

# 専門情報センターのサービス に関する研究

大 城 善 盛

## 1. はじめに

通信技術や情報処理の進展により、大学図書館が学術情報センターの名称で呼ばれるようになると、専門図書館も専門情報センターに名称換えすべきであると思われる。以下、専門図書館を専門情報センターの呼称で論じていくことにする。専門情報センターは大学図書館と同様、学術情報と深い関わりをもつ極めて現代的な図書館である。専門図書館協議会の1993年調査によると、その数は2,000を越え、わが国では学校図書館に次ぐ多さである<sup>(1)</sup>。

しかし、専門情報センターとは何かと問われると、大学図書館や公共図書館が比較的定義しやすいのに対し、その定義は必ずしも容易でない。アレンスフェルド (J. L. Arensfeld) 等は専門情報センターの特徴を以下のように挙げているが、現在のところ、それらの特徴によって専門情報センターを理解した方が良策である<sup>(2)</sup>。

- 1) 他の館種と比較した場合、相対的に情報機能を強調する。
- 2) 設立母体が多様である。例えば、営利機関、非営利機関、官公庁、大学、学協会等。
- 3) 利用者が限定的である。

- 4) 扱う主題領域も限定的である。
- 5) コレクションや職員が比較的小規模である。

上記の専門図書館協議会の調査によって、わが国の専門情報センターの状況を少し詳しく見てみると、大学・付置研究所に設置されている情報センターが417館と最も多く、民間企業体387館、地方自治体312館、学協会・団体214館、政府関係機関176館、美術館・博物館付置167館、などとなっている<sup>6)</sup>。数の上からは大学・付置研究所に設置されている専門情報センターが最も多いけれども、それはどちらかといえば大学図書館としての性格が強い。それ故、この小論では、民間企業体に設置されている専門情報センターを中心に、そのサービスに関して考察することにする。

## 2. 企業の情報活動と専門情報センターとの関係

専門情報センター、特に企業体に設置されている専門情報センターは、親組織の目的遂行を情報活動という側面で支援するために設置される。そして、親組織の構成員に対するサービスを責務とし、親組織の経費負担によって維持されるところに大きな特徴がある。また、他の図書館が広い意味での教育や知識・文化遺産の集積・保存などを主目的の一つとしているのに対し、企業体に設置されている専門情報センターは設置母体である親組織に対するサービスのみを責務としている、ということも特徴の一つである。

企業は、その組織目的を遂行するためにさまざまな情報活動を行う。従来、企業を動かすのは人、物、金といわれてきたが、現在それに情報が加わり、その情報が物やエネルギー以上に重要な資源となってきた。情報システムが経営ビジョンを実現する重要な戦略的手段として位置付けられ、OA化が進んでいる企業を中心に、SEなどの情報処理技術者が増えて

いる。そして、情報センターを職場とする情報管理者と較べると、彼等の習得する技術や業務の内容は大きく異なるところに、もう一つの大きな特徴がある。

現在、企業が最も力を入れているのが、トランザクション処理と呼ばれる情報活動である。すなわち、企業の内部で発生するさまざまな情報（生産、販売、在庫、物流、顧客などに関する情報）の制御を目的とし、多くの企業がそれらを一元的に管理する情報システムの構築をめざしている。その目的も、従来のような事務の合理化や省力化にとどまらず、経営戦略のための手段化であり、それによって競争力の強化、シェアの拡大をめざしている<sup>6)</sup>。

内部で発生する情報の一元的管理に加えて、企業はまた、外部で発生する情報の収集にも力をいれている。企業が求める外部情報は次のように分類することができる<sup>6)</sup>。

- 1) 企業情報（同業他社、取引先などの情報）
- 2) 人事情報（学歴、職歴などの個人情報や異動情報）
- 3) 技術情報（研究開発段階の技術論文や特許情報、さらに、最新技術の実用化や新製品の普及動向、価格動向まで含む情報）
- 4) 消費情報（消費者のニーズ、購買動向、購買力などの情報）
- 5) 地域情報（地域の基本的な経済統計、地場産業や企業の動向、地域開発に関連する地方自治体の計画や政策などの情報）
- 6) 経済情報（社会の経済的動向に関する情報。経済変動や景気予測に必要）
- 7) 証券・金融情報（証券や金融市場に関する情報。財務部門における資金運用に必要）
- 8) 海外情報（外国の種々な情報。海外の市場開拓などに必要）

以上、企業の内外で発生する情報の種類とその重要性について言及した

が、情報活動はコンピュータと通信技術の進歩により一段と容易になってきている。例えば、百貨店などの流通業界やホテル、旅行代理店などのサービス業界では、内部情報を直ちにデータベース化し、顧客へのサービス向上に役立っている。

また、外部情報に関しては、商用データベース、特に国産のデータベースが充実してくるに件い、それらデータベースを利用した情報入手が増えてきている。最近では、ゲートウェイ・サービスにより自社の情報システムから商用データベースへ直接アクセスする企業も出てきている。例えば、G-Search は新聞記事情報、技術情報、企業情報などを提供する複数のプロデューサの共同運営による統合データベース・サービスであるが、そのシステムをネットワークを介して利用する企業がでてきている。しかも、ゲートウェイ・サービスにより1つのIDで複数のデータベースにアクセスすることができ、1つの検索キーで複数のデータベースを横断的に検索できる。また、G-Search はアメリカの INFOCUE ともリンクしており、G-Search を介して INFOCUE が提供する800以上の海外データベースも利用することができる<sup>9)</sup>。

しかし、企業が存続し発展していくためには、情報へアクセスできるというだけでは十分でない。収集した情報を特定の目的を視野に入れて分析、加工する必要がある。それが戦略的情報活動である。企業における情報の分析、加工による有用情報の創成に関しては、次の3つのレベルを考えることができる<sup>10)</sup>。

- 1) 初歩的情報加工 (求められた資料に対して要約や関連資料を添付したり、重要なトピックもしくは関心が持たれているテーマについては、記事索引、目次、抄録付き文献を社内報に掲載するなど。)
- 2) 専門的情報加工 (求められたテーマに対して情報分析を行ってレポ

ートを作成し、関連資料に添付するなど。レポートに対するフィードバック情報の収集、社内の技術ポテンシャルの把握や情報ニーズの探索なども含まれる。)

- 3) 高次情報加工 (情報スタッフ部門だけでなく、関連する部門のプロジェクトとして情報の分析、加工を行うなど。その場合、財務、生産、技術、営業などの関係者の参画も必要となる。また、外部情報機関や社外ブレーンの積極的な活用などもあり得る。)

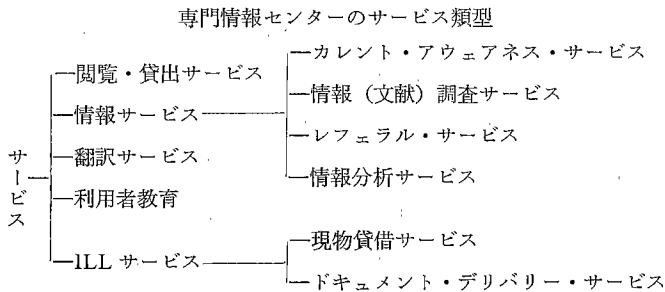
企業に設置されている専門情報センターの多くは、社内で発生する資料の保存・管理を目的としてスタートした。しだいに情報提供機能が加わり、現在では、新聞、雑誌、灰色文献などの1次資料、索引誌、抄録誌などの2次資料の収集・整理、索引などの2次資料の作成、依頼者の要求に基づき情報検索などを主な業務としている。わが国では、専門情報センターは往々にして受身的であり、研究者や企画調査部から情報の具体的ニーズを知らされてはじめて調査活動に入る場合が多い。要求に対しても情報あるいは資料を配布するだけの場合が多く、情報の分析・加工による有用情報の創成に関しては、一部の専門情報センターが上記1)のレベル、すなわち、初歩的情報加工を行っている状況である<sup>6)</sup>。

情報技術の進歩にともない、オンライン・データベースやCD-ROMなどの電子情報が出現し、情報環境は大きく変化してきている。技術開発の源泉である技術情報など速報性が特に要求される情報に関しては、印刷メディアはあまり効率的でないことも指摘されており、企業の変革にともない、専門情報センターも自らを変革する必要に迫られている。特に、組織の戦略立案部門と情報提供機関である情報センターが分離していると、戦略的に重要な意味をもつ情報が見落とされる可能性も高い。それ故、

企業の組織論的観点からは、専門情報センターは少なくとも、上記の2)「専門的情報加工」のレベルまで活動範囲をひろげ、企業調査部門とも密な連携を保ち、戦略的情報活動にも積極的に貢献すべきである。そして、記録情報のみでなく、時間の経過とともに価値を失うけれども経営戦略上重要な意味をもつ生の情報の収集にも努めるべきである。

### 3. 専門情報センターのサービス

他館種と比較した場合の専門情報センターの特徴の一つは、情報サービスを重視することである。換言すれば、専門情報センターは情報メディアの如何に拘わらず、限られた時間内に求められている情報を的確に提供することを要求されている。図書館でサービスという場合、テクニカル・サービスも含めた図書館業務全体を指すこともあるが、ここでは、ユーザと直接関わるパブリック・サービスに限定する。専門情報センターのサービスは、図のように分類することができる。



上の図で、専門情報センターの特性を最もよく表わし、そして、最も重要なものは情報サービス、翻訳サービス、ILL サービスである。以下に、それぞれの特徴と課題を考察する。

### 3. 1 カレント・アウェアネス・サービス

カレント・アウェアネス・サービスは、専門図書館の情報サービスの中で最も重要なサービスの一つである。その種類として館報、コンテンツ・サービス、SDI、資料回覧などがある。館報には、情報センターのコミュニケーション・メディアとして、新しいサービスや学界の日程などのニュースのほか、新規に受け入れた資料などが紹介される。また、組織が関心をもっているトピックについて文献を抄録付きで紹介することもある。電子掲示板が館報となっている専門情報センターでは、日経テレコンなどのデータベースを導入することにより国内外の政治・経済・産業などのニュースも速報できる。

コンテンツ・サービスは、目次情報サービスとも呼ばれ、利用者の関心ある逐次刊行物を予め調べておき、その逐次刊行物の最新号が届くと、目次をコピーして利用者の手元に届けるサービスである。専門図書館協議会の1989年調査によると、わが国の31.2%の専門情報センターがそのサービスを実施している<sup>6)</sup>。また、JICST に所蔵雑誌を指定して申し込めば、月3回指定した雑誌の目次を送付してくれる。Institute of Scientific Information (ISI) は数種の目次誌 *Current Contents* (または、データベース *Current Contents Search*) を作成しているが、それらを入手して利用者の手元に届けるのも一種のコンテンツ・サービスである。

SDI とは *Selective Dissemination of Information* の頭字で、選択的情報提供と訳されることもある。利用者の関心あるテーマを予め協議してプロフィールを作成し、新しいデータベースが入ってくる際にそのプロフィールに適合するデータを抽出して、利用者の手元に届けるサービスのことである。SDI は研究者向けの典型的なカレント・アウェアネス・サービスであり、印刷体の2次情報誌を使って同様なサービスをすることも一種のSDI である。また、コンピュータを導入していない専門情報センター

では、データベース・ディストリビュータと契約して SDI サービスを行っているところもある。例えば、ELNET（イーエルネット）のように、特定テーマを決めておけば、その分野に関する雑誌・新聞記事の表題や全文を毎日ファクシミリで伝送してくれるディストリビュータも出現している。この種のサービスは、従来のコンテンツ・サービスやクリッピング・サービスの欠点であった網羅性と速報性を補うことができ、職員の少ない専門情報センターでは特にメリットが高い。

### 3. 2 情報（文献）調査サービス

情報（文献）調査サービスとは、利用者が求める情報や文献を2次情報源などを使って探索し、提供するサービスのことである。利用者の求める情報は、特定資料の所在情報であったり、ある企業の系列会社名といったファクト情報であったり、または、ある薬品に関する過去5年間の雑誌論文といった文献情報であったりする。その種の情報要求を満たす情報源として、所蔵目録、印刷体の2次資料、社内もしくは商用のデータベースなどがある。また、記録情報源で応えられない場合には、内外の人的資源に頼ることもある。人的資源に頼る際の一つの将来的展望として、電子掲示板の活用がある。ネットワーク体制下での構想となるが、自館で応えられなかった利用者からの要求を電子掲示板に載せ、メンバー館は定期的にその掲示板をブラウズして相互に援助し合うという考え方である。

情報処理と通信技術の進歩により情報源はデータベースの時代に入ってきている。わが国でも、1970年代の後半から JOIS をはじめとするオンライン・データベース・システムが出現し、現代では日経テレコン、PATOLIS, DIALOG, STN-International, SDC, BRS, QUESTEL などのデータベース・システムが文献情報、新聞記事情報、企業情報などさまざまな情報（サービス）を提供している。1993年の調査によると、大企業



479社のうち341企業(71%)が商用データベースを利用している。そして、最も利用の多いデータベース・システムは、JOIS、日経テレコン、PATOLIS、DIALOG、STN-International、G-SEARCHで、利用頻度は大体その順となっている。このような商用データベースの利用に加えて、約70%が社内データベースも構築している<sup>60)</sup>。

データベースの検索は最近改善され、エンド・ユーザでも容易に使えるようになってきている。例えば、DIALOGにおけるONE SEARCHやBRSにおけるCROSSなどは、多数のデータベースをあたかも一つのファイルのように検索することができる。複数のデータベース・システムに同一コマンドでアクセスできるゲートウェイ・サービスもある。

現在、米国国防省の研究ネットワーク(ARPANET)やNSFNETを起源とするインターネット(INTERNET)は、60ヶ国以上、200万台以上の端末と接続しているといわれる世界的規模のネットワークとして世の注目を浴びている。インターネットで流通する情報は、従来の図書館情報と比較してその種類、入手方法、管理法において極めて特異である。それ故、それらはネットワーク情報源(networked information resources)と呼ばれている。

インターネットは初め、主にリモート・ログインによるコンピュータの相互利用やファイル転送(ftp)、または、電子メールや電子ニュースのようなコミュニケーションの媒体として利用されてきた。現在のネットワーク情報源は実にさまざまで、例えば、テキストデータとしては文学作品、プレプリント、新聞記事、電子ジャーナルや電子ニューズレター、各種レポート類、政府や議会の文書などがある。また、バイナリーデータとして、ソフトウェア、画像ファイル、音声ファイル等、データベースとして各種図書館のOPAC、文献データベースUnCover、DIALOG、BRSなどがある。上記のように、インターネットにはさまざまな情報があり、さらに、

誰もが情報を発信できるのでアナーキーなところもあるが、多種多様な潜在的情報要求が抱えている専門情報センターにとって、極めて魅力に富む情報源である<sup>(4)</sup>。

### 3. 3 レフェラル・サービス

利用者の情報要求に対して、往々にして自館で解決できない場合が起こる。その際、その要求を満たしてくれる外部機関や専門家を紹介するのがレフェラル・サービスである。国立の専門機関 National Referral Center が設立されるくらい、アメリカではレフェラル・サービスに対する認識が高い。レフェラル・サービスを実施するためには、機関や専門家のディレクトリー類を情報源として備えておく必要がある。現在では、『全国各種団体名鑑 '93年版』(シバ 1993)、『全国試験研究機関名鑑 93/'94』(ラテイス 1994)、『研究者・研究課題総覧 1990年版』(日本学術振興会 1990)などの印刷体の情報源のほか、オンライン・データベースや CD-ROM 形でも出版され、レフェラル・サービスのための環境は整いつつある。例えば、『オンライン・データベース・ディレクトリー '93』(東洋経済新報社 1993)には、機関もしくは人物情報ファイルが32件も掲載されている。

しかし、レフェラル・サービスの真価は、ある特定テーマに関して研究中である専門家や機関を紹介することである。その点、NTIS 作成の Federal Research in Progress ファイル、NACSIS 作成の「海外研究プロジェクトデータベース」、JICST 作成の「科学技術研究情報ファイル」などは、その種の情報源として必須のツールである。

### 3. 4 情報分析サービス

データベースの普及は検索の迅速性と情報の網羅性を高めた反面、検索能力さえあれば誰が検索しても結果は同じという状況を作りつつある。検

索サービスだけでは、情報スペシャリストとしてのライブラリアンの存在価値を正当化することが難しくなっている。研究者や企業の上層部とのコミュニケーションをうまく図り、情報センターを陽の当たる場所に格上げし情報分析サービスまで業務範囲としなければならない状況が生じてきている。企業全体の視点からみた情報分析、もしくは、情報加工については、「2. 企業の情報活動と専門情報センターとの関係」で言及したので、ここでは、情報センターのサービスとしての情報分析に焦点を絞ることにする。

情報分析においては、収集した情報をどのような角度から分析するかという切り込み方が重要となる。同一の情報でも切り込み方によって、異なった情報加工となり、異なった結論が導かれる。情報分析を行う際には、情報には定性的情報と定量的情報があるという認識をもつことが肝要である。

定性的情報は、調査対象の具体的内容を表わす情報であり、情報の中に価値判断が含まれている場合が多い。すなわち、すでに評価された情報だということである。他方、定量的情報とは数値的情報のことで、情報そのものには価値判断は含まれていない。加工することによって、すなわち、情報分析によって、はじめて有用な意味をひきだすことのできる情報である<sup>4)</sup>。

情報分析は情報の定性的、定量的の如何に拘わらず行われる訳であるが、その情報分析・評価の方法としては、a) 情報源の評価、b) 情報正確度の比較評価、c) 情報の経済評価、などがある。

情報収集活動を行って得た情報は、どのような情報媒体を通じて、どの情報源から発生したかを確認する必要がある。その情報の発生意図や情報源の信頼度を評価するのが情報源の評価である。例えば、情報源別に情報を整理して情報源の性格を検討し、そこに含まれる情報がどういう意味を

もつかを分析・評価する、という方法が考えられる。

情報正確度の比較評価とは、情報をさまざまな側面からクロスして比較し、その正確度を検証することである。その方法として次の3つがある。

- 1) 同一の情報を複数の情報源から入手し、それらを比較評価する。
- 2) 時系列的に情報をとらえ、過去に同種の情報が発生していないかどうかを調査し、発生しておればその情報と比較評価する。
- 3) 同種の情報や関連情報を幅広い情報源から収集・分析し、当該情報と比較評価する。

情報の経済評価とは、必要な情報とそれを入手するのに要するコストとのバランス評価である。必要な情報を迅速に、安く、正確に入手したいという欲求はすべての企業もっている。しかし、資源配分の制約や情報活用のタイミングなどから、入手コストが情報の価値より高くつく場合がある。この情報の経済性は、企業の情報活動においては極めて重要な要素である<sup>10)</sup>。

また、情報分析サービスにおいては、分析・加工した情報を報告書にどのようにまとめるかということも重要となる。定量的情報の場合、図表を使うと適切に表現できることが多い。定性的情報の場合、特に組織の上層部に提出する報告書の場合、簡潔で要領を得ていることが肝要である。上部の人は会議やその他の責務で多忙をきわめ、報告書をゆっくり読めないことが多いからである。

専門情報センターは現在のところ、情報資料の調査を依頼されるだけで、その分析・評価は企業の上部、特に企画調査部あたりで行なわれるのが一般的であるように思われる。今後は真の情報センターとして、冒頭で論じた「専門的情報加工」レベルの情報分析サービスまで関わるべきである。

ホワイト (H. S. White) は、情報分析が専門情報センターのサービス範

囲に入っていない要因を、コミュニケーションの欠如に求めている。そして、研究者や経営上層部への PR とマーケティングを推奨している<sup>64</sup>。しかし、PR やマーケティングも必要であるが、研究者の情報要求に対して情報分析サービスまですると、研究者の信頼を得るくらいの主題的知識がライブラリアンに要求される。また、経営戦略の一環としての情報分析サービスとなると、分析・加工の技術に加えて経営学の素養も必要となり、ライブラリアンは現代の殻から大きく脱皮しなければならない。

### 3. 5 翻訳サービス

入手した文献が外国語で書かれている場合、それを専門情報センターが翻訳するか、または、組織内でその外国語を理解できる人を専門情報センターが探す、ということが起こる。組織内で見つからない場合は、他機関を探すことになる。それが翻訳サービスである。仕様書、技術契約書、出願・クレームに関する特許関連書類、取扱説明書等はそれぞれ特有の用語、文体、語法、構成がある上に、翻訳期限が限られている場合が多いので、通常組織内で翻訳される。しかし、わが国では外注が増える傾向にある。現在、民間の翻訳会社は大小合わせると1,000社もあるといわれ、それに個人の翻訳従事者も含めると膨大な数になる。公的、準公的機関として大規模に翻訳を行っている機関に、JICST、日本特許情報機構、国際医学情報センター等がある<sup>65</sup>。

アメリカの専門情報センター界では翻訳の重要性が早くから認識され、1953年に専門図書館協会の事業としてジョン・クレラ図書館 (John Crellar Library) の中にクリアリングハウスとしての全国翻訳センター (National Translations Center, NTC) が設立された。主題分野は科学技術が中心であるが、政府、企業、大学、学会等は内部資料として翻訳した論文、テクニカル・レポート、特許、会議資料などを可能なかぎり NTC に

送付するよう要請された。経営的な困難さから1989年アメリカ議会図書館 (Library of Congress) に移管され、現在はその1部として活動しているけれども、所蔵資料は40万点を越すといわれている。目録として *NTC Index* を刊行しているが、1987年以降の資料については *World Translations Index* にも含まれており、また、DIALOGからも検索・発注が可能である。1992年には OCLC の1次資料提供サービスをバックアップする文献提供センターの1つにもなっており、OCLC 参加館は ILL サブシステムを使って翻訳コピーの発注、または、翻訳の有無を問い合わせることができる<sup>69</sup>。

上記のように、アメリカの翻訳サービスはよく組織化されている。しかし、企業が必要とする資料は最近出たばかりの灰色文献である場合が多く、NTC を頼れないことがある。特に、最近の日本の経済および工業技術の進展の結果、アメリカをはじめ、外国の企業にとって日本語で書かれた文献が極めて重要な情報源となってきた。しかし、日本語を理解できる人が少なく、そのような状況の中で翻訳サービスが外国の専門情報センターで極めて重要なサービスの1つになっている。

### 3. 6 ILL サービス

従来、企業体に設置されている専門情報センターは、親組織の性格上非公開を原則とし、自給自足でやってきた。しかし、情報の膨大化と利用者の要求の多様化は外部資源への依存を余儀なくさせている。特に、1970年代に商用オンライン・データベースが出現することによって、外部資源への依存度はますます大きくなっている。また、オンラインや CD-ROM に記録した全文データベースの出現、JOIS, DIALOG, ORBIT, STN International などの1次資料のオンライン発注システムにより、外部資源が必ずしも他情報センターの所蔵を意味しなくなっている。しかし、現在の

ところ、利用者の要求をみたすためには、他情報センターとの相互協力は必須である<sup>94)</sup>。

相互協力の中核は、コピー（原報）の入手も含めた文献の相互貸借（ILL）であり、そのためには、総合目録の整備が基本条件となる。事実、各種の相互協力システムによってさまざまな総合目録が作成されている。しかし、企業体に設置されている専門情報センターの場合、非公開の情報資料も多く所蔵し、そのような資料は総合目録の中に載せていない。その点、資源共有の観点からは、専門情報センターの相互協力にはある種の限界がある。

専門情報センターの相互協力を分析すると、地域性と主題性に特徴がある。それは、専門情報センターの特性、すなわち、比較的小規模性、主題の集中性、サービスのユニーク性などに起因していると推測される。特定の地域内で活動する複数の専門情報センターが会員組織を結成し、センター運営に関する情報交換や資源の相互利用（ILL）を図るのは極めて自然発生的現象である。すなわち、距離の近接性に根ざした相互協力である。

わが国の代表的な地域的相互協力システムとして、旭川産業技術情報センター、大手町資料室連絡会、神奈川県資料室研究会、産業技術資料協議会（静岡）、関西文献センター振興会等がある<sup>95)</sup>。大手町資料室連絡会の場合、資料の相互貸借（ILL）が結成の主な動機であったため、総合目録が充実している。例えば、逐次刊行物、人名録、会社団体録、地図、レファレンス・ブックなどの総合目録が整備されている。現代のILLサービスは、図書以外の資料の場合、コピー・サービスが一般的である。しかし、大手町資料室連絡会では、地理的に近接していることもあって、コピー料金の決済という煩わしさを避け、現物を寸借して自館でコピーするというユニークなシステムを採っている<sup>96)</sup>。

### 3. 7 ドキュメント・デリバリー・サービス

ドキュメント・デリバリー・サービス（以下、DDS という）は、従来情報検索システム用語であり、検索の結果、ヒットした文献を検索コストとは別枠の費用で、ハードコピーもしくはマイクロ形態で提供するサービスを指していた。現代では、大学図書館や専門情報センター等で重要な図書館サービスの一つになってきている。わが国の専門情報センターでは、「原報サービス」と呼ぶこともある。

専門情報センターは、利用者の要求の多様さのわりには所蔵する資料の規模が小さいので、専門情報センターほど DDS を必要とする図書館はない。『専門情報機関総覧・1994』によると、わが国の専門情報センターは DDS のために国会図書館、大学図書館、JICSTなどをひんばんに利用している。特に、企業体に設置されている専門情報センターは、JICSTを最も多く利用している<sup>8)</sup>。その理由として、JICSTの所蔵する資料の規模と性格を挙げることができるが、JOISのオンライン発注システムも大きく影響していると推測される。

専門情報センターにおける DDS においては、コストよりも原報の入手に要する時間が極めて重要な要件となる。その点、オンライン・ベンダーの原報発注システムは情報サービスの画期的な変革であったとすることができる。さらに、現在では全文データベースも数多く作成されてきており、電子メディアを利用した DDS は将来大きく変わっていくものと予想される<sup>9)</sup>。

専門情報センターの DDS に言及する際に、英国図書館文献提供センター（British Library Document Supply Centre, BLDSC）を抜きにして論ずることはできない。BLDSC は海外から毎年約80万件の文献の複写依頼を受けており、そして、そのほとんどは専門情報センター、大学図書館、オンライン・ベンダーからの依頼である。（オンライン・ベンダーからの



コピー依頼も真の依頼者は専門情報センターや大学図書館、もしくはその研究者である。) BLDSC を相互協力の観点から分析すると、互惠原則に立つ相互協力からはほど遠いけれども、国際レベルのネットワークとして位置づけることができる。そして、オンライン・ベンダーの原報提供も BLDSC のような国際ネットワークの存在と支援によって可能になっていることを理解すべきである。

わが国の専門情報センター、特に企業体に設置されている専門情報センターは原報を入手するために、上記のように JICST、国会図書館、BLDSC などをよく利用する。その大きな理由の一つは、他の専門情報センターからは入手不可だからではなく、専門情報センター同士の協力体制が不備だからである。『白書・日本の専門図書館 1989』によると、60%以上の専門情報センターが相互協力もしくはネットワーク化を希望している。しかし、現状は専門情報センター全体の41%が非公開であり、民間企業体に設置されている情報センターとなると、85%以上が非公開である。複写サービスに関して、40%以上の民間企業体の情報センターが門戸を閉ざしている<sup>8)</sup>。メンバー間の互惠互助、少なくともその姿勢がなければ図書館ネットワークは存立し得ない。その点、ネットワーク思想の観点からは、上記のようなわが国の専門情報センターの状況は大きな課題を抱えていると言わざるを得ない。しかし、アメリカでも企業体に設置されている専門情報センターは、所属する親機関の目的とネットワークの非企業性が相容れないなどのため、ネットワーク活動にあまり積極的でないという報告もあり<sup>9)</sup>、学術情報の流通という点では、専門情報センターは特殊な状況にある。

1990年代になって、専門情報センターにとって重要なエレクトロニック・ドキュメント・デリバリー・サービス (以下、EDDS という) が脚光を浴びてきている。EDDS の定義は未だ定まっていないが、一般的には、文献が紙であるか電子媒体であるかに拘わらず、提供が FAX やネットワ

ークを介して電子的に行われる場合を指している。EDDS の代表的なシステムとして、ELNET, DIALOG, UnCover 等がある。それらの概要を以下に記す。

ELNET は、産業・経済分野を中心とした新聞45紙（全国紙も含む）と約120の雑誌を対象に書誌と原報の両データベースを構築し、FAX で原報（ドキュメント）を提供するわが国のデータベース・システムである。1994年3月現在、ELNET を利用している機関は企業や官公庁を中心に約1,600ある<sup>8)</sup>。ELNET が提供するサービスは、「自動クリッピング系」と「データベース系」に分かれる。

さらに、「自動クリッピング系」は、ELMOR と ELSDI の2種のサービスに分かれる。ELMOR サービスは、予め登録された検索式を EL (Electronic Library) センターが毎日自動的に起動させ、その検索式にヒットする当日の朝刊記事の書誌データと原報を、ユーザの FAX にその日の7～10 a.m. に送信するサービスである。ELSDI サービスは、前日までに入力された ELNET すべての新聞、雑誌を対象にしたサービスで、処理の法式は ELMOR と類似している。前日までのヒット記事すべてが、ユーザの FAX に自動転送される。「データベース系」サービスは、ユーザがパソコン通信を介して ELNET の保持するデータベースを検索し、ユーザの要求に応じてその結果を FAX で送信するサービスである。パソコンがない利用者は、電話で代行検索を依頼することもできる<sup>9)</sup>。

ELNET の利用状況をみると、「自動クリッピング系」による記事原文の FAX 送信は月間で約35万枚、「データベース系」からの FAX 送信は月間で約6万枚、そのうち、新聞記事5万枚、雑誌記事約1万枚である。「データベース系」の利用をさらに詳しくみると、記事の約半数は3ヶ月以内、6ヶ月で約3分の2、1年以内で約90%となっている<sup>10)</sup>。大田氏は、そのような結果の要因は、利用の中心が企業であるためと推測している

が<sup>69)</sup>、それに加えて、ELNET の保持しているデータベースの性格も大きく影響していると思われる。

DIALOG は、当初、書誌データベースを中心とした検索システムであり、原報が必要なときは、DIALORDER で原報提供機関にオンラインで発注し郵送してもらっていた。しかし、1980年代後半から全文データベースが増え、1994年現在、143ファイル、3,000誌以上の全文情報がそのシステムに収録されている。全体的にはビジネス分野の雑誌が多く収録されていて、主に企業がサービス対象になっている<sup>70)</sup>。オンラインの全文データベースは、従来のDDS と比べ、入手が簡単、速い、著作権がクリアされている、などと多くの利点が指摘されている。しかし、コスト面では未だ問題を残しているように思われる。

Dialog 社は1992年に、DIALOG Source One というサービスを開始した。それは、工学関係の書誌データベース COMPENDEX の収録対象になっているオリジナル文献をオンラインで発注すれば、Dialog 社と Engineering Information 社との提携により設立された Article Express International 社から直接依頼者に送付されるというものである。原報の発注法として、至急と標準の2種があり、至急発注の場合、FAX またはインターネットを介して2時間以内に送信される。しかし、インターネットでイメージ情報の入手も希望するときは、イメージを受信できる専用ソフトが必要となる。1994年には、その Source-One に米国特許明細書とアメリカのビジネス分野のデータベース ABI/INFORM が追加された。オリジナル文献は、Dialog 社の光ファイル・システムに蓄積されていて、何時でも発注に応じられる状態になっている。そのようにして送信されるコピー(原報)は、従来の印刷体のオリジナル文献をコピーしてから FAX 送信されるものに比べると出力が極めて鮮明である<sup>71)</sup>。

カレントな目次情報と迅速なドキュメント・デリバリーを合わせもつ、

革新的なサービスとして登場してきたのが UnCover である。UnCover には1994年現在、約17,000種の雑誌の目次情報(約500万件)がデータベース化されて収録されている。情報源は、アメリカのコロラド州を中心とする15の大学図書館、法律・医学専門学校、公共図書館が1989年以降受け入れた雑誌である。参加図書館が購入している雑誌は、出版社から直接 UnCover 社に送られる。Uncover 社はチェックインを代行し、併せて、目次情報の入力を行い、24時間以内に参加図書館に転送する仕組みになっている。一晩で索引付けが行われるので参加館に雑誌が着く頃にはオンラインで確認できる。また、ハワイ大学のように遠距離のため、目次情報をオンラインで追加しているところもある<sup>60)</sup>。

UnCover データベースはインターネットを介して無料で検索できる。「原報発注の際に料金を頂きます」、という雑誌文献データベースとしてはユニークなシステムである。原報をオンラインで発注すると、参加図書館に常駐するスタッフが該当論文を探してスキャナーで読み込み、そのイメージ・データを UnCover 社のファックス・サーバーに送り、そこから指定のファックス番号に24時間以内に自動的に送信される。一度発注された(スキャンされた)論文は電子的に蓄積されるため、2度目の注文を受けた時は1時間以内にファックス送信される<sup>60)</sup>。

上記のような EDDS に加えて、ADONIS や UMI の ProQuest のような CD-ROM の全文データベースも出現し、DDS は確実に新しい段階に入ってきている<sup>60)</sup>。

#### 4. サービスの評価

組織の活動において計画と評価は必須である。しかるに、図書館活動の評価に関しては、従来あまり論議もされず、また、研究もされてこなかつ

た。その原因の一つは、図書館の行うサービスの性格によると推測される。図書館は情報を扱うけれども、その情報は目にすることができない。また、数量化も難しく、ある情報が役に立ったという場合でも、どのくらい役に立ったかを量的に示すことは難しい。そのため、図書館が従来用いてきた評価法は、蔵書の規模、整理冊数、貸出冊数、レファレンス回答数などの統計であった。しかし、それら統計法は、情報サービスを重視する専門情報センターにおいてはあまり効力をもたない。

利益を追求する組織の一環として設立される企業体の専門情報センターにおいては、費用対便益の観点からの評価を要求される。現代の専門情報センターは激しい競争環境の中で活動をしている。予算や職員の獲得、決定権の拡充等で常に他の部署と緊張関係にある。上層部の支持を得るためには、情報センターはその貢献度を具体的に提示しなければならない状況にある。

図書館の評価は一般に、図書館運営計画の1部として位置付けられていて、その運営計画は、次のようなプロセスでなされる。

- 1) 現在の資源とサービスを査定する
- 2) 将来の達成目標を設定する
- 3) 目標達成のための方策を検討し、実施に移す
- 4) (一定期間後) 目標達成度を測定する方法や手段を検討し、測定する
- 5) 測定結果を検討して評価を下し、次期目標を設定する

上記の運営計画を立てる際に、専門情報センターに要求されるのは、親機関の目的および関連する業界の動きを熟知し、それを情報センターの目標の中に十分反映させることである。しかしまた、その目標は実現性のあるものでなければならない。上層部とのコミュニケーションをうまく図り、情報センターの重要性をアピールすることも必要である。

図書館の評価については、現在のところ標準化された評価法はない。特に専門情報センターの場合、親機関の情報センターに対する期待度は千差万別である。専門情報センター界では、費用対便益の観点に立った次のような評価法が考案されている<sup>(9)</sup>。

- a) 情報センターのサービスに帰す金銭的節約、利益、賠償責任回避等の実例によって評価する。
- b) 情報センターのサービスを受けることによって利用者が節約した時間を測定し評価する。
- c) 利用者である研究者や経営上層部から、情報センターのメリットについて意見を聴取する。

上記「a) 実例によって評価する」法として、いくつかの具体例がアメリカで紹介されている。その中から2例の概要を示す<sup>(10)</sup>。

事例1：A製造会社において研究チームが1年間研究を続けて新製品を開発し、特許申請の段階にきた。顧問弁護士のアドバイスにより、申請する前に情報センターで文献サーチをすることになった。その結果、研究開始の1年前に既に特許が申請されていることが分かった。この製造会社は研究に約50万ドル注ぎ込んでおり、もし研究を開始する前に300ドルかけて文献サーチをしていたならば、約50万ドル+人件費の節約ができた。

事例2：B製造会社は新製品を開発し、それを入れて販売するための包装袋について、包装会社と契約を結ぶ段階にきていた。情報センターの職員が通常業務の一環として *Official Gazette of the U. S. Patent Office* に目を通していたら、用途もデザインも似た包装袋の意匠特許が申請されたばかりであることが分かった。包装会社と交渉してデザインを変更してもらい、その上、万一特許侵害で訴えられた場合には、包装会社が損害補填することで決着がついた。このB製造会社では2千万ドルの損害と訴訟の回避に情報センター員が貢献した。

以上の事例は、費用対便益の観点から情報センターが如何に存在価値があるかを如実に示している。しかし、すべての情報センターがその種の実例をもつ訳ではない。特にわが国の場合、特許関係の仕事は特許部門もしくは知的財産管理部門の領域となっていることが多く、その種の事例を見つけることは難しい。

一般的な適用性をもつ評価法は、「b) 利用者が節約した時間を測定する」であろう。その実施法の一つとして、アンケートによる調査法がある。例えば、次のような質問項目を立てて調査することが考えられる<sup>8)</sup>。

質問1. 次の項目について、貴方の利用法をA欄に、評価をB欄に記入して下さい。

(A欄 1:非常によく利用する 2:よく利用する 3:まあまあ利用する  
4:知っているが利用しない 5:知らない)

(B欄 1:最高 2:よい 3:まあまあよい 4:貧弱 5:知らない)

|               | A欄  | B欄  |
|---------------|-----|-----|
| a) カレントな雑誌や新聞 | ( ) | ( ) |
| b) テクニカル・レポート | ( ) | ( ) |
| c) 特許資料       | ( ) | ( ) |
| d) 規格資料       | ( ) | ( ) |
| e) マーケティング資料  | ( ) | ( ) |
| f) 商品カタログ     | ( ) | ( ) |
| g) 参考図書       | ( ) | ( ) |
| h) 雑誌の借用      | ( ) | ( ) |
| i) 図書の借用      | ( ) | ( ) |
| j) 相互貸借       | ( ) | ( ) |
| k) オンライン検索    | ( ) | ( ) |
| l) 資料購入希望     | ( ) | ( ) |
| m) サービス全般     | ( ) | ( ) |

質問2. 過去6カ月間に情報センターを何回くらい利用しましたか。

質問3. カレント・アウェアネス・サービスを利用していますか。

質問4. 情報センターは貴方の仕事にどのような影響を及ぼしていますか。

(a. 影響ない b. 少し影響がある c. まあまあ影響がある  
d. 強い影響を及ぼしている e. 分からない)

質問5. 情報センターは月何時間くらい貴方の時間を節約していますか。

質問6. 情報センター員は月何時間くらい貴方の時間を節約していますか。

上記の質問項目の中には、利用者の属性、図書館サービスを知るようにな

った手段（館報、仲間等）、外部情報機関の利用頻度など、実際のアンケート調査には欠かせない項目も抜けているが、ここには最重要部分のみを挙げた。また、費用対便益と直接関わる項目は質問5～6のみであるが、上記のように、評価は情報センターの運営計画の一部であり、将来のサービスの発展に資することが真の目的であるので、それに必要と思われる項目を例示した。

また、野村総合研究所ライブラリーの利用者満足度調査が、山田氏等によって『情報の科学と技術』44巻6号（1994）に報告されている。その報告論文の末に、「アンケート調査票」が参考資料として載っている<sup>89</sup>。その調査表（部分）は資料としてここに再掲してあるが、それは各館が自館の状況に合わせて少し修正すれば、専門情報センターのサービス評価法として十分利用に耐え得るものとなっている。換言すれば、標準的な評価法にもなり得るアンケート調査表である。

## 5. 結 び

以上、企業体に設置されている専門情報センターを中心に、そのサービスについて考察を試みた。専門情報センターのサービスについてはさまざまなサービスが存在する中で、特に情報サービス（カレント・アウェアネス・サービス、情報（文献）調査サービス、レフェラル・サービス、情報分析サービスなど）、翻訳サービス、ILL サービス（特にドキュメント・デリバリー・サービス）が重要であることを論じ、同時に、それらのサービスが抱えている課題も指摘した。そして、最後に、サービスの評価について考察を試みた。

情報が企業の存続のために最重要要件になっている今日でも、情報活動を主業務とする専門情報センターは、未だ企業の中核部に入り込めていな



い。専門情報センターの性格については、他館種が広い意味での教育、知識・文化遺産の継承ということを強調するのに対し、専門情報センターは設置母体である親組織へのサービスを主な責務としているところに特徴がある。しかし、戦略的情報活動の観点からは「初歩的情報加工」のレベルに留まっており、自らを変革して「専門的情報加工」のレベルまでその活動範囲をひろげる必要がある。

さらに、時代はダウンサイジング、マルチメディア時代に入り、専門情報センターはこの新しい情報メディアへの対応も考えていかねばならない。研究情報を主な収集対象とする図書館界では、現在、「デジタル・ライブラリー」がホットなトピックとなっている。デジタル・ライブラリーとは、デジタル情報もしくはデータをデジタル化して収集・蓄積し、ネットワークを介して利用可能とするライブラリーのことで、それは、多様な情報をデジタル化するためのマルチメディア技術と大容量データを蓄積し通信するためのネットワーク技術が必要である。研究情報の流通に常につきまとう著作権や知的所有権の問題を加えて、このような技術的課題を抱えるデジタル・ライブラリーが今日、明日に実現するとは思われないが、専門情報センターのライブラリアンはその実現に向けて積極的に関与すべきであり、少なくともその動向には眼を見張っている必要があろう。

(この小論は、文部省の科学研究費「情報処理技術の展開にもとづいた図書館情報学教育の高度化についての研究」の一環としてまとめたものである。)

#### 注および引用文献

- (1) 専門図書館協議会編・発行『専門情報機関総覧 1994』1994.
- (2) Arensfield, J.L. et al. *Special Libraries: A Guide for Management*. 2nd ed. rev. Washington, D. C., Special Libraries Association, 1986, p. 1-2.

- (3) 専門図書館協議会編・発行 上掲書
- (4) 神尾達夫「経営における情報の活用」『情報管理』vol. 33, no. 11 (Feb. 1991), p. 1011-1020.
- (5) 上掲文献
- (6) 専門図書館協議会編・発行『白書・日本の専門図書館 1992』1992, p. 37. G-Search (株) の案内資料も参照。
- (7) 飯沼光夫『新規事業開発のための情報収集と活用法』日本能率協会, 1985, p. 187-189.
- (8) Ibid.
- (9) 専門図書館協議会編・発行『白書・日本の専門図書館 1989』1989, p. 161-207.
- (10) データベース振興センター編・発行『データベース白書 1994』1994, p. 66-84.
- (11) 戸田慎一「ネットワーク情報資源と図書館・情報サービスの将来」『情報の科学と技術』44巻1号(1994. 1), p. 3-9.  
松本 紳「国際アカデミックネットワーク」『情報化社会におけるパブリックフォーラム』(平成6年度図書館情報大学専門公開講座)における配布資料
- (12) 丸毛一彰「情報の分析・評価・付加価値化——シンクタンクにおける情報の収集・分析・評価」『情報管理』vol 33, no. 6 (June 1990), p. 535-543.
- (13) 飯沼光夫 上掲書 p. 153-161.
- (14) White, S. H. *Managing the Special Library: Strategies for Success within Larger Organization*. White Plains, Knowledge Industry Publications, 1984.
- (15) 情報科学技術協会編・発行『情報管理入門』第3版 1993, p. 158-161.
- (16) Green, K. R. "The National Translations Center: Providing Access to Foreign Research," *LC Information Bulletin* vol. 50, no. 16 (Aug. 12, 1991), p. 307-310.
- (17) Segal, JoAn S. "Special Libraries and Multitype Networks," *Special Libraries*. vol. 80, no. 2 (Spring 1989), p. 85-93.
- (18) 『白書・日本の専門図書館 1989』p. 237-249.  
『白書・日本の専門図書館 1992』p. 221-252.
- (19) 村橋勝子「経団連図書館と ILL——大手町資料室連絡会と 経済文献研究会における相互協力を中心に」『情報の科学と技術』41巻3号(1991. 3), p. 255-261.
- (20) 専門図書館協議会編・発行『専門情報機関総覧 1994』p. 845.
- (21) 上記の『データベース白書 1994』によると、1993年現在わが国で利用可能な全文データベースは1,000件を越えており、全件数の50%以上を占める。
- (22) 『白書・日本の専門図書館 1989』p. 218-225.

わが国の場合、公式ルートに限らず個人的なコネクションで協力活動を行っていることが多い。その他に、産業団体、技術団体、学術団体を介して上層部や研究

者間で情報の交換・協力を行っていると推測される。

- (23) Segal, JoAn S. op. cit.  
Paskoff, Beth M. op. cit.
- (24) 大田康博「ELNET (イーエルネット)」『情報の科学と技術』44巻7号 (1994. 7), p. 373-379.
- (25) Ibid.
- (26) Ibid.
- (27) Ibid.
- (28) 長塚 隆「自動化ファックスシステムによるオリジナル文献の提供——DIALOG SourceOne にみるドキュメント・デリバリーの新段階」『情報の科学と技術』44巻7号 (1994. 7), p. 368-372.
- (29) Ibid.
- (30) 小田島互「UnCover」『情報の科学と技術』44巻7号 (1994. 7), p. 362-367.
- (31) Ibid.
- (32) ADONIS や ProQuest については、次の文献を参照：木本幸子「CD-ROM による原報提供サービス」『情報の科学と技術』44巻7号 (1994. 7), p. 386-391.
- (33) *President's Task Force on the Value of the Information Professional: Final Report*. Washington, D. C., Special Libraries Association, 1987, p. 3-8.
- (34) Tchobanoff, James B. "The Impact Approach: Value as Measured by the Benefit of the Information Professional to the Parent Organization," in: *President's Task Force on the Value of the Information Professional: Final Report*. op. cit., p. 45-47.
- (35) 次の文献を参照：Manning, Helen, "The Corporate Librarian: Great Return on Investment," in: *President's Task Force in the Value of the Information Professional: Final Report*. op. cit., p. 19-30.
- (36) 山田奨・井上信「利用者満足度調査の実践事例——専門図書館のリエンジニアリングに向けて」『情報の科学と技術』44巻6号 (1994. 6), p. 323-329.

## 資料：野村総合研究所ライブラリーのアンケート調査表 (部分)

◎仕事に必要な資料をどのように収集していますか。

(○はいくつでも、構成比もお書き下さい)

構成比

1. NRI ライブラリーの資料を利用する ( ) %
2. 所属部門が独自に収集している資料を利用する ( ) %
3. 外部のデータベースや専門機関を利用する ( ) %
4. 自分で独自に資料を収集する ( ) %
5. 資料を収集する必要がほとんどない → 5に○を付けた方はこのあとの

質問をすべてパスして結構です。

(1に○を付けなかった方は、次の質問(SQ)にお答え下さい。)

(SQ) NRI ライブラリーを利用しないのはなぜですか。(○はいくつでも)

1. ライブラリーが離れていて不便
2. ライブラリーに必要とする資料があまりない
3. 業務時間中は忙しくてライブラリーに向く余裕がない
4. ライブラリーの利用方法がよく分からない
5. 検索端末の利用方法が分からない
6. どこにそのような資料があるか分かりにくい
7. その他

◎NRI ライブラリーでは下記のような資料を所蔵しています。これらの資料をどの程度利用されていますか。資料ごとにお答え下さい。

|                         | 1<br>よく利<br>用する | 2<br>ある程度<br>利用する | 3<br>ほとんど利<br>用しない | 4<br>まったく利<br>用しない | 5<br>自部門の資<br>料を利用 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1) 一般書籍                 | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 2) 雑誌                   | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 3) 灰色文献(*)              | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 4) 外国研究機関レポート           | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 5) 日本企業財務資料<br>(大蔵有証など) | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 6) 外国企業マニュアルレポート        | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |
| 7) ビデオソフト               | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                  |

(\*) 灰色文献とは、中央官庁、地方自治体、各種団体・機関等の報告書類。

◎NRI ライブラリーの蔵書内容についてどの程度満足していますか。(○は1つだけ)

1. 非常に満足している
2. まずまずだと思っている
3. やや不満である
4. 非常に不満である

◎蔵書内容に不満な点があるとするとどのようなものですか。(○はいくつでも)

1. 必要な資料がそろっていない

2. 古くて使いものにならない本が多い
3. 話題になる本が少ない
4. ベーシックな本が少ない
5. 洋書が少ない
6. 新しい資料の入手が遅い
7. 配架の仕方が複雑すぎて分かりにくい
8. セントラルライブラリーの雑誌最新号の禁帯出が不便
9. 見たい本の多くが貸出中である
10. 行方不明の資料が多い

◎蔵書内容について改善点や要望など、ご意見を自由にお書き下さい。

◎NRI ライブラリーの情報システム「NRI-RAM」についてお伺いします。

(注) RAM: Research Assistance Materials

- 1) NRI-RAM を利用されていますか。(○は1つだけ)
  1. 全く利用しない(利用したことがない)
  2. ほとんど利用しない
  3. ときどき利用する
  4. よく利用する
  5. 自分では直接利用しないが、他の人に検索を依頼している
- 2) NRI-RAM の使い勝手はいかがですか。(○は1つだけ)
  1. 大変使い勝手がよい
  2. まずまずの使い勝手である
  3. 使い勝手があまりよくない
  4. 使い勝手が非常に悪い
- 3) NRI-RAM の使い勝手に不満点があるとするとどのようなことでしょうか。(○はいくつでも)
  1. キーボードの操作性(漢字変換など)が悪く使いにくい
  2. 画面の展開などソフト面の操作性が悪く使いにくい
  3. 検索に時間がかかる
  4. 論理検索に制約があり、思った検索ができない
  5. 必要でない資料が大量に混じってしまう
  6. 検索結果の表示順番が分かりにくい
  7. 検索結果に信頼がおけない
  8. 同義語検索の機能が分かりにくい
  9. 端末の数が少ないので不便である
  10. プリンタが共用で使いづらい
  11. その他(要望、意見などをご自由にお書き下さい)

- 4) NRI-RAM のネットワーク展開についてはいかがお考えですか。(○は1つだけ)
  1. 自席の端末からアクセスできるのが望ましい

2. 部単位でアクセスできる端末を設置するのが望ましい
3. フロア単位でアクセスできる端末を設置するのが望ましい
4. ライブラリーに検索端末があれば十分である (現行のままでよい)

◎NRI ライブラリーでは、下記の外部オンライン・データベースが利用できます。これらのデータベースをどの程度お使いですか。また、ご自分の所属する部門にある端末からアクセスする外部オンライン・データベースについてもお知らせ下さい。

|              | 設置場所        |             |             | ライブラリーの端末について   |                   |                    |                    | 5<br>自部門の<br>端末を利用する |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
|              | Y<br>B<br>P | 日<br>本<br>橋 | 大<br>手<br>町 | 1<br>よく利<br>用する | 2<br>ある程度<br>利用する | 3<br>ほとんど利<br>用しない | 4<br>まったく利<br>用しない |                      |
| 1) 日経テレコン    | ○           | ○           | ○           | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 2) DIALOG    | ○           | ○           |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 3) NEXIS     | ○           | ○           |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 4) JOISIII   | ○           |             |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 5) G-Search  | ○           |             |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 6) EL-NET    | ○           |             |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 7) Dow-Jones | ○           |             |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |
| 8) Assist    |             | ○           |             | 1               | 2                 | 3                  | 4                  | 5                    |

その他 (ご利用のデータベースの名称をお書き下さい)

◎NRI ライブラリーに導入するのが望ましいとお考えの外部データベースがあればお知らせ下さい。(CD-ROM などのオフライン・データベースでも結構です)

◎外部データベースの検索に際して、NRI ライブラリー・スタッフのサポート(代行検索を含む)に満足していますか。(○は1つだけ、理由・具体的内容もお書き下さい)

1. 不満である
2. やや不満である
3. まず満足している
4. 満足している

理由

◎今後、NRI ライブラリー・スタッフの中に、外部データベース検索のスペシャリスト(サーチャー)を育成していく必要があるとお考えですか。(○は1つだけ)

1. その必要はない
2. 可能であれば育成していくのが望ましい
3. 是非とも育成していく必要がある

◎NRI ライブラリーの運営, 情報発信などについて, ご存知のものに○をつけて下さい。(○はいくつでも)

1. NRI ライブラリー・ガイド
2. NRI-RAM 検索マニュアル
3. ライブラリー・サーキュラー
4. 予測資料ファイル
5. NWB 中のライブラリ情報
6. 新着図書コーナーの存在
7. 図書推薦購入制度
8. リクエスト・ボックスの設置
9. 時間外利用届
10. ライブラリー見学申込届

---

典拠：山田奨・井上信「利用者満足度調査の実践事例——専門図書館のリエンジニアリングに向けて」『情報の科学と技術』44巻6号（1994, 6）, p. 323-329.