

公共図書館の availability 評価

Materials Availability Study in Public Libraries

田 村 俊 作

*Shunsaku Tamura*

酒 井 裕 美 子

*Yumiko Sakai*

*Résumé*

An "availability rate study" is a way to evaluate the availability of materials in the collection of a library. The aim of this paper is to measure various availability rates of a Japanese public library and, from the results, to examine the applicability of this method to Japanese public libraries in general.

Users of a main library in a city library system in Tokyo were interviewed over a period of four days in August, 1982. 224 responses were collected and the following availability rates of books were calculated: item availability rate=79%; class availability rate=85%; browser's fill rate=80%. Additionally, we could also ascertain the users patterns in seeking materials.

From these results it can be concluded that availability rate studies are useful in Japanese public libraries because, 1. they evaluate materials used other than borrowed materials; 2. they tell us the general satisfaction rates of users; and 3. they help us see various problems concerning the collection and facilities of public libraries. In addition, if a simplified method is used such as that outlined in *Output Measures for Public Libraries*, data can be collected easily.

I. はじめに

II. Availability 評価の諸方法

A. Orr 等の DDT (Document Delivery Test)

B. De Prospe 等の Materials Availability 評価法

C. Urquhart と Schofield の評価法

---

田村俊作：慶應義塾大学文学部図書館・情報学科助手，東京都港区三田2-15-45

Shunsaku Tamura, Lecturer, School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.

酒井裕美子：慶應義塾大学三田情報センター，東京都港区三田2-15-45

Yumiko Sakai, Mita Library and Information Center, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.

- D. Wiemers の評価法
- E. *Output Measures for Public Libraries*
- III. Availability の調査
  - A. 調査対象館の概要
  - B. 調査目的
  - C. 調査方法
  - D. 調査結果
- IV. 考 察
  - A. A市図書館の availability について
  - B. Availability の評価法について
- V. おわりに

## I. はじめに

図書館のパフォーマンスを評価する尺度の一種として、資料の availability を評価する一群の尺度がある。*ALA Glossary of Library and Information Science* によれば、availability rate とは次のようなものである。

図書館の蔵書を評価するのに用いられる尺度。利用者が要求したか、リストに記載されている資料で、図書館が所蔵しているものの比率。要求された時に、然るべき場所に配架されている資料の比率を指すこともある。<sup>1)</sup> すなわち、利用者が求める資料を図書館で入手する可能性、あるいは、図書館の側からは、利用者の求めに応じて資料を提供する能力を意味している。

Availability の評価は、図書館の蔵書構成の適切さ、および、目録や配架方法等蔵書へのアクセスの適切さを示すものとして、日常統計から得られるさまざまな尺度を補う意味を持つが、わが国では、まだ殆んど評価例はない。大学図書館では、Orr の評価方法に関する津田の紹介<sup>2)</sup>を嚆矢として、いくつかの紹介および評価例が存在する<sup>3)</sup>が、公共図書館においては、蔵書回転率や貸出密度など、貸出に関連するパフォーマンス尺度が専ら取り上げられ、availability が論じられたことはないようである。

本稿では、主として Wiemers の方法に拠りつつ、東京都A市図書館において実際に availability 評価を試み、わが国公共図書館におけるその意義と、適用可能性について考察してみたい。

## II. Availability 評価の諸方法

Availability 評価は、図書館評価に関する英米の文献では、ほとんど常に取り上げられるテーマであるために、関連する文献の数は多い<sup>4)</sup>。ここでは、公共図書館の評価という観点から、重要なもののみを取り上げる。

### A. Orr 等の DDT (Document Delivery Test)<sup>5)</sup>

この評価法は R. H. Orr 等が1966年から1968年にかけて開発した、医学図書館サービスの一連の評価法のうちの1つである。これは利用者が特定の資料を要求した時点から、その資料自身ないし複写物が利用者に提供されるまでの時間 (Delivery Time) を測定し、これを平均した Capability Index (CI) によって、その図書館の文献提供能力を具体的、客観的に測定するというものである。

Availability 評価で最も難しい点の一つは、何が利用者の要求する資料であるか、利用者の要求を代表する資料群を同定・識別することである。この点に関して、Orr 等は二種類の文献リストを作成した。一つは、当該図書館の利用者が引用する文献の中から、無作為に抽出して作成された引用文献のリストである。他の一つは、当該図書館の利用者に限定せずに、対象主題分野の研究論文が引用する文献の中から抽出・作成したリストである。

この評価法の最大の特色は、比較的短期間のうちに、安価なコストで、信頼性の高い結果が得られる点にある。信頼性の高さは、標本を変えて繰り返し行ったテストでも、ほとんど同一の結果が得られたことによって示されている。

しかし、この方法では、引用文献が利用者の資料利用を反映しているということが前提となっているため、公共図書館のように引用文献と資料の利用が結びつかないところでは、引用文献に代る文献リストを作成しない限り、用いることができない。

#### B. De Prospo 等の Materials Availability 評価法<sup>6)</sup>

De prospo 等が1973年に発表した公共図書館向けのパフォーマンス尺度の一つである。この方法では、文献提供能力が、1). 資料が所蔵されている確率、2). 所蔵されている資料が実際に入手できる確率、3). 1)と2)の積、すなわち、availability, という3種類の確率で表現されている。

評価に当て用いられた文献リストは、次の3種類であった。

1. 最近出版された図書は良く利用されることから、*American Book Publishing Record* から抽出された500冊の図書のリスト
2. *Social Sciences and Humanities Index* 等、公共図書館が通常所蔵している索引誌から抽出された80篇の雑誌記事のリスト
3. 各図書館の書架目録から抽出された500冊の図書のリスト(この場合、算出されるのは、2). 実際上书架上にある確率のみである)

これらのリストを基に、調査者が目録や書架を調べて上記の各確率を算出し、文献提供能力を評価する。

この方法の最大の問題は、Lancaster 等<sup>4),7)</sup>が指摘し、また著者自身も認めているように、上記の文献リストが書誌類から機械的に抽出して作成したもので、利用者のニーズとは特に関係していない点にある。そのため、算出された確率も、妥当性の点で極めて不十分なものとならざるを得ない。

#### C. Urquhart と Schofield の評価法<sup>8),9)</sup>

Orr 等および De Prospo 等の評価法は、利用者の要求の代替物を用いて、availability を測定しようとするものであった。これは手軽な方法であるが、De Prospo 等に見るように、公共図書館においては、適切な文献リストを作成することが極めて困難である。

従って、availability 評価のためには、他の方法、すなわち、利用者に必要とした資料がどの程度入手できたかを直接尋ねる、という方法をとらざるを得ない。Martyn と Lancaster はこれを“shelf availability study”と呼んでいる<sup>7)</sup>。

Shelf availability については、1970年前後に、英国の大学図書館を対象として、Buckland 等<sup>10)</sup>、Urquhart と Schofield、Line<sup>11)</sup>、等が、それぞれ独自の方法を用いて評価を試みている。ここでは、Urquhart と Schofield の評価法を検討する。

彼等の調査目的は次の4点であった。

1. 利用が多いために、入手しにくい図書の識別
2. 利用者が求める資料を入手できる率の算定
3. 入手できなかった理由の解明
4. 入手率を高める方法の考察

この調査は、まずケンブリッジ大学図書館で行われ、次いでやり方をやや修正して他の3大学図書館で実施された。

この調査では、2種類の調査票が使用された。shelf slip は利用者が見つけられなかった資料名を記入して、その資料を探した書架上に置いておくもので、調査者は、資料の配架時等、後から入手できなかった理由を調査することになる。book slip は貸出等の理由により書架上にない資料について記録したもので、shelf slip と突き合せて、入手できなかった理由を調べる際に用いられる。

後に行われた大学の調査では、利用者に対する面接調査も実施され、資料を入手できなかった時の行動、入手できなかったことの影響等が調べられた。

Urquhart と Schofield の調査は、利用者の一つひとつの文献探索行動に対して、その availability を追跡しようとするもので、調査の精確さ、周到的配慮といった点では高く評価できる。しかし、1. データ収集に要する費用と労力を考えると、繰り返し調査を行って、経時的に比較することが困難なように思われるということ、2. 利用者にかかりの負担を強いるので、公共図書館のように利用者に大幅な協力を依頼しにくいところでは、実施が難しい、という点が問題である。

#### D. Wiemers の評価法<sup>12)</sup>

Wiemers は、中小規模の公共図書館に適した、簡略化された shelf availability study の方法を提案した。

中小公共図書館でも実施できるよう、調査票および調査方式は簡略化されている。Wiemers が考慮すべき事項としてあげているのは、次のような点である。

1. 人手をなるべくかけないようにすること
2. コンピュータを使わなくとも集計できること
3. 利用者になるべく負担がかからないようにすること

調査は、いわゆる来館者調査の形で行われる。すなわ

## 公共図書館の availability 評価

ち、利用者が入館する時に、調査員が簡単なインタビューを行って調査票を手渡し、退館時に回収するというやり方である。

付録1に、この調査で用いられる調査票を示す。この調査では、利用者の資料要求を item requests (個々の資料に対する要求) と class requests (特定主題の資料、特定著者の資料といった、あるカテゴリーに属する一群の資料に対する要求) という二種類に分け、それぞれについて De Prosopo 等と同様に、holdings rate, shelf rate, および availability rate という三種類の比率を算出している。

プリテストは Champaign Public Library and Information Center で行われ、その結果も踏まえて、Wiemers は次のような問題点を指摘している。

1. 'class requests' の定義など、質問文に曖昧な部分がある。
2. 求める資料を利用者が見つけられなかった場合に、その理由がわからない。

### E. Output Measures for Public Libraries<sup>18)</sup>

アメリカ図書館協会公共図書館部会は、1982年に、個々の公共図書館がそのアウトプット (利用者に対する図書館の貢献) を測定する際の手引きとして、本マニュアルを作成・刊行した。

マニュアルの内容は、蔵書回転率等アウトプットの諸尺度と、それを測定・集計・分析する方法の記述であり、その中に、title fill rate, subject and author fill rate, および browsers' fill rate という availability の尺度が含まれている。title fill rate は Wiemers の item availability rate に、subject and author fill rate は class availability rate にそれぞれ対応している。

付録2に調査票を示す。Wiemers と大きく異なる点は、1. holdings rate を算出せず、従って資料の所蔵については質問していないこと、2. ブラウジングに関しても質問していること、という2点である。

## III. Availability の調査

### A. 調査対象館の概要

東京都A市図書館は、B市立図書館の本館で、C駅から徒歩約15分のところにある。B市は、東京都のほぼ中央部に位置し、郊外住宅地であるが、人口増加は社会増がマイナスで、自然増のみの、すでに安定した地域である。市には他に、分館2館、自動車図書館1台があ

る。

分館なども含めた市立図書館全体の概要を第1表に示す。近年、ほとんどの実績が向上しているが、登録者数および市民1人当たりの図書増加冊数は、昭和54年をピークに減少傾向にあることがわかる。

A市図書館は、昭和39年に開設された、鉄筋コンクリート3階建、延面積1,322㎡の図書館である。施設は、閲覧室3室166席、郷土資料室、視聴覚室、資料整理室、書庫 (収容能力6万冊) となっている。第2表と第1表とを比較すれば明らかなように、蔵書面でも、利用面でも、A市図書館は、B市立図書館全体の中心館とすることができる。

### 1. 利用者

A市図書館利用者の特徴を、田村俊作・上田修一の論文<sup>19)</sup> (A市図書館は4館のうちのB図書館に該当する) によりとらえると以下ようになる。利用者 (ここでは中学生以上の来館者) の性別では、男性63%、女性37%と、前者が20%以上多い。年齢構成では20代(33%)に次いで10代(30%)が多く、30代(18%)を合わせると全体の8割を占める。利用者のタイプ別では、学生(45%)が最も多く、主婦は13%と少ない。職業別にみると、技術者・専門職(43%)、事務関係(25%)が多く、両者合わせると、ほぼ7割に達する。利用者の85%が市内に在住している。

### 2. 蔵書

A市図書館の蔵書構成等を第3表に示す。各別のうち、第9類の文学が最も多く全蔵書の37%を占める。第3類社会科学(15%)がこれに次いでいる。各別ごとの購入、除籍図書冊数も、この蔵書構成とほぼ対応した割合となっている。

### 3. 書架配置

Availability を高める上で、蔵書の充実が重要なことはもちろんであるが、それだけでは十分でない。つまり、利用者の求める資料が所蔵され、なおかつそれが利用者のもとに供されねばならない。利用者が蔵書にアクセスする際の条件も重要となるゆえんである。

そこで、事前に書架の配置を調査した。図書 (及び雑誌の一部) が収納されている図書館3階の見取図を、第1図に示す。利用頻度の高いと思われる9類や2類、59綱などの図書を利用しやすい位置に配列している点など工夫の跡がみられるが、0類から9類まで全体的にみると、配置がやや複雑になってしまっていると言わざるを得ない。

第1表 B市立図書館の概要

	52	53	54	55	56
奉仕人口 A (人)	160,092	159,257	158,381	158,126	159,025
貸出登録者数 B (人)	25,367	26,934	24,939	29,816	32,819
貸出冊数 C (冊)	448,309	539,210	623,378	779,022	846,975
平均貸出日数 D (日)	270	270	270	270	270
蔵書数 E (冊)	119,993	137,267	182,169	199,900	213,310
蔵書増加冊数 F (冊)	16,701	23,260	22,651	17,731	13,410
図書費 G (円)	16,158,270	20,880,000	22,250,000	23,203,391	24,781,003
登録率 $\frac{B}{A} \times 100(\%)$	15.8	16.9	15.7	18.8	20.6
市民1人当り貸出冊数 $\frac{C}{A}$ (冊)	2.80	3.38	3.93	4.92	5.32
登録者1人当り貸出冊数 $\frac{C}{B}$ (冊)	17.67	20.0	24.9	26.1	25.8
1日当り貸出冊数 $\frac{C}{D}$ (冊)	1,660	1,997	2,308	2,885	3,136
図書回転率 $\frac{C}{E}$ (冊)	3.74	3.93	3.4	3.9	3.97
登録者1人当り蔵書増加冊数 $\frac{F}{B}$ (冊)	0.66	0.86	0.90	0.59	0.41
市民1人当り蔵書増加冊数 $\frac{F}{A}$ (冊)	0.10	0.14	0.14	0.11	0.08
市民1人当り蔵書冊数 $\frac{E}{A}$ (冊)	0.74	0.86	1.15	1.26	1.34
市民1人当り図書購入費 $\frac{G}{A}$ (円)	101	131	140	146	155

出典：B市市政のあらまし、およびB市立図書館事業概要、昭和57年度版

第2表 A市図書館の概要（昭和56年度）

職員数	17人
蔵書数	153,998冊
蔵書増加冊数	16,039冊
貸出冊数	221,381冊

出典：B市立図書館事業概要、昭和57年度版

## 4. 目録

書架配置と同様に目録も、利用者が蔵書にアクセスする際、重要な条件となる。

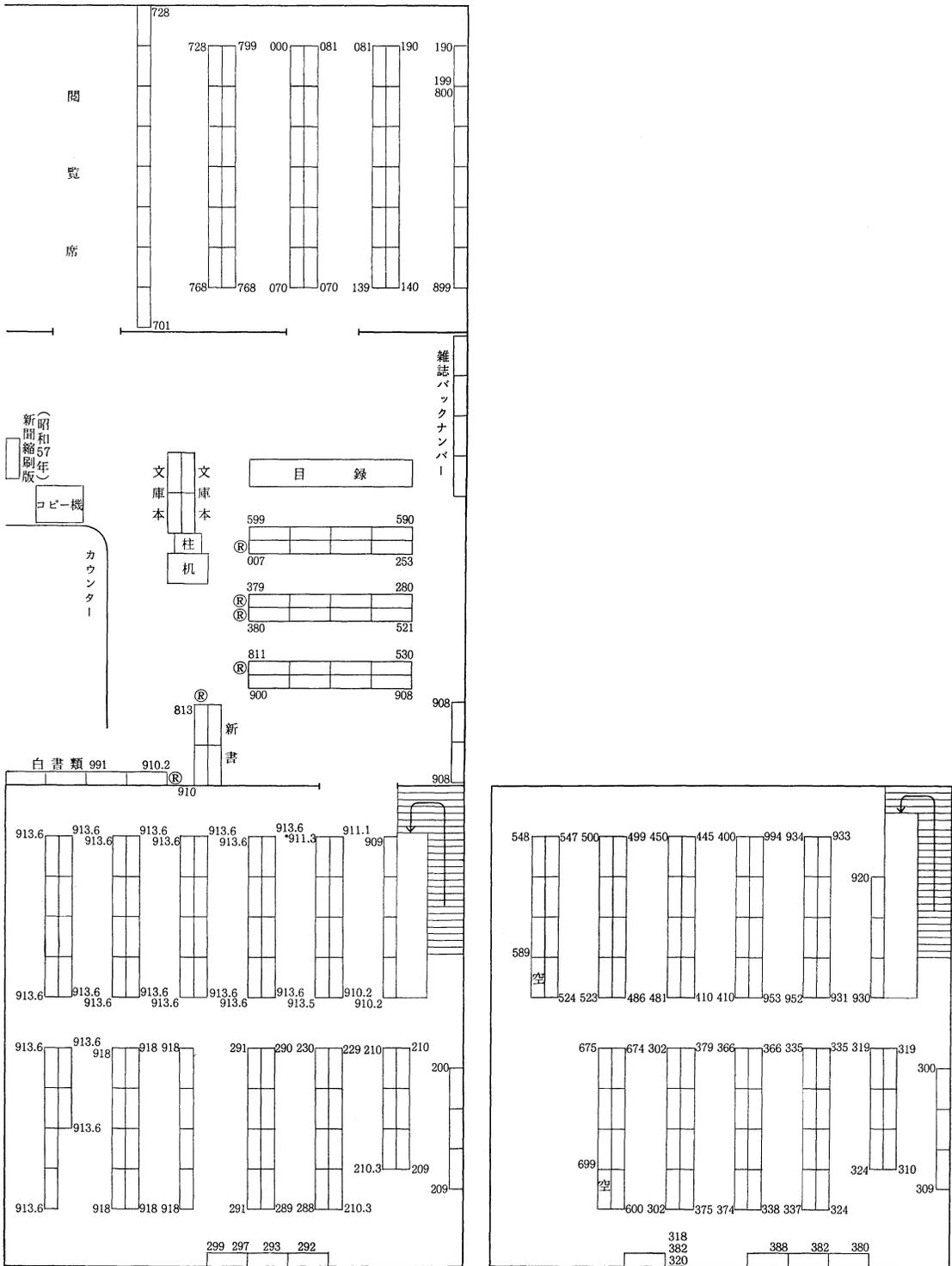
備えられている目録は、図書の書名目録のみで、著者目録等はない。図書の受け入れから目録がカードボックスにファイルされるまでの所要日数は2～3日で、目録のカレンシーは保たれているといえよう。

第3表 NDCによる蔵書構成及び購入・除籍図書冊数（児童書を除く）

	0 総記	1 哲学	2 歴史	3 社会科学	4 自然科学	5 工学	6 産業	7 芸術	8 語学	9 文学	合計
蔵書冊数 (%)	3,433 (4%)	3,320 (4%)	7,964 (10%)	12,406 (15%)	6,100 (8%)	7,116 (9%)	2,229 (3%)	6,722 (8%)	1,951 (2%)	30,396 (37%)	81,637 (100%)
購入図書 <sup>1</sup> 冊数 (%)	237 (6%)	180 (5%)	403 (10%)	661 (17%)	261 (7%)	361 (9%)	89 (2%)	480 (12%)	128 (3%)	1,188 (30%)	3,988 (100%)
除籍図書冊数 (%)	163 (9%)	127 (7%)	118 (6%)	276 (15%)	98 (5%)	169 (9%)	89 (5%)	171 (9%)	87 (5%)	566 (30%)	1,864 (100%)

1：8月購入分は不明のため、8月分を除いた冊数となっている。出典：事業概要、昭和57年度版

公共図書館の availability 評価



第1図 3階見取図

## B. 調査目的

この調査は、先に述べた Wiemers の方法を参考にして、1. A市図書館利用者の資料利用の実態を把握し、availability を評価すること、および、2. これを試行例として、availability 評価の適用可能性を探ること、の2点を目的としている。

公共図書館の評価方法として、Orr 等や De Prosopo 等の方法が適当でないことについては、すでに述べた。

Wiemers の評価法は、アメリカの中小規模公共図書館向けに考案されたもので、調査方法も簡単であり、availability を評価するには最も適当な方法と思われたので、これを参考とすることとした。なお、*Output Measures...*<sup>13)</sup> は今回の調査時には入手できていなかったため、参考とはならなかった。

Wiemers の調査票では、図書館の利用形態として特定タイトルの資料の探索、および特定タイプの資料の探索という2つのカテゴリーを設定し、それに基づいて質問を設定している。

しかし、数多くの調査が明らかにしているように、公共図書館の利用のかなりの部分は、特に利用したい資料が明確でない、ブラウジングの利用者によって占められている。そこで、彼等に対しても何等かの availability 評価を行いたいと考え、ブラウジングも対象とすることにした。

そこで、調査は次のような手順となる。まず、

- ① 利用者の資料探索パターンを把握した上で、以下の2点
- ② 利用者の満足度（利用者の満足できる資料が書架上にあったか）
- ③ 不満足な場合の理由

を明らかにする。ここから、次のような availability の尺度を算出する。

- ① item holdings rate (IHR: 特定タイトルの資料を求める際の所蔵率)
- ② item shelf rate (ISR: 求める特定資料が書架上に実際にある率)
- ③ item availability rate (IAR: ①×②)
- ④ class holdings rate (CHR: 特定タイプの資料を図書館が所蔵している率—実際には算出していない)
- ⑤ class shelf rate (CSR: 実際には算出していない)
- ⑥ class availability rate (CAR)

- ⑦ browser's fill rate (BFR: ブラウジングの利用者が、気に入る資料を見出す率)

次に、これを、蔵書構成を考える上で重要と思われる以下の3つの観点から検討する。

- ① 主題分野の比率は適当か
- ② 需要の高い本をそろえているか
- ③ 複本を所蔵しているか

但し、児童室の蔵書に関しては言うまでもなく一般の蔵書と同レベルで評価することは不可能であり、これを除外することとした。

Wiemers の調査票には含まれていない、フェイス・シート項目や、資料の実際の利用者を探ることにした。これは、前回の田村・上田の調査<sup>14)</sup>との突き合せを行って、結果の妥当性を確かめるため、および、今回の調査が試行的な性格のものであることを考慮して、今後の調査で不要な項目を確かめるためである。

## C. 調査方法

### 1. 調査対象および調査日

中学生以上の来館者を調査対象とした。開館時（午前9時30分）から閉館時（午後5時）までの来館者中から、抽出間隔を5としてサンプルを抽出し、退館時にインタビューを行った。抽出間隔は、田村・上田の調査の平均来館者数（約290人）を基に、3～4日間で200票以上回収すること、および、1人当りのインタビュー時間（大多数は2～5分程度）から考えて、多少余裕のある抽出間隔を設定する必要があること、を考慮して決められた。なお、抽出されたサンプルが、席借りや、返却のためなど、資料利用以外の目的で来館した場合には、そのサンプルは無効とし、そのすぐ次に来た人をサンプルとした。

インタビュー形式を採用したのは、調査票に対する利用者の反応を見るためである。

調査日は、昭和57年8月8日（日）、10日（火）、11日（水）、14日（土）の計4日間とした。調査日が夏休み中で、通常の代表的な日ではないため availability 自体の厳密な測定としては不十分であるが、availability 評価の可能性を考えるという目的は果せると思う。

### 2. 作業仮説

利用のタイプごとに、次のような作業仮説を設定した。

- ① 特定タイトルの資料を探しに来館する人はあまり多くない。蔵書面では、需要の高い本（新刊書、ベストセラーなど）がカバーされておらず、複本もあまりそろえられていない。アクセス面では書名目録が整備されている。以上を総合して、利用者の満足度は全体として低い

と考えた。

②資料のタイプを、レファレンス資料、フィクション、ノンフィクション（ここでは、ノンフィクションの語を広義に解し、レファレンス資料とフィクション以外の資料をすべて指す語とする）に分けると、特定タイプの資料を探しに来る人は多く、特にフィクション分野の資料を望む人が比較的多い。蔵書面では、フィクション分野が充実している。アクセス面では、分類目録、件名目録、著者目録がない。フィクション分野の蔵書を望む人は比較的多く、この分野の蔵書は充実しているので、ノンフィクション分野の蔵書が弱くても満足度にはさほど影響がない。アクセス面は不備だが、全体として利用者の満足度はそれ程低くないと考えた。

③不特定の資料をみつけにくる人は多く、蔵書面では、新しい資料、需要の高い本をカバーしていない。アクセス面では、書架の配列に利用者の便が図られている。以上を総合して、利用者の満足度は、全体としてやや低いと考えた。

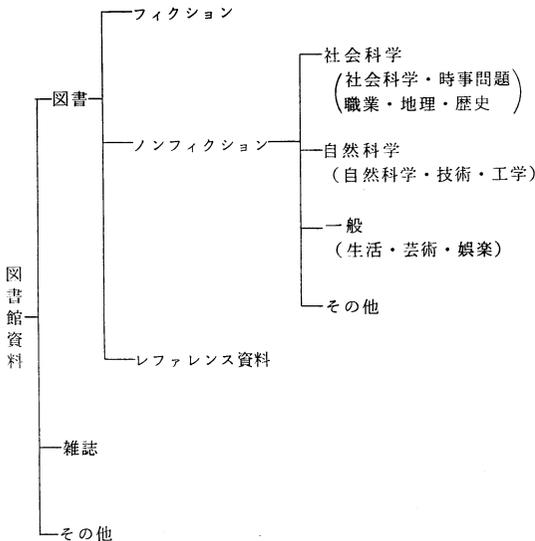
仮説の設定の仕方は曖昧であるが、今回の調査の性格から言って、やむを得ないと思う。

### 3. 調査項目

利用形態ごとに、設問を大きく三つに分けた（調査票は付録3参照）。

(1) 特定タイトルの資料を探しにきたのか

- a. 探している資料の書名
- b. その資料の実際の利用者——本人以外であら



第2図 出版形態・主題分野による資料のカテゴリー

ば、その人との間柄、年齢

- c. 意中の資料の書架上での有無
- d. 書架を見る前の所蔵の確認
- e. 確認の結果

(2) 特定タイプの資料を探しにきたのか

- a. 資料のタイプ
- b~e. (1)に同じ

(3) 不特定の資料をみつけにきたのか

- a. 満足できる資料の有無
- b. (1)に同じ

(4) フェイス・シート項目

(2)の資料のタイプでは、Wiemers の分類に倣って、簡略化したカテゴリーを用いた。第2図にそれを示す。

すでに述べた availability 尺度と質問項目との関連は、次のようになる（付録3参照）。

$$\textcircled{1} \text{ IHR} = \textcircled{1} [4] \div [1]$$

（すなわち、質問①[1]で「はい」と答えた人のうち、[4]で1と答えた人の割合、以下同様）

$$\textcircled{2} \text{ ISR} = \textcircled{1} [3] \div [4]$$

$$\textcircled{3} \text{ IAR} = \textcircled{1} [3] \div [1]$$

$$\textcircled{6} \text{ CAR} = \textcircled{2} [7] \div [5]$$

$$\textcircled{7} \text{ BFR} = \textcircled{3} [10] \div [9]$$

### D. 調査結果

サンプル総数は224票となった。第4表に 来館者数及びサンプル数を示す。尚、回答率は100%であった。

第4表 来館者数及びサンプル数

	平日		土・日		計
	午前	午後	午前	午後	
来館者数	162	550	148	513	1,373
サンプル数 (抽出率%)	27 (17%)	84 (15%)	24 (16%)	89 (17%)	224 (16%)

#### 1. 利用者の特徴

総サンプルを性別で分けると、男性121 (54%)、女性103 (46%)である。前述の田村・上田の論文の男女比と比較すると、男性の方が多く点で両者一致しているが、田村・上田論文における男性の割合よりも約10%少なくなっている。

年齢別では、第3図に示すように10代(29%)が最も多く20代(23%)がこれに次いでいる。田村・上田論文では20代(33%)が最も多く40代が9%(今回の調査では19%)と少なくなる点を除いては、両調査でほぼ同じ年齢構成

となった。

利用者を4つのタイプに分け、その割合を求めたもの

	10代	20代	30代	40代	50代	60才以上
全 体 224	65 (29)	51 (23)	38 (17)	43 (19)	15 (7)	
男 性 121	32 (26)	32 (26)	17 (14)	19 (16)	8 (7)	13 (11)
女 性 103	33 (32)	19 (18)	21 (20)	24 (23)	4 (4)	2 (3)

(カッコ内の数字は%)

第3図 年齢構成

第5-a表 利用者のタイプ別回答者数

利用者のタイプ	サンプル数 (%)
勤 労 者	84 (38%)
主 婦	31 (14%)
学 生	90 (40%)
無 職	19 (9%)
合 計	224 (100%)

が第5-a表である。学生(40%)、勤労者(38%)を合わせると、全サンプル数の8割近くになる。田村・上田論文では勤労者(31%)と学生(45%)の割合が異なるものの、やはり両者を合わせると8割近くになっており、今回の調査と一致する。

第5-b表は、勤労者を職業別に細分したものである。全サンプルの20%を占める事務従事者の割合が最も大きく、専門的・技術的職業(7%)がこれに次いでいる。

以上みてきたように、田村・上田論文によるA市図書館の利用者像と今回の調査における利用者像は良く一致し、これをA市図書館本来の利用者像ととらえてよいと

第5-b表 勤労者の職業別回答者数<sup>1</sup>

職 業	サンプル数 (%) <sup>2</sup>
専門的・技術的職業	15 (7%)
管 理 的 職 業	3 (1%)
公 務 員	9 (4%)
事 務 関 係	44 (20%)
販 売・各 種 作 業	10 (5%)
そ の 他	3 (1%)
小 計	84 (38%)

1：第5-a表の勤労者を職業別にさらに細分したものが本表である。

2：パーセンテージは、全勤労者に対してではなく全利用者に対して算出されている。

第6表 利用形態別調査結果

利用形態	回 答 数 <sup>1</sup>	資料の利用者 <sup>2</sup>		書架上での有無			書架を見る前の確認		
		本 人	本人以外	有 り	無 し	* <sup>3</sup>	確認した場合		確認せず
							有 り	無 し	
特定タイトル	68 {男 35 女 33 (30%)	64 (94%)	5 (7%)	47 (69%)	14 (21%)	7 (10%)	8 (12%)	5 (8%)	54 (81%)
特定タイプ	122 {男 66 女 56 (55%)	114 (93%)	9 (7%)	96 (80%)	15 (13%)	9 (8%)	11 (9%)	5 (4%)	102 (87%)
不特定資料	73 {男 39 女 34 (33%)	72 (99%)	3 (4%)	58 (80%)	8 (11%)	7 (10%)	/		

1：1利用者が1つの利用形態だけに該当するとは限らず2つの利用形態に該当する人もいるため回答数の合計はサンプル総数よりも多くなっている。

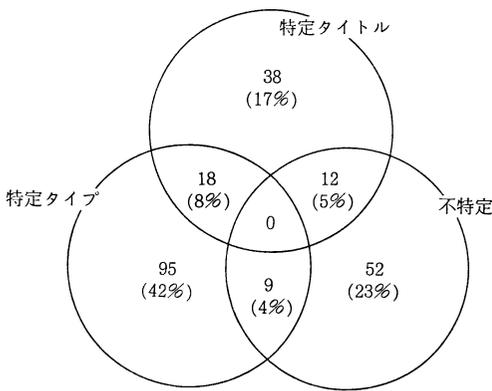
2：資料の利用者の合計が回答数よりも多くなっているのは、本人及び本人以外の両方に該当する利用者がいたためである。

3：特定タイトルの場合一既に借りていて図書の継続や、予約リクエストなどによって、その資料を入手できることを予め知っていた利用者。特定タイプ、不特定資料の場合一資料があることはあったが、それでも不足であるとか、満足するものがないというように、どちらとも言いがたい利用者。

思われる。

2. 利用形態の特徴

利用形態別調査結果を第6表に示す。3形態のうち、特定タイプの資料を探しに来た人(55%)が最も多く、過半数を占める。特定タイトルの資料を探しに来た人は30%、ブラウジングにきた人は33%で、ほぼ同じ割合になっている。なお、3形態のパーセンテージの合計が100%を超えているのは、複数の利用形態に該当する利用者もあったためである(第4図参照)。以下、利用形態ごとに調査結果を述べていきたい。



第4図 タイプ別利用者数

a. 特定タイトルの資料

特定タイトルの資料を探しに来た人は、来館者の30%を占めている。男女別にみると、男性52%、女性49%と、ほぼ同じ割合になる。

内、その資料を利用するのが来館者自身だと答えた人は94%と圧倒的に多かった。本人以外の場合、実際の利用者は、子供、兄弟、配偶者であった。

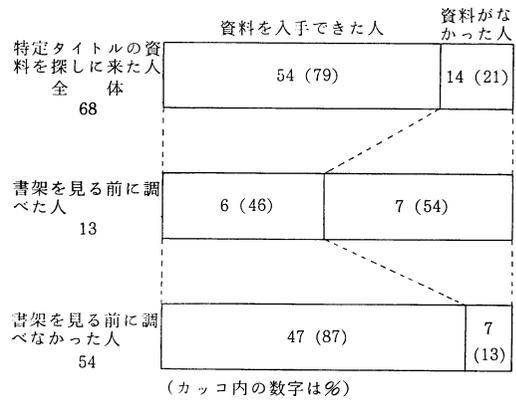
特定タイトルとして利用者の挙げたタイトル数は、総数90冊、1人平均1.3冊となる。また、複数の利用者から要求のあったタイトルは3つであった。

意中の資料が書架上にあったとする人は69%、また、継続にきたり、予約・リクエスト済みで、その資料が入手できることを予め知っていたという人は10%であった。

書架を見る前に、目録を調べたり職員にきくなりして、その資料の有無を確認した人は19% (資料があると判明した人12%、ないと判明した人8%)であった。一方、有無を確認せずに、直接書架を見た人は81%にも上った。タイトルがはっきりしているにもかかわらずカ

ード目録を利用しない人がかなり多いことから、目録の利用はごく一部の人(主として学生)にしかなされておらず、まだ定着するには至っていないということになる。

書架を見る前の確認の有無によって、資料を入手した人の比率(IAR)に差があるかどうかを比べたのが第5図である。これによると、書架を見る前に調べなかった人の方が入手率が高くなっており、目録を利用した方が入手率が高いのではないかという推測とは逆の結果になった。とはいえ回答数が少なかったため、あまり断定的なことは言えないと思われる。



第5図 所蔵確認の有無による入手率の比較

利用者の求める特定タイトルの資料は、その93%が図書で、他には雑誌4%、不明3%であった(第7表)。

第7表 特定タイトルの資料出版形態別

出版形態	回答者数(%)
図書	63 (93%)
雑誌	3 (4%)
不明	2 (3%)

主題分野別に図書の内訳をみると、フィクション分野44%、ノンフィクション分野57%となっている(第8表)。求められたタイトル数のうち、入手されたものの率は、フィクション分野で83%、ノンフィクション分野で80%となっている。後者をさらに主題別にみると、一般及び自然科学分野で入手率が高く、それに比べて社会科学分野の入手率がやや低い傾向にある(第9表)。

第8表 特定タイトルの図書—主題分野別

主題分野	タイトル数 <sup>1)</sup> (%)
フィクション	30 (44%)
ノンフィクション	39 (57%)

1: 1 利用者が複数タイトルを求めたケースがあるため、タイトル数は第7表の回答数よりも多くなっている。

第9表 図書の主題分野別入手率

主題分野	求められた タイトル数	書架上にあ り (%)	書架上にな り (%)	
フィクション	30(44%)	25( 83%)	5(17%)	
ノンフィクション	39(57%)	31( 80%)	8(21%)	
内訳	社会科学	16(41%)	11( 69%)	5(31%)
	自然科学	7(18%)	6( 86%)	1(14%)
	一般	7(18%)	7(100%)	
	その他	9(23%)	7( 78%)	2(22%)

b. 特定タイプの資料

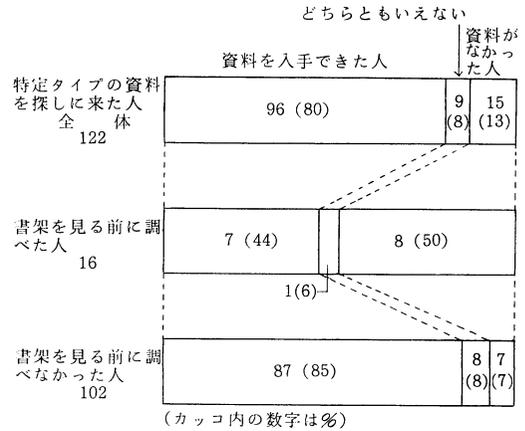
特定タイプの資料を探しにきた人は来館者の55%で、過半数に及んだ。男女別内訳は、男性54%、女性46%となり、サンプル全体の男女比と一致する。

資料の実際の利用者は、来館者自身が93%、本人以外(子供、配偶者)が7%となった。

求める資料が書架上にあったとする人は80%、なかったと答えた人13%、どちらともいえないとする人が8%であった。

書架を見る前に職員に尋ねるなりして調べた人は13%(資料のあることがわかった人9%、無いとわかった人4%)であった。特定タイトルの場合の19%とあまり差がないが、A市図書館には書名目録のみで、分類目録、件名目録、さらには著者目録も備えられていないということから推測すれば、両者のパーセンテージは、もっと差が開いてしかるべきである。ただ、特定タイプの資料の場合、目録をひかず、職員に尋ねる人が多いため、あまり差が開かなかったのではないとも考えられる。いずれにせよ、結論を下すためには、より多くのサンプルが必要である。

書架を見る前に目録を調べるなり(但し、書名目録のみなので、これを件名目録に代用するぐらいにしか利用できない)、職員にきくなりしてその資料の有無を調べ



第6図 所蔵確認の有無による入手率(CAR)の比較

たか否かで、利用者の入手率(CAR)に差が生じているかを比べたのが第6図である。a.の特定タイトルの場合と同様、書架を見る前に調べない方が、書架上で意にかなう資料のみつかる割合が、全体的な割合よりも高いという結果になった。

利用者の探していた資料をタイプ別にみると(第10表参照)、図書に対する要求が大部分を占め、図書以外ではわずかに雑誌、新聞という要求があったに過ぎなかった。

図書に関して詳しくみると、フィクション、ノンフィクションという言葉の定義上、後者の分野の資料に対する需要が高くなっている(64%)。しかし、第11表(第10表では、調査票に従って、図書はフィクション、ノンフィクション、特定著者の著作に分類されている。これら図書のみを取り出して集計し直したものが第11表)によって、ノンフィクションの主題分野別内訳とフィクションとを比較すると、社会科学の43%に次いでフィクション(32%)に対する需要が高いといえる。

社会科学分野の内訳をみると、地理の21%が最も多いが、これは、調査実施日が夏休み中であったことが影響していると思われる。学校の宿題、レポートのためにこの分野の資料を探している学生や、旅行の下調べをしたという人が、地理に該当する人の大部分を占めたからである。地理に次いで、社会科学(13%)、生活、娯楽(各9%)、職業、歴史、その他(各8%)の順となっている。

入手率は、フィクション分野で72%、ノンフィクション分野で84%となった。これをさらに主題別にみていく

第10表 資料のタイプ別回答数及び入手率

資料のタイプ	回答数 <sup>1</sup> (%)	書架上に あり (%)	書架上に なし (%)	どちらとも いえない <sup>3</sup> (%)	
フィクション	17(14%)	12(71%)	3(18%)	2 (12%)	
ノンフィクション	77(64%)	64(85%)	6(8%)	5 (7%)	
主題別 内訳 <sup>2</sup>	社会科学	13(15%)	12	1	
	時事問題	5(6%)	3	1	1
	職業	8(9%)	6	1	1
	地理	18(21%)	14	1	2
	歴史	8(9%)	7	1	
	自然科学	5(6%)	5		
	技術・工学	7(8%)	5	1	1
	生活	9(11%)	5	2	2
	芸術	7(8%)	6	1	
	その他	8(9%)	8		1
特定著者の著作 フィクション	22(18%)	16(73%)	3(14%)	3 (14%)	
ノンフィクション	5(4%)	3(60%)	2(40%)		
レファレンス 資料	7(6%)	4	2	1	
雑誌	2(2%)	1		1	
新聞	2(2%)	1	1		

- 1: 合計しても100%とならないが、これは主に、利用者の求める主題が複数であったことによるものである。
- 2: これを合計すると77をこえてしまうが、これも1と同様、利用者の求める資料が、複数であったことによるものである。
- 3: 資料があることはあったが、それでも不足であるとか、満足するものがないというように、どちらともいいがたい利用者。

と、その他の100%が最も高いが、どの主題にも属さないものをまとめたカテゴリーなので、実数は少い。自然科学(83%)、社会科学(82%)がこれに次いでおり、一般(78%)が、僅差ながら最も低いという結果となった。

c. 不特定の資料

ブラウジングにきた人は、来館者の33%で、内男性53%、女性47%という比率となった(第6表)。

資料の実際の利用者に関しては、来館者自身と答えた人が93%、本人以外と答えた人は7%で、実際の利用者は、子供、配偶者ということだった。

気に入る資料が書架上にあったかという入手率(BF

第11表 図書主題分野別入手率

主題分野	回答数 (%)	書架上に あり (%)	書架上に なし (%)	どちらとも いえない (%)	
フィクション <sup>1</sup>	39(32%)	28(72%)	6(15%)	5(13%)	
ノンフィクション <sup>2</sup>	83(68%)	67(84%)	8(10%)	5(6%)	
内訳 <sup>3</sup>	社会科学	52(43%)	42(82%)	5(10%)	4(8%)
	自然科学	12(10%)	10(83%)	1(8%)	1(8%)
	一般	25(21%)	18(78%)	3(13%)	2(8%)
	その他	8(7%)	8(100%)		

- 1: 特定著者の著作(フィクション)を含む
- 2: 特定著者の著作(ノンフィクション)を含む
- 3: 内訳の合計がノンフィクションの回答数と一致せず、パーセンテージも68%を超えてしまうのは、1利用者が複数の主題の図書を必要としていたことなどによるものである。

R)に関する問いに対しては、あったと答えた人が80%、なかったと答えた人が11%、どちらともいえないとする人が10%であった。

利用された資料としては小説が多く、次いで、スポーツや登山などの趣味の図書、また料理や洋裁などの実用書、雑誌が多かった。

d. 利用形態間の比較

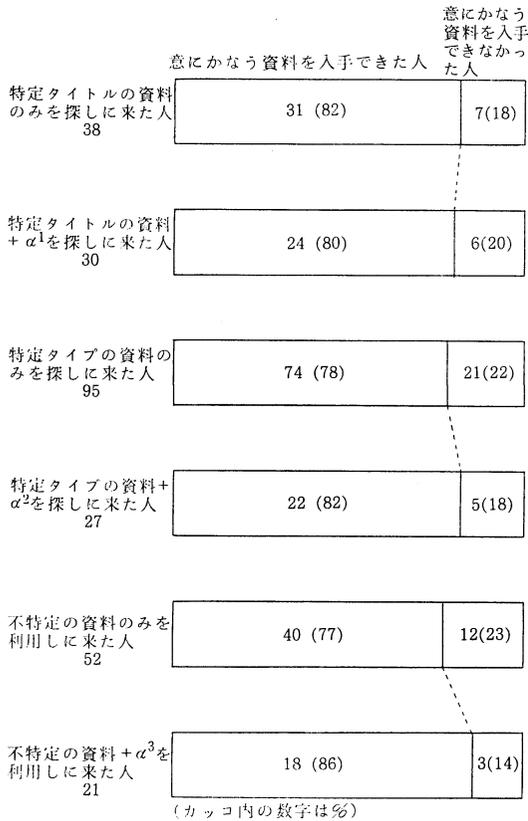
各利用形態の項で述べたように、入手率は特定タイトルの資料で79%、特定タイプ、不特定の資料ともに80%となっており、3つの形態でほぼ一致している。

さらに、特定タイトル(或いは特定タイプ、不特定)の資料のみを探しにきた人、つまり1つのパターンだけに該当する人と、複数のパターン(前述の通り3つのパターン全てに該当する人はいなかった)ので、2つのパターンということになる)に該当する人との間の入手率を比較したものが第7図である。

特定タイトルと特定タイプの資料の場合、単一パターンに該当する人と2パターンに該当する人の間で、入手率にはほとんど差がない。不特定の資料の場合は、両者の間で入手率にやや開きがある。不特定の資料のみを探しにきた人の入手率(77%)の方が、不特定の資料とその他の資料を探しにきた人の入手率(86%)よりも低くなっているのである。とはいえ総じて、単一パターンに該当する人と、2パターンに該当する人の間で、入手率にはほとんど差がないということができよう。

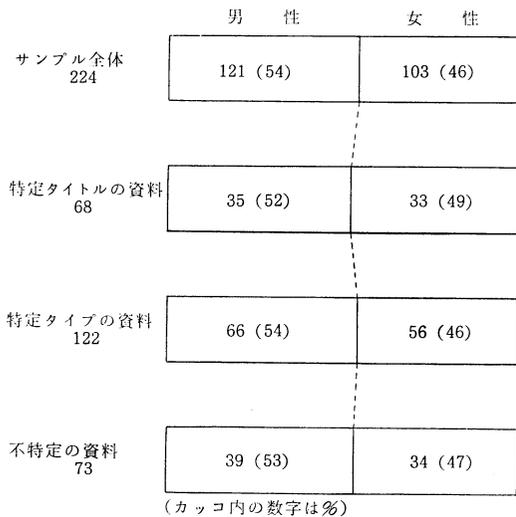
3. 利用者・利用形態間の比較

利用形態別に、利用者の男女構成、年齢構成、利用者のタイプ構成を图示したものが、第8図から第10図であ

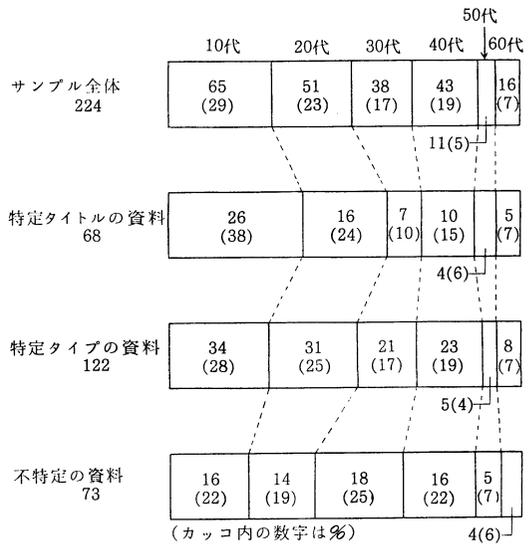


第7図 利用形態による満足度の比較

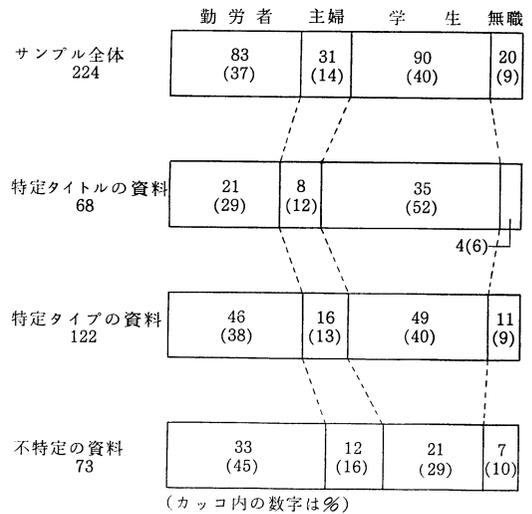
- 1: 特定タイプまたは不特定の資料
- 2: 特定タイトルまたは不特定の資料
- 3: 特定タイトルまたは特定タイプの資料



第8図 利用形態別男女構成図



第9図 利用形態別年齢構成図



第10図 利用形態別利用者のタイプ構成図

る。男女構成に関しては、3つの利用形態ともサンプル全体の男女構成とあまり差がないが、年齢構成及び利用者のタイプ構成に関しては差が生じている。

まず、年齢構成図では、サンプル全体で29%を占める10代が、特定タイトルの資料で10%近く多い38%を占め、一方、不特定資料では22%と割合が小さくなっている。30代、40代の方は、これとは逆に、特定タイトルに占める割合がサンプル全体に占める割合より小さくなってい

る一方、不特定の資料では大きくなっている。特定タイプの資料の場合は、サンプル全体の構成とほぼ一致している。

利用者のタイプに関しても、年齢構成とほぼ共通した傾向がある。つまり、特定タイプの資料における利用者のタイプ構成は、サンプル全体の構成とほぼ一致しているのに対し、特定タイトルの資料では、学生の占める割合が大きく、その他のタイプの人の占める割合が小さいが、不特定の資料では、学生の割合が小さくなり、逆に、その他のタイプの人の占める割合が大きくなっている。

#### IV. 考 察

##### A. A市図書館の availability について

Availability をはじめとするパフォーマンスの諸尺度は、自館の過去のデータ、他館のデータ、ないし一定の基準と比較をすることによって、あるいは、自館の達成目標と照し合せることによって、はじめて有用なものとなるので、一回きりの調査で十分な結論を期待することはできない。また、調査方法の項で述べたように、本稿はそのような厳密な評価を意図してはいない。

以下、Ⅲ章の調査結果に基づいて、作業仮説を検討していきたい。

##### 1. 特定タイトル

特定タイトルの資料を求めて来館した人は、全体の30%であった。

Availability rate を次に示す。

- ① item holdings rate=63人/68人×100=93%
- ② item shelf rate=54人/63冊×100=86%
- ③ item availability rate=0.93×0.86×100=79%

これだけで確定的なことは言えないが、IARが約80%というのは高い値と言って良いだろう。米国の調査例と比較すると、例えば、*Planning Process for Public Libraries (Output Measures...作成の契機となった、公共図書館の計画立案のためのマニュアル)* 作成のためのフィールド・テストとして、Prince William Public Library で行われた調査では、利用者が入手したのは、求めるタイトルの72%であった<sup>15)</sup>。Maryland 州の公共図書館全体を対象とした大規模な調査では、title availability の平均は51%であり、最高の館でも73%であった<sup>16)</sup>。公共図書館に対する利用者の現在の期待とニーズから見る限り、A市図書館は特定タイトルに対する要求に良く応えていると言えるだろう。

直接書架を見る前に、目録等で所蔵の確認をした人の方が、入手率が低かった(第5図)ことから、利用者は、一般に、公共図書館で入手できそうな本は直接書架に行き探して、入手できるかどうか不明の場合に、目録等を用いるという利用行動が推測される。もしこれが立証されれば、利用者が探した資料と、その時の利用行動とを知ることによって、公共図書館の所蔵資料の範囲に対する利用者のイメージを知ることができよう。

次に、求める特定タイトルの資料を入手することができなかった利用者について詳しく述べ、不満足の原因を検討して行きたい。書架上を探す前に目録を調べた人は、7人であった。この7人のうちで、探している図書が目録カードがなかったと答えた人は5人、タイトル数で6冊であった。筆者が目録をひいたところ、この6冊の内、2冊のカードはファイリングされていた。従って、この2冊の図書に関しては、利用者が目録を正しく調べていたら、入手できたかもしれないものである。一方、該当するカードがあったとする人は2人、タイトル数では2冊であった。このうちの1人は、求める図書が貸出中であることを職員に尋ねて確認していたが、もう1人は、目録を調べただけであった。

また、目録をひかず、職員にも尋ねなかったという人は7人で、7タイトルであった。この内、実際には5冊が所蔵されていた。

##### 2. 特定タイプ

特定タイプの資料を探しにきた人は55%で、来館者の過半数を占めていた。

Availability rate を次に示す。

- ⑥ class availability rate=96人/113人×100=85%
- (特定タイプの資料を探しに来た人122人から、資料を入手したともしないとも言えない人9人を引いて113人を算出した)

CARについて言えば、作業仮説通り高い。しかし内訳を見ると、フィクション分野を求める人が32%、ノンフィクション分野を求める人が68%で、これらに対するCARは、各々82%、86%となり、ノンフィクション分野のCARの方が高かった。これは作業仮説とは逆の結果である。アクセス面で、分類(件名)目録、著者目録がないことは、この入手率から考えると、あまり大きな影響を与えてはいないようである。

第12表は、各主題分野を探しているとする回答数、各主題分野がA市図書館の蔵書(第13表参照)に占める割合、求める資料が書架上にあったとする人、及び書架上

第12表 主題分野別比較

主題分野	回答数 (%)	蔵書の割合	満足した人 <sup>1</sup> (%)	不満足な人 (%)
フィクション	39(32%)	39%	28(72%)	6(15%)
ノンフィクション	83(68%)	61%	67(84%)	8(10%)
社会科学	52(43%)	29%	42(82%)	5(10%)
自然科学	12(10%)	13%	10(83%)	1(8%)
一般	25(21%)	12%	18(78%)	3(13%)
その他	8(7%)	7%	8(100%)	0

1：求める資料が書架上にあったとする人のこと。あるにはあったが、あまり満足できない、というような、どちらともいえない人に関しては満足した人、不満足な人のどちらにも入れずに除外してある。

第13表 A市図書館の主題別蔵書構成

主題分野	NDCの 当該類 <sup>1</sup> (%)	蔵書冊数 (%)	購入図書 冊数(%)	除籍数 (%)
フィクション	9	30,396 (39%)	1,188 (32%)	566 (33%)
ノンフィクション	1~8	47,808 (61%)	2,563 (68%)	1,135 (67%)
社会科学	2,3,6	22,599 (29%)	1,153 (31%)	483 (28%)
自然科学	4,5 <sup>2</sup>	10,216 (13%)		
一般	5 <sup>3</sup> ,7	9,722 (12%)		
その他	1,8	5,271 (7%)	308 (8%)	214 (13%)

1：0部門は除外した。従ってパーセンテージも、これを除外して算出してある。

2：但し、59綱は除く。

3：但し、59綱のみ。

になかったとする利用者の人数を示したものである。

フィクション分野のCARがノンフィクションに比べて低くなっている原因を探るために、フィクション分野の図書を求めてきた人に関して詳しくみていきたい。該当者32%のうち、特定著者の著作として探しにきた人が18%、単にフィクションとだけきめて探しにきた人が14%であった。

特定著者の著作を探しにきた人のうちで求めるものがなかったとする人の挙げた著者、これらの著者の著作の所蔵されている冊数、そのうちで書架上にあった冊数(書架上の冊数は、調査実施期間よりも後で調べたものであるが、傾向をとらえる上では参考になると思い、敢えてこれを用いることとした)を、第14表に示す。この表をみると、1冊も所蔵されていないバグリーとワイル

第14表 不満足とされた特定著者の図書

著者名	所蔵冊数 (H)	書架上にある冊数(S)	S/H×100 (%)
朝倉せつ	10	5	50
有吉佐和子	91	52	57
池波正太郎	140	86	61
宇野千代	19	9	47
エンデ・M	14(児童室)	5	35
バグリー・D	0		
ワイルダー・T	0		

ダーの著作を除いては、所蔵冊数に対して書架上の冊数がどれも少なく、平均50%となっている。これらの数字から、ここにあげた著者の著作がよく利用されているといえるが、また、利用者が不満足であった原因も、これと関係しているのではないかと考えられる。

つまり、所蔵はされているのであるが、これらの著作に対する需要が全体として高いために、特に需要の高い図書は他の利用者によって貸出されてしまっており、書架上に残されたものには利用者をひきつけるものが無かったのではないかと。A市図書館では原則として複本をそろえていないということ、フィクション分野の図書には、特にベストセラーや話題となった図書などに対して流行とでもいえるような需要が生じること、年間受入図書冊数が、貸出冊数などの水準に比べて少ないこと、利用者から蔵書が古いという意見が多くきかれたことなどを考え合わせると、原因のひとつがここにあるのではないかと思われる。

### 3. ブラウジング

不特定の資料という探索パターンに該当する人は33%で、予想していたよりも少なかった。

Availability rate を次に示す。

⑦ browser's fill rate=58人/72人×100=80%

BFRは特定タイトルおよび特定タイプの資料の探索者の場合に劣らず高い。

Maryland 調査でも、ブラウジングは他の資料利用タイプよりも遥かに availability が高く、平均84%であった<sup>16)</sup>。

### B. Availability の評価法について

わが国でも、利用調査の一環として、利用者の満足度を質問することは、昔から良く行われてきた。佐藤毅彦は、このような利用効果は、実際には次の二種類に類別できると指摘した<sup>17)</sup>。

目的達成度 (user success) : 利用者が求めるものを入力できたかどうか

満足度 (user satisfaction) : 目的達成度より広い意味で、目的達成度と主観的感情の双方を含む

このような文脈でとらえるならば、本稿で試みた availability の調査は、目的達成度に焦点をあてた一種の利用調査だと言えるだろう。

利用調査であってみれば、調査方法や規模、質問内容はさまざまなものを想定することができる。しかし、すでに述べたように、評価を実りあるものとするためには、多少精度が落ちて、簡単に、繰返し調査を行うことが必要であり、そのためには、調査方法は次のようなものであることが望ましいだろう。

- ① 面接法よりは、利用者に直接記入してもらった質問紙の方が良い。従来のどの館内調査を見ても、回収率は非常に良い。また、回答者の質問にいつでも応じられるということも有利な点だろう。従って、質問文が充分練られ、かつ再度使用することができるよう規格化されたものであれば、来館者に対する配票調査で十分である。
- ② Wiemers はブラウジングを調査対象に含めていないが、公共図書館利用のかなりの部分をブラウジングが占めていることを考えると、*Output Measures...* のブラウジングも含めるというやり方の方が良いだろう。
- ③ 結果がなるべく具体的な数値で出るように、質問項目を工夫すべきである。Prince William Public Library の経験によれば、利用者の主観的な評価では、蔵書に満足していない人は1~7%程度だったが、availability 評価では、特定タイトルを入手できなかった人は28%に達した<sup>16)</sup>。このように、利用者の主観的評価と実際の目的達成度は、しばしば大きくずれるから、availability 評価では、なるべく利用者の主観を排除するようにしなければならない。今回の調査では、ブラウジング→特定タイプ→特定タイトルの順に、より具体的に availability が測定できているといえるだろう。ただし、特定タイプについては、*Output Measures...* のように、タイプごとに達成度を尋ねる方が良いだろう (付録2参照)。
- ④ 所蔵率 (holdings rate) を知ることは、非常に難しい。Wiemers のように利用者に図書館の所蔵

を質問することは、利用者が蔵書に関する知識を十分に持っていない以上、特定タイトルの項で見たように信頼性が疑わしい。さらに、特定タイプの場合には、何を「所蔵」と定義するかが問題になる。本稿で試みたようなフォロー・アップ (すなわち、入手できなかった理由の確認など) は、目録などアクセス面の問題点を知る際に非常に有益であるから、時々フォロー・アップを含む大規模な調査を行い、通常は *Output Measures...* のように、availability rate のみを調査すれば良いだろう。

フォロー・アップ調査においては、Kantor が指摘している利用者の不満足の原因について、分析することが必要となるだろう<sup>18)</sup>。

- ⑤ 他人に代って図書を借りに来ている人は、どの探索パターンでも10%未満と少なかった。従って、availability 調査に限らず、調査の際に資料の最終的な利用者を気にする必要は、特になさそうである。しかし、この点に関しては、館により差があるかもしれない。
- ⑥ 特定タイトルおよび特定タイプでは availability rate を利用者単位で算出しているが、*Output Measures...* のように、それぞれ冊数 (タイトル数) およびタイプ数 (主題・著者の数) を単位とするのが正しいだろう。

## V. おわりに

Availability 評価は、1. 貸出以外の資料利用も含めて、図書館での資料利用をトータルに把握できる、2. 利用者の目的達成度をより詳細に知ることができる、3. 図書館の蔵書面、アクセス面での問題点を具体的に知ることができる、という点で、蔵書回転率などにはない長所を備えた尺度である。そして、調査方法を工夫すれば、質問紙1枚程度の簡単な調査で済むことも、本稿で示したとおり明らかである。

A市図書館での調査では、次の諸点が示されたが、本調査自体が試行的な性格を持つものであり、具体的な論証は後日を俟ちたい。

- 1) 資料探索パターンについて、最も多いのは、特定タイプの資料を探すというパターン (55%) である。特定タイトルを探す、ブラウジングをする、という2パターンには各々約3割の利用者が該当する。複数の探索パターンに該当する利用者は少ない (17%)。
- 2) 利用者の求める資料としては、図書が大部分を占

めている。

3) 入手率は、各パターンにわたって、約80%となっており、かなり高いといえる。

4) 既知文献として利用者から求められた図書のうち、92%が所蔵されている。

5) 書名目録しか備え付けられていないにもかかわらず、入手率が高くなっており、目録の果す役割は小さいことを示している。さらに、資料が書架上で見つかりそうもない場合に、availability は悪くなる。

6) 資料の実際の利用者は、各パターンとも、9割以上が来館者自身である。

最後に、調査に際し御協力頂いたA市図書館の皆様に対し、深く謝意を表したい。

- 1) Young, H. ed. "The ALA Glossary of Library and Information Science". Chicago, American Library Association, 1983. 245p.
- 2) 津田良成. "医学図書館の評価について". Library and Information Science. No. 7, p. 1-17 (1969).
- 3) 加藤好郎. "大学図書館の評価: Orr の調査方法に基づいて". 昭和54年度図書館・情報学科卒業論文. 102p. など.
- 4) Lancaster, F. W. "6. Evaluation of document delivery capabilities". The Measurement and Evaluation of Library Services. Arlington, Information Resources Press, 1977. p. 207-239. など.
- 5) Orr, R. H. et al. "Development of methodological tools for planning and measuring library services, II". Bulletin of the Medical Library Association. Vol. 56, p. 241-267 (1968).
- 6) De Prosopo, E. R. et al. "Performance Measures for Public Libraries". Chicago, Public Library Association, 1973. 71p.
- 7) Martyn, J. ; Lancaster, F. W. "Document availability studies". Investigative Methods in Library and Information Science. Arlington, Information Resources Press, 1981. p. 131-152.
- 8) Urquhart, J. A. ; Schofield, J. L. "Measuring readers' failure at the shelf". Journal of Documentation. Vol 27, p. 273-276 (1971).
- 9) Urquhart, J. A. ; Schofield, J. L. "Measuring readers' failure at the shelf in three university libraries". Journal of Documentation. Vol. 28, p. 233-241 (1972).
- 10) Buckland, M. K. et al. "Systems Analysis of a University of Lancaster Library". Lancaster, University of Lancaster Library, 1970. p. 29-55. (Occasional Papers, 4).
- 11) Line, M. B. "The ability of a university library to provide books wanted by researchers". Journal of Librarianship. Vol. 5, p. 37-51 (1973).
- 12) Wiemers, E., Jr. "Materials Availability in Small Libraries". Urbana, University of Illinois Graduate School of Library and Information Science, 1981. 55p. (Occasional Papers).
- 13) Zweizig, D. ; Rodger, E. J. "Materials availability survey". Output Measures for Public Libraries. Chicago, American Library Association, 1982. p. 65-74.
- 14) 田村俊作, 上田修一. "公共図書館の利用者像". Library and Information Science. No. 18, p. 123-140 (1980).
- 15) Detweiler, M. J. "Availability of materials in public libraries". Library Effectiveness. Kaske, N. ; Jones, W. eds. Chicago, American Library Association, 1980. p. 75-83.
- 16) Gers, R. "Output measurement in Maryland ; book availability and user satisfaction". Public Libraries. Vol. 21, p. 77-80 (1982).
- 17) 佐藤毅彦. "公共図書館の利用に関する研究". 図書館界. Vol. 34, p. 322-330 (1983).
- 18) Kantor, P. B. "Availability analysis". Journal of the American Society for Information Science. Vol. 27, p. 311-319 (1976).

公共図書館の availability 評価

(付録 1)

MATERIALS AVAILABILITY SURVEY

1. 特定の文献を探しに図書館に来たのですか？

\_\_\_\_\_ はい。どうぞこちら側を埋めて下さい。

\_\_\_\_\_ いいえ。この紙を裏返し、問4へ進んで下さい。

その書名を書いて下さい。

\_\_\_\_\_

2. きょう、あなたが探しに来た文献は、図書館に所蔵されていますか？（例えば、それは、目録あるいは雑誌目録に、リストされていますか？）

\_\_\_\_\_ はい。

\_\_\_\_\_ いいえ。その本の購入を図書館に希望する場合レファレンス係にお申し出下さい。

3. きょう、あなたが探しに来た文献は、書架にありましたか？

\_\_\_\_\_ はい。

\_\_\_\_\_ いいえ。予約、電話連絡をお望みの場合、レファレンス係にお申し出下さい。

ご協力ありがとうございました。

表

4. 特定の種類の資料を探しに、図書館に来たのですか？

\_\_\_\_\_ はい。お探しのものを書いて下さい。

\_\_\_\_\_ いいえ。ご協力ありがとうございました。

著者 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ フィクション \_\_\_\_\_ フィルム

主題 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ノンフィクション \_\_\_\_\_ レコード

\_\_\_\_\_ 定期刊行物 \_\_\_\_\_ その他

5. きょう、あなたが探しに来た種類の資料は、図書館に所蔵されていますか？

\_\_\_\_\_ はい。

\_\_\_\_\_ いいえ。その種類の資料の購入を図書館にお望みなら、レファレンス係にお申し出下さい。

6. その資料は書架上にありましたか？

\_\_\_\_\_ はい。

\_\_\_\_\_ いいえ。予約、電話連絡をお望みなら、レファレンス係にお申し出下さい。

ご協力、ありがとうございました。

裏

(付録 2)

LIBRARY SURVEY

日付 \_\_\_\_\_

館名 \_\_\_\_\_ (Materials Availability Survey)

様式番号 \_\_\_\_\_

あなたが今日資料をお探しになる時は、この用紙をお使いください。お帰りの際に、この用紙はお返しください。ご不明の点は、お気軽に係員にお尋ねください。

当館では、皆さんがお探しの資料が実際に当館にあったかどうかを調べております。調査票の必要な個所に全部御記入下さい。あなたが館内で御利用になる資料も、お借りになる資料も、それが探していたものであれば、「はい」と御記入ください。

## A. 書名

本日御来館の際に、特定の本や、レコードや、雑誌をお探しでしたら、その書名・題名をお書きください。予約図書も含めてお考えください。

書名・題名・曲名など (例) 風と共に去りぬ	ありましたか (どちらかに×をする)	
	はい	いいえ
1	×	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

探している本が多すぎ、書ききれない時は、係員にお申し出ください。

## B. 主題または作者

本日御来館の際に、特定の主題に関する資料や情報、あるいは、特定の作者の作品をお探しでしたら、その主題や作者をお書きください。

主題または作者 (例) トースターの直し方 (例) ジョン・D・マクドナルドの本	ありましたか (どちらかに×をする)	
	はい	いいえ
1	×	×
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

## C. ブラウジング 特に目的がなくて、特定の本をお探しでなかったかたには、なにか図書館がお役に立ちましたか。

\_\_\_\_\_ はい \_\_\_\_\_ いいえ

## D. その他 \_\_\_\_\_ 上記のどれにも該当しない目的で御来館されたかたは、×をおつけください。

お帰りに際に、お返しください。

ご協力ありがとうございました。

公共図書館の availability 評価

(付録 3)

Document Availability 調査

性別 1. 男 2. 女

年齢 1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60以上

職業 (

①〔1〕書名のわかっている本を探しに来たのですか。  
1. はい、おさしつかえなければ書名をお聞かせ下さい。  
書名 (

2. いいえ ⑤へ

〔2〕その本は、あなたが利用するのですか。  
1. はい

2. いいえ 実際に利用する方及びその方の年齢

1. 父母 2. 子ども 3. 祖父母 4. 兄弟姉妹

5. 配偶者 6. 友人・知人 7. その他 ( )

1. 10才未満 2. 10代 3. 20代 4. 30代

5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代以上

〔3〕きょうあなたが探していた本が、書棚にありましたか。  
1. はい 2. いいえ 3. 継続、予約、リクエスト

〔4〕書棚を見る前に、図書館がその本をもっているかどうかを蔵書目録を見たり、図書館員にきいたりして調べましたか。  
はい 1. あった 2. なかった

3. いいえ

②〔5〕書名はわからないけれど、何か特定のタイプの資料を探しに図書館に来たのですか。  
1. はい その資料は、どんなタイプのものですか。  
1. フィクション 2. ノンフィクション 3. R図書

4. 雑誌 5. その他 6. 特定著者の著作(フィクション)

( ) 7. " (ノンフィクション)

著者 (

主題 (

2. いいえ

〔6〕その資料は、あなたが利用するのですか。  
1. はい

2. いいえ 実際に利用する方、及びその方の年齢

1. 父母 2. 子ども 3. 祖父母 4. 兄弟姉妹

5. 配偶者 6. 友人・知人 7. その他 ( )

1. 10才未満 2. 10代 3. 20代 4. 30代

5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代以上

〔7〕きょうあなたが探していた資料は書棚にありましたか。  
1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

〔8〕書棚を見る前に、図書館がその資料をもっているかどうかを目録で見たり、図書館員にきいたりして調べましたか。

- はい 1. あった 2. なかった  
3. いいえ

③〔9〕あなたは特定の本あるいは資料を探しに来たのではなく何か役に立つ本、おもしろい資料などを望んで図書館にきたのですか。

1. はい 2. いいえ

〔10〕あなたの気に入る資料がみつかりましたか。

1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

〔11〕その資料は、あなたが利用するのですか。

1. はい

2. いいえ 実際に利用する方及びその方の年令

1. 父母 2. 子ども 3. 祖父母 4. 兄弟姉妹

5. 配偶者 6. 友人・知人 7. その他 ( )

1. 10才未満 2. 10代 3. 20代 4. 30代

5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代以上

ご協力ありがとうございました。