

講義年月日 2006年7月10日(月)
講演者 加藤 好郎 氏 (慶応義塾大学国際センター事務長)
テーマ 大学図書館におけるサービスの評価指数

講義内容

1. はじめに

社会学からみた専門職の定義

専門職とは：依頼者の問題解決は営利原則（従事者の私益）でなく、公共原則（依頼者の公益）を強く要請される職業

図書館の専門職は、図書館、情報学とある特定の知識に基づく技術で、利用者のニーズを把握してサービスを展開しつつ利用者の満足度を確認

2. 企業と図書館におけるマーケティングとは

マーケティングの概念、対象、戦略、資金など企業と図書館で比較

図書館を地域住民に開放して、会費（例：ライブラリー友の会）1000～2000円をいただくなどして図書館も収入を上げていくことも大切

戦略的マーケティングはブランド競争(協力)、産業競争(協力)、形態競争(協力)、一般競争(協力)

3. 4つの競争（協力）戦略・・・図書館界にも置き換えできる

リーダー（方向性の明確化）

チャレンジャー（リーダーを脅かすような事業展開）

フォロアー（自館の目標に即した発展）

ニッチャー（主題や運用の独自性と隙間を埋めるコレクションビルディング）

4. 図書館サービスのライフサイクル・ブランド知覚指数

・1950年代/館内閲覧

・1960年代/館外貸出

・1970年代/マイクロ資料、文献複写、相互貸借レファレンスサービス

・1980年代/デジタル資料サービス、OPAC、利用者教育

・1990年代/電子ジャーナル、ドキュメント・デリバリー

企業を図書館と考える場合：導入期はグーグル・成長期は電子ジャーナル・成熟期はOPAC・衰退期はカードのライフサイクル

5. 図書館サービスの評価方法

評価の目的・目標の設定・明確化・評価計画の策定・パイロット調査・実際の調査・データの集計・事後調査と分析・報告書の作成

代表的な業務統計、主要な評価指数、図書館評価の国際標準規格(ISO 11620の主な指標)の評価方法がある

6. Richard Orrのドキュメント・デリバリー・テストとは

1966年Orr Richard Hが論文で発表した図書館の評価方法で、利用者がドキュメントを請求してから得るまでの状況とかかった時間による評価

7. 評価のチェックリスト

サービス（図書館利用サービス）・情報資源（収集、蔵書構築、組織化）・施設、設備（施設の設計、利用者のための設備）・職員（図書館員の資質）・組織、運営（図書館運営の基本方針）

8. おわりに

図書館を評価するためにはイメージではなく、数字で表すことが大切

夏の合宿には19大学が参加、今日のテーマを参考に合宿での研究課題を考えて欲しい