

図書館等複合施設 情報環境実装に係るサウンディング型市場調査（対話）  
全体対話 記録

テーマ①「人や地域やコミュニティをつなぐための情報環境とは」	
(発言者) 参加者A	(発 言) 小中学校ではオンラインのワークスペースで学習をすることが当たり前になっている。公共施設でもワークスペースやファイル共有などの情報インフラが整っている必要がある。今この全体対話も通信環境が悪い。こうしたインフラがストレスフリーであることが重要である。
参加者B	通信環境は基本的なインフラという話だが、外とつなぐ意味において非常に重要である。施設に訪れる人だけが利用者ではない。自宅から図書館にアクセスする、施設に訪れることなく施設にいる人と協働で何かをやることを考えたときには、外とつながることを意識して展開されるべきだと思う。 フロートに配架する資料が2万点とのことだが、小千谷市について「知る」とか「つながる」ことを考えると足りない。今現実にデジタル化している資料はどれくらいあって、今後どの程度の量のアップデートが必要で、それを担える人材がどれくらいいるかを考えなければいけない。デジタルアーカイブに接続できる環境をつくっても、それが静的な閉じたデータベースへのアクセスに留まってしまえば、そこから先の活動につながらない。コンテンツをつくる仕組みや運用する仕組みをどうつくっていくべきか。
参加者C	先ほど言及されたインフラだが、民間においてもインフラが整ったのは最近である。組織間のコミュニケーションは、システムに責任を取ってくれるグローバル企業のものを使用しているケースが多い。そのような草創期において市民にインフラを広げることは冒険であるように思う。コミュニケーションリスクの担保まで含めて取り組んでいる事例はないと思う。
参加者A	弊社では学校図書館の支援に取り組んでいる。ネット上で蔵書検索するシステムを導入している学校は1,200校を超えている。企業ではインフラを使っていないということだが、子どもはすでに使っている。子どもたちは情報やシステムを生かせるようになってきているので、若い世代を想定すると冒険とまでは言えないのではないか。
参加者C	インフラとしては、一般市民も個々のメタファーの中で使用しているのはよく理解している。組織として、どのようにガバナンスを利かせて、コミュニケーションの場を揃えていくのか、守っていくのが危惧としてある。

参加者A	学校の現場ではそれに困っている。いじめなど色々な問題が目に見えないところで起こっている。とは言え、今までも目に見えなかったのは同じこと。デジタルシティズンシップと言われる情報技術の使い方やつきあい方を市民が身に付けていく必要がある中で、今学校では子どもたちが頑張っている状況と、学校が混乱している状況がある。この底上げの部分では、図書館の役割として必要とされてくると思う。図書館がどうするかに関わらず、市民の暮らしはどんどん触れていく状況にはなっている。
参加者B	今は様々なツールを個々に使っている状況であるが、各々においては最善のツールを選んでいくという視点に立つべきである。そのような情報環境に身を置いているにも関わらず、図書館に来るとまったく使えない環境が用意されている。それでいいのかしっかり考えなければいけない。ユーザーファーストの視点に立ったときに、何が最適解なのかあきらめずに考えることが大切ではないか。
参加者C	まったく同意見である。世の中にあるインフラをどう使っていくかは重要なことである。いつも思うこととして、メタファーのレベルである。どのような道具であっても使う側の問題かと思う。
参加者D	情報環境が人をつなぐとは、土台に情報環境があり、その上に人が動いているという姿を描くのがシンプルである。すでに個人で色々なツールを使っている状況がある中で、上手に使えない人もいる。そこを地域のコミュニケーションの中で教え合っていくことも、現代の図書館のミッションとして持つべきである。数多あるプラットフォームをどう渡り歩いていくか自体を市民のみなさんが相互に教え合うというビジョンを描いてもいい。
参加者E	情報環境について考えるとき、インフラの整備とともにリテラシーを育むための環境という観点があると思う。それをどう醸成し、どのように高め合っていくかは参加者Dの仰るとおりである。図書館から何ができるのかを考えたときに、例えば、図書館に足を運んでみると「情報環境」という分類の棚にあるのは excel の実用書だったりする。それで本当にいいのかどうか。何をを用意すれば使えるようになるのか。一緒に学んでいける仕組みをつくるべきである。最初はデジタルでなくてもいいと思う。例えば、この施設と同じ建築家・平田晃久さんが設計した太田市美術館・図書館では、毎月「図書館だより」を紙媒体でも発信している。施設職員がなるべく少ない手間でも多様なかたちで情報発信できる、取得できる、活用できるように整備できるとよい。
参加者F	人と人をつなぐ視点で言えば、図書館職員自身がどのような情報をどのように提供したいのかという想いの部分も大事である。単純にユーザー視点で物事を開発するよりも、想いが伝わるという部分も必要である。一方通行では良くない。

参加者E	<p>「地域資料」をどこまで何を扱うかは重要である。小千谷市の図書館に足を運んだ際に、小千谷高校文芸部の生徒が部誌を販売していた。一般的に広く文化的価値があるとされるものだけでなく、こうした市民がつくったものも本来アーカイブの対象に含まれると思った。小千谷市内では「市展」も開催されている。こうしたものは今回どのように施設で取り扱うのか。市民一人ひとりに Google Drive 等のオンラインストレージを割り当てて記録していくということも想像される。</p>
事務局 (情報環境担当)	<p>情報環境計画では、郷土資料館としての機能も有しているので広い意味での文化財を対象とするが、それに加えて小千谷市で日々起こっている出来事も郷土資料として考える。地域イベントの発信代行のような窓口を準備し、出来事が起こる前から告知のために市民に輸入してもらい、それを記録として残していけるとよいと考えている。</p>
参加者A	<p>みんなでアーカイブして本を書こうといったときに、第1章は誰が書いて、第2章は誰が書いてあとで校正しようといったようなことを Google ドキュメントを使用してみなさんもやっているのではないかと。こうした編集する活動を図書館がどう支えていくかが第一ステップとしてある。そこでのストレスを減らすことが重要である。もう一つはその結果をパブリッシュしていくこと。図書館のサポートとして、ストックの機能とフローの機能では別の役割がある。</p>
事務局 (アドバイザー)	<p>市民と共につくっていくことは、情報環境に限らず、この施設全体の目指す方向である。「日常のリ・デザイン」という言葉をこの事業では掲げているが、情報環境を通じた活動を含めた様々な活動が日常としてつながっていかないと続かない。</p>
参加者D	<p>資料を使ってコミュニケーションし、パブリッシュしていく流れは重要である。今はいきなりグローバルにパブリッシュされる情報環境において、図書館はグローバルなパブリッシュをサポートしていくのか、あるいはその途中にある練習できるようなサンドボックスをつくるかたちでサポートするのか、2つのタイプがあるように思う。二者択一ではないと思うが、そうしたことがうまく目標として定められると図書館らしい情報環境と言える。</p>
参加者B	<p>色々なところから人が集まってくると、日常的に使っているツールが異なるという事態が起こる。共通で使い始められる環境を用意するのは意味のあることである。それをストックの場としても使えるようになればいい。</p>
事務局 (アドバイザー)	<p>バルセロナの参加型合意形成プラットフォーム「decidim」が日本でも実装されつつあるが、プラットフォームになり切れていないように見える。そのあたりに難しさを感じる。学校にはカリキュラムがある。公共施設や図書館には、カリキュラムに値するような仕組み・体制がないが故に難しいということもあるのではないかと。</p>

参加者C	ある大学で過去の資料を翻刻して公開するプロジェクトを行った。翻刻の専門家がすべてやるのではなく、市民のみなさんの学びの場として専門家と翻刻に取り組んだ。このようなフローとストックと公開を、図書館が主体となって進めていくような場であればよいのではないか。
参加者A	プロジェクトの主体が図書館なのか、市民なのかによって、情報環境のデザインは大きく変わってくる。
事務局 (情報環境担当)	市民協働のための情報環境の例はあるか。コラボレーションツールでも、ストレージでも構わない。また、うまくいった例もそうでない例でも構わない。テーマ2にもかかわる話題としてお聞きしたい。
事務局 (アドバイザー)	市民協働については、小千谷市リビングラボ「at！おぢや」の活動を地道に続けている。市民も、図書館も主体になれることがフラットにできるような文化を醸成できるとよい。情報環境の実装もそこにつながっていくことになる。
参加者A	パブリッシュの例でいうと、広島県立図書館の県内所蔵資料の横断検索システムが挙げられる。広島には原爆関連の資料館がたくさんあり、そうした資料を統合して検索できるようにした。原爆資料館を訪れた修学旅行生は、その結果を感想文などにまとめて冊子にすることがよくあるようで、それを図書館に送ると、目録として記録される。本文を読むことはできないが、目録があるので、誰がいつどのような感想を残したのか検索できる。例えば、そこで「たこ焼き」というクエリで検索すると、どこのたこ焼きが美味しかったかといった記事も検索結果として返される。自分たちのアウトプットを図書館が所蔵していることを態度として示すことは非常に重要なことである。
参加者G	宮崎市のボランティアマッチングサイト「みやボラン」を制作したことがある。市民活動センターの活動をデジタル化することで、わざわざ施設に行かなくても自宅で検索してその活動に参加できる、参加してもらった人は「ありがとう」と言えるというサービスである。市民生活のり・デザインとまではいかないが、情報システムがサポートすることで自発的な活動を促すことをお手伝いした事例である。ゆくゆくは災害時のボランティアマッチングにバージョンアップしていくことを考えている。

テーマ②「ユーザーフレンドリーなシステムはどうすれば可能か」

事務局 (アドバイザー)

とても賑わった成功事例として紹介される最新の図書館、あるいは図書館を含む複合施設に行ったときに、情報サービスやデジタルコンテンツだけ人がいないという現状がある。それを誰も問わない。そのような状況を打開したいと考えている。

参加者C

ディスプレイだけの図書館は好ましいと思わない。SNSを含めて社会には色々なツールがある。例えば、アーカイブで言えば、アーカイブされたコンテンツを市民が普段慣れているSNSにどのように反映していくのかという観点で考えた方がよいのではないか。アーカイブされている資料がSNSにフィードされるためのAPIを設計すれば、ディスプレイは館内に置かれたものだけではなく、個人の端末にもつながる。そこにうまくコンテンツが出力されるような環境を考えればよいのではないか。

参加者A

ちゃんと“動く”ものを提供することである。それは、操作に対する反応の速さである。画面に触ればすぐに反応してくれる。0.1秒待たせることは絶対しない。図書館は書架が魅力的であるが故に、情報端末を使用するよりも書架を選ぶ。情報端末の方が貸出中の資料も含めて目にできるにもかかわらずである。身体的に情報システムを使用するよりも書架の方が楽というのが率直な意見としてある。このストレスをどれだけ軽減できるか。もう一つは、インターフェースそのものの使いやすさはあまり関係なく、施設に来て最初に操作したときに“遅い”と感じればもう使われなくなる。そのストレスを軽減する設計が重要である。そして、片方を使いやすくすればするほど、使いにくい方には誰も来ないという状況は起こる。

参加者B

しっかりつくることに尽きる。そのためには発注者が要件定義を行った上でしっかり定めておき、それに対して開発されたものを適切にチェックすることが必要である。多くの場合、それが行き届いていないためにストレスを感じるシステムになる。

情報端末に誰も興味を示してくれないことについて、すべての情報システムのサービスはユーザーがそこにたどり着いたときに、そのシステムで何ができ、得られるベネフィットが何か、何が面白いのかが全員からはっきりと見えることが必要である。そのそぎ落とされたシンプルなメッセージがおそらく「普段使いできそうだな」と思ってもらえる何かであって、その思う何かをしっかりと探っていくことが設計の対話の中でやっていくべきことである。

図書館において、なぜ蔵書検索が一番使われるという話から入ってしまうのか、いつも思う。蔵書検索を使うという話をどれだけ深掘りしているのか。ベンダーのみなさんに聞いてみたい。

参加者H

弊社では書誌情報を図書館に提供しているが、資料検索においてメタデータとしてこれまで以上に活用される余地があると捉えている。今回の施設では、市民が独自

	<p>に入力するメタデータもあるため、書誌情報とレベルを合わせながら活用していくことを考える必要があると思う。</p>
<p>事務局 (情報環境担当)</p>	<p>非常に重要な指摘だと思う。書誌情報という検索対象が充実しているにもかかわらず、検索結果が十分ではないという現状をどのように乗り越えるべきなのかと思う。</p>
<p>参加者B</p>	<p>検索性で言うと、国立国会図書館ぐらいだが、インデックスをつくり、データを取ることが近道である。そういう意味では、資料検索のタッチポイントをどのようにつくるのが大事だと思う。「このキーワードでいいんだ」と思えるような気軽に行きとるところから始めないと、最近の検索を使ったことが無い人たちはなかなか使えないと思う。</p>
<p>参加者D</p>	<p>検索において全体性を意識させることは大事である一方、フロートという仕組みがあることで、全体性がある意味ないというか、あるときに来てもそれはある一瞬の全体であって、次来たら次の全体があるという状況を敢えて作っている。そのような状況を情報システムがどうサポートするかは重要である。常に移ろいゆくフロートを常にトラッキングすることが可能であるならば、過去のフロートでの選書や配置がタイムマシンのように帰って来れることになる。あるいは、ある本が時間的なフロートの変化の中でどういう旅をしてきたのか理解できるようになると、その図書館にしか起こり得ないコンテキストを各本にまとりわりつかせることができる。そうしたところに情報環境と物理的な図書館の新しいフロートのシステムとの関連性が見えるような気がして、すごい期待している。まさに図書館のデジタルツインと呼んでもいいかもしれない。そのデータづくりはチャレンジしていけるとよい。</p>
<p>事務局 (情報環境担当)</p>	<p>計画では利用者が資料にメタデータを付与すると書いているが、システム上でそれができたとしても、コアなユーザーだけが楽しみ、一般には広がらなさそうである。それよりも参加者Dが言うように、フロートでの選書を記録し、それをメタデータとする方がよいのではないかと考えている。ところで検索がタッチポイントであるべきなのかどうかは考えるべきかと思う。資料の所蔵場所を教えてくれる点で検索性能が向上すればするほど、資料が公開されている意味はなくなるのではないか。検索結果の示し方によるのかもしれないが、再考するべきではないかと思っている。</p>
<p>参加者H</p>	<p>この施設では検索の結果、所望する資料にピンポイントで辿り着くことだけでは機能が足りないのではないか。今図書館界では、本単体の提供で完結するのではなく、書架や資料群で伝える、価値を創造することがトレンドとしてある。複数のものをまとめたメタデータで検索できたらいいと思うし、先ほどサンドボックスの話もあ</p>

<p>参加者 G</p>	<p>ったが、司書、ベンダー、市民などが砂場で色々考えながら本をまとめて価値を創造することもいいと思う。その辺りも含めて、デジタル上で表現できるとよい。</p> <p>弊社が提供するサイネージシステムでは、画面上で選書した資料を一覧で映すことができるようになってきている。図書館システム上で選書した資料を表示できるようになっている。過去にフロートに特集として入れたものをアーカイブしていき、時間が立った先にもその特集が活かされていく仕組みは構築できる。フロートの特集だけではなく、司書のみなさんが日々のレファレンス業務の中で生まれる資料のまとまりもあるかと思う。そうした発想の関連本も、思いがけない出会いをつくることができる。</p>
<p>参加者 B</p>	<p>思いがけない出会いや、資料を塊として見せてあげることで理解を深めるという話があったが、資料の塊を見せるやり方は私たちも事例として持っているが、それを初見で来た人に伝えるのはかなりハードルが高いということのみなさんと議論したい。例えば、日本茶とイギリスの紅茶を比較したときに、ユーザーが背後にもつ情報量は後者の方がかなり減る。その意味で言うと、普段から受け手の人が知っている情報や自分で体験したものなど受けられるものでないと、情報提供者がいかによい情報だ、すごくわかりやすい情報と思って世の中に提供してもスルーされてしまうことが起こる。その捻じれをどのように乗り越えるべきなのか。</p>
<p>事務局 (情報環境担当)</p>	<p>検索結果を表示する UI として、大きな地図を俯瞰することがよいのか、それとも TikTok のように隣のコンテンツが垣間見え、誘引するようなインタフェースが望ましいのか。</p>
<p>参加者 B</p>	<p>検索クエリに対してたくさんの検索結果の連関を見せるということは試みられているが、あまり流行っていない印象がある。Twitter や Facebook のタイムラインが示しているのは地図的に示さなくても、一覧性を担保できるということだと思う。</p>
<p>事務局 (情報環境担当)</p>	<p>検索に対して関係する資料を地図のように見せることは、検索という行為をよりよいものにする効果はあると思う。そのために、この施設の資料のネットワークを使うということは考えてしまうが、利用者が草の根でつくった関連性を機械的に解析することは容易ではない。むしろ、機械にはできない人が人に薦めるというハイコンテキストな関連性をそのまま辿ればよいのではないかとも思っている。</p>
<p>参加者 I</p>	<p>Amazon では、検索したい情報にプラスして、ユーザーの購買履歴などからおすすめの本を表示するが、広がりがあるかという点と逆で、狭い検索となっている。それはインターネットの世界で実現すればいい。図書館の役割は、それ以外のことが必要である。今サッカーの世界カップが開催されているが、例えば、ブラジルのネイマールはどういう選手なのかを紹介する、その隣にはブラジルという国を紹介</p>

	<p>する情報を置くことで、そこから環境問題に興味を持つことにつながっていったりすることもある。図書館で得ている情報だけでは難しく、図書館司書のセンスが問われる部分である。</p>
事務局 (アドバイザー)	<p>今日話されていることはすでに実装されている内容が多かったように思う。でもそれが使われていないのは、デジタルな情報へのアクセスとして、スマートフォンやアプリケーションの基本操作、快適さに影響があると思う。そうした日常がある中で、システム開発のハードルが上がっていると思う。その点についてご意見をいただきたい。</p>
参加者B	<p>実際に利用する人に協力してもらい、しっかりとテストすることである。使いにくいインターフェースは多くの場合テストが欠けている。それを改善すべきである。</p>
参加者A	<p>小千谷市がいくら最高のインターフェースをつくっても、5年後には無くなる。色々な施設でつくられたスペシャルなものが5年後に消えていく姿をたくさん見てきた。そうだとするとオープンに共有され、再生産されていく、もしくはみんなが投資したいと思う中心になる必要がある。人口3万人のまちでインターフェースを独自につくるのはあり得ないため、必須なのだと思う。逆に言えば、すごくいいものをつくったとしても、劣化コピーが大量に出回る。多分そこには小千谷市のような思想は無いものになる。これは非常に不幸なことであり、5年後にシステム更新を迎える頃には劣化コピーに乗り換えることになる。小千谷市のためにとということで考えれば、もう情報システムは成り立たない。日本のため、世界のためにやっていくことが必要である。</p>
参加者B	<p>素晴らしいことである。</p>
参加者E	<p>ユーザーフレンドリーなシステムを可能にするためには継続して改善していくことが必要である。システムを制作・納品した際には建築と同様に壊れることのないようにするものの、利用者が成長するなかで不都合は生じるものである。それを改善することがユーザーフレンドリーであり続けることにつながるものであり、更新し続ける仕組みや予算を考慮してもらいたいと思う。</p>
参加者B	<p>公共調達という枠組みのなかで、いかに変化に対応できる状況をつくっていけるかが鍵になると思う。建築世界でも、建物の基盤は変更しないが、内装は使う人のニーズに合わせて柔軟に変更する手法があるようだが、情報環境も同様に、不変な領域と可変な領域を適切に定義しながら設計を進めていけるとよいと思う。</p>
参加者D	<p>よくわからないツールでも、最近はYouTubeを検索すると誰かが検索してくれていて解決してしまうことが増えている。情報システムもある問題に直面したときに、</p>

	<p>教え合いであるとか、解説動画をみんなで作るとか、そうしたアクティビティを通じて、全体としてICTリテラシーを育てつつ起こることがいいのではないかと。どうやって利用者の言葉を引き出すかというアクティビティ自体が長期的に回っていくことが大事である。</p>
事務局 (アドバイザー)	<p>改善していかなければいけない。そこには投資が伴う部分と、他方、利用者のアクティビティによってユーザビリティを高める部分と両方あり得ると思う。前者については、今日の参加者も自治体と仕事をしている方が多いと思うが、デザインの世界では「トラディショナルデザイン」という言葉がある。文化を移行するというレベルでのデザインの考え方であり、こうしたことに本気で取り組んでいかなければならない。小千谷市では、実空間と情報空間の融合というテーマを掲げていることや、今回のようなコミュニケーションの機会を設けたことは、自治体として大きな一歩である。その先の制度のレベル、文化のレベルをトラディショナルしていくためには、自治体に求めるだけでなく、われわれ支援事業者もそうだが、今日参加いただいているみなさんからも働きかけていただかないとトラディショナルしていかない。そのくらいことをこの小千谷市のプロジェクトでは考えている。</p>
参加者A	<p>所蔵資料にこだわればこだわるほど、情報環境とのつながりが低減しストレスを感じてしまう。そこをインターフェースなり、仕組みでどう解決していくかが大きなテーマである。そのためには、所蔵資料は氷山の一角であることを非常に強い自覚をもって認識しなければいけない。かなり強くベースに置かないと、実空間と情報空間の融合は進んでいかない。</p>

以上