
1. 探索的調査の必要性

1.1 図書館を巡る状況への対応

図書館を巡る状況が大きく変化しているのは、館種が違っていても共通である。

公共図書館では、地方自治体の合併、PFIや指定管理者制度の導入、サービスの計画・評価に対する認識の高まり、ビジネス支援や学校支援といったサービスの広がり、課題解決型図書館の提唱などがあり、大学図書館では、高等教育のユニバーサル化や情報通信技術の急速な進展によって、大学における教育研究のあり方が大きく変わりつつあり、従来とは異なったサービス展開が求められ、組織運営の合理化や職員の役割の再構築が迫られている¹⁾[p. 9, 12]。

これらの厳しい状況において、図書館が設置母体や顧客の満足するサービスを展開するためには、効率的な図書館運営を目指す必要がある。つまり、業務の効率化と組織・職員の強化によって、投入を増やすことなく効果的なサービスを提供することが求められる。さらに理想的には、人員と経費を節減しつつ生産性を向上させ、サービスの高度化を実現するようなアクションプランが求められているのである²⁾。

本稿では、組織運営の効率化や再構築は別の機

会に譲り、ここでは、従来とは異なった新たなサービス展開に対応するための調査手法のひとつとして、フォーカス・グループ・インタビュー(以下、FGIと略す)を紹介する。

1.2 FGIによる課題探索

今日の世界は多元化の一途をたどり、社会の中で出会う未知の現象にアプローチするときに既成の理論に基づいたやり方にはおのずと限界があり、こうした状況の中で質的研究が注目されている³⁾[p. 4]。

質的研究は、組織的な機能や社会変動、文化現象や国家間の相互行為に関するものと同時に人々の生活や生きた経験、振る舞い、感情、感覚に関する研究を指すものとして用いられる⁴⁾[p. 18]。

FGIは、質的調査の中でも探索的調査に適している手法とされる。FGIでは、参加者によるグループ内での自由な話し合いで得られたデータから、帰納的な分析によって新しい理論を導くことができる。近年の図書館がおかれている厳しい環境と未知の状況において、新規の図書館サービスや業務展開、利用動向調査、などの探索的調査では、課題探索的なFGIが適していると考えられる。

本研究では、FGIの概要、図書館業務におけるFGIの適用事例、実施手順を紹介する。

2. FGIの概要

2.1 FGIの定義と特徴

FGIとは、“ある特定の目的のために用意された話題を、その目的にそって集められた比較的同質な少人数のグループで、形式ばらずに話し合う。その話し合いの過程において、熟練した司会者のコントロール技術により、参加者が集団の利点を活用して互いに影響しあう場面をつくり、非構造的なアプローチによって得られた個人個人の発言や反応などのデータを分析する手法”⁵⁾ [p. 41]と定義される。FGIは、特定の話題について参加者の理解、感情、受け止め方、考えを引き出すことにより、調査課題に関する定量的な調査では得られない広範囲な情報と背景情報を収集することが可能であり、探索的な調査に適している⁶⁾ [p. 8-10]。

FGIにおける開かれた(open-ended)質問には、参加者の発言に枠をはめないように、質問項目や既存のカテゴリーに誘導しないようにすることが求められる⁷⁾ [p. 6]。その結果として、参加者の多様な意見の中には、調査課題の解釈に役立つ貴重な情報が存在することになり、調査者が事前に予想もしなかった思わぬ発見がある。

つまり、FGIでは、調査課題に関する共通の経験をもった同質の参加者が、個人の多様な経験や考え方を背景に話し合うことによって、参加者同士の相互作用やグループ・ダイナミックスを生じさせ、調査課題に関する豊富な情報を得ることができる。さらに、参加者が調査課題についてどの様に考え、感じ、行動するのか、それはなぜなのかに関する情報も得ることができる。

FGIの利点⁸⁾ [p. 48-49]は以下のようにまとめることができる。

- 1) 他の面接法に比べて、出席者に一度に集ってもらい、多様な意見を収集することができるため、面接実施から事実の発見までにかかる時間が短く効率的である。
- 2) 比較的安価にできる。

- 3) 出席者の相互作用によって互いに刺激を与え合うことで、より豊富な情報が得られる。
- 4) 出席者を観察したり直積接触したりすることができることにより、人々がどの様に考え、感じ、行動するのか、それはなぜなのかについてより正確で率直な情報を得ることができる。
- 5) 単独でも用いることができ、しかも量的調査をも含めた多様なデータ収集法と組み合わせた研究ができる。
- 6) 定量的な調査では得られない広範囲にわたる豊かな情報を集めるため、探索的な調査にもっとも適している。
- 7) 幅広い意見を収集するため、何らかの行動の理由を明らかにする調査にも役立つ。
- 8) 出席者の多様な意見の中には、調査者が事前に予想もしなかったような、結果の解釈に役立つ貴重な情報が存在する。

短時間で費用をかけずに有用なデータを収集できる点で、FGIは多忙な図書館に適している調査方法といえる。

2.2 FGIの適用範囲

FGIは、ビジネスやマーケティングなどの分野において、消費者がある特定の商品やサービスについてどう考え、どの様なニーズを持っているのかを明らかにするため、参加者の経験に焦点をあてた幅広い主観的な情報の収集に用いられ、1980年代後半からは、健康や政治などを含む社会科学の広い分野にも適用されるようになっていく

⁸⁾ [p. 48-49]。また、FGIは、意思決定、製品やプログラム開発、顧客満足度、計画と目標設定、需要の評価、品質改善、職員に対する理解、政策決定と試行、補助的な調査手段などにも広範囲に適用されている⁷⁾ [p. 12-18]。

海外における図書館業務に関する質的調査手法として、FGIは一般的に用いられている⁹⁾⁻¹²⁾。図書館における実施ガイドラインも刊行されている¹³⁾。Wagnerは、将来の教育ニーズ、専門職の役割と機能、組織計画、課題探索、情報ニーズ、図書

館と図書館サービスの評価を適用例として紹介している¹⁴⁾。近年では、国内の図書館・情報学における調査でも適用されている¹⁵⁾⁻²¹⁾。短期的に成果を求められ、ポイントを絞ったサービス向上を実現したい場合には、幅広い図書館業務に関する質的データを収集できるFGIは有効な手法となる。

3. 図書館業務への FGI の多様な適用

図書館業務に関連する探索的な調査にFGIを適用した海外における最近の24事例について、調査課題、調査対象、および分析方法をまとめた(第1表)。

(第1表)

事例の調査課題について、図書館業務に対応させて区分したところ、A)管理・運営、B)サービス全般、C)個別サービス、D)利用者教育、E)Web関連、の5つの区分に振り分けることができた。以下、5つの区分における調査課題と分析結果を紹介する。

A)管理・運営の例²²⁾⁻²⁴⁾としては、イリノイ大学が、図書館組織の一部門である目録セクションの図書館員による評価を実施し、連絡先リストの改善、コミュニケーションの強化、および目録作成にかかわるプロセスや問題をまとめた²²⁾。FGIでは、図書館員が調査対象となることもある。

ダウンサイジングに直面したカリフォルニア大学バークレー校は、図書館業務全体について、学生がよく利用するサービスや、追加したいサービスなどを質問項目とするFGIを実施した。結果として、図書館ガイダンス、職員の支援、および時間延長と蔵書拡大、などの要望をまとめることによって、図書館の戦略計画を策定した²⁴⁾。

B)サービス全般の例²⁵⁾⁻²⁹⁾としては、オクラホマ大学が、毎年の図書館評価における満足度が衰退している原因の究明と、その解決策を策定するために、教員、学部学生、および大学院生のグループに対してFGIを実施した。分析では、コンピュータサービス、コピーサービス、図書館の人員、

レファレンスサービスの拡大を課題として抽出した²⁶⁾。

C)個別サービスの例³⁰⁾⁻³⁵⁾では、ウィスコンシン大学マディソンキャンパスが、オンライン目録の利用動向について、使用頻度、目的、不満な点などを質問項目としてFGIを実施した。分析結果では、学部学生は主題検索を利用する傾向にあり、大学院生と教員は既知の著者や書名で検索するが、大多数の教員はオンライン目録をほとんど使っていないことがわかった³⁰⁾。

また、トロント大学は、OPACの表示画面の評価に対してFGIを適用し、テキストベースよりもグラフィカルな画面表示が求められていることを明らかにした³³⁾。

D)利用者教育の例³⁶⁾⁻³⁹⁾では、Eynon³⁷⁾が、英国の大学教育で情報通信技術(ICT)を利用した経験について、1)ICTの利用方法、2)ICTを利用する動機、3)利用する際の障害、4)利用を促進する要因、の4項目により調査した。分析結果は、質問項目ごとに発言が要約されるにとどまったが、利用する際の障害として、時間の不足とアプリケーションの使いにくさなどが挙げられた。

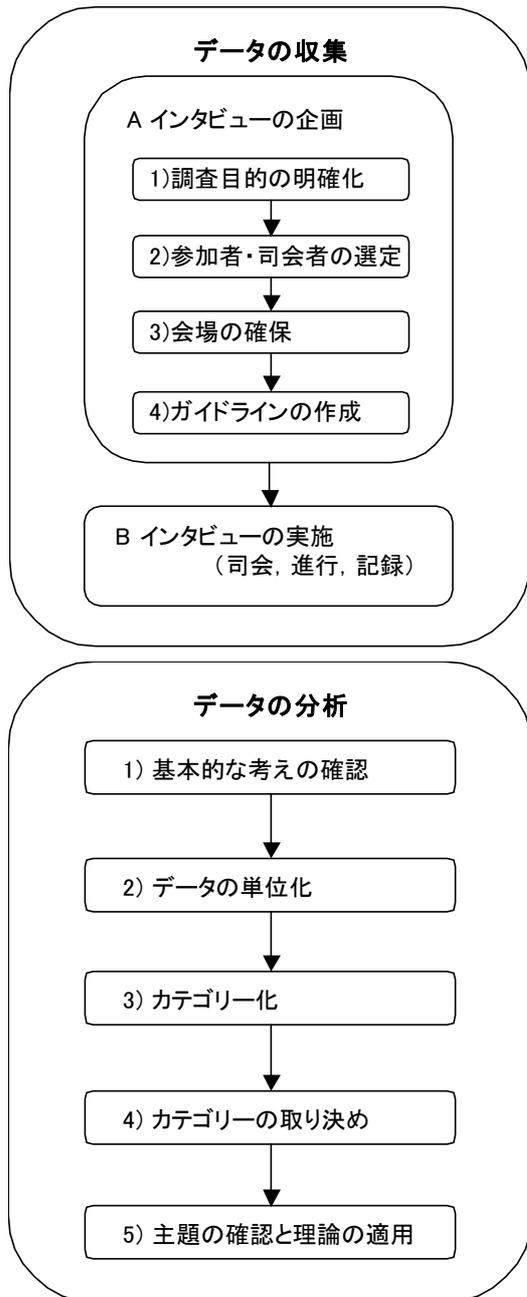
E)Web関連の調査⁴⁰⁾⁻⁴⁵⁾では、Large⁴²⁾が、子供向けのWebサイトの設計を調査課題として、4つの既存ポータルの使用について、その第一印象と好き嫌いなどを質問項目としたFGIを実施した。分析結果では、魅力的な画面設計(色、グラフィックス、アニメーションの使用など)、キーワード検索と主題カテゴリーの提供、および色と画像のパーソナライズ化などが提案された。

FGIの調査課題は、長期計画の策定から個別のサービスの評価、さらに、利用者教育や図書館サイトの評価や開発まで、図書館業務に関する探索的調査において広範囲に適用されている。FGIは、欧米では図書館業務全般の調査手法として定着している。

4. データ収集と分析の手順

FGIの実施手順は、データの収集と収集したデー

タの分析に分けられ、その流れを以下に示した(第1図)。



第1図 データ収集と分析の手順

4.1 データ収集の手順

データの収集は、調査目的の明確化、司会者・参加者の選定、会場の確保、ガイドラインの作成、インタビューの実施・記録、という流れとなる。FGIで質の高いデータを収集するためには、一つのグループ・インタビューについて複数の目的を持たせず、一つの調査につき一つの目的とし、調査

目的に合わせた属性(性別、年齢、職業、経験など)を備えた人々を選出する。一グループの人数は、経験的に話し合いの相互作用の出やすい5人から6人が最適とされる⁵⁾[p. 127]。

グループ数については、製品開発では二組か三組が適当な数であり、あるテーマに関して人々の意見を理解するためならもっと多くのグループ数が必要になることもあるが、探索的調査では一組か二組のグループで十分である⁶⁾[p. 65]。

FGIにおいて収集されるデータの品質を高めるには、司会者がインタビューを進行する際の質問⁴⁶⁾[p. 43-44, 58-60]が重要なポイントとなるので、6点に集約して司会者の要領としてまとめた。

- 1) 主要テーマに関する質問 (考え方をたずねるためには、ネガティブな設問「問題点」、「困難点」よりポジティブな設問「役に立つ点」、「よかった点」で尋ねる。)
 - 2) さらに深い議論を促す誘導のための質問 (「それはなぜですか」)
 - 3) 概念の明確化や内容の共有を図る確認のための質問 (「いかがですか」、「どうお感じになりますか」)
 - 4) 道筋を外れて主要テーマに戻す舵取りのための質問 (主要テーマを再度明らかにする)
 - 5) 議論が好ましくない領域に入った時、客観的な意見を述べてもらうことで議論を先に進める漠然とした質問 (「他の方は、どうしてこのように考えると思いますか」)
 - 6) 参加者の意見がまとまるまで黙っていること
- データ収集の手順を忠実に実施した場合に収集されるデータの例を以下に二つ紹介する。

カラープリンタの満足度調査において、定量調査では「より印字速度を速く」であったため、開発者は印字スピードを速くするよう努力したが、これ以上アップするのは技術的に困難で、コストがかかり過ぎてどうしようもないということになった。そこで、調査手法を変えてグループ・インタビューを実施したところ、印字速度が遅いというのは生活者

の言葉であり、深く聞いてみると、インクがにじんだり、紙詰まりを起こしたり、何度も失敗して時間がかかるという状況が明らかになった。要は、印字速度が遅いのではなくて、紙詰まりなどでプリントするのに時間がかかるという意味であり、印字速度を速めるのをやめて、シートフィーダーの性能をあげたり、インクがにじまないようなものに変えることによって「印字速度が遅い」という不満は消えて、実際に満足度が高まるというケースがあった。⁴⁷⁾ [p. 1657-8]。

筆者の勤務先には、図書館と司書に興味のある学生が集まって活動している「図書館研究会」というサークルがある。貸出冊数を伸ばす方策について、このサークルに所属する5名の学生(参加者Aから参加者E)を集めて簡単なグループ・インタビューをおこなうと、参加者の発言は以下のように展開した。

- (A) 貸出冊数の上限を増やせばよい。
- (B) 上限もそうだが、夏休みや春休みの長期休暇のときに、貸出冊数と貸出期間を増やしたほうがよい。
- (C) 貸出冊数より、借りたい本がない。
- (B) 課題に関する図書は複本がないので公共図書館で借りる。
- (D) 図書館には課題のプログラミングに関する本がなく先生から借りる。
- (E) パソコンの作り方の図書があるとよい。
- (C) 貸出冊数の上限は6冊あれば大体足りる、重くて持って行けないし。
- (B) 本を借りるよりパソコン利用が多い。コミュニケーションをとりながらレポート作成できるスペースがほしいが、食堂は昼食時には勉強のために使えないので、図書館がダメなら大学内にそのような施設がほしい。

このように、貸出冊数を伸ばす方策や阻害要因について、参加者同士がお互いの発言に刺激しあって自分の深層に迫ってゆく。その

結果、貸出冊数の上限、貸出期間、複本、蔵書構成、資料提供よりもパソコン利用から場所の提供まで、発言は広範囲に展開しながらいくつかのテーマに焦点が絞られてくる。

4.2 データ分析の手順

FGIにおける一般的なデータ分析の手順は、以下の五つの段階で構成される⁶⁾ [p. 136-146]。

データ分析の最初の段階は、FGIの発言記録を読み込んで、インタビュー結果を代表するいくつかの「基本的考えの確認」をする作業である。この作業では、データをカテゴリー化する際の最初の枠組みを決める。最初の枠組みは、この後の分析の過程で変更され、精練される。

第二段階は、インタビューの発言記録から調査課題に関する情報を最少の単位として取り出す「データの単位化」である。データの単位化は、発言記録の情報単位にマーカーを用いて印をつける方法や、情報単位をカード化する方法がある。単位化されたデータは、発言記録全体から切り離されるため、発言者や発言記録における所在場所を、分析の後の段階でも確認できるよう、情報単位上に記号化して保持しておく。

第三段階は、第二段階で単位化された個々のデータを、第一段階で発見した最初の枠組みにそれぞれ配置することによって「カテゴリー化」する。単位化されたデータは、内容が類似しているデータ同士が一つのカテゴリーにまとまり、結果的にいくつかのカテゴリーが形成される。カテゴリー化に際しては、カテゴリーの特徴を書いた基準を作成し、カテゴリー化されたデータとの関連性を確認しつつ、カテゴリーを完成させる。

第四段階は、カテゴリー化された領域の内容を代表する見出しをつける「カテゴリーの取り決め」である。カテゴリーの取り決めは、前の段階で記述されたカテゴリーの基準を参考におこなう。

最後は、「主題の確認と理論の適用」によって、調査課題の構造を明らかにする。これまでの段階で得られたカテゴリーとそこに集められたデータの要約によって、調査課題における各カテゴリー

の内容を明確にし、課題の背景や関係構造を説明する理論を適用して、調査課題の全体構造を明らかにする。

データ分析の手順については、量的データと違って標準的な分析法が確立されているわけではなく、一定のガイドラインらしきものはあっても、「定石」やルールと呼べるような技法が確立されてきたわけではない⁴⁸⁾ [p. 23]。FGIにおけるデータの収集と分析の実際に関しては、國本ほか¹⁸⁾、長谷川¹⁹⁾、浅尾ほか²⁰⁾、上岡(2008)²¹⁾、上岡(2009)⁴⁹⁾を参照し、より詳細に質的調査やFGIを理解するためには、Strauss⁴⁾、梅沢⁵⁾、Vaughn⁶⁾、戈木⁵⁰⁾、佐藤⁵¹⁾、マーケティングコンセプトハウス⁵²⁾が参考になる。また、FGIに関するセミナー⁵³⁾も開催されており、FGIの基礎、司会、分析など、FGIの実施手順の全体像を知ることができる。

4.3 FGIの分析に関する記述

(1) 調査対象に関する記述

調査対象(第1表/第4列)として、参加者の人数、グループ数、および属性(身分)の3項目が記述されているのは、“●”印で示した14件で、残りの10件では、調査対象に関する3項目の一部しか記述されていない。Canning³⁶⁾(第1表/D)は、医学部学生、助手、教員の3グループにつき各10名と、調査対象について記述している。調査における信頼性の確保のために、グループ内の参加者の属性について、最低でもこの程度の記述は必要である。

質的な調査として発言データの信頼性を保証するために、調査対象である参加者の属性を記述して、グループが均質な属性の参加者で構成されている点や、調査目的に関する参加者の経験や理解の度合いについて明記すべきである。Kopak³³⁾(第1表/C)は、カナダのトロント地区における公共図書館利用者、4名、6名、および7名の3グループに、OPACの画面を評価するためのFGIを実施した。参加者に求められた条件は、年齢が18歳以上でOPACの利用経験があることであった。調査目的であるOPACの画面を評価するためには、OPACの利用経験は必須である。さらに、OPAC利用とWeb利用の頻度

や、利用する図書館の数など、参加者の多様なOPAC利用経験も示されている。この調査のように、調査目的に合致した同質の参加者であることと、調査目的に関する参加者の多様な利用経験を示すことによって、発言内容の有効性が保証される。

(2) 分析における課題

第1表において、“■”印を示した9件は、発言をカード化して質問項目などでカテゴリー化するなど、分析の方法について数行の記述をおこなっている。カテゴリー化や分析の過程を詳細に記述している調査は1例もない。

ユーザーによる情報ニーズの評価と顧客サービスの改善を調査目的としたPerry²⁸⁾(第1表/B)では、質問項目に対応して発言を参加者の属性(身分)毎に並べることによって、6つの重要なトピックが「浮かび上がった(emerged)」としている。カテゴリー化と分析の詳細な過程は示していないが、6つの質問項目である、1)情報ニーズ、2)情報探索方法、3)探索の際のトラブル、4)求める支援方法、5)サービスの評価、6)役に立った支援、によって発言の個々の内容をカテゴリー化したとしている。このような質問項目に基づくカテゴリー化は、分析結果の方向性が調査者側の調査前の枠組を反映していたとみなせる。調査目的が、単に量的調査における質問項目の準備などであるならば、質問項目をもとにしたカテゴリー化も差し支えないだろうが、探索的調査においては、カテゴリーをデータ自身から導き出さなければFGIを実施する意味がない。また、参加者の自由な発言が分析の場面で活かされなければ、調査目的から分析手段が乖離していると考えられる。

Higa-Moore²³⁾(第1表/A)は、5つの質問項目、1)図書館の使い方、2)情報ニーズの変化、3)今後5年間で図書館に望むこと、4)図書館を利用する際の不満や障害、5)図書館へのアドバイス、によって図書館資料とサービスに対する利用者の満足度に関する発言データを収集した。分析では、4人以上か2つ以上のグループで同じ発言があった場合は重要な発見として、学生の「開館時間の延長」や、教員の「電子ジャーナルへの興味」などを示

した。この分析では、発言の重要性を量的に判断しており、質的調査としてのFGIの特徴を活かしきれていない。

また、Ho²⁷⁾(第1表/B)では、質問項目とは異なる5つのテーマ、1)書架での資料の探索、2)配架の仕組み、3)ILLと貸出の手続き、4)館内のサイン、5)目録検索、に発言を分類している。しかし、単にカテゴリー化して分析したと、一言で説明しているにすぎない。これでは、カテゴリー化や分析の結果が調査者の都合に合わせて恣意的になされたとみなされる可能性がある。分析結果の信頼性を向上させるためにも、カテゴリー化と分析の過程は明確に示されるべきである。

4.4 FGIを活かした分析の留意点

(1) FGIの特長を活かした分析方法

第1表では、FGIが図書館業務に関する調査において広範囲に適用され、図書館業務全般の調査手法として定着していることを示した。一方で、FGIの分析におけるカテゴリー化は、既成の概念に基づく「情報の分類」や「情報の整理」の域を出ないものや、単なる「主観的解釈」にすぎないものが多い。これらの分析では、既存のカテゴリーや質問項目を用いた恣意的なカテゴリー化がなされるため、予期しない見解の発見はあっても、調査課題についての背景情報や新しい構造・枠組みの発見にはいたらない。分析結果が質問項目で想定したカテゴリーの範囲内で導かれているものと類推でき、参加者の自由な発言をもとにしたFGIならではの分析結果が得られているとはいえない。

FGIの特徴を活かした分析結果を得るには、FGIによる豊富な情報を活かして、参加者の考えや感じ方をできるだけ網羅的に反映した分析によって、新しい発見を導くことが望ましい。さらに、調査課題の構造を解明するには、個々の発言の関係を把握できるような分析が必要である。

(2) 分析方法の選択

FGIの特徴を活かした分析方法の一つとして、データ自体の因果関係と対立関係によってデータを関連づける因果対立関係分析を、梅澤⁵⁾は提唱し

ている。データ自体の因果関係と対立関係によってカテゴリー化する方法によれば、既存の考え方や組織化による恣意的な分類を避けて、発言の内容自体から新しいカテゴリーや課題の構造を発見することができる。因果対立関係分析は、単位化した発言データ自体からデータ間の関係を見出してデータをカテゴリー化し、調査課題に照らした課題の構造化を実現する分析方法である。結果として、既成の概念によらずに発言データのカテゴリー化を行い、調査課題における新たな構造をデータ自体から帰納的に発見できる。

分析の綿密さにもレベルの差が存在するので、用途に応じた分析方法を「4.2 データ分析の手順」で紹介した事例から選択すればよいだろう。

5. FGIの留意点と有効性

少人数の参加者の発言データをもとにしているため、FGIによる分析結果を一般化することは難しい。一般化するためには、収集した発言データに新たな内容の発言が加わることがなくなる「飽和状態」に至るまでのインタビューの実施、複数人数で複数回の分析を行なうことによる信頼性の向上、および分析結果を検証する質問紙調査など、調査の追加や他の調査が必要になる。しかし、現実には個々の図書館や、焦点を絞った目的のためにFGIは利用されるため、厳密な一般化にこだわる必要はないだろう。

次に、インタビューの調査課題に適した参加者の選定には注意を要するが、司会者の役割こそが重要である。リサーチ会社に調査を依頼するのでなければ、図書館員が司会者を務めることになるが、「4.1 データ収集の手順」に示した司会者の要領に従って、先入観にとらわれることなく、参加者から有効なデータを引き出すことが肝心である。また、FGIの利点として、調査者が意識できていなかった情報や、課題の背景に関する発言がなされた場合は、司会者はそうした有用な発言を慎重にひろいあげ、議論を深めるように進行しなければならない。データ収集がFGIで最も重要であること

は、FGIの実施に際して再度の確認が必要である。

FGIでは、参加者の選定などに入念な準備と集中的な分析を要するものの、短時間でデータ収集から分析結果を得ることができるこの点がFGIの有効性である。人員や予算において厳しい環境に置かれている図書館現場にとって、FGIは実用的な調査方法といえる。はじめに指摘した図書館における厳しい環境と未知の状況に対応するには、従来の枠組みや考え方を超えた対応が求められる。FGIにおけるグループ・ダイナミックスによって得られるデータと分析結果を実務に反映する⁵⁴⁾ことによって、図書館業務の転換点を生み出すことが期待できる。

最後に、Higa-Moore²⁶⁾(第1表/A)の調査では、FGIの過程と結果への図書館員と利用者の関与を深めるため、図書館員からなるFGIのプロジェクトチームと図書館の利用者であるインタビュー参加者が協力して、分析結果をもとにした“Library goals, 2000–2004”を策定している。この事例では、インタビュー参加者は、図書館の立案プロセスに参加する機会を非常に評価している。利用者志向のサービスを展開するにあたって、FGIが図書館と利用者の新しい協力形態となる方向も考えられる。

FGIは、図書館のあらゆる業務に適用できる調査手法であり、図書館利用者の要望を最小限の労力で図書館サービスに反映させることが可能である。FGIのより独創的な活用を今後の図書館界に期待したい。

引用文献

- 1) “第一部 研究成果報告”. 上田修一研究代表. 情報専門職の養成に向けた図書館情報学教育体制の再構築に関する総合的研究. [上田修一], 2006. 3, (科学研究費補助金(基盤研究A)研究成果報告書; 平成15年度-平成17年度) 456p. 以下から入手可能 <<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/liper/report06/report.htm>>, (参照2010-05-04).
- 2) 長谷川豊祐. 図書館経営における課題と文献展望. 現代の図書館. Vol. 36, No. 4, 1998, p. 224-233.
- 3) Flick, Uwe. 質的研究入門: <人間の科学>のための方法論. 小田博志ほか訳. 春秋社,

- 2002, 412p.
- 4) Strauss, A; Corbin, J. 質的研究の基礎: グラウンデッド・セオリーの技法と手順. 第2版. 操華子;森岡崇訳. 医学書院, 1999, 396p.
- 5) 梅沢伸嘉. 実践グループインタビュー入門—消費者心理がよくわかる ステップ別・原則・留意点・チェックリスト. ダイヤモンド社, 1993, 228p.
- 6) Vaughn, S. ほか. グループ・インタビューの技法. 田部井潤; 柴原宣幸訳. 慶應義塾大学出版会, 1999, 215p.
- 7) Krueger, Richard A.; Casey, Mary Anne. Focus groups: a practical guide for applied research. 3rd ed. Sage Publications, 2000, 215p.
- 8) 鈴木淳子. 調査的面接の技法. ナカニシヤ出版, 2002, 196p.
- 9) Glitz, Beryl. The focus group technique in library research: an introduction. Bulletin of the Medical Library Association. Vol. 85, No. 4, 1997, p. 385-390.
- 10) Connaway, L. S. Focus group interviews: a data collection methodology for decision making. Library administration and management. Vol. 10, No. 4, 1996, p. 231-239.
- 11) Von Seggern, Marilyn; Young, Nancy J. The focus group method in libraries: issues relating to process and data analysis. Reference Services Review. Vol. 31, No. 3, 2003, p. 272-284.
- 12) Walden, Graham R. Focus group interviewing in the library literature: A selective annotated bibliography 1996-2005. Reference services review. Vol. 34, No. 2, 2006, p. 222-241.
- 13) Glitz, Beryl. Focus groups for libraries and librarians. Forbes, 1998, 144p.
- 14) Wagner, Mary M; Mahmoodi, Susanne H. A focus group interview manual. ALA, 1994, 37p.
- 15) 永田治樹ほか. 大学図書館における情報専門職に関する調査: LIPER大学調査班中間報告. 第52回日本図書館情報学会研究発表要綱, 2004, p. 89-92. 以下から入手可能 <http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/liper/report06/ul_2004_nagata.pdf>, (参照2010-05-04).
- 16) 永田治樹; 斎藤未夏; 竹居哲郎; 金藤伴成. “(2)大学図書館職員の専門性と人材育成のあり方に関する研究”. 筑波大学附属図書館研究開発室年次報告(平成17年度). 2005, p. 37-45. 以下から入手可能 <http://www.tulips.tsukuba.ac.jp/RD/annual_report_2005-2006.pdf>, (参照2007-07-16).

- 17) 「情報専門職の養成に向けた図書館情報学教育体制の再構築に関する総合的研究」学校図書館班。「情報専門職の養成に向けた図書館情報学教育体制の再構築に関する総合的研究(LIPER)」学校図書館班中間報告-「学校内情報メディア専門家」の可能性-。東京大学大学院教育学研究科図書館情報学研究室, 2005. 9. 75p. 以下から入手可能
<<http://plng.p.u-tokyo.ac.jp/liper/report050906.pdf>>, (参照2010-05-04).
- 18) 國本千裕ほか. 読書行為の次元-成人を対象としたフォーカス・グループ・インタビュー-. 日本図書館情報学会誌. 2009, vol. 55, no. 4, p.199-212.
- 19) 長谷川豊祐. 日本の大学図書館業務電算化における課題構造の解明-フォーカス・グループ・インタビューによる調査. Library and information science. No. 62, 2009, p.1-27.
- 20) 浅尾千夏子;藤本優子. 利用者調査ワーキンググループ活動報告-[慶應義塾大学]学部生に対するフォーカスグループインタビューを中心に. Medianet. 2008, no. 15, p.32-35. 以下から入手可能
<<http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01500320.pdf>>, (参照2010-05-04).
- 21) 上岡真紀子. 慶應義塾大学における利用者調査の事例. 情報の科学と技術. Vol. 58, No. 6, 2008, p. 278-284. 以下から入手可能
<<http://ci.nii.ac.jp/naid/110006684488>>, (参照2010-05-04).
- 22) Elhard, K. C.; Jin, Qiang. Shifting focus: assessing cataloging service through focus groups. Library collections, acquisitions, and technical services. Vol. 28, No. 2, 2004, p.196-204.
- 23) Higa-Moore, M. L.; Bunnett, B.; Mayo, H. G.; Olney, C. A. Use of focus groups in a library's strategic planning process. Journal of the Medical Library Association. Vol. 90, No. 1, 2002, p. 86-92.
- 24) Meltzer, E.; Maughan P. D.; Fry, T. K. Undergraduate in focus: can student input lead to new directions in planning undergraduate library services?. Library trends. Vol. 44, No. 2, 1995, p. 400-422.
- 25) Frank, P. Student artists in the library: an investigation of how they use general academic libraries for their creative needs. Journal of academic librarianship. Vol. 25, No. 6, 1999, p. 445-455.
- 26) Hahn, Susan E.; Weaver-Meyers, Pat; Bolin, Michael. Assessing customer demands: making changes that count. Library administration and management. Vol. 16, No. 1, 2002, p.16-23.
- 27) Ho, J.; Crowley, G. H. User perceptions of the 'reliability' of library services at Texas AandM University: A focus group study. Journal of academic librarianship. Vol. 29, No. 2, 2003, p.82-87.
- 28) Perry, V. E. Putting knowledge to work effectively: assessing information needs through focus groups. Inspel. Vol. 36, No. 4, 2002, p. 254-265.
- 29) Widdows, Richard; Hensler, Tia A.; Wyncott, Marlaya H. The focus group interview: a method for assessing users' evaluation of library service. College and research libraries. Vol. 52, No. 4, 1991, p. 352-359.
- 30) Connaway, L. S.; Johnson, D. W.; Searing, S. E. Online catalogs from the users' perspective: the use of focus group interviews. College and research libraries. Vol. 58, No. 5, 1997, p. 403-420.
- 31) Dearnley, J.; McKnight, C. The revolution starts next week: the findings of two studies considering electronic books. Information services and use. Vol. 21, No. 2, 2001, p. 65-78.
- 32) Glitz, B.; Hamasu, C.; Sandstrom, H. The focus group: a tool for programme planning, assessment and decision making - an American view. Health information and libraries journal. 2001, vol. 18, no. 1, p. 30-37.
- 33) Kopak, R. W.; Cherry, J. M. Bibliographic displays and Web catalogues: user evaluations of three prototype displays. Electronic library. Vol. 16, No. 5, 1998, p. 309-323.
- 34) Rose, P. M.; Stoklosa, K.; Gray, S. A. A focus group approach to assessing technostress at the reference desk. Reference and user services quarterly. Vol. 37, No. 4, 1998, p. 311-317.
- 35) Starkweather, W. M.; Wallin, C. C. Faculty response to library technology: insights on attitudes. Library trends. Vol. 47, No. 4, 1999, p. 640-668.
- 36) Canning, C. S.; Edwards, A. J.; Meadows, S. E. Using focus groups to evaluate library services in a problem-based learning curriculum. Medical reference services quarterly. Vol. 14, No. 3, p1995, p. 75-81.
- 37) Eynon, Rebecca The use of the internet in higher education: academics' experiences of using ICTs for teaching and learning. Aslib proceedings. Vol. 57, No. 2, 2005, p. 168-180.
- 38) Morrison, H. Information literacy skills: an exploratory focus group study of student perceptions. Research strategies. Vol. 15, No. 1, 1997, p. 4-17.

- 39) Oberg, D.; Easton, E. Focus group interviews: a tool for program evaluation in school library education. *Education for information*. Vol. 13, No. 2, 1995, p. 117-129.
- 40) Crowley, G. H.; Leffel, R.; Ramirez, D.; Hart, J. L.; Armstrong, T. S. User perceptions of the library's web pages: a focus group study at Texas AandM University. *Journal of academic librarianship*. Vol. 28, No. 4, 2002, p. 205-210.
- 41) Henner, T. A.; Charles, P. Using focus groups to guide development of a public health Web site. *Medical reference services quarterly*. Vol. 21, No. 4, 2002, p. 15-22.
- 42) Large, A.; Beheshti, J.; Rahman, T. Design criteria for children's web portals: the users speak out. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Vol. 53, No. 2, 2002, p. 79-94.
- 43) Massey-Burzio, V. The rush to technology: a view from the humanists. *Library trends*. Vol. 47, No. 4, 1999, p. 620-639.
- 44) Moneta, Aurelia. User reactions to an online search assistance system. *Canadian journal of information science*. Vol. 14, No. 3, 1989, p. 16-31.
- 45) Morgan, K.; Reade, T. Pioneering portals: MyLibrary@NCState. *Information technology and libraries*. Vol. 19, No. 4, 2000, p. 191-198.
- 46) 高山忠雄; 安梅勅江. グループインタビュー法の理論と実際; 質的研究による情報把握の方法. 川島書店, 1998, 190p.
- 47) 渡辺剛行. “企業活動に於けるグループインタビューの活用事例”. 上田修一研究代表. エビデンスベーストアプローチによる図書館情報学研究の確立. [上田修一], 2008. 3, (度科学研究費補助金(基盤研究(B))研究成果報告書; 平成18年度-平成19年). 213p. 以下から入手可能
http://www.slis.keio.ac.jp/~ueda/eba/6/event070929_6.html, (参照2010-05-04). 渡辺剛行. 企業活動の中でのグループインタビューの活用事例. 神奈川県内大学図書館相互協力協議会会報. 2009, no. 41, p. 4.
- http://www.kanagawa-la.jp/%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E5%9B%B3%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E5%8D%94%E5%8A%9B%E5%A7%94%E5%93%A1%E4%BC%9A%E3%81%8B%E3%82%89-1/%E4%BC%9A%E5%A0%B1/?action=cabinet_action_main_download&block_id=551&room_id=277&cabinet_id=9&file_id=431&upload_id=1064 にも記述されている
- 48) 佐藤郁哉. 質的データ分析法: 原理・方法・実践. 新曜社, 211p.
- 49) 上岡真紀子. 図書館員のためのインタビューデータ分析(ワークショップ). 神奈川県内大学図書館相互協力協議会会報. 2009, no. 41, p. 5-7.
- 50) 戈木クレイグヒル滋子. グラウンデッド・セオリー・アプローチ: 理論を生みだすまで. 新曜社, 2006, 179p.
- 51) 佐藤郁哉. 質的データ分析法: 原理・方法・実践. 新曜社, 211p.
- 52) マーケティングコンセプトハウス編. グループダイナミックインタビュー: 消費者の心を知りマーケティングを成功させる秘訣. 同文館出版, 2005, 206p.
- 53) 株式会社マーケティングコンセプトハウス. 梅澤グループインタビューカレッジ. <<http://www.e-mch.jp/solution-03-list.html>>, (参照2010-05-04).
- 54) 上岡真紀子. 利用者調査の結果を活かすマーケティングの視点から. 情報の科学と技術. Vol. 59, No. 10, 2009, p. 492-497. 以下から入手可能
<http://ci.nii.ac.jp/naid/110007358588>, (参照2010-05-04) 調査結果によって学習のための新エリアを設置し, 実務に反映している。また, ニーズと満足度を調べるための手法として「無意識のニーズに迫るための行動観察」をあげ, “図書館にはカウンターやセミナーなど利用者を観察する機会が多くある。こうした機会を利用して, 日常的に利用者の様子を見ることによって多くの情報を得ることができる。観察のデータも, なぜそのような行動をとるのかに注目し, 状況や因果関係を見ながら質的に分析する”(p. 494-495)として, 質的調査として新たな調査手法も提案している。

第1表 FGIの図書館業務への適用事例

著者/刊行年 調査課題	調査対象 分析方法	分析結果
A) 管理・運営		
Elhard 2004 22) 館員による目録セクションの 組織評価	図書館員の6グループ 分析の詳細記述なし	7つの質問ごとに単純に発言内容を要約。連絡先リストの改善, コミュニケーションの強化, 目録作成にかかわるプロセスや問題など。
Higa-Moore 2002 23) 図書館の長期計画の策定	●患者ケア, 研究, 教育の3 エリアから73名, 9グルー プ。教員, 学生, スタッフ(臨 床看護婦, 看護研究者, 病 院管理スタッフ, コンピュ ータサービススタッフ, 臨床栄 養学者, その他) ■分析の詳細記述なし	5つの質問項目(図書館の使い方, 情報ニーズの変化, 今後の5年間で図書館に望むこと, 図書館を利用する際の不満や障害, 図書館へのアドバイス)によって図書館資料とサービスに対する利用者の満足度に関する発言データを収集し, 4人以上か2つ以上のグループで同じ発言があった場合は重要な発見として, 学生の「開館時間の延長」や, 教員の「電子ジャーナルへの興味」などを示している。13項目の調査結果から10項目の“Library goals, 2000-2004”を策定。
Meltzer 1995 24) ダウンサイジングに直面した 図書館戦略計画の評価	UCLAの学生26名, UC Berkeleyの学生35名 ■分析の詳細記述なし	利用するサービスや追加サービスの評価など10項目の質問。質問に対応したカテゴリでまとめて要約。UC Berkeleyでは, 図書館サービス・施設について, 図書館ガイドランス, 職員の支援, 時間延長と蔵書拡大のトレードオフ, 紙か電子など, 要望を6項目に要約。UCLAでは, サービスの広報, 自動予約への要求, レファレンスサービス時間の拡大, 利用教育など, 要望を6項目に要約。
B) サービス全般		
Frank 1999 25) 創造的なニーズを満たすため の学術図書館の評価	芸術系大学12大学, 181名の 学生 分析の詳細記述なし	カテゴリ化して, 発言を引用して報告, 最も重要な図書館資源は美術品で, OPACやブラウジングを使用。
Hahn 2002 26) 毎年の図書館評価における 満足度が衰退している原因 と, 解決策の策定	オクラホマ大学の教員, 学部 生, 大学院生毎のグループ 分析の詳細記述なし	1)コンピュータサービス, 2)コピーサービス, 3)図書館の人員, 4)レファレンスサービス, 5)サービスポリシー, 6)建物の立地, の6つの課題領域を抽出。
Ho 2003 27) 図書館サービスに関する信頼 性	●テキサスA&M大学の学部 学生5グループ28名, 院生 4グループ23名 ■カード化して分類	5つのテーマ(書架での資料の探索, 配架の仕組み, ILLと貸出の手続き, 館内のサイン, 目録検索)に分けて発言を引用して分析。改善項目(配架場所探索の困難さ, 不正確な目録と貸出記録, 不正確な指示, 通知の遅さなど)を抽出。
Perry 2002 28) ユーザーによる情報ニーズの 評価と顧客サービスの改善	ケンタッキー大学農業情報セ ンターの院生・教員の36名 ■分析の質問項目でカテゴ ー化	6つの質問:情報ニーズ, 情報探索方法, 探索の際のトラブル, 求める支援方法, サービスの評価, 役に立った支援。発言の個々の内容を質問項目でカテゴリー化。質問項目を発展させた6項目(蔵書, コミュニケーション, 電子アクセス, 設備・施設, 図書館教育, 図書館サービスの)分析結果から, 17項目のアクションプラン(電子ジャーナルの増加, マイクロソフト・オフィスの大学によるライセンス契約, コピーサービスの改善などを)策定。
Widdows 1991 29) 図書館サービスの品質につ いて学生ユーザーによる評 価	パデュー大学図書館の教員2 つと院生2つの4グループ 分析の詳細記述なし	サービスの質に関する3つの質問(使いやすさ, 物理的施設, スタッフ)にそって発言をまとめる。長期的課題は資料の集中か否か, 短期的課題は, 蔵書の状態, スタッフの能力, コピー機の利用など。
C) 個別サービス		
Connaway 1997 30) ウィスコンシン大学マディソン キャンパスのオンライン目 録の利用動向(使用頻度, 目的, 有用な特徴, 不満な 点, 重要な機能)	●学部学生19名, 院生14名, 教員15名の3属性につき2 グループ, 計6グループ ■分析の詳細記述なし	5つの質問により発言をまとめて要約。学部学生は, 主題検索を利用する傾向がある。大学院生と教員は, 最後の手段として主題検索を利用し, 既知の著者や書名で検索する。大多数の教員は, オンライン目録をほとんど使っていない。12項目の要求を抽出。
Dearnley 2001 31) 2つの電子ブックの製品を評 価	●ラフバラ大学20名とMarket Harborough公共図書館9名 分析の詳細記述なし	属性や製品評価を単純集計。NuvoMedia's の'Rocket eBook' と, Glassbook Inc's の'Glassbook'を比較。製品の使い勝手で懸念が表明されたが, 利用者は興味を示し, 装置の改良が必要なものの, 将来性に関しては肯定的。
Glitz 2001 32) 電子情報源の評価	●ネバダ大学の7, 8名の病 院図書館員5グループ 分析の詳細記述なし	グループをグリッド化(4つの設問)。8つのテーマでアクションプランを策定, FGIの有効性を全館種のプログラム立案, ニーズ評価, 意志決定用における有効なツールとして検証。
Kopak 1998 33) 3種類の著書目録の画面表示 とWeb目録の評価	●トロント地区公共図書館利 用者4名, 6名, 7名の3グル ープ 分析の詳細記述なし	発言を引用したレポート。テキストベースからよりグラフィカルに。お礼は20ドル。FGIの有効性を強調。
Rose 1998 34) 参考デスクのテクノストレスの 評価	●ニューヨーク州立大学バッ ファロー校健康科学図書館 の8名のレファレンスアシ スタント, 1グループ 分析の詳細記述なし	テクノストレスを聞きだすための8項目の質問。分析結果: 1)本来業務とレファレンスの相互関係, 2)利用者との相互作用, 3)ストレスの多い質問, 4)専門的技術の増加, 5)業務支援の要求, 6)部門の方針への知識, 7)レファレンス環境。結果の分析から, ストレスの要因を技術, 環境, 利用者, 職員の配置などを特性要因図で表現し, 11項目の対策を提言: 1)学習の機会, 2)技術支援の提供, 3)部門の方針やガイドラインに関する情報の提供, 4)トレーニングの効果の調査など。

Starkweather 1999 35) 電子情報資源の増加に対する 教員の反応の調査	●3グループ、26名の教員への FGIと個人インタビュー 分析の詳細記述なし	4項目の分析結果:1)Innovation diffusion theory への適用, 2)経験・期待・障 害, 3)態度・認識・行動(技術的効果, 調査の準備, 電子メディア, 図書館との関 連性), 4)情報ニーズ 6項目の課題抽出:1)利用の障害, 2)利便性と携帯性, 3)図書館との関連性, 4) インターネット情報の正当性と公平なアクセス, 5)変化, 6)FGIと個別インタビュー の相違。
D) 利用者教育		
Canning 1995 36) 図書館サービスと利用者トレ ーニングプログラム評価	●医学部学生, 助手, 教員3 グループ, 各10名 分析の詳細記述なし	4項目の質問:1)よく利用する図書館のコレクション, 2)情報媒体, 3)必要とする 情報検索のスキル, 4)図書館利用に際しての障害や問題, に対応してグループ 毎に要約。
Eynon 2005 37) 英国の大学教育でICT(情報 コミュニケーション技術)を 利用した経験の調査	3グループ ■分析の詳細記述なし(PCソ フトウェアのNUD*ISTを使 用)	4つの質問にあわせて発言内容をまとめ, 発言の頻度を要求の強度とする。4項 目の結論:1)利用方法(オンライン・リソースへのアクセス提供に有効), 2)利用の動 機(柔軟な学習), 3)遭遇した障害(時間不足), 4)利用される要因。
Morrison 1997 38) 情報リテラシーの概念と図書 館の役割の調査	●7人の学部学生1グループ へ3つの質問 ■分析の詳細記述なし	5つの要素による分析:技術, 検索戦略, レファレンス, 態度・情緒, 情報の評 価。 付:インタビューの詳細なシナリオ
Oberg 1995 39) 学校図書館における利用教 育プログラムの評価	●教員の6名から12名で8グ ループ, 73名の参加者 分析の詳細記述なし	6つのテーマが出現:1)指導的役割をとること, 2)学校図書プログラムの開発, 3) プログラムの管理, 4)技術への対処, 5)学習の順番, 6)モデル化とメタリンク。出現 したテーマは, 現在のプログラムの内容と一致し, 4項目のモデル化。
E) Web		
Crowley 2002 40) テキサスA&M大学のWebペ ージに関する評価	●26名, タイプ別に6グルー プ 分析の詳細記述なし	課題項目:1)ポータルとしての障害, 2)調査資源へのアクセス, 3)構造の理解, 4)ヘルプ, 5)用語。(プレテストとして18問の設問)
Henner 2002 41) 州の公衆衛生専門家のため のウェブサイト開発の予備 調査	●公衆衛生機関の専門家8グ ループ, 58名 ■分析の詳細記述なし	テーマに対応してタグ付け。内容を要約して10問の質問項目で分析。情報探索 の状況や方法, 利用する資料の種類, 利用の際の障害, 仕事に関連するインテ ルネット利用, その障害, 有用なサイト, MEDLINEの利用, インターネットでの情 報発見, インターネット利用のトレーニングなど。
Large 2002 42) 子供向けWebポータルサイト の設計	●23名, 4グループ ■分析の詳細記述なし	4つの既存ポータルの使用について, 4つの質問項目(第一印象, 好き嫌いなど) で発言をまとめる。魅力的な画面設計(色, グラフィックス, アニメーションの使用, キーワード検索と主題カテゴリーの提供, 色と画像のパーソナライズ化など)を提 言。
Massey-Burzio 1999 43) 新しい図書館技術(目録, デ ジタル化されたテキスト, DB, Webサイト)に対する反 応の調査	人文科学の教員50名 分析の詳細記述なし	カテゴリーに分けて要約。技術へのアクセス, WebOPAC, インターネット, 電子 ジャーナルやDBについては興味と懸念を示す。今後の図書館の役割として「利 用者の時間を節約する」をあげる。
Moneta 1989 44) 検索支援ソフトウェアの開発	3つのグループ 分析の詳細記述なし	グループ間(図書館情報学の専門家, 技術者, 公共図書館のユーザー)におけ る反応が異なる。
Morgan 2000 45) MyLibrary@NCStateの開発	調査対象の記述なし 分析の詳細記述なし	ノースカロライナ州立大学図書館による利用者のカスタマイズ可能なライブラリ ー・ポータル, 1998年1月に構想された。学生とスタッフとの一連のFGIにより MyLibraryのモデルを作成。