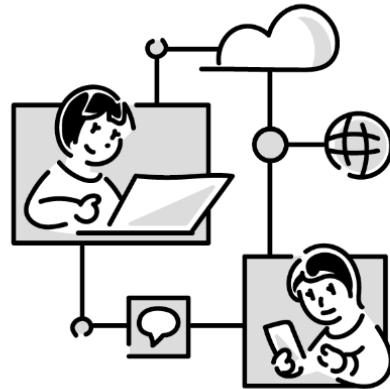


“私は「リモート」な図書館司書”の巻

トショカンの舞台裏

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、非来館型サービスとして電子ジャーナルや電子ブックといった「電子資料」が大活躍しています。本棚に並んでいない、物理的な姿がない資料ですが、ほとんどの製品がキャンパス外からも使えるという利便性から、この2年あまりで利用数は右肩上がり非常に伸びています。

今回はそんな「電子資料」整備の舞台裏として、とある職員の日常をご紹介します。



.....電子資料担当者の日常.....

「図書館で働いている人」というと、どんなイメージだろう。エプロンをしてカウンターや館内で仕事をしている人？実は電子資料の担当者(私)は、エプロンもしていないしカウンターにもいない。本館3階の事務室(まさに「トショカンの舞台裏」)が仕事場である。

.....毎日がコールセンター.....

キャンパス外から電子資料が使えるネットワーク上の仕組みを「リモートアクセス」という。本学では2019年頃から利用促進に力を入れ、利用方法を示したマニュアルやガイド等の整備を継続して行っている。折しも、コロナ禍となった2020年度前半は、この「リモートアクセス」に自宅等からチャレンジしたい方・してみた方からの問い合わせが毎日のように寄せられた。



ブルルル…デスクの電話が鳴る。「やってみてください、どうもいけません…」

—今どんな画面が見えていますか？—どの雑誌が必要か教えてもらえますか？—こちらでも手元のスマホで状況を再現してみますね？—ブラウザは何を使っていますか？

こんな時、その場に駆けつけてお手伝いできないのが、なんとももどかしい。けれど、電話やメールの往復をしつつ、絡まった糸をほどいていくよ

うに、一つ一つトラブルの原因や状況を確認し、対処方法をナビゲートしていく。まるで、コールセンターのオペレーターのように。

利用できるようになったと聞いた時はホッと一安心。感謝の言葉をいただいた時などは、コロナ禍ではお馴染みとなったマスクの下で、一人密かにニンマリしているのである。

.....私の使命.....

日頃、電子資料の担当者は利用者の皆さんにお会いすることはあまりない。けれど、いつも私の頭の中にあるのは、今日もどこかで利用してくれている沢山の学生や教職員の皆さんのこと。そんな皆さんが困った時に、確認できるマニュアルをきちんと用意しておく、駆け込むことができる相談窓口をいつでも開けておく…ネットワーク上の仕組みだけでなく、こんな「リモートな人的支援」こそ、私に課せられた使命だ、なんて思っているのは少々気取っているだろうか。

.....いつでもそばにいます.....

電子資料も担当者も、姿こそ見えないかもしれないが、いつも皆さんのそばにいる。さすがに、担当者は365日24時間サービスとはいかないけれど、困った時は「離れていても助けてくれる図書館」でありたい。「リモート」な図書館司書は、今日も元気に営業中！

「電子リソースの使い方ガイド Compass」

<https://ul.hirosaki-u.ac.jp/retrieval/resources/compass/>

