

中小都市における図書館登録者の 満足度調査分析

－北広島市図書館登録者調査を事例として(その3)－

The Library Evaluation by Library Users in the Mid- and Small-Sized City Public Libraries

－Research Report on the Kitahiroshima City Library (Part 3)－

新 谷 良 文
河 村 芳 行
谷 口 一 弘

1 はじめに

本稿は、平成15年6月1日に実施した北広島市図書館登録者アンケート調査の「図書館サービス」に関する項目から、北広島市図書館における利用者の満足度を計り、今後の図書館サービスの指針を得ようとするものである。

なお、本稿をまとめるにあたり作成実施したアンケートの書式、調査概要、北広島市及び北広島市図書館概要等については、本報告と同じく本紀

要に掲載の「中小都市における図書館登録者の利用行動分析－北広島市図書館登録者調査を事例として－（その1）」を参照されたい。

2－1 北広島市図書館の評価について（質問12）

質問12）は、現在の北広島市図書館の様々な構成要素（人・物・サービス）18項目について、満足・やや満足・やや不満足・不満足という4段階で評価してもらい、それぞれ順に4・3・2・1点を乗じ、回答者実数で割って得られた数字を評価指数とした。

<表 2-1 図書館CSベンチマーク得点表>

（満足×4点／やや満足×3点／やや不満足×2点／不満足×1点）

	満足	やや満足	やや不満足	不満足	計	回答者実数	指数
1. 本や雑誌の量や種類	748	912	328	76	2064	731	2.82
2. 本や雑誌の新しさ	652	1002	308	52	2014	703	2.86
3. 本や雑誌の内容	608	1050	264	30	1952	666	2.93
4. 本や雑誌の並べ方	928	1098	142	18	2186	687	3.18
5. コンピュータ閲覧目録	760	642	100	27	1529	481	3.18
6. 館内案内表示	824	945	118	13	1900	593	3.20
7. 情報化への対応	344	525	132	34	1035	361	2.87
8. イベント（お話し会等）	308	435	64	21	828	275	3.01
9. 図書館までの距離	1460	702	156	47	2365	724	3.27
10. 図書館までの交通の便	1448	648	142	41	2279	690	3.30
11. 駐車場のスペース	788	579	280	68	1715	598	2.87
12. 図書館の施設設備	1152	852	150	24	2178	671	3.25
13. 図書館内の雰囲気	1648	834	56	14	2552	770	3.31
14. 図書館員の応対	1728	810	46	12	2596	737	3.52
15. 図書館が開く時間	1116	792	230	45	2183	703	3.11
16. 図書館が閉る時間	988	801	240	68	2097	702	2.99
17. 開館日	972	921	216	44	2153	702	3.07
18. 総合評価	840	1290	146	13	2289	726	3.15

この手法は、NRI野村総合研究所社会コンサルティング二部による行政サービスCS（住民満足度）ベンチマーク獲得のための調査を参考とした*1)。この調査は、基本的にはCS（Customer Satisfaction: 顧客満足度）を指標の基準とし、図書館においては来館者にそのサービスについて10項目の質問をし、その満足度を（大いに満足を4点・満足を3点・不満を2点・大いに不満を1点）と置き換え、総得点を対象者数で割った数値をベンチマークとしている。健康診断・公園・窓口サービスなど調査分野は多岐に亘るが、どの分野も同じ数値で比較することができ、汎用性を持った図書館評価として重要な指標となる可能性がある*2)。

今回の北広島市図書館の調査での配点は、満足×4点・やや満足×3点・やや不満足×2点・不満足×1点であり、NRI（野村総研）による調査の配点（大いに満足×4点・満足×3点・不満×2点・大いに不満×1点）からは、一段階落ちた評価での配点とも言えるが、NRI（野村総研）の回答選択肢の「大いに」という表現には、かなりの主観が入る要素があり、満足度の尺度としては本調査での段階付けの方が明確であろうと考え、配点は4段階のまま算出した。評価の目安としては、やや満足の得点を3点としていることから、3.0が好・不評の分岐点になると考えられよう（表2-1）。

1. 本や雑誌の量や種類について

平成15年3月31日現在、蔵書数は201,596冊。平成14年度の増加図書冊数は、15,165冊。全国同規模人口市区63市の平均蔵書冊数162,000冊（日本図書館協会平成13年度調べ）を上回り、増加図書冊数も全国平均を大きく上回っている。ただし、昭和49年から平成10年の図書館オープンまでは、公民館図書室で年間2,000冊程度の資料増加であったため、昭和後期の基本図書が薄い。また、平成14年度の貸出冊数が492,010冊（人口1人当たり8.39冊）と利用量も多く、資料購入が追いついていない状況である。

2. 本や雑誌の新しさ

全国同規模人口市区71市区の平均資料費決算額が18,960千円(日本図書館協会平成13年度調べ)。北広島市図書館は24,100千円で、全国平均を上回る年間資料費を背景に蔵書を増やしているが、毎日1,000人以上の入館者への対応を考えると、やはり追いつかない現状である。

3. 本や雑誌の内容

登録者に占める高学歴者の割合が、短大・高専・大学・大学院で48.5%と高いこと、職種も専門職の比率が極めて高い(勤務者中32.5%)こと、JR駅前という利便地で様々な年齢層の住民が立ち寄ることなど、入館者のバリエーションも多様である。当然、揃える資料レベルの幅も広く、充分には対応しきれていないのが現状と思われる。

4. 本や雑誌の並べ方

一般書の書架配列等は直線的な配列とし、児童コーナー以外は複雑な書架配列をしていない。書架間隔も1,600cmと広く取り、簡単に本を探し、ゆったりと選べる配架空間を作れたことが好評価の要因であろう。

また、開架冊数80,000冊に対して閉架冊数240,000冊という3倍の書庫を有することで、開架スペースにゆとりを持たせられること。さらに、フロアワークボランティアによる書架整理も大きな効果を上げている。

5. コンピュータ閲覧目録

調査時、利用者開放端末は合計4台。一日平均400～500回の利用がある。

6. 館内案内表示

コーナー配置や配架が単純に作られていることもあり、覚えやすく、案内表示をさほど必要としないとも考えられる。

また、館内の注意書きや張り紙を極力抑え、案内等は職員やボランティアが行うフロアワークの徹底化も効果を上げてあげていると考えられる。

7. 情報化への対応

「情報化」の意味が曖昧なこともあり、わからないという回答が多かった。調査時点では、インターネット等の開放端末も設置していなかったことなどから、得点が低かったものと思われる。

実際は、レファレンスカウンターなどで、法令集・新聞記事検索DBなどの電子出版物・外部データベースの充実も図られていたのだが、それらの存在に気がついていない利用者が多いものと思われる。

8. イベント（お話会等）

もっとも不明回答が多く、回答者数が少なかった項目。イベントの多くは子ども向けであり、成人利用者には回答できない質問項目となったが、イベントに参加した利用者の中では、それなりに評価は高いと思われる得点である。

9. 図書館までの距離

本館がJR駅前という利便地に設けられていること。人口分散型の市であることから、地区図書室は各地区に分室が存在しており、距離的アクセスの得点は高い。

10. 図書館までの交通の便

人口分散型の市であるにもかかわらず、公共交通機関が発達しておらず、平日は最寄りの地区図書室やBMを利用し、休日に自家用車を使って本館を利用するなどの使い分けが定着してきている。

11. 駐車場のスペース

併設する芸術文化ホールと共用で83台。他には、図書館に隣接するマンション2階の市営駐車場（時間貸し可能台数約70台）が図書館・ホール使用の場合は2時間無料となる。駅前という利便地であるため、かなりの利用者が徒歩または公共交通機関で来館することもあり、回答者は少ないが、この図書館の一番のウィークポイントと言える。ただし、597名収容のホールを利用する場合は、駅を挟んで向かい側の臨時駐車場を使用することとなっているが、施設の駐車場を使うホール利用者が多かったり、近くのスーパーや札幌での買い物等で使う目的外駐車など、住民のドライバーズマナーにも問題がある。

12. 図書館の施設設備

本館は施設も新しく、スーパーで見かける手押し車のようなブックカートなど、従来の図書館では見られなかった設備もある。また、ホールと併設のため、建築上の仕上げも凝ったものとなっており、充実したものとなっている。

13. 図書館内の雰囲気

本館の延床面積は4,120㎡。札幌・旭川・苫小牧に次ぐ道内の市立図書館中4番目の面積を持つ。館内は広く、ゆったりとしており、100人程度の入館者が居ても、全く混雑しているようには見えない。家具もすべて施設に合わせて作られた特注品であることから、街のアメニティ空間としての評価は高い。

14. 図書館員の応対

質問中、最も高得点の項目。接客・対応は顧客原理の基本であるが、愛想が良いだけでは、ここまで評価は上がらない。やはり、館長・専任職員

が有資格者であり、カウンター職員の大部分が専門職であることが大きな満足と信頼を得る要因であると言える。

15. 図書館が開く時間

開館10分前には図書館前に行列が出来るが、その多くは受験生である。彼らは2階の自習可能スペースの良い席を確保するために朝早くから並ぶが、おそらく開館時間を早くしても同じ現象が起これると思われる。

16. 図書館が閉る時間

火・水・木曜日は夜8時まで、金・土・日曜日・祝日が夜6時まで。道内市立図書館では開館時間の長さはトップクラスではあるが、利便地にあることで帰宅に大きな負担がかからないために、もっと夜遅くまでの開館を希望する声が多いとも言える。しかし、やや不満・不満の中には10代の受験生も多く、必ずしもすべてが図書館本来の機能の延長を望んでいるとは考えられない点も存在する。

17. 開館日

月曜日が休館であり、祝日は、ゴールデンウィークや敬老の日・文化の日・勤労感謝の日の6日間を開館し、振り替え休館日は設けていない。利便地にある分、立ち寄り傾向が強いことは当初から想定されており、その対応のため、道内でも屈指の年間開館日数の多さではある。

18. 総合評価

総合的には、やや満足の得点3.0を上回っており、住民の満足度は高いと言える。

2-2 分析と課題の整理

これらの評価指数を高い順に並べ替えると、総合評価がちょうど中間点に位置する表となり、そこを境として上位の項目と下位の項目に、おおよそのまとまった傾向が見て取れる（表2-2）。

<表2-2 図書館CSベンチマーク得点表（ソート後）>

（満足×4点／やや満足×3点／やや不満足×2点／不満足×1点）

	満足	やや満足	やや不満足	不満足	計	回答者 実数	指数
14. 図書館員の対応	1728	810	46	12	2596	737	3.52
13. 図書館内の雰囲気	1648	834	56	14	2552	770	3.31
10. 図書館までの交通の便	1448	648	142	41	2279	690	3.30
9. 図書館までの距離	1460	702	156	47	2365	724	3.27
12. 図書館の施設設備	1152	852	150	24	2178	671	3.25
6. 館内案内表示	824	945	118	13	1900	593	3.20
4. 本や雑誌の並べ方	928	1098	142	18	2186	687	3.18
5. コンピュータ閲覧目録	760	642	100	27	1529	481	3.18
18. 総合評価	840	1290	146	13	2289	726	3.15
15. 図書館が開く時間	1116	792	230	45	2183	703	3.11
17. 開館日	972	921	216	44	2153	702	3.07
8. イベント（お話し会等）	308	435	64	21	828	275	3.01
16. 図書館が閉る時間	988	801	240	68	2097	702	2.99
3. 本や雑誌の内容	608	1050	264	30	1952	666	2.93
7. 情報化への対応	344	525	132	34	1035	361	2.87
11. 駐車場のスペース	788	579	280	68	1715	598	2.87
2. 本や雑誌の新しさ	652	1002	308	52	2014	703	2.86
1. 本や雑誌の量や種類	748	912	328	76	2064	731	2.82

① 図書館運営面での満足度は高い

項目14, 13, 12, 6, 4, 5群。職員の応対、館の雰囲気、施設設備、配架、案内、目録という図書館の通常業務での運営面カテゴリーは、いずれも高得点であり、住民の満足度は高い。館の運営全般を見渡せる地位に専門職スタッフがいることで、図書館としての施設機能を十分に生かしてきているところから得られた数字であるとも判断できる。

② 距離的なアクセスに対する評価は高い。

項目10, 9群。交通の便、図書館までの距離という施設へのアクセス面については良い評価を得ている。ただし、項目11の駐車場スペースだけは十分ではないと評価している。

③ 時間的なアクセス面での評価がやや低い。

項目16, 17, 15群。閉館時間、開館日、開館時間の拡大を求める声は多い。

④ 蔵書の満足度が低い。

項目1, 2, 7, 3群。資料の量や種類、新しさ、情報化への対応、資料の内容という蔵書の充実に関する項目について、住民はまだ十分でないと感じている。

「蔵書の充実」については、次の質問でさらに踏み込んだ調査を行っているが、「時間的なアクセス面での評価」は、その対応が難しい。深刻な財政難の中、単純な人員増による開館時間の拡大は人件費の増額を生む。結果的には資料費の減額を招く恐れがあり、④の「蔵書の満足度」をさらに悪化させることになりかねない。では、増員をせずに開館時間を拡大しようとするれば、時間単位での職員密度を下げてゆくしかない。そうなれば

①の通常業務に対する満足度に支障をきたしてくることが予想される。それぞれが密接に関連した要素を持っており、開館時間の拡大は現在の図書館運営では非常に難易度の高い課題となっている。

3 蔵書の補強分野（質問13）と補強する専門書の内訳（質問13-2）

蔵書の充実について、住民はどのような資料の充実を志向しているのか。そして専門書の場合、どの分野の専門書を必要と感じているのか（表3-1、表3-2）。

<表3-1 資料の補強分野（2つまで）>

	人数	割合(%)
1. 小説・エッセイなどの読物	378	47.1
2. 趣味・実用書	401	49.9
3. 専門書	287	35.7
4. 絵本・紙芝居	37	4.6
5. マンガ	79	9.8
6. 中学生から高校生向きの本	79	9.8
7. 本や雑誌以外の資料	22	2.7
8. その他	60	7.5
合 計	1343	167.2

* 2つまでの回答を許しているため、合計は100%を越える

<表3-2 専門書（内訳）>

	人数	割合(%)
1. 人文科学分野	34	12.2
2. 社会科学分野	42	15.1
3. 自然科学・工学分野	62	22.2
4. 医学分野	66	23.7
5. 体育や芸術分野	47	16.8
6. 百科事典・年鑑など	28	10.0
合 計	279	100.0

* 内訳が不明の者8名を除く

蔵書の充実については、小説・エッセイなどの文芸書、趣味・実用書、専門書の３点が高い要望を占め、比率は同程度である。また、専門書の内訳は自然科学・医学分野での数値が高い。

具体的な数字はないが、北広島市図書館における選書の考え方も、文芸３割・教養３割・専門３割という大よその基準で行われており、普段カウンターには経済・法律などの社会科学分野の専門書に対する要望が多く寄せられている。

４ 施設設備・サービスの今後のあり方（質問Ⅳ）

図書館の通常業務以外で、すでに北広島市図書館で行われているものと検討されているものを合わせて18項目のサービスについて質問をしている（表４）。

<表４ 施設設備・サービスのあり方>

(割合%)

	有料でも	無料なら	無くてもよい	合計
１．セルフサービスの複写機(コイン式)	72.4	18.8	8.8	100.0
２．パーソナルコンピュータ(レンタル)	31.3	34.0	34.7	100.0
３．各種データベース(CD-ROM)	31.5	49.1	19.4	100.0
４．喫煙コーナー	6.8	14.9	78.4	100.0
５．軽食・喫茶コーナー	53.2	10.4	36.4	100.0
６．駐車場スペース	17.6	75.2	7.2	100.0
７．自習室(研究個室)	12.7	74.4	13.0	100.0
８．BDS(自動貸出機能付き資料盗難防止装置)	20.0	48.0	32.0	100.0
９．パソコンを利用した講習会など	32.0	42.6	25.4	100.0
10．インターネットの開放(自由閲覧)	26.1	59.5	14.4	100.0
11．各種有料データベースとの接続	35.3	46.9	17.8	100.0
12．SDIサービス	29.3	39.0	31.7	100.0
13．ブックスタート事業	13.0	52.8	34.2	100.0
14．学校教育との連携	13.8	66.9	19.4	100.0
15．図書選定ツアー	18.8	52.5	28.7	100.0
16．各種催し物・イベントの開催	33.4	53.0	13.6	100.0
17．AV資料(CD/DVDなど)の館外貸出	29.8	50.1	20.1	100.0
18．移動図書館車による巡回	9.1	67.8	23.1	100.0
合 計	27.2	47.3	25.5	100.0

この質問は、サービスの具体的説明が不十分であったり、サービスによっては有料・無料の回答の意味が反対に取れたり、質問上の不備が多く見られ、得られた数値も信憑性の薄いものとなってしまった。有料・無料の判断においては、例えば、「このサービスに、あなたならいくら支払っても良いですか？」という仮想評価法（Contingent Valuation Method）を想定するような調査方法が適当であったかもしれない。

ただ、この回答から言えるものは少ないが、「無くてもよい」という回答の数値を使うことで、その事業の不要度を測ってゆくという消極的な分析は可能かもしれない。たとえば、「無くてもよい」の回答が30%を超えるものについては、その実施段階では慎重な検討が必要というような考察は可能と考える。

5 利用者としての評価と地域住民としての評価

以上のような質問から、では最終的にあなたは北広島市図書館に何を望むのか、そして北広島市図書館にとっての最優先事業は何かという質問を行った。

何を望むかという問いに対しては、「本や雑誌の種類を増やす」「新しい本を増やす」という2回答で約5割を占める。次に多いのが「開館時間の拡大」である。これらの回答は、質問Ⅲ-12)で得られたベンチマークと一致している（表5-1）。

しかし、次の最優先事業に対する回答では、「新刊書の充実」「開館時間の拡大」、「子どもの読書・学習活動への対応の充実」などが挙がってきており、質問Ⅵと質問Ⅶでの回答が微妙に変化している（表5-2）。

質問Ⅵは、自らが単なる利用者一個人であったのなら何を望むかという意図があり、質問Ⅶの最優先事業という選択では、一市民としての視点からの回答になってくる。すなわち、個人的には図書館は何時でも開いていて、読みたい資料が豊富に棚にあればと思っているのだが、地域住民とい

<表 5-1 図書館に何を望むか(改善点 1 つ)>

	人数	割合(%)
1. 自宅の近くに分館を建設する	24	3.4
2. もっと早い時間から開館する	67	9.5
3. もっと遅い時間まで開館する	81	11.5
4. 本や雑誌の種類をもっと多く備える	169	23.9
5. 新しい本をもっと多く購入する	161	22.8
6. 借りられる冊数を多くしたり、貸出期間を延長する	29	4.1
7. 本を読むための座席を多くする	32	4.5
8. AV資料をもっと多く備える	14	2.0
9. AV資料の館外貸出を行う	41	5.8
10. 図書館司書（専門職員）を多くする	9	1.3
11. インターネットの開放やコンピュータ講習会を開く	44	6.2
12. その他	35	5.0
合 計	706	100.0

* 改善点に対する未回答者97名を除く

<表 5-2 最優先事業(1 つ)>

	人数	割合(%)
1. こどもの読書・学習活動への対応の充実	108	14.6
2. ビジネス支援など調査学習支援機能の充実	26	3.5
3. ベストセラー・新刊書などの貸出閲覧機能の充実	207	27.9
4. AV資料の充実と館外貸出機能の充実	67	9.0
5. 地区図書室などの地域ネットワーク機能の充実	28	3.8
6. 障害などで来館できない人のためのサービスの充実	86	11.6
7. 開館日・開館時間の拡大	111	15.0
8. 駐車場・喫茶コーナーなど利便性の充実	85	11.5
9. その他	23	3.1
合 計	741	100.0

* 最優先事業に対する未回答者62名を除く

う視点から見れば、子どもの読書や学習環境も重要だと考えるようにも読み取れる。

そういった地域住民としての視点は、最後の質問、Ⅷの運営経費についてで、より顕著に現れる（表 5－3）。

<表 5-3 運営経費について(1つ)>		人数	割合(%)
1. もっと費用をかけてもサービス水準を向上させるべき		184	24.9
2. 現状のままでよい		493	66.6
3. 費用がかかりすぎなのでサービス水準をおとす		63	8.5
合 計		740	100.0

* 運営経費に対する未回答者63名を除く

今の北広島市図書館の運営経費を示した上で、今後のサービスをどの程度にすれば良いかという質問に対して、「現状のままでよい」という回答が7割近くとなった。この数値は、質問Ⅲ-12)でのベンチマークの総合評価の数値と合致しているのだが、ここでも回答者は地域住民としての視点を持っており、多くの資料を望む気持ちとは反対に経費の増加は望まないとしている。

6 まとめ

C S ベンチマーク分析により、開館 5 年目の北広島市図書館のサービス課題が鮮明度を増してきた。

1. まだまだ蔵書の充実という部分においての努力が必要であること。
しかもそれは、ベストセラーや新刊書なども多く揃えながら、専門書などの系統的な蔵書の充実を図らねばならないこと。
2. 距離的アクセス面での高い評価を活用し、地区分室などの各サービ

スポイントの充実を図ること。

3. 図書館の通常業務における高い評価を維持しながら、開館日数や時間の拡大を図り、利用可能時間の拡張を目指すこと。
4. 図書館の通常業務における高い評価を維持しながら、時代感覚や特徴あるサービスを模索してゆくこと。

住民の図書館満足度をさらに高めようとするのであれば、北広島市図書館は、今後も計画的な蔵書の充実を図り、同時に地区図書室・学校図書室などの整備・充実を積極的に進めてゆくべきと言える。

今回の調査では、住民意識の中に新しい時代が要求しているようなサービスの方向性を見出すことは出来なかった。それらの調査・検討は、まだ当分は図書館が色々なサービスへの試行錯誤を行うことで、判断材料を蓄積してゆく必要がある。

参考文献

- 1) 有効性が確認された行政サービスC S（住民満足度）ベンチマーク
谷口俊治（NRI野村総合研究所社会コンサルティング二部上席研究員）
「地域経営ニュースレター」February2002 vol.42
<http://www.nri.co.jp/opinion/region/2002/pdf/ck20020202.pdf>
（NRI野村総合研究所）
- 2) 第50回日本図書館情報学会研究大会シンポジウム記録 新たな局面を迎えた図書館評価－行政評価からパフォーマンス指標JIS化まで－
「日本図書館情報学会誌」vol.49 no.1 Mar.2003

