

岡山県大学図書館協議会平成 24 年度第一回研修会報告書

1. 開催日時： 平成 24 年 9 月 28 日（金）14:00~16:30
2. 場 所： 岡山理科大学 （50 周年記念館 4F 多目的ホール）
3. 参 加 者： 県内 16 大学・短大・高専 21 名
4. 司 会： 竹内 哲也 （津山工業高等専門学校図書館）
5. 書 記： 奈良 裕子 （環太平洋大学附属図書館）
神原亜紀子 （就実大学・就実短期大学図書館）
6. 内 容： 利用者教育の効果的な進め方、評価手法および評価の活用方法等について実践的な手法を学ぶ。

(1) 開会

竹内哲也氏（研修委員長）より開会の挨拶があった。

岡山理科大学図書館長 橋爪道彦氏より会場校の挨拶があった。

(2) 講演： 大学図書館の利用者教育 ―もう一步、前へ―

講師： 庄 ゆかり氏（広島文教女子大学教養教育部 准教授）

―講演（前半）―

広島大学図書館では利用者教育担当として職員を 2 名配置している。前年度末まで広島大学図書館職員として勤務し、最後の 4 年間は利用者教育を専門に担当してこられた講師より、新しい視点から見た利用者教育について話をうかがった。

1. 利用者教育を眺める

利用者教育を担当したいと思って図書館員になる職員は多くないだろう。特に大学図書館では、利用者教育は必要かつ重要であるという認識はある。しかし、「教育」は図書館員の業務としては特殊なものであり、また効果がすぐに明らかになるものでもないために、担当者は負担を感じる事もある。

本日は、広島大学図書館での昨年までの事例を紹介しつつ、利用者教育を図書館の外からの視点で考えたい。

利用者教育担当者には、学生にとって図書館は重要なのでどんどん使ってほしい、教員にも認めてほしい、学内他部署の職員にも協力してほしい、そのために出来るだけ良いプログラムを提供したい、という思いがある。しかし、良いプログラムとは何だろうか。アンケートでは「よかった」という回答が多いにも関わらず、参加者が殺到するわけでもなく、図書館内部での認知度が低い場合すらある。利用者教育は、本

当に役にたっているのだろうか。私たちは誰に何を褒めてもらいたいのか。そのためには、何をどこまでやるべきなのだろうか。

利用者教育の役割とは何かを、図書館、教員、学生、そして職員という4つの視点で考えてみよう。

図書館にとって利用者教育の役割は、利用者増・貸出増を目指す事であり、また職員の能力・働きの可視化、教員連携・学内連携、先端のサービスの提供という「教育・学習への貢献」という面での学内での役割をアピールすることでもある。教員にとっては、図書館の利用者教育を自ら行う教育へ活用することにより、授業の効率や効果の向上、さらには学生評価の向上をはかりたいだろう。学生は、利用者教育として提供されているプログラムへ参加することで、学習効率や成績が向上し、また学習・研究方法のリフレッシュができれば嬉しいだろう。職員は、自らの業務の効率や学生評価の向上の手段となるなら、図書館の利用者教育プログラムの利用が有効であると考えられるだろう。これらの目的が達せられたとき、利用者教育は「役に立つ」と認識されるわけである。利用者教育がこれらの実現を目指すためには、各プログラムが特定の目的を達成できたかどうかを評価し改善していかなければならない。

プログラムを「評価」するには、そのプログラムの「目標設定」が必要である。まず「誰」に「何」を評価してほしいのか考える。次に、何が起きたら効果があったと言えるのかを検討する。その変化を起こすためにすることがプログラムの内容だが、教育の対象と設定評価者が同一でない場合は、実施方法も含むプログラム全体の設計に、その変化が起きたかどうかだけでなく、その変化が起きた事が評価してほしい相手に伝わったかどうかを知る方法をも含める必要がある。

PDCA サイクルでいうところの **P(Plan)**「計画をたてる」では、まず明確な目標を設定し、**C(Check)**「ふりかえり」のためのデータ収集および分析方法を検討した上で、それら全てを含んだプログラムを設計する。そうすることで、**P(Plan)**「計画をたてる」→**D(Do)**「実行」→データの収集→**C(Check)**「ふりかえり」→**A(Act)**「改善」のサイクルが実現し、利用者教育プログラムを目標達成に向けて継続的に改善できるのである。

2. 利用者教育の設計と評価の方法

まず、「だれに」（誰をターゲットにするのか）、「なにを」（何を教えるのか）、「どこまで」（どこまでやるべきか・できるはずかなどと決めつけず、対象の状況を調査し、妥当かつ必要な範囲で）、「どの方法で」（柔軟な発想で最大効果を目指す）を決めていく。図書館の利用者教育全体の中での位置づけ等、具体的に検討する。

データの収集によく利用されるのはアンケートだが、他にも参加者に「どうだった？」と尋ねてみたり、複数の職員が入り進行の補助をしながら参加者の様子を観察したりすることもデータの取得方法の一つである。飽きてきた、寝てしまった、途中

で帰った、講師にふと目を向けて興味を示した等の行動から参加者の気持ちを推し量ることもできるし、最後まで残った人数をカウントしたり、付き添いの教員の様子を観察したり等、データの収集方法はいろいろある。学術研究のためのデータ収集ではないので、必ずしも正確・厳密なデータである必要はない。最も大切なのは、まず記録とデータを収集してみることである。そのデータが不十分であれば、次回はより良い方法を考えればいいのである。

3. 利用者教育プログラムの実例（H23 広島大学）

実例 1 学生評価が味方になる - 達成する喜び 図書館ツアー -

（教養ゼミ 図書館利用案内）

目標：自分で資料を検索し、探すことができるようになる

内容：OPAC 検索実習、図書館セルフツアー（1 コマ 90 分）

対象：新入生 教員による教養ゼミ単位の申込制

3 人グループで課題シートに取り組む。20 分講義と OAPC 検索実習後、館内に立てられた看板にある指示に従いつつ自分達で本を探す。コースの中には、自動貸出機の説明、電動書架を使うなどのポイントが含まれ、要所で図書館員が説明、あるいは補助を行う。全てのポイントを回り、最後のキーワードを手に入れたグループは、ゴールで課題シートを提出し、修了証書（手作りのしおり）を受け取る。

時間内に全グループがゴールする。教員は、各ゼミの学生を補助する。（一緒にコースを回る教員もいる。）

データの集め方： 教員へのアンケート、プログラム中の教員や学生とのやりとり、学生を観察、学生の解答状況、課題シートへの書き込み等

実例 2 教育手法を後方に - お互いに学び合う演習 -

（オンデマンド講習会）

目標・内容：教員の希望による分野別・テーマによる文献検索

学生の現状と教員の希望にギャップがある場合は、調整をはかる

ゼミ・グループ単位申込制。協調学習を取り入れ、教員へのアピールも。

データの集め方： 職員が学生を観察、学生の事前テスト、演習・発表内容、教員へのアンケート

実例 3 e-learning で教員連携（情報活用基礎実習「図書館」）

レポートの構造、学術情報の信頼性、文献検索、引用、文献リスト作成方法等について、1 年生対象の実習授業（1 コマ 90 分）。情報メディア教育研究センターとの連携により実施。

データの集め方： e-learning 教材へのアクセスログ、授業中のアンケート、事前・

事後テスト（アンケート付き）

「評価」は、図書館職員が上手にできたかどうか、学生がわかってくれたかどうかで終わるのではなく、実施したプログラムで実現しなければならないことが実現されているかを考え、さらに次に向かうために行うものである。利用者教育は、「評価」を通して、図書館業務としての役割を果たす事ができる。強力な味方である「評価」を使いこなし、もう一歩前へ踏み出してほしい。

ーワークショップ アンケートの活用（後半）ー

データ集めによく使われるアンケートを活用するための説明を受けた後、グループに分かれ実習を行った。

アンケートは数値的データを収集できる、多くの情報を一度に得ることができる、データ収集にコスト（時間・費用）がかからない、という長所がある反面、因果関係の特定が困難、回答が「真の回答」とは限らない、設問や回答方法が回答内容に影響するといった短所もある。

アンケート作成の際には、データ分析の方法まで考えて作成する。

アンケートを作成したら、実施前にテストをすること。誰かに実際に回答してもらうと、答えやすいかどうか、いやな気持ちにならないか等が確認できる。アンケートの回答率向上にもつながる。

アンケート回答は、先入観を捨てて客観的に集計し、分析すること。

アンケートの構成は、下記のとおりである。

- ①前文（アンケートの趣旨とお願い）
- ②解明したい点についての質問
- ③回答者属性に関する質問
- ④謝辞、個人情報の取り扱いや結果公開の予定

1つの質問で尋ねる事柄は1つだけに限定し、意見の誘導や曖昧な表現を避けるよう注意する。分析に必要な事項のみにとどめ、例えば男女や学部等が直接必要でない場合は除外する。

実習は以下の手順で行った。

- ・4グループに分かれる。
- ・アンケートをグループ毎に作成する。

まず、何のプログラムについてのアンケートにするかを決めた。次に、「誰が、何を、どこまでできるようになればよいのか」について話し合った。その後、アンケートの質問項目を考えた。質問は5つまでとし、回答の選択肢も考えた。

- ・各グループ発表
- ・発表された4グループのアンケートに各々が率直な感想や印象を書き、それぞれのグループに提出。
- ・集まった感想を読み、各グループでアンケートを修正する。
- ・曖昧な質問、はっきりしない言葉などを訂正し、その結果を報告した。

—質疑応答—

- Q. 利用者教育に悩んでいるので参考になった。広島大学で実際に行われて効果が上がった点、上がらなかった点を教えてほしい。
- A. 100人対象の検索実習でパソコンは20数台という状況が発生したが、マイナス面を逆手にとってグループ学習を行うことにした。グループリーダーを指名し、問題ごとの責任者を決めるなどの工夫により、学生も協力し合い楽しんで実習をするようになった。効果をあげるために必要な状況を手に入れる事も重要だが、それが実現しない場合は、発想の転換でその環境下でのベストパフォーマンスをあげる工夫も必要だ。
- Q. 利用者教育はOPACから始まっているが、開館時間の案内など利用案内はどうしているのか。
- A. 広島大学では新入生全学オリエンテーションで、利用案内等を配布し、約20分開館時間などの説明を行っている。図書館ツアーでは、本を探すなど実体験を大事にしている。
- Q. 一回で忘れていく人への再教育はどうしているか？
- A. そもそも、広島大学では利用者教育は必修ではない。再教育以前に、参加していない人、一回で分からない人がいるわけである。これまでの実績も含む全ての講習会プログラムの計画、内容を公開し、広報もありとあらゆる手段できっちり行っているので、図書館講習会への参加は利用者が自分のタイミングに合わせて決めれば良いと考えている。講習会への参加が自分にとって都合がよいと考え参加した人には、丁寧に教える。しかし、無理矢理講習会に参加しなくとも、カウンターでもいつでも対応し、カウンター担当が適切だと判断した場合は、1人に対して講習会プログラムをその場で実施することもできるような体制をとっている。

(3) 閉会

司会者 竹内哲也（研修委員長）より、閉会の挨拶があった。

以上