

図書館経営の評価

須賀千絵
(慶應義塾大学文学部 (非常勤講師))

1. 日本における公共図書館評価の現状

1.1 「望ましい基準」と図書館法の改正

公共図書館

- 2001年「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」
数値目標の設定と自己評価, 評価結果の住民への公開 (努力義務)
- 2008年 図書館法改正
図書館の運営状況に関する評価と改善及び運営状況に関する情報提供 (努力義務)
(第7条の3, 第7条の4)。
- 2012年「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」
自己評価 + 外部評価・第三者評価, インターネット等を通じての評価結果の公開 (努力義務)

大学図書館

- 1999年「大学設置基準」
大学の自己点検・評価 (義務)

国立国会図書館

- 2004年度 活動評価の開始 (現在は名称を活動実績評価に変更)

1.2 公共図書館における評価の実施状況

	都道府県立図書館	市区町村立図書館
定期的な業務統計調査に基づく評価	58.8% (30自治体)	34.3% (443自治体)
来館者調査に基づく評価	49.0% (25自治体)	13.7% (177自治体)
住民調査に基づく評価	5.9% (3自治体)	4.6% (59自治体)

出典: 全国公共図書館協議会『公立図書館における評価に関する実態調査報告書』(2009)¹。

1.3 行政評価の一環としての図書館評価

行政活動のレベル

政策：大局的な目的や方向性

施策：政策を実現する具体的手段

事業：施策を構成する具体的な行政サービス（例 図書館）

行政評価：「政策」「施策」「事業」などのレベルの異なる対象について行う評価の総称
このうち事業を対象とするもの → 事務事業評価

行政評価にみられる共通の特色：

「何らかの統一的された目的や視点のもとに評価を行い、その結果を行政運営の改善につなげることを目指す点、さらにそれを単発的、偶発的に行うのではなく、制度化した行政活動のなかにシステムとして組み込んでいる点」 [p.39]²。

行政評価の導入状況（2014年総務省調査[p.1]³）

都道府県 100%(47自治体)、政令指定都市 95%(19自治体)、市区町村 57.7%(1,722自治体)

2. 評価の理論的背景

2.1 行政経営の合理化・効率化

1990年代末頃からの New Public Management (NPM) への着目

NPMの基本的特徴：

- ①業績・成果による統制
- ②市場メカニズムの活用（例 民間事業者への委託）
- ③顧客主義
- ④ヒエラルキーの簡素化（→組織のフラット化）⁴

NPMにおけるマネジメントサイクル（PDCAサイクル）の重視

「計画(Plan)」「実行(Do)」「評価(Check)」「改善(Act)」

4段階を繰り返す → 業務の継続的改善

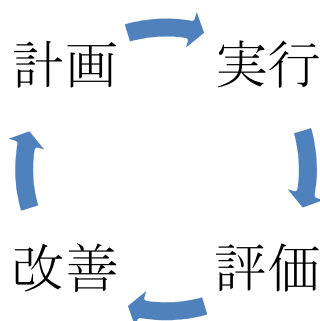


図1 PDCAサイクル

2.2 図書館評価研究の蓄積

初期の研究と発展

図書館評価研究：NPM 論が登場する以前からの長い蓄積

アメリカにおける研究の進展： 1930 年代頃から実証的な方法による市民の読書興味研究が始まり、シカゴ大学大学院図書館学部を中心に、図書館統計の研究が進む⁵。

アメリカ及び日本における研究の発展 →『図書館の測定と評価』参照⁶

共通の評価基準定から、共通の評価方法へ

1980 年代 アメリカ図書館協会がパフォーマンス測定の手法を取り入れた公共図書館の経営計画策定マニュアルを刊行⁷。

(注) パフォーマンス測定：

経営計画の立案や改善に活用するために、資源の投入にあたるインプット、サービスの産出にあたるアウトプット、住民や社会に対してもたらされた便益にあたるアウトカムを測定すること（インプット、アウトプット、アウトカムの詳細は後述）

パフォーマンス評価による評価方法の転換

従来の図書館評価方法： 共通の画一的な評価基準の策定をめざす

新しい図書館評価方法： 評価方法を共通にし、それぞれの図書館が事情に応じて評価したい項目を選んで、個別に目標を設定する

図書館評価に関する国際規格・テクニカルレポート

図書館パフォーマンス指標には、国際標準規格(ISO)と対応する国内規格がある(順次改訂)

国際規格・テクニカルレポート	対応する国内規格
ISO2789 図書館統計	JIS X 0814 「図書館統計」(最新版 2011 年刊行)
ISO11620 : 図書館評価の指標	JIS X 0812 「図書館パフォーマンス指標」(最新版 2012 年刊行)
ISO/TR 28118 : 国立図書館のためのパフォーマンス指標	国立図書館のためのパフォーマンス指標 (2009 年)

(注) テクニカルレポート： 国際規格と同様に国際標準化機構によって制定されるが、規格よりコンセンサスが低いもの)

3. データ集計に至るまでの長い道のり： 評価の方法

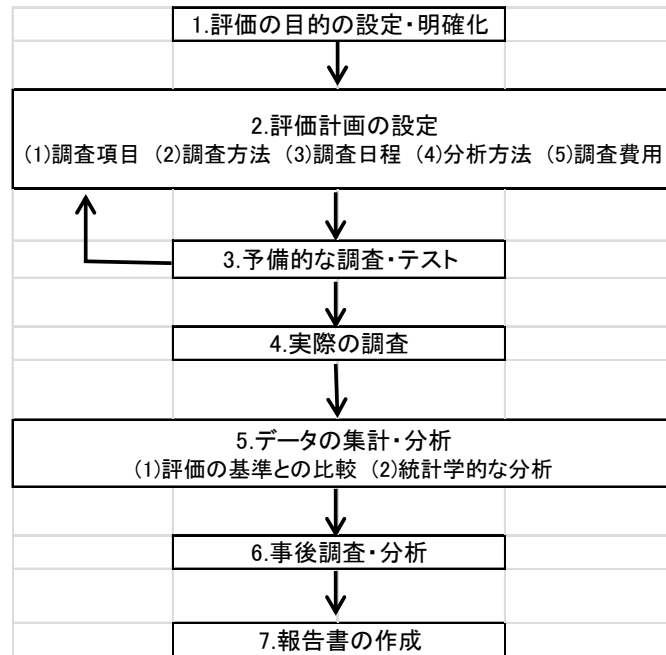


図2 評価の手順[p.120]⁸

3.1 そもそも評価は何のためにやっているのか： 経営プロセスにおける評価

PDCA サイクル

データの集計だけでは、評価とは言いがたい。

評価とは、**PDCA サイクル**の一環として、計画に示された目標の達成度を測定し、業務の改善点を発見するために行うもの。

- 目標に対応する評価であること
- 経営改善に活用できる評価であること。あらかじめ目標設定時に、達成度を測定するうえで適切な評価方法を選択しておくこと。

目標や評価結果の公開には、住民や社会に対する図書館の**説明責任**を果たす意義がある。

- なぜこの目標を選択したのか
- なぜこのような評価結果になったのか

目標の階層構造

使命(mission)： 組織が社会的にどのような役割を負っているかを示す。

抽象度が高く、そのままでは経営に活用できない。→「使命」を具体化する方策を考え、いくつかのレベルで目標を設定する必要。

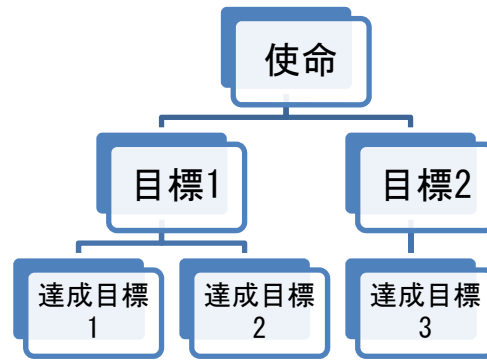


図2 目標の階層構造

達成目標(objectives)：最も具体的なレベルの目標

公共図書館は、あらゆる人々を対象に幅広いサービスを行う機関であるが、経営資源に限りがある以上、優先すべき目標を**選択しなければならない**。

- 現在の社会における優先度の高い問題とは何か？
- 図書館はそれらの問題にどのように貢献しうるか？
- 評価のスタートは、目標を選択すること。既存の指標を測定することではない。

数値目標

- 客観的な達成度を検証が可能。
- 数値目標の数

各指標の目標レベルは、実績をベースに前年度比プラスの値を設定することが一般的であるが、現状維持を目標とすることが「適切」な場合もあるだろう。

- 数値目標の選定数の目安 図書館の規模や評価の内容にもよるが、5 ～ 30 程度。
 多すぎる： 評価だけで精いっぱい。
 少なすぎる： 改善に結びつける手がかりがない。

表1 目標と数値指標の例（さいたま市）

ビジョンの目標	基本方針	指標
知的好奇心に 応える図書館	図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化	新規登録者数
		貸出総数
		来館者数
		貸出利用人数
		メールマガジン年間延べ利用人数
		ホームページアクセス数
	幅広く計画的な資料の収集・保存	図書資料購入点数
		資料回転率
		雑誌タイトル数
		新聞タイトル数
		所蔵タイトル数(図書)
		蔵書冊数(市民一人当たり)
		寄贈資料受入点数

	地域の歴史と文化の保存	(略)
	ICT(情報通信技術)を活用したサービスの充実	
	文化事業の開催	
	あらゆる世代に向けたサービスの充実	
	レファレンスサービスの充実	
	バリアフリーサービスの充実	
	多文化サービスの充実	
	子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携	
市民とともに歩む図書館	図書館評価と市民意識の反映	
	市民との協働	
	関連機関(公共機関・民間機関・NPO)との連携	
誰もが安心して使える図書館	職員の資質・能力の向上	
	持続的で安定して図書館の運営	
	危機管理体制の強化	

『平成 26 年度さいたま市図書館評価 報告書』より抜粋⁹

表 2 数値指標の例 (神奈川県立図書館)

活動指標	数値目標	備考
1 テーマによる資料展示回数	120 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
2 県民公開講座参加者数	1800 人	当館が主催する県民公開講座の参加者数
3 職員の文献執筆及び講師実績件数	150 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、国立国会図書館「レファレンス協同データベース」での事例公開件数、研修会の講師、研究集会での発表等の件数
4 ホームページコンテンツの新規作成件数	100 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
5 メディア掲載件数	70 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
6 電子ファイル資料登録件数	300 件	「神奈川県行政資料アーカイブ」事業の電子ファイル等登録件数

図書館活動の数値指標 (平成 28 年度)¹⁰

注) 神奈川県立図書館では、入館者数、個人等への図書等貸出点数、レファレンス件数などは、基礎的なデータとして取ることとし、年間数値目標として掲げることはしていない。

3.2 評価の観点：効果と効率

効果(effectiveness)：目標が達成された程度

- 多くの図書館は非営利組織であるため、金銭的利益のような単一かつ決定的な尺度をもって効果を測定することができない。サービスの「よさ」は多義的。
- 「よさ」の数量的に把握が困難。

効率(efficiency)：目標の達成に要した資源（予算，人員，時間など）の量

- 費用対効果(cost-effectiveness)： 効率の観点からの評価のひとつ。金銭的費用あたりの効果を測定すること

3.3 評価の手順

第1ステップ：何を測るのかを決める

(1) インプット，アウトプット，アウトカム

経営の一連の流れ：

資源のインプット（input, 投入）

- 図書館活動を通してアウトプット(output, 産出)の生産
- 中長期的に住民や社会に対するアウトカムの達成

インプット

- （図書館における例）資料や情報を収集すること など
- 効率の観点から評価を行う際には，あらかじめインプットされた資源量を算定しておくことが必要。

アウトプット

- （図書館における例）利用者に提供された貸出やレファレンスなどの図書館サービスなど

アウトカム

- （図書館における例）利用者が図書館で借りた本を使って仕事上の成果を挙げる，図書館に人が集まることで街ににぎわいが生まれる など
- 長期的に形成されるものであること，またサービスとの直接の因果関係が不明確であることから，評価がきわめて困難。しかし**組織が最終的にめざすものはアウトカム**であり，アウトプットはあくまで中間的段階。
- アウトカムを測定する方法として比較的よく使われているのは，利用者満足度の測定である。利用者満足度の評価は，NPM の顧客主義の観点からも，近年，行政改革等においても重視される傾向にある。アウトカムを測定する方法として，このほかに，サービスによる住民への還元額の測定等の方法も提案されている。

(2) 評価対象の概念的定義と操作的定義

操作的定義（operational definition）：抽象的（概念的）内容の目標を，評価しうる具体的な形として定義すること

例) 目標「図書館資料の利用を促進する」→ 「(館外で読むために) 資料を借りる」「(図書館資料を利用するために) 来館する」などの操作的定義に変換。

なるべく元の概念のもつ多様な面を，操作的定義に反映できるように工夫する。

第2ステップ： どんなものさしを使うのかを決める

操作的定義を設定したら、どの尺度をもって測るかを考える（数量的に計測できない場合については後述）。

例) 操作的定義「資料を借りる」→ 尺度「利用登録者数」「貸出冊数」「貸出利用の頻度」など

尺度の種類

① **名義尺度**：あるものとあるものの区別

例：性別

② **順序尺度**：区別+大小関係。ただしどれだけの差があるのかは不明。

例：「満足」「ふつう」「不満」

アンケート調査の場合に、順序尺度に数値を割り当て（「満足」：3、「ふつう」：2、「不満」：1）、平均値等を計算することもある。しかし本来、順序の差は、回答者によって異なるものであることに注意。

期待していたサービスの水準（期待度、重要度）と**実際に認知したサービスの水準**（満足度）との格差（ギャップ）を調査するような複雑な調査方法もある¹¹（SERVQUALとその図書館版のLibQUAL+）^{12 13}。

③ **間隔尺度**：区別+大小関係+差の大きさ。数値であるが、原点を持たず、割り算に意味のないもの

例：気温（0の位置は恣意的に決定。例えば摂氏と華氏では0の位置が異なる）

④ **比例尺度**：区別+大小関係+差の大きさ+倍数関係。原点を持つ（=値0が何もないことを示す）数値で、割り算に意味のあるもの。

例：金額（年収0円は無収入。年収の差を倍数で表すことができる）、時間、距離

第3ステップ： 測定方法を決める

(1) 指標

評価したい事項に合わせて、何らかの指標（indicator）を設定して計算する。

来館者数などのように、単一の尺度を用いて集計する指標もあるが、資源量や利用の規模の違いを越えて比較するために、複数の尺度を組み合わせた指標が多く使われている。

表3 伝統的な図書館評価指標

指標	定義（計算方法）
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	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

表 4 自己点検のための図書館評価主要指標（『図書館評価プロジェクト中間報告』¹⁴）

	指標	備考	区分(注1)
インプット指標	1 人口		A
	2 図書館数		A
	3 占有床面積		A
	4 専任職員数		A
	5 専任+非常勤・臨時+委託・派遣		A
	6 蔵書数		A
	7 開架資料数		A
	8 図書館費(人件費を除く)		A
	9 資料費		A
	10 年間受入点数		A
	11 人口当資料費		A
中間的指標注2	12 開館日数	中央図書館の開館日数	B
	13 有効登録者	数年度内に登録または利用した人数	B
	14 有効登録者登録率	有効登録者数/人口	A
	15 専任司書率(%)	専任司書/専任職員	A
	16 雑誌購入種数		A
	17 新聞種数		B
	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
	19 開架資料更新率	年間受け入れ数/開架資料数	A
	20 利用者端末数		B
アウトプット指標	21 来館者数		B
	22 予約件数		A
	23 貸出点数		A
	24 人口当貸出点数	年間貸出点数/人口	A
	25 蔵書回転率	年間貸出数/蔵書数	A
	26 団体貸出数		A
	27 レファレンス・読書案内受付件数		B
	28 集会行事参加人数		C
	29 ホームページアクセス件数		C
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
	31 職員の職場満足度		C

(注1) 区分 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

(注2) 中間的指標 「従来はインプットかアウトプットのどちらかに区分されていたもので、多分に図書館側の努力により数値が変わると思われるもの」

表5 JISX0812:2012(ISO11620:2008)¹⁵ で規定されている指標

サービス、活動、あるいは その他測定されるもの	指標
資源・アクセス・基盤	
(1) コレクション	要求タイトル利用可能性, 要求タイトル所蔵率, 主題目録探索成功率, 不受理セッションの割合
(2) アクセス	配架の正確性, 閉架書庫からの資料出納所要時間(中央値), 図書館貸出の迅速性, 図書館間貸出の充足率
(3) 施設	人口当たり利用者用ワークステーション数, 人口当たりワークステーショ ン利用可能時間, 人口当たり利用者用領域の面積, 人口当たり座席数, 開館時間と利用者ニーズとの一致度
(4) 職員	人口当たり職員数
利用	
(1) コレクション	蔵書回転率, 人口当たり貸出数, 利用されない資料の所蔵率, 人口当たりダウンロードされたコンテンツ単位数, 人口当たり館内利用数
(2) アクセス	人口当たり来館回数, 情報要求サービスにおける電子的手段による申込割 合, 外部利用者の割合, 外部利用者による貸出率, 人口当たり図書館の催物参加者数, 人口当たり利用者教育参加者数
(3) 施設	利用者用座席占有率, ワークステーション利用率
(4) 全般	ターゲット集団の利用率, 利用者満足度
効率性	
(1) コレクション	貸出当たり費用, データベースセッション当たり費用, ダウンロードされたコンテンツ単位当たり費用, 来館当たり費用
(2) アクセス	資料の受入に要する期間(中央値), 整理に要する時間(中央値)
(3) 職員	職員の利用者サービス従事立, 正答率, 職員人件費に対する資料購入費の割合, 資料整理における職員の生産性
(4) 全般	利用者当たり費用
発展可能性	
(1) コレクション	電子的コレクション提供にかかる経費の割合
(2) 職員	電子的サービスに従事している職員の割合
(3) 全般	特別助成金または創出収入によって得た資金の割合, 図書館向けに措置される機関の資金の割合

注1「タイトル」: ある一冊の図書やある一冊の雑誌などの「ある一点の資料」

注2「利用可能性(availability)」: ある特定のタイトルが実際にその図書館で入手可能かどうかを意味する概念。あるタイトルを選んで(図書館員が選ぶこともあれば利用者が実際に要求した文献を使うこともある), それを所蔵しているか, 書架上に存在するか, 相互貸借で入手するまでにどれくらい時間がかかるか調べるなどして測定する。

(2)その尺度, 指標で適切か? : 尺度・指標の妥当性と信頼性

妥当性 : 尺度や指標を用いて測定する内容と操作的定義(測定したいと考えている内容)が一致している程度

例)「(図書館サービスを利用するために) 図書館に来館する」という操作的定義を,

「延べ貸出者数」の尺度を用いて測定する → 来館しても貸出サービスを利用しないで帰るケースもあるので、妥当性の点で問題がある。

信頼性 : 測定の精度（正確に計測できるかどうか）。信頼性が高ければ何回測定しても同じ結果が出るはずである。

例)「延べ貸出者数」の尺度を用いて測定する → 貸出の機械処理の誤りは非常に少ないと考えられるので、信頼性は高い。

アンケート調査における質問の適切さについても、同様に、妥当性と信頼性の両面から検証することが可能。

統計的手法の詳細については岸田を参照¹⁶

第4ステップ：データを入手する

データ収集の2つの方法：

- (1)日常的に集計されている**業務統計**を用いる方法
- (2)来館者や住民に対して調査を実施して集めたデータ（**調査統計**）を用いる方法

(1) 業務統計

- データ収集に特別な経費や手間がかからない。
- 主題分野別あるいは利用者別などの区分に従って業務統計を細分して集計すれば、評価に有用。このためには、あらかじめデータに適切な区分を設定し、それが業務の遂行に際して収集されるよう準備しておく必要がある（例えば、主題分野別の貸出延べ冊数を集計するには、貸出処理に際して収集されるデータの中に、資料のNDCデータが含まれるようにしておく必要がある）。
- 年刊『日本の図書館』（日本図書館協会）を使って、近隣の自治体や人口規模の似た自治体のデータと比較することも可能。『日本の図書館』データによって、経年変化も調べることが可能。数値目標として、人口等の状況が似た自治体の上位10%の数値を設定することもしばしば行われている（10%に理論的な根拠はない）。

(2) 調査統計

- 準備・実施・分析にかなりの経費と手間が必要。業務統計や地域における類似の調査があれば、その活用を図るべき。
- 利用者や住民の主観的評価など、既存の調査で得られないデータの入手には、調査の実施が不可欠。
- 予備的な調査を必ず実施し、調査票の内容や調査方法に問題がないか検証することが必要。他の部署や他の図書館の調査事例が参考になる¹⁷。

(3) 調査票の設計における注意事項

調査票の設計における基本的注意事項は浅井の文献を参照¹⁸。

① 不必要な質問は含めないこと

② 質問を設定する前に、それからどのような統計ができるかを想像してみる

③ 質問あるいは説明の言葉使いは平易な話し言葉そのままに

図書館の専門用語や業界用語を使わないように気を付ける。

④ 回答が難しい表現を必要とするものは避けること

デザインやメロディ等の「感じ」を言葉で表現させるなど、自分の回答すべき内容について理解はしていても、それを適切な言葉で表現することが難しいような質問は設定しない。どうしても必要な場合は、選択肢を設けて選ばせるという方法をとることができる。

⑤ 質問によって回答を誘導することがある

言葉のもつイメージによる誘導

ステレオタイプ(本来の意味内容のほかに、特別な価値的ニュアンスを持っている単語)な言葉を避け、より中立な表現に変える¹⁹。

過剰な前置きによる誘導

質問の前置きにおいて、政治家などの権威ある人や社会の多くの人が持っている見解であることを伺わせる表現があることによって、回答が誘導されることがある(威光顕示効果)¹⁷。

参考：世論調査 長〜い「前置き」外務省「お手盛り」の声も：G7 外相会合の評価聞く、朝日新聞、2016年4月29日。

質問の順序による誘導

ある質問への回答が後の質問への回答に影響を与えてしまう(キャリアオーバー効果)ことがある¹⁷。

⑥ 複数の内容をもった質問は避けること

ひとつの質問文の中に、複数の内容が同時に含まれることがないように注意する。また、人によって受け取り方が変わってくるようなあいまいな言葉の使用も避ける。

⑦ 個々の質問の無回答を極力なくすよう努力すること

考え込まなくても直感的に回答できる内容にする。回答者にとってあまり関心のないこと、知られていないことはあまり尋ねない。

⑧ 質問の量は多すぎないこと

質問の多さは回収率を下げる。また評価は、本来、改善を行うために実施するものである。改善の見込みのない事項について尋ねても意味がなく、かえって回答者に不満が残るだけである。

(4) 来館者調査と住民調査

来館者調査

- 調査対象を抽出する（標本抽出）必要がなく、後述する住民調査に比べて容易に実施できる。
- 実施の曜日や時間帯に配慮し、来館者全体を代表するような回答が得られるような配慮は必要。
 - ◇ 公共図書館では、一般に、曜日や時間によって利用傾向が異なると思われるので、すべての曜日のすべての時間帯（午前、午後、夜間など）について1週間実施できれば理想的である。しかし、1日あたりの来館者が500名を超えるある図書館での調査では、半分の3日程度でも十分な数の標本が得られることが確認されている⁸。
 - ◇ 偏りのないデータを得るためには、8月の夏休み期間、年末年始、地域のイベントの実施日、大学図書館では試験期間など、利用傾向が特殊な期間を避けて実施する必要がある。
- 来館者調査では非利用者の意向を調べることはできず、新たな利用者の開拓にはつながらない。また同様の理由から、住民全体の調査に比べて、満足度は高めに出る傾向がある⁸。

住民調査

- 非利用者を含めた住民全体を対象に調査を行うには、厳密には、住民全体から、住民基本台帳等の記録を使って無作為に調査対象を抽出し、郵送等の方法で調査票を届けなければならない。これらの作業を図書館が独自で行うのは、實際上、困難。
- 行政モニター（住民から広くモニターを公募し、登録したモニターに、アンケートへの回答や会議等の参加を通し、行政に対する意見を調べる制度）を活用するという方法が現実的。
 - ◇ 調査への協力に対して謝金が払われることが多いので、回収率も比較的高い。
 - ◇ 無作為抽出ではないので、モニターとして採用された人々の回答に一定の偏りがあることは意識しておく必要があるが、標本抽出等の作業負担なしに、非利用者を含めた人々に対し調査を実施できる点で有用な方法。
 - ◇ 複数の自治体において、行政モニター制度を活用した図書館調査が実施され、結果がwebに公開されている。

第5ステップ：結果を分析する（基準との比較、結果の「見える化」（図表の作成）、統計量の算出）

(1) 結果の解釈：調査において生じる誤差

標本誤差

- 調査で用いた標本に偏りがあり、全体を正しく代表していないことに起因する誤差
- 特に住民調査等においては、母集団の大きさに比べて調査で用いる標本数が少なく、推測統計学の理論・手法を用いて標本誤差を推定することが必要になってくる。この場合には、統計学の専門家の支援を受けることが望ましい。

測定誤差

- 測定が正しく行われていないことに起因する誤差を測定誤差。
- 測定誤差の要因には、測定者のミスや機器の誤作動などさまざまなものがあるが、回答者の誤解や回答者間の主観的変動もそのひとつである。測定誤差を減らすには、回答者にとってわかりやすい調査票を作成する、測定者のトレーニングを事前に行うなどの方法が考えられる。

(2) 全体の傾向の把握

- 主な調査の項目について、結果をグラフや表にまとめる。データの集約を通して、全体の傾向が見えてくるはずである。
- どんな条件のもとで利用が増えて（減って）いるだろうか、利用の多い（少ない）利用者はどんな属性を持つ人々だろうか。

(3) 評価の基準やガイドラインとの比較

- さらに平均値や中央値のような統計量を算出することによって、時系列的な比較を行ったり、他の自治体の動向の比較を行うことが容易になる。しかし統計量は、全体の分布に関する情報のかなりの部分を捨象している点に注意する必要がある。
- 比較対象としては、近隣自治体の実績、図書館としてめざすべき「基準」や「ガイドライン」がある²⁰。

3.4 量的方法と質的方法

図書館の「よさ」を多面的に評価するためには、量的方法による評価だけではなく、質的方法による評価を合わせて実施することが求められる。

量的方法

- これまで主として述べてきた、数量的な尺度を用いて評価する方法。
- 量的方法は、結果が客観的で比較がしやすい。

質的方法

- 言葉で図書館の「よさ」を説明してもらう方法
数値には表しにくい「よさ」の例) 蔵書のレベルや多様性, 図書館の持つ雰囲気, 新たな発見を導くような展示の工夫など
- 利用者や専門家などに、図書館に対する意見を尋ねる。
例) 利用者アンケート調査に自由記入欄を設ける, 利用者懇談会を開催する, 図書館友の会や図書館協議会などの関連団体を通して意見を聞くなど

4. 再び、何のための評価？

評価とは、目標の達成度を調べ、経営改善できる箇所を発見するために行われる。

- 戦略的に目標を設定しているか？ 現在の（図書館ではなく）社会や市民にとって優先度の高い目標か？
- 評価したいと考えていることが、適切に評価できているか？
- 「評価をする」ための評価になっていないか？ 評価結果は、経営改善に活用されているか？

-
- 1 全国公共図書館協議会『公立図書館における評価に関する実態調査報告書』2009, 71p.
 - 2 島田晴雄『行政評価』東洋経済新報社, 1999, 246,21p.
 - 3 総務省. 地方公共団体における行政評価の取組状況等に関する調査結果. 2014年3月25日. http://www.soumu.go.jp/main_content/000280723.pdf
 - 4 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：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, p.3-28 (シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3) .
 - 5 吉田右子「シカゴ大学大学院図書館学部における研究の概念：創設期を中心に」図書館学会年報, Vol.38, No.4, 1992, p.155-166.
 - 6 森耕一編 『図書館サービスの測定と評価』 日本図書館協会, 1985, 301p.
 - 7 Palmour Vernon E. 『公共図書館のサービス計画：計画のたて方と調査の手引き』 [A Planning Process for Public Libraries] 田村俊作訳, 勁草書房, 1985, 308p.
 - 8 岸田和明「図書館経営の評価法：図書館パフォーマンス指標の利用について」『現代の図書館』Vol.41, No.1, 2003, p.34-39.
 - 9 さいたま市立中央図書館. 平成26年度さいたま市図書館評価 報告書. 2014. <https://www.lib.city.saitama.jp/images/upload/evaluationH26.pdf>
 - 10 神奈川県立図書館. 図書館活動の数値指標 (平成28年度). <http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/h28star.htm>
 - 11 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, p.87-104 (シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3).
 - 12 須賀千絵「サービスの質を評価する方法：図書館へのSERVQUALの適用」『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, p.65-84 (シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3).
 - 13 佐藤義則, 永田治樹「図書館サービスの品質測定について：SERVQUALの問題を中心に」『日本図書館情報学会誌』. Vol.49, No.1, 2003, p.1-14.
 - 14 日本図書館協会図書館評価プロジェクトチーム編『図書館評価プロジェクト中間報告：公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル(別表:評価指標段階別目標数値一覧つき)』2011. <https://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>
 - 15 図書館パフォーマンス指標. 日本規格協会, 2012.6. 2, 76 p. (JIS ; X 0812:2012)
 - 16 岸田和明『図書館情報学における統計的方法』樹村房, 2015.7, 252p.
 - 17 みずほ情報総研. 図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査報告書. 2009. http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm
 - 18 浅井晃『調査の技術』日科技連, 1987, 291p.
 - 19 大谷信介 [ほか] 編著『新・社会調査へのアプローチ：論理と方法』ミネルヴァ書房, 2013, ix, 399 p.
 - 20 文部科学省の『望ましい基準』本体には、数値目標が含まれていない。しかし『望ましい基準』の解説書として作成された『図書館の設置及び運営上の望ましい基準：活用の手

引き』では、数値目標の例として、貸出密度上位 10%の市町村図書館の統計値が示されている。

日本図書館協会図書館政策委員会望ましい基準検討チーム『図書館の設置及び運営上の望ましい基準：活用の手引き』2014, 112p.