

平成 27 年 2 月 24 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

千葉大学附属図書館
谷 奈穂

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

イエール大学図書館

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、綿密なニーズ調査をおこなう必要がある。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によるニーズ把握、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した。利用者調査の実態把握やノウハウの取得、またシーズ活用によるサービス提供の実現や新たなサービスの創出への考え方の摂取を目的とする。

千葉大学附属図書館においては、利用者の動向把握のために利用者調査を実施しておりⁱ、その調査の実施・分析等の参考とするため、先行して実施している北米の大学図書館の事例の調査を企図した。具体的には、イエール大学図書館での、学生を対象とした行動調査についてインタビューをおこない、その手法や調査結果をどのように実際のサービスに反映しているかについてリサーチをおこなった。

6. 成果および所感

イエール大学では、学生を対象とした利用者調査についてインタビューをおこなった。調査において特に重要と思われたのは次の 3 点である。

1 点目は、調査の目的が、学生がふだんどのように学習や研究をおこなっているのかを把握し、そのうえで図書館が彼らをどうサポートできるのか考えることにある点である。現状の図書館を使いこなしてもらうために学生を変えるのではなく、学生の実態を知り、そ

れにあわせて図書館を変えるという姿勢に感銘を受けた。2点目は、調査手法がインタビューであり、またその調査設計においてエスノメソドロジーⁱⁱの方法論を使っているという点である。学術的な根拠に基づき計画的に設計されたものであることで、より有用な結果が得られ、調査が意味のあるものになることがわかった。3点目は、図書館職員以外の人が調査に関わっている点である。図書館職員に方法論をレクチャーするためにエスノメソドロジーの専門家を招いた事例や、学生を参加させ、質問項目の作成からインタビュー、分析までを協力しておこなった事例について伺った。調査に多くの視点が入ることで、図書館のひとりよがりな調査になることが避けられ、また今後の協力関係にも繋がることがわかった。

こうした調査の結果をもとに、イェール大学図書館では、新たなサービス展開を計画している。一例として、図書館以外の場所でも多くの学生が勉強しているという調査結果を踏まえて、オンラインリソースを増やす検討や、図書館職員自らが学生のもとに出向き、いわゆるエンベディッド・ライブラリアンⁱⁱⁱとして支援することを計画しているとのことであった。

イェール大学ではこのほかに、図書館にかかわる様々なデータを分析し、ニーズ把握や運営方針のための根拠を提供するアセスメントライブラリアンへのインタビューや、各学生専属の図書館職員となりサポートをおこなうパーソナルライブラリアンプログラム^{iv}等についても話を伺うことができ、有益な知見を得ることができた。

マサチューセッツ大学では、図書館が大学の「中心」であることが全学的に認知されていることが印象的であった。これは、キャンパスでの立地に加えて、文系理系問わずどの分野の人にとっても「中立」であることをも意味する。その特徴をいかして、学生を支援するチュータリング組織やライティングセンターが図書館内に活動場所を設置している。また、教員のための様々な活動や相談のスペースをティーチング・コモンズとして提供しており、これは大学本部から図書館に設置するように指示があったとのことである。大学の「中心」であるという図書館のシーズが全学的に知られており、図書館の価値が認識されていること、そのなかで学生や教員に向けた多様なサービスが展開されていることを調査することができた。

i アカデミック・リンク・センター。“アカデミック・リンク・セミナー2013年度 No.5 学生たちは新しい学習環境をどのように使い、どのように学んでいるのか”，
http://alc.chiba-u.jp/seminar/report2013_05.html, (参照 2015-02-19)

ii ERIAL Project. “What is Ethnography?”
<http://www.erialproject.org/for-librarians/what-is-ethnography/>, (accessed 2015-02-19)

iii 鎌田均。“CA1751 動向レビュー：「エンベディッド・ライブラリアン」：図書館サービスモデルの米国における動向”。カレントアウェアネス・ポータル,
<http://current.ndl.go.jp/ca1751#ref>, (参照 2015-02-19)

iv Yale University Library. “About the Personal Librarian Program”
<http://web.library.yale.edu/pl>, (accessed 2015-02-19)