

【予稿集】

ロックダウン下における北米大学図書館の情報発信戦略

「COVID-19 感染対策に留意した物理書籍の貸出」に関する広報活動を中心に

小牧龍太

立教大学 学校・社会教育講座

ryuta.komaki@rikkyo.ac.jp

2020年3月以降、北米の大学図書館は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大と、それともなう大学キャンパス閉鎖のため、多くが閉館を余儀なくされた。閉館中も図書館サービスを継続する方策としては、当初は電子資料、デジタル化資料の提供が中心であったが、その後、次第に非接触型の物理書籍貸出サービスを再開する館が増加した。本稿では、各大学図書館がそのような非接触型貸出サービスをどのように広報したかを概観し、考察する。

Promoting “Contactless Checkout” under Campus Lockdown An Overview of Communication Strategies Employed by Academic Libraries in North America

Ryuta KOMAKI

Librarian Certification Course, Rikkyo University

1. はじめに

2019年末に初期の事例が報告され、2020年前半に世界規模に拡大した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、全世界で図書館および図書館サービスに大きな影響を与えた。北米の大学図書館も例外ではなく、例えば米国では2020年3月13日の国家非常事態の宣言前後から多くの大学がオンライン授業への移行を発表しキャンパスの閉鎖を決定したため、それらの大学に設置されている図書館もリモートサービスに移行することとなった。そのような間、図書館サービスを継続する方策としては、当初は電子資料、デジタル化資料の提供が中心であったが、その後、制限下ではあるものの教職員や学生、図書館員の入構が許されるようになると、次第に非接触型の物理書籍貸出サービスを拡大する館が増加していった。本稿では各大学図書館がそうした非接触型貸出サービスに関する広報をどのように展開したかを概観し、考察する。

2. 背景（北米大学図書館の COVID-19 対応）

2.1 初期の対応

2020年3月時点の北米における大学キャンパスと大学図書館の閉鎖状況に関する調査には、Hinchliffe and Wolff-Eisenberg [1][2][3]がある。著者らによれば、3月11日の時点では、3月10日の調査開始から24時間以内にサーベイに回答した高等教育機関の58%がオンライン授業への移行を発表していたものの、大学図書館は60%が通常の開館時間通りにサービスを行っており、85%は物理書籍の貸出も通常通りに行っていた[1]。3月13～14日の期間になると、オンライン授業への移行は回答した高等教育機関の82%に達し、通常通りの開館時間を維持する図書館は全体の36%、物理書籍の貸出を継続する図書館も全体の40%まで減少した[2]。その後、3月21日に至る期間の間には、当初「閉館」と報告していた図書館のうち49館が「閉館」への移行を報告し、また97館が物理書籍の貸出を停止したと報告した[3]。

2.2 その後の動向

筆者は、(北米) 東亜図書館協会 (Council on East Asian Libraries/CEAL) に蔵書統計等を報告している北米大学図書館43館について、上記期間、およびその後の期間における開館状況、サービス状況を調査した[4]。3月以降、5月(北米の大学の大半で春学期が終了し夏学期/夏季休業期間が始まる時期)までに物理書籍の貸出を再開した館は限定的であったが、何らかの形で物理書籍の貸出を行う館は夏期(6月~7月)に33館にまで増加し、秋学期(多くの大学が対面型ないしは対面とオンラインのハイブリッド型授業の一部再開を表明していた)の開始時期となる8月から9月中旬にかけての調査では、その数は42館に達した[4]。日本語/日本研究コレクションを有するミシガン大学、ハーバード大学、シカゴ大学の大学図書館におけるこの時期の対応、特に電子資料、デジタル化資料の提供とそれらにまつわる課題等については、各図書館で日本研究ライブラリアンを務める諸氏による日本語での報告がある[5][6][7]。

3. 非接触型貸出サービス

3.1 非接触型貸出サービスの方式

COVID-19 に関しては、発症者および無症状保菌者が発散する飛沫等を介して感染が拡大することがパンデミックの初期から指摘されていた[8]。そのため、物理書籍の流通の再開にあたっては、利用者同士や図書館職員と利用者の接近を避けるべく、「非接触型」の貸出サービスを導入する館が多く見られた。また、返却資料を一定期間「隔離」する方策も多くの館で採用された[9]。

非接触型貸出サービスのワークフローとして最もよく見られるのは、以下のようなものである。まず、利用者は、オンラインカタログを利用して資料を検索、予約する。予約された資料は大学図書館内の特定のサービスポイントに送られ、貸出可能になると利用者に通知 Eメールが送信される。

利用者はその後、所定のサービスポイントで貸出手続きを行う。(ここまでのステップは、多くの館でパンデミック以前から提供されていた予約受け取りサービスと大差ない。)「非接触型」サービスの場合は、主に図書館本館のロビーや図書館前の歩道、大学キャンパスの駐車場など、ヒトの密集を避けられる場所にピックアップ用の机や棚などが用意され、利用者は、すでに貸出の処理が完了し、個別の利用者ごとに分別された資料をそれらの場所から引き取ることになる。

3.2 非接触型貸出サービスに関する広報

非接触型貸出サービスの開始にあたっては、物理書籍の流通の「再開」と、引き取り方法が「非接触型」になることが広報の主眼であったと考えられる。開始の告知は、他の図書館サービスの再開、停止、一部制限等に関する情報と同様、図書館ウェブサイトや、図書館ウェブサイト上のブログ形式のニュース、図書館のソーシャルメディアアカウントを通じて発信されていた。本稿では、特に画像、動画を積極的に活用していた例を取り上げる。

3.2.1 画像を用いた情報発信

画像を用いた情報発信を行っていたケースでは、ヴァージニア大学図書館(図 1)やカリフォルニア大学アーヴァイン校図書館機構(図 2)の例のように、持ち帰り用紙袋や乗用車の絵などを配したものが多かった。これは、実際の非接触型貸出の方式を示すと同時に、貸出サービスが「テイクアウト」であること(図書館施設の利用は依然不可能であること)を伝えようとしたものであるとも考えられる。

また、この時期、米国では自宅滞在令の一部として飲食店にも営業制限が課せられ、テイクアウトやドライブスルーのみの営業を行っていた店舗も多かった。そのイメージを連想させる、効果的な広報戦略であったと言えるのではないだろうか。

Announcing Contactless Pickup for Physical Collections

Effective June 8, 2020, UVA Library will institute [a new process to allow patrons to check out physical materials](#). At that time, we will begin accepting online retrieval requests for contactless pickup at Clemons Library. The service will be available to current UVA faculty, staff, graduate, and undergraduate students only. At this time, we are unable to fulfill requests for materials from Health Sciences, Special Collections, and the Camp Library at Darden. Current periodicals, newspapers, and equipment are also unavailable through this service.



図 1: ヴァージニア大学図書館のニュース記事 (<https://news.library.virginia.edu/2020/06/05/announcing-contactless-pickup-for-physical-collections/>)



図 2: カリフォルニア大学アーヴァイン校図書館機構のツイート (<https://twitter.com/ucilib/status/1290309236728033290>)

3.2.2 動画を用いた情報発信

動画を用いた情報発信には、いくつかのパターンが見受けられた。例えばプリンストン大学図書館は“Access materials with the Book Pick-Up Service”のページ[10]にチュートリアル動画を掲載しているが、これはスクリーンキャプチャに音声による解説を重ねた、典型的な利用教育動画のフォーマットを踏襲したものである。ハワイ大学マノア校図書館のチュートリアル動画[11]もこれに近いものだが、実際に貸出を行うロケーションの写真を挿入するなど、非接触型貸出サービスの特殊性により踏み込んだ内容になっている[12]。

また、動画を用いた情報発信を取り上げる上では、デューク大学図書館機構の“Library Takeout” (図 3) を避けて通ることはできないだろう。図書館機構の YouTube アカウントに 2020 年 8 月 15 日にアップロードされたこの動画はクレヨン画を繋げたアニメーションとポップな音楽に合わせた歌詞でデューク大学図書館機構が開始した非接触型貸出サービス (“Library Takeout”はその名称) を説明する内容だが、デューク大学の図書館利用者の枠を超えてソーシャルメディアで共有され、2021 年 5 月 31 日の時点で 89 万 6 千回再生されている。(後に、この動画の作者は当大学音楽図書館のライブラリアン Jamie Keesecker 氏であったことが判明している[13].)



図 3: Library Takeout の 1 シーン (<https://www.youtube.com/watch?v=e1iGEM9NMFM>)

4. おわりに

本稿では画像や動画を積極的に使用した情報発信を取り上げたが、筆者が調査した大学図書館の多くは非接触型貸出サービスの開始と方法を図書館ウェブサイト上で文章で案内するにとどまっていた。どの方法がサービスの周知に貢献したのか、どの方法がユーザー経験の向上につながったのかについては、パンデミックと COVID-19 対策を適切な距離感から調査、研究できるようになったときに、改めて検証が必要だろう。

注・文献

- [1] Hinchliffe, Lisa Janicke and Christine Wolff-Eisenberg. “Academic Library Response to COVID19: The First 24 Hours of Survey Data”. 2020-3-13. <https://sr.ithaka.org/blog/academic-library-response-to-covid19/>, (accessed 2021-5-31)
- [2] Hinchliffe, Lisa Janicke and Christine Wolff-Eisenberg. “Academic Library Strategies Shift to Closure and Restriction: The Next 48 Hours of Academic Library Response to COVID19”. 2020-3-15 <https://sr.ithaka.org/blog/academic-library-strategies-shift-to-closure-and-restriction/>, (accessed 2021-5-31)
- [3] Hinchliffe, Lisa Janicke and Christine Wolff-Eisenberg. “First This, Now That: A Look at 10-Day Trends in Academic Library Response to COVID19”. 2020-3-24 <https://sr.ithaka.org/blog/first-this-now-that-a-look-at-10-day-trends-in-academic-library-response-to-covid19/>, (accessed 2021-5-31)
- [4] Komaki, Ryuta. Documenting and Mapping COVID-19 Responses by CEAL Libraries. *Journal of East Asian Libraries*. 2021, no. 172, Article 3.
- [5] 横田カーター啓子. 米国ミシガン大学の IT シフト: 遅れる日本の学術基盤強化. *Journalism*. 2020, no.362, p. 72-77.
- [6] マクヴェイ山田久仁子. 海外大学図書館における電子書籍の動向: パンデミック下のハーバードでの教育と研究の支援. *情報の科学と技術*. 2021, vol. 71, no. 1, p. 28-33.
- [7] 吉村亜弥子. コロナ禍における米国シカゴ大学図書館の対応と日本研究支援. *カレントアウェアネス*. 2021, no.347, CA1991, p. 2-5.
- [8] “Mitigating COVID-19 When Managing Paper-Based, Circulating, and Other Types of Collections”. Institute of Museum and Library Services. <https://www.imls.gov/webinars/mitigating-covid-19-when-managing-paper-based-circulating-and-other-types-collections>, (accessed 2021-5-31)
- [9] “COVID-19 and the Global Library Field”. International Federation of Library Associations. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>, (accessed 2021-5-31)
- [10] “Access materials with the Book Pick-Up Service”. Princeton University Library. <https://library.princeton.edu/services/book-pick-up>, (accessed 2021-5-31)
- [11] “Request, Sign, Grab, and Go’ Service”. University of Hawai‘i at Mānoa Library. <https://manoa.hawaii.edu/library/services/borrow-renew-request/request-sign-grab-and-go/>, (accessed 2021-5-31)
- [12] この事例はサービス名称 (“Request, Sign, Grab, and Go”) にサービスの全ステップを織り込んでいるという点でも興味深い。
- [13] Clark, Lillian. “The story behind ‘Library Takeout,’ a Duke librarian’s international hit”. *The Chronicle*. 2020-10-12. <https://www.dukechronicle.com/article/2020/10/duke-university-library-takeout-international-hit-viral-video-song>, (accessed 2021-5-31)