

コロナ禍における早稲田大学中央図書館の館内利用実態 —中央図書館利用の今昔とその実態把握の試み—

稲葉 直也（株式会社 早稲田大学アカデミックソリューション出向）
山下 修平（利用者支援課*）

*2021年6月より理工センター事務部総務課

1. コロナ禍に見舞われた中央図書館 LC 改修

本誌でも 95、97 号の 2 回に分けて報告しているが、中央図書館は、2018 から 2019 年度にかけ段階的にラーニング・コモンズ（以下、LC）改修工事を行った。しかし、すべての改修を終え、2020 年 4 月に本格稼働を迎えるという矢先にコロナ禍に見舞われ、すべての開放はなされないまま 2020 年 4 月 8 日より臨時休館となってしまった。その後入館サービスを再開し、徐々に館内利用の制限も緩和されてはいるものの、LC は未だ本来のルールでの全面再開はされておらず、想定された改修後の利用実態や効果を見ることなく現在に至っている。

ところが、2020 年 12 月より、制限を設けながらも LC の利用を再開すると、時節に合った形で利用者に活用されていることが分かってきた。そもそも本改修は、徹底したエビデンス・ベースで中央図書館ならではの LC の機能を検討した結果、典型的な LC とは異なる特徴として、単に「活発な利用」がされることを是としない方針を掲げていた。本来グループ利用を前提とした場ではあるが、学習・研究の場として相応しい雰囲気が保たれるよう、利用方法に一定の抑制が働く設計とすること、グループでも静かに集中した作業が行われること、個人利用をむしろ推奨し、周囲の様子から気付きが得られることを意図した環境を目指していた。つまり、我々が掲げていた LC の方針は、奇しくもウィズコロナにおける図書館利用の在り方としては、まさに時流に沿ったものとなっていた、という意を強くした。大学の方針を受けて図書館も利用制限を設ける中、想定とは異なる形ながらも LC が果たしている役割を、コロナ前と比較した館内利用実態の変化を詳細に把握し分析する必要性を感じるに至った。

2. 中央図書館の館内利用実態把握の試み

もとより中央図書館では、2015 年度から館内利用実態の把握のため、継続的に観察調査による利用者調査を実施している¹⁾。当初は LC 改修の検討に向けた利用者動向の調査を目的としていたが、2018 年度の改修工事開始に前後し、改修に伴う館内利用の変化の分析へと主目的が変わった。2020 年度も、LC 改修工事完了後の効果検証のため、調査の実施は決まっていたが、コロナ禍により当初の目的は果たせないこととなった。しかし、前述の通り、いわばコロナ前後で、館内利用実態がどう変化しているのか分析することに意義があると判断し、2020・2021 年度も調査を実施することとした。

なお、この利用者調査を継続する背景としては、様々な図書館サービスの方針の決定や日々の図書館業務における問題解決を、図書館職員の直感や経験だけに基づくのではなく、可能な限りエビデンス・ベースで妥当性を判断して行うという、LC 改修を契機として改めて意識されるようになった、図書館の姿勢があることも記しておきたい。目まぐるしく変わる社会情勢や大学の方針に対し、今後も図書館サービスを、入館者数や貸出冊数といった単純な統計値には表れない、館内利用実態という側面も踏まえて判断していくための基礎データを収集し、ポス

トコロナも見据えた入館サービス検討の一助とすることも意図している。

3. コロナ禍における入館サービス制限緩和の経緯

コロナ禍における図書館サービス動向は、本誌 99 号や 2020 年度『早稲田大学図書館年報』で報告されているが、本稿では入館サービスに絞り、制限と緩和の経緯を述べる。

2020 年 6 月 15 日より、事前予約制による入館サービスを、限られた利用資格の方を対象に再開したものの、当初はあくまで資料入手のための入館とし、滞在利用は認めず閲覧席はほとんど開放していなかった。またこの際、最大の同時入館者数は、通常時の最大滞在者数の 1 割以下に留めるとの方針とし、これら数値の算出には例年実施していた利用者調査結果が役立った。それ以降、利用資格の緩和に続き、長時間の滞在利用はなるべく避けることを前提に、各エリア 2 割をめぐりに閲覧席を徐々に復旧させていった。2020 年 8 月 3 日の夏季休業期間開始を機に、事前予約制を廃止し、学外者を除いたほぼすべての利用資格の方への入館サービスを段階的に再開していった。2020 年 9 月 23 日からの秋学期授業開始後は、各エリアで 2 割まで閲覧席を復旧させたものの、LC (Active Area) の再開は時期尚早と判断し、一律で利用不可とした。学期末が近づき、利用者がより増えることが見込まれた 2020 年 11 月には、Quiet Area の閲覧席と同じ発話・グループ利用禁止という条件のもと、かなり数を絞って LC 利用を再開させた。その後、再開した LC 利用に大きな問題が起きていないことを確認しながら、2021 年 1 月には、条件はそのままに、LC を含めたほぼ全エリアで、4 割程度まで閲覧席を復旧させるに至った。そして、2021 年 4 月からの対面授業 7 割実施に伴い、表 1 の状態まで閲覧席を復旧し、学内でオンライン授業の受講場所が求められる情勢に合わせ、LC のうちグループ学習室ではオンライン授業での発話を認めつつ、オープンエリアとなる他の LC では授業の視聴のみを認め、引き続き発話・グループ利用禁止という、図 1 に示したコロナ禍における LC の臨時ルールを適用した。

表 1 2021 年 4 月時点の閲覧席復旧率

Active Area				Quiet Area			
施設名称	席数	復旧席	復旧率	施設名称	席数	復旧席	復旧率
コモンズ1	51	21	41.2%	2階閲覧席	245	111	45.3%
コモンズ2	109	50	45.9%	3階閲覧席	170	77	45.3%
コモンズ3	142	68	47.9%	1階閲覧席	16	8	50.0%
コモンズ4	108	49	45.4%	3階バックナンバー書庫	15	13	86.7%
グループ学習室1	33	10	30.3%	4階バックナンバー書庫	12	12	100.0%
グループ学習室2	33	10	30.3%	5階バックナンバー書庫	10	10	100.0%
図書館ラウンジ	36	0	0.0%	地下1階研究書庫	55	46	83.6%
コモンズ (リサーチ)	120	43	35.8%	地下2階研究書庫	36	36	100.0%
グループ研究室1	6	0	0.0%	地下1階閲覧個室	16	16	100.0%
グループ研究室2	6	0	0.0%	地下2階閲覧個室	27	27	100.0%
グループ研究室3	6	0	0.0%		602	356	59.1%
	650	251	38.6%				
Silent Area				Super Silent Area			
施設名称	席数	復旧席	復旧率	施設名称	席数	復旧席	復旧率
2階閲覧席	205	97	47.3%	2階マルチメディア・ホール	22	13	59.1%
3階閲覧席	229	109	47.6%	3階マルチメディア・ホール	22	13	59.1%
	434	206	47.5%		44	26	59.1%

お願い / Notice	
<ul style="list-style-type: none"> ●必ずマスク等を着用してください。 Please wear a mask or a substitute of it. ●ソーシャル・ディスタンスを保ってください。 Please try to practice social distancing. ●設備や資料の利用前後は、手洗い等消毒をしてください。 Please sanitize your hands before/after using library facilities and materials. 	
許可 / Permitted	
<ul style="list-style-type: none"> ●個人学習 / Self-studying ●電子機器の利用 (音を出すことは不可) / Using electronic devices (Do not make any sound from a laptop or other devices.) ●オンライン授業の受講 (発話不可。必ず自身のイヤホン等を使うこと) / Attending online classes (No Speech Allowed. User's own earphones/headphones are required.) ●飲み物 (フタが密閉できるペットボトル等) / Bringing your own drink with a cap which can be closed tightly (e.g. plastic bottle) 	
禁止 / Prohibited	
<ul style="list-style-type: none"> ★グループ学習 / Group studying ★会話・発話 / Conversing, speaking ★机やイスの移動 / Moving desks and chairs ●食事 (菓子類を含む) / Eating (Food, snacks, candies, chewing gums etc.) ●通話 / Talking on the cell-phones ●撮影 / Taking photocopy or document by user's own recording devices such as camera or scanner 	

図1 2021年4月時点のLC臨時ルールポスター

4. コロナ禍前後の館内利用実態の分析

コロナ禍における館内利用実態の分析のため、観察調査による館内利用量(利用時間)の測定を、平日の通常開館日、かつ特殊な利用形態となる繁忙期を避けた授業実施日を選んで実施した²⁾。まず2020年度調査は「大学方針と図書館利用が強い制限下にあった段階」と位置付け、2021年1月14日に実施した³⁾。原則オンライン授業の方針が続き、図書館は再開しながらも閲覧席数は制限され、LCも通常の閲覧席としてのみ開放していた時期である。2021年度調査は「大学方針と図書館利用の制限が緩和された段階」と位置付け、2021年5月19日に実施した。対面授業が7割実施方針となり、多くの学生がキャンパスに戻り、図書館も一部のLCでオンライン授業の発話を認めた時期となる。加えて、2019年12月5日に実施した2019年度調査結果を「コロナ前かつ主要なLC改修が完了していた段階」として用い、この3か年の結果を比較・分析した。なお、例年通りこの観察調査は利用者支援課を中心に企画・実施しているが、2020・2021年度は、中央図書館の閲覧業務全般を請け負う(株)早稲田大学アカデミックソリューションの協力のもとで実施された。

表2に、調査で観察された館内利用者数と、そのうち図書館資料を利用する閲覧者数、持込資料を含め何らかの資料を用いて学習する資料利用者数、PC等の機器利用者数、オンライン授業の発話を含む発話者数を示した。コロナ前に比べ、2020年は2から3割、2021年は5から6割程度に利用者数が減じているが、単純な人数の比較だけでは利用実態の変化は捉えづらい。そこで、利用者数から推定した延べ滞在時間と各行動の利用時間を、表3に示した。入館者1人あたりに換算した館内利用時間を比較することで、質的な利用の変化も捉えやすくなる。まず、2020年と

2021年は、2019年よりも1人あたりの滞在時間が長くなっている。コロナ禍で、あえて図書館に足を運んだ際には、利用が長時間に及ぶ傾向にあることがうかがえる。特に2020年は、図書館資料の館内閲覧時間がコロナ前より大幅に増加していた。これは大学を訪れることも可能な限り自粛が求められていた中、図書館資料を使うために、あえて来館した利用者が通常時より多かったためと考えられる。学生が一定に大学に戻った2021年になると、閲覧や資料利用等の各種利用時間は2019年に近い傾向に戻りつつあるが、機器利用時間は2020年・2021年とも顕著に増加している。これは、間違いなくオンライン授業の視聴場所としての利用増加によるものであり、コロナ禍における特徴的な利用傾向と言えよう。コロナ前には、LCで発話利用がある程度見られたが、2020年はほぼ見られなかった。2021年には、グループ学習室で認めたオンライン授業受講による発話利用がされていたが、コロナ前に見られた、グループ利用を伴ういわゆる自由闊達な発話利用とは、性質が異なるものである。

次に、表4に図書館内のエリア別の各利用時間を示し、エリアごとの利用実態を分析した。なお、LCであるActive Areaは、グループ利用を前提とした2階、個人利用を前提に設計した3階に分けて結果を示した。まず、旧来の閲覧席であるSilent/ Quiet Areaには、コロナ前後で顕著な変化は見られず、従来と変わらない利用傾向が見られた。これに対し、LCはコロナ前後で利用の様態が大きく変わり、自由な発話利用はされなくなったものの、主に「図書館資料を利用しながらオンライン授業を受講する場所」として、資料利用と機器利用がされる場となっていた(写真1)。つまり、コロナ禍による中央図書館の館内利用の変化は、ほぼLC利用の変容によって吸収される形となっている、と言えよう。特に2階Active Areaは利用が一変し、いわゆる「LCらしい」利用である発話を伴うグループ利用が見られなくなり、機器利用率と図書館資料の閲覧率が顕著に上昇していた。対して3階Active Areaは、もともと個人利用が中心で、閲覧率や資料利用率が高いエリアだったが、閲覧や資料利用などの基本的な利用の様態はそのままに、授業受講のための機器利用率のみが増えるという変化があった。いずれも、図書館が所蔵する資料を活用した学習や調査が可能という、他の学内LCにはない図書館LCならではの意義が生かされる形で活用されていた。

最後に、表5に最も混雑する時間帯の主要エリアの座席利用率を示した。いまま座席の半数近くを制限する状態が続いているが、コロナ前の利用率と比較しても、現状では座席数が不足するほどではない。しかし、座席利用率は50%を超えると見かけ上は「満席」といえる混雑度合いとなり、エリアによってはかなり混み合っており、利用者の増える繁忙期を見据えると、座席数の逼迫が懸念される状況であった。そこで、特に利用率の高い2・3階Quiet Areaと各コモンズにはパーティション設置工事を2021年7月3日に行い、使用可能な座席数をさらに確保するための措置を講じることとなった(写真2)。



写真1 2階コモンズ2の様子 (2021年6月2日撮影)



写真2 設置したパーティション (左: 3階コモンズ4 右: 2階Quiet Area)

表2 時間帯別の利用者数（単位：人）

調査時間	館内利用者数			うち閲覧者数			うち資料利用者数			うち機器利用者数			うち発話者数		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
10:30	164	46	126	45	25	37	104	31	66	80	22	72	16	1	9
13:30	535	123	282	133	48	102	301	70	197	309	72	191	28	2	18
16:30	648	187	338	191	63	121	461	146	209	343	138	218	92	0	6
19:30	457	140	236	123	48	63	351	88	148	238	91	165	26	0	6
合計	1804	496	982	492	184	323	1217	335	620	970	323	646	162	3	39
当日入館者数	3134	764	1590												

表3 滞在時間および館内利用時間

	2019	2020	2021
当日入館者数	3134人	764人	1590人
延べ滞在時間	5869時間	1628時間	3182時間
-利用者1人あたり換算	112.4分	127.9分	120.1分
延べ閲覧時間	1599時間	600時間	1032時間
-利用者1人あたり換算	30.6分	47.1分	38.9分
閲覧率	27.2%	36.9%	32.4%
延べ資料利用時間	4002時間	1093時間	2008時間
-利用者1人あたり換算	76.6分	85.8分	75.8分
資料利用率	68.2%	67.1%	63.1%
延べ機器利用時間	3148時間	1060時間	2103時間
-利用者1人あたり換算	60.3分	83.2分	79.4分
機器利用率	53.6%	65.1%	66.1%
延べ発話時間	512時間	9時間	123時間
-利用者1人あたり換算	9.8分	0.7分	4.6分
発話率	8.7%	1.3%	3.9%

表4 エリア別の滞在時間および館内利用時間

	2019				2020				2021			
	Silent	Quiet	2階Active	3階Active	Silent	Quiet	2階Active	3階Active	Silent	Quiet	2階Active	3階Active
延べ滞在時間	998時間	1436時間	1325時間	1546時間	238時間	516時間	185時間	467時間	434時間	992時間	537時間	877時間
延べ閲覧時間	294時間	385時間	95時間	386時間	66時間	133時間	89時間	109時間	138時間	235時間	124時間	234時間
閲覧率	29.5%	26.8%	7.2%	25.0%	27.7%	25.8%	48.1%	23.3%	31.8%	23.7%	23.1%	26.7%
延べ資料利用時間	857時間	979時間	827時間	879時間	185時間	357時間	100時間	240時間	352時間	595時間	233時間	510時間
資料利用率	85.9%	68.2%	62.4%	56.9%	77.7%	69.2%	54.1%	51.4%	81.1%	60.0%	43.4%	58.2%
延べ機器利用時間	225時間	1111時間	644時間	1060時間	66時間	425時間	143時間	383時間	129時間	762時間	434時間	668時間
機器利用率	22.5%	77.4%	48.6%	68.6%	27.7%	82.4%	77.3%	82.0%	29.7%	76.8%	80.8%	76.2%
延べ発話時間	—	—	503時間	9時間	—	—	9時間	0時間	—	—	120時間	0時間
発話率	—	—	38.0%	0.6%	—	—	4.9%	0.0%	—	—	22.3%	0.0%

表5 混雑時間帯（16:30）の主要エリアの座席利用率

	2019		2020		2021		
	座席数	利用率	座席数	利用率	座席数	利用率	
Silent 2階閲覧席	203	24.1%	81	17.3%	97	23.7%	
Area 3階閲覧席	229	26.2%	96	14.6%	109	25.7%	
Quiet 2階閲覧席	242	40.9%	100	35.0%	111	63.1%	
Area 3階閲覧席	202	32.7%	71	47.9%	77	67.5%	
Active Area	2階commons1	51	51.0%	21	42.9%	21	71.4%
	2階commons2	109	64.2%	20	25.0%	50	50.0%
	2階グループ学習室1・2	66	81.8%	0	0.0%	20	40.0%
	3階commons3	144	48.6%	57	33.3%	68	52.9%
	3階commons4	108	75.9%	38	89.5%	49	83.7%
		1354	42.5%	484	33.9%	602	49.5%

今後も、この利用率の変化に着目し、状況に応じては座席数のさらなる調整が必要となる。例えば、逆に利用率の低い Silent Area を、何らか適切に活用するための措置の検討も有効であろう。また、コロナ前後を問わず、3階 Active Area のコモンズ4が際立って高い利用率である点は特筆しておく。コモンズ4は、従来の閲覧席より気兼ねなく、居心地良く個人利用できるLCとして設計し、まさに本改修が狙った中央図書館LCらしい施設のひとつである。2019年5月に実施したアンケート調査で利用者からの評価が特に高く⁴⁾、コロナ後も、利用様態はそのままに、オンライン授業の受講場所として、もっとも利用者に好まれて利用されていることがうかがえる。

以上の調査結果を通じて、コロナ禍において中央図書館の館内利用に大きな変化はあったものの、節度を保った利用がされており、従来の閲覧席はもちろん改修後のLCも、現状に応じ適切に活用されていることが改めて確認できた。LCの利用再開にあたって、エリアの性質上、発話利用の制御ができなくなることも危惧されていたが、杞憂となり胸を撫で下ろした。利用者の皆様に、図書館の意図や懸念へのご理解と日々のご協力に感謝申し上げたい。

5. 中央図書館利用の今昔とその実態把握の課題

ここまで、LC改修とコロナ禍の前後という、特に近年の館内利用実態の変化を取り上げたが、本誌100号記念ということで、より幅広く中央図書館開館以来の館内利用の変化という面にも触れておきたい。

中央図書館は「利用者が開かれた図書館」を標榜し、一部貴重図書を除き、研究書庫を含め開架式を採用して、旧図書館とは大きく利用の様相が異なるようになった。研究図書館に学習図書館の機能を併せ持つ総合図書館となり、1991年の開館から2000年代初めまで、特に繁忙期は入館者数が1万を超えることもあり、貸出・返却カウンターから貸出待ちの列が大階段まで続き、研究書庫には入庫待ちの列ができることも珍しくない利用状況だった。閲覧席は常に満席で、大階段や書架の間等、館内各所で座り込み利用がされるほどであった。

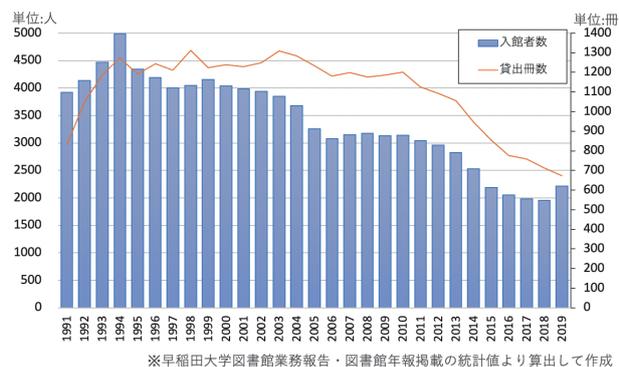


図2 開館日1日あたりの入館者数と貸出冊数の推移

図2の入館者数と貸出冊数の推移を見ても明らかだが、中央図書館の利用は統計上減少が続き、とりわけ2010年以降は急激に落ち込み、最盛期と比べほぼ半減している。要因は様々であろうが、入館者数の減少は、中央図書館開館を機に全面稼働したWINEによって、目録情報の電子化と一般公開範囲が年々進展し、機能も拡張されたことで、蔵書検索や貸出期限更新など来館せずとも可能なサービスの範囲が広がったことが一因だろう。また中央図書館以外の図書館・室の整備、W Spaceをはじめとした学内LCや自習スペースの設置等、学習場所となる施設の充実と多様化も挙げられる。貸出冊数の減少は、入館者数減や契約電子資料の増加もあるが、インターネットの普及に伴い学習・研究スタイルが

変容し、学生の学習・研究に用いる情報の取得方法が、善し悪しは別として、必ずしも図書館蔵書に依存しなくなったことも要因だろう。一方で、この間は、図書館がサービスの重点を転換した時期とも重なり⁵⁾、図書館職員が直接的に教育へ参画する授業支援の実施数や、レファレンスサービスの中でも「事項調査」の比重が増加していることは、考慮に入れるべきである。

しかし、一概に中央図書館は利用されない施設になりつつある訳ではなく、近年は「利用の質」が変容しているというのが現場の感触である。2009年の旧学習コーナー(現コモンズ1の前身)設置に端を発する、LCのような館内機能の多様化に加え、本調査でも示したが、貸出冊数には表れない資料の館内閲覧利用の存在は見逃せない。旧来の単なる資料閲覧、学習場所としての利用から、資料を活用した様々なアクティビティがなされる場へと変化し、他の学内の自習スペースとは異なる「図書館ならではの」利用が際立った形に変化していると言っても差し支えあるまい。

こうした館内利用実態は、入館者数のように明確な数値で記録が残される性質のものではなく、これまでは日々の利用者サービスを通じ、図書館職員の実感として把握がされてきた。人間的な課題から、中長期的に館内の現場に携わることができる図書館職員が減少し、「現場の肌感覚」や記憶に頼った利用実態の把握は今後さらに難しくなるだろうし、合理性や妥当性の観点からもそれだけでは望ましくない。図書館の様々な経営方針や課題を、利用者ニーズに基づき判断し、真に利用者志向のサービスを継続していくためには、利用実態の継続的な把握と記録を重要な業務として捉える必要がある。本調査で実施したような、利用者観察による調査を通じ、図書館職員が利用者動向を直接「点検」する機会を常に設け、質的な館内利用実態と変化を一定程度数値化し、エビデンスとして取得を続けることが重要になる。また、いまや現場業務のノウハウや日々の利用者サービスの「現場の肌感覚」が主として蓄積されているのは、業務委託先である。幅広く将来を見据え、現場意識を共有し的確に捉える在り方も含めた、業務委託先との適切な協働と連携の体制を構築しなければならない。

おわりに

2020年度の2か月に及ぶ臨時休館期間には、資料へのアクセスのみならず、他に代替できない学習・研究の場として、図書館の利用再開を求める多くの切実な声をお寄せいただいた。急速に図書館を取り巻く環境と館内利用が変わりゆく中で、決して変わることはない図書館が果たすべき役割と図書館職員の使命を、再認識する機会となった。これまでも図書館は時流に柔軟に適応しながら、利用者にとって最適な在り方を模索し、変容させてきた。今後も館内利用実態を定期的に把握し「点検」に努め、時代の変化に応じた環境を提供していきたい。

注・参考文献

- 1) この利用者調査の結果は、本誌89、95、97号で掲載しているほか、『早稲田大学図書館紀要』65号などでも結果を踏まえた報告を行っている。
- 2) 調査方法と利用量推定手法の詳細は、次の論文を参照されたい。
- 3) 稲葉直也、山下修平、湯川亜矢。続・図書館はなぜ利用者に好まれるのか：中央図書館改修前後の利用者アンケート調査結果比較。早稲田大学図書館紀要。2020, no. 67, p. 52-104. <https://doi.org/10.20556/0063996>, (参照 2021-7-3)。
- 4) 稲葉直也、山下修平、湯川亜矢。続・図書館はなぜ利用者に好まれるのか：中央図書館改修前後の利用者アンケート調査結果比較。早稲田大学図書館紀要。2020, no. 67, p. 52-104. <https://doi.org/10.20556/0063996>, (参照 2021-7-3)。
- 5) この転換期に関しては、本誌78号のほか、『早稲田大学図書館年報』の2008、2009年度に詳しい。