

# 平成30年度 県立図書館利用者アンケート結果報告

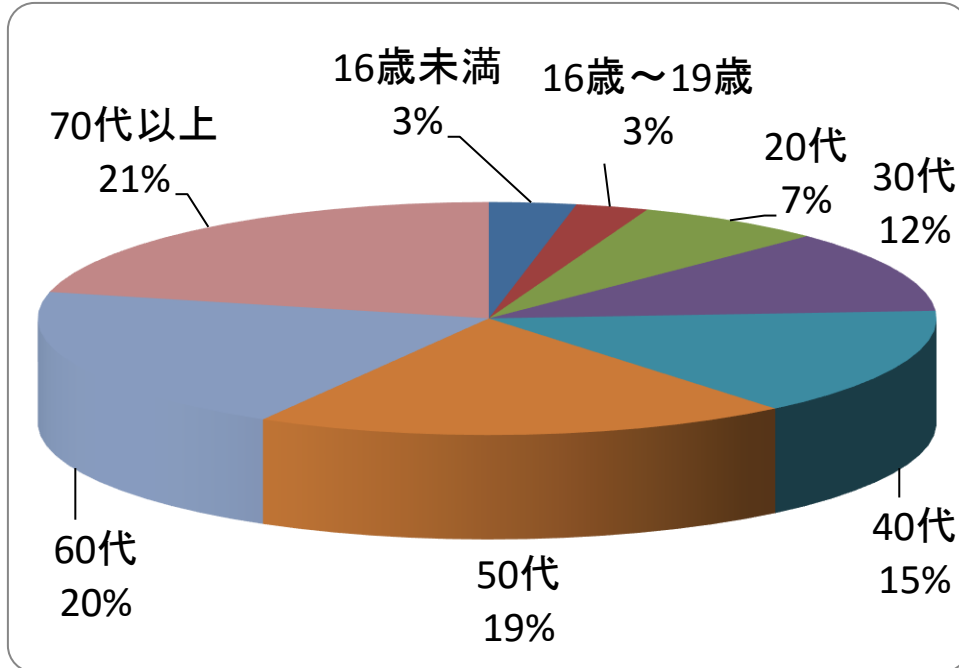
平成30年12月21日

平成30年9月28日(金)、30日(日)、10月2日(火)の3日間にわたり、図書館サービスの充実を図るため、利用者の皆様にアンケートを実施しましたところ、225名の回答をいただきました。調査にご協力いただき、ありがとうございました。皆様のご意見を参考とさせていただきます、今後とも利用しやすい県立図書館となるよう運営の改善に努めてまいります。

注:割合値の合計は、四捨五入のため100%にならない場合があります。

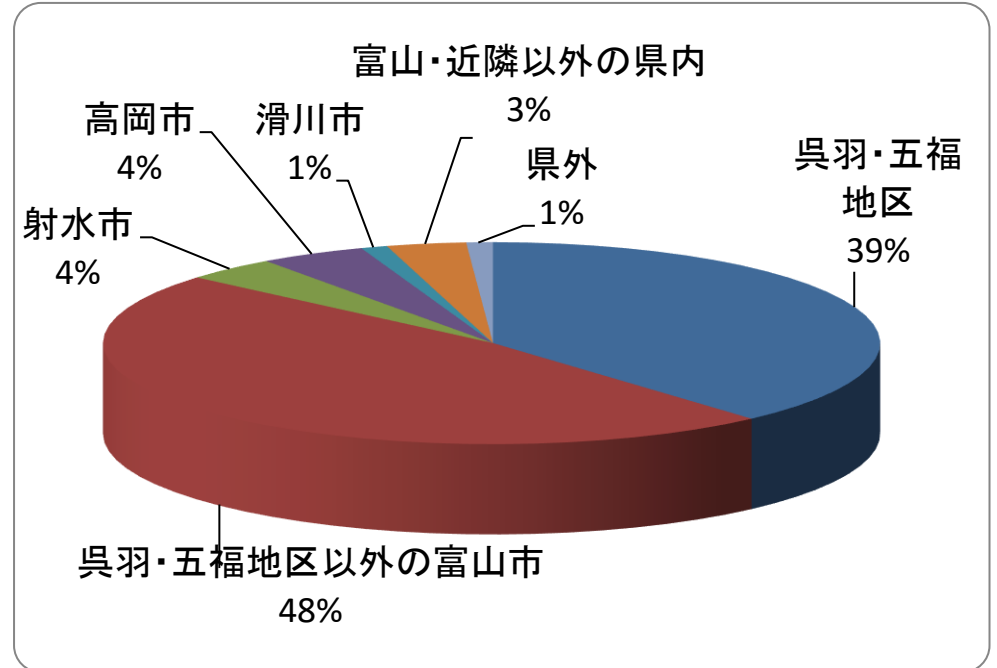
## 1 アンケート回答者

### (1) 年齢別



50代以上の利用が、前回(H28年度)同様過半数を超えている。前回に比べ、60代の利用が減り、70代以上の利用が増えた。なお、性別では女性の割合がやや増加した(25%→34%)。

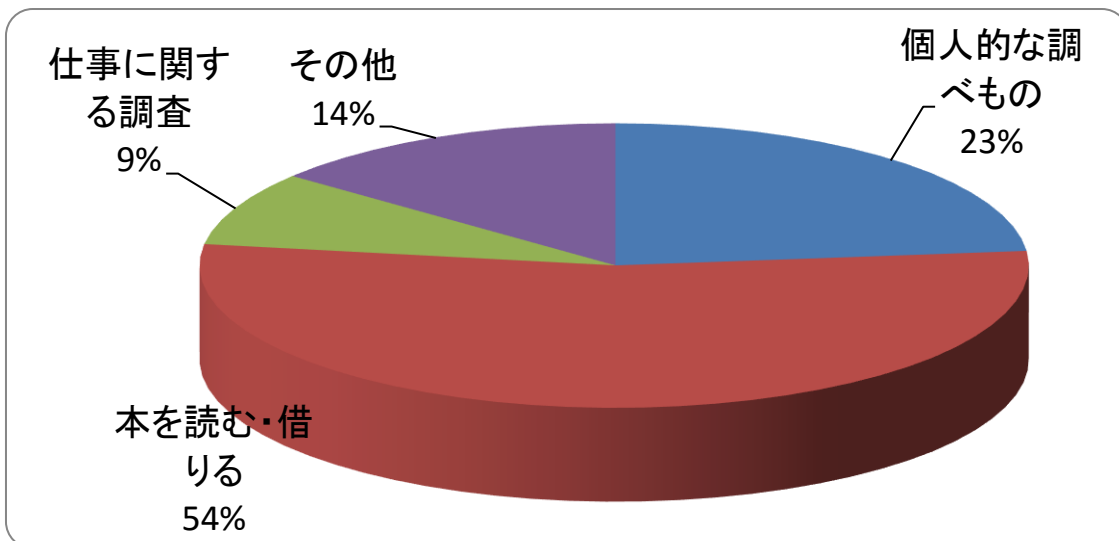
### (2) 居住地別



「呉羽・五福地区以外の富山市」が48%と最も多く、ついで地元の「呉羽・五福地区」が多かった。この傾向は前回と変わらないが、富山市全体の割合がやや増加した(80%→87%)。

## 2 利用について

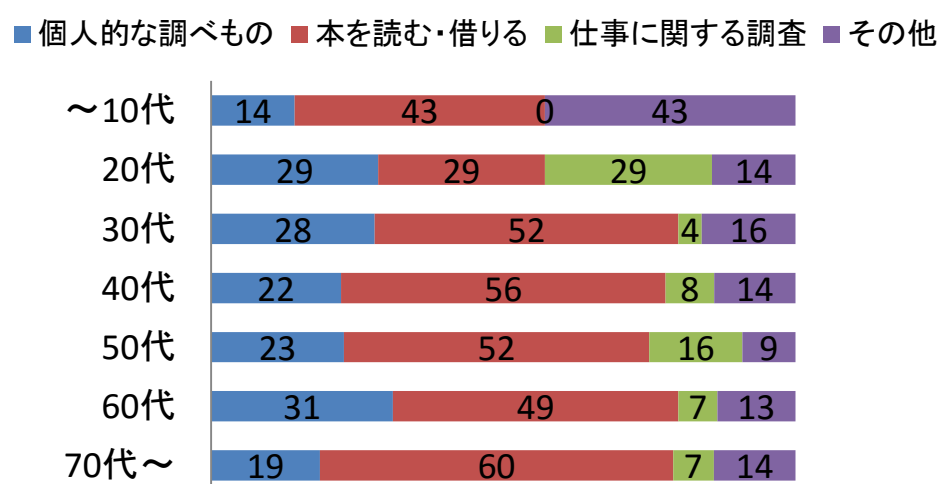
### (1) おもな利用目的



「本を読む・借りる」「個人的な調べもの」の順に多い傾向は前回と変わらない。

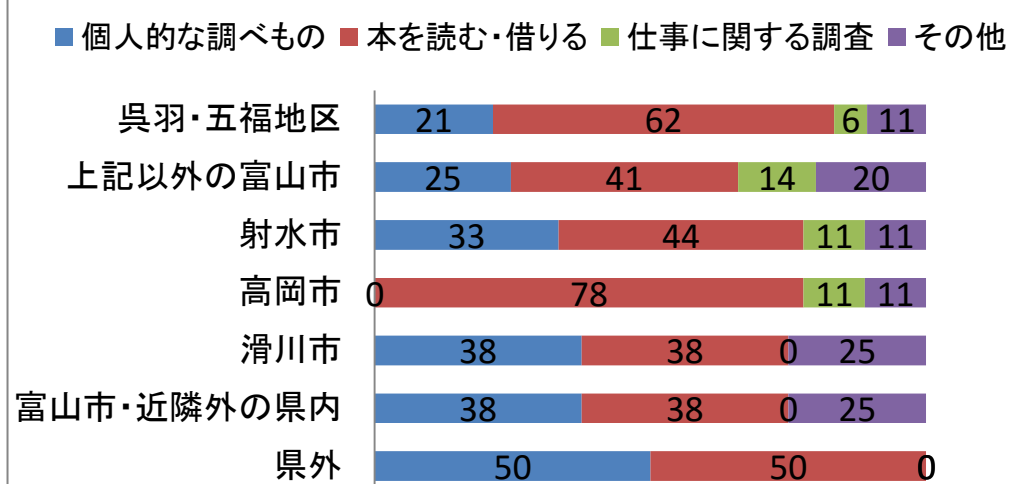
「その他」の利用として、勉強・学習・自習が最も多い。

### (2) 年代別利用目的(%)



10代以下では、「本を読む・借りる」と「その他(自習・勉強など)」が同じ割合で多かった。20代では「仕事に関する調査」の割合が多く、30代以上はどの世代も「本を読む・借りる」の割合が多い。

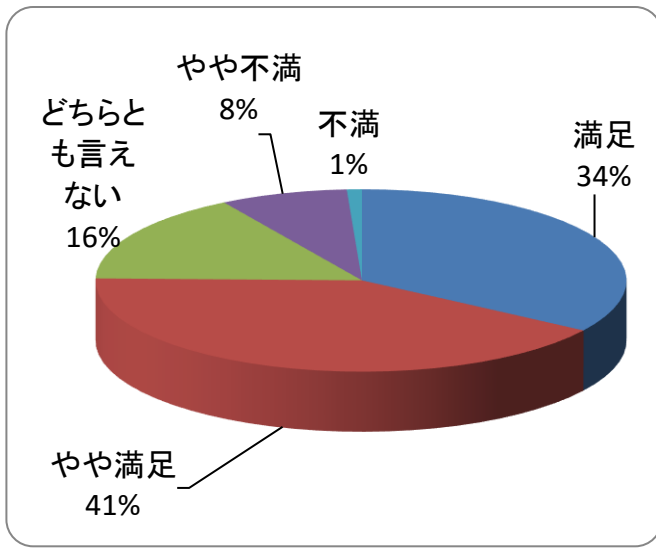
### (3) 居住地別利用目的(%)



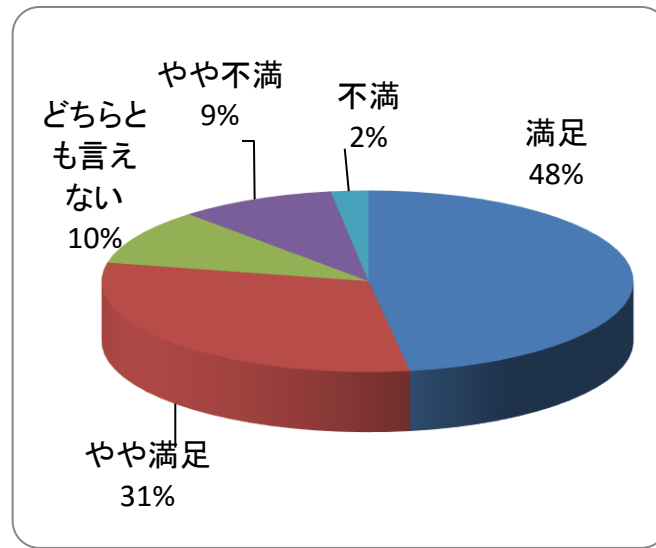
呉羽・五福地区では、「本を読む・借りる」の割合が多いが、高岡市を除き、遠方になるほど「個人的な調べもの」の割合が多くなる傾向がみられる。

### 3 満足度について

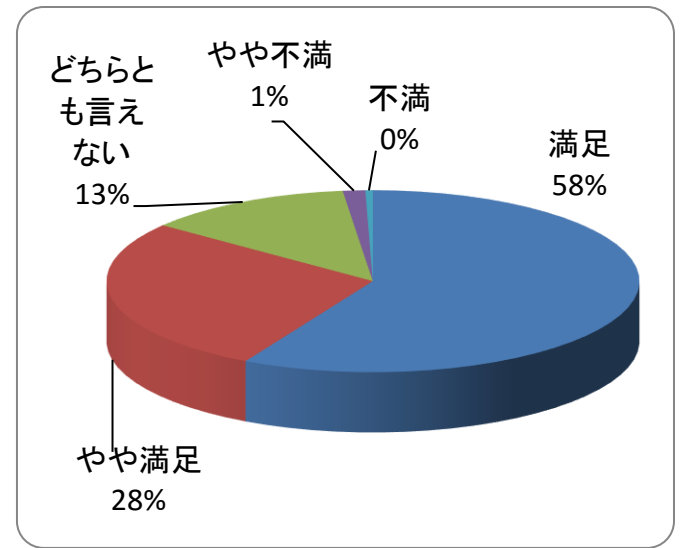
#### (1) 所蔵資料



#### (2) 開館時間・日数

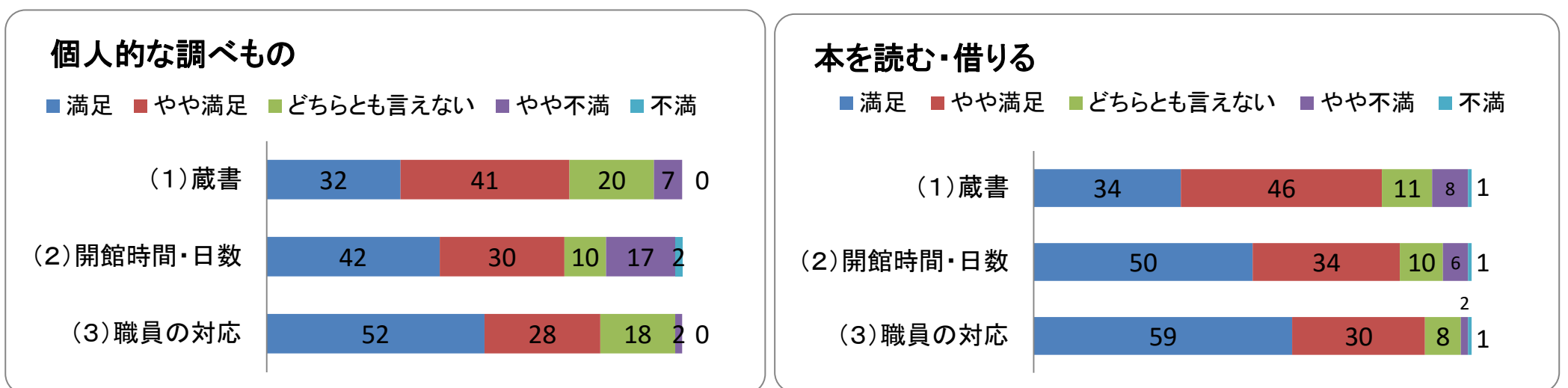


#### (3) 職員の対応



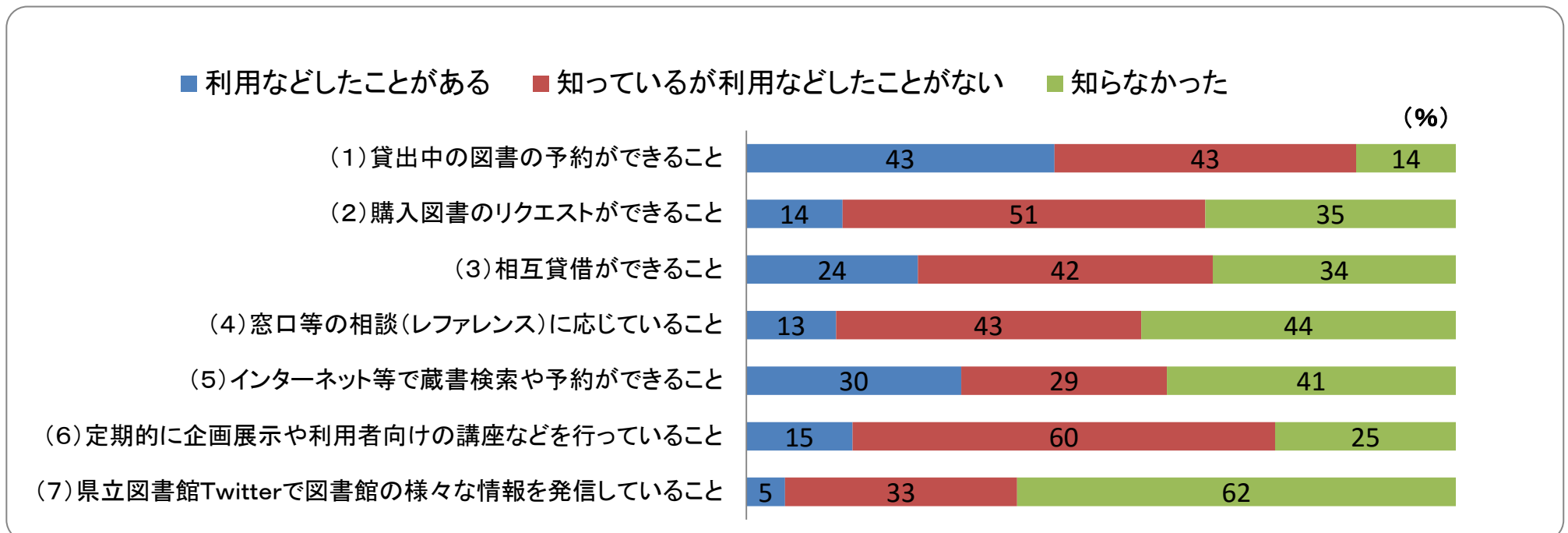
「所蔵資料」「開館時間・日数」「職員の対応」ともに、「満足」「やや満足」という回答が多かった。しかし、「所蔵資料」「開館時間・日数」については、それぞれ1割程度の利用者が何らかの不満を感じている。

#### (4) 利用目的別満足度(%)



利用目的が「個人的な調べもの」と回答した人は、「開館時間・日数」に対して「不満」「やや不満」と回答した人が約2割と多かった。また、「本を読む・借りる」と回答した人では、どの項目も「満足」「やや満足」と回答した人が8～9割と多かった。

### 4 サービスについて



「貸出中の図書の予約ができること」は認知度が高く、実際に利用したことがある人も多かった。「定期的に企画展示等を行っていること」「相互貸借ができること」「図書購入のリクエストができること」は、6割を超える認知度があるが利用は少ない。一方で、「窓口でのレファレンス」や「インターネットでの予約」は認知度は5～6割程度だが利用割合が比較的高い。開設から2年が経過したTwitterに関しては、認知度・利用ともに十分とは言えない。

#### <まとめ>

- ・利用者については、前回平成28年度に実施したアンケート調査と比べ、年齢では50代及び70代以上が増加した。居住地では五福・呉羽地区の利用がやや増加した。性別では男性の割合が高い傾向は変わらないが、女性の割合がやや増加した。
- ・利用については、主な利用目的は前回調査とほぼ同じ傾向であった。
- ・満足度については、「蔵書」「開館時間・日」「職員の対応」いずれの項目においても前回より増加したが、蔵書の充実や開館日・時間の拡充を求める声も複数寄せられた。
- ・各種サービスについては、認知度に対して実際の利用が十分ではない実態が浮き彫りとなった。館報・ホームページ・Twitter等を通じた広報や館内案内表示の工夫など、利用者への一層の周知が必要であろう。

## 5 利用者からの主なご意見とその対応について

	意見	対応
資料関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書が少ないと思います。もっと増やしてほしい。</li> <li>・読みたい本が書庫に入っていることが多い。</li> </ul>	<p>県立図書館の蔵書(一般図書)は、現在約82万冊ですが、閲覧室の開架・閲覧スペースが少ないため、蔵書の約9割が書庫にて所蔵されており、利用者の皆さまにはご不便をおかけしています。お探しの資料が開架に見当たらない場合は、カウンター職員にお尋ねください。</p> <p>なお、当館が所蔵していない資料については、利用者からのリクエストによる購入を検討いたします。また、所蔵している他館から当該資料を借り受け、利用者の閲覧・貸出に供するサービスもごございますので、ご要望の資料等がございましたら、気軽に窓口にお尋ねください。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雑誌、専門書(工学、化学、動物系、看護系ほか)、文庫本、小説、新書、IT関係、高齢者医療・リハビリ関係、貿易関係、演劇関係、俳句・短歌、ビジネス書、絵本などをもっと入れてほしい。</li> </ul>	<p>現在の図書購入費では、年間出版点数の約14%にあたる1万冊余りしか購入できません。また、雑誌は現行の購入雑誌を維持するのが精一杯です。専門書などについては、当館の資料収集方針に照らして、できるだけ購入するように努めていますが、予算の関係から、十分な資料収集が行えないのが現状です。この点、ご理解ください。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・富山に関する本をもっと増やしてほしい。</li> </ul>	<p>当館では、「調査研究のための図書館」「保存のための図書館」という運営方針のもと、郷土関係資料(富山に関する本)については、積極的に収集するよう努めております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目が年々悪くなるので、大きい字の本を増やしてもらいたい。</li> </ul>	<p>これまで2階コレクションルームにあった「大活字本コーナー」を平成29年12月に1階閲覧室に移設・拡充いたしました。今後、徐々にタイトル数を増やしていくこととしておりますので、どうぞご利用ください。</p>
施設・設備・開館時間等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日が多い。</li> <li>・月曜日も開館してほしい。</li> <li>・開館時間を延長してほしい。</li> </ul>	<p>当館では、祝日開館や開館時間の延長を段階的に実施してきました。開館日の増加や開館時間の延長には人件費や光熱費等の確保が必要なため、すぐには対応が難しいことをご理解ください。今後とも、利用者のニーズの把握に努め、対応を検討してまいりたいと考えております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自習スペースの充実。</li> <li>・コレクションルームの座席数がもう少し増えようという希望がある。</li> </ul>	<p>県立図書館には、自習や学習のための専用の部屋はございません。1階閲覧室は、図書館資料の閲覧・貸出や調査、相談のためのスペースで、閲覧等以外の目的で使用される方は、2階コレクションルームをご利用いただいております。</p> <p>なお、夏休み期間など利用者が増える期間においては、コレクションルームに机・椅子の増設を行い、利用者の便宜を図るようにはいたしております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車スペースをもっと広くしてほしい。</li> </ul>	<p>県立図書館には、建物に隣接する駐車場(55台)に加え、県道西側には第2駐車場(47台)があり計102台の駐車が可能です。さらに、県立図書館で講演等が開催される際は県立図書館東側に隣接する県公文書館の駐車場(62台)を一時的に使用しており、引続き、必要な駐車スペースを確保するとともに、駐車状況等を踏まえ、必要に応じて車の誘導を行うなど円滑な駐車に努めてまいります。</p>
閲覧・貸出関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯電話やスマホを使って話している人にはぜひ注意してください。</li> <li>・最近、マナーの悪い利用者が多くなったと感じます。うるさいのが一番困ります。</li> </ul>	<p>携帯電話等の利用については、館内利用者へのご希望として、「館内ではお静かに願います。携帯電話はマナーモードに設定し、通話の際には、館外等に移動され、他の方の迷惑にならないようご配慮願います。」としています。</p> <p>職員が見回りの際にも気をつけていますが、他の方に迷惑な状況がありましたら、職員に声かけをお願いいたします。職員から注意させていただきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県立図書館で借りた本を県内の公立図書館で返却できるようにしてほしい。</li> </ul>	<p>借りられた本を県内の公共図書館(但し、富山市を除く)及び高志の国文学館で返却することは可能です。</p> <p>返却の際に書類が必要なので、貸出手続きの際、お申し出ください。なお、この場合は、貸出期間延長や分割返却ができなくなりますのでご注意ください。</p>

県立図書館に対して、どのようなことが期待されているかなど、その一端を知ることができるアンケート結果でした。

「職員さんにはいつも親切で丁寧な対応をしていただいています。」など、温かい励ましの言葉も多数いただき、ありがとうございます。

このアンケートを参考に、今後とも利用者の皆様が利用しやすい図書館であるようサービスの見直しを図ってまいりますので、よろしくお願いたします。