

2013年9月22日(第1日目)
2013年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修(1)
領域2区分A3

「図書館運営の評価と指標」

嶋田 学(瀬戸内市新図書館開設準備室)

0. 図書館評価とは

「図書館全般の活動ならびに運営の実態について点検ならびに測定し、その存在意義、機能の発揮状況、目標の達成具合などについて判断すること」(『図書館情報学用語辞典』)

「図書館法」(2008年4月1日改正)

(運営の状況に関する評価等) 第7条の3
図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(20年告示)

- 一 市町村立図書館 1 管理運営
- (二) 運営の状況に関する点検及び評価等
- 1 市町村立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営の状況について、(一)の2の目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。
- 2 市町村立図書館は、前項の点検及び評価のほか、当該図書館の運営体制の整備の状況に応じ、図書館協議会(法第十四条第一項に規定する図書館協議会をいう。以下同じ。)の活用その他の方法により、学校教育又は社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者、図書館の事業に関して学識経験のある者、図書館の利用者、住民その他の関係者・第三者による評価を行うよう努めるものとする。

「公立図書館の任務と目標」(2004年改訂)

公立図書館経営の理念

84.公立図書館の経営は、図書館計画に基づき職員、経費、施設の適切な措置の上で、継続的・安定的になされる必要がある。運営においては、不断に計画・評価を組み込んで、地域住民の要求に応える体制を維持しなければならない。

1. 図書館の評価

(1) 評価の目的

- ・「評価」すること自体が目的となてはいけない。
→ 何のために評価するかが問われなくてはならない。
- ・評価の主な目的は、「業務の改善」と「説明責任 (accountability) を果たす」こと。
業務の改善

計画 (Plan) → 実行 (Do) → 評価 (See) (management cycle)

或いは、Plan→Do→Check (測定・評価) → Action (行動) (PDCA サイクル)



図1 マネジメント・サイクルと評価

説明責任 (アカウンタビリティ) を果たす

→ 図書館の活動を説明するとともに、PRの手段とすることも考えられる。

(2) 評価の方法



図2 図書館サービスモデル (出典:「公共図書館における自己評価入門」)

- ・測定・評価に当たっては、そのどの局面 (インプットか、アウトプットなのか等) を測定し、その局面において何を評価しようとするのか、を明確にしておく必要がある。
- ・設置者が資源を提供し、資源提供を受けて図書館は活動し、住民に対しサービスを提供する。その結果、サービスの対象者に何らかの変化が表れる。それがアウトカムである。

「インプット」(投入)

設置者 (公立図書館の場合、設置者は地方自治体) からの資源提供は、図書館からみればインプット

→ 「人員」「施設」「資金の提供 (予算)」等 ヒト・モノ・カネ

「アウトプット」(産出)

サービス対象に関わるものがアウトプット

→ 資料 (貸出等) や情報 (提供) ・施設設備の利用・読書環境の提供など

→ アウトプットは利用者との関わりの中で産出され、したがって利用者の側から見るとそれは図書館の利用そのもの

「アウトカム」(成果)

アウトプット(利用)の結果、サービス対象に何らかの変化が生じる。その変化を指す。

- 例えば、様々な本を読んで新しい知識が増えた、あるいはその結果として学業成績が向上した、仕事がうまくいったなど
- 設置者が図書館に期待しているのはアウトカム。これらの変化を期待して、設置者は図書館を設置し、資源提供している。

※しかし、アウトカムを測定することは難しい。

- 「利用者満足度調査」による測定が、比較的広く行われている。

(3)「行政の評価の中の図書館に関する評価」と「図書館評価(自己評価)」

- ・ 図書館も行政の一部であるため、自治体の行政評価の一環として行われることが多い。
- ・ 対象が図書館事業であるので、取り上げられる指標も自己評価と重なる部分が多いが、多かれ少なかれ、「行政の視点」が入っている。

(4)評価の意義と効果

- ① 当該事業、単年度事業、中・長期計画の改善を図ることができる。
- ② 行政機関、公的施設の無駄を省き、効率化を図ることができる。逆に言えば、効果のない事業、必要のない事業等については廃止を検討することになる。
- ③ 必要と判断できる事業については、財源確保の根拠資料にできる。
- ④ 目標、施策等のプライオリティをつける資料にすることができる。
- ⑤ 評価結果を公表することにより、説明責任を果たすことができる。
- ⑥ 「管理」から「経営」へ転換させることにより、行政の革新を図ることができる。

(山本恒夫ほか編「生涯学習『自己点検・評価』ハンドブック」文憲堂、2004より)

2. 評価指標の実際

(1) 代表的な業務統計

- ・ 代表的な業務統計には、表1のようなものがある。これをそのまま評価指標とすることも多い。

表1 代表的な業務統計

種別	業務統計
①資料	蔵書冊数、年間受入冊数、年間除籍冊数、雑誌購入種数
②サービス	開館日数、入館者数、登録者数、貸出冊数、相互貸借件数(貸出冊数、借出冊数、文献複写受付件数、文献複写依頼枚数)、参考調査業務の受付件数・回答件数)
③資源	専任職員数、非専任職員数、経常的経費、人件費、資料費、図書購入費、製本費

出典：岸田和明. 図書館経営の評価(2007年度JLA中堅職員ステップアップ研修(2)資料)

(2)業務統計に基づく伝統的な評価指標

- ・業務統計の項目をそのまま指標とするのではなく、それを加工して評価指標とすることも多い。表2は伝統的な評価指標の例である。

表2 業務統計に基づく伝統的な評価指標

指標	計算方法(定義)
蔵書新鮮度	受入冊数÷蔵書冊数
貸出密度	貸出延べ冊数÷定住人口(実質貸出密度×登録率)
実質貸出密度	貸出延べ冊数÷登録者数
蔵書回転率	貸出延べ冊数÷蔵書冊数

出典：岸田和明、図書館経営の評価(2007年度JLA中堅職員ステップアップ研修(2)資料)

3. 自己評価と第三者評価

- ・公共図書館が自分に都合よく数値を設定して、それを自己評価することに意味があるのか、という意見もある。
- ・しかし、第三者評価は費用がかかる。また、公共図書館において第三者評価の手法が確立されている訳ではない。

第三者評価の3つの方法

- 対象(機関・施設など)の自己評価を使って、第三者の基準や方法で評価する。
- 対象(機関・施設など)から提出された資料を使って第三者の基準や方法で評価する。
- 対象(機関・施設など)について第三者としての調査を行い、第三者としての基準や方法で評価する。

4. 図書館パフォーマンス指標

- ・図書館のさまざまな機能や性能に着目し、それぞれの機能や性能の状況や効率、効果を測定するための指標。通常、国際標準化機構(ISO)で規格化され(ISO11620)、国内規格としてJIS化された(JIS X0812)を指す。
- ・図書館活動全般から資料の提供、資料整理、設備まで、図書館業務・サービスの各機能の状況を測定する34の指標について、目的・指標の定義・算出方法などが定義されている。
- ・しかし、もともと翻訳されたものであり、調査や統計的知識が必要な指標もあり、図書館の現場ではあまり活用されていない。

5. 経営改善に生きる図書館評価とは

(1)インプットの改善に活かす(C:評価 → A:行動)

アウトプット評価	→	インプットの改善
貸出点数が減少	→	選書改善、資料費増額
来館者数が減少	→	PR改善、行事改善、
レファレンスが減少	→	案内職員増、参考資料増
集会行事参加が減少	→	行事内容、開催場所の改善

(2)サービスの質的改善に結びつく統計(評価したい事項から評価指標をデザインする)

- Q. 選書と利用の不一致はないか → 分類別貸出回転率(NDC3桁)
- Q. 全域サービス出来ているか → 地区別貸出統計
- Q. 年齢、性別で利用ムラはないか → 年齢別性別貸出統計
- Q. 予約・リクエストの減少 → 分類別予約処理統計と分類別蔵書統計をクロス集計。選書と予約の相関確認。

6. おさらい

- 1) 図書館評価は、「業務改善」を図ること、「説明責任」を果たすことを主眼に実施する。
- 2) 第三者機関による調査は、費用がかさむ上、図書館の第三者評価の手法が定まっていないことから、「自己評価」が中心である。
- 3) 評価が求められる局面は、「アウトカム」(成果)であるが、その測定は困難であるため、「利用者満足度」調査がその代用となっている。

7. 課題

- 1) 図書館評価を業務改善につなげるスキームは、まだ十分に検討されていない。
→ 業務改善につながる評価指標の検討不足
- 2) 「事業仕訳け」の根拠として評価データが機能しているが、サービスを創造するための素材として、評価データを活かす視点が不足している。
→ 「行政管理」から「知識経営」へ

ご質問など、お気軽にどうぞ。

嶋田 学

【参考文献】

- 1) 石原真理「図書館運営の評価と指標」(2008年度中堅職員ステップアップ研修(1)資料)
- 2) 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会「公共図書館における自己評価入門」(日本図書館協会 2007)
- 3) 「公立図書館における評価に関する報告書 2009年度(平成21年度)」(全国公共図書館協議会) http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/2009_all.pdf
- 4) 「図書館評価プロジェクト中間報告ー公立図書館の自己点検評価ためマニュアルー」(日本図書館協会図書館評価プロジェクトチーム 2011) <http://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>

【参考資料】

「図書館評価プロジェクト中間報告ー公立図書館の自己点検評価ためマニュアルー

資料2 自己点検評価のための図書館評価主要指標

	インプット指標	備考	区分	自己点検評価指標番号	外部評価指標番号
1	人口		A		
2	図書館数		A	89	27
3	占有床面積		A	95,186	45
4	専任職員数		A	21	7
5	専任+非常勤・臨時+委託・派遣		A	21	
6	蔵書数		A	94	28
7	開架資料数		A		
8	図書館費(人件費を除く)		A	43	10
9	資料費		A	59	
10	年間受入点数		A		
11	人口当資料費		A	59	19

中間的指標

12	開館日数	中央図書館の開館日数	B	120	32
13	有効登録者数	年度内に登録または利用した人数	B	116	
14	有効登録者登録率	有効登録者数/人口	A	116	30
15	専任司書率(%)	専任司書/専任職員	A	21	7
16	雑誌購入種数		A	60	
17	新聞種数		B	60	
18	蔵書更新率	(年間受入点数-年間除籍数)/ 前年度末蔵書数	A	79	
19	開架資料更新率	年間受け入れ数/開架資料数	A	128	34
20	利用者端末数		B	165	

*＝蔵書数－(年間受け入れ数－年間除籍数)

アウトプット指標

21	来館者数		B	114	
22	予約件数		A	143	39
23	貸出点数		A	132	
24	人口当貸出点数	年間貸出点数/人口	A	132	35
25	蔵書回転率	年間貸出数/蔵書数	A	127	33
26	団体貸出数		A	140	38
27	レファレンス・読書案内受付件数		B	162	41
28	集会行事参加人数		C	194	46
29	ホームページアクセス件数		C	176	44

アウトカム指標

30	項目別及び全体の図書館利用者満足度		C	113	29
31	職員の職場満足度		C	40	9

A=『日本の図書館』掲載または、計算が可能

B=『日本の図書館』調査項目にあり

C=『日本の図書館』調査項目に無し

図書館パフォーマンス指標の一覧

2007.2.20 改定 JIS X0812

サービス、活動又は測定される側面		パフォーマンス指標
利用者の意識	全般	利用者満足度
サービス提供義務	全般	特定サービス対象者の利用率
		利用者当たり費用
		人口当たり来館回数
		来館当たり費用
	資料の提供	タイトル利用可能性
		要求タイトル利用可能性
		要求タイトル所蔵率
		要求タイトル一定期間内利用可能性
		人口当たり館内利用数
		資料利用率
		利用されない資料の所蔵率
		配架の正確性
	資料出納	閉架書庫からの資料出納所要時間(中央値)
		開架からの資料探索所要時間(中央値)
	資料貸出	蔵書回転率
		人口当たり貸出数
		人口当たり貸出中資料数
		貸出当たり費用
		職員当たり貸出数
		所蔵資料の貸出率
	外部機関からの資料提供	図書館間貸出の可能性
	レファレンスサービス	正答率
	情報探索	タイトル目録探索成功率
		主題目録探索成功率
	利用者教育	これに関する指標は、この規格にはない。
	施設	設備利用可能性
		設備利用率
		座席占有率
		コンピュータシステム利用可能性
整理業務	資料の受入	受入に要する期間(中央値)
	整理	整理に要する期間(中央値)
	目録	タイトル当たり目録費用
図書館サービスの推進		これに関する指標は、この規格にはない。
利用者サービス		人口当たり利用者サービス従事職員数
		職員の利用者サービス従事率

出典：図書館パフォーマンス指標 (<http://www.jisc.go.jp/app/pager?id=9091> 閲覧のみ可)

ワークショップ

①個人ワーク（20分）

あなたの勤務する図書館で「利用者満足度調査」をすることになりました。
質問項目を、「インプット」と「アウトカム」それぞれ5つずつ書き出して下さい。

[インプット]（提供されているサービスへの利用者評価を質す質問）

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

[アウトカム]（提供されたサービスによってもたらされた価値への利用者評価を質す質問）

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

②グループワーク（40分・発表時間込み）

それぞれ書き出した質問項目についての「ねらい」を語り合っ共有して下さい。
「これは自館でも質問したい」というアウトカム質問を5つ互選して模造紙に書いて下さい。