

# ディスカバリサービスにおける ユーザエクスペリエンス

# サービスとは



- 非有形性
  - サービスを購入しても持ち帰ることはできない。
  - サービスはその場で消滅するものである。
  - サービスに在庫はありえない。
- モノだけではなく、モノと人との活動プロセスである。
- 同時性
  - 生産と消費が同時に行われる。
  - 消費者がサービスの生産過程に参加する。

# 顧客満足度とサービス品質



- 利用者の意見は主観的である。
- 満足度を調査するときの状況に依存する。
- 利用者が質の高いサービスを経験したことがない場合には、質の低いサービスで満足してしまうかもしれない。
- 期待が低ければ、満足度が高くなる傾向にある。
- サービス品質
  - ▣ 卓越性、価値、仕様への一致、期待への合致、市場の受け止め方、戦略的品質
- 顧客満足とサービス品質は別物

# ニーズに対する誤解



- ドラッカー:「非営利機関は、自分たちをニーズ志向だと信じ込んでいますから、どうして何か別のことをしなければならないのか、まったく理解できないのです」
- コトラー:「しばしば、顧客の立場にたってニーズを理解しているわけではないということがあります。彼らは、自分たちの立場になってニーズを解釈して、理解しているのです」

# サービスとしてのデジタルライブラリ



- デジタルライブラリ
  - ▣ 世界に存在する文献に確実に到達するシステム
  - ▣ 文脈なし
- デジタルミュージアム
  - ▣ 博物館資料を魅力的に見せるシステム
  - ▣ 文脈自由(文脈は展示ごとに自由に構成する)
- デジタルアーカイブ
  - ▣ 「出所原則」「原秩序尊重原則」「原形保存原則」に従った永久保存を前提としたシステム
  - ▣ 文脈固定(文脈は原資料に忠実に従う)

# デジタルライブラリのユーザエクスペリエンス



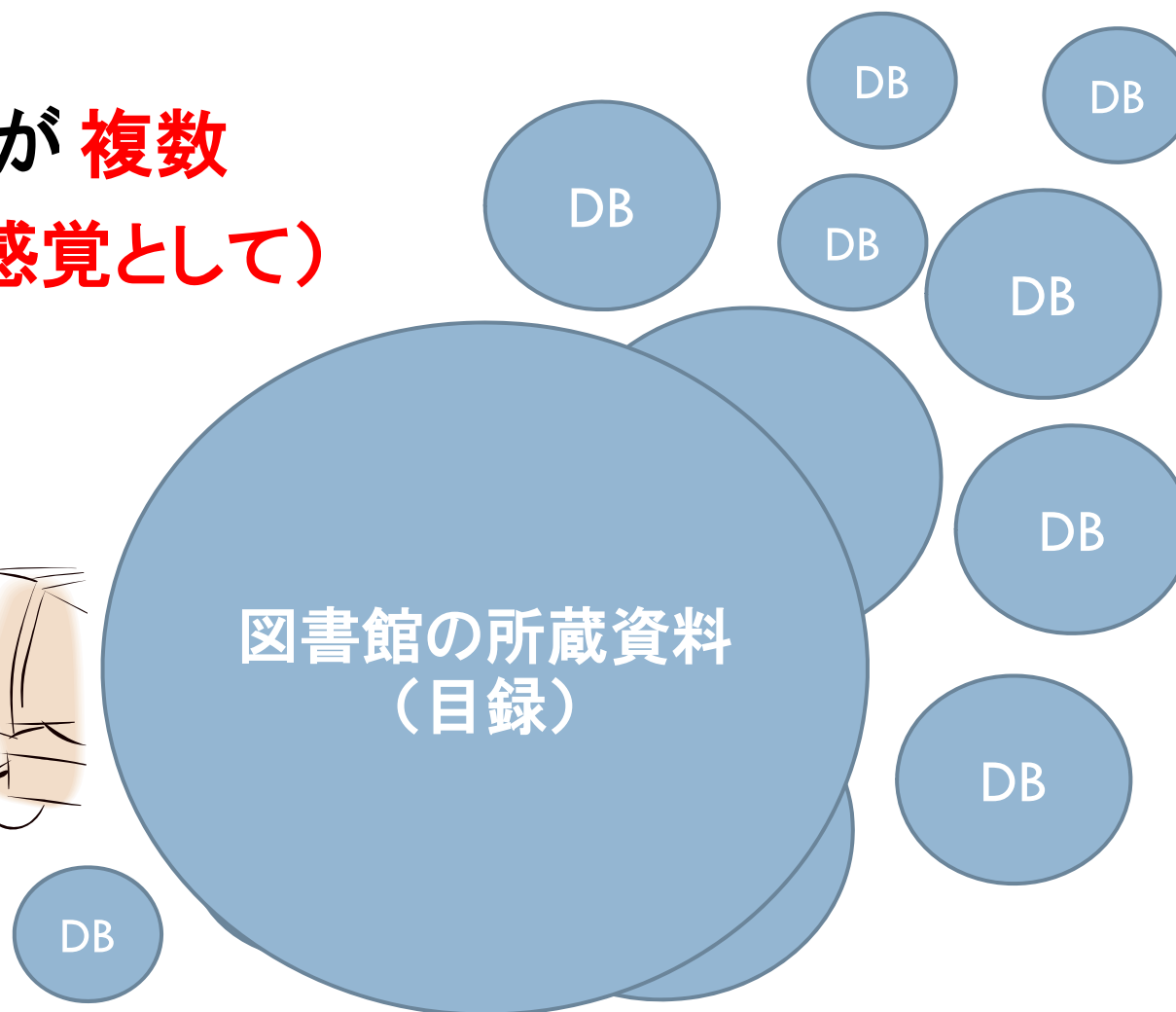
- デジタルライブラリ
  - ▣ 必要な文献を入手できたと確信すること
- デジタルミュージアム
  - ▣ その資料の持つ属性を余すことなく感じとること
- デジタルアーカイブ
  - ▣ アーカイブズの原本が持つ出所や原秩序また原形を忠実になぞり、史料の真正性、信頼性、完全性が証明されたと認識すること

# OPACからディスカバリサービスへ

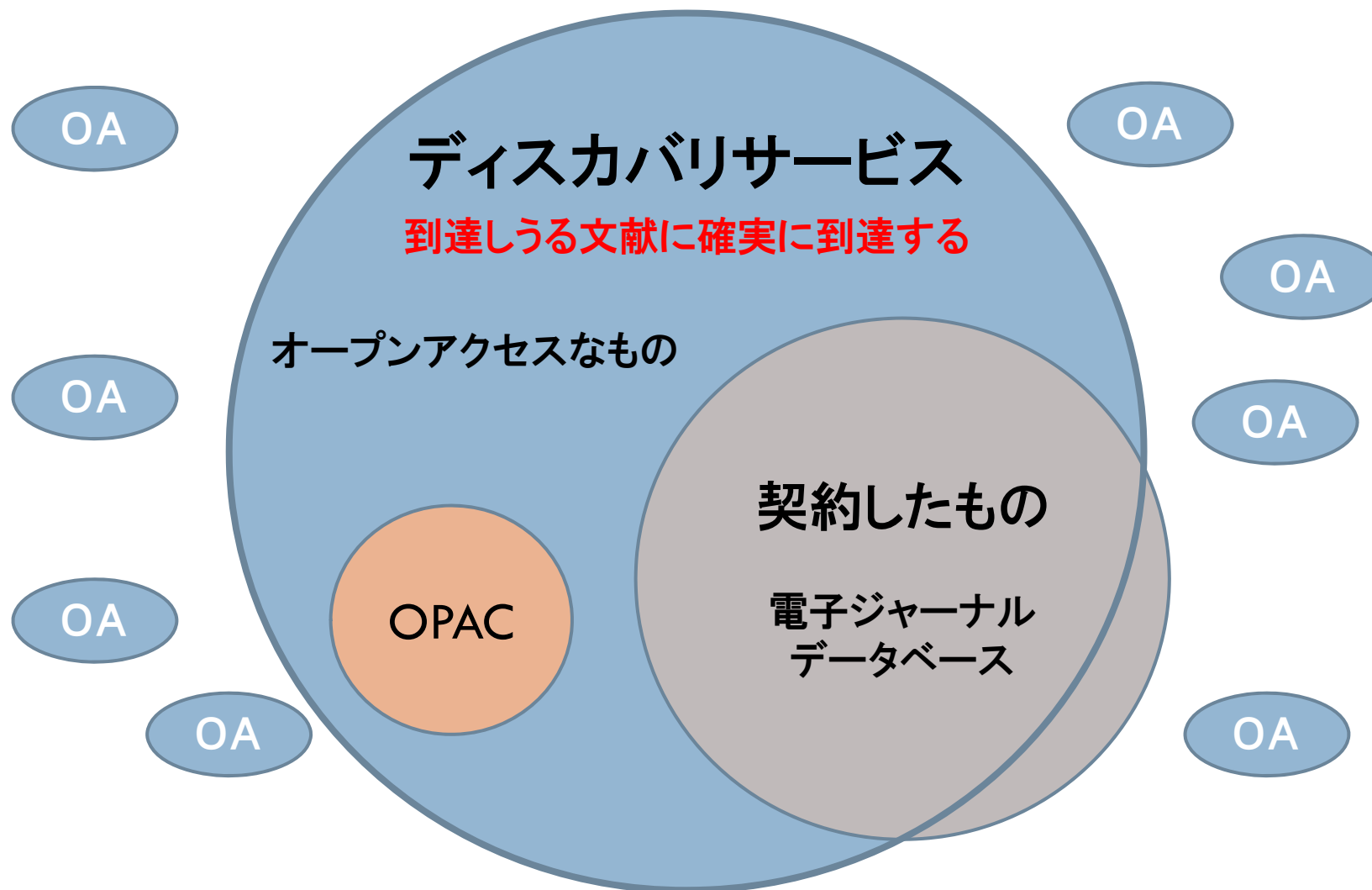


7

- 蓄積が前提
- データベースが **複数**
- **無限に近い(感覚として)**



# ディスカバリサービスの概念図





# ウェブスケールディスカバリ



9

1. クラウドサービスとして提供されていること
2. メタデータを統合した「セントラルインデックス」を有していること
3. 自動でデータ更新を行い、最新のデータを提供できること
4. 検索結果全てを(統合して)「関連度」順に表示できること

# ディスカバリサービスとは



10

- 電子ジャーナルやデータベースを統合検索できるシステムなのか？
- ディスカバリサービスとは何なのか。簡単そうで難しい問題
- 到達すべき文献に確実に到達するために、アクセスパスを調整(チューニング)するシステム
- 課題は、先のユーザエクスペリエンスをどう実現するか。

# ディスカバリサービスのチューニング



11

- **チューニング項目**
  - **検索対象の設定**
  - **絞り込みにおけるファセットの設定**
  - **検索結果の表示順(適合順、タイトル順)**
  - **文献へ到達する手順**

# ディスカバリサービスに対する感覚



12

1. 期待する文献が検索結果の上位に現れない
2. 期待する文献は相当下にいかないと現れない
3. それどころか、あるはずの文献が検索結果に含まれていない
4. 改めて検索結果を眺めてみると、何の検索集合なのかわからない
5. 絞り込み機能を使っても、絞り込まれている感じがしない
6. そのうち、どこを検索しているのかわからなくなる
7. 不信感を持ちはじめ、使うのをやめる

# ディスカバリサービスの不幸？



13

- 利用者のシステムイメージと実体のミスマッチ
- OPACはイメージと実体が一致
- Googleもイメージと実体が一致
- しかし、ディスカバリサービスは一致していない
  - OPACともGoogleとも違うということが浸透していない
  - ディスカバリサービスはウェブスケールで、OPACはインスティテューションスケール
  - Googleとはデータの密度が違う。にもかかわらず、利用者はGoogleと同じような結果を望む
  - 現在のディスカバリ技術はそこまでのものではない

# ユーザエクスペリエンスの課題



14

- 導入機関がセントラルインデックスの収録範囲や検索結果のランキングアルゴリズムを把握していないこと
- ディスカバリサービスの検索結果を従来型のシステムのような感覚で眺めると、性能が悪く、役に立たないシステムに見える
- 「検索の時代」から「発見の時代」へ。
- 検索システムとは全く異なる設計思想が必要。
  - 作り手も利用者も「操作」を根本から見直すべき。

# まとめ



15

- ディスカバリサービスは電子サービスの主流になるだろう。
- 進む方向はディスカバリサービス以外ないだろう
- しかし、現時点で導入すべきかどうかはケースバイケース
- 導入したからといって、全てがハッピーになるわけではない
- 現時点では、あくまで一つのツールにすぎないことを認識すべき