

平成 24 年度（2012 年度）豊中市立図書館利用者アンケート等調査結果と
その後の取り組みについて

実施期間：平成 24（2012）年 9／29（土）～10／7（日）平日 2 日・土日祝 2 日

対象者：来館者 回収数：2,456 人

（郵送によるアンケートは他部局と連携して実施 1,000 人以上の方が図書館に関する質問に回答）

「アンケート調査結果について」（図書館 WEB サイト「運営方針・事業報告」－「豊中市立図書館評価システム」－「豊中市図書館協議会図書館評価部会」－「平成 24（2012）年度豊中市立図書館利用者アンケート等調査結果について」に掲載）

利用者の図書館サービス利用状況や満足度、各種サービスの認知度などの状況が把握できた。

- ・利用頻度については、「2 週間に 1 回程度」が最多（39.5%）次いで「週に 1 回程度」（34.2%）この二つのパターンを合わせると、全体の 73.7%で H20 年度調査の傾向とほぼ同じであった。
- ・来館目的とその達成度について（複数回答）では、来館目的で最も多いのは、「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」（回答者の 84.9%が選択）、次いで「本を読む」20.4%、「雑誌を読む」が 11.6%、「自分で調べものをする」9.2%だった。
- ・来館目的ごとにその達成度を尋ねた問いで、「自分で調べものをする」を選んだ人のおよそ 12%が「どちらかといえば達成できなかった」「全く達成できなかった」とし、図書館の機能の一つである「調べもの（調査）」を有効に活用できているといい難い現状が見られた。このことから、資料の使い方や探し方、パスファインダー等の充実や、職員による調査支援を周知する必要性を認識し、その後の取り組みにつなげた。
- ・利用しやすさに関する満足度の調査結果では、「読みたい本や雑誌の充実度」について、他の項目に比べて重要度が相対的に高い反面、満足度は低い傾向にあった。
- ・対称的に「職員の対応」については重要度、満足度ともに高い傾向だった。
- ・「本や雑誌の探しやすさ」については、重要度は高いが満足度は中程度、「休館日」「他の利用者のマナー」については相対的に重要度も満足度も中程度だった。

課題解決支援サービスにかかわる設問では、来館者がどのような分野の資料の充実を求めているかについて尋ねた。

- ・充実を希望するテーマの得票順は、「医療情報」「特にない」「子育て」「ビジネス・就労」「多文化共生」「地域に関すること」となった。
- ・その他の回答のうち、複数回答があったものには、「高齢者福祉・介護」「福祉・生活相談」「人権・女性問題」「環境問題・自然災害」があった。

自由記述欄には 600 件を超えるご意見が寄せられた。

多かった意見としては、「読みたい本や雑誌の充実」のほかに、「AV 資料の充実」「インターネットサービス」「図書館の開館時間・休館日」「図書館の設備」「職員の対応」「図書館を利用する上でのマナー」に関するものだった。

「インターネットサービス」に関しては、検索サービスの利便性向上、スマートフォンなど新しいデバイスへの対応などが求められ、システム更新で順次様々な機能を提供することにつながった。

■その後の取り組み

前回平成 24 年度アンケート実施以降の 5 年間の取り組みとしては

- ・ I C タグによる資料の管理、B D S（貸出手続き確認装置）ゲートの設置
- ・セルフ貸出・返却・予約棚（予約図書受取システム）の地域館から分館への順次導入
- ・ C D 返却ポストの設置 ・ 公衆無線 L A N の導入
- ・ 豊能地区三市二町による広域利用など、さまざまな面から機能向上に努めてきた。

「図書館の開館時間・休館日」に関しては、（すでに前回アンケートまでに岡町・庄内・千里・野畑図書館の祝日開館は実施済であったため）4 分館において土日と重なった祝日開館を実施し、千里図書館で定例休館日だった月曜を開館するよう拡大に取り組んだ。

「自習室を確保してほしい」「本を読むスペースをもっとほしい」、「端末をふやしてほしい」などの意見については、図書館本来の機能を確保しながらも、利用者ニーズにあったサービス・環境整備の向上について各図書館の現状とすり合わせながら、対応を行ってきた。

「職員の対応」に関しては、「対応が悪い」「職員の声大きい」などのご意見と同時に感謝の言葉もいただき、引き続き丁寧な対応を目指してカウンターおよびフロアでの案内に努めた。

「図書館を利用する上でのマナー」については、落書きや破損、利用者のマナーに関して意見をいただいたことから、図書館を利用する上でのマナー向上の啓発にも努めている。

以上が前回アンケートの結果およびその後の取り組みについての報告である。

今回はまた、新しい項目を付け加えた形で来館者アンケートを実施し、これからの図書館運営に活かしていきたいと考えている。