図書館ルーティン・ワーク点検の意義

本田 品子*

1. はじめに

医学図書館におけるルーティン・ワーク点検の一つの実施例として、国立がんセンター図書館における実例を中心に、昭和45年開催された日本医学図書館協会第41回総会において発表した¹⁾、これはあくまでも一館の一つの試みであり、実施例である。

本稿の目的は、個々のルーティン・ワークをどう改良していくかということではなく、図書館の普遍的問題として、ルーティン・ワークを考えてみることにある。従って、組織における図書館の位置付け、その図書館におけるルーティン・ワークの位置付け、ルーティン・ワーク点検の必要性和その理由等について検討してみたい。

2. 組織における図書館の位置

医学研究・診療機関を例として、一組織における図書館の位置を図式化すると、図1のように表わすことができる。

これを更に角度を変えて、親機関・利用者・図書館の関係にしばって図式化すると、図2のように示すことができる。

いずれの関係においても、図1および図2の両図で示されているごとく、図書館は親機関の目的を遂行するための一つの組織として必須であり、図書館利用者の要求に応ずるためには、資料の受入・整理・利用といったいわゆるルーティン・ワークが必要になってくることがわかる。受入れた情報や資料に専門的な手を加えそれを利用し易い形態にしたり、より多くの情報を短時間に引き

出すことができるようにしたのち利用者に還元するの
が、資料と利用者の仲介者である図書館の任務である
ということになる。従って、「なま」の情報や資料が図
書館という試験管を通るうちにどのように変わってくるか、
それはまさにその図書館の能力と質によって決定される
ことになる。図書館員の立場からは、ここにルーティン
・ワークの処理能力と処理方法が問題となってくるので
ある。つまり、点検のねらいは、そのシステムが自館
利用者の要求に応じられる体勢にあるかどうかを検討す
ることを目的としている。

しかしながら、利用者にとっては図書館のオフィスの中
でどのようにルーティン・ワークが処理されていようと、
極端な言い方をすれば、それが良かろうと悪かろうと
それ自体はどうでもよいことなのである。自分の要求
がどの程度、どのように満されるかということだけに関
心がある。この考え方は、利用者側からの図書館の評価
の仕方につながる。この点に関しては、津田の論文²⁾が
Orr 等³⁾の提案する医学図書館の評価法をわかり易く解
説している。これによると、利用者には直接目に触れな
い図書館オフィス内での作業を全く無視し、ブラック・
ボックスと考えているが、われわれはこのブラック・ボ
ックスにスポットを当て、それを位置づけ、点検し評価
してみようと考えているのである。

3. ルーティン・ワークの位置付け

沢本⁴⁾は、図書館の近代的経営のためには、はっきり
した図書館目的を確立し、本当に役立つ図書館計画を樹
立する必要がある、そのためには先ず利用者の何たるか
を徹底的に知る必要があると言っている。このことは、
ルーティン・ワークの取扱い方一つをとってもいえるこ

* Shinako HONDA, 国立がんセンター図書館

図 2 の図式によって、図書館業務を検討してみよう。言うまでもなく、医学機関における図書館は、親機関の目的を遂行する医師・研究員・看護婦・技師等が、各々の活動において必要な文献・資料・情報を利用し易い形で提供する立場にある。利用者は図書館に資料を要求し、図書館はその要求に応じ、更にそのほかに相手の活

一方、図書館活動に必要な物理的諸条件、つまり、予算・人的資源・スペース等は親機関から与えられ、その範囲で業務をおこなうことになる。勿論、図書館は親機関にいろいろな要求をするが、基本的には親機関から与えられた諸条件のもとで、図書館活動をおこなわなければならない。図書館の仕事の量と内容は、親機関からの諸条件と利用者の質と量に大きく左右される。

図 1 組織における図書館の位置（医学研究・診療機関の例）

図 2 親機関・利用者・図書館の関係

図 3 受入れルーティンのフローチャートの一例
(Bolles, S. W.: The use of flow charts in the analysis of library operations. Special Libraries. 58 : 98, 1967 より)

図 4 クレーム処理

ともあれ、こういう関係にある図書館の業務を取り出してみると、次の三本の柱にまとめることができる。

- ① 技術部門（受入・整理）
- ② 利用部門（サーキュレーション・貸出・複写・相互貸借・レファレンス）
- ③ その他（対外協力活動・館員教育・調査分析等研究活動・計画立案活動等）

この中で、われわれの対象としているいわゆる「ルーティン・ワーク」と呼ばれている仕事は、主として①と②に属している。

①の技術部門に属するルーティン・ワークについては、オフィス内での業務として必要にせまられて、従来点検の対象としてしばしば取り上げられており、いわばその主流をなしている。しかし、②の利用サービス部門に属するルーティン・ワークについては、①とは反対にサーキュレーションを筆頭に利用者に直結しているにもかかわらず、ルーティン・ワークと利用者のサービスを結びつけてそのシステムを積極的に点検しようとする姿勢が図書館側に欠けているように思われる。この点を特に考慮した点検が今や必要ではないかと考えられる。

4. ルーティン・ワーク点検の項目と方法

ルーティン・ワークには、おおよそ次のものが考えられる。

(1) カレント雑誌の受入れ

- ア 選 択
- イ 発 注
- ウ 検 収
- エ 記 録
- オ 配 架
- カ クレイム

(2) バック・ファイルの受入れ

- ア 選 択
- イ 発 注
- ウ 検 収
- エ 記 録
- オ 整 備
- カ 配 架

(3) 製本関係業務

- ア 事前準備
- イ 製本時期
- ウ 製本準備
- エ 製本法（背型・綴り方・クロス等）

オ 製本発注

カ 受入準備

キ 整 備

ク 配 架

ケ 事後処理

(4) 単行本

ア 選 択

イ 発 注

ウ 検 収

エ 目録作業（カードファイル迄）

オ 配 架

カ P R

(5) 利用関係業務

ア サーキュレーション（貸出・返却・督促）

イ 相互貸借関係

ウ 複写業務

エ レファレンス業務

これらの業務について、各々そのチェック・ポイントを点検していく方法にはいろいろあるが、フロー・チャートを書いてみるのも一つの良い方法である。

例えば、ある図書館で実施している資料受入れルーティンをフロー・チャートで示すと図3のとおりである⁵⁾。また、ある種のチェック・リストによる方法もある。例えば、クレイム処理の業務を示すと図4のようになる。

このように個々の業務について必要なステップを分析・検討・改良・組立てて手順をきめていく。その上で各々の業務との関連において、一連の流れに体系化することになる。

5. ルーティン・ワークの評価

以上のような方法で点検した各々のルーティンを組立ててみると、次頁の図のようになる。

利用者にはブラック・ボックスとしてしかうつらないルーティン・ワークを徹に入り細にわたって inventory していく意義はどこにあるのだろうか。また、その inventory を一貫してつらぬく policy は何であろうか。それは、図書館のあらゆるシステムは、図書館の運営と管理に支障のない限り、自館の利用者の利用ということを中心として第一に考慮したものでなければ意味がないということであろう。資料の受入れや整理というありふれたルーティンも、「利用者の利用」という立場からその手順や方法を検討しなければならない。そうすれば、おのずと自館の実状に最もふさわしい方式が生まれてくるはずであ

る。

ここで、Orr 等⁶⁾が利用者の立場から医学図書館サービスを inventory した項目のうち、ルーティン・ワークに関連したいくつかを取りあげてみるが、このうちのいくつかは図書館側のルーティンのプロセスの中で、あるいは、システムを変更することによって利用者側の要望に応じられるものもあるということがわかる。それらは次のとおりである。

- (1) 貸出中その他の理由ですぐに入手できない資料について、利用者は予約できるか。
- (2) 予約した資料が使用できるようになった時、利用者に連絡してもらえるか。
- (3) 二次資料等を除き、図書館から貸出を受けられない雑誌があるか。
- (4) 二次資料等を除き、図書館から貸出を受けられない雑誌以外の資料があるか。
- (5) 整理中の資料を要求された場合、整理を中断して貸出に応じるか。
- (6) 貸出手続きは必要か。
- (7) 貸出冊数の制限はあるか。
- (8) 貸出期限の制限はあるか。
- (9) 貸出期限を延長する場合、図書館に出向いて行かなければならないか。電話でもいいか。
- (10) 返本は貸出を受けた場所にしなければならないか。構内運搬便とか類似の方法があるか。いつでも

返本できる場所があるか。閉館中の返本が可能な便があるか。

(11) 資料複写の設備があり、使用できるか。

(12) ある仕事に必要な資料が図書館にない場合、図書館はその資料の種類・主題または入手可能性により、この資料を購入・借用等何らかの形で入手するよう行動を取るか。

以上みてきたごとく、ルーティン・ワーク点検の意義は、

- ① 自館の利用者の実態に合ったサービスとはどういうものでなくてはならないか、
- ② そのためには個々のルーティンはどうあるべきか、
- ③ その上で個々のルーティンの手順を省力化し合理化していくにはどうしたらよいか、
- ④ 最後に、それらを一つの流れとして機能的に組織化するにはどうしたらよいか、

というような点を改めて考えさせられることにありといえる。このプロセスの中で、業務分析・スタッフマニュアルの作成といった成果をあげることができる。図書館の近代的経営の第一歩は、ここから始まるのではないであろうか。

参 考 文 献

- 1) 本田品子：図書館ルーティン・ワークの総点検。日本医学図書館協会，昭和45年。
- 2) 津田良成：医学図書館の評価について。Library and information science 7: 1~17, 1969.
- 3) Orr, R. H. et al.: Development of methodologic tools for planning and managing library services. I, II and III. Bull. Med. Lib. Ass. 56: 235~240, 1968; 56: 241~267, 1968 and 56: 380~403, 1968.
- 4) 沢本孝久：図書館経営の近代化，医学図書館 13: 1~13, 1966.
- 5) Bolles, S. W.: The use of flow charts in the analysis of library operations. Special Libraries 58: 95~98, 1967.
- 6) Institute for Advancement of Medical Communication: Interview guide for inventory of library policies on services to individual users. 34p. 1967.