

## 第2章 町立図書館に対する利用者の意識

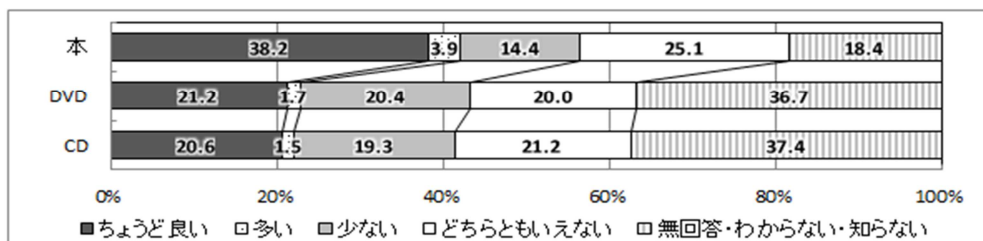
図書館サービスに対する意識を把握するため、町立図書館利用者を対象として、平成28年6月に利用者アンケート調査を実施しました。

内容としては、図書館利用状況に関する調査に加え、施設の運営方法や利用環境、図書資料の保有状況等に対する満足度のほか、利用に際しての要望事項等とし、窓口にて571人に調査票を配布したところ、466人から回答を得ることができました。

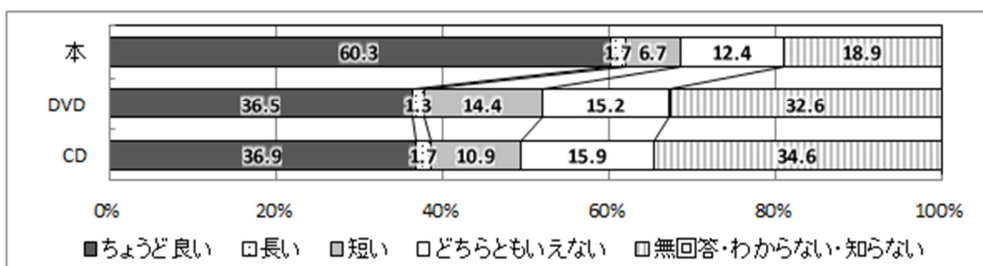
その結果として、まず、『開館・閉館時間』及び『休館日』に関しては、「現状のままで良い」という回答の割合が高く、概ねニーズに合わせた運営ができていると考えます。

次に、保有資料に関する意識として、本とDVDについては、『種類(数)』、『貸出期間』、『貸出点数』ともに「ちょうど良い」という回答が最も高かった中で、『CDの種類(数)』については、「どちらともいえない」が「ちょうど良い」を上回りました(図1-1、図1-2、図1-3)。

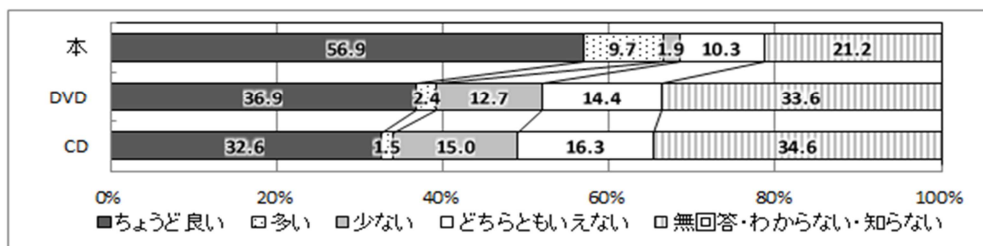
(図1-1) 種類(数)について(※本の蔵書数は139,851点、DVDの蔵書数は1,911点、CDその他の蔵書点数は4,631点(平成27年度))



(図1-2) 貸出期間について(※本は15日間、DVD・CDは8日間)

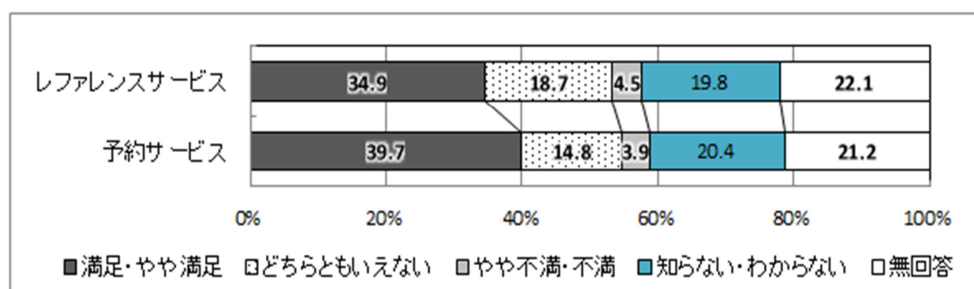


(図1-3) 貸出点数について(※本は10点まで、DVD・CDはそれぞれ2点まで)



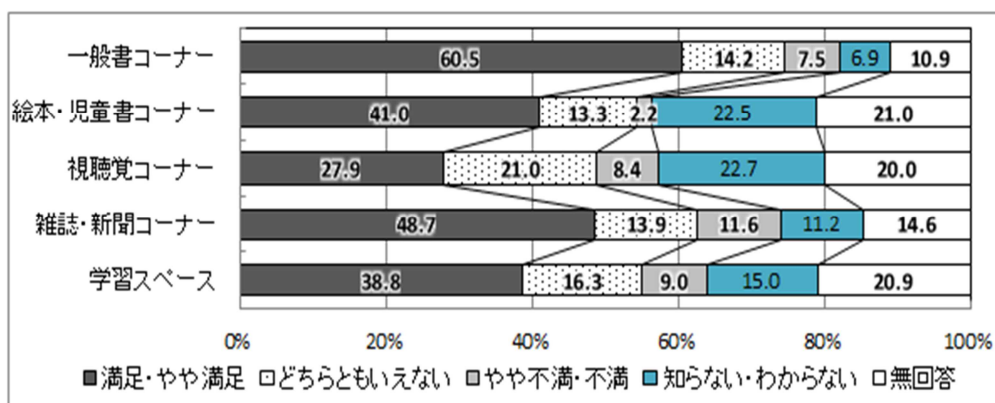
利用者が活用するサービスである『レファレンスサービス』\*<sub>3</sub>や『予約サービス』に関しては、「満足・やや満足」の割合が高い一方で、それ自体を「知らない・わからない」という回答が多く見られました（図2）。

（図2）サービスについて



各コーナーへの意識としては、『一般書コーナー』については、「満足・やや満足」が60.5%と最も高く、次いで『雑誌・新聞コーナー』が48.7%、『絵本・児童書コーナー』が41.0%、『学習スペース』が38.8%と続き、『視聴覚コーナー』が27.9%と最も満足度が低い状況でした（図3）。

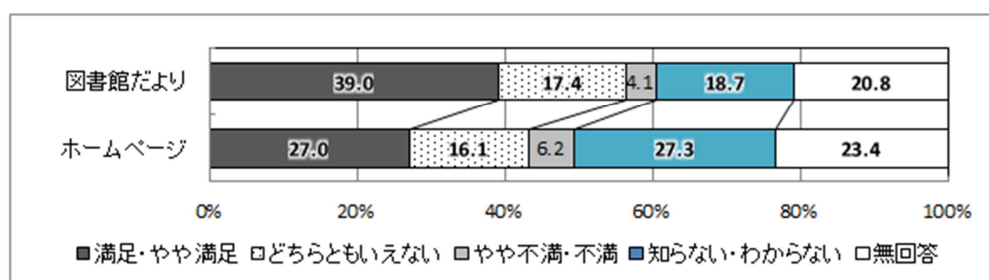
（図3）各コーナーについて



\*<sub>3</sub>『レファレンスサービス』利用者が調べたいことや探している資料などの質問に対し、必要な資料、情報を案内するサービス。

町立図書館の情報発信の手段に関しては、『図書館だより』については「満足・やや満足」が39.0%であったのに対し、『ホームページ』に対しては27.0%と低く、「知らない・わからない」の27.3%を下回りました(図4)。

(図4) 情報発信について



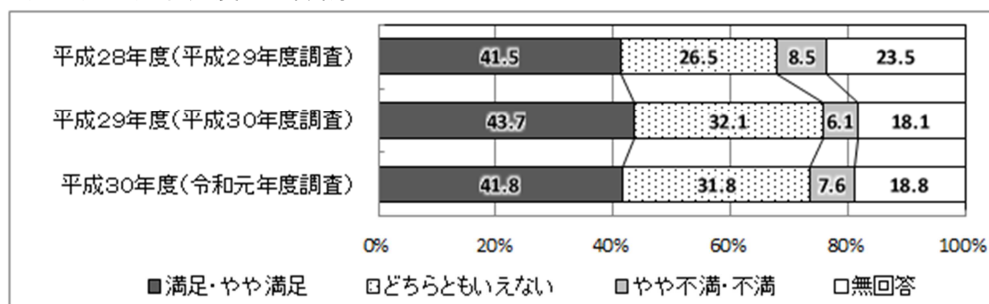
町立図書館に対する要望として、優先的に行って欲しいサービスに関しては、図書資料(雑誌・新聞を含む)や視聴覚資料(DVD・CD)の充実に関する意見が最も多く、他には、施設や設備の充実をはじめ、以下のような結果でした。

■ 要望について (5つまで回答可)

内容	回答数
図書資料(雑誌・新聞を含む)の充実	249
視聴覚資料(DVD・CD)の充実	123
施設・設備の充実	111
開館日・開館時間の拡大	106
館内インターネット環境の整備	69
各種講座等の催しものの開催	67
高齢者向けサービス	57
図書館からの情報提供	48
中学生・高校生向けサービス	45
レファレンスサービス(資料の検索・調べものの相談)	35
多文化サービス(洋書の充実・外国語による情報発信)	35
乳児・未就学児・小学生向けサービス	32
障害のある人へのサービス	17

また、町では町民満足度・意識調査を毎年度実施しており、その中に、町立図書館全体に対する満足度を把握するための「図書館が充実している」という項目がありますが、平成28年度の取り組みに対する調査結果では、「満足・やや満足」と回答した人の割合は41.5%でした（図5）。

（図5）町民満足度・意識調査について



以上のことを踏まえ、利用者の満足度向上に努めてまいりましたが、以降の町民満足度・意識調査の結果は、平成29年度が43.7%、平成30年度が41.8%と推移しており、取り組みが十分とはいえない状況です。