

◇ 平成21年度実務担当者会報告 ◇

「実務者のための問題解決法」

平成21年度実務担当者会は、12月9日(水)午後1時30分から慶應義塾大学理工学部キャンパス セミナールーム3において開催されました。

参加者は16館18名でした。年末の忙しい時期の開催だったこともあり、また研修に参加できる職員が減少してきていることなども要因として考えられるのか、例年に比べると非常にこぢんまりとした人数での開催となりましたが、人数が少ないことにより和気あいあいとした賑やかな研修会となったのではないかと思います。

5月の総会・連絡館会議にて、今年度の実務担当者会では、実務担当者の問題解決につながる企画を考えたいということになり、実務担当者が抱えている悩みや困っていることなどにどのようなものがあるか、6月に行った加盟館調査の時にアンケートを取りました。各大学での様々な問題や課題などを回答していただきましたが、その中で比較的多くの票を集めた「情報リテラシー教育」「利用者への対応」「教員との連携」「広報」の4つのテーマをもとにディスカッションしてもらうことになりました。

また、参加者には「ディスカッションを行う中で、現実的な問題解決策を考えるとともに、問題を明らかにし、分析し、解決策を考えるトレーニングやプレゼンテーション能力の向上を目指す」ことを目的として集まってもらうことになりました。当日は自己紹介の後、希望テーマに分かれてディスカッション、ポスターセッションによるグループ発表、という流れで行われました。テーマごとの人数には若干のばらつきは見られたものの人数調

整をすることなく各自希望テーマに分かれて話し合いが始まりました。

積極的に自校の実践例や疑問・課題などについてディスカッションを行っていたように思えます。積もる思いからなのか話し合いは非常に盛り上がり、時間は延長に延長を重ね、予定の30分後に発表開始、終了時間も大幅に過ぎての閉会となりました。

グループ発表は、①ディスカッションの内容(取り上げたテーマの説明)、②素晴らしかった事例(どんなふうに良かったか?)、③問題解決のための考え方(まとめ)の3点について発表されました。活発に意見を交換した結果がよく表れていたと思います。他のグループの発表を聞きながら、自グループにも活かせるような事例を聞くこともでき、一つ一つのテーマは細分化されているようでも、どのテーマもそれぞれが関係性をもち、連携していかなければならない、密接な関わりがあることがよく分かりました。

図書館では資料収集、貸出サービス、レファレンスサービス、ILLサービス、など様々なサービスが行われていますが、これらのサービスを良いサービスと信じている図書館員が、いかにして利用者へ伝えていくか、新しいサービスを考えていくか、既存のサービスを改善していくか、ということをや日々考えながら仕事しているかがよく伝わりました。

ディスカッションを進める中でテーマとはずれた方向に行ってもそれはそれとして良いのではないかと考えていましたが、結果、非常に真面目に

そして楽しくポスターセッションまで進められたのではないかと思います。

同じ神奈川県内にある大学図書館という理由で結びついた協議会ですが、大学の種類や規模も様々で、利用者の人数、種類、図書館スタッフの数、運営の仕方など、多種多様な図書館で働いている図書館員の集まりだったと思います。ベテランの方からまだ1～2年の駆け出しの方、他の部署から配属されて間もない方など、集まった方々もまた様々な方がいらっしゃいました。その中で色々な意見や他校で具体的に行っていることなど、情報交換ができたことは良かったと思います。

最後に、忙しい業務の合間に研修会にご参加いただきありがとうございました。

以下に、各グループのディスカッション内容をまとめていただきましたので掲載いたします。

◆情報リテラシー教育

私達は講習会に参加する前は、「情報リテラシー教育」＝「教員とタイアップして仰々しく行う講習会」だと思っていました。その為、情報リテラシー教育は行っていないと思っていましたが、「情報リテラシー教育とはなにか」について話しあったところ、カウンターで個別に行うレファレンス等も情報リテラシー教育の1つだということに気づきました。

次に、講習会形式の情報リテラシー教育を向上させる為には、どのような問題点・解決策があるか話し合いました。

1. 開催時期

授業計画(シラバス)などを活用して、受講者にとって必要な時期を判断する。

2. 受講対象者について

万人向けは、かえって受講しにくくなるので、対象者を絞ること。

3. 掲示場所

受講者にアピールできる掲示場所は、やはり図書館内である。効果を狙って大量に。

4. 担当者

自分のスキルアップを忘れずに、自分のスキルにあった手段で行うこと、そして何よりも利用者を失望させないことが重要。

情報リテラシー教育活動を行っていくなかで、様々な困難が予想されますが、講習会を成功させる為に一番大切なことは、どんな困難にも負けない情熱を担当者が持つことだと感じました。

藤居 慶子(日本大学)、石川 みどり(防衛大学校)

◆利用者への対応

私たちのグループは、延滞・マナーを中心に利用者への対応について議論しました。最近の若者の傾向として、マナーの悪い学生が多く、特に延滞に関してはモラルの低下が目立ちます。督促のメール、督促状、督促の電話を受けても延滞し続けている学生が増え、本を延滞することは悪いことという認識がありません。ある大学の事例では、延滞すると延滞金を徴収し罰則を設けているにも関わらず、延滞金が小額なためか延滞者の減少には必ずしも繋がっていないようです。そこで、逆の発想として、期日までに本を返却したことを評価し、マナーを守ったことに対してポイントを付け景品をあげたりし、学生にお得感を与えると効果的ではないかと考えました。また、返却期限前にお知らせメールを送ったり、返却ポストを図書館外に置くなど、返しやすさも大切ではないでしょうか。

ただ、利用者側から見た場合、貸出期間が短いため延滞してしまうという考えもあります。その場合、予約がないかぎり何回でも延長手続きができたり、卒論のための貸出には特別に対応するなど、様々なサービスを設けることで解決できます。なお、特別な対応を取る場合、最初の事例は後々のことを考え、慎重に対応を取る必要があります。

利用者が借りたいと思っていた本が延滞していて借りられない状況にあると、たいていの利用者は嫌な思いを味わいます。他の利用者へ迷惑をかけないように注意を呼びかけ、時にはルールから外れた学生へは教育的指導も必要となります。そして、根本的には図書館員は利用者のことを第一に考え、図書館を気持ちよく使っていただくためにあらゆる手を講じて対応していくべきではないかと結論付けました。

小林 由香(上智短期大学)、浅田 岳史(専修大学)、鈴木 春佳(慶應義塾大学)、田所 恵理子(文教大学)、渡邊 怜(神奈川工科大学)

◆教員との連携

1. 各館の問題提起

図書館員と教員との連携が図書館のサービス展開、学生への教育、または学内事務方への働きかけなどあらゆる面で有効であることは疑う余地もない。しかしながら実情としてあまりうまくいっているという話もさほど聞こえてこない。この班に加わったメンバーも当然ながらすべて教員との連携がうまくいっていない者であり、教員との連携にまつわる各館それぞれまたは共通の悩みを披露しあった。

悩みとして挙げられたのが、①ガイダンスなど案内しても先生が来ない、②同じことをしても学科によってとても熱心だったり、まったく無関心だったりする、学科の中でも温度差がある、③事前連絡なく図書館を使う課題が出されるため現場が混乱する、図書館を使うような課題がでるのはまだ良いほうで、そもそもそのような課題すらでない、④図書委員会がうまく機能していない、⑤教員との連携における重要な橋渡し役である館長と図書館員との意思疎通がうまくいっておらず橋渡しの機能を成し得ないなどである。

2. 事例

皆教員との連携がうまくいっていないのであまり良い事例そのものがでなかったが、唯一教員にインタビューをしているという事例が挙げられた。それは、図書委員の教員もしくは図書委員の教員を通じてインタビューに答えてくれる教員を紹介してもらい、直接図書館サービスに対する意見を聞くというものである。かなり、大胆かつ勇気のいる行動であるが、なぜ図書館サービスを利用しないのかといった我々が知りたくても知り得ない教員の生の声を直接聞けるというのは非常に今後のサービス展開、方向性を見極めにおいて有効である。

3. 解決法

解決法についても決定打となるような意見は出なかった。ただ、解決策の一端として、図書館側からのPR不足が考えられるため、「図書館は役に立つ」というPRを常々行い、日頃から教員とコミュニケーションを取って「図書館に頼めば大丈夫だ」と思わせるような信頼関係を築いておくことで、連携もうまくゆくのではないかという意見が出た。

4. 最後に

質疑応答では「『信頼関係を築く』の意味するところは連携というよりは教員のサポートではないのか?」、「図書館サービスは絶対的に良い物であるという前提で考えていないか」など新たな視点からの切り込みに目から鱗が落ちる思いだった。解決法がきちんと話し合われたわけではなかったが、他館の現状や新たな取組みの情報を得られただけでも非常に有意義な時間を持てたと思う。このような機会を与えて下さった会長館慶應義塾大学理工学メディアセンターの方々には感謝の意を表したい。

森岡 瑞冬里 (横浜国立大学)、青木 和代 (東海大学)、小林 美香 (横浜創英短期大学)、高橋 可奈子 (湘北短期大学)、山崎 愛理歌 (相模女子大学)

◆広報

定期的な講演会やイベント、図書館オリジナルグッズの配布に学生との共同企画。こうした様々な広報活動は、『図書館』という施設やそこで提供しているサービスを知ってもらい、利用を向上させるという目的の下に行われます。

具体的な広報活動について検討する前に、私たちは広報で伝える内容を大きく二つに分けることにしました。1つ目は、「図書館で何ができるのか」ということです。これは、実際に図書館を利用する学生や教員を主な対象にし、頻繁に利用している利用者には更なる利用向上を、潜在的な利用者には図書館の利便性を印象付けることを目的としています。2つ目は、「図書館は何をしているのか」ということで、こちらは学内の職員を対象にしています。図書館職員の行う業務を紹介し理解を得ることで、運営への協力を求めやすい環境づくりを目的としています。

実際に広報を行う際には、対象となる『学生』、『教員』、『大学職員』、『地域住民』のそれぞれに対して効果的な広報を行なう必要があると考えました。例えば、対象が『学生』であれば、学生が手に取りやすい葉やクリアファイルなどのグッズに利用を促す文言を掲載したり、参加・体験型のイベントや講演会を開催し、関連した資料やサービスを紹介することで、より効果的に広報活動が行えると考えられます。今回ディスカッションを行った5校からは、部活動やサークル活動を行っている学生と共同で成果発表などの企画を行い、併せ

て関連する資料を展示することで図書館への関心を高めた事例も挙げられました。

一方、同じ利用者でも『教員』を対象にする場合は、授業や研究と関わる形でサービスを提供するなど、積極的に図書館の利便性をPRしている事例が挙げられました。また、このような取り組みを行うことにより、学生の図書館認知度も高まることが期待でき、間接的な学生への広報にも繋がると考えられます。

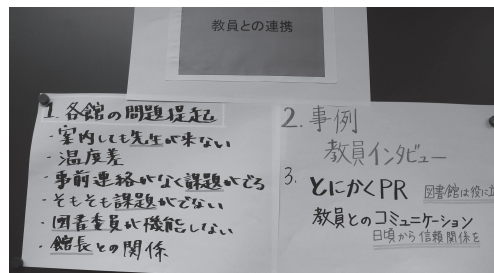
『大学職員』を対象とした場合、各部署の業務内容を共有しあえるオリエンテーションなどの場を設けることで、職員同士の理解も深まるのではないかと意見が挙げられました。

最後に『地域住民』については、ディスカッションの時間が足りず、効果的な広報活動について話し合うことができませんでしたが、地域貢献や生涯学習への協力が大学に求められる現代におい

て、いかに地域住民を取り込むかという事は図書館にとっても大きな課題であると考えました。

図書館における広報活動は、資料の収集や他のサービスと比べ、優先度が低くなりがちな業務ではありますが、どれだけ良いサービスを提供していかようにも利用してもらえなければ意味がありません。図書館を有効に利用者に利用してもらうためにも、より効果的な広報を行なう必要があり、担当司書には図書館業務における専門的な知識だけでなく、高い企画力が求められると考えられます。

海浦 浩子(横浜市立大学)、落合 恭子(東京工業大学)、向嶋 麻衣子(慶應義塾大学)、中村 裕史(神奈川大学)、長谷川 純子(湘南工科大学)、井口 知子(慶應義塾大学)



【事務局報告】

◎ 平成21年度連絡館会議報告

第1回 5月22日(金) 11:00-13:00

第2回 12月9日(水) 11:00-13:00

慶應義塾大学理工学キャンパスにて開催いたしました。(第3回は連絡館用MLにより打合せ予定です)。

◎ 神奈川県内大学図書館相互協力協議会

ホームページ <http://www.kulc.net/>

全会員館用ML kulc@kulc.net

連絡館用ML kulc-r@kulc.net

メーリングリスト登録アドレス、名簿記載事項等の変更は事務局までご連絡ください。