

Covid-19対応 ～地方一文系私大図書館からの事例共有～

山下 大輔 (西南学院大学図書館)

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症は、現在も猛威を振るい、収束は見えない。図書館(教育)業界としての対応を振り返るのは、時期尚早であろうが、事態が深刻度を増しつつあった時期のことについて、図書館員として事態の推移を見守った経験を、一つの事例として振り返り、今後の対応への参考としても共有したいと思い、本記事を執筆することとした。

2. 本学の状況

2.1 時系列の整理

本学図書館の状況は、以下のような推移となる。この合間にも、状況は日々変化し、対応の変更を余儀なくされていた。

- 3月1日：施設の一部利用停止(学習室等)
- 4月10日：臨時閉館(予約貸出のみ実施)
- 4月13日：完全閉館(予約貸出停止)
- 4月14日：必要最低限の職員数での勤務へ変更
- 4月15日：オンライン授業開始
- 4月17日：図書館ウェブセミナー開始
- 5月7日：電子資料の拡充
- 5月13日：郵送貸出開始
- 5月19日：予約貸出再開
- 5月20日：ラーニングサポートスタッフ(学生アルバイト)(以下「LSS」)による、オンライン学修相談会開始
- 6月8日：LSSによる、メール学修相談開始
- 6月15日：入館利用再開
- 7月22日：入館利用一部停止
- 7月27日：オンデマンドレポート講座開始

2.2 ターニングポイント

4月1日、新規採用の教職員が配置され、私たちの部署(図書情報課)にも新卒の職員が1名配置

された。この時、図書館内には、まだ楽観的な見方が強かった。4月5日の段階で、感染拡大の懸念は大きくなっていったが、図書館を閉館する等の検討材料を集めていた状況である。しかし、状況は急速に悪化する。4月7日に、事務局の勤務体制を急遽制限(在宅勤務)することとなり、緊急対応を迫られた。この時点で、大規模な在宅勤務が始まり、図書館が閉館となるまで、恐らく数日しか無いことが予測できた。そこで、状況を整理し、図書館としての方向性として、以下を確認した。

- ・状況は、刻一刻と変化しており、今後組織決定はすぐに覆る可能性が高い。まずは、在宅勤務となっても、職員が即応出来る体制を整備する。
- ・情報を随時共有し、同じ認識のもとに業務遂行が可能な体制を整備する。
- ・4月15日からのオンライン授業開始は、全国でも早い段階での措置である。学内で本来予定されていたイベントや手続き等が、中止、変更となることが予想されていたが、図書館は授業開始と同時に、前向きに対処を行うメッセージを発信する。
- ・配置された新人職員を放置することなく、組織の一員として、育成を開始する。

この段階で、基盤作りを再整備することに、全力で取り組めたことが、図書館が前向きな活動を継続する原動力となった。ゴールがどの地点にあるのか、見定めることが出来ないことが明らかであったことから、目の前の問題にまず注力してしまうことは、いずれ息切れや歪みが発生すると判断したのだ。それゆえ、どの業務が在宅で可能か等人員や業務の選別に尽力することよりも、図書館は、体制整備を優先することにした。

3. 整備内容

3.1 利用したツール類

まずは、オンライン会議システムを検討することにした。4月7日時点で、大学の公式ツールとして有力候補であったZoomを図書館独自に契約した。筆者を含め、複数の図書館職員が昨年からのZoomの利用経験があったことも選定理由の一つである。

次に、情報共有ツールとして、Slackを導入した。情報の保存量やタスク管理等に難はあったが、情報共有の促進を最優先に決断した。類似の情報共有ツールについては、図書館内で細々と数年間利用テストを実施したことも奏功した。専任職員を中心として、抵抗感が無かったことで、スムーズに導入することが出来た。

3.2 運用体制

次に、速やかな決定が出来る体制の整備を目指した。その根幹としたのが、1日1度の定例Zoomミーティングである。課員全員の会議とし、当初は館長も参加した。館長が参加したことで、必要な情報を現場に降ろすこと、状況が変化する中での方向性についての決裁を即時に行うことが可能となった。Slackで情報を共有し、必要に応じてオンライン会議を実施することで、平常時以上に強固な体制を整備した。自宅にネットワーク環境が無い職員がいなかったことも幸運であった。

4. 状況推移

4.1 業務関係

予想していたとおり、4月上旬から中旬にかけて、職員の勤務状況及び図書館の運営は、激変した。職員は、定例会議以外に必要なに応じて個別のオンライン会議を実施し、方針を策定していった。

4.2 ウェブセミナー(ウェビナー)の実施について

4月15日にオンライン授業が始まったが、原則として「オンデマンド方式」が推奨されていた。学生側の環境が必ずしも整っていないことが懸念されたからである。しかし、高等教育において、

リアルタイム性が確保されないことは、非常に深刻な事態である。図書館発信であれば、自由参加形式で、リアルタイムオンラインセミナーを展開出来ると判断した。どう効率的に実施するかも重要であったが、この時は、以下の点を重視していた。

- ・リアルタイムオンラインで実施し、双方向に質疑応答を行うこと。
- ・新入生を含め、「参加歓迎」であることを、継続的に出せる内容とすること。
- ・図書館の専任職員全員が、リアルタイムウェブセミナーを実施出来るようになること。

実施初回は、「主担当者(メインスピーカー)」「副担当者(事前案内やチャット質問等対応)」「技術サポート(接続等のサポート)」の3名体制で実施し、2回目以降は2名体制へと変更した。実施内容は、以下のとおりである。

- 001,008：電子ブック①②
- 002,009：蔵書検索システム(OPAC)①②
- 003,010：Japan Knowledge(辞書ツール)①②
- 004,011：日経テレコン(日本経済新聞)①②
- 005,012：雑誌論文検索(CiNii Articles)①②
- 006,013：東洋経済デジタルコンテンツライブラリー①②
- 007,014：今、在学生の皆様へ伝えたいこと。①②
- 015,018：フランス国立図書館 « Gallica » でみる世界①②
- 016,019：大英図書館のバーチャル空間で学ぼう！遊ぼう！①②
- 017,020：Joconde DB私をルーブルへ連れてって！①②
- 021,024：ディベートで役立つ情報収集・整理のコツ①②
- 022,025：映画／洋楽に学ぶ。もっと英語を好きになるセミナー①②
- 023：商学部1・2年生向けレポートの書き方講座

各回とも、基本的に同内容で2回実施し、質疑応答等を含め概ね1時間以内で実施した。001-014までは図書館の専任職員が実施し、007と014は新卒の新入職員(本学卒業生)に、この時期だけ

らこそ伝えたい在学生へのメッセージを送ってもらった。015-020は外国語学部の教員に依頼して実施し、021-025はLSSが実施した。いずれも、コーディネータは図書館職員が行った。

4.3 反響

緊急対応色が非常に強かったウェビナー最初の7回の参加者数は合計307名で、うち120名が1年生であった。また、延べ30名の教員の参加もあった。事後アンケートは、参加してよかったかどうか、シンプルな質問としたが、総じて90%以上が5段階評価で4以上を回答した。この評価は、内容もさることながら、この時期に、リアルタイムでタイムリーな内容の学びを提供出来たことに起因していると想像している。

全てのウェビナーの参加者は、延べ798名、1回平均31名であり、自由参加の図書館主催行事と考えると、非常に多くの反響があった。

5. 学生アルバイトの活用

5.1 オンライン学修相談会

本学では、現在約15名のLSSを雇用している。彼らは、大学院生及び学部上級生で、平時は、図書館のラーニングコモンズで、学修相談を受けることを主業務としており、授業期間は、図書館開館時間中(夜間、土日を含め)は図書館に常駐させていた。この状況で、少しでも彼らの就業機会を増やし、図書館運営にLSSの力を借りることを模索した。

ウェビナーでの活用に加えて、申込制での学修相談会を5月の1ヶ月間で10回実施した。LSS 1-2名を固定の時間に配置し、申込をした複数の学生が、オンラインで相談する方式である。当日は、図書館スタッフ1名も参加し、コーディネータ役を担った。時間は1回60分で行った。参加した学生からは、「学修の方法」「質の高いレポートの書き方」といった定番の質問から、「留学」「国際交流」「語学学習」「特定の授業や課題」「大学院への進学」「就職活動」「サークルやアルバイト等の大学生活」「一人暮らし、寮生活等の生活一般」

等の、幅広い疑問を投げかけてもらった。気軽に尋ねることが出来る環境を準備することで、学修相談の枠を超えた展開を行うことが出来た。

一方で、以下の事項が反省点として残った。

- ・個別の参加申し込みで、具体的に質問等を行うことはハードルが高い。
- ・画面に自分の顔や音声を出すことに、抵抗を感じる学生も多い。
- ・図書館スタッフが申込管理、当日のコーディネータ等を行う必要があり、事務コストがかかり過ぎる。

これらの反省点を、後期のオンラインサポートにて解決する予定である。

5.2 メールで学修相談

6月から実施したのが、メールでの学修相談である。ウェブサイトフォームを設置し、いつでも相談が出せるようにした。回答するLSSの簡単なプロフィールも掲載することで、回答者を指名出来るようにし、また具体的なレポート等の文書類も添付可能とした。

8月18日現在で、合計約70件の回答を行った。(一つの質問に複数の回答を行ったものもある。)フォームに入力するだけ、という簡便さがよかったのか、想像以上の反響である。相談内容は、いわゆる学習方法から、レポート、発表資料、課題の添削等様々である。図書館で完結しない相談も寄せられてきたが、適切な他部署へ協力依頼を行い、アドバイスの追加や他部署担当者へのナビゲートも行った。

また、このような気軽な窓口を開放しておくことで、学修相談以外で困っているが、相談窓口が見つからないので、という趣旨の相談も数件寄せられた。

メールでの学修相談については、このまま継続していく予定である。

5.3 学外コンサルティングの活用

学修支援にLSSを使うことの課題として、研修や質保証の問題がある。専門の教員を配置するこ

とが難しいことから、外部のコンサルティングを入れている。他大学の専門家による研修やイベントの実施、アドバイスの受け入れを新図書館開館時の2017年から継続して行っている。2020年度は、オンラインでサポートを受けることを、当初から模索することとなった。

現在の成果として、オンデマンド形式でのレポート作成講座を展開している。当初、スタッフの教育用に考えていたものであったが、新入生が自ら受講することも可能とした。オンライン動画の講義、個人ワーク、個人ワークの解説という流れで、合計90分で完了する内容であり、7-9月の2ヶ月間提供している。

6. その他の対応

その他に、以下のような対策を実施した。

- ・新入生オリエンテーションの音声動画公開
- ・電子ブックの緊急購入
- ・データベースの同時アクセス数や学外アクセス許可についての交渉
- ・オンライン授業に関わる著作権等のレファレンスを受付

特に、オンライン授業実施に関する図書館資料やオンライン資源の整備・活用について、多くの相談が寄せられている。この事態で浮き彫りになった状況ではあるが、平時でも需要がある事項だと再認識している。授業での図書館の資源活用や授業そのもののデザインについて、図書館職員のより積極的な関与が必要になるのではないだろうか。

7. まとめ

本学での対応について紹介してきたが、本件は現在進行形の案件である。このような継続して対応が必要となる緊急事態が起こった場合には、まずは運営基盤の確立と再確認を優先すべき、という点を強調しておきたい。目指すべきベターな状態が、状況によって日々変わるのである。目標が揺れ動く中で、常に向かうべき方向性を確認し、軌道修正していく、このことを迅速に行うことが出来る組織作りが対策の一つのポイントなのではないかと感じている。

もちろん、明確に計画を作り準備しておくことは大切であるが、予測もしていない事態は、これからも発生する。個人的には、事態(災害の種類等)ではなく状況(利用者や職員、図書館がどのような状態なのか)による危機対応を議論するのもよいかもしれないと感じている。

最後に、この事態の収束と図書館に賑やかな議論の場が戻ってくることを、改めて祈念したい。

受領日：2020/8/25 (やました だいすけ)

参考情報

- 1) 西南学院大学図書館. “新型コロナウイルス感染症対応状況”. <https://opac.seinan-gu.ac.jp/library/covid-19>, (参照2020-8-24)
- 2) 西南学院大学. “新型コロナウイルス感染症対応状況”. <http://www.seinan-gu.ac.jp/emergency/>, (参照2020-8-24)

Covid-19対応～地方一文系私大図書館からの事例共有～

山下 大輔(西南学院大学図書館)

新型コロナウイルス感染症対応について、西南学院大学図書館での事例を紹介する。オンライン会議システム等を活用した情報共有、運営基盤の整備方法と考え方について、また、図書館職員、教員、学生によるウェブセミナーの展開、学生アルバイトを活用したオンライン及びメールでの学修相談について、その事例と反響、課題について、言及する。