

公共図書館の成果（アウトカム）指標に関する研究

佐藤飛鳥*・永田治樹**

Outcomes Assessment Indicators for Public Libraries in Japan

SATO Asuka and NAGATA Haruki

公共図書館は、コミュニティ・ニーズに根ざすものであり、どのようなサービスを展開するか、いいかえれば、人々にもたらす成果（アウトカム）はなにかを明確にしておく必要がある。本研究は、公共図書館におけるアウトカムを問題とし、わが国の公共図書館評価のためのアウトカム指標を探索しようとするものである。

そのために、先行研究『図書館による情報ニーズと説明責任のための代替ツール』の成果に基づき、2003年に県立図書館において来館者調査を行った。その結果、今回設定したアウトカム指標はほぼ妥当なもの判断でき、また、利用者の属性別の分析が公共図書館アウトカムの把握には有意であることが明らかになった。

Public libraries should be in complying with their community needs. So it is vital for any library to clarify what service response they will deploy, in other word, what outcomes they will bring to the community. This article discusses the outcomes in public libraries and explores the outcomes assessment indicators for public libraries in Japan.

Based on "ASQ: Alternative Tools for Information Needs and Accountability Assessment by Libraries", an assessment survey was done in a prefectural library in 2003. As the result of that, most of our hypothesized outcome indicators are ascertained to be appropriate, and also identified that addressing outcome indicators from the point of user segments (e.g. sex, age group and frequency in use of library) is significant to comprehend outcomes of the public library.

* 筑波大学大学院図書館情報メディア研究科博士前期課程
Master's Program in Library, Information and Media
Studies, University of Tsukuba

** 筑波大学大学院図書館情報メディア研究科（知的コミュニティ基
盤研究センター）
Graduate School of Library, Information and Media Studies
(Research Center for Knowledge Communities), University of
Tsukuba

はじめに

公共図書館は、“人間の知的生産物である記録された知識や情報を収集、組織、保存し、”⁽¹⁾そのコミュニティ内の住民に対してそれらを提供することを通して、住民の「教養、調査研究、レクリエーション等に資すること」を目的とする施設である。各図書館は、この目的に向けてサービス計画を立案し、それを実行に移し、そして、サービスが計画通り行われているか、サービスは住民が望むものとなっているかどうかを点検し、次の目標に反映させるといったプラン・ドゥ・シーの運営を行う。近年、急激な社会発展という環境変化を受けて、図書館もその存在意義やあり方を見直さざるを得ず、上述の円環的な三つの段階の中で目的・目標の達成具合などを評価する段階に大きな注目が集まるようになった。

図書館評価は、以前から行われていた。たとえば、予算・人員、建物や蔵書数（これらは、サービスの投入量であり、インプット指標という）の把握を、あるいは登録者数・来館者数や貸出資料数など（サービスのいわば産出量で、アウトプット指標である）を把握してきた。これらのおおむね数量的な把握は図書館の活動を表現するものといってよいし、その結果を年次報告などによって広く住民に知らせ、説明責任をある程度は果たしてきたといってもよい。

しかし、これらの指標は必ずしも図書館サービスの良さ、あるいは住民が願う図書館の目的を実施したことの証左とはならないし、活動性指標としても社会変化にあって有効かどうかは検討を要する。実際、昨今の公共（公立）図書館の設置機関である公共機関（地方公共団体）において盛んに行われるようになってきている政策や事業に対する評価（「行政評価」）は、行政の活動性だけを測るものではない。社会変化の中で行政の施策・事業が妥当なものであったか、またそこで設定された当初の目標にどれだけ近づけたかということを問うものとなっている。90年代に欧米で実践され、“行革の手詰まりを打破する決め手になる”⁽²⁾と考えられているこれらの「行政評価」は、成果評価をめざすものであるといえる。

本研究では、この新しい評価の視点に着目し、公共図書館の評価について考究しようとする。しかし、公共図書館におけるアウトカム⁽³⁾とはなにかといった場合、米国図書館協会の『成果をめざす新計画策定』⁽⁴⁾が13のサービス項目をあげる中でそのどれを選ぶかは結局図書館を支えるコミュニティが決定すべきことであると指摘されるように⁽⁵⁾、公共図書館がどのようにサービスを展開するか、住民がどのようなサービス対応を得ようとしてい

るのが、公共図書館のアウトカムに関わってくる。

本研究では、そこで、「図書館のアウトカムとはなにか」についての論議を整理し、またその指標を探索しようとする。まず、1において、現在の公共図書館ではどのようなアウトカム指標が成り立つかを把握するために、アウトカム評価の先行研究を検討する。引き続き2においては、1で参照したアウトカム指標を踏まえて設計した調査企画についてとりあげる。さらに3において、調査結果の集約とともに、分析によって得た知見を述べる。

1. 公共図書館のアウトカムの把握

1.1. アウトカムの定義について

ベルト（John C. Bertot）とマクルーア（Charles R. McClure）は、“図書館サービスにおけるアウトカムがなにかということに関して簡単明瞭な定義は一つもない”⁽⁶⁾と述べている。とはいえ、かれらのものを含め、まったく一致点がみられないわけではない。

たとえば、フィッシャー（Karen E. Fisher）とデュランス（Joan C. Durrance）は、アウトカムとは“図書館のプログラムやサービスの結果として人々にもたらされる便益である。それは、とりわけプログラム参加者のスキル、知識、態度、行動、状態、生活様式における達成と変化である”⁽⁷⁾という。また、博物館・図書館サービス研究所（Institute for Museum and Library Service: IMLS）の「アウトカム評価におけるFAQ」では、“典型的には、アウトカムは、プログラムへの参加者のふるまいやスキル、知識、態度、ステータス、生活状態における達成あるいは変化である”⁽⁸⁾と定義されている。この二つの定義は、「プログラム参加者」（すなわち、図書館サービスを享受する人々）におけるさまざまな「達成と変化」、いいかえれば、図書館のプログラム等によって引き起こされた、利用者に生ずる結果を「アウトカム」とする点で一致している。

“アウトカムは常に、プログラムがつくりあげる望まれたメカニズムやプロセスではなくて、プログラム参加者がいったこと、考えたこと、知ったこと、感じたこと、あるいはそのようになったという事態に焦点を当てる”⁽⁹⁾というのである。

一方、ベルトとマクルーアは“サービス品質のアセスメントは、利用者が図書館のサービスや資源というアウトプットに対して、利用者がどの程度満足しているかという度合いを測定するものである。したがって、アウトカム・アセスメントは、図書館サービスや資源というアウトプットの利用者へのインパクトを測定しようとする

ものである。いいかえれば、アウトプットの測定なくしては、アウトカム指標は把握することができない⁽¹⁰⁾という。

この指摘のように、アウトカムは図書館活動のアウトプットに依拠するのであるが、アウトプットはアウトカムそのものではない。この点の誤解は多い。たとえば、わが国の地方公共団体の行政評価の一環として行われている図書館の成果評価で、「住民一人あたり貸出冊数」などを「成果」とする場合がある。これは業務の量でしかなく、利用者の何らかの変化や達成が示されているわけではない。また、教育講座といったプログラムを例にとれば、“十分なスタッフと経費があれば、その講座や参加者というアウトプットを2倍にすることもできるかもしれない⁽¹¹⁾、つまり、アウトプットは資源を大きくすることでそのレベルをコントロールすることができるが、それによってアウトカムが2倍になるというわけではない。

アウトカムはこのように、図書館によって提供されたサービスがもたらす利用者の変化で、一般的には図書館（あるいはその親機関である地方公共団体）の使命のように、誰もが願う目的・目標に明文化されるような「肯定的な変化」を意味しているといつてよい。また、アウトカムは利用者の変化であるから、その指標も利用者による評価を測定するものでなければならない。

次にあげた『図書館による情報ニーズと説明責任のための代替ツール』⁽¹²⁾は、利用者の意向を調査する先駆的な試みである。

1.2. ASQによる調査

『図書館による情報ニーズと説明責任のための代替ツール』（以下、ASQとする）は、80年代にカリフォルニア州の20の公共図書館で行われた、情報ニーズとアカウントビリティに関する利用者の意向調査である。この調査は、ダーヴィン(Brenda Dervin)のSense-Makingアプローチという情報探索/利用行動における一つのモデルをもとにして設定された、表1に示す11の調査モジュールで実施された。

Sense-Makingの主要な考え方は、“図書館（中略）へ行くことは、普通の生活ルートからの迂回”⁽¹³⁾であるという点にある。そうした迂回が生じるのは、なんらかの困難な状況、すなわち“人々が前進を妨げるなんらかのギャップに直面している状況”にあるからであり、このような状況にある人々が、“図書館へ迂回する可能性を秘めている”⁽¹⁴⁾ということになる。したがって、こうした状況を想定できれば、「なぜ図書館を利用するのか」つまり「図書館を利用することにどのような意味づけを

行っている(Sense-Making)のか」を理解でき、それを図書館の存在意義として“有権者あるいは政策決定者に対し雄弁に語って”⁽¹⁵⁾もらおうとしている。なお、その際に、図書館やシステムに関するいわゆる“業界語”ではなく“人間的なことば”で表現することにより、この利用者の意向を把握しようとする。

この調査では、「図書館からどのようなアウトカムを得ようと考えているか」を直接尋ねているわけではない。しかし、「なぜ図書館を利用するのか」を探ることで、利用者が図書館からなにを得ようとしているかが理解でき、「図書館アウトカム」を把握することにつながる。

ASQは、先述の通りSense-Makingの考え方に依拠し、図書館を利用した際に起こったこと、そしてその時感じたことを利用者に見出すことで、その利用者が図書館に求めていることを把握し（情報ニーズ）、それを図書館がどれだけ満たしたかを評価しようとする(説明責任)。

表1 ASQのモジュールの11案

調査形式	説明責任	情報ニーズ
深いインタビュー	#1	#7
簡潔な自由回答式	#2	#8
簡潔な選択回答式	#3	#9
自己回答式	#4	
グループ討論	#5	#10
スタッフへの調査	#6	
地方紙からの調査		#11

ASQは、この「情報ニーズ」と「説明責任」という二つの観点からそのモジュールを作成した。これらは同じコインの反対側に位置するように表裏一体の観点である。そして、そのそれぞれに対し、Sense-Makingの基本的な枠組を残しつつ、七つの調査手法で11案の調査モジュールを用意した(表1)。ただし、グループ討論のための調査項目案#5と#10は、それぞれ自由回答式の調査票案#2、#8と同様であり、対象が個人かグループかで異なっているだけであるので、実際は九種類の調査票案である。

内容をみると、調査票案#4は、特定の資料がその利用者に対してどれだけ役に立ったかを調査するものである。また、調査票案#6と#11は、その対象が利用者ではなく、それぞれ図書館の職員、地方紙に対する調査である。これらの調査は、対象が限定的である。さらに、調査票案#1,#2,#5,#6,#7,#8,#10は、はじめに利用者の

実際の状況や行動に関して自由に回答を求め、そのそれぞれを深く掘り下げていく調査である。

一方、調査票案#3と#9は、他の調査票案とは異なり、広く利用者一般に対して図書館利用について尋ねる質問を選択回答式で構成したものである。これらの質問項目は、図書館員や地方公共団体の職員などへのインタビューをもとに検討されており、最終的に次にあげた七つの項目を中心としている。調査票案#9は、利用者が現在図書館利用の際にこのような事柄を意識しているかどうか尋ねた後、これらを満たすために障害になったことや、その際に感じた問題などを尋ねている。調査票案#3は、利用者が利用の目的とするこれらの項目に対して、各図書館が十分にサービスを提供できているかを評定する。たとえば、図書館の資料（図書・雑誌）やサービスが、利用者の目的をどの程度充足しているか、というような質問である。調査票案#3では、次の7項目が「○図書館」において役に立っているかどうかを「はい/いいえ」で回答するような設定となっている。

1. アイディアを得る、または、なにかを理解する
2. なにかを達成する
3. 他人と交流する
4. 休息する、または、リラックスする
5. なにかをやるという気持ちになる
6. なにかに属している、あるいは、一人ではないと感じる
7. 楽しむ

本研究では、この七つを「図書館アウトカム」に関わるものと仮定し、2で述べる調査票の設計の際に検討した。

2. アウトカム指標の探索

2.1. 調査対象館の決定

調査を行う図書館を決定するために、『日本の図書館統計と名簿』FD版⁽¹⁶⁾から、対象を県立規模の図書館に設定し、その中でもとくに統計値の伸びが大きい図書館に着目し、各統計値を調べた。さらにそのアウトプットの大きさが、同規模館と比べてどの程度の位置づけとなっているかを確認した。アウトプットの高い館はそれだけ、アウトカムを把握できる可能性が大きいとの想定である。

その結果、統計値の伸び率が高い図書館として、山形県立図書館、茨城県立図書館、神奈川県立川崎図書館、滋賀県立図書館などがあげられた⁽¹⁷⁾。これらの図書館に関して、表2に見られるように、茨城県立図書館の統計値が、2001年度の時点で2000年度以前より大幅に増加しているのが明らかになった。

この要因の一つとしては、2000年度の新館開館があげられるだろう。利用者が「新しい図書館ができたから行ってみよう」と考えたことで、利用が急増し、それがさまざまな統計値の増加につながったということである。キャパシティの増大により、このような利用者の急増にも対応できたのだと考えられる。

また、蔵書冊数や予算、あるいは人口といったインプットを基準としたクラスタ分析を行い、インプットが類似している館（同規模館）同士のアウトプット比較をすると、やはり茨城県立図書館のアウトプットは、その同規模館のものより突出して多いことが明らかになった。たとえば、青森県立図書館とは、開架蔵書冊数、受入資料数、開館時間における類似が強いが、登録者数や貸出冊数、相互貸借の貸出冊数では茨城県立図書館が明らかに大きい。広島県立図書館とは、蔵書冊数と自治体人口

表2 茨城県立図書館の過去五年間の統計値（『日本の図書館 統計と名簿』より）

	1997年度	1998年度	1999年度	2000年度	2001年度	
貸出資料数（冊）	93,909	144,001	197,414	178,755	679,178	
登録者数（人）	5,649	9,148	13,117	18,264	43,667	
文献複写枚数（枚）	48,000	66,182	81,576	44,000	112,705	
参考業務件数（件）	5,448	8,103	10,482	6,923	20,622	
週開館時間数（時間）	56	56	56	56	60	
年間開館日数（日）	238	282	283	197	292	
相互貸借	借入（冊）	33	165	278	257	649
	貸出（冊）	1,113	1,690	2,411	37,354	48,766

に強い類似性が見られ、さらに登録者数は茨城県立図書館より大幅に多かった。ただし、貸出冊数と相互貸借の貸出冊数、文献複写枚数で茨城県立図書館が上回った。また、登録者数が同規模の館と貸出冊数を比較しても、明らかに茨城県立図書館が上回っている。すなわち、茨城県立図書館は同規模の図書館よりもサービスの面で成功しているといえよう。

これらのことから、茨城県立図書館の統計値の伸びが、単純に新館開館だけが要因とはいえないと考えられた。またこのことは、茨城県立図書館のサービスが、利用者に積極的に何らかの便益をもたらしていると想定できよう。

そこで、今回の調査では茨城県立図書館を対象館とし、利用者の求めている「アウトカム」の探索調査を行うこととした⁽¹⁸⁾。

2.2. 調査設計

ASQで取り出された観点は、公共図書館アウトカムに関わるものだと仮定された。それをアウトカム指標とし、それらに関連する茨城県立図書館のプログラムやサービスを採集し、列挙した。この作業を通して、ASQの指標の茨城県立図書館でのあてはまりを検討した。また、サービスと結びつけることで、回答者により具体的なイメージをもってアウトカムを評価してもらうことを考慮している。

なお、ASQが作成されたのが80年代であることと海外のモデルである点を考慮した。前者に関しては、近年、図書館自らがウェブサイトを立て上げて、たとえば、館の蔵書検索や電子メールによるレファレンス・サービス、あるいは貴重資料の公開など、インターネットを用いたサービスを行っている館も多く、このようなサービスに対する指標も必要だとした。後者に関しては、六つ目にあげられている「なにかに属している、あるいは、一人じゃないと感じる」が、わが国ではなじみのないものではあることから、その意をとらえて質問を改訂した。新たな指標を付け加えた茨城県立図書館のアウトカム指標は、次のように設定された。

- ① 図書館資料を使って知識を得たり、考え方を学んだりする
- ② 図書館資料によって、特定の問題を解決する
- ③ 他人と接する機会を得る
- ④ 静かで落ち着ける場を得る
- ⑤ なにかを始めるきっかけを得る
- ⑥ 音楽や映画などの鑑賞や読書によって、作者に共感する

⑦ 県立図書館のサービスで、気晴らしをしたり楽しみを得たりする

⑧ 調査や資料利用について、適切なアドバイスを得る

⑨ 県立図書館のサービスを、自宅などから利用する

①と②では、「図書館資料」を利用することで得られるという点を明確にするためにその語句を付け加え、さらに、「なにかを理解する」「なにかを達成する」という曖昧な表現を避け、より明示的に「知識を得る」「考え方を学ぶ」、「特定の問題を解決する」という表現に改めた。③と④、⑤では、図書館利用で「得る」という能動的行為を強調するために、多少語句を改めた。⑥は「属している」あるいは「一人じゃないと感じる」という表現をより広い意味である「共感」ととらえ、図書だけではなく、AV資料のサービスや映画鑑賞会なども含めてその作者に共感したかどうか尋ねる表現とした。

⑧と⑨は、今回の調査で付け加えたもので、⑧は、さまざまな図書館サービスの中からとくにレファレンス・サービスを独立させて抜き出した指標である。ここではとくに、職員からのアドバイスによって得られるアウトカムを指向している。⑨は、電子的サービスを指向している。とくにウェブサイトにおけるサービスは、非来館型サービスとして重要な位置にあり、遠隔利用の代表格として、従来の来館して得られるサービスとは違った、あるいは付加的なアウトカムをもたらす可能性があると考えた。

今回の調査では、これらの九つの指標の妥当性検証を第一義的な目的として、この九つそれぞれについて、「あなたにとって重要ですか（以下、「重要度」とする）」と尋ね、7段階スケールで回答を求めた。それとともに、調査ではさらに、これらの九つの「図書館利用」を行う上で、茨城県立図書館がどの程度「役に立ったかどうか（以下、「有用度」とする）」を尋ね、重要度と同様に7段階スケールでの回答を求めた。7段階スケールの評価は、4を中立とし、7に近いほど重要度（有用度）が高く、1に近いほど低くなっている（付録「調査票」を参照）。

本研究におけるASQにはない調査意図の新しさは、指標の妥当性の検証を目的とした点である。ASQではその図書館が「役に立ったかどうか」を「はい/いいえ」で回答するよう求めているが、それを7段階スケールで回答を求めた。

また、この質問を中心に、今回の調査では、性別、年齢、職業や、茨城県立図書館の利用頻度や交通手段と所要時間、茨城県立図書館以外の図書館を利用している場合はその図書館名と利用頻度などを尋ねるように設計した。

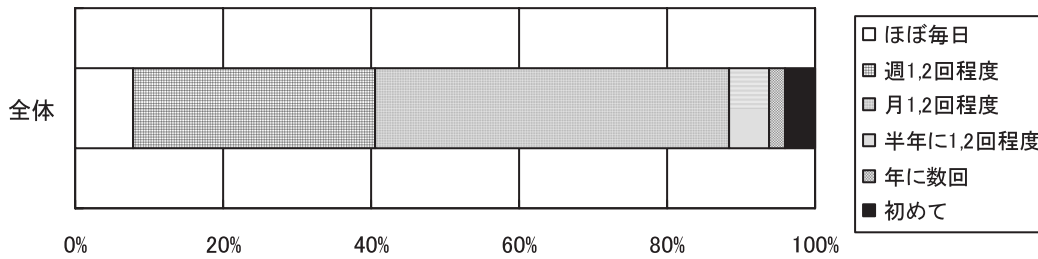


図1 回答者全体の利用頻度

3. 調査の結果

3.1. 調査対象者および回収数

調査は、週日と週末の2日間に訪れた来館者のうち、高校生以上の来館者を対象とした系統抽出調査である⁽¹⁹⁾。調査対象となったのは、1日目で559名、2日目で809名の合計1,368名で、そのうち、それぞれ287名(51.3%)、366名(45.2%)、両日合計で653名(47.7%)から回答を得た。

図1は、回答者全体の茨城県立図書館の利用頻度である。これを見ると、初めて来館するとした回答者が4.1%と少数であり、そして、ほぼ毎日利用する回答者と週1,2回程度、月1,2回程度の利用者が合わせて88.1%と、9割近くの利用者がいわゆるリピーターとして茨城県立図書館を利用していることが明らかになった。また、表3は、茨城県立図書館利用者の利用頻度と他館利用状況とのクロス集計である。この表から、他館利用の有無と利用頻度との関連はないことがいえる。これらのことから、茨城県立図書館は、すでに新館開館による利用者急増の段階ではなく、安定した利用状況に移行しているとみてよいだろう。

表3 茨城県立図書館利用者の利用頻度と他館利用の有無

	他館利用			合計
	あり	なし	無回答	
ほぼ毎日	25	25	0	50
週1,2度	113	102	0	215
月1,2度	174	134	0	308
半年1,2度	23	13	2	38
年に数回	7	6	0	13
はじめて	16	10	0	26
無回答	2	1	0	3
合計	360	291	2	653

3.2. 重要度

本節では、九つの「図書館利用」が「どの程度重要であるか(重要度)」について、その結果と分析を述べる。

図2は、回答者全体の重要度の7段階の認識を100%積み上げ棒で表現したグラフである。「①知識を得る、考え方を学ぶ」「②特定の問題を解決する」「④静かで落ち着ける場を得る」では、もっとも重要度を高く評価した回答者が30%以上を占めている(①が34.7%、②が33.5%、④が34.9%)。また、重要である(すなわち7,6,5)と回答したのは、その三つの観点でどれも70%を越えている(①は82.5%、②は77.9%、④は70.1%)。この三点は、利用者が図書館利用の際にとくに重要であると考えていることだといえよう。すなわち、茨城県立図書館のアウトカム指標としての妥当性が検証されたことになる。

「③他人と接する機会を得る」では、もっとも重要度を低く評価した回答者が40.8%となっている。一方、もっとも重要であると評価した回答者は3.1%と少なく、重要であると評価した回答者すべて合わせても9.0%しかない。重要ではないと回答した(1,2,3と回答した)回答者が74.3%を占めており、先の三点とは逆に、利用者からはその重要度があまり評価されなかったといえる。

「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」「⑥作者に共感を得る」「⑦気晴らしをしたり、楽しみを得る」「⑧適切なアドバイスを得る」の4項目では、「重要である(7,6,5)」とした回答者は約50~60%を占めている(⑤は62.7%、⑥は59.6%、⑦は60.5%、⑧は50.0%)。また、「⑨自宅以外からサービスを得る」では、ほぼ4割の回答者が「重要である」と回答した(38.9%)。これらのことから、③を除くと全体の約40%以上の回答者が、それぞれの項目を「重要である」と評価していることが明らかになった。

表4は、7段階の評価尺度にそれぞれ点数を当てはめ、それを①~⑨の項目ごとに全回答者のうちどの程度の回答者が1~7それぞれに対する評価を与えているか

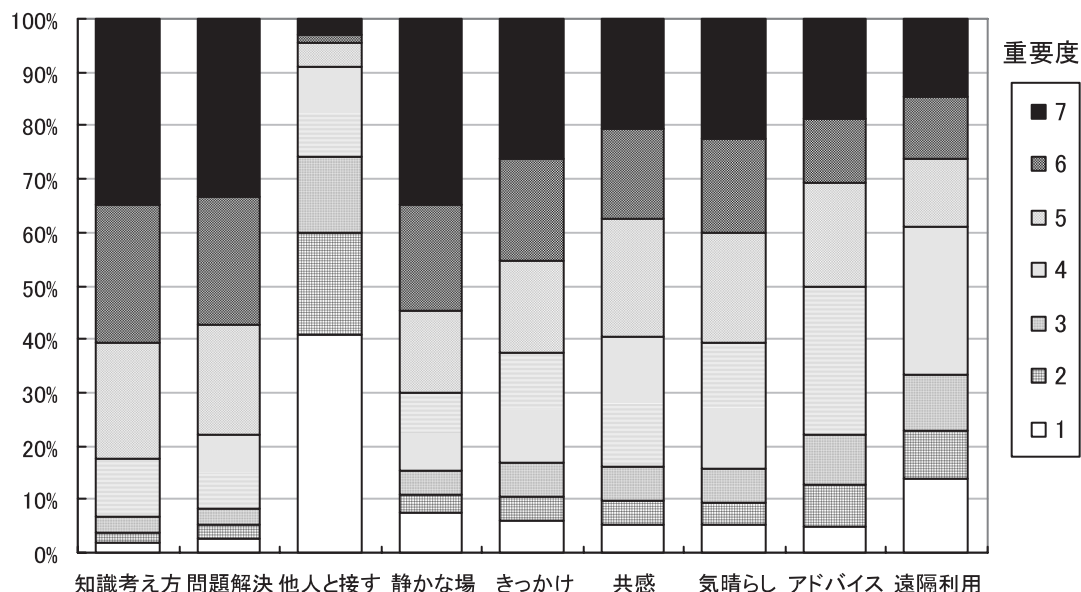


図2 回答者全体の①～⑨における重要度の認識（100%積上げ棒）

表4 回答者全体の重要度得点

指標	得点
① 図書館資料を使って知識を得たり，考え方を学んだりする（知識・考え方）	254.8
② 図書館資料によって，特定の問題を解決する（問題解決）	235.4
③ 他人と接する機会を得る（他人と接す）	-251.7
④ 静かで落ち着ける場を得る（静かな場）	197.0
⑤ なにかを始めるきっかけを得る（きっかけ）	155.6
⑥ 音楽や映画などの鑑賞や読書によって，作者に共感する（共感）	130.1
⑦ 県立図書館のサービスで，気晴らしをしたり楽しみを得たりする（気晴らし）	140.1
⑧ 調査や資料利用について，適切なアドバイスを受ける（アドバイス）	91.1
⑨ 県立図書館のサービスを，自宅などから利用する（遠隔利用）	14.1

の割合で乗算した結果である。以降，これを「重要度得点」と呼ぶことにする。重要度得点は，1～7の評価尺度がどのように分布しているか詳細は見えにくくなるものの，得点化することによって評価の高低が一目でわかるという利点がある。得点は，1と回答した場合に-5点，2は-3点，3は-1点，4は0点，5，6，7はそれぞれ1，3，5点とした。

①～④までの得点を見ると，①が254.8点，②235.4点，④は197.0点といずれも高得点であるのと対照的に，③は-257.1点となっている。この得点の高低は，そのまま指標の妥当性を示す度合とってよいだろう。①と②，④には劣るが，「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」「⑥作者に共感を得る」「⑦気晴らしをしたり楽しみを得たりする」も比較的高得点となっている。これらの指標に関して，利用者から重要度が高く評価されたこと

になる。「⑧適切なアドバイスを得る」「⑨自宅などからサービスを利用する」も，得点はプラスになっている。しかし，とくに⑨に関しては，重要である（7,6,5）と評価した回答者が38.9%で，重要ではない（1,2,3）と評価した回答者が33.4%となっており，全体の評価としてはほぼ中立であるといえよう。

次いで，利用者の属性によって，得点に差異があるかどうかを観察してみた。回答者全体だけを見るような分析では，特定の利用者層に支持されている項目があるかはわからない。公共図書館の利用者が多種多様であることは前述の通りであり，利用者層別に重要度の高低を把握することも重要な視点であると考えられる。たとえば，全体では重要度得点がほぼ中立であった⑧，⑨でも，特定利用者層においては重要度が高く評価される可能性があるかもしれない。利用者全体から高い評価を受けてい

るものはアウトカムとして妥当ではあり得るが、それだけを見て指標の妥当性を述べても、公共図書館全体のアウトカムとして妥当かどうかはさらなる検討が必要であると考えられる。

このとき、その差異が一目でわかるように表示するために、「チャーノフの顔」という多変量表示法を用いた。「チャーノフの顔」は、顔のパーツ(たとえば、「口の湾曲」や「眉の傾斜」など)それぞれに変数を割り当てることで、多数の変数を一度に表示する方法である。各変数の値が似ていると、顔のつくりが似るのが特徴である。今回、パーツの形を決定する変数は、①～⑨それぞれの重要度得点を利用した。また、統計パッケージはHULINKS社の「SYSTAT 10.2」を用いた。九つの指標に当てはめた顔のパーツは次の通りである。丸付きの番号は、表4と対応している。

■凡例 (全て共通)

- ①：顔の楕円の離心率 (下半分)
- ②：顔の楕円の離心率 (上半分)
- ④：目と瞳 (両目の間隔・傾斜・中心の高さ・偏心率, 目の半分の長さ, 瞳の位置)
- ⑤：顔の長さ, 髪の毛の長さ
- ⑥：眉毛 (傾斜・高さ・長さ)
- ⑦：鼻 (幅・長さ)
- ⑧：耳 (高さ・半径)
- ⑨：口 (湾曲・幅・中心の高さ)

また、③については、どの属性についても得点がマイナスであったことと、属性間で大きな差異が生じなかつ

たため、チャーノフの顔のパーツからは除外している。

図3は、性別それぞれのチャーノフの顔である。これを見ると、男性の顔と女性の顔とでは、いくつかの点で異なるところがある。まず、「⑤なにかをはじめきっかけ得る」に関して、女性の方が重要度得点は高く、顔と髪の毛が長い。また、「⑥作者に共感する」に関して、女性の方が重要度得点は高いため、眉毛の傾斜が、男性よりつり上がっている。同様に、「⑦楽しみを得たり気晴らしをしたりする」「⑧適切なアドバイスを得る」の重要度に関して女性の方がより高く評価しているため、それぞれ、女性は鼻が大きく長いし、耳が大きくなっている。

このうち、⑤、⑥、⑦は、女性の重要度得点が200点近い高得点であることが明らかである。女性に関しては、これらがアウトカムの指標として妥当であるといっただろう。

また、男女とも「⑨自宅などからサービスを利用する」は、似たような口となっていることから、性別ではとくに差異が見られない項目であるといえよう。

次は、性別ごとの年齢層別重要度である。ここでは、年齢層は10代と20代で「若年層」、30代と40代で「中年層」、50代以上で「高年層」と区分しなおした。図4の男性と女性の顔を見比べて見ると、男性の顔は年齢層ごとに差異が明確に表れているが、女性の顔では、あまり差異がない。

男性では、若年層に特徴が表れている。とくに、「①知識を得たり、考え方を学んだりする」(顔の上半分の離心率)と「②特定の問題を解決する」(顔の下半分の

表5 性別と重要度得点

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
男性	247.3	223.9	-256.4	170.0	109.8	78.9	95.3	78.9	16.5
女性	263.3	247.1	-245.0	224.7	199.3	179.0	181.1	105.5	12.4

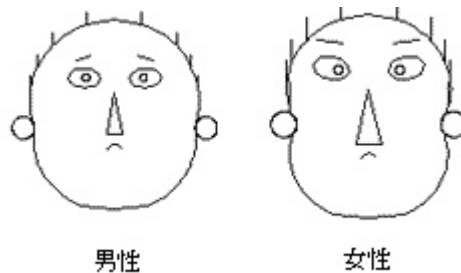


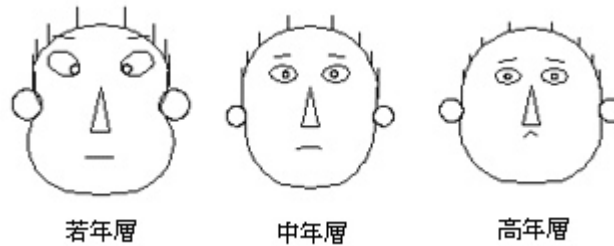
図3 性別チャーノフの顔

表6 性別・年齢別重要度得点

男性	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
若年層	296.9	294.8	-175.2	281.2	188.6	116.9	123.9	149.5	84.0
中年層	182.2	193.0	-319.2	137.4	100.0	53.9	76.4	21.3	40.9
高年層	264.0	184.7	-281.9	98.0	35.7	64.7	80.6	60.9	-85.8

女性	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
若年層	251.4	284.5	-218.6	270.3	237.6	160.9	169.0	96.8	8.9
中年層	277.6	233.3	-266.4	190.4	168.0	179.2	190.0	116.2	44.6
高年層	239.0	167.3	-276.9	175.7	166.6	216.0	183.6	71.4	-108.5

男性の顔



女性の顔

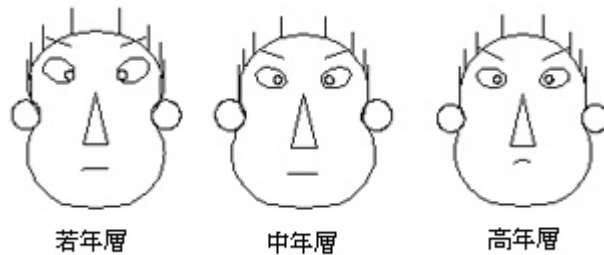


図4 性別・年齢別のチャーノフの顔

離心率), 「④静かで落ち着ける場を得る」(目), 「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」(顔・髪の毛の長さ), 「⑧適切なアドバイスを得る」(耳の大きさ)が, 同じ男性の中・高年層より高得点であり, 男性の中・高年層の顔は比較的つぶれたような顔になっているのに対し, 若年層は全体的にパーツが大きい。しかし, 女性のあらゆる年齢層の顔は, ほとんど差異が見られず, しかも, 男性の若年層の顔とよく似ている。チャーノフの顔では, 特徴が似ることは「変数の値が近い」ということなので, 女性と男性の若年層では, 重要度に関して似たような評価をしているということになる。

女性と男性の若年層を細かく見ると, 「①知識を得たり, 考え方を学んだりする」(顔の上半分の離心率)と「②特定の問題を解決する」(顔の下半分の離心率), 「④

静かな場を得る」(目), 「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」(顔・髪の毛の長さ), そして「⑦楽しみを得たり, 気晴らしをする」(鼻)の重要度得点が同程度である。とくに②と④, ⑤は, 男性の若年層と, それぞれ中年層と高年層の間でt検定を行うと, 有意な差異が生じているのに対し, 女性のそれぞれに対する男性の若年層は, すべて差異がないとされる(5%有意)。このことから, 男性の若年層は, 男性の中・高年層よりも, より女性に近い意識を有しているといえよう。

「④静かで落ち着ける場を得る」は, 若年層がより重要度得点が高いため, 目が大きく, つり上がっている。これは, とくに若年層の中で学生が占める割合が高いことから, その違いが説明できるだろう。女性の中・高年層に関しても, 若年層に比べると多少劣るが, 男性の中・

高年齢層より④の重要度得点が高い。これらは、女性の方が「①知識を得たり、考え方を学んだりする」「②問題を解決する」や「⑤なにかをはじめるときっかけを得る」といった、主として一人で静かに資料を用いて行うことに対する重要度が高いため、より「静かな場」を求める傾向にあることが理由の一つとしてあげられるだろう。

また、口の湾曲(「⑨自宅などからサービスを得る」)が、年齢層があがるにつれてより「へ」の字形になっている。⑨は、主にウェブによるサービスを指向していたことから、年齢が経るにしたがって情報機器を利用することに抵抗感が増すため、このような結果となっていると考えられる。しかしながら、より若い層の回答者が高い重要度得点を示しているともいえないようである。若い世代

だからといって、必ずしも情報機器の利用に対して抵抗感がないわけではないこと、あるいはどの利用者層でも来館利用をより重要視している利用者が多いことが理由として考えられるだろう。また、自由回答に「⑨のようなサービスがあることを、この調査ではじめて知った」と記した利用者があることから、サービスの認知度が低いという問題もあるといえよう。

図5は、性別利用頻度別に見たチャーフの顔である。利用頻度は、「半年に1,2回程度の利用」と「年に数回程度の利用」、「初めての利用」を合わせて「初～あまり利用しない」と区分し直した。

利用頻度が高いと、重要だと感じる項目が多く、各パーツに特徴が出ているだろうと考えられたが、大きな差異

表7 性別・利用頻度別重要度得点

男性	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
ほぼ毎日	328.5	322.1	-232.0	412.6	273.8	151.7	179.7	146.6	69.1
週1,2回	281.2	233.8	-272.5	207.9	127.0	115.4	137.1	95.0	11.6
月1,2回	213.7	198.5	-253.0	101.0	74.2	49.2	76.8	49.8	-8.6
初～あまり利用しない	223.4	216.4	-246.6	147.0	63.5	39.2	-34.7	107.3	127.2

女性	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
ほぼ毎日	243.8	387.7	-74.9	373.6	260.1	226.8	286.4	221.5	87.7
週1,2回	282.4	258.1	-227.1	264.0	223.7	209.3	221.3	104.8	19.3
月1,2回	262.3	230.8	-284.3	193.4	197.4	165.7	138.2	87.9	-30.1
初～あまり利用しない	219.5	233.4	-237.5	147.5	102.5	97.5	179.2	122.5	123.0

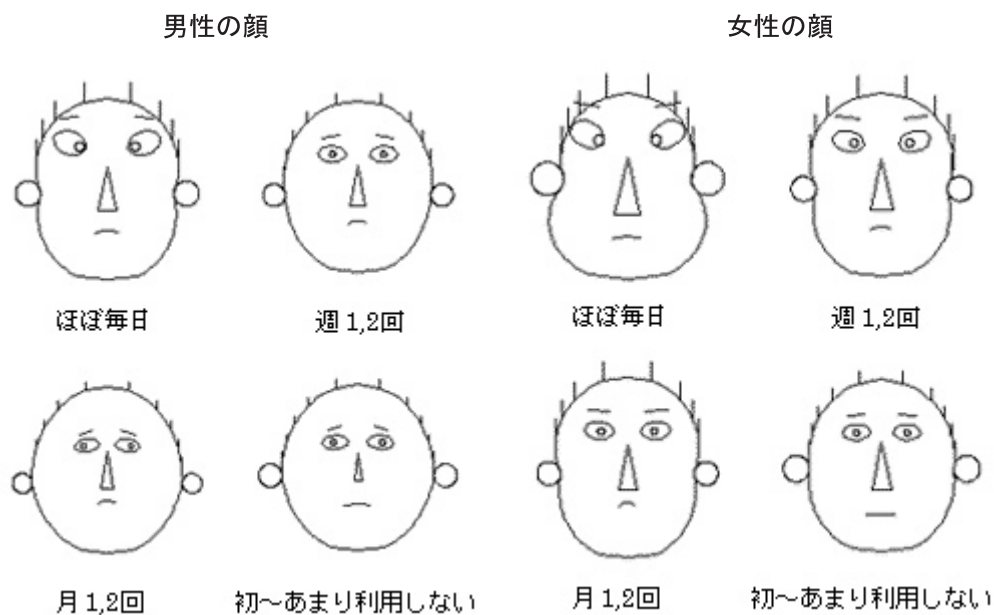


図5 性別・利用頻度別チャーフの顔

があったのは、「ほぼ毎日利用する」とした回答者のみであった。

男性で「ほぼ毎日利用する」とした回答者と、女性で「ほぼ毎日・週1,2回程度利用する」とした回答者は、「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」（顔・髪の毛の長さ）の重要度得点が同程度である。⑤は、女性の方に多かった特徴であるが、男性でも、「ほぼ毎日利用する」回答者は、「なにかをはじめるきっかけ」を重要であると感じているようである。

同じく、男性で「ほぼ毎日利用する」とした回答者は、「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」（顔・髪の毛の長さ）と「⑥作者に共感を得る」（眉毛）、「⑦楽しみを得たり、気晴らしをする」（鼻）の項目で、女性で「週1,2回・月1,2回程度利用する」とした回答者と差異がない（5%有意）。これは、それぞれの項目に対し、男性で「ほぼ毎日利用する」とした回答者でも、女性の「週1,2回・月1,2回程度利用する」と同程度の重要度しか示していないということになる。このことから、女性の方がよりさまざまなことを図書館に求めているといえよう。

また、男性の「ほぼ毎日利用する」と、男性の「週1,2回・月1,2回程度利用する」の顔には、明確な差異が見られない（九つの項目のうち、⑥と⑦以外はどちらかが5%で有意な差異が生じている）。このことから、男性では九つの指標の重要度に関して、利用頻度はそれほど影響しないことがいえよう。男性と比べると、女性は「週1,2回程度利用する」とした回答者と「月1,2回

程度利用する」とした回答者を合わせて考える（便宜上「中頻度」とする）と、高頻度利用者と中頻度利用者、低頻度利用者によって重要度が異なっているということがいえるだろう。

3.3. 有用度

茨城県立図書館のサービスが九つの観点でどの程度役に立っているかという「有用度」についても、重要度と同様に7段階のスケールとしたが、はじめての利用者や、そのサービスに対して重要度を認識していない利用者のために、「N（わからない）」という選択肢を付け加えた。しかし、実際に「わからない」と回答したのは全ての観点において回答者の10%未満であった（図6）。

図6は、回答者全体で見た有用度の認識である。もっとも有用度を高く評価した回答者は、「①知識を得たり、考え方を学んだりする」で35.5%を占め、9項目中もっとも多かった。次いで「②特定の問題を解決する」で32.4%、「④静かで落ち着ける場を得る」で32.1%となっている。有用度を7,6,5のいずれかと評価した回答者も、同様の順序で①84.6%、②77.3%、④68.7%とすべて約7割程度を超える高い割合を占めていることが明らかとなった。このことから、茨城県立図書館におけるアウトカムとしては、①、②、④の点で利用者から高い評価を得ていることがいえよう。

また、「わからない」の回答者の割合は、「③他人と接する機会を得る」と「⑨自宅などからサービスを得る」の項目で他よりも多少高くなっている。③は、3.2で述

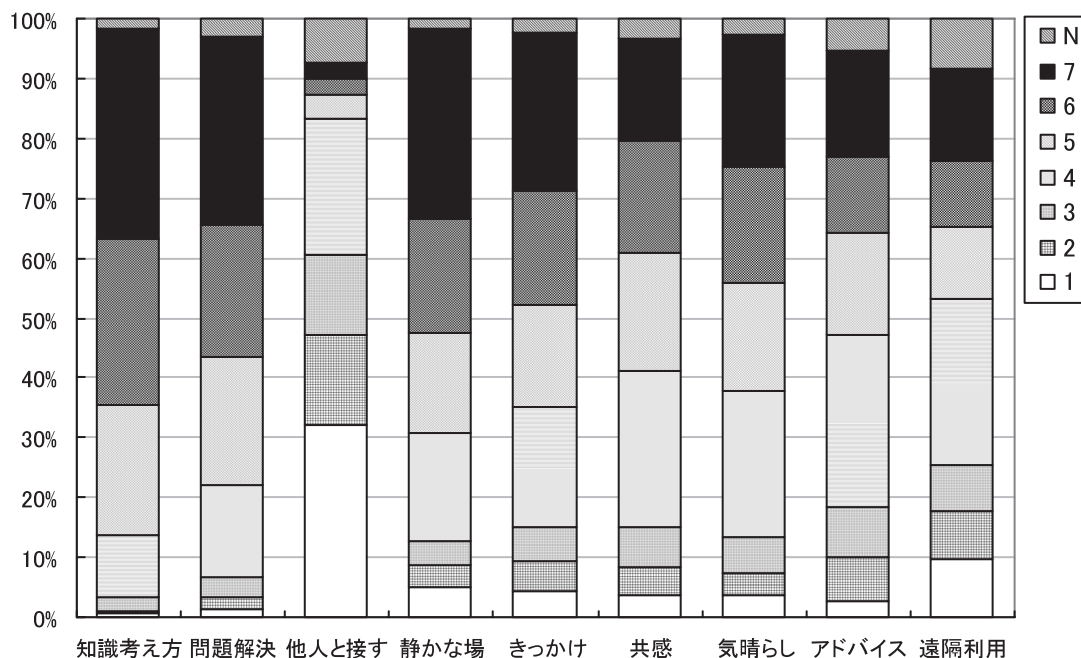


図6 回答者全体における①～⑨における有用度の認識 (100%積上げ棒)

表8 回答者全体における有用度得点

指 標	得 点
① 図書館資料を使って知識を得たり、考え方を学んだりする（知識・考え方）	277.5
② 図書館資料によって、特定の問題を解決する（問題解決）	235.9
③ 他人と接する機会を得る（他人と接す）	-210.2
④ 静かで落ち着ける場を得る（静かな場）	195.3
⑤ なにかをはじめるきっかけを得る（きっかけ）	167.7
⑥ 音楽や映画などの鑑賞や読書によって、作者に共感する（共感）	125.8
⑦ 県立図書館のサービスで、気晴らしをしたり楽しみを得たりする（気晴らし）	156.2
⑧ 調査や資料利用について、適切なアドバイスを受ける（アドバイス）	104.7
⑨ 県立図書館のサービスを、自宅などから利用する（遠隔利用）	45.3

べたように、その重要度を認識されていない項目である。また、もっとも有用度を低く評価した回答者が34.6%と高く、2,3とした回答者と合わせて60%以上の回答者がその有用度を認識していない。

⑨は、サービス自体の認知度が低いために「わからない」とした回答者が多いものと考えられる。自由記入欄にも、「⑨のようなサービスがあることを、この調査で初めて知った」と記入した回答者が数名いたことから推測されるだろう。また、「どちらともいえない」とした回答者が9項目中もっとも多かった(30.4%を占めた)ことから、このことが説明できる。

有用度に関しても重要度と同様に、「有用度得点」を作成した(表8)。有用度の場合には、重要度にはなかった「わからない」という新たな項目があるが、これを集計から除外して得点化した。

「①知識を得たり、考え方を学んだりする」「②特定の問題を解決する」「④静かで落ち着ける場所を得る」はとくに高得点となっており、利用者からも高い評価を得ているようである。また、「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」「⑥作者に共感する」「⑦気晴らしをしたり楽しみを得たりする」も比較的高い得点となっており、ある程度利用者に評価されている部分であるといえよう。

3.4. 考察

重要度を測定した結果、「公共図書館アウトカム」を測定するための九つの項目のうち八つまで、全体の約40%以上の回答者が「重要である」と考えていることが明らかになった。とくに、全体の70%以上の回答者が「重要である」と評価し、さまざまな利用者層からも高い評価を得た「①図書館の資料を利用して、知識を得たり考え方を学んだりする」と「②図書館の資料を利用して、問題を解決する」、「④静かで落ち着ける場を得る」は、

妥当な指標であるといえよう。

「⑤なにかをはじめるきっかけを得る」や「⑥作者に共感を得る」、「⑦県立図書館のサービスで、気晴らしをしたり楽しみを得たりする」、「⑧資料利用や調査について、適切なアドバイスを得る」は、全体の約50~60%の回答者が重要であると評価した。回答者全体では7割には満たないものの、女性と男性の若年層という特定利用者層において、⑤~⑧それぞれに対して高い重要度が示されている。3.2で述べたように、公共図書館のサービス対象の多様性を考慮すれば、⑤~⑧のように特定利用者層で重要だと認識されているものも指標として妥当であると考えてよいだろう。このことから、この四点に関しても妥当性はほぼ検証されたといえる。

「⑨県立図書館のサービスを、自宅などから利用する」については、多少再考の余地が残るかもしれない。この項目では、評価がわれたことの原因として、未だサービスの認知度が低いといったことも考えられるようである。しかし、自由記入欄に「あるのならば利用したい」と意見した回答者も見られたこともあり、重要度得点もプラスの値となったことから、ある程度重要視されているといえるし、非来館型の遠隔利用という性質から、それ程頻繁には利用していない利用者によって高く評価されているため、今後も継続して着目していかなければならない指標であるといえるだろう。

また、「③他人と接する機会を得る」に関しては、全体でも、また利用者層別にみてもあまり重要度を評価されなかった項目であり、今回の調査では指標の妥当性は検証されなかった。

以上のことから、③と⑨を除いた七つの項目は、「公共図書館アウトカム」の指標とするにほぼ妥当であると考えられる。また、⑨は今後遠隔利用がより一般的になった際に指標として有効かどうか再確認する必要があると

いえよう。

図4にみられる女性のチャーフの顔と、男性で若年層のチャーフの顔の類似から、女性と男性の若年層における重要度に関する意識に類似点があった。とくに、男性の中・高年層では、①と②の図書館資料を利用して享受するサービスに関するもの以外には、高い重要度を示す項目がみられなかったことから、女性と男性の若年層では①、②に加えて場所的・娯楽的要素に対するアウトカムをより強く望む傾向があるといえる。

また、男性では、それぞれの重要度が利用頻度とは密接には関連しないことが示された。「ほぼ毎日利用する」とした回答者以外は、そのチャーフの顔が非常に類似している。逆に女性では、さまざまな項目に対し高い重要度を示しているが、とくに利用頻度が高いほど多くの項目に対して重要であると考えている。

これらのことから、男性より女性の方がさまざまな項目を重要であると考えており、また男性でも若年層では女性と似たような意識をもつといえよう。また、とくに女性は利用頻度が高まるにつれて、さまざまなアウトカムを重要だと評価する傾向にあるが、男性は資料の利用に関するアウトカムのみを望む傾向が強い、ということがいえよう。

最後に、茨城県立図書館の実績としてのアウトカム評価についていえば、「③他人と接する機会を得る」以外の指標では、高い評価を受けていることが明らかになった。とくに、①や②の図書館資料によるサービスや、あるいは「場」としての図書館（④）という観点で、利用者から認められているようである。ただし、「⑧調査や資料利用について、適切なアドバイスを得る」や「⑨県立図書館のサービスを、自宅などから利用する」では、「役に立たない」や「どちらともいえない」とした回答者が他の観点よりは多かった分、全体としてはプラスであったものの、評価は多少低いものであった。

おわりに

本研究では、わが国ではほとんど行われていない「アウトカム評価」指標の探索を利用者調査によって試みた。その結果、「図書館アウトカム」概念の確認とともに、とくに、わが国の公共図書館でのアウトカム指標の抽出を、利用者の属性という視点で把握する一方法を提示した。

本研究の見解は、調査を行った茨城県立図書館の来館者調査に基づくものである。今後の展開としては、次の3点があげられる。第1に、公共図書館には県立図書館と市町村立図書館の二つのレベルがあり、県立図書館と

市町村立図書館ではその役割も異なるので、「公共図書館のアウトカム」の把握としては市町村立図書館レベルでの調査も考えねばならない。また、同じレベルの公共図書館であっても、コミュニティが異なれば、望むアウトカムにも違いが出ることも想定されるから、いくつかの調査を加えたほうがよいだろう。

第2に、図書館利用者には、潜在的利用者もあり、奉仕対象全体に対して調査を行うことが考えられる。今回の調査でいえば、たとえば⑨の遠隔利用の項目は、今後の問題とはいえ、来館者ではみえない。

これら二つの調査スコープは、それぞれの結果が意味を持つということであって、必ずしもそれらが排他的なものではなく、むしろ多くの共通点を有することになるだろう。

また、第3に、利用者へのインタビュー等を含めた質的な調査を行うことがあげられる。今回の調査は、アウトカムを量的な側面にとらえてきたが、より具体的なアウトカムのイメージを把握するために質的調査などが必要になるかもしれない。

注・引用文献

- (1) 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編. 図書館情報学会用語辞典. 第2版. 丸善, 2002.8, p.164左.
- (2) 上山信一. 日本の行政評価: 総括と展望. 第一法規出版, 2002.1, p.3.
- (3) わが国でみられる行政評価において、しばしば成果が本来の意味ではなく、のちほど述べる「住民一人あたり貸出冊数」のようなものを成果と主張している例が少なくない。本論では、あいまいな使われ方をしている「成果」という用語を避け、以下「アウトカム」という言葉を用い、用語の混乱を避けることとする。
- (4) Nelson, Sandra. The New Planning for Results. American Library Association, 2001, xiii, 315p.
- (5) Zweizig, Douglas L. So Go Figure: Measuring Library Effectiveness. Amy Owen., ed. Public libraries. vol.26, Spring 1987, p.23.
- (6) Bertot, John C. and McClure, Charles R. Outcome Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward. Library Trends. Spring 2003, p.594.
- (7) Fisher, Karen E. Durrance, Joan C. Outcome Toolkit Version 2.0. (online), available from <[http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome 20 Toolkit & cat = Tools % 20 and %](http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit%20&cat=Tools%20and%20)

- 20 Resources >, (accessed 2004-9-27)
- (8) IMLS (Institute for Museum and Library System), "All About Grants and Awards: Current Grantee Resources: Frequently Asked OBE Questions". (online), available from <http://www.imls.gov/grants/current/crnt_outcomes.htm>, (accessed 2004-9-27).
 - (9) *ibid.*
 - (10) Bertot and McClure. *op. cit.*, p.599.
 - (11) United Way of America. "Outcome Measurement Resource Network". (online), available from <<http://national.unitedway.org/outcomes/resources/What/intro.cfm>>, (accessed 2004-9-27).
 - (12) Dervin, Brenda. and Clark, Kathleen. "ASQ: Alternative Tools for Information Need and Accountability Assessments by Libraries". CA: Peninsula Library System, 1987, 428p.
 - (13) *ibid.*, p. 18.
 - (14) *ibid.*, p. 21.
 - (15) *ibid.*, p. 36.
 - (16) 日本図書館協会. "日本の図書館：統計と名簿". FD版, 日本図書館協会, 1998-2002.
 - (17) ここであげられた館は、登録者数、貸出冊数、相互貸借数、文献複写枚数、参考業務件数の各アウトプットがすべて増加している図書館である。各統計値の伸び率が高かったものとして、ほかに、熊本県立図書館や神奈川県立図書館などがあつた。
 - (18) 茨城県立図書館は、平成12年度3月に改修した茨城県議会議事堂を新館として移転し、JR水戸駅の北側、茨城県庁三の丸庁舎の南隣に位置している。利用可能なエリアは、地下1階から2階までの3フロアで、地下は芸術・児童書・文学の開架書庫、1階はAV資料とそのブース、新聞・雑誌コーナー、児童室、2階は郷土資料や人文・自然科学資料、レファレンス・カウンターがある。また、2階にあつた議会議員席はそのまま残されており、各種イベントが行われる「視聴覚ホール」となつている。通常時は閲覧席として利用者に開放され、2階の書架脇にある閲覧席と合わせ、440席が確保されている。
 - (19) 1日目14:00までは5名来館ごとに1名、回答拒否が多かつたため、それ以降は3名に1名の系統抽出を行っている。明らかに対象外（児童）の来館者であつた場合以外は、対象者の年齢を確認することで、高校生以上かどうか判断した。

付録 調査票

1. あなたの性別，年齢層，職業についての質問です。あてはまるものに○をつけてください。

性 別	1.男性 2.女性												
年 齢 層	1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60歳以上												
職 業	<table border="0" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">1. 農業・林業・漁業</td> <td style="width:50%">7. 医療・福祉関係</td> </tr> <tr> <td>2. 営業・販売関係</td> <td>8. 教育・保育関係</td> </tr> <tr> <td>3. 製造・制作関係</td> <td>9. 7-8以外の公務員</td> </tr> <tr> <td>4. 技術開発関係</td> <td>10. 専業主婦</td> </tr> <tr> <td>5. デザイン・企画関係</td> <td>11. 学生</td> </tr> <tr> <td>6. システムエンジニア・プログラマー</td> <td>12. その他（ ）</td> </tr> </table>	1. 農業・林業・漁業	7. 医療・福祉関係	2. 営業・販売関係	8. 教育・保育関係	3. 製造・制作関係	9. 7-8以外の公務員	4. 技術開発関係	10. 専業主婦	5. デザイン・企画関係	11. 学生	6. システムエンジニア・プログラマー	12. その他（ ）
1. 農業・林業・漁業	7. 医療・福祉関係												
2. 営業・販売関係	8. 教育・保育関係												
3. 製造・制作関係	9. 7-8以外の公務員												
4. 技術開発関係	10. 専業主婦												
5. デザイン・企画関係	11. 学生												
6. システムエンジニア・プログラマー	12. その他（ ）												

2. 茨城県立図書館の利用頻度，交通手段，所要時間についての質問です。あてはまるものに○をつけてください。

茨城県立図書館の利用頻度	1. ほぼ毎日 2. 週に一、二回程度 3. 月に一、二回程度 4. 半年に一、二回程度 5. 年に一、二回程度 6. 本日が初めての利用	
茨城県立図書館までの交通手段と所要時間	交通手段 (2つ以上可)	1. 徒歩 2. 自家用車 3. 自転車 4. バス 5. 電車(JR水戸駅まで) 6. その他（ ）
	所要時間	(分)

3. 茨城県立図書館以外でもっともご利用になる図書館への交通手段，所要時間，利用頻度についての質問です。あてはまるものに○をつけてください。

(1) 茨城県立図書館以外でもっとも利用する図書館名	1. ある → (図書館) 2. ない → 次ページへ
(2) (1)で答えた図書館への交通手段(2つ以上可)	1. 徒歩 2. 自家用車 3. 自転車 4. バス 5. 電車 6. その他（ ）
(3) (1)で答えた図書館への所要時間	(分)
(4) (1)で答えた図書館と茨城県立図書館との利用頻度の比較	1. 茨城県立図書館をもっとも利用する 2. (1)で答えた図書館をもっとも利用する 3. どちらも同じくらい利用する

4. あなたにとって、①～⑨までのような図書館利用は重要ですか？ また、茨城県立図書館は、①～⑨の点であなたに役立ちますか？
 それぞれ1～7までの7段階（4を中心に、左右の端に近いほど、それぞれ度合いが大きい）で、もっともあてはまる数字に○を付けてください。
 また、右側の「役立つか」の部分で、わからない場合にはNに○をつけてください。

	重要か	役立つか
① 図書館資料を使って知識を得たり、考え方を学ぶ [例：日常のふとした疑問を図書館の資料で調べたり、勉強する]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 []	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N []
② 図書館資料によって、特定の問題を解決する [例：学校や職場の課題のための資料を読んだり、実用書を借りる]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 []	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N []
③ 他人と接する機会を得る [例：友人と図書館で時を過ごす、他の人と知り合いになる]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 []	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N []
④ 静かで落ち着ける場を得る [例：図書館でゆったりとくつろぐ、仕事の休みに読書をして過ごす]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 []	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N []
⑤ 何かを始めるきっかけを得る [例：勉強する気になる、旅行する気になる、ビジネスを始めるための アイディアを得る]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 []	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N []

	重要か	役立つか
⑥ 音楽や映画などの鑑賞や読書によって、作者に共感する [例：体験記やエッセイなどを読むことで、自分の思想や感情が 他人と似ていることを発見する]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 _ _ _ _ _ _ _	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N _ _ _ _ _ _ _
⑦ 県立図書館のサービスで、気晴らしをしたり楽しみを得る [例：ライブラリー・シアターを利用する、文芸書を借りる]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 _ _ _ _ _ _ _	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N _ _ _ _ _ _ _
⑧ 調査や資料利用について、適切なアドバイスを得る [例：職員に適切な資料を探してもらう、調査・相談サービスを利用する]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 _ _ _ _ _ _ _	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N _ _ _ _ _ _ _
⑨ 県立図書館のサービスを、自宅などから利用する [例：蔵書資料を検索する、電子メールで調査・相談を依頼する、 ライブラリー・シアターの日程を見る]	重要 ではない 重要 ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 _ _ _ _ _ _ _	役立た ない 役立つ ←—————→ 1 2 3 4 5 6 7 N _ _ _ _ _ _ _

以上で質問は終了です。茨城県立図書館のサービスに関してご意見がございましたら、下の欄にご自由にご記入ください。ご協力ありがとうございました。