

公共図書館来館者の満足意識に関する調査結果報告書  
2007年10月

2008年3月

筑波大学  
知的コミュニティ基盤研究センター  
知の伝達基盤部門

公共図書館来館者の満足意識に関する調査結果報告書

2007年10月

歳森 敦（筑波大学・知的コミュニティ基盤研究センター・准教授）

森部 圭亮（筑波大学・図書館情報専門学群）

2008年3月

<http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/>

## 概要

利用者満足度調査により、図書館は利用者のニーズや評価を正確に汲み取り、今後の図書館政策、サービス展開を考える上での重要な指標とすることができる。しかし、従来の利用者満足度調査では、図書館利用についての総合的満足という、抽象度が高くあいまいな結果を見るか、貸出冊数についての満足や閲覧席についての満足のよう範囲を限定した具体的な事項に対する個別の結果を別々に検討するかのいずれかの方法しか無く、前者では原因があやふやなままの結果だけしか判らず、後者でもどの具体的要素が総合的満足に影響する（あるいはしない）かは判らない。個々の具体的サービス要素への評価の水準、個々の評価と総合評価の因果関係の有無や強さを包括的に理解することが必要であろう。つまり、図書館が利用者満足度調査によって、利用者の各サービス要素に対する満足及び図書館への総合的な満足度を測るなら、サービス要素単位の満足度同士の関係、サービス要素の満足度と総合的な満足度との関係を全体的なモデルとして把握することが望まれている。そこで本研究では、公共図書館の利用者満足モデルを共分散構造分析を用いて分析し、サービス要素間の因果関係と、各サービス要素が総合満足に与える影響を計量的に明らかにする事を目的とする。

調査の前提として、経営学分野における商品やサービスの満足に関する知見と図書館の既往の利用者満足に関する研究成果を背景に、公共図書館サービスの満足に関する仮説的なモデルを構築し、利用者の満足意識に関する調査項目を選定した。茨城県内の中規模公共図書館において来館者調査を行い、来館者が同館に対して感じている「満足」を、29項目のサービス要素に対する満足とそれらを総合した同館に対する総合満足として5件法で測定した。この調査結果をもとに共分散構造分析を行い、当初の仮説的な満足モデルの検討と修正を行うことで、サービスの諸要因と総合満足との間の因果関係を検証した。

近年、地方自治及び行政マネジメントに対する関心の高まりを背景に、住民による行政評価を導入する自治体が増えている。その流れを受け、公共図書館でも利用者満足度調査を実施することが多くなった。利用者満足度調査により、図書館は利用者のニーズや評価を正確に汲み取り、今後の図書館政策、サービス展開を考える上での重要な指標とすることができる。しかし、従来の利用者満足度調査では、図書館利用についての総合的満足という、抽象度が高くあいまいな結果を見るか、貸出冊数についての満足や閲覧席についての満足のよう範囲を限定した具体的な事項に対する個別の結果を別々に検討するかのいずれかの方法しか無い。個々の具体的サービス要素への評価の水準、個々の評価と総合評価の因果関係の有無や強さを包括的に理解することが必要であろう。つまり、図書館が利用者満足度調査によって、利用者の各サービス要素に対する満足及び図書館への総合的な満足度を測るなら、サービス要素単位の満足度同士の関係、サービス要素の満足度と総合的な満足度との関係を全体的なモデルとして把握することが望まれている。そこで本研究では、公共図書館の利用者満足モデルを共分散構造分析を用いて分析し、サービス要素間

の因果関係と、各サービス要素が総合満足に与える影響を計量的に明らかにする事を目的とする。

調査の前提として、経営学分野における商品やサービスの満足に関する知見と図書館の既往の利用者満足に関する研究成果を背景に、公共図書館サービスの満足に関する仮説的なモデルを構築し、利用者の満足意識に関する調査項目を選定した。茨城県内の中規模公共図書館において来館者調査を行い、来館者が同館に対して感じている「満足」を、29項目のサービス要素に対する満足とそれらを総合した同館に対する総合満足として5件法で測定した。この調査結果をもとに共分散構造分析を行い、当初の仮説的な満足モデルの検討と修正を行うことで、十分な適合度を示す利用者満足モデルを構築した。

修正後の利用者満足モデルからは、「総合満足」に最も影響を与えるサービス要素は、所蔵資料と職員を要素とする構成概念（共分散構造分析の用語で、多数の変数に共通する要因や潜在因子のこと）の「品質」である事が分かった。「品質」は、直接「総合満足」に影響を与えると同時に、「読書のための利用（に関する満足）」「仕事や勉強のための利用（に関する満足）」「興味や関心のある事のための利用（に関する満足）」という図書館利用目的に応じた満足にも影響を与えており、これら利用目的に応じた満足が総合満足に影響を与える事で、「品質」は間接的にも総合満足に影響を与えていた。また、図書館利用目的に応じた満足よりも「品質」からの影響が大きかった事から、図書館利用者は図書館への利用目的が達成されたことにより満足を感じるよりは、所蔵資料や職員の質及び量が良い事に直に満足を感じているという事が分かった。

## 謝辞

来館者調査実施にあたり、調査の場所を提供して下さった図書館の皆様、お忙しい中時間を割いて調査にご協力くださった来館者の方に心より感謝いたします。

## 目次

1. 研究の目的と方法	1
2. 公共図書館の利用者満足モデルの検討と調査項目の選定	
2.1 書館利用の満足意識に関する既往の研究	2
2.2 コトラーの評価モデルと公共図書館への適用	7
3. 調査の概要	11
4. 回答者の基本属性と総合満足度	
4.1 回答者の基本属性	12
4.2 総合満足度と相関係数	17
5. 公共図書館の利用者満足モデル	22
6. まとめ	33
引用文献・参照文献	34
付録1 調査票	35
付録2 自由回答欄の意見	39



## 1. 研究の目的と方法

顧客満足 (Customer Satisfaction) は、1980 年代に注目され始めたマーケティングの概念であり、商品あるいはサービスを購入した消費者が、それによってどれだけの満足を得たかを問題としている。本来計測できない顧客満足を、顧客に対するアンケート調査によって計量しようとする「顧客満足度調査」は、消費者の満足達成を拡販の有効な方法とみなす企業戦略の一環として度々行われてきた。

近年は営利企業だけでなく、公共図書館を含む公的機関においても、公衆からの理解・賛同・満足を得るために顧客満足の観点からマネジメントをするという視点が芽生え、住民による行政評価を導入する自治体が増えている<sup>(1)</sup>。公共図書館における利用者満足度調査の実施例も増えており、国立教育政策研究所が 2003 年に実施した調査によれば、都道府県の 28.3%(13 自治体)、図書館を設置する市区町村の 10.2% (120 自治体) が利用者満足度調査を行っている。図書館では図書館パフォーマンス評価として ISO に定められた評価のための標準規格があるが、利用者満足はその中の一項目として挙げられている。すなわち、利用者満足は図書館が改善をめざすべき評価尺度の一つではあるが、その全てではなく、限られた一部に過ぎない。つまり、図書館の客観的な評価をめざすのであれば、利用者満足の他に、多くの指標を用いて総合的に評価することが望ましく、本研究は調査対象図書館の評価を行うことを目指してはいない。

利用者満足度調査により、図書館は利用者のニーズや評価を正確に汲み取り、今後の図書館政策、サービス展開を考える上での重要な指標とすることができる。しかし、従来の利用者満足度調査では、図書館利用についての総合的満足という、抽象度が高くあいまいな結果を見るか、貸出冊数についての満足や閲覧席についての満足のよう範囲を限定した具体的な事項に対する個別の結果を別々に検討するかのいずれかの方法しか無く、前者では原因があやふやなままの結果だけしか判らず、後者でもどの具体的要素が総合的満足に影響する (あるいはしない) かは判らない。個々の具体的サービス要素への評価の水準、個々の評価と総合評価の因果関係の有無や強さを包括的に理解することが必要であろう。つまり、図書館が利用者満足度調査によって、利用者の各サービス要素に対する満足及び図書館への総合的な満足度を測るなら、サービス要素単位の満足度同士の関係、サービス要素の満足度と総合的な満足度との関係を全体的なモデルとして把握することが望まれている。そこで本研究では、公共図書館の利用者満足モデルを共分散構造分析を用いて分析し、サービス要素間の因果関係と、各サービス要素が総合満足に与える影響を計量的に明らかにする事を目的とする。

調査の前提として、経営学分野における商品やサービスの満足に関する知見と図書館の既往の利用者満足に関する研究成果を背景に、公共図書館サービスの満足に関する仮説的なモデルを構築し、利用者の満足意識に関する調査項目を選定した。茨城県内の中規模公共図書館において来館者調査を行い、来館者が同館に対して感じている「満足」を、29 項目のサービス要素に対する満足とそれらを総合した同館に対する総合満足として 5 件法で

測定した。この調査結果をもとに共分散構造分析を行い、当初の仮説的な満足モデルの検討と修正を行うことで、サービスの諸要因と総合満足との間の因果関係を検証した。



## 2. 公共図書館の利用者満足モデルの検討と調査項目の選定

### 2.1 図書館利用の満足意識に関する既往の研究

図書館の満足度に寄与しているサービス要素を示した先行研究としては、大島<sup>(2)</sup>や、斉藤<sup>(3)</sup>がある。

大島は、満足度の向上に効果がある要素を重回帰分析により分析した。調査はホームページ上にアンケートを掲載し、登録済のアンケート協力者約4万3000人に回答を依頼し、有効回答1万8087サンプルを得た。重相関係数は $r=0.693$ となり、質問項目とした19項目のうち14項目が有意とされた。有意となった項目の標準偏回帰係数は表2.1.1のようになっている。蔵書数、立地条件、職員に関する事柄が上位となり、これらが最も満足度に影響を与えることが判明した。

表 2.1.1 大島の重相関係数の結果

	標準偏回帰係数
①蔵書数は十分である	0.1927
②利用しやすい場所にある	0.1583
③職員の対応が良い	0.1360
④図書館サービスが仕事上役に立っている	0.1334
⑤利用時間や曜日に制約が少なく利用しやすい	0.0902
⑥読書・調べ物や勉強するスペースは十分である	0.0853
⑦職員の業務知識は十分である	0.0817
⑧目的の図書などを見つける方法は分かりやすい	0.0784
⑨分館や移動図書館との連携は十分出来ている	0.0507
⑩読み聞かせ、お話会等子供へのサービスは充実している	0.0498
⑪図書以外の資料(カセットテープ, CD, ビデオなど)の種類は十分である	0.0431
⑫講座、講演会などのイベントは充実している	0.0309
⑬目的の本などが無いとき購入してもらえる	0.0269
⑭貸し出しの冊数、期間の制約は少ない	0.0253

一方斉藤はSERVQUALを参考に、利用者満足度調査を「期待度」と、「満足度」の2つの観点から分析する事により、図書館の現状の満足度と図書館のサービス要素の中で何が重要視されているかを明らかにしている。斉藤の調査の結果が表2.1.2である。資料については「和図書」「和雑誌」、サービスについては「検索機器」「資料の探し易さ」「職員の対応」「開館日」「開館利用時間」、施設については「閲覧席の快適度」が図書館への期待値が高い要素で、特に「職員の対応」は、期待度と満足度が共に高い値を示しており、他要素と比べて総合的な満足度により影響を与えているとしている。

表 2.1.2 齊藤の利用者満足度調査の結果

資料について			サービス・施設について		
種別	期待度	満足度	種別	期待度	満足度
和図書	3.95	3.46	検索機器	3.91	3.60
外国語図書	3.29	3.02	資料の探し易さ	3.88	3.54
和雑誌	3.84	3.40	貸出手続き	3.73	3.83
外国語雑誌	3.23	3.09	書庫出納	3.66	3.59
会社技報	3.65	3.63	コピー	3.61	3.51
学会論文集	3.65	3.27	リクエスト	3.44	3.33
灰色文献	3.09	3.28	他館からの取寄せ	3.25	3.32
新聞	3.31	3.33	資料相談	3.46	3.51
規格	3.36	3.50	職員の支援	3.68	3.75
入門図書	3.43	3.44	特許検索	3.38	3.41
会社史	3.18	3.43	IT コーナー	3.71	3.49
<b>資料部門平均</b>	<b>3.45</b>	<b>3.35</b>	職員の対応	3.93	3.94
			開館日	3.94	3.45
			開館利用時間	3.92	3.37
			<b>サービス部門平均</b>	<b>3.61</b>	<b>3.53</b>
			案内提示の分かり易さ	3.74	3.53
			閲覧室の快適度	4.00	3.53
			洗面所の清潔性	3.74	3.43
			<b>施設設備平均</b>	<b>3.83</b>	<b>3.50</b>

共分散構造分析を用いて図書館のサービス品質の構造を示したものに、佐藤<sup>(4)</sup>がある。佐藤は、サービス品質を評価するアンケート手法の開発をするため、また、大学図書館のサービス品質を向上させる方法を明確にするために、顧客による大学図書館サービスの品質評価の構成を明らかにする事を目的とした研究を行った。

佐藤はサービス品質の潜在変数を設定するために SERVQUAL を用いている。SERVQUAL とは、サービス・マーケティングの研究・実務の両面でサービス品質評価の中心的位置を占めてきた手法であり、“どんなサービス産業においてもわずかな修正のみで適用可能な汎用的な測定方法”<sup>(5)</sup>である。佐藤はこの SERVQUAL の 22 項目に、テクニカル・クオリティに対応するものとして「資料・情報の入手」「資料・情報の探索」「サービスの手続き」「電子的サービス」「サービスの空間」「静かな場所」といった質問項目を追加した計 34 項目をアンケートの質問項目として、国内の 2 大学と英国とフィンランドの各 1 大学の計 4 大学で合計 2328 件の回答データを得て、大学図書館利用者が図書館サービスをどの

ような側面から見ているかを知るために探索的因子分析を行っている。その結果、「職員」「場としての図書館」「コレクション・アクセス」「組織」という 4 側面を抽出した。佐藤は更に、それらが特有な条件の下での構成ではないことを、共分散構造分析を用いて検証している。ただし、モデルの作成にあたっては単純化を図るために①因子パターンの値が 0.40 以上、因子構造の値が 0.60 以上の項目であること、②最大で各因子の上位 5 位までとすること、③複数因子に関連しているものは除く、という 3 条件を満たす 14 項目を観測変数として採用し、モデルに組み込んでいる。その出来上がったモデルが図 2.1.1 である。このモデルの適合度は良く、妥当なモデルであると判断された。よって、大学図書館利用者が図書館サービスについてこの 4 側面で捉えているとする妥当性が確認された。また、この研究ではこの後、利用者グループを大学別、学生・大学院生・教員別、専攻分野別、利用頻度別に分割し、グループ間の同時分析を行った結果、いずれも 4 因子はモデルに適合していることを確認している。

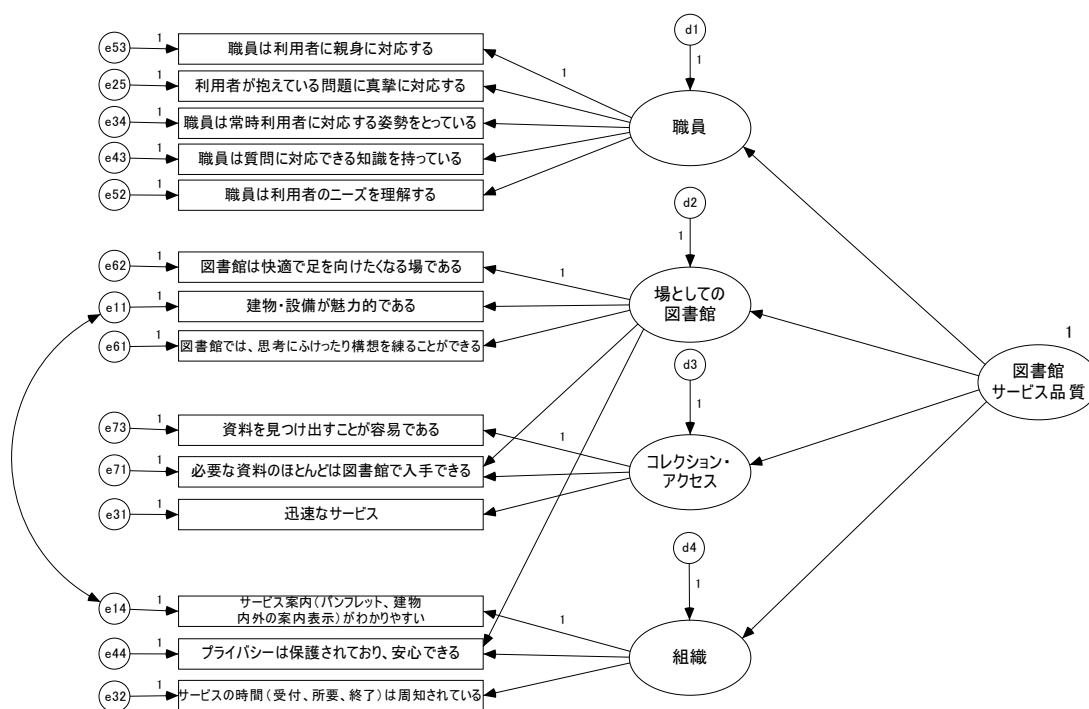


図 2.1.1 佐藤の図書館サービスの品質についての検証的因子分析モデル

大島や斉藤は、それぞれの方法で図書館満足に寄与する要素を計量的に明らかにした。だが、それらの要素がどのような関係を示して総合満足に結びついているのかまでは明らかになっていない。要素間の関係が明らかになれば、図書館要素が総合満足につながる流れを把握でき、利用者の要求を線として理解することができる。また、佐藤の研究においては大学図書館のサービス品質の評価構成を明らかにしたが、調査対象とされたのは日本の 2 大学と海外の 2 大学の計 4 大学であり、公共図書館では調査は行われていない。また、

満足感との因果関係は示されておらず、共分散構造分析をするにあたってはモデルの単純化を目的に項目の削除を行っているが、データから最大限の情報を抽出するためには、むやみに変数を削除すべきではない<sup>6)</sup>。

以上のような先行研究で図書館利用者の満足に関係するとされている要素を網羅するよう、図書館に関する既存の来館者調査<sup>7)</sup><sup>8)</sup>を参考に質問項目を作成した(表 2.1.3)。

なお、表の左列は以後本論文中で使用する省略表記であり、例えば、「小説や新書の数や種類」は「小説」、「一日の開館時間」は「開館時間」などと省略する。

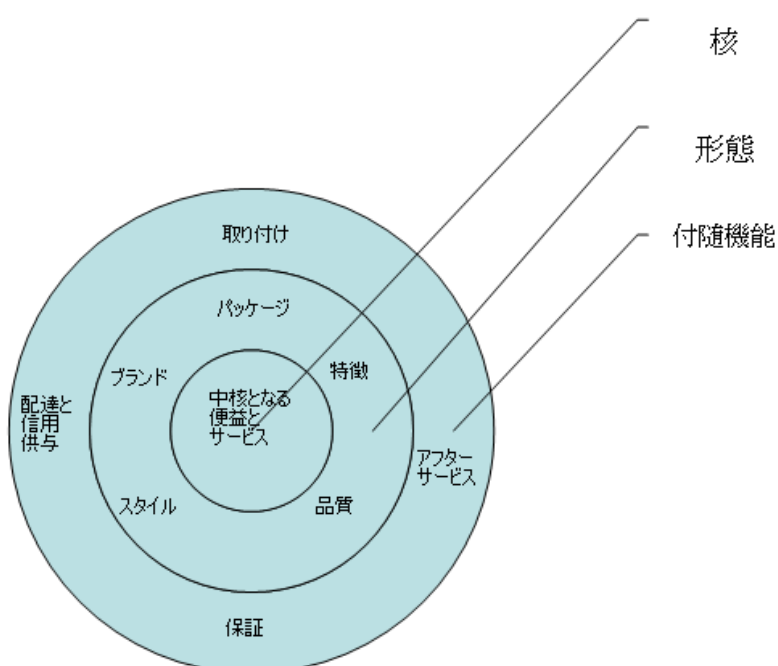
表 2.1.3 質問項目の省略表記

省略表記	質問項目
小説	小説や新書の数や種類
専門書	専門書や事典・辞書・図鑑などの数や種類
実用書	実用書の数や種類
児童書	児童書・絵本・紙芝居の数や種類
雑誌	雑誌や新聞の数や種類
視聴覚	ビデオや CD など視聴覚資料の数や種類
新刊書	新刊書の数や種類
開館時間	一日の開館時間
開館日数	開館曜日・開館日数
貸出期間	貸出期間の長さ
貸出冊数	貸出冊数の量
予約	本の予約やリクエストなどのサービス
調べ物	調べ物(レファレンス)サービス
OPAC	OPAC(蔵書を検索するコンピュータ)の使い勝手
HP	図書館のホームページの機能
周辺環境	建物の周辺環境(自然や景観など)
距離交通	図書館までの距離や交通の便
駐車場	図書館の駐車場・駐輪場
外観	建物の外観
配置	図書館内の各コーナーの配置
館内設備	インターネット端末やコピー機、視聴覚機器等の館内設備
閲覧席	座席・閲覧席の数や場所
居心地	館内の居心地
探しやすさ	書架からの資料の探しやすさ
応接	応接の態度
専門知識	本や図書館サービスについての専門知識

## 2.2 コトラーの評価モデルと公共図書館への適用

コトラー<sup>(9)</sup>は組織が自身を評価するための手段として、「3つの製品レベル」を提示している。「3つの製品レベル」モデルは図 2.2.1 のように表されるモデルであり、「製品」を「ある欲求を充足するために市場に提供されるすべて」と定義し、そのうえで、「製品」を「核」・「形態」・「付随機能」の 3 つのレベルで認識する必要があるとしている。本研究では、コトラーのモデルに依拠して、前項に示した図書館サービスの諸要素を整理し、要素間の関係を仮説的なモデルとして提示することを試みる。

図 2.2.1 コトラーの 3 つの製品レベル



コトラーによると、最も基本的なレベルは核であり、製品が満たすべきニーズそのものを指す。したがって、図書館における利用者の目的の達成から直接生じる満足である、「読書（視聴）のための利用（に関する満足）」、「仕事や勉強のための利用（に関する満足）」及び「興味や関心のある事のための利用（に関する満足）」を図書館サービスの「核」を示す質問項目と位置づける。「読書」「仕事勉強」「興味関心」が図書館サービスの「核」であるとする仮説は斉藤<sup>(10)</sup>を参考にして独自に作成したものである。コトラーは「核をなんらかのサービスや実体として具現化したもの」を形態と呼び、「スタイル」・「特徴」・「品質」・「パッケージ」・「ブランド」の 5 つに分類している。それぞれの概念は以下のように整理されている：

- ・ 「スタイル」…製品やサービスに特有の「感じ」を与えるもの
- ・ 「特徴」…製品のスタイルや品質を変えることなしに容易に加えたり、取り去ること

ができたりする個々の製品形態要素

- ・ 「品質」…製品またはサービスの知覚された機能遂行能力
- ・ 「パッケージ」…特定の製品またはサービスを包み込む容器や包装
- ・ 「ブランド」…製品やサービスに競争相手の提供物からそれらを区別するための名称・用語・記号・シンボル・デザインなど

一番外側の円である付随機能とは、その名の通り「核」及び「形態」に付随するものであり、保証やアフターサービス、取付け等があげられる。

コトラーは、上記の要素によって製品・サービスに対する満足は構成されているとしている。ただし、「ブランド」は競争相手の提供物から製品を区別するためのものと定義されるが、公共図書館が何を競争対象として、どのように「ブランド」の価値を示すかは明確ではない。前節で挙げた質問項目には、「ブランド」に相当すると思われる項目はなく、本研究では、図書館サービスの満足モデルから「ブランド」を除くことにした。また、付随機能に関しても、現在の公共図書館で提供されているサービスにおいて、アフターサービスや（事後の）保証に相当する概念が一般に存在し、相当数の利用者の満足意識に影響を与えているとは考えられないため、本研究では除外することとした。

上記の形態3項目「スタイル」「特徴」「品質」「パッケージ」に調査票の質問項目を割り付け、以下のような対応関係を構成した。「距離交通」「駐車場」は厳密には図書館サービスを構成する要素とは言えず、「スタイル」や「パッケージ」に分類することが適切とは考えられなかったため、新たな「形態」の要素として「アクセス」概念を設けることとした。

「スタイル」…「配置」「館内設備」「閲覧席」「居心地」「探しやすさ」

「特徴」…「開館時間」「開館日数」「貸出期間」「貸出冊数」「予約」「調べ物」「OPAC」  
「HP」

「パッケージ」…「周辺環境」「外観」

「品質」…「小説」「専門書」「実用書」「児童書」「雑誌」「視聴覚」「新刊書」「応接」  
「専門知識」

「アクセス」…「距離交通」「駐車場」

以上を言い換えると、1) 形態レベルの図書館サービスの特徴は、「スタイル」「特徴」「パッケージ」「品質」「アクセス」という5つの構成概念で表現されること、2) それぞれの構成概念は「配置」「館内設備」などの具体的なサービス状況を抽象的に表現するものであること、をモデルとして仮定したと言える。「核」レベルのサービスについては既に「読書」「仕事勉強」「興味関心」の質問項目を割り当てたが、図書館の利用の形態として、「読書」と「仕事勉強」「興味関心」はやや異なると考えられるため、「仕事勉強」「興味関心」をまとめて「学習・調査研究」という構成概念を構成した。

次いで構成概念間の相関関係及び因果関係の有無を検討した。まず、図書館サービスの構成概念同士を双方向矢印で全て結ぶ。その根拠は、佐藤の研究での要素同士の相関関係が強かったことにある(表 2.2.1)。佐藤とは潜在変数も観測変数も設定の仕方は違うが、図

書館の要素を取り扱っている点では同じなため、本研究でも同様に相関関係が強いと考えられる。

表 2.2.1 佐藤モデルの要素間の相関係数

	職員	「場」としての 図書館	コレクション& アクセス	組織
職員	1	0.518	0.642	0.722
場としての図書館		1	0.356	0.445
コレクション&アクセス			1	0.502
組織				1

構成概念と「総合満足」及び図書館のニーズの核にあたる「読書」・「学習・調査研究」との因果関係については、構成概念の特徴を踏まえて、以下のような関係を想定した。

「スタイル」…「総合満足」「読書」「学習・調査研究」全てに影響を与えると考え、それぞれに矢印をひく。

「特徴」…「特徴」は、「満足度」に直接関与するというより、及び「読書」及び「学習・調査研究」を経由して間接的に影響を与えるものと考えられ、「読書」「学習・調査研究」に矢印をひくが、「総合満足」に矢印はひかない。

「パッケージ」…「パッケージ」は、「総合満足」に影響を与えるが、「読書」「学習・調査研究」に影響を与えないと考え、「総合満足」に矢印をひくが、「読書」「学習・調査研究」には矢印をひかない。

「品質」…「特徴」と同じ理由により、「読書」「学習・調査研究」に矢印をひくが、「総合満足」に矢印はひかない。

「アクセス」…「パッケージ」と同じ理由で、「総合満足」に矢印をひくが、「読書」「学習・調査研究」には矢印をひかない。

最後に、図書館サービスにおいて特に関わりが強いと考えられる要素同士を、誤差間相関として双方向矢印をひく。以上の作業によって作られたモデルが図 2.2.2 である。まず、このモデルを調査したデータに当てはめ、その後修正指標に従ってモデルを改善していく。

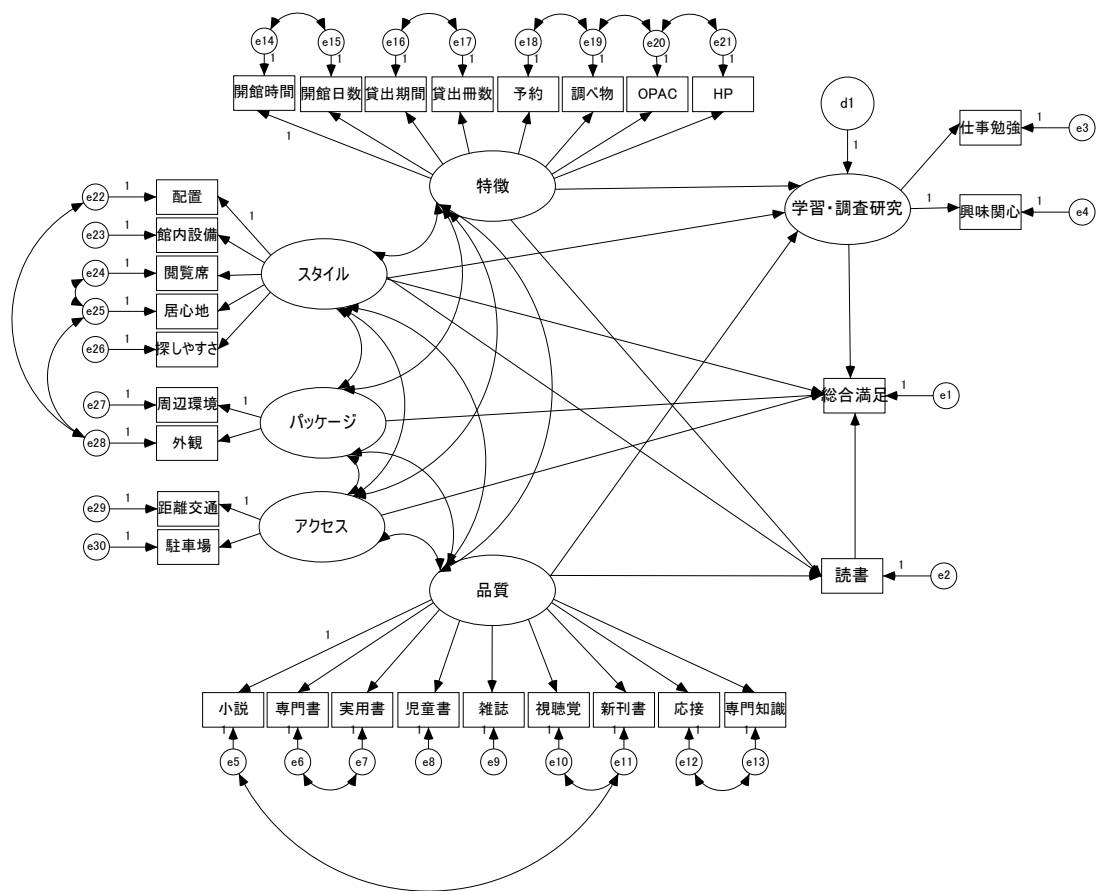


図 2.2.2 仮説モデル



### 3. 調査の概要

来館者調査は茨城県の中規模市立図書館の協力を得て、2007年10月12日（金）と10月14日（日）の2日間に、中学生以上の同館来館者を対象とする全数調査で実施した。具体的には、図書館玄関にて中学生以上と思われる来館者全員に回答を依頼し、その場で回収した。

10月12日の天気は晴れのち曇り、10月14日は曇りだった。10月14日には図書館内のイベントとしてストーリーテリングが行われたが、入館者数、入館者層とも通常の日曜と大差なく、調査への影響はほとんどなかったと判断している。

調査で用いた調査票は、2章で示したサービス項目を網羅するよう、「所蔵資料」「サービス状況」「建物の構成や設備」「職員」「目的別」「総合満足」ごとにまとめて満足度を質問し、最後に回答者の属性について質問した（付録1）。

平日の中学生以上の来館者総数は849人で、その33.9%にあたる288票を有効回答として得た。また、休日の中学生以上来館者総数は1391人で、その26.2%にあたる364票を有効回答として得た。2日間の来館者総数は2240人で、有効回答の合計は652票（29.1%）である。なお、両面刷りの調査票の裏面が白紙のまま提出されたものが27票、一つの質問項目に複数回答したものが4票あり、これら計31票は回収したものの無効票とし、上記に含んでいない。

## 4. 回答者の基本属性と総合満足度

### 4.1 回答者の基本属性

図 4.1.1 は回答者の男女別の人数を表している。男性が 36.3%、女性が 63.7%と、女性の回答者が多い。そのうち、平日の内訳は男性が 31.8%(90 人)、女性が 68.2%(193 人)で、休日の内訳は男性が 39.9%(142 人)、女性が 60.1%(214 人)で、両日とも女性が 60%を上回った。モデルの考察をする際は、この偏りを前提として行う。

図 4.1.2 は回答者の年齢構成を示している。20 歳代、30 歳代、40 歳代の回答者が他と比べて圧倒的に多く、これらの世代だけで全年代の 69.7%を占めるという結果になった。また、16 歳未満と 70 歳以上の回答者が少なかった。さらに性別と年齢でクロス集計をしたところ、20 歳代から 40 歳代の女性の比率が高く、10 代と 50 代以上の男性と、16 歳未満と 60 代以上の女性の比率が低かった（表 4.1.1）。

図 4.1.3 は回答者の職業構成を示している。全体の中で一番多かったのが「会社員・公務員・法人職員」で 30.4%であり、次いで「学生・受験生」が 26.2%、「専業主婦」が 24.4%となった。この 3 項目は他と比べて突出して多く、合計すると全体の 81%となった。男女別に見てみると、男性で一番多かったのが「会社員・公務員・法人職員」で 50.9%、次いで「学生・受験生」が 30.2%だったのに対して、女性で一番多かったのは「専業主婦」で 37.9%、次いで「学生・受験生」が 24.6%だった。

図 4.1.4 は回答者が図書館の所在地市内に住んでいるのか、それとも市外に住んでいるのかを示している。調査対象館は市内居住者または市内への通勤・通学者だけに貸出を行っているためなのか、市内に住んでいる人が 92.7%、市外に住んでいる人が 7.3%と、市内在住が大多数を占めた。平日に市外から調査対象図書館へ来た人は平日の来館者全体の 11.6%(32 人)だったのに対して、休日に市外から調査対象図書館へ来た人は休日の来館者全体の 3.9%（14 人）であり、市外は平日に来館する人が人数も割合も多かった。

図 4.1.5 は回答者が調査対象図書館へ来館する際の交通手段の構成を示している。徒歩（16.7%）、自転車(36.6%)、自動車(40.7%)の 3 項目がほとんどだった。平日に徒歩で来館した人は、平日の来館者全体の 20.1%にあたり、5 人に 1 人は徒歩で来館していることになる。

図 4.1.6 は回答者の来館頻度を示している。「週に 1~2 回」「2~3 週間に 1 回」と答えた人がそれぞれ 36.4%、39.7%と多数を占めた。

図 4.1.7 は来館者の利用目的を示している。読書（選択肢 4 と 5）と興味関心（同 2 と 6）が、仕事勉強（同 1 と 3）より 15 ポイント以上高かった。読書や興味関心を目的として図書館に来る人の方が、仕事勉強を目的に来る人よりも多い事が分かる。また、職業と利用目的をクロス集計してみたところ、利用目的の「勉強」は「16 歳~19 歳」と「20 歳代」で 84.5%、「子供に読ませる本」は「30 歳代」と「40 歳代」で 92.5%と多数を占めており、年齢層によって利用目的の変化が生じていることを示している（表 4.1.2）。

また、調査票中に図書館に対する満足や観点について項目別に自由記述欄を設けており、

その結果を巻末にまとめた（付録 2）。

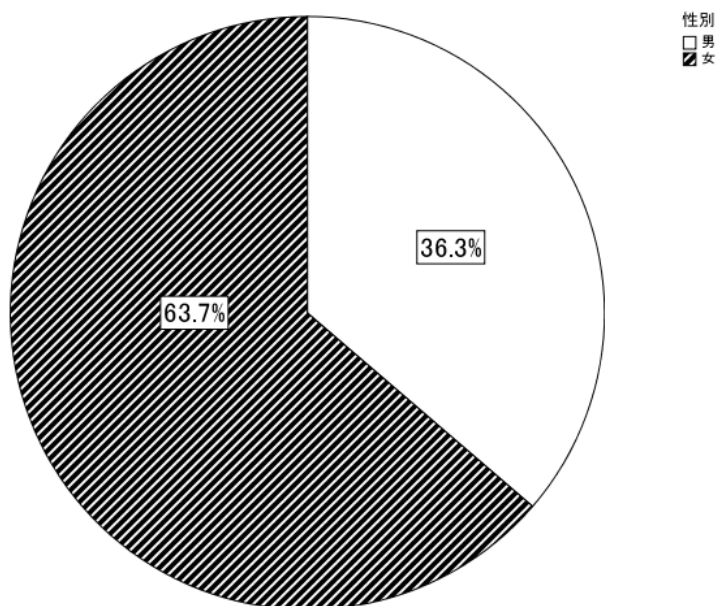


図 4.1.1 回答者の性別

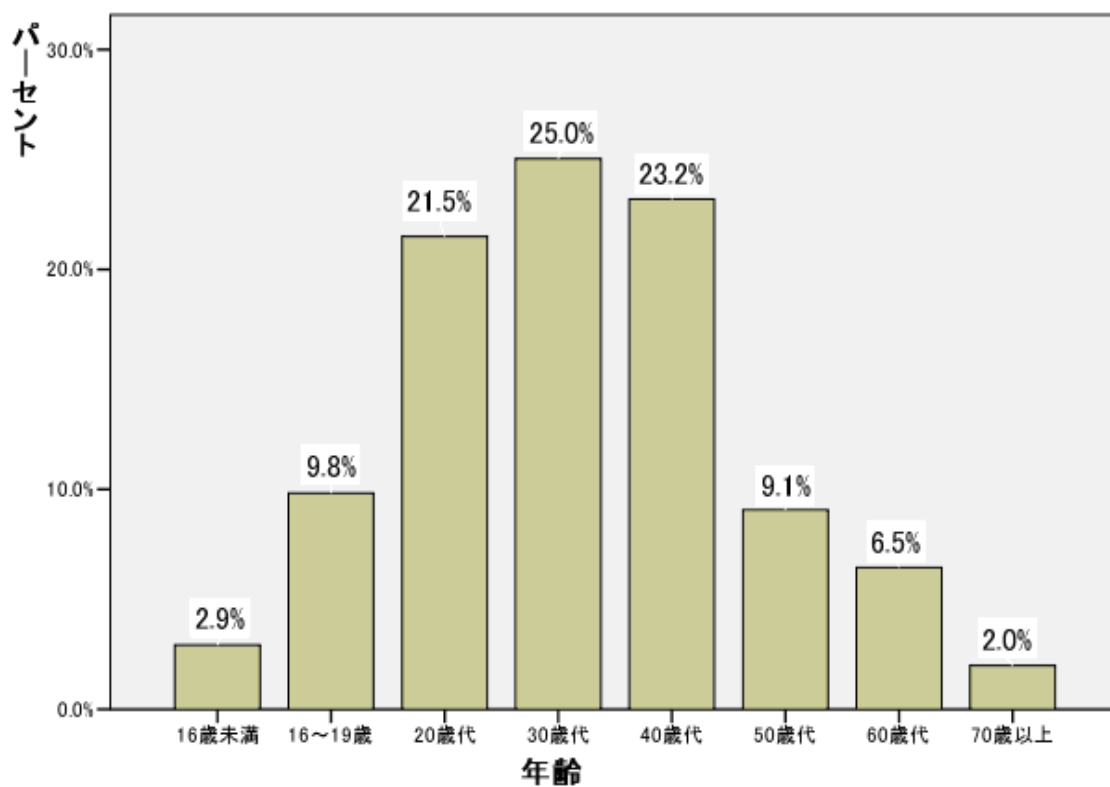


図 4.1.2 回答者の年齢

表4.1.1 性別と年齢のクロス表

度数

		年齢								合計
		16歳未満	16～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
性別	男	7	26	50	48	41	24	24	11	231
	女	12	37	89	114	106	32	16	1	407
合計		19	63	139	162	147	56	40	12	638

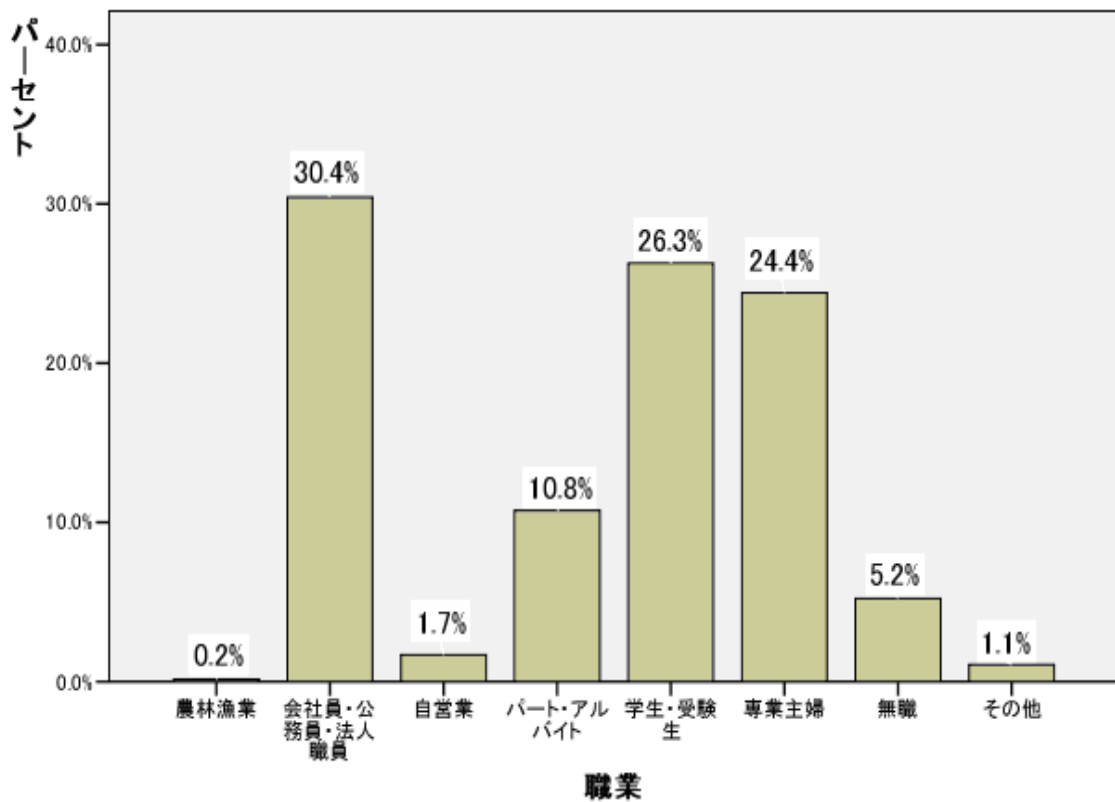


図 4.1.3 回答者の職業

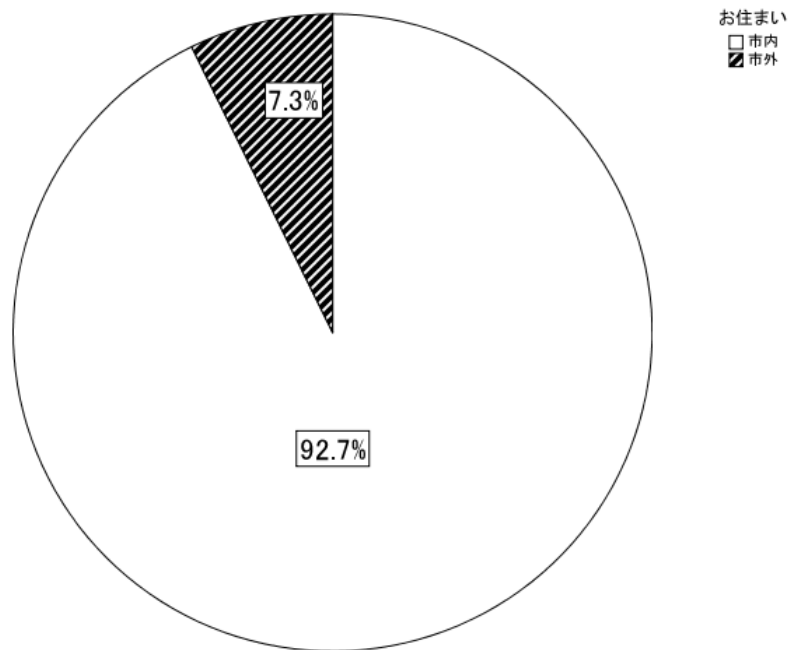


図 4.1.4 回答者の住所

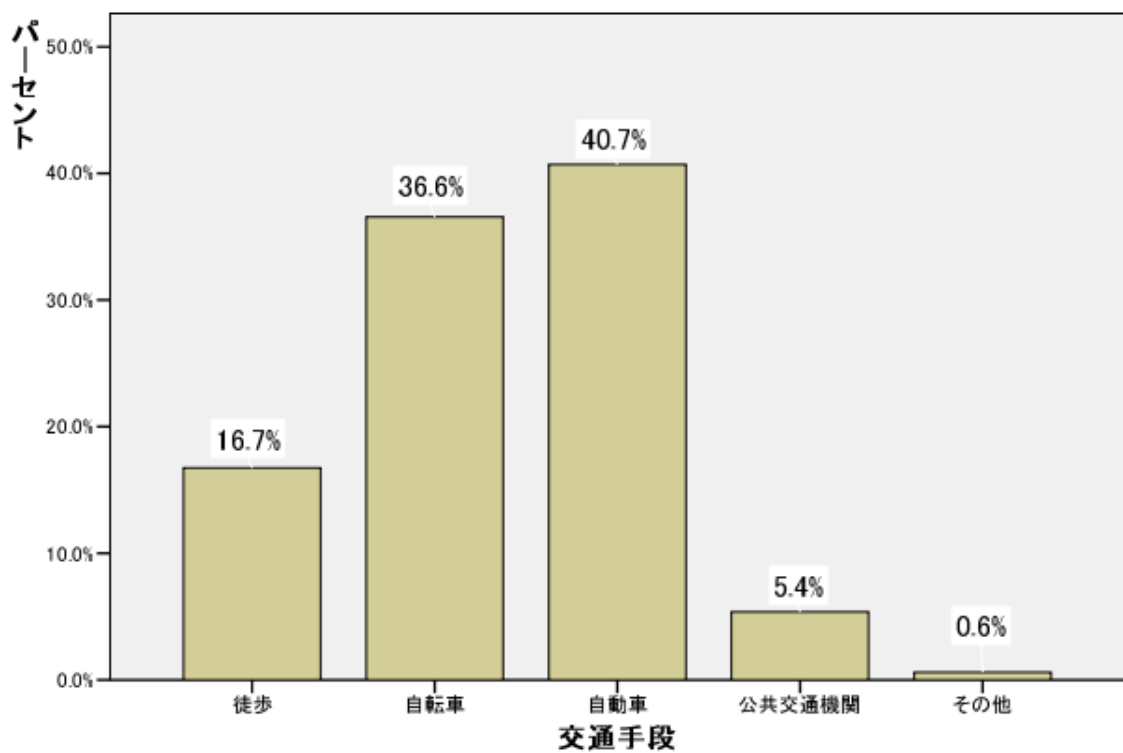


図 4.1.5 回答者の交通手段

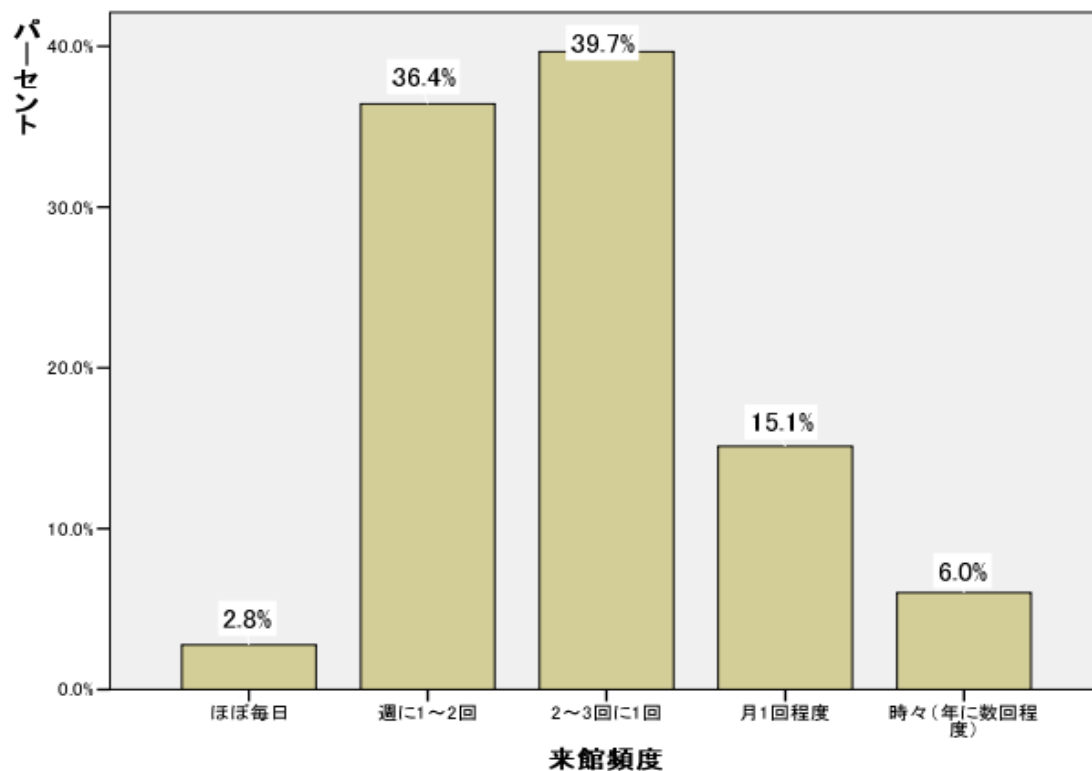


図 4.1.6 回答者の来館頻度

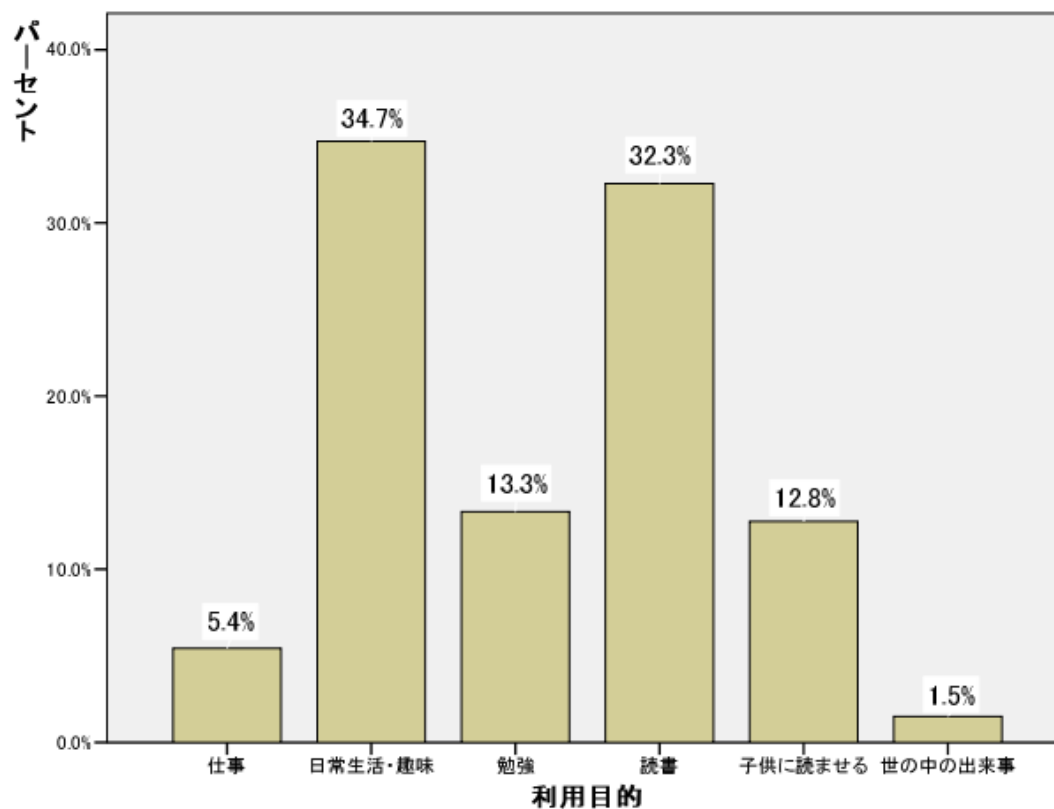


図 4.1.7 回答者の利用目的

表4.1.2 職業と利用目的のクロス表

度数

		利用目的						合計
		仕事	日常生活・ 趣味	勉強	読書	子供に 読ませる	世の中の 出来事	
職業	農林漁業	0	0	0	0	1	0	1
	会社員・公務員・法人職員	15	63	6	51	22	2	159
	自営業	4	1	0	1	2	1	9
	パート・アルバイト	4	29	2	15	8	0	58
	学生・受験生	2	34	59	63	0	0	158
	専業主婦	1	44	3	35	34	1	118
	無職	3	13	0	4	0	4	24
	その他	0	1	1	3	0	0	5
合計		29	185	71	172	67	8	532

#### 4.2 総合満足度と相関係数

サービス要素と総合満足との関連性を明らかにするため、総合満足度との相関係数を分析した。

総合満足度と各サービス要素の平均値・標準偏差は表 4.2.1 のようになった。総合満足度の平均値は 3.79 である。図 4.2.1 に総合満足度の頻度分布を示す。5 段階評価中の 2 位である「やや満足」とした回答が 62.7%以上を占めて突出している。サービス要素のうち、平均値が 4.00 以上だった項目は「貸出冊数」「周辺環境」「外観」である。「貸出冊数」「周辺環境」に関する評価の頻度分布を見ると、「満足」と「やや満足」の合計が 85%を超えており、ほとんどの人がこの 2 項目について好意的に見ていることが伺える。「貸出期間」の評価も 3.92 で、頻度分布の形状も類似していることから、貸出制限に関する評価と、図書館の外部環境に関する評価はとても良いことが伺える。逆に平均値が 3.00 を下回った項目は「視聴覚」「駐車場」「閲覧席」だった。この 3 項目はいずれも自由記入欄に「数が少ない」という不満理由が書かれており、量についての改善が求められていると思われる。「駐車場」「閲覧席」に関する評価の頻度分布を見ると、「不満」と「やや不満」の合計が 50%を超えており、利用者の不満を色濃く示す結果となった。

表 4.2.1 サービス要素の平均値と標準偏差

	度数	平均値	標準偏差		度数	平均値	標準偏差
総合満足	648	3.79	.863	HP	626	3.36	.905
小説	640	3.35	1.060	周辺環境	643	4.27	.828
専門書	630	3.22	1.002	距離交通	645	3.96	1.130
実用書	628	3.37	.895	駐車場	643	2.52	1.279
児童書	621	3.58	.873	外観	646	4.00	.836
雑誌	622	3.53	1.035	配置	643	3.70	.916
視聴覚	618	2.70	1.063	館内設備	631	3.32	.949
新刊書	628	3.07	1.014	閲覧席	645	2.72	1.148
開館時間	648	3.34	1.298	居心地	648	3.57	1.071
開館日数	646	3.37	1.281	探しやすさ	646	3.37	.986
貸出期間	649	3.92	1.065	応接	646	3.87	.943
貸出冊数	646	4.43	.792	専門知識	631	3.55	.840
予約	641	3.74	.988	読書	637	3.72	.974
調べ物	625	3.54	.935	仕事勉強	625	3.17	1.029
OPAC	634	3.48	1.018	興味関心	627	3.66	.952

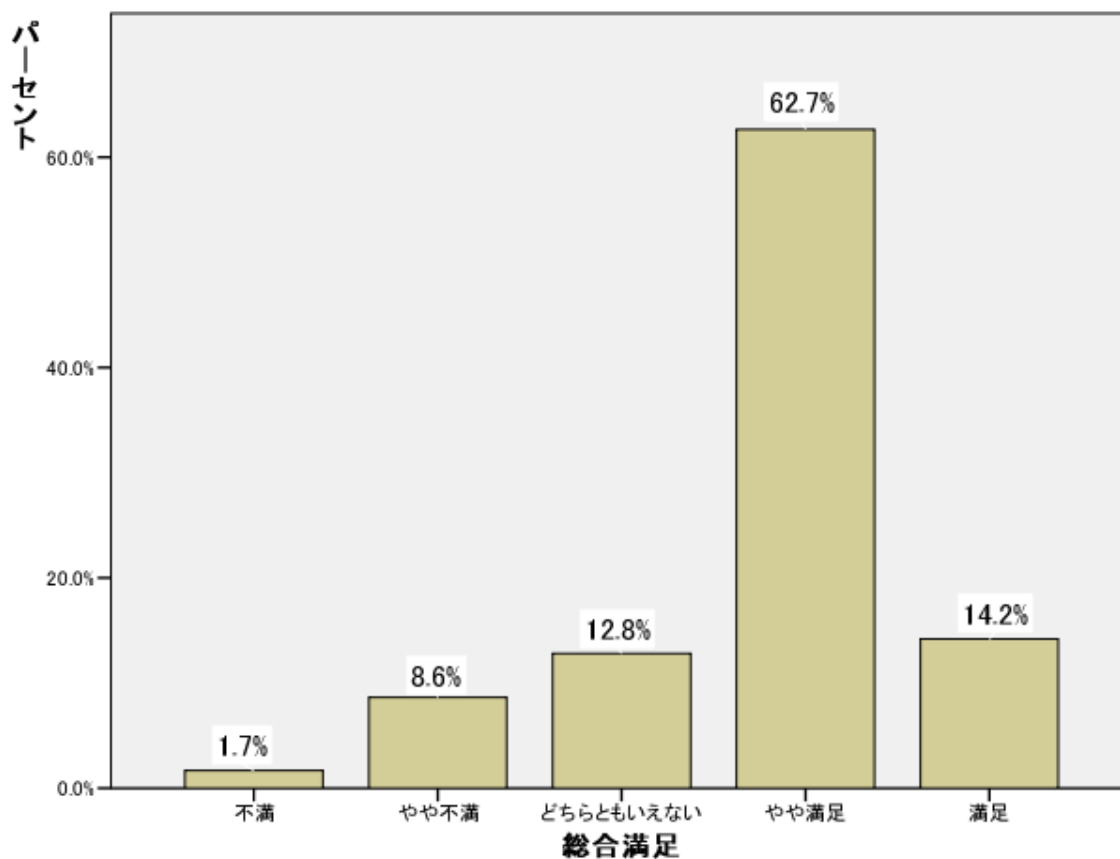


図 4.2.1 回答者の総合満足

次に相関係数について分析する。表 4.2.2～表 4.2.7 は構成概念ごとの相関係数である。総合満足と最も相関が強かったのは、2.2 節で図書館に関する満足の根幹となるニーズ (核)



だと位置づけた「興味関心」(0.536)「読書」(0.527)「仕事勉強」(0.454)であり、これらを図書館の「核」と位置づけた事が間違っていないことが確認できる。また、3項目の中で、「読書」及び「興味関心」が、「仕事勉強」よりも数値が高いことは、来館者の属性質問中の「利用目的」において、読書（選択肢4と5）と興味関心（同2と6）が、仕事勉強（同1と3）より15%以上数値が高かった事と照合している。

上記3項目以外で、総合満足に対して0.4以上の相関があったものは、「小説」「新刊書」「居心地」「応接」「専門知識」であった。総合満足は、所蔵資料や建物、職員への満足などの多様な要素が重なって構成されていることが伺える。

また、全ての項目が総合満足に正の相関係数を示していたことも特徴である。相関係数が0.2を下回っているのは「貸出期間」(0.149)と「貸出冊数」(0.185)の2項目だけであり、ほぼ全ての項目が総合満足に影響を与えていると解釈できる。

その他の相関関係についての結果としては、やはり似たような関係にある項目同士は相関係数が高くなる傾向にあるといえる。例えば「配置」は「館内設備」や「外観」、「居心地」や「探しやすさ」といずれも0.4以上の相関を示している。これらはいずれも大問3「建物や平面構成、設備などについて」中の質問項目である。同じようなことが所蔵資料や職員についての項目でも言えたが、サービスに関する質問については他と比べてやや相関関係が薄かった。図書館サービスの内容は多岐に渡っており、それぞれが異なる役割を果たしていることが原因であると考えられる。

同じ大問内の項目は強い相関関係を示しており、つながりが強いが、違う大問の項目同士でも相関関係があるものが多かった。満足度を聞く30の項目のうち、「総合満足」「読書」「仕事勉強」「興味関心」を除いた図書館の構成要素である26項目同士の相関係数を全て調べたところ、351の相関係数のうち、半数以上である188の相関係数が0.2以上を示した。図書館を構成する要素は、互いに影響を与えあっているといえる。

表 4.2.2 品質と総合満足の相関係数

	総合満足	小説	専門書	実用書	児童書	雑誌	視聴覚	新刊書	応接	専門知識
総合満足	1	0.435	0.361	0.348	0.298	0.327	0.206	0.406	0.44	0.404
小説		1	0.459	0.469	0.261	0.31	0.274	0.585	0.173	0.241
専門書			1	0.546	0.269	0.207	0.259	0.355	0.203	0.272
実用書				1	0.299	0.307	0.281	0.4	0.194	0.285
児童書					1	0.383	0.186	0.271	0.213	0.273
雑誌						1	0.291	0.341	0.224	0.246
視聴覚							1	0.436	0.161	0.203
新刊書								1	0.144	0.232
応接									1	0.606
専門知識										1

表 4.2.3 特徴と総合満足のコ関係数

	総合満足	開館時間	開館日数	貸出期間	貸出冊数	予約	調べ物	OPAC	HP
総合満足	1	0.276	0.32	0.149	0.185	0.313	0.309	0.212	0.291
開館時間		1	0.562	0.199	0.196	0.115	0.177	0.157	0.143
開館日数			1	0.214	0.222	0.162	0.167	0.206	0.219
貸出期間				1	0.485	0.267	0.162	0.186	0.161
貸出冊数					1	0.29	0.23	0.212	0.166
予約						1	0.497	0.39	0.398
調べ物							1	0.529	0.435
OPAC								1	0.574
HP									1

表 4.2.4 スタイルと総合満足のコ関係数

	総合満足	配置	館内設備	閲覧席	居心地	探しやすさ
総合満足	1	0.391	0.352	0.357	0.405	0.294
配置		1	0.555	0.404	0.446	0.428
館内設備			1	0.436	0.448	0.458
閲覧席				1	0.515	0.297
居心地					1	0.437
探しやすさ						1

表 4.2.5 パッケージと総合満足のコ関係数

	総合満足	周辺環境	外観
総合満足	1	0.335	0.310
周辺環境		1	0.462
外観			1

表 4.2.6 アクセスと総合満足のコ関係数

	総合満足	距離交通	駐車場
総合満足	1	0.241	0.235
距離交通		1	0.378
駐車場			1

表 4.2.7 核と総合満足の関係係数

	総合満足	読書	仕事勉強	興味関心
総合満足	1	0.527	0.454	0.536
読書		1	0.369	0.422
仕事勉強			1	0.58
興味関心				1

## 5. 公共図書館の利用者満足モデル

分析には共分散構造分析ソフトウェアである Amos7.0 を使用した。データとして用いるのは、調査で得た有効票 652 票だが、この 652 票中 119 票には欠損値が含まれている。Amos では欠損値への対処法として、完全情報最尤推定法という多くの欠損値がある場合にも有用な推定法があるため、この方法を用いる事にした。

ただし、この推定方法には、

- ・ 修正指標が出ない
- ・ GFI や AGFI、標準化係数が出ない

という欠点がある。この対処として、まず欠損値のない完全な有効票である 533 票を用いてモデルの修正をおこなって適合度を吟味したのち、欠損値を含む 652 票を用いてモデルの当てはまりを確認するという手段を取った。モデルの検討にあたっては、識別性を確保するため、潜在変数から観測変数に引いた矢印のうち1つの分散を1にした。また、同じ理由で各誤差変数から観測変数へのパス係数も1に固定している。推定法としては、最尤法を使用した。

2章で示したモデルをもとに、共分散構造分析を実行した。その結果得られた推定値を見ると、5つのパスで検定統計量が 1.96 を超えず、5%の有意水準で帰無仮説が棄却されなかった。

表 5.1 検定統計量 1.96 未満のパス

	推定値	標準誤差	検定統計量	確率
学習・調査研究<--- 特徴	-.089	.226	-.394	.694
読書 <--- 特徴	-.108	.249	-.434	.664
総合満足 <--- スタイル	.014	.099	.137	.891
総合満足 <--- パッケージ	-.045	.250	-.181	.856
総合満足 <--- アクセス	.101	.140	.720	.472

5つのパスはいずれもパス係数の検定統計量が5%有意水準である1.96を大きく下回っており、因果関係が存在するとみなすことは不可能であるのでこのパスは削除する。また、修正指標を見てみると、品質から総合満足への矢印は有意であることが分かったため、パスをひくことにした。以上の修正を踏まえた図 5.1 の修正モデルを用いて、今後の分析を進めていく。

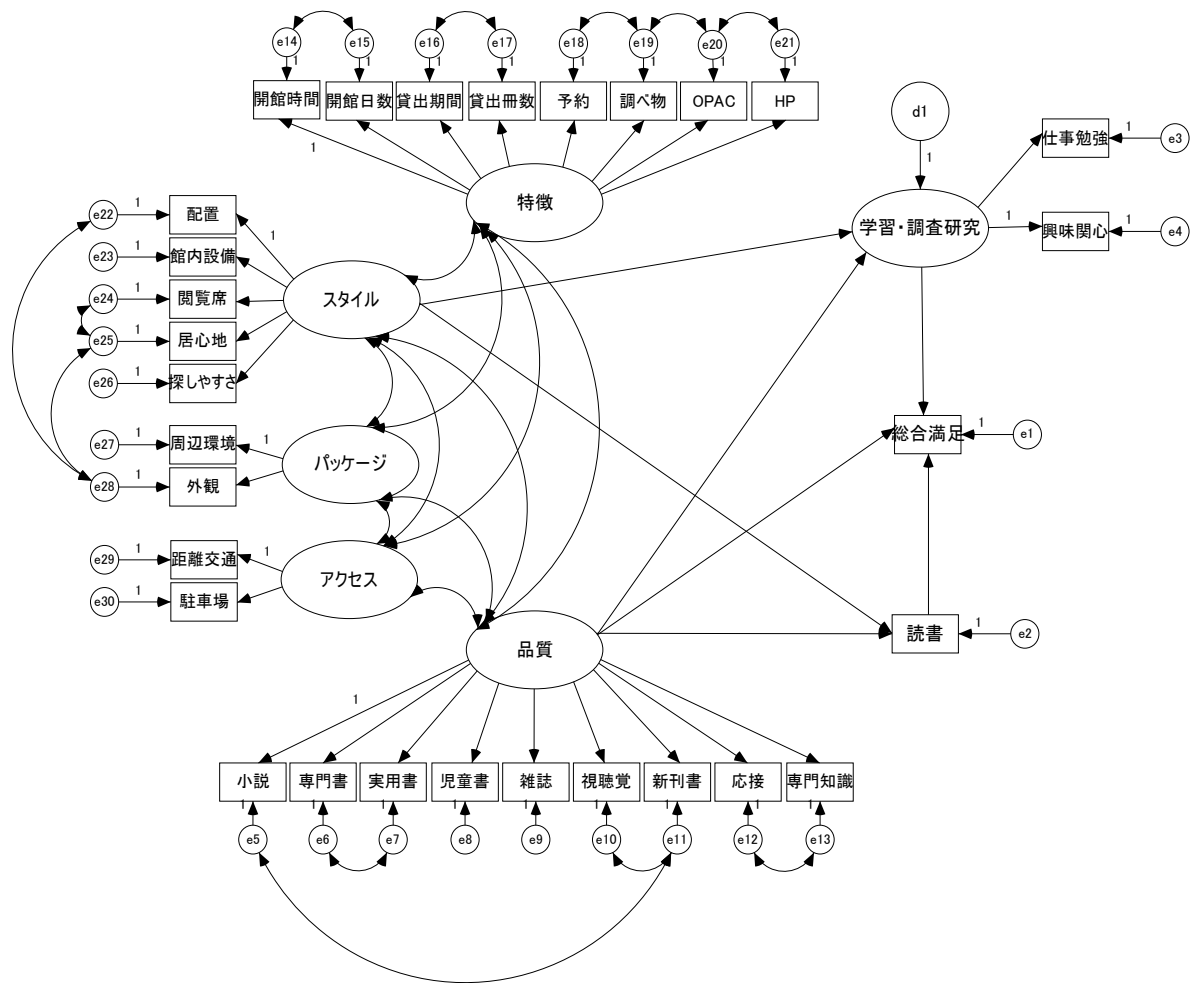


図 5.1 修正モデル

修正したモデルで、まず、欠損値のないデータ 533 票を用いて分析を行った。図 5.2 はその結果である。

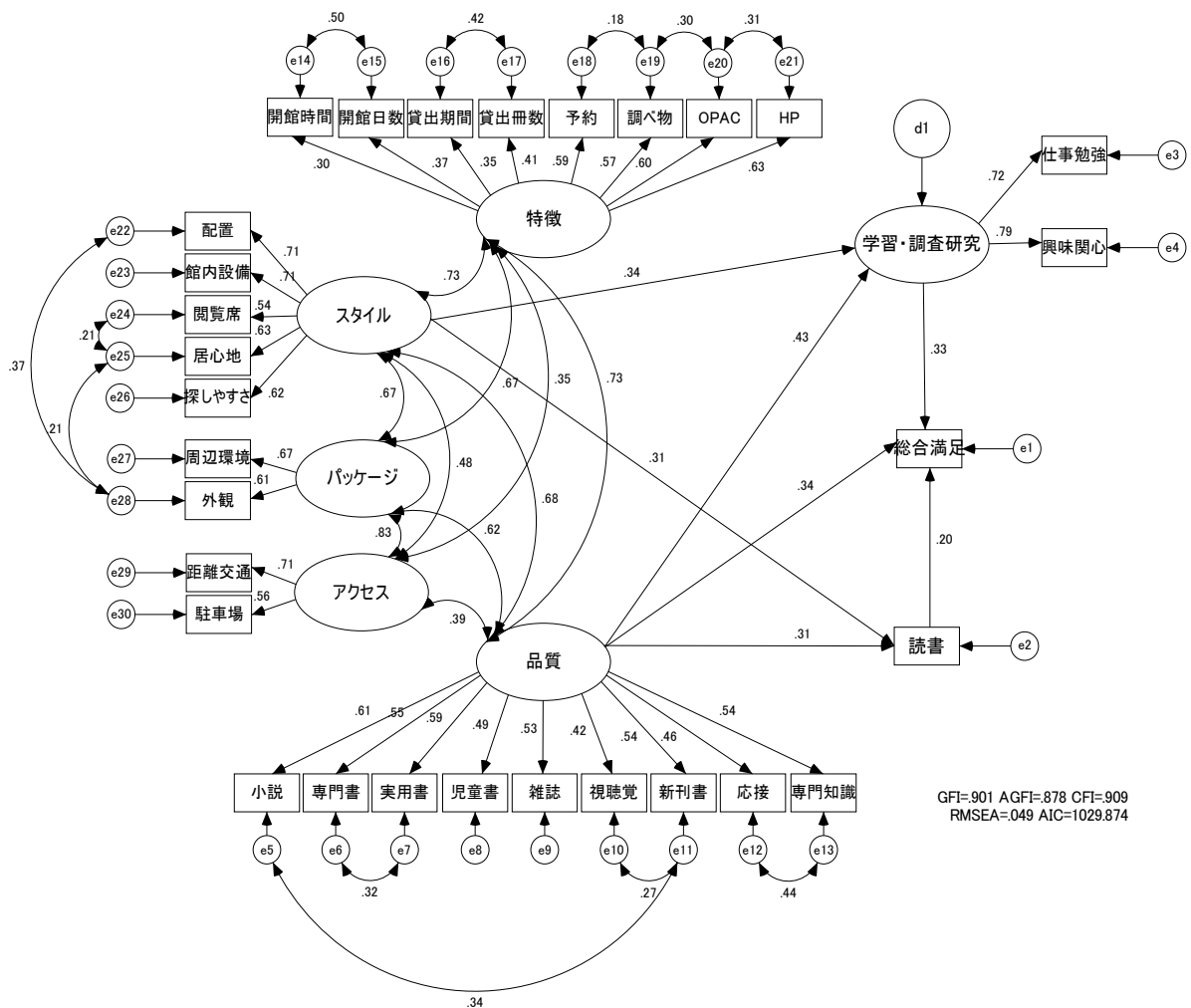


図 5.2 欠損値のないデータを用いた検証モデル

適合度指標を見てみると、モデル全体の評価はそれほど良くはないが、GFI・CFI が 0.9 以上、RMSEA が 0.05 未満であり、観測変数が 30 ある大規模モデルであることも考慮すれば、十分受容できる範囲だと言える。

欠損値のないデータを用いたモデルが受容されたので、次に欠損値を含む 652 票を用いてそのモデルに当てはめた。図 5.3 はその結果である。

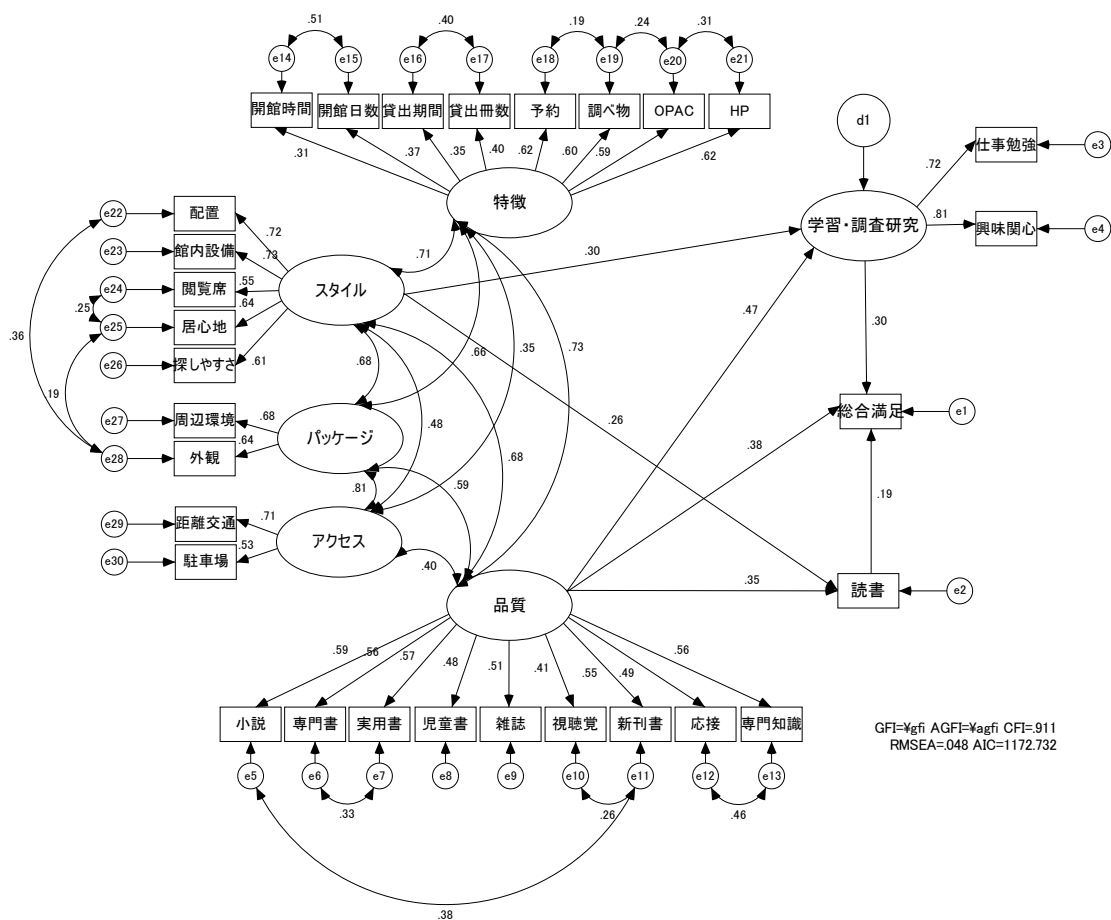


図 5.3 欠損値を含むデータを用いた検証モデル

欠損値を含むデータの方が、CFI 及び RMSEA の値が良くなっている。有効票 652 票でも、モデルが受容される事が確認された。また、個々の因果関係を見ても、全て検定統計量 (C.R) は 1.96 を超えていることから、有意ではないパスがない事が確認できる (表 5.2、表 5.3、表 5.4、表 5.5 を参照)。

モデルの適合が確認されたので、次に、相関係数やパス係数について検討する。表 5.2 は潜在変数間の相関係数、表 5.3 は誤差間相関を示している。また、表 5.4 は測定方程式 (潜在変数が複数個の観測変数に影響を与えているパス) のパス係数を、表 5.5 は構造方程式 (変数間の因果関係を表現しているパス) のパス係数を示している。

表 5.2 潜在変数間の相関係数

共分散			推定値 (相関係数)	標準誤差	検定統計量	確率
特徴	<-->	スタイル	.710	.030	6.065	0.000
特徴	<-->	品質	.732	.031	5.884	0.000
特徴	<-->	パッケージ	.658	.026	5.780	0.000
特徴	<-->	アクセス	.350	.026	4.351	0.000
スタイル	<-->	品質	.675	.030	9.179	0.000
スタイル	<-->	パッケージ	.683	.027	9.390	0.000
スタイル	<-->	アクセス	.479	.034	7.344	0.000
パッケージ	<-->	品質	.591	.026	8.046	0.000
パッケージ	<-->	アクセス	.813	.038	9.822	0.000
アクセス	<-->	品質	.399	.033	6.050	0.000

表 5.2a 特徴の相関係数

			推定値
特徴	<-->	品質	.732
		スタイル	.710
		パッケージ	.658
		アクセス	.350

表 5.2b スタイルの相関係数

			推定値
スタイル	<-->	特徴	.710
		パッケージ	.683
		品質	.675
		アクセス	.479

表 5.2c パッケージの相関係数

			推定値
パッケージ	<-->	アクセス	.813
		スタイル	.683
		特徴	.658
		品質	.591

表 5.2d 品質の相関係数

			推定値
品質	<-->	特徴	.732
		スタイル	.675
		パッケージ	.591
		アクセス	.399

表 5.2e アクセスの相関係数

			推定値
アクセス	<-->	パッケージ	.813
		スタイル	.479
		品質	.399
		特徴	.350



表 5.2 から、相関係数は 0.350-0.813 と全体的に高い数値を示している。特に、アクセスを除いた 4 項目間での相関係数は、全て 0.59 以上という数値を示している。図書館サービスは、相互に関連して成り立っていることが分かる。

アクセスは、パッケージとの相関係数が .813 と全相関係数のうち最も高い数値だったが、それ以外との相関は 0.479 (スタイル)、0.399 (品質)、0.350 (特徴) と相対的に低い値を示した。これは、他の 4 項目が図書館及び図書館サービスの構成要素についての項目なのに対して、アクセスは図書館までの距離・交通及び駐車場についての観測変数から成り立っており、厳密には図書館サービスを構成する要素と言えないからだと考えられる。パッケージとの相関係数が高いのは、「図書館外」の要素だという関連性があるためではないかと推察される。「図書館内」の要素である特徴・スタイル・品質の相関係数も、特徴⇄品質が 0.732、特徴⇄スタイルが 0.710、品質⇄スタイルが 0.675 と、高い数値を示している。

表 5.3 誤差間相関

共分散		推定値 (相関係数)	標準誤差	検定統計量	確率	
e5(小説)	<-->	e11(新刊書)	.378	.034	8.076	0.000
e6(専門書)	<-->	e7(実用書)	.329	.030	6.780	0.000
e10(視聴覚)	<-->	e11(新刊書)	.260	.033	6.368	0.000
e12(応接)	<-->	e13(専門知識)	.459	.028	9.405	0.000
e14(開館時間)	<-->	e15(開館日数)	.506	.068	10.928	0.000
e16(貸出期間)	<-->	e17(貸出冊数)	.404	.033	8.951	0.000
e18(予約)	<-->	e19(調べ物)	.188	.029	3.722	0.000
e19(調べ物)	<-->	e20(OPAC)	.239	.027	5.319	0.000
e20(OPAC)	<-->	e21(HP)	.310	.030	6.051	0.000
e22(配置)	<-->	e28(外観)	.358	.020	7.063	0.000
e24(閲覧席)	<-->	e25(居心地)	.250	.037	5.302	0.000
e25(居心地)	<-->	e28(外観)	.191	.022	4.486	0.000

誤差間相関は、表 5.3 のようになった。相関が強いと予想した観測変数の誤差に誤差間相関を引いているので当然だが、どの双方向矢印も適切に機能している。特に e14 (開館時間) と e15 (開館日数)、e16 (貸出期間) と e17 (貸出冊数)、e12(応接)と e13 (専門知識) の値が高く、数値が 0.4 を超えており中程度の相関を示している。これは、e14 と e15 の間には開館スケジュール、e16 と e17 の間には貸出制限、e12 と e13 には職員の能力という、明確な関わりがあるからだと考えられる。

表 5.4 測定方程式のパス係数

パス係数とその確率		パス係数 (標準化推定値)	標準誤差	C.R	確率
小説	<---	.585			
専門書	<---	.558	.083	10.895	0.000
実用書	<---	.572	.074	11.080	0.000
児童書	<---	.484	.070	9.766	0.000
雑誌	<---	.510	.084	10.173	0.000
視聴覚	<---	.411	.083	8.515	0.000
新刊書	<---	.547	.065	13.670	0.000
応接	<---	.486	.075	9.863	0.000
専門知識	<---	.561	.069	10.988	0.000
開館時間	<---	.308			
開館日数	<---	.374	.152	7.886	0.000
貸出期間	<---	.345	.171	5.378	0.000
貸出冊数	<---	.400	.138	5.746	0.000
予約	<---	.618	.233	6.559	0.000
調べ物	<---	.605	.217	6.497	0.000
OPAC	<---	.591	.231	6.471	0.000
HP	<---	.624	.215	6.574	0.000
配置	<---	.718			
館内設備	<---	.727	.066	16.065	0.000
閲覧席	<---	.552	.078	12.430	0.000
居心地	<---	.638	.073	14.281	0.000
探しやすさ	<---	.607	.067	13.751	0.000
周辺環境	<---	.682			
外観	<---	.636	.074	12.554	0.000
距離交通	<---	.710			
駐車場	<---	.532	.096	8.796	0.000
興味関心	<---	.809			
仕事勉強	<---	.716	.065	14.666	0.000

(品質→小説、特徴→開館時間、スタイル→配置、パッケージ→周辺環境、アクセス→距離交通、学習・調査研究→興味関心の「標準誤差」「C.R」「確率」が記されていないのは、識別性を確保するためにパス係数を1にしており、数値が算出されないため)

表 5.4 について、潜在変数ごとに分析する。「品質」のパス係数は 0.411-0.585 で、9 項目あることを考慮すると高い数値といえるため、これらの観測変数全てが「品質」という構成概念に対して適切に機能しているといえる。観測変数を大別すると「品質」は所蔵資料に関する変数と職員に関する変数の 2 つから成っているが、共にパス係数が同程度であり、双方とも「品質」に寄与しているといえる。所蔵資料の観点で見ると、「小説」「専門書」「実用書」「雑誌」などのパス係数は 0.5 以上であるのに対して、「児童書」「視聴覚」は 0.5 を切るという結果になっている。この原因として、まず「児童書」は、このアンケート調査では対象を中学生以上の来館者に絞って行っており、そのため、児童書を選ぶのは児童本人ではなく保護者であり、児童書はあくまで自分の目的ではなく子供のために”ついでに”利用するという性質があるからだと考えられる。また、「視聴覚」は、図書館はあくまで本を借りる場所として見ており、視聴覚資料をそこまで重視していない人がいるからだと考えられる。一方、職員では、「専門知識」が、「応接」よりも約 0.08 上回り、専門知識の方が「品質」に寄与していた。

「特徴」のパス係数は 0.308-0.624 で、「予約」「調べ物」「OPAC」「HP」の 4 項目のパス係数は 0.591-0.624 と高い数値を示したが、「開館時間」「開館日数」「貸出期間」「貸出冊数」の数値はそれぞれ 0.308、0.374、0.345、0.400 と、「特徴」に対してあまり寄与していなかった。そのうち、「貸出期間」と「貸出冊数」の 2 項目は、3.3 で示したように「総合満足」との相関係数もそれぞれ 0.149 と 0.185 であった。「特徴」にも「総合満足」にも影響が低いという結果からは、この 2 項目は図書館のサービス要素の中では比較的図書館満足には影響していないということが考えられる。このことは、先行研究で示した大島<sup>(10)</sup>の研究において、図書館要素 14 項目中、貸出期間と貸出冊数に関する項目は最下位となっていた事とも照合する。

「スタイル」のパス係数は 0.552-0.727 で、7 割台が 2 項目、6 割台が 2 項目、5 割台が 1 項目と全ての項目が高い数値を示しており、「スタイル」の測定方程式モデルは適切に機能しているといえる。これは、「スタイル」の要素同士の相関係数が汎用要素 5 項目の中で一番平均値が高い事からも裏付けられる。「配置」や「館内設備」の数値が 0.7 を超えており、逆に「閲覧席」が 0.6 をきった理由としては、その概念の範囲の違いが考えられる。「閲覧席」とはその名の通り閲覧席についての満足度を聞いているが、「配置」や「館内設備」はその閲覧席を内包する広い概念であるため、潜在変数により影響を与えたのだと考えられる。

「パッケージ」のパス係数は 0.636-0.682 で、2 項目ではあるが観測変数は「パッケージ」に適切に機能しているといえる。「周辺環境」と「外観」は、「パッケージ」に対して同等の影響を与えている。

「アクセス」のパス係数は 0.532-0.710 で、こちらも 2 項目ではあるが、「アクセス」に適切に機能している。「距離交通」は「駐車場」に比べてパス係数が約 0.18 高く、利用者は「アクセス」において、「駐車場」よりも「距離交通」を重視しているといえる。

「学習・調査研究」のパス係数は0.716-0.809で、「仕事勉強」と「興味関心」は「学習・調査研究」に適切に機能しているといえる。「興味関心」は、「仕事勉強」より数値が約0.09高いという結果になったが、これは、4.2節の利用目的の項で述べた「興味関心」を目的に来館した人が「仕事勉強」を目的に来館した人よりも多かったことと照合している。

表 5.5 構造方程式のパス係数

パス係数とその確率		パス係数 (標準化推定値)	標準誤差	C.R	確率
読書	<--- 品質	.351	.105	5.249	0.000
学習・調査研究	<--- 品質	.471	.097	6.041	0.000
読書	<--- スタイル	.265	.094	4.191	0.000
学習・調査研究	<--- スタイル	.300	.085	4.174	0.000
総合満足	<--- 品質	.384	.088	5.971	0.000
	<--- 読書	.188	.031	5.184	0.000
	<--- 学習・調査研究	.297	.063	5.203	0.000

「品質」のパス係数は読書に対しては0.351、「学習・調査研究」に対しては0.471だった。共に中程度の影響値を示したが、「学習・調査研究」の方が0.12高かった。

「スタイル」のパス係数は「読書」に対しては0.265、「学習・調査研究」に対しては0.300と、共に「品質」よりも下回る数値になった。「品質」の方が「スタイル」よりも核に影響を与えていることが伺える。また、こちらも「品質」と同じく、「学習・調査研究」へのパス係数の方が「読書」のパス係数よりも高かった。

「総合満足」へのパス係数は、「品質」が0.384、「読書」が0.188、「学習・調査研究」が0.297となった。「学習・調査研究」のほうが「読書」よりパス係数が約0.11高く、「総合満足」により影響を与えていた。それ以上に影響を与えていたのは「品質」で、「総合満足」に「読書」の2倍以上直接影響を与えている。

また、構造方程式の中で注目すべきは、本章の冒頭で示したように、4.3節の仮説モデルで仮定した「特徴」・「パッケージ」・「アクセス」から「総合満足」及び核部分へのパスが有意ではなかったことである。これらのパスが有意ではないと評価された事で、「特徴」・「パッケージ」・「アクセス」は、「総合満足」及び「読書」及び「学習・調査研究」に因果関係を示さない事になった。また、「スタイル」は「総合満足」に直接影響を与えず、「学習・調査研究」及び「読書」を通じて間接的に「総合満足」に影響を与える事が示された。

最後に、どの要素がどの程度総合満足および核に寄与したのかを分析する。表 5.6 は標準

化直接効果を、表 5.7 は標準化間接効果を、表 5.8 は標準化総合効果を示している。ここでいう直接効果とは、ある変数が別の変数へ直接的に影響を及ぼすこと、間接効果とは他の変数を經由して影響を及ぼすことを表す。総合効果とは直接効果と間接効果を足した数値である。

表 5.6 標準化直接効果

	品質	アクセス	パッケージ	スタイル	特徴	読書	学習・調査 研究
読書	.351	.000	.000	.265	.000	.000	.000
学習・調査研究	.471	.000	.000	.300	.000	.000	.000
総合満足	.384	.000	.000	.000	.000	.188	.297

表 5.6 の標準化直接効果について。「読書」と「学習・調査研究」は、品質とパッケージから影響を受けており、「総合満足」は「品質」と「読書」と「学習・調査研究」から影響を受けている事が分かる。

表 5.7 標準化間接効果

	品質	アクセス	パッケージ	スタイル	特徴	読書	学習・調査 研究
総合満足	.206	.000	.000	.139	.000	.000	.000

間接効果とは、例えば「品質」から総合満足へのそれは、「品質」→「読書」→「総合満足」と、「品質」→「学習」・「調査研究」→「総合満足」の2つを通る。「品質」→「読書」→「総合満足」の間接効果は、「品質」から「読書」へのパス係数(0.351)と、「読書」から「総合満足」へのパス係数(0.188)の積で、約 0.066 である。同様に「品質」→「学習・調査研究」→「総合満足」の間接効果は約 0.14 となり、「品質」から「総合満足」への間接効果はそれらを足して約 0.206 となる。

間接効果は、「品質」が 0.206 で、「スタイル」は 0.139 となり、直接効果と同様、「総合満足」には「スタイル」より「品質」の方がより影響を与えている。

表 5.8 標準化総合効果

	品質	アクセス	パッケージ	スタイル	特徴	読書	学習・調査 研究
読書	.351	.000	.000	.265	.000	.000	.000
学習・調査研究	.471	.000	.000	.300	.000	.000	.000
総合満足	.590	.000	.000	.139	.000	.188	.297

表 5.8 の総合効果を見てみると、総合満足に最も影響を与えたのは「品質」であり、次点の「学習・調査研究」の 2 倍以上の値となり突出している事が分かる。「品質」は「読書」及び「学習・調査研究」へのパス係数が「スタイル」よりも大きく、且つ「総合満足」への直接のパスも有意で、そのパス係数も「読書」及び「学習・調査研究」より上だったため、このような高い数値となった。

「読書」と「学習・調査研究」は、「総合満足」にやや影響を与えていた。「読書」より「学習・調査研究」の方が「品質」と「スタイル」から受ける影響も「総合満足」へ与える影響も大きく、「学習・調査研究」の方が「総合満足」に強く影響を与えることが分かる。

## 6. まとめ

本研究では、利用者による公共図書館の満足意識を解明すべく、マーケティング戦略におけるコトラーの製品概念を応用して仮説的な満足モデルを構築した。図書館満足に関するアンケートによって得たデータをその満足モデルに当てはめ、データとモデルの照合を行いつつ適宜修正を加える事により、十分な適合度を持つ図書館モデルを得た。修正モデルの個々のパス係数を比較し、図書館満足に影響を与える要素がどのように関わって因果関係を成り立たせているかを検証した。

本研究では、以下のような事を明らかにした。

- ・ 所蔵資料及び職員の質を示す「品質」から得られる満足は、「総合満足」に直接的な影響を与え、「読書」「学習・調査研究」を通じて間接的にも影響を与えている。その影響力は「スタイル」や「読書」、「学習・調査研究」より大きく、突出している。「読書」「学習・調査研究」よりも「品質」からの直接効果が高かった事は、図書館利用者は図書館への利用目的が達成されたことにより満足を感じるよりは、所蔵資料や職員の質及び量が良い事に直に満足を感じているという事を示唆している。
- ・ 「読書」と「学習・調査研究」から得られる満足は「総合満足」に直接影響を与えるが、その影響は「品質」の影響力には及ばない。また、「学習・調査研究」に対応する利用目的での図書館利用は「読書」に対応する図書館利用より少数であるにもかかわらず、「学習・調査研究」から得られる満足は、「読書」から得られる満足よりも「総合満足」への影響は大きい。
- ・ 図書館の設備や雰囲気を示す「スタイル」から得られる満足は、「読書」、「学習・調査研究」に影響を与えることで間接的に「総合満足」に影響を与えるが、直接影響は与えない。また、その影響は「品質」「読書」「学習・調査研究」には及ばない。
- ・ 「特徴」・「パッケージ」・「アクセス」から得られる満足は「総合満足」に直接的な影響を与えない。「品質」及び「スタイル」との相関関係を通じて、間接的に「総合満足」に影響するが、その影響は他要素と比べると非常に小さい。

一方、利用目的や利用者の性・年齢など属性 7 項目ごとの満足意識構造の差異については、いずれの属性でもモデルの適合度が悪く、受容されうるモデルを作ることは出来なかった。その原因は、サンプルの絶対数が足りないことにあると思われる。図書館サービスは多様な要素が複雑に作用して構成されているため、満足意識の解明のためにはどうしても複雑なモデルを組まざるを得ない。本研究では 652 票の有効票を得て、全体モデルを推定した。だが、属性別となると最低でも票数が二分されて半分になってしまい、その票数ではモデルの複雑さに対応ができなかった。属性別でのモデルやモデルのパス係数の違いが明らかになれば、より図書館満足の構造解明につながる。今後、共分散構造分析による図書館満足に関する研究が、より膨大なデータを用いて行われることにより、いずれの公共図書館にも当てはまるような満足モデルが完成する事が期待される。

#### 引用文献

- (1) 図書館の学校. 住民満足度調査 (杉並区立図書館/野村総合研究所). 東京, 図書館の学校, vol21, 2001
- (2) 大島章嘉. 図書館の利用者満足度水準について: 全国図書館利用者満足度調査(1万8000サンプル)から. 東京, 図書館雑誌, vol96, 2002
- (3) 斉藤久美子. 県立川崎図書館の「利用者満足度調査」: 「期待度」と「満足度」. 東京, 図書館雑誌, vol98, 2004
- (4) 佐藤義則. 大学図書館のサービス品質を構成する局面に関する研究 (図書館情報大学情報(ア)メディア研究科博士論文). 2003
- (5) Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V. A. "Refinement and reassessment of ERVQUAL scale," *Journal of Retailing*. Vol67,no.4,1991
- (6) 豊田秀樹. 共分散構造分析[疑問編]. 東京, 朝倉書店. 2003
- (7) 三村敦美. 地域での図書館利用者満足度調査について: 神奈川県県央地区7市1町1村の満足度調査結果報告. *みんなの図書館*. 342, 東京, 教育資料出版会. p. 32-51, 2005.
- (8) 岸田和明, 小池信彦, 阿部峰雄 他. 来館者調査についての方法論的検討: 利用者満足に関する実証分析を通じて. *現代の図書館*. 43, 1. 東京, 日本図書館協会, P. 34-50, 2005
- (9) Kotler, P., 井関利明訳. 非営利組織のマーケティング戦略: 自治体・大学・病院・公共機関のための新しい変化対応パラダイム. 東京, 第一法規. 1991
- (10) 斉藤通貴. 図書館のマーケティング: 顧客満足の視座. 情報科学技術協会. *情報の科学と技術*. 49, 2. 東京, 情報科学技術協会. p. 56-61. 1999

#### 参照文献

- ・嶋口充輝. 顧客満足型マーケティングの構図. 東京, 有斐閣, 1994
- ・豊田秀樹. 共分散構造分析[入門編]. 東京, 朝倉書店. 1998
- ・豊田秀樹. 共分散構造分析[事例編]. 京都, 北大路書房. 1998
- ・Heron, P. And Whitman, J. R., 永田治樹訳. 図書館の評価を高める: 顧客満足とサービス品質. 東京, 丸善, 2002



# 付録 1

## 図書館の利用者満足に関する調査

本調査は図書館利用者のみなさんが図書館を利用するときに感じる満足が、図書館サービスのどのような要素から影響を受けているかを明らかにする研究の一部として、当図書館の中学生以上の来館者を対象に行っています。回答は統計的に分析し、その結果を学術論文として公表しますが、回答者にご迷惑がないよう、その利用には十分な注意を払います。お忙しいところ恐縮ですが、是非ご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本調査は当図書館の許可を得て、筑波大学図書館情報メディア研究科の研究室が研究目的で行うものであり、その内容・結果について当図書館は無関係です。本調査に関するご質問やご意見は、調査員または下記までお寄せくださいますようお願いいたします。

筑波大学図書館情報専門学群 4 年次 森部圭亮

筑波大学図書館情報メディア研究科・准教授 歳森敦

電話: 029-859-1350, e-mail: tosimori@slis.tsukuba.ac.jp

当図書館を利用する上で、あなたが感じている満足や不満についてお答えください。設問ごとに、もっともあてはまる番号一つに○をつけてください。

### 1 あなたは、当図書館の所蔵資料についてどの程度満足していますか。

所蔵資料		満足度合				
		不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足
1	小説や新書の数や種類	1	2	3	4	5
2	専門書や事典・辞書・図鑑などの数や種類	1	2	3	4	5
3	実用書の数や種類	1	2	3	4	5
4	児童書・絵本・紙芝居の数や種類	1	2	3	4	5
5	雑誌や新聞の数や種類	1	2	3	4	5
6	ビデオやCDなど視聴覚資料の数や種類	1	2	3	4	5
7	新刊書の数や種類	1	2	3	4	5

所蔵資料に関する満足や観点について、具体的なご意見があればご記入ください。

2 あなたは、当図書館の以下のサービス状況についてどの程度満足していますか。

サービス		満足度合				
		不満	やや不満	どちらとも いけない	やや満足	満足
1	一日の開館時間	1	2	3	4	5
2	開館曜日・開館日数	1	2	3	4	5
3	貸出期間の長さ（2週間）	1	2	3	4	5
4	貸出冊数の量（10冊）	1	2	3	4	5
5	本の予約やリクエストなどのサービス	1	2	3	4	5
6	調べ物（レファレンス）サービス	1	2	3	4	5
7	OPAC（蔵書を検索するコンピュータ）の使い勝手	1	2	3	4	5
8	図書館のホームページの機能	1	2	3	4	5

サービスに関する満足や観点について、具体的なご意見があればご記入ください。

3 あなたは、当図書館の建物や平面構成、設備などについてどの程度満足していますか。

建物等		満足度合				
		不満	やや不満	どちらとも いけない	やや満足	満足
1	建物の周辺環境（自然や景観など）	1	2	3	4	5
2	図書館までの距離や交通の便	1	2	3	4	5
3	図書館の駐車場・駐輪場	1	2	3	4	5
4	建物の外観	1	2	3	4	5
5	図書館内の各コーナーの配置	1	2	3	4	5
6	インターネット端末やコピー機、視聴覚機器等の館内設備	1	2	3	4	5
7	座席・閲覧席の数や場所	1	2	3	4	5
8	館内の居心地	1	2	3	4	5
9	書架からの資料の探しやすさ	1	2	3	4	5

裏面にもご記入ください。

建物や平面構成，設備に関する満足や観点について、具体的なお意見があればご記入ください。

--

4 あなたは、当図書館の職員についてどの程度満足していますか。

満足度合		不満	やや不満	どちらとも いけない	やや満足	満足
1	応接の態度	1	2	3	4	5
2	本や図書館サービスについて の専門知識	1	2	3	4	5

職員に関する満足や観点について、具体的なお意見があればご記入ください。

--

5 公共図書館は時に応じて様々な目的で利用されます。以下のような目的で利用する時、あなたは当図書館にどれだけ満足をしていますか。

満足度合		不満	やや不満	どちらとも いけない	やや満足	満足
1	読書(視聴)のための利用	1	2	3	4	5
2	仕事や勉強のための利用	1	2	3	4	5
3	興味や関心のある事のための 利用	1	2	3	4	5

6 最後に、当図書館に対する総合的な満足をお教えてください。

満足度合		不満	やや不満	どちらとも いけない	やや満足	満足
総合的な満足		1	2	3	4	5

その他、当図書館に望むことや期待することなどがありましたら自由にご記入ください。

--

最後にあなたご自身についておうかがいします。

1 あなたの性別は

1 男	2 女
-----	-----

2 あなたの年齢は

1 16歳未満	2 16～19歳
3 20歳代	4 30歳代
5 40歳代	6 50歳代
7 60歳代	8 70歳以上

3 あなたの職業は

1 農林漁業	2 会社員・公務員・法人職員
3 自営業	4 パート・アルバイト
5 学生・受験生	6 専業主婦
7 無職	8 その他 ( )

4 お住まいは

1 市内	2 市外 ( ) 市・町・村
------	----------------

5 当図書館までの交通手段は

1 徒歩	2 自転車
3 自動車	4 公共交通機関
5 その他 ( )	

6 図書館の利用頻度は

1 ほぼ毎日	2 週に1~2回
3 2~3週に1回	4 月1回程度
5 時々(年に数回程度)	

7 あなたの図書館利用のおもな目的は何ですか。あてはまるもの1つだけに○をつけてください。

1 仕事のための情報や知識を得る
2 日常生活や趣味のための情報や知識を得る
3 学校の勉強などの情報や知識を得る
4 読書(視聴)のための本(CD)を得る
5 子供に読ませる本を得る
6 世の中の出来事を知る

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

## 付録 2 自由回答欄の意見

<b>[所蔵資料に関する具体的な意見]</b>
蔵書数が少ないと思います
参考になる資料が多く満足しています
驚くほど少ない。昔の本が無い。
所蔵資料の全体量に対して漫画が多い気がします。いいことだとは思いますが、それならもう少し普通の本も増やしては…
小説などの安価なものは自分でも変えるので、効果で個人では買にくいもの(年間、美術書等)を増やしてほしい
比較的古いものが多く、最新のものも所蔵して欲しい
いろんな資料があっていいと思う
所蔵数はもしかしたら充分あるのかもしれないが利用者が多いので、いつも目的の本がすぐに見つけられないのかも。書庫にあるものをいちいち出してもらうのもひと手間かかるのでやめてしまうことも多い
利用者数に比して規模が小さすぎる
他のところより研究者が集中している割に蔵書数が少ない
全体的に所蔵数が利用者人口に対して少ないと思う。所蔵が私としては好みのものであるので満足だが、偏っているのでは？
古い本が少ない。新しい本は本屋で帰るので、もう手に入らない古い本の維持に力を入れて欲しい
特に日本語関連を利用しているが、たくさんの種類があって助かっている
読みたい本が揃ってない
本屋に並んでいるような小説や専門書、資格に関する本を増やしてほしい
市立図書館の得意分野があれば面白いと思う。新書の数は少ないですが、絵本や、外国語の本の数は充実していると思います。
多くの人の利益になる所蔵が望ましいので、幼児・児童・中高生向けの本の充実がまず重要。これらは、広い分野(文学～理学など)全体的に。大人向けは教養書メインで仕方ないのでは
ベストセラーを希望する人が多いのは理解するが、同じものをあまり増やさないで種類を多くしてもらった方がありがたい
東欧の絵本など、書店では見ることが出来ないものが見れたらいいと思う
専門家に資料に関して具体的にどのようなものがあればよいか聞いてみるのも良いかと思います。
迷信を助長するような本(占いなど)が多すぎて、場末の貸本屋度が年々高まっている。要望があるということだと思うが、少し行き過ぎ
専門書、ビデオ、CDの絶対数が少なすぎる
大学のレポートでも使える資料を多くしてほしい。特に歴史関係のもの

新しく専門的な本をどんどん購入してください
専門書や事典、視聴覚資料の充実を行ってほしい
実用書に関して、ビジネス書などのようなライトなものも多く、入門には適当だが、踏み込んで調べたい人にとって、包括的に期待に応えてくれるような事典や専門書も各分野 1 冊あっても良いと思う
定評ある専門分野の教科書(例えば統計力学で 80 年代のもの)を残してほしい
参考書がもっと欲しい
もう少し専門書があってもよい。外国語の書籍も、もう少し量が多くてよいし、市内に居住する外国人のため、もっと多くの言語の本があってもよい
専門書は大学の図書館を利用するので、主な目的は小説の貸出。実家の図書館には漫画が置いてなかったのが驚いた
学術資料が少ない
日本分県地図を開架に置いてほしい、諸橋先生の漢和辞典を開架に置いてほしい
社会学関係の本が少ない
専門書なども学校などの課題を調べるためによく利用できました
高価な技術書がたくさんあると購入とのすみわけができて嬉しいです
専門書にかんするものがあんがいない
資格取得のための実用書などが古い内容のものが多い。その年にあった本をいれてもらいたい
研究者の多い市であるから、科学に関する実用書または専門書を増やした方が良いと思う
テスト前になると大学の図書館の専門書が利用しづらくなったりするので、数を増やしていただけるとありがたいです
もう少し専門的な書物(特に人文科学系)を増やしてほしい
障害児教育・教育書など増やしてほしい
医療関係など最新情報がひつようなものの蔵書が少ない
芸術関係の資料が不足していると思う
美術書を増やしてほしい
美術関係が少ない
文庫本など汚い本が多い、推理ものなどに偏りすぎている
いわゆる名作の文庫本などが少ない気がする
SF 物の本がたくさんあったらいいと思う
名探偵コナンがなかなか借りられません
古典が少ない
漫画が増えると良いな
週刊誌・月刊誌の取り扱い種類を増やしてほしい
雑誌の閲覧がやりづらい
雑誌・新聞のバックナンバーが著しく少ない

雑誌は多様に揃えてあると思う
雑誌が借りづらい
雑誌の新刊が、ストックのスペースがあるのに置いていない。
雑誌等はいつもないことがほとんど
児童書などシリーズものになっている本はなかなか順番がそろわず不満を感じる事があります
児童書や絵本は傷んでいるものもあって残念
0歳～の絵本があるといい
貸し出し中の本が多いので、人気の本の冊数を増やして欲しい(児童書)
古くても良い児童書は書庫でなく表に出しておいてほしい。新しければ良いわけじゃないと思う
もっとビデオの数を増やしてほしい
もう少し DVD やビデオの数を増やしてほしい
もっと CD,DVD など増やしてください
DVD の資料が少ない
DVD が少ない
なかなか揃っていると思う。CD もマニアックなものがあったりして面白い
ビデオ、CD、DVDなどを多くして欲しい
CD の新しいものが借りたい
DVD の種類が少ない
ビデオだけでなく DVD が増えるとうれしい
クラシックの CD をもっと増やしてほしい、新刊書もどんどんそろえてほしい
視聴覚コーナーで貸出できる DVD やビデオが少ない
AV 関連の充実を。子供の教育用のリニューアルを
幼児向けの CD,DVD をたくさん増やしてほしい
もっとビデオの数を増やしてほしい経済関連の新書を多くいれてほしい
大学にはない教養のビデオなどがあって助かる
子供向けのビデオ、CD をもう少し増やしていただければ嬉しいです
ビデオは少ないと思いますがレンタルビデオ屋さん並だとちょっと主旨が違うと思うし…
ビデオ、CD の数を増やしてほしい
混んでてビデオなど見れないことが多い
DVD は良いのがけっこうたくさんある
視聴覚資料の館内利用がしにくい
CD などの資料ももう少しあると嬉しい。音とびしているものが何枚かあったので、その辺は改善してほしい
本のリクエストはしているのに DVD,CD など行っていない。購入の決定はなにをもとに誰が決められているのか知りたい

映画と海外ドラマを充実してほしい
新刊書の数が少ない
新刊書の数を増やしていただけたら
最新本等があればうれしい
新刊書の紹介をもっと分かり易く行って欲しい
新刊書が少ない
新しい小説がない
新刊本の予約がなかなか来ない
新刊書について入荷されたもののリストを館内に貼り出してほしい
新刊は外国語本が増えましたが、ハングルに偏ってる気がします
新刊の本の案内が不十分だと思う。わかりにくい。新刊のコーナーをつくって予約できるといいと思う
新刊書の数が少なく、入ってくるのが例えば牛久と比較してもこの規模の図書館にしては遅い
新書の種類をもう少し増やしてほしい
とにかく購入点数が少なすぎる。新刊が入らない
新刊・CDの種類や数が少ない
新刊書の数が少ない、もう少し増やして欲しい
新刊書、話題所をもっと充実してほしい
他館の新刊をすぐ他の館で貸し出してほしい
新しい本は直ぐ予約で借りられません。どうしても人気ある作品は、結局購入してしまいます。需要>本の数は仕方ないですが、電子書籍やデータを自宅のPCで読める様になればと思います。身障者の方も気軽に利用できるのでは？
人気の本はすぐに借りる事が出来ない
人気のある資料は増やして欲しい
人気のある本はやはり借りにくい。どこの図書館でもそうですが
とにかく購入点数が少なすぎる。新刊が入らない
趣味の本の新刊をもっと増やしてほしい
もっと一般人が興味を持てる話題性のある本を増やしてほしい
「今月は～が入りました」などといった一覧がほしい
文庫本に新しいものが少ないことが不満です
外国蔵書(特に新刊)の割合が高すぎると思います
外国文学がない
外国の書籍が多いのがとても良い
外国語の本が少ないです
洋書を増やしてほしい
いろんな外国語の書類もあるし、いいです。



外国語の本の購入は中止してほしい(理由① 読者が少ない ②中途半端に購入しても無意味、大学図書館の利用)
シリーズ物で揃ってないものがある(修理等)
閉架式になっているので古くて良い本が探しにくい
館内にある事になっているのにないとか、少し不満です
どこに何の本があるのか分かりづらい
図書館検索システムが稚拙、蔵書が少ないのか検索方法が悪いのか見つからない場合が多い。古いものがない
全体的に借りたいと思ってもあまりヒットしないという印象があります
探している資料が見つからないことの方が多い。探している資料が見つかっても分館にあって入手しづらいことも多い
有名作家の代表作でも見当たらないものがある
必要とするものがかならずしもあるとは限らない
貸出記録がないのに紛失している本が多く(特に新刊)、利用者のマナーが低下しているように思う
巻数が途中抜けているものが多い
1巻・2巻と続いて発刊されている本なのに購入しない巻があるという理由が分からない
シリーズ物の1巻や、途中の巻だけが抜けていて、続きが読めないまたは読み始められない
書庫ではなく書棚の本が多いと良い
比較的新しい本なのに書庫に入ってしまったものがあるのがなぜか不思議
書庫にある図書の利用を容易にして欲しい
書庫について、時々開架に出してもらえると、手にとりやすい、そうしないと検索しないと分からないため
読みたい本が書庫にあることが多いので不便に思う
非常にマニアックな本もあるので、良くリクエストに応じてくれていることが分かる
〇〇図書館(館名)に本が無い場合、県内・県外で調べてわざわざ電話してくださったり、取り寄せてくれるのでありがたいと思います
リクエストに応じてくれるのがありがたい
所蔵していない本についてはリクエストすれば購入していただけるのでとても助かります
少し古いものも分館にあるので取り寄せてもらえてありがたいです。
学校などの団体貸出や視聴覚資料の貸出の方法が周知徹底していない。窓口の人すら知らないこともあり、かなり不満に感じた。
カバーがずいぶんよごれてきています
中が暗い、絵本の見せ方が悪い、冷たい感じ
△△や××の所蔵資料が少ないので、使えなく、中央にくるしかない。いっそのこと、分類分けして、△△などには専門書だけをおくようにして欲しい(△△、××は公民館図書室名)

こちらの望む専門図書を借りられるシステムを作ってほしい。と言っても限られた予算の中で運営していくわけだから、他の図書館と協力して、特定の図書を取り寄せできるシステムを望みます。

本の盗難について非常に心配している。今のやり方ではかなり多いのではないかと思う。××大学方式にした方が良いと思う(出入り口チェック、カバン等持込不可) (××は近隣の大学名)

〇〇市の施設は図書館に限らず世間一般の「〇〇」のイメージからは程遠い(〇〇は市名)

マナーの悪い人がいる

<b>[サービスに関する具体的な意見]</b>
サービスに関しては満足
良い
現在、不満なし
親切で満足しています
大変親切で感謝しています。(以前はひどかったです)
土日の開館時間が短い、祝日を開けてほしい
土日の開館時間の延長、祝日の開館をお願いします
閉館時間が早い
土日も19時までとしてほしいです。平日はもっと遅くまであけてほしい、会社から帰ってくると閉まっ ていて使えない
土日も夕方7時までにしてもらえれば
利用時間をもう少し伸ばしてほしいです
開館時間をもう少し長くしてほしい
日曜日などの休・祝日の開館時間をもう少し長くしてほしい
土日も19:00までやってほしい
夕方の時間を少し遅くまで開いてほしい(朝の時間をずらしても)
開館時間が少し早いほうが良い
土日も19:00までやってほしい
もう少し夜に長く開館していると嬉しい
夜7時までやってもらいたい
開館時間をもう少しのばしてほしいです
夜間開館
開館時間もう少し長く ex 20時までにして欲しい
夜間開館をしてほしい。21時くらいまで
もう少し長い時間(夜)まで開館してほしい
閉館が早すぎる、祝祭日の閉館、振替休日の次の火曜は閉館なのが不便
土曜日と日曜日の開館時間を延長してもらえると非常に助かります
土日も6時まで開館してほしい
9時開館が良いと思う
週に何日かは21:00ころまで開いていたほうが良い
平日の夜間の時間が早い。ビジネスへの支援という視点がうすい
土・日・祝日の開館時間をもう少し長くしてほしい
開館は9時半ごろにしてほしい

開館時刻を9時からにしてほしい(特に土日)
閉館時間を平日週1で良いので長くして欲しい
平日の夜(7:00くらい)の利用ができれば Good。官庁とはいえサービス業の観点が必要
土日曜日の閉館時間が早すぎるように思います。平日と同様に 19:00 頃までにして欲しい
土日が17時までなのが不便です。19時まで開けてほしい
土日はもっと長く、平日も21時くらいまで開館希望です祝日も休まないでほしい
開館時間を伸ばしてほしい
開館時間をより長くすべき
会社帰りに利用できるとうれしい。22:00 ぐらいまで開館しているとうれしい
夜も開館してほしい
開館時間が早く、日数が少ない
開館時間を延長してほしい
土日終わるのが早い
せめて閉館は 18 時にしてほしい
開館時間を長くしてほしい
土日の開館時間をもう少し長くしてほしい
閉館時間をもう少し長くしてほしい
土日の閉館時間が早い
22:00 までとはいわないが、せめて 21:00 くらいまで開館してほしい。
時間の制約があるのは承知しているが、東京へ通勤していると夜 7 時閉館は少し早く感じる。郵便局のような夜間受け取りサービスなど検討していただければと思う
平日は夜 8:00 くらいまで開いてほしい
土日は 8:00 くらいまで開いてほしい
週に1回だけでのよいから夜間(~24時まで)開館してほしい
平日、仕事帰りに行ける(21:00 まで)とか開館しているととてもありがたいです
平日の閉館時間まで(放課後~7:00)児童専門の司書がいつもいると良いと思う
週末をおそくまで open してほしい
もっと長い間あけてほしい
週末の開館時間がもっと長いほうが良い
学校帰り、仕事帰りの人も利用できるように開館時間を延長してほしいです
開館曜日には少し不満が。開館時間については午後 7 時まで開いていて便利に感じます(いつも帰宅時に利用するので)
月曜日が祝日の場合、火曜日もう休みになるのはおかしい
連休明けの火曜に休館するのはやめてほしい

月曜休みなのがやや不満
月曜日も月に何回か開館してほしい
休館日が多すぎると思う
休館日を少なくしてほしい
休館日が多い
休日が多い
休日が休館日の場合がありがっかりする時がある
閉館日が多い気がする
連休が続くと休館日が多くなってしまうので多少調節してほしい
定休日、祭日が休みなのはダメ。市民が利用できる日は開けるべき。人、金は分かるが少しずつ進歩を示せ。
開館日数については不満。時間については他地域のところよりは長くて良いと思う。
月曜日が祝日だったとき、火曜日も休むのは不便
祝日の開館を希望します
大変だとは思いますが祝日に休みなのはどうかと思っています
祝日が月曜の時、次の火曜が休みなのが不満。守谷市の図書館はやっている
祝日(月曜日)は開館してほしい
月曜休みはやめてほしい
職員を増やし、月曜日も開館して下さるとありがたい。時間帯は勤務時間によっては不都合な人もいるのでは…
休館日が多い
月末休館を見直してください、特に夏休み中の月末休館はやめてほしい
2日連続の休館日が1ヶ月に何度もあると返却日に困る
連休明けの火曜に休館するのはやめてほしい
たまにずっと閉まっていることがあるのが残念
休みが多いので返しにきてもしまっている
来ると閉まっていることがあってビックリするので、休日は分かり易くしてほしいです
月末休館日や月曜が祝日に重なったときの火曜休館など、館内に目立つよう表示しておいてほしい
月曜を休まないで頂きたい。県のネットワークを使うとき、〇〇市立の例えば××からの利用のしかたが調子よくない(××は公民館図書室の名称)
月曜日以外の臨時休館が多すぎる
月曜日もやってほしい
年中無休で開放してほしい
サービス・HP 対応に関してはとてもいい。開館日数がもう少しあるとうれしい(きても閉館のときがあ

るので)
貸出期間の二週間は短いと思うことがおおい。期間が過ぎてから窓口に差し出したりするのに肩身の狭い思いをしている
貸出期間は3週間はほしい。
貸出期間をもう少し長くしてください
ビデオ、CDの貸出期間をもう少し長くしてほしい
視聴覚資料の貸出期間が短い
遅延に対する督促が大らか(手ぬるい!)
貸出冊数の量は多いと思う
貸出冊数最大10冊は多すぎるのでは?多くの人に利用してもらうことから、また2週間で読める範囲外である
自分にとっては貸出期間は長いほうが良いのですが、他の人の事も考えれば、そうも言ってもらえません。公共の利便性は自分の我が儘をある程度抑えなければならないとは思いますが、両者の両立を目指し、電子化などの改善を考えてはいかがでしょうか
予約の数をもっと増やしてほしい
本の予約をするときに貸出中だと他の図書館の同じ本があいていても返却されるまで待たされる。他の図書室であいてる本があるなら回して早く貸してほしい
他館にしかない本をインターネットで中央館受け取り予約ができる就非常にうれしいのですが
公民館蔵書の予約引取りが当該公民館のみなのが不満(インターネットの場合)
予約を入れた新館が数ヶ月も回って来ないことがある。本数を増やすことは出来ないでしょうか
AV資料の予約ができないのはなぜか
コンピュータで自分が予約している本の待ち人数が確認できるともっと便利だと思う(他の市ではできる所もあります)
AVや漫画の予約ができないのはおかしい
ビデオ類の予約ができない
視聴覚資料の予約(ネットによる)もできるといい
予約がHPからできるのが嬉しいです
子供のカードでもONLINE予約できるようにしてほしい、大人のカード1枚で予約5冊までは少ない
貸出可能な図書をweb予約できない
貸し出されていない本の予約(とりおき)ができるようにしてほしい
リクエスト本10番以上待つものも多いですが、待ち数によって1週間期限にしたり、増冊したり工夫してほしい
本のリクエストに対し、いつぐらいに入荷 or ボツになるかメールで連絡してほしい(現状は、決まったときの電話連絡のみなので)
〇〇市内の本については、自宅のPCからリクエストできるようにしてほしい。現在中央のものではでき

るが、他の図書館のものを中央で受け取る手続きを自宅からはできない。以前住んでいた小さな市では大変充実していた
昨年の3月にリクエストした本が10月に届いたのには驚いた。もう少しなにかサービスが欲しかった。
メーラーを立ち上げないとリクエストできない
レファレンス GOOD!
レファレンスサービスにおいて、インターネット検索が主なようですが、専門司書さんはいないのでどうか？事典などを使っているのをあまり見ません
レファレンスサービスの充実がもう少しほしい
レファレンスがすごく丁寧だと思います
レポートの資料を探す場合、雑誌等の紹介をしてほしい
OPAC を増やして欲しい
コンピュータの検索はとても使い易くてよい
館内 OPAC の使い勝手が悪い。ネット上のは問題ない
公民館分室の OPAC 端末の台数が少ない
OPAC は HP 上と館内での使い勝手が違ってやりにくい。簡単な検索機能であるのは良いが、子供・大人共用のため見づらい
書籍の検索をもう少し能力の高いものにして欲しい。例えば「水道管」というキーワードでは、水道管に関する本が十分にヒットしていなかった。(蔵書がないということかも知れないが)
蔵書検索にキーボードが欲しい
カウンター前のコンピューターで子供が遊んでいて使えないことが多いのが困る
タッチパネルだけでなく、キーボードの検索を増やしてほしい、漢字で検索できないことが多い (ex. 「けんさく」と検索すると引っかかるが、「検索」と検索すると文字数不足で検索できない)
検索機がたまに印刷できない
検索が旧字と新字の区別に対応できていない
キーワード検索が不十分
部分的なキーワードだけではなかなか探す本が見つからない事がある
OPAC: もう少し細かい絞込み(2~3段階で検索)できると良い
蔵書検索の入力をキーボードからできるようにしてほしい
ほしい本が、OPAC では本棚にあると表示されても見当たらない、など職員にもさがしてもらっても見つからないとがっかりする…
蔵書のタイトルがちゃんとわからないと、検索がヒットしない。うろ覚えでもある程度候補をだしてくれるとよいな
OPAC での検索時、時折正しい語を入れても結果が出ないことがあるがどうにかならないか
OPAC の高速化、GOOGLE との連動希望

本を検索しにくい
キーワードでの検索ができればもっと便利になると思う
作者名がいくつも表示されて、内容が違うのは困る
図書の検索についての相談・援助サービスが十分でない。相談コーナーを充実してほしい
コンピュータは狭くてもいいから部屋がほしい
HP はもう少し見やすく、すっきりしているとよい
HP の使い勝手がよくない
ホームページで調べられるのが家にいてもできるので良い
ホームページに閉館日が載っていない。少なくとも分かり易いところには見当たらない。はるばるやってきたら閉館日だったことが何度か
検索にはヒットするが、取り寄せ(web 上の操作で)出来ない図書がけっこうある事に不満
ネットで検索できるのはすごい。ただ本がその場所になくて、探せないことがある
ホームページがあるのを知らなかった。宣伝してください
延長がネット上で出来ない
ホームページは使い易いです。もっといろいろな情報(気になる10冊等)をのせてほしいです
貸出延長が web 上でできると便利
図書館 HP については、蔵書がどこにあるのかわかりづらい。土日もう少し遅くまで開いてほしい
家で検索したときと図書館内で検索したときとでデータの違いがあるのはなぜですか？
予約の取り消しもホームページ上で出来ればよい
中央図書館の本を他の図書館(谷田部等)で予約以外でも受け取ることができるようなホームページの蔵書検索にしてほしい
ID やパスワード等の入手手順をインターネット上でできるようにしてほしい
携帯からの貸出状況はチェックできないようなので、できるようにしてほしい
本の購入願いに使えるメールソフトが限定されているのは大変使いにくい。
mail への回答あり、便利である
夏に痴漢を発見し、警備員に訴えた際、警備員が逃げた。信じられない事態である
駐車場無料サービスについて、現在の1時間では少ない。以前のような2時間にして欲しい
駐車券が1時間だけ無料になってしまったのが残念。やはり従来どおり2時間はほしい。ゆっくり本を探せません
館内でのケータイ電話の着信音及び会話をしている者が老若男女問わず多い。
利用者のマナーが悪くなりつつあり、この図書館は注意するほうであるが、中にはマナー以前の人も多く、携帯が鳴ったり話す人も相変わらず多い、今後もスタッフが厳しく注意して、読書に適した環境を保って欲しい
土日は大人から子供・幼児にいたるまで、静かに利用する気持ちが欠け過ぎている、もっと各々がマ



ナーを守るよう働きかけを強くしてもらいたい、うるさすぎる
借りている本のデータを示してほしい
市場化テストを是非やってほしい。私の感じでは、100%人件費が削減でき、開館日数・開館曜日とも大幅に拡大できる
〇〇市内に住所がないため、本の貸出が出来ず残念に思っています。いつも読んで帰るだけです。貸出をしてくれたらいいなと思っています
相互利用制度により蔵書以外の資料を閲覧できた
土日も団体用の貸出をしてほしい
棚に出していない蔵書をもっと借り易く
サービスに関する具体的なパンフレット(用紙等)を置いてほしい
タバコにかかる税金の一部は図書館運営に使われているはず。なのに喫煙コーナーがない。税金をとっている以上、灰皿を置くべき
バッグの貸出があるとうれしい
皆がきれいに使うようになる仕組みがあるとよい
机の利用システムを分かり易く

<b>【建物や平面構成、設備や居心地についての具体的な意見】</b>
環境・設備についてはおおよそ満足している。
周辺の環境が良い
子連れのため、公園が隣接しているのがとても良い
建物はモダンでよい、他の町にくらべても落ち着きがある
駐車スペースがないので不便
駐車場がほしい
駐車場が一時間しか無料にならない点が不満、図書館で調べ物などをしていると、1時間はあっという間に過ぎてしまう
図書館へ行く際の具体的な駐車場の指示がないと迷う
駐車場が遠いので良くない、おかげで官舎の違法駐車が多くて困っている
図書館を利用する人には駐車場代をタダにして欲しい
車で来ると1時間だけ駐車無料なのでゆっくりできない
駐輪場がせまい。一ヶ月以上の放置自転車は捨ててください
駐車場がもっと近いほうがよい。
駐車場・駐輪場が利用者にとってより便利であれば、と願います
駐輪場が足りない。不法駐車はもっと来備蓄取り締まってほしい
駐車場のチケットが一時間に制限されていることが不満です
車での駐車時間、1時間では短すぎる
駐車場がもう少し近いといいと思う
駐車場が不便、資料検索の端末が少ない。
駐車無料券(1時間)を前の2時間にしてほしい。1時間だと往復の時間を含むと館内での読書する時間が少ない
駐車場がない
何といっても専用駐車場がないのが不便。今とめられるところから10冊の本をもって行ったり来たりするのは辛い！！
駐車場利用時間を増やしてほしい(ex. 本の冊数などにより駐車時間を増やせないか)
雨の日は駐車場が遠く感じる
駐車場が遠すぎる。図書館の前が駐車できない。
駐車場がもう少し近くにあるとより便利だと思う、駐車代が2時間まで無料だとうれしいです
家族4人で来ると、駐車時間は1時間を必ず越える。実態に合わせて時間を決めてもらえるとうれしい
駐車場をもっと近くに設けてほしい
駐車場の無料利用時間が1時間では短い、2時間欲しい
駐車場が1時間というのは短い

駐車場が近いとなお嬉しいです
1時間無料は短い。無料駐車場が欲しい
駐車場は本当に不便です
駐車場がわかりづらい
駐車場がせまい
閉館日に知らずにうっかり駐車場に車を止めて来てしまったとき、たった5分程度で220円の駐車代を取られてしまった時はめちゃくちゃ悔しかった
駐車場から少し距離があるため、本を多く借りたときに大変
図書館専用の駐車場が欲しい。無料が1時間では短すぎる
〇〇市は車が必須なので無料駐車場をつくってほしい。他の地方都市で駐車料金を徴収するところはあまりないです
1時間しか無料でないのは悲しすぎる
遠方来館者は車で来ますので、駐車場が問題と思います。せめて2時間は無料にできないでしょうか。また、身障者の方々に身近な駐車場(職員駐車場)を開放してください
たくさん本をいつも借りますが、駐車場が遠いためとても不便です
本の冊数が多いとき、子供が小さいとき、駐車場から図書館までくのが大変だった
乳幼児やお年寄り、体調の悪いとき、家族全員の本を数十冊持つときは、やはり駐車場が隣接していればなあ…と思います
自転車を停めるスペースをもう少し広げてほしい
駐輪スペースがおかしい、遠すぎ
駐輪場がない
図書館の前に駐輪すると、黄色い紙が貼られる。図書館の横が駐輪場だそうだが、なぜ前に駐輪できないのか知りたい。人の通りにじゃまではないと思う
駐輪場が足りない！
駐輪所がもっとあるといい。公園側に止められると便利
駐輪の割合が多いのに対して、駐輪場のスペースが狭すぎる。駐車場も無料サービス(時間延長など)を取り入れてサービス向上を図るべきだと思う
図書館前に駐輪車が多く、歩行の邪魔になっているが、駐輪施設がないことが問題だと思う
駐輪場が狭く、自転車をとめづらい
もう少し自転車おきばの雰囲気良くなると夜もつかいやすいです。暗くて知らない人がいると用心してしまいます。
自転車置き場が少ない。駐輪違反ラベルが貼られる。市側の善処をお願いしたい
自転車置き場が少ない
図書館を利用しない人の自転車をなんとかしてほしい。利用する人が使えない、また危険

松林部分に図書館を拡大してほしい
外の庭(?)のかわりに書架や読書スペースを増やしてほしい
1階だてではやはり限界を感じます
端から端にいくのが遠い。中央の松の部分まで広くなれば良いと思う
最近利用者が増えて少し狭くなっていると思います
容量が限られていると思うので仕方がないと思いますが、入館者に対してのスペースが少ないように感じます
なによりも面積を広くとることが急務
閲覧場所が少なすぎ、全体的に狭すぎる。もっと全体を広くして直接手にとって見られるほうが良い(書庫にはかなり多くの本が保存されているようなのもったいない)
もっと広くしてほしい
もう少し広いほうがカートを押し易い
ハード、内部改装してほしい
狭い
もう少しゆったり、広く
人が多い割に狭い
蹄型の構造の意味は？狭く感じる
休日来館することが多いが、休日は人が多いので、時々窮屈に感じる。
開架場所の面積が、現在は狭すぎる
もう少し、外が目立つといいです。見て初めて読みたいと思う本もあるので、書架をふやしてほしい
窓から緑や空がみえるのがとても気持ちやすらぎすてきな構造だと思う
松林がいい
緑が少ない
ガラスばりが良い
子供のコーナー・漫画を別にしてほしい
初めて来たとき、図書館の入り口がわかりづらかった
中央の大きなガラスがあまりきれいではなくて気持ちよくないなあと感じたことがあります
2Fの事務所は奥過ぎ。もっと入り易いところで
児童・幼児書コーナーがせまい。できれば階数を別にして安心して子供に読み聞かせができるようにしてほしい
死角が多い
書架に入っている資料の規準が不明なので探しにくい
絵本は本の作品名で探す事が多いのでいつも不便を感じます
絵本が探しにくいです

児童書と料理の本を近くしてほしい
紙芝居をよく借りに来るが、見にくい。いつも床にはってさがしているので、改善してほしい
AV 資料の配列が見にくい。というかバラバラ。例えば A16 ならその場だけで集まってだけでなく、別の場所にもあるということがある。
シリーズ本の配架に疑問あり
ブックポストはもっと(車から乗ったままでも使えるなど)使い易くする必要がある
コピーしにくい(やりづらい)
video の使いかたがむつかしいです
YA コーナーをもう少しほしい
新聞台を一紙一台に
高い位置の本を出すための踏み台をもっと用意してください
高い棚の書物を取るためのはしごがやや少ない気がします
インターネットを充実させるとよりよいかもかもしれません
検索用コンピューターで、“and”検索機能を充実してほしい。例えば「著者」and「発表年」など
OPAC で検索した本の場所をすぐ見つけられない
検索機で調べた所に行ってもないときがよくある
座席を増やしてほしい
机がもう少し欲しい
土日の勉強机の数が少ない、2階も空けてほしい
机の使用に際する予約が面倒。机のスペース、数を増やしてほしい
席が少ない。学生さんのための勉強室を設けていただければ、その他の閲覧席が機能すると思います
閲覧のスペースが少ないと思う
閲覧用の机がもっと多くてもよい
座席が少ない
もっと勉強できるスペースがほしい
子供たちが勉強する席を見つけるのに苦労しているようです。もう少し数を増やしてほしいです
勉強する机を別の個室においてほしい(子供たちがうるさい)
勉強机の席順の自由化
席とりのまま席をはずしている人が多い
席が足りなすぎ
調べ物、勉強のためのデスクがもっとほしい
勉強する人を別にしてほしい
座席が学生専用状態になっている(一般人は気兼ねして使いにくい)勉学コーナーを別に設けるべき

である
座れる席をもう少し多くしてほしいです
閲覧席を拡大してほしい
椅子がやわらかすぎて読書には向いていない
椅子が足りない
閲覧席(窓側)が利用しにくい。学習スペースになっているようなので
机の数、椅子の数をもっと増やしてほしい。
椅子、机が少ない
座席が少ない
もう少し席数を増やしてほしい
閲覧席の数を増設してもらえると非常に助かります
座るとこ少ない
席が少ない。
座席はもう少し多いほうがよい
座席はいつも学生が占拠しています。本当に参考書を借りてやっているのか疑問。単なる場所として使っているのでは？
席が少ない
座席数が足りないと思う(机とイス席)
自習室を別室にして欲しい。利用者の声がきこえてうるさい
座席は少なすぎ、また低すぎる。お年寄りや腰の悪い人には使いにくいと思う
自由に座れる席をもっと欲しいです
閲覧席は多いほうかもしれないが、まだ不足している
閲覧席数が少なすぎて、座席について本を読めたことがありません。受験生の自習席は図書館外に作ることはできないのでしょうか？
座席がもう少しほしい
テーブルと椅子をもっとほしい。個別型ではなく、大きなテーブルでもいいと思う
週末混んでいてイスに座れない
座るスペースをもっとあるとよい
もっと座る所がほしい
もっとソファーの数が多ければと思う。座り心地を多少犠牲にしてもよいので
座席・閲覧席が利用者に対して少ない
休日など来館者の多いときに席がないことが多い
2、3人で来ると隣同士に座れない
閲覧席は結局中高生の勉強スペースになってしまうので不要。禁退出の本を閲覧する場合のみ許可をうけて利用できるブースがあればよい。

椅子が多くてくつろげるのがとてもいいです。
机・椅子が少なすぎる
別途閲覧室があっても良いのではないか。例えば奈良中央図書館などはとても広いスペースを街の中心部で確保している
学生さんなどが自分の勉強で利用する場合、別の自習室などがあると良いと思う。図書を閲覧したい人が座るスペースに困ることが多い気がします
閲覧席が不足していると感じています
イスの数を増やしてほしい
週末は学生で一杯で、学習室があってもよいと思う。利用者数を考えると、手狭である
小さいイスがいくらかほしい
自由に見られる閲覧スペース(イスのある)を特に増やしてほしい
〇〇市という都内に比べて時価が安く広い敷地の用意できる土地柄の割に建物面積が狭く、座席数・所蔵数が少ない
照明が暗い
サービス業としての明るさをもとめないが、暗くて感じ悪いのは図書館共通の悪いところ
ソファの照明が暗い
夜暗くて見にくい
暗くなったとき、電気が少ない
照明が暗すぎる場所がある
暗い！
子供向け図書の照明が不足している
館内の灯りがやや暗いと感じる
夜、もう少し明るいとうれしいです。
照明をもう少し明るくしてもらいたい、場所によっては見え難いスペースがある
ソファが暗い
全体的に暗い
照明が暗いところがある
室内が暗い、他の図書館に比べて明らかに暗い
照明がものすごく暗い
とにかく館内が暗すぎる。デザイン重視でムダに天井が高い。まど近くの本は日焼けして文字がみえないものもある
年とともにもっと明るく！と思ってきました
暗い
暗い、もっと明るくしてほしい
館内の明るさが足りない。書架の灯りが下段では見にくい

全体に照明が暗すぎる。ただでさえ採光性のない建物なので明るくして欲しい。入り口前のロビーも明るくして欲しい
館内が暗いと思います
子供のところが暗いし、隔離されすぎ
空調が悪いような気がします
人が多いときに空気が悪いと感ずることがある
空気がこもっていて悪い。換気が不十分に感ずます
館内の空気が悪い(時々、変な臭いがする)。
利用者でいつもいっぱいなので、空気が非常に悪い。春、秋は窓を開けてほしい
やや館内がざわついていると思う
子供がうるさい
静けさの保てる室があればと思います
小さな子供が多少うるさくしても安心していられるスペースがあれば嬉しい
幼児用のフロア(靴をぬいで入るところ)を撤去してほしい。あれがあるから幼児づれの親は保育園とかんちがいしてうるさい
子供がうるさい
児童書の関係で子供がうるさい
勉強する場と子供連れの人がいる場所、別々が良い
年齢をとわず全般によく活用されているし市民も利用している人が多いと思うので、一層使い易い感じのよい施設になってほしい
今はまだ元気ですが、バリアフリーで体が不自由になっても来ればいいなあ、来たいなあ
中央図書館にはたいへん満足いたしております。図書館に対しての注文ばかり述べるのではなく、むしろ皆さんもっと感謝してもよろしいのではないのでしょうか
現状維持で十分です



<b>【職員の方に関する具体的な意見】</b>
職員の対応はていねいでとてもよいと思う
司書さんの態度が悪すぎる
待っている人が多い場合の対応が悪い
いつも親切にいただいています
態度が不満、貸してやってる態度があり、えらそうな人が多い。サービス業の会社に研修に行ってみたらどうかと思う
応接については大変満足ですが、本を借りているのはこちらなので、職員が「ありがとう」と言う必要はないし、不自然に感じる
「ありがとうございます」というのは、違和感あり
騒がしい子供に対しては、たとえ他人様の子供でも注意してほしい
アルバイト、ボランティアの方ばかりしかお会いできない印象があります。児童図書室の専属の司書の方がいて下さるとうれしいのですが
数年前に比べると、応接はとても良くなったと思います。
カウンターに列ができた時は、早くならんだ人順にちゃんと受付できるように促すなどしてもらえると助かります
職員さんは言い方と態度が悪すぎると思う
以前対応でとても不快な思いをしたこともありましたが、その担当だった方がいらっしゃらなくなりました
子供に対してやさしく接する方とそうでない方がいらっしゃいます
職員の方によってまちまちだと思う。とてもていねいな方もいるのに残念
職員(ボランティアも)は、カウンターで本を片手で受け渡ししないでください
小さな子供がうるさくても注意しない。幼児がうるさい場合、一時的に退館するよう子供の親にきちんと指導すべき
もっと丁寧な対応と笑顔があるといい
貸出・返却のときありがとうございますと言うのはなんとなく違和感がある
いつもありがとうございます
大分よくなったと思いますが、無愛想な方が多い。説明がつっけんどんな時がある
大体は良いが、人によって言うことが違うときがある。(例)他図書館から取り寄せた本の期日を延長することは可能だと貸出日では言われても、返却日の前日では延長できるわけがないと過剰反応と思われるような言い方で言われた。
とても対応が丁寧です
「サービス」の面から見ると、やはり公務員的なところがある
駐車券のチェックはもっと気前よく払い出して欲しい
蔵書に対する知識があり、お勧めしてくれる

もっと得意分野がわかるとよい(〇〇系は〇〇さんに聞けばよい!)みたいな
サービス業とは考えていない気がします(実際は専門職でしょうが)
とても感じが悪いときがある(窓口)、本を探しているとき、職員の方が無言で近くに来るのが嫌
対応が横柄な職員がいる
バイトにも(バイト風の人というか、職員らしくない人)どこに何があるか暗いの知識がほしい!
今年になって横柄な職員がいなくなって感じがずいぶん変わったと思う
レファレンスサービスでどのようなことができるのかが表に出てきにくいのかな、と思う(もっと利用促進をしてもいいと思う)
非常に親切であり満足しています
丁寧で、親切だと思います
もうちょっと笑顔があるといい
対応は人によって異なるので何とも言えないが、たまに不確かな情報を与えられると、「もう少し職務に関して勉強して欲しいと思う。(専門知識ではなく図書館の決まりに関して)
延長のしかたの説明が人によって違う
AVカウンターが対応ビミョー、うるさい人に注意しない
笑顔がない。暗い
書庫の本をもってきてもらう時に説明が感じ悪かった
電話(本のリクエストなど)も感じがよく、サービスとしてすごいと思う
親切で良い
テキパキ動いていない。私語が多い
ほとんどの職員の応接は優しく良いと思うが、ちょっとこわい職員もいる
とてもいいいで親切だと思います
良い
以前子供向けのお城の本について尋ねたとき、いろいろ調べてくださり、感謝しています
時間帯によって人さばきへの熟練度が違う。人が多いときにだれでもずっと他の人の仕事のカバーに入れる体制を作ってほしい
ボランティアの人で、以前感じ悪いひとがいた。今はいないみたい
概ね良い
世間話もれてるとシャレになりません
少数(約一人?)態度が怖い感じの方がいます
とてもよく接してくれています
対応は丁寧
職員によりますが、態度があまりよくない人がいます
親切で満足しています
たいへん親切、丁寧になさってくださいます。もう少し、お話し声を下げただけだと嬉しいとも思い

ますが
皆さんとても親切です。とても気持ちよく利用させていただいています
子供が騒いでいたら母親に注意してほしいです
きちんと対応してくれて良い
休日のもう少し人数を増やしてほしい
職員によって、満足度はちがう
最近、丁寧になったと思う
一度だけ蔵書をとりにいってもらって迷惑がられ、不愉快な思いをしました
以前、かなりの冊数の本を予約したが、結局は三分の一ほどで終わってしまった。特に読む必要もなかったのが催促しなかったが
夏休み中、子供と一緒に2Fの学習室を利用させていただいたのですが、その際、見回りに来た職員の方の対応がひどかった。冷房がほとんどきいてなくとても蒸し暑く、子供たちが勉強できる状況ではなかった
たまにめっちゃ態度の悪い女がいる。かんじわるい
カードを作るときわかりやすく、親切でした
一般のサービス業に格段に落ちる。ひどい。(脚がいるのに職員がおしゃべりしている)
図書館にない本を新規に購入してくださったとき、期間・手順などわかりやすく説明してくださった
バラつきがあるので一口ではいえませんが、ボランティアの人が多いらしいのですが、声の強い人、本の整理に大きな音を続けて立てる人はトーンダウンしてやっていただけたらと思います。
一度、探している本についてたいへん親身にサポートしていただいて嬉しかった
ある人によっては満足、違う人によっては不満。専門職の人でないと難しいのでは
暗く、押し黙っているのが当然という感じが。図書館ってそんなものなのかなという感じ
ほとんどの人が丁寧な応接してくれるが、中には押し付けがましいことを言われて、いやな思いをしたことがある
ほとんどの人が親切
優しくて良い
もっと土日の館内の静寂を保つようにしてください。子供が騒いでいても平気な親が多すぎます。児童コーナーを何とかできませんか？
探している本があるとか、こういう内容の本をさがしていると聞く気がしない
応接態度はそれほど不満はない
本を借りずに駐車券だけおしてもらいたいとき、混んでいると頼みにくい。自分でおせる無人コーナーがあっても良いのでは
いつも丁寧に対応してくださいます。ありがとうございます
何を聞いても無愛想
必要(私にとって)な事をすぐパソコンを使って調べてくれる。無駄な話はなく、気持ちの良い対応の

人が多い
感じ悪い人もいれば良い人もいる
主婦は家族などに何かあると2週間の期間はあつと言う間に過ぎてしまう。この点について、職員の方、ご配慮ください
委託職員さんなのか、質問に答えてくれないときがある
満足です
図情のレベルが上がり、その人々が職員になり始めてから、知識も態度も非常にあがりつつある。5年以上前からの偉い市職員(?)のような中年男性・中年女性は非常に悪い
声の出ない職員が多い
感じが良くて良いと思う
館内での声が大きすぎる
話しながら接客し、私のほうを見ていないときがある
人数が多いと思う
もっと bright に!
以前(3年前)よりいいと思います
人によって対応が良かったり、悪かったりまちまち
現状維持で十分です

[その他図書館に望むことや期待することの具体的な意見（その他の意見を記述する項目なのですが、大問ごとの自由記述欄に書くべき記述が多かったため、まず大問ごとにまとめています）]
<所蔵資料について>
今後とも更に蔵書数を増やしていただければ幸いです
とにかく蔵書をもっと増やしてほしい
もう少し多く新刊本をそろえてほしいです
もっと大規模になってほしい、本数が少ないです
もっと広くなるといい。児童書や、美術系など、多くしてほしいです。たたみが広くなるといい
さらに多くの作品、ジャンルを取り入れてほしい
もっと本を増やしてほしい
本のカバーを新しくしてください。中身もかなりよごれています
本のジャンルにかたよりがかなりある
目が悪くなったので大きな字の本が多いといいなあ。本は文化、私にとって本は命(もちろん読める本が)
蔵書数を増やしてください
所蔵数の増加(予算の範囲内で)
書籍と読書スペースを充実してほしい
最新の本や CD を増やしてほしい
新刊をたくさん借りられるようになれば良いです。
全般的に書籍、CD など、もっと増やしてほしい
利用者が多く、なかなか借りたい本が手に入らないときがあります。もう少し、本数を多くしていただきたい。本の種類も多くしてほしい
哲学、宗教、経済の充実を。
芸術系の新書を増やしてもらいたい。殊に美術関係はいつ来ても変化なし
専門書が全体的に古い気がします。レポートなどには使いづらいです
自然科学分野をもう少し充実していただければ嬉しいのですが
視聴覚資料が増えれば良い！
SF ものの本がたくさんあったらいいと思う
子育てや育児本をもっと増やして欲しいです。
小学生向けの面白い本を増やして欲しい(子供の意見)
しっかり本の整理をしてほしい
各分室を利用して、多様な本をもっと置いてほしい

中央より公民館を普段利用しているので、もう少し公民館の図書を充実させてほしい
<b>&lt;サービス状況について&gt;</b>
閉館時間を延長して欲しい。交代勤務等で休館日をなくしてほしい
週末や17:00後の使用がほとんどだが、平日は閉館時間が早く、土日は高校生で一杯なので、ゆっくり使用できない
土日でも午後7時まで開けてほしい。
土・日・祝日の時間帯を5時までにはやすぎる。もう少し開けてほしい
土日の閉館時間を延ばしてほしい
閉館時間を遅らせてほしいです
開館日数をもっと増やして欲しいです
祝日開館、年末年始開館を願っています
無休にしてほしい
祭日にも開館して欲しい
休館日を少なく、午後から開けるとか改善を見せて！
欲しい本のリクエスト、予約がわかりにくいし、職員の人に聞くほどでもない。掲示板とか目立つところに貼ってください
図書(本)の検索項目の改善を希望します。→学術文献検索方式(キーワード方式)にしてほしい
検索しても本棚にないことがよくあります。座って読んでいるかたがいるのかもしれませんが
××分室の図書がインターネットで予約できなかった
HPをもう少し使い易くしてほしいです。本を検索しにくい。他市のHPも参考にしてください
<b>&lt;建物や平面構成、設備などについて&gt;</b>
キレイでよいと思う
広い空間をいかしている
早急な面積の拡充
面積の拡大(予算の範囲内で)
かなりの人数が利用するには図書館が小さすぎるし、〇〇市には専門書が少ない
駐車券を2時間のサービスに戻してほしい
駐車場が遠すぎる
駐車場がもっと近くにあると良い(幼い子連れなので)雨天時など特にそう思う
駐車場がもっと近くにほしい
駐車場から遠いことがとてもとても残念です
駐車場の1時間無料は短いと思う

駐車場の無料化
駐車場をどうにかしてほしい
駐車場をどうにかして欲しい！
駐車場を無料にしてほしいし、近くにしてほしい
駐車無料時間が1時間なのは不満
本をゆっくり選びたいので、駐車無料時間は2時間ほしい
駐車料金サービスを2時間までにして欲しい
駐輪場をもう少し確保してください
無理でしょうが…駐輪場。バスの運行状況がもっと分かり易いと助かる
やはり、駐輪場がもっと近くに欲しい！隣接！！
いつも徒歩で来るが、もしもっと離れたところに住んでいて車でしか来られなくなると利用しにくいかもしれないと感じます
違法駐車が多い
自転車駐輪のスペースが絶対的に少ない。それでいて、入り口付近に並べた自転車に駐輪違反のラベルをつけるのは馬鹿げていると思います
閲覧室が少ない
閲覧席数の確保
座る場所 UP!
少しいすを多くしたほうが良いと思います
読書・勉強などのスペースがもう少し欲しい。
土日は特に混むので閲覧席を増設してほしい
もう少し席があるとうれしいです。基本的には好きです
座席ももっとあれば良いです。たまにいくと勉強している人たちでいっぱい有的时候がある。気軽に読めるスペースがもうすこしあればいいです
かんらん席がもう少しあるといいですね
館内で閲覧したいときに座席がないときがあるので、席の数がもっとあればと思う
読書や、勉強のための座席数が少ない。別の場所を設置したらどうか
自習する座席が少ないため、自習室スペースなどを取り入れてみた方が良いと思う。特に夏は、学生の休日で、席を確保できないため、季節的な観点だけでも向上を図るべきだと思う。(受験シーズンなどを考慮して)
学生向けの別の部屋で勉強するスペースをつくってほしい
学生向けの本や勉強スペースが足りない
机などが少なく勉強という点では利用しにくいので机・イスをもっとふやしてほしい
スタディールームをもっと増やすべき

2階のスペース全てを自習室や本の閲覧コーナーにしてくれるようお願いします
勉強をしにくる学生が多い。それは良いことだが、読書をしにくい。席がない。学生のためのスペースをつくったらよいのでは
子供が騒ぐことにより自習する人の妨げになることが見受けられるため、「部屋」という隔離した空間を設けるほうが良いと思う
子供用スペースを区切って欲しい、若干うるさい
ご飯が食べられるスペースを設けてほしい
少し本のスペース、量が少ないように感じます。勉強されている方の場所と本棚が離れていると、子供と一緒にのときももう少しゆっくりできそうです
各家庭の古本を自由に持ち入れ、持ち出しできるコーナーを入りにほしい(そんなに場所はとらないので入り口で設置できます)他の図書館ではよく見られているととてもいいサービスです
月ごとのお勧め図書など、別コーナーを作っても良いのでは?他の市でそのような取り組みをしているところがあり、職員さんの本に対する思いが伝わってきたり、普段読まない本との出会いのきっかけになったりした
レファレンス室を用意してほしい
独立読書室が欲しい
本を読むのに照明が暗い
図書館全体が暗い気がします。なんとなくうつっぽくなるような…。具体的な案はありませんが、周りの人もよく言っていることなので、なんとかしてほしいです
視力が弱いと少々暗く見えにくい、探しにくい
暗くて本が机(照明のあるデスク)で読みたくても読めない。勉強してたり寝てる学生がいるととても迷惑(特に休み中)
館内に時折変なおいがすることがあるが、あれはなぜか。そして対処はできるのかどうか知りたい
少しにおう
子供の閲覧室も近いということもあり、読書や勉強中、時々子供の騒ぎ声が大きく良く聞こえる。そこで、親もきちんと静かにすることを教えればよいのだが、全くせず、走り回ったり、さわいだり、野放し状態もあり、もう少しは配慮をうながさないといけない時があるように感じました
いつも館内がさわがしく、勉強・読書の環境としては不満
もう少し静かにしてほしい
小さな子供が騒いでいるとき、注意していただきたい
ノートパソコンについて、無線の種類と案内が不十分。××大学と連携したネットワークがのぞましい。各図書館(△△などとの)連携を強化してもよい。検索システム、他館貸出の予約をオンラインですべて行いたい(開館時間は長くならなくてよいのでWWWで利用したり、予約したりが便利になると仕事があっても利用し易い)(××は近隣の大学名、△△は隣接する市名)



無線 LAN の設置
IT 化、電子化などの検討と、音楽・美術なども鑑賞したり、演奏したりできる総合的文化施設として発展を市民として切に望みます
<b>&lt;職員の方について&gt;</b>
接客に対するマナーの向上
とにかく「市場化テスト」の対象にさせていただき、運営を民間に委託してほしい。ボランティアと思われる方が本の整理を黙々と担当し、職員がカウンターでおしゃべりしている構図は、現在の日本で信じられない光景である
<b>&lt;その他の意見&gt;</b>
あまり不満はないです
今でも十分満足してます
まちの図書館としては、ガンバっていると思います
市外より来てます、お世話になっています
ずっとこの規模で図書館が当たり前だと思っていたので、都内の区立図書館を利用したとき小さくて拍子ぬけしました。天井が高く開放感があって、△△はとても好きな図書館です。蔵書数だけでなく、施設そのもの(外観、内装)も重要だなあと感じます(△△は施設名)
無料で借りられることを考えれば、とてもありがたいと思います(すべて購入していたらかなりの金額になります)少しでも利用しやすいようにと努力されている姿勢が伝わってきます。これからも大いに利用させていただきます、よろしくお願いします
近隣住民にだけ使い易い図書館ではなく、市民全体として使い易い図書館になってほしい
茨城県内に住む人が利用できるようになればいいと思っています(特に△△市など、近くの市町村)(△△は隣接する市名)
△△市の住民です。貸出対象にしてもらいたいです(△△は隣接する市名)
もともと△△市民で、〇〇に勤めていたが、会社の書類が必要とかで、カードが作れなかった(△△は隣接する市、〇〇は図書館所在地の市名)
現在は中央図書館より××、△△などを利用しています(××、△△は公民館図書室名)
県立と市立の差はあると思うが、岐阜県立図書館はとても利用しやすかった
〇〇市に東京 23 区と同じレベルを期待しちゃいけないのだろうと思ってます。十分いいところもあるので高望みはするまいと…
もう1つ守谷市にも行くことがあるが、そちらのほうが居心地がいいし、利用し易い。できれば参考にしたい。子供に優しい環境であってほしい、本離れを止める意味でも
利用者数が極めて多く、その対応が出来ていない。守谷市立図書館の方が良い。ご参考ください
カートがあると便利かと思う。本が重いので、小さな子を抱っこしていたりするとあつたらなーと

開館以来利用しているが、古さが目立つ
貸出レシートをつけてほしい(あるかもしれませんが)
館内の充実
支部図書館との連携
△△ほかに分館をつくるか、新たなものを作ってほしい(△△は市内の地名)
他館との貸借をスムーズに(できれば、コミック本も)
手にとって見て本を選びたいので書庫を開放してほしい
図書館の本を利用しなくても自由に読書ができるようにしてほしい
勉強する環境としてはまいち
本など本屋で購入することが少なく、売れ行きが低減に図書館が関与するとのことがあります。大丈夫なんでしょうか？
元国立研で、図書館業務に従事しており、現在図書館ボランティアをしています。このボランティア活動により多くの人に参加していただけるような対応策を検討してほしい
利用者のマナーが悪い(本をやぶったり etc)