

公立図書館における評価 ～全国公共図書館協議会の実態調査～

岸田和明
(慶應義塾大学・文学部)

平成22(2010)年7月9日

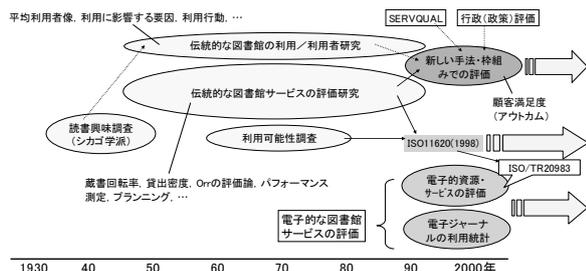
1

最近の図書館評価の考え方

- TQM(総合的品質管理)の影響
 - 顧客満足度重視、ベンチマーキング、ベストプラクティス
- 行政評価と指定管理者制度
 - NPM論:マネジメントサイクル「PLAN(計画)→DO(実行)→SEE(評価)」
 - 説明責任(アカウントビリティ)
- 図書館界における標準規格
 - ISO2789(図書館統計、JIS X 0814(2007))、ISO11620(図書館パフォーマンス指標、JIS X 0812(2002))
- 『これからの図書館像』
 - 課題解決支援、ハイブリッド型、連携、プランニングと評価
 - 図書館法改正(2008)
- LibQUAL+
 - 研究図書館用、サービスの品質評価

2

図書館評価論の系譜(概念図)



3

図書館評価: 実際

- データ収集
 - 業務統計の集計、来館者調査、住民調査、モニタ
- 指標の計算
 - 蔵書回転率、貸出密度、満足度、など
- 基準等との比較
 - 過去との比較
 - 業務・サービスの具体的な達成目標との比較
 - 異なる業務・サービス間での比較
 - 規模や性質が類似した他の図書館との比較: **ベストプラクティス**(最高の実施例)
 - 外的な(マクロな)基準との比較

4

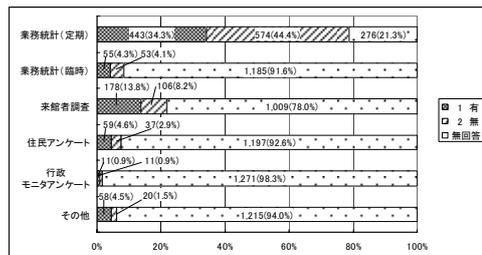
全国公共図書館協議会の調査

- 2008年度～2009年度の2年間調査
 - 2008年度: 質問紙調査(悉皆調査)
 - 2009年度: 事例調査
- 報告書
 - <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15830.html>
- [参考] 文部科学省調査(みずほ情報総研)
 - http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tocho/shiryo/1284904.htm

5

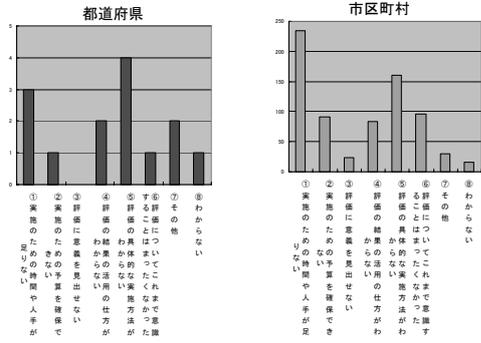
結果(1): 評価の実施

- 市区町村のみ [図1.6]



6

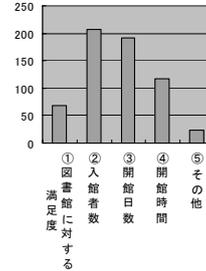
結果(2): 評価未実施の理由 [図2.3]



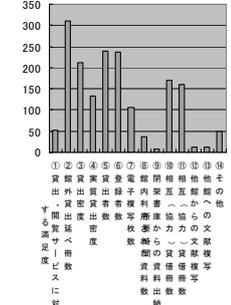
7

結果(3): 評価指標(市区町村)

● 全般 [図2.5]



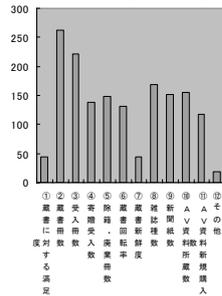
● 貸出・閲覧・複写 [図2.6]



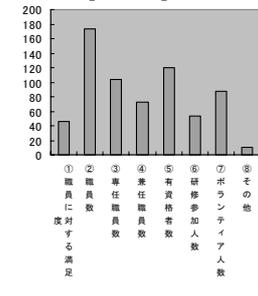
8

結果(4): 評価指標(市区町村)

● 蔵書・受入 [図2.7]



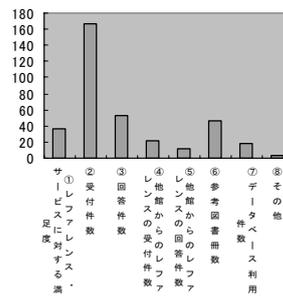
● 職員 [図2.8]



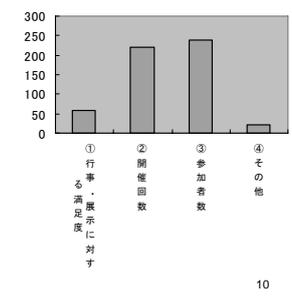
9

結果(5): 評価指標(市区町村)

● レファレンス [図2.9]



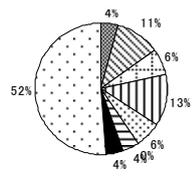
● 行事・展示 [図2.10]



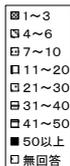
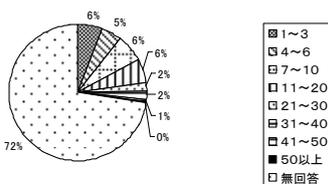
10

結果(6): 評価指標数 [図2.16]

都道府県



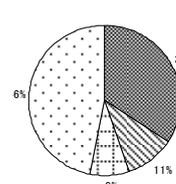
市区町村



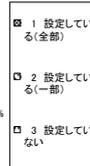
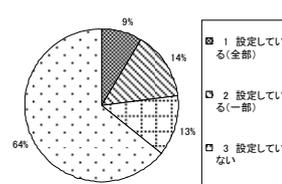
11

結果(7): 数値目標 [図2.17]

都道府県



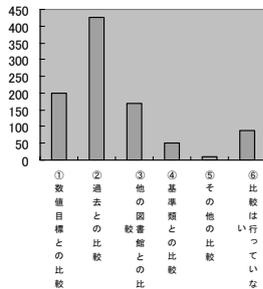
市区町村



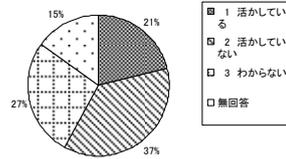
12

結果(8): 比較とPDS(市区町村)

● 評価のための比較



● PDSの活用



[図2.18および2.19]

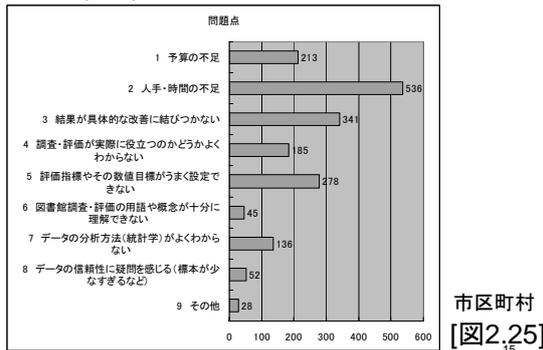
13

結果(9): 評価の活用事例

- 事例1「目標値に到達しなかったり、相対的に結果が低い項目などで、必要があると認められた場合は館内各課を横断した形で委員会を組織し、改善に取り組む。例えば、満足度調査の中で、資料が見つけないと感じている利用者が目立った場合、広報委員会を組織して掲示について集中的に議論し、工夫・改善を行った。」
- 事例2「毎年、目標を元に今年度の計画を立案し、達成度の評価、評価に基づくカイゼンを行なっている。具体的には、登録率・貸出冊数の少ない世代・地域を増やすために、事業(展示・行事・BMのSPの変更)等の実施など。[以下略]」

14

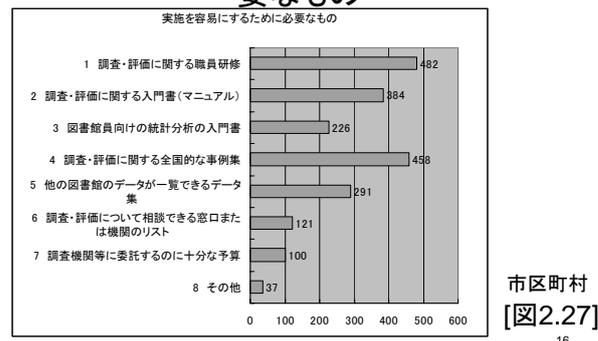
結果(10): 評価における問題点



市区町村
[図2.25]

15

結果(11): 評価を容易にするために必要なもの



市区町村
[図2.27]

16

まとめと提言(1): 評価の実態

- 評価を行っている自治体
 - 都道府県立: 約63%、市区町村立: 約40%
- PDSの一環としての評価
 - 都道府県立: 約43%、市区町村立: 約17%
- 業務統計に基づく評価
 - 都道府県立: 約59%、市区町村立: 約34%
- 来館者調査・住民調査に基づく評価
 - 都道府県立: 約10%、市区町村立: 約8%

17

まとめと提言(2): 評価の今後

- 評価の実践の必要性
 - 業務・サービスの改善への意識
 - アカウンタビリティ
 - 戦略的経営
 - PDS、「独自サービス+評価」
- 留意点
 - 評価コストの削減の必要性(より少ない労力での実施)
 - 評価のノウハウの構築・共有の必要性

18