

USER STUDY (1)

～ 病院スタッフの情報入手の動向 ～

首 藤 佳 子 *

< はじめに >

病院図書室では、不特定多数の利用者層をもつ公共図書館や大学図書館と異なり、限られた院内の職員を利用対象としている。従って比較的容易に利用者像を掴める筈である。

ところが、当院図書室の利用者は、ある決まった顔ぶれ(常連)が多く、潜在的な利用者の動向がなかなか把握できない。貸出記録や文献検索などの統計から一定の利用の動向を知ることはできるが、それらはいくまでも図書室を通じた利用状況に過ぎない。

そこで、日常感覚的に受けとめている利用者像をより明確にするために当院職員を対象にアンケート調査を行ったので報告する。

通常User Studyは、利用者数に見合った蔵書、サービスの規模を決めるために、あるいは選書の基準を定めたり、図書館サービスの評価とフィードバックのために行なわれるが、今回は特に具体的な目的のために行うのではなく、情報入手の経路、個人的な読書環境、当院図書室の蔵書やサービスについての感想を調査し、課題を探るにとどめた。

< アンケート調査 >

1 : 調査時期 : 昭和56年3月

2 調査対象 : 医 師	54 名
看護婦	71 名
放射線技師	13 名
検査技師	30 名
リハビリ技師	21 名
薬 剤 師	15 名
その他	1 名
合 計	205 名

3 回収率 : 回答174枚 回収率 85%

4 調査項目 : [表 I]

[表 I] アンケート調査

記入方法=該当するものの番号に○印をつけて下さい

記入者の職種

医師(科)・看護婦・リハビリ(P.T. O.T. S.T.)・薬剤師・検査技師
・放射線技師

I 利用目的について

1 あなたが、文献を必要とするのは、どのような時ですか。

- (1) 診断・治療・看護等日常業務に必要なため
- (2) 学会発表(研究発表)に必要なため
- (3) 論文作成、著作の参考資料にしたいため
- (4) 専門分野の新らしい進歩をしるため
- (5) 自分の研究テーマの研究のため
- (6) その他(

II 情報入手経路について

1 あなたは、自分の知りたいことについて、どのような方法を使って、文献を探し出しますか。

- (1) 索引誌(Index Medicus など)、抄録誌(医学中央雑誌・Excerpta Medica など)、コンテンツ速報誌、主題別索引集(看護文献集など)を調べる
- (2) 基本的なテキストブックを見る
- (3) レビュー(総説誌)にあたる
- (4) 関係のある雑誌を通読して見つけ出す
- (5) 雑誌論文の孫引き(芋づる調査)によって探す
- (6) 図書室の文献検索サービスを利用する

- (7) 製薬会社情報サービスを利用する
- (8) その他(

2 あなたは、文献そのものに目を通したいと思う時、どのようにして、それを手に入れますか。

- (1) 個人で購入する
- (2) 仲間うちで本の貸借をする
- (3) 大学図書館、教室の蔵書を利用する
- (4) 製薬会社プロパーに依頼する
- (5) 病院(当)図書室を利用する
 - ・図書室の蔵書を利用する
 - ・図書室を通じて他機関より手に入れる

3 あなたは知りたい事柄に関して、次のどれを最もよく使いますか。

- (1) 単行書(レビューを含む)
- (2) 雑誌論文
- (3) 学会(研究会)の抄録、資料
- (4) 製薬会社等のパンフレット
- (5) 学会、研究会やそれぞれの専門分野の人たちとの話し合いによるオーラルコミュニケーション
- (6) その他(

III 利用者の状況について

1 あなたは、今でも出身校(又は出身教室)と何らかのつながりがあり、文献がそこからも入手できますか。

はい いゝえ

2 あなたは、年間 どの位の書籍を購入しますか。

雑誌 種 ・ 単行書 約 冊

8 3 個人購入のもので、ほぼ必要な情報は手に入りますか。

はい いゝえ

4 雑誌など 最近値上りが激しいのですが、あなたの書籍費についてお尋ねします。

- (1) 相当 負担に感じる
- (2) この位の費用は 仕方ないと思う
- (3) 全く 負担を感じない
- (4) その他 (

5 あなたは、文献検索の方法や情報サービスのシステムについて、今迄に教育を受ける機会がありましたか。

- (1) 学生時代 カリキュラムに組入れられていた
- (2) 先輩、仲間から教わった
- (3) 図書館(室)で教えてもらった
- (4) その他 (

III 当院の蔵書及びサービスについて

当院では、現在 洋雑誌 105種、和雑誌 66種を継続購入しており、また Year Book of 等のレビュー誌を6種、単行書は年間約 100冊を受入れております。それらの資料に関して、又サービス内容について皆さんのご意見を伺います。

1 単行書、雑誌の購入比率は 現在 1 ; 3の割合ですが、この比率について妥当だと思われませんか。

はい いゝえ (理由)

2 あなたの、専門科(部)の雑誌について、基本的なものは揃っているとお考えですか。

はい いゝえ (理由)

3 使用言語の有用性、レベル等考慮に入れて、洋雑誌、和雑誌の比率は妥当だと思いますか。

はい いゝえ (理由)

4 個人購読誌と図書室の購読誌が重複していますか。

はい ()種 いゝえ

5 図書室購入中の雑誌を、もし 継続購入しない場合、個人でも購入して読みたいと思うものがありますか。

はい いゝえ

6 図書室で、未購入の雑誌を購読してらっしゃる理由は、次のどれですか。

- (1) 手許におきたいから
- (2) 特殊なもの、趣味的なものだから
- (3) 購入希望を出したが、カットされたから
- (4) その他 (

7 当室では、かなりユニークな雑誌を所蔵している半面、どこの機関でも持っている資料で未所蔵のものがあります。それに関してどうお考えですか。

- (1) 大変不自由している
- (2) 特に不便を感じない
- (3) いゝ傾向だと思う
- (4) その他 (

8 もし、有効な文献複写サービスを受けることができたなら、あなたは、現在 個人で購読している雑誌をやめてもよいとお考えですか。

はい いゝえ ()

9 あなたの、当室所蔵文献、資料の利用の方法は、次のどれが最も多いですか。

- (1) コピー
- (2) 貸出
- (3) 目次に必ず目を通す
- (4) 室内閲覧をする
- (5) その他（

10 あなたが、当室資料を最もよく利用するのは、次のどれですか。

- (1) 週日 日中
- (2) 週日 勤務終了後
- (3) 当直の日
- (4) 休日（日曜、祭日）
- (5) その他（

11 あなたは、当室で二次資料による文献検索、コンピュータ検索サービスを行なっていることをご存じですか。

はい いゝえ

12 あなたは、図書館間相互貸借により、他の機関からもコピーによる文献サービスが受けられることをご存じですか。

はい いゝえ

13 あなたは、今までに図書室を通じて、検索、コピー入手をしたことがありますか。

はい いゝえ

「はい」と答えた方のみ

14 文献検索の結果について どうお考えですか。

- (1) 満足している

(2) 不満である（理由 _____）

15 文献入手について

- (1) 満足している
- (2) 不満である（理由 _____）

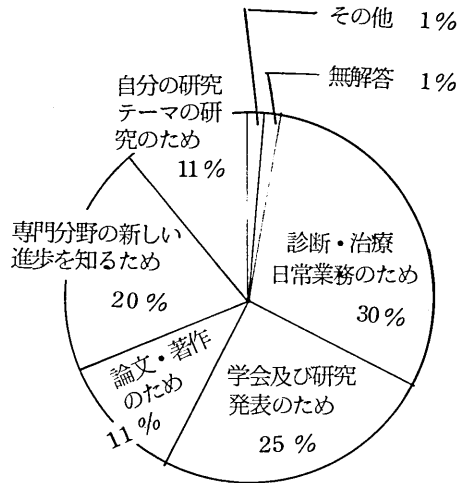
16 最後に当室資料について、サービスや運営その他について、卒直な御意見を承りたいと思います。

(_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)
 (_____)

ご協力ありがとうございました。

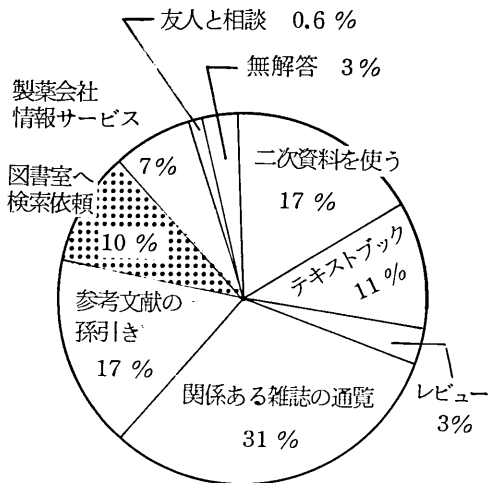
<調査結果>

I 利用目的について（どのような時に文献を必要とするか） [図 I]

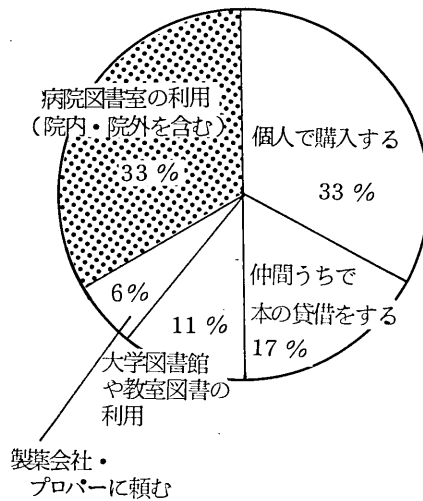


II 文献入手の経路について

(1) 文献検索の方法 [図 II]

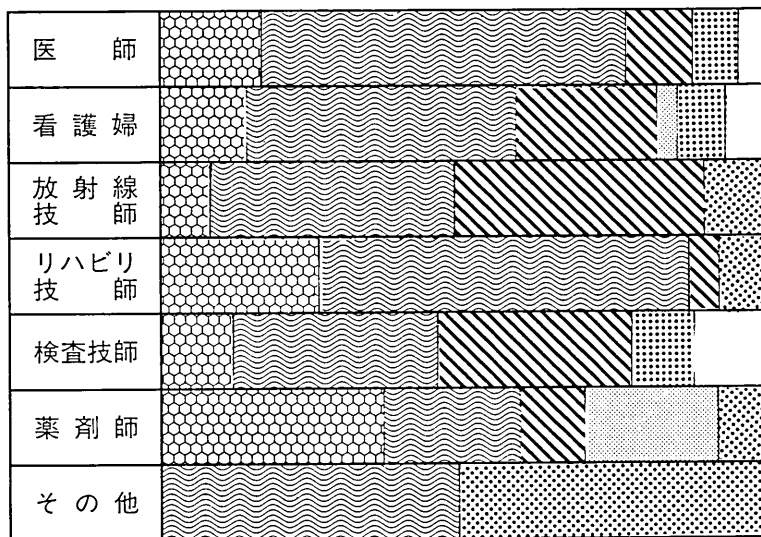
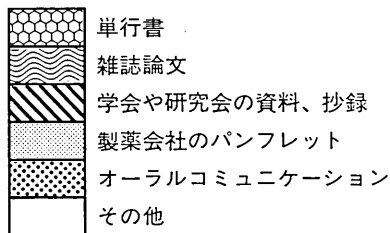


(2) オリジナル文献の入手方法 [図 III]



(3) よく利用する資料の形態 [図 IV]

-利用者層別-



Ⅲ 利用者のバックグラウンド

(1) 出身校（出身教室）や他機関とつながりがあり、そこから文献入手ができるか。[表Ⅱ]

[表Ⅱ]

	はい	いえ
医師	72%	28%
看護婦	19%	81%
放射線技師	50%	50%
リハビリ技師	43%	57%
検査技師	14%	86%
薬剤師	40%	60%
その他	100%	0%
平均	48%	52%

(2) 年間個人購読書籍数

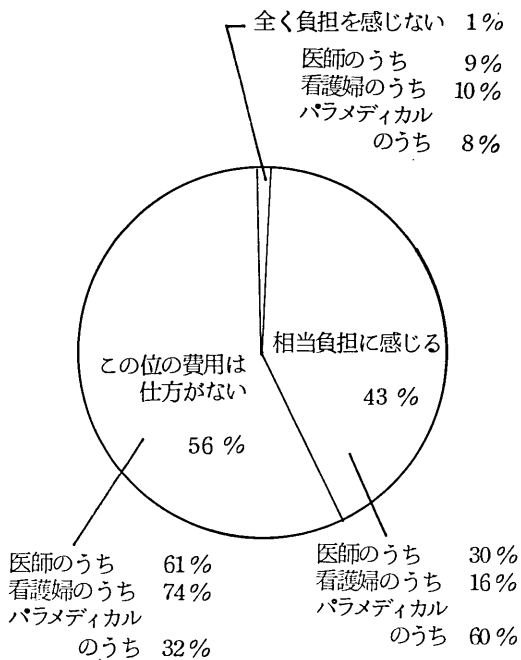
雑誌数 平均 3 誌

単行書数 平均 14 冊

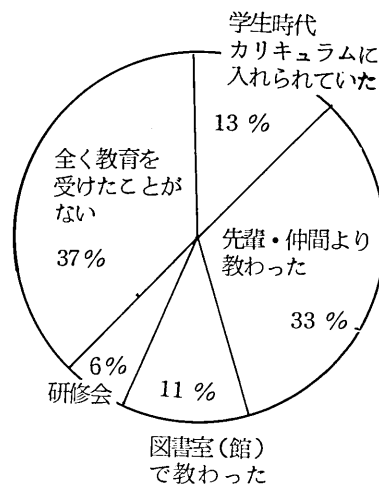
(3) 個人購入のもので十分な情報を得ることができるか。 [表 III]

	はい	いいえ
	26%	74%
医師	13%	
看護婦	38%	
放・技師	8.3%	
リハビリ技師	24%	
検査技師	4%	
薬剤師	27%	

(4) 書籍費負担額についての意識 [図 V]



(5) 情報学的素養、知識の有無 [図 VI]



IV 当院の蔵書、サービスについて

(1) 単行書、雑誌の購入比率 [表 IV]

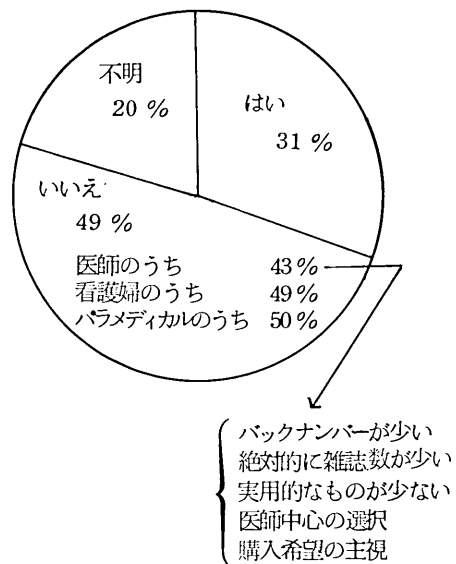
[表 IV]	妥当である	60 %	基本的なテキストの不足 新刊の補充が不十分 雑誌の選定基準が不明 単行書の率が低い
	妥当でない	16 %	
	不明	24 %	

医師のうち約 30%が不満

(2) 洋、和雑誌の比率 [表 V]

[表 V]	妥当である	44 %	→ 洋雑誌にかたむきすぎ
	妥当でない	12 %	
	不明	44 %	

(3) コア・ジャーナルは揃っている
と考えるか [図 VII]



(4) 図書館購読誌と個人購読誌について

(A) 重複誌数	医師	2.5誌	}	平均 1.1誌
	看護婦	0.75誌 (最高4誌、全て重複)		
	放射線技師	0.25誌		
	検査技師	0.8誌 (最高3誌)		
	リハビリ技師	1.6誌 (最高4誌)		
	薬剤師	0.6誌		

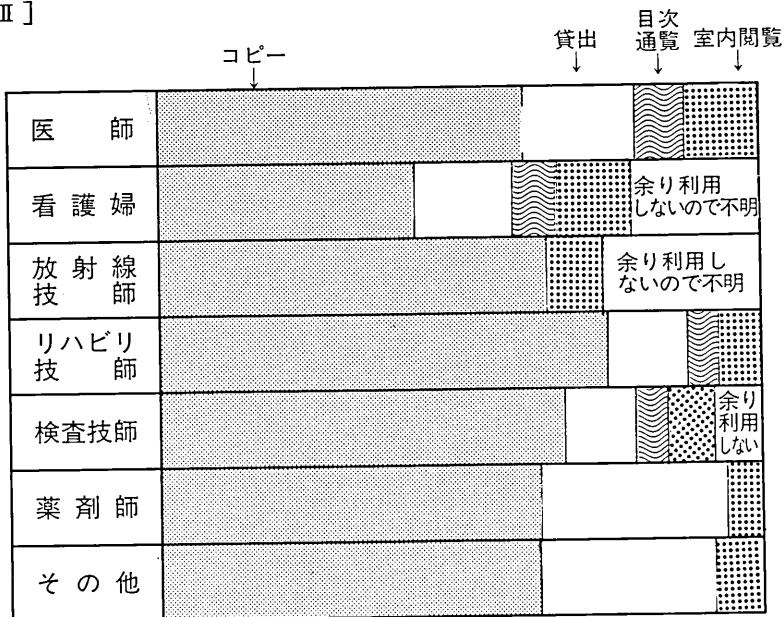
(B) 図書館購読誌 中止の際、個人購読誌 もとりた いものはあるか	はい	90 (53%)
	いゝえ	51 (30%)
	不明	30 (17%)

※特に目だつのは看護婦のうち、Noの割合が、Yes と同じ約40% あること。

(C) 個人購読誌の有効なコピーサービスを受けるか	はい	62 (36%)	→	手許におきたい 必要箇所以外も通読したい 保存にコピーは不便 コピー料金が高つく
	いゝえ	108 (63%)		
	不明	1 (1%)		

(5) 図書室文献の利用方法 (利用者層別) [図 VIII]

[図VIII]

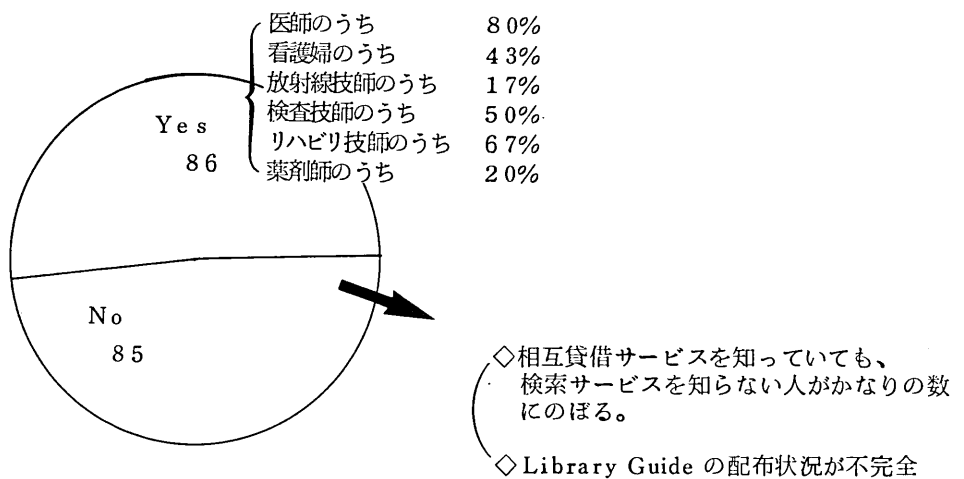


(6) 図書室の利用時間帯 [図 IX]

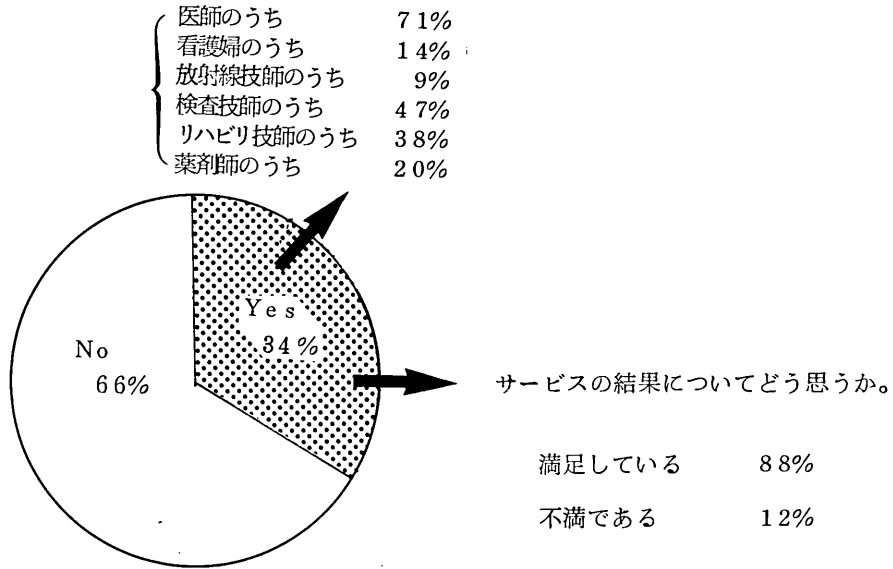
	週日・日中	週日・勤務後	当直の日	日・祭日	その他
医師	23	9	2		時間がない 3 勤務前 2
看護婦	31				時間がなく 無理 49
放射線技師	9				〃 3
リハビリ技師	8	12			〃 1
検査技師	15	2			〃 8
薬剤師	11	1	1	1	〃 1
	97 (56%)	24 (14%)	3 (1.8%)	1 (0.6%)	48 (27.6%)

41.6%

(7) 図書室の文献検索・相互貸借サービスを知っているか。 [図 X]



(8) サービスを利用したことがあるか。 [図 XI]



< 考 察 >

I 利用目的

利用目的としては、やはり診断・治療など臨床に即したものが最も多い。但し、最近では看護部で研究発表会が持たれるようになり、そのためにある事柄に関する事例報告を適度的に探すことも多くなり全体として学会、研究発表のための利用が伸びているように思う。大学と異なるところは、試験管内での実験や動物実験のための文献利用が少ないことである。従って、「専門分野の新しい進歩を知るため」に文献を読む人が20%にものぼっているにもかかわらず、現実にはカレント・アウェアネスのためにSDIサービスを受ける人は稀である。研究テーマの設定に必要な最新の、しかも網羅的な文献利用とは若干ニュアンスが違うと考えられる。

II 情報入手経路について

自分の知りたいある事柄について、利用者はどのようにそれを探し出し、又、オリジナルを手に入れているかについての調査である。

(a)まず文献を見つける方法(識別法)は当院利用者では雑誌目次の通覧・レポートの参考文献(即ち孫引き)・二次資料・専門書・司書に依頼する・製薬会社の情報サービス利用・レビュー、の順であった。これらを、直接文献を見つける直接識別法と二次資料などから文献を見つける間接識別法とに分けてみると、前者45%、後者34%である。直接識別の中では個人購読誌、図書館予約購読誌を分けて調査していないので、図書館の受持つ率は不明である。間接識別法の中では、いわゆる芋づる調査、孫引きと二次資料の利用がほぼ同率である。この芋づる調査は従来よく使われる利用方法であり、利用者の中でも、これとは思わ

れる文献のレファレンスから探すと当りはずれがなく、信頼がおけると評価されることも多い。しかし、現在雑誌の創刊が相次ぎ、全体としての情報量が増加している時代においては、当室所蔵誌 191タイトル、後の調査から判るように個人購読誌平均3タイトルのみを頼りにするのは妥当な方法とはいえない。二次資料は当室では CIM、IM、医学中央雑誌を持っており、ごく特殊なものを除いてはほぼ検索可能といえる。しかし、この資料を使う知識がないことが、これらの利用価値を半減させていると考えられるので、この点については図書室のPR、利用案内が必要であろう。

司書に依頼する、製薬会社のサービス利用などは約17%である。プロパーへの依頼がもっと高率かと予想していたが、医師の利用に限定されているためか、全体の中での割合はそれほど高くない。司書の受持つ率が10%と低いが、これは手持の情報などでは間に合わない特殊なもの、珍しいものか、あるいは、過去数年に亘る症例数えなど時間がかかる検索に限られるからである。ちなみに図書室が1980年一年間に受持った検索件数は53件である。

(b)このようにして探し出した文献を実際に読むとなると、その入手が必要になってくる。自分の手許にその文献がない時には利用者は一体どうするのか。個人購入と病院図書室の利用がそれぞれ33%ずつで高率を占めている。特に看護部門では個人購入の率が高い。また仲間うちで本の貸借をすることも多く、看護部門で図書室利用は余り定着していないことが伺える。病院図書室利用は院内外両方を含んでいて、当室にないものは相互貸借によって手に入れる。その数は、1980年で1,281件である。当室カレント・タイトル191種類の他に324種類の雑誌から文献コピーサービスを受けた。

(c)利用する出版物の種類は、どの利用者層でも圧倒的に雑誌が多い。その中で薬剤師は単行書、製薬会社のパンフレットを情報源として利用することが多く、他の利用者層と大きく異なっている。

このようにみえてくると、現在利用者が情報入手過程で期待する図書室の役割は文献検索よりも、むしろオリジナル入手にあると考えられる。もちろん文献検索のための基本的な蔵書の収集や、そのための手立てを講じることも大切な仕事となるが、経済的、空間的制約があるので今後の課題としたい。

Ⅲ 利用者のバックグラウンドについて

調査では、手持ちの情報、当室のサービス以外に情報入手の道があるか、個人の書籍購入の状況はどうか、情報入手即ち情報学的素養、知識の有無を調べた。

(a)これによると医師のうち約70%は出身校や他機関から情報入手をすることが可能であるが、看護婦・検査技師などは80%近くがそういうルートを持たず、このことに関しては個人の努力にゆだねられることが判る。しかし、この事実に対する認識は両者でかなり異なり、看護婦は個人購入で十分な情報が得られるとするものが約40%であるが、検査技師は約4%と大変低い。全体としてみると、約半数の利用者が自分なりの文献入手ルートを持っていることが判るが、その程度や実際の利用状況などは未調査のため明確でない。

(b)個人購読誌は年間平均3誌、購入図書は14冊である。これは各利用者層でそれほど大きな差はないが、検査・薬剤師がやや少ない。看護婦職では管理職的立場にいる人の回答が多かったためか、最高、個人で10数誌、40冊という人もいた。この設問は職種別よりも個人による差が大きく、書物に対する関心の持ち方、あるいは経済的理由にも左右されると

思う。当院利用者の個人書籍購入量の評価は比較する資料が手許にないので省略する。

(c)最近、単行書や雑誌の価格の値上がが激しい。この書籍費負担についての意識は[図V]の通りである。これは各人の専門分野により相違があると思われるが、感じ方は負担に感じるものと、仕方がないとするもの二つに大別される。

(d)図書の利用は、周知のように手近に情報入手に関するサービスや一次資料の蓄積があることにより促進されるが、一方利用者の情報学的素養の有無に左右されることが大変多い。これについて調べたものが[図VI]である。「学生時代にカリキュラムに入れられていた」とするものが13%、一部の大学卒業の医師・薬剤師であるが、医師の方は二次資料やオリジナル入手に関して教育を受けているのに対し、薬剤師の方はDI (Drug Information) についての授業を受けているようである。全く教育を受けていない人が約4割、先輩や仲間より教わった人、研修会などで学んだ人が約4割、全体の約80%の人が組織的な文献検索の方法やサービスについての知識を有していないと考えられる。このことから、病院の図書室に於いては、その利用促進のためには、蔵書の選択の他に、図書室の役割やサービスのPR、利用者教育も大切な仕事だということが判る。特に病院では職員の交替が頻ぱんであることから、どこの医療機関にいても情報にアクセスできる知識をもつことは大切である。

IV 当室の蔵書およびサービスについて

当室は開設以来、医学に必要な情報源として単行書より雑誌の収集に力を入れてきた。現在その割合は、予算的にみて3：1で雑誌が多い。総タイトル数 191誌で決して十分ではないが、毎年点数を増やす努力をしてきた。しかし、相互貸借統計によると、対象誌

の数は毎年飛躍的に伸びており、全利用タイトル中の当院所蔵誌の割合は逆に低くなってきている。このことから、雑誌を増やしつづけることは限られた予算の中で単行書が軽視されすぎるのではないかという反省にたって調査項目を考えた。

(a)その結果、雑誌・単行書の比率については妥当とするもの60%、妥当でないとするもの16%であった。妥当でないとする意見は医師に多く、基本的なテキスト・ブックの不足新刊補充の不備、またカレントな雑誌が果して十分に利用されているだろうかという疑問も出された。和、洋雑誌の比率は1：2で洋雑誌が多いが、これについては、妥当とするものが44%、不当とするもの12%で圧倒的に妥当だとするものが多い。但し不明が44%もあり、この層がなぜ不明なのかが問題といえる。不当とする意見では、手軽に使える和雑誌をとという声が多かった。

(b)各科のコア・ジャーナルに関しては約半数が十分でないと答えている。これを各利用者層別にみると、やはりそれぞれ半数の人がこの答を出している。各専門分野別にみると内科、外科の医師が不十分と答えており、これはカバーする領域の広さと出版されている雑誌数の多さに起因しているのかもしれない。特に目立つのは、パラメディカル・スタッフ、看護婦の「医師中心の選択である」とする意見である。医師からはバックナンバーの少なさ、全ての分野での購読誌数の少なさが挙げられている。購入希望の無視を怒る声もあるが、図書委員会は選択基準として、①学会誌はとらない②臨床雑誌中心③ごく特殊なものは省く、の3点を考えて選択しており、この事情の説明が不足していたと考えられる。

(c)この調査のついでに図書館購読誌と個人購読誌についても調べてみた。結果は図示した通りであるが、重複誌数平均1誌だがやは

り医師平均2.5誌と医師の購読誌と重複率が高い。図書館購入誌を中止した場合、個人購読したいものがその中にあるか、という問いには、約半数がYes、特に目立つことは、看護婦のNo、の割合が高いことである。これは関心が薄いことや、元来利用が少なく、また図書室に対する期待が少ないことがその理由と考えられる。コピー・サービスと引換えに個人購読誌の中止を考えるか、ということについては、約6割がNo、と答え、4割近くがYes、と答えている。医師や看護婦に比べ、パラメディカル・スタッフがYes、と答える割合が高かった。

(d)図書室文献の利用方法では、コピーによる利用法が群をぬいて多い。図書室サービスの大きな柱である「貸出」は各利用者層とも大体20%前後である。また一方、図書室利用時間帯は週日日中が56%であるが、勤務時間後14%で、その他開館時間内には利用するヒマがないと答えたもの28%であった。結局42%の人が勤務中には利用できないと答えている。これに対して図書室では医局にカギを置き、夜間の利用に備えているが、管理上の問題が解決されておらず、公けにPRはしていない。

(e)図書室のサービス、特に文献検索、相互貸借についての調査では、ほぼ半数の人がこのサービスを知っている。但し相互貸借サービスは知っていても、検索サービスを知らない人がかなりの数にのぼる。当室では1976年「Library Guide」を作り配布しているが、その後職員の交替が激しく、十分に行き渡っていないことが考えられ、PR不足を否定できない。特に放射線技師・薬剤師などでこの傾向が強い。

サービスを知っている人のうち、約70%は既にこのサービスを利用している。サービスの結果には、満足している人が88%、不満な

な人12%で、不満な理由としては手間と時間がかかること、信頼性がおけないことの2点が主であった。

文献の相互貸借サービス件数は年を追って増加しており、少しずつ定着してきたが、文献検索についてはまだ不十分である。但し、この文献検索サービスについては、利用者自身が行うべきであるという意見も根強く、これに対しては二次資料の使い方等の利用者教育が必要となってくると思う。しかし、臨床中心の病院では利用者に時間的な余裕がないため、図書室としても文献検索を引受ける準備は大切だと思う。

< 結びにかえて >

以上の調査により、当院の利用者の動向を大まかに知ることができた。

周知のように病院図書室は全ての面で小規模であり、利用者要求との間にながりのギャップがある。その中で自館の受持率をどの位にするかおおよそのメドをたて、できるだけ利用度の高い蔵書を収集することが大切な一つのポイントとなる。この点から、当室では各専門分野の基本図書、コア・ジャーナルの選定を一つの課題としてとり組むことになった。

さらに、このアンケートの結果から、一番利用の少ない層、情報入手の手だてを持たない層に対してどのようなサービスを行うか、管理、運営面や技術面で考えていく必要がある。特に当院所蔵誌、資料を十分活用できるためのPR、利用者への働きかけを十分に行ない、図書室サービスについてもより理解してもらう必要があると思う。

[参考文献]

- 1) Blaise Cronin: Assessing user needs, Aslib Proceedings, 33(2): 37-47, 1981.