

講義年月日	2002年7月10日 (水)
講演者	村上 篤太郎氏 (慶應義塾大学三田メディアセンター課長)
テーマ	図書館サービス業務とアウトソーシング-三田メディアセンターでの取り組み-
講義内容	<p>1.アウトソーシングとは 業務の外部委託。当初はコンピュータ関連業務が中心だったがその後、あらゆる分野に派生。目的はコスト削減、外部資源を有効に活用することで自社エネルギーをコアコンピタンス(中心的な業務)に集中させる。</p> <p>2.大学図書館界の動き (1)大学図書館界でのアウトソーシングの現状(『大学図書館実態調査報告』より) 国立大学・私立大学ともに専任職員数が減少 9割強の大学が外部委託を実施。製本、清掃、警備は常態 次いで多いものは電算機の運用、目録作成業務 (2)大学図書館におけるアウトソーシングの考え方 アウトソーシングの目的の明確化 目的に至る方法の設定 コア業務と委託業務の拡充(利用者サービスの充実に繋げる) 自己点検(選んだ 始めた理由、予想した成果、要求水準、人員配置、問題点) コア業務の見直し(専任職員の専門職化) ルーティン業務から企画立案監督業務へのシフト化 専任職員によるバックアップ必要不可欠 (3)アウトソーシングに対する課題 成果を評価する専任職員の育成と配置(図書館管理職のABCDE) Ambition : 志 Belief : 信念 Commitment : 専任 Do : 実行 Enjoy : 楽しむ 専任職員を確保し専門性の維持向上を図る(オール・アウトソーシングではなく)</p> <p>3.慶應義塾大学三田メディアセンターにおける事例 (1)アウトソーシング職員数と職種 閲覧30名 複写3名 ILL3名 レファレンス4名 マイクロ1名 マルチメディア14名 選書1名 (他空調、清掃) (2)失敗事例(アウトソーシングは一日にしてならず...) 知識、面識、習慣、余裕の不足による利用者からのクレーム 慢性による気の緩み 業務の発展性の不満(単純、単調業務) (3)成果事例 人員再配置と新組織の発足(例)閲覧6年前専任職員12名 現在4名 各種サービスの拡大(例)開館時間の延長 塾内・塾外のILL業務 マルチメディア業務 複数の会社に委託 機能分けと競争 業務マニュアルの整備 業務の標準化 定期的な各種スタッフ会議 コミュニケーションの充実 組織文化の再構築</p>
感想	「人員が減ったから委託する」ではかえって余計な負担を増やすだけで失敗に終わってしまうのではないだろうかと感じていた。しかし図書館側の委託する目的や指導方法など体制・意識がしっかりしていれば(業務が円滑に進むには時間も動力もかかるが)専任職員の専門性を向上させ、サービス提供の向上と拡大が図れることが分かった。
配付物	図書館サービス業務とアウトソーシング:慶應義塾大学三田メディアセンターでの取り組み」