

# コロナ禍における新しいサービスへの挑戦

## —城西大学水田記念図書館の事例—

小川 佳菜子\*, 宮内 博子\*\*, 甲田 さと美\*\*\*

[抄録] 本稿では、新型コロナウイルス感染症対応のための取り組みについて、ガイダンス、講演会・講習会、レファレンス、郵送サービス、イベント、学生アドバイザー、それぞれの担当者より紹介する。新型コロナウイルス蔓延が長期化するなか、模索しながら実施してきた多様なオンラインサービスについて記す。

[キーワード] 城西大学水田記念図書館、利用者サービス、電子ブック、オンラインガイダンス、学生アドバイザー、コロナ禍

### 1. はじめに

城西大学水田記念図書館<sup>1)</sup>(以下、当館)は大学のシンボルとなる9階建ての大きな建物であり、文系3学部・理系2学部・大学院・短期大学の研究と学習を支える総合図書館の役割を担っている。最近では学生選書で学生の声を取り入れ、小説なども取り揃えており、蔵書は約50万冊にのぼる。

2020年4月、新型コロナウイルスの感染が拡大するなか、出勤人数を制限するため図書館スタッフは自宅待機やテレワークを行うこととなった。4月中旬から先が見えないなか、当面の休館が決まったが、利用者サービスを停止しないためにスタッフをいくつかのワーキングチームに分け、オンラインのできるサービスを中心に実施について検討を始めた。5月11日からオンライン授業を始める教員へのサポートや電子リソースのリモートアクセス代理登録など、静まり返った図書館で日々の業務を遂行した。その後、6月からは制限付きでの開館を開始し、オンラインサービスを展開していった。

後期からは一部対面授業が再開されたことに伴い、開館時間の延長やオンライン授業受講専用エリアの設置など、新型コロナウイルス感染症に配慮しながらサービスを拡大してきた。それらの取り組みについて紹介する。

### 2. ガイダンス

当館では、教員からの申込みにより、年間を通じてガ

イダンスを実施している。昨年度(2019年度)は152件行い、2,467人が受講した。2020年度前期の授業は、コロナ禍の影響により、ほとんどの大学がそうであったように、本学もオンラインのみの対応となった。ガイダンスにおいても、オンライン授業と時期を合わせ、5月の連休明けからオンデマンドで対応を開始した。具体的にはLMS(Learning Management System; WebClass)上に自学自習用のPPT資料と演習問題をセットにした教材を公開する形で実施し、対面での実施と同様、AコースからDコースまで、主に社会系学部の全学年を対象とした4つのコースを用意した。

後期からは状況が変わり、一部で対面による授業が開始されたが、図書館では引き続きオンラインでのガイダンスを継続し、全面的にWeb会議サービスZoom(以下、Zoom)を用いた同時配信で実施することとした(図1)。

先んじて教員がZoomを利用した授業を行っていたこと、オンデマンド以外のガイダンスを要望する声もあったことから、早い時期に検討を始めており、4月、5月のテレワーク期間中に、1年生向けのコース「初めての図書館」のマニュアルが完成していた。テレワーク終了後も準備を進め、7月上旬に、社会系学部1年生18名を対象とした初めてのZoomガイダンスを実施した。以降、社会系学部1年生に関しては同時配信型での対応を本格的に開始した。これを足掛かりに、後期のスタート時から、AコースからDコースまでの全コース同時配信型での対応が可能となった。

本学薬学部は、6年制の薬学科、4年制の薬科学科と医療栄養学科で構成されているが、まずは薬学科学生へのガイダンス実施状況を述べる。社会系学部へのガイダンスはゼミ単位で常時予約を受けているが、薬学科においてはカリキュラムの過密さから各学年で時間を割くこ

\* Kanako OGAWA, \*\* Hiroko MIYAUCHI and

\*\*\* Satomi KOTA

\* 城西大学水田記念図書館

\*\* 城西大学水田記念図書館・株式会社紀伊屋書店

\*\*\* 城西大学水田記念図書館・日本アスペクトコア株式会社  
〒350-0295 坂戸市けやき台1-1

E-mail: library1@josai.ac.jp



図1 オンラインガイダンス（Zoom）

とが難しく、例年1年時の4月上旬に、必修科目の1コマとして全員が受講する形を取ってきた。

2020年度の薬学科1年生向けのガイダンスは、コロナ禍のなかで7月中旬まで延期となっていた。当初はオンデマンドで図書館が用意した資料を用いて、教員が解説を行う予定だったが、担当教員より、図書館員に解説してほしいとの要望が寄せられた。それを受け、Zoomによる同時配信ガイダンスを、薬学科1年生159名に実施することとなった。これまでに実施した社会系学部のゼミは最大でも30名程度と比較的少数数であり、150名以上の受講者がいるなかでのZoomガイダンスは初の経験となる。チャットで質問に対応する際、混乱が生ずることが懸念された。また、7月の時点では図書館員側がまだZoom操作に不慣れだったということもあり、当日は図書館員2名に加え、サポートの教員2名という体制で対応した。当日はZoomのセッティング、操作面での全面的なバックアップを受け、チャットでの質問への対応なども、教員の協力により対応した。

コンテンツについては「予めPPT資料を用いた解説をZoomで録画した動画」「オンデマンドガイダンスのために作成した動画」「リアルタイムでの対応」を組み合わせた構成とした。具体的なプログラムは以下のとおりである。①図書館の利用案内：基本的な案内を動画で流したのち、臨場感を持ってもらうため、図書館で行っている展示やイベントの写真を画面に映し、その場で解説を行った。コロナ禍で大学に来たことがない1年生にも図書館を利用する際のイメージが湧くよう、学生が参加できるイベントであるビブリオバトルや、コロナ禍でなければ利用できていたラーニングコモンズを重点的に紹介した。②本の検索演習：図書の検索方法についての解説動画を流したのち、OPAC画面での検索方法のデモンストレーションを行った。10分ほど時間をとり、学生に好きなテーマで本の検索をしてもらう時間を設けた。③現在自宅から利用できるサービス：郵送貸出サービス、コロナ禍で作成したポータルサイト「家でも、どこでも、つながる図書館」<sup>2)</sup>、電子ブックの利用方法等について動画で案内した。④学生アドバイザー紹介：薬学科6年生のアドバイザーから1年生に向けたメッセージを録画し、使用した。予め録画したPPT解説について

は、当日の負荷を少しでも軽減するために用意した。事前に録画したPPT解説を使用する点については、メリットとして時間配分が事前に把握しやすいこと、担当者の心理的負担を軽減できることがあげられる。反対にデメリットとしてはアドリブが利かないこと、急なプログラム変更がしづらいことがあげられる。結果的には、通してリアルタイムで行っても問題なかったと判断し、以降はすべてリアルタイムで実施している。

次に、残り2学科について実施状況を述べる。薬科学科は例年であれば、1年時と3年時にガイダンスを実施している。1年生にはオンデマンドの教材を用意する形をとったが、3年生向けには例年の内容を踏襲した形で、Zoomによるガイダンスを実施することができた。医療栄養学科では今年度、Zoomによるガイダンスは実施していないが、1年生のオンライン授業内において、教員により、コロナ禍で作成した「TOSHOKAN QUEST」<sup>3)</sup>をプレイする試みがなされた。「TOSHOKAN QUEST」は、株式会社KADOKAWAが販売するロールプレイングゲーム（RPG）作成用ツール『RPGツールMV』を用いて作成したブラウザ上でプレイできる図書館紹介ゲームである<sup>4)</sup>。図書館員が行うガイダンスとは異なるが、来学できない1年生に図書館をバーチャルで体験してもらう機会を得た。教員からの評判もよく、授業後のアンケートでも「実際に自分が通うキャンパスの中身が再現されていることがすごい。ゲームにするだけで大変なのにキャラクターと戦えることに驚いた。早く実際に行ってみたい」等、反応がよかった。

今年度において、前期はオンデマンド型で全学部をカバーし、Zoomによる同時配信型では1年生対象のAコースまでを実施した。後期からは同時配信型によるBコース（1年生後期以上が対象）～Dコース（4年生が対象）を展開し、実施した。それぞれの実施数はA：7、B：6、C：2、D：実施せず、その他：3となり、計18件、413名が受講した。

オンデマンド型から同時配信型への移行には技術面、知識面、心理面においてのハードルがあったが、教員の後押しと協力により超えることができたと感じている。前年度まで対面で行っていたコースを同時配信対応の形で用意し、実施までたどり着いた点は、今年度の成果といえるだろう。

一方、ガイダンス実施数を元の水準に近づけることが、次年度の目標として残された。また、内容についても課題が残る。スピード感を持って対応できた反面、十分な検討を行う余裕がなかった。今年度のアンケート結果を分析したうえで、ブラッシュアップが必要である。

今後の展望として、コロナ禍以後の可能性を見据え、以前の実施方法にとらわれない柔軟な見方も可能だと感じている。オンラインでの実施は場所や人数の制約を受けないため、一度に多人数をこなすことができる。また、キャンパスが異なる学生も同時に受講できる。この

点においては、コロナ禍以前からあった課題を解決できるのである。このような時期だからこそ、一過性の対応に留まらず、長い目で見ればプラスになる面を逃さずに捉え、活かしていきたい。

### 3. 講演会・講習会

当館では、年間を通じて10回以上の講演会・講習会を行っている。その主な内容として、年2回の「研究倫理講演会」、キャリアデザイン授業と連携して行う「出版社講演会」、各種データベース講習会などがあげられる。例年その半分近くを前期で実施しているが、新型コロナウイルスの影響により今年度は実施しないまま後期を迎えることとなった。緊急事態宣言に伴いオンライン授業となるなか、学生が自宅からでも図書館のサービスを利用できるようにすることを最優先とし、講演会や講習会を後期に実施するための方法について検討を行っていた。講演会・講習会については授業と連携していたものもあり、後期の実施について薬学部薬科学科の教員から相談を受けたのは7月半ば頃であった。

データベース講習会を薬科学科3年生の実習授業との連携で行うようになったのは、2018年度後期からである。教員からの依頼により、4年時からの研究に向けた準備として、データベースなどの理解を深めることを目的とし、主に自然系データベースを利用するための講習会を、契約先の講師による実習形式で行っている。薬科学科は後期の授業のほとんどをオンラインで行うとのことで、必然的に講演会・講習会もオンラインによる実施を検討する必要があった。さっそく例年利用講習会を依頼している各データベースのベンダーに10月以降の利用講習会実施について打診し、10月の『JoVE』、11月の『医中誌web』『メディカルオンライン』、12月の『JDreamⅢ』『SciFinder』、1月の『Scopus, Mendeley』について日程を確定していった。また、就活関連としてキャリアサポートセンターと共催で行っている『日経テレコン』や『東洋経済デジタルコンテンツライブラリー』『eol』の利用講習会を、例年キャリアサポートセンター主催の学内での企業説明会開催に合わせた日程で行っており、今回も12月に実施した。会社四季報の見方や企業研究について学ぶことは自然系学部の学生にも意義があるため、教員に相談し、薬科学科実習授業との連携で実施した。また、法学系データベース講習会『D1-law』『TKCローライブラリー』については、社会系の教員に相談し、授業との連携で12月に実施した。

研究倫理講演会については、薬学研究科生の論文作成法の授業で前期に1回、自然系・社会系大学院生・薬学部生（先の薬科学科実習授業とも連携）に向け後期で1回を行っているが、これについても前期は見送り、後期に2回10月と12月で実施した。講演会は、授業以外の学生・教職員の参加も可能であり、今年度においては教務課との共催とし、科研費対象の教員と来年度申請予定

の教員へも聴講について広く周知していただいた。さらに、リアルタイムでの参加ができなかった申込者には、講師の許可を得て、アーカイブ聴講ができるよう一定期間 Microsoft Stream へ録画を掲載するなどの対応を行った。

オンラインでの講演会・講習会については、すべて Zoom を利用して実施したが、この Zoom を使用してのサービス提供について、前期の準備期間が大変重要であったと感じている。オンラインでのサービス提供については、移動を伴わない手軽さもあるが、ネット環境に左右される不具合の発生など、リスクも大きい。当初は緊張や不安もあったが、入念な準備を行い回数を重ねることで自信を持って対応できるようになっていった。

### 4. レファレンス

非来館型のオンラインレファレンスとして、メールおよび電話での対応は以前より行っていたが、コロナ禍においては、これに加えて Microsoft Forms（以下、Forms）、Zoom での対応を開始した（図2）。Forms については、休館時、テレワーク中のワーキングチームにおける活動のなかで他大学を参考に検討し、6月より「相談受付フォーム」としてホームページに設置した。それと同時に Zoom による対応も開始した。

後期に入り、一部対面授業が開始されたことで来館者も増加したことに伴い、カウンターでの対面レファレンス件数も徐々に増えてきた。ただし、対面での授業は少人数のゼミに限られ、依然として来学できない学生が多かったため、オンライン授業のみ受講している学生に対する支援として、オンラインでのレファレンスを継続する方法を検討した。

当初は、事前にフォームから希望時間を予約する形としていたが、事前の申請作業が煩雑なため、利用者が少ないのではないかと考えられた。そこで、例年卒論に関する相談が増える12月より、試験的に常時リアルタイムで相談できる Zoom 窓口を設置した。利便性を優先し、パスワード不要のミーティング URL を用意した。セキュリティ面についても考慮し、学内者のみアクセスできるように、LMS (WebClass) 上で公開する形とした。図書館側では、カウンターと横並びのレファレンス席設置 PC で Zoom を立ち上げておき、待機室に学生が入室



図2 オンラインレファレンス対応のようす (Zoom)



した際に音声が届くように、PCのボリュームを最大にし、多少離れていても気づけるようにした。

このように万全の体制を整えたつもりだったが、現状、前期からのオンラインレファレンス件数は、メール：2件、電話：8件、フォーム：3件、Zoom：2件（クイックレファレンスは除く）にとどまっている。特にZoom対応については、学内の状況に応じて段階的に対応を変化させるなど工夫したが、結果としては表れなかった。こうした検討を重ねるなかで、見えてきた課題がある。図書館のホームページをわざわざ毎日チェックする学生は少ないと思われるため、図書館サービスを周知するために行う広報の重要性が浮き彫りとなった。当館では主に学内ポータルサイトから全学生に一斉配信を行っているが、学内の各部署から様々な情報が配信されるため、目に留まらないケースも多い。そのため、Twitter<sup>5)</sup>や3分ほどの短い広報動画などを作成し、教員に周知を依頼するなどの工夫を重ねた。

Zoom以外、メールおよび電話でのレファレンスについては、コロナ禍以前から対応していたものの、学生の利用はほとんどなかった。いくつかメールおよびコロナ禍で新設したフォームからの相談に対応していくなかで、レファレンスインタビューができないことが最大のネックであると感じている。メールおよびフォームで来た質問に対しては、メールで回答を行っているが、レファレンスインタビューができないため、真のニーズを探ることが難しい。可能性を広げて回答するため、どうしても長くなってしまうことがあった。電話でのレファレンスでは、インタビューは可能だが、データベースのレクチャーなど、言葉だけでは伝えることが難しい場面もあり、図書館員から呼びかけて途中からZoomを立ち上げ、回答した事例もあった。ただし、最初からZoomで相談することは、学生側の心理的なハードルが高いのではないかと予想する。どの手段も一長一短なため、様々な手段を用意しておくことは意味のあることと捉えている。

コロナ禍以後も、図書館においてオンラインレファレンスの位置づけはますます重要なものとなるだろう。当館が取り入れていない方法として、例えばLINEでのチャットレファレンスなどがあげられる。都立図書館において、試験的にAIによるチャット対応が開始されている<sup>6)</sup>が、大学図書館でもこういった仕組みを取り入れるなど、利用者が質問しやすく、かつ適切な回答を得られる手段を模索していく必要があるだろう。

## 5. 郵送サービス

大学に来ることのできない学生へ、どのようにサービスを提供していくか、それは春からの課題であった。まず初めに、電子リソースの学外アクセスを可能にするため、ID・PWの発行や代理登録を行った。その後、本来のサービスである資料の提供について、他大学でも少

ずつ始めていた貸出図書の郵送サービス開始を検討した。申込みについては図書館システムの予約機能を使い、発送については追跡可能なゆうパックを利用し、学生への送料は大学負担とした。併せて、文献の複写とその発送も大学負担とし、自宅からでも図書館サービスを受けられるようにした。大学での対面授業開始が不透明な状況において、図書の返却については期限を定めず対応としたため、通常行っていた貸出中の図書への予約停止や、シラバス図書の郵送貸出不可などいくつかの制限は設けたが、開始から半年、300冊以上の郵送貸出に対応している。

## 6. イベントその他

後期に入り、オンラインと対面のハイブリッド授業となったが、大学へ来る学生は限られており、図書館の来館利用者は前年比約20%、貸出も30%程度に留まっていた。それでも図書館を利用する学生は一定数いるため、館内展示も継続的に行い、HPやTwitter、図書館報で広報を行った。Twitterは、図書館サービスやイベントの案内を発信するツールとして日々活用しており、大学内の学部や学科のTwitterをフォローすることにより生まれる、意外な相乗効果もある。本学薬学部医療栄養学科で発信しているTwitter<sup>7)</sup>内では、教員がおすすめ図書を紹介するコーナーがある。図書館はそれを受けて所蔵を案内したり、そのコーナーで紹介された図書を集めたミニ展示を行うなど、学部との連携を図っている。

展示については、今年度新たに行ったサービスとして、「オンライン福袋」<sup>8)</sup>がある（図3）。当館では、長期の休みに入る前、図書館員が選んだ本の書名を伏せて「福袋」や「仮面本」として貸し出す人気のイベントが



図3 オンライン福袋

ある。今年度はその本を電子書籍に代え、オンラインで行っている。HP上に福袋を模した「オンライン福袋」を掲載し、コメントをヒントに好きな福袋の本を借りてもらうという流れで、クリックすると『LibrariE』<sup>9)</sup>の1冊にリンクするようになっている。「本日の1冊」は更新のたびに本が変わるなど、遊び心満載だ。

また、今年度新たに試みたイベントとして、「電子書籍の学生選書」があげられる。例年図書館で行っていた学生選書を、オンラインのできる選書会として実施を検討した。まず、前期は、オンラインで業務を行っていた学生アドバイザーに、『LibrariE』の選書を依頼した。選書可能図書をリスト化したものを学生アドバイザーにメール送信し、そのなかから一人5冊ずつを選書してもらうという方法をとった。この選書により購入した電子書籍70冊は、『LibrariE』トップページ上で「学生アドバイザー選書2020」としてカテゴリー分けし、学生へ周知した7月については200冊の貸出があった。後期は、丸善雄松堂株式会社提供の『Maruzen eBook Library』(以下、Maruzen eBook Library)と導入を検討していた株式会社紀伊國屋書店学術電子図書館『KinoDen』(以下、KinoDen)を加え、教員・学生を対象としたオンライン電子書籍選書会「ブックハント2020」<sup>10)</sup>の実施を検討した(図4)。「LibrariE」は前期同様リストから、『Maruzen eBook Library』と『KinoDen』については直接サイトより試読やリクエストができるようにした。学生が学外から参加するためにはリモートアクセスの申請が必要となることもあり、イベント開始直後は教員も含め数件のみのリクエストであったが、ガイダンスや講習会での広報、教員からの誘導などもあり、11~1月の3カ月間で48点のリクエストを受けた。「ブックハント2020」で購入した電子書籍については、館内ではQRコードを添付したPOPを展示し、HP上では電子書籍へリンクさせるなど、貸出へつなげる工夫をしている。

## 7. 学生アドバイザー

学生アドバイザー<sup>11)</sup>とは「学生が学生に相談できる」



図4 ブックハント2020

学習支援制度で、平日の授業時間帯の9:30から18:20まで、図書館内1・3・7階の相談席で本の探し方やPCの使い方、レポートの書き方などをサポートしている。例年4月中旬の委嘱状授与式から新体制で始動するが、今年度は5月末から15名でオンライン活動を始めた。Microsoft Teamsを利用して開催した委嘱式では、図書館長からアドバイザーに向けて「休館が続き学生は図書館を遠くに感じてしまっていると思う。そういった学生と図書館を繋げるような役割を期待している」とエールが送られた。最初こそ慣れない環境に戸惑ったが、今では週一回のオンライン会議もスムーズに開催し、各自の業務状況を共有している。また、この会議は、学生目線での図書館への提案をもらえる機会でもある。

前期はTwitterアカウントを毎日更新、質問箱の開設・他大学学生のオンライン活動調査・電子図書館『LibrariE』を用いての学生選書・Zoomを活用したオープンキャンパスなどの業務をすべてオンラインで実施してきた。さらに3年連続参加している図書館総合展<sup>12)</sup>のポスターセッションの制作作業も並行して取り組んできた(図5)。

後期から一部対面授業が再開されたため、学生アドバイザーの展示の入れ替えなど館内での業務を一部再開し、前期の反省を踏まえて、後期の目標を「オンライン相談業務の強化」「オンライン業務と館内業務の両立」「イベント開催」「アドバイザー業務の引継ぎ」と定めた。

まず前期から実施してきたオープンキャンパスのオン



図5 第21回図書館総合展ポスターセッション出展作品  
—来場者投票賞第3位/出展団体賞(日本事務器賞)受賞



図6 学生アドバイザーによるオンライン相談 (Zoom)





図7 月壺おすすめ本展示

ライン方式を相談業務に取り入れることに決め、アドバイザーの自宅と図書館1階アドバイザー席のモニターをZoomで繋いで相談対応を始めた(図6)。すると図書館利用学生から「課題がわからず困っている」「起業に興味があり経験談を聞きたい」などの相談があり、早速効果が表れ始めた。薬学部の学生からの課題に関する相談は、薬学部棟の学修支援室を案内するなど総合相談窓口の役割も果たしている。一方で、モニターを通り過ぎ、カウンターの図書館員へ相談に行くケースも多くもどかしさを感じているが、挨拶やTwitterでの情報発信など広報活動に注力している。

次に「オンライン業務と館内業務の両立」として「月壺おすすめ本展示」(図7)を再開した。2019年度から開始し当時のアドバイザーが発案したこの展示は、月に一度展示本を入れ替え、最初の一週間はテーマ当てクイズを実施して正解者にはアドバイザーのオリジナルグッズをプレゼントするというイベントである。毎月6~20冊展示をしており、年間統計では展示冊数の約半数が借りられるなど、注目度の高さが窺える。今年度はオンライン環境ということを考えて検討した結果、テーマ当てクイズの実施は断念し、季節に絡めたテーマ(7月七夕・12月雪など)だったものを「学生アドバイザーのおすすめ本」とすることに決定した。2020年3月からサービスを開始した電子図書館『LibrariE』からも選書し、来館せずとも展示を楽しめ、貸出につながるよう工夫している。

さらに前期に断念したイベント「ライブラリーラウンジ」<sup>13)</sup>をオンライン(Zoom)で実施した(図8)。ライブラリーラウンジとは、学部間の交流を目的としてアドバイザーが主催しているイベントで2014年から実施しており、今回で第20回を迎えた。内容を就活生への支援とし本学キャリアサポートセンターのキャリアカウンセラーを講師に招き、「1回はやっておきたい!グループワーク体験会」というテーマで開催した。初のオンライン開催ということで不安も大きかったが、16名の学生が参加し2回のグループワークも滞りなく進行できた。薬学部1年生からは「就職活動の第1歩を踏み出せたと感じた。自分の課題が見つかった」といった感想が

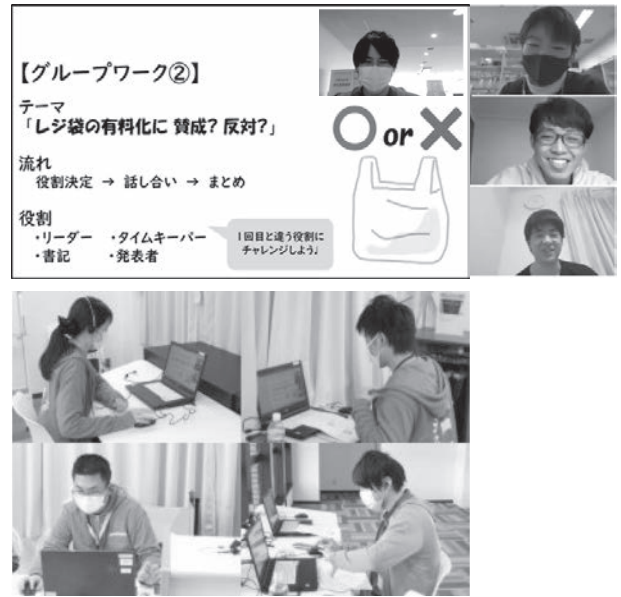


図8 第20回ライブラリーラウンジ (Zoom)

寄せられ、大成功で終わられた。アドバイザーもオンライン開催の準備など多くを学べた。

こうした取り組みは学生へのサービスの充実はもちろん「アドバイザー業務の引継ぎ」に直結している。今年度は例年のような活動ができず、来年度以降、アドバイザー業務を継承していけるのかという不安がアドバイザー間で漂っていた。一番の解決策はやはり経験すること。これまでと全く同じことはできなくても、与えられた環境で少しでも例年に近い活動をしようという思いがアドバイザーを突き動かしてきた。毎年恒例の業務マニュアルの改訂作業を終えれば、一通りの業務を実施できたことになる。

コロナ禍で活動できない学生サポート団体が多いなか、オンラインでこれだけ実施できた経験を今後の活動に生かしていきたい。

## 8. おわりに

春からの新型コロナウイルス感染症対応に伴い、前期はほとんどの大学で入構禁止などの措置がとられ、図書館も休館や短縮開館を余儀なくされた。その間、様々なかたちで利用者へのサービス提供について検討してきたわけだが、サービス対象者の顔が見えないことは非常に心もとなかった。図書館側からの一方的なサービスになっていないか、教員や学生の要望に答えられているか、利用者の反応を直接感じるできないもどかしさが常にあった。緊急事態宣言解除後、段階的に図書館を開館する過程で、利用者へのサービスの形態について改めて考えたとき、やはりオンラインによる提供は有効であると感じる。ただ、先ほど述べた「一方的なサービス」にならないよう、常に相手側の反応を感知できる状態であることが必要である。その点で、Zoomを使用したガイダンスやレファレンス、講演会・講習会、イベン

トの実施は効果的であったといえる。実際に図書館に来館し、貸出や返却、学習相談を対面で行うことがもっとも望ましいことではあるが、それがすべてではない。利用者が望んだときに望んだサービスが受けられるよう、形態にこだわることなく、これからも様々な教育支援を行っていきたいと考える。

## 参 考 文 献

- 1) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/>>, (参照 2021-01-15).
- 2) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “家でも、どこでも、つながる図書館”. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/guide/libevery.html>>, (参照 2021-01-15).
- 3) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “図書館 RPG TOSHOKAN QUEST”. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/rpg/rpglogin.html>>, (参照 2021-01-15).
- 4) 近藤倫史. 城西大学水田記念図書館の利用者支援 RPG 『TOSHOKAN QUEST』. カレントアウェアネス-E.2020, no. 396, E2287. (オンライン), 入手先 <<https://current.ndl.go.jp/e2287>>, (参照 2021-01-15).
- 5) 城西大学水田記念図書館 Twitter. (オンライン), 入手先 <[https://twitter.com/lib\\_josai](https://twitter.com/lib_josai)>, (参照 2021-01-15).
- 6) “東京都立中央図書館, LINE を活用したチャットボットによる自動応答等の実証実験を富士通株式会社と共同で実施”. カレントアウェアネス・ポータル, 2020.11.25. (オンライン), 入手先 <<https://current.ndl.go.jp/node/42606>>, (参照 2021-01-15).
- 7) 城西大学薬学部医療栄養学科 Twitter. (オンライン), 入手先 <<https://twitter.com/iryoeiyou>>, (参照 2021-01-15).
- 8) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “オンライン福袋”. (オンライン), 入手先 <[https://libopac.josai.ac.jp/guide/tenji/tenjimini\\_158/hukubukuro.html](https://libopac.josai.ac.jp/guide/tenji/tenjimini_158/hukubukuro.html)>, (参照 2021-01-15).
- 9) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “LibrariE”. (オンライン), 入手先 <<https://www.d-library.jp/josai/g0101/top/>>, (参照 2021-01-15).
- 10) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “ブックハント2020”. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/bookhunt/bookhunt2020.html>>, (参照 2021-01-15).
- 11) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “学生アドバイザー”. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/apply/adviser.html>>, (参照 2021-01-15).
- 12) 第22回図書館総合展 ONLINE ウェブサイト. “城西大学水田記念図書館 学生アドバイザー”. (オンライン), 入手先 <<https://2020.libraryfair.jp/poster/2020/p091>>, (参照 2021-01-15).
- 13) 城西大学水田記念図書館ウェブサイト. “ライブラリーラウンジ”. (オンライン), 入手先 <<https://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics.htm#lounge>>, (参照 2021-01-15).

(原稿受付: 2021.1.29)