

## 平成27年度都立図書館自己評価に対する意見

第27期東京都立図書館協議会は、第5回定例会（平成28年10月14日開催）において、東京都立図書館が実施した「平成27年度東京都立図書館自己評価」に対し、意見を述べた。主な意見は以下のとおりである。

### 【自己評価の方法、指標について】

- ニーズが変化しているかもしれないことを想定し、その傾向を数値から読み取ることが重要である。数値が下がっているものはどこを改善のポイントにするのかわかるような見せ方の工夫をするとともに、学校支援（資料提供）のように数値が上がっているもの（指標12c）についてはニーズがあると捉え、強化を図ることが必要である。
- これだけ詳細な評価を行う図書館は多くなく、数量的な評価としては十分と言える。一方、質的評価をどうするかが課題であり、例えば政策立案支援サービスに関していえば、件数だけでなく政策立案に結びついたかどうか重要なポイントである。
- 数字が減っている指標については別の手法で要因を探ることが求められる。例えば入館者数についてはリピーターがリピートしなくなったのか、それとも、来館者の人数そのものが減っているのか。幾つかの要因に分かれるということであれば、それらを探っていくということが課題である。

### 【来館型サービスに関する指標】

- 入館者数（指標1）の減少については、いわゆる情報基盤社会となり、電子化、大学の地域開放等、様々な場で情報収集ができるようになったということがある。利用者、入館者数が減少しているというマイナスのイメージがあるが、全体としての活動は、イベント等への一定の来場者もあり、それほど悲観することはないのではないか。
- これからは人が交流して新たなものを生み出し、発信する場として機能するような、場としての図書館を考えることが必要。資料だけ、情報だけでは利用数は減少していっくだろう。「来館者数、利用数の減少」という事象に対しては、社会の構造的な変化をきちんと捉えないと、負のイメージしか湧いてこなくなる。

○入館者数（指標1）について、図書館としての目標数、適正数を決め、その数に対して評価を行うのが良いのではないかと。

**【非来館型サービスに関する指標】**

○学校支援サービスは今後、利用増が見込まれる事業であり、図書館が実施する講座などが多くあると良い。

**【非来館型サービスのうちオンラインサービスに関する指標】【広報に関する指標】**

○時代が変わり情報発信（指標24）の仕方が根本的に変わったということがわかる。

○SNS（指標24）が増えているのは良いが、ホームページの伸びがいま一つ。総花的でなく、ポイントを絞るなどの工夫が必要である。

○プレス発表数などの露出が減っている。企画展以外でも様々なニュースリリースの方法が考えられる。

**【利用者満足度】**

○全体として利用者は満足しており、都立図書館としての機能を果たしているといえるのではないかと。時代の変化とともに利用形態も変化し、指標によっては数値の増減はあるものの、全体としてはニーズに応えた形で対応しているといえるのではないかと。

○来館者が減れば減るほどコアのファンだけが残るので、満足度が高くなるのは好ましくない傾向という見方もできる。もう少しリピーターを増やす、来なくなる人を減らす工夫が必要である。

○満足度の傾向としては高い方にある。特にレファレンスサービス（指標27）については高い数字なのではないかと。