

●結果と考察(ダイジェスト版)

アンケートの結果をまとめると次のようになります。

(1)利用者層

甲府市からの方が60%以上を占め、甲斐市、笛吹市が続きます。利用者の年齢は10代が21.1%、70代以上が17.3%となっており、20代・30代はそれぞれ10%を切っています。

(2)利用形態

利用目的で最も多いのは貸出・返却で、自習のための座席利用、図書の閲覧が続きます。利用目的は63.5%が達成できたと回答しています。滞在時間は1、2時間程度の方が半数以上でした。

(3)サービスの認知度

レファレンスサービス、相互貸借共に約半数が「知らない」という回答でした。図書館ホームページについては「見たことはないが知っている」まで含めると回答者の7割に認知されています。

(4)図書館に対する満足度

蔵書の充実度を問う設問では、39.9%が「充実していると思う」と回答しており、不足を感じる点としては蔵書数が一番多く、続いて専門書、新着図書となっています。

また、施設・設備が「充実していると思わない」回答、職員対応に「不満」という回答はそれぞれ1%台にとどまりました。図書館全体に「満足」という回答は58.5%ありました。

図書館に対する意見・感想の自由記述では、駐車料金、資料収集に関すること、職員対応、利用者のマナー、座席数に関する事など、様々な回答がありました。

新館開館から5年以上が経過した今回、一つの区切りとして、結果をサービスの有効性、効率性の観点から考察しました。

(1) サービスの有効性

当館の重点目標(『令和元年度要覧』参照)を基に考えました。

- ① **蔵書構成** 蔵書が充実していると思う回答が39.9%で、5年前(27%)と比べると改善しています。
- ② **レファレンスサービスの認知度** レファレンスサービスを「利用したことがある」「利用したことはないが知っている」割合は44.2%で、5年前(36%)に比べ

ると改善しています。10代の利用は、自習のための座席利用が群を抜いている一方、調べ物という回答は少なくなっています。40～70代以上では貸出・閲覧等資料の利用に加え、調べ物という回答も多いので、両者が関連している可能性はあります。

- ③ **職員の対応能力** レファレンスサービスに「満足」を4点、「不満」を1点とした場合の平均値は3.5で、概ね利用者の要求に応えられています。「どちらかといえば不満」「不満」の割合は3.7%で5年前(10%)と比べると改善しています。

また、職員対応への満足度を同様に計算すると平均値は3.6。「どちらかといえば不満」「不満」回答の割合は4.3%です。これは5年前(5%)からほぼ変わっていません。

職員は、更に研鑽して誠実な対応に努めます。

(2) サービスの効率性

① **利用者の居住地** 県人口の23.2%(2019年10月推計)を占める甲府市からの来館者が半数以上なのは以前からの傾向です。南巨摩・南都留等の利用者が少なく、遠方にサービスを届けるための工夫が必要です。

② **利用者の年代** 10代は3時間以上の利用が多く、20～50代は3時間以下の利用が多くなっています。(1)でも触れたように10代の座席利用の多いことが理由の一つでしょう。

③ **図書館の満足度** 目的が「達成できた」を4、「全くできなかった」を1とした場合の平均値は3.6、施設・設備の充実度を同様に計算すると平均値は3.5、図書館全体の満足度は3.6となっています。達成度等が「また利用したい」という回答につながっているのかもしれませんが。

利用される方によって期待するサービス・対応の程度は異なりますが、必要な所に必要な情報がいくよう、また丁寧に説明するよう努めていきます。

2019.12

山梨県立図書館サービス課調査サービス担当