

大学図書館の継続的 サービス提供

～勤務体制に左右されない環境構築～

第29回静岡県図書館大会

第5分科会：大学図書館

2022年11月28日

オンライン会議システム（Zoom）

参考情報

山下大輔，Covid-19対応：地方一文系私大図書館からの事例共有 (特集 新型コロナウイルス感染症対策：図書館の記録)，専門図書館，301/302，72-75，2020

<http://repository.seinan-gu.ac.jp/handle/123456789/2056>

山下大輔，Covid-19対策を振り返る，私立大学図書館協会会報，158，81-87，2022

坂本里栄，在宅勤務での困った!助かった!，大学の図書館，40(2)，26-28，2021

https://www.daitoken.com/publication/kaiho_OA/20210200.pdf

できれば、先に読んでおいていただけるとベスト！

自己紹介

山下 大輔（元西南学院大学職員）

図書館情報大学（現筑波大学）卒業（2001年） g...

公共図書館司書（約6年）

大学図書館職員（15年）

※ コロナ対応をしていた時の立場は、「図書館情報課副課長」

西南学院大学大学院事務室（約半年）

民間企業（EBSCO Information Services）へ転職（今年10月）

自己紹介

坂本 里栄（現西南学院大学職員）

福岡女子大学 卒業 (2005年)

公立大学図書館 (約1年)

公立博物館 図書専門員 (約5年)


西南学院大学図書館 約12年（現職）

システム担当・電子リソース・雑誌

※covid-19の時は、インフラと外部交渉担当

本日の講演の目的


(緊急時に) 継続してサービスを提供することについて、以下の点を共有したい。




必要性




準備



方法



マインド



事後処理

西南学院大学図書館のcovid-19の対応事例をケーススタディとして、持続可能なサービス提供について考える。

アイスブレイク & ブレインストーミング

アイスブレイク「在宅勤務にたいして考えること」

仕事とプライベートの切り替えが難しいかも

業務用OPACに外部接続ができなくて困りました

自宅の通信環境に大きく左右される面のあると思います。

時間管理

通勤時間が節約できる

直接話ができない

集中できる 相談相手に困りそう

邪魔が入らない。 ひとりで寂しい

通勤時間がかからない

在宅中に、個別の仕事用の場所を保有しないと、集中が途切れがち。

図書館員だと在宅勤務が難しそう

Covid-19による影響の整理と西南学院の対応（参考資料情報を含む）

2020年

3月1日 グループ学習室等閉鎖
4月1日 開館時間短縮
4月10日 臨時閉館（平日のみ予約貸出）
4月10日 2チーム制勤務
4月13日 完全閉館（予約貸出停止）
4月14日 最低限の体制での勤務開始
4月15日 オンライン授業開始
4月17日 図書館ウェビナー開始
5月7日 2チーム制での勤務再開
5月7日 電子ブック拡充
5月8日 遠隔授業等での著作権に関する
レファレンス受付開始
5月13日 郵送貸出開始／ウェビナー再実施
5月19日 平日のみ予約貸出再開
5月20日 ラーニングサポートスタッフ（学生）
によるオンライン学修相談開始
5月21日 電子ブック再拡充

6月1日 全職員出勤再開（勤務場所分散）
6月8日 ラーニングサポートスタッフ（学生）
によるメール学修相談開始
6月15日 書架までの入館を再開
6月22日 新規ウェビナーシリーズ開始
7月22日 入館利用一部停止
9月9日 入館利用再開
10月7日 土曜日開館再開（9:00～20:00）
10月22日 1名でのグループ学習室利用再開
10月26日 早朝、日祝日の開館再開

2021年

1月14日 他大学所属者の相互利用を停止
1月22日 ラーニングサポートスタッフによる
レポートの書き方講座を公開
2-3月 ラーニングサポートスタッフの
新年度タッフ採用と研修開始

ポイント：必要性

(図書館内の視線 → 利用者こんなこと考えてそう)

- 学術情報にアクセスできない状況への不満
- 施設が利用できないことへの不満
- 居場所や活動場所が提供されないことへの不満
- PCやプリンター等が提供されないことへの不満
- 人的サポート（ラーニングサポートやレファレンス）が提供されないことへの不満

→ 実際に、学生アンケートの不満の上位に図書館があった

Q1. 図書館が利用できないことは、本当にクリティカルな問題？

ポイント：マインド（その1）

（図書館内の視線 → 今回のマインド）

- 出来ることをやるしかない
- やるなら早くできることから

→ 日々状況が変わり見通しがたたない

説得力のある根本的対策を、今から考えている場合か？

ポイント：マインド（その2）

- 準備していたことしかできない。
- 反対勢力や調整が必要な部分は切り離すしかない。（非常時は）
- ミニマムなチームで、最大限のアウトプットを
- 少しずつ理解を広げるチーム体制へ（全員によるリーダーシップ）
- 状況が変わって意味のなくなったルールは、それぞれの裁量の範囲で柔軟に対応するもの。

→ 緊急時こそ出来るなら前向きなメッセージを届ける！

Q2. 新しいことを始めることへの課題は日常でも多くないですか？

ポイント：準備（その1）

（明確に意識して）やっていたこと

- ツール類の実施テスト（別に指示された訳ではなく、自主的に）
→ ビジネスツール（情報共有、コミュニケーション、タスク管理）
- オンライン会議システムの利用
→ 研究会での活用等
- 情報収集体制（他大学との繋がり等）
- 学外アクセス環境の整備と的確な運用
→ 特に情報システム部門との密なコミュニケーション
→ 出版社や提供者との綿密な連携

ポイント：準備（その2）

（明確ではないけど）やっていたこと

- 所属組織に図書館が無かった場合、図書館職員がいなかった場合に、どのように大学を運営するか、常に考えておくこと。（自己否定に繋がりますが、内省的にやるにはよいです。）
- 組織の切り分けポイントを意識しておくこと。
 - 役職、身分、担当、課や係、業務委託
- できるだけ仕事に対する感情的価値観を（少なくとも自分は）下げておくこと。（できれば組織としても）下げておくこと。
 - 状況と役割が一時的に偏ることを許容する組織マインド。

ポイント：準備（その3）

反省点

- （現場としては）図書館のことばかり考えていた。
- 新規事項を実施すると、後始末がやっかいなことになる場合がある。

Q3. ハウツーや勉強ではなく、結構面倒なことですが、実施可能？

ポイント：方法（その1）

- 使えるツールを素早く選定した
利用経験がある、無料、世間的な評価
→ Zoom、slack、オンライン共有ツール（Dropbox, scrapbox等）
- 使える機材を素早く確保した
→ 貸出用ノートPC、ヘッドセット等
→ 一時品薄になった品物も、まだギリギリ買えた。

在宅勤務ほぼ初日から、全員繋がる体制は作った。

ポイント：方法（その2）

- 人員体制を確認した
 - 業務委託チームを巻き込む体制は、難しいと判断した。
- 直接雇用職員は、自宅に業務利用に何とか耐えうるネット環境があった。
 - 直接雇用側は、切り離さないことにした。
- 業務ループを作った
 - 毎日のオンライン定例会、slackでのコミュニケーションと決裁
- 学生スタッフは、基本オンラインで使うことにした（直接雇用者なので）
- コンサル契約の業務委託の内容を急遽大幅に見直した（契約上の不測の事態）

Q4. 緊急時のチームビルディングは可能ですか？

一度整理

- 緊急対応は、基本準備してきたことしかできない。
- 準備には、物理的なこともあるが、心理的な部分もある。
人や組織に関することもあるので、大胆に慎重に。
- 柔軟な組織やフレキシブルな対応には、対応に対する価値観を同じくするマインドが必要。
- 対応可能な（すぐに動ける）チームを作るのが最低限のスタート。最悪、自分一人。
- 動けば、周りは反応してくれる。（組織内も組織外も）

図書館と大学組織

今回、図書館は完全に独自路線をとった。

- ツール（Zoom）を独自契約。→ 大学公式ツールとは結果異なることに。
- 在宅勤務で最初から本当に勤務をさせた。（超過勤務もした）
- 学生をオンラインで最初に勤務させた。
- 感染状況による対応変更リストを大学に先行して作った。
- リアルタイムオンラインに（当初は）拘った。

→ 結果、調整や後始末が少々やっかいなことに

Q5. 日常に戻るまでが緊急事態ですが、そこまで想像可能？

質問とディスカッションタイム

それぞれの取り組みや事例、Qについてご質問、ご意見を！

〇 大学図書館職員

3 〇

何を定める・始めるにしても図書館内だけでは決められない（教員・委員会の承認が要る）のが壁になっています。

〇 大学図書館 参考調査担当

2 〇

「反対勢力」「通常手順での承認が難しい」等のワードがありましたが、そんな中で館長や図書情報課長はどういった立ち位置だったのでしょうか？（差し支えない範囲でコメントいただければ幸いです）

〇 大学図書館 職員

2 〇

授業オンライン化に関する著作権の問題について、事務局からも教員からの問い合わせが図書館にあり、かなり戸惑いました。こういった問題を専門に扱う部局は別にあるのでしょうか。

〇 大学図書館職員

2 〇

業務委託チームは、どのような勤務をしていたのでしょうか。

〇 大学図書館 参考調査担当

2 〇

坂本様の「在宅勤務での困った！助かった！」に「ウェビナーは、在宅1名、出勤1名の2名体制」とありましたが、2名の役割分担はどのようなものだったのでしょうか。オンデマンドのセミナーに移行した館は多いかと思いますが、リアルタイムであった、しかも在宅者との協同であったという点が非常に興味深いです。

最新の質問

〇 大学図書館 サービス系

1 〇

感想です：「図書館が無かったらどのように大学を運営するか」が、大地震が想定されている静岡の人間としては、山下様のおっしゃるのとは別の意味でも勉強になる考え方でした。東北大のように一時的に開館できなくなった場合、その間のみ他の部局に頼めるサービスがあるか等...

質問とディスカッションタイム

ディスカッションの前提として...

- ・ オンラインでのチームビルディングで気を付けたいこと
- ・ PEST分析
- ・ SWOT分析

オンラインでのチームビルディングで気を付けたこと

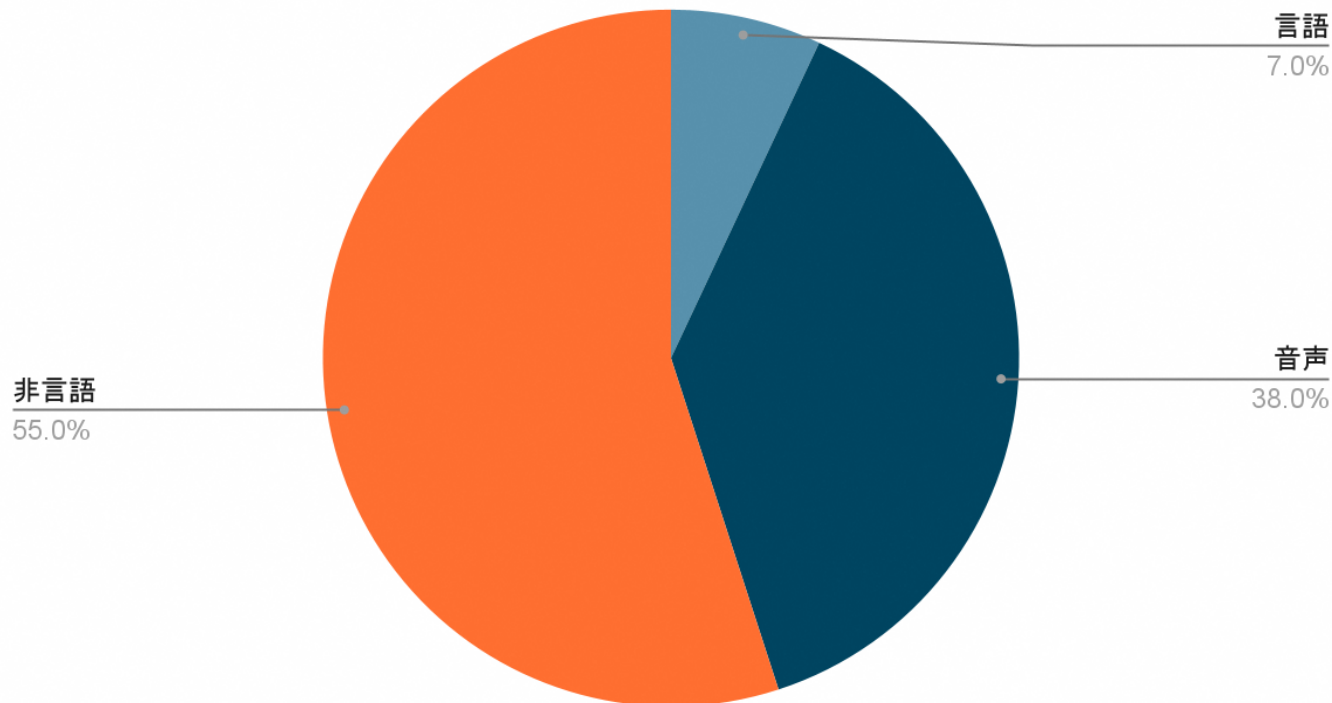
非言語が重要な要素

- オンラインツールでカメラはON
- 音声通話はお気軽に
- 定例のオンライン会議を開催
- チャットツール
雑談チャンネル
おはよう・昼休み・お疲れさま

番外編

- オンサイトの職員との同期

Points scored



メラビアンの法則

政治（法、環境）

- ・ Covid-19の流行
- ・ 国や地方公共団体による感染抑制行動の要請（リモートワーク、オンライン授業の推奨etc）
- ・ オンライン環境や機材が市場に普及していた。
- ・ 授業目的公衆送信補償金制度（当初の予定を前倒しして2020年4月28日から施行）
- ・ 国際的な物流、人流の停滞

経済

- ・ アルバイトの減少等による学生の収入低下
 - ・ 社会経済活動の低下による景気の悪化
- ・ 来館対応や出張の減少による大学の予算や人員の余力増
 - ・ 感染症対策による大学の支出増
- ・ PCの所有率が若年層で下がり、スマートフォンなどのモバイルデバイスのみの所有が増えていた

分析対象

大学図書館の
Covid-19対策

<PEST>

- ・ 教育研究活動や仕事でオンラインツールを使うようになっていた。
- ・ リモートワークが社会的に認知されていた。
- ・ 休学を検討する学生も複数いた。
- ・ 学生同士が顔を合わせる機会が減少した。
- ・ 授業が行われないことで、リアルタイムの学びの機会が減少していた。
- ・ 図書館が利用できないことへの不満は多く表明されていた。
- ・ 電子リソースの普及と、OAの増加。

社会

- ・ 大容量通信回線の一般化
- ・ スマートフォンの普及
- ・ オンライン会議システムが提供されるようになった。
- ・ 複数のビジネスツールが提供されるようになった。

技術

PEST

影響が大きい



政治

経済

社会

技術



影響が小さい

SWOT	強み	弱み
内部環境	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン会議システムの利用経験のある図書館職員が複数在籍していた。 ・ オンラインツールの利用テストをしていた。 ・ 最低限の環境と機材があった。 ・ 学生スタッフを活用することができた。 ・ 外部コンサルを入れていた。 ・ 専門知識があり、前向きな図書館職員が複数在籍していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館職員のなかでオンラインツールの習熟度に差異があった。 ・ (利用者にとって) 本当に必要なことは何か分析できていなかった。 ・ 一部業務委託体制で運営しており、緊急時の対応について十分な事前協議や対策が練られていなかった。 ・ どうしても物理資料の取り扱いが必要。 ・ 来館できなければ、蔵書の利用ができない。
	機会	脅威
外部環境	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館は、学内的に比較的独立性の高い組織であった。 ・ 他大学職員との繋がりのある図書館職員が複数いた。 ・ 協力的な教員がいた。 ・ 制度変更、法改正による社会的後押しがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全学的な動きに巻き込まれる可能性があった。 ・ (学生アンケート等では) 施設としての図書館が利用できないことについての不便さが上位にきていた。 ・ どうしても法的、倫理的問題で実現(緊急対応)が難しいこともあった。

ディスカッション&結果

ここまで、covid-19の発生時点の、チームビルディング、PEST分析、SWOT分析をシェアしました。
それでは、いまの時点でのみなさんの所属する図書館・組織のSWOT分析をしてみましよう！

当日のslidoの結果は別紙をご覧ください

まとめ

まとめに代えて...

本分科会では、COVID-19の対応事例をケーススタディとして、大学図書館の継続的サービス提供について考えました。
しかし、図書館のサービスを脅かすものはCOVID-19だけではありません。

Last question? 「未来の脅威として考えられることは？」

Last question?

未来の脅威として考えられることは？

図書館を頼らないスタイルの増加

大学設置基準がどうなるか

連携が希薄になっていきそう

予算の減少 電子リソースの確保（いつかは脱落）

電子関係の業務を一手に引き受けている職員の退職

大震災 電子ジャーナルの高騰 災害

出版点数の減少

少子化（18歳人口）

大学の合併統廃合 地域一帯の停電

最後に

Last question?で、様々なワードが出てきましたね。これを各自持ち帰って、是非ローカライズしてください。

そして、サービスを継続するために重要となるポイントは？ということも改めて考えてみてください。

ご清聴・ご参加ありがとうございました

山下 大輔

dyamashita@ebsco.com

坂本 里栄

r-sakamo@seinan-gu.ac.jp