

## 第4章

### まとめと提言

## 第4章 まとめと提言

### 1 日本の公共図書館における評価の実態

#### (1) 評価実施の概要

「評価」にはさまざまな種類・方法がある。例えば、チェックリスト表に基づく評価、専門家や利用者等による質的な評価なども一般には「評価」に含まれるが、特に、本調査では、「何らかの数量的なデータを調査によって収集し、それに基づいて計算された評価指標を何らかの基準と比較する」ことによって行われる評価に限定した。

何らかの調査に基づいて、この定義に基づく評価を行っている（あるいは行ったことがある）自治体は、都道府県で約 63%、市区町村で約 40%に留まった（全回答自治体数に対する比率、本報告表 1.15 参照）。

#### (2) PDSまたはPDCAの一環としての評価

評価を単独で行い、その結果から何らかの問題点を洗い出すことには意義があるだろうし、また一種の「説明責任」を果たすために評価を試みる場合もある。しかしながら、図書館経営学的な視点からは、PDS（あるいは PDCA）のサイクルの中に評価を位置づけ、計画的に業務・サービスの改善を図っていくことが望ましい。残念ながら、このような位置付けで評価を実施した自治体は、都道府県で約 43%、市区町村で約 17%に留まった（本報告表 1.16 参照）。

#### (3) 業務統計調査に基づく評価

業務統計の収集（集計）は比較的容易であり、データとしての信頼性も高く、この点、業務統計は図書館評価のための貴重な情報源である。実際、この種の集計は、ほとんどの自治体でなされている（都道府県で約 96%、市区町村で約 80%、本報告表 1.4 参照）。しかしながら、その調査結果を具体的な評価に結びつけている自治体は、都道府県で約 59%、市区町村で約 34%に留まっている（本報告表 1.4 参照）。なお、業務統計の調査項目数に関しては、都道府県では 30 を超える自治体が少なくないものの、市区町村では「10～20」あるいは「10未満」と回答した自治体が多かった（本報告表 1.6 参照）。

#### (4) 来館者調査・住民調査に基づく評価

業務統計調査の問題点は、最近重要視されている「顧客満足度（利用者満足度）」などのアウトカム指標をそこからは算出できないことである。その算出のためには、来館者調査あるいは住民調査等を通じて、直接、回答者に質問しなければならない。しかしながら、これらの調査は経費的・技術的に難しい面を持っている。実際、来館者調査を実施したことのある自治体は、都道府県で約 77%、市区町村で約 22%であり、業務統計に比べて、特に市区町村では少なくなっている（本報告表 1.7 参照）。また、住民調査については、都道府県でわずか約 10%、市区町村で約 8%に過ぎない（本報告表 1.11 参照）。

## (5) 調査項目と評価指標

全国の公共図書館において、さまざまな調査項目、評価指標が設定・使用されていた。その詳細に関しては、『2008年度報告書』に記載してあるので参照されたい。

評価指標の個数については（業務統計調査・来館者調査・住民調査等すべてまとめて）最少で1、最多で121という回答であった（平均では都道府県は約16個、市区町村は約13個、本報告表1.17参照）。なお、この結果については、自己評価用の評価指標、第三者評価用の評価指標、行政評価用の評価指標など、やや異質なものが混ざっている点に注意が必要である。

## (6) 評価において採用している比較基準

評価のための比較基準としては、「数値目標との比較」「過去との比較」が最も多く、「他の図書館との比較」がそれに続いた（本報告表1.18参照）。図書館経営学的な視点からすれば、過去の実績に基づき数値目標を設定し、それに到達するよう業務・サービスの改善を計画・実施するという手順になるため、その評価方法として「数値目標との比較」「過去との比較」が最も多いことはある程度当然であろう。また、「他の図書館との比較」が三番手ながらも、いくつかの自治体で実践されているのは、個票レベルでのデータ開示を行っている『日本の図書館』（日本図書館協会）の存在が影響していると推察される。

# 2 日本の公共図書館における評価の今後

## (1) 評価の実践の必要性

実態調査の結果、日本の公共図書館において評価活動をさらに広げていく余地の大きいことが明らかになった。評価を通じて、業務・サービスの改善を実現し、その成果を地域住民に周知・還元していく姿勢が現在の図書館には欠かせない。この点、評価未実施の自治体は早急にその方策を講ずるべきである。

ただし、評価はあくまで業務やサービスの改善のための道具・プロセスに過ぎない点を忘れてはならない。評価に力を割いたがゆえに、業務・サービスがおろそかになってはそれこそ本末転倒であり、いわゆる「評価疲れ」はあってはならない。

この点、データ収集・集計が容易な業務統計の有効活用をまずは検討し、その試みの中から評価のノウハウを蓄積していくことが重要であると考えられる。

## (2) 評価コストの削減の必要性

本調査で調査・評価実施の問題点を尋ねたところ、「人手・時間の不足」を回答した自治体が数多かった（都道府県・市区町村ともこの回答が第1位であり、調査や評価を実施している自治体の半数以上がこれを回答している。『2008年度報告書』の図2.24、図2.25を参照）。本調査では、負担軽減の方策を調査項目として設定しており、実際、いくつかの興味深い回答が得られている（2008年度報告書のp.47参照）。これらを参考にして、より少ない経費で評価を実践していくためのノウハウを図書館界全体で構築・共有することが重要であろう。

また、調査項目数や回答者数を尋ねたところ、非常に多くの項目を設定している自治体や、非常に大きな標本を対象に来館者調査を行っている自治体が存在することが分かった（本報告表1.6、表1.9、

表 1.10)。図書館評価は、学術的な知見を得るための科学的調査ではなく、あくまで業務・サービス改善のための道具に過ぎないことを念頭に置き、統計学的な標本理論の活用も視野に入れ、その効率化を図っていくことが肝要である。

### (3) 図書館界としての評価のノウハウの構築・共有の必要性

既に述べたように、図書館界全体として、評価のノウハウの構築・共有を図っていくことが重要である。本調査において、「調査・評価の実施を容易にするために必要なもの」を尋ねたところ、数多くの自治体が「調査・評価に関する職員研修」(都道府県で2位、市区町村で1位、『2008年度報告書』図2.26および図2.27参照) および「調査・評価に関する全国的な事例集」(都道府県で1位、市区町村で2位)を回答した。

各自治体(特に都道府県立図書館)あるいは各種協会・協議会は、評価に関する研修の開催を積極的に検討すべきである。また、「事例集」あるいは「マニュアル」作りを図書館界全体として取り組んでいかなければならない。本調査における『2008年度報告書』には、各図書館が設定した各種の調査項目や評価指標が列挙されているし、本報告書の第2章の評価事例あるいは第3章の「図書館評価作成マニュアル」はこのために企画・作成されたものである。この種の取組を一層発展させていくことが今後の公共図書館界には重要となるだろう。