

「初任目録職員のための OJT マニュアルの作成に向けて」

三重大学 河谷宗徳
関東学院大学 小山信弥
北陸先端科学技術大学院大学 中本悦子
島根大学 山崎月子

1. はじめに

本グループのメンバーは、それぞれの職場で目録業務を担当しており、日頃から総合目録データベースの品質低下の問題の深刻さと、その対策の必要性について痛感している。グループ演習課題のテーマ検討の過程では、経験の浅い職員が日常業務を通じて知識と技能を蓄積し、専門要員として成長する方策はないだろうかという共通認識を得た。その一方策として、目録業務に初めて携わることになった職員を想定したマニュアルの作成について検討することとなった。

2. 目録所在情報サービスの品質低下

国立情報学研究所の目録所在情報サービス（以下、NACSIS-CAT/ILL）は、接続機関数が 1,000 を超える¹⁾日本で唯一の書誌ユーティリティである。1985 年の運用開始以来、図書の書誌データ数 780 万件、所蔵データ数 8,000 万件、雑誌の書誌データ 28 万件、所蔵データ 410 万件という膨大なデータが蓄積され²⁾、日本有数の総合目録に成長した。また、この総合目録を ILL 業務に活用することで、図書館間の所蔵資料の貸借や複写のサービスの利用が飛躍的に増加した。さらに、Webcat や Webcat Plus を通じて一般に公開されることにより、学術情報の社会還元にも大きな役割を果たしている。

NACSIS-CAT/ILL が、我が国の学術情報流通基盤を支えるサービスシステムとしての評価を確立した一方で、サービスの品質低下の問題が生じている。1) 重複書誌作成率の上昇などの「図書ファイルの品質低下」、2) 所蔵レコードの未更新率の上昇による「雑誌ファイルの品質低下」、3) 謝絶率の上昇による「ILL サービスの品質低下」である。総合目録データベース（NACSIS-CAT）の特徴である「オンライン共同分担入力方式」が象徴する「共同構築」や「学術情報資源の共有」という理念の衰退が懸念されている。

サービスの存在意義の崩壊につながりかねない事態に直面した大学図書館界では、「書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト」を設置し、この問題の詳細な分析に着手した³⁾。NACSIS-CAT/ILL 参加機関において中核的な役割を担う人材養成を目的とする本研修のテーマにも「目録所在情報サービスの品質管理（向上）」が据えられている。

3. 図書目録の品質低下の原因

NACSIS-CAT/ILL の諸問題のうち、図書の目録ファイルの品質低下は、本来存在しては

いけない重複書誌の増加や間違った書誌への所蔵レコード登録，さらに総合目録データベースにレコード登録を行わない参加機関の存在など，利用者サービスにも深刻な影響を与える。この問題は，現在の図書館の現場が抱える共通の構造に起因するように思われる。

(1) 目録業務担当の定員職員の減少

図書館職員全体の定員削減やサービス部門への人員の重点的な配置などにより，目録業務を担当する定員職員が激減した⁴⁾。また，図書館業務の電算化や総合目録データベースの多言語対応など新しいサービスの登場により，目録担当の定員職員の業務範囲が広がっている。近年の図書費関連予算の削減等に伴う図書購入数の減少を勘案したとしても，業務量は相対的に増加しているというのが現場の実感である。また，伝統的に専門職の色彩が強かった目録業務の担当者として，図書館以外の職域から異動してくる事例も多い。このため，目録担当職員による書誌レコードのチェック機能が低下し，その結果生じる書誌調整作業も遅滞しているのである。また，目録業務の後継者の育成にも支障を来すとともに，次に述べる非常勤職員の教育・指導体制の不備につながっている。

(2) 目録業務の非常勤職員への移行

目録業務担当の定員職員の減少を，非常勤職員が補完することになる⁴⁾。任される業務は目録に限らない。整理部門の統合により受入業務を兼任したり，定員職員が担当していた業務を担当するなど，業務量の相対的増加の傾向がここにも見られる。さらに，非常勤職員の採用の際には，司書資格の有無を条件とすることが多いと思われるが，専門的な知識がない者が採用されることもあり得る。また，目録業務に精通した非常勤職員が異動することもある。後任となる非常勤職員は，十分な研修を受けることなく，新規書誌レコード等のチェック体制が不備なまま，日々の目録登録業務に従事せざるを得ない。

(3) 目録業務の外注化

目録業務を外部の業者に委託する外注化も進んでいる。残念ながら，全ての業者が総合目録データベースの品質を維持するに足る業務遂行能力を有しているわけではない，という問題がある。水準以上の業者を選定するために必要な外注仕様書を作成したり，外注後に図書館側の窓口として業者に的確な指示を行うことのできる要員も不足する。経費削減の影響により，目録の品質の確保より処理単価を下げるのが優先されることも想定される。

(4) 図書館職員の意識の低下

重複書誌レコードや不良書誌レコードを安易に作成してしまう背景に，「共同構築」という理念を軽視する傾向が指摘されている。NACSIS-CAT/ILL の理念を理解せずに参加している機関は例外としても，上述のような事情から目前の作業を優先してしまいがちな姿勢は，現場の担当者として反省すべきであろう。現場担当者レベルでの理念の再確認とそれを可能にするための努力は続けなければならない。

しかし，組織改変や人員配置の与える影響は，個々の担当者の努力の域を超えているのではないか。経営者・管理職，が目録関連業務を図書館の中核的な業務として捉えない傾向が強まっている。業務の合理化や再構築は不可欠な作業であるが，業務全体の分析を伴わない目録業務の縮小は，最終的にサービス部門の品質の低下につながる。同時に，目録担当職員の業務に対する士気の低下を招いているのではないだろうか。

4．自館内での目録作成能力の維持

前述のとおり、図書館内部において目録作成能力を維持し、次世代に継承していくことについては危機的な状況にある。今後も人員や経費の削減を前提条件とせざるを得ないであろう。しかし、目録業務を「定員職員」、「非常勤職員」、「外注化」のいずれに託すとしても、図書館の内部に一定水準以上の技能を確保しておく必要がある。例えば、「外注化」が成功するためには、仕様書の作成等で図書館職員の関与が不可欠となる。

従来型の目録担当職員の養成のように、専門職として位置付けのもとに比較的長い期間と手間をかけることは難しくなった。目録業務に関する知識を持たない 場合によっては、図書館サービスとは無縁である状態から教育を始めなければならないこともある。また、日常業務をこなしながら効率的に育成する必要がある。

現場の目録業務の責任者としての立場からいえば、1) 自身が抱える業務を片付けながら、2) 効率的に目録担当者育成し、3) 一定水準の生産性をあげることが要請される。さらに、単純に業務を処理するだけでなく、4) 目録担当者が業務の意義を理解し、目録業務の面白さを知って技能を向上させ、カタログガーとしての誇りを持って仕事を行うように成長して欲しいという想いもある。

以下では、十分な研修を受けることができずに、日常業務を処理しなければならない初任レベルの目録業務担当職員（以下、初任目録職員）を想定したマニュアルの在り方について検討したい。

5．初任目録職員の書誌作成スキルの分析

初任目録職員が書誌作成の際に犯してしまう過ちを列挙すると次のようになる。

- 1) 異なる書誌レコードに自館の所蔵レコードを付けてしまう
- 2) 書誌的事項に誤りを含んだ不良書誌レコードを作成してしまう
- 3) 重複書誌レコードを作成してしまう
- 4) 既存の書誌レコードを別の書誌レコードに修正してしまう
- 5) 新規書誌レコードの作成を躊躇してしまう（自館システムへの登録のみを含む）
- 6) 重複書誌レコードや不良書誌レコードを放置してしまう

もちろん、ベテランや中堅職員にも該当する事項ではあるが、この結果が一定量を超えることにより、目録データの品質の悪化が不可逆的に進行していると考えられる。こうした過ちを誘発する技能の不足を具体的に分析することが必要であろう。以下、目録作成の現場での経験から典型的と思われる事項を列挙する。

（1）書誌レコードの検索が不十分である

書誌レコードの正確な検索は 総合目録データベースの品質維持のための第一歩である。ISBN のみによる検索は、総合目録データベースの書誌レコードの ISBN データが間違っている場合には、ヒットした参照ファイル（MARC）から重複書誌レコードを作成してしまう可能性が高い。タイトルや著者名等による検索と併用することが必須であるという認識が乏しいことが原因であろう。また、洋書のタイトルに転記間違いがあった場合でも「AKEY」による検索が有用であるというような技能が教えられていないのである。さらに、検索用インデクスの生成の仕組みや検索キーの自由度などについても理解しておくことが望ましい。

(2) 書誌レコードの同定作業が正確に行えない

書誌の同定作業は、ベテラン職員にとっても悩ましい問題である。版と刷りの違いなど、目録規則等の理解度が如実に反映される。さらにいえば、個々具体的な出版物の記述に際して目録規則等を適切に適用するためには、目録規則を取り巻く関連知識の蓄積も必要である。目録業務に慣れた職員であれば、情報源に表示されている文字列がどの書誌的事項に該当するか容易に判断できる資料であっても、図書館学を学んだことのない初任者にとっては最初の障害となり得る。

(3) システムの操作を間違える

書誌レコードの流用入力・新規入力・修正の登録操作(コマンド)を間違えて、重複書誌レコードを作成したり、既存書誌レコードを誤って別の書誌レコードに作りかえてしまう。あるいは、自館システム側の操作方法に未習熟なための誤操作もあるだろう。総合目録データベースの書誌レコードと参照ファイル(MARC)の関係や、NACSIS-CATと自館システムの間を十分に理解できていないことが原因と思われる。後者については、新CATシステムへの移行により、図書館業務システムの設計自由度が増したことで、NACSIS-CATと自館システムの間が見えにくくなっている側面もあると感じる。さらに、数年単位で繰り返される自館システムの更新も、誤操作の遠因となっている。

(4) 参照ファイル(MARC)を正しく利用できない

参照ファイル(MARC)に必要な修正を施さずに流用登録したと思われる書誌レコードを見かけることがある。目録データは、記述対照となっている資料現物に基づいて作成することが大原則であり、あくまでも総合目録データベースの書誌レコード作成作業を軽減させるツールである、という認識が希薄になっているのではないだろうか。逆に、検索が不十分で参照ファイル(MARC)を活用せずに新規に書誌レコードを作成することは、作業効率が悪いだけでなく、主題ブロック(分類番号や件名標目)を欠いた貧弱な内容の書誌レコードとなることを理解する必要がある。

6. 膨大で複雑な規則類に関する問題

初任目録職員に特徴的なのは、目録規則等を参照せずに、簡単な業務マニュアルで得た知識と経験則の範囲内で書誌レコードを作成することである。その結果、必要な知識の蓄積が行われず、結果として技能が向上しないという悪循環が生じてしまう。手間を惜しまずに規則類を参照することも目録業務に必要な技能のひとつであることを強調したい。

確かに習得しなければならない目録規則等の種類と量は膨大である。過去の本研修の課題レポートにも、目録規則の効果的な習得のためテーマが頻繁に取り上げられている⁵⁾。また、Q&Aデータベースの改良や目録ポータルを整備に対する要望が強い所以である。

膨大で複雑な規則類の習得という問題に直面している初任目録職員が感じていることを整理してみると、次のようになる。

- 1) どんな規則集やマニュアルがあるかがわからない
- 2) 規則集やマニュアルの使い方がわからない
- 3) 専門用語がわからない
- 3) 規則同士の関連性や優先順位がわからない
- 4) 押さえておくべきポイントがわからない

5) 規則集等を学習する機会や時間を確保できない

ここでは、目録規則類の学習にあたって導入的な教育が求められている。図書館学の学習経験などで保障されてきた部分を含んだ、より初歩的な内容にも触れる必要があるだろう。しかし、最初から目録規則類の全般を逐条的に解説しても効果が上がらないと思われるし、時間的な余裕もない。目の前の業務をこなしながら、目録規則類の段階的な習得につながるマニュアルが理想となる。さらに、NII の目録システム講習会などの既存の研修体制と有機的に連携する必要もある。

NII の目録システム講習会で使用される教材は、NACSIS-CAT に必要な知識を網羅的かつ具体的に解説している。ある程度の実務経験があるが目録規則の断片的な知識しか有していない受講生とっては、技能の向上が期待できる内容となっている。その反面、目録担当係に配属になったばかりの職員には敷居が高いと思われる。

この講習会は、目録規則を理解していることが前提となっている。当然のことながら、自館内部での目録業務と他業務の関係（図書館サービスの全体像）や自館システムの操作方法については解説されていない。また、NACSIS-CAT の目録関連規則については簡潔に解説されているが、図書館学の教科書ではないため、目録規則の理解に必要な基礎的知識は省略されている。こうした欠落している分野については、講習会の開催回数や開催場所、受講定員に限りがあることもあり、現時点では、講習会受講の前段階で各機関が自前で対応することが現実的であろう。

7. 初任目録職員用マニュアルの試作

以上で述べてきたような問題意識に基づき、初任目録職員を対象としたマニュアルのために、次のようなコンセプトを設定した。

- 1) 目録システム講習会受講の前段階で使用する内容とする
- 2) 網羅的に規則を解説する方式ではなく、具体的な業務処理のための内容とする
- 3) 業務チェックシートなど、実際の目録業務に役立つ機能を盛り込む
- 4) 具体的な処理の説明には、根拠となる目録規則等の解説を添付する
- 5) 初任目録職員のステップアップを視野に入れることが望ましい

続いて、このコンセプトに基づいたマニュアルのイメージを理解しやすくするために、次のような構成により別紙のとおりマニュアルを試作した。下記の2)および3)にある「チェックシート」は、具体的な処理が適切であったかどうかを確認するためのツールとして別様で用意した。また、同じく1)から3)の具体的な処理方法の根拠となる規則等の解説については、マニュアルが煩雑になることを避けるため、別葉を参照する形式を想定している。

0) 目録業務の全体の流れ

- 1) 総合目録データベースの図書書誌レコード構成
- 2) 検索編（チェックシート）
- 3) 登録編（チェックシート）

1. 書誌流用入力
2. 書誌新規入力
3. 書誌レコード修正
- 4) 規則の詳細解説

8. おわりに

試作したマニュアルは、コンセプトの特徴を印象的に提示するために作成したものであり、実際の業務で使用するためには、「規則の詳細解説編」を欠くなど、加筆や構成の変更が必要である点をご容赦いただきたい。初任目録職員のステップアップのための工夫について検討を深めることができなかったことも残念である。また、目録業務について指導的な職員が存在しない職場ではどうするかといった問題にも踏み込めなかった。いずれも今後の課題としたい。

本研修中に目録業務の外注化に先進的に取り組んでおられる機関の事例報告の中で、外注化は業務の丸投げではなく、自館における目録業務についての技能の育成や承継の体制をいかに確保するかということにも多大な努力をほらわれていることを伺った。本レポートの作成を通じて得た知見とあわせて、今後の業務に役立てたいと考えている。

【謝辞】

本レポートの作成にあたり、国立情報学研究所企画調整課研修係をはじめとするスタッフ皆様の多大なご支援・ご協力に感謝いたします。

【参考文献】

- 1) 国立情報学研究所「NACSIS-CAT 接続機関一覧」<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/contents/ncat_stat_org.html> (参照 2005-10-27)
- 2) 国立情報学研究所「総合目録データベースの現況および参照 MARC の収納状況」<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/contents/ncat_stat_db.html> (参照 2005-10-27)
- 3) 「書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト最終報告」(平成 17 年 10 月)
- 4) 文部科学省「大学図書館実態調査」によれば、平成 2 年と平成 16 年の整理部門の人員数は、専任職員が 1,937 人 983 人、非常勤職員が 804 人 1055 人となっている。
- 5) 国立情報学研究所「総合目録データベース実務研修」<<http://www.nii.ac.jp/hrd/HTML/Db/>> (参照 2005-10-27)
- 6) 志保田務他「整理技術関係の手本、解説を提示することの必要」『資料組織化研究』50 号, 2005.3, p.29-34