日中両国の大学医学図書館ウェブページサービスの現状と発展方向

周 建 新¹ 小野寺 夏生² 裏 田 和 夫³

¹図書館情報大学 (現・(株)シンクロン)

²図書館情報大学

³東京慈恵会医科大学医学情報センター

Zhou J. (University of Library and Information Science, 1-2, Kasuga, Tsukuba 305-8550, Japan): Present Status and Future Development of Medical School Library Web Page Services in Japan and China. *Igaku Toshokan* 2002;49(3):253-263.

Objective: To clarify the actual status of Web page services available at medical school libraries in Japan and China and discuss the possibility of their future development.

Methods: Questionnaire surveys of medical school libraries in Japan and China and of library users were conducted.

Results: Questionnaires were returned by 129 libraries (111 of them offer Web page services) and 240 users. A high proportion (more than 80% in Japan and 60-80% in China) of the libraries offering Web page services carry out such basic services as access to OPAC, access to electronic journals, a link-site service, and provision of e-mail addresses for communication. However, fewer libraries offer a document delivery service connected with OPAC searches, annotation of link sites, and preparation of reference question forms.

Discussion: Based on the opinions in user questionnaires and our access survey of selected Web sites (including several advanced sites in the USA), we propose some improvements in Web page services from the viewpoint of (a) use of the Web pages as an all-round guide to library services, (b) expansion of traditional library services on the Web, and (c) connecting traditional services with the services peculiar to the Web.

Key words : World Wide Web ; Information Services ; Medical Libraries ; China ; Questionnaire Survey ; Japan

I. はじめに

本研究は、日本と中国の大学医学図書館のウェブページサービスに焦点を当て、その現状と特徴を把握するとともに、大学医学図書館にとってのウェブページサービスのあり方の手掛かりを得ることを目的とする。

日本の大学医学図書館の多くが、ウェブページを開設して種々のサービスを行っているが、その実態についての包括的な調査報告は少ない。現在行われているサービスを類型化するとともに、より先進的な米国の大学医学図書館のサービス状況と比較することにより、今後の発展方向について考察することが必要であると考えられる。

一方、中国の大学医学図書館においても、近年ウェブページサービスへの取り組みが見られるが、その実態は、日本ではもちろん中国国内においても知られていない。筆者の一人が中国からの留学

¹Jianxin ZHOU : 〒305-8550 つくば市春日1-2.
zjx30@hotmail.com

²Natsuo ONODERA, ³Kazuo URATA.

(2002年6月10日 受理)

生であることから、中国と日本の現状を紹介、比較したので関係者の参考に供したい。中国の関係者にとっては、中国よりかなり発展している日本の活動と自国の状況を比較することは、サービスの導入、展開の際に重要な情報を与えるであろう。

本研究では、日本と中国との大学医学図書館ウェブページサービスを包括的に、かつできるだけ詳細に調査し、その類似点と相違点を比較するとともに、主に米国の先進的サービス事例を参考にし、より望ましいウェブサービスのあり方を考察する。

II. 先行研究の概要と本研究の位置付け

日本の大学図書館のウェブページサービスに焦点を当てたこれまでの調査研究は、OPAC 等特定のサービスに注目したものや、特定の大学のサービスを取り上げたものが多い。前者の例では上田¹⁾や松井ら²⁾による国内の大学の OPAC サービスに関する調査研究、林³⁾による日韓の大学の OPAC 機能比較研究を挙げることができる。また、後者の例には九州大学附属図書館の活動に関する古賀の報告⁴⁾がある。

日本の図書館ウェブページサービスに関して包括的に調査研究を行った報告は、筆者らの調査では上田によるもの⁵⁾が唯一であった。この研究の調査範囲は国内のすべての大学にわたっており、ホームページの構成、利用者から見た使いやすさ、電子化サービスの現状等について考察、批評し、特に OPAC サービスについて詳しく論じている。電子化サービスの種類ごとの提供大学数等の統計データはウェブ上に公開されていた⁶⁾が、その後のページ更新により 2002 年 5 月現在では OPAC についての統計のみを見ることができる⁷⁾。

最近、古関は日本の医学系図書館のウェブページサービスの状況を調査し、ウェブサイトのユーザビリティについて論じている⁸⁾。ただ、古関の

調査目的は自機関のウェブサイトの評価・改善に役立てることにあるので、特色あるウェブサイトの発見に重点があり、ウェブページサービスの全体的状況についてはごく簡単な報告に留まっている。

海外における大学図書館に関する総合調査は、米国を中心に 4 編が見出された⁹⁻¹²⁾。

そのうち Tannery らの研究は、大学医学図書館サイトを研究対象とした唯一のものであり、調査した図書館サイトを 3 つのサービスレベルに分け、そのレベルごとに考察を行っている⁹⁾。Dewey は、ウェブデザインの視点から図書館のウェブページサービスを議論した¹⁰⁾。ユーザの需要に基づきウェブデザインを改善することによって、図書館のウェブページサービスが発展すると期待している。Still は文化背景が相似する英語圏の 4 カ国の大学図書館サイトを比較研究した¹¹⁾。日中両国を比較する本研究にこの視点は参考になる。しかし、彼女の分析はサイトがあるサービスを提供しているかどうかという点にのみ留まっており、その内容や質についての考察はない。Cohen らは、図書館ウェブサイトのサービス内容を分析することにより、図書館サイトの目的が、基本情報提供のツール、レファレンスのツール、研究のツール、教育用のツールの 4 点であると指摘した¹²⁾。このようにサービス内容を分類することによってその内容を考察するという研究方法は本研究においても参考としたが、この分類は提供情報のタイプの観点と提供目的の観点が混在しているため、これをそのまま用いることはしなかった。

これらの先行研究で主に用いられているウェブページへの直接アクセスによる調査法は、インターネットの接続の不具合やソフトウェアの制限等によって正確なデータが得られない場合がある（特に中国のサイト）。本研究の調査方法は Dewey¹⁰⁾の方法と類似しており、ウェブページへのアクセ

スを予備調査に用い、その上でアンケート調査を行うものである。

Ⅲ. 調査の対象と方法

1. 調査項目の設計

大学医学図書館におけるウェブページサービスの概要を把握し、実態調査のための質問内容を設計するために、日、中、米の大学医学図書館ウェブページに対し、選択的にアクセス調査を行った。米国の図書館を加えた理由は、日中両国には見られない先進的なサービスを発見するためである。

このようにして知り得たいいろいろのサービスを、提供情報のタイプ別に以下の4つに分類した。

- 1) 基本情報サービス：サービス内容の案内
 - 2) OPAC 関連サービス：所蔵資料の検索 (OPAC サービス) とそのドキュメント・デリバリー
 - 3) 電子資源サービス：データベース、フルテキスト資料、リンク集等の提供
 - 4) ネットレファレンスサービス：問い合わせへの回答、個別的な連絡、相談、教育等
- そして、この分類の下に、個別のサービスについての質問を列記した質問票を作成した。

2. アンケート調査

ウェブページサービスの実施状況を知るために、大学医学図書館に対するアンケート調査を実施した (以下図書館調査という)。その対象は、日本医学図書館協会の加盟館中のすべての大学医学図書館 (94 館) と、中国医科大学図書館協会の全加盟館 (114 館) である。これらの図書館の担当司書に対してアンケート用紙を郵送した。

一方、それらのサービスの利用状況やサービスに対する満足度を見るため、ユーザへのアンケート調査を行った (以下ユーザ調査という)。その対象は、日中両国の大学医学図書館を利用する教

官、学生、および教官以外の医師 (研修医等、以下単に「医師」という) であるが、調査期間が限られていたため、以下の限定されたユーザに対し、郵送あるいは直接配布によりアンケート調査を行った。

- ・日本：関東地域の 40 大学の医学図書館委員会の教官各 1 名；日本大学医学部の教官の一部；筑波大学臨床医学系所属の教官、医師、大学院生全体 (送付者数 800)
- ・中国：福建医科大学医学図書館を利用する教官、付属病院医師、大学院生 (送付者数 120)

したがって、ユーザ調査の結果は日中両国の大学医学図書館ユーザの動態を代表するとは言えないが、参考データとすることはできると考えられる。

図書館調査、ユーザ調査とも、調査期間は 2001 年 6 月 25 日から 9 月 31 日までである。

Ⅳ. 調査の結果

図書館調査で得られた回答は、日本 76 館 (回収率 81%，うちウェブページサービスを提供しているのは 72 館)、中国 53 館 (回収率 46%，うちウェブページサービスを提供しているのは 39 館) であった。

ユーザ調査で回答が得られたのは、日本 172 名 (回収率 22%)、中国 68 名 (回収率 57%) であった。その内訳は以下の通りである。

- ・日本：教官 85 名、医師 48 名、学生 33 名、その他 6 名
- ・中国：教官 18 名、医師 22 名、学生 28 名

以下では、Ⅲの1で述べた4つのサービス区分ごとに、図書館調査から得られた実施状況を中心に述べる。ユーザ調査の結果は、Ⅲの2で述べた理由により補足的に示すこととする。

1. 基本情報サービス

基本情報サービスを実施している図書館の数を表1に示す。この表にある9項目をすべて提供している図書館は、日中とも一つもなかった。両国とも、提供する割合が低いのは「英語での利用案内」、「講習会の開催案内」、「図書館までの地図」であり、この間の順番は異なるものの、かなり一致している。

なお、表1で「学外に提供」とはそのサービスを大学構成員以外も利用できることを、「学内のみ提供」とは大学構成員のみが利用可能であるこ

とを示す。表2以降でも同様である。

2. OPAC 関連サービス

表2は、OPACの提供の有無と、OPACに付属する機能やサービスの実施状況である。これによれば、OPACを提供する医学図書館の割合は両国とも高い。しかし、「検索結果から所蔵資料へのリンク付け」、「文献複写の申込」、「貸出の予約」等ドキュメント・デリバリーとつながるサービスをOPAC上で提供する割合は低い。

我々の調査結果を上田のそれ⁷⁾と比較すると、

表1. 基本情報サービスの実施状況

サービス項目	日 本			中 国		
	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない
開館時間の案内	61(85%)	10(14%)	1 (1%)	29(74%)	2 (5%)	8(21%)
館内案内図	41(57%)	7(10%)	24(33%)	18(46%)	2 (5%)	19(49%)
図書館までの地図	31(43%)	1 (1%)	40(56%)	1 (3%)	0	38(97%)
利用規則	38(54%)	9(13%)	25(33%)	31(80%)	6(15%)	2 (5%)
サービスの紹介	53(75%)	11(15%)	8(10%)	33(85%)	4(10%)	2 (5%)
新着資料案内	25(35%)	11(15%)	36(50%)	21(54%)	2 (5%)	16(41%)
図書館ニュース掲載	39(56%)	6 (8%)	27(36%)	15(38%)	1 (3%)	23(59%)
講習会の開催案内	18(25%)	10(14%)	44(61%)	8(21%)	2 (5%)	29(74%)
英語での利用案内	16(23%)	1 (1%)	55(76%)	6(15%)	0	33(85%)

括弧内はウェブページサービスを行う館（日本72、中国39）に対する百分率

表2. OPAC 関連サービスの実施状況

サービス項目	日 本			中 国		
	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない
OPAC の提供	49(68%)	13(18%)	10(14%)	21(53%)	8(21%)	10(26%)
OPAC の検索対象	上記 62 のうち			上記 29 のうち		
単行書の検索	61(98%)			29(100%)		
雑誌の検索	61(98%)			29(100%)		
視聴覚資料の検索	43(69%)			5(17%)		
所蔵資料へのリンク付け	21(34%)			5(17%)		
文献複写の申込						
学内者	24(39%)			6(21%)		
学外関係者（同窓生等）	3 (5%)			5(17%)		
貸出中等の情報の提供	47(76%)			18(62%)		
貸出の予約	19(31%)			19(66%)		

特記ない場合、括弧内はウェブページサービスを行う館（日本72、中国39）に対する百分率

表 3. OPAC の公開状況についての本調査と上田の調査⁷⁾ との比較

調査主体	調査年月	調査対象	OPAC を公開する大学の百分率		
			国立大学	公立大学	私立大学
本調査	2001/7～9	大学医学図書館	96% (n=24)	80% (n=5)	44% (n=25)
上田	2001.3	全大学図書館	97% (n=99)	54% (n=72)	44% (n=479)
上田	2002.3	全大学図書館	98% (n=99)	59% (n=74)	55% (n=497)

表 4. 電子資源サービスの実施状況

サービス項目	日 本			中 国		
	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない
自大学データベースの提供	23(32%)	14(19%)	35(49%)	5(13%)	5(13%)	29(74%)
外部文献データベースの提供	12(16%)	53(74%)	7(10%)	7(18%)	18(46%)	14(36%)
データベース検索法の揭示	20(28%)	15(21%)	37(51%)	7(17%)	8(21%)	24(62%)
データベース解説サイトへリンク	22(31%)	16(22%)	34(47%)	2 (5%)	5(13%)	32(82%)
電子雑誌全文の提供	8(11%)	48(67%)	16(22%)	0	20(51%)	19(49%)
自大学紀要の全文提供	8(11%)	1 (1%)	63(88%)	4(10%)	5(13%)	30(77%)
リンクサイトサービスの提供	50(70%)	8(11%)	14(19%)	20(51%)	8(21%)	11(28%)
リンクサイトサービスの機能	上記 58 のうち			上記 28 のうち		
サイトの分類	45(78%)			22(79%)		
サイトの検索	10(17%)			8(29%)		
サイトに簡略注記の付加	24(41%)			8(29%)		
サイトに詳細注記の付加	2 (3%)			0		
サイトに評価情報の付加	0			0		
リンクしているサイト						
学術機関・団体サイト (医学)	48(83%)			23(82%)		
同 (医学以外)	33(57%)			15(54%)		
医学情報サービスサイト	40(69%)			27(96%)		
特許情報のサイト	8(14%)			6(21%)		
医薬品情報サイト	10(17%)			6(21%)		
医療・保健統計サイト	19(33%)			8(29%)		
会議情報サイト	14(24%)			5(18%)		
報道関係サイト	24(41%)			6(21%)		
行政機関サイト	30(52%)			11(39%)		
サーチエンジンのサイト	28(48%)			19(68%)		
書店サイト	2 (3%)			1 (4%)		

特記ない場合、括弧内はウェブページサービスを行う館（日本 72、中国 39）に対する百分率

表3のようになる。上田の「OPAC 公開」は本調査の「学外にも提供」に相当すると考えられる。そこで、本調査に回答した日本の 76 館のうち、回答に大学名を明記していた 54 館の「学外にも提供」の比率を、上田の得た公開比率と比較した。対象はそれぞれ医学図書館と全大学図書館であり、調査方法も異なる（本調査はアンケート、上田はページアクセス）にもかかわらず、両者はよく一

致している。このことから、医学図書館のOPAC公開の程度は全大学の平均的レベルであると解釈できる。

ユーザ調査で、図書館ウェブページサービスにおいてOPACサービスを利用していると答えた回答者は、日本49%、中国21%であった。教官や医師は両国とも30~40%台であるが、学生の利用率は日本79%、中国4%と大差がある。

3. 電子資源サービス

電子資源サービスの実施状況を表4に示す。以下ではこのうち電子雑誌サービスとリンクサイトサービスに注目して論ずる。

1) 電子雑誌サービス

電子雑誌サービスを提供する割合は、日本78%、中国51%である。しかし、出版社等との契約によるものが多いため、当然その対象はほとんど学内者に限られている。

日本の医学図書館は外国の電子雑誌の提供がほとんどであるのに対し、中国では自国の電子雑誌を提供する図書館が相当ある(表5)。日本においては自国の医学雑誌の電子化率が低いことが、中国においては外国電子雑誌の購読にコスト面の障壁があることがこの数字に現れていると考えられる。

日本でのユーザ調査の結果では、最もよく利用されるウェブページサービスはこの電子雑誌サービスであり、平均で56%、教官では68%に達する。しかし、これらのユーザで電子雑誌のみを利用しているという答えはほとんど皆無で、約半数が電子雑誌と冊子体の両方を利用すると答え、残りは「できるだけ冊子体を利用」と「できるだけ電子雑誌を利用」がほぼ同数である。中国での電子雑誌サービスの利用は全平均で10%に留まる。

2) リンクサイトサービス

リンクサイトサービスを提供している医学図書館は日中とも多数にのぼる。そのようなサイトの約8割がリンクサイトの分類を行っているが、サイトの検索機能やサイトについての注記を備えているサービスの割合はずっと低くなる。また、リンクサイトの評価情報を付加していると答えた図書館は日中どちらにもなかった。

リンクサイトサービスにおけるサイトの選定基準について質問したところ、日中両国とも大多数の大学医学図書館が明確な基準を持っておらず、図書館員の主観で有用なサイトを選択していることがわかった(表6)。

リンクサイトサービスを提供する図書館の割合は高いが、ユーザ調査でこのサービスを利用するという回答の割合は、日本で19%、中国では僅

表5. 電子雑誌サービスの情報源における自国誌と外国誌

	自国の電子雑誌のみ提供	外国の電子雑誌のみ提供	自国と外国の電子雑誌を提供	電子雑誌サービスを行う館の計
日本	0 (0%)	51 (91%)	5 (9%)	56 (100%)
中国	6 (30%)	8 (40%)	6 (30%)	20 (100%)

表6. リンクサイトサービスにおけるサイトの選定方法

	図書館で明確な基準を持つ	図書館委員会等での合意による	図書館員が有用なサイトを選択	選択、評価は特に行っていない	リンクサイトサービスを行う館の計
日本	2	2	48	6	58
中国	0	1	25	2	28

表 7. レファレンスサービスの実施状況

サービス項目	日 本			中 国		
	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない	学外にも提供	学内のみ提供	提供しない
Frequently Asked Questions(FAQs)	10(14%)	0	62(86%)	6(16%)	2 (5%)	31(79%)
ネット上に問合せ先を掲示	46(64%)	16(22%)	10(14%)	18(46%)	7(18%)	14(36%)
メールで質問応答サービス (Quick Reference Service)	39(54%)		33(46%)	18(46%)		21(54%)
メールで新着資料情報の案内	14(19%)		58(81%)	5(13%)		34(87%)
メールで文献検索結果を送付	12(17%)		60(83%)	0		39(100%)
メールで貸出連絡サービス	12(17%)		60(83%)	3 (8%)		36(92%)
メールで文献を送付	5 (7%)		67(93%)	20(51%)		19(49%)
メールで SDI サービス	1 (1%)		71(99%)	1 (3%)		38(97%)
ネット教室の開催	0		72(100%)	4(10%)		68(90%)

括弧内はウェブページサービスを行う館（日本 72, 中国 39）に対する百分率

表 8. ウェブページサービスの実施状況についての本調査（アンケート）と古関の調査⁸⁾（直接アクセス）の比較

古関の調査		本調査	
サービス項目	提供館数	サービス項目	提供館数*
利用案内	59	サービスの紹介	64
英語版利用案内	24	英語での利用案内	17
お知らせ	57	（該当項目なし）	—
図書館報	20	図書館ニュース	45
FAQs	7	FAQs	10
リンク集	53	リンクサイトサービス	58
OPAC	61	OPAC	62
オンライン・ジャーナル	59	電子雑誌全文	56
ライセンス契約のデータベース	59	外部文献データベース	65

* 「学外にも提供」 + 「学内のみ提供」

か 1 % に過ぎない。

い（日本 5 %, 中国 4 %）。

4. ネットレファレンスサービス

表 7 によれば、多数の図書館がウェブページ上で問い合わせ先の担当者や電子メールアドレスを公表していると答えている。しかし、実際に電子メールにより質問応答サービスを行っている割合は下がる。ネットワークを利用したより具体的なサービスの実施率はさらに低い。

これを反映し、ユーザ調査でも、ネットレファレンスサービスを利用するという回答は極めて低

5. ウェブアクセス調査との比較

II で述べた古関の論文⁸⁾では、我々の調査と同じ時期に、同じ日本医学図書館協会加盟館を対象にウェブアクセスによって調査したサービス実施状況が報告されているので、両者を比較することは興味深い。

古関が調査したサービス項目に相当すると考えられる本調査の質問項目を対比させて、表 8 に示した。古関の調査は、明確にウェブサービスを行っ

ている 65 館が母数であるが、本調査はアンケートに回答した館が母数となるため、提供館の率ではなく館数を比較した。また、古関の提供館数は、本調査の「学外にも提供」と「学内のみ提供」の両方を含むと解せられるので、表 8 にはその数字を示している。

両者の数字は概ねよく一致している。古関の「図書館報」が本調査の「図書館ニュース」よりかなり低いが、後者がお知らせ的なものも含めて受け取られたと考えられる。

V. 考 察

図書館調査の結果、日中両国における大学医学図書館のウェブページ開設の程度、および提供されている個々のサービスの実施率が明らかになった。さらに、限定的にせよユーザ調査を併せて行ったことにより、現行のウェブページサービスに対する利用度や要望をある程度知ることができた。これと、我々自身によるアクセス調査（特に、米国の先進的な大学医学図書館ウェブサイトの調査）で得られた知見を併せて、ウェブサイトサービスの今後の改善、発展方向について考察する。

改善、発展の方向には次の 3 つの視点がある。

- (a) 図書館が行うサービスの総合案内所としてウェブページを活用する。
- (b) 図書館が伝統的にを行っているサービスを可能な限りウェブ上でも行う。
- (c) 電子形態でしか行えないサービス（文献データベース等）と伝統的サービスを連携させる。

このような視点から、IV と同じ 4 つのサービス区分ごとに、以下に具体的改善点を提案する。

1. 基本情報に関するサービス

1) サイトマップサービス

図書館の入口には館内資料配置図があって、ま

ずこれを見て資料の所在を探すのが一般的である。ウェブページサービスではユーザが図書館員と対面できないので、館内資料配置図に相当するサイトマップはさらに重要になる。しかし、今回アクセス調査をしたところによれば、そのサービスを提供している大学医学図書館はほとんどない。これに対し、米国の多数の大学医学図書館がこのサービスを提供している（たとえば Johns Hopkins University¹³⁾）。サイトマップ中の目次から個々のサービスにジャンプすることができる。また、サイトマップ上に、各サービスが学内向けか学外からも利用可かを明示すれば便利であろう。

2) ウェブページ上のサービス案内

現在ウェブページ上で案内されているサービスは、図書館が従来から行っているサービスに関するものが多いが、以下のようなウェブページ特有のサービスの紹介や説明も行うべきである。

- ・電子雑誌サービス、リンクサイトサービス、ネットレファレンスサービスに関する説明
- ・ウェブサイトの利用規則
- ・電子雑誌の新着案内
- ・ウェブサイトのニュース（データ更新や新情報資源の追加等）

2. OPAC 関連サービス

OPAC は図書館のウェブページサービスの代表的なものと考えられるので、他のサービスに比べ高い利用率を想定していたが、ユーザ調査の結果はそれほどでもなかった。日本で、OPAC を利用すると答えたユーザの全体比は 49% で、電子雑誌の 56% とデータベース検索の 40% の中間である。中国での 21% は、新着資料 (25%)、サービス利用方法 (22%)、データベース検索 (22%) と同程度である。その一つの原因として、ウェブ版 OPAC サービスがドキュメント・デリバリーと連動していないことが挙げられるかもしれない（そのことを指摘し、改善を求めるユーザの意見

が自由記述欄に見られた)。以下のようなサービスと OPAC との連動を図ることにより、その利用性が高まると考えられる。

- ・資料の貸出中、製本中、発注中等の情報の提供
- ・所蔵資料へのリンク付け
- ・文献複写の申込受付
- ・貸出の予約

3. 電子資源サービス

1) 電子雑誌サービス

電子雑誌サービスの実施率は高いが、その出版や利用方法の案内等のサービスはまだ不十分である。また、学内ユーザがキャンパス外のコンピュータから電子雑誌を利用できないことについて、ユーザからの不満が高かった。病院情報の機密維持や出版社との契約等難しい問題が絡むが、電子図書館への発展の観点から重要な問題と考えられる。

2) 文献データベースサービス

文献データベースサービスも、OPAC と同様ドキュメント・デリバリーと結びつくことが望ましい。米国の国立医学図書館 (NLM) における仕組みは見事なもので、PubMed の検索結果に文献入手のリンク付けがなされており、それに電子メール等によるデリバリー機能が連動している¹⁴⁾。これは国家的施策により整備が進んでいる例であるが、米国の個々の医学図書館においても、データベースの検索結果と電子雑誌論文や所蔵雑誌とのリンク付けが一般的になされている。

日本でも近年電子雑誌の購入増や図書館システムの導入によって、このような効率的サービスへ発展させている例を見るようになった。例えば、調査の時点では計画段階であったが、東京慈恵会医科大学においては、既に一部のデータベースについて電子雑誌に限らず所蔵雑誌へもリンク付けがなされており、また図書館システムを介した他キャンパスからの文献複写申込みも実現させている。

3) リンクサイトサービス

IVの3で述べたように、このサービスの実施率の高さに比して利用するというユーザの割合は低い。検索機能や注記が不十分で使いにくいことがその一因ではないかと考えられる。

リンク集は情報資源の一種であり、図書館の資料目録にもたとえられる。学術図書館で、図書等の情報資源を分類し、摘要を付加することは一般的に行われている。同様に、ユーザに利用しやすくするため、リンクサイトを分類して検索機能を提供し、リンクサイトごとに注記を付加するといった評価情報を提供することが必要である。

4. ネットレファレンスサービス

1) 質問応答サービス

電子メールを通じての質問応答サービスは、多くの図書館が既に実施していると回答しているが、実際にウェブページ上で正規のサービスとして説明しているところは少ない。また、ページ上で、サービスの対象 (学内のみ、あるいは学内外向け)、回答期限、回答する質問の範囲等が明示されていないことが多い。

米国では、問い合わせサービスに関する受付専用ページ、専用フォームを設け、各欄に必要な事項を入力して送信するという形態をとる図書館が多数見られる。サイトマップと同様、Johns Hopkins University のものを参照に挙げる¹⁵⁾。その専用ページではサービスの仕組みが説明され、必ず回答する旨が明記されている。これらの専用フォームには、質問者の氏名、所属、連絡方法、質問の内容等の欄が設けられている。この方式は、ウェブ上でのレファレンスサービスの充実のため極めて参考になると思われる。

2) オンラインチュートリアルとネット教室サービス

図書館はそのサービスの利用に関する講習会を行っているが、図書館が提供するオンラインチュー

トリアルはそのウェブ版とも言える。中国の首都医科大学図書館がそのサービスを提供している¹⁶⁾が、日本では行っているという回答はなかった。

ネット教室サービスとは、インターネットを通じて授業を行うサービスである。日中両国ではこの実施例は見られないが、たとえば University of Utah の Spencer S. Eccles Health Sciences Library が学内他部門と提携して提供する Knowledge Weavers では、マルチメディア資源・ツールを利用した医学教育支援プロジェクトが行われている¹⁷⁾。また、Thomas Jefferson University では、図書館が主体となって実施されている Academic Information Services & Research の一環として病理学のコースを提供しており¹⁸⁾、Johns Hopkins University も図書館が主体となって情報処理法や情報利用法に関するコースの案内とそのテキストの提供を行っている¹⁹⁾。後者の例は直接的なネット教室とは異なるものの、米国ではこのように図書館のホームページ上で教育コースについての情報や関連テキストを提供する例が多く見受けられる。

オンラインチュートリアルやネット教室サービスは、ウェブを利用した新しい図書館活動の形態として検討されてよいものと考えられる。

VI. おわりに

アンケート調査の自由記述欄に多く見られた意見を考察して、本稿の結びとしたい。

日本の図書館調査で述べられた意見の中では、人材不足の問題に関するものが最も多かった。一方、日本のユーザ調査で最も多かった意見は、特定のウェブページサービスの内容の増加あるいは充実に関する要望であった。しかし、その実現のためにはインターネットサービスを運営できる人材の開発が不可欠である²⁰⁾。それによって提供すべきサービスが充実し、その結果ユーザが増え、

それに喜びを得て図書館員が一層精力的にサービスを発展させるという好循環になることが期待される。また、ウェブページサービスの向上により業務効率化が進むとすれば、その時間的余裕をウェブページサービスの作成、運営に回し、さらにサービスを向上させる可能性もあろう。

中国のユーザ調査では、図書館のウェブページに接続しにくい、スピードが遅い等、設備面の苦情が多かった。中国の多数の大学医学図書館では、予算を節約するため、専用回線でなく公衆回線を利用してインターネット接続をしている状況である。この解決のためには、予算の増加とインターネットの利用料金の低下が当面の課題である。

本研究の調査にご協力くださった日中両国の大学医学図書館員の方々とユーザの方々、および日本医学図書館協会、中国医科大学図書館協会に深く感謝いたします。ユーザ調査において特にご尽力をいただいた筑波大学臨床医学系の高田彰助教授に衷心よりお礼申し上げます。また、研究の手法について数多くの示唆をいただきました図書館情報大学の大学院生諸氏に謝意を表します。

参考文献

- 1) 上田修一. 日本の大学図書館の OPAC の現状. 図書館学会年報 1995;41(2):81-8.
- 2) 松井幸子, 徐 文光. インターネット OPAC へのアクセスの現状と将来: 日本の大学図書館 20 館の OPAC 比較調査にもとづいて. 図書館情報大学研究報告 1996;15(1):77-103.
- 3) 林 炯延. OPAC ユーザーインターフェース機能の日韓比較: 6つの大学図書館の事例調査に基づいて. 大学図書館研究 1999;(56):29-38.
- 4) 古賀幸成. 大学図書館の電子化と情報発信. 情報の科学と技術 1998;48(1):3-8.
- 5) 上田修一. 大学図書館のホームページと OPAC を採点する. 情報の科学と技術 1999;49(12):618-25.
- 6) 上田修一. 大学図書館の電子化サービス [internet]. <http://www.slis.keio.ac.jp/~ueda/libwww/libwwwstat.html> [accessed 2002-02-16] (更新 2000/05/08)

- 7) 上田修一. 大学図書館の OPAC の動向 [internet]. <http://www.slis.keio.ac.jp/~ueda/libwww/libwwwstat.html> [accessed 2002-05-26] (更新 2002/03/18)
- 8) 古関美津子. 国内医学系図書館の Web の動向. 医学図書館 2002;49(1):29-37.
- 9) Tannery NH, Wessel CB. Academic medical center libraries on the Web. Bull Med Libr Assoc 1998;86(4):541-4.
- 10) Dewey BI. In search of services: analyzing the findability of links on CIC university libraries' Web pages. Inf Technol Libr 1999; 18(4):210-3.
- 11) Still JM. A content analysis of university library Web sites in English speaking countries. Online Inf Rev 2001;25(3):160-4.
- 12) Cohen LB, Still JM. A comparison of research university and two-year college library Web sites: content, functionality, and form. Coll Res Libr 1999;60(3):275-89.
- 13) The William H. Welch Medical Library. Welch Web site map [internet]. <http://www.welch.jhu.edu/sitemap.html> [accessed 2002-05-26]
- 14) United States National Library of Medicine; NCBI. Entrez-PubMed [internet]. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi> [accessed 2002-05-26]
- 15) The William H. Welch Medical Library. WelchWeb: Ask A Reference Question [internet]. <http://www.welch.jhu.edu/forms/ref.cfm> [accessed 2002-05-26]
- 16) 首都医科大学図書館 [internet]. 网上学堂 <http://202.204.190.1/learning.htm> [accessed 2002-05-28]
- 17) Spencer S. Eccles Health Sciences Library, University of Utah. Knowledge Weavers Homepage [internet]. <http://weaversnt.med.utah.edu/kw/> [accessed 2002-07-03]
- 18) Braster CD, Frisby T, Jones S, Soler P. TJU Distance Learning [internet]. http://jeffline.tju.edu/Education/distance_learning/ [accessed 2002-05-28]
- 19) The William H. Welch Medical Library. WelchWeb: Classes [internet]. <http://www.welch.jhu.edu/classes/index.html> [accessed 2002-07-06]
- 20) 金子康樹. 大学図書館における Web サイト構築とマネジメントの実際. 情報の科学と技術 1999;49 (12):626-31.