



ポータル活用により 利用者サービスを一挙に拡大

広島修道大学様では、LIMEDIO の図書館ポータル機能を利用し、利用者向けのサービスを質量ともに大幅に拡大しました。これにより、利用者は時間や場所を問わず様々なサービスを利用できるようになりました。

利用者視点に立つ 滞在型図書館

広島修道大学図書館は、新交通システム「アストラムライン」終点の広島広域公園駅前の広々としたキャンパスにあります。地上4階建てガラス張りの図書館は2004年の日本図書館協会建築賞も受賞し、建築・サービスともに優れた図書館として全国で紹介されています。

学習支援機能の一環として滞在型図書館を目指したという図書館は、延床面積1万㎡以上のゆったりとしたスペースに、利用者の立場にたったきめ細かな利用環境がいたるところに用意されています。「本学学生に実施したアンケートでも、他の設備と比べて図書館に対する満足度が最も高く、80%以上の学生が“満足”との回答でした。」(石丸課長)。

業務処理中心の従来システム

図書館では従来は図書館の業務に合わせてシステムを開発するオーダー型の図書館システムを利用しており、業務処理部分についてはある程度完成したものとなっていました。その反面、利用者向けのサービス機能はOPACのみだったため、利用者が各種の依頼を行うには、開館時間に図書館に来て、申込用紙に記入する必要がありました。また、「OPACについても、操作が複雑で分かりにくいとの利用者からの声が少なくありませんでした。」(石丸課長)。

図書館ポータル機能に注目

図書館では、システムの更新にあたり、利用者にとって何が必要か?という視点で、図書館ホームページのリニューアルと平行して図書館システムの利用者向け機能を徹底的に見直しました。「新しい利用者サービス機能として注目したのが、利用者一人一人との双方向のやり取りが期待できるポータル機能でした。システム検討時は、導入館の評価が高い複数メーカーの図書館システムの調査を行いました。特にポータル機能についてはリコーさんが断然リードしていましたね。」(飯田課長補佐)

LIMEDIO の図書館ポータル機能では、図書館からの情報やサービスを、それぞれの利用者専用の画面に集約して提供することができます。また、利用者が指定した条件にあう資料が図書館に入った場合、新着情報として表示することも可能です。

“My Library”に期待以上の反応

「ただ、当時はまだポータル機能を本格的に導入している図書館がほとんどなかったため、実際に図書館としてどこまでのサービスが可能で、どの程度利用者に受け入れられるのか予想がつかない面もありました。」(飯田課長補佐)

そこで、図書館では新しいサービスの開始にあたり、ポータルサービスに My Library という名前をつけ、図書館ホームページにバナーを設けたり「図書館ニュース」で毎回紹介したりと様々な仕掛けで利用者にPRしました。

「サービス開始後、My Library に対する利用者の反響は予想以上に大きかったですね。開館時間外でも予約や購入等の依頼がどんどん入ってきますし、いつでもどこからでもというポータルサービスの狙いは十分成功したと思います。

さらに、My Library では延滞資料



図書館 石丸 仁士 様



図書館 飯田 良行 様

全く新しい! サービス
便利な機能が満載!!
図書館Webサービス
“My Library”
スタート!!

どこからでも
あなたの情報に
アクセスOK

STEP 1
 新しくなった図書館ホームページにアクセスし、My Library画面を開いてみましょう。

STEP 2
 ログイン画面に、あなたの学籍番号/教職員番号/パスワードを入力します。
 初期パスワードは、図書館が発行しお知らせしています。ログインした後、必ずパスワードを変更してください。

STEP 3
 貸書検索(OPAC)の検索結果から、貸出中の本の予約ができるようになりました。

お知らせ
 図書館からの連絡事項が表示されます。
新着情報
 指定した条件にある資料が図書館に入ったとき情報が表示されます。
入手待ちの資料
 資料の予約など、図書館に依頼した事項の状況が表示されます。
借出中の資料
 自館および他機関から借出している資料の件数が表示されます。

STEP 4
 利用が終了したら、必ずログアウトしてください。ログアウトするには、画面上部の「ログアウト」をクリックします。

迅速な対応によるサービス向上のため、連絡用メールアドレスを登録してください。



図書館内の様子



MyLibrary紹介資料
 (広島修道大学図書館ホームページより)

が最初に表示され貸出中資料の確認もできるので、返却期限遵守の効果も上がっています。実際、サービス開始前より資料の返却が早くなっています。」(飯田課長補佐)

業務システムの操作も簡単に

業務系システム部分も、従来より画面が見やすく操作も簡単になりました。「本学では図書館も含め定期的に人事ローテーションがあるのですが、LIMEDIO は操作が簡単なため新任者でも習得が早く、とても助かります。」(石丸課長)

「従来システムはオーダー型だったため、痒いところに手が届いた面もありましたが、システムの構成や操作がかなり複雑になっていました。ま

た、システムの不具合が発生した場合はベンダーの担当 SE がいないと対処できないという点も大きな課題でした。その点、LIMEDIO の場合はパッケージシステムのため、LIMEDIO 専用のサポートセンターでいつでも対応していただけるので安心です。」(飯田課長補佐)

双方向コミュニケーションを目指して

「今回のポータル機能の導入については、期待通りの成功だったと思います。ただ利用者サービスの充実には終わりはありませんので、レファレンスや意見交換など利用者との双方向のコミュニケーションの拡大や学習支援サービスの充

実に向けて、ますますシステムを拡張していけたらと思います。」(飯田課長補佐)

「今後はポータルサービスを在学生だけでなく、できれば全国の卒業生にも提供できないかと考えています。図書館職員の負担を考慮しながらですが、できるだけサービスを実現していけるといいですね。」(石丸課長)

常に“利用者にとって何が必要か”を追求し“そのために図書館は何をすべきか”を考え実践している広島修道大学図書館様。リコーも、そのためにどのようなお手伝いができるかを一緒に考え、システムの開発と提供をすすめていきます。

■ この記事は2006年11月30日の取材に基づいています。

図書館プロフィール

奉仕対象	6,916人
図書館職員(専任)	10人
蔵書数(図書)	674,227冊
蔵書数(雑誌)	9,068タイトル
年間受入数(図書)	16,691冊
年間受入数(雑誌)	5,341タイトル
年間貸出冊数	48,027冊

(2006年5月1日現在)

システム機器構成

業務DBサーバー	1式
検索DBサーバー	1式
業務APサーバー	2式
業務用端末	24台
業務用プリンター	6台
利用者用端末	126台
利用者用プリンター	8台

広島修道大学図書館のホームページ <http://www-lib.shudo-u.ac.jp/home/>



担当SEから一言

LIMEDIO のポータル機能は比較的新しい利用者サービスであり、今後さらに機能拡充してまいります。積極的にご利用いただき、忌憚のないご意見・ご要望をお寄せください。(リコー:藤井)