

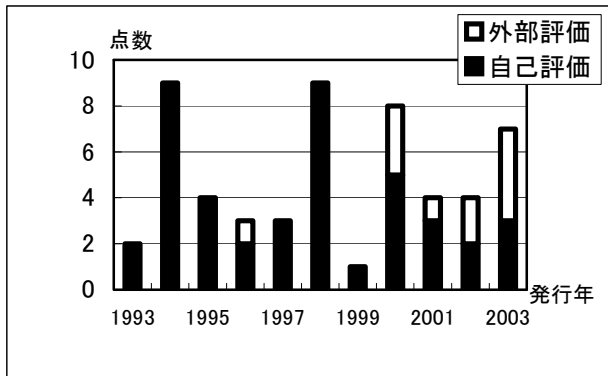
コミュニケーションの道具としての図書館評価：大学図書館における事例

蒲生 英博（名古屋大学附属図書館）

## 1. はじめに

NACSIS Webcat によると、国内において大学図書館が単独で発行している図書館評価報告書の点数は、およそ次の図のとおりである。

図 大学図書館の図書館評価報告書発行点数



大学図書館の中には、図書館評価を大学全体の報告書の一部として公表している場合も多いため、このグラフは、目安でしかないが、1991年に「大学設置基準」が大綱化されたことによって、大学は、自ら点検及び評価を行うことに努めることとなり、そのため大学図書館としても1993年から報告書を発行し始めたと考えられる。

さらに、1998年には、大学審議会の答申により、第三者評価システムの導入などを通じて多面的な評価を行うことが提言されたことにより、2000年からは、外部評価報告書の発行点数が増えている。

2003年7月に成立した国立大学法人法では、第三者評価の結果は大学の資源配分に確実に反映されるということになり、非営利機関である大学の附属図書館にとっても、これまで以上にその存在意義を明らかにすることが必要となっている。

## 2. 点検評価手法の標準化

大学図書館では、各図書館の現状や問題意識に合わせて、さまざまな評価活動が行われてきたが、自らの図書館の経年比較や、他の図書館との比較が十分に行われてこなかったのが実情である。

点検評価手法の標準化によって、図書館は、経年変化を把握することが容易となり、他の図書館との比較が可能となるだけでなく、データ収集の手間を

少なくし省力化に繋げることができる点も大きい。

国立大学図書館協議会と私立大学図書館協会では、過去にそれぞれ点検評価手法のガイドライン<sup>1)</sup>を公表してきたが、海外における標準化への取り組みは、日本よりもはるかに進んでいる。<sup>2)</sup>

## 3. 大学図書館における評価指標報告書 (Version 0)

### (1) 経緯と目的

国立大学図書館協議会では、法人格取得問題に関する附属図書館懇談会の下に図書館評価指標ワーキンググループを設け、「大学図書館における評価指標報告書 (Version 0)」(以下、報告書)<sup>3)</sup>を作成した。

この報告書の目的は、国立大学の法人化にあたり、附属図書館の中期目標・中期計画の戦略的な策定や達成度の評価を支援するため、図書館の有用性を評価できるような図書館評価指標を提供することである。

### (2) 特徴

大学の教育研究水準が国際標準を超えていることが求められている今日、報告書の作成にあたっては、国際的な標準や動向を調査し反映させる必要があった。

また、単なる統計数値の比較に終わらないように、定量的評価指標の作成については、大学図書館の規模や機能の違いに左右されないように考慮し、図書館のサービスの質を測定するための定性的評価指標、さらに今日の大学図書館に不可欠な電子図書館サービスや情報発信機能に関する標準的な評価指標を作成した。

戦略的にこの報告書を活用するために、大学図書館それぞれが自由に取捨選択できる評価指標であることを目指した。

### (3) 内容

具体的な評価指標を例示すると、定量的評価としては、利用対象者当たりの蔵書冊数、図書館職員当たりの利用対象者数、利用対象者の来館率、大学総経費に占める図書館総経費の割合、図書館ガイダンス(開催回数、時間数、参加人数)など54の指標がある。

定性的評価としては、図書館は大学における蔵書の構築にどのように関与しているか? 図書館は使命・理念と長期目標を持っているか? 図書館資源の効果的利用をどのように進めているか? 計画的

のある安全で適切なスペースを利用者に提供しているか？ 図書館活動の成果を評価するための体系的・継続的なプログラムを持っているか？ など90の指標がある。

また、電子図書館サービス関係評価としては、電子図書の数、図書館コンピュータ端末台数、電子レファレンスの処理数、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など29の指標がある。

#### (4) 実践例

東北大学附属図書館では、2002年に実施した外部評価の参考資料として、この報告書の評価指標を活用し、大学規模がほぼ同じで、図書館構成も似通った北海道大学、名古屋大学、大阪大学から提供されたデータをもとに、定量的評価と電子図書館サービス関連評価を行い、「国立4大学附属図書館評価指標データ集」として発行した。

また、山形大学附属図書館でも、2003年に発行した自己点検評価報告書において、定性的評価も含めた調査結果を公表している。

#### (5) 今後の課題

報告書は、今後も多くの大学図書館での実践により、より良い評価指標に改善していかなければならない。

そのためには、各大学図書館が適切に評価指標を選択し、効率的にデータを収集し、評価に役立てられるように、WWW インターフェースによる標準入力フォーマットと、評価の分析と比較検討が容易に行えるツールの開発や体制が必要となってくる。例えば、指標データの収集とその解析を専門的に行う評価推進担当者を設置することが考えられる。

### 4. 外部評価と第三者評価

外部評価と第三者評価は、混同されがちである。

外部評価とは、評価を実施しようとする機関が、外部の専門家や有識者を選んで評価してもらうことであり、自主的な自己評価活動の一環として実施されることが多い。

一方、第三者評価では、評価担当者は、外部の評価機関・システムにより選ばれ、評価の主体は、外部の機関である。

大学図書館においても外部評価は実施されているが、今後は、大学図書館の社会貢献や生涯学習に対する支援の面から考えると、一般市民も評価担当者

に加えることが必要となるだろう。

### 5. 名古屋大学における図書館評価

名古屋大学附属図書館では、1993年から2003年まで、5回にわたり図書館評価活動を行ってきた。

1993年に発行した「現状と課題：自己評価報告書」では、先に発行された大学全体の自己評価報告書を詳細に補足する役割を持っていた。

1996年に発行した自己評価報告書は、「利用者の要望にどう応えるのか」という題が表すように、1993年に発行した報告書で述べた課題の改善状況を調査報告したものであり、同時に学内の利用者へのアンケート調査を行い、研究者や学生の図書館サービスへの満足度調査を実施した。

2001年の「自己点検評価報告書」は、図書館のホームページ上で利用評価アンケートを実施し、2002年の「外部評価報告書」の基礎資料としても活用した。外部評価委員は、国立大学の図書館長、私立大学教授、異なる館種の図書館経験が豊富な私立大学職員、公共図書館長の4名であり、各委員から提言のあった広範な課題について、評価の1年後に図書館の広報誌に、「附属図書館外部評価への対応の現状」として、図書館の対応状況を詳細に報告した。

2003年には、前述した「国立4大学附属図書館評価指標データ集」にデータを提供した。

さらに、2003年には、図書館評価活動の一環として、図書館長と学部学生、大学院生との懇談会を実施し、その場で出された意見、要望について、近々、図書館の広報誌に図書館の改善状況を掲載することになっている。

### 6. 戦略的な図書館評価のために

Roswitha Poll と Peter te Boekhorst によると、パフォーマンス評価とは、図書館のミッション（成すべきこと）により設定した目的・目標（成し遂げたいこと）とパフォーマンス（行っていること）を比較することである。また、<sup>4)</sup> パフォーマンス評価の結果と目的・目標とを比較することにより、目標の設定が高すぎる（到達できない）か、低すぎる（たやすく越えられる）かが分かり、目標を定義し直す必要があるかどうか明らかになる、ということである。

図書館評価の目的は、それぞれの図書館のミッションや目的・目標に沿ったものであるが、言い換え

ると、図書館がそのミッションを明確にすることは、図書館の存在理由を明らかにすることであるから、図書館評価を行うことは、図書館が大学内の一組織として、その存在理由を明確に示すことである。

しかし、図書館評価に伴い、いくつかの乗り越えなければならない問題もある。

一つは、評価のための資源、予算、時間および人材の確保が必要となることである。確保ができないために評価ができない、ということは、避けなければならない。点検評価手法の標準化は、この問題の解決のための一方策となるだろう。

さらに大きな問題は、格付け会社による格付けや大学ランキングなどにより、図書館が行っている日常の努力がマイナスに働く場合もあることである。学生一人当たりの図書費が他の大学図書館と比べて多く、大学ランキングで上位となったため、学生用図書費が削減されたという事例がある。この事例の場合、学生用図書費が多いことによって、他大学と比べて、学生教育にどれだけの成果があがったか(アウトカム)を大学当局に示すことが、削減を食い止めるために必要だと思うが、一般的に、経費削減を優先する方針への対応は極めて難しい。

## 7. おわりに

大学図書館における図書館評価は、大学の自律的な理由によるのではなく、「大学設置基準」の大綱化など、大学外に動因があったと考えられる。

しかし、今日の大学図書館にとって、図書館評価はミッションを実現していくための道具であり、大学内外に有用性を示し、その存在理由を明らかにするための重要な道具である。

また、図書館評価活動は、図書館にとっては、利用者である研究者、学生、あるいは地域住民等の図書館に対する意見、要望、満足度などを知る絶好の機会であり、評価活動を通して、図書館が提供するサービスを知ってもらう広報の役割も持つため、利用者とのコミュニケーションの道具とも成り得るものである。

名古屋大学における図書館評価で述べたように、図書館評価を1回限りのものに終らせるのではなく、評価をする側(利用者、あるいは評価担当者)と評価される側(図書館)とのキャッチボールを目指せば、図書館評価から導かれる成果は限りないものとなるだろう。

## 注

- 1) 国立大学図書館協議会では、1993年3月に、「国立大学における自己点検・評価について：よりよき実施に向けての提言」を発行し、私立大学図書館協議会では、1999年10月「私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン」を発行した。
- 2) 例えば、日本における電子図書館サービスの遅れはあるとしても、後述する「大学図書館における評価指標報告書(Version 0)」作成時点(2002年当初)で、わが国には電子図書館サービスに関する評価指標はなかったが、欧米では、E-Metrics, EQUINOX, ICOLC Guideline for Statistical Measures of Usage of Web, ISO 2789等、多様な評価活動が行われていた。
- 3) 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, 113p. (総会資料；no. 49-3)

<http://www.library.tohoku.ac.jp/houjin>

[/indicator.html](http://www.library.tohoku.ac.jp/houjin/indicator.html)(ユーザー名、パスワードが必要)  
特に、電子図書館サービス関係評価指標については、筆者による『「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』『情報の科学と技術』54(4), 2004. 4, p. 183-189. をご参照ください。4) Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te. Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Munchen, K. G. Saur, 1996, 171p. (IFLA publications, 76) (ISBN 3-598-21800-1)

なお、図書館のミッションについては、筆者による「大学図書館のミッション・ステートメント考え方と書き方」『名古屋大学附属図書館研究年報』1, 2002, p. 31-40. をご参照ください。