

## 電子図書館の顧客評価

永田 治 樹\*

サラセビッチとハーノンらによってとりあげられた図書館評価のコンテキストの議論を整理し、その上で顧客（利用者）評価は、いわゆる「顧客のアウトカム」と「図書館としてのアウトカム」の双方に絡んでいることを主張する。また、電子図書館の顧客評価は、ハイブリッド状況の中で顧客満足とサービス品質の調査として行われていること、およびそれらの新たな試みについて論述する。

キーワード：電子図書館、顧客評価、利用者満足、サービス品質、アウトカム・アセスメント、SERVQUAL, LibQUAL+

## はじめに

通常評価にあたって、なぜ評価するか、どのように評価するか、だれのために評価するのかといった枠組みを明確にしようとするが、なにを評価の対象にするかは、多くの場合は自明である。しかし、ここでとりあげようとする電子図書館は、その実体が必ずしも明確ではない。

電子図書館の提供する資源や個別の機能についてはたいがい解説がある。しかし、全体像はというと、膨れ上がった規定となってしまう。たとえば、デジタル図書館フェデレーションでは、電子図書館を“あるコミュニティやいくつかのコミュニティの集まりが、快適かつ経済的に利用可能なように、情報を、選定し、体系化し、説明し、配給し、また、洗練されたアクセス方法を提案し、デジタル著作コレクションの完全な状態を長期にわたりしっかりと保存する、資源（専門スタッフを含む）の提供組織”<sup>1)</sup>と規定している。

電子図書館を、この伝にならって、情報資源提供システムであると規定してみると、電子図書館は、その目的を果たすために、いくつかのシステム要素で構成され、それをとりまく環境との間でやり取りを行うシステムであるといえる。この後段に着目して急速に増大する情報資源の確保を考えると、電子図書館システムは、ネットワーク上の多くの情報サーバーとリンクし、電子図書館以前の情報資源にもつながっている必

要がある。

一部の例外的なケースを除けば、今日機能している多くの電子図書館は、ネットワークにつながる図書館であり、かつ印刷ベースの資源と電子的な資源が混ざり合った状態で、その間のリンケージの問題を解決している図書館として、高い水準のサービスを実現している。このような状況で、どこまでが電子図書館のシステム部分であり、どこからが外部環境なのかを明確にすることは容易ではない（固有の電子図書館システム部分だけを切り離してサービスを評価しても無意味なことが多い）。

したがって、あえてここで対象となる電子図書館を具体的に記述するならば、ISO 2789(3)<sup>2)</sup>が電子的なサービスとしてあげた項目(OPAC, 図書館ウェブサイト, 電子コレクション, 電子ドキュメント・デリバリー(仲介), 電子レファレンス・サービス, 利用者トレーニング, 図書館によるインターネットアクセスの提供)に加えて、それにリンクづけされているサービスをカバーする、いわばネットワーク化された「ハイブリッド図書館」となる。

以下、この対象範囲を前提に、電子図書館評価のあり方の問題を考察し、顧客評価の意味を確かめ、その上で、これまでに実施されている電子図書館の顧客評価の状況を論述してみる。なお、「デジタル図書館」などの用語もあるが、ここでは、電子図書館という表現を使うことにする。

## 1. 評価のコンテキスト

「デジタル図書館の評価」と題する論文で、ラトガーズ大学のサラセビッチ(Tefko Saracevic)は、“評価の形は一定であると決まっているわけではない。同

\* ながた はるき 筑波大学知的コミュニティ基盤研究センター

〒305-8550 茨城県つくば市春日1-2

Tel. 029-859-1377

(原稿受領 2004.2.16)

システムに対して、評価は、目標の選択に関して、種々の方法によって、さまざまなレベルで行われるし、違った目的や対象者に向けて行われることもある”<sup>3)</sup>と述べ、それゆえに次の五つの要件をはっきりと決めておかねばならないと指摘する。

- (1) 評価の対象：電子図書館とは実際はなにを指しているか、それにはなにが含まれるか
- (2) 評価のコンテキスト：評価の、目的・枠組・観点・レベルなどの選択。どのレベルで評価するか
- (3) 目標に関わるパフォーマンスを示す基準（クライテリア）：パフォーマンスのパラメータ。評価するのはどの側面・特性か
- (4) パフォーマンスの尺度（測度ともいう、以降「尺度」という）：パフォーマンス基準に対応する尺度はなにか
- (5) 評価方法：どのような測定手法をつかうか、標本、データ収集・分析をどのようにするか

このうち、(1)の問題点はすでに、はじめにおいて言及したものである。また、(3)の扱いは、(2)が決まればそれによって明確になるし、(4)や(5)は、方法的な部分だから、(1)~(3)が設定されれば押さえられる。とすれば、まずは(2)を明らかにしておく必要がある。

サラセビッチの論文には、(2)の評価のコンテキストとして、次の七つのレベルが示唆されている<sup>4)</sup>。

- 1) 社会：社会やコミュニティのニーズ、需要、役割、実践への貢献
- 2) 機関：機関・組織の使命や目的への貢献
- 3) 個人：人々の個人的なニーズ、課題、活動への貢献
- 4) インタフェース：アクセスや探索等を支援
- 5) エンジニアリング：ハードウェア、ネットワーク、それに関連のコンフィギュレーションの、機能・性能
- 6) プロセス：手順、技術、アルゴリズム等の機能・性能
- 7) コンテンツ：情報資源の選定、表現、組織化の状況

上から三つは、サラセビッチの命名では「利用者中心」のレベルであり、また5)以下の三つは「システム中心」のレベル、またインタフェースがその中間に設定されるという。人の構成とシステムのあり方を対応させているから了解しやすい。電子図書館は、社会・機関・個人、またインタフェース、そしてエンジニアリング・プロセス・コンテンツといった各コンテキストで、効果的か、効率的か、あるいは費用対効果はよいかと評価されるのである。

これらのコンテキスト間の関係を考えてみると、イ

ンタフェースやシステム中心のレベルの相互間（あるいはその内部）では、インタフェースの機能の高いものを組み込む（したがって評価は高い）ときには、システムのレベルに大きな負荷がかかり（したがって低い評価）、逆にシステムの効率を高めるために、インタフェースのレベルにしわ寄せがきてしまうといったトレードオフの関係が生じる。また利用者中心のレベルでは、個人のレベルの満足評価が必ずしも機関のレベルの有用性の評価とはならない。このように、コンテキストが違えば、評価の方向や意味が異なる。評価のコンテキストの問題とは、それぞれにおいて評価の意味が異なって存在するから、それを正確に理解し、どのコンテキストで評価するかを間違いなく選ぶことである。

ハーノン（Peter Hernon）とドゥーガン（Robert E. Dugan）は、大学図書館の領域における評価のコンテキストの問題を、大学認証機関の近年の基準改訂動向を踏まえつつ、次の四つにわけて論じている<sup>5)</sup>。

- ① 図書館活動におけるサービス対象となる機関やコミュニティ（図書館中心）
- ② 機関活動における図書館（機関中心）
- ③ 顧客（利用者）にとっての機関や図書館（顧客（利用者）中心）
- ④ ステークホルダーにとっての図書館や機関（ステークホルダー中心）

①は、図書館を中心にすえた考え方で、このコンテキストにおける評価には、図書館活動を表現できるデータが収集される。サービスを展開する資源への配分を表すインプット尺度や、インプットの結果としてのアウトプットやパフォーマンスの尺度が使われる。電子図書館のE-Metricsでは、まさにこれらが測られている。

②は、機関、すなわち図書館にとっての親機関の視点である。“通常、大学図書館は大学内の他の部局と資源獲得競争をせざるを得ない。図書館はアウトプットとパフォーマンスの尺度でもって、機関の使命の実現とか、教員や学生の学問生産性にいかに貢献したかを示そうとする”<sup>6)</sup>と指摘されているように、ここでは図書館の活動を機関の中で位置づけようとする評価が行われ、①と同様の、組織の建前に終始する。しかし、それらの尺度は、たとえば学生がどれほど学んだかを反映しているわけではない。

③は、顧客（利用者）、つまり、学生、教員、職員などの観点である。顧客を直接的に見つめる、このコンテキストの評価は、利用者の期待と実際のサービスとを比較し、サービスの向上を目指す。したがって、ここでは、どの程度まで顧客の期待に応じているかが重

大な基準となる。

④は、ステークホルダー（学生の親、あるいは州の財政当局、あるいは大学認証機関など）の観点である。ステークホルダーの役割は、出資や認定・保証などであるから、機関がその使命を果たしているかどうか、すなわちアカウントビリティを立証するデータに関心が向けられる。そこで、図書館や機関の活動性を示す①や②と同じレベルのデータが求められるとともに、機関の掲げた使命の実現状況のデータが要請される。④は、この点で単なるアウトプット尺度ではなく、③と同じく図書館活動がもたらす影響に関与する。

ハーノンらは、この四つのコンテキストを①②のグループと③④のグループに分けていると考えられる。前者グループは、インプット・アウトプット尺度およびそれらから構成されるパフォーマンス尺度といった、組織の活動性についての、組織の立場での評価であるのに、後者はその組織のアウトプットがもたらすものに対する、それを受け取るシステム外部者の評価とする<sup>7)</sup>。この見方によれば、顧客評価は後者のグループのコンテキストに属する。

## 2. 顧客評価の二つのコンテキスト

顧客の図書館利用度数などが、図書館活動性を表現する第一の（アウトプット）指標として把握されている。確かにこれは顧客行動の結果であり、図書館の活動性の高さを示しているとはいえ、顧客評価には分類されない。顧客評価とは、顧客の図書館利用行動が生み出す結果についての、有用性基準などに照らした、顧客の立場の判断である。したがって、上述したように、顧客評価はハーノンらの③や④のコンテキストに関わる（④の領域で顧客がどのように関わるかは後ほど説明する）ものである。

③のコンテキストでは、顧客のいざこ期待に対して実際に受け取ったサービスのパフォーマンスに対する顧客の判断（以下「認知」という）が問題にされている。この期待と認知との比較は、顧客満足やサービス品質を測定するものである。すなわち、図書館サービスへの顧客の期待に対して、実際のサービスがそれと合致しているか、それ以上であれば、顧客には満足の観念が生じるとして、顧客満足が測定される。また、一定の期待水準に比して、そのサービスに対する顧客の認知による水準がどのようにずれるかによって、サービス品質が測られる（パラスラマン（Parasuraman, A）らのSERVQUAL）。ただし、顧客満足は自己言及的な判断を求めるものであり、後者は期待と認知をそれぞれ尋ねその間に生じたずれを分析するという点でかなり違ったものである<sup>8)</sup>。

米国大学図書館協会（ACRL：Association of College and Research Libraries）のタスクフォースが設定したガイドラインは、図書館がもたらすアウトカム（成果）について、次のように規定している。“アウトカムは、図書館の資源やプログラムとの接触によって生じた、利用者にも変化する。利用者の満足はアウトカムである。また不満もそうである。”<sup>9)</sup>

これに従えば、顧客満足は、図書館が生み出すいわば「顧客のアウトカム」である。だが、学生が満足したからといって、大学図書館が十分にその使命である学習支援を常に果たしているといえるのだろうか。顧客満足は、きわめて情緒的で一時的な反応であることが多いからである。そこで“タスクフォースは、単純なアウトカムはたやすく得られるもので、図書館が役立つべき機関の使命に合致しているより本質的なアウトカムに関与することはめったにない。重要なアウトカムは、次のような問題への対応を含んでいる”として、

- ・学生の勉学が、図書館との接触によって向上したか
- ・図書館を利用することによって、学生はよいキャリアを築く機会を増やせたか
- ・図書館を利用した学部生は、大学院でより成功する可能性は高いか
- ・図書館の書誌ガイダンスは、学生の「情報リテラシー」を高めるか
- ・図書館の職員の協力によって、教員は図書館利用を授業の不可欠な部分と考えるようになる可能性があるか
- ・図書館を利用した学生は、充実し満足できる暮らしをする可能性が高いか、

といった項目を掲げている。

つまり、顧客にとっては、満足はある種のアウトカムではあるが、それが使命に照らした「図書館としてのアウトカム」とは別様のものなのであり、「顧客満足」が重要なアウトカムなのかどうかは、上記の項目が実現されるものかどうかである。

このたやすく得られるアウトカムと重要なアウトカムという区分は、前節の③と④との違いと重なる。学生が図書館から直に受け取る満足は、図書館利用自体に関わる「顧客のアウトカム」である（これは③の視点）。しかし、それは学生の学習アウトカム、いいかえれば、使命という点に照らした「図書館としてのアウトカム」ではない。後者のアウトカムは、④のコンテキストで、ステークホルダーとしての、認証機関やあるいは両親などが学生という顧客の本来取得すべきとするものである。

なお、アウトカムは顧客に見られる変化であるとするならば、それをどのように測定できるのだろうか。大学図書館でいえば、学生の学習アウトカム、たとえば情報リテラシーや批判的思考が図書館利用によって身についたかどうかを測定することである。これは客観的な設定で測定できる部分もあるし<sup>10)</sup>、あるいは、図書館サービスの結果、十分にその成果（たとえば、学生が学習アウトカムを図書館のおかげで得た）があったという顧客の自己判断の場合もある<sup>11)</sup>。この後者の意味するところで、④のレベルの「図書館としてのアウトカム」も顧客評価と理解しうる。

### 3. 電子図書館に対する評価の展開

電子図書館評価はこれまで、従来の図書館評価と同様、サラセビッチのいう主に「システム中心」のコンテキストで、電子図書館の資源や活動性を測る指標を中心にされてきた。1998年からヨーロッパ連合 (European Union) が始めた EQUINOX (Library Performance Measurement and Quality Management System)<sup>12)</sup>は、電子図書館の利用度やサービス性の高さを測る指標をとらえるものだったし、2000年から始まった北米研究図書館協会 (ARL: Association of Research Libraries) の E-Metrics<sup>13)</sup>は、電子図書館サービスのインプット内容とアウトプットのログを使って測定している。

しかし、EQUINOX の14番目の指標にも、電子図書館サービスへの利用者満足度が取り入れられたように、1996年の国際図書館連盟 (IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions) の International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries で、「図書館サービスの品質の側面を反映する主観的なアウトプット尺度」として顧客満足が採用され<sup>14)</sup>、ついで1998年に発表された ISO11620「図書館パフォーマンス指標」に図書館のアウトカムの測定の指標が出現している。

サムション (John Sumsion) が DECIDE プロジェクトで作成したパフォーマンス指標の典拠リスト<sup>15)</sup>から判断すると、マーケティングの用語である顧客満足がこの種のものに現れたのは、米国では80年代後半で、90年代の後半には、これら国際的基準に位置づけられたと判断できる。なお、近年、カナダのアルバータ州の公共図書館ネットワーク APLEN (The Alberta Public Library Electronic Network) が構成している電子図書館のパフォーマンス測定プロジェクトが九つのコア指標の2番目に顧客満足を挙げている<sup>16)</sup>。

現在行われている大多数の顧客満足調査では、図書館サービス全体 (ハイブリッド図書館として) の中で、

電子資料の充実度、リモートアクセスや電子機器についての項目が評定される<sup>17)</sup>。そこでは、従来のサービスと結果が対比され、これらは電子図書館を今後どのように運営すべきかを示唆する情報となる。たとえば、カリフォルニア州立大学の顧客満足調査 (2001) では、電子資料の満足度の平均値は、図書や雑誌などに比べて抜きん出て高いが、どんな場合も常に高いわけではないといった興味深い結果が示されている<sup>18)</sup>。

顧客満足調査は、製品の機能や効能によってその価値がほとんど決定づけられる場合、それを改めて行う値打ちは乏しい。顧客満足の指標が役立つのは、サービス分野で品質の標準化が難しいものや、製品分野ではメンテナンスが必要な場合やフィードバックができるようなケースである。電子図書館サービスでは、情報の探し方やそのやり取りのプロセスに付加価値性がより加味されるから、そのような部分を評価することも必要だろう。もちろん品揃えとしてのコレクション評価は前提ではある。

一方、サービス品質評価についても、ハイブリッドな状況での部分的な形ではあるが、いくつかの顧客評価調査が行われている。たとえば、ARL の LibQUAL+ や永田・佐藤らが実施してきた一連の調査 (「SERVQUAL プラス」<sup>19)</sup>) においても、質問項目に電子図書館に関わるものが含まれている (「電子情報資源へのアクセス」や「電子資料を利用者の PC に伝送する」といったものがそれにあたる)。また、これまでのでは、「電子資料を利用者の PC に伝送する」といった質問への期待はきわめて高い。

2003年11月に永田・佐藤が実施した Y 大学の調査では、「SERVQUAL プラス」29の質問のうちで、「電子資料を利用者の PC に伝送する」の質問を「図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられる」という形に変え、さらにこのほかに「図書館のウェブページから必要なサービスがたどれる」「電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している」といった質問項目を追加した。

ARL は、電子図書館の品質評価を行うために、全米科学財団 (National Science Foundation: NSF) が助成する全国科学電子図書館 (National Science Digital Library: NSDL) プロジェクトと協力して LibQUAL+ 手順の開発に着手したことを表明している<sup>20)</sup>。このねらいは、a) 電子図書館サービス品質の局面的設定、b) サービス品質測定方法の調整、c) 電子図書館のベストプラクティスの確認などである。これまでの報知されているところによると、期待と認知という組み合わせではなく、認知だけの評価と自由記述コメントといった調査あるいはフォーカスグループ

のインタビューが試みられている。期待を調査しないのは、まだ顧客の電子図書館に対する期待が安定的ではないからであろうし、質的な調査を試みるのは、どのような電子図書館サービスが望まれているかを探っているのであろう。

また、LibQUAL+とCAPMという多属性表明選好法の組み合わせにより、電子図書館という新たな状況の顧客評価を考えようというものもある<sup>21)</sup>。CAPMは、Comprehensive Access to Printed Materialsという米国のジョーンズ・ホプキンス大学におけるプロジェクトで、保存書庫に収容された資料について利用者がそのつど電子的にブラウズするサービスを実現しようとするものである。そこで利用者の意向を把握するために、スキャンしたデジタル・イメージの有無、フルテキストの有無、平均デリバリー時間(4レベル)、学期ごとの利用料金(4レベル)という四つのサービス属性についての顧客選好を尋ねている<sup>22)</sup>。

電子図書館という設定については、CAPMがそうだからということではしかないが、LibQUALの結果を多属性表明選好法に委ねて顧客の評価を確認しようという意図である。SERVQUALの場合の尺度は品質評価の面からの採用であって、顧客の選好そのものを直接に尋ねているわけではない、したがってそのギャップ分析の調査結果をさらにこのような別の手法で細かく解析することには意味があると思われるし、また電子図書館のサービス属性をとらえなおす手法となりうると考える<sup>23)</sup>。

## おわりに

電子図書館とアウトカム評価を正面きってとりあげたものに、英国のeVALUEd (an evaluation model for electronic library developments) というプロジェクト(2001年12月~2004年3月)がある。このウェブサイトに掲載されたプロジェクト・ペーパーが現状を次のようにレビューをしている<sup>24)</sup>。

アウトカム評価に関しては、今までの多くの理論的な文献があるが、電子図書館を扱ったものはほとんどない、その必要性は急速に高まっており、そのためのマニュアルが必要なのだが、リングウアー(Lindauer, Bonnie G)が提案しているADICAC<sup>25)</sup>プロセスのマニュアルのようなものを積み上げてゆくしかないだろう、という趣旨である。評価の方向を「キャンパス・ワイドの目的に関連させること」で始まるリングウアーのマニュアルは、顧客を初めとするステークホルダーの視野というコンテキストで図書館の活動を位置づけようとするものである。

すでにみたように、顧客満足や品質の調査で把握さ

れた顧客の反応は、顧客の直接的なアウトカム把握ではあるが、図書館の使命に照らした上でのアウトカム評価の一部でしかない。そこで、アウトカム全体を把握することが求められ、大学図書館における学生の学習アウトカムに関する図書館の貢献をとらえる方法として、図書館評価一般のアクションプラン<sup>26)</sup>や電子図書館についての評価枠組み<sup>27)</sup>が提起されるようになったのである。これらの評価手法が試行され、さらに適切な形で定式化されるには、まだ多くの試みを必要としている。

## 参考文献・注

- 1) Digital Library Federation. A Working Definition of Digital Library [1998]  
<http://www.diglib.org/about/dldefinition.htm>
- 2) The International Organization for Standardization. Information and Documentation - International Library Statistics (ISO 2789:2003 (E)). 3rd ed. ISO, 2003, p. 37-38.
- 3) Saracevic, Tefko. Digital Library Evaluation: Toward an Evolution of Concept. Library Trend, Fall, p. 359-340 (2000)
- 4) *ibid.* p. 363-364.
- 5) Herson, Peter ; Dugan, Robert E. Different Perspectives on Assessment and Evaluation: the Need to Refine and Link Them. 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Durham, England, 28-31 July, 2003: Conference Papers (CD), p. 3-4.
- 6) *ibid.* p. 4.
- 7) *ibid.* p. 5-8
- 8) 永田治樹. 図書館の経営計画と「顧客評価」図書館の経営評価: パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性. (シリーズ図書館情報学のフロンティア. No. 3) 勉誠出版, 2003, p. 37.
- 9) Association of College & Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment. Report. June 27, 1998. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>
- 10) Whitmire, Ethelene. Academic Library Performance Measures and Undergraduates' Library Use and Educational Outcomes. Library & Information Science Research. 24, p. 107-128 (2002)
- 11) 戸田あきら. 顧客満足度及びアウトカム測定の試み: 文教大学越谷図書館における利用者アンケート調査. 図書館の経営評価: パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性 (シリーズ図書館情報学のフロンティア. No. 3) 勉誠出版, 2003, p. 145-167.
- 12) EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System, 27th November

- 1998-26th November 2000.  
<http://equinox.dcu.ie/>
- 13) Association of Research Libraries. E-Metrics: Measures for Electronic Resources.  
<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/index.html>
  - 14) Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te. Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Muenchen, New Providence, 1996, p. 106-113. これには, OPAC, CD-ROM データベースや電子出版などのリモート利用の利用者満足度という電子図書館を想定した指標も含まれている。
  - 15) Matrices of Performance Indicator.  
<http://www.staff.dmu.ac.uk/camile/matrices/intro.htm>
  - 16) The Alberta Public Library Electronic Network (APLEN). Electronic Performance Measures Project (Information, forms and appendices)  
<http://www.thealbertalibrary.ab.ca/aplen/performance.cfm>
  - 17) このような動きを推進したものとして, 英国の大学・国立図書館協会(SCONUL: Society of College, National & University Libraries)の「学術図書館のための利用者満足を測る実践の手引き」(Measuring User Satisfaction: a Practical Guide for Academic Libraries)がある。  
[http://www.sconul.ac.uk/pubs\\_stats/pubs/pubs/Survey.do](http://www.sconul.ac.uk/pubs_stats/pubs/pubs/Survey.do)
  - 18) Customer Satisfaction with Library Services on Participating California State University Campuses, Spring 2001. 18p.  
<http://www.calstate.edu/QI/custsurvey/reports2001/LibraryReport.pdf>
  - 19) 佐藤義則; 永田治樹. 図書館サービスの品質測定について—SERVQUALの問題を中心に—. 日本図書館情報学会誌. Vol. 49, no. 1, p. 1-14(2003)
  - 20) Colleen Cook; Fred Heath; Martha Kyrillidou; Yvonna Lincoln; Bruce Thompson; Duane Webster. Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century.  
<http://www.libqual.org/Publications/index.cfm>
  - 21) Fred Heath; Martha Kyrillidou; Duane Webster; Sayeed Choudhury; Ben Hobbs; Mark Lorie; Nicholas Flores. Emerging Tools for Evaluating Digital Library Services: Conceptual Adaptations of LibQUAL+(TM) and CAPM. Journal of Digital Information. Vol. 4, issue 2, 2003-06-09.  
<http://jodi.ecs.soton.ac.uk/Articles/v04/i02/Heath>
  - 22) Choudhury, G.S; Hobbs, B.; Lorie, M.; Flores, N.E. A Framework for Evaluating Digital Library Services. D-Lib Magazin. Vol. 8, no. 7/8, July(2002)  
<http://www.dlib.org/dlib/july02/choudhury/07choudhury.html>
  - 23) 筆者は, 2002年2月にSERVQUALプラスの調査結果で把握された顧客のサービス品質評価局面について, ペアワイズのコンジョイント調査を実験的に行った。回答者は英国のロンドン大学ロイヤルホロウェイの学生75名で, 図書館職員, 図書館の利用の場, 資料, 図書館の案内表示という図書館サービスの属性について尋ねたものである。相対的重要度の結果は, 順に19.39, 48.40, 30.74, 1.47であった。学生の図書館という場に対する選好性の高さが確認されたといえる。
  - 24) eVALUED-an evaluation model for e-library developments.  
<http://www.cie.uce.ac.uk/evalued/>
  - 25) アウトカム評価のプロセスとして①キャンパス・ワイドの目的に関連させること(Align), ②これをさらに, パフォーマンスも目標としていいかえることよって定義すること(Define), ③目標からパフォーマンス指標を確認すること(Identify), ④パフォーマンス指標を設定する(Chart), ⑤データを収集・分析・整理すること(Analyze), ⑥外部の関係者と話し合う(Communicate)を挙げている。
  - 26) Hernon, Peter; Dugan, Robert E. An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library. Chicago, ALA, 2002, 191p.
  - 27) Frazer, Bruce T.; McClure, Charles R. Toward a Framework of Library and Institutional Outcomes. Tallahassee, FL, Information Use Management and Policy Institute, Florida State Univ., 2002.  
<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/index.html>

**Special feature: Library performance evaluation and E-metrics. Customers' Context of Evaluation in Electronic Libraries,** Haruki NAGATA (Research Center for Knowledge Communities, Univ. of Tsukuba (1-2 Kasuga, Tsukuba-shi, Ibaraki 305-8550))

**Abstract :** This paper examines a discussion on context for library evaluation raised by Tefko Saracevic and Peter Hernon & Robert E. Dugan. Then it argues that the customers' evaluation is connected to both so called customers' outcomes and library's outcomes. And it discusses that customers' evaluations in the hybrid library environment are implemented as customer satisfaction surveys or service quality assessments. Some comments on new trials for assessing the electronic libraries in this context are added.

**Keywords :** Electronic Library / Customers' Evaluation / Customers' Satisfaction / Service Quality / Outcomes Assessment / SERVQUAL / LibQUAL+