

領域：高度かつ専門的な図書館の知識・技術の向上(区分A)

図書館運営の評価と指標

1 はじめに

2 図書館評価の背景と意義

- ・行政改革(規制緩和・地方分権) 教育改革(大綱化・弾力化) ...
「自己決定」「自己責任」: マネジメントの視点(評価)
- ・「戦略」(生き残り策)としての評価
- ・情報化(図書館政策)と評価

3 図書館評価をめぐる基本的視点

- ・図書館サービスの評価
サービスの実施結果(達成状況)に対する「価値」の「査定(判断)」
「改善」(計画・実施)のため
「目標(計画)」や「基準」に照らして
「測定」した結果(データ)に基づいて
- ・マネジメントサイクル(経営的視点)
Plan(計画) Do(実施) Check(評価) Action(改善)
(財源・資源) インプット プロセス アウトプット アウトカム (受益)
計画(plan): 使命(mission) 目的(goals) 目標(objectives) 指標(measures)
- ・比較の対象(価値判断)
目標(目標値)
過去(経年変化)
基準(standard) 「望ましい基準」など
ベンチマーク 「日本の図書館」など
- ・測定(データの収集)
図書館統計(業務統計)
アンケート・インタビュー(調査)
実測・実験 「パフォーマンス指標」など
チェックリスト 「自己点検・評価ガイドライン(私大図協)」など
その他

4 図書館統計と評価指標:「日本の図書館」から

- ・調査項目(インプット)
延床面積(平米) 奉仕人口(人) 職員(専任・有資格)者(人) 蔵書(図書)冊数(冊)
年間受入図書冊数(冊) 年間除籍冊数(冊) 年間雑誌購入種数(種)
年間決算額(資料費)(円) 年間予算額(資料費)(円)
- ・調査項目(アウトプット)
年間団体貸出冊数(冊) 年間個人貸出点数(点) 登録者数(人) 年間予約件数(件)
- ・蔵書(資料)に関する評価指標例
蔵書冊数(冊) 年間受入(購入)冊数(冊) 人口当蔵書冊数(冊/人)
人口当受入冊数(冊/人) 蔵書回転率 = 貸出冊数 / 蔵書冊数

蔵書新鮮度 = 年間受入冊数 / 蔵書冊数 蔵書寿命 = 蔵書冊数 / 年間受入冊数

・貸出サービスに関する評価指標例

登録者数 (人) 登録率 = 登録人数 / 人口 貸出冊数 (冊) 貸出件数 (回) (貸出人数 (人))

貸出密度 = 貸出冊数 / 人口 実質貸出密度 = 貸出冊数 / 登録人数

蔵書回転率 = 貸出冊数 / 蔵書冊数 購入図書回転率 = 貸出冊数 / 年間受入冊数

5 評価をめぐる内外の動向 (指標の実際)

・「図書館パフォーマンス指標 (ISO 11620)」(1998)

- (1) 利用者の意識
- (2) 利用者サービス業務
- (3) 整理業務
- (4) 図書館サービスの利用促進
- (5) 職員の利用可能性および利用

・「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(文科省, 2001)

- (1) 総則 (1. 趣旨 2. 設置 3. 図書館サービスの計画的実施・自己評価等 4. 資料及び情報の収集、提供等
5. 他の図書館及びその他関係機関との連携・協力 6. 職員の資質・能力の向上等)
- (2) 市(区)町村立図書館
- (3) 都道府県立図書館

・生涯学習審議会図書館専門委員会「報告」参考資料(文部省, 2000)

・「図書館活動についての調査」(文部省委嘱、JLA 実施、1999)

6 総合的な評価に向けた試み

・「図書館活動についての調査」

・LibQUAL+ (ARL)

「SERVQUAL」(サービス品質を「期待」と「実際」の差で表現)を図書館向けに改良

・各種サービスの評価(指標): 利用者教育(指導サービス)を例に

「情報リテラシー能力基準」「情報リテラシー指導のための目標」(ACRL 2000; 2001)

「情報リテラシー基準」(AASL 1998) 「図書館利用教育ガイドライン」(JLA 1998-99)

7 おわりに

参考文献(資料)

- ・「特集: 図書館の統計と評価」『情報の科学と技術』51(6), 2001
- ・「特集: 自己評価の方法」『現代の図書館』38(1), 2000
- ・「特集: 図書館の統計と規格」『現代の図書館』36(3), 1998
- ・「特集: 図書館の自己点検・評価」『図書館雑誌』91(3), 1997
- ・糸賀雅児「6.4 サービスの測定と評価」『図書館情報学ハンドブック』丸善, 1999
- ・ランカスター『図書館サービスの評価』丸善, 1991
- ・森耕一編『図書館サービスの測定と評価』JLA, 1985
- ・JLA 事務局『公立図書館の設置及び運営に関する基準(図書館政策資料 VIII)』JLA, 2000
- ・JLA 図書館の基準のあり方を検討する WG『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準活用の手引き』JLA, 2001
- ・LibQUAL+ [<http://www.arl.org/libqual/>]

担当講師: のずえ・としひこ(青山学院大学文学部教育学科)

E-mail: tnozue@cl.aoyama.ac.jp; Fax: 03-3409-1528(「野末宛」明記)