

CUE京都セミナー080316-スライドショー全142枚テキスト版.txt  
仁上幸治[講演]「利用者はなぜ論文検索ができないのか  
—躓かせないための4つの指導ポイント—」  
日本図書館協会 図書館利用教育実践セミナー (第11回)  
2008.03.16/キャンパスプラザ京都

スライドショー 全142枚：画像抜きテキスト版 (2008.3.17作成)

=====  
■第11回図書館利用教育実践セミナー  
指導サービスの次のステージへ！  
実践講座② 【講演】

利用者はなぜ論文検索ができないのか  
—躓かせないための4つの指導ポイント—

仁上幸治 (にかみ・こうじ/早稲田大学図書館)

■2008年3月16日 (日) 11:40-12:40 (60分)  
■キャンパスプラザ京都 4階第3講義室

=====  
ビデオ

1. ワカメ玄関へお出迎え
2. ワカメよじ登る
3. ワカメ立ち上がる

=====  
犬と話をつけるには  
多和田悟『犬と話をつけるには一駄目な犬の困った飼い主にならないために』  
文藝春秋、2006.6、(文春新書) ISBN:4166605089 173p 18×11cm  
新書判] NDC分類:645.6 販売価:¥714(税込) (本体価:¥680)

=====  
古い訓練法

心をこめて訓練すれば犬に通じる。  
犬に「後悔」や「反省」を求める躰。

=====  
多くを求めすぎ。

盲導犬としての使命感  
過ちは即座に正す道義心  
常に忘れない思いやり

=====  
犬の性格

犬は後悔しない。  
犬は明日のことを考えない。  
×「努力して立派な盲導犬を目指そう」  
×「十歳になったら盲導犬を引退して悠々自適に過ごそう」

=====  
飛びついて困る犬をどうしたらいいでしょう？

足を踏め。  
膝で胸を蹴れ。

=====  
しかし、犬は、飛びつかずにどうすればよいのかわからない  
「自分に問題があった」とは考えない。

CUE京都セミナー080316-スライドショー全142枚テキスト版.txt  
犬は「次にはどうすれば、踏まれたり蹴られたりせずに飛びつけるか」と考える。  
準備ができていない人に飛びつくか、背後から飛びつく。

=====

著者からのメッセージ  
「まず犬をよく観察し、犬とはどんな生き物なのかを知りましょう」  
(「はじめに」より)

★利用者研究の必要性

=====

お願い

本講演はスライドショー＝ライブ  
配付資料は先読み無用  
スライドのノートテイク不要  
質疑応答用のメモ  
資料は後日ホームページ公開予定

=====

本日の内容

- 【1】 検索失敗の現状
- 【2】 利用者はなぜ検索ができないか
- 【3】 利用者プロフィールの転換
- 【4】 システム改善
- 【5】 4つの指導ポイント

=====

留保点

事例は経験上たまたま遭遇したもの  
網羅的・典型的・代表的ではない  
マイナス評価を含む場合も全面的否定ではない  
批判的見解は改善の意図から

=====

【1】 検索失敗の現状

- 1) ILL申込書における差戻し統計
- 2) 失敗学
- 3) ハインリッヒの法則

=====

2004年度 ILL統計

早稲田大学所沢図書館  
所沢図書館  
調査時点の2004年度末現在  
所蔵冊数16万冊、受入雑誌数は日本語790、外国語1,032、合計1,822誌  
人間科学部、スポーツ科学部、両研究科、研究所  
キャンパス本属学生教職員約4000名  
現在は約5000名。

=====

2004年度

申込件数4508件  
キャンセル数375件  
キャンセル率8.3%

=====

2005年度

申込件数3278件

キャンセル数448件  
キャンセル率13.7%

=====  
図1. 申込受理分の内訳-発注と差戻  
図6. 差戻件数の利用者区分別内訳  
図13. 個人別年間申込件数-差戻率  
\*年間10件以上申込者101名分  
=====

=====  
ハインリッヒの法則  
=====

ILL申込書

自館所蔵あり差戻し数  
その10倍: 検索挫折総数?  
その30分の1: 他館へ依頼?!

=====  
依頼総数100万件  
差戻し総数: 10万件?  
他館へ依頼: 3千件?  
検索挫折総数: 100万件  
=====

図書館側の社会的コスト

受理・下調べ・差戻し通知等@10分  
全国合計100万分  
=1.6万時間  
×時給1000円=1千6百万円  
10年で1億6千万円!

=====  
利用者側の社会的損失

1件記入提出@5分  
×10万件=50万分=1万時間  
利用し損なった数: 100万件?  
逸失利益=○億円!  
社会的損失総合計  
年2億円から3億円(?)

=====  
許容範囲か無駄か

=====  
検索挫折を最小化するシステム開発に投資  
=====

1 高瀬雅樹.  
利用者のILLオンライン申込に伴う影響ーキャンセル内容の分析を中心にー.  
第12回 医学図書館研究会プログラム2005. 11. 14.  
<http://www.dokkyomed.ac.jp/lib/keizoku/12-pro.htm>

=====  
日本医科大学中央図書館

ILL/DDオンライン申込件数(2004年度)  
キャンセル率22%  
その内訳  
・「自館所蔵あり」42%,  
・「電子ジャーナル利用可」41%

=====  
全申込件数の18%

「利用者のOPAC検索あるいは電子ジャーナル検索等が正確に行われていたら、キャンセルを未然に防げる可能性がある」

情報検索プロセスにおける「躓き点」モデル

図書館利用者の情報探索に関する知識・技能の不足点を整理  
今後の情報リテラシー教育と情報探索支援システムの開発

研究方法

従来のILL/DD研究  
全国規模のマクロな用状況調査はある  
差異事例を対象とする研究は少ない

先行研究

鍵になるのは1980年代 (>1930年代)  
図書の利用可能性研究  
accessibility study  
non-availability  
reader failure

「即時利用可能」 (immediately accessible) という概念

Mansbridge, John (1984).  
Evaluating resource sharing library networks.  
Ann Arbor, Mich. : University Microfilms International, 1984.  
thesis (Ph.D.)--Case Western Reserve University, 1984, pp.21-23.

ILL/DD差異の内訳

「即時利用可能」 (immediately accessible) 区分  
「所蔵あり」  
「電子ジャーナルあり」  
「ウェブ公開」

★情報リテラシー教育の必要性

教員と図書館員の指導力の問題

【2】利用者はなぜ検索ができないか

失敗学会

『失敗年鑑』刊行 2005年  
この年鑑はその年の失敗から約十件の事例を選んで集大成するもので、それぞれのどのような失敗が起き、原因は何で、失敗が起きたときに実際に行われた行動やその結果がどうだったのかを記述してある。  
これによって、失敗から何をどう学ぶか、闇夜の灯台になればと考えるからだ。  
失敗の種は尽きることがない。それをひとりひとりが的確に見られるようになれば、日本は良くなる

1) 本人の理由

・知識・技能

- ・動機
- ・態度

---

論文データベース講習会講習会  
受講者アンケート集計結果から  
表1. 総合満足度

---

#### 1. 人間科学部 (学部生)

・今まで論文検索ってどうしたらいいんだろうという思いだけで、全く知識がなかったですが、今回の講座でかなりの知識が増え、参加して本当によかったと感じています。

・様々な検索方法を短時間でわかりやすく説明していただけて良かった。検索方法はまったく理解してなかったのが、本講習会に参加し、今後の文献調査に役立てることができると思う。

・凄いな、ことは理解できたが駆け足で手順を覚えていない(苦笑)。  
・本題からは外れますが、マウスを使わない方法を学べたのは非常に有意義でした。

・ページ内検索を知ってよかった。  
・知らないことがこんなにあったんだなと、自分の無知に唖然としました。  
・こんなにも便利な機能があることに感動しました。

・大変参考になった。まさにGoogleで調べればいつかはたどり着くだろうと思っていたクチなので(笑)、これからは大いに今日習得した方法を活用したいと思う。ただ、もっと時間をかけて長い時間でじっくり聞きたかった。

・今までずっとgoogleなどでしか検索してこなかったのが、こんなにデータベースがあることに大変驚きました。

・今年4年にもなってこのシステムを知らなかったのがもったいないです。今年一年使い倒します。

・ミュージカルに勝るとも劣らない迫力でした。  
・早くて多くて眠くて全然頭に入らない  
・早くて、着いて行けなかったけど、全部わかったら、すごく役に立ちそうだなと思った。

・大変わかりやすく有益な講習会でした。まだ、すべてを理解するには時間を要しますが、この後でも復習できる機会があるとのことで安心しました。

---

#### 6. 教員

- ・まだ知らない情報がたくさんあることに気づいた
- ・やはり速かったです。
- ・ちょっとついていけないときがあった。
- ・上級編を受けてみたいです。

---

現場感覚から

- ・目的のためには手段を選ばず
- \*とにかく必要だから
- ・ルールには抜け道で
- \*又貸し、名義貸し
- ・マナーの意識なし
- \*長期未返却、書き込み、切り取り

例) 大量申し込みと件数制限

他人名義  
代理  
学生証貸し借り

\*OPACを検索しない理由

OPACを知らない  
面倒くさい  
自館所蔵ナシならILL申込なので自分でコピーしなくて済む  
学外は高価でも費用はどうせ校費

★利用者研究の必要性

マーケティングの基本  
ニーズ分析  
セグメント化  
プロフィールづくり (★後述)

2) 教員側の理由

シラバス  
授業の課題  
学会ホームページ

シラバス

書誌データの誤記  
絶版図書  
学内所蔵なし雑誌

某「スポーツ英語」科目のシラバス

受講生50名  
参考文献  
×「Journal of Sports Business」  
◎「Street & Smith's Sports Business Journal」

古いデータベース情報  
今でも「雑誌記事索引」  
とにかく「JDream2」

丸投げ方式

学术论文を1点読め  
英語論文を探して読め  
わからない人は図書館員に聞け

計測自動制御学会

Human interface : proceedings of the Symposium on Human Interface :  
ヒューマンインタフェイスシンポジウム論文集  
別タイトル:  
ヒューマン・インタフェイスシンポジウム論文集

つっこみ  
「どっちやねん!？」

学会ホームページ上の書誌データ

日本健康教育学会学会誌  
1998 Vol.6 No. 1  
女性中高年者の健康体操教室への継続的参加に関する研究  
橋本佐百理・他

自分の学会誌のタイトル誤記

×日本健康教育学会学会誌  
◎日本健康教育学会誌

著者名の誤記

橋本, 佐由理  
橋本, 佐百理

つっこみ  
「どうやって探せっちゅうねん!？」

3) システム側の理由

- ・コンテンツ問題
- ・インターフェイス問題

データベースの説明(1)CiNii

NII (NII論文情報ナビゲータ)  
日本の学術論文情報を総合的に検索できます。  
一部は抄録や本文、引用文献情報も利用できます (有料)

早大中央図書館  
雑誌論文、研究紀要の文献情報検索・引用文献情報

CiNiiの被引用データの問題

書誌データ全2260万件  
うち1140万件はCJP引用データ  
簡略な情報のみ  
誤りは修正しない  
(著者の責任だから!?)

被引用論文の書誌データの問題

品質管理の対象外  
不正確さが躰きを増やす  
原書誌データとの区別が困難  
インターネットで増幅

提案

検索失敗を減らす工夫を

CUE 京都セミナー080316-スライドショー全142枚テキスト版.txt  
被引用論文の書誌CJPデータを分離、選択式に (WoS方式)  
インターフェイス問題  
ユーザビリティの無理解  
設計思想  
技術的な配慮

---

---

#### ★システム改善の必要性

---

---

#### 4) 図書館側の理由

- ・「わかりにくい」問題
  - ・説明技能問題
- 
- 

#### データベースの説明(3)PubMed

国会図書館 : テーマ別調べ案内

米国国立医学図書館(U. S. National Library of Medicine)が提供する、  
医学文献2次情報データベースMEDLINEを中核とする無料医学情報サー  
ビスです。

MEDLINEは全世界約70カ国、4,600誌以上の医学雑誌をソース・ジャー  
ナルとして収録し、1950年以降現在まで収録したデータを提供していま  
す。

また、PubMedでは MEDLINE作成中のデータ(件名や抄録が付与されてい  
ない)も提供しています。PubMedにはMEDLINE以外のデータベースもありま  
すが、ここでは図書館で比較的良好に使われるMEDLINE関係の機能をご  
く簡略に紹介します。

---

---

#### 早稲田大学所沢図書館

PubMed : 医学関連文献の抄録DB Free

---

---

#### 5) 情報リテラシー教育

- ・オリエンテーション
  - ・講習会
  - ・授業
  - ・自習支援装置  
(サブジェクトゲートウェイ、パスファインダ、eラーニング、等)
- 
- 

#### 《初級編》

(1) フライデーナイトセミナー第5回  
「情報検索指導における良い例題・悪い例題  
ー素材を集め問題を作り要点を説明する方法ー」  
2005. 5. 27、日本図書館協会

(2) 図書館利用教育実践セミナー第6回  
「情報検索指導における良い例題・悪い例題《初級編》  
～素材を集め問題を作り要点を説明する方法～」  
2006年3月18日(土) キャンパスプラザ京都

---

---

#### 《中級編》

2006. 11. 22 図書館総合展(8)フォーラム講演会  
「情報検索指導における良い例題・悪い例題(中級編)  
ー専門分野別データベースの特徴を紹介する方法ー」パシフィコ横浜

---

---

#### 《応用編》

- ・2007. 11. 08 図書館総合展(9)フォーラム講演会



---

---

### 【3】利用者プロフィールの転換

---

---

図書館における利用者の聖化

- ・タテマエ主義
  - ・利用者の本当の姿
- 
- 

利用者プロファイリング

- ・マーケティング
  - ・犯罪捜査
- 
- 

問題提起

#### 1. 大学生は均質か？

大学生均質説の崩壊

- ・学部生と同レベルの院生
  - ・社会人学生
  - ・親が公共図書館で
- 
- 

問題提起

#### 2. 院生は基礎リテラシーがあるか？

---

---

問題提起

#### 3. 自分自身のための文献収集か？

---

---

プロセスアプローチ

Carol Kuhlthau (1993)

ISP model

: Information Search Process

Source Approach >> Process Approach

---

---

利用者の理念型

自分自身の研究目的

学習意欲

積極的行動

---

---

動機

例) 「お使い」問題

---

---

本来の目的

本人自身の研究

研究室内の共同研究

学内の共同研究

他機関との共同研究 (国内外)

=====

非本来的な目的

卒業した先輩  
他大学の友人知人  
家族、など  
裏のILLネットワーク？  
私的つながり  
複写代行業者

=====

問題提起

4. 文献整理の方法を知っているか？

=====

問題提起

5. レポート・論文の書き方を知っているか？

=====

5つの問題提起

1. 大学生は均質か？
  2. 院生は基礎リテラシーがあるか？
  3. 自分自身のための文献収集か？
  4. 文献整理の方法を知っているか？
  5. レポート・論文の書き方を知っているか？
- =====

1) 利用者プロフィール項目

- ・知識・技能
  - ・動機
  - ・態度
- =====

2) 今後の研究課題

- ・差戻統計の定量分析
  - ・差戻事例の定性分析
  - ・フォーカスグループインタビュー等
- =====

**【4】システム改善**

- 1) 情報源自体の利用者本位の改善
  - 2) 利用者の情報リテラシー不足を補うようなナビゲーションの実装
  - 3) システムの不備を高度なインターフェイスの実現
- =====

**【5】4つの指導ポイント**

- 1) 便利で誘う／損得で脅す
  - 2) 利用者の動機を疑う
  - 3) 課題自体を疑う
  - 4) システムを疑う
- =====

岡本浩一『上達の法則?¥効率のよい努力を科学する』  
PHP研究所、2002.5  
(PHP新書)、¥714

上達には法則がある。

普通の生活をしている私たちが  
人並みの適性のある技能に  
そう無理ではない練習量で、  
まあまあ一人前のレベルに達しようとする過程  
理にかなった鍛錬 効率の良い上達  
仕事上の資格取得  
英会話  
パソコン  
ゴルフ  
将棋  
写真  
絵画  
ピアノ  
陶芸

「上級者」  
並の適性の私たちでも、ふつうに努力すれば、あるレベルには到達でき、能力を維持できる。

そのレベルにまでとりあえず上達した人。  
一人前と考えてよいだけの知識と技能を持っている人  
便宜的な分け方

「中級者」  
上達途中の人

「初級者」  
これから努力を始めようという人  
上級者と中級者の質的な差

「上級者」  
「一段階もの見え方があがった」という経験をした人  
「中級者」  
ある程度技量は身につけているけれどもその経験はまだないというくらいの人

---

---

### ★利用者教育の必要性

---

---

#### 必修科目

授業と図書館サービスとの連携  
リザーブ図書制度  
体系的な教材  
オンデマンド教材化  
図書館員の教育力の強化

---

---

#### ■配布資料

1. 初級編
2. 中級編
3. 応用編
4. 参考文献
5. 参考サイト
6. 講師紹介（最近の活動から）

---

---

#### ■別紙◎1：

仁上幸治「図書館利用者プロフィールの再検討ー情報探索支援システム設計のための概念モデルー」『日本図書館情報学会春季研究集会発表要綱』日本図書館情報学会、2007. 3. 31（大阪市立大学梅田サテライト）， pp. 23-26.（修正差替版）

#### ■別紙◎2：

まとめ

検索の躓きには原因がある  
利用者本人、教員、システム、図書館の4者それぞれが躓きの原因を作り出している  
躓きの原因を減らす方向での包括的な取り組みがぜひ必要

---

本日の講演について

受講条件  
時間  
内容と分量

---

おわり  
ありがとうございました。  
質疑応答の時間

---

図書館サービス計画研究所  
略称トサケン

京都オフ会  
■日時：3/16（日）15-17時  
（二次会（あれば）：17:30-20:30）  
■会場：キャンパスプラザ京都（JR京都駅ビル向かい）1階ロビー集合  
<http://www.consortium.or.jp/campusplaza/guidance.html>  
小ミーティングスペース。または、そこから近隣の喫茶店へ移動。

---

質疑応答終了  
事務局からのお知らせ  
アンケートのお願い

《図書館利用教育実践セミナー》  
次回をお楽しみに！  
CUEメルマガにてお知らせ  
お気をつけてお帰りください。

---

以上