

「インタビュー法」授業受講とグループインタビューの実践を経験して

ほさか むつみ
保坂 睦

(メディアセンター本部係主任)

しんぼ かこ
新保 佳子

(湘南藤沢メディアセンター)

1 はじめに

湘南藤沢メディアセンター(以下、SFCMC)のレファレンス担当職員2名(保坂・新保)は、2010年度の秋学期に、湘南藤沢キャンパス(以下、SFC)の開講授業である「インタビュー法」(井下理総合政策学部教授、貝塚康宣講師担当)を学生と共に受講し、グループインタビュー(以下、GI)の概念や手法などを学んだ上で、学生を対象としたGIを実施した。ここでは、その始まりから分析、報告書作成に至るまでの経緯を、結果の一部を交えて報告する。

2 きっかけ

2009年春、利用者調査ワーキンググループの一部メンバーが、井下教授に、2007年に実施したLibQUAL+®コメント部分の分析手法¹⁾について相談を行った。その際に、SFCMCのレファレンス担当として筆者ら(当時は保坂・浅尾)も一緒に話を聞いたことが、そもそもの始まりである。井下教授は社会心理学などを中心に教鞭を執っているが、近年はファカルティディベロップメント(FD)の発展や高等教育における学習行動を研究している。筆者らは話の流れから、井下教授の担当で、学生に対してGIの手法を教える授業が開講されていることを知った。井下教授からは、せっかく同じキャンパスで働いているのだから、何らかのコラボレーションが図れないだろうか?との提案があった。レファレンス担当者としては、利用者としての学生を知るためにも、授業に協力したい旨を伝え、その後の動きを待つこととなった。

3 一年目

数ヶ月後、井下教授から一通のメールが届く。秋学期に開講される「インタビュー法」において、学生に与えるテーマの柱として、メディアセンターを

選びたいとの内容であった。SFCMCとしては、授業に協力することで、学生がどのようにSFCMCを利用しているのか、どのように考えているのかなどを知るよい機会と捉え、提案を正式に受けることになった。また、レファレンス担当では2009年春学期より、大学院生に対する個人インタビューも開始しており、技術向上の一助になればという意図もあった。

授業開始前には井下教授とレファレンス担当者で授業の進め方を協議し、テーマを与えるに際しては、調査会社に依頼する「クライアント」のような形で、履修学生に調査を依頼することとした。「インタビュー法」は、(2009年度当時)13回の授業実施内でインタビュー手法の習得と実習、分析を行い、レポートを提出するという形式をとる。2009年度の履修学生は約20名であった。レファレンス担当者は、「学生に、メディアセンターをより利用してもらうにはどうすればよいか」というテーマのもと、A4一枚の依頼紙を準備し、2回目の授業内にて履修学生に依頼した。履修学生は数グループに分かれ、依頼されたテーマからどのようなGIを行うべきかを検討・計画し、実際にインタビューを行う。2009年度においては、SFCMCは単なる「クライアント」としての位置づけであり、インタビュー実習を見学したり、個別レポートの評価を行ったりしたものの、授業への参加やGIの実施は行わなかった。

4 二年目

2010年度の春学期が終了するころ、井下教授から「今年の秋学期授業もメディアセンターをテーマとしたい」と要望があり、授業開講前に打ち合わせを行った。2010年度は、クライアントの立場からもう一歩踏み込んだ形での参加が望ましいという話になったため、「受講生」として授業に出席し、実際に

SFCMCとしてGIを実施してみようということになった。SFCには、正規授業を職員が受講できる制度があり、井下教授の後押しも得たことから、筆者らは当該授業を正式研修として受講できることになった。

授業は水曜日の一限目。指定の教室で9時25分から開始される。2010年度の履修学生数は約30名。職員（社会人）の立場で、学生とともに実際の授業に参加することは、刺激的であると同時に、緊張するものでもある。GI実施というゴールが設定されていることも、多少プレッシャーを感じる要因となったかもしれない。最初の授業時に、学生から「レファレンスの方ですよ」と声をかけてもらって、少しだけ緊張がとれたのを覚えている。教員、同僚、履修学生すべての協力があって実現した授業参加でもあった。業務の都合で参加できない週もあったが、おおむね出席することができた。

授業前半（1回～3回）では、GI実施にむけての理論講義、概要説明が行われた。実は、当該授業履修の前提として、春学期に履修しているべき授業（「質的調査法」）があるのだが、筆者らは当然、授業の内容を把握していない。そのため、知識が足りないことを痛感する場面もあった。学生は3グループに分かれたが、職員2名は学生グループに参加せず、独立して準備を進めることになった。4回目の授業にて、昨年度同様、SFCMC側からの依頼を行う。2010年度のテーマは、SFCMC事務長と相談の結果、「SFCMCの将来像策定：コンセプトを決定していくにあたり、SFCMCに対する学生の意見を聞く」とした。授業内で事務長から学生へ依頼する形をとり、学生はそれを受けて、GI準備を進める。GI実施は8回目（2010年12月1日）の授業時間を利用して行うことが決まった。

授業中間（5回～7回）ではいよいよ、実施に向けて作業を詰めていく場面となる。具体的には、クライアントの依頼の目的に応じたインタビューフローを作成し、どのような人材をリクルートするかを決め、参加者を確定し、実施に向けてのリハーサルなどを行うといったことである。

授業では教員とともにSA（スチューデントアシスタント：学生の補助員）2名が登録されている。SAは、グループによるGI実施条件にあったインタビュー参加者リクルーティングやGI実施の場所確

保、当日の進行などを預かり、授業をスムーズに進行できるように活動していた。

GI実施には、SFCMC地下にある撮影スタジオを利用した。撮影スタジオは文字通り撮影するための施設であるが、外部から遮断された空間があり、かつ、機材部屋からスタジオ内部を眺めることができる作りであったことから、担当教員よりGIに適する場所であるとお墨付きがあったのである。担当教員とSA、筆者らは、GI実施前日に、SFCMC内の他施設にある可動式の机や椅子を撮影スタジオへ持ち込み、撮影機材のセッティングなどの準備を行った。

学生グループのGI実施時間は約20分。準備、交代、撤収などを繰り返しながら、3グループ分のGIを行う。本来、GIを実施する際は、参加者グループを複数編成し、1セッション90～120分、数回に渡って実施するのが通例であるが、授業はあくまでも実習というレベルであるため、グループ毎に1回のGIしか実施しない。インタビュー参加者の一部が当日に来ないといったハプニングもあったが、SAの段取りが良かったこともあり、3グループのGI実施は当日午前中で無事終了した。GI内でのやりとりはレコーダー、ビデオ、書記担当者などで記録し、終了後にグループ内でテキストを起こす。

授業後半（9回～13回）は、GI実施から得た材料を利用し、分析方法からレポート作成に至るまでの部分を扱った。GI実施より後、学生はグループを離れ、GIから起こしたテキストを元に、個人レベルでの分析作業に入っていく。レポート締め切りは12月22日。集まったレポート群は担当教員とSFCMCスタッフがそれぞれ評価し、「クライアントにとって有益なレポートであるか」を基準に、授業内での発表者を選定した。12回目には、5名の学生が選出され、調査依頼に対する提言を行い、13回目には授業のまとめが行われた。また、筆者らは授業終了後にキャンパス事務長へ宛て、受講レポートを提出した。

5 GI実施

筆者らは、学生の授業でのGI実施後にSFCMCのGI対象となる学生のリクルートを始めた。GIは各5名ずつ3グループで実施することとした。複数のグループで行う場合、各グループの参加者は「同質」であるよう考慮する必要があったため²⁾、次の条

件で募集を行った。

基本条件：SFCに所属する2年生以上の学部学生

Aグループ：SFCMCをよく利用する理系の学生

Bグループ：SFCMCをよく利用する文系の学生

Cグループ：SFCMCをあまり利用しない学生
(研究分野は問わず)

この場合理系・文系は自己判断で構わない。

募集方法はグループ毎に異なる。Aグループは、普段使う機会が多いと思われるSFCMCのwebサイトやTwitter³⁾を使って募集をかけ、3名が集まった。Bグループについては、授業「インタビュー法」履修学生に対し授業中に宣伝を行い、5名が参加した。Cグループは、体育会系学生を擁する研究会の教員または学生コンサルタントからの紹介により、6名が集まった。応募者には、SFCMCの利用頻度や研究分野についての簡単なアンケートに答えてもらい、参加者を絞り込む際の基準や参加者像の把握に利用した。謝礼の図書カード1000円分とエコバッグも参加者集めに多少貢献したようだ。

GIは、2010年12月20日から22日の3日間でグループ毎に1時間ずつ行った。授業と同様、SFCMCの撮影スタジオを使用した。司会、副司会を筆者らがを行い、他のスタッフに書記をお願いした。音声は録音し、後日他のスタッフの協力を得てテープ起こしをした。録画については、機材準備と設置に時間がかかるため行わなかった。

インタビューフローは次のとおりである。まず自己紹介から始め、参加者の緊張を解く。次に普段の学習行動について、資料、複数/個人での学習、学習支援といった視点で大まかな行動を把握するように進める。中盤で、SFCMCが想定する10年後のメディアセンターのイメージ「本のない図書館」について、司会が次のような説明を行う。「将来は資料の電子化が進み、紙の資料が減少する。不要となった書架スペースを利用して、今まで不足していた機能を展開する(複数/個人での学習を支援するコミュニケーション/クリエイティブ機能、学習支援環境、リラックス空間など)。」このイメージについて、参加者それぞれが自分の学習活動と結びつけて感じたところを述べてもらう。

インタビューフローは議論の様々な流れを想定して綿密に作る必要があるが、もちろん実際のGIで

は想定通りの流れにならないことも多く、臨機応変に話題をコントロールするには集中力を要した。

GIでは、正直かつ自由に意見を述べてもらうために、初対面の参加者がテーマについて詳細を知らされない状態で臨む方が望ましいとされる⁴⁾。特にBグループやCグループのGIの後半においては、リラックスした雰囲気で行うことができたと思っている。1人の発言に対し他の人が次々と発言し、司会が話を振らなくても参加者の間で話が展開していくような場面がしばしば見られ興味深かった。参加者が発言しやすい状況を司会者が作り出すことが理想のインタビューに繋がることを実感した。

6 分析過程

分析には幾つか方法があるが、井下教授と相談し、学生の発言をカテゴリ化したマトリックスを作成した。マトリックスからキーワードを抽出し、相関関係をもとにキーワードマップを作り、分析に入った。

分析とは、見える材料(GIで見聞きしたもの)から見えないもの(背景や関係性、構造)をいかに説明するかであるということを経験でたびたび言われ、理解したつもりでいたものの、作業は一筋縄には行かなかった。発言を自分達にとって都合のよいように解釈していないか、都合のよい発言のみ取り出していないか、などの確認に試行錯誤を繰り返しながらの作業となった。そして何よりも、インタビューフローのつめが甘かったことに苦勞の要因がある。将来像策定のためのGIであるため、学生には最初に現在の学習行動を話してもらい、その上で将来の学習行動をも想定してもらうつもりであった。しかし後で振り返ってみると、学生に示した「本のない図書館」のイメージ像が曖昧であったり、インタビュー中の学生の発言に対し更に深めて聞くべきところを見逃したりしていたことに気づいた。結果として現在の学生の学習行動と要望はそれなりに掴めたものの、彼らがイメージしている将来像についてはうまく引き出すことができなかったことに、分析を始めてから気がついた。

報告書の雛型を担当教員に見ていただいたところ、報告書の体裁についての評価に加え、授業で何度も強調されていたGIを行う「目的」と一連の作業との整合性について厳しい指摘をいただいた。

7 考察

GIの考察は報告書にまとめたため、ここでは分析と提言の中から一部を記すにとどめる。

(1) 資料について

学生は電子資料の増加に対して高い期待感を持つが、現時点では電子資料の機能に短所があることを認識しているため、目的に応じて電子資料と紙資料を使い分けている。しばらくはSFCMCでも電子資料と紙資料とをバランスよく提供していく必要がある。

(2) コミュニケーション/クリエイティブ（複数/個人での学習）環境について

SFCの授業の特徴の一つであるグループワークをより一層支援するために、SFCMCのグループ学習室をより理想的な環境に改善する。同時に、個人学習においては多様な使い方ができる環境を提供する。

(3) 学習支援について

分からないことを「気軽に」「疑問が生じた時に」聞ける仕組みが求められる。GI実施時は構想段階だったライティングコンサルタント制度は、博士課程の大学院生(またはポスト・ドクター)が論文・レポート作成の支援を行うもので、学生のニーズに合うものと判断できる。また、忙しい学生が「必要な時に」参照できるように、web上にセミナー内容を掲載するなどの工夫も考えられる。

(4) リラックス環境について

SFCMCに、ソファを備えたリラックス空間や食事ができる場所を求める意見は多い。一方、不要とする人は適度な緊張感を持つべきと考えている。SFCMCとしてはどういう理念でリラックス環境を整備するかをきちんと考え、実現する場合はその程度や内容まで慎重に検討するべきである。

GIを終え、最も心に残ったのは「SFCMCはキャンパスの入口」という学生の言葉だった。それまでSFCMCは物理的にも理念的にもキャンパスの中心にあると思っていた筆者らにとっては新鮮な驚きであった。学生達はキャンパスに来ると必ずこの「入口」を通過し、必要な資料や機器を利用したり借り出したりして、それぞれの教室や研究室に散っていくのである。SFCMCは様々な情報やツールを入手できるキャンパス第一の場所になりうることを意識して、今後の展開を考えていけると良い。

8 まとめ

一連の流れの中で、GIの形式や方法などは習得できたものの、表面的な企画、分析、提言に終始してしまったことは反省すべき点である。SFCMCの将来構想策定にむけてのエビデンスとするには、不十分な提言しかできなかったことも心残りである。残念ながら、今回のGIが質的調査として成功したとは言いがたい。しかし、GIを理論から体系的に学べたこと、実践の難しさを実感できたことは筆者らにとって得難い経験となった。GIを実施することによって、学生と緊密なコミュニケーションができたと同時に、2010年時点における学生の学習動向を、一部とはいえ汲み取ることができたように思う。また、メディアセンター全体におけるアセスメント文化を醸成していく上で、ある程度の実績になったのではないだろうか。そして、教員と職員とが協働するひとつの形³⁾としても、実践例を示すことができた。

大学図書館が、時代とともに常に変化していく利用者のすがたをキャッチアップしていくことは、非常に重要であると考えている。量的にせよ質的にせよ、利用者調査を定期的に継続していく努力は、今後とも必要であろう。SFCMCにおけるGI実施が、その一助となれば幸いである。

参考文献

- 1) 酒井由紀子, 上岡真紀子. 慶應義塾大学における LibQUAL+[®]結果と分析. MediaNet. 2009, no. 16, p. 12-16.
- 2) S・ヴォーンほか. “フォーカス・グループ・インタビュー実施手順”. グループ・インタビューの技法. 慶應義塾大学出版会, 1999, p. 154-163.
- 3) SFCMC 公式 Twitter アカウント
http://twitter.com/#!/sfc_mediacenter, (参照 2010-08-05).
- 4) S・ヴォーンほか. “フォーカス・グループ・インタビュー実施手順”. グループ・インタビューの技法. 慶應義塾大学出版会, 1999, p. 154-163.
- 5) 井下理ほか. “大学図書館の構想策定へ向けた教職協働の試み—グループ・インタビュー調査技法の活用を軸に一”. 大学教育学会第33回大会発表要旨集録, 東京, 2011-06-04/05. 大学教育学会, 2011, p. 238-239.