

図書館からの情報発信 —図書館ポータルデザイナー—

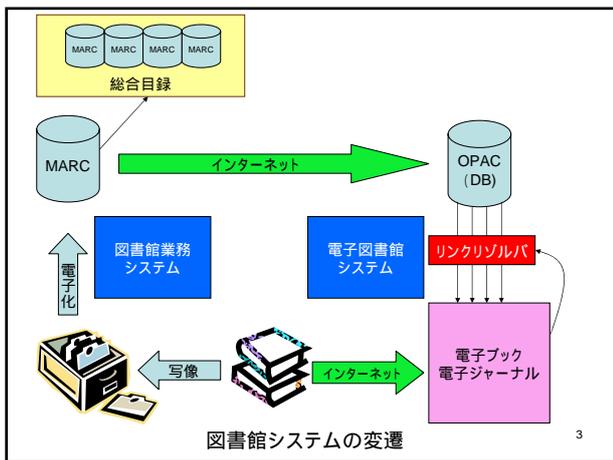
筑波大学大学院
図書館情報メディア研究科
宇陀則彦

1

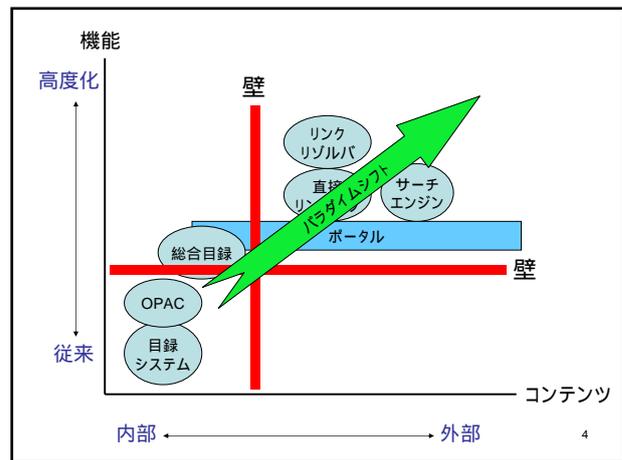
図書館システムのモデル

- 目録システム in 業務システム
- 総合目録システム(書誌ユーティリティ)
- OPAC (Online Public Access Catalog)
- フルテキストサーチ(サーチエンジン)
- 目録(メタデータ)から原報への直接リンク
- リゾルバを解したリンク
- 図書館ポータル

2



3



4

電子図書館 最初の10年

- 第1期: 1994-1999 (夢の時代)
 - 「図書館が変わる」ことに対する不安と期待
 - 図書館概念を考え直す機会
- 第2期: 2000-2001 (夢から覚めた)
 - 期待(不安)していたより影響力は少なかった。
 - 「電子図書館」という言葉は定着した。
- 第3期: 2002-2004 (現実を見直す)
 - 電子ジャーナルの影響、Googleの拡大
 - 電子化から利用の時代へ(ポータル、リンク)
 - 「電子図書館の新たな潮流」<http://wwwsoc.nii.ac.jp/anul/>

5

電子図書館に対する反省

- 「サービスの不在」ということにつける。
 - 「紙か電子か」「館かバーチャルか」という対立構造として捉えることはいい加減やめたい。
 - 両方必要
 - しかし、サービス構造は変えざるを得ない。
 - 結果として、(現時点においては)電子サービスに力を入れることになる。
 - 一方で、紙や館の在り方も考える。

6

電子図書館サービスに力を入れる理由

- 理由は簡単
 - インターネットを介してアクセスしてくる利用者のほうが圧倒的に多いから。(潜在的顧客は多い)
 - 市民の何パーセントが図書館に来ているか。一方、インターネットの普及率はどのくらいか。
 - 現在は電子図書館サービスの質が悪いからアクセスしてこないだけ。(Googleに負けている)
- 電子図書館サービスが向上することで、館のサービスの認知度も上がる。

7

悲観的予想

- (電子)図書館はインターネット上の重要なプレイヤーの地位を獲得することなく終わる。
- 情報サービス機関としての図書館の能力が疑われ、やがては社会から見捨てられる。
- インターネットにないものは、存在しないも同じ。
 - 美術館、博物館、文書館、研究所のトップがようやくこのことに気づいてきた。(電子化予算が措置される)

8

楽観的予想

- (電子)図書館はインターネット上の重要なプレイヤーの地位を獲得する。
- 情報サービス機関としての図書館の能力が認められ、社会から見直される。
- ランチェスターの法則(弱者の戦略)
 - 一点突破:顧客対応(利用者対応)で勝つしかない。
 - CRM(Customer Relationship Management)の導入

9

CRM (Customer Relationship Management)

- 顧客一人一人との間に良好な関係を築き、収益の拡大を図る経営手法
 - 製品主義から顧客主義への転換
 - 獲得した顧客の長期維持
 - 顧客一人一人に適したサービスや商品を効率よく提供し、顧客の満足度を高める。
 - 潜在客、見込客の開拓

図書館経営だけでなく、電子図書館の運用にもCRMを適用する

10

顧客獲得

- 何かを調べるとき、最初に使うのはGoogle
- 図書館システムを使うケース: OPAC
- OPACは大きなインパクトを与えたが、その後、OPAC以上のサービス機能を提供したか?
- Googleの顧客と図書館の顧客
 - Google >> 図書館(OPAC)
 - Google =< 図書館(+)
- このを見出すことが急務(図書館の生き残り)

11

顧客指向の電子図書館を設計する(1)

- コンピュータ画面は狭い。
 - 館の延べ床面積の何分の一? (比較の意味はないが)
 - 1280×1024ドットの画面の中にどのくらいのサービスを詰め込めるか。
 - 画面遷移も含めて考える必要がある。
- 基本的考え方
 - 商品を前面に押し出し、そのうえでパーソナライズ
 - Amazon, Google, Yahoo, 楽天, etc

必然的にポータルに行き着く。

12

顧客指向の電子図書館を設計する(2)

- サービス戦略としての図書館ポータル
 - 永田治樹, 『情報の科学と技術』 Vol.51, No.9, (2001)
- 電子図書館の商品
 - 一にも二にも情報資源(電子ジャーナル、DB)
 - お知らせやカレンダーは主要商品ではない。
 - 機関リポジトリのコンテンツは新しい商品となるか。
- パーソナライズ
 - My Libraryと言っているが...

13

結局、電子図書館とは何なのか 館種を問わず共通していること

- 最もシステマティックなサービスの集合体
 - チャンネルであり、メディアであり、システムである。
 - 利用者と図書館をつなぐ主要なサービスポイント
- 電子図書館の形はひとつではない。
 - 館種ごと(目的ごと)に異なるし、図書館ごとに異なるし、サービスごとに異なる。
- 利用者に対して最適化されている必要がある。
 - 方法論としてのポータル

14

図書館ポータルとは何か？(1)

- 図書館が提供する様々な情報やサービスをワンストップで利用できるシステム
- 尾城孝一
- 主にその機関内の利用者を対象として、その機関の構成員に見合った学術情報を提供
- 米澤 誠
- 図書館ポータルとは利用者に対する図書館サービスの入り口である。同時に構成員が外部電子情報源を利用する際の出口機能をも持つ。
- 逸村 裕

15

図書館ポータルとは何か？(2)

- 学術情報ポータルと図書館のポータルの違い
学術情報ポータル: 不特定多数の利用者向け
図書館ポータル: 特定機関の構成員向け
- ホームページと図書館ポータルの比較

	ホームページ	ポータル
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内外の研究者 ■ 一般市民 	学内研究者 (特定顧客向け)
目的	広報と情報発信	情報提供による教育・研究の支援
内容	誰でも利用できるコンテンツが中心	学内でのみ利用できるコンテンツとサービスが中核

16

図書館ポータルとは何か？(3)

米澤 誠

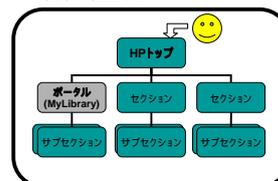
「筆者はかねてから、従来型の図書館ホームページの構成では学内研究者を満足させられないと考えていた。様々な情報が押し込まれたホームページでは、研究者が最も必要とする情報を効率的に利用できないからである。

研究者にとっては、図書館の利用案内や図書館統計などは常に必要とする情報ではなく、**電子ジャーナルや2次情報データベースこそ、利用しやすい位置にあるべき情報なのである。**

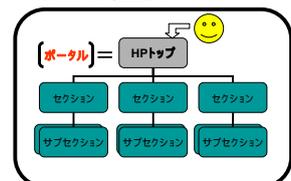
17

トップページとポータルの位置づけ

従来の位置づけ



これからの位置づけ



18

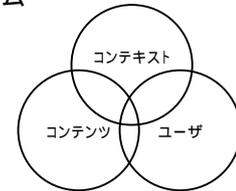
情報アーキテクチャの定義

- Webページを一つの建築物とみなし、情報の構造やデザイン等を総合的に扱う領域
 - 情報システムにおける組織化、ラベリング、ナビゲーションシステムの組み合わせ
 - タスクの遂行およびコンテンツへの直感的なアクセスを容易にするために、情報空間を構造的にデザインすること
 - Webサイトとイントラネットの構造化と分類を行う上でのアートとサイエンス
 - デザインと建築の原則をデジタルの景観にあてはめて考えることに焦点を絞った、新しい学問分野

19

情報アーキテクチャの構成要素

- 組織化システム (ページ構成: コンテンツ)
- ラベリングシステム (語彙とスタイル)
- ナビゲーションシステム
- 検索システム



20

サービス指向の電子図書館システム

- メインコンセプト: リソースオーガナイザ
- キーコンセプト:
 - 利用者への情報提供を徹底すること
 - 利用者に資料の違いを意識させないこと
 - 所蔵資料と外部資料を区別しないこと
 - 資料への最適パスを提示すること
 - 知的生産のための文房具になりえること

21

利用者の視点

- 
1. どのようなリソースがあるのだろうか?
 2. 何に使えるリソースなのだろうか?
 3. どこにいけば使えるのだろうか?
 4. どうやって使うのだろうか?
 5. また、(別の)使い方を覚えなさいといけないの?
 6. このリソースとこのリソースを同時に使えないだろうか?
(こちらで検索した結果を向こうのシステムにもって行って、その結果をこちらのリソースと関連づけて)
 7. えーい、めんどろだ。Googleを使っちゃえ。
(Googleの結果には必ずしも満足しないけど...)
- 多くの有用なリソース

22

電子図書館システムの定義

- 図書館の内外を問わず、利用者の知的活動に必要な情報資源へのアクセスを統合的に行うためのソフトウェア環境 宇陀則彦
 - 紙資料と電子資料は区別しない。
 - ハイブリッドライブラリ
 - 館内の資料と館外の資料は区別しない。
 - グローバルリソースライブラリ
 - 学内利用者だけに限定しない。(優先はする)
 - オープンライブラリ
 - お知らせ掲載から情報資源利用へ。
 - 知的活動支援環境

23

サービスポイントとしての電子図書館

- 「ポータル」を直訳すると入り口だが、必ずしも出発点でなくてよい。
 - 例えば、Googleから誘導する。
 - 方法論としてのポータル
- アクセスパスに注目
 - メインストリートはどこかを見極める。
- 電子図書館はインターネット上のノードの一つ
 - E-learning, 大学ポータル, 商用サービスと連携
 - 電子図書館ノードの価値を最も高めるシステム

24