

戦略プラン実践事例 2

図書館からの情報サービス

発表者：富田喜恵(中央学院大学)

このプランは、本分科会の活動を通じ、図書館の存在価値を高めるための手段として計画、立案し、実際に行っている事例である。

<事例図書館規模>

利用者数：約 5000 名

蔵書数：24 万冊

職員数(非常勤・パート含む)：9 名

1. 経緯(現状分析)

図書館を今以上に利用してもらいたい。そのためにはどうすればよいのかを、現状分析を行うことからはじめた。

まず、大学教職員の利用率はどうかということである。これまで本学では利用者の中心を「学生」と「教員」に置いてきた。しかし、本来大学の一部署である図書館は、「事務局職員」も利用者として考えていくべきなのではないかと考えた。

次に、図書館サービスの認識度はどうか？ということである。ホームページ、広報誌、ガイドンスなど多岐にわたり各種サービス案内を行っているつもりだが、利用者は私たちが思っている以上にサービスの認識度が低いのではないかとということである。これは、「大学図書館司書主務者研修会報告書」の武蔵工業大学のアンケート 1 でも示されており、実際、利用者と接していると本学においても同じことがいえると感じた。

最後に図書館に対するイメージという点で、事務局内での図書館業務の理解度が低く、関心も薄いことから、イメージアップを図る必要性を感じた。

2. 目的

これらの現状を解決するために、下記のような目標をたてた。

な目標をたてた。

大学内(事務組織)への図書館のアピール
これにより、図書館のイメージアップを図る。

大学事務局内他部署との連携強化

図書館の理解を深め、他部署と連携を取ることで、予算獲得などの業務をもっとスムーズに行えるようにする。

専任職員の意識改革

図書館で働く職員は、大学職員の一員であるという自覚をもつことで、もっと幅広い視野で自分たちの役割と業務を考えることができるようにする。

3. 手段の検討

これらの目的を達成するためにはどのような手段のサービスが良いのかを検討した。その際次の点に注意した。

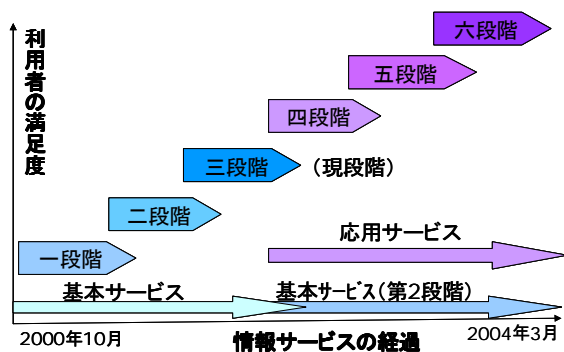
大学と図書館の相互にとってメリットになるサービスであること。これは、図書館はあくまでも大学の一部署であるということから、図書館がそのサービスを行うことで大学にとっても良い結果をもたらすものができれば良いと考えた。図書館に目を向けさせることのできるサービスであること。一番の目的は図書館の利用率のアップである。したがって図書館に興味を持って利用してもらえものが良いと考えた。

4. 情報サービス

その結果SDIサービスを実施することになった。ただし、ネーミングについては利用者にもわかりやすいように「情報サービス」とした。本学の場合は、段階設定を6段階とし(下記図参照) サービス、利用者の幅を広げていった。具体的には、新聞、雑誌において大学職員として知っておくべきだと図書館職員が判断した記事(本学の場合は「大学」、「教育」、「本学」に関するもの)の見出しを新聞は毎日、雑誌は毎月提供した。この他には、利用者の希望にそった

テーマも提供した。

5. 情報サービスの段階と特徴



1 段階目はサービスの認識期間と位置付け、まず事務局職員に申込の有無に関わらず強制的にサービスを行った。それは、これまでのようなアナウンスだけでは弱いと考えたためである。

2 段階目ではサービスの認識ができたことを確認し、提供情報を自由に選択してもらうこと、さらに、教員の方にもサービスを開始した。

3 段階目では、情報サービスを図書館の一般的なサービスと位置付けるために、すべての利用者に対して申込制でサービスを行った。提供情報内容も利用者の希望に添った。ここまでが現段階である。

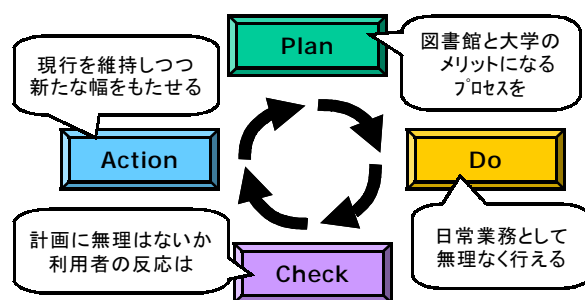
4～6 段階目では、このサービスの一番の目的でもある事務局に対してのサービス向上のため、各部署単位への応用サービスの開始を考えている。もちろん、3 段階目までのサービスは継続しつつ、新たな応用サービスとして考えていきたい。そして、最終的には各部署と連携を取り、図書館職員一人一人が自分たちの役割について見直すことができるようになればよいと考えている。

6. その他

使用ツールは「日経テレコン21」、担当者は3名で行っている。3名トータルで1時間弱の時間をこのサービスに割いている。本学の特徴と

しては、キーワードで検索を行った後、記事内容のチェックを3名で行っているところにある。手間はかかるが、その分利用者の満足度を高めることができると考えたからである。また、利用者の希望に添うために、声もきくようにしている。

7. PDCAによる戦略デザイン



8. 効果・まとめ

大学事務局における利用率は26%である。これまで図書館に足を運ぶ事のなかった方には、きっかけ作りができ、さらに便利なサービスを知ってもらうこともできたと感じている。事務局職員に対しては強制的にサービスを行ったことで認識度は上がったが、教員・学生に対しては今後利用率向上に、さらなる改善が必要だと感じる。また、サービスが定着化するにつれ、利用者の反応も減るため、今後も少しずつ改善を重ね、新しいサービスを展開していく必要性を感じている。

決して職員数が多いわけではない。この人数で、一人一日15分強の時間を割き、現在あるツールを利用し、図書館の利用率を上げることができた事例である。少し前向きに図書館職員全員が一丸となって取り組むことができたことがよい結果につながったといえる。

1: 佐藤三祿 『平成12年度 第40回大学図書館司書主者研修会報告書』