

図書館の評価と指標

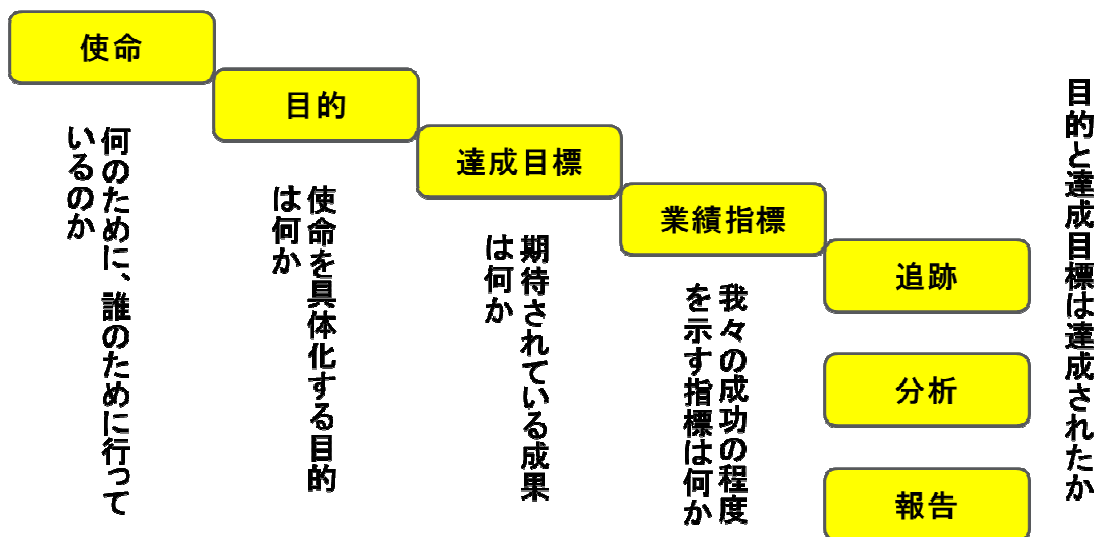
三村敦美（座間市立図書館）

1. 事務事業評価から業績測定へ

- 1) 政策評価制度の歩み
- 2) 行政機関が行う政策の評価に関する法律
- 3) 政策評価の観点

2. 業績を評価とは

- 1) なぜ、業績を評価するのか
 - ・アカウントビリティを高める
 - ・管理を改善する
 - ・資金や人材などの資源配分を改善する
- 2) 戦略計画と業績測定の構造



3) 業績指標の例

3. 図書館に引き付けて考える

- 1) 評価のピラミッド
- 2) ミッションからミッションへの流れ
- 3) 評価を行う場合の理由あるいは目的
- 4) どのような指標を使うか（統計・調査関係）
 - ・「J L A 図書館評価プロジェクト中間報告」より
 - ・インプット指標、中間的指標、アウトプット指標、アウトカム指標
 - ・関東ベンチマーキング
 - ・評価項目の例
 - ・図書館調査の種類
 - ・図書館統計と図書館調査とは

4. 具体的な例

1) 評価を行う場合の例①「図書館の活動の価値を示すあるいは説明責任を果たすため」

- ・統計で見る鎌倉市の図書館
 - ・神奈川県内での位置づけ
 - ・同規模自治体との比較
 - ・項目ごとの相関関係を見る
 - ・「人口段階別上位 10%」との比較
 - ・経年変化でみる鎌倉市の図書館

2) 評価を行う場合の例②「現在行っている活動やサービスを改善するため」

- ・パフォーマンス指標

(1) 量に関する指標

「2. サービス対象者の利用率(B.2.1.1)」→登録者数/奉仕人口

「4. 人口当り来館回数(B.2.1.3)」

「10. 人口当り館内利用数(B.2.2.5)」

「11. 資料利用率(B.2.2.6)」

「14. 蔵書回転率(B.2.4.1)」→貸出冊数/蔵書冊数

「15. 人口当り貸出数(B.2.4.2)」→貸出冊数/奉仕人口

「16. 人口当り貸出中資料数(B.2.4.3)」

「18. 職員当り貸出数(B.2.4.5)」→貸出冊数/職員数

(2) 質に関する指標

「1. 利用者の満足度(B.1.1.1)」

「6. タイトル利用可能性(B.2.2.1)」

「7. 要求タイトル利用可能性(B.2.2.2)」

「8. 要求タイトル所蔵率(B.2.2.3)」

「9. 要求タイトル一定期間内利用可能性(B.2.2.4)」

「20. (レファレンス) 正答率(B.2.6.1)」

「21. タイトル目録探索成功率(B.2.7.1)」

「22. 主題目録探索成功率(B.2.7.2)」

(3) 効率に関する指標

「3. 利用者当り費用(B.2.1.2)」

「5. 来館当り費用(B.2.1.4)」

「12. 閉架書庫からの資料出納所要時間(中央値)(B.2.3.1)」

「13. 開架からの資料探索所要時間(中央値)(B.2.3.2)」

「17. 貸出当り費用(B.2.4.4)」

「19. 図書館間貸出のスピード(B.2.5.1)」

「23. 設備の利用可能性(B.2.9.1)」

「24. 設備利用率(B.2.9.2)」

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

3) 評価を行う場合の例③「組織の方向性、施策、方針決定のため」

- ・図書館サービス計画

5. 図書館の評価の課題

1) これまでの図書館評価に関する問題点

- ・ 介在者の役割を評価する指標がない
 - ・ 人的資源としての介在者の評価
 - ・ 機能と利用者を結ぶ役割の評価
 - ・ 機能を強化するテクニカルサービスの評価
- ・ 情報発信の評価
- ・ 介在の要素である施設の動的な面の指標がない
- ・ 他機関や外部との結びつき（紐帯）の評価がない
- ・ 経営の品質の評価がない⇒三鷹市経営品質評価
- ・ 評価システムが確立していない⇒静岡県立美術館の自己評価システム

2) これからの評価～提供機能～

(1) 提供機能 サービス数値・成果・効果

- ・ 他図書館との比較
 - 「同規模自治体との比較」
 - 「都道府県内の比較」
- ・ 「住民意識調査」
- ・ アウトプット指標⇒統計など
- ・ アウトカム指標⇒利用者満足度
- ・ 反射効果（PR 効果、フィードバック効果など）

(2) これからの評価～保存機能、情報発信～

- ・ 保存機能 特色ある蔵書・保存の工夫
- ・ 資料の収集
 - 保存方法の多様化
- ・ 情報発信
 - ホームページのコンテンツ、ブログ、ツイッターなど IT 技術の使用
- ・ 保存資料の範囲の拡大

(3) これからの評価～教育機能、連携～

- ・ 教育機能

- ・未利用者、顕在化していない利用未熟者への効果
- ・ 養護施設、矯正施設などとの連携
- ・ 他部署、他機関との連携数、事業数、PR 効果
- ・ 紐帯数（結びつきの数）
- ・ 対象者別事業の開催数、参加数、満足度

(4) 場としての図書館－例えばシニアサービスなら

3) これからの評価で重要な点

(1) 「サービス計画」の必要性

- ・ どれだけ「計画」を実現できたか？
- ・ 対象者へのサービスの到達度
- ・ 実現できている場合の評価
- ・ 継続させる条件の点検
労働条件、職員研修、費用、施設など

(2) 紐帯指数

- ・ エルデシュ番号
- ・ 図書館紐帯指数（私的作成）
- ・ 座間市立図書館の評価 組織の紐帯図の例

6. サービス計画を作ってみる

- 1) 図書館経営の流れを見る
- 2) サービス計画策定の手順（流れ）

ステップ①

自治体と地域の分析

ステップ② ↓

図書館の現状分析・評価

ステップ③ ↓

ミッションとビジョンの確認

ステップ④ ↓

課題と課題解決の方策

ステップ⑤ ↓

年次計画

7. 図書館は変革期に入った