

高等教育サービスと図書館の融合

長谷川豊祐
鶴見大学図書館

概要：高等教育サービスと図書館サービスの融合について、鶴見大学図書館における事例を紹介する。次に、2つのサービスにおける課題の構造解明の必要性について説明し、サービスの融合の方向を示す。

キーワード：高等教育サービス、図書館サービス

1. 中小規模大学における融合の事例

本学では情報センターは存在せず、学内のネットワーク基盤と、ホームページや電子メールなどのインターネットサービスは、総務部の管轄で外部にホスティングされて、それ以外の情報関連の施設と業務は、各学部の事務が管轄している。そのため、図書館では、情報センターとの融合というより、融合に関しては別の展開を考えている。

中小規模大学の利点は、専任教員の全員とリピーターの学生との協力関係と、機動性のあるサービス展開である。以下が、大学内の学生サービスに関わる他機能との草の根的なサービスの融合を模索している事例である。

1.1 学習アドバイザー

教員と大学院生の協力を得て、2004年から2006年の3年間に渡り、学生のための生活支援と学習支援を図書館でおこなった。2007年の図書館で実施している学習アドバイザーは、大学全体で企画している学生支援の一環として統合される予定である。



第1図：学習アドバイザー

1.2 キャリア支援コーナー

図書館単独で就職本コーナーを2006年から設置し、2006年夏におこなった図書館システムのリプレースの際にパソコンを設置し、キャリア支援コーナーと名称変更した。就職関連の資料をブラウジングするためのコーナーとしては定着していたが、就職担当者との話し合いや、正規授業として開講されている「キャリア講座」との連携の可能性を検討することによって、さらなる展開を模索している最中である。



第2図：キャリア支援コーナー

1.3 新入生全員への図書館ガイダンスの実施

必修科目の一コマを担当教員と連携して、a) 図書館の使い方の説明、b) 図書館ツアー、c) 課題演習をセットにして、1時間のコースを、新入生全員（約千名）を対象に、19回の授業で実施している。2002年に2学科から開始して、2004年には1学科を除く7学科に範囲を拡大できた。図書館職員のほぼ全員がガイダンスの説明を担当して、OJTによる職員の広い意味でのコミュニケーション能力の育成にも役立っている。



第3図：図書館ガイダンス風景

1.4 館報による地域連携

前図書館長の個人的な尽力によって、学外の有識者の方に執筆してもらっている。学外者の執筆ということで学内の一部では好評である。これまでの外部の執筆者は以下の通り¹⁾。

神田和人：武蔵野書院専務

風と帆船：元航海訓練所所長

ぺんどる考：

(財) 青少年国際交流推進センター理事
八百屋お七と米饅頭：鶴見菓子組合理事長
伝説「羽衣」の天女と碧眼の天：

旧清水市長

書を見る楽しみ：税理士

文学は起業の力：前田環境美術（株）会長
「図書館友の会」を設立してこれらの外部執筆者を顧問として迎え、図書館サービスへの支援をいただくことを考えているが、図書館員の意識改革が進まず計画は進展していない。

2. 複雑化する高等教育サービスの課題

少子化と大学全入によって、大学経営は悪化（もしくは成長が停止）し、学生は多様化している。募集方法も高等教育サービスの提供方法も多様化した。これらの状況に対応した図書館としての業務展開が、前章で紹介した事例である。ここでは、高等教育サービスについての課題を説明する。学生に提供される高等教育サービスは、アカデミックスキルの習得、教育と学び（自学自習）、キャリア形成など、「学生支援」でくることができる。

2.1 変化への対応

大学生活は、人生の一場面であり、昔は流

れに乗っていれば自然にキャリアは形成されたが、社会状況が変化して意図的に「何か」を習得しなければ成果を得ることができなくなった。大学は、モラトリアムな大学から「現在の大学」へと変化した²⁾。

現状から単純に考えて、大学は少なくとも2つの選択肢を用意すべきである。

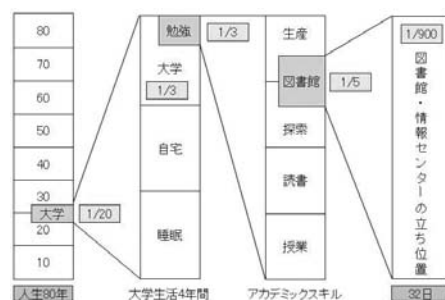
a) モラトリアムで自分探し

b) 中途退学者の増加や就職難など、今への積極的な対応

2.2 学生や教職員間のギャップ

大学生にとって、図書館と情報センターへの時間配分は、わずか32日間（人生80年の900分の1）でしかない（第4図）。それ故に、効率的なユーザー志向のサービス提供を心がける必要である。

わずかな時間でスキルアップすることが困難と考えるか、わずかな時間がその後の人生で大きな役割を発揮すると考えるか、考え方の差が存在する事実を認識する必要がある。



第4図：図書館と情報センターへの時間配分

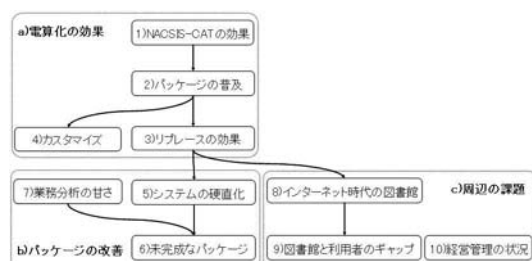
2.3 変化とギャップへの対応

組織やサービスは、本来は有機的に連携して機能するべきもので、「融合」が話題になること自体、組織やサービスが硬直化している証拠である社会の変化に大学の対応が追いついていないため、結果的に、対応策は効果的に機能していない。対応策が機能するためには、「現在の大学」とは何なのかを学内の共通認識とし、各大学の置かれている現状を課題として設定することが必要である。

3. 図書館業務電算化における課題構造

探索的な課題の構造を解明する方法がフォーカス・グループ・インタビューであり、大学図書館業務の課題解明に有効であった。ベテランの大学図書館員6名ずつの2グ

ループに電算化の評価に焦点を絞ったインタビューを実施し、分析を行った結果、電算化に関する課題構造を概念化することができた³⁾ (第5図)。この調査方法は高等教育サービスにも応用可能である。



第5図：電算化における課題の構造図)

3.1 電算化の効果

NACSIS-CAT/ILLにより、業務システムのパッケージ化が進展し、9割以上の大学図書館に電算化システムが導入され、業務の効率化が実現した。ルーチン化したりプレースによって、ダウンサイジングとインターネットの効果が図書館システムと一緒に大きな苦労もなく取り込まれ、サービスの高度化が実現した。

3.2 電算化の弊害

人的な要素よりも技術の進展によって効率化と高度化が実現した。一方で、電算化の弊害も明らかになった。パッケージ化によって、業務の効率化と高度化が実現し、システムが所与の製品となったため、図書館員と開発側にシステムの機能や性能を向上させようという熱意が低下した。結果的に、システム開発への図書館員の関わりが薄くなり、時代の要求に対応したシステムとしては未完成なまま現在にいたっている。

ホスティングや業務委託においても、電算化の弊害と同様に、知識や技術の蓄積が消えてしまう可能性がある。

3.3 課題構造の解明

複雑化している高等教育サービスの状況と、インターネットの普及にともなう情報コミュニケーション技術の発達によって、スキルアップを怠った図書館員の力量が相対的に低下した。その結果、図書館は、今後のユーザー志向のサービス展開に、組織的に対応できない状況に陥っている。

問題が深刻なのは、若手や管理職など多数

の図書館員が、組織を再構築するには、広範囲な領域を考慮しなければならない現状を、課題として認識していない点である。現状にとらわれずに新しい環境の変化に柔軟に対応して図書館を変えていこうという、経営的なセンスが図書館員から抜け落ちた結果といえる。

4. 融合以前の課題

単なる経費節減と人材の有効活用を目的とした融合ではなく、学生サービス向上するような融合が望まれる。図書館が、大学内のサービスと融合を検討するには、図書館のこれまでの活動とその評価を明らかにしておくことによって、お互いにとっても幸せで、学生にとっても有効な融合が実現する。

4.1 大学図書館のサービスや管理運営面における推移

1965年から1980年にかけては、1970年前後の大学紛争、1970年からの私立大学への経常費補助の開始、1973年の石油ショックによるインフレの進行などの社会的な変化のなか、大学数は3割増加し、図書館の資料面では充実した⁴⁾。

1988年から1999年にかけては、図書資料費が低下し学生の図書館利用が活況を呈しているとはいえ、利用者教育の充実が必要とされている⁵⁾。

4.2 大学図書館のサービスや管理運営面における課題

80年までの成長と2000年までの低下に続く今後を見通すことが課題の設定につながる。学習効果などの成果⁶⁾以前に、インターネットの発達や経営環境の悪化を職員や予算などの投入や、貸出やILLなどの産出の推移と、その影響を把握し、高等教育サービスにおける大学図書館サービスの課題を明らかにすることが必要である。

5. 「融合」の方向と条件

低成長の時代では効率化のために組織や機能を融合させざるを得ない。推測であって根拠はないが、個人的な融合に対する考えを以下に述べる。

5.1 人の融合・融和

高等教育サービスの構成員は、1) 理事、2)

教員、3) 職員、4) 学生、5) 地域、である。この並びは、人数の少ない順番であり、発言力の強さの順番でもある。高等教育サービスの供給と消費の逆順でもある。高等教育サービスの効果的な提供には、5つの人的資源の持っている機能と要求を融合する必要がある。

5.2 機能の融合

大学は、使命を達成するために、ハードの統合による効率化と、サービスの統合による高度化に向かう。さらに、層化した学生⁷⁾への個別対応が求められる。

大学で提供しているサービスを有機的に融合できれば、さらに効率的・効果的なサービス提供が可能になる。学生生活、授業、アカデミックスキル、キャリア形成、就職などへの対応（支援）窓口はひとつであることが、学生にとっては理想的である。教学と就職の一本化が実現できれば有効である。

5.3 融合の条件

人や機能が融合して、文化の異なるもの同士が連携をとりながら職務を実行するためには、一つの手段として、使命記述書（社是）（mission statement）と職務記述書（job description）の運用が考えられる。ジョブディスクリプションによって職務内容・責任を明確にすると、適正な人員配置・育成が可能になり、目標設定・評価も可能

となる。従って、職務が着実に進行して成果があがるようになる（はずである）。

5.4 学生支援に求められる融合の方向

図書館と情報センターの融合だけに限定されない、包括的な高等教育サービスの融合を3つあげる。情報リテラシーと機関リポジトリは、現在も提供されているサービスである。他部署や教員と連携した学生への個別的なサービスが今後の検討の対象となるだろう。

- ・大学経営的視点での、高等教育サービスと図書館サービスの共通項：リテラシー教育
- ・図書館と情報センターの共通するサービス：デジタルコンテンツ
- ・図書館の強みを活かした学内のサービスとの連携：学生への直接サービス

参考文献

- 1) 鶴見大学図書館報アゴラ〈<http://library.tsurumi-u.ac.jp/library/agoratopmenu.html>〉
- 2) 面倒見のいい大学（1-20）。AERA。2005年5月30日～2005年10月17日。
- 3) 長谷川豊祐。フォーカス・グループ・インタビューによる大学図書館業務電算化の構造解明。三田図書館・情報学会2006年度研究大会予稿集。〈http://www.soc.nii.ac.jp/mslis/am2006yoko/05_hasegawa.pdf〉
- 4) 吉村直子；上田修一。わが国の大学図書館の推移：1965-1980 - 168 大学図書館の統計の分析。Library and information science. No.21, 1983, p.103-119.
- 5) 牛崎進。大学図書館サービスに関わるインフラの変動 - 図書館組織の21世紀対応 -。大学図書館研究。No.60, 2001, p.8-23。
- 6) 倉橋英逸。図書館の経営評価に関する日本国内の研究動向。カレントアウェアネス。No.286, 2005, p.26-29。
- 7) デジタルプアの見えない壁：携帯オンリーが陥る下流スパイラル。AERA。2007.5.28。