

医学図書館の評価方法

—Orrの方法再考—

Re-examination of Orr's Methodologic Tools
for Evaluation of Medical Library Services

宮野協子

Kyoko Miyano

Résumé

In July, 1960, a new method to evaluate services of medical libraries was developed by a group of Dr. R. H. Orr, President of the Institution for Advancement of Medical Communication. It is an inventory composed of 54 sections, each of which represents the aspect of services a library offers, from the view point of individual users of the library.

They made preliminary tests to quantify the service of libraries, and the results obtained through interviews with directors of medical libraries were weighed by a panel of professional medical librarians.

The author re-examined Orr's evaluation method as applied to four medical libraries in Japan, analysed its effectiveness, and pointed out some problems encountered during the study.

The inventory is originally composed of 54 sections, but the author actually tested the first 29 sections. As compared with traditional surveys using superficial questionnaires, this method gives more clear and accurate evaluations of the service which is provided by the library to individual users.

- I. 医学図書館におけるサービスの評価
- II. Orr の評価方法
- III. Orr の評価方法の追試
- IV. 評 価
- V. 結 論

I. 医学図書館におけるサービスの評価

A. 評価の必要性と目的

現代の情報化社会の中で営まれる図書館経営の目標は、単に図書資料を選択収集して保管するだけでなく、どのように能率的に図書館資料を整理し、かつ積極的な

宮野協子：慶應義塾大学医学情報センター職員

Kyoko Miyano, Medical Library and Information Center, Keio University.

サービス活動を行なうかということである。

多くの自然科学のうちでも医学は、たえまなく進歩発展しているものであり、それに応じる態勢が医療に携さわるすべてのものにも必要とされる。従って、消極的な従来の図書館のあり方では、これらの躍進に追従できるかどうか疑問であり、さらに体質改善することが望ましい。この様に、医学、生物学関係の研究が近年著しく進歩してくると、研究に携わる者にとって、それらの情報を知る為に、原著論文の載った雑誌を一日でも早く見たいのは当然である。しかし、昨今の様に情報が氾濫し研究対象の関係分野も多岐にわたってくると、とても個人個人の研究者が必要な文献をすべて自分で収集できる時代ではなくなり、図書館がいかに有効的に機能するかが問題になってくる。

そこで図書館運営の責任者は、自分の図書館がどれだけ効果的に親機関から期待された仕事の責任を果たしているか、図書館の利用者にどれだけ満足のゆくサービスを提供しているかを考えなくてはならない。図書館全体として恵まれた条件を備えているかどうかは問題であろうが、それにも増して与えられた条件をどの様に生かして図書館を運営しているか、その努力が十分に足りているかどうか、その運営の方向に誤まりはないか等をみななければならない。評価を行なう場合に、その結果を比べる対象として、理想的な図書館をとる方法と、自分の図書館と同じ様な条件にある他の図書館をとる方法等が考えられる。いずれにしても、評価をする目的は、①それによって出た結果を参考にして、自分の図書館をより良く運営する ②親機関に図書館の価値について具体的な認識を深めてもらう ③図書館の予算をくむ基本のデータを得る ④ネットワークの中で自ら果せる責任の範囲と、また、そこから得る利益等の検討の為、等々と考えられている¹⁾。

いずれにしても図書館経営の評価は、図書館の各種業務活動に関する実態を調査し、その実情を分析して問題点を見出し、もし改善を要する点があれば、これを図書館経営活動の目標や、当初の運営計画に適合する様に改善をはかっていく事にある。そして、この様な操作の繰り返しによって、改善と向上を期待することが、評価に対する基本的な考えとなっている。

B. 評価の問題点

図書館の目的は、あくまでも利用者にサービスを提供することにある。そこで、このサービスが利用者の満足

のいく様な良いサービスであるかどうかを考えなければならないのであるが、このサービスの点から外面に現われる効果を評価する事は難しい。

サービスを評価する場合には、そのサービスの内容が良いかという質的な面と、それを行なう事が効果的かという価値の面の両方から考えていかなければならない。また、図書館の最善のサービスや到達目標がはっきりしていなければ、何をどう測れば良いのかを考える際にも問題である。さらに、有効性と能率という面もあり、正しく評価する為にはこの2つの区別をつけて考えていかなければならない。

評価において、最も一般的に行なわれる方法は種々の統計調査である。これは、早くから用いられている方法で、図書館の評価における重要な資料の一つとなっている。統計調査は、図書館の各業務活動の実態を数量的側面から観察し、経費すなわち予算側面より、図書館の業務活動の実態を計量的に把握しようとするものである。これは図書館の規模、仕事の量、予算、人員等の配分上の問題点等を大体推察したり、図書館の資料がどの程度活発に利用されているかを考察する時には、有用となるであろう。また、この記録を長期間保存しておけば、サービスの改善の前後の利用度の統計調査資料を比較する事によってその効果が推測される。他の図書館との比較にしても、いくつもの図書館が同じやり方で統計をとっておけば、その数値を比較する事によって、ある程度有効な比較ができる。しかし、この様な間接的評価にしか向かない材料のみで、或る図書館の活動を評価する事は、かたよった方法と言えるであろう。また、図書館の各種業務活動の実態が、すべて計数によって完全に把握できるものではない。例えば、図書館の利用案内、または図書、雑誌の新着案内に要した経費は、計算的にははっきりするが、それが利用者にも与える心理的效果、各種業務活動の成果に及ぼした割合を、数量的、価値的に測る事は困難である。

新しい考え方の一つに、システム、アプローチの方法がある。これは、図書館の目的、プログラム、機能およびトータル・システム内でのサービスを理解しようとするもので、図書館の管理、運営技術面からの評価といえよう。この方法は図書館における能率の向上と、その測定に大変有効である。しかし、欠点としては、①現状態を改善するために新しい目標を決定する際には役立たない、②数量的且つ組織的なため変化に対して柔軟性がない等があげられる²⁾。

以上は、サービスの効果や能率を測ろうとする考え方であるが、今度は、どんなサービス、仕事が行なわれているかを調べる事によって、その図書館の程度を知ろうとする見かたも出てきた。Stevenson³⁾ や Orr et al.⁴⁾ 等の論文がそれである。Stevenson の論文には、1963年、米国原子力委員会 (AEC) の図書館及びドキュメント調整委員会の技術情報パネルが、AECと契約を結んでいる機関に所属する技術図書館の、管理面、サービス、PR活動等の諸項目にわたって調査し、それぞれ特定の仕事をこなしているか否かを調べるチェックリストを示している。これは、特定の仕事をこなしているか否かを調べるのには確かに良いのだが、さらに、それが利用者になにかかわってくるのかまでには触れられていない。

その点、1966年にOrr等がプロジェクトチームを組んで始めた評価方法は、サービスの点から外面に現われる効果を評価する為に、図書館内部で行なわれている諸活動を考慮せずに提供されているサービスを、利用者の眼を通して評価するという従来にはないとらえかたをしている。これは、米国国立医学図書館から“生物医学系の図書館、及び複雑な情報諸活動を改善する為の1地区、1地域、又は全国的なネットワーク等の計画及びその指導に適した客観的なデータを集める方法の開発”⁵⁾ の依頼を受けて進めていったものであり、かなり科学的な方法をとっている。

これに比べ、我が国では多少の試みはされているものの、いまだ図書館の評価に対して画期的な方法も開発されず、以前より行なわれてきた統計調査等の方法のみに頼っている。そこで、より客観的であり、また科学的と考えられるOrr等の開発した方法を、実際に日本の医学図書館において追試し、この方法が、日本においても当てはまるものか、また、その効果や利用の問題点等について考察してみた。

II. Orr の評価方法

A. 方法

1966年からスタートした評価方法の開発は、フィールドテストを重ねた結果、その形を明らかにしていった。Orrの方法についての説明は、津田良成氏の“医学図書館の評価について”(本誌 no. 7, 1969)の論文中で紹介されているので、ここでは詳しい説明は省くことにする。

とにかく、Orr等が目的とした事は、図書館がどの様なサービスを、どの程度の深さまで行なっているかとい

う事を、利用者の価値観をもって評価できる標準的方法の開発であった。その為の方法として、まず、利用者に関連しているサービス部門のインベントリーを作成した。従って、ここで扱われているサービスは、収書、整理、目録等の一般にテクニカルサービスと言われるものは除外されており、利用者の立場から見た機能別分類に沿って考えられている(第1表参照)。

第1表 利用者の立場から見た機能別分類

I. 資料提供サービス

A. 資料の一時的使用ができる

1. 1回毎のもの
2. 継続的なもの(回覧サービス etc.)

B. 利用者に関係するものとするのできるコピーを提供する

1. 現物(利用者の為に発注)
2. 複写コピー

II. 書誌的事項サービス

A. 1回毎のもの

1. 正しい書誌的事項についての情報の提供。(文献照合)
2. 利用者が指定した特定主題についての文献の書誌的事項の提供。
 - a) 代表的文献リスト
 - b) 網羅的文献リスト
 - c) 批判的、選択的な文献リスト(例えば特定の価値づけによって選択したもの)

B. 継続的なもの

1. 一般的 alerting サービス(カレントの雑誌のみを特定書架に並べたり入手した資料の月刊リストの配布 etc.)
2. 特定の alerting サービス
 - a) 特定の主題について、又は一定の利用者グループの興味に合わせたもの。
 - b) 個人の利用者の興味に合せたもの

III. 回答サービス

A. 簡単な事実(住所、名前のスペル etc.)

B. 簡単にまとめた事実(種々の情報源から得た特定の人物の生いたち、略歴 etc.)

C. 複雑な事実(相反するデータ等のとりまとめ etc.)

D. 特定の事柄の現状 state-of-the-art のまとめ、又は選択、批判的な展望記事、

IV. 利用スペースの提供サービス——図書館内での
利用者が行なう種々の仕事に必要なスペースの
提供

- A. 図書館資料の利用を必要とする仕事
- B. その他の仕事の為のスペース

V. 指示を与えたり、相談に応じたりするサービス

- A. 図書館の関連のある主題についての、公式又は非公式の利用方法に関する指示、教育
- B. 利用者個人の情報システムについて援助を与える
- C. 展示

VI. 他の関連サービス

- A. 翻訳
- B. 編集
- C. 印刷物以外のメディアと資料(映画フィルム、レコード etc.)
- D. 特殊サービス(図、表等の原図作成 etc.)

注：津田良成, Library and Information Science, no. 7, 1969, p. 7-8. より。

これをもとに、資料提供サービスを 29 セクション、書誌の事項サービスを 11、回答サービスを 3、指示を与えたり相談に応じるサービスを 4、他の関連サービスを 4 セクションとし、全部で 54 セクションにまとめた。各セクションには、平均 3~4 の選択肢が準備されており、全部で合計 186 個の選択肢が設けられている。そして、この各々についての詳しい面接ガイドに沿って、図書館長に面接を行ない、チェックリストに記入していくという形式をとった。さらに Orr 等は、こうして出てきたデータを量的データに変換する事を試みた。この重みづけの方法は、最善の図書館サービス方針を総計1000点とし、これを6つのサービス分野に割りあて、調査した図書館のサービスの程度を測って、この最善のサービス方針の点数と比較し、パーセンテージを出すという方法である。

B. 利益と限界

こうして開発された方法は、図書館長や現場の職員だけでなく、経営管理や図書館学を学ぶ学生にもインタビューされた。この様な方法を試みる事によって、インベントリーの利益や限界は、さらに明確化された。

Orr 等はインベントリーの利点として、①異なった図書館におけるデータが合理的に比較できる、②図書館が

より大きなシステムの一部であるという概念を取り入れているので、その総合的資料源に利用者を導く助けとなる図書館サービスをも収めている ③入手されたデータは非図書館員にとっても有効な面を持っている、という事をあげている⁶⁾。

また、限界としては、入手したデータは図書館長がその方針と考えているものを表わしているものであり、必ずしも現実に行なわれているサービスと一致しているとは限らないという事であった⁷⁾。

III. Orr の評価方法の追試

A. 準備段階

1. インベントリーと質問表の作成

Orr の方法を追試するにあたって第一に行なう事は、54セクションにわたるインベントリーを訳し、日本語のインベントリー用質問表を作成する事であった。訳するにあたっては、単に英語の訳にとどまらず、なるべく日本語として分かりやすい文章にする事、及びアメリカの図書館での観念が、そのまま日本の図書館にあてはまるかどうか、あいまいな用語を避ける、という事に絶えず注意を払って行なった。

54セクションにわたるインベントリーの主題は次のとおりである。

- ① 利用者が図書館に来て資料を入手する方法
- ② 利用者が図書館に来て係員に資料を出してもらう場合
- ③ 図書館内での資料引き渡しの場所
- ④ 図書館に利用者がいない時の資料に対する要求方法
- ⑤ 図書館外の資料引き渡しの場所
- ⑥ 予約と通知
- ⑦ 準備中の資料の利用
- ⑧ 逐次刊行物の館外貸出
- ⑨ 非逐次刊行物の館外貸出
- ⑩ 貸出の手続き
- ⑪ 貸りることのできる資料数
- ⑫ 非逐次刊行物の貸出期間
- ⑬ 逐次刊行物の貸出期間
- ⑭ 貸出の更新
- ⑮ 貸出資料の返却
- ⑯ 複写コピーを供給する為に用意されたサービスのタイプ
- ⑰ 複写コピーの依頼方法

- ⑱ 複写の制限
- ⑲ 係員が複写を請け負う場合
- ⑳ セルフサービスの複写に対する代金
- ㉑ 貸出禁止資料に対する複写コピーの方針
- ㉒ 蔵書中不在資料提供の制限
- ㉓ 蔵書中不在資料に対する依頼方法
- ㉔ 蔵書中不在資料の引き渡し方法
- ㉕ 到着と遅延の通知
- ㉖ 相互貸借によって得られた資料に対する代金
- ㉗ 相互貸借で借りた資料の利用制限
- ㉘ 個人的蔵書及び業務上の蔵書の為の原資料の注文
- ㉙ 依頼による回覧雑誌
- ㉚ 求められた文献の書誌的事項の確認
- ㉛ 文献の依頼が複雑でない時の書誌的事項の確認
- ㉜ 利用者が図書館にない時の文献照合の依頼
- ㉝ “一般的” 主題探索資料の配布
- ㉞ 特定分野に関する書誌的事項の配布
- ㉟ スクリーニングの援助の用意
- ㊱ 主題文献リストの依頼
- ㊲ 一般的な Alerting サービスの対策
- ㊳ 特定のグループに対する Alerting サービスの用意
- ㊴ 特定個人に対する Alerting サービスの用意
- ㊵ 書誌的事項のサービスを提供する時の外部情報源の利用
- ㊶ 特別な情報と回答の用意
- ㊷ 質問-回答サービスおよび他の情報サービスに対する依頼
- ㊸ 情報サービスを提供する際の外部情報源の利用
- ㊹ 情報源利用の指導
- ㊺ 図書館に関連した事についての指導
- ㊻ 利用者のシステムに対しての援助
- ㊼ 展示の制作と陳列
- ㊽ 利用者への利用スペースの用意
- ㊾ 利用スペースの選択
- ㊿ 利用スペースの分配
- 1 翻訳サービス
- 2 Non-Print 資料のサービス
- 3 編集サービス
- 4 その他のサービス

この様な 54 の主題からなり、各セクションについて詳しい質問表がある(第1~8 図)

2. データの入手源

Orr の方法では、インベントリーを館長に面接する事により行なった。それは館長が唯一人の権威者であり、すべての責任をもって図書館の運営にあたっていると考えたからである。しかし、日本の場合、館長といっても役職としてついているだけで、実際には図書館の運営に自ら携わっていないのが普通であるので、この調査においては、図書館業務の運営に実際携わっており、内容をよくつかんでいる責任者にインタビューする事にした。また、Orr の方法の限界の一つとしてあげられた、館長の考えと実際のサービス業務とが必ずしも一致していないという事を調べる為に、現場職員の一人にも面接をする事にした。しかし、54の全セクションを質問する事は、時間がかかり、実際の業務を妨げる事になってはいけなないので、貸出部門の職員に、資料提供サービスについての 29 セクションについて面接する事にした。

3. チェックリストの作成

次に、面接ガイドによって出てきた結果を記すチェックリストを作成した。これは、Orr, Pings, Pizer 等の作ったチェックリストを参考に作成した。このチェックリストには、曜日毎の開館時間とサービスの行なわれる時間、54項目の利用者サービスに関する方針の分野別記述、関係者以外へのサービスに対しての規則の許容範囲(例えば規則の例外、手数料、使用している機械の種類)の項目を作った。さらに、この質問は、貸出部門に関しては現場職員にも質問を行なう事にしたので、1~29 のセクションに関しては、主任司書と現場職員の欄を設けた(第2表参照)

4. 対象となる図書館の選択

方法を予備調査の意味も兼ねてまず第一に慶応義塾大学医学情報センターで調査する事にした。この追試は、図書館のサービスを評価する為ではなく、あくまでも Orr の方法を試みる事を目的としたので、数量的、地理的問題、そして調査に対する図書館の理解等の諸条件を考え、結局、日本医学図書館協会の加盟館のうち前記図書館に加えて東京大学医学部、東京医科大学及び東京慈恵会医科大学の4図書館で調査する事に決めた。

B. 追 試

第一に、慶応医学情報センターで予備調査を行なった。ここでの面接は2時間以上もの時間を要した。結果として、54項目にわたるサービスが、現状としては行なっていないか、内容的に日本の図書館では出来ないと考えられるものはなかった。ただ、言葉の使い方、文章の言

医学図書館の評価方法

第2表 チェックリスト

医学図書館の評価について
個々の利用者のための図書館の運営方針のチェックリスト

図書館 _____ 回答者 _____ 職名 _____ 日付 _____

フルサービスの時間 _____
月 _____ 火 _____ 水 _____ 木 _____ 金 _____ 土 _____

上記時間外のサービス _____
(種類 及び 時間)

その他の利用者 #1 _____ #2 _____

	教 員	医 学 生	病 院 の ス タ フ	利用者		例 外 及 び 注 記
				#1	#2	
① A. H. S. B. H. S. C. H. S.						
② A. H. S. B. H. S.						
③ A. H. S. B. H. S.						

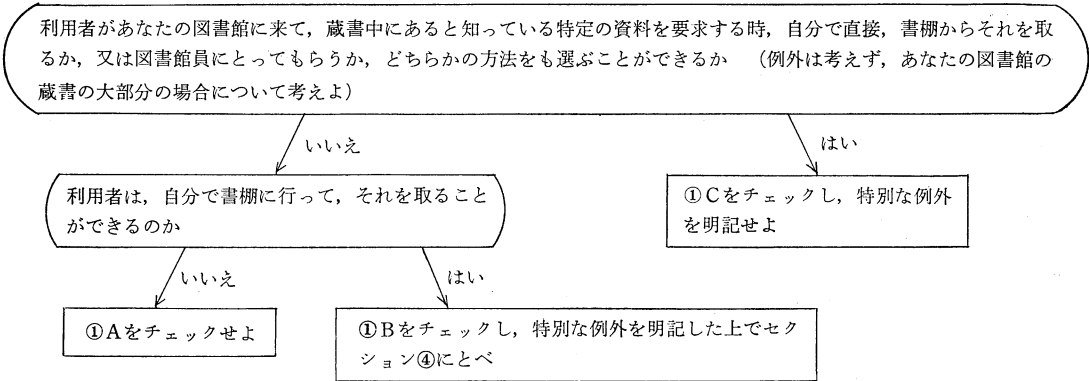
—以下略— 注 H…Head; S…Staff

いまわしに無理な所があり、説明を加えて質問しなければならぬ箇所があったので、この様な部分を修正し、意味を明らかにしていった。従って、次の東京医大での調査は、質問表をほとんど逐語的に読むだけで解答が得られ、主任司書と現場の職員への質問を一時間で終える事ができた。ここが特別早かった様であるが、慈恵大、

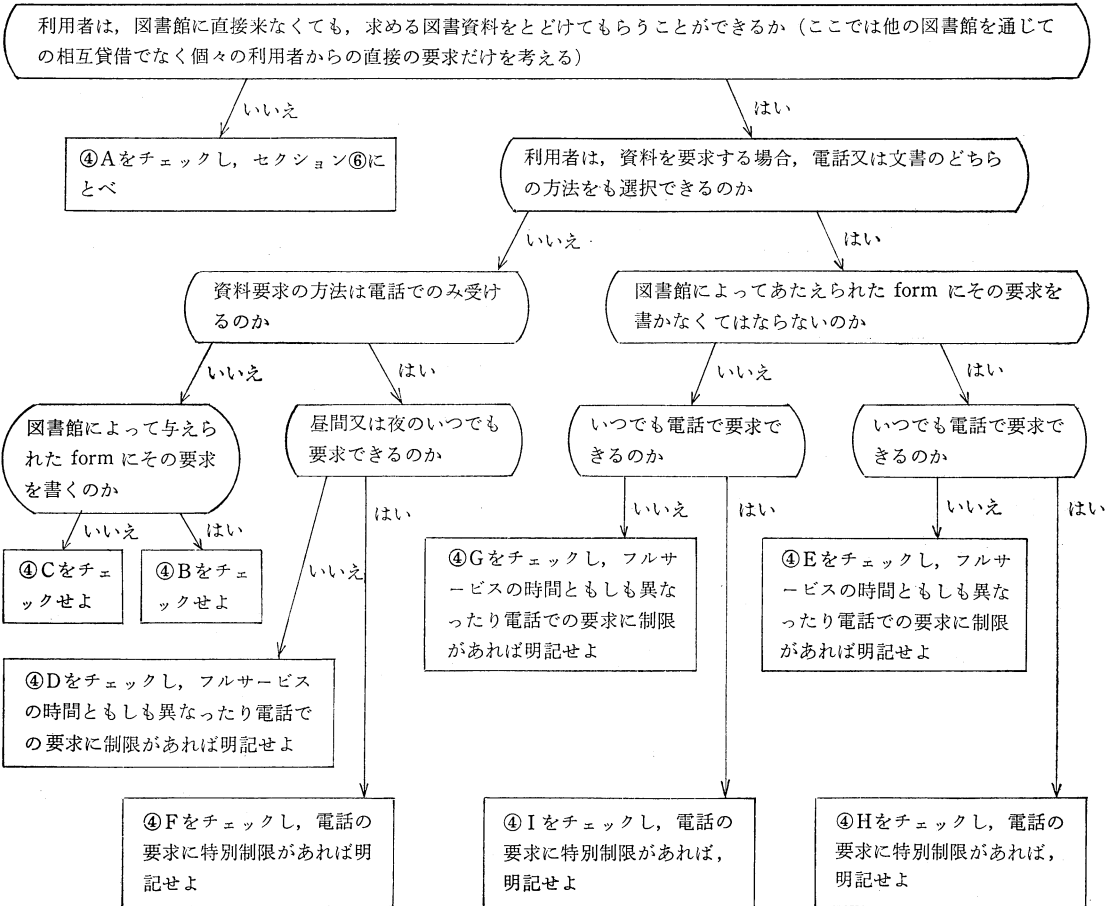
東大でも約一時間半以内で終える事ができた。この調査の間に、質問表の中のさらにわかりにくい言いまわしを修正していった。

C. 調査結果

4館を通じて、特にきわだってサービス方針の違う所はなかった。サービスにおいて全体的に言える事は、資

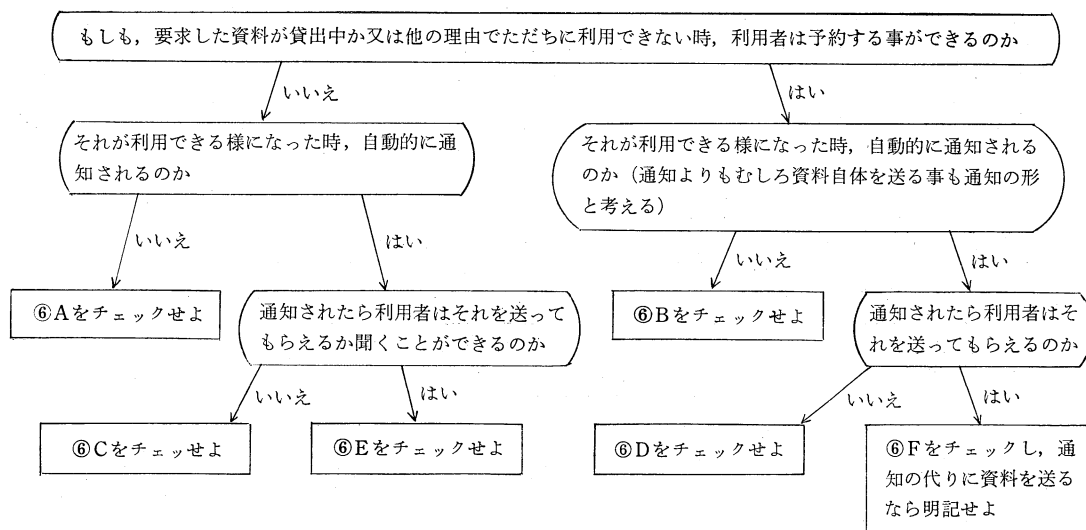


第1図 インベントリー用質問表の例
セクション① 利用者が図書館に来て資料を入手する方法

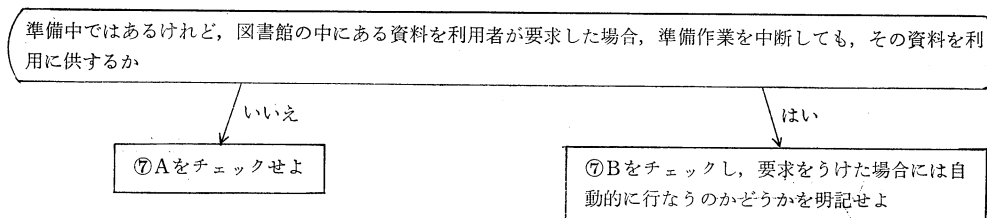


第2図 インベントリー用質問表の例
セクション④ 図書館に利用者がいない時の資料に対する要求

医学図書館の評価方法



第3図 インベントリー用質問表の例
セクション⑥ 予約と通知



第4図 インベントリー用質問表の例
セクション⑦ 準備中の資料の利用

料自体の郵送及び複写等の代金を図書館で負担するというサービスが、まだ行なわれていないという事であった。これに対して、4館のサービス方針が異なっていたのは、セクション⑳の特定分野に関する資料の書誌的事項の提供サービスであった。この主題探索のサービスは、B図書館では指導および既存の文献リストの探索に限っており、A図書館はキックの主題探索までであった。D図書館は網羅的な文献リストの作成を行っており、C図書館だけが、質的評価まで行っていた。

4館において、比較的差がみられたのは、セクション㉑の貸出の更新と、セクション㉒の利用スペースの提供の所である。貸出の更新に関して、図書館AとDは、貸出の更新を電話で依頼する事ができるのに対して、C図書館は更新の為に資料を持って図書館に来なくてはな

らないし、さらにB図書館では更新を認めていなかった。回数の面から言えば、C図書館では3回まで出来るのに対して、図書館AとDは2回までであった。また、セクション㉓の利用スペース提供の所では、図書館AとCが利用者の独立できる場所がないのに対し、B図書館は比較的独立出来る場所が有り、D図書館は個人部屋を8室と個人用の机を用意していた。

また、主任司書と現場職員の回答に相異が現われた例として、セクション㉔と㉕の貸出期間の所をあげてみよう。ここは、更新なしに貸出資料をどれ位の期間持たせていられるかについての質問である。これについては3館で相異がみられたのであるが、3館とも主任司書に比べて現場職員の方が厳しい制限をつけている。つまり、図書館AとDでは主任司書が無制限と回答したので

あるが、実際は図書館Aは他の利用者が要求してきた時に、非逐次刊行物は2週間、逐次刊行物は1週間以内に返却するという制限があり、Bでも期間内に返却するという事であった。D図書館では、主任司書は他の人からの要求がない限り、いつまでも持っていて良いと回答したが、実際には、他の利用者の要求がなくても1週間以内に返却するという事になっていた。

この2つの項目での回答の相異においては、現場職員の方がサービスに制限を設けていたが、必ずしもいつもそうとは限らなかった。例えばセクション⑦の、準備中の資料を利用者が要求してきた時にすぐに提供するかどうかについては、図書館BとDで、主任司書が提供しないと回答したのに対して、実際には、館内での利用ならすぐに利用に供するという事であった。

第3表は、セクション①から⑦までの調査結果を示したものであり、第1図～4図はその質問方法を記したものである。

D. 重みづけ

Orrの方法の場合、調査を行なった結果に点を配分する事によって、重みづけを行なったわけであるが、ここにその方法について少し触れてみたいと思う。

Orr等は、まず重みづけを行なうにあたっては、それを行なう基準グループを作ることが必要だと考えた。この基準グループの選択について、当時の医学図書館協会会長 Scott Adams と討議を重ねた結果、専門的資格を持った人であり、また、自由に討議を行なえるという観点から5人という人数が考えられた。それ故、この2つの事を考え合わせた結果、Harold Bloomquist, Alfred N. Brandon, Bernice M. Hetzner, Erich Meyerhoff, Minnie Orfanos の5人が選ばれた。

彼らは、54項目のインベントリーに慣れ親しみ、その上で個人的な加重値法を作り始めてみた。そして、大学所属の医学図書館にとつてのサービスカテゴリーの相対的な重要性や価値に対する自分の考えを反映させなが

第3表 調 査 結 果

H...Head S...Staff

教...教員, 学...医学生, 病...病院のスタッフ

利用者グループ セクション	A 図書館				B 図書館					C 図書館					D 図書館			
	教	医	病	#1	教	医	病	#1	#2	教	医	病	#1	#2	教	医	病	#1
① (A-C) H.	B	B	B		B	B	B	B	B	C	C	C	C	C	B	B	B	
S.	B	B	B		B	B	B	B	B	C	C	C	C	C	B	B	B	
② (A-B) H.										B	B	B	B	B				
S.										B	B	B	B	B				
③ (A-C) H.										A	A	A	A	A				
S.										A	A	A	A	A				
④ (A-I) H.	A	A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
S.	A	A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	E	A	E	
⑤ (A-C) H.																		
S.																		
⑥ (A-F) H.	D	D	D	D	F	F	F	F	F	D	D	D	D	D	D	D	D	
S.	D	D	D	D	A	A	A	A	A	D	D	D	D	D	F	D	F	
⑦ (A-B) H.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A	A	
S.	A	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	B	B	B	

医学図書館の評価方法

ら、総点数 1000 点を 6 つのサービス分野に配分する作業を行なった。この作業にあたっては、「サービスを行なうに必要な経費の問題は無視し、利点のみを考える」⁽⁸⁾ という命題をもって行なった。

その方法としては、デルファイ法が用いられた。このデルファイ法とは、1964 年に、O. Hlmer 等によって提案された方法といわれる。これは一定数の専門家に質問票を送り、回答を求める。その回答は集計されて、平均値、四分位値が算定される。それが回答者に戻され平均値、四分位から外れる様な場合には理由をつけて回答をそのままとするか、大方の意見に同調するか返事をしてもらおう。2 回、3 回とこの様なことを続けていき、回答にある程度以上の収束がみられたところで中止するという方法である⁹⁾。

つまり、この調査の場合は、まず 5 人がお互いに自分の価値感によって点を配分し、それを持ち寄って 5 人の間に現われた差異等について討論を行なった。そして再び個人々々で考え直した結果、3 ヶ月後に開かれた会合では、多少の差はあったがほとんど一致がみられた。最終的にはその様な少数派の意見も少しとり入れながら、5 人の重みづけの中間値をこのグループの値とした。第 4 表がこうして行なわれた重みづけの結果である。

第 4 表 各サービスカテゴリーの重み

サービス	点数	全体に対するパーセンテージ
資料提供サービス (1~29)	410	43
書誌的事項サービス (30~40)	205	21
回答サービス (41~43)	150	16
指導と相談 (44~47)	75	8
設備サービス (48~50)	50	5
その他のサービス (51~54)	65	7
全体のサービス (1~54)	955	100

注: Orr, R. H., et al. Bulletin of the Medical Library Association. 58 (4) 474, 1970 より

この点数の配分は、第 4 表を見てもわかる様に 6 つのサービスカテゴリーにおける、カテゴリー別の点数はわかるのであるが、各セクション、各質問肢に何点配分したのかについては明らかにされていない。従って、配分上での問題点を探る為、自分で点の配分を行なってみた。

それにあたっては、1000 点を 186 の選択肢に割り振る事はあまりに冒険的すぎる様に思えたので、基準グループによって各サービスカテゴリーに配分した点数をそ

のまま使用することにした。

方法としては、第一に、各サービスカテゴリーの点数をその中の選択肢の数で割り、平均して一つの選択肢に何点配分できるかを考えた。資料提供サービスは 410 点で、その中の選択肢の数が 108 個なので、割ると 3 で余りが 86 となった。つまり、平均約 3~4 点を配分することになる。同じ方法によって、書誌的事項サービスが 6~7 点、回答サービスが 16 点、指導及び相談のサービスが 6 点、設備サービスが 6~7 点、その他のサービスが 3~4 点という事になった。どうしてこの様に一つの選択肢の配分を考えたかという点、例えば資料提供サービスの所で考えてみると、各セクションの中の選択肢は最低 2 個から最高 9 個のものまでであり、その数は様々である。従って、410 点を 29 のセクション数で割る事によって、セクション単位に点を配分しても、その中の質問肢の数によって不公平になるし、また、内容を見て 410 点をすぐにうまくセクションごとに割り振る事は難しいと思ったので、最初にだいたいの目安を作ったわけである。

従って、これを目安として、インベントリーの質問表を見ながら、あくまでも主観で、自分が図書館を利用する時にどのようなサービスがあれば都合が良いのかという事を念頭において配分を行なった。

そうしてみると、何々のサービスに制限があるかという様な質問には、その制限の程度等によって、一番低いレベルのものでも点を配分する意味がある。ところが、何々のサービスを行なっているかという質問に対して、行なっていないという場合、点の配分はどの様に考えれば良いのかという問題が出てきた。

例えば、現状を考えた時、複写サービスの用意がまるでないというのは、いくら貸出等のサービスに優れていたとしても、かなり低いレベルである。しかし、回答サービス等の時に、直接の媒介者として外部資源を利用しない事がそれほど低いレベルの事なのか。また、セクション ④⑤ の他の図書館関係の事について指導を行っていないことが、どれ位サービスとしてマイナスになるのかという事は、同じ行なっていないといっても質的に違う様に思う。だからといって今度は、その行なっていない事に対して、何点ずつ振れば良いのかという事も問題である。

従って、内容的な価値は考えず、とにかく行なっていないという回答は、すべて 0 点とした。

こうして 186 の選択肢には最低 0~最高 30 という様

第5表 各セクションの重み

セクション	重み	セクション	重み	セクション	重み	セクション	重み	セクション	重み
①	11	⑫	11	⑳	11	㉔	38	㉘	15
②	7	⑬	11	㉑	9	㉕	10	㉙	22
③	9	⑭	14	㉒	11	㉖	29	㉚	16
④	56	⑮	21	㉓	20	㉗	26	㉛	18
⑤	18	⑯	11	㉔	6	㉘	12	㉜	20
⑥	30	⑰	24	㉕	18	㉙	12	㉝	12
⑦	7	⑱	16	㉖	4	㉚	10	㉞	27
⑧	11	㉀	10	㉗	8	㉛	93	㉟	13
⑨	11	㉁	10	㉘	33	㉜	41	㊱	20
⑩	10	㉂	8	㉙	18	㉝	26	㊲	5
⑪	9	㉃	11	㉚	8	㉞	22		

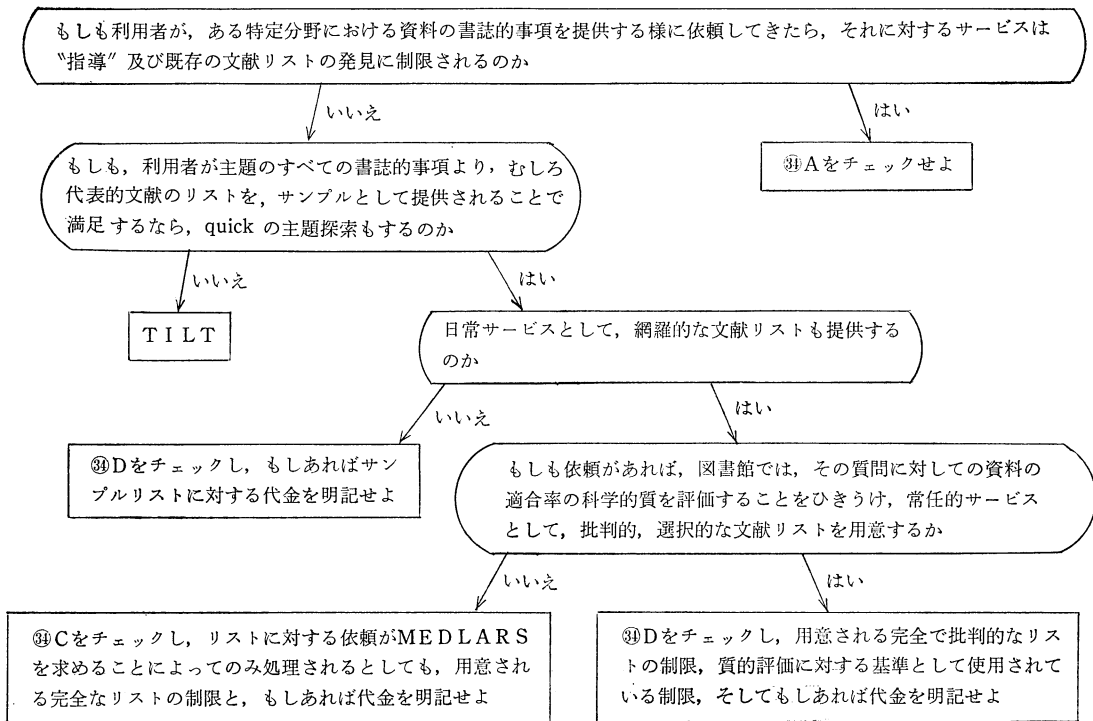
々な点を振り分けた。各セクションに配分した結果は第5表に示すとおりである。

IV. 評価

A. インベントリーの利点と欠点

1. 利点

この方法によって、図書館が個々の利用者に提供するすべてのサービスの広さと深さの比較できるデータを入力する事ができる。例えば、一章で少し触れた Stevenson の質問形式の方法と比較して考えてみよう。



第5図 インベントリー用質問書の例
セクション㉔ 特定分野に関する書誌的事項の提供

医学図書館の評価方法

Stevenson の場合も、特定の仕事をこなしているかを調べる事によってサービスの程度を知ろうとした。第6表は Stevenson のチェックリストにおけるサービスに関する一部分を示したものである。この方法では、レファレンスサービスを行なっていれば Yes 行なっていなければ No と記入していくわけである。これに対して、Orr の方法を考えてみると、レファレンスサービスでも、その中をさらに細かく分け、どの程度のサービスを行なっているかという事まで質問している。(第5図参照)。従って、そのサービスの内容が明らかにわかるが、Stevenson の場合は、単なる事実の提供だけのサービスを行なっているも、特定の事実の現状をま

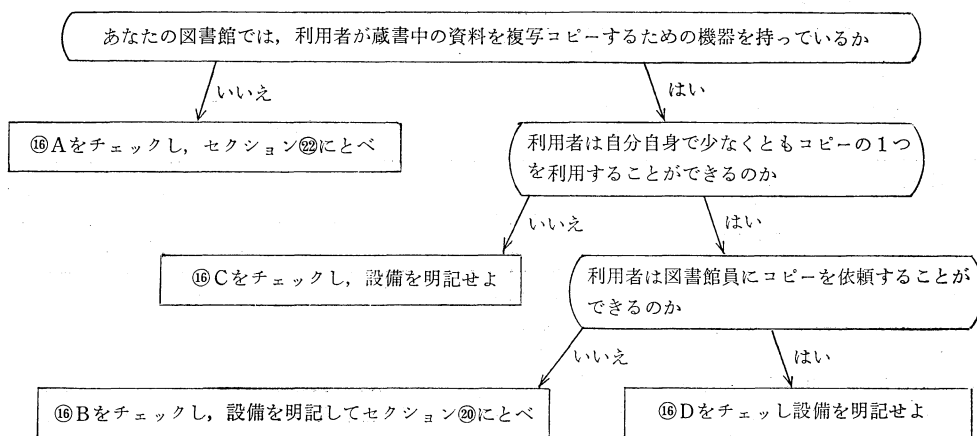
めるサービスを行なっているも、同じレファレンスサービスを行なっている事になり、その質の違いまでは把握できない。同様に、複写サービスにしても、Stevenson の方法では、設備があるかどうかという事しかわからないが、Orr の方法をとれば、セルフサービスなのか職員がコピーするのか、またその場合の代金や頁数、資料のタイプの制限に関してまで明確につかむ事ができる(第6図～8図参照)。

また、Stevenson のチェックリストの様ではないが、日本でも医学図書館協会が、利用者の為にどのような種類のサービス業務を行なっているかについて調査した表がある。これは医学図書館の加盟館を対象に、貸出、複写、

第6表 Stevenson のチェックリスト

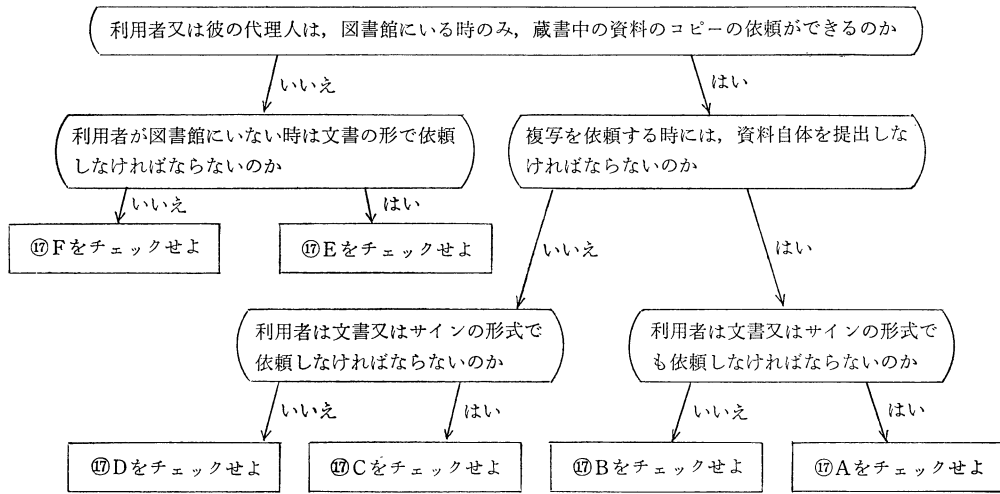
8. サービス	
a. 図書館は次の事を用意しているか:	
レファレンスサービス	レファレンスサービス—— 文献探索サービス—— 相互貸借のサービス—— 無制限の資料の貸出—— 翻訳サービス——
b. 文献調査は専門の訓練を受けた図書館職員によって行なわれるのか	
c. 図書館では、文献調査の為に専門の情報センターの様な外部の機関のサービスを利用できるのか	
d. 翻訳サービスは、翻訳専門の図書館員によって行なわれるのか	
複写サービス	e. 図書館には、利用者がすぐに図書館資料の複写を入手できる為の複写の設備があるか

注: Stevenson, C. G. *Special libraries*. 58 (10): 110. 1969 より



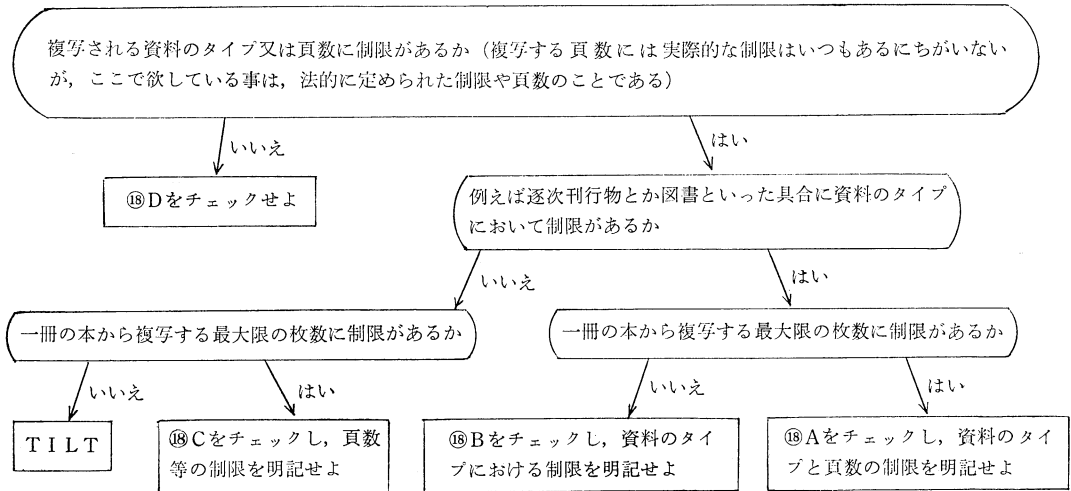
第6図 インベントリー用質問表の例

セクション⑩ 複写コピーを供給するために用意されたサービスのタイプ



NOTE: ⑰B又は⑰Dのチェックは、利用者（又は代理人）が、口頭で依頼できることを意味する。同様に、⑰Fのチェックは利用者からの直接の依頼に対して使用されるテレタイプのような、他のテレコミュニケーションが設置されていない限り、電話での依頼がひきうけられることを意味する。色々と設備があれば、明記せよ。

第7図 インベントリー用質問表の例
セクション⑰ 複写コピーの依頼



第8図 インベントリー用質問表の例
セクション⑱ 複写の制限

相互貸借を除いた他のサービスについて、各館にどのようなサービスを行なっているかを記してもらったものである。第7表は、この中から調査を行なった4館について、ぬきだしたものである。

これは、Stevenson のチェックリストに比べれば、対象や回数及び内容等の、かなり詳しい点まで知ることができる。しかし、例えば文献調査にしてみても、その依頼の方法までは記されていない。費用に関しても、有料

医学図書館の評価方法

第7表 医学図書館協会によるサービス業務の調査報告

館名	業務内容	対象	回数	内容	作成	費用
A	オリエンテーション	学生, 看護学生	毎年1回	入学時(図書館利用について)	外注	無料
	"	新入医局者	"	文献探索法		
	New Acquisition List	全員	毎月1回	図書, 雑誌の新着案内	自館	無料
	文献調査	"	} 要求に 応じて	特定主題の遡及探索	"	有料
	継続調査	"		特定主題のカレントアウェアネス (個人)	"	"
	文献分析	研究会等		" (研究会等)	"	"
翻訳	全員	翻訳		"	"	
B	オリエンテーション	学生	毎年1回	入学時		
C	オリエンテーション	新入生	毎年1回	図書館利用について	外注	無料
	"	新入医局員	"	主に医学文献の利用法		
	図書館ニュース	学生, 教職員	隔月	特殊記事, 新規受入雑誌, 参考 図書の紹介	外注	無料
特定主題文献情報サービス	教職員	随時	申し込みのあった利用者に対して 行なう	自館	"	
D	オリエンテーション	学生, 研究生	年1回	図書館利用について	外注	無料
	図書館報の発行	全員	月1回	業務案内, 新着洋書案内等が主 な内容		
	目次速報サービス	教授	不定期	希望雑誌3種の目次ゼロックス コピーの提供	自館	有料
	国内雑誌記事案内	全員	"	特集号の分類別カード目録を作成		

第44次日本医学図書館協会総会 承合事項 p. 32-37.

と記してあるだけでは、どの程度の負担が利用者にかかっているのかがはっきりしない。また、Orr の場合は確実な基本(54 セクションのインベントリー)があるので、回答者はそれに従って考えたり答えたりするだけで良く、それによって一律の回答が得られるわけである。しかし、漠然と利用者の為にどの様なサービス業務を行っているのかと質問されても、回答には漏れが出てきたり、また、同じサービス内容でも各館でのとらえかたに違いがあったりする等、全体として把握しにくいことも出てくるであろう。さらに、利用対象別にサービス方針を比較したい時にも、この表をもとに、利用者別の表を作成しなければならないということになる。それ故、この様に標準化したインベントリーを作成した事は、大変有意義なことである。

2. 欠点

この方法の欠点としては、次の3つが考えられる。

① この方法は、あくまでも利用者の立場にたって考えられているので、利用者にとって、できるだけ面倒が

なくサービスを受けられる事を良しとしている。しかし、この中には、管理上の立場で考えた時には必ずしも最善の方法だと言えない事もある。また、ある利用者にとっては良くても、その為に他の利用者に迷惑のかかることもおこってくるであろう。例えば、最初の例で考えてみると、複写サービスの所での一番良い方針は、利用者が図書館に来なくても、電話で依頼することができるという事である。しかし、この場合、結局は図書館側でその書誌の事項を記入し、又、それが正しいか等を調べた上で複写しなければならぬ。書誌の事項が不正確であった場合には、利用者にもう一度聞き直す事も必要になってくる。来館しなくても、コピーサービスを依頼できる事は、利用者にしてみれば確かに楽な事かもしれないが、現実的な事を考えた場合には、必ずしもこれが最善の方針とは言いきれない。(来館しても書誌の事項が不正確ならば同じ手間がかかる。)また、後者の他の利用者にかかわってくる問題の方であるが、この事は、例えばセクション ⑦ の貸出期間の所で言える。ここで

は、資料の貸出期間が無制限である事を最善の方針としている。この方針は、研究室や個人の研究者が、自分達の研究に必要な資料を常にそろえるだけの資料が無かった為、昔から続いてきた貸出方針だといわれている。研究室単位の長期貸出にもある程度利点があり、個人名による貸出更新の手間が明らかに少くなる。従って、これらの人々にとっては有利な方針かもしれないが、総利用者に対して現存資料の有効性を最大限にするものではなく、また、もしも図書館が複数の利用者に対して同時に有効な資料をそろえるだけの能力が無ければ、理論的にこの方針は正当性を持たない。この事は、セクション②の回覧雑誌の所でも言える。ここでは回覧雑誌のサービスを行なっている事をよしとしているが、回覧を行なっている雑誌に対する利用者の要求が多い時は、その雑誌の有効性を減ずるといふ事も起ってくる。

② インベントリーが部門化されている為に、その部門間の関係が生じた場合にうまく処理しにくい。例えば、雑誌の貸出の制限と、複写コピーのサービスの場合、利用の有効性を考えて、貸出に対しては制限を加えている代りに、複写でそれを補うという事がある。利用者考えた場合、原物自体が欲しいという事よりも、そこに含まれている内容、情報そのものを入手する事によって私物化できる方が好ましく思うのではないだろうか。とくに外国雑誌の場合、貸出期限を長くしてその雑誌の有効性を減少させるよりも、複写で補う方がはるかに有効的なはずである。しかし、この Orr の方法では、その相互作用を表現する事は、注記としてチェックリストに記しておいたとしても、実際には難しい。

③ 管理者への面接の結果得られたデータが、必ずしもその図書館で実際に行なわれているサービスを反映しているとは言えない。これは、Orr 等がこの方法の限界としてあげた事であるが、実際に①～②のセクションを主任司書と現場職員にインタビューを行なった結果、完全に意見の一致した所は1館も無く、4館ともそれぞれ6～7箇所食い違いをみせた。

Orr 等の調査では、管理者の方がしばしば理想的な物の見方をするとあった。今回の調査でも1館は明らかに管理者の方が理想的な考えを述べていたが、他の所ではかえって現場の方が進んだサービスを行なっていた。しかし、この問題点を逆に利用して、最初から、管理者と現場職員が自分達でインベントリーに沿って考えていき、相異の現われる箇所について話合ってみる事は、実際のサービス方針の改善に役立つかもしれない。

B. 重みづけの問題点

階層化されたインベントリーによって得られたデータは、図書館の概括的なサービスレベルを評価し、いくつかの図書館を要約的に比較するにはまだ不十分なので、これに点を割り振る事によって数量化した事は、意味ある事であったと思う。しかし、これにもいくつかの問題点がある。

① 利用者の立場にたってインベントリーが考えられたのに、最終的に点を配分したのは専門図書館員である。従って、点の配分には管理者の立場での考えが影響してしまったのではないだろうか。つまり利用する立場の者が、高く点を配分する所でも、管理する立場の者では、どうしてもそのサービスを行なうにあたって起ってくる様々な管理的問題を考えてしまう為、高い点数を配分しないという事が生じてくる様に思う。それ故、点の配分を行なった基準グループの中に、利用する立場の人、つまり医師や学生や教授陣を何人か入れて、その人々の配点も参考にして考える事も必要だったのではないだろうか。

③ 実際に点を配分する事によって得られた総合サービスのパーセンテージだけで、その図書館のよし悪しを決める事は危険を伴う。

第8表は Orr 等が実際にアメリカで医学図書館を調査した結果にパーセンテージをつけた低いレベルの図書館の一部である。

第8表 アメリカの医学図書館の調査結果の一例

サービス	図書館					
	F	G	H	I	J	K
全体のサービス	38	39	41	42	43	43
資料提供サービス	65	60	52	45	60	49
書誌的事項サービス	15	12	34	51	22	24
回答サービス	13	47	13	53	47	93
相談と指導	7	7	33	7	20	7
設備サービス	60	50	60	60	60	30
その他のサービス	15	8	54	0	8	8

注：Orr, R. H., et al. Bulletin of the Medical Library Association. 58 (4): 477, 1970 より

この表を見るとわかる様に、図書館 J と K は全体のサービスのパーセンテージが同じである。しかしながら内容を見ると、Jの資料提供サービスが60%に対し、Kは46%であり、回答サービスはJが47%に対し、Kは93%までも行なっている。JとKの図書館の

欄を見ていくとわかる様に、K は徹底的に回答サービスに力を入れており、J は資料提供サービスを比較的行ないながら、他のサービスも平行して考えている様である。従って、この2館を見た時、同じパーセンテージでもその内容はまるで異なり、それだからといって、比較的重要と考えられている回答サービスを93%も行なっているKの方が優れているという事も言えないであろう。また、図書館GとHを比べてみると、Gは全体のサービスが39%でHが41%であるが、資料提供サービスも回答サービスもGの方がHよりも高い。それではどこからこの差が出てきたのかというと、その他のサービスの所でGが8%に対しHが54%であり、また、書誌的事項サービスの所でGが12%に対しHは34%である。比較的低いレベルの図書館を考えた場合、まず第一に行なわなければならない事は資料提供サービスであり、それに次いで回答サービスと考えられる。そうして考えた場合には、Gの方がレベルが低いなりにも充実した図書館の様にも思える。しかし、Hがその他のサービスを54%も行なっている事は、他の5館に比べて明らかに高い数値であり、このサービスがHの図書館では何よりも必要性が高いのかもしれない。つまり、この事は全館を通じて言える事なのであるが、図書館Kが回答サービスに力を入れているのも、その利用者にとっては一番助かる事なのかもしれないのである。もしそうであるならば、全体のパーセンテージが低くても、利用者にとっては満足のいく良い図書館ということになる。

従って、全体のパーセンテージだけで、その図書館のサービスの程度を決めつける事はできないし、また、各図書館によって目的、環境等に相異があるので、この基準だけでそのサービスを評価してしまう事には問題がある様に思う。

V. 結 論

Orrの方法において、図書館が個々の利用者に対してどの様なサービスを行なっているかを調べる為に、利用者の立場にたって考え作られた54セクションにわたるインベントリーは、大変意味のあるものだと思う。また、その為の形式化された質問方法と、データを記す為のチェックリストの作成も、調査を進めていくにあたって、大変、効果的である。

ただ、利用者の立場にたって考えられているあまり、現実の面、つまり管理上の問題が無視されている事、また、同じ医学図書館といっても、そのおかれている立場

や目的によって、サービスのあり方も変化するので、この基準だけで図書館のサービス程度を決めつけてしまう事はできないという事は忘れてはならない。

また、図書館の概括的サービスレベルを評価し、比較する為に行なわれた重みづけの方法は、専門医学図書館員が集まりデルファイ法によって慎重に配分を行なった結果出てきた点数なので、このアメリカでの調査では意味深いものと言えよう。さらに、最善のサービスを設定し、それと比較する事によって各図書館のサービスの程度を測るという事も方法としてはわかりやすい。しかし、このような基本的な標準は、利用者や医学図書館の必要と価値にいつも反応しなければならないのであるが、図書館サービスはその図書館の目的、責任範囲、機関の置かれた特定の条件、また、時代の要求等によって異なるものである。従って、重みづけは、そのつど行なわれる必要があるので、これに関しては、標準化、一般化する事は難しい様に思う。

しかし、Orrの方法は、管理者と現場の職員への面接の結果に食い違いが出てきたり、セクション間の相互作用を現わしきれないという問題があるにしても、従来行なわれてきた表面的な質問方法に比べて、明らかに深くより正確にサービスの形を浮きぼりにする事ができる。単なるサービスのリストアップではなく、サービス手段の細部まで明らかにする事により、今まで中々現わしにくかった質の面をある程度までつかむ事ができるのである。

従って我が国においても従来の表面的且つ消極的な方法ばかりに頼らず、このOrrの方法をとり入れてより良い調査を行ない、サービスの改善を計る事が望ましい。

- 1) 津田良成, "医学図書館の評価について", *Library and information science*, no. 7, 1969, p. 2.
- 2) Landendorf, Janice. "Information service evaluation: the gap between the ideal and the possible," *Special libraries*, vol. 44, July 1973, p. 274.
- 3) Stevenson, Chris G. "Checklist for review and evaluation of technical libraries," *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1969, p. 106-10.
- 4) Orr, Richard H., et al. "Development of methodologic tools for planning and managing library services: III. Standardized inventories of library services," *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 56, Oct. 1968, p.

- 380-403.
- 5) Orr, Richard H., et al. "Development of methodologic tools for planning and managing library services: I. Project goal and approach," *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 56, July 1968, p. 235.
 - 6) Orr, Richard H., et al. "Development of methodologic tools for planning and managing library services: III. Standardized inventories of library service," *op. cit.*, p. 388.
 - 7) *Ibid.*, p. 389.
 - 8) Orr, Richard H., et al. "User service offered by medical school libraries in 1968: results of a national survey employing a new methodology," *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 58, Oct. 1970, p. 458.
 - 9) 小川英次, 他. 経営学の基礎・知識補習と復習のために. 東京, 有斐閣, 1973. p. 273.