

平成 27 年 8 月実施 枚方市立図書館利用者アンケート（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 15 日～8 月 22 日
2. 実施館 中央図書館（以下、中央と略）・7 分館・11 分室（自動車文庫では実施せず）
3. 実施方法 貸出窓口において手渡しによる依頼
4. 実施内容 性別・年齢・来館頻度・来館手段・来館の目的とその満足度等
▶ 集計で「満足」「どちらかといえば満足」の合計を「満足度」とし、また「そう思う」「少しそう思う」の合計を「評価度」とした。
5. 回収総数 1,694 件（中央 472、楠葉 270、香里ヶ丘 177 / 男性 775・女性 914・不明 5）

◎集計概要 利用者は図書館（システム・職員）に概ね満足。予約の改善と土日延長を望む声。

1. 女性は 30 歳代から 40 歳代を中心として前後に広がり、男性は高齢者ほど多い。
2. 年齢階層では、中央では 40 歳代以下が半分以上を占め、各分館では 40 歳代以下は 30%台に止まる。
3. 来館頻度は、月 1～2 回（737 人）と週 1～2 回（715 人）の合計で 86.0%を占める。
4. 来館手段は、自転車（663 人）・徒歩（590 人）・自家用車（575 人）の割合がほぼ拮抗。
5. 来館目的は「本や CD・DVD などを借りる」が最多、満足度 80%超。
6. 次いで「館内で本や新聞・雑誌を読む」「自分で調べもの」「子どもの利用の付き添い」の順で、いずれも満足度 70%超。
7. サービス全般の評価としては、マンガ（評価度 23.2%）・雑誌（同 41.1%）・新しい本（同 51.5%）が揃っているとは言い難いものの、調べものを職員が対応してくれ（同 73.6%）、希望の本や情報・知識が得られる（同 71.3%）・本が探しやすい（同 70.5%）と比較的评价が高かった。
8. 貸出・返却については、カウンターの待ち時間（評価度 98.1%）、貸出返却のわかりやすさ（同 97.4%）、カウンターの職員対応（同 97.0%）、貸出期間と冊数（同 91.6%）の評価が高い一方、本の予約については、待ち期間（同 58.4%）等に不満を持つ人が多い、厳しい評価となっている。
9. 施設運営面の評価としては、休館日（評価度 85.9%）、平日の開館時間（同 83.9%）など概ね評価していたものの、自由記入欄では土日の閉館時間を延ばして欲しいとの声が多い。

◎クロス集計分析 資料充実求める声に男女差。来館頻度に高齢男性と 10 代女性に特徴。

1. 実際の利用目的とその満足の度合いをクロス集計すると、「やや不満」の割合が高いものに「ビデオ・DVD を観る」（27.3%）「マンガを読む」（20.0%）があった。マンガは聴覚障害者からの要求をきっかけに受入れた経過があり、ビデオ・DVD の館内視聴は中央開館時に利用者層の拡大を意図して実施したが、いずれも公共サービスとしてはニーズへの対応（複本購入や最新タイトルの購入等）に限界がある。レンタルショップとの違いを理解してもらう PR も必要である。
2. 日頃の利用目的に「行事等への参加」をあげた 30 人中 23 人が満足度調査にも回答し「満足」9 人、「どちらかといえば満足」14 人で満足度 100%となった。満足度の高い事業と考える。
3. 「本の予約待ち期間は許容範囲内である」を回答した男女 1,372 人を年代別に評価を区分したところ、「あまり思わない」「思わない」と低評価が男女とも 50 歳代以上で目立った。自由時間が多いことで予約した資料の到着に気になる場合がより高まるのだろうか。
4. 蔵書数の充実について男女別年代別に評価を区分すると、女性では年齢が上がるに従ってほぼ階段状に満足度が減少している。高齢女性向けの蔵書が少ないのだろうか。男性は世代間の差が比較的小さい。
5. 利用頻度を見ると、男性は年齢が上がるにつれ「ほぼ毎日」または「週 1～2 回」という人が 30 歳以上で階段状に増えるが、女性は 10 歳代の「ほぼ毎日」が目立つほかは、年代に大きな差がない。概ね 50 歳代以上で「ほぼ毎日」または「週 1～2 回」が 50%前後、40 歳代以下で 40%前後である。毎日のように図書館に嵌る 10 歳代女子と高齢男性、全く異なるニーズが図書館の主役となっているのだろうか。

◎集計結果をもとに

1. 参考業務をはじめ、利用者の期待にこたえる図書館職員と組織の育成が課題

利用者の求める課題解決や図書選択への支援など、図書館職員への期待は大きいと感じる。自由意見の「読みたい本を気持ちよく調べてくれるのでうれしい」とは、すべての図書館と職員に対して期待されているもので、実行されているはずである。「思いがけない本との出会いや、ネットにはない本の魅力」を演出するプロデュース力が、また図書館へ行きたくなる気持ちに繋がるものと考ええる。

従って、本を並べて利用者の来館を待つ図書館から、利用者の求める資料に必ず導いてみせませすという職員がカウンターにいる図書館をめざし、集団として自覚する必要がある。職員集団のレファレンス力を向上させ、幅広く総合的に資料や情報源に詳しい職員を育てていくため、他館の先進的な取り組みに学ぶ体制を早期に構築する必要がある。

2. 土日の開館時間延長を望む声が多い

平日の開館時間（分室、御殿山を除く）を延長より、土日（現行17時閉館）にもう1時間延長（18時閉館）という意見が多かった。来館者数でも土日が圧倒的に多く、需要は大きい。予約本の受取り期間を1週間にしていないため、平日来館できない利用者にとって開館時間の拡大は利便性が大きく向上するが、職員体制やランニングコスト等費用対効果も検討の必要がある。

3. 「資料の充実」から「書棚の充実」をめざしては？

自由意見には、「蔵書の充実」や「見たい本がない」「書店並みに本を揃えて」「予約待ちが長過ぎる」など蔵書の数や内容を評価しないものが多くあった。「とにかく新しい本を無料で素早くよりたくさんあればよい」との図書館に対する偏った期待からか、実際に資料の充実が図られていないからか、答えは出にくい。他市図書館のアンケートでも、蔵書の充実や予約待ちなど同様の傾向にあることを考えると、きりのない要求に応えようとするより、身近に図書館があって、予約も含めて資料が確実にある安心感や、資料を取り寄せて調べられるといったことが図書館本来の存在意義ではないか。これを利用者にもアピールするためにも、資料案内とレファレンスが大切である。

また、せっかくの新しい本が古い本に埋もれ、書架に新鮮味が感じられないという状況もある。書架の鮮度維持には、思い切った除籍ができる仕組みとともに、所蔵本を多様に活用する職員の実力が試される場所である。

4. 利用者からの意見が職員を励まし鍛える

蔵書や予約待ちなどで評価しない意見がある一方で、図書館をうまく活用し図書館を愛している利用者も大勢いる。不心得者による切り抜きや書き込みの点検など地道な作業を利用者が認知していただいていることをこのアンケートで知り、職員の励みになった。図書館があるべき姿を利用者に訴え続け、様々な利用者との関わりで図書館職員も鍛えられ、枚方市に図書館が身近にあることの意味を利用者が実感していけるかは、一人ひとりの職員の職業意識、プロ意識にかかっている。