

第1回図書館協議会議論から主な意見について（まとめ）

主な意見

1 読書バリアフリーの取組み：利用者意見の聞き取りについて

- ・「アクセシブル」やその他用語について、聞き取り対象者が理解できるよう配慮が必要なこととともに、サービスやその資料を改めて説明し、知っていただく機会ととらえて取り組んではどうか。
- ・「困っていることはありますか」という聞き方より、「希望するサービスはありませんか」と聞かれる方が回答しやすいこともある。アンケート用紙の聞き取り結果をみても、「意見があればお聞かせください」という設問によく回答されているようだ。
- ・他人に推薦できるポイントや紹介できる利用方法について問いかけても良いのではないか。
- ・おもに成人を対象に聞き取りされているが、子どもの視点、子どもの図書館利用の実態を知りたい。
- ・直接の利用者に加えて、支援者からの声も聞き取る必要性を感じる。

2 来館者アンケート：とくに設問 B8・B9 について

*平成20、24、29年度に続いての来館者を対象にしたアンケート素案を検討。B8は（仮称）中央図書館基本構想の認知度を問う設問。B9は図書館全体の満足度をはかる設問。

- ・満足度を問う設問では理由も併せて把握してはどうか。満足にしろ、不満足にしろ、理由がわかると、アンケート結果をより活用しやすくなる。
- ・他者への推奨度（薦められる良さや特長）をたずねるのは、図書館サービスを評価するポイントによっても回答は違ってくると思う。同じく期待度や満足度もどの機能を重視しているかで変わるだろうから、どのポイントをどう評価するかは把握したほうが良い。
- ・項目ごとの満足度は別の設問でもたずねている。繰り返したずねることに疑問を感じる。
- ・回答項目も多いので、少しイラストを配置すると雰囲気も変わるのではないか。

3 その他：豊中市デジタル図書館について

- ・音声での読み上げ機能やコンテンツの充実に注目している。

以上