

Ep. 19

博物館にとっての
システムの存在意義

「機能自慢」を卒業したい

博物館のために、学芸員のために。日々、それだけを思って仕事をしているつもりでも、「業者」の哀しき性が顔を出す。プレゼンの席上では、ついつい目玉機能の説明に走ってしまう自分がイヤだ…。ある日の営業現場でのお話です。

半年ほど前のこと。営業に訪れ、弊社のシステムをひと通りデモンストレーションさせていただいた博物館での話です。

デモは概ね好評で、情報システムの威力を十分に理解していただきました。担当者の方は館内で説明して検討を勧めてくださいましたが、その結果は「ウチはここまで贅沢なものは要らない、今のやり方でも何とかなる」というものでした。

デモの席上の反応とあまりに違ったので、とても驚きました。「今のやり方では危ない」ということもお伝えし、もちろん同意くださったのに、なぜ…。

実際、現状の情報管理状態では、きっと後でお困りになるはず。そこで私は、かつて苦労して作った「博物館業務と情報をつなぐシステムの役割」をチャートにした資料を示しながら、もう一度ご説明しました。今度は、もう少し別の観点を中心に。

申し上げたいのは、要するにこういうことなのです

『この業務では、こういう文書を作っていますよね。一方、こっち側の仕事でも、よく似た内容の文書を使っていますよね。さらに、この文書を作るにはこういう情報を記載しなければなりません。ほら、これって最初に作った文書と同内容ですよ。』

業務はそれぞれ違いますし、別の方が担当されるかも知れませんが、同じ情報、似た情報を使って作業を行うのですから、同じ仕事を3回やっているようなものです。システムを使うと、ほら、この3回の仕事は1回で済むんですよ』

いつも以上に回りくどい説明に耳を傾けてくださったその方は、「なるほど、ただ情報を記録することに重点を置いているわけじゃないんだね。それなら導入する価値があるかも知れない」と思い直していただきました。

あんなに自信満々でご説明したのに…(赤面)

弊社は20年もこの事業ひと筋なのに、やはりまだまだ「システム屋」を脱し切れていないのです。デモでは、機能の紹介に一生懸命で、学芸業務のどの部分にどう役立つのか、という「使う側の目線」からの説明ができていなかったわけです。

聞き手が自分の仕事で使う場面をイメージすることができたなら、その場で想像の幅が広がったはず。機能をご理解いただいただけでは、「よく考えてみれば」となって当然です。

人に物事を正確に伝えるのは難しいことです。収蔵品管理システムに携わるようになり、それを改めて思い知りました。



コンピュータと人間の関係を考えると、判断を要することは人間が、機械的に転記したり参照したりすることはコンピュータに。この役割の違いを理解して、コンピュータが得意とすることは徹底的にアウトソーシングすることがITの意義です。

学芸員の経験や知識を必要としない仕事なら、それを代行させるシステムを作るのが私たちの仕事。でも、自分の説明は、「それを理解し切れているのだろうか。館内にたくさんあるはずの雑用的な仕事を、把握し切れているのだろうか。「館内業務をほぼ網羅した」と自負していたチャートで説明しながら、頭の片隅でそんなことを思いました。

弊社の製品も、きっとまだまだ改善の余地はたくさんあるかも。そう、システムは、つい先日流行したテレビドラマを見習って、学芸員にとっての「スーパー家政婦」のような存在になるべき。いちいち指示しなくても、すべきことを済ませてくれる。そんな収蔵品管理システムを作りたいのです。