

戦略プラン実践事例 1 オリエンテーション・プログラム

発表者：武井健(駒澤大学)

ここで紹介するプランはオリエンテーションを通して大学図書館運営を戦略的に計画・実行することを目指した実践事例である。オリエンテーションそのものの品質向上は無論、大学図書館員の意識改革、大学図書館の変革、図書館の存在価値を大学にアピールすることも視野に入れたプランであることが、ご理解いただければ幸いである。

1．現状の把握

図書館運営の現状を考えていく上で、捉えるべき視点はいろいろあるが、ここでは組織の経営資源と言う視点(すなわち“カネ・モノ・ヒト”という視点)から現状を捉えていくことにした。結論から言うと、今の運営状態では経営的な観点からも、その存在価値からも、厳しい立場にあると言わざるを得ないだろう。

1-1．“カネ”から現状を把握

特に18歳人口の減少に伴い資金面での厳しさがクローズアップされているが、それは図書館においても同様である。以下のような課題が考えられる。

- ・利用者からの評価が得られる支出がなされているのか？費用対効果が計られているのか？
- ・事業支出に見合ったサービス・プログラムの設計と実行品質設定ができているのか？
- ・現存人員と予算でどこまでサービス品質が追求できるか？

1-2．“モノ”から現状を把握

豊富な資金が確保できない昨今では、今あるものを十分に把握し、活用していかななくてはな

らないであろう。

- ・現存の施設環境と情報ソースを最大限に活用されているのだろうか？

1-3．“ヒト”から現状を把握

組織が生き残る上でなにより重要な経営資源であることは、言うまでもない。

- ・図書館員の仕事に対するモチベーションをどう捉えているのか？
- ・仕事を進める上で、成果として何を基準に何を導くよう計画化・実行・検証するのかが理解されているか？
- ・価値観を共有化できるプランの検討過程が設計されているのか？

2．課題の設定

このような現状をふまえて、大学運営において図書館が価値ある存在として認められるための課題設定を行った。

2-1．利用者育成・およびサービス向上

- ・利用者のニーズ(表面化されたもの・潜在的なもの・時代の要請・大学の教育方針等も含めたニーズ)に答え得る事業展開を目指す
- ・教育/研究支援のコア事業となることを目指す

2-2．図書館の存在価値向上(アピール)

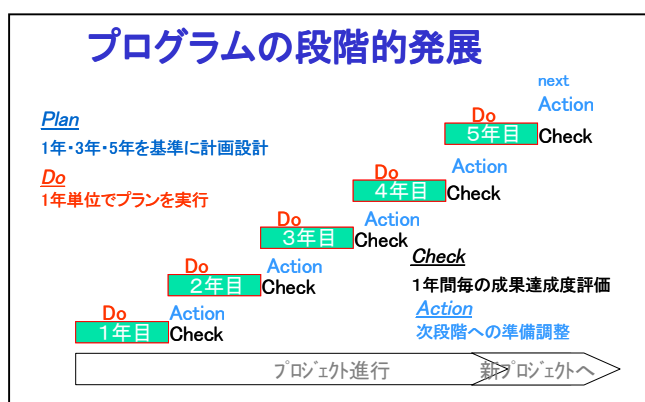
- ・他部署との連携により図書館事業の理解を得ることを目指す(学内協働者の獲得)
- ・利用者育成により教育支援機関としての存在価値向上を目指す

2-3．組織における改善

- ・図書館という事業の活性化を目指す
- ・図書館員のモチベーション向上を目指す
- ・図書館の価値観を全館員で共有することを目指す

3．実行プラン(具体的方向性)の策定

設定した課題を達成するための実践業務として、図書館理解を導く基盤となるオリエンテーションプログラムを検討することにした。具体的な実行プランを策定するにあたり、目標成果を段階的に達成するために5ヶ年計画として設計した。また、以下の図からも分かるように、概論であった“Plan・Do・Check・Action”を用いたプランであることをご理解頂きたい。



3-1．1年目

プランのスタートという位置付けで、従来オリエンテーション分析・検証・改善を図る。図書館はどのような場所であるか？どのようなサービスを受けられるのか？ということを利用者に理解してもらうための改善策として、館員による“図書館案内ビデオ”の作成、“図書館見学スタンプラリー”などの試みを実施した。

3-2．2年目

1年目の実績を評価・検証し、継続的なものにするとともに利用者範囲の拡大、他部署との連携を課題とした。具体的には就職関連・入試関連(オープン・キャンパス等)・国際交流の分野で図書館の活用を促進するため他部署と連携し、新入生以外の利用者にも幅広く図書館の利用価値を理解してもらうことを目指す。ここで

は他部署から図書館事業が理解されることも合わせて目的とする。

3-3．3年目

あらゆるニーズに個別に対応することを課題とする。利用者レベル別、利用目的別等の対応、さらには利用者を学外者へと広げることで、大学広報戦略と連動すること等も目指す。またこの3年目で、“サービス品質の標準モデル”が完成することになる。

3-4．4年目

3年目までに蓄積された業務経験を共有化・効率化することを目指す。具体的にはシステムの構築である。情報リテラシー教育のためのシステム開発は欧米で先駆的な例が見られるが、蓄積されたナレッジをどう活用するかは、各機関固有の問題であり、各機関で検討すべきであろう。

また、教員とのコラボレーションを行うことでさらなる発展も目指す。

3-5．5年目

プランの評価、継続化(方向転換ではなく発展的な継続を目指す)引継ぎと新プロジェクトへの移行を行う。

4．まとめ

現在このプランは2年目に差し掛かっている。全館員での改善意識の醸成が不十分、設計したサービス品質が達成できていない等、乗り越えなくてはならないハードルはまだ山積している。しかし、我々は図書館の事業価値を高めるために、大学職員として当然に行うべきことを的確に実践し続けなければならない。

オリエンテーション・プログラムは図書館の事業価値向上に大きく貢献するものである。