

インターネットを活用した 図書館サービスのあり方について

平成 19 年 1 月
名古屋市図書館協議会

目 次

はじめに.....	1
1．市民のインターネット利用	2
2．名古屋市図書館の現状	2
3．インターネットを活用した新たなサービス.....	3
4．サービス実施にあたっての課題.....	6
5．今後の方策	8
まとめ	1 1
資料 1	1 2
資料 2	1 3
資料 3	1 4
資料 4	1 4

はじめに

名古屋市図書館協議会では、平成 9 年 1 1 月から平成 1 0 年度にかけて検討してきた結果を、平成 1 1 年 3 月「インターネットによる図書館サービスの新しいあり方について」として報告している(資料 1)。これに基づいて名古屋市図書館でも、平成 1 3 年 6 月のホームページ(以下「HP」)開設以後さまざまな図書館サービスを展開してきた(資料 2)。トップページのアクセス件数(資料 3)が、平成 1 3 年度の約 1 0 万件から平成 1 7 年度には約 4 4 万件に増加しているのは、利用者から評価されたものと考えられる。

しかしながら、その後の急速な技術革新により、従来では考えられなかったサービスも実現可能になっている。また、先の報告で課題としながらも実現できていない事項もある。

一方、図書館においてもめまぐるしい変化が、とりわけここ数年の間に起きている。この動きを端的にまとめた冊子が、平成 1 2 年 1 2 月に文部省(現文部科学省)から刊行されている。地域電子図書館構想検討協力者会議による『2 0 0 5 年の図書館像～地域電子図書館の実現に向けて～』である。ここでは、地域電子図書館の具体像が例示されており、あるべき姿をイメージしやすくなっている。

2 2 0 万市民が生活する政令指定都市・名古屋の図書館サービスのこれからを考えると、インターネットを活用した新しいサービス抜きには考えられない。平成 1 7 年 2 月、政府の IT 戦略本部が「IT 政策パッケージ - 2 0 0 5」を決定し、その中で「地域の情報拠点としての図書館機能の検討」を文部科学省が掲げている。地域の情報拠点としての名古屋市図書館が、今後どのようなサービスを展開していくのか。本報告は、これからの図書館運営にインターネットをどのように活用してゆくかを、新たな視点や方策等について提言するものである。

１．市民のインターネット利用

名古屋市総務局情報化推進課は、毎年「インターネットを使った行政サービスについての市政アンケート」を行っている（資料４）。平成 17 年度の調査によれば、68.2 パーセントのモニターが、自宅にパソコンを所有していると回答している。さらにそのうち 90.5 パーセントはインターネットが利用できるパソコンがあると回答している。すなわち、この調査モニター全体のうち、60 パーセント以上が自宅でインターネットに接続できる環境にあることがわかる。インターネットの利用目的はホームページの閲覧（88.1％）が最も多く、電子メール、チャット、掲示板など（55.6％）、ホテル・チケットなどの予約（49.7％）と続いており、すでに多くの市民がインターネットを利用して生活に必要な情報を入手し、電子メール等で他者とコミュニケーションを図り、また、商品やサービスを予約するなどの活用をしている。

インターネットは今後ますます情報と機能を増大させ、人々の生活に大きく影響を与えるものと思われる。図書館としても、市民とのコミュニケーションをさらに活発にしてゆくためには、インターネットを活用したサービスの向上を図ることが不可欠であると考えられる。

２．名古屋市図書館の現状

ホームページの開設と蔵書検索の実現（平成 13 年 6 月）

名古屋市が平成 12 年 9 月に策定した「名古屋新世紀計画 2010」の第 1 次実施計画において、「情報化に対応した図書館サービスの提供」の中で、「インターネットによる蔵書検索、貸出し状況提供サービスの実施」が挙げられている。この実施計画は平成 13 年度から 15 年度に実現を目指すものであり、名古屋市図書館では平成 13 年 1 月のオンラインシステム機器更新に伴って W E B サーバを導入し、同年 6 月にホームページを開設した。メニューは蔵書検索のほか「図書館ガイド」、「お知らせ」、「コレクション」、「友好都市」および「図書館カレンダー」の 6 つで、蔵書検索機能により、図書館の外部からインターネットを利用して名古屋市図書館に所蔵する図書と視聴覚資料の所蔵館がわかるようになった。その後平成 14 年 9 月に、新聞名ごとに所蔵館と保存年限がわかる「新聞一覧」を追加掲載し、同年 11 月には官公報一覧を加えた。

貸出し状況表示開始（平成 15 年 6 月）

ホームページ開設後のアクセス数増加とともに、蔵書検索について機能向上を求める市民意見が寄せられる中、上記の「名古屋新世紀計画 2010」の実施計画のうち「貸出し状況提供サービス」を実現するため、

平成 15 年 6 月に各館に所蔵する図書と視聴覚資料の在庫・貸出中の区別と予約受付状況の表示を開始した。セキュリティを考慮して、これまでどおり W E B サーバと業務用ホストコンピュータを直接同時には接続せず、前日の図書館閉館時の貸出し状況と予約件数を 1 台のパソコンを中継して接続を切り替えながら翌朝に W E B サーバへ反映させる方法を採用した。

その後、平成 17 年 3 月からの愛・地球博開催に向けて平成 16 年 2 月に博覧会協会へのリンクをトップページに追加し、平成 17 年 4 月には鶴舞中央図書館が所蔵する万国博覧会関連資料の一覧を公開した。このほか、平成 17 年 7 月には図書館が発行する児童・青少年向きの本の紹介冊子の一覧「よんでみませんか？」を公開、8 月には昨年度の統計データを「図書館年報データ」にて公開するなど、ホームページの内容充実を図ってきた。

こどもページ掲載開始（平成 18 年 4 月）

平成 17 年 1 月の本協議会報告「子どもの読書活動の推進について」に述べられているように、近年の情報メディアの発達と子どもの生活環境の変化とともに子どもの「読書離れ」が指摘されている中で、平成 17 年度における名古屋市の 15 歳以下人口のうち、図書館の利用登録をしているのは約 37%にとどまっている。このため、より多くの子どもたちにインターネットを通じ図書館の児童サービス独自の情報を発信することで、楽しみながら図書館や本に親しんでもらうことをねらいとして、平成 18 年 4 月に「なごやしとしょかん こどもページ」を開設した。

「こどもページ」では、子どもが自分で図書館資料を探す技術を身につけられるよう、図書館利用案内、検索案内、また分類のしくみについての案内などをわかりやすく説明している。また、読書推進のために読み聞かせ行事の案内やおすすめ本の紹介冊子の内容を掲載している。さらに、学校との連携のため、学校を対象とした団体貸出案内や施設見学案内を掲載し、「こどもページ」の開設案内を市立の幼稚園、小中学校および養護学校へ P R した。

3. インターネットを活用した新たなサービス

これまで名古屋市図書館は、開設したホームページの機能と内容を充実する方向でサービス拡大を図ってきているが、インターネットを活用したサービスは必ずしもホームページの運営に限るものではない。本協議会は、今後名古屋市図書館として実施することが想定されるいくつかのサービスについて、他都市での実例を参考に検討を行った。

検索機能の強化

目的の資料がはっきり決まってい、素早い確実な検索ヒットが可能な用語一致の検索画面を提供する一方で、調べたいテーマに関し、さまざまな背景からできるだけ多くの資料を表示させるための連想検索(注1) また、適切な用語を表現できない場合でも、何かことばを入力すれば類似する用語からも併せて検索して表示するあいまい検索(注2) など、さまざまなレベルの要求に応じた検索方法を提供することにより、利用者の調査要求にかなう図書館資料が確実に表示提供できるようになる。

インターネットによる予約受付

市民がインターネットを利用してホームページの蔵書検索画面で図書を検索し、ID番号とパスワードを入力して予約をする。予約状況の確認もインターネット上で可能であり、希望者には受付時と確保時に電子メールで連絡することもできる。これまで開館時間中に窓口で予約カードを記入するか、電話で職員に検索依頼して申し込む必要があったものが、自宅から24時間申し込み可能となる。政令指定都市では平成18年6月の調査で、すでに15市中8市において実現している。

メールマガジン

電子メールを利用して図書館の催しや新着図書の一覧などを定期的送信するもので、図書館から市民への情報発信方法のひとつである。さらに市民一人ひとりの要求に対応した実施策として、利用者が事前登録した興味ある分野についての情報を頻繁に、あるいは内容を詳細にして発信することも考えられる。前提となる図書館システムへの利用者の興味分野データ登録については、住所や年齢よりも踏み込んだ個人情報であるため、データの有効期限や確実な消去など取扱い方法を検討する必要がある。また、興味分野の希望を、図書や雑誌のデータの記述の中からどの程度反映させられるか等、課題も多い。

(注1) 連想検索：一致検索結果で選んだ図書をもとに、そこに含まれる特徴的な単語を自動抽出して、単語の出現頻度や関連性から、統計的に類似とされる情報を探す検索。ある図書の著者の生地に関する情報や、著者の生きた時代の背景に関する情報を探索するなど、視点を広げた検索が可能。

(注2) あいまい検索：入力した検索キーワードと一致しなくても、類似する単語からも該当データを探す検索。ひらがなとカタカナ、全角と半角、大文字と小文字を区別しない。
また、管理者の設定により、ローマ数字、漢数字をアラビア数字とみなしたり、外来語表記のゆれを同一とみなす場合などがある。

メールレファレンス

市民からのさまざまな調査・相談に図書館資料を用いて回答するレファレンスは、司書の専門職としての能力が最大限に発揮できる業務である。現在は窓口において口頭で質問を受けるか、電話や手紙により遠方からも受け付けているが、メールレファレンスは、ホームページの中に設けた様式に利用者が質問を記入して送信し、図書館職員が電子メールで回答するものである。インターネットに接続した電子メールがあれば、世界中どこからでも質問することが可能である。ただし、遠方からの質問は、図書館の所在する地域に関するものに限定して受け付ける場合が多い。

貴重図書の電子資料化

著作権の切れた貴重図書などを電子データ化することにより、原本資料の劣化損傷を気にせずに利用提供可能とするものである。研究者の利用に耐え得る高画質のものを図書館内で利用できるようにする一方で、簡易な画質のものをインターネットで公開することで、資料の存在を全国に広く周知することができる。平成11年3月の本協議会報告「インターネットによる図書館サービスの新しいあり方について」の中で述べられている、画像処理に多額の費用がかかるという点は、現在も課題となっている。

利用者用インターネット端末設置

市民が自由に利用できるインターネット用端末を図書館内に設置することにより、地域の情報拠点となるべき図書館においてインターネットを利用可能にするとともに、溢れる情報の中から市民が必要とする情報への案内役を図書館職員が担うことで、市民の情報格差を縮めていく働きができると考えられる。

無線LANアクセスポイント設置

市民が自分のパソコンを図書館に持ち込んで利用したい場合に、パソコンがインターネットに接続する環境を提供するものである。無線LAN接続が可能なノートパソコン等であれば、図書館内に設置するアンテナと回線モデムを通じてインターネットを利用することが可能となる。図書館の検索機の設置場所に縛られることなく、市民が調べたい分野の図書の近くでホームページを参照しながら自分のパソコンで資料作成ができるようになる。

ホームページの充実

機能と情報内容を充実し、見た目の魅力をアップさせることにより、訪問して楽しいホームページにすることを目指す。

基礎的な調べものに有効なサイトの情報を図書館職員が収集し、テーマ別に整理されたリンク集を掲載することで、ホームページの利用者が家庭から参照するだけでなく、図書館内においても書籍と併せた情報探索により効率的に調査を行うことができる。また、名古屋市の歴史資料について、貴重図書とされるもの以外の古い地図や絵葉書などを画像情報として紹介したりすることで、所蔵資料の有効活用の促進を図ることができる。

こどもページを対象年齢に応じた対応ができるようにし、イラストを季節ごとに変更したり、ページをカラフルにすることで、見た目にも楽しいものにすることができる。同時に、図書館へのアクセスにおける安全上の注意点などを掲載して、子どもたちが安心して図書館へ来られるように配慮する。

資料の紹介に、紙の本をめくるように操作でき、音声や動画をも同時に閲覧できるフリップブックの技術を採用すれば、インターネットの画面であっても違和感を与えない工夫が可能である。

4．サービス実施にあたっての課題

インターネットを活用した新たなサービスを行うにあたっては、いくつか考慮すべき点がある。まずは、インターネットによるサービスを充実することによって、市民が図書館へ足を運ぶ機会を奪う側面があるのではないかという懸念である。例えば何か調べものをする場合に、図書館のリンク集で案内したインターネット上のサイトを参照するだけで解決としてしまうことは確かに考えられる。また、資料の画像データなどを公開することにより、「家でも見られるではないか」と満足してしまい、わざわざ図書館へ出向く人が減少してしまうのではないかという心配もある。さらには検索や予約が便利になることにより、資料の受け渡しの時だけ図書館に行くという市民も増えるであろうと思われる。

これらの現象が図書館にとって望ましくない事態であるとは必ずしも考えられないが、やはり資料の実物を手に取る感触や、実際に多くの資料が並ぶ中から選ぶ楽しさを伝えるために、図書館としては今後PR活動に力を入れ、市民に足を運んでもらう工夫をしたいものである。さらに、便利で確実な資料確保を実践し続けることにより、次第に人々が頻繁に足を運ぶことも十分考えられる。あくまでも市民の利便性を考慮した確実な資料提供を心がけることが何より大切であると思われる。

次に、情報保護対策の課題がある。インターネットによる新しい図書館サービスは、個人情報の送受信を行うことになるため、情報の安全対策に必要な措置を講じなければならない。名古屋市では、市の保有する情報の保護及び管理に関する基本的仕組みを「名古屋市情報あんしん条例」で定め、また、市の保

有する個人情報の適正な取り扱いと保護を「名古屋市個人情報保護条例」で定めている。サービスにあたって必要な個人情報の利用目的を特定すること、安全管理を行うこと、さらに本人に対する情報開示を行うことなどを基本とし、特に電子計算機処理を行うにあたっては、人的、物理的、技術的の3つの観点から情報保護対策を講じなければならないとしている。

情報漏えい

ファイル交換ソフトウェアの「Winny」がインストールされているパソコンがウイルス感染したことによる、本人の意図しない情報流出事件が社会的に問題となっているにも関わらず、事例報告が後を絶たない。図書館で扱う情報の持ち出しに対する制限や、機器への不正アクセス対策、ウイルス対策を行うことは勿論であるが、まずは情報を扱う「人」に対する安全管理研修を行い、情報管理のルールを意識するよう習慣づけることが必要である。

情報持ち出し

物理的な対策として、業務用機器の盗難防止策をとる必要があるが、図書館のような市民利用施設では基本的に入退館の管理を厳重にすることは難しい。機密情報や個人情報を扱う機器をできるだけ限定して集中管理を行うとともに、情報の持ち出しに関しては極力制限をして、盗難や紛失の恐れを最小限にすべきである。「名古屋市情報あんしん条例」に基づいて各部署で作成される「情報の保護及び管理の方法に関する定め」には、業務遂行のため止むを得ず情報を持ち出す場合には所属長の許可を得ること、情報を携帯する際の盗難防止策を行うこと等が定められているが、万一の事故への対策として、情報の暗号化や強固な認証を行うことも考えなければならない。また、鶴舞中央図書館のホストコンピュータ室においては、施錠の徹底と部外者立ち入りの際の入退室管理を適切に行わなければならない。

不正アクセス、盗み見

インターネットを活用して図書館サービスを行うことは、すなわち悪意を持った人が多数存在するオープンなネットワークと、個人情報を管理する図書館システムとが接点を持つことを意味する。本来業務用コンピュータへのアクセス権を持たない人物が、システムの弱点を悪用して不正に情報を盗み見たり、改変したりすることへの技術的対策が必要である。インターネットからの不正アクセスを防止するため、図書館システムの外部接続部分にファイアウォールを設置して不正侵入を検知・防御する一方で、図書館システムから外部ネットワークへの情報の流れについても適切にコントロールしなければならない。また、図書館システム内部においても空きポートを利用した私用パソコンの接続を制限す

るとともに、業務用コンピュータからもむやみに個人情報にアクセスすることのないように、情報の取り扱いに関して厳しく規定することが必要である。

サイバー攻撃、ウイルス対策

前述のファイアウォールによって防御できるのは、あくまでシステムが許可しないアクセスによる攻撃であり、本来許可すべきアクセスを利用した攻撃を防ぐことはできない。コンピュータ技術に精通した悪意のある人物による侵入を許すと、短時間に過剰な信号を送りつけられ、サーバ処理の許容量を超えてシステムが停止してしまう事態や、サーバを乗っ取られ、他のシステムへのさらなる不正行為の踏み台にされる心配がある。こうした事態を防ぐために、図書館システムの全ての業務用コンピュータに導入するウイルス対策ソフトを常に最新の状態に保ち、悪意のあるプログラムを防御、駆除できるようにしておく必要がある。

5．今後の方策

これまで検討した想定されるサービスと実施にあたっての課題を踏まえたうえで、名古屋市図書館を利用する人々にとっての利便性向上を図るため、本協議会は以下のサービスの実施を提案したい。

(1) すでに実施しているサービスの充実

ホームページ蔵書検索の機能強化

これまでの図書館は、主に目録における書誌の記述に一致する検索方法を提供してきた。しかし、検索対象となる資料の数と種類の増加の中で検索要求は高度化する一方、情報検索を必要とする市民は増加し、市民のあいだの検索技術の格差が目立ってきている。に述べた予約受付までに、あらゆる市民が必要な資料情報へたどり着くためにも、これまでの用語一致検索に加えて、連想検索およびあいまい検索など、さまざまな要求に対応可能な検索機能を実現することが望まれる。

ホームページの内容充実

名古屋市図書館ホームページの機能と情報の充実も欠かせない。

市政情報や行政関連情報を始めとしたリンク先の拡充と目的別整理を行い、ページを閲覧した人々が「ここを見れば資料やデータが探しやすい」と思うような実用的なリンク集を作成すれば、ホームページ訪問のリピーターを獲得できると思われる。また、名古屋市図書館ならではの情報発信には、独自に所蔵する地域資料を活用することが欠かせない。地域資料を幅広く案内するとともに、例えば古地図を掲載する場合には

その実物の大きさが実感できるような工夫をするなど、地域のポータルサイトとして市民に興味を抱かせるものとすべきである。

そして、こどもページについてはキャラクターや色使いなど楽しいものにすると同時に、リンクボタンの名称などは子どもの視点で「見てみよう」と思わせるものに工夫が必要である。フリップブックなど新しい技術も効果的に導入して、見て面白いと感じる、魅力あるホームページとしてほしい。さらに市民とのコミュニケーションを図るため、メールフォームなどにより市民が意見を寄せられる機能を持たせ、より良いホームページを作り、有効な意見を集められる体制を整えることが必要である。

鶴舞中央図書館特別集書（注３）の電子資料化とホームページ上での公開
特別集書の電子化は、原本の保存と資料の利用の両立を図るものであり、予算の状況が許す限り、順次データ化を進めていくことが望まれる。著作権や肖像権にかかわる部分がないかどうか慎重に調査して、公開可能なものから実施したい。また、名古屋市図書館が独自に所蔵する特別集書の全国的な有効活用を促進するため、ホームページ上で検索可能にするとともに、画像を用いた資料紹介を掲載して積極的にＰＲを行う必要がある。

（２）新規に取り組むサービス

インターネットによる図書の貸出予約受付

名古屋市図書館ホームページに関する市民の意見として、インターネットによる図書の予約受付に関する要望が寄せられている。これに関し、前述の「名古屋新世紀計画２０１０」では、第２次実施計画の「自宅とつなぐ図書館サービス」の中で、「情報化に対応した利便性の高い図書館サービスを提供するため、図書の貸出しについてインターネットによる予約受付システムを構築」と明記されている。しかし、平成１８年までに実現を目指したこのサービスは現在もまだ検討中となっている。これまではなかった個人情報データの送受信を行うことになるため、システム構築の際は情報の安全管理に必要な対策を施す必要がある。このサービスは図書館の開館時間中に来館や電話による問い合わせが気軽にできない人々にとって、希望の図書を確保できる便利な機能であるため、実施にむけた運用ルールの策定と物流増加への対策など条件整備を早期に進め、開発中の新しい図書館システムにおいての実現が望まれる。

（注３）特別集書：鶴舞中央図書館が所蔵する名古屋市史編纂資料、河村文庫をはじめとした貴重図書。大正１２年の開館以前に創設事務にあたった名古屋市教育課が買い入れたコレクションおよび開館前後に篤志家より寄付された資料。昭和２０年の空襲によって大量に焼失したが、今なお多くの資料を所蔵している。

電子メールによるレファレンスの受付

メールによるレファレンス受付は、特に遠方からの利用者が名古屋市、愛知県などの地域に関する調査の質問をすることが容易になる。著作権法により参照した図書のコピーを送信することができないなど制約はあるが、24 時間質問の受付が可能である点では新たな図書館利用者の獲得につながるものと思われる。個人の調査内容の送受信が行われることになるため、データの蓄積方法を含めて情報の扱いについては十分注意しなければならない。また、レファレンス件数が増加した場合にも対応できる体制を整えた上で実施する必要がある。

利用者用インターネット端末の設置

地域の情報拠点となるべき図書館において、インターネットによる市政および行政情報をはじめとする市民の日常生活に必要な情報を提供することは、今後欠かせないサービスになるものと思われる。市民が図書館内で自由にインターネットに接続することにより、望まない情報にもアクセスしてしまう恐れがある点については、考え方と対応を決めておく必要がある。

(3) 新たなサービスを広めるために ―図書館サービスの P R―

インターネットに限ったことではないが、図書館がどれだけ便利なサービスを提供していても、そもそも市民がそのことを知らなければ宝の持ち腐れとなってしまう。図書館職員が想像している以上に、市民の多くは図書館で何ができるのかを知らない場合が多いように思われるため、市民全体にサービスが活用されるような工夫が必要である。インターネットに親しむ人が少ないお年寄りの集会の場などで、図書館が検索の手助けをすることを知らせる、あるいは図書館職員が学校に出かけていき、図書館ホームページの利用法を P R するなどして、地域に図書館のサービスを知ってもらおう努力をする必要がある。

6．まとめ

インターネットを活用した新しい図書館サービスは、従来以上に市民と図書館とを結び付け、さらに図書館を利用する市民を世界中のネットワークへとつなぐ役目を果たすことになる。インターネットを利用する市民をはじめあらゆる人々が、鶴舞中央図書館の開館以来80年余りかけて蓄積してきた名古屋市図書館の資料をはじめ、世界中のさまざまな情報に接する機会を広めることは、いつの時代も利用者と資料を結びつける役割を負う図書館にとって欠かせない働きである。現在は大変厳しい財政状況の中にあるが、一步ずつ着実に環境を整える努力を続け、名古屋市図書館が世界中のさまざまな情報資源を常に有効な方法で市民に提供してゆく必要がある。

一方、世界中のネットワークで増大してゆく情報の量と種類に対応することが困難な市民の存在を忘れてはならない。情報を必要としながらさまざまな理由で情報にたどりつけない市民に対して、地域の情報拠点の役割を果たすべき図書館が情報の案内役を担うことが求められる。市民がインターネットへアクセスする手段を提供するとともに、情報検索のプロフェッショナルである図書館職員が、市民の要求に応じた有効な検索方法を案内できるようにしなければならない。

また、図書館の提供するサービスが市民にとって本当に有効かどうかを検証するためにも、サービスを積極的に利用してもらうためのPRを行いつつ、市民が気軽に意見を寄せることができるようなしくみを作る必要がある。

そして、今後の新しいサービスを安全に提供するために、個人情報データを扱う図書館システムには強固な情報セキュリティ対策が求められる。「名古屋市情報あんしん条例」、「名古屋市個人情報保護条例」はあくまでも最低限守るべきセキュリティポリシーであると考え、図書館の内部においてはさらに厳しいルールを定めて安全確保を徹底しなければならない。

便利で安心な図書館システムが市民に信頼されれば、市民のより高度な要求を生み、それによって図書館と図書館職員がさらに育てられてゆく。インターネットを活用した図書館サービスのあり方が、今後の図書館と市民とのコミュニケーションを豊かに発展させてくれることを望むものである。

平成 11 年 3 月名古屋市図書館協議会報告
「インターネットによる図書館サービスの新しいあり方について」

概要

本報告では、インターネットを活用した図書館サービスとして、次の 5 つを掲げている。

- (1) 資料の情報や図書館案内などを館外へ 24 時間提供できる。
- (2) 電子メールを利用した予約、相互貸借、レファレンスなど、双方向コミュニケーションができる。
- (3) 他館にアクセスして、市立図書館にない図書を取り寄せたり、レファレンスに役立てたりすることができる。
- (4) 他の情報システムとリンクが容易なので、効率的な情報提供ができる。
- (5) 古文書原文や絵図を画像情報として提供し、検索性の向上を図る。これにより、劣化を防ぎ、資料保存に役立てることができる。

また、図書館サービスの進め方として、次のようにまとめている。

- (1) 蔵書情報では、未入力資料群の早期電子化が必要である。また、検索項目を広げることと漢字検索、絞込み検索への対応が必要である。
- (2) 画像情報では、名古屋市図書館の特別コレクションを電子化して検索などを可能にすることが必要である。これは、資料保存にも役立つ。しかし、多額の経費がかかるので、全国的な作業分担も検討する必要がある。また、CD-ROM のようなパッケージ系メディア化も一法である。
- (3) その他の情報では、名古屋市図書館独自のコンテンツ作成が考えられる。「郷土人名索引」などカード形式で蓄積されているもの、郷土の人物についての新聞クリッピングなど、名古屋市図書館にしかない情報の発信が重要である。

最後に留意点として、運用体制とセキュリティ対策を掲げている。外部との常時接続への懸念、予約受付の方法、著作権問題、職員のスキルなどの運用面と、個人情報保護、データ保護、トラブル時のバックアップ体制や復旧体制などのセキュリティ面がその中心である。

図書館は、読書や学習活動に対する「心のオアシス」としての役割が期待されている。「どこでも」「だれでも」「いつでも」必要な情報にアクセスでき、自由に利用できる図書館サービスの理念を実現するために、インターネットによる図書館サービスの推進が望まれる、と結んでいる。

資料 2

名古屋市図書館ホームページの歩み

年月日	事 項
13 年 6 月	ホームページを開設し、蔵書情報等の提供を開始
14 年 9 月	新聞一覧を追加
14 年 11 月	新聞一覧に官公報一覧を追加
15 年 6 月	蔵書情報の提供に貸出状況、予約件数を追加。
16 年 2 月	トップページに愛・地球博リンク（キッコロ・モリゾーのキャラクターを掲載）を追加（17.12 まで）
17 年 4 月	博覧会関連資料（鶴舞中央図書館所蔵万博関係資料一覧、名古屋市下で開催された博覧会関連資料目録）を追加（17.12 まで）
17 年 7 月	よんでみませんか？（子ども・ヤングアダルト向き）を追加
17 年 8 月	図書館年報データを追加
17 年 9 月	非常災害時の運営（対応）を追加
18 年 4 月	こどもページを追加

資料 3

ホームページアクセス件数の推移

	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
トップページ	103,945	199,954	326,575	450,055	436,843
蔵書検索トップ	77,622	180,233	326,734	476,754	519,663
総アクセス数	636,987	1,510,101	2,874,895	3,982,864	4,412,221

資料 4

「インターネットを使った行政サービスについての市政アンケート」より

	13 年	14 年	15 年	16 年	17 年
自宅にパソコンを所有している	52.0%	56.1%	59.2%	68.6%	68.2%
自宅のパソコンでインターネットが利用できる（パソコンを所有していると回答した人のうち）	75.6%	76.8%	78.8%	88.1%	90.5%

アンケート概要：平成 17 年 7 月 26 日（火）～8 月 9 日（火）の期間に、名古屋市内に居住する満 20 歳以上の市民 2,000 人を対象として、インターネットを使った行政サービスについてのアンケートを実施した。

この調査は、インターネットの利用状況や「電子申請」に対する考え方などを調査し、施策を進めるうえでの参考とすることを目的とするものである。

回答の回収：937 人(46.9%)