

ホームページを活用した普及活動についての一考察

吉嶺 昭†

はじめに

- 1 インターネット利用環境とホームページの拡充
 - 1-1 インターネット利用環境の拡大
 - 1-2 求められているホームページの拡充
- 2 リニューアルの概要－計画から運用までの流れ
- 3 リニューアルの目的と留意点
 - 3-1 コンテンツの配信対象者
 - 3-2 コンテンツについて
 - 3-2-1 利用サービスの紹介と利便性向上のためのコンテンツ
 - 3-2-2 館の存在意義を周知するためのコンテンツ
 - 3-2-3 対象者を絞ったコンテンツ－県職員ホームページ
 - 3-2-4 興味関心へと向けさせるためのコンテンツ
- 4 ホームページ運用後の効果と課題について
 - 4-1 課題と検討事項

おわりに

はじめに

ホームページ¹はインターネットを介した時間的、地理的制約の無い、いつでも、どこでも、だれにでも情報配信が可能なサービス窓口として、企業や地方公共団体および公共施設等にとって今や欠かせない存在になっている。

沖縄県公文書館（以下「当館」という。）では、1998（平成10）年7月1日のホームページ開設以来、利用サービス向上のためにコンテンツ²の拡充を図ってきた。平成12年度には所蔵資料目録情報データベース（アーカス21）³を登載し、所蔵資料（以下「資料」という。）の目録検索サービスを開始した。その後、費用対効果から利用頻度の高い資料の画像、動画コンテンツを追加し、来館しなくても資料が閲覧できるデジタルコンテンツサービスを拡充していった。（表－1参照）そしてより利便性向上を図るために、平成19年度から20年度にかけて2回目のホームページリニューアル（以下

†よしみねあきら 財団法人沖縄県文化振興会 公文書主任専門員

¹ 本来はウェブサイトが相応しい呼称であるが、本稿ではホームページを用いる。

² ホームページで提供する画像、動画、テキスト等の情報内容を指す。

³ 所蔵資料目録情報データベースについては、大城博光「公文書目録情報のデータベースモデル～階層構造を持つ目録情報のリレーショナルデータベースでの実装～」『沖縄県公文書館研究紀要第2号』（沖縄県公文書館 2000）pp. 117-123、豊見山和美「公文書目録データベースにおける階層構造の表現に関する試み」『同第3号』（同 2001）pp. 31-48を参照のこと。

「リニューアル」という。)を行い、筆者はその取りまとめを担当した。リニューアルに当たり、作業の進め方や技術的なことを関係職員、専門機関等および外部の方々からご教示を仰ぎながら、資料課内で検討を重ね要件を整理し、その後の委託によってほぼ目的のものが構築できたと考えている⁴。

本稿ではそのリニューアルを通して考察したホームページを活用した普及活動の取り組みについて、コンテンツを中心に私見を含めて述べたいと思う。

表-1 ホームページコンテンツ登載状況

年度	主な登載コンテンツ(注1)	アクセス数
平成10年度	・ホームページ「ねっとOPA」平成10年7月1日開設(注2) ・催し物案内、お知らせ等(随時更新) ・電子展示室「琉球政府の時代」図録、年表等	3,802
平成11年度		12,463
平成12年度	・「公文書館資料目録検索システム ARCHAS21」(所蔵資料目録検索サービス)	22,163
平成13年度	・「琉球政府広報」の検索・閲覧サービス ・米国国立公文書館から収集の「沖縄戦関係写真」の閲覧サービス ・「沖縄県公文書館だより ARCHIVES」の電子版	28,635
平成14年度	・「沖縄県公文書館年報」の電子版	44,804
平成15年度		37,778
平成16年度		38,504
平成17年度		33,307
平成18年度	・「写真が語る沖縄」沖縄戦関係写真と琉球政府が撮影した広報広聴用の写真を加えた検索・閲覧サービス ・「沖縄戦関係映像資料」米軍撮影の沖縄戦関係の映像資料の映像サンプル ・「琉球政府組織図」琉球政府の年代別組織機構 ・「県職員のためのアーカイブズ講座」の県職員普及用映像 ・ホームページリニューアル(第一回目)	35,915
平成19年度	・「オンデマンド講演会」講演会・講座の映像 ・「沖縄県公報」の検索・閲覧サービス(注3)	38,587

注1) 毎年度、コンテンツの充実を図っているが、本表ではその年度に初めて登載したコンテンツ等を中心に列記した。

注2) 平成10年度のアクセス数は、1997(平成10)年7月1日から3月31日までの9ヶ月間のアクセス数である。

注3) 電子公文書館システム事業として、『沖縄県公報』のデジタル画像の充実化が継続して行われている。

1 インターネット利用環境とホームページの拡充

1-1 インターネット利用環境の拡大

国内のインターネット利用者数について、総務省の「平成19年通信利用動向調査」⁵によると、利用者数は8,811万人、日本人全体の69%がインターネット利用者とのことである。世代別では若年層の利用率が高いが、伸び率では50歳以上が高い結果となっている。また、障害を持つ人にとっても

⁴ 平成19年度に仕組みを構築し、平成20年度前半に情報追加を行った。

⁵ 総務省 HP 「通信利用動向調査」『情報通信統計データベース』(<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/>)

有効な情報入手とコミュニケーション手段としてインターネットの利用は高まる傾向にあり⁶、年齢的、身体的条件に関わらず、だれもが問題なく利用できる「ウェブアクセシビリティ」⁷に配慮したホームページも強く求められている。またホームページはテレビに次ぐ第二の広告媒体とまで言われ、「詳しくはホームページへ」との広告も頻繁に目にするようになった。それはインターネットがより身近になってきたことの証左と言えるだろう。

政府の2001年1月策定の「e-Japan 戦略」では、2005年までに世界最先端のIT国家を目指すとし、高速インターネット環境などのインフラ整備が進められ、ネットワークで流通するコンテンツの充実も重点施策の一つに掲げられた。その後、少子高齢化社会など課題解決を含めた「u-Japan 政策」へと展開し、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」ネットワークにつながるユビキタス（あらゆる人や物が結びつく）社会実現に向けて情報通信技術の利用環境整備が進められている⁸。また、2008年11月4日「公文書管理の在り方等に関する有識者会議 最終報告」⁹でも情報通信技術の活用があげられ、国立公文書館では「デジタルアーカイブ・システム」など、利用サービスの取り組みがなされている。

1-2 求められているホームページの拡充

当館は平成19年度から指定管理者制度に移行し、2007年4月から2010年3月までの3年間は、財団法人沖縄県文化振興会（以下「財団という。」）が沖縄県公文書館指定管理者として当館を運営している¹⁰。その指定管理者の初年度評価「沖縄県公文書館指定管理者の平成19年度業務実績評価について」には、県民サービスとしてホームページの利用促進が評価項目の一つとして挙げられた¹¹。

沖縄は島嶼県であるため、距離的な制約などから来館の機会が少ない離島・遠隔地の方の地理的価格差の是正とともに多数の県民の利便性向上を図ることが重要である。その方策としてホームペー

⁶ 総務省などの調査報告からは障害者のインターネット利用率が年々高まる傾向にあることがうかがえる。「情報バリアフリーのための情報提供サイトー障害者によるインターネットの利用率」(http://www2.nict.go.jp/v/v413/103/relate/statistics/hc_internet.html)

⁷ 身体的障害で一般的な操作が難しい人への配慮や利用環境に応じた対策をすることであり、例えば視覚障害者のための音声読み上げや色づかいの配慮、文字の大きさの可変性などがある。「みんなの公共サイト運用モデル～誰でも使える地方公共団体ホームページの実現に向けて～」(http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/w_access/kanren02_video.html)に具体的に紹介されている。また、JIS【X8341-3】「高齢者・障害者等配慮設計指針ー情報通信における機器、ソフトウェア及びサービスー第3部：ウェブコンテンツ」には、ウェブコンテンツの企画、開発、制作、保守及び運用をするときに配慮すべき事項が明記されている。そのほか、「ウェブアクセシビリティの情報提供コーナーーみんなのウェブ」(<http://www2.nict.go.jp/v/v413/103/accessibility/index.html>)、宮内 祥行『Webアクセシビリティ JIS 規格完全ガイド改訂版』（日経BP社 2008）に具体的に解説されている。

⁸ 総務省HP「u-Japan政策」(http://www.soumu.go.jp/menu_02/ict/u-japan/) 同政策を具体的なレベルで推進するための「u-Japan 推進計画2006」には、ユニバーサルデザインの導入促進の目標として高齢者のネット利用率を3倍にとあり、高齢者がインターネットを利用しない理由の上位をしめる「操作の難しさ」解決に向けた取組拡充も急務であるとしている。

⁹ 公文書管理の在り方等に関する有識者会議「時を貫く記録としての公文書管理の在り方～今、国家事業として取り組む」(<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/koubun/hokoku.pdf> 2008)

¹⁰ 指定管理者候補者選定にあたっては、事業継続の主体としての「適格性」、県のコスト低減としての「効率性」、サービスの維持向上としての「効果性」、集客等の稼働率アップの取り組みとしての「収益性」、適切な事業計画としての「妥当性」の5点の視点から選定が行われた。「公の施設の指定管理者制度に関する運用方針」〔平成20年3月31日総務部長決裁〕より。また、当館の運営は「沖縄県公文書館運営基本方針」〔平成18年8月25日総務部長決定〕に定めるところにより行っている。

¹¹ 同評価項目の一つ「県民の公平な利用、サービスの維持向上について」には、「ホームページで公文書の検索や閲覧等が可能となるよう電子情報を整備し、遠隔地にいる者を含め広く県民が公文書等の利用の促進するための取組がなされているか」とある。

ジの活用が有効であると考えている¹²。

インターネットは距離的・時間的制約を受けずに手軽に利用することができる。しかも不特定多数の人が利用することから、アプローチの方法によっては多くの人と接点を持つことが可能であり、利用者の裾野を広げていくことも期待できるのではないだろうか。ホームページへの訪問を促進しその存在に気づいてもらい、コンテンツを見た人が好奇心から調べる事につながり、そして来館へ導くことができれば理想である¹³。その理想に近づけるためにもインターネットの優位性を活かしたホームページの普及活動を積極的に展開していく必要があるだろう。

2 リニューアルの概要－計画から運用までの流れ

ホームページの利用サービス拡充を検討し始めた頃、専門業者から既存ホームページの改善点等についての提案を頂いた。その内容は、利便性向上のための「ユーザビリティ」¹⁴と「ウェブアクセシビリティ」の強化、アクセス数向上のための「SEO 対策」¹⁵および普及コンテンツの提案である。それがきっかけとなり具体的にリニューアルを推し進めていくことになった。その計画から運用までの概要は次の通りである。

①目的の明確化と調査

最初にリニューアルの基本計画を策定して職員の同意を得た後、リニューアルの目的を明確にしていくことから始めた。まずは当館ホームページの改善点を確認し、併せて他の公文書館等のホームページと比較しながら閲覧・調査を行い、導入したいコンテンツや改善点の参考にした。その後リニューアルに求める要件を具体化していった。

②検討・要件取りまとめ

①でまとめた要件案を分類して一覧表にするとともに、そのリニューアルの要件を具体的にイメージできるようにホームページ（トップページと各ページ）の画面表示イメージを作画した。そして検討会議において、調査結果と改善点およびリニューアルの要件を提案し、それをたたき台に職員へのヒアリングを行い要望や改善点を抽出していった。抽出した要望等も整理してまとめた中から、さらに費用対効果や運用面において実現可能性の高い要件に絞っていった。

③市場調査

②でまとめた要件が実際に実現可能であるか、運用で使用するホームページソフト（以下「ソフト」という。）の仕組みはどのようになっているか、そして所要の予算はどの程度かを確認するため、数社の専門業者にデモを行って頂いた。そのデモを通して曖昧だったソフト・システム環境の条件を固めることができた。条件としては、ホームページおよびコンテンツは館内サーバに格納するものとし、

¹² 当館の展示会や講演会に来た方のアンケートでは、「どちらから来ましたか」との問いに対し、那覇市など当館の近郊地域からの来館が占めている。

¹³ 来館のメリットは、資料の劣化や利用制限情報がある場合を除き、直接原資料（本物）が閲覧できることが挙げられる。しかし、デジタル化により複製資料がある場合は、基本的にそれが閲覧媒体になることから、デジタル化資料をネットで発信することについては、来館のメリットも含めた利用者サービスの在り方を再考する必要がある。

¹⁴ ホームページにアクセスした人が目的の情報をすぐに探せるなどの「使いやすさ」を指す。

¹⁵ ヤフーやグーグルなどの検索エンジンでの検索結果で上位に自らのホームページが表示されるように工夫すること。

¹⁶ ブログは情報配信ツールとして広く普及している。選定したソフトはシックス・アパート株式会社製の Movable Type である。同ソフトは世界中で広く利用されており、HTML（ホームページを記述するためのプログラミング言

ソフトは特定業者に依存せず維持管理が容易で拡張性もありかつ実績のあるものとした。その結果、ブログソフトウェアを選択するに至った¹⁶。

④仕様書作成・委託

③の市場調査を参考に最終的な委託のための仕様書を作成した。まず各ページを、「利用案内」など更新がない固定ページ（ウェブページ）と、「所蔵資料の概要」など情報を随時更新する更新系ページ（ブログページ）、そのまま既存ページをリンクするリンクページの3種類に分けた。そのうち、ブログページは更新の仕組みの構築、ウェブページは財団で用意した画像とテキストを基にページのデザイン等を依頼するものとした。また、コンテンツをカテゴリ分けする際は、直感的に目的のコンテンツが探せることに留意しながら分類を行った。契約締結後、契約業者からトップページを始めとする各ページの画面デザインサンプルが提示され、特にコンテンツの探しやすさの点から確認を行った。また、仕様書通りにした場合に不具合になる箇所もあったため、本来は仕様に沿うべきであるが、契約業者と調整しながら可能な範囲で修正を行って頂いた。

⑤コンテンツ整備－原稿入力

「所蔵資料の概要」などの更新系ブログページの仕組みが構築された後、契約業者から更新マニュアルに沿ったレクチャーを受け、その後に職員で原稿の入力作業を行い、コンテンツを整備していった。入力作業の際に疑問点などがあればまとめて契約業者に照会し、更新マニュアルも追補して頂いた。

⑥運用

ホームページに掲載するコンテンツの内部的責任の範囲を明らかにし、そして円滑に運用するため、各ページ・各コンテンツの担当者とその内容に合わせた決裁方法を定めた「更新事務決裁要領」に沿って運用を行うことにした。また、迅速な情報配信のためにも軽易な内容のコンテンツは担当課長決裁とし、原稿作成者、ホームページ担当者、課長の順に決裁を得ることにした。併せて、関係職員に職員用メーリングリストで原稿確認を依頼し、確認期限も決めた上でコメントを求めている¹⁷。また、掲載する資料や人物についての個人情報や著作権等にも留意しながら運用を行っている¹⁸。



リニューアル後のホームページ（トップ画面）

語）を記述することなく所定のフォームに文字入力する方法で更新も容易である。また、コンテンツの構造化をしやすいブログは、検索エンジンとの相性が良く、データが検索されやすい利点もあるという。

¹⁷ 「沖縄県公文書館ホームページ更新事務決裁要領」平成20年6月16日常務理事決裁 コンテンツの内容に応じて、「常務理事専決」、「担当課長専決」の決裁区分に分け、原稿を作成するコンテンツ担当者、ホームページ担当者、サーバーを管理するシステム担当者毎の役割を定めている。

¹⁸ 更新権限のある者にもみパスワードを通知し更新を行っている。また、機種依存文字は使用しない。音声読み上げに対応できるよう、画像には代替テキストを挿入するなど、可能な限りウェブアクセシビリティに配慮するようにしている。

3 リニューアルの目的と留意点

リニューアルの目的は、①ホームページに関する専門知識が無くても更新が容易にできる仕組みにする、②コンテンツの充実、③利便性のより高いホームページにする、の3点である。

ホームページに関する専門知識が無い職員でも更新作業が容易になることで、これまで特定職員に集中していた作業が軽減されるほか、複数職員での更新にシフトすることで更新頻度が増し結果的にコンテンツの充実も期待できる。さらに迅速な情報配信も可能になる。③の利便性の高いホームページとは、利用者満足度の高いホームページである。この満足度を高めるためには、①ホームページコンテンツの配信対象者はだれか、②コンテンツの内容と見せ方、③目的のコンテンツが容易に探せるかの3点に留意したが、そのうちでも特に効果的な情報配信を行う上で①は重要であると考えた。

3-1 コンテンツの配信対象者

当館はだれでも利用することができる公の施設であり、当然配信するコンテンツも不特定多数を対象にしているが、利用する可能性の高い人を対象にしたコンテンツを設けることもアプローチの方法としては効果的だろう。例えば大学のホームページでは「学生の方へ」、「企業関係者の方へ」などのコンテンツがある。同じく、埼玉県立文書館や群馬県立文書館では学校支援など特定対象者向けのコンテンツが用意されている。当館で対象者を大まかに分けると一般利用者と県職員になるが、一方の県職員は行政利用と文書発生元の2つの側面があるため、一般利用者とは違ったアプローチが必要である。

また利用に直結しなくても、興味関心の無い人も含めた幅広い層に当館の存在を周知し、その存在意義を理解してもらうことも重要である。

秋田県公文書館の柴田知彰氏は、「理解者層拡大」と「利用者層拡大」を設定し、理解者層＝「館の存在意義や役割等を理解している人びとの層」、利用者層＝「館を実際に利用する可能性を持つ人びとの層」とし、「公文書館の普及活動は両方の拡大を目的に行う」としている。併せて「理解者層は利用者層の母体となるが、この層の人びと全てが利用者に転化する必要は無い。理解者層の広がり、館自体の社会的存在基盤として重要なのである」と述べている¹⁹。また、福島県歴史資料館の山田英明氏は、理解者層と利用者層に「館の存在意義や役割に知識や関心のない人々（いうなれば「非理解者層」）を加え、いかにして彼らを理解者層・利用者層へと育成していくのかが、これからの文書館にとって不可欠となる。」とし広報活動の重要性について述べるとともに、ホームページを活用した広報の取り組みについても紹介している²⁰。

理解者層の広がり而言えば当館の社会的認知度はまだ充分ではない。1995年8月の開館から10年余が経過し、これまでの活動の蓄積により年齢、職業に関わらず幅広い人が来館し、それに依りて当館の認知度も高まってきたと思うが、「公文図書館」と呼ばれることもあり、また役割についても沖縄の古い資料を保存する施設、図書館と類似した施設、研究者が行く施設など、本質的な役割は未だ理解されておらず、直接自分とは関係ない施設、敷居が高い施設など、身近な施設では無い印象を持つ人も少なくない。利害や興味関心事の対象であれば当館との接点も持ちやすいだろう。しかしその対象でなければ来館や資料の利用につなげるのは難しい。そのために非理解者層へ効果的にアプローチするための方策として、対象者を想定したコンテンツを配信したり、当館の認知度、理解度や利用内

¹⁹ 柴田知彰「記録史料の展示に関する一試論」『秋田県公文書館研究紀要 第3号』（秋田県立公文書館 1997）pp.39-70

²⁰ 山田英明「文書館における広報活動の実践例－文書館マネジメントの一環として－」『福島県歴史資料館』（福島県歴史資料館 2006）pp.33-43

容も考慮した上で多面的な切り口からアプローチすることも必要だろう。

その具体的なコンテンツの内容について、リニューアル後のコンテンツを例に紹介したい。

3-2 コンテンツについて

3-2-1 利用サービスの紹介と利便性向上のためのコンテンツ

利用者には日常的な利用者と一時的な利用者があり、利用内容も講演・講座、施設見学、展示、資料の閲覧利用と様々なため、どのようなサービスが受けられるのかを紹介することがまず優先される。これに付随する具体的な説明として、利用申請の方法や申請事例の紹介がある。併せて利用者からよく受ける質問への回答を用意することで利用者の理解度や目的に応じた柔軟な対応もできるだろう。また、「お知らせ」、「新規公開資料」など迅速性が要求されるコンテンツや利用頻度の高いコンテンツは、アクセスされる率の最も高いトップページに配置することで、必要な情報をすぐに入手することができる。そして、歴史資料として重要な公文書等を紹介する「所蔵資料の概要」は資料ガイドとしての役割があり、資料の利用促進のためには特に重要である。次に具体的に利用したい資料を探す場合は、「所蔵資料の目録検索」で検索して確認することができる。さらに「写真が語る沖縄」など来館しなくても閲覧可能な資料のデジタルコンテンツは、時間的・距離的制約を受けないサービスの代表的なものだろう。

3-2-2 館の存在意義を周知するためのコンテンツ

当館が継続的に活動していくためには、多くの県民にその活動を理解してもらう必要がある。例えば「公文書館はどのような施設だろう」という基本的な問いに対し、「公文書館の仕事」や「施設の紹介」により、資料の収集から利用までの一連の業務内容や保存施設としての機能、公文書館の役割、そして一般に利用できる公共施設であることを分かりやすく紹介することは理解への道筋となるだろう。また、当館業務の日常を随時紹介する「業務日誌」は、活動内容に興味関心を持ってもらうための効果的な方法であると考えている²¹。

3-2-3 対象者を絞ったコンテンツー県職員ホームページ²²

当館は保存期間の満了した沖縄県文書の中から、歴史的に重要な公文書等を評価選別・整理・保存し、公開する沖縄県の「行政の記録センター」としての役割があり、それは当館の中心的業務として位置付けられている²³。その活動の意義は、県民に対して県の施策事業の説明責任を果たし、その蓄積された経験を情報資源として永く利用可能にすることなどが挙げられる。それが継続的に機能し続けるためには、当館を運営する指定管理者と公文書発生元である県職員との円滑なコミュニケーションは必須である。「県職員ホームページ」は、県職員とのコミュニケーションを図る目的で新規に設けたページであり、公文書館業務について県職員へ理解を促す内容を中心に随時コンテンツを配信している²⁴。

²¹ 福島県歴史資料館 HP「ブログ de しりょうかん」(<http://www.history-archives.fks.ed.jp/blog/index.html>)は、館の日常が見えるコンテンツである。同ブログを参考に当館活動への理解の窓口として「業務日誌」を設けた。また、当館ホームページリニューアルに当たり、福島県歴史資料館の木暮伸之氏にご教示を頂いた。感謝申し上げます。

²² 教育関係者、児童生徒、議会関係者などの対象ページを設けることも効果的かもしれない。

²³ 沖縄県公文書館運営基本方針の「第2 公文書館運営の基本方針」に明記されている。

²⁴ 県職員対象とした最初のコンテンツは、平成18年度登載の「県職員のためのアーカイブズ講座」の動画コンテンツがある。同コンテンツは「公文書館通信」の「オンデマンド講演・講座」で視聴することができる。

3-2-4 興味関心へと向けさせるためのコンテンツ

①身近な地域の話題と関連させて紹介する

資料は多くの人に利用してもらうことに意味がある。しかし、先に述べたように資料に興味関心がないければ利用の可能性は低い。したがって興味関心へと方向づけるための見せ方も重要だろう。具体的には、「バーチャル展示会」や、歴史的な事実出来事に関連する資料を紹介する「今日の歴史」、沖縄の季節、年中行事と資料を絡めて紹介する「季節の話題」など、身近なことを題材にして紹介することで、見る側にとってより資料が身近なものになり、その価値をより認識できるのではないかと考えている。利用者の裾野をより広げるためには、可能な限り関連資料も交えながら、沖縄の歴史、文化など広く地域の話題を取り上げて紹介することで当該コンテンツがアクセスされる可能性も高まるのではないだろうか。まずは接点を持つことが理解・利用への一歩と考えている²⁵。

②コンテンツの見せ方を工夫する

不特定多数の人に当館ホームページへのアクセスを促すためには、多様なニーズに応えるだけのコンテンツを充実する必要がある。またコンテンツが充実することで、そのコンテンツを転用して新規コンテンツを作成することも可能になる。例えば新規にコンテンツを作成する場合に、関連する既存コンテンツをリンクするなど再構成して紹介することで新しいテーマや切り口で見せることができるだろう。

4 ホームページ運用後の効果と課題について

平成20年5月30日から運用開始したリニューアルホームページのアクセス数と過去3カ年の数値を比較した結果は次表の通りである。現在のところ順調な推移を見せている。

表-2 ホームページアクセス数について

年 度	17年度	18年度	19年度	20年度(注2)
アクセス数	33,307	35,915	38,587	32,210
月平均アクセス数(注1)	2,776	2,993	3,216	4,026

(注1) 小数点第一位以下を切り上げた数値である。

(注2) 20年度の数値は、リニューアル後の平成20年5月30日から12月31日までの約7ヶ月間のアクセス数である。

アクセス数増の理由としては、ブログソフトを導入したこと、そしてホームページが構造的に改善され、SEO対策が図られたことにも依るが、更新が容易になり更新頻度も増したことでコンテンツ(記事)が充実し、検索エンジン等の検索キーワードから関連するコンテンツが直接アクセスされるケースも増えたことも挙げられる²⁶。「県職員ホームページ」を設けたことで県職員の閲覧が増えたことも理由の一つである。

²⁵ 大分県立先哲史料館の鹿毛敏夫氏は、施設に足を運ぶだけで気軽に受けられる「フリーサービス」の充実について述べている。ホームページもフリーサービス充実の一つではないかと考える。鹿毛敏夫「文書館展示のアイデンティティー記録史料展示の理論と実践ー」『史料館研究紀要第6号』(大分県立先哲史料館 2001) pp.13-31

²⁶ ブログは検索エンジンとの相性が良く、データが発見されやすいという構造的利点がありアクセス率の向上が期待できる。また、ブログコンテンツ(記事)を作成する際は、1テーマに1枚の記事を作成しており、その記事1枚毎に自動的にURLが付くようになっている。

その他にも各職員がコンテンツの見せ方を工夫するなどホームページを普及ツールとして積極的に活用していることも効果の一つとして挙げられる。更新が容易になったことはアクセス数増とともに、職員の更新業務のモチベーション向上にも結びついたように思う²⁷。

4-1 課題と検討事項

ここでは運用後の課題として、充実すべきコンテンツや今後検討すべきコンテンツについて述べたいと思う。

①利用サービス内容の充実とコンテンツ利用促進のための配慮

繰り返しになるが、資料は利用されることでその価値が高まる。したがって、多くの人に利用してもらうためにはコンテンツを充実しそれを周知する必要がある。

まず基本として「所蔵資料の概要」など資料紹介コンテンツの充実は欠かせないが、まだ不十分であり充実していかなければならない。そして、「よくある質問」には新しいレファレンス事例があれば随時追加していきたい。これを充実することで利用者の利便性向上になると同時に、閲覧カウンターでレファレンス対応する職員が共通したサービスを行うためのマニュアルにもなると考えている。

また、コンテンツに説明を付加することも利用促進の配慮だろうと考える。例えば「オンデマンド講演・講座」の動画コンテンツは、動画を再生する前の紹介画面に各講演・講座の要旨を入れることで興味関心度も違ってくると思われる。再生前にコンテンツの概要が確認できることでコンテンツも選択しやすくなるのではないだろうか。同じように「参考リンク」にはリンク先の各機関等の説明を付加することで、リンク先を選択する前にその機関等の特徴が確認できるため、利便性も向上すると考えている。

②動画を効果的に活用

展示、講演・講座など年間を通して実施する普及行事は、場所・空間や時間的な制限があるが、ネット上ではそれに左右されることなく常に利用することが可能である。それを反映した「オンデマンド講演・講座」は、過去に実施した講演会等の動画を順次登載して配信するものである。また動画は、文字説明よりも一般的に受け入れられやすい傾向があるため、その優位性を活かし、施設・展示案内や、仕事の内容、資料の活用事例などを動画で配信することも検討している²⁸。財団としても、オンデマンド（要求に応じて）動画配信サービスの拡充は重要な取り組みの一つとして挙げている。

③他言語版

国外からのアクセス数を増やすためには、英語、中国語などの他言語版ページは欠かせない。頻繁に更新するコンテンツも含めて全てを他言語版にするのは対応面で難しい状況であるが、まずは利用案内などのウェブページについて検討したい。

④多様な利用環境への対応ーモバイル機器対応

今回のリニューアルでは携帯サイトを設けたが、利用者の通信料金の関係から情報はテキスト形式

²⁷ リニューアルにより文字挿入や画像配置など基本的な更新は容易にできるが、既存機能には無いデザインで表現したい場合にはHTML等の記述が必要である。

²⁸ 当館ホームページコンテンツの「オンデマンド講演・講座」(<http://www.archives.pref.okinawa.jp/publication/02/>)から普及行事で開催した講演会等の動画配信を行っている。

とし、内容は開館日、場所、利用案内などの基本情報のみとした。昨今インターネットの利用はパソコンだけに留まらない。利用者の利用環境に合わせて携帯電話・携帯情報端末からの利用サービスも広まっている。今後のサービスの動向にも注視しながらまずは迅速性が求められる「お知らせ」や「新着情報」などの情報配信サービスを検討したい。

⑤資料デジタルコンテンツの仕組み改善

資料検索ツールとして所蔵資料の目録整備は必須であるが、ネット上で自由に資料が閲覧できるデジタルコンテンツの充実も時勢として一層望まれているだろう。当館ホームページでは、文書、写真、映像などのデジタルコンテンツが閲覧できるが、より利便性向上を図るため例えば、「写真が語る沖縄」など利用率の高いコンテンツについて更新作業が容易にできる仕組みに変えることで、今回のリニューアルの効果にも見られたようにコンテンツの充実化にもつながるのではないかと考えている²⁹。

⑥利用者ニーズを知るために一方向のコミュニケーション化

サービス改善のために、アンケートやメールなどで利用者のニーズや反応を知ることは重要だろう。しかし今のところ、セキュリティや運用面について検討途中のため、特定対象者向けの「県職員ホームページ」にのみコメントや問い合わせに対応している状況である。他方、地方公共団体の公文書館等のホームページの大半が問い合わせに対応している。その必要性は感じているところであり今後導入を検討したい。また外部からの情報提供という点でも双方向化は有効だろう。例えば、当館が普及のために離島など遠隔地で開催する移動展では、開催期間中に展示写真に関する情報が本人または関係者から度々寄せられる。現実のコミュニケーションとネット上のコミュニケーションは同じようにはいかないが、コンテンツの情報提供を受ける仕組みも双方向化のメリットではないだろうか。例えば、移動展の事例同様に「写真が語る沖縄」の写真画像一枚一枚に対して、情報提供を受ける仕組みを付加することで写真に関する情報の充実化が期待できる。勿論、受けた情報の信憑性は問われるが、既存キャプションも含めた多角的な検証もできるだろう。

また新規コンテンツとして、地図や歴史年表など、位置や時代軸を基盤にして関連する資料を見せることも効果的ではないだろうか、さらに外部からも地域に関する情報を付加できる仕組みにするなど利用者参加型にすることで、知的好奇心を高める効果も期待できる。セキュリティや管理面での課題は多いが、興味関心へのきっかけになる有効なコンテンツではないだろうか³⁰。

またインターネット上では、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を始めとする特定コミュニティ内でのコミュニケーションが進んでいる。昨今は地域活性化のため、行政と住民との協働の取り組みも盛んに行われている。ユビキタス（あらゆる人や物が結びつく）というキーワードにも象徴されるように、ネットワーク化において相互連携は自明の理と言えるだろう。例えば、地域活性化を目的にしたコミュニティサイトやビジネスを目的にした異業種間連携サイトなど、個々の専門性を活かしながら連携による効果的な情報配信が行われている。また、公共機関における普及活動も

²⁹ 現在のデータベース（動的ページ）をブログ（静的ページ）にすることで、検索エンジンから直接、関係する写真がアクセスされる率が増え、利便性向上と検索率向上が期待できると考えている。

³⁰ 歴史軸での見せ方は、国立公文書館ホームページコンテンツの一つ「公文書にみる日本のあゆみ」（<http://www.archives.go.jp/ayumi/index.html>）をイメージしている。また、地図を基盤とする見せ方については、地方公共団体で取り組まれている WebGIS が参考になる。

複数機関が連携し合い、各館の情報資源を効果的に配信する横展開の取り組みについての議論も活発である。平成18年度の国立公文書館開催の実務担当者会議では、「MLA（Museum＝博物館、Library＝図書館、Archives＝文書館）連携のキーファクターとして「デジタル・アーカイブズ」がテーマに取り上げられた³¹。

連携により、情報が集積され「集合知」となることで、利用する側の利便性向上やアクセス率向上、その結果、利用者の裾野が広がり多様な利用による新たな資料価値が見出される可能性も高くなる。当然利用が増えることは情報配信機関の認知度向上にもつながるだろう。

おわりに

当館が広く認知されるためにも、客観的な視点から分かりやすく理解しやすいコンテンツを積極的に配信する必要があるだろう。そして、コンテンツを配信するに当たっては、個人情報等や著作権等の権利関係にも留意しながら、歴史を裏付ける証拠的価値ある資料の所蔵館として、信頼性の高いコンテンツを配信しなければならない。また、公文書館としての機能を継続的に維持し続けるためには、館の役割を多くの人に積極的に宣伝し、その知名度を向上させ、社会に必要な公文書館として広く理解される必要がある。そのためにもコンテンツを充実させ、見せ方にも工夫しながら、そのコンテンツを通して幅広い層への働きかけができるよう努力を重ねたい。

今回のリニューアルでは、資料課職員を始め、外部の方々から多くの提案や助言等を頂いた。沖縄県立博物館・美術館の園原謙氏、企画段階から改善点等のご提案を頂いた竹内敦氏、ホームページ制作でお世話になった金城学氏、その他関係諸氏に感謝いたします。

³¹ 高山正也「公文書館等におけるデジタル・アーカイブズの現状と課題」『アーカイブズ28号』（国立公文書館 2007年）より。沖縄県の連携の取り組みの一例としては、平成14年度に内閣府と経済産業省の国庫補助事業として制作され、沖縄の持つ様々な文化資産等を収録し公開する沖縄デジタルアーカイブ「Wonder 沖縄」HP（<http://www.wonder-okinawa.jp>）や、県内博物館のイベント紹介や各館の情報交換を目的にした沖縄県博物館協会HP（<http://museum-okinawa.jp>）の取り組みなどがある。また最近では2009年2月6日に琉球大学附属図書館が主体となり「沖縄県内に所在する学術成果物を、電子的に蓄積・保存し、広く世界へ発信する」ことを目的とした「沖縄地域学リポジトリ」（<http://okinawa-repo.lib.u-ryukyuu.ac.jp>）がある。