

電子図書館マネジメント

筑波大学大学院 図書館情報メディア研究科
筑波大学附属図書館 研究開発室
宇陀則彦

図書館サービス評価(永田と佐野の講義から)

- 図書館サービスの判定:品質と価値
 - バリューチェーン:図書館は外部に存在する価値を取り込み、付加価値を与えて提供する。
- 顧客満足 = 知覚されたサービス
期待されたサービス
- 希望サービス(最高)と限界サービス(最低)
- 電子図書館サービスについても同様
 - 利用者行動、リソース、システム、サポート(メンテ)

よい電子図書館を構築するためには
これらの要因を総合的にマネジメントする必要がある。

電子図書館システムのリプレースを通じて



議論のはじまり

- 平成17年2月頃、仕様策定委員になった。
- 導入説明書を見て、危機感を覚えた。
- コンセプト作り
 - リソースオーガナイザという着想を得る。
- 仕様策定委員長に理解を求める。
- 委員会での議論
 - 無意識に現行システムをベースに考える。
 - 業務システムだという意識が強い。

議論の深まり

- ポータルを仕様書の第1章に、機関リポジトリを第2章にもってくる。業務系は後に置く。
- ベンダーを呼んで、コンセプトを伝える。
 - ソフトウェアの寄せ集めにはしたくない。
 - 業務から外部情報資源までトータルに連動
- ポータルデザインについて議論
 - 情報資源を前面に出す。
 - シンプルカリッチか。「簡単検索」と「データベース一覧」
 - 館の情報をどうするか。



新システム稼働開始

- 平成18年3月 新システム稼働開始
- クレームの嵐
 - 「簡単検索」のほが...
 - OPACはどこだ？
- システムサービスに不慣れな図書館員
 - 問題なしに動くシステムはありえない。
 - 問題が起きていることを利用者に周知する必要あり
 - 設計はあくまで設計、稼働後の調整が勝負

いくつかの知見(1)

- 利用者はシステムの利用イメージをもっている。
 - 実際のデザインと利用者のイメージが一致しない。
 - その結果、求める情報資源を見つけれない。
- 利用者は図書館がOPAC以上の機能を提供すると思っていない。
 - 高機能が目の前にあっても認識しない。
 - その結果、OPACしか使わない。
- 利用者は新しいインターフェースを覚えることを嫌う。
 - 新しい機能は往々にして複雑である。
 - その結果、高機能だとわかっていても使わない。

いくつかの知見(2)

- 利用者は日ごろ使い慣れているページを出発点とする。
 - 多くの利用者が出発点として好むのはGoogle
 - その結果、図書館ポータルは出発点にならない。
- 情報資源へのアクセスパスは多様である。
 - ユーザパスとシステムパスが一致しない。
 - その結果、使いにくいシステムと感じる。

いくつかの知見(3)

- 利用者は検索レスポンスに対して敏感であり、往々にして最優先事項となる。
 - 検索レスポンスは累積時間として認識され、ひどく遅く感じる。
 - その結果、遅いという理由だけで使わない。
- 利用者はただか10程度の検索結果中に求める情報があることを期待する。
 - 検索結果が多いと、絞り込むことがいやになる。
 - その結果、機能自体が劣っていると思いつく。
- デザインを変更してクレームがおさまった。



TULIPSリブレース後、1年経って思うこと

- ポータルはもう古い。(完全否定ではない)
 - 世間にはポータルだらけ。
 - 大事なのは「玄関」じゃなくて「リビング」
- 利用者のサービス認知は恐ろしく低い。
- システムデザインがそれに応えられていない。
- ソフトウェアの寄せ集めだから。
- システムの限界がサービスの限界

今後の電子図書館サービスのかたち

ポータルデザインの動向

- 「今後の大学像の在り方に関する調査研究(図書館)報告書」のトレンド13
- 図書館ウェブサイト構成する要素は？
- それぞれの要素はどのくらいの割合か？
- 日英米で構成パターンはほとんど変わらないが、いくつか特異な構成を持つものがある。

電子図書館の例

- <http://scorpio.slis.tsukuba.ac.jp/universities/>
- <http://www.library.ubc.ca/>
- <http://www.ll.chiba-u.ac.jp/>
- <http://www.lib.saga-u.ac.jp/>
- <http://content.library.utoronto.ca/>
- <http://www.leeds.ac.uk/library/>
- <http://www.lib.byu.edu/>

ポータルデザインの動向

- 日英米で構成パターンはほとんど同じだが、いくつかの傾向はみられる。
- ポータル化が最も進んでいるのは英国だが、大学の他のサービスとの融合が進んでいる。
- 英国と米国では横断検索とリンクシステムは当たり前装備
- OPACは日英が傾向が似ており、6割が別ページ。米国は72%がトップページに設置
- お知らせの占める割合が大きいのは日本

ポータルデザインにおける必須事項

- 情報行動の出発点は図書館のウェブサイトではない。(しばらくはGoogleが出発点だろう)
- 中間ノード(仲介者)として設計
 - 電子図書館システムだけで囲い込まないこと。
 - 様々な入り口を用意する。
- 4次元ポータル
 - 様々なアクセスパスに対応できるようにする。
 - 通常の玄関から入ってくるとは限らない。

次期システムに向けて

- 図書館システム単独で考えないこと
- 利用者のアクセスパスを重視すること
 - Appropriate path problem
- 電子図書館のサービス評価を考慮する。
- 電子図書館のアウトカム
 - インプット、アウトプットは既存の指標で
 - 電子図書館のアウトカム(成果)とは、「利用者の知的生産の向上度」として測れるのではないか。

電子図書館評価のジレンマ

- アウトカム(成果): 知的生産度の向上度
- 電子図書館は知的生産に役に立っているのか?
- その度合いは? 0%? 50%? 100%?
- 逆に、知的生産に役立っている道具といえ?
 - ワープロ、表計算、統計処理、可視化ツール等
- 知的生産の向上度は全てのツールから測るべき

電子図書館の成果は知的生産の向上度で測られるべきだが、電子図書館は知的生産の一部にしか関わっていない。

電子図書館評価のジレンマ

- ジレンマを解決する二つの方向
 - 電子図書館は知的生産支援システムのごく一部にすぎないと割り切ること。(矮小化した見方)
 - 情報の入手(インプット)から知識の創造(アウトプット)まで、知的生産活動全てを覆うシステムを電子図書館と定義してしまうこと(極大化した見方)
- 固定的な図書館システムをやめ、必要なサービスモジュールをネットワークから取り出す。
- 知の伝達を図書館の集合体で司ること。

次期電子図書館システム(TULIPS-3)

- 知識創造型図書館
 - 図書館システムを使って学習する(知的生産)
 - バリューチェーン: 外部に存在する価値を取り込む。
 - シンプル&スピード
 - インタフェース独立、機能モジュール
- 次期電子図書館システム企画書を参照
 - ほぼ1年がかりで館内で議論
 - 館内合意、ヒアリング対応、業者対応
 - 電子図書館のミッションステートメント

最近の技術動向

- 奈良先端科学技術大学院大学
 - <http://library.naist.jp/mylibrary/portal>
- Iowa State University
 - http://primofe-1.lib.iastate.edu:1701/primolibweb/action/search.do?vid=ISU0&reset_config=true
 - <http://www.exlibrisgroup.com/?catid={8E2F087A-6266-4E8D-B784-FF321DFADE27}>
- [VuFind](#)
- [実験システム](#)

参考文献

- 文部科学省委託研究「今後の「大学像」の在り方に関する調査研究(図書館)報告書」
 - http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/spons_report/future_library.pdf
- 宇陀則彦. 電子図書館の質的評価. 情報の科学と技術. 2007, vol.57, no.8, p.390-395
- 宇陀則彦. 見晴らしの良い場所からあるべきシステムを考える. 情報管理, 2008, Vol.51, No.3, p.163-173