

第4章 図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の状況

第1節 図書館の自己評価、外部評価の状況

図書館評価については既に 1980 年代から研究対象として取り上げられており、これまでも多くの研究実績が報告されている。図書館評価の問題は 20 年以上前からのテーマであるとともに、現在においても注目されているテーマとなっている。

こんな中、今回実施したアンケート調査では、図書館独自の取り組みとして運営状況に関する自己評価・外部評価を行っているとした図書館は全体の 21.0%であった。一方、行政評価などの一環として評価が行われているとした図書館が 48.0%と半数近くにのぼっている。現状では、図書館評価は主として行政評価目的で行われており、図書館独自の取り組みとしての自己評価・外部評価は、まだ広く行われているとは言えない状況であった。また、評価を開始した時期を見ると、平成 20 年度からという回答が 23.0%と多く、評価結果に基づいて実際に業務改善を行ったり、評価を行ってその問題点を改善したりする段階にはいたっていない図書館が多いものと推察される。

評価主体としては、図書館職員による評価が最も多いものの (82.1%)、図書館協議会や第三者評価委員会などによる評価も行われており、評価の客観性・透明性確保に向けた取り組みも一部に見られる。評価方法は、日報や月報など業務統計をベースに評価するとした館が 8 割と多くなっているが、利用者の視点を取り入れるため入館者へのアンケート調査を併用したり (51.3%)、全国的な水準に照らして自館の取り組みを確認・評価するため他の類似の図書館と比較を行ったりするなど (35.1%) 工夫も見られる。

評価に当たっては、自らが設定した目標に対してその達成状況がどうであったのかなどを分析することで、業務改善に向けてより有用な情報を得ることができる場合も多い。そこで、事業計画で定めた目標の達成状況について評価を実施しているかについて聞いたところ、「数値目標、定性目標の両方を評価している。」とする館が 21.8%である一方、「事業計画では目標を設定していない。」とした図書館が 39.2%あり、評価を実施しているものの P D C A (Plan-Do-Check-Action) のサイクルが構築されていない図書館も見られる。

このように、図書館独自の取り組みとして自己評価・外部評価を行っている図書館・行っていない図書館、行っている図書館の中でも取り組みを始めたばかりの図書館、行っていない図書館の中でも来年度から実施しようとしている図書館など、図書館評価はさまざまな段階にあり、その中で試行錯誤が行われている状況にある。今回の調査では、自己評価・外部評価を既に行っている図書館に対するインタビュー調査を実施しているが、これらの館も多くが「試行錯誤の中にある」ということを強調されていた。自館にあった評価制度を確立するため、評価のための体制や評価項目・評価指標、実施の手順などについて常に見直しを行い、結果の公表や職員への還元などにより業務改善につなげていくための努力がなされていた。そのような中、各館から指摘された図書館評価を巡る課題としては次のようなものがあった。

ひとつは評価項目・評価指標の設定の難しさに起因する課題である。どのような項目・指標が自館の存在意義を最も端的に表し、具体的な業務改善につなげていくために有用なのかについて、常に議論が行われている。また、目標設定に当たっては、その水準が妥当であるのか、常に右肩上がりの目標設定でよいのか、設定した目標がノルマ的になり職員のサービス向上に対するモチベーションを低

下させるのではないかと不安の中で評価を行っている。このようなことから、全国的な評価項目・評価指標の設定や目標数値に関する基準、目標数値に関するコンセンサスの確立などを求める意見が聞かれた。

もうひとつは、評価結果の活用に関する課題である。評価結果をもとに業務改善を行っていくためには、より現場に近い職員が評価に参加することが必要であるが、人員が厳しい中、いかに職員に負担の少ない評価制度を確立していくべきか、職員の評価に対する意識をどう高めていくべきか、評価結果に対するインセンティブをどう関連付けていくのかなどの問題が指摘された。図書館サービスの質を向上させ、地域での存在意義を高めていくためには、評価の継続性を確保したうえで、その結果を業務改善に生かすことが必要である。そのための館内体制、職員意識、インセンティブを評価制度とリンクさせていくことが課題として指摘されている。

第2節 図書館の運営状況に関する情報提供の状況

今回のアンケート調査では、運営状況に関する情報を住民等へ提供しているとした図書館は1,381館（全体の75.2%）、情報提供を行っていないとした図書館が455館（全体の24.8%）であった。また、運営状況に関する情報を住民等へ提供していないとした455館のうち、今後は情報提供を行う予定があるとした図書館は37館にとどまっており、408館が「予定なし」、10館が無回答となっている。今回のアンケート調査では分館を含めて聞いていること、分館の中には正規職員が配置されていない館もあることなどが影響しているものと推察される。

情報提供の方法としては「ホームページ」を活用しているとの回答が79.1%と最も多く、「図書館内での掲示、関連資料の閲覧等」が66.0%、「図書館の広報誌」が56.9%などとなっている。提供している情報の内容としては、「概要」（92.5%）や「利用状況等に関する統計数値」（75.3%）とする回答が多くなっている。また、情報提供の体制として「専任ではないが情報提供の担当者がある。」とした図書館が全体の40.0%であった。

自らが行っている情報提供について、「地域住民やその他関係者から充実していると評価されていると考えるか」という問いに対しては、約4割の図書館が「評価されている」（「高く評価されている。」と「概ね評価されている。」の合計。）と考えており、評価されていないとした図書館（「あまり評価されていない。」と「まったく評価されていない。」の合計。144館、10.6%）の4倍となっている。しかも、今後さらに情報提供の取り組みを強化していく（「これまで以上に強力で推進していく。」と「これまでの取り組みを踏襲しつつ、さらに強化していく。」の合計）としている図書館が6割近くになっている。

このように、各館が積極的に情報提供に取り組む中、情報提供に関する課題としては、予算や人員面での制約がある中で、いかに効果的に情報を伝えるのか、また、そのために司書がより高い専門性を身につけていくことがインタビュー調査では指摘されている。ホームページやメールマガジンなど情報発信手段が多様化・高度化するなかで、情報を作る司書の育成が重要となっている。

参考資料 1 図書館評価指標の例

参考図表 1 神奈川県立図書館（自己評価）

目 標	基本指標	単位	
(1) 付加価値の高い情報発信	① レファレンスサービス総件数	件	
	② 集会活動	講座等開催回数	回
		参加者数	人
	③ 職員研究活動及び成果発信件数	件	
(2) ネットワークのセンター的機能の強化	④ 市町村立図書館職員等対象の研修参加者数	人	
(3) 資料・情報の提供サービスの充実	⑤ 入館者数及び文献複写枚数	人枚	
	⑥ 資料貸出数	個人貸出数	点
		図書館等への図書貸出数	冊
	⑦ ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数	回	

（資料）神奈川県立図書館の活動評価（平成19年度）より作成。

参考図表 2 大分県立図書館（自己評価）

項 目	積算の基礎	
1 県民ニーズに基づく図書館運営	入館者数(全体)	閲覧室等、研修室、視聴覚ホール、学習室利用者、視察者等
	貸出点数(個人貸出)	一般、郷土、児童部門の貸出冊数、大分県教育改革プランの指標の1要素
	登録者数(新規登録者)	新規登録者数
2 図書館資料の充実	全資料数	一般、児童、調査相談、郷土、団体用図書
	児童資料数	購入、寄贈資料等
	調査相談資料数	購入、寄贈資料等
3 課題解決機能の充実	レファレンス件数(簡易なものを除く)	口頭、直接、電話、FAX、メール、文書
	「調べ学習コンクール」応募作品数	「調べ学習コンクール」応募作品数
4 情報発信の充実	報道機関等への報道(新聞等の掲載件数)	新聞、雑誌等の掲載件数
	報道機関等への報道(テレビ等への掲載件数)	テレビ、ラジオで放送された事業件数
	ホームページアクセス件数(一般)	一般(総合目録、オリーブ、大分合同新聞記事見出しを除く)
5 多様な学習機会の提供	学習機会の提供(事業総数)	読書週間、おはなし会、読み聞かせ研修会、文化公演会、公開講座等
	学習機会の提供(事業参加者数)	上記事業の参加者数

項 目		積算の基礎
6 読書活動の推進	貸出点数(児童図書)	児童1人当たりの貸出冊数
	学習機会の提供(児童・生徒対象、事業数)	おはなし会、アニメ上映会、ミニ研修会、地域研修会、ステップアップ講座、めざせ図書館名人等
	学習機会の提供(児童・生徒対象、事業参加者数)	上記事業の参加者数
7 市町村図書館等への支援	協力貸出	市町村図書館、公民館図書室への貸出件数
	職員研修回数	市町村図書館等関係職員の研修会開催回数
8 図書館ネットワークの推進	総合目録参加館数	県内総合目録参加館
	オーブ利用館数	市町村図書館、公民館図書室等

(資料) 大分県立図書館資料より作成。

参考図表 3 茨城県立図書館(自己評価)

目 標	指 標
1 県民サービスに必要な資料を確保し、提供する	① 年間発行点数に対する個人貸出用一般図書購入点数の割合
	② 年間発行点数に対する個人貸出用児童図書購入点数の割合
	③ 所蔵資料点数
	④ 個人貸出用一般図書における参考図書(統計・事典・図鑑等, 調査研究に用いる図書)の割合
	⑤ 所蔵映像資料の内、映画・アニメ以外のものの割合
	⑥ 音響資料の内、ポピュラー以外のものの割合
	⑦ 個人貸出用資料貸出点数
	⑧ 県民への還元 (貸出数×資料平均単価-図書館費)÷県人口
2 県域全体へのサービス	① 遠隔地利用者返却システムによる返却点数
	② ホームページのアクセス件数
	③ 茨城県図書館情報ネットワークアクセス件数
	④ レファレンス件数 (館内で受けたもの及び市町村図書館から受けたものを除く)
	⑤ レファレンス回答率 (館内で受けたもの及び市町村図書館から受けたものを除く)
3 茨城コレクションの充実とそれを用いたサービス(郷土資料)	① 郷土資料蔵書数
	② 郷土レファレンス件数
	③ 郷土レファレンス回答率
	④ レファレンスデータベース郷土関係入力件数
4 障害を持った方及び外国人へのサービス	
(1) 障害を持った方へのサービス	① 大活字本の所蔵
	② 大活字本の貸出冊数
	③ 対面朗読室利用回数

目 標	指 標
(2) 外国人へのサービス	① 外国語資料の所蔵数
	② 外国語資料の貸出冊数
5 地域支援サービス	
(1) ビジネス支援	① 講座等の参加定員に対する参加者の割合
	② 商用データベース導入数
	③ パスファインダー作成(更新含)数
(2) その他の地域支援サービス	① 講座等の参加定員に対する参加者の割合
6 利用満足度	① 満足度調査
7 市町村立図書館への支援	① 相互貸借貸出点数
	② 市町村からのレファレンス件数
	③ 市町村からのレファレンス回答率
	④ レファレンスデータベース入力件数
	⑤ 県立図書館関与研修にかかる対象館数に対する参加館数の割合
8 図書館未設置市町村への支援	① 図書館未設置市町村への相互貸借貸出数
	② 貸出文庫用図書の貸出点数
	③ 読書会用図書の貸出点数
9 市町村図書館からの信頼度	① 信頼度調査
10 多様な学習機会の提供(課題解決支援, 情報活用能力の向上)	① レファレンス件数
	② レファレンスの回答率
	③ 図書館利用に関する事業数(特得講座・見学ツアー等)
	④ パスファインダーの作成(更新含)数
11 職員・予算	① 有資格者率
	② 研修の実施回数
	③ 外部で行われた研修への参加人数
	④ 資料購入費(単位 千円)

(資料) 茨城県立図書館資料より作成。

参考図表 4 千葉県立図書館(外部評価)

区 分	サービス評価指標	説 明
1 所蔵資料の充実	① 資料購入冊数	・ 県立図書館が, 一般流通している図書の中から県民に役に立つ資料をどれぐらい購入しているかを測る指標。
	② 寄贈資料受入冊数	・ 県立図書館が, 書店等では入手できない専門的な図書資料を寄贈資料としてどれだけ集めているかを測る指標。
	③ 千葉県関係資料の受入冊数	・ 千葉県に関する図書, 雑誌, 新聞など様々な資料は, 官公庁刊行物や自費出版物など一般に流通していないことが多く散逸しやすい。購入と寄贈とも一層

区 分	サービス評価指標	説 明
		の収集に努め、将来にわたって提供できるよう資料を収集している度合いを示す指標。
2 来館利用・情報アクセスの充実	④ 来館者数	・ 県立図書館サービスを受けるため、どのくらい県立図書館に直接来館して利用しているかを示す指標。
	⑤ 来館者満足度	・ 県立図書館サービス等に対し、来館した利用者がどのくらい満足しているかを示す指標。 (これまでの満足度[非常に満足+満足+やや満足]から満足度[非常に満足+満足]に変更する。)
	⑥ ホームページへのアクセス件数	・ インターネットの急速な普及に伴い、県立図書館ホームページの情報発信サービスの充実度を把握するため、その利用の度合いを示す指標。
3 レファレンスサービスの充実	⑦ レファレンス件数	・ 県内の中核的調査研究図書館として機能しているか測る指標。(メールレファレンスは、非来館型のサービスであり、まだ増加する可能性がある。)
	⑧ 調査研究支援ツールの充実	・ 国立国会図書館レファレンス協同データベースにどのくらい情報を提供できたかを示す指標。 ・ 県民の調査研究を支援するためのパスファインダーの作成状況を示す指標。
	⑨ 外部データベース件数	・ 県民の調査研究に役立つよう、外部データベースの提供をどのくらい図っているかを示す指標。
4 千葉県関係情報の充実	⑩ 千葉県関係情報の発信	・ 県民の調査研究を支援する千葉県関係情報の質的充実が図れたかを示す指標。 ・ ホームページにデータベースを公開している千葉県歴史関係雑誌記事索引、千葉県新聞雑誌記事索引のほか、千葉県関係のテーマ企画展、県民ニーズが高い課題やテーマについての定期的な情報発信を示す指標。
	⑪ 資料の電子化	・ 県民の調査研究に資するため、千葉県関係資料の電子化の進展の度合いを示す指標。
5 学校教育支援・家庭教育支援の充実	⑫ 学校教育支援・家庭教育支援の質的充実	・ 学校教育や家庭教育を支援するため、学校図書館の運営や子どもの読書活動の推進に向けた支援用マニュアルの作成や連携の仕組みづくりの取り組みを示す指標。
6 児童サービスの充実	⑬ 児童サービスの研修内容の質的充実	・ 児童サービスの研修内容の質的充実の度合いを示す指標。
7 障害者サービスの充実	⑭ 録音図書貸出タイトル数	・ 視覚障害者等活字による読書の困難な利用者の資料要求にこたえるため、県立図書館がどのくらい録音図書の貸出しサービス(自館製作、全国の公共・点字図書館から取寄せによる提供)を実施しているかを示す指標。
8 市町村援助・図書館ネットワーク	⑮ 相互協力貸出冊数	・ 県民が、県立図書館の所蔵資料を取り寄せ、身近な図書館(*)を通じて利用する度合いを示す指標。県

区 分	サービス評価指標	説 明
クの充実		<p>外の図書館の依頼に応じて県立図書館の所蔵資料を貸し出しする度合いを示す指標。</p> <p>* 市町村立図書館, 図書館未設置市町村読書施設, 高等学校図書館等</p>
	⑩ 協力レファレンス件数	<p>・市町村立図書館等で解決しにくいレファレンスの質問を県立図書館が回答処理した件数で, 県立図書館の中核的調査研究機能による援助の度合いを示す指標。</p>
9 職員研修等の充実	⑪ 体系的・実践的な研修の実施	<p>・図書館法の改正により図書館職員の研修の充実方策が課題となっており, 体系的・実践的な研修の充実化の度合いを示す指標。</p>
	⑫ 図書館ボランティアの育成	<p>・音訳ボランティアをはじめ, 活動に必要な知識や技術を習得した図書館ボランティアを育成するために開催した講座の回数で, 育成の度合いを示す指標。</p> <p>(図書館音訳者養成講座〔3館〕, 子どもの本の読み聞かせ講座〔中央〕, 図書館ボランティア養成講座・体験講座〔西部〕の参加人数)</p>

(資料) 千葉県立図書館資料より作成。