図書館評価国際大会参加および英国ヨーク大学図書館視察報告

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 明治大学図書館 公開日: 2013-05-27 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 矢野, 恵子, 畑野, 繭子, 西脇, 亜由子 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10291/15991

海外図書館視察報告

図書館評価国際大会参加
および英国ヨーク大学図書館視察報告

矢野　恵子*
畑野　繭子†
西脇　亜由子‡

2011年8月に、英国で開催された評価国際大会に図書館職員3名が参加した。本稿は、大会参加レポート、および、大会の開催校であったヨーク大学図書館の視察報告である。

1　評価国際大会

"9th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services" は、2011年8月22日（月）から26日（金）に英国ヨーク大学において開催された、図書館及び情報サービスにおけるパフォーマンス評価の国際大会である。大会のテーマである "Proving value in challenging times" は、大規模な予算や人員の削減が求められる厳しい状況の中で、図書館が持つ価値や外部への貢献度を示してい

*やの・けいこ／中央図書館事務室
†はたの・まゆこ／和泉図書館事務室
‡にしわき・あゆこ／生田図書館事務室

こうという図書館界の意気込みを反映しているようである。大会には開催国のイギリスをはじめ、アメリカ、カナダ、ドイツ、オーストラリア、シンガポールなどから、約170名が参加した。大会全体の構成は、5日間のうちに基調講演2件、全体会講演2件、報告60件、ワークショップ6件であった。ライブラリアンや研究者による、図書館での評価活動の事例報告や研究発表では、ルーブリック[1]を使った情報リテラシー教育の評価、LibQUAL+®[2]やバランストスコアカード[3]を使った図書館サービス全般の評価、MINES for Libraries®[4]等を使った電子資料の利用評価、独自の手法を用いた場としての図書館評価の事例など、図書館やそのサービスを評価するといった際に考えられるほとんどすべての評価方法が網羅されていたのではないだろうか。個別の内容については次項で紹介することとし、まずは、大会全体を通して受けた印象を3点紹介する。なお、大会の全発表や講演の資料、大会の様子（写真）は大会ホームページ[5]からも見ることができる。

1点目は、基調講演を行ったテネシー大学Tenopir教授の話にあった、評価活動の3つの理由である。テノピア教授は、評価を行う場合の理由あるいは目的は、「図書館の活動の価値を示すあるいは説明責任を果たすため」、「組織の方向性、施策、方針決定のため」、「現在行っている活動やサービスを改善するため」の3つのいずれかに分類される、と説明した。「評価の目的は改善」という考えは非常に一般的であるが、それは評価活動の理由の一つでしかない。また、「価値を示すために評価を行う」という考えも、最近では徐々に浸透してきている。しかし、「方向性、施策、方針を決定するために評価を行う」、という考え方は私個人としてはこれまであまり聞いたことはなかった。今回Tenopir教授だけではなく、他の発表者の発言にもあったが、「『図書館は今後こういった点に力をいれていく』という決定や、『このサービスを図書館で実施することにする（あるいはこのサービスは実施しない)』という判断をする際、評価を行い、はっきりと目に見える根拠に基づいて決定しないのであれば、いったい何を根拠にその決定をするの

[1] http://meganoakleaf.info/rails.html (accessed 2012-2-16)
[2] http://www.libqual.org/home (accessed 2012-2-16)
[3] http://www2.lib.virginia.edu/bsc/index.html (accessed 2012-2-16)
[4] http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/index.shtml (accessed 2012-2-16)
[5] http://www.york.ac.uk/about/departments/support-and-admin/information-directorate/events/performance-conference-2011/ (accessed 2012-1-12)

か？」と言うくらい、実は評価は組織の意思決定にとって不可欠なのである。さらには、利用者や図書館の上部組織といったステークホルダーから、なぜ図書館はそのような決定をしたのか理由を尋ねられた場合どうするか。「図書館職員が話し合いを重ね、これを最善の方法として決定した」というだけの説明では不十分であり、「このような調査を行い、こうした分析結果に基づいた決定である」と説明ができなければならない。日本ではまだ欧米ほどアカウンタビリティーを強く求められる状況ではないが、今後は欧米の図書館が経験しているような厳しい状況に直面するのではないだろうか。また、価値を示すための評価活動も、日本でもより一層求められるようになってきている。実際、2007年度に特色GPに採択された本学の取組み「教育の場としての積極的図書館の活用」も、2005年に初めて臨んだヒアリングで、「リテラシー教育を受けた学生は、受けていない学生よりも学習における能力が高いか？」という、活動の効果を提示することが求められた経験がある。日本においても活動の効果や大学教育への貢献度といった、図書館の価値を目に見える形で証明することが求められている時代になってきているという一例である。目に見えない図書館の価値や質、重要性を、いかにして目に見える形で示すことができるか、その様々な取り組みの結果が、本大会の60件にも及ぶ事例、研究報告なのである。

2点目は、評価を行うにあたり、数字だけで判断してはいけない、という話である。これは例を挙げると、図書館の入館者数や図書の貸出冊数「だけ」では図書館の価値は測れない、ということである。例えば図書館を改装した結果、入館者数が増えたとする。しかしそれだけで図書館がより良くなった、と言うことはできない。入館者数増の理由が、「以前は一度図書館に来れば必要な本を見つけることができたのに、今は二度来ないと見つけることができなくなった」からかもしれないのである。この場合は、入館者数という統計の他、なぜ図書館によく来るようになったのか、という情報をインタビューやアンケートなどから入手し、統計と組み合わせて分析し、本当の数字の意味を見出さなければならない。また、もう一つの例として、図書の貸出冊数や電子ジャーナルのダウンロード数が多いということが、すなわち図書館の蔵書や電子コレクションが学生や教員の学習や研究に役立っている、ということはできないということを挙げておく。本

を借りたこと、または電子ジャーナルをダウンロードしたことは事実だが、では実際にそれを読んだか、利用したかということは、統計からは分からない。本当に図書館のコレクションが学習研究に役立ったどうかを知るためには、資料を借りた後、ダウンロードした後の利用方法を具体的に聞かなければならない。図書館が所蔵する図書を読み、それを用いて論文を書き、それが良い成績・成果をおさめた、ということまでつきつめて、はじめて図書館の資料が学習に役立ったということができるのである。これらの事例のように、誤った評価を避けるためには、利用統計といった量的データのほか、インタビューなどの質的データも必ず取り、複数のデータを組み合わせて分析、解釈することが必要である。

最後に、大学図書館の活動の価値を示すために評価活動を行う場合は、大学図書館の活動が「大学の使命達成にどれだけ貢献しているか」を示さなければならない、という重要な考えを紹介しておく。この考えの根本には、「大学図書館の使命は大学の使命達成に貢献すること」という考えがある。先に挙げた図書の貸出や電子ジャーナルのダウンロードの例を再び考えると、図書館として重要なのは、図書館の資料や施設をより多く使ってもらうことではない。図書館の資料や施設の利用によって、どれだけ学生や教員が成果を挙げ、さらには大学が社会に貢献したか、ということが重要なのである。すでに欧米の図書館では、図書館の利用と、学習・研究成果の間の直接的関係を見出すための評価活動が数多く行われている。図書館がどれだけ大学に貢献しているか、という直接的な価値を示すことは非常に困難である。しかし、間接的にでも、また非常に小さな価値の明示であったとしても、評価を行うことで示すことができるのであれば、それは行うべきである。また、評価をすることは価値の明示だけではなく、方針決定や改善にもその結果をつなげることができるので、やはり図書館における評価活動は必須なのだと、本大会への参加を通じて改めて感じた。

2　報告紹介

上述の大会ホームページには各講演・報告の資料が見られるが、実際にその内容を聴き印象的だった報告について紹介したい。電子資料関連の評

価については、近年急速に電子資料の導入を拡大してきた明治大学図書館としても示唆的な内容が多く、図書館による電子資料の効果的な提供で研究者・学生が成果を上げるためには何が必要か、またどうすればよいか、電子ジャーナル・電子ブック・データベースなどの提供事例・様々な調査方法など今後参考になる点が多かった。

「『彼ら』の選択を評価する―電子ブック利用者購入の評価」(Ellen Safley, PhD, "Evaluating "Their" Selections--The Value of Customer eBook Purchases") は、テキサス大学ダラス校の図書館の事例報告である。学生数1万7千人(うち院生は4割)、コンピューターサイエンス・工学など自然科学系の分野で有名な大学であり、冊子体図書の所蔵が250万冊程であるのに対し、電子ブックが97万5千冊程と半分近くあり、電子ジャーナルは約5万タイトル所蔵しているとのことである。2011年の調査によると、冊子体資料の38%は購入3年経過後も利用がなく、全体として年々利用が減少している。それに対して、電子ブックについては、複数の製品に対してパイロットも含め利用者による選書(Customer-Initiated Selection)も行われ、結果として図書館による選書よりも利用が多い(平均貸出回数で、利用者選書:図書館選書は6.87:4.57だった)ことが明らかになった。図書館はビッグディールによる電子ブック導入に関しては、全体冊数の多さと1冊あたり価格の安さから一定の評価はするものの、多数のコンテンツが利用されない点も指摘され、将来の費用負担増加に対する不安を抱いている。日本では日本語コンテンツの少なさにより電子ブック導入はあまり進んでいないが、大規模に電子資料を導入している図書館の事例として興味深い内容だった。

「ジャーナル利用統計ポータル(JUSP):利用とインパクトの測定」(Angela Conyers & Jo Lambert, "The Journal Usage Statistics Portal (JUSP)") は、英国の電子資料コンソーシアム(JISC Collections[6])によるプロジェクト「JUSP」に関する報告である。参加図書館はJUSPを通じて、コンソーシアム契約によるジャーナルの利用統計(COUNTER準拠統計)をSUSHIプロトコルによりまとめて取得・収集でき、グラフ表示などある程度の分析もできるというサービスである。2009年のサービス開始以降参加館も増え、

[6] http://www.jisc-collections.ac.uk/ (accessed 2012-2-3)

サービスも拡大しつつあるとのことだが、利用統計は図書館の電子資料管理・評価にとっても基礎的なデータになり、個別に統計を取得するのに苦労している立場としてはそうしたサービスが日本でも今後一層求められるのではないかと感じた。

大会のその他の分科会報告のうち、電子資料や電子評価ツールに直接関連するテーマだけを見ても下記のようなものがあり、評価という観点からも重要なトピックの一つだと言えるだろう。

- 「電子図書館環境のための LibQUAL+® の再設定：DigiQUAL® へ焦点をあてて」
  (Martha Kyrillidou, Bruce Thompson, Colleen Cook, "Regrounding LibQUAL+® for the Digital Library Environment: An Analysis of the DigiQUAL® Data")
- 「LibQUAL+® を利用した学術研究図書館のウェブサイトデザインにおける成功例の確認」
  (Raynna Bowlby, Brinley Franklin, Carolyn Lin, "Utilizing LibQUAL+® to Identify Best Practices in Academic Research Library Web Site Design")
- 「新たなCOUNTERベースのジャーナル・その他の刊行物の利用測定基準」
  (Peter Shepherd, "New COUNTER-based usage metrics for journals and other publications")
- 「変化する環境におけるパフォーマンス測定」
  (Pat Barclay, Angela Conyers, Claire Creaser, Sonya White, "Performance measurement in a changing environment")
- 「学術図書館とその利用者にとっての電子ブックの価値の評価」
  (Tina E. Chrzastowski, "Assessing the Value of Ebooks to Academic Libraries and Users")
- 「州規模の選定データベースの価値の推奨・売り込み・実証するための利用者・利用データベースをデザインする：フロリダ電子図書館の事例」
  (Charles R. McClure, Lauren H. Mandel, Lynnsey K. Weissenberger, "Designing a User and Usage Database to Promote, Market, and Demonstrate the Value of Selected Statewide Databases: The Florida Electronic Library as an Example")

また、2件の全体会報告も電子資料提供・利用に関連する内容であった。「研究に対する図書館の価値：質的・量的アプローチ」（“The Value of Libraries for Research: Qualitative and Quantitative Approaches”）は、英国の研究情報ネットワーク（RIN：Research Information Network）の Michael Jubb 氏による報告で、Tenopir 教授の米国での研究プロジェクトに対応する内容となっており、電子ジャーナル利用に関する統計等を提示しながら、図書館の研究活動に対する価値を質的・量的に測り、いかに図書館サービスが研究成果に結びついているかをその証拠とともに提示することの重要性が述べられていた。

エルゼビア社上級副社長 Michiel Kolman 氏による報告「パフォーマンス測定：出版社の視点」（“Performance Measurement: a Publisher's Perspective”）では、書誌データベース SCOPUS を用いて、各国の研究パフォーマンスの比較分析や機関別分析の結果が提示されていた。各国間での研究者の移動や協働の動向、分野別の研究の影響力など、様々なグラフで分析結果が表示され興味深いものだった。書誌データベースは検索のみならず、利用評価ツールとしても活用できることを示す事例である。図書館が書誌データベースを用いてジャーナルや論文単位で細かい分析をすることも可能であり、今後コレクション評価などにもさらに活用されていくのではないかと思われる。

3　ヨーク大学（University of York）図書館見学及びインタビュー

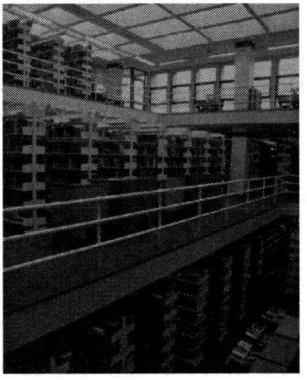
3.1　ヨーク大学図書館見学

ヨークはイングランド北部ノース・ヨークシャー州の都市（ロンドンから列車で約 2 時間）で、イギリス有数の観光地である。ヨーク大学は創立 1963 年と比較的新しく設立された大学であるが、研究評価・教育評価ともに高いレベルを持つイギリスでもトップクラスの大学である。学生数は約 11,000 名（うち院生は 2,800 名）で、30 を超える学部・学科・リサーチセンターを持っている。メインキャンパスの Heslington はヨーク駅からバスで約 20

分の郊外にある。

8月24日の午後、カンファレンスの自由参加プログラムとしてヨーク大学図書館の見学ツアーが開催されていたので、これに参加した。

ヨーク大学図書館は2009年から始まった大規模改修工事の最終段階で、2011年11月のグランドオープンを目指して工事中であった。見学に行った時期はメインライブラリのJB Morrell Libraryの改修工事中だったため、騒音の中の見学ツアーとなった。夏期休暇中のため図書館を利用している学生は少なかったが轟音の中で学習している学生が何名かいた（もちろんイヤホンはしていた）。



大規模な改修工事により、図書館は3つの建物が渡り廊下で接続されて一つの図書館として機能するようデザインされている。静かな学習スペース、パソコンルーム、グループ学習室、ラーニングコモンズが生まれ、その他照明・空調・デザインなどがリニューアルされていた。上手に改修が行われていると感心したのがゾーニングである。伝統的な図書館機能（カウンターサービス・蔵書）は真ん中に位置するJB Morrell Libraryに集約し、西隣のHarry Fairhurst Building（旧コンピュータサイエンス学部の建物）は建物全体がラーニングコモンズになっていて、東隣のRaymond Burton Libraryは閲覧室とSilent Study Roomとなっている。建物単位のゾーニングが実現したことにより、音に関する問題は最小限に抑えられていた。

メインライブラリであるJB Morrell Libraryは面積的には決して広くはないが、写真のように中心部に階段と吹き抜けを設置しているため圧迫感の少ない仕様となっている。サイン等を含めてデザインにも統一感がある。特徴的なのは大きい布やボードで作られた分かりやすいサインである。ポイントとなる場所にその大きなサインがあり、そのエリアの使い方や注意事項が書かれている。シンプルで統一されたデザインと色が使われているので、大きなサインでもうるさく感じないようになっていた。

また、ハードだけではなく、利用者のリクエストから生まれた「利用の多い資料の一日貸しサービス」など、ソフトの面でも利用者の要望に応える細やかな対応が行われていた。メインカウンター部分は改修前で見ることはできなかったが、完成予定のフロアマップを見ると、入口付近にカフェ、カウンター、事務室を集中配置していて和泉新図書館と似ている構造となっている。

西隣の Harry Fairhurst Building は固定 PC、持ち込み PC 利用、無線 LAN、グループ学習室、教室、院生専用スペース、教員研究室等の施設が備わっている。また机も固定式と可動式、椅子も様々に異なったデザインが用意され、学生が自由に利用できるようになっている。グループ学習室は Web で簡単に予約することができる。

この建物の 1 階には、サブジェクトライブラリアンと IT サポートスタッフが常駐していて、組織は別であるが連携して学生の学習サポートを行っている。なお、建物が内部でつながっているため、貸出手続きをせずに JB Morell Library から資料を持ってくることが可能で、紙媒体もシームレスに利用できるようになっている。さすが本場のラーニングコモンズであった。

3.2 ヨーク大学図書館インタビュー

メインに対応してくれたのは、ヨーク大学図書館のアカデミック・リエゾン・ライブラリアン（専門分野は生物学・化学・環境）の Martin Wilkinson 氏。以前は British Library に勤めていたとのこと。インタビューのほか Harry Fairhurst Building の案内もして頂いた。主なインタビュー内容は改修工事に伴う施設面のことと図書館リテラシー教育の 2 点について実施した。

インタビューの中で興味深かったのは、Wilkinson 氏が業務で生物学専攻1年生に行っている授業の内容。実際に授業で使用するパワーポイントとレジュメを見せて頂いたのだが、現在本学図書館で行っている図書館活用法やゼミガイダンスにも利用できるようなヒント（例えば、1年生に対する図書館利用の動機付けや配付レジュメの詳細さ、またレジュメに解答欄が設けられている等）がたくさんあり大変参考になった。ちなみに、Wilkinson 氏が授業で使用しているパワーポイントとレジュメは後日データで送って頂いた。

話を聞いていて、Wilkinson 氏の学生に対するきめの細かいサポートが印象的だった。学生は分からないことがあれば、サブジェクト・ライブラリアンのいるカウンターに行って対面で相談しても良いし、Wilkinson 氏個人のメール（メールアドレスはヨーク大学図書館の HP で公開されている）でも、Twitter でも、Facebook でもサポートをリクエストすることができる。日本では個人情報に過敏ということもあり、またサブジェクト・ライブラリアンがあまり存在しないので、このような体制はあまり見られないが、リクエストを受ける間口を最大限広くして利用者支援を行っている点に大変好感を持った。

なお、会議の会場校として事務局も担当している Wilkinson 氏には、大変忙しい最中に親切に対応して頂いた。