

集計結果(*1)をグラフ化(図1～図7)し、全体傾向を把握した上で、特に改善希望の意見を意識して、自由記載を分析する。(拾い上げた意見は、すべて「原文まま」とする。)

(*1)http://www.lib.city.fujisawa.kanagawa.jp/images/upload/2018_questionnaire.pdf

1 アンケート項目から見る分析

図書館利用(図2-2)におけるHPアクセスに注目する。「いつも利用する」では、貸出・返却、予約に次いで利用が多い。一方で、「利用しない」が「いつも利用する」を上回っている。HPアクセスは、二極化の傾向がみられ、図書館利用の主流である貸出・返却とは利用傾向が異なっている。施設・資料利用(図3-2)では、座席数と視聴覚資料の不満の割合が多い点に注目する。市民図書館のサービスについて(図4-2)では、職員の対応への満足度が高く、「わからない」が多いものの、パソコンの持込みやインターネット利用環境の整備の満足度が低い。

2 自由記載を含む全体傾向

個々の自由記載を分類し、「良い点」と「改善希望」を把握できるグラフ(図5-2)を作成し、自由記入を含む全体傾向を把握した。

「良い点」については、次項3で意見を拾い上げる。

「改善希望」の意見を見ると、施設・資料における不満は、開館日・時間、資料、貸出・返却、予約・リクエスト、マナーに関する内容が多い。施設への不満は南市民図書館に対する意見が多い。また、駐車場・駐輪場、トイレ、自習スペース、飲食スペース、返却ポストへの不満もある。少数であるが、Wi-Fi、検索、貸出履歴など情報技術に関する要望もある。レファレンスサービスや課題解決、電子的な情報源であるやデータベースへの要望は寄せられていない。

3 自由記載「良い点」について

自由記載の「良い点」の欄から意見を拾い上げた。

- 小さな子ども連れでも利用できる絵本コーナーがとても良い。スペースが広く、本が読める大きなテーブルがあり、絵本も子どもの目線でおかれており、居心地がいい。おはなし会も楽しい。
- CDを良く借りますが、資料が充実していてとても良いです。
- 人との出会いが出来てとても良いと思います。
- 学生向けの席があり勉強に集中しやすい。
- パソコンで本が探しやすいです。
- 常にどこかが開館している点、立地がほどよくちらばっている点
- 今のシステムを継続してほしい(変にカフェ等併設しないでほしい。)
- リクエストを近くで受け取れること 子育て中でも気軽に本が読めるのは助かります
- インターネットサービス(予約)が便利
- いつも対応が迅速です
- 市内の他の図書館の本も取り寄せて借りられること
- 館内はきれいで明るくすごしやすいです。悩んでいると職員の方に声をかけていただけ、助かっています。また、こちらからも声をかけやすいです。

- 座席数が多い
- 老若男女、色々な方が利用しているところ。
- 市内にない本でも、ほぼ他から手配していただき読むことができます。
- 1人10冊まで借りられるのは良いと思う。
- おはなし会など定期的な催しがある点。
- 借りた本を自分で戻すのは、良いシステムと思う。
- 予約（ネット）サービスと図書室からの返却可はとても助かっています。
- 商業的になっていないところがいいと思います。
- 小さいので本の場所がわかりやすい。
- 質問にしっかりと答えてくれるので満足している
- 火、金は午後7時までやっていて会社帰りでも間に合う。
- サインがとてもわかりやすく良い 展示も楽しみにしています 職員が明るくて対応がとてもいい
- 赤ちゃんから参加できるイベントがあつてとても助かりました。外に出るきっかけができてよかったです。
- 職員の方の対応がとても感じ良く、安心して利用出来ます
- 役に立つ資料がある（多くはないが…）
- 調べものについて係りの方が丁寧に案内してくれる。
- 直営、NPO共に満足度の高いサービスであること。
- 名作映画会、各種講演会、子どもたちへの行事 etc とても充実していると思う。資料の充実ぶりが素晴らしい

4 回答に見られる要望・改善点について

自由記載から「改善希望」の意見を拾い上げ、下表のように項目分け(a~f)した。

a) 将来構想に反映

- 市外図書館の図書をインターネットでもっと借り易くして欲しい（大学を含む、必ずしも市で充実させる必要なし）
- 図書館・図書室両方を利用しています。図書カードが2種類で使い分けるのが不便です。（良い点もありますが…）
- 小学校の子供がひとりで行ける範囲に図書館、図書室がないのが残念です。
- 藤沢市に限りませんがネット全盛の時代に「本」の世界を大切にしておく図書館であってほしいと思います。

b) 改修・改築に向けて対応を検討

- 授乳室の設置について
- Wi-Fi の設置について
- 調べ物ができない。調べ物をする人専用の机が欲しい。そのため、調べ物の本を1カ所に集めて欲しい。図書館でゆっくり調べ物をしたい人には不便です。そのため本を借りる図書館と割り切って利用しています。滞在型の図書館とは違って残念です。

c) 対応可能な要望は実現に向けて検討

- 図書館にはない本のリクエストをネットでも出来るようにしてほしい。
- HPの本の検索画面に、本の表紙の写真があるとなおわかりやすいです。

- 図書カードを普通のカードサイズにしてほしい。

d) 別の方法に置き換えて対応を検討するもの

- リクエストするときカウンターでのやり取りで本の内容や題名など、周りに聞こえてしまうので、もう少し配慮して欲しいと思います
- インターネットサービスでこれまでに借りた本の履歴が見られるようにして欲しい。

e) 現状では対応が困難な要望

- 本を返却後、利用者に本を戻させるのは本の行方不明の原因になるのではないかな？
- 映像資料ももよりの図書室で返却できるととても助かります。
- 藤沢の他の図書館の資料が総合市民図書館で借りれたらよいと思う（横浜市民なので）。
- 他市の住民に利用させないでほしい。

f) 図書室(藤沢市の特徴である 11 図書室は、特に全コメント抽出)

- 図書室は新刊も借りやすい。
- 開館日が市内で網羅されている。4 市民図書館のほか小さい 11 の図書室があって、ベストセラーの予約など市民図書館では 2 年先などになるのも比較的早く利用できる。本もきれい。
- 図書室、図書館両方利用しています。窓口で対応してくれる人はどちらも皆明るくて親切で感じが良いです。図書館・図書室両方を利用しています。図書カードが 2 種類で使い分けるのが不便です（良い点もありますが・・・）図書室はもう少し広くてゆっくり本を読むスペースを確保できるのですが、蔵書との関係でむずかしいのでしょうか。
- 地域にあって良い。その図書室ならではのおすすめがあってとてもよい
- 図書館に無い本が、図書室で見つけると嬉しくなる。貸出を図書カードで出来ないものだろうか？
- 図書室に地域の方々との顔の見える関係が良いと思う
- 予約（ネット）サービスと図書室からの返却可はとても助かっています。
- 市内に 4 館 11 図書室と多くあること、また、その間の連携ができています
- 図書館図書室が多く、利用しやすいです
- 図書室で借りた本を図書館でも返却できるとよいです。
- 図書室は使いづらいと思ったことがあります。図書館はとても使いづらいです。
- 茅ヶ崎市民です。図書室の資料も貸し出し可能にしてもらいたい。
- 茅ヶ崎に住んでいるが図書室の本も貸してほしい。

5 まとめ

自由記載の内容を更に掘り下げるフォーカス・グループ・インタビュー(*2)を実施すれば、利用者が本当に求める有効な対応策を提案できる。今後の調査に期待したい。

(*2)フォーカス・グループ・インタビューは利用要求を解明する。現代の図書館。2010, 48(2), p. 78-88. <http://toyohiro.org/BookUnivLib/fgi.pdf> カラープリンタの満足度調査において、定量調査では「より印字速度を速く」であったが、これ以上アップするのは技術的に困難で、コストもかかり過ぎる。「印字速度が遅い」は生活者の言葉で、インクのにじみや紙詰まりで、何度も失敗して時間がかかるという状況が明らかになった。印字速度が速めるのではなく、紙詰まりなどでプリントするのに時間がかかるという意味で、印字速度を速めるのをやめて、シートフィーダーの性能をあげたり、インクがにじまないように変えることで、「印字速度が遅い」という不満は消えて、実際に満足度が高まる。

以上

集計結果 (1) 図書館利用, 施設・資料, 市民図書館のサービス

Q1:利用頻度(2,202人)

4. 2週間に1回位 753人	3. 週に1回位 550人	5. 月に1回位 335人	2. 週に3回位 240人	無回答 167人	
				1. ほぼ毎日 82人	6. 年に数回位 75人

図1 利用頻度

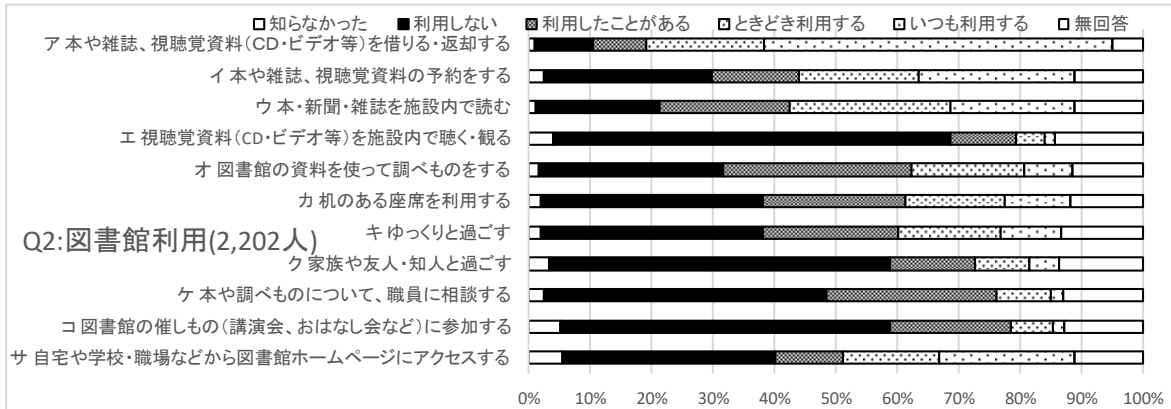


図2-1 図書館利用について(項目順)

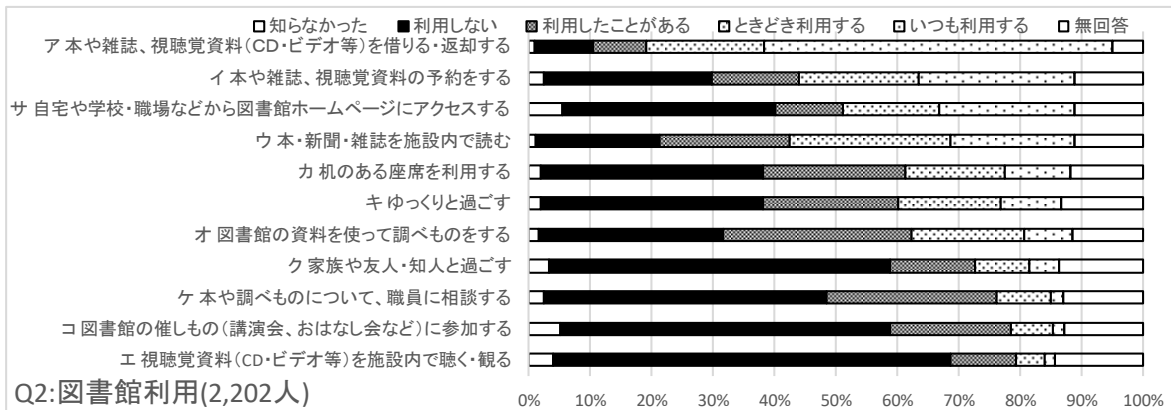


図2-2 図書館利用について(「いつも利用する」の多い順)

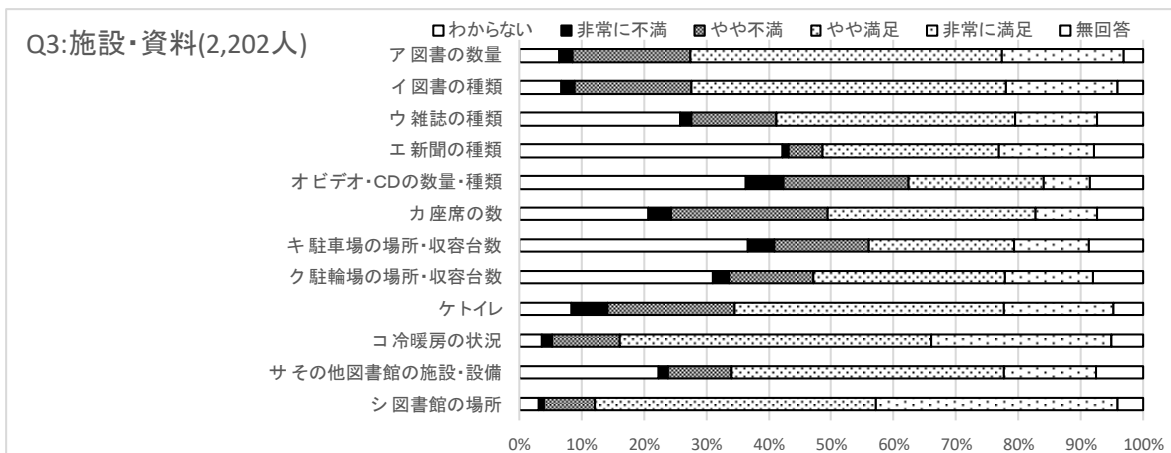


図3-1 図書館の施設・資料について(項目順)

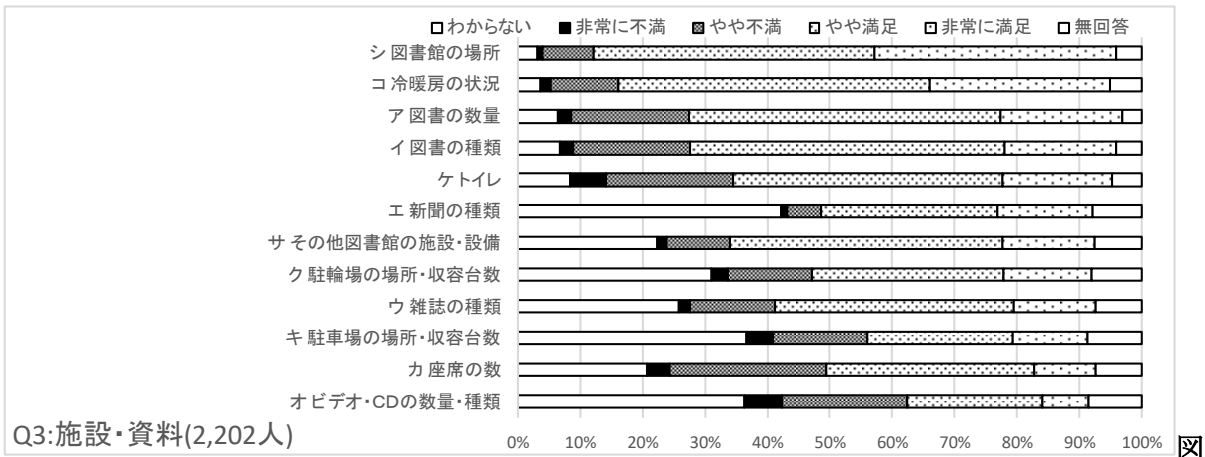


図 3-2 図書館の施設・資料について(「非常に満足」の多い順)

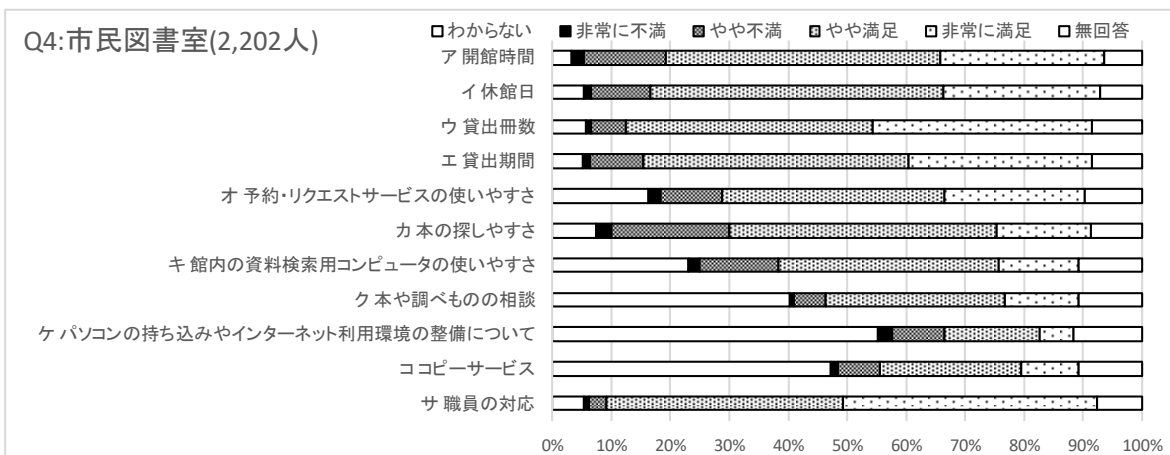


図 4-1 市民図書館のサービスについて(項目順)

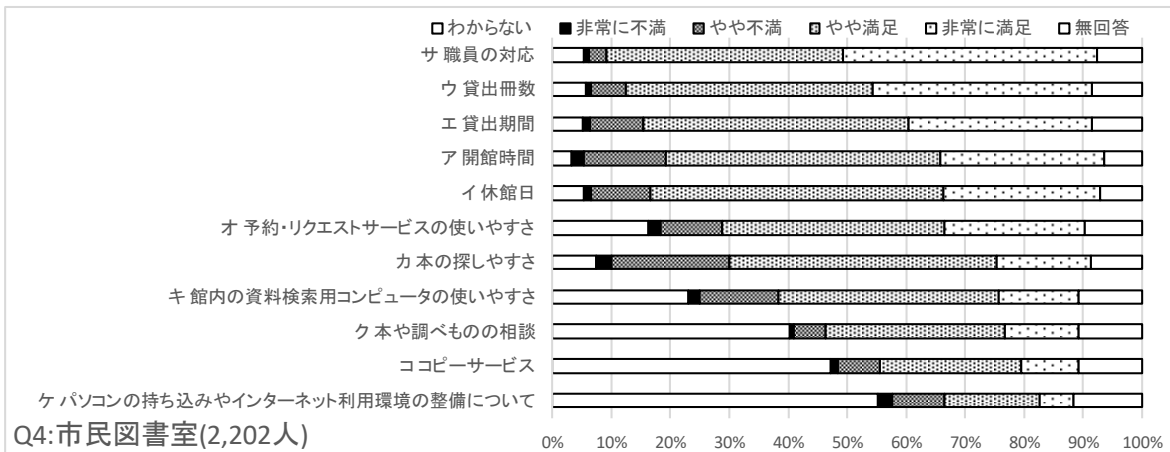


図 4-2 市民図書館のサービスについて(「非常に満足」の多い順)

60代 469人	70代 380人	40代 364人	50代 344人	30代 209人	無回答 105人		20代 88人
					80代以上 77人	13~15歳 63人	13歳未満 61人 16~19歳 42人

藤沢市内 1715人	市外 373人 無回答 114人
---------------	---------------------------

無職 581人	会社員・公務員 457人	家事専業 385人	パート・アルバイト 268人	学生 193人	無回答 128人
			自営業・自由業 107人	その他 83人	

図7 回答者の年齢・職業・住所

集計結果(2) 自由記載

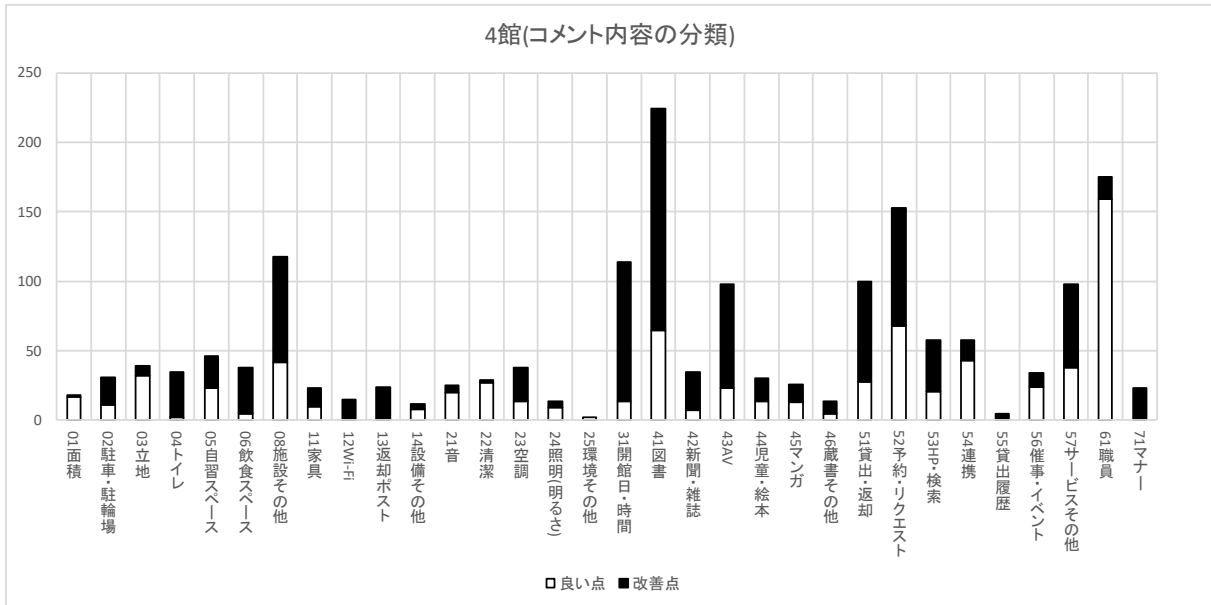


図5-1 良い点・改善希望のコメント内容(分類した項目順)

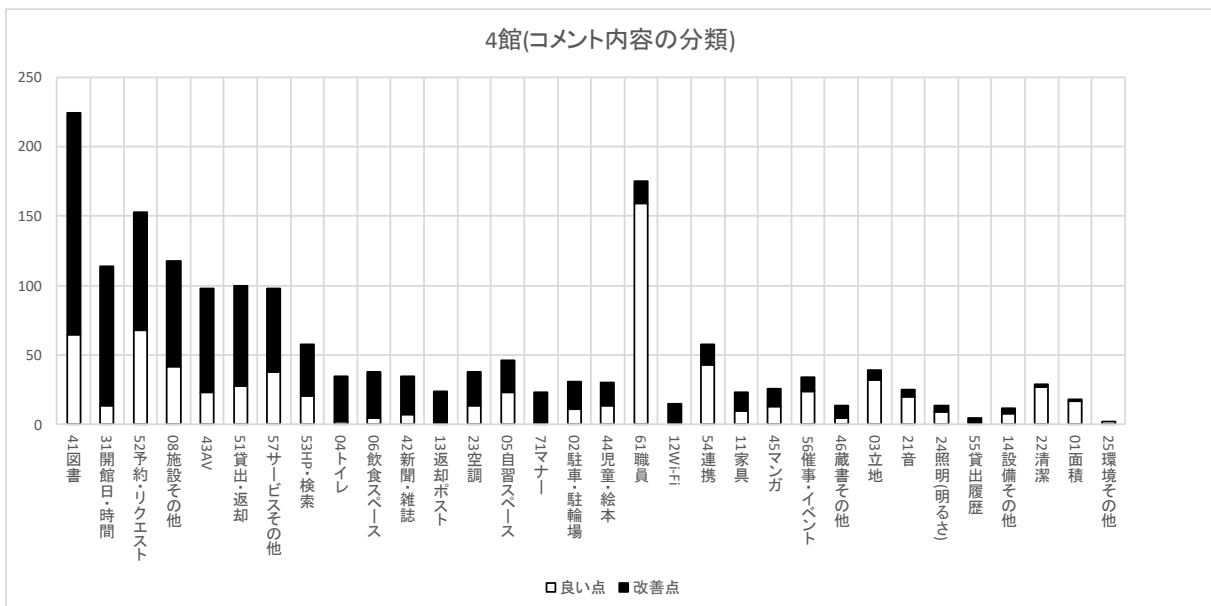


図5-2 良い点・改善希望のコメント内容(改善希望の多い順)

	館名 コメント人数	総合		南		辻堂		大庭		4館	
		192 良い点	210 改善点	149 良い点	241 改善点	175 良い点	200 改善点	158 良い点	154 改善点	674 良い点	805 改善点
施設	01面積	16		1	1					17	1
	02駐車・駐輪場		9		7	3	4	8	0	11	20
	03立地	5	1	7	3	18	2	2	1	32	7
	04トイレ		10		8	2	7		8	2	33
	05自習スペース	8		3	10	3	10	9	3	23	23
(カフェ含む)	06飲食スペース	3	14	1	4	1	7	0	8	5	33
	08施設その他	13	6	11	44	17	17	1	9	42	76
設備	11家具	10	10					0	3	10	13
	12Wi-Fi		7		1		2		5	0	15
	13返却ポスト		4		12		6		2	0	24
	14設備その他	2			1	2	3	4		8	4
環境	21音	10		4	3	2	2	4		20	5
	22清潔	6		5	1	6	1	10		27	2
	23空調	5	11	1	7	6	5	2	1	14	24
	24照明(明るさ)	5	4	2	1	2		0	0	9	5
	25環境その他			1		1				2	0
開館日・時間	31開館日・時間	4	24	3	31	3	25	4	20	14	100
蔵書	41図書	23	27	12	59	15	44	15	29	65	159
	42新聞・雑誌	1	9		9	4	2	2	8	7	28
	43AV	5	29	7	18	5	8	6	20	23	75
	44児童・絵本	6	5	1	4	3	3	4	4	14	16
	45マンガ	2	5	5	4	3	2	3	2	13	13
	46蔵書その他	2	1	1	5	1	2	1	1	5	9
	サービス	51貸出・返却	8	13	9	37	5	13	6	9	28
	52予約・リクエスト	14	22	24	21	15	26	15	16	68	85
	53HP・検索	6	20	4	7	7	8	4	2	21	37
	54連携	7	5	11	3	17	6	8	1	43	15
	55貸出履歴		2				1		2	0	5
	56催事・イベント	11	3	5		4	4	4	3	24	10
	57サービスその他		3	14	28	20	27	4	2	38	60
職員	61職員	47	6	28	4	34	3	50	3	159	16
マナー	71マナー		12		1		5		5	0	23
合計	合計	203	262	160	334	199	245	166	167	728	1008

表 自由記入内容の分類

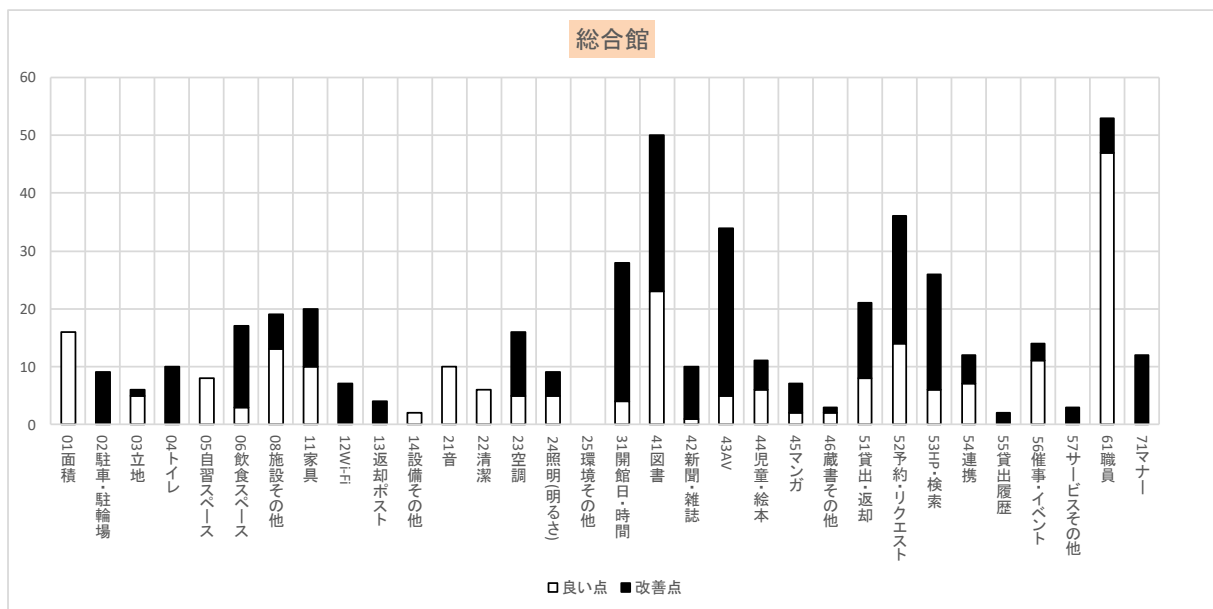


図 6-1 良い点・改善希望のコメント内容(分類した項目順)：総合市民図書館

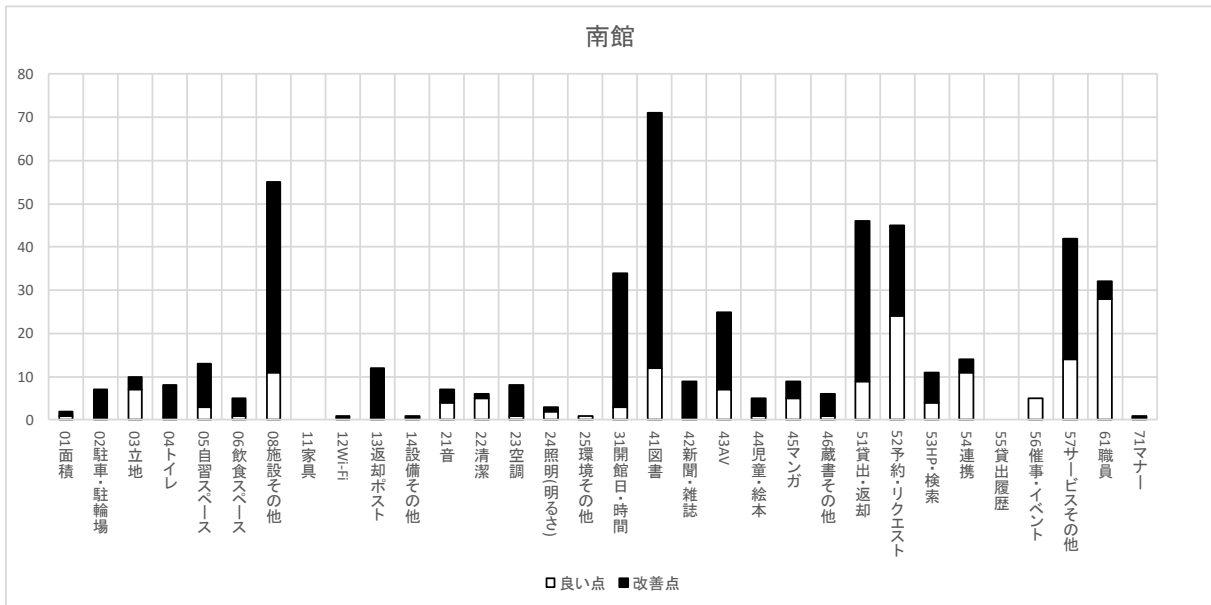


図 6-2 良い点・改善希望のコメント内容(分類した項目順)：南市民図書館

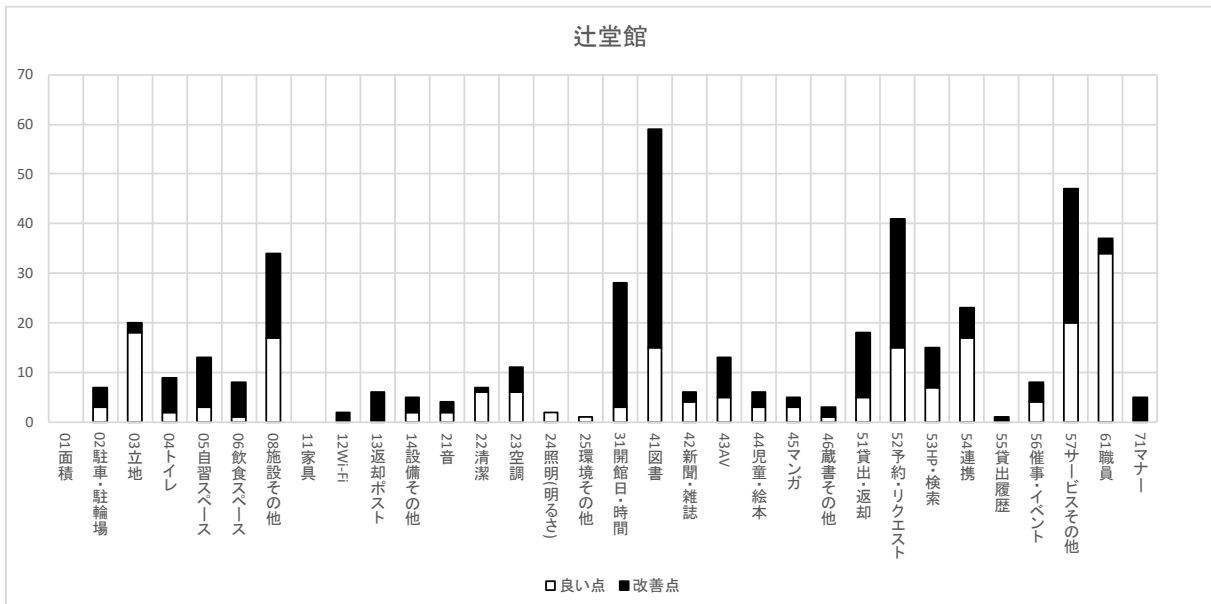


図 6-3 良い点・改善希望のコメント内容(分類した項目順)：辻堂市民図書館

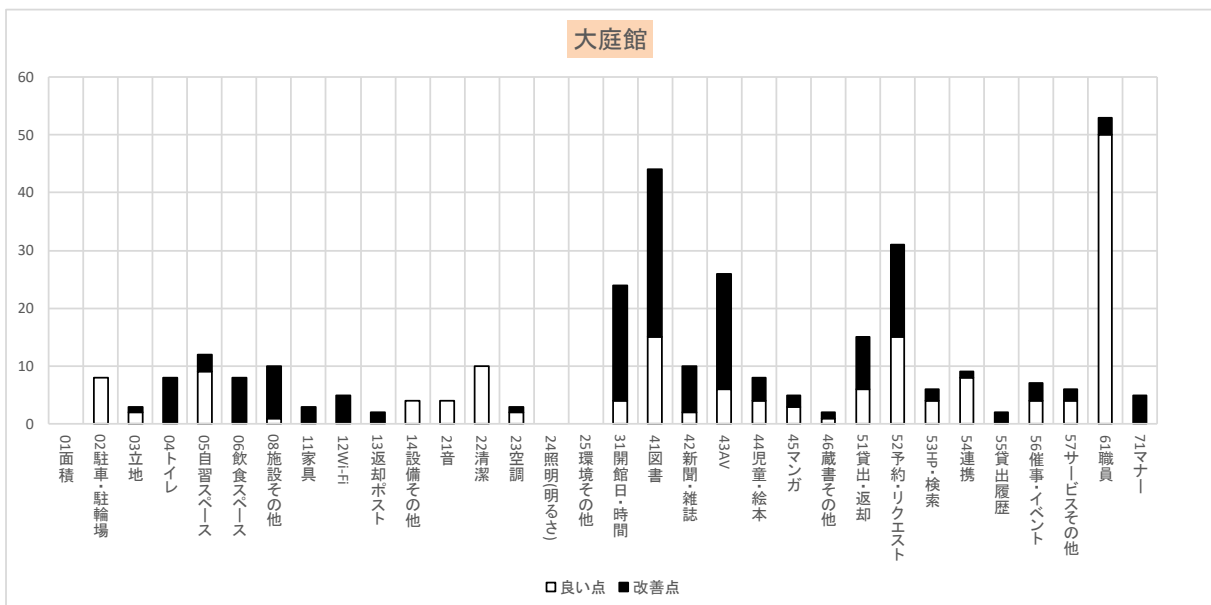


図 6-4 良い点・改善希望のコメント内容(分類した項目順)：湘南大庭市民図書館