



「図書室だより」による情報発信と広報活動

天野 いづみ

I. はじめに

IT時代の図書室に最も要求されるのは、Information部門である。院内におけるナレッジセンターとなり、職員が必要とする情報をいち早くかつ正確に提供しなければならない。そのTechnologyとして、コンピュータを駆使した院内LAN、ホームページ等で情報を提供する方法が、現時点で最良と思われるが、当院ではまだホームページ作成中であり、LANの予定もない。そこで、紙面「図書室だより」を発行し、情報提供を行っている。その内容と成果、また今後の方向性について述べる。

II. 発行の経緯

静岡赤十字病院では、1998年9月30日に「病院機能評価」を受けることになった。図書室では、その中の設問項目「3.4.1.3 図書に関する情報が定期的に知らされている」に備え、審査に先立ち同年6月より毎月1回、「図書室だより」【LIBRARY NEWS】(図1)の発行を始

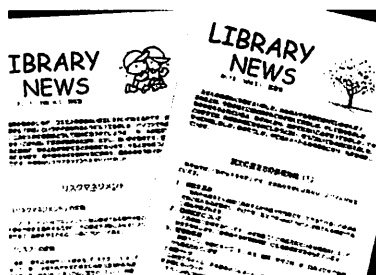


図1. 「LIBRARY NEWS」

めた。それまでは、情報を必要とする来室者に情報を提供するのみであり、図書室から発信することはなかった。

III. 「図書室だより」について

1. 内容

B4サイズの色紙1枚の両面を使い、表紙では特集(図2)として、タイムリーな医療情報、また図書室の利用法やサービスを紹介し、裏面には新着雑誌の特集記事を掲載している。

- | | |
|------|--|
| No1 | 図書室のサービス |
| No2 | 看護文献の探し方 (1) |
| No3 | 看護文献の探し方 (2) |
| No4 | 奇酸 (cyanic) 中毒、ヒ素中毒、クレゾール中毒 |
| No5 | クリニカル・パス |
| No6 | EBM&コクランライブラリー |
| No7 | 西暦2000年問題 |
| No8 | 看護文献の探し方 (3) |
| No9 | Internet入門 (1) |
| No10 | Internet入門 (2) |
| No11 | 脳死判定基準—厚生省研究班作成— |
| No12 | 介護保険制度 |
| No13 | 論文の書き方の基礎知識 (1) |
| No14 | 食中毒 |
| No15 | 医学雑誌「JAMA」 |
| No16 | 論文の書き方の基礎知識 (2) |
| No17 | リスクマネジメント |
| No18 | あなたの肥満度は? |
| No19 | 投稿規定について |
| No20 | インターネットからトピックス 資料保存に関する中間報告/旭川日赤カルテ開示 |
| No21 | 「抑制」について |
| No22 | 役立つインターネットホームページ |
| No23 | 図書室利について |
| No24 | 天使のいる図書館 |
| No25 | レファレンスについて |
| No26 | レジオネラ菌について |
| No27 | ナレッジマネジメント |
| No28 | 診療録開示 |
| No29 | 最近見かける莖葉 |
| No30 | クリティカルパス |
| No31 | 静岡赤十字病院研究報 |
| No32 | 看護に役立つホームページ |
| No33 | 国立国会図書館関西館 (仮称) |

図2. 特集記事

2. 配布先

管理者 (院長、事務部長、副院長)、病棟、

外来、各部署、各科医局に1部ずつ。発行部数は60部。

3. 目的

(1) 図書室のPR

第一の目標は、一人でも多くの職員に図書室を利用してもらうことである。一般的に病院内の職員は①図書室の存在だけを知っている、②図書室の機能を知っており何回か利用している、③常に利用している、の3段階に分けられる。①②は主に看護婦やコメディカルが該当する。当院でも、それらの利用が少なく、これを機に医師以外の職員にも“図書室”を認識してもらうため、広報としての要素も考慮した上で、配布対象に看護婦、コメディカルを含めた。

ホスピタル・コミュニケーションにおいて、藤江¹⁾は「評判づくりは基本的にコミュニケーション戦略である」また「口コミというパーソナルなコミュニケーションがもつ力は評判形成においてきわめて影響の度合いが大きい」と述べている。ホスピタル・コミュニケーションのツールである院内報、院外広報、広告、地域貢献などは、病院側が伝えたい情報のみを発信すれば良いが、口コミは制御が効かず利用者の素直な意見である。「図書室だより」も同様に、口コミによる影響が大きいことを忘れず、一人一人の利用者を大切にしなければならない。

(2) 利用者教育

図書室利用をはかるための職員教育としては、新人看護婦のオリエンテーションを2年前から開始しているが、それだけでは到底利用者増加は期待できない。「図書室だより」は、図書室の利用方法、文献検索方法等、格好の利用者教育の場であるが、利用者は必ず見ているとは限らないので、何度も繰り返しPRすることが大切である。そして管理者に司書の業務を十分理解してもらうため業務内容を掲載することも必要と思われる。

IV. 「図書室だより」についてのアンケート

今回、この原稿を書くにあたり、静岡県内と

各地の日赤病院の計49機関にアンケートを依頼した。回答は47機関、91.8%であった。興味深い意見もあり、参考までに、その結果を報告する。

1. 「図書室だより」を発行しているか (図3)

特集記事、新着案内のみも含め、定期的に発行しているのは14機関、30%。院内報の一部に掲載、あるいは不定期に発行しているのは11機関、23%。何も発行していないのは22機関、47%であった。結果から、定期的ではない機関も含め、何らかの図書室情報を伝達している機関が53%であった。

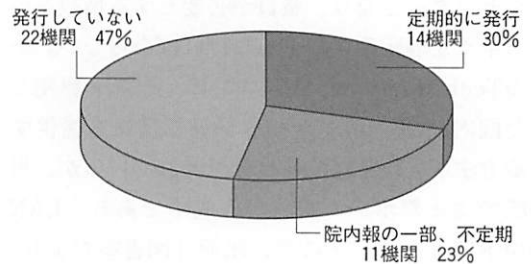


図3. 「図書室だより」の発行について

2. 内容について

図書室からの連絡事項、特集記事、トピックス、受入図書紹介、Web紹介などが中心であった。

3. 発行目的と利用者の反応

目的としては、管理者へのアピール、職員へのサービス向上が挙げられている。また図書室を職員にPRし、コミュニケーションを図ることが大切であるとの回答があった。

また、反応としては、利用者が特集記事を見て来室するようになった、特に看護婦の利用や文献依頼が増えたなど、何らかの成果が上がっている。

V. 広報活動の必要性

「図書室だより」は図書室から利用者へ働きかける「媒体を通じて間接的に情報を伝える間接的方法」²⁾である。

情報部門は得てして、組織の中で目立たず認

められていない存在になりがちである。そしてインターネットの普及により、利用者は司書に頼まなくても、自ら情報の検索、収集が可能である。しかし、山崎³⁾が述べているように「コンピュータをはじめとするITは手段、ツールなのである。ツールを整備するというのは、情報のほんの入口に立ったのに過ぎないのであって、今後、情報をどのように集め、どのように活用するかこそがポイント」なのである。司書は、その膨大な情報の中から、各人の必要とする正確な情報を提供する際の情報探しのプロであることを積極的にPRすることが大切である。また一方では、的確な情報検索をするための研鑽を積まなければならない。

図書室の広報内容は次のように分けられる²⁾。

- ①直接的な図書室サービスに含まれるもの
コンテンツ・サービス、その他のインフォメーション・サービス
- ②図書室資料に関するもの
新着資料案内、雑誌特集号案内等
- ③図書室の機能に関すること
図書室の利用、施設、サービス等
- ④図書室の活動に関すること
行事、報告、記録等

訪れる利用者に直接文献資料を提供するのみであった図書室から、その情報の検索収集のための技術、方法を提供し、そして次に図書室から情報を発信する。このような発想の転換が必要である。

VI. おわりに

これからは、図書室の存在理由を明確にし、院内で欠かせない存在にならなければならない。「情報社会では、発信するところに情報が集まる」⁴⁾、と言われている。日常業務の中で、利用者が何を求めているかを常に頭に入れ、図書室に行けば何かが得られることを利用者にPRし、またその利用者から、今、院内で何の情報が必要とされているかを得ることもできる。

インターネットによる電子ジャーナル等により、保管場所だけの図書室はいらなくなる。時代に対応する新しい図書室機能を利用者にアピールする情報を載せ、常に職員に図書室の存在を意識させる努力を惜しんではならない。時間がないから、手が回らないからという理由のみで、図書室のPRとなる「図書室だより」を作らない手はない。当院でも、「図書室だより」の雑誌特集記事を見て来室する職員が増えた。また、脳死判定や薬物中毒などの医療情報を掲載した時には、看護部でコピーし、看護婦全員に配布され、業務に役立っている。今後の課題としては、医師や事務部門向けの情報も折り込み、全職員を対象にしたものにしていきたい。

いずれは、ホームページやLANも立ち上がるが、インターネットが普及しても図書がなくならないように、手にとって誰でも見ることができ、更新されても前の情報が紙面で残っている「図書室だより」の良さを有意に活かしていきたい。そして図書室の未利用者に対しては、図書室を利用したくなるような広報活動にしていきたい。

終わりに、アンケートにご協力いただいた、日赤図書室協議会ならびに静岡県医療機関図書室連絡会の皆様に深謝いたします。

参考文献

- 1) 藤江俊彦：変革時代の病院の病医院評判圏づくり。病院。1994; 53 (7): 608-613.
- 2) 小宅哲哉：医学図書館におけるコミュニケーションと広報活動。医学図書館。1982; 29 (2): 171-177.
- 3) 山崎久道：INFOSTAの目指すべき専門性について。情報の科学と技術。2000; 50 (9): 465-467.
- 4) 柴田亮介：情報部門の戦略的PR：誰に何を伝えるのか。薬学図書館。1996; 41 (8): 351-358.