



### 大学図書館における学習支援サービス

1. はじめに
  - 自己紹介
2. 利用者と大学図書館の関係性の変化
3. 利用者とともに作る学生支援のかたち
  - ・図書館に学生をひきつける  
パブリック・リレーションズ  
マスコット・キャラクター
  - ・学生とともに学習支援サービスを提供する  
選書と書架レイアウト  
ラーニング・コモンズ



### 職歴

大学図書館での経験は約17年

京都大学教育学部図書室	→ 目録(3年)
京都大学工学部電気系図書室	→ すべて(5年半)
京都大学附属図書館	→ 受入業務(3年半)
京都大学人環・総合図書館	→ レファレンス・ILL(2年)
奈良女子大学附属図書館	→ サービス系(2年)
京都大学医学図書館	→ 予算管理・受入(1年)

### 英国への興味

- BLDSCの衝撃
- 図書館というよりは工場、あえて不便な場所に

### 大学院へ

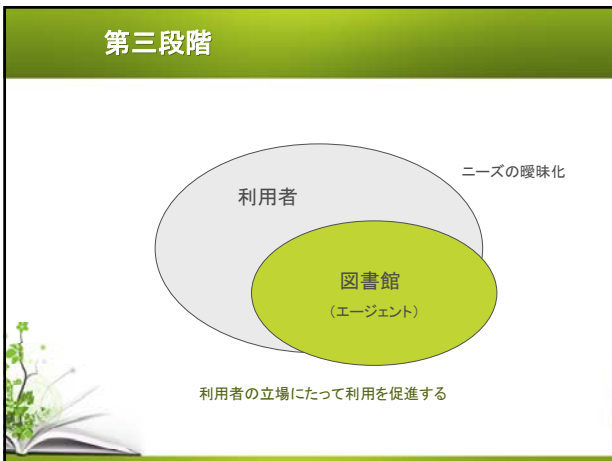
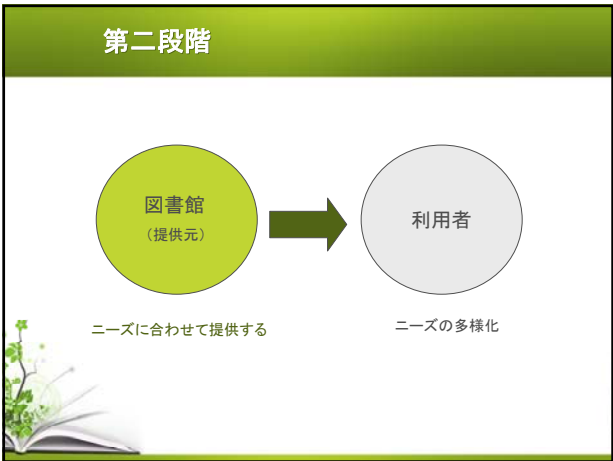
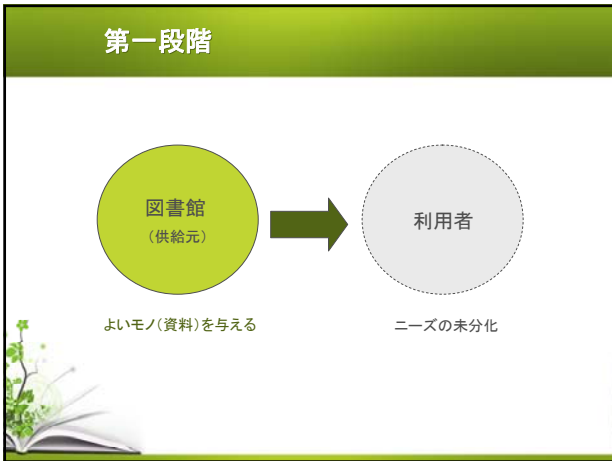
- 呑海沙織「英国の高等教育における学術情報戦略: フォレット報告とJISC (Joint Information Systems Committee)」(平成15年度大阪市立大学創造都市研究科都市情報学情報メディア環境分野修士課程)
- 「英国における知識情報基盤の形成」(平成18年度大阪市立大学大学院創造都市研究科創造都市専攻博士(後期)課程)



### 大学図書館と利用者の関係性の変化

	大学図書館	利用者のニーズ	利用者と図書館の関係
第4段階	パートナー	創出化	図書館は利用者から学び価値を共に創出
第3段階	エージェント	曖昧化	図書館は利用者の側にとって利用を促進
第2段階	提供元	多様化	図書館は利用者のニーズに合わせてサービスや資料を提供する
第1段階	供給元	未分化	図書館はよい図書を利用者に与える

この場合の利用者は、主として学生を想定



つまり...

## 二分法的区分の解体

サービス提供者 vs サービス享受者  
情報発信者 vs 情報受信者



利用者とともに作る学習支援のかたち

## 利用者とともに作る学習支援のかたち

- 図書館に学習をひきつける
- 学生とともに学習支援サービスを提供する



パブリック・リレーションズ

## パブリック・リレーションズとは

- パブリック・リレーションズ  
→ Public Relations
- 20世紀はじめから米国で発展した「組織」と「パブリック」の関係に関する考え方および、行動のあり方



## 組織とは？

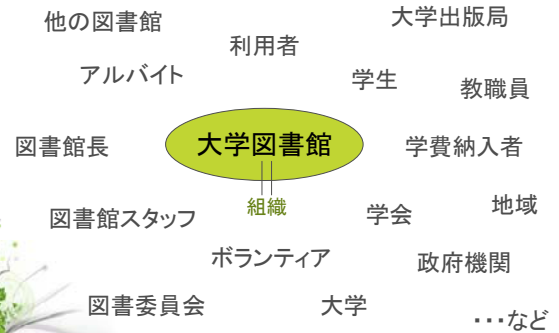
- 何らかの共通の目標をもった人々の集まり
- 例えば,
  - 図書館
  - 研究所, 各種センター
  - 大学, 学会
  - 行政
  - 企業
- ...など



## パブリックとは

- 「組織」とかかわりを持ち、「組織」をとりまく社会のこと
- ステークホルダー(利害関係者)

## 大学図書館のパブリックとは



## パブリック・リレーションズと広報, PR

- 広報
  - 組織からの活動や商品・サービスに関する情報発信
  - 組織からパブリックへの一方向の動きを起想させることば
- PR(ピー・アール)
  - しばしば、広報と同義

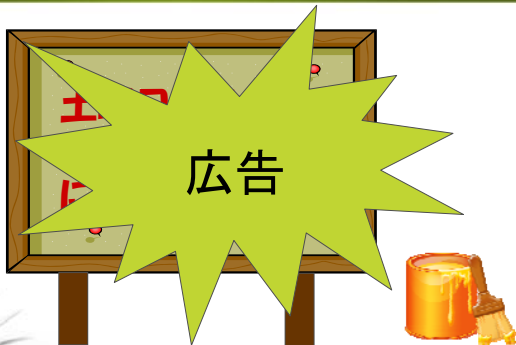
↓  
パブリック・リレーションズ

## サーカスが町にやってくる！



リーダーズダイジェスト誌  
C. H. ラブロック, C. B. ウェインバーグ著; 渡辺好章, 梅沢昌太郎監訳  
『公共・非営利のマーケティング』白桃書房, 1991, p.387

## サーカスが町にやってくる！



## サーカスが町にやってくる！



サーカスが町にやってくる！

パブリシティ

サーカスが町にやってくる！

パブリック・  
リレーションズ

現代的パブリック・リレーションズの定義

カトリップ (Scott M. Cutlip)

「組織体とその存続を左右するパブリックとの間に、相互に利益をもたらす関係性を構築し、維持をするマネジメント機能である」

スコット・M・カトリップ、アレン・H・センター、グレン・M・ブルーム著；日本広報学会監修、体系パブリック・リレーションズ、ピアソン・エデュケーション、2008.9、p.8

つまり・・・

現代的パブリック・リレーションズ

双方向性  
継続性

図書館におけるパブリック・リレーションズ事例

和光大学附属梅根記念図書・情報館

マスコットキャラクター戦略



ワコ次郎

夏はハンモックに揺られ、冬はコタツでぬくぬくしながら、本を読むのが好き。

気になったことは納得いくまで調べる性格で、多くの雑学やウンチクを知っている。

いつもは蝶ネクタイにステッキで英国紳士を気取っているが、本とともに旅に出るときは、腹巻をして「フーテンのワコ次郎」に変身する。

特技は自慢の二重あごを使って本を運ぶこと。



## キャラクター戦略

特定のキャラクターを使うことによって、下記が可能に

- 1) 親しみのあるイメージをすること
- 2) 提供するものやサービスの特徴を視覚的にわかりやすく伝えること
- 3) 発信する情報に統一性を持たせること

## 和光大学のキャラクター戦略の特徴

1. イベント化
2. 短周期化
3. 他の取組みとの連動

## イベント化

- マスコット・キャラクターの学内募集
- 応募作品の展示会開催
- キャラクター決定記念グッズの作成・配布

## イベント化することによる効果

- A. 学生が図書館により親しみをもつ
- B. デザインの考案を通じて、学生が図書館について考えることができる
- C. これまで図書館を利用しなかった学生へこれまでとは異なったアプローチを提供する
- D. 学生の感覚を図書館運営に取り入れることができる

## 短周期化

- あえてひとつのキャラクターを定着させないという戦略
- 3年で新たに応募



1代目キャラクター  
わごちゃん  
2005～2008



2代目キャラクター  
ワコ次郎  
2008～

## 短周期化することによる効果

- 短期間(2,3年)に1度、図書館に注目を集めることができる
- 学生が、在学中に1度は、このイベントに参加することができる

## 他の取組みとの連動

- 利用案内などの出版物
- ポスター
- Webサイト
- ガイダンス
- 図書館グッズへの活用



## 図書館グッズの差別化

- 誰でも入手できる図書館グッズ
  - ブックマーク
  - ブックカバー
- 限定品
  - Tシャツ
  - クリアファイル
  - サーモマグ

## 限定品の図書館グッズを入手するには？

- 図書館イベント・スタンプラリー
  - オリエンテーションバイキング
    - 図書館ツアー、データベースの使い方、レポートの書き方、就職活動準備支援、短期語学留学プログラム準備支援
  - 図書館が開催する講演会や講座
  - ボランティア

2009年度は、5ポイントでクリアファイル、9ポイントでサーモマグ

## その他・・・

- 図書館蔵書とのリンク
  - デザイン関連図書コーナーの設置
- 教員との連携
  - ・選定委員として教員が参加
  - ・選定作品をデザイン化についてのデザイン専攻教員のアドバイス
- 他部局との連携

## 和光大学ブログ



## Let's Read Project

和光大学附属梅根記念図書・情報館

選書ツアーの枠組みをこえた図書館と学生によるプロジェクト

- 書架レイアウト
- トークライブ





### ラーニング・コモンズとは

学生が自主的に問題解決を行い、自分の知見を加えて発信するという学習活動全般を支援するための施設とサービス・史料を提供する必要から設置されたもの

学習に関する**場的ポータル**

図書館+テクノロジー+生活支援

### ラーニング・コモンズの背景

- 情報通信技術の発展
- 学習・教育資料のデジタル化・ネットワーク化
- 教育・学習方法の転換

### 学習図書館からラーニング・コモンズ

学習図書館 **物理的な「場」の重視**

↓

電子図書館 **物理的な「場」の軽視**

↓

ラーニング・コモンズ

**「場(物理的+仮想的)」の回帰**

### ラーニング・コモンズの要素(設備・資料)

学習の場

教育の場

生活の場

### ラーニング・コモンズの要素(サービス)

学習支援

教育支援

生活支援



## ラーニング・コモنزの実際

- A. ブリティッシュ・コロンビア大学
- B. ワシントン大学
- C. 南カリフォルニア大学

## ブリティッシュコロンビア大学

- 1915年創立
- 学生数:44,982人  
(うち学部学生:36,630人)
- チャップマン・ラーニング・コモنز
- ラーニング・コモنزは、2002年2月に正式オープン、2008年にリニューアル・オープン

## ブリティッシュコロンビア大学の学部等

- Applied Science, Faculty of
- Architecture and Landscape Architecture, School of
- Arts, Faculty of
- Audiology and Speech Sciences, School of
- Business, Sauder School of
- Community and Regional Planning, School of
- Dentistry, Faculty of
- Education, Faculty of
- Environmental Health, School of
- Forestry, Faculty of
- Health Disciplines, College of
- Human Kinetics, School of
- Interdisciplinary Studies, College for
- Journalism, School of
- Land and Food Systems, Faculty of
- Law, Faculty of
- Library, Archival and Information Studies, School of
- Medicine, Faculty of
- Music, School of
- Nursing, School of
- Pharmaceutical Sciences, Faculty of
- Population and Public Health, School of
- Science, Faculty of
- Social Work, School of

## ブリティッシュコロンビア大学LCの特徴

- ラーニング・コモنزは、ラーニング・センター (Irving K. Barber Learning Centre)の中に
- ラーニング・センターは、中央図書館(1925設置)の後継
- ラーニング・センターは、学習にかかわるものを集約した学習ポータル

ブリティッシュコロンビア大学  
アービング・ケイ・バーバー・ラーニング・センター  
チャップマン・ラーニング・コモنز

## ワシントン大学

- 1861年創立
- 学生数は、47,361人
- ラーニング・コモنزは、オデガード学習図書館 (Odegaard undergraduate library)内に
- オデガード学習図書館は、1972年設置

## ワシントン大学LCの特徴

- 学習図書館の中に
- 学習図書館全体がラーニング・commonsであるという考え方
- レファレンス・サービスという言葉は使わない

## ワシントン大学の学部等

- College of Arts and Sciences
- College of Built Environments
- Michael G. Foster School of Business
- School of Dentistry
- College of Education
- College of Engineering
- College of the Environment
- The Graduate School
- Information School
- School of Law
- School of Medicine
- School of Nursing
- College of Ocean and Fishery Sciences
- School of Pharmacy
- Daniel J. Evans School of Public Affairs
- School of Public Health
- School of Social Work

ワシントン大学  
オデガード学習図書館  
ラーニング・commons

## 南カリフォルニア大学

- 1880年創設
- 学生数:33500  
(うち学部学生16500)大学院生の方が多い
- 南カリフォルニア大学リーヴィ図書館

## 南カリフォルニア大学の学部等

- The College of Letters, Arts and Sciences
- USC Leventhal School of Accounting
- USC School of Architecture
- USC Marshall School of Business
- USC School of Cinematic Arts
- USC Annenberg School for Communication & Journalism
- USC School of Dentistry
- USC Rossier School of Education
- USC Viterbi School of Engineering
- USC Roski School of Fine Arts
- USC Davis School of Gerontology
- USC Gould School of Law
- Keck School of Medicine of USC
- USC Thornton School of Music
- USC School of Pharmacy
- USC School of Policy, Planning, and Development
- USC School of Social Work
- USC School of Theatre

## 南カリフォルニア大学ICの特徴

- 早くからインフォメーション・commonsを設置
- 人気のため、インフォメーション・commonsを増設
- 開架式の紙資料の提供は低
- 階によるゾーニング
- 階ごとの色分け(ゾーニング)

南カリフォルニア大学  
リーヴィ図書館  
インフォメーション・commons

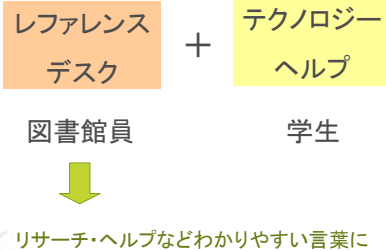
## 共通認識

- 成功の秘訣は「**リレーションシップ**」
- 他部門
- 教員(教育スタッフ)
- 大学執行部
- 学生
- 卒業生
- 学生の保護者

## 学生による学生のための人的支援

- テクノロジー・ヘルプ
- 技術支援
- ライティング・センター
- 科目チュータリング

## ヘルプデスク



## 学生が学生に教えることの利点

- 教えられる側
    - 年齢が近いので聞きやすい
  - 教える側
    - 教えることによって理解が深まる
    - 教える技術が高まる
    - 学内で収入を得ることができる
- コミュニティの形成  
人間関係の広がり  
図書館は人的不足を補うことができる

## 学生をスタッフとすることによる図書館の利点

- 人的不足(量的・質的)を補完
- 学生の視線の運営
- 学生とのより深いコミュニケーション

## 学生とのリレーションシップ

