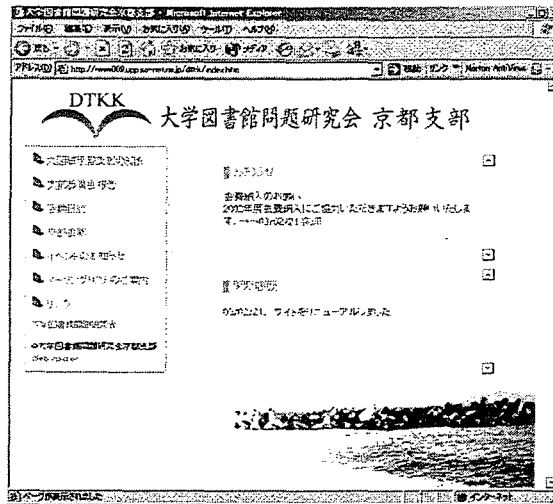




<http://www009.upp.so-net.ne.jp/dtkk/index.htm>

Web サイト、リニューアル及びアドレス変更のお知らせ



開設以来親しまれてきた京都支部のサイトですが、プロバイダのサービス変更によりサイトのアドレスが変わることになりました。これに合わせ、サイトのデザインを一新しました。新しいサイトは、白を基調にメーリングリスト「ゆりかもめ」のイメージをデザイン化した京都支部のロゴを前面に打ち出したデザインとなっています。

リニューアル後も会員の皆様にスピーディに情報を提供し、よりいっそうご利用いただけるようなサイトにしていきたいと考えています。皆様のブックマークもぜひご変更を、また前サイトが未登録の方はこれを機会にぜひご登録いただきますようお願いいたします。

新サイトにはこちらよりアクセスいただけます。

<http://www009.upp.so-net.ne.jp/dtkk/>

[目次]

Web サイト、リニューアル及びアドレス変更のお知らせ	...	1
新春合同例会：ジェンダー問題と女性情報の報告（感想） 大館和郎	...	2
連載『本の紹介』第2回 赤澤久弥	...	3
大図研京都数珠つなぎ 第63回 島文子	...	5
2002 年度会費納入のお願い	...	6

○ ご意見・ご要望、投稿は下記、電子メールまたは URL へお寄せください。

電子メール： dtkk@rg7.so-net.ne.jp （大学図書館問題研究会京都支部）

URL： <http://www009.upp.so-net.ne.jp/dtkk/index.htm>

新春合同例会：ジェンダー問題と女性情報の報告（感想）

大館 和郎

1月25日（土）に神戸市勤労会館で開催された近畿4支部合同例会に参加した。今回、講師をされた尼川洋子さんは現在、大阪府立女性総合センター（ドーンセンター）の情報ライブラリーに勤務されている。「企画推進グループディレクター」という肩書きから察するにライブラリーの企画・運営全般を統括している立場のようである。もともと国立大学の図書館員だったそうで、女性グループの活動への係わりと大学図書館の枠組みをこえた活動への関心から女性センターの情報ライブラリーへ転職されたとのことである。たいへんエネルギッシュな方で、話したいことが次から次から湧き出してくるといった感じで、大学図書館を出て見えてきたことや、新しいライブラリー立ち上げの経験や、女性情報ライブラリーの現在の活動内容について、面白いエピソードも交えながら話された。

大学図書館を出て見えてきたこととして、尼川さんは利用者の情報ニーズの多様性を挙げられた。ドーンセンター情報ライブラリーでは、レファレンスを「情報相談」と言い換えて専用カウンターを設けている。利用者の情報ニーズが多様なためか、様々な「相談」が寄せられる。「講師を紹介してほしい」とか、離婚相談のような身の上相談。仕事のために必要な資料、あるいは学校の授業で教材になる資料の入手。当日、回覧された資料によると、去年の11月の情報相談事例として（1）人材・講師情報：24件、（2）グループ情報：4件、（3）学習や活動のための情報：24件、（4）教材に関する情報：14件、（5）講座・研修の企画、学習方法に関する情報（相談）：2件、（6）論文・レポート作成に関する情報（相談）：16件、（7）ジェンダー問題専門情報：48件、（8）問題解決のための情報：7件、（9）ライフチェンジ、進路に関する情報：2件、（10）ライブラリー業務ノウハウ：9件、（11）問い合わせ・その他：13件などがあつた。このように、「情報相談」の事例は実に多彩だが、これは一種のカウンセリングではないかと思った。質問の背後に隠れている本当の情報ニーズを聞き出すといったことはレファレンスの教科書でも書かれていることだが、そう簡単に対応できるかどうか。「離婚に関する本はありませんか？」という質問があつた場合、そこに夫婦関係の悩みについて相談したいのかも知れないと推測しても、そこは非常にデリケートな対応が要求される。そういう人にとって、情報ライブラリーのカウンターは相談窓口のようなものとして位置づけられているのかも知れない。実際、「本」ではなく「相談窓口」の情報を提供する結果となるケースもあつたようだ。

情報ライブラリーはこのような情報ニーズに合ったきめ細かな対応ができるような資料・情報の収集を心がけている。例えば、大学図書館では捨ててしまうようなものがけっこう情報源として活用できる資料（チラシ、リーフレット、新聞切り抜き、ミニコミ誌、団体・機関案内）となる。また、女性情報についてはアカデミックな情報が少ないので、草の根のグループチラシの情報化を工夫するなど、いくつもの情報源をつかわないとレファレンスにならない。

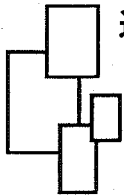
ドーンセンターのような女性センターの情報ライブラリーは1980年代中頃から、女性問題解決と男女共同参画社会作りという行政施策の中で、全国各地に設置されてきた。ほとんどの場合、これらの施設の開設の準備は一般行政職の職員が担当し、図書館員には係わらせない。図書館員は企画立案やマネジメントができないと思われているからである。しかし結局のところ、彼らは情報ライブラリーの立ち上げ方がわからず、苦勞することになる。また、運営のノウハウもないため、建物という入れ物はあるが、中身であるサービスが貧しいという結果になりやすい。ド

ンセンターの場合、開設準備の段階から尼川さんが情報担当コーディネーターとして、運営戦略を立てたことが水準の高いサービスを提供できる体制づくりにつながったといえる。ドーンセンター情報ライブラリーは1994年11月に開館した大阪府立の施設で、運営は男女協働社会づくり財団に委託されている。開館時間は平日・土曜日は9時から21時30分（日曜日・祝日は17時30分まで）までとかなり長い。周辺は官庁・オフィス街で公務・ビジネス上の必要から利用する人もかなり多いのではないだろうか。

尼川さんはライブラリーが戦略を持つことを重視されている。ドーンセンターの情報ライブラリーのような専門図書館は、公共図書館や大学図書館ほど社会的に認知されていないので、その存在を広くアピールするために具体的に見える成果を上げていかなければならないというプレッシャーが強い。ドーンセンターの場合、自らのライブラリーの資源を利用者にいかに有効に活用してもらえるように、宣伝していくかということに焦点が当てられている。ライブラリアンは、じっと利用者を待ってはいけい。絶えず、利用者を開拓する必要があるという考え方のもとに、ドーンセンター情報ライブラリーでは、積極的な集客戦略をとっている。センターが主催する講座で、先着50名お楽しみプレゼント付き5分間のライブラリーツアーを企画したところ、60名余の受講者が、ライブラリーカードを作ったと言う。また展示にも工夫をこらしている。書架に本を並べるだけでなく、女性作家の画集や写真集を床に広げるといふ見せ方をしたこともある。普段は書架に本の背を向けて並べられている状態を見慣れている利用者から、「上から見ると非常に新鮮ですね」といふ感想が寄せられた。いわば本屋の発想を取り入れたわけである。

確かに、柔軟な発想を取り入れた戦略を持つというのは重要だと思う。これは個人レベルでは、やる気があればすぐに実行可能だが、組織として実行にうつすには、説得力も必要である。そういう点で今回の報告からたくさんのヒントをもらったと思う。

おおだて かずお（京都学園大学図書館）



連載『本の紹介』第2回

変化の時代と大学図書館

赤澤 久弥

「本の紹介」の第二回目も、前回にならい、テーマに沿って何冊かの本に触れる形をとらせていただきたいと思います。並べた本からひねり出したのが「変化の時代と大学図書館」。なんとか脱線せずに、最後までご紹介できていればいいのですが・・・。

今、大学は大きな変化の中にあると言われる。もっとも、「変化」は今に始まったことではないし、これからも続いていくものであろう。しかし、さまざまな方向からの変化の波が、形や大きさを変えて打ち寄せているのは、どうやら確かなことのようにである。

『大予測 10年後の大学：日本の大学はここまで変わる』¹⁾

この本は、社会構造や経済構造の変動、「大学」に対する期待の変化などの状況のもと、日本の大学の今後を予想する。少子化による大学経営の危機、国立大学の法人化、授業形態のあり方など、複数の著者が多様なテーマを論じており、現在の大学をめぐるトピックを概観することができる。大学職員の役割は教員の下請けではなく、学生支援や大学と社会の関係作りを始めとして、大学経営におけるより積極的役割と企画・マネジメント能力が求められる、との指摘は、図書館にも無関係ではないだろう。

変化の波の中で電子化・情報化の波は、図書館に既に直接的な影響を与えている。この波が、大学と大学図書館のあり方に与える影響を考察しているのが、次の本である。

『デジタル時代の大学と図書館：21世紀における学術情報資源マネジメント』²⁾

本書は、図書館員に限らず、学長や研究者など多様な著者の様々な主張からなる論文集であり、論考の舞台は主にアメリカである。しかし、コスト面から図書館のこれからの方向性を考察する「伝統的図書館存続の危機と高等教育への脅威」、デジタル時代における図書館員の役割を示す「なぜウェブは図書館ではないのか」といった論文をはじめ、日本にも共通する問題提起は多い。原著のタイトルは、『継続性の蜃気楼』。「今起こっている変革のなかで、大学における旧来の枠組みの継続性は、幻なのではないか」というメッセージであるという。変化の波の中にあって、何が変わり何が変わらないのか、という視点で通読しても、これからの図書館のあり方、大学のあり方、図書館と大学との関係性において、示唆を得るところは多い。

変化の中では、利用者像も常に同じではない。図書館がサービスを提供する組織である以上、利用者＝顧客のニーズに応じて、サービス像も変化していくべきなのを言うまでもないだろう。

『図書館の評価を高める：顧客満足とサービス品質』³⁾

この本では、図書館への期待・満足度を客観的に把握することを目的とした、利用者に対する調査法、その結果を利用者指向のサービス・プラン策定へ結び付ける方法やサービスに対するフィードバック評価のあり方などが、マーケティング手法にもとづいて解説される。また、「図書館の使命」であるミッション・ステートメントを明示する重要性を指摘し、これをサービス優先度の判断基準や結果の評価基準などに用いることで、図書館運営を裏付けるものとして位置づける。実際のミッション・ステートメントの例や各種調査票なども掲載されており、参考になるだろう。

ミッションにもとづく組織運営のあり方を考えるための一例として、企業マネジメントのための内容になるが、次の本がある。

『ミッションマネジメント：価値創造企業への変革』⁴⁾

第1章「企業経営とミッションマネジメント」では、「存在目的と事業」「願望」「価値観」からなるミッション体系を企業の「意志」として活動のトップに据え、そこから導かれる戦略と方針を実行に移し、その結果を評価する」という、ミッションマネジメントの概要が説明される。つづく第2章「ミッションの設定」では、優れたミッション・ステートメントの要件が述べられる。もっともこうしたミッションマネジメントは、利潤という明らかな達成目標がないという点で、むしろ非営利組織にとって重要であることは、従来言われてきたところであろう。また国立大学には、「目標・評価」の仕組みとして、法人化後の運営体制に取り入れられようとしている。本書は、あくまで企業経営の文脈で語られており、すべてがそのまま図書館に適用できるものではないが、第1章と第2章で示される、ミッションマネジメントの大枠についてだけでも、得るところはあるように思う。

以前、ミッション・ステートメントについて書いたおりに(大図研京都支部報 No.208)、「図書館は「誰のために何をするか」を「外」に対してわかりやすく伝えてこなかったのではないか」といったことを述べた。変化の大きな時代において、「図書館とは何か・何ができるのか・なぜ図書館でなければならないのか」という自らの存在意義の確認、そして今後向かおうとする方向を明確に示すことは、図書館自身にとっての意味はもとより、設置母体である大学等を始め、図書館組織外部に対しても欠かせないものとなるだろう。「図書館をどう見せるか」という「戦略」が、いっそう問われているといえる。

『図書館広報実践ハンドブック：広報戦略の全面展開を目指して』⁵⁾

この本は、「広報」を図書館にとっての「戦略」と位置づける。そのうえで広報手段として、「中長期計画書」「図書委員会」といった組織レベルのものから、「投書箱」のような直接利用者に対するものまで、これらを効果的なものにするポイントを含めて、多くの実践的な例をあげる。そしてこうした広報を試みるとき、図書館の内部に立ちふさがる「カベ」の数々(これらは「所詮無駄」説、「教員無理解」説、「利用者＝わがまま」説のように命名される)が、失敗の経験にもとづいて分析される。そこで各「説」を説得し、組織としての広報の実現へ導く方法を逐一示し

てくれるところが、「実践ハンドブック」たるもう一つの所以だろう。まずはできる手段から実践してみるための手引きとして、また大学の中でどのように図書館の存在を主張するかという外への視点、さらに図書館自らが変わるための図書館自身に対する内への視点を磨くきっかけとしても、なかなか充実の一冊ではないだろうか。

1) 『大予測 10 年後の大学 : 日本の大学はここまで変わる』 大学未来問題研究会編著 東京:東洋経済新報社, 2001.7 246p ; 21cm I S B N : 4-492-22199-9

2) 『デジタル時代の大学と図書館 : 21 世紀における学術情報資源マネジメント』 B. L. ホーキンス, P. バッティン編 ; 三浦逸雄, 斎藤泰則, 廣田とし子訳 町田 : 玉川大学出版部, 2002.3 370p ; 22cm. -- (高等教育シリーズ ; 112) I S B N : 4-472-40266-1

3) 『図書館の評価を高める : 顧客満足とサービス品質』 Peter Herson, John R. Whitman ; 永田治樹訳 東京 : 丸善, 2002.9 xiii, 225p ; 21cm I S B N : 4-621-07085-1

図書館におけるマーケティングについては、次に訳者をはじめとする論考がある。「特集: 図書館のマーケティング」『情報の科学と技術』49(2): 1999.2

4) 『ミッションマネジメント : 価値創造企業への変革』 アーサーアンダーセンビジネスコンサルティング著 東京 : 生産性出版, 1997.11 349p ; 20cm I S B N : 4-8201-1622-3

5) 『図書館広報実践ハンドブック : 広報戦略の全面展開を目指して』 私立大学図書館協会東地区部会研究部企画広報研究分科会編集 東京 : 日本図書館協会(発売), 2002.8 303p ; 21cm. -- (企画広報研究分科会活動報告書 ; No.4) I S B N : 4-8204-0202-1

あかざわ ひさや (京都大学工学研究科・工学部電気系図書室)

連載コーナー 大図研京都数珠つなぎ 第 63 回

ケンモホロホロな話

京都大学医学図書館 しま ふみこ
島 文子さん

大図研京都会員の多くの方、はじめまして。前回執筆者の井上さんと同じ掛にいる島です。大図研にはもう 20 年近く在籍していますが、これまでまったくのニューレイ部員でしたので、全国区や京都支部で大活躍されている方々の前に出るのは本当にお恥ずかしい限りです。なんもしてへんくせに偉そうにするな！って非難せんといってください。

ところで、先日「数珠つなぎ」に原稿をと頼まれたときから、このコーナーは何を書くのか？といういろいろ考えたのですが、どうにもよくわかりません。そこで今回は、最近仕事上で感じたことをぼやき風にお話させてもらうことにします。

現在、私が所属する京都大学医学図書館は、相当昔から学外者の利用に対してあまり厳しく規制をしておらず、京都大学の他の学部図書室群と比べると比較的オープンな雰囲気をもつところ。学外者といっても、その大部分は医療関係者ですが、もちろん地域の一般の方が来

館される場合もあります。そんな一場面・・・。

入り口の入館ゲートのあたりでうろうろしている人を見かけて、中へ入っていただくと、カウンターでいきなり「この図書館は一般市民でも利用できますか？古代エジプトのヒエログリフについての本がありますか？ここには医学の本は何でもあるんですか？」と矢継ぎ早の質問攻めに遭いました。とりあえず、学外者でも閲覧は可能だが、貸出はできないこと、医学関係といっても医学の基礎教育と臨床研究の資料を中心としていて、医学史関係のものは少ないことなどを説明しながら、このような学部の専門図書館よりも地域の公共図書館の方がご要望に応えられるのではないのでしょうか、とご案内をしました。すると、「公共図書館には何度か行ったんですけど、こういう本はないか言うて聞いても、ないという一点張りで、ほれ、ケンモホロホロ（ママ）ですわ！」と憤懣やるかたない様子。さらにお話を聞くと、見たいものの書名もわかっているとのことでしたので、全国の大学図書館や国会図書館の蔵書も調べることができるとお知らせし、次回来館時に書名等の詳しい情報をお持ちいただいて調査することを約束しました。結局この日は、公共図書館への不満をお聞きするだけの結果になってしまいました。結構満足した表情で帰られたと思います。

この日の例に限らず、カウンターや電話などで「公共図書館で対応してもらえなかった」という声を聞くことがよくあります。もちろん、相談者側の目的が不明瞭だったり、正規時間外の相談だったりというような困難な条件が重なった結果なのかもしれません。大学図書館でもそのような場合には、なかなか十分な対応ができないのが現実です。が、もし利用者からの相談があったときに、公共図書館が直接当館に照会してくれていれば、利用者の受ける印象はずいぶん違うものになったのではないかと思います。そのようなことがほとんど行われたいのは、公共図書館と大学の図書館との間に深い溝があることの証なのではないか？せめて溝を浅くする方法はないのか？と思った出来事でした。今後、大学図書館が行う地域貢献の一つのあり方として、公共図書館との適切な協力関係の構築が重要な課題になってくるでしょう。そういう意味で、今回の例のような不満や嘆きを見ごしにせず、出発点にしなければいけないと思います。館種にこだわらず、どんな利用者にも十分応えられる本当の連携を当たり前のこととして語れる状況を、早く実現したいですね。

2002 年度会費納入のお願い

寒い日が続いていますが、会員の皆様におかれましてはご健勝のことと存じます。2002 年度大図研会費及び支部会費の納入状況をお知らせいたします。すでに年度も半ばを過ぎていますが2月15日現在で納入率は約24%と依然として低い状況にあり、思わしい数字ではありません。

会費納入率の低下は大図研の活動に影響を与えるだけでなく、支部セミナーなどにも悪影響を及ぼします。納入いただいていない会員の皆様におかれましては、一刻も早い会費の納入にご協力いただきますようお願いいたします。

記

大学図書館問題研究会会費	¥5,000
京都支部会費	¥2,000
合計	¥7,000

会費は下記講座に郵便振替でお送りいただくか、お近くの支部委員にことづけていただきますようお願いいたします。

郵便振替振替口座番号 01090-4-5904
大学図書館問題研究会京都支部

ご不明な点は京都支部財政担当・吉田（京都大学物理学系図書室）までお願いいたします。

myos@m02.mbox.media.kyoto-u.ac.jp