

### 3.6 パーチカル式ファイリングシステムの欠陥と専門職の必要性及び人件費のコスト負担増

#### 3.6.1 米国における初期のパーチカル式ファイリングシステム導入で明らかとなった不具合

欧州起源のレジストリ・ファイリングが専門知識を持つ集団による管理であることを嫌い、誰でもが容易に参加可能な開かれたシステムであることを目指したパーチカル式ファイリングシステムでしたが、皮肉なことにこのシステムが運用され始めると、その直後から、否定したはずのシステムに係る教育を十分に施された専門スタッフがいないと、適正な運用が不可能であることが明らかになってしまいます。

もちろん文字通りの「誰でも」という訳にはいかないことは最初から分かっていた筈であったと推測できることから、このシステムに何らかの形で参加する一般の構成員は、英米語が話せて書けると言う最低限の条件が設けられ、この条件を前提にマニュアル等を使ったガイドサインを辿る実習や研修なども事前に行われていたのではないかと推測されます。

しかし、実際の運用が始まると、簡単と思われていた処理が正しく行われず、誤ったフォルダに入れ間違えする事故が多発します。

その結果起こるのは、特定文書が格納されているフォルダを探してそこから文書を取り出そうとしても、該当フォルダの中では見つからないケースが多発するという困った事態です。

一度迷子になってしまった文書を探すには膨大な数のフォルダを片端から開いて目で文書表題を確認しながら探すしかないことは言うまでもありませんし、このために費やす時間数は、対象文書量に正比例して無視できないものとなります。

この原因はすぐに明らかになります。

この項の冒頭で先に書いてしまっていますが、十分な教育を施され、ファイリングシステムの維持のみに専念する職員が配置されていなかったことが原因であり、また大規模な組織であれば管理を専任する部門が設置されていなかったことが原因です。

次項では、なぜ専任スタッフや管理を専門とする部門が必要だったのか、その理由について考えてみます。

#### 3.6.2 なぜミスファイルを防止するために専任スタッフや管理を専門とする部門が必要か？

##### (1) 米国式ファイリングとガイドサイン型検索では一系列のみの物理的階層化となる問題点

たしかにガイドサイン型検索は目新しく、必要な文書を必要とする者自身が直接自らの足を使って格納し、あるいは再利用のために同様の方法で抽出するという方法は、組織の全構成員にとって能動的であると感じられ、いかにもこの時代の米国にふさわしい民主的な方法だと感じていたことでしょう。

しかし、新機軸のガイドサイン型検索には、その規模が大きくなればなるほど検索の階層を決める文書分類を複数系列で作れないと言う大きな欠点がありました。

ガイドサイン型で複数系列の分類階層を実現するには、対象文書をすべて必要な系列の数だけ複製して、各複製セットを異なる分類階層で、別に分けて他の文書庫等に格納しなければならないからです。個人管理に近い少量の文書が対象なら、これも不可能ではないのですが、安価で容易にコピー可能な複製機が無い時代であり、またもしそれが可能であったとしても、旧来のレジストリ・ファイリングの場合に比べ、より大きな格納スペースが必要となります。

スペース問題だけでなく、必要な分類・系列の種類と数に応じたメンテナンス作業が必要となり、それだけでも大きな作業量となるでしょう。

従って、ガイドサイン型では、複数系列の分類も階層化も実質的には不可能と言って良い。

ただしこういう手はあります。

パーチカル式ファイリングに変更する当初の考え方からすれば矛盾することですが、ガイドサイン型であっても、索引を使用することにしたら、物理的にどのような分類階層化が行われていても、複数系列の索引簿で必要文書の検索が可能となりますが、旧システムの革新を求めて出発した初期には索引を使う事にはならなかったでしょう。

しかしその後の時代には索引を併用するようになったそうですから、やはりこの問題は大きかったのでしょう。

## (2) 物理的な単系列文書分類はどのようにミスファイルを生み出したか？

ミスファイルの原因には、単純な見誤りや勘違いによるケアレスミスと、文書分類の階層選択が抽象的過ぎたり多義的であることなどが原因の構造的なミスの2つがあります。

ケアレスミスについても解消のための対策は必要ですが、単系列の文書分類を原因とするミスファイルを考えるこの項では、ケアレスミスではない分類階層の不備による構造的なミスファイルについて述べなければなりません。

### ① 一系列しかない文書分類が宿命として持つ偏向性によって生じるミスファイル

その時代に標準とされた分類体系が使われようが、個人の任意性の高い分類方式が採用されようが、分類のそもそもの考案者自身ならば、自らが設定した各階層の分類名称、即ちガイド名や単位フォルダの表題名称の意味するところは一意に理解して順に目的文書に到達できるのでしょうが、このような考案者以外でこのシステムに参加する一般の人たちが、階層ごとに分岐する複数の索引ガイドやフォルダに示された名称を、設定された通りの意味で理解することができるかどうかは保証の限りではありません。

特に米国式ファイリングシステムやガイドサイン型検索が運用され始めたこの時代の米国内組織では、個々の知識や経験、時には属する文化の相違によって、異なる意味に受け取って選択を誤りミスファイルを生ずる例は多数にのぼったことと思います。

### ② 分類の不備を補正する手段や人的配置がないことによる弊害

現代の図書館における分類体系にもあるくらいですから、この時代の分類も当然曖昧さを多分に持っていた可能性が高いのです。

現在の図書館ならば管理専門職員が常時不便さを改善する対策を講じているでしょう。

その上に複数系列の索引カードが用意されていたり、現在ではコンピュータで読みたい本の表題や紀要データに対して自由に検索がかけられるので問題は無いのですが、運用が始まったばかりの米国式ファイリングシステムとガイドサイン型検索では、一般参加者にとって探しにくくろが無くろが、管理専門の部門も無ければ専任の担当者も置かれておらず、一旦設定された分類の使い難さ、誤りやすさなどの不備に即応することができません。

結果的には本来入るべき個別フォルダに資料は格納されず、違和感を感じつつ、当事者はやむを得ずここかなと思う表題のフォルダに無理やり格納せざるを得なくなります。

後日他の人がこの資料を探す場合も同じことが繰り返され、導入初期の状態でミスファイルは激増し、有るはずなのに見つからない資料も同じく激増する一方となります。

## (3) 米国式ファイリングシステムとガイドサイン型検索を救うために為された対策

一般の組織構成員がこのシステムに参加する場合、分類に不備があればどこかの分類階層で選択に迷い、当事者は自身の判断力の無さを疑いつつも、設定されている分類法自体に不備があるのではないかと疑い始めます。

しかし疑いを持った本人が分類の見直しを行うことを義務として課されている訳でもなく、またこの不備を訴える先も、不備を修正する組織も相談すべき専門スタッフも置かれていないのです。

この結果考えられる当事者の対処は、ミスファイルの恐れを顧みずに無理やりどこかのフォルダに資料を投げ込むか、あるいは余っている空のフォルダがあればそこに資料を入れ、自身が適当と思う分類の最下層にそのフォルダを置いておくといった乱暴な対応になります。

このような対処は他の参加者にとっては、更に不利で使いにくい状態となることは言うまでもありません。

これが専門の管理部署や専任のスタッフが必要となる第1の理由です。

第2の理由は、専門家と専門組織が目光らせる環境が無いと、組織内の全参加者に課せられているファイリング活動に関する規則が、時間経過とともに遵守されなくなることです。

一般的に、文書が活性的な時期や活性度は低下しても再利用される機会がそれなりにある期間では、文書に対するファイリング行動は自らが組織内で分掌する(ファイリング以外の)

業務の一部と認識しルールが順守されますが、この時期を過ぎた文書に対するファイリングに関係する行動は、自らの分掌業務の範囲外と考える傾向が参加者の中で多数派を占めることとなり、ルールは遵守されなくなる傾向が認められます。

このような傾向は、所属する組織が（文書管理に関わらない）一般の構成員を評価する対象が、個人が元来分掌を命じられた業務内容であるからです。

これに対し、もしファイリングシステム管理専門部署が設置されれば、その構成員や専任スタッフにとって分掌すべき業務がそもそもファイリングシステムの管理であり、ファイリングの良否、成否こそが個人の評価、部署としての評価に直結することとなるために、他のセクションのファイリングシステム利用者たちのファイリング行動とルールの遵守に対する目は自然と厳しく、結果としてルールは組織全体で保持され、またたびたび発見される分類の不備に対する不満への対応も迅速化し、特定の個人のみでの便利さに偏らず、組織内の全てのセクションとその構成員にとって便利となる方向で改善が進むことにもなります。

### 3.6.3 ファイリングシステム管理専門部署設置、専任スタッフ増員による人件費コストの増大

#### (1) システム管理専門部署設置、専任スタッフの教育～専門家の社会的地位確立

初期導入直後から米国では、ここまで挙げたバーチャル式ファイリングシステムの欠陥を補うために、十分なファイリング教育を受けた専門家を各セクションにファイリング専任者として配置（ファイリングクラーク）したり、組織内にファイリングを専門に分掌する部署を置いて管理する方法を採用するようになります。

バーチャル式ファイリングシステムの運用を必須のものとして求める企業では、自らバーチャル式ファイリングシステムの技術を教える専門学校を設立するケースもあったことは特筆すべき点です。

このような専門家の養成は、その後ますます進み、ファイリングに関する専門職の公的資格制度の確立や、資格保有者が就く職種が、タイピスト、秘書、電話交換手などという社会的に認知された職種と肩をならべるようにまでなっています。

#### (2) なぜ米国はここまでファイリングにコストを惜しまないのか？

理由は既に第2章でも、本章の中でも述べています。

米国では、バーチャル式ファイリングシステムが、当時の情報処理技術として評価され、企業等の組織における経営行動を決定する情報基盤として認められていたからです。今日でいえば、コンピュータシステムがカバーする範囲の効果を、米国では文書のファイリングシステムに求めていたことも何度か既に説明しています。

しかし、文書のファイリングと組織の意思決定の迅速化と正確性をセットとして扱う考え方は、当時、米国を含む世界各国に共通の原理として受け入れられたかと言えばそうではありませんでした。

米国とでは意思決定の方法が異なるために日本では受け入れず、また米国式ファイリングに限らず、日本固有の簿冊式ファイリングシステムに対しても同じように米国のような大量のマンパワーの投入や、その費用負担を敢えて負うという事にはならなかったのです。

米国の企業と競合する大企業や、日本の外務省の例に見るような、官公庁の中で緊迫した世界情勢の把握を必要とした機関では、米国と同じ観点で利用が図られた例もありますが、それは限定的であり、米国のように社会全体に普及することにはつながらず、またマンパワー投入と費用負担についての考え方も、日本では「常識」にはなりませんでした。

米国においても、このシステムが本当にコンピュータに類した効果を発揮し得たのかと言う点と、得られた効果が膨大な出費に見合ったものであったのかと言う点については、正直私にもよくわかりません。

無責任であると批判されるかもしれませんが、筆者は、効果が有ろうが無かろうが、日本等では考えられない出費を当たり前だと考えるのが米国人であり米国社会なのだということが、読者に認識されればよいと思うからです。

特に現代に至った米国は、移民による人口増加も低下し、過去の移民や先住民、黒人層の全体が、2回の大戦を経て、また150年余の時代経過の中で、少なくとも19世紀半ば以降のバーチカル式ファイリングシステム普及期に比べれば、一定の文化的平準化がなされていて、更には社会全体に高度なコンピュータシステムが共有化され、組織内でもなくてはならない状態にある中で、未だにバーチカル式ファイリングを好み、次節に述べるようにすでに役割を終えたと考えられるこのシステムに対して大きな費用をかけて平然としていることに筆者は驚かされています。

以上は米国の巨大さと豊かさからくる余裕なのかとも思う次第です。

しかし、筆者はここでファイリングシステムに人的パワーと費用は必要ないなどと言っていると誤解されるのは本意ではありません。

バーチカル式、簿冊式を問わず、またコンピュータの代替的機能を求めるか否かに関わらず、紙文書のファイリングシステムを長期安定的に機能させるには、人的パワーを米国のレベルには程遠くとも、一定程度のマンパワー、即ちファイリング専任者の適正数の配置は必須であることを頭に置かなければなりません。