



利用者サービスにおける人的支援

～わたしたちも図書館リソースの一つ～

平成28年9月12日(月)

平成28年度国立大学図書館協会東京地区協会・関東甲信越地区協会
合同フレッシュパーソンセミナー

お茶の水女子大学 図書・情報課 学習研究支援担当

餌取 直子

本日の内容

1. **はじめに** 「大学図書館における利用者サービス」
の簡単な整理
2. **ちょっと長い自己紹介** お茶の水女子大学附属図書館について
3. **お茶大における人的支援の取り組み紹介**
4. **最後に** これからの図書館を担うみなさんにお伝え
したいこと



図書館利用サービスとは①

図書館情報学ハンドブック 第2版(1999.3) p.647～653

・サービスの定義

テクニカルサービス(資料の管理、組織)

パブリックサービス(利用者への提供)

・サービスの種類

資料提供

情報提供(レファレンス、データベース)

施設の提供(閲覧席や学習室)

図書館利用サービスとは②

図書館情報学ハンドブック 第2版(1999.3) p.846～857

・大学図書館の目的と役割

「大学の教育、研究、開放の諸活動において、教職員と学生等が必要とする資料と情報を効果的、効率的に提供することを通じて、**大学の目的達成を支援すること**である。」

「提供するサービスの性質に注目すると、**資料提供機能、文献探索機能、情報提供機能、利用者支援(指導)機能、場の提供機能**などを持つ。大学図書館の教育、研究、開放の諸活動の支援等という基本的な役割は、これらの**内部諸機能の有機的な結合によって実現**されている。」

大学図書館における利用者サービスってなに？

- 閲覧
- 貸出
- レファレンス
- ILL
- 利用教育

- 伝統的
- 主に館内
- マニュアルあり

従来、サービス係、
参考調査係、など
が担当している

どこが担当？

- 情報リテラシー教育
- 新たな学びの場としてのLC
- 学習支援
- 研究支援

- 比較的新しい
- 館外でも実施
- マニュアル...?
- マニュアルが整っていれば
それで大丈夫？



自己紹介①お茶の水女子大学の概要

- 1875年(明治8年) 東京女子師範学校開校 開学
- 学生:約3,000名+α
 - 学部生:約2,000名(3学部) 大学院生:約1,000名(1研究科)
 - 研究生、科目等履修生、聴講生、etc.
- 教職員:約500名+α
 - 教員:約300名 職員:約100名 附属学校園:約100名
 - リサーチ・フェロー、アソシエイト・フェロー、非常勤講師
 - アカデミック・アシスタント、ティーチング・アシスタント
- 同一キャンパス内に様々な世代の学びの場が集結
 - ナーサリー(保育園)、幼稚園、小学校、中学校、高校(女子)約120名

自己紹介② お茶大図書館の紹介

空間機能

1階: オープンなアクティブラーニングスペース

- ・ラーニングcommons(自由に使えるパソコンが70台)
- ・キャリアカフェ(飲物、グループワーク、イベントOK)

2007年、全国の大学に先駆けて設置。

2階: 一人で集中できる学習スペース

- ・クワイエットスタディスペース、グローバルスタディーコーナー、
- ・大学院生研究コーナー、パソコン利用席、無線LAN対応、等

蔵書・コンテンツ提供／情報発信機能

- ・教育カリキュラムと連携した学生用図書^{の整備充実}
- ・E-bookサービスによる教育研究成果発信

平成25年度
国立大学図書館協会賞受賞

人的支援／人材育成機能

- ・LiSA: 学生協働図書館サポーター
- ・LALA: 大学院生学習支援ピアサポート

LiSA: 2007年～
全国の大学に先駆けて学生協働開始。
LALA: 2014年～
学習ピアサポーターとしてリニューアル

自己紹介③ お茶大図書・情報課

<2014年8月からの新体制>

- ・附属図書館長
- ・課長(統括) (1)
- ・図書館企画担当(図書):総務、図書の支払 (1+2)
- ・図書館企画担当(雑誌契約):雑誌契約 (1)
- ・資料管理担当:図書の登録 (1+2)
- ・サービス担当:カウンター、参考調査、ILL (2+5)
- ・**学習研究支援担当:リポジトリ、リテラシー教育、雑誌受入など (2)**
- ・情報基盤担当:事務の情報基盤に関すること(2)

2015.4~
副課長

新設

※常勤10、非常勤9、歴史資料館AA、技術専門職員(情報基盤担当)=21

うち、図書館業務メインの担当者は常勤8、非常勤9

自己紹介④ 課内プロジェクトグループ

企画展示、情報リテラシー教育、TeaPot(リポジトリ)、
重複資料整理、館内マナー...

目的： 担当を超えて新たな課題に取り組む。

期間： 3月くらいから翌2月くらいまで。

解決したら解散。引き続き行うものもあり。

メンバー： 常勤、非常勤問わず、希望グループに入る。

※情報リテラシー教育とTeaPotについては、図書・情報課の正規の業務として学習研究支援担当がメインで行うことに。プロジェクトグループも継続し、多人数で取り組む。

※LiSAについては、基本的に課内全員が関わる。

他担当の業務を知ることによって、仕事がやりやすくなった

自己紹介⑤ これまで経験してきた業務

	期間	受入	目録	電子化 OA	参考	閲覧	ILL	リテラシー	学生 協働
総務係	3年	雑誌	雑誌						
情報システム係	4年半		寄贈 雑誌		○		○		
情報サービス係 ※図書館プチ改修。LCを新設	9年半				○	○	○	○	LISA
企画・契約担当	1年半		雑誌	TeaPot、 E-book				○	LISA
学習・研究支援 担当(係長)	2年		雑誌	TeaPot、 E-book				○	LiSA LALA



自己紹介⑥ 課の業務以外の経験

- 研修、セミナー、図書館総合展等への参加
- 「協働のススメ:つながる・つなげるライブラリアンを目指して」の企画、運営
(国立大学図書館協会地区協会助成事業(東京地区)による研修会として2014年2月に実施。**東大、芸大、医科歯科大、東工大、海洋大の職員との協働**)
- 学生協働ワークショップ in 東京 2014、2015の企画、運営(**東京女子大学、早稲田大学と共催**)

お茶大での「学習支援」の考え方

学習

正課に関連しない個人的な学習および研究

- 教養を身につける
- 資格の取得 etc.

学修

正課に関連した学修

- 授業に出る
- 予習・復習
- 宿題
- レポート等の課題
- テスト勉強 etc.

- ・図書館(&LALA)は、学習・学修、どちらも支援する。
- ・授業のTAは、主に「学修」を支援する。

図: 矢野智子(LALA/お茶大博士前期課程) / お茶大のアクティブラーニングにおける人的支援の取組紹介 お茶の水女子大学FD/SD研修2016「アクティブ・ラーニングの現場で生きる人的支援と空間」, 平成28年7月25日 <http://hdl.handle.net/10083/59846>

「研究支援」の考え方

- 研究用図書、電子ジャーナルの整備
- 研究発信の場としてのリポジトリ
- 「学習支援」と「研究支援」には、共通する部分がある。全くの別物として捉えなくても良いのかも？

→ 引き続き考えていきたい。

例えば、リテラシー教育は、内容・対象によって研究支援に直結するケースもある



人的支援の取り組み紹介①

情報リテラシー教育

第一期(2007～2008)

- ・サービス担当常勤職員2名による「論文検索講習会」
(DB講習会。利用促進を期待)

第二期(2009～2011)

- ・課内プロジェクトグループとして取り組む。
- ・「図書館を使いこなそう！」と名称も変更。
→ DBの使い方だけではなく、図書館全体を学びに活かして欲しいという願いを込めた。メンバーが増えたことで内容も充実。
- ・教員の依頼を受けて「授業内ガイダンス」を開始。
→ 名称を「オーダーメイド講習会」に変更。

人的支援の取り組み紹介①

情報リテラシー教育

第三期(2012～2014)

- ・「オーダーメイド講習会」、リピーターも多数。
- ・教員から、初年次の必修授業にした方が良いとの提案が！
 - その通りとはいかなかったが、1年生必修の情報処理関係の授業に組み込んで貰えることに。1コマまたは半コマで実施。
- ・図書館主催講習会の参加人数減。
 - 人気のRefWorks講習会のみ絞って実施。

第四期(2015～)

- ・2017年度入学者より、従来のAO入試を改革した「**新フンボルト入試**」として、文系に「**図書館入試**」を実施することに決定。本番に向け、2015年にプレゼミナール、2016年5月にシミュレーションを実施。
- ・1年生向け「情報探索基礎講習」をアレンジした情報検索レクチャーを実施。

新フンボルト入試とは

- 2017年度入学者を選抜する入試から、従来のAO入試を改革した「新フンボルト入試」を開始
- 改革の目的: 潜在的な能力、とりわけ大学入学後の学びや社会に出た後に、その能力を大きく伸ばせる「のびしろ」を持った学生の選抜定員: 20名(1学年約500名)
- 「現場密着型の研究と教育の一体化を提唱」した、ヴィルヘルム・フォン・フンボルト(ベルリン大学創設者)に因んで命名
- 一次選考を兼ねる文理共通のプレゼミナールと、二次選考(文系「図書館入試」、理系「実験室入試」)の二段構え
- 単に知識の多寡を問うのではなく、「課題を探求・発見」し、「必要な資料やデータを活用」し、「オリジナルな解を導き出す」力を測定する。図書館の場、リソースを活用。

「オーダーメイド講習会」リピーターの先生が企画。講習会の実績が評価された&入試サポート要員としてのLISA、LALAへの期待



新フンボルト入試を通して

- ・教員や入試課とのやりとりの中で、図書館の学習教育支援について、その対象や成果をこれまで以上に意識するようになった。

どんな学生に入学してほしいのか → アドミッションポリシー

どんな学生に育てたいのか → ディプロマポリシー

お茶大生ってどんな人たち？ → LISA、LALA、お茶大生からLALAへの質問内容

高校ではどんなことをしているのか → 見学に来る高校教員、高校司書

さんとの意見交換、お茶高との連携

- ・どこまで、何をレクチャーすれば良いのか。

高校生は何を知っている？

大学で学ぶために必要なことって何？ 図書館は何ができる？

教員が求めていること ÷ 今まで図書館がやってきたこと ÷ 図書館が出来ること

テーマの選び方、
著作権のこと、レ
ポートの体裁...



人的支援の取り組み紹介②

LiSA (Library Student Assitant) 2007.11～

学生と図書館スタッフの協働による図書館活性化のための活動。(=インターンシップ)

期間修了時には、学長と図書館長連名の修了証を授与。

図書館での業務の体験を通し、幅広い資料に実際に接していただくことによる学習支援に併せて、高い職業意識の形成や、利用者としてサポートを受ける側からサポートする側になることによるキャリア意識形成などを目的に実施。

人的支援の取り組み紹介②

LiSA (Library Student Assitant) 2007.11～

○ 活動期間 & 参加者数

・4月～9月、10月～3月 年2回募集

・第1期 13名、現在 第18期 53名

LiSA経験者260人以上。(延べ360人以上)

○ 活動内容

- ・通常業務：書架整理、図書装備、修理、蔵書点検・選書など。(≡各担当が行っている業務)
- ・自主企画：企画展示、図書館ツアー、就職説明会など。

広い意味で、他の学生にとっての学習支援にもなっている

人的支援の取り組み紹介②

LiSA (Library Student Assitant) 2007.11～

自主性を尊重するプログラム

学生自ら、期間中（半年）に40時間程度の
業務計画を立てる

月はじめに業務計画表を提出（月ごと）



申告した時間に業務



期間終了後に**実施報告書**を提出



学長・図書館長連名による修了証を授与

振り返り
の
機会

学生から
意見や感想、
提案を
聞く機会

人的支援の取り組み紹介②

LiSA (Library Student Assitant) 2007.11～



LiSA

- 活動に真摯に・楽しく取り組む姿
- 学生ならではの目線やアプローチ
- ブログや業務報告書等のアウトプット
- 図書館業務の担い手(仲間)



図書館・

「社会人基礎力」
が身に付く

- 各業務の意義、意味を説明
- 自主企画のサポート
- アルバイト経験の無い学生にとって、スタッフ組織の中の人間として、初めて社会人と一緒に活動する機会
- 奨励金

参考:石橋優花 / お茶の水女子大学LiSA、LALA 「お茶の水女子大学論」発表資料 2016年5月25日



人的支援の取り組み紹介②

LiSA (Library Student Assitant) 2007.11～

- **ルーティンワークの負担減**
- **説明能力の向上** ⇒単に雑務をこなして貰うことが目的ではなく、様々な作業の積み重ねによって運営されていることを体感してもらう。それぞれの作業には意味や目的がある。
- **学生目線が身近にある** ⇒新サービスのきっかけや原動力。
- **「LiSAのために」で他の担当と協働**
- **学生の成長を目の当たりにできる喜び** ⇒学生の教育の一端を担っていると実感
- **一緒に悩み、苦しむことも**
- **マニュアル化できない部分もある** ⇒人間同士のやりとり
- **社会人としての振るまいをどう教えるか**



人的支援の取り組み紹介③

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～

Library Academic Learning Adviserとして、**図書館ラーニング・commonsのLALAデスクで学習サポート、ICTサポートをする大学院生。**

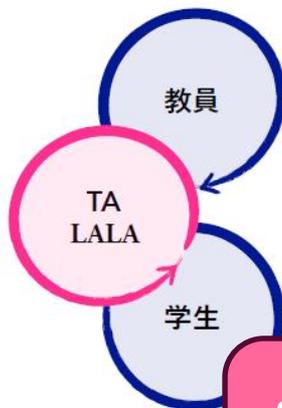
※2007年のラーニング・commons設置時には、
LA (Learning Adviser)としてICTサポートを中心
に行っていた。

※2014年度から、ICTサポートに加えて学習サポートも
行う。

人的支援の取り組み紹介③

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～

共に学び、共に成長する



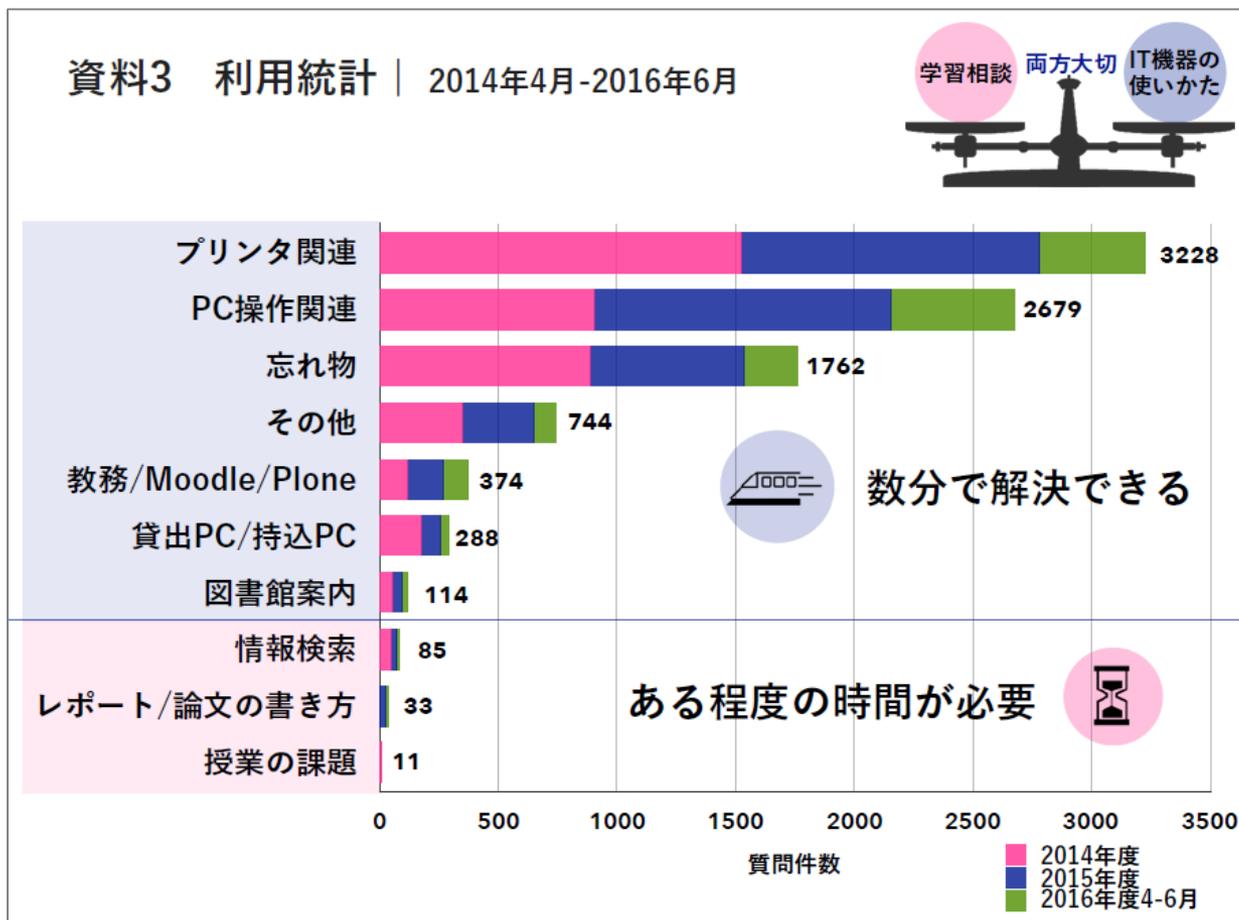
- ・今年度のLALAは10人
- ・一コマ3時間として、授業期間は9～18時、授業のない期間は12～15時に在席

- ・教員と学生をつなぐ架け橋に
- ・共に学び、共に成長する

矢野智子(LALA/お茶大博士前期課程) / お茶大のアクティブラーニングにおける人的支援の取組紹介 お茶の水女子大学FD/SD研修2016「アクティブ・ラーニングの現場で生きる人的支援と空間, 平成28年7月25日 <http://hdl.handle.net/10083/59846>

人的支援の取り組み紹介③

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～



<質問例>

- ・履修登録システムの使い方
- ・割付印刷をしたい
- ・論文はどうやって探すの？
- ・研究計画書のチェック
- ・XXの手続きはどこでできますか？

人的支援の取り組み紹介③

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～ ＜スキルアップ・活性化＞

① トレーニング・プログラム

- ・ITセンターによるPC周りのレクチャー
- ・図書館職員による情報探索講習会
- ・本学教員による「論文の技法」(2014)
- ・早稲田大学ライティングセンターによるライティング支援に関するレクチャー(2014)
- ・筑波大学ライティング支援連続セミナーに参加(2014)

・体系的なプログラムではない...
・学内教員にもっと関わっていただきたい...

② ランチミーティングでの情報共有(月1回程度)

- ・学習相談シート、LALA文庫、LALA紹介ボード、情報掲示板、新大学院生向け講習会など、新しい取り組みがうまれている

③ 学生協働WS等に参加



人的支援の取り組み紹介③

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～

学務課との協働 2016～

目的: 互いの課題を一緒に解決する

学務課: ・TAの活用(授業内の学修支援)

図書・情報課: ・LALAの体系的なトレーニング・プログラム

- ・学習を支援するためには、授業内で行われていることを知りたい
- ・LALAをみんなで育てたい

まずは合同の勉強会からはじめることに



人的支援に関して、学習支援担当者 として思っていること

- (LALAに関して) 自分ができない学習相談をどうやって学生さんにやってもらえばいいのか？
- 大学の動きや大学の中期目標をもっと意識しなくては。
- 教員との連携はもちろん、他部署の職員との連携も大事。
- これからどんな学生が入学してくるのか？

考えることはたくさん。課内の他の担当や、他の部署の力を借りて取り組む。もちろん他大学の事例も大いに参考にする。

最後に

- 情報リテラシー教育、学習支援は今まさに変化しています。それぞれの大学にあった形で実現するべく各大学でがんばっています。
- 他大学の事例も大いに参考にしつつ、ぜひ自分の大学の取り組みも発信しましょう。みんな喜びます。新しい何かに繋がるかも。
- この間まで学生さんだったみなさんの意見を聞いてみたいと思っている職員は必ずいます。遠慮しないで自分の考えを伝えてください。

目標：自分自身がよいリソースであるために、経験と知識を蓄え、発信し、他の人につなげていくこと。

参考文献

- 逸村裕、竹内比呂也 / 変わりゆく大学図書館 頸草書房 2005
- 餌取直子、茂出木理子 / 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 大学図書館研究 2008 no. 83 p. 11 -18
<http://hdl.handle.net/10083/32541>
- 餌取直子 / LiSA、LALAと共に歩むお茶大図書館 平成26年度鹿児島県大学図書館協議会講演会, 2014年10月17日
<http://hdl.handle.net/10083/56526>

※引用文献は該当スライド内に記載