

# 利用者にあった図書館サービスを目指して

～利用者の「満足度」と「期待度」によるサービスの分析～

2021年11月18日提出  
3年3組12番 小田島 和奏

## I はじめに(アブストラクト)

公共サービスは、今までその内容や効果といった「質」について、評価され、積極的に改善される機会を持つことが少なかった。しかし2000年頃から日本国内で行政評価の動きが見られるようになる。公共図書館もその流れを受け、2001年から自らのサービスの状況を評価し、その結果を公表することとなった。そこで、その適切な評価方法について考察する。本論文は、公立図書館で行われている自己評価の現状と問題点を述べ(II章)、「満足」の定義から見て適切であると考えられる満足度の測定方法を示し(III章)、神奈川県立図書館がそれに基づいた調査方法を採用したことによる変化について示す(IV章)。そして神奈川県立図書館の事例をふまえ公共図書館における行政評価がどのように行われるべきかを考察していく(V章)。

## II 公立図書館自己評価の現状

2001年、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が示された。これは「図書館法(昭和二十五年法律第百十八号)第十八条に基づく公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準であり、公立図書館の健全な発展に資すること」を目的に示されたものである。総則(三) 図書館サービスの計画的実施及び自己評価等の項目では、「①公立図書館は、そのサービスの水準の向上を図り、当該図書館の目的及び社会的使命を達成するため、そのサービスについて、各々適切な「指標」を選定するとともに、これらに係る「数値目標」を設定し、その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない。②公立図書館は、各年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を住民に公表するよう努めなければならない」<sup>1</sup>とされた。

さらに2008年6月11日には図書館法が改正され、図書館は運営の状況についての評価の実施、またその結果に基づいた改善を図るための措置を講じることが努力義務<sup>2</sup>となった。

また、2012年には「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が改正され、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」となった。この改正により評価の内容をインターネット等で積極的に公表することが努力義務<sup>3</sup>となった。

つまり、これらの制定により、公立図書館は自らのサービス・運営について自ら評価し、その内容を公開することとなったのだ。

しかし、どちらも評価すべき項目や具体的な評価方法は定められておらず、各自治体や各図書館が独自の項目・評価方法を用いて評価しているのが現状である。評価の明確な意義や目的を確認しないまま、やみくもに行っている<sup>4</sup>ような例もあり、結果を運営に十分に生かしていない図書館も見られる。

そもそも行政評価というのは、「行政機関の活動を何らかの統一的な視点と手段によって客観的に評価し、その評価結果を行政運営に反映させること」<sup>5</sup>であり、評価はインプット、アウトプット、アウトカムの3つの段階で測定される<sup>6</sup>。インプットは「アウトプットやアウトカムを提供するために、実際に使用した経営資源」、アウトプットは「住民に提供されたモノ(財)やサービスの量」、アウトカムは「アウトプットによる住民への影響度(状況の変化)」を示す<sup>7</sup>。これを図書館に当てはめて考えてみると、インプットは「資料費」「職員

<sup>1</sup> 文部科学省(2001)「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/sports/dokusyo/hourei/cont\\_001/009.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/009.htm) 2021年8月3日閲覧

<sup>2</sup> 図書館法第七条の三

<sup>3</sup> 文部科学省(2012)「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/01/08052911/1282451.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/01/08052911/1282451.htm) 2021年8月3日閲覧

<sup>4</sup> 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会(2007)『公共図書館の自己評価入門』日本図書館協会、p.6

<sup>5</sup> 小野達也・田淵雪子(2001)『行政評価ハンドブック』東洋経済新報社、p.5

<sup>6</sup> 国土交通省(2019)「政策評価Q&A集」[https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/hyouka/seisakutokatsu\\_hyouka\\_fr\\_000012.html](https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/hyouka/seisakutokatsu_hyouka_fr_000012.html) 2021年8月5日閲覧

<sup>7</sup> 日本図書館情報学会研究委員会(2003)『図書館の経営評価』勉誠出版、p.18

数」「蔵書冊数」、アウトプットは「年間貸出冊数」「登録者数」「年間予約件数」などが指標の例として挙げられる。これらのデータは調査するのが容易なため、現時点でも多くの図書館で調査されている。そして、アウトカムとして一般的に用いられているのが「利用者満足度」である<sup>8</sup>。これら3つの段階でのデータをそろえることで、適切にサービスを評価することができる。よって、調査が容易な「資料費」や「貸出冊数」に加えて、「利用者満足度」も調査しなければならない。

アウトカムを示すことは図書館の社会的成果を対外的に示すことで、図書館の存在意義を認知させ、図書館が置かれている状況を少しでも好転させること<sup>9</sup>に直結する。そのために、利用者満足度はどのようにして測定されるべきか、図書館経営の新たな視点として文部科学省が取り上げた<sup>10</sup>神奈川県立図書館の例から考察していく。

### Ⅲ 満足度調査の対象

#### (1)利用者満足度における「満足」

日本図書館情報学会研究委員会の糸賀雅児は、アウトカムと利用者満足度について、以下のように述べている。

行政評価の一般的な解説書では、アウトカムを「とくに住民の側から見た生活条件や社会状態の向上や満足度が重視される」としている。この考え方に従えば、「利用者満足度」は図書館サービスの効果や貢献を指向しており、アウトカムの指標の一つと言ってよいだろう。<sup>11</sup>

図書館サービスの評価方法として国際的に規定されており、広く用いられている<sup>12</sup>ISOの図書館評価指標を基につくられた「図書館パフォーマンス指標」(JIS(日本工業規格)X0812:2007)においても、利用者満足度が項目に上げられている。また、パラシュラマン(A. Parasuraman)、ザイタムル(Valarie A. Zeithaml)、ベリー(Leonard L. Berry)の三人の研究者が開発した、小売業のサービス品質の定量的測定手段として知られるSERVQUAL、及びそれを図書館サービスに適用できるように改変されたLibQUAL、図書館を行政の一部とみなして、自治体全体が提供するサービスを評価する<sup>13</sup>CPA(包括的業績評価制度)など、多くの調査において顧客(利用者)満足度は重要項目である。

ところで、そもそも利用者満足度調査において、「満足」とはどのようにして生じるものであるか。教育の専門家であり顧客満足に関するマーケティング会社の社長であるバブラ(Terry G. Vavra)は、満足について次のように表現した。

- ①実際の状況の認知が期待と見合うとき、期待は確認される
- ②実際の状況の認知が期待を超えるとき、期待は肯定される
- ③実際の状況の認知が期待に満たないとき、期待は否認される<sup>14</sup>

<sup>8</sup> 文部科学省(2009)「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実態調査」[https://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/detail/\\_icsFiles/afiedfile/2009/09/16/1284905\\_1\\_1\\_1.pdf](https://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afiedfile/2009/09/16/1284905_1_1_1.pdf) 2021年8月5日閲覧

<sup>9</sup> 桑原芳哉(2008)「公共図書館評価におけるアウトカム指標：行政評価の事例調査に基づく提案」『Library and Information Science』第60号所収、三田図書館・情報学会、p.76

<sup>10</sup> 文部科学省(2006)「これからの図書館像(実践事例集)」[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm) 2021年8月3日閲覧

<sup>11</sup> 日本図書館情報学会研究委員会 前掲書p.94

<sup>12</sup> 原田安啓(2010)「図書館のサービス評価法：説明責任を果す評価法の確立(1)」『奈良大学紀要』第38号所収、奈良大学、p.26

<sup>13</sup> Japan Local Government Centre(2006)「イングランドの包括的業績評価制度」<http://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/30.pdf> 2021年8月6日閲覧

<sup>14</sup> Peter Herson & Robert E. Dugan(2002)『An action plan for outcomes assessment in your library』永田治樹、佐藤義則、戸田あきら訳(2005)『図書館の価値を高める—成果評価への行動計画—』丸善、p.169

また、シモンズ・カレッジ図書館情報学研究科教授で、図書館サービスの評価を担当するピーター・ハーノン(Peter Heron)と、さまざまな図書館で満足調査や顧客調査を行う調査会社の創設者であるジョン・R・ウィットマン(John R. Whitman)は、次のように表現した。

実際の経験が期待に適合している場合には、顧客は満足し、そして実際の経験が期待を超えている場合には、顧客はよろこぶことになる。<sup>15</sup>

つまり、利用者の期待は利用者満足度の一部であり、利用者がどれだけ図書館サービスに期待しているかが分からなければ、どれだけ満足しているかは分からない。

また、図書館は「本を借りたい・返したい」「データベースを利用したい」「自習したい」などのような目的があって訪れる場所であり、それらの目的が果たされないことはほとんどない。そのため、利用者は一定以上の満足度は常に得られる<sup>16</sup>。したがって、数段階の満足度の数値のみを見て評価したり、目標を設定したりすることは意義が薄いと考えられる。

## (2)利用者満足度における「期待」

期待には、理想(こうあってもらいたい)、規範(こうあるべき)、予測(こうだろう)、最低許容(少なくともこれくらい)<sup>17</sup>といったさまざまな意味がある。

満足度の調査では、その期待度をサービス別に利用者に数値で表してもらい、横軸を期待度、縦軸を満足度として散布図で表す。また、それぞれの軸の平均値から垂直に直線を引き、グラフ全体を四分割する。このグラフから、利用者から見たサービスの評価が分析できる。グラフを四つに分け、図1のように右上をA、左上をB、右下をC、左下をDとしたとき、斎藤久実子はそれらを次のように説明した。

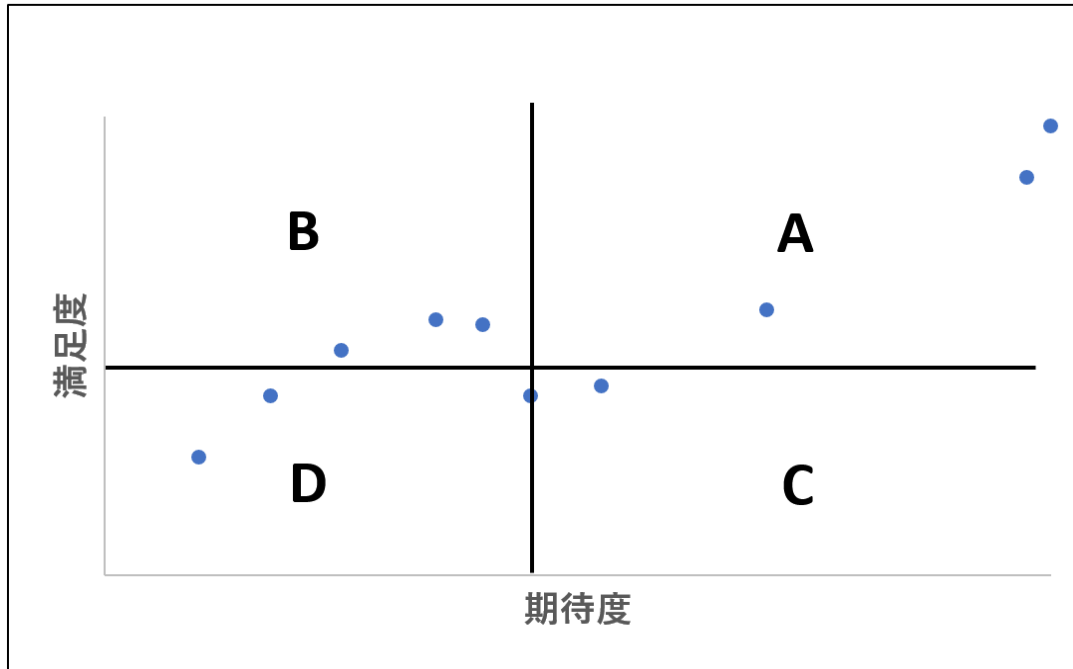
図1 満足度と期待度の相関関係

---

<sup>15</sup> Peter Heron & John R. Whitman (2001)『Delivering satisfaction and service quality』永田治樹訳(2005)『図書館の評価を高める—顧客満足とサービス品質—』丸善、p.40

<sup>16</sup> 桑原 前掲書p.77

<sup>17</sup> 小野譲司(2010)『顧客満足[CS]の知識』日本経済新聞出版、p.83



出典) 斎藤久実子(2004)「県立川崎図書館の「利用者満足度調査」」

Aは期待度も満足度も高く理想的な関係。すでに満足感を得、さらに期待もしている状態で、今後いっそうよい循環が生まれる。Bは現状には満足しているが、それ以上の期待はされず、発展性がない。Cは高い期待に対して、現在の状況が十分応えていない。今後改善の余地がある。Dは満足度も期待度も低く、そのサービス自体の存在価値があまりない。<sup>18</sup>

Aで述べられている循環というのは、より期待が高まり、よりよいサービスを提供されるというよい循環<sup>19</sup>のことである。

また、上岡真紀子はAが「強み」、Bが「当たり前」、C「弱み」、D「様子見」<sup>20</sup>であると述べた。強みを伸ばすのか、弱みを改善するのか、当たり前を維持するのかは、それぞれの図書館で議論が求められる。

ここで、期待度を調査せず、満足度のみを集計した場合、AとB、CとDは同じものとして扱われる。「今後いっそうよい循環」が期待される「強み」と、「発展性」がなく「当たり前」のもの、また、期待されていることから「改善の余地」がある「弱み」と、存在価値自体が乏しい「様子見」が同等であるということだ。それでは適切で効果的なサービス改善に繋がらない。

つまり、満足度を調査するために、図書館サービスに対する期待度も同時に調査して分析することで、適切なアウトカムを測定することが可能になる。それによって利用者が期待を寄せるサービスとその現状を知ることができ、効率のよいサービス改善<sup>21</sup>につながる。では、この方法で利用者満足度を測定したことで、図書館経営の新たな視点として文部科学省にも取り上げられた神奈川県立図書館の取り組みとその成果を見ていこう。

<sup>18</sup> 斎藤久実子(2004)「県立川崎図書館の「利用者満足度調査」」『図書館雑誌』第98巻第4号所収、日本図書館協会、p.223

<sup>19</sup> 大塚敏高、斎藤久実子(2005)「図書館評価と利用者満足度—県立川崎図書館の取り組みから—」『神資研』第40号所収、神奈川県資料室研究会、p.38

<sup>20</sup> 上岡真紀子(2008)「図書館評価と満足度—利用者の望むサービス像—」『館灯』第47号所収、私立大学図書館協会西地区部会東海地区協議会研究会、p.24

<sup>21</sup> 国立国会図書館(2021)「来館利用者アンケートにおける満足度・改善要望度について」[https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis\\_on.html](https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis_on.html) 2021年8月3日閲覧

#### IV 神奈川県立図書館の利用者満足度調査

##### (1) 調査の方法と結果

神奈川県立図書館は、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成13年文部科学省告示132号)の告示をきっかけに、2002年度から活動評価の取り組みを始めた<sup>22</sup>。それ以降、さまざまな方法でアウトカムを測定し、その結果と分析をホームページで公開している。

神奈川県立図書館は、2つのアンケートを実施した。2004年5月に実施された「県政モニター・ミニモニターアンケート『県立の図書館の利用について』」は、住民調査より費用を抑えられ、県政に関心を持ったアンケートに協力的な県民のみを対象とした<sup>23</sup>アンケートである。満足度の調査のための項目も含まれ、そこではサービスに対する満足度に加え、期待度も尋ねている。

2004年9月に実施された「来館者アンケート『神奈川県立図書館の利用について』」は、期間中に来館したすべての利用者を対象とした<sup>24</sup>アンケートである。比較に用いるため、満足度の調査を含むほとんどの質問は、県政モニター・ミニモニターアンケートと同じものとした。

神奈川県立図書館では、満足度と期待度の散布図の4つの象限を以下のように捉えている。

- A:「重点維持領域」利用者の期待度が高く、当館に対する評価の基盤になりますので、こちらをさらに改善すれば全体的な評価が高まると思われれます。
- B:「維持領域」現行のサービス水準は当然と利用者が考えているので、維持することが求められます。
- C:「重点改善領域」最重点課題で、対応策を検討して優先的に対応が必要なサービス項目です。
- D:「改善領域」現時点で、利用者からそれほど期待されていない項目です。サービス全体の満足度を向上させるためには、長期的な対応策の検討が必要です。<sup>25</sup>

つまり、神奈川県立図書館は先に挙げた斎藤久美子と同じ方法で満足度と期待度を分析しているのだ。

次に、調査の結果を見ていく。財政難の影響を受け、神奈川県立の図書館は年々資料費が減少し続けている。資料費は、図書、雑誌、新聞、視聴覚などの図書館資料の購入に充てられる費用である。研究や調査に用いられる専門書に対して一般書とよばれる資料については、資料費の減額により受け入れ冊数が大幅に減少し続けている。県立図書館がリニューアルした1998年度には5,531冊(うち購入3,819冊)を受け入れたが、4年後の2002年度には5,294冊(うち購入2,397冊)となり、購入図書冊数については全国で下から5番目である60位<sup>26</sup>になってしまった。その結果として、利用者は、新しい資料が十分ではないこと、古い資料が多いこと<sup>27</sup>に不満を感じていた。

<sup>22</sup> 文部科学省(2006)「神奈川県立図書館の活動評価」[https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis\\_on.html](https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis_on.html) 2021年8月3日閲覧

<sup>23</sup> 文部科学省 前掲ページ 2021年8月3日閲覧

<sup>24</sup> 文部科学省 前掲ページ 2021年8月3日閲覧

<sup>25</sup> 神奈川県立図書館(2015)平成27年度利用者アンケートの分析<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/CSportfolioke nto2015.pdf> 2021年8月10日閲覧

<sup>26</sup> 斎藤久美子 前掲書p.223

<sup>27</sup> 石原眞理(2005)「図書館を利用しない人にどう働きかけるのかー神奈川県立図書館の二つの満足度調査の試みー」『図書館雑誌』第99巻第4号所収、日本図書館協会、p.247

県政モニター・ミニモニターアンケートは、対象者を利用者に限っていないため、県立図書館の非利用者の意見も聞くことができる。このアンケートでは、その特性を生かして「県立図書館を利用しない理由」を尋ねている。言い換えれば、非利用者の満足度調査である。

調査の結果として、最も多く挙げた理由は「自宅や勤務先(通学先)から遠い」<sup>28</sup>であった。来館者アンケートでも、古い施設や立地が不満点として挙げられている。しかし、インターネットでの蔵書検索については、そのサービス自体を知らない人が多かった<sup>29</sup>。

## (2) 調査の結果をふまえた改善策

非利用者が利用しない理由として最も多く上げた立地について、県立図書館は改善を検討した。全ての県民の自宅や勤務先から距離的に近い場所というものは存在しない。また、古い施設や設備を全て取り替えることも難しい。これらのことから、県立図書館は既存の施設をより有効に活用する一非来館型の利用を増やす一手立て<sup>30</sup>が必要だと考えた。そして、次の二つに取り組んだ。

まず、県立図書館の資料を市町村立の図書館で借りられることをアピールするちらしを、市町村立の図書館で配布した。神奈川県立の図書館では、利用者が利用したい資料を市町村立の図書館にリクエストすると、それを所蔵している図書館から、リクエストした図書館に貸し出され、それを利用者に貸し出していた。この方法では、県立図書館の資料を利用していても、利用者が県立図書館を利用しようと思っていたわけではない。つまり、結果的に、間接的に県立図書館を利用しているにすぎない<sup>31</sup>。そこで、市町村立の図書館で「県立図書館の資料を」利用できることをアピールすることで、県立図書館の存在を利用者に認識してもらうことができる。県立図書館は社会・人文系の資料の収集に注力してきた<sup>32</sup>ので、このサービスで県立図書館を利用している利用者は少なくない。彼らに県立図書館の存在を認識してもらう価値は十分にあるだろう。

非来館型の利用を増やすもう一つの取り組みは、インターネットを利用した蔵書検索である。このサービスを使えば、わざわざ遠い県立図書館に足を運ばなくても、自由に蔵書検索をすることができる。さらに、2005年に神奈川県内市町村図書館のOPAC横断検索も開始<sup>33</sup>した。これは県内にあるすべての図書館の蔵書が検索できるサービスである。各図書館の書庫にある資料も検索することができる<sup>34</sup>ため、求めている資料を探しやすくなる。検索した資料はインターネットで予約することもできる。

このようにして、県立図書館は非来館型の利用を増やそうと考えた。非来館型のサービスの充実、その時点での非利用者には利用のきっかけとなり、利用者はさらに利用が活発化する。

また、さらに非来館型のサービスを充実させるために、現在では、インターネットで予約し、資料を自宅で受け取ることができる「宅配貸出サービス」<sup>35</sup>や、図書館員が資料をコピーして自宅に郵送する「郵送複写」<sup>36</sup>なども行っている。これらのサービスは2004年度の満足度調査から構想が練られていた<sup>37</sup>。

28 石原 前掲書p.246

29 石原 前掲書p.248

30 石原 前掲書p.248

31 石原 前掲書p.248

32 神奈川県立図書館(2018)「神奈川県立の図書館の沿革」<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/management/history/> 2021年8月26日閲覧

33 神奈川県立図書館 前掲ページ 2021年8月26日閲覧

34 神奈川県立図書館(2018)「OPAC検索の利用案内」<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/user-guide/web-service/opac/> 2021年8月26日閲覧

35 神奈川県立図書館(2018)「宅配貸出サービスのご案内」<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/user-guide/delivery-service/> 2021年8月26日閲覧

36 神奈川県立図書館(2018)「複写」<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/user-guide/copy/> 2021年8月26日閲覧

37 大塚、斎藤 前掲書p.39

ここで、神奈川県立図書館の満足度調査の結果をしてみる。2004年度と、2014年度<sup>38</sup>の利用者満足度調査の結果を前述の斎藤久美子のグラフに当てはめてみると図2のようになる。2004年度の調査と改善の有効性を確認するために、ちょうど10年後の2014年度の調査結果を比較対象とした。

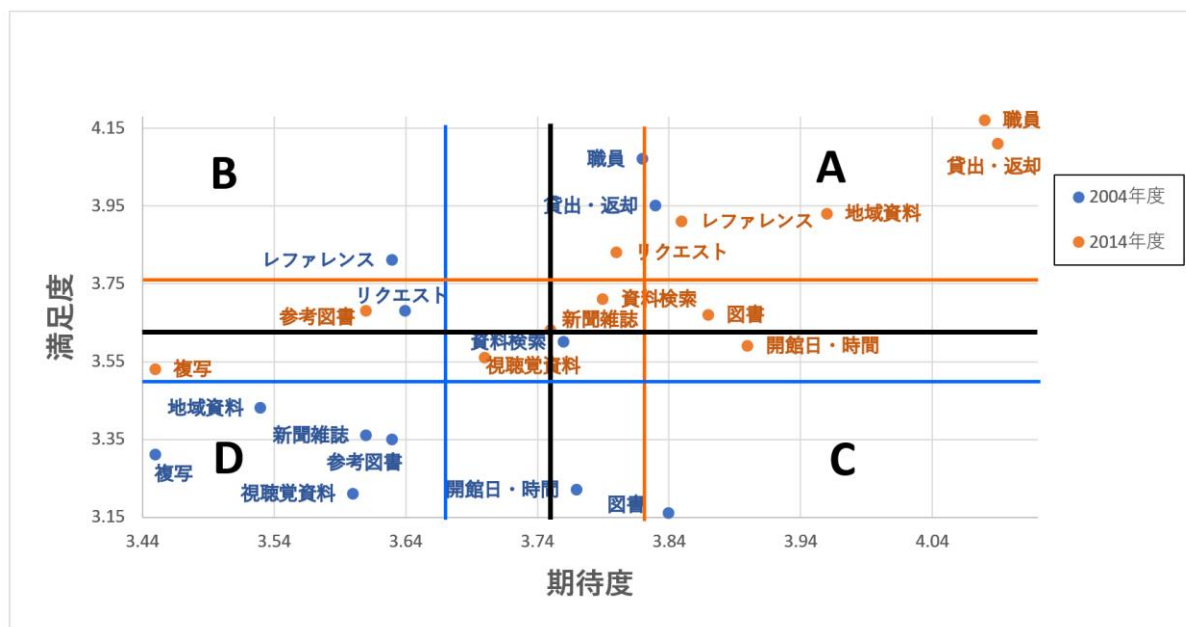
青色が2004年度、オレンジ色が2014年度の数値を表す。また、点は項目別の満足度、直線が平均値である。2004年度と2014年度をあわせた全体の平均値を黒色の直線で示した。

---

<sup>38</sup> 神奈川県立図書館(2014)「「県立図書館に関するアンケート」実施結果について」[https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result\\_kento201409\\_1.pdf](https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result_kento201409_1.pdf) 2021年8月2日閲覧



図2 2004年度と2014年度の満足度と期待度の変化



インターネットを活用した非来館型のサービスを充実させた結果、蔵書検索が大きく影響する「資料検索」は、C(弱み)からA(強み)になった。また、インターネット予約の開始によって「開館日・時間」については、2008年度にそれまで休館日であった月曜日と祝日を開館するようになったことも影響している満足度、期待度ともに大幅に上がった。

そして、「図書」についても大幅に改善が見られる。資料費の削減が続いているにも関わらずこのような結果となった要因は、OPAC横断検索である。購入できる資料が少なくても、それを館をまたいで共有することで、求めている人に提供できるという特性が発揮されている。過去の資料については、県立図書館は神奈川県内で2番目の冊数<sup>39</sup>を所蔵しているの、OPAC横断検索で存在を示している。「図書」は2004年度で最も期待されている項目であったが満足度は最も低かった。「総合評価」との相関が最も高いのが図書<sup>40</sup>なので、これがCからAに改善されたことは、全体的な満足度と期待度の上昇に影響を与えていると言える。

#### V アウトカムとしての適切な満足度の測定方法

以上をふまえて、公共図書館の満足度の適切な測定方法について、2つの観点から考察する。

まず、調査の対象とする数値については、満足度だけでなく、期待度も測定することが必要である。これにより、サービスを改善する優先度を明確にすることができる。そして、調査の対象とする人については、利用者だけでなく、非利用者も含めることが必要である。これにより、非利用者に利用してもらいきっかけを作り、利用者を増加させることに繋がる。

満足度の高さとロイヤリティの高さは比例する<sup>41</sup>とされている。つまり、提供するサービスが良ければ良いほど、また利用してもらい可能性が高まることになる。

神奈川県立図書館は満足度調査を実施し、その結果からサービスを改善・新設した。それが満足度の向上に効果があったことから、同様に満足度と期待度を併せた、非利用者も対象とした調査が、アウトカムとしての満足度調査に適しているといえる。

<sup>39</sup> 神奈川県図書館協会(2020)「統計「神奈川の図書館」」[https://www.kanagawa-la.jp/statistics/?action=common\\_download\\_main&upload\\_id=2657](https://www.kanagawa-la.jp/statistics/?action=common_download_main&upload_id=2657) 2021年8月25日閲覧

<sup>40</sup> 三村 前掲書p.41

<sup>41</sup> 上岡 前掲書p.23

公的施設の存在根拠は、社会的貢献度において価値が高いかどうかには尽きる。ユネスコ公共図書館宣言によれば、公共図書館は、「その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする、地域の情報センターである。公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される」<sup>42</sup>べきであるとされている。つまり、公共図書館は所蔵する資料を広く利用者に提供することで社会に貢献している。その役割を十分に果たすためには、満足度調査を適切に実施し、結果を分析し、改善していかなければならない。

(7512文字 原稿用紙18.8枚相当)

---

<sup>42</sup> 解説教育六法編修委員会(2013)『解説教育六法 平成25年版』三省堂、p442-443

【参考文献および関連URL】

- 小野達也・田渕雪子(2001)『行政評価ハンドブック』東洋経済新報社
- 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会(2007)『公共図書館の自己評価入門』日本図書館協会
- 日本図書館情報学会研究委員会(2003)『図書館の経営評価』勉誠出版
- 石原眞理(2005)「図書館を利用しない人にどう働きかけるのか—神奈川県立図書館の二つの満足度調査の試み—」『図書館雑誌』第99巻第4号所収、日本図書館協会
- 大塚敏高、斎藤久実子(2005)「図書館評価と利用者満足度—県立川崎図書館の取り組みから—」『神資研』第40号所収、神奈川県資料室研究会
- 桑原芳哉(2008)「公共図書館評価におけるアウトカム指標:行政評価の事例調査に基づく提案」『Library and Information Science』第60号所収、三田図書館・情報学会
- 斎藤久実子(2004)「県立川崎図書館の「利用者満足度調査」」『図書館雑誌』第98巻第4号所収、日本図書館協会
- 原田安啓(2010)「図書館のサービス評価法:説明責任を果す評価法の確立(1)」『奈良大学紀要』第38号所収、奈良大学
- 神奈川県立図書館(2012)「「県立図書館に関するアンケート」実施結果について」[https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result\\_kento201205\\_1.pdf](https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result_kento201205_1.pdf)
- 神奈川県立図書館(2014)「「県立図書館に関するアンケート」実施結果について」[https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result\\_kento201409\\_1.pdf](https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result_kento201409_1.pdf)
- 神奈川県立図書館(2015a)「「県立図書館に関するアンケート」実施結果について」[https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result\\_kento201510.pdf](https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result_kento201510.pdf)
- 神奈川県立図書館(2015b)平成27年度利用者アンケートの分析<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/CSportfoliokento2015.pdf>
- 神奈川県立図書館(2016)「「県立図書館に関するアンケート」実施結果について」[https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result\\_kento201610.pdf](https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/uploads/2020/12/result_kento201610.pdf)
- 文部科学省(2006a)「神奈川県立図書館の活動評価」[https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis\\_on.html](https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/enquete/analysis_on.html)
- 文部科学省(2006b)「これからの図書館像(実践事例集)」[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm)