

図書館ポータルデザイン

筑波大学大学院
図書館情報メディア研究科
宇陀則彦

Web2.0という言葉の登場

- 1994年以来「インターネットの時代」が続いているが、同じインターネットと言っても10年前とはかなり違う。第二世代と呼びたい。
- ティム・オライリーが最初と言われている。
 - <http://www.sophia-it.com/category/web2.0.jsp>
 - ユーザ指向(ユーザによる情報整理、ユーザ参加)、ロングテール、集合知、オープンソース、多様なサービス技術など
- Web2.0特有の新しい技術があるわけではない。
 - 皆、なんとなくわかった気になる。

では、Library2.0とは？

- 図書館サービスの第二世代という意味だが...
 - <http://library2.0.alablog.org/>
 - http://liswiki.org/wiki/Library_2.0
- 長い時間を過ごした第一世代
- ここで、みなさんに質問
 - 図書館サービスは第二世代に入ったと思うか？
 - 電子的サービスに力を入れるべきか？
 - Web2.0と同じく、「ユーザ指向」なのか？
 - 場としての図書館にも力をいれる？

ユーザ指向の電子図書館サービス

- Google, Amazonとどう対峙するか？
 - 阿部 潤也. 「Googleになる? Googleにする?」
- 館の情報発信とOPACでは太刀打ちできない。
- その一方で、電子図書館システムだけで利用者を囲い込むことは現実的ではない。
- サービスノードとしてとらえることが重要
 - どこから出発しても、いつのまにか図書館サービスを使っている。そして、いつのまにか去っていく。
- ユーザ指向(顧客対応): 情報行動の分析

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

顧客の要求

- 簡単に適切な情報を入手できること
 - 「簡単に」の部分はGoogleに負けている。
 - 「適切に」の部分でも負けている？
- 顧客ごとに「適切」の意味が違う。
 - 学部学生: 授業に役に立つ情報、知的娯楽
 - 大学院生: 自分の研究に役に立つ情報、知的刺激
 - 教員: 研究、教育、大学運営(一種のビジネス支援)
- Googleになくて電子図書館にあるものは？
 - 顧客対応で勝つしかない。(ランチェスターの法則: 弱者戦略)
 - Googleはすでにパーソナライズ戦略へ

顧客の要求

- 簡単に適切な情報を入手できること
 - 「簡単に」の部分はGoogleに負けている。
 - 「適切に」の部分でも負けている？
- 顧客ごとに「適切」の意味が違う。
 - 学部学生: 授業に役に立つ情報、知的娯楽
 - 大学院生: 自分の研究に役に立つ情報、知的刺激
 - 教員: 研究、教育、大学運営(一種のビジネス支援)
- Googleになくて電子図書館にあるものは？
 - 顧客対応で勝つしかない。(ランチェスターの法則:弱者戦略)
 - Googleはすでにパーソナライズ戦略へ

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と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。

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とってはいるが...

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

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	● 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

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めら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。**

電子図書館システムのリプレースを通じて (筑波大学の場合)

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ズという着想を得る。
- 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。

議論のおわり

- リソースオーガナイズ実現に向けて一致協力することで合意
 - 理想と現実
- ドラスティックな変更への不安
 - 館内周知が不十分
- 次を考えなければならない。
 - システムの差がサービスの差

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」のはずが...
 - 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られない。
- 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。
- 利用者はたかだか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込む。

デザインを変更して、クレームが収まった。

中間まとめ

- Library2.0
- 図書館サービスの第二世代
- ユーザ指向の電子図書館サービス
- 顧客対応とポータルデザイン
- デザインのトレンド

機関リポジトリ

機関リポジトリの位置づけ

- 機関リポジトリと電子図書館は違うもの？
- 電子ジャーナルやデータベースと同等の商品
 - 単純に新たなデジタルコンテンツとしてみる。
 - 図書館の重要なコレクションのひとつになりうる。
- 必要とする顧客は誰か？
 - 機関リポジトリが結合したとき価値が生じる。
- 答を一つに決めようとしないうこと。
- 学術情報の土木工事(インフラ整備)

日本の機関リポジトリの現状

- 次世代学術コンテンツ基盤共同構築事業
 - 既存のコンテンツ関連事業の成果の継承・拡充
 - 次世代学術コンテンツ基盤の整備の支援
- 各大学における機関リポジトリの構築とその連携を支援
- 事業概要
 - 領域1(57大学): 機関リポジトリの各大学への設置
 - 領域2(22大学): 波及効果の高い研究開発
 - 国内機関リポジトリ運用件数: **38件**
 - 累積コンテンツ数: **約52万件**(アクセス可能なのは**16万件**)
(平成19年3月5日現在)

機関リポジトリ利用に対する取り組み

□ 横断検索システム

- JuNii+
NII運用による学術情報リポジトリポータル(試験運用中)
- 筑波大学学内プロジェクト

□ リンキングシステム

- AIRway
リンクリソルバーによる、機関リポジトリなどに収容されたオープンアクセス文献へのナビゲーションを実現することを目的とした研究開発プロジェクト。

今後の電子図書館サービスのかたち

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

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。
- ソフトウェアの寄せ集めではなく、部品として構成する。(Web Service API化)
- 機関リポジトリを土台とする。

パラダイムシフト

- インプットサイドからアウトプットサイドへ
- 学習との密な連携(OCW)
- 利用者の思考により近づける。
 - 知的活動支援
 - 知的活動の記録 ポートフォリオ型システム
- 電子図書館のアウトカム評価
 - 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。

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