

大学図書館における利用者教育の重要性に関する意識調査

—筑波大学と国立台湾師範大学を対象に—

劉倩秀(筑波大学大学院) s1521661@u.tsukuba.ac.jp

1. 研究背景と目的

近年、大学図書館は国際化、情報化、電子化といった状況によって、改革が内外から迫られている。これらの課題を解決して時代に応じた学術情報基盤を確立するためには、大学図書館の整備が必要である。具体的には、新たな情報資源の組織化や整備を推進したうえで、利用者教育を組織化し、情報資源の有効活用を実現する必要がある。逸村(2005)は大学を取り巻く環境が厳しさを増している現在において、図書館活動も多く、点で前向きに踏み出さなくてはならないと指摘し、「利用者教育は図書館の武器である」と述べている。

日本をはじめ、アジア圏における大学図書館の利用者教育はアメリカ図書館協会(ALA)の方針の影響を受けている。しかし、従来の図書館利用者教育には主要な問題点が2つある。1つ目は、情報の電子化や情報環境の変化に応じて利用者教育を発展させるべきであるにもかかわらず、実現できていないことである。これは日本国内に限らず、国際的に共通の課題である。Mohammadiら(2008)はイランの大学図書館を対象に、情報リテラシーと学生の意識との関係について調査した。その結果、60%の学生が文献探索する時に困難があり、90%の学生は利用者教育が「とても重要である」と考えていることが明らかになった。2つ目は、実施主体である図書館員の考えに基づいて内容が決定されており、利用者の視点やニーズが欠如していることである。Lubans(1974)は、主な図書館利用者教育は図書館員によって考えられたものであるため、利用者の視点とギャップがあることを明らかにした。そしてこのギャップが図書館の利用に影響を及ぼす一つの要因であると指摘している。こうした問題をふまえて新たな利用者教育を構築することは、重要な意義があると言えよう。

『図書館情報学用語辞典』第4版(2013)によると、図書館利用者教育は「図書館の利用者および潜在利用者の集団を対象に計画、実施される、組織的な教育活動である」と定義されている。日本における大学図書館利用者教育に関する研究は、主に欧米先進国の図書館を対象としているが、アジアの図書館についての研究は少ない。しかし現在、中国、シンガポール、台湾を筆頭に、アジアの図書館は大きく発展しつつある。宇治郷(2008)は日本の図書館は、これから「図書館

先進国」に「学ぶ」という観点だけでなく、同時にアジアの図書館と「共に協力」して「共に発展」していくという、いわば「協働」の姿勢を持つ必要があると指摘している。そこで本研究は、大学図書館における利用者教育の重要性に関する日本と台湾の大学生の意識を明らかにすることで、今後の大学図書館における利用者教育の在り方について検討することを目的とする。

2. 研究方法

対象は、国立総合大学である筑波大学と国立台湾師範大学とする。まず、各大学図書館における利用者教育の実態を明らかにするために、図書館のウェブサイトの調査(以下、「Web調査」とする)を行う。次に、大学図書館における利用者教育に対して、どのような意識を持っているかについて、それぞれの学生を対象とした質問紙調査を行う。以上の結果を踏まえて、大学図書館における利用者教育の重要性を再検討するとともに、今後の大学図書館における利用者教育の在り方について考察する。

3. 調査結果

Web調査の調査期間は2015年9月で、質問紙調査は2015年9月～2016年4月である。

3.1 Web調査

まず、筑波大学と国立台湾師範大学の共通点について述べる。両大学の新入生は、図書館オリエンテーションへの参加が必須とされている。講習会の配布資料は、図書館ウェブサイトからダウンロードできる。利用者の都合に合わせたオーダーメイドの講習会も開いている。また、本館以外に分館や専門図書館ごとの利用者教育も行っている。

筑波大学附属図書館のウェブサイトには「資料案内」「利用案内」「図書館活用術」「お問合せ」「卒業生・学外の方」「シェア」という6つのメインメニューがあり、うち「資料案内」「利用案内」「図書館活用術」など3つが図書館利用者教育に関する項目である。一方、国立台湾師範大学は、専攻ごとに「サブジェクトライブラリアン」を設置しており、それぞれが利用者教育を行っている。さらに、専攻別にFacebookやTwitterなどのSNSアカウントを開設して情報サービスのPRを行っている。図書館ウェブサイトでは「言語学習資

料」をはじめ、専攻別の学習資料がある。他大学との連携が多くなってきたため、学生が空間に制限されることなく、自主学習ができる利用者教育オンラインコースが進行中である。

3.2 質問紙調査

有効回答は筑波大学が105件（学部生27件、大学院生78件）、国立台湾師範大学が103件（学部生60件、大学院生43件）、合計208件であった。図書館利用者教育への重要性評価、参加意識と満足度など14項目について5件法で尋ねた。結果を示す表では、大学名を省略して筑波大学を「筑波大」、国立台湾師範大学を「台師大」と表記する。

表1は、各図書館利用者教育プログラムに対する重要性を1（全く重要ではない）から5（非常に重要である）で評価した結果である。筑波大学の学生は「図書館ホームページ上の利用案内」「科目関連の情報利用指導」「論文の書き方の講習会」が重要であると考えており、国立台湾師範大学の学生は「電子資料を中心とする文献探索講習会」「データベースセミナー」「論文の書き方の講習会」が重要だと考えている。最も評価が低かったのは、筑波大学は「図書館ツアー」、国立台湾師範大学は「オリエンテーション」であった。さらに、平均値を比較すると、国立台湾師範大学の学生は筑波大学の学生より図書館利用者教育を重要視していることが分かった。

表1 利用者教育に対する重要性評価¹

項目名	筑波大	台師大
文献探索講習会 (電子資料)	3.67 (1.006)	4.43 (0.749)
科目関連の 情報利用指導	3.79 (0.948)	4.2 (0.821)
ホームページ上の 利用案内	3.82 (1.090)	4.16 (0.905)
オリエンテーション	3.74 (1.010)	4.13 (0.915)
論文の書き方 に関する講習会	3.76 (1.033)	4.32 (0.831)
プレゼンテーション に関する講習会	3.68 (1.005)	4.21 (0.893)
データベースセミナ ー	3.61 (0.956)	4.35 (0.860)
図書館ツアー	3.45 (1.168)	4.17 (0.822)
平均値	3.70	4.22

(注：1-5は全く重要ではないー非常に重要まで)

表2は、図書館利用者教育の重要性に対する認識の結果である。オリエンテーションは、図書館を印象づけるものであり、サービスの宣伝としても重要であると考えられていることが明らかになった。また、図書館利用者教育への参加は大学生活全体においても重要であり、図書館利用者教育に対する理解を深めるべきであると認識されている。しかし、図書館利用者教育に参加しなくても、図書館を十分に利用できると思う学生も多いということが分かった。また、平均値からみると、国立台湾師範大学の学生は筑波大学の学生より、図書館利用者教育の重要性に対する認識が高いと言える。

表2 利用者教育の重要性に対する認識

項目名	筑波大	台師大
オリエンテーションは図書館のイメージを持たせながらサービスの宣伝にもなる	3.40 (0.827)	4.08 (0.825)
図書館利用者教育への参加は大学生活全体の中で重要である	3.76 (1.07)	4.05 (0.691)
学生は図書館利用者教育に対する理解を深めるべきである	3.68 (0.893)	4.06 (0.814)
学生は図書館利用者教育に参加しなくても図書館を十分に利用できる	3.27 (0.858)	3.42 (1.107)
平均値	3.52	3.9

(注：1-5は強く反対ー強く賛成まで)

表3 図書館利用者教育に参加しない理由

項目名	筑波大	台師大
図書館オリエンテーション以外に、他のプログラムを知らない	3.61 (0.908)	3.04 (1.145)
その開催時間などの情報を知らない	3.52 (1.081)	3.26 (0.994)
開催時間が自分の予定と重なった	3.42 (1.009)	3.27 (0.104)
自分でなんとか探し出せる	3.28 (1.097)	2.96 (0.105)
テーマがつまらなさそう	3.04 (0.946)	2.86 (0.118)
自分に役に立つと思わない	2.97 (1.237)	2.29 (0.114)
平均値	3.30	2.94

(注：1-5はあてはまらないーあてはまるまで)

表3は、図書館利用者教育に参加しない理由である。不参加の理由で多かったのは、「図書館オリエンテ

¹ 表中の () の数値は標準偏差の値。

ション以外に、他の図書館利用者教育プログラムを知らない」「興味があるが、具体的な開催時期などの情報を知らない」「開催時間が自分の予定と重なり、参加したくても参加できない」であった。従って、図書館利用者教育に関する情報発信が不十分であることが重要な課題であるといえよう。

表4 利用者教育の効果的な広報方法

項目名	筑波大	台師大
指導教員から学生に声をかける	3.70 (0.970)	4.08 (1.016)
図書館のSNSアカウント	3.76 (1.005)	3.89 (0.989)
図書館のメールサービス	3.75 (0.969)	3.87 (0.987)
学校の各掲示板にポスターを貼る	3.58 (1.045)	4.02 (0.874)
図書館のWebサイト	3.66 (1.017)	3.75 (1.026)
平均値	3.69	3.92

(注：1-5は全く良くないー非常に良いまで)

図書館利用者教育を効果的に広報する方法のうち最も評価されたのは、筑波大学は「図書館のSNSアカウントでお知らせする」、国立台湾師範大学は「指導教員から学生に声をかける」であった(表4)。

表5 利用者教育への参加を促す試みの有効性

項目名	筑波大	台師大
校内ショップのクーポンがもらえる	3.59 (1.129)	4.29 (0.812)
単位がもらえる	3.42 (1.236)	4.21 (0.893)
先生が図書館員を授業に招き、データベースの利用方法等を説明する	3.46 (1.042)	4.03 (0.923)
テストで成績が3位以内の人は賞品がもらえる	3.22(1.004)	3.56 (1.016)
平均値	3.42	4.02

(注：1-5は全く良くないー非常に良いまで)

表5に示すように、図書館利用者教育への積極的な参加を促す試みとしては、両大学の学生とも「図書館利用者教育に参加したら、校内のショップのクーポンがもらえる」ことが最も有効であると考えている。また、「単位がもらえる」「先生が図書館員を授業に招き、授業でデータベースの利用方法などを説明する」も高い点数を得ていた。逆に、最も点数が低かったのは、「プログラム終了後の小テストでの成績が3位以内の人は賞品がもらえる」であった。

図書館員への評価は、国立台湾師範大学の方が高か

った(表6)。特に、「サービス精神がある」「フレンドリー」「役に立つ」という3項目が評価されている。筑波大学は「役に立つ」「丁寧に要望を聞く」「サービス精神がある」という3項目が評価されている。また、両大学とも「魅力的」「面白い」「クリエイティブ」といった項目の評価が低かった。

表6 レファレンス担当の図書館員への評価

項目名	筑波大	台師大
サービス精神がある	3.75 (0.959)	4.21 (0.859)
役に立つ	3.86 (0.975)	4.19 (0.829)
フレンドリー	3.53 (1.127)	4.20 (0.821)
丁寧に要望を聞く	3.77 (0.869)	4.07 (0.942)
専門的	3.68 (0.838)	4.07 (0.843)
知的	3.60 (0.986)	3.93 (0.866)
効率的	3.60 (0.996)	3.72 (0.984)
外向的	3.4 (0.967)	3.56 (0.967)
クリエイティブ	3.11 (1.022)	3.49 (0.839)
面白い	3.04 (3.05)	3.5 (0.928)
魅力的	3.3 (1.066)	3.37 (0.950)
平均値	3.50	3.84

(注：1-5はあてはまらないーあてはまるまで)

表7 利用者教育に対する満足度

項目名	筑波大	台師大
内容がわかりやすい	3.68 (0.893)	3.7 (0.802)
大学図書館の図書館利用者教育に対しても満足	3.62(0.752)	3.65 (0.893)
内容が研究・学習に関わりがあり、役に立つ	3.48 (1.001)	3.66 (0.823)
平均値	3.59	3.67

(注：1-5は強く反対ー強く賛成まで)

図書館利用者教育に対する満足度で最も評価が高かったのは、両大学とも「内容が分かりやすい」であり、最も評価が低かったのは、両大学とも「内容が研究・学習にかかわりがあり、役に立つ」であった。また、図書館利用者教育に対する満足度の平均値を比較すると、国立台湾師範大学の方がやや高かった。

4. 考察

Web調査の結果から、大学によって図書館利用者教育の目的が異なることが分かった。国立台湾師範大学はサブジェクトライブラリアンやオンライン自主学習資源などをはじめ、高度な専門知識を要する学習支援に注目しているが、筑波大学はより多くの利用者に来館、利用してもらうことを重視している。

質問紙調査の結果で示したように、図書館利用者教育の各プログラムについて、筑波大学の学生は図書館ホームページ上の利用案内が最も重要だと考えている。一方、国立台湾師範大学の学生は電子資料を中心とする文献探索講習会を最も重要視している。しかし、「内容が研究・学習にかかわりがあり、役に立つ」という項目の評価が低いことから、図書館利用者教育を学生のニーズに十分に合わせる工夫が必要である。特に、学生の学習や研究において、情報環境の変化により図書館の利用方法が変わりつつある。また、学生の属性によって利用者ニーズも異なるため、図書館利用者教育を目的別に行う必要がある。このように、利用者ニーズの多様化、高度化に対応した質の高いサービスを提供する必要がある。たとえば、eラーニングなどの新たな教育方法の導入が考えられる。さらに、「科目関連の情報利用指導」「論文の書き方の講習会」「プレゼンテーションに関する講習会」などの重要性の点数も高かった。従って、科目に関連した複合的な図書館利用者教育のニーズが高いと言える。

図書館員について、「サービス精神がある」「フレンドリー」「丁寧に要望を聞く」などの評価が高いことから、コミュニケーション力がレファレンス担当の図書館員にとって重要な要素であると言える。「フレンドリー」「丁寧に要望を聞く」といった接遇によって、学生が図書館員とコミュニケーションをとる際に、不安を和らげることができるであろう。

国立台湾師範大学ではサブジェクトライブラリアンが学部別の図書館利用者教育を行うことで、学生の図書館利用者教育に対する印象がより深くなっている。また、自分の学習や研究に必要であるという意識も高い。ここから、利用者教育におけるサブジェクトライブラリアンの重要性が示唆される。

図書館利用者教育を効果的に広告宣伝する方法については、「図書館の SNS アカウントでお知らせする」の評価が高かった。学生にとって身近なメディアを用いることによって学生の目を引くことができると言えるであろう。両大学とも Facebook ページを公開しており（筑波大は 2013 年、台師大は 2009 年）、図書館の動向や情報をほぼ毎日更新している。特に、国立台湾師範大学では附属中央図書館以外に、分館ごとに SNS アカウントを開設して、それぞれ自館の専門情報を発信している。また、両大学とも図書館のイメージキャラクターによる図書館の PR を行っている。図書館利用者教育への積極的な参加を促す試みとして、国立台湾師範大学では図書館利用者教育に参加した後に校内のショップのクーポンや図書館キャラクター付き限定記念品などがもらえる制度がある。

図書館利用者教育を周知する方法について、「指導教員から学生に声をかける」という項目も高い点数が得られたことから、教員に対する信頼度が高いと言える。そこで、図書館利用者教育を周知する際に、教員や他の組織の関係者と協力関係を結ぶことが重要である。具体的には、授業との連携や情報リテラシー教育を含む図書館利用者教育のカリキュラムの構築などが挙げられる。さらに、学生にとって身近な存在であるクラブやサークル、学生委員会などの学生団体との連携も考えられる。あらゆる校内チャンネルで発信することも重要であると言える。

5. まとめ

本研究は、筑波大学と国立台湾師範大学の学生を対象として図書館利用者教育の重要性に関する意識調査を実施した。その結果、国立台湾師範大学の学生は筑波大学の学生よりも図書館利用者教育を重要視していることが分かった。利用者ニーズの多様化、高度化に対応した図書館利用者教育活動を、目的別に行う必要がある。また、図書館利用者教育に関する情報を発信する際には、学生にとって身近な情報環境から考えることが重要である。

今後の課題として、今回の調査結果が調査対象大学独自の知見なのかどうかを明らかにするために、調査大学の数を増やして調査を行う必要がある。また、同じアメリカ図書館協会の影響を受けているにもかかわらず結果が異なった点について、その原因を明らかにするために、歴史的な背景などを掘り下げて調査する必要がある。

参考文献

- 1) 逸村裕. 利用者教育の重要性について問題提起. 館灯, 2005, vol. 43, p. 1-5.
- 2) 宇治郷毅. 台湾の図書館探訪—国家図書館、台北市立図書館を中心に—. 特集：台湾の図書館, 同志社大学図書館学年報, 2008, vol. 34, p. 157-184.
- 3) 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会. 図書館情報学用語辞典. 第 4 版. 2013, 284p.
- 4) Lubans, John. Educating the library user. New York: R. R. Bowker Co. 1974, 435p.
- 5) Mohammadi, M., Moghaddam, A. I. & Yeganeh, M. E. Students' perception of the impact of user education on the use of reference resources: an Iranian experience. Library Philosophy and Practice, 2008, Paper 199. <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/199>. (Accessed 2016-10-06)