

図書館の効果を どうとらえるか

未来の図書館研究所
永田治樹
nagata@miraitosyokan.jp

永田治樹のバックグラウンド



図書館員（金沢大学を含めて五つの大学図書館等）



教員（図書館情報大学、筑波大学、立教大学など）



未来の図書館研究所
（2016年～ ）



図書館経営を専門としてきたが、公共図書館領域は、後半のキャリア

あらすじ



はじめに：公共図書館は人々にどう受け止められているか



図書館の効果とは



ISOの図書館効果測定の手法



おわりに：図書館の評価から

3

はじめに： 図書館は人々にどのように受け止められているか？

(ALA と OCLC, の『公共図書館の理解から資金提供へ：有権者の理解と支持』調査, 2018)
<https://www.oclc.org/research/awareness-to-funding-2018.html>

米国での結果



70%

of voters have visited a public library in the last year, an average of

8.6 visits



52%

have visited the library's website in the last year, an average of

7.6 visits

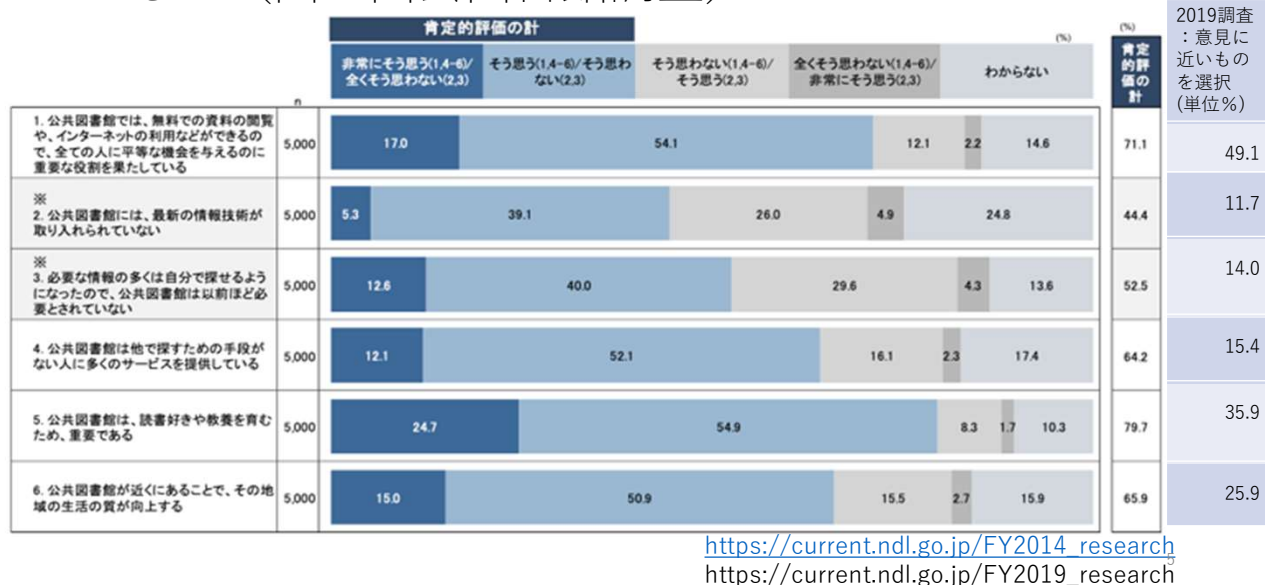
- 55%の選挙民：欠かせない地域の機関
- 53%：コミュニティ・プライドの源泉
- 58%：教育を進展させる機関
- 51%：生活の品質を向上させるもの

コミュニティにとって

- 44%：図書館をコミュニティの集会場
- 48%：ほかでもやっているような生活を豊かにするイベントを図書館でも
- 30%：コミュニティ・ハブ
- 来館者の37%：コミュニティ集会に参加
- 来館者の33%：イベントに参加

4

わが国の公共図書館はどのように受け止められているか（国立国会図書館調査）



公共図書館の受け止め方（質問）

読書施設あるいは情報提供施設	5	公共図書館は、読書好きや教養を育むため、重要である
	2	公共図書館には、最新の情報技術が取り入れられていない
	3	必要な情報の多くは自分で探せるようになったので、公共図書館は以前ほど必要とされていない
地域コミュニティを保全する施設／社会的包摂を進める施設	1	公共図書館では、無料で資料の閲覧や、インターネットの利用などができるので、全ての人に平等な機会を与えるのに重要な役割を果たしている
	4	公共図書館は他で探すための手段がない人に多くのサービスを提供している
	6	公共図書館が近くにあることで、その地域の生活の質が向上する

公共図書館のとらえ方（回答）

読書施設あるいは 情報提供施設	5	公共図書館は、読書好きや教養を育むため、重要である	79.6%
	2	公共図書館には、最新の情報技術が取り入れられていない	44.4% (そうは思わない)
	3	必要な情報の多くは自分で探せるようになったので、公共図書館は以前ほど必要とされていない	52.6% (そうは思わない)
地域コミュニティを 保全する施設／社会的包摂を進める施設	1	公共図書館では、無料で資料の閲覧や、インターネットの利用などができるので、全ての人に平等な機会を与えるのに重要な役割を果たしている	71.1%
	4	公共図書館は他で探すための手段がない人に多くのサービスを提供している	64.2%
	6	公共図書館が近くにあることで、その地域の生活の質が向上する	65.9%



公共図書館はどういう役割を果たすのか

社会教育施設（学習や研修、趣味に興じたり、楽しむ機会を提供されることが出来る生涯学習のための施設）

・読書施設あるいは情報提供施設（2、3、5）

→学習やレクリエーションな楽しみ、教養の獲得など、人々が思い思いに、必要なスキルや技術を身につけ、キャリアの変更に役立つ

・地域コミュニティを保全する施設／社会的包摂を進める施設（1、4、6）

→コミュニティを維持・発展させ、社会的な排除をなくし、ソーシャル・キャピタルを形成する

図書館の評価（アセスメント）

図書館の活動や運営の実態について点検（測定）し、その目標の達成状況などを評価する。対象範囲はコレクション、職員、提供サービスなど多岐にわたる。

ただし評価の実態は、予算や設備・コレクションの大きさ、資料貸出数、質問回答数等々、あるいは満足度の調査などにとどまっている。

業務を集計した報告が多く、図書館が住民にどれだけ役立っているかの測定などはあまり行われていない！

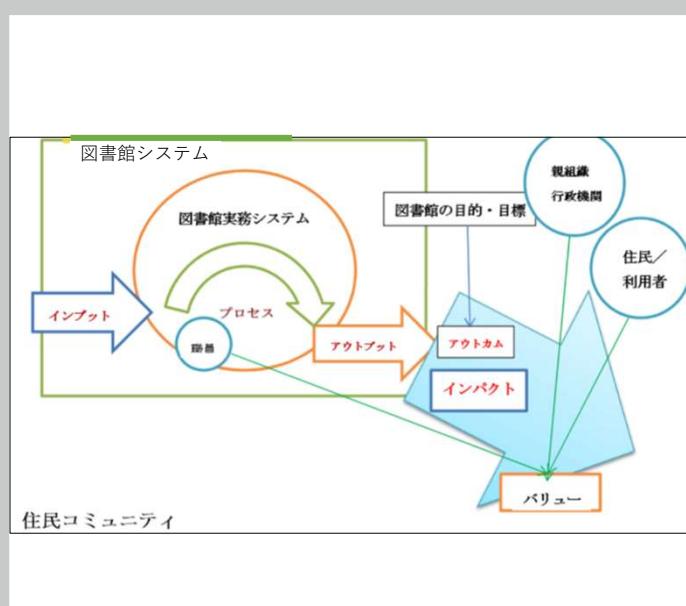
9

図書館活動とその評価（アセスメント）の全体

図書館のシステムとコミュニティというシステム

インプットからアウトプットは基本的に図書館システム内にあり、図書館がもたらすインパクト（効果）は住民のシステムにおけるもの

アウトカム、バリューは、住民のシステム内でのある視点からの評価



10

評価に関する ことばの整理 (ISO 16439: 2014 : Methods and procedures for assessing the impact of libraries)

- インプット（入力）：図書館を支える資源（資金、職員、コレクション、スペースなど）
- プロセス（工程）：インプットをアウトプットに変換する一連の活動（目録作成、レファレンス業務）
- アウトプット（出力）：工程の結果（作成した目録、貸出、ダウンロード、レファレンス回答）
- アウトカム（成果）：図書館計画の目的・目標に関連した、アウトプットの直接的な、事前に定義された結果（利用者数、利用者満足レベル）
- バリュー（価値）：利害関係者（出資機関、政治家、一般公衆、利用者、職員）が図書館に求める重要なもので、実際又は潜在的な受け止め方に関連するもの。利用価値と非利用価値に分けられる。

<https://www.iso.org/standard/56756.html>

11

図書館の効 果（インパ クト）とは

「図書館サービスとの接触によって生じた個人又はグループにおける相違・変化」（ISO）

図書館の働きにより得られた望ましい現象。人々が求めている役割（条例等にかかれたもの、人々の求めているもの）の実現や、図書館が及ぼすさまざまな場面に及ぼす影響

12



なぜ、効果の把握が必要か

- 図書館がなぜ必要かを立証する
- ALAとOCLCの調査のタイトルにあるように、図書館の財源の正当化あるいは各方面からの支援につなげる
(図書館は地域社会のために存在する)

13



図書館インパクトの類別

1. 個人に現れるインパクト
2. 図書館の設置機関へのインパクト
3. 社会的インパクト
4. 経済的価値

14

1. 個人（学校のクラスやコミュニティにおける集団の場合を含む）に対するインパクト

スキルや能力の変化

態度や行動の変化

調査、研究、キャリアでの成功

個人的な福利（安全な場所、同等の扱い、グループの交流など）

2. 及び親機関へのインパクト

親機関の威信の向上

15

3. 社会的インパクト



<https://www.chipublib.org/locations/53/>

社会生活（社会的包摂・一体性）の確保

情報及び教育への関与（無料アクセス、生涯学習）

地域文化とコミュニティの固有性の維持

文化的多様性の保持

コミュニティの助成

個人の福利（交流・帰属感）

文化遺産の保存

16

4. 経済的インパクト：図書館がもたらす経済的な影響

- 投資回収率／費用便益率
- 地域経済への影響

便益の種類		便益の項目	測定の技術／範囲		
利用便益	直接的利用便益	図書館資源／サービスへのアクセス 社会的交流	トラベルコスト法	代替法	仮想評価法：利用者
	間接的利用便益	図書館がかもす雰囲気や地元のアメニティ 環境的な節約 リテラシーへの貢献 教育、キャリア、健康への貢献			
非利用便益	オプション・遺贈・存在便益	将来の利用 現在及び将来の世代			仮想評価法：非利用者

17

インパクト測定の難しさ



たいていは、形がないもので、量化が難しい



図書館のものが唯一ではなく、またもっとも強いものでもない



同じサービスが異なったインパクトとして現れる



長期的にフォローアップしないととらえられないものがある



質的なデータは、どうしても主観的になる



図書館員がインパクト評価の方法に精通しているわけではない



かける時間や努力はかなり大きくなる

18

図書館の効果測定のためのエビデンス

エビデンスの種類		調査法	備考
個別のエビデンス	問合せによるエビデンス	サーベイ調査	構造化／非構造化、質問の種類、尺度、調査の文脈
		聞き取り調査（個人・グループ）	個人／グループ、構造化／非構造化、クリティカルインシデント法
		自己評価	例：利用スキルの評価
		逸話採集	例：図書館へのコメント
	観察によるエビデンス	観察	構造化／非構造化、参与／非参与、公開／非公開
		ログ分析	例：電子的サービス利用
		自己記録	指示に従って行動記録
		引用分析	文献引用
		テスト	例：情報リテラシーの獲得
	推論に使うエビデンス	図書館統計	ISO 2789(JIS X 0814)
		図書館パフォーマンス指標	ISO 11620(JIS X812)
		満足度調査・サービス品質指標	各種満足度調査、SERVQUAL/LibQUAL+
組み合わせエビデンス	各項目のインパクトエビデンス		

19

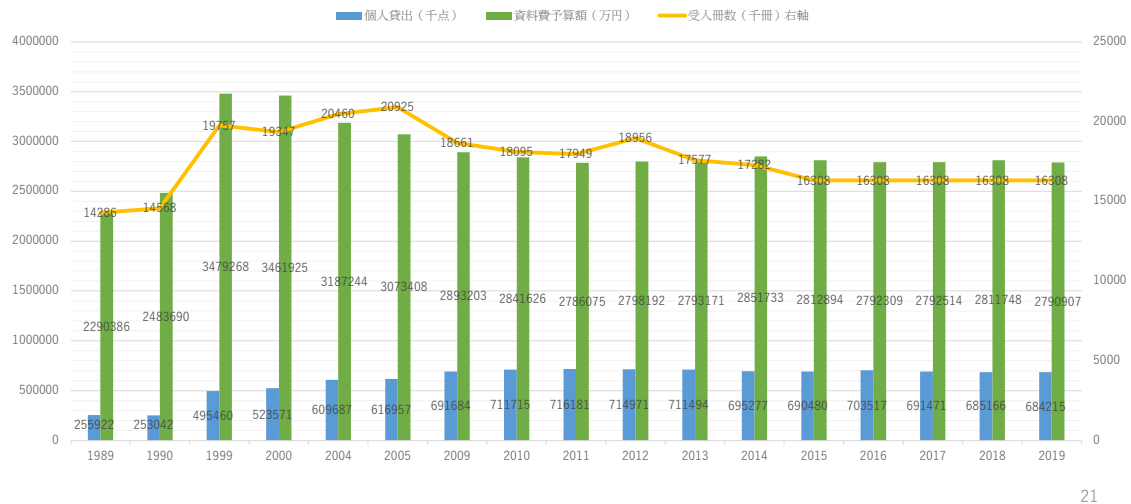
事例：場としての図書館の効果の測定

尺度	組み合わせ	尺度
入館者のカウント、あるいは座席等 利用数のカウント		来館の理由についての個別インタビューの結果
その場での利用のカウント（レファ レンス質問、貸出など）		図書館のサービス価値に関するフォーカスグループでの知見
利用者研修への出席数		能力・スキルの習得に関する自己評価
特別イベント／プログラムへの出席数		その場での、あるいは出席の結果としての、振る舞いの観察

20

おわりに：図書館の評価から 図書館が置かれている状況の把握

わが国の公共図書館統計



21

図書館が置かれている状況 英国（イングランド）図書館の統計と将来(2018-06-12)

Analysing Data : CIPFA Statistics and the future of England's Libraries, June 12th, 2018 / Joan O'Bryan

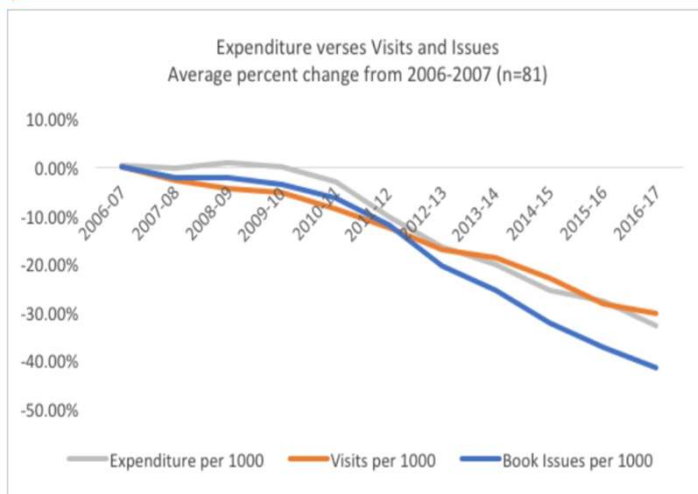


Figure 13: Expenditure versus visits and issues: average percent change from 2006-2007

- 継続的な公共図書館利用の（来館および貸出）減少についての、7つの理由
- 1：予算削減
- 2：近代化の失敗
- 3：時代状況
- 4：デジタルシフト
- 5：利用の変化
- 6：マーケティングの失敗
- 7：断片化

22

図書館の評価から



図書館がどのように位置づけ
られているか



図書館の効果が響いているか
そして、貢献しているところ
を訴えつつ



新たな目標・計画を策定する

