平成 27 年 2 月 18 日

平成 26 年度国立大学図書館協会海外派遣事業参加報告書

筑波大学附属図書館
嶋田 晋

1. 出張者

嶋田　晋（筑波大学附属図書館）
谷　奈穂（千葉大学附属図書館）

2. 日時

平成 26 年 10 月 5 日（日）～10 月 10 日（金）

3. 調査研究テーマ

「北米大学図書館における先進的なニーズ調査・シーズ提供の方策の調査」

4. 調査対象機関

イェール大学図書館
マサチューセッツ大学アマースト校図書館

5. 調査目的

大学図書館は利用者の動向や欲求を知る上で、綿密で詳細なニーズ調査を行う必要がある。また一方で図書館が持つ特性やリソースをシーズとして提供することで、新たなサービス展開や顧客獲得が可能となる。本調査では「利用者調査」という手法による利用者ニーズの把握、及び図書館の持つリソースを活かしたサービス提供について、北米大学図書館の先進的な事例を調査することにより、利用者調査の実態把握や効果的に行うためのノウハウの取得、またシーズ活用によるサービス提供の実見や新たなサービスの創出への考え方の摂取を目的する。

特にシーズ提供の視点から、教育者・研究者としての教員に対し図書館の持つ特性やリソースでどのようなサービスが提供できるかを念頭に、主に Teaching Commons 等、マサチューセッツ大学図書館で行われている事例の調査を行い、この後のサービス設計に活かす。

（裏面に続く）

6. 成果

イェール大学図書館において、利用者調査を行った事例についてインタビュー調査を行い、方法論や実際の手法について詳細な情報を得ることができた。利用者調査として行ったインタビューの設計・準備・分析については、いずれもエスノメソドロジーの方法論や手法を用いて行われたもので、インタビュアーへの訓練に際してはエスノメソドロジーの専門家（教員）ないしそれを専攻した図書館員によるものであったことが判明し、大きな収穫となった。綿密に設計された調査が図書館員だけではなく、教員・学生の協力を得て行われたという点も興味深く、千葉大学で行われた同種の調査についてもイェール大学図書館の職員と情報交換が行われた。イェール大学の調査は学生対象であったが、調査についての考え方は教員対象としても有益なものとして得ることができた。

一方、マサチューセッツ大学アマースト校においては、大学図書館が持つ特性・シーズをサービスとして提供した例として、Teaching Commons などについて調査を行った。物理的にも動線としてもキャンパスの中心であること、また文系でも理系でもない中立の場所という図書館の特性が、教員にとっても立ち寄りやすい環境として教員のためのライティングスペースや著作権に関するコンサルティングを行う場として有効に機能していることが特徴的であった。また学生対象のサービスとしても図書館以外の組織がサービス拠点を図書館内に持ち、多くの集客を得ている点も特徴的であり、図書館サービスと相互に紹介するなどの点でも立地が活かされていることが確認できた。教員に対しても学生に対しても、図書館が持つ特性・シーズをサービスとして活用している実例を調査でき、また大学本部も図書館を大学の中心と認識してその立地を積極的に活かそうという意図が見られるなど、貴重な知見を得ることができた。

7. 所感

イェール大学にしてもマサチューセッツ大学にしても、図書館員と話していて感じたのは「同じ悩みを抱えている」という点であった。ただ問題点の把握や解決のための方法論が理論に基づいたものであること、またその調査結果を踏まえて学生や教員の学習・研究活動をいかに支援するか、そのために大学の一機関として図書館は何をすべきかと考え、自ら変化しようとしている点が強く印象に残った。これは教員・専門家との繋がりや図書館員自身のバックグラウンドに依拠する部分も大きいと感じた。

また図書館が大学の中心であることが大学本部にも認知され、図書館をサービス拠点とするなど集客力や動線を活かしたサービスが提供されるといった図書館のシーズの活用が積極的に行われていた点も注目に値する。サービス設計にあたり、図書館の特性、また図書館以外のリソースの活用といった視点を持つ必要があると感じた。

一方で、北米大学図書館では今回調査した事例のような先進的な取り組みばかりでなく、場合によっては日本の大学図書館の方が先行していると感じた事例も散見され、日本の大学図書館での取り組みの積極的な発信の必要も強く感じた。海外派遣事業や今後の交流を通じて、一方的な情報や知識の摂取に終わらない関係を構築していくべきと考える。