

図書館評価と行政評価 —評価方法の共通点と相違点の分析—

田辺智子*

Performance Measurement and Evaluation in Libraries and Other Public Sectors: Commonality and Difference in Methodologies

Satoko TANABE

抄録

本稿の目的は、図書館評価の方法と行政評価の方法を比較し、両者の共通点と相違点を明らかにすることである。行政評価には、「業績測定」「プログラム評価」「政策分析」の3種類の類型がある。海外の図書館評価を対象とした文献レビューにより、図書館評価で用いられている方法をこれら3類型に分類し、それぞれの類型について行政評価の方法と比較を行った。

この結果、図書館評価では業績測定とプログラム評価に当たる類型が発展していることが明らかとなった。図書館評価における業績測定型の評価は、行政評価の方法と共通性が高いものの、指標の開発が進んでいること、アウトカム指標の利用が限定的であること等の相違点が見られた。図書館評価におけるプログラム評価型の評価は、用いられる分析手法については行政評価と共通性が見られるが、インパクトの評価方法の整理等に相違点が見られた。これらの相違点が生じた理由は、サービスとアウトカムの因果関係が不明確である等の図書館サービスの特性によって、ある程度の説明が可能である。しかし、一部に説明がつかない相違点もあり、図書館評価が行政評価に学ぶべき点があるものと考えられた。

Abstract

The purpose of this study is to compare the methodologies of monitoring and evaluation between libraries and other public sectors. There are three types for monitoring and evaluation in public sectors; "performance measurement," "program evaluation," and "policy analysis." I conducted literature review and categorized methodologies used in libraries into the three types above. Then I made comparison of methods used in the library sector and in the other sectors using descriptions in standard textbooks.

Although the methodologies used in libraries and in other sectors are more or less similar, there are some differences. As for "performance measurement" in libraries, indicators are well developed and the use of outcome indicators is rather limited compared to other sectors. As for "program evaluation" in libraries, methods for impact assessment are different from those in the other sectors. Some of the differences in methodologies can be explained by the characteristics of library services. The other differences suggest the necessity for the library sector to learn more from monitoring and evaluation in the other public sectors.

* 筑波大学大学院図書館情報メディア研究科博士後期課程
Doctoral program
Graduate School of Library, Information and Media Studies
University of Tsukuba

1. はじめに

1.1 研究背景

公共図書館では、2001年の「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に自己評価の実施が規定されたことを契機に、図書館評価の導入が進んだ。2008年に改正された図書館法でも、運営状況に関する評価の実施が努力義務として盛り込まれた。2008年度時点の実態調査では、都道府県立図書館の9割、市区町村立図書館の8割が何らかの評価を導入している¹⁾。しかし、その評価方法を見ると、指標の設定等で未だ試行錯誤が続いており²⁾、最近の実証研究によれば現行の評価方法が必ずしも改善につながっていない可能性が示唆されている³⁾。

適切な評価方法を検討する上では、図書館界の実践・研究の蓄積を生かすことに加え、行政評価における評価方法を踏まえることも必要と考えられる。公共部門に適用される行政評価を一般理論とすれば、図書館評価は個別理論に当たるためである⁴⁾。

荻原(2007)は、自治体経営のあり方を明らかにする行政学での議論を一般領域と捉えれば、公共図書館経営論は個別領域であるとし、「個別領域の議論は、一般領域との整合性をもって展開される必要がある」と指摘している⁵⁾。もし一般領域から逸脱する場合には理由が明確にされる必要があるが、実際の公共図書館経営論は、「行政学との関わりにおいて積極的に論じられてきたとは言いがたい」という⁶⁾。この構図は図書館評価にも当てはまる可能性があるため、行政評価と比較する視点が重要となる。

行政評価には、一般に、「業績測定」「プログラム評価」「政策分析」の3種類の類型があると理解されており⁷⁾、多様な方法が包含されている。行政評価と図書館評価を比較する際は、図書館評価でもそうした類型が見られるのかどうか、また、同じ類型があるとしても、行政評価と図書館評価とでその方法に違いがあるのかどうかを分析する必要が出てくる。

1.2 先行研究

最も早い時期から図書館評価に取り組み、この分野の議論を主導してきた米国と英国では図書館評価について多くの研究蓄積があるが⁸⁾、公共図書館に適用できる評価方法や理論を体系的にまとめた文献としては、米国図書館協会(American Library Association: ALA)による一連のマニュアル⁹⁾、この分野の代表的な研究者であるLancaster¹⁰⁾やHernon¹¹⁾による解説書があるほか、Brophy(2006)¹²⁾、Markless and Streatfield

(2006)¹³⁾、Matthews(2007)¹⁴⁾、Wallace and Van Fleet(2012)¹⁵⁾などの解説書がある。また、国際図書館連盟(International Federation of Library Associations and Institutions: IFLA)刊行のマニュアルがあるほか¹⁶⁾、国際標準化機構(International Organization for Standardization: ISO)による国際規格ISO 11620「図書館パフォーマンス指標」、ISO 16439「図書館のインパクト・アセスメントのための手法と手続き」も制定されている¹⁷⁾。これらのうち、Hernon and McClure(1990)やHernon et al.(2011)は、行政評価に言及しているものの、検討しているのは基本的に行政評価の3種類のうちのプログラム評価のみである。Lyons(2012)は、図書館のアウトカム評価について論じる中で、行政部門のプログラム評価の手法を参照すべきと指摘しているが、この議論の対象も、3種類のうちプログラム評価のみである¹⁸⁾。

また、図書館評価の文献をレビューした、Buckland(1978)¹⁹⁾、Goodall(1988)²⁰⁾、Lund(1990)²¹⁾、White(2002)²²⁾等においては、行政評価へのまとまった言及が見られない。

一方、国内の文献を見ると、図書館評価と行政評価を対比して論じているものとして、永田(2008)、下山(2012)がある。永田(2008)は、国内外の図書館評価の文献を広範にレビューし、行政評価の理論を参照しながら図書館評価の概念と課題の整理を行っている²³⁾。行政評価については、古川(2002)等をもとに、測定、評価、分析の3種類のレジームがあることを明らかにしているが、これは本稿でいう業績測定、プログラム評価、政策分析に対応するものである²⁴⁾。永田は、図書館評価を業績測定とプログラム評価の2類型に分類してその方法論を論じているが、行政評価における方法との比較は行われていない。また永田は、アウトカムのアセスメントについてはプログラム評価の領域で示唆に富んだ手法が展開されているという前述のLyons(2012)と共通する指摘を行っているが、具体的な評価方法には踏み込んでいない。

下山(2012)は、行政評価(評価学)の理論を用いて、図書館評価の問題点の分析を行っている²⁵⁾。日本の公共図書館10館の図書館評価をメタ評価の手法で分析し、行政評価でいうところの業績測定のみを行う館と、プログラム評価も合わせて実施する館とで改善につながる度合等が異なるかを実証的に分析している。この研究では、行政評価に見られる業績測定とプログラム評価という類型論を図書館評価に応用し、図書館評価の有効性を分析しているが、分析の焦点は図書館評価にあり、行政評価

と図書館評価の方法を比較する視点は見られない。

以上をまとめると、海外における図書館評価の先行研究では、図書館評価と行政評価を比較する視点はあるものの、特定の類型に限定した議論となっており、業績測定、プログラム評価、政策分析の幅広い方法が視野に入っていない。これに対し国内の先行研究では、行政評価の類型論が図書館評価の分析に応用されているものの、分析対象はあくまで図書館評価であり、図書館評価と行政評価の方法論を対比する視点は見られない。つまり、国内外を通じ、図書館評価と行政評価の方法を3種類のすべてにわたって比較した先行研究を確認できない状況にある。

1.3 研究目的

本稿の目的は、図書館評価の方法と行政評価の方法とを比較し、両者の共通点と相違点を明らかにすることである。特に、行政評価に見られる、業績測定、プログラム評価、政策分析という3類型を念頭に置き、図書館評価でもそうした類型が見られるのかどうか、また各類型において図書館評価と行政評価の方法論に違いがあるのかどうかを詳細に比較する。これにより、図書館評価と行政評価が十分に整合性をもって発展しているのが検証でき、今後の図書館評価の方法を考える上で有益な示唆が得られるものとする。

海外で用いられている図書館評価の方法と、日本国内の方法とは異なっている可能性があるため、国内と海外という軸での比較、あるいは国内の図書館評価と行政評価という軸での比較も必要となるが、本稿ではまず海外の図書館評価に焦点を当て、行政評価との比較を行う。

分析対象としては米国と英国を主な対象とする。これと対比する行政評価についても、評価の実践・研究に最も厚い蓄積を持つのは米国であるため、主に米国の評価理論を比較対象とする。館種としては公共図書館を対象とする。

1.4 研究方法

研究方法としては文献レビューを用いる。図書館評価と行政評価を比較する前提として、まず行政評価の方法の整理を行う。行政評価には業績測定、プログラム評価、政策分析の3類型があることを明らかにし、それぞれの方法を概説する。その上で、図書館評価で用いられている方法をこれら3類型に分類し、それぞれについて行政評価の方法と比較を行う。比較においては、図書館評価と行政評価それぞれの代表的な解説書を取り上げ、

記載されている評価方法を対比する。

1.5 用語の定義

本稿では、「評価」という用語を幅広く捉え、「評価」とは組織の政策・活動に関する目的、目標、介入理論、実施過程、結果、成果、効率性を明らかにするために行う体系的な社会調査活動と定義する²⁶⁾。その上で、行政一般を対象とする評価を「行政評価」、図書館を対象とする評価を「図書館評価」と定義する。図書館評価には、公共図書館を対象としたもののみでなく、大学図書館の評価、専門図書館の評価等も包含されるが、本稿ではそのうちの公共図書館の評価を分析の対象とする。公共図書館は、多くの場合、公共の機関によって設置されており、行政の一部門である場合も多い。その意味では、公共図書館における図書館評価は、行政評価の下位概念といえる。

行政評価においては、対象とする政策分野によって適した評価方法が異なる場合があり、ある評価方法の利用状況を行政評価全体に一般化できない場合もある。本稿でいえば、特に政策分析の類型がそうしたケースに当たる。その場合は、行政評価においても分野によって適用が異なることに留意して議論を行う。

2. 行政評価の3類型 —業績測定、プログラム評価、政策分析—

2.1 業績測定

業績測定 (Performance Measurement) とは、施策の実績、特に事前に設定した目標や基準の達成度合いについての体系的で継続的なモニタリングである²⁷⁾。このために、インプット、アウトプット、アウトカム等に関わる指標 (indicator) や尺度 (measure) を設定し、定期的の実績値の測定を行う。

指標・尺度を用いた行政活動の測定は1930年代からすでに行われていたが、現在の形に体系化されたのは1990年代である²⁸⁾。行政においては、1980年代以降、市場原理の導入、分権化、業績志向、顧客志向などを要素とする新公共経営 (New Public Management: NPM) の理念に基づく行政改革が普及したが、業績測定はこのNPMと親和的であったためNPMとともに世界各国に普及した。この現代型の業績測定では、特にアウトカムの測定が重視される。

業績測定は事後評価として実施され、3類型の中では技術的に最も簡便で低コストで行うことができる。幅広い施策・事業を対象に適時に情報を得ることができる

が、その分、情報の深さや精度には限界がある。

2.2 プログラム評価

プログラム評価 (Program Evaluation) は、施策がどの程度、またどのように効果をあげているかを検証するために、社会科学の手法を用いてデータを収集・分析する体系的な研究である²⁹⁾。プログラム評価の源流は17世紀までさかのぼることができるが、広範な普及の契機となったのは、1960年代の米国における保健医療、教育、犯罪防止等の社会施策を対象とした大規模な評価の実施であった³⁰⁾。

もともとは施策の有効性を厳密に検証するインパクト・アセスメントに主眼があったが、インパクトが発現する前提として、施策が想定どおり実施されたか、また施策の目的や手段が妥当であったかの確認が重要であることが認識され、施策の実施プロセスのアセスメントや、施策実施がインパクト発現に至る過程をロジックモデルで検証するセオリー・アセスメント等が発展した³¹⁾。

プログラム評価は基本的に事後評価として実施される。厳密なインパクト・アセスメントの場合は高度な専門知識が必要であるため、米国ではコンサルタント等に外部委託される場合が多い。

2.3 政策分析

政策分析 (Policy Analysis) は、効率性の測定・比較を主眼とする評価類型である³²⁾。業績測定やプログラム評価が主に事後的な評価となるのに対し、政策分析では代替案を選択する目的で事前に分析することが想定されている³³⁾。分析手法としては、ある事業から生じる便益と費用と比較して事業の妥当性や代替案の比較を行う費用便益分析や、統計的・数学的モデルを活用して合理的な意思決定を行うオペレーションズ・リサーチなどが用いられてきた。

政策分析は、1930年代の米国で、水資源開発に費用便益分析が義務付けられたことを起源としている。1960年代には米連邦政府において、予算編成の合理化・効率化のために事前の政策分析を求める PPBS (Planning-Programming-Budgeting-System) という制度が導入されたが、想定された分析が高度で実施困難であったため短期間で終了した。現在では、政策分析は、公共事業や規制など、社会に大規模で不可逆的な影響を与える施策を中心に限定的に実施されている³⁴⁾。

政策分析は、事前評価として行う場合は特に不確実性が高く、経済学等の高度な専門知識が必要となるた

め、3 類型の中では最も技術的に難しい。

2.4 行政評価における各評価類型の関係

これら3 類型は、それぞれが異なる性格を持ち、適する施策や場面も異なっている。技術的には、業績測定、プログラム評価、政策分析の順に難易度が高くなり、要する費用も大きくなる。特に、ともに事後評価として実施される業績測定とプログラム評価には、相互補完的な関係があると見る論者が多い³⁵⁾。業績測定の代表的な研究者である Hatry は、両者の関係を表1のようにまとめている。

業績測定は、特にアウトカムやインパクトの測定において、情報の精度に限界がある。業績測定で得られるアウトカム指標の実績値は、施策以外の外部要因の影響も受けており、アウトカム指標が改善したとしても施策の効果であるとは限らない。施策とアウトカムの因果関係や施策の寄与度を厳密に確認するためには、実験デザインや統計学的な手法を用いたプログラム評価による必要がある。

2.5 図書館評価における評価類型

本稿では、海外における図書館評価を「業績測定型」「プログラム評価型」「政策分析型」の3 種類に分類する。図書館評価においては、必ずしも業績測定、プログラム評価、政策分析という用語が使われるわけではないが、指標・尺度を設定し実績値を何らかの基準や目標と比較する形の評価を業績測定型、特定のテーマを設定し掘り下げた分析を行う形の評価をプログラム評価型、オペレーションズ・リサーチや費用便益分析等の手法を用いて事前に代替案や計画の分析を行う形の評価を政策分析型と分類する。

続く第3～5章では、3 類型のそれぞれを対象に、発展経緯を跡づけた上で、評価方法を行政評価と比較す

表1 業績測定とプログラム評価の比較

	業績測定	プログラム評価
頻度	定期的、継続的	不定期
対象範囲	大部分の施策が対象	少数の施策が対象
情報の深さ	業績のみを表し、その理由は示されない	よい業績 / 悪い業績の理由を探索する
費用	施策当たりの費用は少ない	個々の評価に費用がかかる
有用性	継続的な施策の改善	施策に関する重要な意思決定

(出典) Hatry, Harry P. "Sorting the relationships among performance measurement, program evaluation, and performance management." *New Directions for Evaluations*. (137), p.27.

る。

3. 業績測定型の図書館評価

3.1 発展経緯

業績測定型の図書館評価において、発展過程を特徴づける要素、つまり時代とともに変化が見られる要素としては以下の二点がある。

一点目は、評価の対象である。図書館評価の対象は図1のように示すことができ、図の右に行くほど実体性が低く測定が難しい。図書館評価は、左端のインプットを対象とした評価から始まり、次第に右方向へ評価対象を広げながら現在に至っている。

二点目は、比較の方法である。業績測定型の評価では、指標や尺度の実績値を何らかの比較対象に照らして評価を行う。その方法としては、全国基準のような外部から与えられた基準類と比較する方法、図書館が自ら策定した計画をもとに目標値や過去の実績値と比較する方法、類似の他館の実績値と比較を行う方法（ベンチマーク）等がある。

以上の二つの要素をもとにすると、業績測定型の図書館評価の発展過程は表2のように時代区分できる。インプット・プロセス期からアウトプット期、サービス品質期へと移行するにつれ、評価対象と比較方法が多様化し、選択肢が広がってきている。

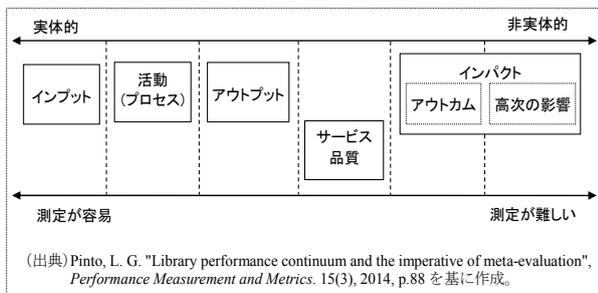


図1 図書館評価の対象

3.1.1 インプット・プロセス期（～1979）

図書館では、他分野に比較しても早い時期から評価が行われている³⁶⁾。図書館評価の最も古い形は、国や図書館協会等の公的機関が設定した「基準（standards）」に照らした評価である。基準は、図書館のあるべき姿や最低限満たすべき条件を表現したもので、各図書館が自館の数値を基準に照らして評価し、予算要求等の裏付けとして活用することが想定されていた³⁷⁾。

米国では、ALAが、1917年に図書館員の資格要件等に関する基準を定め、1921年には人口1人当たり1ドルという財政基準を制定した³⁸⁾。1956年の公共図書館基準では、70の指針のもとに191の定性的基準がまとめられた³⁹⁾。英国においても1962年に公共図書館基準が制定されている⁴⁰⁾。これらの基準は、多くの場合、予算・人員等の投入資源や、蔵書・サービスメニュー等の業務内容に関わるものであり、図1でいえばインプットや活動に該当するものであった。

3.1.2 アウトプット期（1980～1997）

米国では、こうした図書館基準に対し、公共図書館を不適切に画一化するものであること、実証的な基盤がないこと、サービスの結果よりも投入に焦点を当ててきたこと、基準を超えている地域では予算要求等に有効に活用できないこと等の問題が指摘されていた⁴¹⁾。ALA公共図書館協会（Public Library Association）は全国基準に代わる方向性を検討し、1980年に『公共図書館のための計画プロセス』（*Planning Process for Public Libraries*、以下「計画策定マニュアル」と言う）を発表した⁴²⁾。この計画策定マニュアルでは、悪化する財政状況下で図書館が必要な資源を確保するためには地域ニーズに応じた計画策定が必要だとして、そのための方法を提示した。1982年には、計画策定マニュアルを補完するために、『公共図書館のためのアウトプット尺度』（*Output Measures for Public Libraries*）という尺度のマニュアル

表2 業績測定型の図書館評価の時代区分

変化が見られる要素	インプット・プロセス期（～1979）	アウトプット期（1980～1997）	サービス品質期（1998～）
評価対象	・インプット ・プロセス	・インプット ・プロセス ・アウトプット	・インプット ・プロセス ・アウトプット ・サービス品質 ・インパクト／アウトカム
比較対象	・外生的な基準類	・外生的な基準類 ・自ら定めた計画（設定した基準・目標、過去の実績値）	・外生的な基準類 ・自ら定めた計画（設定した基準・目標、過去の実績値） ・他館の実績値（ベンチマーク）

が発表された⁴³⁾。その中では、「住民1人当たり貸出冊数」「蔵書回転率」等、12のアウトプット尺度の算出方法が解説された。

このALAの2種類のマニュアルは、米国の公共図書館の評価のあり方を、「基準」に基づくものから「計画策定」と「指標・尺度」に基づくものへと大きく転換するものであった⁴⁴⁾。初期の基準類に基づく評価によって公共図書館の基盤が一定程度、充足したことが、次の段階としての地域ごとの指標設定につながった面もあると見られる⁴⁵⁾。ただし、基準類に照らした評価が過去のものになったわけではなく、その後も多くの州で独自の図書館基準が制定されていた⁴⁶⁾。その背景には、財政当局に予算要求する上では、自館に足りない部分を説得力を持って示すことのできる基準という比較対象が、依然として有用であったという事情があった⁴⁷⁾。また、これらマニュアルは、基準から計画・指標へというシフトに加え、評価対象をインプット・プロセスからアウトプットにシフトさせる性格も持っていた。

基準から計画・指標へ、という米国の動きは、他の欧米諸国にも影響を与えた。1980年代から1990年代にかけて、英国やユネスコでも指標についてのマニュアルが作成された⁴⁸⁾。英国では1992年の市民憲章(Citizens Charter)によって地方政府に業績測定が義務づけられ、その中には図書館についての指標も含まれた⁴⁹⁾。IFLAや「図書館及び情報サービス機関における業績測定に関するノーザンプリア国際会議」でも指標・尺度や業績測定が議論された。

3.1.3 サービス品質期(1998～)

英国はNPM型の行政改革が行われた代表的な国であり、前述のように1992年から自治体に業績測定が求められていたが、1998年からはさらに年次図書館計画の策定と提出が義務付けられた。また、それを強化するため、政府は2002年に公共図書館に関する19の指標について目標値を設定した「全国基準」が策定された⁵⁰⁾。NPMでは顧客志向の理念に基づき、業績測定においても利用者満足度の指標が重視されたため、「全国基準」には満足度の基準が含まれた。

国際的には、1998年にISOによって国際規格ISO 11620「図書館パフォーマンス指標」が制定された。そこでも、インプット、プロセス、アウトプットの指標に加え、利用者満足度の指標が含まれた⁵¹⁾。このような利用者満足度の重視は、図1でいえば、評価対象をサービス品質の領域に拡大するものと見ることができる。

米国においても、行政府に民間の経営手法を導入す

るという形でNPM型の改革が行われた。米国の公共図書館の一部では、1980年代後半から総合的品質管理(Total Quality Management: TQM)、バランスコアカード(Balanced Score Card: BSC)、ベンチマーク等の手法が使われていたとされる⁵²⁾。例えば米国の公共図書館にサービス品質の評価方法を紹介した文献としてはHernon and Altman(1998)がある⁵³⁾。

第4章で詳しく見るように、2000年代になるとアウトカムやインパクトの測定を目指すインパクト・アセスメントの研究が活発化した。業績測定においても、アウトカム指標を設定しようとする動きが見られる。オーストラリアでは2015年から公共図書館の基準・ガイドラインの改定作業が進められているが、その中では、政策決定者に対し公共図書館の役割や貢献をより明確に示し予算配分等に活用してもらうためにはアウトカム指標が必要だとして、アウトカム指標についての検討が行われている⁵⁴⁾。

3.2 評価方法

続いて、業績測定型の図書館評価について、評価方法を行政評価と比較する。このために、両分野の標準的な評価方法の解説書やマニュアルの記載内容を比較する。

3.2.1 行政評価の解説書に見る業績測定の方法

行政評価における業績測定の代表的な解説書としては、Hatryによる『業績測定：結果を求めて 第2版』(Performance Measurement: Getting Results, 2nd ed.)があげられる⁵⁵⁾。業績測定の手順は、表3のように説明さ

表3 Hatry(2006)における業績測定の手順

	ステップ	内容
1	業績測定の対象の特定	施策のどの部分を対象とするかを明らかにする。
2	使命・目標の特定	施策の使命・目標・顧客を明らかにする。
3	アウトカムの特定	測定すべきアウトカムを特定する。
4	アウトカム指標の設定	アウトカム指標を設定する。
5	業績データの収集	業績に関するデータを収集する。
6	業績情報の分析	指標の内訳の提示、ベンチマーク等により業績データを役に立つものにする。
7	業績情報の報告	業績データの報告書を作成し配布する。

(出典) Hatry, Harry P. *Performance Measurement: Getting Results, 2nd ed.*. Urban Institute Press, 2006. の章構成を基に作成。

れている。業績測定の限界としては、業績データはアウトカムの原因を説明するものではなく施策とアウトカムの因果関係は明らかにできないこと、アウトカムの中には直接測定できないものがあること、業績測定による情報は意思決定のために用いられる情報の一つに過ぎないことを指摘している。

3.2.2 図書館評価の解説書に見る業績測定型評価の方法

業績測定型の図書館評価の解説書・マニュアルとしては、発展経緯で述べた時代区分のうち最も新しいサービス品質期（1998年～）以降の刊行で、公共図書館または図書館一般を対象としたものを選択すると以下の4点がある⁵⁶⁾。

表4 Nelson (2008) における業績測定の手順

	タスク
1	計画プロセスをデザインする
2	計画策定プロセスを開始する
3	地域のニーズを特定する
4	サービス・レスポンス*を選択する
5	変化に対する準備をする
6	図書館の価値と使命を検討する
7	目標と目的を記述する
8	組織の能力を確認する
9	戦略計画を作成し承認を得る
10	計画プロセスの結果を伝える

* 「サービス・レスポンス」とは、特定された地域ニーズに対応するために提供を行うサービス。
(出典) Nelson (2008)、p.xiv、図1を基に作成。注は筆者による。

① Nelson (2008) 『結果志向の戦略計画策定』(ALA)⁵⁷⁾

ALA 公共図書館協会による計画策定マニュアルの改定第5版である。最初の2版までは計画策定マニュアルと合わせてアウトプット尺度のマニュアルが刊行されていたが、その後は一本化されており、計画策定マニュアルの中で尺度についても合わせて説明する形となっている。

計画策定の手順は、表4のように説明されている。まず地域のニーズを特定し、それに対応してどのようなサービスを提供するか（サービス・レスポンス）を検討した上で、使命や目標・目的を特定するという手順となる。マニュアル第Ⅱ部では、米国で一般的なサービス・レスポンスの例として、ビジネス支援、文化理解、生涯学習等の18種類をあげ、詳しい解説を行っている。

評価の尺度としては、表5に示したように、「尺度1：利用者数」「尺度2：サービスがどれだけ利用者のニーズを満たしたか」「尺度3：図書館が提供した総サービス量」「尺度4：アウトカム測定」の4種類のカテゴリーが示されており、選択したサービス・レスポンスごとに適当なものを選択することとされている。本稿の整理でいえば、尺度1と尺度3はアウトプット、尺度2は満足度、尺度4はアウトカムの尺度に当たる。尺度3については、利用者の視点というより図書館側の視点による尺度であるため、他の3種類の尺度より有効性が低いとされている。

尺度4のアウトカム尺度については、あらゆる図書

表5 Nelson (2008) における尺度

	尺度のカテゴリー	説明
尺度1	利用者数	以下の2種類がある。 ・総利用者数：ある期間内にサービスを利用した利用者の合計。同じ人が何度も利用した場合はその都度カウントする。 ・ユニーク・ユーザー数：何度利用したかにかかわらず、ある期間内にサービスを一度でも利用した人数。
尺度2	サービスがどれだけ利用者のニーズを満たしたか	図書館のサービスが、どれだけ自らのニーズに合致したかについての利用者の意見。サービス品質、サービスの価値、サービスへの満足度、サービスのインパクトについての意見が考えられる。 (例) データは通常、利用者調査で収集され、調査対象に占める人数で表現される。例えば、「○年度中に図書館の宿題支援サービスを利用した高校生のうち、少なくとも○%が求めるものが見つかったと回答する」等。
尺度3	図書館が提供した総サービス量	ある目標の達成に向けて実際に提供されたサービス量。貸出、レファレンス処理数等、標準的な図書館アウトプットのすべてを含む。
尺度4	アウトカム測定	特定の利用者のニーズに対応するために提供され、利用者に変化をもたらすことを意図した施策やサービスについて、計画・アセスメントを行う際の利用者志向のアプローチ。施策が参加者にどのような変化をもたらしたか。参加者の知識、スキル、態度、行動、状態、地位にどのような変化をもたらしたか。 (例) 「図書館の大学入試準備コースに参加した生徒が、コース終了までに模擬試験の点数を50点改善する。」

(出典) Nelson, S. for the Public Library Association. *Strategic Planning for Results*. American Library Association, 2008, p.96、表34を基に作成。

館サービスに適用することは想定されておらず、対象者が明確に特定されること、成果が短期間で発現して測定可能であること等の一定の条件を満たす場合に適用できるとしている。例としては、10代の母親を対象とした子育て支援施策、移民を対象としたリテラシー講習等があげられており、貸出やレファレンス等の伝統的な図書館サービスへの利用は想定されていない⁵⁸⁾。

② Rubin (2006) 『結果を示す：図書館におけるアウトカム測定の利用』 (ALA)⁵⁹⁾

①のマニュアルと同じく ALA 公共図書館協会によるマニュアルで、特にアウトカム測定 (表5の尺度4に相当) について詳細に解説している。米国では補助金の支給に際してアウトカム評価を行うことが要求されていることが、この別立てのマニュアルが作成された背景となっている⁶⁰⁾。

解説されているアウトカム測定の手順は表6のとおりである。このマニュアルでは Hatry の解説書が参考文献として記載されており、表6の手順も表1の Hatry のものと共通性が高い。アウトカム測定に適しているのは一定の条件に合致した一部の図書館サービスや施策のみであるとされ、その条件としては、特定集団のニーズに合致するよう計画されていること、人間にインパクトを与えるものであること、開始・終了が明確で対象者をその間追跡できること、明確に定義できる対象者を持つこ

との4点が挙げられている。具体例としては高齢者向けインターネット講習、新規雇用者向け顧客サービス講習等が挙げられており、すべての人々を対象とした継続的なサービスや、レファレンスのような1回限りの接触で終了するサービスはアウトカム測定が難しいとされている⁶¹⁾。

③ Poll & Boekhorst (2007) 『品質の測定：図書館における業績測定 第2版』⁶²⁾

IFLA 刊行の解説書であり、ドイツ人の図書館員が執筆している。この解説書では、業績測定の手順についての短い解説の後、「資源・インフラ」「利用」「効率性」「将来性・成長」に区分して40の指標が解説されている。含まれているのは、プロセス、アウトプット、サービス品質 (満足度) に関する指標である。アウトカムやインパクトに関する指標については、まだ開発の途上であるとして含まれておらず、その代わりに、この時点での議論の現状について1章を設けて解説している。業績測定の手順の解説部分では、使命の特定、長期的・短期的目標の設定、指標の選択、結果の利用について記載されている。

また、業績測定の限界として、数値は何らかの分析やモニタリングが必要な点を示唆するだけであり、改善のために何をすべきかは業績測定だけではわからないこと、何がアウトカムの変化をもたらすかの因果関係は明

表6 Rubin (2006) における業績測定の手順

	タスク	ステップ
1	アウトカム測定に適した施策を選択する	
2	中間的・長期的アウトカムを特定する	2.1: アウトカム候補の明確化 2.2: アウトカム候補の検証 2.3: 採用するアウトカムの選択 2.4: アウトカムの時間軸の確認
3	アウトカムを測定可能にする	3.1: 個々のアウトカムの指標の明確化 3.2: 指標の目標値の設定 3.3: アウトカム説明 (statement) の作成
4	データ収集計画を作成する	4.1: データ収集方法のレビュー 4.2: データ収集方法の選択 4.3: データ収集手段の創設と適応 4.4: データ収集の必要性の決定 4.5: データ計画の立案
5	実施の準備をする	5.1: アウトカム測定計画の執筆 5.2: スタッフの懸念への対応 5.3: データ収集担当者の採用と訓練 5.4: データ計画のパイロット試験 5.5: 行動計画の策定
6	結果を最大限利用する	6.1: 結果の解釈 6.2: 結果についてのコミュニケーション 6.3: 前進のための結果の利用

(出典) Rubin, Rhea J. *Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library*. American Library Association, 2006, p.14, 図6.

確ではないことを指摘している。

④国際規格 ISO 11620: 2014 「図書館パフォーマンス指標」⁶²⁾

解説書やマニュアルとはやや性格が異なるが、図書館の業績測定に関する基本文献として ISO 11620 「図書館パフォーマンス指標」の現行版を取り上げる。③と同じく、「資源・インフラ」「利用」「効率性」「将来性・成長」に区分して指標が解説されている。含まれる指標の種類も、③と同様、プロセス、アウトプット、サービス品質（満足度）に関するものである。

業績測定の手順については、まとまった解説はないが、「図書館のサービスその他の活動の質や有効性は、…当該図書館の使命、目標、目的に照らして評価される」、「パフォーマンス指標は、系統的な図書館の計画策定や評価と結びつかねばならない」という記述が見られる。①や③と同様、まずは使命を定め、計画を立案して目標や目的を設定し、その評価にパフォーマンス指標を用いるという手順が想定されていると見てよいだろう。

3.2.3 行政評価との比較

以上で見た①～④の解説書を行政評価の **Hatry** の解説書と比較すると、いずれも、使命の特定、目標の明確化、指標・尺度の設定、結果の分析・解釈といった共通の要素を含み、よく似た手順となっていることがわかる。特に②の解説書は、**Hatry** の文献を引用しており、手法にも共通性が高い。また、業績測定だけではアウトカムが変化した原因は説明できず、施策とアウトカムの因果関係は確認できないという点も、③の解説書で指摘されている。

行政評価と比較した相違点としては、以下をあげることができる。まず、図書館評価においては、指標の開発が進んでいることである。③や④においては、多くの図書館が業績測定に利用できる一連の指標のセットが提示され、その算出方法が解説されている。①においても、具体的な指標までは提示されていないが、4種類の尺度のカテゴリーが示され、それを参考に各館が尺度を選択することとされている。行政評価における指標の開発状況は政策分野により異なると考えられるが、図書館は、指標の開発という点で、他の多くの分野に大きく先行していると指摘されている⁶⁴⁾。行政評価の文献においても、長年、専門的な基準を確立してきた分野は容易に利用可能な業績指標を持つことが多いと指摘されており、そうした分野として、住宅、公共事業、廃棄物処理と並んで図書館が含められている⁶⁵⁾。

もう一点は、その開発された指標・尺度において、アウトカムが必ずしも重視されていないことである。①と②の ALA のマニュアルでは、アウトカム尺度が利用できるのは一定の条件に合致した一部施策に限られ、貸出・レファレンス等の伝統的な図書館サービスについては、アウトプットやサービス品質に関する尺度が設定されている。また、③と④においては、指標はプロセス、アウトプット、サービス品質（満足度）の指標となっている。つまり、貸出等の伝統的な図書館サービスについて言えば、適切なアウトカム指標が現在に至るまで開発されておらず、アウトプットや満足度の指標・尺度が用いられているということになる。

実はこの結論は、**Hatry** の業績測定の解説とも矛盾していない。**Hatry** は、図書館や公園、レクリエーションなどの一部の施策については、顧客の満足度を最終的なアウトカムと見なしてもよいと述べている⁶⁶⁾。その理由は、たとえこうした施策が顧客の満足以上のものを目指しているとしても、市民の多くは満足度を最終アウトカムと考えるためだとしている。図書館が市民に文化・教育・娯楽等の面で短期・長期にアウトカムをもたらしているとしても、それを指標として捉えることは容易ではなく、満足度を最終アウトカムと見なすことには一定の合理性があるということだろう。図書館では、後述するように業績測定より掘り下げた分析を行うインパクト・アセスメントが発展してきており、アウトカムやインパクトについては、業績測定ではなくそうした評価方法を用いて評価するという流れになっていると見ることもできる。

4. プログラム評価型の図書館評価

4.1 発展経緯

特定のテーマを設定して不定期に行うプログラム評価型の図書館評価は、「評価 (evaluation)」「インパクト・アセスメント」「アウトカム・アセスメント」等の名称で発展してきた。

図書館の評価に関する初期の研究者としては、**Lancaster** があげられる。1977年には『図書館サービスの測定と評価』(*The Measurement and Evaluation of Library Services*) が刊行され、目録利用、レファレンスサービス、文献検索、蔵書評価等について既存研究をレビューしている⁶⁷⁾。**Lancaster** はこの著書を1991年に改訂しているほか⁶⁸⁾、1988年にも評価の実用的な手引書を刊行している⁶⁹⁾。

Hernon と **McClure** が1990年に刊行した『評価と

図書館の意思決定』(Evaluation and Library Decision Making) は、Lancaster の著書よりさらに詳細に、評価のプロセス全体を解説している⁷⁰⁾。それによれば、評価は業績測定とは異なり研究課題と仮説を設定して実施する研究で、特定の活動を改善・変更するために行うものと説明されている。

2000年代に入ると、貸出等の利用実績に代表されるアウトプットにとどまらず、図書館利用が利用者にも与えた影響を明らかにしようとするインパクト・アセスメントへの関心が高まった。この背景としては、NPMによる成果志向、顧客志向の流れに加え、インターネット時代に入り図書館を経由せずに多くの情報が得られるようになったことから、財政当局等に対し、あらためて図書館の存在価値を示す必要が出てきたことがある⁷¹⁾。この動きは公共図書館より大学図書館で先行し、2002年にはアウトカム・アセスメントの手法をまとめたテキスト『図書館におけるアウトカム・アセスメントのための行動計画』(An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library) が刊行された⁷²⁾。その後のインパクト・アセスメントの研究進展を受け、2014年には国際規格 ISO 16439「図書館のインパクト・アセスメントのための手法と手続き」が制定された。この規格で解説されている評価方法については後述する。

その他、インパクト・アセスメントとも関連する動きとして、「エビデンスに基づく図書館情報学実践 (Evidence Based Library and Information Practice: EBLIP)」がある。ここでいうエビデンスとは、ある施策の有効性についての科学的根拠を意味し、それを明らかにする方法はプログラム評価というインパクト・アセスメントである。EBLIPの議論は2000年代から見られ、2006年にはウェブ・ジャーナル Evidence Based Library

and Information Practice⁷³⁾が創刊された。近年では、実験デザインや、複数の研究を統合する系統的レビュー (Systematic Review) という手法の図書館への適用も進んでいる⁷⁴⁾。

4.2 評価方法

続いて、プログラム評価型の図書館評価について、代表的な解説書をもとに評価方法を行政評価と比較する。

4.2.1 行政評価の解説書に見るプログラム評価の方法

行政部門におけるプログラム評価の代表的な解説書としては、Rossi et. al.『プログラム評価の理論と方法 第7版』(Evaluation: A Systematic Approach, 7th ed.) があげられる⁷⁵⁾。この解説書では、評価が施策のどのような側面に焦点を当てているかによって、プログラム評価の種類を表7のように体系化している。

プログラム評価は、もともと福祉、労働、刑事司法、教育等の社会施策のインパクトを厳密に測定することを意図して発展した。このため、Rossi et. al. (2004)でもインパクト・アセスメントの説明に多くのページが割かれている。最も厳密に施策のインパクトを測定できるのは、対象者を無作為に2集団に分け、一方のみを施策の対象とし(実験群)、もう一方(対照群)と結果を比較する実験デザインによる手法である。この実験デザインのほか、何らかの方法で実験群とできるだけ近似の対照群を設定する準実験デザインについても詳細に解説されている。この Rossi et. al. (2004) では定量的手法が主に解説されているが、プログラム評価においては定性的な方法も研究・利用されている。

表7 プログラム評価の種類

評価の種類	性格
必要性アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策の必要性を評価 ・ 政策的介入が必要な問題の性質と程度を分析
セオリー・アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策の論理的な構造を明らかにし、その質と内容を評価 ・ ロジック・モデルを使用
プロセス・アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策が当初意図したとおりに実施されているかを評価 ・ 施策の実施プロセスを継続的に測定するモニタリングを含む
アウトカム/インパクト・アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策による社会状況の改善の有無と程度を評価 ・ 厳密な評価のためには、施策以外の要因や偶然の影響を取り除く必要がある ・ 厳密な手法から簡易な手法まで様々
効率性の測定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策の便益が費用を上回っているかどうか、複数の施策のうちより少ない費用で大きい効果を上げられるのはどれかを評価 ・ 費用便益分析と費用効果分析の2種類

(出典) Rossi, Peter H. et. al. Evaluation: A Systematic Approach. 7th ed., SAGE Publications, 2004を基に作成。

4.2.2 図書館評価の解説書に見るプログラム評価型の方法

2000年代以降は、評価やインパクト・アセスメントについてのまとまった解説書が相次いで刊行されている。その中から、公共図書館または図書館一般を対象としたものを選択した。図書館評価の文献では、用語のばらつき等もあり、論じている評価方法がプログラム評価型なのか業績測定型なのか判断が難しい場合もある。ここでは、評価課題の設定等について記述があり特定のテーマを設定しての評価であると判断できるもの、または、業績測定では用いられない実験デザイン、インタビュー、観察法、事例研究等の幅広い方法を解説しているものをプログラム評価型と判断した。選択した5点の解説書について、採りあげられている分析方法をまとめたものが表8である。解説書によって採り上げられている分析方法はかなり異なり、非常に幅広い分析方法が含まれている。

インパクト・アセスメントの方法を見ると、ISO 16439では、インパクトの評価方法を表9のように整理している。図書館のインパクトは多くの場合、直接捉えることはできないが、代理の指標が利用できるとして、そのための方法を「推測されたエビデンス」「応答によるエビデンス」「観察されたエビデンス」の3種類に分類している。信頼できる結果を得るためには、これらの方法を組み合わせることが有用だとしている。

4.2.3 行政評価との比較

表8のうち、Rossi et. al. (2004) で取り上げられている方法は、「定量分析」の実験デザインと準実験デザイン、「その他」の経済評価である。Rossi et. al. (2004) は詳細に取り上げていないが、「定性分析」に挙げた手法は、プログラム評価でも利用されているものが多い。したがって、個々の手法について見れば、プログラム評価と図書館評価には共通性が見られるといえる。

行政評価と比較した相違点としては、以下が挙げられる。まず、理論体系としては、図書館評価における評価では、プログラム評価で見られる必要性アセスメント、セオリー・アセスメント、プロセス・アセスメント等の区分が見られないことである。評価方法については、図書館評価では全体に定性分析の比重が大きいこと、バランススコアカード等の民間の経営手法が含まれていることを指摘できる。LibQUAL+®も、経営学で開発されたサービス評価手法である ServQUAL を図書館に適用したものである。

特にインパクト・アセスメントの方法について見る

と、図書館評価では表9に示したように、「推測されたエビデンス」「応答型のエビデンス」「観察されたエビデンス」の3種類の情報を用いるが、これはプログラム評価には見られない独自の概念である。その中では、業績測定の類型で用いられる統計数値や業績指標も対象に含まれている。また、プログラム評価で重視される、実験デザインのような厳密な手法は取り上げられていない。ISO 16439では情報リテラシー講習の効果測定のために行われる知識・技能テストも取り上げられているが、その際は訓練の実施前後でテストを行い点数を比較すべきことは指摘されているものの、より厳密に効果を測定するために対象者を無作為に2集団に分ける実験デザインへの言及は見られない⁷⁶⁾。

5. 政策分析型の図書館評価

5.1 発展経緯

続いて、オペレーションズ・リサーチやシステム分析、費用便益分析等の手法を用いて事前に代替案や計画の採否の分析を行う、政策分析型の図書館評価についてまとめる。図書館で政策分析型に関連する文献は数が限られるため、ここでは特に時代区分はせず、図書館を対象としたオペレーションズ・リサーチ、システム分析の動向と、費用便益分析・経済評価の動向に分けて時系列で発展経緯をまとめる。

5.1.1 図書館のオペレーションズ・リサーチ

米国では、1960年代にオペレーションズ・リサーチ等によって行政府の予算編成の合理化・効率化を目指すPPBSが試みられた。その影響は図書館にも及んでおり、Buckland (1978) によれば、1968年頃から図書館へのオペレーションズ・リサーチの適用に関心が高まった⁷⁷⁾。その結果、ビブリオメトリックス、蔵書の利用分析、索引システムのパフォーマンス分析等で研究が蓄積されたが、その多くは図書館の業務の一部を対象とした不定期なものであり、図書館サービス全体を対象とした研究は少なかった。

こうしたオペレーションズ・リサーチ等による分析は、図書館の意思決定に必ずしも役立つものではなかったことが指摘されている。ALAは、1973年の報告書で既存のオペレーションズ・リサーチやシステム分析の研究をレビューし、それらが理論的に妥当ではあっても通常の図書館員には理解できず、現場の意思決定への利用は難しいと結論づけている⁷⁸⁾。そして、伝統的な図書館統計に立ち返り、公共図書館のサービス能力の判定のた

表8 図書館におけるプログラム評価型の評価方法

		評価			インパクト・アセスメント	
		① ハーノン・ ダガン・ ニテッキ (2011)	② マシューズ (2007)	③ プロフィール (2006)	④ ISO 16439 (2014)	⑤ マークレス・ ストリート フィールド (2006)
定量分析	実験デザイン	○	○	○		
	準実験デザイン	○				
	既述的デザイン (事前事後比較等)	○				
	サーベイ	○	○	○	○	
	業績指標・尺度		○	○	○	○
	満足度調査		○	○	○	
	経済評価		○	○		
	社会的インパクトの評価		○	○		
定性分析	インタビュー	○	○	○	○	○
	フォーカス・グループ		○	○	○	○
	観察法	○	○	○	○	○
	内容分析	○				
	事例研究	○				
	内容分析	○				
	日記法		○	○		
	グラウンデッド・セオリー		○			
	エスノグラフィ		○			
	シンクアラウド法/プロトコル分析		○			
	デルファイ法		○	○		
	クリティカル・インシデント法		○			
	概念地図法		○			
	ピア・レビュー			○		
	アクション・リサーチ					○
	利用者のセルフ・アセスメント				○	
	逸話的エビデンスの収集				○	
セルフ・レコーディング				○		
図書館固有の分析	LibQUAL+®	○	○	○		
	カウンティング・オピニオンズ	○				
	利用者テスト (情報リテラシー)		○		○	
	引用分析	○			○	
民間経営手法等 その他	ログ分析	○	○		○	
	ユーザビリティ・テスト	○	○			
	バランススコアカード		○	○		
	コンジョイント分析		○			
	ビジネス・プロセス・リエンジニアリング			○		
	ベンチマーキング			○		
環境スキャニング			○			

(出典) Herson, P. et. al. *Engaging in Evaluation and Assessment Research*. Libraries Unlimited, 2011 ; Matthews, Joseph R. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Libraries Unlimited, 2007 ; Brophy, Peter. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. Neal-Shuman, 2006 ; ISO 16439: 2014, "Information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries". ; Markless, Sharon; Streatfield, David. *Evaluating the Impact of Your Library*. Facet, 2006 の記載内容を基に作成。目次の項目として取り上げられているものを抽出した。

表9 ISO 16439 に見るインパクト・アセスメントの方法

方法	具体的な方法	性格
推測されたエビデンス (Inferred Evidence)	・統計 (アウトプット・データ) ・図書館パフォーマンス指標 ・利用者満足度	統計数値やパフォーマンス指標は直接インパクトを示すことはできないが、体系的に収集され図書館の業績と満足度が定期的にチェックされれば、利用者にインパクトをもたらしたサービス・活動を特定することができる。
応答によるエビデンス (Solicited Evidence)	・インタビュー／フォーカス・グループ ・利用者のセルフ・アセスメント ・逸話的エビデンスの収集	利用者の図書館における経験、図書館サービスから得られた便益、図書館への一般的な意見を尋ねるもの。
観察されたエビデンス (Observed Evidence)	・インパクト・サーベイ ・観察法 ・セルフ・レコーディング ・引用分析 ・知識・技能へのインパクトのテスト	利用者が図書館サービスに接した際の行動を観察するもの。調査者の直接観察、技術的装置による観察 (ビデオ録画、ログ分析等)、利用者による学習の自己観察 (セルフ・レコーディング)、引用分析を含む。

(出典) ISO 16439: 2014, "Information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries" の記載内容を基に作成。

め、貸出等に代わる新たな指標を検討している。この検討が、第3章で見た ALA の計画・指標に基づく評価へのシフトにつながったと見ることができる。

5.1.2 図書館の費用便益分析・経済評価

政策分析で用いられるもう一つの代表的な手法が、費用便益分析である。図書館情報学の分野では、1960～70年代から費用便益分析の適用事例が発表されたが、その多くは企業図書館や大学図書館を対象としたもので、その他の館種への適用は少なかったとされる⁷⁹⁾。公共図書館については、分館システムや選書方針の決定を対象に費用便益分析が行われた事例が報告されている⁸⁰⁾。

その後、財政的な制約が厳しくなると、図書館が社会にもたらしている経済価値を示す研究が行われるようになった。Missingham (2005) は、過去20年以上にわたって図書館の価値に関わる研究が行われ、対象と適用を拡大してきたことを指摘し、最近の新しい研究成果として仮想評価法 (Contingent Valuation Method: CVM) と投資利益率 (Return on Investment: ROI) の適用事例をレビューしている⁸¹⁾。こうした経済評価では、費用便益分析と異なり、経済価値を算出しても費用との比較を行わない場合もある。

その他、図書館の経済評価についての文献レビューとして、McCallum and Quin (2004)、図書館の ROI についてメタ分析を行った Aabo (2009) 等がある⁸²⁾。特に公共図書館を対象に、費用便益分析の詳細な解説を行った文献としては、Elliot (2007) がある⁸³⁾。その問題意識を見ると、行政評価での政策分析のように合理的な意思決定のために事前に費用便益分析を行うというよりは、図書館の経済価値を顧客や上部機関、政府職員に対して示すという目的が重視されている⁸⁴⁾。

5.2 行政評価との比較

図書館評価では、政策分析の主要な手法であるオペレーションズ・リサーチや費用便益分析についての研究は行われているが、事業実施前に代替案を比較検討する政策分析型の評価として実施されている例は確認できない。もともと政策分析は、行政の幅広い分野で実施されてきたというよりは、公共事業、政府開発援助、規制など、特定の分野で実用化されてきた経緯がある。政策分析の実施には、業績測定やプログラム評価と比較しても相対的に大きなコストを必要とするため、経済社会に大規模で不可逆的な影響を与えるような分野を中心に適用されてきた。通常の図書館サービスはそうした大規模事業とは性格が異なるため、政策分析の適用対象となっていないものと理解できる。

理屈の上では、新たな図書館や分館を設置するような場合に、費用便益分析によって、設置の是非の判断や最適な代替案の選択を行うケースはありうる。図書館の建設が公共事業として実施される場合には、本稿が対象とする図書館評価の枠組みとは別に、各国・地域の公共事業その他の制度で政策分析が行われている可能性はある。また、公共図書館の内部の意思決定においても、新規システム導入などの際に事前に分析を行って代替案の比較検討を行うケースがありうる。前述のように、オペレーションズ・リサーチは妥当かつ精緻な分析であっても図書館の意思決定に利用するのは難しいと指摘されており、このために図書館の現場で普及するには至らなかったものと見られる。

近年では図書館の経済評価の研究が活発に行われており、行政部門の政策分析でも用いられる CVM 等の手法が試みられている。そうした経済評価は、プログラム評価型の図書館評価の一部に含められる場合も多い。

6. 結果と考察

6.1 結果

本稿の目的は、図書館評価と行政評価の方法を比較し、共通点と相違点を明らかにすることであった。そのために、図書館評価で用いられている方法を、行政評価の3類型、業績測定、プログラム評価、政策分析の各類型に分類し、それぞれで採用されている評価方法を行政評価の一般的な方法と比較した。その結果は以下のとおりである。

6.1.1 図書館評価に見られる評価類型

図書館評価では、行政評価の3類型のうち、業績測定とプログラム評価の2種類に対応する類型があることが明らかになった。もう一つの類型、政策分析については、他の行政部門でも限られた分野で適用されてきたものであり、図書館においては必ずしも発展していない。図書館評価の文献の大半は業績測定型の評価に関するものであり、公共図書館での実践と研究が最も進んでいる中心的な評価類型は業績測定といえる。プログラム評価については、評価方法の研究は行われているものの、公共図書館の現場でどの程度、実施されているかは確認できなかった。

6.1.2 業績測定における共通点と相違点

発展経緯からは、図書館は他の分野と比較しても、早い時期から業績測定を実践してきた分野であることが明らかとなった。基本的な評価方法については行政評価との共通性が高いが、相違点としては以下が指摘できる。

第一に、評価指標の標準化が進んでいることである。図書館界では、図書館評価に用いるための指標群の開発と算出方法のマニュアル化が進んでおり、業績測定に当たっての指標の選択や、ベンチマークによる他館との比較を行う基盤が整備されている。それは一国内にとどまらず、ISO 11620という形で国際的にも標準化されている。

第二に、指標としてアウトカム指標を必ずしも重視しない傾向である。ISO 11620はインプット、プロセス、アウトプット、満足度の指標であり、アウトカム指標を含まない。ALAのマニュアルでは、貸出やレファレンス等の伝統的な図書館サービスについては、アウトプットや満足度の指標を利用するとしている。アウトカム指標の利用が推奨されるのは、高齢者向けインターネット講習、移民向けリテラシー講習等のように特定層

のニーズに合致するよう計画された一部の施策に限定されている。

6.1.3 プログラム評価における共通点と相違点

図書館評価では、行政評価でのプログラム評価よりやや遅れ、1970年代からプログラム評価型に関する文献が登場している。用いられる分析方法としては、実験デザインや定性分析など行政評価というプログラム評価と共通するものもあるが、全体的な理論体系には相違が見られる。プログラム評価で見られるような、セオリー・アセスメント、プロセス・アセスメント等の方法は発展していない。バランススコアカードのような民間の経営分析手法も体系の中にも含まれている。インパクト・アセスメントにおいては、プログラム評価で重視される実験デザイン等の厳密な方法は強調されず、「推測されたエビデンス」「応答によるエビデンス」「観察されたエビデンス」の3種類の情報をもとに評価するという、図書館評価に独自の整理がなされている。

6.2 考察

本稿では、図書館評価が行政評価と一定程度、共通性のある評価方法を取りつつも、異なる点もあることを明らかにした。行政評価を一般理論、図書館評価を個別理論と見た場合、そうした相違点は、合理的な説明がつくものといえるのだろうか。

6.2.1 業績測定における相違点の要因

前章で見た業績測定での相違点のうち、一点目の指標の開発が進んでいることについては、他分野における業績測定に比べ、優れている点として積極的に評価できる。指標の標準化が進んでいれば個々の図書館の指標の選択も容易になり、ベンチマークも行きやすく、公共図書館が評価を行う上での基盤となる。

公共図書館で、このように評価の共通基盤が整備されてきた背景としては、早い時期から統計の整備が進んでいたこと、米国のALAや国際機関であるIFLA等の組織力のある先導的団体が存在したことがあげられる。ALAのマニュアル等を見ると、財政当局への予算要求のため、あるいは自治体等の上部団体に業績を示すために、計画策定や指標・尺度が必要だという議論がしばしば見受けられる⁸⁵⁾。また、NPMの登場以降は、アウトカムや業績への説明責任が強く求められるようになった。そうした事情のために公共図書館には業績情報を必要とする素地があり、それに応える形でALAやIFLA等が評価方法を開発してきたという構図が見られる。

では、二点目のアウトカム指標の限定的な利用は、どのように説明ができるだろうか。Childers and Van House (1993) は、図書館という組織の性格と、それが有効性の測定に与える影響について考察している⁸⁶⁾。それによれば、図書館サービスには、館内利用等の観察が難しい部分があること、利用者と図書館職員の相互作用でサービス品質が決まること、サービスとアウトカムの因果関係が不明確であること、アウトカムが時間が経ってから館外の見えないところで生じること等の特徴がある。また、図書館の利用は多くの場合セルフサービスであり、どのようなサービスを利用するかは利用者自身が決めることになる。こうした性格のため、図書館では、評価を行う際はアウトカムよりもプロセスや観察可能なアウトプットに焦点が当たりがちとなる。

この議論を踏まえると、図書館評価でアウトカム指標の利用が限定的になっている理由が合理的に説明できる。業績測定においてアウトカム指標の設定がしやすい施策とは、施策の対象集団が明確に特定でき、施策内容があらかじめ計画されており、成果が短期間で発現して測定しやすいような施策と考えられる。これに対し、図書館の最も基本的なサービスである貸出やレファレンス等は、以下に説明するようにこの条件に合致しない。すなわち、公共図書館は地域住民という明確な対象集団を持つものの、そのうちの誰がいつ、どのようなサービスを利用するかについて、図書館側はほとんどコントロールできない。この意味で図書館サービスは受け身の性格が強い。またアウトカムはしばしば時間を経てから、館外の観察しがたい場所で生じ、図書館サービスとアウトカムの因果関係は特定が難しい。こうした図書館サービスの性質のために、業績測定に当たっては、アウトカム指標よりはアウトプット指標や満足度指標の利用が合理的となっていると考えられる。海外の図書館評価では、古くからの研究と実践の積み重ねの中で、このような結論に達したということだろう。

一方、移民向けリテラシー講習、高齢者向けパソコン講習等、特定の人々を対象としたサービスについては、アウトカム指標の設定が比較的行いやすい。こうしたサービスについては、行政評価と整合性のある評価方法を採ることが可能となっている。

6.2.2 プログラム評価型の図書館評価

プログラム評価型の図書館評価が、行政評価と比較して定性的な手法の比重が高いことについても、前述の Childers and Van House (1993) の議論を用いると、ある程度の説明がつく。プログラム評価においてインパ

クトの測定が容易な施策は、業績測定においてアウトカム指標の設定がしやすい施策と共通する要素を持つと考えられる。すなわち、施策の対象集団と施策内容が明確で、成果の観察・測定がしやすい施策である。しかし、貸出やレファレンス等の図書館サービスはこの要件を満たさず、したがって実験デザイン等による厳密なインパクト・アセスメントには適さない。このことが、ISO 16439に見られるような、業績指標や定性分析等の様々な手法を組み合わせたインパクト・アセスメントの手法につながっているものと見られる。

しかし一方で、図書館評価のインパクト・アセスメントにおいては、行政部門のプログラム評価理論を十分参照していないという批判が存在する。Lyons (2012) は、図書館のアウトカム評価では施策とアウトカムの因果関係を厳密に測定せず、代替的なものに過ぎない業績指標を、さもアウトカムそのものであるかのように扱っていると厳しく批判し、プログラム評価の理論を参照すべきだと指摘している⁸⁷⁾。ISO 16439ではパフォーマンス指標を単独で用いるよりは他の情報と組み合わせることを推奨してはいるものの、単純な指標を用いたアウトカム測定の限界についての認識は、図書館評価ではやや弱い面があるといえる。

プログラム評価で体系化されているセオリー・アセスメントやプロセス・アセスメント等の他の方法が発展していない点も、このような施策の性格の違いによるものと考えられる。もともと行政部門のプログラム評価は、福祉、労働、刑事司法、教育等の社会施策において、明確に対象者を特定して職業訓練や早期教育等のまとまった施策を実施する場合の評価を想定している。そうした施策では、実施プロセスが複雑になるため、意図したとおりに施策が実施されない、施策が想定するアウトカムにうまくつながらない等の問題がしばしば生じ、それがプロセス・アセスメントやセオリー・アセスメント等が発展した背景となっている。貸出等の伝統的な図書館サービスはそうした施策とは性格が異なるため、同様の体系となっていないのは不自然なことではないと考えられる。ただし、図書館においても、前述のように厳密なインパクト・アセスメントが可能なサービスもあると考えられ、そうしたものについては、セオリー・アセスメントやプロセス・アセスメントの手法が有用となるだろう。

図書館におけるインパクト・アセスメントは、概ね2000年以降に発展した新しい分野であり、いまだ理論上の途上にあるともいえる。一方の行政部門のプログラム評価は、1960年代からの長い蓄積を持つ。図書館評価に

においても、一般理論であるプログラム評価の理論から意識的に学ぶ余地があるのではないかと考えられる。

7. おわりに

本稿で見たように、海外の公共図書館では評価に早くから取り組み、行政評価で用いられる評価方法と一定の整合性を持ちつつも、自らの特殊性に合わせた独自の評価方法を発展させている。行政評価の方法とは、アウトカム指標の利用やインパクト・アセスメントの方法等において相違点が見られるが、そうした相違点はサービスとアウトカムの因果関係が不明確であり、受け身の性格が強いという図書館サービスの性格によって、ある程度、説明がつく。しかし、インパクトの評価方法等については、今後、行政評価の理論に学び、さらに方法論を発展させる余地があるといえるだろう。

逆に、個別理論としての図書館評価の側が、一般理論である行政評価に貢献できる面も見出せる。施策の性格の違いによって適した評価方法が異なるという図書館評価の知見は、行政評価において施策類型に応じた評価方法を検討していく上で有益となるだろう。

最後に、本稿の限界を指摘する。第一に、方法論として文献レビューを用いたため、実態として公共図書館の現場でどのような評価方法が用いられているかは必ずしも明らかにできなかったことである。第二に、用いた文献が米国と英国中心であったため、その他の地域の図書館評価の方法が十分カバーできていないことである。今後は、実施状況を含めた実態調査や、米英以外を対象を広げた分析を行うことが課題である。また、本稿では海外の図書館評価に焦点を絞ったが、今後は本稿で明らかにした海外の動向と、国内の図書館評価の動向を比較することも課題である。

注

- 1) 全国公共図書館協議会編『公立図書館における評価に関する実態調査報告書 2008年度』全国公共図書館協議会, 2009, p.17.
- 2) 柿澤淳子. 「図書館評価を評価する—神奈川県立図書館における自己評価を事例として—」. 『神奈川県立図書館紀要』. (9), 2011.3, p.46.
- 3) 下山佳那子. 「日本の公立図書館が実施する図書館評価の理論と実際：評価学の理論に基づく分析」筑波大学図書館情報メディア研究科, 2012, 修士論文.
- 4) 政府や自治体等の公共部門を対象とした評価につい

ては、「行政評価」「政策評価」「自治体評価」等の様々な名称が用いられるが、用語の範囲や定義は定まっていない。本稿では便宜的に、それら評価を総称して「行政評価」と表記する。

- 5) 荻原幸子. 「公共図書館における住民との関係性：「公立図書館の任務と目標：解説」の分析を通して」. 『日本図書館情報学会誌』. 53 (4), 2007, p.194.
- 6) 同上
- 7) 古川俊一「公共部門における評価の理論・類型・制度」『公共政策研究』(2), 2002, p.12-25; 田辺智子. 「政策評価の手法：アメリカの評価理論と実践をもとに」. 『季刊行政管理研究』. (97), 2002; 田中啓. 『自治体評価の戦略』. 東洋経済新報社, 2014等。文献によって3種類の名称は異なる場合もあるが、本稿では最も新しい田中の文献になった。日本の自治体の行政評価では業績測定が中心的方法となっているが、中央省庁を対象とした政策評価法は、これら3類型をすべて対象としている。
- 8) Winkworth (1998) は、図書館評価の文献は米国と英国に偏在していると指摘している。Winkworth, Ian. "Making performance measurement influential". Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Northumberland, England, Sep. 7-11, 1997, University of Northumbria at Newcastle, Newcastle, 1998.
- 9) Palmour, Vernon E. et al. *Planning Process for Public Libraries*. American Library Association, 1980, 304p. (邦訳 パーマー . V. E. ほか著/田村俊作ほか訳. 『公共図書館のサービス計画：計画のたて方と調査の手引き』. 勁草書房, 1985, 308p.) ; Zweizig, D.; Rodger, E. J. *Output Measures for Public Libraries: a Manual of Standardized Procedures*. American Library Association, 1982 ; Van House, N. et. al. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures. 2nd ed.*, American Library Association, 1987, 99p. ; McClure, C. R. et al. *Planning and Role Setting for Public Libraries: a Manual of Options and Procedures*. American Library Association, 1987, 117p. ; Himmel, Ethel; Wilson, William James. *Planning for Results: a Public Library Transformation Process*. (2 volume) 1998 ; Hernon, Peter; Altman, Ellen. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. American Library Association, 1998, 243p. ; Nelson,

- Sandra S. et. al. *Managing for Results: Effective Resource Allocation for Public Libraries*. American Library Association, 2000, 362p. ; Hernon, Peter; Whitman, John R. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-Based Approach for Libraries*. American Library Association, 2001, 181p. (邦訳 Hernon, Peter; Whitman, John R. / 永田治樹訳『図書館の評価を高める：顧客満足とサービス品質』丸善, 2002, 225p.) ; Rubin, Rhea J. *Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library*. American Library Association, 2006, 160p. ; Nelson, S. for the Public Library Association. *Strategic Planning for Results*. American Library Association, 2008, 291p.
- 10) Lancaster, F.W. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Information Resources Press, 1977, 395p. ; Lancaster, F.W. *If You Want to Evaluate Your Library* … University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1988, 193p. (邦訳 : Lancaster, Frederick Wilfrid 著 / 中村倫子ほか訳. 『図書館サービスの評価』. 丸善, 1991, 228p.) ; Baker, Sharon L.; Lancaster, F. Wilfrid. *The Measurement and Evaluation of Library Services. 2nd ed.* Information Resources Press, 1991, 411p.
 - 11) Hernon, P.; McClure, C. R. *Evaluation and Library Decision Making*. Ablex Publishing Corporation, 1990, 266p. ; Dugan, Robert E.; Hernon, Peter; Nitecki, Danuta A. *Viewing Library Metrics from Different Perspectives: Inputs, Outputs, and Outcomes*. Libraries Unlimited, 2009, 346p. ; Hernon, P. et. al. *Engaging in Evaluation and Assessment Research*. Libraries Unlimited, 2011, 305p.
 - 12) Brophy, Peter. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. Neal-Shuman, 2006, 242p.
 - 13) Markless, Sharon; Streatfield, David. *Evaluating the Impact of Your Library*. Facet, 2006, 170p.
 - 14) Matthews, Joseph R. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Libraries Unlimited, 2007, 372p.
 - 15) Wallace, Danny P.; Van Fleet, Connie J. *Knowledge into Action: Research and Evaluation in Library and Information Science*. Libraries Unlimited, 2012, 388p.
 - 16) Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter. *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries. 2nd revised ed.* K.G.Saur, 2007, 269p.
 - 17) ISO 11620: 2014. "Information and documentation - Library performance indicators". : ISO 16439: 2014. "Information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries".
 - 18) Lyons, Ray. "Duck Soup and Library Outcome Evaluation". *Public Library Quarterly* 31(4), 2012, p.326-338.
 - 19) Buckland, M. K. "Ten years progress in quantitative research on libraries". *Socio-Economic Planning Sciences* (12), 1978, p.333-339.
 - 20) Goodall, D. L. "Performance measurement: a historical perspective." *Journal of Librarianship* (20), 1988, p.128-144.
 - 21) Lund, P. A. "An Investigation of the Use of Performance Measures in Public Libraries: An Application of the Locke Goal-Setting Theory". PhD thesis, University of Wisconsin - Madison, 1990.
 - 22) White, L. N. "Does Counting Count: An Evaluative Study of the Use and Impact of Performance Measurement in Florida Public Libraries". Florida State University, 2002, PhD thesis.
 - 23) 永田治樹. 「図書館評価の枠組みと課題」. 『図書館界』. 60 (4), 2008.11, p.266-279.
 - 24) 永田 (2008) では主に古川俊一の文献を参照している。古川 (2002), 前掲書; 古川俊一. 「政策評価の概念・類型・課題(上・下)」. 『自治研究』. 76(2), 2000, p.62-83. ; 76 (4), 2000, p.47-67等。
 - 25) 下山, 前掲書.
 - 26) ここでの定義は以下による。龍慶昭・佐々木亮『「政策評価」の理論と技法 増補改訂版』多賀出版, 2004, p.8-9.
 - 27) ここでの定義は以下による。Government Accountability Office. "Designing Evaluations: 2012 Revision". GAO-12-208G. 2012, p.3.
 - 28) Hatry, Harry P. *Performance Measurement: Getting Results. 2nd ed.* Urban Institute Press, 2006.
 - 29) Government Accountability Office, op. cit.
 - 30) Rossi, Peter H. et. al. *Evaluation: A Systematic Approach. 7th ed.* SAGE Publications, 2004, p.8, 12. (邦訳 : ピーター・H. ロッシほか著 / 大島巖ほか監訳. 『プログラム評価の理論と方法：システムティックな対人サービス・政策評価の実践ガイド』. 日本評論社, 2005, p.8, 12.) ; Weiss, Carol H. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies. 2nd ed.* Prentice Hall, 1997, p.10-12. (邦訳 : 佐々木亮監修『入門評価学—政策・プログラム研究

- の方法一』日本評論社, 2014, p.13-15.)
- 31) 田辺, 前掲書 p.44.
 - 32) 田中, 前掲書 p.122.
 - 33) 古川 (2002), 前掲書 p.15.
 - 34) 田辺, 前掲書 p.43, 50.
 - 35) 田中, 前掲書 p.130. ; 田辺智子「業績測定を補完するプログラム評価の役割: 米国 GPRAMA の事例をもとに」『日本評価研究』14 (2), 2014, p.4-6.
 - 36) 業績測定の古典とされる以下の文献では, 国防, 警察, 公共事業, 公衆衛生, レクリエーション, 社会福祉, 公教育と並んで公共図書館が取り上げられている。Ridley, Clarence E. ; Simon, Herbert A. *Measuring Municipal Activities. 2nd ed.* International City Managers' Association, 1943, p.13. (邦訳 サイモン, ハーバート・A., リドレー, クラレンス・E. 著/本田弘訳. 『行政評価の基準: 自治体活動の測定』. 北樹出版, 1999, 182p.)
 - 37) Zweizig and Rodger, op. cit. p.1.
 - 38) Withers, F. N. *Standards for Library Service: An International Survey.* UNESCO, 1974, p.421.
 - 39) Public Libraries Division. *Public Library Service: A Guide to Evaluation, with Minimum Standards.* 1956, 74p.
 - 40) U.K. Department of Education and Science. *Standards of Public Library Service in England and Wales: Report of the Working Party Appointed by the Minister of Education in March 1961.* H.M.S.O., 1962, 123p.
 - 41) Palmour, et al., op. cit. p.2. ; Zweizig and Rodger, op. cit. p.1.
 - 42) Palmour et al., op. cit.
 - 43) Zweizig and Rodger, op. cit.
 - 44) この点は, 日本でもすでに以下の文献で指摘されている。糸賀雅児. 「図書館パフォーマンス指標の背景と特徴」. 『現代の図書館』. 38 (1), 2000, p.22. ; 岸田和明. 「図書館経営の評価法- 図書館パフォーマンス指標の利用について」. 『現代の図書館』. 41 (1), 2003, p.36.
 - 45) Nitecki, Danuta, A. "Program evaluation in libraries: relating operations and clients". *Archival Science* (4), 2004, p.21.
 - 46) Weech, Terry L. "Small public libraries and public library standards". *Public Libraries* (27), 1988, p72-74. によれば, 1987年時点で40の州が基準を有していた。
 - 47) Moorman, J. A. "Standards for public libraries: a study in quantitative measures of library performance as found in state public library documents". *Public Libraries* 36(1), 1997, p.32.
 - 48) 糸賀雅児. 「図書館活動の評価に関わる標準化」. 『情報の科学と技術』. 42 (5), p.444. に欧米のマニュアルが紹介されている。
 - 49) 須賀千絵. 「英国における公共図書館経営改革策: 『モデル基準』と『全国基準』の比較を中心に」. 『Library and information science』. (45), 2001, p.1-29.
 - 50) この段落の記述は, 須賀 (2001), 同上; 須賀千絵. 「英国地方自治体の業績評価制度における公共図書館サービスの評価」. 『現代の図書館』. 44 (2), 2006, p.100-111. ; Fuegi, David. "Recent developments in the application of statistics, standards and performance indicators in public libraries in England". *IFLA Conference Proceedings*, 2004. による。なお, 全国基準は2009年に廃止されている。"Appendix D: Literature Review," *Consultant Brief. Request for Quotation - Australian Public Libraries: Standards, Guidelines and Outcomes.* p.4. <https://www.alia.org.au/sites/default/files/APPENDIX_D_LITERATURE_REVIEW_PUBLIC_LIBRARIES_BENEFITS_COSTS.pdf>
 - 51) 糸賀雅児. 「図書館評価の現状と課題- パフォーマンス指標の活用に向けて」. 『現代の図書館』. 40 (3), 2002, p.124-128. ; 徳原直子. 「図書館パフォーマンス指標と図書館統計の国際標準化の動向」. 『現代の図書館』. 40 (3), 2002, p.129-143.
 - 52) White, op. cit. p.28-30.
 - 53) Hernon and Altman, op. cit.
 - 54) 2011年策定の基準 (2012年改定) を改定するもの。Australian Library and Information Association; ALIA Public Libraries Advisory Committee. *Beyond a Quality Service: Strengthenig the Social Fabric - Standards and Guidelines for Australian Public Libraries. 2nd ed.* Australian Library and Information Association, 2012. <https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf> ; *Consultant Brief. Request for Quotation - Australian Public Libraries: Standards, Guidelines and Outcomes.* <https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA_APLA_REQUEST_FOR_QUOTATION_-_AUSTRALIAN_PUBLIC_LIBRARY_

- STANDARDS.pdf>
- 55) Hatry, op. cit. 田中, 前掲書 p.172は, 業績測定の代表的な解説書としてこの解説書をあげている。また, 1999年の初版は邦訳されている。ハリー・P.ハトリー著/上野宏, 上野真城子訳。『政策評価入門: 結果重視の業績測定』。東洋経済新報社, 2004。
- 56) 選択に当たっては, Dugan, et al., op. cit. p.26-27. を参考にし, その後の改定があれば最新版を選択した。
- 57) Nelson, op. cit.
- 58) Ibid. p.97-99.
- 59) Rubin, op. cit.
- 60) Ibid. p.xv.
- 61) Ibid. p.15.
- 62) Poll and Boekhorst, op. cit.
- 63) ISO 11620, op. cit.
- 64) Winkworth, op. cit.
- 65) Tat Kei-Ho, A, "Accounting for the value of performance measurement from the perspective of Midwestern mayors". *Journal of Public Administration Research and Theory* 16, 2005, p.222.
- 66) Hatry, op. cit. p.20.
- 67) Lancaster (1977), op. cit.
- 68) Baker and Lancaster (1991), op. cit.
- 69) Lancaster (1988), op. cit.
- 70) Hernon and McClure, op. cit.
- 71) Poll, Roswitha. "Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment". *Performance Measurement and Metrics* 13(2), 2012, p.121.
- 72) Hernon, P.; Dugan R. E. *An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library*. American Library Association, 2002. (邦訳: Peter Hernon ほか著/永田治樹ほか訳。『図書館の価値を高める: 成果評価への行動計画』。丸善, 2005, 268p.)
- 73) *Evidence Based Library and Information Practice*. <<https://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/index>>
- 74) "LIS Systematic Reviews". <<https://lis-systematic-reviews.wikispaces.com>>
- 75) Rossi et al., op. cit. 田中, 前掲書 p.76は, 同書をプログラム評価の代表的な解説書としてあげている。
- 76) ISO 16439, op. cit., p.51.
- 77) Buckland, op. cit.
- 78) De Prosopo, E. R. et. al. *Performance Measures for Public Libraries*. Public Library Association, 1973.
- 79) 池内淳. 「公共図書館における費用便益分析」. 『日本図書館情報学会誌』. 45 (3), 1999, p.96.
- 80) 同上, p.98-99; Newhouse, Joseph P.; Alexander, Arthur J. *An Economic Analysis of Public Library Services*. Lexington, 1972, 138p.; Getz, Malcolm. *Public libraries: An Economic View*. Johns Hopkins University Press, 1980, 214p.
- 81) このほか, 池内淳. 「仮想評価法による公共図書館の経済評価」. 『日本図書館情報学会誌』. 49 (3), 2003, p.89-107. も仮想評価法の図書館への適用事例をレビューしている。
- 82) McCallum, Ian; Quinn, Sherrey. "Valuing Libraries". *The Australian Library Journal* 53(1), 2004, p.55-69.; Aabo, Svanhild. "Libraries and return on investment (ROI): a meta-analysis". *New Library World* 110(7/8), 2009, p.311-324.
- 83) Elliott, D. S. et al. *Measuring Your Library's Value: How to Do a Cost-Benefit Analysis for Your Public Library*. American Library Association, 2007, 181p.
- 84) Elliott, op. cit. p.1.
- 85) DeProsopo et al., op. cit. p.1; Palmour et al., op. cit. p.iii; Poll and Boekhorst, op. cit. p.20. 等。
- 86) Childers, Thomas A.; Van House, Nancy A. *What's Good?: Describing Your Public Library's Effectiveness*. American Library Association, 1993, p.25-27.
- 87) Lyons, op. cit.

(平成28年3月30日受付)

(平成28年7月15日採録)