

はじめに

●背景・経緯

私たち私立大学図書館協会東地区部会研究部パブリック・サービス研究分科会は、主に大学図書館職務経験1年目から10年目の職員を対象に、利用者サービス（パブリック・サービス）に反映するような図書館員の育成・養成、図書館全般の知識・技能・感性の取得を目的として活動を行っています。

2012/2013年度のテーマは「はじめてみよう！図書館サービス・スタートブック」とし、昨今の大学図書館では、飲食スペースやラーニング commons の設置、選書ツアーなど、多様化した利用者のニーズに応えるべく、新しいサービスが行われてきている、といった背景の中、これから新しくサービスを始めるとき、これまでのサービスを改善したいときに、大学図書館職員に参考となるようなハンドブックを作成することを目標としました。講義や図書館見学などから得られた、特色ある取り組みやサービスについて、それぞれの図書館における特徴的な要素などを抽出し、一目でわかる事例・提言集『図書館サービス・スタートブック』（冊子版・web版）としてまとめたものが本冊子となります。

●4つのカテゴリー

スタートブック作成にあたり、今期の会員が今後開始や改善を考えていて、特に研究していきたいサービスについて、次の4つのカテゴリーに分け、スタートブックを作成するための調査項目として設定しました。

- (1) 空間を活用する
飲食・会話可能エリアの設置、館内のゾーニング、快適グッズの貸出など
- (2) 学生と協働する
学生ボランティアや学生サークルによる学習支援活動・読書推進活動など
- (3) 教員と協働する
授業との連携、講演会・イベントの開催、教員おすすめ本の紹介など
- (4) 他部署と協働する
キャリア関連部署や学習支援部署、他大学・他機関との連携など

次項以降の調査においては、今回は便宜上、上記4つのうちのいずれかにサービスを当てはめましたが、他のカテゴリーとも深く結びつき、連携のあるサービスがありますことをご了承くださいますようお願いいたします。

●ホームページ調査

次に、事前調査として全国のすべての国公私立大学図書館を対象としたホームページ調査による情報収集を行いました。

調査内容は、全国の各大学図書館ホームページ上での前述した4つのカテゴリーに該当するサービスの抽出です。調査時期は2012年9月から10月にかけて行いました。

この調査結果をもとに、スタートブックの紙面の基となるサービス事例調査と、実際に足を

運んで見るということで、空間を活用したサービスを中心に図書館見学を行いました。

●サービス事例調査

ホームページ調査より、特に詳細に聞いてみたいサービスを選出し、以下の通りサービス事例調査を実施しました。調査票を作成する際は、会員の所属館で模擬調査を実施したり、出来る限り選択式の質問となるようにしたりと、回答者の負担にならないような分量や内容にするよう考慮しました。

スタートブックで取り上げたいと感じたサービスを複数実施している館には、サービスごとに複数回答をお願いすることになってしまう点や、サービスを始める際のヒントとして図書館員の参考となる冊子となるよう、細かなこともお伺いすることになる点など、依頼館へは手数をお掛けいただきましたが、多くの館にご協力いただきました。

また、調査を依頼したサービス以外の事例についても複数ご回答いただいたり、サービスの模様や館内の様子が見分かる画像を複数お送りいただいた館もありました。心より感謝申し上げます。

[調査概要]

調査対象：74館 91サービス

有効回答：50館 60サービス（参考回答：9件）

回答率：67.6%（館）、65.9%（サービス）

調査時期：2013年6月末～7月末

配付方法：対象館へ調査票送付、パブリック・サービス研究分科会ホームページへ調査票掲載
<<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/public/>>

主な質問項目：

- ・サービス概要（内容・対象者・実施期間など）
- ・開始のきっかけ
- ・開始にあたっての準備（内容・広報・費用など）
- ・苦労したことや工夫したこと
- ・始めてよかったと思うこと
- ・今後の課題
- ・今後同様のサービスを始める他大学図書館職員に向けたアドバイス

ありがとうございました！



●図書館見学

スタートブックの4つのカテゴリーに沿った特色あるサービスを実施している館や施設を備えている館の中から、大学・公共図書館8館の見学を実施しました。

以上の2年間の研究活動成果をまとめた本冊子をご協力いただいた方々をはじめ、より多くの図書館職員の方々にとって有用な情報としてお役立ていただけましたら幸いです。