

企業内情報管理に関する若干の考察

Some Aspects of Information Services in Industrial Organizations.

寺 崎 実

Minoru Terasaki

Résumé

In this era of technological changes, information services are gaining importance in industrial organizations, since innovation efforts must to a large degree depend upon information resources.

Some characteristics of information services in industrial organizations are; (1) adaptability to organizational objectives and needs, (2) emphasis on efficiency and rationality, (3) internally oriented attitude, (4) needs for a close contact with operational segments of the organization, and (5) exceeding specificity of information covered.

A number of problems arising from such particular circumstances are discussed and some remedial actions are suggested in the present paper.

- I. はじめに
- II. 企業内情報管理活動の性格
- III. 企業体個有の目的やニーズへの順応
 - A. 目的・ニーズへのセンシティブィの高揚
 - B. 情報管理活動への柔軟性の導入
- IV. 効率性・合理性の重視
 - A. 情報取得費用対効果の側面
 - B. 情報管理業務の進め方の側面
- V. 内部志向性への対応
 - A. 一次情報に関する適切な保管方法の確立と維持
 - B. 社内における情報の共有化のための工夫
- VI. 現業活動への密着性
 - A. 組織的側面

寺崎実：日本電気株式会社本社技術管理部技術管理課長

Minoru Terasaki, Manager, Engineering Coordination Department, Engineering Coordination Division,
Nippon Electric Co., Ltd.

B. 情報保管体制の側面

VII. カバーする領域の特殊性

VIII. おわりに

I. はじめに

企業のなかには、その施設の1つとして、図書室（あるいは資料室）を設置しているところが多い。企業内に設けられている図書室の役割は、従業員が業務遂行に必要な、あるいは役に立つような知識を摂取できるよう、適切な情報源を供給することであるということができよう。

その役割も、以前は、どちらかといえば、従業員の自己啓発への便宜の提供という一般的目的に結びついたものであったが、近年、技術革新の急速化とともに、企業内のイノベーション活動へのインプットとしての情報の重要性が認識されるに至り、従って、かかる情報の供給者としての図書室の重要な役割もまた見直されるようになった。

多くの企業では、図書室が、技術スタッフないし開発スタッフ部門の所管となっている。これも、企業内でのイノベーション活動にとって図書室がその役割を十分に果せるように位置づけられているとみるべきであろう。ちなみに、筆者の所属する日本電気株式会社でも、図書室は、それまで庶務部門の所管であったものが、昭和48年より、技術管理部門の所管に移されて現在に至っている。

以上に述べたように、図書室を軸とする情報管理機能は、企業におけるイノベーションへのインプット供給の拠点として、あるいは、知識拡散の媒体として、重要な使命をになっているといえよう。

本稿では、企業内における情報管理活動の特性に触れ、それが図書室業務に及ぼすいくつかのインパクトについて述べてみたいと考える。

II. 企業内情報管理活動の性格

企業内情報管理活動は、一般の図書館における情報活動に比べ、多かれ少なかれ、次のような性格によって特徴づけられている。

A. 企業体個有の目的やニーズへの高度の順応性

企業内のイノベーション活動の1つの局面は、調査研究である。情報は、この局面において最も重要な意義を

もつものである。しかし、企業内のイノベーション活動は、企業本来の事業遂行の一環として行なわれるものであるから、調査研究も、知識のための知識を追求するために行なわれるものではなく、企業の事業展開に不可欠なイノベーション課題の解決の必要性から行なわれるのである。

従って、企業における情報管理のあり方には、合目的性が要求されることになる。情報管理部門としては、入手可能な情報の無差別的提供というよりは、変動するニーズに即応した課題志向的な態度が要求されることになる。資料収集という面においても、一貫した収集方針というものが尊重されるには違いないが、もしも、企業の当面の課題から新たな要求がもち上がった場合には、それが資料収集における斉一性とか継続性の原則にしばしば優先することになる。いいかえれば、因習や先例にはとらわれない、ダイナミックな情報管理活動が要求される場合が多いということである。

B. 効率性・合理性の重視

企業経営の原則が、最小のインプットで最大のアウトプットをもたらすことに狙いが置かれている以上、情報管理活動にも、同じように効率性が要求される。つまり、最小の努力あるいは費用で、所期の目的を満足させようとする合理的な態度が求められる。このため、情報の収集の局面においても、網羅性よりも、重点的適合性を優先するような場合が多い。しかも、現実の企業経営というものは、変化する環境の中において行なわれるものであるから、業績も変動する。従って、情報の獲得に投じられうる費用も必ずしもコンスタントというわけにはいかないこともある。このような条件が加わるので、いっそう合理性の尊重が要求されることになるのである。

C. 顕著な内部志向性

企業内情報管理活動における内部志向性は、2つの側面に顕著に現れる。その1つは、管理対象としての情報のコレクションの側面であり、もう1つは、サービスの対象範囲の側面である。いずれも、企業というものが有するcompetitiveな性格からくるものである。情報のコレクションについては、自らの組織におけるイノベーション・プロセスないしは成果の記録ともいべき社内資

料の管理に、かなりの努力がふりむけられているという
ことである。企業が、自らの組織にプロパーな知的資産
を伝承するための手段として社内資料が有する重要性を
考えれば、このような傾向も当然のこととおもわれる。
もう1つの側面は、企業内の情報管理部門のサービスが、
もっぱら、その企業組織のメンバーに対してのみ与えら
れることを前提としている事実である。このことは、裏
返していえば、企業内図書館の非公共的性格ということ
になり、企業外における図書館相互協力活動に対する相
対的消極性にもつながるものである。

D. 現業活動への高度の密着性

前記A, Bの各項のもとに掲げた特性とも関連するが、
企業内情報管理活動は、現業部門に高度に密着した形で
展開することが要求される。そのため、企業組織内では、
情報のきわめて高度の集中化をはかることは、困難な場
合が多い。たとえば、一箇所に、中央図書館を設け、利
用者の求めるほとんどすべての図書・資料を、そこでま
かなうようにするというような設定は、現実にはそぐわな
い。情報管理部門と利用部門との間の組織的・地理的接
近性への配慮はもとより、図書・資料について適当とお
もわれる範囲での分散管理を認めるような制度への考慮
も必要であろう。

E. カバーする領域の特殊性

企業内図書館は、専門図書館の1つのタイプとして考
えられている。しかし、同じ専門図書館である、大学、
特定研究機関、業界団体、専門団体等に設けられている
図書館に比べ、企業内図書館におけるコレクションの偏
りは大きいのではないかとおもわれる。一般的には、特
定の領域に対して狭く、かつ深く、コレクションが構成
される傾向があるといつてよいであろう。このことは、
効率的な情報検索を可能にする分類体系のあり方といっ
たような技術的問題にも直接つながる。だが、コレクシ
ョンの偏りがもたらす危険性として、当面の関心対象領
域以外の領域の情報に対するカバーレージの弱体化も等
閑視できない問題である。たとえば、技術変化に伴い、
学際的な内容をもった情報への要請が生じたときに、企
業内図書館における既存のコレクションに依存するだけ
では不十分な場合がでてくるであろう。ことに、利用者
が図書室にきて、学際的領域に関しては不完全なコレク
ションをたよりに、知識を吸収するだけにとどまった場
合の危険性は無視できない。

次に、以上に述べてきたような企業内情報管理活動の
性格からもたらされる、様々なインパクトの様相のいく

つかを個別にとり上げ、それらに関連した問題点ならび
に対策に触れてみたいと考える。

III. 企業体個有の目的やニーズへの順応

企業体個有の目的やニーズに順応するためには、(1)
情報管理スタッフが、目的やニーズに対して高いセンシ
ティビティをもっていること、(2)情報管理活動に適
度の柔軟性が付与されていることが要求される。

A. 目的・ニーズへのセンシティブリティの高揚

目的・ニーズに対する情報管理スタッフのセンシティブ
リティを高揚するためには、情報管理スタッフの基本的
態度として、利用者が情報管理部門に接触してくるのを
待っているのではなしに、こちらから利用者に接近して
いくといった心構えが、まず必要である。情報管理スタ
ッフとしては、イノベーションの動向を早期に察知し、
現業部門が直面する問題点をあらかじめ理解することに
より、いっそう有益な活動を展開できることになる。¹⁾

目的・ニーズに対して、情報管理スタッフのセンシ
ティブリティを向上する上で、次のような施策は有効と考え
られる。

1. 情報管理部門とイノベーション担当部門の間の単
なる地理的接近性だけではなく、組織的接近性へ
の配慮(本稿の初めの部分で触れた、図書館の組
織上の位置づけなど)
2. イノベーション担当部門との間の情報交換のため
の公式の場の設定(たとえば、図書委員会の設置)
3. 情報管理部門による体系的ニーズ・サーベイの定
期的実施(各種の情報媒体の利用度を調査するこ
とも有意義であるが、一步遡って、“利用者は何
のために何を知りたいと欲しているのか”といっ
た角度から、ニーズを源泉的にとらえるための調
査上の工夫も望ましいとおもう)
4. 情報管理部門の日常の業務活動を通じて行なわれ
る次のような試み
 - a. 情報管理スタッフによる技術動向に関する知
識の習得(各種技術動向資料、技術予測資料、
レビュー記事等に目を通すことなど)
 - b. 日常の利用者との接触を通じてニーズの変化
やその方向を把握すること
 - c. 情報管理部門で現在保有しているコレクシ
ョンではカバーしきれなかった利用者のニーズ
の体系的把握と評価

また、情報管理スタッフは、刻々と新しく生産されて

企業内情報管理に関する若干の考察

いく情報の動向については広く展望できる立場にいる。いわば、情報管理スタッフは、新しく生まれるであろうニーズに対する潜在的有効情報リストを手中にしているようなものである。この潜在的有効情報リストをもって、こちらから利用者に働きかけ、利用者の潜在的ニーズを喚起するといった心掛けも、情報管理スタッフには必要であろう。この目的のためには、次の諸手段が役立つ。

1. 出版案内等の適切な処置

毎日のように送付されてくる出版案内や刊行物カタログのたぐいは、見方によっては情報管理スタッフにとって、わずらわしさの種以外の何ものでもないであろう。しかし、これらの出版案内等の中には、出版元の独特な性格を反映した特殊な出版物に関するものも相当含まれている。そのような特殊な出版物については、その時必要性を感じなかったために、出版案内を廃棄してしまい、後日、必要性が起ったときには、もう入手方法をトレースできない、といった事態によく遭遇する。

送付されてきた出版案内や刊行物カタログは、情報管理スタッフが、これに一応は目を通し、利用部門にとって意義があると認められるものについては、図書委員会への紹介、掲示、あるいは、特定利用者への回覧等を通じて、利用者側の潜在的ニーズを喚起する機会を作るようにした方がよい。

ことに、さきに述べた特殊な出版物に関するカタログのたぐいは、面倒でも、インフォメーション・ファイルを設定して、一定期間保存しておくのがよいとおもわれる。

2. カレント・アウェアネス・サービス

すべての領域について網羅的に、カレント・アウェアネス・サービスを行なうことは、企業内情報管理スタッフの手に負えないことが多いので、当面注目しておかなければならない特定の領域について、選択的に行なうことを考えるべきであろう。周知サービスのやり方も、SDI (Selective Dissemination of Information) の原則に基づいて実施するのがよい。

一般の図書や、通常の雑誌記事に関しては、市販のツール(出版速報や市販のコンテンツ誌など)が、カレント・アウェアネスの目的に利用可能なことが多いが、政府資料、工業会資料、専門団体

資料、その他 ad hoc の委員会や研究会でまとめられたレポート、シンク・タンクの調査資料、特定調査研究機関で作成された報告書等に対するカレント・アウェアネスは、利用可能な既存のツールがほとんどないため、不十分なものになりやすい。

このような特殊な資料が重視される場合には、企業の情報管理スタッフが、自らの手で、カレント・アウェアネス・サービスのための手段を考案する必要が生じるであろう。

日本電気株式会社では、後述するように、社内作成資料を対象とするコンピュータを用いた情報検索システムを開発運用しているが、今年から、その拡大入力対象として、上記の特殊資料を取り上げることにし、それら資料に関する個別検索への要求に応ずるとともに、カレント・アウェアネスを目的とした資料リストを、コンピュータにより作成し、配布することにした。

3. 見計い図書方式

出版案内等が、利用者側の潜在的ニーズを喚起するための手段として有効な役割を果たしうることについては、すでに述べたとおりであるが、新刊図書に対する利用者の潜在的ニーズをいっそう直接的に引き出す方法として、見計い図書方式がある。

現物を手にして図書を選べるということは、単にその図書に対する評価が正確にできるということのほか、潜在的なニーズの喚起という点でも寄与するものと考えられる。

日本電気株式会社でも、昭和49年1月以降、理工系図書を専門的に取扱っている某書店とのアレンジメントのもとに、見計い図書方式を実施してきている。表1は、見計い図書の購入実績の推移を示したものである。

どの期間においても、見計い図書として書店より受入れた図書のうち過半数以上の冊数が購入されていることを表は示している。そして、見計い図書方式採用後1年6カ月間の平均選択率は、65%と、かなり高い水準に達している。

なお、見計い図書を扱う上で、当社では、次のような手続きを採用しているが、これも、選択率が低い水準を維持していることの理由の一部をなすものであろう。

表 1. 日本電気株式会社における見計い図書購入実績の推移

	昭和 49 年				昭和 50 年		
	1~3 月	4~6 月	7~9 月	10~12 月	1~3 月	4~6 月	合 計
a 見計い図書受入冊数	176	328	223	101	109	55	992
b 購 入 冊 数	115	194	155	75	70	40	649
c 選 択 率 $\left(\frac{b}{a}\right)$	65%	59%	70%	74%	64%	73%	65%

注：昭和 49 年 4 月から 9 月にかけて冊数が多くなっているのは、見計い図書方式の採用直後のため、最新刊の図書に加えて、近刊図書の未購入のものにまで対象を拡大したためである。

a. プレスクリーニングの実施

書店から搬入された図書を見計い図書として正式に受入れる前に、本社技術管理部の情報管理スタッフが、あらかじめスクリーニングを行ない、この過程で、当社の技術分野とは明らかに無関係とおもわれるもの、内容の密度が一定水準に達していないと判断されるものを排除することになっている。この過程での選択率は、およそ、40~50%である。

このプレスクリーニングの際には、選定された図書を、数か所に散在する事業所のうち、どの事業所の図書室に見計い図書として配布するかという判定をも行なうことにしている。各事業所によって、該当する技術分野が異なるためである。

b. 図書委員会での図書の紹介

当社では、単に、一定期間中、図書室等において見計い図書を展示するというだけではなく、見計い図書の現物を図書委員会にもちこんでそこで評価してもらるか、または、各図書委員に対して見計い図書到着通知とともにアンケート用紙を送り、各委員には期間中に必ず図書室に赴いて展示中の見計い図書を目を通した上で、アンケートに回答してもらい、次回の図書委員会でアンケート集計結果をもとに検討する、というやり方をとっている。

なお、昭和 49 年 7 月から昭和 50 年 6 月までの 1 カ年間に購入した単行書総数（後述する定義による事業部等専用図書を除く）に対する見計い図書購入冊数の占める比率は、約 13%であった。

以上のデータが示しているように、見計い図書方式は、利用者の潜在的ニーズの喚起に現実に貢献しているものと考えてよかろう。

B. 情報管理活動への柔軟性の導入

企業体個々の目的やニーズに即応していくためには、情報管理スタッフに柔軟な態度が要求されることはいうまでもない。ことに、慣例や因習にとらわれない緩急自在なアクションを心掛けるべきであろう。

なお、次のような施策は、情報管理活動に柔軟性を付与する上で有効とおもわれる。

1. 参考調査活動に力を入れること

参考調査活動に力を入れることは、実質的には、情報管理業務への柔軟性の導入に結びつくものである。というのは、参考調査活動自体が、ニーズへの即応のための活動に他ならないということのほか、参考調査の結果がそのまま柔軟性のある情報収集活動の展開を促進することになるからである。

日本電気株式会社では、昭和 48 年 11 月より、“情報源調査サービス”の名称のもとに、参考調査業務を開始した。各地区図書室備え付けの所定の用紙を用いて、利用者が申込むと、地区図書室レベルで回答できるものはそこで処理し、回答困難なものは、本社情報管理スタッフ（技術管理部技術管理課）あてに転送されてくるようになっている。

昭和 49 年 6 月から昭和 50 年 5 月までの 1 カ年間に、本社情報管理スタッフで処理した参考調査質問件数は、54 件で、月あたり平均 4.5 件となっている。ちなみに、参考調査業務開始直後の昭和 48 年 11 月から昭和 49 年 5 月までの 7 カ月間に処理した参考調査質問が 25 件で、月あたり平均 3.6 件であったことからみても、このサービスに対する需要が単なる一時的な現象ではなく、それが着実に利用者にとり役立つことを

企業内情報管理に関する若干の考察

窺い知ることができよう。

昭和 49 年 6 月から昭和 50 年 5 月までに処理した参考調査のうち、そのアウトプットが文献リストの形で提供されたものが、41件で、全体の約 76%を占め、残りは、文献所在調査、文献典拠調査、バイオグラフィに関する調査などとなっている。文献リストあたりの平均抽出文献数は約16件であった。また、この対象期間中に、参考調査員が、参照した参考図書のタイトル数は、20であっ

た。

参考調査質問への回答を利用者に送付する際には、アンケート用紙を添付し、利用者側からの満足度のフィードバックを求めることにしているが、上記対象期間（1カ年）中のアンケートの回収率は、約 31%（17 件）であった。回収されたアンケートの集計結果は、表 2 に示されているが、利用者が概して、参考調査のアウトプットに満足していることがわかる。

表 2. 参考調査回答に対する利用者の満足度

設問 1 調査結果について		a	b	c	d	e	f	計
		満足である	多少のノイズはあるが、ほぼ満足	どちらともいえない	ノイズが多すぎて不満である	満たがノイズの方ノイズが多すぎて不	その他	
件数		8	7	1	0	0	1	17

設問 2 回答数について

	a	b	c	d	計
	多い	適当	少ない	その他	
件数	3	10	1	1	15*

* 2 件については所在調査などのため当該設問に該当しない

すでにコレクションに加えられている一次情報の中からだけに、利用情報が限られるのでは、情報の利用範囲の著しい硬直化を招く。参考調査は、真に利用者が必要としている知識に対する再現率を低下させないための安全弁となりうるものである。

なお、参考調査質問の処理時間は、今までの実績では、1 件あたり、1 名の参考調査員が処理するものとして平均 5.5 時間である。

2. コレクション方針の弾力性

技術環境の変化に即応していくためには、コレクション方針にも弾力性が与えられなければならない。とくに、逐次刊行物の場合には、購読対象の決定が、惰性によって左右されやすい。この惰性をチェックするための 1 つのアプローチとして、参考調査質問処理結果のコレクション方針へのフィードバックが考えられる。

表 3 は、参考調査質問への回答（文献リスト）に含まれていた文献が出現している逐次刊行物について、社内所蔵のものと、そうでないものとの、タイトル数を振り分けたものである。

この表では、参考調査質問への回答に含まれていた文献が、4 度以上出現するような雑誌は、当社ですべて購読中のものであったことが読みとれる。しかし、2 度出現のものが、和雑誌に 3 種、洋雑誌に 7 種、3 度出現のものが、洋雑誌に 1 種あったということは、それらの雑誌をコレクションに追加することの可否について検討する必要性を示唆するものといえよう。

表 3. 参考調査回答に含まれた文献のソースの内訳
(社内所蔵雑誌と社内非所蔵雑誌の別)

		社内所蔵雑誌 (タイトル数)	社内非所蔵雑誌 (タイトル数)	
和 雑 誌	文献のソースに該当した回数	1	36	17
		2	6	3
		3	0	0
		4	2	0
		5	0	0
		6	0	0
		7	1	0
		計	45	20
洋 雑 誌	文献のソースに該当した回数	1	154	77
		2	9	7
		3	3	1
		4	2	0
		5	0	0
		6	1	0
		7	0	0
		計	169	85
合 計		214	105	

(対象期間：昭和 49 年 6 月から昭和 50 年 5 月まで)

IV. 効率性・合理性の重視

効率性・合理性という要因との関連では、2つの側面が問題となるであろう。すなわち、(1) 情報取得費用対効果という面での効率性・合理性、および (2) 情報管理業務の進め方の面での効率性・合理性である。

A. 情報取得費用対効果の側面

情報取得費用対効果という観点から考慮対象となりうるポイントを下に掲げ、それぞれについて考察を加えることにする。

1. 図書費の規模および図書費の配分

まず組織全体の図書費（ここでは情報取得に係る費用を図書費と呼ぶことにする）の枠をどう設定すればよいかという問題にぶつかる。この種の問題は、図書費に限らず、他のどの費用についても、なかなか最適解をうることの難しい問題といえよう。企業で実際に行なわれている方法としては、過去（たとえば前期とか前年度とか）の実績に準拠して予算枠を決定するやり方が多いようである。また、図書費の総枠が決まったら、これをどのように配分すればよいか、費用管理を的確に行なうにはどうすればよいか、といったことも、無視できない問題であろう。

図書費予算の決定方法へのアプローチは、大別して、4つのカテゴリーに分けられるといわれている。²⁾ 表4は、それらを簡潔に説明したものである。4つのカテゴリーのうち、わが国のほとんどの企業で現実に実施されているのは、“traditional methods”であろう。

表 4. 予算決定方法

a	traditional methods	図書費全体の過去の実績を勘案して決める方法、または、各費用項目ごとに見積りを立て、これを総和して予算決定する方法。
b	performance budgets	各業務ごとの量的データ（業務量、その他の図書室統計など）に基づいて、予算を決定する方法。
c	PPBS (Planning, Programming Budgeting System)	アメリカの国防予算編成に導入された考え方で、図書室の目標を明確化し、図書室で計画している諸活動に対して割当てる予算は、目標への貢献度による。
d	formula budgeting	当該費用に対する予算を数学的定式に基づいて算定する方法。

注：Review of budgeting techniques in academic and research libraries
(ARL management supplement, vol. 1, no. 2) より要約

企業内情報管理に関する若干の考察

研究開発費が、企業におけるイノベーションの活発さの関数であるという仮定に立つならば、図書費の総枠を、研究開発費の規模とリンクさせながら決めるといっても、1つの方法であり、formula budgeting方式の適用の可能性はある。

予算の配分と支出の管理の局面では、図書費の内訳を、どれほど細かく区分して把握できるかということがポイントとなる。少なくとも、図書費の内訳を、一般単行書（和・洋）、雑誌（和・洋）、新聞（和・洋）、特許実用新案、規格、特殊資料、複写資料、マイクロ写真資料、参考図書、製本等のカテゴリーに分け、用途別に費用を把握することは必要であろう。

2. 最適な図書購入

限られた予算の枠内で、購入図書をいかに選定するかという問題は、情報管理スタッフにとって、中心的な関心対象であろう。

単行書の場合には、見計り図書方式による購入、利用者からの購入要求に基づいた購入、情報管理スタッフ自身の必要性に基づいた購入（参考図書など）が考えられる。

見計り図書方式による購入についてはすでに述べてあるので、ここでは、利用者の要求に基づいて単行書を購入する場合についてだけ述べよう。日本電気株式会社では、1点あたりの価格が一定限度を越える単行書（後述する定義による一般図書扱いの単行書）については、図書委員会で購入審議を行なうことになっている。図書委員会は、情報管理部門のメンバーのほか当該事業所（地区）に属する各事業部各部門からの代表者によって構成されているので、極度に特殊性の高い単行書については、購入見送りという判断が図書委員会で示されることがある。しかし、その場合、特定の事業部にとって、どうしても必要ということであれば、その事業部の予算（後述するように事業部等専用図書制度があるので、各事業部にも図書費予算が与えられている）で購入し、その図書は事業部で保管されることになる。実際には、図書委員会の購入審議において、購入要求に対する却下率が、10%を越えることはほとんどない。購入決定になった図書は、事業所（地区）図書室で購入し、そこに保管されることになる。この場合の費用は、該当地区図書室にわり当てられた図書費

でまかなうことになる。

次に、雑誌についてであるが、雑誌購入費は、図書費の中でも、かなりの部分を占めるものであり、さきにも触れたように、とかく購読対象が惰性で決まりやすい傾きがある。そこで、当社では、各地区ごとに図書委員会において、年1回、雑誌リスト記載各タイトルについて、継続の可否の検討、ならびに、新規追加必要タイトルの有無を検討することになっている。

検討の方法としては、雑誌の利用度データのような客観的資料をもとにするアプローチと、図書委員による各雑誌のレーティングによるアプローチとがある。このような検討をへて、明らかに有用度の低い雑誌が見出された場合には、購読取り止めにするか、あるいは、新規追加を提案されている雑誌（図書委員のレーティングが一定水準以上であるという条件で）と入れ替えることになる。

表 5. 図書委員会による雑誌のレーティングの変動

和 雑 誌 (46タイトル)			昭 和 50 年	
			低い評価	高い評価
昭和 49 年	高 評 価	い 価	7	19
	低 評 価	い 価	15	5

洋 雑 誌 (82タイトル)			昭 和 50 年	
			低い評価	高い評価
昭和 49 年	高 評 価	い 価	11	32
	低 評 価	い 価	30	9

注：日本電気株式会社A地区図書委員会のレーティング資料に基づく。

表5は、当社のある事業所（地区）における図書委員会による雑誌のレーティング結果の1カ年間の変動を示したものである。まず、図書委員の各々が、各雑誌を、A（不可欠）、B（有効な情報源）、C（あればばター）、D（不必要）の4ランクに評価した。次に、A、B、C、Dにそれぞれ、3点、2点、1点、0点を与えて、各委員の評価点を、各雑誌ごとに合計した。

表5では、雑誌別合計評価点の分散に対して、中位数以上に該当するものを、「高い評価」、中位数にみたないものを「低い評価」として扱っている。1カ年間に、図書委員会のメンバーの過半数は、入れ替ったが、マクロ的には評価の変動はさして大きくないように見える（和雑誌については、相関係数0.48、有意水準0.5%、洋雑誌については、相関係数0.51、有意水準0.1%）。しかし、ミクロ的にみれば、特定の雑誌の有用度（相対的価値）が時間によって変化する可能性を示唆するものである。

表6は、別の事業所（地区）における図書委員会のレーティング（前述の方法と同様の方法による）の結果と、現実の利用度（一定の調査期間における利用者の閲覧度数）との関係を示したものである。

表6. 図書委員会による雑誌のレーティングと雑誌利用度との関係

和雑誌 (143タイトル)		図書委員会によるレーティング		
		0~5	6~10	11~20
利用度 ランク	11以上	2	8	15
	7~10	5	11	5
	4~6	3	17	5
	2~3	8	10	7
	0~1	18	25	4

洋雑誌 (54タイトル)		図書委員会によるレーティング			
		0~5	6~8	9~10	11~15
利用度 ランク	11以上	0	3	4	4
	5~10	1	4	4	4
	2~4	0	8	5	2
	0~1	5	4	5	1

注：日本電気株式会社B地区図書室資料による。

表6の例では、図書委員会のレーティングと現実の利用度との相関係数が、和雑誌では、0.36(有意水準0.5%)、洋雑誌では、0.37(有意水準2.5%)となっている。従って、図書委員会の評価は、実際の利用度の資料からも概ね妥当なものであ

たとみなすことができよう。（ただ、この利用度は、見かけ上の利用度であって、閲覧した雑誌の中に見出された記事がどれだけ実際に有効に役立ったかということは反映されていないことを指摘しておく必要がある。利用者による閲覧の度数だけではなく、掲載記事の有益度のようなデータがえられればもっと有意義な分析が可能となるであろう）。

3. 保有情報の有効活用

すでに保有している情報は、これを有効に活用することが望ましいことは改めていうまでもない。保有情報の有効活用の前提としては、(1) 情報に対する利用者の到達手段の整備、(2) ローカルな情報管理部門間の相互協力体制の維持、への配慮が必要となる。

a. 情報に対する利用者の到達手段の整備

次の2つの対策が考えられる。

(1) 各種リストの作成配布

(2) 検索ツールの整備

b. ローカルな情報管理部門間の相互協力体制の維持

次の諸点に留意することが望ましい。

(1) 目録・リスト等の共有化

(2) 相互貸出の促進

(3) 各事業所（地区）図書室をできるだけ専門図書室化し、各図書室ごとに core-journal を指定すること

日本電気株式会社では、7地区（事業所6カ所ならびに研究所）に、それぞれ図書室が設置されている。従って、同一逐次刊行物を、2つ以上の地区で購読することも当然起ってくる。当社では、同一逐次刊行物を複数地区で購入するというケースを最小限にとどめるとともに、地区間の相互利用の促進に努めてきた結果、かなりの成果がえられたと考えている。表7は、購読地区数のカテゴリ別に、逐次刊行物タイトル数の分布を示したものである。

表7でみると、1地区のみで購読すればすむ逐次刊行物の比率が高く、同一逐次刊行物を、全地区で保有する必要があるものの比率は、きわめて低いことがわ

企業内情報管理に関する若干の考察

表 7. 逐次刊行物の購読地区数別の分布 (タイトル数の%で示す)

種別	購読地区数	全地区	6地区	5地区	4地区	3地区	2地区	1地区
和雑誌 (タイトル数の%)		7	4	8	8	11	16	46
洋雑誌 (タイトル数の%)		1	3	5	7	11	17	56
ニュース誌 (タイトル数の%)		0	0	4	0	4	24	68
逐次刊行物全体(タイトル数の%)		3	3	6	7	11	17	53

注：地区図書室保管の逐次刊行物のみを対象とし、新聞は含まない。

かる。

4. 参考図書のコレクションの充実化

必要になりそうな一次情報をあらかじめ収集しておき、必要が起ったときに直ちに役立つことは望ましいことにはちがいないが、与えられた予算内で購入できる一次情報は、世の中に存在する一次情報の全体からみれば、ごく限られた一部分でしかない。³⁾ 従って、未収集の情報に関しても、必要が起ったときには、これにすぐに接近できるようにしておかなければならない。故に、未収集情報に対する接近のツールとしての参考図書のコレクションは充実しておかなければならない。この関係を示したのが、図1である。

与えられた予算の枠いっぱい、一次情報を入手しておくのではなしに、一定限度の予算は、二

次情報(参考図書)の取得のために留保することが賢明であるとおもわれる。参考図書の十分なコレクションは、前述の参考調査業務の推進に不可欠であるばかりではなく、費用対効果の点からも望ましいといえる。当社において、逐次刊行物形態をとる参考図書(最新情報に対して接近しようとする際にはこのタイプのものが最もよく用いられる)の逐次刊行物全体に占める比率(タイトル数による)は、現在、国内発行のものでは11%、海外発行のもので5%に達している。

B. 情報管理業務の進め方の側面

最近では、技術革新の急速化に伴い、情報の種類・量ともに増大しつつある。しかし、情報の種類・量の増大に比例した形で利用可能工数の増大(人員増による)を期待できる場合は、むしろ少ない。その結果、所要工数を最小限度にとどめながら、最大のアウトプットを生み出せる工夫が必要になってくる。通常、次のような措置が改善に貢献することが多い。

1. 作業フローの再検討ならびに変更
2. 帳票類の改訂(帳票のワンライティング化など)
3. 所要努力の割りにはメリットのない作業の単純化または廃止
4. 業務の機械化(EDPS化を含めて)

これらの諸テーマについても詳しく述べたいが、紙数に制限があるので別の機会にゆずることとする。いずれにしても、改善に先立って、情報管理関係各業務について、作業の工程分析を行なう必要がある。当社の場合、現在、最も工数消費の著しい作業は、「逐次刊行物の受入れ・登録、コンテンツ配布、記事名目録作成作業」、次いで、「単行書の貸出・返却に伴う処理作業」、「単行書の分類作業」、「複写作業」となっている。

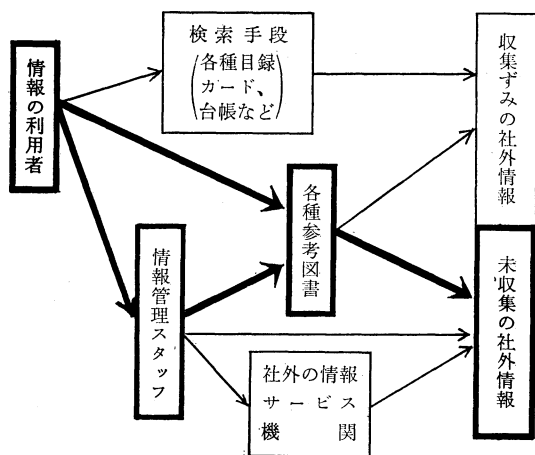


図 1. 情報へのアクセス形態
寺崎実. 企業の情報管理システム, 情報管理,
vol. 17, no. 5, p. 364.

V. 内部志向性への対応

内部志向性には、初めにも述べたように、情報のコレクションの側面と、サービスの対象範囲の側面とがあるが、ここでは、話題を前者にしぼることにする。企業では、社外情報を重要視しながらも、なお、社内情報への依存度が高いというのが現状である。⁴⁾

社内情報にも、いろいろのタイプのものがある。⁵⁾ 表8は、社内技術情報の種類を示したものであるが、それらの中には、その管理を、図書室のごとき情報管理を専門に担当する部門の手にゆだねられないような情報も多く含まれている。

表8. 社内技術情報のタイプ

I	科学技術に関するペーパー・スタディ(研究開発活動へのインプット)	・技術報告書, 研究報告書など ・技術動向調査報告書など
II	特許調査	・特許資料(出願明細書ならびにその関連資料など)
III	設計	・社内カタログ (既設計品または自社製構成部品に関するもの) ・自社製構成部品の仕様 ・設計基準資料 ・技術打合せ資料 ・VEデータ, 生産技術データ, 信頼性品質データ, テスト・データなど
IV	生産, サービス技術セールス	・仕様書, 図面 ・取扱説明書 ・カタログ(新設計品) ・プロポーザル
V	教育	・教育資料 (テキスト, 手引, スライド, フィルムなど)
VI	研究開発管理	・研究開発計画書 ・研究開発プロジェクト評価書
VII	その他	・出張報告など

社内技術情報のほとんどのものは、企業が行なった研究開発投資の成果であるとともに、企業にとって技術の

蓄積ならびに伝承の手段でもあり、その管理をおろそかにすることはできない。そこで、(1) 一次情報に関する適切な保管方法の確立と維持、(2) 社内における情報の共有化のための工夫が重要になってくる。

A. 一次情報に関する適切な保管方法の確立と維持

表8に示したような技術情報のタイプ別に保管部門を明確化すること、ならびに、標準的なファイリング・システムを確立することが必要である。そして、できれば、どのようなタイプの情報を、どの部門が管理しているかを、企業組織内部に広く報知する役割を果たすようなディレクトリーを作成しておくことが望まれる。

B. 社内における情報の共有化のための工夫

アプローチとしては、(1) 新規作成(発行)資料の周知、(2) 社内情報の検索手段の確立が挙げられる。

1. 新規作成(発行)資料の周知

作成(発行)の都度、一次資料のまま、関係先に配布するやり方もあるが、これは、情報の氾濫現象を招きやすいので、SDIの原則に基づく、二次資料の配布によるか、新規発行資料リストのような形で周知するのが好ましい。⁶⁾

2. 社内情報の検索手段の確立

“社外”情報の多くについては、情報検索の目的に使える市販のツールがかなり揃っている。しかし、“社内”情報については、その企業自らの手で検索手段を開発せねばならない。その場合、そのような検索手段を、ローカルに(たとえば各事業部ごとに)設定するのがよいのか、それとも、全社一本化した形で設定するのがよいのかという問題にゆき当る。一般的には、社内情報のうち、利用者の範囲が局所的にとどまるものは前者の形態、利用者の範囲が社内の多部門にわたるものについては後者の形態で、検索手段を設定するのがよいとおもわれる。ローカルに設定された検索手段についても、これを社内に周知し、必要に応じて他部門もそれを利用できるようにしておく方がよい。

日本電気株式会社では、内部的に汎用性の高い情報である技術レポート(社員による社外発表用レポートも含む)を対象とした、コンピュータによる情報検索システムを、昭和45年より本社技術管理部において運用している。⁷⁾

図2は、同システムにインプットされた技術レポート件数の累計の推移を示したものである。

企業内情報管理に関する若干の考察

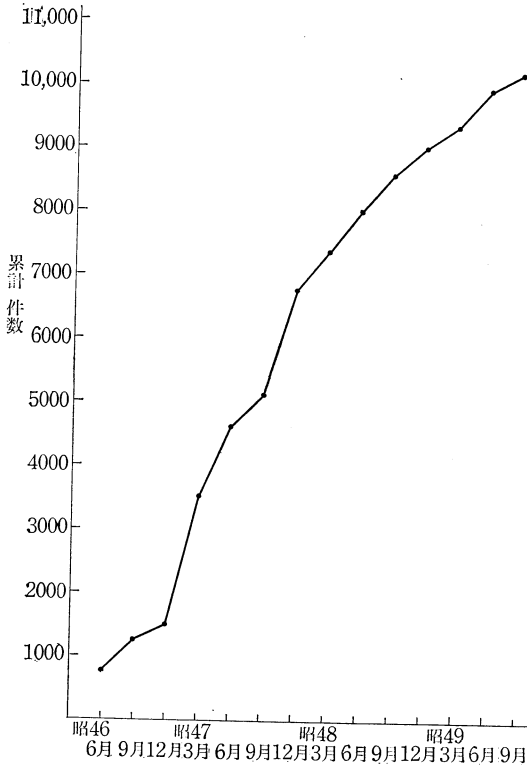


図 2. 技術レポート検索システムへの入力件数累計の推移

またシステム運用開始以来、受付けた遡及的検索依頼件数を、表9に示す。

表 9. 遡及的検索依頼件数の推移

	昭和45年7月～昭和47年9月	昭和47年10月～昭和48年9月	昭和48年10月～昭和49年9月
対象期間中の受付け件数	77	57	61
月あたり平均件数	2.9	4.8	5.1

新規登録技術レポートについては、月1回、リストの形でコンピュータから出力し、複製して社内各部門に配布しているので、遡及検索への要求はそう高くない。また、昭和50年に入ってから、四半期ごとに、KWOCリストをコンピュータにより作成することにしたので、これが利用者の手許で使える検索ツールの役を果たすことにな

ろう。このようなシステムは、社内の各事業部相互間での技術レポートの利用を促進することに寄与する。

表10は、事業部間の技術レポートの利用件数（事業部内部での利用件数は含まない）の推移を示したものである。

表 10. 事業部間技術レポート利用件数の推移

	昭和46年7月～昭和47年9月	昭和47年10月～昭和48年9月	昭和48年10月～昭和49年9月
対象期間中の利用件数	1169	1149	1427
月あたり平均利用件数	78	96	119

VI. 現業活動への密着性

現業活動への密着性を高める方策には、組織面からのアプローチと、情報の保管体制の面からのアプローチとがある。

A. 組織的側面

ここでは多くの紙面を割く余裕はないが、要は、利用者側からみて、サービスが受けやすく、かつ、情報管理という機能がある程度のまとまりをもつような組織化を考えることである。社内情報の管理は主として事業部単位に、社外情報の管理は主として地区単位に（地理的なまとまりを軸に）、情報管理部門の組織化を考えるのも一法である。⁸⁾

その場合、各ローカルな情報管理部門相互間、ならびに、ローカルな情報管理部門と中央の情報管理部門の間に、有機的なネットワークが構成されることが好ましい。⁹⁾

B. 情報保管体制の側面

原則的には、汎用性のある情報は集中管理し、利用が局所的に限定されるような情報は、分散管理をとるのがよいといえる。また、原情報自体は、分散管理に委ね、原情報に関する所在を知るための情報は集中管理するというのも適切な考え方といえよう。一次情報に比べれば、二次情報は集中管理に適している場合が多い。同じ一次情報でも、社内情報は、多くの場合、分散管理が適している。

一方、一般刊行資料のような社外情報は、汎用性が高いので集中管理に努めるべきである。しかし、一般刊行資料を、すべて集中管理するというのでは、弾力性を欠

くきらいがある。そこで、一般の図書の中でも、利用者が終始座右に置いて業務遂行の過程で利用する必要のあるものについては、分散管理を認めるようにした方がよいであろう。

日本電気株式会社では、各地区図書室に備える図書（一般図書と呼称）以外に、事業部等で管理する図書（事業部等専用図書と呼称）の購入を認めている。そして、一般図書と事業部等専用図書とでは、予算も別枠にしている。

昭和49年7月から昭和50年6月までの1カ年間に、当社が購入した全単行書に占める事業部等専用図書の比率（冊数による）は、約53%であり、また、昭和50年3月現在、当社で購読している雑誌の全タイトル数に占める事業部等専用図書扱いの雑誌タイトル数の比率は、和雑誌では約48%、洋雑誌では約20%である。事業部等専用図書扱いの雑誌（ことに洋雑誌）の大部分については、利用範囲が局所的であるということが、表11からもよみとることができよう。すなわち、事業部等専用図書扱いの洋雑誌の全タイトル数の77%は、1部門でしか購読していない、特殊性の高い雑誌であるということである。

表 11. 事業部等専用図書扱いの雑誌の購読部門数別のタイトル数の分布

購読部門数 種別	11以上	5~10	3~4	2	1
和雑誌タイトル数分布(%)	3	10	11	14	62
洋雑誌タイトル数分布(%)	1	1	6	15	77

VII. カバーする領域の特殊性

企業内で保有する情報は、偏りが大きいのではないかということは初めに触れたが、特殊な狭い分野に夥しい情報が集中することは、検索に用いる標識（キーワードや分類）のセンシティブリティを低下させるおそれを招く。当社のある地区の図書室では、NDCを採用して単行書の分類を実施しているが、標数3桁をとった場合の各標数あたりの該当単行書冊数の分布を、該当冊数の多い順に示したのが、表12である。また、別の地区図書室では、UDCを採用して単行書の分類を行なっているので、そのデータも、同じ表に示しておく。

表12からは、特定の標数に対して、蔵書数が著しい

偏りを示すことがわかる。一般の単行書においてすら、このような偏りが見出されるので、社内情報を含めれば、もっと偏りが顕著になり、この程度の桁数による標数では、検索効率（分類目録カードで検索する場合にせよ、案架で利用者が資料を探す場合にせよ）が不満足なものとなる。このようなことから、企業独自の分類体系を考案し使用しているところが多いようである。ある実態調査によると、会社固有の分類法を採用している会社84.4%、UDCを採用している会社4.8%と報告されている。¹⁰⁾

ちなみに、公共図書館や大学図書館では、NDCを採用するところが多く（1964年日本図書館協会の調査によれば、NDCの前者への普及率92%、後者への普及率78%となっている）、専門図書館についていえば、その60%がNDC、27%が独自の分類、13%がUDCを使用している（1968年専門図書館協議会の調査）ということが報告されている。¹¹⁾

同様の問題は、キーワードを使用する場合にも起ってくる。前にも述べたように、当社では、社内技術レポートを対象とした、コンピュータによる情報検索システムを運用している。検索のための標識は、分類(当社独自)とキーワードの二本立てである。キーワードを標識とする場合、検索の精度を向上するためには、語彙のコントロールが重要となってくる。語彙のコントロールのためには、シソーラスが必要となるが、企業体独自のシソーラスを開発するには、その編纂のために莫大な努力を要する上、up-datingの手間も無視できない。そこで、市販のシソーラスに準拠して、語彙のコントロール（入力および検索語選定の段階で）を行なうことが考えられるわけであるが、市販シソーラスの語彙の範囲と、企業内作成技術レポートを有効に識別するようなキーワードの範囲とが一致しない、という難点がある。その関係を示したのが、表13である。

表13では、工学全般をカバーしたEJCシソーラスよりも、物理、電気工学、電子工学、コンピュータならびに制御工学の諸領域を専門的にカバーしたINSPECシソーラスの方が、当社の技術領域に対して適合度が高いことがわかる。適合度のきわめて高いものであれば、市販シソーラスを、社内情報検索システムのための語彙のコントロールに利用可能であると考えられる。

企業で収集保有している情報の偏りは、学際的な情報に対して、とかくおろそかになるという傾向を生ぜしめやすいことは前にも触れたが、この危険性は、極力二次

企業内情報管理に関する若干の考察

表 12. 分類標数あたりの蔵書数の分布

和 書				洋 書			
	標 数 NDC	分 野	該 当 冊 数		標 数 NDC	分 野	該 当 冊 数
1	335	経 営 管 理	401	1	549	電 子 工 学	352
2	549	電 子 工 学	338	2	548	無 線 工 学	221
3	501	工 業 基 礎 学	271	3	501	工 学 基 礎 学	130
4	509	工 業 経 済, 生 産 管 理	210	4	547	電 気 通 信	122
5	540	電 気 工 学	173	5	538	航 空 工 学	66
6	531	機 械 力 学	144	6	541	電 気 回 路, 計 測	53
7	547	電 気 通 信	128	7	424	振 動 学, 音 響 学	27
8	548	無 線 工 学	113	8	559	兵 器, 軍 事 工 学	17
9	530	機 械 工 学	83	9	336	経 営 管 理	16
10	532	機 械 工 作	81		413	解 析 学	16
					531	機 械 力 学	16
				10	401	科 学 理 論	15
					417	確 率 論, 統 計 学	15
					425	光 学	15
					509	工 業 経 済, 生 産 管 理	15

注：A地区図書館の実態

	標 数 UDC	分 野	該 当 冊 数
1	65.01	管 理 の 一 般 理 論 と 実 際	230
2	338.9	そ の 他 の 産 業 政 策 的 問 題	115
3	658.3	従 業 員, 人 事 管 理, 人 間 関 係	57
4	82-4	エ ッ セ イ, 随 筆, 評 論	48
5	658.1	企 業 形 態, 企 業 の 財 政	46

注：B地区図書館の実態（但し和書のみを対象）

表 13. 市販ソーラス収録語彙と社内システム
入力キーワードとの一致度

	B/A	D/C
Thesaurus of Engineering and Scientific Terms ¹²⁾ (23300 語)	29.2%	31.7%
INSPEC Thesaurus ¹³⁾ (4330 語)	39.5%	35.5%

注：A＝各市販ソーラス全ワード数
B＝各市販ソーラス収録ワードのうち当社システムにも有効なディスクリプタの数
C＝当社システムに入力されたキーワード数
D＝当社システムに入力されたキーワードのうち市販ソーラスにも適用されているワード数

資料を充実化することでカバーすべきである。前述の参考調査活動も、こういったギャップを埋めるのに役立つものと考えられる。¹⁴⁾

VIII. おわりに

本稿では、企業体における情報管理活動の特色を浮き彫りにし、そのインパクトについて、実態に関する記述を織りこみながら、考察を加えてきた。しかし、企業体における情報管理が直面している問題を、カバーしつくしたとはいえないことは、もちろんである。今後も実証的側面から、同じテーマについて、もっと掘り下げた調査研究を続けていきたいと考えている。

なお、本稿の執筆に際し、各種データの収集・分析に関して、日本電気株式会社本社技術管理部技術管理課勤

務、塩ノ谷恵美、渋谷知恵子の両氏の手を煩わせた。また、データの分析と作表の過程では、同上勤務、大庭成子氏の援助をえた。記して、ここに謝意を表したい。

- 1) 寺崎 実. “企業の情報管理システム (企業戦略と情報活動Ⅱ),” *情報管理*, vol. 17, no. 5, 1974. 8, p. 364.
- 2) “Review of budgeting techniques in academic and research libraries,” *ARL management supplement*, vol. 1, April 1973. p. 1-4.
- 3) 寺崎 実. “企業の情報管理システム,” *op. cit.*, p. 364.
- 4) 専門図書館協議会. 専門図書館の役割<事業体における専門図書館の機能的役割研究調査委員会報告書> 1972. 8, p. 41.
- 5) 寺崎 実. “一次情報のドキュメント化,” *IE*, vol. 14, no. 11, 1972. 11, p. 34-35.
- 6) 寺崎 実. “社内一次情報源の管理 [I],” *IE*, vol. 15, no. 2, 1973. 2, p. 58.
- 7) 寺崎 実. 中込力三. “技術情報システムの開発とその成果,” *IE*, vol. 13, no. 12, 1971. 12, p. 121-130.
- 8) 寺崎 実. “企業の情報管理システム,” *op. cit.*, p. 360-361.
- 9) *Ibid.*, p. 361-363.
- 10) 日本能率協会産業研究所. “設計業務の効率化に関する実態調査,” *JMA special report*, no. 6, 1969. 2, p. 62.
- 11) 中村初雄. 図書館資料組織論. 東京, 理想社, 1969. p. 95.
- 12) *Thesaurus of Engineering and Scientific Terms*. Engineers Joint Council, 1967. 690 p.
- 13) *INSPEC Thesaurus*. The Institution of Electrical Engineers, 1975. 297 p.
- 14) 長沢雅男. 参考調査法. 東京, 理想社, 1969. p. 72.