

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における課題の解明
--因果対立関係分析を用いて--

鶴見大学図書館
慶應義塾大学大学院
長谷川豊祐

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -1-

本日の内容

1. 大学図書館業務電算化の概要
 - 1-1 大学図書館業務電算化の現状
 - 1-2 電算化の展開
 - 1-3 電算化における課題の構造解明
2. FGIの概要
3. データ収集
4. データ分析
5. FGIによる調査の留意点
6. FGIの有効性

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -2-

1-1 大学図書館業務電算化の現状

- ・ 長年の運用により大学図書館業務の基盤として定着
- ・ 業務システムとして安定的に稼働
- ・ インターネットや電子ジャーナルと一体化
- ・ 業務を支える[自動化]システムとして重要な役割

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -3-

大学図書館業務電算化の定義

「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コンピュータシステムを導入すること。業務アプリケーションには、発注・受入業務、NACSIS-CATと接続した目録業務と雑誌業務、OPAC、貸出業務などの基本モジュールがある。」

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -4-

1-2 電算化の展開

- ・ 閲覧・目録業務などの効率化が当初の目的
- ・ インターネットを活用した利用者への直接的サービス
- ・ 業務の効率化からサービスの高度化に急速に対応
- ・ 展開に際して電算化の効果や弊害が未整理

調査目的：大学図書館における目録、貸出、発注・受入などのハウスキーピング業務の電算化、および業務システムの課題の解明

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -5-

1-3 電算化における課題の構造解明

- ・ 電算化に関する考え方や評価を調査課題
- ・ 大学図書館員に対してFGIを実施
- ・ 収集データを因果対立関係によって概念図化
- ・ 収集データの解釈による電算化の評価と課題解決の提言

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -6-

2. FGIの概要

- 2-1 FGIの定義
- 2-2 FGIの適用範囲
- 2-3 図書館への適用

2-1 FGIの定義

“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(グループ・ダイナミックス)をつくり、非構成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”

[梅沢. 実践グループインタビュー入門. 1993]

FGIで得られるデータ

“特定の話題について参加者の理解、感情、受け止め方、考えを引き出し、定量的調査で得られない広範囲な情報と背景情報を収集。探索的な調査に適す。”

[Vaughn. グループ・インタビューの技法. 1999]

- ・ 調査課題に関する豊富な情報
- ・ 調査課題についてどの様に考え、感じ、行動し、それはなぜなのかに関する情報
- ・ 調査課題の解釈に役立つ情報
- ・ 事前に予想もしなかった思わぬ発見

2-2 FGIの適用範囲

- ・ 意思決定
- ・ 製品やプログラム開発
- ・ 顧客満足度
- ・ 需要の評価
- ・ 品質改善
- ・ 職員に対する理解
- ・ 補助的な調査手段

[Krueger. Focus groups. 3rd ed. 2000]

2-3 図書館への適用

- ・ 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

[Wagner. A focus group interview manual. 1994]

課題とニーズの探索に最適

2-4 大学図書館の適用事例

大学図書館などにおけるFGIの適用事例
海外、最近10年間

- a) 管理・運営
- b) サービス全般
- c) 個別サービス
- d) Web関連の調査

a) 管理・運営

イリノイ大学の目録セクションの図書館員による評価

- ・ 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

[Elhard. Library collections, acquisitions, and technical services. 2004, 28(2)]

a) 管理・運営

カリフォルニア大学バークレー校の戦略計画策定

学生がよく利用するサービスや追加したいサービス

- ・ 図書館ガイダンス
- ・ 職員の支援
- ・ 時間延長と蔵書拡大

[Meltzer. Library trends. 1995, 44(2)]

b) サービス全般

オクラホマ大学の図書館評価満足度衰退の原因究明と解決策の策定

- ・ 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

[Hahn. Library administration and management. 2002, 16(1)]

c) 個別サービス

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利用動向

- ・ 学部学生は主題検索を利用する傾向
- ・ 大学院生と教員は既知の著者や書名で検索
- ・ 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

[Connaway. College and research libraries. 1997, 58(5)]

トロント大学のOPAC表示画面の評価

- ・ テキストベースよりもグラフィカルな画面表示

[Kopak. Electronic library. 1998, 16(5)]

d) Web関連の調査

子供向けのWebサイトの設計

- ・ 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
- ・ 色と画像のパーソナライズ化

[Large. JASIST. 2002, 53(2)]

3. データ収集

3-1 企画・準備

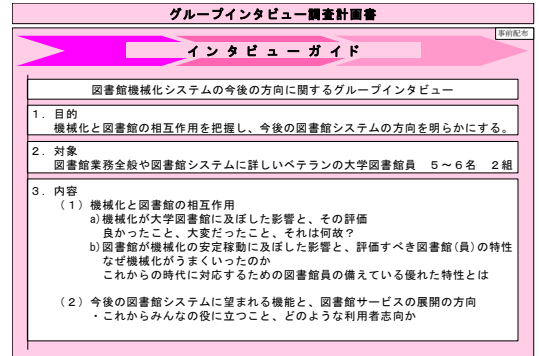
3-2 インタビューの実施

3-1 企画・準備

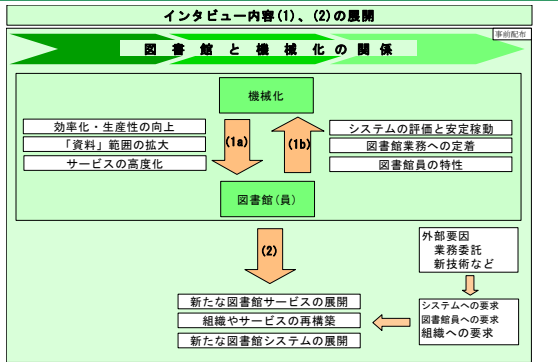
準備資料

- a) 調査計画書
- b) 図書館と機械化の関係
- c) 図書館の機械化
- d) インタビューの実施手順
- e) インタビューの詳細な流れ
- f) インタビューの詳細な内容

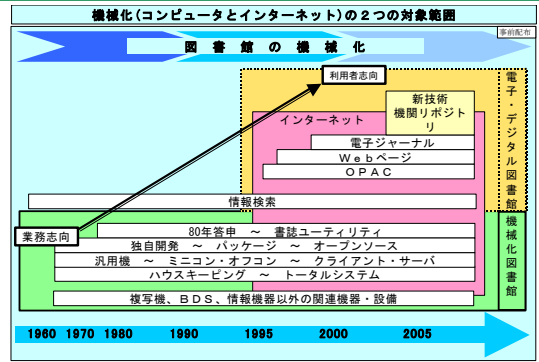
a) 調査計画書：目的の明確化



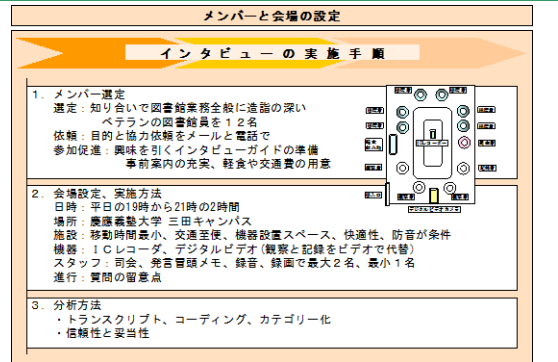
b) 図書館と機械化の関係：話題の広がり



c) 図書館の機械化：ハウスキーピングとOPACに枠組みを設定



d) インタビューの実施手順：メンバーと会場の設定



e) インタビューの詳細な流れ：進行のコントロール



f) インタビューの詳細な内容：調査内容の明確な伝達

実際に司会者の話すインタビュー内容

インタビューの詳細な内容

1. 自己紹介と機械化に関してのお考えをお聞かせください。

皆さんは大学図書館の機械化に長年かかってこられたわけですが、これまでに機械化して良かったことや、ここにいるまでのご苦労がありましたか？

1-1) これまでに大きく印象に残っていることはどんなものですか？

1-2) (事柄を絞ってから) それらは、どれくらい図書館に影響を与えたいですか？

現在、図書館の機械化システムやN11のシステムは安定稼働していますが、機械化がうまくいったのには、図書館員の様々な形での貢献があったことと思います。

1-3) 図書館員の貢献にはどのようなものがあったのでしょうか？

1-4) 評価すべき図書館(員)の特性とは何だと思えますか？

2. 機械化と図書館の相互作用について議論していただきました。本題である、図書館システムの方向性についてのお考えをお聞かせください。

2-1) 今後の図書館システムに望まれる機能をどのようにお考えでしょうか？

2-2) これからの図書館サービスはどのように展開していくとお考えですか？

2-3) これからの時代にも図書館員の特性は有効な力となり得るでしょうか？

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -25-

3-2 インタビューの実施

a) 参加者の選定と依頼

b) 実施日と参加者

c) 司会者と参加者の関係

d) 参加者への事前連絡

e) 会場

f) 記録

g) 終了後のブリーフィング

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -26-

a) 参加者の選定と依頼

同一属性と多様性

- ・ 館外異動も含めて20年前後の勤務経験：13年から35年，男性10名，女性2名
- ・ 電算化前後の事情に詳しい
- ・ 図書館関連業界への目配り
- ・ 国公立のバランス：6名*2組=12名，国立3名，公立1名，私立8名
- ・ 出席しやすい関東近県に在勤・在住
- ・ 業務システムのユーザーとしての立場

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -27-

b-1) 実施日と参加者(1/2)

第1回：

2005年4月22日19:00~21:00

参加者：

千葉大学附属図書館亥鼻分館 (男性)

横浜市立大学学術情報センター (男性)

文教大学越谷図書館 (男性)

中央大学図書館文系大学院図書室 (男性)

国際基督教大学図書館 (女性)

明治大学図書館 (男性)

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -28-

b-2) 実施日と参加者(2/2)

第2回：

2005年6月9日19:00~21:00

参加者：

国立情報学研究所開発・事業部 (男性)

東京医科歯科大学附属図書館 (男性)

麻布大学附属学術情報センター (女性)

実践女子大学図書館 (男性)

東邦大学習志野メディアセンター (男性)

早稲田大学戸山図書館 (男性)

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -29-

c) 司会者と参加者の関係

- ・ FGIでは、お互い同士知り合いでない参加者の選定が理想
- ・ 限られた範囲の調査課題に適した参加者を選定する場合には、参加者同士、司会者と参加者が知り合いであっても止むを得ない

図書館の目録業務に関する調査

1) 同じ図書館に勤務する6名の館員を参加者

2) 専門知識を有している司会者の必要性から司会者も館員

3) 従って、司会者も含めて参加者全員が顔見知り

[Elhard, Library collections, acquisitions, and technical services, 2004, 28(2)]

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -30-

d) 参加者への事前連絡

参加者への事前配布資料

- ・ 案内：FGIの概要，観察者，遅刻，謝礼
- ・ 調査計画書 (図)
- ・ 図書館と機械化の関係(図)
- ・ 図書館の機械化(図)
- ・ 調査票：経歴，システム経験
- ・ 会場までの案内図

e) 会場

慶應義塾大学 三田キャンパス
東館 8階 小会議室

- ・ くつろいだ雰囲気
- ・ 適度の緊張感



f) 記録

機材

- ・ 録音用のICレコーダー
- ・ 録画用のデジタル・ビデオ・カメラ(広角レンズ，三脚)

g) 終了後の観察者のブリーフィング

- ・ 参加者全員の積極的な姿勢
- ・ 今後の業務のアイデア獲得の意欲
- ・ ホンネの発言
- ・ 発言は2時間の予定時間内にほぼ出尽くした
- ・ 事前配布資料による理解で話題はテーマ内
- ・ 職員や組織に関する発言も電算化に引き寄せた発言
- ・ 他の参加者の発言への反論，同意，発展させた発言

4. データ分析

4-1 概念図の作成

4-2 発言による課題の構造説明

4-1 概念図の作成

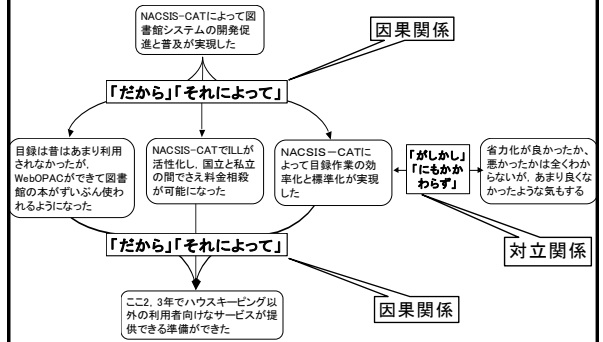
- a) データの単位化
- b) 因果対立関係によるデータの関連付け
- c) カテゴリーの取り決めと内容の要約
- d) カテゴリーと課題構造の概念図

- ・ 概念図により自動化からインターネットまでを俯瞰

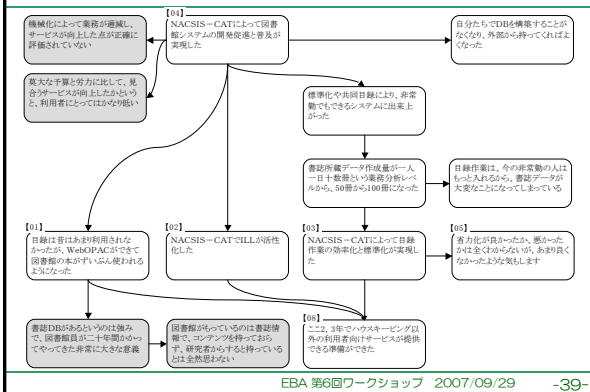
a) データの単位化

- 1st-197 [01]OPACを、目録をひくってことは昔はあまりやらなかった。WebベースのOPACができて、標準になったことによって図書館の本はすいぶん使われるようになったと思う。統計的な根拠があるわけではないんですけど。こんな本もあるのかというのは、OPAC、図書館の目録程度のデータでも引かって出てる。(中略)
- 1st-208 [02]NACSIS-CATができてILLが活性化してきて、今は国立大学が法人化したことで、国立と私立の間でさえ相殺ができるようになった。外圧があってもそこまで業務効率化・・・。(中略)
- 2nd-034 [03]NACSIS-CATは大学図書館にどのような影響をもたらしたか。・・・(中略)・・・目録作業の効率化と標準化。この辺は皆さんもご指導の通り。・・・(中略)・・・[04]図書館のローカルシステムの開発促進と普及ということで、NACSISのシステムが多少使えるようになったということで、それと繋げて図書館の機械化を行うということは確かに普及しただろう。・・・(中略)・・・人がこれだけ減ってしまったんだから[05]省力化もできたんだろうと思っています。それが良かったか、悪かったかは全くわかりません。あまり良くなかったような気もしますが。(中略)

b) 因果対立関係によるデータの関連付け



c) カテゴリーの取り決め



c) 内容の要約(1)

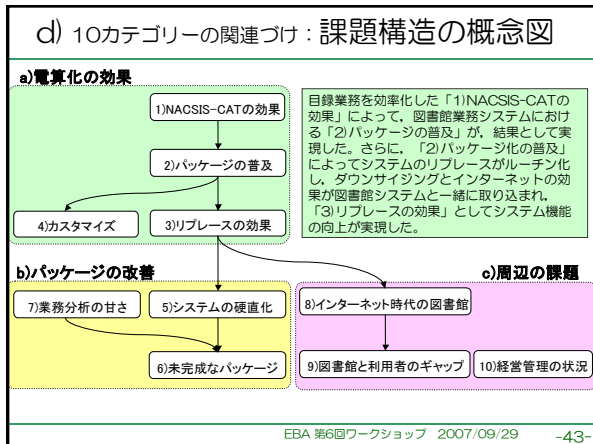
- 1) NACSIS-CATの効果：電算化の普及、図書館サービスへの貢献、目録業務の効率化は、プラスに評価。効率化が進みすぎて、データの品質低下が懸念。
- 2) パッケージの普及：パッケージにより、中小規模の大学図書館でも電算化が可能になり、大学図書館の電算化が定着。
- 3) リプレースの効果：リプレースのルーチン化で、ダウンサイジングとインターネットの効果が図書館システムと一緒に取り込まれ、システム機能が向上。
- 4) カスタマイズ：様々な事情からカスタマイズされてきたが、その弊害が認識されてきた。

c) 内容の要約(2)

- 5) システムの硬直化：図書館員にもメーカーにも業務改善の発想がなく、システムは硬直化している。
- 6) 未完成的なパッケージ：現在のパッケージは未完成である。大学システムとの連携、更なる自動化についても検討する必要がある。
- 7) 業務分析の甘さ：パッケージが未完成的な原因は、パッケージ定着後の業務分析の甘さにある。

c) 内容の要約(3)

- 8) インターネット時代の図書館：従来の枠組みを超えた利用者志向のサービスや役割を求められている。
- 9) 図書館と利用者のギャップ：図書館の提供するサービスと利用者の求める機能にギャップが生じている。
- 10) 経営管理の状況：安価で軽い図書館システムへの期待と、図書館力の低下。



4-2 発言による課題の構造説明

簡略な解釈として

a) 電算化の効果
NACSIS-CATによる電算化の進展
パッケージ化とリプレースの効果

b) パッケージの改善
硬直化した未完成なシステム

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -44-

a) 電算化の効果(1)

・ 目録所在情報データベース

↓

・ 電算化の普及

“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”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -45-

a) 電算化の効果(2)

図書館サービスへの貢献

- ・ 書誌所蔵データのインターネット公開
- ・ 文献複写や現物貸借の活性化

↓

利用者向けの新たなサービス展開

“WebOPACで**図書館の本**がずいぶん使われるようになった”

“**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”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -46-

a) 電算化の効果(3)

- ・ パッケージ化の進展
- ・ 中小規模大学図書館の電算化

↓

大学図書館への電算化の定着

“パッケージはもう定着して、**パッケージを購入**するというイメージ”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -47-

a) 電算化の効果(4)

- ・ リプレースのルーチン化
- ・ リプレースによる機能の向上

↓

- ・ サービス内容の充実
- ・ インターネットへの展開

“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**”

“パッケージのリプレースの度にシステムが**進展**する”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -48-

a) 電算化の効果(5)

目録業務の効率化

↓

効率化への懸念

“標準化や共同目録は、**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”

“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”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -49-

b) パッケージの改善(1)

・パッケージシステムの定着

↓

・図書館からの改善要求の縮小

“システムは与えられたものとして存在している。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”

結果責任の消滅

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -50-

b) パッケージの改善(2)

↓

・メーカーもパッケージの枠を出ない

・ベテランの意見の反映もない

↓

図書館電算化システムの硬直化

“現在の図書館システムは数名で議論して、**ベテラン**を呼んでくれない”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -51-

b) パッケージの改善(3)

・機能面と性能面の不十分さ

↓

現状として未完成

“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”

“**性能が軽視**されて、我慢して使って、実現出来ないことがたくさんある”

“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、不思議じゃない”

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -52-

効果と影響

・電算化の普及

・目録業務の効率化

・サービス内容の充実

・インターネットへの展開

・目録業務の効率化への懸念

・図書館電算化システムの硬直化

・現状として未完成なシステム

・結果責任の消滅

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -53-

5-1 FGIの留意点(1)

1) グループの人数

・相互作用の出やすい5人から6人

・6人から12人という数も

[梅沢, 実践グループインタビュー入門, 1993]

2) グループ数

・探索的調査では一組か二組で十分

・製品開発では二組か三組が適当

・特定テーマへの意見ならもっと多く

[Vaughn, グループ・インタビューの技法, 1999]

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -54-

5-1 FGIの留意点(2)

3) グループダイナミクス

- ・ 参加者へのFGIの説明：グループインタビューでは、5～6名の同じ属性を持った参加者同士(今回は、ベテランの大学図書館員)が、あるテーマ(今回は「図書館機械化システムの今後の方向」)について、お互いに触発しあいながら気楽な「雑談」のように話し合うことによって、そのテーマについての理解がさらに深まり、潜在的な考え方までも引き出すことができます。

インタビューといっても、司会はテーマの「垣根」の維持と、話題を展開するための促し(人や場面への振り分け)を行うだけで、会話をコントロールはしません。当初の対象範囲を意識しながら、気楽に話し合ってください。

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -55-

5-1 FGIの留意点(3)

4) どんなデータがほしいのか

- ・ 6人の2グループ(計12人)による電算化に関する包括的な考え
- ・ 調査目的に適した参加者の選定
- ・ 参加者にどこまでの知識を要求するか
図書館サービス, 業務: 全般, 個別

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -56-

5-1 FGIの留意点(4)

5) 目的の明確化:

一つの調査には一つの目的

- ・ 図書館業務の電算化の全般的な状況
- ・ 枠組み(ハウスキーピング, OPAC)の設定

電算化にフォーカスしたダイナミクス

- ・ 相乗効果, 雪だるま性, 刺激性, 率直性, 自発性

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -57-

5-1 FGIの留意点(5)

6) 枠組みの外に重要なデータは?

- ・ 想定外の議論の扱い: 書誌・所蔵データかフルテキストか?
- ・ 職員や組織に関する発言は?

7) いろいろな分析方法

- ・ カード化, データ分析用ソフトウェア
- ・ データの単位化(ワードの出現頻度)

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -58-

5-2 FGIの限界

- ・ 司会者:
図書館に関する知識と司会のテクニックのバランスがデータにどう影響するか
何故の追求の甘さ(分析による)
- ・ 分析: 分析者の能力と負担
- ・ 分析結果:
一般化は困難
参加者の属する集団へ適用し, 他の集団には適用しない(大学図書館員のシステム利用, 開発側と図書館利用者は別集団)

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -59-

6. GFIの有効性

- ・ 課題の解明:
電算化の効果と大学図書館に及ぼした影響
図書館員の電算化への関わり
- ・ 了解性:
電算化の課題の概念図は了解性が高い
きれいすぎる
- ・ 今後の展開:
現在の大学図書館にはFGIが適応可能な探索課題が多数ある

EBA 第6回ワークショップ 2007/09/29 -60-