

# 図書館サービスを止めるな！

## 近畿大学中央図書館の新型コロナウイルス感染症対応

中央図書館事務部 レファレンス課 上野 芳重

### 1. はじめに

本稿では、新型コロナウイルス感染症（以下、COVID-19）が日本で猛威を振るい始めた2020年3月から9月末まで、近畿大学中央図書館（以下、本館）、特にレファレンス課が担当した利用者支援について述べる。パンデミック下の記録を残し、これからの図書館サービスに寄与したい。なお、筆者の意見は個人のもので本館の見解ではない。

### 2. 非来館型サービスへのシフト

#### 2.1 非来館型サービスの周知

3月に学生の入構制限が現実化するにつれ、図書館に来館できなくても利用できる、非来館型図書館サービスの周知が急務となった。<sup>1</sup>

3月26日には、本館ホームページ上で「自宅から利用できる電子図書館サービス」を公開した。これは、本学提供の学外利用ができる、電子ブック・電子ジャーナル、データベース、リモートアクセスサービス（RemoteXs、学認）などの利用方法をまとめた情報提供ページである。4月3日には、学生へのわかりやすさを考慮して、画像・サイトへのリンクを多用したパワーポイント版（PDF）も公開した。<sup>2</sup>

大学へ入構不可、図書館に入館できない状況となり、自宅から利用できる資料の入手に、利用者の切実なニーズが生まれており、随時、情報を提供した。5月15日には、出版社・ベンダーなどのコロナ禍支援を含めた「新型コロナウイルス感染症対策 特設ページ」も開設した。<sup>3</sup>

#### 2.2 利用相談（レファレンス）

休館中（4月3日～6月7日）は既存のサービスであった「メールで利用相談」を活用しつつ、利用者支援にあたった。6月8日から予約制開館が始まり、利用相談カウンターでは、感染症対策を徹底して、クイックレファレンスのみに限定した対面式サービスをおこなっていた。しかし、卒論相談などのより深い相談要望に応えるため、6月11日よりZoomを使ったオンライン利用相談を開始した<sup>4</sup>。利用者は事前にGoogleフォームに前日までに申し込む予約制をとった。7月15日からは、カウンターでの対面式利用相談（短時間：30分以内）も再開し、オンラインと対面を併用したサービスを継続している。<sup>5</sup>

### 3. 学習支援サービス

#### 3.1 新入生図書館ガイダンス

例年、本館は東大阪キャンパス新入生の約50%にあたる、約2600名に対して、対面式の図書館ガイダンスを実施している。学部・学科・専攻の単位での申込制で、主としてPC教室で端末をつかった実践型ガイダンスである<sup>6</sup>。

2020年前期授業は3度の延期を経て、5月11日（月）から当面（のち全て）オンライン授業となった。学生の学内入構禁止、オンライン授業を踏まえ、課内で検討を重ね、学外から利用できるサービス紹介を中心とした動画を作成し、提供することとした。

##### （1）動画作成

本館職員で動画を作成するのは、初めての試みだった。しかも、3、4月は勤務の8割が在宅勤務であった。学内Slack（業務用チャットツール）などを使いながら、作成に取り組

んだ。<sup>7</sup>動画は、基本編(15分)以外は短時間(2~5分)で、学外からのアクセス方法、OPAC、電子ブック、CiNiiなどのサービス内容・具体的な操作方法などの計15本を作成した。動画のほか、演習課題、理解度テストを作成し、3つを組み合わせる「ガイダンス」として、5月20日からGoogleドライブでデータ提供をおこなった。オンライン授業対応で多忙を極める教員に負担をかけないためにも、URLだけで利用できる、近畿大学限定公開YouTubeでも動画を提供した。いずれも、授業状況に合わせて、教員自身が自由に選択・利用できる方式とした。

## (2) 活用状況

ガイダンスがどのように活用されたかを2つの方法で検証した。1つは、理解度テストで回答者数は3,156名、全新生生の約51.7%であった。もう1つは5月21日以降公開したYouTube動画で再生回数は、2万7千回に及んでいる。この理由として、学生の複数回視聴、新生以外にも教員が紹介したことが考えられる。動画提供方式にしたことで、前年度まで不参加だった学部・学科の新たな参加もあった。

## 3.2 オンラインによる講習会・セミナー

### (1) オンデマンド(出張型)講習会

オンデマンド講習会は、教員の希望に応じて授業に図書館員が出張する講習会である。前期授業が全面オンラインでの実施となったことを受け、同講習会もZoomにより7月6日以降実施した。(6月19日より案内)

オンラインでは学生の顔が見えず反応がわかりづらい反面、PC教室確保が不要となり、人数制限がなくなったことで、100人以上の大人数授業で講習会を複数回実施することもできた。(9月末時点で14回実施、724名が参加)

### (2) 図書館オンラインセミナー

例年、6月、10月に実施している、利用者自由参加型の「学修サポートセミナー」を、7月に「図書館オンラインセミナー」として実施した<sup>8</sup>。オンラインでの初セミナーとなった

ため、実施するセミナー数を絞り(7回)、スモールスタートとしたが、約300名の参加があった。1回あたりの参加者数に換算しても、これまでの対面型のセミナーよりもずっと多い参加者であった。

Googleフォームによる利用者の申込、Zoom URLの案内など、Zoomを使ったオンラインサービスの定着、学生自身がオンライン授業に慣れてきたこと、オンラインのため参加のハードルが下がったこと、そして前期の課題に対応したいという学生のニーズと合致したタイミングだったことなどが参集の理由であると考えている。

## 4. 教員支援サービス

4月2日以降の休館中も、教職員には長時間滞在を除く図書館サービス(入館、貸出、レファレンス、相互利用等)を、感染症対策をおこない継続していた。入構禁止措置の対象は、学生・院生のみであり、教職員は入構可能であった。研究に支障が出ないように、図書館サービスが利用可能であることも学内向けに周知をおこない、研究支援に努めた。

4月14日には、教員へ「遠隔授業・在宅研究に役立つ電子図書館サービス」の文書を配布し情報提供をおこなった。授業や研究に利用できる電子コンテンツ情報だけでなく、オンライン授業が開始されるまでに、デジタル資料を授業で配付する際、どのような配慮が必要なのか、著作権関連の情報を本学法務部と連携して、内容をまとめた。

文化庁は「今般の新型コロナウイルス感染症に伴う遠隔授業等のニーズに対応するため、平成30年の著作権法改正で創設された『授業目的公衆送信補償金制度』について、当初の予定を早め、令和2年4月28日から施行」<sup>9</sup>を予定していたため、教員に対する適切な情報提供が必要だった。教員からは、YouTubeをオンライン授業で利用できるのか、データベースの画面をオンライン授業時に映しているのか、といった個別の質問が寄せられ、法務部・学内弁護士と連携して回答をおこない、

教育支援に努めた。

## 5. 社会貢献 レファレンス協同データベース

3月中旬、本館は国立国会図書館レファレンス協同データベース（以下、レファ協）に2つの事例を登録・公開した。「来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて知りたい。」<sup>10</sup>と「新型コロナウイルスに関する学術的な情報、役立つ情報を知りたい。」<sup>11</sup>である。

3月以降は、多くの大学図書館、公共図書館が休館となり、社会全体に図書館を利用できない人々、資料を求める人々があふれていた。そんな中、公開したこの2つの事例は、レファ協公式 Twitter で紹介され、120以上リツイートされて、図書館関係者の注目するところとなった。各事例へのアクセスは4月をピークに、8000回、4000回を超えた。即時、データ更新が可能なレファ協は、刻々と変化する状況を追うのに適しており、随時更新を続けた。

既存のサービスだが、知られていない電子ブックなどのサービス、コロナ禍での特例サービスなどをまとめたこれらの事例は、本学構成員が直面している「困りごと」を解決するサービスとしてだけでなく、情報提供という「公共財」として活用されたのである。

本館は2011年の東日本大震災の際も、レファ協を通じて、積極的な情報提供をおこなった。災害等が発生した時点で、早急に情報提供をおこなうことで、図書館がもつ情報を扱う力を支援に変え、大学の社会貢献となるよう、取り組んできた。筆者は自館サービスの充実と、社会貢献は連携すると考えている。

## おわりに

現在も COVID-19 は終息の兆しがない。コロナ禍では「大学で学ぶ」ことの本質と共に、「図書館とは何か」も同じく問われた。図書館の外にいる利用者にも、どのように資料・

サービスを、「結びつける」ことを届けるかを、これまで以上に考え、実践する機会が与えられた。大学図書館の使命が、学習・教育・研究支援であることは疑いがない。では具体的に何を行うのか。

オンライン授業が進むにつれて、利用者の行動様式やスキルも変化していった。サービス対象者の変化に沿った図書館サービス、キャンパス内か外かを問わない図書館サービスが必要であった。それ故に、パンデミックが終息しても本館はオンラインを活用したサービス継続し、進めてゆくだらう。オンラインベースのサービスは、この先も一層定着し、発展する。だが、課題は数々ある。しかし、様々なアイデアや工夫によって、乗り越えないわけにはゆかない。

多くの新生が「大学に行けるようになったら、図書館に行きたい」と、コメントを寄せた。会えない恋人のように語られる図書館。図書館は「遠きにありて思うもの」ではなく、遠くだったとしても、使えるのだと知ってもらわねば。実際に図書館に足を運び、利用ができるようになれば、リアルな図書館の良さも含め、リアルもバーチャルもどちらの図書館も大学の学びに不可欠であることを知ってもらい、活用してもらわねば。

図書館サービスを止めるな!という思いは、本館各担当者に通底するものだった。従来のサービスに加えて、コロナ禍から生まれた新たなサービスを育て発展させることで、「図書館とは何か」の問いに答えてゆきたい。

1) 本館の休館、予約制時間短縮開館、時間短縮開館などのサービス変遷については、『香散見草』本号中央図書館活動日誌を参照されたい。

2) パワーポイント版「自宅から利用できる電子図書館サービス」学生編 Ver.3 (2020年7月版) 中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/assets\\_c/2020/07/library\\_service\\_student.pdf](https://www.clib.kindai.ac.jp/assets_c/2020/07/library_service_student.pdf) (参照：2020-10-14)

3) 「新型コロナウイルス感染症対策特設ペー

ジ] 中央図書館ホームページ <https://www.clib.kindai.ac.jp/covid19/index.html> (参照: 2020-10-14)

4) 「オンライン利用相談の実施について」中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0611-online\\_reference.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0611-online_reference.html) (参照: 2020-10-14)

5) 「短時間利用相談の実施について」中央図書館ホームページ [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0715-reference\\_service.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0715-reference_service.html) (参照: 2020-10-14)

6) 一部の学部では、PC教室ではなく、大教室でスマートフォン実習を含むガイダンスもおこなっている。

7) 4月以降、職員の在宅勤務が本格化した。業務担当によって異なるが、レファレンス課では4、5月は概ね週4日が在宅勤務となった。6月には週3回、9月以降はおおよそ週1回が在宅勤務である。

8) 「2020年度図書館オンラインセミナー開催」  
<https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2020/0717-723-731.html> (参照: 2020-10-14)

9) 「授業目的公衆送信補償金制度の早期施行について」(文化庁) <https://www.bunka.go.jp/seisaku/chosakuken/92169601.html> (参照: 2020-10-14)

10) 「来館できない場合でも、利用できる図書館サービスを知りたい。無料で読める電子ブックなどがあれば併せて知りたい。」レファレンス協同データベース [https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref\\_view&id=1000275908](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000275908) (参照: 2020-10-14)

11) 「新型コロナウイルスに関する学術的な情報、役立つ情報を知りたい。」レファレンス協同データベース [https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref\\_view&id=1000275913](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000275913) (参照: 2020-10-14)