

「求められる図書館サービスと スタッフ・ディベロップメント」について

川島 康史

標記シンポジウムは平成18年11月15日(木)に大阪大学において開催され、スウェーデン、オーストラリア、ニュージーランドから、3人の大学図書館職員が講師として、自館もしくは自国の大学図書館職員のスタッフ・ディベロップメントの実情について講演された。当日は、通訳が無く、英語を駆使する力が皆無である私にとっては、当日配布された、講演原稿の和訳から、その内容を読み取るほかなかったが、それでも、十分に各国の実情を読み取ることはできたものと考えている。ここではそれぞれの講演内容の興味深い点について触れ、それについて簡単に感想を述べておくこととする。

『ウプサラ大学図書館におけるスタッフ・ディベロップメント』

講演者：スー・ドット（ウプサラ大学図書館、スウェーデン）

ウプサラ大学（スウェーデンの名門大学として知られている）は1477年に設立された北欧最古の大学であり、図書館は1620年に創設された。蔵書数は約500万冊、約40,000人の学生と6,000人のスタッフにサービスを提供している。スウェーデンの刊行物を総て収集している法定納本図書館の一つである。また、年間5000タイトルを超える、大学の出版物（大半が電子刊行）の発刊も担当している。同大学では、図書館は20世紀末より分散化の方向に向かい、現在はそれら各図書館から成る図書館同盟が形成されている。

同大学における多くの司書は学者でもあり、近年は学生に教える機会が多くなってきた。また、司書は学部等に対して図書館のプロモーションを行う役割も担っており、学部を訪ねて45分のセッションで情報検索の手助けをする「司書を予約しよう」というサービスを行っており、これは利用者を深く理解する為のよい機会となっている。とはいえ、デリカシーの無い司書によって「図書館恐怖症」に陥っている利用者も少なくない、という実情もある。

スタッフ・ディベロップメントに関しては、2005年にマネージャー、リーダーシップ、シニアの三つの大きなプログラムを計画・実行された。シニアプログラムの狙いは、60歳以上の年輩職員が持つ知識・知恵を見極め、年輩職員の退職後に起こり得る問題を予想し事前に解決することである。また、心理学者による「困難な状況に陥った時の対処法」のプログラムは、管理職者も含めて多くの参加者があった。

図書館員に必要な素養は英語、ドイツ語、フランス語、ギリシャ語、ラテン語などの多言語を扱える能力であるが、より基本的な素養は優れた対人能力・コミュニケーション能力であり、その能力の涵養も欠かせないものと考えている。

『オーストラリアにおける大学図書館のスタッフ・ディベロップメント』

講演者：リズ・ウォークリー・ホール（フリントマス大学図書館、オーストラリア）

オーストラリアの図書館では、職員の高齢化が大きな問題となっており、高齢世代の退職後に、管理・監督職者となる者のリーダーシップや管理職能を養成することが急がれている。また、電子出版物の急増に伴う関連知識の必要性、情報リテラシーサービスの提供に伴う知識の必要性、大学及び大学図書館品質管理イニシアティブの影響、退職者、退職予定者からの技能継承の必要性、等々の要因によりオーストラリアにおけるスタッフ・ディベロップメントの重要性は増加している。

オーストラリアは国土が広大で人口が少ないため、スタッフ・ディベロップメントも館内のプログラムが基礎となり、他団体と提携するにしても近距離に位置する団体との協力のみとなる。大学図書館の職員養成のために活動する全国組織はあるが、州単位で行うほうが実現はし易いようである。

ヴィクトリア州大学図書館協力活動（CAVAL）（会社組織・公認トレーニング団体）では2005年、54の

トレーニングのコースを提供し、その参加者は1,000人を越えた。2006年には、「情報を扱う専門家の為の法律研究」「電子情報の保管」「戦略計画」というトレーニングを行った。

クイーンズランド州大学図書館協力事務所(QULOC)は同州とニューサウスウェールズ州の図書館からなる協力組織であり、2005年には、「比較洞察力」「難しい顧客への対処法」などのトレーニングを行った。また、QULOCは図書館職員が一時的に他の会員となっている図書館で職務経験を積む図書館相互体験プログラムを奨励している。このプログラムは参加者に、他の組織の状況変化の受け止め方とその対応法を習得することと、専門知識向上、責務認識、専門職歴の形成に資するものとなっている。

ユニライブラリーSA(ULSA)は自発的協力を基に創立されたもので、南オーストラリア州の3大学で構成されている。2005年のセミナーでは「企画運営ワークショップ」「電子リポジトリサービス」「環境変化の中での監督指導」といったテーマで開催された。2006年には「文章コミュニケーションワークショップ(図書館プロモーションに関する文章作成を主とする)」「管理能力向上」「電子リポジトリ」「統合図書館管理システム」などのテーマで開催された。

また、フリントマス大学図書館で実施されている様々なトレーニング・研修のなかでめぼしき物としては、労働保全研修、管理監督者向研修(上級管理、職員の募集と選択、企画管理、能力管理)、気難しい顧客への対応法、研修担当者トレーニング、学生への教授法などがある。同図書館では、職員の館内配置転換の機会が与えられており、技能向上・新技術の習得に資するものとなっている。

『ニュージーランドにおける大学図書館サービスと図書館職員の養成について：オークランド大学図書館での実例と国際的研究からみた今後の課題』

講演者：エムズリー千恵(オークランド大学図書館、ニュージーランド)

オークランド大学は8学部を擁し、学生数は約34,000名(内、留学生は4,700人)である。図書館は同国最大の蔵書規模を誇り、中央図書館と11の専門図書館から成っており、職員数は総勢260名である。中央図書館窓口には留学生向けの「アジア言語案内デスク」が設けられ、日中ハングルでの案内の

みならず、その専門資料のレファレンスサービスも行っている。

レファレンスサービスとは別に大学院生や教員に対しては、科目の専門司書と研究課題について話し合いながら、資料検索の対策を補助する「リサーチコンサルテーション」サービスを提供している。

スタッフ・ディベロップメントのトレーニングで興味深いものとして、レファレンス・カスタマーサービストレーニングの一貫として姿勢や視線、会話のし方、質問方法、聞き取り技術、断り方、異文化理解、苦情処理、接客困難な利用者へ対応、顧客管理(顧客の属性によるニーズの把握)などがある。また、司書が各研究者の研究分野について理解する為に学部学科の会議やセミナーに参加している。ある主題に関する知識が不足している場合には、当該主題についての知識・レファレンスサービスのトレーニングも行われる。

最近、Wikipediaやgoogle scholarを使って課題を作成する学生が増えているのか、大学の図書館サービス利用者は減っているようであり、それらは図書館の競争相手といえよう。しかしながら、それらの正確さ・データ更新の遅れ・検索できる範囲等の限界はある。このような、情報環境の継続的な変化に伴う使用者要求に対応するためには、ネット情報を利用する世代に対してどのようなサービスを提供できるかが問われている。

感想

ウプサラ大学のドット氏の講演の中で、多くの司書は学者でもある、と触れられていたように、そもそも、欧米圏のライブラリアンたちは、図書館学の修士課程を修めた人たちであり、さらに他にも専門の分野を持ち、他のマスターやドクターの称号を持つ人も少なくないようである。これは、日本とは異なり大学や行政機関、公共団体の事務職員という以前にライブラリアンという職業的な地位が確立されているということではないかと考えられ、当然のことながら、図書館以外の部門への異動は考えられない。

翻って日本においては、図書館職員、という独自の枠での採用は少なく、大学や行政機関の職員として採用のうえ、一部署である図書館に配属されるケースが一般的であり、また、司書資格の取得の敷居も低く、その地位が確立されているとは言い難い。あえてはっきり書くならば、大学・行政機関の図書

館外で勤務する職員は、おおむね図書館の配属を敬遠する向きが強いものだが、その理由は、図書館での勤務が長い中堅・ベテラン職員にとっては「聞かされて気分の良いものではない」ものが大半ではないだろうか。その背景については推測するほかないのであるが、日本では欧米に比して図書館の歴史も浅く、「図書館を活用する文化」とでも言うべきものが、欧米ほど根付いていないためではないだろうか。また、もしかすると、そもそも日本では、欧米圏ほどに読書や書物を活用する文化が根付いていないためなのだろうか（これは非常に粗雑な推論に過ぎないが）。

それらの違いが、蔵書数・図書館職員数の違いにも現れているように思われる。実際に欧米の主要大学図書館は、学生数に比しても、概して日本の大学図書館よりも桁違いの蔵書数と職員数を抱えているようである。また、日本ではおよそ根付いていない「サブジェクト・ライブラリアン」は欧米の図書館では一般的であるし、人事権を図書館が持っていたり、図書館へ資金を提供する団体（これも、日本ではあまり考えられないのではないかと）に対して、その資金獲得のために図書館職員自らが働きかける等々の仕事もあるようだ。このような実情から、図書館職員に要求される力量についても、欧米圏の Librarian と日本の「図書館に配属された職員」とでは大きな差が生じてくるのは、やむを得ないことであろう。日本においては Librarian が育成される状況にはないし、その必要性も社会全体として認識はされていないのではないかと。

今回の講演から学んだ欧米圏の大学図書館における様々な研修やトレーニングは、日本とは較べ物にならないほどテーマ的にはかなり充実したものと考えられるが、そのままの形で日本の大学図書館で実現させようとするのは、文化的な背景の違いもあり困難であり現実的ではないだろう。また、日本の図書館に配属された職員が欧米圏のライブラリアンのような「専門性」の取得を目指すことも現実的ではないように考えられる。

とはいえ、例えば、大学図書館経営の在り方や、図書館業務における人的資源管理等は、大学の経営という観点の中の一つの大きなテーマとして考察が必要なことであり、コミュニケーションスキルについても、職員間におけるものや、対外的な折衝等といったものであれば、一般的な研修でもその目的は達せられるものかもしれないが、図書館の利用者対応において必要とされるコミュニケーションスキルは、また、独自の技能が要求されるものであることは明白なのではないか。

ところで、従来の図書館職員のイメージ「経営的観点から組織や業務を考察するのが苦手な人。人とのコミュニケーションを苦手とする人」は、どこまで払拭されているのだろうか。本シンポジウムで紹介された、各国の様々な研修・トレーニングの内容を見ると、そのような苦手分野を置いておいて、あるいは、そこに居直っているのは、かの地の図書館の業務も円滑には立ち行かないように感じられる。欧米では図書館経営の独立性も高いようであり、それゆえ、外部に向けて様々に働きかけていくことが、日本以上に要求されているためではないか、などと推察するのだが……。

とはいえ、日本においても、欧米圏のような独立性もなく、「高度な専門性」は要求されなくても、日本の大学図書館業務で要求される水準は、大学内の他の部局の業務と同様、大学の経営が困難になりつつある実情もあって、高くなっていることは言うまでも無いことであろう。また、業務の外注化が進む中でも、その業務内容について十分な理解がなければ、その補正・指揮・監督はできないことは、よくよく心しておく必要があるだろう。どのように図書館の職員を育成しスキルを高めていくべきか、そのためには、どのような研修・トレーニング等が必要であるのか、について、安易に精神論・自己責任の問題としてすませることなく、欧米圏も含めた様々な事例を参考にしながら、私自身も考えなければならぬ問題である。

（かわしま やすし 図書館事務室）