

オンラインを活用した利用支援サービス

もとい えり こ
本井英理子

(三田メディアセンター)

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」とする）の世界的拡大により、慶應義塾大学の2020年度春学期は、キャンパス閉鎖、学事日程の大幅変更、オンラインでの授業といった異例の事態から始まった。2019年度以前は、メディアセンターの利用支援サービスの大部分はオンキャンパスで行われてきたが、2020年度はコロナ禍でオンキャンパスでの活動が大きく制限されるなか、利用支援サービスもその在り方を大幅に見直す必要に迫られた。そこでオンライン環境に適した利用支援に大きく舵を切り、様々なサービスを展開した。

本稿では、2020年度から2021年度春学期に行った利用支援サービスを「レファレンスサービス」「情報リテラシー教育」「オンラインガイド」の3つに分け、それぞれの取組みについて概要をまとめるとともに、課題や今後の展望について報告する。

2 レファレンスサービス

利用者からの利用相談や調査依頼への対応といったレファレンスサービスは、従来は館内カウンターおよびWebフォームの2つが主な相談窓口だったが、コロナ禍による対面サービスの提供機会減少を補うため、(1)多様な相談窓口の設置、(2)Web会議システムを使った相談サービスを展開した。

(1) 多様な相談窓口の設置

利用者から質問や相談を受けるチャネルを増やすため、従来のWebフォームに加え、オンライン上に多様な窓口を設置する取組みを行った。湘南藤沢メディアセンター（以下「藤沢」とする）と看護医療学図書室（以下「看護」とする）は、2020年4月よりWebサイトにチャット機能¹⁾を設置し、チャットレファレンスサービスの試行を開始した。日吉メディアセンター（以下「日吉」とする）、協生館図書室（以下「協生館」とする）、信濃町メディアセンター（以下「信濃町」とする）、理工学メディア

センター（以下「理工」とする）も2020年6月より同サービスの試行を開始した。さらに、日吉・協生館では2020年6月からLINE公式アカウント²⁾（以下「LINE」とする）による相談サービスを開始した。藤沢・看護では2020年7月から、理工では2020年8月から、信濃町では2020年12月から同サービスの試行を開始した。これらの試行期間を経て、2021年7月現在、藤沢と看護ではチャットおよびLINEによるレファレンスサービスを本運用しており、日吉・協生館・信濃町・理工では、LINEによるレファレンスサービスを本運用している。

対面やWebフォームに加え、新たにチャットやLINEという窓口が増えたことで、利用者は相談内容や状況に応じて窓口を選択できるようになった。チャットには、即座にやり取りが始められる気軽さがある。LINEは学生にとって日常的に使うコミュニケーションツールの一つであるため、利便性の高さや親しみやすさが期待できる。いずれのツールも相談に対する心理的ハードルの低さ、すなわち「気軽さ」が特徴だが、これらのツールで受ける相談内容も、開館状況や貸出などの閲覧サービスに関する質問の割合が多く、簡易な質問の受け皿として機能していることがもう一つの特徴として見えてきた。

一方、これらのツールは対面と比べ、データベースの利用指導のようにパソコン画面を共有しながらの説明や、レファレンスインタビューを繰り返しながら進める文献検索相談には適さない面もある。

また、チャットに関しては、質問が来たら即座に回答しなければならないため、スタッフは常にスタンバイしている必要があることや、セッションが切れた後で連絡を取ることが難しいため、やり取りの中であらかじめ連絡先を確認しておく手間がかかることなど、運用面での課題がある。この点は、LINEであればユーザー毎に文面の履歴が残り、後日連絡も可能であること、即答を求められるツールではないため、対応するスタッフ側にも多少の余裕が生まれること、メッセージに「既読」マークが付

くため、質問者は回答が即時に得られなくてもメッセージが届いたと識別できることなど、チャットの持つ課題を解消できている。

(2) Web会議システムを使った相談サービス

ZoomやWebexなどのWeb会議システムを使った相談サービスに取り組み始めたメディアセンターもある。藤沢では、2020年5月よりZoomやWebexを用いたレファレンス相談の受付を開始した。三田メディアセンター（以下「三田」とする）でも、2021年2月からZoomによる予約制の相談サービスを試行している。また、日吉の学習相談や理工のラーニングサポート、藤沢のライティング&リサーチコンサルタントも、Web会議システムを使ったオンライン相談を受け付けている。

画面越しではあるが、相談者とパソコンの画面を共有しながら口頭でやり取りができるため、チャットやLINEなどと比べ、込み入った相談や利用指導がしやすい点が特徴である。

課題としては、対面サービスと比べるとアクセスするまでの敷居が高い点が挙げられる。事前予約制の場合、相談の前に予約のステップが必要なことや、相談内容が固まっていないと利用しづらいことなどが、サービスに対する心理的ハードルを上げているように思われる。なお、日吉の学習相談、理工のラーニングサポート、藤沢のライティング&リサーチコンサルタントへの相談は事前予約制ではなく、対応時間内であればその場ですぐに相談できる。このようにスタッフが即時対応できる体制が取れるのであれば、より気軽に利用されるかもしれない。

(3) レファレンスサービス利用件数推移

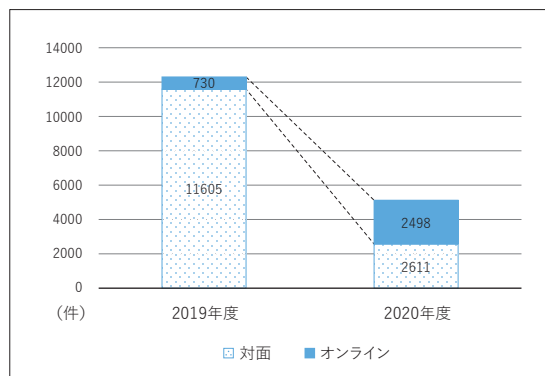


図1 レファレンスサービス利用件数（全キャンパス）

図1に示した通り、メディアセンター全体の2020年度レファレンスサービス利用件数は、前年度比40%まで落ち込んだが、Webフォーム経由の相談に加え、前述の新サービスも含むオンラインサービスの利用件数は前年度の3倍以上となり、全利用件数の約半数がオンラインサービスの利用であった。

3 情報リテラシー教育

メディアセンターでは、各種ガイダンス、オリエンテーション、セミナー、授業などを通じた情報リテラシー教育に力を入れている。2019年度以前はその大半が対面で行われていたが、2020年春学期に予定していた対面型のガイダンスなどは軒並み中止またはオンライン開催となり、授業もオンラインで行うこととなったため、メディアセンターでもコロナ禍以前から作成してきた動画やスライド、オンラインガイド類も活用しつつ、オンライン環境で情報リテラシー教育を提供できるよう教材や仕組みを整備した。

一般的に、オンライン授業は大きく「オンデマンド配信型」、「同時双方向型」の2つの方式に分別することができる³⁾。

授業や入学ガイダンスの場合、メディアセンターが方式を選択するのではなく、キャンパスの方針や授業の担当教員の意向により方式が指定されることが多かった。例えば2020年度春学期は、三田キャンパスではオンデマンド配信型による授業が推奨されたが、湘南藤沢キャンパスでは主に同時双方向型の授業が実施された。

一方、メディアセンター主催のセミナーなどの場合、基本的には内容や目的に応じて適切な方式を選択した。メディアセンターが主催・提供した情報リテラシー教育関連コンテンツを表1にまとめた。

オンデマンド配信型は、ガイダンスのように初歩的な内容の説明や基礎的な知識の定着を狙うコンテンツに適している。受講者にとっては、時間や場所を問わず受講でき、必要な部分だけ視聴できるなどの利点がある。メディアセンターにとっては、同じ内容の講義を複数回行わずに済む点がメリットである。また、コンテンツによっては、一度完成すればその後は多少の改変のみで長期間活用できるため、長いスパンで見ると、コンテンツ提供の負担を対面型よりも減らせる可能性もある。

対して同時双方向型は、時間内に演習課題に取り組む授業や、リアルタイムでの質疑応答を行うセミナーなど、受講者参加型の講義に適している。対面型に近い形で双方向のコミュニケーションが図れるだけでなく、録画しておけばコンテンツをオンデマンド配信することもできる。

いずれの形式も、受講において「場所」ととられない点が最大のメリットだ。これまで対面で行われてきたセミナーの多くは、地理的に離れているキャンパスの所属者は参加しづらかったが、オンライン開催であれば場所を気にせず参加できる。これは、言い換えれば全キャンパスでコンテンツを「共有」できるということでもある。例えば就職活動支援セミナーは、これまで各キャンパスでほぼ同内容のものを別々に開催していたが、全キャンパスの学生を対象としたオンライン開催にすることで1回にまとめることができた。藤沢が開催した「メディアセンターを家から使い倒せ！」は基本的な資料検索方法を紹介するセミナーだが、慶應所属者全員を受講対象とすることで、個々のキャンパスで同様のセミナー開催を省くことができた。理工が開催した「英語論文セミナー」のように様々な分野からニーズがあるセミナーは、慶應所属者全員に幅広く広報することで、様々な所属・身分の参加者を得ることができた。健康マネジメント研究科の授業は信濃町キャンパスと湘南藤沢キャンパスの2箇所で行われるため、これまでは両キャンパスでガイダンスやセミナーを実施していたが、2020年度は看護が作成したガイダンス資料、信濃町が作成したセミナー動画を共有し、Web上で公開した。このように、オンライン環境を活用した情報リテラシー教育は、受講者にとっては受講できるコンテンツの幅が広がる利点があり、提供側にとっては限られたリソースの中で効率良くコンテンツを提供できる利点がある。

一方で、オンライン形式は対面型と比べ受講者の様子が見えにくいため、対面型以上に受講者の理解度や満足度に注視する必要があると感じている。授業に関しては、学生からは対面型を望む声と、オンライン授業継続を望む声の両方があるようだ^{4) 5)}。また、オンデマンド配信型の場合、コンテンツの準備や既に配信している動画のメンテナンスに負担がかかる。学習効果と作成・管理負担とを天秤にかけて実施形式や今後の維持を検討していかなければな

らない。

対面サービスの再開後は、対面とオンラインをいかに組み合わせ、受講者のニーズにマッチし、かつ学習効果の高いコンテンツを効果的に提供できるかが課題となるだろう。

表1 2020～2021年度春学期に実施・提供した情報リテラシー教育関連コンテンツ

●オンデマンド配信型コンテンツ	
三 田	オンラインオリエンテーションガイド (2020.4-)
日 吉	動画でわかる資料探しの基本 (2020.4-) 情報リテラシーセミナー (2020.4-)
信濃町	電子リソース活用講座 (2020.10-) 文献検索セミナー (2020.5-) Webサイト案内 (2021.3-)
理 工	オンラインツアー動画 (2021.3-)
藤 沢	How to Use Media Centers (Libraries)! (2020.4-)
看 護	データベースの使い方 (2020.4-)
●同時双方向型コンテンツ (※リアルタイム配信のものはここに含む)	
三 田	ライブラリー・オリエンテーション (2020.4-) 通信生向けZoomセミナー (2021.5) 初心者のための英語論文の探し方 (2021.6)
日 吉	情報リテラシーセミナー (2020.10-)
信濃町	オンデマンドセミナー (2020.7)
理 工	文献探索セミナー (2021.3-6) 文献管理ツール活用セミナー (2021.5-6) 英語論文セミナー (2020.10-11/2021.6) データベースセミナー (2021.4-5)
藤 沢	メディアセンターを家から使い倒せ！ (2020.4, 2021.4) 就職活動支援セミナー (2020.9-10) オンデマンドセミナー (2020.4-)
看 護	オンデマンドセミナー (2020.5-)

4 オンラインガイド

オンライン環境で学習や研究をスムーズに行えるよう情報を提供するために、各種オンラインガイドを整備した。

全レファレンス担当者の連携を図るための会議体である全塾レファレンス担当者会議は、2020年4月に「自宅学習・オンライン授業のためのリソースガイド」⁶⁾を公開し、学生向けには自宅学習時に有用な電子リソースの紹介、教員・研究者向けにはコロナ禍の特別措置として無料アクセスが提供された電子リソースの案内およびオンライン授業の運営・著作権に関する情報の提供、医療従事者・コロナ研究者向けにはコロナ研究に役立つ医学系リソースの情報提供などを行った。また、2020年12月には「著作権について知る」⁷⁾ガイドを公開した。これは、

2020年4月に改正著作権法が施行されたことや、オンライン授業における著作物利用に関する教員からの質問が増えたことを受けて作成したものである。各メディアセンターでも、各キャンパスでのニーズに合わせて動画や教材、電子リソースをまとめたガイドの作成や、既存ガイドの充実を図るなどの整備を進めた。

メディアセンターでは、2012年度からオンラインガイドの共通プラットフォームとしてLibGuidesを使用している⁸⁾。LibGuidesはガイド間のコンテンツ流用・連携機能を備えているため、ガイドの作成・管理を省力化できることが大きなメリットだが、加えて学外からでもオンラインで編集可能であること、コロナ禍以前から全キャンパスのスタッフがガイドを共同編集できる基盤としてLibGuidesが用意されていたことは、スタッフが突然在宅勤務を余儀なくされた状況においては大きな助けとなった。

コンテンツ自体は充実してきたので、次はいかに利用者をこれらのガイドに誘導するかが鍵となる。全キャンパスでコンテンツを共有できる利点を活かし、利用者の所属や身分にとらわれずにガイドを利用できる仕組みが構築できれば、さらなる活用につながるだろう。

5 これからの利用支援サービス

今後コロナの流行が徐々に収束し、大学が平常を取り戻したとき、利用支援サービスはコロナ流行以前の状態に戻すべきだろうか。コロナ禍は、人々の大学や授業に対する意識や価値観に大きな影響を与えた。たとえアフターコロナの時代を迎えても、大学はオンラインを活用した教育・研究環境の整備・提供を引き続き求められるであろう。そうであればメディアセンターのサービスも、新しい大学の在り方に即したサービスを切り拓いていくべきである。本稿で報告したオンラインサービスに共通する特徴は、「場所」の概念がないこと、そして「共有」できるということにある。これまでのメディアセンターは、キャンパスごとにサービスを展開することを前提としてきたが、地理的な制限が外されたオンラインの世界では、キャンパスの枠を越えた新たなサービスの展開が考えられる。コロナをきっかけに始まった流れを好機ととらえ、新時代に即したサービスを柔軟に展開していきたい。

注・参考文献

- 1) チャット機能は、いずれのメディアセンターでもチャットプラス社のサービスを利用した。
<https://chatplus.jp/>, (参照 2021-07-02).
- 2) LINE公式アカウント。
<https://www.linebiz.com/jp/service/line-official-account/>, (参照 2021-07-09)
- 3) 堀和世. オンライン授業で大学が変わる—コロナ禍で生まれた「教育」インフレーション—. 東京, 大空出版, 2021, 228p.
- 4) 日吉キャンパス7学部・日吉学生部. “慶應義塾大学日吉キャンパスオンライン授業の受講状況に関するアンケート調査集計結果報告”.
<https://www.students.keio.ac.jp/hy/class/registration/files/survey2.pdf>, (参照 2021-07-07).
- 5) 植原啓介. “慶應SFCにおける遠隔授業とアンケート調査結果”.
https://www.nii.ac.jp/event/upload/20200605-5_Uehara.pdf, (参照 2021-07-07).
- 6) 慶應義塾大学メディアセンター. “自宅学習・オンライン授業のためのリソースガイド”.
<https://libguides.lib.keio.ac.jp/er-guide>,
(参照 2021-07-07).
- 7) 慶應義塾大学メディアセンター. “著作権について知る”.
<https://libguides.lib.keio.ac.jp/copyright>,
(参照 2021-07-07).
- 8) 佐藤康之, 岡本聖, 三谷三恵子, 関恭子. LibGuidesの導入と活用：全塾レファレンス担当者会議の取り組み.
MediaNet. 2015, no. 22, p. 38-44.