

お茶の水女子大学附属図書館における学習・教育支援サービスのチャレンジ：図書館の学習・教育支援サービスに限界はない

飼取直子, 茂出木理子

抄録：お茶の水女子大学附属図書館では、新たな視点による新規サービスの開始と従来のサービスの見直しにより、ILLの無料化、快適な学習空間の提供、図書館運営への学生の参加などをスタートさせた。この中には、学内の他の部署との連携により可能になった取り組みも多い。予算面、施設面などにおいて恵まれているとはいえない小規模図書館であるお茶の水女子大学附属図書館が、学生支援、学習・教育支援サービスをどのように考え、実行してきたかを報告する。

キーワード：学習・教育支援サービス、学生サービス、ラーニング・コモンズ、小規模図書館、お茶の水女子大学附属図書館

1. はじめに

平成20年3月に中央教育審議会大学分科会制度・教育部会の審議のまとめとして「学士課程教育の構築に向けて」¹⁾が出された。この中では、学士課程教育の構築が喫緊の課題であるという認識の下、「大学全入」時代を迎えたことにより、教育の質を保証するシステムの再構築と経済社会からの要請としてイノベーションや人材の生産性向上に寄与することの重要性などが強調されている。具体的には、学士力として、専攻の学問分野での基本的な知識の体系的理義やコミュニケーション・スキルに並んで「獲得した知識・技能等を総合的に活用し、自らが立てた新たな課題に適用し、課題を解決する能力」を持った人材の育成が大学に求められている。

また、平成18年3月の「学術情報基盤の今後の在り方について（報告）」の中でも、大学図書館の基本的な役割として「学生が図書資料を活用しながら自ら学習する場として、大学図書館の役割は極めて重要である。これらの教育研究支援が大学図書館の学術情報基盤としての基本的役割である。」²⁾と書かれているとおり、大学図書館の使命は、研究を支えるとともに、学習・教育を支えることである。そして、個々の大学図書館では、限られた予算や設備の中で、いかに学習・教育を支援するサービスを提供するか知恵を絞っているところである。

本稿では、施設面積、図書館職員数、予算面などにおいて国立大学図書館の平均の半分にも満たない小規模図書館であるお茶の水女子大学附属図書館が、どのようにして学生にとって「使える」として「魅力のある」図書館を目指し、実現していくのか、また実現しつつあるのかを報告する。

2. なぜ、今、学習・教育支援サービスが重要なのか

前述の「学士課程教育の構築に向けて」などを引用するまでもなく、大学図書館が学習・教育支援機能を強化していくことに関して、多くの大学図書館関係者は同意されることと思うが、では、具体的に現場は何をしていいのだろうか？

これまで、大学図書館の行う学習・教育支援の具体的方策としては、シラバスに沿った図書を揃える事³⁾、パスファインダーの作成⁴⁾、教員との連携による情報リテラシー教育の実施^{5,6)}などが挙げられ、多くの大学で実践してきた。特に、ここ最近の動向である教員との連携による情報リテラシー教育の実施については、慶應義塾大学の上田修一の「大学における教養教育の再検討などの動向の中では情報リテラシーの向上が一つの柱になろうとしており、図書館がこうした動きと結びつくと考えられる。」⁷⁾という予測が的中したものである。

お茶の水女子大学では、平成20年度から全学的な教育改革として「21世紀型文理融合リベラルアーツ教育」を稼働させた。このプログラムでは、文系・理系の垣根を越え、講義・討論・発表・実験実習・演習を組み合わせた授業構成により、「読み・聞き・書き・語り・作る」という5つの能力の養成を通して、ひとりひとりが生涯にわたって生き活きと生きていくための英知を身につけることを目標としている。お茶の水女子大学附属図書館が実施している様々な学習・教育支援サービスもこの全学的な教育改革の動きに連動したものである。

また、ネット世代の学生にとっての「学習意欲を高める図書館」⁸⁾となるためには、利用者のニーズにあった環境を提供することが必要である。この環境を単なる空間や資料の提供にとどまらない新しい

形の学習・支援サービスと捉え、大学という教育機関の中で図書館の力を発揮したいと考えた。

川島蓉子が著作「伊勢丹な人々」⁹⁾の中で、サービスを提供することについて「人が潜在的に感じていたけど、明確に要望として像を結んでいないもの。それを目の前にかたちとして出された時に、『気分』は大きく動く。そして、わくわくドキドキが生まれる。」と述べているように、真のサービスとは、顧客が望んでいるものを提供することではなく、顧客の想像の範囲を超えたところに存在するものだと見える。この点からも、大学図書館は、場所や資料を提供する場所だけではなく、学問を追究することの楽しさを学生に与える場所として存在することに意味があり、はやりの言葉で言えば「わくわくドキドキの図書館サービス」を目指したいと考えた。

3. お茶の水女子大学の概要

ここで本学の概要を紹介する。お茶の水女子大学は、文教育学部、理学部、生活科学部の3学部と1大学院研究科（博士前期課程、後期課程それぞれ5専攻）を有する国立の女子大学である。少人数制教育を特色としており、1学年あたりの学部学生数は約500名、大学院生を含めた平成20年4月現在の在籍者数は3,246名の小規模な大学である¹⁰⁾。人数的には小規模であるが、広い分野の教育、研究を行っていることに特徴があり、例えは生活科学部では、建築、健康科学、食物、幼稚教育、被服、法学関係などの広範囲の教育研究が行われている。

大学全体の蔵書数は61万冊であるが、このうち附属図書館で所蔵しているものは、約40%の24万冊である。学科や研究室で独自に購入してきた37万冊の資料は、各々の学科図書室等で分散して管理している。これを図書の購入費の割合で見ると、平成18年度では、附属図書館の図書購入予算は全学で購入した図書費の10%に過ぎず、附属図書館が全学の学術情報の基盤を支えているといえる状況ではない。

施設面では、お茶の水女子大学附属図書館は2階建ての独立した建物であるが、総面積は4,400m²であり、これは国立大学附属図書館平均の40%ほどの規模である。1階には新聞などが読めるラウンジ、後述するキャリアカフェ、ラーニング・コモンズといった比較的オープンなコミュニケーションスペースと事務室、2階は従来の図書館機能を持つ開架閲覧室とクワイエット・スタディースペース（自習室）がある。

図書館のスタッフは図書・情報チームに属する。チームリーダー（課長職）、総務係、企画・契約係

（主に雑誌を担当）、資料管理係（主に目録を担当）、情報サービス係（主に利用者サービスを担当）までの4係が図書館業務を担当する係で、チームリーダーを含め、常勤職員が8名、非常勤職員が8名である。このほかに全学のネットワーク等の情報インフラ関係を担当する情報基盤係も図書・情報チームに属しており、この係では、情報インフラ関係以外にも大学資料や歴史資料館を担当している。

4. 具体的な改善

附属図書館が全学的な学術情報基盤としての力を発揮してこなかったこと、各学科、研究室で図書を購入し、各自で管理運営することが当然のこととして長年行われてきたことなどの理由により、お茶の水女子大学附属図書館は、多分野にわたる学生に充分な資料を提供できていない状況であった。実際、「蔵書が少なくて困る」「新しい本が少ない」といった学生からの投書が寄せられることが多かった。

では、どのようにこれらを改善していくべきのか。究極の改善案は、蔵書、特に新しい資料を大幅に増やすことであるが、資料購入費以外の予算を削り、その他のサービスを低下させることは本意ではない。また、蔵書構築は継続してこそ意味があり、一時的な資料購入費増大は根本的な改善とはならない。そこで、新たな視点による新規サービスの開始と、細かな工夫による従来のサービスの見直しを行うことで、学生サービス全体の改善を図ることとした。

附属図書館では、大学全体の教育改革の動きと前後し、平成18年の春から秋にかけて「リベラルアーツ支援図書館」をキーワードとした附属図書館の将来像の検討を行った。この検討を基に具体的に実施したことは、大きく分けると3点である。1点目は、資料提供に関する直接的な改善である。学生のILL料金の無料化、学生用図書の充実を目的とした職員による選書を開始した。2点目は、快適な学習空間を提供することである。ラーニング・コモンズやキャリアカフェの設置のほか、ラウンジのリニューアル、館内の掲示・展示なども細かく改善してきた。関連して、本学では、平成19年度から新入生全員にノートパソコンの1年間貸与プログラムを開始している。3点目は、学生が図書館の運営に参加することである。具体的には、平成19年11月からLiSA（Library Student Assistant）プログラムを開始した。

これらについては実施後すぐに広報し、図書館の存在と活動を特に学内に向けてアピールすることを重視した。

4.1 学生のILL料金の無料化（平成19年10月～）

必要とする資料の全てを学内だけで調達できないため、学生はILLに頼ることが多くなる。本学の蔵書の少なさから学生が自費で資料を取り寄せざるを得ない状況を改善するべく、学部生、大学院生が申し込んだILLにかかる費用を無料にするという新たなサービスを、平成19年10月に試行的に開始した。これは、学生の教育を直接支援するというサービスの向上と同時に、図書館側のILL料金受領に関わるいくつかの事務処理（カウンターでの現金の受取・領収書発行、受け取った現金を大学の経理部署に運ぶ手間、月締め現金集計作業など）および経理部署の職員の業務の軽減も意図したものである。

当初、依頼件数は、例年の1.2倍程度の増加を見込んでいたが、開始月の複写件数は前年同時期の2.3倍、貸借件数は1.8倍にもなり、資料充実の必要性を改めて認識させられた。利用者に喜んでもらえるサービスであることはカウンターで耳にする声からも実感できたが、1件数百円程度の複写料金とは違い、1件につき千円を上回る貸借料金は、3件分で単行本が1冊購入できる金額になる。無理をして貸借料金を全額負担するよりも、蔵書の充実に力を入れたほうが長い目で見れば学生サービスに繋がると判断し、翌月より、貸借にかかる料金のうち、返送料金のみ申込者に負担してもらう方式に軌道修正した。貸借依頼件数の増加により改めて学生が求める資料が揃っていないことが明らかになったが、今後、依頼データを分析し、蔵書構築の手がかりとしたいと考えている。

複写については、せっかくなら早く入手をしたいとの考え方からか、速達依頼が増えた。速達依頼を優先せざるを得ない状況の中、普通便扱いの申し込み処理が遅れ、通常よりも入手に時間がかかってしまうことになった。普通便であっても迅速性を欠いてはサービスの質が落ち、学習、研究に支障を来たす恐れがある。急遽検討した結果、「速達」は付加的なサービスと捉えて無料化の対象からはずし、翌月より普通便のみ無料、速達便は有料に変更した。現在は速達依頼が減り、処理の遅れも改善されている。開始1か月にして貸借返送料の申し込み者負担、速達依頼の有料化とサービス内容の変更があったが、早い段階での変更だったせいか、利用者からの反発は特に見られなかった。意思決定において小回りが利くことが小規模図書館ならではの利点である。

ここで、ILL料金の無料化によるメリットをもう1つ挙げたい。それは、窓口での現金受取業務が減少したため、レファレンスカウンターでじっくりと利用者に対応できるようになったことである。単な

る文献受け渡し窓口ではなく、本来の「レファレンス」カウンターの役割を果たせるようになったことも、サービスの向上となったと考えている。

このサービスのための財源として、平成19年度に本学が採択された大学院教育改革支援プログラム（大学院GP）の協力を得ることができ、文系大学院生申し込み分は大学院GPが負担し、それ以外は図書館が負担することとした。

平成20年度も新たな教育プログラム（我々は「学内スポンサー」と呼んでいる）から経費協力を受けられることとなり、現在も試行的な位置づけはあるが、このサービスを継続し、学生から好評を得ている。財源の確保が必要となるため実現が難しいかと思われたILL無料化案であったが、具体的な説明資料を用意し、学生支援のため図書館も最大限の努力をするから協力をしてほしいという積極的な姿勢が、学内スポンサーの心を動かしたのではないだろうか。本運用を目指し、今後も学内のスポンサーの協力を募っていく予定である。

4.2 図書館職員による学生用図書の選書（平成19年1月～）

資料の不足を実感し模索する中、平成19年1月、附属図書館に本学が進めるリベラルアーツ教育を支える中心的役割を果たして欲しいとの学長の意向により、学長裁量経費による学生用図書購入費が一時的に配分された。これを受け、附属図書館では「リベラルアーツコーナー」の設置を決めた。年度末という時期的なこともあります、すべてを教員推薦に頼るには時間が少ないと思われたこと、また、平成18年11月に同志社大学の井上真琴氏から受けた「大学図書館における学習・教育支援サービス」¹¹⁾についてのレクチャーの中で「図書館員による学習用蔵書の構築体制」の確立が重要であるとの指摘をいただいたことを糧に、図書館職員全員による学生用図書の選書を開始した。職員の多くは選書について初心者であったため、共有フォルダーに置いた推薦リストに推薦する資料を無記名で追加し、図書選定委員の教員の確認を得て発注するという手順を取った。無記名としたのは、経験や立場を気兼ねすることなく選書できることを優先したためである。

平成19年4月には、図書館に新しい本がまとまって入ったことを広く学内にアピールし、利用の促進を図るために、大学が発行する学生向け広報メールや図書館ホームページなどを通じて、学長裁量経費で揃えた約400冊のリベラルアーツコーナー開設を広報した。そして、今後も図書館が主体となって教員推薦、職員推薦によりリベラルアーツコーナー

を充実していくことを宣言した。400冊という冊数は多くの大学図書館にとって大した数ではないと思われるかもしれないが、冊数の問題ではなく、図書館が学生用図書の充実に対して本気であり、実行力を持っていることを学内にアピールできたことが重要であった。その結果、平成19年度末には、平成20年度から新たに開講された「21世紀型文理融合リベラルアーツ教育」の経費で学生用の図書を揃え、リベラルアーツコーナーに配架する計画が教育担当の理事から持ち込まれ、即座に実現に至った。

また、現在、本学では、学内に分散する資料の集中化計画を進めている。このために2008年3月に旧事務室スペース(365m²)に13万冊収納の集密書架を設置し、研究室蔵書を含めた目録調査と入力の推進と併せて、蔵書を物理的に一元化するための準備を進めている。

4.3 ラーニング・コモンズの設置(平成19年4月~)

平成19年4月、情報基盤センターとの協働により、附属図書館1階にラーニング・コモンズを新設した。それ以前はこの場所を学内の研究センターに間貸していたため関係者以外は立ち入れないスペースとなっており、各教員の研究個室などに細かく仕切られていたが、構造壁以外はすべて崩し、利用者用スペースとそれに接する形で事務室を新たに整備した(図1、図2)。

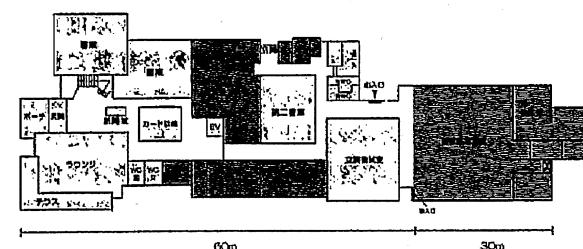


図1 平成18年4月時点の附属図書館1階

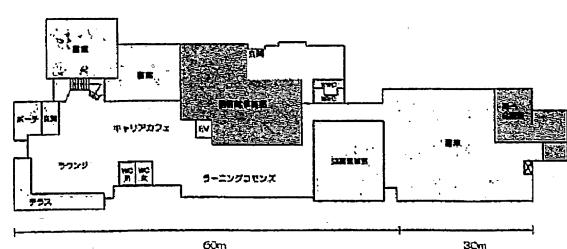


図2 平成20年4月時点の附属図書館1階

平成20年4月現在、図書館1階では無線LANが利用できる。66台の学生用パソコン、持ち込パソコンが使えるデスク8席、スキャナー機能つきプリン

ター1台を配置し、明るく開放的なラーニング・コモンズは、「学生が学習のために集う共有の場」として連日賑わいを見せている。平成19年度より開始された新入生全員へのパソコン貸与プログラムで貸与されたパソコンもこのスペースで利用できるほか、履修登録も行うことができる。履修登録の時期ということもあり、平成20年4月16日には1日の入館者数が1,700名を超えた。この数字は本学在籍者の半数以上である。図3は、ラーニング・コモンズ設置前の平成18年度と設置後の19年度以降の入館者数を示している。

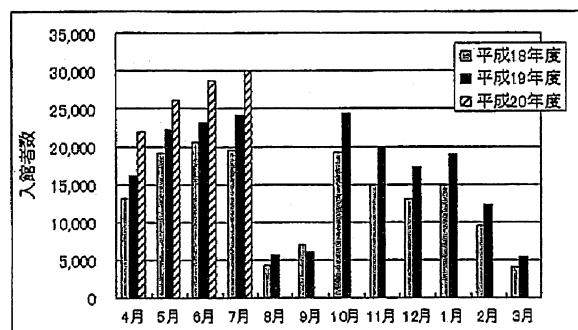


図3 平成18年度以降の月別入館者数

ラーニング・コモンズには、パソコンの使い方だけではなく学習面のサポートもできる大学院生がラーニング・アドバイザーとして常駐しているので、学生は安心して学習やレポート作成に取り組むことができる。また、電子ジャーナルやオンラインデータベースなどの情報資源を活用する場としても有効である。平成20年4月には、この場所でのレポート、論文作成の一助として、Microsoft Officeなどのマニュアル類、論文の書き方やアカデミックプレゼンテーションについて書かれた本や辞書などを附属図書館が用意した。

また、学生個人での学習の場としてだけでなく、附属図書館主催の論文検索講習会や少人数の授業が行われるなど、教育の場としても活用されている。

大学の教育改革プログラムに対応した場所作りと、情報基盤センターとの協力体制がこのような活気のある「学習の場」を可能にしたと考えている。

ラーニング・コモンズとガラス越しで仕切られた隣のスペースには図書館事務室がある。図書館1階の改修の際にここに移動してきたが、事務室としてのスペースは以前より狭くなったものの、学生の生き生きとした様子をガラス越しに感じられることにより、以前よりも明るい雰囲気になった。また、普段カウンターに出ることが少ない目録業務等を担当

する職員も学生の様子を感じながら業務に当たることができる。同様に、ラーニング・コモンズを利用する学生は図書館事務室の様子を目にすることになり、図書館員への親しみが増したのではないかと考えている。職員と学生が物理的に近くなったことで心理的な距離も縮まったということをメリットとして挙げておきたい。

(なお、本学のラーニング・コモンズについては、「情報の科学と技術」58巻7号(2008年)¹³⁾で紹介しているのでご覧いただきたい。)

4.4 キャリアカフェの設置（平成19年12月～）

平成19年4月のラーニング・コモンズ設置に引き続き、同年12月、平成19年度に採択された現代的教育ニーズ取組支援プログラム（現代GP）と情報基盤センター、附属図書館の協働によるキャリアカフェを、図書館1階ラーニング・コモンズ手前に設置した。このスペースには、雲形のテーブル5卓と椅子を配置し、学生が企画する講演会や授業を行うほか、普段は誰でも自由に座ることができるオープンなスペースとなっている。このキャリアカフェ設置においては、現代GPの担当教員がキャリアカフェ候補地を探しているときに、附属図書館側からぜひ入ってほしいと声をかけた誘致が成功したという経緯がある。声がかかるのを待つではなく、学内の動向を掴み、チャンスを逃さなかった附属図書館の戦略が功を奏したと言えるだろう。



写真1 キャリアカフェ

名前に入っている「カフェ」は、図書館入り口に設置されたカップ式ドリンクサーバーのドリンクを飲むことを指している。この自販機で購入したドリンクは、キャリアカフェと図書館玄関を入って右に広がるラウンジで飲むことができる。このカップ式ドリンクサーバーとカフェのテーブルを導入したことで、休憩時間にコーヒーを飲みながらラウンジでくつろぐ学生や、友達との待ち合わせやグループ

学習のために来館する学生がさらに増え、和やかなコミュニケーションスペースが実現した。

一方、パソコンがあるラーニング・コモンズと図書館資料のある2階でのドリンクの持込みは厳禁とした。決められた場所で飲んでもらうことを徹底するため、館内各スペースの入り口にその場所の禁止事項、許可事項をイラストで表示する案内板を設置した。案内板の効果もあり、今のところ目に余るマナー違反はない。



図4 各スペースの許可事項と禁止事項の案内

また、平成20年の4月には、くつろぎのスペースをより楽しんでもらうために、「夢・キャリア・ライフワーク」「美しい日本語」「心を癒す」をテーマに附属図書館が選書した少し軽めの図書を置いた「Career Cafe Books」コーナーを設置した。

図5は、キャリアカフェ開始にあたって現代GPと附属図書館で考えたポスターである。「まさか図書館にカフェができるなんて！」という利用者の予想を覆したいという意図で作成したものである。



このキャリアカフェの設置をもって図書館1階の利用者部分のリニューアルが一応の完了をみた。これにより、図書館内の利用者用スペースは改修前の80%増、事務スペースは、27%減となった。

4.5 LiSA (Library Student Assistant) プログラム (平成19年11月~)

平成19年11月にはLiSA (Library Student Assistant) プログラムをスタートさせた。これは、大学全体として学生のキャリアサポートを進めようという動きの中で、図書館が企画したことが認められ、実施に至ったプログラムである。従来の図書館が提供してきた学生サービスとは意味合いが異なるが、学内で教育に関与する一部局として学生の教育に関わることも広い意味での学生サービスと捉え、ここで報告する。

LiSA プログラムとは、このプログラムに採用された学生（以下LiSA メンバー）が幅広い資料に接することでの学習支援と、図書館での業務の体験を通して、高い職業意識の育成やサポートを受ける側からサポートをする側になることによる学生のキャリア意識形成などを目的とする。第1期LiSA プログラムは10日間の学内公募期間で選考した学部生13名でスタートした。

実際にLiSA メンバーに依頼した仕事は多岐にわたる。図書の装備、書架の整理、カウンター業務、研究室資料の調査、バーコード貼り、請求記号の入力など、各係でお願いしたい仕事をオリエンテーションの場で説明し、LiSA メンバーは授業の空き時間を利用して自分でスケジュールを組む。担当の職員は、LiSA メンバーのスケジュールを確認し、自分が担当する仕事に応募したLiSA メンバーの指導を行う。短期間で終わらせたい引越しなどの作業の際に図書館側の都合を優先させた以外は、責任感を持って仕事にあたってもらうため、基本的にはLiSA メンバー自身が組んだスケジュールを基に業務にあたってもらった。全員がほぼすべての業務を一通り希望したため、依頼した仕事は順調に進み、業務の面でもかなり助けられた。

また、単に多くの作業が扱っただけではなく、依頼したい仕事が全体の中でどのような意味を持ち、どのような目的のために行われるのかをLiSA メンバーに理解してもらうため、職員が日常業務の意味を問い合わせる機会となり、職員の説明能力、指導力が向上するという効果がもたらされたことも報告したい。

実施後にLiSA メンバーから提出された「実施報告書」には学生ならではの視点からの率直な意見や

感想が綴られ、職員側が認識を新たにし、教えられるようなこともあり身の引き締まる思いがした。感想の中には、書架整理などを通じて未知の資料に触れることができたことの喜びや、普段は見えないカウンター以外で行われている業務を知ったことなどから図書館への親しみを一層強くし、これからもお茶大図書館を応援したいという声や、働く上ではコミュニケーションが何よりも重要だと感想などもあり、心強いセンターの存在に職員一同力づけられた。

平成20年4月21日からは第1期からの継続メンバー6名を含めた10名が第2期LiSA プログラムのメンバーとして活動を開始している。このプログラムの活動状況は、ブログ¹³⁾を介して発信しているのでご覧いただきたい。

5. その他の学習・教育支援サービス

学内各部局や教育プログラムからのサポートに加え、平成20年3月には、大学の同窓会団体より閲覧椅子の寄贈を受けることができた。これは、学生のために継続的な寄付をしたいとの同窓会からの申し出に対し、学生に座り心地のよい椅子で勉強して欲しいという思いから、図書館側で閲覧椅子を提案し実現したことである。椅子の背には寄贈者である同窓会の名前を記したプレートを付けた。この寄付による閲覧椅子の入れ替えのほか、図書館側の経費でも少しづつ椅子の入れ替えを進めている。

目に見える直接的なサービス以外にも、図書館の基礎を支える業務として、目録の遡及入力にも重点的に取り組んだ。現在、簡易目録も含め、蔵書の95%はOPACでの検索が可能である。また、平成19年度の国立情報学研究所の委託事業に採択され、遡及入力の財源を図書館独自の努力で外部資金から獲得したことは、学内での図書館の新たなアピールにもなった。

6. 改善を支えるチーム内の環境整備

学生のILL料金の無料化などの新サービスの開始や学生用図書の充実に向けての取り組みのほか、居心地がよく、利用者が歓迎されていると感じられる図書館を目指し、ラウンジのリニューアルや資料の移動、館内の掲示物を見やすくなるなどの様々な改善を日々行っている。

これらの改善は、「チーム内課題解決プロジェクト」の活動により実行されている。チーム内課題解決プロジェクトとは、解決すべきいくつかの課題について、チームリーダーのマネージメントの下、係や立場を超えた小メンバーで検討しながら解決を図

るという取り組みである。各プロジェクトは3ヶ月ぐらいを期間とした実施目標を設定し、完了したら解散するというスピードある実行に焦点を置いている。随時3~4つのプロジェクトが動いており、常勤、非常勤に関わらず、全ての職員は、それらのうちのどれか1つ以上のプロジェクトに必ず参加し、それぞれ何らかの役割を持つ。また、必要であればプロジェクト内にさらに小チームを作り課題の解決に取り組む。チーム内の大きな課題であった大規模な資料移動も、異なる係の職員がそれぞれの立場から意見を出し合い、第1期の移動作業を計画通りに平成20年2月に終えることができた。現在は8月末に予定している第2期の移動作業準備に取り組んでいる。資料移動に限らず、担当係だけで考えていると行き詰まりを感じることがあっても、他の係からの提案でなんとか解決することもあり、このプロジェクトの意義は大きい。

このチーム内課題解決プロジェクトがうまく機能している要因の一つとして、隔週で行われるチーム連絡会の存在があげられる。チーム連絡会は、隔週の火曜日10:00~10:30に実施している。館長以下、カウンター当番以外の職員が全員集合し、大学全体の動きや行事予定の中で図書館が関わってくると思われるトピックや、それぞれの係での懸案事項などを共有するこの連絡会があるからこそ、職員全員が図書館の現状を正しく理解し、その上で自分の意見を述べることができる。加えて、意見を出しやすく、スピーディに行うため、着席せずに立って連絡会を行っていることも報告しておきたい。

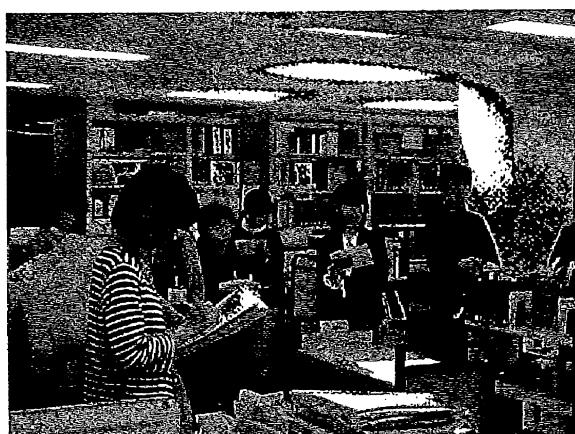


写真2 チーム連絡会の様子

チーム内課題解決プロジェクトで具体的に改善したことについて紹介したい。

- ・古びたソファーとカーペットを一新するラウンジリニューアルを行った。この時には、ソファーの

すわり心地を確認するために家具ショールームまで出向いた。

- ・近くの私立大学図書館に見学に行き、美術館や博物館などから送られてくるポスター・チラシの掲示方法や新着図書の展示の仕方などのヒントを貰い、できることからすぐに着手し、実行した。
- ・資料移動後の館内を見やすく案内する案内板を作成した。複数の係の職員で検討して納得いくものができた。
- ・学生からの図書館への意見、要望を集めるため、館内の目立つところに「ご意見箱」を設置し、記入用紙も書きやすいものを考案した。

このように、小さなことでもひとりひとりが等しく図書館運営に関わっているという意識を持つことができるようになったことが、大きな改善の実現に結びついたことを実感している。また、「それが等しく図書館運営に関わっているという意識」は、平成18年4月1日に図書館長以下、図書館職員で策定した「お茶の水女子大学附属図書館の理念」¹⁴⁾によっても強く意識付けられたと考えている。理念の策定により大学内における附属図書館の使命が明確になり、職員それが担当業務を通じてこの使命を遂行していくという意識が明確になったからである。

7. おわりに

このように、お茶の水女子大学附属図書館では、小さい改善をジグソーパネルのように組み合わせて、最終的な絵、すなわち、学生への学習・教育支援サービスの改善を完成させることを目指している。この2年間で図書館側が少しづつ実行してきたことが認められ、学内の協力や学内外のスポンサーの援助により、さらに大きなサービス改善に繋がった事例が多く見られた。図書館だけでは実現し得なかった画期的なサービスが提供できたことは、図書館職員の一人としてとても嬉しく感じている。これからも何か声がかかったらすぐに動ける体勢を保ち、いつでもチャンスをつかめるように学内外の動向に敏感であるとともに、小さな改善の積み重ねも続けていきたいと考えている。

予算的にも人数的にもまた施設的にも恵まれてないとは言い難い、本学のような小規模な図書館での様々な学習・教育支援サービスを報告させていただいた。学生サービス向上を主眼とした報告であるが、図書館業務の改善や経費の効率的運用の点でも大きなメリットがあったことから、これらの取り組みが他の大学図書館の参考になれば幸いである。

注・引用・参考文献

- 1) 文部科学省中央教育審議会大学分科会 制度・教育部会.“学士課程教育の構築に向けて（審議のまとめ）”.(オンライン), http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/houkoku/080410.htm, (参照2008-4-30)
- 2) 文部科学省科学技術・学術審議会学術分科会研究環境基盤部会学術情報基盤作業部会.“学術情報基盤の今後の在り方について（報告）”(オンライン), http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/06041015.htm, (参照2008-4-30)
- 3) 石井菜穂子. 学生の学びをサポートする大学図書館の取り組み. 大学時報. 2007, Vol.56, No.315, p.56-61.
- 4) 鹿島みづき. 山口 純代. 図書館パスファインダーに見る次世代図書館の可能性. 情報の科学と技術. Vol.52, No.10, p.526-537.
- 5) 大谷朱美. 教員との連携による情報リテラシー教育支援. 現代の図書館. 2007, Vol.45, No.4, p.213-219.
- 6) 長澤多代. アーラム・カレッジの図書館が実施する学習・教育支援に関するケーススタディ. Library Information Studies. 2007, No.57, p.33-50.
- 7) 上田修一. 大学図書館の新展開－学習支援を中心に. 大学時報. 2007, Vol.56, No.315, p.32-37.
- 8) 米澤誠. 学習意欲を高める図書館サービス. 大学時報. 2007, Vol.56, No.315, p.38-41.
- 9) 川島蓉子. 伊勢丹な人々. 日本経済新聞社, 2005, 211p.
- 10) 本学は、文部科学省の規模別大学一覧表（平成18年5月1日現在）ではC区分（2～4学部）に分類されるが、国立大学の約6割がC区分あるいはD区分（単科大学）に該当する。
- 11) 2006年11月16日にお茶の水女子大学附属図書館で行われた井上真琴氏のレクチャー“大学図書館における学習・教育支援サービス”による。
- 12) 茂出木理子. 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. 2008, 58巻7号, p.341-346.
- 13) お茶の水女子大学附属図書館.“お茶の水女子大学附属図書館LiSA活動日誌”(オンライン), <http://ochadailisa.blog32.fc2.com> (参照2008-4-30)
- 14) お茶の水女子大学附属図書館の理念「お茶の水女子大学附属図書館は、時間と空間を超える知的交流の場であり、次世代の知を創造し発信する学術情報基盤として機能する」2006年4月1日策定。(オンライン), <http://www.lib.ocha.ac.jp/rinen.html> (参照2008-4-30)

<2008.5.16 受理 えとり なおこ お茶の水女子大学附属図書館情報サービス係係員, もでき りこ 同チームリーダー>

ETORI Naoko, MODEKI Riko

The challenge of Ochanomizu University Library to provide learning and teaching support services:
There is no limit to library service for students

Abstract: Ochanomizu University Library decided to introduce a number of new services and improve existing ones, such as implementing free interlibrary loan, providing attractive study space, and including students participation in library operations. A number of these changes were only possible because of communication and cooperation with other units in the university. This paper reports on how a small-scale library, with limited funding and space, was able to conceive and provide learning and teaching support services and services for students.

Keywords: learning and teaching support services / student services / learning commons / small-scale libraries / Ochanomizu University Library