

## 平成19年度実務担当者会報告

平成19年度実務担当者会は、「これからのレファレンスサービスを模索する」をテーマとして、12月7日(金)午後1時30分から慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター AVホールにおいて開催され、27館32名の参加がありました。

基調講演は、慶應義塾大学文学部教授 田村俊作氏を講師にお迎えし、大学図書館をとりまく環境の変化に対応するサービスの向上と人材育成という各館で直面している問題についてお話いただきました。人的構成の多様化、求められる人材の変化、業務委託の適正価格の検討の必要性といった図書館経営を意識した組織作りという課題が認識されました。田村氏にご寄稿いただいた講演の要旨を掲載いたします。

講演会に続き、会員館から3館の情報リテラシー実践事例の報告、グループディスカッションを行いました。閉会后、慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンターの見学会が行われました。

### 講演：

## サービスレベルの維持・向上をどのようにして図るのか

### ー 公共図書館の事例を参考に

慶應義塾大学文学部教授

田村 俊作

#### はじめに

本日の講演では、職員問題に焦点を当て、職場の環境が厳しさを増す中で、サービスレベルの維持をどのようにして図ってゆけばよいのかについて考えたい。なお、私は大学図書館の現状については詳しくない。勤務大学のことはあ

る程度わかるが、それがかなり特殊な事例であることは承知している。そのため、以下の議論では伊藤秀弥氏の論文(伊藤秀弥 私立大学図書館における人的資源管理の現状と課題 慶應義塾大学大学院文学研究科修士論文 2007)を参考にした。同論文は私立大学図書館の職員問

題の現状を詳しく分析していて大変参考になる。ご紹介しておきたい。

## 大学図書館をめぐる経営環境の変化

最初に戦後における大学図書館の変化を概観し、現在われわれがどのような地点に立っているのか確認したい。

### (1)萌芽期 1945年 - 58年

大学制度が再発足した時期である。大学図書館も「大学図書館基準」(1952)や「国立大学図書館改善要項」(1953)が出され、教員・学生にサービスする機関としての図書館像が明確になった。

### (2)啓蒙期 1959年 - 71年

大学制度の整備が進む一方、学生による叛乱に典型的に示されるような課題が明らかになり、改革の気運が高まった時期である。大学図書館では「東京大学附属図書館改善計画案」(1961)など近代化が図られ、「大学図書館実態調査」(現「学術情報基盤実態調査」, 1966 - )や「大学図書館職員長期研修」(1969 - )がはじまるなど、実態把握や研修体制の整備が進んだ。

### (3)学術情報流通体制整備期 1972年 - 90年

大学図書館は学術情報流通体制の一環であるとの位置づけがされ、電算化を軸に改善・整備が図られた。外国雑誌センター制度発足(1977)、学術審議会答申「今後における学術情報システムの在り方について」(1980)、文部省学術情報センターの発足(1986)などがあり、業務へのITの本格導入と電子図書館化が進展することになった。この傾向は今日に至るまで続いており、大学図書館の充実に貢献している。

### (4)転換期 1991年 -

1991年の「大学設置基準」の改定、いわゆる大学設置基準の大綱化以来、大学制度の大転換がはじまった。文部科学省は大学相互を競争させることにより質の向上をめざすという政策をとるようになった。折しも少子化の時代を迎え、大学は否応なく小さくなるパイの分け前をめぐる競争に巻き込まれるようになった。



## 大学の対応

競争的な大学市場で優位に立つためには、既存の市場での占有率の拡大をめざす、社会人や海外などの新規市場を開拓する、外部の競争的資金の獲得をめざす、といった戦略をとる必要がある。どの戦略を採用するにせよ、実行に移すためには、効率化・スリム化によって経営体質を強化することにより、投入可能な資源を生み出す必要がある。さまざまなコスト削減策の中で人件費の削減は中心的な方策の一つで、人件費比率は重要な経営指標として、大学は一定程度以下に抑制することに努めている。

図書館もまた、こうした動向と無縁でいられるはずがない。図書館の有用性をアピールし続けるとともに、経営の合理化・効率化に努めることが迫られている。背景は異なるものの、公共図書館や専門図書館も同様の課題に直面している。すなわち、人員の削減と非常勤や派遣職員への切り替えは構造的な問題であり、その対処は図書館界があげて取り組まなければならないのである。

## 大学図書館における職員構成の多様化

統計からは、大学全体で人件費比率が下がり続けていることがわかる。正規職員数も減り続けている。その結果、多くの私立大学図書館は、専任職員、嘱託職員、臨時職員、委託職員、派遣職員が混在する、複雑な組織になっている。

委託の理由には、人件費の削減と内部にない高度な専門性を持つ人材の確保とがあるが、実際のところは人件費削減が主な理由となっている。また、多くは明確な企画書や業務仕様書の

ないままに行われ、雇用も1年契約で時給制である。このため、委託職員の職務内容と雇用は不安定なものとならざるを得ないことになり、結果として有利な労働条件を求めて人材の顕著な流動化が生じている。

### サービスレベルの維持・向上の条件

では、どうすればよいのだろうか。対応策を考えるために、まずサービスレベルを維持・向上させるための条件を考えてみる。次のようになるだろう：(1)明確なプランを持っていること：大学の方針に沿い、それに貢献する目標、達成手順、評価基準を持つこと、(2)プランを実行する組織となっていること：業務が明確に分析され配分されており、日々の業務に関する情報が共有される体制になっており、また成果が評価されていること、(3)プランに沿って各人がその職務を自覚し、また遂行する能力を持っていること。

### 人材養成の現状と問題点

公共図書館における調査を見ると、研修への

非正規職員の参加は増えており、正規・非正規を区別する意味が薄れている。文部科学省や図書館関係団体などによる研修のほか、受託業者も研修を行うようになってきており、研修機会は増えている。他方、労働条件の悪化から、外部研修に参加することは難しくなっており、また、すぐに異動してしまうため、効果も小さい。このため、図書館現場から係長・リーダークラスの人材が払底し、図書館の衰退につながる深刻な事態が出現している。

慶應をはじめ、社会人に図書館情報学を学ぶ機会を提供している大学が増えている。こうしたしくみを利用して個人が自発的に学ぶことを期待するしかないのかもしれないが、それにも限界があろう。図書館の中には、日常業務の中で職員が互いに学びあえるしくみを工夫したり、e-ラーニングにより効率的な研修を計画しているところがある。国立国会図書館は遠隔研修を実施しているし、私立大学図書館協会はハイブリッド・ラーニングの検討を行っている。このようなかたちで、日常的に研修を行える体制を作ることが求められている。

## 情報リテラシー事例報告、グループディスカッション

湘北短期大学図書館 高橋可奈子氏、神奈川工科大学附属図書館 相川朋生氏、慶應義塾大学日吉メディアセンター 大橋史子氏より、各館での情報リテラシー教育の取り組みをご報告いただきました。

ガイダンス、情報リテラシー授業支援・セミナー、データベース講習会、パンフレット類作成のほか、学生をコンダクターとした館内ツアー、教員を対象としたワークショップ、オンラインチュートリアルといったプログラム構成や、選書ツアー、企画展示なども活用した広報活動など、各館が手探りながらもその特性に合わせた方法で実績を積み上げている様子が伺え、さまざまな工夫に高い関心が寄せられまし

た。大学や図書館の規模や利用者の特性が異なっても、学生への動機づけと教員との連携、スタッフのスキルアップが大きな課題であるという共通点がありました。

事例報告の後、いくつかのグループに分かれて講演、事例報告の感想や各館の事情など、意見交換が行われました。

今回は事前に座席やグループ分けの指定をせず、前後左右に座られた方4、5人でその場でグループをつくる方法をとってみました。各グループとも活発に発言があり、予定時間を延長してもなかなか終われないほど盛り上がりました。

最後に講師の田村氏を交えて全員で質疑応

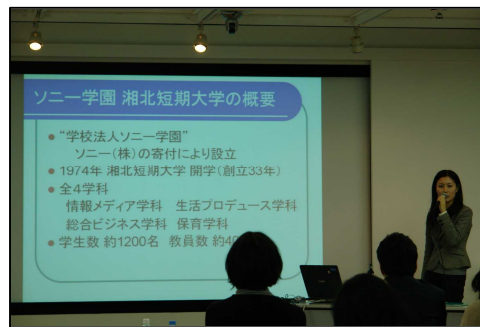
答の時間をとりました。

- ・押し付け型では受け入れられない
- ・利用者の興味を引くキーワードを設定する
- ・フォローアップも必要である
- ・利用者との良い関係を築いていく

といった活動の軸になるポイントが話題になりました。

皆様のご協力により無事開催できました。  
ご協力ありがとうございました。

以上



## 【事務局報告】

平成 19 年度連絡館会議

第 1 回 5 月 22 日 (火) 10:30 -13:00

第 2 回 12 月 7 日 (金) 10:30 -12:00

第 3 回 3 月 11 日 (火) 15:00 -17:00

いずれも慶應義塾大学湘南藤沢キャンパスにて開催されました。議事録はメーリングリストにより会員館に送付済みです。

神奈川県内大学図書館相互協力協議会  
メーリングリスト

全会員館用 : kulc@kulc.net

連絡館用 : kulc-r@kulc.net

各メーリングリストに登録されたアドレスからのみ投稿できます。

登録アドレスの確認, 変更は事務局  
kulc-office@kulc.net

までご連絡ください。