

平成7年度

川崎市立図書館サービスの課題と展望

—— 来館者・職員調査に基づく専門性の考察 ——

川崎市立図書館サービスの課題と展望

— 来館者・職員調査に基づく専門性の考察 —

社会教育 I 研究会議

酒井 成実¹ 小南 征二² 和田 安弘³ 能川 保⁴
瀬尾 正文⁵ 神田 二葉⁶ (平成6年度) 梅原 和仁⁷

要 約

昭和47年に政令指定都市となり、旧中央図書館(現中原図書館の前身)、稲田図書館(現多摩図書館)、高津図書館等の戦前・戦後と足跡を残す図書館に遅れて、幸図書館(S55年)、宮前、麻生図書館(S60年)、田島分館(H4年)、橋分館(H5年)と相次ぎ、川崎図書館(H7.4)に続いて平成7年11月に大師分館がオープンした。これらの開館とコンピュータの導入は、川崎市図書館職員の日常業務の内容を大きく変えてきた。

生涯学習の時代、高学歴化、高齢化、高度情報化など様々な社会状況の変化の中で、市民の求める図書・資料の提供という公共図書館の使命を職員の専門性という観点でどの様に捉える必要があるのか、学習の主体者である市民(利用者)の調査と、職員の意識調査を実施・分析し明らかにするための研究とする。

図書館利用者調査は、7行政区図書館と2分館で実施し、1,612件回収した。職員意識調査は、図書館関係職員で対象84件中68件回収した。

主な分析の視点は、①図書館の基本的機能は資料・情報提供である。②資料・情報の提供には読書案内を含むレファレンス活動があり、そのために専門性のある職員が不可欠である。

この2つの視点を分析した結果、これらを支える大切な要素がいくつか明らかになった。主に(1)川崎市図書館の資料収集・蓄積が十分でなかったため、市民の求める資料の提供が十分でないこと。(2)資料の蓄積、提供を支えるための職員の専門的力量的の育成が緊急に必要なこと。(3)川崎市の図書館としての基本方針と地区館等各施設の組織目標を明確にし、職員が共通理解する必要があること。

キーワード レファレンス、読書相談、資料・情報の提供、利用者用端末機、職員の専門性、図書館事業計画

目 次

はじめに

I 主題設定の理由	116	V 研究のまとめと今後の課題	127
II 研究のねらい	117	1. 図書館の役割と図書館職員	127
III 研究の方法	117	2. 今後の課題	127
IV 研究概要	117	おわりに	
1. 調査のねらい	117	・参考文献・指導助言者	
2. 来館者調査の概要	117	・参考資料(来館者調査各館別データ=抜粋)	
3. 調査から見てきた利用者像	122		
4. 職員意識調査の概要	123		
5. 来館者調査と職員意識調査の分析	126		

¹ 中原図書館奉仕係長

² 宮前図書館司書

³ 多摩図書館司書

⁴ 麻生図書館司書

⁵ 社会教育課司書

⁶ 高津図書館司書

⁷ 総合教育センター社会教育主事

はじめに

「公共図書館は、国民の知的自由を支える機関であり、
・・・（市民の）自由意思による自己教育を・・・助け
・・・誰にでも必要な情報を的確に提供する機関である。
・・・」という、『中小都市における公共図書館の運営
—中小公共図書館基準委員会報告』（日本図書館協会
1963）や『市民の図書館』（日本図書館協会 1970）が
提起した課題を追求しながら、1970年代後半から川崎市
立図書館では公共図書館サービスの飛躍的な発展を目標
として運営を行ってきた。

1990年の川崎市立図書館オンラインシステム（以下
「市オンラインシステム」という）の稼働に続く1992年
の神奈川県立図書館情報ネットワークシステム（以下
「KLネット」という）への加入により、川崎市立図書
館と県立図書館の全所蔵情報と県下の図書館の図書・資
料利用が容易になり、1992年・93年と身近な図書館とし
ての田島・橋分館が、さらには1995年川崎図書館と大師
分館が開館するなど図書館施設整備を背景として、市立
図書館の利用率は急激な伸びを今日まで続けてきている。
なお川崎市では1993年に年間貸出冊数が市民1人当たり
2冊を初めて越えることとなった。（表1参照）

「市オンラインシステム」および「KLネット」の稼
働は、自館所蔵以外の図書・資料に関する情報（以下書
誌情報という）も素早く検索し、市民から求められた図
書・資料の所在等を把握することができるようになった。
これに伴う市立図書館の相互貸借はもちろん、県立図書
館や県内の公共図書館との相互貸借を増加させ、市民へ
の資料提供をより幅広いものとし、多くの市民の理解を
得てきた。

しかし、これらのサービスの拡大は、主として物理的
・量的な拡大であり、「読書案内¹」を含むレファレンス
サービス²の実施」（『市民の図書館』）等の質的なサ
ービスの向上・改善の面で、課題を残したままとしている。

一方で利用者の増加は、当然のように様々なサービ
スの拡充を求める声となり、より高度で幅広い図書資料の
要望、図書館運営時間の拡大、閲覧席の増加など様々な
課題を図書館職員に突きつけることとなった。

このような状況のなかで、職員の業務時間は、おもに
貸出・返却業務を中心とする日々の基本的な業務に費や
され、地道な資料収集や市民からの読書相談、継続的な
読書普及活動に取り組むべき時間が減少している。

¹ 利用者の図書選択を助け、要求や課題と図書・資料を
結びつけること。

I 主題設定の理由

1. 川崎市立図書館の現状

1995年4月1日川崎図書館が開館し、川崎市の7行政
区それぞれに1館の中心図書館（以下地区館という）が
整備された。そして、同年11月1日川崎図書館大師分館
が開館し、身近な図書館がまた1館オープンした。

1990年に「市オンラインシステム」が稼働を開始し、
それに続く1992年の「KLネット」への加入によって、
資料の提供機能が一段と進んだなかで、現在川崎市立図
書館は地区館7、分館3、移動図書館（自動車文庫）3
台（ポイント数34）により図書館サービスを実施してい
る。

このような状況は、図書館の利用をより幅広い層へ、
多くの市民へと拡大し、要望の内容も多様化し拡大して
くることとなった。こうしたなかで、職員1人当たりの
業務量の増加は、コンピュータ導入などの事務処理の省
力化によってかろうじて支えられてきたといえる。

表1 総貸出冊数・職員数等推移表

年度	総貸出冊数	リクエスト 冊数	職員数	非常勤
1987	1,917,852冊	33,861 冊	7 3 人	4 人
1990	1,959,201	39,954	7 4	4
1993	2,836,752	84,938	7 9	8
1994	3,111,682	101,363	8 0	1 4

※分館の職員数の内、2名を図書館職員と換算した。
※川崎図書館と大師分館は含まない。

2. 川崎市立図書館の役割と職員の専門性

公共図書館の基本的業務は、『図書館法』に詳細に明
記されているように、資料を求めるあらゆる人々やグル
ープに対し、求める資料を的確に提供することであり、
これらの収集・整理・提供・相談という一連の業務は、
図書館職員の専門性に裏付けられて進められなければなら
ない。

こうした業務をとおして得られる知識の裏付けが集中
的に求められるのが、資料の貸出を含むカウンターでの
業務である。いわば日常的な市民とのコミュニケーション
の積み重ねを土台とする図書館サービスであるが、そ

² 図書・資料のデータを用い、事実調査、書誌調査、分
献探索をして利用者に提供するサービス。

こにはより専門的知識が求められる「読書案内を含むレファレンスサービス」（以下参考業務という）が含まれる。これは一見地味な作業だが、図書館活動にとっては重要で不可欠な業務である。

しかし、川崎市では、先に述べた利用者の急増で、カウンター業務が混雑し、市民が求める参考業務サービスを日常的に提供することが難しい状況となっている。

また、コンピュータ導入による書誌情報のデータ化は、既成のデータを利用することが多く、職員による目録作成作業や分類作業を軽減した反面、図書館職員の資料に対する内容の把握など資料を知ることへの取組を希薄なものとする傾向にある。すなわち既知の書名や著者名からの検索や、他図書館からの必要図書の借受などは、専門的知識がなくともコンピュータにより比較的簡単に処理が可能となった。その結果、参考業務などの専門的知識を必要とする業務に精通する職員の育成が大きな課題となっている。

3. 川崎市の図書館計画の課題

1995年には川崎区に川崎図書館が開館して、1区1館の地区館配置が完了し、大師分館に続いて地区館のサービスが距離的に受けにくい地域への分館配置計画が推進されようとしている。

このような状況のなかで、現在建設計画の進んでいる川崎市中央図書館を中核とした中央館・地区館・分館の、それぞれの役割と将来的なビジョンへの理解が、市民だけでなく、職員間でも十分定着しているとは言えないという問題がある。

中央図書館は、市民の調査や研究活動を支えるための資料収集を柱に、レファレンスサービスを主要業務として、地区館への資料・情報提供業務を中心とした全市的施設とし位置づける。地区館は地域図書館として、地域の特色を生かした蔵書構成や読書普及活動等に独自の性格を持ち、同時に分館を支援する機能を持った行政区の中心館として位置づける。分館は身近な図書・資料の貸出業務を中心とした施設とする。このように、職員の専門性の確立という課題とともに、各図書館の役割を明確にしていくことは、より良い図書館運営のために必要な課題であろう。

II 研究のねらい

本研究では先に述べたように川崎市の私立図書館が現在直面している、コンピュータの導入と職員の専門性の問題を、もう一度公共図書館の役割という点に立ち返って様々な課題を整理・研究することにより、生涯学習時代の公共図書館のあり方を明確にし、今後の川崎市のよ

り良い図書館運営に資するものとする。

研究を通して

1. 来館者調査によって市民の求める図書館像を探る。
2. 職員意識調査によって、図書館業務のより良いあり方を考察する。
3. 以上のことから、図書館における参考業務についての課題と、職員の専門性との係わりを明らかにして、今後の図書館計画に活かす事を目指す。

III 研究の方法

1. 調査

全市立図書館（含む分館）での来館者調査および図書館職員意識調査を実施する。

2. 結果を『読書・公共図書館に関する世論調査』1989年総理府調査（以下総理府調査という）等と比較しつつ検討する。

3. 以上の調査・研究を踏まえ、市民要求に応えられる図書館のより良い運営のあり方を考察する。

IV 研究概要

1. 調査のねらい

- (1) 市民が図書館に求めている主要な業務の1つが「参考業務」であること。
- (2) 図書館職員が「参考業務」を、図書館運営の最も大切な業務の1つと認識していること。
- (3) その他、市民要求を把握し、図書館業務のより良いあり方を明らかにすること。

2. 来館者調査の概要

(1) 調査方法

1995年6月～7月上旬、水曜日及び、土曜又は日曜日の午後2時から市立図書館7地区館及び2分館で、また水曜日の夜6時から川崎及び中原図書館で来館者アンケート調査を実施した。調査方法は16歳以上の来館者に入館時に用紙を配付し、退館時に回収する方法をとった。調査時にはできるだけ館内に記載台を用意した。アンケート回収数は次の通りである。（表2）

なお、配付枚数は各調査館で1回100件（分館50件）の回収を目標に配付したので正確に把握できなかったが、ほぼ9割近い回収率であった。

また、水曜日と土・日曜日、そして水曜夜の実際の利用者の比率は、アンケート回収数の比率とずれがあるが影響のある項目についてコメントするにとどめる。

表2 実施曜日・時間帯・館別アンケート回収数

	水曜日	土日曜	水曜夜	合計
合計	721	738	153	1,612
川崎図書館	103	99	89	291
田島分館	55	53	—	108
幸図書館	83	96	—	179
中原図書館	113	107	64	284
高津図書館	89	84	—	173
橋分館	36	44	—	80
宮前図書館	72	79	—	151
多摩図書館	86	89	—	175
麻生図書館	84	87	—	171

(2) 属性

男女別総人数は、男 704名、女 905名、無回答 3名で男女比は男43.8%女56.2%であり、総理府調査の男45.1%女54.9%の数値と大きく違ってない。

回答者の年齢は、表3の通りであるが、図書館利用が多いと見られる、20代～40代の回答比率が高い。

表3 年代別回答 %

16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70以上
9.5	22.9	25.3	20.4	10.5	7.8	3.7

回答のあった利用者の居住地では、居住区域内図書館の利用率は図書館の立地（駅に近い）によって違うが、川崎図書館（47.1%）を除く全ての図書館で73%を越えている。特に田島分館は93.5%であった。

職業では、主婦29.4%が最も多く、事務・営業職16.4%、学生15.6%と続くが、事務・営業職、専門技術職、管理職、技能作業職を勤労者層と定義すると34.9%と最大の利用者となる。また無職は11.2%であり、無職と答えた人の63.6%が60歳以上であった。

なお、勤労者層は国や他の調査では40%程度であるが夜間の調査件数がやや少ないことが理由だとも考えられる。

(3) 図書館への来館に関する設問

① 来館所要時間

82.4%の人が30分以内に、家や会社・学校から図書館に到着している。分館は10分以内の人が50%を越えており身近な図書館としての特徴が現れている。なお、麻生図書館では、30分を越える人が31.6%で、居住地域内の図書館としては、予想を越えて多かった。

なお、総理府調査では、10分未満25.1%、20分未満17.5%、30分未満13.0%、30分以上44.4%であり、川崎市の図書館が全国平均より身近にあることがうかがえる。

表4 来館所要時間 %

	10分内	20分内	30分内	60分内	60分超
地区館	26.5	32.5	22.4	11.2	7.3
分館	51.1	26.6	9.8	11.1	1.6

② 来館手段

来館手段は、交通網や地形（平地か丘陵地か）で異なると想定され、自動車利用は駐車場の有無に左右される。分館では自転車利用（56.4%）が多いが、平地の幸・中原・高津・多摩図書館でも30～50%と多くなっている。またサービスエリア内に丘陵地を多く抱える麻生・宮前図書館では駐車場もあり自動車の利用が30%を越えている。

なお川崎図書館では、自転車23.7%、バス21.3%を越えて1位が電車利用で37.4%となっており、電車利用が最大21%に満たない他の図書館と立地条件等が違うことがうかがえる。

表5 来館手段 %

	徒歩	自転車	バス	電車	自動車	その他
割合	27.4	33.0	7.3	15.1	14.4	2.9

③ 誰と来たか

図書館には一人でくる69.1%、家族で来る24.9%で、基本的に図書館は個人利用施設であることを裏付けている。なお、家族で来る割合は、表6のように分館で多くなっているが、子ども連れでくる母親（主婦）の利用が多いことと比例している。

表6 誰と来たか %

	一人で	友人と	家族と	その他
地区館	71.0	5.3	23.3	0.5
分館	50.5	6.4	44.7	1.6

④ 来館目的

来館目的は、借入返却、本を探す、本を読む、調査にとの回答が大半であり、資料提供・図書の貸出を最大の目的とする公共図書館として、当然の回答率であろう。

調査データは表7の通りである。

今回の調査では他の調査にない、「本を探す」という回答項目を設定し3割を越す回答を得たが、この回答項目については、最近の利用状況から最初に目的の本を探して内容を確認し、その後、借入等の判断をする人が増えているとの判断があった。また、この調査結果から利用者の多くが、ある程度はっきりとした目的を持って来館していることがわかった。

借入返却と本を探す、本を読むは、目的と結果などで互いに強い相関関係にあると思われるが、今回は明確にできなかった。

なお、目的の達成度調査をどの様に実施するかは今後の課題として残してしまっただ。

表7 来館目的 (2つまで選択) %

借入返却	本を探す	本を読む	調査	座席利用
66.9	31.2	19.6	17.1	9.5
付添い	時間調整	待ち合わせ	その他	計
3.7	3.3	0.7	5.8	157.8

⑤ 来館頻度

図書館をどの程度利用しているかの調査で、週1・2回の来館者が32.1%と最も多く、次に週3回以上が28.5%、月1・2回の21.8%、年1・2回の11.1%となっていて、他の調査と比べて高い数字となっている。

週1回以上来館する利用者が60.6%と多く、川崎の図書館が日常的に利用されて、親しまれていると考えられる。

⑥ 他の図書館の利用

他の図書館利用は、交通網と通勤・通学圏、近隣に他の図書館があるかに左右されるが、調査対象図書館のみを利用することは45.2%であった。

なお、川崎図書館と田島分館の利用者では、県立川崎図書館の利用が当然のように多かったが、他の図書館でも複数館を利用している人が多く、日常的に通勤・通学時あるいは在宅時等で多様な利用の仕方を見ることが取れる。

表8 他の図書館利用状況 (2つまで選択) %

調査館のみ	他市立	県川	県内	都内	その他	
川崎	22.0	36.4	31.6	14.1	15.8	5.5
田島	40.2	39.3	38.3	5.6	5.6	4.7
幸	44.9	33.5	12.5	9.1	13.6	7.4

中原	47.1	26.4	7.1	10.4	16.4	8.6
高津	41.0	30.1	1.7	9.2	24.9	9.8
橘	60.8	30.4	5.1	5.1	6.3	2.5
宮前	63.6	13.9	3.3	7.3	17.2	6.0
多摩	48.8	27.6	2.4	7.6	21.8	8.2
麻生	62.0	18.7	5.1	5.8	19.3	2.9
平均	45.2	28.6	12.1	9.1	16.6	6.6

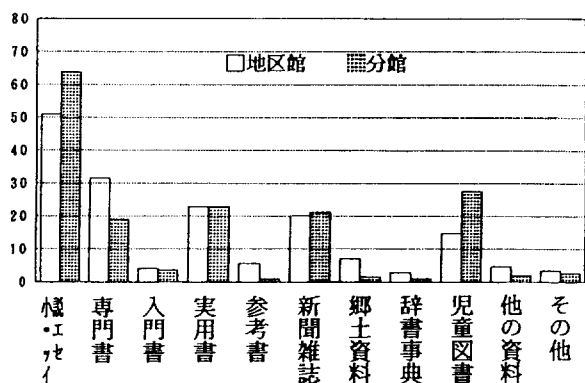
(4) 調査日当日の利用に関する設問

① 利用資料の種類

調査日の利用した資料の種類は、小説・エッセイが52.6%、専門書が30.1%、実用書22.9%、新聞・雑誌20.4%、児童図書16.3%の順である。この数値は、総理府調査や他の図書館調査と同様な傾向であり、開架資料の多い分野でもある。

また、実用書、新聞・雑誌、児童書が多いことは図書館が気軽に利用されていると考えられる。なお、分館はこの傾向が特に強く現れていて、より身近な図書館として親しまれている様子が見取れる。

図1 利用資料の種類 (3つまで選択) %

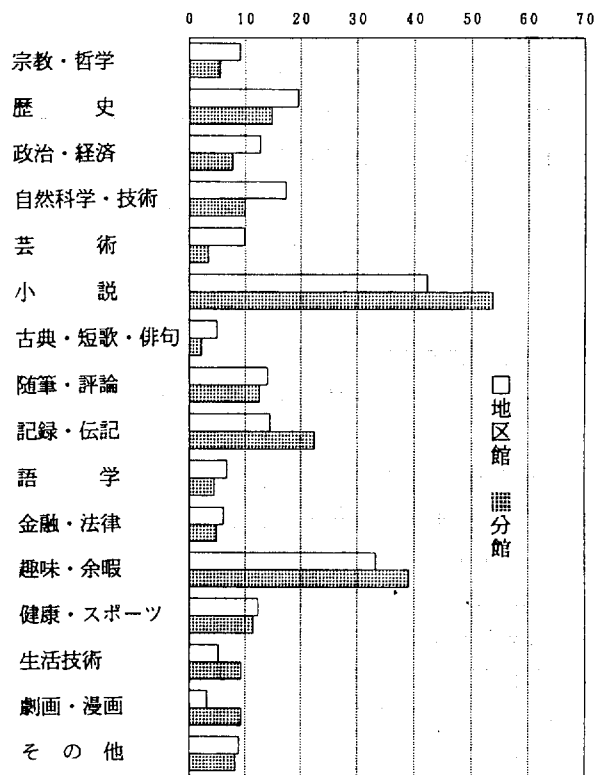


② 利用資料の分野

種類に続いて、その分野を聞いたが、小説、随筆・評論、古典・短歌・俳句等文学系のどれか1つ以上を答えた人が合わせて813人52.5%と最も多い、次いで趣味・余暇が33.9%、歴史が19.0%、自然科学技術16.5%、記録・伝記15.4%、健康・スポーツ12.2%の順になっている。地区館と分館の比較では、小説、趣味・余暇、生活技術など女性の利用が比較的多い分野の図書・資料が分館で多くなっている。(図2)

なお、前問の調査結果では、児童書の利用率は分館では地区館の2倍近い数字であるが、これは分館の利用者の60~70%が30・40歳代、女性が70~80%弱であることを考えると、幼児を持つ母親の利用の多いことで理解できる。

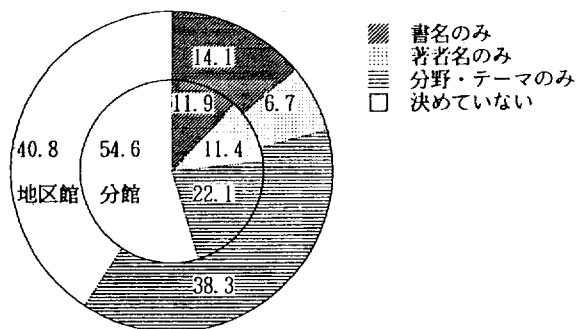
図2 利用資料の分野（3つまで選択） %



③ 資料特定の有無

来館前に、あらかじめ利用内容を決めてきたかの調査では、決めていない人が42.4%、決めてきた内容が分野・テーマ36.4%、書名13.9%、著者名7.3%と何らかの選択肢を決めてきた人が過半数であった。なお、分館では54.6%の人が決めていないと回答しているが、蔵書内容・蔵書冊数との関係者であろうが、気軽に利用される図書館として当然の数字であろう。

図3 資料特定の有無 %



(5) 日常の図書館利用に関する設問

① 資料の探索方法

図書館にきて資料を探するとき、最初のどの様な行動をとるかの調査で、大部分の人86.7%が書架を見ると答え

ている。少数だが蔵書目録7.6%、職員に聞く4.5%と続く。次の設問と大きく関係してくるが、図書館としてはまず第1に利用者にわかりやすい蔵書の配置や書架案内などのサインをより工夫していく必要がある。

② 資料再探索方法

前問で答えた行動でも資料がみつからなかったときに、どうするかと聞いた。書誌情報の入手方法とも言える。

半数近くの人が職員に聞く(48.8%)と答え、蔵書目録31.4%、類似資料を利用21.9%、予約する21.5%、次の機会18.0%、あきらめる13.7%、書店で買う8.2%と続く。この設問では職員に対する期待を調査したともいえるが、半数近くの人が職員に期待しているが、蔵書目録に頼る人が3割を越えていることが目を引く。後にも問題になってくるが、川崎市では近隣の都市で導入されている利用者用端末機が未設置であることを考えると、導入後の窓口混雑の緩和が見込まれ、「忙しそうで聞きにくい」と受け止めている利用者の読者相談に応える体制が生まれることが期待される。

なお、職員に聞く人が、日野や苅田の調査と比べ高いのは、利用者用端末機のないことや、川崎の調査が調査当日でなく日常のこととして質問していることが影響していると思われる。

また、次の機会・あきらめる・書店で購入するという人も比較的多く、予約制度の利用についての一層のPRと、利用者用端末機の導入によって、書架が直ぐに見つけられない図書・資料を、求める市民へ近づけることとなろう。

表9 資料再探索方法（2つまで選択） %

職員に聞く	48.8	次回にする	18.0
目録を見る	31.4	あきらめる	13.7
類似資料を探す	21.9	書店で買う	8.2
予約する	21.5	その他	0.8

③ 図書館職員に聞きやすいか

前問と直接結び付けなかったが、図書館カウンターの様子を利用者がどのように受け止めているか、図書・資料の探索等についての質問で、職員に声を掛けやすいかの調査である。

聞きやすい47.7%、相談窓口が必要14.9%、めんどう14.1%、忙しそうで聞きにくい12.7%、聞きにくい雰囲気7.9%となっている。この数字は現在の図書館カウンターサービス体制についてある程度の評価がなされていると言えるが、相談窓口の設置など、一層のサービス体制の整備が求められる。なお、この設問でも、分館の身近さと親しみやすさが見て取れる。(表10)

表10 図書館職員に聞きやすいか（2つまで選択）

質問項目	%	
	地区館	分館
聞きやすい	45.0	68.8
忙しそうで聞きにくい	13.8	4.9
聞きにくい雰囲気	8.2	5.4
相談窓口が必要	15.8	8.1
聞くのがめんどろ	14.4	11.1
その他	2.8	1.6

(6) 図書館に対する要望

① 施設・設備等への要望

次の表11のような項目で調査した。

タイトル数（種類数）の増加が最大であるのは予想通りだが、利用者用端末機設置が3割近いのが注目される。他の図書館利用者が多く、その図書館のデータを検索した経験からこの数値となったのであろうか。

また、その他の回答がやや多く、そのなかでブラウジングコーナー（気軽に図書・資料を見るスペース）の拡張等、ゆったりとしたスペースを望む記述が目についた。

表11 施設・設備等の要望（2つまで選択） %

種類数増	複本増	書棚改善	静かな館	その他
66.0	18.0	16.4	8.9	13.4
相談窓口	利用者端末	予約書早期提供	計	
13.1	28.0	8.0	152.8	

② 要望図書・資料の種類（2つまで選択）

前問で種類を増やしてという回答をした人(1,008人)に、その種類を聞いた。結果は表15の通りだが、蔵書内容に対する要望は、調査日に回答者が利用した資料の種類傾向と比例すると想定して、先の質問((4)①の利用資料の種類)項目に加え、現在取組の弱いと思われる資料を加えて質問項目を設けた。この結果、表12のように上位の4項目(小説・エッセイ、専門書、実用書、新聞・雑誌)は利用資料と同一順位であった。

専門書と実用書で、要望が実際に利用したという比率を上回った。入門書、郷土関係資料も同様の傾向があり、これら資料は今まで以上に充実させていく必要がある。

また、外国語資料、視聴覚資料に対しても地域によって10%を超える要望があった。

なお、表12で明らかのように、利用資料と要望資料の種類にずれがあるが、利用資料のその他の回答の中に外

国語、視聴覚資料が含まれ、要望資料のその他に児童書が含まれていると解釈するとおおよそ理解できる。

また、総理府調査の要望資料の数値(この1年間に図書館を利用した人の回答)と比較して、小説・エッセイ、外国語資料で3倍程度の要望があり、逆に入門書、郷土資料、視聴覚資料で3分の1程度の要望であるが、単純に要望の高い資料を充実し、低い資料は十分であるとはいえない。全国平均との比較と、当日の利用図書・資料の関係は分析できなかった。

表12 要望資料の種類（2つまで選択） %

	男	女	総理府	利用資料
小説・エッセイ	38.0	56.5	16.0	52.6
専門書	45.6	37.7	46.4	30.1
入門書	10.6	4.4	31.9	4.1
実用書	27.0	27.8	20.6	22.9
辞書類	6.5	4.6	16.2	6.4
新聞雑誌	13.9	14.4	40.9	20.4
外国語資料	8.8	10.8	7.4	—
郷土資料	6.7	2.9	24.3	2.6
視聴覚資料	11.2	4.8	34.4	—
その他(児童書)	3.8	5.5	1.1	12.8
	—	—	15.7	16.3

(7) 自由記述欄

来館者調査では、上記設問項目のほか自由記述欄を設け利用者に意見・要望の記述してもらった。記入者は計233名で、特徴的なものを主な要素で一覧表示すると下記の通りであった。

- 1 ゆったりとした読書空間 43件
(ソファー、やすむところ等)
- 2 利用者用端末機を早く設置 30件
- 3 学習席を増やして 27
- 4 利用者のマナーが悪い(児童を除く) 20
- 5 専門書を増やして 17
- 6 会館時間の延長をして 17
- 7 視聴覚資料の貸出しをして 15
- 8 貸出冊数を多くして 14
- 9 本のタイトル数を多くして 10
- 10 蔵書目録を整備して 10

以下は10件未満5件以上のもので「子どもがうるさい」「逐次刊行物の種類を多く」「身近な地域に図書館を作ってほしい」「コピーを10円で」であった。

なお、平成8年1月から1人当たりの1回の貸出冊数は従来の3冊から5冊に変更された。

3 調査から見えてきた利用者像

(1) 特徴

調査結果では、図書館のある地域の状況によって利用者像に相違があり、利用者の職業によっても利用状況に際立った違いがあり、また60歳以上の利用者にも特徴があることがわかった。

(2) 利用者の類型

今回の調査から見えてきた利用者を「主婦」「学生」「勤労者」「高齢者」の4つの類型にまとめてみた。なお、この類型を合計するとアンケート調査した利用者の88.6%がこの中に含まれることとなる。

次にこれらの類型の回答に基づいた特徴を述べる

①主婦

第1の類型、主婦は全利用者の29.4%を占め、分館では利用者の過半数54.3%を占める。また、北部の図書館の高い割合41.7%から駅の周辺にある図書館の低い割合27.7%へと傾斜しながら分布し川崎図書館(12.5%で第3位、1位は事務・営業職の25.6%)を除くとすべての図書館で最も多い利用者となっている。年齢層は30代が中心であり、図書館への所要時間は80%が20分以内の距離にある。

利用する資料は小説・エッセイ57.7%で児童図書38.7%と利用する割合が高く、実用書、新聞・雑誌は全体から見て中位の利用割合であり、専門書、参考書、辞書・事典類、郷土・行政資料については他の年齢層、職業に比べ利用が少ない。

資料の再探索については職員に聞く割合が他と比べて最高の数値58.5%を表しており、必要な図書がない場合あきらめる割合は他と比べて最低の数値8.4%を表している。書店で買う7.3%、次の機会16.2%の割合も全体から見て低位である。

②学生

第2の類型は学生である。学生は全利用者の15.6%を占め、分館の2.3%と宮前図書館の5.4%を除けば16~22%を占めている。なお、ここでいう学生とは高校生から大学院生をいう。

図書館への所要時間は他の階層に比べ分散しており、1時間以上かかる割合は10.4%と全体の6.4%と比べると大変高い。利用する資料は、その学習や研究等を中心とした生活形態のためであろうか、小説・エッセイは他の職業階層より利用する割合が低く、専門書、参考書、新聞・雑誌、辞書・事典類を他の年齢層、職業に比べ高い割合で利用している。

資料の再探索については、職員に聞く割合が主婦と比べて低い数値46.5%であり、必要な図書がない場合あきらめる割合は主婦と比べて約2倍の16.3%で、書店で買う3.7%の割合は最も低い。

なお、この類型だけが、再探索時に聞きやすいと答えた割合が40%未満であり、職員に聞きにくい、相談窓口が必要とする割合が最大となっている。

③勤労者

第3の類型は、事務・営業職、専門技術職、管理職、技能作業職を合わせた勤労者層の34.9%である。

勤労者層は川崎図書館の49.8%を除くと、どの館でも25~35%の間に納まる。

利用する資料は小説・エッセイで主婦について利用する割合が50.9%と高く、他の資料も他の類型に比べ高い割合で利用している。なお、勤労者層は専門書に対する要望が1番高い類型である。

資料の再探索については、職員に聞く割合が他と比べて最も低い数値43.5%であり、勤労者にとって利用しやすい図書館とはどのようなものか、蔵書構成やサービスのあり方を考えることが今後必要となろう。

④高齢者

第4の類型は職業ではないが、近年増えつつある60歳以上の高齢者層の11.5%である。ただし、60歳以上が高齢者であると考えているのではなく、70歳以上のサンプルが非常に少なかったため60歳以上とした。なお、この年齢層の62.0%は無職と回答している。

図書館への所要時間は60歳以上では、30分以上かかる人の割合が24.5%と低く、利用する資料は小説・エッセイと専門書、入門書で割合が高く、児童書は最も利用が少ない。

資料の再探索については、職員に聞く割合が50歳代、40歳代に続いて3番目に高い数値52.0%であり、必要な図書がない場合、蔵書目録を見る割合が最も少なく、次の機会、あきらめるの割合は他と比べて最も高い数値37.4%である。なお、次の機会とあきらめる人の平均値は31.6%である。また、再探索時に忙しそうに聞きにくいと答えた割合が15%を越えているのはこの層のみであった。これらの数値と、今後の高齢化比率の上昇を考えると、この層へのサービスにはより一層の努力が求められるよう。

(3) 類型化した利用者の考察と図書館活動

① 考察の視点

川崎市立図書館では、数年来の利用率上昇に伴い、1994年には貸出冊数が市民一人当たり2.56冊となった。

しかし、この数値も1991年の5月に文部省により資料提示された「公共図書館の設置及び運営に関する基準について(報告)」に示された、住民1人あたり4冊という数字には及ばない。こうした数値目標を図書館運営の1つの指針とするにしても、類型化したそれぞれの利用者に対する読書案内や予約制度、蔵書構成や収集方針などにおいて市民の要望に答える事がより必要となろう。

② 蔵書構成と収集分担

今回の調査では、利用者の特徴や地域特性、及び各図書館ごとの利用資料・要望資料の違いが明らかになった。

財政状況を考えると、川崎市立図書館としての蔵書構成や、各図書館ごとの収集分担の調整を行い、効率的な資料の収集を行う必要がある。今回の調査はこの点でも、実際上の数値として参考となるものであろう。

例えば、川崎図書館では勤労者層の利用が多く、宮前図書館では主婦が多く、多摩図書館では学生が多い等、市立図書館全体の問題としてさらに詳細な分析が必要であらう。

③ レファレンスと図書館職員

読書案内などレファレンスを適切に処理する力は、市民の求める幅広い資料要求に対し、確実に資料を提供していく活動と、日常的な相互学習・研修を積み重ねることをとおして育てていくものとされる。

また、来館者調査からも明らかのように、利用者の様々な職業、年齢等によって、要求される資料・情報は一様ではない。

図書館職員はこれらの多様な資料・情報要求、読書相談等に答えていくために、自館の蔵書内容や構成を知悉しているだけでなく、幅広い知識の吸収に努めることが必要であり、それを援助する研修体制の充実が求められている。

調査の回答でも「職員に聞きにくい」「相談窓口が必要」など現在の図書館サービスに対する不満もだされており、今後の図書館におけるレファレンスのあり方を考える視点ともなり、図書館職員の専門性について考える重要な要件であらう。

4. 職員意識調査の概要

(1) 調査方法・時期

市立図書館（含む分館）の職員を対象に、平成7年7月に調査表を配付、各館職員の自主的な協力により9月に回収した。配付数84件、回収数68件、回収率81.0%であった。なお、非常勤職員は今回対象としなかった。又、調査内容の精度を保つため、無記名回答で図書館別の集計もしなかった。

(2) 属性

① 性別

調査回答者の性別は、男41名60.3%、女27名39.7%であったが、図書館の職員構成は男47名56.0%、女37名44.0%を考えると、男性の87.2%と比べ女性の回答率が73.0%と低かった。

② 年齢

男女ともに30歳未満の職員が多いが、男では40歳代が最も大きなブロックになっている。30歳代の職員が少な

かった。ただし、市全体でも30歳代の職員が少なく、図書館だけの問題ではない。

表13 年代別回答者数 (～歳)

16～19	20～29	30～39	40～49	50～60	合計
1	19	13	26	9	68人
1.5	27.9	19.1	38.2	13.2	100%

③ 資格の有無

司書資格については、44.1%の職員が司書資格ありと答えたが、この内の44.0%が図書館勤務後に資格を取得したと答えた。

④ 図書館在職年数

市内の図書館（含む学校図書館）での在職年数は、3年以下が48.5%、4～10年が30.9%、11～20年が16.2%、21年以上が4.4%と勤務年数が多くなるにしたがい極端に減少している。そして、3年以下48.5%の経験年数では、図書館職員としての専門的な業務内容を理解し身につけるために十分な年数ではないといえよう。

なお、通算図書館勤務年数と公務員勤務年数を調査する必要があったと反省している。図書館にとっては経験年数だけではないにしろ、職員の専門性を考える場合に経験年数は重要な数値となるであらう。

⑤ 図書館勤務歴

図書館職員がどの様に現在の職場に来たかを質問した。採用されてすぐ図書館へ来た人が36.4%で、他の職場から図書館へ来た人が21.2%、他の職場へ出て再度図書館へ来た人が42.4%で最大となった。

(3) 図書館業務についての志望や理解

① 志望の状況

図書館勤務を志望していたかの設問で、志望した職員41名61.2%、志望しなかった職員26名38.8%であった。なお、志望者の内、第1志望の者は19名28.4%であった。

② 図書館勤務志望動機

図書館の勤務を志望した人41名に、その志望動機を3つまで、順位をつけて選んでもらった。第1の動機では、本が好き36.6%、第2動機は社会に役立つ仕事19.4%と図書館が好き19.4%が、第3動機では自分の性格17.6%がそれぞれ第1位の動機となっている。なお、全動機を単純に加えると、本が好き51.2%、図書館が好き48.3%で、仕事に専門性がある14.6%、社会に役立つ仕事24.4%を理由にする人を上回った。

③ 仕事の満足度

現在の仕事に対して、大変満足20.6%、やや満足66.2%、やや不満10.3%、大変不満2.9%で、86.8%の職員

が満足している。この数字は現在の職場環境を肯定してといえるが、次の設問と合わせて考える必要があり、(5) 図書館業務継続の条件や、(6) 図書館業務の改善すべき課題の設問回答についても勘案して考える必要がある。

④ 仕事を継続する意志

図書館の仕事を今後も継続したいかとの設問で、続けたい17.9%、当分続けたい46.3%と合わせて64.2%と過半数になるが、他の職場へ14.9%、早く他へ6.0%で、迷っている14.9%を加えると3人に1人の職員が他の職場への異動を考えている。

(4) 図書館業務の専門性についての職員認識

図書館の様々な業務を職員がどの様子を考え、捉えているかの調査で、43項目に及んだ。(図4)

なお、選択肢は専門性が「極めて弱い」「弱い」「ふつう」「強い」「極めて強い」の5項目と、「わからない」の選択肢も設けた。ただし、分析では無回答とわからないは、回答に含めなかった。

また、当該業務の経験の有無で回答が強く影響されるはずだが、今回は選択肢が多すぎて、そこまで分析する時間がなかった。調査表の回答傾向を見て予想するに止めた。

次ページの図4は、その結果だが、専門性の高い業務として強く意識されているものは、蔵書構成の評価、収集方針の策定、整理基準の作成や改定、参考業務関連の業務、図書館計画の立案等であった。図4での図書館業務全般に係わる業務を除くと、参考業務について職員の専門性意識が高いことが分かる。一方、データ入力、配架・整理貸出・返却、利用者登録、予約受付等日常カウンター周辺業務の専門性を低いと考えている。

このことは、業務の専門性を日常的業務であるか、図書資料の内容に係わるかどうかで判断していることがうかがわれるが、日常カウンター業務の一環である参考業務など重要な視点が職員の意識から欠落していることも考えられる。ただし、設問では「カウンター業務」「参考業務」と別になっているので、カウンター業務を機械的な処理のみを指すと理解していることも十分に予想される。

また、図書館全般に係わる事については、館の運営方針にも係わり専門性が高いと認識されているのであろう。

この設問群では、職員が参考業務等、図書・資料の内容に係わることを専門性が高いと回答するだろうと予想していたが、図書館全体に係わる問題にまで、専門性が高いと回答することは余り予想していなかった。もちろん図書館運営や図書館計画に関することについては、専門性が高いのは当然のことであるが。

(5) 図書館業務継続の条件

① 仕事継続の条件(個人的条件) (3つまで選択)

職員が図書館の仕事は今後も続けていくために、個人の条件として必要な資質や知識等を3つまで聞いた。サービス精神55.9%、健康51.5%、教養47.1%、図書館使命の認識42.6%、知的好奇心39.7%と続くが、努力やコンピュータ知識、協調性、事務能力等は18%以下であった。

② 仕事継続の条件(職場条件) (3つまで選択)

前問と同様に、継続のため職場環境の条件を3つまで聞いた。職員間の意志の疎通64.2%、明確な運営方針46.3%、前向きな雰囲気44.8%と続くが、人事の適正化26.9%、職員の適性を活かすと労働条件の保障が共に22.4%、次に研修機会20.9%と、それぞれ上位3つの回答と差があり、人間関係が仕事環境に最も重要だと回答している。

(6) 図書館業務の改善すべき課題

① 図書選定上の課題 (3つまで選択)

より良い図書選定をする上で、どんな問題があるかとの設問では、図書購入費の不足72.6%、職員間の打合せ不足50.0%、不明確な選定基準48.4%が上位回答であった。1994年の出版図書が約54,000冊、各地区館で購入している図書・資料が年間12,000冊前後という現実の前に、職員の悩みは小さくない。

また、職員間の打合せ不足と不明確な選定基準については、日常業務のなかで改善できる点はあるが、図書館の統一した運営方針や計画と深く関連する課題である。

② 予約業務の課題 (3つまで選択)

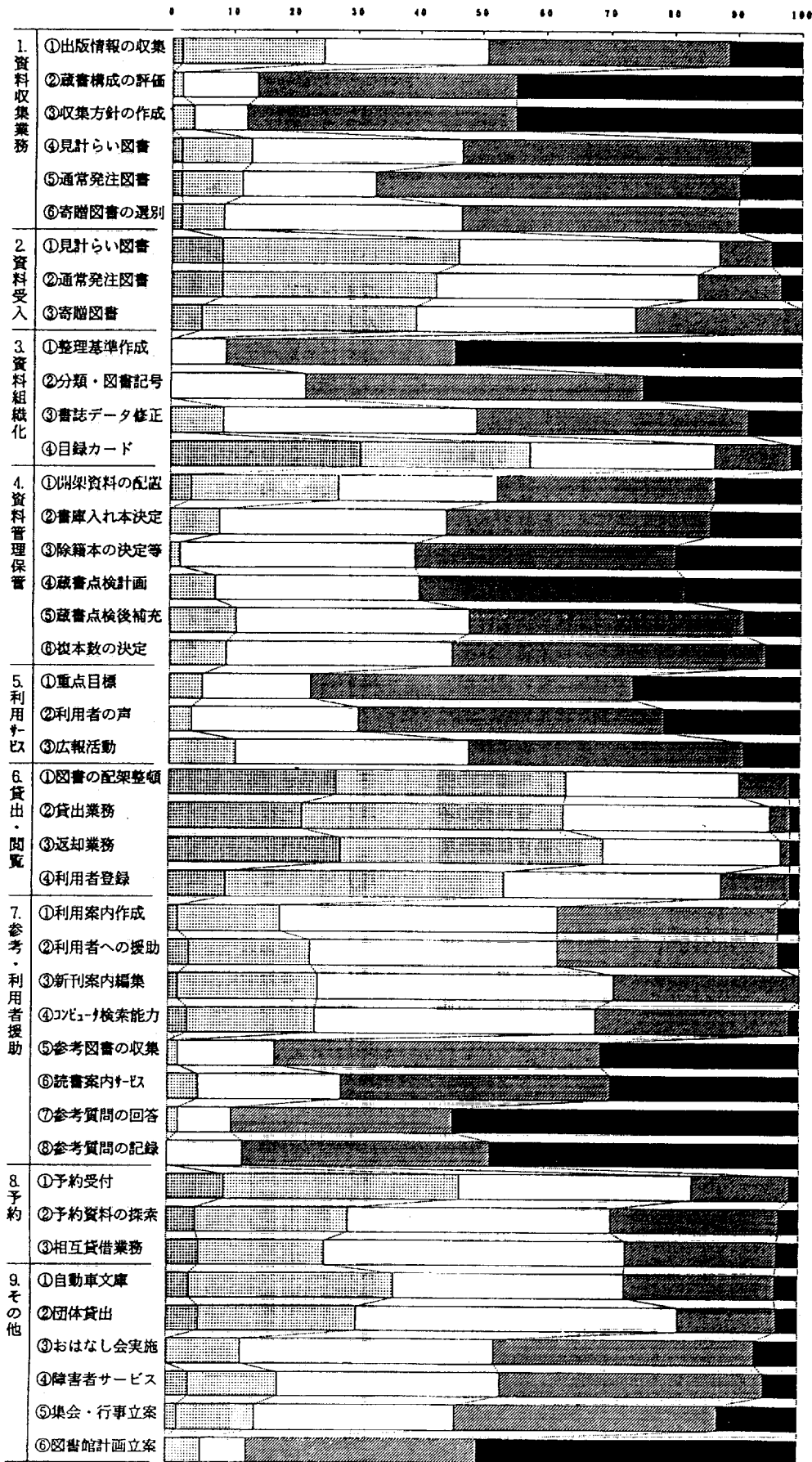
利用者の予約を受けて図書を発注(他の図書館や書店に)し入荷処理をして、連絡し、貸出をする。これらを通して様々な課題が考えられるが、第1位には市立図書館相互の物流体制が63.1%、続いて購入資料の納品に時間が掛かる36.9%、資料費不足33.8%、受付時の市民との対話不足30.8%となっているが、市民のリクエストに応えていこうとする職員の前向きな姿勢が感じられる。

③ 読書案内・参考業務上の課題 (3つまで選択)

市民の図書・資料等に関する様々な質問に対して、職員は「知りません」とは答えることができない。図書・資料のタイトルに関しては、コンピュータ検索で比較的容易に答えられる。しかし、歴史の小さな一コマや、関係書籍の引用文などに関する質問に答えるための、経験や前向きな自己研鑽によって培われる力は、専門職としての自信と喜びを持ち、かなりの職場経験による蓄積がなければ育たないと言える。ここでは、資料不足56.3%、職員の力量不足56.3%が共に1位で、コンピュータの整備不足53.1%と過半数を越え、専門的職員不足46.9%、相談窓口設置40.6%と続く。職員が様々な課題を認識し、自分自身の力不足を感じながら、利用者に対するサービスを前向きに捉えていると判断したい。

図4 図書館業務の専門性についての職員認識

■ 極弱い □ 弱い □ 普通 ▨ 強い ■ 極強い



④ 利用者サービスのために改善すべき課題

(5つまで選択)

これは、利用者アンケートを意識した設問であったが、利用者用端末機の設置に関する数値が違えば、利用者と同様の傾向が回答結果に表れていると考えられる。上位は、飛び抜けて高く利用者用端末機の設置70.1%、次に参考業務の充実55.2%、貸出冊数増46.3%、棚揃えの改善37.3%、AV資料貸出し29.9%、閲覧席の拡大19.4%職員の待遇の充実16.4%と続くが、利用者用端末機、貸出冊数、閲覧席、AV資料については利用者の傾向とほぼ一致したが、開館日・時間の拡大1.5%だけは図書館職員の意思と利用者の意思の違いの大きさを感じさせる。ただ、現在の職員体制では無理だと職員が判断しての回答であると考えたと当然とも考えられる。

過半数を越えた利用者用端末機、読書案内については、職員が利用者の読書相談に対応することが大切だと感じながらも、日常業務の処理に追われ、市民の読書相談に十分対応出来ていないと感じていることの現れであろう。

⑤ 図書館運営面で改善すべき課題

その他を含め15選択肢から5つまで答えてもらった。最大は資料費の確保64.1%で、中央図書館早期設置56.3%、職員定数増56.3%と過半数を越え、以下資料保存体制37.5%、コンピュータシステム改善34.4%と続くが、以下は30%未満で、計画・目標の確率、職員研修、専門職制度、分館設置、業務マニュアル、職員指導体制が20%台、嘱託職員問題、図書館協議会と続く。川崎市の図書館の未来像が見えていないもどかしさが、資料費の不足、中央図書館、職員体制等の回答比率の高さに表れていて、改善すべき課題の多さと難しさを感じる。

⑥ 希望する研修 (3つまで選択)

職員の希望する研修は分散していて、参考業務42.4%、30%台が郷土行政資料、他施設見学、20%台がコンピュータ研修、出版流通、庶務経理、10%台が外国語、企画広報、司書講習、図書館奉仕計画と続く。ここでは、参考業務の希望の高さに、参考業務に対する職員の認識の高さと職場での必要性が見え、所属図書館以外への関心の高さから、職員が前向きに図書館業務に取り組もうとしている姿と、前問でも指摘した川崎の図書館未来像が見えていないもどかしさもかいま見える。

なお、この設問では職場内研修と、研修所等の外部での研修を区別していない。

5. 来館者調査と職員意識調査の分析

研究メンバーが当初予想した、参考業務・読書相談の重要性和未整備についてはある程度調査結果として表れているといえよう。

来館者調査では、図書・資料を探す(資料探索方法)

場合、まずは書架を見る人が86.7%と、ほとんどの人が自分で探し出そうとしている。残りの13.3%の人がどのような資料を探そうとしていたのかの調査・分析は今回できなかった。

そして、書架に無かった場合次にどのような行動(資料再探索方法)をとるかたずねたところ、半数の人が職員に聞くと答えている。その他の人は蔵書目録を見たり、類似の資料を探したり、予約したり、あきらめたりしているが、問12「図書館職員に聞きやすいか」で聞きやすい47.7%の残り半数以上が何らかの形で、再探索方法の改善を求めていることが明らかで、相談窓口14.9%、めんどう14.1%、忙しそう12.7%、聞きにくい7.9%と相談窓口や自分で解決できる方法を求めている。

このことは、問13「図書館への要望」でも表れている。66.0%の人が、図書・資料の種類を増やすことを求め、次に28.0%の人が利用者用端末機の設置を求めている。

川崎市の図書館に利用者用端末機が設置されていないことや、パソコン・ワープロなどの情報機器になじんでいない人の存在を考えると28%という数字はかなり大きい数字だと受け止められる。なお、66.0%の図書・資料の種類を増やすと答えた人は、そのほとんどが開架書架に多種の図書・資料を配列してほしいとの要望であると考えられる。

そして、問14の「要望資料」と問7の「利用資料」の比較では、最も要望の比率が高い分野が郷土資料と専門書であることを今後の図書館計画にどの様に活かせるか課題として捉えておきたい。

このように、来館者調査では、当初期待した以上に市民要望が明確に現れている。第1には、市民自らが必要な図書・資料を自分の力で探すシステムづくり。第2に、専門書や郷土資料などの参考業務に、かなりの経験や知識を要する分野の要望に応えることができる図書館、特に職員体制づくり。その他、様々な回答を分析すると、市民は図書館をあらゆる情報を提供してくれる専門的資質を持った職員がいる学習の場と考え期待しているといえよう。

職員意識調査で見えてきたことは、職員が図書館の仕事に前向きに取り組んでいる姿である。これは、志望した職員の動機にも明白で、仕事継続の個人的条件で第1にサービス精神をあげていること、それを支える職場条件に職員間の意思の疎通をあげていること、選定上の課題や予約業務の課題など、問8～11の業務改善のための課題に対する回答で明確になっている。

その他、職員意識調査で見えてきた大きな課題は、図書館の将来的展望と、日々の業務の関係性がともすると見えなくなる現状に対して、図書館計画や運営方針の明確化という要望になって強く表現されていることである。

V 研究のまとめと今後の課題

1. 図書館の役割と図書館職員

前段の来館者調査と職員意識調査の分析を整理すると、

- ① 図書館の基本的機能は資料提供である。
 - －資料の種類を増やす要望－
- ② 図書館利用（資料探索）を、市民は自主的にやりたいと希望している。
 - －利用者用端末機の設置要望－
- ③ 参考業務に応えられる専門的知識や経験を積んだ職員が図書館には必要である。
 - －相談窓口の設置に対する要望－
- ④ 職員も利用者用端末機や相談窓口を必要だと感じている。

この事は、図書館運営方針の明確化という要求や、職員間の意志の疎通や前向きな雰囲気という表現ながら、専門職員（ベテラン職員）に対する期待と、専門職員の育成への期待につながっていく。

2. 今後の課題

以上のように来館者調査と職員意識調査について分析してきたが、結果から導き出された川崎市の図書館の現在の姿は、全体として未成熟な段階にあるといわざるを得ない。これは川崎市の図書館がハード及びソフトの両面で、急速にその活動を拡大してきた結果、多様な課題を内包していることの現れである。

そこで、その課題解決のために必要な改善点を指摘し、今後の課題としたい。

まず第1に、川崎市立図書館の活動歴の浅さとともに図書館の保存機能も十分でなかったために、資料蓄積に幅と深さを持ちえなかった点である。利用者の求める資料を提供するためには、資料蓄積に時間が必要なだけでなく、一定の資料購入費が必要である。そして同時に、資料を蓄積していく図書館の組織的な取組もなければならない。

川崎市の図書館が市民に信頼されるだけの資料能力を保つためには、単に蔵書数を増やすだけでなく資料タイトル数を増加していく努力が求められている。そして、タイトル数増のための環境整備や市民への提供を保障するために早急な中央図書館の建設が待ち望まれる。

第2に、川崎市立図書館の整備が急速に進められたため、頻繁な人事異動が実施され、職員の専門的力量を蓄積する余裕がなかった点である。

図書館の資料と利用者結びつけ、利用者が求める資料・情報を確実に提供するために参考業務を処理する能力を高めるなど、専門的力量を高めていくには、職員の自己研鑽を含む研修体制を職場に根づかせていく努力が

求められるとともに、図書館職員の人員配置・人事についての適切な配慮が求められる。

第3には、川崎市の図書館としての組織目標・サービス目標等の具体的な図書館活動目標を提示できなかった点である。

図書館に対して市民の多様な要望が次々と寄せられるなかで、その対応に追われ、系統だった図書館施策の立案を図書館内部でも十分論議できずに、実施してきた背景がある。1館1館の図書館が、分館・地区館のそれぞれの役割を意識しつつ、川崎市立図書館の有機的なシステムの一端を担うために何ができるのか、どの様に取り組む必要があるのかを理解し、組織的な解決の方針を明確にすることがより良い図書館づくりの基本にあると言える。

以上の3点、課題の所在について述べてきたが、図書館を取り巻く環境は今日の経済状況と同様に厳しく、また、大きく変わってきている。

一方で高齢化と高学歴社会の到来のなかで、市民に多様な資料・情報を提供し、学習を支援することが求められている。

また、一方で高度情報化社会の到来のなか、コンピュータ等の様々な技術革新の成果を取り込んでいく必要性を認識し、活用することが求められている。

川崎市立図書館にとって、今まさに必要なことは図書館としてこれらの課題に組織的に取り組むことであり、このことが今後の活動内容や図書館サービスの質の向上を決定していくこととなろう。

おわりに

この研究は急激に伸びた貸出冊数の増加のなかで、図書館職員の忙しさだけが目立ち、ともするとこれまで「貸出」を中心とした図書館活動になっており、「読書相談を含むレファレンス活動」という図書館職員の専門性が問われる部分を置き去りにしてきたのではないかと、いう危惧から、市民の来館者調査と図書館職員の意識調査を実施し、現在の図書館の状況を把握し、今後の図書館のあるべき姿を探ることを目的にスタートした。

その点で、資料・情報の収集・整備と職員の専門性についての項目を中心に調査し検討した。図書館の主要なサービスの1つは資料・情報の収集・整理・提供であるが、もう1つの柱である読書普及活動としての読書会や講演会、お話し会や研究会活動に対する支援については、調査・研究から除外した。今後、この点での研究を宿題としたい。

現在、川崎市では稼働中のコンピュータ・オンラインシステムの新たな構築、中央図書館の建設、分館の配置

などいくつかの課題もあり、その実現が待たれるが、それとは別にこの報告でされた図書館職員の養成には一層の努力が求められている。

最後に、来館者調査の作成には、図書館情報大学の葉袋秀樹教授のご助言をいただいたが、問題を煮詰める時間が少なく、設問についての不足・不備な部分などは研究メンバーの責任であり、葉袋先生に申し訳ないと思っている。また、手間のかかる調査・分析を、直接・間接に協力くださった方々に感謝し、報告とする。

<先行調査・研究>

- ・『日野市立図書館の発展計画のための調査研究』
(日本図書館協会) 1985年
- ・『読書・公共図書館に関する世論調査』
(総理府) 1989年
- ・『公立図書館の職員像—大阪府下公立図書館職員アンケート調査報告書—』(日本図書館協会) 1991年
- ・『苅田町立図書館来館者調査報告書』
(西日本工業大学建築学科計画研究室) 1992年

<参考文献>

- ・「公共図書館改革の提言・1—読書案内サービスの必要性」(葉袋秀樹『図書館雑誌』Vol. 85/86) 1992年
- ・「公共図書館の利用要因の時系列分析」
(春日部千絵『Library and Infomaition Science』
慶応大学図書館学科=紀要)
- ・『公共図書館のサービス計画』(勁草書房) 1992年
- ・「利用者の要求に応える姿勢で—利用者調査と図書館運営—」(伊藤昭治『みんなの図書館』8月) 1994年
- ・「図書館利用者の背景—統計データから見た日本人の意識、余暇、ライフスタイルの状況—」(武田元次郎
鶴見大学紀要第30号) 1993年
- ・「浦安市立図書館の「本の案内」」
(曾井真理『みんなの図書館』8月) 1994年
- ・「図書館における統計と評価」
(糸賀雅児『現代の図書館 Vol. 31』) 1994年
- ・「ベストセラーと予約」
(浴端子『図書館雑誌』3月) 1994年
- ・「資料貸借センター機能とは」
(森崎震二『みんなの図書館』5月) 1994年
- ・「公共図書館批判論の批判的検討」
(葉袋秀樹『現代の図書館』Vol. 30) 1994年
- ・「座談会 葉袋秀樹氏論文「読書案内サービスの必要性」をめぐって」(『図書館雑誌』10月) 1994年

- ・「地方自治体における図書館経営の経済効果」
(竹内紀吉『情報の科学と技術』44巻 5号) 1994年
- ・『図書館サービスの測定と評価』
(森耕一編 日本図書館協会) 1985年
- ・『図書館職員の専門性についての意識に関する研究』
(岩淵泰郎/常磐繁 東洋大学社会学研究所研究報告書第9集) 1994年

<指導助言>

- ・図書館情報大学教授・・・・・・・・・・葉袋秀樹

<参考資料>

来館者調査各館別集計データ（抜粋）

問1 ふだん図書館に来館する所要時間はどのくらいですか。（家や学校・会社から図書館まで）

	全 体	川崎区	幸 区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	田島分	橘 分
回答者数	1612人	291人	179人	284人	173人	151人	175人	171人	108人	80人
10分以内	28.5%	16.5%	35.2%	25.4%	32.4%	37.1%	25.7%	12.9%	54.6%	47.5%
20分以内	32.1%	32.0%	32.4%	38.4%	27.7%	33.9%	33.7%	29.8%	23.1%	30.0%
30分以内	21.8%	30.9%	17.3%	23.9%	19.1%	17.9%	22.3%	25.7%	12.0%	7.5%
1時間以内	11.1%	14.4%	8.4%	6.7%	11.0%	7.9%	9.1%	21.1%	8.3%	13.8%
1時間以上	6.5%	6.2%	6.7%	5.6%	9.8%	3.3%	9.1%	10.5%	1.9%	1.3%

問7 今日あなたはどんな種類の図書・資料を利用しましたか。（2つまで選択）

	全 体	川崎区	幸 区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	田島分	橘 分
回答者数	1587人	286人	175人	280人	167人	150人	170人	171人	108人	80人
小説・エッセイ	52.6%	59.4%	40.6%	53.6%	41.9%	61.3%	48.2%	46.2%	61.1%	67.5%
専門書	30.1%	34.3%	36.6%	28.2%	31.1%	24.7%	34.7%	31.0%	20.4%	17.5%
入門書	4.1%	5.6%	2.9%	2.9%	4.2%	2.0%	2.9%	8.2%	5.6%	1.3%
実用書	22.9%	19.6%	22.2%	19.6%	22.8%	26.7%	29.4%	25.1%	18.5%	28.8%
参考書	5.0%	6.3%	6.9%	4.3%	7.2%	2.0%	7.1%	5.3%	—	2.5%
新聞・雑誌	20.4%	17.1%	20.6%	20.0%	28.7%	18.7%	18.8%	19.9%	19.4%	23.8%
辞書・辞典類	6.4%	6.6%	6.3%	7.5%	10.8%	4.0%	7.1%	6.4%	2.8%	—
郷土・行政資料	2.6%	1.4%	7.4%	2.1%	2.4%	3.3%	2.9%	1.8%	0.9%	1.3%
児童図書	16.3%	10.5%	14.9%	17.5%	10.2%	21.3%	10.6%	20.5%	25.9%	30.0%
他の資料	4.4%	6.3%	4.6%	5.4%	4.8%	4.0%	4.7%	1.8%	2.8%	1.3%
その他	3.4%	3.8%	2.9%	3.6%	5.4%	2.0%	2.9%	3.5%	2.8%	2.5%

問13 図書館のサービスに対する要望をお聞きます。（2つまで選択）

	全 体	川崎区	幸 区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	田島分	橘 分
回答者数	1528人	276人	172人	271人	161人	145人	164人	166人	100人	73人
図書・資料の種類を増やす	66.0%	71.7%	68.0%	67.2%	58.4%	62.1%	64.0%	60.8%	73.0%	65.8%
図書・資料の数を増やす（複数）	18.0%	21.4%	16.3%	18.5%	15.5%	20.0%	18.3%	13.0%	16.0%	20.5%
図書資料を探しやすい書棚にする	16.4%	11.2%	16.9%	18.1%	16.8%	19.3%	19.5%	19.3%	14.0%	11.0%
案内・相談コーナーを設置・充実する	13.1%	12.7%	14.5%	12.2%	13.7%	9.7%	13.4%	19.9%	9.0%	9.6%
館内を静かにする	8.9%	6.9%	8.7%	5.9%	16.8%	11.0%	7.3%	4.2%	12.0%	16.4%
利用者端末を設置する	28.0%	36.2%	30.2%	26.9%	26.1%	26.2%	28.7%	21.7%	26.0%	19.2%
予約した図書・資料を早く提供する	8.0%	7.6%	5.8%	7.4%	6.8%	11.7%	6.7%	9.6%	11.0%	8.2%
その他	13.4%	9.1%	11.6%	21.4%	13.7%	7.6%	14.6%	17.5%	4.0%	15.1%

問8 それはどんな分野の図書・資料ですか。(3つまで選択)

	全体	川崎図	幸 図	中原図	高津図	宮前図	多摩図	麻生図	田島分	橋 分
回答者数	1548人	282人	174人	272人	158人	143人	168人	169人	103人	79人
宗教・哲学	8.6%	9.9%	13.2%	8.1%	19.1%	8.4%	6.5%	6.5%	3.9%	7.6%
歴史	19.0%	17.7%	19.5%	19.9%	25.9%	18.9%	19.0%	16.0%	16.5%	12.7%
政治・経済	12.1%	9.9%	13.2%	12.9%	12.7%	14.0%	13.1%	10.7%	6.8%	3.9%
自然科学・技術	16.5%	16.0%	22.4%	18.8%	17.7%	11.2%	16.1%	18.3%	9.7%	10.1%
芸術	9.0%	9.6%	6.9%	9.6%	10.8%	9.1%	8.3%	14.8%	2.9%	3.8%
小説	43.5%	51.8%	31.6%	42.3%	36.7%	52.4%	39.3%	36.1%	50.5%	58.2%
古典・短歌・俳句	4.6%	4.6%	6.3%	3.7%	3.2%	5.6%	6.5%	5.3%	3.9%	—
随筆・評論	13.8%	12.1%	12.6%	11.8%	13.3%	16.1%	16.7%	18.3%	8.7%	17.7%
記録・伝記	15.4%	16.7%	14.9%	15.4%	12.7%	12.6%	13.1%	13.0%	26.2%	17.7%
語学	6.5%	8.2%	2.9%	5.1%	19.1%	4.9%	7.7%	8.3%	6.8%	1.3%
金融・法律	5.9%	4.6%	5.7%	4.0%	7.6%	8.4%	8.3%	6.5%	5.8%	3.8%
趣味・余暇	33.9%	33.0%	30.5%	32.0%	34.2%	28.7%	36.3%	38.5%	35.9%	43.0%
健康・スポーツ	12.2%	13.8%	12.1%	11.4%	13.3%	10.5%	13.1%	11.2%	8.7%	15.2%
生活技術	5.7%	5.3%	6.9%	4.4%	4.4%	6.3%	5.4%	4.1%	4.9%	15.2%
劇画・マンガ	3.9%	5.0%	4.6%	2.9%	3.8%	1.4%	3.0%	—	10.7%	7.6%
その他	8.8%	6.4%	11.5%	9.9%	9.5%	7.7%	10.1	7.7%	11.7%	3.8%

問18 あなたのことをお聞きします。(職業は)

	全体	川崎図	幸 図	中原図	高津図	宮前図	多摩図	麻生図	田島分	橋 分
回答者数	1605人	289人	179人	283人	172人	151人	173人	171人	107人	80人
高校生・浪人	5.9%	9.3%	6.7%	5.7%	6.4%	2.6%	2.3%	9.4%	3.7%	—
専門学校生	1.7%	3.1%	—	1.8%	6.4%	—	0.6%	1.2%	—	—
大学・大学院生	8.0%	8.7%	11.7%	9.2%	11.0%	2.6%	12.7%	6.4%	0.9%	—
事務・営業職	16.4%	25.6%	14.5%	12.4%	16.3%	16.6%	16.2%	11.1%	17.8%	12.5%
専門技術職	9.7%	13.1%	7.8%	9.2%	12.8%	6.0%	9.2%	9.9%	8.4%	6.3%
管理職	5.7%	7.6%	4.5%	2.8%	2.9%	12.6%	7.5%	5.3%	2.8%	5.0%
技能・作業職	3.1%	3.5%	3.4%	3.9%	4.1%	3.3%	1.2%	2.3%	2.8%	1.3%
自営業	4.1%	4.8%	2.8%	5.3%	4.1%	4.0%	4.6%	1.8%	5.6%	2.5%
主婦	29.4%	12.5%	27.4%	28.3%	18.6%	41.7%	27.7%	38.0%	44.9%	63.8%
無職	11.2%	7.6%	16.8%	13.8%	12.2%	6.6%	12.7%	12.3%	7.5%	7.5%
その他	4.8%	4.2%	4.5%	7.8%	5.2%	4.0%	5.2%	2.3%	5.6%	1.3%