

翻 訳

病院図書室の文献サービスにおける情報ブローカーの利用

(編集部訳)

BRIEF COMMUNICATIONS

The use of independent information brokers for document delivery service in hospital libraries

By Frank L. Davis, M. L. S. L.
Instructor, Reference Services

Robert B. Greenblatt, M. D. Library
Medical College of Georgia
Augusta, Georgia 30912

Gail Waverchak, M. L. S.
Librarian

formerly of Solvay Pharmaceuticals
901 Sawyer Road
Marietta, Georgia 30062

John B. Coffey, M. L. S.
Public Services Librarian
Vera Shiffman Medical Library
Wayne State University
4325 Brush Street
Detroit, Michigan 48201

Bull Med Libr Assoc 80(2):185-187, 1992

病院図書室では図書館ネットワークや学術保健分野の図書館 (academic health center libraries) から受けていたサービスに対して多くの別案がある。病院図書館員が増加している利用者の期待と減少している情報源とのバランスをとろうとする時、販売業者 (vendors) や情報機関 (information agencies) をどのように選ぶかはますます重要になってくる。Messerleは病院がすべての図書館機能を満たすよう責任を負うことよりもむしろ外注などによって図書館サービスを縮小することも一つの案ではないかと指摘している⁽¹⁾。有料のインフォメーションブローカー (independent information brokers) は、迅速でより広範な情報サービスの部門として存在し、その数は北アメリカで 800以上もある⁽²⁾。

病院図書室がどのような理由で情報源 (sources) を変更するのか、あるいはどの程度までインフォメーションブローカーのサービスを利用して

いるのか、そのことを結論づけるような専門的な研究はこれまでにほとんどない。しかし、学術図書館 (academic libraries) やその団体の加盟館 (corporate libraries) の文献サービスにインフォメーションブローカーがどのような影響を与えているかを調査研究したものによると、利用者 (patrons) は依頼した文献が素早く手に入る点を高く評価しており、またそのような商業ベースのサービス (民間情報サービス) を取り入れている図書館では迅速に資料入手ができるのなら経費を余計に支払ってもよいと考えているようである。ほとんどの研究では、伝統的な図書館間の相互貸借の場合と比較して、商業ベースのインフォメーションサービス (民間情報サービス) は文献入手までの時間的な面で好ましいという結論を出している^(3~5)。しかし、1988年に行われた研究の中で Miller と Tegler は、商業ベースのサービス (民間情報サービス) が従来の図書館間相互貸借に比

べて決して早くはないと述べている。また、高い料金を払ったからといってより早く文献が手にはいるわけでもないし、遠くの情報源より地域内が早いとは言えないと述べている⁽⁶⁾。

調査方法

この調査は(付録A)、まず病院図書室の文献サービスの中でインフォメーションブローカーの占める役割を概観することである。二番目の目的はこれらのインフォメーションブローカーが病院図書室に提供している文献サービス以外のサービスにどのようなものがあるかを調べることであった。この調査ではインフォメーションブローカーとは個人でこのサービスを行っているか、あるいはBRS Information TechnologiesやInstitute for Scientific Informationのような有料の情報サービスを提供する大手の企業と提携していない小さな事業体と定義されている。さらに、この調査ではこのようなインフォメーションブローカーがヘルスサイエンス分野の専門職に与えるインパクトを調べることに範囲をしばった。

調査対象は南東部の4州(アラバマ、ジョージア、テネシー、サウスカロライナ)と中西部の2州(ミシガン、オハイオ)の病院図書室で、この中のMedical Library Association(MLA)の会員、地域あるいは州のヘルスサイエンス図書館協会の会員、およびMedical and Health Information Directoryに掲載されている病院の図書室⁽⁷⁾を選び調査表を送った。

調査結果

1989年の秋に307の調査表が発送され、このうち、223の回答があった。有効回答率は72.6%であった。

これによると、31の図書室(13.9%)が文献サービスのためにインフォメーションブローカーを利用していた。それらの図書室ではリクエストされた文献のうち平均して約10%をインフォメーションブローカーの利用によって入手しており、利用率の幅は1%から45%であった。22名の図書館員(70.9%)は一つのブローカーを利用しており、二つのブローカーを利用した人は7名、三つ

以上のブローカーを利用したのは2名であった。

次いで、インフォメーションブローカーによるサービスの問題点の重要性を調査し、1から5まで段階的にランクをつけて回答してもらった(1=重要ではない; 5=もっとも重要)。経済的な面では安価であることがもっとも重要なこととして考えられている。次いで、著作権料を含んでいること、手数料が安いこと、複写の分量が少ない場合には割引きがあることの順であった。また、もっとも重要だと考えられていることは日常的なリクエストに迅速に答えてくれることであった。電話での依頼に応じてもらえることも重要だと考えられている。また、速達便での文献提供よりもファックスによる迅速な文献提供がより大切だと見なされていた。包括的なサービスに影響を与える問題としては、欲しい文献すべてを入手できること、入手が困難なリクエストにも完全に答えてくれること等が高順位の関心事であった。不十分な参照のものを入手できること、あるいは高精度の複写であることなども高いランクであった。料金については請求を早くすることや料金支払い方法等に融通がきくことなどは中程度の重要度であった。書誌解題やコンピューター検索の指導などは重要度が低い。

総体的にブローカーのサービスに関する一般的な満足度はかなり高い。非常に満足しているが19(61%)、かなり満足しているが9(29%)、不満であったとした回答は2(7%)に過ぎなかった。このうち、ある一人の図書館員は、2時間以内に必要文献を取り寄せて欲しいと依頼されたのだが、臨床上緊急に文献入手が必要な場合はブローカーサービスは弱いと指摘している。

依頼文献の種類別の調査では、30人(96.8%)の図書館員が確認しているようにもっとも一般的なのは雑誌論文の複写であった。14名の図書館員は単行本のある章のコピーを依頼している。単行本1冊全部複写依頼したことは7回あった。その他、視聴覚資料や特許資料、学位論文、会議録、パンフレット(小冊子)、政府刊行物などの文献をブローカーを通して入手している。

文献供給サービス以外に将来ブローカーに望むサービスは何かとの設問にはオンライン検索(特

に医学分野以外のデータベース)が19%、特別な企画のためのコンサルタントが16%、その他図書館員の行うサービスの代行などであった。その他、12名の図書館員(39%)は時間のかかるプロジェクトや医学周辺分野の主題に関しては利用者に直接ブローカーを利用することを勧めている。一方、31名中19名の図書館員は文献供給サービス以外にブローカーに望むサービスはないと答えていた。

今後のインフォメーションブローカーの利用に関しては確かではないが、回答者のうちこのサービスを中止したいとは考えている人は一人もいない。6名はより頻繁に利用したいと回答し、20名は現在と同じ程度にはブローカーを利用したいと考えている。今後ブローカーを利用する頻度を減らしたいと考えているのは2名であった。

結び

この調査でわかったことは、確かにインフォメーションブローカーは病院図書室における文献供給サービスに一定の位置は占めているものの、それほど大きな位置を占めているわけではないということである。インフォメーションブローカーを利用しているのは回答数の13.9%にあたる31の病院図書室に過ぎない。しかし、そのうち90%の28の図書室ではインフォメーションブローカーのサービスに非常に満足しているか、ある程度満足している。このような満足度は20の図書室(65%)が今後も現在の程度にはブローカーを利用したいと考えており、加えて6つの図書室(19%)ではさらに頻繁に利用したいと考えていることから窺える。

図書館員がブローカーを使って仕事をするのは迅速で広範囲なサービスによるところが大きい。迅速な文献供給と高い供給率(提供率)は何にも増して重要だと考えられている。インフォメーションブローカーを通したサービスが全リクエストの10%という比較的小さなシェアに留まっていることは経費が高いことによるものであろう。したがって、日常的なほとんどのリクエストは従来通りの方法で調達されているのである。何人かの図書館員は不完全な参考文献を確認したり、完全

なものにするためにインフォメーションブローカーを利用しているし、まためったにない稀な資料の入手にもブローカーを利用する場合があるようだ。これは、図書館員がこのような特別な、専門的なサービスに関してはその代価を支払ってもよいと考えていることを暗に示していると言える。

文献供給サービスはインフォメーションブローカーのもっとも一般的なサービスであり、利用者の多く(61%)はこれ以上のサービスを望んでいないように見える。オンライン検索、図書館員の代行、あるいはコンサルタントサービスなどは限られた利用に過ぎない。ブローカーを選ぶ際にはその事柄についての専門的な知識や技術を持っているかどうか重要な要素である。今後、豊富な資金力と技術力に基づいた情報源—これにはフルテキストデータベースの急増も含む—によって大規模な商業データベース業者がこのような小規模なインフォメーションブローカーが到底太刀打ちできないような料金で迅速なサービスを提供しはじめる可能性もあると思われる。

利用者を直接インフォメーションブローカーに任せた12の図書室は医療の全体的なシステムの中での経済的变化を象徴するものであろう。弁済方法の変化や病院間の激化する競争は病院予算の逼迫を招き、その結果、図書館員やサービスの縮小という結果を生んでいると思われる。

REFERENCES

1. MESSERLE J. Health sciences libraries: strategies in an era of changing economics. *Bull Med Libr Assoc* 1987 Jan;75(1): 27-33.
2. WARNER AS. Information brokering: the state of the art. *Wilson Libr Bull* 1989 Apr;63(8):55-7.
3. KENNEDY S. The role of commercial document delivery services in interlibrary loan. *Interlend Doc Suppl* 1987;15(3): 67-73.
4. HURD DP, MOLYNEUX RE. An evaluation of delivery times and costs of a non-library document delivery service. In: *Energies for transition: proceedings of the fourth national conference of the Association of College and Research Libraries*. Chicago: American Library Association, 1986:182-5.
5. ARDIS SB, CRONEIS KS. Document delivery, cost containment and serial ownership. *Coll Res Libr* 1987 Nov;48(10): 624-7.
6. MILLER C, TEGLER P. An analysis of interlibrary loan and commercial document supply performance. *Libr Q* 1988; 58(4):352-66.
7. BACKUS K, ED. *Medical health information directory*. v.2. 4th ed. Detroit, MI: Gale Research Company, 1988:317-529.

APPENDIX A

Independent information broker survey results

1. Does your library currently utilize independent information brokers for document delivery purposes?

31 Yes 192 No

If your library does use independent information brokers, please answer questions 2-11.

2. What is the approximate percentage of total document delivery/interlibrary loan requests provided to your library by independent information brokers?

10% (mean score)

3. How many independent information broker services does your library utilize?

22 One 7 Two
1 Three 1 More than three

For questions four through six, please use the accompanying scale to rate which of the following criteria are important influences for your library when selecting private information brokers to fulfill interlibrary loan/document delivery requests.

Circle only one answer per statement. 1 = unimportant; 5 = very important

4. Economics

	NA	1	2	3	4	5	Mean score
A. Low basic price	0	1	2	5	7	16	4.13
B. Low volume discount price	9	6	4	3	0	9	3.09
C. Low referral price	7	6	2	5	3	8	3.21
D. Includes copyright compliance fees	4	3	2	7	4	11	3.67

5. Faster delivery service

	NA	1	2	3	4	5	Mean score
A. Quick delivery on routine request	1	1	1	1	8	19	4.43
B. Rush fax service	3	3	2	4	2	17	4.00
C. Rush courier service	6	7	3	4	3	8	3.08
D. Accepts telephone requests	0	3	0	3	2	23	4.35

6. Comprehensive service

	NA	1	2	3	4	5	Mean score
A. High total fill rate	1	1	1	2	5	21	4.47

B. Accepts incomplete citations	2	1	1	5	5	17	4.24
C. High fill rate on difficult citations	2	2	0	2	5	20	4.41
D. High quality photocopying	2	1	1	5	5	1	4.24
E. Quick or flexible billing	2	2	4	11	3	9	3.45
F. Compiles bibliographies	10	10	5	2	1	3	2.14
G. Conducts computer searches	9	11	5	1	2	3	2.14

7. What is your level of satisfaction regarding the total service offered to your library by independent information broker services?

19 Very satisfied 9 Somewhat satisfied
1 Ambivalent 2 Unsatisfied

8. For what types of materials do you utilize information brokers for document delivery purposes? (Check as many as apply.)

<u>30</u> Journal article photocopies	<u>14</u> Book chapter photocopies
<u>3</u> Bound or unbound journals	<u>7</u> Books
<u>3</u> Audiovisual materials	<u>6</u> Other (one mention per subject): patent information, dissertations, proceedings papers, brochures, government documents, "anything difficult to obtain"

9. What additional information broker services, besides document delivery, does your library utilize or anticipate utilizing in the future? (Check as many as apply.)

<u>19</u> None	<u>3</u> Substitute librarian service
<u>6</u> Online searching	<u>3</u> Other (one mention per subject): print audiovisual catalog, medical graphics, out-of-print book assistance
<u>5</u> Consultant for special projects (includes automation/software)	

10. Does your library ever refer patrons directly to independent information brokers for time-consuming projects, subjects of peripheral medical content, or any other reasons?

12 Yes 19 No

11. To what extent do you expect to utilize independent information brokers in the future?

<u>6</u> More often	<u>2</u> Less often
<u>20</u> Continue at current level	<u>0</u> Discontinue
	<u>3</u> Uncertain