

## 県立図書館の利用状況についてのアンケート実施報告

三重県立図書館です。

「県立図書館の利用状況について」のアンケートの実施結果を次のとおり報告します。

アンケートの結果は、今後の図書館運営の参考とし、県民のみなさんのお役に立つ図書館づくりに活用させていただきます。また、アンケートにご協力いただきましたe-モニターのみなさんには、改めてお礼申し上げます。

### 1 アンケートの概要

- (1) 実施期間 平成21年2月17日(火)から平成21年3月2日(月)まで
- (2) 意見募集の結果
  - 対象者数 1,138名
  - 回答者数 751名
  - 回答率 65%

### 2 アンケートの結果

#### Q1 図書館に関する情報の有無

県立図書館に関する情報を見たり聞いたりされたことがある方は36%、ない方は63%という結果でした。

このことから、県民のみなさんに県立図書館の取り組みをPRしていかなければならないと改めて感じました。引き続き情報発信の充実に取り組んでまいります。

#### Q2 図書館に関する情報の内容

「利用案内」に関する情報が34%と最も多く、「休館のお知らせ」が13%と、「本を読んだり借りたり」といった図書館の基本的な機能に関する情報に、みなさんの意識が高いことがわかりました。また、平成20年秋から本格的に取り組んでいる「新しい図書館づくり」の取り組みに関する項目について、「イベント情報(講演会、講座など)」が22%、「展示コーナーの取り組み」、「マスコミ報道」がそれぞれ8%と十分ではありませんが、情報発信の取り組みに対する一定の成果が出たものと思っています。

#### Q3 図書館に関する情報の情報源

県広報紙「県政だよりみえ」をあげられた方が32%と最も多く、次いで「県立図書館のホームページ」が14%でした。「ポスター」や「チラシ」は、ともに7%という結果となり、他の情報と一緒に掲示、配布される場合が多いと考えられるため、企画、内容の充実に加え、露出度を高める工夫も必要であると感じました。

#### Q4 情報源のうち、ポスターやチラシがあった場所

「市町立図書館等市町の施設」が25%、「県施設」が17%、「ショッピングセンター、スーパー」が7%となっており、今後も市町に協力をお願いしていくほか、多様な情報発信チャネルの確保と開拓に努め、来館いただかなくても図書館の情報を入手いただけるよう取り組んでまいります。

#### Q5 図書館に対する印象や期待の変化

「以前と変わらない」が58%と最も多く、次いで「わからない」が34%となっており、当館利用の有無や日ごとの利用形態もこの結果の一因ではないかと思えます。

来館いただかなくても県立図書館の本を利用いただけること、講演会や講座の開催などを通してさまざまな情報を提供し、みなさんのお役に立つ図書館づくりに取り組んでいることなどが、みなさんに伝わるようにしなければならぬと感じました。

#### Q 6 図書館が提供しているサービスの認知度

昨年度のアンケートでも同じ質問をさせていただき、最も認知度が高かった「本を借りる」が25%（577名）から23%（580名）となったほか、「貸出中の本の予約」が12%（288名）から9%（244名）、「本からコピーをとる」が10%（237名）から8%（203名）となりました。

全体で見ると1名あたりの認知されているサービスの件数が3.28件から3.27件となり、大きな変化はありませんでした。

しかしながら、選択肢としてあげた項目はいずれも県立図書館で提供しているサービスであり、「本を借りる」以外が10%以下であることから、まずはみなさんに知っていただくための努力が必要であると痛感いたしました。

#### Q 7 図書館が提供しているサービスの利用度

本設問もQ 6と同様に継続してお尋ねしたところ、「本を借りる」が35%（158名）から17%（180名）と全体に占める割合は半減していますが、これは、今回の調査で設けた「すべて利用したことがない」に対する回答が47%（490名）あり、全体の回答件数が447件から1,039件に増えたためです。

利用いただいたことがない方が約半数を占めたことを含め、来館いただかなくても利用いただけるサービスの周知や、県立図書館の役割などについてもみなさんにお知らせする必要があると感じました。

#### Q 8 最も望む図書館のサービス内容

利用いただいたことがない方がQ 7で490名もあったためか、「特になし」をあげられた方が30%と最も多く、「お茶やコーヒーなどを飲みながら、新聞や雑誌が読める場所をつくる」が12%、「自己負担すれば、本の貸出、返却に宅配便を利用できるようにする」と「気に入った本と同じ本を図書館で購入できる仕組みをつくる」がともに11%となり、書店におけるサービス内容の変化やインターネットを利用した本の購入サービスの隆盛など、最近の社会情勢を反映したものと思われます。

#### Q 9 県立図書館の最も重要な役割、サービス

「一般図書や雑誌のほか専門書の充実など、最新情報の提供」をあげられた方が32%と最も多く、次いで「来館が不便な方へのサービスの充実」が20%あり、当館が重視している役割や課題と一致した結果となり、その責務を果たすことができるよう努めてまいります。

#### Q 10 図書館へのご意見ご提案（自由意見）

「県立図書館が遠くて行けない」「近くに図書館があり、わざわざ遠くの県立図書館に行く必要がない」など、県立図書館の立地環境による利便性をあげられたご意見が最も多くありました。また、遠隔地に住んでいる方や市町立図書館への支援の必要性を求めるとご意見も目立ちました。

そのほか、「県立図書館には高度な情報提供と調べもののし易さの充実」、「県立図書館しかできないサービス内容の確立」といった、県立の図書館としての機能の充実や市町立図書館とのサービス内容の差別化を図ること、市町立図書館への支援を求めるとご意見ご提案などもいただきました。

さらには、「読みたい本、調べたいことがすぐに見つかる図書館であってほしい」「ずいぶん

といろいろなPR活動を頑張られたという印象を受けます」などといった、期待や激励の声もいただきました。

### 3 最後に

今回のアンケートでは、昨年度から特に力を入れて取り組んでいる情報発信の取り組みがどの程度まで浸透しているのかを中心にお尋ねしましたが、「遠隔地であって利用できない。行けない」などの声から、「遠隔地であっても県立図書館のさまざまなサービスをご利用いただけることのPR不足」が逆に浮き彫りになりました。また、「近くの図書館を利用している」とのご意見や「市町立図書館への支援、連携」を求めのご意見もありましたが、市町立図書館にない本を県立図書館から貸し出したり、県立図書館を通じて他の図書館の本を近くの図書館に貸し出したりしていることなど、市町立図書館に対する支援を含め県立図書館が果たしている役割や取り組みを、みなさんにわかっていただけるよう広報することの必要性を感じました。

みなさんからいただいたご意見、ご提案を踏まえ、こうした課題への対応を含め、みなさんのくらしに役立つ図書館となることを目指し新しい図書館づくりを進めてまいりますので、ご理解ご利用のほどよろしく願いいたします。