

大学図書館における評価指標報告書

(Version 0)

2002 年 3 月 14 日

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

要 約

平成 16 年度に予定されている国立大学の法人化に当り、中期目標・中期計画の策定が焦眉の急になっている。中期計画は、文部科学省の「新しい『国立大学法人』像について（最終報告）」によると、評価は、「各大学ごとに中期目標の達成度について行なう」ことになる。評価結果は、「次期以降の中期目標期間における運営費交付金等の算定に反映」されることから、中期計画には、「可能な限り中期目標を実現するための**数値目標**や**目標時期**を含む具体的な内容を記載する。」とされている。従って、図書館にとって、その特殊性に配慮しつつ、目標、計画、評価のための項目・指標を開発、検討する必要がある。

図書館では従来から図書館パフォーマンス指標等の検討がなされ、ISO（国際標準化機構）等から国際標準の提示もされているが、法人化に際しては従来の数量的評価項目・指標のほか、定性的・質的評価項目・指標や戦略的観点からの評価指標の設定にも配慮しなければならない。

本報告書はこのような観点から、図書館に関する指標を大きく、1)**定量的指標**、2)**電子図書館サービス関係指標**、3)**定性的指標**の3種類に分類し、データ収集の際の便宜を図るため収集レベルとして、**レベル 1**（基礎評価レベル）、**レベル 2**（必須的選択レベル）、**レベル 3**（選択レベル）の3ランクを設けた。また、整理の仕方としては、評価指標全体を大きく**大分類**（大学規模、資源、管理運営、サービス、予算・経費、図書館活動、成果評価、その他の8分類）に分け、これと評価指標そのものである**小分類**との間に適宜**中分類**を設け、これにもとづき指標コードを付すことにより各評価指標を識別することとした。

本報告の記述に当って調査した対象文献は、文部科学省の大学図書館実態調査結果報告等国内文献のほか、国際比較等国际的な対応のため多くの海外の文献が含まれる。これらを参考にしつつ、日本の国立大学の状況に即した指標を選択し、個々の指標ごとに指標コードとその定義、必要根拠、具体的な収集方法等の実施手段、関連指標も含めた収集に当っての留意点、報告様式例などについて記述している。

具体的な参考文献としては、定量的評価指標については、文部科学省「大学図書館実態調査結果報告」、ARL Statistics Ratios と Supplements、ISO11620 等、電子図書館サービス関係評価指標では、EQUINOX Report、E-Metrics Phase Report、ICOLC Guideline for Statistical Measures of Usage of Web – Based Information Resource 等、定性的指標では、ACRL（Association of College and Research Libraries）の大学図書館基準（Standards for College Libraries 2000 Edition）、LibQUAL+ one instrument in the new measures toolbox ARL212, 2000 等を参考にしている（附録 G 参考文献リスト参照）。

以上の結果、本報告は、評価指標全体を整理した**第 部評価指標**、評価指標の収集方法等を記述した**第 部データ収集マニュアル**、関連資料をまとめた**第 部附録**という3部構成とし、収集マニュアルでは、定量的評価指標は 55、電子図書館サービス関係評価指標は 29、定性的評価指標は 90 の評価指標を取り上げている。

は じ め に

平成 16 年度からの法人化がほぼ必至であり，そのための概算要求を平成 15 年度（5 月～6 月）に行う必要がある。その時点で長期目標を踏まえた一定期間内の達成目標である中期目標（平成 16 年度から始まる 6 年間）を定め，中期目標の具体的な計画である中期計画および平成 16 年度の年度計画を策定して文部科学省に提出する必要がある。準備期間や調整期間を勘案すると，附属図書館を含め各部局単位では，平成 14 年夏頃までに中期目標，中期計画，年度計画がほぼ完成している必要がある。

平成 13 年 9 月 27 日に公表された文部科学省の「国立大学等の独立法人化に関する調査検討会議」の中間報告「新しい『国立大学法人』像について」では，目標評価について，概ね附録 H の図に示すような目標・計画・評価のスキームが提案されている。これは，1) 明確な理念・目標の設定による各大学の個性の伸張，2) 第三者評価による教育研究の質の向上と競争的環境の醸成，3) 目標，評価結果等の情報公開によるアカウンタビリティ（説明責任）の確保，の 3 つに視点を置いたものである。

この中で特に重要なのは，1) 評価結果を公表すること，2) 教育研究その他の活動の改善に役立てること，3) 運営費交付金等の算定（競争的環境の醸成及び各大学の個性ある発展を促進する観点から，教育研究その他の業績に対する評価結果を適切に反映した算定）へ反映させること，である。

中期目標には実績評価の基準が必要であり，更に中期計画では具体的な数値目標や実現時期等の評価の具体的な要素を記述する必要がある。そこで，目標・計画を設定する場合，評価を受けることを前提に項目を設定しておく必要があるため，評価項目と評価指標が重要となる。平成 12 年度に行なわれた大学評価・学位授与機構による評価の試行の場合でも，自己判定を裏付ける明確な根拠の提出を求められた。附属図書館は，大学の中期計画，中期目標の中で，どう位置づけられるかが重要である。戦略的な意味で行政の評価を主体として明確な根拠を示しやすい項目を選定し，さらに数値化される指標については慎重に現状分析を行なった上で，中期計画を策定し，大学としての中期目標，中期計画の中に位置づけられる必要がある。

図書館には，図書館の機能を計量的・外形的に数値化した「図書館統計」というものが従来からあるが，これだけでは図書館の有用性を評価しがたい面があることは否めない。そこで，図書館機能の達成状況を数値化する「パフォーマンス指標（performance measure）」と呼ばれる数量的指標が注目されるが，これは米国では 1970 年代から使われており，最近では国際規格として ISO11620「図書館パフォーマンス指標」が 1998 年に制定され，にわかに関心が持たれてきている。また，従来図書館機能だけでなく，電子図書館機能や情報発信機能などの新しいニーズに対応する機能に対する評価方法や指標を考える必要も指摘されている。

大学が知を拡大生産する過程で，知の蓄積と流通を担う基盤（この優劣が大学の教育研

究の優劣を決めると言っても過言ではない)としての図書館の有用性を大学全体が認識できるようなパフォーマンス指標の設定が求められる。

また、今日我が国の大学における教育研究水準が国際標準(「グローバルスタンダード」)をクリアしていることが強く要請されているので、評価指標の設定にあたって国際的な標準や動向を加味せざるを得ない。そこで ISO 国際基準のほか、米国の ARL (米国研究図書館協会) や EC (ヨーロッパ委員会) その他の報告書を参考にした上で、以下に標準的な評価指標の収集方法等についての検討結果を記述する。なお、本報告は第 1 部の評価指標と第 2 部の評価指標収集マニュアル、第 3 部の附録の 3 部からなる。

検討経緯に示すように本報告の実質的な検討開始は、平成 13 年 11 月中旬であり、平成 14 年 3 月中旬までの正味 4 ヶ月間に成案を得るには時間的な制約が多く、当初目指したガイドライン的のものに至っていない。当面は国際的な標準を視野に入れた上で、国立大学図書館にとって標準的と考えられる指標を提示したものであり、第 0 次版 (Version 0) として報告するものである。従って附属図書館が大学の学術基盤整備の中で必須の施設として役割を果たして行く上で、継続的な検討と内容的に大学図書館各位による今後の brush up とが必要である。同時に大学の中期目標、中期計画の中に附属図書館を戦略的にどう位置づけるかの検討に際して、この報告書がその一助となることを期待したい。

なお、本報告書は、国立大学図書館協議会のボランティア組織である「法人格取得問題に関する附属図書館懇談会」の下におかれた「図書館評価指標WG」の成果であり、下記に示す自発的に集まったメンバーによる努力の賜である。

< 検討メンバー >

主 査：伊藤義人 (名古屋大学附属図書館長)

メンバー：

< 定量的評価指標担当 >

蒲生英博 (名古屋大学農学部図書掛長), 石井道悦 (山口大学情報サービス課長)

< 電子図書館関係評価指標担当 >

済賀宣昭 (東北大学事務部長), 山崎隆史 (大阪大学情報サービス課図書館専門員)

< 定性的評価指標担当 >

早瀬 均 (北海道大学情報管理課長), 由良信道 (京都大学総務課長)

協力者：小田忠雄 (東北大学附属図書館長)

土屋 俊 (千葉大学附属図書館長)

目 次

・ 評価指標 ・

| | |
|--------------------------------------|------|
| 1. 評価指標の整理方法 ----- | (1) |
| 1.1 評価指標の種類----- | (1) |
| 1.2 評価指標の区分----- | (1) |
| 1.3 収集レベル----- | (1) |
| 2. 評価指標の収集から評価までの体制のあり方 ----- | (2) |
| 3. 定量的評価指標について ----- | (3) |
| 3.1 定量的評価について----- | (3) |
| 3.1.1 必要性----- | (3) |
| 3.1.2 国際的な定量的評価の標準指標----- | (4) |
| 3.2 分館の扱い----- | (4) |
| 3.3 評価指標の説明----- | (4) |
| 3.3.1 大学・図書館規模----- | (4) |
| 3.3.2 資源----- | (4) |
| 3.3.3 管理運営----- | (5) |
| 3.3.4 サービス----- | (5) |
| 3.3.5 経費----- | (6) |
| 3.3.6 図書館活動----- | (7) |
| 4. 電子図書館サービス関係評価指標 ----- | (8) |
| 4.1 電子図書館サービス関係の評価について----- | (8) |
| 4.1.1 図書館サービスの電子化への対応レポート----- | (8) |
| 4.1.2 EQUINOX について----- | (8) |
| 4.1.3 E-Metrics について----- | (9) |
| 4.2 評価指標の説明----- | (10) |
| 4.2.1 資源----- | (10) |
| 4.2.2 管理運営----- | (10) |
| 4.2.3 サービス----- | (11) |
| 4.2.4 経費----- | (11) |
| 5. 定性的評価指標 ----- | (12) |
| 5.1 定性的評価について----- | (12) |
| 5.1.1 必要性----- | (12) |
| 5.1.2 評価指標の分類----- | (12) |
| 5.1.3 利用者満足度測定----- | (12) |
| 5.2 評価指標の説明----- | (13) |
| 5.2.1 資源----- | (13) |

| | |
|-------------|------|
| 5.2.2 管理運営 | (14) |
| 5.2.3 サービス | (15) |
| 5.2.4 予算・経費 | (17) |
| 5.2.5 成果評価 | (17) |

- . 評価指標収集データ収集マニュアル -

| | |
|---------------------------|------|
| 6. 定量的評価指標 | (18) |
| 6.1 資源 | (18) |
| 6.2 管理運営 | (22) |
| 6.3 サービス | (27) |
| 6.4 経費 | (40) |
| 6.5 図書館活動 | (45) |
| 7. 電子図書館サービス関係評価指標 | (49) |
| 7.1 資源 | (49) |
| 7.2 管理運営 | (52) |
| 7.3 サービス | (56) |
| 7.4 経費 | (63) |
| 8. 定性的評価指標 | (70) |
| 8.1 収集方法 | (70) |
| 8.2 資料 | (70) |
| 8.3 計画 | (73) |
| 8.4 管理運営 | (76) |
| 8.5 職員 | (79) |
| 8.6 施設 | (81) |
| 8.7 サービス | (83) |
| 8.8 アクセス | (86) |
| 8.9 利用教育 | (88) |
| 8.10 予算 | (90) |
| 8.11 成果評価 | (92) |
| おわりに | (94) |

- . 附録 -

| | |
|------------------------|------|
| A. WG の検討経緯 | (95) |
| B. 用語定義 | (95) |
| C. 図書館の中期目標・中期計画のイメージ例 | (98) |

| | |
|--|-------|
| D. E-Metrics の指標 (参考) ----- | (99) |
| E. ISO11620 のパフォーマンス指標 (参考) ----- | (100) |
| F. 利用者の満足度測定 ----- | (101) |
| G. 参考文献リスト ----- | (112) |
| H. 計画と評価の循環図 ----- | (113) |

評価指標

1. 評価指標の整理方法

1.1 評価指標の種類

評価指標を大きく大分類，中分類，小分類の 3 つに階層化する。但し，中分類は大分類と小分類（指標）の間に必要であれば設けることとし，場合によっては省略可とする。なお，定性評価の場合，別途考える必要があるかどうか検討が必要。

大分類および中分類（カッコ内は中分類の例）

- ・ 大学規模（予算規模，学部数，教職員数，学生数等大学全体の諸元および図書館規模）
- ・ 資源（蔵書，資料，収集活動，目録資源，貴重資料，デジタル・コンテンツ，電子ジャーナル，データベース等）
- ・ 管理運営（全般，計画，職員，施設設備，端末設備，開館状況等）
- ・ サービス（閲覧，貸出，参考調査，ILL，アクセス，電子情報サービス，利用者満足度，利用教育等）
- ・ 予算・経費（全般，運営費，図書館資料費，データベース経費，電子ジャーナル経費，外注経費等）
- ・ 図書館活動（研究開発，教育支援活動，広報活動，企画展示活動，シンポジウム・講演会等開催）
- ・ 成果評価
- ・ その他

小分類：評価指標そのもの。

以下の記述において，各指標の分類表示は，7 項目の大分類(N.)とそれに対応した中分類(N.m)，指標そのものである小分類は(n)のようにカッコ付番号で示す。N.m(n)[中分類が無い場合は N(n)となる]を「分類コード」と称することにする。各指標を識別するには，この「分類コード」の接頭辞として，定量的指標の場合は a (Amount)，電子図書館サービス関係指標の場合は d (Digital)，定性的指標の場合は q (Quality) を付加したものを「指標コード」とし，例えば，aN.m(n)のように表す。

1.2 評価指標の区分

従来の数量的指標にデジタル・コンテンツに関する指標を加え，更には定性的な指標についても基準を設定する。従って本基準では図書館評価指標を，1)定量的評価指標，2) 電子的図書館機能に関する評価指標，3)定性的な評価指標，の 3 つに大きく分ける。

1.3 収集レベル

原則として各指標の収集レベル（ランク）に以下の 3 つを設ける。

(1) レベル1 (L1): 基礎評価レベル

各大学の図書館活動の概要等を示す基礎的な統計数字、および評価指標。このレベルの評価指標は動的指標として経年変化を追うことができ、また大半のものは国内および国際的な比較も容易と考えられる。さらに、各大学が透明性を確保し、学内的更には社会的なアカウンタビリティ(説明責任)を果たすためにも、各図書館がこのレベルの評価指標を積極的に公開することが望ましい。

(2) レベル2 (L2): 必須的選択レベル

各大学が目標を設定する際、および設定した目標の達成度を評価する際に、その根拠を示すことが必須であると考えられる評価指標。各大学がその目標に即してここに示す評価指標を選択し、ここに示した方法により定期的に収集し、経年変化も含めて積極的に公開することが望ましい。

(3) レベル3 (L3): 選択レベル

各大学が設定した目標の達成度を評価する際に、その根拠として示すことでより説得力を持つと考えられる評価指標。各大学がその目標に即して、ここに示した評価指標およびこれらに加えてその他の有効な指標となり得るものを考案して採用してもよい。

2. 評価指標の収集から評価までの体制の在り方

本WG内の議論では、各大学図書館が適切に評価指標を選択し、効率的にそれらを収集し、評価に役立てるには、図書館相互間で Web インターフェースによる標準入力フォーマットと、その分析や比較検討が容易に行えるツールの開発が必要であるとの意見があった。事実米国の ARL が Texas A&M 大学と協力して行う LibQUAL+プロジェクトでは、SERVQUAL ツールを機能拡充したツール類を用意している。TexasA&M 大学にはプロジェクト管理者がおり、プロジェクト管理のため複数台のサーバ、分析のための統計パッケージ、データベース管理システム、Cold Fusion というデータベースから動的にコンテンツを生成するサーバ技術等を擁している。また、参加機関の連絡窓口、標本化の枠組みの設定、機関横断的なデータ評価、評価システム全体の監視、インハウスモデル実験等も行っている。同プロジェクトは、2002 年までに、広範な管理に適用可能なツールの ARL 参加館への移植を想定している。Texas A&M 大学における SERVQUAL による 6 年間の運用経験から、理論にもとづき厳密に管理される評価ツールの優位性は、大学図書館におけるユーザニーズに対するより大きなアカウンタビリティ(説明責任)と応答性の要求に応えることだという(Colleen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson, Russel Thompson “The Search for New Measures : The ARL LibQUAL+ Project A Preliminary Report”, January, 2002)。本プロジェクトには研究資金も少なからず投入されており、翻って我が国の現状を考えると、心もとない感を禁じえない。今後少なくとも、ベンダーとの窓口、デジタル・コンテンツに関するきめ細かなデータを採取するための Proxy Server (代理サーバ) の運用などのほか、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 (Advocator) を設置することが求められる。

そのための第一歩として、各大学図書館間の調整組織となるボランティア・ベースではない、リエゾン・オフィスの設定を提言したい。

また、「業績評価基準」として各大学において、図書館機能の中で特に戦略的に業績を評価したいものについて、その基準となる指標を特に掲げる必要もある。例えば社会貢献度を強調したい場合には、全利用者数中に占める学外利用者数、全開館日数中に占める休日開館日数など、電子図書館機能の充実度を示したい場合には、全図書館資料利用に対する電子資料利用の比率、等々が考えられる。法人化後の戦略的な面と併せて各大学の個性表現に特化した図書館の業績評価基準を個別・選択的に記述するものである。

E-Metrics プロジェクトにおける例を挙げれば、
電子図書館サービス関係指標において、遠隔利用者の割合を強調したい場合は、
「全来館者数に対するバーチャルな訪問のパーセンテージ」、
デジタルコンテンツの量の多さを強調したい場合は、
「全モノグラフに対する電子図書のパーセンテージ」、
電子レファレンス（メールによる問合せ等を含む）を行っている場合には、
「全レファレンスに対する電子レファレンスのパーセンテージ」、などが挙げられている。

3. 定量的評価指標について

3.1 定量的評価について

3.1.1 必要性

わが国における大学図書館に関する悉皆的な統計調査としては、文部科学省の「大学図書館実態調査」と日本図書館協会の「図書館調査」がある。前者は「大学図書館実態調査結果報告」（1996～）として、大学の規模別に調査項目が集計され、合計、1大学平均、構成比等が公表され、後者は「日本の図書館：統計と名簿」（1953～）として、本館だけでなく分館、学部図書室などの個別データも公表されている。この二つの統計調査は、公表内容に大きな違いがあるが、いずれも図書館の現状を数値化した図書館統計である。

一方、個々の大学図書館では、従来から図書館の概要をそれぞれの手法により公表してきた。また、平成3年の大学設置基準の大綱化以降、多くの大学図書館において各図書館の現状や問題意識に合わせた自己点検自己評価活動が行われてきた。

しかしながら、図書館統計では、図書館の機能の違いを表現できず、規模の違いがそのまま外形的な数値となっている。また、自己点検評価手法は、過去いくつかのガイドラインの公表にもかかわらず、未だ標準化されていない。そのため、自らの図書館の過去の自己評価との比較が十分なされておらず、他の図書館との比較も図書館の機能の違いを考慮しない単なる統計数値の比較に終わっているのが実情である。

そこで、定量的評価では、国内国外の主要な図書館統計、評価指標を調査し、今後の大学図書館の自己点検評価に活用できる手法の標準化をめざした。ここでは、図書館統計の基礎数値を生かし、かつ大学図書館の規模にかかわらず、同じ図書館の経年的な比較、他

の図書館との比較が可能となること、さらに、図書館職員や利用者の時間と労力の負担を軽減できる実用的な評価指標であることも考慮した。

3.1.2 国際的な定量的評価の標準指標

1) ISO11620 図書館パフォーマンス指標 (ISO, 1998) (糸賀雅児監訳, 1998)

国際標準化機構(ISO)が1998年4月に制定した図書館パフォーマンス指標(ISO11620)は、業務統計の組み合わせや調査統計によるデータの収集・加工に基づく29の評価指標を定めている。ISO11620は、全ての館種の図書館の評価に関するものであり、今回の作業では、大学図書館の活動評価に適すると思われるものを選択した。

2) ARL Statistics (ARL, 2001)

米国研究図書館協会 (ARL: Association of Research Libraries) の年次統計は1908年から集計されており、統計プログラムはARLの主要な活動のひとつとなっている。電子的指標で紹介されるE-Metrics以外にも、従来の統計項目の見直しや、加盟館の統計数値や指標データのランキングされた形での公開など活発な活動が行われている。

今回の作業では、1995年から刊行されている「学術図書館のパフォーマンスのための発展的指標 (Developing Indicators for Academic Library Performance: Ratios)」及び「ARL統計補遺」から、日本の国立大学に適用できるとと思われるものを選択した。

3.2 分館等の扱い

- ・ キャンパスが分かれている場合、キャンパス毎と全体の数値を示す。
- ・ 同一キャンパスに複数の図書館組織が存在する場合は、原則として図書館組織毎の数値を示す。

3.3 評価指標の説明

3.3.1 大学・図書館規模

a1.1 予算規模 (L1)

a1.2 学部規模 (L1)

a1.3 キャンパスの数 (L1)

a1.4 スタッフ

a1.4(1) 総学部学生在籍数 (L1)

a1.4(2) 総大学院生在籍数 (L1)

a1.4(3) 教員数 (L1)

a1.5 図書館規模

a1.5(1) 蔵書冊数 (L1)

a1.5(2) 逐次刊行物所蔵数 (L1)

a1.5(3) 図書館・図書室数 (L1)

a1.5(4) 図書館施設面積 (L1)

a1.5(5) 図書館職員数 (L1)

3.3.2 資源

a2.1 蔵書数

a2.1(1) 利用対象者当たりの蔵書冊数 (L1)

a2.2 収集活動

a2.2(1) 利用対象者当たりの年間購入図書及び購読雑誌数 (L1)

a2.3 資料配置

a2.3 (1) 蔵書冊数のうち、図書館に配置している割合(L2)

a2.3 (2) 新規受入図書・雑誌のうち、図書館に配置する割合(L2)

a2.4 目録資源

a2.4 (1) OPAC データ入力率 (L1)

a2.5 貴重資料

a2.5 (1) 貴重図書の所蔵点数(L3)

a2.5 (2) 特殊コレクション数(L3)

3.3.3 管理運営

a3.1 職員

a3.1(1) 図書館職員当たりの利用対象者数 (L1)

a3.1(2) 図書館職員当たりの蔵書数・図書受入冊数・雑誌受入数 (L1)

a3.1(3) 図書館職員の職務内容別内訳 (L1)

a3.2 施設設備

a3.2(1) 利用対象者当たりの図書館面積・閲覧座席数(L1)

a3.2(2) 座席占有率 (L2)

a3.2(3) 設備利用率 (L2)

a3.3 開館状況

a3.3(1) 開館状況 (L1)

a3.3(2) 休日・時間外の開館状況 (L1)

a3.3(3) 毎週の開館時間数(L1)

3.3.4 サービス

a4.1 利用者からの評価

a4.1 (1) 利用者満足度(L2)

a4.2 図書館アクセス

a4.2 (1) 利用対象者の来館率(L2)

- a4.2 (2) 利用対象者の平均来館数 (L1)
- a4.2 (3) 学外者へのサービス実績と全体のサービスに占める割合 (L2)
- a4.3 閲覧
 - a4.3 (1) 有人サービス・ポイント数(L1)
 - a4.3 (2) 利用対象者 1 人当たりの館内利用数(L3) 又は年間館内利用総数 (L3)
 - a4.3 (3) 要求タイトル所蔵率(L3)
 - a4.3 (4) タイトル利用可能性(L3)
 - a4.3 (5) 閉架書庫からの出納所要時間(L3)
- a4.4 貸出
 - a4.4 (1) 利用対象者の貸出サービス利用率(L3)
 - a4.4 (2) 利用対象者の平均貸出冊数 (L1)
- a4.5 参考調査
 - a4.5 (1) 利用対象者の平均参考調査件数(L2)
 - a4.5 (2) 参考調査の正答率(L3)
- a4.6 電子的情報サービス (第4章参照)
- a4.7 ILL (学外図書館間の文献複写及び現物貸借)
 - a4.7 (1) 利用対象者の ILL サービス利用率(L3)
 - a4.7 (2) 利用対象者の平均 ILL 依頼件数(L2)
 - a4.7 (3) ILL 受付件数と依頼件数の割合(L1)
 - a4.7 (4) ILL の提供速度(L3)

3.3.5 経費

- a5.1 全般
 - a5.1(1) 大学総経費に占める図書館総経費の割合(L1)
 - a5.1(2) 利用対象者当たりの図書館経費(L1)
 - a5.1(3) 図書館経費の出所別割合 (L1)
- a5.2 図書館運営費
 - a5.2 (1) 図書館総経費に占める図書館運営費の割合(L1)
 - a5.2 (2) 図書館総経費に占める人件費の割合(L1)
 - a5.2 (3) 図書館総経費に占める外部委託費の割合(L2)
 - a5.2 (4) 図書館総経費に占める賃借料の割合(L2)
 - a5.2 (5) 図書館総経費に占めるその他の運営費の割合(L2)
- a5.3 図書館資料費
 - a5.3 (1) 図書館総経費に占める図書館資料費の割合(L1)
 - a5.3 (2) 図書館資料費に占める図書購入費の割合(L1)
 - a5.3 (3) 図書館資料費に占める雑誌購入費の割合(L1)

- a5.3 (4) 図書館資料費に占める電子資料費の割合(L1)
- a5.3 (5) 図書館資料費に占めるその他の資料費の割合(L1)
- a5.3 (6) 利用対象者当たりの図書館資料費(L1)
- a5.3 (7) 利用対象者当たりの図書購入費(L1)
- a5.3 (8) 利用対象者当たりの雑誌購入費(L1)
- a5.3 (9) 利用対象者当たりの電子資料費(L1)
- a5.3 (10) 利用対象者当たりのその他の資料費(L1)

3.3.6 **図書館活動**

a6.1 教育支援活動

- a6.1(1) 図書館ガイダンス（開催回数，時間数，参加人数）(L1)

a6.2 企画展示活動

- a6.2(1) 展示会・講演会等の開催とその参加人数(L2)

a6.3 広報活動

- a6.3 (1) 図書館の広報及び出版活動（L1）

a6.4 研究開発

- a6.4 (1) 研究開発プロジェクト（L3）

a6.5 その他の図書館活動

以上に挙げたほか，図書館活動の分野では，各図書館が設定した目標に応じて様々な指標や活動報告を作成することができる。

例えば，各種図書館協議会活動への参画状況をまとめることにより，全国的・地域的な貢献度やその中での役割・責任を説明する，また，国際交流をテーマに交流協定，職員の海外派遣や交流の実績等をまとめることにより，国際的な貢献を説明するなどが考えられる。

4. 電子図書館サービス関係評価指標

4.1 電子図書館サービス関係の評価について

4.1.1 図書館サービスの電子化への対応レポート

図書館のパフォーマンス測定については、既に 1970 年代から検討されてきたが、1990 年代に入ってから図書館サービスの急速な電子化に伴い、ISO や欧米において電子的な図書館サービス利用に関する測定法の検討が数多くなされている。本報告における電子図書館サービス関係評価指標は、これらの中で主として既に出されている 2 つのレポート、即ち ARL の "Measures and statistics for research library Networked Services : Procedures and Issues - ARL E-Metrics Phase Report (October 2001) および EC (Europe Commission) の EQUINOX プロジェクトによるレポートである EQUINOX/ Library Performance Measurement and Quality management System, Performance indicators for Electronic Library 27th November 1998 - 26th November のデジタル・コンテンツに関する指標から日本の国情に合わせて取捨選択したもので、ICOLC (International Coalition of Library Consortia) の "Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources" (December 2001 revision of original November 1998 guidelines) と ISO (International Standardization Organization) の Draft International Standard ISO/DIS 2789. Information and Documentation - International Library Statistics / Appendix A : Measuring the use of electronic library services も参照しながら作成した。

4.1.2 EQUINOX について

EQUINOX プロジェクトは、欧州委員会 (EC) の Telematics for Libraries Programme の資金によるプロジェクトで、従来のパフォーマンス測定に加えて、ネットワーク環境や電子環境におけるパフォーマンス測定方法を、品質管理のフレームワークのもとで開発するものである。本プロジェクトの目的は、1) 現在の国際的な図書館のパフォーマンス測定の基準を、電子図書館環境に合わせて更に発展させること、2) 図書館管理者に対し品質管理とパフォーマンス測定の統合を試みることである。この目的のために、5 カ国 7 チームからなるプロジェクト・チームを編成し、12 の workpackages を Stage1 から Stage3 の 3 つのアクションプランで実施した。具体的には、ISO11620 の Library Performance Indicators を、ハイブリッド図書館 (traditional print-based and electronic library) 向けに拡張・補完するもので、14 の電子図書館パフォーマンス指標とその算定に必要な 26 の統合データセットを提案している。また、性能指標収集法 (Performance indicator collection methodologies) の中で、各電子図書館サービスに関するパフォーマンス指標について、目的、定義、収集方法 (計算式)、解釈等についてまとめており、本報告をまとめるに当り参照した。

公共図書館も意識しているため、利用者数の概念に Target Population (利用対象者) や Population to be served (サービス対象者) という 2 つがあり、大学図書館では区別がつか

ない面や収集が困難な面があるため、電子図書館サービス（以下 ELS : Electronic Library System）にアクセス可能な利用対象者数の百分比（Percentage of the population reached by electronic library services）、サービス対象者当りの ELS セッション数（Number of sessions on each electronic library service per member of the target population）、サービス対象者当りの ELS リモートセッション数（Number of sessions on each electronic library service per member of the target population）、各 ELS のセッション当りの表示ドキュメント数およびエントリ（レコード）数（Number of documents and entries (records) viewed per member of the target population）、各 ELS で表示されたドキュメントやエントリ（レコード）当りのコスト（Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service）の 5 指標を除いた。最後の ELS への利用者満足度については、ISO11620 性能指標の User Satisfaction に示された方法が ELS 利用者満足度についてのデータ収集に持ちいるべきであるとしている。それは 1 から 5 までのスケールで評価される特定のサービスをリストした上で、簡単な質問形式で構成されている。また、重要なファクターは利用者の期待値であるとして、ある利用者は期待値が低いためにサービスに満足を表明するかも知れないが、一方で高い期待値を有する利用者は、同じレベルのサービスに対し不満足を表明する可能性があるため、この問題に対応するために SERVQUAL 技術の採用を推奨している。

4.1.3 E-Metrics について

米国研究図書館協会 ARL は、2000 年に電子情報サービスの統計・評価方法を構築するための研究プロジェクト、"ARL E-Metrics Project: Developing Statistics and Performance Measures to Describe Electronic Information Services and Resources for ARL Libraries"を開始した。このプロジェクトの主要目的は、1)ARL 加盟館における電子的サービス、資源を記述するための統計・業績評価法を構築すること、2)データベース提供者（ベンダー）との間で、データベース利用に関する統計作成のための協力を進めること、3)ネットワーク化された統計と業績評価の構築・発展を維持するため外部資金導入計画を提示すること、の 3 点である。

E-Metrics プロジェクトは 3 つの Phase に分けて実施されることになっており、最初の Phase（2000 年 5 月～10 月）では ARL 加盟館における現状調査、第二の Phase（2000 年 11 月～2001 年 6 月）では ICOLC 等の先行事例を元に統計・評価の実地テストと検証、最終 Phase（2001 年 7 月～12 月）で最終的な測定方法とガイドラインの提示を行うとされている。現在までに最初の 2 つの Phase の報告が、Phase One Report(Nov. 2000)、Phase Two Report (Oct.2001)として出版されており、最終 Phase の成果は"The E-Metrics Instructional Module"、"Data Collection Manual for Academic and Research Library Network Statistics and Performance Measures"の形で 2002 年 12 月から 2002 年 1 月にかけて ARL のサイトで発表されている。

この報告書では E-Metrics Report Phase Two に掲載されたデータ収集マニュアルを元に、電子図書館関係の評価指標を作成している。最終版マニュアルは、項目・構成については Phase Two で提示されたものと同じであるが、Phase Two のマニュアルとの細かい異同については十分チェックできていない。今後この評価指標に盛り込むべき点があれば改訂作業の中で追加していきたい。

E-Metrics のデータ収集マニュアルに含まれる項目は、研究プロジェクトの過程で絞り込まれていったものであり、この報告書では基本的にすべての項目が盛り込まれているが、一部変更したもの、構成を変えたものがある。

電子レファレンスの数(Number of electronic reference sources)は、E-Metrics においてはネットワークにより利用するものだけを対象としているが、国内生産の CD-ROM にはまだネットワーク利用を認めてないものが少なくないため、契約によりスタンドアロンで提供するものも含めた。また、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(External expenditures for bibliographic utilities, networks and consortia)は、E-Metrics においては、州政府等純粋な外部機関からの支出を想定しているが、日本の実情を反映して、大学内の図書館以外の部局からの支出も含めることとした。電子データベースの質問数(Number of queries (searches) in electronic databases)は、Equinox の指標と統合して「電子データベースの質問(検索)数(L2)と比率」とした。電子レファレンスの経費(Cost of electronic reference source)は、費用を 3 種に分けてそれぞれを集計する形とした。また、全般的に収集法が詳細すぎると思われるものについては、他の項目とのバランスを考慮して簡略化した部分がある。

4.2 評価指標の説明

4.2.1 資源

d2.1 ローカルなデジタル・コンテンツ

d2.1(1) 電子図書の数(L2)

d2.1(2) 図書館の電子的コレクションの規模(L1)

d2.2 電子ジャーナル

d2.2 (1) フルテキスト電子ジャーナルの数(L1)

d2.3 二次情報データベース

d2.3(1) 二次情報データベースの数

d2.3(2) 電子レファレンスの数(L1)

3.2.2 管理運営

d3.1 図書館コンピュータ端末

d3.1(1) 図書館コンピュータ端末台数 (L1)

d3.1(2) サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末台数 (L1)

- d3.1(3) 図書館コンピュータ端末利用率 (L1)
- d3.1(4) サービス対象者当りの図書館コンピュータ端末利用時間数 (L1)

d3.2 スタッフ

- d3.2 (1) 電子サービスに関する研修担当スタッフの数と割合 (L1)
- d3.2 (2) 電子図書館システムの開発, 管理, 提供担当者の数と割合 (L1)

3.2.3 サービス

d4.1 参考処理件数

- d4.1 (1) 電子レファレンスの処理数(L2)

d4.2 各種サービス利用度 (電子情報利用度?)

- d4.2(1) 電子データベースのログイン (セッション) 数(L1)
- d4.2(2) 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(L1)
- d4.2(3) 電子データベースの質問 (検索) 数(L2)
- d4.2(4) 電子データベースの要求アイテム (閲覧, download, mail, print) 数(L2)
- d4.2(5) 図書館 Web サイト及び目録へのバーチャルな訪問数(L1)
- d4.2(6) 図書館の電子的コレクションの利用(L2)
- d4.2(7) 電子サービスに関する研修会の実施回数と出席者数(L1)
- d4.2(8) サービス対象者当りの研修会の実施回数(L1)

d4.3 電子図書館サービスについての利用者満足度 (L1)

3.2.4 経費

d5.1 運営費

- d5.1(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支出(L2)
- d5.1(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 (L3)

d5.2 資料購入費

- d5.2(1) 電子図書のコスト(L2)
- d5.2(2) 電子的コレクションの収集経費の割合(L1)
- d5.2(3) 電子的コレクションの構築・維持のコスト(L2)

d5.3 二次情報データベース経費

- d5.3(1) 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 (L1)
- d5.3(2) テクニカル・フィー等データベースに付随する管理経費(L1)
- d5.2(3) コンソーシアム加入経費 (L1)

d5.4 電子ジャーナル等経費

- d5.4(1) フルテキスト電子ジャーナルのコスト(L1)
- d5.4(2) コンソーシアム加入経費 (L1)

5. 定性的評価指標

5.1 定性的評価について

5.1.1 必要性

北米においても従来の図書館活動の評価は、図書館の所与の資源である蔵書数や予算額、職員数等の数値項目的な指標、いわゆる input 評価指標が中心に使用されてきたが、近年はACRL(Association of College and Research Libraries)の大学図書館基準(Standards for College Libraries 2000 Edition)に見られるように、input に加えて図書館のパフォーマンスを測定するものとして output ,outcomes の評価指標が必要とされており、利用者の満足度を直接測定する outcomes 指標については評価及び改善の指針を得るために必要なステップであるとの認識が強まっている。

その背景としては、図書館が学内で極めて大きい経費を執行する組織であり、それが大学の重要な領域である研究・教育にいかに関与しているかについて説明が求められる状況が増えてきたこと、図書館が持つ資源を最大限活用すること、また必要に応じて配分を見直す等の要請が強くなったこと、が挙げられる。

こうした指標に関するデータ採取に際しては、設問は定量的評価指標と似通っていても、回答が質的・定性的に記述される項目もあり、この点で既述の定量的評価指標等と分ける必要のあるところである。

5.1.2 評価指標の分類

北米の大学図書館基準に記述されている質問項目に基づいて、我が国にあてはまらないものは、削除、記述変更し、不足している事項の追加等の作業を行った。大分類として、資源、管理運営(計画、評価、職員、施設)、サービス(アクセス、利用教育) 成果評価という仕分けを行っており、分類項目によっては中分類を設けた(括弧内)。小分類については評価指標と同じである。

5.1.3 利用者の満足度測定

利用者の満足度を測定する手段として、一般的には SERVQUAL が知られている。SERVQUAL による利用者の満足度調査は、我が国においても実施例があるが、SERVQUAL を図書館活動へ応用することについては、ARL の調査で修正が必要であることが判明し、それが新たな測定ツールである LibQUAL+の開発につながっている。しかし、LibQUAL+は、2003年9月までのプロジェクトとして研究開発がすすめられている状況であり、未だ確立された測定ツールとなっていない。今後の推移を見守る必要があるものと思われる*1。

*1 別添資料「利用者の満足度測定」参照

また、Matrices of performance indicators(Camile)の利用者の満足度指標では、図書館全般、開館時間、蔵書、職員の態度、施設、情報サービス、資料源活用ツール、サービスの成果、IT 基盤、満足率、遠隔利用者の満足度、ドキュメントデリバリサービス、図書館事業計画（情報教育を含む）、ネットワーク情報のための資源活用ツール、利用可能なネットワーク資源、利用者が必要とするサービスの同定、図書館に対する考え方・理解・態度についての情報の収集、といった17項目があげられている。このうち、ISO 11620 で例として挙げられているものは、図書館全般、開館時間、蔵書、職員の態度、施設、情報サービス、ドキュメントデリバリサービス、図書館事業計画の8項目であるが、具体的な質問項目等は明示されていないこともあり、利用者の満足度測定法については実施方法を提示するにいたらなかった。

5.2 評価指標の説明

5.2.1 資源

q2.1 資料

q2.1(1) 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？(L2)

収集レベルは、以下を判断基準とする。

q2.1(2) 資料（印刷体、電子的資料、その他のメディアを含む。以下同じ。）の受入、保存、利用について意思決定する際の基準はなにか？(L2)

q2.1(3) 図書館は利用者のためにどのように選書しているか？ 選書方針は明文化されているか？(L1)

q2.1(4) 資料の選択及び蔵書の構築・評価において、教官はどのような役割を果たしているか？(L2)

q2.1(5) 資料は、キャンパスの授業科目、研究ニーズを反映したものか？(L2)

q2.1(6) 学術コミュニケーションの変化に対応する備えがあるか？(L2)

q2.1(7) 電子資料のライセンス数は、利用者がアクセスするのに十分な数か？(L1)

q2.1(8) コンソーシアムによる購入やライセンス合意をどのように活用しているか？(L2)

q2.1(9) 資料について継続的で効果的な定量・定性評価のプログラムを持っているか？(L1)

q2.1(10) 除籍プログラムによって、開架図書 of 現在性を保っているか？(L2)

q2.1(11) 資料の管理・保存対策は適切か？(L2)

q2.1(12) 大学関係資料の収集・管理の責任を持っている場合、どのようにその責任を果たしているか？(L3)

4.2.2 管理運営

q4.1 計画

- q4.1(1) 図書館は、使命・理念と長期目標を持っているか？(L1)
- q4.1(2) 図書館の使命・理念，長期目標は，大学のそれと矛盾せず，一貫しているか？(L1)
- q4.1(3) 図書館の使命・理念声明は，館員と大学当局に明確に理解されているか？ また定期的な見直しが行われているか？(L1)
- q4.1(4) 大学は計画立案の際，図書館関係者を参加させるか？(L2)
- q4.1(5) 図書館は将来計画・実施計画をもっているか？(L1)
- q4.1(6) これらの計画を適切に実行しうる仕組みが整っているか？(L2)
- q4.1(7) これらの計画は学内において然るべき協議を経ているか？(L2)
- q4.1(8) 館員は計画と決定に適切に関与しているか？(L2)
- q4.1(9) 目標達成に適した戦略をもっているか？(L2)
- q4.1(10) 目標及び実施計画は実際的なものか？(L2)

q3.2 管理運営

- q3.2(1) 図書館資源の効果的利用をどのように進めているか？(L1)
- q3.2(2) 学内の図書館の管理運営は，図書館長のもとに一元化されているか？(L2)
- q3.2(3) 部局図書室は，全学の図書館の管理運営に基づいて運営されているか？(L2)
- q3.2(4) 図書館内に，管理運営上の情報を自由に伝達できる効果的なコミュニケーションがあるか？(L2)
- q3.2(5) 業務や作業条件を改善するために，職員が新しい考え方や手順を提案することを奨励しているか？(L2)
- q3.2(6) 図書館の新しい機能，サービスの研究開発はどのようにして実施されているか？(L2)
- q3.2(7) 図書館と情報技術が別個に運営されている場合，組織構成が生産的なコミュニケーションと協力の機会を提供するものとなっているか？(L1)
- q3.2(8) 図書館と情報技術の両方に対して責任を持つ管理者がいる場合，二つの機能はどのようにうまく統合されているか？(L2)
- q3.2(9) キャンパス内の他の部局と業務上の協力関係を確立しているか？(L1)
- q3.2(10) 利用者の意見を反映する制度が整っており，それが効果的に運営されているか？(L2)
- q3.2(11) 管理運営事項を決定する上で，方針や手続きはどの程度効率的か？(L2)
- q3.2(12) 図書館は，学外機関とどのような協力を行っているか？(L1)

q3.3 職員

- q3.3(1) 利用者のニーズに対応するために，適切な数の質の高い館員，その他の専門職，熟練したサポート職員及び学生補助員を有しているか？(L1)

- q3.3(2) 大学は図書館の専門職が必要な資格を持っていることをどのように保証しているか？ また、専門的活動に従事することをどのように奨励しているか？(L2)
- q3.3(3) 図書館職員数は、図書館の目標及びサービス、大学のプログラム、授与される学位、入学定員、教職員の規模、その他のプログラムに見合ったものか？(L1)
- q3.3(4) 新事業の開始や既存事業を拡大する際、職員配置が考慮されているか？(L2)
- q3.3(5) 図書館職員は、利用者のニーズに応えるために必要な知識とスキルをどのように維持・向上させているか？(L1)
- q3.3(6) 全職員に対する継続的な研修を実施するための十分な予算があるか？(L1)
- q3.3(7) 図書館は、職員のためにセキュリティ、保存、緊急時訓練に関するプログラムを用意しているか？(L2)

q3.4 施設

- q3.4(1) 計画性のある、安全で、適切なスペースを利用者に提供しているか？(L1)
- q3.4(2) 利用者のニーズ、業務の変更に対応して、スペースの利用が適切に見直されているか？(L2)
- q3.4(3) 学習のためのスペースについて利用者はどういう感覚を持っているか？ 例えば、十分な座席数やいろいろな形態の座席が提供されていると感じているか？(L1)
- q3.4(4) 十分な蔵書スペースがあるか？(L1)
- q3.4(5) 職員のためのスペースは充分か？ 効率的な作業ができるように配置されているか？(L2)
- q3.4(6) 設備・機器類の質・量、設置場所は当該事業に適していると言えるか？(L1)
- q3.4(7) 空調等の設備・機器類は十分に維持管理されているか？(L2)
- q3.4(8) 図書館のサインは適切か？(L1)
- q3.4(9) 利用者用、職員用の情報機器は人間工学的なものか？(L2)
- q3.4(10) 電気配線、ネットワークの容量・配線は、電子的資料へのアクセスに関連したニーズに対応しているか？(L2)
- q3.4(11) 障害者に対する対応は、法律・基準に則っているか？(L1)

5.2.3 サービス

q4.1 サービス

- q4.1(1) 図書館のサービスは、図書館のミッションに見合っているか？(L1)
- q4.1(2) 大学の教育・研究・公共活動を支援し、利用者が図書館を最大限利用できるように、質の高いサービスをどのように確立、促進、継続、評価しているか？(L1)
- q4.1(3) 閲覧・貸出サービス、レファレンスサービスの計画は、利用者が資料を最大

限活用できるように立てられているか？(L1)

q4.1(4) 図書館サービスに学生，教官の期待がどのように反映されているか？(L2)

q4.1(5) 図書館の利用時間は，ニーズに対応しているか？(L1)

q4.1(6) 授業を支援するためにどのようなプログラムを推進しているか？(L3)

q4.1(7) 学外者，とくに地域社会に対してどのようなサービスを提供しているか？
(L2)

q4.1(8) 図書館は，遠隔教育の受講者に対してどのようなサービスを提供しているか？
受講者のニーズはどのようなもので，それに対する満足度はどうか？(L3)

q4.1(9) 図書館のサービスは，どのようにして学生や教官に周知されているか？(L1)

q4.1(10) サービスに関する量的，質的な測定を継続して行い，またその結果を活用しているか？(L1)

q4.2 アクセス

q4.2(1) 図書館と図書館資料に対するアクセスを容易にするためにどのような方法を用いているか？(L1)

q4.2(2) 目録の正確さと現在性は，どのようにして保証されているか？(L1)

q4.2(3) 蔵書の配架は，論理的でわかりやすいか？(L1)

q4.2(4) 図書館にない資料について迅速で効果的な ILL あるいは DD サービスを提供しているか？(L1)

q4.2(5) 図書館は図書館間相互貸借に参加しているか？(L1)

q4.2(6) 電子的資料にアクセスするために十分な数の PC を用意しているか？(L1)

q4.2(7) 他機関の目録あるいは資料にアクセスできるようになっているか？(L2)

q4.2(8) 資料が収蔵施設に保管されている場合，利用可能な状態にあるか？(L3)

q4.2(9) 遠隔教育を履修している利用者に対してどのような方法を提供しているか？
(L3)

q4.3 利用教育

q4.2(1) 図書館は公式，非公式の多様な利用教育プログラムを提供しているか？(L1)

q4.2(2) 研修のための施設・設備は，少人数，多人数の利用者グループに対応でき，
種々の資源についてのプレゼンテーションが実施できるようになっているか？
(L1)

q4.2(3) 利用教育に情報技術等が適切に利用されているか？(L2)

q4.2(4) 利用教育は授業とどのように関連して実施されているか？(L2)

q4.2(5) 図書館利用あるいは情報利用に関する授業科目が設定されているか？ その
場合，科目の開発・評価において教官とどのように連携しているか？(L3)

q4.2(6) 利用教育プログラムをどのようにして進め，評価しているか？(L1)

5.2.4 予算・経費

q5.1 予算

- q5.1(1) 図書館の目的に沿った予算の確保，執行が行われているか？（L1）
- q5.1(2) 財源は，現状の活動や将来の事業開発を支えるのに十分なものか？（L2）
- q5.1(3) 図書館予算を編成するについて，大学の授業計画がどのように考慮されているか？（L2）
- q5.1(4) カリキュラムに関連する分野の蔵書構築を適切な割合で継続するための予算があるか？（L2）
- q5.1(5) 利用者の数及び階層を反映した図書館予算にどの程度なっているか？（L1）
- q5.1(6) 他の図書館資源（例えば，文書や特殊コレクション）に必要な資金の適切性と入手可能性はどのように決められているか？（L2）
- q5.1(7) メディア及び電子資料の受入，処理，サービス，アクセス提供についての責任が図書館予算にどのように反映されているか？（L1）

5.2.5 成果評価

q7.1 成果評価

- q7.1(1) 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もっているか？（L1）
- q7.1(2) 図書館はどんな成果を測定しているか？ また，その成果をどのように測定しているか？（L1）
- q7.1(3) 図書館はどのような自己評価を実施しているか？（L1）
- q7.1(4) 図書館はどのような外部評価を実施しているか？（L2）
- q7.1(5) 図書館は，どのような利用者満足度調査を実施しているか？（L3）
- q7.1(6) 他の大学図書館との比較をどのように行っているか？（L2）

・ 評価指標データ収集マニュアル

本マニュアルは、定量的指標、電子図書館サービス関係指標、定性的指標毎に以下のよう
なその指標データの収集方法等について記述したものである。なお、各指標の識別には、
「指標コード」を使う。

評価指標データの収集方法

- 指標の定義
- 必要根拠（収集目的）
- 実施手段（収集者、収集頻度、収集方法、計算式等）
- 他の関連指標や留意点
- 出典・典拠
- 報告様式（評価を実施する際の報告フォーマットのサンプルとして、標準的な報告
様式例を提示する。）

6. 定量的評価指標

6.1 資源

a2.1(1) 利用対象者当たりの蔵書冊数（L1）

- 1) 定義- 図書館の蔵書冊数を利用対象者数で除したもの。
- 2) 必要根拠- 図書館蔵書の規模を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：蔵書冊数÷利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）
小数点第2位まで算出する。

4) 留意点-

蔵書冊数には、目録され利用に供している資料は全て含まれることが望ましい。
備品扱いのみを計上しているなど、これに拠りがたい場合は蔵書冊数として計
上していない資料の種類を注記する。

利用対象者は、学内構成員のみを対象として算出する。

- ・ 関連指標：* ARL Ratios 16・25

5) 報告様式例- 次項にまとめて示す。

a2.2(1) 利用対象者当たりの年間購入図書及び購読雑誌数（L1）

- 1) 定義- 図書館が年間に購入した図書冊数及び購読した雑誌数を利用対象者数で除した
もの。さらに、学生用図書として購入した単行本冊数を学生数で除した数値が併
せて示されることが望ましい。

2) 必要根拠- 図書館の新規購入資料の規模を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：年間購入図書冊数 ÷ 利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）
購読雑誌数 ÷ 利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）
年間に購入した学生用図書数 ÷ 学生数
小数点第2位まで算出する。

4) 留意点-

年間購入図書冊数は、当該年度の図書購入費により購入された全ての図書を含み、かつ科研費や委任経理金等で購入されたものも含まれることが望ましい。これに拠りがたい場合は、計上していない資料の種類を注記する。

購読雑誌数には、逐次刊行物全般を含むことが望ましい。また、当該年度の雑誌購入費により購読された全てのものを含み、かつ科研費や委任経理金等で購入されたものも含まれることが望ましい。これに拠りがたい場合は、計上していない資料の種類を注記する。

学生用図書には、当該年度に学生用として選定・購入し、図書館及び図書室内に配置するもののみを計上する。

利用対象者は、学内構成員のみを対象として算出する。

- ・ 関連指標：* ARL Ratios 17・18・26・27

5) 報告様式例-

利用対象者当たりの蔵書数，年間購入図書及び購読雑誌数（平成 年度）

| 区 分 | 冊数等 | 学生当たり | 教官当たり | 利用対象者当たり |
|---|-----|-------|-------|----------|
| A.蔵書冊数 | 冊 | 冊 | 冊 | 冊 |
| B.年間購入図書 | 冊 | 冊 | 冊 | 冊 |
| B1.学生用図書 | 冊 | 冊 | | |
| C.購読雑誌数 | 誌 | 誌 | 誌 | 誌 |
| 備考：利用対象者数 人 うち、学生 人、教員 人 | | | | |

a2.3(1) 蔵書冊数のうち、図書館に配置している割合(L2)

1) 定義- 図書館及び部局図書室等に配置している冊数を蔵書冊数で除したものの百分率。

2) 必要根拠- 図書館資料の集中化，共同利用体制の整備状況を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：図書館及び部局等図書室に配置している冊数 ÷ 蔵書冊数 × 100

小数点第 2 位まで算出する。

4) 留意点-

部局図書室等は、専任の係員が常駐するものを指し、教員が兼務で管理する資料室等は含まない。

5) 報告様式例- 次項にまとめて示す。

a2.3(2) 新規受入図書・雑誌のうち、図書館に配置する割合(L2)

1) 定義- 当該年度に新規受入した図書冊数及び雑誌種類数のうち、図書館及び部局図書室等に配置する図書冊数及び雑誌数の百分率。

2) 必要根拠- 図書館資料の共同利用体制の整備状況を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：図書館及び部局等図書室に配置する図書冊数 ÷ 当該年度に新規受入した図書冊数 × 100
 図書館及び部局等図書室に配置する雑誌種類数 ÷ 当該年度に新規受入した雑誌種類数 × 100
 いずれも、小数点第 2 位まで算出する。

4) 留意点-

図書館及び部局図書室等に配置する図書冊数には、實際上 1 年以上の長期間にわたり、教官個人に貸し出されるものや研究室等に配置されるものを含まない。
 図書館及び部局図書室等に配置する雑誌種類数には、受入後直ぐに教官個人や研究室等に貸し出され、製本後等に返却される類のものは含まない。

5) 報告様式例-

蔵書数及び新規受入図書・雑誌の図書館配置割合（平成 年度）

| 区分 | 冊数等 | 図書館配置 | 研究室等配置 | 図書館配置の割合 |
|--|-----|-------|--------|----------|
| A.蔵書冊数 | 冊 | 冊 | 冊 | % |
| B.受入図書冊数 | 冊 | 冊 | 冊 | % |
| C.受入雑誌数 | 誌 | 誌 | 誌 | % |
| 備考：図書館配置には、附属図書館本館のほか、次の部局図書室等を含む。 学部図書館， 学部 × × 学科図書室，…… | | | | |

a2.4(1) OPAC データ入力率(L1)

1) 定義- 図書館資料のうち、OPAC から検索できるものの百分率。

図書・雑誌のほか、電子的資料，視聴覚資料，文書類，灰色文献などの内訳が示されることが望ましい。

2) 必要根拠- 図書館資料へのアクセスの利便性を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：目録データベース登録数 ÷ 入力対象の資料数 × 100
小数点第2位まで算出する。

4) 留意点-

図書・雑誌のほか、電子的資料、視聴覚資料、文書類、灰色文献など適宜の区分で資料種別毎の内訳が示されることが望ましい。

NACSIS-CAT に基づく OPAC データのほか、図書館が管理するシステムにより、電子化目録が利用できる場合(目録カードの画像入力等)、その点数を別記する。

- ・ 関連指標：文部科学省「組織機構等調査」ARL 統計 Suppl .

5) 報告様式例-

OPAC データ入力率 (平成 年度)

| 区 分 | 蔵 書 (a) | NACSIS-CAT 入 力対象外(b) | NACSIS-CAT 入 力済(c) | その他の電子化 目録データ (d) | OPAC データ入 力率 c+d / a-b |
|-------|---------|-------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|
| 図書 | 万冊 | 万冊 | 万冊 | 万冊 | % |
| 雑誌 | 点 | | 点 | | % |
| 電子的資料 | 点 | | 点 | | % |
| 文書 | 点 | | | | % |
| ... | | | | | |

a2.5(1) 貴重図書の所蔵点数(L3)

a2.5(2) 特殊コレクション数(L3)

1) 定義-

図書館資料のうち、貴重図書として管理しているものの点数。

図書館資料のうち、特殊コレクションとして管理しているものの数と点数。

2) 必要根拠- 蔵書の質と特色を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法： 貴重図書の点数を報告
特殊コレクションの数と点数を報告

4) 留意点-

各館で貴重図書として取り扱っているものの点数をそのまま報告して良いが、貴重図書の取扱規程等を併せて提示することが必要である。

各館で特殊コレクションとして管理しているものの数と点数そのまま報告しても良いが、その内容・特色等を併せて提示することが必要である。

貴重図書と特殊コレクションについては、上記に加えて、電子化作業の進展状況を報告することが望ましい。

- 6) 報告様式例- 適宜、各館で作成する。

6.2 管理運営

a3.1(1) 図書館職員当たりの利用対象者数 (L1)

- 1) 定義- 図書館の利用対象者数を図書館職員数で除したものの
- 2) 必要根拠- 職員規模の妥当性を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）÷図書館職員数（フルタイム換算）小数点第2位まで算出する。
- 4) 留意点- 図書館職員数には、教官併任の館長等を含めない。
 - ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」ARL Ratios 19・28 .
- 5) 報告様式例-

図書館職員当たりの利用対象者数（平成 年度）

| 区分 | 人数 | 職員当たり学生数 | 職員当たり教官数 | 職員当たり利用対象者数 |
|-----------|----|---------------|----------|-------------|
| 図書館職員数 | 人 | 人 | 人 | 人 |
| 備考：利用対象者数 | 人 | うち、学生 人、教員 人 | 人 | |
| 図書館職員数 | 人 | うち、常勤 人、非常勤 人 | 人 | |

a3.1(2) 図書館職員当たりの蔵書数・図書受入冊数・雑誌受入数 (L1)

- 1) 定義- 図書館の蔵書数及び年間の図書受入冊数、雑誌受入種類数を図書館職員数で除したものの
- 2) 必要根拠- 職員規模の妥当性を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：蔵書数及び年間の図書受入冊数、雑誌受入種類数÷図書館職員数（フルタイム換算）小数点第2位まで算出する。
- 4) 留意点- 図書館職員数には、教官併任の館長等を含めない。
 - ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」

5) 報告様式例-

図書館職員当たりの蔵書数及び年間の図書受入冊数，雑誌受入種類数（平成 年度）

| 区分 | 人数 | 蔵書数 | 図書受入冊数 | 雑誌受入種類数 |
|---|----|-----|--------|---------|
| 図書館職員数 | 人 | 冊 | 冊 | 種類 |
| 備考：蔵書数 冊，図書受入数 冊，雑誌受入数 種類 図書館職員数 人 うち，常勤 人，非常勤 人 | | | | |

a3.1(3) 図書館職員の職務内容別内訳（L1）

1) 定義- 図書館職員の職務内容別の配置数及び割合

2) 必要根拠- 図書館の人的資源の配置を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

常勤職員はフルタイム（40 時間）換算とする。

館長・副館長は，専任・併任を問わず計上し，専任・併任の区別を明記する。

4) 留意点- 職務内容の区分としては，管理職，総務系，受入・目録系，利用者サービス系，システム系の 5 区分程度が標準として考えられる。中小規模の図書館等において，この 5 区分を超えた兼務がなされている場合は，実情に応じた按分により計上しても良い。

- ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」

5) 報告様式例-

図書館職員の職務内容別内訳（平成 年度）

| 区分 | 管理職 | 総務系 | 受入目録系 | サービス系 | システム系 |
|---------------------------|-----|-----|-------|-------|-------|
| 図書館職員数 | 人 | 人 | 人 | 人 | 人 |
| 配置の割合 | % | % | % | % | % |
| 備考：図書館職員数 人 うち，常勤 人，非常勤 人 | | | | | |

a3.2(1) 利用対象者当たり図書館面積・閲覧座席数（L1）

1) 定義- 図書館の面積，図書館内の閲覧座席数を利用対象者数で除したものの

2) 必要根拠- 図書館施設，設備の妥当性を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。

- ・ 収集法：図書館面積 ÷ 利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）
 閲覧座席数 ÷ 利用対象者数（学生数・教員数・全利用対象者数）
 小数点第2位まで算出する。

4) 留意点- 閲覧座席数には，ロビー等の席数を含まない。情報コンセント付閲覧席，グループ学習室，個室等は含めるが，教官専用の閲覧席がある場合，その席数を注記のうえ学生当たりの席数算出時には除く。

- ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」

5) 報告様式例-

利用対象者当たり図書館面積・閲覧座席数（平成 年度）

| 区分 | | 学生当たり | 教官当たり | 利用対象者当たり |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 図書館面積 | m ² | m ² | m ² | m ² |
| 閲覧座席 | 席 | 席 | 席 | 席 |
| | | | | |
| | | | | |
| 備考：利用対象者数 人 うち、学生 人、教員 人 | | | | |

a3.2(2) 座席占有率（L2）

- 1) 定義- 調査時点で使用されている座席の百分率。
- 2) 必要根拠- 座席の利用度と座席数の妥当性，及び閲覧座席と利用者端末座席等との設置比率が妥当であるかなど，利用者のニーズを点検する。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区，各館室毎
 - ・ 収集頻度：適宜調査実施，年毎に報告。
 - ・ 収集法：特定の時期に，読書あるいは調査研究のために提供されている座席の状況を調査し使用中の座席の数を数える。
 [使用中の座席数] ÷ [提供されている座席の総数] × 100%

4) 留意点-

座席数には，ロビー等の席数を含まない。利用者端末座席数，情報コンセント付閲覧席，グループ学習室，個室等は含めるが，教官専用の閲覧席がある場合，その席数を注記のうえ学生当たりの席数算出時には除く。

各図書館で最適な調査計画を策定し，平常期・試験期，時間帯別，館室・閲覧室別，机の用途別等のきめ細かい報告がなされることが望ましい。特に用途別座席占有率については，従来型の閲覧座席と利用者端末座席との設置比率の点検などに生かせるため，利用者ニーズの動向調査に役立つと考えられる。

使用中の形跡のある座席，例えば鞆やノートなどが置いてある座席は，調査時に

利用者がいなくても使用中のものとして数える。

- ・ 関連指標： ISO11620 B.2.9.3

5) 報告様式例-

座席占有率（平成 年 月 日 平常期）

| 館・室名 | 閲覧室名 | 用途 | 座席数 | 使用されていた座席数（占有率％） | | | |
|------|-------|----------------|-----|------------------|------|-----|--|
| | | | | 時間 1 | 時間 2 | ... | |
| 本館 | 図書閲覧室 | 閲覧机・端末机・その他() | | | | | |
| 本館 | 雑誌閲覧室 | 閲覧机・端末机・その他() | | | | | |
| ... | | | | | | | |
| 計 | | | | | | | |

a3.2(3) 設備利用率（L2）

- 1) 定義- 調査時点で使用されている設備の百分率。職員専用の設備は含めない。

故障しているもの、スイッチが切られているもの（ウォーミングアップ時間が長かったり入念な場合）、鍵がかかっているものなどは利用中に見なさない。しかし提供されている総数には含める。

- 2) 必要根拠- 設備の利用度と設置数の妥当性を検討し、効率的な配置や運用を図ることができる。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区，各館室毎
- ・ 収集頻度：適宜調査実施，年毎に報告。
- ・ 収集法：

特定の時期に特定のタイプの設備の調査を行い，利用されている設備を数える。

$$[\text{利用中の設備の数}] \div [\text{提供されている設備の総数}] \times 100\%$$

設備がただ 1 つしか提供されていない場合，ある期間あらかじめ決めた間隔でその設備の使用状況を記録することによって算出することができる。

$$[\text{設備が使用中であった回数}] \div [\text{調べた回数}] \times 100\%$$

4) 留意点-

対象となる設備としては，OPAC 端末，ネットワーク端末，AV 機器・ブース，複写機器などが想定できる。

前項同様，各図書館で最適な調査計画を策定し，平常期・試験期，時間帯別，館室別，設備別等のきめ細かい報告がなされることが望ましい。

類似の指標として，ISO11620 に，設備の利用可能性（B.2.9.1）があるが，この指標と表裏の関係にあるため，採用しなかった。

- ・ 関連指標： ISO11620 B.2.9.2

5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

設備利用率（平成 年 月 日 平常期）

| 館・室名 | 設備名 | 提供数 | 利用されていた設備数（利用率％） | | | |
|------|---------|-----|------------------|------|-----|--|
| | | | 時間 1 | 時間 2 | ... | |
| 本館 | OPAC 端末 | | | | | |
| 本館 | 端末 | | | | | |
| ... | | | | | | |
| | | | | | | |

a3.3(1) 開館状況 (L1)

- 1) 定義-年間の開館日数及び開館時間数。
- 2) 必要根拠- 図書館利用の利便性を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：各館室毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：各館室毎の年間開館日数，開館時間数を計上する。
- 4) 留意点-入館管理装置等による無人開館サービスはこれに含めず，その実施内容（利用対象者，年間無人開館時間数等）を注記する。
 - ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」
- 5) 報告様式例-

開館状況（平成 年度）

| 図書館・室名 | 年間開館日数 | 年間開館時間数 | 無人開館サービスの実施状況 |
|--------|--------|---------|---------------|
| | 日 | 時間 | 利用対象者 年間時間数など |
| | 日 | 時間 | |
| | 日 | 時間 | |

a3.3(2) 休日・時間外の開館状況 (L1)

- 1) 定義-休日の開館日数・開館時間数及び平日の時間外開館時間が全開館日数，開館時間数に占める百分率。小数点第 2 位まで算出。
- 2) 必要根拠- 図書館利用の利便性を示す指標。社会人学生や夜間学生，地域市民等への利便性を計る
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：各館室毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：各館室毎の休日の開館日数・開館時間数及び平日の時間外開館時間を計上し，算出する。

4) 留意点-

休日とは、土曜日・日曜日、国民の祝日、年末年始の休日等をいい、夏季・冬季・春季等の授業休業日は含めない。

時間外開館時間数には、平日の通常の勤務時間を超えて行う開館時間数を計上し、休日開館時間数は含めない。

- ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」

5) 報告様式例-

休日・時間外の開館状況（平成 年度）

| 図書館・室名 | 休日開館 日数 | 全開館日数 に対する 割合 | 休日開館 時間数 | 全開館時間 数に対する 割合 | 時間外開館 時間数 | 全開館時間 数に対する 割合 |
|--------|------------|---------------------|-------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | 日 | % | 時間 | % | 時間 | % |
| | 日 | % | 時間 | % | 時間 | % |

a3.3(3) 毎週の開館時間数（L1）

1) 定義- 祝日等を含まない典型的な1週間の開館時間数。最大は168時間となる。

2) 必要根拠- 図書館利用の利便性を示す開館時間の国際的な比較のための指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：複数の図書館室の開館時間は、以下により計上する。
 - a) A図書館 月 - 金 9:00 17:00 40時間
B図書館 月 - 金 9:00 17:00 40時間 40時間
 - b) A図書館 月 - 金 9:00 17:00 40時間
B図書館 月 - 土 9:00 17:00 48時間 48時間
 - c) A図書館 月 - 金 9:00 17:00 40時間
B図書館 月 - 土 9:00 17:00 48時間
C図書館 月 - 金・日 9:00 17:00 48時間 54時間

4) 留意点- 入館管理装置等による無人サービスはこれに含めない。

- ・ 関連指標：ARL Suppl., North Central Association of Colleges and Schools Basic Institutional Data Forms (Edition 5, September 1991)

5) 報告様式例-

毎週の開館時間数（平成 年度）

| | |
|--|----|
| | 時間 |
|--|----|

6.3 サービス

a4.1(1) 利用者満足度(L2)

- 1) 定義- 図書館サービスの利用者にサービスの全体あるいは個々のサービスに対して 5 段階評価法 (5:特に良い, 4:良い, 3:普通, 2:悪い, 1:特に悪い) による採点結果の数値の平均点。最も良い数値を 5 点, 最も悪い数値を 1 点とする。
- 2) 必要根拠- 図書館の各種サービスに対する利用者側からの評価を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者: 全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度: 年毎に報告。
 - ・ 収集法:

測定対象とする特定のサービスないしサービスの側面をリストにした簡単な質問紙をつくる。5 段階の各点の尺度は質問の中に書き込む。

$$\frac{[\text{利用者によって評価された個々のサービスに対する得点の合計}]}{[\text{そのサービスへの回答者数}]}$$
 小数点 1 位まで算出
- 4) 留意点-

調査対象とする図書館サービスは, 一般的には以下のように区分できるが, 各館の目標に応じて, 特定サービスに限定した調査や調査対象者 (学部学生・大学院学生・教官・学外者等) を限定した調査も有効である。

() 開館日・開館時間, () 資料の閲覧・入手, () 貸出サービス,
() 参考調査, () 電子的情報サービス, () ILL, () 利用ガイダンス,
() 図書館広報, () 展示・公開活動等, () 職員の対応・態度

利用者の意見は非常に主観的であり, 重要な点はサービス品質に対する個々の利用者の期待値であるが, 個人毎にその尺度が異なることが問題となる。この問題に対する解決策の 1 つとなり, 質問項目の作成の参考となる指標として LibQUAL+がある (附録 F 別表 1 LibQUAL+2000 質問項目 参照)。

調査結果は, その実施内容 (目的, 実施対象者, 回答数, 対象者に対する回答者の割合, 質問様式等) とともに公開する必要がある。

 - ・ 関連指標: ISO11620 B.1.1.1.
- 5) 報告様式例- 適宜, 各館で作成する。

a4.2(1) 利用対象者の来館率(L2)

- 1) 定義- 利用対象者中の実際に図書館を利用した人の百分率
- 2) 必要根拠- 図書館利用の浸透度を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者: 全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度: 年毎に報告。
 - ・ 収集法:

利用対象者から無作為標本を抽出する。それらの人々に、過去1年間に図書館に来館したかあるいは他の方法で図書館のサービスを利用したかどうか質問する。

[「はい」と回答した人の数] ÷ [回答者総数] × 100% 小数点以下四捨五入
 コンピュータ化された貸出システムの記録を使って、過去1年間に資料を借りた利用者数（利用対象者に含まれるもの）を数える。

実際に貸出した人の数 ÷ 利用対象者数（教官・学生及び利用対象者全体）
 × 100% 小数点以下四捨五入

入館管理装置を導入している場合、その記録を使って、過去1年間に入館した利用者数（利用対象者に含まれるもの）を数える。

実際に入館した人の数 ÷ 利用対象者数（教官・学生及び利用対象者全体）
 × 100% 小数点以下四捨五入

4) 留意点-

学習図書館機能の指標として、学生に限定した調査も有効である。

調査結果には、その算出方法を併せて記載する必要がある。

利用対象者、特にコンピュータ化された貸出システムに登録されている利用対象者は、大学によって取扱い範囲が異なると考えられるため、利用対象者の範囲を明記する必要がある。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.1.1

5) 報告様式例-

利用対象者の来館率（平成 年度）

収集方法が上記 c) の場合の例

| 区分 | 延べ入館者数 | 実際に入館した人数 | 利用対象者数 | 来館率 |
|---------|--------|-----------|--------|-----|
| 学生 | 人 | 人 | 人 | % |
| 教官 | 人 | 人 | 人 | % |
| 利用対象者 | 人 | 人 | 人 | % |
| 備考：算出方法 | | | | |

a4.2(2) 利用対象者の平均来館数（L1）

1) 定義- 利用対象者数で除した1年間の図書館への来館総数

2) 必要根拠- 図書館利用の浸透度・定着度を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

図書館に出入りする人を自動的に数えるための入退館管理装置ないし類似

の装置を使用する。

[1年間の来館総数] ÷ [利用対象者数]

1回かそれ以上の標本調査の期間を決めその間に図書館に出入りする人数を数える。1年間の来館数の変動に関する情報を活用し、年間の来館総数を推定する。

4) 留意点-

学習図書館機能の指標として、学生に限定した調査も有効である。

調査結果には、その算出方法を併せて記載する必要がある。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.1.3

5) 報告様式例-

利用対象者の平均来館数（平成 年度）

| 区分 | 延べ入館者数 | 利用対象者数 | 平均来館数 |
|---------|--------|--------|-------|
| 学生 | 人 | 人 | 回 |
| 教官 | 人 | 人 | 回 |
| 利用対象者 | 人 | 人 | 回 |
| 備考：算出方法 | | | |

a4.2(3 学外者へのサービス実績と全体のサービスに占める割合（L2）

1) 定義- 学外者に対して提供した各種図書館サービスの実績と全体に占める百分率

2) 必要根拠- 地域社会，一般市民への貢献度を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：図書館が学外者に対して提供したサービスの実績と全体に占める百分率を算出する。

[学外者へのサービス件数等] ÷ [全体へのサービス件数等] × 100

4) 留意点-

図書館が学外者に提供しているサービスに応じて、対象とするサービス等を設定する。一般的には、以下のサービスが対象となる。

() 入館数，() 館外貸出，() 参考調査，() 情報検索，

() 複写サービス，() その他

調査結果には、学外者へのサービス件数等を算出した方法を併せて記載することが望ましい。

学外者へのサービス件数とともに、人数及び全体に対する割合を併せて記載しても良い。

- ・ 関連指標：文部科学省「大学図書館実態調査」

5) 報告様式例-

学外者へのサービス状況（平成 年度）

| サービスの区分 | 全体のサービス件数等 | 学外者へのサービス件数等 | 学外者へのサービス割合 |
|---------------------------------------|------------|--------------|-------------|
| 入館数 | 人 | 人 | % |
| 館外貸出 | 冊 | 冊 | % |
| 参考調査 | 件 | 件 | % |
| ... | | | |
| 備考：算出方法の記述例 | | | |
| 入館者 入館管理装置の記録及び利用受付簿による延べ人数 | | | |
| 館外貸出 貸出統計による | | | |
| 参考調査 参考調査受付簿による（電話・メール・Faxによるサービスを含む） | | | |

a4.3(1) 有人サービス・ポイント数(L1)

- 1) 定義- 図書館及び部局図書室等の有人のサービス・ポイント数
- 2) 必要根拠- 図書館の人的支援サービスの充実度を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：図書館及び部局図書室等の有人のサービス・ポイント数を数える。
- 4) 留意点- 総合案内カウンター，貸出カウンター，参考調査カウンター，複写サービスカウンターなど，通常の開館時間内に有人であるサービス・ポイントを数える。
 - ・ 関連指標：ARL Suppl.
- 5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

a4.3(2) 利用対象者当たりの館内利用数 (L3) 又は館内利用数 (L3)

- 1) 定義-
 - 1年間に図書館内で利用された資料数。
 - 利用対象者数で除した1年間に図書館内で利用された資料数
- 2) 必要根拠- 館内資料の利用度を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告
 - ・ 収集法：標本を抽出する期間を定める。この期間，利用者に図書館内で使った資料を自分で書架に戻さないよう依頼する。書架に戻す前に資料数をカウントする。貸し出された資料は含まない。

{ [調査期間中にカウントされた資料数] ÷ [調査期間中の開館日数]
× [年間の開館日数] }

{ [調査期間中にカウントされた資料数] ÷ [調査期間中の開館日数]
× [年間の開館日数] } ÷ [利用対象者数]

4) 留意点-

図書館が設定した目標に応じて，開架図書室や新着雑誌室などの特定の閲覧室に限定した調査とすることも有効である。

この調査は，書架戻しのスピード，書架戻し待ち資料が出納できるかどうか，雑誌の製本方針等に大きな影響を受ける。

大規模の図書館においては利用者への依頼が徹底しないこと，書架戻しにかなりの時間を要すること等，実用性に問題も多い。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.2.5 及び ARL Suppl.

5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

a4.3(3) 要求タイトル所蔵率(L3)

1) 定義- 1人以上の利用者によって要求されたタイトルのうち既に図書館で所蔵していたタイトルの百分率

2) 必要根拠- 図書館の蔵書構成や資料選定が利用者の要求と合致しているかを示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：利用者に図書館で探しているタイトルを聞き，少なくとも1人の利用者が要求したタイトルの無作為標本を抽出する。標本のタイトルに対し図書館がそれを所蔵しているかどうかを記入する。

[標本抽出された要求タイトルの総数のうち図書館に所蔵されていたタイトル数] ÷ [要求されたタイトルの総数] × 100%

4) 留意点-

図書館が設定した目標に応じて，特定の主題分野に限定することや特定の利用者（例えば，学部学生）を対象とした調査とすることも有効である。

調査結果と併せて，標本抽出の方法や標本数についての報告が必要である。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.2.3

5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

a4.3(4) タイトル利用可能性 (L3)

1) 定義- 図書館によって所蔵されているタイトルで直ちに利用者が利用可能なものの百分率。

2) 必要根拠- 複本数や書架整頓，貸出システムが適切であるか等を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

図書館で所蔵しているタイトルの無作為標本を抽出する。標本の各々のタイトルについて利用可能かどうか記録する。

[標本中の利用可能なタイトルの数] ÷ [標本のタイトル総数] × 100%

コンピュータによる貸出システムを利用し，図書館所蔵の同一タイトルのうち少なくとも1点が利用可能であれば，そのタイトル数を記録する。

4) 留意点-

この調査において利用可能とは，そのタイトルが現在図書館にあって，貸出や閲覧が可能であることをいう。貸出中，製本中，配架ミスなどのために利用できないものは，タイトル総数にのみ加える。

図書館が設定した目標に応じて，特定の主題分野に限定することや特定の閲覧室に所蔵するもの（例えば，開架図書室）を対象とした調査とすることも有効である。一方，研究室貸出中の資料に限定した調査を行い，共同利用体制が有効に機能しているかどうかを評価することも考えられる。

調査結果と併せて，標本抽出の方法や標本数についての報告が必要である。

類似の指標として，ISO11620 に，要求タイトル利用可能性（B.2.2.2）がある。1人以上の利用者に要求された図書館所蔵タイトル中，直ちに利用可能であるものの百分率であり，タイトル利用可能性と比べると，より利用者自身の満足度を測定できるため，こちらを採用してもよい。

類似の指標として，ISO11620 に，要求タイトル一定期間内利用可能性（B.2.2.4）がある。1人以上の利用者に要求されたタイトル中，直ちにあるいは特定の期間内に利用可能であるものの百分率である。時間と手間がかかるため，実用性に問題がある。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.2.1

5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

a4.3(5) 閉架書庫からの出納所要時間 (L3)

1) 定義- 閉架にある資料が要求されてからそれが利用者に利用可能になるまでに要した時間の中央値

2) 必要根拠- 書庫出納システムの機能性を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：閉架資料を有する図書館・室

- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

図書館の閉架にありかつ利用者に要求された資料の無作為標本を抽出する。要求ごとに、要求された日付時刻および利用者に提供可能となった時刻を記録する。終了時刻から開始時刻をひく。

貸出中でない図書館蔵書から標本を抽出する。調査者あるいはその代理人によって調査期間中に時間間隔を無作為にして要求を行い、要求した資料が手渡されるまでの時間を記録する。

実際の利用者の要求の中から、それが利用者に提供可能となった時点で標本とする。

4) 留意点-

調査結果と併せて、標本抽出の方法や標本数についての報告が必要である。
閉架書庫の規模、自動書庫の採用等により、他の図書館との比較が難しい。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.3.1

5) 報告様式例- 適宜、各館で作成する。

a4.4(1) 利用対象者の貸出サービス利用率 (L3)

- 1) 定義- 利用対象者中、実際に図書館の貸出サービスを利用した人の百分率
- 2) 必要根拠- 図書館貸出サービスの浸透度を示す指標
- 3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

利用対象者から無作為標本を抽出する。それらの人々に、過去1年間に図書館で貸出サービスを利用したかどうか質問する。

$[\text{「はい」と回答した人の数}] \div [\text{回答者総数}] \times 100\%$ 小数点以下四捨五入
コンピュータ化された貸出システムの記録を使って、過去1年間に資料を借りた利用者数（利用対象者に含まれるもの）を数える。

$\text{実際に貸出した人の数} \div \text{利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)} \times 100\%$ 小数点以下四捨五入

4) 留意点-

学習図書館機能の指標として、学生に限定した調査も有効である。

いわゆる研究室貸出は、この貸出サービスに含めない。教官個人を対象とした長期貸出はその実態によって含めても良いが、算出方法に明記する。

類似の指標として、ISO11620 に、サービス対象者の利用率 (B.2.1.1) がある。来館あるいは他の方法で図書館サービスを利用したかどうかを調査する

指標である。定量的評価指標では、図書館サービスの内容により指標を別のものとした。

5) 報告様式例- (p.34の収集法の例)

利用対象者の貸出サービス利用率(平成 年度)

| 区分 | 延べ貸出者数 | 実際に貸出した人数 | 利用対象者数 | 利用率 |
|---------|--------|-----------|--------|-----|
| 学生 | 人 | 人 | 人 | % |
| 教官 | 人 | 人 | 人 | % |
| 利用対象者 | 人 | 人 | 人 | % |
| 備考：算出方法 | | | | |

a4.4(2) 利用対象者の平均貸出冊数(L1)

1) 定義- 利用対象者数で除した1年間の貸出総冊数

2) 必要根拠- 図書館貸出サービスの浸透度・定着度を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：1年間の総貸出数を数える。

$$[1年間の貸出総冊数] \div [利用対象者数(教官・学生及び利用対象者全体)]$$

4) 留意点-

学習図書館機能の指標として、学生に限定した調査も有効である。

いわゆる研究室貸出は、この貸出サービスに含めない。

教官個人を対象とした長期貸出の類は、その実態によって調査対象とする。

この場合、一般の個人貸出とは別に集計し、その貸出規則(貸出期間、上限冊数、更新のルールなど)を注記する。

- ・ 関連指標:ISO11620 B.2.4.2 ,North Central Association of Colleges and Schools Basic Institutional Data Forms (Edition 5, September 1991)

5) 報告様式例-

利用対象者の平均貸出冊数(平成 年度)

| 区分 | 年間の個人貸出総冊数 | 利用対象者数 | 平均貸出冊数 |
|---------|------------|--------|--------|
| 学生 | 冊 | 人 | 冊 |
| 教官 | 冊 | 人 | 冊 |
| 利用対象者 | 冊 | 人 | 冊 |
| 教官個人貸出A | 冊 | 人 | 冊 |
| ... | 冊 | 人 | 冊 |

備考：教官個人貸出 A

a4.5(1) 利用対象者の平均参考調査件数 (L2)

- 1) 定義- 利用対象者数で除した 1 年間の参考調査件数
- 2) 必要根拠- 参考調査サービスの浸透度・定着度を示す指標
- 3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：1 年間の参考調査件数を数える。

[1 年間の参考調査件数] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

- 4) 留意点- 各図書館が参考調査としてカウントしている参考質問の範囲と集計方法を明示することが望ましい。ARL の統計では、Simple Directional Questions は含めないと規定し、一週間のサンプリングにより年間を推計しても良いとしている。

- 5) 報告様式例-

利用対象者の平均参考調査件数 (平成 年度)

| 区 分 | 年間の参考調査件数 | 利用対象者数 | 平均参考調査件数 |
|-------|-----------|--------|----------|
| 学生 | 件 | 人 | 冊 |
| 教官 | 件 | 人 | 冊 |
| 利用対象者 | 件 | 人 | 冊 |
| 備 考： | | | |

a4.5(2) 参考調査の正答率 (L3)

- 1) 定義- 扱った参考質問総数で除した正答数
- 2) 必要根拠- 参考調査サービスの信頼性を示す指標
- 3) 実施手段-

- ・ 収集者：各館毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：いわゆる擬装調査によることが一般的である。

あらかじめ質問と正答のセットを用意し、調査を委任された利用者あるいは代理人がそれにより参考調査担当の職員に調査だと気づかれないよう、実際の質問であるかのように質問し、それに対する回答の成否を判定する。

[正しく答えられた質問の数] ÷ [扱った質問の総数] × 100%

- 4) 留意点-

調査結果と併せて、調査方法 (質問数、その内容、質問方法) や誤まった回

答とその分析などの報告が必要である。

実際の利用者でない者の協力による調査であるため、職員の十分な理解が必要である。

- ・ 関連指標：ISO11620 B.2.6.1

5) 報告様式例- 適宜、各館で作成する。

a4.6 電子的情報サービス（第7章参照）

a4.7(1) 利用対象者の ILL サービス利用率 (L3)

1) 定義- 利用対象者中、実際に図書館の ILL サービスを利用した人の百分率

2) 必要根拠- 図書館 ILL サービスの浸透度を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

利用対象者から無作為標本を抽出する。それらの人々に、過去1年間に図書館の ILL サービスを利用したかどうか質問する。

$$[\text{「はい」と回答した人の数}] \div [\text{回答者総数}] \times 100\%$$
 小数点以下四捨五入
コンピュータ化された ILL システムの記録を使って、過去1年間に ILL サービスを受けた利用者数（利用対象者に含まれるもの）を数える。

$$\text{実際に ILL サービスを利用した人の数} \div \text{利用対象者数（教官・学生及び利用対象者全体）} \times 100\%$$
 小数点以下四捨五入

4) 留意点-

現物貸借と文献複写に分けて算出しても良い。

原則として、学内他地区の図書館との ILL は計上するが、同一キャンパス内の ILL は計上しない。

類似の指標として、ISO11620 に、サービス対象者の利用率 (B.2.1.1) がある。来館あるいは他の方法で図書館サービスを利用したかどうかを調査する指標である。定量的評価指標では、図書館サービスの内容により指標を別のものとした。

5) 報告様式例-

利用対象者の ILL サービス利用率（平成 年度）

| 区 分 | 延べ ILL 件数 | 実際に利用した人数 | 利用対象者数 | 利用率 |
|-------|-----------|-----------|--------|-----|
| 学 生 | 件 | 人 | 人 | % |
| 教 官 | 件 | 人 | 人 | % |
| 利用対象者 | 件 | 人 | 人 | % |

備考：算出方法

a4.7 (2) 利用対象者の平均 ILL 依頼件数(L2)

- 1) 定義- 利用対象者数で除した 1 年間の ILL サービスの利用件数
- 2) 必要根拠- 参考調査サービスの浸透度・定着度を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：1 年間に利用対象者から申し込まれ、実際にサービスを提供できた ILL の件数を数える。

[1 年間の ILL 件数] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

4) 留意点-

現物貸借と文献複写に分けて算出しても良い。

原則として、学内他地区の図書館との ILL は計上するが、同一キャンパス内の ILL は計上しない。

関連指標：ARL ratios 13・22

5) 報告様式例-

利用対象者の平均 ILL サービス利用件数 (平成 年度)

| 区 分 | 年間の ILL 利用件数 | 利用対象者数 | 平均 ILL 利用件数 |
|-------|--------------|--------|-------------|
| 学 生 | 件 | 人 | 件 |
| 教 官 | 件 | 人 | 件 |
| 利用対象者 | 件 | 人 | 件 |
| 備考： | | | |

a4.7 (3) ILL 受付件数と依頼件数の割合(L1)

- 1) 定義- 他大学等の図書館から受付した ILL 件数と他大学等の図書館に依頼した ILL 件数の比率
- 2) 必要根拠- ILL サービスにおける対外的な貢献度を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：実際にサービスを提供できた ILL の件数を数える。

[1 年間の ILL 依頼件数] ÷ [1 年間の ILL 受付件数]

4) 留意点-

現物貸借と文献複写に分けて算出しても良い。

原則として、学内他地区の図書館との ILL は計上するが、同一キャンパス内の ILL は計上しない。

実際にサービスを提供できた ILL 件数のみを数える。

関連指標：ARL ratios 5

5) 報告様式例-

ILL 受付件数と依頼件数の割合（平成 年度）

| 区 分 | ILL 受付数 | ILL 依頼数 | 依頼数 / 受付数 |
|------|---------|---------|-----------|
| 現物貸借 | 冊 | 人 | |
| 文献複写 | 件 | 人 | |
| 備 考： | | | |

a4.7 (4) ILL の提供速度 (L3)

1) 定義- 図書館に所蔵していない資料に対するリクエストで、ILL により特定の期間内に利用可能にできた百分率

2) 必要根拠- ILL サービスの迅速性・信頼性を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：ILL 依頼館室
- ・ 収集頻度：適宜，毎年報告。
- ・ 収集法：

特定の調査期間中，所蔵がない資料へのすべてのリクエストを記録し，リクエストを受け付けてから資料を受け取るまでの日数を計算する。特定の期間内に資料を受け取ることができた率を計算する。

[特定の期間内に受け取った資料の数] ÷

[調査期間内に受け付けたリクエストの数] × 100

特定の調査期間中，利用者からのリクエストの結果として他の図書館から借り受けた全資料を記録し，書類やコンピュータファイルにより日付を調べる。リクエストを受け付けてから資料を受け取るまでの日数を計算する。特定の期間内に資料を受け取ることができた率を計算する。

4) 留意点-

現物貸借と文献複写に分けて算出しても良い。

原則として、学内他地区の図書館との ILL は計上するが、同一キャンパス内の ILL は計上しない。

関連指標：ISO11620 B.2.5.1

5) 報告様式例-

ILL の提供速度（調査期間：平成 年 月 日～平成 年 月 日）

| 区 分 | 調査サンプル数 | 3日以内に提供 | 7日以内に提供 | 日以内に提供 |
|-----|---------|---------|---------|--------|
| | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|----|-----|----|-----|----|-----|
| | | 件数 | 提供率 | 件数 | 提供率 | 件数 | 提供率 |
| 現物貸借 | 冊 | 冊 | % | 冊 | % | 冊 | % |
| 文献複写 | 件 | 件 | % | 件 | % | 件 | % |
| 備考： | | | | | | | |

6.4 経費

a5.1(1) 大学総経費に占める図書館総経費の割合 (L1)

- 1) 定義- 図書館総経費が大学総経費に占める百分率。小数点第2位まで算出
- 2) 必要根拠- 図書館財政規模の適正さを示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：年間の図書館総経費と大学総経費より，その構成率を求める。

$$[\text{図書館総経費}] \div [\text{大学総経費}] \times 100$$

4) 留意点-

関連指標：文部科学省実態調査集計

5) 報告様式例 -

大学総経費に占める図書館総経費の割合（平成 年度）

| 大学総経費 a | 図書館総経費 b | 割合 b/a × 100 |
|---------|----------|--------------|
| 千円 | 千円 | % |

a5.1(2) 利用対象者当たりの図書館経費 (L1)

- 1) 定義- 図書館総経費を利用対象者数で除したものの
- 2) 必要根拠- 図書館財政規模の適正さを示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：年間の図書館総経費を利用対象者数で割る。

$$[\text{図書館総経費}] \div [\text{利用対象者数（教官・学生及び利用対象者全体）}]$$

4) 留意点-

関連指標：ARL ratios 14・23

5) 報告様式例-

利用対象者当たりの図書館経費（平成 年度）

| 区分 | 金額 | 学生当たり | 教官当たり | 利用対象者当たり |
|--------|----|-------|-------|----------|
| 図書館総経費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |

備考：利用対象者数 人 うち、学生 人、教員 人

a5.1(3) 図書館経費の出所別割合 (L1)

1) 定義- 図書館経費の出所別内訳とその割合。

2) 必要根拠- 図書館の財政基盤を示す指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告
- ・ 収集法：図書館経費を出所別に整理集計する。

4) 留意点-

外部資金には、科研費補助金、委任経理金、オーバーヘッド、その他の寄付金を計上する。

関連指標：文部科学省実態調査集計

5) 報告様式例-

図書館経費の出所別内訳とその割合（平成 年度）

| 区 分 | 運営費 | | 資料費 | |
|------------------|-----|-----|-----|-----|
| | 金 額 | 割 合 | 金 額 | 割 合 |
| 文部科学省からの配当 | 千円 | % | 千円 | % |
| 大学全体の共通的な経費からの配当 | 千円 | % | 千円 | % |
| 部局全体の共通的な経費からの配当 | 千円 | % | 千円 | % |
| 上記以外の校費から支出されたもの | 千円 | % | 千円 | % |
| 外部資金 | 千円 | % | 千円 | % |
| ... | | | | |
| 計 | 千円 | % | 千円 | % |

a5.2 (1) 図書館総経費に占める図書館運営費の割合 (L1)

a5.2 (2) 図書館総経費に占める人件費の割合(L1)

a5.2 (3) 図書館総経費に占める外部委託費の割合(L2)

a5.2 (4) 図書館総経費に占める賃借料の割合(L2)

a5.2 (5) 図書館総経費に占めるその他の運営費の割合(L2)

1) 定義-

図書館運営費が図書館総経費に占める百分率

図書館人件費が図書館総経費に占める百分率

外部委託経費が図書館総経費に占める百分率

賃借料が図書館総経費に占める百分率

その他の運営費が図書館総経費に占める百分率

2) 必要根拠- 図書館経営分析のための指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

$$[\text{図書館運営費}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

$$[\text{図書館人件費}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

$$[\text{外部委託費}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

$$[\text{賃借料}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

$$[\text{その他の運営費}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

4) 留意点-

部局図書室等に係る運営費で部局等の経理と一体で処理される等により不明な場合は、その旨を注記して概算額を計上しても良い。

外部委託経費には、目録所在データベースの作成、一次情報データベースの作成、資料の電子化、電算システム開発、複写、製本、受付・案内、休日等の開館業務、清掃、警備、施設設備の点検業務等に係る経費を計上する。

賃借料には、データベース借上等の資料費に係るものは計上しない。

関連指標：文部科学省実態調査 ARL ratios 9・10

5) 報告様式例-

図書館運営費の現況（平成 年度）

| 図書館 総経費 | 図書館運営費 | | | | | |
|-----------------------------------|--------|-------|-------|-----|-----|------|
| | 職員給与 | 賃金・謝金 | 外部委託費 | 賃借料 | その他 | 運営費計 |
| 千円 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 |
| 100% | % | % | % | % | % | % |
| 備考：「その他」には、 分館に係る光熱水料の概算額 千円を含めた。 | | | | | | |

a5.3 (1) 図書館総経費に占める図書館資料費の割合(L1)

a5.3 (2) 図書館資料費に占める図書購入費の割合(L1)

a5.3 (3) 図書館資料費に占める雑誌購入費の割合(L1)

a5.3 (4) 図書館資料費に占める電子資料費の割合(L1)

a5.3 (5) 図書館資料費に占めるその他の資料費の割合(L1)

1) 定義-

図書館資料費が図書館総経費に占める百分率

図書購入費が図書館総経費に占める百分率

雑誌購入費が図書館総経費に占める百分率

電子資料費が図書館総経費に占める百分率

その他の資料費が図書館総経費に占める百分率

2) 必要根拠- 図書館資料構築に関わる基礎的な指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

$$[\text{図書館資料費}] \div [\text{図書館総経費}] \times 100$$

$$[\text{図書購入費}] \div [\text{図書館資料費}] \times 100$$

$$[\text{雑誌購入費}] \div [\text{図書館資料費}] \times 100$$

$$[\text{電子資料費}] \div [\text{図書館資料費}] \times 100$$

$$[\text{その他の資料費}] \div [\text{図書館資料費}] \times 100$$

4) 留意点-

電子資料費には、図書館が契約・管理する電子ジャーナル（冊子購読に付随するものは除く）、データベース等ネットワーク上の電子資料の利用等に係るアクセス料、加盟料、ライセンス費用等を計上する。

CD-ROM や DVD などの電子的な媒体で提供され、ローカル側サーバに搭載し、学内ネットワーク等で提供するものは、電子資料費に計上する。

提供された媒体のまま、単体使用されるものはその他の資料費に計上する。

一時的な経費で総額に相当の影響を与えるものは、注記する。

関連指標：文部科学省実態調査 ARL ratios 7・6 ARL Suppl

書館が資料整備を計画的に進めていることを示すために、全学の図書資料費のうち、図書館が選定した分を打数で計上しても良い。

5) 報告様式例-

図書館資料費の現況（平成 年度）

| 区分 | 図書購入費 | 雑誌購入費 | 電子資料費 | その他の資料費 | 資料費計 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|---------|------|
| 金額 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 |
| 構成比 | % | % | % | % | 100% |
| 図書館総経費に占める図書館資料費の割合 % | | | | | |
| 備考：図書購入費には、大型コレクション購入費を含む。 | | | | | |
| 電子資料費には、Web of Science 初期導入経費を含む。 | | | | | |

a5.3 (6) 利用対象者当たりの図書館資料費(L1)

a5.3 (7) 利用対象者当たりの図書購入費(L1)

a5.3 (8) 利用対象者当たりの雑誌購入費(L1)

a5.3 (9) 利用対象者当たりの電子資料費(L1)

a5.3 (10) 利用対象者当たりのその他の資料費(L1)

1) 定義-

図書館資料費を利用対象者数で除したもの

図書購入費を利用対象者数で除したもの

学生用図書として購入した単行本冊数を学生数で除した数値が併せて示されることが望ましい。

雑誌購入費を利用対象者数で除したもの

電子的情報資料購入費を利用対象者数で除したもの

電子的情報資料購入費を利用対象者数で除したもの

2) 必要根拠- 図書館資料構築に関わる基礎的な指標

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：

[図書館資料費] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

[図書購入費] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

[雑誌購入費] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

[電子的情報資料費] ÷ [利用対象者数 (教官・学生及び利用対象者全体)]

4) 留意点-

電子資料費には、図書館が契約・管理する電子ジャーナル(冊子購読に付随するものは除く)、データベース等ネットワーク上の電子資料の利用等に係るアクセス料、加盟料、ライセンス費用等を計上する。

CD-ROM や DVD などの電子的な媒体で提供され、ローカル側サーバに搭載し、学内ネットワーク等で提供するものは、電子資料費に計上する。

提供された媒体のまま、単体使用されるものはその他の資料費に計上する。

一時的な経費で総額に相当の影響を与えるものは、注記する。

関連指標：文部科学省実態調査集計 ARL ratios 9・10

5) 報告様式例-

利用対象者当たりの図書館資料費(平成 年度)

| 区 分 | 金 額 | 学生当たり | 教官当たり | 利用対象者当たり |
|----------|-----|-------|-------|----------|
| 図書館資料費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |
| 図書購入費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |
| うち、学生用図書 | 千円 | 円 | | |
| 雑誌購入費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 電子資料費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |
| その他の資料費 | 千円 | 円 | 円 | 円 |
| 備考：利用対象者数 人 うち、学生 人、教員 人 | | | | |

6.5 図書館活動

a6.1 (1) 図書館ガイダンス（開催回数，時間数，参加人数）(L1)

- 1) 定義- 1年間に図書館が実施した図書館利用説明会，各種サービスの利用ガイダンスの開催回数，時間数，参加人数。
- 2) 必要根拠- 図書館ガイダンスの実施状況を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：図書館ガイダンスの開催時にその時間数，参加人数を記録し，年間集計する。

4) 留意点-

教官等からの依頼により，授業クラスやゼミを単位として実施した館内ツアーや OPAC・データベース・電子資料等の利用説明会，実習等も含めて計上する。

学生生活全般に関するオリエンテーション等の一部として，図書館の案内，紹介をする程度のものは含めない。

ガイダンスの内容によって，開催回数，時間数，参加人数を分けて報告することが望ましい。また，図書館ガイダンスが大学内でどのように認知され，情報リテラシー教育の一環に位置づけられているかをアピールするには，授業等を単位として実施したものを別に集計し，報告することが望ましい。

関連指標：ARL 統計 32・33

5) 報告様式例-

図書館ガイダンス実施状況（平成 年度）

| ガイダンスの種別（例示） | 希望者参加によるもの | | | 授業等単位のもの | | |
|--------------------------|------------|----|----|----------|----|----|
| | 回数 | 時間 | 人数 | 回数 | 時間 | 人数 |
| 利用案内（館内ツアー・OPACを中心とするもの） | | | | | | |
| 特殊なサービスの説明会（24時間利用など） | | | | | | |
| 資料探索法（書誌目録・データベース・ILLなど） | | | | | | |
| データベースの利用に関するもの | | | | | | |
| 電子ジャーナルの利用に関するもの | | | | | | |
| デジタル・コンテンツに関するもの | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| ネットワークの利用に関するもの | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合 計 | | | | | | |
| 備 考： 利用対象者数 人 うち、学生 人、教員 人 | | | | | | |

a6.2(1) 展示会・講演会等の開催とその参加人数 (L2)

- 1) 定義- 1年間に図書館が実施した資料等の展示会や講演会、公開イベント等の開催記録とその参加人数。
- 2) 必要根拠- 図書館の公開活動の実施状況を示す指標
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：全学及び地区毎
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。
 - ・ 収集法：展示会・講演会等の参加人数を記録し、報告する。
- 4) 留意点-

常設の展示室やコーナーがある場合は、その展示資料が1年間に何回更新されたかを報告する。

学内の図書館職員のみを対象とした研修会は、ここに含めない。

学外者の参加人数を併せて報告することが望ましい。正確な人数が記録できない場合は、概数で良い。

- 5) 報告様式例-

図書館の展示会・講演会等実施状況 (平成 年度)

| 展示会・講演会等の名称等 (記載例) | 日数 | 参加人数 | 備 考 |
|--------------------|----|------|---------------|
| 資料展示会 (公開) | 日 | 人 | うち、学外者 人 (推計) |
| オープンライブラリ (公開) | 日 | 約 人 | うち、学外者 人 (推計) |
| 研修会 (県図書館協会と共催) | 日 | 人 | うち、学外者 人 |
| 講演会 (公開) | 日 | 人 | うち、学外者 人 |
| 貴重書展示室 (常設) | | 人 | 展示品入替 3回 |
| | | | |
| 備 考 | | | |

a6.3(1) 図書館の広報及び出版活動 (L1)

- 1) 定義- 図書館の**広報活動及びその他の**刊行物・報告書類の発行状況
- 2) 必要根拠- 図書館の広報、出版等の活動状況を示す指標
- 3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学及び地区毎
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：図書館の刊行物・報告類の発行状況を報告する。

4) 留意点-

図書館報等の広報誌のほか，図書館の評価に関する報告書，将来計画等に関する報告書，コレクション等の目録，研究開発の成果等，1年間に公表したものを報告する。

ホームページに掲載した図書館の各種報告・計画書などを含めても良いが，学内外に広く公表したものに限定する。

5) 報告様式例-

図書館の刊行物（平成 年度）

| 刊行物の名称等（記載例） | 発行回数 | 部数 | 備考 |
|-----------------|------|----|--------------|
| （図書館報） | 回 | 部 | |
| （ニュース速報誌） | 回 | 部 | |
| 将来計画構想（運営委員会策定） | | | HPにより公開 |
| 自己点検評価報告書 | | 部 | HPにも掲載 |
| 展示資料解説 | | 部 | 展示会で配布 |
| に関する研究開発報告書 | | 部 | 科研報告書（研究開発室） |
| ... | | | |
| 備 考 | | | |

a6.4(1) 研究開発プロジェクト (L3)

1) 定義- 図書館の研究開発プロジェクト名とその数

2) 必要根拠- 図書館の研究開発活動状況を示す指標。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：全学
- ・ 収集頻度：年毎に報告。
- ・ 収集法：図書館が組織的に実施している教育研究支援活動の改善に関する研究開発プロジェクトを計上する。

4) 留意点-

図書館に研究開発室等を設置している場合，組織名称，担当者数とその身分や研究開発経費，研究開発期間，研究開発成果などを適宜，定期的に報告することが望ましい。

図書館が学内あるいは学外の情報関連組織等と組織的に連携し，研究開発プロジェクトを進めている場合，留意点 に挙げたものの他，連携に至った経

緯，連携による効果なども報告することが望ましい。

5) 報告様式例- 適宜，各館で作成する。

7. 電子図書館サービス関係評価指標

7.1 資源

d2.1(1)電子図書の数(L2)

- 1) 定義- 図書館が個別機関による契約，またはコンソーシアム等によって，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。これに含まれるものは，ベンダーから提供される netLibrary や Books24x7 等の電子図書，アグリゲート・サービスの一部として提供される電子図書などである。以下は除く。 内部で電子化した図書，論文等， Early English Books その他の電子化されたアーカイブや特殊コレクション， 図書館がリンクを提供している一般公開された電子図書， CD-ROM で頒布されている機械可読図書，またはプリント版の付録。
- 2) 必要根拠- 図書館の電子情報の利用可能規模を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカルまたはベンダー
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）。
 - ・ 収集法：

それぞれの電子図書コレクションについて，提供者または目録から電子的なタイトル集計を入手する。タイトルをリスト化する必要はない。

多重契約（本館，部局図書館等）による重複タイトルもカウントする。

アグリゲート・サービスの一部であり，レファレンス・コレクションとしての機能がより大きい電子図書（MD Consult, ProQuest の Early English Books Online, books@OVID 等）は含めない。それらはレファレンス・データベースとして報告されるべきである。フリーの電子図書は含めない。
- 4) 留意点-
 - ・ 関連指標：E-Metrics R3
- 5) 報告様式例-

| 提供者（ベンダー） | タイトル数 | 備考 |
|-----------|-------|----|
| A | | |
| B | | |
| C | | |
| D | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

d2.1(2)図書館の電子的コレクションの規模(L1)

- 1) 定義- 電子的コレクションとは，図書館によって様々なフォーマット（紙，マイクロ

フィルム、テープ等)から変換された電子資料(テキスト、画像、視聴覚)であって、利用者が電子的に利用可能なものを言う。これに含まれるものは、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である。

2) 必要根拠- 図書館が電子化している資料の規模を測定するものであり、図書館が単なる外部資料の仲介者ではなく、情報コンテンツの作成者でもあることを示すものである。

3) 実施手段

- ・収集者 ローカル
- ・頻度 年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある(月毎、四半期毎)
- ・収集法

一つの資料から複数の電子的フォーマットを作成している場合は、オリジナル資料のみをカウントする。例えば100ページの本から、1ページ1画像の100個のTIFFファイル、100ページのPDFファイル1個、10ページのPDFファイル10個を作成した場合は、単に100ページのテキスト1個としてカウントする。派生的な資料を元にしていないものはカウントしない。

電子的コレクション業務を熟知した者を、この統計についての調整担当職員に指名する。様々な電子図書館プロジェクトや推進策に関与している職員を特定し、(5)の様式により情報を収集する。

4) 留意点 電子的コレクションはそれぞれが制作過程、利用方法、焦点、管理の面でユニークなものであり、適切な計測の単位を用いることが重要である。

- ・関連指標：E-Metrics D1

5) 報告様式例(1)調査票

| 電子的 学位論文 | | 視覚資料 | | テキスト | | 視聴覚/マル チメディア | | 合計 | |
|-------------|--|------|--|------|--|-----------------|--|---------|--|
| タイトル | | 件 | | タイトル | | タイトル | | 件数 | |
| | | | | | | | | サイズ(GB) | |

報告様式例(2)

| プロジェクト名 | タイプ 1)学位論文 2)視覚資料 3)テキスト 4)マルチメディア | サーバ名 | 件数 | サイズ (GB) |
|---------|--|------|----|-------------|
| | | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|-------|--|--|--|--|
| | | | | |
| ... | | | | |
| コメント： | | | | |

d2.2(1)フルテキスト電子ジャーナルの数(L1)

- 1) 定義- 図書館が個別機関による契約，またはコンソーシアム等によって，利用者に提供している電子的フルテキスト・ジャーナルの契約タイトルの数。検索及び巻号のブラウザの両方により提供されるもの。ブラウザ機能のない記事データベースは除く。
例：ScienceDirect，IDEAL，ACS，AIP，HighWire，OCLC ECO，EbscoOnline 等。
- 2) 必要根拠- 図書館の電子情報の利用可能規模を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカルまたはベンダー
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）。
 - ・ 収集法：

可能なあらゆる情報源からフルテキスト・ジャーナルのリストを作成する。
上記定義に合致しないタイトルを除去するが，多重契約（本館，部局図書館等）によるタイトルの重複は保持する。
集計を記録し，定期的に更新する。
- 4) 留意点- 冊子体契約に付随，または冊子体契約にオンラインをプラスした契約によるタイトルを含める。図書館がリンクを提供しているフリーの政府刊行物その他のジャーナルは除く。
 - ・ 関連指標：E-Metrics R1
- 5) 報告様式例-

| 提供者（ベンダー） | タイトル数 | 備考 |
|-----------|-------|----|
| A | | |
| B | | |
| C | | |
| D | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

d2.3(1)電子レファレンスの数(L1)

- 1) 定義- 図書館が個別機関による契約，またはコンソーシアム等によって，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。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）、フルテキスト雑誌記事コレクションサービス（EbscoHost、ProQuest、Academic Universe、INFOTRAC等）、学位論文、会議録データベース、一般的な雑誌または新聞を含む。ローカルに搭載されたデータベース及びスタンドアロンで継続購入しているものもこれに含む。

- 2) 必要根拠- 図書館の電子情報の利用可能規模を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカルまたはベンダー
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎、四半期毎）。
 - ・ 収集法：利用可能な情報源としては、図書館の目録、図書館のデータベースリストを掲載した Web ページ、内部の電子情報を管理するデータベース、ベンダーの記録などがある。
可能なあらゆる情報源からデータベースのリストを作成する。
上記定義に合致しないタイトルを除去するが、多重契約（本館、部局図書館等）によるタイトルの重複は保持する。
集計を記録し、定期的に更新する。
- 4) 留意点- カウントの単位はデータベースであって、ベンダーから提供されるサービスの総体ではない。例えば図書館が OVID を契約しており、業者が ABI/Inform, Books in Print, CINAHL, INSPEC, PsycINFO の 5 データベースを提供している場合、カウントは 1 ではなく 5 である。図書館がリンクを提供しているフリーのデータベースはカウントしない。
 - ・ 関連指標：E-Metrics R2
- 5) 報告様式例-

| 提供者（ベンダー） | タイトル数 | 備考 |
|-----------|-------|----|
| A | | |
| B | | |
| C | | |
| D | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

7.2 管理運営

d3.1(1) 図書館コンピュータ端末台数（L1）

- 1) 定義- 図書館内に設置された、オープンアクセス可能な全コンピュータ端末台数。
- 2) 必要根拠- 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計る尺度。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集度：年毎に報告
 - ・ 収集法：図書館内に設置された、利用者がオープンアクセス可能なコンピュータ端

末台数を調査する。調査期間内に台数が変動した場合は、最大値を採用する。用途別、例えば OPAC 端末、スタンドアロン CD-ROM サーバ、AV (Audio Visual) 端末、ネットワークにつながった端末等について、個別に算出することが望ましい。

- 4) 留意点- 図書館以外の機関、例えば情報基盤センター等が設置・管理している端末についても台数に含めるが、その旨注記する。
- 5) 報告様式例-

| コンピュータ端末種別 | 台数 | 備考 |
|----------------|----|-------------|
| A (OPAC) | | |
| B (ネットワーク端末) | | |
| C (X 端末) | | 情報基盤センターが管理 |
| D (CD-ROM サーバ) | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

d3.1(2) サービス対象者数当りの図書館コンピュータ端末台数 (L1)

- 1) 定義- 図書館内に設置された、オープンアクセス可能な全コンピュータ端末台数を、その図書館の利用対象者数で除したものを。
- 2) 必要根拠- 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計る尺度
- 3) 実施手段-

収集者：ローカル

収集度：年毎に報告

収集法：

図書館内に設置された、利用者がオープンアクセス可能なコンピュータ端末台数を調査する。調査期間内に台数が変動した場合は、最大値を採用する。

大学内に図書館が複数館ある場合は、各館ごとに端末台数、利用対象者数を算定する。

端末台数 ÷ 利用対象者 × 100 により、端末整備率を算出する。

- 4) 留意点- 図書館以外の機関、例えば情報基盤センター等が設置・管理している端末については、台数に含めるが、その旨注記する。
- 5) 報告様式例-

| 図書館名 | (A)台数 | (B)利用 対象者数 | (A) ÷ (B) (%) | 備考 |
|------|-------|---------------|---------------|----|
| 本館 | | | | |
| A 分館 | | | | |

| | | | | |
|-------|--|--|--|--|
| B分館 | | | | |
| ... | | | | |
| 合計 | | | | |
| コメント： | | | | |

d3.1(3) 図書館コンピュータ端末利用率 (L1)

- 6) 定義- ある一定期間内に利用されているコンピュータ端末台数の、オープンアクセス可能な全コンピュータ端末台数に対する百分比。
- 7) 必要根拠- 図書館に設置されたコンピュータ端末の設備が利用者の要求に合うものかどうかを測定することで、コンピュータ端末設備の有効性、効率性を測定する。
- 8) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集度：月毎に報告
 - ・ 収集法：一定時間内に利用可能なコンピュータ端末台数を調査し、同じ時間内に実際に稼働しているコンピュータ端末台数の比率を求める。同じ時間内に全てのコンピュータ端末数を調査出来なければ、サンプル調査でも良い。また、用途別、例えば OPAC 端末、スタンドアロン CD-ROM サーバ、AV (Audio Visual) 端末、ネットワークにつながった端末等について、個別に算出することが望ましい。
- 9) 留意点- 図書館サービスに直接関係のないオフィス関係ソフトやゲーム、E-mail 等の利用が、本来の図書館サービスの利用を妨げている場合は、これらの非図書館用ソフトとの共用が適切かどうかの判断が必要。
- 10) 報告様式例-

| コンピュータ端末種別 | 台数 | 平均利用率 (%) |
|----------------|----|-----------|
| A (OPAC) | | |
| B (ネットワーク端末) | | |
| C (X 端末) | | |
| D (CD-ROM サーバ) | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

d3.1(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 (L1)

- 1) 定義- ある一定期間内に利用されているコンピュータ端末台数に開館時間数を乗じたものを、その期間内の全利用者数で割ったもの。期間は 1 ヶ月で、図書館コンピュータ端末は、利用可能な全てのオープンアクセスのコンピュータ端末。

- 2) 必要根拠- サービス対象者当りの利用可能な図書館コンピュータ端末の時間数を求めることにより，潜在利用者の要求に適合するかどうか確認するため。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集度：月毎に報告
 - ・ 収集法：一定期間に利用可能なコンピュータ端末台数を調査し，これに同じ期間内の図書館の総開館時間数を乗じたものを，同じ期間内の総利用者数で割る。
- 4) 留意点- この数値は，図書館コンピュータ端末への利用者要求への対処能力の程度を示す。この数値が低ければ，図書館コンピュータ端末を増設する必要があるが，大学全体で図書館サービスにアクセス可能なコンピュータ端末が広く利用可能であれば，低い数値でもそれほど問題はない。
 - ・ 関連指標：EQUINOX(9)，利用可能設備（ISO 11620），利用者満足度
- 5) 報告様式例-

| コンピュータ端末種別 | 台数×開館時間 | 利用者当りの利用可能端末時間 |
|----------------|---------|----------------|
| A (OPAC) | | |
| B (ネットワーク端末) | | |
| C (X 端末) | | |
| D (CD-ROM サーバ) | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント： | | |

d3.2(1) 電子サービスに関する研修担当スタッフの数と割合 (L1)

- 1) 定義- 研修会を担当する図書館職員の全フルタイム相当の図書館職員に対する比率。
- 2) 必要根拠- 当該図書館が，電子図書館サービスに関する利用者研修に投入する人的資源を評価する。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集度：年毎に報告可能。
 - ・ 収集法：電子図書館サービスに関する利用者研修を担当するフルタイム相当の図書館職員数は，利用者への研修機会提供に責任を持つ担当者の一時的な勤務時間も含めて算出する。
- 4) 留意点- この値が高いと当該図書館が電子図書館サービスに多くの人的資源を投入していることを示す。経費面では，d5.2(2)の電子的コレクションの収集経費の割合と関連する。
- 5) 報告様式例-

| 講習会名 | 担当者数 | 比率 (%) | 備考 |
|-------|------|--------|----|
| A | | | |
| B | | | |
| C | | | |
| ... | | | |
| 合計 | | | |
| コメント： | | | |

7.3 サービス

d4.1(1) 電子レファレンスの処理数(L2)

- 1) 定義- 電子メール，図書館 Web サイト，その他のネットワークにより電子的に処理されたレファレンスの件数。受付または回答のどちらかが電子的に処理されたものを含める。受付・回答ともに電子的に処理されたものは，1件とカウントする。ローカルまたは全国的プロジェクトから生じたものもカウントする。
- 2) 必要根拠- 電子的手段により可能となった図書館サービスの新たな形態への移行の現状を示す。
- 3) 実施手段
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある(月毎,四半期毎)。他のレファレンス処理データの収集と同様の手段により実施される。
 - ・ 収集法：

典型的な一週間を選んでサンプル調査を行う。日次集計表の配布，収集，毎日の集計の加算，データ収集に際してのトラブルへの対応等を実施する。

電子的レファレンス処理はレファレンスカウンターのスタッフ以外でも担当する可能性がある(Web 管理者，多様なレファレンス職員，管理者，ボランティア等)。各部署で電子的レファレンス処理を報告する職員を指定し，職員に調査の目的と手順を周知すること。

電子メールによるレファレンスのリクエスト1件に，複数の質問が含まれていることもあるが，質問の数ではなくリクエストの数をカウントすること。
- 4) 留意点-
 - ・ 関連指標：E-Metrics U1
- 5) 報告様式例-

| 調査期間： 年 月 日～ 月 日 | | | | |
|------------------|-------|------|------|----|
| | 質問・回答 | 質問のみ | 回答のみ | 合計 |
| 本館参考調査係 | | | | |
| 分館情報サービス係 | | | | |
| ... | | | | |
| 合計 | | | | |

コメント：

d4.2(1) 電子データベースのログイン（セッション）数（L1）

- 1) 定義- 契約により提供している電子情報のセッション開始数。1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いう。契約データベースには、ローカルに搭載されたもの（オンサイト）も含む。
- 2) 必要根拠- 電子情報へのアクセスの拡大を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・収集者：ベンダー
 - ・収集度：月毎。四半期毎，年毎でも報告可能。
 - ・収集法：

ベンダーからの毎月の利用統計を処理し，各データベースのセッションが試みられた数を図書館内のファイルにコピーまたはインポートする。

該当月の総セッション数を計算し，それぞれのデータベースの前月までのセッション数に加算する。
- 4) 留意点- すべてのベンダーがこの種の統計を提供しているわけではない。また，ログイン数の分析にあたっては，数字の増減の説明が必要な場合がある。例えば，単純な利用増ではなく，a)データベースの追加，b)過去に報告のなかったデータベースの報告開始，c)需要の増大，d)同時利用数の増加などによる場合もある。
 - ・関連指標：E-Metrics U2
- 5) 報告様式例-

| データベース名 | ログイン数 | | | | | 備考 |
|---------|-------|----|----|-----|---|----|
| | 4月 | 5月 | 6月 | ... | 計 | |
| A | | | | | | |
| B | | | | | | |
| C | | | | | | |
| D | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 合計 | | | | | | |
| コメント： | | | | | | |

d4.2(2) 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（L1）

- 1) 定義- 拒否された電子データベースへの試行セッション（リジェクト・セッション）の数と試行セッションの総数に対する比率。ただし，試行セッションの総数 = 接

続セッション総数+リジェクト・セッション総数とする。

- 2) 必要根拠- 同時ユーザの上限を超えたために使えなかったライセンスされた電子データベースへの接続試行出版回数の比率により，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。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ベンダー
 - ・ 収集度：月毎。四半期毎，年毎でも報告可能。
 - ・ 収集法：リジェクトセッション数とその比率は，リジェクトされたセッション数と接続できたセッション数の和に対する比率を算出する。同時ユーザ数はライセンス契約に基づく。
- 4) 留意点- パスワードもしくはユーザ ID 不一致によるリジェクトは含まない。この比率が高いとライセンス契約のユーザ数を増やす必要がある。当然ながら本指標は各データベース毎に個別に算出される。
- 5) 報告様式例-

| 電子データベース名 | リジェクトセッション数 | | | | リジェクト比率 (%) | | | |
|-----------|-------------|----|-----|---|-------------|----|-----|----|
| | 4月 | 5月 | ... | 計 | 4月 | 5月 | ... | 平均 |
| A | | | | | | | | |
| B | | | | | | | | |
| C | | | | | | | | |
| D | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | |
| 合計 | | | | | | | | |

d4.2(3)電子データベースの質問（検索）数と比率（L2）

- 1) 定義- 一定期間内に電子的手段により投入された検索要求の数及び同じ期間内の総セッション数に対する比率。
- 2) 必要根拠- 検索要求の数及び1セッション当りの検索数により，電子情報へのアクセス利用の中で検索利用の程度を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ベンダー
 - ・ 収集度：月毎。四半期毎，年毎でも報告可能。
 - ・ 収集法：一定期間内に電子的に投入された検索要求の数と同じ期間におけるセッション数をカウントし，比率は検索数をセッション数で割って得られる。
- 4) 留意点- セッション数には，パスワードもしくはユーザ ID 不一致によるリジェクトは含まない。この指標は，電子的な利用態様における検索利用の比率を示す。
- 5) 報告様式例-

| 電子データベース名 | 検索要求数 | | | | 対セッション比率 (%) | | | |
|-----------|-------|----|-----|---|--------------|----|-----|----|
| | 4月 | 5月 | ... | 計 | 4月 | 5月 | ... | 平均 |
| A | | | | | | | | |
| B | | | | | | | | |
| C | | | | | | | | |
| D | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | |
| 合計 | | | | | | | | |

d4.2(4)電子データベースの要求アイテム（閲覧，download，mail，print）数(L2)

- 1) 定義- 契約された電子情報の全てにおいて要求されたアイテムの数。契約により利用者に提供されている雑誌論文，電子図書，レファレンス資料，非テキスト資料がこれに含まれる。利用者の要求には，ブラウザではなくサーバの管理する限りにおいて，閲覧，ダウンロード，電子メール送信，印刷といった動作が含まれる。アイテムの報告はその種類に依存する。例として，引用，抄録，目次，全文（ASCII，html，pdf，ps）などがある。
- 2) 必要根拠- この統計は，伝統的な資料の貸出と似たような形で電子コンテンツの貸出件数を提供する。図書館は館内での資料利用，特に雑誌の利用を測定する適切な方法を持っていないが，この統計はこれまで測定が難しかった館内利用のパターンを理解することに役立つ。
- 3) 実施手段
 - ・収集者：ベンダー
 - ・収集頻度：月毎。四半期毎，年毎でも報告可能。
 - ・収集法：
 - ベンダーからの月次利用統計を処理し，それぞれのデータベースから閲覧，ダウンロード，Eメール送信のために選択されたアイテム数をコピーまたはインポートする。アイテムの数と種類（抄録，引用，全文）を集計する。
 - 該当月の全アイテム数を計算し，それぞれのデータベースまたはジャーナルコレクションのセッション数に加算する。
- 4) 留意点：すべてのベンダーがこの種の統計を提供しているわけではないので，統計に次のような記述を加えて補正することが必要になってくる：「200 の契約による120 のデータベースから 150,000 件以上のアイテムが要求された。他の 80 はこのような統計を提供していない。要求されたアイテムの内，100,000 は何らかの形の全文レコードであった。」

・関連指標：E-Metrics U4

5) 報告様式例-

| ベンダー | システム | 閲覧件数 | ダウンロード件数 | Eメール件数 | 印刷件数 | 合計 | 備考 |
|------|------|------|----------|--------|------|----|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |

d4.2(5)図書館 Web サイト及び目録へのバーチャルな訪問数(L1)

- 1) 定義- 図書館の物理的な建物の外部から、図書館 Web サイトまたは目録を訪問した利用者の数で、閲覧されたページ数や構成部分の数にはかかわらない。Web サイトの全来館数は、同一利用者による繰り返しにかかわらずカウントされる。
- 2) 必要根拠- 外部からの図書館 Web サイトまたは目録への訪問数は、図書館サービスへの関心を反映している。この統計はネットワークサービスの重要性を説明するものである。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集頻度：年毎。内部報告はより短期（週毎，月毎，四半期毎）の場合もある。
 - ・ 収集法：

バーチャルな来館の情報源を特定する。複数の Web サーバが関わる場合もあり得る。

可能ならば図書館の建物内からの内部利用を除外する。一般的な方法は IP アドレスまたは何らかの認証である。外部からの訪問は一般的に三つの情報源がある。図書館 Web ページへの外部からのアクセス，Web ベース以外の図書館データベースへのログイン，外部から利用可能な図書館 OPAC である。

これらの情報源からデータを収集するための戦略を構築する。それぞれの情報源に異なるソフトが必要となり得る。外部のサーバ所有者またはプロバイダがデータを提供しなければならない場合もあるので，その場合には必要なデータを得るための協議が必要である。

図書館所有サーバの Web ページの場合は，適当な方法でログを採取し，定義に合致した形で分析する。

図書館外のサーバに図書館 Web ページが置かれている場合は，サーバ管理者の協力を得て来館の定義を決め，ログから採取したデータの提供を受ける。
- 4) 留意点- この統計の判断基準に合致する限り，同一利用者による繰り返しを無視して全来館をカウントすること。バーチャルな来館をカウントすることが難しい場合は，カウントされなかった情報源を記録しておくこと。利用不可能なデータから来館数を推測するべきではない。バーチャルな来館数が内部・外部からの来館を総計したものである場合は，報告でその点を指摘すること。

・ 関連指標：E-Metrics U5

5) 報告様式例-

| サーバ | 学 内 | 学 外 | 合 計 | 備 考 |
|-------------|-----|-----|-----|-----|
| 図書館 Web サイト | | | | |
| OPAC | | | | |
| ... | | | | |
| 合 計 | | | | |

d4.2(6)図書館の電子的コレクションの利用(L2)

- 1) 定義- 報告期間内で電子的コレクションのタイトル及び物理的ファイルがアクセスされた回数，及び検索機能がある場合は検索された回数。
- 2) 必要根拠- 電子的コレクションは各図書館毎のユニークなものであり，図書館を横断しての比較には向かないが，この統計により，電子的コレクションがどのように利用され，

利用者の需要に役だっているかについて、量的・質的な目安を示すことができる。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：ローカル
- ・ 収集頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）
- ・ 収集法：

この統計について調整を担当する職員を指名する。担当者は Web ログソフトや統計処理に精通している必要がある。アクセスされたアイテムは図書館の環境により様々な方法で集計される可能性があるため、状況に応じて適切な方法をとること。継続的な調査が不可能な場合は、典型的な一週間（あるいは1ヶ月）を選んでサンプル調査を行う。

調査結果が得られた後も新規追加資料について定期的に追跡調査をする。

4) 留意点- 可能な限り、サーチエンジンによるアクセスを除くこと。電子コンテンツの一部ではない補助的なアイテムへのアクセス（ボタンやナビゲーションのためのマップ等）を含めないこと。除外のための方法やフィルタリングについての記述を注記すること。

・ 関連指標：E-Metrics D2

5) 報告様式例-

| プロジェクト名 | サーバ名 | タイトル アクセス数 | アイテム アクセス数 | 合計 | 備考 |
|---------|------|---------------|---------------|----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ... | | | | | |

d4.2(7) 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）(L1) 及び

d4.2(8) サービス対象者当りの研修会の実施回数（比率）(L1)

1) 定義- 図書館が行う公式のデジタルコンテンツに関する研修会の開催回数と出席者数、および開催回数の全研修会開催回数と全サービス対象者数に対する比率。

2) 必要根拠- 図書館が行なう研修会への参加の程度を通じて、電子図書館サービスに関する利用者獲得の達成度を評価する。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：ローカル
- ・ 収集頻度：年毎に報告
- ・ 収集法：

図書館が提供する各種研修会毎の参加者数を記録しておき、開催回数と参加者を確定する。

当該研修会の開催回数の全研修会開催総数に対する比率を求める。

当該研修会の参加者数の全サービス対象者数に対する比率を求める。

4) 留意点- 研修会参加者数は延べ人数となる。従って、1人の参加者が複数の研修を受ける場合があるので、人数は実参加者数ではない。本指標は研修機会の提供に関し、

研修サービスの浸透性を示す。

5) 報告様式例-

| 研修会種別 | 開催回数 (率・%) | 参加人数 (率・%) |
|-----------------|------------|------------|
| A (電子ジャーナル) | | |
| B (二次情報データベース) | | |
| C (OPAC 検索) | | |
| D (デジタルコンテンツ検索) | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント: | | |

d4.3 電子図書館サービスについての利用者満足度 (L1)

- 1) 定義- 電子図書館サービスの利用者にサービス全体あるいは個々のサービスに対して5段階評価法 (5:特に良い, 4:良い, 3:普通, 2:悪い, 1:特に悪い) による採点結果の数値の平均点。最も悪い数値を1点, 最も良い数値を5点とする。
- 2) 必要根拠- 図書館が行なう電子図書館サービスの質的な面について, 利用者の満足度を数値で評価することで, サービスの改善を図る。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者: ローカル
 - ・ 収集頻度: 年毎に報告
 - ・ 収集法: 測定対象とする特定サービスないしはサービスの側面をリストした簡単な質問形式を用意し, 5段階の各点の尺度は質問の中に書き込む。電子図書館サービス全体に関する評点は $\frac{\text{利用者によって評価された個々のサービスに対する得点の合計}}{\text{そのサービスへの回答者数}}$ で求める。
- 4) 留意点- 利用者の意見は非常に主観的であり, 重要な点はサービス品質に対する個々の利用者の期待値であるが, 個人毎にその尺度が異なることが問題となる。この問題に対する解決策の1つに SERVQUAL がある (第4章参照)。
- 5) 報告様式例-

| 電子図書館サービス | 平均評点 | 回答者数 | 備考 |
|-------------------|------|------|----|
| A (OPAC 検索) | | | |
| B (図書館 Web サイト訪問) | | | |
| C (電子情報資源アクセス) | | | |
| D (電子文書配信) | | | |
| E (インターネット・アクセス) | | | |
| ... | | | |

| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| 合計（電子図書館サービス全体） | | | |
| コメント： | | | |

7.4 経費

d5.1(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(L2)

- 1) 定義- 図書館から全国的，地域的，ローカルな書誌ユーティリティ，ネットワーク，コンソーシアムへの支出。利用者向けデータベースへの支払いや契約は除く。
- 2) 必要根拠- 情報インフラに対する図書館の支出の総体を示す。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者 ローカル
 - ・ 頻度 年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）
 - ・ 手順

報告期間中の，図書館が全体としてあるいは部分的に所属している書誌ユーティリティ，ネットワーク，コンソーシアムに関する報告・請求書類を収集する。これらの書誌ユーティリティ，ネットワーク，コンソーシアムの会費，維持費，その他のインフラに支出される費用のみを特定する。電子情報のアクセスに対する費用を含めないこと。その費用は d5.2～d5.4 に含める。

報告期間と会費またはコンソーシアムの期間が違っている場合でも，年間費用の総計を利用すること。

- 4) 留意点- コンソーシアム等に種々のサービスが付加されており，純粹な会員権に対する支出を分離することが困難な場合もある。統計上のバランスがとれる場合は，案分比例せずに費用総計を報告する。

・ 関連指標：E-Metrics C4

- 5) 報告様式例-

| コンソーシアム等の名称 | 金額 | 備考 |
|-------------|----|----|
| A | | |
| B | | |
| ... | | |
| 合計 | | |

d5.1(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(L3)

- 1) 定義- 図書館以外の機関が図書館の代わりに，集中化資金システムあるいはコンソーシアム形式により，コンピュータファイルへのアクセス，電子逐次刊行物，検索サービスに支払った費用。大学当局または大学内の図書館以外の組織による支出も含む。
- 2) 必要根拠- 情報インフラに対する図書館外からの支出の規模を示す。図書館が外部

からどれだけの支援を受けているかを示す指標である。

3) 実施手段-

- ・ 収集者：ローカルまたは外部機関
- ・ 頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）。
- ・ 手順：

報告期間中の書誌ユーティリティ，ネットワーク，コンソーシアムに関する報告・請求書類を収集する。通常は図書館の会計部門から書類が得られるが，外部機関で管理されており，要求しなければ入手できない場合もある。

集中化された支出のどの程度が自館に充てられているのかを特定する。

特定が難しい場合は，コンソーシアム関係担当の職員に相談して比率を推定する。

4) 留意点-

- ・ 関連指標：E-Metrics C5

5) 報告様式例-

| コンソーシアム等の名称 | 支出機関 | 金額総計 | 図書館配分額 | 備考 |
|-------------|------|------|--------|----|
| A | | | | |
| B | | | | |
| ... | | | | |
| 合計 | | | | |

d5.2(1) 電子図書館のコスト(L1)

- 1) 定義- 図書館が利用者に提供している電子的フルテキスト・モノグラフの費用。一時料金や会費を含める。年間アクセスまたはサービス料金で，直接契約またはコンソーシアム経由のいずれかによるもの。
- 2) 必要根拠- 図書館の電子図書に対する支出，及び従来型資料がいかに新しい形態に置き換えられているかを示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）。
 - ・ 手順：電子図書の定義については d2.1(1)を参照。受入システムがこのマニュアルの区分に合致していない場合は内部で資料種別（電子ジャーナル，レファレンス・データベース，電子図書）ごとに資料費を集計するための表計算シートかデータベースを準備することが必要である。

報告期間中の電子データベース，電子情報に関する報告・請求書類を収集する。報告期間と契約期間が違っている場合でも，年間料金を統計計算に利用するこ

と。

料金がコンソーシアムその他の協力活動に支払われている場合は、総計に含めること。料金がアグリゲート・サービス、または様々な種類のサービス（フルテキスト電子ジャーナルとレファレンス資料など）に一括して支払われている場合は、予想利用数、または利用実績、リスト価格に基づいて推定値を出すこと。

毎年継続しない支払いで、報告された総額に相当の影響を与えるものは、コメントとして記入する。

4) 留意点-

- ・ 関連指標：E-Metrics C3

5) 報告様式例-

| ベンダー | タイトル | 支出額 | 備考 |
|------|------|-----|----|
| A | A | | |
| A | B | | |
| B | C | | |
| ... | | | |
| 合計 | | | |

d5.2(2) 電子のコレクションの収集経費の割合（L1）

- 1) 定義- 紙媒体を含む全収集経費に対する電子のコレクションについての収集、予約購読、ペイ・パー・ビュー費用等の百分比として表す。
- 2) 必要根拠- 全電子のコレクションのために収集、予約購読、ペイ・パー・ビュー費用に使われる総収集経費の割合を算出することにより、当該図書館が電子のコレクションに置く優先度を示す。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 収集頻度：年毎に報告
 - ・ 収集法：電子コレクションの収集経費の全資料収集経費に対する比率であり、予約購読、ライセンス、ペイ・パー・ビューの費用を含むコンソーシアム契約やパッケージ契約等の契約金額。
- 4) 留意点- ハード、ソフト、通信回線のようなインフラ経費は含まない。この数値は当該図書館が電子のコレクションにどの程度経費を投入しているか、電子のサービスへのコミットの程度を示す。経年変化を見ることにより、コレクションが電子的なものに移行しつつある状況を把握できる指標となる。
- 5) 報告様式例-

| 研修会種別 | 収集経費（千円） | 比率（％） |
|-------|----------|-------|
|-------|----------|-------|

| | | |
|------------------|--|--|
| A (電子ジャーナル) | | |
| B (二次情報データベース) | | |
| C (電子図書) | | |
| D (その他デジタルコンテンツ) | | |
| ... | | |
| 合計 | | |
| コメント: | | |

d5.2(3) 電子コレクション構築・維持のコスト(L2)

- 1) 定義- 利用者に提供するための電子的資料の作成及び既存資料の電子的形態への変換に要した直接の費用(人件費, 設備, ソフトウェア, 契約費用)。電子化, OCR, 編集, マークアップテキストの作成, 電子化資料へのアクセスのためのメタデータの準備, データ保存, 著作権クリアのための費用を含む。契約により外部から購入した情報への費用を除く。
- 2) 必要根拠- デジタル・コレクションの構築に要する費用の総額, 及び予算, 人員, インフラといった資源の配分を示す。

3) 実施手段-

- ・ 収集者: ローカル
- ・ 頻度: 年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある(月毎, 四半期毎)。
- ・ 手順:

この統計について調整を担当する職員を指名する。デジタル・コレクション計画に, 職務として少しでも関わっている職員すべてに, 以下の調査票に記入してもらおう。関連職員に, デジタル・コレクション計画の立案, 実行, 管理にどれくらいの時間を要しているか見積もってもらい, フルタイム換算で調査票に記入してもらおう。

設備の費用は減価償却を含める。ソフトウェアは購入時の価格を反映する。

契約期間と報告期間が異なる場合は, 案分比例する。費用が完成度に基づく場合は, 期間内の集計だけを含める。

4) 留意点-

- ・ 関連指標: E-Metrics D3

5) 調査票様式例-

| 氏名 | 部署 | 電子コレクション構築に関わる時間 | 備考 |
|----|----|------------------|----|
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| ... | | | |
|-----|--|--|--|

6) 報告様式例-

| プロジェクト名 | 費用のタイプ | 金額 |
|---------|----------|----|
| A | 人件費 | |
| A | 設備費 | |
| A | ソフトウェア経費 | |
| B | 人件費 | |
| B | 設備費 | |
| B | ソフトウェア経費 | |
| ... | | |
| A 合計 | | |
| B 合計 | | |
| ... | | |
| 総計 | | |

d5.3(1)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(L1)

d5.3(2)テクニカル・フィー等データベースに付随する管理経費(L1)

d5.3(3)コンソーシアム加入経費(L1)

- 1) 定義- 図書館が利用者に提供している電子レファレンス資料，アグリゲート・サービス，電子図書の費用。年間アクセスまたはサービス料金で，直接契約またはコンソーシアム経由のいずれかによるもの。
- 2) 必要根拠- 図書館の電子レファレンスに対する支出，及び従来型資料がいかに新しい形態に置き換えられているかを示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル
 - ・ 頻度：年毎に報告。内部的報告はより頻度が高い場合もある（月毎，四半期毎）。
 - ・ 手順：電子レファレンスの定義については d2.3(2)を参照。受入システムがこのマニュアルの区分に合致していない場合は内部で資料種別（電子ジャーナル，レファレンス・データベース，電子図書）ごとに資料費を集計するための表計算シートがデータベースを準備することが必要である。

報告期間中の電子データベース，電子情報に関する報告・請求書類を収集する。報告期間と契約期間が違っている場合でも，年間料金を統計計算に利用すること。

料金を，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，テクニカル・フィー等データベースに付随する管理経費，コンソーシアム

加入経費に分類し、それぞれに集計する。

料金がアグリゲート・サービス、または様々な種類のサービス（フルテキスト電子ジャーナルとレファレンス資料など）に一括して支払われている場合は、予想利用数、または利用実績、リスト価格に基づいて推定値を出すこと。毎年継続しない支払いで、報告された総額に相当の影響を与えるものは、コメントとして記入する。

4) 留意点-

- ・ 関連指標：E-Metrics C2

5) 報告様式例-

- 費用種別 (1)データベース料金
(2)管理経費
(3)コンソーシアム経費

| タイトル | 費用種別 | 支出額 | 備考 |
|------|-------------------------|-----|----|
| A | (1) | | |
| A | (2) | | |
| A | (3) | | |
| B | (1) | | |
| C | (3) | | |
| ... | | | |
| 合計 | (1) (2) (3) 総計 | | |

d5.4(1)フルテキスト電子ジャーナルのコスト（L1）及び

d5.4(2)コンソーシアム加入経費（L1）

- 1) 定義- 図書館が利用者に提供しているフルテキスト電子ジャーナル、二次情報データベースの契約費用、セッション当たりの経費及びコンソーシアム加入経費。契約費用は初期購入費用、会費（JSTOR 等）も含めた、年間アクセスまたはサービス料金で、直接契約またはコンソーシアム経由のいずれかによるもの。
- 2) 必要根拠- 図書館の電子ジャーナル、二次情報データベースに対する支出と、冊子形態から電子形態への移行状況を示す指標。
- 3) 実施手段-
 - ・ 収集者：ローカル（セッション数はベンダー）
 - ・ 収集度：年毎に報告
 - ・ 収集法：電子ジャーナルの定義については「電子ジャーナルのタイトル数」を参照。

会計システムがこのマニュアルの区分に合致していない場合は、内部で資料種別（電子ジャーナル、レファレンス・データベース、電子図書）ごとに資料費を集計するための表計算シートかデータベースを準備することが必要。

報告期間中のデータベース、電子的コレクションに関する報告・請求書類を収集する。報告期間と契約期間が違っている場合も、年間(年度)料金を統計計算に利用すること。

費用を電子ジャーナル購入経費とコンソーシアム加入経費に分類する。

料金がアグリゲート・サービス、または様々な種類のサービス（フルテキスト電子ジャーナルとレファレンス資料など）に一括して支払われている場合は、予想利用数、または利用実績、リスト価格に基づいて推定値を出すこと。

毎年継続しない支払い（JSTORの一時費用等）で、報告された総額に相当の影響を与えるものは、注記する。

- 4) 留意点- 電子フルテキスト・ジャーナルには冊子体契約に伴う無料のものや、冊子体+オンライン契約の一部となっているものがある。最初の場合は、電子アクセスのコストにいかなる費用であれ含めるか含めないかということが問題になる。2番目の場合は、費用のどれだけの部分を電子アクセス分に当てることができるかという問題がある。

・関連指標：E-Metrics C1

- 5) 報告様式例-

費用種別 (1)電子ジャーナル料金

(2)コンソーシアム経費

| 提供者（ベンダー） | 費用種別 | 費用 | セッション当りの費用 | 備考 |
|-----------|------------------|----|------------|----|
| A | (1) | | | |
| B | (1) | | | |
| C | (2) | | | |
| ... | | | | |
| 合計 | (1) (2) 総計 | | | |
| コメント： | | | | |

8. 定性的評価指標

8.1 収集方法

1) 評価者

評価指標は質問形式で示してある。それぞれの質問への回答はまず、図書館自身による回答を作成すべきであろう（自己点検・評価）。なお、自己点検・評価後、指標によっては、外部評価あるいは利用者による評価が行われることが望ましい項目があるため、指標毎にその区別を「適用範囲」に施した。

自：自己点検・評価

外：外部評価

利：利用者調査

2) 実施の時期

定性指標は、毎年実施する必要はないが、定期的実施し、サービスの改善がどの程度進行しているか、また、新たな課題等がないか等の点検に役立てるべきである。

3) 評価結果

評価結果は、レポートとしてまとめ、大学執行部、教職員に配布する。

8.2 資料

q6.1(1) 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？(L2)

- 1) 定義- 大学における研究資料及び学生用資料の整備における図書館の役割の点検
- 2) 必要根拠- 大学全体としての蔵書構築の推進
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 資料の購入についてどのような全学的調整の仕組みを設けているか、図書館がそれにどのように関与しているかに関して点検を行う。
- 5) 解釈- 国立大学で購入する資料の殆どは研究者向けの資料であり、研究者により独自に選定されてきた。しかし、外国雑誌価格の高騰や電子ジャーナルの導入問題は、大学が一体となって資料の整備を図ることの重要性を大学執行部、教職員に認識させつつある。このため、どのような役割を果たすべきかについて図書館は更に明確なプログラムを持つ必要がある。

q6.1(2) 資料（印刷体，電子的資料，その他のメディアを含む。以下同じ。）の受入，保存，利用について意思決定する際の基準はなにか？(L2)

- 1) 定義- 資料整備の一貫性を担保する規定等の点検
- 2) 必要根拠- 体系的な資料の整備と供用の推進
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 資料の選書，保存，利用に関する基準があるか否かを確認し，それらの基準や考え方に一貫性があり，合理的に構成されているかどうか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(3) 利用者のための選書をどのように行っているか？ 選書方針は、明文化されているか？(L1)

- 1) 定義- 選書方法・内容等の点検（特に開架図書に関して）
- 2) 必要根拠- 選書体制の整備，選書の一貫性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 学生用図書及び学内共通図書といった利用者のニーズに即した資料に関する選書方針が明文化されているか，またそれが適切に運用されているかどうか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(4) 資料の選択及び蔵書の構築・評価において，教員はどのような役割を果たしているか？(L2)

- 1) 定義- 蔵書構築における教員の関わり方等の点検
- 2) 必要根拠- 蔵書構成の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 資料の選定において教員がどのように関わっているか，またそれは適切に実施されているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 解釈- 資料の共同利用度が高まるとともに，重要度の増す項目である。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q6.1(5) 所蔵資料は，当該キャンパスで行われる教育研究を支援するものとなっているか？(L2)

- 1) 定義- サービス対象となっているキャンパスの授業や研究分野の特性に即した蔵書構成になっているかの点検
- 2) 必要根拠- 蔵書の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法 当該キャンパスのシラバス等に掲載された資料がどの程度購入されているか，また，研究用途の資料がどのように図書館に整備されているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(6) 学術コミュニケーションの変化に対応する備えがあるか？(L2)

- 1) 定義- 激変も予想される学術コミュニケーション環境に係る即応体制が整備されているかの点検
- 2) 必要根拠- 研究者の研究環境の変化に対する対応

- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 学術コミュニケーションの動向に柔軟に対応できる組織構造を有しているかどうか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(7) 電子的情報資料のライセンス数は、利用者がアクセスするのに十分な数か？(L1)

- 1) 定義- 応需体制が整備されているかの点検
- 2) 必要根拠- 電子的情報資料の利用環境の整備
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 電子的情報資料の利用について利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準
- 6) 関連指標

q6.1(8) コンソーシアムによる購入やライセンス合意をどのように活用しているか？(L2)

- 1) 定義- コンソーシアムの形成により実現したサービスが、どの程度利用されているかの点検
- 2) 必要根拠- 効率的な資料整備の推進
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- コンソーシアムへの加入状況・内容を確認し、その合意に基づいてどのような新しいサービスが実現したか、その効果はどの程度あったか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(9) 図書館資料について継続的で効果的な定量・定性評価のプログラムを持っているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館資料の質的・量的充実に関する評価の方法等の点検
- 2) 必要根拠- 資料整備に関する実績の報告，改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 図書館資料の評価方法に関し、どのような具体的なプログラムを作成し、どのように運用しているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(10) 除籍プログラムによって、開架図書 of 現在性を保っているか？(L2)

- 1) 定義- 開架図書室資料に関する配架基準等が存在するかの確認
- 2) 必要根拠- 資料整備に関する実績の報告，改善

- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 開架資料について，定期的な除籍を行っているか否かを確認を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q6.1(11) 資料の管理・保存対策は適切か？(L2)

- 1) 定義- 資料管理のあり方等に関する下記事項の点検
 - ・ 破損資料についての応急的対応が可能か？
 - ・ 破損本や痛みかけた資料の保存や修復に対する予算があるか？
 - ・ 資料の紛失，切り取り，盗難に対する防止策は適切か？
- 1) 必要根拠- 資料管理の適切性
- 2) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 3) 方法- 資料管理について明文化された方針を持っているか否かを確認する。
- 4) 典拠- ACRL 基準

q6.1(12) 大学関係資料の収集・管理の責任を持っている場合，どのようにその責任を果たしているか？(L3)

- 1) 定義- いわゆる University Archives の機能を有する図書館が該当し，その管理体制等を点検
- 2) 必要根拠- 責任ある収集と管理の推進
- 3) 適用範囲- 大学関係資料を管理する図書館（自，外）
- 4) 方法- 大学関係資料の収集・管理が明文化された手続及び責任ある体制の下に実施されているか，また，その手続・体制が適切であるか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.3 計画

q3.1(1) 図書館は，使命・理念と長期目標を持っているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館活動に関するミッション（使命・理念）の声明と，それに則した目標設定の有無の確認
- 2) 必要根拠- 使命・理念の声明，目標設定の必要性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自）
- 4) 方法- 明文化された使命・理念，目標があるか否かを確認する。
- 5) 解釈- 図書館活動を客観的かつ継続的に評価していくため，あるいは評価を受けるためには，先ず図書館のミッション（理念・使命）を明らかにすることが必須条件となる。すなわち，図書館の使命・理念を大学の意思決定機関，利用者，教職員等に向け明らかに宣言し，その使命・理念の下で目標を設定し図書館サービスを実施するという一連の流れを形成することは評価に不可欠な構図となる。

6) 典拠- ACRL 基準

q3.1(2) 図書館の使命・理念,長期目標は,大学のそれと矛盾せず,一貫しているか?(L1)

- 1) 定義- 使命・理念,目標の内容点検
- 2) 必要根拠- 使命・理念,目標の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館(自,外)
- 4) 方法-

図書館の使命・理念,目標が大学全体のそれと内容的に一貫しているかどうか,
大学全体の使命・理念等に変更があった場合,連動して図書館の使命・理念等の見直しが行われているかどうかに関して点検を行う。

5) 典拠- ACRL 基準

**q3.1(3) 図書館の使命・理念声明は,館員と大学執行部に明確に理解されているか?
また,定期的な見直しが行われているか?(L1)**

- 1) 定義- 使命・理念,目標の周知方法及びフィードバック・システムに係る点検
- 2) 必要根拠- 使命・理念,目標の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館(自,外)
- 5) 方法- 使命・理念声明等を周知させるための手段・方法,見直しを行うためのシステムがどの程度整備されているのかに関して点検を行う。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q3.1(4) 大学は計画立案の際,図書館関係者を参加させるか?(L3)

- 1) 定義- 大学の全学レベル計画に対する図書館参加の有無の確認
- 2) 必要根拠- 図書館は全学的な課題である学術情報流通システムを担っていること
- 3) 適用範囲- 全図書館(自,外)
- 4) 方法- 大学の運営を審議する委員会,計画策定に関する作業グループ等へ図書館関係者が加わっているか否かの確認を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.1(5) 図書館は将来計画・実施計画をもっているか?(L1)

- 1) 定義- 将来計画・実施計画策定の有無の確認
- 2) 必要根拠- 将来計画・実施計画の設定の必要性
- 3) 適用範囲- 全図書館(自,外)
- 4) 方法- 明文化された将来計画があるか,また,将来計画に基づいた年次的な実施計画があるか否かの確認を行う。

- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.1(6) これらの計画を適切に策定しうる仕組みが整っているか？ (L2)

- 1) 定義- 各種計画検討及び策定委員会組織等に係る役割等の点検
- 2) 必要根拠- 計画の妥当性合議制の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 計画を策定するに当たって，どのような委員会，作業グループが設置されたか，それらは計画を策定する組織として適切であるかどうか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.1(7) これらの計画は学内において然るべき協議を経ているか？ (L2)

- 1) 定義- 計画のレベル・重要度に即した学内手続を踏んでいることの確認
- 2) 必要根拠- 合議制の確保及び計画の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- どのような手続を経て計画が了承されたか，また，その手続が妥当なものであったか否かの確認を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準
- 6) その他- 2.6 と 2.7 はまとめることもできる。

q3.1(8) 館員は計画と決定に適切に関与しているか？ (L2)

- 1) 定義- 責任部署としての図書館の意思に係る反映度の点検
- 2) 必要根拠- 計画の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 計画策定に当たって，館員が委員会あるいは作業グループに入っていたか確認する。また，計画について意見を求められ適切な意見については計画に反映されたかどうかについて実際に尋ねる。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.1(9) 目標達成に適した戦略をもっているか？ (L2)

- 1) 定義- 目標実現に係る戦略設定の有無及び内容の妥当性の点検
- 2) 必要根拠- 目標の実現可能性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 目標を達成するための具体的な方策があるかどうか，それは目標に照らして妥当な内容になっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.1(10) 目標及び実施計画は実際的なものか？(L2)

- 1) 定義- 実行可能な目標，計画が設定されているかの点検
- 2) 必要根拠- 目標，計画の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 大学及び図書館の規模，予算，人員配置から判断して，目標及び実施計画が実行可能な内容になっているかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.4 管理運営

q3.2(1) 図書館資源の効果的利用をどのように進めているか？(L1)

- 1) 定義- 資源活用に係る検討・実施体制の点検
- 2) 必要根拠- 効率的な支出
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 資源の効果的利用について，実行計画の策定，進捗状況の確認，実行結果の評価等がどのような体制で行われているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(2) 学内の図書館の管理運営は，図書館長のもとに一元化されているか？(L2)

- 1) 定義- 全学の図書館施設に係る運営方針等が館長の管理体制の下にあるかの点検
- 2) 必要根拠- 管理運営の一貫性の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 学内の図書館組織は，図書館長の権限下にあるかどうかを確認する。また，運営，サービスが全学的に整合性あるものとなっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 解釈- これに該当するのは，部局図書室が附属図書館とは別に運営されているような機関で，その意味で該当機関は限られるかもしれない。

q3.2(3) 部局図書室は，全学の図書館の管理運営に基づいて運営されているか？(L2)

- 1) 定義- 全学の図書館施設に係る運営方針等が一元的な管理体制の下にあるかを部局図書室の立場で点検
- 2) 必要根拠- 管理運営の一貫性の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- q10.2 と併せて実施することも可。

q3.2(4) 図書館内に，管理運営上の情報を自由に伝達できる効果的なコミュニケーション手段があるか？(L2)

- 1) 定義- 館内における公式・非公式な意思疎通ルートの点検
- 2) 必要根拠- 職員間の意思疎通の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- どのようなコミュニケーション手段を講じているか，それが情報の自由なやりとりに効果を挙げているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(5) 業務や作業条件を改善するために，職員が新しい考え方や手順を提案することを奨励しているか？(L2)

- 1) 定義- 管理運営における職員の関与の在り方と扱い方の点検
- 2) 必要根拠- 職員による主体的な改善への取り組みの拡大
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 職員による提案をどのようにして奨励しており，提案をどのように扱っているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(6) 新しい図書館機能やサービスがどのように研究・開発されているか？(L2)

- 1) 定義- 新機能，新サービス開発の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 研究開発体制の確立
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 新しい機能やサービスを開発する際，どのような体制が敷かれ，適切に維持管理されているかに関して点検を行う。
- 5) 解釈- 規模の大きい大学図書館においては，研究開発室が設置され，組織的にも研究開発体制が整備されているが，そのような体制を整えることが難しい図書館も多いはずである。しかし，その場合でも，プロジェクトのような形で学内外の研究者等と協力して研究開発することは可能であろう。

q3.2(7) 図書館と情報基盤が別個に運営されている場合，組織構成が生産的なコミュニケーションと協力の機会を提供するものとなっているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館と情報基盤系施設との連携の在り方・役割分担等の点検
- 2) 必要根拠- 連携協力の拡大
- 3) 適用範囲- 図書館と情報センターが別に運営されている場合（自，外）
- 4) 方法- 他の情報サービス施設と組織上あるいは運営上どのように図書館とリンクされ，サービスの重複や欠落がないか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(8) 図書館と情報技術の両方に対して責任を持つ管理者がいる場合、二つの機能はどのようにうまく統合されているか？(L2)

- 1) 定義- 館長が兼務する場合の図書館機能と情報サービス機能の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 効果的な管理運営
- 3) 適用範囲- 図書館と情報センターの管理者が同じ場合（自，外）
- 4) 方法- 両者の間に連絡調整委員会等が存在するか、またそれが十分機能しているか等に関して点検を行う。
- 5) 解釈- 我が国においても、副学長等が設置されるに伴い、図書館長と情報基盤の長を兼ねるといった事例が出てきたが、今後如何に機能的に連携していくかが大きな課題となっている。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q3.2(9) キャンパス内の他の部局と業務上の協力関係を確立しているか？(L1)

- 1) 定義- 他部局との協力関係
- 2) 必要根拠- 情報サービス関連組織との協力体制等の点検
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 他の部局との間で業務上の協力について取り決めがあるか、また組織上、運営上の連携が図られているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(10) 利用者の意見を反映する制度が整っており、それが効果的に運営されているか？(L2)

- 1) 定義- 図書館委員会等の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 図書館委員会の機能・役割の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 利用者の意見をサービスや運営に反映させるためにどのような手段を講じているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(11) 管理運営事項を決定する上で、方針や手続きはどの程度効率的か？(L2)

- 1) 定義- 管理運営に係る制度・規定・手続の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 管理運営の効率化
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 管理運営事項を審議、決定する手続き等が形式だけのものになっていないか、どの程度実質的に運用されているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.2(12) 図書館は、学外機関とどのような協力を行っているか？(L1)

- 1) 定義- 学外機関との協力の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 学外機関との協力の推進
- 3) 適用範囲- 全図書館(自, 外)
- 4) 方法- 協議会や他機関等との協力・連携について、そのレベル・範囲等を確認する。
また、学外協力の在り方等についてどのような方針を持っているかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.5 職員

q3.3(1) 利用者のニーズに対応するために、適切な数の質の高い館員、その他の専門職、熟練したサポート職員及び学生補助員を有しているか？(L3)

- 1) 定義- 多様な役割に対応した職員の確保体制に係る整備状況の点検
注 この指標はわが国の現状とは相容れないが、今後必要となる項目として取り上げる。
- 2) 必要根拠- 専門性の高い図書館職員の確保と組織の効率的編成
- 3) 適用範囲- 全図書館(自, 外)
- 4) 方法- 現状では、主題に即した学位を有する館員が適材適所的に配置されているか等が点検対象となる。
- 5) 解釈- 今後の館員には今以上に高い専門性が求められるものと思われる。そうした状況に備え、館員の研修計画や組織の再編成等について今のうちから検討しておく必要がある。また、個々の館員にあっても一層の自己研鑽が求められていることを自覚したい。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q3.3(2) 大学は図書館の専門職が必要な資格を持っていることをどのように保証しているか？ また、専門的活動に従事することをどのように奨励しているか？(L2)

- 1) 定義- 職員の資格及びスキルアップに係る人事・研修体制等の点検
- 2) 必要根拠- 専門職としての理解の拡充
- 3) 適用範囲- 全図書館(自, 外)
- 4) 方法- 人事において専門職としての資格が必須のものとして考課されているか、スキルアップのためにどのような研修がどのように実施されているか、自己研鑽に対してどのようなインセンティブが用意されているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.3(3) 職員数は、図書館の目標及びサービス、大学のプログラム、授与される学位、入学定員、教職員の規模、その他のプログラムに見合ったものか？(L1)

- 1) 定義- 必要職員数に係る適正規模等の点検
- 2) 必要根拠- 必要な人員の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 現状では点検の難しい項目であり，データを揃えても適正規模にあるかどうかの判定は困難であり，従って，今はこうした視点をもって職員編成を点検すること等により判定基準を形成していく過程にあるものかと考えられる。その場合，同種・同規模図書館との間での情報交換が望まれる。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.3(4) 新事業の開始や既存事業を拡大する際、職員配置が考慮されているか？(L2)

- 1) 定義- 職員再配置方針の有無の確認と実施方法等の点検
- 2) 必要根拠- 職員数の確保と配置の柔軟性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 事業の展開に従った職員配置が考えられているか，柔軟な対応が可能な編成になっているか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.3(5) 職員は、利用者のニーズに応えるために必要な知識とスキルをどのように維持・向上させているか？(L1)

- 1) 定義- 職員が自身によるスキルアップをどう行っているかについての点検
- 2) 必要根拠- 職員自身によるスキルアップの必要性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 職員に対する調査を実施する。また，職員が利用者の必要とする知識・スキルを有するものであるかどうかについて利用者調査を実施する。
- 5) 解釈- 職員がサービスに必要な知識・スキルを有しているかどうかは，利用者の満足度測定における質問項目のひとつである。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q3.3(6) 全職員に対する継続的な研修を実施するための十分な予算があるか？(L1)

- 1) 定義- 職員のスキルアップ等を目的とする研修経費の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 研修機会の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 複数の研修プログラムを継続的に実施するために，学内外にどのような財源が

用意されているかについての調査を行ったか、また、どの程度安定的な財源を確保したか等に関して点検を行う。

5) 典拠- ACRL 基準

q3.3(7) 図書館は、職員のためのセキュリティ、保存、緊急時訓練に関するプログラムを用意しているか？(L2)

- 1) 定義- 安全管理や稀に起こる事態への対応等を目途とした職員研修等の在り方・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 研修機会の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 全職員が習得しておくべき基本的事項についての研修が実施されているか否かを確認する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.6 施設

q3.4(1) 計画性のある、安全で、適切なスペースを利用者に提供しているか？(L1)

- 1) 定義- スペースの用途指定及び配置に係る計画があり、実施されているかの点検
- 2) 必要根拠- 適切なスペース利用
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 施設に関する利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(2) 利用者のニーズ、業務の変更に対応して、スペースの利用が適切に見直されているか？(L2)

- 1) 定義- スペース配分を見直す契機や見直しの範囲・方法等の点検
- 2) 必要根拠- 適切なスペース利用
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 利用者の新しいニーズや業務の変更に対応してスペース利用が見直されているかを確認する。また、その際然るべき手続きにしたがって実施されているかどうかに関して点検を行う。

q3.4(3) 学習のためのスペースについて利用者はどういう感覚を持っているか？例えば、十分な座席数やいろいろな形態の座席が提供されていると感じているか？(L1)

- 1) 定義- 多様な学習環境に対応した施設の整備状況を利用者に尋ねることに関する調査方法・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 学習環境の整備

- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 施設の利用について利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(4) 十分な蔵書スペースがあるか？(L1)

- 1) 定義- 収蔵スペースの狭隘度等の点検
- 2) 必要根拠- 収蔵スペースの確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 蔵書の増加と収蔵可能冊数を確認し，基準に照らしてどの程度の年数に対応できるか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(5) 職員のためのスペースは充分か？ 効率的な作業ができるように配置されているか？(L2)

- 1) 定義- 管理スペースに係る配置・運用方法等の点検
- 2) 必要根拠- 管理スペースの整備
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 職員数に対するスペースが基準を満たしているか否か確認する。また，職員に対する調査を実施する。（口頭による方法でもよい）
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(6) 設備・機器類の質・量，設置場所は当該事業に適していると言えるか？(L1)

- 1) 定義- 事業目的に見合った設備・機器類の整備に係る方針・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 設備・機器類整備の適切性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 設備・機器を利用する者に対する調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(7) 空調等の設備・機器類は十分に維持管理されているか？(L2)

- 1) 定義- 図書館の必須設備である空調システムの整備に係る方針・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 資料の保存環境，利用環境の整備
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 空調設備のメンテナンスの実施，稼動期間を確認する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(8) 図書館のサインは適切か？(L1)

- 1) 定義- サインの在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 利用者案内の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 施設の案内表示等について利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(9) 利用者用，職員用の情報機器は人間工学的なものか？(L2)

- 1) 定義- ワークステーションの在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 利用環境の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 情報機器のハードウェア・アプリケーション両面にわたる使い勝手を，利用者，職員に分けて調査する。

q9.10 電気配線，ネットワークの容量・配線は，電子的資料へのアクセスに関連したニーズに対応しているか？(L2)

- 1) 定義- 電子的資料サービス機器に係る電源供給状況の点検
- 2) 必要根拠- 電子的情報資料の利用環境の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- コード・ケーブル類が利用の妨げになっていないか，見苦しく接続されていないか，また安全に配電されているか等に関して点検を行う。また，利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q3.4(11) 障害者に対する対応は，法律・基準に則っているか？(L1)

- 1) 定義- 障害者の利用環境が法律等に則し整備されているかの点検
- 2) 必要根拠- バリアフリー施設への改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 障害者の図書館利用についてどのような配慮がなされているか，それらが基準等に則ったものかに関して点検を行う。また，利用者調査を実施する（口頭による調査でもよい）。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.7 サービス

q4.1(1) 図書館のサービスは，図書館のミッションに見合っているか？(L1)

- 1) 定義- ミッションから見たサービスの妥当性の点検
- 2) 必要根拠- サービスの改善

- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 図書館サービスのメニュー・内容が，図書館のミッション声明に対応したものとなっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(2) 大学の教育・研究・公共活動を支援し，利用者が図書館を最大限利用できるように，質の高いサービスをどのように確立，促進，継続，評価しているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館サービスの諸相に関し，利用者の立場からみた運営方法等の点検
- 2) 必要根拠- サービスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外，利）
- 4) 方法- 図書館が提供するサービスが，どの程度大学のミッション遂行に役立っているか，如何に高質のサービスを継続的に利用者に提供しているか等に関して点検を行う。なお，サービスの成果(outcomes)状況を図書館経営にフィードバックする体制がどの程度整備されているかについても点検を行う必要がある。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(3) 閲覧・貸出サービス，レファレンスサービスの計画は，利用者が資料を最大限活用できるように立てられているか？(L1)

- 1) 定義- 資料利用に関し，利用者の立場からみた運用方法等の点検
- 2) 必要根拠- サービスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 資料の閲覧方法，貸出冊数，貸出期間等，レファレンスサービスの実施体制について，利用者による資料の利用を促進するものになっているかどうか等を点検する。それぞれのサービスについて利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(4) 図書館サービスに学生，教員の期待がどのように反映されているか？(L2)

- 1) 定義- 利用者の期待を軸にした図書館サービスの一般的な点検
- 2) 必要根拠- サービスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 学生・教員の利用者各層について，図書館サービスに関する利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(5) 図書館の利用時間は，ニーズに対応しているか？(L1)

- 1) 定義- 開館時間・サービス提供時間の妥当性の点検

- 2) 必要根拠- 適切な利用時間の設定，サービスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 学生，大学院生，教職員等利用者各層に対して，開館時間，その他のサービス提供時間に関する利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(6) 授業を支援するためにどのようなプログラムを推進しているか？(L3)

- 1) 定義 コースリザーブ等の授業に密着したサービスの有無の確認及びサービスのあり方等の点検
- 2) 必要根拠 授業支援サービスの強化
- 3) 適用範囲 全図書館（自，利）
- 4) 方法 図書館がもっている授業支援プログラム等の内容を点検する。
- 5) その他 大学における授業体制の改善は，教育改革の柱のひとつであり，図書館としてこれにどのように対応するかは，図書館の教育支援活動を推進するために極めて重要である。

q4.1(7) 学外者，とくに地域社会に対してどのようなサービスを提供しているか？(L2)

- 1) 定義 学外の研究者，市民へのサービスの在り方，内容等の点検
- 2) 必要根拠 大学の公共活動（地域社会への貢献，生涯学習等）支援
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外，利）
- 4) 方法 学外の利用者に対する日常的サービスや，展示会・講演会等の催事企画，広報活動がどのように行われ，どのような評価を受けているか等に関して点検を行う。
- 5) その他 大学の公共活動は今後ますます重要視されることになる。図書館は，大学の地域社会に対するサービスの窓口としての役割が今以上に期待される。

**q4.1(8) 図書館は，遠隔教育の受講者に対してどのようなサービスを提供しているか？
受講者のニーズはどのようなもので，それに対する満足度はどうか？(L3)**

- 1) 定義- 遠隔教育に係る図書館サービスの在り方・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 大学の新しい教育方法支援
- 3) 適用範囲- 遠隔教育を実施している大学の図書館（自，利）
- 4) 方法- 図書館サービスについて遠隔教育受講者を対象とする調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(9) 図書館のサービスは，どのようにして学生や教員に周知されているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館が提供するサービスについての周知方法等の点検

- 2) 必要根拠- 図書館サービスの広報方法，利用案内等の改善」
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 利用者が図書館の行う各種サービスについてどの程度知っているかを調べる（周知度調査）などを行うことで，サービスの周知方法等を点検する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.1(10) サービスに関する量的，質的な測定を継続して行い，またその結果を活用しているか？(L1)

- 1) 定義 サービスに関する output データを収集し活用しているかの点検
- 2) 必要根拠 実績の効果的報告，サービスの改善
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外）
- 4) 方法 図書館が提供するサービスの量的・質的レベルを測定するため，どのような方法を用いているか，また，測定結果をどのような形でサービスの改善に役立てているかに関して点検を行う。
- 5) 典拠 ACRL 基準

8.8 **アクセス**

q4.2(1) 図書館と図書館資料に対するアクセスを容易にするためにどのような方法を用いているか？(L1)

- 1) 定義 図書館及び図書館資料に係るアクセス方法等の点検
- 2) 必要根拠 アクセス方法の改善
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外，利）
- 4) 方法 図書館及び図書館資料にアクセスを容易にするためにどのような方策を実施しているかに関して点検を行う。それが実際にどの程度効果をあげているかを観点とした利用者調査を実施する。

例：位置情報の広報，サイン，資料配送サービス，開架制，電子的提供等

- 5) 典拠 ACRL 基準

q4.2(2) 目録の正確さと現在性は，どのように保証されているか？(L1)

- 1) 定義 目録情報に係る管理体制・方法等の点検
- 2) 必要根拠 正確で，迅速な目録情報の提供
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外）
- 4) 方法 目録情報の作成・維持管理について，明文化されたマニュアルがあるかどうか，正確な情報を迅速に提供するために何を実施しているかに関して点検を行う。
- 5) 典拠 ACRL 基準

q4.2(3) 蔵書の配架は、論理的でわかりやすいか？(L1)

- 1) 定義 資料配架に係る規則・方法等の点検
- 2) 必要根拠 配架方法の改善
- 3) 適用範囲 全図書館（自，利）
- 4) 方法 資料の配架の使い勝手等について，利用者調査を実施する。
- 5) 解釈 配架方法について利用者がどれだけ知っているかも大きな要素となる。案内・サインが適切かどうか確認できる調査が必要である。
- 6) 典拠 ACRL 基準

q4.2(4) 図書館にない資料について迅速で効果的な ILL あるいは DD サービスを提供しているか？(L1)

- 1) 定義- 図書館間相互利用（ILL: Inter-Library Loan）やドキュメントデリバリーサービス（DD: Document Delivery）の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- ILL/DD の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- どのような ILL/DD サービスを実施しているかを確認する。ILL/DD サービスについて利用者調査を実施する。
- 5) 解釈- 利用者満足度測定の質問項目のひとつである。
- 6) 典拠- ACRL 基準

q4.2(5) 図書館は ILL システムに参加しているか？(L1)

- 1) 定義- NACSIS-ILL/DD システム等への参加の有無の確認
- 2) 必要根拠- ILL/DD の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 図書館がどのような ILL システムに参加しているか否かの確認を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.2(6) 電子的資料にアクセスするために十分な数の情報機器等を用意しているか？(L1)

- 1) 定義- 電子的情報資料を利用する際に必要な端末機，A V 機器等の情報機器及び情報コンセント等の整備状況の点検
- 2) 必要根拠- 電子的情報資料利用環境の整備
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 情報機器や情報コンセント等の利用に関する利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.2(7) 他機関の目録あるいは資料にアクセスできるようになっているか？（L2）

- 1) 定義- 他機関目録情報の利用環境に係る整備状況の点検
- 2) 必要根拠- 目録情報へのアクセスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，利）
- 4) 方法- 他機関の目録情報及び資料へのアクセス方法が，どの程度整備・周知されているか等に関して点検を行う。学外図書館の利用については利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.2(8) 資料の保存施設を有する場合，利便性がどの程度確保されているか？（L3）

- 1) 定義- 保存専用施設を有する図書館が該当し，利用のリアルタイム性等を点検
- 2) 必要根拠- アクセス環境の整備
- 3) 適用範囲- 保存施設が別に設置されている図書館（自，外）
- 4) 方法- 保存施設にある資料を利用するに際して，入手時間や経費が必要以上にかかっていないか等に関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q4.2(9) 遠隔教育を履修している利用者に対してどのような方法を提供しているか？（L3）

- 1) 定義- キャンパス外からのアクセスの在り方の点検
- 2) 必要根拠- アクセス環境の改善
- 3) 適用範囲- 遠隔教育を実施している大学の図書館（自，利）
- 4) 方法- 遠隔教育受講者に対するアクセス方法を確認する。また，その方法について利用者調査を実施する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

8.9 **利用教育**

q4.3(1) 図書館は公式，非公式の多様な利用教育プログラムを提供し，周知しているか？（L1）

- 1) 定義- 図書館が企画するオリエンテーションや各種説明会等の公式プログラムや，利用者からの申し出によるオン・デマンド的なプログラムが存在するか否かの確認を行う。
- 2) 必要根拠- 利用教育の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 様々な場面における利用教育プログラムが**存在しているか否かと周知の**確認を行う。

5) 典拠- ACRL 基準

q4.3(2) 研修のための施設・設備は、少人数、多人数の利用者グループに対応でき、種々の資源についてのプレゼンテーションが実施できるようになっているか？(L1)

- 1) 定義 研修施設・設備に係る充実度等の点検
- 2) 必要根拠 多様なプログラムに対応した施設・設備の整備
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外）
- 4) 方法 研修を目的とした施設・設備が存在し，それらが利用者グループや研修内容等に比して，質・量的に適したものになっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠 ACRL 基準

q4.3(3) 利用教育に情報技術等が適切に利用されているか？(L2)

- 1) 定義 利用教育に係る方法論・内容等の点検
- 2) 必要根拠 利用教育方法の改善
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外，利）
- 4) 方法 インターネット等を活用した利用教育目的のチュートリアルシステムがどの程度整備されているか（種類別，初級・中級向けといったクラス別）に関して点検を行う。
- 5) 典拠 ACRL 基準

q4.3(4) 利用教育は授業とどのように関連して実施されているか？(L2)

- 1) 定義 授業との関わり方等の点検
- 2) 必要根拠 利用教育の効果的な実施
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外）
- 4) 方法 教員の依頼等に基づいて実施される利用教育がある場合，その位置付けや教員との連携の度合い，実施・周知方法等に関して点検を行う。

q4.3(5) 図書館利用或いは情報利用学に関する授業科目が設定されているか？

その場合，科目の開発・評価において教員とどのように連携しているか？(L3)

- 1) 定義 当該授業科目に係る教育連携方法・内容等の点検
- 2) 必要根拠 体系的な利用教育の実施
- 3) 適用範囲 全図書館（自，外）
- 4) 方法 図書館が実施する，あるいは能動的に関わる授業科目がある場合，授業設計，実施・評価方法等について関係教員とどの程度連携が図られているか等に関して点検を行う。
- 5) 解釈 我が国の図書館では教員組織をもたないことから，授業科目を直接担当する

ことは殆どない。しかし、大学における情報リテラシー教育の要請，図書館における研究調査機能の拡充等により，図書館を実施母体とする授業科目の開設も可能となることから，今後は重要な点検項目となるであろう。

6) 典拠 ACRL 基準

q4.3(6) 利用教育プログラムをどのようにして進め，評価しているか？(L1)

- 1) 定義 オリエンテーション等の利用教育に係る実施方法・内容等の点検
 - 2) 必要根拠 利用教育の改善
 - 3) 適用範囲 全図書館（自，外，利）
 - 4) 方法 実施している利用教育プログラムについて，効果等を測定するためにどのようなこと（アンケート等）を行っているか，また，その結果をどのように活かしているかに関して点検を行う。
- 3) 典拠 ACRL 基準

8.10 予算

q5.1(1) 図書館の目的に沿った予算の確保，執行が行われているか？(L1)

- 1) 定義- 事業予算に係る要求方法・執行方法の在り方等の点検
 - 2) 必要根拠- 予算執行の妥当性
 - 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
 - 4) 方法- 予算要求事項の内容及び要求方法，執行方法や執行状況に関して，その合理性・正当性等の点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(2) 財源は，現状の活動や将来の事業開発を支えるのに十分なものか？(L2)

- 1) 定義- 事業の展開を見据えた予算額・内容等の在り方等の点検
 - 2) 必要根拠- 予算額の適切性
 - 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
 - 4) 方法- 恒常的財源，予備財源，あるいは組み替え可能な費目に関して予め検討が成されているか，また，新規財源を探す或いは開発する努力がどの程度行われているかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(3) 図書館予算を編成するについて，大学の授業計画がどのように考慮されているか？(L2)

- 1) 定義- シラバス等を根拠にした予算項目の有無の確認
- 2) 必要根拠- 予算額の適切性

- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- シラバス参考資料や授業関連資料の整備経費が計上されているか否かを確認する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(4) カリキュラムに関連する分野の蔵書構築を適切な割合で継続するための予算があるか？（L2）

- 1) 定義- シラバス等を根拠にした予算を継続要求するための体制・財源問題等の点検
- 2) 必要根拠- 予算額の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- カリキュラムに関連した資料経費を確保する財源が示されているか，またその予算額は充分なものかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(5) 利用者の数及び階層を反映した図書館予算にどの程度なっているか？（L1）

- 1) 定義- サービス対象の特性に即した予算編成になっているかの点検
- 2) 必要根拠- 予算額の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 図書館経費の算定方式を確認し，それが利用者各層のニーズをどの程度反映したものであるかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(6) 他の図書館資源（例えば，文書や特殊コレクション）に必要な資金の適切性と入手可能性はどのように決められているか？（L2）

- 1) 定義- 特殊資料に関する予算項目の有無の確認
- 2) 必要根拠- 特殊資料のための財源の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 特殊コレクション等の経費が確保されている否か，また別途要求が可能か否か確認する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q5.1(7) メディア及び電子的情報資料の受入，処理，サービス，アクセス提供についての責任が図書館予算にどのように反映されているか？（L1）

- 1) 定義- 電子的情報資料に関する予算の在り方等の点検
- 2) 必要根拠- 電子的情報資料導入のための財源の確保
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）

- 4) 方法- デジタルコンテンツ整備の経費が図書館に措置されているかどうか、また、経費がどの範囲を整備するものかに関して点検を行う。

8.11 成果評価

q7.1(1) 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もっているか？ (L1)

- 1) 定義- 評価体制が存在しているかの確認
- 2) 必要根拠- 評価体制の確立
- 3) 適用範囲- 全図書館 (自, 外)
- 4) 方法- 図書館活動の評価について、実施体制、実施期間、評価結果の公開方法等について明文化されたプログラムがあるか否かを確認する。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q7.1(2) 図書館はどんな成果を測定しているか？ また、その成果をどのように測定しているか？ (L1)

- 1) 定義- 評価に係る測定方法・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 評価内容・方法の妥当性
- 3) 適用範囲- 全図書館 (自, 外)
- 4) 方法- 図書館活動のパフォーマンスを測定するために、使用する尺度とその測定方法を確認する。また、それらが基準に基づくものであり、他の図書館と比較可能な体系になっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q7.1(3) 図書館はどのような自己評価を実施しているか？ (L1)

- 1) 定義- 自己評価に係る在り方・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 自己評価の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館 (自, 外)
- 4) 方法- 自己点検の実施体制 (大学全体 and/or 図書館独自)、実施期間 (毎年 or 定期的)、点検項目や方法、結果の公表形式等が図書館運営の改善に資するものとなっているかどうかに関して点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q7.1(4) 図書館はどのような外部評価を実施しているか？ (L2)

- 1) 定義- 外部評価に係る在り方・内容等の点検
- 2) 必要根拠- 外部評価の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館 (自, 外)

- 4) 方法- 外部評価を実施しているか否かの確認と、実施している場合、実施体制、実施内容、評価結果の公表方法等が、図書館運営の改善にどの程度資しているかについて点検を行う。
- 5) 典拠- ACRL 基準

q7.1(5) 図書館は、どのような利用者満足度調査を実施しているか？(L3)

- 1) 定義- 利用者から見た図書館サービスの評価方法等に係る内容点検
- 2) 必要根拠- 図書館サービスの改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 利用者の満足度調査を実施してか否かの確認と、実施している場合、方法、実施期間、尺度、解釈、結果の公表方法等が、図書館運営の改善にどの程度資しているかについて点検を行う。

q7.1(6) 他の大学図書館との比較をどのように行っているか？(L2)

- 1) 定義- 他の同規模大学図書館との比較方法等に係る内容点検
- 2) 必要根拠- 比較方法の改善
- 3) 適用範囲- 全図書館（自，外）
- 4) 方法- 他の図書館の評価と比較をする場合、比較対象、比較方法、比較項目等が適切なものとなっているかどうかについて点検を行う。

お わ り に

「はじめに」の最後で書いたように本報告書は、平成 13 年国立大学図書館協議会の「法人格取得問題に関する附属図書館懇談会」の下におかれた「図書館評価指標WG」の成果であり、自発的に集まったメンバーによって作成された。本報告書は、上記の懇談会（平成 14 年 3 月 14 日開催予定の第 4 回）で最終的なまとめを行ない、平成 14 年度の国立大学図書館協議会総会において報告される予定である。

このように本報告書自体は、正式な委員会などで審議され決定されたという性格は持っていない。そもそも、本報告書は各大学の附属図書館を拘束して統一的な図書館評価をするために作られたものではない。平成 16 年 4 月に国立大学の独立行政法人化は必至の情勢であり、そのためには大学の中期目標、中期計画の中に附属図書館がどのように位置づけられるかを書き込まれなくてはならない。それもかなり具体的な数値目標や将来計画のイメージを持って、書き込まれる必要があるという状況を踏まえて、少しでも役に立つ図書館評価指標をまとめようとしたのが本報告書の目的である。

まとめるにあたり、国の内外の図書館評価指標を参考にした。中には、電子図書館機能に関するものなどで、まだ評価の定まっていない図書館評価指標も取り入れている。一見すると、大量の各種の図書館評価指標の寄せ集めに過ぎないという印象を与えるかもしれない。限られた時間と人でまとめたという事情もあり、その批判は甘んじて受けざるを得ないが、できる限り日本の事情を配慮して、各大学が実際に取り入れることが可能な指標とするとともに、本報告書の目的に沿って、具体的な中期目標、中期計画の策定を戦略的に行えるように、柔軟性を持たせて、各大学が自由に取捨選択できるようにした。

日本において、この種の図書館評価指標を初めてまとめたものを作成した点を評価いただけると幸いである。今後、実践的に本報告書に挙げられた図書館評価指標を絞り込むと同時に高度化が行われ、国立大学図書館協議会として、正式に制定される図書館評価指標ができることを強く希望する。

最後に、本報告書を作成するにあたり、東北大学附属図書館の済賀宣昭部長をはじめ WG メンバーの献身的な努力に対して深謝いたします。

平成 14 年 3 月 10 日

図書館評価指標検討 WG 主査

名古屋大学附属図書館長

伊藤 義人

(附 録 A)

WG の検討経緯

- 2001.6.28: 第 48 回国立大学図書館協議会常任理事会
(図書館評価指標の必要性を提案)
- 2001.8.7: 第 3 回法人格取得問題に関する附属図書館懇談会 (検討開始)
- 2001.10.24: 平成 13 年度国立大学図書館協議会理事会 (WG 設置を承認)
- 2001.11.16: 第 1 回 WG 開催 (検討の方向と分担を決定)
- 2002.3.1: 第 2 回 WG 開催 (報告書第 1 次案の決定)
- 2002.3.14: 第 4 回法人格取得問題に関する附属図書館懇談会 (報告書まとめ等)

(附 録 B)

用語定義

- ・ **アカウンタビリティ** (accountability): アカウンティング (会計) とレスポンシビリティ (責任) の合成語で、会計責任ということになる。企業 (会計主体) が株主等から委託された資金を経営目的に合った用途に配分し、その保全をしなければならない責任 (財産保全責任) とその事実や結果の状態を株主等に説明報告する責任 (説明報告責任) を表す概念。一般には後者を意味し、「説明責任」と訳される。
- ・ **アクセス** (access): 図書館図書館のサービスや施設・設備に到達する、あるいは利用する能力。
- ・ **運営費交付金**: 各大学法人の運営のために国から交付される予算。特定事業の実施に適切に対応するため、次の と の額を合計したものとする。

標準運営費交付金: 学生数等客観的な指標にもとづく各大学に共通な算定方式により算出された標準的な収入・支出額の収支差額。

特定運営費交付金: 客観的指標によることが困難な特定の教育研究施設の運営や事業の実施に当たっての所要額。

大学は、中期目標や国立大学評価委員会による評価結果を積極的に分りやすく公表するとともに、評価結果を教育研究その他の活動に役立て、自ら定めた長期目標の点検に活用し、評価結果を次期以降の中期目標・中期計画の内容に (発展的・現実的に) 反映させる。評価結果は、次期以降の中期目標期間における運営費交付金等の算定に反映、競争的環境の醸成及び各大学の個性ある発展を促進する観点から、教育研究その他の業績に対する評価結果を適切に反映した算定を行なう。

- ・ **貸出** (loan): 一定の期間資料を利用するために、直接利用者に、あるいは他の機関に資料を貸し出すこと。
- ・ **研修担当スタッフ**: 図書館が主催する公式の研修会 (場合によっては、図書館員が

講師として参加する研修会を含む)を担当する図書館職員で、兼任の職員を含む。

- ・ **電子関連コスト**：図書館によってなされる電子図書館サービスのための収集，予約購読，ライセンス契約，ペイ・パー・ビューの費用で，ネットワーク（通信回線経費等）やハードウェアのコストは含まない。
- ・ **コレクション**：図書館が利用者のために収集し，ローカルに所蔵されている全ての文書。収集とは，ドキュメントを計画的に選定し，アクセス権を確保し，それを図書館の OPAC や他のデータベースに載せることであり，図書館間貸出（ILL）及び文書配信（DDS）はこれに含まれない。
- ・ **自己点検・評価**：中期目標の達成度について，種々の外部評価，第三者評価を活用して各大学が行なう厳正なる自己点検・評価。各大学の個性を伸ばし，質を高める観点から，分野別の研究業績等の水準についても評価を行なう。
- ・ **指標**（indicator）：何らかの活動（現象であれ，物体や人間に関するものであれ）の価値を判断するために使用される数量的および質的な記述，すなわち，数値，記号，言葉による表現とそれに関連する方法。
- ・ **使命**（mission）：組織の目標，およびそれに向けてサービスを展開し，成果を挙げていく上で，どのような選択をするかについて明確に述べた，上部組織によって承認された宣言。
- ・ **資料**（document）：その形状や特性にかかわらず，ドキュメンテーションの過程でひとまとまりとして扱われる記録された情報
- ・ **セッション**（session）：通常ログインによる電子図書館サービスへの接続の確立。Web サイトへの接続は，その Web サイトの外への参照リンクであればセッションとして認められる。一時的なエントリ又はゲートウェイページへの接続は除かれる。
- ・ **大学評価・学位授与機構による評価**：各大学から国立大学評価委員会に報告されたもののうち，教育研究に関する事項にかかる部分を専門的な観点から行なう評価。結果を大学評価委員会に報告する。
- ・ **大学評価委員会（仮称）による評価**：国立大学法人の運営全体に対して大学評価委員会（仮称）が，大学評価・学位授与機構の教育研究に関する評価結果を尊重しつつ行なう総合的な評価。
- ・ **ダウンロード**：電子データをハードディスク等のローカルストレージや印刷装置に出力するためのクライアント側での全ての処理。
- ・ **中期目標**：長期目標を実現するための 1 つのステップ。長期目標を踏まえた一定期間（原則として 6 年）内の達成目標。大学が中期目標を策定する際の指針となるもので，大学の実績を評価する際の主な基準である。
- ・ **中期計画**：中期目標の具体的計画。運営費交付金等についての予算要求の基礎。中期目標の達成度を評価する際の具体的要素。予算の根拠として必要な事項，法令に

定める事項のほか，大学の社会に対する意思表示として，可能な限り中期目標を実現するための**数値目標**や**目標時期**を含む具体的な内容を記載する。

- ・ **長期目標**：国の高等教育・学術研究におけるグランドデザイン等を踏まえ，各国立大学の教育研究の基本理念及びこれを実現するための長期的な計画を盛り込んだ長期的な目標で，10年程度のマイルストーンを置くことが望ましいとされている。
- ・ **データベース** (database)：電子的に蓄積された検索ソフトやデータ操作を伴うデータ/レコード単位のコレクションまたはファイルで，商品名等がある場合はそれを単位とする。
- ・ **電子的コレクション**：全ての電子形態のドキュメントであって，利用に当って特別な装置を必要とするもの。デジタル・ドキュメント，電子ジャーナル，データベース，ネットワーク化された音響映像情報，CD-ROM，DVD等のローカル媒体を含む。少なくとも一定期間アクセス権（コンソーシアム形成や外部資金によって図書館自身が獲得し得る）が保障されている遠隔の情報資源上にある文書を含む。
- ・ **電子図書館サービス**：図書館のローカルサーバから提供されるか，ネットワーク経由のアクセスが可能な全てのサービス。OPAC，図書館 Web サイト，電子情報資源，電子文書配信（DDS），図書館経由のインターネットアクセスを含む。当然ながら，図書館がライセンス契約もしくは他の契約によってアクセス権を確保していないインターネット上の情報資源へのアクセスは含まない。
- ・ **ドキュメント**：論文単位等文書処理において1単位として扱われる電子的な記録情報または資料のセット。ドキュメントの表示理形式（HTML，PDF等）や特徴は異なっても良い。
- ・ **図書館コンピュータ端末**：電子図書館システムへのアクセスを提供するために図書館内に設備された装置（図書館の管理下でないものも含む）で，原則オープンでネットワークアクセスが可能なコンピュータ及び独立型コンピュータ。
- ・ **年度計画・年次報告**：各大学は中期計画に基き，各事業年度の業務運営に関する計画を定め，文部科学大臣に届け出るもの。各大学は，各事業年度における業務の実績について，主として中期目標達成への事業の進行状況を確認する観点から，国立大学評価委員会（仮称）の評価を受ける。一定のフォーマットにより収集した情報，各大学にとっての過度の負担とならないよう配慮する。
- ・ **パフォーマンス** (performance)：図書館によるサービスの提供ならびにサービス提供のための資源の配分および活用の効率性
- ・ **評価** (evaluation)：サービスや設備の有効性，効率性，有用性および適合性を判断するプロセス
- ・ **評価項目・指標**：目標・計画を設定する場合，評価を受けることを前提に選定する項目や指標。大学評価・学位授与機構による評価の試行（平成12年度）の場合も，自己判定に際して明確な根拠の提出を求められた。各図書館の実情にもとづき，明

確な根拠を示し易い項目を選定し、更に数値化された指標に際しては慎重に現状分析を行い、その上で図書館の中期計画をたてる必要がある。

- ・ **リジェクト・セッション**：同時ユーザアクセス制限を超えた要求のために不首尾に終わった電子図書館システムへの接続試行。パスワード不一致による入り口でのリジェクションは除く。
- ・ **目的** (objective, French term: objectif opérationnel)：組織の目標の達成に寄与すべく行われる個々の活動が達成すべき特定目標。(ISO 11620)
- ・ **目標** (goal, French term: objectif général)：合意された一連の方針の実施によって達成されるべき望ましい状態。(ISO 11620)
- ・ **利用者** (user)：図書館サービスの受け手。
- ・ **利用対象者**：図書館に割当てられたサービスや資料の提供の対象となる個人の数。大学図書館では教職員に学生（研究生，聴講生，放送大学の学生等のうち図書館利用資格を有する者も含む）を加えた総数となる。各図書館は、この利用対象者に含むべき対象を決めるに当たって、学外利用者をカウントするか否かを決めなければならない。

（附録 C）

図書館の中期目標・中期計画のイメージ例（2001.4.27, 調査検討会議目標評価委員会案）

中期目標，中期計画について検討の参考に資するため様々な事項を挙げているが，各大学にこれらの内容すべてを当てはめることを想定しているものではないし，これら以外の事項も考えられる．

附属図書館に関する中期目標のイメージ例

- ・ 教育研究に必要な図書，雑誌，資料の充実を図るとともに，学内の教育研究プログラムと図書館サービスの一層緊密な連携を実現する。
- ・ 紙媒体に関する図書館サービスとの連携を図りつつ，電子図書館的機能の充実強化を図る。
- ・ 学内の他の情報関連施設との連携をはかり，学内情報システムにおける情報流通の拠点としての役割を果たすこと。
- ・ 学内の利用者へのサービス向上を図るとともに，他機関との相互協力，市民への公開サービスを促進する。
- ・ その他

附属図書館の中期計画のイメージ例

- ・ 平成 年度までに，シラバスに記載された図書の網羅的な購入を実現するとともに，シラバスと目録所在情報をオンライン上で相互参照できるようにする。
- ・ 平成 年度までに，学内で発行された紀要等を電子化し，附属図書館ホームページから学内外に公開する。

- ・ 資料の存在を簡便に把握できるように、平成〇年度までに全蔵書の〇%以上の目録所在情報を電子化する。
- ・ 平成 年度までに、電子化資料を利用するための施設設備の充実を図る。
- ・ 平成 年度までに、図書館及び学内の他の情報関連施設等を含めた学内情報システムのあり方について検討結果をまとめる。
- ・ 学内の情報関連施設との人事交流を促進する。
- ・ 平成 年度までに、学内の各学部等と連携を図り、学部学生、大学院学生、教職員等の対象毎に図書館利用に関する講習（特に、情報化に対応した情報収集方法など）を実施する。
- ・ 平成 年度以降、年度当初に、希望する新生を対象とした図書館利用方法についてのオリエンテーションを行う。当該オリエンテーションの実施日時については、入学時に全ての学生に対して周知する。
- ・ 平成 年度までに、貸出サービス等市民への公開サービスを実施する。
- ・ 館内業務についてボランティアの受け入れ体制を整え、平成 年度以降募集する。
- ・ 平成 年度までに、図書館施設の改修を実施する。

（注）中期目標は、主に大きな方向性を示す内容として、中期計画には、予算の根拠として必要な事項や法令に定める事項の他、大学の社会に対する意思表示として、中期目標を実現するための数値目標や目標時期を含む具体的な内容を記載する。

（附録 D）

E-metrics の指標（参考）

- 4.3.1 利用者がアクセス可能な資源に関する統計
 - R1 フルテキスト電子ジャーナルの数
 - R2 電子レファレンスの数
 - R3 電子図書の数
- 4.3.2 電子ネットワーク資源とサービスの利用に関する統計
 - U1 電子レファレンスの処理数
 - U2 電子データベースのログイン（セッション）数
 - U3 電子データベースの質問（検索）数
 - U4 電子データベースの要求アイテム（閲覧、download、mail、print）数
 - U5 図書館ウェブサイト及び目録へのバーチャルな訪問数
- 4.3.3 電子資源及び関連インフラへの支出に関する統計
 - C1 フルテキスト電子ジャーナルのコスト
 - C2 電子レファレンスのコスト
 - C3 電子図書のコスト
 - C4 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

- C5 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
- 4.3.4 図書館の電子化活動に関する統計
 - D1 図書館の電子的コレクションの規模
 - D2 図書館の電子的コレクションの利用
 - D3 電子的コレクションの構築・維持のコスト
- 4.3.4 提案された業務評価基準の分析
 - P1 全レファレンスに対する電子レファレンスのパーセンテージ
 - P2 全来館者数に対するバーチャルな訪問のパーセンテージ
 - P3 全モノグラフに対する電子図書のパーセンテージ

(附録 E)

ISO 11620 のパフォーマンス指標 (参考)

- B.1.1.1 利用者の満足度
- B.2.1.1 サービス対象者の利用率
- B.2.1.2 利用者当り費用
- B.2.1.3 人口当り来館回数
- B.2.1.4 来館当り費用
- B.2.2.1 タイトル利用可能性
- B.2.2.2 要求タイトル利用可能性
- B.2.2.3 要求タイトル所蔵率
- B.2.2.4 要求タイトル一定期間内利用可能性
- B.2.2.5 人口当り館内利用数
- B.2.2.6 資料利用率
- B.2.3.1 閉架書庫からの資料出納所要時間 (中央値)
- B.2.3.2 開架からの資料探索所要時間 (中央値)
- B.2.4.1 蔵書回転率
- B.2.4.2 人口当り貸出数
- B.2.4.3 人口当り貸出中資料数
- B.2.4.4 貸出当り費用
- B.2.4.5 職員当り貸出数
- B.2.5.1 図書館間貸出のスピード
- B.2.6.1 正答率
- B.2.7.1 タイトル目録探索成功率
- B.2.7.2 主題目録探索成功率
- B.2.9.1 設備の利用可能性
- B.2.9.2 設備利用率

- B.2.9.3 座席占有率
- B.2.9.4 コンピュータシステムの利用可能性
- B.3.1.1 受入所要時間（中央値）
- B.3.2.1 整理所要時間（中央値）
- B.3.3.1 タイトル当りの目録費用

（附録 F）

利用者の満足度測定

ここでは、ギャップ理論に基づく利用者の満足度測定を紹介する。満足度測定は、サービスの品質を評価する手段のひとつと考えられるが、利用者の判断を直接訊くことで説得力のあるデータを収集することができる。この手法は、もともと民間企業におけるサービスの品質測定のツールとして開発されてきた SERVQUAL で使われているものであるが、90年代後半から図書館活動への SERVQUAL の応用が試みられてきた。米国のテキサス A&M 大学では、1995 年、1997 年、1999 年の 3 回にわたって、SERVQUAL による利用者の満足度調査が行われ、SERVQUAL の図書館サービスへの適用の妥当性について検証が行われた。その結果、図書館サービス評価のツールとしてそのまま SERVQUAL を使用することはできないとの認識に到った。このことが現在 ARL とテキサス A&M 大学との共同プロジェクトとして進められている LibQUAL+の開発につながる。LibQUAL+の開発は、今年で 3 年目を迎えるが、2002 年の春には、北米の 160 以上の大学図書館が参加する大規模な調査が計画されている。

我が国では、ギャップ理論に基づいた利用者の満足度測定は、これまで千葉大学と東北大学での調査事例が報告されているだけである。しかし、米国の例を見るまでもなく、今後我が国においても図書館運営に関し充分説明責任を果たすことが求められるはずであり、その際に活用可能な有用なツールとなることが期待される。

以下に、SERVQUAL の概要、LibQUAL+の開発状況とこれまでの調査で得られた知見について紹介し、利用者の満足度調査という新しい評価手法についての理解を深めることとする。

1 LibQUAL+のオリジナルとしての SERVQUAL

LibQUAL+を紹介する前に、その出発点となった SERVQUAL について概要を説明する。SERVQUAL は、1980 年代に A. Parasuraman, Leonard L. Berry 及び Valerie A. Zeithaml (PB&Z) の 3 名によって、開発されたサービスの品質を顧客の満足度により評価する手法である。「顧客だけが品質を判断する。その他の判断はすべて本質的に不適切である」("...only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant")^{*1} との考えに基づき、顧客のサービスに対する期待度 (expectation) と実際のサービスについての認知度 (perception) とのギャップを測定することでサービスの

品質の評価を行うことから，ギャップ理論に基づく満足度測定法と称される。

1) サービスの品質を評価する要因

サービスの品質に影響を及ぼすものとして，PB&Z は次の 5 つの要因（dimensions）を提示した。

- ・有形性（Tangibles）：施設・設備の外観，職員の身なり
- ・信頼性（Reliability）：決められたサービスをきちんと正確に提供できること
- ・応答性（Responsiveness）：顧客を喜んで援助し，迅速なサービスを提供すること
- ・保証性（Assurance）：職員の知識を持ち，顧客に対する丁寧な対応，顧客の信頼を得る能力を有すること
- ・共感性（Empathy）：顧客ひとりひとりに対する配慮，対応

さらに，5 つの要因を測定するために，22 の質問項目を設定し，各質問項目毎に，9 段階のランク付けを依頼する。ランク付けは，最低限のサービスレベル，望ましいサービスレベル，実際のサービスレベル，の 3 つのレベルについて行い，実際のサービスレベルと望ましいサービスレベルとの差が利用者の満足 / 不満足度，すなわちサービスの品質評価（Quality = Perception - Expectation）ということになる。

1) 得点の計算

Q（SERVQUAL）得点は，次のようにして求める。

回答者単位の要因の平均：要因に対応する質問項目の SERVQUAL 得点の合計を質問項目数で割る。

要因の平均：全回答者の SERVQUAL 得点を要因毎に集計し，回答者数で割る。

全体 SERVQUAL 得点の平均：得た 5 つの要因平均を合計し，5 で割る。

5 つの要因は，回答者によって重要性が異なるはずであり，そのために質問票に要因の相対的な重要性についての設問が用意されている。全体を 100 として，各要因の占める割合を記入する。すべて同じであればそれぞれの得点は，20 となる。この得点を 100 で割った値を重要度重み付け（importance weight）として使用する。

その場合は，上記の計算結果に回答者があらかじめ指定した各要因の重み付けを掛けるステップが増えることになる。

1) SERVQUAL 調査結果の活用

Q（SERVQUAL）得点は，通常マイナスの値をとる。通常，実際のサービスについての認知度より，期待度の方が大きいと考えられるからである。

傾向として，回答者が重要と考える要因については，厳しくランク付けされることになり，ギャップは大きくなる。反対に，重要性が低いとされた要因については，ギャップが

小さくなる。通常、民間企業の調査では、最もギャップが大きいのが信頼性(Reliability)の要因であり、ギャップが小さいのが有形性(Tangibles)の要因と言われる。他の3つの要因(応答性、保証性、共感性)は、サービスのカテゴリに従って順番が変わってくる。そして、マイナス値が大きいほどサービスの改善が強く求められていると判断される。

PB&Z は、SERVQUAL 調査結果の活用例として、次のことを挙げている。

いろいろなレベルでのサービスの品質評価

個々の質問項目単位、要因単位、サービス全体についての評価が可能となる。

経年による比較

SERVQUAL による調査を定期的実施することで、サービスの品質評価の推移とともに、どの要因が変化に影響しているかがわかる。

他の企業との比較

同様の SERVQUAL 調査を実施した企業と SERVQUAL 得点を比較することができる。

顧客の階層調査

SERVQUAL 得点により、顧客を様々なカテゴリ(性別、年齢など)に分けて考察することができる。

企業内の組織単位での調査

企業内でサービスを提供している部署についても SERVQUAL の応用が可能である。

2 LibQUAL+について

1) LibQUAL+の歴史

上述したように、LibQUAL+の開発は、SERVQUAL をそのまま図書館活動に適用することはできないとの認識から始まった。これは、1999年10月に開始された ARL の新尺度企画(New Measures Initiative) のプロジェクトのひとつで、SERVQUAL をベースとして、新しい図書館サービスの品質評価測定ツールの開発を目指している。開発は、教育省の補助金も得て、2003年9月まで続けられる。したがって、まだ開発途上であるが、すべての図書館でサービスの品質評価を可能とする新しい評価ツールとして期待されている。

LibQUAL+プロジェクトは目標として次の4点を挙げている。

ARL における図書館サービスの品質評価プログラムの確立

Web ベースの図書館サービスの品質評価ツールの開発

図書館評価の仕組み及び実施要項の作成

最善の図書館サービス提供例はどのようなものを示すこと

以上の目標はもちろんすべて重要であるが、特に のツールの開発は、多くの図書館による活用と実施経費の節減を図るいみでとくに重要であると思われる。我が国においても、

LibQUAL+のようなツールによる評価を基本とするのであれば、Web によるデータの収集から収集したデータの分析までを含むツールの開発が不可欠となろう。

LibQUAL+は、SERVQUAL をオリジナルとしながらも、特に要因及び質問項目の設定において異なっている。これらは、利用者の満足度を測定する上で、重要な要素であるため、調査の都度見直しが行われており、プロジェクト終了までその作業は続けられると思われる。要因及び質問項目の設定は以下のように変遷している。

| 調査時期 | 2000 年春 | 2001 年春 | 2002 年春 |
|-------|---|--|--|
| 要因 | Affect of Service Reliability Library as Place Provision of Physical Collections Access to Information | Affect of Service Library as Place Reliability Self Reliance Access to Information | Service Affect Library as Place Personal Control Information Access |
| 質問項目数 | 41 項目（別表 1） | 56 項目（別表 2） | 25 項目（別表 3） |

これ以外の質問項目毎の 9 段階によるランク付けや 3 つのレベル調査（最低限のサービスレベル，望ましいレベル，認知レベル）は、SERVQUAL と同じである。

2) LibQUAL+の開発経過

予備調査：インタビュー

1999 年から 2000 年にかけての冬に、ARL 加盟の 9 大学において、教官、大学院生、学生 60 人に対するインタビューを実施した。図書館利用者の認識から図書館サービスの質を決定する要因を見つけた。インタビューで得られたデータは、内容分析ソフトである Atlas TI によって処理した。最初の分析で、2 つの分野が浮かびあがり、利用者のサービスの質に対する認知（Perception）と「物理的な蔵書の提供」(Provision of physical collection) 及び「場所としての図書館」(Library as place) との間に明確な関連があることがわかった。この段階で、従来の SERVQUAL の 5 要因の他に、この 2 つの要因が追加された。

LibQUAL+調査 1

2000 年春 LibQUAL+について Web 版による調査を 11 機関において実施し、4,407 の回答を得た。調査は、Web を使って実施され、回答に要した平均時間は、11 分 18 秒であった。収集されたデータについて因子分析の階層モデルを使って分析を行い、次の 5 つの要因あるいは第 1 因子（first-order-factor）を確認した。

- ・ サービスについての感情 (Affect of service)
- ・ 信頼性 (Reliability)
- ・ 場所としての図書館 (Library as place)
- ・ 物理的蔵書の提供 (Provision of physical collections)
- ・ 情報へのアクセス (Access to information)

最初の2つは, SERVQUAL を継承するもので, その他は, 利用者へのインタビューと2000年春の調査の結果から導き出された。これによって, LibQUAL+は, SERVQUAL から離れ, 図書館が重要と考える課題についてより正確な測定を期待できるものとされた。

また, 分析の結果, すべての第1因子に遍在する唯一の第2因子(second-order-factor)を突き止めた。この第2因子はまだ定義はされていないが, 利用者の図書館サービスの概念に対する考えや表現のもとになっているものと考えられている。

その他わかったこととして,

a. 以下の4項目が「サービスについての感情」(Affect of Service)と密接に関連している。

- ・ いつでも利用者の質問に対応できる
- ・ よろこんで利用者を援助する
- ・ 職員が利用者の質問に回答できる知識を持っている
- ・ サービスを正しく実行する

b. 次の項目が「信頼性」(Reliability)と密接に関連している

- ・ ミスのない利用者及び目録の記録を維持している

c. 以下の蔵書に関連した項目は, 「許容範囲」(zone of tolerance)外であり, もっとも不十分であることがわかった

- ・ 個人のPCへ全文を電子的に提供する
- ・ 雑誌タイトルがそろっている

「許容範囲」は, 調査結果を解釈する枠組みとして考えられたもので, 最低限のサービスレベルと望ましいサービスレベルの間である。認知されたサービスレベルが両方の範囲内にあれば, 許容範囲にあるとされる。上の2つの質問事項については, 認知されたサービスレベルが最低限のサービスレベル以下であったことを示す。

LibQUAL+調査2

2001年春, 43機関(内35機関がARL加盟館)において, 20,416人に対して調査が行われた。調査は今回もWebにより実施され, その結果, 次のことがわかった。

- a. 25 の質問項目について , 4 つの尺度 (次元) , すなわち , 「 サービスに対する感情 」 , 「 場所としての図書館 」 , 「 個人管理 」 , 「 情報へのアクセス 」 と全体尺度に関して信頼性のある得点が得られた。
- b. 回答の因子構造は , 期待された構造に一致した
- c. 尺度と総得点を標準得点及び百分位数ランクに変換する基準表を個人 , 機関の両方について , 開発することができた
- d. 予想されたことであるが , 尺度と総得点は , サービスの質の認知と高い相関を示したが , ARL インデックス (ARL index) 得点のような蔵書数尺度との相関は示されなかった。

LibQUAL+調査 3

2002 年春には大掛かりな調査が計画されている。これまで , 調査に参加する大学図書館は , ARL 加盟館が中心であったが , OhioLINK や学術健康科学図書館協議会 (AAHSL) が参加を表明しており , LibQUAL+の有効性を様々な規模の図書館において検証することが可能とされている。このパイロットプロジェクトの参加機関は 160 機関にのぼる予定である。

別表 1 LibQUAL+2000 質問項目

| No | dimensions | | items | 項目 |
|----|---------------------|------|------------------------------------|----------------------|
| 34 | Assurance | 保証性 | Employees who are courteous | 職員の態度が丁寧である |
| 20 | Assurance | 保証性 | Employees have knowledge | 職員の知識が豊富である |
| 9 | Assurance | 保証性 | Employees instill confidence | 職員が信頼できる |
| 31 | Assurance | 保証性 | Assuring accuracy/confidentiality | 正確性・機密性が保証されている |
| 15 | Collection & Access | アクセス | Instruction in use, when needed | 必要な時に利用教育 |
| 37 | Collection & Access | アクセス | Complete runs of journal titles | 雑誌タイトルが完全にそろっている |
| 27 | Collection & Access | アクセス | Comprehensive print collection | 網羅的な蔵書 |
| 36 | Collection & Access | アクセス | Interdisciplinary needs addressed | 学際的なニーズに注意が注がれている |
| 32 | Collection & Access | アクセス | Library materials in the stacks | 資料が確実に書架にある |
| 1 | Collection & Access | アクセス | Convenient access collections | 蔵書へのアクセスが容易である |
| 17 | Collection & Access | アクセス | Timely document delivery | タイムリーなドキュメントデリバリー |
| 10 | Collection & Access | アクセス | Resources added to collection | 蔵書に追加される資料 |
| 25 | Collection & Access | アクセス | Full text delivered electronically | 全文が電子的に利用できる |
| 7 | Collection & Access | アクセス | Access to archives | アーカイブにアクセスできる |
| 24 | Empathy | 共感性 | Deal with users in caring fashion | 利用者への対応の仕方に注意が払われている |
| 11 | Empathy | 共感性 | Employees understand needs | 職員がニーズを理解している |

| | | | | |
|----|------------------|-----|-----------------------------------|-------------------|
| 41 | Empathy | 共感性 | Giving users individual attention | 一人一人の利用者に注意を向けている |
| 13 | Empathy | 共感性 | Users' best interests at heart | 利用者の興味を第一に考える |
| 8 | Empathy | 共感性 | Convenient business hours | 利用に便利な開館時間 |
| 39 | Library as place | 場所 | A meditative place | 思索できる場所 |
| 30 | Library as place | 場所 | A haven for quiet and solitude | 静かでひとりになれる避難場所 |
| 40 | Library as place | 場所 | Space that facilitates quiet | 静けさが広がる空間 |
| 12 | Library as place | 場所 | A contemplative environment | 瞑想できる環境 |
| 4 | Library as place | 場所 | A place for reflection | 熟慮できる場所 |
| 14 | Library as place | 場所 | Comfortable and inviting location | 快適で魅力的な場所(位置) |
| 29 | Library as place | 場所 | Space group/individual study | グループ/個人学習の空間 |
| 22 | Library as place | 場所 | Center intellectual interaction | 知的交流の中心 |
| 21 | Library as place | 場所 | A secure and safe place | 安全で危険のない場所 |
| 33 | Reliability | 信頼性 | Handle users' service problems | 利用者のサービス問題を処理する |
| 28 | Reliability | 信頼性 | Performing services right | サービスを正しく実行する |
| 2 | Reliability | 信頼性 | Providing services as promised | サービスをきちんと提供する |
| 5 | Reliability | 信頼性 | Service at promised time | サービス時間をまもる |
| 16 | Reliability | 信頼性 | Maintain error-free records | 誤りのない記録の維持 |
| 19 | Responsibleness | 応答性 | Willingness to help users | 喜んで利用者を援助する |
| 18 | Responsibleness | 応答性 | Readiness to respond to user | 利用者に即座に対応する |
| 26 | Responsibleness | 応答性 | Prompt services to users | 迅速なサービスを提供する |
| 3 | Responsiveness | 応答性 | Keep users informed | 利用者への連絡を怠らない |
| 38 | Tangibles | 有形性 | Employees have neat appearance | 職員がきちんとした服装をしている |
| 23 | Tangibles | 有形性 | Visual appeal materials | 資料の配置がわかり易い |
| 35 | Tangibles | 有形性 | Modern equipment | 最新の機器 |
| 6 | Tangibles | 有形性 | Visually appealing facilities | 見栄えのする施設 |

Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Tangibles は ServQUAL の dimension で 22 項目の要素
Collection & Access, Library as place は LibQUAL で追加になった dimension で 19 項目の要素

出典: Cook, Colleen et al. "User's hierarchical perspectives on library service quality: a LibQUAL+ study"
College and research libraries news, march 2001, p.151

別表 2 LibQUAL+2001 質問項目

| dimensions | | items | 項目 |
|-----------------------|------|---|-------------------------|
| Assurance | 保証性 | Employees who are courteous | 職員の態度が丁寧である |
| Assurance | 保証性 | Employees have knowledge | 職員の知識が豊富である |
| Assurance | 保証性 | Service at promised time | 職員が信頼できる |
| Assurance | 保証性 | Assuring accuracy/confidentiality | 正確性・機密性が保証されている |
| Access to information | アクセス | Instruction in use, when needed | 必要な時に利用教育 |
| Access to information | アクセス | Complete runs of journal titles | 雑誌タイトルが完全にそろっている |
| Access to information | アクセス | Comprehensive print collection | 網羅的な蔵書 |
| Access to information | アクセス | Interdisciplinary needs addressed | 学際的なニーズに注意が注がれている |
| Access to information | アクセス | Library materials being available for borrowing in open stacks | 資料が確実に書架にある |
| Access to information | アクセス | Convenient access collections | 蔵書へのアクセスが容易である |
| Access to information | アクセス | Timely document delivery/interlibrary loan | タイムリーなドキュメントデリバリー |
| Access to information | アクセス | Resources added to collection | 蔵書に追加される資料 |
| Access to information | アクセス | Full text delivered electronically | 全文が電子的に利用できる |
| Collection & Access | アクセス | Access to archives, special collections | アーカイブにアクセスできる |
| Empathy | 共感性 | Deal with users in caring fashion | 利用者への対応の仕方に注意が払われている |
| Empathy | 共感性 | Employees understand needs | 職員がニーズを理解している |
| Empathy | 共感性 | Giving users individual attention | 一人一人の利用者に注意を向けている |
| Empathy | 共感性 | Users' best interests at heart | 利用者の興味を第一に考える |
| Empathy | 共感性 | Convenient business hours | 利用に便利な開館時間 |
| Empathy | 共感性 | Employees who appear to enjoy what they do | 職員が喜んで仕事をしているように見える |
| Instruction | 利用教育 | Improving library-use skill as a by-product of seeking assistance | 図書館利用のスキルを向上させるような探索の援助 |

| | | | |
|------------------|------|---|--|
| | | from library staff | |
| Instruction | 利用教育 | Librarian providing assistance that addresses only the user's immediate information needs, and not providing general instruction on using libraries | 利用者の目の前の情報ニーズに対して援助する |
| Instruction | 利用教育 | Tailoring a response to meet a particular request rather than teaching me more than I need to know | 特定の依頼に対応した応答 |
| Instruction | 利用教育 | Librarians providing help that both assists in finding the information needed now, but also improving skills useful in future information searches | 今必要な情報を見つけるだけでなく、将来の情報検索のスキルの高めるような援助の提供 |
| Instruction | 利用教育 | Library staff focusing on the here and now, not on teaching search skills for the future | 直ぐ必要な情報に焦点をあてる |
| Library as place | 場所 | A meditative place | 思索できる場所 |
| Library as place | 場所 | A haven for quiet and solitude | 静かでひとりになれる避難場所 |
| Library as place | 場所 | Space that facilitates quiet | 静けさが広がる空間 |
| Library as place | 場所 | A contemplative environment | 瞑想できる環境 |
| Library as place | 場所 | A place for reflection | 熟慮できる場所 |
| Library as place | 場所 | Comfortable and inviting location | 快適で魅力的な場所(位置) |
| Library as place | 場所 | Space group/individual study | グループ/個人学習の空間 |
| Library as place | 場所 | Center intellectual interaction | 知的交流の中心 |
| Library as place | 場所 | A secure and safe place | 安全で危険のない場所 |
| Reliability | 信頼性 | Handle users' service problems | 利用者のサービス問題を処理する |
| Reliability | 信頼性 | Performing services right | サービスを正しく実行する |
| Reliability | 信頼性 | Providing services as promised | サービスをきちんと提供する |
| Reliability | 信頼性 | Service at promised time | サービス時間をまもる |
| Reliability | 信頼性 | Maintain error-free records | 誤りのない記録の維持 |
| Responsibleness | 応答性 | Willingness to help users | 喜んで利用者を援助する |
| Responsibleness | 応答性 | Readiness to respond to user | 利用者に即座に対応する |

| | | | |
|-----------------|-----|---|---------------------------|
| Responsibleness | 応答性 | Prompt services to users | 迅速なサービスを提供する |
| Resposiveness | 応答性 | Keep users informed | 利用者への連絡を怠らない |
| Self-reliance | 自助性 | Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own | 自分で見つけられる使い易いアクセスツール |
| Self-reliance | 自助性 | Enabling me to find information myself 24 hours a day | 24時間自分で情報を見つけれれる |
| Self-reliance | 自助性 | Providing direction to self-navigate the library | 自分で館内を動く案内の提供 |
| Self-reliance | 自助性 | Making information easily accessible for independent use | 情報へのアクセスを容易にする |
| Self-reliance | 自助性 | Library website enabling me to locate information on my own | Webにより自分で情報を見つけれれる |
| Self-reliance | 自助性 | Making electronic resources accessible from my home or office | 自宅や研究室から電子資源にアクセスできる |
| Self-reliance | 自助性 | Facilitating self-directed research | 自主研究を容易にする |
| Self-reliance | 自助性 | Prioviding search tools that permit me to work autonomously | 自律的学習・研究が可能を可能とする検索ツールの提供 |
| Self-reliance | 自助性 | Providing me with information allowing me to work in my own way | 自分のやり方で学習・研究できる情報の提供 |
| Self-reliance | 自助性 | Teaching me to find library resources myself | 図書館資料を自分で見つけられるよう教授する |
| Tangibles | 有形性 | Visual appeal materials | 資料の配置がわかり易い |
| Tangibles | 有形性 | Modern equipment | 最新の機器 |
| Tangibles | 有形性 | Visually appealing facilities | 見栄えのする施設 |

質問項目は15項目増加で56項目となった。Instructionが5、Self-relianceが10で、Empathyが1増え、Tangiblesが1減。

Empathyの追加は、Employees appear to enjoy what they do

Tangiblesの削除は、Employees have neat appearance

出典：Hachingham, Eileen. "Using LibQUAL+: To know, show and grow your library"

別表3 LibQUAL+2002 質問項目

| dimensions | | items | 項目 |
|-----------------------|------|---|----------------------|
| Assurance | 保証性 | Employees who are courteous | 職員の態度が丁寧である |
| Assurance | 保証性 | Employees have knowledge | 職員の知識が豊富である |
| Assurance | 保証性 | Employees instill confidence | 職員が信頼できる |
| Access to information | アクセス | Complete runs of journal titles | 雑誌タイトルが完全にそろっている |
| Access to information | アクセス | Comprehensive print collection | 網羅的な蔵書 |
| Access to information | アクセス | Interdisciplinary needs addressed | 学際的なニーズに注意が注がれている |
| Access to information | アクセス | Convenient access collections | 蔵書へのアクセスが容易である |
| Access to information | アクセス | Timely document delivery/interlibrary loan | タイムリーなドキュメントデリバリ |
| Empathy | 共感性 | Deal with users in caring fashion | 利用者への対応の仕方に注意が払われている |
| Empathy | 共感性 | Employees understand needs | 職員がニーズを理解している |
| Empathy | 共感性 | Giving users individual attention | 一人一人の利用者に注意を向けている |
| Empathy | 共感性 | Users' best interests at heart | 利用者の興味を第一に考える |
| Empathy | 共感性 | Convenient business hours | 利用に便利な開館時間 |
| Library as place | 場所 | A meditative place | 思索できる場所 |
| Library as place | 場所 | A haven for quiet and solitude | 静かでひとりになれる避難場所 |
| Library as place | 場所 | Space that facilitates quiet | 静けさが広がる空間 |
| Library as place | 場所 | A contemplative environment | 瞑想できる環境 |
| Library as place | 場所 | A place for reflection | 熟慮できる場所 |
| Responsibleness | 応答性 | Willingness to help users | 喜んで利用者を援助する |
| Responsibleness | 応答性 | Readiness to respond to user | 利用者に即座に対応する |
| Personal control | 自助性 | Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own | 自分で見つけられる使い易いアクセスツール |
| Personal control | 自助性 | Making information easily accessible for independent use | 情報へのアクセスを容易にする |
| Personal control | 自助性 | Library website enabling me to locate information on my own | Webにより自分で情報を見つげられる |
| Personal control | 自助性 | Making electronic resources accessible from my home or office | 自宅や研究室から電子資源にアクセスできる |

| | | | |
|------------------|-----|------------------|-------|
| Personal control | 有形性 | Modern equipment | 最新の機器 |
|------------------|-----|------------------|-------|

質問項目は31減で25項目となった。減少の内訳は以下のとおり。

Assurance -1

Access to information -5

Empathy -1

Library as place -4

Instruction -5

Reliability -5

Responsiveness -2

Self-reliance -6

Tangibles -2

出典：Thompson, Bruce and Colleen

Cook “LibQUAL+: Year1

(2000-2001)

Workshop: LibQUAL+ Total Market

Surveyでの説明資料

(附録 G)

参考文献リスト

- ・ 文部科学省 『新しい「国立大学法人」像について』平成 14 年 3 月〇日
- ・ 大学基準協会 「大学評価の新たな地平を切り拓く」(提言)平成 12 年 5 月
- ・ 糸賀雅児監訳, 戸田あきら, 小泉史子訳 「図書館パフォーマンス指標」ISO11620 (翻訳), 現代の図書館 36(3) 1998.9 p175 ~ 204
- ・ ACRL : Association of College and Research Libraries, Standards for College Libraries 2000 Edition, The final version approved January, 2000. Prepared by the ACRL College Libraries Section Standards Committee.
<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>
- ・ ARL :Association of Research Libraries, Developing Indicators for Academic Library Performance.
<http://www.arl.org/stats/arlstat/index.html#INDICATO>
- ・ ARL :Association of Research Libraries, ARL E-Metrics phase Report. Measures and Statistics for Research Library Networked Services : Procedures and Issues. p.56-101(2001)
<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/phasetwo.pdf> (PDF)
- ・ ARL :Association of Research Libraries, ARL STATISTICS. 2001
<http://www.arl.org/stats/arlstat/00pub/00arlstat.pdf>
- ・ ARL :Association of Research Libraries, ARL STATISTICS Supplementary Statistics. 2001
<http://www.arl.org/stats/sup/sup00.pdf>

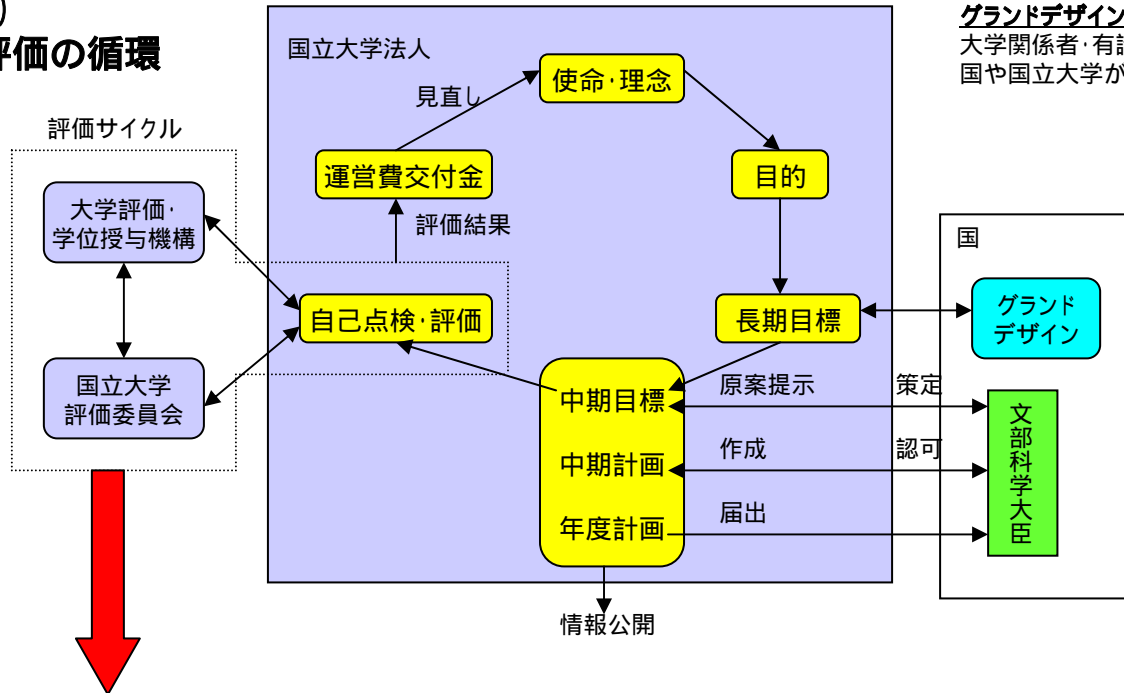
- Cook, Colleen, Fred Heath and Bruce Thompson. “LibQUAL+: one instrument in the new measures toolbox” ARL212, 2000.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. “Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality”, Journal of academic librarianship, vol.26(4), 2000, p.248-
- Cook, Colleen, Fred Health, Bruce Thompson and Russel Thompson: “The Search for New Measures : The ARL LibQUAL+Project—A Preliminary Report”.
<http://muse.jhu.edu/demo/pla/1.1cook.html>
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. “Scaling for the LibQUAL+ instrument: a comparison of desired, perceived and minimum expectation responses versus perceived only”
- Cook, Colleen, Fred Heath and Bruce Thompson. “User’s hierarchical perspectives on library service quality: a libQUAL+ study”, College & Research Libraries News, March, 2001, p.147-153.
- EQUINOX/ Library Performance Measurement and Quality management System, Performance indicators for Electronic Library 27th November 1998 – 26th November 2000. <http://equinox.dcu.ie/>
- ICOLC . Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources. (December 2001 revision of original November 1998 guidelines)
<http://www.library.yale.edu/consortia/2001webstats.htm>
- ISO 11620:1998 Information and documentation -- Library performance indicators.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. “Delivering quality service”, Macmillan, 1990., p.16

(附録 H)

計画と評価の循環図

(参考 : 文部科学省の『新しい「国立大学法人」像について』最終報告)

(附録H)
計画と評価の循環



グランドデザイン

大学関係者・有識者で構成される審議機関による検討を踏まえ、国や国立大学が果たすべき役割・責務を明らかにする。

長期目標(10年程度のmilestone)

グランドデザインを踏まえ、大学が自主的に策定する、基本理念及びその実現のための長期計画で必要に応じて見なおす。

中期目標(原則6年)

長期目標を踏まえた一定期間内の達成目標で全学にわたるもの。大学の実績を評価する際の主な基準となる。

中期計画(原則6年)

中期目標の具体的な計画で、中期目標の達成度を評価する際の具体的要素となる。運営費交付金等についての予算を要求する際の基礎となる。

可能な限り中期目標を実現するための数値目標や目標時期を含む具体的内容を記載。部局毎の内容はこの中で記載する。

年度計画

中期計画に基づいて定める各事業年度の業務運営に関する計画。

