

平成 21 年度岐阜県図書館「図書館評価」

報告書

平成 22 年 6 月

岐阜県図書館

目次

1	岐阜県図書館「図書館評価」概要	1
2	自己評価の方法	2
3	外部評価の方法	2
4	平成21年度「図書館評価」	3
	目的Ⅰ「広域性の発揮」について	3
	目的Ⅱ「専門性の発揮」について	7
	目的Ⅲ「効率性の発揮」について（経営の視点から）	11

(資料)

評価シート

岐阜県図書館来館者アンケート調査結果

1 岐阜県図書館「図書館評価」概要

(1) 図書館評価の目的

岐阜県図書館が果たすべき役割、目指すべき方向性についてまとめた「岐阜県図書館改革方針」の達成度をはかるとともに、図書館法第7条の3に基づき、図書館機能の向上と運営の改善を目的として図書館評価を行うものとする。

(2) 期間

平成21年度から平成25年度までの5年間とする。

なお「岐阜県図書館改革方針」及び「岐阜県図書館改革アクションプラン」は平成21年度中に策定することから、平成21年度評価については試行的な評価ととらえる。

(3) 評価の構成

① 評価項目

「岐阜県図書館改革方針」において果たすべき役割として掲げられている「広域性の発揮」「専門性の発揮」「効率的な図書館経営」を実現するための指標を定め、それぞれについて目標値を設定する。

② 評価方法

指標に対する達成率として、以下の4段階による自己評価を行う。

評価	評価基準の内容	
S	極めて優れている。	取組や活動が極めて優れており、特筆すべきである。
A	良好である。	取組や活動が良好であり、目標が達成されている。 (数値目標の達成率100%以上)
B	不十分である。	取組や活動が不十分であり、改善すべきところがある。 (数値目標の達成率100%未満)
C	極めて不十分である。	取組や活動が極めて不十分であり、課題の整理・抜本的な計画の見直し・改善が必要である。

自己評価ののち、岐阜県図書館協議会による外部評価を行い、その結果を公表する。

(4) 評価のサイクル

- ① アクションプランに基づく事業の実施 (4月～翌年3月)
- ② 当該年度12月までの取り組み結果について自己評価 (中間評価) の実施 (翌年1月)
- ③ 図書館協議会による外部評価 (中間評価) の実施 (翌年2～3月)
- ④ 中間評価結果を踏まえた次年度4月からの事業計画策定
- ⑤ 当該年度の自己評価 (最終評価) の実施 (翌年3月～5月)
- ⑥ 図書館協議会による外部評価 (最終評価) の実施 (翌年6～7月)
- ⑦ 当該年度評価の確定・公表 (翌年7月)
- ⑧ 評価結果を踏まえた次年度の指標・目標値の設定 (翌年7月)

2 自己評価の方法

岐阜県図書館の役割である「広域性」「専門性」「効率性」を発揮したサービスを実現するため、強化すべき取り組みの達成度を測る指標を定め、指標ごとの評価シートにより自己評価を行う。

評価シートの内容は以下のとおりとする。（評価シート：別紙参照）

- ・アクションプランと当該年度の具体的な取り組み結果
- ・指標名
- ・数値目標
 当該年度の目標値、実績、達成率、次年度の目標値
- ・評価（4段階）
- ・各指標、取り組みについてのコメント（自己評価）
- ・次年度以降の取り組み
 当該年度の問題点、改善点を踏まえた次年度以降の計画

3 外部評価の方法

評価シートの自己評価結果をもとに、岐阜県図書館協議会による外部評価を行う。

評価方法は、各指標について、目標値、取り組み、自己評価、今後の方策等に対する意見を各委員が評価シートに自由記入し、図書館協議会の場で意見交換したのち取りまとめることによる。

4 平成21年度「図書館評価」

○ はじめに

岐阜県図書館では、平成21年5月に「岐阜県図書館改革方針」を策定した。岐阜県図書館が果たすべき役割、目指すべき方向性、中核図書館として真に必要な機能やサービスのあり方について見直しをし、あわせて改革案を達成するための具体的数字目標値を定めた。そして平成22年2月には、改革方針を実現するための具体的方策として「岐阜県図書館改革アクションプラン」をまとめ、取り組みを実施しているところである。

また、平成22年4月から5月にかけては、改革方針およびアクションプランに基づいて実施した取り組みや図書館サービスの現状について、来館者と県内公共図書館にアンケート調査を実施した（アンケート調査結果は別紙参照）。

平成21年度における取り組みの多くは、改革方針およびアクションプランを受けて年度の後半から着手を始めた。したがって、まだ具体的な成果を上げるまでに至っていないものが多く、今回の平成21年度の評価結果にこうした取り組みの成果が十分に表れているとはいえない。

平成21年度評価については、図書館評価の試行段階ととらえ、評価にあたっての問題点や改善点を把握し、平成22年度以降の本格的な評価につなげていきたいと考える。

以下、評価シートに基づき実施した評価結果の概要をまとめる。

なお評価は、まず図書館が自己評価を実施した後、それに対し図書館協議会が意見を加えた。

○ 目的Ⅰ「広域性の発揮」について

- ① 市町村図書館等への支援、ネットワーク化を推進します。
 - ・市町立図書館・町村図書室、県立学校図書館等、県内図書館全体のレベルアップにつながる支援、連携強化を図ります。
- ② 県内外の情報資源へのアクセス確保・情報集約の充実を図ります。
 - ・県内外の図書館間のネットワーク化を一層推進し、情報集約を強化します。

「岐阜県図書館改革方針」より

自己評価

主な取り組み内容

全県域への図書館サービス向上を目指してさまざまな取り組みを実施した。

- ・ 市町村図書館等の情報コーナーの設置（7月）
- ・ 当館ウェブサイトでの市町村図書館等のイベント情報掲載（10月）
- ・ 県内大学図書館および北陸3県の各県立図書館と相互協力協定を締結（3月）
- ・ 市町村図書館を対象とした職員研修の充実

主な達成状況

- ・ 県内公共図書館来館者数および登録者数については、ほぼ目標を達成した。これは各館の取り組みによるところが大きいと考えられる。当館の取り組みがこの結果にどの程度結びついているかはわからないが、引き続き市町村図書館等の情報コーナーやウェブサイトでの情報発信を行っていく。
- ・ 相互貸借貸出冊数は、20年度と比較してやや減少し、目標として掲げた増加は達成できなかった。3月に中部学院大学・短期大学部および北陸3県の各県立図書館と相互協力協定を締結する等、物流体制を強化しており、その効果が22年度に表れることを期待している。
- ・ 岐阜県美術館と連携し、シャボン玉アートの開催（1月）、美術館所蔵作品のロビー展示（2月）を実施した。

今後の課題

- ・ 相互貸借貸出冊数は、他館からの需要があつて増加するものであるが、県内図書館の整備状況を見ると、まだ潜在的な需要は十分にあるはずである。物流体制を強化したことがより効果的になるよう、相互貸借サービスを利用者に周知すべく広報に努める。
- ・ 作成途中の郷土関係二次的資料(市町村史目次)を完成させ、ホームページで公開する。
- ・ 出前講義の依頼が増えるよう、市町村図書館等に対し周知に努める。
- ・ 県行政との連携に向けたさらなる方策を検討する。
- ・ 岐阜県美術館との連携事業を継続実施する。
- ・ 専門図書館との連携についてはまだ具体的な形ができていないため、協議を進めて連携内容を具現化させる。

図書館協議会による意見

※ 各委員の意見を原文のまま記載

(A委員)

- ・ 情報コーナー、ウェブサイトも利用が多く、とても充実して、役立つ情報です。
- ・ パスファインダーは、知らない方も多く、使い方、場所など、これからのアピールで利

用されるのではないのでしょうか。

- ・ 県外図書館との連携は、岐阜県図書館サービスを中心に、お願いしたい。
- ・ 市町村図書館職員とのスキルアップ交流はとても良いと思う。職員の方の意見も聞きたいと思います。
- ・ 必要とされる分野でのサービス、また美術館との連携はこれからも協力アピールしていただけるとありがたいです。
- ・ いずれもサービスが拡大され利用する側としてはうれしいことですが、これからの協議で計画性をもって必要なことに重点を置き充実させていただきたい。

(B委員)

県図書館は来館者への直接サービスよりも県民すべてへのサービスを優先することがその使命であると思います。県民サービスにはまず市町村図書館の支援があげられます。市町村図書館支援には資料・情報支援、レファレンス支援、図書館運営に関する支援、図書館未設置市町村への支援などがあります。

これらの観点から言えば、物流体制の整備、市町村図書館を対象とした研修の充実、子ども読書活動の推進の3点に予算の分配を厚くしてほしいと思います。

また、県図書館には資料情報センターとしての役割、国立国会図書館をはじめとする各種図書館との連絡調整機能を発揮するなどの役割があると思いますが、これらについてはできるだけお金のかからない方法で充実できるよう検討していただきたいと思います。

(C委員)

市町との連携を図った利用者サービスも行われているのにそのことを地域住民は理解しているのでしょうか。

もっと、県図書が行っている地域サービスを広く県民へのPRと周知を図り、理解を深めてもらうことも広域性を発揮することにつながるのではないのでしょうか。

高山市の場合、平成17年に市町村が合併となり、合併にともないボランティア活動で行っている読書推進活動も広く旧高山市内の活動に留まらず、新高山市への出張サービスも積極的に行う広域的に渉る活動に変わり、徐々に定着してきています。

しかし、県図書においてはどうかだろうか。

県図書として、多種多様な事業の取り組みはなされていますが、県図書の単独事業として市町村図書館をベースにした講演会や研修会等の事業の取り組みはあったのでしょうか。

広く広域性を考えるならば、県民がどこにいても公平なサービスが受けられるような事業の展開も考えてもらいたいと思います。むしろ広域性というよりも、県図書がもっと身近に感じられるような事業展開がなされることを望みます。

(D委員)

○ 県美術館との連携について

- ・ 両館の連携事業を今後とも継続実施されるとよい。たとえば、美術館の企画展に合わせて、その都度関連コーナーを図書館入口付近に設けて、県民への利便性を向上させるこ

とに両館の活用価値を一層高めることができるのではないか。

- 県内外の図書館との連携について
 - ・ 県内の大学図書館や近隣の県立図書館との相互協力については、大いに評価できることである。今後、一層の推進を図られたい。
- 県民への広報、情報伝達について
 - ・ 利用者は、圧倒的に岐阜市内が多く、岐阜市立図書館的な活用状況である。他の地区への宣伝・広報、情報提供を一層推進していきたい。
- 市町村図書館の職員の資質向上に向けて
 - ・ 県図書館への短期研修派遣制度の設置により、市町村レベルの職員の資質向上が図られるとともに、市町村図書館と県図書館との連携が図られるとよい。

(E委員)

- ・ 市町村図書館等の情報コーナーの設置、ウェブサイトでの市町村図書館等のイベント情報掲載の取り組みは、どれも有意義なものと思われませんが、まだ、それらの取り組みについて、利用者の多くが知らずにいます。効果的な情報発信、広報活動をして下さい。また、市町村図書館は、他の図書館の情報誌等を見る機会があるのでしょうか。情報コーナーに並んでいるリーフレットから各図書館の顔が見えてきます。研修事業や出前講座の時に、県図書館の取り組みとともにPR、ネットワーク作りをして下さい。相互貸借と物流体制の強化をさらにすすめて下さい。

(F委員)

- ・ 県図書館協会にかかわらせていただいて、館種を越えた連携の重要性を学ばせていただいた。学校図書館への支援として、「教職員をサポートする機能」や「学び方を学ぶ機能」を強化していただけるとありがたい。ただ職員研修の場を充実しても、そこに参加する教員が集まらなければ意味がないので、相互の研修の機会を活用するなど情報の交流、共有化を今まで以上に促進したい。

(G委員)

県立図書館としての役割を果たすべく、年度を増すごとに努力しているようすが伝わってくるが、それと反比例して、財政的な措置が弱くなってきていることは、たいへん残念である。

(H委員)

アクションプランと平成21年度の取り組み結果を見ると、概、目標を達成していると思います。

気がついた事を申します。

- ・ 市町図書館との相互貸借は、利用者に対してそのサービス方法が周知されていないと実感しております。館数を増やすと共に広報を徹底させていただきたい。
- ・ 県美術館との連携を一歩進めて、二階の分布図センターの跡を、アートゾーンとしてももう少し活用出来る方法も考えては如何でしょう。

例えば、定期的に絵本の原画展を、美術館の学芸員に応援してもらい開催してみるのも良いかと思います。

岐阜県図書館の児童図書の豊富な蔵書も活かせると思います。

- ・ 大学図書館の連携についても、岐阜大学との連携をもう一步進めてみる事も考えて下さい。

(I 委員)

図書館の広域性とは何か。市町村図書館の支援、レベルアップではないと思います。国会図書館など上のレベルとのネットワーク化を図り、県図書館が進化していくことではないか。

数字目標値をつくって達成率を競うのは自己満足になりがち。数字に表れないところが課題でもある。

(J 委員)

県外の公共図書館、或いは県内の大学図書館、専門図書館との相互協力の取り組みは重要であると考えます。利用者の資料入手可能性が高まることですから、今後も積極的に進めていただきたいと思います。相互貸借の利用増に結び付けるには、手続きの簡素化と効果的な広報が必要でしょう。

研修の満足度指数が上がっていることは、高く評価できると思います。ニーズにあったきめ細かな、研修の企画を続けられることを期待します。

○ 目的Ⅱ「専門性の発揮」について

① 県民、行政等の課題解決に役立つレファレンスサービス力を強化します。

- ・ 全県域の県民や行政からの個別、専門的なニーズや課題に、迅速・的確に対応できるレファレンスサービスの充実と利用促進を図ります。
- ・ 県図書館独自の強みである児童図書、郷土関係資料、地図資料等のさらなる有効活用に向けたサービスを強化します。

② 専門性・学術性・希少性を考慮した自律的・重点的な選書・資料収集を推進します。

- ・ 県全体の資料の効率的な活用のため、市町村図書館等との収集・保存における役割分担を明確にし、専門性・学術性・希少性を考慮した自律的・重点的な選書・資料収集の促進を図ります。

「岐阜県図書館改革方針」より

自己評価

主な取り組み内容

職員の専門性向上を目指した取り組みを実施した。

- ・ 「レファレンス研究会」の立ち上げ（3月）
レファレンス技術の平準化と向上を目的に研究会を立ち上げ。現状における課題を出し合い、課題解決のための検討を開始した。
- ・ 職員の分野別専門化の推進（選書、レファレンス等）（3月）
22年度からの本格的な実施に向け、選書の分野別担当制を試行した。
- ・ パスファインダーの体系的な作成体制の確立（3月）

主な達成状況

- ・ レファレンスサービスの充実に取り組んできたが、レファレンス件数は目標の79%にとどまり、20年度と比較しても減少している。なお、簡易な質問（口頭による所蔵確認）を含めた総件数としては増加している。（H20：23,621件 → H21：24,832件）
- ・ レファレンス件数の減少要因について分析したところ、20年度に比べて文書レファレンスの件数が大幅に減少していることがわかった。20年度は他の年度に比べて文書レファレンスの件数が突出して多く、その理由は、特定の質問者から集中的に簡易な文書レファレンスを受けたことによるものである。こうした特殊な事例を除いて考えれば、21年度のレファレンス件数は20年度とほぼ同程度となると考えられる。
- ・ また、評価指標のレファレンス件数は簡易な質問を除いた件数であるが、どのような内容をもって簡易な質問ととらえるかの統一基準がなく、統計の出し方が曖昧であった。
- ・ パスファインダー作成件数については、ホームページでの公開に至っていないものが多く、目標を下回る結果となったが、作成済み件数としては15件ある。22年6月にはこれらを公開する予定である。

今後の課題

- ・ レファレンスサービスに対する利用者の満足度を高めることができるよう、レファレンス研究会や分野別専門化を通して、引き続き職員の専門性向上を図る。
- ・ レファレンス統計の取り方が曖昧であったため、館内での統一的な基準を定め、より正確な評価指標を設定する。また、件数だけでなく質的な評価の方法についても検討を行う。
- ・ 県内専門図書館とのレファレンスサービス協力体制を確立する。
- ・ 児童図書研究室資料の利活用を進める。

図書館協議会による意見

※ 各委員の意見を原文のまま記載

(A委員)

- ・ レファレンス、パスファインダー、利用することの多い分野から少しずつ拡大しサービスの充実を期待したい。
- ・ 現代ではインターネットでの情報入手ができることから、より高度な情報の提供に司書の方の意識も変わってゆく必要があるのではないのでしょうか。又、一方で職員の方の **over work** が心配です。
- ・ 利用者のニーズに合うようアンケートなどがあると良いのでは。

(B委員)

レファレンス力向上のためのレファレンス研究会を立ち上げたのは評価できますが、ビジネス、医療、法律に関する（レファレンス）サービスを行うためには高度な教育を受けた司書を養成する必要があると、研究会もレベルの高い内容であってほしいと思います。

職員の資質の向上に充てる時間の確保がなかなかできないとのことですが、これは県図書館の職員だけではなく市町村の職員にも言えることです。それならば時間外に時間を作るなどの各職員の個人的な努力に期待してもよいのではないのでしょうか。

PDF資料の保存および提供方法の確立は早急に行ってほしいと思います。このことは県民全体へのサービスに直結するものだからです。

(C委員)

市町図書館を取りまとめる県図書館の立場からもその役割の違いは大きく、比較の対象とはなりません。県図書館の専門性を高めるための取り組みは重要であると感じます。郷土資料や地図資料など、他県に誇れる充実した内容だと思っております。

今年度事業の中で、毎年行われていた一般向けの読書活動講演会が県図書館のスタッフ研修に変更になったということをお聞きいたしました。専門性を高めることは大変大切であることと認識していますが、そのために一般向けの大事な学習の場がなくなることは、サービスの低下につながるのではないのでしょうか。

また、読書ボランティアも専門性を高められるように、県図書館のスタッフ研修の中に参加できるようなことは考えられないのでしょうか。

(D委員)

- 県図書館は最後の砦。特に、専門書については県内大学図書館との連携を図るとともに、市町村図書館には蔵書としてない選書に努められたい。
- 市町村図書館の職員の資質向上のために、県図書館での短期研修派遣制度を創設したらどうか。
- 話題性のある新刊書はリアルタイムで購入し整備し、県民の利便性を図るとよい。

(E委員)

- ・ 視覚障がい者に対する録音図書検索サービスが担当者が代わったことで一部できなくなったことがありました。その後、何人かの利用者の抗議を受け再びサービスがはじま

ったと聞いています。職員の転勤等の理由でレファレンスサービスが低下することのないよう、少なくとも担当部門については、職員個人でなく、組織的な専門性向上に努めていただきたいです。

(F委員)

先日、国会図書館の様子を紹介したビデオを見て、その膨大な資料収集に驚かされたことがあります。県レベルの図書館の在り方として、どこにその専門性を発揮するのがよいかを考えたとき、独自の強みである分野の有効活用であろうと思います。

(G委員)

専門性とは、結局は、担当する職員の資質ということになる。いかに知識を増やし、いかに技術を高め、ひととのやりとりに必要なコミュニケーション能力をいかに向上させるか。ポイントを絞って、職員の専門性の向上をはかる努力は必要である。しかし、ひたむきに努力している職員を支える経済的な環境整備、つまり、待遇の改善なしでは、職員の専門性が恒常的に成長することはむずかしい。

(H委員)

「レファレンス研究会の立ち上げ」には大いに期待します。

この研究会を核にして、選書、専門書の学習をしていけば、館員の実力向上につながると思いますが、ともすれば「立ち上げ」だけで尻窄みになってしまうことがあります。そうならないようにがんばって下さい。

◎ひと言・・・

私が残念に思うのは岐阜県図書館の最大の個性であり、全国的に見ても希少な存在の世界分布図センターが閉鎖された事です。

一見、「図書館に何故？」と思われる施設だったかも知れませんが、効率的には問題があったかも知れませんが、あの大きな地球儀で、岐阜という日本の一地域から広い世界を感じ、視野を広げる子どもたちを育ててほしいと思います。

教育の速効性はないかも知れませんが、後になってじわじわと教育効果が表れてくる分布図センターのような施設は公共図書館、それも県という範囲でなければ出来ない物です。是非、復活させて下さい。それこそが岐阜県図書館の専門性です。

(I委員)

職員の専門性向上に力を入れるべきだ。ネットでアクセスできる郷土資料室を設けてほしい。図書館の別室で郷土の偉人コーナーがあったが、撤去されてしまった。恣意的な意見があったと聞いているが、ホームページで再開できないか検討していただきたい。

(J委員)

レファレンス機能の充実を目指すことは、地域の中核図書館として適切な取り組みだと考えます。ただ、レファレンスは単純に件数の多寡で評価できるものではないので、難しいことだとは思いますが、回答の質・水準の向上をアピールできる方法を工夫されると良いと思います。

分野別専門化は効果的な方法だと思いますが、選書の場合は全体を俯瞰する視野の広さにも留意していただけたらと思います。

パスファインダーは、一度作成したら終わりという性格のものではなく、継続的なメンテナンスが必要です。その点も視野に入れた目標設定と継続性のある取り組みが期待されます。

○ 目的Ⅲ「効率性の発揮」について（経営の視点から）

「経営の視点」からの業務、組織及び施設活用の徹底した合理化

県の中核図書館としての役割を十分に認識し、業務の選択と集中、それに伴う人員の削減、体制の見直しを図るとともに、施設運営面においては、県美術館との一体的な連携強化によるコストパフォーマンスの向上を図ります。

「岐阜県図書館改革方針」より

自己評価

主な取り組み内容

利便性や効率性、利用機会の公平性を考慮し、各種コーナーやサービス等の配置換え・変更を行った。

- ・ 外国語資料を 2 階から 1 階へ
- ・ CD・DVD を開架に配置
- ・ 郷土資料・地図資料のサービスを統合
- ・ 予約申込点数の変更（10 点→5 点）

主な達成状況

- ・ 岐阜県図書館来館者数および登録者数は、目標の 100%達成には至っていないが、20 年度に比べて増加しており、おおむね達成といえる。
- ・ CD、DVD を開架に配置したことにより、AV 資料の貸出数が増加している。
- ・ 来館者および図書館アンケートの結果、郷土資料・地図資料のサービス統合、総合案内窓口の設置については、「有意義な取り組みだと思う」という回答が多いが、一方で「取り組みを知らなかった」という回答も多く、さらなる周知に努め、あらためて評価を問う必要がある。
- ・ 予約や貸出上限の変更については賛否両論ある。特に直接サービスを重視する観点からはサービスの低下と受け止められるため、県図書館の役割と方針を十分に理解していた

だけのような広報活動が必要である。

- ・ 「効率性の発揮」については、取り組み内容に結びつく数字目標値が設定されておらず、数値による達成状況を出すことができなかった。

今後の課題

- ・ 総合案内を設置したことの効果を、総合案内での相談件数、各カウンターでのレファレンス件数の推移により計ることとする。
- ・ 雑誌スポンサー制度の導入について、導入結果とその効果を指標とする。
※雑誌スポンサー制度・・・スポンサーに雑誌の購入代金を負担していただき、提供雑誌の最新号カバー表面にスポンサー名を表示することにより、新たな図書資料等を確保し、雑誌コーナーの充実を図ることを目的とした制度。
- ・ 施設管理部門への指定管理者制度導入を検討し、導入にあたっては、その効果を指標とする。
- ・ その他、「効率性の発揮」について、より適切な評価指標・数字目標値を定め、取り組みの効果を検証する必要がある。

図書館協議会による意見

※ 各委員の意見を原文のまま記載

(A委員)

- ・ 直接利用者にかかわることでの変更点は、チラシ、ホームページ掲示板などでのアピールが必要。
- ・ 新しく移動、設置されたことも必要に応じて変更可能にしておく方が良いのでは。
- ・ 設定温度、空調など季節により異なり、少しでも快適な空間を作られますよう制限がある中、お願いしたいと思います。
- ・ 人員削減での業務、映画会、書庫ツアーの休止は残念です。業務が良く回転し、又、要求の多いことから復活されることに期待致します。
- ・ 利用者のマナー、モラルなども他の図書館と共に良い方向に指導、徹底して欲しいと思います。

(B委員)

まず最初に言えることは、図書館職員は社会的な動向に注意し、今まで以上にコスト意識を持って業務に当たることです。お金を節約しながらサービススタンダードを低下させることないようにするためにはどうすればよいのか、職員だけでなく県民の知恵を借りながら真剣に考えなければなりません。そして、いいと思ったことはすぐに実行する柔軟性も行政には必要なことだと思います。

この際思い切って開館時間の短縮と開館日の削減（滋賀県立図書館のように）を行ってみてはどうでしょうか。そうすれば少人数でも県民サービスにかける時間が多く取れるのではないのでしょうか。

(C委員)

電話やメールで利用できるサービスは地域住民にはとてもありがたいサービスです。地域住民のための効率性を考えたサービスは必要ですが、それと同時にスタッフの非効率な住民へのサービス…、例えば住民の少数意見を切り捨てるのではなく、少数意見を大切にしたいサービスの展開を図ることがコミュニティの出発地点だと思います。

岐阜県を集約・網羅した情報や資料の提供の場でもある県図書は、同時に住民へのコミュニケーションの場を提供するコミュニティとしての重要な役割を占めているのではないのでしょうか。

目には見えにくい大切な部分も県図書として担っているということ。少数意見も見逃さない住民サービスとしての効率性を高める…そんな事業内容であってほしいと思います。

(D委員)

- 雑誌スポンサー制度の導入は、とても面白い試みである。その導入効果を知りたい。
- 施設管理部門の指定管理者制度の導入は、県美術館と一体となった取り組みが必要である。その導入は検討に値するのではないか。
- 講堂や会議室の活用をもっと積極的に考える必要があるのではないか。これも美術館と一体となった活用を考えることも必要ではないか。

(E委員)

「効率性の発揮」については、一番具体的な効果、数値を知りたいところです。取り組みの効果を検証するため、ぜひ適切な評価指標・数字目標を定めて下さい。

(F委員)

前回要望した来館者アンケート調査もきめ細かくなされ、自己評価や外部評価を真摯に実施されていることが感じられました。

(G委員)

図書館経営の効率化を図るための外部評価は、図書館の専門家集団が評価をして、「本当」の外部評価になる。これからも図書館協議会が外部評価をするのであれば、図書館協議会のメンバー構成を再検討して、より専門性の高い外部評価を目指すべきである。

(H委員)

- ・ 効率性は県の財政難の影響を諸に受けた分野です。
文化や情操と効率は相入れないものと思います。事実、利用者が楽しみにしていた映画会や文化講座が休止になってしまいました。仕方ないのでしょうか残念です。
- ・ 図書館員の対応は、アンケートによっても、私の実感としても概、満足しています。人員削減の中、よくがんばっていると思います。

(I委員)

図書館は休憩所や受験勉強の場ではない。時折、声の大きな男がカウンターで女性職員を困らせている光景を見かけるが、上司が代わって毅然たる態度で対応すべきだ。

気持のいい空間づくりが効率を生みだす。映画会、文化講座等の廃止と効率的運用とど

う結びつくのか。それに代わるサービスがなければ単なる予算削減ではないのか。

図書館もNPOの力を借りて運営する時代に入った。

(J委員)

総合案内窓口の設置は、効率的運用というよりはむしろ利便性への配慮であるとは思いますが、いずれにしても重要な取り組みです。電話・メールでのレファレンスの専任職員の配置も含めて、限られた人員・予算の中で、きめ細かいサービスの向上を目指す姿勢は高く評価できると思います。

資料の貸出し・予約の制限は、利用実態と所蔵点数とのバランスから決定されたことだと思いますが、この上限となった判断根拠が具体的に示されると理解を得やすいのではないのでしょうか。

○ おわりに

以上、平成21年度「図書館評価」の概要を報告した。

自己評価と図書館協議会の意見をふまえ、平成21年度に達成することのできなかつた指標、新たに生まれた課題については、平成22年度以降に達成・改善できるよう努めた

い。また、評価の方法についても、指標の立て方、数字目標値の妥当性など、再検討が必要な事項がある。今回の評価にあたって把握された反省点をふまえて、よりよい図書館評価と図書館運営につなげたい。