

ラーニング・コモンズにおける学生支援（2）： 第 18 回 FD フォーラムでの報告をふまえて

池田佳奈子^{†1}・桑名杏奈^{†2}

お茶の水女子大学 情報基盤センター^{†1}・シミュレーション科学教育研究センター^{†2}

Student Support in the Learning Commons of Ochanomizu University Library II: A Report Based on Some Topics from 18th FD Forum

Kanako IKEDA^{†1} and Anna KUWANA^{†2}

Ochanomizu University; IT Center^{†1} and Center for Simulation Sciences^{†2}

はじめに

本稿は、2013 年 2 月 23 日・24 日に立命館大学で行われた第 18 回 FD フォーラムの第 13 分科会で行った報告（池田，2013）を基に、フォーラムで頂いたコメントを反映して加筆修正したものである。

フォーラムの総合テーマは「学生が主体的に学ぶ力を身につけるには」であった。2008 年に FD が義務化されて以降よく用いられるようになった「学生の主体的な学び」というキーワードに基づき、「主体的な学びを支える仕組み」「学生とともに進める FD」という 2 つの切り口から、2 日間に渡ってシンポジウム・分科会・ポスターセッションが行われた。参加者は大学教員・職員が大半、報告者としての学生に加えて、報告者以外の学生や学生の将来の受入側である企業の方の姿もあった。学生の学びを充実したものとするために多くの大学で様々な学生支援が行われているが、第 13 分科会では「学生の縦のつながりを活かした学修支援」をテーマとし、学生自らが支援の担い手となる事例の報告を基に、学生支援のあり方の多様な可能性を考える場となった。分科会では、授業内での支援、授業外での支援、図書館での支援の 3 件の報告があり、筆者は図書館、すなわち授業内外中間の視点からという立場で、実践状況・課題等含めて報告をさせて頂いた。

分科会そのものは教育支援という色合いが強く、情報教育や情報機器の提供というラーニング・コモンズ（以下 LC）での取り組みとは異質な感もあったが、本学の LC を参考にしたいというありがたいコメントも含め、多くのアドバイスや感想を頂いた。新たに見えてきた課題を含め、ここでまとめ直したい。なお、本稿には筆者の主観や個人的な感想、

また、アドバイスを受けて構想した事例が含まれており、現状・事実とは異なる場合があることをあらかじめご了承願いたい。

分科会での報告内容

はじめに、本学の LC の成り立ちと概要、ラーニング・アドバイザ（以下 LA）の概要と仕事内容、学生向けの情報機器貸出しサービスなどの取り組みを紹介した。詳細は既報・別報（池田・桑名，2012；桑名・池田，2011；笹倉・浅本，2012；茂出木，2008；茂出木，2009）を参照されたい。次に分科会の趣旨に沿って、LC を取り巻く人物（学生・教員・職員）や学内の部署の関係をまとめた。最後に「学生の縦のつながり」という視点でみた LA の位置づけと、実際に LA から寄せられた感想を紹介した。

以下では、LC を取り巻く人物の関係性に着目し、現状と問題点、可能性をそれぞれまとめる。

学生の縦のつながり（LA と利用者）

分科会で印象的だった言葉の一つに「下級生の支援を教職員ではなく上級生がすると、大学生活の満足度が上がると言われている」がある。LA は本学の大学院生であり、利用者にとってみれば上級生である。LC 発足までの詳細を述べた資料（茂出木，2008）を引用すると「（LA は）パソコンの使い方のみならず、上級生として、後輩たちに学習上の様々な助言を与えることができる能力と経験を有している。質問する学生たちにとっても、教員や職員に質問するには敷居が高くても、ちょっと年上のお姉さんに聞くことができるのは気持ちの上で楽なことであろうし、また、アド

バイザを務める大学院生にとっても、サポートする側を経験することは、キャリア教育支援の意味からも重要なことであり、大学院生にこのような形でラーニング・コモンズの運用に加わってもらうことは、大変有意義なことであると考えている」とあり、LA という体制は下級生・上級生双方にとって、大学生活の満足度を上げることのできる可能性を秘めたものと思われる。以下ではLA と利用者のやりとりを見ていて思ったことと、実際にLA からもらったコメントを紹介する。なお、LA のコメントは原文のままではなく、文章を適宜カットさせて頂いたことを申し添えておく。

LA と利用者の良好な関係がうかがえる例

よく利用者に「この前はありがとうございました」などと声をかけられるLA にその旨を伝え、勤務時に意識していることを訊いた。「もともと情報機器に詳しいわけではないので、コンピュータに慣れていない学生の気持ちや、何がどう分からないかを理解している。だから、それに沿って丁寧な説明を心掛けている」とのことであった。コンピュータ初心者利用者から「この人になら、他の人には恥ずかしくて訊けないような基本的なことも気軽に質問できる」というコメントも頂いている。専門用語にはこだわらず利用者がわかる言葉でわかるまで丁寧に説明する姿が印象的であった。コンピュータがフリーズして作業内容が失われてしまった場合など、同様の失敗談を披露して慰めることもあると聞いた。失敗が続くと、コンピュータに対して苦手意識をもってしまう学生もいる。彼女の話聞いて、利用者の視点に立った対応をすることで苦手意識の払拭にもつながるのではないかと思った。

また、LC で質問を受けているうちに質問者が自分の学科の後輩だとわかり、電子ジャーナルや学科共通で使える機器の説明などを合わせて行った例を聞いた。まさしく、学生の縦のつながりを生かした支援ではないかと思う。

他に、LA から「よく質問にくる学生が、LC 以外の場所であったときにも挨拶をしてくれて、顔見知りが増えて嬉しい」「自分がLC にいる時間にわざわざ質問しに来てくれた時、役に立っていることを実感できた」「利用者が、LC に放置されている忘れ物をLA に届けてくれた時が嬉しい」などのコメントももらっている。

LA 自身のプラスになる例

LA 採用当初は情報機器に関する知識が少なくても、

勤務していくうちに知識が増えていく例は多い。「質問されたことにはなるべく答えたいと思い、質問された件を調べることで、パソコンの知識が増えた」「図書館が大学として契約・提供しているデータベースや電子ジャーナルについて訊かれることが多いので、質問を受けたことをきっかけにそれらについて調べ、自分の専門にも役立った」「自分が知らなかったことを質問されたときに、自分で調べたり人に訊いたりしたことが、自分にとって有益となり、あとでまた同じ質問をされたときにそれを生かして説明できる」などのLA からのコメントには、それが如実に表れていると思う。

その他

「質問に答えて、感謝されることが嬉しい」「教えられるようになったことが嬉しい」「普段は同じ世代・同じ専攻の者に囲まれた環境にいるが、LA をやってみて、幅広い世代・国籍の学生がお茶大で学んでいることを知った。LC は朝9時から夜9時まで（長期休業中は夜5時まで）開いているが、いつでもまじめに勉強に取り組む学生の姿を見るのは、良い刺激になる」「授業のレポートだけでなく就職活動・サークル活動などに関する作業もしていて、学生生活を充実して過ごしている様子がうかがえる」など、満足度の向上を表すようなコメントも頂いた。

また「LA を始める前は学内情報について、自分の学部・学年に関わる情報しか気にしていなかったが、LA に就任してから様々な学部・学年の大学行事や学生生活に敏感なように思う」というLA からのコメントは、分科会での感想にあった「自分がそれぞれの大学の取り組みに関わることで、自分の居場所を見つける」と同種のものと思う。

問題点

1 つ目は、上で挙げた利用者と良好な関係を築けることや、利用者からの質問をきっかけに自身の成長や充実につながることは、LA の人柄に依存するところが大きいということである。幸い、現在は意欲あるLA 達に支えられているが、極論を言えば彼女たちが卒業してしまえばそれっきりということであり、この体制がシステム化されているわけではない。機器に関する知識は、ある程度研修でまかなうことができるが、利用者の視点に立って説明をしたり、得た知識を自分のものとして活用したり次につなげたりといったことは、短時間の研修で身に着けるのは難しい。対応

としては、できるだけ幅広い学部・専攻から色々な価値観をもった LA を集めるということが考えられるが、良い人材を育てるシステムは不可欠であると思う。

2 つ目は、LA からあげられた問題点として「プリンタの使い方など、勤務時間中に複数の人から同じことを訊かれたとき、基本的な使い方はまとめて教えないと思うことがある」。特に新学期は、大学のシステムを初めて使う新入生からの同様な質問が多く、個別対応では非効率なことがある。対策として、新入生向けの小さな講習会を開催し、基本的な使い方をまとめて教える機会を持つことが考えられる。

3 つ目は、分科会で出された質問であるが「学生の成長の可視化ができていないか」。LA の成長については現状、上記のような聞き取り調査や普段の勤務態度から受ける印象のみで、成長を可視化するシステムはない。情報機器の知識に関する成長であれば、LMS で定期的な小テストを受けて頂くことが考えられる。LA の意識の変化の可視化であればポートフォリオの作成や、アンケートなどが考えられる。利用者の成長については、同様に小テストやポートフォリオ、アンケートなどを、利用者の中から選んだ学生モニタに対して行うことが考えられる。

関連して「現在の取り組みで目的・目標はあるか」という質問も分科会で出された。LC の日々の円滑な運用に資することが LA の大きな役割であると思っているが、成長の可視化ができれば LA の目的意識も高まり、よりよい学生へのサポートにつながるのではないと思う。

学生の横のつながり (LA どうし)

分科会での他 2 件の報告 (高橋, 2013; 森川, 2013) では、学生の縦のつながりだけでなく、学生の横のつながり、すなわち支援者どうしのつながりも強い事例の報告があった。

LA どうしの横のつながりはそれらと比較すると強くはないが、勤務の引き継ぎの際に少し喋る機会があること、その際難しい問題が発生していれば協力して解決を目指す場合があること、新 LA の研修を現役 LA が担当すること、学期始めの繁忙期には複数人体制で勤務することなどが、LA どうしのつながりとして挙げられる。

LA どうしの情報共有のためには LMS を利用している (笹倉ら, 2012; 桑名, 2010)。情報基盤センター

からの連絡事項や、他の LA からの日をまたぐ引き継ぎ事項などは、必要な情報を勤務時に LMS から入手することができる。LMS のチャットなどの機能を使えば、物理的に全員が集まる必要なく LA の全体ミーティングが可能となり、今後、LA どうしのつながりを深めるきっかけになるかもしれない。

LA と教員のつながり

LC で授業の課題を行う学生は多い。本学では学部を問わず全 1 年生必修の「情報処理演習」という授業がある。学科ごとに、多くて 40 人程度までの少人数のクラスに分かれて前期の半年間、コンピュータやメールの基本的な使い方、情報倫理、Microsoft Office の使い方、html の基礎などを学ぶ。長年「情報処理演習」をご担当下さっている先生にコメントを頂いた。先生は授業の中で LC を紹介して下さい、積極的にその利用を進めて下さっている。分からないことがあれば気軽に LA に質問・相談できる環境は、コンピュータに慣れる早道の一つとしてもありがたい存在との言葉を頂いた。

前期の期間中はほぼ毎日「情報処理演習」の課題を行う学生の姿が見える。課題に対して LA がどこまで質問を受け付けるべきかということは難しい問題である。「授業の課題の答えそのものを教えることはしない。課題が分からない場合は担当の先生に質問してほしい」という姿勢でいるが、どこまでが「課題の答えそのもの」になるのかの判断は非常に難しい。

例えば MS Word で「文字の色を変更する」という課題が出たとする。変更の手順は、該当の文字をドラッグして選択し、画面上部リボン内「ホーム」タブの「フォント」グループ内にある「フォントの色」ボタンから好きな色を選択してクリックする (Figure 1)。この場合「文字の色を変更するにはどうしたらよいですか?」という質問は、課題の答えそのものに

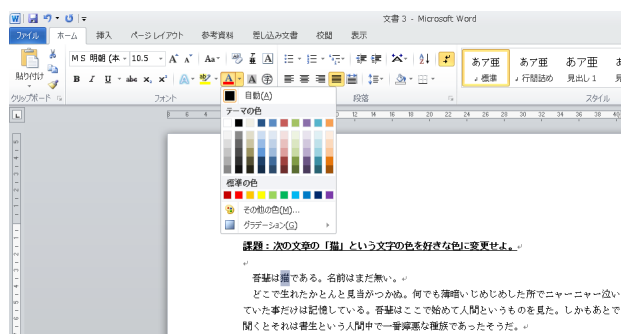


Figure 1 MS Word 本文中の文字色を変更する

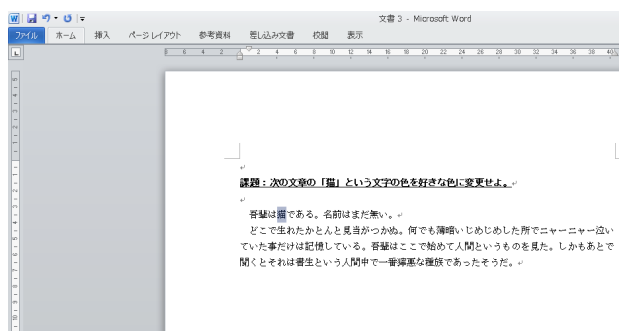


Figure 2 文字色を変更するボタンがない！

なるので、LA は答えられない。

学生が無意識にタブ上をダブルクリックして Figure 2 のような状態になってしまうことがよくあるが、この場合「文字の色を変更するためのボタンが消えてしまった」という質問に対しては、LA は答えてもよいと思う。タブ上をダブルクリックするとリボンの表示非表示が切り替わることを伝え、あとは自分で課題に取り組んでもらう。ただし、もし Figure 2 の状態で「文字の色を変更するにはどうしたらよいですか？」と訊かれたら、(文字の色を変更することが課題だと知らなければ) リボンを表示して該当の文字をドラッグして選択し、フォントの色ボタンをクリックするところまで、少なくとも筆者なら教えてしまうと思う。

分科会でその旨を報告したところ、支援者(本学という LA)と授業担当の先生が授業内容や課題について連絡を取り合っているという事例を教えてください。授業担当の先生にご協力を頂くことができれば、これも LMS の活用により可能かもしれない(授業担当の先生に負担を強いることになるので、あくまで構想段階の一案として、ここに挙げておく)。

また「ラーニング・アドバイザー」という名前が「課題までサポートしてくれる人」という印象を与える(そのため課題についての質問も出るのではないかと)とのコメントを頂いた。LA は、以前は「管理員」という名称で、文字通り情報機器を管理していたが、LC の発足と同時に機器の管理だけでなくサポートスタッフとしての意味合いの強い「ラーニング・アドバイザー」に改称された(茂出木, 2009)。その経緯を思えば、機器の管理だけでなく「課題までサポートしてくれる人」という印象を頂いたのは、ありがたいことである。利用者から課題も含めて気軽に質問をしてもらえる環境になってきたのは良いことであると思う。やはり LA 側でなんらかの基準を決めて、授業担当の先生の課題の意図を殺してしまわないように、答えら

れることと答えられないことの線引きを明確にできればよいと思う。

関連して、「課題がこれであっているか?」「課題を添付したメールが先生に届いたかどうか」「課題を先生のウェブページにアップロードしたが、これで提出されたことになっているか」など、成績に直結することは、LA としては答えにくい(YES と請け負うのが難しい)質問である。この場合は「担当の先生に確認してください」と伝え、確実に確認してもらうようにしている。成績や就職活動の成否に直結するような問題はトラブルを招きやすい、対応が難しい問題だと思っている。

学内の横のつながり(学内の部署の関係)

本学の LC は、全学的な教育改革の動きに連動し、2007 年 4 月に図書館内に新しく学生のための学習空間として設置された。本学にとって LC は「21 世紀型文理融合リベラルアーツ教育」を象徴する場であり、学内の各部署が連携して運用すべき協働の場でもある(茂出木, 2008)。

そこで、LC に関係の深いと思われる学内の各部署を Figure3 にまとめた。

情報基盤センターでは、LC で使われる機器の設置・管理を行う。LA は LC に常駐し、質問の対応など直接的な利用者支援を行う。日々の簡単な機器の清掃や維持管理は情報基盤センターとしても LA に頼るところが大きい。LA の定時報告により、情報基盤センターでは不調端末などへの迅速な対応が可能となる。

LC は附属図書館の中に位置するため、図書館職員と LA のつながりは密接である。LA は基本的に 1 人なので、LA が不在のときや別件対応中のときに図書館職員に LC 利用者の対応をしてもらうことも多い。

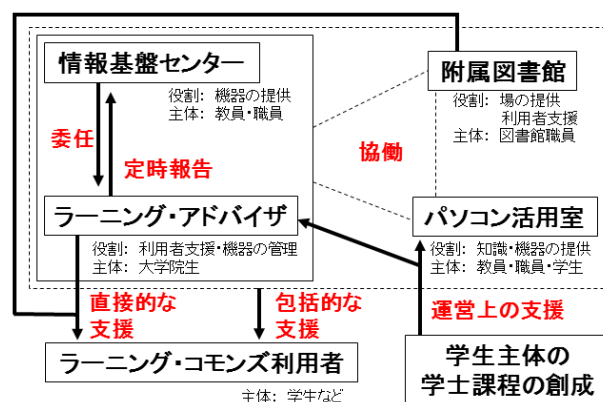


Figure3 LC を取り巻く学内各部署の関係

逆に、LA は図書館入り口付近の席に常駐しているため、図書館内施設への案内、図書・文献検索等図書館のサービスに関する初歩的な案内、図書館内のトラブルに対する初動など、LA が図書館業務への協力をすることもある。

情報機器に関する学生支援、特に新入生向けの支援という意味では、パソコン活用室が挙げられる。詳細はウェブページおよび大学案内を参照されたい。新入生に対し、丁寧な個別指導や講習会を開催し、コンピュータについて設定を含む基礎から指導を受けられるので安心して自分専用のパソコンを持ち、活用することができる。さらに、1 年次に身につけた知識を生かして、2 年次以降は学内インターンシップが可能である。

パソコン活用室と LA は、文科省特別経費プロジェクト「学生主体の学士課程の創成」の支援により運営されている。プロジェクトの詳細はウェブページを参照されたい。このプロジェクトは、文系・理系の領域を横断した視野を獲得し、自在につかえる技を学ぶ「リベラルアーツ」を基礎としている。リベラルアーツは、社会人としての基礎力とともに、知的な自由さをもった女性を創るという本学の、大学としての目標を叶えていくための教育の一つである。繰り返しになるが、本学の LC は情報機器の活用に限らず、知識や技術の専門化・多様化と社会のグローバル化が進む 21 世紀に対応できる人材を育てる、この「リベラルアーツ」の象徴的存在として設置された。協働という言葉からは外れるかもしれないが、LA とパソコン活用室の運営は、このプロジェクトからの支援なしでは立ち行かないものである。

まとめ

本稿では、第 18 回 FD フォーラムの第 13 分科会で行った報告を基に、分科会で頂いた多くのアドバイスやコメント、新たに見えてきた課題を含め、分科会のテーマである「学生の縦のつながり」という視点からまとめ直した。LC を取り巻く人物・学内各部署の関係性の明文化、課題とその解決の可能性の示唆になれば幸いである。

不特定多数の学生が集う場を日々円滑に運用するのはたいへん難しいことであると痛感している。特に、情報機器は一度提供すればそれで終わりというのではなく、不具合対応などのメンテナンスや定期的なアップデートが必要になる。それに合わせて、継続的

な利用者のサポート体制も不可欠である。今回頂いたコメントをふまえ、よりよい環境づくりに貢献していきたいと思う。

謝辞

FD フォーラムには、本紀要の 2 号に載せて頂いた記事（桑名、池田；2011）がきっかけでお声掛け頂きました。報告の場をご提供くださった教育開発センター様、ありがとうございました。

FD フォーラム企画検討委員の佛教大学林悠子先生、林先生にご紹介をして下さいました佛教大学松戸宏予先生、おかげさまで貴重な経験をさせて頂きました。また、FD フォーラムでコメントを下された皆様、ありがとうございました。

LC が日々円滑に運営されているのは、日々の業務を粛々とこなす附属図書館・情報基盤センター・LA・パソコン活用室・プロジェクト「学生主体の学士課程の創成」をはじめとする関係部署の方々の不断の努力の結果です。また、利用者のみなさんの寛大なご協力のおかげです。さらに、LA のみなさんには学生支援の現場での体験に基づく貴重なコメントを多数頂きました。この場を借りて、お礼申し上げます。

参照ウェブサイト

21 世紀型文理融合リベラルアーツ：

<http://www.ocha.ac.jp/la/>

お茶の水女子大学 大学案内（2013 年度版）：

http://www.ocha.ac.jp/plaza/press/ochadai_guide_2013.pdf

お茶の水女子大学図書館：

<http://www.lib.ocha.ac.jp>

学生主体の新しい学士課程の創成：

<http://www.ocha.ac.jp/nsep/home/>

情報基盤センター：

<http://www.cc.ocha.ac.jp>

第 18 回 FD フォーラム：

<https://event.consortium.or.jp/fd18/>

パソコン活用室：

<http://www.cf.ocha.ac.jp/panda/>

参考文献

笹倉理子ほか 7 名（2012）「大学の授業で LMS の活用を支援する取り組みについて」『高等教育と学生支援』3, 投稿中。

池田佳奈子, 桑名杏奈 (2012) 「お茶の水女子大学附属図書館内ラーニング・コモンズにおける情報機器と学生支援」 2012PC Conference.

池田佳奈子 (2013) 「学生の縦のつながりを生かした学生支援～授業「内」と授業「外」の中間の視点から～お茶の水女子大学附属図書館内ラーニング・コモンズを例として～」第 18 回 FD フォーラム.

桑名杏奈 (2010) 「情報共有を目的とした LMS(Moodle) 利用の一例」『高等教育と学生支援』1, 56-58.

桑名杏奈, 池田佳奈子 (2011) 「ラーニング・コモンズにおける学生支援」『高等教育と学生支援』2, 77-80.

笹倉理子, 浅本紀子 (2012) 「学生生活の支援としての PC 貸出サービス」 2012PC Conference.

高橋伸一 (2013) 「『支援上回生』が支える導入教育 (入門ゼミ)」第 18 回 FD フォーラム.

茂出木理子 (2008) 「ラーニング・コモンズの可能性：魅力ある学習空間へのお茶の水女子大学のチャレンジ」『情報の科学と技術』58 (2), 341-346.

茂出木理子 (2009) 「幸せな図書館のつくりにかた：ラーニング・コモンズは図書館を救うか？」京都大学図書館機構 講演会.

森川園子 (2013) 「ピア・アドバイザーによるアカデミックアドヴァイジング」第 18 回 FD フォーラム.

2013 年 3 月 2 日 受稿