

図書館実習の意義

大学図書館で働きながら思うこと

北田 さゆり（日本アспектコア株式会社）

自己紹介

みなさんはじめまして、私は立教大学卒業生の北田さゆりと申します。2014年に文学部文学科英米文学専修を卒業し、現在は日本アспектコア株式会社という、図書館のアウトソーシングを行っている会社に勤めております。

立教大学では司書課程を受講しており、数年前は私もみなさんと同じようにこうして実習の事前指導を受けていました。ここにいらっしゃるみなさんはこれから図書館実習への

参加を考えていらっしゃる方々だと伺っております。一（いち）卒業生としての立場ですが、そうしたみなさんに少しでも参考になるお話ができればと考えています。

図書館実習の意義： 大学図書館で働きながら思うこと

日本アспектコア株式会社
北田 さゆり

会社紹介

はじめに私の勤めている会社について、改めて簡単にご説明をさせていただきたいと思っております。日本アспектコア株式会社と申しまして、先ほど少し申し上げましたが、事業の一つとして、図書館、とくに大学図書館の運営に関するアウトソーシングを行っている会社です。

アウトソーシングというと聞き慣れない方もいらっしゃるかもしれませんが、言い換えると「外部委託」とも言います。「図書館制度・

経営論」の授業でもしかしたら出てきているかもしれません。アウトソーシングを行っているとお申しあげましたが、正確には大学図書館をお客様として、お客様が「この部分は任せる」つまり「委託する」と決めた部分の業務を、私たちが代わりに遂行する、ということになります。具体的な委託の範囲は大学によって異なりますが、私の勤めているところでは、主に利用者のみなさんと接する部分、カウンター業務の部分に委託されています。

よく「派遣」と混同されるのですが、私の職場の場合は「派遣」とは異なり、業務についての具体的な指示をお客様である大学様から受けるということはありません。カウンター業務の部分については基本的に丸ごとお任せいただき、細かい業務のやり方を定めたり、スタッフの指導を行ったりするのはあくまで私たちのお仕事、ということになります。このあたりにご興味のある方は少し調べていただいてもよいかと思います。

会社紹介

会社名：日本アспектコア株式会社

大学図書館の運営に関するアウトソーシングを行っている
アウトソーシング＝「外部委託」

仕事の概要

実習当時についてのお話に移る前に、少しだけこのまま私自身の現在の仕事について話をさせていただこうと思います。現在、私が勤務している場所は、立教大学と同じように関東に位置している私立大学の図書館です。カウンター業務を行うメンバーは20名程おり、私はその中でサブリーダーという立場で働いています。司書課程の授業の中で、図書館の基本的な機能として、四つの機能、「収集・組織・保存・提供」という機能がある、という内容があったかと思います。その内容で言うと、私たちが日々行っているのは主に「提供」の部分という形にあたるかなと思います。「収集」「組織」「保存」については、それぞれその部分を担当されている領域があり、私たちはその最後の部分、「提供」の部分を任されているという形になります。

具体的には、貸出・返却や利用案内などのカウンター対応、配架とって、資料を所定の場所に戻す作業、利用者の方が予約した資料の準備、その予約された資料を他のキャンパスへ送る準備、資料の展示やイベントなどの企画、あとは図書館間相互貸借（ILL：interlibrary loan）とって、利用者の求めに応じて外部の図書館と所蔵資料や資料の複写物（コピー）のやり取りを行う業務などを行っています。また、大学図書館で提供している情報は紙の資料だけではなく、データベースという形でも存在しています。その利用方法等についての簡単な案内を行うのも私たちの業務です。

仕事の概要

- ・勤務場所：関東の私立大学図書館
- ・カウンター人員：20名
- ・「収集」「組織」「保存」「提供」⇒この部分を担当

具体的には・・・

貸出・返却、利用案内、配架、予約資料の準備、予約資料の配送、展示・イベントなどの企画・実行、図書館間相互貸借（ILL：interlibrary loan）、データベース利用案内 など

一日の流れ

簡単に私自身の一日の流れをまとめてみました。私の職場の場合は平日朝9時、夜9時まで開館しており、私は遅番のため13時に勤務開始となります。だいたい少し前に来て、メールのチェックや大学ホームページのチェック、これは大学自体のホームページと大学図書館のホームページがあるので、把握しておくべきことがないかチェックします。後は前日の夜から朝のうちに起こったことの引継ぎの確認をします。13時にカウンターに入っ

て、貸出・返却等の対応や利用者の方からの質問に答えます。PCトラブル対応と書きましたが、これは図書館内にPCを使える施設があって、このエリアの対応も我々で行っています。簡単なトラブルであれば我々で対処して、私たちでは対処できないと判断すると専門の部署に連絡をします。他キャンパスからの資料の処理、カウンター業務、この時間は休み時間のため、一気に混雑します。休憩後は館内の巡回をします。館内の安全を確保、利用ルールを守っていない方がいればルールについてお伝えしてご協力をあおぎます。また、質問対応とありますが、カウンターの人に聞くのはちょっとハードルが高いという方も、館内を歩き回っていると質問して下さったりもするので、そうしたことに答えながら巡回します。

一日の流れ

- 12:45 出勤 メールチェック、大学ホームページチェック、引継ぎ確認
- 13:00 開架カウンター業務（貸出、返却、利用者対応）、PCトラブル対応
- 14:00 他キャンパスからの配送資料処理
- 15:00 開架カウンター業務（貸出、返却対応）※繁忙時間、配架
- 16:00 休憩
- 17:00 巡回（館内の安全確認、利用ルールの周知、質問対応）、早番と引継ぎ
- 18:00 新着雑誌の配架
- 19:00 開架カウンター業務 次月の展示準備
- 20:00 閉館準備、日報作成
- 21:00 閉館作業（責任者として施設の確認、利用者が残っていないか確認）
- 21:45 退勤

また、この時間になると早番の方が帰るので、引継ぎを行います。夜からはフロアを変えて閉架フロアに行きます。カウンター業務の傍ら、私は展示の担当でもあるので、次月の展示のスケジュールや進捗状況を確認したり、使用するデータをチェックしたり、必要があれば物理的な準備、資料の用意やポスターの印刷、その他必要なものをそろえたりします。20時には少しずつ閉館に向けて作業をして、21時に閉館します。私は責任者として全箇所の施錠確認、利用者が残っていないかの確認をします。その後、退勤という流れになります。

大学図書館の特徴は？

ここで、みなさんも日々利用されていると思いますが、あらためて大学図書館の特徴的なところはどんな部分だと思いますか？みなさんの家の周りにある公共図書館、また高校までの学校図書館とはどんなところが違うでしょうか。

まず、利用者が限定されているということは特徴と言えらると思います。立教大学の図書館にも、入り口にゲートが設置されていますが、学生証やカードがないと基本的には利用ができないというところが、一般的な公共図書館との大きな違いです。

大学図書館の利用者として、一番数が多いのはやはり学生のみなさんです。また、大学の教員である先生方も、授業やご自身の研究活動のために図書館を利用されます。大学図書館では、このように学生のみなさんや、教員の先生方を主な利用者として想定し、学習支援・研究支援を目的とした蔵書構成であったり、サービスを重点的に行っていくということになります。

私たちが行っているのはカウンター業務だと申し上げましたが、ではカウンター業務という側面から、学習支援・研究支援を行うとはどのようなことかと日常的な例を少しあげてみます。ささやかな例ですが、たとえば学部生、とくに新生と思われる利用者の方から「この本を借りたいのですけど」とスマホで Amazon の画面を見せていただくとしす。そのままシステムで所蔵をお調べして、所蔵があった場合は場所をお伝えするのは簡単なことですし、利用者の方にとっても話が早いように思われるのですが、基本的にはそのような対応は行いません。なぜかという、大学図書館においては「利用者教育」という役割も大事なものと考えられています。大学という自主的な学びが求められる場において、自分自身で情報にアクセスできる力というのは必要不可欠なものになってきます。そうした背景から、私たちとしては、その場限りの解決策ではなく、まずはご自身で情報にたどり着く力をつけていただくために、「答え」ではなく「方法」をお伝えすることを基本としています。この例の場合だと、まずはどうすれば蔵書検索ができるか、検索結果の見方、資料への辿り着き方をお伝えするという流れになります。一度検索ができると、今後はカウンターのスタッフに質問しなくても、継続的に自分で図書館を利用できるようになるという期待があります。これはあくまで基本的な対応で、実際には利用者の様子に応じて臨機応変に対応するということはあり得るのですが、たとえばカウンターでの質問一つとっても、大学図書館の目的というところから考えると、特徴が見えてくるかなと思います。

大学図書館の特徴は？

実習の記憶

では、ここからは私自身の図書館実習の経験についてお話させていただこうと思います。私が図書館実習に行ったのは大学4年生の時でした。実習先として受け入れていただいたのは世田谷区立中央図書館という公共図書館です。当時は世田谷区に住んでいたこともあり、居住している地域の中央図書館で行われているサービスと、その裏側に関心があり、希望させていただきました。私自身のそれまでの図書館利用経験としては、大学進学で上

京するまで、地方の小さな田舎町で暮らしており、自分で行ける範囲にあったのは無人の小さな図書室だけでした。小中高の学校図書館はかなり利用していて、それによって自分の世界が大きく広がったという恩を感じていたのが、大学で司書課程を受講する一つの動機にもなりました。そうして司書課程で図書館サービスの概要を学びますが、たとえば児童サービス、レファレンスサービス、学んでいくサービスのそのほとんどは自分自身の図書館利用経験の中では経験したことのないものでした。そのため、実習に行かせていただけたら、まずは、地域に住む人を対象に幅広いサービスを行っている、大きな公共図書館で勉強したいと思ったのも実習先を希望した理由の一つでした。

実習では私を含めて4名の実習生がおり、午前中は座学、午後は実践という流れでサービスの概要と実務の流れを勉強させていただきました。2週間という期間でしたが、収集・組織・保存・提供それぞれに該当するような幅広い領域に触れさせていただきました。世田谷区立中央図書館は直営の図書館でしたので、雇用形態の差はあったかと思いますが、ほぼすべての業務が自館の職員の方によって行われていました。見計らい選書、図書の受入・データ管理と書誌の作成、督促業務、図書の装備と修理、レファレンスを含むカウンター業務、イベントの設営準備や、読み聞かせの実演など、今思うとよくやらせていただいたなという部分まで経験させていただき、その中には今の業務に活かしていると思う部分もたくさんあります。

実習に行ってよかったこと

何が本当によかったなと思うかという、経験した業務の中には、今の仕事の中では自分では行っていないものも多くありました。選書であったり、書誌の作成であったり、図書の本格的な装備であったりは、カウンター業務の中では行っていませんので、たぶん実習で経験させていただかなければ、具体的な流れの想像がつかなかったと思います。もちろんやり方の違いがあるので、それがそのまま実務に活かせるわけではないですが、今の業務

の中では収書のご担当や、書誌作成のご担当の方とやり取りをする場面も発生してきます。そうした場面で、相手の方の業務を想像しながら話せるか話せないかは、業務上のコミュニ

実習の記憶

・実習先: 世田谷区立中央図書館

・体験したこと: 見計らい選書、図書の受入・データ管理と書誌の作成、督促業務、図書の装備と修理、レファレンスを含むカウンター業務、イベントの設営準備や、読み聞かせの実演

実習に行ってよかったこと

今の仕事の視点から

- ・現在は自分ではやっていない業務を体験できた
- ・自分がやっている業務との比較ができた

ケーションで大きな違いだと考えています。

また、今の日常業務と重なる部分については、より直接的に役立つことがあります。それは、やり方の比較ができるということなのです。委託でやらせていただいているということによる特徴かは分かりませんが、今の職場は業務改善のための提案を積極的に受け入れてくれる風潮があります。私はカウンター業務のサブリーダーという立場から、自分自身がカウンター業務を正確におこなうということのほかに、どうしたら利用者にとってよりよいサービスを提供できるか、または、どうしたら他のメンバーが業務をやりやすい環境にできるか、ということを考えていく必要があります。

たとえば書架整理という、本棚を整理する業務がありますが、どうしたらもっと利用者が本を見つけやすいか、またはどのくらいの頻度で、どのようなやり方で書架整理を行っていけば乱れない棚が維持できるか、という課題を考えるときに、やり方のパターンは知っていればいるほど役に立つと思います。書架整理でいうと、実習では開館前の 20 分、職員が総出で全箇所の手架整理をされていたけれど、今の職場の体制ではそれは難しいなあ、でも全員参加で全箇所というのはやれたら理想だなあ、このやり方がすべてじゃないよなあ、というようなイメージです。

もちろん、このようなことすべてを実行できるわけではありませんし、他のやり方を知らなくても、良い方法を生むことはもちろんできると思います。ですが、物事の改善策というのは単純に知っているか知っていないかの差で生まれるものでもあったりして、やり方を知れば知るほど、それは生まれやすいと私は感じています。私自身は、自分が今の会社で勤務した図書館というのはまだ 2ヶ所しかなく、その点ではまだまだ未熟なのですが、図書館への就職を考えていらっしゃる方には、自分の経験をひとつ積み上げる意味でも、実習は有意義だということをお伝えしたいと思います。

終わりに

今の仕事からの視点で実習を受けてよかった点をお伝えしてきましたが、司書課程の受講生としても、実習は学びの集大成としてまたとない機会であると同時に、それ以降の学びにもつながるモチベーションをくれる機会だと思います。今、授業で学んでいることが当たり前のように実践されている環境に飛び込むということは、それ自体がかなりの刺激になります。実習に参加してみて、自分がどういう部分を面白いと思ったのか、どういう

終わりに

部分は苦手だと思ったのか、そういったことをぜひ記憶しておいてください。実習から帰ってきた後、3年生でも4年生でも、自分のこれからを考えるうえで大切な材料になると思います。

また、司書課程を設けている大学でも、すべての大学で実習に行けるわけではないということはぜひ知っておいていただきたいなと思います。実習のプログラムがあって、それも多くの実習館の中から実習先の希望を聞いてもらえる可能性があるというのは、立教大学の司書課程を受講しているみなさんの特権だと思います。

少しだけ、私の就職活動についてもお話すると、就職活動が始まったのは大学3年時の

12月でした。当時の就活スケジュールは3年生の12月に企業説明会等が始まり、4月から選考活動が解禁というものでした。私は吹奏楽の団体に入っていて、12月までは演奏会の準備に全力投球という生活を送っており、自分の将来について考え始めたのは12月に入ってからでした。やりたいこともわからないままに就活を続け、迷いもあってなかなか内定も決まらないという、今思えば非効率な状況であったと思います。漠然と本に関わる仕事がしたいと思っていたものの、たとえば新卒向けの就活サイトで図書館と検索しても、まず正社員の求人は出てきません。私は公務員試験を受けるための勉強をしてきたわけでもなかったので、公務員として図書館に関わるという選択肢も最初から除外してしまっていました。情報にアクセスする力ということを先ほどお話ししましたが、当時の私自身にはそういう力が備わっていなかったなと思います。そんな状況の中、たまたま大学法人の求人が目にとまりました。そうして、大学図書館という選択肢があることが分かったのです。そこからは方向性を絞ることができ、最終的に複数の大学図書館とお仕事をするのできる、今の会社に内定をいただくことになりました。

それからは、4年生の7月に今の会社の内定が決まってから8月に実習に行かせていただくことになり、実習後の8月から卒業までの期間は、都内の図書館で事務のアルバイトをさせていただきながら過ごしました。直接利用者とやり取りをするような仕事ではありませんでしたが、その間に、プロの図書館員の方々に囲まれて、職場としての図書館を疑似体験できたことも大きな経験でした。卒業までの期間、アルバイトをしながら、図書館で働くということはどういうことか、自分は果たして図書館の仕事を自分の仕事としてやっていけるのか、能力が足りないのじゃないか、など思い悩みながらの半年間でした。そんなとき、もともと抱いていた、自分を育ててくれた図書館への感謝の気持ちと同時に、図書館の業界へ飛び込むことを後押ししてくれたのが司書課程での学びでした。司書課程の授業で繰り返し学んだ、図書館のもつ使命、図書館サービスを支える理念というところに、共感とってはおこがましいのですが、惹かれてしまいました。その思いから、日々の仕事に取り組んでいます。図書館実習が、みなさんのこれからを考えるうえでよいきっかけとなることをお祈りしています。ご清聴くださりありがとうございました。

(中村) 質問ある方、どうぞ。どんな内容でも、ぜひ。どうぞどうぞ。

(質問者1) 実習に行かれた当時の世田谷区立中央図書館の雰囲気について教えていただきたいのですが、利用者がどう…えっと、巡回のときの利用者の雰囲気とか、どんな感じだったか教えていただけますか。

(北田) はい。私が実習に行ったのは8月だったので、世間的に夏休みの期間だったのですが、そのせいもあって、学生のみなさんも昼間からたくさん利用されていました。そうですね、平日の昼間からこんなに人が来るのだからという印象をいただいた記憶があります。年齢層は、すごく幅広かったですね。小さい小学生の子たちもいっぱい絵本を借りに来ていましたし、年配の方で、閉架のフロアで静かに、閲覧席に座って本を読まれているという方もいらっしゃいました。あとは気になるところ、ありますか。

(質問者1) 逐次刊行物の棚のところは…えっと、けっこう人はいましたか。

(北田) その場で見ているっていう人もいたと思います。実際に閲覧されるときは、たぶんその資料を持って行って机とかで読んだりすると思うので、どれだけ利用されていたかというのは、ちょっと、その場の感じからはわからなかったんですけども、新聞を読みに来ていらっしゃる方や、雑誌の最新号をその場でご覧になっている方も見受けられたと思いま

す。

(質問者 1) わかりました。えっと、最後にひとつだけなのですけども、建物自体は新しいほうでしたか。えっと、立教大学の大学図書館を基準として教えていただきたいのですけれども。

(北田) 立教大学の大学図書館は私が 3 年生のときに改修されまして、2012 年ですよ、すごく新しくて、いい図書館ですよ。世田谷区立中央図書館は、ちょっと略歴を忘れてしまったのですけれども、設立自体はかなり前です。建物自体の新鮮さでいうと、新しい部類ではないと思います。ただ、なんていうのでしょうか、昔ながらの公共図書館というか、利用者の方が気張らずに入って、気軽に利用できるという意味では、すごく区民に親しまれている図書館なのだなって印象を受けた覚えがありますね。

(質問者 1) わかりました。ありがとうございます。

(中村) はい、他にはどうでしょう。どうぞ。

(質問者 2) 今、大学図書館にかかわるところで、お仕事をされているということをお聞きしていて、公立とちがう、その、実習で公立図書館に参加なさったということで、公立で働くことと、大学図書館で、あの、学生と先生たちにかかわること、そういうところでの、働いているのやりがいというか、そういう大きな、働きのもととなることでの違いって、どういふところがあるかを教えていただけますか。

(北田) ありがとうございます。そうですね、公共図書館に実習で行かせていただいているのは、さっきちらっとお話ししたのですけれども、入館ゲートがなくて誰でも自由に入るところで、本当に利用者層が多彩なのですね。そうした多彩な利用者の方を相手にサービスをするっていうのは、いま、大学図書館で働いている身から考えると、ものすごく大変なことなんじゃないかなというふうに想像しました。大学図書館はある程度、利用者層を想定して絞ることができるので、そうした意味では、力をいれるところが明確なので、それに沿ってやっていく、というかたちになるかと思います。やりがいというところというと、学習支援、研究支援ということをお話ししたんですけども、たとえば何か資料、情報を求めて図書館にやってくる学生の方がいます。こういうことについて調べたいのだけれども、一体なから調べたらいいのかわからない、論文の検索なんてしたことない、という方に対して、たとえば一度そのやり方をお伝えした後に、その方が継続的に図書館にいらっしゃるのを見かけて、あっ、もうあのデータベースも完璧に使いこなしているとか、そういう様子を見られたりすることが、やっぱり喜びでもありますね。私たちがお伝えできるのは単に検索テクニックなんですけど、そこからそれを自分で使いこなして、自分の研究活動や、論文の執筆につなげて、その成果が世に出ていくわけですよ。そういったところに、微力ながら、貢献させていただけるというのはすごく大きなやりがいじゃないかな、というふうに思います。

(質問者 2) ありがとうございます。

(中村先生) では、個人的に、終わってから話していただくんでもいいですかね。はい、本当にありがとうございました。お忙しいなかいらしていただいて。

(北田) どうもありがとうございました。

(拍手)