

パブリック・サービス研究分科会

講義年月日 2009年10月19日 午後3時30分～4時45分

講演者 お茶の水女子大学図書・情報チームリーダー(附属図書館) 茂出木 理子氏

テーマ 「お茶の水女子大学における Library Student Assistant(LiSA)について」

#### 講義内容

##### 1. お茶の水女子大学 図書館の体制

学長兼附属図書館長(副学長:広報、情報、図書館等担当)

↓

図書・情報チームリーダー(一般的な課長職)

附属図書館 4係(16名)

常勤7名 非常勤9名

情報基盤係(6名)

常勤1名 派遣1名

大学資料担当AA4名

◎特色として2月に1年間プロジェクトを組みスタートする(一人で2～3担当している場合もある)そのプロジェクトをLiSAが助けている。

○チーム内プロジェクト

①資料再配架&館内整備(12名)

②リテラシー教育(6名)

③リポジトリ(6名)

④企画展示(7名)

Library Student Assistant(LiSA) 現在第5期生32名

LiSA ブログ <http://ochadailisa.blog32.fc2.com/>

##### 2. 2006年4月「図書館のサポーターを増やしたい」館長の一言から

【目標設定】 図書館サポーターを作る

↓(なにがいちばん問題なのか)

- ・図書館が学内から期待されていない
- ・職員が仕事にワクワクしていない

↓(問題解決のために必要な個人のスキル)

調査力・構成力・文章力

##### 3. 意識したのは「イノベーション」

①利用者の潜在的ニーズを感知

②実現するためのモノ・サービスの提供

### ③利用者の行動、価値観の変化を誘導



お茶大図書館が学生のためにできること？



自由に使える ICT 機器→ラーニング・コモンズ

自由に企画・実行できる場所→キャリアカフェ

自発的に活動できるきっかけ→LiSA



イノベーションを産む職場

- ・明るく、開放的で前向きな雰囲気
- ・働く個人が自己成長を実感できる
- ・個々の作業が全体の中で明快に位置付け

## 4. LiSA の概要

- ・目的：学習支援、キャリア意識形成、(職員のルーティン業務軽減)
- ・募集広報：図書館 HP、ポスター、メール
- ・業務内容：データ入力、装備、書架整理(配架)、カウンター、キャリアカフェ文庫選書、除去処理、学科図書室の蔵書点検、遡及入力 etc
- ・各々、前月に「業務計画書」(LiSA 自身の自己管理)を提出。期間終了後に「業務報告書」を提出。大学からは、学長&館長連盟の「参加証明書」を発行

◎前期後期で募集し1～4年生迄で継続者が多く友人と一緒に応募することもある。

## 5. LiSA 応募動機の変化

「図書館」が好き「本」が好きは不変であるが

- ・活気ある雰囲気が好き。
- ・進化する図書館を学外の友人に勝手に自慢していたので、自分も参加者になりたい。
- ・ブログを読んでいて我慢できなくなりました。
- ・何かを始めるきっかけにしたい。

◎面白い経験ができそうな期待感(ワクワク・ドキドキ感)が学生に伝わり始めた。

## 6. LiSA 効果(学生にとって)

- ・これまで、読んできた以外の分野の本にも、興味があるものがたくさんあることがわかり、学習意欲が増しました。
- ・職員の方が働く姿そのものが、勉強になりました。
- ・組織の自己革新、情報の共有の重要性、リーダーのありかたについて考えるきっかけとなりました。

- ・LiSAは、各々が自分にとって必要な学びや気づきを見つける場なのだと思います。
- ・(学外の見学者の方の案内をさせていただき)お茶大図書館の魅力を増す活動に携われたことを誇りに思いました。

(LiSAの学生から提出された「業務報告書」からの抜粋)

#### 7. LiSA効果(職員にとって)

- ・人に説明するスキルが向上した。
- ・ルーティンワークの負担が軽減できた。
- ・学生が目線を得ることができた。

◎アクション、シンキング、チームワークの重要性と難しさを再確認

#### 8. 「Can I do it?」 or 「How can I do it?」

- ・メタ認知できる力(広い視点で)
- ・仕事を面白くとらえる力(仕事の意味を見出す)
- ・ブリコラージュできる力(今あるもので何とかする)

#### 9. 本音のニーズを探り出すには

自分の経験と客観的なデータ絵万年青に実感的に生活者(≒利用者)の本音のニーズを探りだせるのが、優れたマーケッターである。

#### 10. Face to face から Hip to hip へ

カウンター越しの対面対応

(Face to face)は、押し付けの印象が強くなる。

↓(人間関係をつくる)

横に並んで話す(Hip to hip)

ことで、買い物を「お手伝いする」という姿勢が伝わる。

以上