

ニッチ戦略で大学教育に貢献できる情報リテラシー教育支援を目指す —三重大学附属図書館の取組に見る7つのポイント—

三重大学附属図書館

杉田 いづみ・柴田 佳寿江・荒木 奈々美

1. はじめに

「ニッチ産業」とは、マーケティング用語で隙間産業ともいわれ、「ニーズがありながら、今までそれに対する供給がなかった市場を狙った産業のこと」と定義される。

三重大学附属図書館は、情報リテラシー教育支援サービスをコア・コンピタンスと位置づけ、平成12年度以降、授業と関連した講習会を中心に様々な事業を展開し、図書館サービス全体のスパイラル・アップを図ってきた^{2) 3)}。そのサービス戦略の基本は、大学図書館が本来担うべき、教育に密接に関連した「教育支援機能」を発揮することである。しかし一方で、ニーズを発掘し教育の隙間を埋める「ニッチ戦略」を展開したことで、結果として図書館サービスの機能拡張が進んできた。

本稿では、これまでの実践から得られた情報リテラシー教育支援の重要ポイントを俯瞰しつつ、17年度以降の新たな事業展開について紹介する。

・方法の高度化：

事例①e-ラーニングシステムMoodleの導入

・内容・対象の多様化：

事例②プレゼンテーション入門

事例③レポートの書き方入門

2. 成功するためのポイント

情報リテラシー教育支援サービスのPDCAを実践していく中で得られた、成功するためのポイントを以下の7つにまとめてみた。

- (1) 大学のミッションを実現する
- (2) 支援する機関だから見えるニーズを掴む
- (3) 課題解決にチャレンジし可能性を広げる
- (4) カスタマー中心主義を貫く
- (5) 次のトレンドを見逃さない

(6) コンピテンシーを意識する

(7) 実施体制・システムを整える

2-1. 大学のミッションを実現する

大学図書館が「教育支援機関」であるからには、大学のミッションや具体的な活動指針について、常にアンテナを立て把握しておく必要がある。国立大学の場合、法人化された16年度以降「中期目標・中期計画」が大学ごとに策定され、具体的な方策は「年度計画」に示される⁴⁾。例えば「教育指導方法」の項目では、17年度計画に「学生のコミュニケーション力の涵養のため、プレゼンテーション型授業やe-ラーニングを用いた授業など、学生参加型の授業方法を拡充する」ことや、「PBL (Project-Based-Learning:課題解決型学習) チュートリアル教育の導入計画を策定する」ことが明記され、18年度からオープンソース・ソフトウェアMoodleによる「e-ラーニングを駆使したPBL教育の本格的実施」が開始されている。

事例① e-ラーニングシステムMoodleの導入

学内の動向に合わせ、図書館では17年度後期に実施された試行にいち早く取り組んだ。業務効率化と教育効果向上の両面で以下のメリットが確認できたため、18年度から授業に関連する全ての講習会で採用することとした。

- 1) 資料をWeb上で参照できるため、配布資料が半減でき、経費削減できた。
- 2) アンケート集計業務が省力化できた。
- 3) 課題やアンケートを「投票」形式で行うことで教室の雰囲気盛り上がり、モチベーションが高められた。
- 4) レポートや講習会後のアンケートに学生から生の声が多数寄せられ、学生-図書館職員-教員のコミュニケーションが促進された。

このように、教育支援機関として大学の教育方針・計画に積極的に取り組み、実践する姿勢は、最も重要なポイントの一つである。

2-2. 支援する機関だから見えるニーズを掴む

トップダウンで「教育改革」が推進される反面、教育内容は各教員に任されているため、掛け声に実態が追いつかないケースもある。例えば年度計画に挙がっている「コミュニケーション力」の一つであるプレゼンテーションが、実際どれくらい授業に取り入れられているのか、18年度の全学部のシラバスを調査したところ、授業で教えている学部は3/5程度であった。

事例② プレゼンテーション入門講習会

そこで、数年前より複数の教員から「プレゼン」についても教えてほしいという要望をいただいていたこと、PBLにおいては情報リテラシーの中でも特に「情報表現法」が重要なスキルとなることから、17年度の秋の講習会「文献探しから論文発表まで」で「プレゼンテーション入門」を試行した。内容は以下のとおりである。

- ・理論：プレゼンとは何か・実施のコツ
- ・技術：シナリオ作成の手順とポイント
- ・実践：プレゼン作成（MS PowerPoint）

アンケート結果によると非常に評判がよく、受講対象が職員まで広がったことも収穫の一つである。18年度は、工学部電気電子工学科の授業の補講（高校までにPowerPointを習ったことの無い学生対象）で採用していただくなど、講習会活用の機会も広がった。

このように、大学教育を支援する立場から全体を見渡し、「ニッチ」なニーズを捉え、補完することも重要なポイントである。

2-3. 課題解決にチャレンジし可能性を広げる

「情報リテラシー教育支援で何ができるか、何処までやるか（やれるか）」という命題は、情報リテラシーの担当者にとって、担当者の能力・気力面、図書館としての機能・組織面から常に悩むところではないだろうか。

13年度以降、全学必修科目「情報科学基礎」等

で実施している「情報検索入門」は、講習会の実施率がほぼ100%であり、アンケート結果は「OPACが使いそう」が安定して約95%以上をキープするなど、一定の効果が確認できる。その反面、15、17年度に実施した「教員による講習会評価アンケート」や学部3年生以上のゼミ単位の講習会アンケート結果によると、講習会後の活用度はそれほど高くないという実態も見えてくる。利用に結び付かなければ、十分な成果が上がったと言うことはできない。学部・学科によっては、授業のテーマや講習会後の授業内容と連携し定着が図られている理想的なケースもあるが、多くは単発で終わっている。

打開策を検討する中で、「学生の学習行動パターンに自然に図書館利用が組み込まれるような工夫」、「どういう場面で何のために情報探索が必要なのかを具体的に理解させるため、目的を明確にする工夫」が必要だと考えた。

事例③ レポートの書き方入門講習会

そこで18年度から「情報検索入門」に加え、「レポートの書き方入門」を実施する2コマコースを新設し、「図書館で図書を借りて読んで書く」というプロセスを試みることにした。2コマコースを採用したのは、全5学部中、医学部、および人文・教育・工学・生物資源学部の一部のクラスで、学生数の約半数であった。内容は以下のとおりである。

1日目：情報検索入門

- 1) 情報リテラシーとは何か。コンピュータ・リテラシーやいわゆるインターネットとの違いや、大学での学習・研究で図書館や情報をどのように使いこなすかについて解説。
- 2) OPACおよびWebcatPlusを中心とした情報検索の説明と実習。
- 3) 自分自身のテーマを設定（もしくは教員が課題を設定）し、そのテーマの図書を探索。
※宿題：次回までにその図書を借りて読む。

2日目（翌週）：レポートの書き方入門

- 1) レポートの基本的構成と参考文献の書き方（ネット上の情報も含む）を解説。
- 2) 設定テーマについて、読んだ図書に基づき

ごく簡単なレポートを執筆。

- 3) オンラインで使えるその他の便利なサービスや図書館活用法について案内。

アンケート結果によると、97%がレポートの書き方が「分かった」と回答し、自由記述でも「他の授業でレポートの宿題が出ていたのでちょうど良かった」「レポートの書き方のコツを知りたかったので嬉しかった」という好意的な感想が多く見られた。今後の課題は、レポートの仮評価業務が意外と負担になることもあり、2コマコース採用クラスの増加を見越して業務全体の省力化を図っておく必要があること、レポートの書き方に関するテキストを本学教員が新たに執筆したため、内容の調整が必要であることの2点である。

このほか、16～17年度は工学部分子素材工学科で学部導入教育の必修科目「化学基礎」を2コマ受け持ち、1コマは「情報セキュリティ、ネチケット、ネットワーク利用法」講習会を実施した。18年度からは高校の必修科目「情報」を受講したことを前提に、配分時間をかなり短縮し、レポートの書き方入門に切り替えることができた。

教員に頼まれたから、大学教育で体系的に実施されていないからといって、無計画に守備範囲を広げれば、自己破綻して中途半端に終わる危険性がある。しかし、本来図書館の守備範囲ではないと考えられる領域でも、必要に応じて「何でも屋」に徹することで教員とのパートナーシップが強化され、次へのステップに繋がる可能性も期待できる。

そんな場合は「しなやかに・したたかに」を合言葉にしたい。いずれは大学全体で取り組む体制に持っていけるよう中・長期的戦略を練りつつ、組織的な了解のもとで「ニッチ」なサービスを開拓する課題解決型のチャレンジ精神で取り組むことも、重要なポイントである。

2-4. カスタマー中心主義を貫く

図書館はサービス機関であり、利用者（ユーザー）はお客様（カスタマー）である。顧客のニーズを把握し、迅速にサービスを提供することが我々の使命である。全学的にも図書館としても「顧客満

足度調査」が大きな課題となっている。そんな中で網羅的とは言えないが、講習会アンケートの自由記述欄は講習会そのものの改善に止まらず、図書館サービス全体へのニーズを把握する受信アンテナの役割を果たしている。学生からの質問・意見・要望には、e-ラーニングシステム上で直接回答するほか、Web上のFAQに掲載している。全館的な協力を得て、選書や配架、掲示や案内などの改善に結びついた事例も多く、図書館サービスのスパイラル・アップの原動力となってきた。

講習会は、えてして「図書館の視点」で「図書館の事情」を一から十まで説明しがちであるが、「お客様の視点」で「使えるサービス」を提案するという発想に切り替えるべきである。講習会のカスタムメイドにできる限り応じる、営業先で得られた要望に誠実かつ真摯に応える、そして来館してくれたお客様に気持ちよくサービスを受けていただくためにホスピタリティ（心の込もったおもてなし）を大切にするなど、徹底したカスタマー中心主義は、忘れてはならない重要ポイントである。

2-5. 次のトレンドを見逃さない

情報リテラシーひいては図書館サービス全体を考えるうえで、Web 2.0と称される第二世代インターネットは無視できない存在であり、その概念を取り入れた図書館サービスも検討され始めている⁵⁾。ここでは使う側の観点から、以下の3点に着目したい⁶⁾。

- 1) 検索機能の向上：玉石混交から「玉」を選別：データベースとして使える（Google等）
- 2) 不特定多数無限大の集合知（Wikipedia等）
- 3) 新たな経済圏とマーケティング：ロングテールなど（Amazon等）

従来は、「とっかかりの情報はインターネットでOK」、ただし信頼性に欠けるため「図書館のツールで裏を取ることが必須」と解説してきた。ところが、“Nature”で「少なくとも科学分野でのWikipedia（英語版）の信頼性は、『ブリタニカ百科事典』と同レベル」という調査結果が報告されたように、もはや単純な対比では済まされなくな

ってきた⁷⁾。工学部建築学科の授業の講習会で「耐震基準」を取り上げた際、Googleで検索するとWikipediaがヒットし、建築基準法に基づく詳細かつ明快な解説と、Web上で無料公開されている法令データベース等関連情報へのリンクが得られた。一方「JapanKnowledge」「ネットで百科」「知恵蔵」はいずれもヒット件数0件であった。この経験を踏まえ、18年度後期の講習会では、さまざまな項目で両者を検索し、比較する実習を盛り込む予定である。

論文等のオープン・アクセスも含め、まだ分野や量が限定的ではあるが、良質な情報が図書館を介さなくても楽に手に入る環境で、情報探索パターンの変化はますます加速するだろう。トレンドを見逃さず創造的適応をしていくセンスは、情報リテラシーの本質に関わる重要ポイントである。

2-6. コンピテンシーを意識する

コンピテンシーとは、「特定の職務に関して、成果や業績を強く意識し、知識やスキルとともに行動を重視する人材マネジメントの考え方」で、「行動指標」として示される⁸⁾。

三重大学では17年度から図書館の組織が学術情報部の一部に組み込まれた。また、全定員職員が作成する「目標シート」に基づく「業績評価」の試行が始まった。講習会の企画では、何を何月に実施し、何人受講させるのか具体的な数値目標を記述し、年度末に達成度が評価される。18年度からはコンピテンシーによる「行動評価」の試行も始まり、人事評価の両輪と位置づけられている。図書系職員も事務系職員の一員として事務遂行能力や企画立案能力、現場力が求められているが、情報リテラシー担当者は上記2.1～2.5に取り組むことでかなり鍛えられていると言える。

更に、図書館専門職独自のコンピテンシーも包括的整備が待たれるところである。今後育成すべき、情報リテラシー担当者に必要な要件は、「主に教育支援という観点で教員と連携し、業務を通じて学生の学習支援を行うリエゾン・ライブラリアン（連絡調整担当図書館員）」である。リエゾン・ライブラリアンは「機関リポジトリ」の広

報・コンテンツ収集や選書等にも能力を発揮できるだろうという主張⁹⁾には、共感を覚える。コンピテンシーを意識することは、今後の重要ポイントだと言えよう。

2-7. 実施体制・システムを整える

三重大学における取組について、情報リテラシー教育支援のニッチ戦略や成功ポイントを紹介してきた。これらの実績は、管理職を含めた図書系定員職員10名のうち、情報リテラシー担当が3名という恵まれた実施体制を整備できたからこそ実現できたと言える。実は、17年度に全学的に実施した「業務時間分析」によると、実際には講習会の企画実施は2割弱であり、Webサイト管理を含む広報や館内パソコン管理等にもかなりの時間を割いている。18年度からは機関リポジトリの構築を本格的に開始したため、講習会に充てられる時間は更に減少した。それでも、閲覧・ILLを除くすべてのエンドユーザーサービスに取り組める機動部隊として、大きな力となっている。

できることから草の根的にチャレンジする段階では、個人の力技である程度の実績が上げられるだろうし、立ち上げ時にはそれも必要かもしれない。しかし、持続的発展を目指すのであれば、経営者側が全館的・全学的観点から実施体制・システムを整えることが必須であり、成功するための最重要ポイントである。そのためには、現場の担当者側も実績を積む一方、経営的観点で自ら「業務分析」を行い、サービスの費用対効果が正当に評価される努力をする必要があるだろう。

3. さいごに

三重大学では情報・国際交流担当理事が附属図書館長を兼任しており、各方面へ図書館の存在意義を広めていただくチャンスに恵まれている。18年度業務計画の「学術情報基盤」の項目には「情報リテラシー教育支援を共通教育センターとの連携のもとで強化する」と明記され、共通教育センターが全学情報教育用テキストを改訂するにあたり、図書館も携わらせていただくことになった。12年度に「Windowsパソコンによる情報科学基礎」

が発行された時には考えられなかったコラボレーションが、実現しようとしている。

ニッチとは、「隙間」という意味のほかに「適所」という意味を持つ。適所で如何なく存在意義を発揮することができれば、その分野においてはリーダーになることも可能である。その証左と言えるような活動を、今後も続けていきたい。

注1) 本稿は17年度東海地区図書館協議会研修会での事例報告内容を骨子とし、その後の展開も含めて大幅に加筆したものである。

注2) 三重大学の情報リテラシーに関する統計、アンケート結果、テキスト等は、全てWebサイト上で入手可能である。

<http://www.lib.mie-u.ac.jp/>

注・参考文献・サイト

- 1) P. Kotlerは「リーダー戦略」「チャレンジャー戦略」「フォロワー戦略」「ニッチ戦略」という4つの競争対抗戦略を提唱している。
- 2) 杉田いづみほか. 三重大学附属図書館における情報リテラシー教育支援—学部初期の「授業と連携した」講習会を中心に—. 薬学図書館, 50 (1), p.27-35. 2005
- 3) 杉田いづみほか. 三重大学附属図書館の情報リテラシー教育支援. 情報の科学と技術, 52 (11), p.569-574. 2002
- 4) 三重大学. 中期目標・中期計画及び年度計画. <http://www.mie-u.ac.jp/home/plan/> (参照:2006-09-01)
- 5) 国立国会図書館デジタルアーカイブポータル の現状と今後—Web2.0世代のデジタルアーカイブポータルの提供を目指して—. 情報管理, 49 (6), p.313-323. 2006
http://www.jstage.jst.go.jp/article/johokanri/49/6/49_313/_article/-char/ja (参照:2006-10-16)
- 6) 梅田望夫. ウェブ進化論. 筑摩書房, 2006
- 7) Wales, J. Internet encyclopaedias go head to head. Nature, 438, p.900-901. 2005. 12
- 8) 早瀬均. 大学図書館職員のコンピテンシー. 情報の科学と技術, 56 (1), p.38. 2006.
- 9) 米澤誠. 情報リテラシー教育等の活動. 平成18年度大学図書館長期研修講義要綱.
<http://www.tulips.tsukuba.ac.jp/pub/choken/2006/youkou/2-8.pdf> (参照:2006-09-01)