

## 底力を持つ社会システム

Social System with Real Ability


 島川博光  
 Hiromitsu Shimakawa

普段、縁の下の力持ちとして働いている社会システムを我々はあまり意識していない。しかし、危機状態に陥ったときに、水道、電力、ガス、通信、交通などの社会基盤がいつものように使えると、また、防災や防犯のサービスが我々を守ってくれると、社会システムのありがたみを感じる。想定外の自然災害が起こっても、それに耐え、人々が安心できるサービスを提供するもの、それが社会システムである。逆に、社会システムが異常なふるまいを始めると、我々の生活そのものが脅かされる。社会システムはますます便利になっていく我々の生活を支える。そのために、技術者は絶え間ない努力で社会システムを進化させなければならない。

一方、いかなる状況においても安定して動作する社会システムを、限られたコストの中で開発するには、我々、技術者はどうすればいいのだろうか。どんなに素晴らしい技術にも限界はある。しかし、その限界を超える衝撃が襲ってきた場合、技術者はそれに備えるすべを持たないのである。恥ずかしながら、この問いに対し筆者は確たる答えを持ち合わせていない。しかし、そのヒントを、2011年のプロ野球パシフィック・リーグ開幕戦で、東北楽天ゴールデンイーグルスの嶋基宏選手会長が東日本大震災の被災地と日本全国へ送ったメッセージに見た気がした。

“みせましょう、野球の底力を。”

みせましょう、野球選手の底力を。”

みせましょう、野球ファンの底力を。”

ここに野球ファンが参加していることに着目したい。ファンは、本来、野球を楽しむ、受動的な立場にあるが、このメッセージの中では積極的に力を発揮するメンバーとして現れている。“野球”という語を“技術”に置き換えてみよう。野球選手は技術者になり、ファンはユーザーとなる。

いままで、技術者は市民をユーザーとして捉え、ユーザーが何も言わなくとも満足する社会システムを開発することに専念してきた。しかし、社会システムのステークホルダーが一般のユーザー、つまり、市民である以上、これからは市民の意向を無視しての社会システムの開発はありえない。

1998年BeyerとHoltzblattが著書“Contextual Design”の中でユーザー中心設計の概念を提案した。この開発手法は数多くのヒット商品を生み出した。ユーザーが口には出さない要求を掘り起こす方法を示したからである。同様に、多くの市民が利用する社会システムの開発においては、市民の参画なくして成功はありえない。それは非常時の機能の定義においても真であると考えられる。技術者は、市民に参画してもらい、社会システムをいかに進化させるかを考える時代が来たのではないだろうか。

“底力”という日本語が英語では“real ability (真の力)”と訳されるように、窮地において発揮される力が底力であろう。たしかに、何が起っても大丈夫なシステムを創ることは極めて難しい。しかし、社会システムはそれを成し遂げなければならない。技術と、それを開発する技術者と、それを利用する市民との協力により、常時安定したサービスを提供できる、底力をもった社会システムが完成する。嶋選手のメッセージを借りるならば、以下のようなスローガンが底力を備えた社会システムをもたらすのではないだろうか。

“みせましょう、技術の底力を。”

みせましょう、技術者の底力を。”

みせましょう、市民ユーザーの底力を。”

筆者も、技術者として、そして、市民ユーザーとして、ありったけの底力を見せたいと考えている。