

平成 27 年 8 月実施図書館の魅力アップに関するアンケート（報告）

平成 27 年 10 月 中央図書館

◎実施概要

1. 期間 平成 27 年 8 月 12 日～8 月 31 日（20 日間）
2. 実施方法 市ホームページのアンケートシステム（所管：市民相談課）を活用して実施
3. 実施内容 性別・年齢・利用者かどうか・利用しない理由・利用しなくなった理由・各種図書館事業の認知度など
4. 本アンケートの特徴
現在枚方市の図書館を利用していない人の意見を集めることができたこと
5. 回答数 120 件（男性 57、女性 62、不明 1。50 歳代が 35.0%、40 歳代が 24.2%・・・）

◎集計概要 図書館が取り組む様々な事業の認知度はまだまだ低い、関心も高い。

1. 問 1 で、あなたは枚方市立図書館を利用しているかと尋ね、「利用している」「以前は利用していた」「利用していない（利用したことがない）」の 3 区分とし、それぞれ個別の質問も行った。
2. 「利用している」と答えた人 83 人（69.2%）に、問 2 で、図書館で利用しているものを 3 つまであげてもらったところ、大半（82 人）が「本や雑誌、マンガ、DVD などを借りる」としている。
3. 問 8 問 9 でレファレンスサービス、問 10 問 11 でホームページでの蔵書検索と予約、問 12 問 13 で障害者サービス、問 14 問 15 で宅配サービスの 4 事業について、それぞれ認知度と利用しない理由を尋ねた。ホームページでの蔵書検索と予約については「既に利用している」が 65%と認知度が比較的高いものの、他はまだ低い。また「知らなかったので利用したい」という割合がそれぞれ 26%、15%、19%、24%と 4 分の 1 から 5 分の 1 近くを占めた。
4. 最後に問 16 問 17 で、図書館を通じたデジタル図書の利用希望を尋ねたところ、全体の 3 分の 2（76 人）が利用したいと答えた。残りの大半は「本の形態が好き」「デジタルは苦手・不安」という回答であった。
5. ここでは、「以前は利用していた」23 人、「利用していない（利用したことがない）」14 人について、回答を詳細に見、分析とする。

◎「以前は利用していた」23 人、主要事業を体験しないうちに離反する人も。（別添シート参照）

1. 問 4 の回答の通り、図書館を利用しなくなった理由は、用意した選択肢 9 つのうち 8 つに分散した。さらに問 5（その他、図書館を利用しなくなった理由）においては、各個人のより多様な事情が表れている。
2. 回答者を個別に見ると、23 人中 13 人（約 56%）が、蔵書や予約等図書館サービスに対して何らかの不満がきっかけとなって利用が遠のいたことを回答している。（別表左から 6 列目に★マークで表示）
3. この 13 人について「レファレンスサービス」（問 8）、「ホームページでの蔵書検索と予約」（問 10）の「知らなかったので利用したい」と答えた人の割合は、それぞれ 5 人（38.4%）、7 人（53.8%）であった。これは、回答者全体の割合（25.6%、15.4%）と比べると、いずれも高い。
4. 即ち、レファレンスとインターネット検索予約という図書館の主要な働きを知ることなく、利用を中断してしまったと言える。利用者に図書館事業の全貌が正しく伝わっていないということかもしれない。
5. また、問 16 図書館でデジタル図書を利用したいと思うかについても「利用したいと思う」が 9 人（69.2%）と、全体での割合（66.7%）よりもわずかながら高い。新たな事業展開次第では、また図書館利用を再開する可能性があると言えるように思われる。

◎「利用していない」14人、図書館に対する誤解も伺える。(別添シート参照)

1. 「開館時間中に行けない」または「図書館が遠いなど不便」と、**図書館の存在は知ってるものの生活圏にない**といった回答者が7人と半分を占める。
2. 「図書館の利用方法を知らない、面倒」「図書館が枚方市内にあることや場所を知らない」といった**無関心派**5人(35.7%)、「インターネットの活用等で本は不要だから、本は買って読むから」「必要とする本や雑誌がない」とする**不要派**8人(57.1%)なども確認できる。
3. しかしながら、「小さい子ども連れでは行きにくい」という回答が4人(28.6%)も占めるのは如何なものであろうか。まさに、小さいお子さんとともに利用していただける施設である。図書館の機能や役割についてのPRがまだまだ不足していると考えられる。
4. 問16では、10人(71.4%)が「図書館を通じてデジタル図書を利用したい」と回答している。こちらも全体の平均よりも若干高い。

◎まとめにかえて やはりPR、そして職員のスキルアップ！

1. 図書館を利用しなくなった人、或いは図書館を利用したことがない人に図書館を利用してもらうには、新しい事業とともにこれまで取り組んできている基本的な事業を適切に継続的にPRする体制が重要である。
2. HPでの蔵書検索・予約を例に取れば、「図書館だより」や「図書館利用案内」など紙のお知らせ類で、如何にHPでのサービスをPRしていくか、いわばハイブリッド型のPRといったものを考えていく必要があると思われる。これを一つの提言としたい。
3. それとともに、回答の随所に現れている職員への不満を期待の裏返しと捉え、組織的な研修体制を整えることが利用者や市民への何よりのメッセージとなるであろう。
4. 特に、レファレンス或いは本を探すお手伝いを徹底することは、利用者の信頼を勝ち取る何よりの近道である。アンケートの回答にある「もしレファレンスサービスに力を入れられるのであれば、職員のスキルアップはもとより、広報や需要喚起にも努め、利用者への信頼を得る努力もする必要があると思う。」という声に耳を傾けたい。
5. 職員のスキルアップと需要喚起、すなわちPR。PRの具体的な改善策として、ハイブリッド型のPR。