

## 図書館員がファシリテーターとなるウェビナーの事例

庄 ゆかり\*, 矢田 俊文\*\*

広島大学図書館\*

トムソン・ロイター・プロフェッショナル(株)\*\*

yshow@hiroshima-u.ac.jp\*

toshifumi.yata@thomsonreuters.com\*\*

**概要:** データベース出版社が実施するウェビナー (Webinar = ウェブ・セミナーの省略形) は、受講場所を問わない利便性が評価されるが、初心者には対面講習会が好まれる場合もある。広島大学中央図書館では、トムソン・ロイター社提供のウェビナーにおいて、図書館会場と講師とのリアルタイムな音声対話を実現し、図書館員がコンピュータ操作およびコミュニケーションを補助するファシリテーターとなる講習会を実施したので、一事例として報告する。

### 1 はじめに

データベース出版社等から講師を各大学へ派遣して実施する対面型講習会に代わるものとして、Webを利用して開催されるデータベース講習会が増えている。このようなWebを利用して開催するセミナーは、ウェビナー (ウェブ・セミナーの省略形) と呼ばれる。データベース出版社等により開催されるデータベースのウェビナーはインターネットにアクセスさえできれば参加できるという利便性から、開催数、参加者数、参加者所属機関数いずれも増加している。しかし一方で、コンピュータ操作やエラーへの対応に不安のある初心者には、従来の対面型講習会の方が好まれる場合もある。

広島大学中央図書館では、シスコシステムズのWeb会議システム CISCO WebEx (以下、WebEx) を利用してトムソン・ロイター社が提供しているウェビナー<sup>1)</sup>の一つ、「Web of Knowledge インターネット講習会」について、ウェビナーの「どこでも受講できる」というメリットを活かしながら、図書館会場も設置して講習会を実施した。図書館会場では、講師と会場とを音声で結び、図書館員がコンピュータの操作の補助を行うとともに、講師と参加者のコミュニケーションを補助するファシリテーターの役割を勤めた。

本稿は、図書館員がファシリテーターとしての役割を担うことで、リアルタイムの音声対話による講師と受講者のコミュニケーションを促進し、かつ受講者の負担感を軽減し受講効果を上げることができたウェビナーの事例報告である。

### 2 背景

#### 2.1 大学図書館によるデータベース講習会

広島大学中央図書館では、図書館利用教育に外国語文献データベースの利用指導は必要であるという認識のもとに、毎学期開催する図書館定期講習会において、主として初心者レベルの利用者を対象に、ログインの方法から始め、初歩的な文献検索方法等を教えている。トムソン・ロイター提供のWeb of Knowledgeについては、文献データベース Web of Science を別の外国語文献データベースとあわせて学ぶ「外国語データベースコース」と、文献データ管理ツール EndNote Web を一から学ぶ「論文執筆お助けツール EndNote Web 入門コース」の2種類がある。どちらも初心者を対象とするコースであり、定期講習会プログラムのひとつとして毎学期2-3回実施している。

図書館定期講習会では、この他にも多数のコースを提供している。各コースの実施回数は、時間的な制約から2-3回となっている。また、初心者コースの準備と実施だけで時間的に精一杯の現状では、中・上級者向けコースを企画・開催する余裕がない。これまでは、業者から講師を派遣してもらった講習会 (以後、派遣講習会と呼ぶ) が時間的な制約と業務負担の解決策とならないかを模索してきた。中・上級者向けのプログラム実施を依頼したこともあるが、こちらで実施する初心者対象コースとレベル・内容の調整が難しく、また参加者にはその主旨がうまく伝わらず、住み分けという点ではあまり効果が認められなかった。さらに派遣講習会では、講師はその業者のデータベー

スの説明しかできないため、初心者のための紹介プログラムとしては今ひとつ機能しない。加えて広島大学は複数キャンパスを抱える地方大学であり、交通の便もあまりよくないことから、派遣講習会の場合、各キャンパスの都合のいい時間・回数での開催が困難な場合もある。これまでの経験では、派遣講習会の開催は余分に手間がかかり、図書館定期講習会のプログラムも従来通り実施することとなり、派遣講師・図書館双方ともに負担増の割には、効果が感じられない場合もあった。

## 2.2 図書館利用教育多様化への試み

広島大学図書館では、利用者の利便性を向上し学習機会を増やすため、対面式講習会以外の方式での利用教育に関して様々な試みを行ってきた。図書館ホームページでは、資料種別に検索ツールの紹介と使い方の案内を行う「オンラインチュートリアル--オンライン学術情報利用ガイド--」<sup>2)</sup>を2004年から公開している。また、図書館定期講習会で利用した説明資料は、講習会ホームページ<sup>3)</sup>で公開している。授業の一コマを提供している「情報活用基礎(実習)」では、e-learning教材を使用し<sup>4), 5), 6)</sup>、履修生は後日参照することができるようにしている。

しかし、広島大学図書館のオンラインチュートリアルは説明・解説資料となっており、文献データベースの検索の学習に欠かせない検索実習の機能は付加していない。図書館講習会資料および授業用のe-learning教材は、対面での講習会に利用することを前提に作成したものであり、自学自習用の教材として最適とは言い難い。特に、検索実習のためのガイド機能は不足している。

オンライン教材には、クイズや終了テストの機能を組み込み実習の自学自習を促すこともできる。しかし、自学自習方式の場合、学習者に一定のモチベーションが要求される。また、進化を続ける文献データベースについて、個別に起きるエラーや疑問点に対応可能で、しかも、講師がガイド役となりその場で質問や確認が可能な対面式の講習会に代わることができるほどのインタラクティブ性を備えたオンラインでのチュートリアルを作成し維持するのは非常に難しい。よって、現時点では、特に初心者にとって必要不可欠なものであるとして、対面式データベース講習会の実施を続けているわけである。

## 2.3 ウェビナーの検討

トムソン・ロイターによるウェビナーの提供が始まった2008年当初、広島大学図書館では、ウェビナーなら、利用者にとって図書館への物理的な移動という制約が解消され講習会参加の機会が増えるのではないかと、また図書館にとっては、外国語データベースWeb of Scienceと文献管理ツールのEndNote Webについて、利用指導をウェビナーへ移行することができるのではないかと考え、その内容やシステムを検討した。しかし、当初のシステムでは参加者側でプラグインのインストールが要求されたため、ソフトウェアのインストールが制限されている大学提供のパソコンでは受講することができない場合もあった。また、講師への質問に利用するチャットの操作や、講習を受けながら同時に実習をするために画面の切り替えなどが必要であることなど、パソコン操作自体があまり得意でない初心者が参加するためには越えなければならないハードルが多く、広島大学図書館が提供している初心者対象の対面式講習会との置き換えは無理だと判断せざるをえなかった。

しかし、図書館施設・設備の面では、広島大学中央図書館ラーニングコモンズBIBLAの2010年オープンに伴い、大きな変化が訪れた。増築なしでBIBLAのスペースを捻出するため、講習会専用の部屋はなくなってしまったが、BIBLA全体およびライブラリーホールには無線LANが導入された。ライブラリーホールには、プロジェクタやマイク・スピーカー等の音声装置などがある。ライブラリーホールで講習会を実施するなら、収容可能な人数もかなり増える。そこで、講習会用のノートパソコンを追加購入した。講習会用ノートパソコンは図書館のシステムおよび利用教育担当が直接管理するので、プラグインのインストールが可能となった。つまり、インターネット講習会の実施に関するハード面でのハードルが下がったわけである。残された課題である初心者への対応は実施方法を工夫すれば解決出来るのではないかと、また十分に時間をかけて検討すれば内容の調整もできるのではないかと、トムソン・ロイターのウェビナー実施についての検討を再開した。2010年6月からは、広島大学中央図書館とトムソン・ロイターとの間で、広島大学構成員向けのウェビナー開催について、本格的な打合せを開始した。

## 2.4 トムソン・ロイターによる「インターネット講習会」

トムソン・ロイターでは、Web of Science 等のデータベースに関して2008年からWebExによるウェビナーを実施していた。受講者とのコミュニケーション方法として、WebExでは音声と文字によるチャットという2種類の機能が提供されている。このうち音声の配信について、2008年当初はVoIP方式であり、かつスピーカフォンあるいはイヤホンマイク等によって行っていた。実際にWebExにある音声コミュニケーション機能を利用して講習会を実施した事例もあったが（大学図書館では2008年岡山大学他）<sup>7)</sup>、受講者の音声の間引かれたり小さすぎたりと、必ずしもクリアに講師に届かない、受講者側でパソコンに音声装置を使用するための設定が必要、大勢から一度に発言された場合コントロールが難しい等の理由により、2009年には、音声は講師側から一方的に送信するのみ、受講者からのコミュニケーション手段はチャットのみという提供方法に変更した。なお、会場と講師が直接携帯電話でやりとりしたこともあるが、当時のシステムでは、携帯での会話は本人同士のものであり、他の受講者等へ内容を知らせるためには、講師があらためてWebExで説明するしかなかった。

2010年から、トムソン・ロイターはWebExの新製品であるEvent Centerを利用しウェビナー「インターネット講習会」の提供を開始した。Event Centerを利用することで、インターネット講習会受講者からの音声配信方法には、電話とVoIP方式のどちらかを選択できるようになった。また、WebExから配信する音声の質も改善された。（ちなみに、講師も電話をWebExに接続すれば講習会が実施できるようになり、講師の側も場所の制約から解放された。）また、2010年8月のシステム更新では、講師・受講者の間でやりとりする音声をブロードキャスティング方式で配信することができるようになり、また、それまで必要だった受講者パソコンへのプラグインインストールが不要となった。2010年に広島大学図書館とウェビナー実施を検討するにあたり解決されていなかった課題は、最後に残された、図書館会場にいるような不特定多数の受講者とのコミュニケーションをどうコントロールするかであった。

## 3 音声対話型ウェビナー

### 3.1 検討事項

広島大学構成員のためのウェビナーを実施するにあたり、広島大学中央図書館がこだわったのは、不特定多数が受講する図書館会場と講師の間で、音声による対話を可能にし、しかもその内容を共有することであった。

広島大学中央図書館で図書館員が実施する通常の講習会では、基本的に講師および講師補助者の2名が受講生の指導と補助にあたる<sup>注1)</sup>。講師は講習会を進行し、質問があれば答えるが、講師補助者は会場を巡回し、進行が遅れている受講者に対するアドバイスや、コンピュータ操作の補助などを行う。また、講師の進行が早すぎる、あるいは受講者がどこかのポイントでわかりにくくなっているなどの状況が発生した場合、それを講師に伝える役割を果たす。講習会の受講効果を高めるために、講師補助者の役割は非常に重要である。

もし、ウェビナーで、コミュニケーション方法が講師と個別の受講者の間に限られ、しかもそのコミュニケーションができるのは一定のスキルをもつ受講者に限られるとすると、講師が会場の状況を把握するのは至難の業だろう。

2010年当初にトムソン・ロイターが提供していた「インターネット講習会」では、講習会受講者から講師への質問等は、チャットで行うことになっていた。通常の会議と違い不特定多数が参加する講習会の場合、講師側にとっては、音声での質疑応答よりチャットの方がコントロールしやすいだろう。しかし、講習会受講者全員がチャットに慣れているわけではない。講師の説明を聞き、説明画面と実際のデータベース画面を切り替えながら実習を行う中で、さらに自分の質問を文章にしてチャット画面へ入力するには、それなりの熟練が必要である。パソコン操作の煩雑さから、質問をあきらめ、途中からはスピーカーから流れてくる講師の声を聞いて終わってしまった、ということでは何のために講習会を受講したのかわからなくなってしまう。

また、音声で質問ができることにしても、講習内容ではなくパソコン操作やアクセスについての質問、あるいはあまりにも基本的で恥ずかしいと受講者が思うような事項については、そもそも顔の見えない講師に質問すること自体ためられるだろう。さらに、自分の操作やエラーのおこった

経緯、エラーの内容などについて必要十分に説明するには、別の種類のスキルが必要になってくる。チャットを含むパソコン操作の熟練、オペレーティングシステムや Web ブラウザの動作等についての深い知識は、本来、文献データベース等の利用とは別の次元のことであり、データベースの利用方法を学ぶために必須の知識ではない。つまり、ただ「チャットで質問できる」「音声で質問できる」という機能を提供するだけでは、講習会受講効果という点で不十分なのである。

広島大学構成員のためのウェビナーを企画するにあたり、広島大学図書館がどうしても譲れなかったのが、講師と会場のコミュニケーション問題の解決であった。

### 3.2 講習会実施方法

3ヶ月以上に渡る検討とテストの末、2010年10月に「広島大学図書館 Web of Knowledge インターネット講習会」を実施した(図1)。この講習会における講師と会場のコミュニケーション方法について説明する(図2)。

まず、WebEx と会場で図書館員が持っている携帯電話を接続する(WebEx から携帯へ電話をかけることで接続できる)。接続された携帯電話へ音声を発すると、その音声は講師の音声と同様に WebEx 経由で全受講者へ配信される。

図書館会場では、WebEx にログインしたパソコン1台を会場内のプロジェクタとスピーカーに接続し、画面に表示される講習会の説明を会場スクリーンに投影、講師音声を会場スピーカーで流すことにより、ウェビナーで流れる映像と音声を、図書館会場の受講者全員が共有できるようにする。

図書館会場の受講者は、講習会の説明映像が会場スクリーンに投影されるので、各受講者パソコンでのログイン、説明画面と実習用データベース画面の切り替え操作等が不要となり、通常の対面式講習会同様、説明を聞きながら検索実習することに専念できる。また、図書館会場では会場内マイクのかわりとして使用する携帯電話を通して講師と会話をを行うが、この会話は WebEx を通じて配信されるので、図書館会場以外の場所から個別にアクセスしている受講者も、会場と講師との間で行われる会話を聞くことができる。(講習会進行をコントロールするため、音声による会話は図書館会場と講師の間に限り、個別アクセスの受講者からの質問はチャットで行う。)

この講習会において、図書館員は、会場ファシリテーターとしての役割を果たす。WebEx へ接続されている携帯を持つ図書館員が会場内を巡回し、補助講師として受講者からの質問を受け、またアドバイスをする。また、講師による講習会の進行に合わせ、図書館会場受講者の理解度を確認・講師へ報告し、受講者に対しては講師への質問をうながす。質問をする受講者には、マイクの代わりに WebEx に接続された携帯を渡す。この方法であれば、一度に複数人から質問の意思を示された場合も、図書館員が質問者を選択するので、一度に発言できるのは1人だけとなり、講師が対応しやすい。また、質問に時間がかかりすぎるような場合は、図書館員が途中で問題を整理、あるいは個別対応するなどの方法で、講習会の進行自体には影響が出ないようにすることも可能である。

広島大学中央図書館の経験によると、会場受講者は、講師へ直接質問するより会場内にいる図書館員に個人的な補助を求めることが多い。ウェビナーの場合も、通常の講習会と同様に単純なパソコン操作等についてはその場で解決するが、受講者全員で共有する方がよいと判断した質問については、図書館員が必要に応じて表現を変え、あるいは説明を加え、会場からの質問として WebEx に接続された携帯を使い、講師に伝える。この質疑応答は WebEx を通じて会場外受講者に配信さ

Web of Knowledge  
インターネット講習会

「インパクトファクターで何ですか?」  
「重要な論文、関連文献を探したい!」  
「海外の論文を執筆したい!」  
「文献情報を整理したい!」  
「論文の文献リストを作りたい!」  
そんな疑問にお答えします!

月日: 10月28日(木)・10月29日(金)  
時間: 18:10-19:40  
会場: 中央図書館1階 ライブラリーホール  
申込: パソコンの実習がありますので、事前の立席をおすすめします。  
内容: Web of Science(WoS)、Journal Citation Reports(JCR)・Impact Factor、EndNote®の  
利用方法を初心者のためにわかりやすく説明します。(2日とも同じ内容です)  
・ Web of Science(WoS):  
学術文献データベース・引用文献データ付  
・ Journal Citation Reports(JCR):  
学術雑誌を評価するための手法を提供する  
データベース(インパクトファクターを含む)  
・ EndNote®:  
雑誌データ保存・管理のための論文作成支援ツール  
(文献リストの作成も可能)  
備考: 中央図書館会場では図書館員が操作・検索の補助をさせていただきますが、  
この講習会はインターネット配信するので、ご自宅や研究室からも受講できます。  
<詳しくは図書館講習会ホームページ <http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/guidance/>  
または、中央図書館情報ナビゲーション主催者にお問い合わせください。

申込・問い合わせ  
広島大学中央図書館 図書館情報普及グループ 情報ナビゲーション主催  
電話: 0631(内線) 082-424-5631(直通)  
E-Mail: [tsuhofuku-nav@office.hiroshima-u.ac.jp](mailto:tsuhofuku-nav@office.hiroshima-u.ac.jp)  
HTTP: [www.lib.hiroshima-u.ac.jp/guidance/](http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/guidance/)

図1 講習会ポスター

れるので、会場内外を問わず、受講者の間に WebEx を通して一つの講習会に参加しているという一体感が生まれる。

さらに、図書館員は、講習会の中で必要に応じて、広島大学独自の電子ジャーナルリンクや SFX 機能などの説明もする。この説明も、WebEx を通じて全受講者へ配信される。講習会后、実際に受講者が使用するデータベースは広島大学仕様のものなので、講習会の際に講師が示す画面表示およびそこに含まれる機能の違いについての情報は、有益な情報と言えるだろう。

#### 4 まとめ

今回、広島大学で行ったウェビナーは、調整に時間がかかり広報期間が短かったことなどから、図書館会場での受講者数は 9 名にとどまった。しかし、参加者数に関わらず、今後の展開に繋がるよい成果を得ることができたと考えている。

まず、会場受講者からの質問が通常より多かった。残念ながらデータはないが、これまでの経験によると、初心者向け講習会では受講者からの質問はあまり多くない。このたびのウェビナーでは、

図書館員が発言や質問を促すための話しかけをおこない、また必要に応じて質問内容を整理し情報を補足して講師へ質問を中継する手法をとったことで、講師と受講者との間のコミュニケーションが促進されたと推測される。

また、図書館員がファシリテーターとして積極的に役割を果たしていることが、音声配信により会場外受講者にも伝わった。これは、後日、カウンター等での質問や、他の図書館講習会についての問い合わせなどへつながっており、図書館サービスへの関心と利用が高まったと思う。

図書館員にとってのメリットもあった。トムソン・ロイターが準備した既成のプログラムを利用し、必要な部分で説明に介入する形式を採用したことで、教材作成等の事前準備が最小限となったにも関わらず、広大独自の内容についても受講者へ伝えることができた。

ウェビナー形式でのデータベース講習会の利点は、パソコン操作と学内 LAN へのアクセスが可能であれば、必要に応じていつでもどこからでも参加できることであるのは間違いない。しかし、このたびの経験から、図書館会場を設置し図書館

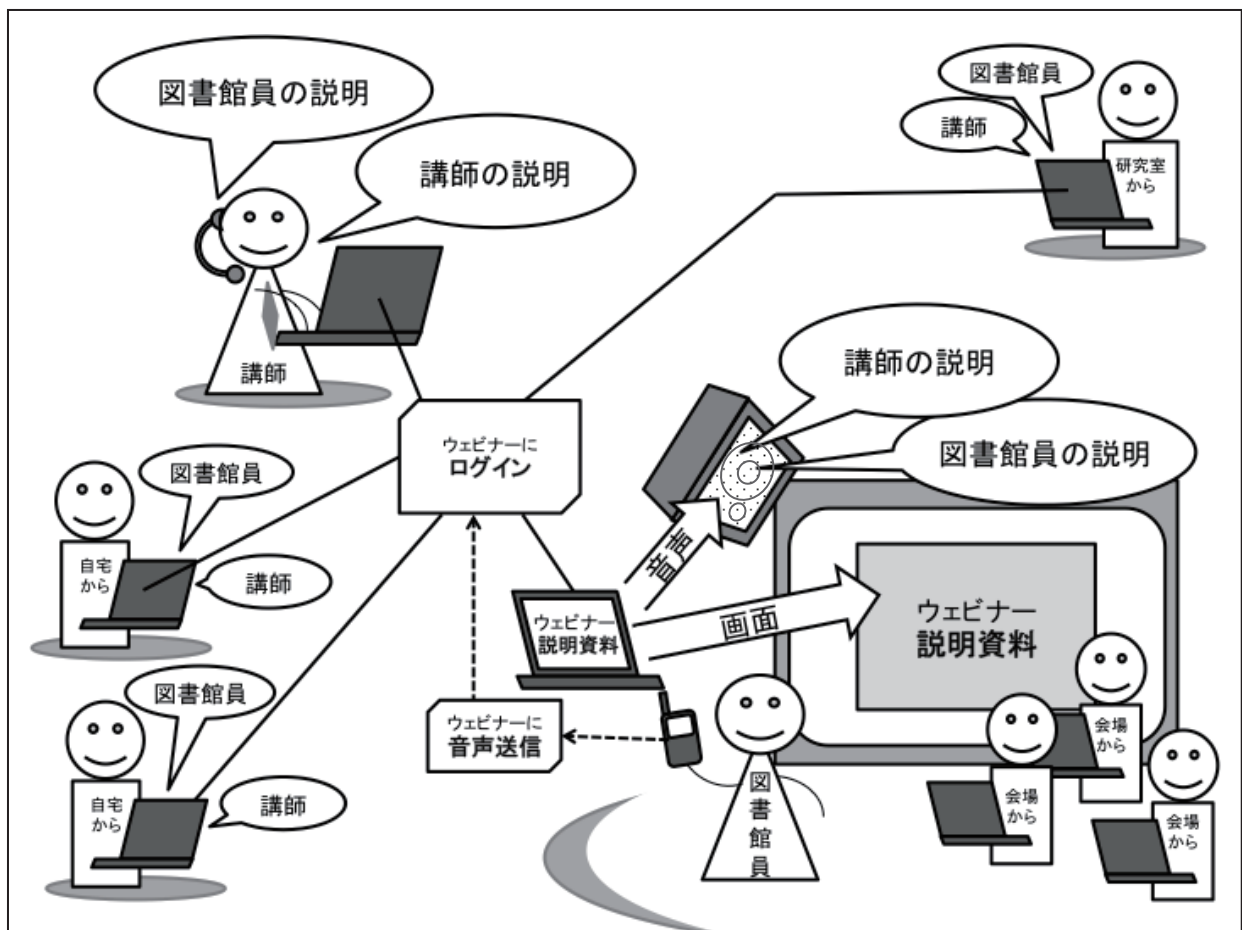


図 2 講習会実施方法

員がファシリテーターを務めることで、パソコン操作等の初心者であっても、気軽に、しかも効果的に受講できることがわかった。さらに、実施のための準備が最小限に抑えられたので、今後は提供回数を増やすことが可能である。また、WebExには音声録音機能があるので、その講習会の録音版を公開すれば、その場で理解しづらかった点などを後日確認することができるのも大きな利点と言えるだろう。

広島大学でのウェビナー開催以後も、トムソン・ロイターが提供するプログラムは発展を続け、受講者数も伸びている。広島大学中央図書館としても、ウェビナーの積極的・継続的な実施について考えていきたい。

なお、本稿で報告した広島大学インターネット講習会については、九州大学の事例とともに、雑誌「情報の科学と技術」61巻12号に事例報告として掲載される予定である<sup>8)</sup>。本稿では、図書館による利用教育についての情報を追加、また広島大学事例について図書館の視点から経緯報告部分に加筆し、あらためて考察を行った。

## 注

- [1] 広島大学には、3つのキャンパスにそれぞれ図書館（分館）があり、協力し合いながら、各キャンパスあるいは各図書館の状況にあわせた利用教育を実施している。本稿では、広島大学図書館全体に関する事項については「広島大学図書館」、中央図書館のみに関する事項については「広島大学中央図書館」として区別している。

## 参考文献

- [1] トムソン・ロイター、「インターネット講習会」、  
<http://science.thomsonreuters.jp/training/webex/>（参照：2011-10-20）
- [2] 広島大学図書館、「オンラインチュートリアル」、  
[http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/online\\_tu/online\\_tu\\_menu.html](http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/online_tu/online_tu_menu.html)（参照：2011-10-20）
- [3] 広島大学図書館、「図書館講習会」、  
<http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/guidance/>  
（参照：2011-10-20）
- [4] 庄ゆかり、塚本絢子、「図書館リテラシープロ

グラムの構造化とeラーニングの導入」、情報教育研究集会論文集 2009年度、p. 96-99、2009

- [5] 庄ゆかり、日野美穂、「e-learning を利用して行う学生のリテラシー能力分析と図書館リテラシー授業評価」、情報教育研究集会論文集 2010年度、C2-1、2010
- [6] 庄ゆかり、長登康、稲垣知宏、隅谷孝洋、「大学1年生の文献情報リテラシー能力と図書館による情報リテラシー授業の評価」、大学図書館研究 92、2011（掲載予定）
- [7] 矢田俊文、「エンドユーザの情報リテラシー教育：インターネットを使った研修」、情報の科学と技術 59、7、341-347、2009
- [8] 矢田俊文、庄ゆかり、野原ゆかり、「ウェビナーを活用したデータベース利用者教育」、情報の科学と技術 61、12、2011（掲載予定）