



公共図書館における 「図書館評価」 Part 2

2021-02/03

@埼玉県図書館協会 館長等研修会

帝京大学共通教育センター
酒井 由紀子



講演目次

Part 1: 基本

- 意義と背景
- 種類
- 指標と手順
- 実施状況

Part2: 発展

- 課題と対応
- アウトカムからインパクトへ
- 評価の「利用」「影響」

結語にかえて



課題と対応

3



図書館評価の課題

- 基準と目標
 - 適切な評価基準の策定・目標の設定
- 方法
 - 費用対効果の測定方法
 - アウトカム評価の困難
- 組織と活用
 - 実施の仕組みづくり
 - 意義についての職員の理解
 - 評価の具体的な活用

(総務省, 2017; 図書館流通センター, 2015; 須賀, 2018)

4

課題への対処：基準と目標



- 標準的な基準の参照
人口段階別に上位の平均をめざす「ベンチマーク」
「貸出密度上位の公立図書館整備状況」2017
数字で見る日本の図書館79.『図書館雑誌』2019年5月号.
- 過度に精緻化しない（須賀, 2018）
既存統計の活用
重点項目に絞った目標値の設定

5

課題への対処：方法



- 費用対効果
→ 専門家の活用
- アウトカム測定
→ 後述：アウトカム/インパクト

6

課題への対処：組織と活用



- 実施の仕組みづくり
 - 専門家の活用
 - 図書館内部で育成
- 意義についての職員の理解
- 評価の具体的な活用
 - 後述：評価の「利用」と「影響」
 - 図書館からの政策体系化（須賀, 2018）

7



アウトカムからインパクトへ

8

アウトカムとは



“アウトプットによる住民への影響度（状況の変化）をいう。行政サービスの実施により、結果として「何を導いたか」を示す”

「履歴書の書き方」講座の開催に関する指標の例

インプット	アウトプット	アウトカム
講座費用	参加者数	住民の 就職率向上

因果関係の証明が困難

（鎌倉, 2020を参考に作表）

9

アウトカムが重要な理由



図書館サービスのインパクトによって

- 1) 図書館サービスの価値を示すことができる
- 2) 図書館サービスの改善計画を立てられる
- 3) 限られた資源の配分を決めることができる

（Project Outcome, 2018）

図書館の存在意義を示すような指標は何か？測定可能か？

10

これまでのアウトカム指標例



- 行政効果: 年間貸出冊数 × 図書購入平均単価 - 年間図書館経費 (市民の図書館, 1970)
- 市民還元額: 貸し出された本の価格から算出
 - 「貸出」でサービス全体の効果を測れるか? (桑原, 2007)
 - 「借りること」と「買うこと」は同等か?
 - 図書館運営コストを適切に反映できるか? (須賀, 2018)
- 利用者満足度: サービスに対する利用者の反応
 - 「はい・いいえ」「○ × △」の単純な設問
 - 短期的, 一時的, 情緒的? (桑原 > 糸賀, 永田 2010)

“重要性は認識されていたが、うまい手法がなかった” (永田 > Dugan, 2003)

11

アウトカム指標の実態



類型	構成比*	指標例
①住民(利用者)側の利用実績	69.1%	貸出冊数、入館者数、事業参加者数 アウトプット?
②図書館(自治体)側の活動	26.4%	蔵書冊数、協力貸出冊数、事業実施回数 インプット?
③満足度など利用者調査の結果	2.7%	利用者満足度、レファレンスサービスの認知度
④事業の社会的効果	1.8%	子どもの1か月間の読書量、市民への還元額、ボランティア活動参加率

*行政評価導入率の高い205自治体調査で、図書館に関するアウトカム指標を公表している152自治体における採用割合 (桑原, 2008)

12

アウトカムからインパクトへ



- 第85回国際図書館連盟年次大会@ギリシャ2019.8
“図書館が社会に対してどのようなインパクトがある施設なのかを伝えていく必要性が叫ばれていました”
- アメリカ公共図書館協会”Project OUTCOME”から
“図書館が地域社会にもたらしたアウトカムを測るためのデータ収集が欠如している”
→ “アウトカム評価を行い、報告することで「図書館が社会にもたらすインパクトを、図書館内外に示すことが可能になります”

(鎌倉, 2020)

13

アウトカム・インパクト・バリュー



ISO 16439:2014

図書館インパクト評価のための方法と手順

- Outcome(アウトカム・成果)～達成できたインパクト
 - 図書館の計画の目的・目標にかかわるアウトプットの、直接的な前提とされていた効果
- Impact(インパクト)～否定的事態を含む広い影響
 - 個人またはグループにおける図書館サービスに接した結果生じる、相違あるいは変化
- Value(価値)～立場の違いにより異なる
 - ステークホルダー(資金提供機関、政治家、一般市民、利用者、職員)にとっての図書館の重要性

(永田, 2016)

14

インパクトの4領域



- ① 個人に対するインパクト
 - ・ スキルの変化、態度や行動の変化
 - ・ 研究・学習・キャリアでの成功 ほか
- ② 親機関等へのインパクト
 - ・ 威信の向上(ランキング、資金、人をひきつける)
- ③ 社会的インパクト
 - ・ 情報と教育への関与
 - ・ 文化的多様性 ほか
- ④ 経済的インパクト
 - ・ 投入資金に対する便益
 - ・ 資源調達、雇用、集客などを通じ経済にもたらす影響

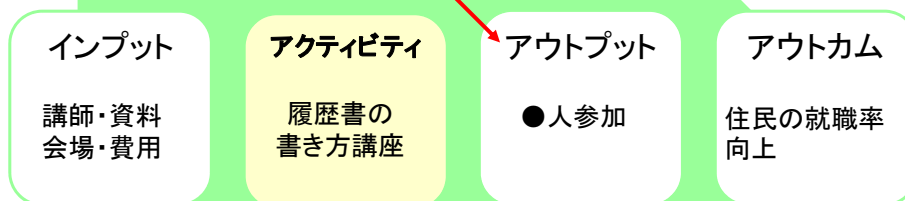
(永田>ISO16439:2014 図書館インパクト評価のための方法と手順, 2016)

15

解決①ロジックモデルの活用



- ・ 「ロジックモデル」で論理的な因果関係を前提に、アウトプットを「中間アウトカム」として効果を示す



- ・ アウトカムを設定しバックキャストで計画
(鎌倉, 2020を参考に作図)

16

解決②成功事例の提示



鳥取県立図書館「図書館で夢を実現しました大賞」

- 2013年度から隔年実施
- 鳥取県内公共図書館のビジネス支援機能を活用して、起業、商品開発、技術開発、経営改善等に役立てた事例を募集し表彰
- 最優秀賞、優秀賞の受賞者に夢を実現するためのストーリーを漫画化して贈呈

__第4回表彰式（2020年3月20日）

（須賀, 2018）

17

解決③プロジェクト・アウトカム



Project OUTCOME, Public Library Association (ALA)

- アメリカ公共図書館協会
 - __パフォーマンス測定タスクフォースが開発・提供
- 公共図書館のインパクトを測定するアウトカム質問紙調査実施、分析のためのオンラインツール
- アメリカ、カナダの公共図書館に無料公開
 - 1,931館、326,235回答
 - 質問紙ほかは誰でもアクセス可
- 2013年から開発開始、2015年から提供開始
- ビル・メリンダゲイツ財団による資金助成
 - 大学図書館部会で大学図書館向けツールに発展

18

サービス7+3領域

地域やコミュニティへの関与

- ① デジタル学習
- ② 幼児期リテラシー
- ③ 経済的発展
- ④ 教育・生涯学習
- ⑤ 健康
- ⑥ 職業スキル
- ⑦ 子どもと10代の読書
- ⑧ 育児者の読書
- ⑨ おとなの読書

アウトカム4種

知識

- ① 自信
- ② 応用
- ③ 認知

主なツール

- ① 即時調査
- ② 追跡調査
- ③ ガイドライン



19

即時調査

- 利用直後の影響と、その後の行動変化に対する意向を探る質問紙調査
 - 4問の5段階リッカートスケール設問+2問の記述
- 全くそう思わない～そう思わない～どちらでもない～思う～とても思う

1. 健康についての知識を得た
2. 自分や家族の健康を守るための自信が強くなった
3. 健康的なライフスタイルを適用したり維持したりするため、学んだことをいかすつもりだ
4. この図書館で提供されている健康に関する情報資源やサービスについて、前よりよく知っている
5. このプログラムについて一番良かったのはどんな点ですか？
6. あなたの健康でいるための学習において、この図書館ができるより良いお手伝いは何ですか？

例)「健康」領域

20





追跡調査

- 利用後4-8週間後に、行動変化の有無と継続的な便益を探る質問紙調査
- 領域によって異なる設問構成

クローズ設問(はい・いいえ)＋選択肢＋記述

例)「健康」領域

1. 家族の健康のために以下の点で新しい方法を学んだ
1) 医療者との話し方; 2) 食事; 3) 運動; 4) 健康情報の見つけ方
5) メンタル面での健康維持; 6) その他
2. 自分や家族の健康ケアが上手にできるようになった
3. 健康に関する行動変化が少なくとも一つ起こった
4. このプログラムに参加した結果、本を借りたり、別のプログラムに参加したり、他の図書館サービスや資源を利用した
5. このプログラムについて一番良かったのはどんな点ですか?
6. 健康であるための学習をさらに続けるために、この図書館ができるお手伝いは何ですか?

21



評価の「利用」と「影響」

22

図書館評価の「活用」と困難



- 評価を行っている図書館の90%が何らかの「活用」
 - 業務改善の基礎資料 79.5%
 - 次年度の事業計画へ反映 65.3%
 - 住民へ情報提供 36.8%
 - 職員研修などで活用 32.0%
- 課題は「評価結果の具体的な活用」57.3%
「評価基準」76.4%、「目標設定」60.4%に次ぐ
(みずほ情報総研調査, 2009)
- 評価が必ずしもサービスのパフォーマンス向上につながらない (Shimoyama, 2013)

23

「評価研究」による検討



- 評価を評価する学問分野
- 関心事: 評価結果の「利用」

評価利用の類型

類型	性格
道具的利用	施策の改廃・見直しなどの特定の意志決定に、評価が直接的に反映される
概念的利用	直接的な行動とは結び付けられないが、評価が関係者の認識に浸透し、意思決定の情報源の一つとなる
象徴的利用	既存の立場の正当化や、組織の合理性を示すために評価が用いられる

→ 多様な「影響」による実証研究へ

(田辺, 2019; 益田, 2019) 24

公共図書館評価にみる好ましい評価影響

分析レベル	一般的影響	認知・感情的影響	動機づけの影響	行動的影響
職員	<ul style="list-style-type: none"> ・対外説明力向上 ・改善策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の認識 ・業務への理解向上 ・全館的視点 ・経営的視点 ・自館の客観視 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善意識 ・目標達成意識 ・対外説明意識 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成努力
組織	<ul style="list-style-type: none"> ・改善策の検討 ・対話・意見交換 ・ライン機能 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善意識 ・目標達成意識 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業見直し ・業務分析 ・計画的運営 ・目標達成努力 ・対外説明への利用

*自己評価導入後5年経過、評価が一定程度有効に機能している7館のインタビュー調査で観察された影響(田辺, 2019 表1を改変)

25

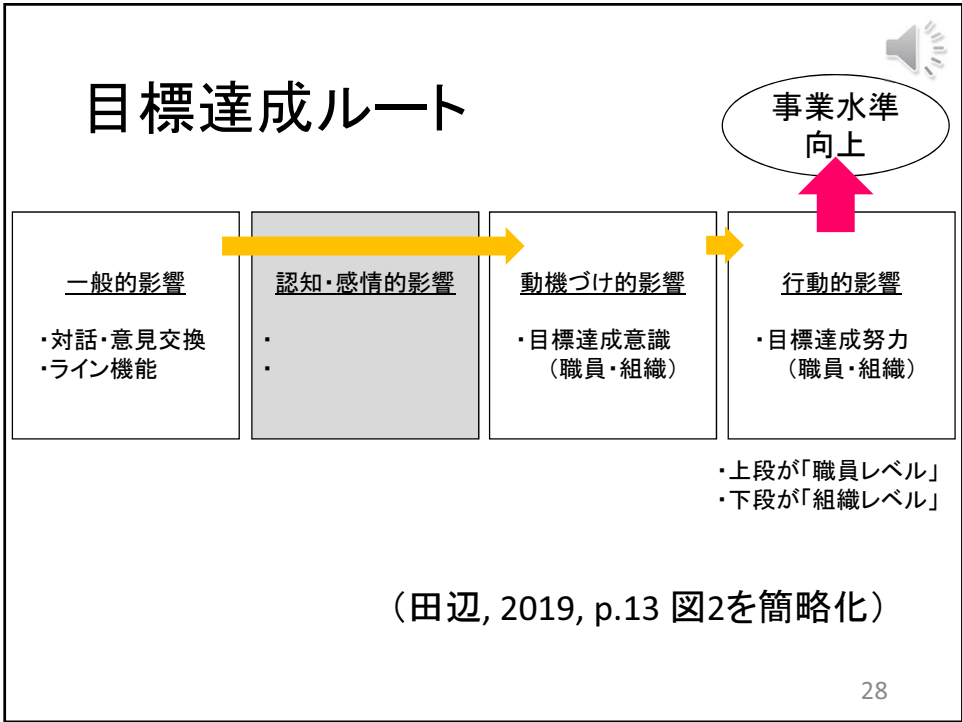
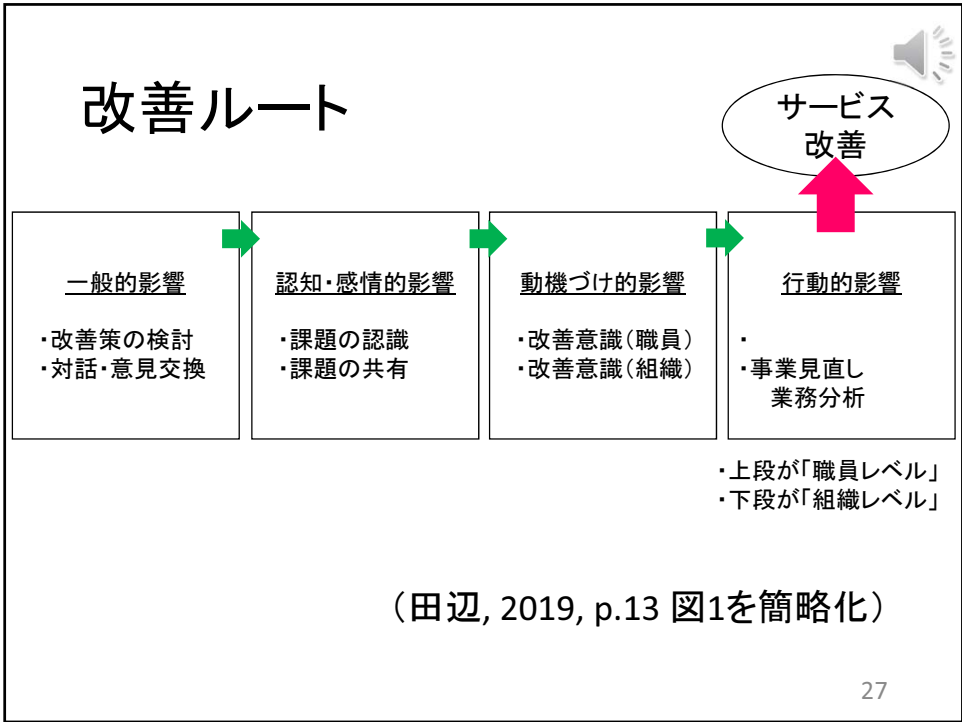
評価影響の発現経路

4種類の評価影響がどのような経路で、どこにいきつくかのメカニズム

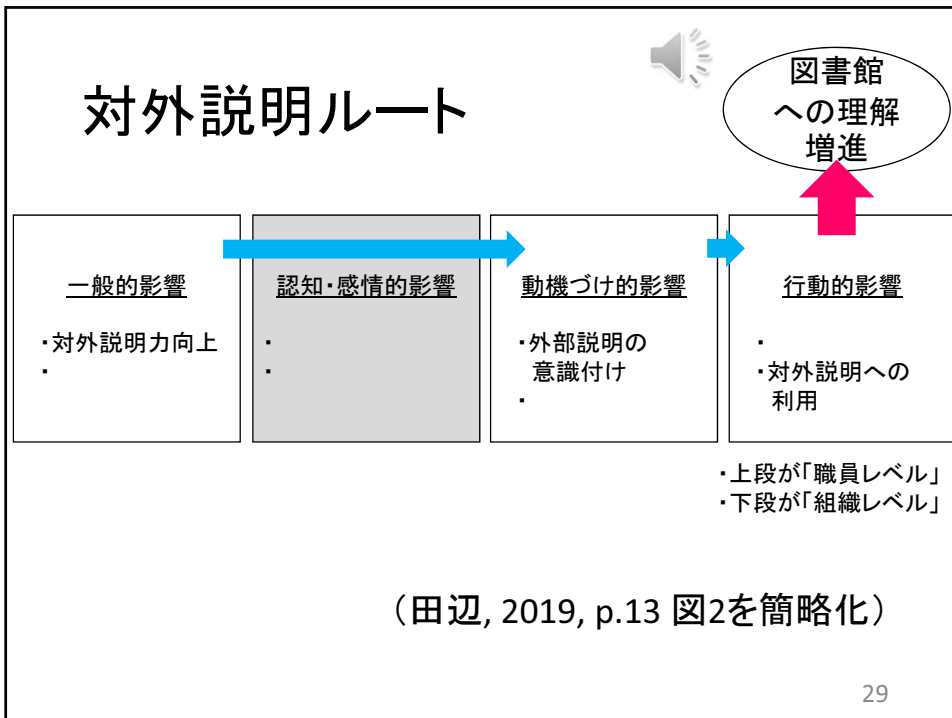
- ① 改善ルート →「サービス改善」
- ② 目標達成ルート →「事業水準向上」
- ③ 対外説明ルート →「図書館への理解増進」

(田辺, 2019)

26



対外説明ルート



好ましい「利用」「影響」を得るには？

- ・「利用」の促進要因: 関連性、コミュニケーション、情報の加工、信頼性、利用の関与と指示
- ・評価利用者と評価者の積極的なコミュニケーションこそが最大の促進要因
- ・認知的・感情的影響よりも動機づけの影響の方が、行動的影響を引き起こしやすい

(益田, 2019)

- ・より明確に利用者ニーズやサービスの改善について評価報告書に記述していたのは、パフォーマンス測定+プログラム評価を実施していた図書館

(Shimoyama, 2013)

30



結語にかえて

31



- 公共図書館では、パフォーマンス測定による業績評価が定着してきた
 - 「経営評価」という面では実績をつくりつつある
 - 「サービス改善」のためのプログラム評価も必要
- インパクトを示すためのアウトカム測定が必要
 - ”Project Outcome“に注目
- 評価活動には多様な好ましい影響がある
 - 動機づけによる行動変容に期待

32

Good luck!



Library Assessment Conference at the University of Washington in Seattle, August 2014

33

公共図書館における 「図書館評価」

2021-02/03

@埼玉県図書館協会 館長等研修会
帝京大学共通教育センター
酒井 由紀子