

九月三十日 糸賀雅児教授講演要旨

演題：アウトカム指標を中心とした図書館パフォーマンス
指標の類型と活用

0. はじめに

「図書館の経営管理―パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性」という書物が今年十月に出版予定である。この書物の中で私が担当した章「アウトカム指標を中心とした図書館パフォーマンス指標の類型の活用」をもとに大学図書館向けにアレンジした内容で、本講演を進めていきたい。

1. 図書館評価理論の再構築の必要性

十八才人口の減少にともない、大学受験者数は減少傾向にある。それに加え日本経済が低迷する状況にあつては、国公私立を問わず、大学経営は厳しさを増す一方である。その結果として大学図書館も当然予算が削減されることになる。これに抵抗するために大学図書館は、大学というコミュニティに対してどのような貢献をしているのか、を具体的に示さなければならない。

折しも衆議院解散選挙を控えて各政党間ではマニフェストが提示され、具体的な数値目標が掲げられている。これと同様に大学図書館もその活動について具体的な数値で示す必要があるのではないか。つまり、消費者満足度や顧客満足度の発想と同様に、図書館利用者が今の図書館サービスにどのくらい満足しているかを具体的に実績として示し、目標の達成状況を図書館内外の人に示す必要があるのではないか。その上で予算維持・拡大、人材確保・取得などの方策を考えなくてはならないのではないか。

このような大学図書館を取り巻く状況と重なったのが、二〇〇一年ISO(国際標準化機構)による図書館パフォーマンス指標の制定である。日本ではこれを受けて二〇〇二年十月にJIS(日本工業規格)の図書館パフォーマンス指標が制定された。本講演のテーマである図書館パフォーマンス指標への関心の高まりには、このような背景もあった。

それではこの図書館パフォーマンス指標を用いてどのようにに大学図書館を評価していけばよいのであろうか。

2. パフォーマンス指標の特徴と活用

2.1 パフォーマンス指標の四類型

はじめにパフォーマンス指標を大きく4つのタイプに分けたい。

まずインプットで、これは図書館というシステムに対して投入された資源である。具体的にいうと主に予算、人材、その他に経常的には発生しないが建物、設備もあげることができる。図書館はこのインプットからアウトプットを産出する。これは投入された資源からの産出物で、行政活動で言えば、施策や事業などの活動をどれだけ(頻度、量、時間など)実施したかを表す活動量である。図書館では閲覧、貸出等の利用者に向けたサービスを指すことになる。最近であればネットワークを駆使した非来館型サービスもアウトプットの一つにあげることができるであろう。流れを整理するとインプットを図書館というシステムの中で処

理した結果がアウトプットということになる。これは通常一〜三年の短期的評価である。

その他考えなければならぬのはアウトカムである。近年は行政評価でもインプット、アウトプットだけでなく、このアウトカムを扱う傾向にある。アウトカムは施策や事業などの行政活動の実施によってもたらされた成果や波及効果である。言わば社会的貢献とも言えよう。アウトカムはアウトプットと似ているが、アウトプットより少し長い時間軸で考える必要がある。例えば大学の場合、学生からみた教育・学習条件、キャンパス・ライフ、社会条件等の満足度がアウトカムとなるが、これらはある施策を講じてもすぐに効果が出ないため長期間見ていく必要がある。このようにアウトカムは長期的評価で、五年以上かけて見るのが通例である。ただし大学の場合、学生の在籍期間は基本的に四年であり、四年間の間に結果を出さなければいけない。学生へのサービスという点に関してははもとと早く、少なくとも四年以内でアウトカムというものを設定しなければいけないのが大学が置かれた特殊性である。

もう一つ大事なのがプロセスである。これはいわば内部効率であり、インプットとアウトプットの間でのバランスの比率である。同一のインプットに対しアウトプットの量がそれまでの一、五倍、二倍になれば、これはプロセスつまり効率が良くなったことを意味する。また人件費削減やアウトソーシングなどでインプットが減ってもアウトプットは変わらない。このような場合も効率が良くなったということ

ができるであろう。またプロセスは中期的評価である。プロセス効率を単年度で判断するのはむずかしい。例えばアウトソーシングの場合、一年目だけで見るとインプット経費の節約ができたかどうかはわかっても、本当にそれが効果を表すには三年～五年の時間を要するであろう。アウトソーシングはその実体がある程度定着しないと評価の対象にはなりにくいからである。

以上が図書館パフォーマンス指標の4つの類型（インプット、アウトプット、アウトカム、プロセス）である。これらはそれぞれ指標化され、インプット指標、アウトプット指標、アウトカム指標、プロセス指標のようにパフォーマンス指標を形作る要素となる。そしてアウトカム指標をどのように設定するのか、これが最終的な目標となる。

図書館業務を大きく四つに分け、これらに対応するように各指標をあてはめたのが、「JLIS X0812」の二十九の指標である。ここにはアウトカム指標として利用者満足度しか挙がっていないが、これは工夫次第でもっと挙げるができるだろう。本講演では、関西学院大学図書館にふさわしいアウトカム指標をどのように生み出し増やせばいいのか、それに基づいた評価をどのように行えばいいのか、について考察したい。

2.2 インプット・アウトプット指標（計測単位が単

一の指標）

指標を出す上でなんらかの数値データが必要となるが、

計測する単位（例えば人数・冊数・処理件数・目録のタイトル数など）が単一であればインプットかアウトプットかに分けられるはずである。

例えば、特定サービス対象者の利用率とは、全学の3回生あるいは教育学部の二回生の千人などのようにある母集団を決め、そのうちのどれくらいの人が図書館に来てサービスを受けたか、を見ようとするものである。数字での算出方法は対象者千人が分母になりそのうちの何人が利用したかが分子になる。八百人くらいの人々が年一回は利用したということであれば $\frac{800}{1000}$ で、分母の総人数に対し分子が利用者数となり、単位がそろっているので%で表示できる。ちなみにこの特定サービス対象者の利用率は図書館が提供していることになるのでアウトプット指標となる。一方、分母と分子が人数と冊数であれば単位がそろっていないので%では出せないということになる。例えば人数分の冊数などは%では出てこない。これらは単一指標とはいえないのでインプット、アウトプットに分けることができないということになる。

次にタイトル利用可能性はどうだろうか。タイトル利用可能性とは図書館がもっている蔵書のうち今すぐ利用できるタイトルの割合のことである。例えば百万冊の蔵書のうち館内利用・貸出冊数を除く冊数九十万冊は九十万冊/百万冊で90%と出てくる。これは分母・分子で単位がそろっている、インプット指標かアウトプット指標になる。

これは現在、利用できる図書との割合であり、図書館の資源

になるという意味でインプット指標になる。実際に利用された事実を考えるとアウトプット指標になるが、利用者から見た場合これは図書館の資源を利用できる割合を示しているからインプット指標ということになる。

設備利用可能性とは、例えば閲覧席百席のうち四十席が使われていて利用可能な席が六十席の場合、これが利用可能な資源ということで、インプット指標になる。逆に使われている四十席は稼働率という観点にたてばアウトプット指標ということになる。四十席が使われているということと40%はアウトプット、残りの60%は使われていないが図書館が提供している資源ということでインプットと考えればよい。

正答率とはレファレンス質問の中で正解を出した割合である。これは擬装調査をしなければならず、日本の図書館ではなかなか実施困難な調査である。利用者になりすました調査員がレファレンス質問を投げかけその正答率をみるものであるが、指標としては単一の指標である。つまり全部の質問数が百問あつてそのうち正解が75問であるとすればこの場合の正答率は75%となる。これはレファレンスサービスということで考えればアウトプット指標になる。

他に中央値指標（時間、冊数、人数、回数、金額といった離散型統計量）も単位として単一なので、インプットかアウトプットかに分類することができる。

また「人口当たり」「学生当たり」のサービス対象人口の単位で表現される指標群は、大学図書館であれば「学

生当たり」とか院生・教職員まで含めて「大学の構成員当たり」となるであろう。一口に図書館といつても、各大学・短大で蔵書、職員、サービスの規模が異なる。従つてそれをどこかで標準化しなければならない。そこで学生数や構成員数でわり算する。これにより一人当たりの蔵書冊数、一人当たりのコンピュータ台数、一人当たりの貸出冊数などを算出することができる。これらは単位としては単一ではないが、サービス対象の規模を標準化しているのでインプット・アウトプットに分類すべきである。例えば学生一人当たりの蔵書数はインプット指標となり、学生一人あたりのレファレンス質問件数はアウトプット指標となる。

ここまでを整理すると計測単位が単一のものはいんぷつとかアウトプットかいずれかに分けられる。ただし「学生一人あたり」とか「大学の構成員一人あたり」のように分母をそろえて標準化した場合は例外的にそれらもインプットやアウトプットの指標になる。

2.3 プロセス指標（異なった統計量を組み合わせた指標）

異なった統計量を組み合わせる場合は割つた値を見るとが多い。これはなんらかの効率をあらわすプロセス指標となる。

例えばインプットを分母、アウトプットを分子にすると投入効率が出てくる。これはどれだけのインプットの投入

資源に対してどれだけのアウトプットを算出できたか、がわかるものである。逆にアウトプットを分母にしてインプットを分子にすると生産効率となる。これは一定のアウトプットを取り出すのにどれだけインプットが必要か、を表している。

図書館において生産効率・投入効率と言えば、典型的なのが蔵書回転率である。これは一年間の教員・学生の貸出冊数をみるもので、仮に蔵書十萬冊に対して5萬冊の貸し出しがあれば五萬冊／十萬冊で蔵書回転率は0.5ということになる。これは蔵書数がインプット、貸出冊数がアウトプットとなり、インプットとアウトプットの比率になる。これは蔵書という資源の投入効率を表すというわけである。しかし大学図書館には古い本もたくさんあるので、単純にこの蔵書回転率が高ければ良くて、低ければ悪いということにはならない。しがたつて蔵書回転率を使った図書館評価はあまり適切とは言えない。しかしある学部、ある学年を対象にしたいわば学習図書館で、指定書・参考図書のコナーがあれば、そこでの回転率を見ることには意味があるだろう。図書館のどこを評価するかによつて、その指標に意味があつたり意味がなかつたりすることがある。

タイトル当たり目録費用は、目録データを作成するのにどれくらいの費用がかかったのかを見ようとするものである。これは作られた目録のレコードの数(IIアウトプット)に対しての件数(IIインプット)までを含めた費用の比率である。これもインプットとアウトプットのバランスを

みるものであり、業務効率を意味している。

2.4 アウトカム指標

「JIS X 0812」とはISO規格の翻訳であり同一の内容である。近年では日本が独自に規格を作るのは難しく、国際基準に準拠する傾向にあるためである。この規格でアウトカム指標に位置づけられるのは利用者満足度だけである。およそ十年前の大学設置基準の大綱化とそれに伴う大学自己評価という動きの中で多くの大学図書館で利用者満足度調査が行われた。その中で利用者満足度はある特徴を示している。それは他の指標と徹底的に異なるところがあるのである。利用者満足度は利用者の感性・心理・印象などにもとづく満足の程度の平均値、つまり個人の主観がもとになっている。しかし他の指標はすべてある事象を客観的な数値で捉えようとする。主観を問うこと、これが利用者満足度の最大の特徴である。

そこでこの指標を意味あるものとするために、満足度と重要度と抱き合わせて利用者に質問することが必要になってくる。蔵書数・閲覧座席数・開館時間等の項目を訊ねる際、回答した人が重要だと感じる項目の満足度が高い方がよい、というわけである。しかし来館者に重要度と満足度を合わせて調査しても総じて満足度は高い。このような調査は本来図書館に來ない人にすべきであろう。来館者は満足をしているから來ているのであつて、その人に調査しても満足度が高いのは当たり前で調査の意味が薄れてしま

う。大学図書館の場合は、普段図書館を利用しない学生が多い試験期の調査や回収率は下がるが郵送による調査等、工夫が必要であろう。

調査の結果、重要度が高いが満足度が低いものと重要度は低いだけれど満足度が高いものがある。図書館はこの重要度が高いが満足度は低い、という点の改善を図るべきである。このように利用者満足度の調査は、やり方さえ間違わなければ、サービス改善の手がかりが得られるのである。

ポイント・スケール（尺度）については「たいへん重要である（おおいに満足した）」から「たいして重要でない（おおいに不満である）」までの四段階（ポイント）で行うのがよい。五段階で「どちらともいえない」など中位点をおくと、この回答が多くなりすぎてしまう。四段階で「どちらともいえない」をなくすことで必ず満足か不満かに分かれ、図書館業務の改善点を見いだすことが可能となる。

しかし利用者満足度に依存するアウトカム指標は短期的視点に陥りやすいので注意が必要である。ある一日の利用について調査した場合などは結果への信頼性が低いためである。これは、例えばある利用者がその日の授業で必要な資料を調べにきた結果、それが手に入ったかどうかで全体を評価する傾向にあるということである。これでは広い視点で図書館全体を評価するのは難しい。本来、調査は時間をかけて行うものである。

長期的視点に立ちアウトカム指標を構成するためには、

単純に標本数を増やすことよりも、図書館の経営やサービスに関わると考えられる様々なステークホルダー（利害関係者）に複数項目の満足度ないし重要度を尋ねた方がよいであろう。ステークホルダーとは、学部学生も含めて、教職員、大学院生、社会人学生、一般公開利用者など様々な利害関係者の一定人数をいう。それらに対して同じような満足度・重要度の調査を行い、それぞれの利用者がどこに図書館の問題点があると見ているのかを探ることが重要となる。

2.5 アウトカム指標の選定

アウトブック指標やプロセス指標であっても、それらから中長期的な視点から、図書館の成果や社会的貢献を反映した具体的目標に取り込むことによって、アウトカム指標にすることは可能である。

つまり用いられた個々の指標はもともとアウトブックやプロセスに分類されるものであっても、中長期的な計画のもとでアウトカム指標として認知されればよい。この際に重要なことは、その認知がステークホルダーの間で経営評価に向けた合意形成プロセスにおける共通理解となっている点である。これを踏まえて、それぞれの図書館にふさわしいアウトカム指標を選定することが現実的であろう。

また、具体的目標に取り込まれた数値目標はベンチマークと呼ばれる。そしてベンチマークの設定にあたって有効な方法が、現場での「最高の実施例（ベストプラクティス）」

と対比してサービスや実施状況の目標値を決定するというものである。大学図書館の場合で言えば、類似の学部構成や学生数の大学図書館を選び、その最高水準値をベンチマークとするものである。もちろんこれより到達可能な、手の届く範囲のものにするという意味で、上位の一定水準値（例えば、上位20%）とすることも可能である。

3. 図書館サービスの品質評価

図書館サービスの品質評価ということが最近よく言われるが、テキサスA&M大学とAssociation of Research Librariesを中心に進められたプロジェクトに「LibQUAL+」がある。これは図書館サービスの品質を評価しようというものである。この手法は営利目的のサービス業における品質評価（SERVQUAL）を、その実績に基づいて図書館にも応用してみようということが始まった。

これは前述の満足度の調査とよく似ている。品質の場合には実際に受けたサービスが期待していたところの水準値を満たしていたか否かを訊くものである。期待しているものと実感程度、二つの観点から量り、その差によって図書館サービスの品質を見ていこうとするのがギャップ分析である。従って満足度・重要度と視ているものは違うが手法はよく似ている。このやり方を行った場合、他の方法と違う情報が得られるのでそれなりにおもしろい。ただし、二つの異なった水準値の差によって現状の改善を見いだそうとしているという意味では先の重要度の調査とよく似てい

る。

他の領域で行われた場合の実績について山本昭二先生が著書「サービス・クオリティサービス品質の評価過程」の中でこの方法（SERVQUAL）の問題点として次の4点を挙げています。

1. 次元数の不安定さ
2. 期待値の意味の多様性
3. 他の構成概念、特に満足度との関係
4. 理想点を考慮していない点

特に3では、満足度との関係が不明確であると指摘している。

なぜなら利用者の図書館サービスに対する期待度は、現在図書館が提供できているサービスの水準に近いところに置かれており、それ以上に高い水準のサービスを期待している人は一回図書館に来た時点で期待度を下げてしまう。したがって利用者に期待度や満足度を訊いても、今提供できている水準に近いところに期待度が置かれているわけであるから当然満足度はしばしば高くなるが、だからといってその図書館サービスの品質がよいとは必ずしも言えない。

むしろ前述の指標の中にも図書館サービスの品質を表していると考えられるものがある。例えばインプット指標の中の「要求タイトル所蔵率」は、実際の利用者が要求したタイトルのうちその図書館が所蔵していたタイトルの比率であるが、この割合は図書館の蔵書の質を表す指標と考え

られる。つまりこれが高ければ当然利用者のニーズにあった蔵書構成になっていると言える。

またレファレンスサービスの正答率も品質を表している。正答率が低いより、当然高い方が品質が良いということになる。ただし、そのサービスを1日にどれくらいの客数を利用していかを考えたとき、それは量の問題となり品質とは関係がなくなってしまう。品質は単純にどれくらいの正答率をなしているかによって測られる。また質問を受け付けてから正解にたどりつくまでの所要時間も品質を分ける。当然長く時間が掛かるよりも早く答えを出した方が品質がよい。

以上のように、先の満足度や重要度、期待値というものだけでサービスの品質が測られるわけではない。つまり前述の29の指標の中にも、インプット・アウトプットの品質を表している指標があるということが考えられる。これを使って、期限を決めて図書館としてはこの品質を表すアウトプット指標をこういうふうに改善する、ということの中で学内でのコンセンサスが得られれば、それはその図書館にとつてのアウトカム指標であると考えてもよいのではないか。

4. 図書館評価をめぐる諸概念の相互関係

今回の講演内容は図書館パフォーマンス指標のJIS規格に基づいて行われた。図書館パフォーマンス指標には国際規格としての「ISO11620」と国内規格の「JIS

SX0812」(基本的には国際規格の翻訳)があるが、電子的な図書館サービス(データベース提供、ドキュメントデリバリーなど)についても現在ISOでは検討中で、電子図書館パフォーマンス指標「ISO/DTR20983」という技術報告書原案(Draft Technical Report)がある。

また、これらのパフォーマンス指標の規格に対して指標算出のための種々の図書館統計に関する国際規格として「ISO2789」がある。日常の統計も、このパフォーマンス指標を出しやすいうような形で集めるべきである。

そして、これらのパフォーマンス指標や図書館統計から、インプット・アウトプット・アウトカム・プロセスといった行政評価の指標が算出される。この中でも特にアウトカムを上手に使うことによってギャップ分析、すなわち満足度と重要度(顧客満足度)、重要度と実感度(図書館効果)、実感度と期待度(品質評価)の差を見ていくことで、図書館経営改善に必要なものを発見することができ。

図書館サービスの品質の中には、利用者側を中心にしてインプットやアウトプットを活用することで、それぞれの図書館でそれぞれのアウトカム指標を作り出すこともできる。

このように考えていくことで大学図書館経営の改善の方向性が見えてくるのではないだろうか。

質疑応答

Q. 今後何らかの形で利用者の満足度を考えていく必要があるが、それが発想次第で幾らでも増やせるとしても、満足度は非常に感覚的で個人によって受け止めるレベルが全く異なると思われる。結果としてそれが同じようなレベルで測れているのか。何らかの形で回答の際に程度を示させる必要があるのか、それとも出されるままを受け取ってよいのか。

A. 満足度とは主観を問う質問であり、人によって同じサービスを受けても不満という人もいれば十分だと思いう人もいる。個人のバラツキを解消するには調査する人数を増やす以外方法はないだろう。この程度であれば二番、このようなときには四番に示してください、というのは具体的には非常に難しい。それでは今度では四番をどのように受け止めるか。また満足度は期待度と相関関係にあり、期待度の低い人が同じサービスを受けた場合にはかなり満足度は高くなる。期待度が高めのすぐく高いときに、あるはずの資料がなかったときの失望感はいへん大きなものになる。同じ資料を使うのであっても期待度が高い場合と、どうせこんな資料はないだろうと思っていてあった場合とでは、後者の満足度はたいへん高くなるはずである。あつて当然と思っていて満足度が低い人もいる。期待度と個人の

Q. バラツキをコントロールするのは実際には非常に困難である。しかしそれは個人のバラツキとは思わないである程度サンプル数を増やす。学生・特定の学生に偏らず教員・職員などいろいろな人の意見を求め反映していく。それこそ大学図書館経営の改善点を見いだす点で重要なことだとと言えるのではないだろうか。

A. 大学という環境下にあつて、いろいろな構成員に対して品質の満足度を上げることが適切であるとは言えるが、図書館に來ない人もいれば毎日來てサービスを受けている人もいる。果たして教職員も含めて幅広く満足度を上げていくことがよいのか、あるいは積極的・前向きなユーザーに対して満足度を上げるのがよいのか、どちらがよいと言えるのか。

A. これは関西学院の経営方針とか教育理念に基づくものである。一人でも多くの学生にサービスしたいと考えるのか。初めから、何回か誘っても來ない人よりも図書館に來てくれる人のためにサービスをもつと充実させようと考えるのか。あるいはこれからは大学院の人たちにもつとよい研究をしてみらおうということ、大学院の人のサービスにウエイトをおいて彼らの満足度を上げようとするのか。もちろんこれも一つの経営戦略である。どの構成員に対しても等しく満足度を上げるといいうのも一つの教育・経営方針であれば、メリ

ハリをつけてどこかにウエイトを置きながらここだというところをはっきりさせ、その満足度が上がるようなサービスに変えていくというのも大学図書館の経営方針の一つである。これらについてどれがよいということは一概には言えない。結局それぞれの大学図書館がうちはどれでやっつけていくかということを選択するほかない。もしメリハリをつけるにしても、うちはどこを重点的にやるといふ選択をそれぞれの大学が考えなければいけないことであり、その場合に他館と違ってもなんら問題にはならない。短期大学と総合大学の場合とではかなり違うだろう。教育にウエイトを置くのか研究にウエイトを置くのか。また教育にウエイトを置くとするばトップクラスの学生に重点を置くのか。いや下があつてはいけないと考えるのか。それは大学によってバラバラでよい。そういう意味でそれぞれの図書館がメリハリをつけることは考えた方がよい。一概にこれがよい、これがベストの方法だということとは決してありえない。

Q 貸出冊数を評価するときに図書館の規模による標準化ということを言われたが、貸出回数一回の期限が一週間・一カ月・六カ月とあればそれでもって一回の重みが随分違ってくる。そういったことに対する標準化の手法というはあるのか。

A 単純に、貸してから返すまでの日数をカウントするところで解釈できる。もちろん中には読まないで返して四カ月経っていたり延滞したりしている人もいる。しかしそこに個人個人の差があつても数が増えていったときにその数は調整されると思われる。もし重みが違うというのであれば日数でカウントするとよい。慶応大学では和洋・身分で期間が違うが、単純にその日数をかけ算することでのべの貸出人数が算出できるので、ある程度はそれで調整可能だと思われる。

Q (上の質問の続き) それは図書館・評価者の判断で運営して行つてよいのか。

A それはそれ以外方法がない。単純に全部を一で数えるやり方もある。また学部の学生の貸出期限は十四日間、院生は四週間であるとすれば、学部の学生が借りた冊数に二をかけ、院生の学生が借りた数に四をかければ一応したことになる。なお、パフォーマンス指標としてISOの規格の中にない手法ですすめるのは、来館者数・在館時間(どれだけ図書館に滞在したのか)である。

現在web環境が充実してきて研究室からでも図書館の検索ができオンラインジャーナルなどで研究者はわざわざ図書館に来なくてよくなった。しかしそれを見て実際に図書館に来て複写をとったり本を読んだりす

るといふ機会が出てくるかもしれない。環境が整ってくるとどうしても図書館に来なければいけない状況も考えられる。また図書館に来たときに、皆がオンラインでアクセスできるようになったことから、図書館の中に空間ができ座席がすいているため、一回来たときの滞在時間が長くなるかもしれない。もしそうであればどのくらい長くなっているかを調べてみることも一つのやり方である。貸出冊数だけでは明確ではないとすると、図書館に来た人がどれくらいいるのか、入館時に札を渡し退館時に回収するというところで調査する。その年の平均滞在時間が一年、二年、三年後にどれくらい変化したかを見ることは満足度とは違う、図書館がどれくらい利用されているかを知るための異なった指標になる。この滞在時間、どれくらい図書館の中に留まっていたかを知るとは大学図書館にとってある意味で実際の指標ではないかと考えられる。

Q. 要求タイトル所蔵率が品質を測ることになるが、当館では一冊しか買わないので人気のある本は所蔵していても借りることができず、品質が高くても満足度は低いということがおこる。それについてどのようにお考えですか。

A. 所蔵されていても利用ができない場合には、「要求タイトル利用可能性」を使わなければいけない。コレク

ションの質としては「要求タイトル所蔵率」でよいが、サービス体制や複本の冊数を考えた資料提供のしくみを評価する場合には「要求タイトル利用可能性」を使うべきである。蔵書として一冊持っていればよいと考えているのであれば要求タイトル所蔵率である。資料の収集・整理の項目と資料の利用・提供の項目を分けているがそれは評価するところの位相が違うからである。資料の利用・提供を指標として使わないのであれば、それは本来の指標とは言えないのである。インプットの指標であってもサービスの質やコレクションの質になるのではないかと、この例をとり挙げた。

Q. 貸出を重視すると公立図書館でも複本を置きたくなってしまうようである。その弊害とは。

A. 次の法改正で、著作権法附則四条の二は間違いなく廃止される。今まで貸与権に関しては書籍と雑誌は除く、となっていた。大学図書館が雑誌や書籍を著作権者の許諾なしに貸し出せるのは、著作権法の第三十八条の四項（非営利無料）があるからである。貸本屋が営利目的にもかかわらず許諾なしにやっているのは著作権法附則四条の二があったからである。それが撤廃されることにより許諾が必要になる。ブックオフやゲオ（レンタルビデオ店）は貸本屋を始める。著作権

者にお金を払いベストセラーやコミックを二百円で貸す。民業が成り立つのはその分野である。そうなったときに、ベストセラーに関して図書館は複本を買って競争してもしかたがない。民業が発達するところは民業に任せ、公共図書館は税金を使い、大学図書館は税金が優遇されている立場にあるのだから、それぞれの施設にふさわしい本の提供を考えていくべきである。