

図書館整理部門のサービス評価 — 2004年度関西四大学図書館職員研修会を踏まえて —

河原田 伊左男

はじめに

平成16年度の標記研修会のテーマは、「図書館サービスの評価」である。いうまでもなく、近年の大学運営における重要なキーワードが「評価」であり、大学図書館もそれを意識しながら業務を行なわなければならない。そうでなければ、出版物価格の高騰と予算の削減、サービス範囲の拡大と職員減、という相反する状況のもとで、的確なサービスを行なうことは困難になっていくはずである。

合宿研修の初日は、慶應義塾大学文学部の高山正也教授と、国立女性教育会館客員研究員の尼川洋子氏による、大学図書館経営に関する講演を聴講し、二日目は、関西大学、関西学院大学、同志社大学、立命館大学が、図書館業務の各分野について、さまざまな視点から評価活動手法の検討結果を発表した。今回はこの研修の内容を踏まえつつ、日頃個人的に感じていることを述べたいと思う。

図書館サービスと言うと閲覧部門について語られることが多いが、筆者は閲覧参考業務に直接携わったことがなく、語りうる経験がない。今回は紙面も限られていることから、所属する学術資料課の業務の一つである整理部門に絞って考えてみたい。

整理業務の変容

目録業務は図書館職員の力の見せ所である、と言われていた頃は筆者は知らない。同志社大学の図書館に勤める井上真琴氏の『図書館に訊け!』には、若干冗談めかしてこのようなことが書いてある。

図書館の目録作成に従事する通称カタログーたちは、少なくとも私の勤める図書館では先頃まで「雲上人」の扱いであった。

何しろ図書館の事務室フロアにすら差がつけられていた。(中略)

図書館で働き始めた頃、「あのねえ、君。図書館員って、小難しい資料の内容をビシッと咀嚼して、目録を作れるかどうか能力の見極め点なのだよ。だから、目録担当者は事務室も二階

にしてあって、館長に謁見できるすぐ側にいるのよ」と囁く人がいた。(中略)

「君がしばらく勤めて、人事異動で二階に上がってこられるかどうかを見守っているよ」¹⁾

そういえば、筆者は就職してすぐに整理業務を担当することになり、先輩職員に驚かれたことがある。当時はその驚きの理由が分からなかったが、上記のような光景がどこの大学図書館にもあったのだとすれば、それも納得がいく。

だが状況は一変した。整理業務の外部委託が拡大し、「目録業務は図書館のコア業務ではない」との言葉を聞くようになって久しい。『大学図書館実態調査結果報告』によれば、「外部委託業務について」のうち、「目録所在情報データベースの作成」は、筆者が就職する前年度、平成5年度の79大学から、平成15年度には170大学に増えている。逆に整理担当者は、専任と臨時を合わせて2,757人(平成5年度。1大学平均5人)から2,099人(平成15年度。1大学平均3人)へと減少している。ここ3年間の報告を見ても、徐々に外部委託は増え、職員は減少している。国立大学が独立行政法人化したことにより、さらに外部委託が増えるであろう。また、平成14年度には、国立情報学研究所(NII)が「目録登録作業の外注状況調査」を行なった。総合目録データベースへの登録作業の委託について、NIIもその趨勢を無視できなくなったということであろう。

高山教授の講演では、図書館を取り巻く環境が変わり、図書館経営の資源であるヒト・モノ・カネが以下のように様変わりしてきているため、新たな視点で経営を検討することが必要であるとされた。

- ・ヒト：専任の専門職 → 派遣職員、アルバイト、アウトソーシング等へ移行
- ・モノ：自前のコレクション(蔵書規模を競う時代) → コレクション・シェアリング(ILL、コンソーシアム)の時代へ
- ・カネ：与えられた予算 → 自前の財源

そして、ヒト・モノ・カネを考えるにあたっては、発想の転換とタブーの排除が必要であり、専門的なサービスを図書館内に保持するのか、あるいはサービスを購入するのか、本当に各大学ごとに図書館が必要なのか、共同で図書館を持つのでは駄目なのか、といったことも考えてみるべきであるとされた。

整理業務に関していえば、館内での整理から、サービス（書誌という商品）を購入する方向にどんどん進み、否応なしに発想を転換せざるを得ない状況にある。限られた人数でサービス範囲が拡大していくからには、そうならざるを得ない。ただ、目録作業が図書館職員の仕事から外部委託やアウトソーシングに変わり、業務としての位置付けが変わったとはいえ、図書館における書誌データの位置付けそのものが変わったということではもちろんない。

当館も、平成14年4月から、「受入から整理までの一貫したアウトソーシング」に踏み切った。それは、平成10年12月1日策定の「関西大学図書館がめざす方向—ビジョン7項目—」の一つ、「6 より有効な職員の活用が求められている本学の現状に対応するため、図書館のすべての業務を見直し、アウトソーシングの積極的活用を図る」に該当するものであった。また、その際にそれまで使用していたTRC MARC(和書)、UTLASやRLINのMARC(洋書)から、NII総合目録データベースのMARCに切り換えた。これは、同じくビジョン7項目の「7 業者パッケージの導入を前提に、図書館システム全体のオープンシステム化を推進する」を実現するうえで、選択肢を可能な限り広げるといふ点からも必要なことであった。もちろん、大学図書館界においてデファクトスタンダードとなっているMARCを選び、業務を標準化することにもメリットを感じていた。アウトソーシングの内容については、本誌第6号(2001)の「アウトソーシング点描—収集整理業務—」*で杉本純一氏も述べているので、ここではこの程度で留めておく。

利用者の変化と求められるデータ

先に「サービス（書誌という商品）」と書いたが、「商品」という呼び方に抵抗を感じるかたもいることであろう。しかし、書誌ユーティリティのデータをダウンロードし、所蔵データを付け、納品するという契約であるから、これは商品以外の何ものでもない。そして、商品である以上、満足のいくものでなければならない。

書誌データは、基本的に一旦購入してしまえば、

半永久的に使えるものである。図書館システムを移行することがあったとしても、必要に応じてフォーマットをコンバートすることで、(ある程度)対応可能である。そのため、一度書誌データをローカルデータベースに登録してしまえば、その後遡ってデータをまとめて整備していく、という作業を行なうことは考えにくい。多大な労力とコストを必要とするからである。無論これは購入した書誌データだけでなく、図書館職員が作成したデータについても同じことである。そのため、データには最初から高い品質であること、つまり、利用者が求める資料を検索したときに検索漏れを起こさない情報量と、ヒット結果が、求めている資料のものであるかどうか十分に判断できる・同定できる情報を記録しているということが求められる。前者については、OPACの機能に左右されるところも大きいですが、OPACにどれだけの機能を持たせても、検索対象となる項目に漏れや問題があれば対応できない。これは転記部だけでなく、コード部や主題データも同様である。求めている特定の1冊を探すのではなく、膨大な資料群から、あるテーマの資料を手探りで検索しようとする場合は、むしろコード部や主題データの方が重要であるかもしれない。それを考えると、委託すると一般的に高価となる、主題データ付与にかかるコストを下げる事ができればと思う。

書名は失念したが、「詳細な書誌情報を必要としているのは図書館職員ぐらいなもので、一般の利用者はそれほど細かな情報は求めておらず、詳細なデータを作るのは図書館職員の自己満足に近い」といった内容の文章を読んだことがある。また、情報コンテンツ産業専門のコンサルティング会社、アウトセル社のチーフアナリストであるレイ・ワトソン・ヒーリー氏が平成16年に行なった講演では、ネット環境下で利用者が増え変化しており、調査した結果、「情報の構造および組織（あるいはその欠如）は、『適度によい』のであればそれで十分であることがわかっている」²⁾とし、ある程度の情報があり、ある程度組織化されていれば、それで事足りるとする利用者が増えてきているとする。

これらは、書誌を採る作業に埋没してしまうことへの戒めとしては理解できる。しかし、筆者の経験の範囲では、最近、一般の利用者から、OPACで公開している書誌情報について質問や指摘を受けることが多くなったように感じている。前述の『図書館に訊け!』でも、書誌データから得ることのできる情報がどれだけ有益かについて説いている。

これは、どちらの利用者の姿勢が正しいか、ということではなく、利用者に2通りあり、図書館に求めることが異なるということである。ただ、図書館としては、より詳細なデータを提供する以外にない。詳細な情報はどのレベルの利用者にとっても邪魔になることはなく、逆に、不十分な情報は、厳密な情報を必要とする利用者にとって使い物にならないという当然の理由からである。それゆえ、NACSIS-CATを利用するのであれば、そのルールに則りレコード調整の手間を省かない、という姿勢が重要となる。極端な言い方をすると、簡単に書誌データをダウンロードすることができるという状況は、カード目録を作っていた頃に比べ、ある面では利用者にとって不幸なことなのかもしれない。

サービス評価とアウトソーシングの評価

整理に関するサービスは、主として、受入済みの資料を迅速に利用者に提供することと、資料へのアクセスを保証する目録データを提供することである。そして、これらができているかどうか確認することは、アウトソーシングの評価にもつながると言える。整理業務を評価する場合、処理量とスピード、そしてその質についてそれぞれ数値を出すべきである。調査項目としては、例えば以下のものがある。

- ・年間・月間処理冊数
- ・受入後配架依頼までの日数（図書館職員整理の場合）／受入後納品までの日数（アウトソーシングの場合）
- ・配架後のレコード調整件数及びデータ修正件数（総合目録データベース参加の場合）

研修では、業務や利用者サービスについてありとあらゆる数値を出して評価する方法が各大学から披露された。整理に関しても、もっと多くの視点があるだろう。

当館では、アウトソーシングを導入してから3年ほど過ぎた。ごく簡単に振り返ってみると、平成15年度は、学内の経済政治研究所の移転に伴い図書館に移管された蔵書約2万冊、コレクションの中村幸彦文庫のうち洋装本3,600冊、法科大学院設置のための図書約4000冊、の合わせて約27,600冊の受入及び整理をアウトソーサーにお願いした。この数字は、当館が1年間に購入する新刊和書の冊数に近いものである。つまり、例年の約2倍の図書を整理することができたわけである。洋書についても、当館では貴重書の滞貨が問題だったが、数百冊の単位で整理することができた。

また、当館が総合目録データベースに新規登録した書誌データ件数は、平成14年度は19位、平成15年度は11位（CRTFA単位）にあり、他館の目録作業の軽減や、ILLでの蔵書の有効活用のように、学術情報流通のために貢献できたものと考えている。

逆に、質については、重複書誌や削除予定レコードを平均より多く作ってしまった。NIIは、平成16年度から、重複書誌や削除予定レコードの件数を参加館ごとに抽出し、各図書館に送るようになったので、この情報も評価に生かすことができる。

ただし、アウトソーシングの評価にはもう一つ別の視点が必要である。それは、アウトソーシングを導入したときの目的を達成することができたかということである。

アウトソーシングについて必ず言われるのは、「アウトソーシングは外部委託とは異なるものである」「単なる丸投げではなく、外部のより高い質の商品なり技術を求めることである」といったことである。そしてそれに続く言葉は、「アウトソーシング導入によりできた時間や人員の余裕を、図書館職員にしかできないこと（コア・コンピタンス）に向ける」ということである。アウトソーシングの評価では、何を図書館職員のコア・コンピタンスであるとし、それに向けて何を実施することができたか、というのが最大の項目となるはずである。

当館においてそれは、ビジョン7項目のうちの、「2 関西大学図書館といえはすぐに思いうかべられるような、本学図書館独自の事業を展開する」であろうし、そのためには、「5 図書館が展開する諸事業を支えることができる人材の育成に努力を傾注する」を実現しなければならないであろう。本学独自の事業を見つけ、展開するというのはなかなか難しい。高山教授は、今後のサービスについて、以下のことを述べられた。

図書館サービスの目標は、利用者が求める情報を提供することだが、ここにも変化が見られる。これを「アクセス概念の拡大」と呼ぶことにする。従来、「書誌的アクセス（資料の書誌情報を提供すること）」と「物的アクセス（現物を提供すること）」が資料提供サービスの根本だったが、今後は「言語的アクセス（海外文献の翻訳サービス）」や「概念的アクセス（利用者の知識レベルに合った情報の提供）」にも目を向けるべきである。利用者のテーマに適合した情報を見つけ出したとしても、それが利用者の

知識レベルに合致していなければ、満足してはもらえない。逆に言えば、不適合な情報であったとしても、利用者が満足することもあるということである。そして、このアクセス概念の拡大や、技術の進展とそれに伴う資料形態の変化(電子化された情報サービス)により、ヒト(図書館職員)が習得すべき知識や能力も変化してきている。

評価体制を館内に維持するために

アウトソーシング導入時に、もう一つ言われることとして、「館内での業務知識の維持が困難になる」ということがある。そして、多くの場合、維持する方法を検討する必要がある、という話で終わり、維持のための有効な手立てを書いたものを見ることは、筆者の知る限り、まず無い。ところが、アウトソーシングを導入すると、それが図書館にとって当たり前になってしまい、業務知識や技術の維持方法を検討し実施することは、どうしても後回しになってしまうものである。

なぜ「まず無い」のか。それは、アウトソーシングをしつつ、館内に以前と同様の技術を維持するということが、本質的に不可能だからであろう。整理は、最終的には処理した経験量がものを言う技術であって、整理に関する教科書を見ていれば分かるというものでもない。しかも、目録規則ひとつとっても、非常に細かなものであり、時間が経てば忘れてしまいがちなものである。

図書館職員が別の図書館サービスに集中できるように、整理部門の全てをアウトソーシングするという(アウトソーシングという言葉本来の)姿にすべく徹底するのであれば、整理技術の維持は考慮しなくてもよいかのように思われなくもない。だが、アウトソーシングは、図書館が主体的に評価することが必要なはずである。そしてそのためには、当然評価者側に評価基準が必要である。納品までのスピードのような、誰もが測ることができるようなものは異なり、書誌データの質という話になった場合、一定の知識が必要なのは言うまでもない。また、業者の作業の評価だけでなく、例えば価格交渉では、それが作業の量や質から考えて適正な価格なのか測ることができなければならぬし、もし仮に業者を変更するようなことがあった場合、アウトソーシング仕様を新たに具体的に示すことができなければならぬ。実際、仕様を固める際、総合目録データベ

ースを用いるタイプのアウトソーシングであれば、「『目録情報の基準』及び『コーディングマニュアル』準拠」という一文だけでは形にならないという経験をした。目録規則や『コーディングマニュアル』にしても、任意規定や選択項目のように、図書館職員側に選択を迫る部分がある。現代書、和洋古典籍、漢籍、ハングル資料等、さまざまな種類の資料があり、それぞれに書誌の採り方に特徴がある。これらについて一つ一つ仕様をかためていかなければならぬし、そのための知識や技術を、現物を見ずして習得することは困難である。

だが、アウトソーシングしている以上、現物を触って覚えることは難しい。そこで、一定のレベルを何とか維持する、という方向で考えるしかない。その方法としては、以下のようなことが考えられるが、残念ながらそれが十分であるとは思われない。

- ・マニュアルの整備
- ・整理業務ルーチンの一部内部留保によるOJT
- ・複数担当による、継続性の維持
- ・研修会・勉強会への参加
- ・目録関連のメーリングリストへの参加

最後に

ここで述べてきたことは、当たり前のことばかりである。また、このように述べつつも、筆者自身ができるかと思われるか、否としか答えられない。当たり前のことを、当たり前にやる、ということは案外難しい。日常業務の作業量やコストに対し、バランスをとりながら最大限の効果をあげるにはどうすればよいか、アウトソーシング過渡期である今こそが重要な時期である。

注

- 1) 井上真琴『図書館に訊け!』東京 筑摩書房 2004.8(ちくま新書)94-95頁
- 2) ヒーリー、レイ・ワトソン“進化するコンテンツ利用者—新しいタイプの利用者の役に立つために図書館はどのように変化すべきか”『情報管理』47(9) 2004.12 580頁

参考文献

『大学図書館実態調査結果報告』東京 文部科学省 杉本純一“アウトソーシング点描—収集整理業務—”『図書館フォーラム』第6号 2001

(かわはらだ いさお 学術資料課)