

SFCにおける学生コンサルタント制度

せき ひでゆき
関 秀行

(メディアセンター本部課長)

ながさか いさお
長坂 功

(湘南藤沢メディアセンター)

1. はじめに

慶應義塾の草創期からの精神の一つに「半学半教」がある。半学半教とは、教える者と学ぶ者が相互に教え合い学び合うという状況を意味するが、これは近年注目されている図書館内での学生によるピアサポートにも通じる考え方と言えよう。湘南藤沢キャンパス（以下、SFC）においては、メディアセンターを活動の拠点にした、学生が学生をサポートするためのコンサルタント制度が1990年のキャンパス開設当初から設けられており、25年経った現在もSFCの活動を支える重要な柱の一つになっている。コンサルタントは、ITに関するサポートを行う「CNSコンサルタント」に始まり、その後、AV機器の利用サポートを行う「AVコンサルタント」、データベースの利用サポートを行う「データベースコンサルタント」と続き、2012年にはレポートや論文の執筆のサポートを担う「ライティング&リサーチコンサルタント」の立ち上げに至っている。

本稿では、このコンサルタント制度というSFCの特徴的な制度について、現在の状況を中心に紹介し、その背景・意義について述べる。

2. 各コンサルタントについて

時代とともにコンサルタントの活動内容は変化してきているが、本章では、現在メディアセンターで活動を行っている4つのコンサルタントについて具体的なサービス内容と特徴について紹介する（在籍数は2015年9月時点である）。

(1) CNSコンサルタント

SFCではキャンパスのネットワークのことを、Campus Network Systemの頭文字をとってCNS（シー・エヌ・エス）と呼ぶ。このCNSを整備・サービス提供する湘南藤沢インフォメーションテクノロジーセンター（以下、ITC）が統括するCNSコンサ

ルタントは、メディアセンター1階のPC貸出・質問受付用のカウンターを活動拠点に、学生生活に必要なコンピュータ・ネットワーク利用全般のサポートを行っている。貸出用のPCにはMacとWindowsの2種類があり、OSのアップデートやセキュリティのメンテナンスをしながら50台程度を維持管理している。コンサルタントの各メンバーはITCでの面談を経て採用され、在籍数は約40名である。日々のカウンター対応とは別の重要な仕事として、メール、無線LAN、ネットワークプリンタの設定方法からセキュリティ面などの情報リテラシーまで網羅する「CNSガイド」¹⁾を冊子体で毎年発行している。

メディアセンター内に設置しているITC管轄のPCには映像編集用途のMacPro機や音楽制作用の鍵盤付きiMac、大型スキャナが利用できるWindows機などがあり、多種多様のPC利用サポートを行っている。ノートPCに加えて、タブレット型端末、スマートフォンなど、学生が所有する通信デバイスやOSも多様であり、問い合わせにはマンツーマンで対応する場面も多く、解決に時間を要することもある。学期始めは質問が多いため、新入生向けのPC操作講習会を適宜開催しながら、コンサルタントのITスキルを高める努力をITCと連携しながら行っている。情報系授業も多く、ITに強いとされているSFCの学生に対してのサポートだけに、各コンサルタントのITスキルの向上とサービスレベルの維持が重要となっている。

(2) AVコンサルタント

ビデオカメラ貸出と映像編集サポート、3Dプリンタなどが設置されているファブスペース運用を主管するマルチメディアサービス担当（オーディオビジュアルサポートのための部署）が統括するAVコンサルタントは、CNSコンサルタント同様、メディ

アセンター1階を拠点にサービス・業務に当たっている。コンサルタント一人一人得意分野が異なるため、勤務に当たって必要な一通りのトレーニングは職員がOJTで行うが、ソフトウェア操作テクニックやファブスペースでの利用サポートについてはコンサルタント本人の力量に任せている。勤務の場所はAVカウンターとファブスペースで、30名がシフト勤務に当たっているが、専門的な機材やソフトウェアの操作修得には教員やスキルに長けた学生の協力が欠かせない。常に新しい機材、ソフトウェアと向き合いながら、利用ガイドの作成²⁾や少人数のワークショップの企画などを通じて、映像制作やファブによる「ものづくり」を積極的にサポートしている。特にデザイン関係の授業で課題が出された時や研究成果発表の時期などは学生が押し寄せるため、利用指導が追いつかなかつたり、機材破損が増えるなど繁忙期特有の事象がある。できるだけ先端の環境を提供するよう努めており、中には高額な機材も多く慎重に扱うことが求められるが、一方でサービスの敷居を低くするための工夫も同時に行っているところにコンサルタントの努力と苦勞が見て取れる。



写真1. ファブスペースでのコンサルタント

(3) データベースコンサルタント

メディアセンターの図書館部門の中のレファレンスサービス担当が統括するデータベースコンサルタント（以下、DBコンサルタント）は、メディアセンター2階にあるレファレンスデスク横にDBコンサルタントデスクを設け活動している。在籍数は10～15名程度で、午後の時間帯にシフト勤務をする。主にメディアセンターがサービス提供している商用データベースの利用サポートや図書館の利用ガイドの作成などを行う。メンバー採用や勤務に必要な

るデータベースの知識や使い方を身につけるための業務研修はメディアセンタースタッフが担当している。最近では、キャンパスの国際化への対応として、英語の他にフランス語、タイ語、アラビア語などでも応対できる学生を雇用している。学期中にはデータベース利用の初心者を対象としたセミナー「データベース・ウィークス」を開催し、KOSMOS（慶應義塾大学蔵書検索システム）の利用から、新聞・雑誌記事、統計情報の探し方まで幅広いテーマを扱い、基本的な検索ツールの使い方を学ぶ機会を提供している。専門分野のデータベースへの習熟に時間がかかる割に、実際の利用者サポートに生かせる機会は意外と少ないことがあり、データベースサービスの有用性をどうアピールできるかが長年の課題となっている。

(4) ライティング&リサーチコンサルタント

レファレンスサービス担当の下で2012年に正式運用が始まったライティング&リサーチコンサルタント（以下、WRC）は、論文やレポートの書き方（ライティング）に関するアドバイスや研究の進め方についての相談を主たる役割として活動している。採用に当たっては、現メンバーによる推薦を基に、メディアセンタースタッフとWRCメンバーによる面談を実施している。修士課程の大学院生のサポートが主な業務となるため、博士課程の大学院生もしくはSFC出身のポストドクターであることが求められる。現在5名が籍を置き、2階レファレンスデスク隣のスペースで相談業務に当たっている。質問内容によっては利用者の研究そのものに関わらざるを得ない。そのため、利用者がよりの確かな相談相手を選べるように、コンサルタントの専門領域や簡単な研究プロフィールをあらかじめWebサイトや案内ポスターで掲示しており、またWebサイトには予約フォームも用意している³⁾。

WRCは、研究会の指導教授が担う研究相談やライティング指導と、図書館員のレファレンスサービスの間を埋めるような役割を期待されており、コンサルタントが行うサービスとしては開拓者精神に溢れていると言える。レファレンスサービス担当職員が行っている正課である情報リテラシー科目「資料検索法」の講義の一コマを受け持ったり、教員向けアンケートや利用者向けアンケートを実施したり、

学内的に認知されるための努力を常に続けていることは特筆しておきたい。

3. コンサルタント制度の意義と背景

湘南藤沢メディアセンターは図書館機能を担う機関ではあるものの、その守備範囲は伝統的な図書館にはとどまらない。キャンパス開設当時のSFCの事務部門は、法人部門の業務を担う「総務担当」、教務・学事部門の業務を担う「学事担当」、そして「メディアセンター」のみであった⁴⁾。つまり、メディアセンターには、総務担当、学事担当が管轄する以外の機能全般を担うという期待があったと言ってもよからう。その代表的なものが、図書館機能と、開設当初のSFCの代名詞でもあったキャンパスネットワークを始めとするITサービス機能であったが、キャンパスの中心に建てられたメディアセンターは多くの学生にとって授業以外の時間を過ごす生活空間でもあった。そこに行けば、コンピュータ（開設当初はワークステーション）も、本も、情報も、人もいる、そして様々な活動を支えるサポート体制がある。メディアセンターに求められたのはそんな空間であり、メディアセンターの中でコンサルタント活動が展開されたのは自然なことであったと言える。本章では、前章で紹介した各コンサルタントが必要とされた背景について振り返ってみたい。

CNSコンサルタントは1990年のキャンパス開設当初から存在し、後に続く各コンサルタントの原型になった。入学した学生は全員、キャンパスネットワークに接続したワークステーションや自身のパソコンを利用するためにUnixを習得することが求められた。入学当初からUnixを集中的に教える必修科目があり、学生はこれらを履修し、また学んだUnixとそれをベースにした環境を駆使してSFCで生活していくことになる。これを支える強力なサポート体制として置かれたのがCNSコンサルタントであった。スキルの高い学生をコンサルタントとして採用し、メディアセンター内に専用のサービスカウンターを設け、困った時にはここに駆け込むことができるようにした（現在はCNSコンサルタントとして一本化されているが、初期にはMacintoshパソコンの機器・利用サポートのためのMacコンサルタントという肩書で活動するコンサルタントもいた）。



写真2. 1995年当時のメディアセンター1階

AVコンサルタントも、CNSコンサルタントとはほぼ時を同じくしてSFC開設後まもなく発足した。AVコンサルタントが生まれた背景にもSFCの授業カリキュラムの特徴がある。授業で映像・音像を扱うことが日常化しており、たとえば、紙のレポートではなく、ビデオを撮影・編集しビデオテープの形で課題を提出する授業があった。メディアセンターには、ビデオカメラの貸出、ビデオ編集機器の設置などのサービスが求められたが、当初はそれらのサポートは図書館系のスタッフが対応していた。AV機器利用のニーズの高度化、規模の拡大とともに、専門のスタッフ常駐の必要性が高まり、事務組織の構築とともに、AVコンサルタントが発足したのである。図書館施設内でのAV機器利用と言うと一般的にはAV資料の視聴のみであるが、映像・音像を作り出すための機器、撮影のための機材・スタジオの貸出・管理など、専用のカウンターを設け、メディアセンターの主要なサービスの一つとして確立するに当たって、コンサルタントの存在は不可欠であったと言ってよい。



写真3. 貸出用ビデオカメラと映像編集用パソコン

CNSコンサルタントはITCの、AVコンサルタントはメディアセンターマルチメディアサービス担当の管理の下で活動が展開されているが、DBコンサルタントとWRCはメディアセンターの図書館系スタッフが立ち上げたコンサルタントである。DBコンサルタントは1993年開始とその歴史は古い。授業関連以外の部分も含めた学生活動全般に広く関わるCNS、AVの両コンサルタントの活動と比較すれば、対象とするサービスのターゲットが絞られており、活動の規模そのものはコンパクトであったが、“デジタル・キャンパス”を標榜してきたSFCにおける図書館サービスにおいて、DBコンサルタントの枠組みを作り学生のデータベース利用を促進しようと取り組んできた意義は大きいと言える。その枠組みを維持してきたことが、近年、図書館サービスの新たな展開としてのWRCの活動に発展したと言えるのではないだろうか（DBコンサルタントとWRCの成り立ちについては本誌記事に詳しいので参考にされたい⁵⁾⁶⁾）。

4. コンサルタント制度の特徴

コンサルタントの雇用形態はアルバイトで、時給により働いた分の報酬が支払われる。臨時的作業に対して時給が発生するケースもあるが、通常はカウンター業務としてシフトに入った分に対する報酬となる。シフト時間に応じたものであるため、コンサルタント毎で月々の収入は違って来るし、上級生などはシフトに入らないまま所属し続けるケースもある。キャンパスが、最も近い鉄道の駅から路線バスで10分余りかかるロケーションにあるため、学生にとっては、授業やゼミの合間を縫って勤務できる手頃なアルバイトとしてのメリットがあるのは事実であるが、多くのコンサルタントにとってはアルバイト収入だけが目的ではないのも確かである。よりスキルの高い者が後進を指導するという仕事そのものへの魅力もあるだろうし、そういうチームに身を置くということが学生側の動機の一つになっているということもあろう。こういったチーム感覚は、チームの一員であることから来る仲間意識の強さ、コンサルタントであることのへ誇りなど、単なるアルバイト仕事を越えたところでの高いモチベーション維持につながり、コンサルタント制度を支える上でのプラス要素を生むエンジンになっていると言える。

コンサルタントの主たる活動は、メディアセンターのそれぞれのカウンター、サービスデスクにシフトを組んで入り、カウンターに来た利用者への指導・質問対応および機器貸出などの業務を行うことである。授業の履修が半期単位のため、学期初めにその学期のシフトを決めることになる。メディアセンターは、平日は夜11時まで開館しており、最もシフトの時間が長いカウンターは開館から閉館までのシフトを決めることになる。AVコンサルタントの例では、ビデオカメラ貸出などを行うAVカウンターは2名シフトで午後10時30分まで、ファブスペースは1名シフトで午後1時から8時までの体制を敷いており、利用者対応の状況によってはメディアセンターのスタッフが援助に入るることとしている。コンサルタントも学生としての本業が別にある以上、急な都合で予定のシフトに入れなくなることは多々ある。（各コンサルタントで事情は異なるが）シフトはコンサルタント同士でカバーし合うのが原則となっており、安定的なカウンター運用のためには、通常シフトには入らない者も含めて一定人数を確保することが必要となってくる。

コンサルタント制度は、SFCというキャンパスの個性、また湘南藤沢メディアセンターに求められる、伝統的な図書館の枠組みを超えたサービス機関としての特徴を反映している。ITにしてもAVにしてもデータベースやライティングサポートにしても、根幹部分は職員を始めとする専門スタッフが安定的な形で維持・提供する必要があるのは言うまでもない。コンサルタントが行うサービスとスタッフのそれとの大きな違いは、やはり、より利用者に近い立場にある者が行うサービスということである。学生同士での聞きやすさ・話しやすさに加えて、同じ目線での「気づき」をサービスに反映しやすいといった利点もあるだろう。職員による管理の下での制度ではあるが、勤務管理やリクルート以外の部分では、日常はコンサルタントの自主性を尊重した運営をしていると言ってよい。サービス改善には経費が伴うため、コンサルタントの意見をすべてそのまま反映できる訳ではないが、常に学生の視点がサービスフロントにあることはコンサルタント制度がこれまで存続し発展してきている大きな要因であることは間違いない。

5. おわりに

最近こんなエピソードがあった。

SFCのオープンキャンパスでは多くの高校生がメディアセンター見学に訪れるが、今年の見学対応の際に、ファブスペースに置かれた3Dプリンタなどの機材について熱心に質問があった。我々図書館職員とコンサルタントが一緒になって回答していたところ、1人の高校生から本質を突くような鋭い一言が発せられた。「3Dプリンタで結局、SFCの学生は何を作っているんですか？」3Dプリントで作り出された多様な作品が目に残ったものの、3Dプリンタが設置されている目的そのものを問われている気がして一瞬答えに窮していると、コンサルタントの1名が即座に回答してくれた。「3Dプリンタには無限の可能性あります！」その後は、高校生と大学生らしい、はつらつとしたやりとりが続いていったが、このような返しは我々の視点からではなかなか難しく、コンサルタントにしかできない役割があることをあらためて気づかされた次第である。

センターの運営を担う職員の立場からは、カウンターのリフトが安定しない時期などは常にハラハラしながら見守ることもなるが、それでもやはり、様々なスキルを身に付けたSFC生がキャンパスを支えていくこのしくみの意義深さには代えがたい。SFCに配属された職員の多くは様々な面でSFCでの業務経験を得難いものとして受け止めているが、学生と協働する機会を得た職員が体感する「SFCらしさ」は格別である。

コンサルタント制度が、今後も時代の変化に応じてどのように続いていくか楽しみである。

注・参考文献

- 1) CNSガイドはWeb版も作成している。
<http://cns-guide.sfc.keio.ac.jp/>
- 2) AVガイド Web版
<http://avcon.sfc.keio.ac.jp/web/>
- 3) <http://wrc.sfc.keio.ac.jp/>
- 4) その後1993年にメディアセンターは、IT部門を担う「インフォメーションテクノロジーセンター (ITC)」と図書館機能その他を担う現「メディアセンター」に分離した。また、1999年に「研究支援センター」が新たな事務部門として設けられた。
- 5) 保坂睦. “SFCのデータベースコンサルタント制度—これまでとこれから—”. MediaNet. no. 17, 2010, p. 80-81.

<http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01700800.pdf>, (参照 2015-12-01)

- 6) 天笠邦一, 直江健介, 笠井賢紀. “ライティング&リサーチコンサルタントの実践と現在”. MediaNet. no. 19, 2012, p. 44-47. <http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01900440.pdf>, (参照 2015-12-01)