

誰のための品質？

竹田深佳
宮地健士
(文責)加藤大博

1. はじめに

国立情報学研究所(NII)においては、平成16年度の総合目録データベース実務研修のテーマを「目録所在情報サービスの品質管理(向上)」と設定し、その他各種講演会・シンポジウムなどでも、この「品質管理」を基調とした発表がなされている。このテーマのもとに、重複書誌の問題をはじめとして、規則の埒外、あるいはグレーゾーンにあり判断が難しいケース、作業量の多さから規則に反する書誌にせざるを得ないケースなど、さまざまな問題が語られ、NII、大学図書館員双方から各自の意見が述べられてきているが、それぞれの立場・スタンス・方針や、そもそも議論の対象となっている「品質」とはどのようなものか、という観点について、明確な定義や表明がなされることは少ない。

そのような現状においては、例えば作業量の多さから規則に反する書誌にせざるを得ないケースでは、多くは「運用」という言葉で片付けられ、明白な説得力を持たず、ともすれば不毛な論争になることがしばしばある。

こういったケースに対処し、仮に論争になっても有意義なものとするためには、各々の立場を明確にし、「品質」が誰のための、誰に向けたもので、それを管理・向上させることがどのような利益を生むのか、という目的と効果について整理し、各自が認識・明示した上で意見を述べる必要がある。

そこで、当グループの発表では、「品質管理」において話題となるさまざまなケースについて、「大学図書館員」「NII」「利用者」の三者の視点から考察し、「品質」を語る際の助けとしたい。

2. 「大学図書館員」「NII」「利用者」の各視点における品質

一口に品質管理といっても、どのような指向性を持っているかによって、必要な情報（書誌の）形態・書式など、さまざまな観点において差異が生まれてくる。これは、どの観点における「品質」が最も優れているか、ということを示すわけではなく、単に立場の違いである。重要なことは、どの立場を選択するかであり、その選択によって目的とするものが明確になり、また、その目的を三者が共有し、お互いが一つの目的を指向したならば、論争が起こっても有意義なものになると思われる。

以下では、いくつか問題となる例を挙げ、三者の視点からの品質について述べる。なお、この三者の他にも視点はあろうが、ここでは簡単に、かつ最も想像しやすいであろうこの三者に限定する。また、大学図書館員においては、その所属する大学の構成員である以上、本来的にはその大学に資するように＝利用者の意向に沿うように行動すべきであるが、ここではできるだけ分離させて個別の事情を示す。

2-1. <ケース1> 書誌構造の変更を伴うような（大規模の）調整

・ 視点1：大学図書館員

例えば固有のタイトルとして見なせるが、VOL になっている例で、基本的には、規則に従って固有のタイトルとして別書誌を作成することに異議はなく、そのように作成されていることを品質と捉える。ただし、書誌構造の変更を伴うような調整の場合で、所蔵館が多い場合には特に、調整に時間を要するし、所蔵館の多さのため調整が完了しない場合もあり、Webcat のみならず自館 OPAC にも影響があるため、好ましくない。検索に支障がなく、また書誌の同定、資料本体との同定に問題がなければ現状維持で構わないし、それを品質と捉えうる。

基本的に規則通りを品質とするが、そればかりが品質ではない。諸処の業務に支障が出ない程度が品質と捉える向きもある。

・ 視点2：NII

規則を定め、施行する責任主体である。それにより自然に設定される目的としては、規則通りにするのが最もよいし、それが原則であり品質である。ただし、各図書館の運用や、NII 自身も含めて全体の作業量が多くなるのを無視して強行するのは、精神的には抵抗がある。過去の規則に従って作られた書誌の場合は原則外となる、という方便も採りうる。

（現実には対応できないことがあるが）規則通りが原則であり、それが品質。

・ 視点3：利用者

検索ができ、かつ資料本体との同定ができるのが品質。それさえ満たされれば、利用者にとっては、固有のタイトルとして別書誌であろうが、VOL であろうがどちらでもよい。むしろ、実際の利用においては、資料本体、資料の物理的形態から資料を捉えるため、背表紙タイトルや表紙タイトルが本タイトルとなっているほうがより分かりやすい。

検索の便と、資料との同定ができることが品質。書誌が直観的な書式であるとなおよい。

2-2. <ケース 2> (合冊などの) ローカルでの運用

・ 視点 1: 大学図書館員

基本的に規則の埒外となるため、場当たりの手法で対応しなければならず、把握しづらくなることもあり、そのような書誌記述・管理ができるならば、それを品質と捉えることができる。

ローカルの運用にも対処できることが品質

・ 視点 2: NII

規則の埒外の事象については基本的にノータッチ。各館の範囲内で対応してもらうことが品質。整合性のある目録であることが望ましい。

規則外の事象が (CAT 上に) 存在しないことが品質。

・ 視点 3: 利用者

合冊ならば、物理的形態としては 1 冊となるので、そのような書誌があるほうが分かりやすく、それが品質。書誌の構造や仕組みは問題ではなく、ローカルの運用による実状があるならば、それに沿っているのが望ましい。

ローカルの運用に合わせて理解・把握しやすいことが品質

2-3. <ケース 3> 必要な情報の入力、その情報の適正な量

・ 視点 1: 大学図書館員

書誌の同定ができる程度の情報と、大学の構成員として学習・研究に役立つ情報(例えば、参考文献が表示されているページを注記する)は必ずしも一致せず、作業量の観点から両方を満たすのは困難だが、両方を満たすのが品質。

(できることなら) 書誌の同定と、学習・研究に役立つ情報両方があることが品質

- ・ 視点 2：NII

書誌の同定が主たる目的。書誌の同定ができる程度に情報の量が豊富であることが品質。基本的に情報の量が多ければ多いほどよい。

書誌の同定ができる情報の量があることが品質

- ・ 視点 3：利用者

検索でのヒット率や、資料との同定ができる程度の情報があることがまず重要。その上で、学習・研究に役立つ情報があると、同様の資料が複数見つかったときに資料の選別に役立つ。

資料との同定、資料の選別に役立つ情報があることが品質

2-4. <ケース 4> 重複書誌

- ・ 視点 1：大学図書館員

書誌の同定の邪魔であり、後々の書誌調整の作業量を考えれば、重複書誌はないほうがよい。

重複書誌がないことが品質

- ・ 視点 2：NII

データベースの整合性、規則、書誌調整の作業量の観点から、重複書誌はないほうがよい。

重複書誌がないことが品質

- ・ 視点 3：利用者

重複であれ何であれ、資料が手に入ればそれでよいが、資料との同定の邪魔であり、余計な選択肢となりうるので、重複書誌はないほうがよい。

できれば重複書誌がないことが品質

3. 「大学図書館員」「NII」「利用者」各々の立場と目的

2で見たように、三者にはそれぞれの立場があり、その立場から導出される品質や関係する行動は、それぞれ場合により少しずつ、場合により大きく乖離している。

大学図書館員においては、NIIとの兼ね合いと、大学の構成員として果たすべき役割の間で、主に作業量に左右されながら品質の定義が揺れ動く。

NIIにおいては、規則の責任主体であり、その規則がよいものであるか悪いものであるかに関わりなく、規則通りであること、整合性があることが最も重要であるはずであり、大学図書館員との兼ね合いや作業量で多少左右されることはあるが、概ね固定的な品質の定義を持つ。

利用者においては、検索しやすく、何はともあれ資料が手に入ること、学習・研究に役立つことが重要であり、その資料入手過程が、(資料の物理的形態に沿った)直観的なものであればあるほどよく、比較的分かりやすい品質の定義を持つ。

さて、品質管理というとき、その品質とは誰のためのものであろうか。以上見てきたように、誰のためとするかによって、あるいはどのような効果を狙うかによって、満たすべき品質は異なるし、畢竟それは管理の仕方・方法論にも影響してくるであろう。

この、各々の「立場」や「品質管理が目指す目的」を明確にしないまま、ひいてはその「目的」を共有しないまま、個別の例について問題視したとしても、曖昧なスタンスのままお互いに言いたいことを言い合うだけになったり、規則のために規則を守っているとでもいうべき、手段が目的化した状態になってしまうことがある。

大学図書館員、NII、利用者のうち、誰のためであるべきか、ということはここでは述べない。また、どれか一者のみを選び他を顧みないというのも無理な話であろう。さらには、一概に大学図書館員といっても、目録担当、閲覧担当、ILL担当では、それぞれ意見に差異が生まれることは容易に想像できる。しかし、とにもかくにもどこかに優先順位を設け定義しないことには、「何かしらやるべきことはあるのだが、その道筋が見えず、各自が各様に暗中模索する」という状況になりうる。品質管理には、意見の説得力ある統合が肝要であろうから、品質の定義とその目的を明示的にすることが、品質管理の助けとなると考える。

もともと総合目録データベースは、大学図書館の目録担当者が共同で目録作業をすることで、お互いの負担を減らそうというのが主目的であった。しかし時代の変遷とともに、Webcatや各大学図書館のOPAC公開がなされ、また参加館の増加もあり、利用者の視点をはじめ、さまざまな観点が発生してきている。そのような現状において、目的・定義・視点を現在に則して捉え直す、という考え方もよいだろう。

果たして、誰のための品質としようか。

4. おわりに

以上述べてきたような、背景があって、その問題点の抽出をした後、まずどのような目的で行動するか、その目的と行動によってどのような便益があるのか、結果としてどのような点が満足できるか（できたか）、また類似・既存の方法とはどう違い、どう優れているのか（劣っているのか）、……という考え方は、品質管理に限らず、どのような事例においても適用しうる便利なもので、例えば論文を書く際には基本となる方法である（が、見過ごされることが多い）。

何々という規則がある。では、その規則は、何を目的に作られているか、その規則に沿うとどのような利益があるのか、それがはっきりしていて初めてその規則は妥当性を持ちうるし、その規則を適用するかどうか選ぶことができる。それらを検討した上で、不十分な点があれば、規則を増やす・減らす・修正する、という手法も採りうる。しかし理解していなければ、どうすればいいか分からないであろうし、妥当性のない規則の修正も行われてしまうかもしれない。水掛け論になることもしばしばある。議論が、いわゆる「そもそも論」に回帰する場合というのは、往々にして当初から目的が不明瞭な場合である、ということについては論を待たない。この件に限らず、注意を払いたいことである。

他の大学の図書館員、NIIの弁を図々しくも代弁する形になり、意に添わない点もあるだろうが、ご容赦されたい。

（ところでこの発表原稿は、どこか他の場所に出してもいいのだろうか？ 思いがけずしっかりしたものを書いてしまい、このまましまい込むのは少々もったいない気がしてきた）