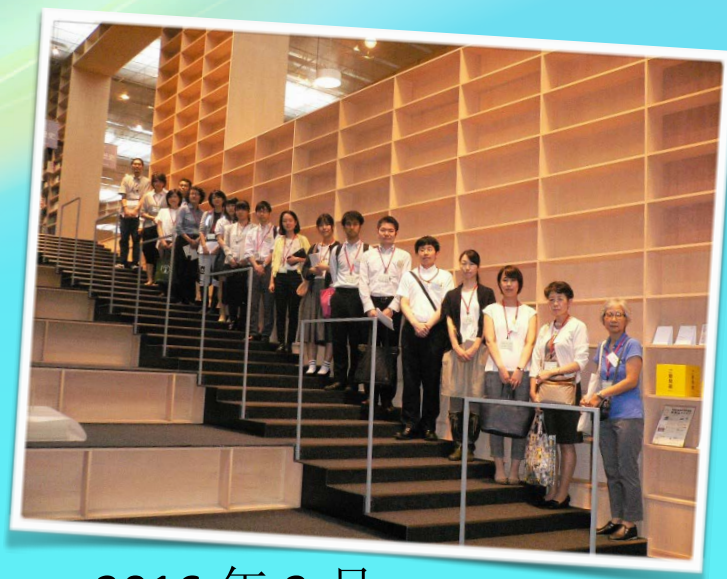


いつでも図書館・どこでも図書館 ：非来館型サービス

私立大学図書館協会東地区研究部

第7期(2015年度)研修分科会



2016年3月

はじめに

私立大学図書館協会東地区部会研究部第7期「2015 研修分科会」では、6回にわたり研修を行ってきた。その目的は、大学図書館が置かれている環境や世界の動向を知り、広い視野で方向性を見極め、研修生が所属している大学図書館の今後をリードしていく知識や考え方を学ぶことである。研修では、情報リテラシー、図書館におけるアウトソーシング、機関リポジトリ、図書館間の協同等について学ぶことができた。この成果として、本稿では、大学図書館における非来館型サービスに焦点を当て、個々のメンバーが執筆に当たった。

近年、図書館利用者の利便性を向上させるため、開館時間や場所にとらわれない図書館の使い方、オンラインサービスを活用したサービス展開等の、いわゆる非来館型サービスに注目が集まっている。本レポートでは、従来の大学図書館のサービスは、現在の非来館型サービスをまとめ、非来館型サービスを十分に活用できていないのではないかという反省に立ちつつ、これからの大学図書館がどこまで非来館型サービスを活用できるのか、大学図書館の将来のあり方をも見据えた検討を行い、これからの大学図書館が目指すべき未来像をまとめた。

このレポート作成を通して、自分の図書館を見つめ直し大学図書館の役割や未来を考える機会にしたいと考える。一方で、図書館の中だけにこもっていても、できることは限られる。図書館を離れ大学人としての視点、あるいはさらに広い視点を持ち、大学図書館にかかわる問題点を皆でシェアし相互補完しこれからの図書館の未来像を描くこととしたい。

はじめに、おわりに、編集担当：

相良 陽介（国立音楽大学 附属図書館）

牛込 敦孝（立教大学 図書館）

田中 杏里（立正大学 情報メディアセンター品川図書館）

目次

はじめに	1
第1章 メタデータ・検索手段の提供	
1-1 OPAC	3
1-2 ディスカバリーサービス	4
1-3 ポータルサービス	5
1-4 SDI サービス、雑誌アラートサービス	6
第2章 デジタル資料の提供	
2-1 機関リポジトリ	7
2-2 電子ジャーナル／電子ブック	8
2-3 データベース	9
2-4 デジタルライブラリー	10
第3章 現在の非来館型サービス：コミュニケーションツールの提供	
3-1 オンラインリクエスト	11
3-2 オンライン・レファレンス	12
3-3 SNS による情報発信と図書館だより等図書館刊行物	13
3-4 図書館活用法	14
3-5 資料紹介	15
3-6 文献管理ツール	16
第4章 未来の来館型サービス	
4-1 未来の非来館型図書館	18
4-2 図書館ウェブ分館	20
4-3 未来の非来館型サービスとしての文章入力型検索ツール	22
おわりに	24

1. メタデータ・検索手段の提供

1-1 OPAC (Online Public Access Catalog)

八木 彩香 (中央大学図書館)

概要

OPAC とは図書館の蔵書目録を電子化し、オンラインで検索可能にしたシステムである。このシステム上には、書誌情報とよばれる、タイトル・著者名・出版社・発行年・件名などの情報と、その資料がどこに所蔵されているかを示す所蔵情報が入力されている。OPAC では、キーワード検索の他に、館により採用状況は異なるが、新着資料照会や、貸出ランキング等、多様な方法での資料へのアクセス方法が提供されている。また、OPAC 上のマイメニューから資料の予約・貸出延長・ILL の申込等の機能も提供されている。(詳細は 3-1 参照)

利点

OPAC の利点は時間や場所の制約を受けないことである。かつてのカード目録では、カードの複製・排列などにかかる時間が必要であり、利用可能になるまでのタイムラグがあったが、OPAC ではデータベースの追加・更新が迅速に反映されるため、タイムラグがない。発注中や貸出中といった資料のステータス情報も確認することができる。また、カード目録を検索するためには、図書館に足を運ぶ必要があったが、OPAC では図書館内の端末のみならず、インターネットを経由した外部のコンピュータやスマートフォンからも検索できる。

課題

OPAC の検索は書誌情報からが主であるため、図書館側が作成する索引語と利用者の検索語が合致せず、利用者が求める資料にたどり着けないということも起こる。そのため、目次やレビュー・内容などからの検索等、検索の向上を図る必要がある。

図書館の所蔵資料は、従来の冊子体・マイクロフィルム・CD 等といった媒体に加え、電子書籍や電子ジャーナル等の電子媒体も加わった。また、ウェブ・ページ上に無償で公開される資料も存在する。だが、OPAC の検索対象にそれらは含まれていないことが多い。検索窓口が異なることは利用者にとって不便であり、図書館内外の様々な情報資源を網羅的に検索できるシステムが必要である。そこで登場してくるのが、ディスカバリーサービスである。(1-2)

1-2 Discovery service (ディスカバリーサービス)

正木 さと子 (学習院大学)

概要

図書館内外の様々な情報資源から、膨大な量のデータを収集し、それらのデータを単一のインターフェースで検索・閲覧可能にする情報探索サービスのことである。

オンラインでも紙媒体でも、タイトルレベルでも記事レベルでも、外国語文献でも日本語文献でも、出版物の形態も問わないあらゆるリソースを対象とした検索エンジンで、必要な情報を簡単に素早く発見することが可能である。特に検索に不慣れな利用者向けに導入されたサービスである。

利点

通常、情報を入力する際、利用者はOPAC、電子ジャーナル、データベース、機関リポジトリ等、様々な電子リソースを使い分ける必要があるが、ディスカバリーサービスにおいては、これらを一括で検索することができる。

課題

一部、新聞系データベース等、収録対象外とされているものがあり、全ての電子リソースを網羅しているというわけではない。したがって、その点の認知がない利用者は、本来、個別にアクセスすれば辿り着くことができる情報に辿り着くことができないといった状況に陥る可能性がある。

また、収録されたデータが膨大なため、検索結果の件数が非常に多くなり、且つ求める文献が上位に表示されないといった問題が発生している。そのため、求めている情報へ辿り着くことができないといった利用者からの声も多い。この問題については、ディスカバリーサービスの導入機関がランキングアルゴリズムについて明確に把握できていない点が原因とされている。

現状、ディスカバリーサービスを有効に活用できているものは、上記二点を周知し、このサービスの検索に習熟している利用者のみである。しかし、本来、検索に不慣れな利用者のために導入されたサービスであるため、これらの問題点を解消し、どのような利用者でも活用できるようなサービスにする必要があると考えられる。

参考文献

1. 国立国会図書館「ディスカバリーサービスの様々な関係者の権利と義務を整理する」
カレントアウェアネス-E (210), 2012.02.23, E1266
<<http://current.ndl.go.jp/e1266>> (参照 2016-1-29)
2. 宇陀則彦「ディスカバリーサービスに関する少し長いつぶやき」
<http://www.dl.slis.tsukuba.ac.jp/DLjournal/No_43/2-uda/2-uda.pdf>
(参照 2016-1-29)

1-3 図書館のポータルサービス

太田 萌 (立教大学)

サービス概要と目的

ポータル (portal) 門、入り口を表す単語であることから分かるように、図書館のポータルサービスとは、「利用者に対する図書館サービスの入り口」である。膨大な資料や情報が存在する現在の世の中において、利用者と利用者が求めている資料や情報を繋ぐ助けとなるのが、図書館のポータルサービスである。より効率的且つ的確に利用者と資料を結びつけることが、図書館ポータルサービスの目的である。

例としては、資料を簡潔に表すキーワードを見出し語とした「主題索引」や、あるテーマについて調べる際に有益となる資料や情報の探し方についてまとめられた「パスファインダー」、大学の構成員など利用登録をした人のみが利用可能で、ポータルサイトにアクセス出来る環境であればいつでもどこでも利用状況の確認や貸出延長手続きが出来る個人向けポータル「My Library」などが挙げられる。

利点と課題

利点は先述のとおり、膨大な資料や情報が整理されていることで、利用者がより効率良く、求める資料や情報に辿り着くことが出来る点である。また、「My Library」のような個人向けポータルを利用することで、場所や時間の制約を受けずに利用状況の確認や貸出延長、情報管理をすることが出来る。

一方で、現在ではYahoo!のような様々な情報への入り口として機能する大規模なポータルサイトが普及している。誰もが気軽に求める情報にアクセス出来るようになっていくことから、必要な資料や情報のイメージが掴めきれない利用者にとっては、大規模なポータルサイトの方が取り掛かりやすく、図書館ポータルサービスはあまり積極的に利用してもらえないことが課題である。

運用例

図書館ポータルサービスの大きな役割は、「利用者と資料や情報の繋ぐこと」である。その役割を果たす運用として、例えば、大学図書館では学術的な資料の検索にまだ不慣れな学生が利用者の多くを占めることから、様々なテーマや研究分野ごとの「パスファインダー」作成することが有益であると考えられる。その後、利用者は「主題索引」から求める情報に合う媒体を見つけ、そこで得ることの出来た資料や情報を「My Library」を使って管理する、というように図書館ポータル活用していくことが考えられる。

参考文献

市古みどり、2006、「図書館ポータル：図書館 2.0 と図書館 2.0 へのステップ」『MediaNet』、No. 13、6-10、<http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01300060.pdf>、(2016年1月26日)。

1-4 SDI サービス・雑誌アラートサービス

坂本 沙織 (大東文化大学)

概要

SDI (Selective Dissemination of Information) サービス・雑誌アラートサービスとは、情報サービスの一環であり、図書館等が所有している蔵書目録や目録情報データベースを利用して行うカレントアウェアネスサービス (Current Awareness Service) の一つである。

利用者が関心を持っている主題や文献等の情報を、あらかじめインターネット上で条件指定して登録をすると、各種データベースから目録情報や分類、キーワード等を手掛かりに新着文献の抽出を図り、条件に適合した情報を定期的に電子メールにて速報するサービスである。

SDI サービスでは、主に図書資料を対象としており主題や分野、著者名等を登録し、条件に該当する新着資料情報の提供を行う。また、雑誌アラートサービスでは、継続購入中の定期刊行物を対象としておりタイトルを指定して登録をし、対象資料の最新号受入の情報配信を行う。

利点・課題

まず、利用者としては、先述した通り希望する特定の主題を登録することで、蔵書検索することなく新着資料の受入情報を定期的に得られ、定期刊行物においては、継続雑誌の新刊の見落としを防ぐことが出来る。また、電子資料やデータベースの種類が増えた近年において、自身で個々のデータベースをオンライン検索する中では巡り合えなかったかもしれない新たな資料との出会いも期待出来る。図書館側は、利用者が興味関心を持つ文献の受入状況を速報することで、所蔵資料の有効活用を図ることが出来る。また、登録された主題から、今利用者がどのような分野や著者、雑誌に関心を寄せているのか利用者のニーズをデータとして把握することが出来、選書基準の参考となると共に、利用者目線での所蔵資料の充実へと繋がる。一方で、取り立てて目的がなくとも自由に図書館の書架を巡り、ふと目にした資料を手取ることを繰り返す所謂ブラウジング (Browsing) の機会が減ってしまうのではないだろうか。また、オンライン蔵書目録 (OPAC) 上でのブラウジング回数も減るだろうと想像している。何気なく書架で手にしたりオンライン蔵書検索で目に留まったりした資料との出会いから、知識や興味関心に広がりをもたらされることもまた図書館の一つの醍醐味であると考えながら、運用を検討していきたい。

運用例・感想

今期研修分科会に参加した大学では明治大学が教職員や大学院生、学部生を対象に実施している。また、インターネット上で利用可能な遠隔地利用者向けにも行えるサービスであるため、多くの公共図書館でも導入されている。利用者からの質問に対して行うレファレンス・サービスの様な受動的なサービスと比較すると SDI サービス・雑誌アラートサービスは、非来館型で能動的なサービスである。導入している大学図書館はまだ多いとは言えず、このサービスのみならず図書館から利用者へ最新情報を定期的に提供するカレントアウェアネスサービスの様な能動的な取り組みがこれからの図書館には必要であると感じた。

2. デジタル資料の提供

2-1 機関リポジトリ

八巻 豊史（文化学園大学）

概要

機関リポジトリとは大学や研究機関に所属する教職員や学生の為に提供される、その機関で作成された学術研究の成果を電子化し、管理・保存・閲覧を行うサービスである。基本的に広く一般に公開されていて、インターネットによるオープンアクセスに対応している。対象となる資料は、大学の紀要、学術雑誌に投稿された論文、博士論文、大学が発行している研究報告書等多岐に渡る。近年、学位規則が改正され、博士論文のインターネット公表を機関リポジトリで行う例が増えている。

成立の背景と経緯

近年において学術雑誌は価格の高騰が続いており、大学等の学術機関では雑誌の購入予算が縮小されている事もあり、雑誌の購読を中止する例が増えている。読者の減少によりさらに雑誌の価格が高騰し、学術論文を投稿した研究者が自分の論文を読めない、新たな研究の為に特定の論文を参照したくても雑誌が購入できないという事態が発生している。このような状況を改善し、学術情報を広く一般で共有するために、出版社の発行する学術雑誌に変わる電子的な資料の保存、閲覧のしやすさを機関リポジトリとして構築している。

システムの構成

現在の機関リポジトリの多くは、それぞれの学術機関が管理・運営を行っている。使用されているソフトウェアはDSpace、EPrints等が挙げられる。また、国立情報学研究所が開発したWEKOをベースに構築された共用リポジトリサービスであるJAIRO Cloudを利用する学術機関も近年増加している。一般的にリポジトリはメタデータとpdfファイルで構成されており、著者名やキーワード検索を行う事が可能で、多く参照された論文をランキング形式で表示している大学もある。

現状と課題

機関リポジトリを維持する為の人的コスト・予算は各学術機関が負担している。規模の小さい大学や研究機関は自前でシステムを構築する事が難しく、このような場合はJAIRO Cloudにより参加機関で負担を分担して対応する例もある。また、雑誌掲載論文の著作権は学会や著者によって許諾を得るための手順が煩雑になってしまい、リポジトリへの投稿がスムーズに行われない事もある。

参考文献

- 1) 国立情報学研究所. 学術機関リポジトリ構築連携支援事業. <http://www.nii.ac.jp/irp/>, (参照 2016-1-26).

2-2 電子ジャーナル／電子ブック

加畑 奈緒 (明治学院大学)

サービスの概要

電子ジャーナルとは、その名の通り電子化された雑誌で近年大学図書館でも急速に整備が進んでいる。冊子と同時に刊行されるケースが多いが、雑誌価高騰からくる学術雑誌の買い控えへの危機感から、最初からネット上にオープンアクセスで公開される雑誌も増えてきている。それに対して電子ブックは、冊子と同時に発行される場合やポーンデジタルも増えてはいるが、過去の作品の遡及や、図書館、資料館などが自館の資料のアーカイブとして作成することも多い。

電子ジャーナルも電子ブックも、個別タイトルを OPAC や図書館サイト上のリストからリンクをたどって利用する場合や、出版社のプラットフォームでブラウジングする場合、論文検索データベースの検索結果からたどる場合など、いろいろなアクセス方法がある。

電子媒体のメリットとしては、まず、図書館に行かなくても時間の制約なく、どこからでもアクセスができることが大きい。また、印刷の工程を省くことができ、冊子の輸送も必要ないことから、出版から利用までの時間を大幅に短縮することができる。さらに、物理的な形態がないため、資料の破損・汚損を心配する必要もなく、保管スペースに悩まされることもない。

課題

資料の電子化は上述のようなメリットがある一方でいくつもの課題を抱えている。

一つ目は、館外からアクセスができることから図書館に足を運ぶことが少なくなるということである。既存の「図書」を提供する図書館から役割が変わりつつあり、新たなサービスの在り方を考えなくてはならない。

二つ目は、職員の仕事の変化である。物理的な冊子を扱うのではなく、契約とネットワークの整備が主なものとなってくる。ジャーナルでもブックでも契約形態には注意が必要である。購読誌として契約するのか、Pay per View 契約を結び論文単位で閲覧するのか。同時アクセス数いくつか。契約を打ち切った場合アーカイブ権は保障されるのか。細かい条件を丁寧に見ていく必要がある。

三つ目は、利用者への効率的なデータの提供である。様々な出版社、プラットフォーム、アグリゲーターなどが林立するなかで、無駄なく漏れなく必要な情報を収集できるシステムを構築しなければならない。打開策としてディスカバリーサービスの導入が増えつつあるが、利用者側でも検索方法に習熟しなければならず、運用方法にはまだ課題が残る。

四つ目は、データの永続性への不安である。これについては国際的アーカイブ事業 CLOCKSS などがデータの長期保存を始めている。

2-3. オンラインデータベース

高崎 二未哉 (大東文化大学)

概要

オンラインデータベースとは、インターネットを經由し利用できるデータベースのことである。データベース提供者と契約を結び、IP アドレス認証や ID、パスワードを発行することでデータベース上に格納されている情報を検索・閲覧・ダウンロードが可能となる。それ以外には、CiNii や NDL-OPAC (国立国会図書館雑誌記事索引) のように契約をせずに無料で提供されているデータベースもある。また、データベースの内容は、新聞、法律、辞書・辞典、経済・企業、経営、雑誌記事、自然科学など様々な分野の情報がある。企業情報のデータベースもあるため、学術・研究の他に就職関連などに利用できる。

利点と課題

契約形態によっては特定の場所以外でも利用可能となる。大学の場合、VPN (Virtual Private Network) などを利用することで外部からの利用が可能となっているため、自宅などで学術・研究に役立てることができる。また、速報性、詳細な検索・絞り込みなどといった機能から目的の最新コンテンツを容易に探し出すことができる。

その一方で、分野に特化したデータベースとなると利用者が限定され、データベースを導入しても利用状況が低いため、継続することが困難となり契約の一部を解除するなどして対応せざるを得ないことがある。こうした原因には、データベースが学生に認知されていないことやデジタルデバイスがあげられる。新規データベースが導入された場合に限らず、ホームページにお知らせを表示等だけではなく、講習会を積極的に行い、実際に操作できる環境を提供し誰もが活用できることも重要であると考えられる。

運用方法

オンラインデータベースの利用方法については、大学内のネットワークに接続されているパソコンやスマートフォンからアクセスが可能である。契約によっては、同時アクセス数が設けられており閲覧できる利用者が限られる。また、VPN 接続を利用して、学外からアクセスすることができる。

2-4 デジタルライブラリー

山岸 誉人（法政大学）

サービスの概要・利点

近年、大学・公共図書館問わず、多くの図書館のホームページでデジタルライブラリーというページを散見する。ページの内容としてはその図書館が所蔵している資料（有形・無形を問わない）を電子化し、インターネット上で公開するというものが殆どである。このようなページは、図書館によって「デジタルアーカイブ」や「電子化資料コレクション」、「デジタルギャラリー」など様々な名称が付けられているが、本稿では、電子化した資料を、インターネット上で一般公開することを総じてデジタルライブラリーと呼ぶ。

デジタルライブラリーにおいて、よく公開されるものとしては、古典籍（和本）を始めとする成立年代が古い資料や、郷土史料、美術作品などがある。これらの資料は入手が困難な上、そもそも図書館内においても閲覧の制限があり、利用できないケースが多い。デジタルライブラリーでは、そのような貴重資料を電子化し、インターネット上に公開することで、手軽に資料を利用することが出来る。また郷土史料や古地図といった資料は、地元の図書館しか所蔵していないケースも多いが、デジタルライブラリーに公開することで、遠方の利用者も閲覧することが出来る。また、古地図や美術作品のような資料は大判資料であるケースが多いが、電子化することで、資料を拡大して閲覧することも可能である。

閲覧の利便性を高めるだけではない。デジタルライブラリーに資料を公開することにより、原資料の利用が減少するため、原資料の状態維持にも繋がる。資料の保存という観点からも資料の電子化は大きなメリットがある。

課題

デジタルライブラリーには上記のようなメリットがあるが、課題も抱えている。著作物を電子化し、インターネット公開するには、著作権法が関わってくる。著作者の死後 50 年経過している著作物であれば、著作権の保護期間を経過しているので、著作権者の了解なしに公開することが可能である。しかし、古い資料だと、著者・出版年がそもそも不明であるケースもあり、そのような資料を法的に問題なく公開するための処理は煩雑なものになる。

また資料の撮影・スキャンも電子化する資料が多ければ、それにかける金額も大きくなる上、その大量のデータを保存するためのハードディスクやサーバーも必要になる。

デジタルライブラリーを作成することは、非来館型の利用者サービスとして有益であるが、それを構築する上でかかる労力や財政面がマイナス要素となる。

3. 現在の非来館型サービス： コミュニケーションツール ・サービスの提供

3-1 オンラインリクエスト (購入希望受付・ILL・貸出延長・施設予約等)

辻 薫 (明治大学)

概要・目的

オンラインリクエストとは、利用者の利便性向上のため、貸出カウンターで行っている各種申込手続きを、利用者がオンラインで行えるサービス・機能のことである。

具体的な機能としては、貸出延長（更新）、通常予約、学内他館からの取寄予約、購入依頼、ILL申込（相互貸借・複写申込）、グループ閲覧室や個人研究室の使用予約等がある。申込後は利用状況の照会が可能である。

また、利用者が図書館への要望をオンラインで入力し、図書館がそれにオンラインで応えるサービスを行っている大学もある。

利用者が各種オンラインリクエストのサービスを受けるには、IDとパスワードによる個人認証が必要である。

利点、課題

利用者は、開館時間に拘束されずに、いつでもどこからでも、オンラインにて各種申し込み手続きを行うことが可能であり、利便性の向上につながっている。また、図書館への要望に対する回答がWEB上で公開されることにより、利用者自身が類似例などを検索して、自ら必要な情報を取得することが可能となる。

なお、貸出延長や予約といったオンラインリクエストで行える各手続きは、図書館の基本的な利用形態であり比較的多くの利用者が利用するが、その一方、利用者区分によっては利用できない機能もあるため、WEBサイト上の案内は、各利用者が自身の資格で申込可能なサービスの範囲が分かりにくいと、利用にあたり混乱につながりかねない。

運用例

- ・各サービス・機能は、基本、学内者（学生、院生、教職員）を主な対象としているが、所定の手続きをすれば、学内以外の利用者でも、サービスの一部を利用可能としている大学もある。
- ・一部の機能に制限があるが、携帯電話からも利用できる。利用可能サービスは、貸出延長、予約状態及び配送状態確認。予約申込等は利用できない。（明治大学）

感想

上記課題に記したが、WEBサイトのオンラインリクエスト案内画面は、各サービスとその対象となる利用者区分について、一目で分かりやすい、統合的なレイアウトであることが望ましいと考える。また、オンライン申込案件でも、その受付対応の多くは人手が必要であり、図書館の迅速な対応のために、それを可能にする適切な要員配置と業務スキルの確保が必要だと思われる。

3-2 オンライン・レファレンス

畠山 祥吾（東京都市大学）

概要・目的

図書館の利用者に対して、図書館の資料と機能を活用して、必要な情報や資料の検索方法を教えたり回答を提供したりする人的援助をレファレンス・サービスという。オンライン・レファレンスとは、レファレンス・サービスのうち対面式でなくインターネットを通して行うサービスのことを指し、デジタル・レファレンスやバーチャル・レファレンスとも呼ばれる。

利用者が来館することなく調査研究を効率的に行えるようサポートするためのサービスで、メールやチャットなどを利用して文章で質問と回答のやり取りを行うという形式が一般的である。そのほかにも、頻繁に行われる質問とその回答をFAQ方式にしてWebで公開する方法や、レファレンス協同データベースのようなオンラインのレファレンス資料などからレファレンス事例や調べ方マニュアル、パスファインダーなどをピックアップして紹介したり、それらのコンテンツを編集・作成して提供したりするサービスもオンライン・レファレンスの一種といえる。

利点・課題

対面式のレファレンス・サービスと比較すると、来館の必要がなく開館時間や休館日などに左右されずにいつでもどこからでもレファレンス質問をすることができる点や、対面では相談しにくい質問もオンラインでは心理的なハードルが下がる点など、利用者の立場としては、より気軽にレファレンス・サービスを利用することができるという利点がある。一方、図書館にとっても時間の融通が利く、図書館員の専門分野で分担しやすい、よくある質問への回答を省力化できるといった利点がある。

課題としては、対面式でレファレンス・インタビューを行う際に比べてノンバーバルコミュニケーションの要素が欠けるため、情報量が少なく、正確な回答を行うために時間が掛かりがちになることや、文章から質問者の意図を読み取るためのスキルを持った図書館員を育てなければならないといったことが挙げられる。

運用例

メールやHTMLフォームによるレファレンス質問の受付は、多くの図書館で運用されている。学習院大学図書館の「レファレンス質問登録」では、受け付けた質問のうち、質問者が同意したものについては、FAQ形式で公開し、利用者が検索・閲覧することができるようになっている。海外では、複数の図書館が連携して24時間質問を受け付けるサービスなども行われている。

感想

レファレンス・サービスは高い専門性が必要とされるサービスであり、運用にあたっては図書館の負担も大きくなりがちである。オンライン・レファレンスは適切にシステムを構築することで、より効率的に利用者の要望を汲み取ることができるサービスとなりうる。また、スマートフォンなどいつでもどこでもインターネットに接続できる機器が広く普及している現在、オンライン・レファレンスを充実することは、より効果的に多くの利用者に利益をもたらす試みといえる。

3-3 SNSによる情報発信と図書館だより等図書館刊行物

三浦 枝理 (神田外語大学)

概要・目的

Twitter や facebook などの SNS は大学図書館利用者の大半を占める若年層に既に定着しているメディアで、広報効果が期待できるためほとんどの研修分科会参加校が導入している。

図書館刊行物については、刊行物を発行して館内等で配布している大学と、上記 SNS の導入により廃止した大学からの報告があった。

利点・課題

SNS はアクセスしやすいことはもちろん、導入が容易であり画像や動画も含めた発信が容易に行えることから、これまでにないこまめな発信や小さな話題の提供ができ、利用者が図書館を身近に感じる広報手段になることが期待されている。

一方、フォロワー数の増加に向けた努力はもちろん、運用方針の策定や投稿担当者のメディアリテラシー教育、トラブル発生時の対処など課題も見られる。

刊行物についても、情報の蓄積や一覧性の利点を活かしつつ、利用者が容易にアクセスできるよう工夫が求められている。

運用例

SNS

Twitterのみ、Facebookのみ導入のケース、両者とも導入、またブログとの組み合わせの例もあった。また、学生によるTwitterを運用している事例もあり工夫が見られる。

図書館刊行物

利用者と図書館とを結ぶコミュニケーション誌『Parlando ぱるらんど』を年4回刊行し、館内で配布。図書館資料として受け入れ。目次一覧を作成し、PDFファイルで全文を公開。（国立音楽大）年2回発行の「図書館便り」（紙）を廃止、facebookに移行（2015年度実施）（神田外語大学）

感想

SNSは多様な発信が行われている現在、運用方針の策定に差が出ている模様である。図書館だけでなく、大学・法人全体で検討する必要があるだろう。利用者の反応や状況を定期的に見直すことはもちろん、担当者教育が必須である。

定期刊行物については、大学図書館の規模や利用者の特性が大きく関係していることと、保存性・一覧性の利点を活かしつつ利用者へのアクセスを工夫することが求められている。

参考文献

『図書館における SNS の活用について明大図書館ツイッター導入の背景』久松薫子 / 明治大学学術・社会連携部中央図書館事務室 2014年

https://m-repo.lib.meiji.ac.jp/dspace/bitstream/10291/16768/1/toshokankiyo_18_221.pdf

3-4 図書館活用法

中村 祥子（城西大学）

概要・目的

図書館や資料の利用方法を利用者に分かりやすく知らせる役割を果たす。館内の掲示物やパンフレットはもちろんのこと、非来館型サービスとしてwebサイトでの案内も有効である。

利点・課題

館内外での参加型ガイダンスは実際の参加率に、Webサイト上のコンテンツ閲覧では理解度やアクセス率に課題があると考えられる。また、両者ともリソースの存在自体の発信力が重要である。

学生の多様性や行動の変化、カリキュラムの複雑化、IT 環境に合わせて大学図書館は工夫が求められる。

運用例

検索ヒント集（国立音楽大学）
各種講習会の映像配信（明治学院大学）
講習会資料を web サイトに掲載（聖マリアンナ）
使い方ガイド（PDF）「KCML OPAC の使い方」PDF 版を公開

感想

スマートフォンなどを使用して疑問の解決をその場で求める風潮は今後も強くなると予測される。

図書館の活用は、基本的な使い方のその先にあり、基本的な使い方は初めて使う人でも分かりやすく、簡単にあるべきだと考える。非来館型サービスとしての広報テクニックの前に、運用面やポリシーがしっかり策定されていることが理想であり、図書館員は館内外でその役割を果たすことが求められている。

3-5 資料紹介

畠山 祥吾（東京都市大学）

概要・目的

図書館が所蔵する資料を、OPAC やインターネット上の各種サービスを利用して紹介するサービスのこと。紹介する資料は、新着図書や新たに契約した電子ジャーナル、図書館員や教員あるいは利用者が推薦する図書などが一般的である。多くの利用者の興味を引きそうな資料を紹介することで図書館の利用を促したり、利用者の新たな需要を喚起したりすることを目的としている。

書名や著者名、出版者といった一般的な書誌情報をはじめ、資料の目次や内容の一部、書評など、それぞれの図書館が様々な視点で資料情報を発信している。近年は、ほとんどの図書館が導入している OPAC にも、書影をグラフィカルに表示する機能や、外部サービス・ネット書店との連携機能などが実装されており、それらを活用してより多くの資料情報が提供されている。

また、貸出履歴や検索履歴といった利用者の情報をもとに、特定の集団・個人により適した資料を紹介するサービスも多くの図書館で行われている。

利点・課題

図書館が所蔵している資料は、多くの図書館利用者にとってもっとも強く訴求する要素であり、インターネットを利用して、広くその情報を発信することで現在の利用者だけでなく、潜在的な利用者を来館させるきっかけともなりうるサービスである。近年、ブックログをはじめとしたインター

ネット上における特徴的な図書紹介サービスが数多く運営されており、それらを利用することで、図書館に来館して実物を手に取らずとも、多様な情報を魅力的に伝えることができるようになっていく。

非来館者への情報提供として広く行われているサービスであるため、他の図書館との差別化が難しいことや、いかに利用者の興味を引きつける資料を選択するかといった点で図書館の工夫が問われることが、サービスを効果的に行うための課題といえる。

運用例

現在では図書館が導入している OPAC に、新着図書や推薦図書、貸出ランキングなどを表示できる機能が標準で備わっていることが多く、多くの図書館でなんらかの資料紹介サービスが行われている。そのため、より効果的に利用者にアピールするために、大学の研究内容や研究者、卒業生などゆかりのある人物や所在する地域に関連した資料を集めて情報を発信したり、所蔵するコレクションの紹介を行ったりするなど、他の図書館と差別化した特徴的な資料紹介サービスを行っている図書館も多い。東京電機大学の「バーチャル図書館」は OPAC の検索結果から仮想の書架を表示し、検索した資料の周囲にある図書を、書架をブラウジングするように見ることができる。

感想

資料紹介は図書館の非来館サービスとして、初期の頃から広く行われており、現在では図書館の特色を活かした様々な切り口での情報発信が行われている。インターネット環境が普及・発展した結果、発信できる情報量も対象となる利用者も増加し、画像や映像などマルチメディアなコンテンツを利用することで、利用者により効果的にサービスを提供することが可能になっており、今後はリポジトリやデジタルアーカイブといったサービスとも密接に関連しながら発展していくと思われる。

3-6 文献管理ツール (EndNote, Refworks, Mendeley)

辻 薫 (明治大学)

概要・目的

文献管理ツールとは、様々な文献データベースから検索した論文情報を保存・整理するためのソフトウェアやサービスのことである。論文執筆支援ツールともいう。大学図書館は、大学所属員（教員、院生、学生等）の研究・学習における学術情報の収集および執筆活動の支援を目的として、文献管理ツールを導入・紹介している。主に大学図書館で利用されているものでは、EndNote, Refworks, Mendeley がある。EndNote は、デスクトップ版の EndNote, WEB サービスの EndNote basic (旧 EndNote Web) があり、EndNote basic には、データベース Web of Science に付帯するサ

ービスとなるものと、無料公開版がある。Refworks は有料、Mendeley は大きく分けて無料版と機関版がある。これらの文献管理ツールは、指定したフォーマットで参考文献リスト（または引用文献リスト）を作成できる。

利点・課題

文献管理ツールの導入及び利用説明を含む環境整備は、研究活動に対する大学図書館の支援体制の表れともなり、また、ツールの導入が、結果的に大学の競争力強化につながる。そのためにも、各大学の特性に合わせたツールの選定や利用支援が重要であり、大学図書館は、利用者が必要としている機能の把握、また、システム面での利用環境の整備や講習会開催等を含めた利用支援方を充実させることが必要である。

運用例

EndNote basic は、Web of Science を所属大学が導入（機関契約）していれば、所属員は Web of Science のユーザ登録 ID で利用できる。Refworks は、所属大学が導入（機関契約）していれば、所属員は使える。利用開始にあたり、学内ネットワークに接続されたパソコンから個人アカウントを取得する（ユーザ登録を行う）必要がある。

Mendeley については、今年度研修分科会参加校では、無料版へのリンクを HP に設置している大学がいくつかあった。

感想

文献管理ツールの機能や利用方法の理解には、それを支えるシステム環境についても一定以上の知識が必要である。よりよいサービスの提供のためには、文献管理ツール及び関連事項について、たゆまない情報収集と利用者への発信力が求められ、図書館職員のスキル向上が不可欠であると思われる。

参考文献

林 豊. 大学図書館のサービスとしての文献管理ツール. カレントアウェアネス. No. 313, 2012, P8-P13

4. 未来の来館型サービス

【図書館ウェブ分館】

－ ウェブに特化したサービス， IT 技術を駆使したサービスを提供する －

尾形 沙由美(聖マリアンナ医科大学)

1. 役割：「図書館ウェブ分館」のもつ機能

(1) 情報の発信窓口：利用者の持つ情報や研究成果を適切に公開・発信

利用者は図書館の HP 等で発信したい情報の登録・提出を行う。その後、図書館職員がそれらにメタデータ付与などの処理を行い、実際に公開する。図書館が情報発信に関わることで、雑多なウェブの世界が少しずつ整備され、今まで埋もれてしまっていたウェブ上の有用な情報も発見・活用しやすくなることが期待できる。

[背景]・大学の研究機能に対する社会の要請

研究成果を公表し、社会へ還元していくことが求められている。

・学術情報基盤の構築（大学図書館の基本的機能）

情報を整備し、検索可能な形態で発信していくことが求められている。

(2) 情報の提供窓口：ウェブ上の情報も収集・検索し、利用者個人に適した情報を提供

ウェブ上の情報資源も冊子体資料、契約している電子ジャーナル・電子ブックも一括で検索を行う。検索結果は、「図書館」（※）内でのブラウジング体験を再現する仮想書棚で表示。本文へのリンクや入手のナビゲーションを合わせて表示することで、ワンストップでの資料入手ができる。また、関連資料や関連語を提示することで発想・検索支援を行うほか、人工知能を用いて利用者個人に合わせた情報推薦や情報の自動要約を行い、検索の効率化を図る。

[背景]・学術情報流通におけるインターネットの重要性の高まり

・学内外の知の集積拠点であり、アクセス窓口としての大学図書館

教育研究に対する支援として、紙・電子などの多様な媒体や形式で提供

される学術情報の収集・蓄積に対応し、的確で効率的なアクセスの確保

が求められている。

※ 「場」としての図書館、物理的な図書館を示す。

2. 技術：「図書館ウェブ分館」を実現するもの

(1) セマンティック・ウェブ：RDF(Linked Data) × AI(人工知能)

様々なデータを自在に発見・利用できる「データのウェブ」を実現する技術である。繋がれるべき情報がリンクされているため、必要な情報を確実に辿っていくことができる。リンク切れの発生を防ぎ、アクセスを保障している。

また、ネット上の膨大な情報もメタデータが機械可読（RDF）のため、人工知能で処理をし、利用者にとってより適切な情報を提示することが可能となる（自動要約や情報推薦等）。

(2) バーチャルライブラリ

画面に本棚を映し出し、図書館で書棚を見て回るのと同じブラウジング体験を再現する。気になった本は、クリックで実際に手に取った時と同じように書影を見ることができ、さらにページをめくってみることも可能である。アイコン等の工夫によって、図書・雑誌・ウェブ情報等の様々な形態の情報を物理的には難しい一つの棚に反映することもでき、情報の一覧性が向上できる。

[参考] Web GL Bookcase (<http://bookcase.chromeexperiments.com/>)

Google Books をブラウザできる Web アプリケーション。1 万冊以上の表紙の閲覧や主題ごとの並べ替え、表紙を開くアクション等を搭載している。表紙を開いた後は、本文へのリンクや購入ページへのリンクが用意されている。

3. 課題：ウェブ情報の信頼度

ウェブの世界には有用な情報も多く存在しているが、匿名記事や不確実な情報で溢れている。図書館は「知識の権威」として機能しており、利用者のほとんどは図書館を信頼して、図書館の提供する情報を入手しているだろう。むやみにウェブ上の情報を提供することは図書館への信頼・図書館の質を下げることになってしまう。図書館の地位を保ち、かつ利用者の信頼に応えるためには、提供しようとするウェブ上の情報が信頼できるものかどうかを判断する仕組みを考える必要がある。

4. 参考資料

1. 科学技術・学術審議会学術分科会研究環境基盤部会学術情報基盤作業部会. “大学図書館の整備について（審議のまとめ） - 変革する大学にあって求められる大学図書館像 - ”. 文部科学省.

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/1301602.htm,

(参照 2016-01-21) .

2. 神崎正英. “メタ情報とセマンティック・ウェブ”. The Web KANZAKI.

<http://www.kanzaki.com/docs/sw/>, (参照 2016-01-21) .

未来の非来館型図書館

中村 祥子（城西大学水田記念図書館）

1. 将来考えられる様々な非来館型の利用者向けサービス

未来の非来館型の利用者向けサービスとして、研修分科会では「オンライン・レファレンス・オンライン学習サポート」「オンラインリクエスト」「情報リテラシー(You Tube 等の動画による講義配信など)」「ポータルサービス(パスファインダーなど)の充実」「図書返却サービス」「音声案内や点字対応などの障害者向けサービス」などがあげられた。ここでは、実現可能なサービスとして「オンライン・レファレンス」拡充について掘り下げて考えてみた。

2. 「オンライン・レファレンス」の拡充

2. 1 サービスの拡充

今後、VPN 接続や学認などのシングルサインオンの環境が整ってくると利用者はどこにいても学内にいるようなサービスを受けることができるようになる。また、著作権問題がクリアになれば電子ブックの所蔵数も増えてくる可能性がある。自宅やカフェなどで図書館でも受けられるようなサービスが手に入るのは利用者にとっても便利なことだろう。

どこでも必要な資料が手に入るような環境になってくれば、レファレンス・サービスを図書館外にいる人に提供する意義も上がってくる。運用方法などについては検討の余地があるが、図書館 HP やメールなどで受け付けているオンライン・レファレンスを Twitter や Facebook、LINE 等の SNS をツールとして利用したレファレンス・サービスを行ってみたらどうなるだろうか。

スマホの普及により、SNS は学生にとってはメールよりも身近なツールになってきている。気軽に資料相談ができるので相談数が増えるかもしれない。簡単な質問なら今より利用者もすぐに回答をもらえるため、図書館をより身近に感じてもらえる可能性もある。

利用者が図書館外にいた場合でもいつでも相談ができ、回答をもらったそばから VPN 接続などで必要な論文や資料にたどり着けるようになるだろう。相談に対する回答も Twitter などで投稿するとその投稿を他の利用者也参照することができ、論文作成のヒントになるかもしれない。

2. 2 課題・問題点

24 時間いつでもどこでも相談ができるが、図書館側では 24 時間体制で対応することができないこと。また、気軽に質問してくるために、質問内容が曖昧であったり、不明解であったりする可能性もある。相手の意図を組んで回答しなくてはならなくなり、図書館員のコミュニケーション能力が必要不可欠になってくる。また、回答するまでもないような簡単なことでも聞いてくるかもしれない。その場合には、図書館 HP に Q&A を用意し逐次情報を蓄積していき、そちらを案内するという対応が必要となってくる。

2. 3 運用方法

SNS で運用した場合、問い合わせしてきた人物がどのような人かがわからず、学外者から問い合わせを受けてもわからないという可能性もある。まずは、学内者かどうかについて確認する必要がある。また相談内容の公開範囲を学内までに限るか、それともすべてオープンにするかという問題がある。

現在、レファレンス協同データベースでは、Twitter で相談内容を投稿している。相談は Twitter のダイレクトメッセージで受けるとその投稿は公開されないが、利用者から無理のない範囲での公開について許可を得ることが出来れば、Twitter に相談内容を投稿することができる。レファレンス協同データベースのように投稿を公開すれば、図書館活動を広く知ってもらえるようになるのではないだろうか。

Facebook は原則本名での登録になっているので、そこで友達申請をしてもらってから相談をしよう。LINE での相談については、LINE グループを作成し相談したい場合には友達申請をもらってから相談をしよう。相談内容の公開は Twitter 同様、相談者から投稿の許可を得てから公開する。いずれにしても、問題点があればその都度修正をしてサービス範囲を徐々に広げていければと思う。

3. 感想

「オンライン・レファレンス」を拡充していくことは、利用者にとっても有益なことである上に、図書館にとっても図書館活動のアピールに繋がるのではないだろうか。オンライン資料が増えると図書館サービスの方法も多様になってくる可能性がある。その時その時の状況によって図書館も変わっていく必要があるのかもしれない。

参考文献

・大串夏身. これからの図書館 : 21 世紀・知恵創造の基礎基盤. 増補版, 東京, 青弓社, 2011, 288p.

未来の非来館型サービスとしての 文章入力型検索ツール

白石 裕俊（日本大学）

1 はじめに

先述の「現在の非来館型サービス」で指摘されているように、同じ検索ツールを使用しても、自分の求めている情報にたどり着けない利用者があることが問題点として挙げられている。理由は複数あるが、そのうちの利用者の検索ツールへの理解不足という課題について検討する。既に述べられたように、現在でも検索ツールへの習熟度向上が解決手段として挙げられているが、本項目では「未来の非来館型サービス」すなわち未来の非来館型検索ツールとして解決できないかを検討する。

2 検索ツールの習熟度と求める検索結果との関係

(1) 検索の過程

検索という過程を、端緒、具体化、翻訳、叙述という段階に分けて考えてみる。それぞれ下記のように定義する。端緒とは、検索者が調べるきっかけ。具体化とは、検索者の調べたいことを言語に変換する作用。翻訳とは、具体化された内容を検索代行者に理解できる内容に変換すること。叙述とは、検索代行者への検索内容の通知行為。

(2) たとえ話

文献検索における検索ではなく、社会生活における検索事例を下記のとおり挙げる。

のどがかわいて水を飲みたいA（検索者）が売店に行って店員B（検索代行者）に伝える場合を想定する。ただし、Bは英語しか話せないものとする。

のどがかわいたという端緒を元に、水を飲みたいと具体化し、「I want to drink water.」と翻訳し、「I want to drink water.」と店員に叙述するのである。それによって店員が品物の中から水を探して提供すれば検索成功である。実際にも水という検索結果が得られるであろう。

ここで検索者が水を意味する英単語がわからず「I want to drink cola.」と叙述すれば、店員はコーラという検索結果を返してることが予想される。

この原因は英語力不足である。検索という過程で分ければ、翻訳の失敗である。

(3) 検索ツールの習熟度における検索結果の違い

先ほどのたとえ話は、英語力を検索ツールの習熟度と置き換えることができる。検索時においては、検索する単語を指定する必要があるが、先述のように索引語と検索語の不一致やランキングアルゴリズムを理解せずに単語選択を誤ると、検索者の希望とは異なる検索結果が示される。

たとえ話では、店員が理解可能な言葉で伝える必要があったが、文献検索では検索エンジンが理解可能な言葉で伝える必要がある。

翻訳の成否が、最終的な検索結果の満足度を左右することが推測される。

3 検索過程における「翻訳」の省略

検索過程における翻訳は一定程度のスキルを必要とするから、検索ツールへの習熟度の不足が求める検索結果を得られない結果に繋がるという結論になる。

そこで翻訳の省略を提唱する。もし店員Bが日本語を話せたとすれば、具体化も叙述も「水を飲みたい」となる。翻訳という過程が省かれているため、翻訳の失敗ということは起こらない。

検索ツールでの翻訳過程の省略とは、文章入力型検索となる。「日本の2010年の人口が知りたい」と具体化したら、そのまま叙述すればよいのである。

すなわち、文章入力型検索ツールの提供こそが、未来の非来館型サービスである。

4 文章入力型検索ツールに対する課題

(1) 技術的な難解

現在の検索ツールのほとんどが単語入力型の理由は、技術的な問題である。コンピュータが単語を理解するのに比べ、文章の意味を理解することは格段に難しい。

(2) 検索者の言い回しによる検索結果の相違

「水」という検索結果を求める場合でも、「水を飲みたい」以外にも「水をください」、「水が欲しい」等という言い回しで代用できる。ただし、これらは必ずしも「水を飲みたい」と必ずしも同一の意味を持つわけではない。

ここで空のビニールプールの中に立っている水着を着たAが「水をください」と申し出たら、きっと検索代行者はプールに水を入れるだろう。しかし、上記の状況でもAが「水を飲みたい」と申し出たら、検索代行者はコップ一杯の水を渡すはずだ。

検索ツールは画面の向こう側の事情を知る術はないから、検索者がどのような意図でそのような言い回しを使ったかはわからない。そこで言い回しの違いによって、検索結果の違いが生じる可能性があると考えられる。

もちろん、現在の単語入力型の検索ツールでも、同一意味内容の単語の選択によって検索結果が異なることは存在するが、検索ツールにおけるシソーラスの作成や学術分野における単語の統一で一応の解決がなされている。しかし、言い回しは多岐に渡ることや文章の省略が起こるため、シソーラスの作成が単語よりも難しいことが予想される。

(3) 「翻訳」過程の有意味の可能性

これまでの検討は、そもそも翻訳が省略しても問題ない不要な行為であることを前提とする。しかし、翻訳にも意味があるとは考えられないだろうか。

例えば、自分の満足のいく検索結果を得るために、翻訳と叙述を試行錯誤することで、自らの研究へのまとめ効果が生じることが考えられる。また、翻訳失敗により、思わぬ検索結果が生まれ、それが研究を考えもつかなかった方向に導いてくれる可能性がある。加えて、自分の望む結果がすぐに得られることで、検索者は頭を捻る必要がなくなり、自分で考えることを放棄するのではないかと懸念も思い浮かぶ。

おわりに

近年、若い世代を中心に「インターネットで調べれば何でも分かる」と、本を開く機会や先人に尋ね知恵を得る機会、ひいては自分で物事を考える機会が減っていると言われる。今がそういった時代といえればそれまでだが、人と人の触れあいを大切にし、知恵を出し合い、助け合ってこそ、真の学びと言えるのではないだろうか。学びの内容は各大学で異なるが、豊富な知識を持つ教員がいて、先人の知恵が集積された膨大な資料を有する図書館が大学にはある。

大学人として図書館員として、学生・教職員をはじめ、利用者の立場に立って利用の実際を踏まえ、これからの図書館像を考えてきた。本稿では、単にデジタル情報の提供をするだけにとどまらず、これからのデジタル時代における図書館のあるべき姿を考えてきた。

我々が、まとめにあたり決めたタイトルは「いつでも図書館、どこでも図書館」。大学で学ぶ全ての人が、図書館を利用して社会で活躍するための礎を築いてくれば、大学人として本望である。10年後、15年後、多岐にわたるニーズに応えられるように、進化しつつも、現物の本を扱うなどの昔からある図書館の役割を果たしていきたい。将来において、各大学図書館が有効に機能し大学に寄与していること、それが我々が考えて取り組んできたことであり、そうなっていると堅く信じている。

いつでも図書館・どこでも図書館

2016年3月31日 発行

編集・発行：

私立大学図書館協会東地区研究部第7期(2015年度)研修分科会