

都市型公共図書館における 来館者の図書館利用行動

—北広島市図書館来館者調査を事例として—

The Pattern of Library Users in the Urban Public Libraries

—A Research Report on the Kitahiroshima City Library—

河村 芳行

1. 研究の目的

情報化社会、高齢化社会、生涯学習社会などと呼ばれる現在、市民への情報提供機関としての図書館の果たすべき役割は益々大きなものとなってきており、市民個々への平等な図書・情報の提供が課題とされている。

一方では、図書館運営費の削減に見られるように行政サービスの効率化が社会の大きな要請となっている。また、最近のコンピュータを中心とするマルチメディアの普及と、インターネットをはじめとするネットワーク環境の整備は図書館機能に大きな変化をもたらしてきている。これらを背景として、図書館利用者の利用実態や新しいサービスに対する要望等も従来とは異なりつつあるものと思われる。

そこで、本研究は本格的な図書館を建設して開館5年目を迎えた北広島

市図書館を事例として調査を行うことにより、今後の高度な図書館サービスの一層の平等化と効率化を図る計画指針を見いだすことを目的としたものである。

本報告では、平成14年11月12日（火曜日）と同11月23日（祝日）の2日間に亘って行った来館者調査の結果をまとめた。なお、本調査研究は北広島市図書館の協力のもとに実施したものである。

2. 北広島市図書館の概要

北広島市図書館はJR北広島駅の目前に建つ、芸術文化ホールとの複合建築型図書館である。JR駅から徒歩1分という本館の立地条件は全国的にもめずらしく、平成10年10月1日オープン当初から新聞・テレビ等のマスメディアによる報道でかなり話題になった図書館である。

蔵書冊数186,431冊、音楽CD 1,189点、映像資料VHS 1,011点、DVD 149点（平成14年3月31日現在）の資料を所蔵し、本館の他4つの図書室と11の移動図書館（BM）ステーションで運営している。職員数は29名（非常勤19人・臨時2人を含む）で、そのうち司書が23名を占めている。

全登録者数は19,999人で、内訳は市内登録者数17,143人、市外登録者数2,856人（平成13年度）となっており、JR札幌駅から快速で16分、千歳空港から快速で20分という交通の便の良さから石狩管内（札幌市、恵庭市、千歳市、江別市、他）、空知管内（南幌町、長沼町、他）など北広島市外在住の図書館利用登録者が14.3%占める。

北広島市民全体に占める図書館登録率は、29.5%（図書館登録者17,143人÷北広島市全人口58,038人×100＝図書館登録率29.5%）で高い数値を示している。図書館登録率は、新図書館オープンの際にはものめずらしさもあって一般的に高い数値となる。北広島市図書館でも平成10年10月にオープンして以来、33.9%（平成11年3月末）、38.7%（平成12年3月末）、41.4%（平成13年3月末）と非常に高い登録率を示していた。この

登録率29.5%は平成13年10月に利用登録の更新処理を行い、2年以上利用していない休眠利用者を除いての数値であり、ほぼ現在の利用実態にあった数字であると言える。

開館日・開館時間は、火・水・木曜日が10:00～20:00、金・土・日曜日及び開館する祝日が10:00～18:00で、月曜日が休館である。

貸出冊数・貸出期間はオープン当初は5冊以内2週間までであったが、貸出期間は同様のままで平成11年に10冊以内、平成13年に20冊以内と貸出冊数の制限を緩和し、増冊変更して現在に至っている。なお、視聴覚資料は館外貸出はおこなっておらず、館内利用のみである。

3. 調査概要

3-1 調査の目的

来館者調査は一日断面での全来館者へのアンケート調査であり、来館者の①年齢・職業や自宅からの距離などの属性的要素、②来館経路や交通手段と所要時間、及び館内利用などの利用行動の実態、③時刻別の入退館者数、④在館時間、⑤利用館の選択と本館利用目的、⑥本館を利用した際の評価など、来館者に対する調査でなければ得られないデータを得ることにある。

図書館への来館者とその利用行動は館の規模や図書館システム内での位置づけ、館の立地状況、曜日や開館時間帯、天候などの要因によって大きく異なることが通例である。そこで、今回の調査は本館のみでの実施であるため、調査する日の天候をほぼ同条件にした上で調査日を平日と休日の2日とし、両日での差異を明らかにすることを目的としている。

3-2 調査の方法

年間を通じての平均的な平日と休日の利用状況が調査できるように、調査日の設定に当たっては図書館の活動報告による月別利用統計の確認をす

ると共に、図書館長や奉仕係長の意見も参考にした。さらに、両日とも天候が晴れの日を選んだ結果、平日の調査日を平成14年11月12日（火曜日）、休日の調査日を平成14年11月23日（土曜日、祝日：勤労感謝の日）に実施した。

調査は両日とも開館時から閉館時まで終日全来館者を対象にアンケート方式で行った。利用者が入館するときに入館時刻を記入した質問票を手渡し、それを退館時に回収して退館時間を記入するという方法により入退館時刻と在館時間を測定した。質問票は内容の理解度を考慮して大人（中学生以上）用と子供（小学生以下）用の2種類を用意し、手渡す都度確認して配布すると共に、自分で記入するのが困難な幼児については同伴の父母に子供の分も記入してくれるように依頼した。

両日の傾向として、開館直後及び閉館前の30分間に来館する利用者の中には図書の返却のみに来館する利用者もおり、「忙しい」「時間がない」などの理由から調査票を受け取ってもらえない傾向も見られたが、少数であり体勢には影響ないと考えている。

なお、本報告では以後祝日を休日に用語を統一すると共に、中学生以上（13歳以上）の来館者についての分析を行うこととする。

4. 来館者の構成

4-1 来館者数

調査当日における来館者数を調査用紙の異なる対象者別に示したものが表4-1である。

通常、利用者は平日より土曜日、日曜日、祝日などの休日の方が多いう傾向にある。北広島市図書館の場合も同様で、火曜日から木曜日までは10:00～20:00、金曜日～日曜日、及び祝日は10:00～18:00と開館時間が異なっており、休日の開館時間は平日よりも2時間短いにもかかわらず、平日が463人、休日が504人と来館者数は休日の方が多くなっている。

都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動

<表 4 - 1 来館者数>

単位：人（％）

	中学生以上	小学生以下	合計
11月12日（火曜日）	438（94.6）	25（5.4）	463（100.0）
11月23日（祝日）	466（92.5）	38（7.5）	504（100.0）

4 - 2 来館者の属性

来館者の年齢階層別、性別、職業種別構成を曜日別にまとめ、合わせて北広島市全人口及び地区別人口、職業別人口、地区別登録者数等を示したものが表 4 - 2 である。

<表 4 - 2 来館者の年齢と職業及び全人口データ>

（単位：人）

属性 年齢	性別				職業種別													主婦	学生	無職				
	合計 (割合)		男性	女性	自営・家 族従業者	勤務（内 訳）										その他								
						小計	専門・技	管理職	事務職	販売	サービス	保安職	農林漁	運輸・通	技能・建									
火 曜 日	0~12	25	5.4%	6	19														20	5				
	13~15	9	1.9%	4	5														9					
	16~19	62	13.4%	16	46		1		1										61					
	20~29	74	16.0%	24	50	2	32	5	3	5	5	2		1	3	8	8	22	10					
	30~39	58	12.5%	15	43	1	21	8	5	2	4					2	33	1	2					
	40~49	61	13.2%	12	49		22	4	2	4	1	3		1	1	6	36		3					
	50~59	67	14.5%	24	43	6	19	3	5	2		1	1		3	1	3	31		11				
	60~	107	23.1%	86	21	3	17	2	3		1	5				6	14		73					
合計	463	100.0%	187	276	12	112	22	10	15	9	18	3	1	5	4	25	122	113	104					
祝 日	0~12	38	7.5%	13	25														35	3				
	13~15	27	5.4%	13	14														27					
	16~19	56	11.1%	25	31		1	1											54	1				
	20~29	71	14.1%	34	37	1	35	11	13	3	3			1	1	3	5	22	8					
	30~39	86	17.1%	29	57	2	49	23	2	9	2	7			1	5	32		3					
	40~49	76	15.1%	45	31	2	51	22	8	10	1	3			2	1	4	20	1	2				
	50~59	71	14.1%	35	36	4	37	6	7	6	4	5	1		2	1	5	25		5				
	60~	79	15.7%	56	23	1	15	6	1	1	2	1		1		3	16		47					
合計	504	100.0%	250	254	10	188	69	18	39	12	19	1	1	6	3	20	98	139	69					
北 広 島 市 全 人 口	0~9	5,348	9.0%	2,784	2,564	職業別 人口 (割合)	24,424 (100.0)	3,795 (15.5)	1,282 (5.3)	4,719 (19.3)	3,540 (14.5)	1,945 (7.9)	489 (2.0)	752 (3.1)	1,357 (5.6)	6,451 (26.4)	94 (0.4)							
	10~14	3,350	5.7%	1,697	1,653																			
	15~19	3,992	6.8%	2,018	1,974																			
	20~29	7,446	12.6%	3,694	3,752																			
	30~39	7,483	12.7%	3,653	3,830																			
	40~49	8,133	13.8%	3,905	4,228													東部地区	広島団地地区	西の里地区	大曲地区	西部地区	ほか	合計
	50~59	10,351	17.5%	4,909	5,442													地区別人口	14,851	18,608	5,752	16,701	3,191	59,103
	60~	13,000	22.0%	6,043	6,957													登録者数	5,322	7,040	1,239	2,748	758	36
合計	59,103	100.0%	28,703	30,400	登録率	35.8%	37.8%	21.5%	16.5%	23.8%	29.0%													

* 来館者のうち、性別、年齢、職業のいずれかが不明の者は除く

* 本表における登録率合計は、北広島市全人口データが住民基本台帳（平成14年10月末現在）、及び北広島市図書館活動報告（平成13年度）によるため本文記載の登録率より5%低くなっている。

4-2-1 性別

来館者の男女比率をみると、平日では男性41.3%、女性58.7%で女性の方が多く、休日では男性50.9%、女性49.1%とほぼ同じである。年齢階層や職業種別と合わせてみると、両日とも60歳までのいずれの年齢層においても女性が多いが、60歳以上の年齢層においては男性の方が断然多くなっている。従来から60歳以上の図書館利用者にはそもそも男性の方が多く、かつ本館を志向する傾向が強いと言われており、その傾向は本調査結果にも顕著に現れている。

4-2-2 年齢階層別構成

平日・休日別に年齢構成をみると、平日では学校があり自由になる時間量の少ない小・中学生を除いてどの年齢層もほぼ15%前後の割合を示している。特に注目すべき点は、従来の16歳～25歳の学生層の本館利用に加え、60歳以上の利用者が23.1%と最も高く、2015年には国民の4分の1が65歳以上になると言われる高齢者社会の中での生涯学習施設としての公共図書館の重要な位置付けがみてとれる。また、休日では特に平日で少なかった40歳代男性の利用が目立つ。

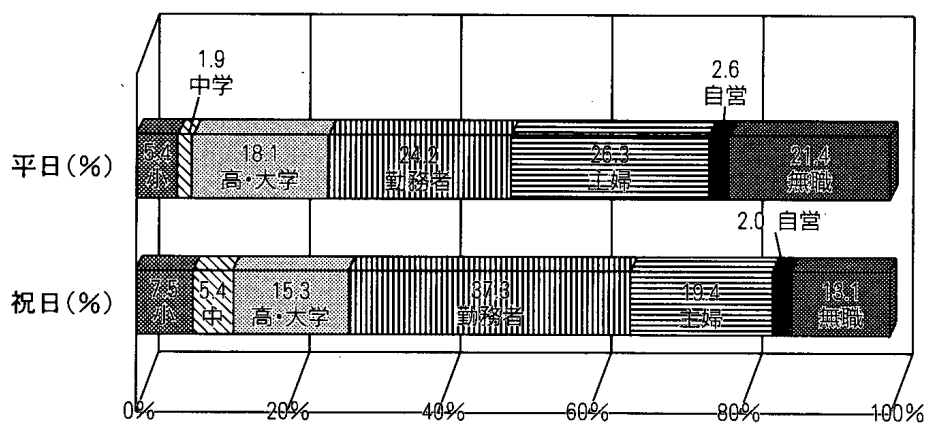
調査票の年齢階層区分と北広島市の人口データ統計区分とに多少のずれはあるが、市民全体の年齢階層別構成比と平日・祝日の来館者のそれとを比較してみる。来館者の値はおおむね市民全体より高い比率となっており、平日では高校生の利用が高く、小・中学生と50歳代の利用が低い。休日では、平日で平均的であった30歳代と40歳代の年齢層が市民全体に占めるその年代の比率よりも高くなっている。

40歳代、50歳代の利用が低い傾向は従来の来館者調査でも報告されており本調査結果と共通しているが、60歳代の利用が市民の年齢構成比率より高くなってきているのは新しい傾向である。また、この結果にはさまざまな要因が影響しているであろうが、とりわけ高齢者社会・高年齢層の高学歴

化の到来、週休二日制・早期退職制度の導入などによる余暇時間の増大、1970年代ごろからの個人館外貸出と児童サービスを重視した運営による図書館利用習慣の浸透などが挙げられよう。

4-2-3 職業種別構成

平日・休日別に来館者の職業種別構成をみたものが図4-1である。



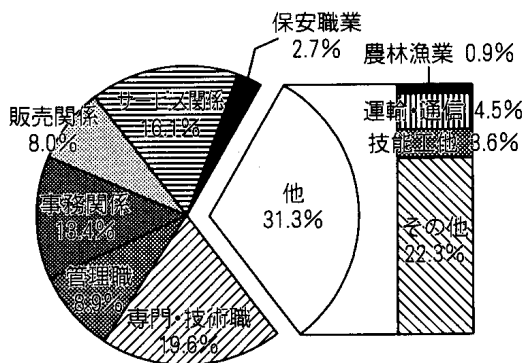
<図4-1 来館者の職業構成>

平日の利用の中心は主婦（26.3%）であり中学生以下の利用は平日にはほとんどなく休日に限られていること、キャレルのある読書室（自習室）が用意されていることから平日・休日を通じて高校生・大学生の利用が15～18%と安定していること、20時まで開館していて調査室があることから平日でも勤務者の利用が24.2%と比較的高いが、休日になると37.3%と最も利用率が高い職業種別となっていることなどが特徴として挙げられる。

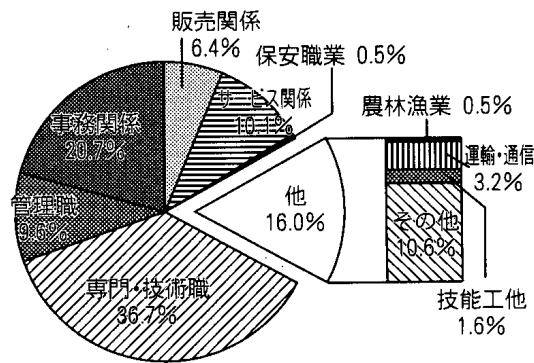
この両日を通じて高い利用率を占める勤務者の内訳をみたものが図4-2（平日）、図4-3（祝日）である。

平日では専門・技術職（19.6%）、サービス関係職（16.1%）、事務関係（13.4%）の順に多いが、さほど職業種別間に差はない。休日では専門・技術職（36.7%）とサービス関係職（20.7%）が多く、専門・技術職にいたっては平日の約2倍の利用率である。これらの職業は北広島市全職業別

人口の割合が専門・技術職15.5%、サービス関係職7.9%であるのに比べても特筆すべき高い利用率である。なお、その他が多いのは国勢調査の職業分類に合わせたため選択が煩雑になったことと、自分の仕事がどの職種に属するのか判断しきれていない面もあったのではないかとと思われる。



<図4-2 勤務者内訳(平日)>



<図4-3 勤務者内訳(祝日)>

4-2-4 自宅の所在地

来館者の自宅の所在地を北広島市内外に分けたものが表4-3である。登録者全体の割合と比べると平日・休日とも市外在住者の方が高い比率になっている。読書室を使つての自習目的の学生と調べものを目的とする勤務者を中心として、平日で15.7%、休日では20.2%が市外在住者の利用である。

また、その内訳を職業別、年齢別に示したものが表4-4、表4-5である。市外在住者の来館利用率を引き上げているのはモビリティの高い16歳から29歳までの学生と30歳代～50歳代までの勤務者であることがわかる。特に、平日では学生が7.8%、勤務者が4.0%であるのに対して、休日では勤務者が9.9%、学生が4.3%とバランス良く使い分けられている。

この結果は先述の性別構成と共に、平日には北広島市内の学校に通学する市外在住の女子学生が、休日には平日に図書館を利用できない市外在住の男性勤務者が図書館を利用していることを示している。

都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動

<表 4 - 3 来館者の自宅の所在地>

単位：人（％）

	北広島市内	北広島市外	合 計
11月12日（火曜日）	355 (84.3)	66 (15.7)	421 (100.0)* ²
11月23日（祝 日）	372 (79.8)	94 (20.2)	466 (100.0)
登録者全体	17,143 (85.7)	2,856 (14.3)	19,999 (100.0)

* 1 中学生以上の者のみを集計した

* 2 住所不明者17名を除く

<表 4 - 4 職業別内訳>

単位：人（％）

職業	平 日			祝 日		
	市 内	市 外	計	市 内	市 外	計
自営・家族従業者	9 (2.1)	2 (0.5)	11 (2.6)	6 (1.3)	4 (0.9)	10 (2.2)
勤 務 者	91 (21.6)	17 (4.0)	108 (25.7)	142 (30.5)	46 (9.9)	188 (40.3)
主 婦	117 (27.8)	3 (0.7)	120 (28.5)	85 (18.2)	13 (2.8)	98 (21.0)
学 生	52 (12.4)	33 (7.8)	85 (20.2)	84 (18.0)	20 (4.3)	104 (22.3)
無 職	86 (20.4)	11 (2.6)	97 (23.0)	55 (11.8)	11 (2.4)	66 (14.2)
合 計	355 (84.3)	66 (15.7)	421* ¹ (100.0)	372 (79.8)	94 (20.2)	466 (100.0)

* 1 住所が不明の者17名を除く

<表 4 - 5 年齢別内訳>

単位：人（％）

年 齢	平 日			祝 日		
	市 内	市 外	計	市 内	市 外	計
13 ～ 15 歳	7 (1.7)	2 (0.5)	9 (2.1)	26 (5.6)	1 (0.2)	27 (5.8)
16 ～ 19 歳	29 (6.9)	26 (6.2)	55 (13.1)	40 (8.6)	16 (3.4)	56 (12.0)
20 ～ 29 歳	60 (14.3)	12 (2.9)	72 (17.1)	56 (12.0)	15 (3.2)	71 (15.2)
30 ～ 39 歳	50 (11.9)	7 (1.7)	57 (13.5)	68 (14.6)	18 (3.9)	86 (18.5)
40 ～ 49 歳	54 (12.8)	5 (1.2)	59 (14.0)	60 (12.9)	16 (3.4)	76 (16.3)
50 ～ 59 歳	58 (13.8)	6 (1.4)	64 (15.2)	54 (11.6)	17 (3.7)	71 (15.2)
60 歳 以 上	97 (23.0)	8 (1.9)	105 (24.9)	68 (14.6)	11 (2.4)	79 (17.0)
合 計	355 (84.3)	66 (15.7)	421* ¹ (100.0)	372 (79.8)	94 (20.2)	466 (100.0)

* 1 住所が不明の者17名を除く

5. 来館過程

5-1 直前の場所

どこから図書館に来たかの来館経路を平日・休日別、並びに北広島市民とそれ以外とに分けて示したものが表5-1である。

「自宅から」の来館が平日で62.6%、休日で75.6%と、休日の方がやや高い比率を占めている。平日では、次いで「学校や職場から」が24.4%で続き、北広島市の学校に通学している高校生を中心として市外在住者の来館経路のトップを占めている。一方休日では、「買物などの出先から」が15.5%と次位を占めているが、市外在住者のトップは「自宅から」の来館であり、市内在住者がこの数値を高めている。

このことは平日では市外在住者による学校からの帰宅途中、休日では市内在住者による出先からの帰宅途中といった来館者を中心に2割前後を占めてはいるが、本質的には図書館は「立ち寄り施設」ではなく、何らかの目的をもって自宅から直接来館する「目的施設」であることを表していると言える。

<表5-1 市内・市外別来館過程>

単位：人（%）

来館経路	平 日			祝 日		
	市 内	市 外	計	市 内	市 外	計
自 宅 か ら	235 (58.6)	16 (4.0)	251 (62.6)	279 (61.9)	62 (13.8)	341 (75.6)
学 校 や 職 場 か ら	59 (14.7)	39 (9.7)	98 (24.4)	16 (3.6)	12 (2.7)	28 (6.2)
買物などの出先から	37 (9.2)	5 (1.3)	42 (10.5)	58 (12.7)	12 (2.7)	70 (15.5)
そ の 他	6 (1.5)	4 (1.0)	10 (2.5)	8 (1.8)	4 (0.9)	12 (2.7)
合 計	337 (84.0)	64 (16.0)	401* ¹ (100.0)	361 (80.0)	90 (20.0)	451* ² (100.0)

* 1 住所、来館過程のいずれかが不明の者37名を除く

* 2 来館過程が不明の者15名を除く

5-2 自宅からの距離と属性

自宅からの直接来館者が大多数を占めていることから、来館者の自宅からの距離を距離区別に示したものが表5-2である。

800m～3km未満の利用圏域に自宅を有する人が平日では45.9%、休日では50.1%と約半数を占めている。分館や分室と違い、中心街に立地する本館の周辺には住宅が少ないことを反映した結果と言える。

<表5-2 自宅からの距離>

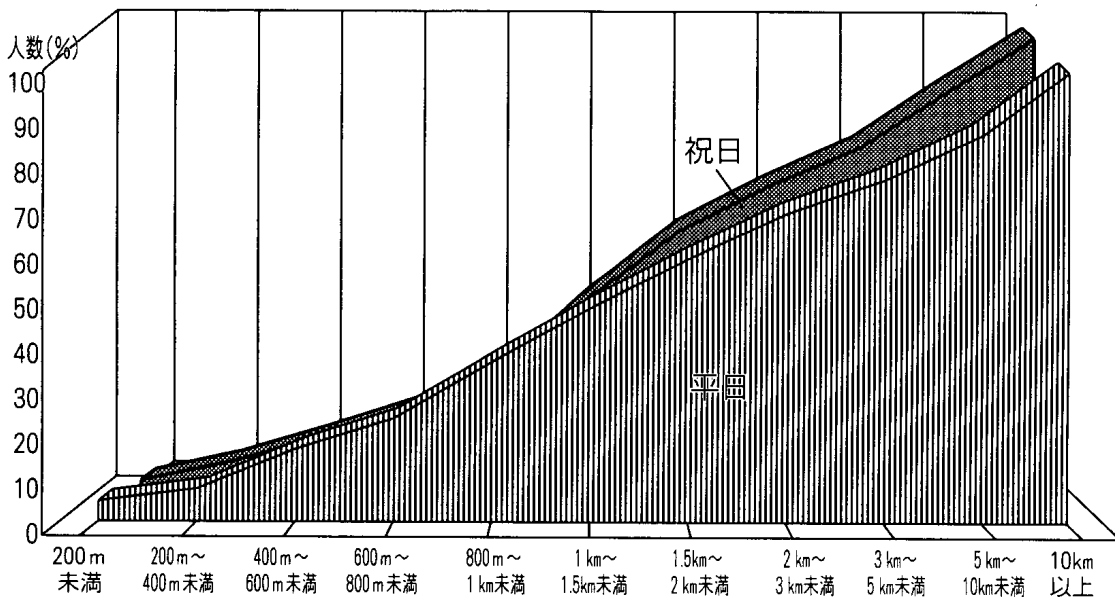
調査日 距離	平日		祝日	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)
200m未満	18	4.5	7	1.6
200～400m未満	11	2.8	18	4.1
400～600m未満	35	8.8	25	5.7
600～800m未満	27	6.8	26	5.9
800～1km未満	50	12.6	35	8.0
1～1.5km未満	48	12.1	76	17.3
1.5～2km未満	44	11.1	66	15.0
2～3km未満	40	10.1	43	9.8
3～5km未満	29	7.3	38	8.6
5～10km未満	39	9.8	56	12.7
10km以上	56	14.1	50	11.4
合計	397*1	100.0	440*2	100.0

* 1 自宅からの距離が不明の者41名を除く

* 2 自宅からの距離が不明の者26名を除く

図5-1は来館者の距離区

別累積百分率をグラフ化したものである。およそ1.5kmの利用圏域で平



<図5-1 距離区別累積百分率>

日では来館者の47.6%、休日では42.6%を、また3kmまでで平日68.8%、休日67.4%とほぼ同様に約7割の来館者を包含しており、平日よりも休日の方が遠くから来館している人の割合が多いことがわかる。

一方、10km以上離れた所から来館している利用者が平日で14.1%、休日で11.4%存在する。自宅からの距離が10km以上の来館者と来館者全体との間で、大きな差異が認められる項目についてまとめたものが表5-3である。平日では、市外在住者の16歳～29歳までの学生あるいは勤務者が学校や職場の帰りに来館し、長時間滞在している様子が浮き彫りになっている。休日では市外在住者の30歳代の勤務者が自宅から自家用車で直接来館しているのが特徴である。平日・休日とも来館者全体に比べて平均在館時間が長く、それと連動して図書館に対する改善内容も開館時間の延長（閉館時間を遅くする）に対する要望が高くなっている。

また、図書や雑誌の一人あたりの平均利用は、館内利用冊数及び館外貸出冊数とも来館者全体のそれらよりも高くなっており、平日においては2倍以上である。これは遠方来館者の多くが目的意識をもって来館していることの現れと見てとれる。

＜表5-3 遠方来館者と来館者全体との比較＞

項 目	調 査 日		祝 日	
	平 日	来館者全体	10km以上	来館者全体
年 齢 (16～19 歳)	30.4%	14.2%	18.0%	12.0%
(20～29 歳)	25.0%	16.9%	12.0%	15.2%
(30～39 歳)	12.5%	13.2%	28.0%	18.5%
職 業 (勤 務 者)	28.6%	25.6%	38.0%	43.0%
(学 生)	41.1%	21.2%	26.0%	22.3%
自宅住所 (北広島市内)	16.4%	84.3%	16.0%	79.8%
(市 外)	83.6%	15.7%	84.0%	20.2%
来館過程 (自宅から)	30.9%	61.9%	63.3%	75.6%
(学校や職場から)	54.5%	25.1%	14.3%	6.2%
交通手段 (徒 歩)	19.6%	38.6%	12.2%	33.2%
(自家用車)	41.1%	36.0%	65.3%	55.0%
(電 車)	28.6%	12.4%	10.2%	3.6%
＜一人平均＞				
館内利用 (図 書)	9.9冊	4.2冊	5.7冊	4.1冊
(雑 誌)	2.2冊	1.7冊	1.7冊	1.9冊
(新 聞)	3.0紙	1.9紙	1.8紙	1.7紙
館外貸出 (図 書)	11.8冊	4.5冊	8.8冊	4.5冊
(雑 誌)	6.0冊	2.7冊	3.3冊	2.6冊
改善内容 (もっと遅くまで)	22.7%	15.9%	23.8%	17.3%
(本や雑誌の種類)	20.5%	15.9%	14.3%	22.7%
(新しい本の購入)	18.2%	26.8%	14.3%	19.8%
平均在館時間	109分	74分	92分	67分

5-3 利用交通手段と所要時間

図書館までの利用交通手段と手段別の平均所要時間を市内在住者と来館者全体とに分けてまとめたものが表5-4である。なお、複数の乗り物を利用して来館した人には、そのうちで最も長い時間を要した手段と合計所要時間を答えてもらっている。

来館者全体の平均所要時間は平日で14.2分、休日で9.7分で平日の方が長く、柏市で行った前回調査（昭和60年11月）とも一致している。この結果は前項の自宅からの

距離と共に、休日は遠くから来館している人が多い分、自家用車を交通手段（平日36.0%、休日55.0%）として利用している人が多いことによる。また、市内在住者と来館者全体との所要時間の比較では、平日で市内在住者のみの方がやや長く、休日やや短くなっている。つまり、市外在住者が所要時間を引き上げているわけではなく、これも交通手段の違いから生じている現象である。

柏市調査では自転車

<表5-4 利用交通手段と所要時間>

交 通 手 段	今 回 調 査				柏市調査(参考)*1	
	平 日		祝 日		平日	祝日
	市内のみ	全体	市内のみ	全体	市内のみ	
徒 歩	98	162	132	149	119	85
	(36.2)	(38.7)	(37.3)	(33.2)	(28.7)	(15.1)
自 転 車	16	26	12	13	116	182
	(5.9)	(6.2)	(3.3)	(2.9)	(28.0)	(32.3)
ハ イ ク	0	0	0	0	34	24
	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(8.2)	(4.3)
自 用 家 車	107	151	185	247	59	168
	(39.5)	(36.0)	(51.5)	(55.0)	(14.2)	(29.8)
路 線 バ ス	19	28	19	24	18	25
	(7.0)	(6.7)	(5.3)	(5.3)	(4.3)	(4.4)
電 車	31	52	9	16	69	80
	(11.4)	(12.4)	(2.5)	(3.6)	(16.6)	(14.2)
合 計*2 全 平 均	271	419	338	449	415	564
	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)
	15.5	14.2	8.7	9.7	18.2	16.3

* 1 柏市調査は1985年11月に柏市立図書館において実施した来館者調査

* 2 利用交通手段、所要時間のいずれかが不明の者を除く

* 3 上段数値：来館者の人数（人）

中段数値：来館者の割合（%）

下段数値：平均所要時間（分）

が主要な来館手段であり、次いで自家用車、徒歩の順であったが、今回調査の北広島市図書館は無料の駐車場を完備し、JR駅からすぐ近くであるため自家用車で来館が最も多く、次いで徒歩、電車の順となっている。図書館の立地条件により交通手段の違いは生じるであろうが、所要時間には平日の電車利用を除きいずれの交通手段利用でもほとんど差がなく距離に応じて移動手段が選択されており、9割強の来館者が図書館から平均時間距離15分以内に分布しているということが今回の調査においても確認された。

6. 時間帯別在館者数

平日・休日別に30分単位での在館者数をみたものが表6-1であり、それを視覚的にとらえるためにグラフ化したものが図6-1である。

平日の在館者数は午前中の11時～12時までと午後の14時～16時30分までの時間帯に多く、15時30分～16時のところにピークができているのが特徴で、この30分間に98人が在館している。また、18時以降の夜間開館時間帯でも平均約50人が在館していることがわかる。平日の平均在館時間は74分である。

休日の在館者数は午前中の

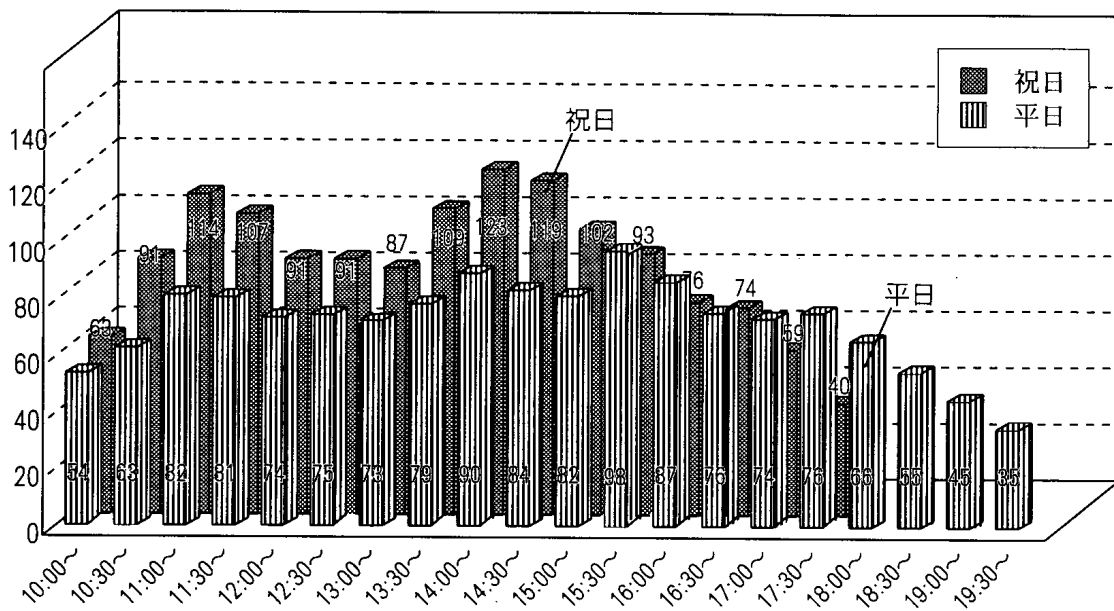
<表6-1 時間帯別在館者数>

時間帯 (30分ごと)	平日		祝日	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)
10:00～10:30	54	12.4	63	13.5
10:30～11:00	63	14.4	91	19.5
11:00～11:30	82	18.8	114	24.5
11:30～12:00	81	18.5	107	23.0
12:00～12:30	74	16.9	91	19.5
12:30～13:00	75	17.2	91	19.5
13:00～13:30	73	16.7	87	18.7
13:30～14:00	79	18.1	109	23.4
14:00～14:30	90	20.6	123	26.4
14:30～15:00	84	19.2	119	25.5
15:00～15:30	82	18.8	102	21.9
15:30～16:00	98	22.4	93	20.0
16:00～16:30	87	19.9	76	16.3
16:30～17:00	76	17.4	74	15.9
17:00～17:30	74	16.9	59	12.7
17:30～18:00	76	17.4	40	8.6
18:00～18:30	66	15.1	夜間開館なし	
18:30～19:00	55	12.6		
19:00～19:30	45	10.3		
19:30～20:00	35	8.0		
平均在館時間	74分		67分	
入館者(サンプル数)	437*1		466	

* 中学生(13歳以上)のみを集計した

*1 退館時間が不明の者1名を除く

11時～12時までと、午後の13時30分～15時30分までの時間帯に多く、14時～14時30分のところにピーク（この30分間に123人が在館）ができ、14時～15時までの1時間が最も混雑している時間帯となっている。休日の平均在館時間は67分で平日よりも短い。平日・休日とも閉館30分前を除きどの時間帯にも来館者の10%以上が平均的に在館しており、30分ごとの時間帯にできる在館者の山の形はほぼ類似している。このことは、職員の休憩時間のシフトを組む上で活用できるであろう。



<図6-1 時間帯別在館者数>

7. 利用行動

7-1 来館目的

平日・休日別に来館者の来館目的別の比率を示したものが図7-1（平日）、図7-2（祝日）である。平日では「借出・返却」が41.8%と最も多く、次いで「館内閲覧」20.3%、「調べもの」18.9%と続く。休日では「借出・返却」48.4%、「館内閲覧」15.8%、「調べもの」15.5%と順位は変わらないが、本や雑誌の「借出・返却」の比率が平日よりも高くなっている。また、「特別な目的なしに立ち寄った」と回答した人が平日の1.7%に

対して休日では3.1%と多い。このことは、前項で述べた休日の滞在時間が平日のそれよりも短いことを裏付ける要因であると共に、平日に比べて休日の方が教養・娯楽施設として利用される傾向が高いことを示していると言える。さらに、平日・休日とも「自習」目的が意外と少なく、「館内閲覧」、「調べもの」を合わせると平日で39.2%、休日でも31.3%存在していることから館内の資料を利用しての行動が定着しつつあることもみてとれる。

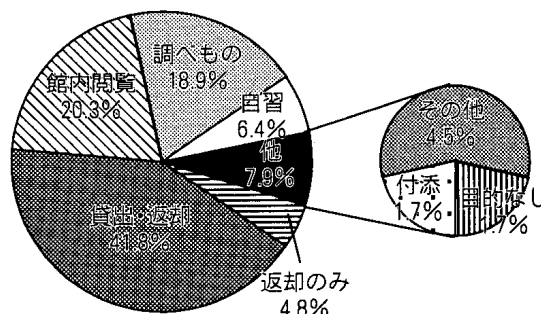
「調べもの」来館者の具体的な内容をまとめたものが表7-1である。サンプル数が少ないことから両日の合計値で検討する。今回調査では、「趣味や教養で個人的に研究している問題」に取り組んでいる人が46.9%と最も多く、次いで「学校での授業や宿題・課題に関連して」が26.5%、「仕事上での問題」が12.3%と続く。「趣味や教養」が柏市調査で最も多かった「宿題・課題」を大きく上回っている。次いで、「仕事上での問題」が12.3%存在している。このことは、今後の公共図書館が成人層に対するビジネスライブラリーや生涯学習施設としてサービスを展開していく一つの発展方向を示唆しているものと言える。

＜表7-1 調べ物の内訳＞ 単位：人（%）

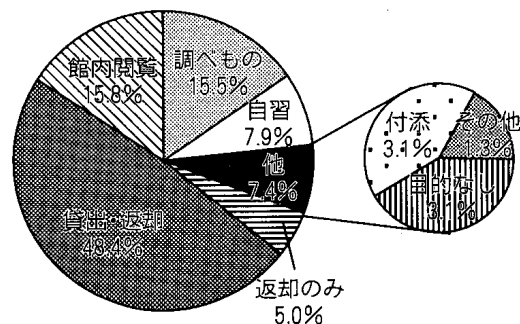
調査日 調べ物の内容	今回調査			柏市調査*1	
	平日	祝日	合計	平日	休日
宿題・課題	17 (21.5)	22 (32.4)	39 (26.5)	44 (34.6)	46 (41.1)
仕事上での問題	10 (12.7)	8 (11.8)	18 (12.3)	29 (22.8)	24 (21.1)
自学自習	5 (6.3)	3 (4.4)	8 (5.4)	8 (6.3)	4 (3.6)
趣味や教養	42 (53.2)	27 (39.7)	69 (46.9)	38 (29.9)	33 (29.5)
その他	5 (6.3)	8 (11.8)	13 (8.8)	8 (6.3)	5 (4.5)
合計	79 (100.0)	68*2 (100.0)	147 (100.0)	127 (100.0)	112 (100.0)

* 1 柏市調査は1985年11月に柏市立図書館において実施した来館者調査

* 2 内訳の不明な者3名を除く



＜図7-1 来館目的(平日)＞



＜図7-2 来館目的(祝日)＞

7-2 資料・内容の事前決定

来館者が借りたり読もうと思う本や雑誌をあらかじめ決めてきたか否かと、その資料は新刊（3ヶ月以内）か否かとをまとめたものが表7-2である。

表から資料の特定度の内訳は、平日と休日とでさほど差がないが、「こういった内容の本」という分野までを特定して来館する人が平日で35.4%、休日で36.3%も存在する。また、特に目的の本や内容を定めず「何かおもしろそうな本があったら」という程度で訪れている人が平日で31.9%、休日で38.3%であり、休日の方が平日よりも比率がやや高い。はっきり著者と書名までを特定して来館している人は平日で20.6%、休日で16.7%と平日の方が休日よりも比率が高く、両日とも新刊の本を求めている人の比率が他の資料特定程度の比率よりも高い。このことは、平日利用者の方が「借出」でも強い目的意識を持ってくる人が多いこと、また著者と書名まではっきりと決めてくる人の多くはベストセラーなどの新刊本を求めていることを示していると言える。

現在、新刊本を大量購入し利用者の要求に応えようとする図書館側と著作権を主張する作家・出版者との間で論争が繰り広げられているが、資料・内容を特定化して来館している利用者を全体的にみると新刊本以外の割合が平日で75.4%、休日で75.8%にも達しており、リクエスト制度に過剰反応してのベストセラー本の大量購入は必要ないように思われる。

また、「著者と書名」、「著者のみ」、「特定の分野」など何らかの事前決定を行って来館している利用者が平日で68.1%、休日で61.8%を占めている。今後、図書館利用の市民への定着度の進行に伴い、市民が特定の本や特定の分野の本を利用しようという目的で図書館を利用する比率は益々高まるものと考えられる。「貸本屋化」が批判されつつある地域の公共図書館においては、本という文化の保存と、本の物としての価値を利用者に伝える図書館本来の役割に徹していくことが重要である。

<表 7-2 事前決定>

単位：人（％）

調査日 資料の特定度の内訳	平 日			祝 日		
	人数	新刊	新刊でない	人数	新刊	新刊でない
著者と書名を 決めてきた	70 (20.6)	16 (41.0)	23 (59.0)	57 (16.7)	10 (43.5)	13 (56.5)
著者だけ決めてきた	41 (12.1)	2 (15.4)	11 (84.6)	30 (8.8)	1 (10.0)	9 (90.0)
特定の分野を 決めてきた	120 (35.4)	15 (18.3)	67 (81.7)	124 (36.3)	13 (19.7)	53 (80.3)
特に決めて こなかった	108 (31.9)	—	—	131 (38.2)	—	—
合 計	339 (100.0)	33 (24.6)	101 (75.4)	342 (100.0)	24 (24.2)	75 (75.8)

* 事前決定、及び新刊の別が不明の者を除く

7-3 目的達成度と入手方法

前述のように、目的とする資料内容をかなり明確にして来館した人が目的とした資料をどの程度まで得られたかをみたものが表7-3である。

事前に特定してきた資料が「ほぼ全部」または「一部」は得られたと回答している来館者がどの特定程度においても多く、全体的には9割を越えており目的の達成度は高い。サンプル数が少ないので平日と休日を合計した値で資料特定度の度合い別にみると、分野まで特定してきた人より、著者名まで特定してきた人、さらに著者と書名まで特定してきた人といったように限定の度合いがきつくなるにつれて「全然得られなかった」という回答が増えていることがわかる。これはある意味で当然の結果であり、この程度の数値であれば北広島市図書館の蔵書構成が利用者の総意にほぼ対応した内容になっていると判断しても良いと思われる。

表7-4は資料の入手方法をまとめたものである。「自分で見つけた」と約7割の利用者が回答しており、利用し慣れていて自分の求める資料に直接アプローチする常連利用者が多いことがわかる。このことが前述した目的資料の入手達成度の高さをもたらしていると言える。これは、来館者調査が一日断面調査であるため利用頻度の高い常連利用者が多い集合になっ

<表7-3 資料特定度と目的達成の程度>

単位：人（％）

	著者と書名	著者のみ	特定の分野	未決定
ほぼ全部得られた(平日) (祝日) (両日)	30 (44.1)	11 (31.4)	51 (44.7)	7 (29.2)
	31 (57.4)	7 (24.1)	45 (37.5)	9 (40.9)
	61 (50.0)	18 (28.1)	96 (41.0)	16 (34.8)
一部は得られた	26 (38.2)	22 (62.9)	60 (52.6)	16 (66.7)
	19 (35.2)	20 (69.0)	67 (55.8)	11 (50.0)
	45 (36.9)	42 (65.6)	127 (54.3)	27 (58.7)
全然得られなかった	12 (17.7)	2 (5.7)	3 (2.6)	1 (4.2)
	4 (7.4)	2 (6.9)	8 (6.7)	2 (9.1)
	16 (13.1)	4 (6.3)	11 (4.7)	3 (6.5)
合計人数 *1	68 (100.0)	35 (100.0)	114 (100.0)	24 (100.0)
	54 (100.0)	29 (100.0)	120 (100.0)	22 (100.0)
	122 (100.0)	64 (100.0)	234 (100.0)	46 (100.0)

*1 特定度、目的達成度のいずれかが不明のものを除く

*2 上段数値：平日の来館者（％）

中段数値：祝日の来館者（％）

下段数値：平日と祝日の来館者の合計（％）

ていることにも起因している。

また、柏市での調査結果では「目録を使って自分で探した」という利用者は3.8%と低い数値を示していたが、今回調査では「自分でコンピュータ目録を使って探した」と回答した利用者が平日で8.2%、休日で9.7%と約2倍以上に増えている。これはカード目録からコンピュータ目録に代わって、書名・著者・件名・分類などといった複雑な複合検索による資料検索が容易になったことが理由として考えられる。

<表7-4 資料の入手方法> 単位：人（％）

	平日	祝日	計
自分で見つけた	170	160	330
	(69.4)	(67.2)	(68.3)
サイン表 案内表示	42	37	79
	(17.1)	(15.5)	(16.4)
コンピュータ 目録	20	23	43
	(8.2)	(9.7)	(8.9)
職員に場所 を聞いた	4	9	13
	(1.6)	(3.8)	(2.7)
職員に 探してもらった	6	6	12
	(2.4)	(2.5)	(2.5)
職員に内容を 相談した	3	3	6
	(1.2)	(1.3)	(1.2)
合計	245	238	483
	(100.0)	(100.0)	(100.0)

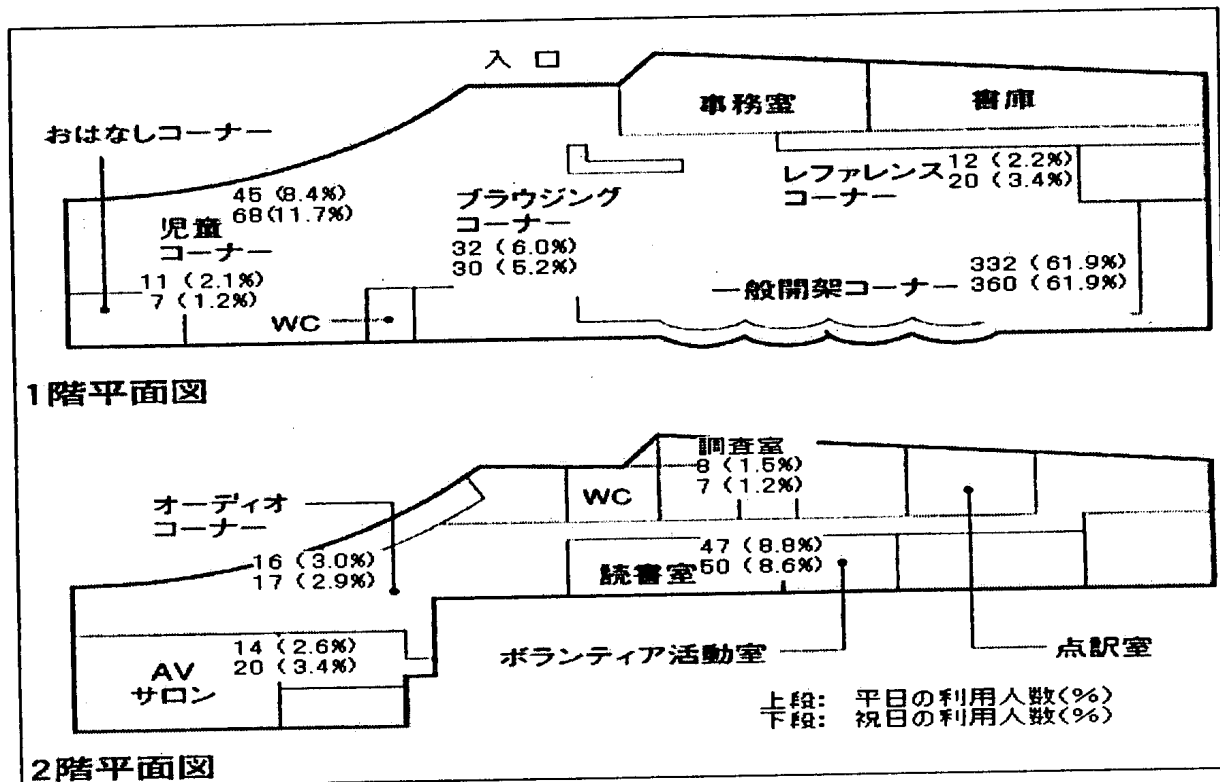
*1 入手方法が不明の者を除く

8. 図書館内行動

開架方式を採用している図書館での利用者に対する記録は、通常、入館者数と館外貸出冊数しかとられておらず、館内でどの施設がどの程度利用されているのか、また、資料の館内利用がどの程度行われているのかはわからない。そこで、来館者が館内のどの施設を利用し、来館者一人当たりどの位の数の資料を利用しているかをみる。

8-1 館内施設の利用状況

複数回答を認めて使用したすべての部屋（施設）を答えてもらい、図書館の平面図に各施設の利用人数と比率を平日（上段）、休日（下段）で示したものが図8-1である。両日とも、一般書コーナーが61.9%と高い利用率を示しており、次いで読書・自習室（平日8.8%、休日8.6%）、児童書コーナー（平日8.4%、休日11.7%）とがほぼ同率の利用である。



〈図8-1 図書館平面図と施設利用率〉

平日・休日での差はさほど認められないが、休日の場合には子供を連れての来館者が増えるため児童書コーナーの利用が平日よりやや多いということがみてとれる。

8-2 利用した資料数

今回の図書館利用に際して、館内で利用した、あるいは館外に借りていくことにした資料の数を回答してもらった結果を平日と休日に分けてまとめたものが表8-1である。平日と休日での差はなく、図書の館内利用が約7割で、館外借出が約9割である。

本館は館内閲覧機能と貸出機能とを兼ね備えていることから、一人平均、館内で本を4冊程度利用し、同じく4冊程度借りて帰っていることがわかる。前出の柏調査では館内で2冊程度利用し、同じく2冊程度借りて行っており、今回の調査の結果と符合している。このことは、北広島市図書館来館者の図書館依存率の高さを物語っていると共に、館内利用冊数と館外貸出冊数とは一致するものと言

<表8-1 館内利用と館外利用>

資料名	調査日	平 日		祝 日	
		館内利用	館外借出	館内利用	館外借出
本 (冊) (数 量)		614	668	702	795
	(割合 %)	(71.0)	(91.9)	(70.9)	(90.0)
	(一人平均)	4.2	4.5	4.1	4.5
雑 誌 (冊)		130	46	157	83
		(15.0)	(6.3)	(15.9)	(9.4)
		1.7	2.7	1.9	2.6
新 聞 (紙)		89	—	48	—
		(10.3)	—	(4.8)	—
		1.9	—	1.7	—
C D (枚)		25	—	12	—
		(2.9)	—	(1.2)	—
		2.8	—	2.0	—
ビ デ オ (巻)		6	—	4	—
		(0.7)	—	(0.4)	—
		1.5	—	1.0	—
D V D (枚)		0	—	0	—
		(0.0)	—	(0.0)	—
		0.0	—	0.0	—
そ の 他		1	13	67	5
		(0.1)	(1.8)	(6.8)	(0.6)
		1.0	4.5	6.7	5.0
合 計		865	727	990	883
		(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)

* 上段：使用数量、中段：割合(%)、下段：一人平均利用数

える。

また、雑誌は館内利用が主であるが、一人平均の利用冊数は館内利用よりも館外借出の方がやや高くなっている。これは新着雑誌は館外貸出を行っていないためブラウジングコーナーで休憩を兼ねて読んでいく人が多いのと、一定期間が過ぎて借出可能になった雑誌は2～3冊程度借りて行くという行動パターンを示している。

「その他」に属する資料としては児童用の絵本が考えられ、前項の施設利用と合わせると休日の方が利用が高くなっていることを説明できる。

9. 利用館の選択と選択理由、及び利用館の評価

9-1 利用館の選択

北広島市図書館は、本館の他に「団地住民センター図書室」、「大曲会館図書室」、「西の里公民館図書室」、「農民研修センター図書室」の4つの図書室と11の移動図書館サービスステーションで図書館システムを運用している。そこで、来館者にいつもよく利用している図書館はどこかを質問した結果をまとめたものが表9-1である。平日で93.9%、休日で95.9%の来館者がこの本館を主な利用館であると回答している。主な利用館がこの本館以外の来館者の中には北広島市外の図書館を主な利用館としている利用者が平日で2.9%、

休日で2.3%含まれていることを考え合わせると、北広島市の図書館利用者は本館利用者と分室利用者とはっきりと棲み分けされていると言える。

<表9-1 主な利用館>

館名	調査日		平日		祝日	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)
この本館	384	93.9	424	95.9		
団地住民センター図書室	5	1.2	2	0.5		
大曲会館図書室	4	1.0	3	0.7		
西の里公民館図書室	1	0.2	1	0.2		
農民研修センター図書室	3	0.7	1	0.2		
最寄りの移動図書館	0	0.0	1	0.2		
北広島市外の図書館	12	2.9	10	2.3		
合計	409 ^{*1}	100.0	442 ^{*2}	100.0		

*1 主な利用館が不明の者29名を除く

*2 主な利用館が不明の者24名を除く

9-2 本館を利用する理由

本館利用者に対し、本館を利用する理由を2つまでの複数回答を認めて回答してもらったものを平日・休日別にまとめたものが表9-2である。選択理由には平日と休日との間での顕著な差が認められなかったので合計し平均した値で考察する。

表によると、「蔵書の量や種類が多い」が23.2%で資料の豊富さを理由とする人が多く、差無く「家や学校、職場などから近い」が21.5%で続く。次いで、「この図書館に使い慣れている」が11.3%、「駅や商店街に近く立ち寄りやすい」が11.0%となっており、ここまでが10%を越える理由である。従来の本館選択理由は蔵書量の多さと距離の近さとに魅力を感じている利用者が圧倒的に多かったが、北広島市図書館の場合には選択理由が多岐に亘っている。蔵書の量、近さ、利用し慣れている等の従来を選択理由傾向の他に、「外観や内部の雰囲気が好き」が8.1%、「駐車場がある」が7.6%と施設設備・環境面での項目を選択理由に挙げている人が多いことに都市型図書館における利用者像の変化を垣間見ることができる。

<表9-2 本館を利用する理由>

理由	調査日		祝日		合計	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)
本や雑誌の量や種類が多い	154	22.3	180	24.1	334	23.2
新しい本や雑誌が多い	41	5.9	53	7.1	94	6.5
家・学校・職場などから近い	156	22.6	153	20.5	309	21.5
駅や商店街に近く立ち寄りやすい	78	11.3	80	10.7	158	11.0
駐車場がある	47	6.8	62	8.3	109	7.6
読書室(自習室)がある	42	6.1	46	6.1	88	6.1
職員に相談にのってもらいやすい	15	2.2	11	1.5	26	1.8
この図書館に使い慣れている	80	11.6	83	11.1	163	11.3
外観や内部の雰囲気が好き	55	8.0	62	8.3	117	8.1
その他	23	3.3	18	2.4	41	2.9
合計	691	100.0	748	100.0	1,439	100.0

9-3 利用頻度

図書館をどのくらいの回数で利用しているかを質問した結果を平日・休日別にまとめたものが表9-3である。平日では「週に1回程度」が37.7%、「1ヶ月に2～3回」が38.0%でほぼ同数を占め、「ほとんど毎日」も11.7%存在する。一方、休日では「1ヶ月に2～3回」が43.1%で最も多く、「週に1回程度」が29.1%と続いている。このことは、平日には利用頻度の高い日常的・習慣的利用者が多く、休日には図書の返却期限（2週間）ごとにあわせて来館する利用者が多いことを示している。また、前述した利用館の選択行動と合わせると、本館の他に規模の小さい分室レベルしか持たない北広島市図書館システムにおいては、平日の本館利用は従来の分館の利用に近く、本館利用者の中でも平日と休日とで棲み分けがなされていると言える。ちな

みに、来館者のうち主な利用館が本館である者に対しこの1ヶ月間での利用回数を問うたところ、平均利用回数は平日で5.0回、休日で3.9回で整合性のある結果が得られている。

<表9-3 利用頻度>

頻 度	平 日		祝 日	
	人 数	割合(%)	人 数	割合(%)
ほとん ど 毎 日	47	11.7	33	7.7
週 に 1 回 程 度	152	37.7	125	29.1
1ヶ 月 に 2 ～ 3 回	153	38.0	185	43.1
1ヶ 月 に 1 回 位	28	6.9	50	11.7
年 に 数 回	19	4.7	30	7.0
そ れ 以 下	4	1.0	6	1.4
合 計	403 ^{*1}	100.0	429 ^{*2}	100.0
1ヶ月間の平均利用回数	5.0 回		3.9 回	

* 1 利用頻度が不明の者35名を除く
* 2 利用頻度が不明の者37名を除く

9-4 利用館の評価

いつも利用しているこの本館に対して、設定した18の項目について五段階評価法により評価を求め、その結果を図示したものが図9-1である。この図は、平日・休日のデータを合わせて来館者全体での図書館に対する評価を示してある。全体的な評価を求めた「総合評価」では、「満足」が

35.1%、「やや満足」が57.3%であり、この両者を合わせて満足率とすると92.4%に達し、総合的にみた図書館としての評価はかなり高い。

項目別にみると満足率の高い項目は、「図書館内の雰囲気」94.9%、「図書館員の対応」93.6%、「図書館の施設設備」86.8%、「本や雑誌の並べ方」83.0%の順である。これらはいずれも基準があいまいな項目であり一般的に評価が高くなる傾向にはあるが、図書館員に対する満足率が93.6%と高いことは利用者と一体になってより良きサービスを展開しようとしてきている図書館の運営姿勢に対する利用者の評価の現れととらえることができ賞賛に値する。

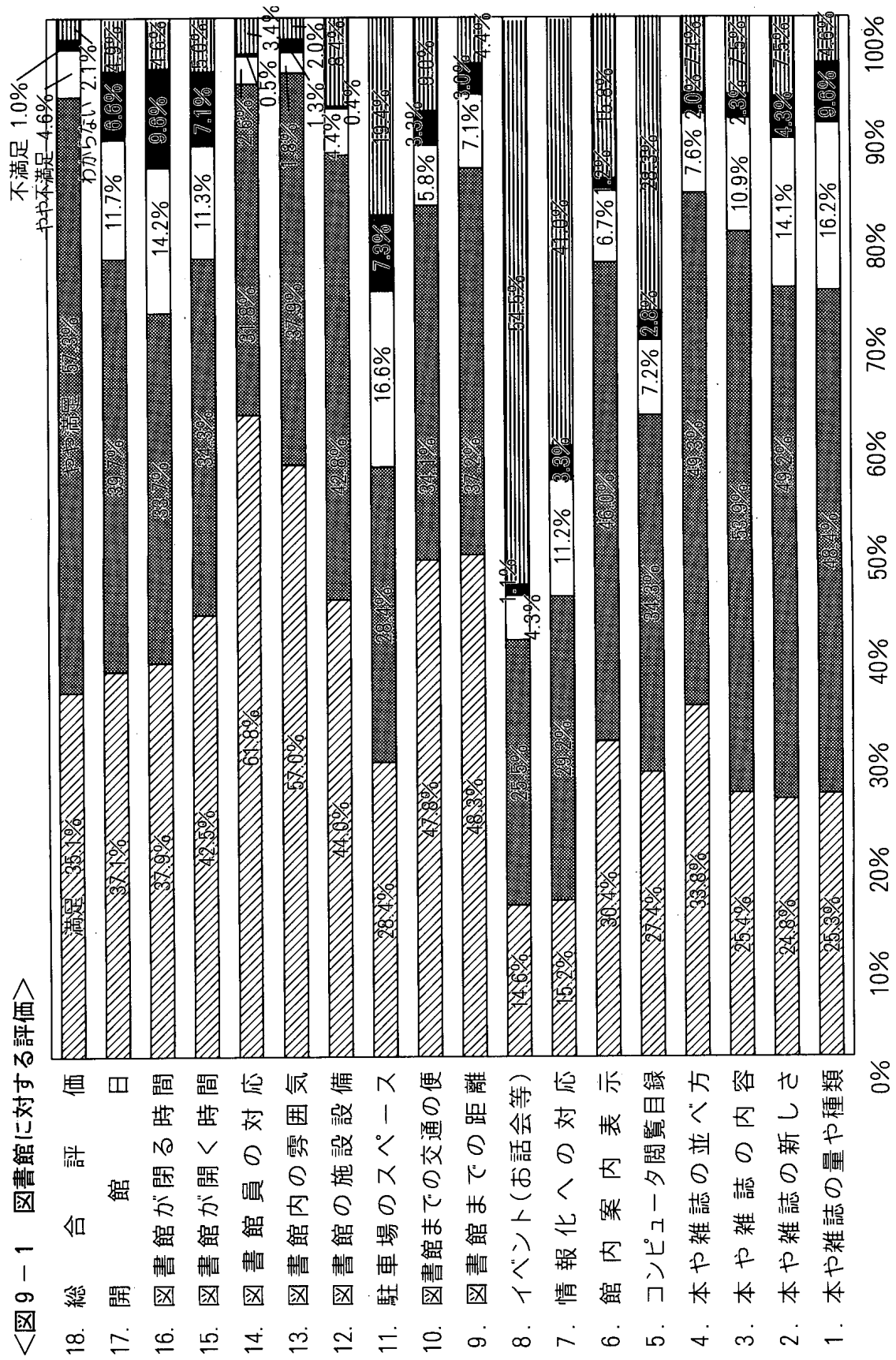
逆に「やや不満足」と「不満足」とを合わせたものを不満足率とすると、評価のやや厳しいものは「駐車場のスペース」23.9%、「図書館が閉る時間」23.8%、「本や雑誌の量や種類」22.0%の順である。これらは、満足率の高い項目と逆にいずれも具現化可能な項目であり、厳しい評価を受けやすいがこの程度の不満足率であれば許容範囲と言えよう。

また、「わからない」という回答が多かった項目として、「イベント（お話し会等）」54.5%、と「情報化への対応」41.0%とがある。イベントに関しては子供を対象としたお話し会や映画上映会が中心であり、13歳以上を対象とした来館者の回答としては妥当であろう。情報化への対応についても「情報化」という言葉自体があまりにも広い概念を持ちすぎており、具体的なイメージが浮かばなかったことによるものと思われる。

9-5 図書や雑誌の補強分野

前項でやや厳しい評価を受けていた「本や雑誌の量や種類」に関して、この図書館でもっと充実させた方がよいと思われるものはどんな内容のものかを問い、「その他」を含む具体的な内容の中から2つまでを選んでもらった結果を平日・休日別にまとめたものが表9-4である。平日・休日ともに要望の高い分野は共通している。

＜図9-1 図書館に対する評価＞



不満 1.0%
 やや不満 4.6%

両日の合計で見ると、「趣味・実用書」29.9%、「小説・エッセイなどの読物」29.2%、「専門書」22.4%とほぼ同率で並び、この3分野で81.5%を占めている。これらの分野を平日・休日別にみると、平日では「小説・エッセイなどの読物」が31.8%で最も多く、休日では「趣味・実用書」が31.5%で最も多い。平日も休日も22%台とほぼ同率で挙げられているものに「専門書」がある。

その専門書の内訳を示したものが表9-5である。平日では百科事典・年鑑類を除いてほぼ同率であるが、休日では「自然科学・工学分野」が35.1%で最も高い。休日の来館者が実用書の補強を望んでいるのと符合する。

<表9-4 補強分野(2つまで)>

補強分野	調査日 平日		調査日 祝日		合計	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)
小説・エッセイなどの読物	181	31.8	174	26.9	355	29.2
趣味・実用書	160	28.1	204	31.5	364	29.9
専門書	126	22.1	147	22.7	273	22.4
絵本・紙芝居	19	3.3	11	1.7	30	2.5
マンガ	31	5.4	45	7.0	76	6.2
中学生から高校生向きの本	25	4.4	31	4.8	56	4.6
本や雑誌以外の資料	10	1.8	14	2.2	24	2.0
その他	18	3.2	21	3.2	39	3.2
合計	570	100.0	647	100.0	1,217	100.0

<表9-5 専門書(内訳)>

内訳	調査日 平日		調査日 祝日		合計	
	人数	割合(%)	人数	割合(%)	人数	割合(%)
人文科学分野	16	15.1	13	9.9	29	12.2
社会科学分野	26	24.5	27	20.6	53	22.4
自然科学・工学分野	17	16.0	46	35.1	63	26.6
医学分野	17	16.0	17	13.0	34	14.3
体育や芸術分野	22	20.8	19	14.5	41	17.3
百科事典・年鑑など	8	7.5	9	6.9	17	7.2
合計	106*1	100.0	131*2	100.0	237	100.0

*1 内訳が不明の者20名を除く

*2 内訳が不明の者16名を除く

10. 図書館への要望事項

北広島市図書館システムがもっと便利で魅力的な図書館になるためにはどうあったら良いかについて、「その他」を含む12の具体的意見をあげ、1つだけを選択してもらった結果を平日・休日別にまとめたものが表10-1である。平日・休日とも要望の比率が高い項目は一致している。

両日の合計で見ると、「新しい本を購入する」が23.1%で最も多く、次いで「本や雑誌の種類を増やす」19.5%、「もっと遅くまで開館する」16.6%の順である。これは、前項の評価と一致した結果を示している。これらの項目を平日・休日別にみると、「遅くまで開館」と「種類を増やす」

〈表10-1 図書館への要望事項〉

調査日 要望事項	平 日		祝 日		合 計	
	人 数	割合(%)	人 数	割合(%)	人 数	割合(%)
自宅の近くに分館	6	1.7	4	1.0	10	1.3
もっと早く開館	34	9.5	33	8.1	67	8.8
もっと遅くまで開館	57	15.9	70	17.3	127	16.6
本や雑誌の種類を増やす	57	15.9	92	22.7	149	19.5
新しい本を購入する	96	26.8	80	19.8	176	23.1
貸出冊数、期間を増やす	10	2.8	7	1.7	17	2.2
座席を増やす	18	5.0	26	6.4	44	5.8
視聴覚資料を増やす	12	3.4	22	5.4	34	4.5
AVの館外貸出	10	2.8	9	2.2	19	2.5
司書を増やす	7	2.0	5	1.2	12	1.6
インターネットの開放	35	9.8	43	10.6	78	10.2
そ の 他	16	4.5	14	3.5	30	3.9
合 計	358*1	100.0	405*2	100.0	763	100.0

* 1 未回答の者80名を除く

* 2 未回答の者61名を除く

の項目では平日より休日のほうが比率が高く、「新しい本を購入」では休日より平日のほうが比率が高い。これは休日の閉館時間が平日に比べて早いことと、資料の特定度の項でも述べたが平日利用者の方が休日利用者よりも「借出」意識が高く、「小説・エッセイなどの読物」などの日常的・習慣的利用者が多いことに起因するものと思われる。

資料の量に関しては、オープンしてまだ5年目の図書館であり、蔵書冊数186,431冊（平成14年3月31日現在）は年々増加し、蔵書構成と共に今後充実期を迎える段階であると言える。

11. まとめ

本稿では北広島市図書館で平日と休日の2回に亘って実施した来館者調査の結果をもとに、来館者の具体的な目的やその達成度、利用した資料の数や館内施設、在館時間など利用の実態を主に、来館者の性別・年齢など属性の特性、利用館への評価と要望などについて、平日と休日での相違を分析、考察した。

内容をまとめると以下のように要約される。

- (1) 通常、図書館利用者は平日よりも休日の方が多く傾向にあるとされており、今回調査でも休日の方が来館者が多いことが確認された。
- (2) 平日では主婦を中心とする女性の来館者の方が多いが、休日では男女ほぼ同比率になる。また、両日とも60歳までのいずれの年齢層においても女性の来館者が多いが、60歳以上の年齢層においては男性の方が断然多くなっている。
- (3) 平日では従来の16歳～25歳の学生層の本館利用に加え、60歳以上の高齢者の利用が市民全体での比率よりも高い。高齢者は本館を志向し、かつ混雑を避けて平日に利用する傾向がある。一方、休日では特に平日で少なかった40歳代の勤務者男性の利用が目立つ。特に専門・技術職、サービス関係職の利用が多く、北広島市全職業別人口におけるこ

これらの職業比率の2倍以上である。

- (4) 来館者の自宅住所の比率は登録者全体の比率に比べて、平日・休日とも市外在住の方が高い。平日には北広島市内の学校に通学する市外在住の女子学生が、休日には平日に図書館を利用できない市外在住の男性勤務者が図書館を利用している。
- (5) 来館前にいた場所が「自宅」である来館者が平日で62.6%、休日で75.6%と休日の方がやや高い比率を占めている。本質的には、図書館は「立ち寄り施設」ではなく、何らかの目的をもって自宅から直接来館する「目的施設」である。
- (6) 平日よりも休日の方が遠くから来館している人の比率が高い。遠方来館者は、平日では市外在住の16歳～29歳までの学生あるいは勤務者であり、学校や職場の帰りに来館し長時間滞在している。休日では市外在住の30歳代の勤務者が自宅から自家用車で直接来館しているのが特徴である。また、遠方来館者の一人当たり平均館内利用冊数及び館外借出冊数は来館者全体よりも高く、平日においては2倍以上である。
- (7) 交通手段は自家用車での来館が最も多く、次いで徒歩、電車の順である。所要時間には平日の電車利用を除き、いずれの交通手段利用でもほとんど差がなく距離に応じて移動手段が選択されており、9割強の来館者が図書館からの平均時間距離15分以内に分布している。
- (8) 在館者数は、平日では午前11時～12時までと午後14時～16時30分までの時間帯に多く、休日では午前11時～12時までと午後13時30分～15時30分までの時間帯に多い。平日・休日とも30分ごとの時間帯にできる在館者の山の形はほぼ類似している。また、平日の平均在館時間は74分で、休日のそれは67分と平日よりも短い。
- (9) 来館目的は、平日・休日とも「借出・返却」、「館内閲覧」、「調べもの」の順に多く、この順位は変わらない。しかし、平日では「借出・返却」が41.8%であるのに対して、休日では48.4%と本や雑誌の「借

出・返却」の比率が平日よりも高くなっている。

(10) 「著者と書名」、「著者のみ」、「特定の分野」など何らかの事前決定を行って来館している利用者が平日で68.1%、休日で61.8%を占めている。また、事前に特定してきた資料が「ほぼ全部」または「一部」は得られたという利用者が全体的には9割を越えており目的達成度は高い。

(11) 来館者は館内で一人平均4冊程度の本を閲覧し、同じく4冊程度の本を借りて行っている。この値は柏市調査の来館者の2倍であり、図書館依存率が高い。また、館内利用冊数と館外貸出冊数とは一致することが確認された。

(12) この本館が主な利用館である来館者は、平日で93.9%、休日で95.9%に達しており、北広島市図書館利用者は本館利用者と分室利用者とははっきりと棲み分けされている。

(13) 平日には利用頻度の高い日常的・習慣的利用者が多く、休日には図書の返却期限（2週間）ごとに合わせて来館する利用者が多い。1ヶ月の平均利用回数は平日で5.0回、休日で3.9回である。

すなわち、本館の他に規模の小さい分室レベルしか持たない図書館システムでは、本館の平日利用は分館的利用に近く、本館利用者の中でも平日と休日とで利用者の棲み分けがなされている。



付：図書館利用についての調査票（一般用）

入館： ー退館：

I. 調査の趣旨

この調査は、市民の皆様が日頃、図書館を使っておられる状況や評価をお伺いすることによって、これからの図書館のサービス計画に有益な資料を得ることを目的としたものです。

なおこの調査は、純粹に研究を目的としたもので、この結果をただちにこの図書館のために使うというものではないことを申し添えます。

II. 記入上の注意

- * 1 本日図書館をご利用のすべての方をお願いしております。ご面倒でもご協力をお願い致します。
- * 2 この用紙はお帰りになるときに係員にお渡し下さい。
- * 3 調査結果は統計的に処理致しますので、皆様にご迷惑のかかるようなことは一切ございません。
- * 4 もし、ご不明・ご不審な点がございましたら、調査係員までお知らせ下さい。

平成14年11月12日/23日

北海道武蔵女子短期大学 河村専門ゼミナール
 お問い合わせ先：北海道武蔵女子短期大学助教授 河村 芳行
 〒001-0022 札幌市北区北22条西13丁目
 TEL 011-726-3141(代表)

I. あなたご自身についてお伺い致します。(該当するもの一つに○印をつけてください)

1) あなたは、 1. 男性 2. 女性

2) お年は、

1. 13歳～15歳 2. 16歳～19歳 3. 20歳～29歳
 4. 30歳～39歳 5. 40歳～49歳 6. 50歳～59歳 7. 60歳以上

3) あなたのご職業は、(枠内にも○印をお願いします)

1. 自営・家族従業者
2. 勤務者
3. 主婦
4. 学生
5. 無職

1 商工サービス業	2 農業
1 専門職・技術職	2 管理職
3 事務関係	4 販売関係
5 サービス関係	6 保安職業関係
7 農林漁業	8 運輸・通信関係
9 技能工・建設作業員及び労務作業員	
10 その他	

4) あなたのご自宅は、 1. 北広島市内 2. 北広島市以外

〒□□□□-□□□□

都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動

- 5) 自宅から図書館までの距離はおよそ何メートルぐらいですか？
- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| 1. 200m未満 | 2. 200～400m未満 | 3. 400～600m未満 |
| 4. 600～800m未満 | 5. 800～1km未満 | |
| 6. 1km～1.5km未満 | 7. 1.5km～2km未満 | 8. 2km～3km未満 |
| 9. 3km～5km未満 | 10. 5km～10km未満 | 11. 10km以上 |
- 6) 学校や職場の場所は、1. 北広島市内（学校名または職場の所在地を町名まで）
 …… 学校名： _____
 職場の所在地(町名まで)：北広島市 _____
 2. 北広島市以外(市町村名)： _____
- 7) どこから来られましたか？
1. 自宅から直接図書館に来た
 2. 学校や職場から図書館に来た
 3. 買物などの出先から図書館に来た
 4. その他の場所から（具体的に： _____）
- 8) その場所から図書館までの交通手段とかかった時間をお答え下さい。
 （複数の乗り物を利用して来られた方は、最も長い時間のかかったものをお答え下さい）
- | | |
|---------|---------|
| <交通手段> | <所要時間> |
| 1. 徒歩 | 2. 自転車 |
| 3. バイク | 4. 自家用車 |
| 5. 路線バス | 6. 電車 |
- ➡ 合計で _____ 分位

II. 本日の利用についてお尋ねします。

- 1) 図書館に来られたのは、どういことのためですか？
 主な目的一つに○印をつけてください。
1. 本・雑誌・AV資料などを返すだけのため …… 次はIVに進んでください
 2. 本・雑誌・AV資料などを返したり借りる（借りるだけを含む）ため
 3. 図書館の中で新聞・雑誌・本を読んだりAV資料を見たり聴いたりするため
 4. 調べものや情報を得るため

何に関連した 調べものや情 報ですか （一つに○印を）	}	1 学校での授業や宿題・課題
		2 仕事上での問題
		3 通信教育や放送大学などでの自学自習
		4 趣味や教養で個人的に研究している問題
		5 その他（ _____ ）
- * 2. 3. 4. を選択の方は次にp.3の2)へ進んでください
5. 自分で持ってきたものだけを使って自習するため
 6. 特別な目的なしに立ち寄った _____
 7. お子さんや友人に付き添って _____
- 次はIIIに進んで
 ください
8. その他（具体的に： _____）

2) 今日は借りたり、読もうと思う本・雑誌をあらかじめ決めていましたか？
(一つに○印を付けてください)

1. 前もって著者と書名を決めてきた
2. 読みたい著者だけを決めて、書名までは特定してこなかった
3. 特定の分野(例えば推理小説、料理の本など)を見ようと決めてきた

* 1. 2. 3. を選択の方にお尋ねします。

その図書は新刊本(3ヶ月以内に出版)ですか? 1. はい 2. いいえ

4. 特に決めては来なかった _____ 次はⅢに進んでください

3) 目的の本や情報は得られましたか? (一つに○印を付けてください)

1. ほぼ全部得られた
2. 一部得られた

* 1. 2. を選択の方は次に4)に進んでください

3. 全然得られなかった _____ 次はⅢに進んでください

4) どのようにして目的の本・情報を発見しましたか? (一つに○印を付けてください)

1. 置かれている場所を知っていたので自分でみつけた
2. 自分でサインや案内表示をたよりに探した
3. 自分でコンピュータ目録を使って探した
4. 図書館の職員に場所を教えてもらった
5. 図書館の職員にコンピュータ目録で探してもらった
6. 図書館の職員に内容を話して相談にのってもらった

Ⅲ. 図書館内での行動についてお尋ねします。

1) どの部屋(施設)を利用しましたか?

(椅子に座るとか、本や雑誌・レコードを棚から取り出したり、図書館の職員と話をしたりした場所すべてに○印をつけてください)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 一般書コーナー(1階) | 2. ブラウジングコーナー(1階) |
| 3. レファレンスコーナー(1階) | 4. 児童書コーナー(1階) |
| 5. おはなしコーナー(1階) | |
| 6. AVサロン(2階) | 7. オーディオコーナー(2階) |
| 8. 読書・自習室(2階) | 9. 調査室(2階) |

10. その他(具体的に: _____)

都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動

- 2) 今日は図書館の本や雑誌・新聞・CD・ビデオ・DVDなどをどのくらい読んだり、聞いたりしましたか？ また、家に借りて帰るのはどれだけですか？ 種類別に数をお答えください。

	本 (冊)	雑誌 (冊)	新聞 (紙)	CD (枚)	ビデオ (巻)	DVD (枚)	その他
図書館の中で読んだり聴いたり見たもの（コピーも含まれます）							
家に借りていくことに決めた物			X	X	X	X	

IV. 日頃の図書館利用状況についてお尋ねします。

北広島市にはこの本館の他に4つの分館（図書室）と11の移動図書館（BM）ステーションがあります。

- 1) あなたがよく利用している図書館はどこですか？

1. この本館
2. 北広島市団地住民センター図書室（泉町1-1）
3. 北広島市大曲会館図書室（大曲中央2丁目4-5）
4. 西の里公民館図書室（西の里501-10）
5. 北広島市農民研修センター図書室（輪厚中央4丁目12-17）
6. 最寄りの移動図書館
7. 北広島市外の図書館

* 1. 以外を選択の方は次にp.6のVに進んでください

- 2) あなたはなぜこの本館をよく利用するのですか？ あてはまる理由（2つまで）に○印をつけてください。

1. 本や雑誌などの量や種類が多い
2. 新しい本や雑誌などが多い
3. 家や学校、あるいは職場から近い
4. 駅や商店街に近くて立ち寄りやすい
5. 駐車場がある
6. 読書室（自習室）がある
7. 図書館の職員に相談にのってもらいやすい
8. この図書館に使い慣れている
9. 図書館の外観や内部の雰囲気が好き
10. その他（具体的に： _____）

- 3) この図書館をどのくらいの回数で利用していますか？ ○印を1つ付けてください。

1. ほとんど毎日
2. 週に1回程度
3. 1ヶ月に2～3回
4. 1ヶ月に1回位
5. 年に数回
6. それ以下

4) この図書館をこの1ヶ月の間に何回利用しましたか？回数をお答えください。
10月13日（日曜日）の週から数えてください。

回

5) 前回この図書館を利用したのはいつですか？
できるだけ具体的な日付でお願いします。

年 月 日ごろ

6) この図書館を利用してどのような評価をお持ちですか？
以下の項目についてこの程度だと思われる番号に○印を付けてください。

	満 足	どちらかと言 えれば満足	どちらかと言 えれば不満足	不満足	わからない
1 本や雑誌の量や種類	1	2	3	4	5
2 本や雑誌の新しさ	1	2	3	4	5
3 本や雑誌の内容	1	2	3	4	5
4 本や雑誌の並べ方	1	2	3	4	5
5 コンピュータ閲覧目録	1	2	3	4	5
6 館内案内表示（サイン）	1	2	3	4	5
7 情報化（IT）への対応	1	2	3	4	5
8 イベント（お話し会等）	1	2	3	4	5
9 図書館までの距離	1	2	3	4	5
10 図書館までの交通の便	1	2	3	4	5
11 駐車場のスペース	1	2	3	4	5
12 図書館の施設設備	1	2	3	4	5
13 図書館内の雰囲気	1	2	3	4	5
14 図書館員の対応	1	2	3	4	5
15 図書館が開く時間	1	2	3	4	5
16 図書館が閉る時間	1	2	3	4	5
17 開館日（曜日も含む）	1	2	3	4	5
18 以上を総合しての 図書館サービス全体	1	2	3	4	5

都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動

7) この図書館で本や雑誌の量や種類をもっと充実した方が良いと思われるものはどんな内容のものですか？ 2つまでを選んで○印をつけてください。

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. 小説・エッセイなどの読みもの | — 1 人文科学分野
— 2 社会科学分野
— 3 自然科学・工学分野
— 4 医学分野
— 5 体育や芸術分野
— 6 百科事典・年鑑など |
| 2. 趣味・実用書 | |
| 3. 専門書（内容にも一つ○印をつけてください） | |
| 4. 絵本・紙芝居 | |
| 5. マンガ | |
| 6. 中学生から高校生向きの本 | |
| 7. 本や雑誌以外の資料（具体的に： _____） | |
| 8. その他（具体的に： _____） | |

V. いつも分館(分室)ないし移動図書館を主に利用している方だけに伺います。

1) 今日、本館を利用されたのはなぜですか？ あてはまる理由1つに○印をつけてください。

1. 分館の職員から紹介された
2. 調べものや情報収集の必要が生じたので、本や雑誌の多い本館の方が適していると判断して
3. 分館に行ってみたが読みたい本や雑誌がなかったので、本館に来れば見つかると思ったから
4. たまには本館の資料や施設を利用したいから、わざわざ出向いてきた
5. 近くまで用事で来たので、ついでに寄ってみた
6. 読書室を使って、自習や読書がしたいから
7. その他（具体的に： _____）

2) 本館はどの位の頻度で利用していますか？あてはまるもの1つに○印をつけてください。以前から利用していた方はそのおおよその回数も記入してください。

1. 今日がはじめて
2. 平均して月に _____ 回ぐらい
3. 平均して年に _____ 回程度

VI. 最後に、あなたご自身にとって、北広島市図書館がもっと便利で魅力的な図書館になるためにはどうあったら良いと思われますか。あえて一つだけ選ぶとしたら以下のどれが最も効果的でしょうか。あてはまるもの一つに○印をつけてください。

1. 自宅の近くに分館（図書室）を建設する
2. もっと早い時間から開館する（通常、10時開館）
3. もっと遅い時間まで開館する（通常、火・水・木20時、金・土・日18時閉館）
4. 本や雑誌の種類をもっと多く備える
5. 新しい本をもっと数多く購入する
6. 借りられる冊数を多くしたり、貸出期間を延長する（現在20冊2週間まで）
7. 本を読むための座席を多くする
8. 視聴覚資料（CD/DVDなど）をもっと多く備える
9. AV資料の館外貸し出しを行う
10. 図書館司書（専門職員）を多くする
11. インターネットの開放やコンピュータ講習会を開く
12. その他（具体的に： _____）

 細かい内容でごめんどうをおかけ致しました。この図書館で改良すべき点
 **などお気づきのことがございましたら以下にご自由にお書き下さい。 **

ご協力どうもありがとうございました