

図書館管理者は利用者の満足度向上に意を払え

市民満足学会 事務局長 大島章嘉

< 目 次 >

- 1.はじめに
- 2.重要度水準(他の行政サービスとの比較)
- 3.満足度水準(他の行政サービスとの比較)
4. 満足度水準(図書館の中での比較)
- 5.図書館への評価
- 6.全国で満足度の高い図書館ベスト 10 および満足度の低い図書館ワースト 10
- 7.満足要因別順位
- 8.図書に払ってもよい価格倍率
- 9.まとめ

1.はじめに

- 1)ビジネスにおける情報武装が重要な課題となっている今日にあって、ペーパー情報、電子情報を同時に蓄積しているところは各地域の図書館である。
- 2)また、図書館は地域文化のシンボリック的存在であり、その傾向は地方ほど強いといえよう。
- 3)図書館管理の立場からもさまざまな提案がなされており、「仕事に役立つ図書館」「起業家を育てる図書館」などのコンセプトが出てきている。
- 4)このような時代において、図書館への期待は大きく、利用者の満足度向上についても本格的な取り組みが求められている。

2.重要度水準(他の行政サービスとの比較)

・2000年8月、私どもの学会が自主研究で全国12,000人に公共サービスの重要度を5段階評価で聞いたところ、図書館は24のサービス中第9位と、中程度の評価となっている。

3.満足度水準(他の行政サービスとの比較)

- ・一方、同じ調査で満足度水準を聞いたところ、図書館は5段階評価で3.3点となり、24サービスの中では、消防署について2番目の位置となっており、住民の評価は非常に高い水準にあることが明らかとなっている。
- ・また、今回の全国図書館利用者満足度調査(2001年10月実施)でも、全国平均の満足度水準は5段階評価で3.6点とやはり高いことが明らかとなっている。

4.満足度水準(図書館の中での比較)

・同じ調査により、図書館の満足度の中味をみると次のような結果を得ている。

都道府県別に満足度水準をみると、1位の佐賀県(4.08点)と47位の山形県(3.13点)では約1ポイントの差が生じている。

サンプル数が10以上となった全国501の図書館について、同様の満足度水準をみると1位は筑波大学附属図書館(茨城県つくば市)で4.42点、501位(最下位)は帯広図書館(北海

道帯広市)の2.27点となっており、格差は約2.1ポイントと県間格差よりさらに大きくなっている。

5. 図書館への評価

- ・一番よく利用している図書館への感想を聞き、満足度の向上によく効くものを重相関分析によりみたところ、重相関係数 $r = 0.693$ となった。全国でみると19項目中14の項目に有意差があり、その有効の割合は以下のとおりである。

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

- ・図書館によってはこれらの理由や満足度への効き方は当然異なるが、全体としては蔵書の充実、利用しやすい場所、職員の対応などの改善が、満足度向上に有効と考えられる。
- ・しかしながら、20項目中17項目が有意な項目としてあげられていることは、1つ、2つの改善では利用者の満足度向上は望めず、総合的な対策が必要であることを示している。
- ・図書館管理者はこれらの状況を踏まえて、今後の整備・改善に生かしてもらいたい。

6. 全国で満足度の高い図書館ベスト10、及び満足度の低い図書館ワースト10

- 1) 今回調査で満足度の高かった図書館ベスト10を選ぶと次のような所となっている。

	満足度
1位 筑波大学附属図書館(茨城県つくば市)	4.42
2位 港区立みなと図書館(東京都港区)	4.40
2位 佐賀市立図書館(佐賀県佐賀市)	4.35
4位 茨木市立庄栄図書館(大阪府茨木市)	4.31
4位 春日市民図書館(福岡県春日市)	4.31
4位 藤沢市辻堂市民図書館(神奈川県藤沢市)	4.31
7位 春日井市図書館(愛知県春日井市)	4.29

8位	宮崎市立図書館（宮崎県宮崎市）	4.25
9位	鹿児島県立図書館（鹿児島県鹿児島市）	4.23
10位	市川市中央図書館（千葉県市川市）	4.22

2)反対に同じ条件で満足度の低かった図書館ワースト 10 を選ぶと次のようになっている。

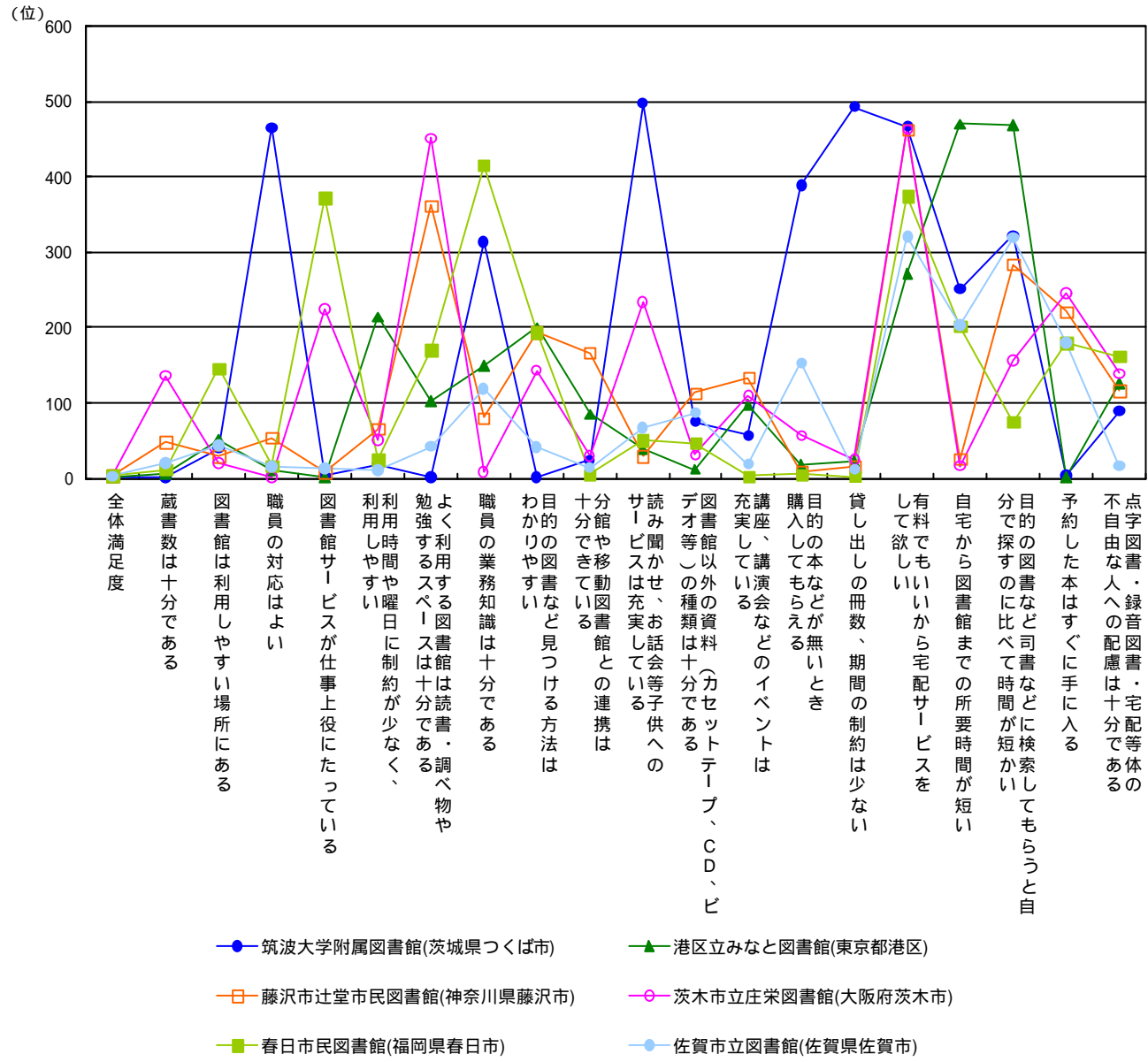
	満足度
1位	帯広市図書館（北海道帯広市） 2.27
1位	飯能市立図書館（埼玉県飯能市） 2.27
3位	下関市立下関図書館（山口県下関市） 2.40
4位	米沢市立図書館（山形県米沢市） 2.45
5位	米子市立図書館（鳥取県米子市） 2.65
6位	函館市立函館図書館（北海道函館市） 2.69
6位	京都市東山図書館（京都府京都市） 2.69
8位	大阪市立阿倍野図書館（大阪府大阪市） 2.70
8位	三好町立中央図書館（愛知県西加茂郡） 2.70
10位	小金井市立図書館（本館）（東京都小金井市） 2.73

7.満足要因別順位

1)ベスト6の満足度と満足の理由別順位

- ・ベスト6の図書館について、満足度と満足の理由別順位を以下のグラフに示す。
- ・グラフでは重相関分析で満足度向上に大きく効く要因が左から右に順に並んでいる。
- ・総合的な満足度ではトップクラスの図書館では、総じて満足の理由別の順位も高いものが多い。しかしながら、個々の図書館の満足の理由別順位を見ると、かなり下位にあるものもある。
- ・満足度トップとなった筑波大学附属図書館では、満足度向上に大きく効く要因5つのうち「職員の対応」が501図書館中465位となっている。
- ・春日市立図書館では「図書館サービスが仕事上役立っている」が372位と比較的下位になっている。
- ・茨木市立庄栄図書館でも「仕事上役立っている」が224位となり、高い評価ではない。
- ・港区立みなと図書館では「利用時間や曜日の制約」が214位となっている。

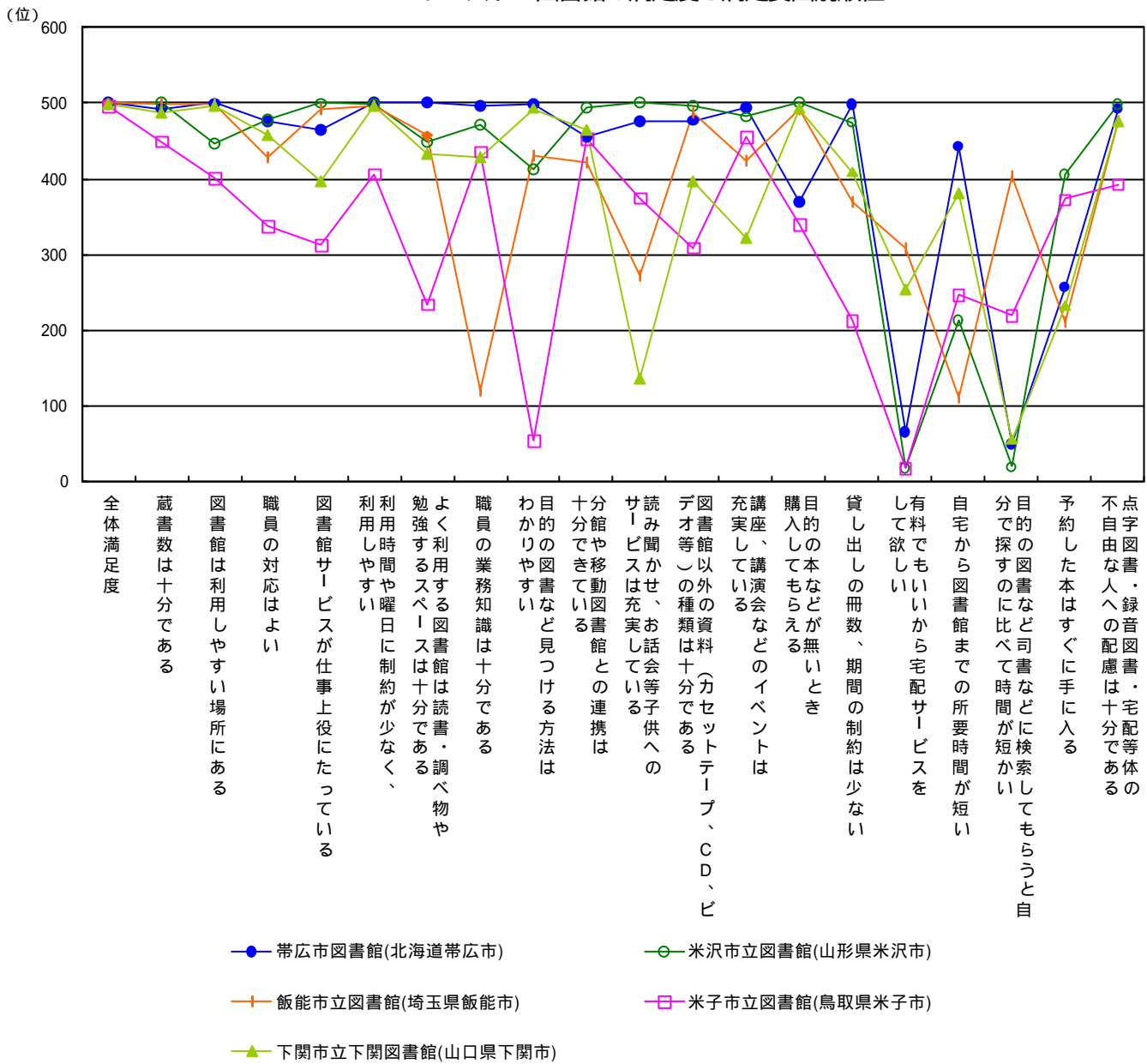
ベスト6 図書館の満足度と満足要因別順位



2)ワースト5の満足度と満足の理由別順位

- ・ワースト5の図書館について、満足度と満足の理由別順位を以下のグラフに示す。
- ・この5図書館を見ると、総じて満足の理由別の順位も低いものが多くなっている。
- ・米子市立図書館、米沢市立図書館、帯広市図書館では「有料でもよいから宅配サービス」との要望が高くなっている。「図書館は利用しやすい場所にある」の順位が低いことの裏返しであろう
- ・地域によって不満の理由はかなり異なるはずなので、図書館管理者は日常の図書館利用者の満足度とその理由に注目してほしい。

ワースト5図書館の満足度と満足要因別順位



8. 図書に払ってもよい価格倍率

- ・この調査では、図書館で借りた図書や資料がその定価の何倍の価値があるかを聞いている。本は時に定価の何倍もの価値を読者に与えることがあるからである。
- ・その結果、平均値では定価の1.7倍となったが、中央値で見ると1.0倍との結果となり、全体としては期待されたほど大きなものとはなっていない。
- ・平たく言えば、本を手にして期待し読んだものの、定価に比べ読んだ価値は高かったものもあれば低かったものもあり、ならせば本の価値は価格とイコールであるという評価となったということである。

9. まとめ

- ・図書館の管理は利用者の満足度の視点から見ると、蔵書数、利用しやすい場所など予算のかかる改善要望もあるが、職員の対応、業務知識の向上、子供への読み聞かせや講座などイベントの充実など比較的容易に取り組める対策もある。利用者満足度とその理由をしっかりと把握し、対策費用もにらみながら地域の実情に合わせた改善が切に求められている。