

早稲田大学図書館におけるスチューデント・ジョブ創出の取り組み —図書館ラーニング・アシスタント（図書館 LA）設置とその効果—

稲葉 直也（利用者支援課）

1. 図書館ラーニング・アシスタントを取り巻く背景

大学の中長期計画 Waseda Vision 150 において、「対話型、問題発見・解決型教育への移行」および「大学の教育・研究への積極的な学生参画の推進」が掲げられた¹⁾。これを受けて、多様な学習スタイルを創出させるラーニング・コモンズ整備と、そういった施設における大学院生による自学自修支援の充実が、大学を挙げて推進されている。

この大学の方針に資するため、2017 年 4 月から、中央図書館と所沢図書館に大学院生の「図書館ラーニング・アシスタント（以下、図書館 LA）」を配置し、主に学部学生を対象とした学習支援を担う LA デスクのサービスを開始した。図書館 LA は、学生の志向、能力、専門性を活かした、図書館におけるスチューデント・ジョブ創出の取り組みと位置付けられる。

2. 大学図書館界における「学生協働」の潮流

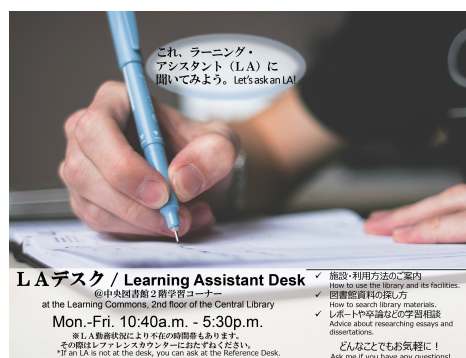
そもそも、日本の大学図書館界では「学生協働」が唱えられて久しい。2000 年代以降、大学図書館におけるラーニング・コモンズ推進とともに、「図書館業務サポート」や「学習支援」といった「学生協働」の潮流が生まれた²⁾。早稲田大学図書館でも、「図書館業務サポート」については、「学生ボランティアスタッフ LIVS」を 2013 年 4 月より組織し³⁾、既存の図書館のイメージを変え、学内の様々な利用者層に訴えかける学生目線の企画を実施することで、「図書館業務サポート」と「学生協働」の良例として成功を収めてきた。

一方、ピアサポート（同じ立場である学生によるサポート）による「学習支援」は、2012 年以来、断続的に導入を検討してきたものの、従来の TA は授業単位での配置が前提で、一定の場所であらゆる学生の学習支援を担当できる制度は整備されておらず、実現できなかった。しかし、2017 年度から新たに「自学自修 TA (LA) 制度」が大学により整備されたことを機に、この状況が改善され、図書館として「学習支援」を担う図書館 LA の設置が実現した。

3. 図書館 LA の設置

中央図書館では学習コーナー⁴⁾をはじめとしたラーニング・コモンズの性質を持つ学習エリア、所沢図書館では 2017 年に新たに開設したラーニング・コモンズ⁵⁾における人的支援の充実が課

題となっていたことから、2017 年度春学期は両図書館が LA 設置申請を行い、中央図書館で 4 名、所沢図書館で 6 名を雇用した。業務は、図書館における主に学部学生に対する自学自修支援の遂行とし、具体的には図書館利用・図書館を活用した学習に関するアドバイス、学術情報の探索に関するアドバイスとした。採用対象は大学院生とし、公募のほか、教職員の推薦があった学生より採用した。勤務場所は、中央図書館は 2 階学習コーナー、所沢図書館はラーニング・コモンズに、図書館 LA が常駐する LA デス



第 1 図 図書館 LA ポスター

LA デスク Learning Assistant Desk Mon.-Fri. 10:40a.m. - 5:30p.m.					
お気軽にご質問ください！ If you have any questions, please don't hesitate to ask us!!					
担当 LA の専門分野 The major of the LA					
	Mon.	Tue.	Wed.	Thu.	Fri.
10:40-12:10 (2限)	(不在)	英文学 English literature	英文学 English literature	(不在)	法律 Law
12:10-13:00 (昼休み)	(不在)	英文学 English literature	(不在)	政治学 Political science	(不在)
13:00-14:30 (3限)	ドイツ文学 German literature	英文学 English literature	英文学 English literature	政治学 Political science	法律 Law
14:45-16:15 (4限)	ドイツ文学 German literature	(不在)	英文学 English literature	政治学 Political science	法律 Law
16:30-17:30 (5限)	ドイツ文学 German literature	(不在)	英文学 English literature	(不在)	法律 Law

第 2 図 図書館 LA デスク案内 (各担当 LA の専攻を表示)

図書館 LA 紹介 (火曜 2～3 限、水曜 2～5 限担当)

- 所属
文学部 文学科 英文学コース出身
- 専門分野
現代イギリス児童文学 (The Chronicles of Narnia)
- 得意分野・好きな分野 (得意可能な分野)
キリスト教関係、神学、英語、イタリア語
専門以外でも、出来る限り、サポートします！
- その他アドバイスできること、使えるツールなど
文庫の探し方、文庫の使い方

自己紹介

専門は C.S. Lewis の *The Chronicles of Narnia* です。現代イギリス児童文学全般に興味があります。Lewis がキリスト教者なので、キリスト教の教義も勉強している最中です。もちろん専門外の質問も大歓迎です。趣味で太極拳をやっています。太極拳に興味がある方、24 式太極拳の順番が不安という方、お気軽にご相談ください。

LA からのメッセージ

図書設備や WINE 検索結果画面の見方に関する疑問から、データベースを用いた文庫の探し方に関する疑問まで、ゆとり丁寧に対応します。お気軽にご相談ください。
If you have any questions about library, please do not hesitate to ask me!!

第 3 図 図書館 LA のプロフィール例

クを新設した。本稿は中央図書館の図書館 LA について詳細を報告する⁶⁾。

4. 図書館 LA の研修体制

図書館 LA には、図書館における自学自修支援に必要な、図書館および学術情報検索に関する研修を受講させている。オンデマンド・対面での研修のほか、具体的な対応を想定した演習を随時行っている（第1表）。研修の内容・構成は、図書館 LA 担当の図書館職員が監修し作成している。

第1表 図書館 LA 専用研修の内容と構成

講義内容	形式	講義の項目
「早稲田大学図書館の概要」	オンデマンド	早稲田大学図書館の概要 大学図書館のサービス 学術情報とは
「学術情報の性質」	オンデマンド	学術情報の流通モデル 学術情報の伝達サイクル 媒体ごとの情報の差異
「学術情報の使い分け方」	オンデマンド	参考図書とは・参考図書の種類 図書の探し方 雑誌記事の探し方 新聞記事の探し方 曖昧な情報ニーズを明確に言い換えさせる
「情報探索の戦略の立て方・主題分析―実際に図書館にくる質問に対して、どう案内をしたら良いか―」	オンデマンド	情報探索が必要な場合は（主題分析）
	演習課題	LAデスク質問の演習問題 レポート課題の想定に答える演習問題
「大学図書館と著作権」	対面講習	著作権法第31条（図書館における複製）の基礎知識

対応内容は記録して図書館 LA と職員で共有し、振り返りやフィードバックを随時実施している。またデスク対応の制約事項を設け、課題等への直接の答えを示さないこと、成績・評価に関する責任は負えないことを明確にし、その範囲での対応を徹底している。回答範囲や程度の判断に迷う場合は、職員へ照会するように指導している。

5. LA デスクと既存サービスとの差別化

利用者からの質問に答える既存サービスには、図書館職員が、図書館資料に基づいた調べ方のアドバイスや、ある事項に関する調査のサポートを行うレファレンスサービスがある。他にもインフォメーションカウンターなど、利用者の窓口となるサービスデスクもある。そこで、LA デスクの業務内容は次の3点とし、それぞれ他サービスとの位置付けを定めた。

- 1) 施設・利用方法の案内：図書館利用に関する基本的な相談は、LA デスクはもちろん、図書館の各カウンターどこに尋ねても答えられる範囲で答える。内容によってはより適切なカウンターに案内する。
- 2) 図書館資料の探し方：図書館所蔵資料の検索、配架場所の案内、資料の探し方の紹介については、LA デスクのほか各カウンターでも答えるが、専門的な文献探索や事項調査を必要とする案件はレファレンスカウンターが対応する。質問内容と LA の専門分野に応じて、専門的な学術情報検索の指導まで LA デスクで対応する。
- 3) レポートや卒論などの学習相談：レポートや卒論のための文献

収集、学習の進め方や調べ方の相談は図書館資料に基づいて答えられる範囲であればレファレンスカウンターの担当になるが、それ以外の一般的な学習相談は LA デスクが担当となる。相談内容によっては、より適切な学内の他サービス（例えば、文章作成に関してはライティング・センターなど）を案内する。

LA デスクを設置してから、既存サービス、特にレファレンスカウンターとの棲み分けについて、どちらに質問をしたら良いかわからないという声が寄せられたことがある。確かに、利用者（相談内容）によっては違いが分かりづらく、前述の通り一部のサービス内容は重複しており、もっともな指摘である。しかし、サービスを明確に切り分けられないことで、利用者が相談内容によって窓口を選定する必要なく、どこに尋ねても適切なサービスに導かれることは重要なポイントであろう。LA デスクは、既存の各サービスデスクの業務内容を変えるものではなく、レファレンス業務の一部を LA デスクに「委託」するものでもない。LA デスクは“図書館資料に関係しない学習相談も受け付ける”という点で、むしろ従来のレファレンスサービスを補うものである。加えて、ピアサポートによる学習支援を担う LA デスクには、「よろず相談窓口」として、学部学生が先輩である大学院生に気軽に相談できることで、「図書館に質問をする」ことの敷居を下げる役割が期待される。

6. 図書館 LA の成果と効果

2017 年春学期（2017 年 4 月 1 日～8 月 3 日）の LA デスク業務統計と、レファレンスカウンター業務統計をもとに、図書館 LA が、図書館学習支援サービスの質の向上に与えた効果について考察する。

第2表より、LA デスクは学部学生からの問合せが中心であることが分かる。実際の対応では全ての利用者に資格を確認することが難しいため「不明・聞けなかった」の割合が高いが、LA デスクの場所や案内掲示からしても、この層も大半は学部学生と考えられる。比較して、レファレンスカウンターでは大学院生や教職員からの問合せが多いことが分かる。これらから、従来レファレンスカウンターに質問をしなかったような学部学生を、図書館の各サービスへ接続する機会を増やしたと読み取ることができる。前述の通り、学部学生にとって気軽に尋ねられる一次相談窓口の役割を果たしていると言えるだろう。

LA デスクへの質問内容は図書館利用サポートや文献検索サ

第2表 2017 年春学期 資格別の質問件数

質問者の資格	LAデスク		レファレンスカウンター	
	回答数	比率	回答数	比率
学部学生	67	36.8%	271	31.6%
大学院生	13	7.1%	172	20.0%
教職員	0	0.0%	176	20.5%
校友	4	2.2%	100	11.7%
その他・不明	90	49.5%	139	16.2%
総計	182	100.0%	858	100.0%

第3表 2017年春学期 LA デスク 質問内容別件数

質問内容	回答数	比率
図書館利用サポート	110	60.4%
文献検索サポート	35	19.2%
ITサポート	14	7.7%
分野別学習相談	14	7.7%
他サービスへの誘導	4	2.2%
その他	5	2.7%
総計	182	100.0%

第4表 2017年春学期レファレンスカウンター
質問内容別件数

質問内容	回答数	比率
利用指導	540	34.6%
文献所在調査	673	43.2%
事項調査	185	10.1%
ヘルプデスクへ案内	24	1.5%
その他	137	8.8%
総計	1559	100.0%

ポートが中心だが、図書館 LA の専門分野に応じた分野別学習相談も寄せられており、専門分野に関する指導の役割も機能している（第3表）。他サービスへの誘導は2.2%だが、LA デスクとしてのサポートを行った上で他サービスを案内したものはこれに含まれておらず、実際は LA デスクを窓口 to 様々なサービスへの接続が行われている。図書館 LA にとっても、デスクでの対応が自身の学びや指導の経験となり、成長に繋がっていると考えられる。

レファレンスカウンターでは、質問分類が LA のそれとは異なるが、おおよそ利用指導は図書館利用サポート、文献所在調査は文献検索サポートに当たり、文献調査の問合せが中心に寄せられている（第4表）。また、高度な事項調査の件数は増加傾向にあるため（2016年度は年間426件、前年度比73件増加）、基本的な利用指導に関する質問の一部が LA デスクでも吸収されるようになると、図書館職員によるレファレンスサービスの高度化にも繋がる効果があると考えられる。

7. 図書館 LA の今後の課題

1) 図書館 LA が提供するサービスの質保証

LA デスクでの学習支援には、レポート課題や卒論に関する質問など、成績に直結しかねない内容が含まれるため、サービスの一定の質保証が重要である。LA サービス内容の向上には、箇所の指導・研修体制を整えることが大前提であるが、直接的に学習支援に携わる LA に最低限求められるルール、ピアサポートに必要な作法やコミュニケーションスキル等の指導には、図書館に限らず大学全体で LA に対する共通の研修があることが望ましい。既に、学生部より学内で働くことに関する知識やマナーに関する共通の研修であるスチューデント・ジョブセミナー、大学総合研究センターより高度授業 TA に対する授業設計や指導方法に関す

る共通の研修が提供されているが、これらが LA に関しても進展していくことを期待したい。

2) LA の指導・研修体制

前述の質保証にも関係する、LA の指導・研修体制も課題である。図書館 LA は図書館職員の監修のもと運営されており、現時点では指導・研修体制は不十分な点も多々あろう。学内にはライティング・センターに文章作成指導を行う LA、Math and Stat Center に数学・統計の指導を行う LA らがいる。これらの箇所では教員によって LA の指導、サービス内容が監修されているが、こういった体制を図書館で参考にすることも考えられる。しかし、図書館業務を専門とする図書館職員としての自負を持ち、レファレンスサービス等との関わりも踏まえて、図書館 LA に関してはむしろ職員による監修のもと指導・研修体制を整え、確立させて行くことが重要と捉えている。

3) LA サービスの方向性

現在の図書館 LA は、「よろず相談窓口」の役割を基調としながら、時に LA の専門分野に関する質問には専門的指導を行っている。一方でライティング・センター等の LA は、もっぱら専門的指導に従事している。特定の学院を母体としない中央図書館としては、基本的にジェネラルな立ち位置を基盤としつつも、今後のキャンパス図書館での図書館 LA の展開によっては、より専門分野への支援にシフトするのか、その方向性には議論の余地があり、課題となってくるだろう。

いずれにしても、図書館 LA と、専門的指導が受けられる学内のサービス、他箇所 LA との全学的な連携が重要である。前出のライティング、数学・統計の LA はもちろん、学院設置の LA と緊密に連携を図り、学術情報検索に関する相談は図書館 LA で吸収する流れを作りたい。一方で、各分野の LA に対し、図書館からも研修コンテンツを提供し、学術情報検索に関する基礎を身に付けてもらうことで、各箇所でも一定の指導を可能にし、大学全体として学習支援の質を高めていくことも有効な展開として考えられる。

註

- 1) 早稲田大学理事会. Waseda Vision 150. 2012年11月. <http://www.waseda.jp/keiei/vision150/pdf/vision150.pdf>, (参照 2017-12-11).
- 2) 八木澤ちひろ. 大学図書館における学生協働について：学生協働まっぴの事例から. カレントアウェアネス. 2013, no. 316, p. 10-14.
- 3) 長谷川教史. 「早稲田大学図書館ボランティアスタッフ LIVS」発足の経緯と今後の学生協働. ふみくら. 2014, vol. 85, p. 10-11.
- 4) 荘司雅之. 「スチューデント・コモンズ」としての学習コーナーの新設. ふみくら. 2010, vol. 78, p. 10-12.
- 5) 小川渡. 所沢図書館ラーニング・コモンズ開設. ふみくら. 2017, vol. 92, p. 4.
- 6) 所沢図書館 LA については、次の記事でも報告がされているので参照されたい。人が集い学び合う“場”としての図書館へ（進化する大学 所沢図書館）. Campus Now. 2017, no. 225, p. 18-19.