

北米の大学図書館におけるニーズ調査とシーズ提供の方策の調査

谷 奈穂, 嶋田 晋

抄録：本稿は2014年10月に米国イエール大学図書館及びマサチューセッツ大学アマースト校図書館を訪問し行った調査の報告である。イエール大学では利用者のニーズ把握に関して、対象の行動の調査によりサービスの改善や創出を行う手法についてインタビューを行った。マサチューセッツ大学では図書館の持つ特性（シーズ）がサービスとして活かされている例について調査を行った。体系的な手法によるニーズ調査、また学内組織と連携してのシーズ提供について貴重な知見を得ることができた。

キーワード：利用者調査, ニーズ, インタビュー, シーズ, 協働, イェール大学, マサチューセッツ大学アマースト校, アセスメントライブラリアン, パーソナルライブラリアン, ティーチング・コモンズ, ラーニングリソースセンター, ライティングセンター

1. はじめに

「北米の大学図書館におけるニーズ調査とシーズ提供の方策の調査」をテーマとして国立大学図書館協会（以下、国大図協）の平成26年度の海外派遣事業（短期派遣・グループ）¹⁾により、北米の大学図書館2箇所を訪問した。本稿はその報告である。

本派遣は千葉大学附属図書館の谷と筑波大学附属図書館の嶋田による調査である。

1.1 問題意識と目的

千葉大学附属図書館においては、学生がどのように大学生活を送り、その中で図書館をどのように利用しているのかを知るために、アカデミック・リンク・センターと共同して、学生を対象とした複数の利用者調査を行っている²⁾。今回は、こうした調査を先行して実施している北米の大学図書館で、図書館員が持つ問題意識や、学生のニーズ調査の手法、調査結果をどのように活かしているのか等について知るため、事例調査を企画した。

また筑波大学附属図書館においては、大学の中期目標に附属図書館の機能の充実を掲げており³⁾、これまで以上に利用者を志向したサービスの創出と附属図書館のプレゼンスを学内外に示すことが求められている。一方で、これまで大規模な利用者調査を行ったことがなかったため、どのような利用者調査が有効であるのか、あるいはどのように行うことが有効であるのか、知見の蓄積が不十分であった。そのため先行館、とりわけ北米の大学図書館での先進的な事例の調査によって有用な知見を得ようと企画した。更に、主に教員を対象とした新たなサービスを創出するにあたり、北米の大学図書館でどのようなサービスが行われているかについて、図書館のリソースをシーズとしてどのように活用しているかの観点から調査を行うこととした。

1.2 訪問先

今回の調査では、主に利用者調査での先行館としてイエール大学図書館⁴⁾を、またシーズ提供の例としてマサチューセッツ大学アマースト校（以下「UMass Amherst」）図書館⁵⁾を対象として選定した。いずれも調査対象として相応しい事例を持っている点、また比較的移動距離が少なく効率の良い日程となる立地である点などを考慮した。

大まかな行程としてはニューヨークへ渡り、そこから陸路イエール大学のあるニューヘイブンへ移動、またニューヘイブンからUMass Amherstのあるアマーストまでこちらも陸路で移動し、アマーストからはボストンを経由して帰国するというルートであった（図1）。

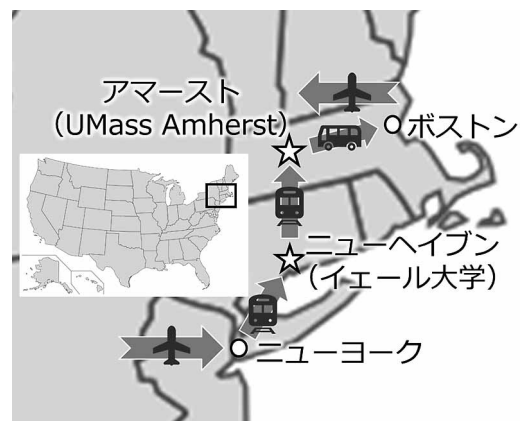


図1 海外派遣の行程図

2. イェール大学での調査

2.1 イェール大学（Yale University）の概要

イエール大学は、米国のコネチカット州ニューヘイブン市にある私立大学で、学部学生数は約5,400人、大学院生数は約6,500人⁶⁾、主だった図書館の数は15館である⁷⁾。今回はそのうちのSterling

Memorial Library⁸⁾ (以下 Sterling) と Music Library⁹⁾ (以下 Music), Bass Library¹⁰⁾ (以下 Bass) を訪問した。これらを選んだのは, Sterling と Music では図書館員による学生調査がおこなわれていたこと, Bass では学生を対象とした様々なサポートを展開しており, 学生ニーズ把握のための知見が得られると考えたためである。Sterling はイェール大学で最も大きなメイン図書館 (図2) であり Music はその敷地内にある音楽関連の資料をそろえた図書館である。Bass は学部生向けの図書館で, 館内での飲食も可能となっており, にぎやかな様子であった。図書館で学生のニーズをどのように調査し, またその結果をどのように活用しているかについて, 3つのインタビューを行った。

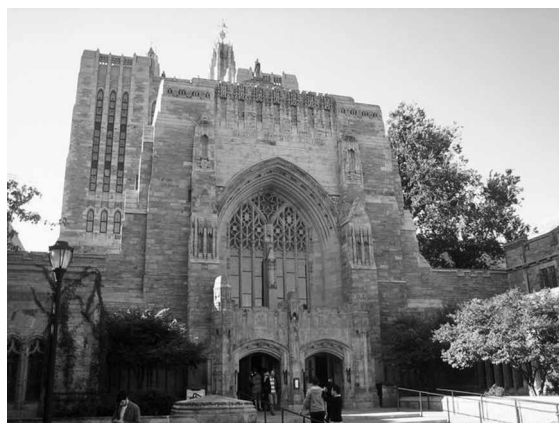


図2 イェール大学 Sterling Memorial Library 外観

2.2 人文科学 (Humanities) 専攻の院生を対象とした調査について

1つ目は, 人文科学専攻の博士課程の大学院生を対象とする調査についてのインタビューである。当該大学院生約700名¹¹⁾中, 調査対象としたのは31名である。Sterlingにて, 調査のリーダーである Denise Hersey 氏に話を伺った。実施のきっかけは, 彼らの修了が自然科学 (Natural sciences) や社会科学 (Social sciences) といった他の分野の大学院生に比べて遅い¹¹⁾点に注目したことにある。こうした問題意識をもとに, 彼らが普段どのように研究活動を行っているかを知り, それを踏まえて図書館の立場からどのようなサポートができるか考えようとしたのだ。Hersey 氏は調査を計画するにあたり, コーネル大学 (Cornell University) とコロンビア大学 (Columbia University) が共同で行った調査¹²⁾を参照したとのことである。

調査手法として, 年齢や在籍期間等の基本的な情報については事前にオンラインアンケートを行い, その後対象1人につき1時間程度のインタビューを

行った。インタビュー結果は業者に書き起こしを依頼し, スクリプト化された発言から重要と思われるものをピックアップ, カード化した後, 発言の主旨ごとにカテゴリ分けし, 分析した。こうした作業のために毎週ミーティングを行った。

分析結果からは, 次のようなことが判明した。まず, 調査対象とした大学院生の多くが自宅で勉強することを好むということである。図書館については, 研究テーマの資料をブラウジングするといった目的で行くことはあるが, 学部生がいて騒がしいこと, 食事ができないこと, オンラインで入手できる資料も多いといった発言がみられた。

また, 学生たちは調査研究のために海外へ行く必要があるが, 準備やその後のまともに多くの時間と労力を割かねばならないこと, 博士論文執筆前に十分なトレーニングを受けないままで大部な論文を書かなくてはならず, 行き詰まってしまうといった状況も明らかになった。このことは修了が伸びる一因と考えられるかもしれない。

話を伺った時点では, 調査結果の分析がちょうど終了したところであった。そのため結果をどのように活かしていくかなど, 具体的な取り組みは今後検討していくとのことであったが, Hersey 氏は, 例えばオンラインリソースの充実を図ることが考えられると述べていた。調査結果のまとめ¹³⁾は2015年3月に公開されたため, 詳細はこちらを参照されたい。

今回の調査に携わったのは図書館員11名で, その多くはサブジェクトスペシャリスト (subject specialists)¹⁴⁾として普段から人文科学の大学院生をサポートしている。ただ, こうした調査を行うのは全員が初めてだったため, 質問項目の作成やインタビューのノウハウについて, 人類学者で図書館での利用者調査に協力した実績のある¹⁵⁾Nancy Fried Foster 博士から2日間のレクチャーを受けた。

レクチャーでは, まず対象について何を知りたいかを挙げていき, それを導き出すにはどのような質問をしたらよいかを考えた。この時重要なのは, 彼らが「図書館をどのように使っているか」ではなく, あくまでも「どのように勉強しているか」を尋ねる質問にすることである。質問項目が完成したのち, ボランティアの学生を相手にインタビューの練習を行った。このとき, ねらった答えを引き出せない質問は修正した。インタビューの際は誘導質問 (例えば, 「図書館が夜遅くまで開館していることを便利だと思いますよね?」) といった, インタビュアーの好みの回答を引き出させるような質問) をしないことが重要だが, 頭では理解していても実際に

やってみると難しかったと Hersey 氏は語った。誘導質問から得られたと判断した発言は別に除けておき、分析の際に扱い方を検討したとのことである。

調査の過程で集めた情報は、CMS (Course Management System)¹⁶⁾ を使ってオンラインで管理している。インタビューの書き起こしや、分析の中で判ったこと、打ち合わせの日程など、調査に関係する情報をここに集約している。特に個人情報であるインタビュー結果の管理には大変配慮しているとのことだった。例えばメンバー以外は調査の情報にアクセスできないようにし、発言者名はコード化して、個人が特定できないようにして管理している。また調査にあたっては、学内の審査機関である Institutional Review Board¹⁷⁾ に申請し、許可を得たとのことである。

今回の調査に対して懐疑的な意見はあったか尋ねたところ、図書館内からは特になかったが、学部長に調査について説明した際に、単にコーネル大学とコロンビア大学が行ったのと同じ調査をして同じ結果を得るだけではないかとの指摘を受けたそうである。これに対して Hersey 氏は、イェール大学の学生と他の大学の学生とは違うのだから、調査方法が似ていても結果は異なることや、調査の意義を説明して理解を得る必要があったという。

なお、こうした関係各所への説明や調査計画、メンバーの選出、Foster 博士の招聘などは、Hersey 氏が全て行った。

2.3 音楽の大学院 (School of Music¹⁸⁾) に通う大学院生を対象とした調査について

2つ目のインタビューでは、音楽を専攻する大学院生を対象とした調査について、Music の Emily Ferrigno 氏に話を伺った。当該大学院生約 200 名¹⁹⁾ 中、調査対象としたのは 40 名である。

調査の目的は、彼らが普段どのように大学生活を送っているか、そのなかで図書館をどのように使っているかを知り、図書館が学生に必要な存在になるにはどうすればよいか考え、実現することである。

調査手法は Hersey 氏のケースと同じく、インタビューと、事前のアンケートである。異なるのは、調査メンバーにも大学院生を採用した点と、Ferrigno 氏が音楽人類学の博士号を持っており、調査の方法論を心得ていたため、自身が調査メンバーの学生にレクチャーを行った点である。

学生には、人類学についてのテキストを渡し、インタビュー方法とノートのとり方についてレクチャーした。インタビューは学生のみで行い、質問項目の作成とインタビュー結果の分析は、Ferrigno

氏も含めて全員で行った。

質問のうち、最も重視したのは一日の行動を時系列で問うことである。これにより、学生が長く滞在する場所や活発に活動する時間帯が把握でき、学生を知るための重要な材料になるからだ。質問紙には 8:00 から 0:00 までの数字が 1 時間刻みで並んでおり、各時間帯について学生の行動を質問するようになっている。

調査の結果、次のようなことが明らかになった。例えば、学生たちの行動を見ると、彼らが図書館を使う頻度は低いということである。理由としては、彼らが授業などでとても忙しくそもそも図書館に来る時間が無いこと、図書館には楽器を演奏する場所も楽譜を印刷する機械も無いといったことが挙げられた。また、図書館を訪れるとしても楽譜を借りるために立ち寄る程度で、滞在はしていないこと、彼らが多くの時間を過ごすのは、大学院のラウンジのようなリラックスできる空間だということが明らかになった。

こうした結果を受けて、Ferrigno 氏は、図書館内にもラウンジを設置することを決めた。また、大学院の建物にいることの多い学生を図書館に無理に連れてこようとするのではなく、図書館員自身が先方に出向いてリソースなどの紹介をおこなう、いわゆるエンベディッド・ライブラリアン²⁰⁾ となることも予定している。例えば週に 2 回程度大学院のラウンジに行って学生と対話し、その際に図書館の紹介やリソースの使い方をレクチャーすることや、それをきっかけに学生を図書館に導くことができると考えているようだ。

2.4 アセスメントライブラリアンとパーソナルライブラリアンについて

以上の 2 つは利用者調査についてのインタビューであるが、3 つ目として、Bass にて学部生担当の図書館員である Emily Horning 氏と、アセスメントライブラリアンの Sarah Tudesco 氏へのインタビューも行った。彼女たちは前述のような利用者調査を行っているわけではないが、日々の業務において、学生のニーズをどのように把握し、サポートを展開しているかについて、色々な話を伺うことができた。ここでは学生のニーズ把握と特に関係の深い 2 点について紹介する。

1 点目は、アセスメントライブラリアンについてである。Tudesco 氏はアセスメントライブラリアンとして、図書館にかかわる様々なデータを分析し、学生や教員のニーズ把握や、予算確保のための根拠とする仕事をしている。分析には、Microsoft

Access や Tableau²¹⁾ などのソフトウェアを使用している。例えば貸出データを分析すると、学部生の図書館の貸出率は教員や大学院生と比べて明らかに減少しているが、コンピュータや iPad, ビデオカメラなどの電子機器の貸出回数は増加していることから、ニーズの変化がわかる。また、図書館予算の多くを割いている電子リソースの利用状況をチェックし、論文へのアクセス数やメンテナンスコストを把握しておくことも重要である。こうした分析データは、図書館の管理職が意思決定する際の重要な材料となるようだ。分析結果は各図書館の職員や、外部のカンファレンスでも共有しているとのことである。

もう1点は、パーソナルライブラリアンプログラム²²⁾ である。これは、学部の1, 2年生を対象に、図書館のリソースの紹介や、サービスの案内を通して学習のサポートを行うものである。図書館員1人につき30~40人程度の学生が割り当てられている。学生たちがパーソナルライブラリアンにコンタクトをとるきっかけは、図書館員が学生宛に送ったメールや、教員の紹介、友人からの口コミなど、複数あるとのことだった。学生の相談に直接応じ、個々のニーズを把握することで、きめ細かいサポートが可能となる仕組みである。2年生の終わりごろには各自の専門が決まるため、専門にあったサブジェクトライブラリアンを紹介してサポートをつないでいくこともあるようだ。

2.5 インタビューを踏まえた考察

以上のインタビューから、図書館員が学生のニーズ調査を行う際に重要と考えたことを5点述べる。

まず、学生に質問する内容は、図書館の使い方や図書館への要望ではなく、彼らが普段どのように学習や研究に取り組んでいるかを知るためのものにするということだ。図書館員の立場からすると、図書館こそが学習や研究に最も適した場所であると考えられるかもしれないが、学生たちにとってはそうした場所の1つに過ぎない。むしろ、上述した調査からは自宅や大学院など、好みの場所を図書館以外に持っていることが明らかである。また図書館に対する要望を単純に質問しても、学生自身が気付いていないニーズも存在するだろう。学生へのインタビューから彼らのニーズを発見し、それを踏まえて図書館をどのように変化させるかは、質問者である図書館員の仕事である。以上から、学生の学習や研究活動全体について質問し、その文脈で登場する行動や言及された場所を図書館に関するものであるかどうかに限らず平等に扱うこと、そしてそれらの発言を分析

することで図書館員自身が学生のニーズを発見し、図書館としてできることは何かを考え、実行することが必要だといえる。

2点目に、調査には図書館員以外の人物も必要ということである。具体的には、調査のプロフェッショナルと、図書館員以外の立場から意見を出せる人の2通りある。Hersey氏の調査では、Foster博士が人類学的な調査のプロかつ図書館員ではない人物として、Ferrigno氏の調査では、彼女自身が調査のプロであり、学生も加わっている。インタビューのノウハウや適切な質問項目の作成のためには、調査のプロの助言が必要となる。また、図書館員以外の視点が加わることで多様な分析が可能となる。Ferrigno氏の調査のように、同じ大学院の学生同士でのインタビューであれば、相手の情報をある程度持っており、対図書館員よりもリラックスして話ができるといった利点もある。

3点目は、調査結果は必ず活かすということである。調査の目的は、学生の学習や研究環境を向上させるために、図書館としては何ができるのかを考え、実践することである。インタビューやアンケートは、あくまでそのヒントや根拠を得るための手段である。調査に協力したにもかかわらず結局図書館が変化の様子を見せなければ、学生は図書館に期待しなくなるだろう。反対に、調査後図書館を訪れたり図書館員と言葉を交わしたりした時に、不便に感じていたことが解消されたと思えば、図書館への信頼が高まるだろう。

4点目に、図書館員自身が普段から自分の所属する大学の動きや学生の様子に目を配り、大学がどのような状況に置かれていて、どのような問題があるのかを意識することが大切だということである。Hersey氏が人文科学の大学院生の修了の遅さに注目したように、大学全体に目を向け、そこからの問題意識を調査の発端とできれば、調査結果は大学全体の向上につながっていくだろう。

最後に、こうした調査の意味を理解し、実際に取り組もうとする図書館員が必要だということである。今回話を伺ったHersey氏やFerrigno氏は、学生の行動を、憶測ではなく科学的に分析し、その結果を根拠に図書館を変えることが重要だという考えを持っていた。また、リーダーシップや行動力、人類学の知識といった、調査にあたって重要な能力も備えていた。彼女たちが高い資質を持った図書館員であることはもちろんだが、問題意識の持ち方や学生を知ろうとする姿勢、具体的な調査手法を学び取ることはできる。学生や、彼らを取り巻く環境は今後も変化し続けていくだろう。彼らの学習や研究

を支援する図書館も、それにあわせて変化し続けなければならない。そのためには、学生を知ることの重要性を図書館員が理解すること、調査を継続して行い、結果を分析して活用することが必要である。

3. UMass Amherst での調査

UMass Amherst の調査報告として、シーズ提供の観点から特徴的な Teaching Commons, Learning Resource Center, Writing Center の3つの施設・サービスについて述べる。なおここでいうシーズ提供とは、図書館の持つ特性をシーズ（サービスの種）としてそれを活用した施設・サービスなどを提供することとする。

3.1 UMass Amherst の概要

マサチューセッツ大学はアマースト校(UMass Amherst)のほかボストン校など合計5つの大学からなる州立大学システムであり、それぞれの大学は独自に運営されている²³⁾。マサチューセッツ大学は1863年に設立されたマサチューセッツ農科大学をその前身としており、約150年の歴史がある。今回訪問したUMass Amherstは規模や歴史的経緯からマサチューセッツ大学の旗艦校とされており、同大学の中核を担う存在である²⁴⁾。

UMass AmherstはWorld University Rankings 2014-2015では91位²⁵⁾、またU.S. News & World ReportによるNational University Rankingsで76位、同Top Public Schoolsで30位にランキングされる²⁶⁾など、公立大学として高いランクにある大学として知られている。またマサチューセッツ州に19億ドルの経済効果をもたらしている²⁷⁾など、地域に欠くことのできない存在ともなっている。

アマーストはボストンの西方約145km、ニューヨークの北東約280kmの内陸部にあり、両都市からのアクセスが比較的容易である。ボストンからは高速バスで3~4時間程度であり、大学構内にも高速バスが乗り入れている。大学周辺も学生証の提示によって無料で乗車できるバスが頻繁に運行されており、学生の足となっている。

マサチューセッツ大学には全体で約68,000人の学生が在籍している²⁴⁾が、UMass Amherstには2014年9月時点で学部生22,252人大学院生6,383人が在籍し²⁸⁾、フルタイムの教員約1,300人を含む約7,000人を雇用している。学部は93コース、70の修士コース、50の博士コースがある。約1,450エーカー（約5.8平方キロメートル・筑波大学筑波キャンパスの2倍強）の広大で緑豊かなキャンパスに様々な施設、学生宿舎などが余裕を持って配置さ

れ、開放的な雰囲気となっている。

UMass Amherstの図書館は、中央館であるW.E. B. Du Bois Libraryを中心に700万点の蔵書を有している。W. E. B. Du Bois Libraryは、UMass Amherstのキャンパスのほぼ中心に位置する26階建てのビルである（図3）。後述のとおり図書館が運営しない施設が一部入っているもののほぼ全て図書館の施設であり、図書館としては世界で2番目に高く、大学図書館としては世界一高い建物であるとされている²⁹⁾。



図3 UMass Amherst W.E.B. Du Bois Library 外観

3.2 Teaching Commons について

教員に対するシーズ提供として、特に調査の重点を置いたのが最初に報告するTeaching Commonsという施設・サービスである。

すでに日本を含む世界各国において、主に学部生を対象とした学習支援環境としてラーニング・コモンズが普及しているが、UMass Amherstにおいてはラーニング・コモンズとは別にTeaching Commonsを設置して教員へのサービスを行っている。図書館のシーズ提供の例として今回の訪問で担当のKate Freedman氏に話を伺い、調査を行った。

3.2.1 Teaching Commons の概要

Teaching Commonsは、W.E.B. Du Bois Libraryの最上階26階にあり、フロアのおよそ半分を占めるスペースを使用している。

副学長(Provost)の「図書館に連携の場を作って欲しい」との意向と予算を受け、図書館と同じProvost and Senior Vice Chancellor for Academic Affairsに属するFaculty Developmentが管轄する³⁰⁾FD組織(Center for Teaching and Faculty Development)³¹⁾、Vice Chancellor for Information Services & Strategy and Chief Information Officerに属するIT組織³⁰⁾、そして図書館の三者による協

議を経て2007年に図書館に設置された。図書館は「文系でもなく理系でもない中立の場所」であり、また地理的にも両者の中間に位置し、双方の教員同士が協力できるスペースとして設計された。

また、非常勤教員などオフィスアワー以外では自分のスペースを持ってない教員がいる一方、図書館内でもラーニング・コモンズなど自由に使えるスペースは学生が多く賑やかで集中できないとの声もあった。そのため Teaching Commons は、静かで落ち着いた環境で教員が執筆などの活動をできるスペースであることを売りにしている³²⁾。

3.2.2 Teaching Commons のサービス

Teaching Commons では各種のデスク、テーブルやPCなどが設置されているほか、学生スタッフによるサポートや、弁護士資格も持った図書館員(Copyright Librarian)を1名雇用し著作権に関する相談が行われている。この Copyright Librarian によるサービスが非常に特徴的で、あまり例を見ないサービスであるとの説明が Freedman 氏からあった。

通常の論文執筆に際しての著作権に関する相談のほか、Open Education Contents などオープンな教材を作成するにあたっての著作権処理の相談も受けている。どのように出版するかのほか、他のオープンコンテンツをどのように見つけてくるかについてもアドバイスをを行っているそうである。

米国においても教科書は(学生にとってだけでなく図書館にとっても)高価であり、オープンなコンテンツの作成には大学からも補助が出るそうである。そのようなオープンコンテンツを推進するに際して、Copyright Librarian は非常に重要な役割を負っているといえる。また Copyright Librarian はオフィスアワーを設けて Teaching Commons のデスクでオープンコンテンツ向けやその他の著作権処理の相談に乗るほか、「剽窃を避ける」といったテーマでの教員向けのライティング支援のフォーラムや相談などの活動も行っている。

これらの教員に対する支援のうち、ライティングに対する支援は、FD 組織が行っているものを図書館の Teaching Commons でも行うというスタイルになっている。

3.2.3 Teaching Commons の効果と評価

Teaching Commons では、教員の活動の場を提供する過程で教員同士の連携を生み出すことも期待されている。図書館という「中立」な場所で文系理系問わず教員同士が交流できることを当初から期待

されているが、実際、Teaching Commons に集まった教員同士でプレゼンテーションやアサインメントについて意見交換をする姿などが見られるという。また、リエゾンライブラリアンが教員を連れてきてミーティングを行うこともあるそうだ。

Teaching Commons についての定性的な評価は行われていないそうだが、入室の際に確認を取るため、誰が Teaching Commons に来ているかは把握しているとのことである。また、毎年評価委員会が開催されており、そこで評価とアドバイスを受けているという。なお、教員からのフィードバックは電子メールで受け付けているとのことである。

3.3 Learning Resource Center について

2 番目に報告する施設・サービスは Learning Resource Center である。図書館内に設置されているものの図書館ではない組織であり、図書館という場の特性やサービスを活かした、図書館のシーズ提供の例として特徴的なものと判断して、取り上げることにする。

3.3.1 Learning Resource Center の概要

Learning Resource Center (LRC) は W.E.B. Du Bois Library の10階に置かれているが、図書館の組織ではない。図書館と同じ Provost and Senior Vice Chancellor for Academic Affairs に属するが、Vice Provost for Undergraduate & Continuing Education が管轄する組織³⁰⁾である。

LRC は学部生の課程修了をサポートするために作られた組織であるが、図書館を主な拠点として活動している。担当の Lin Tang 氏に伺ったところによると、図書館以外にも活動場所があるが、中心は図書館であるという。主に学部1・2年生を対象として Peer Tutoring, Supplemental Instruction, Office of Undergraduate Research and Studies という3つのサービスを提供している³³⁾。

3.3.2 LRC のサービス

Peer Tutoring は1人か小グループを対象に実施するチュータリングで、個々の対象の需要に応じた指導が受けられる。現在約300の授業について実施しているそうである。これに関してはアポイントなしで利用することができる。

Supplemental Instruction は、学期を通じて特定の授業について、それを受けているか過去にその単位を取った学生がグループを指導するタイプのチュータリングである。テスト問題の予想やノートの比較を行うなど、より授業に密接した(まさしく

授業に対して追加的な)内容で、授業と連携した系統的な指導を行っていることが特徴である。

Office of Undergraduate Research & Studies (OURS) は、学部生を研究や他の学術活動に繋げる役割を持っている。その分野の専門家を紹介したり研究の機会を見つけたりする仲介を行うなど、様々なリソースを使って学生をナビゲーションする。

LRC は 13:00-22:00 でサービスを提供している。かつては午前中も開けていたが、来る学生が多くないので現在の時間に変更された。通常、16時や18時頃に学生が多く来るといふ。2013-2014年のセメスターでは延べ人数で約34,000人、22,000人いるUMass Amherstの全学生の半数以上が年に3~4回訪れたという驚くべき実績があり、この実績についてはTang氏も非常に誇っていた。図書館以外にも、専攻・専門毎にチュータリングの拠点が設けられているが、図書館での利用が非常に活発で活動の中心になっているという。学内の中心という図書館の立地が作用しているのではないかとTang氏は述べていた。

チューターは学部生のみで約50人いる。大学院生でないのは、学部1・2年生がチュータリングの主な対象なので、大学院生では対象から隔たっているからであると説明された。チューターとなる学生は、教員や別の学生から推薦を受けた優秀な学生が集まってきているという。

学生をどのようにチュータリングするかについてチューターは訓練を受け、お互いにチュータリング内容を確認したり評価したりしている。

ラーニング・コモنزや後述のWriting Center、レファレンスカウンターなど図書館内の他のサービスとも連携して、お互いに専門家・適所を紹介することを行っており、図書館の中という立地がここでも活かしている。

3.3.3 LRCの総括

LRCは全学的な学習支援組織であるが、図書館を活動拠点としている点に興味深い。「図書館はUMassにおける学問の中心であり、学習支援組織として図書館に拠点を置いているのは理に合っている」とTang氏は述べていた。キャンパスの中心であり、多くの情報資源やサービスへのアクセスが可能であるという点など、図書館に拠点を置いているのは多くの点でメリットがあると語っていた。

多くの学生に利用されている学習支援組織が図書館に位置しており、そのことに大きな利点を感じている点は、図書館のシーズ提供を考える上で、非常

に示唆に富む事例であると言える。

3.4 Writing Centerについて

3番目に紹介する施設・サービスとして、図書館にあるものの図書館ではない組織のもう一例Writing Center³⁴⁾について報告する。こちらも図書館の持つシーズを別組織がサービスとして提供するものとして特徴的な例であったため、取り上げる。

3.4.1 Writing Centerの概要

W.E.B. Du Bois Libraryの地階、ラーニング・コモنزの奥にWriting Center(以下WC)が設置されている。これもLRCと同様、図書館内に設置されているものの、図書館の組織ではない。LRCと同じくVice Provost for Undergraduate & Continuing Educationが管轄する組織³⁰⁾である。話を伺った担当者のRebecca Lorimer Leonard氏曰く、「ライティングセンターとして、典型的な機能を持ったスペース」とのことである。

セッション数は月毎に変動があるものの、9月からの学期では毎月500~700セッション、年間では約3,500セッションが行われているという。

3.4.2 WCのサービス

約50人の大学院生・学生のスタッフがおり、1対1でセッションに対応している。セッションはWebページからの予約が必要である。セッションは1時間単位で、予約時に相談内容の概要を入力する仕組みである。セッションの内容は、アカデミックライティングの指導、ブレインストーミング、構成の相談などであり、文章を「直す」のではなく、会話をすることで利用者自身の気づきを引き出していくよう進められる。セッションは週2回が上限で特に相談者毎に担当が定められているわけではないが、分野や授業によっては、また留学生であるなどの事情で特定の人が担当することもあるとのことだった。

セッションを行ったスタッフは、セッション後にそのセッションについて報告を作成してWC内で共有する。このセッションについての情報は1年間保存されその後破棄される。

電子メールやWebサイト、Facebookでの広報を主としており、Facebookは3人の学生アシスタントスタッフが担当している。図書館外での活動も行っており、授業を訪問して10分程度のプレゼンテーションでWCを宣伝している。実際にセッションを行うスタッフの顔が見えるような広報を行うようにしたところ、多くの相談が来るようになった。

たとのことである。また授業のインストラクターやチューターとの連携も行われており、様々な側面から WC の広報や誘導が行われていることが判った。

3.4.3 WC のスタッフ

WC のスタッフのトレーニングとしては、まずスタッフになるために春秋の各学期で合わせて 2 つの授業を履修する必要がある。ここで文章の改訂、文法、学習理論、会話などについて学び、無給のインターンシップでセッションの練習を行う。この授業で一定以上の評価を得ると WC のスタッフとして採用される³⁵⁾。つまり授業がトレーニングと選考を兼ねたものとなっている。なお具体的な金額は示されなかったが、給料は学内トップクラスとのことである。

WC が求める人材としては、「書き手」としてよりも「話し手」としての資質を重視している。書くことの成果よりもその過程を重視するため、相談者から思考のプロセスを引き出すことができ、かつアドバイスを伝えられる人材、という面をスタッフの資質として重視するとのことである。

セッションは相談者とスタッフの相互のやりとりで進めていく。誤字脱字や文法のチェックよりもセンテンス・パラグラフなどの繋がりを重視し、議論がはっきりしている良い文章を書けるように指導している。また引用の方法や参考文献の書き方はオンラインで簡単に分かるので、特に指導はしないという。

スタッフの日常的な訓練としては、調査グループを作って年 3~4 回自主学習を行っているほか、セッションを録画したものをスタッフ間で鑑賞して相互に振り返りをするということも行っているという。

3.4.4 WC の評価

WC では Web 予約システムにセッションの評価ツールが組み込まれており、セッション終了後にそれぞれ担当したスタッフが入力することで、各セッションの内容を共有できる仕組みになっている。このデータは年次報告としてまとめられ、関係職員間で共有される。

教員全体からの評価は不明だそうだが、ライティングに関わる教員とは連携を行っており、反応を蓄積しているとのことだった。

3.4.5 WC の総括

Leonard 氏によると WC は初年次や 2 年次対象のライティングの授業などを含む UMass のライ

ティングプログラム的一部分であるとしており、数ある学生に対するライティング支援の一端でしかないとして述べていた。

その中で WC は学生の要望で 20 年前から存在しているが、増加する需要に対応するため Learning Commons とのパートナーシップを結び、2005 年に図書館の建物に移った。スペースは 2013 年にそれまでの 2 倍近くに拡張され、より多くのセッションが行えるようになったそうである。それだけ需要があり、学生に根付いたサービスであることがわかる。

一方で、場所を拡張する必要があるほどのニーズがあるのは、学生が多く集まる図書館の、しかもラーニング・コモンズの一角にあるということも要因である。Leonard 氏も WC がラーニング・コモンズにあることは集客面からも大きな利点であると語っており、ラーニング・コモンズを多くの学生が利用している点、図書館員が学生に対し WC の紹介を行っている点や多くの情報資源にアクセス可能である点を特に強調していた。ただ独自の建物でないため、運用面で図書館のルールに縛られ自由が利きにくい点を欠点として挙げてはいたが、集客や学生の利便性という大きな利点に付随したものと認識しているようだ。

図書館や図書館にある他組織との連携も行われており、ライティング支援のために図書館の「場」やサービスがうまく活用されていることが見て取れる。

3.5 UMass に見る図書館の「シーズ」

図書館がキャンパスの中央にあり、名実ともに大学の中心であること、学生の動線上にあり多くの学生が集まりやすい場であること、また教員から見ると文系・理系どちらでもない（あるいはどちらでもある）「中立」の場であることが、これまで概観した UMass 図書館におけるサービスを特徴付けていることが明らかとなった。

これらのサービスは、図書館が図書館という場の特性、あるいはポテンシャルや既存サービスをシーズとして認識し、それを活かす形で自ら、もしくは他組織との連携ないし他組織がそのまま居を構えるといった方法で展開したものである。

当然ながら、これらのサービスの展開にあたっては利用者のニーズの把握はもちろん、運用中の定期的なアセスメントが重要となってくる。この報告では触れなかったが、常にアセスメントが行われ、その結果を基にリノベーションが行われているという UMass Amherst のラーニング・コモンズは好例と

言える。評価の結果を十分に検討して刷新を図りながらシーズを活かしたサービスを提供することが、利用者に最大限に利することになるのは論を俟たない。図書館が自身のシーズを認識し、それを活かすサービスを創出するに際しては、必ずしも独力で言う必要がないことも明らかである。むしろ「大学のため」とするのであれば、類縁組織と積極的に連携・協力を行い、お互いの強みを生かせるよう協働する必要がある。図書館の存在感をアピールし、今後とも図書館の必要性・重要性を認識してもらうためには、そのことこそが重要であると感じた。

4. まとめ

以上に海外派遣における調査内容を概説した。

そのまま日本の大学図書館全体ないし個別の大学図書館で通用するものかは慎重に検討が必要だが、その基本となる考え方は大いに学ぶべき点がある。

以下にいくつかの点から考察を行う。

4.1 利用者調査や図書館のシーズの認識とそれを活かしたサービス創出の重要性

図書館についての利用者調査はこれまでも各所で数多く行われてきたものであるが、今回のイェール大学の調査で特に印象的であったのは、学生のニーズを発見しそれに対して図書館としてできることを考える、という姿勢であった。図書館は学習や研究活動に関わる多くの場所のひとつに過ぎないという意識を持ち、学生の活動という文脈から最適な解を試みることは、図書館職員にとっても従来の視点からの転換を求められるものではあるが、必要なことであろう。また質の高い調査のためには、調査の専門家も必要であることが示唆された。

一方UMassでの調査から判るように、図書館が有効なサービスを生み出すためには自らの持つ特性、ポテンシャルをシーズとして認識し、どんなサービスに活かせるかを同時に考える必要がある。そして必ずしも図書館としてサービスを行う必要はなく、学内の類縁サービスと連携することで、より有効な、かつ図書館の特性がより引き立つようなサービスの提供が可能となる。重要なのは、それがシーズ（サービスの種）であると気づくことと、それをサービスへと昇華させる方法であると考えている。

利用者の動向やニーズに常に目配りをし、どのようなサービスが求められているか、そのために図書館のどのようなリソースが使えるかを常に認識することが必要であろう。また創出されたサービスについても、常にアセスメントを行いニーズとの乖離がないか、現状とマッチングしているかを認識する必

要がある。より適切なものへ変えるためのリノベーションを躊躇ってはならず、その意味で程度の差はあれ、サービスは流動的であってもよいという印象を得られた。

4.2 図書館で完結しない視点の重要性

今回の訪問において、繰り返し語られ特に印象的であったのは、図書館の中に留まらないこと、そして図書館外の組織と連携することの重要性であった。

特にイェール大学の調査で顕著であったが、図書館のために調査を行うのではなく、まず学生の行動を把握し、そこに図書館がどのように関われるかという視点で調査が行われている点、また調査に際して図書館員以外の専門家や調査対象である学生により近い立場の人々の協力を得ている点が興味深い。

UMassにおいても、図書館が持つシーズをサービスとして提供するにあたって必ずしも図書館独力で言う必要はないことが示されていた。目的を明確にした上で、より適切な組織があればそれと連携することで、図書館だけによるサービスに比して効果的で一段とニーズに合致したサービスの創出が可能であることが示唆された。

即ち、学生や教員といった対象の利益を第一に置いて、そのために図書館が何をできるか、図書館を他の組織が活用して学生や教員のために何をするのか、といった大学全体や教育・研究活動全体を俯瞰する視点が貫徹されていることを確認することができた。同時に、大学のミッションを念頭にこうした連携を行って大学全体として最適な学習・研究支援環境の構築を目指す中では、連携の軸がぶれないためにも図書館のアイデンティティや存在意義をまずは図書館自身が認識し、アピールしていく必要性を強く感じた。

4.3 総括

今回の訪問で特に印象的であったのは、「学生のニーズがよくわからない」などといった問題意識のポイントが日本であれ米国であれ同じようなものであったが、その解決のための視点が、訪問先においてはあくまで（そしてかなり注意深く）調査やサービスの対象の側に置かれていることであった。

また図書館として様々なサービスを創出するにあたって、コアとなるのは図書館自身が持つシーズであっても、具体的なサービスとする際には図書館独力で言うことが必ずしも必要ではなく、むしろ適切な組織と連携することが重要であることが示唆された。これらも、日本においても繰り返し提唱されて

きたことであるが、「図書館のため」ではなく「対象のため」に置かれた視点によって、より徹底している観があった。

北米の図書館が、日本の大学図書館と同じような問題意識を持ちながら、先進的な事例を多々生み出しているのは、こういった視点の違いに拠るところが大きいと考えられる。「大学」図書館職員として、改めて目的とその解決のために置くべき視点について問われた訪問であったと考える。意識してのことかは判らないが、「利用者(user)」という言葉聞くことがほとんどなく、話を伺った多くの方が「学生」「院生」「教員」という言葉を使っており、対象を個別的・具体的に認識していたことも印象的であった。

一方で、派遣者の大学や日本の大学の事例について訪問先の図書館員が非常に興味を示したものもあり、今後とも相互に情報の交換・共有を進めるべきであることを強く認識した。この訪問だけで終わることなく、継続的に相互の情報交換や共有を行う必要があるだろう。同じ問題を抱える「仲間」として、事例や解決策の共有など、対等のパートナーシップを築くべき存在であるということを再認識した。

今回の海外派遣での調査は、これ自身で完結するものではなく、今後とも続くパートナーシップの端緒でしかない点を強調したい。

最後になったが、多忙のところ訪問調査、インタビュー、また帰国後のメールでの質疑にご協力頂いたイェール大学の中村治子氏、マサチューセッツ大学の Sharon Domier 氏をはじめとした関係者の皆様に改めてお礼を申し上げます。

また、海外派遣による調査の機会をくださった国立大学図書館協会と、海外派遣事業に理解を示し派遣中の業務をフォローした同僚各位にも謝意を表す。

注・引用文献

- 1) 国立大学図書館協会. “国立大学図書館協会海外派遣事業”. 国立大学図書館協会. 2014-11-26. <http://www.janul.jp/j/operations/overseas/>, (参照 2015-04-28).
- 2) 千葉大学アカデミック・リンク・センター. “アカデミック・リンク・セミナー 2013年度 No.5 学生たちは新しい学習環境をどのように使い、どのように学んでいるのか”. 千葉大学アカデミック・リンク・センター, http://alc.chiba-u.jp/seminar/report2013_05.html, (参照 2015-04-28).

- 3) 筑波大学. “第2期中期目標・中期計画”. 筑波大学. 2015. https://www.tsukuba.ac.jp/public/pdf/h22-27chyuuki_150413.pdf, (参照 2015-07-14).
- 4) Yale University Library. “Yale University Library | The Heart of the University”. Yale University Library. <http://web.library.yale.edu/>, (accessed 2015-04-28).
- 5) University of Massachusetts Amherst. “UMass Amherst Libraries”. UMass Amherst Libraries. 2013-12-10. <http://www.library.umass.edu/>, (accessed 2015-04-28).
- 6) Yale University. “Yale University About”. Yale University. 2015. <http://www.yale.edu/about/index.html>, (accessed 2015-04-28).
- 7) Yale University Library. “Ask Yale Library: How many libraries are on the Yale campus?”. Yale University Library. <http://ask.library.yale.edu/a.php?qid=1023094>, (accessed 2015-04-28).
- 8) Yale University Library. “Sterling Memorial Library”. Yale University Library. <http://web.library.yale.edu/building/sterling-library>, (accessed 2015-07-14).
- 9) Yale University Library. “About the Music Library”. Yale University Library. <http://web.library.yale.edu/music/information/about>, (accessed 2015-07-14).
- 10) Yale University Library. “Anne T. and Robert M. Bass Library”. Yale University Library. <http://web.library.yale.edu/building/bass-library>, (accessed 2015-07-14).
- 11) Graduate student Assembly. “Improving Graduate Education at Yale University, A report to the President, Provost, Fellows of the Yale Corporation, Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences and Graduate Students”, Yale University. 2011-08-24. p.18. <http://gsa.yale.edu/sites/default/files/Improving%20Graduate%20Education%20at%20Yale%20University.pdf>, (accessed 2015-07-14).
- 12) Gabriela Castro Gessner, Damon E. Jaggars, Jennifer Rutner, and Kornelia Tancheva. “Supporting Humanities Doctoral Student Success: A Collaborative Project between Cornell University Library and Columbia University Libraries”. Council on Library and Information Resources. 2011, <http://www.clir.org/pubs/ruminations/02cornellcolumbia/report.pdf>, (accessed 2015-04-28).
- 13) Denise Hersey [et al.]. “Understanding the Research Practices of Humanities Doctoral Students at Yale University”. Selected Works, 2015. http://works.bepress.com/denise_hersey/10/, (accessed 2015-07-14).
- 14) 呑海沙織. “サブジェクト・ライブラリアンの役割

- の変化：1940年代以降の英国大学図書館におけるサブジェクト・ライブラリアン”。大阪市立大学。http://dlistv03.media.osaka-cu.ac.jp/il4/meta_pub/G0000007repository_111S0000001-0401-2, (参照2015-04-28).
- 15) Foster氏についてはIthaka S + R. “Nancy Fried Foster”. http://www.sr.ithaka.org/people/nancy-fried-foster, (accessed 2015-07-14)を参照。業績については例えばNancy Fried Foster, Susan Gibbons, eds. “Studying students: the Undergraduate Research Project at the University of Rochester”. Association of College and Research Libraries, 2007, http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf#search='Studying + students + %3A + the + Undergraduate + Research + Project', (accessed 2015-07-14).
 - 16) 例えばBlackboard (http://anz.blackboard.com/sites/international/globalmaster/) やSAKAI (https://sakaiproject.org/) が挙げられる。
 - 17) Yale University. “Human Research Protection Program”. Yale University. 2015-04-09. http://www.yale.edu/hrpp/, (accessed 2015-04-28).
 - 18) Yale School of Music. “Degrees & Programs”. Yale University. http://music.yale.edu/study/degrees-programs/, (accessed 2015-04-28).
 - 19) Yale University. “Yale “Factsheet””. Office of Institutional Research. http://oir.yale.edu/yale-factsheet, (accessed 2015-07-14).
 - 20) 鎌田均. “「エンベディッド・ライブラリアン」：図書館サービスモデルの米国における動向, CA1751 動向レビュー”. カレントアウェアネス・ポータル. 2011-09-20. http://current.ndl.go.jp/ca1751, (参照2015-04-28).
 - 21) Tableau Software. “Tableau Public”. Tableau Software. 2015. http://www.tableausoftware.com/public/, (accessed 2015-04-28).
 - 22) Yale University Library. “About the Personal Librarian Program”. Yale University Library. http://web.library.yale.edu/pl, (accessed 2015-04-28).
 - 23) University of Massachusetts. “The UMass System”. University of Massachusetts. 2014-10-20. http://www.massachusetts.edu/system/about.html, (accessed 2015-04-28).
 - 24) University of Massachusetts. “Campus Profiles”. University of Massachusetts. 2015. http://www.massachusetts.edu/education/campus-profiles, (accessed 2015-04-28).
 - 25) Times Higher Education. “World University Rankings 2014-2015”. Times Higher Education. 2015. http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/2014-15/world-ranking, (accessed 2015-04-28).
 - 26) University of Massachusetts Amherst. “UMass Amherst Ranked among the Nation’s Top 30 Public Universities by ‘U.S. News’, Advancing 10 Places in Past Year | Office of News & Media Relations”. University of Massachusetts Amherst. 2014-09-09. http://www.umass.edu/newsoffice/article/umass-amherst-ranked-among-nation%E2%80%99s-top-30, (accessed 2015-04-28).
 - 27) University of Massachusetts Amherst. “Points of Pride | UMass Amherst”. 2015. http://www.umass.edu/gateway/about/points-pride, (accessed 2015-04-28).
 - 28) University of Massachusetts Amherst. “UMass at a Glance | UMass Amherst”. University of Massachusetts Amherst. 2015. http://www.umass.edu/gateway/about/umass-glance, (accessed 2015-04-28).
 - 29) “Ten Tallest Library Buildings for Library World Records”. Library World Record. Oswald, Godfrey. 2nd ed. McFarland & Co., c2009, p.214-216, 9780786438525.
 - 30) University of Massachusetts Amherst. “Organizational Chart 2014-2015”. University of Massachusetts Amherst. 2015. http://www.umass.edu/oir/sites/default/files/publications/organization/organization_chart.pdf, (accessed 2015-07-14).
 - 31) University of Massachusetts Amherst. “Center for Teaching & Faculty Development”. University of Massachusetts Amherst. 2014. http://www.umass.edu/ctfd/, (accessed 2015-04-28).
 - 32) University of Massachusetts Amherst Libraries. “Teaching Commons”. 2013-02-20. http://www.library.umass.edu/locations/du-bois-library/teaching-commons/, (accessed 2015-07-14).
 - 33) University of Massachusetts Amherst. “UMass Learning Resource Center”. University of Massachusetts Amherst. 2014. http://www.umass.edu/lrc/, (accessed 2015-04-28).
 - 34) University of Massachusetts Amherst. “Writing Center”. University of Massachusetts Amherst. 2015. https://www.umass.edu/writingcenter/, (accessed 2015-04-28).
 - 35) University of Massachusetts Amherst Writing Center. “Become a Tutor”. University of Massachusetts Amherst. 2015. https://www.umass.edu/writingcenter/people/become-tutor, (accessed 2015-07-14).
- 【参考文献】
- 1) 川井奏美, 野田晶子. 米国大学図書館における利用者行動調査とラーニング・commonsの整備について

- て：ロチェスター大学とジョージア工科大学の事例. 大学図書館研究. 2013, Vol.98, p.51-62.
- 2) 国公立大学図書館協力委員会 シンポジウム企画・運営委員会. 平成 25 年度大学図書館シンポジウム「The University Library of the Future 大学図書館の未来」報告. 大学図書館研究. Vol.100, p.104-109.
- 3) 古橋英枝. 大学生の学習実態に基づく大学図書館の役割. Library and information science. 2014, No.72,

p.95-121.

- 4) 佐藤郁哉. フィールドワークの技法：問いを育てる, 仮説をきたえる. 東京, 新曜社, 2002, 346p. (9784788507883)

< 2015.4.28 受理 たに なほ 千葉大学附属図書館
亥鼻分館, しまだ すすむ 筑波大学附属図書館 情報サービス課 >

Naho TANI, Susumu SHIMADA

The study of needs surveys and schemes of seeds offering in North American University Libraries

Abstract : This paper reports on a study trip made by the authors to visit the Yale University Library and UMass Amherst Library in October 2014. At Yale, we interviewed librarians about user surveys and about how they know user needs to improve their library services and to start new supports. At UMass, we investigated cases which used library resources to support students and teachers. Through this study, we got important information about systematic user surveys and how they sowed the seeds by cooperating with various organizations within university.

Keywords : user surveys / needs / interview / seeds / cooperation / Yale University / UMass Amherst / assessment librarian / personal librarian / teaching commons / learning resource center / writing center