

気は今一つ好きになれない。悪いというつもりは全然ない。しかし、私にとっては図書館は長い時間を過ごす場所であり、ぼんやり本をながめる場所であり、また探せば1人や2人はすぐに知り合いが見つかる交流の場でもある。最高によい場であってほしい。

雰囲気作りでの問題点は2つあると思う。まず1つ目に、きれいさっぱりし過ぎているのである。2階の勉強机など、まさに勉強するためだけに作られている。よく言えば機能的なのだが、それでは長い時間いる場所として物足りない。

これと逆にいい雰囲気だと思うのが、例えば理学部動植物図書室である。部屋に入るとまずウシの頭骨が目につく。棚や机を見れば、花はもちろん地球儀がある、オーム貝がある、クワガタムシがある。ポリネシアの絵葉書もきれいだ。部屋が小さいから良い感じだというのもあるが、ここなら心から落ちついて論文を読んでいられる。

附属図書館ではカウンター付近に花が飾ってあったくらいしか記憶にない。今の状態だと、高校の時に感動した立派さが逆に欠点になりかねない。ちょっとした物を飾ってみるだけで

いぶん雰囲気は変わると思う。しかし、きれいすぎる、などと思うのは、京大のきたない建物に慣れすぎてしまったからだろうか。

2つ目は、小説類など気軽に読める本が少ないことである。勉強していてちょっと休もうかというとき読みたくなる。これは一般の図書館の果たすべき機能なのだろうが、京都市は図書館があまり整備されておらず、京大周辺には十分な小説類をもった図書館がない。大学図書館に期待するのは間違っているかもしれないが、整備されると、私にとっては水を得た魚で、とてもうれしい。

こういったことのために、図書の購入希望をもっと活用できないものだろうか。まず、もっとリクエストが増えていいと思う。そしてまた、リクエストを出したのに購入されなかったという声を友人から何度か聞いた。図書購入費が不足しているのは分かるが、利用者のリクエストの数と実際の購入の数と両方ともに増えると、本の質がずっとよくなると思う。

最後になったが、京大図書館は今、急速に変わりつつある。長く付き合っていくことになるだろう図書館、これからも楽しみである。

一つの業務改善の試み -附属図書館相互利用掛-

附属図書館情報サービス課

相互利用掛 長 坂 み ど り

はじめに

相互利用・相互貸借（ILL=Inter Library Loan）とは、資源共有の理念のもとに図書館と図書館が、現物貸借や文献複写サービスにより利用者の情報収集に便宜を図るサービスである。附属図書館は、全学の窓口館として学内利用者の現物貸借や私費による文献複写依頼、国公立大学・その他の機関などからの利用を受け付けている。平成6年度の相互貸借業務全件数は、

約21,000件である。相互貸借件数は、年々増加し、そのサービスも多様化・高度化している。NACSIS-ILLシステム（On-Lineによる相互貸借サービス）が1992年に稼働し、その年の後半には、国立大学図書館の90%がシステムに参加した。京都大学附属図書館でもこのシステムを利用しているが、いろいろな問題を抱えたまま業務を進めてきた。

情報化・機械化社会といわれて久しいが、図

書館をとりまく社会の変化に対応するため、京都大学附属図書館相互利用掛が、今回行った業務改善を考察する。

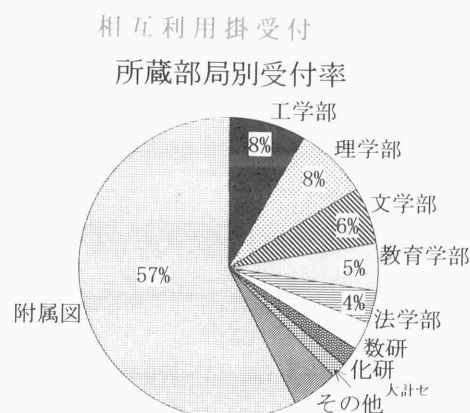
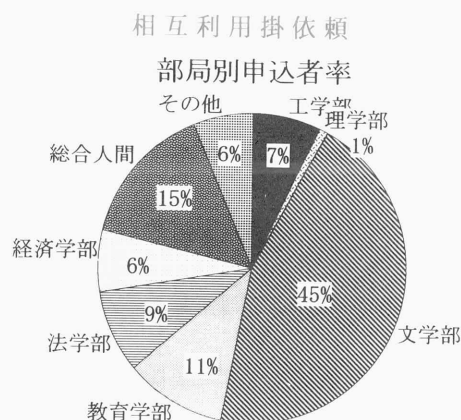
サービスの内容と件数

相互利用掛のサービスの内容と平成6年度の件数を次に示す。

	依 頼	受 付
現物貸借	676	1,007
文献複写	2,745	11,356
海外複写依頼	185	0
学内 I L L	1,195	1,286
カウンター複写受付	0	1,476
合 計	4,801	15,125

共通閲覧証発行 340件

紹介状発行 552件



問題点とその分析

相互利用掛の構成は、掛長1名、定員2名、日々雇用職員1名、時間雇用職員(30時間雇用)4名の計8名である。

改善のきっかけは、全員誠実に働くのになぜか仕事ははげない。言い換えれば働く量と処理量とが比例しないというところにあった。昨年度は、毎週木曜日にシステム上で受付休止日を設定するなどそれなりの対処法はとられた。しかし、状況は何も変化しなかった。

そこで、平成7年5月に文献複写受付業務の問題点を上げ、その分析を行った。

問題点1：仕事の細分化と作業手順の非効率

複写の受付は、支払費目、相手機関、複写形態、支払方法などで、統計上56区分に分けられる。が、実務上は、依頼を受け取り、文献を複写し送付する。単純に言えばこれだけのことである。従来は、依頼を受け取った時点で分けし、それぞれの担当者が記帳してから個々に対応したため、一括して作業することができず非効率であった。

問題点2：機械化への対応の不手際-マニュアルからILL-

記帳というマニュアルで少ない件数を処理していた時代の方法を、システムで処理するようになって引き継いでいたため、大変な労力を

費やしていた。「記帳すれば一覧できる」ということは、受付だけで15,000件を超えては不可能に近い。システムには多くの検索方法が準備されており、データも3年分が即時に検索でき、それ以前のデータもバック・ファイルに保存されているのである。

問題点3：全体と状況を見る力の不足

システムから打ち出す帳票に相手館の依頼先がでてこないというローカルシステムの欠陥があった。附属図書館は窓口館として、多くの部局図書室への依頼を受け付けている。相手館の指定した所蔵館が帳票上にあらわれないので、再度調べ直す必要があり、大変手間がかかった。これも重大な問題点であったが、この手間が業務遅滞の最大の原因で、これが改善されない限り業務改善はできないと、他の問題が見過ごされていた。

問題点4：解決法の誤り（一時的解決法と長期的解決法）

平成6年度は300件以上の滞荷のでる日が続いている。仕事量の分析をして、システム上での受付処理能力は、36冊／1日という数字がはじき出された。受付件数は、1日70～80件あるので、平成6年10月から3月まで毎週木曜日、さらに滞荷が増えたときはシステムによる受付を休止し件数を減らす方法を取り、休止延べ日数30日に及んだが、受付件数が減っても処理能力は変わっていないので、掛員に楽になったという実感はなかった。

仕事のやり方を変えず、受付を絞っただけでは、根本的な解決にはなりえなかった。

問題点5：部局図書館の窓口館としての役割

京都大学では、医・薬・農・総合人間の各学部、人文科学研究所が受付館になっているが、附属図書館は、それ以外の部局図書室の窓口館となっているので、自館に所蔵していない文献の複写もしなければならない。バス停でいうと南北に4つ、東西に5つにわたるキャンパスを徒歩や自転車で走り回らなければならないし、遠隔地の研究所にも対応しなければならない。

その労力は、自館資料の複写に比べ何倍にもなる。

解決法・対応策

毎木曜日を受付休止日にしたことは、他の国立大学の不評を買った。受付休止日を設定したくないというのは、全員の気持ちであった。平成7年5月に、いろいろ仕事を見直し、業務改善をする必要があるということで一致した。従来のやり方を変えるのに、1年かけて考える案も出たが、変えられるならいまずぐ変えていくことになった。やってもやっても報われない現状に何か無駄をしているのではないかという不安が募っていたのであろう。

そこで、業務分析を再度検討し、改善することで不都合がでないか、新たな問題はないか十分考慮しつつ改善の方策を考えた。



詰まるところ、文献複写業務はこれだけのことである。業務の流れを簡素化し、無駄な作業は省く。処理能力を高め、利用者へのサービス向上に努める。

但し、統計に対応できること、事務処理上不要の手際のないようにする。

方策1：記帳をやめる

15,000件の記帳は労力の割に実効力がないので、今後はやらない。記帳を辞めるだけでもかなりの省力化になる。システムでの申込であれば、申込個々のID番号で瞬時にその情報が検索できる。マニュアルであっても必要なら申込書の控えがあるのだからそれを繰ればよい。

方策2：ILLシステムのメリットを有効に利

用する

ILLシステムでは、文献複写の依頼の相手館を5館まで指定できる。単純に考えれば、5館目でも断られる確立は1/32となる。従って、無理に依頼を抱え込んで処理を遅らせるより、早く処理のできる図書館に回す方が適切である。

当然システムは、謝絶すると自動的に次館へと転送してくれる。附属図書館所蔵や早く手に入る部局所蔵資料の早い処理を心がける。

方策3：掛員間の仕事の枠にとらわれない

掛全体の仕事を全員が知ることで、自分の分担、他人の分担という仕事の枠と遠慮の枠をはずす。各々の仕事で主になる担当者はいるが、全員が掛全体の仕事を理解し、状況を見て動くことができるようにした。

方策4：環境の改善

ローカルシステムのプログラムを修正し、システムから打ち出す帳票の手直しをした。今回、自分達で業務を見直し、改善の努力をする過程で掛を越えて支援を受けることができた。今では、所蔵の二重調査が不要になっただけでなく、何カ所もの手直しをして、使いやすい帳票になった。

おわりに

今回のこの改善の報告を書くに当たって、掛員全員に了解を求めた。「このようなことが、他の図書館の参考になるのか？ここだけの特異事情ではないか？」という懸念もあった。しかし、これが附属図書館相互利用掛の現実であった。

この例は、歴史が古く、超大規模大学であるが故の問題であるかもしれない。

しかし、図書館をとりまく環境は、日々変化し、多様化している。無為に対応すると、職場はたこ足状態、迷路と化し全体を見回すことのできない状態に陥る危険性がある。改善を行った今、ILL処理量は65件／1日も可能になり、かつ処理も早くなった。謝絶する件数が増えたにも関わらず、受付件数は4月～12月の9カ月ですでに平成6年度1年分を超えてしまった。サービスをすればするほど増えるのが相互貸借である。

しかし、以前に比べ確実に残業は減り、処理件数が増えても今の方が楽になった。以前のあの苦しさは何だったのだろうというのが感想である。掛全体として自ら仕事をかってでたり、よりよい方法を探るなどより積極的に仕事に関われるようになった。

今回の改善は、ほんの少しの発想の転換と掛員全員の「相互貸借は、図書館利用者へのサービスの最前線」という気概の下、誠意ある努力の結果成しえたものであると思う。

図書館は、進化する生命体であり、図書館を支える我々も健やかな活動体でありたい。まだ、問題点5にあげた部局図書室との関係など、全学的な対応の必要な問題は残っている。今後は相互貸借を含め図書館サービスのあり方について京都大学の図書館員全体で考えていくことができればと願うものである。

電子図書館ワーキンググループの活動について

はじめに

附属図書館では、昨年(1994)の9月26日から10月28日まで開催された展示会「吉田松陰とその同志」に併せて、電子図書館システム「Ariadne」のデモンストレーション(以下、デモ)を行いました。しかしながら、このデモで電子展示できた資料は約60点にすぎず、外部からのアクセスも

できないこともあって、質・量ともに予備実験の段階をでないものでした。このため、デモ終了後に、新たに電子図書館ワーキンググループ(以下、WG)を発足させ、本格的な電子図書館への取り組みを開始しました。これまでの活動と今後の予定について、お知らせします。