

私立大学図書館協会東地区部会研究部 2021 年度研修会 (2021/10/25)

事例紹介：気がつけばバーチャル図書館員？！

慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター

森嶋桃子(momoko_m@keio.jp)

【背景】

慶應義塾大学湘南藤沢キャンパス (SFC : Shonan Fujisawa Campus)

→環境情報学部・総合政策学部 + 看護医療学部の 3 学部 + 2 研究科 (<https://www.sfc.keio.ac.jp/>)

学際的な研究活動が特徴

※2019 年 7 月 SFC BYOD (Bring Your Own Devices/ノートパソコン必携化)

<https://www.sfc.keio.ac.jp/news/013495.html>

2020 年 3 月 16 日 新学事日程決定 & オンライン授業推奨

3 月 23 日 教員向け講習会開始 (Webex Training)

→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

4 月 3 日 4/6-6/10 まで臨時休館決定

4 月 6 日 セミナー実施決定→全 6 回 (4/8-17) 実施、計 573 名参加

4 月 7 日 在宅勤務開始

→メールフォーム (<https://www2.lib.keio.ac.jp/online/susume/index.php>) にとどまらないサービスを模索

【新しいかたちのレファレンスサービス】

- チャット (2020/4-) チャットプラス社 : ミニマムプラン (年契約 1,500 円/月)
 - ウェブサイト (<https://www.lib.keio.ac.jp/sfc/index.html>) 右下に表示
 - 1 アカウント : 複数サイト (湘南藤沢メディアセンター・看護医療学図書室) 運用
 - 担当者 3 名 (湘南藤沢 : 2 名、看護医療 : 1 名)
 - 平日 9:15-11:30, 12:30-17:00 (時間外や休館時はメッセージを残すことができる)
 - PC ブラウザによる運用
 - ボット設定 : よく聞かれる質問に自動応答
 - チャット終了、もしくはメッセージ受領時にはメール送信

- LINE (2020/7-) <https://www.linebiz.com/jp/signup/> (基本は無料)
 - 日吉メディアセンターで 6 月に導入 & 湘南藤沢では 7 月に開始
 - 業務用メールアドレスでビジネスアカウントを各自作成 & 公式アカウントに紐づけ
 - PC ブラウザによる運用
 - 担当者 3 名 (湘南藤沢 : 2 名、看護医療 : 1 名)
 - 平日 9:15-17:00 (時間外や休館時はメッセージを残すことができる)
 - AI 応答 (ボット設定) も可能
 - 履歴は基本 1 年間保存、ダウンロード可

➤ メッセージ機能（無料だと1,000通/月が上限）⇒広報に利用できるが、ブロックされるきっかけにも

● Zoom（2020/5-）

- 2020年5月 従来のオリエンテーションの延長としてサービス開始
- 2021年3月 「図書館のことはカモに聞け！」広報開始
- 2021年10月 飛び込み相談開始（所属者のみ利用可能のURLを公開）

● 特徴

- チャット：○視認性が高い／○気軽／×その場で対応要／×画像添付不可／×有料
- LINE：○なじみがある／○既読がつく／○画像添付可／○無料／×「友だち」登録要
- Zoom：○画面共有しやすい／○デスクの延長としてサービスしやすい／×利用者のハードル

【統計概観】

年度別レファレンス件数と入館者数の推移

	利用指導	文献所在調査	事項調査	その他	計	入館者数
2019年度	599	169	64	72	904	226,741
2020年度	448	35	24	36	543	9,728

※入館者数は前年度の4.3%であったが、レファレンス件数は前年の60%を維持することができた。

口頭+電話/オンラインの別

	口頭+電話		オンライン	
2019年度	805	89.0%	99	11.0%
2020年度	99	18.2%	444	81.8%

※オンラインの割合が増加した。

内訳の推移（%）

	2019年度	2020年度
利用指導	66.3%	82.5%
文献所在調査	18.7%	6.4%
事項調査	7.1%	4.4%
その他	8.0%	6.6%

※利用指導の割合が増加した。

オンライン内訳

	LINE	チャット	メッセージ	Zoom	メール	計
2020年度	117	101	27	6	193	444

※新たに導入したツールも利用されていることがわかった。

【SNS】

サービスを知ってもらうために&コロナ禍での図書館のプレゼンスを高める→広報強化の必要性

- Twitter (2010/7-)

https://twitter.com/sfc_mediacyenter

※発信を強化し、コロナ禍の前後（2020年3月～5月）でフォロワー数約400人増

- Facebook (2011/7-) 年齢層が高め

<https://www.facebook.com/keiosfcmc/>

- Instagram (2020/11-) 年齢層が低め

https://www.instagram.com/sfc_mediacyenter/

- Facebook Business Suite (<https://www.facebook.com/business/facebook-business-suite>)

- 無料で利用可&ビジネスページの作成が前提
- FacebookとInstagramの同時投稿が可能
- いいね！やコメントをまとめて管理、反応も比較できる
- インサイト機能から属性等が分析できる

参考：総務省. “令和2年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査”.

https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

参考：カレントアウェアネスポータル. “米国11大学の図書館アカウントによるInstagramへの投稿内容の分析（文献紹介）”. <https://current.ndl.go.jp/node/42272>

【まとめ】

図書館のプレゼンスを高め、サービス利用につなげる可能性として…

仲間をつくる／がんばりすぎない／試行錯誤OK／規程・ガイドラインの確認

※文中 URL はすべて 2021/10/22 にアクセス確認済