

# 国際シンポジウム

求められる図書館サービスと  
スタッフ・ディベロプメント

# ニュージーランドにおける大学図書館 サービスと図書館職員の養成について

## オークランド大学図書館での実例と 国際的研究から見た今後の課題

University of Auckland  
Japanese Resources Librarian  
エムズリー千恵  
[c.emslie@auckland.ac.nz](mailto:c.emslie@auckland.ac.nz)

# トピック

1. オークランド大学図書館サービス  
インフォメーションサービス(案内デスク)  
インフォメーションリタラシー サービス
2. オークランド大学図書館職員養成  
プログラム
3. 国際的研究からみた問題とこれからの課題

# オークランド大学図書館統計

2006年1月

使用者数(フルタイムに換算)

生徒数 30,623

スタッフ 4,332 (教員・一般職員)

その他 3,108 (企業、病院、個人)

合計 38,063

図書館職員 260

有資格司書 111

その他 139 (アシスタント、自主英語学習センター)

システム 10 (Digital Services, Computer Systems)

# オークランド大学図書館

## ◆ 10館分散

\*中央図書館(人文、社会、商学) ()

建築学部図書館

工学部図書館 (  )

美術学部図書館

法学部図書館

医学部図書館

音楽学科図書館

オーディオビジュアル図書館

インフォメーションcommons ( )

ショートローン(コース資料、テキスト等)

タマキキャンパス図書館



# 案内デスク使用回数統計

2006年1月—9月

1.	案内デスク	2785件
2.	アジア言語窓口	955件
	合計	3740件
		約415件/月

# 科目専門司書サービス

## ◆リファレンス

必要資料の見極め、読解の手助け

## ◆リサーチコンサルテーション

主に修士・博士号・教員

1対1

研究課題について広範囲資料検索対策

データベース、館内外資料



# インフォメーション・リタラシー（IL） トレーニング

◆ 一般トレーニング

◆ コーストレーニング

全コース図書館ウェブサイトから予約  
日時、場所（キャンパス）自由選択  
一般コース資料予約画面より入手可能

**Voyager (Library Catalogue) I: Introduction**

This one-hour hands-on course is an introduction to Voyager - the Library catalogue. You will learn how to search Voyager, how to self-renew books that you have borrowed, recall a book which was issued out, and more.

Duration: 1 hour(s)

Session times: Thursday, August 31, 2006 11:00am (City)

Book This Session

Teaching material: [Course handout](#)

マニュアル

Voyager初級

日時場所選択

予約

**Voyager (Library Catalogue) II: Advanced**

Become an expert Voyager user. This advanced Voyager course will teach you more complex search techniques: Searching by keyword (Guided, Boolean & Relevance), Searching by Subject, Limits and Quick Limits and Search History. Learn how to email, save and print your results, and other Voyager features such as My Bookbag and Saved Searches. Prerequisites: familiarity with the title, serial title and author searching.

Duration: 1 hour(s)

Session times: Monday, September 04, 2006 3:00pm (City)

Book This Session

Teaching material: [Course handout](#)

**Database Search Skills I: Introduction**

This hands-on course will give you an outline of database search knowledge and skills. These include the differences between a database and library catalogue (Voyager); analysing your research / assignment topic; choosing an appropriate database for your topic; understanding the database structure, searching a database, as well as printing, saving and emailing your search results. Core databases for each faculty will be introduced. Prerequisites: computer skills and a familiarity with the Library catalogue (Voyager).

Duration: 1 hour(s)

Session times: Tuesday, September 19, 2006 10:00am (City)

Book This Session

Teaching material: [Course handout](#)

**Database Search Skills II**

This hands-on course will teach you advanced database search skills. These skills include advanced searching techniques; limiting your search to get the best results; broadening your search; as well as evaluating, managing and referencing your search results. Prerequisites: Computer skills; either attended Database Search Skills : Introduction, or have experience of using a database.

# 一般トレーニング

## 内容

OPAC, E-books, データベース、  
インターネット使用

自由参加（学生、職員）

インストラクター

Information skills 司書

各部署職員

科目専門司書

## コーストレーニング

○ 大学科目に組込まれたトレーニング

インストラクター 科目専門司書

時 ー 学期初め2-3週間目ゼミ時間内

内容 ー コース課題に合わせた設計

引用、参考文献知識

OPAC

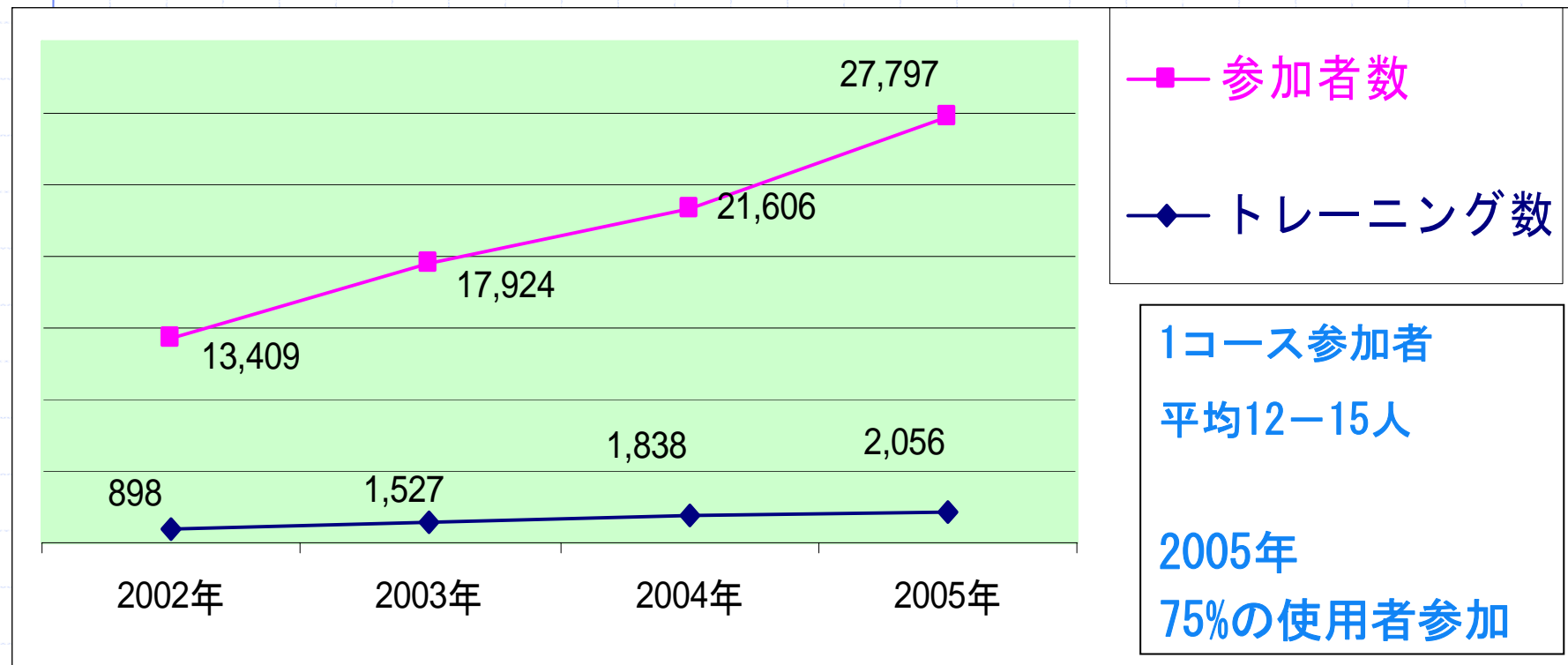
専門分野データベース

Digital Dissertation (ProQuest)

オンライン資料

図書館課題一例： アジア研究学科  
学位(約8科目)  
修士課程(リサーチ対策科目)  
コース全体の10%評価

# IL トレーニング統計



# インフォメーションリタラシー政策

## ◆国際レベル

IFLA（国際図書館連盟）

International Federation of Library  
Associations and Institutions

## ◆大学組織レベル

オークランド大学インフォメーションリタラシー  
政策

# IFLA—学術研究図書館部

目的 — 世界の学術研究図書館の発展、  
協力、経営の支援

## 指針

- 1) 主体組織の学習、教育、研究、サービス内容と統合
- 2) 使用者のニーズに合わせて革新的なサービスを設計、提供、促進する
- 3) 有能、経験豊富、多様な司書を確保し、保持、能力向上に努める。
- 4) 組織内コミュニケーションの活性化

# オークランド大学IL政策

2006年3月理事会承認

インフォメーションリタラシーとは:

情報を扱う知的能力、知識、技術

大学課程終了時:

必要な情報の認識、所在場所、評価、有効使用  
情報に批判的、概括的思考、新しい考えの創造

目標:

情報資料の有効的使用

カリキュラムへの組み込み

法律的問題の認識(著作権侵害、思想考案の盗用)



# 大学IL政策

義務:

学部長、学科長

図書館と協力し学生にIL能力向上の機会を  
与える

教員

カリキュラム、コース評価に導入

図書館:

企画、リーダーシップをとる

# 職員養成トレーニング

◆司書資格

◆大学

全大学職員対象

◆図書館

図書館職員のみ対象

# 司書資格

◆ ヴィクトリア大学(ウェリントン)  
修士(MLIS)、博士号(PhD)

修士課程入学資格

学位

図書館勤務経験

論文

紹介者2人一勤務先、学部教員

◆ 証書

専門学校(通信教育)

# 大学—全職員対象

## ◆CPD運営

(Centre for Professional Development)

教授法—

教員、司書

IT技術—

コンピューターマイクロソフト

WWWデザイン

組織管理—

マネージメント、健康管理

# 図書館内トレーニング

## 自主的参加

### 1. 図書館展望一年1回

館長、副館長から将来の方向性

### 2. 図書館最新情報—不定期月1～2回

会議参加者報告、各部署企画報告

### 3. データベース、OPAC一年間

学生用、職員用、データベース会社訪問

## 4.リファレンス・ カスタマーサービス・トレーニング

◆年1回、1学期開始前

インフォメーションサービス司書

案内デスク司書

◆リファレンストレーニング(1.5時間)

内容

非言語技術—姿勢、笑顔、視線、会話の休止

言語技術—回答制限質問、無制限質問、復唱

エチケット—他司書紹介、

対応困難使用者、留学生対応

電話対応

## ◆カスタマーサービス トレーニング(1.5時間)

### 内容

カスタマーサービスの重要性

接客対応、接客困難な使用者

前年使用者調査の報告

聴き取り技術

異文化理解

断り方

苦情の対応

電話対応

イーメールエチケット

## 5. 図書館トレーニング教授法

初めて使用者へILTトレーニングを行う新人トレーナー訓練

Information Skills 司書

3日(各半日)

1. 教授法—トレーナーvs使用者

(×教えるvs習う、◎一緒に習う)

グループ学習

2. 経験者のデモンストレーション

3. 訓練生のデモンストレーション

インストラクターと訓練生による長所、欠点指摘

例: えー、あー 発声



# 評価

1. 能力評価

2. 給与査定

能力評価(年一回) 

直属上司との話し合い

項目

職務内容(Job Description)

前年の能力向上活動、達成事項

個人の長所、貢献度

職務支障事項

翌年の目標

マネージャー → 技能修得への支援、解決策検討

報告書は人事課へ

# 評価

給与査定(年一回) 

直属上司との話し合い

基準項目

職務技能

対人能力(図書館内外)

個人能力(率先性、自立性、決断性)

報告書は副館長と人事課へ

# IFLA 専門司書養成部

図書館内専門職養成活動の査定ガイドライン作成中  
指針

トレーニング内容、行い方、様式、指導法、査定法  
情報サービス組織＝「学習団体」

＝継続的職員養成とトレーニングを行う

理由：

情報コミュニケーション技術の発達に伴う使用者  
の高い要求に応えるため

技能養成責務： 組織+個人

# 国際的研究からみた図書館サービス

## 現在の問題と今後の課題

1. インフォメーションリタラシー
2. リファレンスサービス
3. カスタマーサービス

# インフォメーション・リタラシー

重慶大学(Chongqing University)

大学正規選択科目

学位課程一 学期内 30時間

文書検索、文書利用

修士課程一 学期内 20時間

情報検索、革新的思考

参加率一 90%学位生徒、

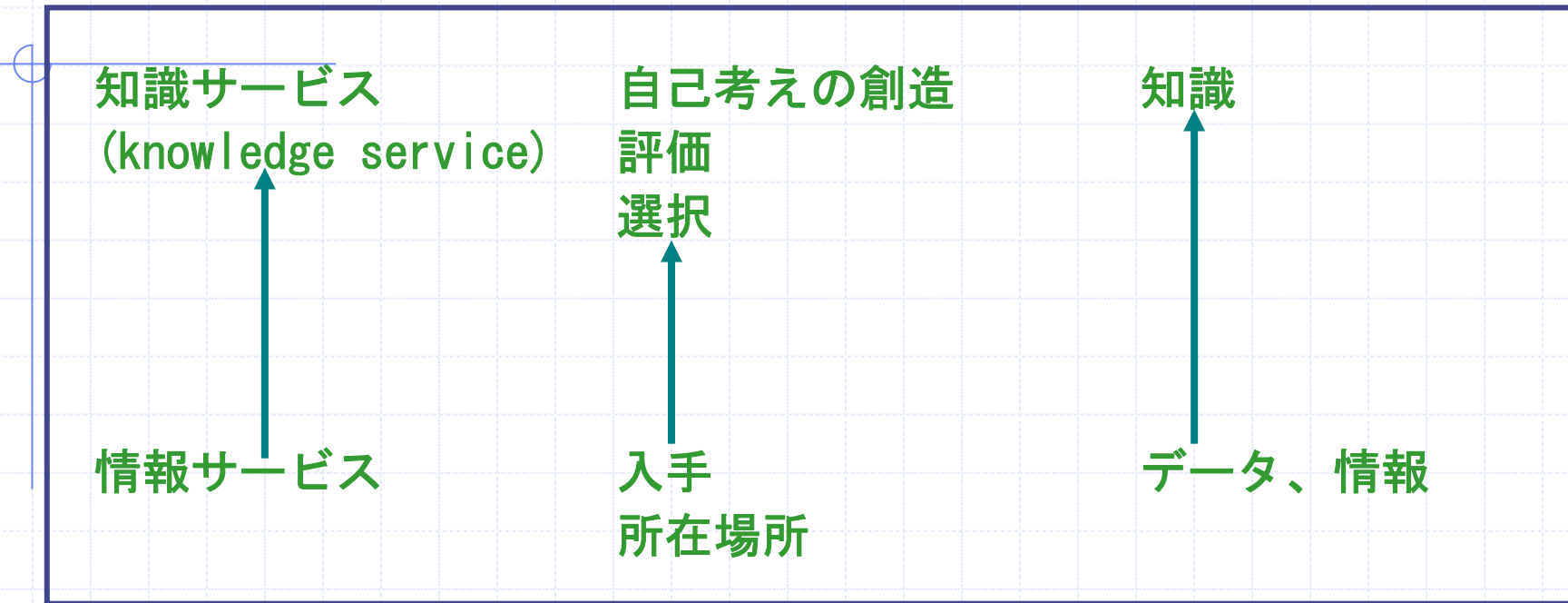
100%修士生徒

結果:資料使用率上昇、検索能力上昇、創造力向上

問題:基本的情報検索能力、評価能力の欠乏(米国調査)

課題:専門科目との関連させ学生の興味を持続

# ILサービス＝知識サービス



- 重要視過去： 物質的財産（例：所蔵書籍数）  
重要視現在： 知識化する方法を教えるスタッフの技術  
課題： 知識の創造達成＝学生努力＋必要な際の司書協力  
欠如するとILは大学教科となっても習得不可

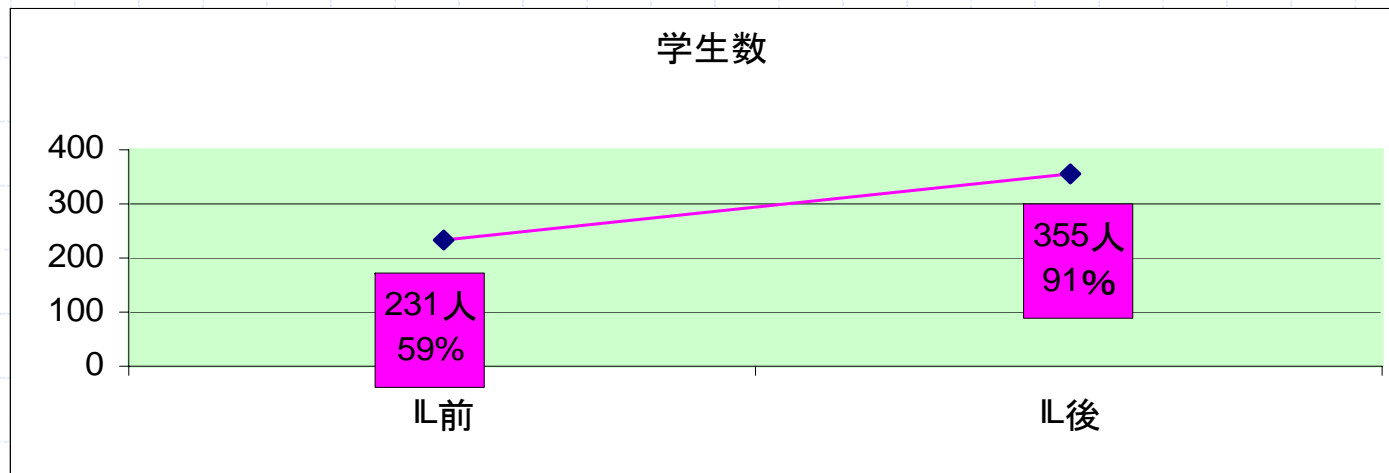
# ILとリファレンスサービスの関連性

ニューヨーク州アルバニー大学

1998年IL政策 ニューヨーク州立大学委員会によって成立

2000年学位課程の必須科目に導入

IL コース開始後, レファレンスデスクの使用率上昇.



理由:

課題のため多様な第一次資料と第二次的資料を使用する必要性

洗練されたリサーチ資料を使いこなす為の助けが必要

# リファレンスサービス指針

## アメリカ図書館協会

### リファレンス利用者サービス協会

使用者が必要としている情報を含む最適な資料を見極めることが出来なくてはならない。

使用者と検索方法を話し合える知識を持たなければならない。

検索結果—多量の場合→→資料をしぼる  
少量の場合→→資料を広げる



# リファレンスサービス標準化

ネバダ大学商学部リファレンスチーム

トレーニングの必要性の認識理由

多数の司書が人文学科の出身→不安

学生の要求、期待が高い

時間制限

商業的情報—複雑、会社機密—取り扱い困難

トレーニングプログラム内容

一般参考書

重要資料—内容、構成、使用法

学生の課題

基本的商業用語

リファレンスサービス能力

結論:どの学科にも適用

# 図書館＝カスタマーサービス産業

## ◆ 直接的サービス提供

リファレンスサービス

ILトレーニング

案内窓口

貸し出し窓口

## ◆ 間接的サービス提供

目録作成

購買

✖ 商品販売、利益収得なし

顧客にサービス提供＝カスタマーサービス

# カスタマーサービス トレーニング

マルタ大学、コベントリー大学(イギリス)

顧客関係管理 (CRM=Customer Relationship Management)

競争に勝つためには、長期的顧客関係の構築、保持  
必要

コミュニケーションが鍵

既存顧客管理 (RM=Relationship Marketing)

全関係者(大学、教員、学生)の協力を得て情報専門家は積極的な役割を果たさなければならない

# カスタマーサービス

マルタ大学、コベントリー大学研究結果

教員の見解

1. 図書館とのより良い関係を重視
2. 司書が率先して良い関係を保持管理してほしい
3. 学部事務所に訪問して要求を満たして欲しい

# 顧客関係管理

◆ 利用者ニーズは個人、学部によって異なる

◆ 例：オークランド大学アジア研究学科

アジア言語司書IL政策発表

教員からの要求

言語辞書、参考書の使用法を図書館ト  
レーニングに導入

学科のセミナー、会議に参加

教員、研究者の専門分野の理解

# 顧客関係管理 (CRM)

競争に勝つためには:

顧客とのコミュニケーションが鍵

大学図書館＝唯一無二

大学内は他組織経営の図書館なし

競争相手のないサービス産業？

競争相手＝情報提供産業 Google、Wikipedia

課題を終えるため学生の利用急増

図書館サービス利用減少

# Google Scholar

Googleが2004年に公式公開

学術文献統合検索サーチエンジン

長所

- 1.膨大な市販及び無償データベースとインターネット文書資料を横断検索
- 2.検索結果を図書館契約フルテキストデータベースに連結可能
- 3.簡単な検索画面
- 4.無料



# Google Scholar

## 問題点

非学術的情報も含む

データ更新—3-6ヶ月遅れ

包括範囲の偏り(含まれるDB分野に偏り)

人文学 10%

(Arts Abstracts, Historical Abstracts, MLA bibliography等)

教育学、社会科学 40%

(Education Full Text, ERIC, PsycInfo等)

科学、医療 76%

(BioMed, ACM Digital Library等)

## 情報専門家役割

長所、短所を理解、使用者に伝達



# これからの使用者＝ネット世代

ネット世代ー	1980年初頭以降誕生
特徴	幼児期からコンピューター使用 ビジュアルラーナー(視覚的学習者) 文章＝補助的情報
重要視	質より即答性、便利さ、簡易性 Google＝包括的検索、リサーチの第一歩 自己検索能力の過剰評価
図書館	所蔵資料の価値認識 分離検索ー OPAC, データベース、科目別ガイド 時間、努力が必要

## これからの図書館サービス

1. サーチエンジンの一括検索方法を導入
2. 図書館内外全ての資料への直接アクセス

例：日本国内大学作成データベース数

2000以上（国立情報学研究所2005年）

広島大学—デジタル郷土図書館

教科書コレクション

大阪大学—西洋古版アジア地図

東北大学—狩野文庫

海外貴重資料の存在認識 → 時間と努力要

異なる検索画面使用技術 ↗

# 結論

情報環境の継続的な変化に伴う使用者要求に対応するためには、

1. 使用者を理解

コミュニケーション鍵

2. 図書館、司書

「学習団体」となって

継続し知識向上に努めなければならない































Korean Reference, Serials, Monographs  
Chinese & Japanese Dictionaries, Encyclopedias, Chinese & Japanese Serials  
Chinese & Japanese Reference, Monographs  
Computer Training Room (CTR)

Asian Languages  
Enquiries  
Wāhi Pātai O Ngā Reo Āhia

General Library Extended Hours  
Semester 2, 2008  
Monday 9 October - Sunday 12 November  
Monday to Friday 9am to 10pm  
Saturday & Sunday 9am to 10pm  
The General Library is open from 10pm  
Labour Day, 23 October 2008