

# 利用者サービス、リテラシー、コモンズ： 空間設備と人的支援をつなぐ～お茶大の事例から～



図書館学習サポート  
キャラクターららさん

2018年9月21日(金)

平成30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



附属図書館学生アシスタント  
キャラクター…しほりちゃん

# 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. お茶大図書館の事例紹介

## 4. 最後に

これからの図書館を担うみなさんへのメッセージ

# 図書館利用者サービスとは

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)

# 大学図書館が利用者に提供しているサービス

## ● 資料提供(蔵書・コンテンツ)

図書、雑誌、視聴覚資料、電子書籍、電子ジャーナル、ILL...

## ● 情報提供

レファレンスサービス、データベース、図書館HP、**情報リテラシー講習会(図書館主催 or 授業内、図書館職員が講師 or 外部講師)**、リポジトリ、Twitter、FB、ブログ...

紫 → 人的支援と言い換えられるかも

下線 → 比較的新しいサービス

## ● 施設提供

閲覧席、学習室、グループ学習室、コンピュータールーム、ラーニングコモンズ、学習相談デスク...



## 各サービスを誰が担当しているか？

- 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

・従来の業務分掌では収まらないサービス(業務)が増えている  
・お茶大では「学習研究支援担当」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
  - ・館内に留まらない
  - ・ケースバイケースで  
マニュアル化できない部分も  
→マニュアルが整っていれば  
それに対応できるもの？

# 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

当初は「御茶ノ水」にあったが関東大震災後に文京区大塚に移転

- 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.

## 大学憲章

「お茶の水女子大学は、学ぶ意欲のあるすべての女性にとって、真摯な夢の実現の場として存在する。」

- 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 ※2018年4月、リニューアルオープン！

1階：コモンズフロア

- ・グローバルラーニングコモンズ
- ・ミニコモンズ（グループ学習室）

2007年、全国の大学に先駆けてラーニングコモンズを設置。リニューアルにより拡大！

2階：ラーニングフロア

- ・書架、アカデミックラーニングスペース、クワイエットスタディルーム（自習室）
- ・リフレッシュスペース

平成25年度  
国立大学図書館協会賞受賞！

蔵書・コンテンツ提供／情報発信機能

- ・リポジトリシステムを活用した「お茶の水女子大学E-bookサービス」による教育研究成果発信

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

図書館の3つの要素を最大限に活用した図書館入試

2017年度入学者から

## 自己紹介③ お茶大図書・情報課

副課長

- 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(3)、歴史資料館

※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)、館内マナー、英語版利用案内...

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っているが、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で、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)	4年		雑誌	TeaPot、 E-book				○	LiSA LALA

(実は図書目録の経験がない...)

## 自己紹介⑥ 通常業務以外の経験

- 研修、セミナー、図書館総合展等への参加
- 2013年度国立大学図書館協会地区協会助成事業（東京地区）（通称コクダイマルケン）メンバーとして「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」を企画・運営（他大学職員との初めての協働に多いに刺激を受ける）
- 「学生協働ワークショップ in 東京」実行委員 としてワークショップを企画、運営  
（2014～。2018年度のメンバー：東大、早大、立正大）

# お茶大図書館の事例紹介

- 学生協働（LiSA、LALA）
- 増築・改修においてどのように「利用者サービス」を考慮したか
- 図書館入試（新フンボルト入試）





# お茶大における学生協働① LiSA

LiSA (Library Student Assistant) 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。

お茶大には司書  
課程はありません



## お茶大における学生協働① LiSA

### ○ 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22期 47名

LiSA経験者360人以上。(延べ799名)

### ○ 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。(≡各担当で行っている業務)
- 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

# お茶大における学生協働① LiSA

## 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

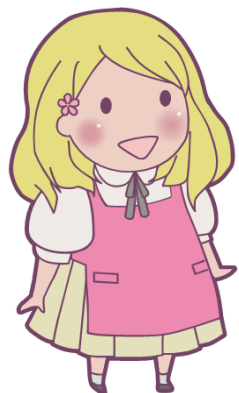


学長・図書館長連名による修了証を授与

振り返り  
の  
機会

学生から  
意見や感想、  
提案を  
聞く機会

# お茶大における学生協働① LiSA



LiSA

「社会人基礎力」  
が身に付く

- 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)

- 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、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



図書館・  
スタッフ

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



# お茶大における学生協働① LiSA

## ○ LiSAプログラムがもたらしたもの

- 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

## ○ 簡単にはいかないことも...

- 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

## お茶大における学生協働② LALA

LALA (Library Academic Learning Adviser) 2014.4～

図書館ラーニング・コモンズのLALAデスクで学習支援業務を行う大学院生。



### ＜LALAの歴史＞

2007～2013: LA (Learning Adviser)としてICTサポートを中心に行っていた。

2014～2016: ICTサポートだけでなく学習相談も行う「LALA」に進化。

2017～: ICTサポートを担当する「PCサポーター」を設置できることになり、  
LALAは学習サポートに専念できるようになった。

# お茶大における学生協働② LALA

## お茶大での「学習支援」の考え方

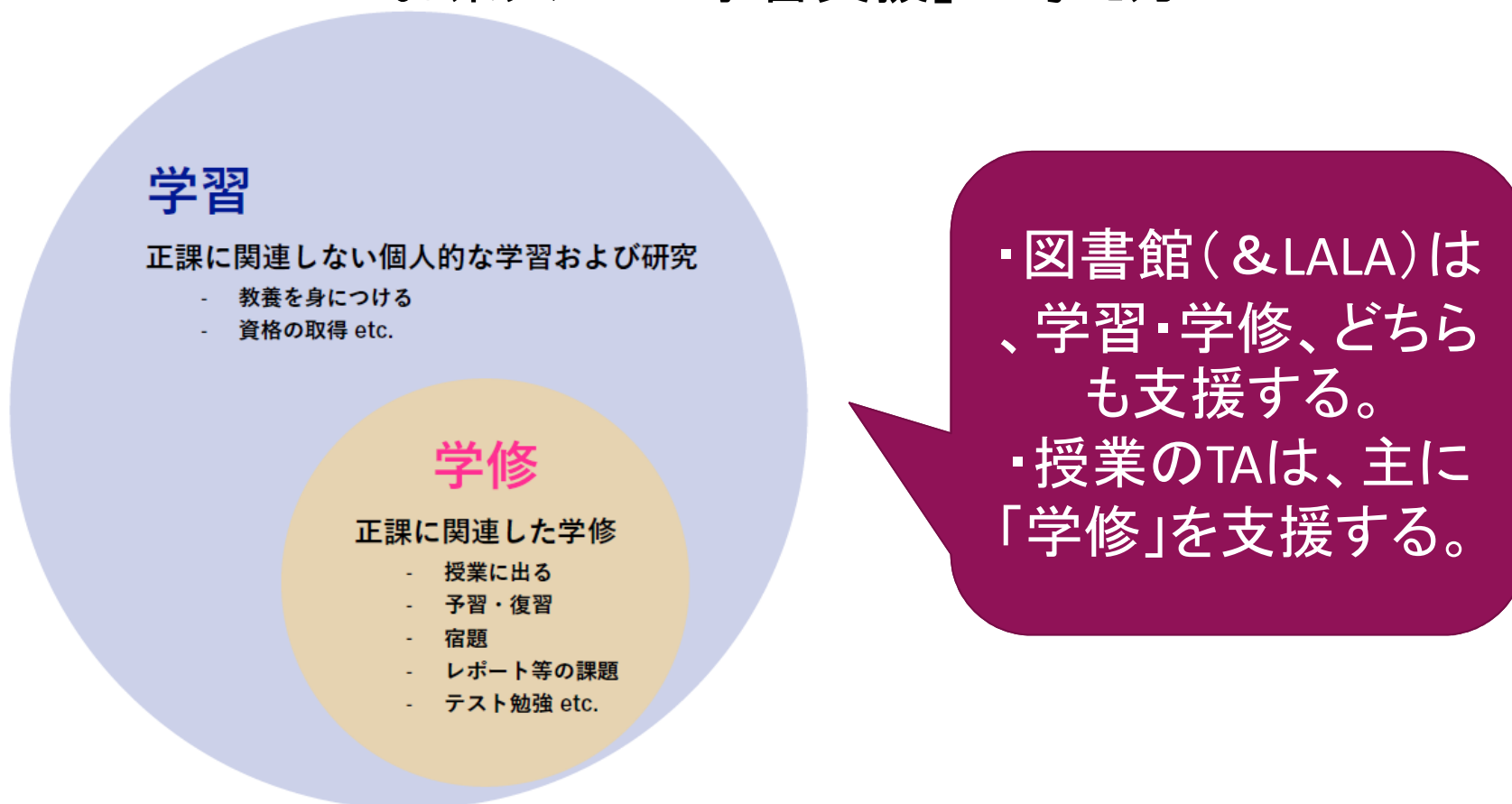


図: 矢野智子(LALA/お茶大博士前期課程) / お茶大のアクティブラーニングにおける人的支援の取組紹介 お茶の水女子大学FD/SD研修2016「アクティブ・ラーニングの現場で生きる人的支援と空間, 平成28年7月25日 <http://hdl.handle.net/10083/59846>

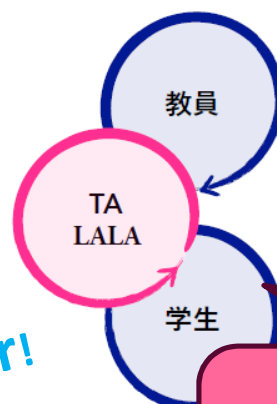


## お茶大における学生協働② LALA

共に学び、共に成長する



Active Learner!



- ・今年度のLALAは6人
- ・一コマ2時間として、授業期間の11～17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

参考: 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>



## お茶大における学生協働② LALA

### <相談例>

#### 基本的なレポートの書き方、科学的根拠に基づいた考察とは？

まず先行研究をいくつか読んでみて、疑問に思ったことや深く知りたいこと、調査したいことをまとめてみたかどうかとアドバイスしました。LALA文庫のレポートの書き方の本を参考にすることも勧めました

#### 発表PPTををチェックしていただきたい

スライドごとに字の大きさや量、記号の統一性などを確認しました。また、気になったところについてアドバイスをしました。

ピアサポートとして、「指導」するのではなく「一緒に考える」。どうするか決めるのは相談者

#### 学会発表要旨の構成をみてほしい

発表要旨原稿の規定に則って原稿が作成されているかを検討し、一緒に構成と内容を検討しました

## お茶大における学生協働② LALA

### <スキルアップ・活性化>

#### ① ランチミーティングでの情報共有(2ヵ月に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LALAセミナーなど、新しい取り組みがうまれている

#### ② 留学生相談室との合同ミーティング

学内で学習支援を行うメンバーで情報共有し、よりよいサポート  
体制を構築する

#### ③ 学生協働WS等に参加

他大学のピアサポートと交流したり、  
LALAについて発表することで活動を  
客観視できる。刺激も貰える

##### 担当者の悩み

- ・学習支援、相談業務に  
役立つトレーニングプログ  
ラムを実施したい...
- ・教員にも関わっていただ  
きたいな...

#### ④ LALAブログ、LALAセミナー

相談を待つだけでなく、LALA自身で情報発信。

## お茶大における学生協働② LALA

### 学務課との協働 2016～

目的: 互いの課題を一緒に解決しよう!

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

- ・学習支援系のセミナーに出席したら情報共有する
- ・LALA/TA交流会を開催し、院生同士でざっくばらんに業務で困っていることを話してもらおう
  - 教員を対象としたアクティブラーニングに関する研修会ができたらいいな...

## 学生協働と「利用者サービス」の関係

- 図書館が行っている各種サービスを利用者に届きやすくする役割

LiSAによる図書館ツアー、LALAセミナー、Twitter、ブログ、ロコミ、広報の仕方をLiSA・LALAに相談、キャラクター...



- 学生協働の取り組み自体も図書館が提供する「利用者サービス」の一つなのかも？

キャリア意識形成、図書館サービスを詳しく知ることによる学習・研究支援...

## 増築・改修においてどのように「利用者サービス」を考慮したか① リニューアルの概要

- 附属図書館の北側に2フロア約600m<sup>2</sup>を増築し、既存部分約2,800m<sup>2</sup>を改修
- 学習スペースがおよそ2倍、図書収容可能冊数が約16%増加
- 工事期間約1年(計画は2013年度あたりから)
- 2018年4月リニューアルオープン！





## 増築・改修においてどのように「利用者サービス」を考慮したか② 設計に関して気をつけたこと

- ・利用者(特に学生)の声を反映させた空間に  
研究室ヒアリング、学生・教員アンケートによるニーズ調査(2013)  
新図書館増築改修検討WGメンバーとLiSA、LALAとの家具等合同見学会(2017)



- ・「お茶大の」図書館に本当に必要なものは何か  
欲しいものを全部詰め込むのはスペース的にも予算的にも無理  
→学内の他の建物とのつながりも意識し、実現可能な範囲まで絞り込んだ  
(本当に図書館に必要？学内の別の建物で実現した方が良いのでは？)

- ・座席と書架のバランス  
学科の本を1ヶ所に集約＋学習スペースの拡充  
→学習スペースを優先

- ・安心・安全、使いやすい図書館



参考: 石橋優花 / おちゃシる第3回勉強会「附属図書館の増築・改修に関する報告 / 附属図書館の使いかた(職員編)」2018年9月5日

## 増築・改修においてどのように「利用者サービス」を考慮したか③ 工事に関して気をつけたこと

- ・利用者への影響を最小限に

居ながら改修で全館閉館は最小限に

利用の多い資料は工事中も使えるように  
→他大学の紀要（LALAさんからの要望）

勉強スペースの確保

→各学部、学務課に協力依頼をし、別建物に自習室を設置



- ・広報をしっかりと

増築・改修特設ページを開設

状況をこまめに発信（騒音・利用制限・進捗）

1人1人に丁寧に説明



ネコたちの引越も…

参考：石橋優花 / おちゃシる第3回勉強会「附属図書館の増築・改修に関する報告 / 附属図書館の使いかた(職員編)」2018年9月5日



増築・改修においてどのように「利用者サービス」を考慮したか④

## ふりかえり／現在の状況

・2017年度はとにかく増築・改修関係に明け暮れた...

約80回の打合せ+課内の各検討グループでの打合せは数えきれず...

何を優先したいかは人によって違う

→正解がない、100%がないことをとことん話し合った

他課の職員との協働の楽しさ、難しさ

→なかなか話しが通じなくてきりきりしたことも

・リニューアルから半年経った現在...

学生さんからの「ご意見」にびっくり

→こんなにソファを増やしたのにまだソファが欲しいの？！

トイレのエアータオル音がうるさくて寝られないと言われても...

「参考図書とコピー機が離れて使いにくくなって残念」という納得のご意見も

「きれいになった!」、「家具のデザインが素敵」などの声を素直に喜びつつ、地道な改善、整備はまだまだ続く...



## 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」を持った学生を選抜  
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(9月)と、二次選考(文系「図書館入試」、理系「実験室入試」)(10月)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。図書館の場合、リソースを活用。



## リテラシー教育との関係

- 情報リテラシー教育グループメンバーで、1年生向け必修授業「情報処理演習」内で「情報探索基礎講習」を1コマ(または半コマ)実施
- オーダーメイド講習会として、ゼミや授業単位で行う講習会を年間約30回、延べ450人実施。

新フンボルト入試は、「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

- 2015年8月、図書館入試プレゼミナール初回実施に向けての打合せの際、「高等教育のための情報リテラシー基準(当時はドラフト2.3)」を活用し、図書館で担当する(できる)こと、先生に担当していただきたいことの相談。表によって一目瞭然となり、すんなり役割分担できた。  
→ 「基準」と照合することにより、内容に太鼓判が押された感覚

国立大学図書館協会教育学習支援検討特別委員会

『高等教育のための情報リテラシー基準2015年版』(通称「リテラシー基準」)

## 新フンボルト入試(図書館入試)への参画③

# 図書館入試を経験して

- ・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(入学者受入方針)

どんな学生に育てたいのか → ディプロマポリシー(卒業認定・学位授与に関する方針)

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...

## お茶大で導入した新しい「利用者サービス」について 感じていること

- (LALAに関して) 自分ができない学習相談をどうやってLALAに  
やらし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

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也大いに参考にする。

良い形で継続させるためのしくみ作りも必要。自分だけが頑張ったり無理するのではなく、組織的にサービスを提供できるように。

一方で、絶対に継続しなければならないという訳ではない。時流に合わなくなったらサービスの縮小、終了もあり。それにより新たなサービスをはじめられるかも。

## 最後に

- 利用者サービスの正解はさまざま。相手やタイミングによって最適なサービスは違ってきます。他大学の事例に目を奪われず、自分の大学らしさを忘れずに！
- 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：私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

- 高山正也, 岸田和明編集 ; 逸村裕, 渋谷嘉彦, 平野英俊共著 / 図書館概論 (現代図書館情報学シリーズ ; 1) 樹村房, 2011. 9
- 小田光宏編著 / 図書館サービス論 (JLA図書館情報学テキストシリーズ ; 3) 日本図書館協会, 2005. 3
- 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>

※引用文献は該当スライド内に記載