

2006年3月8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

明治学院大学図書館 峯 環

## 2005年度海外派遣研修報告書

- I. はじめに
- II. 参加目的
- III. モーテンソン・センターについて
- IV. アソシエイツ・プログラム概要
- V. アメリカの大学図書館における動向
  1. レファレンス・サービスの新しい試み
  2. 情報リテラシー教育
  3. 資金調達
  4. 図書館のPR活動
  5. イリノイ州における図書館相互協力
  6. 図書館評価とマーケティング
  7. 学習スペースとしての図書館「ラーニング・コモンズ」構想
  8. イリノイ大学図書館におけるIT政策
- VI. 課題・感想

### I. はじめに

私はこのたび私立大学図書館協会国際図書館協力委員会より派遣していただき、イリノイ大学モーテンソンセンター<sup>[1]</sup>で開催された国際図書館プログラムに参加する機会を得た。

期間は2005年9月7日から11月3日までの8週間であった。

### II. 参加目的

参加目的は以下の3つであった。

- ・ 日本ではまだ導入例が少ない、レファレンスについて、企画から実施までの経緯や、現在の状況・問題点、今後の構想などを学ぶ
- ・ 情報化社会において図書館が担うべき情報リテラシー教育に関し、先進的なアメリカの大学図書館における事例を見聞き、応用できる点を学ぶ
- ・ 快適な研究・学習の場として機能する図書館施設の理想的なあり方を探る

その他、研究・教育・学習活動をサポートするために、今後図書館員としてどのようなスキルが必要とされているか、アメリカの事例を見ることで見極めたいと思った。

### III. モーテンソン・センターについて

モーテンソン・センターは、イリノイ大学図書館内につくられたアメリカ国外の図書館員のための研修センターで、世界の平和・教育・相互理解のために、世界中の図書館および図書館員の絆を深めることが、このセンターの設立目的である。

イリノイ大学出身の科学者であるウォルター・モーテンソン氏が、図書館に200万ドル寄付されて1986年に設立され、その後モーテンソン氏がさらに200万ドル増資され、現在の形になっている。世界中の図書館員を集めて図書館司書の研修を行ったり、アフリカなど発展途上の国々に出向いて行って、システム構築や図書館運営に必要な技術・知識を広める活動を行っており、設立から現

在までに 86 カ国から 700 人の図書館員がこのプログラムに参加している。

2005 年の参加者は、南アフリカ、ボツワナ、ベトナム、インド、コロンビア、モーリシャス、日本の、7 カ国 14 名が参加した。このプログラムは大学図書館員に限定のものではなく、大学図書館からの参加者は、ボツワナ 1 名、ベトナム 1 名、インド 1 名、日本からは私と獨協大学で図書館学の教鞭をとられている井上靖代先生の 2 名の計 5 人で、残りは公共図書館であった。

#### IV. アソシエイツ・プログラム概要

プログラムは、

1. アメリカにおける図書館活動を概観するための講義 セミナー・シリーズ
2. パソコン実習室での New Technology 演習
3. 図書館ツアー
4. 学外の会議やワークショップへの参加
5. プレゼンテーション技術を獲得するための講義・演習とその実践
6. 各自の興味に応じて行うイリノイ大学図書館司書との個別ミーティングから構成されている。

「Think globally, Act locally」というこのプログラムのキャッチフレーズが表すように、全プログラムを通して、国際的な視野を持った司書を育成し、帰国後に、各国で周囲の図書館員に対して情報を発信し、トレーニングを行えるような人材を育成することを目標として、プログラムがデザインされている。

それぞれの内容を以下に述べる。

##### 1. セミナー・シリーズ (Mortenson Center Seminar Series)

アメリカにおける図書館活動の理論と実際を広く学ぶため、モーテンソン・センター 2 人のディレクター、所長の Barbara Ford 氏と副所長の Susan Schnuer 氏、その他、イリノイ大学の図書館長を始め、レファレンスや資金調達部門などの司書、また図書館情報学大学院の教員によって、様々なトピックに関する授業を受けた。

内容は 下記にまとめたとおり、アメリカ図書館界のトレンドを概観できる内容であった。

研修生は一方的に受講するのではなく、様々なトピックに関して、各国の代表として、自国での現状や、各自の視点や経験から発言するよう求められるディスカッション形式であった。常に自国情報や意見を発信することを求められる研修を通して、改めて日本の状況、世界の図書館事情を知るとともに、国際的な視野で考える訓練をさせてもらった。

また授業には、実際に補助金申請の企画書を書く、図書館の広報戦略を立てる、プロジェクト・マネジメントの講座においては、「図書館参考図書コーナーの床を張り替える」といったような具体的なプロジェクトを例に、ガント図・ダイヤグラム(同時進行のフローチャート)を使って、計画書・スケジュール案を作成するといったようなエクササイズが多く取り入れられており、実践的な内容となっていた。

##### ・ 資金調達 (Fundraising)

講師: Susan Schnuer 氏、モーテンソン・センター副所長

Lyn Jones 氏、図書館広報・資金調達セクション長

Susan Harum 氏、IRIS(補助金インデックス・データベース)管理担当者

全 3 回。アメリカや各国における資金調達活動の事例や、イリノイ大学図書館の資金調達活動について具体的な話を伺う。またワークシートを用いて、実際に補助金申請の企画書を作成する演習を行う。

##### ・ 図書館の広報活動 (Advocacy)

講師:Barbara Ford 氏、モーテンソン・センター所長

全 2 回。アメリカ図書館における広報活動の事例を学ぶ。

また ALA 作成「Library Advocate's Handbook」掲載のワークシートを用いて、広報戦略を立てる演習を行う。

- ・ プロジェクト・マネジメント

講師:Kathleen Weibel 氏、モーテンソン・センター講師

前シカゴ公共図書館研修担当ディレクター

全 5 回。企画力を養成するためのプログラム。

研修生が実際に携わったプロジェクトを例にとり、プロジェクトの計画、実施に関わる考え方、テクニカルな手法を学ぶ。

- ・ 図書館運営シリーズ

講師:Terry Weech 氏、Dale Silver 氏、イリノイ大学図書館情報学大学院教員

全 6 回。図書館組織、財務管理、人材管理、組織デザイン、リーダーシップ、図書館相互協力などのトピック毎に、理論的な講義を受講する。同時に各国の事情や各自の意見交換を行う。

- ・ 図書館のコンソーシアム活動

講師:Susan Singleton 氏

米国中西部の大規模大学コンソーシアム CIC における、図書館の協力活動について学ぶ。

- ・ 障害者サービス

講師:Susan Schnuer 氏、モーテンソン・センター副所長

イリノイ大学における障害者サービスの実際を学ぶ。

- ・ 図書館サービスの評価

講師:Bob Burger 氏、サービス担当副図書館長

図書館サービスの評価方法に関して、アメリカの評価基準の紹介、またイリノイ大学図書館独自の評価・アンケート調査などの事例を学ぶ。

- ・ 図書館建築

講師:Fred Schlipf 氏、アーバナ公共図書館長

図書館建築に関して考慮すべきポイントを、悪い事例のスライドを見ながら学ぶ。

- ・ 学校図書館でのインターネット利用教育

講師:Frances Harris 氏、イリノイ大学附属高校図書館教諭

学校図書館の役割である、ティーンエイジャーに対するインターネット倫理教育など、イリノイ大学附属高校における教育活動について学ぶ。

- ・ 資料の電子化

講師:Patricia Hswe 氏、スラブ図書館司書

貴重資料や写真のアーカイブに関する概論。画像保存フォーマットの違いや目的、モノクロ・カラー・文字データの効果的な保存方法など。

- ・ 図書館と公園局の連携

講師:Kathy Wicks 氏、アーバナ公共図書館司書  
アメリカにおける公共図書館と公園局の連携活動に関する事例報告。

- ・ 図書館長の役割

講師:Paula Kaufman 氏、イリノイ大学図書館長  
図書館長館長の役割として、資金調達、学内との連携、図書館コンソーシアムなど渉外活動などについて、話を伺う。

- ・ レファレンス・サービスの動向

講師:Jo Kibbee 氏、レファレンス部門 Head  
Kathleen Kern 氏、レファレンス・ライブラリアン  
イリノイ大学におけるレファレンス・サービスについて、現場のレファレンス・ライブラリアンに話を伺う。Kibbee 氏からは、Eレファレンスなどの新サービス開始の経緯や課題など、また Kern 氏からは、Eレファレンス・ツールの開発と利用状況などについて伺う。

## 2. New Technology 演習

PCを使った実習形式の授業で、WebページとBlogの作成方法、および基本的なデータベースの検索方法を学んだ。特にWebは情報発信の手段であるとともに利用者とのコミュニケーション・ツールとして不可欠であり、Web作成は図書館員の重要な業務であるという認識から、1回半日程度の講座を全5回受講した。現職のWeb Masterによる丁寧な解説のもと、教材はインターネット上にある、E-learning用のチュートリアル「W3 schools」<sup>[ii]</sup>を使用し、Web作成ソフトを使用せずにhtmlタグを使って1から作成する方法を学んだ。

イリノイ大学図書館では、Webページの総括コーディネータがいるが、主題専門図書館や図書館の各部署なども独自にWebページを立ち上げ、積極的に情報発信を行っていた。またBlogを開設し、利用者とのコミュニケーションする司書もいた。聞くとアメリカの司書たちもWebデザインの技術を学ぶ際にはE-learningで独学することが多いそうである。

日本でもWeb担当者だけでなく、特に利用サービスに係わる図書館員がWeb作成の知識を身につけ、利用者が必要な情報を迅速に発信できるスキルが今後より求められていくであろう。

- ・ Webデザイン講座

講師:Eric Sizemore 氏、Web Master  
全5回。Webページをhtmlのタグを使って作成する方法(タグ、リンク、画像の取り込み方など)や、ブログの作り方を学ぶ。教材はE-learningチュートリアルW3 schools

- ・ データベース検索講習

Emily Goodhue 氏、イリノイ大学図書館情報学大学院生  
イリノイ大学図書館のEリソース・ポータル Online Research Resources、Web junction、UNESCO Databases、Medline、行政資料などの検索実習。

## 3. 図書館ツアー

講義だけでなく、図書館の専門性とサービスの深い関係性を実際に観察するために、イリノイ大学内にとどまらず、シカゴにあるALA本部やイリノイ州内外の20以上の公共・大学・学校図書館を訪問した。

イリノイ大学(UIUC)内

- ・ イリノイ大学の主要な図書館ツアー

- ・ イリノイ大学図書館情報学大学院
- ・ イリノイ大学附属高校図書館
- ・ テクニカル・サービス部門
- ・ コンサベーション・ラボ(資料修理担当部門)
- ・ 遠隔大規模保存施設

#### 公共図書館

- ・ イリノイ州立図書館
- ・ シカゴ公共図書館
- ・ アーバナ公共図書館
- ・ シャンペーン公共図書館
- ・ アーサー公共図書館(アーミッシュ居住区の公共図書館)

#### 大学図書館

- ・ イリノイ大学スプリング校図書館
- ・ イリノイ・ウェズリアン大学図書館(私立大学)
- ・ パークランド・カレッジ図書館(コミュニティ・カレッジ)

#### 学校図書館

- ・ シャンペーン・センテニアル高校図書館

#### その他

- ・ ALA (9/19)
- ・ リンカーン・トレイル・ライブラリーズ・システム(Lincoln Trail Libraries System)
- ・ クラーク・リンゼイ・ビレッジ(高齢者センター)図書室
- ・ DEMCO (図書館ベンダー。ウィスコンシン州マディソン)

#### 4. 学外の会議・ワークショップへの参加

アメリカでは国家の教育行政・情報行政が州に委ねられている関係から、各州に図書館協会があり活発に活動している。イリノイ図書館協会(ILA)の大会などイリノイ州内で開かれたいくつかのワークショップに参加する機会を得た。

イリノイ州図書館大会[ iii ]は、日本でいうと各都道府県単位の図書館協会の大会にあたり、公共・大学・学校・専門図書館から今回は 750 人程度の参加者が集まった。日本で図書館大会という大講堂で講演を聴くというスタイルを思い浮かべるが、アメリカでは全員が一同に会するのは、開会式・閉会式のみで、開会式が終ると、100 人くらいが収容できる小講堂に三々五々に分かれ、同時進行で多様なワークショップが開かれる。「図書館スタッフの初任者研修」「図書館のブランディング」といったテーマで開かれるワークショップが 3 日間で 100 以上あった。

参加者は担当業務や興味のあるプログラムに自由に参加でき、講演を聴くだけではなく、積極的に討論に参加したり、情報交換を行っていた。日本の図書館大会でも、このようなスタイルをもっと取り入れれば、担当を同じくする司書達が、情報交換の機会としてもっと活用できると感じた。

また、モーテンソン・センターとイリノイ州立図書館が主催するリーダーシップ研修「Thinking outside the borders」[ iv ]にも参加した。アメリカ図書館界での最近のテーマの1つはDiversity(図書館活動の多様性・多文化対応)であり、このワークショップは、そのDiversity活動のリーダー

養成のために、連邦政府のリーダー養成補助金を得て、開催されたプログラムであった。モートンソン・センターの研修生の他、州内外の図書館から管理職レベルの司書が 50 人ほど受講した。

プログラムは、まずリーダーシップ・アセスメントということで、Center for Creative Leadership<sup>[v]</sup>という団体作成のワークブックを使い、①ヴィジョン②マネジメント能力③エンパワメント④渉外力⑤企業家精神など、組織におけるリーダーシップの9要素に関する自己評価、また参加者でのディスカッションを行った。

また日本では多く見られないが、ゲーム形式のエクササイズも多く取り入れられていた。Pamoja<sup>[vi]</sup>というエクササイズは、参加者が数名のグループに分かれて架空の国を作り、国の情報基盤となる大学・図書館・美術館・コミュニティ・センターの建設計画を立て、他国や銀行・財団と交渉しながら資金を得、整備を競うチームプレイのエクササイズであった。メンバーは国の代表・大使・Gatekeeperの役割分担をし、協力して国を豊かにする過程で、先に学んだリーダーシップの各要素をトレーニングする。

このワークショップでは、災害計画の必要性と情報源も学んだ。またグループに分かれて災害時の担当責任を決め、主催者側が作成した災害シナリオに沿って、チームで災害に対応するというエクササイズも行った。災害時マニュアル整備とともに、リハーサルの大切さを学ぶものであった。

一連のプログラムを通じて、即座にリーダーシップが得られるものではないが、リーダーの役目や必要な能力を具体的にイメージできるようになった。受講後日々の業務の中で、それを深めていくことを意図されたプログラムであった。

## 5. プレゼンテーション技術を獲得するための講義・演習とその実践

プレゼンテーションの技術を身につけ、自国でも研修を実施できる図書館員を育成することもプログラムの目標のひとつである。

先述のイリノイ州図書館大会や訪問先の図書館など計 4 回、研修生全員が自国の現状を発表するというプレゼンテーションを行った。

発表の準備として、プレゼンテーション資料作成ソフトの使い方の他、「コミュニケーション・スタイル」という授業で、プレゼンテーションの構成、資料作成、発表姿勢など効果的な発表スタイルを学んだ。また実際に各自で作成した PPT 資料を使ってリハーサルを重ね、PPT の情報量や色・フォントから、発表時の目線・声の大きさなど細かなアドバイスを受けた。当たり前のことではあるが、伝えたい情報を的確に聞き手に伝えるには適切なスタイルがあることを再確認し、プレゼンテーション技術の獲得の必要性を痛感した。

日本に関する発表テーマとして、私はアメリカとの違いが顕著な例を考え、携帯を使った日本の図書館サービスを紹介した。

アメリカでは E メールやチャットを用いたレファレンス・サービス、また遠隔教育を受ける学生やサバティカルの教員へ資料をデジタル・ファイル配信するサービスなど、インターネットを使ったサービスは大変発達している。しかしインターネット機能付の携帯電話の普及率が低いため、携帯版 OPAC など、日本では一般的に見られる携帯電話による図書館サービスは未発達であった。しかしその手軽さ・ポータル性により、情報端末としての可能性は期待されており、先進的な例としてこの発表は大変好評であった。

プレゼンテーションでは、ブロードバンドとインターネット機能付の携帯電話普及率の国際比較(情報通信白書からの引用)、日本における携帯電話による図書館サービス事例、公共・大学図書館におけるサービス提供図書館数、携帯版 OPAC の画面遷移のフローチャート、携帯版 OPAC のシステム開発方法の順で説明した。

## 6. 個別ミーティング

決められたプログラム以外にも、各自興味のある分野に関して、適切な図書館司書とのミーティング

をアレジしてもらい、インタビュー等ができる。

私はイリノイ大学図書館に3人いる副館長のひとり、IT政策(Information Technology Planning & Policy)担当のBeth Sandore氏、および情報リテラシー教育コーディネータのLisa Hinchliffe氏に話を伺う機会を得た。

インタビューで得た内容は、以下アメリカの大学図書館における動向の部分で述べたい。

## V. アメリカの大学図書館における動向

### 1. レファレンス・サービスの新しい試み

インスタント・メッセージとチャットによるレファレンス・サービスは、バーチャル・レファレンス・サービスと呼ばれ、アメリカでは近年提供する図書館が増えている。これは、利用者が図書館とPCを使ってメッセージを双方向に送受信し、リアルタイムで回答を得られるというサービスで、Eレファレンスの一形態である。このサービスの開発から携わり、現在コーディネータをされているKathleen Kern氏より話を伺った。

イリノイ大学のWebページ[<sup>vii</sup>]は、Library Gatewayとなっており、様々な情報が合理的に分かりやすく整理されている。

ヘルプ・ページも充実しており、図書館の使い方に関するオンライン・チュートリアルや、主題別に資料の探し方をまとめたパスファインダーも数多く利用できる。

情報量が豊富で、かつ必要な情報へうまくナビゲートされるようなレイアウトに設計されているため、たいの情報は容易にここで得られる。

それでも何かわからない事があれば、来館、電話、E-mail、インスタント・メッセージ、チャットなど様々な方法でレファレンス相談を受けられる。

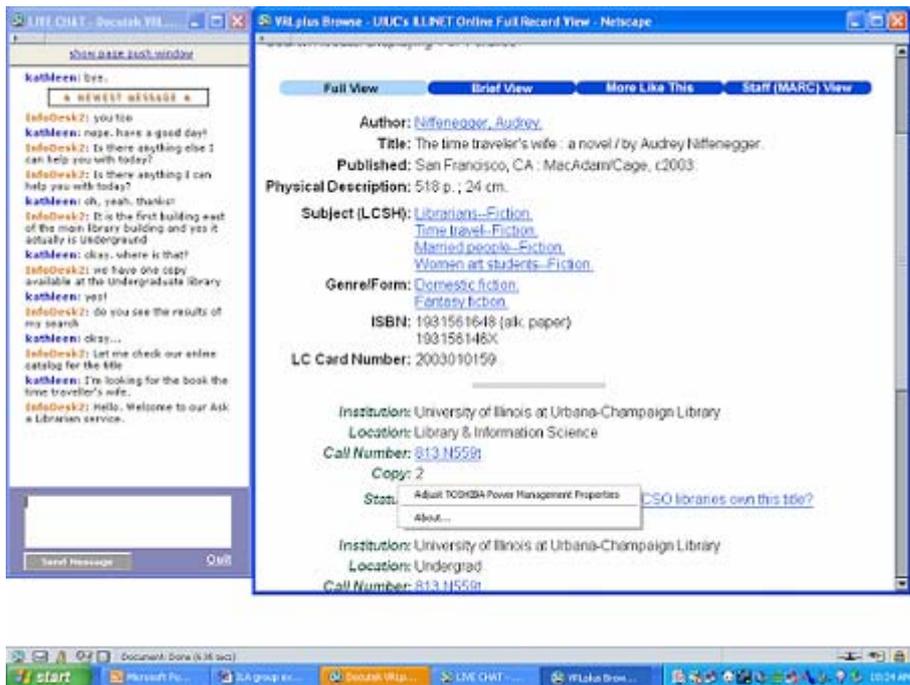
バーチャル・レファレンス・サービスは、デスクの近くにいらない、図書館外にいるなど、物理的に相談が不可能な利用者にも、その場で図書館に相談し即座に回答を得られる環境を提供している。Kern氏を中心にレファレンス担当司書のグループによって開発され、2000年春にサービスを開始した。また開始以来、それまでレファレンス・サービスを利用していなかった利用者からも相談が寄せられるようになり、現在年間約5万件寄せられる質問のうち、チャットは12%を閉めるという。特に廉価であるインスタント・メッセージの利用率が高い若い世代に対し、効果が現れている。

このサービスは図書館Webページ上の「Ask a librarian」[<sup>viii</sup>]というページからアクセスできるが、トップページ以外にもさまざまな場所にリンクが設けられているため、利用者は検索などでつまづいた場所から、容易にこのサービスを利用できる。

メイン・ライブラリーおよび学部図書館のインフォメーション・デスクで、図書館員が対面で利用者に対応しながら、寄せられたバーチャル・レファレンス相談に対応していた。イリノイ大学はインフォメーション・デスクでバーチャル・レファレンス・サービスを行う数少ない大学ということであるが、デスクのサービス時間はずっと対応しており、司書もしくは大学院生アシスタントの誰かが必ずログインしている状態になっている。

システム開発には様々なソフトウェアがあり、イリノイ大学図書館では、開発当初無料でYahoo! AOL等から入手できるメッセージ・ソフトを利用して開発した。現在は「Trillian」[<sup>ix</sup>]というマルチプロトコルタイプのインスタント・メッセージ・ソフトウェア(月額25ドル)を使用している。「Trillian」は様々なメッセンジャーから送られるインスタント・メッセージを統一インターフェイスで受信・一括管理でき、かつサポートサービスも受けられる。またこのソフトウェアは、チャット機能とともに、Webのページを送受信

する機能を備えており、図書館から利用者に検索結果を送信したり、データベースの検索画面を見せながら検索手順を教えることができる。



講義では、バーチャル・レファレンスの有効性や技術的な話とともに、既存のレファレンス・サービスの分析やサービス対象者のマーケティングといった事前準備、人員配置やサービス方針の策定などがいかに大切であるかということが語られた。

またALAによる実施・運営のためのガイドライン『Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services』<sup>[x]</sup>を紹介された。これは2004年にレファレンス・利用者サービス部会(RUSA)のMARSデジタルレファレンスガイドライン特別委員会により作成されたものである。

このガイドラインでは、図書館および図書館コンソーシアムがバーチャル・レファレンス・サービスを提供するにあたっての留意事項を整理している。

第1章で定義がなされたあと、第2章で準備に際する留意点等、第3章で利用者、サービス担当図書館員の行動、他機関との協同開発などについて解説している。このうち図書館員の行動に関しては、RUSA理事会による『Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (レファレンスおよび利用サービスに従事する図書館員の専門能力)』と『Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals (レファレンスおよび情報サービス専門員の行動のためのガイドライン)』に準拠することが推奨されている。つぎにサービスの運用の観点から、第4章で、既存のレファレンス・サービスおよびの利用サービスとの統合、財源、マーケティング、評価と改善等について解説している。最終の第5章では、プライバシーへの留意に関して言及されている。

日本でも今後バーチャル・レファレンスの提供を検討が開始されると思われるが、その際に参考になるガイドラインである。

イリノイ大学図書館では、バーチャル・レファレンスといった新技術の導入の他、時代の変化に応じて、新しいサービス体制を試みている。

レファレンス・サービスは、40以上ある各部局図書館でも主題別に行われるが、メイン・ライブラリー2階にあるレファレンス図書館が統括する形で機能している。レファレンス図書館では、近年レファレン

ス・デスクを廃止してアクセス・ポイントをインフォメーション・デスク1つにまとめた。

統合前は、インフォメーション・デスクには、院生アシスタントやサポート・スタッフを配置して施設・所蔵資料の案内やオンライン目録の検索サポートを行い、レファレンス・デスクでは専門知識を要する質問を受け付けていた。しかしオンライン目録や各種データベースが開発され、インターネットが普及すると、レファレンス・ツールや利用者の情報探索行動も PC を使ったものにシフトし、両デスクのサポート内容を線引きすることが難しくなった。

そこで詳細なレファレンス質問の分析を行った上で、サービス・ポイントを1つにまとめる結論となったそうである。

また学部図書館では、レファレンス・デスクを入口正面に広がる検索用端末エリアの真ん中に新設し、スタッフが常駐するようにしている。検索に困っている学生が気軽に声をかけられるよう、また司書自らデスクから出て、笑顔で積極的に声をかけている光景をよく眼にした。

また「Librarian's Office Hours」<sup>[xi]</sup>という、学生がマンツーマンの情報の探し方を学べるサービスも開始した。これは以前教員対象のサービスであったが、対象を学生に広げ、館内のコンピュータ・ラボで週 2 日行われている。

このようにイリノイ大学では、利用者の情報行動の変化に対応し、レファレンス・サービスを浸透させる努力を重ねていることが見受けられた。

レファレンス業務は、情報技術の発達によって、どのように変化しているのだろうか。レファレンス担当者に尋ねたところ、アメリカの大学図書館におけるレファレンス・ライブラリアンへのアンケート調査資料を提示された<sup>[xii]</sup>。業務単位の使用時間を調査したもので、少し古い情報ではあるが、1991年から2001年の10年間に業務時間が増えた業務のトップ5は、①電子資料コレクション構築、②Eメール・レファレンス、③Webページの作成、④オンライン検索、⑤情報リテラシー教育であった。

イリノイ大学のさまざまな試みや上記資料にあらわれるアメリカの動向を学んだことは、多様化する学術情報環境で、利用者を必要な情報にうまくナビゲートするために、どのようなサービスが求められているのかを考えるのに大変参考になった。

上記の調査にも見られるとおり、情報技術の知識・スキルがますます求められるであろう。業務に必要とされる知識を効率的に身につけ、効果的なサービスを展開していくには、個人の自己研鑽だけではなく、組織的な研修制度の整備が求められると思う。

また新しいコミュニケーション手段を提供するだけでなく、既存サービスのあり方を見直し、利用者の情報探索行動にフィットした施設・人員配置の再構築を行い、必要に応じて意識改革を行う必要性も感じた。

## 2. 情報リテラシー教育

イリノイ大学図書館では、授業単位のガイダンスを年間 1,200 から 1,500 コマ実施しており、受講生はのべ 15,000 から 20,000 人にのぼるといふ。

情報リテラシー教育コーディネータである Lisa Hinchliffe 氏から話を伺った。

イリノイ大学では、40 以上ある各部局図書館の専門司書が、それぞれの主題専門における情報リテラシー教育を担当している。

図書館情報学大学院の学生がトレーニングの一環で携わることもある。また図書館ツアーなど簡単なものは学部生アシスタントも行っている。

授業クラス単位のガイダンスが主流であるが、Ref Works など新しいツールに特化したものなどは、

補完的に図書館主催のワークショップで教えられる。

情報リテラシー・コーディネータという役職は、

- (1) 情報リテラシー教育への司書の関与を促し、学部や司書によってばらつき見られる情報リテラシーの格差をなくすこと
- (2) 情報リテラシー教育の実施に必要な環境を整備すること
- (3) 司書の教授スキルを高めること(**professional development**)

を目的として、図書館長 Paula Kaufman 氏はその必要性から 3 年前に設置した役職である。

着任して最初に手がけたことは、授業スペースを図書館内に整備することであった。2 年をかけて大学に予算申請を行い、学部図書館内に実習用のコンピュータ、プロジェクター、モニターを備えた教室を設置した。2005 年 8 月にオープンしたばかりである。

また **portable instruction unit** と言って、設備のない教室でも授業ができるよう、ノート PC とプロジェクターをセットで貸出している。

情報リテラシーの必要性をキャンパス内に PR することも氏の役目である。先日一年生を対象に、情報の「評価」に関するイベントを行ったという。同じニュースを取り扱った日米の新聞記事を比較し、日本とアメリカではメディアの見解が違うことを例に、情報の評価の必要性を教授する内容で、1,400 人もの受講者が集まったという。

司書たちがプログラム・デザイン時に参照できる様々な情報源も、図書館 Web 上に整備されている。

[ xiii ]

ALA の ACRL (米国大学図書館協会)による各種ガイドライン、国内の関連団体へのリンク、学内の施設利用・IT サポートに関する情報などがまとめられている。

また新任の情報リテラシー担当者のためのチェックリスト [ xiv ] を作成しており、担当者によって教育内容にばらつきが出ないように配慮されている。

特に ACRL による『Information literacy competency standards for higher education (高等教育のための情報リテラシー能力基準)』 [ xv ] は基本ガイドラインであり、担当者はこの基準を満たす内容になっているか、必ず確認しているそうである。

ここでは、情報リテラシーを身につけた学生の能力として、次の 5 つが示されている。日本でもさまざまな場所で紹介されているが、大変参考になるので簡単に紹介したい。

基準 1 必要な情報の性質と範囲を決定できる (情報を「知る」能力)

基準 2 必要な情報に効果的、効率的にアクセスできる (情報に「アクセス」する能力)

基準 3 情報と情報源を批判的に評価し、選択した情報を自分の知識ベースと価値体系に組み入れることができる (情報を「評価」する能力)

基準 4 個人またはグループの一員として、特定の目的を達成するために、情報を効果的に利用できる (情報を「活用」する能力)

基準 5 情報の利用に関する多くの経済的、法律的、社会的な問題を理解し、倫理的、合法的に情報にアクセスし、利用できる (情報を「倫理的・合法的」に利用する能力)

各基準のもとには、それぞれ数項目の「指標(performance indicator)」が示され、また各指標には具体的な「成果(outcomes)」の例が挙げられている。

コーディネータが現在取り組んでいるのは、司書の教授スキルを改善することである。情報の探し方を教える方法は、以前は 1 対 1 で行うことが中心であったため、講義形式の指導が苦手な司書も多い。

そこで 2006 年より司書を対象とした、教授スキルを改善するためのプログラムを実施予定である。

教授スキルを改善するためのプログラムは、イリノイに限らず全国の大学図書館でも実施されており、その事例はARLによる調査結果が報告されている。[ xvi ]

また現時点では対面式授業の補完的なものとみなされているが、情報リテラシーの Eラーニング環境も整備していく予定である。

イリノイ大学図書館の中には Writing center があって、レポート・論文執筆のサポートも行われているが、Web 上で引用文献を管理できるソフトウェア「Ref Works」を使って引用文献の取扱いを利用者に広報していくことも、情報リテラシー教育の一環としてすすめていくことも考えている。

学部のカリキュラムによりマッチした情報リテラシー教育が求められており、教員との連携・協力体制は日本と同様課題である。

教員数の多い大規模大学で1人のライブラリアンが何十人の教員と協力をどうもつのか、という課題を解決しなければならない。

しかし教員の研究時間を確保するため図書館がサポートできることだとして、教員にもまた司書に対しても、数年をかけて働きかけていく予定である。

また生涯学習という観点から、果たしてどのような教育が必要なのか、という課題もある。現在データベース・電子ジャーナルといった電子情報の使い方を教える比重が高い。卒業後はアクセス権限がなくなることも考慮し、どのような内容を教えていくのかということも教員と話し合っていかなければならない。

その他図書館 Web サイトのデザイン改善も考えているそうである。調査によって、図書館情報学大学院の学生でさえ、イリノイ大学図書館の Eリソース・ポータルのページを使いこなせていないということが判明した。多様な情報源をいかにレイアウトし、必要な情報へ簡単にナビゲートされるようなデザインを考えなくてはならない。

また本当に Google ばかりが使われているのか、といった利用者の情報行動を知ること、マーケティングも必要である。

情報リテラシー教育は、アメリカにおいても、新しい図書館サービスとして認識されはじめたものであり、情報源は整備されてはいるが、現場ではまだ課題が多いことは日本と同じであることがわかった。

### 3. 資金調達(ファンドレイジング)

プログラムを通じて、最もよく出てきた言葉が、このファンドレイジングであった。アメリカにおいて司書の持つ、最も大きな役割の1つだということで、アメリカの図書館情報学大学院では、一般的にファンドレイジングの授業がある。

イリノイ大学の 2004 年度の図書館総予算は、3 千 300 万ドル、州立大学であるので、州の税収入からはその約 18%、学生からの授業料からは 22%、残りの 60%の予算を図書館が独自に獲得している。

図書館長のポーラ・カウフマン氏は仕事時間の 40%を資金調達のための活動に費やしているということだが、館長に限らず図書館が組織的に、資金調達を行っている。

ファンドレイジングの方法としては、(1)助成金・補助金の申請(2)寄付金(3)図書館の営利活動がある。

財団や教育助成をやっている企業などへ助成金を申請し獲得することは、アメリカの司書に課せられる最重要業務の1つである。イリノイ大学でも司書たちは皆行っており、助成金を獲得できたかどうか、昇進や給与など評価に関わるということである。各自の研究活動にマッチしたプロジェクトや担当部門に必要なコレクションの購入に対して助成金を申請するのだが、場合によっては申請書の準

備に調査を含め1年以上時間をかけている。イリノイ大学図書館は助成金・奨学金情報を集めたデータベースIRIS (Illinois Researcher Information System) [ xvii ]を独自に作成しており、司書たちは申請する助成金をこのデータベースを使って探す。

このデータベースには、エンジニアリング・ビジネスなど図書館関係以外の助成金情報も幅広く収集されており、研究者や学生などイリノイ大学の構成員は、専門学問や申請資格、スポンサーや申請期限など、様々な条件から最適の助成金を短時間で見つけ出すことができる。

また学外者でも、料金を支払えば検索でき、このデータベース自体も、有効な図書館の資金源になっている。

研修プログラムでも、このIRISを使って自分の図書館で申請できる補助金を探し、実際に申請書を書くというエクササイズを行った。

申請書を書く際重要なのは、ファンドの経緯・目的・対象・実績など可能な限り情報収集すること。さらに選考担当者とコンタクトとるなどして話を聞き、資金提供者の要望と自分の提案内容を一致させることである。

図書館内にFundraisingの専門家もいて、司書対象に申請書作成のための研修も行っているとのことであった。

補助金の他に寄付金も募っている。イリノイ大学では、図書館内に、Office of Department and Public Affairsという資金調達専門部署があり、卒業生や地域住民に対して、ライブラリー・フレンド(友の会)を募集し、寄付金を積極的に呼びかける活動をしている。この部署のHead(責任者)である、Lyne Jonesさんにお話を伺う機会があった。

図書館には友の会Library Friendsの専用Webページ [ xviii ]があり、オンライン上で、希望金額を選択して、このように申し込める仕組みもある。また募金活動は、Eメールや手紙を出す、電話をかけるなど様々な手段で行われているが、図書館独自で行うだけではなく、卒業生データベースを管理する同窓会や、University of Illinois Foundationという大学全体の資金調達部門、ここは金融のバックグラウンドを持つ資金調達の専門家集団だということであるが、そういった学内の関連部署と積極的に連携を執っている。

また全卒業生に等しくアプローチするのではなく、綿密なマーケティングを行っている。図書館に寄付をする可能性の高い潜在的な卒業生ドナーの特性を、民間の調査会社に依頼して抽出したところ、64000人もの潜在的なドナーが判明したそうである。その寄付の可能性の高いドナーに対して、先ほどのIllinois Foundationの擁するコールセンターから学生アルバイトが電話で呼びかける、手紙を送る、卒業後すぐの若い世代にはEメールを送るといったアプローチ方法がとられている。

寄付金の用途を明示する努力も払われている。募集の際にも「モーテンソン・センターが研修生の奨学金として1,000ドル必要としています」とか「音楽図書館がワグナーのコレクションを購入するために750ドル必要としています」といったようにPRし、また集まった寄付金の用途も情報開示する。そういった説明責任を果たす行為が、次の資金調達に繋がっている。

また夕食会やイベントを図書館が主催したり、図書館長・広報担当者が、卒業生の多いシカゴや退職者が多く集まるアリゾナ州、全米に20ヵ所以上あるFoundationの支局を定期的に外遊して、図書館への寄付を募るといったことも行っている。そういった努力から、一度に数万ドル、数十万ドル、数百万ドルもの寄付が集まることもあるそうである。

一度に大勢の卒業生や市民の注目を浴びる大学のスポーツイベントも、図書館の資金調達の間として有効活用している。アスレチック部門の方でも、図書館をサポートすることが、アカデミック分野

への貢献につながると考えており、イリノイ大学では図書館とアスレティック部門は協力関係にあるという。1回のフットボールの試合で1億円くらいの収益があるが、そのうち数百万円が図書館に寄付されるそうだ。図書館の資金調達部門ではリストバンドやTシャツ・フリスビーといった図書館オリジナルグッズを販売しており、スポーツイベント会場で代行販売してもらおうということも行われている。

企業広告を館内に置く代わりに寄付金を得るという方法もアメリカでは増えてきているそうである。

日本の大学では学納金や限られた補助金以外に、ここまで徹底的に外部資金を求める例は一般的ではない。寄付行為・助成金に関する税制度が異なる日本で、図書館が申請できる助成金がどれだけ存在するのか、開拓の必要がある。

しかし最近日本でも大学図書館が寄付金を募り、特典として利用証を発行するという試みも見られ始めている。

図書館予算が減少する一方、資料価格の高騰が深刻な問題となっている。限られた予算内で研究・教育環境づくりを行うのではなく、資金調達の仕組みを大学組織として整備するとともに、新しい資金調達の方法を探る必要がある。アメリカの図書館における徹底した資金調達活動は一考の価値があると思う。

#### 4. 図書館のPR活動

インターネットの普及や情報技術の発達により、図書館の存在意義に疑問が投げかけられているのは、世界共通であった。

そういった社会情勢の中、アメリカの図書館界では図書館の活動を知ってもらい、その役割・必要性をサービス対象者や社会に理解してもらうためのPR活動をAdvocacy(アドボカシー)と呼んで積極的に実施し、また司書の力を発揮する戦略として重要視していた。

ALAは @your library<sup>[xix]</sup> というトレードマークをもとに、大学・公共・学校図書館それぞれの特徴に合わせたアドボカシー・キャンペーンを展開している。ALAはガイドラインやハンドブック類も整備し、またトレーニングを行って、この活動を積極的に支援している。

大学図書館用に「Toolkit for Academic Research Libraries」<sup>[xx]</sup> という実用書も作成されている。これは、「大学図書館の役割と社会への貢献を知ってもらうこと」、「大学図書館と図書館員の知名度をあげ、支持得ること」、「図書館員がよりよいサービスを展開する手助けになること」などを目的として作成されたものである。

まず明確で一貫したPRメッセージの大切さとメッセージ文の事例・作成のヒントが述べられ、さらに学生・教員・大学経営者などサービス対象ごとのアウトリーチについて、またマーケティングと広報戦略など、豊富なアイディアや具体的な戦略が述べられている。

プログラムでは、ALA作成の「Message Worksheet」を使用して、実際にメッセージ文を書くエクササイズも行った。

項目にしたがって、

- (1) 使命
- (2) 目標
- (3) 伝えたいメッセージ
- (4) メッセージを伝えたい対象者だれか
- (5) なぜ対象者にとって重要か
- (6) 対象者に、どう考え、どう感じ、どう行動してもらいたいのか
- (7) 図書館はどんなことをサポートできるか
- (8) 具体的な事例

と記入していくと、説得力のあるPRメッセージが出来上がる作りになっている。

イリノイ大学の各図書館では、利用者の目の触れるところに「Mission」「goal」「policy」つまり使命、目標、方針を張り出しており、「図書館は、何を目標として、どういう研究者を対象に、どのようなサポート行っていて、今後どのような図書館になっていきたいか」ということを伝えていた。また話を伺った司書たちも皆それぞれ明確な使命と目標を持っており、それらに向かって努力する姿勢が感じられた。

利用者の方も、図書館が単なる資料置き場や貸出・返却をするところではなく、必要な情報が手に入り、わからない事があれば、図書館員が適切なサポートをしてくれる場所だということを、とても良く理解し、信頼している様子であった。

この信頼感は、アメリカの図書館司書が備える専門性とホスピタリティに裏づけされるものであるが、このPR活動が浸透している成果でもあった。

PR活動は内実を伴わないと意味がないが、上記Toolkitの目標にも掲げられているように、司書自身にとっても、自分の使命・目標を再確認また自己点検し、サービスの向上、課題解決する契機になっていると感じた。

このアドボカシーという考えを自分の図書館や、大学図書館界の方々と協力して推進するということが、帰国後の最初の目標になった。昨年末Webでアップされた私立大学図書館協会企画広報研究分科会の「Lib.PR図書館広報実践支援サイト」<sup>[xxi]</sup>は、様々な広報手段や事例の紹介、「オリエンテーション・キャッチコピー」集などが利用でき、PR活動推進に役立つであろう。今後アメリカで学んだミッション・ポリシー作成を支援するようなコンテンツや、マーケティング支援などのコンテンツが追加されることを期待している。

## 5. イリノイ州における図書館相互協力

アメリカでは教育行政・情報基盤の整備も州政府に委任されているので、州単位の館種を越えた図書館コンソーシアムがよく見受けられる。

イリノイでも、州内の4000の公共・大学・学校・専門図書館が参加するILLINETというネットワークがあり、その中にCARLIという180の大学図書館がメンバーのコンソーシアムもある。

またイリノイ大学を中西部の大規模大学中心に州を越えたコンソーシアムCICを組んでいる。

それぞれのコンソーシアムにおける協力活動を以下に述べる。

### (1) ILLINET<sup>[xxii]</sup>

ILLINETはイリノイ州立図書館主導のもと、2004年からSILC(Statewide Illinois Library Catalog)<sup>[xxiii]</sup>というイリノイ州オンライン総合目録SILCを構築している。イリノイ大学もSILCに参加しており、OCLC First SearchのWorld CAT上に作られている。SILC以前は、州内9つの地域ブロック毎に独自の共同目録を作っていたが、SILCのおかげで、州内の全図書館の所蔵が1つの共通インターフェイスで検索可能になっただけでなく、イリノイ州内に所蔵が無かった場合も、シングルクリックで世界中のWorld CAT参加館が確認できるようになった。

First Searchというと従量制であるが、ILLINETはOCLCのグループ・サービスという定額制サービスを利用しており、料金は図書館の規模や継続・新規参加などの条件によって、公平に按分されている。これによってイリノイ州の全図書館が、館種や予算規模に関係なく、また定額制なのでサーチ数を気にすることなく、イリノイ州全市民に州のオンライン総合目録とFirstSearchへのアクセスを提供できるようになった。

また OCLC が提供する CONTENTdm というメタデータ登録・管理システムの導入し、デジタル・アーカイブの共同目録も開始したそうである。これによってイリノイ州内の図書館が独自に電子化してきたデジタル・アーカイブが1つのインターフェイスで横断検索できるようになる。

## (2) CARLI<sup>[xxiv]</sup>

CARLI は、州立・私立を超えたイリノイ州内の大学図書館コンソーシアムである。

これは IDAL、ICOMP、ILSCO という目的の異なった大学図書館コンソーシアムが、2005 年 7 月、ちょうど私が研修に参加する直前に合併してできたコンソーシアムである。

IDAL(イリノイ・デジタル・アカデミック・ライブラリー)は、電子資料を共同購入・契約するためのコンソーシアムで、州機関であるため公費で運営されている。

ICOMP(イリノイ・コーポレイティブ・コレクション・マネジメント・プログラム)は 100 以上の大学図書館が、メディアを問わず、共同出資でコレクション構築をしようというコンソーシアムである。

ILSCO は、州内 65 の州立・私立大学を含む大学図書館のコンソーシアム。こちらは Voyager という図書館システムを共通で使い、オンライン共同目録 I-Share の構築とそれを活用した ILL サービス、また電子ジャーナル・索引データベースのコンソーシアム契約も行っている。

I-Share は ILL 申し込み機能付きの検索プラットフォームを持っていて、ILL 料金は無料、利用者が受け取り場所を指定して、直接申し込みできる仕組みになっている。

これらが合併して誕生した CARLI であるが、資料の共同購入・コンソーシアム契約、ILL と言った資料の共有だけではなく、共有する図書館システムや電子資料の扱いに関する研修事業など、人材育成も共同で行なっている。

## (3) CIC Center for Library Initiatives<sup>[xxv]</sup>

イリノイ大学では、この他、オハイオとかインディアナなど、中西部の 13 の大規模大学と、12 の小・中規模大学とで大学コンソーシアム、CIC(Committee on Institutional Cooperation)を組んでいる。これは近年日本でも多数報告されている、大学コンソーシアム京都といった、単位の互換を基本とした大学コンソーシアムのようなものである。

そこでも図書館による Center for Library Initiatives を設置し、様々な協力活動を行っている。

ILL はもちろん、会費収入と財団からの補助金を財源として、電子資料の共同ライセンス購入を行っており、昨年 11 月現在、約 70 の商品に関わる 30 のライセンス契約を取り付けている。

その他、「協同コレクション構築」「デジタル・ライブラリー構想」に関する委員会や、「図書館長」「受入」「レファレンス」「ILL」といった業務単位のグループ 10 以上を作って協力体制を築いており、また図書館員の共同研修も行っている。

このようにアメリカでは、館種を超えた地域ネットワーク、また大学図書館も目的によって複数のコンソーシアムに加入し、限られた情報資源・人的資源を最大限に有効活用している。

日本でも国立大学の電子ジャーナルタスクフォースや私大の PULC、また各分野でも電子ジャーナルのためのコンソーシアムが組んで努力が行われており、つい昨年末は、近畿地区で、国公立大学図書館が共同で初任者研修を行ったと聞いている。

そういった地域的な展開、また単位互換の大学コンソーシアムにおける図書館の協力体制も含め、今後さらなる協力体制が促進されることを期待したい。

## 6. 図書館評価とマーケティング

図書館長 Paula Kaufman 氏のとのミーティングの際、図書館運営・意思決定における学内との連携について話を伺った。

図書館の組織図<sup>[xxvi]</sup>にも見られるように、図書館の予算・運営方針など短期的な図書館政策は大学理事と図書館長からなる理事会「Senate Committee on library」で審議されるそうである。

また長期計画は、図書館長が独自に召集した教員による諮問委員会「Library Long Range Advisory Committee」で審議されている。

図書館長は年に1度必ず学長とも会合を設けて、直接大学の要望や政策を話し合っているそうだ。また館長は16ある全ての学部長とも定期的に会合し、学部からの要望や図書館に関わる政策について直接話し合う機会を設けている。

また図書館長直属の学生の図書館委員会 (University Librarian's Student Advisory Committee) があり、各部から院生1名、学部生1名を招集して年に8回会合を開き、図書館への率直な意見や要望を汲み上げている。

各学部には教員・大学院生からなる図書館委員会 (Library Committee) もあり、各部門図書館と密接にコミュニケーションをとることで、利用者のニーズをサービスにフィードバックしている。

このようにイリノイ大学図書館では、大学経営者や学部とのコミュニケーションを重視し、パートナーシップを築いている。

また教員・院生・学部生それぞれから何を求められているか情報収集を多角的に行って、サービス向上努めている。

定期的に図書館評価も行っており、サービスへフィードバックしている。

サービス担当副図書館長 Robert Burger 氏の講義では、図書館評価の必要性と効果、有効な評価指標、計画時の留意点、またイリノイ大学における図書館評価プログラムに関する話を伺った。

イリノイ大学図書館は、ARL (Association of Research Library) のメンバーとして、様々な調査を行っているが、2004年2005年には、LibQUAL+<sup>[xxvii]</sup> という評価指標を用い、図書館サービスの質を測定する調査が実施された。サービスの質は、図書の受入数・貸出冊数のような単純なインプット・アウトプット指標では測ることができないので、評価が大変難しいものであるということだった。

この LibQUAL+ は Web 上で利用者へのアンケート調査を行うシステムになっている。

Affect of service (図書館スタッフのサポートや能力に関する評価)、Information Control (利用者が求める情報を得られたかどうかの評価)、Library as place (図書館施設・設備に関する評価) という3つのカテゴリーに分けられる 22 のサービス・クオリティの評価指標 (質問) と、利用者による図書館サービスへのコメント書く1つの欄で構成される。

利用者は、それぞれの質問に対して、「最低限許容できるレベル」「望ましいレベル」「一般的に図書館として求められると思われるレベル」の3つの観点それぞれから、9段階評価を行うタイプのものである。

いわゆる利用者満足度調査に近いものと思われる。

調査では、イリノイ大学は、同じ調査を行った北米の同規模大学図書館と比べて、高い評価を得たそうである。

この調査結果を分析し、2004年は開館時間の変更や、図書館 Web ページが文字通り Gateway として大変重要視されている結果を受けて、Web サイトの開発・監督委員会を受けるなど、数多くのサービス改善に役立てることができた。

アウトカム評価の参考図書として大変有効であるということで、Peter Hernon 氏の「An Action Plan for Outcomes Assessment in your library」という著作に関して詳細な解説も受けた。これは筑波大

学永田治樹先生が訳されて「図書館の価値を高める：成果評価への行動計画」という邦題で出版されているので、今後大いに参考にしたい。

私はイリノイ大学図書館における徹底した利用者志向の姿勢、常にサービスの向上の努力を重ねる姿勢に、頭が下がる思いがした。教員・研究者・学生のそれぞれのニーズを正確に把握しなければ、サービスの向上を図ることはできない。

限られえた予算や人的資源を必要なサービスに投入し、本当に必要とされ頼りになる図書館を目指すために、大学・学部とパートナーシップを築き、図書館もマーケティングという視点を持たなければならぬと感じた。

## 7. 学習スペースとしての図書館「ラーニング・コモンズ」構想

情報リテラシー教育プログラムを強化していく一方、大学の教育・授業方法および学生の学習行動の変化に対応する形で、イリノイ大学図書館は、学生のニーズに適した学習の場を図書館内に提供している。

まずIT環境の整備として、各図書館には、OPACやデータベース・電子ジャーナルなど情報検索用のPCを数台～数十台設置しており、ID・パスワード認証によりログインできる。またキャンパス内で最も規模が大きく学部生が主に利用する学部図書館の一角には、大学のシステム担当部署CITES<sup>[xxviii]</sup>のコンピュータ・ラボも設置されている。ここでは、情報検索だけでなく、文書作成・表計算・プレゼンテーション作成ソフトなど様々なアプリケーション・ソフトやCD-RW/DVDドライブを備えた数十台のPCを利用でき、ヘルプデスクに常駐する学生アシスタントから、サポートを受けられる。コンピュータ・ラボが設置されていないいくつかの図書館でも、ソフトウェアをインストールしたPCを数台利用できる環境を整備していた。

またメイン・ライブラリー、学部図書館、またエンジニアリング・農業経済といった最近新設されたいくつかの図書館周辺は無線LANエリア<sup>[xxix]</sup>になっており、自分のノートパソコンを館内に持ち込んでレポートを作成したり、グループで課題に取り組む姿が多く見受けられた。

また学部図書館の中には、Media & Reserve Center<sup>[xxx]</sup>があり、AV資料の利用に加え、リザーブ資料の貸出を専門に行っている。またeリザーブ資料といって、教員指定の資料をスキャナーでデジタル化した約10,000タイトルの電子資料が、オンラインで利用できるシステムが構築されている。日本では著作権法の関係上同様のサービスは提供できないが、アメリカでは一般的で、イリノイ大学以外に訪問した大学図書館でも同様のサービスが見られた。大学全体の著作権処理部門がある大学もあるが、著作権の確認処理は通常図書館で行われており、著作権処理が司書の1専門業務とし確立しているという。

このように図書館コレクションとWebコンテンツの有機的に利用し、かつPCを使って加工・創造活動が可能な学習環境が整備されているため、学部図書館(Undergraduate Library)やエンジニアリング図書館などは深夜3時まで開館しているが、閉館間際まで学生達で混雑していた。

このような「学習の場」の提供は、外圧からではなく、イリノイ大学図書館の司書たちが、利用者の学習行動・ニーズにマッチした学習の場を提供しようと、積極的に整備してきたものである。

2003年秋、利用サービス部門(Central Public Services)の司書によるスタディ・グループが、「学習スペースに関する声明(Statement on Learning Spaces)」を発表した。

この声明は「図書館は多様な学習スタイルや授業方法に対応できるよう、学習・教育活動に適したス

ペースを持たなければならない。」という文言で始まり、具体的に下記の6タイプの施設の整備を提唱している。

快適な座席と、適切な作業スペース・設備を備えたグループ学習のためのスペース  
モニターを使って画像を受講者に見せながら授業できる、コンピュータ実習室  
可動式の家具、ノートパソコン、ワイアレス・ネットワークを備えた、レイアウト自在の実習室  
IT環境がない学習スペースを仮設教室として使用するための、ノートパソコンと通信ソフトのセット  
適切な機材を備えた、多様なAV資料を視聴できるスペース  
客員講師による講義やディスカッションができるイベント・スペース

この声明を骨組みとして、既存のスペースをリフォームする形で、様々なプロジェクトが企画・実施されている。

先述した情報リテラシー教育を実施できるコンピュータ実習室もこの提案をもとに実現したもので、図書館による企画書は、学長室の教室リモデル計画に採用され、プロジェクタ、ホワイトボード、AV機器類を備えたコンピュータ実習室が学部図書館内に2005年秋オープンし、活用されている。

portable instruction unitと言って、図書館スタッフが利用教育に使用できるプロジェクタと各種ソフトがインストールされたノートパソコンのセットも準備された。

2005年秋学期からは、図書館とCITESは共同で、これまで要望が高かった、図書館とCITESが別々に行ってきたリサーチ・サポートとコンピュータ・サポートを融合した大規模なサービス・ポイントを設置するプロジェクトに着手している。

このサービス・ポイントは「Learning Commons(ラーニング・コモンズ)」と呼ばれ、学部図書館内に2006年秋開設予定である。

ここでは学生がPC・スキャナー・デジタルカメラ・ビデオ・プロジェクタなど最新IT機材と図書館の情報コンテンツを有機的に利用し、個人・グループで学習や課題に取り組むことができる。

開設に向けて、学部生向けプログラムの学内関係部署からも代表者を召集し、大学全体を巻き込んだ形で、学生のニーズを把握・評価し、図書館とCITESのサポートをどう融合させるかについて検討を重ねている段階だという。

コンピュータ、ソフトウェア、図書館のリサーチ・ツールの両者に関して、トラブルシューティングとスタッフ研修ができるラーニング・コモンズ・コーディネータという新しい職位も考えられている。このコーディネータは、学生が使用するアプリケーション・ソフトの動向を調査して反映させたり、情報リテラシー教育の責任も担う。

また物理的な施設だけでなく、ヴァーチャルな学習の場として専用Webサイトを構築することも計画されている。

物理的・ヴァーチャルの双方の「学習の場」は、2006年秋のオープンを心待ちにされている。

日本でも図書館とシステム部門を統合して情報センターと改称する大学が多いが、限られた空間の中で、書架・資料の保存スペースを確保しつつ、教員・大学院生へ快適な研究環境も考慮した上で、大学の情報資源とコンピュータ資源を最大限に有効活用できる学習スペースとサポート体制の整備を、全学的な規模で考えていかななくてはならない。

## 8. イリノイ大学図書館におけるIT政策

イリノイ大学図書館における3人の副図書館長のうちひとりには、IT政策(Information Technology Planning & Policy)[<sup>xxxix</sup>]を担当している。

研修プログラムを通して、アメリカの大学図書館が情報技術を積極的に取り込み、利用者ニーズに

あったサービスを展開している姿を、講義だけでなく実際に図書館利用する中で目の当たりにした。その中で、IT 政策担当副図書館長である Beth Sandore 氏の存在を知り、その役割、情報技術に関する課題、大学図書館の将来像などについて伺う機会を得た。

Information Technology Planning & Policy 担当副図書館長という職位は、図書館長 Paula Kaufman 氏が 3 年前に設置したものである。最新の情報技術に関する情報を収集し、その将来像と図書館へのインパクトについて考察し、どのような情報技術が図書館にとって必要かを見極め、図書館長へ報告、図書館の意思決定に役立てるためである。

IT 政策の方向性を見極めるとともに、必要だと判断された情報技術を円滑に導入し、機能させるために、それがいかに図書館にとって強力なサポートになるかを図書館員に説明・説得したり、図書館の将来像を図書館員が共通認識として持てるよう、働きかけるのも氏の役割である。

また図書館内にとどまらず、学内の関連機関に対しパートナーシップを築くため働きかけを行ったり、必要に応じて国家的な協力、コンソーシアムを呼びかけることもされるそうである。

また新しい情報技術の導入・開発に必要な助成金などを獲得することも氏の重要な役割であり、氏の Web ページを見ると、獲得してきた数々の助成金リストが掲載されており、近年イリノイ大学がどのような IT 政策を執行してきたかを伺うことができる。

現在の課題として、下記に関する情報収集、政策の策定に取り組んでいるとのことである。

- digital preserving (電子ジャーナルの保存)  
利権を懸念する出版社の許可をいかに得るかを模索中である。一方で議会図書館による電子資料保存に関する国家政策に技術的な協力を行っている。
- Mass digitization of library collection (貴重資料の電子化)  
Web 上に存在しなければ情報は存在しないと認識される時代の到来を前に、既存の資料のデジタル化がすすめられている。ただしデジタル化しただけでは終らず、多額の維持費もかかるため、選択的に資料をデジタル化しなければならないという問題もある。
- Data Mining (データ・マイニング)  
データ・マイニングとは耳慣れないが、データの巨大集合から有用な情報を抽出する技術を指す。図書館の文脈では、Web 上のフルテキスト情報など有益な情報を発掘し、サブジェクト・リンク、関連文献どおしを自動的にリンクするような技術を指すそうである。エルゼビア社は既にデータ・マイニング・ソフトウェアを開発しているということで、イリノイ大学では現在導入を検討中。
- Open Source Software (オープン・ソース・ソフトウェア) の導入  
現在アメリカの図書館、およびインフォメーション・サイエンスの分野ではトレンドであり、いくつかの種類がある。イリノイ大学では、利用者の所属によって異なる情報へのアクセス権限を管理するソフトウェア「Shibboleth (シボレス)」の開発と導入を検討している。
- Ref Works の導入  
Web ベースの文献管理ソフトウェアで、情報リテラシー教育の一環としても利用できる。

図書館が大学の情報基盤として機能し、大学の研究・教育活動へのサポートを提供していくには、情報技術の導入が不可欠である。

イリノイ大学図書館における IT 政策の責任者へのインタビューを行ったことは、図書館が主体的に、どのような情報技術が必要なのか、またどうやって取り込んでいくかビジョンを持つ必要性について考

えさせられた。

## VI. 感想・課題

今回の研修では、膨大な情報を得たが、未消化の部分も多く、帰国後勉強しながら、少しずつ消化している段階である。また日本とアメリカでは、教育制度や大学図書館を取り巻く環境、また国民性など異なる部分も多く、そのまま日本に適用というよりは、日本なりのやり方があると思う。

しかし上記 V.アメリカの大学図書館における動向の部分で報告した、情報リテラシー教育の環境・情報源の整備、レファレンス・サービスの再考、学習の場としての図書館施設の再考、PR 活動、資金調達、図書館の相互協力、徹底した利用者志向の姿勢や学内との連携を深める努力などは、着手可能な分野であると思う。

一方で、今後の大学図書館の役割を果たすためには、やはり学部構成に沿った主題専門知識、また電子資料、既存資料の電子化やネットワークなど IT の知識の獲得が図書館員各自に不可欠であることも痛感した。

そういった専門性を日々の業務において深めていけるような、組織内における体制づくりと、既存の枠組みを超えた研修制度が必要とされている。

2003 年度研修生の成城大学鷹尾氏が提案されている各主題を図書館全体で分担する組織の在り方 [ xxxiii ]、また 2004 年度の中央大学梅澤氏が提案されるTAの活用や大学図書館の共同人材育成事業 [ xxxiii ]は大変参考になると思う。NIIも各大学・協会などが実施している研修情報まとめたポータル・サイトを開発予定であるということなので期待したい。

さらに、変化の激しい時代において、学内や他の図書館との連携、利用者のニーズにすばやく対応するには、企画力、プレゼンテーション能力、コミュニケーション能力、交渉力、マーケティング能力、マネジメント能力、など様々なスキルの必要性を感じた。

図書館長との会合の際、今後大学図書館員にどのような資質を求めるとかという質問に対し、(1)主題分野についての深い知識があること (2)コンピュータやニューテクノロジーなど最新の技術に対応できること、といったことと同時に、(3)学生や教員に教えられる力があること (4)マーケティング力があること (5)図書館をブランド化できること (6)すばやく考えを発展・開発できること、という答えが返ってきた。 [ xxxiv ]

専門性を獲得する技術研修と同時に、管理経営職の養成が必要であると思う。日本国内でも日本図書館協会により中堅職員を対象とした図書館員研修を実施されている。モーテンソン・センターで受講したような実践的な内容は参考になると思う。

もちろん管理経営能力は一足飛びには獲得できないものであるから、これも日々の業務の中で、どのように獲得していくかが課題である。

モーテンソン・センターで研修を通じて最も印象に残ったことは、アメリカの大学図書館が、大学における研究・教育・学習の情報基盤の中核としての使命と責任感を持ち、図書館長から現場で働く図書館員達が常にそれらを意識し、それぞれの担当業務の中で、利用者が求める情報をいかに確保し・整備するか、利用者の研究・学習活動をいかにサポートするかということに熱意を持って、課題や問題に前向きに、そして柔軟に、生き生きと取り組んでいる姿であった。

それを目標に、今の自分になにができるのか、周りの方々と協力しながら、今回の経験を紹介しながら、一緒に考えて行きたいと思う。

最後に本研修をサポートして下さった私立大学図書館協会国際図書館協力委員会の皆様、研修期間を通じてお世話になった、モーテンソンセンター所長の Barbara J. Ford 氏、副所長 Susan Schnuer 氏ならびにコーディネータ Dawn Cassady 氏、世話役を引き受けて下さったイリノイ大学アジア図書館の野口契子氏に深謝いたします。

脚注(参照 URL、参考資料)

- 
- i Mortenson Center for International Library Programs  
<http://www.library.uiuc.edu/mortenson/>
- ii W3 schools <http://www.w3schools.com/>
- iii 2005 ILA Conference <http://www.ila.org/events/conference.htm>
- iv Thinking outside the borders <http://findit.ilsos.net/borders/>
- v Center for Creative Leadership <http://www.ccl.org/leadership/index.aspx>
- vi Pamoja <http://www.library.uiuc.edu/mortenson/pamoja.htm>
- vii University of Illinois Library Gateway <http://www.library.uiuc.edu/index.html>
- viii Ask a librarian <http://www.library.uiuc.edu/askus/>
- ix Trillian <http://www.trillian.cc>
- x Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services  
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
- xi Librarian's Office Hours <http://www.library.uiuc.edu/ugl/help/officehours.html>
- xii Reference & User Services Quarterly v.44 no.2 p.133-143
- xiii Information Literacy Services and Instruction  
<http://www.library.uiuc.edu/learn/about/index.html>
- xiv Checklist for New Librarians and Others with Teaching Responsibilities : Information Literacy  
<http://www.library.uiuc.edu/training/orientation/Checklist%20for%20New%20Librarians%20and%20Others%20with%20Teaching%20Responsibilities.pdf>
- xv Information literacy competency standards for higher education  
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>
- xvi Publication of SPEC Kit 287: INSTRUCTIONAL IMPROVEMENT PROGRAMS  
<http://www.arl.org/pubscat/pr/2005/announcespec287.html>
- xvii IRIS <http://www.library.uiuc.edu/iris/>
- xviii Library Friends <http://www.library.uiuc.edu/friends/>
- xix ALA @your library <https://cs.ala.org/@yourlibrary/>

---

xx Toolkit for Academic Research Libraries

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

xxi 私立大学図書館協会東地区部会企画広報研究分科会 Lib.PR図書館広報実践支援サイト

<http://www.jaspul.org/e-kenkyu/kikaku/libpr/>

xxii ILLINET <http://eliillinois.org/>

xxiii SILC <http://www.finditillinois.org/OCLC/>

xxiv CARLI <http://www.carli.illinois.edu/index.html>

xxv CIC Center for Library Initiatives <http://www.cic.uiuc.edu/Libraries.shtml>

xxvi イリノイ大学図書館組織図

[http://www.library.uiuc.edu/administration/Library%20Organizational%20Chart\\_files/gif\\_1.htm](http://www.library.uiuc.edu/administration/Library%20Organizational%20Chart_files/gif_1.htm)

xxvii LibQUAL+ <http://www.libqual.org/>

xxviii CITES <http://www.cites.uiuc.edu/>

xxix イリノイ大学無線LANエリア Walkup Computing

<http://www.cites.uiuc.edu/walkup/index.html>

xxx Media & Reserve Center <http://www.library.uiuc.edu/ugl/mrc/mrc.html>

xxxi Information Technology Planning and Policy

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

xxxii 成城大学 鷹尾道代氏「アメリカにおける大学図書館員の専門性について:イリノイ大学モートンソン・センター国際図書館プログラムに参加して」大学図書館研究 v.71, p17-32 2004/8

xxxiii 中央大学 梅澤貴典氏「アメリカの大学図書館運営:モートンソンセンター国際図書館プログラム参加報告」大学図書館研究 v.74, p.17-32 2005/8

xxxiv 獨協大学 井上靖代氏「アメリカの図書館は、いま。(3)モンテソン・センター国際図書館員研修プログラム(2)」みんなの図書館 2006/1月号 p.40-49