

# 利用者との交流を目指して

## —日曜開館ボードアンケート—

こんないえみり  
**近内絵美里**

(信濃町メディアセンター)

はらだなつこ  
**原田奈都子**

(三田メディアセンター)

### 1 日曜開館の実施

三田メディアセンターは2016年12月から2017年1月にかけて、冬季休校を挟む日程で日曜開館を実施した。三田メディアセンターでは主に予算の問題から日曜開館を縮小してきたが、以前行った利用者アンケートの結果などを踏まえ、2015年度から時期とサービスを限定して試験的に再開している。開館は8日間（授業が行われる祝日を含む）、サービスは“全フロアの閲覧席（予約制のグループ学習室・研究個室を除く）”、“貸出・返却”、“データベースエリア”のみ提供した。再開初回もアンケートを行ったが、2回目となる今回はアンケートの項目と形式の見直しを行った。

### 2 キャンペーンの展開

アンケートについて話を始める前に、日曜開館を広報するために行ったキャンペーンについて触れておきたい。

三田メディアセンターは通常の日曜日は休館している。より多くの利用者の来館を促すために、まずは日曜開館を実施することを利用者に広く知っても

らう必要がある。前回のポスターが利用者にある程度浸透しているため、今回もデザインはそのまま踏襲し、キャッチコピーを変更するに留めた。留学生にも内容が伝わるように英語表記を取り入れたデザインにしている（図1）。館内の閲覧席や窓、キャンパス内の掲示板などにポスターを貼ると同時に、三田メディアセンターのWebサイトやTwitterにもポスターをもとにした画像を掲載した（図2）。日曜開館の広報デザインを統一させたキャンペーンとして展開することで、より大きな効果を狙っている。



図2 Webサイトの画像

### 3 ボードアンケート

前回のアンケートでは質問紙形式を採用したが、今回はボード形式に変更した。利用者が気軽に回答できて集計もしやすく、回答状況をリアルタイムに表示することで利用者の目を引き、宣伝効果も期待



図1 ポスター



図3 アンケート開始前のボード

できる。ボードのデザインもポスターとリンクさせ、同じキャンペーンの一環であることが視覚的に伝わるように工夫した(図3)。ボードは2016年12月2日から2017年2月2日まで図書館(新館)入館ゲート前に設置し、この期間にメディアセンターに入館したすべての利用者が回答できるようにした。

前は、ゼミの研究発表などが行われる三田祭(学園祭)の準備期間である11月と、卒業論文・修士論文の執筆時期である12月の需要を見込んで開館時期を11月・12月に決定した。この時のアンケートで期末試験期である1月の開館への要望が寄せられたため、今回は12月・1月に開館時期を変更した。この変更に対する反応を得るために「1ヶ月だけ日曜開館するなら?」というアンケート項目を設定した。あえて「1ヶ月だけ」と限定したのは、「毎月」という回答を避け、よりの確に利用者のニーズを反映した回答を得ることを狙ったものである。

ボードに4月から3月までの枠を設け、日曜開館を実施してほしい月にシールを貼って投票してもらったようにした(図4)。利用したい時期を考えやすいように、学生の来館が増えるイベントがある月は「期末試験」、「三田祭」などのイベント名を横に添えることで投票の助けとした。貼るシールについても、学部生は青、大学院生は赤、のように色を変えることで、どのような利用者がどの月に投票したのか傾向をつかめるように工夫した。

また、日曜日の開館時間帯についても今後の運用を検討する必要があるため、「日曜のいつ図書館を使う?」をふたつめの項目として設定した。平日の通常開館時間を基準に午前9時から午後10時までの枠を設け、図書館を使う時間帯にシールを貼って投

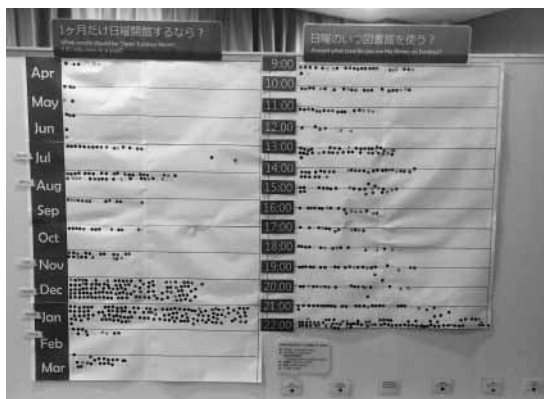


図4 「1ヶ月だけ日曜開館するなら?」  
「日曜のいつ図書館を使う?」のボード

票してもらった。こちらのシールにもひとつめの項目と同じものを使い、どのような利用者がどの時間帯に投票したのか傾向をつかめるようにした。

最後に「図書館をもっとよくするには?」という項目を用意した。ここは日曜開館に関することに限定せず、利用者が自由にコメントできるスペースとして設定した。ボードのそばに付箋とペンを設置し、自由に書いてボードに貼りつけてもらう形式を採用した。

#### 4 アンケートの結果(月・時間)

##### ◆1ヶ月だけ日曜開館するなら?

調査期間: 2016年12月2日(金)~26日(月)

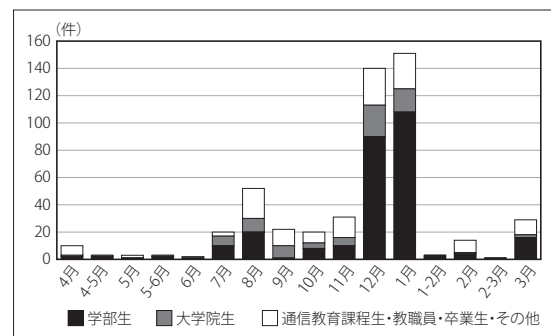


図5 「1ヶ月だけ日曜開館するなら?」

学部生を中心に、卒業論文・修士論文の執筆や期末試験期の12月・1月が群を抜いて票を集めた。他の月と比べると夏期休校中の8月もやや多い。この結果から、2017年度も12月・1月の実施が適当と思われる。

##### ◆日曜のいつ図書館を使う?

調査期間: 2016年12月2日(金)~26日(月)

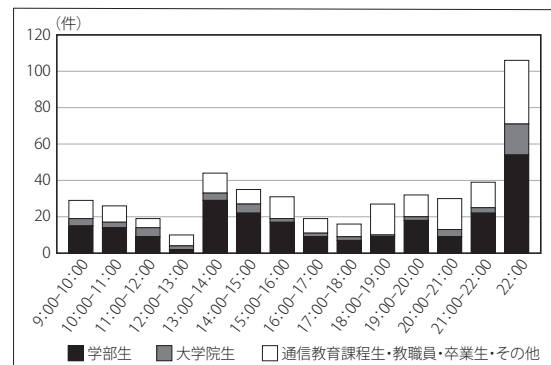


図6 「日曜のいつ図書館を使う?」

13:00-16:00と19:00-22:00の時間帯に票が集まった。日曜開館の入館データを見ると午後1時

頃に入館する利用者が多い傾向にあり、実態に即した結果となった。最も多くのシールが貼られたのは、22:00の枠線上であった。これは午後10時以降の開館を希望するものと解釈できる。

今回は午前10時から午後6時の開館であったが、2017年度は開館時間を午後にずらす検討が必要だろう。

### 5 追加アンケート（サービス）

「1ヶ月だけ日曜開館するなら？」については、開始1か月で結果がはっきりと表れたため、途中から調査項目を変更することにした。日曜開館では、“全フロアの閲覧席（予約制のグループ学習室・研究個室を除く）”、“貸出・返却”、“データベースエリア”に絞ってサービスを行った。さらにフロアを限定することで、開館に必要なスタッフ数を抑えることができるか検討するため、新たな調査項目を「1～2階の閲覧席“以外”に日曜日に実施してほしいサービスは？」とした。1～2階の閲覧席を除外したのは、建物の構造上、サービスの対象外とすることが難しいためである。

#### ◆ 1～2階の閲覧席“以外”に日曜日に実施してほしいサービスは？

調査期間：2016年12月27日(火)

～2017年2月2日(木)

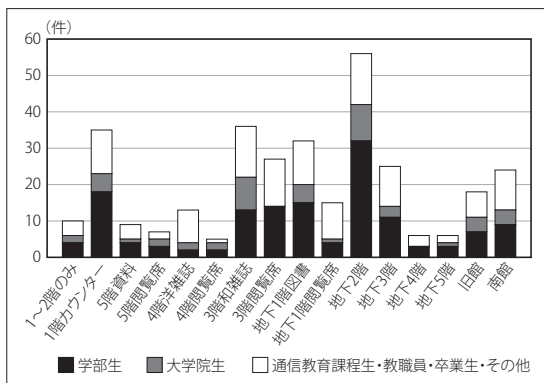


図7 「1～2階の閲覧席“以外”に日曜日に実施してほしいサービスは？」

和書・和雑誌が配架されている3階～地下3階に票が集中した。資料に関しては、これらを提供できればニーズをある程度満たすことができそうである。カウンター業務の有無により必要なスタッフ数が大きく変わるため、「1階カウンター」という項

目を設けたが、結果からは閲覧席だけではなく資料の利用希望も多いことが読み取れ、貸出・返却サービスは必要と思われる。旧館はニーズが少なく、実際の入館者も1日20名弱と少ないため、2017年度は休館を検討する余地があるかもしれない。

### 6 自由コメント（利用者からメディアセンターへ）

#### ◆ 図書館をもっとよくするには？

調査期間：2016年12月2日(金)

～2017年2月2日(木)

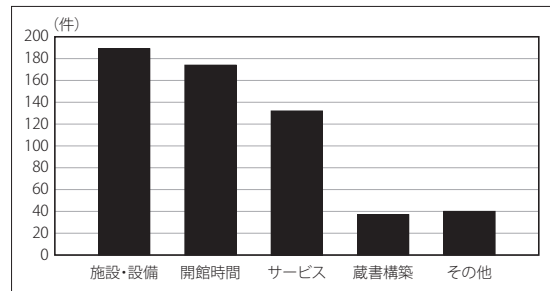


図8 自由コメントのカテゴリ別件数

図8は、コメントを「施設・設備」「開館時間」「サービス」「蔵書構築」「その他」のカテゴリに分けて集計した件数を表している。「施設・設備」は空調・備品・スペースなど内容が多岐に渡って細分化しているのに対して、「開館時間」については24時間開館を希望するコメントが半数以上を占め、他大学の実績を引き合いに出した意見も目立った。学生は夜遅くまで勉強・研究ができる場所を求めていることがうかがえ、メディアセンターというより三田キャンパス全体として学生の居場所を検討する必要がある。しかしながら、24時間365日の開館を希望する声がある一方、社会問題となっている長時間労働や省エネの観点から、開館時間を延長するのは良くないとの意見もあった。

アンケート開始後1週間で付箋の枚数は170枚にのぼり、急きょ大型のボードを追加することになった(図9)。利用者の注目の高さがうかがえる。付箋という限られたサイズ感がSNSに慣れた学生にとって気軽に回答しやすかったのかもしれない。あるコメントに対して別の利用者がさらにコメントをする、ひとつのコメントに複数の利用者が「イイネ！」を表示するなど、ボード上で利用者同士のやり取りが展開し、活発な意見交換の場となった。通常三田メディアセンター館内は撮影禁止としている

が、自由な参加と利用者内での広がり期待し、このアンケートボードは撮影可とした。



図9 アンケート実施中のボード

## 7 自由コメント（メディアセンターから利用者へ）

寄せられたコメントのうち、すぐに回答できるものは「メディアセンターからの回答」として別途ボードを立てて掲示した（図10）。同時に、Twitter上でも利用者のコメントとメディアセンターの回答を画像付きでツイートした（図11）。掲示した回答に対してさらにコメント付箋が貼られることもあり、こちらも意見交換の場となった。三田メディアセンターのTwitterはフォロワーの学生があまり多くないこともあってか、残念ながら狙ったようにSNS上で拡散されることはなかった。日ごろから学生に向けたツイートを積み重ねてフォロワーを獲得しておくことが必要だろう。



図10 メディアセンターからの回答

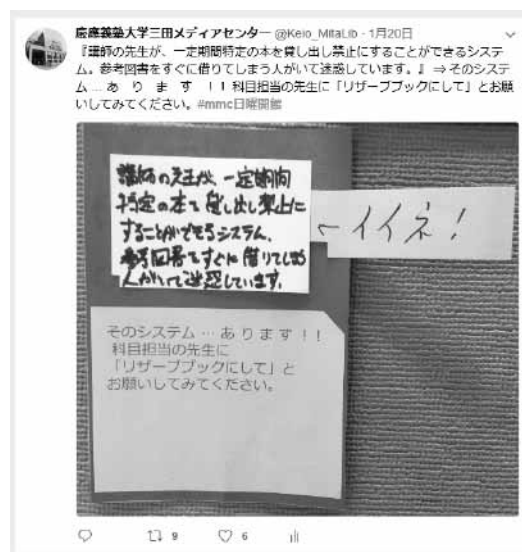


図11 Twitter画面

## 8 おわりに

アンケート実施中はボードの前に足を止めている利用者が頻繁に見られた。予想していた以上に多くの回答を集めることができ、三田メディアセンターの利用者像をつかむうえで大きな成果を得られた。同時に、メディアセンターが利用者の声に耳を傾けようとしている、利用者の方を向いて活動しているという姿勢を利用者に伝えることができたことも成果といえるだろう。

ボードアンケートでは回答状況や寄せられたコメントが他の利用者の目にも触れることになる。メディアセンターがこのアンケートの結果をいかにサービスに落とし込んでいくのかということも利用者に見られている点を忘れてはならない。得られた回答・意見のすべてを実際のサービスに反映させることは、様々な制約があるなかでは難しい。しかし、利用者の声は図書館への期待の表れでもある。これにいかに対応していくか、図書館員の腕の見せ所である。