

図書館運営の評価と指標 石原眞理（神奈川県立図書館）

はじめに

地方自治体の財政逼迫による資料費の削減や職員の減少等に対応するため、図書館の評価に対する関心が高まっている。「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）」は、その総則(3)において数値目標の設定やその達成状況の評価を求めており、本年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。

大学においては、文部科学大臣の認証を受けた評価機関（大学評価・学位授与機構、大学基準協会等）による評価を義務付けられていることもあり、その一部である大学図書館も外部評価の対象となっているが、公共図書館においては、これまで第三者機関による評価はほとんど行われていない。現在公共図書館で行われている評価は、ほとんど自己評価である。

本日の研修では、前半で図書館における評価の概要及び自己評価を行っている神奈川県立図書館の事例についてお話しし、後半で自館の評価指標の立案を行っていただきたいと考えている。

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を考える必要がある。
- ・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）

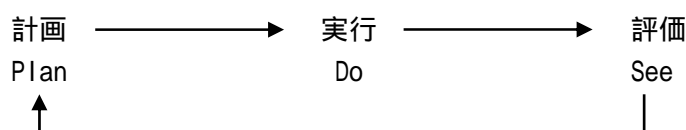


図1 マネジメント・サイクルと評価

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可能？

(2) 評価の方法

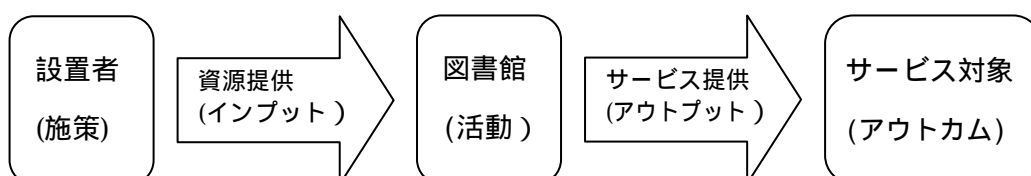


図2 図書館サービスモデル（出典：「公共図書館における自己評価入門」）

- ・測定・評価に当たっては、そのどの局面（インプットなのか、アウトプットなのか等）を測定し、それによっ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。
- ・図2に、図書館サービスモデルを示した。
- ・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。

- * 何がインプットで何がアウトプットかについては、人により状況により変わってくる。
- * インプット・アウトプットに比べ、アウトカムの評価は難しい。

(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、行われることも多い。
- ・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。

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
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）、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

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。（大学では、現在広く行われているが・・・）

第三者評価の3つの方法¹

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。
- ・2007年2月20日、ISOの改正（2003年）を受けてJISも改正された。（29指標 34指標へ。利用されない資料の所蔵率・配架の正確性・所蔵資料の貸出率・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）（p.4参照）
- ・2008年8月には、ISO11620の改訂版が発行された。「今回の改訂では、ISO/TR20983電子図書館サービスのためのパフォーマンス指標（CA1497参照）との統合を目指し、「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」などの電子的サービスに関する指標や、新たに有効性が実証された「人口当たり座席数」「人件費に対する資料購入費割合」など、23の指標が追加された。一方で、既存の指標についても見直しが行われ、検証の結果その有用性に疑問が呈された「タイトル利用可能性」「職員当たり貸出数」など12の指標が削除された。最終的に第2版に規定されているのは、全部で45の指標となっている。」²

¹ 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.

² “ISO11620 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.

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)

5 利用者調査

- ・評価に取り組む場合、取っ付き易いのは利用者調査である。
- ・住民調査（非来館者も含めた住民に対する調査）は費用もかかり、統計的な知識も必要なことから、しばしば来館者調査が行われる。
- ・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。また、「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である。
以下に、神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会が行った質問紙調査形式の来館者調査（大和市立図書館で実施）を例にとり、調査票を設計する上での留意点を挙げる。

全般

- ・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。
- ・設問の量も回答者の負担を考え、A4表裏1枚にまとめた。裏面使用の際には表面に「裏面あり」とした。
- ・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」「4」「3」「2」「1」+「0」（わからない））で尋ねた。

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、よりきちんと考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」を知ることとは重要である。そのため、回答者個人の情報も得なければならない。しかし、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。実際の館内の表示が「OPAC」となっているためである。館内の表示の方を変える必要があるのかもしれない。
- ・「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て欲しい。

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」の方を回答して欲しいと考える人もいるかもしれないが、満足度調査とは、本来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あったとしても、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訊いた。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ほとんど見られない。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ーン・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。

6 神奈川県立図書館の自己評価³

(1)概要

平成13年7月の文部科学省告示「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を受け、平成14年度から自己評価に取り組んでいる。これまで平成13年版～19年版を作成した。

館内の横断的な組織である「神奈川県立図書館評価会議」を中心に作成している。

同じ神奈川県立の図書館である川崎図書館と歩調を合わせ、これまでほぼ同じ時期に自己評価・数値目標を策定・公表してきた。

³ 神奈川県立図書館の自己評価については、「これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - （報告）」及び事例集（事例21）に記載がある。

これからの図書館の在り方検討協力者会議「これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - （報告）」2006, p.28-30.

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm [最終確認日 2008-06-04]

これからの図書館像 - 実践事例集 -

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm [最終確認日 2008-06-04]

平成 15 年版からは HP で公表しており⁴、平成 17 年度以降は数値目標を設定し、同様に公表している⁵。

「数値目標の設定」「自己評価」「満足度調査」の 3 本の柱から成り立っている。

(2) 数値目標の設定

平成 17 年度から、年度当初に数値目標を策定し、ホームページで公表している。前年度の数値目標達成状況等を自己評価し、次年度の事業計画を立案しながら数値目標を設定している。そのため、数値目標の項目と自己評価の指標は一致している。

平成 20 年度は、「(1)付加価値の高い情報発信」「(2)ネットワークのセンター的機能の強化」「(3)資料・情報の提供サービスの充実」の 3 つの目標の下に、「レファレンス・サービス総件数」「集会活動・講座等開催回数及び参加者数」「職員研究活動及び成果発信件数」(以上、目標(1))、「市町村立図書館職員等研修参加者数」(目標(2))、「入館者数及び文献複写枚数」「資料貸出数」「ホームページへのアクセス数及び OPAC アクセス数」(以上、目標(3))である。項目は、当館の運営方針や PR したい点等を考えて選定した。

項目毎の目標数値は、前年度の達成状況や当該年度の計画等を立案し、評価会議メンバーと幹部職員が設定した。

低い数値目標を設定すれば、それを達成するのはたやすい。高すぎる目標を立てれば、最初からあきらめてしまう。ちょっと頑張れば達成できる目標を設定する。

表 3 平成 20 年度神奈川県立図書館の数値目標

目標	基本指標	目標数値	対平成 19 年度比	
(1) 付加価値の高い情報発信	レファレンス・サービス総件数	20,000 件	2 % 増	
	集会活動	講座等開催回数	76 回	2 % 増
		参加者数	1,400 人	2 % 増
	職員研究活動及び成果発信件数	85 件	(事業部門職員 1 人当たり年間 2 件以上の講師・執筆)	
(2) ネットワークのセンター的機能の強化	市町村立図書館職員等研修参加人数	300 人	2 % 増	
(3) 資料・情報の提供サービスの充実	入館者数及び文献複写枚数	268,000 人	3 % 増	
		235,000 枚	2 % 増	
	資料貸出数	290,000 点	3 % 増	
	内訳	個人貸出数	(183,000 点)	
		図書館等への図書貸出数	(107,000 点)	
	ホームページへのアクセス数及び OPAC アクセス数	1,413,000 件	5 % 増	
735,000 件		5 % 増		

(3) 自己評価

平成 19 年度は年度当初に数値目標を定め、その達成度を評価した。

基本指標は、当館の運営方針等とゆるやかにリンクしている。

評価は概括的に A、B、C、D の 4 段階評価とし、各レベルを下記のとおりとした。原則として年度当初に設定した数値目標の達成率で判断したが、定性評価等も加味した。

⁴ 神奈川県立図書館の活動評価 平成 19 年度ほか [最終確認日 2008-06-04]

<http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/h19hyouka.htm>

⁵ 神奈川県立図書館の平成 20 年度の数値目標の URL は下記の通り [最終確認日 2008-06-04]

<http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/h20tar.htm>

神奈川県立図書館の活動評価 平成 19 年度

神奈川県立図書館では、図書館運営について『計画 実施 点検（評価） 見直し』のサイクルを実現し、運営の改善を図ることを目的として、継続的に図書館事業の活動評価を行っております。

平成 19 年度は、活動の目標として、「（１）付加価値の高い情報発信」「（２）ネットワークのセンター的機能の強化」「（３）資料・情報の提供サービスの充実」という３点を掲げ、これらの目標に対応する７つの基本指標を選定し、それぞれ達成すべき数値目標を設定しました。

このたび、平成 19 年度の活動実績を踏まえて、活動評価をまとめましたので、公表いたします。

評価の概要

目標	基本指標	実績	数値目標	達成率	評価	
（１） 付加価値の高い情報 発信	レファレンス・サービス総件数	19,574 件	21,000 件	93.2%	B	
	集会 活動	講座等開催回数	75 回	70 回	107.1%	B
		参加者数	1,376 人	1,600 人	86.0%	
		職員研究活動及び 成果発信件数	85 件	85 件	100%	A
（２） ネットワークのセン ター的機能の強化	市町村立図書館職員 等研修参加人数	292 人	220 人	132.7%	A	
（３） 資料・情報の提供 サービスの充実	入館者数及び文献複 写枚数	260,393 人	240,000 人	108.5%	A	
		230,442 枚	246,000 枚	93.7%		
	資料貸出数	281,339 点	259,000 点	108.6%	A	
	内 訳	個人貸出数	177,670 点	154,000 点		115.4%
		図書館等への図書 貸出数	103,669 冊	105,000 冊		98.7%
	ホームページへの アクセス数及び OPACアクセス数	1,345,882 回	1,330,000 回	101.2%	A	
700,520 回		662,000 回	105.8%			

評価はA、B、C、Dの4段階評価とし、各レベルを下記のとおりとしました。原則として年度当初に設定した数値目標の達成率で判断しましたが、各目標の実現・達成に沿う取り組みや実績も加味しました。

評価A：数値目標を達成し、高いレベルで活動が展開されている

評価B：数値目標をほぼ達成し、標準的なレベルで活動が展開されている

評価C：数値目標を達成していないが、標準的なレベルでの活動は展開されている

評価D：標準的なレベルに達していない

平成 19 年度は、全 7 指標のうち、A 評価が 5、B 評価が 2、C 評価、D 評価はありませんでした。

これらの実績をもとに、平成 20 年度についても数値目標を設定し、全館をあげて県民・利用者サービスの向上に努めてまいります。

- A 数値目標を達成し、高いレベルで活動が展開されている。(達成率：100%以上)
- B 数値目標をほぼ達成し、標準的なレベルで活動が展開されている。(達成率：概ね 90%以上)
- C 数値目標を達成していないが、標準的なレベルでの活動は展開されている。(達成率：概ね 80%以上)
- D 標準的なレベルに達していない。(達成率：概ね 80%未満)

基本指標の各項目は、「平成 19 年度実績・数値目標・達成率・評価」「定義」「評価の内容」「今後の方策」とした。

平成 19 年度の自己評価(全 6 ページ)の概要(p.1)は前ページのとおり。

基本指標 1 レファレンス・サービス総件数

	平成 19 年度実績	数値目標	達成率	評価
レファレンス・サービス 総件数	19,574 件	21,000 件	93.2%	B

定義 調査相談室、かながわ資料室、新聞・雑誌室、視聴覚資料室等の各室で受付けたレファレンス・サービス(調査相談)の総件数。

評価の内容

平成 19 年度は、平成 18 年度の実績(19,867 件)より 293 件減少し、目標であった 21,000 件を達成しませんでした。達成率が 93.2%であったので評価は B としました。

国立国会図書館が主宰する「レファレンス共同データベース」を利用した「神奈川県立の図書館のレファレンス事例集」を当館のホームページ上に構築し、当館のレファレンスの事例を検索できるようにしています。

館内職員のレファレンス技術向上のため、従来から行ってきた「レファレンス実務研修」(通称ミニ・レクチャー)を年間 11 回行いました。内容は、「美術資料の調べ方」「ビジネス・レファレンスの基礎」等です。

当館は、全国に先駆けてメール・レファレンスを実施しており、神奈川県民以外の方々の申込も受けています。

今後の方策

- ・ レファレンス・サービスを行っていることの積極的な PR。

図 3 基本指標の例

(4)利用者調査

- ・ 外部の方の意見を伺うために実施。平成 16 年度は「県政モニター・ミニアンケート」と「来館者調査」を行った。⁶
- ・ 平成 17 年度はグループ・インタビューを行った。
質問紙調査(「県政モニター・ミニアンケート」及び「来館者調査」)
- ・ 「県政モニター・ミニアンケート」は、来館しない人に「なぜ当館を利用しないのか」を聞くことを第一の目的として行った。(平成 16 年 5 月下旬から 6 月 2 日にかけて実施した。)
来館者調査の場合、利用していない人に意見を聞くことができない。
利用しない理由としては、「遠い」という回答が最も多かった。

⁶ 2つの利用者調査は、下記で紹介した
石原真理. 図書館を利用しない人にどう働きかけるのか: 神奈川県立図書館の二つの満足度調査の試み.
図書館雑誌, 2005, Vol.99, no.4, p.246-248.

- ・県の「県政モニター」の方を対象に、附帯調査として行った。(図書館としての郵送費等の費用はかかっていない。)一般の方よりも県政に関心を持ち、かつアンケートに協力的である、という事情を承知した上で行った。
- ・「来館者アンケート」は、「県政モニター・ミニアンケート」の結果を比較するため、ほぼ同じ項目で行った。(平成16年9月の平日・土・祝日を含む3日間)
- ・施設や資料、サービス等について、期待度と満足度を5段階の尺度で尋ねた。(結果については、図4参照)

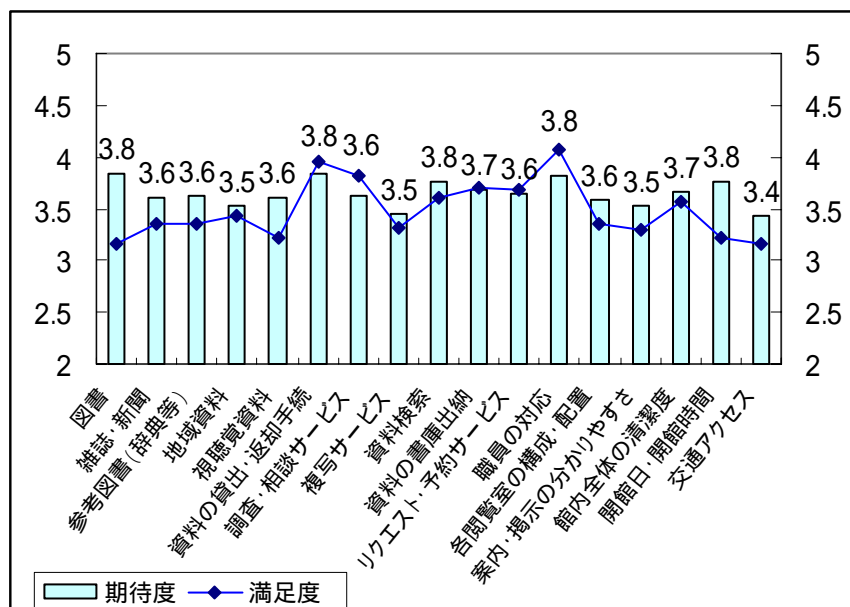


図4 来館者調査の結果

グループ・インタビュー

- ・マーケティング・リサーチ等で利用される。グループでディスカッションすることにより、他の参加者の発言に触発されて、通常は意識されない概念が引き出されることも多い。
- ・平成17年11月24日(一般利用者)と12月22日(県職員(OB含む))に行った。

平成17年度県立図書館来館者調査実施要領

1 目的

当館を利用する県民のニーズや要望を把握し今後の運営に生かすため、グループ・インタビューを実施する。

2 内容

実施日時：第1回 平成17年11月20日(日)10:00~11:30

第2回 平成17年11月24日(木)13:30~15:00

場所：県立図書館新館2階会議室(第1回)及び新館1階会議室(第2回)

方法：各回6~8名の当館利用者に参加していただき、グループ・インタビューを実施する。時間は各々1時間30分程度とする。

質問の内容は、下記の通りとする。

- ・グループ・インタビュー参加の動機や自己紹介等
- ・県立図書館を使う理由(県立図書館の良い点・悪い点も併せて聞く)
- ・県立図書館のサービスについて(特にレファレンス・貸出・複写など)
- ・県立図書館の資料について(図書・雑誌・視聴覚資料・郷土資料など)
- ・県立図書館のホームページについて

募集：館内掲示・ホームページ等により図書館に関する事柄についてディスカッションを希望する県民を募集する。

- ・一般利用者対象とし、館内掲示・チラシ・HPで参加者を募集したが、希望者はなかった。常連の利用者に声をかけて実現したが、非常に活発な意見が出た。2回目は県職員に対して行ったが、こちらでも活発な意見交換ができた。2回目は行政支援に関しても尋ねた。
- ・アンケートの自由意見欄では出てこない、踏み込んだ話が聞けた。
- ・グループ・インタビュー（フォーカス・グループ・インタビュー）は研究者には良く知られた手法だが、公共図書館で実施された例は少ない。（ほとんど聞かない）

表4 来館者調査（グループ・インタビュー）提言とその対応策（抄）

第1回グループ・インタビュー（実施日：平成17年11月24日 対象：一般利用者）

項番	内 容	担当部署	対 応
1	県立図書館が自館の資料を使って展示できるのはすばらしいが、来館しないとわからない。PR不足である。	広報会議	今後更にPRの強化に努めていく。
2	県立図書館の本は史料集、地方史等に禁帯出が多い。開架資料が少ない。	閲覧課・図書課	書庫内の禁帯出本を見直し、貸出しできる本を増やす。「地方史コーナー」を新設する。
3	県と市が争って、引き算をするようだと困る。掛け算でない。	全部署	県と市の図書館は役割が異なる。補完し、協力して事業を進めていく。
4	これだけ近いところに図書館が二つあって、横浜市の中央図書館で貸出し部分をカバーできるなら、県は市町村のサポートを中心にやって欲しい。	協力課	県の役割として市町村支援があることは十分認識し、実施している。
5	県立図書館には神奈川の強いアイデンティティ、神奈川学的な資料を望む。	地域資料課	認識している。
6	県立図書館の資料には「特徴」が必要である。	整理部門	認識しており検討している。
7	市町村が持ち得ない資料を県立に持っていてほしい。ネットワークの要になって欲しい。市町村では司書がどんどん少なくなっているの、県立は最後の砦として能力を発揮して欲しい。	全部署	認識している。

以下略

(5) 当館の事業と自己評価

- ・当館の自己評価は、「今後の方策」を記述し、以後の図書館運営に役立てている。
 - 貸出冊数の見直し・・・平成18年7月から1人6冊を10冊に（指標6）
 - 公開講座を多く実施するようになった
 - 全館体制で取組む・体系的で計画的に（指標2）
- ・全館的な視点で業務を考える。
 - 貸出は「個人貸出」と「協力貸出」を合わせる
 - エンドユーザはどちらも県民（指標6）
- ・「市町村立図書館職員等対象の研修参加人数」を指標としたことで、参加人数を増やすため、企画や準備の方法などに工夫をするようになった。（指標4）
- ・「職員研究活動及び成果発信件数」を指標としているが、公開講座・市町村立図書館職員対象の研修会は、主に職員が講師となる。その結果、講師の回数が必然的に増加する。（指標2・4）
- ・評価は、「数字」だけを問題とすべきでないが、「数字」を出すことが刺激になる。
- ・しかし、「数字」を出すと一人歩きしてしまうことがある・・・

(6)インプットとアウトプット

- ・神奈川県立図書館の自己評価の指標は、すべてアウトプットである。

平成 15 年度版までは 5 つの目標・15 の基本指標による評価を行っていた。

平成 17 年度の数値目標を設定するに当たって、簡略化するため項目を絞った。

当館の活動内容を表すと思われる項目をピックアップしたところ、アウトプットの項目のみが残った。

(7)課題

- ・標準的な手法が確立されていない。
- ・評価基準が不明確である。
- ・県立図書館の評価が難しい。

レファレンス・サービスを質と量により測定すること、協力事業の評価 等。

<主要参考文献>

日本図書館情報学会研究委員会編. 図書館の経営評価. 東京, 勉誠出版, 2003, 167p.

図書館評価の解説書としては、最もまとまったものである。しかし、研究者が中心となって書いているため、理論面に偏っている傾向がある。

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, 142p, (JLA 図書館実践シリーズ 9)

神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会が編集した『公共図書館における自己評価』を下敷きにし、慶應義塾大学の岸田先生にお書きいただいた統計の基礎と合わせて 1 冊の本にしたもの。神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館における自己評価: 図書館評価特別委員会報告書. [横浜], 神奈川県図書館協会, 2007, 45p.

神奈川県図書館協会が 2005・2006 年度図書館評価特別委員会を設置し、調査研究を行った結果をまとめたもの。評価の基礎編と大和市立図書館編の 2 章から構成されている。

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, 249p.

実践的でわかり易いが、図書館だけではなく生涯学習施設全般を対象としている。『図書館の経営評価』と合わせて読むことをお勧めしたい。

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

公共図書館が貸出を主眼としていた時代の著作である。内容は、過去に行われた図書館に関する調査の結果が中心で、評価に関する項目は充分ではない。

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

図書館サービスに関する評価の古典的な著作。欧米で、どのように評価が行われてきたかを概観できる。

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. 東京, 丸善, 2002, 225p.

図書館を経営的な視点で見たものである。「顧客満足」の測定について詳しく書かれている。

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. 東京, 丸善, 2005, 268p.

『図書館の評価を高める』と同じ Peter Hernon の著作。「アウトカム」を測定するための方法が書かれている。

図書館パフォーマンス指標 <http://www.jisc.go.jp/app/pager?id=9091>

日本工業標準調査会の HP で閲覧のみ可能。著作権で保護されているため、印刷は不可。