

大学図書館サービスの評価

大 城 善 盛

1. はじめに

大学図書館が進展するには評価が不可欠である。アメリカの大学図書館では評価が広く行なわれているのに対し、しかし、わが国の大学図書館界では、〈評価〉という言葉そのものが肯定的な響きをもたず、従って実際の評価もあまりなされていない。

それに対しては、2つの要因を推測することができる。第1の要因は、大学は企業と異なり、非営利機関であるということである。非営利機関の場合、客観的尺度がなく、真の評価は極めて難しい。特に、教育機関に至ってはほとんど不可能に近い。そのことが、大学図書館での評価という業務の確立を難しくしている。

第2の要因は、わが国の職場環境と大きな関連がある。欧米諸国では個人主義、能力主義の特性をもち、組織の中での昇格の際、個人の能力が高く評価されるのに対し、わが国は集団主義、年功序列の特徴をもち、個人の能力の峻別は余り歓迎されない。特に、非営利機関でその傾向は著しい。評価は往々にして個人の能力の差を明らかにするので、上述のような特徴をもつわが国では評価は忌避される傾向がある。

しかし、評価には勤務評定と呼ばれる個人対象のものから、組織やその部局を対象とする評価など種々ある。大学図書館において必要とされている評価は、そこで働く職員のそれではなく、組織の評価である。

サービスの評価方法には、Lancaster によると3種あるという。(1)〈効果〉(effectiveness), (2)〈対費用効果〉(cost-effectiveness), (3)〈対費用便益〉(cost-benefit)である。〈効果〉においては、サービスが利用者の要求をどのくらい満足させているかが要件となり、〈対費用効果〉においては、コスト的に如何に効率よく目的を達成しているかが要件となる⁽¹⁾。〈対費用便益〉では、サービスがそれに要したコストに見合ったものになっているかどうか、すなわち、利益があるかどうか要件となる。大学図書館が非営利機関であること、そして、コストも考慮した評価は極めて難しいという2つの理由から、この小論では Lancaster のいう〈効果〉の方法を採ることとする。

大学図書館の目的は、大学の教育、研究活動を支援することであり、そのために資料を収集、組織化し、提供している訳であるが、観点を変えるならば、次のように表現することもできる。

利用者は図書館に、

- (1)特定の文献を求めて来る
- (2)特定主題に関する文献を求めて来る
- (3)(書誌的、事實的) 特定事項に関する答えを求めて来る

大学図書館はそれらの要求に応えるべく、施設、蔵書、職員という構成要素を整備し、活動している、と。そうすると、〈効果〉という評価法では、上記の3種の要求をどの程度満たしているかがキー・ポイントとなる。

しかし、(1)の特定文献を求めて図書館に来る利用者の成功率(入手率)のみをとっても、表1のような多数の要因が絡み合っていることが分る⁽²⁾。

このように、特定文献の入手(図書館側に立てば、提供)の可、不可の評価においてさえ、厳密には複雑に絡み合った諸々の要素の分析を必要とする。ましてや、上記の3種の要求の充足度を視野に入れた総合的な大学

表1 特定文献の入手に及ぼす諸要因

利用者	蔵書	目録	施設と資料	職員
1) 探求能力	1) 規模	1) 整理速度	1) 照明	1) (カウンター) 常駐度
2) 援助を求め る態度	2) 年間増加冊数	2) 正確度	2) サイン計画	2) 近づきやすさ の度合
3) 図書館や目録 の利用経験	3) 複本の充実度	3) アクセス・ ポイントや 参照の充実 度	3) 配架のスピー ド	3) 援助の態度
4) 利用指導を受 けた経験	4) 収書方針の妥 当性	4) 配列規則	4) 資料の保全性	4) 専門的知識
5) 求めている情 報の正確性			5) 貸出の可否	
			6) 貸出中か否か	

典拠：Lancaster, F. W. *The measurement and evaluation of library services.*
p. 377.

図書館サービスの評価は不可能に近い。そこで、〈資料の利用〉と〈レファレンス・サービス〉に焦点をあてて考察することにする。

また、ここで評価の位置付けも行っておきたい。個々の大学図書館は、上部機関である大学との関係や施設、蔵書、予算、職員構成等でそれぞれユニークな性格をもっている。他大学図書館と比較して云々するよりは、図書館運営計画の必須の部分として、評価を位置付けた方が賢明な方策である。

図書館運営計画は、通常、次のようなプロセスでなされる。

- (1)現在の資源とサービスを査定（評価）する
 - (2)将来の達成目標を設定する
 - (3)目標達成のための方策を検討，実施する
 - (4)(一定期間後)目標達成度を測定する方法や手段を検討し，測定する
 - (5)測定の結果を検討して評価を下し，次期の目標を設定する
- 上記の(1)，(4)～(5)が評価に相当する部分である。(1)～(2)は初期に必要な

ステップであり、軌道に乗れば(3)～(5)が周期的に動くことになる。運営計画の中で最も重要なプロセスは、目標の設定であると言われている。何故ならば、目標は現在の諸々の要素を考慮しながらも、サービスの向上（たまには、現状維持）につながるものでなければならず、かつ、測定可能で、何時までに達成するという期日の指定を必要とするからである⁶⁾。

以上のことを要約すると、大学図書館がどのくらい効果的なサービスをしているかを測定する評価法〈効果〉を採用し、評価の目的をサービスの進展におき、図書館運営計画の中で目標を設定し、その目標をどのくらい達成したかを測定する評価及び評価法について考察するということである。

2. 資料の利用の評価

2.1 意義と方法

図書館がたとえ質の高い資料を所蔵していたとしても、効率良く利用されていないければ、大学図書館としては失格である。その意味から、大学図書館の評価の中核は、利用者の要求をどのくらい満たしているかにおかれなければならない。換言すれば、蔵書の利用度の評価が大学図書館にとって極めて重要だということである。

資料の利用の評価法として、(1) 利用者調査、(2) 利用調査、(3) 入手可能性調査等がある。

〈利用者調査〉と〈利用調査〉は混同されやすいが、区別して理解する必要がある。利用者調査では、利用者が図書館や図書館資料を如何なる目的で利用するのか、どのような資料をどの程度利用するのか、等が調査の中心となる。図書館に対する利用者のイメージ等も利用者調査の重要項目である。利用者調査が利用調査と異なる根本的相違は、利用者調査には図書

館を利用しない利用者（潜在的利用者）も含まれることである。彼等が何故図書館を利用しないのか、その原因の究明は利用者調査が抱えている大きな課題の一つである。

他方、利用調査では、図書館の資料が調査の対象となり、どのような資料が（主題的に、もしくは形態的に）どのくらい利用されているか、等が関心事となる。利用者調査を〈資料の利用の評価〉の範ちゅうに入れることに違和感をもつ人がいるかもしれないが、利用者が資料の利用の異なる側面（主体者）であることを理解することにより納得がいくであろう。

入手可能性調査とは、Kantor 等が開発した〈measurement of availability〉の訳語で、図書館の資料提供能力を測定する評価法である。

2.2 利用者調査

利用者調査は、上記したような性格のものであるが、(1)利用者はどのような要求をもっているか、(2)それらの要求に対して図書館はどの程度応えていると彼らは考えているのか、(3)蔵書やサービスの向上を計るためには図書館はどうすべきだと彼らは考えているのか、等を図書館側が把握するために実施される場合が多い。

しかし、利用者調査の実施、調査結果の分析は必ずしも易しいものではない。質問項目の設定の難しさもさることながら、実施方法もそう易しくなく、細心の注意が必要である。実施のタイミングや状況を把握し損うといい加減な回答、すなわち、信頼できない回答が増える場合が多い。

利用者調査の良い例として、東京経済大学図書館が1980年に実施したものがあつた。その調査は多くの側面をカバーして、質問項目も少し多過ぎるように思われるが、項目のたてかたや内容は優れたサンプルになる⁽⁴⁾。

利用者調査のための質問項目を作成する際、次のようなことを考慮する必要がある⁽⁵⁾。

- (1)調査対象をあらかじめ明確にする（悉皆法，サンプリング法等）
- (2)質問の種類及び範囲を明確にする
- (3)専門用語の使用を可能なかぎり避け，質問の意味を簡単，明瞭にする
- (4)選択枝にはあらゆる可能性を作る
- (5)同種の質問はグループ化し，合理的な配列を行う
- (6)解答の信頼性をチェックするために，実データと照合できる質問もいくつか作成する
- (7)質問項目は可能な限り少なくする

上記の要領で調査表を作成したならばプレテストをして，(1)現実に実施可能かどうか（利用者の協力が得られるかどうか），(2)質問内容は図書館側が求めている答えをひき出すようなものになっているかどうか，をチェックする必要がある。多くの大学図書館がプレテストによる質問項目の再検討をすることなく，直接に利用者調査を実施している。その種の調査においては，いい加減な解答が混っている場合が多く，そのようなデータを基にした分析及び評価は信頼性の乏しいものになる。

2.3 利用調査

図書館資料の利用法として，貸出と館内閲覧がある。貸出の統計は従来最もよく使われてきた利用調査である。コンピュータによる貸出システムが普及するにつれて，次のような分析が可能となった。

- (1)利用者カテゴリー別貸出状況（学生，教員，職員別）
- (2)主題分野別貸出状況（NDC の類，綱，要別など）
- (3)(1)と(2)のマトリックスによる貸出状況
- (4)資料の貸出頻度別貸出状況

(5)資料の刊行年や言語による貸出状況

(6)貸出手続密度の時系的分布状況

上記(1)～(3)の分析結果は、(a)大学図書館として標準的サービスをしているか、(b)蔵書は当該大学の教育、研究体制を支援しているか、(c)収書方針や予算の配分法は適切か、などを検討する際に有効な参考資料となる。

(4)～(5)の分析結果は、学生用開架図書室制度を採用しているわが国の大学図書館にとって、極めて有益な参考データを提供してくれる。開架図書室におく資料の選定は、多くの大学図書館で図書館員の主観的判断でなされてきたが、コンピュータの導入により客観的のデータに基づく選定が可能となった。

(6)の分析結果は、1年の中のどの月日、1日の中のどの時間帯に貸出カウンターは忙殺されるか(または、忙殺されないか)を実証的データで提示してくれるので、それに応じた職員配置計画を可能にさせる。

ここでは、貸出統計を利用調査の一種として位置づけているが、上記(1)の利用者カテゴリー別貸出状況は利用者の調査でもあり、貸出統計は厳密には利用者調査と利用調査を含んだものである。

貸出統計を利用調査の手段として使用する際は、貸出が利用のすべてでないことも留意しておく必要がある。真の利用状況を把握するには、館内閲覧の調査もしなければならない。しかし、開架図書室や参考図書室における館内利用の実態を把握することは容易なことではない。

館内で利用した資料は利用者自身に返架させる大学図書館が多いが、オンライン貸出システムを導入しているならば、そのような図書館では比較的容易に館内利用の実態を把握する方法がある。最もノーマルな週を学年度の前期と後期にそれぞれ2週ずつ選び(例えば、6月初旬と10月中旬など)、その週だけは利用した資料は書架でなく、ブック・トラックに返却

させ、職員が定期的にそれらの資料をスキャナーで走査していく方法である。記録された点数に一年間の開館週数の1/4を乗ずれば、1年間の館内利用点数が算出できる。主題別に細分化すれば、1年間の主題ごとの館内利用状況も分る。

館内利用のデータと貸出データを総合すれば、全体的な利用状況が把握でき、それを主題別に分析すれば、その用途は大きい。一例として、利用状況を把握することにより、利用の促進や収書方針に活用することが考えられる。そのような方策及び評価は、大学図書館サービスの進展を望むならば、極めて重要である。

以上、大学図書館サービスにおける利用および利用調査の重要性を強調してきたが、しかし、大学図書館においては〈利用されない資料=不要〉にはならない。ある資料は現在利用がなくとも、将来の研究資料として極めて重要なものであるかもしれない。また、資料の評価をする際、指定図書（または、推薦図書）や軽読書資料が最も多く利用される傾向がある、ということも念頭に入れておく必要がある。利用頻度の調査結果は、資料の廃棄基準に使うのではなく、配架場所（開架、閉架、保存書庫等）の決定に利用すべきである。

2.4 入手可能性調査

入手可能性調査は、Kantor 等によって開発された、図書館の文献提供能力を測定する評価法である。その評価法は、どちらかという、図書館活動全体の評価法として開発されたものである。極めて有効な大学図書館評価法であり、多くの図書館において実施可能なので、少し詳しく紹介することにする⁶⁾。

〈入手可能性〉(availability)とは、利用者が図書館に特定文献を求めてきた時、即座に入手できる(利用できる)確率(図書館側に立てば、即座

図1 調査用紙

資料の利用調査をしています。これをメモ用紙に使って下さい。探している資料が入手できなかったら、〈不可〉欄にマークして下さい。そして、退館の際にこの用紙を貸出カウンターに置いてある回収箱に入れて下さい。ご協力有難うございました。

図 書 館 職 員 用									
著者および書名	請求記号	不可	DX	DACQ	DCAT	DUSER	DCIRC	DLIB	

典拠：Kantor, P. B. *Objective performance measurement for academic and research libraries*. Washington, D. C., Assoc. of Research Libraries, 1984.

に提供できる能力)を指している。

調査方法は比較的簡単で、利用者が著者目録または書名目録を使おうとする時(もしくは、オンライン目録で書名や著者名を検索している時)、図1のようなメモ用紙を利用者に渡して、協力を依頼する。

そのメモ用紙が回収箱に入れられると、調査員が〈不可〉欄にマークの付いている文献の追跡調査をする。追跡調査は、次のようなステップで行われる。

- (1) 文献名は判読可能か?… (no ならば, DX にマークし, 調査終了)
- ↓
- (2) 文献は目録の中にあるか?… (no ならば, DACQ にマークし,

調査終了)

↓

(3) 請求記号は正しいか?… (no または無記入ならば, DCAT にマークし, 調査終了)

↓

(4) 文献は書架に配架されているか?… (Yes ならば, DUSER にマークし, 調査終了)

↓

(5) 文献は貸出中か?… (Yes ならば, DCIRC にマークし, 調査終了)

(6) 以上のいずれにも該当しない… (DLIB にマークする)

調査員が追跡調査の結果マークする頭字の意味は以下の通りである。

DX=判読不可

DACQ=収書要因による入手不可

DCAT=利用者の目録を利用する能力不足による入手不可

DUSER=利用者の書庫不慣れによる入手不可

DCIRC=貸出中により入手不可

DLIB=図書館運用課の責任による入手不可 (配架中, 誤配架, 製本中等)

調査する文献数は 400~500 が適当のようであるが, 表 2 は 500 件の文献を調査したと仮定しての分析モデルである。

表 2 はすべての項目に番号を付してあるので, その番号によって説明する。利用者が目録を使って検索した 500 件の中, 240 件は入手できたと仮定して, (8) と (9) に記入されている。入手不可だった件数は 260 件 (500-240) で, その中 41 件は判度できず, 追跡調査は不可能であった (DX=41) と仮定している。そうすると, 追跡調査した件数は 219 である。それが, (6) に記入されている。しかし, 判読できなかった 41 件は無視せず, 追跡可能な 219 件 ((A)欄の (1)~(5)) に公平に分配すべく, 作成された式が (7) で

表2 調査分析表

(7) 修正率 = 入手不可総件数 ÷ 分析対象件数 ⇒ 1,187 = 260 ÷ 219

入手不可要因	(A)入手不可実件数	(B)修正入手不可件数	(C)重み付けした検索件数	(D)入手確率(%)
DACQ	(1) 49	(14) 58.2	(19) 500.1	(20) 88.4
DCAT	(2) 18	(13) 21.4	(18) 441.9	(21) 95.2
DCIRC	(3) 50	(12) 59.4	(17) 420.5	(22) 85.9
DLIB	(4) 64	(11) 76.0	(16) 361.1	(23) 79.0
DUSER	(5) 38	(10) 45.1	(15) 285.1	(24) 84.2
合計	(6) 219			
入手可件数(8) 240			(9) 240	
				全体の入手確率 (25) 48.0 = {(20) × (21) × (22) × (23) × (24)}

典拠：図1と同じ（いくぶん修正を施してある）。

ある。修正率〈1.187〉を(1)～(5)に乗じたのが、(B)欄の(10)～(14)である。

(C)欄は次のようになっている。

$$(15) = (9) + (10) \quad (16) = (15) + (11) \quad (17) = (16) + (12)$$

$$(18) = (17) + (13) \quad (19) = (18) + (14)$$

(C)欄は入手不可要因カテゴリー別に、検索件数の重み付けをしたものである。例えば、DCAT 欄を説明すると、全検索件数は500.1であるけれども、58.2件は図書館の取書方針要因により所蔵していないので、その

分は DCAT 要因とは無関係である、と解釈する訳である。そうすると、DCAT 欄は 441.9 件 (500.1-58.2) の検索の結果、21.4 件は利用者の目録利用能力の不足により入手不可であった、という解釈になる。同様に、DCIRC 欄も、貸出は未所蔵資料や利用者の目録利用能力の不足により入手不可となった資料とは無関係であるという解釈のもとに、420.5 件 (500.1-(58.2+21.4)) の検索の結果、59.4 件が貸出中のため入手不可だった、と解釈する。

D 欄は、次のように除した値の百分率である。

$$(20) = (19) \div (18) \quad (21) = (18) \div (17) \quad (22) = (17) \div (16)$$

$$(23) = (16) \div (15) \quad (24) = (15) \div (9)$$

この D 欄が最終的分析結果で、最も重要な部分である。具体的に説明すると、(20) は利用者が求める資料の 88.4% を、図書館は所蔵していることを意味し、(21) は利用者の目録利用能力の不足により入手不可だった資料は、検索総件数の 4.8% (100-95.2) であることを意味している。

(22) は、求めている資料の 85.9% は貸出中でない、すなわち、図書館内にあることを意味し、(23) は配架中、誤配架等、図書館運用課の責任により、利用者が求めてくる資料の 79% しか入手可能でないことを意味する。

(24) は、資料は書架に配架されているにも拘らず、利用者の書庫もしくは書架不慣れのため、15.8% (100-84.2) の資料が入手不可となっていることを意味している。そして、全体の入手可能性は(25)の 48.0% である。その値は、入手件数 (240) を全検索件数 (500) で除した値と一致する。

以上が、入手可能性調査の概要である。その調査法の特徴は、図書館サービス全体の見直しに利用できる点にある。例えば、(20) の値が低ければ、収書方針の見直しが必要であろうし、その中でも未整理段階の資料が多い

ならば、整理の仕方の問題があることを意味している。(21)や(24)の値が低ければ、利用者が目録や書庫の利用に慣れていないことを意味し、利用者教育の強化の必要があることを示している。

(22)の値が低いながら、貸出方針の見直しや複本の増加等が必要であろう。(23)の値が低いとすると、書架の乱れがはげしかったり、返却された資料の返架に時間がかかり、利用者に迷惑をかけていることを意味する。また、製本期間が不相応に長いかもしれない。

全体的な入手可能性は、表2では48.0%となっているが、アメリカの大学図書館における典型的な入手可能性は、50~60%とのことである⁶⁾。

〈蔵書の膨大さ〉がアメリカの大学図書館の特徴であるが、〈利用者が多い〉ということも大きな特徴である。わが国の大学図書館は逆の特徴をもっているように思われるが、入手可能性調査をするとどのような結果が出てくるか、興味あるテーマである。

なお、入手可能性調査は図書館の文献提供能力を全体的に評価する調査法である、と上述したが、それは、利用者が特定文献を求めてきた時の評価法であることに留意して欲しい。特定主題に関する文献提供能力は含まれていない。特定主題に関する文献提供は、上述したように大学図書館の3大サービスの一つであるが、その評価法については一部の紹介があるものの、未だ試行錯誤の段階にある。それ故、ここでは割愛する。

また、現代はネットワークや資源共有の時代であり、単館もしくは自館の文献提供能力を測定する〈入手可能性調査〉の意義について疑問をもつ人もあろう。確かに、現代の大学図書館の利用者の要求は専門化、多様化し、一大学図書館で彼等の要求を充たすことはできず、他館との相互協力が不可欠になってきている。そして、大学図書館サービスの評価という場合、総合的にはそのような協力体制やそれによるサービスも視野に入れた評価が必要である。しかし、自館の利用者の要求は自館で充たすというの

が大学図書館の基本原則である。その意味で、〈入手可能性調査〉は大きな意義があると言えるであろう。〈入手可能性調査〉では、利用者の要求を自館で何卒満たすことができたならば、その基本原則に沿っていることになるか、ということは提示できなかったけれども、その点は蔵書構成論で解決すべき極めて重要なテーマである。

3. レファレンス・サービスの評価

3.1 意義と方法

わが国の大学図書館におけるレファレンス・サービスは、一般的に未だ定着していない状況にある。まして、その評価については、実施している図書館はほとんどなく、学界でも三浦氏等のいくつかの論文を数えるくらいである^(a)。

そのような状況においては、レファレンス・サービスの促進の方策を検討することが先決であり、評価は次の課題である、という見方も成り立つであろう。また、レファレンス・サービスが定着している一部の大学図書館を除けば、その評価はほとんど視野の外にある、と言っていいであろう。

しかし、如何なる組織体においても、サービスの向上を計るためには評価は必須であり、現代では評価はサービス計画の一部として位置付けられるようになってきている。わが国の大学図書館においても、これからは評価というプロセスを組み入れたサービス計画を立てていく必要がある。レファレンス・サービスの計画を立てる場合も同様のことが言える。

レファレンス・サービスは基本的に、図書館の資源を使っての利用者への人的援助であるが、その成功度を総合的に評価するには、以下の6領域を検討する必要がある^(a)。

- (a) レファレンス・サービスの利用者への浸透度

- (b) 直接的サービス
- (c) レファレンス・コレクション
- (d) 他機関との協力
- (e) レファレンス・サービスの運営体制
- (f) 財政的側面

しかし、以上の6領域すべてをカバーするような評価は難しく、また、図書館サービス計画の一部として評価を位置づける場合には、必ずしも上記のすべてをカバーした総合的评价を必要としない。

レファレンス・サービスの基盤となるレファレンス・コレクションの評価は、蔵書構成の評価の一部として論ずる必要があるので、その領域は割愛し、この節では、最も重要で核となる直接的サービスの測定および評価法について論ずることにする。

Katz は、レファレンス・サービス（直接的サービス）の評価法として面接法、観察法等を挙げている⁴⁴。しかし、それらは伝統的な社会調査法として広く知られているので、ここでは省略し、レファレンス・サービス特有の評価法である、(1)レファレンス質問総計法、(2)回答率測定法、(3)正解率測定法を紹介することにする。そして、最後に、伝統的調査法であるけれども、利用者教育の評価のためのアンケート調査法について触れる。

3.2 レファレンス質問総計法

レファレンス質問総計法は、1年間に受けたレファレンス質問（RQ）の点数を算出するという、最も簡単なレファレンス・サービス測定法である。測定の方法として、最もノーマルな週を学年度の前期、後期にそれぞれ1週づつ選び、その週だけ厳密に記録をとり、記録された点数に開館総週の2分の1を乗じて、1年間のRQを算出する。

1年間継続して記録することは至難であり、特に、質問が多く忙殺される時間帯においては、記録のミスの可能性も大きい。そのため、この総計法においては、サンプリング法がデータの信頼性も高い、とされている⁹⁾。

図書館運営計画の中で、RQの年間総計を利用する方法として、RQ総計を利用者総数（潜在的利用者も含めて）で除して利用者1人当りのRQを算出し、それを評価の基準とする、ということが考えられる。例えば、今年度の1人当りRQが1.0であったとするならば、来年度の目標を1.2にする、という具合である。そうした場合、その目標を達成するために、レファレンス部（係）はどのような計画を立て、どのような活動を展開していくべきか、というような前向きな取り組みが必要となるであろう。

ただし、レファレンス・サービスの評価として統計的手法を導入する際には、RQとは何かを規定しておく必要がある。アメリカでは、図書館の情報サービスを〈レファレンス行為〉(reference transaction)と〈案内行為〉(directional service)に分けている。そして、図書館施設や資料の配架場所の説明、係員の紹介、図書館方針の説明、『利用案内』の配布、等は案内行為であり、レファレンス行為ではない、としている¹⁰⁾。

このような区別は、レファレンス・サービスの評価をする際に極めて重要である。例えば、上記のような区別をせずにすべての質問をRQとし、ある年度の1人当りRQが増えたとした場合、単純に考えれば、それはサービスの向上を意味する。しかし、もし上記の〈案内行為〉の増加によって、その年のRQが増えていたとするならば、それは必ずしも喜ぶべきことではない。何故ならば、レファレンス部門のもう一つの重要な業務である利用者教育に大きな欠陥があって、そのRQが増えた可能性が強いからである。

3.3 回答率測定法

この測定法は、利用者が尋ねた RQ に対して、図書館は何%答えることができたかを測定する方法である。(レファレンス・ライブラリアンが提供した答えは正しいものであったかどうかは、ここでは問題にしない。)

ある図書館で、上記の RQ 総計法により1人当りの RQ を算出し、標準以上の結果が出たとしても、図書館が回答できる率が低かったならば、その図書館のレファレンス部は大きな問題を抱えているということになる。そのようなことで、信頼に値するレファレンス・サービスの評価を試みようとする場合、この回答率測定法は欠かすことができない。測定の信頼性を高めるためにも、上記の RQ 総計法と併用して、この回答率測定法を実施すべきである。

回答率測定法の測定方法や実施期間については、基本的に RQ 総計法と同じである。この測定法で必要なことは、〈回答した〉の定義を明確にすることである。例えば、(a) 利用者に3～4日後に回答を提供した場合、また、(b)他機関を紹介した場合、それらも〈回答〉の範ちゅうに入れるかどうか、あらかじめ明確にしておく必要がある。特殊の RQ を除き、一般的には〈回答した〉に含めない方がいいと言われている。何故ならば、(a)はレファレンス・ライブラリアンの質、(b)はレファレンス・コレクションの適性度と深く関わっている可能性が強いからである²⁰。

3.4 正解率測定法

レファレンス・サービスの本質は、利用者が尋ねた RQ に対して、図書館が正確な答えを提供することである。その観点に立つならば、利用者1人当りの RQ 件数や、RQ に対して図書館は何%回答できたか、ということはあまり重要でなくなる。図書館は真のレファレンス・サービスをしているだろうか、すなわち、正確な答えを提供しているだろうか、という

疑問から開発されたのが正解率測定法である。

正解率測定法として、アメリカでは〈了解法〉(obtrusive test)と内密法(unobtrusive test)の2種が開発されている。了解法は、本人の了解のもとに、明確な答えの出る比較的簡単なRQを20問くらいレファレンス・ライブラリアンに尋ねて、正解率を調査する方法である。その方法を採ると、レファレンス・ライブラリアンはテストされることをあらかじめ知らされているので、平常以上の努力をする傾向があり、必ずしも客観的データが得られない、という欠点がある。

それに対して、内密法は、調査員が利用者になりすまして、了解法と同種のRQを尋ねて正解率を調査する方法である。その方法は、レファレンス・ライブラリアンの知らない間に調査するという点で、人道的問題を含んでおり、大きな議論的となっている⁶⁹。しかし、客観的測定法としては、極めて有効な方法である。

レファレンス・サービスが未定着の状態にあるわが国の大学図書館で、内密法でレファレンス・サービスを評価するということは、それが包含する人道的問題も考えると、ほとんど不可能に近く、現段階では導入すべきではない。しかし、了解法による評価はわが国でも可能である。事実、レファレンス部の新入職員の研修法として、上司が彼等の参考図書の利用度(利用能力)を了解法によりテストしている大学図書館がわが国にも存在する。新入職員にだけでなく、レファレンス・サービスの定期的評価法(研修法)として、レファレンス部の全職員へ拡大されると、その了解法はより効果を発揮すると思われる。しかし、了解法、内密法のいずれにおいても、個人の能力が明らかになるので、調査担当者はそれが勤務評定につながるよう細心の注意をする必要がある。調査の結果は、あくまでもレファレンス・サービス計画の中でサービスの向上に資すべく使われるべきである。

3.5 利用者教育の評価法としてのアンケート調査法

上記の3種の評価法は、RQを中心とした評価法である。利用者が尋ねた質問に正確な答えを提供することも重要であるが、大学図書館のレファレンス部のもう一つの大きな業務は利用者教育である。利用者教育にはグループ対象と個人対象の2種がある。図書館の利用を活発にさせ、レファレンス・サービスを広く普及させるためには、計画的に行われるグループ対象の利用者教育が必須である⁶⁵。しかし、また、レファレンス・サービスが定着するためには、レファレンス・カウンターにおけるライブラリアンの平常の応答および利用者教育が極めて重要な意義をもつ。特に、レファレンス・サービスが未成熟状態にあるわが国の大学図書館においては、レファレンス・カウンターにおける館員の応答の仕方がレファレンス・サービスの成否の鍵を握っていると言える⁶⁶。

その応答および利用者教育がうまくなされているかどうかを調査する方法として、アンケート調査法がある。アンケート調査法は広く知られているので、その方法についての一般的説明はここでは省略する。推奨するアンケート調査の実施方法は極めて簡単である。利用者がレファレンス・カウンターに近づいてきた時に、アンケート用紙を渡して答えてもらうだけである。ここで強調したいのは、アンケート用紙にもうこむ質問項目である。

下記の例のような質問項目を作成することによって、レファレンス・カウンターにおけるライブラリアンの応答および利用者教育の状況がよく把握できる。そして、その種のアンケート調査は、わが国で最も必要とされているレファレンス・サービスの評価法の一つである⁶⁷。

質問項目例

- (1) 係員が忙しくしている時にレファレンス・カウンターに行ったこ

とがあると思いますが、その時、係員はあなたの存在に気づき、しばらく待ってくれるように言いましたか。

* (2) あなたが質問をした時、係員はどのような態度で応えてくれましたか。

(a) 無表情……………(e) 極めて熱心)

* (3) あなたの質問に対して、係員はどのくらい確信をもって答えてくれましたか。

(a) 全く確信なげ……………(e) 極めて確信的)

* (4) 応答してくれた係員に対して、あなたはどのような感情を抱きましたか。

(a) 非常に不愉快……………(e) 最高の気分)

(5) 係員は資料を提示し、あなた自身で答えを見つけるよう指示しましたか。それとも、資料の使い方まで教えてくれましたか。

(6) 係員は資料の配架されているところへあなたを連れて行って、一緒に答えを見つけてくれましたか。

(7) 次回、同種の質問が起った時、その資料を使って自分自身で答えを見つけることができますか。

(* (2)～(4)は(a)の最悪(低)から(e)の最善(高)まで、5段階の選択枝となる。)

4. 結 び

以上、大学図書館サービスの評価について考察した。まず最初に、評価の意義や大学図書館サービスの中での位置付けを試みた。そして、大学図書館サービスの総合的な評価はほとんど不可能に近いが、または、至難な業であるという理解の下に、蔵書の利用とレファレンス・サービスに焦点

を絞り、大学図書館サービスの評価を考察した。

蔵書（資料）の利用の評価法については、1）利用者調査、2）利用調査、3）入手可能性調査、の3種の意義と方法について紹介した。利用者調査は、a）利用者はどのような要求をもっているか、b）それらの要求に対して、図書館はどの程度応えてくれているかと彼等（利用者）は受けとめているのか、c）サービスの向上を計るために図書館はどうすべきだと彼等は考えているのか、等を図書館側が把握するために実施する。しかし、質問項目の立て方から実施方法に至るまで必ずしも容易でなく、実施に際しては、細心の注意が必要であることを指摘した。

利用調査に関しては、館外利用（貸出）と館内利用を合わせた調査をする必要があることを力説したが、館外利用の調査については、コンピュータによる貸出システムを導入しているところでは、比較的簡単に実施できることを指摘した。また、館内利用の調査は極めて難しいけれども、コンピュータ貸出システムを導入しているところでは、サンプリング法により信頼性のあるデータが入手できる方法を紹介した。そして、それら利用調査（統計）をカテゴリー別に分析することにより、蔵書やサービスの妥当性の検討、予算の配分法、開架図書の選定、職員の配置計画に極めて有益なデータになることを指摘した。

入手可能性調査とは、図書館の特定文献の提供能力を測定する評価法で、Kantor 等が開発したものである。〈入手可能性〉とは、利用者が特定文献を求めて図書館に来た時に即座に提供できる確率を指す。その評価法の一つの特徴は、個々の図書館で容易に実施できる評価法であるということであり、その実施法と測定結果の解釈法について紹介した。入手可能性調査のもう一つの大きな特徴は、〈資料利用の評価〉の範ちゅうに入れてはいるけれども、1）収書法の見直し、2）整理法の見直し、3）貸出法の見直し、4）利用者教育の見直し、等図書館業務全体の検討に役立つとい

うことであった。

レファレンス・サービスの評価については、1) レファレンス質問総計法、2) 回答率測定法、3) 正解率測定法、4) (利用者教育の評価のための) アンケート法について紹介した。

レファレンス質問総計法とは、1年間に受けたレファレンス質問(RQ)の点数を算出するという極めて単純な評価法である。そのメリットは、年間のRQ総計を利用者総数で除して利用者1人当りのRQを算出し、それをレファレンス・サービス計画に取り入れることが可能であるということである。しかし、レファレンス・サービスの評価に統計的手法を用いる際には、RQとは何かを規定しておくことが極めて重要であることを指摘した。

回答率測定法とは、利用者が尋ねたRQに対して図書館は何%答えることができたかを測定する評価法である。年間のRQ総数がいくら高くても図書館が答えられる比率が低かったならば、レファレンス・サービスとしては失格であり、その側面を調査すべく開発されたのが、この回答率測定法である。

レファレンス・サービスの本質は、利用者が尋ねたRQに対して、図書館が正確な答えを提供することである。その観点に立つならば、利用者1人当りのRQ件数や、総RQに対して図書館は何%回答できたかということはあまり重要でなくなる。図書館は正確な答えを提供しているだろうか、という疑問から開発されたのが正解率測定法である。正解率測定法には、〈了解法〉と〈内密法〉の2種があるが、〈内密法〉は人道的問題も含んでいるので、わが国では〈了解法〉が適していることを指摘した。

利用者が尋ねたRQに正確な答えを提供することは、レファレンス・サービスの根幹的業務であるが、レファレンス・サービスには利用者教育というもう一つの大きな業務がある。レファレンス・カウンターにおける

レファレンス・ライブラリアンの平常の応答及び利用者教育を測定するアンケート調査法を最後に紹介した。わが国ではレファレンス・サービスは未だ定着していないこと、そして、レファレンス・カウンターに居るライブラリアンは図書館の顔であるという2つの理由から、わが国で今一番必要とされているレファレンス・サービスの評価は、この分野の評価であることを力説した。

以上がこの拙稿で論じた内容の要約であるが、本論でも言及したように、それらの評価法によって大学図書館サービスのすべてを評価できる訳ではない。特に、最近のオンライン目録の利用調査によると、主題アプローチが最も高いということである。その点、主題アクセスという側面からの評価法が未だ確立されていないことは大きな問題である。また、現代はネットワークや資源共有の時代であり、自館にない資料や情報は他館に依頼して利用者に提供する訳であるが、この分野の評価法はいくつか開発されているものの⁶⁾、この小論ここでは割愛しこのように、この小論は大学図書館サービスの総合的な評価という観点からは抜けている部分も多いけれども、評価は図書館界では新しい分野であり、この拙稿で論じた評価法だけでも実施に移されるならば、数倍のサービスの改善につながるものと予測される。

注)

- (1) Lancaster, F. W. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D. C., Information Resources Press, 1977, p. 1-2.
- (2) Ibid., p. 377.
- (3) Robbins-Carter, J. and Zweizig, D. L. "Are We There Yet? (Lesson One)," *American Libraries* 16: 9 (Oct. 1985), p. 624-627.
- (4) 東京経済大学図書館『これからの図書館サービスを求めて』同図書館 1981.
- (5) Hall, B. *Collection Assessment Manual for College and University Libraries*. Phoenix, Oryx Press, 1985, p. 1-6.
- (6) Kantor, P. B. *Objective Performance Measurement for Academic and*

Research Libraries. Washignton, D. C., Association of Research Libraries, 1984.

- (7) 参考になる調査例として、次の文献がある。
Ciliberti, A. C. et al. "Material Availability: a Study of Academic Library Performance," *College and Research Libraries* 48: 6 (Nov. 1987), p. 513-527.
- (8) 三浦逸雄・牛崎進 「大学図書館におけるレファレンス・サービスの評価」『図書館学会年報』27: 4 (Dec. 1981), p. 137-148. わが国の大学図書館におけるレファレンス・サービスの状況については、次の拙稿を参照。
大城善盛 「大学図書館における利用者サービス」『人文学』49号 (Sept. 1990), p. 20-43.
- (9) Zweizig, D. L. "Tailoring Measures to Fit Your Services," <Katz, B. and Fraley, R. A. ed. *Evaluation of Reference Services*. N. Y., Haworth Press, 1985, p. 53-61.>
- (10) Katz, W. A. *Introduction to Reference Work II: Reference Services and Reference Processes*. 4th ed. N. Y., McGraw Hill, 1982, p. 257-281.
- (11) Robbins-Carter, J. and Zweizig, D. L. "Are We Therec Yet? (Lesson Three)," *American Libraries* 16: 11 (Dec. 1985), p. 780-784.
- (12) Emerson, K. "Definitions for Planning and Evaluating Reference Services," <Katz, B. and Fraley, R. A. ed. *Evaluation of Reference Services*. op. cit., p. 63-79.>
- (13) Robbins-Carter, J. and Zweizig, D. L. "Are We There Yet? (Lesson Three)," op. cit., p. 780-784.
- (14) "Library Reference Services: an Unrecognized Crisis—a Symposium," *Journal of Academic Librarianship* 13: 2 (May 1987), p. 69-80.
"The Continuing Debate on Library Reference Service: a Mini-Symposium," *Journal of Academic Libraianship* 13: 5 (Nov. 1987), p. 278-284.
- (15) 大学図書館における利用者教育の位置付けについては、次の拙稿で論じた。
大城善盛 「大学図書館における利用者サービス」 op. cit.
- (16) 大城善盛 「大学図書館における利用者サービス」 op. cit.
- (17) 次の文献を参考にした。
Olson, L. M. "Reference Service Evaluation in Medium-Sized Academic Libraries: a Model," *Journal of Academic Librarianship* 9: 6 (Jan. 1984), p. 322-329.
- (18) それらの評価法については、上記の Kantor の文献を参照。