平成１９年度国立大学図書館協会シンポジウム

若きライブラリアンの海外大学図書館研修
Global Librarian Network の形成を求めて

主催　国立大学図書館協会　　共催　国立情報学研究所

協賛（西日本会場）　大学図書館近畿イニシアティブ

（東日本会場）　筑波大学附属図書館

（西日本会場）　大阪大学附属図書館

２００７

目　　次

平成１９年度国立大学図書館協会シンポジウム実施要項　・・・・・・・・・２

平成１９年度国立大学図書館協会シンポジウムプログラム　・・・・・・・・３

講演１　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

庄　ゆかり　氏（広島大学図書館学術情報整備グループ）

「イリノイ大学モーテンソンセンターで学んだマーケティングは
どう活用できるか」

講演２　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７

森　恭子　氏　（東京大学附属図書館柏図書館）

「ハーバード大学イェンチン図書館の実務研修は何を残したか」

講演３　（東日本会場）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４０

星子　奈美　氏　（九州大学附属図書館コンテンツ整備課）

「Queensland University of Technology (QUT)における
機関リポジトリ業務の実際」

講演３　（西日本会場）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４３

片岡　真　氏（九州大学附属図書館利用支援課）

「ユーザーの視点によるサービス構築
－トロント大学図書館での経験－」

平成１９年度国立大学図書館協会シンポジウム実施要項

１　テーマ

若きライブラリアンの海外大学図書館研修：Global Librarian Network の形成を求めて

２　趣旨

我が国の大学運営の基本的な方針として、「国際化」がひとつの柱であることは周知のところである。法人化後、多くの国立大学では、「国際化」の一環として国際感覚を備えた人材の育成に取り組んでいる。

大学図書館界においても、平成１８年度に本協会が加盟館職員の海外派遣事業を開始したほか、多くの大学が各種のファンドを得、積極的に若手図書館員を海外の大学等に研修派遣されている。

本シンポジウムは、これらの図書館員が海外で体験してきた研修成果を発表し、海外の大学図書館事情を広く周知するとともに、今後における我が国の大学図書館のグローバルな運営や展開に資することを目的に開催する。

３　主催及び開催館

（１）　主催　国立大学図書館協会　共催　国立情報学研究所

協賛（西日本会場）　大学図書館近畿イニシアティブ

（２）　東日本会場　筑波大学附属図書館　　西日本会場　大阪大学附属図書館

４　期日及び会場

（１）東日本会場　平成１９年９月１９日（水）

筑波大学春日地区情報メディアユニオン２Ｆホール

連絡先　筑波大学附属図書館情報管理課企画渉外係

〒305-8577 つくば市天王台１－１－１

電話　029-853-2347　Fax 029-853-6052

（２）西日本会場　平成１９年９月５日（水）

大阪大学附属図書館豊中本館Ａ棟６Ｆ図書館ホール

連絡先　大阪大学附属図書館図書館企画課企画係

〒560-0043 豊中市待兼山町１－４

電話　06-6850-5073　Fax 06-6850-5052

５　参加資格及び定員

国公私立大学を問わず、広く本シンポジウムのテーマに関心のあるもの。

各会場　１００名

平成１９年度国立大学図書館協会シンポジウムプログラム

－若きライブラリアンの海外大学図書館研修：Global Librarian Network の形成を求めて－

日時・会場

東日本会場　平成１９年９月１９日（水）　12:30～
筑波大学春日地区情報メディアユニオン２Ｆホール
西日本会場　平成１９年９月　５日（水）　12:30～
大阪大学附属図書館本館Ａ棟６Ｆ図書館ホール

プログラム

12:30	受付	
13:00	開会	
13:10～14:00	講演１	庄ゆかり 氏（広島大学図書館学術情報整備グループ） 「イリノイ大学モーテンソンセンターで学んだマーケティングはどう活用できるか」
14:10～15:00	講演２	森　恭子 氏（東京大学附属図書館柏図書館） 「ハーバード大学イェンチン図書館の実務研修は何を残したか」
（東日本会場） 15:10～16:00	講演３	星子奈美 氏（九州大学附属図書館コンテンツ整備課） 「Queensland University of Technology (QUT)における機関リポジトリ業務の実際」
（西日本会場） 15:10～16:00	講演３	片岡　真 氏（九州大学附属図書館利用支援課） 「ユーザーの視点によるサービス構築－トロント大学図書館での経験－」
16:10～17:10	パネルディスカッション（質疑応答を含む） 国大図協人材委員会委員＋講師３名	
17:15	閉会	
17:30～19:00	懇親会	

H19(2007)国立大学図書館協会シンポジウム
9 月 5 日(水) 大阪大学
9 月 19 日(水) 筑波大学

総合タイトル
「若きライブラリアンの海外大学図書館研修：Global Librarian Network の形成を求めて」

講演要旨
「イリノイ大学モーテンソンセンターで学んだマーケティングはどう活用できるか」

広島大学図書館
庄 ゆかり

1 序論

世の中には，よく耳にするわりにはわかっていないこと，というのが多いものである。図書館界でマーケティングが論じられるようになって久しいが，そもそもマーケティングとは何なのか。なぜ大学図書館にマーケティングが必要か。マーケティングが必要だとしたら，いったい何をすればよいのだろうか。

昨年，イリノイ大学モーテンソンセンターの Fall Associates Program へ参加した経験をもとに，大学図書館のマーケティングについて論じる。

本稿では，まず，マーケティングとは何かを定義し，大学図書館におけるマーケティングについて考察する。次に，モーテンソンセンター Fall Associates Program の概要を報告する。この研修中に学んだ米国大学図書館のマーケティング手法のうち，日本ではあまり見られない，または特に印象に残ったものを紹介する。最後に，大学図書館における戦略的マーケティングについて考え，今後日本の図書館員に必要とされるのは何かを探る。[1]

2 マーケティングとは

私企業であれ大学図書館であれ，組織は，その目的を達成するために存在する。目的に到達するために必要な機能がマーケティングである。日本マーケティング協会の定義を引用する。

マーケティングとは，企業および他の組織(1)がグローバルな視野(2)に立ち，顧客(3)との相互理解を得ながら，公正な競争を通じて行う市場創造のための総合的活動(4)である。[2]

注(1)教育・医療・行政などの機関，団体などを含む。

(2)国内外の社会，文化，自然環境の重視。

(3)一般消費者，取引先，関係する機関・個人，および地域住民を含む。

(4)組織の内外に向けて統合・調整されたリサーチ・製品・価格・プロモーション・流通，および顧客・環境関係などに係わる諸活動をいう。

ここで注目したいのは，一般的な定義の中でも，マーケティングは利益を目的としていないところである。顧客との相互理解とは，顧客が何を必要としているのか，何が足りないのかを理解し，組織のもつ目的や商品についての理解を求めることであり，そのコミュニケーションに基づいて，双方にとって有意義な状況を創造するための活動がマーケティングである。

商業活動を目的とした組織であれば，組織のミッション（最終目的）は，商品売買による利潤を追求することになるかもしれない。しかし，大学図書館のような非営利組織にとっては，利益追求はそのミッションとはならない。ミッションの追求には資金が必要なので，非営利組織のマーケティングについて考察する際も，資金調達とその手段が重要視されがちだ。しかし，マーケティングにおいて重要なのは，組織としてのミッションを明確にし，顧客とのコミュニケーションをはかり，相互理解のもとに，目的を実現するために必要な条件を考え実施することである。そして，マーケティング戦略とは，利用者の志向と満足を得つつ，ミッションを達成する方法を考えることである。

3　大学図書館のマーケティング

非営利組織の中でも，マーケティングという面では，大学図書館はさらに特殊な立場にある組織のひとつである。まず，顧客の対象が広いため，対象の絞込みが難しい。複数グループの顧客に対するマーケティングを並行して行わざるを得ないので，ミッションが一意になりにくい。さらに，扱うのが「情報」という無形で価値判断のしにくいものなので，ミッションの表現も広範でどこか不明瞭で観念的にならざるを得ない。スムーズなコミュニケーションを追求するには，困難な条件ばかりである。

永田治樹氏によると，図書館におけるマーケティングの始まりは下記のようであった。

> 「Philip Kotler らが，’Broadening the concept of marketing’(1969)で，マーケティングは営利組織だけでなく非営利組織の領域でも展開できるものだとして以来，病院，学校，共同組合などさまざまな非営利・公共セクターの経営にもマーケティングが導入された。図書館も例外ではなく，1970 年代後半には啓蒙的なマニュアルや実践を踏まえた文献が刊行されるようになった。」[3]

しかし，1980 年代末に英国で行われた公共図書館等での調査結果では，下記の結論であった。

「図書館の経営戦略としてのマーケティングはなお発展途上にあると，この報告は結論づけている。」[4]

仁上幸治氏は，2001 年までに図書館におけるマーケティングの必要性とその方法論について，各誌上で特集が組まれ，多くの論文等が発表され，研究が行われてきたことを指摘した。その上で，図書館業務の現場におけるマーケティングの現状について，下記のように述べている。

「この間の図書館界における理論的研究の蓄積によって，マーケティングはすでに図書館の現場で実際の業務に応用され，成果をあげているであろうか。残念ながら，現在までのところ「あるべき論」は依然として「あるべき論」のままであるように思われる。」[5]

戸田光昭氏によると，2003 年に至っても状況に進展は見られない。

「図書館一般，あるいは公共図書館，学校図書館，大学図書館などにおいては，マーケティングの必要性を真剣に考えているのは，まだ，少数の人たちだけであろう。」[6]

大学図書館においては，長年，大学構成員のみが顧客であった。大学設置基準により，最低限，大学図書館の存在は保証されている。構成員にとって，図書館はあるもの，あって当たり前のものであった。時代の変化とともに資料の構成が変化し，新しい技術やサービスが導入される中で，もしその存在意義や活動内容に疑問を感じることがあったとしても，存在が脅かされるような事象は起こりにくかっただろう。そのような状況では，マーケティングの必要性は実感され難かったと思われる。マーケティングの概念が図書館界で取り上げられ始めた 20 世紀終盤は，情報技術が加速度的に発展した時代である。現場の図書館員にとっては，情報技術の発展にともない導入される検索技術やサービス形態に対応することが任務の中心であった。最先端の技術を取り入れ新しい情報サービスを提供することそのものが，図書館のミッションだと考えられていただろう。

国立大学図書館においては，2004 年の法人化以後，状況は一変した。大学経営が変化し，図書館においても外部資金調達が求められるようになった。外部資金を調達するためには，図書館の活動を理解してもらい，積極的支持を受けなければならない。普通の図書館員にとって日常的ではなかったマーケティングという概念が，急に課題として浮かび上がってきた。

2006 年 4 月，広島大学は学術情報リポジトリを試験公開，10 月に本格スタートを切った。広島大学図書館リポジトリ主担当の上田氏，尾崎氏は，機関リポジトリによって図書館へ起こる変化を下記のように表現した。

「今まで受身であった図書館が，学術情報コミュニケーションの舞台では学術論文の収集・公開を通して，また，学内的には，合意形成やコンテンツ獲得活動をとおして，リーダーシップを発揮していく立場になるということである。」[7]

広島大学学術情報リポジトリ試験公開に先立ち，コンテンツ収集専任チームの一員として「研究者を個別訪問し，コンテンツをかき集める」[8]活動に参加した。研究者とのアポをとり，個別に面会し，図書館の活動について説明し，研究者の目から見た図書館について話を聞いていく中で，図書館の使命とは何か，図書館の活動の意義に対し認識を高めるには何が必要か，リーダーシップを発揮できる図書館であるためにはどうすればいいか，について考えた。これらはすなわち図書館のミッションであり，マーケティングの手法であり，戦略的マーケティングの必要性である。

大学図書館においては，顧客は利用者であり，商品はサービスあるいはコレクションである。大学図書館におけるマーケティングとは，顧客に商品を売る（利用してもらう）行為そのものではなく，まず大学図書館と顧客との間のコミュニケーションをその手段として，大学図書館の目的について顧客との相互理解を求める行動であり，その理解を元に，大学図書館とそのサービスについて，顧客の期待度または満足度を向上させることを目的に行われる行動，と考える。

顧客の期待度が低ければ満足を得るのはたやすいが，その満足は大学図書館にとっても顧客にとっても，発展的将来には結びつかない。ある顧客の大学図書館に対する期待が「冷暖房の効いた場所で毎朝全国紙を2～3紙読みたい」であれば，実現は容易だが，そこでお互いが満足している状態を「ミッションが達成された」と評価するのは困難だ。「冷暖房の効いた場所で新聞を」と思っている顧客と大学図書館との間で，大学図書館のミッションに対する相互理解が存在しているだろうか。顧客の研究・学術活動を支援するのが大学図書館のミッションであるなら，大学図書館は，その顧客とコミュニケーションをとる手段を考え，その顧客がなぜ新聞を読むのか，どのような情報を求めているのか，その情報をどう使うのか，などを分析し，よりよい提供方法を考え，実現するべきだろう。顧客に大学図書館のミッションを伝え，期待度を高め（もしくは高く設定し），それに見合う商品を提供し，より大きな満足を得ていただき，それによって目標への到達を目指すのである。

斉藤通貴氏は次のように述べている。

「図書館運営におけるマーケティングの有用性は，顧客満足の視座からそれぞれの業務をとらえ，戦略的発想を得ることであると考える。」[9]

大学図書館にとってマーケティングとは，顧客満足度を高めることでも，資金を調達することでもない。それはいずれもマーケティングの結果として出現するもので，本来のマーケティングとは，大学図書館と顧客との間で，大学図書館のミッションに対する相互理解を深めるために，

コミュニケーションをはかっていくことである。そして，その相互理解を深めるためにいかなる方法をとるか考え実行することが，戦略的マーケティングということになる。

4　モーテンソンセンター Fall Associates Program の概要

今回参加したモーテンソンセンター[10] Fall Associates Program の概要を紹介しておく。

イリノイ大学モーテンソンセンターのFall Associates Program には，毎年世界各国から 10 数名の中堅図書館員が参加し，8 週間のグループ研修を受ける。2006 年度は，7 カ国から 17 名が参加した。参加国は，チリ・コロンビア・ナイジェリア・ロシア・ベトナム・韓国・日本である。日本からの参加者は，立命館大学図書館の高井氏，独協大学教官の福田氏，そして私の 3 名であった。[11]

プログラムは，大学院教官・センター講師による講義，イリノイ大学図書館の各業務説明，各種図書館関係団体によるプレゼンテーション，各種図書館見学，レクチャーや会議への参加を中心に，現地図書館員・関係者との交流，他機関での短期宿泊研修，参加者によるプレゼンテーション，プロジェクト課題など，豊富で刺激的な構成である。

プログラムは，図書館に関わるありとあらゆるテーマを網羅する。スケジュールはゆとりをもって組まれているが，反面，他図書館等見学のための移動など，スケジュールには現れない時間も長い。合間に個人的なインタビューなどを入れると，全体としてはあわただしく忙しい 8 週間である。

毎年行われる研修プログラムであるが，講義等で取り扱われるテーマや担当する講師，またスケジュールと時間配分により，内容は変化する。2005 年度参加者である峯氏（明治学院大学図書館）の報告[12]，および2004 年度の梅澤氏（中央大学図書館）の報告[13]によると，過去2年は資金調達活動についてかなり時間が割かれたようだが，2006 年度は組織とコミュニケーション・ネットワーキング・プロジェクト立案についての比重が高かった印象である。またセンター側では，グループ研修なので，各参加者の職業的背景や個性によっても研修の性格が変わると考えている。

2006 年の研修スケジュール詳細は，大学図書館研究へ掲載予定の研修報告[14]に資料として添付したので，ここでは説明を差し控える。

5　米国図書館のマーケティング活動

マーケティング活動の結果の一つである外部資金調達について考えると，米国図書館においてその額のトップに上がるのは各種助成金の獲得，次は図書館組織全体として大規模に行われる広報活動，最後が市民や団体から受ける寄付となる。

各種助成金の獲得については，峯氏，梅澤氏の報告にその手法が紹介されている。

図書館組織全体として外部資金調達を目的に大規模に行われる広報活動の例は，梅澤氏

の報告に取り上げられている。フットボールの試合等，大学で行う大規模なイベントのスポンサーとして参加し，広報とともに収益を得る方法である。

一般的に，米国では，市民の社会貢献に対する関心度が高い。図書館の種類を問わず，市民からの寄付は，研修中に訪問した各図書館で行われていた。近年は日本でも市民からの寄付を求める活動が見られるようになった。（名古屋大学附属図書館友の会や広島大学図書館活動助成金（フレンドリー利用証）など）イリノイ大学図書館では，寄付の窓口としてLibrary Friends が存在する。

しかし，すでに述べたように，大学図書館のマーケティングとは，大学図書館の存在意義と目的に対する顧客との間の相互理解である。マーケティングの成果を資金調達規模に求めることは可能だが，資金調達規模を成果判断の指標にするなら，そこにいたるマーケティング戦略の分析が必要だ。顧客との相互理解のためには何が必要なのか，どのような努力をすればよいのかを考えなければならない。

イリノイ大学図書館では，どのようなマーケティングをおこなっているだろうか。図書館全体としての組織的活動，専門部隊の活動，各部門・グループで行われる活動，さらに個々の図書館員によって行われる活動など，さまざまなレベルで顧客とのコミュニケーションが図られている。そのうち，国内大学図書館ではあまり見られないもの，また顧客へのアピール度が高いと思われたものについて，以下報告する。

5.1　図書館でのイベント

イリノイ大学図書館には 40 以上の図書館・分野別図書室がある。各図書館で，または図書館全体で，間断なくイベントが行われている。講演，ブックセール，企画展示，ワークショップなど，規模も種類もさまざまである。イベントは図書館のミッションを広報し，各図書館の役割を伝え，最近の活動について知らせる場であるとともに，顧客に図書館へ来る機会と話題を提供する役目を果たしている。

次回のイベントまたは同種の催しの際に優先的に連絡するため，来館者・メンバーリストを維持している館もある。パーソナライズされた情報の認知度が高いことは，非営利団体のマーケティング戦略においては認識するべきポイントであり，戦略の基本となっている。

5.2　バーチャルリファレンス

日本ではあまり経験できないサービスに，インスタントメッセージの利用によるバーチャルリファレンスがある。いわゆるチャット形式である。パーソナライズされたコミュニケーションの極致とも言える。バーチャルリファレンスをはじめとするイリノイ大学図書館リファレンスサービスについては峯氏の報告に詳しいので参照されたい。

バーチャルリファレンスといえば OCLC と LC が運営する QuestionPoint が有名だが，もっと小規模な運営方法もある。イリノイ大学図書館では，リファレンスカウンターの運用時間に，カウンター担当の図書館員または学生アシスタントが対応する。また，ロヨラ大学では，大学間ネットワークを利用して 24 時間対応している。

イリノイ大学図書館方式では，図書館のカウンターで実際に勤務中の担当者が対応するので，来館や電話でのリファレンスとほとんど変わらない返答が期待できる。イリノイ大学図書館のホームページでは探せない情報について質問したところ，回答とともに，ホームページでその情報を公開するよう図書館へ提案する，と応答され，一利用者としてよりいっそう図書館への親しみを感じたものである。イリノイ大学図書館では，Dokutek というシステムを利用するチャットリファレンスとYahooメッセンジャー等一般のインスタントメッセージを利用するリファレンスの 2 種類を提供している。リファレンス担当者はバーチャルリファレンスと来館者への対応を同時に処理することになる。また，1 対1の対応なので，一定のコミュニケーションスキルが要求される。イリノイ大学図書館形式のバーチャルリファレンスの長短については，2006 年参加の高井氏の報告[15]を参照されたい。

ロヨラ大学では，各地へ広がる系列大学のネットワークと時差を利用して，24 時間対応を実現した。(AJCU Virtual Reference Project)[16] 参加大学図書館のスタッフがシフトを組み，交代でネットワークに参加する全大学のチャットリファレンスに対応する。特定の大学図書館に関する質問には回答できない場合もあるが，データベースの利用などについては 24 時間対応なので，利用者にとってはありがたい。対応できない質問については，各大学担当者の連絡先等を教えてくれる。

いずれの場合も，希望すればメールでチャットの履歴を受信することができる。利用者の側では，即答性はもとより，この履歴を保存できることが大きなメリットである。図書館員にとっては，リファレンスの結果だけでなくリファレンスの経緯までも記録の上で評価されるので，プレッシャーは高いと想像されるが，そもそもリファレンスはその経緯が結果に反映されるものである。コミュニケーションスキルは図書館員の基礎能力と認識されている。イリノイ大学図書館では，リファレンスカウンターの学生アシスタントはイリノイ大学図書館情報学専攻の学生だが，現場に出る前にはトレーニングが行われる。

5.3 各館ライブラリアンによるアウトリーチ活動

イリノイ大学には 40 以上の図書館・分野別資料室が存在し，それぞれ専門図書館員がおかれている。各館は独立して運営されており，分野ごとの特徴が反映されている。各分野の教官とのコミュニケーションは重要であり，よい関係作りに留意している。

アジア図書館では言語的特性が強いため，担当言語の図書館員とその言語における研究者との個人的関係が特に重要視される。しかし，教官の希望をすべて受け入れるのではない。図書館のコレクション構築方針と教官希望が合わない場合，教官と担当図書

館員との間で協議となる場合もある。結果的に教官の希望が否定されることもあるが，担当者が意見を述べることで，長期的にはよい関係が作れると考えている。

5.4 Development 部門

大学における Development 部門は，国内では「資金調達部門」と紹介されることが多い。実際には、資金獲得を最終ゴールとして，顧客との関係作り，広報手段としてのイベント企画，資金調達活動などをおこなっている。

イリノイ大学では，図書館の Development部門は大学の Development 部門とは別組織だが，年間報告は大学の担当副学長に対して行う。図書館に対する寄付も，大学へ報告される。ただし，図書館に対する寄付はあくまでも図書館への寄付であり，寄付者の意向に沿って使用される。

図書館の Development 部門では，専任スタッフ 8 名が働いている。Library Friends は，Development 部門の担当である。個別の寄付を取り扱うのが業務の主となるが，大学の Development 部門とも連携して活動する。

5.5 Library Friends

Library Friends[17]は，図書館の運営資金やコレクション購入資金への寄付を募る活動である。日本でもすでにいくつかの大学で類似の活動が行われている。

イリノイ大学図書館の Library Friends は，1972 年に 347 人の会員による約 1 万 2 千ドルの寄付金をもって創立された。現在の Friends 数は 3500 人，2005 年の年間寄付額は 50 万ドル，2 万 5000 ドル以上の大口寄付をあわせると総額は 300 万ドル，資産総額は 3800 万ドルとなっている。

Library Friends は，当初，公的資金によるコレクションとサービス維持の資金的行き詰まりを打開するために始まった。数年後担当者が指名され，さらに順調に成長を続けたのち，現在の Development 部門が発足した。Library Friends は全国から選出された 10 数名の理事と Development 部門のスタッフによって運営される。継続的に図書館を支援するための窓口であり，会員でなければ受けられない図書館サービスがあるわけではないが，ブックセールや特別コレクションの公開には優先的に案内され，ボランティアの機会が提供され，大学出版物購入の際には割引特典が与えられる。

イリノイ大学は歴史のある大規模で優れた大学だが，公立大学である。特に資産家の子弟を集めているわけでもなければ，巨大スポンサーを抱えているわけでもない。Development 部門では，支援者候補となる集団の特定，支援の要請，支援者（候補者）との関係維持，さらに大口寄付の獲得を行う。支援者候補集団は，以前に寄付をした者，図書館勤務経験者（学生を含む），大学所属の研究者，図書館に特に親しみを感じて

いると思われる利用者などが考えられるが，さらに支援者としての特性が分析され，ターゲットを決めていく。卒業生などの外部者のみならず，イリノイ大学教官や図書館員自身も Friends となっている。

寄付額には最低額も最高額もない。寄付は，小切手の送付かクレジットカードによって行われる。使用目的を図書館に預けてもいいし，特定の分館やコレクションの指定も可能である。

支援者に対する情報公開と活動報告は，細かくしかも明瞭に行われる。Library Friends の資金は図書館の通常予算とは区別されている。たとえばあるコレクションを購入するために Friends の資金を利用したい場合は，申請し，審査を受け，許可を得なければならない。季刊ニュースレター Friendscript には，寄付により購入したコレクションや補修された図書館など最新の活動成果が報告され，支援者へのインタビュー，図書館員の紹介，蔵書に加えたいコレクションの解説などが掲載される。年次報告書では，収入額や活動成果に加え，支援者名を寄付金額順に発表する。支援者は，自身の寄付が何に使われたか，今後どのような運用が期待できるのかを明確に知ることができる。その他，図書館で行われるイベントの際には招待状が発送され，飲食物が提供されるレセプションは社交の場ともなり，それを楽しみにする個人もいるとのことである。

Library Friendsでは，2004 年から 3 年間で 3000 万ドルの支援を求める全学特別キャンペーンを行っている。このキャンペーンは，イリノイ大学の各学部，事務部，および大学後援団体が共同で，大学の教育・研究活動の発展のために，図書館のコレクションを増強し，その保存・修復のための設備を整備し，図書館員に教育・研究職の地位を与え，図書館の建設や補修を行うためのものである。その活動をサポートするための委員会が設置され，2006 年半ばにはすでに 2000 万ドルを獲得，目標到達はほぼ確実視されていた。[18]

5.6 スペースとしての魅力

最後に，大学図書館の「よさ」をアピールする方法として，スペースとしての魅力を挙げる。

パーティーや会議スペースとして，その一部を利用できるように設計した図書館がある。ここでポイントとなるのは，図書館にホール等を併設するのではなく，図書館の中にそのスペースを作るところにある。参加者は図書館の中を通り，図書館の持つ雰囲気を体験することになる。図書館側には，「魅せる」ための機会となるわけである。単純なグループ閲覧室の貸し出しとは違い，調度や配置などスペースとしての魅力が必要とされる。

Illinois Wesleyan University の The Ames Library では，図書館エントランス正面の円形のスペースを，1-3 階は吹き抜けの展示室，4 階をステンドグラスと特別コレクションを展示する書架で囲み（Bates & Marwin Reading Room），貸し出ししている。

Parkland College Library では 1 階奥にラウンジがある。図書館がスポンサーとなるイベントの際には，フードサービスも行う。

イベントに使用しないまでも，利用者にとって「行きたい場所」になるよう，雰囲気作りは大切にされている。インフォメーション・コモンズ等充実した最新情報環境と，リラックスした時間を過ごせる書斎的機能の両立である。The Ames Library と Parkland College Library では，書架や配置の工夫である程度区切られた空間の中にソファや安楽いすを配置し，主に新聞雑誌のブラウジングコーナーとして提供している。イリノイ大学中最小と思われる図書館情報学図書室でも，機能の両立が図られている。1 室の中で，左手に事務室・カウンター・閲覧席，入り口正面に検索用コンピュータを設置，右手は一人用のソファやローテーブルを置きブラウジング用として利用している。

カフェの併設は国内でも是非が話題となっているが，イリノイ大学図書館では，学部学生図書館と本館が地下通路でつながっており，その地下通路にカフェがある。学部学生図書館を出て通路を通って本館へ入るので正確には図書館の外になるが，休息の場としても閲覧席の延長としても利用されている。

6　マーケティング戦略

イリノイ大学図書館で行われているマーケティングの基本となるのは，コミュニケーション基盤の確立，ミッションの明確な伝達，成果の公表である。

コミュニケーションの成立には，発信側と受信側の合意と相互信頼が必要である。ある方向へ一方的に情報を発信しても，受信側に受信するという合意がなければ，コミュニケーションは成立しない。また，相互信頼がなければ，受信側には情報は理解されない。

信頼関係は，なんらかの条件で突然成立するものではない。信頼関係は，経験をもとに確立される。大学図書館と顧客の間で信頼関係を作り出す経験とは，すなわち図書館の利用経験だろう。図書館を利用すること，または図書館とのコミュニケーションが常にいい経験として認識されれば，顧客の期待度は高まり，発信された情報を積極的に受信する動機となる。図書館にまつわる経験は，もし要求に応じるという点では満足のいくものではなかったとしても，最低限，快適でなければならない。

ミッションの明確な伝達のためには，発信する方法を考えなければならない。伝達する相手にとって，わかりやすく，見えやすく，しかも繰り返して伝えることが必要である。イリノイ大学図書館の優位性は，そのコレクションにある。イリノイ大学図書館では，コレクションを拡大し維持することが第一義となっており，次にそのコレクションを始めとするさまざまな情報源を利用する手段の拡大と便宜性の向上があり，さらに豊富な情報源を利用して学習・研究する利用者へのサービスの提供が付随する。この方針は，図書館から情報を発信するたびに文章を変え，形を変えて語られる。図書館からの情報の受信者は，常にこのミッションに触れ，自分の利用するサービス，支援や参加を求められている活動が図書館にとってどの位置にあるのかを容

易に理解することができる。

成果の公表は，マーケティングに不可欠である。図書館を支援するからには，その支援が具体的にどう役立ったか，目標に対する達成度はどのくらいか，プロジェクトの進捗状況はどうなのかが公表されなければ，支援を継続する動機が維持できない。Friendscript で公表されるように，何をいつ買ったのか，何にどう使ったのか，何がどのように改善されたのかがはっきりと報告されることは，図書館の方針がゆるがないこと，顧客の意志が図書館へ伝わっていることを示し，信頼関係の確立につながる。

7　図書館員の立場から考えるマーケティング

最後に，一図書館員の立場からマーケティングを考える。

始めに述べたように，大学図書館におけるマーケティングの必要性はかなり以前から研究され，報告されてきた。にもかかわらず，図書館の現場でその必要性を真剣に考え取り組もうとしているのは，直接図書館のマネジメントに携わる職員と，図書館外部からの理解を得なければならないリポジトリ等の担当者など，図書館員のごく一部に限られる。まず図書館内部で，コミュニケーションが確立され，ミッションは明確に繰り返し伝達され，成果はわかりやすくポジティブに公表され認識されているかどうか，考えてみる価値がある。

顧客とのコミュニケーションと相互理解が，大学図書館のマーケティングの基盤である。図書館との関係は常に快適でなければ，相互理解は生まれず，信頼関係は成立せず，情報も受信してもらえない。では，顧客とのコミュニケーションの機会が全く存在しない部署が，大学図書館の中にあるだろうか。サービス担当だけでなく，目録担当でも，受入担当でも，顧客とのコミュニケーションは必ず存在する。その一つ一つについて，顧客にとってコミュニケーションをとること自体が快適であり，よい経験になるよう努力することが，大学図書館のミッション達成にとって大切な一歩であることを，図書館員である私達は意識しているだろうか。

大学図書館がそのミッションの実現に向かって前進するためには，まず図書館内でマーケティングの重要性を認識し，各業務の役割と働きを理解し，図書館員一人一人が定まった方向を目指せるよう努力することが，これからの大学図書館の課題であると考える。

8　最後に

図書館員である私達は，夢や希望を持って仕事をしているだろうか。厳しい状況の中で，自信を失っていないだろうか。

モーテンソンでの研修中，イリノイ大学図書館各業務の担当者が講師となり，自分の業務やおかれている状況などを説明する。すべての業務が図書館界最先端というわけではなく，必ず新しい情報が含まれているわけでもない。研修受講者の側の知識や経験にも，かなりの差がある。しかし，なれない英語でたどたどしく話をしていると，どの個人からも学ぶべきところが

あり，また各国の図書館のよい点・努力するべき点も見えてくる。

私は，日本の大学図書館は優れていると思う。図書館員である私達は，優秀であると思う。そして，大学図書館には果たすべき役割があり，もし将来に向かう意欲を失えば，それは大きな損失であるとも思う。

マーケティングは，目標に向かい，着実に前向きに努力するということだ。これからも大学図書館と図書館職員は，生き残りを考えるのではなく，自信を持って学術情報社会をリードしていきたい。

9　謝辞

海外派遣事業第 1 号としてモーテンソンでの研修に派遣してくれた国立大学図書館協会，2 ヶ月以上の米国滞在に快く送り出してくれた広島大学図書館，コミュニケーションもままならない私達の研修を有意義なものにしてくれたモーテンソンセンターとイリノイ大学図書館の皆さん，経験に基づく現地情報を惜しみなく伝えてくれた私立大学図書館協会 2005 年海外派遣者の峯環さん，なれない海外生活の中でいつも理解と励ましを与えてくれた私立大学図書館協会 2006 年海外派遣者でありルームメイトでもあった高井響さん，そしてパーティーグループと呼ばれた 2006 年研修参加者全員の友情に感謝します。ありがとうございました。

注・引用文献

[1] 文中，大学名等の固有名詞について言語表記とカタカナ表記が混在する。著者の英語力不足により，英語発音のカタカナ表記や日本語訳ができないためである。お許しください。

[2] 社団法人日本マーケティング協会 (online), available from <http://www.jma-jp.org/>, accessed 2007-8-13).

[2] 永田治樹「図書館のマーケティング」『情報の科学と技術』49 巻 2 号, 1999, p.62-68.

[3] 同上.

[5] 仁上幸治「図書館マーケティングとプランニング・プロセス論 ： 経営革新をめざす「実行可能な方法」の開発と導入」『専門図書館』No.192, 2001, p.8-18.

[6] 戸田光昭「図書館とマーケティング ： これからの情報サービスにおける課題」『専門図書館』No.203, 2003, p.1-8.

[7] 上田大輔，尾崎文代「広島大学学術情報リポジトリ ： 立ち上げから今後の課題まで」『図書館雑誌』100 巻 10 号, 2006, p.682-684.

[8] 尾崎文代「広島大学学術情報リポジトリ HIR」共同ワークショップ「日本の機関リポジトリの今 2006」, 2006.11.17. available online from < http://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00015530>, (accessed 2007-8-13)

[9] 斉藤通貴「図書館のマーケティング ： 顧客満足の視座」『情報の科学と技術』49 巻 2 号, 1999, p.56-61. この号では，「図書館のマーケティング」が特集された。

[10] Mortenson Center for International Library Programs, University of Illinois at Urbana-Champaign (online), available from <http://www.library.uiuc.edu/mortenson/>, (accessed 2007-8-16)

[11] 2007 年度は 15 カ国 21 人参加予定。プログラムの国際化はいっそう進んでいるようだ。

[12] 峯環「アメリカの大学図書館における利用者サービスに学ぶ ： イリノイ大学モーテンソン・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』78 号, 2006, p.40-53.

[13] 梅澤貴典「アメリカの大学図書館運営 ： モーテンソン・センター国際図書館プログラム参加報告」『大学図書館研究』No.74, 2004, p.40-54.

[14] 庄ゆかり「イリノイ大学モーテンソンセンターFall 2006 Associates Program 参加報告」to be published in『大学図書館研究』No. 80, 2007.

[15] 高井響「2006 年度海外派遣研修報告書」私立大学図書館協会国際図書館協力委員会. (online) available from < http://www.jaspul.org/kokusai-cilc/haken_report2006.pdf>.

[16] AJCU Virtual Reference Project. (online) available from <http://academic.scranton.edu/department/wml/ajcu_vr/index.htm>, (accessed 2007-8-13).

[17] Library Friends, University of Illinois at Urbana-Champaign. (online) available from <http://www.library.uiuc.edu/friends/>, (accessed 2007-8-13).

[18] 文中の年次は，イリノイ大学の会計年次を指す。例えば，2006 年は 2005 年 7 月から 2006 年 6 月まで。

ハーバード大学イェンチン図書館の実務研修は何を残したか

平成19年度国立大学図書館協会シンポジウム
「若きライブラリアンの海外大学図書館研修
Global Librarian Networkの形成を求めて」

東京大学柏図書館　情報サービス係　　森恭子

アウトライン

- I.　ハーバード大学の図書館の概略
- II.　イェンチン図書館での業務体制
- III. ハーバードのさまざまな図書館・活動
- IV. 組織を支える人と制度
- V.　おわりに

- 滞在期間： ２００６．４ ～ ２００７．３
- ハーバード大学イェンチン図書館（Harvard-Yenching Library) 日本部門に Visiting Librarian として滞在

I.　ハーバード大学の図書館の概略

Harvard Yard

Harvard University

■ 所在地: 米国マサチューセッツ州、
ボストン市およびケンブリッジ市

Google map

Harvard University fact-1

■ 1636 創設

■ 教員数 Faculty 12,900人

※ うち、10,647人はメディカルスクール・病院所属

■ 職員数 Non-faculty staff 12,345人

※ 図書館職員含む

■ 学生数 Students 20,042人

学部学生 6,715

大学院生・研究生等 12,424

エクステンションスクール生 975

Harvard University Fact Book 2006-2007より

Harvard University fact-2

さまざまな学部、研究所の総合体

- 9つの学部・大学院
  The Faculty of Arts and Sciences = 大学の中心といえる教養学部
  学部 Harvard College および
  大学院 The Graduate School of Arts and Sciences などを擁する

  専門大学院群
  The Faculty of Medicine（医学）
  Harvard Divinity School（神学）
  Harvard Law School（法学）
  Harvard Business School（経営学）
  The Graduate School of Design（建築学）
  The Graduate School of Education（教育学）
  The School of Public Health（公衆衛生）
  The John F. Kennedy School of Government（行政学）

Harvard University: 図書館に関する数値

- 約90の図書館・図書室
- 蔵書数 15,826,570冊 (1)
- 電子リソース e-journal 約3万タイトル
  e-book 約20万タイトル
  データベース類 約700種
- 図書館職員数 約1,400人(FTE)
  FTE=Full time equivalent（フルタイム換算数）
- 年間資料購入費 28,139,000＄（≒33億円）（2）

(1),(2) FY2006実績 Harvard University Fact Book 2007-2008より
その他はHarvard University Library ウェブサイトの記述による

ハーバード大学の図書館組織-①

Harvard University Library ＝”HUL”
http://hul.harvard.edu/

＝ 約90の学内図書館群で構成されるバーチャルな組織

- “学問領域の枠組みを超えて大学のコレクションにアクセスを提供する”
- 事務組織上は学長の監督下にある
- 大学全体の図書館長＝ Director of the University Library

HULに属する図書館の4つのグループ
1. Harvard College Libraryを形成する図書館群
2. 各専門大学院（School）の図書館群 - Law Library, Medical Libraryなど
3. 上記に含まれない小図書館
4. HUL全体の図書館業務をおこなう組織、プロジェクト
   Harvard Depository、Harvard–Google Project、Harvard University Archives、Library Digital Initiative、Office for Information Systems、Open Collections Program、Records Management Office、Weissman Preservation Center

ハーバード大学の図書館組織-②

Harvard College Library =“HCL”
http://hcl.harvard.edu/libraries/

= 前述のHULに内包される、Faculty of Art and Science に所属する図書館による組織

→ 資料数 9,802,557 冊 （大学全体の蔵書の61%）
→ 職員数（FTE換算）518人
（大学全体の図書館職員数の43%）
・Professional staff 246人
・Clerical/ technical staff 272人
・外数で約590人の学生スタッフ、パートタイム職員

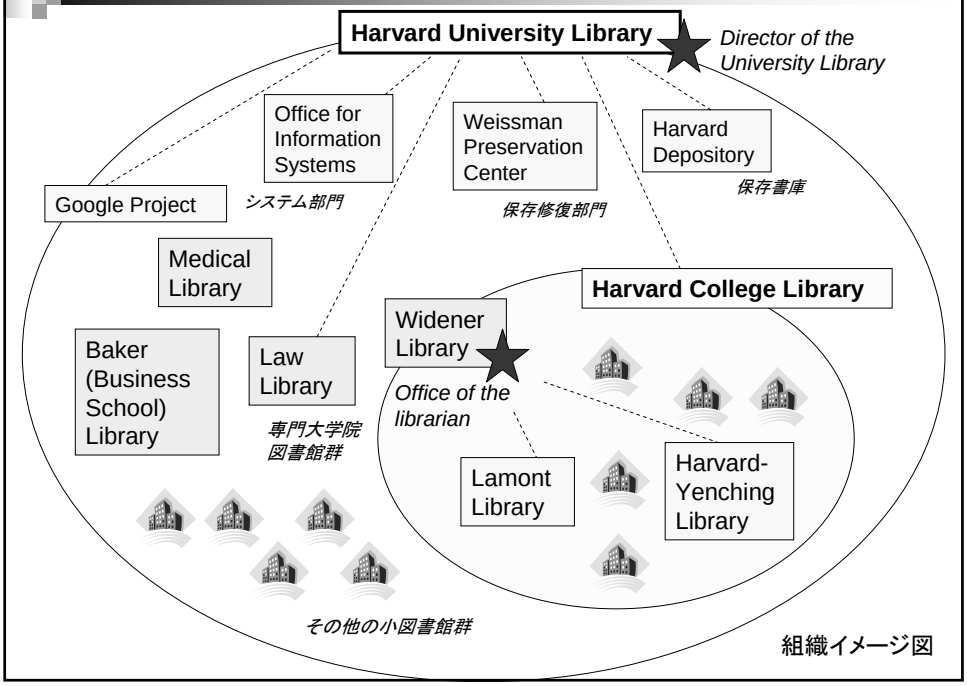
→ ハーバード大学の図書館行政における中心的組織といえる

Harvard College Libraryの体制

■ Office of the Librarian
- College Library“館長”である Librarian of Harvard College
- 4人の“副館長“ Associate Librarian

■ Administrative Services 総務部的部門
- 広報、基金活動、人事、建物部門、システム管理、
  修復・電子化部門など

■ 所属する図書館
- Widener （人文社会系資料、中央館） Fine Arts（美術）
  Harvard-Yenching （東アジア） Houghton （貴重書）
  Lamont （学部学生図書館） Cabot （科学）
  Loeb （音楽） Tozzer （人類学）…



組織イメージ図

II. Harvard-Yenching Library
- イェンチン図書館での業務体制

Harvard-Yenching Institute

Harvard-Yenching Libraryとは

- 蔵書規模北米第3位の東アジア研究図書館
  1928年にYenching Instituteの図書室として設立
- 蔵書数：約1,153,295冊

  中国語資料　658,692　冊
  日本語資料　295,747　冊
  韓国語資料　128,906　冊
  その他モンゴル語、ベトナム語、
  西洋言語コレクションなど
- 職員数　約40人

  日・中・韓出身の職員が大多数
- 年間資料購入費
  1,076,142＄（2005-2006年）
  約50の寄付基金を持つ

Harvard-Yenching Libraryの体制

- 館長

業務別部門

- アクセスサービス部門 （閲覧、ILL）
  部門長1名、アシスタント 5名
- テクニカルサービス部門 （目録、雑誌受入）
  部門長1名, カタロガー3名
  目録アシスタント7名　雑誌アシスタント3名
- レファレンス・電子リソースコーディネーター　1名

言語・資料部門

- 中国言語部門　ライブラリアン 1名　アシスタント2名
- 日本言語部門　ライブラリアン 1名　アシスタント2名
- 韓国言語部門　ライブラリアン 1名　アシスタント2名
- 貴重書部門 Curator 1名
- ベトナム部門　ライブラリアン　1名
- 西洋言語部門　ライブラリアン　1名　アシスタント1名

Harvard-Yenching Library それぞれの部門の役割

① 各言語・資料別部門
コレクションの管理と構築、調査、レファレンス

- ライブラリアンの役割
  - Collection Development
    選書、蔵書管理、電子化や解題執筆
  - 担当言語分野にかかわる参考調査
  - 年に一度のAcquisition Trip
    “収書旅行” 現地での資料収集など
  - 教員との関係構築
- アシスタントスタッフの役割
  - 図書の発注、受け入れなど

②テクニカルサービス部門
目録業務

- カタロガーの役割
  - 目録登録
  - LC典拠レコード作成
  - アシスタントの監督
- カタログアシスタントの役割
  - カタロガーの指示のもと、目録登録などを行う
- 継続資料アシスタントの役割
  - 雑誌受入・所蔵登録など

- テクニカルサービス部門長が以上の業務を監督

③アクセスサービス部門
資料へのアクセス、利用者サービス

- 入館者への総合案内
- ILL
- 館内施設管理、書架整備
- Depository (遠隔倉庫)への図書の移送と取り寄せ
- コースリザーブ資料の提供

- 部門長＝各業務の監督
- アシスタントスタッフ＝ILLやカウンター業務の実務担当

④レファレンス・電子リソースコーディネーター
レファレンス、デジタル環境、“連絡調整”

- “e-resourceコーディネーター”としての役割
  電子リソースの導入について、イェンチンの各ライブラリアンの要望・提案を集約→HCLやHULへ橋渡しする
- レファレンスライブラリアンとしての役割
  1．HCLのLibrary liaison programに参加
  East Asian Languages and Civilizations Department
  （東アジア言語文化学科）のLiaison Librarianとしての役割→学科に対しての窓口となる
  2．イェンチンでのレファレンス活動

⑤館長の役割
図書館の運営
政策決定
予算の獲得、各言語部門への配分
教員（Faculty member）との関係構築

III. さまざまな図書館、活動

Widener Library

Widener Library

ハーバード大学の中央図書館

- **資料の収集**
  ・選書収集に専念するCollection Development部門
  → 専門言語分野を持つ10名のSelector
  → それぞれが予算執行権を持つ
  ・独立性の高い、言語別divisionの存在

- **資料へのアクセス**
  → カウンター・書架整備業務における学生スタッフの活用
  60-90人のアルバイトスタッフ
  → “バーコードプロジェクト“：すべての資料にバーコードを付与し
  システム貸出しを可能に： 最大時16人のアシスタントスタッフを雇用。

- **レファレンス、調査**
  → “Liaison program”により、HCL各図書館のレファレンスライブラリアンと共同で
  大学コミュニティへサービスする
  → 14名のライブラリアン

Lamont Library

学部学生へのサービス

- **学習資料を提供する**
  → コースリザーブ資料の提供
  流動的な蔵書構築　:カリキュラムにあわせて蔵書を入れ替える
  資料の「保存」はしない

- **学習環境の提供**
  → ノートPCやヘッドホンの貸し出し
  → 24時間開館（週5日）
  レファレンスデスクは11pmまで
  貸し出しカウンターは24時間有人
  → カフェの併設

- **利用者教育**
  → 新入生対象“オープンハウス”
  → 学部学生向けレクチャークラス
  → レファレンスデスクでの学生スタッフの活用

Office for Information Systems

電子業務部門

ミッション：“電子情報システムとサービスをハーバード大学の図書館システムに提供する”

・図書館システムのサポート
- 業務システムAleph、HOLLIS（OPAC)
  →スタッフ向け業務システム講習会も行う
- 図書館リソースポータルサイトの構築

・Library Digital Initiative （電子図書館事業）のサポート
- 電子図書館システム
- Webアーカイビングシステムの開発

資料のデジタル化

- **Googleプロジェクト**

  2005年　Widenerの蔵書を対象としたパイロットプロジェクト

  2006年　対象をHCLの蔵書全体とすることが決定
  ・パブリックドメインの蔵書をすべて
  ・貴重書、状態が悪いものなどは除く

- **Open Collections Program**
  http://ocp.hul.harvard.edu/
  A selection of web-accessible collections
  そのほかのデジタル資料
  http://digitalcollections.harvard.edu/

→ Visual Information Access system = VIAで
画像ファイルの横断検索ができる
http://via.harvard.edu

資料の修復・保存

- **HUL Weisman Preservation Center**
  貴重資料の修復が中心
- **HCL Preservation & Imaging Department**
  媒体変換（マイクロ化、デジタル化）
  非貴重書の修復

➡ それぞれラボ/スタジオと専門機器、
多くのスタッフを抱える

http://preserve.harvard.edu/

- 図書館内に修復部門を持つところもある。
  Tozzer Library、Law Libraryなど

VI. 組織を支える人と制度

イェンチンの
オフィス

ハーバード大学の職員雇用体系

- professional/managerial position（プロフェッショナル、マネージャー職）とclerical and technical employees（事務・テクニカル・アシスタント職）に大別される。
- 前者は管理職としての位置付け。
  後者は大学職員組合（Harvard Union of Clerical and Technical Workers＝HUCTW)の構成員となる。
- すべてのポジションには、管理する人員の数や責任の範囲、要求される教育・技術のバックグラウンドなどにより等級（＝**ジョブグレード**）が定められている。このジョブグレードは給与のグレードでもあり、年俸の最低額と最高額が定められる。
- すべてのポジションは、職務内容に応じたいずれかの**ポジショングループ**に属する。

二種類の「図書館職員」

- Professional/Administrative staff
  ライブラリアン、カタロガー、修復家、各部門の長など
  → 専門的知識・学位とマネージメント能力
  → 図書館学修士号または同等の学位、経験

- Assistant/ Technical/ Clerical staff
  カウンター業務、プロセシング（資料の発注・受入・装備）、簡易な資料補修や修復、スキャナやマイクロ化カメラなど専門機器の操作、その他アシスタント的業務
  → 業務に応じた経験、能力が要求される。

図書館職員のグレードとグループ

大学が規定するポジショングループ

Academic
Alumni Affairs and Development
Athletics
Arts
Communications
Dining and Hospitality Services
Facilities and Operations
Faculty and Student Services
Finance
General Administration
Health Care
Human Resources
● Information Technology　システム系ライブラリアン
● Library　ライブラリアン、カタログー等
Museum
Research
●Technical　フォトグラファー等

ジョブグレードと職名の例

47-55 アシスタント職
47
48
49
50
51
52
53
54
Library assistant 等
55-64 プロフェッショナル職
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
Librarian、Cataloger、など各種プロフェッショナル職
各図書館長、部門長 Associate Librarian
Librarian of Harvard College

ジョブグレードと給与
Employment@Harvard より

http://employment.harvard.edu
/benefits/compensation/

Harvard University Grade Ranges					
Grade	Min	Max	Grade	Min	Max
47	$ 24,456	$ 35,805	56	$ 47,100	$ 77,200
48	$ 26,023	$ 38,462	57	$ 53,400	$ 89,700
49	$ 26,962	$ 40,233	58	$ 61,400	$ 104,400
50	$ 28,717	$ 43,228	59	$ 70,500	$ 122,000
51	$ 30,596	$ 46,433	60	$ 84,800	$ 148,400
52	$ 33,144	$ 50,840	61	$ 105,000	$ 189,000
53	$ 35,985	$ 55,669	62	$ 127,600	$ 232,200
54	$ 39,013	$ 60,919	63	$ 156,500	$ 288,000
55	$ 42,334	$ 66,718	64	$ 200,100	$ 370,200

新規募集

- 必要なポジションに空席ができたら随時募集する
  大学の採用情報ページ
  （http://jobs.harvard.edu/jobs/search_req）や
  大学の新聞、図書館員むけメーリングリストなど
  で広告を出す。
- 応募者は学内/学外を問わない。
- 空席が出てから募集を始めるのが慣例。
- 募集時に詳細な**ジョブディスクリプション**
  （職務記述書）と**ジョブグレード**が明示される。

採用情報ページから

Harvard University Job Postings

Requisition Number 30998
Title Library Assistant VI
School / Unit Harvard College Library
Department Harvard-Yenching Library
Location Cambridge
Full Or Part Time Full-Time
Salary Grade 053
Union HUCTW
Eligible for Overtime
Date Posted 07/25/2007

職名：Library Assistant VI

グレード：53

Yenching Library
日本語カタログ
アシスタントの募集

Duties And Responsibilities As part of the Japanese Team of the Harvard-Yenching Library's Technical Services department, performs various technical services duties. Performs simple original cataloging. Processes Japanese materials (books, serials, and non-books) to be sent to the Harvard Depository. Checks in new Japanese incoming materials, handles added-volumes, end-processing, missing call numbers. Assigns book numbers and performs other copy-cataloging procedures. Suggests work-flows and participates in discussions related to the Japanese technical services. Maintains bibliographic records in OCLC and ALEPH. Assists in hiring, training, scheduling, and distributing work of new library assistants, student or temporary workers.

ジョブディスクリプション

Required Education, Experience And Skills BASIC QUALIFICATIONS: High school diploma required. High proficiency in Japanese and English languages. General knowledge of library technical processing. Working knowledge of the LC shelflisting procedures for assigning book numbers. Working knowledge of Anglo-American Cataloging rules for performing minimum level cataloging. Basic understanding of the Library of Congress Subject Headings. Competence in online processing, which includes OCLC Connexion, Aleph, and other job related computer skills. Ability to organize workflow. Ability to interpret, implement, and participate in the development of policy governing the work of the unit. ADDITIONAL REQUIREMENTS: BA preferred.

要求される能力、経験など

Harvard University is an Affirmative Action/Equal Opportunity Employer.

採用プロセス

- Search Committee（採用委員会）の結成。
  メンバーは、採用する図書館の職員と教員など。

⬇

- ヒューマンリソース（人事）部門と採用委員会が共同でジョブディスクリプションを作成し、募集広報を行う。

⬇

- 応募者の中から、有力候補者が数名選ばれる。
  有力候補者は、現職職員向けにプレゼンテーションを行う。
  ・内容例「いかにハーバードの図書館において〇〇業務を効率化するか」など
  ・プレゼンテーションの内容と聴講者のフィードバックが採用の判断材料の一つになる

⬇

- 面談などを経て、採用者が決定される

※ テクニカルスタッフの場合は採用委員会の結成や事前のプレゼンテーションは行われない。担当のマネージャー級職員が面接をし、採用権を持つ。

人事異動と昇進、任期など

- 定期的な人事異動や在職年数に応じた昇進はない。また、定年制度もない。キャリアアップのためには、自分で他の空きポジションに応募するのが一般的。
- 例外的な”昇進”・”異動”措置も、本人が応募するという形で行われることが多い。その場合、募集広告には「強力な内部候補者“strong internal candidate”あり」という一文が入る。
- ポジションとグレードは固定の関係にある。同じポジションにとどまる限り、毎年のベースアップ以外の昇給は基本的にない。
- 図書館職員はFaculty statusを持たない。任期や論文提出の義務はない。
  ※Director of University Libraryのみ教員が就任する

研修、スキルアップ制度

- 採用された時点でポジションに必要な能力は持っていると判断される。→　ゼロから図書館職員としてのスキルを与えるような研修制度はない。

⬍

- 「ハーバードの図書館組織」についての講習
  - 新規職員オリエンテーション
  - 図書館システムのトレーニングクラス
- 自己研修/研究の金銭的サポート
  - 学費サポート
  - 業務外の研究活動に対するサポート
  - 学外のセミナーなどへの参加費用のサポート
- さまざまな情報・スキル共有のための場
  - セミナー、ワークショップ、プレゼンテーション、見学会

新規職員オリエンテーション

- Harvard College Library新規採用時に行われるオリエンテーション。
  HCLのHuman Resource部門主催。
- Harvard College Libraryの組織と福利厚生制度などについての案内。

おみやげのCollege Libraryグッズ

図書館システム Aleph のトレーニング

- 講師担当の専任者がいる = Training specialist
- 業務別にクラスが設定されている。
  頻度は2週間に1回程度
- 通年開催
- 出席予約はオンラインで。
- 資料はウェブにアップロードされている。

http://hul.harvard.edu/ois/systems/aleph/training.html

自己研修/研究サポートの例

- TAP＝Tuition assistance program
  ハーバード大学の制度。職員がエクステンションスクールや大学院の授業を受講する場合に学費のサポートがある。
  ※特にHCLのアシスタント職員が図書館学修士号（MLS）を取得する際には、MLSプログラムが適応され、追加でサポートが得られる。

- Douglas W. Bryant Fellowship Program
  図書館員の個人研究サポートのために、500ドルから2000ドルの範囲で金銭的サポートが受けられる基金。
  HULの制度。

- Extended Professional Development Opportunity Program (EPDOP)
  HULの制度。図書館にかかわる研究のため1-3ヶ月の休暇があたえられる。

セミナー、プレゼンテーション、ディスカッション、ワークショップ

- 頻繁な開催、職員むけメーリングリストでの通知
- さまざまな内容、さまざまな発表者
- 特定の業務グループのディスカッションでも、興味があれば陪席できる。
  “All interested staff are welcome to attend. “

職員向けプレゼンテーション、ワークショップの例

- **Hurricane Workshop**
  プレゼンター：Weissman Preservation Center＋HCL Conservation Center
  ハリケーンにいかに備えるべきか？資料保存の観点から
- **Google Project Presentation**
  プレゼンター：プロジェクト担当者　主催：HUL
  Googleプロジェクトの進捗について報告する
- **Virtual Collections Open Meeting**
  プレゼンター：OIS
  新しいシステムVirtual Collections *の紹介
  *HOLLISの書誌データやデジタル画像データを一元的に“コレクション化“し表示するシステム
- **"What Records Management Services Can Do for Librarians"**
  プレゼンター：Harvard University Archives Records Management Services
  業務文書の効率的な保存について：HD（保存書庫）の一角で業務文書を預かるサービスの紹介
- **Informational Sessions on Transferring Files**
  プレゼンター：ITサービス部門
  SecureFXや、USBメモリによる安全なファイル転送について
- **Selectors Discussion group**
- **Cataloging Discussion group**
  選書担当者のグループ、カタロガーのグループによる、定期的なディスカッション。
  グループ外でも聴講できる。

広報による職員紹介

- Harvard University Library notes
  Harvard University Libraryの広報誌
  http://hul.harvard.edu/publications.html
- HCL職員向けイントラネットサイト（学内限定）

➡ 新採用職員の紹介が必ず掲載されている
マネージャークラス職員へのインタビュー

➡「ひと」のバックグラウンド、考えを知る

情報共有の場を持つ理由

- 定期的な人事異動がないため、意外と他の図書館、スタッフを知らない
- 頻繁な入れ替わり
  - ➡ 情報を共有する場を設定することが重要

- はっきりとした専門と分担
  - ➡ それぞれが専門的で有用な情報を持っている
  - ➡ 誰が/どの部署がどんな仕事をしているかを知ることによって、組織が効率化できる

V. おわりに

見えてきたもの：

- 組織の使命の遂行ために
- 個人の能力発揮、ExpertiseとExperienceの共有

-何が学べるか？

参考URLなど

- Harvard University Fact Book 2006-2007
  http://vpf-web.harvard.edu/budget/factbook/
- Harvard University Library Annual Report
  http://hul.harvard.edu/publications/hul_ar.html
- Harvard University update report,
  ALA midwinter 2007
  http://www.loc.gov/library/bigheads/bigheads-midwinter07.html
- Harvard College Library
  http://hcl.harvard.edu/
- Harvard University Library
  http://hul.harvard.edu/
- Harvard Libraries – Portal site
  http://lib.harvard.edu/

Queensland University of Technology (QUT)における機関リポジトリ業務の実際

九州大学附属図書館コンテンツ整備課電子化係　星子　奈美

平成 19 年度国立大学図書館協会シンポジウム (東日本会場)
平成 19 年 9 月 19 日(水)

発表要旨

発表者は、2006 年 8 月 31 日から 2007 年 2 月 28 日までの 6 ヶ月間、九州大学が国立情報学研究所より委託された平成 18 年度次世代学術コンテンツ基盤共同整備事業の一環として、オーストラリアの Queensland University of Technology (QUT)に派遣され、図書館の機関リポジトリ担当スタッフの一員として実務に携わる貴重な機会を得た。QUT は、研究成果物の機関リポジトリへの登録が、大学のポリシーとして明示されていることでも知られている。今回の発表では、実務をとおして学んだ、運用体制、著作権処理、広報活動など機関リポジトリ業務の様々な側面について報告するとともに、現在過渡期にある QUT の機関リポジトリの今後について展望する。

発表内容

1. QUT について

所在地：Brisbane (Queensland 州の州都)
設立：1989 年
学生数：約 40,000 人
キャンパス：Gardens Point, Kelvin Grave, Carseldine, Caboolture

2. QUT のリポジトリ関連業務

体制：Paula Callan 氏(eResearch Access Coordinator)と ePrints Team のスタッフ 3 名（当時）

2.1 QUT ePrints

運用開始：2003 年
登録アイテム数：約 6,000 件（2007 年 8 月現在）
セルフ･アーカイビングが主流

2.2 ADT (Australian Digital Thesis)

・Australian Research Council の 1997/1998 年の資金援助を受けて開始
・オーストラリア・ニュージーランドの約 40 大学が参加
・電子化に際して必要な著作権処理 – 論文中の図表

3. ユーザーに対するリポジトリ施策

3.1 広報活動

リポジトリ導入時にターゲットとすべき人々(Paula Callan)

1. *“Low-hanging fruits”*
2. *“Early adopters”*
3. *‘’Late-career academics”*
4. *“High-status researchers”*

3.2 大学のポリシー

QUT Manual of Policies and Procedures (MOPP) F/1.3 E-print repository for research output at QUT: 1.3.2 Policy

Material which represents the total publicly available research and scholarly output of the University is to be located in the University's digital or " E print " repository, subject to the exclusions noted. In this way it contributes to a growing international corpus of refereed and other research literature available on line, a process occurring in universities worldwide.

4. 今後の QUT ePrints

4.1 システム移行

ARROW (Australian Research Repositories Online to the World)

Fedora ベースに構築された Visionary Technology in Library Solutions (VTLS)社のリポジトリソフトウェア「VITAL」を「ARROW ソフトウェア」として公式に推奨

→QUT もこれを受けてシステム移行を決断

4.2 RQF への対応

RQF (Research Quality Framework)

・大学や公的研究機関の研究の質を測る指針。2008 年開始予定。

・評価に基づいて各大学に研究資金が分配される予定

・評価に際し、すべての研究業績をリポジトリに登録することが各大学に求められる可能性

cf. Arthur Sale, “Australian Opposition metrics” (June 19, 2007, American Scientist Open Access Forum)

The Australian Opposition has announced that should they win office in a federal election to be held later this year, they will scrap the Government’s planned RQF process (based on peer panels and the UK’s RAE), and replace it by a metric-based quality assessment.

4.3 OAK Law Project

・QUT の School of Law によるプロジェクト

・オープンアクセスを法的にサポート

・活動内容 (OAK Law Project Report No.1, p.iii より):

- 大学や研究機関で適用されうる、オープンアクセスポリシーのガイドラインを作る。
- 出版社のポリシー一覧である OAK List を作成し、SHERPA List とも連携する。
- 研究者の、出版社アグリーメントに対する態度や、これまでの経験を調査する。
- オープンアクセスを推進しやすいモデルアグリーメント／アジェンダを作成する。
- リポジトリの著作権管理が楽になるようなモデルアグリーメント／アジェンダを作成する。
- オープンアクセスに対する研究資金提供母体のポリシーを調査し、国際的状況にのっとりモデルポリシーを作成する。
- 学生に対して、著作権の自己管理を指導したり、リポジトリの著作権処理やライセンスの面でアシストしたりすることで、リポジトリを支援する。

5. 結び

参考 URL

QUT Library
http://www.library.qut.edu.au/

QUT ePrints
http://eprints.qut.edu.au/

QUT Manual of Policies and Procedures (MOPP) F/1.3 E-print repository for research output at QUT
http://www.mopp.qut.edu.au/F/F_01_03.jsp

ADT
http://adt.caul.edu.au/

「学位論文の電子的提出と電子学位論文（オーストラリア・ニュージーランド）」（カレントアウェアネス-R）
http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/car/index.php?p=3690

ARROW
http://www.arrow.edu.au/

VITAL
http://www.vtls.com/Products/vital.shtml

RQF
http://www.dest.gov.au/sectors/research_sector/policies_issues_reviews/key_issues/research_quality_framework/

OAK Law Project
http://www.oaklaw.qut.edu.au/

「QUT OAK Law Project、学位論文をリポジトリに登録・公開するための学生向け著作権処理ガイドを公表」（カレントアウェアネス-R）
http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/car/index.php?p=3550

「QUT OAK Law プロジェクト、研究データ流通の法的枠組みに関する調査報告書を発表」（カレントアウェアネス-R）
http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/car/index.php?p=3844

2007-09-05

ユーザーの視点によるサービス構築

トロント大学図書館での経験

九州大学附属図書館
利用支援課調査サービス係　片岡　真
shkata@lib.kyushu-u.ac.jp

Kyushu University Library

研修概要

- 図書館員国際研修プログラム（Elsevier）
- 滞在期間：　2006年12月～2007年2月
- 滞在場所：　University of Toronto Libraries (Roberts Library)
  - Information Technology Services (ITS) Department
  - Reference Department

Kyushu University Library

Roberts Library

Kyushu University Library

Gerstein Science Information Centre

Kyushu University Library

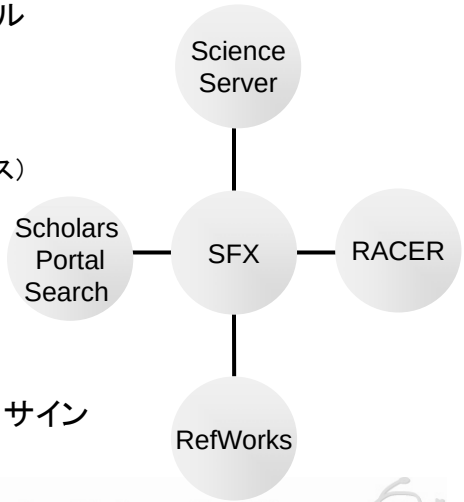
Information Technology Services (ITS) 部門

- Scholars Portal
- 電子ブック
- リモートアクセス
- T-Card
- Webサイト
- 機関リポジトリ
- 組織
- 図書のデジタル化

Kyushu University Library

Scholars Portal

- オンタリオ州20大学
- コンテンツを提供するポータル
  - Science Server / EJOS
    （ 8,000誌の電子ジャーナル）
  - Scholars Portal Search
    （141の抄録・索引データベース）
  - RefWorks（文献管理）
  - RACER（ILL）
  - SFX（リンクリゾルバ）
  - ？？？（電子ブック）
- ローカル・ロードして提供
- リモートアクセス＋シングル・サインオン



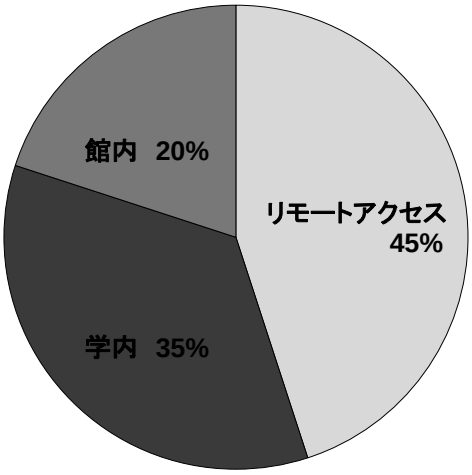
Kyushu University Library

電子ブック

Scholars Portal Day
Jan 31, 2007

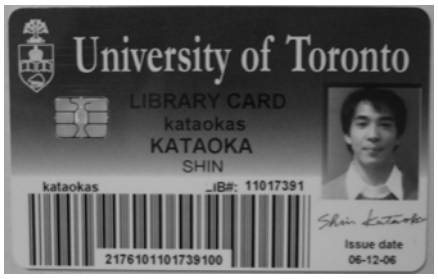
Kyushu University Library

Scholars Portalのアクセス場所



Kyushu University Library

T-Card / UTORid

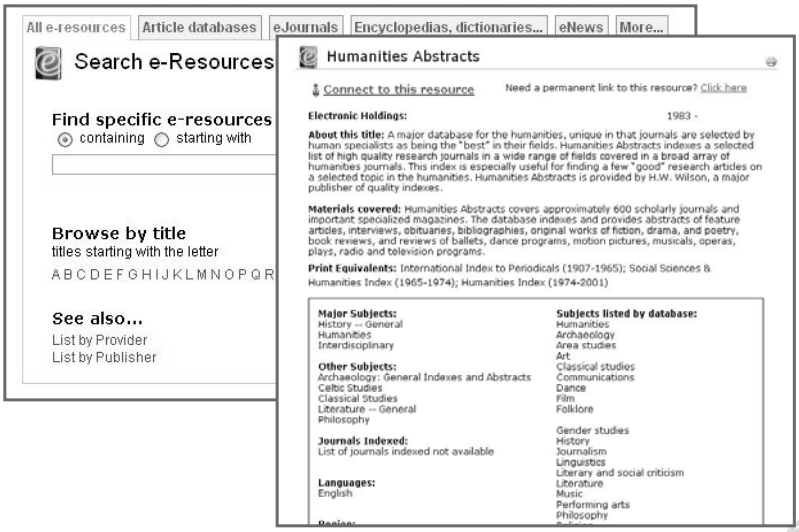


- 入館（24時間開館）
- 貸出
- 館内端末利用
- e-mail
- コピー・プリンタ出力
- リモートアクセス
- シングル・サインオン
- 無線LAN
- MyLibrary

Kyushu University Library

Webサイト (1)

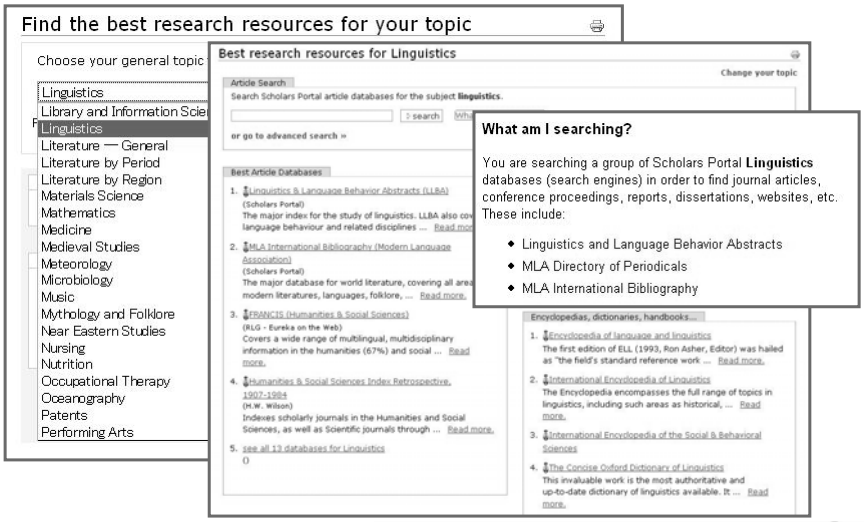
Webで利用できる全てのコンテンツを収録



Kyushu University Library

Webサイト (2)

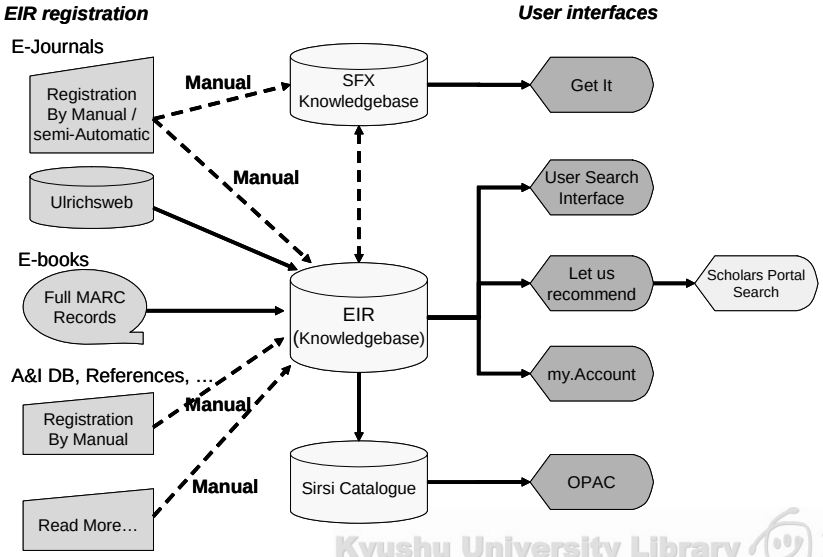
分野別のリソース／文献検索



Kyushu University Library

Webサイト (3)

EIR registration and User interfaces



Kyushu University Library

機関リポジトリ（T-Space）

- 教員、職員との強いつながり
- DSpaceを使った、電子学位論文の登録システム
  - ITS、学務部、教員で構成されるWG
  - カスタマイズで独自の投稿フロー
- DSpace以外に提供するツール
  - Open Journal System (OJS)
  - Open Conference System (OCS)

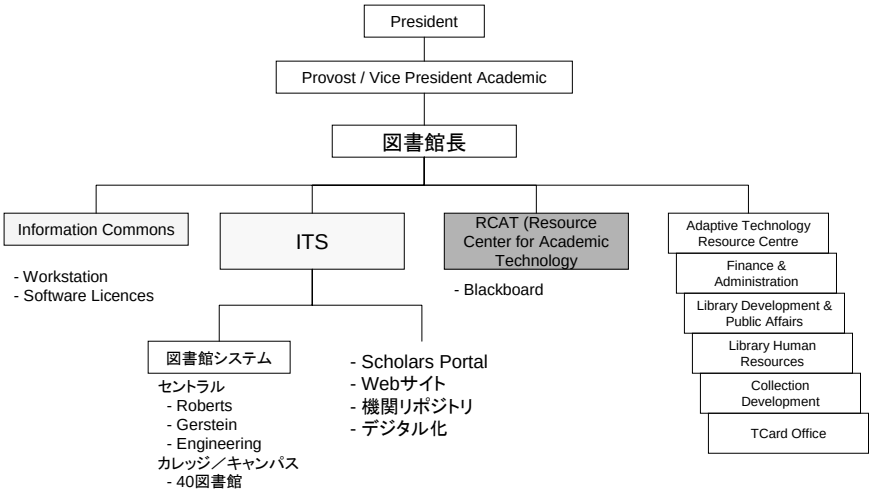
Kyushu University Library

組織 (1)

ITS入口に飾られたオブジェ ”Shoes of the Users “

Kyushu University Library

組織 (2)



Kyushu University Library

Internet Archive（図書デジタル化）

Kyushu University Library

Reference 部門

- レファレンス
- サブジェクト・リエゾン

Kyushu University Library

レファレンス

- レファレンス・デスク / 電話 / E-Mail
- デジタル・レファレンス
  - バーチャル・レファレンス
    - 月～金 13:00 – 17:00
    - Docutek: ユーザー側にソフトウェア不要
    - OCULの7機関が利用
    - 年間約20万円
  - Internet Messaging
    - 月～木 10:00 – 21:00 / 金 10:00 – 18:00
    - サービスを問わない（AIM, Google, Yahoo!, MSN, …）
    - 導入コストなし

Kyushu University Library

レファレンス: Internet messaging

Kyushu University Library

バーチャル・レファレンス V.S. IM

Service	Staff Satisfaction	Usage	Administration	Features / Quality
Virtual Reference				
IM				
Considerations	•Staff members like the co-browsing feature when it works. •New version of software (Fall '06) resulted in frustrations with VR.	•Overall, usage of VR is higher than IM. •38% drop in usage from Fall05 – Fall06 with VR software. •IM usage is increasing (35% increase Fall05-Fall06)	•IM is cheaper and less training is involved... while VR is easier to set up in a consortium (for sharing hours.)	•Co-browsing is a great feature of VR but now requires download which discourages use among students. •Statistics, scripted messages, transcripts: well-liked features in VR...worth the cost?

Presented by: Elena Prigoda, Gerstein Science Information Centre, University of Toronto and Jenn Horwath, Library @ Mohawk, Mohawk College
Super Conference, 2007

Kyushu University Library

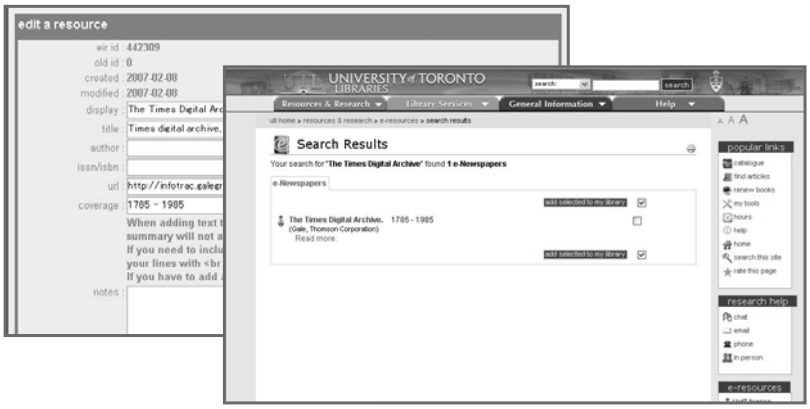
サブジェクト・リエゾン

- サブジェクト・リエゾン
  - もともとサブジェクト・ライブラリアンはいなかった
  - 10年前ぐらいから、教員との結びつきを重視
  - 2003年から1スタッフ1サブジェクト
- 業務内容
  - 研究ガイド作成
  - リソースガイドの充実
  - 講習会
  - 教員／学生とのつながり

Kyushu University Library

手伝いました

- Webサイトのリンク修正
  - 電子ジャーナル, 電子ブック,
    抄録・索引データベース, レファレンスツール, …



Kyushu University Library

交流

- OLA Super Conference 2007
- University of Waterloo
- Senior Staff Meeting
- Library Council
- Thank you party

Kyushu University Library

まとめ

- 仕事内容や課題は類似
- 危機感 → ユーザーの視点
- グローバル化

Kyushu University Library

Memo

Memo