

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））

第一部 図書館評価の現状

1 評価が注目されるようになった背景

1.1 図書館評価の制度的導入

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）
- 2002年 学校教育法改正
認証評価制度の導入（第三者機関による大学評価）
（第109条）

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 行政評価の背景

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）¹

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）

画一的な評価基準 → 評価方法は共通にするが、項目は各自で選ぶ。目標レベルも各自で設定。

図書館評価に関する規格・テクニカルレポート

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）

2 現在の公共図書館評価のしくみ

2.1 政策・施策・事務事業

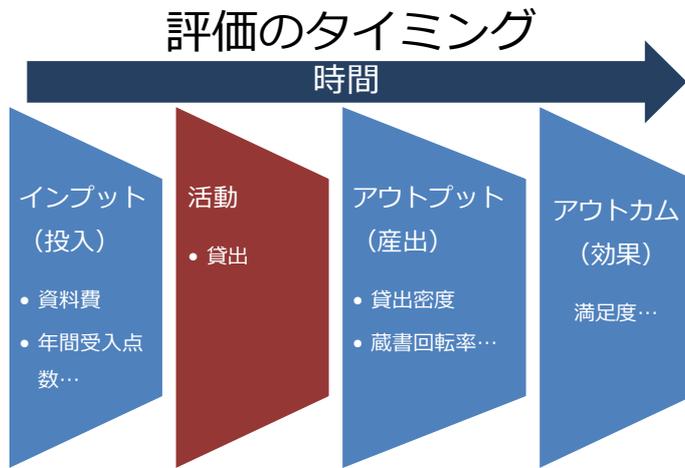
例) 愛知県岡崎市²

政策：「未来を拓く人を育むまちづくり」

施策：「生涯学習・スポーツの推進」

事務事業：「図書館運営事業」

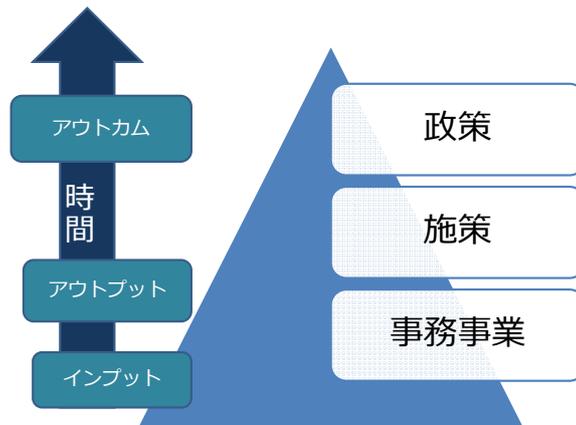
2.2 時間の経過と評価



10

政策体系と照合すると...

政策体系と評価



11

評価の実施率

政策評価：12.3% 施策評価：49.1% 事務事業評価：94.9%³

一般的な事務事業評価

共通の評価シートを使って、年度ごとに、部署別・事業別に、数値目標を設定して、事後評価する。

見えてきた問題

「部局や担当者によって記載内容のばらつきが多い」

「作業のわりに効果がよくわからない」「行政評価の実施が自己目的化している」⁴

「作業の負担感」「やらされ感」⁵

従来の評価を廃止，転換する自治体も増え始めている

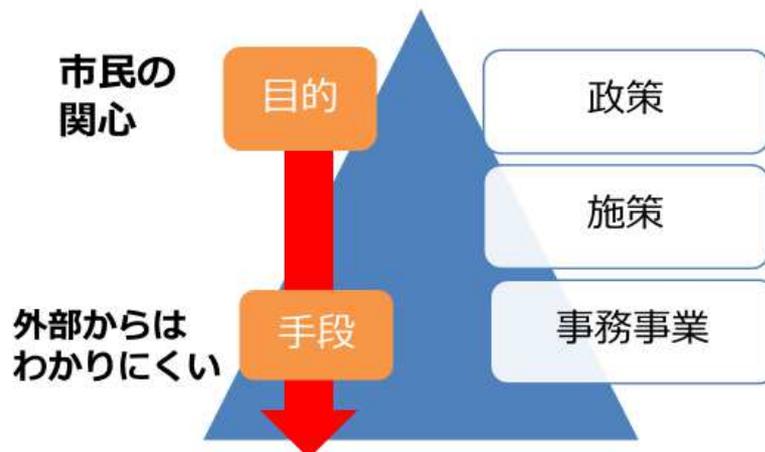
第二部 評価をロジックで組み立てる

3 目的が重要な理由

3.1 目的と手段の整合性：そもそも何のために？

3.2 市民の関心とのずれ

外部から見たとき…



3.3 終わってからでは遅い

経営改善のための評価（PDCA サイクル）

長期にわたる計画期間

→ 終わってから考えるより，計画が肝心

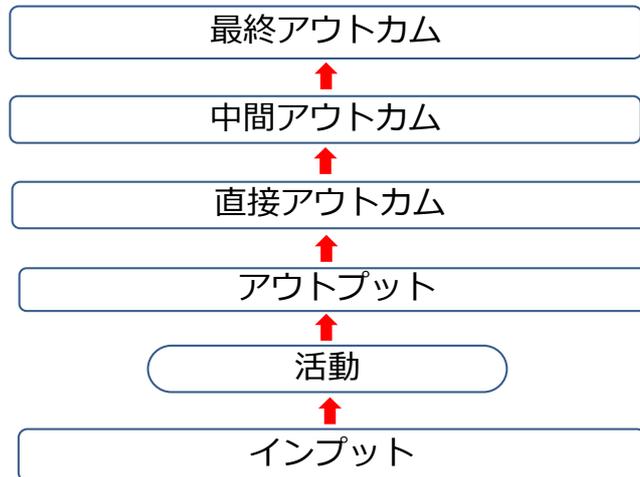
4 目的と手段の論理的関係

4.1 ロジック (logic, 論理) モデル⁶

手段と目的の因果関係

単なる時間経過ではない

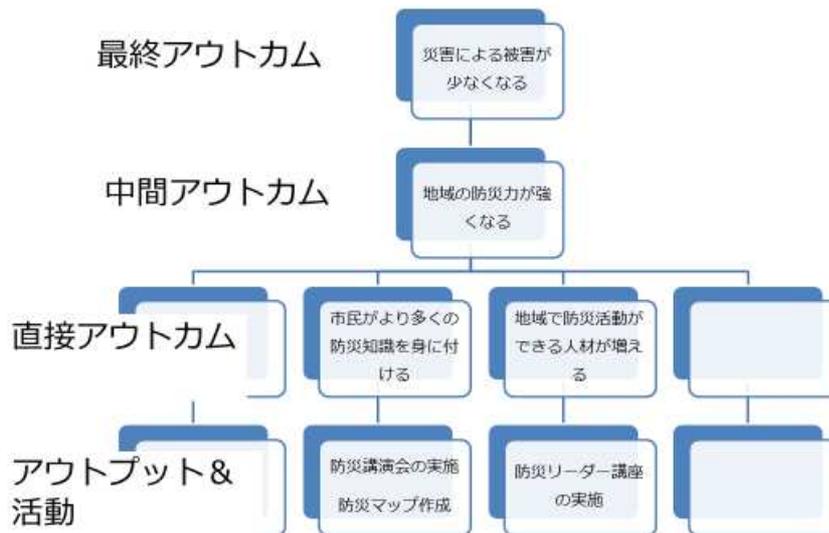
アウトカムの測定方法としてよく使われるのが利用者満足度。



4.2 ロジックモデルの例

源(2016)p.37 を参考に作成

活動量より、論理が破綻なくつながることに留意する



4.3 ロジックを考慮した量的指標の設定

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。

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	地域・行政資料の蔵書数
	ICT(情報通信技術)を活用したサービスの充実	(略)
	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		
図書館評価と市民意識の反映		
市民とともに歩 む図書館	市民との協働	
	関連機関(公共機関・民間機関・NPO)との連携	
	職員の資質・能力の向上	
誰もが安心して 使える図書館	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⁷

解説： 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 2 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 3 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』) 8

	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
プ ット 指 標 ア ウ ト	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4 JISX0812:2012(ISO11620:2008)⁹ 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。

解説: 尺度

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もある)。例) 操作的定義「資料を借りる」→ 尺度「利用登録者数」「貸出冊数」

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¹⁰ (SERVQUAL とその図書館版の LibQUAL+) ^{11 12}。

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

妥当性と信頼性の確認

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¹³

5 組織や部署を超えた連携の可能性

5.1 政策横断的な評価

例) 行政評価局による「政策評価」・「行政評価・監視」（総務省）¹⁴
複数の組織にまたがる政策や業務を評価する試み

5.2 市民や外部組織が参加しての評価

例) 参加型評価（兵庫県豊岡市，品川区）¹⁵
協働型評価（習志野市）¹⁶など
住民やさまざまな利害関係者が参加し，ワークショップ形式で，公共サービスの評価と改善を行う
対話を通して，参加者が「納得した」評価基準に基づいて評価する

第三部 評価実務上の留意点

6 目標設定からまとめまで

6.1 縦割りからの脱却

事業別、担当部署別の評価では、目的との関係がわかりにくい

例) 目的「地域産業の振興」

- (奉仕担当から) 地域のビジネスを支援するセミナーの開催、創業支援をテーマとするパスファインダーの作成
- (資料収集担当から) 関連資料の充実

6.2 適正な目標設定

- スタートの目安は現状、相対的位置づけ (例 規模等が同じ自治体の上位 10%)
- ただし、いつまでも右肩上がりの目標では現実離れするかも…

6.3 重点化

- 経営資源 (ヒト, モノ, カネ, 時間…) には限界がある
- 日常的な進捗度チェックと評価はイコールではない。

表 5 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) ¹⁷

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で、年間数値目標として掲げることはしていない。

6.4 省力化

方向性と進捗度を「おおよそ」把握することをめざす。

- 既存の調査統計（『日本の図書館』）を活用する。
- 評価したいことに業務統計の形を合わせる。
例）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る。
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）。

6.5 評価結果の確認と活用（量的調査の例）

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。
- 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。

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。

比較による評価

- 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、あらかじめ合意された「基準」や「ガイドライン」類、近隣自治体の実績などがある¹⁸。

7 外部評価の活用

- 一般市民（来館者・住民）による評価，有識者（図書館協議会等）による評価がある。
例）来館者調査の調査票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

来館者調査の注意点（実施計画編）

- 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¹⁹。
- 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。
- 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^{20 21}。
- 来館者調査は住民の一部にすぎない。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²²。

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たうえで，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。
 - 一部の自治体において，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。
- 未利用者の意見を知る方法として，既存の社会調査（例 社会生活基本調査（総務省））を活用する方法もある。

質的評価

- 言葉で図書館の「よさ」を説明してもらう方法
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
- 質的調査の持つインパクトは大きい。
例) シャッターガードの開発（鳥取県立図書館）、高級さくらんぼのブランド化（秋田県立図書館）^{23 24}
- 同時に、声の大きい人の意見・要望だけに引っ張られないよう注意する。

8 来館者調査の注意点（調査票設計編）

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²⁵。

来館者調査の注意点（調査票設計編）

- 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こと
- 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

例) 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²⁶。

例) 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を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）。

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。

例) 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²⁷。

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。

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：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）。

2 岡崎市．平成 28 年度基本政策・政策評価一覧。

<http://webhp.city.okazaki.lg.jp/appli/11/2016/html/0102Ichiran.htm>

3 総務省自治行政局行政経営支援室．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．（2013（平成 25）年 10 月 1 日現在）

4 茂木康俊「行政評価ブーム後の自治体における政策評価制度の変化と課題」『地方自治研究』2015，vol.30，no.2，p.1-17.

5 田淵雪子「地方自治体における行政評価 12 年の歩みと今後の展望」『三菱総合研究所報』2010，no.53，p.30-53.

6 源由理子『参加型評価』晃洋書房，2016，237p.

7 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>

8 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：評価指標人口段階別目標数値一覧つき）．2011．日本図書館協会．<https://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>

9 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）

10 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）。

11 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）。

12 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.

-
- 13 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.
- 14 総務省. 行政評価局調査.
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/index.html
- 15 源(2014)
- 16 眞殿弘一ほか. 習志野市における協働型評価プログラムの実践. 平成 27 年度政策評価に関する統一研修 (総務省). 2016 年 1 月 29 日.
http://www.soumu.go.jp/main_content/000420761.pdf
- 17 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>
- 18 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.
- 19 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論的検討: 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.
- 20 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.
- 21 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
- 22 岸田(2003)
- 23 図書館のビジネス支援. 産学官連携ジャーナル. 2010 年 4 月号.
https://sangakukan.jp/journal/journal_contents/2010/04/contents/1004_contents.html
- 24 鳥取県立図書館. 図書館を活用した事例.
<http://www.library.pref.tottori.jp/business/cat/>
- 25 浅井晃『調査の技術』日科技連, 1987, 291p.
- 26 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.
- 27 みずほ情報総研(2009)