

学生協働 (Library Assistant) によって変わる図書館サービス： 山口大学図書館の実践

日 高 友 江, 岡 田 隆

抄録：山口大学図書館では、学生のキャリア形成教育支援やピアサポートによる図書館サービスの向上を目的とし、学生協働の事業に取り組んでいる。職員と学生が協働することにより、学生の意見を取り入れた図書館運営ができるとともに、職員の意識にも変化をもたらした。そして現在、学習環境の改善や情報リテラシー支援の強化などの図書館サービスの向上につながってきている。本稿では、この取り組みの現状を報告するとともに、学生協働が図書館サービスに与える影響について考察する。

キーワード：学生協働，ピアサポート，キャリア形成教育支援，業務改善，図書館サービス，山口大学図書館

1. 山口大学図書館における学生協働 (Library Assistant) の取り組みとその経緯

山口大学図書館では現在、図書館業務・サービスの補助を学生の実務及びピアサポートによって展開し、学生の修学及びキャリア形成教育を支援するとともに、あわせて図書館業務・サービスの向上につなげていくことを目的とした図書館業務サポート事業 (学生協働: Library Assistant 以下 LA) に取り組んでいる。

この取り組みは「山口大学憲章」¹⁾ 及び「明日の山口大学ビジョン」²⁾ で謳われている、学生・教職員による「共同・共育」という大学の理念の具体化の一環として位置づけられ、学生と教職員が切磋琢磨できる環境の整備を目指すものでもある。

本稿では、今年で4年目となる LA の現状を報告するとともに、LA が図書館サービスに与える影響について考察する。

はじめに、LA の経緯について簡単に以下に記しておく。

LA の取り組みを始めたのは平成 18 年 4 月のことである。当初は人文学部で開講されている司書課程を履修する学生をターゲットとしたキャリア形成教育支援を柱としていたため、参加する学生はほぼ全員が人文学部の学生であった。LA には、図書館側で用意したステップに従って業務を行ってもらう形をとり、配架整理や貸出カウンター業務、資料の修理等を主な業務としてスタートした。募集は随時行っていたため、約 10 名でスタートしたメンバーも徐々に増えていった (表 1 参照)。

基本的な事項については、LA 同士で教え合うことを前提とし、月に 1 度を原則とした職員と LA での打ち合わせも行い、問題点があれば協議しながら進めていった。また、キャリア形成教育支援という

表 1 LA の人数と業務内容

	LA の人数	業務内容
平成 18 年度	10 名	配架整理 貸出カウンター業務 資料の修理
平成 19 年度	19 名 (継続 10 名)	目録遡及・メタデータ入力 蔵書点検 資料の修理 資料移動 相談コーナー (+前年度と同様の作業)
平成 20 年度	21 名 (継続 14 名)	新入生オリエンテーション補助 ガイダンス補助 オープンキャンパス補助 (+前年度と同様の作業)
平成 21 年度	32 名 (継続 16 名)	前年度同様の作業

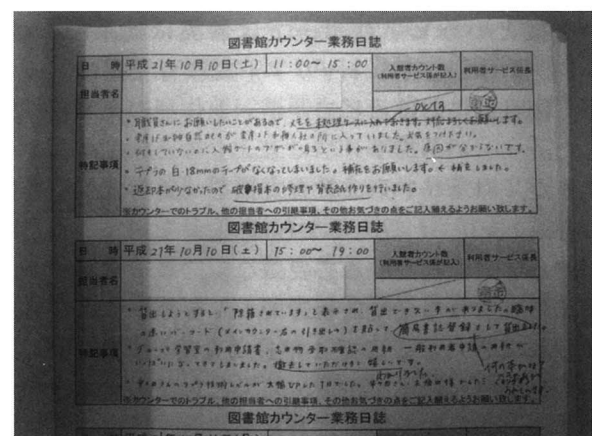


写真1 カウンターの業務日誌
(職員が毎日チェックし、コメントを付している)

側面からも、LA には業務日誌を書くことを義務付け、図書館運営に参加しているという自覚を持つように促した (写真 1)。

表2 平成 21 年度 LA メンバー内訳

		人文	経済	教育	理	農	計
学部生	2年	6	0	1	1	0	8
	3年	4	1	2	2	0	9
	4年	9	0	1	0	0	10
院生		0	0	1	2	2	5
計		19	1	5	5	2	32
合計							32名

平成 19 年には、従来は職員が交代で担当していた貸出カウンター業務のほとんどを LA に任せるまでになり、遡及データやメタデータの入力作業、蔵書点検、資料の移動作業等の様々な図書館業務に加わってもらった。あわせて職員が講師となり、週毎の学習会や夏季休業を利用した講習会を開催した。もともと作業を指導するにあたっては、その方法だけではなく目的までも説明するようにしていたが、講習会では図書館業務の全体的な流れも説明し、日々の業務に対する LA の意識がさらに向上することを期待した。またこの頃からピアサポートの一環として、院生による相談コーナーも設置され定着し始めてきていた。

なお、この年からは LA のさらなる成長を促すため、業務日誌に加え、各自課題や目標を設定し年度末に総括として業務報告書を提出することを義務付けた。

平成 20 年には、これまでの業務に加え、新入生オリエンテーションやガイダンス、オープンキャンパスなどの業務にも LA に参加してもらい、学生による利用者支援体制をより強化した。学生による学生の支援というピアサポートは着実に効果をあげ、LA の目的も当初のキャリア形成教育支援に留まらず、図書館におけるピアサポート体制の充実へ拡大した。

また、キャリア形成教育支援を「勤労観、職業観の育成」支援³⁾と捉えるならば、LA を司書課程を履修する学生に限定する必要はなく、ピアサポートの面からもむしろ全学的視野で LA を募ることが必要とされてきた。そこで 4 年目となる平成 21 年、初めて全学的な募集をかけ、結果としてキャンパス全学部からの参加を得ることとなった。

以上のように、山口大学図書館での LA は手探りの状態からスタートし、参加する学生の意見や利用者の反応を参考にしながら、図書館職員と学生とで一緒に現在の形をつくりあげてきた。

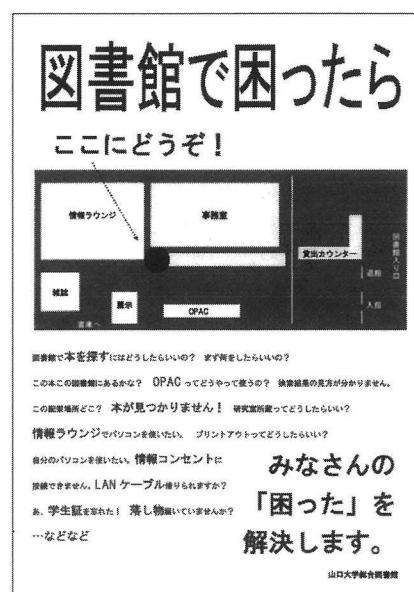


図 1 新入生に配布のチラシ

2. LA の現状

現在、LA は院生を含む 32 名である。前述したように今年初めて全学的に募集をかけたため、いまだ司書課程を履修する人文学部の学生の割合が多いものの、キャンパスの全学部から希望者が集まり、構成員の幅が広がった(表 2)。

募集に際しては LA 自らがポスターを作り、それを館内の数箇所に掲示したのみであったが、それでも予想を上回る反応を得ることができた。

LA の人数が増大するという事は、当然それを指導し管理する職員への負担も大きくなる。この取り組みをスタートさせた当初は、1~2 人の職員で指導から管理まで LA のとりまとめ一切を行っていたが、現在はとりまとめを担当する職員の他に、業務毎に担当を決め、それぞれが直接その業務について指導や業務日誌のチェックを行っている。

業務毎に担当の職員を設けるということは、職員同士の連絡・調整を密にしていかなければならないが、それにより連携が強化され一丸となって取り組む意識が出てきた。また、LA にとっては、特定の職員だけではなく、さまざまな職員と接することで仕事に対する姿勢や多様な価値観を職員から学ぶことができる点でメリットは大きいように思われる。

さて、前述したように LA には、主に貸出カウンターや相談コーナーの業務を担当してもらう他、新入生向けのオリエンテーションや学部学生向けのガイダンス、オープンキャンパスでの補助も行ってもらっている。

中でも、相談コーナーは図書館におけるピアサポートの拠点として、図書館で何か困ったことがあ



写真2 相談コーナーの様子



写真3 館内サインワーキングの打ち合わせ風景



写真4 オープンキャンパス用のポップを貼る LA

もちろん職員と学生で意見交換を行い、最終的なとりまとめは職員が行うが、基本的には LA が主体となって進行する。これは、学生の視点や意見を重視するためであると同時に、LA 自身にプレゼンテーション能力や実行力の向上を期待するためでもある。

現在は2つのワーキングが進行中で、いずれも LA の発案を受け、職員と LA で作るワーキンググループがそれぞれの目標に向かって取り組んでいる。

1つは図書館に就職活動の関連図書を置く「就活コーナー」の設置を目指すもので、学生支援課と連携しながら実現に向けて動き出している。もう1つは、館内サインの検討である。サインを効果的に表示することによっての間接的な利用者支援を目指し、表示場所やデザインの検討を進めている(写真3)。

この他にも LA が業務を行う中で、自ら考え実践していくことは多い。今年のオープンキャンパスでは、昨年同様に高校生や保護者の案内をしてもらう予定でいたが、実際には LA は当日用に館内の地図や説明ポップも事前に準備し、来館者が図書館見学をより楽しめるよう工夫した(写真4)。

このように LA は漫然と与えられた業務をこなすだけでなく、自発的に仕事に取り組んでいる。それを支えているのは、彼らの意欲や熱意であることは言うまでもないが、図書館の運営に参画しているという自覚も大きい。

図書館業務やサービスの改善・向上のためには、利用者である学生サイドに立った視点で業務・サービス全般を見つめる必要があり、職員としても感覚を鋭敏に働かせてはいるつもりであるが、業務日誌やミーティング等で出される LA の様々な意見に「ハッ」とさせられることは実に多い。図書館運営に関わると同時に、図書館サービスを受ける学生であり利用者でもあるという LA の存在は、期待以上

ればここに来るように、といった旨のチラシを新入生に配布しアピールしている(図1)。

相談コーナーは参考カウンターの一画、正面には蔵書検索用パソコンが並び、右手に情報ラウンジが広がる、館内でも利用者の往来が多い場所に設けている。情報ラウンジにはパソコン40台とプリンター3台が設置してあり、多くの学生が情報収集やレポート作成などさまざまな用途にこの場所を利用する。

このため、相談コーナーでは資料の探し方等の図書館利用に関する基本的な質問から、情報ラウンジでのパソコンやプリンター、館内設置の情報コンセント・無線 LAN についての質問にまで幅広く対応し、利用者をサポートしている。

業務日誌等を参考にしながら、頻繁に受ける質問については簡易なマニュアルを作成し、改善を図っていくことも、相談コーナー担当の主要任務のひとつとなっている(写真2)。

最近では図書館から提示する業務とは別に、LA からの提案で行われるものも増えてきた。この場合、

表3 図書館部門担当係と員数の変化

	係	常勤	非常勤	合計
平成 15 年度	10	23	16	39
平成 16 年度	7	16	22	38
平成 21 年度	6	15	18	33

の役割を果たしてくれている。

3. 人件費削減の波と LA

一方で、図書館の一部の業務を学生が行うことについて、学生をアルバイト、言わば安価な労働力として見る向きもある。人件費削減の昨今、このような見方は想定されてしかるべきかもしれない。

実際、現在山口大学図書館の LA では、責任ある仕事への対価として通常のアルバイト程度の報酬を支払っている。また、この取り組みを始めた背景には人員削減の問題があり、大きく影響していることも事実ではある。しかし、LA の趣旨や現状から考えるとそれは単純に安価な労働力ではない。

山口大学は平成 16 年に法人化され、組織の編成も大きく変わった。附属図書館という名称もこのときに消滅し、図書館はメディア基盤センターや埋蔵文化財資料館とともに、大学全体の情報化を推進する学術情報機構（平成 18 年度より大学情報機構に改称）という組織の一員として再編されている。

図書館部門では法人化前の平成 15 年に 10 係 39 名であったものが、法人化後の平成 16 年には 7 係 38 名となった。合計の員数はさほど変化がないが、常勤職員の占める割合は大幅に減少している。なお、現在は 6 係 33 名となっており、人員削減はさらに進行している（表 3）。

当然、このような状況をうけて図書館の業務やサービスをどのように維持していくかが課題となってくる。より少ない人員で従来の業務をこなしていくには、何らかの工夫を図る必要があった。

大学図書館のサービス対象の大半は学生である。そこで、この学生とうまく連携することによって効率的にサービスを行っていくことができるのではないかと課題の突破口のひとつとして学生の力に期待したのである。

幸い山口大学の人文学部では司書課程の授業を開講しており、図書館の業務に興味を持っている学生は多く、学生のキャリア形成教育支援の面でも図書館業務への学生の参加は意義のあることと思われた。

このように人員削減と LA の取り組みは全く無関係というわけではなく、むしろ密接に関係している。結果としては前述したように LA が果たす図書館業

務への影響は期待以上のもので、サービス向上への大きな原動力となった。しかし、それは学生との連携でこそ可能となったことであり、単に安価な労働力を求めていたのでは成しえなかったであろう。

4. 図書館サービスの向上

従来、図書館サービス向上のための利用者ニーズの把握には、様々な工夫をこらしてきているつもりではあるが、特に学生の意見や要望は、学生同士という気安さもあってか、LA を通じて伝わる事が多いのも事実である。

最近の具体例を以下にまとめてみると

- i) 新着図書コーナーの位置が目立たないという意見に対して、入口付近に移設
- ii) 図書のカバーを付けたままにしてほしいという要望に対して、簡易的に装着し対応
- iii) 配架場所がわかりにくいという要望に対して、簡易地図を作って OPAC 端末側に配置等の改善がなされた。

これらは自助努力で即対応できる案件であるが、その他に空調設備や机・椅子といった利用環境整備のような中・長期的な案件についても様々な意見や要望をもらい、職員と LA が一緒になって実現へ向けて努力することができた。

例えば、昨年度末から館内の随所で冷房対策や机・イスの更新等の学習環境改善を行ったが、閲覧室の窓ガラスに装備した UV カットフィルムの効果を調査するために時間毎の温度チェックをしたり、机やイスのデザインや配置を職員と一緒に考えたりと、LA にも一翼を担ってもらった。その結果、冷房対策として個別エアコン・扇風機を設置することができ、今年からは館内のより細かな温度調整が可能となった。これにより、近年目立ってきていた「暑すぎる」という苦情に応えることができた。また、ブラウジングルームは壁紙やカーペットを張り替え、窓側にカウンターテーブルを新設するなどの改修を行ったことで雰囲気明るくなった。利用者にも好評で満席になることも多い（写真 5）。

施設面からの学習環境の改善を行うと同時に、利用者への情報リテラシー教育支援も強化した。

表 4 は昨年度と今年度の前期のゼミ・クラス単位のガイダンス実施回数を示したものである。

前期の合計が昨年度比の約 1.9 倍という飛躍的な伸びを可能としたのは授業との連携の強化に他ならない。

従来より、各学部で行われている 1 年生対象の基礎セミナーや情報リテラシーといった授業の 1 コマをもらい、図書館での資料の探し方や文献検索につ



写真5 改装後のブラウジングルーム

表4 前期のガイダンス実施回数

	4月	5月	6月	7月	計
平成20年度	5	6	2	6	19
平成21年度	18	10	6	2	36

いてガイダンスを行って来てはいたが、今年度はLAにも講師補助として加わってもらって開催した。このため、回数を増やすゆとりが生じ、図書館側から積極的に展開を図ることができたのである。

その結果今年度は、人文学部・教育学部・医学部については全ての1年生、他の学部についても一部の1年生を対象として、全体的には全1年生の約3分の1にガイダンスを行うことができた。

また、LAの講師補助については、先輩が教えてくれるので質問しやすく、役に立つアドバイスをもらえたという声が多く聞かれた。

以上のように、LAの働きそのものが図書館サービスに与える影響は大きいですが、同時に職員に与える影響も大きいということも見過ごしてはならない点である。

LAと協働で業務を行っていくことは、安易に職員の業務負担の軽減と捉えられかねないが、実際にはLAのために職員が使う時間は想像以上に多い。LAに業務に対する責任や自覚を持ってもらうためには、ただ手順や方法を教えるだけではなく、その目的までも説明し、LAひとりひとりの反応を観察しつつじっくりと指導していく必要がある。

しかし、そのようなLAとのやりとりを重ねる中で、職員の中には、改めてユーザーサイドにたって図書館業務を見つめ直す意識が生まれ、それが先に述べたような改善・向上を展開していく原動力へとつながったのである。

さて、図2は山口大学図書館（総合図）の1日当たりの平均入館者数の推移を示したものであるが、

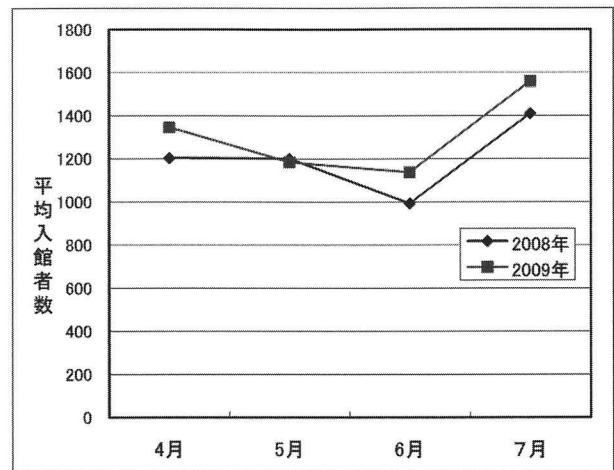


図2 1日当たりの平均入館者数の推移 (総合図)

図書館サービスの向上の効果はこのような点にもあらわれはじめています。

山口大学の入館者数はここ数年微減して来ていたが、図2にみるように、今年度は昨年同期と比べ、大幅に増えるとともに、試験期には3,500名という過去最高の入館者数を記録した日もあった。

こうした入館者数の変化には、LAの意見を大幅に取り入れた館内の学習環境の改善やLAのピアサポートの効果、また「困ったら図書館へ」というサービス体制等も大きな要因となっており、あらわれていると思われる。

利用者にとって少なくとも図書館が行く価値のある場所として認識され、図書館に行けば何とかなる、という利用者からの期待を受けるということは、図書館サービスの向上の証左となるのではないだろうか。

5. まとめ

図書館業務・サービスの向上は、施設や設備などのハード面と、その利用者をサポートする仕組みのソフト面での両輪がうまく回ってこそ実現されるものであり、この両輪のバランスを取りながらうまく回すことが肝要である。

山口大学図書館では、LAと図書館業務・サービスを協働して行う4年間の実践を通して、図書館サービス向上に向けてのハードとソフト両面のバランスをようやくつかみかけてきているように思える。ただしこのバランスはちょっと気を緩めるとすぐにでも崩れてしまう危ういものでもある。

LAが自主的に動けば動くほど、同じ事柄に対する図書館職員の意識はともすると薄くなってしまふ可能性がある。そのような中でどこまで感覚を鋭敏にし、学生と切磋琢磨できるかが図書館職員に問わ

れている。

そういう意味では、LA の目的のひとつに学生の社会的成長の支援をあげているが、逆に図書館職員も成長の機会を与えられていると言える。そして、職員が学生に勤労観や職業観を身を持って示せたとき、ひとつのキャリア形成教育支援が可能となるのかもしれない。来年あたり卒業し社会に巣立った LA の意見や感想を聞いてみたいものである。

LA はいまのところ、図書館だけの動きに留まっているが、冒頭に述べたように「山口大学憲章」や「明日の山口大学ビジョン」でも「学生と教職員が“共に育み、切磋琢磨する”環境の整備」が取り上げられ、大学執行部も学生との連携を重要視してきている²⁾。図書館での LA が今後どのような広がりを持っていくかがいまから楽しみである。

参考文献

- 1) 山口大学.“山口大学憲章”(オンライン), <http://www.yamaguchi-u.ac.jp/annai/charter/indei.html>, (参照 2009-08-25)
- 2) 山口大学.“明日の山口大学ビジョン”(オンライン), <http://www.yamaguchi-u.ac.jp/annai/daigakuzo/asunodaigakubijon.pdf>, (参照 2009-08-25)
- 3) 文部科学省.“キャリア教育の推進に関する総合的調査研究協力者会議報告書－児童生徒一人一人の勤労観、職業観を育てるために－”(オンライン), http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/16/01/04012801/002.htm, (参照 2009-08-25)

< 2009.9.25 受理 ひだか ともえ 山口大学学術情報課情報サービス係, おかだ たかし 山口大学学術情報課副課長 >

HIDAKA Tomoe, OKADA Takashi

Changing Library Service Using Student Library Assistants : The Situation at Yamaguchi University Library

Abstract : Yamaguchi University Library began using students as library assistants to provide student career development education support and peer support, and in turn improve library services. Through students and staff working together, library operations began to incorporate student input and staff awareness was raised. Currently, improvements in library services have also spread to renovating the learning environment and strengthening information literacy support. This paper reports on the process of implementing the student library assistant program and considers the influence that student workers have on library services.

Keywords : student assistants / library assistants / peer support / career development education support / process improvement / library services / Yamaguchi University Library