

## 今日からはじめる 現職者研修

長谷川 豊祐

### ●図書館員のスキル

バブル経済の崩壊による日本経済の構造改革や、IT革命などが進行している。図書館は、紙媒体の資料に電子資料をサービス対象に加えたハイブリッド図書館に移行しつつある。さらに、図書館の機能は、単なる資料提供から学習・教育・研究支援へと対象範囲を広げてきた。仕事の質が変わり、業務量も増えてきたが、人員と経費は保証されない。

資源不足の状況で利用者の多用な要求に応えるには、図書館員のスキルアップと、提供するサービスの優先順位を大胆に見直した図書館組織のパワーアップが必要である。その際に必要になるスキル

は、情報の収集・評価・加工・発信を行う情報活用能力である。広い意味での情報活用能力には、企画のプレゼンテーション能力、同僚との意見調整能力、利用者とのコミュニケーション能力なども含まれる。大学図書館の職員がこれらの能力を身につける工夫を紹介したい。

### ●利用者の観点

一昨年、久しぶりに閲覧係に戻ったので、新入生を除いた在校生二千五百名に簡単な図書館利用アンケートを実施した。

結果は、九九%が図書館を利用しており、九〇%の利用目的が授業関連の調べものであった。学生の皆さんはよく図書館を利用して、図書館は本を十分にそろえて、図書館員のサポートにも大きな不満はないといえる。が、問題は、本を探すのに苦労したと回答した六二%である。国語辞典を探せない(自分で探そうとしない)新入生は毎年多くなる一方

である。

### ●ガイダンスで職員研修

そこで、その部分をターゲットに、閲覧係の新たな取り組みとして、図書館利用ガイダンスの強化に係員全員で取り組むこととした。

従来の「OPAC<sup>(注)</sup>検索講習」ガイダンスは、日にちをきめて集まった少数の希望者に蔵書の検索方法を説明するスタイルで参加者は少なかった。そこで「初級インターネット講習」と学生の皆さんにアピールする呼び名に変えて、内容は、OPAC、データベース、サーチエンジンの三つを説明することとした。

説明は閲覧係の全員が担当することに、熟練している係員とのマンツーマンでガイダンス内容を事前に習得してもらった。これで、係員は情報活用能力のスキルが身につく。

ガイダンスでは三名程度の学生に対して講習を行う。係員は習得した内容の消

化とアレンジにより、コミュニケーション能力を磨くことになる。

### ● 待ちから攻めへ

さらに、従来のゼミ単位に出前していたガイダンスに追加して、教員に働きかけて一年生全員に対してのガイダンスを二学科に対して実施できた。数名向けのガイダンスになれた後は、十名以上の多人数対応のガイダンスも係員すべてが分担可能なることを狙っている。

ガイダンスでは、自分自身も愉しんで熱心に説明して、相手をひきつけることが肝心である。回数をこなすことによって、利用者から教えられることも経験し、利用者と一緒に学ぶことができるようになる。ガイダンスは、有効な現職者教育になる。

### ● 自主性を育てる

アンケートの自由回答は回答者の二五%から寄せられた。多くの評価を得てい

るのは、本が多くてよい施設・設備という予想通りの意見が多かった。資料と施設が当館の強みであることを再認識できた。不満は、館内の静粛、利用マナーの改善、開館時間の延長などであった。

館内の静粛と利用マナーの改善については、「図書館は、学習・研究支援のための施設です。学習の妨げになる行為は、厳重に、慎んでください」という掲示板と、係員による館内の定期的な巡回によって、厳粛な対処を行うこととした。さらに、掲示板を立てることによって簡易的な「独習コーナー」を設けて、一人で静かに学習するための場所を新たに確保した。館内の静粛については成果が上がっている。

できるところから迅速に手をつけて、思ったより簡単に成果をあげられることを体験し、係員のやる気と積極的な新企画提案を引き出したと思っている。仕事での自主性を育てることが現職者研修の重要な部分である。

### ● 図書館のミッションを全員で

今後の流動的な時代においては、個人が多様な新業務と利用者からの要望に対処するため、明文化した図書館のミッションステートメントが必要になる。(1)それは図書館の仕事か、(2)それに応えることのできる、施設、資料、職員はどれか、(3)どれから優先的に対処するかなど、的確に判断し、熱意を持って実行できる職員は、ミッション、目的、目標などを考えるなかで育っていくだろう。

これからの大学図書館員は、高等教育におけるサービス品質と顧客満足の向上を、関連部署と連携して支援していかなければならない。こういった実践の積み重ねを継続し、時間をかけて係員をパワーアップしていききたいものである。

(注)オーバックス・Online Public Access Catalog オンライン利用者用目録

はせがわ・とよひろ

鶴見大学図書館