

Ⅲ 利用者アンケートの結果より

当館の施設やサービス等に対する利用者の意識等に関するアンケート調査を行いました。
(・実施期間：平成 30 年(2018 年)7 月 12 日～7 月 26 日
・対象：実施期間中の入館者 ・総回答数：212 ・グラフは後掲資料に掲載)
主な結果は次のとおりです。

1 利用者の年齢

利用者の年齢は 15 歳未満から 80 歳以上までの各年代にわたっています。そのうちの約 4 割が 60 歳以上の人です。

このことから、乳・幼児から高齢者までの各世代を対象とした、それぞれのニーズに対応する資料やサービスの提供に努める必要があります。

2 利用者の居住地

熊本市在住の人が全体の 9 割近くを占めています。そのうちの約 8 割が当館の位置する中央区と隣接する東区の居住者となっています。

このことから、県内唯一の県立図書館として、県全域を対象とした資料やサービスの提供を充実させていく必要があります。

2 利用者の利用目的

利用目的では、多い順に自習、調べもの、本の貸出、本の閲覧となっています。

このことから、当館には「調べる図書館」としての役割が期待されていることがうかがえます。そのため、提供する資料や情報の充実を図り、当館の「調べる図書館」としての機能の強化を図る必要があります。

3 レファレンスの利用状況と満足度

レファレンスを利用したことがある人は全体の 2 割弱で、3 割強の人がレファレンス自体を知らなかったと答えています。一方、利用したことがある人の約 65%はレファレンスの結果に満足したと答えています。

このことから、レファレンスの事例や利用方法等について積極的に発信し、利用の拡大を図っていく必要があります。また、レファレンスの満足度の向上を図り、利用者にとってより親しみやすく利用しやすい図書館をめざす必要があります。

4 ホームページの利用状況と利用頻度

ホームページを利用した経験のある人は全体のほぼ半分で、そのうち約 7 割の人が利用頻度は月 1 回以下と答えています。また、ホームページで提供する各サービスについて、それぞれ約 3 割から 4 割の人が知らなかったと答えています。

このことから、当館のホームページの存在及び平成 29 年度(2017 年度)のリニューアルで新たに加わった機能や利用方法等について積極的に発信し、利用の拡大を図っていく必要があります。

5 くまもと文学・歴史館の入館経験と当館利用への影響

利用者の約6割の人が併設する文学・歴史館への入館経験があり、そのうち約4割の人が、文学・歴史館での見学が当館の利用に影響を与えたと答えています。具体的には「展示解説で初めて知った事柄を図書館の本で改めて確認する」「紹介されている人物の関係本を読んだ」「歴史上の人物の書物を調べたいと思った」などです。

このことから、文学・歴史館との連携や協力をさらに推進し、図書館と文学・歴史館の複合施設としての当館の強みを生かした取組をより積極的に展開していく必要があります。

6 総合的な満足度

総合的な満足度としては、7割強の人が満足またはやや満足と答えています。理由として多いのは「利用環境がよい」、「職員の対応がよい」、「蔵書が多い」などです。

一方、約1割の人が不満またはやや不満と答えています。理由としては「蔵書が少ない」「職員の対応がよくない」「利用環境がよくない」などです。

このことから、当館が提供するサービス等の利便性の向上を図るとともに、それらの周知と利用の拡大等を図りながら、総合的な満足度をさらに向上させていく必要があります。

7 今後力を入れるべきこと

今後力を入れるべきこととして最も多い回答は「幅広い分野の資料収集・提供」で、2番目は「熊本に関する資料の収集・提供・保存」、3番目は「『調べる図書館』としての機能」でした。

このことから、市町村立図書館等との役割分担を意識した、県立図書館ならではの資料の収集・提供に努めるとともに、「調べる図書館」としての機能の強化を図る必要があります。また、県内唯一の、なおかつ、文学・歴史館を併設する全国的にも数少ない県立図書館として、郷土熊本に関する資料をはじめとした幅広い分野の資料の収集・提供・保存に努めながら、県民や利用者の期待に応えられる図書館をめざしていく必要があります。