

# 「大学図書館評価」グループ 研究活動報告

二塚恵里 (国立音楽大学)

田辺朋子 (国士舘大学)

千家慶子 (國學院大學)

藤原美佳 (駒澤大学)

清水暁美 (相模女子大学)

東家由朗 (上智大学)

吉野恵子 (女子栄養大学)

阿部尚子 (清泉女子大学)

米田 暁 (大東文化大学)

小松泰亮 (東京家政学院大学)

今井智子 (文化女子大学)

椎名ちか子 (明治学院大学)

辻本幸彦 (立教大学)

## 「図書館評価」グループ研究活動報告

デルフォイの神殿に掲げられた、「自らの分限をわきまえよ」という意の言葉を、ギリシアの大哲学者ソクラテスは日々繰り返し、ついに「無知を自覚し、その自覚に立って真の知を得よ」という新たな解釈を与え、自らの行動規範とした。「汝自身を知れ」、である。

図書館とは何か。その意義や価値とは何か。その価値を守るために図書館員がすべきことは一体何なのか。大学図書館が果たすべき社会的使命とは何か。そしてこれらに答えることができる大学図書館員はどれほどいるのであろうか。業務委託、外部資金取得、資料の電子化等取り巻く環境の変化に、いつしかそれぞれの図書館がそれぞれの意義や価値を見失い、最早「大学の心臓」を目指すことすら難しい。悲しいことに図書館員ですら自らの図書館のことについて理解することができなくなってしまうのである。

「図書館評価、してみたらどうですか」一。

平成18年7月、加藤好郎氏の講義の最後の言葉に触発され、私たち13名は図書館評価の実施を研究活動のテーマに定める。評価とはすなわち事物の価値や意義を認めることである。評価を通して各々の図書館の使命を改めて明らかにし、その使命が真に果たしているかを知ることによって今後の図書館のあり方を考える道標としたいと考えたのである。

そこで既存の『図書館パフォーマンス指標 (ISO11620)』あるいは『私立大学図書館協会評価』の実施を当初の活動目標に定めたが、それこそ無知の成せる業であったと言えよう。その評価項目の膨大さと言えば、わずか1年半という期間ではおよそ実施できるものではなかったのである。よく考えてみればわかりそうなことだが、図書館の業務は大変幅広いものである。収書に始まり、選書、受入、支払等の管理部門から閲覧、レファレンス、相互協力などのサービス部門に至るまで全ての業務に対する評価は、それ専従の図書館員が複数年かけて漸く達成できるようなものであろう。それ故に図書館評価を実施する大学が少ないということも事実としてある。そうであるならばより簡便な評価が必要とされよう。自らの担当する業務について片手間にでもできる評価指標があれば、最低限の「汝自身」を知ることができるのではないか。そこで『私立大学図書館自己評価点検ガイドライン』より、「教育支援」・「レファレンスサービス」・「電子図書館」・「館内利用」の4項目を選択し、非常に簡便な評価指標の作成を試みることにした。今回は作成から本分科会参加大学での実施に至るまでを報告する。

勿論既存の指標や評価を否定するという事ではない。少なくとも今後この13名は、『図書館パフォーマンス指標』や『自己点検・評価ガイドライン』について特に自己の業務に関わる部分については実施するであろうし、それらに類する評価指標を作成する者が現れるかもしれない。あるいは全く別の方法を採用し、例えば昨今の大学で見られるような第三者機関による外部認証評価等を利用する者もいるかもしれない。いずれの方法にせよ私たちは恐らく各々の図書館を評価し続ける。将来の大学図書館の担い手として、「汝自身を知」り、新しい大学図書館像を確立するために、である。

## 教育支援グループ

田辺朋子（国士舘大学）  
吉野恵子（女子栄養大学）  
今井智子（文化女子大学）

### はじめに

私たち教育支援グループは、『私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドライン』<sup>1</sup>（以下『ガイドライン』という）「第Ⅰ部 自己点検・評価手法」にある「1. 教育支援」の項目を研究対象とする、大学図書館評価グループの中の1グループとして発足しました。

それゆえ、はじめにこの『ガイドライン』を研究対象として教育支援の項目を検討しましたが、この『ガイドライン』では教育支援に関して「1. 指定図書制度」「2. シラバスに基づく収書」の2項目のみを自己点検・評価の対象として取り扱っており、現在の大学図書館に求められている教育支援活動が果たして、この2項目のみで計れるものなのだろうか、疑問に感じました。

そこで、私たちは、大学図書館の教育支援活動として考えられるべき項目を、あらためて独自に考え、それらの項目を評価する手法を検討することとしました。

大学図書館評価グループ当初の目的である、『ガイドライン』をもう少しわかりやすく、手軽にできるものに改編するということから、少々外れた感もありますが、現在、大学図書館が担うべき教育支援活動は、この『ガイドライン』作成当初より大幅に増えており、また、利用者ニーズも多岐にわたっていることと思います。

それぞれの大学図書館によってコンセプトが違えば、それにとまなう運用方針も変わってきます。それらを一律に評価することは大変難しいことではありますし、また同じ結果が得られたとしても、大学によってそのとらえ方も変わってくるでしょう。大学図書館評価の一律評価については、ISO『図書館パフォーマンス指標』<sup>2</sup>などもあるので、そちらに任せることとし、私たちの評価はあくまで自己点検という目線に立って実施していただけるよう作成したものです。

以下に、その成果を書き記していく訳ですが、図書館員としてはまだまだ若輩者である私たち研究グループの、大きな思い込みや思い上がりなど見て取れるかもしれません。しかし、これもひとえに、より良い大学図書館づくりを目指し、日々研鑽を積んだ努力の表れとご容赦いただきたく存じます。

### 1. 教育支援とは

教育支援とは、『ガイドライン』による教育支援の定義は「教育・研究現場とのコミュニケーションをとり、利用者ニーズに応じたサービスの展開をもって学習活動を支援すること」としている。これらに該当する、大学図書館における教育支援活動は、様々なことが

---

<sup>1</sup> 『私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドライン』（1999年10月 私立大学図書館協会 自己点検・評価手法ガイドライン作成委員会）

<sup>2</sup> 「『図書館パフォーマンス指標』IS011620（翻訳）」監訳・糸賀雅児／訳・戸田あきら、小泉史子（『現代の図書館』Vol.36 No.3 1998.9）

考えられる。

学生が学習をする上で必要となる資料の収集・閲覧・貸出、学習の場の提供、その他学習ツールの提供・使用方法等、つまり広義で捉えると、大学図書館そのものが教育支援機関であり、そこで行われている活動は全て、直接的または間接的には教育支援活動に該当すると言えることができる。

ここで、当グループの研究対象を考えたとき、大学図書館で行われている活動すべてを対象とすることは、時間的にも難しく、また、他グループにおける研究対象と重なる部分も多々あることから、ここでは、授業や試験、レポート提出等に直接関わるような大学図書館の活動を教育支援と位置づけ、研究することとした。

## 2. 評価手法

研究当初、評価手法については、チェックリスト、評価指標、利用者アンケートの3つの方法を検討した。

チェックリストで、教育支援活動の実施の有無を確認し、評価指標で、実施した結果を客観的に数値で捉え、最後に利用者アンケートを実施することで、教育支援に対する評価を利用者から得るという3段階の評価手法である。

しかし、利用者アンケートの作成が遅れ、実際に学生に向けて実施することができなかったため割愛し、チェックリストと評価指標による2段階の評価手法とした。

作成したチェックリストと評価指標は文末に掲載してある。

チェックリストによる評価手法は、【表1】のように、左にチェック項目欄を設け、項目に挙げている内容の実施の有無を確認し、中央のCheck欄に実施しているならば「○」を、実施していないならば「×」を記入（または入力）する。右側には評価のポイント欄を設け、該当の項目を点検する意図を記載してあるので、そのポイントを確認しながらチェックできるように作成してある。

【表1】

教育支援に関する大学図書館評価（チェックリスト）

チェック項目	Check欄	評価のポイント
1. 指定図書の選書及び貸出 <small>※ ここでいう「指定図書」とは、授業で使う資料や参考書を、年度始めまたは期のはじめ毎に選書し、利用に供する資料のことをいいます。</small>		
シラバス・履修案内を見て図書館員が選書している。		指定図書の選書に図書館員が携わっているか。
授業で使う資料・参考書を教員が選書している。		指定図書の選書に教員が携わっているか。

これらの項目を列挙するにあたって注意した点は、曖昧な質問項目がないようにしたことと、各大学図書館のコンセプトによって、必ずしも実施している方が良いとは限らないが、概ね実施していた方が良いと思われるものが「○」の回答になるように配慮した。

つまり、回答に「○」が多ければ、その大学図書館の教育支援に対する取り組みが活発に行われていると言えることができる。

評価指標は、次ページの【表2】「評価に必要な基礎データ」と、【表3】「教育支援に関する

る大学図書館評価指標」に分けて作成した。

【表2】の「評価に必要な基礎データ」は、さらに、「大学基本データ」「図書館基本データ」「評価指標に必要なデータ」「その他把握しておきたいデータ」に分類し、それぞれ該当の項目に当てはまる数値データを記入（または入力）するように作成した。【表3】の「教育支援に関する大学図書館評価指標」には【表2】で集めた数値データを利用し、計算をするだけで指標が算出できるように計算式を示してある。

チェックリストと評価指標をパブリック・サービス研究分科会ホームページよりダウンロードし、Excelファイル上で使用する場合は、【表3】「教育支援に関する大学図書館評価指標」には計算式が入力済みのため計算不要で指標が得られる。

「評価に必要な基礎データ」の算出方法が各大学図書館によって異なる場合も考えられるが、自己点検という見地から、細かな定義はあえてしていない。数値等を算出しがたい場合には概数を使用することも可能としている。

【表2】

評価に必要な基礎データ

大学基本データ	学部学生・大学院生数	人
	全科目数	科目

【表3】

教育支援に関する大学図書館評価指標

1. 指定図書を選書及び貸出		
指定図書回転率	指定図書貸出冊数/指定図書冊数*100	0%
1人あたり指定図書冊数	指定図書冊数/学部学生・大学院生数	0冊

### 3. 評価項目の作成

教育支援についての定義を、授業や試験、レポート提出等に直接関わるような大学図書館の活動と定めたところで、それに基づき、各自の経験や参考文献等を参考に（文末の【参考文献】参照）、この定義に該当する大学図書館の活動をランダムに列挙した。そして、それらの項目をグルーピングし、最終的に次の6つのグループに項目分けを行った。

1. 指定図書を選書及び貸出
2. リザーブブック制度
3. 情報リテラシー教育
4. 開館時間
5. 機関リポジトリ
6. アンケートの実施

以下、これらの項目に従って、チェックリストの内容および評価指標の内容を検討した。

#### 4-1. 指定図書を選書及び貸出

指定図書については、各大学図書館で選書方法が異なったり、閲覧・貸出方法なども異なったりと、種々様々である。ここでは、次の項目で扱うリザーブブックと区別するため、指定図書を、授業で使う資料や参考書を、年度始めあるいは期ごとに選書し、利用に供する資料と定義する。

この項目での評価ポイントは、指定図書の選書に図書館員と教員が携わっているか、指定図書と一般図書の区別をしているか、指定図書をより多くの学生が閲覧または貸出できるような工夫をしているか、またその案内はできているか等である。

これらのポイントをチェックするためのチェックリストの項目は次の5項目である。

- ・シラバス・履修案内を見て図書館員が選書している。

指定図書の選書に図書館員が携わっているかどうかを確認する。

- ・授業で使う資料・参考書を教員が選書している。

指定図書の選書に教員が携わっているかどうかを確認する。

- ・指定図書を別置したり図書に印をつけたりするなどして、一般の図書と区別している。

指定図書と一般図書の違いがわかるような工夫をしているかどうかを確認する。

- ・指定図書の貸出は、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。

指定図書の閲覧方法や貸出方法を一般図書と別にすることで、より多くの学生に貸出できる工夫をしているかどうかを確認する。

- ・指定図書を科目や教員単位でリストにしている。

指定図書の案内を学生にわかりやすくしているかどうかを確認する。

評価指標では、これらの指定図書が学生の要求に見合っているかを確認するため、以下の2つの指標を算出する。

- ・指定図書回転率（％）： $\text{指定図書貸出冊数} / \text{指定図書冊数} * 100$

指定図書がどのくらいの割合で貸出されているか確認することで、不要な指定図書の見極めや、複本の必要性、貸出期間の設定などを考慮する材料となる。

- ・1人あたり指定図書冊数（冊）： $\text{指定図書冊数} / \text{学部学生} \cdot \text{大学院生数}$

学生1人当たりの指定図書冊数を把握することで、複本の必要性や貸出期間の設定などを考慮する材料となる。

これらの評価指標を算出する対象期間はあえて指定しないが、年間あるいは半期ごと、指定図書の選書ごとが適当と思われる。指定図書の貸出が集中する期間のみで指標を算出すれば、繁忙期の指定図書の状況を把握する良いデータとなりうる。

さらに、より詳細なデータを把握しようとするならば、学部ごとや科目ごと、教員ごとに指標を算出することも効果的である。ただし、この場合、科目ごとの受講者数を把握する必要がある。

これらの指標を元に、指定図書の複本冊数や貸出期間等を検討し、より多くの学生に指定図書を貸出できるような工夫をすることを期待する。

## 4-2. リザーブブック制度

リザーブブックといえ、先に述べた指定図書をリザーブブックと銘打って運用している大学も多々あることと思われる。ここではその指定図書と区別するため、レポートや課題が発生したときに、事前に教員より必要となる資料の指定を受けて、一般図書とは区別して取り置き、利用に供する資料<sup>3</sup>と定義する。

この項目での評価ポイントは、レポートや課題が発生した時に、教員より必要となる資料を事前に図書館に連絡するシステムが確立しているか、その資料を購入または取り置きすることで準備できるか、より多くの学生の利用に供することができるように、閲覧方法や貸出方法を柔軟に対応することができるか等である。

これらのポイントをチェックするためのチェックリストの項目は次の4項目である。

- ・レポートや課題が発生したとき、必要な資料をリザーブブックとして教員から指定を受けている。

リザーブブックについて教員が周知し、リザーブブックの必要性が生じた際、図書館と連携してリザーブブックの準備ができるかどうかを確認する。

- ・リザーブブックを利用する利用者数を把握している。

教員からリザーブブックの指定を受けるときに、そのリザーブブックを利用する利用者数を確認したり、レポートや課題の出ている科目の受講者数を確認したりするなどして、リザーブブックを利用する利用者数が把握できるかどうかを確認する。

- ・リザーブブックを、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。

リザーブブックを一般の図書の貸出と別にすることで、より多くの学生に貸出できる工夫をしているかどうかを確認する。

- ・リザーブブックの利用者数及びレポートや課題の提出期間などを鑑み、リザーブブックの貸出方法を柔軟に変更したり、複本の用意をしたりすることができる。

リザーブブックの申出が教員よりあったときに、利用者数やレポート提出期間などを鑑み、閲覧時間や貸出期間を柔軟に変更したり、複本を用意したりすることで、より多くの学生が利用できるような工夫がなされているかどうかを確認する。

評価指標では、リザーブブック制度がどのくらい利用されているのか、またリザーブブックを利用する学生の要求に、リザーブブック冊数が見合っているかを確認するため、以下の3つの指標を算出する。

- ・リザーブブック回転率 (%) :  $\text{リザーブブック貸出冊数} / \text{リザーブブック冊数} * 100$   
リザーブブックがどのくらいの割合で貸出されているか確認することで、複本の

---

<sup>3</sup> 論文「学生の学びをサポートする大学図書館の取り組み」石井奈穂子（『大学時報 No. 315 2007 July』）の中で、立命館大学図書館が「「試験に代わるレポート」の論題で指定された図書のうち図書館に所蔵があるものを一時的に「館内利用」に変更し、当日内時間単位での貸出を行うことで、より多くの学生へ効率的な図書資料の提供をするのがリザーブブック制度である。」と定義し、実際にその制度を運用している。これを参考に、ここではリザーブブックをもう少し広義な意味で捉え、試験に代わるレポートに限らず、レポート・課題全般にあてはめ、貸出方法なども館内利用や時間単位に限ることなく、一時的に図書をリザーブし、より多くの学生へ効率的な図書資料を提供する制度と捉えることとする。

必要性や館内利用の検討、貸出期間の設定などを考慮する材料となる。科目ごとの評価指標を算出すれば、より詳細なデータを得ることができる。

- ・1人あたりリザーブブック冊数（冊）：リザーブブック冊数／リザーブブック利用者数

リザーブブック利用者数に対し、リザーブブックが何冊あるのか指標を算出することで、複本の必要性や館内利用の検討、貸出期間の設定などを考慮する材料となる。科目ごとの評価指標を算出すれば、科目ごとに必要なリザーブブック冊数を用意したり、貸出期間を検討したりするなど、よりきめ細かなサービスを展開することができる。

- ・リザーブブック制度利用率（％）：リザーブブック申込科目数／全科目数\*100

全科目数に対して、リザーブブックの申し込みをしている科目数がどのくらいの割合か知ること、リザーブブック制度の浸透度を図る材料となる。

リザーブブック制度は、大学によっては指定図書制度として取り扱っていたり、制度としては設けていないが、教員からの要望があれば柔軟に対応しているなど、今現在では、大学図書館で行われている一般的な制度とは言い難い。

しかし、要請に応じて図書館が柔軟に資料を準備するということが制度化されることで、よりスムーズにリザーブブックの準備が可能となり、より多くの学生に必要な時に必要な資料をすばやく提供することができるようになるのではないかと考える。

### 4-3. 情報リテラシー教育

この項目では、大学図書館が学生に対して行う情報リテラシー教育の他に、情報リテラシー教育を行う図書館員の養成についても評価の対象として検討を行った。

この項目での評価ポイントは、学生が授業や研究等で必要とする資料の探し方や、レポート・課題の作成の方法、その際必要となるパソコンの操作方法について情報リテラシー教育を実施しているか、さらに、その実施に当たる図書館員を養成するための研修を実施しているか、情報リテラシー教育にあたる図書館員の人数はニーズに見合っているか等である。

これらのポイントをチェックするためのチェックリストの項目は次の10項目である。

- ・ゼミや授業単位でその分野に特化した情報リテラシー教育を行なっている。

単なるOPAC検索の指導やオリエンテーションと区別し、ゼミや授業の内容に合わせた資料の検索方法や必要となるツールの利用方法を指導しているかどうかを確認する。

- ・レポート作成方法を中心とした情報リテラシー教育<sup>4</sup>を行なっている。

ゼミや授業の内容とは別に、レポートの作成方法や論文の書き方等を、情報リテ

---

<sup>4</sup> 論文「学習意欲を高める図書館サービス」米澤誠（『大学時報 No.315 2007 July』）の中で、「レポート作成を中心とした情報リテラシー教育」の項があり、その中で、「学生が最も必要としているレポート作成から説明し、上手なレポートを作成するための情報探索の重要性を説く。」と述べており、レポート作成を中心とした情報リテラシー教育が情報探索のためにも効果的な情報リテラシー教育となることを述べている。



ラシー教育として大学図書館で実施しているかどうかを確認する。

- ・アンケート等を実施し、リテラシー教育の効果を調査・分析<sup>5</sup>している。

情報リテラシー教育を受講した学生や授業を担当する教員にアンケートを行い、回答を調査・分析することで、今後の情報リテラシー教育をより良いものにしていく努力をしているかどうかを確認する。

- ・レポート作成に必要な、パソコン操作の技術指導を行なっている。

レポート作成や論文の書き方だけでなく、実際に必要となるパソコンの技術的指導も行っているかどうかを確認する。

- ・新規図書館員に対して、情報リテラシー教育に必要な知識等の導入教育を行なっている。

必ずしも、司書資格保持者や図書館経験者が図書館員となるとは限らない私立大学図書館の現在の状況において、新規図書館員がいずれ情報リテラシー教育を担当することができるようになるための、基礎的知識の導入教育を実施しているかどうかを確認する。

- ・図書館内において、数年計画で情報リテラシー教育に必要な知識を習得できるような研修プログラムを作成し、実施している。

情報リテラシー教育を担当する図書館員を計画的に養成する学内研修プログラムを独自に作成し、実施しているかどうかを確認する。

- ・図書館内あるいは係単位で共通認識を持つため、定期的にミーティングを行なっている。

日々変わる様々な情報や最新のニュース等、図書館員が共通の認識を持てるような工夫をし、利用者への案内に差異が生じないようにしているかどうかを確認する。

- ・パソコン操作指導に必要な知識を習得するため、学内外の研修等を受講している。

パソコンの技術指導にも対応できるよう、図書館員に学内外の研修等を受講させているかどうかを確認する。

- ・図書館員の専門知識を高めるため図書館内において研修会を開催している。

ゼミや授業の内容に合わせた情報リテラシー教育に対応するため、図書館内で勉強会や研修会を開催し、図書館員の専門知識を高める努力をしているかどうかを確認する。

- ・学外の団体組織（文部科学省や私立大学図書館協会、国立情報学研究所など）が開催する研修会へ積極的に参加している。

広い視野を持つため、図書館内の研修にとどまらず、幅広く情報を取り入れる努力をしているかどうかを確認する。

---

<sup>5</sup> 論文「図書館の教育力 ―図書館活用法とゼミツアー―」広沢絵里子（『大学時報 No. 315 2007 July』）の中で、明治大学のゼミツアーについて述べており、その中で、「「ゼミツアーについては、教員にアンケートの回答を2度お願いしている。実施直後には、ツアー内容の改善点などを指摘してもらうためのアンケートを行い、さらに年度末には、それぞれの授業においてツアーの教育効果がどのような形でみられたかを回答していただくのである。」とゼミツアー後の学生への効果を確認し、レポート・論文作成時には図書館資料がより多く活用されるようになったと事例の紹介をしている。

評価指標では、学生・教員が図書館の情報リテラシー教育をどのくらい利用しているのか、学生数または図書館員数に対する情報リテラシー教育担当者数やパソコン操作の指導者数はどのくらいかを確認するため、以下の5つの指標を算出する。

- ・情報リテラシー教育受講割合(%)：情報リテラシー教育受講者延べ数／学部学生・大学院生数\*100

延べ数ではあるが、情報リテラシー教育受講割合を算出することで、学生への浸透度を確認する。実数で算出できれば情報リテラシー教育を受けた人とそうでない人の割合を正確に把握することもできる。

さらに、情報リテラシー教育の内容別に指標を算出することで、利用者ニーズの高い内容と、そうでないもの、周知ができていない情報リテラシー教育などを把握することができ、今後の情報リテラシー教育を実施するにあたって役立つ材料となる。

- ・情報リテラシー教育の指導者1人あたりの学生数(人)：学部学生・大学院生数／情報リテラシー教育の指導者数

情報リテラシー教育の指導者1人あたりの学生数を知ることで、情報リテラシー教育の実施回数や1回の実施の収容定員等を検討したり、情報リテラシー教育の指導者数の過不足を検討したりする材料となる。

- ・パソコン操作の指導者1人あたりの学生数(人)：学部学生・大学院生／パソコン操作の指導者数

パソコン操作に関する情報リテラシー教育講座に対応できる図書館員数を把握するとともに、図書館開館時に図書館内の端末等に関する質問等があった場合に、どのくらいの図書館員が対応に当たることができるのか知る材料となる。

- ・図書館員数に対する情報リテラシー教育の指導者数の割合(%)：情報リテラシー教育の指導者数／図書館員\*100
- ・図書館員数に対するパソコン操作の指導者数の割合(%)：パソコン操作の指導者数／図書館員数\*100

図書館員全体のスキルアップのためにも、上記2つの指標は100%を目指したい指標ではないだろうか。

情報リテラシー教育は、大学図書館のみの取り組みではなく、大学全体で取り組んでいる大学も多い。そんな中、情報を扱うプロフェッショナルとして図書館が情報リテラシー教育に果たす役割は大きい。図書館がこれらの活動をリードしていくためにも、図書館員のスキルupと学生・教員への広報活動も重要な役割と考えられる。

#### 4-4. 開館時間

試験の時期やレポート・論文の提出時期は、通常の時期以上に学生が図書館に来館し、利用時間も長くなる。こんな時は座席が狭隘化し、快適な利用環境を維持できない大学もあるのではないだろうか。

ここでは、学生の利用が集中する時期に開館時間を延長したり、休日の開館をしたりすることで、座席の狭隘化を緩和し、学生の利用環境の維持を図る取り組みを、評価の対象として検討を行った。

この項目での評価ポイントは、試験期やレポート提出に合わせて開館時間を延長しているか、日曜・祝祭日の開館を行っているか、これらを実施したことでどのくらい狭隘化が緩和されたか等である。

これらのポイントをチェックするためのチェックリストの項目は次の3項目である。

- ・試験期には開館時間を特別に延長している。

試験期に開館時間を延長しているかどうかを確認する。

- ・課題やレポート提出に合わせて、開館時間を特別に延長している。

課題提出やレポート提出に合わせて、開館時間を延長しているかどうかを確認する。

- ・試験期や課題提出時の日曜・祝祭日に開館をしている。

学生の利用が集中する時期に、日曜・祝祭日の開館をしているかどうかを確認する。

ここでの評価指標は、学生で混み合う時期の開館時間を延長したことで、その狭隘化がどの程度解消できているのかを把握するため、以下の4つの指標を算出する。

- ・通常の開館時間数（時間）：通常の開館時間－通常の開館時間

「通常開館時の1人あたりの座席占有時間」を算出するために必要となる。

- ・特別延長時の開館時間数（時間）：特別延長時の開館時間－特別延長時の開館時間

「特別延長時の1人あたりの座席占有時間」を算出するために必要となる。

- ・通常開館時の1人あたりの座席占有時間（時間）：全座席数×通常の開館時間数／通常開館時の1日平均入館者数

通常の開館時間の時に図書館に来館した利用者が、どのくらいの時間、座席を占めているのか把握することができる。

- ・特別延長時の1人あたりの座席占有時間（時間）：全座席数×特別延長時の開館時間数／特別延長時の1日平均入館者数

特別延長時に図書館に来館した利用者が、どのくらいの時間座席を占めているのか把握することができる。

「通常開館時の1人あたりの座席占有時間」と「特別延長時の1人あたりの座席占有時間」の2つの指標の時間差が少なければ、あくまで平均値ではあるが、利用者は図書館が学生で込み合っている時でも、変わらぬ時間座席を占有することができているので、狭隘化は緩和されているとみなすことができる。

通常開館時の1日平均入館者数と特別延長時の1日平均入館者数については、あえて、その数値の算出方法を示さない。その根拠はそれを定義することで算出を困難にすることを避けるためである。

算出方法を例示するならば、通常開館時の1日平均入館者数は「1年間の入館者数／1年間の開館日数」、特別延長時の1日平均入館者数は、「特別延長時の入館者数／特別延長時の開館日数」がオーソドックスであろう。特別延長時の1日平均入館者数を、1年間の最大入館者数としたり、おおよその概数で算出したりしても良い。

また、特別延長や休日の開館等を行っていない図書館であっても、「全座席数×通常の開館時間／最大入館者数」を算出し、「通常開館時の1人あたりの座席占有時間」と比較すると、学生の利用が集中するときの混雑具合を把握することができ、学生の学習環境確保の

ために一役担う指標とすることができる。

#### 4-5. 機関リポジトリ

機関リポジトリとは、大学などの研究機関がその知的生産物を収集し、蓄積し、公開するシステムであることから、この項目については、電子情報サービスグループでの検討も考えられた。しかし、最終的に、知的生産物の範囲を、学位論文や紀要など一般的な機関リポジトリで蓄積されているコンテンツの他に、日常の授業の中で使う教材や講義記録などのコンテンツも機関リポジトリに含めて、評価の対象とすることで、教育支援の評価項目として取り扱うこととなった。

そのため、ここでの評価の目線は、電子情報の具体的な構築方法や収集方法ではなく、学生の教育支援の一助として機関リポジトリが構築できているのかどうかを評価するものとする。

この項目での評価ポイントは、図書館が機関リポジトリの構築を検討し、研究成果の収集・蓄積・公開をしているか、機関リポジトリに登録するコンテンツ作りの支援を行っているか等である。

これらのポイントをチェックするためのチェックリストの項目は次の3項目である。

- ・機関リポジトリの構築を検討している。

大学における研究成果等の知的生産物を機関リポジトリとして収集することを図書館で検討しているかどうかを確認する。

- ・学内における研究成果の収集をし、公開をしている。

図書館において研究成果の収集をし、蓄積し、公開をするシステムを実施しているかどうかを確認する。

- ・機関リポジトリ登録データや教材等の作成支援をしている。

機関リポジトリに収集するデータや授業で使用する教材・講義記録などコンテンツ作りの支援をしているかどうかを確認する。

機関リポジトリに関する評価指標は、作成していない。次ページの「5. 実施結果」を見てもわかるとおり、この項目に関しては、パブリック・サービス研究分科会においては実施している大学が少なく、実施した成果から指標を算出し検討をする段階まで至らなかった。そのため、今の段階では指標を作成することはせず、まず、教育支援活動として機関リポジトリの構築に取り組むことを考え、取り組みに実績が伴ってきたときに、どのような指標を算出し今後のサービス展開につなげるべきかを考えることとした。

そして、これから機関リポジトリを実施し、その実績を把握するにあたって、必要になるであろう次の2項目を、その他把握しておきたいデータとして掲げる。

- ・機関リポジトリ登録件数
- ・機関リポジトリアクセス回数

#### 4-6. アンケートの実施

教育支援に関して図書館を評価するにあたっては、最終的には利用者によるアンケートが不可欠と思われる。しかし、先にも述べたように、アンケートを実施するための項目作りまで、この研究では取り組むことができなかったため、ここで確認をするのは、大学図

書館独自で図書館の教育支援活動についてアンケートを行なっているかどうかの確認、およびそのアンケート結果が教育支援に反映できているかの確認を行なう項目をチェックリストとして作成した。

その項目は以下の2項目である。

- ・学生のニーズ把握のためアンケートを行なっている。
- ・その調査結果を分析・評価し、サービス内容の検討をしている。

この項目に関しても、先の機関リポジトリ同様、評価指標は作成していない。

アンケートを実施している場合、次に掲げるデータは把握しておきたい。

- ・年間アンケート回数
- ・アンケート回収率

## 5. 実施結果

作成したチェックリスト及び評価指標をパブリック・サービス研究分科会の会員校に実施し、18大学19図書館中17図書館から回答を得た。

チェックリストの結果は、次ページの【表4】に示す通りである。

評価の実施結果は、チェック項目ごとに、回答「○」の占める割合をパーセントで表示した。

項目によってもばらつきはあるが、「全回答数に対する○の回答率」を見ると、「31.5%」ということで、当グループで作成したチェック項目のおよそ3割が実施に至っていることがわかる。

また、【表4】からは見て取れない数値ではあるが、各1から6の大項目ごとで、1つでも「○」を回答している大学の割合を見てみると、次のような結果が得られる。

1. 指定図書の選書及び貸出	70.6%
2. リザーブブック制度	41.2%
3. 情報リテラシー教育	94.1%
4. 開館時間	47.1%
5. 機関リポジトリ	31.3%
6. アンケートの実施	11.8%

このように、チェックリストの結果を見てみると、「指定図書の選書及び貸出」や「情報リテラシー教育」などは、70%から95%の「○」回答となり、1つ1つの項目ごと見ると、実施している大学が少ないように感じるが、このように見てみると、多くの大学が実施していると捉えることができる。「リザーブブック制度」や「開館時間」も半数近い大学が取り組んでいると考えても良いであろう。

このことから考えられるのは、今、各大学図書館において、上記6項目に関する教育支援活動は何らかの形で行われてはいるが、その運用方法などはまちまちで、細かくチェックをすることで、実施している内容とそうでない内容が明らかになった。

これからの取り組みとしては、教育支援活動の内容をより精査し、多角的に教育支援活動を見直すことで、よりきめ細かな支援ができるのではないかと考える。

**【表 4】教育支援に関する大学図書館評価（チェックリスト）実施結果**

チェック項目	○回答率	○回答数	×回答数	全回答数
全回答数に対する○の回答率	31.5%	141	306	447
<b>1. 指定図書の選書及び貸出</b>				
シラバス・履修案内を見て図書館員が選書している。	52.9%	9	8	17
授業で使う資料・参考書を教員が選書している。	62.5%	10	6	16
指定図書を別置したり図書に印をつけたりするなどして、一般の図書と区別している。	35.3%	6	11	17
指定図書の貸出は、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。	23.5%	4	13	17
指定図書を科目や教員単位でリストにしている。	37.5%	6	10	16
<b>2. リザーブブック制度</b>				
レポートや課題が発生したとき、必要な資料をリザーブブックとして教員から指定を受けている。	41.2%	7	10	17
リザーブブックを利用する学生数を把握している。	12.5%	2	14	16
リザーブブックを、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。	25.0%	4	12	16
リザーブブックの利用者数及びレポートや課題の提出期間などを鑑み、リザーブブックの貸出方法を柔軟に変更したり、複本の用意をしたりすることができる。	18.8%	3	13	16
<b>3. 情報リテラシー教育</b>				
ゼミや授業単位でその分野に特化した情報リテラシー教育を行なっている。	64.7%	11	6	17
レポート作成方法を中心とした情報リテラシー教育を行なっている。	47.1%	8	9	17
アンケート等を実施し、リテラシー教育の効果を調査・分析している。	29.4%	5	12	17
レポート作成に必要な、パソコン操作の技術指導を行っている。	29.4%	5	12	17
新規図書館員に対して、情報リテラシー教育に必要な知識等の導入教育を行なっている。	35.3%	6	11	17
図書館内において、数年計画で情報リテラシー教育に必要な知識を習得できるような研修プログラムを作成し、実施している。	0.0%	0	17	17
図書館内あるいは係単位で共通認識を持つため、定期的にミーティングを行なっている。	56.3%	9	7	16
パソコン操作指導に必要な知識を習得するため、学内外の研修等を受講している。	31.3%	5	11	16
図書館員の専門知識を高めるため図書館内において研修会を開催している。	17.6%	3	14	17
学外の団体組織（文部科学省や私立大学図書館協会、国立情報学研究所など）が開催する研修会へ積極的に参加している。	93.8%	15	1	16
<b>4. 開館時間</b>				
試験期には開館時間を特別に延長している。	17.6%	3	14	17
課題やレポート提出に合わせて、開館時間を特別に延長している。	5.9%	1	16	17
試験期や課題提出時の日曜・祝祭日に開館をしている。	35.3%	6	11	17
<b>5. 機関リポジトリ</b>				
機関リポジトリの構築を検討している。	25.0%	4	12	16
学内における研究成果の収集をし、公開をしている。	18.8%	3	13	16
機関リポジトリ登録データや教材等の作成支援をしている。	12.5%	2	14	16
<b>6. アンケートの実施</b>				
学生のニーズ把握のためアンケートを行っている。	11.8%	2	15	17
その調査結果を分析・評価し、サービス内容の検討をしている。	12.5%	2	14	16

評価指標の結果は、次の【表5】に示す通りである。

ここでは、評価の結果得られた数値を分析することはせず、回答率から大学図書館の教育支援活動に対する取り組み具合や、実績の把握度合い等を検討した。

まず、評価指標の「評価に必要な基礎データ」に対する回答率を見てみると、39.5%ということで約4割の回答を得ている。チェックリストでの「○」の回答率が約3割、つまりチェックリストで確認を行った教育支援活動が約3割実施されている中で、実際の数値データが4割得られたということは、教育支援活動を実施していることに関する数値データがおおよそ把握できているようにも見受けられるが、評価に必要な基礎データには「学部学生・大学院生数」「図書館員数」「通常の開館時間」「通常の開館時間」など、100%の回答が得られる項目があることを考えると、決して、教育支援活動に対する数値データを把握しているところが多いとは考えられない。つまり、教育支援活動を実施していても、その実績を把握している大学はあまり多くないと言うことができる。

たとえば指定図書の見えてみると、チェックリストでは各項目2割から6割の実施が見られるにも関わらず、指定図書の冊数を把握しているのが約3割、貸出冊数に至っては0%ということで、指定図書に関して何らかの活動を行っていても、その実績についてはほとんど把握できていない状況と見て取ることができる。

おそらく、この評価を実際に実施してくれたパブリック・サービス研究会のメンバー自身が、担当外のことについては回答ができなため、データを算出できなかったということも考えられるし、パソコン操作の指導者数などは、他部署との連携によって行っているため、図書館にはそういう指導者が

**【表5】教育支援に関する大学図書館評価（評価指標）実施結果**

評価に必要な基礎データ		回答率	回答数
全項目に対する回答率		39.5%	161
大学基本データ	学部学生・大学院生数	100.0%	17
	全科目数	17.6%	3
図書館基本データ	図書館員数	100.0%	17
	パソコン操作の指導者数	29.4%	5
	情報リテラシー教育の指導者数	64.7%	11
	全座席数	82.4%	14
	通常の開館時間（00:00の形式で入力）	100.0%	17
	通常の開館時間（00:00の形式で入力）	100.0%	17
	通常開館時の1日平均入館者数	58.8%	10
評価指標に必要なデータ	<b>1. 指定図書の選書及び貸出</b>		
	指定図書冊数	29.4%	5
	指定図書貸出冊数	0.0%	0
	<b>2. リザーブブック制度</b>		
	リザーブブック冊数	11.8%	2
	リザーブブック貸出冊数	5.9%	1
	リザーブブック利用者数	0.0%	0
	リザーブブック申込科目数	11.8%	2
	<b>3. 情報リテラシー教育</b>		
	情報リテラシー教育受講者延べ数	64.7%	11
	情報リテラシー教育回数	52.9%	9
	<b>4. 開館時間</b>		
	特別延長時の開館時間（00:00の形式で入力）	35.3%	6
	特別延長時の閉館時間（00:00の形式で入力）	29.4%	5
特別延長時の1日平均入館者数	23.5%	4	
その他把握しておきたいデータ	<b>5. 機関リポジトリ</b>		
	機関リポジトリ登録件数	5.9%	1
	機関リポジトリアクセス回数	5.9%	1
	<b>6. アンケートの実施</b>		
	年間アンケート回数	11.8%	2
アンケート回収率	5.9%	1	

いない、ということも考えられるが、それでも回答率としては、低いものとする。

回答率が低いということは、手軽に使える指標とは言い難いのかもしれない評価指標となった。しかし、数値を算出するのは全部で24項目、これらのデータを埋めて、指標を算出することが、今後の教育支援活動の推進にもつながると思い、あえて提案する。

参考までに、指標を算出することができた大学の評価指標を掲載する（【表6】～【表8】参照）。学生数に応じて大学をAからDの区分に分け、大学名を伏せて掲載した。学生数2万～3万人を「A」、学生数1万～1万5千人を「B」、学生数6千～9千人を「C」、学生数1千～3千人を「D」とし、同じ区分に所属する大学は算用数字で分けた。

【表6】リザーブブック制度に関する評価指標結果

評価指標	D4
リザーブブック回転率	545%
リザーブブック制度利用率	4%

【表7】情報リテラシー教育に関する評価指標結果

評価指標	A1	A2	B1	B2	B3	B4
情報リテラシー教育受講割合 (%)	4%	6%	15%	7%	11%	6%
情報リテラシー教育の指導者1人あたりの学生数 (人)	7,278人	1,294人		3,070人	2,261人	1,959人
パソコン操作の指導者1人あたりの学生数 (人)	7,278人	1,294人			617人	
図書館員数に対する情報リテラシー教育の指導者数の割合 (%)	24%	100%		19%	16%	46%
図書館員数に対するパソコン操作の指導者数の割合 (%)	24%	100%			58%	
評価指標	C1	C2	D2	D3	D4	D5
情報リテラシー教育受講割合 (%)	29%	5%	6%	18%	40%	
情報リテラシー教育の指導者1人あたりの学生数 (人)	1,417人	912人	351人	324人	270人	304人
パソコン操作の指導者1人あたりの学生数 (人)					236人	152人
図書館員数に対する情報リテラシー教育の指導者数の割合 (%)	43%	33%	27%	75%	54%	50%
図書館員数に対するパソコン操作の指導者数の割合 (%)					62%	100%

【表8】開館時間に関する評価指標結果

評価指標	A2	B3	B4	C1	C2	D1	D2	D3	D4	D5
通常開館時の1人あたりの座席占有時間 (時間)	19:20	9:04	10:03	7:23	7:48	11:18	4:51	15:58	8:42	8:27
特別延長時の1人あたりの座席占有時間 (時間)		6:29		4:17				8:48		6:22



## 6. おわりに

大学図書館における教育支援活動を評価する手法を考えるにあたり、数々の文献を読む他、分科会活動の中で様々な大学図書館を見学し、その大学の取り組みを聞くことでも、多くのヒントを得ることができました。自館の大学のみならず、他校の大学図書館を目の当たりにすることで、幅広い視野をもって評価手法を検討することができたのではないかと思います。

検討の中で、他大学図書館との比較までを目標にと思う一面もありましたが、幅広い視野を持ったが故に、比較のための一律の評価手法を作成することの難しさを知り、最終的に自己点検という目線に留まったことは少々残念なことではあります。現状を思えば、まずは、自己点検から始めるべきではないかと考えます。

自館を点検し、自館を十分に知った上で、他館を知る、各大学図書館が自館を十分に認識した上で、はじめて他大学図書館との比較を考えられるのではないかと思います。

私たちが作成した評価手法を自館に持ち帰り、改めて自館を点検するとともに、この評価手法を目にさせていただいた方にも、是非ともご活用いただきたく存じます。そして、この自己点検を大学図書館の評価の第一歩とし、今後の評価研究につながることを期待したいと思います。

そして、この度の研究にあたって、慶應義塾大学の加藤好郎氏、パブリック・サービス研究分科会の会員各位、各大学図書館の皆様方、ご講演いただいた方々には、一方ならぬご協力をいただき、誠にありがとうございました。今後とも引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

### 【参考文献】

1. 『私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドライン』（1999年10月 私立大学図書館協会 自己点検・評価手法ガイドライン作成委員会）
2. 「『図書館パフォーマンス指標』IS011620（翻訳）」監訳・糸賀雅児／訳・戸田あきら、小泉史子（『現代の図書館』Vol. 36 No.3 1998. 9）
3. 「学生の学びをサポートする大学図書館の取り組み」石井奈穂子（『大学時報 2007 July』）
4. 「学習意欲を高める図書館サービス」米澤誠（『大学時報 2007 July』）
5. 「図書館の教育力 ―図書館活用法とゼミツア―」広沢絵里子（『大学時報 2007 July』）
6. 「大学図書館の新展開 ―学習支援を中心に―」上田修一（『大学時報 2007 July』）
7. 「国際規格『図書館パフォーマンス指標』日本語訳」の掲載にあたって」糸賀雅児（『現代の図書館』Vol. 36 No.3 1998. 9）
8. 「研究発表 大学図書館の評価手法と利用者側からの大学図書館の評価方法」パブリック・サービス研究分科会（『私立大学図書館協会会報』116 2001. 7）
9. 「研究発表 大学図書館の評価方法 ―私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドラインより」パブリック・サービス研究分科会（『私立大学図書館協会会報』118 2002. 11）

10. 「講演(4) 大学図書館の教育支援：その事例と評価手法」慶應義塾大学三田メディアセンター 加藤好郎（『私立大学図書館協会会報』111 1992.2）
11. 「＜図書館訪問記＞アメリカ大学図書館の情報リテラシー教育支援サービス」小林真木子（『大学図書館研究』67 2003.3）
12. 「海外における大学図書館の情報教育支援サービスと情報発信について：ミシガン大学、コロンビア大学、アメリカ議会図書館」吉田敬治（『大学図書館研究』59 2000.9）
13. 「特集：情報リテラシー 三重大学附属図書館の情報リテラシー教育支援」杉田いづみ、河谷宗徳、後藤美由紀（『情報の科学と技術』52巻11号 2002）
14. 「特集：情報活動と標準規格 図書館評価－パフォーマンス指標と統計」徳原直子（『情報の科学と技術』56巻7号 2006）
15. 「特集：図書館パフォーマンス指標と経営評価の国際動向 図書館パフォーマンス指標と図書館統計の国際標準化の動向」徳原直子（『現代の図書館』Vol.40 No.3 2002）
16. 「特集：自己評価の方法－ISO 図書館パフォーマンス指標を例に 図書館パフォーマンス指標の背景と特徴」糸賀雅児（『現代の図書館』Vol.38 No.1 2000）
17. 「特集：図書館の評価 大学図書館の自己点検・評価とマネジメント：名古屋大学のケース」大埜浩一（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
18. 「特集：図書館の評価 利用統計を用いた蔵書評価の手法」岸田和明（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
19. 「特集：図書館の評価 計量的データによる図書館評価」逸村裕（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
20. 「特集：図書館の評価 結果の評価とプロセスの評価」柳与志夫（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
21. 「特集：図書館の評価 武蔵野市立図書館における利用者調査」船崎尚（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
22. 「特集：図書館の評価 利用者満足と調査の実践事例－専門図書館のリエンジニアリングに向けて－」山田奨、井上信（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
23. 「特集：図書館の評価 評価を高めるための利用者調査の活用－QC手法による改善活動事例－」内山雅亘（『情報の科学と技術』44巻6号 1994）
24. 「特集：自己評価の方法 岐阜大学附属図書館の自己評価」諏訪田義美、弘瀬高久、村上喜廣、中斎二三博、上口政昭（『現代の図書館』VOL.38 No.1 2000）
25. 「特集：図書館の統計と規格 我が国を取り巻く国際規格の環境－図書館事業に関して－」菊田昌弘（『現代の図書館』VOL.36 No.3 1998）
26. 「第45回研究大会シンポジウム 図書館のサービス評価を考える」発表者：柴田正美（三重大学）、田井郁久雄（元・岡山市立図書館）、蒲生英博（名古屋大学附属図書館）、林貴子（長野県阿南高等学校）、永田治樹（筑波大学大学院図書館情報メディア研究科）（『図書館界』VOL.56 No.2 July 2004）
27. 「投稿 電子ジャーナルのオープンアクセスと機関リポジトリ－どこからきてどこに向かうのか（I）オープンアクセス出版の動向」時実象一（『情報の科学と技術』57巻4号 2007）

28. 「電子ジャーナルのオープンアクセスと機関リポジトリ ―どこから来てどこに向かうのか(Ⅱ)機関リポジトリと研究助成機関の動向」時実象一 (『情報の科学と技術』57巻5号 2007)
29. 『平成17年度学術情報基盤実態調査結果報告』文部科学省研究振興局情報課 平成18年12月
30. 『未来をつくる図書館』菅谷明子 岩波書店 (2003.9)
31. 「専門性の確立と強化を目指す研修事業検討ワーキンググループ(第2次)報告書 2000/03/21」 (<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jla/kenshu/kenshuwg/hokoku.pdf>)
32. 『大学図書館における評価指標報告書 (Version 0)』法人格取得問題に関する附属図書館懇談会 図書館評価指標WG 2002年3月14日 (<http://wwwsoc.nii.ac.jp/janul/j/publications/reports/73.pdf>)

## 教育支援に関する大学図書館評価(評価指標)

### 評価に必要な基礎データ

大学基本データ	学部学生・大学院生数	人
	全科目数	科目
図書館基本データ	図書館員数	人
	パソコン操作の指導者数	人
	情報リテラシー教育の指導者数	人
	全座席数	席
	通常の開館時間 (00:00の形式で入力)	
	通常閉館時間 (00:00の形式で入力)	
	通常開館時の1日平均入館者数	人
評価指標に必要なデータ	<b>1. 指定図書を選書及び貸出</b>	
	指定図書冊数	冊
	指定図書貸出冊数	冊
	<b>2. リザーブブック制度</b>	
	リザーブブック冊数	冊
	リザーブブック貸出冊数	冊
	リザーブブック利用者数	人
	リザーブブック申込科目数	科目
	<b>3. 情報リテラシー教育</b>	
	情報リテラシー教育受講者延べ数	人
	情報リテラシー教育回数	回
	<b>4. 開館時間</b>	
	特別延長時の開館時間 (00:00の形式で入力)	
	特別延長時の閉館時間 (00:00の形式で入力)	
	特別延長時の1日平均入館者数	人
	その他把握しておきたいデータ	<b>5. 機関リポジトリ</b>
機関リポジトリ登録件数		件
機関リポジトリアクセス回数		回
<b>6. アンケートの実施</b>		
年間アンケート回数		回
アンケート回収率		%

## 教育支援に関する大学図書館評価(評価指標)

### 教育支援に関する大学図書館評価指標

<b>1. 指定図書の見直し及び貸出</b>		
指定図書回転率	指定図書貸出冊数/指定図書冊数*100	0 %
1人あたり指定図書冊数	指定図書冊数/学部学生・大学院生数	0 冊
<b>2. リザーブブック制度</b>		
リザーブブック回転率	リザーブブック貸出冊数/リザーブブック冊数*100	0 %
1人あたりリザーブブック冊数	リザーブブック冊数/リザーブブック利用者数	0 冊
リザーブブック制度利用率	リザーブブック申込科目数/全科目数*100	0 %
<b>3. 情報リテラシー教育</b>		
情報リテラシー教育受講割合	情報リテラシー教育受講者延べ数/学部学生・大学院生数*100	0 %
情報リテラシー教育の指導者1人あたりの学生数	学部学生・大学院生数/情報リテラシー教育の指導者数	0 人
パソコン操作の指導者1人あたりの学生数	学部学生・大学院生数/パソコン操作の指導者数	0 人
図書館員数に対する情報リテラシー教育の指導者数の割合	情報リテラシー教育の指導者数/図書館員数*100	0 %
図書館員数に対するパソコン操作の指導者数の割合	パソコン操作の指導者数/図書館員数*100	0 %
<b>4. 開館時間</b>		
通常の開館時間数	通常の開館時間－通常の開館時間	0:00 時間
特別延長時の開館時間数	特別延長時の開館時間－特別延長時の開館時間	0:00 時間
通常開館時の1人あたりの座席占有時間	全座席数*通常の開館時間数/通常開館時の1日平均入館者数	0:00 時間
特別延長時の1人あたりの座席占有時間	全座席数*特別延長時の開館時間数/特別延長時の1日平均入館者数	0:00 時間

## 教育支援に関する大学図書館評価（チェックリスト）

チェック項目	Check欄	評価のポイント
<b>1. 指定図書の選書及び貸出</b> <small>※ ここでいう「指定図書」とは、授業で使う資料や参考書を、年度始めまたは期のはじめ毎に選書し、利用に供する資料のことをいいます。</small>		
シラバス・履修案内を見て図書館員が選書している。		指定図書の選書に図書館員が携わっているか。
授業で使う資料・参考書を教員が選書している。		指定図書の選書に教員が携わっているか。
指定図書を別置したり図書に印をつけたりするなどして、一般の図書と区別している。		指定図書と一般図書の違いがわかるように工夫しているか。
指定図書の貸出は、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。		指定図書の貸出制度を、一般の図書の貸出制度と区別し、より多くの学生に貸出できる工夫をしているか。
指定図書を科目や教員単位でリストにしている。		指定図書の案内を学生にわかりやすくしているか
<b>2. リザーブブック制度</b> <small>※ ここでいう「リザーブブック」とは、レポートや課題が発生したときに、教員より指定を受けて、利用に供する資料のことをいいます。</small>		
レポートや課題が発生したとき、必要な資料をリザーブブックとして教員から指定を受けている。		リザーブブックが発生した時、速やかな対応ができるよう図書館と教員との連携ができているか。
リザーブブックを利用する学生数を把握している。		リザーブブックを利用する学生数について科目担当の教員より情報を入手できるか。
リザーブブックを、一般の図書の貸出とは別に貸出制度を設けている。		リザーブブックを一般の図書の貸出と別にすることで、より多くの学生に貸出できる工夫をしているか。
リザーブブックの利用者数及びレポートや課題の提出期間などを鑑み、リザーブブックの貸出方法を柔軟に変更したり、複本の用意をしたりすることができる。		リザーブブックの必要な学生数や、リザーブする期間などに応じて、柔軟に貸出方法を変更したり、複本を用意することで、より多くの学生に貸出できる工夫をしているか。
<b>3. 情報リテラシー教育</b>		
ゼミや授業単位でその分野に特化した情報リテラシー教育を行なっている。		ゼミや授業にそった内容の情報リテラシー教育ができるか。
レポート作成方法を中心とした情報リテラシー教育を行なっている。		ゼミや授業内容とは別に、レポートの作成方法や論文の書き方などを内容とする情報リテラシー教育を行っているか
アンケート等を実施し、リテラシー教育の効果を調査・分析している。		情報リテラシー教育を受けた学生にアンケート等を実施し、評価を得ているか、また、その結果を分析し以後の情報リテラシー教育に生かしているか。

## 教育支援に関する大学図書館評価（チェックリスト）

チェック項目	Check欄	評価のポイント
レポート作成に必要な、パソコン操作の技術指導を行っている。		レポート作成や論文作成に必要なパソコン操作の技術的指導を利用者に対して図書館で行っているか
新規図書館員に対して、情報リテラシー教育に必要な知識等の導入教育を行なっている。		情報リテラシー教育を行うにあたって、必要となる基礎知識を導入教育として新規図書館員に実施しているか。
図書館内において、数年計画で情報リテラシー教育に必要な知識を習得できるような研修プログラムを作成し、実施している。		情報リテラシー教育を行う図書館員養成のためのプログラムを作成し、複数年単位で実施しているか。
図書館内あるいは係単位で共通認識を持ったため、定期的にミーティングを行なっている。		情報リテラシー教育を行うにあたって、図書館内あるいは係単位で知識を共有するための定期的なミーティングを行っているか
パソコン操作指導に必要な知識を習得するため、学内外の研修等を受講している。		図書館員がパソコン操作の技術的指導に必要な知識を習得するための研修等を行っているか、または学外において受講しているか。
図書館員の専門知識を高めるため図書館内において研修会を開催している。		情報リテラシー教育を行うにあたって、図書館員の専門知識を高めるために図書館内において研修会などを開催しているか。
学外の団体組織（文部科学省や私立大学図書館協会、国立情報学研究所など）が開催する研修会へ積極的に参加している。		情報リテラシー教育を行うために必要な知識を得るために学外の研修などに参加しているか
<b>4. 開館時間</b>		
試験期には開館時間を特別に延長している。		試験期で学生が込み合う時に開館時間を特別に延長しているか。
課題やレポート提出に合わせて、開館時間を特別に延長している。		課題やレポート提出で学生が込み合う時に開館時間を特別に延長しているか。
試験期や課題提出時の日曜・祝祭日に開館をしている。		試験期や課題等の提出で学生が込み合う時に、日曜日や祝祭日の開館を行っているか。
<b>5. 機関リポジトリ</b>		
機関リポジトリの構築を検討している。		機関リポジトリの構築を図書館において検討しているか。
学内における研究成果の収集をし、公開をしている。		図書館において、学内の研究成果を収集し、公開をしているか。
機関リポジトリ登録データや教材等の作成支援をしている。		機関リポジトリに登録するデータ作りや教材作りの支援をしているか。
<b>6. アンケートの実施</b>		
学生のニーズ把握のためアンケートを行っている。		教育支援に関して、学生にアンケートを行っているか。
その調査結果を分析・評価し、サービス内容の検討をしている。		アンケートを行った結果を分析・評価して以後の教育支援活動に生かしているか。

## レファレンスグループ

千家慶子（國學院大學）

東家由朗（上智大学）

辻本幸彦（立教大学）

### 1. はじめに

大学図書館は大学改革と平行して転換期の渦中にある。少子化に伴い大学は今や全入時代になり、本人が選ばなければどこかの大学には入学できる時世となった。その負の側面として、大学入学者の学力レベルの低下が叫ばれ、大学によっては高校学習レベルの内容について大学で補習を実施する大学までもある現状である。これらいわゆる「学士力」の低下は、大学図書館にとっても大きな課題となっている。そのため大学図書館は、導入教育の一環として初年次から「情報リテラシー教育」に力を注いでいる。先駆的な取り組みをしている大学の中には、図書館が正課教育の一翼を担っているケースもあり、今後さらにこの方向性は高まってくるであろう。これらのことから、大学図書館のレファレンスにも様々な面で影響がでているというのが評価をするにあたっての問題提起となる。

### 2. レファレンスの現状

レファレンス＝参考業務という時代は過ぎ去りつつあり、レファレンス担当者の業務範囲は拡大、更には複雑化する傾向にある。今回私たちはそれぞれの経験に加え、当分科会参加大学を中心に多くのレファレンス担当者、特に現役の担当者の意見を聴取し、まずレファレンスの抱える現状を把握することから研究活動を開始した。以下にレファレンスの実情を列挙する。

- ① アウトソーシングで専任職員がカウンター業務に携わらない大学図書館もある。
- ② インターネットの普及で自宅から OPAC などにアクセスできる時代が到来した。
- ③ 従来の対面型レファレンスから非対面型のデジタルレファレンスへシフトしつつある。
- ④ 「レファレンス協同データベース事業」のように所属館がネットワークを生かしたサービスを行っている、そのことによりレファレンス事例を蓄積して必要なときに参照する利便性が向上しつつある。
- ⑤ 大学全入時代の到来を迎え、導入教育の一環として図書館が主導となり（OPAC 利用などの）利用者向け講習会などの利用者教育を推進している大学が増えた。
- ⑥ パスファインダーなどのレファレンスツール・二次資料の整備が進んでいる。
- ⑦ 利用者にとってレファレンスサービスの認知度は必ずしも高いとはいえない。図書館全体の広報の仕方も工夫が求められる。
- ⑧ レファレンサーの専門知識に対する未熟さ（アウトソーシングも少なからず影響）から、利用者からレファレンスサービスを敬遠される向きもある。
- ⑨ 大学図書館の敷居の高さが利用者サービスに足かせとなっている。図書館員が



利用者の声をもっと聴く耳をもつ必要性がある。

- ⑩ 個人情報保護の観点からレファレンスにまつわる利用者情報の取り扱いについてより注意義務が求められる。

『図書館パフォーマンス指標（IS011620）』や『私立大学図書館協会自己評価・評価手法ガイドライン』等かつて作成された評価や指標は、主にいわゆる参考質問件数やその正答率、ILL 件数等といった評価項目が設定されていた。これらの件数の取得は確かにレファレンスサービスを考える上で基本的な数値であろうと思われるし、それらの評価、指標を否定しようとも思わない。だが上記のような現状をつぶさに評価できるかという点においては疑問の余地がある。そのため今回私たちのグループはとにかく現在のレファレンス担当者が抱える問題を明らかにし、改善の糸口となるような評価の作成である。その評価は巻末に掲載することとし、詳細については当分科会において実施した結果を合わせて次章において報告する。

### 3. 評価項目の解説

#### 3.1 レファレンス態勢の確立

##### **No.1. 専任職員が配置されているか？**

レファレンスカウンターに専任職員が配置されているかは、図書館のアウトソーシング化が進む中で中心業務のひとつといわれるレファレンス業務全般を専任職員で行っているか、または全て委託しているかをチェックするためにある。なお、昨今の状況を考慮してレファレンスカウンターを専任の職員で兼任している場合でも専任職員が行っているに含めて考える。

##### **No.2. ILL 業務とレファレンス業務は分割されているか？**

相互貸借（ILL）業務はレファレンス業務と分かれているかは、いわゆる参考業務全般が独立した組織形態をとることにより部門・チーム・担当等と区別することでレファレンスの重要性を確認するためにある。

##### **No.3. レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？**

レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているかは、自己学習のみで対応している図書館員にとって専門知識や主題知識が得られるレファレンス向け研修の重要性を確認するためにある。

##### **No.4. レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？**

レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているかは、インターネットの情報や技術、並びにオンライン DB などの使い方を習得して自己研鑽をはかることを目的とする。

##### **No.5. レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるか？**

レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるかは、参考図書と有料オンライン DB を併用することにより利用者の求めに応じた回答を適切かつ速やかに行うことにある。

No.	具体的に評価をする項目	大学
1	専任職員が配置されているか？	9
2	I L L 業務とレファレンス業務は分割されているか？	3
3	レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？	2
4	レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？	7
5	レファレンスサービスにおいて電子情報サービス（オンライン DB など）を積極的に活用できるスタッフはいるか？	12

結果からは、1 番目の項目にもあるように「レファレンスは図書館の要」といわれるようにアウトソーシングが各大学にて進行中であるにもかかわらずレファレンスに専任職員が多く配置されていることがわかる。

また、3 番目の項目に対する回答が少ないのに対して 5 番目の項目の回答が多いということからは、担当者が独学で様々な知識を会得してサービスを提供しているという状況も見える。レファレンスが長年図書館に従事してきた者のみが知り得る様々な図書および各図書館に関する情報を利用者の要求に応じて提供することを前提として発生したサービスということもあってか、現在に至るまで担当者個々人の努力に拠るところが多かった。しかし先に挙げた現状からも分かる通り、専任職員数の減少やアウトソーシングの導入等において専門知識を持ちえない担当者がサービスに従事するようになる中で、その質の維持更には向上をいかにすべきか、ということが今後重要な課題となってくる。

### 3.2 サービスポイント

#### **No.6. 館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？**

館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているかは、館内利用者の中にレファレンスサービスが認知されていない場合もあるので、その意義を説明することで利用者へのサービス向上につなげることを目的とする。

#### **No.7. 受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能か？**

レファレンス受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能かは、対面サービスだけでないレファレンスの受付種別を設けているかを確認する。また、その種別毎の件数をカウントする。

### No.8. サービス時間は適切か？

レファレンスサービス時間が適切かは、平日の開館時間帯に含まれない祝祭日などにレファレンス対応時間があるか否かをチェックする。また、そのサービス時間帯が開館時間に対応しているかもチェックする。

No.	具体的に評価をする項目	大学
6	館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？	7
7	受付種別は口頭・電話・文書（FAX 含む）・メールいずれも可能か？	6
8	サービス時間は適切か？	8

結果からは、No.6 の項目にもあるように半数以上の図書館でレファレンスサービスの内容が明示されている様子が見える。

また多くの大学図書館においてレファレンスサービス時間＝開館時間ではなく、レファレンスサービスの時間が開館時間よりも短いというのが現状と思われるが、受付方法が直接口頭からメール等インターネットを介したものとなり、常時参考質問や各種依頼がなされてくるであろう今後を考えるにあたっては、8番目の項目が恐らく重要な問題提起となってくることになるかと思う。

### 3.3 レファレンス統計

#### No.9. 所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？

所在調査、事項調査、利用指導など各々の統計方法を具体的に明示しているかは、各調査別の統計を算出するだけでなくその方法を明らかにすることによりレファレンスサービスを認知させる。

#### No.10. 未回答の事例について、その理由を分析しているか？

未回答の事例についてその理由を分析しているかは、分析結果を担当者間で共有することでレファレンス担当者間のサービスレベルを均一させる。

#### No.11. レファレンスの各種事例は公開しているか？

レファレンスの各種事例は公開しているかは、レファレンス協同データベース事業に所属図書館が参加しているか否かに関係なく、蓄積された事例を図書館ホームページなどに公開しているかを確認する。また、図書館員のレファレンス研修に事例研究が活かされているかを確認する。

#### No.12. レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？

レファレンス協同データベース事業に所属図書館は参加しているかは、近年参加大学が増えてきたこの事業に所属館が参加しているかを確認する。

### No.13. 図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？

図書館パフォーマンス指標（JIS X0812：2007）＜日本版＞にあるレファレンスサービスの評価指標として挙げられている「正答率」を計算しているかは、正答率の経年比較をすることにより利用者の求めに合致したレファレンスができているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
9	所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？	9
10	未回答の事例について、その理由を分析しているか？	5
11	レファレンスの各種事例は公開しているか？	7
12	レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？	6
13	図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？	0

結果からは、No.11の項目にもあるようにレファレンスの事例を様々な形態で公開している図書館が比較的が多いことがわかる。またNo.13の項目は恐らく「正答率」の定義の難しさが反映されていると推察される。

### 3.4 図書館協力

#### No.14. 図書館員は人的ネットワークを形成しているか？

レファレンス担当者および図書館員は他の図書館・機関との連携・協力に役立つ人的ネットワークを形成しているかは、図書館にとって大切なヒューマンリソースを重視しているかを確認する。

#### No.15. ネットワーク（コンソーシアムなど）を生かしたサービスを行っているか？

レファレンスサービスにおいて所属館がネットワーク（コンソーシアム等）を生かしたサービスを行っているかは、図書館連携のメリットを生かしているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
14	図書館員は人的ネットワークを形成しているか？	11
15	ネットワーク（コンソーシアムなど）を生かしたサービスを行っているか？	8

結果からは、当分科会メンバーが回答したことも数値に関係はあるが、これから業

務のアウトソーシング化が進行すればなおさら学内外の人的なつながりは重要かと思われる。一方で大学図書館間のネットワーク、コンソーシアムの現状は依然として相互の貸出利用に留まり、それ以上のサービスが提供されるという例はあまりない。今後は従来のサービスではなく、新しいコンソーシアムの形が提議されることと思う。

### 3.5 利用者教育への関与

#### No.16. レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？

レファレンス担当者は、B I（ビブリオグラフィック・インストラクション）・リテラシー教育を担う役割を果たしているかは、「ビブリオグラフィック・インストラクション」とは図書館利用者に情報をより効果的に入手し利用する方法を修得させることを意図した計画的活動のこと。この目標に基づき、図書館の組織体系への理解並びにレファレンスブックの利用能力の育成を図る。

#### No.17. 図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？

図書館が主導となって OPAC 利用などの利用者向け講習会などを開催しているかは、図書館が新生向けガイダンスや OPAC 講習会などを通して情報リテラシー教育を推進しているかをチェックする。

#### No.18. 図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているか？

図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているかは、図書館が授業全般を運営して単位認定される科目を開講しているか否かを確認することにより図書館の存在意義を周知徹底する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
16	レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？	5
17	図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？	5
18	図書館が（正課教育として）積極的に授業へ参画しているか？	2

結果からは、利用者向けの講習会を実施している図書館は近年増加傾向にあるかと思うが、正課カリキュラムとして図書館員が授業に参加している例はまだ少ないようである。情報リテラシー教育を展開するにあたって、今後いずれの大学においてもこの点がキーポイントとなることは間違いない。

### 3.6 二次資料・レファレンスツールの整備

#### No.19. 二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？

二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているかは、事項調査な

どのケースにおいてレファレンス利用者に決め細やかなサービスを提供しているかを確認する。

#### No.20. パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）

図書館の HP 上にパスファインダーを作成しているか、またはそれに準ずる配布用資料を作成しているかは、それらを作成することで利用者教育の一助になっているかをみる。

No.	具体的に評価をする項目	大学
19	二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？	5
20	パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）	2

結果からは、No.20. の項目にもあるようにパスファインダーなどを実際に作成している図書館はまだ少ないようである。近年頻繁に耳にするようになってはいるものの、まだ途上のサービスと言えるかもしれない。新しいサービスについて、それらをいかに導入するか、又は導入しないという考えもあるかもしれないが、それぞれの図書館の特性や方向性踏まえた議論が常になされているかを確認する必要がある。

### 3.5 広報

#### No.21. 利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？

利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いかは、レファレンスサービスの内容を知らせることにより図書館の有効活用を教示する。

#### No.22. 学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？

学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているかは、学内の広報媒体を最大限に利用することにより普段あまり図書館を利用しない方へサービス内容を的確に伝えることで図書館の積極的な利用を促すことを目的とする。

No.	具体的に評価をする項目	大学
21	利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？	6
22	学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？	5

また、3.2 のサービスポイントの評価項目に対する回答と関係しているが、レファレンスサービスの認知度も同程度のものである。文献複写、相互貸借等実際にこれらのレファレンスサービスすら全く知らずして卒業する学生も少なくない。結果から私た

ち図書館員のより一層の努力が求められることがわかる。

### 3.6 アンケート調査

#### No.23. 利用者に対するアンケート調査を行っているか？

レファレンスサービス利用者に対するアンケート調査を行っているかは、レファレンスサービス体制の改善を随時やる上で重要な利用者の声を聞く体制が整っているか、及びその声を反映したサービスに生かしているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
23	利用者に対するアンケート調査を行っているか？	4

結果からは、日頃利用者に接してはいてもアンケート調査まではなかなか実施していない現状がよくわかる。実際に私たちも利用者に対してアンケート調査を実施したので、結果を後述する。アンケート調査の重要性を再認識したことはいうまでもない。

### 3.7 基本計画の策定

#### No.24. 図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？

図書館全体の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているかにおいて、「参画」とは、フラット型の組織という観点から図書館運営方針策定にレファレンス担当者が管理職などに意見・提言を行い、直接的に組織内の管理運営業務に関わっているか否かを意味する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
24	図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？	6

No.1. の質問にもあるように、レファレンスサービスは図書館業務においても特に直接サービスとして重視され、専任職員が担当する例が非常に多い。しかしその一方でこの回答数が 6 大学に留まってしまったことが意外である。運営方針やいわゆるミッション等何らかの形で関与しているかと思うが、質問方法あるいは項目の立て方に問題があったのかもしれない。

### 3.8 個人情報保護

#### No.25. 個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？

レファレンスサービスにおいて質問者の連絡先など個人情報保護の観点から目的外利用できないように処理を行っているかは、近年重要視されている個人情報保護法に照らし（記録資料の保管方法・処分規定）法令順守が徹底されているかを確認する。

No.	具体的に評価をする項目	大学
25	個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？	11

結果からは、利用者情報の管理が徹底されていることがよくわかる。

#### 4. まとめ（実際の評価結果から）

実際の評価結果の感想として、レファレンス評価をする際に相互貸借や文献複写の依頼・受付件数などの数値統計も考慮する点はあるが、必ずしもそれらが多いからといってそのレファレンスが優れているわけでもなく、実態に即したサービスが重要と考える。これはいずれのレファレンス担当者とも意見が一致する点であろう。数値だけでは見えない部分を評価するためには、今回作成したような評価や利用者に対するアンケート調査などを行う必要がある。それら全てを行ってはじめてレファレンスサービスの現状について把握することができるのではないかと。

今後、レファレンスサービスは利用者教育、情報リテラシー教育への対応が業務の中核をなすであろう。つまりこれらの徹底によりサービス品質の真価が問われることになるのではないかと。図書館が授業への参加などを通して利用者教育をより一層推進していけば結果として、いわゆる単純質問などは減ってくるかと思われる。資料の場所、検索方法などから更には各種媒体を駆使した情報収集、整理、活用方法に至るまで、ほぼ通常サービス時間内に回答する必要は皆無になるのではないかと。しかし一方で徹底した利用者教育のおかげで、利用者のレベルが非常に高度となることも予想される。つまり質問内容が高度化、ILLの利用も拡大化、その諸々のサービスが複雑化することにもなるかもしれない。このために従来のサービスを更に密度の濃いものにする必要も出てくることになるだろう。

レファレンスサービスは既に参考質問に回答するという、特定の利用者に対する業務ではなくなり、冒頭でも述べた通り情報リテラシー教育など常に利用者全体を相手とし、そのレベルを均質に保ちつつ高度化するという業務が主流となりつつある。そのような中で利用者に対して決して不利とならないように新しいサービスを考え、可能な限り提供していかなければならない。そのためには常に自分たちの置かれている状況を知り、能力を知る必要がある。評価や指標、アンケート調査も用いて情報を収集し、その情報を活かしたサービスを提供する。情報リテラシー教育を推進するものとしても、自己評価・点検は実践する必要があるかと思う。

最後になったが、当分科会研究活動にご協力くださった全ての方々に御礼を申し上げたい。世話人の加藤好郎氏をはじめとする講師の皆さま、快く見学させていただいた大学図書館の皆さま、更に当分科会参加大学図書館の皆さま、忙しい最中に未熟な私たちに色々ご教示くださった。この感謝の気持ちを忘れることなく、今後も何らかの形において研究活動を続けていきたいと切に願う。



(おわりに)

最後にアンケート調査について報告する。

今回の研究活動において私たちはサービスを提供する側（レファレンス担当者）とサービスを利用する側（大学院生）のお話を伺うことができた。まずはこの場を借りて御礼を申し上げる。

上記評価項目「No.23. 利用者に対するアンケート調査を行っているか？」の回答からも分かる通り、私たち図書館員が利用者の声を耳にすることは意外と少ない。そのため今回の調査は研究活動のみならず私たちの日常業務にも大きな影響を及ぼすものとなった。また当分科会に参加していることからわかる通り、私たち職歴の短い図書館員にとってはいわゆるベテランの先輩方のお話を伺えることも大変貴重な経験となったと思う。様々な意見を聴くことで迷うことも多くなるであろうが、私たちの良い面も悪い面も同時に認識することができることは事実である。そう考えるとアンケート調査も評価のひとつと言えなくもない。今回作成した評価と同時に、下記のようなインタビューあるいはアンケート調査を積極的に実施していただき、レファレンスサービスのあり方について検討するツールとして用いていただければ幸いである。

#### レファレンスのアンケート調査（A 大学でのインタビューより）



大学では、頻繁に図書館を利用するという2名の大学院生に対して対面式でアンケート調査を行った。ここではざっくりばらんに図書館への要望などを伺った。以下はそのインタビューの中の一例と、それに対する我々の考察である

- 「研究関連の情報検索では Google を使うことは殆ど無い」  
⇒「Google 世代」といわれる中で意外な感想ではないか？
- 「レファレンス時間帯が短い（例えば夕方 5 時までなので延長してほしい）」  
「文献複写の料金をわざわざ券売機まで支払いに行くのが面倒である」  
「延滞本のペナルティについては他大学のように遅延金で対応してほしい」  
⇒学費負担者である利用者側にたったサービスを望んでいる。
- 「レファレンスカウンターの担当者の知識、情報力が不明瞭なため、利用を躊躇する」  
⇒レファレンスサービスへの信頼確立が期待される。
- 「他大学に比ベスペースが広く、また資料の冊数が多く、その点は満足している」  
⇒A 大学図書館は総合大学の中央図書館だったこともあるが、恵まれている点は即学生の満足感につながっていると言える。

図書館員としては耳の痛い話もあるが、利用者の声に耳を傾ける姿勢が大切ではないかと感じた。

## レファレンスのアンケート調査（B大学でのインタビューより）



さらにもうひとつのB大学ではレファレンス歴のながいベテラン職員にお話を伺った。

- 鼻歌を音符に変えることができれば、Indexで楽譜を検索することができる（但し現状では紙のIndex）。例えば利用者があるメロディーを鼻歌で歌いその原題（曲名）について教えてほしいとの依頼を受けた際に即座にその原題（曲名）を思い浮かべて回答されている。このことについて感銘を受けた。
- また、卒業生に加え、他大学の利用者も多いようで「音楽のことならB大学へ」という感覚の利用者もいて対応に何かとご苦労されている。
- 楽譜の複写については、著作権のみならず海外の出版社の版面権があり、判断が難しい。
- また、レファレンスの調査の過程で知り得た内容を展示に生かしていたことも印象に残る。

専門知識が要される大学図書館にあって、日ごろより努力を惜しまない担当者の姿に感銘を受けた。またレファレンスの成果を常に身につけ、展示にまで至るという点については広く利用者に対して担当者の知識をアピールできる方法の一つと言えるのではないだろうか。

参考資料

1. チェックリスト

	No.	具体的に評価をする項目	チェック
レファレンス 態勢の確立	1	専任職員が配置されているか？	
	2	I L L 業務とレファレンス業務は分割されているか？	
	3	レファレンス担当者向けの研修や勉強会は定期的に行われているか？	
	4	レファレンス担当者は検索ツールや情報源の知識および利用技術、さらに主題知識を持っているか？	
	5	レファレンスサービスにおいて電子情報サービス(オンラインDBなど)を積極的に活用できるスタッフはいるか？	
サービス ポイント	6	館内利用者に対してサービス内容がわかりやすく明示されているか？	
	7	受付種別は口頭・電話・文書(FAX含む)・メールいずれも可能か？	
	8	サービス時間は適切か？	
レファレンス 統計	9	所在調査、事項調査などの統計方法を具体的に明示しているか？	
	10	未回答の事例について、その理由を分析しているか？	
	11	レファレンスの各種事例は公開しているか？	
	12	レファレンス協同データベース事業に図書館は参加しているか？	
	13	図書館パフォーマンス指標にある「正答率」を計算しているか？	
図書館協力	14	図書館員は人的ネットワークを形成しているか？	
	15	ネットワーク(コンソーシアムなど)を生かしたサービスを行っているか？	
利用者教育への 関与	16	レファレンス担当者はリテラシー教育を担う役割を果たしているか？	
	17	図書館が主導となって利用者向け講習会などを開催しているか？	
	18	図書館が(正課教育として)積極的に授業へ参画しているか？	

	No.	具体的に評価をする項目	
二次資料・ レファレンス ツールの整備	19	二次資料（文献リストなど）の作成・提供を積極的に行っているか？	
	20	パスファインダーを作成しているか？（又は配布用資料）	
広報	21	利用者にとってレファレンスサービスの認知度は高いか？	
	22	学内の各種メディアを効果的に使った広報活動を行っているか？	
アンケート調査	23	利用者に対するアンケート調査を行っているか？	
基本方針の策定	24	図書館の運営方針の策定にレファレンス担当者が参画しているか？	
個人情報保護	25	個人情報保護の観点から目的外利用できない処理を行っているか？	

2. 指標

<相互貸借>

区分		貸出	借受
国内	大学図書館	件	件
	その他	件	件
国外		件	件
合計		件	件

<文献複写>

区分		受付	依頼
国内	大学図書館	件	件
	その他	件	件
国外		件	件
合計		件	件

<館内ガイダンス実施状況（平成 年度）>

リテラシーの種別	参加人数	回数
利用案内（館内ツアー・OPAC 利用法等）		
情報リテラシー		
データベース利用		
電子ジャーナル利用		

授業時ガイダンス実施状況

ガイダンスの種別	参加人数	コマ数
利用案内（館内ツアー・OPAC 利用法等）		
情報リテラシー		

参考文献（図書）

タイトル	変わりゆく大学図書館
ISBN	4326000295
著者	逸村裕, 竹内比呂也編
出版者・編者	東京 : 勁草書房, 2005.7

タイトル	図書館パフォーマンス指標 (JIS ; X ; 0812:2007) ISO 11620
ISBN	
著者	日本工業標準調査会 日本規格協会
出版者・編者	日本規格協会, 2007.2

タイトル	図書館の経営評価 : パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性
ISBN	4585002286
著者	日本図書館情報学会研究委員会編
出版者・編者	勉誠出版, 2003.11

タイトル	問題解決のためのレファレンスサービス
ISBN	9784820407027
著者	長澤雅男, 石黒祐子
出版者・編者	日本図書館協会, 2007.4

タイトル	図書館利用教育ガイドライン 大学図書館版
ISBN	4820498185
著者	日本図書館協会図書館利用教育委員会編
出版者・編者	日本図書館協会, 1998.8

タイトル	公立図書館の任務と目標 : 解説 改訂版 図書館評価のためのチェックリスト改訂版(2004.7): p89-107
ISBN	4820404172
著者	日本図書館協会図書館政策特別委員会編
出版者・編者	日本図書館協会, 2004.9

参考文献（雑誌）

タイトル	レファレンスサービスの評価に関する文献展望（特集:公共図書館のレファレンスサービス--図書館員と研究者の共同研究から）
著者	小池 信彦（コイケ ノブヒコ）；五十嵐 花織（イガラシ カオル）；田村俊作（タムラ シュンサク）
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	44(1)（通号 177）[2006.3]
ページ	4～10

タイトル	私立大学図書館における経営改革としての自己点検・評価活動
著者	杉山 誠司
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	38(1)（通号 153）[2000.03]
ページ	10～14

タイトル	図書館の働きを測る--ISO11620 図書館パフォーマンス指標の解説
著者	戸田 あきら
雑誌名	現代の図書館
出版者・編者	日本図書館協会
巻号・年月日	38(1)（通号 153）[2000.03]
ページ	26～30

タイトル	公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価
著者	石原 眞理
雑誌名	三田図書館・情報学会研究大会発表論文集
出版者・編者	三田図書館・情報学会
巻号・年月日	2006年度 [2006]
ページ	69～72

タイトル	総論:デジタル・レファレンス・サービスの現在
著者	小田 光宏
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会 [編]
巻号・年月日	56(3) [2006]
ページ	84～89

タイトル	レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス
著者	依田 紀久
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	56(3) [2006]
ページ	90～95

タイトル	大学評価と図書館評価
著者	永田 治樹
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	55(12) [2005]
ページ	541～545

タイトル	図書館評価--パフォーマンス指標と統計
著者	徳原 直子
雑誌名	情報の科学と技術
出版者・編者	情報科学技術協会 / 情報科学技術協会〔編〕
巻号・年月日	56(7) [2006]
ページ	323～330

タイトル	日本の大学図書館におけるデジタルレファレンスサービス
著者	安井 裕美子
雑誌名	医学図書館
出版者・編者	日本医学図書館協会
巻号・年月日	53(1) [2006.3]
ページ	48～54



## 電子情報サービスグループ

二塚恵里 (国立音楽大学)  
阿部尚子 (清泉女子大学)  
小松泰亮 (東京家政学院大学)  
椎名ちか子 (明治学院大学)

### 1. はじめに

1年目の2006年夏合宿に参加した当分科会メンバーの18名中3名が「大学図書館評価」についての研究を希望した。少ないメンバーで活動を開始したが、2年目からは13名となり「大学図書館評価」についてのメンバーの意識が高いことが窺える。加藤好郎氏による講義「大学図書館におけるサービスの評価指数」を受講し、図書館を客観的に自己点検・評価する必要性を感じ、「図書館をもっと改善したい」との願いから図書館評価について研究することを望んだ。

その後、「大学図書館評価」の中でも「電子情報サービス」について4名が研究活動を行うこととなり、「電子資料」と「図書館ホームページ」の調査・研究を開始した。近年のデジタル資料の存在は大きく、大学図書館にとっては、今後一層、欠くことのできない資料となることが想定される。学術情報の電子化の著しい進展にともない、大学図書館に求められるサービスが変化し、また、「電子情報サービス」の提供は、わが国の学術研究や教育における国際的な競争力にも影響を及ぼすとも言われており、これらの情報提供支援は、大学図書館としての使命となっている。充実したサービスを提供するためには、「電子情報サービス」について自己評価を行うことは必須である。

私立大学図書館協会が、1999年に作成した『私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン』<sup>1)</sup>やISO11620、国際標準である『図書館パフォーマンス指標』<sup>2)</sup>等を参考にし、時代的な変化を考慮しつつ電子情報サービスの評価手法・チェックリストの作成を試みた。まだまだ十分な完成度には至っていないが、客観的な自己点検・自己評価の参考となり各図書館の改善のために反映できればと願っている。

### 2. 対象

本研究の出発点となった『私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン』では、電子情報サービスを「コンピュータないしコンピュータ・ネットワークを介しての情報サービス」とし、「電子情報サービスを提供するための基盤整備」「データベースの整備状況」「利用者が電子情報を入手するための支援態勢」の3つを評価の対象として示している。しかし、今日の図書館サービスにおいて「コンピュータないしコンピュータ・ネットワーク」の利用は欠くことのできないものとなっており、その範囲も拡大を続けている。そこで、まず上記の3項目について見直しを行った上で、今日の電子情報サービスを評価するための対象を改めて設定することとした。

「電子情報サービスを提供するための基盤整備」では、ネットワーク構成や通信速度、機器の性能等の点検を行うこととされている。これに類する内容で、文部科学省の「学術情報基盤実態調査《コンピュータ及びネットワーク編》」が実施されているが、平成17年度の結果報告<sup>3)</sup>によると、「学内LANはほぼ全て(98.5%)の大学(705大学)に整備」されており、そのうち「6割以上(438大学)が1Gbps以上10Gbps未満(一般家庭で使用可能

な最高通信速度(100Mbps)の10~100倍)の通信速度」を提供している。このことから、現在は基盤整備の面で利用者に不便を感じさせることは少ないであろうと判断し、本研究の対象から外すこととした。また、「利用者が電子情報を入手するための支援態勢」については、重要な項目ではあるが、利用者の支援は電子情報に限らず図書館サービス全体の中で捉えるべき問題だと考えられる。今回の研究では「教育支援」及び「レファレンス」の中で扱われているため、ここでは対象としなかった。

残る「データベースの整備状況」については、オンラインデータベースは図書館における情報検索の中で重要な位置を保っていることから、対象とすることとした。しかし、「データベース」という1項目では、電子ジャーナルが普及し、図書館の所蔵資料の電子化も進む現状を示すのには不十分である。現状に則した形で対象を明確にするために、国際図書館統計に関する規格であるISO2789から「電子図書館サービス」として定義されている項目を参照して電子的なサービスを一覧し、それらを元に検討を行った。

ISO2789で挙げられているのは、「OPAC」「図書館ウェブサイト」「電子資料」「電子ドキュメントデリバリ」「電子レファレンスサービス」「電子サービスの利用者講習」「図書館によるインターネットアクセスの提供」である<sup>4)</sup>。このうち、「電子レファレンスサービス」「電子サービスの利用者講習」「図書館によるインターネットアクセスの提供」は前述の理由から、「電子ドキュメントデリバリ」は日本の大学図書館では一般的ではないという理由から除外できると判断した。そして、「OPAC」「図書館ウェブサイト」「電子資料」と、ガイドラインからの「データベース」を総合して整理した結果、「電子資料」と「電子情報サービスへのアクセス」という2つの大枠を設定するに至った。

本研究では、この2点から評価手法の検討を行い、「電子資料」としては電子図書、電子ジャーナル、図書館の電子コレクション、オンラインデータベース、「電子情報サービスへのアクセス」としては、情報へのアクセスという観点での「図書館ホームページ」「OPAC」を取り上げている。なお、近年広がりを見せている機関リポジトリについては、「教育支援」で扱われているため、ここでは言及していない。

### 3. 評価手法・チェックリスト

#### 3.1 電子資料の評価手法

本研究において電子資料の評価手法を考える際、『大学図書館における評価指標報告書』<sup>5)</sup>(以下、報告書と略す)を基に作成した。当該報告書は、国立大学図書館協議会に設置されたワーキング・グループが海外における図書館評価手法を取り入れ、作成したものである。報告書は、大きく資源・管理運営・サービス・経費の4つのカテゴリで構成されており、各カテゴリにおいて、評価手法の定義・必要根拠・実施手段・留意点・報告様式例が示されている。全体的に詳細な説明になっており、全ての指標を収集するには時間と労力を要するため、容易に収集でき経年的に比較できる指標を選択し簡易的なものを作成した。また、報告書には定めていないが、現場の図書館職員にとって必要と思われる指標も検討し加えた。次に、実際に作成した評価手法について説明する。表1が本研究で採用した評価指標とその必要根拠である。

表 1 電子資料の評価手法と必要根拠

カテゴリー	指標	必要根拠
資源	電子図書の数	図書館の電子情報の利用可能規模を示す指標
	電子ジャーナルの数	
	電子データベースの数	
	図書館の電子コレクション（紀要）の数	図書館が電子化している資料の規模を測定する
管理運営	図書館コンピュータ端末台数	図書館設備の電子情報に対するインフラとしての機能を測る尺度
	サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数	
サービス	電子データベースのログイン数	電子情報へのアクセスの拡大を示す指標
	電子データベースのリジェクトセッション数と総試行回数に対する比率	利用者からの要求に見合う十分なライセンスをしているかどうか、インフラへの利用者満足度を示す
経費	電子資料の図書館資料費に対する比率	電子化への対応を示す指標
	電子図書の図書館資料費に対する比率	
	電子ジャーナルの図書館資料費に対する比率	
	電子データベースの図書館資料費に対する比率	

### 3.1.1 資源

報告書では、4つの指標が示されている<sup>6)</sup>。電子図書を契約している大学図書館は必ずしも多いとは言えないが、電子ジャーナルの急速な普及と同様、今後冊子体に代わる媒体として広まる可能性があると考え、指標の1つに取り上げた。報告書では、図書館の電子コレクションの規模を、「電子的な学位論文、特殊コレクション、地図、録音、フィルム、その他の電子資料で外部から購入されたものでないものとする」と広義に位置づけている。しかし、実際これらの指標を算出するとなると時間と労力を要するため、大学が発行する学術論文紀要のみを電子コレクションの規模を図る指標とした。なお、本研究においては、電子化された紀要の数とは、大学図書館ホームページから閲覧できる、もしくはCiNii内から本文を閲覧できるタイトル数と巻号数の2つの指標を指す。電子データベースの数は、報告書における電子レファレンスの数（利用者に提供している電子的レファレンス資料及びアグリゲート・サービスの契約の数）を指す。

### 3.1.2 管理運営

報告書では、5つの指標が示されている<sup>7)</sup>。図書館コンピュータ端末利用率と利用者当りの利用可能な図書館コンピュータ端末時間については、労力を要するため、本研究では取り扱わないことにした。電子サービスに関する研究担当スタッフの数と割合については、電子情報サービスの評価指標よりも、教育支援やレファレンスサービスの評価指標に該当すると考え、本研究では取り扱わないことにした。よって、本研究の管理運営のカテゴリーでは、図書館コンピュータ端末台数とサービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数を評価指標とした。

### 3.1.3 サービス

報告書では、10の指標が示されている<sup>8)</sup>。電子レファレンスの処理数、電子サービスに関する研究会の実施回数と出席者数（比率）及び、サービス対象者当りの研修会の実施回数（比率）はレファレンスサービスの評価項目で扱う方が適切であると考え、本研究では取り扱わないことにした。電子図書館サービスについての利用者満足度は、自己点検・自己評価の趣旨と差異があるため、本研究の指標には入れなかった。電子データベースの質問（検索）数と比率及び、電子データベースの要求アイテム（閲覧、download、mail、print）数は必ずしも必須の指標とは判断しなかったため扱わないことにした。図書館Webサイトおよび目録へのバーチャルな訪問数は、電子情報サービスの対象である「図書館ホームページ」の評価指標に入れた。以上を踏まえ、本研究では、データベースのログイン数（セッション数）、電子データベースのリジェクトセッション数と総試行回数に対する比率の2つの指標を採用した。なお、報告書に述べているとおり、ログイン数は「契約により提供している電子情報のセッション開始数」と定義し、リジェクトセッション数は「拒否された電子データベースへの試行セッションの数」と定義する。

### 3.1.4 経費

報告書では、9つの指標が示されている<sup>9)</sup>。これらの指標は容易に収集できないため、検討した結果、図書館資料費に対する電子資料、電子図書、電子ジャーナル、電子データベースの比率を算出する事で、電子化への対応を示す指標とした。

## 3.2 図書館ホームページのチェックリスト

電子情報サービスへのポータルとなる図書館ホームページについて、表2のようなチェックリストを作成した。このチェックリストを作成するにあたっては、長谷川豊祐、森嶋桃子、佐藤晋巨、佐藤千春、上田修一による“大学図書館トップページのガイドライン（第1.2版）”<sup>10)</sup>を参考にした。本研究では、契約データベースや電子資料へのアクセスに関する部分と蔵書検索システムであるOPACに焦点をあてており、館内の利用案内や交通アクセス等に関する部分は対象から省いている。

表 2 電子情報サービスへのアクセスに関するチェック項目

		チェック項目	チェック内容
1-1	OPAC	トップページ上に OPAC 窓などがあるか？	所蔵状況を迅速に調べられるよう、トップページ上に OPAC の検索窓を設けるか、または検索画面へのリンクを独立した項目として用意しているか？
1-2		OPAC への登録状況	特殊言語資料，AV 資料等も含め，所蔵資料はすべて OPAC で検索可能か？
1-3			OPAC で検索できない未登録資料についてわかりやすい説明がなされているか？
1-4		OPAC 上での予約	OPAC から貸出中資料の予約が可能か？ OPAC から発注中，目録作業中の図書を検索・予約できるか？
1-5		他大学図書館の所蔵状況へのリンク	未所蔵資料の場合，NII，コンソーシアム内横断検索等，他大学図書館の所蔵状況がわかるサイトへリンクされているか？
			相互協力を結んでいる大学はあるか？
1-6	電子ブック，電子ジャーナルへのリンク	電子ブック，電子ジャーナルを購入している場合，OPAC からのリンクが張られているか？	
2	オンラインチュートリアル		オンラインチュートリアルを作成し，HP 上で公開しているか？
3	コレクションのデジタル化		コレクションをデジタル化し，HP 上で公開しているか？
4	DB アクセスの説明	DB アクセスの説明	学外から利用できないデータベースなど，利用に制限のあるコンテンツはその旨明示されているか？
5	文献管理ソフトについて		Refworks などの文献管理ソフトを利用できるか？
	外部からの図書館サービスへの関心	図書館 WEB サイトへの訪問数	今年度（4 月～9 月）の WEB サイトへの訪問数を拾う
		図書館 OPAC への訪問数	今年度（4 月～9 月）の OPAC への訪問数を拾う

### 3.2.1 OPAC

各大学図書館の蔵書検索システムである OPAC は、図書館利用者にとって所属図書館を利用する上で重要度の高いサービスであると考え、本研究でも OPAC に重点をおいたチェック項目を作成した。

チェック項目は次の 5 項目である。

#### (1) トップページ上に OPAC 窓などがあるか

迅速に図書館の蔵書検索ができるよう、トップページ上に OPAC の検索窓が設けられているかどうかを問う項目。

#### (2) OPAC への登録状況

OPAC で図書館の全所蔵資料が検索できるかどうかを確認する項目。登録されていない資料が存在する場合は、利用者にわかりやすい説明がなされていることが望ましい。

#### (3) OPAC 上での予約

WEB 上で貸出中資料や整理中資料の予約ができるかを確認する項目。

#### (4) 他大学図書館の所蔵状況へのリンク

利用者の所属図書館に所蔵がない場合、コンソーシアムや他大学の所蔵状況がわかるように、リンクがはられているかを確認する項目。

#### (5) 電子ブック・電子ジャーナルへのリンク

所蔵している資料が電子資料であった場合、電子ブックや電子ジャーナルへリンクされているかどうかを問う項目。

### 3.2.2 オンラインチュートリアル

この項目は、図書館で提供している契約データベースを使った情報探索の方法や、授業の参考文献やレポート作成に必要な文献検索の方法などを WEB 上で提供しているかどうかを問う項目である。

### 3.2.3 コレクションのデジタル化

各大学図書館の特色ともいえるコレクションをデジタル化し、WEB 上で公開されているかを問う項目。

### 3.2.4 DB アクセスの説明

契約データベースにはアクセス数の制限や学内のみ利用可などサービスが限定されているものがある。データベースの利用について利用者にわかりやすく説明されているかを問う項目。

### 3.2.5 文献管理ソフトについて

契約データベースの増加や資料の電子化に伴い、それらを整理するためのツールも必要になってきていると考える。データベース等の検索結果から得られた参考文献を整理するための Ref Works 等の文献管理ソフトの導入の有無を問う項目。

### 3.2.6 図書館サービスへの関心

どんなに契約データベース数や電子資料が増加しても、また、OPAC 上で利便性の高い

サービスを提供しても、利用者にその存在が伝わっていなければ、その存在価値は低減する。図書館 WEB サイトへの訪問数，図書館 OPAC への訪問数をチェックすることで、利用者へ図書館サービスが認知されているかどうかを問う。

#### 4. 調査の結果と分析

「電子資料」と「図書館ホームページ」について、作成した評価手法とチェックリストが使い易いかどうか調べるため、パブリック・サービス研究分科会参加校に別紙を配布し、協力をお願いした。

実施期間： 2007年10月4日～2007年10月15日

回収率： 電子資料 18大学／19大学（95%）

図書館ホームページ 16大学／19大学（84%）

##### 4.1 電子資料

調査を行うにあたって、サービスのカテゴリーにおいては、あらかじめ主題を問わない電子データベースを指定した（聞蔵，Japan Knowledge，CiNii，大宅壮一文庫，Magazine Plus）。理由として、電子データベースの契約数が多い大学図書館に労力を要してしまう事や共通したデータベースを指定する事で、より多くの回答を得たかった為である。

調査の結果、資源、管理運営、経費についてはほぼ80%以上の回答を得ることができたが、サービスについては、ゆれがあるものの回答が平均して40%未満であった。

図1は電子データベース毎のログイン数とリジェクト数の回答率である。

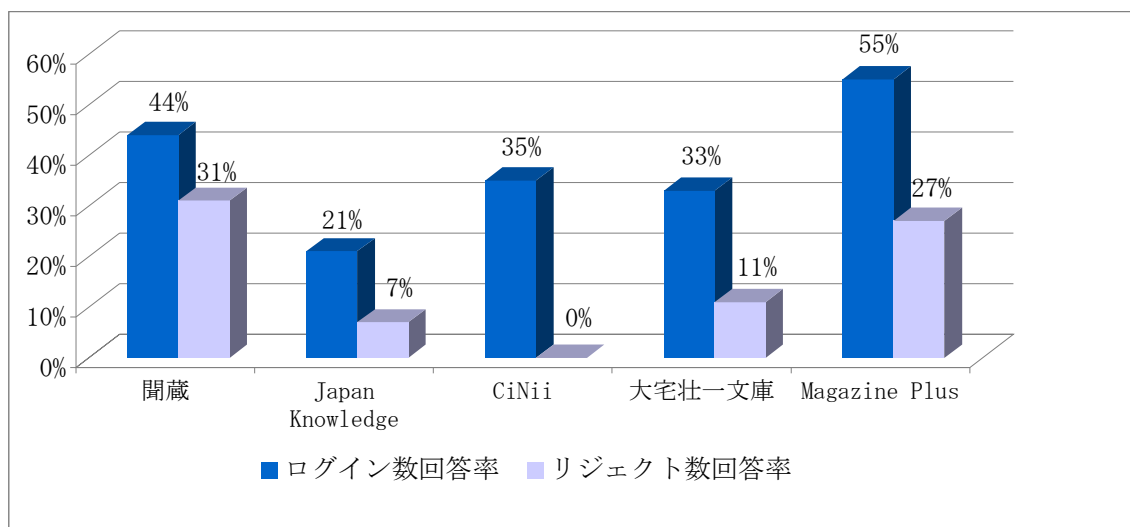


図1 電子データベースごとのアンケート回答率

どの電子データベースもログイン数とリジェクト数の回答率が低く、電子データベースによって回答率にばらつきが見られた。

なぜ、このようにログイン数とリジェクト数の回答率が低いのかを調査するため、回答が得られた大学図書館にログイン数とリジェクト数の取得方法を確認した。その結果、取得には①管理者画面にログインして得ることができる電子データベース（聞蔵，大宅壮一

文庫, CiNii), ②契約先からメールで送信してもらう電子データベース (Magazine Plus), ③契約先に問い合わせた数値を得る電子データベース (Japan Knowledge) の 3 つの方法がある事が判明した。電子データベースにより取得方法が異なるため, これらが回答率に影響することも考えられるが, 少なくとも, 今回指定した電子データベース (聞蔵, Japan Knowledge, CiNii, 大宅壮一文庫, Magazine Plus) については, ベンダーに要求すれば, 上記のいずれかの方法でログイン数, リジェクト数の数値は得られると思われる。

今回の調査では, 回答率が低い指標ではあったが, 利用者への電子データベースのサービス状況を把握する上で, この指標から導き出される電子データベースのログイン数, 電子データベースのリジェクトセッション数と総試行回数に対する比率は, 電子情報サービスの向上のために必要不可欠であると考えられる。

#### 4.2 図書館ホームページ

“電子情報サービスへのアクセスに関するチェック項目” のパブリック・サービス研究分科会参加校からの回答結果は図 2 のとおりである。

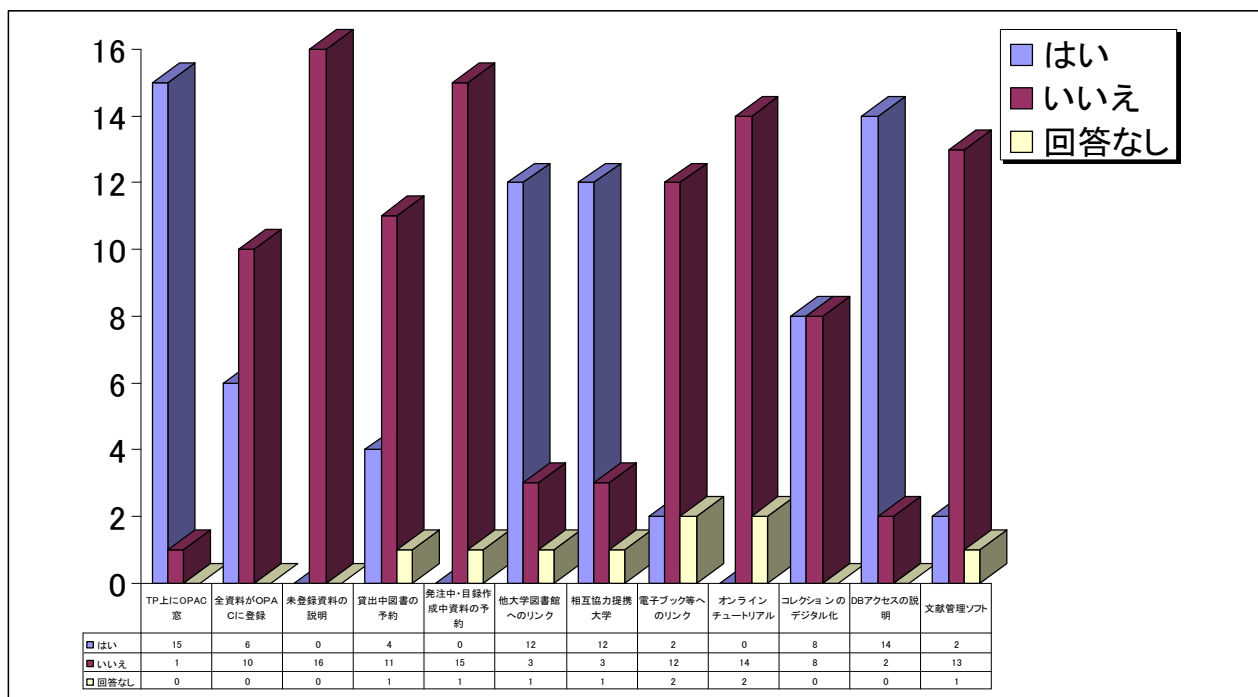


図 2 電子情報サービスへのアクセスに関するチェック項目回答結果

得られた結果を分析するには 16 大学というのは十分とはいえない数ではあるが, この回答結果からわかったことは, “トップページに OPAC 窓を設けている”, “相互協力を結んでいる大学がある図書館においては他大学の所蔵状況へリンクしている” の 2 つの項目においてはほとんど全ての図書館が実施しているという点である。その一方で, “オンラインチュートリアルの作成” や “Ref Works などの文献管理ソフトの導入” についてはまだ少数の大学でしか実施されていないことがわかった。

図書館サービスへの関心を確認するための項目である, “図書館 WEB サイトへの訪問



数”と“図書館 OPAC への訪問数”については、ほとんどの大学で回答を得られなかった。どんなに有用な図書館ホームページを作成しても、利用者にその存在が知られていなければ、まったく無意味な存在となってしまう。訪問数をチェックすることにより、利用者の図書館への関心を把握し、また必要であれば図書館ホームページそのものの広報やデザインの改善等を行うことで、利用者に対してよりよいサービスを提供すべきであると考ええる。

## 5. 課題とまとめ

本研究は容易に評価を行えて、かつ有用な評価指標の作成を目的としていた。パブリック・サービス研究分科会に対するアンケートで回答を得ることが出来なかった評価項目については、削除する事も検討した。回答率の低い評価項目は、おそらく評価指標の算出が困難であった、館外に公表できない指標であった等の理由があるものと思われる。しかし、回答率の低かった電子データベースのログイン数やリジェクト数は、図書館利用者に対する電子データベースの環境が整備されているか否かを判断する材料として、欠かすことの出来ない評価項目であると考え残すことにした。容易に数値を得られない理由としてベンダー側のフィードバックが不十分である事を挙げられるならば、ベンダーの購入者に対するサービスの向上が望まれる。この解決策として、COUNTER<sup>1)</sup>準拠による利用統計提供サービスを挙げる。COUNTERとは、Counting Online Usage of Networked Electronic Resourcesの略称であり、利用統計の国際的な標準化を目的としたものである。多くの海外のベンダーがCOUNTERに準拠した統計データを提供している。かつては、電子資料の利用統計はすべてのベンダーが提供しているわけではなかった。また、ベンダーによって異なる方法で利用統計を算出するため、各ベンダーが提供する電子資料統計を比較できなかったが、利用統計の標準化によって、比較も可能になり、電子資料のニーズを正確に把握できるようになった。日本でも、多くのベンダーによるCOUNTER準拠による統計データの提供が望まれる。

まとめとして2つあげる。1つめは、図書館評価を行う際の前提として大学図書館のビジョンを明確にする事が必要であると考ええる。電子化という急速な動きに対して、各々の大学図書館がどのように取り組むのか、目指すべき図書館像やビジョンを明確に行う事が自己点検・自己評価を行うにあたって前提になるとと思われる。その上で、自己点検・自己評価の項目を設定し、確認する必要性が生じると考える。2つめは、指標を評価する際に、基準となる物差しが必要であると考ええる。自己点検・自己評価のため、経年ごとに前年度の指標と対比して評価すれば良いと思われるが、評価された結果について、客観性を求めるならば目安となる基準を設ける必要があるかと考える。

## 6. おわりに

私立大学図書館協会による1999年発行の『自己点検・評価手法ガイドライン』から9年が経過した。その序の中で「電子情報サービス」について「電子ジャーナルを始めとしたデジタル情報の存在も今後益々大きくなることは疑いないところである。しかもこの対応を怠れば、間違いなく自らの存在価値を失うのではないかとも思われるのである。」と述べられている。今後もデジタル情報の存在はさらに大きくなることが想定され、情報をどのように利用者に提供するか、その提供の仕方・方法によって普及効果や利用者の満足度が得られるどうかが決まり、図書館職員の専門的な知識や技能が求められる。電子ジャー

ナル、データベースなどは1年毎の契約料が高額であり、使用されなければ多額の経費が無駄になってしまう。このことから「電子情報サービス」についての図書館内での定期的な使用頻度の調査や見直しは必須要件である。

電子情報へのポータルである図書館HPは、“電子情報へのアクセス”に大きな影響があり、今後一層、使いやすさの工夫や内容を充実させる必要があるため、自己点検・評価の実施は欠かすことができない。

当グループでの調査・研究活動を通じ、自己点検・評価の重要性を強く感じながらも、評価手法作成にあたっては試行錯誤を繰り返した。いかに客観的に分析し、図書館の改善のために反映できるかを模索してきたが、初めての試みであったこともあり、まだまだ手法については検討し見直すべきところがある。今後の我々図書館員が担うべき課題である。

この2年間の加藤氏をはじめとする講師陣の講義は、図書館職員としての意識を高め、大学における図書館の存在意義を確認することができた。また、加藤氏の適切な助言により当グループの研究を遂行することができた。最後に、忙しいにもかかわらず、当分科会メンバーの担当業務以外である質問にも快くご回答、ご協力いただいた参加校の皆様にご心より感謝申し上げたい。

#### 《注・引用文献》

- 1) 私立大学図書館協会自己点検・評価手法ガイドライン作成委員会．私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン．私立大学図書館協会，1999，39p.
- 2) 図書館パフォーマンス指標．日本規格協会，2002，48p.
- 3) 文部科学省研究振興局情報課．「学術情報基盤実態調査」の結果報告．平成17年度，2007．[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/001/index20/07012502/001.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/001/index20/07012502/001.pdf)，（参照2008-02-19）．
- 4) 宇陀則彦．動向レビュー 電子図書館パフォーマンス指標に関するテクニカルレポート ISO/TR20983 の動向．カレントアウェアネス．2003，no. 276，CA1497．<http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/ca/item.pHP?itemid=928>，（参照2008-02-19）．
- 5) 国立大学図書館協議会法人格取得問題に関する附属図書館懇談会図書館評価指標WG．大学図書館における評価指標報告書：Version 0．2002．<http://www.soc.nii.ac.jp/janul/j/publications/reports/73.pdf>，（参照2008-02-19）．
- 6) 報告書では，①電子図書の数，②図書館の電子的コレクションの規模，③フルテキスト電子ジャーナルの数，④電子レファレンスの数を挙げている。
- 7) 報告書では，①図書館コンピュータ端末台数，②サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数，③図書館コンピュータ端末利用率，④利用者当りの利用可能な図書館コンピュータ端末時間，⑤電子サービスに関する研修担当スタッフの数と割合を挙げている。
- 8) 報告書では，①電子レファレンスの処理数，②電子データベースのログイン（セッション）数，③電子データベースのリジェクトセッション数と総試行回数に対する比率，④電子データベースの質問（検索）数と比率，⑤電子データベースの要求アイテム（閲覧，download，mail，print）数，⑥図書館Webサイトおよび目録へのバーチャルな訪問数，⑦図書館の電子的コレクションの利用，⑧電子サービスに関する研修会の実施回数と出席者数（比率），⑨サービス対象者当りの研修会の実施回数（比率），⑩電子図書館

サービスについての利用者満足度を挙げている。

- 9) 報告書では、①書誌ユーティリティ、ネットワーク、コンソーシアムに対する図書館の支出、②書誌ユーティリティ、ネットワーク、コンソーシアムに対する外部からの支出、③電子図書のコスト、④電子的コレクションの収集経費の割合、⑤電子コレクション構築・維持のコスト、⑥大学規模、サイト数、同時ユーザ数等によって定まるデータベース料金、⑦テクニカル・フィー等データベースに付随する管理経費、⑧コンソーシアム加入経費、⑨フルテキスト電子ジャーナルのコスト及びコンソーシアム加入経費を挙げている。
- 10) 長谷川豊祐, 森嶋桃子, 佐藤晋巨, 佐藤千春, 上田修一. “大学図書館トップページのガイドライン (第 1.2 版)”. 2004-11-01.  
<http://www.slis.keio.ac.jp/~ueda/univlibguide/toppageguideline.html>,  
(参照 2008-02-19).
- 11) COUNTER - Online Usage of Electronic Resources.  
<http://www.projectcounter.org/>, (accessed 2008-02-19).

《参考文献》

- ・ 文部科学省研究振興局情報課. 学術情報基盤実態調査結果報告. 平成 17 年度, 2006.  
[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/001/index20/07012502/001.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/001/index20/07012502/001.htm),  
(参照 2008-02-19).
- ・ 文部科学省科学技術・学術審議会学術分科会研究環境基盤部会, 学術情報基盤作業部会.  
学術情報基盤の今後の在り方について (報告). 2006.  
[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/06041015.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/06041015.htm), (参照 2008-02-19).
- ・ 国立大学法人筑波大学. 文部科学省 『先導的・大学改革推進委託事業』 今後の「大学像」の在り方に関する調査研究 (図書館) 報告書 : 教育と情報の基盤としての図書館. 2007.  
[http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/spons\\_report/future-library.pdf](http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/spons_report/future-library.pdf),  
(参照 2008-02-19).
- ・ 糸賀雅児ほか訳. 『図書館パフォーマンス指標』ISO11620 (翻訳). 現代の図書館. 1998,  
vol. 36, no. 3, p. 175-204
- ・ 宇陀則彦. 電子図書館の質的評価. 情報の科学と技術. 2007, vol. 57, no. 8, p. 390-395.
- ・ 徳原直子. 図書館評価 : パフォーマンス指標と統計. 情報の科学と技術. 2006, vol. 56,  
no. 7, p. 323-330.
- ・ 倉橋英逸. 研究文献レビュー 図書館の経営評価に関する日本国内の研究動向. カレント  
アウェアネス. 2005, no. 286, CA1581.  
<http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/ca/item.pHP?itemid=1013>, (参照 2008-02-19).
- ・ 永田治樹. 大学評価と図書館評価. 情報の科学と技術. 2005, vol. 55, no. 12, p. 541-545.
- ・ 蒲生英博. 「大学図書館における評価指標報告書 (Version 0)」の作成とその後の動向 : 特  
に電子図書館サービス関係評価指標について. 情報の科学と技術. 2004, vol. 54, no. 4,  
p. 183-189.
- ・ 永田治樹. 電子図書館の顧客評価. 情報の科学と技術. 2004, vol. 54, no. 4, p. 176-182.
- ・ 岸田和明. 電子的な図書館サービスの評価への取り組みとその課題. 情報の科学と技術.

- 2004, vol. 54, no. 4, p. 162-167.
- 日本図書館情報学会研究委員会編. 図書館の経営評価 : パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性. 勉誠出版, 2003, 170p., (シリーズ・図書館情報学のフロンティア, no. 3).
  - 徳原直子. 図書館パフォーマンス指標と図書館統計の国際標準化の動向. 現代の図書館. 2002, vol. 40, no. 3, p. 129-143.
  - 糸賀雅児. 図書館評価の現状と課題 : パフォーマンス指標の活用に向けて. 現代の図書館. 2002, vol. 40, no. 3, p. 124-128.
  - 岡本真. 図書館サイトの現状—再点検の必要性和危機感の欠如—. カレントアウェアネス. 2007, no. 291, CA1622.  
<http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/ca/item.php?itemid=1060>, (参照 2008-02-28).
  - 関秀行. OPAC 改善の動き—OPAC 改善・検討ワーキンググループ—. MediaNet. 2005, no. 12, p. 36-37.  
<http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01200360.pdf>,  
(参照 2008-02-28).
  - 中村明日香. OPAC 改善の動き・統一OPAC 改善委員会—. MediaNet. 2006, no. 13, p. 32-33. <http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/pdf/01300320.pdf>,  
(参照 2008-02-28)

「自己点検・評価手法ガイドライン」  
電子情報サービス(電子資料)についての自己評価手法

## I 資源

電子図書の数		冊
紀要の全タイトル数		タイトル
紀要の全巻号数		
電子化された紀要の全タイトル数		タイトル
電子化された紀要の全巻号数		
電子化された紀要のタイトル割合		%
電子化された紀要の巻号割合		%
電子ジャーナル数		タイトル
電子データベース数		種類

## II 管理運営

奉仕対象(所属キャンパスの利用者数)		人
a うち学生		
c うち教職員		
図書館コンピュータ端末台数		台
サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数		

## III サービス

データベース名	聞蔵	Japan Knowledge	CiNII	大宅壮一文庫	Magazine Plus
契約の有無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
アクセス環境(○×で記入)	所属キャンパスのみ				
	所属キャンパス以外				
	学内全キャンパス利用可				
	学外(自宅等)からも利用可				
同時アクセス数					
利用対象者数	所属キャンパス	0	0	0	0
	学内キャンパス				
ログイン数					
リジェクト数					
利用者一人あたりのログイン数					
リジェクト比率					
補足	契約している 全新聞DB数 ( )	契約している全 百科事典DB数 ( )			

## IV 図書館経費

## 図書館資料費の内訳(千円未満四捨五入)

図書館資料費		千円
図書		千円
雑誌		千円
電子図書		千円
電子ジャーナル		千円
電子データベース		千円
その他		千円
図書館資料費に占める電子資料の比率		
図書館資料費に占める電子図書の比率		
図書館資料費に占める電子ジャーナルの比率		
図書館資料費に占める電子データベースの比率		

## 図書館・室運営費の内訳(千円未満四捨五入)

人件費		千円
その他の経費		千円
図書館・室運営費(合計)	0	千円

「自己点検・評価手法ガイドライン」  
電子情報サービス(電子資料)についての自己評価手法 記入要領

I 資源

指標	実施方法	備考
電子図書の数	2007年3月31日現在、図書館が利用者に提供している電子的フルテキスト・モノグラフの数を記入します。	
紀要の全タイトル数	2007年10月1日現在、所属大学が冊子体として刊行している紀要の全タイトル数を記入します。	
紀要の全巻号数	冊子体として刊行されてから、2007年10月1日現在継続して発行している紀要の全巻号数を記入します。	
電子化された紀要の全タイトル数	2007年10月1日現在、冊子体から電子化された紀要の全タイトル数を記入します。	
電子化された紀要の巻号数	2007年10月1日現在、大学図書館ホームページから本文を閲覧できるもの、もしくはCiNii内から本文を閲覧できる巻号数を記入します。	
電子化された紀要のタイトル割合	$(\text{電子化された紀要の全タイトル数} \div \text{紀要の全タイトル数}) \times 100$	
電子化された紀要の巻号割合	$(\text{電子化された紀要の巻号数} \div \text{紀要の全巻号数}) \times 100$	
電子ジャーナル数	電子ジャーナルのタイトル数を記入します。	平成18年度学術情報基盤実態調査の(C)蔵書数(平成18年3月31日現在)をご記入下さい。
電子データベース数	電子的レファレンス資料の契約の数を記入します。これに含まれるものは、引用索引、抄録等の二次情報データベース、全文レファレンス資料(百科事典、年鑑、書誌、統計資料等)、新聞などで、上記の電子図書、電子ジャーナル以外を指します。2007年3月31日現在、契約している数をご記入下さい。	

II 管理運営

奉仕対象	図書館の奉仕対象者について、記入します。	(社)日本図書館協会大学・短期大学・高専図書館調査票2007のV奉仕(1)学内利用者数を参考にご記入下さい
図書館コンピュータ端末台数	2007年10月1日現在、図書館用として大学に置かれている端末の台数(利用者用)を記入します。	
サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数	図書館コンピュータ端末台数 ÷ 奉仕対象(学内利用者数)	

III サービス

同時アクセス数	所属キャンパス、学内キャンパス、学外(自宅等)から同時にログインできるユーザー数を記入します。2007年3月31日現在の同時アクセス数をご記入下さい。	
利用対象者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>所属キャンパスはII管理運営の奉仕対象者を記入します。</li> <li>学内キャンパスは、所属キャンパス以外の奉仕対象者を記入します。</li> </ul>	例) 慶應義塾大学 所属キャンパス: 三田キャンパス 学内キャンパス: 三田・日吉・藤沢
ログイン数	契約により提供している電子情報のセッション開始数を記入します。一回のセッションまたはログインとは、利用者がデータベースに接続した時に始まり、明示的な終了(logoutまたはexit)あるいは非明示的な終了(タイムアウト)で終わる利用者の活動を言います。平成18年度のログイン数をご記入下さい。	
リジェクト数	拒否された電子データベースへの試行セッション数(リジェクト・セッション)を記入します。平成18年度のリジェクト数をご記入下さい。	
利用者1人あたりのログイン数	ログイン数 ÷ 利用対象者	
電子データベースのリジェクトセッション数と総試行回数に対する比率	リジェクト数 ÷ (ログイン数 + リジェクト数)	
補足	<ul style="list-style-type: none"> <li>2007年3月1日現在、契約している全新聞データベース数をご記入下さい。</li> <li>2007年3月1日現在、契約している全百科事典データベース数をご記入下さい。</li> </ul>	

#### IV図書館経費

図書館資料費	「図書館資料費」は、図書、雑誌、新聞等の印刷資料だけでなく、各種の写本、文書、マイクロフィルム、マイクロフィッシュ、オープンリールテープ、カセットテープ、CD、ビデオテープ、映画フィルム、CD-ROM・DVD-ROM、電子計算機用磁気テープ、その他、情報の媒体として図書館が収集し、利用者に提供する必要のある資料の購入費を記入してください。	<p>・平成18年度の図書館資料費をご記入下さい。</p> <p>・「図書」、「雑誌」、「電子図書」、「電子ジャーナル」、「電子データベース」、「その他」の合計が、「図書館資料費」と一致します。</p>
図書	「図書」には、図書、各種の写本等いわゆる図書扱いしているものの購入費を記入します。	
雑誌	「雑誌」は、定期刊行物等の雑誌の購入費を記入します。	
電子図書	「電子図書」には、電子図書の購入費を記入します。	
電子ジャーナル	「電子ジャーナル」には、電子ジャーナルの購入費を記入します。	
電子データベース	「電子データベース」には、電子データベースの購入費を記入します。	
その他	「その他」には、「図書」、「雑誌」、「電子図書」、「電子ジャーナル」、「電子データベース」以外の図書館資料費の購入費を記入します。	
図書館資料費に占める電子資料の比率	$(\text{電子図書} + \text{電子ジャーナル} + \text{電子データベース}) \div \text{図書館資料費}$	
図書館資料費に占める電子図書の比率	$\text{電子図書} \div \text{図書館資料費}$	
図書館資料費に占める電子ジャーナルの比率	$\text{電子ジャーナル} \div \text{図書館資料費}$	
図書館資料費に占める電子データベースの比率	$\text{電子データベース} \div \text{図書館資料費}$	
人件費		<p>平成18年度学術情報基盤実態調査の(G)経費を参考に、平成18年度の実績をご記入下さい。</p>
その他の経費		

### 電子情報サービスへのアクセスに関するチェック項目

		チェック項目	チェック内容	回答			
1	1-1	OPAC	トップページ上にOPAC窓などがあるか？	所蔵状況を迅速に調べられるよう、トップページ上にOPACの検索窓を設けるか、または検索画面へのリンクを独立した項目として用意しているか？	はい	いいえ	
	1-2		OPACへの登録状況	特殊言語資料、AV資料等も含め、所蔵資料はすべてOPACで検索可能か？	はい	いいえ	
	1-3			OPACで検索できない未登録資料についてわかりやすい説明がなされているか？	はい	いいえ	
	1-4		OPAC上での予約	OPACから貸出中資料の予約が可能か？	はい	いいえ	
				OPACから発注中、目録作業中の図書を検索・予約できるか？	はい	いいえ	
	1-5		他大学図書館の所蔵状況へのリンク	未所蔵資料の場合、NII、コンソーシアム内横断検索等、他大学図書館の所蔵状況がわかるサイトへリンクされているか？	はい	いいえ	
				相互協力を結んでいる大学はあるか？	はい	いいえ	
	1-6		電子ブック、電子ジャーナルへのリンク	電子ブック、電子ジャーナルを購入している場合、OPACからのリンクが張られているか？	はい	いいえ	
2		オンラインチュートリアル		オンラインチュートリアルを作成し、HP上で公開しているか？	はい	いいえ	
3		コレクションのデジタル化		コレクションをデジタル化し、HP上で公開しているか？	はい	いいえ	
4		DBアクセスの説明	DBアクセスの説明	学外から利用できないデータベースなど、利用に制限のあるコンテンツはその旨明示されているか？	はい	いいえ	
5		文献管理ソフトについて		Refworksなどの文献管理ソフトを利用できるか？※	はい	いいえ	
					学内	学外	合計
		外部からの図書館サービスへの関心	図書館WEBサイトへの訪問数	今年度(4月～9月)のWEBサイトへの訪問数を拾う			
			図書館OPACへの訪問数	今年度(4月～9月)のOPACへの訪問数を拾う			

※Refworksについての詳しい説明

<https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/otsuka/ori/RefWorks-2007.pdf>



電子情報サービス(電子資料)についての自己評価手法回答結果

I 資源

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
電子図書の数(冊)		0	0	0	0	0		0	0	0	/		0	55		0	0	0	0
紀要の全タイトル数(タイトル)	209	3	12	54	55	2		1	3,501	5	28		3	/		2	2	11	18
紀要の全巻号数		79	413	898	2,166	70		37	1,360	118	/		57	24		53	*1:38 *2:15	679	837
電子化された紀要の全タイトル数(タイトル)	20	0	1	13	33	0		0	0	1	0		3	/		2	2	0	5
電子化された紀要の全巻号数	392	0	10	397	484	0		0	0	10	0		44	/		5	1,2とも2巻	0	192
電子化された紀要のタイトル割合(%)	9.6	0.0	8.3	24.1	60.0	0.0		0.0	0.0	20.0	0.0		100.0	/		100.0	100.0	0.0	27.8
電子化された紀要の巻号割合(%)		0.0	2.4	44.2	22.3	0.0		0.0	0.0	8.5	/		77.2	/		9.4	/	0.0	22.9
電子ジャーナル数(タイトル)	27	180	8,249	1,788	123	0		41	19,723	1,350	12,000	2	2,000	28,050	29,585		3	4,329	/
電子データベース数(種類)	25	17	20	21	27	7			17	25	42	11	12	44	33	1	5	42	32

\*1服装学関係 \*2人文・社会学

II 管理運営

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
奉仕対象(所属キャンパスの利用者数)(人)	7,295	2,939	11,756	15,456	17,993	3,179		2,190	6,149	2,294	8,636	6,101	2,238	24,288	19,579	1,071	10,683	7,808	18,398
a うち学生	6,337	2,298	10,614	13,563	16,546	2,838		2,070	5,533	1,903	7,790	5,881	1,945	22,298	19,252	913	9,331	6,838	16,985
c うち教職員	523	641	1,142	1,450	1,411	341		120	616	319	846	220	293	1,990	327	158	1,352	1,525	1,413
図書館コンピュータ端末台数(台)	18	60	35	178	60	20		12	35	28	166	79	20	96	48	16	12	78	261
サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数率	0.002	0.020	0.003	0.012	0.003			0.005	0.006	0.012	0.019		0.009	/	0.002	0.010	0.001	0.010	0.014

IV 図書館経費

図書館資料費の内訳(千円未満四捨五入)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
図書館資料費(千円)	290,958	45,005	242,848	139,253	/	66,075		33,327		83,219	/	172,248	39,831	467,739	224,350	20,103	42,500	248,403	185,654
図書(千円)	148,493	14,291	168,130	71,262	/	36,446		6,940		46,043	90,326	96,264	20,179	142,867	105,678	13,300	26,500	118,924	77,448
雑誌(千円)	105,350	7,565	45,689	44,591	0	25,159		22,020		16,650	39,126	60,749	14,000	176,428	36,173	6,600	16,000	79,254	13,807
電子図書(千円)		0	3,152	0						0	/		40	0	0	0		0	0
電子ジャーナル(千円)		DBに含まれる	3,384	13,139	1,550			3,236		1,110	55,296	15,235	1,950	148,448	82499 (DB含む)	0	雑誌に含む	7,938	19,592
電子データベース(千円)		5,567	16,502	10,261	2,320	資料費に含まない				7,608			1,830		0	103		22,848	/
その他(千円)		17,578	9,143	0	/	4,470				19,416	/		1,832	/	0	100		19,439	/
図書館資料費に占める電子資料の比率	0.000	0.124	0.095	0.000	/	/		0.098		0.100	/	/	0.100	/	0.368	0.500		0.124	0.106
図書館資料費に占める電子図書の比率	0.000	0.000	0.013	0.000	/	/		0		0.000	/	/	0.000	/	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
図書館資料費に占める電子ジャーナルの比率	/	/	0.014	0.944	/	/		0.098		0.010	/	/	0.050	/	0.368	0.000		0.032	0.106
図書館資料費に占める電子データベースの比率	/	0.124	0.068	0.074	/	/				0.090	/	/	0.050	/		0.500		0.092	/

図書館・室運営費の内訳(千円未満四捨五入)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
人件費(千円)	175,195	/	195,044	319,800	292,611	90,473				40,257	104,186		65,900	360,383	195,542	57,462	?	259,224	480,236 (2005年度)
その他の経費(千円)		/	76,110	65,782	130,000	40,350				8,954	69,659	55,336	8,799	11,750	80,242	17,331	47,330	22,718	386,428 (2005年度)
図書館・室運営費(合計)(千円)	175,195 (?)	/	271,154	385,582	422,611	130,940				64,281	173,842		74,699	372,133	275,784	74,793		281,942	866,664 (2005年度)

Ⅲサービス

①データベース利用環境

各データベースアクセス環境		大学名	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
聞蔵	契約の有無	有	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○
		無	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×
	アクセス環境 (○×で記入)	所属キャンパスのみ	/	/	/	○	○	/	/	/	○	/	/	○	×	○	×	/	○	/	○
		所属キャンパス以外	/	/	/	○	○	/	/	/	×	/	/	○	×	×	×	/	×	/	○
		学内全キャンパス利用可 学外(自宅等)からも利用可	○	/	○	○	/	/	/	/	○	○	○	○	○	×	○	○	/	×	○
Japan Knowledge	契約の有無	有	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○
		無	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	○	×	×
	アクセス環境 (○×で記入)	所属キャンパスのみ	/	/	/	○	○	/	/	/	○	/	/	/	×	×	×	/	/	/	○
		所属キャンパス以外	/	/	/	○	○	/	/	/	×	/	/	/	×	×	×	/	/	/	○
		学内全キャンパス利用可 学外(自宅等)からも利用可	○	/	○	○	/	/	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	/	/	○
CiNII	契約の有無	有	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		無	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	アクセス環境 (○×で記入)	所属キャンパスのみ	/	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	○	×	×	×	○	○	/	○
		所属キャンパス以外	/	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	○	×	×	×	○	○	/	○
		学内全キャンパス利用可 学外(自宅等)からも利用可	○	/	○	○	/	/	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
大宅壮一文庫	契約の有無	有	○	○	○	×	○	×	○	○	○	×	×	×	×	×	○	×	×	○	○
		無	×	×	×	○	×	○	×	×	×	○	○	○	○	○	×	○	○	○	×
	アクセス環境 (○×で記入)	所属キャンパスのみ	/	/	/	×	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	×	/	×	/	○
		所属キャンパス以外	/	/	/	×	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	×	/	×	/	○
		学内全キャンパス利用可 学外(自宅等)からも利用可	○	/	○	×	/	/	/	/	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	○
Magazine Plus	契約の有無	有	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	○	×	○	○	○
		無	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×
	アクセス環境 (○×で記入)	所属キャンパスのみ	/	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	/	×	/	×	/	×	/	○
		所属キャンパス以外	/	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	/	×	/	×	/	×	/	○
		学内全キャンパス利用可 学外(自宅等)からも利用可	○	/	○	○	/	/	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×

②データベース利用対象者数

データベース利用者数		大学名	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
聞蔵	所属キャンパス		7,295	2,939	/	15,456	17,993	/		2,190	2,294	8,636	2,238	24,228	19,579	/	10,683	7,908	18,398		
	学内キャンパス		/	/	10,614	15,456	17,993	/		/	/	/	371	/	28,630	/	11,673	13,782	/		
Japan Knowledge	所属キャンパス		7,295	2,939	/	15,456	17,993	/		2,190	2,294	8,636	2,238	24,228	19,579	/	10,683	7,908	18,398		
	学内キャンパス		/	/	10,614	15,456	17,993	/		/	/	/	371	5,588	28,630	/	11,673	13,782	/		
CiNII	所属キャンパス		7,295	2,939	/	15,456	17,993	/		2,190	2,294	8,636	2,238	24,228	19,579	/	10,683	7,908	18,398		
	学内キャンパス		/	/	10,614	15,456	17,993	/		/	/	/	371	8,274	28,630	/	11,673	13,782	/		
大宅壮一文庫	所属キャンパス		7,295	2,939	/	15,456	17,993	/		2,190	2,294	8,636	0	/	19,579	/	10,683	7,908	18,398		
	学内キャンパス		/	/	10,614	15,456	17,993	/		/	/	/	0	/	28,630	/	11,673	13,782	/		
Magazine Plus	所属キャンパス		7,295	2,939	/	15,456	17,993	/		2,190	2,294	8,636	2,238	/	19,579	/	10,683	7,908	18,398		
	学内キャンパス		/	/	10,614	15,456	17,993	/		/	/	/	371	/	28,630	/	11,673	13,782	/		

③データベース利用状況

データベース		大学名																		
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
聞蔵	同時アクセス数		1	4	2	3			2		3	6		1	2	3		1	5	3
	ログイン数		225		226	3,856					1,575			395		5,679		25		
	リジェクト数		83		28	1,817					19					1,579		?		
	利用者一人あたりのログイン数	0.000			0.007	0.107					0.343	0.000		0.150		0.118		0.001	0.000	0
	リジェクト比率		0.269		0.110	0.320					0.012			0.000		0.218				
Japan Knowledge	同時アクセス数	2	1	4	4	1					4	20		1	4	2			2	1
	ログイン数				8,337						1,566			237		不明				
	リジェクト数										179					不明				
	利用者一人あたりのログイン数	0.000			0.270	0					0.341	0.000		0.090		不明			0	0
	リジェクト比率										0.103			0.000		不明				
CiNII	同時アクセス数		無制限	無制限	無制限	無制限			無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限
	ログイン数		5850(検索数)		11,208	44,306					3,454			6,759		37,601				
	リジェクト数																			
	利用者一人あたりのログイン数	0.000			0.363	1.231					0.753	0.000		2.590		0.780		0	0	0
	リジェクト比率																			
大宅壮一文庫	同時アクセス数		1	1		1					1					1			1	1
	ログイン数					90					74					963				
	リジェクト数					6										不明				
	利用者一人あたりのログイン数	0.000				0.003					0.016					0.020			0	0
	リジェクト比率					0.063					0.000					不明				
Magazine Plus	同時アクセス数		4	7	3	5					3	5		2		7		2		2
	ログイン数				5,969	9,808					1,614			882		21,641		21		
	リジェクト数				1,696	1,494					1,064					不明		?		
	利用者一人あたりのログイン数	0.000			0.193	0.273					0.352	0.000		0.340		0.449		0	0	0
	リジェクト比率				0.221	0.132					0.397			0.000		不明				
補足	全契約新聞DB	7	1	4	2	6			2		5	4		3	5	7			10	4
	全契約百科事典DB数	1	3	2	0	1					4	6		1	1	2			1	8

電子情報サービスへのアクセスに関するチェック項目回答結果

		チェック項目	チェック内容	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	はい	いいえ	回答なし		
1	OPAC	1-1	トップページ上にOPAC窓などがあるか？	所蔵状況を迅速に調べられるよう、トップページ上にOPACの検索窓を設けるか、または検索画面へのリンクを独立した項目として用意しているか？	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	15	1	0	
		1-2	OPACへの登録状況	特殊言語資料、AV資料等も含め、所蔵資料はすべてOPACで検索可能か？	○	×	×	○	×	×	○	×	○	×	×	×	×	○	×	×	×	○	○	6	10	0	
		OPACで検索できない未登録資料についてわかりやすい説明がなされているか？		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	0	16	0
		1-4	OPAC上での予約	OPACから貸出中資料の予約が可能か？	○	×	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	4	11	1
		OPACから発注中、目録作業中の図書を検索・予約できるか？		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	0	15	1
		1-5	他大学図書館の所蔵状況へのリンク	未所蔵資料の場合、NII、コンソーシアム内横断検索等、他大学図書館の所蔵状況がわかるサイトへリンクされているか？	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12	3	1
相互協力を結んでいる大学はあるか？	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12	3	1		
1-6	電子ブック、電子ジャーナルへのリンク	電子ブック、電子ジャーナルを購入している場合、OPACからのリンクが張られているか？	○	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	2	12	2		
2	オンラインチュートリアル		オンラインチュートリアルを作成し、HP上で公開しているか？	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	0	14	2		
3	コレクションのデジタル化		コレクションをデジタル化し、HP上で公開しているか？	×	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×	○	○	○	○	8	8	0	
4	DBアクセスの説明	DBアクセスの説明	学外から利用できないデータベースなど、利用に制限のあるコンテンツはその旨明示されているか？	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	14	2	0	
5	Refworksについて		Refworksなどの文献管理ソフトを利用できるか？	○	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	2	13	1	
				はい	6	3	5	6	4	3	8	5	6	3	3	6	3	3	5	6							
				いいえ	3	9	7	6	7	8	4	5	6	7	9	6	9	9	7	6							
				回答なし	3	0	0	0	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0							
	外部からの図書館サービスへの関心	図書館WEBサイトへの訪問数	今年度(4月～9月)のWEBサイトへの訪問数を拾う	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
		図書館OPACへの訪問数	今年度(4月～9月)のOPACへの訪問数を拾う	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

\* 学内229109、学外679951、合計909060

## 館内利用・貸出グループ

藤原美佳（駒澤大学）

清水暁美（相模女子大学）

米田 暁（大東文化大学）

### はじめに

「図書館は成長する有機体である」というランガナタンの言葉のように、図書館はさまざまな状況の変化にとりまかれながらも、日々成長し続けなければならない。成長するための第一歩は、現状を知ることから始まる。現状を知るためには、図書館評価を利用することも一つの手段と考える。

図書館サービスの評価は、図書館経営の分野で古くから取り上げられ研究されてきたが、近年、アウトソーシングや、資料の電子化など大学図書館を取り巻く環境の変化の中で、図書館経営を見直す一つの方法として、図書館評価に注目がおかれ、評価のあり方への関心がますます高まってきている。それにともない現在、図書館パフォーマンス指標（IS011620）など、いろいろな図書館評価の手法や論文がでてきている。

今回私たちのグループでは、1999年に私立大学図書館協会が提出した、「私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン」の「館内利用・貸出」を担当することにした。

館内利用と貸出は、図書館サービスの中心と言ってもよい業務であり、ここを評価し、見直すことは、図書館サービスの向上につながり、図書館経営において重要なポイントだと考える。

### 1.私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン

今回、参考にした図書館評価は、1999年に私立大学図書館協会自己点検・評価手法ガイドライン作成委員会が提出した「私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）である。

このガイドラインは、各図書館が自己点検・評価を実施する際に必要となる点検課題を例示し、点検方法、分析・評価の手法等を提示、解説するものである。2部構成になっており、第Ⅰ部は「自己点検・評価手法」、第Ⅱ部は「チェックリスト」になっている。

第Ⅰ部の「自己点検・評価手法」は、9つの項目が挙げられている。1.教育支援、2.図書館の公開、3.利用者教育、4.レファレンス、5.電子情報サービス、6.館内利用・貸出、7.アクセシビリティ、8.OPAC、9.図書館相互教育、である。

第Ⅱ部の「チェックリスト」は、5つの項目にわかれており、Ⅰ.サービス、Ⅱ.情報資源、Ⅲ.施設・設備、Ⅳ.職員、Ⅴ.組織・運営となっている。

### 2.「館内利用・貸出」の対象と評価手法

ガイドラインによると、館内利用・貸出は、学生・教職員などを問わず大学図書館利用者に周知すべき不可欠なサービスとして、以下のものを対象としてあげている。

1. 閲覧
2. 貸出
3. 複写

また、評価手法の素材として以下のものが挙げられている。

1. 利用規則（貸出・複写・サービス時間など）
2. 利用統計（貸出・複写・入館者数など）
3. 閲覧環境が分かる施設・設備関係資料

まずは、実際にこのガイドラインの手法を実施した。ガイドラインのチェック手法は、当然行うべき事項、あるいは常に図書館が考えなければならない事項である。しかし、実際に実施してみると、統計などからデータを収集するのが必要があり、卓上で短時間にできるものではなかった。第三者の立場から、数値で表せる評価も必要かと思うが、図書館を評価するといっても、点数をつけるにはそれぞれの図書館で目指しているものが違うため、一概に点数をつけるのは難しい。また、そのような評価を作成するには、多くのデータが必要になり、今期の分科会活動の中で、そのような評価を作成するのは難しいなどの感想をもった。そこで、当グループでは、図書館評価作成の目的を、最終的に百点中の何点であるかを出すのではなく、これによって自館のサービスや業務の現状把握や課題を認識する取っ掛かりになる自己点検できる評価をつくりたいとの意見でまとまった。図書館評価を行う回答対象者は、経営者側ではなく、実際に現場で利用者と接している図書館員にすることとした。

しかし、実際に現場で利用者と接している図書館員は、自館を見直す時間と機会がなかなかない。そこで、図書館員が常に自館の評価を気軽に短時間にできるもの、1回やって終わりではなく何回もできるものを目指して新たな図書館評価を作成することにした。そのためには、ガイドラインの第Ⅱ部にあった「チェックリスト」を生かし、チェック項目としてリスト化し、評価する方法にすることに決めた。また、このガイドラインが作成されてから8年が経過しているため、内容も新たに見直しを行ってもよいのではないかとこのことで、チェック項目は、具体的に答えやすいものを自分たちで考えて追加することにした。回答は、すぐに記入できるようにチェック項目と同じ枠に設けることにした。また、それを補うように各項目に対する解説をつけることにした。

まずは、閲覧、貸出、複写、それぞれに担当をわけ、チェック項目を挙げた。各自がそれぞれ新たに追加したチェック項目を統合し、できたチェックリストを実際実施して意見交換を行った。新たに追加された項目は、閲覧、貸出、複写すべてを合計すると145項目におよび、全項目をチェックするには、かなり時間がかかった。これでは、気軽に自己点検を行うのは難しいのではないかと。ただし、この自己点検をどの程度の頻度で実施するかにも関係する。年に一回程度であれば、それも図書館を評価するためには必要なのではないかとこの意見が出た。簡単にできることは大切だが、実施して終わりではなく「気づき」のあるもの、「考えさせる」ことが大切ではないかと。実際にチェックをした後は、その内容の検討をして改善に結びつけることに利用してもらいたい。それには、なぜ評価するのか、評価することでどのような「良い」点があるのか、裏づけも必要ではないかとこの意見もあり、チェック項目の見直しを行なった。

見直しの過程で、それぞれの対象をハード面とソフト面にわけてチェック項目を作成したほうが、分かりやすいチェックリストになるのではないかと新たなチェックリストの対象を、

1. サービス面
  2. 施設面
- と変更した。

チェックリストのサービス編では、図書館の中心業務と言ってもよい、貸出業務とそれに付随するサービス業務を大項目に挙げた。挙げた項目は、以下のとおりである。

- ・ 貸出
- ・ 開館時間
- ・ 督促
- ・ 購入希望
- ・ 複写
- ・ その他

当初は、指定図書も大項目の中に入れていたが、同じ図書館評価グループ内の「教育支援」のチェック項目で詳しく触れられており、「館内利用・貸出」全体のチェック項目数も多くなってしまったため、削除することにした。

チェックリストの施設編では、利用者が館内を利用する際に使う施設面のチェックができるように大項目を挙げた。挙げた項目は、以下のとおりである。

- ・ 掲示物
- ・ 閲覧席
- ・ 安全面および衛生面
- ・ 障害者対応
- ・ 情報検索
- ・ カウンター
- ・ 書架
- ・ 図書館内の施設
- ・ 複写

### **3.チェックリストの実施結果**

対象をサービス編と施設編に見直しをしたチェックリストをまず、自分の所属している図書館の数名の館員に実施してもらい、感想や改善点を伺った。ここででてきた意見は、質問や回答形式が統一されていないので、答えにくい箇所があるとのことだった。その意見を反映し、質問の仕方を回答しやすいように見直し、基本的に“はい”“いいえ”で答えられるものに統一した。また、チェック項目をなるべく答えやすいように簡潔にしたので、それを補うように、よりわかりやすく、より気づき・発見があるように各項目に対する解説を丁寧に説明することにした。

また、当分科会の夏期合宿中に他のグループのメンバーにもチェックリストを実施してもらい、18大学19図書館の回答を得ることにした。その時は感想や改善点に加え、回答時間も調査することにした。

その際に、集計したチェックリスト回答は、このようになった。

館内利用・貸出点検リスト集計結果 -施設編-

大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
掲示物	1	・大学構内に図書館の場所の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	7
	2	・図書館内に各階のフロア案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	15	<input type="checkbox"/> 無	4
	3	・各設備や施設ごとにサインがあるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	2
	4	・利用の規則の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無	7
	5	・学外者への案内があるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無	8
	6	・掲示物の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	6
	7	・外国語による案内があるか	<input type="checkbox"/> 有	3	<input type="checkbox"/> 無	16
閲覧席	8	・閲覧席は何席あるか	(閲覧席) 席			
	9	・大学院生用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	13
	10	・教員用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	11	・個人で利用できる閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	11
	12	・グループで利用できる閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	14	<input type="checkbox"/> 無	5
	13	・設備の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	8
	14	・閲覧スペースの照明、採光は適切か	<input type="checkbox"/> 適切	14	<input type="checkbox"/> 不適切	4
	15	・閲覧スペースの空調は利用者が調節可能か	<input type="checkbox"/> 可	2	<input type="checkbox"/> 不可	17
	16	・試験期などに閲覧席を増設しているか	<input type="checkbox"/> いる	2	<input type="checkbox"/> いない	16
	17	・静かな環境が維持できているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	7
安全面 および 衛生面	18	・建物は耐震構造になっているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	0
	19	・防犯カメラは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	20	・入館ゲートは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	21	・非常口はあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	22	・消火器は設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	23	・避難訓練は行っているか	<input type="checkbox"/> いる	6	<input type="checkbox"/> いない	13
	24	・書庫は防火設計になっているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	5
	25	・書庫の空調換気はできているか	<input type="checkbox"/> いる	13	<input type="checkbox"/> いない	5
	26	・館内に放送設備は設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2
	27	・館内の清掃はどのくらいの頻度で行っているか	1回/30日、1回/日、1回/週			
	28	・トイレは清潔か	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	29	・書架の清掃は行っているか	<input type="checkbox"/> いる	8	<input type="checkbox"/> いない	10
障害者対応 (障害者を受け入れる 場合チェックする)	30	・車椅子の方が入館できるスロープはあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	7
	31	・エレベータは車椅子の方が利用できるか	<input type="checkbox"/> できる	19	<input type="checkbox"/> できない	0
	32	・障害者用のトイレはあるか	<input type="checkbox"/> 有	10	<input type="checkbox"/> 無	9
	33	・閲覧室に段差はないか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	14
	34	・図書館に入館するまでに点字ブロックはあるか ・カウンターまで誘導する点字ブロックはあるか	<input type="checkbox"/> 有	1	<input type="checkbox"/> 無	18
	35	・拡大読書機はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	9
	36	・出入り口は自動ドアか	<input type="checkbox"/> 自動	11	<input type="checkbox"/> 手動	8
	37	・車椅子の方が利用できる閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	38	・点字の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	13
情報検索	39	・OPAC検索専用端末は設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	40	・データベースを使用できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	41	・レポートや課題などを作成できるパソコンはあるか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	6
	42	・プリンターは利用できるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	43	・情報コンセントは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2



大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
カウンター	44	・サービスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	45	・サービスカウンターから閲覧席や利用者の様子は確認できるか	<input type="checkbox"/> できる	6	<input type="checkbox"/> できない	12
	46	・レファレンスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
複写	47	・コピー機は何台設置しているか	1台②、3台④、4台、5台②、6台⑤、7台②、8台、9台、20台 ※○の中の数字は回答数			
	48	・将来的に台数を増やす計画はあるか	<input type="checkbox"/> 有	1	<input type="checkbox"/> 無	13
	49	・館員の管理ができる場所に設置されているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	5
	50	・コピー機はコイン式か	<input type="checkbox"/> コイン式	19	<input type="checkbox"/> カード式	12
	51	・カラーコピーができる複写機はあるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
書架	52	・開架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	0
	53	・閉架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
	54	・書架見出しはあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
	55	・書架は劣化していないか、危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> 有	9	<input type="checkbox"/> 無	7
	56	・書架の空きスペースは足りているか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	12
	57	・書架と書架との間隔は人が行き交うのにゆとりがあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	6
	58	・利用者の手が届く範囲に図書が並べられているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	5
	59	・開架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	13
	60	・参考図書コーナーは設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	61	・書架整理は毎日行っているか	<input type="checkbox"/> いる	13	<input type="checkbox"/> いない	6
	62	・書架の照明は適切か	<input type="checkbox"/> 適切	14	<input type="checkbox"/> 不適切	5
	63	・自動化書庫(集密書庫)を設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	7	<input type="checkbox"/> 無	12
	その他の施設	64	・授業で使用できる部屋はあるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無
65		・休憩スペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
66		・飲食できるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	13
67		・視聴覚資料を利用できるAVブース室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	15	<input type="checkbox"/> 無	5
68		・新聞を読めるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
69		・雑誌を読めるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
70		・図書館からのお知らせを掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
71		・館内にゴミ箱はあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
72		・美術館などの他施設案内スペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	5
73		・図書館ガイダンスなどを行える図書館(メディア)ホールはあるか	<input type="checkbox"/> 有	9	<input type="checkbox"/> 無	10
74		・階段は危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> 有	4	<input type="checkbox"/> 無	12

館内利用・貸出点検リスト集計結果 -サービス編-

大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
貸出	75	・貸出期間、貸出冊数は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	76	・閲覧・貸出サービスとレファレンス(参考)窓口が分かっているか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	4
	77	・閲覧・貸出サービス業務の担当、体制が整っているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	78	・閲覧・貸出サービスのマニュアルがあるか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	79	・閲覧・貸出サービスの内容を学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	80	・自動貸出機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	7	<input type="checkbox"/> いいえ	12
	81	・自動貸出機の利用統計をとっているか	<input type="checkbox"/> はい	5	<input type="checkbox"/> いいえ	9
	82	・自館以外で所蔵(保管)している図書資料の取り寄せ、返却ができるか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	83	・No.82ではいい回答の場合、取り寄せに何日かかるか(保管中、予約なしの図書の場合)	1日③、1-2日②、1-4日、2-3日、2-4日、3日③、3-4日②、3-7日 ※○の中の数字は回答数			
	84	・閉館時の返却はできるか(返却ポストは設置してあるか)	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	85	・図書の予約はできるか	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	86	・貸出期間延長はできるか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	87	・予約、延長の手続きは窓口(カウンター)以外でもできるか	<input type="checkbox"/> はい	7	<input type="checkbox"/> いいえ	12
	88	・個人の貸出状況など窓口以外でも問い合わせできるか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	89	・長期貸出サービスの制度があるか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
開館時間	90	・最終時限の授業終了後、何時間開館しているか	10分、20分②、30分、45分、50分、1h②、1h15、1h40、2h②、2h30②、4h③ ※○の中の数字は回答数			
	91	・サービス時間と開館時間は同じか	<input type="checkbox"/> はい	8	<input type="checkbox"/> いいえ	10
	92	・閉館何分前から閉館のお知らせを行なっているか	5分前、10分前⑤、15分前③、20分前、30分前⑥、40分前、15か30分前 ※○の中の数字は回答数			
	93	・土曜日は平日と同じ時間帯で開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	94	・通常、日曜日・祝日は開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	4	<input type="checkbox"/> いいえ	14
	95	・試験期間等、特別にの休日開館を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	9	<input type="checkbox"/> いいえ	10
督促	96	・延滞者に対して督促を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	97	・督促の手段は	<input type="checkbox"/> 文書送付⑧ <input type="checkbox"/> 電話連絡⑧ <input type="checkbox"/> 掲示板張り出し⑤ <input type="checkbox"/> メール⑤ <input type="checkbox"/> その他① ※○の中の数字は回答数			
	98	・個人情報保護に努めているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	99	・延滞者に対する罰則はあるか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
	100	・定期的に督促業務を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
購入希望	101	・学生からの購入希望を受け付けているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	102	・学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
	103	・購入の基準は設けているか	<input type="checkbox"/> はい	13	<input type="checkbox"/> いいえ	6
	104	・図書が入った場合は、学生に個別に連絡を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	105	・購入希望の図書の取り置きをしているか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	4
複写	106	・利用規則はあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2
	107	・利用規則は利用者に明記しているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	108	・複写業務は専門の職員が当たっているか	<input type="checkbox"/> はい	0	<input type="checkbox"/> いいえ	18
	109	・複写件数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	110	・複写枚数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	111	・学生の複写利用は有料か	<input type="checkbox"/> 有料	19	<input type="checkbox"/> 無料	0
	112	・著作権問題に対して利用者に必要な指導を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	13	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	113	・代行コピーサービスは行っているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
その他	114	・図書館に利用者からの意見箱・投書箱を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	115	・新着図書の案内をしているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	116	・展示の企画を定期的におこなっているか	<input type="checkbox"/> はい	11	<input type="checkbox"/> いいえ	8

チェックリスト回答時間: 平均19.7分

チェックリストの回答時間を集計すると、平均で 20 分ぐらいであった。当初のチェックリスト作成の目標である“短時間でできるもの”に近づけたのではないか。

回収したチェックリスト実施結果をみて、他にも気がついた点がでてきた。このチェックリストのサービス編の貸出のチェック項目の中に、

- ・ 貸出期間、貸出冊数は決まっているか

というチェック項目がある。

図書館を運営するにあたって、貸出期間と貸出冊数が決まっていることは当たり前だと思っていた。しかし、海外の図書館では、貸出冊数は決まっていない大学図書館もあるとの事例を伺っていたので、基本的なことだがこのチェック項目を挙げた。当グループでは、貸出期間が決まっていない図書館がこの分科会参加大学図書館の中にもあるのではないかという期待をしていたが、回答結果は、19 図書館のうち、“はい”が 19 館との結果がでた。

では、実際に各大学図書館の貸出の形態はどのようなになっているのだろうと思い、各大学図書館のホームページより学部生の貸出期間と冊数を再調査した。調査結果は、このようになった。

### 各大学図書館の貸出期間・冊数(学部生) (2007年12月現在 各大学図書館HPより)

	貸出冊数	貸出期間
関東学院大学図書館	開架図書 5冊 閉架図書 5冊 1ヶ月貸出 2冊	開架図書 2週間 閉架図書 2週間 1ヶ月貸出 1ヶ月
国立音楽大学図書館	10冊	図書(和) 2週間 図書(洋) 1ヶ月 楽譜 2週間
國學院大學図書館	1～3年生 5冊 4年生 10冊	1～3年生 14日 4年生 21日
国土館大学図書館	5冊	2週間
駒澤大学図書館	8冊	2週間
相模女子大学図書館	1～3年生 5冊 4年生 10冊	1～3年生 (和)2週間 (洋)4週間 4年生 4週間
上智大学図書館	10冊	14日
女子栄養大学図書館	制限なし	3週間

成城大学図書館	6冊	2週間
清泉女子大学図書館	1～3年生 10冊 4年生 20冊	1～3年生 2週間 4年生 1ヶ月
創価大学図書館	10冊	1ヶ月
大東文化大学図書館	図書 10冊 雑誌 5冊	図書 14日 雑誌 3日
東海大学図書館	5冊 その他資料(高校の教科書等) 5冊	2週間 その他資料(高校の教科書等) 2週間
東京家政学院大学図書館	1～2年生 7冊 3～4年生 20冊 雑誌 2冊	1～2年生 2週間 3～4年生 30日 雑誌 1週間
東洋大学図書館	10冊	1～3年生 2週間 4年生 4週間
文化女子大学図書館	1～3年生 5冊 4年生 5冊 + 5冊(卒論用)	1～3年生 2週間 4年生 2週間 +1ヶ月(卒論用)
明治学院大学図書館	一般図書(和) 10冊 一般図書(洋) 10冊	一般図書(和) 2週間 一般図書(洋) 2週間
立教大学図書館(本館)	3冊	2週間

再調査して、この分科会参加大学図書館の中にも貸出冊数が制限なしの図書館があることがわかった。このことから、チェックリストを作成する際に、貸出期間と貸出冊数を同じ項目に入れてしまったため、回答しづらい場合があることがわかった。質問の仕方を再度確認する必要があると感じた。

また、チェックリストの結果からはわからなかったが、この調査から同じ貸出でも、それぞれの図書館で貸出の形態が違うことが伺えた。

- ・ 1年生から4年生まで貸出期間、貸出冊数ともに一律の図書館
- ・ 卒業年次生のみ貸出期間、または貸出冊数を配慮している図書館
- ・ 和書や洋書など資料によって貸出期間が違う図書館

などがあり、各図書館で利用者のことを配慮して貸出期間や冊数を決めていることがわかった。

開館して数十年経過している図書館は、蔵書数や奉仕対象者数も変動していると思うので、貸出期間や冊数などのサービスを改めて見直す機会をつくってもいいのではないかと。

最後に、当分科会の世話人である慶應義塾大学の加藤好郎氏に各項目のチェックをしていただき、専門的意見をいただきチェックリストに意見を組み込んだ。そして、作成したチェックリストはこのようなものとなった。

館内利用・貸出点検リスト -施設編-

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
掲示物	1	・大学構内に図書館の場所の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・キャンパス内で利用しやすい位置にあるか
	2	・図書館内に各階のフロア案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・フロア案内は、初めて利用する利用者にとって、必要なもので、図書館の中でもわかりやすい位置にあるか確認する
	3	・各設備や施設ごとに案内表示があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・見やすいかどうか。表示のないものは検討したらどうか
	4	・図書館からのお知らせを掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	5	・美術館等の他施設からの案内を掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	6	・利用の規則の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・分かりやすい場所に案内があるか ・開館時間、貸出冊数、返却期限等すぐ分かるようになっているか
	7	・外国語による案内があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用規則の他に、各設備や施設ごとの案内など
	8	・学外者への案内があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・一般公開している大学は、学外者用の利用案内も検討する
	9	・掲示物の管理をする担当が明確になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	10	・掲示物の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・内容が古くなっているものは、もちろん廃棄し、内容が同じものでも掲示物自体が劣化しているものは、新しいものと交換する
閲覧席	11	・閲覧席は何席あるか	(閲覧席) (学生数)	席 人	・学生数に対して足りているか ・収容定員の10%以上の座席数が設けられることが望ましい
	12	・大学院生用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有 ( 席) 院生数 ( 人)	<input type="checkbox"/> 無	・メリット、デメリットを考える
	13	・教員用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有 ( 席) 教員数 ( 人)	<input type="checkbox"/> 無	・メリット、デメリットを考える
	14	・閲覧個室はあるか	<input type="checkbox"/> 有 ( 席)	<input type="checkbox"/> 無	・防音、遮音に配慮しているか ・目が行き届くよう配慮しているか
	15	・グループ学習室的機能を持った閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	・防音、遮音に配慮しているか ・目が行き届くよう配慮しているか
	16	・設備の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・閲覧席(机やすい)は劣化していないか、照明(電球や蛍光灯)は切れていないか
	17	・閲覧スペースの照明、採光は適切か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・照明は800ルクス、空調は22℃±5℃が保たれているか ・まぶしすぎでないか、直射日光があたっていないか ・遮光の設備(ブラインド等)があるか
	18	・閲覧スペースの空調は利用者が調節可能か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・不可の場合、職員が対応しているか
	19	・試験期などに閲覧席を増設しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・試験期の閲覧席の状況を確認し、足りていない場合は増席できないか検討する
	20	・静かな環境が維持できているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・音情(おしゃべり、パソコンキーの操作音など)がでないか ・人の動きがある部分は、どうしてもざわざわしてしまうので、動きのある部分、静の部分の配置を見直す
安全面 および 衛生面	21	・入館ゲートは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・対応しやすい位置にあるか ・不審者が入館できないようになっているか
	22	・非常口の場所を把握しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館員は非常口、非常階段、の場所を把握しているか ・消火器の使い方はわかるか
	23	・消火器の設置されている場所を把握しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・消火器の使い方はわかるか
	24	・図書館内での避難訓練は行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・図書館全体で取り組んでいるか？館員それぞれ担当を把握しているか
	25	・書庫は防火設計になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	26	・書庫の空調換気はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	27	・館内に放送設備は設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・放送設備の点検を定期的に行っているか ・使用方法を把握しているか
	28	・建物は耐震構造になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・耐震構造になっていない場合は、耐震性能についての調査を行い、耐震補強を行う。
	29	・階段に危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・段差の高さは、急ではないか ・手すりは両側にあるか ・人が行き交うのにゆとりはあるか
	30	・館内の見回りを定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	31	・防犯カメラは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・設置箇所は適切か、利用者への周知はされているか
	32	・席取りの対策はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館内の見回りを定期的に行っているか ・荷物の撤去をおこなっているか ・座席数は足りているか
	33	・盗難対策はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館内の見回りを定期的に行っているか ・掲示などで注意をうながしているか
	34	・館内の清掃はどのくらいの頻度で行っているか	回 / 日		・毎日の清掃のほかに、図書館全体で取り組む清掃計画があるか
	35	・トイレは清潔か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	36	・書架の清掃は行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
障害者対応 (障害者を受け入れる場合 チェックする)	37	・車椅子の方が入館できるスロープはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・スロープの傾斜は、車椅子の人が自力で登れる傾斜角度か ・手すりはあるか
	38	・出入り口は自動ドアか	<input type="checkbox"/> 自動	<input type="checkbox"/> 手動	・入館する際の安全面はどうか？車椅子の方、年配の方でも安全に入館できるか ・二重の自動扉にすることによって空調機の熱損失を少なく抑えることができる
	39	・エレベータは車椅子の方が単独で利用できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・電動車いすでも乗ることができるエレベーターがあれば、車椅子ユーザーはもちろん、視覚や内部障害の方、高齢者、大きな荷物をかかえた人なども利用可能になる ・車椅子の方用のボタンはあるか、ミラーはあるか
	40	・閲覧室に段差はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・段差は極力なくす ・床はカーペットの場合、やわらかすぎると手動式車椅子には不可が多い
	41	・車椅子の方が利用できる閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・他の人がみても、車椅子専用席とわかるようになっているか
	42	・障害者用のトイレはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・障害者用のトイレは各フロアにあるか ・緊急用プザーはちゃんと作動するか
	43	・図書館に入館するまでに点字ブロックはあるか ・カウンターまで誘導する点字ブロックはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・視覚障害者を考慮するならば、点字ブロックの設置も必要 ・設置してある場合は点字ブロックの上に妨げとなる障害物がないかチェックする
	44	・点字の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	45	・点字の図書はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	46	・点字用のプリンターはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
47	・拡大読書機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・必要に応じて用意する	
情報検索	48	・OPAC検索端末は設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用しやすい場所にあるか、台数は適切か
	49	・データベースを使用できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用しやすい場所にあるか、台数は適切か
	50	・レポートや課題などを作成できるパソコンはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	51	・図書館内にインターネットに接続できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	52	・プリンターは利用できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・枚数制限はあるか、紙は持ち込みか
	53	・情報コンセントは設置されているか または、無線LANは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・設置されていない場合は、今後の設置するの検討する ・閲覧席でパソコンを使わせないのであれば、学生がパソコンを利用できる場所を用意する
カウンター	54	・サービスカウンター(閲覧カウンター)は利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	55	・サービスカウンター(閲覧カウンター)から閲覧席や利用者の様子は確認できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・できない場合、その対策(見回りなど)を考える
	56	・サービスカウンター(閲覧カウンター)はBDSにすぐ対応できる位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・BDS対応がすぐに行えるカウンターがあるか
	57	・レファレンスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	58	・受付カウンターはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・対応しやすい位置にあるか。わかりやすい位置にあるか
書架	59	・開架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開架式、閉架式いずれの場合も、今後移行する予定はないか 問題点の確認 等
	60	・閉架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	61	・開架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用の仕方や、扱いの注意などを表示しているか
	62	・閉架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	63	・書架見出しはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・分かりやすいか
	64	・書架は劣化していないか、危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・重い大型図書が棚の上の方にはないか
	65	・書架の空きスペースは充分か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・年間受入数と比較して空きスペースが足りるか
	66	・書架と書架との間隔は人が行き交うのにゆとりがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・書架と書架との間隔は最低150cmを確保(車椅子と立っている人がすれ違い可能な広さ)できるとよい
	67	・利用者の手が届く範囲に図書が並べられているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・高い位置に図書がある場合、落下の心配はないか、また踏み台などが近くに置いてあるか確認する
	68	・書架整理は毎日行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・書架は乱れていないか？どの部分が乱れやすいのか、書架整理の頻度は足りているか見直す
69	・書架の照明は適切か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・薄暗くならないか、直射日光はあたってないか ・書架は人がいない場合、照明を少し落とせるように、人感センサー照明にすることも検討できる。	
70	・自動化書庫(集密書庫)を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・自動化書庫とは、書庫スペースにコンテナを格納するラックを組み、図書館資料を積載したコンテナをコンピュータ制御によりラック内部に格納、搬出を行うシステム ・資料はコンテナごとに収容されているため、資料の増加に伴う書架の並べ替えなどの作業が発生しない ・従来の書架のようなブラウジングは不可能 ・自動化書庫の運用管理システムがメンテナンス等で停止しているときは資料の搬出や格納ができない	
図書館内の 施設	71	・授業で使用できる部屋はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	72	・図書館ガイダンスなどを行える図書館(メディア)ホールはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	73	・利用者の休憩スペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・休憩スペースはリフレッシュできるようにくつろげる空間になっているか？
	74	・館内または隣接する場所に飲食できるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・飲食スペースの場所、飲食利用の範囲などの見直し
	75	・館内にゴミ箱はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
複写 (コピー機)	76	・コピー機は何台設置しているか	台		・利用人数と比較して適当かどうか 利用人数に対する複写機の台数を割り出す
	77	・将来的に台数を増やす計画はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用人数に対してのサービスの充実度(上記質問との関連)
	78	・館員が管理できる場所に設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・著作権との兼ね合い ・図書館所蔵のもの以外をコピーしていないかの管理
	79	・コピー機はコイン式かカード式か(複数回答可)	<input type="checkbox"/> コイン式	<input type="checkbox"/> カード式	・コイン式、カード式それぞれの長所と問題点を検討し、どちらを設置するか検討する
	80	・カラーコピーができる複写機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・ない場合は代行コピーなどの措置を行っているか

## 館内利用・貸出点検リスト -サービス編-

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
貸出	1	・貸出期間は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切かどうか
	2	・貸出冊数は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切かどうか
	3	・閲覧・貸出サービスとレファレンス(参考)窓口が分かっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用者がどこにいけばいいか分かるようになってるか
	4	・閲覧・貸出サービス業務の担当、体制が整っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・人員配置の見直し 業務量に対して人数は適切か
	5	・閲覧・貸出サービスのマニュアルがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・有りの場合、定期的に更新されているか
	6	・閲覧・貸出サービスの内容を学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その手段も工夫しているか
	7	・自動貸出機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・貸出は自動貸出装置対応でカウンター人員配置を見直してみる
	8	・自動貸出機の利用統計をとっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・どのくらいの利用があるか把握しているか
	9	・自館以外で所蔵(保管)している図書資料の取り寄せ、返却ができるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・本館、分館に分かれている場合、行かなくても資料を借りることができるか
	10	・No.9で「はい」の回答の場合、取り寄せに何日かかるか(保管中、予約なしの図書の場合)	日		
	11	・閉館時の返却はできるか(返却ポストは設置してあるか)	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・防犯上安全な場所にあるか ・図書館以外の場所にも設置はできないか
	12	・図書の予約はできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・予約手続は簡単か
	13	・貸出期間延長はできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・予約者がいない場合などの条件があるか
	14	・予約、延長の手続は窓口(カウンター)以外でもできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用者が自分自身でできるシステムがあるか ・実施していない場合は、サービス拡大を検討する
	15	・個人の貸出状況など窓口以外でも問い合わせできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・ポータルサイト等の運用を検討する
	16	・長期貸出サービスの制度があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・長期休暇、教育実習等に対応しているか
開館時間	17	・最終時限の授業終了後、何時間開館しているか	時間		
	18	・サービス時間と開館時間は同じか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・閉館時間前に終えるサービスがある場合、それは適切か
	19	・閉館何分前から閉館のお知らせを行なっているか	分前		・その手段、時間は適切か
	20	・土曜日は平日と同じ時間帯で開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切か
	21	・通常、日曜日・祝日は開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開館の場合、どのような業務体制か ・問題点はないか
	22	・試験期間等、特別に休日開館を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開館の場合、どのような業務体制か ・問題点はないか
督促	23	・延滞者に対して督促を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?
	24	・督促の手段は	<input type="checkbox"/> 文書送付 <input type="checkbox"/> 電話連絡 <input type="checkbox"/> 掲示板張り出し <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他		
	25	・個人情報保護に努めているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・名前、借りている図書の特定ができないようにしているか
	26	・延滞者に対する罰則はあるか	<input type="checkbox"/> 貸出停止 <input type="checkbox"/> 課金制 <input type="checkbox"/> なし		・罰則内容は延滞者減少に効果があるか。
	27	・定期的に督促業務を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
購入希望	28	・学生からの購入希望を受け付けているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・申込方法は?
	29	・学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?PRは充分か
	30	・購入の基準は設けているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・金額、リクエストできる冊数の上限などはあるか
	31	・図書が入った場合は、学生に個別に連絡を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?
	32	・購入希望の図書の取り置きをしているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・取り置き期間は?
複写 (コピー機)	33	・複写業務は専任の職員が当たっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・図書館業務の負担になっていないかどうか
	34	・利用規則はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・著作権との兼ね合い
	35	・利用規則は利用者にわかるようになっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・規則の徹底、利用の度に説明しなければならない
	36	・著作権問題に対して利用者に必要な指導を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・複写に対する苦情はありますか どのような指導方法を行っているか ・ほかの指導方法はないか検討する
	37	・複写件数、枚数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・コピー機の台数は適切か?
	38	・代行コピーサービスは行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・料金設定、申込方法は適切ですか代行のメリット、デメリットを検証する
	39	・学生の複写利用は有料か	<input type="checkbox"/> 有料	<input type="checkbox"/> 無料	・その料金は適切か
	40	・タダコピを導入しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・タダコピとは、普段白紙になっているコピー用紙の裏面に協賛企業様の広告を掲載することによって、学生が普段10円負担しているコピー料金を無料にする学生支援サービス
その他	41	・図書館に利用者からの意見箱・投書箱を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その意見を図書館サービスに活かしているか
	42	・新着図書の案内をしているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・どのような方法で案内をしているか? 掲示・HP・コーナーの設置等
	43	・展示の企画を定期的におこなっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・専用スペースを確保しているか

## 【館内利用・貸出点検リスト：解説編】

### —施設編—

#### 3 各設備や施設ごとに案内表示があるか

##### 63 書架見出しはあるか

図書館は案内サインに依存する度合いが高い。大部分の図書館では利用者が自分で資料を見つけることが求められるので、適切な表示がなければ資料にたどり着けなくなってしまう。また、トイレ等の場所を一日中館員が尋ねられるようなことも避けるべきである。図書館建築をデザインする時に意外にも案内サインがおろそかにされているようである。できれば、デザイン等にも工夫を凝らしたいものである。

##### 11 閲覧席は何席あるか

席数は、はい・いいえで答えるものではないが、館員としてこの数値は把握しているべきものとして、あえて数値で答える項目にした。その数値が学生総数などと比較してどうなのか考える材料とする。

##### 20 静かな環境が維持できているか

図書館は静かであるのが当然であるはずだが、維持できていない館が意外と多い。維持できていない原因は何なのか、であるが、人的に解決できるものなのか、設備面で大幅な改修等が必要な場合には予算を組んで改善しなければならない。また静粛が難しい場合、BGMを流すなど音を音で制するという考え方を取り入れることもありえる。

#### 22～31 安全面に関して

図書館における安全管理は地震や火災が起きたときに利用者の安全を確保する、資料の盗難を防ぐ、図書館システムへのウイルスの侵入を防ぐなどがある。それらの安全対策を積み上げていくことは、監視カメラを多数設置することでのプライバシー問題、盗難を防ぐために閉架の書庫を増やすなど利用者の利便性を損なうことになる場合もある。利用者にとって資料が手にとりやすく誰でも気軽に立ち寄れるスペースであることも必要である。非常時の利用者への避難誘導は特に大切である。日ごろから、館員が訓練を行い実際の経路等を把握しておくべきである。

##### 28 建物は耐震構造になっているか

図書館の耐震対策としては、1. 建物が壊れないこと、2. 書架が倒れないこと、3. 資料が飛び出さないこと、そして大震災後は余震に注意し、火災や水害の2次3次災害を防ぐことが重要である。1981年以降の新耐震基準の建物であれば設計は問題なしといえるが、手抜き工事等も考えれば耐震性能の確認をする。補強が必要であれば予算を組んで耐震補強を少しずつでも施していくべきである。また、建物は崩壊しないまでも書棚やそれに収まっている資料の状態は過去の地震での例が報告されているが、一番の怪我の原因は家具の転倒や落下物であることから書架の耐震対策も重要である。給排水設備の故障や損傷によっては漏水等で起きる資料への浸水被害、或いは火災があげられる。地震が起きたときにはどのような被害を受けるのかは知っておく必要がある。

##### 35 トイレは清潔か

直接図書の貸出等には関係ない項目のようであるが、利用者が気持ちよく図書館を利用するためには気をつけたい箇所である。また、トイレが汚いとほかにも汚い印象を与えることもある。



### 36 書架の清掃は行っているか

書架及び配架されている資料は意外と埃がかかっている。対象が多くて大変ではあるが、少しずつでも清掃する体制をとることが望ましいのではないか。

### 69 書架の照明は適切か

書架の採光は移動する時の明るさと、資料のタイトルを見るための明るさとは別でもよいかもしれない。通路等の採光を確保されていれば、省エネを考えて書架に近づいたときに点く人感知や熱感知等のシステムを取り入れることも考えられるであろう。ただし、それは書架に目の行き届かない死角が生まれる可能性もあるので、導入には慎重な検討が必要となる。また、切れたときの交換が容易なものでないと利用者に不便をかけることになる。

### 74 館内または隣接する場所に飲食できるスペースはあるか

図書館では飲食禁止が通例となっているが、長い時間利用する人にとってはありがたい施設ではないだろうか。

### 75 館内にゴミ箱はあるか

この項目は、無しではだめと言うことでもなく、ゴミを持ち帰るという習慣の教育の一環として置かないという選択があっても良いかもしれない。

## —サービス編—

### 3 閲覧・貸出サービスとレファレンス（参考）窓口がわかれているか

別々にした場合、利用者が貸出返却のみで利用することがあるとすれば、専用の窓口でよいであろう。同じにした場合、レファレンスに対応することにより混雑時に貸出返却に影響があることもあろう。ただし利用者は貸出返却時に同時に簡単ではあってもレファレンスの質問をすることも多いのではないか。また、レファレンスを切り離すことによって貸出返却窓口を非専任職員に、レファレンス窓口を専門知識を持つ図書館員を配置することも可能になる。

### 12 図書の予約はできるか

貸出中の資料に対して要求した順番に貸出すわけだが、利用者が書架に無いものを OPAC 等によって探せるようになったので簡単に予約ができるようになった。また、授業等で一時的に利用が集中するものは複本での購入も検討する。

### 13 貸出期間は延長できるか

多くの場合期限までに申し出れば延長も認めているようである。予約がない限り認めてもよいという考え方もあるが、多くの利用者は書架に並んでいる中から利用するのであり、書架に資料がなければ諦めてしまうことも少なくない。それゆえ、無制限に延長を認めるのは好ましくない。

### 17 最終時限の授業終了後、何時間開館しているか

大学の図書館はさまざまな図書館の中でも長く開館していると言ってよいのではないか。大学基準協会の設置基準の中に、図書館の閉館時間についての項目があることもあるが、開館時間といった物理的時間の中でのサービスと機械に委ねることのできる部分でのサービス時間とにわけて考えることもあろう。すでに web の利用で OPAC による目録や電子資料の閲覧などの 24 時間サービスが定着してきている。

### 23～27 督促に関して

督促の手段は、その利用者に直接届くものが望ましい。利用登録時にどの手段がもっとも

確実に連絡を取れるのかを確認しておくが良いであろう。利用者の環境に応じた連絡手段で督促することは返却の率を上げることにもつながるのではないか。

## 28 学生からの購入希望を受付けているか

希望した資料が所蔵されていない場合購入することになるだろうが、収集方針等で対象とならない資料をどうするか。コレクション形成とサービス提供の関係を考慮するならば、他館から借り受けるという方法も検討しても良いだろう。

## 4.今後の課題

初めての研究活動ということで、模索しながらチェックリストを作成してきたが、1年半という時間は、長いようであつという間の時間であった。そのため、できなかったことも多く、その点については、とても心残りである。今回各大学図書館の貸出期間と冊数の調査を行い、それだけでもたくさんの「気づき」があったが、そのほかにも罰則など、他大学の図書館サービスについて再調査を実施したかったが、できなかったことが残念である。チェックリストも今回実施して、集まったデータは当分科会参加大学図書館の19図書館分しかないので、よく検討を重ねられた指標レベルまでには達しておらず、チェック項目が的確かどうかもっとデータを集めて改善していければよかったが、それは今後の課題にしていきたいと思う。

## おわりに

2年間、このパブリック・サービス研究分科会の中で活動をしてきて、今期の分科会活動では、慶應義塾大学・加藤好郎氏をはじめとする、さまざまな図書館関係者の方に講義をしていただき、図書館員としての知識を深めることができた。またそれに加え、時間の許す限り各大学図書館見学を実施した。多い日には1日で2大学の図書館を見学する日もあった。「百聞は一見に如かず」ということわざのとおり、直接他大学の図書館を目にすることで、さまざまな刺激を受けた。他大学の図書館を見学することで、気がついた「気づき」もチェックリスト作成に役立った。

言い訳になってしまうかもしれないが、こうした充実した分科会活動の中で各グループの研究に割ける時間が限られていたため、じっくり文献を読んだり、チェックリストに対してもっと検討を重ねることができなかったことは、残念であり、反省すべきところと考えている。「館内利用・貸出」と、範囲を広めて研究を進めていたため、深く研究をできなかったことも残念で心残りの部分である。もう少し、貸出のみに対象をしぼって研究を進めるなど方法を変えてみてもよかったのかもしれない。

今回チェックリストを作成するにあたって、さまざまな図書館評価について書かれた論文を参考にさせていただいたが、図書館評価は奥が深く、どの図書館でも統一的にできる評価を作成することは、難しいということがわかった。よく検討を重ねられた指標レベルまでには達していないが、今回私たちのグループが作成した「館内利用・貸出チェックリスト」を図書館評価の導入として、館員それぞれが自分の図書館を気軽に自己点検する際の取っ掛かりとして、参考にしていただけたらと思う。

また、大切なことは評価を行うことではなく、実際に行った評価から図書館の現状を知り、どう活かすかによると思う。図書館で働く館員一人一人が自分の図書館を見直し、多くの気づきを意識し、よりよいサービスが提供できるよう日々成長してほしい。

最後に、この2年間ともに活動してきた分科会館員のみなさま、講義をしていただいた加藤氏をはじめとする各大学図書館関係のみなさまに心よりお礼申し上げます。

## 参考文献一覧

徳原直子「図書館評価：パフォーマンス指標と統計」『情報の科学と技術』56（7）：2006.7, pp. 323-330

蒲生英博「評価がいっぱい：大学図書館と評価の仕組み」『現代の図書館』45（2）：2007.6, pp. 99-105

植松貞夫「建築から図書館をみる：図書館・メディア双書」勉誠出版, 1999.10

柳与志夫「図書館経営論：図書館情報学シリーズ」学文社, 2007.4

Aaron Cohen, Eiaine Cohen, 栗原嘉一郎, 植松貞夫共訳「図書館のデザインとスペース計画」丸善 1984.10

塩見昇ほか「図書館サービス論：JLA 図書館情報学テキストシリーズ」2005.3

西川馨「優れた図書館はこう準備する」教育資料出版会, 2006.12

神谷優「図書館が危ない！地震災害編」エルアイユウ, 2005.3

遠藤卓郎、黒古一夫「図書館を使う：図書館・メディア双書」勉誠出版, 1999.10

日本私立大学協会大学図書館研修委員会「大学図書館の理論と実践（Ⅱ）」雄松堂出版, 2005.7

国立大学法人筑波大学「今後の「大学像」の在り方に関する調査研究（図書館）報告書」2007.3