation or popularity of librarians. • If any, facts or figures showing a low social evaluation of librarians. <p>Reasons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Are there job-related things that librarians do outside their own job responsibilities? (such as independent studies and trainings) • Are there any librarians who have come from different fields into library science and are their skills or experiences useful for your library? • Relationship with outside • History of librarians' qualification system and current situation • Other things that make today's librarian's status in the U.S.
	Organization and its culture	Please explain the following to us : <ul style="list-style-type: none"> • Organization chart (including structure of division, the number of librarians/staff per job responsibility, age range) • Evaluation system, Remuneration level compared with the same fields/different fields. • Employment policies, training system, awareness of problems and future plans • How to achieve the mission of your library (such as how to convey it to each staff member and make them follow) • How and how often do you reflect upon the achievement of your mission? • List and contents of technical services such as Book selection, Material purchase, Catalog/Register, Meeting, General affairs along with organization chart • Problems with technical service processes • List and contents of public services along with organization chart

		<ul style="list-style-type: none"> • Problems with public services <p>Culture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • What are the core skills or knowledge of your librarians? • What is your motivation for working? • Please describe the atmosphere of your office. • Average overtime work per month • Can you take 100% of your given vacations every year? • Which is stronger, cooperation with each other or competition with each other when you are working? • Which is the main job focus ; routine work or self directed work? • Any shared sense of values around employees? • Any messages from the president to the employees to manage your library?
	<p>Expectations libraries face in the U.S and problems with librarians' skills/services</p>	<p>Please explain the following to us :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requests/expectations held by general public (including library users, government, industries and academic world and so on) in the U.S. • Problems with librarians' skills/services

研修期間中お世話になった方々 (順不同、敬称略)

氏名	職位	コンタクト
Paula T. Kaufman	University Librarian	ptk@uiuc.edu
Karen Schmidt	Associate University Librarian for Collections	karens@uiuc.edu
Robert(Bob) Burger	Associate University Librarian for Services	rburger@uiuc.edu
Barbara J. Ford	Mortenson Center Director and Distinguished Professor	bjford@uiuc.edu
Karen T. Wei	Head and Professor of Library Administration, Coordinator, Area Studies Division	kwei@uiuc.edu
Susan(Sue) Searing	Library and Information Science Librarian	searing@uiuc.edu
Rae-Anne Montague	Assistant Dean for Student Affairs, Graduate School of Library and Information Science	rae@uiuc.edu
Dawn J. Cassady	Training and Technical Assistance Coordinator, Mortenson Center for International Library Programs	dcassady@uiuc.edu
野口 契子 Setsuko Noguchi	Japanese Studies Librarian and Assistant Professor of Library Administration	enoguchi@uiuc.edu
Jo Kibbee	Head of Central Reference Services	jkibbee@uiuc.edu
William(Bill) H. Mischo	Engineering Librarian	w-mischo@uiuc.edu
Kristin D. Vogel	Associate University Librarian, Illinois Wesleyan University	kvogel@iwu.edu
Betsy Kruger	Head, Central Circulation and Bookstacks; Coordinator, Central Public Services	betsyk@uiuc.edu
Beth S. Woodart	Staff Development and Training Coordinator ; Central Information Services Librarian	bswoodar@uiuc.edu
Mary Jane Petrowski	Associate Director (Association of Collage & Research Libraries, American Library Association)	mpetrowski@ala.org