

図書館運営の評価と指標

岸田和明
(慶應義塾大学・文学部)

2010年度JLA中堅職員ステップアップ研修(1)
2010年11月21日

1

最近の図書館評価の考え方(1)

- **TQM(総合的品質管理)の影響**
 - 顧客満足度(アウトカム)重視、ベンチマーキング、ベストプラクティス
 - アウトプットからアウトカムへ(例 インプット:蔵書冊数、アウトプット:貸出冊数、アウトカム:利用者満足度)
- **行政評価と指定管理者制度**
 - NPM論:マネジメントサイクル「PLAN(計画)→DO(実行)→SEE(評価)」
 - 説明責任(アカウンタビリティ)

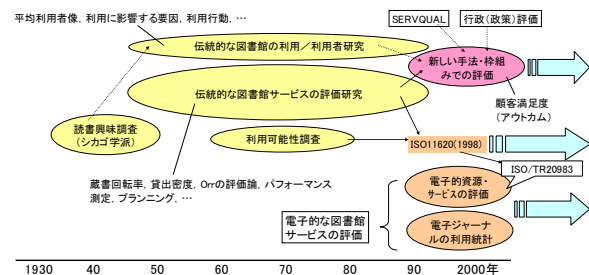
2

最近の図書館評価の考え方(2)

- **図書館界における標準規格**
 - ISO2789(図書館統計、JIS X 0814(2007))、ISO11620(図書館パフォーマンス指標、JIS X 0812(2002))
 - 「評価基準の画一化」から「評価方法の画一化」への転換
- 『**これからの図書館像**』
 - 課題解決支援、ハイブリッド型、連携、プランニングと評価
 - →図書館法改正(2008)
- **LibQUAL+**
 - 研究図書館用、サービスの品質評価

3

図書館評価論の系譜(概念図)



4

図書館評価:基礎概念

- **使命、目的、目標、達成目標**
 - これらは階層的に構造化され、下位は上位に抵触しない
- **効果と効率、費用対効果**
 - 「1日に作成できるデータ件数」は効果、「データ作成に要する費用」は効率
- **名義尺度・順序尺度・間隔尺度・比尺度**
 - 「満足度」は通常は順序尺度、「貸出冊数」は通常は比尺度
- **標本調査と全数調査**
 - 「来館者調査」は標本調査、「貸出冊数」は全数調査としての統計
- **標本誤差と測定誤差**
 - 標本のみ調べることに起因する誤差は統計学的に評価可能

5

図書館評価:実際

- **データ収集**
 - 業務統計の集計、来館者調査、住民調査、モニタ
- **指標の計算**
 - 蔵書回転率、貸出密度、満足度、など
- **基準等との比較**
 - 過去との比較
 - 業務・サービスの具体的な達成目標との比較
 - 異なる業務・サービス間での比較
 - 規模や性質が類似した他の図書館との比較: **ベストプラクティス**(最高の実施例)
 - 外的な(マクロな)基準との比較

6

全国公共図書館協議会の調査

- 2008年度～2009年度の2年間調査
 - 2008年度: 質問紙調査(悉皆調査)
 - 2009年度: 事例調査(およびマニュアル)
- 報告書
 - <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15830.html>
- [参考] 文部科学省調査(みずほ情報総研)
 - http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tocho/shiryo/1284904.htm

7

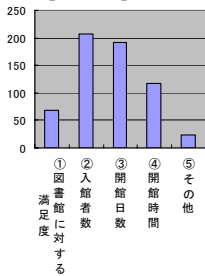
結果(1): 評価の実施

- 評価を行っている自治体
 - 都道府県立: 約63%、市区町村立: 約40%
- PDSの一環としての評価
 - 都道府県立: 約43%、市区町村立: 約17%
- 業務統計に基づく評価
 - 都道府県立: 約59%、市区町村立: 約34%
- 来館者調査・住民調査に基づく評価
 - 都道府県立: 約10%、市区町村立: 約8%

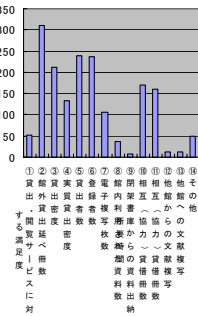
8

結果(2): 評価指標(市区町村)

• 全般[図2.5]



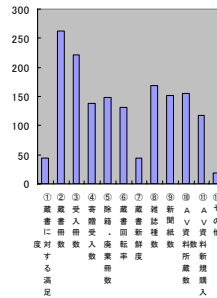
• 貸出・閲覧・複写[図2.6]



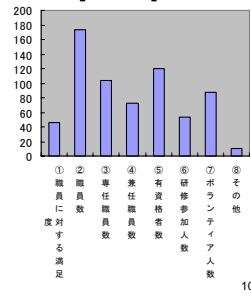
9

結果(3): 評価指標(市区町村)

• 蔵書・受入[図2.7]



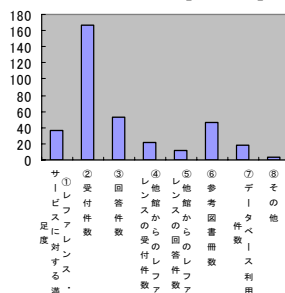
• 職員[図2.8]



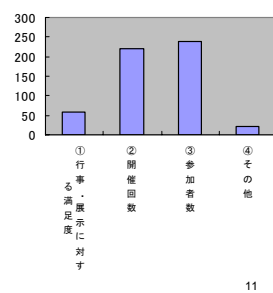
10

結果(4): 評価指標(市区町村)

• レファレンス[図2.9]



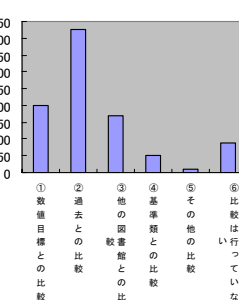
• 行事・展示[図2.10]



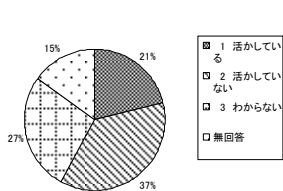
11

結果(5): 比較とPDS(市区町村)

• 評価のための比較



• PDSの活用



[図2.18および2.19]

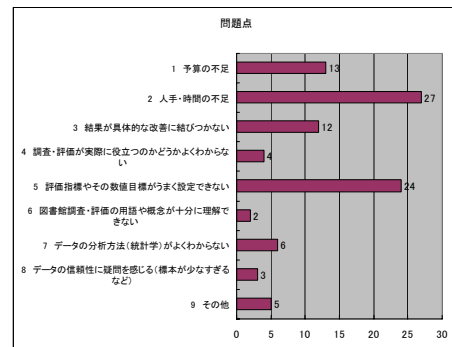
12

結果(6): 評価の活用事例

- 事例1「目標値に到達しなかったり、相対的に結果が低い項目などで、必要があると認められた場合は館内各課を横断した形で委員会を組織し、改善に取り組む。例えば、満足度調査の中で、資料が見つけにくいと感じている利用者が目立った場合、広報委員会を組織して掲示について集中的に議論し、工夫・改善を行った。」
- 事例2「毎年、目標を元に今年度の計画を立案し、達成度の評価、評価に基づくカイゼンを行なっている。具体的には、登録率・貸出冊数の少ない世代・地域を増やすために、事業(展示・行事・BMのSPの変更)等の実施など。[以下略]」

13

結果(7): 評価における問題点



[図2.26]

まとめ

- 評価の意義
 - 業務・サービスの改善への意識
 - アカウンタビリティ
 - 戦略的経営
 - PDS、「独自サービス+評価」
- 注意点
 - 評価の目的の明確化
 - より少ない労力での実施

15

参考資料(1)

- 公共図書館の自己評価入門. 日本図書館協会, 2007
- 公立図書館における評価に関する実態調査報告書, 全国公共図書館協議会, 2009.03
- 公立図書館における評価に関する報告書, 全国公共図書館協議会, 2010.03

16

参考資料(2)

- 糸賀雅児「アウトカム指標を中心とした図書館パフォーマンス指標の類型と活用」『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』日本図書館情報学会研究委員会編, 勉誠出版, 2003(シリーズ・図書館情報学のフロンティア3)p.87-104
- 岸田和明, 小池信彦, 阿部峰雄, 井上勝, 植田佳宏, 下川和彦, 早川光彦. 来館者調査についての方法的検討: 利用者満足度に関する実証分析を通じて. 現代の図書館, Vol.43, No.1, 2005, p.34-50.

17

付録: 来館者調査のためのアンケートを作成する際の留意点

- 専門用語を使わない
- 選択肢は網羅的に設定する(例えば、「インターネット端末の利用」の満足度の選択肢には「使ったことがない」を含める)。
- 不必要な質問は含めず、全体的に質問量を抑えること。
- 回答を誘導するような質問は避けること(例えば、蔵書の良い点を列挙してもらってから、蔵書の満足度を尋ねるなど)。
- 1つの質問に複数の内容を盛り込まないこと(例えば、「本や雑誌、新聞について満足していますか」のような質問は避ける)。
- 「はいと答えた人は問2にお進みください」のような分岐を使う場合には、回答者が途中で「迷子」にならないよう充分に配慮する。

18