

平成 22 年 7 月 15 日
第 24 期東京都立図書館協議会

平成 21 年度東京都立図書館自己評価に対する意見

第 24 期東京都立図書館協議会は、第 6 回定例会（平成 22 年 6 月 3 日開催）において、東京都立図書館が 12 の主要事業について実施した「平成 21 年度東京都立図書館自己評価」に対し、意見を述べた。

各委員からの主な意見は、以下のとおりである。

1 評価の方法について

- ・ 自己評価に当たっては、次年度の展開という短期的な視点だけでなく、経営評価の観点から、中長期的な視点を持って事業の進め方を検討していく必要がある。
- ・ すべての事業に資源を投入することは難しいことから、事業の重点化も検討する必要がある。
- ・ 図書館サービスという観点から考えると、定量的な数字による把握と同時に、小さな数字でも定性的な分析を行うと都民にとって良いサービスができるのではないかと。
- ・ 数値が低かったときの解釈が重要で、改善の方策として数値が低ければ、もうなし、とするのではなく、数値が本来高いはずなのに高くないときには、それを上げるためにどうすれば良いかを考えるのが非常に重要である。
- ・ 全般的に見て、非常に短期的な成果が上がっているような感触を受けていて、特に来館者に対するサービスは、館内の改装を含めて非常にうまくいっているのではないかと思う。一方で、来館しないで無関心な方々に対して、いかに顧客を増やすかという視点でのサービス展開を考える必要がある。そのためには、インターネットだけでなく、公共図書館に対する支援サービス、研修等の支援サービスの充実や、これからの世代に対する図書館の認知度の向上というところを、都立図書館ならではの試みとしてやっていく必要がある。短期的な成果だけでなく、長期的に図書館を利用するという生活習慣をつけていくという取組を重点的にやっていく必要があるのではないかと。
- ・ 図書館側の所管に従って事業ごとに評価を行うよりも、利用者側から見て、サービス内容がどれだけ役に立っているか、立たないのかということ

ベースにして精査していくのが良い。

- ・ 自己評価結果の各委員の評価としては、おおむね高い評価であったが、個別の事業や中長期的な計画という意味では、今後、自己評価を基にどのような方向に都立図書館を持っていくのか考えて欲しい。また、東京都全体や学校図書館といった視点を持つなど、時間軸だけではなく、空間もいずれは広げて考えていく必要がある。

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

- ・ 精力的に行っていて非常に良いが、コンテンツのおもしろさからするとマスコミ露出度がまだ少ない。公的団体は積極的に知らせようとする機能が弱い。記者とコミュニケーションを取ることで記事に取り上げられる確率が格段に上がる。
- ・ タイムリー性については、適宜、ミニ展示等で1週間単位で知りたいことを伝える、じっくり構えて見せるなど、様々な形があると思うので、取り組むべき課題や、やりがいがあるところではないか。
- ・ 広報活動を行う際には、情報を集約し、系統的に括ってみると発信しやすくなるのではないか。

(2) 事業5 ワンストップサービス① レファレンスサービスの充実

- ・ 自分が一生懸命調べていることに関しては、レファレンスを利用しないこともあるので、満足度が上がっているという数字だけでは見えない部分がある。図書館が利用者にレファレンスの使い方を示すことによって好循環が生まれてくる。結果的な満足度ではなくて、積極的に満足度を上げていく方向性が、特にレファレンスサービスの充実には必要である。
- ・ 都立図書館でしかできないレファレンスというのを打ち出したらおもしろいのではないか。

(3) 事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

- ・ 子供の目から見ていくと、読書活動を習慣化していくには、いろいろな課題があり、今後、学校と図書館との連携をしていかなければならないとの感想を持った。

(4) 事業12 東京マガジンバンクのサービス

- ・ 日本で随一の図書館として、フロンティアとなって新しいことを考えていかなければならないと思うので、1項目で済ませているはこれからの進展がなかなか進まないのではないか。

3 その他

- 指標の「今後の方向性」の矢印や事業評価のグラフの見せ方については、数字をどう受け取って欲しいかというメッセージになるので、慎重に行った方がよい。
- 満足度・重要度や比率を使用するのであれば、標本数や絶対数などを示した方がよい。また、満足度や重要度の相関関係を散布図でみると傾向が分かるのではないか。