

医学図書館の評価について

Evaluation of Medical Libraries

津 田 良 成

Yoshinari Tsuda

Résumé

The present tendency of requesting more complex services to medical libraries makes it necessary for medical librarians to evaluate their library activities much more objectively than by merely using library statistics so that they can grasp the true situation of their services and be prepared to meet the changing demands of their library users.

The quantitative method of assessing medical libraries developed by R. H. Orr and his colleagues and the criteria which John I. Thompson and Company developed for evaluating technical library effectiveness are two of the more objective methods to be recommended for the purpose, although there are many factors in library activities which are left unattended by these two methods.

Further development in attaining more complete coverage of library activities by objectively evaluating methods is desired.

(Kitasato Memorial Medical Library)

- I. 評価の必要と問題
- II. 与えられた条件及び行っている仕事からの評価
- III. 運営技術からの評価
- IV. 北里記念医学図書館を例として
- V. 結 論

I. 評価の必要と問題点

長い間、図書館員は、先駆者達が築きあげた図書館学とその実践面である図書館諸活動というものに定着して安住してしまっていたが、その間に外の世界は、研究量の激増とそれともなう出版物の洪水、巨大科学の出現、コンピューターの発達等々の動きを見せ、その結果、自然科学諸分野の研究者からは半分見放された存在に成り

下ってしまった。勿論その間にも専門図書館員、ドキュメンタリスト、インフォメーション・サイエンティストなどのグループが、図書館側から、又は研究者側から、研究者と記録された情報との間のへだたりをうずめることに努力を払ってきたが、外界の進歩は益々その速度を早めているため、この間隙はなかなか縮まりそうには見えない。アメリカでは政府関係者、科学者、図書館員などが、この状態の科学の進歩に与える影響の重大さを認

医学図書館の評価について

識して、いろいろな調査を行い、その対策を練り、これを克服する諸計画を実行に移し出してきた。その現われは、諸分野で行なわれたこれら研究者の情報要求の調査であり、種々の図書館、情報活動を援助する法案の成立であり、コンピュータを中心とした情報検索システムの発達であり、又、中央センター、地区センター、専門センター、クリアリング機構などの開発及び、全国的な情報サービスのネット・ワーク形成への動きであると言えよう。この面でもわが国の動きは、残念ながら十分に活発であるとは言えず、“情報時代”という言葉は新聞紙上のみをにぎわしている感がある。ところで最近の図書館学、情報学関係の雑誌論文の中に図書館サービスの評価についての論文が幾つか見られるようになってきたが、これは明らかに、今までの固定的な図書館諸活動への反省の顕れであるといえよう。

図書館の運営の責任をまかされた者にとっての最大の関心事は、自分の図書館がどれだけ効果的に、親機関から与えら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ということであろう。ところがこのサービスの評価ということに関しては、これを量的に計る方法というものが見出されていないために、評判などのような第三者からの間接的な評価であるとか、自分自身の感であるとかいった漠然としたものに頼るより仕方がなかった。

評価を行う場合にその結果を比べる対象として、理想的なものに対する場合と、同じような条件にある他の図書館に対する場合などが考えられるが、いづれにしても、評価をする目的は、その結果を参考にして自分の図書館をよりよく運営するためであり、場合によっては、親機関に図書館の価値についての認識を深めて貰うためでもあり、又図書館の予算を組む基本のデータを得るにも役立ち、最近のようにネットワーク形成という考えが盛んになってくると、その中で自ら果せる責任の範囲と、又そこから得る利益などを検討するために行うことも必要になってくる。

図書館サービスの評価を行うには Boaz¹⁾、Wessel²⁾ などが強調しているように、親機関がその図書館に与えている仕事の目的、責任範囲をどの程度迄その図書館が実行しているか、という点を見ることが最も妥当であると思われる。しかし多くの場合、仮りにその図書館が親機関から目的なり、責任範囲なりを指示されているとしても、「利用者が必要とする文献およびそれについての情報を提供する」などといったような漠然とした言葉で表

現されていることが多く、その目的をどれ程効果的に実行に移しているかを、客観的に評価することはむづかしい。しかも要求されている目的が理想に近い無限大なものである場合でも、図書館に与えられる予算、人員などには当然のことながら制限がある。したがって図書館の目的に対する達成度というものをそのまま評価の基準として決定するのには問題がある。その上、どの図書館も、一般の図書館として要求される、図書、資料を収集し、これを使用し易いように配列し、索引なり目録なりを備えて、利用者の便を計るといった極く基本的な、一般的な責任の他に、それぞれの図書館の置かれた特別な条件の下で、固有の責任というものを与えられているのが普通であるので、評価の基準も、厳密には個々の図書館に固有のものが必要となる。

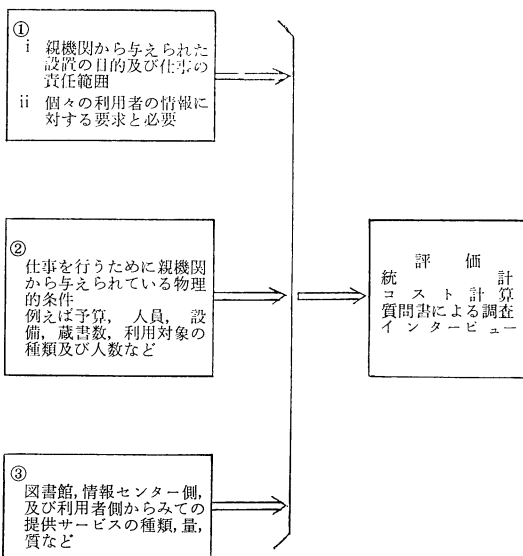
又、図書館というものは結局、利用者にサービスを提供することを目的とするものであるため、Orr³⁾ 等の提案するように、図書館をブラック・ボックスと考え、内部の作業の良否はどうであれ、利用者から見てその要求をどれ程満たせて貰えるかによって判断すべきであるとする考え方は、一面当を得たものと思われる。しかしその反面このような直接的評価のみでは、その段階での図書館サービスの表面的な評価はできても、サービスが質的に向上しているのか、又は下向いているのかなどといった内面的なことには全く予想もつかない。そこでどうしても予算規模、館員数、蔵書数、年間増加冊数などの予算面、人事面の規模を示した数値や、年間貸出冊数、レファレンス処理統計、年間相互貸借件数、入館者数、などの図書館の行っている仕事の量を示す統計的な数値といったものも、図書館の行いうる仕事の可能性の範囲を知るという、間接的な評価の基準として必要になる。もっともこの統計的な数値は、使用される言葉の意味や、単位というものが非常に漠然としている場合が多いために、Orr や Rogers⁴⁾ その他も指摘しているとおり、必ずしも額面通りに受取れる評価材料とは言えない。しかし熟練した図書館員ならば、これらの数値からでも図書館の規模、仕事の量、仕事や予算、人員などの配分上の問題点などを大体推察することができる。もっとも従来のように、このような間接的な評価にしか向かない材料のみで1つの図書館の活動の評価を行なうのは明らかに危険である。が一方利用者やその集団を代表するものとしての親機関の要求をどれ程図書館が満足させているか、ということのみで評価を行なうことにも前述のとおり疑問が残る。その上利用者の要求するものは必ずしも利用者の

実際に必要とするものを意味しないということも考慮しなければならない。最近利用者の情報に対する要求を調査して、その要求に応じるように図書館なり、情報センターなりの提供する仕事の範囲、程度というものを考え、その実行に最も適した人員や資料の配置を行ってゆくという動きが見られるようになってきたが、この場合一般利用者は、図書館などの文献情報を扱う機関がどの程度のことができ得るかということを充分に知っている訳ではないので、本当の必要が要求という形で現われるとは限らないことを予め覚悟して計画をたてるべきである。

いずれにしても図書館、情報センターなどを動かす責任を与えられたものは、自分の図書館なり情報センターなりが、どの程度にその親機関や、これに属する個々の利用者の必要というものを満たしているかということ、その提供しているサービスが質的に又量的に上昇中であるのか下向中であるのかなどということまで含めて動的に評価する必要がある。そしてそのためには第1図で示すごとく、①図書館なりセンターなりの設置の目

第1図

図書館・情報センターの評価の参考になる要素



的、与えられている責任、及び利用者の要求及び必要など、②予算、人員、蔵書数、設備などの様な責任を遂行するために与えられている物理的条件、③行っているサービスの種類、量及び質からみた程度などの諸要素を合せて考えた上で評価を行なわなければならない。

II. 与えられた条件及び行っている仕事からの評価

多くの人達が、予算、館員数、蔵書数、年間増加冊数、図書館・情報センターの広さ、利用対象人数といったような数値から図書館サービスを評価することの不当性について言っている。確かにサービスの良否などについて知るためにはあまり良い手懸りにはならないが、これらの数値は図書館や情報センターの所属する親機関から与えられている物理的な条件で、親機関の規模、図書館・情報センターに対する期待の大きさなどから決ってしまい、図書館長、情報センター長などの力量によって少しは予算、館員数などの増減ということが起り得るが、全体の規模に対しては、親機関に根本政策まで変更させることができない限り、大きな影響を与えることはできない。

予算、館員数、蔵書数、年間増加冊数などの統計的数値は量のみを表わして、質を示していないため、図書館の仕事の評価の材料としては確かに不確実きわまるものであり、しかもその量の面でも、数値の表わし方が一定でない限り、他の図書館などとの比較にも余り役に立たない。例えば蔵書数に製本雑誌を多く含んでいる医学図書館では、1年分の雑誌を2冊なり、3冊なり、4冊なりに分けて製本するときのその分け方で、同じ雑誌を同じ年次分持っている場合でも、記録される蔵書数に差異がでてくることは衆知の事実である。またカレントに入手している雑誌のタイトル数にしても、図書館毎に雑誌として扱う資料の範囲が異なるため記録された誌数をそのまま比べても正確な実状というものが捉えられるわけではない。

しかしながら熟練した図書館員が予算、館員数、蔵書数などの総合的な立場から数値を見た場合、それらの図書館の規模の概略を掴むことのできるのも事実である。即ちこの種の統計的数値は、質的内容からみでの蔵書の価値であるとか、2次資料の収録範囲と入手しているカレントの雑誌の種類の関係からみでの文献探索可能程度といった面などは示しはしないし、又数値の単位などの不統一から、不正確さを内蔵した手懸りであるとは言えるが、例えば館員数20名、蔵書数10万を超え、年間増加冊数約4,000冊、カレントに入手している雑誌約2,000種の医学図書館といえば大体どの程度の規模を持つ図書館であるかが判断できる。しかしこの場合、非常に漠然とした経験の尺度で推測しているのであるから、

医学図書館の評価について

例えば蔵書数7万冊の図書館と8万冊の図書館とではどちらの図書館が資料利用面でより多くの満足を利用者に与えているか、などといったことは到底判断できない。

同じ図書館統計の数値でも、入館者数、館外貸出冊数、複写件数、相互貸借冊数など、行っている仕事の量を表わす数値になると、その評価は質的な面を考慮しなければならない比重が増すので、年間館外貸出冊数45,000冊と言った数字のみでは、その図書館がどの程度に利用者に満足を与え、且つ親機関の期待に応えているかは判らない。前述の Rogers⁵⁾ も指摘しているとおり、例えば貸出の統計は ①粗い、量的な数値のみ表わし、質的な要素が入っていないし、②開架の図書館などの場合には、館外貸出冊数のみしか判らないといった部分的なものになってしまう恐れが多いし、又、③数多くの要素によって影響されるので、他の図書館の数値と同じような条件で比較することはむづかしい。

しかし、このように疑問のある貸出冊数その他の利用統計でも、幾つかの要素を組合せて見る時には明らかに或程度の評価の手懸りになり得る。例えば、利用対象人数、蔵書数、館外貸出冊数、相互貸借冊数、複写による資料利用件数などの数字を総合的に見ると、その図書館の資料がどの程度活発に利用されているかが判るし、開館日数、開館時間数、貸出冊数及び係員の人数からみて貸出部門の忙しさの程度を推測することができる。

他の図書館との比較にしても、医学図書館協会加盟館統計などのように、長い年月の間、同じようなやり方で全ての加盟館の統計を収録しているような材料から抜きだした数値を比較する場合には、ある程度有効な比較をすることができる。

ところで、利用の統計の中でも資料の利用については、数的なデータはそのままの形で図書館の行っている仕事の評価として少しは役立ち得るが、レファレンス・サービスなどといった情報の利用面の仕事になると、昔からいろいろな論文でも論じられているとおり、単なる統計の数値では余り意味のないものになってくる。先づ第1に何をレファレンス・サービスというかという点ですら各図書館の間での解釈はまちまちであり、1つの質問を受けてからその解答を見つけるまでにかかった時間の長さで、単なる探索であるとか、より複雑な調査であるとかに分類する方法に至っては全く無意味であると云える。同じ質問でも熟練者が取扱えば簡単に解答が出るものが、未熟なものが取扱うと何時間もかかってしまう

ことなど日常見られる出来事である。又同じ館員が同じような問題をとく場合でも、その図書館での適当な2次資料を所有しているか否か、その館員の夫々の主題に対する知識や興味の差、探索時におこるいろいろな偶然性などが、解答を出すまでの時間の長さに影響を与えることも自明の理である。従って、ある質問の解答を得るまでにかかった時間は、上に述べた諸要素ばかりでなく、その他時間に影響を与えうる諸々の要素がコントロールされない限り意味のある数値にはなり得ない。

勿論、レファレンスの質問とこれに与えた解答というものを記録しておくこと自体には、レファレンス部門の管理という面からみてそれ相応に意味があろう。例えば①新人の訓練の材料になる、②レファレンスや一般蔵書中の弱点を見つけ出すのに役立つ、③レファレンスの質問を解く技術を検討して、それを改善するのに役立つ、などがこれである。しかしこれらは図書館の行っている仕事の評価とは全く違った事柄である。

従来レファレンス・サービスと呼ばれていた種々の情報提供サービスは、医学図書館の間でも盛んになり、特定主題についてカレントに出される文献のスクリーニング、過去の文献の網羅的探索、索引、抄録、などの作成、翻訳などといった特殊な仕事まで行なうところも現われるようになってき、さらに Jahoda⁶⁾ が提案しているように、個々の研究者の文献ファイルに対する索引作成であるとか、その維持についての協力サービスなども試みられるようになり、従来のようにレファレンス・サービスという言葉で一括して評価することが妥当でなくなってきている。

なお、直接的な利用者へのサービスではないが、資料提供サービス、及び情報提供サービスの全国的ネットワーク形成化への最近の傾向を考えると、これらのネットワークへの協力活動面からも図書館の行っている仕事を評価することが必要であると思われる。これらの活動には、相互貸借活動の他に総合目録作成への協力作業、資料の協力購入活動、ネットワーク関連機関の出版物などへの館員の論文投稿、諸調査への協力、教育訓練活動への参加、データベースへの入力面での協力、その他ネットワークの運営、維持のための諸活動への参加などの点が考えられる。

図書館又は情報センターといったものの行っている仕事を評価するには、その図書館なり情報センターなりが利用者に直接提供するサービスばかりでなく、そのサー

ビスを可能にするための準備として行っている仕事について、それぞれどんな種類の仕事を、どれ程の量と、どの位の質で行っているかというところまで見る必要のあることは当然であるが、このどんな仕事を行っているかを調べることだけでもそう簡単ではないことが Stevenson⁷⁾, Orr et al⁸⁾, Pings⁹⁾, Pizer 及び Cain¹⁰⁾ などの論文からもよく理解することができる。この中で Stevenson の論文は、1963年に米国原子力委員会(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を評価するため作成の基準に關したもので、図書館の組織としてのバックグラウンド、建物設備、館員、管理面、蔵書、資料収集、目録作業、貸出及びレファレンスその他のサービス、PR活動などの諸項目にわたり、それぞれ細く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。

これに対して Orr, Pings, Pizer 等の論文は、1966年7月に Orr が所長をしている Institute for Advancement of Medical Communication が、米国国立医学図書館から依頼を受けて行なった「生物医学系の図書館、及び複雑な情報諸活動を改善するための、1 地区、1 地域、又は全国的なネットワークなど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というものの開発」のための調査結果の報告であり、調査の目的にも明らかにされているとおり、図書館を1つのブラックボックスと考え、その中で行なわれている諸活動を考慮せずに、利用者にどれだけのサービスを行なっているかということのみを、利用者の眼を通して評価する方法の開発を狙っている。この点で従来の図書館統計のみに頼った評価方法や、前述の Stevenson の単純なチェック・リストに依る方法と異なり、全く新しいアプローチを開発したものだと言えよう。

このプロジェクトでは当初に次の5つの目的を設定している。

即ち、

- ①利用者の要求する資料を提供することにおける図書館の能力を量的に計る方法の開発。
- ②図書館が個々の利用者に提供する全てのサービスの“棚おろし”を行なうための基準となる手段、手続の開発。
- ③図書館がサービスの第1対象とする利用者とは、どのような人達かと言うことを量的に調べ、その利用者グループの持つ性格というものを判定するための

方法の開発。

- ④或種のレファレンス・サービスを提供する図書館の能力を量的に計量する可能性を調べる。

- ⑤図書館サービスの利用を高める他の方法の評価を行なう。

がこれで、それぞれ単に1つの図書館としての機能面だけでなく、その図書館が属するネットワークとの関連において評価を行なうことを考慮すると述べている。

評価基準をきめてゆくための条件としては、

- ①見つけたデータが信頼性があり、何度繰返して行なっても同じような結果を得ることができる再生能力があり、図書館の企画や運営上の決定を行なう際の、しっかりした基礎になりうること。
- ②図書館に対してばかりでなく、利用者その他に対しても、妥当なものとして納得できるものであること。
- ③実行するのに費用も余りかからず、図書館の日常業務を妨げず、利用者の負担にもならないような実際的方法であること。
- ④大きさ、場所、環境又は内部で行なわれている仕事の細部といったものの相違のあるなしに関らず広く適応できる方法であること。
- ⑤調査対象図書館の資料ばかりでなく、その図書館が関係するネットワーク全体の資料も利用することができるかどうかということも評価する。
- ⑥館外の熟練者ばかりでなく、館内の職員も使用できる評価方法であること。
- ⑦一定の期間に起る変化も評価し、且つ他の異った図書館との間の比較を行なうこともできるようにものであること。

などをきめている。

利用者から見た図書館の機能としては Orr 等は、

- ①資料を提供する。
- ②書誌的データを提供する。
- ③解答そのものを提供する。
- ④利用者の行なういろいろな活動のための場所を提供する。
- ⑤指導と相談にのるサービスを提供する。
- ⑥その他関連する機能。

などのサービスをあげている。

この様に図書館サービスを通常行なわれている方法で分類せずに、利用者から見た機能別で分けることは、確かに判りやすいし、評価しやすい利点があり、評価方法を一歩すすめたものと言えよう。ここで評価するポイン

医学図書館の評価について

第2図 チェックリストの例……①

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 _____ 解答者 _____ 職名 _____ 日附 _____

フルール・サービスの時間 _____ 月 _____ 火 _____ 水 _____ 木 _____ 金 _____ 土 _____ 質問者 _____

上記時間外のサービス _____
(種類及び時間)

直接利用対象のその他のカテゴリー #1 _____ #2 _____

セクション	教 員	医 学 生	病院 の ス タ ッフ	#1	#2	例外及び特記事項
① A						
B						
C						

② A					
B					

③ A					
B					
C					

④ A					
B					
C					
D					
E					
F					
G					
H					
I					

716167 (c) Institute for Advancement of Medical Communication 1967 (Pizer, I. H. and Cain, A. M. Special Libraries 59(9) : 711, 1968 より)

トとしては①利用者の要求を満たす方法として、他の方法と比較しての効果性と ②その方法をとった場合に利用者にかかる時間、労力、費用に重点を置いている。そして、その利用者達にとっては評価する対象となった図書館は、その図書館が関連しているネットワーク全体を利用する場合の窓口となる“Primary library”である、という考え方を強調している。

医学図書館がどのようなサービスを行なっているかということ調べて評価する方法は⁸⁾、もともと熟練した図書館員を使用して、インタビュー方式で大規模な医学図書館の調査を行なうために開発されたものであるが、医学図書館以外の図書館の調査にも利用できるだけの一般性を持ったものである。そして、どんなサービスを提供しているかということを調べるためのチェックリストと、そのチェックリストに従って調査をすすめる時の質問方法を示したガイドとが、そのために準備されている。前述の Stevenson のチェックリストでは、

図書館は

レファレンス・サービスを提供しているか——

文献探索サービスを提供しているか——

相互貸借サービスを提供しているか——

⋮

組織図が作ってあるか。はい——。いいえ——。

非専門職員の数は充分に備っており、その不足のために専門職員の使い方の効率をさげていることはないか——

⋮

⋮

のように、ただ項目のみをあげているのに対して、Orr 等の開発した方法は、前述のように利用者が図書館を“ブラック・ボックス”と考え、その中でどんな仕事が行なわれているかとそれには関係なく、どんなサービスが利用者に直接に提供されているかという点にのみ絞って、サービスの“棚おろし”を行なうようにしており、従って整理関係の仕事は調査対象からはずされている。

即ち、対象としては次の(第1表)のとおりである。個々のサービスを行なっているか否かを調べるチェックリストは(第2図)、(第3図)、(第4図)に示されているような型式で、個々のサービス又はそのサービスの1部を対象とした57セクションにわたっており、各セクションには各々数個、全セクションで186個の選択枝が準備されており、それぞれのサービスを更に深く掘り下げて調査できる上、ある程度の価値づけができるように計画されている。

第1表

利用者の要求に応じるという点から見た図書館サービスの分類

I 資料提供サービス、——求める資料*の正確な書誌的事項(citation)についての情報を持っている利用者に対して資料を提供する。

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(例えば利用者が指定した雑誌の回覧サービス)

B 利用者に自分のものとするのできるコピーを提供する。

1. 原物(利用者のために発注)

2. 複写コピー

II 書誌的事項サービス——資料の書誌的事項を提供

A 1回毎のもの

1. 利用者が不完全又は不正確な書誌的記述を持っている場合に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を提供する。

(a) 代表的文献のリスト(例えば“最近文献の幾つか”)

(b) 網羅的な文献のリスト

(c) 批判的、選択的な文献リスト(例えば特定の価値づけに依って選択したもの)

B 継続的なもの

2. 一般的な“警報”(alerting)サービス(例えばカレントの雑誌のみを特定の書架に並べたり、入手した資料の月刊リストを配ったりするサービス)

2. 特定の“警報”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せたもの。

(b) 利用者個々の興味に合せたもの。

III 解答サービス——利用者の要求に応じて特定の情報を提供する。

A 簡単な事実(例えば、住所、名前のスペル。)

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

医学図書館の評価について

- C 複雑な事実（例えば、相反するデータなどのとりまとめ。）
 - 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。
- III 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 その他の仕事のためのスペース。
- 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、公式また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 (雑誌) 編集
 - C 印刷物以外のメディアや資材（例えば、映画フィルム，レコードなど）
 - D 特殊サービス（例えば、図，表などの原図作成。）

* ここで使用されている“資料”(document)という言葉は記録された情報の個々の書誌的単位を意味し、その資料の種類や形にはとらわれない。雑誌論文であるかも知れないし、単行本、リプリント、技術報告書、その他、又はそれらの複写であるかも知れない。

ここで「仕事」と言う語は広い意味に使われており、例えば、グループ討議のための部屋を提供するような、図書館の方針として、利用者のなんらかの活動のための場所を準備しておくことなども含む。

(Orr, R. H. et al. Bull. Med. Lib. Assn. 56(4): 384, 1968 より)

調査対象のサービスは前に述べた（第1表）の分け方に沿って各セクションに分れている。例えば「資料提供サービス」は29セクションに、「書誌的事項サービス」は11セクションに、「解答サービス」は3セクションに、「利用スペース提供サービス」は3セクション、「指示を与えたり、相談に応じたりするサービス」は4セクション、「他の関連サービス」は4セクションといった具合に組み分けられている。又利用者対象により図書館のサービスの程度・形の違いのあることを考慮して、教員、学生、病院のスタッフ、その他と利用対象別にチェックで

第3図 チェックリストの例……②

	教 員	医 生	病院 の ス タ ッフ	その他の 利用者 グループ		例外及び備考
				1	2	
6. 利用者の 選択による 複写コピー						
a. サービスの型						
(1) 複写設備なし						
(2) セルフ・サービスのみ						
(3) 係員によるサービスのみ						
(4) セルフ・サービス若しくは係員によるサービスの両者可能						

(Orr, R. H. et al. Bull. Med. Lib. Assn.
56(4) : 385, 1968 より)

第4図 チェックリストの例……③

教 員	大 学 院 生	病 院 の ス タ フ	他の利用者		例外/備考
			#1	#2	

A. 直接利用対象に対する資料提供サービス

-
- 準備中の資料（製本、目録）の利用
 - 資料使用不能
 - 要求に応じて利用に供する
- 逐次刊行物の館外貸出
 - 逐次刊行物の館外貸出は認めず
 - 製本雑誌のみ貸出禁止
 - 未製本雑誌のみ貸出禁止
 - 最新刊のみ貸出禁止
 - 制限なし
- 非逐次刊行物の館外貸出

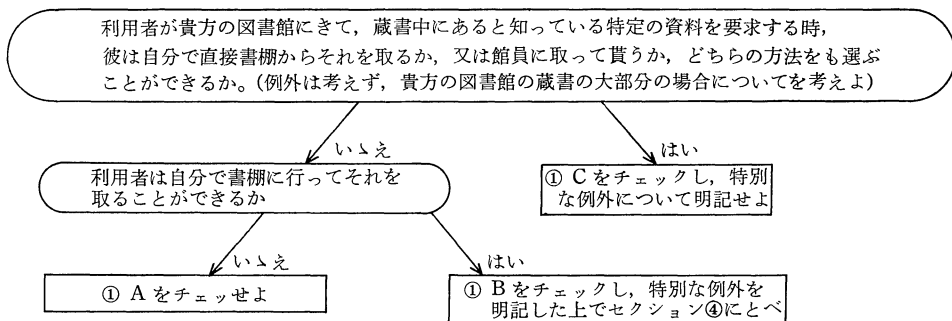
(Pings, V. M. College and Research Lib.
29(5) : 375, 1968 より)

第 5 図 質問方法を示すガイドの例……①

セクション ①

資料提供サービス

利用者が図書館にきて (蔵書中から) 資料を入手する方法

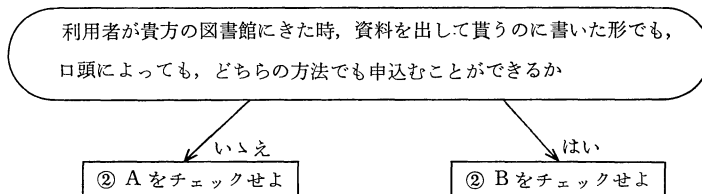


注意： それぞれのカテゴリーの利用者に対して、書庫の大部分が閉架であるときにのみ ①Aにチェックする。特定のカテゴリーの利用者が、自分で書架に出しに行かない限り、蔵書中の大部分が入手できないときは、そのカテゴリーの利用者に対しては ①B をチェックする。

セルフ・サービスのみの図書館でも、特別な場所にある資料（例えば鍵のかかった書棚の中の）または保存書庫にある資料に関しては通常例外的な扱いがなされる。この様に、大部分の図書館で通常に行なわれている例外の場合には特記しない。

セクション ②

利用者が図書館にきて、係員に資料を出して貰うことを要求する場合



注意： ②Aをチェックした場合は書かれた要求のみを受けることを意味し、口頭による要求のみを受けることは実際には有り得ないと考える。若し万一後者の場合がおきたら ②A をチェックした上で、その特殊な方針を明記する。

7-6-67 (c) Institute for Advancement of Medical Communication 1967 (Pizer, I. H. and Cain, A. M. Special Libraries 59(9): 709, 1968 より)

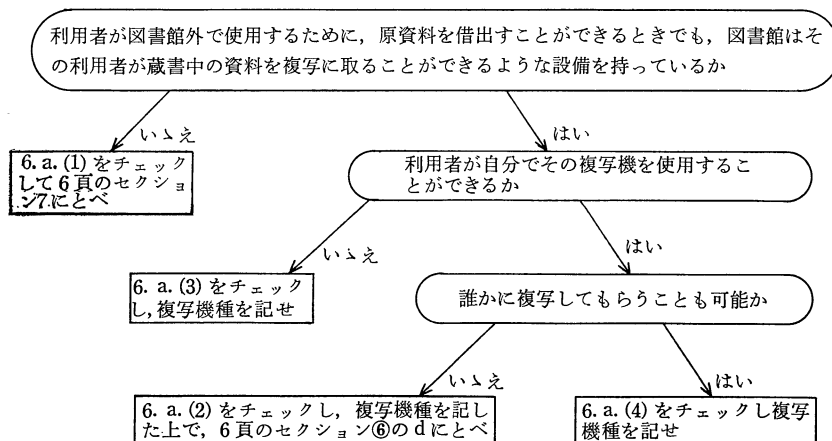
医学図書館の評価について

第6図 質問方法を示すガイドの例……②

セクション ⑥

6. 利用者の選択による複写コピー

a. サービスの型



注意：本来セルフ・サービスのみであるけれど、ある種の制限を与えるために機械を係員の管理下に置いている場合には、セクション6のc.に行くのが妥当である場合もある。若しハーフトーンの複写が可能であり、製本された資料の複写も必要とあればとることができる場合は、そのことを明記する必要がある。

(Orr, R. H. et. al. Bull. Med. Lib. Assn. 56(4) : 386, 1968 より)

きるようにしてあり、チェックリストへの記入の正確を期するために（第5図）、（第6図）、（第7図）のような質問方法のガイドが準備されている。

この Orr, Pings, Pizer 等の評価方法による図書館提供サービスの“棚おろし”は、従来の、通り一片の方法より、明らかにより深く、より正確にサービスの形を浮き彫りにできるので、方法自体としては一歩前進したものと言えよう。この方法によると、調査実施中にその調査対象の図書館のライブラリアンが、自分の図書館で行なっている仕事の中に、従来気がつかなかったいろいろの矛盾を見つけて、サービスの仕方を改善することができ、図書館管理面から見ても非常に有効な方法であると言えよう。

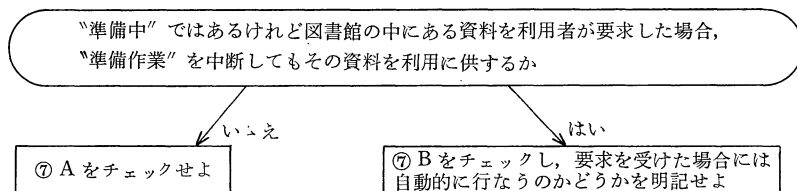
欠点は Orr 自身が指摘しているように、調査事項に解答を与えるライブラリアンが理解している図書館のサービス方針と、現実とその図書館が行なっているサービスの間の違いがあり得ることと、さらに重大なことは、調査対象内のサービスを取り上げて、それはあくまでも「どんなサービスをどのように提供しているか」とい

うことのみを調査することを目的としているので、「どの程度行なっているか」とか、「効果的か」といった面は全く無視されている点であろう。もっとも Orr 等は、全体のセクションに選択枝まで入れて、サービスの重要度に従って総計1,000点を分け与える方法によりウェイトづけして、更にこの方法を意味あるものとしているが、まだまだ開発の余地が充分残っていそうである。例えば、資料提供サービスについても、利用者の側から見れば、何の制限もなく全ての資料が借り出されるという状態を最善とする、割り切った態度を評価方法に持ち込んでいるが、雑誌などの特定の資料の利用度が高くなるにつれ、又その利用が特定の資料に集中されるにつれ、それらの資料の貸出しを制限する方法のほうが利用者にとって、より便利になるということも起り得ることは全ての図書館員の知っている事実であるし、この様な理由が各種の制限というものを作り出していることを考えると、図書館内の諸準備活動をブラック・ボックスとして片付けて、全く無視してしまうこの方法のみに頼って図書館活動の評価を行なうことには危険を感じる。

第 7 図 質問方法を示すガイドの例……③

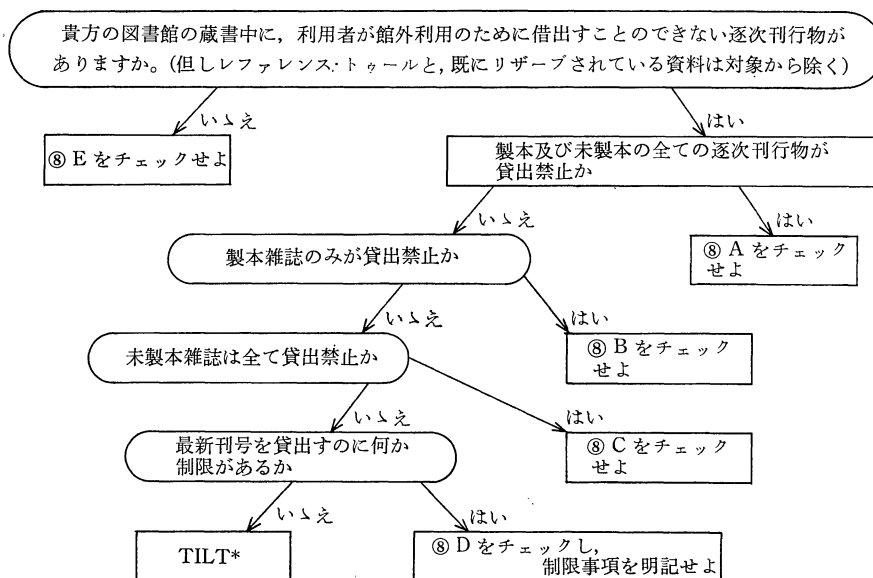
セクション ⑦

“準備中”の資料の利用



セクション ⑧

逐次刊行物の館外貸出



* 質問枝が TILT までできた場合は、何処かの分枝が間違っ使われているので、もう一度初めからやり直す必要がある。

(Pings, V. M. College and Research Lib. 29(5): 377, 1968 より)

医学図書館の評価について

とは言え、このグループが開発している方法は、今迄のどの方法よりも、客観的に、且つ量的にサービスを評価することに重点を置いており、その効果の限界というものをよく考えてこれを使えば、非常に有効な方法であることは疑いない。例えば資料提供サービスに於いての図書館の能力の評価方法¹¹⁾などは特にすぐれているものと言えよう。ここでは医学図書館が当然持つべきであると思われる利用度の高い300の資料のリストを作り、これらの資料を調査対象図書館内で入手しようとする場合、どれ位の時間及び労力がかかるかという点を調べ、予め準備した Capability Index によってその結果を100までの数字で表わして、他の図書館の能力との比較を行なうことを可能にしている。なおこの評価方法は、特定地域内での資料センター的な役割を持つ図書館の資料提供能力も計ることができるように考慮されている。しかしここでもブラック・ボックスという考えから、相互貸借活動に欠くことのできない総合目録の作成に対する協力、協同のデータバンクへのデータの提供、目録、索引作業などといった基本的な活動の評価という点には何の考慮も払われていない。

III. 運営技術からの評価

今迄述べてきた評価方法は、図書館予算、館員数、施設、蔵書数などのように親機関から与えられた物理的条件から見ての他の同様な図書館との比較であるとか、図書館で行なっている仕事の種類、又は利用者から見ての特定図書館サービスの効果などについての評価方法であるが、現実には図書館活動を評価するのには、どうしても親機関から与えられた諸条件の制限のもとで、どれほど上手に効果的に図書館の与えられた目的、仕事の責任というものを果しているかということを考慮する必要がある。即ち図書館の管理、運営技術面からの評価がこれである。

この点については、最近特に企業で使用している経営技術、即ちシステム分析の考え方、原価計算その他の図書館運営への応用ということが強調されてきている。Bellomy¹²⁾、Boaz¹³⁾、Moore¹³⁾、Lamkin¹⁴⁾、Covill¹⁵⁾、Bolles¹⁶⁾などによるシステム分析の考え方を図書館活動に導入する必要を説いた文献の出現は、この動きを示したものである。もっともこれらの文献は、主として一般的な必要性のみを述べているだけで、実行の方法については余りふれていないので、実際には余り参考にはならない。

運営技術の面から評価を行なうときに、図書館の組織図というものは、①提供しているサービスの種類、②人員の配置状況、③仕事のグルーピングの仕方、などを示しているため、統計数値の場合と同様に、これを見ることにより、その図書館の意図しているところ、サービスの重点などを漠然とながら掴みとることが出来る。

サービスの評価には当然それを行なう館員の質、補充状態、図書館の目的に応じた教育訓練といったものも評価することが必要であろうし、資料提供の面からは、図書館内のどこに、どんな資料が配置されているか、建物それ自身が、目的とする仕事の遂行にどれほど効果的に建てられているか、なども対象となり得るが、現在のところ、そのような面からのアプローチは余り行なわれていないようである。

しかしなんと言っても運営面での評価の重点は、図書館なり情報センターが与えられた条件下でどれほどその目的とする仕事なり、サービスなりを効果的に、且つ経済的に提供しているかというところを評価することであろう。従来これらの図書館や情報センターは、その扱う対象が、情報という無形のもの、又はその入れ物とも言わなければならない形で行なわれているため、それらの機関を運営する側にも、原価計算などを行なってサービスの経済性という面に注意を払うという努力が欠けていた。この経済性という面の無視が、図書館や情報センターの発展をさまたげる1つの原因となっていると言っても言い過ぎではないであろう。最近アメリカでは、この弱点に気づき、情報センターの活動に原価計算などの技術を応用してきたのは前述のとおりである。Helmkamp の論文¹⁷⁾も電子計算機を使用してコスト計算を行なった活動の報告である。

経済性という点を重視した評価方法としては、もっとも深くこの問題を掘りさげた仕事の1つとして、John I. Thompson 会社が1966年にアメリカ陸軍からの依頼で開発した方法がある。この開発は次の3段階に分かれて行なわれた。

- ①現在までに発表された図書館の基準であるとか、評価方法といったものの発展現状“State-of-the-art”を掴むために文献探索を行なう。
- ②評価の基準を作るために、調査対象となった軍関係の技術図書館であるとか、以前に他所で行なわれた調査、その他の情報源などからデータを集め、そのデータを評価する。

③評価基準を確立する。

などがこれである。

ところで実際に仕事を行なっていくためには、

①文献若しくは軍関係技術図書館に実際に存在する評価基準というものを探す。

②軍関係技術図書館及びその親機関の持つ使命 (mission statements) を記したものを集める。

③連邦政府関係の図書館を対象に作られた数々の統計類を集め、そのデータをもとに仕事の相関関係を分析して、効果性を示す可能性のある基準を求める。

④或種の経営、管理の技術を図書館活動へ応用する。

⑤どの図書館も、親機関の持つ使命に基いて、自己の使命 mission statement というものを立てており、そこから仕事の達成目標というものを打ち出して、ライブラリアンはその目標達成のためにどのようなサービスを行なうかを決め、その館員に仕事を配分しているという考えに基き、“utility analysis”の手法を導入して、実際にどの程度に達成目標に近い仕事をしているかを見て図書館サービスの効果性を計る。

という5つのアプローチを使用した。

Wessel²⁾はそのうち③、④、⑤の方法についてくわしく報告している。

統計的なデータから相関関係を分析するのに、①直接評価基準に発展させることが出来る相関関係と②図書館サービスの目標達成にかくことのできない事柄を誘発するのに影響を与えるような、即ち間接的基準となり得る相関関係の二者を考えている。前者は、例えば一週間に図書館が受入れた図書その他の資料の数と、週間の収集受入にかかる費用との関係などで、その相関関係がどの図書館でも密である場合には、そこに1つの隠れた基準というものが存在するとしているのである。そして、そのような相関関係を示すものとして、次のような事項があげられている。即ち

- (a) 1週間に入手した資料の数と、
 - 1. 1週間の収集、受入に要した費用。
 - 2. 1週間の間に目録をとった資料のタイトル数。
 - 3. 1週間の間に目録作業を行なうのにかった費用。
 - 4. 資料を配架できるようにするまでの準備作業と、資料の保管にかかる1週間の費用。
- (b) 利用者1人あたりが1週間に入手した図書・雑誌などの数と、1週間に利用者1人当りの借出した資料

数。

- (c) 1週間の期間に目録を取ったタイトル数と、1週間の目録作業費。
- (d) 1週間に貸出された資料数と
 - 1. 1週間の貸出作業費。
 - 2. 利用者1人当りの図書、雑誌その他の資料を含んだ蔵書数。
- (e) 1週間に利用者1人当りが貸出した資料数と、回覧などの形で自動的に使用された資料数。
- (f) 1週間に回覧の形で使用された資料数と
 - 1. 1週間に回覧サービスに掛った費用。
 - 2. 利用者1人当りの購読雑誌数。
- (g) 1週間に利用者1人当りが借出す資料総数と、図書館が持っている図書類、研究報告書、学位論文、製本雑誌、カレントに購入している雑誌などの利用者1人当りの数。
- (h) 1週間に行なうレファレンス・サービスの数と1週間のレファレンスにかかる費用。
- (i) 1週間に編集した書誌的データの数と、その作業にかかった費用。
- (j) 図書館の蔵書中の資料、研究報告書、図書などの数と館員数。

この様に相関関係があると思われる事柄はまだまだ沢山ある筈であるが、調査の結果明らかになった相関関係の大きい事柄はこれだけであると Wessel は云っている。しかしこの点に関しては、調査対象の図書館の行なっている仕事の種類によって当然異なる筈である。

ところでこの相関関係から評価基準を導き出す方法は、上記のように相関関係の大きい事項が見出された場合、幾つもの図書館のデータをとってグラフにし、最適と判断されたカーブからの散らばりをみて、調査対象図書館の仕事を評価しようというものである。

間接的相関関係より評価基準を導き出す場合、例えばいろいろの大きさの蔵書中での資料に対する索引深度が、利用者の要求に応じて1つ又はそれ以上の数(3つ又はそれ以上、5つ又はそれ以上、10又はそれ以上なども可)の文献を見つける可能性に与える影響を確かめようとする場合を考える。そして更に探索を要求した利用者が、どの位の数の文献が見付かれれば目的を達するのかも確かでなく、且つ自分の質問の言い表わし方も明確にできない場合を規定すると

$$P_{j0} = f[(x_{ij}), (y_{ij}), (t_{ij})]$$

が成立つ。ここで

P_{j2} は j 図書館で利用者の要求に適った文献を 3 又はそれ以上見つける確率。

X_{ij} は j 図書館において、質問 i に対して探索した、例えば数学であるとか、化学であるとかいった全ての主題に関する蔵書数。

\bar{Y}_{ij} は j 図書館において、質問 i に対して合致する主題の文献各々に与えられた索引語の平均数。

t は検索に要する時間を意味する。

即ち、若し $P\%$ の確率で特定の主題についての利用者の要求文献を、3 つかそれ以上見つけようとするとき、その主題についての資料が X だけあり、それを探するのに t 時間かけてもよい場合、その図書館のそれらの資料は、 \bar{Y} の索引深度で索引されていなければならないということになる。

経営管理関係の技術を図書館活動の評価に応用することについては、Wessel は、cost effectiveness であるとか、standardization, methods study, motion and time study, work sampling, cost accounting その他の利用可能な技術をそれぞれ 2 つずつ比較させて、どの仕事の評価には、どの技術の応用が適しているかを調べ、GAP (Group Attainment Program), Cost-Effectiveness Analysis, PPBS (Planning-Programming-Budgeting System) の 3 方法を使用している。

図書館の仕事の目標に対して、どれほど実際の仕事が効率をあげているかという点での評価方法としては、

- ① 図書館の使命 mission statements を明確にし、
- ② その使命のために達成すべき目的なり、目標なりを定め、
- ③ 次に目的達成のためになすべきサービス、活動というものを決め、
- ④ 最後にそのサービスなり活動なりを行なうための個々の仕事というものを明らかにする。

という準備をした上で、ライブラリアンが図書館の行なっているそれぞれのサービスにウエイトづけをし、“utility analysis”を行なう。勿論ライブラリアンによって各々のサービスの価値づけ方は異なるけれど、Wessel のこの調査によると、サービスの重要さの順といった荒っぽい尺度では大体のライブラリアンが一致した意見を示し、重要な順にレファレンス・サービス、貸出業務、書誌作成、印刷物の出版、翻訳とならべていると報告している。即ち図書館により、そのサービスの目標としているところは異なるけれども、個々の仕事やサービス

に対する評価というものには大きな差異のないことが判明した。

さてそこで

- ① 図書館で行なうそれぞれのサービスの input と output 及びその両者間の関係を定め、
- ② 図書館の達成目的に関連する各々のサービスの中で最大限に高めるべき要素はなんであるかを定める。(企業体の中心目的が利益を最大にすることであるように、図書館にも、その目標達成のために最大にすべき要素というものがある)。
- ③ 最大限にすべき要素(サービス)の利用され方を計る方法も確立する。
- ④ 各々のサービスやその製品というものの利用され方を最大限にするために行なうべき仕事を明確にする。
- ⑤ 各々の仕事に対して 1 人当り単位時間に行なう output の基準というものを定める。
- ⑥ 各々のサービス i の仕事の output unit の変化 (ΔO_j) と、これに従って起る、そのサービスの利用され方 utility の変化 (ΔU_i) を決定する ($\frac{\Delta U_i}{\Delta O_j} =$ 限界効用)
- ⑦ 仕事の output の変化 ΔO_j についておこる利用の変化の総計 ΔTU_j を決定(ここに $\Delta TU_j / \Delta O_j = MU_j =$ それぞれの仕事の output の限界効用)。
- ⑧ 個々の仕事の 100% の利用状態においての 1 人当りの単位時間での費用の決定、等を行なう。これらを決めることが出来ると、仕事やサービスの全般的な活用を最大にできるような人員 1 時間の配置の基準をつくることができる。

ここで図書館の全ての仕事のための予算を I とし、個々の仕事の output の量を A, B, C, \dots, N 、それぞれの仕事にかかる費用を $P_a, P_b, P_c, \dots, P_n$ とし、且つ個々の仕事の限界効用を $M_{ua}, M_{ub}, M_{uc}, \dots, M_{un}$ とした時に次の 2 つの式が成立する場合には最大の効用を発揮することになるというのが彼のこの評価方法の基になっている。

$$(1) \quad I = AP_a + BP_b + CP_c + \dots + NP_n$$

$$(2) \quad \frac{MU_a}{P_a} = \frac{MU_b}{P_b} = \frac{MU_c}{P_c} = \dots = \frac{MU_n}{P_n}$$

Wessel のこれらの評価方法はそれほど一般的に使用されているには思われないう、実際に使い馴れてみると、その適否が判らない。広く実用に供するにはいささか複雑すぎるようであるが、図書館サービスの分野で

従来忘れられ勝ちの費用の面を強く取入れた評価方法であるので、よく注意して使用してみる価値があるように思われる。

IV. 北里記念医学図書館を例として

ライブラリアンというものは自分の責任を持たされている図書館が、他の同様な図書館と比べてよりよい仕事をしているのか、又は劣った仕事をしているのかということを常に気にしているものであると思う。従って日常漠然と、しかも全く主観的にはあるが自己の図書館の評価は行なっている。そしてその時、評価のための直接の材料として使用するのが図書館の諸統計であり、図書館協会などで纏めた統計、調査の類である。

ところでここに、北里記念医学図書館の場合を例として考えてみる。この図書館は慶応義塾大学という総合大学の中で独立したキャンパスを持つ医学部に属し、医学部及び医学部附属病院で働く医師、看護婦その他の医療関係者、及び学生などを主要な利用者としている。しかし図書館設置当時の事情から、利用者はこれだけに限らず医学関係者一般に広くそのサービスを開放することが定められている。これらの条件から、親機関が図書館に要求する仕事の責任、使命というものは常識的な範囲で、大体想像することができる。しかし不思議なことに大学の規則その他には、「図書館を設置する」という類のことは書かれていても、図書館がどの範囲の仕事の責任を与えられているかということについては何もふれられていない。即ち図書館は大学から明記された使命、仕事の責任範囲というものを与えられていないのである。もっとも考えようによっては、図書館の機能というものを改善してゆく段階で制限を受けないですむという便利な点もないわけではない。しかし図書館活動の評価の大本となるものは、その図書館がいかに効果的に且つ経済的に、親機関から与えられている仕事の責任、使命というものを果しているかどうかという点を計るところにあることを考えると、やはりその無いことは望ましい状態とは思えない。

いかなる仕事をするにも目的なしには始められない。親機関から与えられている使命 (mission statement) や仕事の目的というものが無いとなると、図書館としては、自分自身で、使命なり、仕事の目的というものを決めなければならない。この場合の目的決定の参考になるものは、①図書館の置かれた外的条件から考えての常識的な判断と、②図書館利用者がどんなサービスをどれほ

ど必要としているか、という判断と、③絶えず変化し、進歩している外部の医学情報活動の動きについての情報などであろう。

北里記念医学図書館が自からの使命とし、達成すべき仕事の目標としているものは、

- ①慶応義塾大学の医学部関係利用者ばかりでなく、他の全ての医学関係文献資料を必要とする人達に、できるだけ効果的に、経済的にこれを提供する。
- ②資料についての、又はこれに基く情報を、それを必要とする人達に、出来るだけ積極的に提供する。
- ③1つの図書館としての立場からばかりでなく、国内及び国際的なネットワークの構成メンバーという立場からも積極的に医学文献情報活動を行ない、それを必要とする人達が、更に満足し得るサービスが得られるようにする。

などという事項である。

ところで、その目標達成のために行なうべきサービス、さらにそのサービスを行なうための手順などを考えるのであるが、北里図書館は先づ利用者への資料提供サービスを行なうことを第1と考え、資料収集、資料配置、貸出及び返却処理、活発な相互貸借活動、映画、テープなど印刷物以外の形の資料提供を積極化するためのフィルム・ライブラリーの設置、国内の資料提供ネットワークの強化及びそれに対する積極的な参加（例えば医学図書館協会加盟館所蔵外国図書のためのカード型式の総合目録の保管及び維持）などの仕事を行なっている。

資料についての、又はこれに基く情報の提供サービスのためには、新着書リストの作成配布、カレントの雑誌のコンテンツリスト・サービス、簡単なクイック・レファレンスやインフォメーション・サービスなど一般の図書館活動として、どの図書館でも行なっているサービスの他に、利用者個人を対象として行なう網羅的若しくは継続的な主題文献探索のサービスであるとか、一定の利用者グループのために行なうカレントの文献をスクリーニングして提供する文献分析サービス、特定の問題についての文献をスクリーニングし、索引し、抄録し、場合によってはある程度の review も行なう各種のプロジェクト・サービス、その他翻訳サービスなども活発に行なっている。

更に国際的なネットワークの構成メンバーの1員としては、日本の医学文献についての情報を各種の世界的なネットワークに索引、抄録などの形で提供する活動を行なっている。

これらの活発な諸サービスがどれほど効果的に行なわれているかということの判断は、残念ながら恐ろしく原始的な方法、即ち“かん”と“人の噂”と統計の数値のみに頼って行なわれている。図書館の提供するサービスの範囲、大きさがそれほど広くも大きくもなかった昔は、それらの旧式な羅針盤に頼っているだけでも図書館を運営してゆくことが出来たが、現在のように、提供するサービスが非常に複雑な仕事の組合せになってくると、もっと正確な仕事の評価を行なって、実際に計画した進路上を、予定した速度で図書館が運営され、サービスの提供などが行なわれているかどうかをチェックし、修正が必要な時に適切な手段が取れるように準備しておかなければならない。

確かに Tanis と Powers¹⁸⁾ が述べているように、従来の統計からでも、その数値を総合的に扱えば、評価を行なうことができる。例えば日本医学図書館協会加盟館の統計の中から、予算、蔵書数、年間増加冊数その他の物理的条件が北里記念医学図書館のそれと比較的似ている図書館を幾つか選んで、上記の物理的条件といえる種類の項目の他に、貸出、レファレンス・サービス（若し計ることが出来るのなら）その他のサービスなどの項目を加えて、その統計の数値をグラフにすれば、同じような条件の図書館と比べて、北里図書館が大体どの程度の仕事をしているかの概略を掴むことができる。しかしこれはあくまでも漠然とした評価であり、北里図書館が他の図書館との比較に於いても、又、その達成すべき仕事の目標に対しても、どの程度に効果的に、且つ又経済的に仕事を行なっているかという評価にはならない。

北里記念医学図書館では、文献探索、文献分析、プロジェクト、翻訳などの諸サービスは実費を請求しているが、これらのサービスに対する要求は年々急増している。この点からみて、少くとも「費用を払ってもサービスを受けたい」程度の質のサービスの提供を行なっていることだけは想像がつく。しかしこれとても“どれほど”と明確に数字などで示せるわけのものでもない。

以上から前述の Orr^{8), 9), 11)} 等、又は Pings⁹⁾, Pizer¹⁰⁾ などの開発した利用者の立場に立って図書館サービスを客観的に評価する方法及び Wessel²⁾ のように原価計算その他の経営管理分野の技術を応用した評価方法というものを用いて、図書館の行なっている仕事の、より正確な評価を行なう必要があることは明瞭である。

V. 結 論

Ress¹⁹⁾ その他多くの人達も述べているように、図書館や情報センターの行なっているサービスの評価というもの、従来の統計の数値をながめて、蔵書や年間貸出冊数が多いの少いのと言ったり、検索システムの relevance が良いの悪いのと言う程度では充分でなく、その図書館なり、情報センターなりの存在理由、使命というものを明確にし、そのためにはいかなるサービスを提供すべきかを決めた上で、与えられた条件下でそのサービスを如何に効果的に、又経済的に行なっているかを客観的に分析、評価する必要がある。

しかしながら図書館、情報センターの中には、親機関からはっきりした使命なり、仕事の責任範囲なりを与えられておらず、又自分自身もそれを作っていない図書館も存在する。

最近の科学の進歩、研究量の増大、そこから発生した“文献の洪水”“情報の爆発”という現象は、図書館、情報センターの役割りに大きな変化をもたらせ、消極的な資料の集積所という仕事から離れて、積極的な文献情報提供サービスの機関への変貌を余儀なくされるようになってきた。従ってそこで行なう仕事、提供サービスの種類も多岐にわたり、一層複雑になり、その管理運営を満足に行なうためには、行なっている諸活動の客観的評価が必要になってきた。そのような要求に応じて開発された評価方法の中でも Orr 等の開発した利用者の立場になって、提供されるサービスの良否のみを客観的に評価する方法と、Wessel の原価計算その他の経営、管理分野の諸技術を図書館活動の評価に応用する方法とは特に注意に値する。しかしながら図書館活動というもの全体を評価するには、両者を併用してもまだまだ不十分な点が多いように思われる。例えばそれぞれの図書館の活動の将来のあり方などを決定するのに必要な、調査、企画、開発などの活動を評価の中のどこに取り入れるか、又自己の図書館の評価を正確に行なって、サービスの改善、方針の変更などに役立たせてゆくような、利用者にとっては間接的影響しか持たない活動を、どのように評価対象として組入れてゆくか、直接提供しているサービスの質に影響してくる館員の教育、訓練をどう評価するか、などの重要な問題が幾つも未解決のまま残されているようである。

今後これら比較的客観的評価方法として期待できそうな方法を充分に使いこなしながら、これらを更に発展さ

せて、一段と勝れた評価方法を作り上げてゆく必要があらう。

(北里記念医学図書館)

- 1) Boaz, M. "Evaluation of special library service for upper management," *Special libraries*, vol. 59, Oct. 1968, p. 789-91.
- 2) Wessel, C. J. "Criteria for evaluating technical library effectiveness," *Aslib proceedings*, vol. 20, Nov. 1968, p. 455-81.
- 3) Orr, R. 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. 235-40.
- 4) Rogers, R. D. "Measurement and evaluation," *Library trends*, vol. 3, Oct. 1954, p. 177-87.
- 5) *Ibid.*, p. 178.
- 6) Jahoda, G. "Planning improved library service for scientists in universities," *College and research libraries*, vol. 28, Sept. 1967, p. 343-6.
- 7) Stevenson, C. G. "Checklist for review and evaluation of technical libraries," *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1969, p. 106-10.
- 8) Orr, R. 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.
- 9) Pings, V. M. "Development of quantitative assessment of medical libraries," *College and research libraries*, vol. 29, Sept. 1968, p. 273-80.
- 10) Pizer, I. H. and Cain, A. M. "Objective tests of library performance," *Special libraries*, vol. 59, Nov. 1968, p. 704-11.
- 11) Orr, R. H. et al. "Development of methodologic tools for planning and managing library services: II. Measuring a library's capability for providing documents," *Bulletin of the Medical Library Association*, vol. 56, July 1968, p. 241-67.
- 12) Bellomy, F. L. "The system approach solves library problems," *ALA bulletin*, vol. 62, Oct. 1968, p. 1121-5.
- 13) Moore, E. "System analysis; an overview," *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1967, p. 87-9.
- 14) Lamkin, B. E. "System analysis in top management communication," *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1967, 89-94.
- 15) Covill, G. W. "Librarian+system analyst=teamwork?" *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1967, p. 99-101.
- 16) Bolles, S. W. "The use of flow charts in the analysis of library operations," *Special libraries*, vol. 58, Feb. 1967, p. 95-8.
- 17) Helmkamp, J. G. "Managerial cost accounting for a technical information center," *American documentation*, vol. 20, April 1969, p. 111-8.
- 18) Tanis, N. E. and Powers, M. "Profiles of practice in the public junior college library," *College and research libraries*, vol. 28, Sept. 1967, p. 331-6.
- 19) Ress, A. M. "Criteria for the operation of libraries and information retrieval system," *Special libraries*, vol. 57, Nov. 1966, p. 641-2.