

フォーカス・グループ・インタビューによる大学図書館業務電算化の構造解明

長谷川豊祐 (慶應義塾大学大学院)

toyohiro@mub.biglobe.ne.jp

1. 研究の背景と目的

インターネット時代の図書館サービスを展開するにあたって、旧来の発想でつくられたハウスキーピング業務の電算化システムが、利用者志向の新たな図書館サービスを支える基盤として十分に対応できているのかどうかを明らかにする必要がある。

大学図書館業務電算化システムは、単一の書誌データベースを共有している複数の業務アプリケーションで構成されるが、大学図書館に浸透した過程には二つの節目がある。¹⁾

第一は、学術情報センターによって1984年12月に開始された目録所在情報サービス(以下、NACSIS-CAT)による、目録業務の効率化と電算化システムのパッケージ化への貢献である。電算化はパッケージ化によって一気に加速し、日常的なシステムとして定着した。

第二は、1990年代のネットワークによる分散処理を前提としたクライアント・サーバー型の図書館業務電算化システムである。ネットワーク対応のシステムによって新たな利用

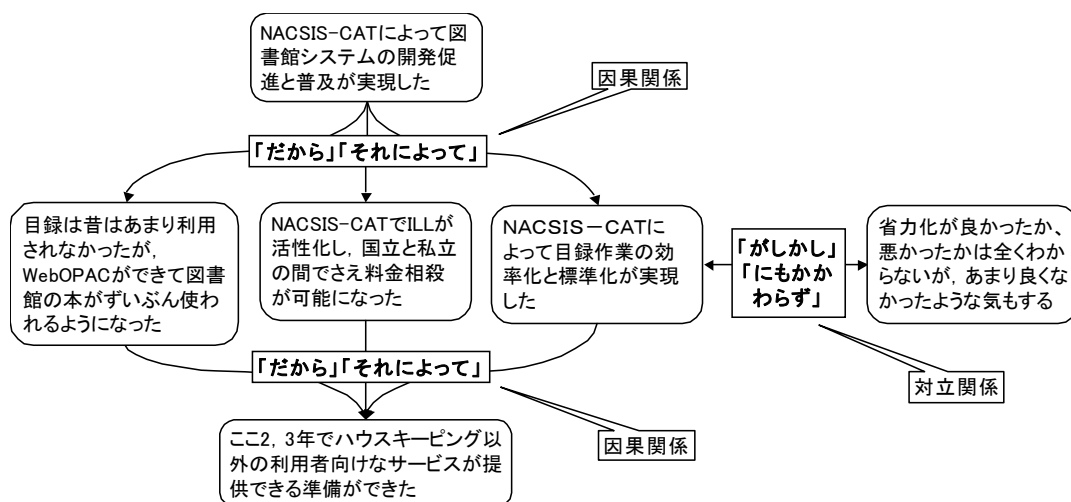
者志向のサービス展開が可能になり、現在に至っている。

本研究の目的は、大学図書館員へのフォーカス・グループ・インタビュー調査(以下、FGI)によって、今後の図書館サービスの展開に資するため、現時点までの電算化の発達過程と、電算化の構造を解明することである。

2. データの収集とデータの分析

データの収集は、図書館業務全般とシステムに詳しいベテランの大学図書館員のグループ(6名のグループ2組)を参加者として、大学図書館業務の電算化と図書館サービスの相互作用を話題にFGI²⁾を実施した。FGIは質的調査のひとつであり、図書館・情報学分野においても広範囲に適用されている。³⁾

分析は、インタビュー記録の内容からデータ(要素)を単位化し、既成概念によらずデータの因果対立関係のみによってカテゴリー化し⁴⁾、電算化に関する10領域を発見した。分析例として「NACSIS-CATの効果」の構造図の一部(第1図)を示す。



第1図 NACSIS-CATの効果の構造図

更に、分析によって得られた電算化に関する10領域の関係構造を明らかにし、10領域を、電算化の効果(4領域)、パッケージの改善(3領域)、周辺の課題(3領域)の三つのカテゴリーに分けて電算化の構造を解明した。(第2図)

3. 電算化に関する10領域の解釈

以下、電算化に関する10領域の解釈を三つのカテゴリーにそって行う。

3.1 電算化の効果

3.1.1 NACSIS-CATの効果

NACSIS-CATは電算化の因果関係における最初に位置しており、他の領域への影響も大きい。NACSIS-CATの効果は、電算化の普及、図書館サービスへの貢献、目録業務の効率化、の三項目に及んでいる。

第一に、NACSIS-CATの目録所在情報データベースによる電算化の普及については、インタビューの発言で“データを入れるのは大変だが、データを共同で入れる仕組みがあったから、これだけ図書館のコンピュータ化が進んだ”とあったように、参加者全員が一致して認めている。

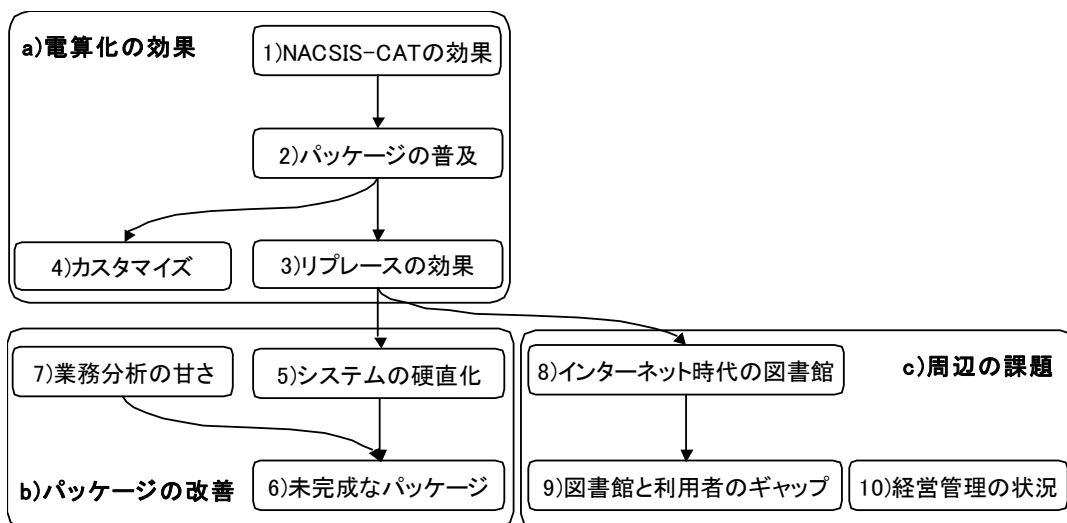
第二に、NACSIS-CATの図書館サービスへの貢献については“目録は昔はあまり利用されなかったが、WebOPACができて図書館の本が

ずいぶん使われるようになった”として、大きく評価されている。NACSIS-CATにより形成された個々の大学図書館の書誌所蔵データはインターネットに公開され、文献複写や現物貸借を活性化した。

更に、これまでに蓄積された目録所在情報データと、ネットワークなどの技術的な進展により、“NACSIS-CATをはじめてつないだとき、新収洋書総合目録も買えない小さな館にとって本当にいいレファレンスツールだった”や、“ハウスキーピング以外の利用者向けのサービスが提供できる準備ができた”として、新たなサービス展開を可能にした点も評価されている。

第三の目録業務の効率化については、“NACSIS-CATによって目録作業の効率化と標準化が実現した”の発言が示すように、NACSIS-CATが図書館にもたらした最も大きな効果であった。

一方で、“学術情報センターによる標準化や共同目録は、現在の人員削減を予見したかのように、アルバイトでもできるシステムに出来上がって「先見の明」があった”や、“省力化が良かったか、悪かったかは全くわからないが、あまり良くなかったような気がする”として、効率化への懸念も表明されている。



第2図 電算化に関する10領域の関係構造

3.1.2 パッケージの普及

出席者のすべてが“パッケージはもう定着して、パッケージソフトを購入するというイメージになった”との発言に同意している。商品化された標準的な電算化システムがパッケージとして販売され、中小規模の大学図書館でもシステムを独自開発することなく電算化が可能になった。

3.1.3 リプレースの効果

パッケージシステムが導入されて、いずれの大学図書館でも10年から20年以上が経過している。ハードウェアは、汎用機、オフコン、クライアント・サーバーと変更されている。“国立大学の場合は、数年に一度は借用期限切れということでリプレースが必須”となり、リプレースはルーチン化している。

“パッケージのリプレースの度にシステムが進展する”との発言に代表されるように、リプレースによってシステムの機能は大幅に向上する。リプレースを契機に、貸出冊数の増加、インターネットを利用できるパソコンの提供、インターネットによる購入申込など、サービス内容も充実した。

3.1.4 カスタマイズ

カスタマイズは“カスタマイズして自分たちで作り込みをするとパッケージの進展のメリットを使えない”として、デメリットの多さが認識されている。

3.2 パッケージの改善

3.2.1 システムの硬直化

パッケージなしには図書館業務は成り立たない。パッケージ以降に図書館に勤務した者にとっては、図書館システムはすでに定着したものであるとして存在している。そのため、以下の発言のように、パッケージを改良したいという発想が起こらない。

“今の若い人にとってシステムは与えられたものとして存在してしまっている。システムが存在するものなので、このシ

ステムはおかしい、変だ、使いづらいから直したらいいという認識がそもそも起こってこない”

図書館から改善要求が起きないため、メーカーもパッケージの枠組みを出ようとしない。

また“現在の図書館システムは数名で議論していて、ベテランを呼んでくれないので、意見を言えない”状況もある。

以上の結果として、現在の図書館システムは硬直化している。

3.2.2 未完成なパッケージ

パッケージの不十分な点として“普通、カタログはキーボードとマウスの併用でなくキーボードだけで打って行きたいのに、作業の途絶えるようなシステムがつくられていった”との発言があった。他に、発注業務における書店との連携、雑誌の自動チェックインなどの更なる自動化、大学システムとの連携などがあげられた。

“そもそもパッケージの完成品なんて見たことない。図書館システムは半製品が跋扈するような世界で、全然それが不思議じゃない”、“性能が軽視されてみんな我慢して使っていて、実現出来ていないことが実にたくさんある”など、パッケージが未完成であるとの直接的な発言がなされた。

以上、ハウスキーピング業務は完成されているはずであったが、実はそうとも言い切れない場面が指摘された。

3.2.3 業務分析の甘さ

パッケージ化以前の業務を如何にシステムに載せるのかから、パッケージ化以降の電算化をどう使いこなすかへ、発想の転換が求められている。

3.3 周辺の課題

3.3.1 インターネット時代の図書館

インターネットが図書館に及ぼした影響は大きい。

最初に、“日本のシステムは業務志向で、イ

インターネット時代までは業務効率化だった”が、“ネットワーク時代になって、ネットワーク化に伴う[利用者向けの]サービスが提供できる”ようになり、図書館システムは業務志向から大きく利用者志向へと転換した。

次に、図書館活動が図書館を超えて広がり、“大学全体の電算化のレベルでは、利用者への提供範囲が広がってくるので、図書館だけでは駄目なところにきている”との発言がある。予算や収集する情報が図書館の範疇に収まらない状況が生じている。

機関リポジトリは、以下の二つの点で図書館の活動範囲を広げる典型的な例である。

第一は、“研究者の成果情報を、現物も含めて図書館単独では全てのデータは集めることが出来ない”との発言の通り、書誌データという意味では機関リポジトリは図書館の範疇に収まるが、データ収集や予算では全学との協力が必要になってくる。

第二は、“大学では、研究者の成果発表になると、研究協力部門の人たちが登場してくるが、彼らは書誌情報もそういうことも何もわからない”状況があり、情報の組織化など、図書館の存在価値を学内に示す機会となっている。

3.3.2 図書館と利用者のギャップ

図書館では利用者志向のシステムを目指している。“学生は一つのボックスに何か入れれば出てくるという安易なものでないと、便利じゃないとことで敬遠される”など、図書館と利用者との考え方の差も認識され、図書館における利用者感覚の不足が問題点として指摘されている。

3.3.3 経営管理の状況

経営面で、図書館は窮地に立たされている。

“図書館は図書館員自体にとって豊かな世界だったから、あまり外に向けて出る必要はないと図書館員は思っていた”という象徴的な発言があった。この点は、電算化のみに関わる問題ではないが、図書館が窮地に立たさ

れた原因が、図書館員の内向性と人のよさにあることを示している。

専任職員の比率や、専門的な仕事をこなせる館員の減少は、インターネット時代を向かえて新たなサービスを展開しようとしている図書館にとって、深刻な問題として参加者は認識している。

4. 電算化の構造解明と今後の展望

本研究は、先行研究⁵⁾⁻⁶⁾などでは明確にされていない電算化の全体構造を、電算化に関する10領域の構造図を作成することによって解明した。

電算化の効果では、NACSIS-CATにより、単一の書誌データベースを共有する電算化システムのパッケージ化が促進され、大学図書館に電算化が定着し、図書館サービスが向上した。しかし、現在のパッケージシステムは、結果的に硬直化しており、未完成で改善の必要がある。今後の電算化の周辺的な課題として、利用要求とのギャップが認識され、図書館の力量の低下が懸念される。

参考文献

- 1) 上田修一. 電子図書館実験運用から図書館サービスへ：継ぎ目のない情報提供を目指して. 大学図書館研究集会記録. 第17回, 2000. 3, p. 25-34.
- 2) Vaughn, S. グループ・インタビューの技法. 慶應義塾大学出版会, 1999. 2, 215p.
- 3) 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.
- 4) 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. 6, 228p.
- 5) 大西直樹. 大学図書館業務電算化の諸問題. 大学図書館研究. No. 44, 1994, p. 1-14.
- 6) 増田元; 佐藤義則. 変化する大学図書館電算化システム. 大学図書館研究. No. 50, 1996, p. 34-40.