

図書館経営の評価 / 図書館経営の事例評価実践
石原真理(神奈川県立図書館)

1. 評価の目的

「評価」は、評価をすること自体が目的ではなく、
何らかの目的を持って行うものである。
一般的に「業務の改善」と「住民への説明責任を果たす」
ことが評価の目的となっている。
「Plan Do See」或いは「PDCAサイクル」



図1 マネジメント・サイクル

2. 評価の背景

欧米における評価の伝統(『図書館サービスの評価』(ランカスター著 東京, 丸善, 1991, 228p.)
などには多くの伝統的な評価方法が紹介されている)

NPM(New Public Management)・・・「大きな政府」から「小さな政府」へ。「民間企業における経営
理念・手法、さらには成功事例などを可能な限り行政現場に導入すること」¹⁾

「望ましい基準」と「図書館法の改正」

「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成13年文部科学省告示)では、総則(3)で
数値目標の設定やその達成状況の評価を求めている。

(3)図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

公立図書館は、そのサービスの水準の向上を図り、当該図書館の目的及び社会的使命を
達成するため、そのサービスについて、各々適切な「指標」を選定するとともに、これ
らに係る「数値目標」を設定し、その達成に向けて計画的にこれを行なうよう努めなけ
ればならない。

公立図書館は、各年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、
前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行なうとともに、その結果
を住民に公表するよう努めなければならない。

「望ましい基準」告示以後、図書館評価に取り組む図書館が増加した。

平成20年6月11日に改正された「図書館法」においても、その第7条の3で評価について明記さ
れている。

(運営の状況に関する評価等)

第七条の三 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。

「図書館法」では、どのように評価するのかは定めていない。

平成24年12月19日に告示された「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、外部評価に
ついて明記している。

第2 公立図書館 1 市町村立図書館 1 管理運営

(2) 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、(1)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。
- 3 市町村立図書館は、前二項の点検及び評価の結果に基づき、当該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。
- 4 市町村立図書館は、第一項及び第二項の点検及び評価の結果並びに前項の措置の内容について、インターネットその他の高度情報通信ネットワーク（以下「インターネット等」という。）をはじめとした多様な媒体を活用すること等により、積極的に公表するよう努めなければならない。

* 都道府県立図書館については、準用。

3. 行政評価と自己評価²⁾

公共図書館の現場で実際に行われている評価としては、「望ましい基準」に基づく「自己評価」のほか、各自治体が実施している「行政評価」（事務事業評価、政策評価など）において、図書館が対象となって行われる評価がある。（政策 - 施策 - 事務事業）

行政評価の普及の進展に伴い、行政評価による図書館評価も広く実施されているという実態があり、「図書館評価の現状」を把握する上で無視できない存在となっている。

「行政評価」とは？

“行政機関の活動を何らかの統一的な視点と手段によって客観的に評価し、その評価結果を行政運営に反映させること”³⁾

行政評価による図書館評価の特徴（p.13-14に小平市の行政評価の例）

- ・行政評価の実際の手法は、各自治体によって様々。一般的には「インプット(投入)」「アウトプット(結果)」「アウトカム(成果)」の各指標について、できるだけ客観的な指標、何らかの数値を示し、事業や政策の有効性、効率性などを評価し、その事業や政策の必要性や優先度を検証するという手法が採られる。
- ・行政評価、特に事務事業評価として図書館評価を行う場合に、「事業」をどのように設定するかが、各自治体によりまちまちであることが、特徴の一つ。「図書館事業」として図書館を一つの事業とする事例もあり、図書館の各種サービスをそれぞれ「事業」と設定し、結果として図書館について十数個の「事業」に分けて評価を行っている事例もある。
- ・同じ数値が、ある評価では「インプット指標」として採用され、別の評価では「アウトプット指標」「アウトカム指標」として採用される、という例もある。例えば、「蔵書冊数」という指標が、「利用者サービス」という事業においては「インプット指標」として、一方「資料収集」という事業においては「アウトプット指標」または「アウトカム指標」として採用される。

行政評価による図書館評価と「望ましい基準」に基づく自己評価の共通点と相違点

- ・行政評価も、評価主体は基本的に事業所管部署であるので、その点では「自己評価」。
- ・「目標」の設定が行われている事例が多いため、この点も「望ましい基準」に基づく自己評価と共通する。

- ・「望ましい基準」に基づく自己評価は、行政評価と比較すると、「実績報告」の域を出ないものが多いこと、「アウトカム指標」のような「成果」または「効果」に関する指標の採用が少ないこと、が異なる。

4. 図書館サービスの評価の方法

過去（例えば前年実績）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）

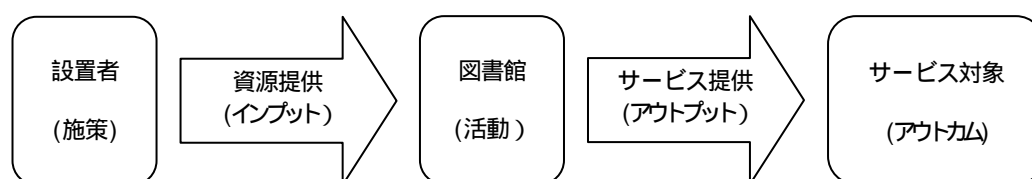


図2 図書館サービスモデル⁴⁾

4.1 インプットとアウトプットの測定

インプット… 施策や事業などの行政活動を実施するために投入された行政資源（予算、職員の労働、施設・設備、消耗品等）⁵⁾

アウトプット… 施策や事業などの行政活動をどれだけ（頻度、量、時間など）実施したかを表す活動量。行政体系が社会に提供する財・サービスの産出量⁶⁾。

4.2 アウトカムの測定

アウトカム… 図書館サービスの「成果」「効果」を示す指標

「施策や事業などの行政活動の実施によってもたらされる成果。とくに住民の側からみた生活条件や社会状態の向上や満足度が重視される」⁷⁾

アウトカム指標とされているもの「貸出サービスにおける行政効果」「その他の経済効果」「利用者満足度」「利用者にとっての効用」⁸⁾

インプット・アウトプットに比べると、アウトカムの指標はつくるのが難しい。「アウトカム（成果）の概念が想定しにくい、アウトカムが発生するのに時間がかかる、アウトカムは想定できるが、数値では表せない」⁹⁾

「何がアウトカム指標であるか」、については意見が分かれるが、「顧客満足度」（利用者満足度）は、アウトカムを表す指標として、比較的受け入れられている。

4.3 評価に必要なデータの収集

4.3.1 定量的評価と定性的評価

定量的評価（quantitative evaluation）

量的な評価。貸出数や職員数など。

定性的評価（qualitative evaluation）

質の評価。サービスの質や内容・範囲、コレクションや所蔵メディアの収集・選択の適否、施設・設備の利用しやすさ、職員の対応と能力、といった図書館の定性的側面を評価しようとするもの¹⁰⁾

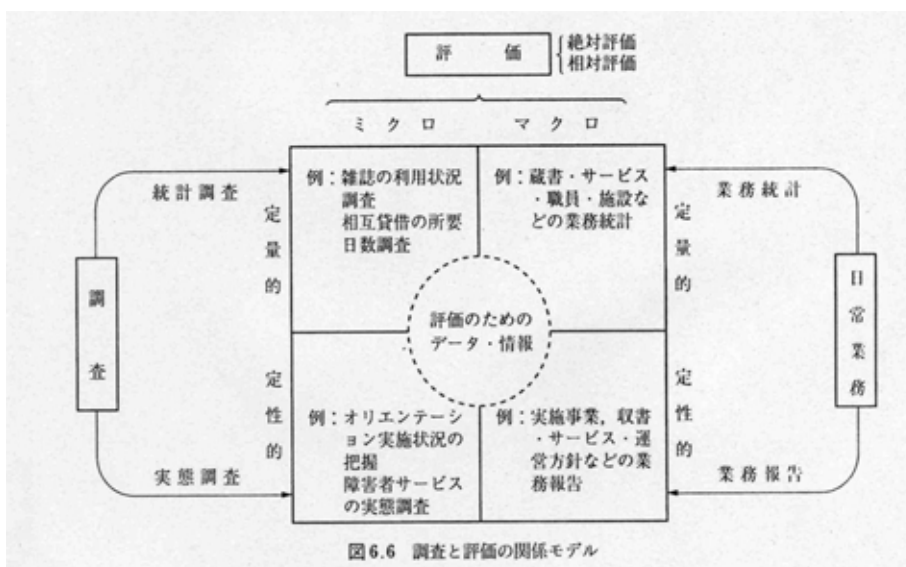


図 3 調査と評価の関係モデル¹¹⁾

4.3.2 業務統計と調査統計

業務統計・・・日常的な業務を遂行していく過程の中で生じるデータから集計される統計¹²⁾

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¹²⁾

種別	業務統計
資料	蔵書冊数、年間受入冊数、年間除籍冊数、雑誌購入種数
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）、電子複写枚数、参考調査業務の受付件数・回答件数
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

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¹³⁾

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

調査統計・・・何らかの特別な調査によって収集・集計された統計¹⁴⁾。例えば、利用者満足度調査。

【ここで演習】1 蔵書回転率の計算

『市民の図書館』（日本図書館協会 1970）以後、貸出サービスの充実が公共図書館の目標となった。

蔵書回転率とは？

貸出数を蔵書数で除した値。蔵書 1 冊あたりの年間貸出数。

1967年は0.64。1977，1993，1998，2003年の蔵書回転率は？

* 小数点以下 3 位を四捨五入し，小数点以下 2 位まで出して下さい。

市町村立図書館の貸出・蔵書数の経年変化

年	図書館総数	蔵書総数 (万冊)	個人貸出数 (万点)	貸出伸び率	蔵書回転率
1967	697	1,430	922	1	0.64
1977	1,026	3,774	8,423	9	
1993	2,024	16,901	32,083	35	
1998	2,434	22,899	43,964	48	
2003	2,672	28,425	55,464	60	

* 出典：『図書館サービス論 改訂』高山正也ほか編 樹村房 2008 p.32

(『図書館年鑑2005』日本図書館協会 2005より作成)

* 「貸出伸び率」は，1967年を 1 としている

5. 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¹⁵⁾

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。

6. 図書館パフォーマンス指標（p.12 参照（省略））

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。

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。

ISO11620は、2003年と2008年に改正された¹⁶⁾。新しいISO11620は、「アクセス拒否されたセッションの割合」や「電子的サービスに従事している職員の割合」など23の指標が追加され、「タイトル利用可能性」など12の指標が削除された。これに対応するJISの改正が2012年6月に行われた。

7. 様々な評価法

利用者満足度調査

来館者調査と住民調査（住民調査は費用がかかること、統計的な知識などが必要なこともあり、一般的に実施が困難である。）

LibQUAL +・・・Web上で利用者調査を実施できる図書館サービス品質測定ツール。ARL（Association of Research Libraries）が開発。

覆面調査・・・レファレンス・サービス等

費用便益分析・・・ある公共政策を実施することが社会的に望ましいか、或いは複数の政策代案の中でどの代替案を実施することが望ましいか、といった判断を支援するための評価手法。

ABC分析・・・在庫管理や商品発注、販売管理などでABC管理（重点管理）を行う際に、要素項目の重要度や優先度を明らかにするための分析手法。

仮想評価法（CVM）・・・アンケート調査を通じて環境質の価値を計測する方法。「その政策を実施するために最大いくらまで支払ってもよいか」と尋ねる。

8. 来館者調査と住民調査¹⁷⁾

図書館評価や利用者研究のためのデータ収集方法として、これまで伝統的に住民調査や来館者調査が利用されてきた。

住民調査の典型例は、標本として抽出された人々にアンケート用紙を郵送等で送り、返送してもらう方式。

非来館者も含めた住民に対する調査ができる

なぜ利用しないのかが尋ねられる

住民基本台帳などを利用して一定数の標本を抽出しなければならない。人口規模が大きな自治体の場合、多段階抽出法などの高度な抽出方法が必要

アンケートの郵送や督促など、煩雑な処理を伴い、コストもかかる

最近では、インターネットを利用したアンケートなども行われる

住民調査に比べると来館者調査は実施が容易

- ・ 図書館の入り口でアンケート用紙を配布し、退館の際に回収する。
- ・ 母集団からの無作為抽出ではなく実施の曜日や時間帯で結果が変動する。
- ・ 図書館に足を運ばない人について調査できない。
- ・ 岸田教授らの研究によれば、一定の回収数があれば3日間程度の来館者調査で十分に統計的精度の高いデータを得ることができる、3日間の調査期間の中に平日を休日とうまく織り込めば、偏りのないデータが得られる、とのこと。
- ・ 来館者調査による満足度は住民調査よりも高めに出る。

9. アンケート調査実施に関する留意点¹⁸⁾

神奈川県図書館協会の図書館評価特別委員会で調査を行った経験に基づき、次の留意点を挙げる。（p.15-16に調査票を示した（省略））

全般

- ・ 質問紙調査の調査票は、回答者が記入しにくいもの、判りづらいもの、膨大な量の記入を求めるものは好ましくない。

神奈川県図書館協会の図書館評価特別委員会が行なったモデル調査¹⁶⁾では、回答者の負担を考え、A4表裏1枚にまとめた。表面にのみ回答する回答者がいるので、表面に「裏面あり」の

表記を付けた。

- ・自由記入欄は極力少なくし、ほとんどの質問は、回答を選択肢の中から選択する方式を採った。回答者に負担をかけないためと、アンケートの結果処理の容易さを考えたためである。
- ・最後に自由記入欄を設けた。
- ・設問は「項目の番号に をしてください」とし、各質問項目はカタカナの五十音（「ア」「イ」「ウ」・・・）とした。満足度等の程度は数字（「5」から「1」と「0」（わからない））で尋ねた。
- ・「調査をしてみれば何かがわかるだろう」と考えて漫然と行うのではなく「調査によりどのような結果を得たいのか」を考えて設計すべき。

選択肢

- ・「わからない」「知らない」といった項目は入れておいた方がよい。（「非常に不満」と「わからない」は違う）
- ・選択肢の数を偶数にするか奇数にするか。偶数の場合「中央」がないため、肯定的に評価するか否定的に評価するか、よりきちんと思えるようになるという考え方もある。今回の調査では、ISO 11620の利用者満足度の規格に合わせ、5点尺度のリッカートスケールを採った。
- ・5点尺度で満足度を尋ねる場合、「良い」を「5」、「悪い」を「1」とした方がよい。結果データを平均した場合、「良い」が大きい数字になるようにした方が、しっくりくる。

[計算方法]

ある項目について5段階で測定する（回答者は計30人とする）

例えば、3が12人、4が10人、5が8人

計算式は、 $(12 \times 3 + 10 \times 4 + 8 \times 5) \div 30 = 3.87$

利用者の属性

- ・満足度調査で様々な項目を調べるとき、「どのような属性を持った人がそう思ったのか」を知ることが重要であるが、個人を特定する必要はないため、氏名・住所・電話番号などは尋ねなかった。
- ・「年代」「職業」「所在市」の3項目を尋ねた。
- ・「年代」については、児童を区分けするために、「中学生以下」の選択肢を設け、後は「10代（中学生以下を除く）」「20代」・・・「70代以上」とした。
- ・「職業」については、どこまで細かく分類するかが問題となる。今回は、会社員と公務員をまとめた方が、分けてしまった方がいいという考え方もある。学生、主婦とパート・アルバイトのように重複する可能性がある項目をどのように設定するか、考慮する必要もある。
- ・「所在市」については、調査対象の市と隣接市（具体的に名称を挙げた）と「その他」とした。調査対象市内の区分けは行わなかった。調査の内容によっては細かく分ける必要があるかもしれないので、この辺は調査内容を考えてから設定するとよいだろう。

サービスの利用状況

- ・図書館で行っているサービスを列挙し、その利用状況を調べることを目的として設定した。その図書館独自のサービスや、特に尋ねたい項目は入れておいた方がよい。「図書館の新聞・雑誌を館内で読む」「インターネット端末を使う」「図書館のホームページを利用する」等を項目とした。
- ・用語はできるだけ平易なものとする。「館内の検索機（OPAC）を使う」（OPACという専門用語を含めている）を項目としたが、館内の掲示が「OPAC」となっていたためである。
- ・「サービスの利用度」は、それぞれのサービスの利用頻度や浸透度を知るために尋ねた。自館で実施する際は、設問の量などに配慮して、調査票の質問項目を決める。

施設・資料の満足度

- ・施設と資料についての満足度を測定することを目的に設定した。

- ・満足度調査では、回答者自身が感じる満足度を、回答者がありのままに回答することを期待している。調査者の中には「図書館として客観的にどうか」を回答すべきと考える人もいるが、満足度調査とは、回答者がどのように感じているかを尋ねるものである。一人ひとりの回答は主観的なものでも、統計的に有意なデータを収集することにより客観性のある結果を得ることができる。

サービスの満足度

- ・図書館のサービスの満足度を調査した。図書館が提供するサービスに加え、「職員の対応」や「開館時間」、「休館日」を入れた。

総合的な満足度

- ・5段階+0（「わからない」）で、図書館の全般的な満足度を尋ねた。個々のサービスではなく、その図書館のサービスや資料・施設に対して、どの程度満足しているのかを尋ねた。

図書館利用のアウトカム（成果）

- ・満足度調査は比較的多く実行されているが、アウトカムを測定することを明確に認識して実施した調査はあまり見られない。実施した調査では、利用によって得られると思われる全般的なアウトカムについて、利用者の認識を問う（そういう成果を感じるかどうか）という方法を試みた。利用者に問うアウトカムの項目は、委員会メンバーのブレイン・ストーミングによってリストアップした。これらの項目で、図書館利用の結果として期待され、かつ測定可能なアウトカムがカバーできているかについては、今後の検証が必要である。

利用者の類型化

- ・多変量解析等の手法により大和市立図書館における満足度およびアウトカムを分析した。利用内容の設問、及び年齢、職業のデータを使用し、クラスタ分析を行なった。

表3 利用者グループの特徴

	人数	名称	利用上の特徴	属性上の特徴
1	383	オーソドックス派	平均的利用内容	30 - 50代勤労者，主婦が中心
2	89	館内利用派	館内利用が多い。PC関係はほとんど利用しない	リタイアしたお年寄りが中心
3	132	座席利用派	学習室利用が多い。PC関係も利用する	学生中心
4	137	高機能活用派	図書館をよく知りよく利用。PC関係利用も多い	相対的には主婦が多い

出典：『公共図書館における自己評価入門』 p.63

【ここで演習】2 質問紙調査票の設計

課題：ご自分の勤める図書館で行う来館者調査の調査票を設計してください。

- ・調査票には、作成者のお名前、調査の目的、を必ずご記入ください。
- ・パソコンで作成してください。
- ・本日ご提出いただき、次回までに拝見します。次回、何人かの方に発表していただき、石原がコメントします。

10. 評価の実例

「2009年度（平成21年度）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）
第2章 公立図書館における評価・調査の実態調査（事例）

<http://www.library.metro.tokyo.jp/zenkoutou/tabid/2271/Default.aspx>

都立図書館自己評価

http://www.library.metro.tokyo.jp/about_us/tabid/2088/Default.aspx

神奈川県立図書館

<http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/activity.htm>

表4 神奈川県立図書館の数値目標（平成24年度）

活動指標		平成24年度 数値目標	備考
1	データベース 利用者数	400人	利用者公開データベースの利用者数
2	テーマによる 資料展示回数	65回	本館展示室の展示をはじめとして、トピックス展 示、ミニ展示など、テーマによる資料展示を行った 回数
3	県民公開講座 参加者数	1,000人	当館が主催する県民公開講座の参加者数
4	職員の文献等執筆及び 講師実績件数	60件	職員の日頃の研究活動及び成果の発信状況を表す文 献等の執筆、研修会の講師、研究集会での発表等の 件数
5	ホームページコンテ ンツの新規作成件数	65件	デジタル・アーカイブの整備や、ブログ風記事「司 書の出番」など、当館で独自に作成するホームペー ジコンテンツの新規作成件数
6	メディア掲載件数	30件	当館の活動・取組みが新聞・雑誌・放送・ウェブサ イト等の外部メディアに掲載された件数

11. 「図書館評価」実施の際に参考になる主な資料

神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館の自己評価入門. 日本図書館協会, 2007, 142p. (JLA図書館実践シリーズ9)

全国公共図書館協議会. “第3章 図書館評価作成マニュアル”. 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, 2010, p51-65.

山本恒夫ほか編. 生涯学習「自己点検・評価」ハンドブック: 行政機関・施設における評価技法の開発と展開. 文憲堂, 2004, 249p.

森耕一編. 図書館サ - ビスの測定と評価. 東京, 日本図書館協会, 1985, 301p.

ランカスター. 図書館サービスの評価. 中村倫子ほか訳. 丸善, 1991, 228p.

Hernon, Peter; Whitman, John R. 図書館の評価を高める: 顧客満足とサービス評価. 永田治樹訳. 丸善, 2002, 225p.

Hernon, Peter; Dugan, E. Robert. 図書館の価値を高める: 成果評価への行動計画. 永田治樹ほか訳. 丸善, 2005, 268p.

【ここで演習】3 図書館評価指標の立案

課題: グループごとに公共図書館の運営方針を立て、それを実現するための事業を考え、それと関連する指標を立案してください。

記入していただいた内容について、発表していただきたいと思います。

*グループごとに発表者を決めておいてください。

演習 図書館評価指標の立案 回答票

図書館	名前
図書館	名前
図書館	名前
図書館	名前

運営方針			
事業名と事業の概要 事業名 _____			
指標			
項番	指標の名称	概要（指標の説明等）	数値目標・目標のレベル等
1			
2			
3			
備考（指標を設定した理由など）			

注・引用文献

- 1) 荻原幸子. "ニュー・パブリック・マネジメント論と公共図書館経営論". 図書館の経営評価. 勉誠出版, 2003, p.9.
- 2) 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館の自己評価入門. 東京, 日本図書館協会, 2007, p.10-13. (JLA図書館実践シリーズ9)
- 3) 小野達也, 田淵雪子. 行政評価ハンドブック. 東京, 東洋経済新報社, 2001, p.5.
- 4) 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館の自己評価入門. 東京, 日本図書館協会, 2007, p.3. (JLA図書館実践シリーズ9)
- 5) 小野達也, 田淵雪子. "行政評価の基本用語". 行政評価ハンドブック. 東洋経済新報社, 2001, p.243.
- 6) 同上 p.242.
- 7) 同上 p.242.
- 8) 桑原芳哉. 公共図書館評価におけるアウトカム指標の事例研究: 既往研究および図書館自己評価について. 現代の図書館, 2007, vol.45, no.2, p.87-98.
- 9) 前掲5), p.108-110.
- 10) 糸賀雅児. "サービスの測定と評価". 図書館情報学ハンドブック. 第2版. 丸善, 1999, p.694.
- 11) 同上 p.693.
- 12) 岸田和明. "図書館経営の評価". 日本図書館協会 2012 年度JLA 中堅職員ステップアップ研修(2)
<http://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/研修事業委員会/resume2012-2/2kishida2012.pdf>
- 13) 同上
- 14) 岸田和明. "図書館パフォーマンス測定のための統計的技術". 図書館の経営評価. 勉誠出版, 2003, p.105.
- 15) 山本恒夫ほか編. 生涯学習「自己点検・評価」ハンドブック: 行政機関・施設における評価技法の開発と展開. 東京, 文憲堂, 2004, p.5.
- 16) "IS011620図書館パフォーマンス指標の改訂版が発行される" カレントアウェアネス-E, 2008, no.137, 2008.10.15.
http://current.ndl.go.jp/e846?quicktabs_3=1&quicktabs_4=0 (参照 2013-03-27)
- 17) 岸田 和明, 小池 信彦, 阿部 峰雄 [他]. 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, 2005, Vol.43, No.1, p.34-50.
- 18) 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館の自己評価入門. 東京, 日本図書館協会, 2007, p.39-77. (JLA図書館実践シリーズ9)

演習1 回答

年	図書館総数	蔵書総数 (万冊)	個人貸出数 (万点)	貸出伸び率	蔵書回転率
1967	697	1,430	922	1	0.64
1977	1,026	3,774	8,423	9	2.23
1993	2,024	16,901	32,083	35	1.90
1998	2,434	22,899	43,964	48	1.92
2003	2,672	28,425	55,464	60	1.95