

平成 20 年度東京都立図書館自己評価結果に対する意見

第 23 期東京都立図書館協議会は、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価」について」と題し、提言を行った。これにもとづき都立図書館は、11 の主要事業について、平成 20 年度の自己評価を行った。

第 24 期東京都立図書館協議会は、第 2 回定例会（平成 21 年 7 月 6 日開催）において、「平成 20 年度東京都立図書館自己評価結果」に対し、意見を述べた。

今後、評価の方法や指標等、評価の精度が高まり、事業に反映されることを期待する。

各委員から出た主な意見は、以下のとおりである。

1 評価の方法について

(1) 評価シート

- ・ 指標（各種データ）について、①ある時点のデータ②1 年の平均のデータなど様々なものが混ざっている。補足説明や注記で明らかにすべきである。
- ・ 各事業評価の観点 1～4 は、全体的にもう少し指標（各種データ）に基づいた図書館の解釈をすべきである。今年度の数値が、前年度と比較して、どういうことを示しているのか、解釈を入れた方が、この評価結果を読み取りやすい。
- ・ 各事業評価の観点 1～4 の区分は、若干わかりにくい。各観点の違いが明確になるような工夫を来年度以降考えた方がいい。
- ・ 各事業評価の総合評価も、もう少し説明を書き加えた方がいい。

2 事業別評価について

(1) 事業 1 タイムリーな企画展等の実施

- ・ 都の施策に合わせてタイムリーな企画展を実施することはわかるが、一方で、図書館としてのシリーズ的な企画展等も組み合わせていくといい。展示資料については、近隣の大学とのコラボレーションで補うことも可能である。
- ・ 「マスコミ露出度」はメディアの内訳を明示すべきである。また、評価に際し、他の施設の数値を用いて比較できた方がよい。
- ・ 図書館という場を活用したいと考えるグループを取り込んでイベントを行うことにより、今まで図書館に来ていなかった人たちを呼び込むことを考えるべきである。
- ・ 都施策に貢献する、都民が都施策を理解する、図書館の認知度を上げるという目的だけでは弱い。都税を払っている以上、都民には都立図書館を使う権利がある、使わないのはもったいないということを公平に知らしめるという目的を持ったイベントをすべきである。

(2) 事業2 インターネットの活用① インターネットによる情報の発信

- ・ 自館の経年変化しか見ていない。他の図書館との比較という視点を持った上で、各指標について評価すべきである。
- ・ 「アクセス件数」という指標は、使用しない方がいい。作りが悪いページであれば、件数が増える傾向がある。その代わりに、ユニークユーザーを計測した方が本質的である。
- ・ レファレンスコンテンツについて、利用が伸び悩んでいるという指摘があるが、あまり利用されないからといって削除するということではなく、利用しにくいだけかもしれない。ホームページ作成は、プロフェッショナルに任せると、アクセス件数が高くなる。コンテンツ自体は優れたものが多い。方法論でつまづいている。

(3) 事業3 インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用

○ 無線LANについて

- ・ 中央図書館のリニューアル後、無線LANの業者が3社から2社になったということだが、資料を横に置いて、自分のパソコンで資料検索をするというスタイルはこれからも進んでいくと思われるので、業者・利用場所の多様性が必要だと考える。
- ・ 業者に頼るのではなく都立図書館自体が無線LANのアクセスポイントを提供する道がないのか検討するべきである。
- ・ 業者にPRの機会を与えるなど業者間にいい競争を与えながら、多様なアクセス環境を提供してほしい。

○ オンラインデータベースについて

- ・ オンラインデータベースについては種類を増やすばかりでなく、稼働率や他館の導入状況、無償サービスの有無等を確認し、見直しを図ることも考えるべきである。

○ その他

- ・ 都立図書館は電源環境が整備されている。今後も充実してほしい。

(4) 事業4 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

- ・ 数値が読み取りにくい。蔵書の充実については、目標の水準があって、それに対してどれぐらい達成できているかという評価になるべきである。

(5) 事業5 ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実

(6) 事業6 ワンストップサービスの導入② 利用しやすい蔵書配置(館内環境)

- ・ 「レファレンス対応所要時間(マクロ・インプット)」について、現在取得している数値は対応所要時間ではなく、対応可能時間である。指標名については趣旨がわかるよう厳密にすべきである。
- ・ ワンストップサービス導入後、「資料入手所要時間(マクロ・アウトプット)」が導入前に比

べて長くなっているようだが、サービス導入前と導入後で測定方法を統一し原因究明を図ってほしい。

(7) 事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

- ・ 「児童青少年サービスコスト（マクロ・インプット）」と「子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業参加者数（マクロ・アウトプット）」の数値が対応していない。対応する数値を取得すべきである。

(8) 事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス

- ・ このサービスの対象は、東京に関心を寄せる人々ということになるが、東京に観光で来る地方の人々に向けた取組をさらに展開すべきである。
- ・ 都立中央図書館の都市・東京情報コーナーは、東京都の刊行物の全てを収集し、インフォメーションセンター的な機能を持つことを内外に宣伝するとよい。
- ・ 東京資料の利用満足度は3.86ポイントで、中央図書館全体の利用満足度4.15ポイントに比べて低い理由について、①装丁の問題②品揃え③コーナーの環境など様々な要素があると考えられる。他のサービスに比べて期待水準が高いということも考えられる。今後、経年的に分析することが必要である。

(9) 事業9 重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援

- ・ 重点的情報サービスの推進については、「次年度の展開」でゴールを明確に設定した書き方をすべきである。
- ・ 次年度に「江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツを作成する」とあるが、作成のプロセス自体が非常に面白い広報の材料となる。途中経過を積極的に広報すべきである。
- ・ 東京都の発行物は図書館に集まるようだが、パンフレットの類でも収集するよう努力しつつ、広報を行い、充実していただきたい。

(10) 事業10 資料保存（資料保全）

- ・ 補修や製本という視点で指標を設定しているが、全体の事業の中で、ここだけ視点が狭い。貴重資料のデジタル化やマイクロ化というような指標もあってもよいと考える。

(11) 事業11 協力支援サービス

- ・ 「都全域の図書館サービスのレベルアップを目指した支援事業にシフトしていくべき」とあるが、具体的にどのようなことを考えているのか、読み取れない。
- ・ 区市町村立図書館職員の研修について、現在は集合研修的なやり方をしていると思うが、研修専任の職員を数人置き、1年中、各図書館に行き研修をしてはどうか。
- ・ 都内公立図書館横断検索は、レスポンスが良くないが有用である。都立図書館が質の向上をはかり、利用しやすい横断検索システムを構築することは、先導的な役割を果たすと考える。