

大学図書館における学習支援サービス再考 — 学習支援を再構築するラーニング・コモンズ —

筑波大学図書館情報メディア系准教授 香海 沙織氏

1. はじめに

近年、教育の質保障の観点から、大学における学習環境の整備の必要性が高まっている。1998年の大学審議会答申『21世紀の大学像と今後の改革方策について：競争的環境の中で個性が輝く大学』¹では、教室外における学習を徹底させ、学生が主体的な学習に充分取り組むためには、大学図書館をはじめ、大学の学習環境の整備にこれまで以上に留意する必要があるとしている。

また、2010年の科学技術・学術審議会による『大学図書館の整備について（審議のまとめ）：変貌する大学にあって求められる大学図書館像』²において「大学図書館に求められる機能・役割」で第一に掲げられているように、学習支援は、大学図書館に求められる大きな役割のひとつとしてより注目されるようになってきた。大学図書館にラーニング・コモンズなどの新しい学習支援空間を導入しているところも増えつつある。

このような状況下において、大学図書館における学習支援を発展させるためには、どんなことに留意すればいいのだろうか。本稿では、「利用者との協働」「学習支援の再構築」という観点から、大学図書館における学習支援を再考したい。

2. 利用者とともにつくる学習支援

はじめに、「利用者との協働」という観点から、大学図書館における学習支援を考えてみたい。近年、学生による選書ツアーや学生の図書館イベントへの参画など、大学図書館における利用者との協働が注目を集めている。

利用者と図書館の関係性の変化は、マーケティング分野の考え方をヒントにすることができる。³「企業と顧客の関係性の変化」を「図書館と利用者関係性の変化」に応用すると、下記のような四段階に分けることができる。⁴第一段階は、利用者のニーズが未分化の状態であり、図書館は「良い」資料を収集し、提供するという段階である。第二段階は、利用者のニーズが多様化し、図書館は利用者のニーズに合わせてサービスを提供するという段階である。第三段階は、利用者のニーズを満たすためのツールやメディアが多様化し、利用者のニーズが曖昧化する段階である。図書館は利用者の立場に立って利用者のニーズを満たすためにエージェントとしての役割を果たす。第四段階は、図書館は利用者にとってのエージェントの役割を果たす一方、



利用者が図書館のサポーターの役割を果たす段階である。この段階において図書館は利用者と協働することによって新しい価値を創造する。

「利用者との協働」はこの第四段階にあたる。この流れからみると、図書館が利用者と協働することは自然な帰結であり、図書館の新しい価値を創出するうえで重要であるといえるだろう。学生や教職員は、本来的には大学図書館の利用者であるが、これらの利用者といかに協働していくかが今後の大学図書館の行方の鍵になると考えられる。大学図書館における学習支援についても例外ではなく、学生や教職員らと協働することによって、利用者志向（user-oriented）のサービスを実現することができる。アクティブ・ラーニングという視点から考えるとより効果が期待できる分野であるということもできるだろう。

3. 大学における学習支援

次に、「学習支援の再構築」という観点から、大学図書館における学習支援を考えたい。これまで大学図書館は、学習資料や学習環境の提供を行ってきており、学習支援サービスを行ってきたといえる。しかし、今後、学習支援をより有効に機能させるためには、学習支援そのものを考え直す必要がある。

これまで大学で提供される学習支援は、提供者が主体となる傾向にあった。学生に提供される学習支援は、それぞれの部署ごとに、それぞれの部署が担当するという形で提供されてきた。学生がレポートを書く場合を例にとると、レポートを書くために必要な図書を借りるには大学図書館へ、レポートを書くために必要なソフトウェアの使い方について学ぶときは情報処理センターへ、レポートの書き方や文章について学ぶときはライティング・センターへ足を運ぶことになる。

利用者志向（user-oriented）の学習支援を目指すのであれば、提供者側（大学図書館などの学習支援を担当する部署）ではなく、享受者側（学生）の視点で、大学における学習支援を再構築することが不可欠である。学習における学生の行動を分析し、有効な学習支援を提供することが重要になる。

大学図書館は、これまで大学図書館が提供してきた学習支援の範囲にとどまることなく、初年次教育（first year experience）、補習教育、キャリア支援、科目履修支援、カウンセリングなどを含めた広い視野で学習支援をとらえなおし、その中で、大学図書館がどの部分を担うのかを考える必要がある。そのためには、学習支援を担う他部署と

の連携が今後ますます重要になってくるだろう。

4. 学習支援を再構築するラーニング・コモンズ

ラーニング・コモンズとは、主として学生を対象とし、学習支援のための設備・施設、人的サービス、資料を統合的にワンストップで提供する学習支援空間をいい、大学図書館内に設置されることが多い。1990年頃より北米の大学図書館で、インフォメーション・コモンズが普及し、その後、ラーニング・コモンズへと変容する傾向にある。日本においても近年、導入される事例が増えつつある。

効果的に運営されているラーニング・コモンズは、これまで述べてきた「利用者との協働」および「学習支援の再構築」をうまく包含している。以下、「利用者との協働」については学生アシスタント、「学習支援の再構築」については非図書館中心 (non library centered, not library-centric) をとりあげ、それぞれについて概説したい。

4.1 学生アシスタント

学生アシスタント (Student Library Assistant: SLA) とは、自発的・自立的に学習支援に関与し、図書館スタッフの一員としての働きをする学生スタッフである。単純作業を機械的にこなす学生アルバイトとは一線を画す。例えば、ブリティッシュコロンビア大学では、ラーニング・コモンズのヘルプデスクを学生アシスタントが担当している。ワシントン大学では、リサーチ・ヘルプデスクとテクノロジー・ヘルプデスクが隣り合って設置されており、テクノロジー・ヘルプデスクでは、学生アシスタントが情報通信技術支援サービスを提供している。学生アシスタントは、サービスの提供だけでなく、学習支援改善に関する企画立案も担っている。

学生アシスタント活用の意義については、(1) 人的資源の量的・質的補完、(2) サービス再考・創出の機会提供、(3) 学生のニーズの把握、(4) アプローチしやすい環境の実現、(5) 学習の機会・実践の場の提供、などが考えられる⁵。

日本では現在、どのくらいの学生が大学図書館でスタッフとして、学習支援に関わっているのだろうか。2010年7月から8月にかけて行った日本の大学図書館における学習支援に関する悉皆調査 (対象は、国公立大学に設置されている中央図書館的機能を果たす図書館755館、回収率は69.8%) では、ラーニング・コモンズの設置率は15.5% (80館) うち、ラーニング・コモンズに学生スタッフ⁶を配置しているのは20.5% (16館) という結果となった。ラーニング・コモンズに学生スタッフを配置しているのは5館に1館という低い割合である。厳密に「学生アシスタント」に限定すれば、その数はますます少なくなるだろう。

サービスの質保証の観点から、学生アシスタントへのトレーニングは必須である。事前研修はもちろんのこと、体系化されたオン・ザ・ジョブ・トレーニング、サービスのマニュアル化、情報共有のしくみを整備することが望まれる。

4.2 非図書館中心

本来的なラーニング・コモンズが「非図書館中心」であるという点は、ラーニング・コモンズが従来型の大学図書館と大きく異なる点である。ラーニング・コモンズはあくまでも大学内における学習支援のひとつであるという位置づけであり、他の学習支援を提供する部署や担当との連携・協働が前提となっている。

しかし実際のところ、ラーニング・コモンズは大学図書館内に設置されることが多い。これは、どの部局からも中立であること、学習メディアを提供してきたという実績があること、などを理由としてあげることができる。よって、大学図書館が核になるものの、他部署と協働しながら、従来の大学図書館の範疇を超えて学習支援を総合的にワンストップで提供する場がラーニング・コモンズであるということができる。

5. 大学図書館における学習支援の今後

以上、大学図書館における学習支援の今後を考えるために、「利用者との協働」「学習支援の再構築」という観点から、大学図書館における学習支援を再考した。

何よりも今必要なのは、大学図書館と大学図書館員の意識の変革である。大学図書館で学生がスタッフとして学習支援を行うなんてとんでもない、補習教育やキャリア支援は大学図書館の本来的な仕事ではない、といった声もあるだろう。しかし従来型の「大学図書館」という壁の中にもっていても、大学図書館の存在意義そのものが問われることになっていくのではないだろうか。大学図書館の外に目を向け、大学や社会における大学図書館の位置づけや役割を、大学図書館員自身が客観的に見極めることが、今後ますます重要になるだろう。

1. 大学審議会『21世紀の大学像と今後の改革方策について (答申): 競争的環境の中で個性が輝く大学』
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/12/daigaku/toushin/981002.htm
2. 科学技術・学術審議会『大学図書館の整備について (審議のまとめ): 変革する大学にあって求められる大学図書館像』2010年12月
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/1301602.htm
3. アクセンチュア編『CRM: 顧客はそこにいる』東洋経済新聞社, 2001
4. 呑海沙織「利用者志向の図書館サービス: 変化する利用者」と図書館の関係性」『図書館雑誌』99 (11), 2005.11, p.764-785
5. 呑海沙織・溝上智恵子「大学図書館のラーニング・コモンズにおける学生アシスタントの意義」『図書館界』63 (2), 2011.7, p.176-184
6. 本稿では、学生アシスタントを「自発的・自立的に学習支援に関与し、図書館スタッフの一員としての働きをする学生スタッフ」としているが、日本においてはこのようなスタッフは少数であることが想定されたため、質問紙調査ではより広範囲の意味を持つ「学生スタッフ」という用語を使用した。