

オンライン投書システム

—獨協大学図書館での取り組み—

安 保 昇*

【抄録】 獨協大学図書館では、紙による投書を長い期間実施してきたが、オンライン投書システムを導入することにより、さらに投書の機能を高め、図書館サービスの改善・拡充を図っている。これまで本館が実施してきた紙とオンラインの投書システムの両方を紹介し、図書館における投書の役割の重要性を報告する。

【キーワード】 獨協大学図書館、投書、利用者の声、オンライン投書システム、NeoCILIUS

1. はじめに

獨協大学図書館では、現在図書館情報システム「NeoCILIUS」の投書システムの機能を使い、利用者の意見や要望を聞き、図書館サービスの改善・拡充につなげている。

以前行っていた紙による投書の運用から、オンライン投書システム導入までの経緯やそのシステムの紹介、その有効性など本学の投書システムの現状を紹介していきたいと思う。

2. オンライン投書システム導入までの経緯

紙による投書の運用開始はかなり前から実施していたが、残念ながら、その当時の運用記録が残っていないため、1994年から現在までの経緯を説明する。

1994年に「みなさんの声」という形で、投書の運用方法をリニューアルした。利用者は投書用紙に記入し、投書箱に投函する。図書館は、投書を定期的に回収し、回答を一定期間掲示板に貼り出すというものである。以下が投書についてのお知らせである。

「みなさんの声」をお聞かせください

図書館では、よりよいサービスを行うため、利用者みなさんのお声を募集しています。寄せられた投書には、図書館が誠意を持って回答しますので、以下の要領でご意見・ご要望をお寄せください。

1. ポストに入れられた「声」は毎週月曜日に回収します。原則的にその週のうちに担当者が回答を書き、翌週に回答が掲示されます。ただし、回答に時間がかかる場合もあります。
2. 回答は2週間掲示されます。
3. 原則として、すべての「声」に回答します。ただし、以下のようなものには、回答しません。
 - ① イタズラ書き
 - ② 単なる誹謗・中傷
 - ③ 事情・理由の明確でない意見・要望
 - ④ 個人を攻撃しているもの
 - ⑤ 図書館以外の問題
4. 掲示された意見・回答に対するイタズラ書きは厳禁です。発言したければ、自分の意見を書いてポストに入れてください。

(以下省略)

* Noboru AMBO
獨協大学情報センター
〒340-0042 草加市学園町1-1
E-mail: anbo_noboru@stf.dokkyo.ac.jp

その処理の流れは、以下の通りであった。

- ・閲覧係が毎週月曜日に投書用紙の回収を行い、課長へ提出する。
- ・課長は内容により、回答の要・不要を判断する。
- ・回答案作成は、課長が投書の内容に関連する係に回答案を依頼する。
- ・館長の承認を得て回答案は確定され、閲覧係に回付する。
- ・閲覧係が回答を2週間掲示し、管理する。
- ・回答のコピーを館員全員に回覧し、投書の内容・回答を周知する。

投書「みなさんの声」はよく利用されていたが、残念ながら、誹謗・中傷やイタズラ書きもまた多かった。

その対策として、1998年に無記名方式から、氏名、学籍番号、所属学部学科、学年を記入させる記名方式に変更した。

問題のある投書は少なくなったが、投書件数自体も年間100件前後あったものが、年によっては10件台にまで減るようになっていた。

投書は、一方向で利用者の意見や要望を聞き、サービスの改善・拡充を行うためだけでなく、図書館が掲示板で回答し、多くの利用者に見てもらうことにより、図書館をより理解してもらうための「利用者とのコミュニケーション」の手段とも考えていたので、それが減るということは大きな問題であった。

しかし、投書を利用者とのコミュニケーションの手段とも位置づけてはいたが、実際には紙による投書の運用には、以下のような問題があり、改善の必要性を感じていた。

1. 利用者は来館しないと、投書したり回答を見たりすることができない。
2. 回答の掲示期間が短く、他の利用者への公開性が薄い。掲示板のスペースの関係などで、回答の掲示期間が2週間しか設けられなかったためである。対策として、掲示の終了した過去の投書・回答は、バインダーに綴じて、閲覧できるようにしていたが、あまり利用されていなかった。
3. 類似した内容の投書が多い。他の利用者が掲

示した投書・回答をあまり見ていないことも要因のひとつとして考えられる。

4. 投書の回収や保存などの管理運用上の問題があった。

ちょうどその頃、次期図書館情報システムを計画していたが、図書館で検討した100項目以上の機能等を持つ、またはパッケージの基本機能として加えることができるシステムを前提に選定を進めていた。その機能のひとつとして、オンラインで投書、回答、公開ができる機能を挙げていた。

1998年に新図書館情報システムとして、「CILIOUS」(伊藤忠テクノ)を導入したが、開発が間に合わず、投書機能は搭載されていなかった。

その後、リリースされた「NeoCILIOUS」(現在は日本事務器)では、オンライン投書機能が搭載され、2004年度よりその機能の使用を開始した。

また、当面は紙による投書「みなさんの声」の運用も続け、様子を見ることにした。紙による投書とオンライン投書システムの併用運用ではあったが、用紙で投書があった場合は、図書館側でNeoCILIOUSに投書・回答を行い、オンライン投書システムで、すべての投書を閲覧できるようにした。

用紙での投書が減っていたことと、オンライン投書システムで利用上特に問題は起こらなかったこともあり、2007年度に紙による「みなさんの声」の運用中止を決定し、現在はオンライン投書システムのみ運用となっている。

3. オンライン投書システムの概要

ここでは、2007年4月に導入したNeoCILIOUS OPAC IIをもとに紹介する。

<特徴>

NeoCILIOUSの投書システムの主な特徴は、以下の通りである。

1. ログインによる投書

新規投書する場合は、IDとパスワードでログインすることにより、記名方式に順じた運用を維持している。



図1 NeocILIUS 投書一覧画面

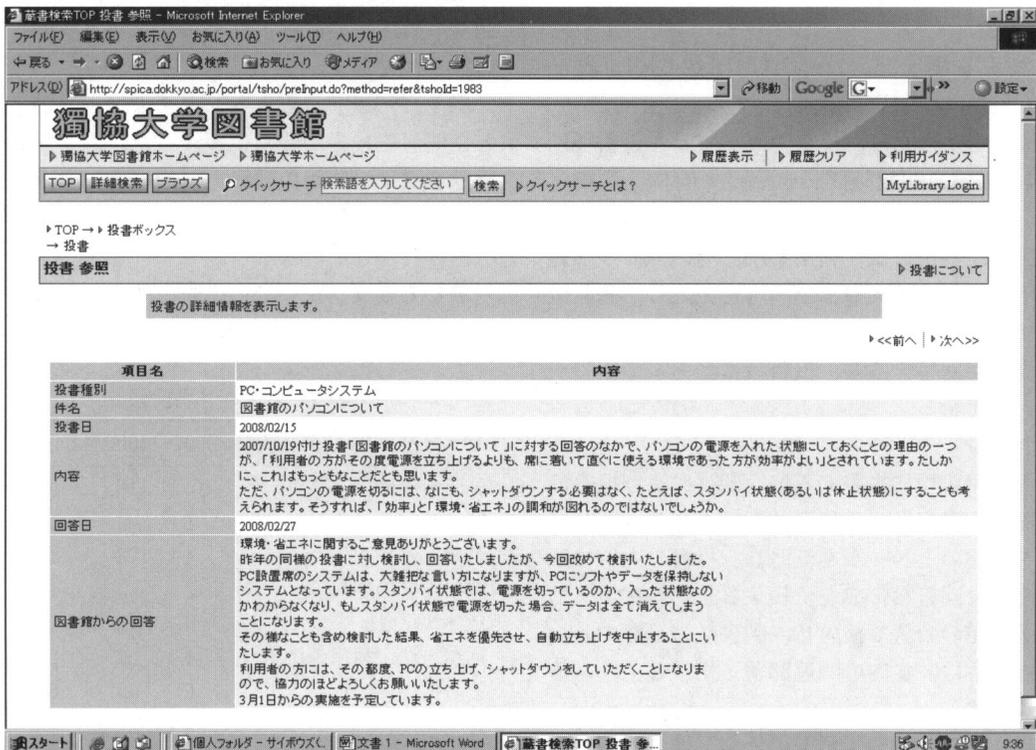


図2 NeocILIUS 投書詳細画面

2. 過去の投書が参照可能

運用開始した2004年7月から現在分まで表示可能である。

3. 投書の一覧性

利用者用では、投書種別、件名、投書日、回答日の項目で一覧表示される。デフォルトは回答日順になっているが、各項目はソートが可能で、参照しやすくなっている。

4. 表示絞り込み機能

業務用では、「投書日・回答日（範囲指定）、利用者区分、利用者所属、カテゴリ、回答状態」の各項目は検索して絞り込むことが可能で、必要なデータを表示することができる。

5. 統計

業務用では、カテゴリ・利用者区分別に投書の統計を出すことができる。

6. メールの自動配信

利用者が、新規投書をした場合、指定した図書館担当者に投書の通知メールが届く。図書館が回答を確定すると、投書者へメールで回答が配信される。

〈投書・回答の流れ〉

(利用者)

投書する場合は、NeoCILIUSのMyLibraryでID、パスワードを入力し、ログインする。

新規投書から入り、投書のカテゴリを投書種別「施設・設備、開館時間・サービス時間、選書・資料収集、窓口などの応対、PC・コンピュータシステム、利用方法・利用手続、その他」から選択する。さらに件名および内容を記入し、確認後投書する。

図書館が回答すると、投書者にメールで回答が届く。

(図書館)

利用者が新規に投書すると、課長および投書の担当係に投書がメールで自動配信される。課長は内容を確認の上メールを転送し、投書の内容に関連する係に回答作成を依頼する。内容によっては、図書館の会議で検討し、図書館の範疇で収まらない内容は、学内の関連部署と相談の上、回答案を作成する。

内容により館長の下承を得るが、通常は回答案

を課長が確認し、場合によっては追加・修正を行い、回答案を確定する。

担当係が、回答の最終確認を行い、NeoCILIUSの業務システムで回答を入力し確定する。投書者には回答がメールで自動配信される。また、「公開された投書ボックス」に公開され、誰でも閲覧可能となる。また、館員全員にメールで新規の投書と回答がアップされたことを連絡し、周知する。

4. 投書の有効性と課題

紙による投書は、前述したような公開性や利便性などの問題があり、必ずしも投書機能としては十分ではなかった。それらの問題を解決し、より利用者とのコミュニケーション手段となるようにオンライン投書システムを導入している。

投書件数は、それほど大幅に増えていないが、投書がやっと図書館が意図していた通りの機能を果たすようになってきていると思う。

オンライン投書システムを導入した2004年度以降のカテゴリ別投書数は、表1の通りである。

本来、投書は利用者の意見や要望を知り、図書館サービス等の改善・拡充につながる有効な方法のひとつである。

例えば、以前からカウンタースタッフの対応などに関する投書が非常に多かった。図書館では、カウンターの対応の問題を何度も検討することになり、接遇研修や個別の指導なども行い、徐々に改善されてきている。

そしてカウンターでの対応の改善が進むと、クレームやカウンターで聞けば済むような内容の投

表1 カテゴリ別投書数

カテゴリ	2007	2006	2005	2004
施設・設備	14	18	9	6
開館時間・サービス時間	1	1	1	7
選書・資料収集	4	3	1	2
窓口などの応対	2	4	1	0
PC・コンピュータシステム	4	2	1	0
利用方法・利用手続	1	2	2	1
その他	6	5	6	8
計	32	35	21	24

書は少なくなる。逆に、カウンターで直接問い合わせるケースが増えるような状況が生まれ、投書でのコミュニケーションから図書館スタッフと直接コミュニケーションをとるよい結果になってきている。

また、図書館が最善のサービスを心がけているつもりでいても、利用者の視点でないこととわからないことや見落としているようなことなど多々あり、すぐ改善できることも少なくない。広報不足に気づかされることも多くある。

利用者が投書で意見・要望を出し、図書館がそれに応える。その積み重ねは利用者との信頼関係につながるし、また図書館サービスの向上にもつながる。

さらに投書の内容について図書館が検討することは、実際にサービスや施設・設備の改善・拡充につながるだけでなく、図書館の点検・評価や基本政策の策定をするうえで貴重な情報のひとつとなる。図書館の申請では取れない予算が、度重なる利用者の声により、サービスや施設・設備の改善の予算が獲得できたこともあった。

オンライン投書システムの導入で、受付から回答・公開までの処理自体は簡単に短時間でできるようになったが、投書で意見・要望が反映されればされるほど、利用者の期待は大きくなり、図書館の対応としては、慎重に投書の内容を確認・検討し、対処しなければならなくなる。

投書の回答までの期間は、原則として投書日の翌週までに回答することになっているが、翌日や2、3日で回答できるものもあれば、内容を慎重に検討したり、業務繁忙のため回答が遅れ、2週間以上かかる場合がある。

新図書館（2007年9月開館）の準備作業から始まり、新サービスの実施、主題別の選書とレファレンス業務を専任職員全員が担当する体制に変更するなど、図書館の大きな改革を実施している最中であり、業務は増え続けているが、利用者の声を聞き、迅速に検討・対応することが、図書館にとって非常に重要であるという認識のもと、今後投書システムの運用見直しとその体制の強化を図っていく必要がある。

5. おわりに

獨協大学では、大学の教育環境改善を図るため、学生にアンケートを実施しているが、現状においては、学生（利用者）の声を聞く方法として、図書館の投書システムが非常に有効であるとあらためて感じている。

オンライン投書システムには、運用面においてもシステムのな面においても、まだまだ改善の余地があるが、さらに改善を重ね、今後も利用者の意見・要望を聞き、そして利用者とともに図書館を成長させていきたいと考えている。

（原稿受付：2008.6.16）