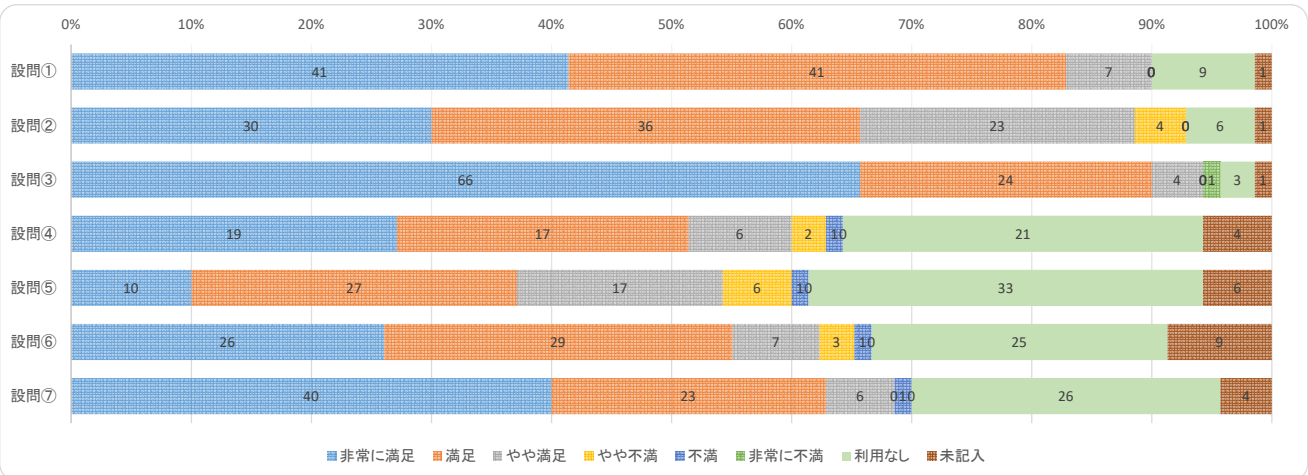


# 中央図書館 利用者アンケート集計結果

令和5年10月27日～11月9日に実施しましたアンケート調査の結果をご報告します。  
アンケート回収枚数は70枚でした。

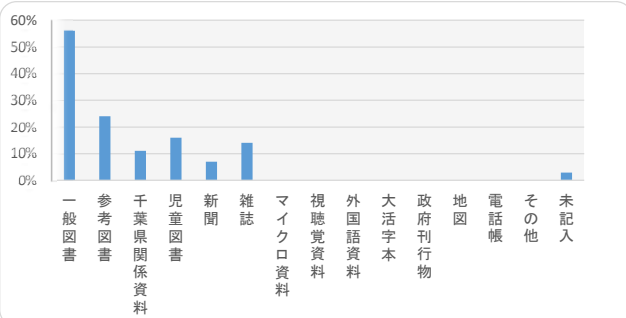
## ○図書館利用に関する満足度(7問)

- ①お探しの本(資料)は利用できましたか。
- ②館内案内図や書架の表示、カウンターの表示などは、わかりやすいですか。
- ③職員の対応はいかがですか。
- ④他の図書館からの本の取り寄せの手続きはわかりやすいですか。
- ⑤他の図書館からの本の取り寄せにかかる期間はいかがですか。
- ⑥資料検索機、インターネット等のパソコンでお探しの情報は得られましたか。
- ⑦調べものや探している本のことで、職員に相談したときの回答は的確でしたか。

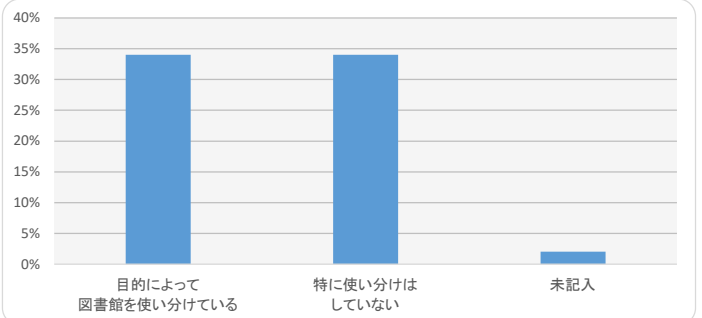


サービス満足度の設問では、職員対応について90%の方から「非常に満足」または「満足」という高い評価をいただきました。一方で、他の図書館からの本の取り寄せにかかる期間についての満足度は十分得られていないという結果になりました。取り寄せは他の図書館内での資料の移動が含まれるため解消は難しいとの事情がありますが、今後の検討課題として整理してまいります。

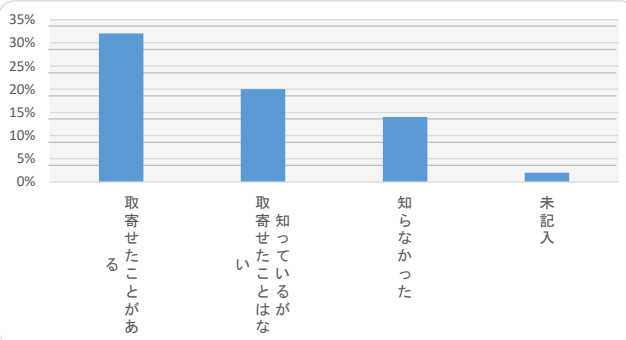
## ○よく利用する資料



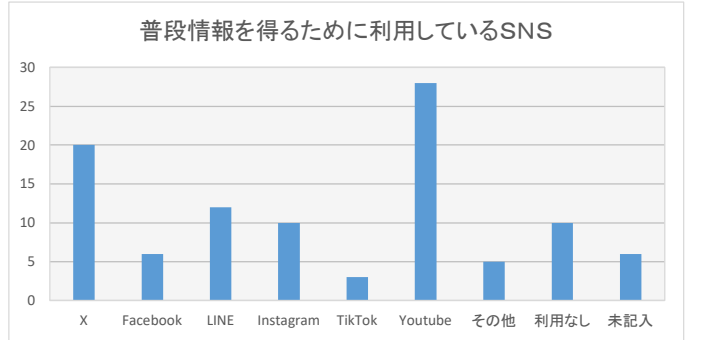
## ○市町村立図書館との使い分け



## ○市町村立図書館からの取り寄せ



## ○普段情報を得るために利用しているSNS

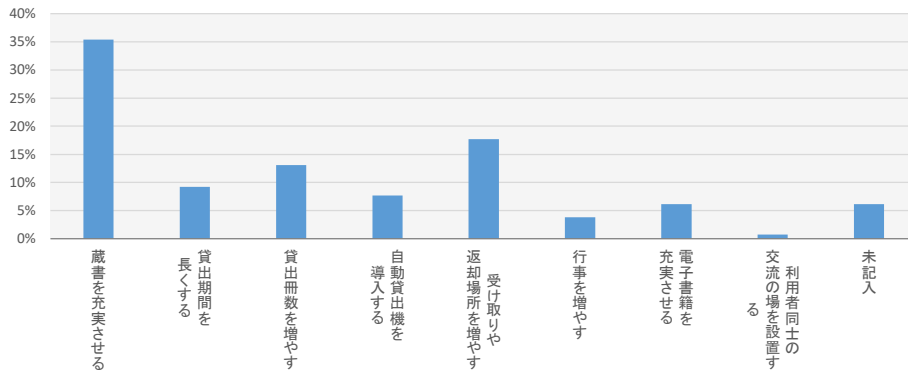


よく利用されている資料は一般図書が多く、目的によって図書館の使い分けをしている方と、していない方はちょうど同数でした。

市町村図書館からの取寄せサービスは利用したことのない方・知らなかった方が半数いました。当館にご希望の資料が無いときは、取寄せにより対応出来る場合がありますので、お気軽に職員へご相談ください。

また、普段情報を得るために利用しているSNSについては、Youtubeが28%、次いでXが20%という結果となりました。当館では司書のおすすめなど様々な情報をXで発信しています。ぜひ一度ご覧ください。

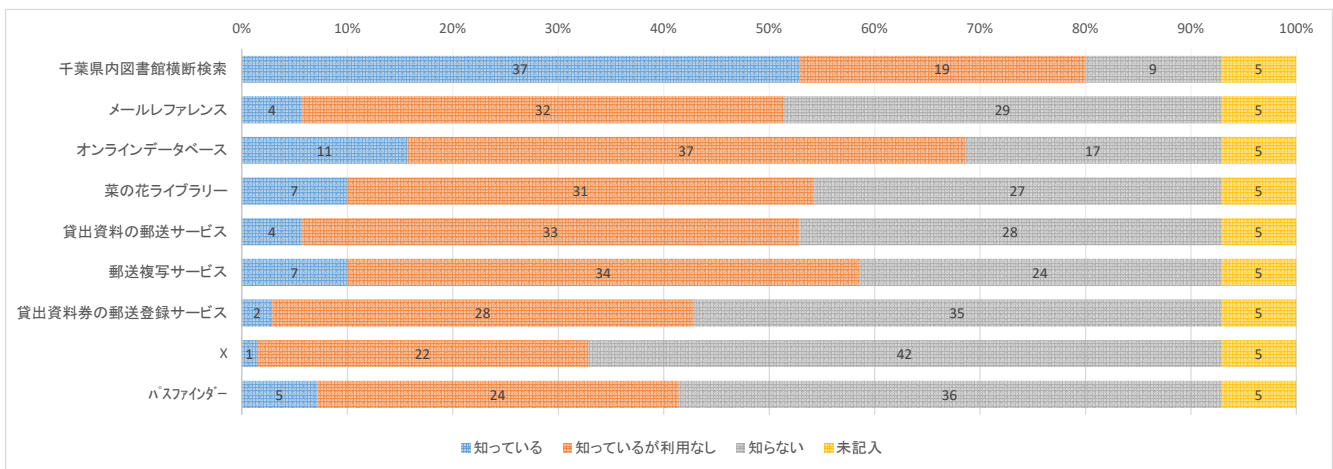
### ○今後力を入れてほしい取組



蔵書の充実が35%と最も高く、次に受取・返却場所の増設となりました。令和6年度には、電子書籍の導入を予定しております。蔵書の充実とともに来館しなくても利用できるサービスについても力を入れてまいります。

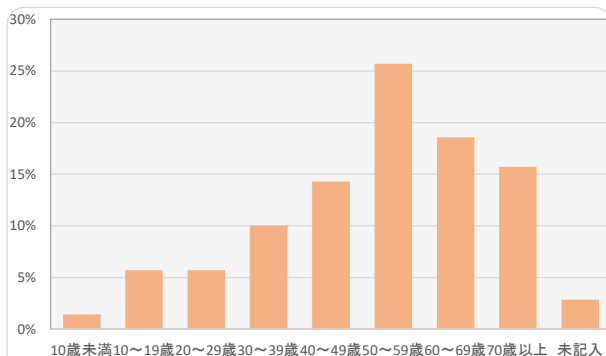
### ○図書館サービスの認知度(9問)

- ① インターネット等で他の図書館の蔵書を調べられる「千葉県内図書館横断検索」
- ② 電子メールによる調査相談(メールレファレンス)
- ③ 新聞記事、法律・判例、官報等のデータベース検索
- ④ 千葉県に関する資料のデータベース「菜の花ライブラリー」
- ⑤ 資料の郵送貸出サービス(有料)
- ⑥ 「資料の郵送複写サービス(有料)」
- ⑦ 資料貸出券の郵送登録サービス(有料)
- ⑧ 司書のおすすめ本等の情報発信をしているX
- ⑨ 調べものの手順を紹介したチラシ「パスファインダー」

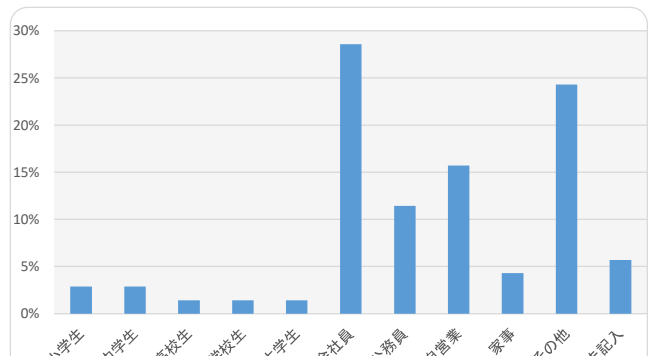


この設問で伺った図書館サービスの認知度は、全体的に低い結果となりました。「千葉県横断検索」以外については、ご利用いただいている方は2割未満となっています。設問の多くが非来館型のサービスであるのに対し、本アンケートの回答は来館者であることも理由として考えられますが、来館者の皆様にも十分活用していただけるサービスとなるよう、館内でのPRについても努めてまいります。

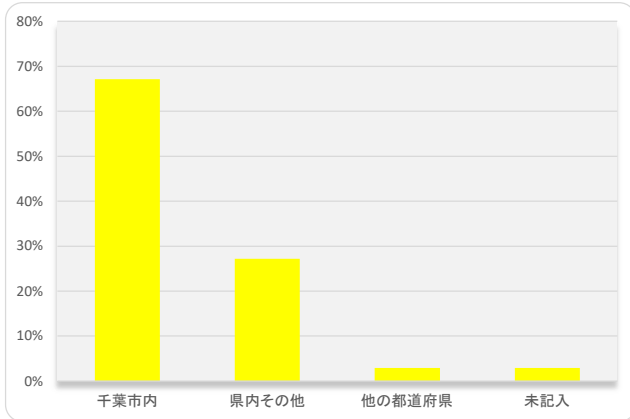
### ○アンケート回答者の年齢



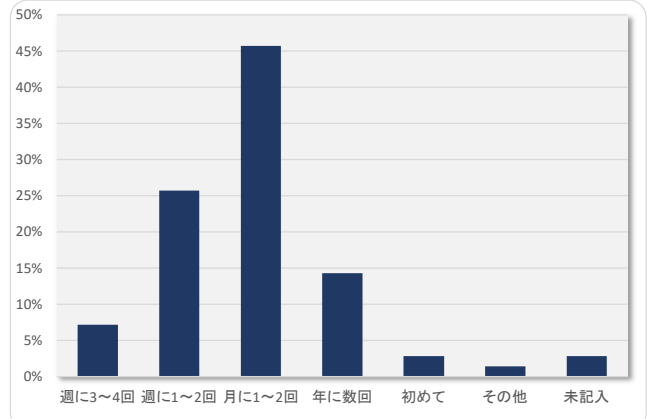
### ○職業等



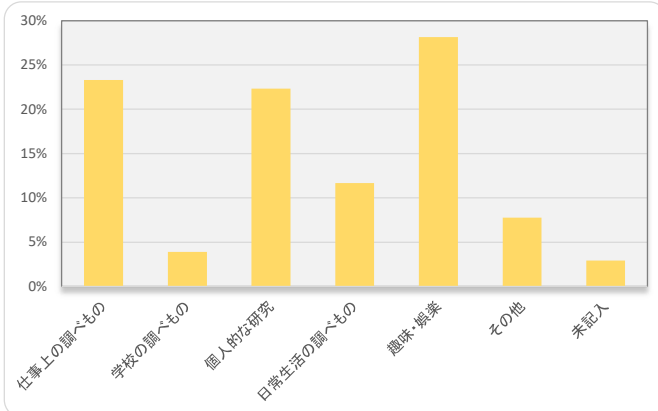
### ○住所



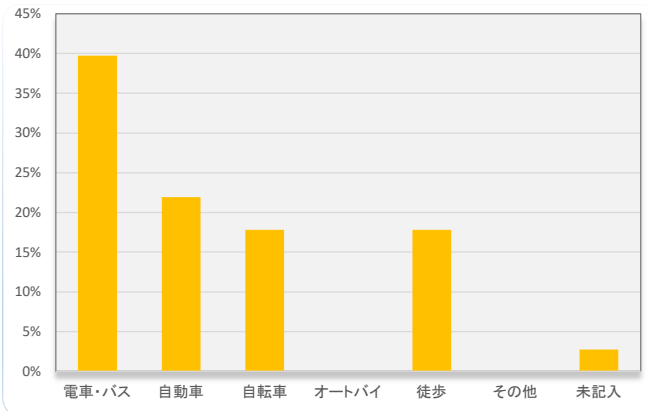
### ○来館頻度



### ○来館目的



### ○交通手段



50代の利用者が26%と最も多く、次いで60、70、40代の順で多くなっています。  
千葉市内の利用者が67%、電車・バスで来館される方が40%を占めています。  
趣味・娯楽を目的としている方が最も多く、次いで仕事上の調べもの・個人的な研究を目的としている方が来館されており、来館頻度の結果から定期的に利用している方が多いことが伺われました。

今回のアンケートは、図書館サービスの向上・広報の強化の参考にさせていただきます。アンケートにご協力いただきありがとうございました。

その他、ご意見・ご要望・お気づきの点がございましたらご記入ください。

※ご意見等は、記入いただいたまま載せております。

いつも当館をご利用いただきありがとうございます。  
 いただいたご意見について、以下のとおり回答させていただきます。

ご意見等（令和5年度 利用者アンケートより）		回答
施設 関連 12件	1 エレベーター利用は、健常者でも可能か。(左足の坐骨神経痛があり当分の間利用したい)	階段の利用が困難な場合は、どなたでもエレベーターをご利用いただけます。職員がご案内しますので、遠慮なく、駐車場奥に設置されたインターホンでお呼びください。
	2 閲覧スペースが狭い。もう5年くらい工事中だと思うのが何をやっているのか。	当館は耐震強度が不足しているエリアがあるため、一部利用制限をしております。ご理解のほどお願いいたします。
	3 2階を使えるようにしてほしい 自習室2階にもほしい	当館は耐震強度が不足しているエリアがあるため、一部利用制限をしております。2階は多くのスペースが耐震強度不足のため開放できない状況となっております。ご理解のほどお願いいたします。
	4 ここではなく青葉に移動してしまうと聞いたが、今までのように気軽にに行けなくなってしまうので少し困る。大型絵本を何度も借りることができ助かった。	皆様のお役に立てる図書館となるよう努めてまいりますので、引き続きご利用いただくと幸いです。
	5 名建築なので、壊してほしくないです。	移転後の当館の在り方については、今後検討していくものと聞いているところです。
	6 カウンターを1階にしていただけると利用しやすい	スペースに限りがあるため、カウンターを1階にすることは難しい状況です。お手数ですが3階カウンターのご利用をお願いいたします。予約した本の受取と返却だけの場合、駐車場奥のインターホンにてお伝えいただければ、その場で返却と受取を職員が対応させていただきます。
	7 リュックの持ち込み可にしてほしい(不便、防犯かもしれないですが誰も盗りやしません)	図書館資料の適正管理の観点から、A4サイズ以上のかばんはロッカーにお預けいただきご利用いただいております。なお、ご自身のパソコンを館内でご利用になるなど、荷物の携行が必要な場合は、お持ち込みになることができますので受付の係員にお申し出ください。
	8 利用可能時間を延長して頂きたい	開館時間の延長には、経費の増額等が伴うため難しいと考えております。ご理解のほどお願いいたします。
	9 千葉県図書館と同様に入場者を増す対策が不足している。(近日に建替を予定しているか聞いてはいるが建物等の案内はないのが残念である。)	当館は耐震強度が不足しているエリアがあるため、一部利用制限をしております。ご理解のほどお願いいたします。新館の計画については、県の生涯学習課ホームページに詳細が掲載されております。
	10 こうしたアンケート結果は、どこで発表するのですか？どんな意見に、どのように答え、どうやって採用するかしないか、理由を添えて発表しないと無責任で独りよがりです。	正面受付に入っていた左側の掲示板にアンケート結果を掲示しております。また、図書館ホームページ上でも公開しておりますのでご覧いただくと幸いです。
11 いつもお世話になっております。以前にもましてWi-Fiの接続環境が悪く難儀しております。Wi-Fiスポットが持ち込みパソコン機では届かず、毎回自分の携帯でデザリングしております。ぜひとも早急に改善をお願い致します。資料から得る情報で、ネットを使い詳しく調べたりするのでWi-Fiを多用するため、お願い致します。	原因について調査をしていますが特定ができていない状況です。ご不便をおかけして申し訳ございません。	
12 県立図書館の児童図書館を利用しています。ベビーカーで通っていますが、エレベーターが利用しづらいです。いつも絵本とベビーカーを持って上がっています。子どもが小さい頃は、さらに抱っこして登っていたので、大変でした。ただ今の図書館では、仕方ないのかなと思っています。さらにお話会が、もう少し小さい子ども向けが開催されると嬉しいです。司書さん方は、皆さんとても親切に対応して下さり、いつも感謝しています。	階段の利用が困難な場合は、どなたでもエレベーターをご利用いただけます。職員がご案内しますので、遠慮なく駐車場奥に設置されたインターホンでお呼びください。児童資料室では、第2・4土曜日の10時半より、3、4歳向けのお子さんと保護者の方が参加できる「親子で楽しむほんの会」を行っており、さらに小さいお子さまを対象とした催しとして、「冬のおはなし会」を開催しております。ぜひご参加ください。	
閲覧・職員 対応・資料 収集等 20件	13 旧Twitterは運営方針が不安定でいつ使えなくなるかわからないので、ログを取ったりしておいてほしいです。本の紹介など消えてしまったのはもったいないと思います。また、もっと長い紹介も読みたいです。	御意見を踏まえ、Xのログについて、適宜保存してまいります。長めの紹介については、県立図書館3館の館報「千葉文化」「WestLibrary」「知識は旅をする」に掲載しております。ぜひ、そちらをご覧いただくと幸いです。
	14 県立図書館で所蔵していない図書について、他館からの取り寄せが可能か、取り寄せもできず新規購入希望を出すかのいずれにしても、図書館に赴かないと手続が進められないのは不便(その日に当該図書が借りられないと分かっている図書館に赴くのは負担が大きい)なので、インターネットのサイト上でこれらの手続が進められるようにしてほしい。	他館からの取り寄せについて、オンラインでの申込みができるよう検討しているところです。オンライン手続ができるようになるまでは、お手数ですが、ご来館のほか、電話・ファクシミリ・文書などでご相談ください。
	15 ちばそごうで返却できるようにしてほしい。市のしくみに相乗りして、市が回収した中から県の返却分だけ市図書館から県図書館に転送してもらうようにするのはいかがでしょうか？そうすればスタートの負荷は比較的少ないのではないのでしょうか？転送に1～2日かかるようなら、「そごう返却の場合は返却期限より2日早めに返却をお願いします」とすれば、期限への対応もできるのではないのでしょうか？利便性が向上すれば利用者は増えます。ご検討のほどよろしく願います。	いただいたご意見は、今後の検討課題とさせていただきます。
	16 千葉駅前に返却ボックスを設置して欲しい。	

ご意見等（令和5年度 利用者アンケートより）		回答
閲覧・職員対応・資料収集等20件	17 中央図書館で、予約した本の受取と返却だけの場合、一階の裏にある事務室で対応して頂けると、階段の上り下りをせずに助かります。以前、館内工事で閲覧はせずに貸出処理だけをしてた時には、一階の事務室で対応していて、その時は便利でした。検討をお願いします。	予約した本の受取と返却だけの場合、駐車場のインターホンにてお伝えいただければ、その場で返却と受取を職員が対応させていただきます。また、返却のみでしたら、駐車場脇及び正面玄関前に設置されたブックポストからの返却が可能ですのでご利用ください。
	18 「千葉県内図書館横断検索」のサイトが今までよりも使いづらくなってしまった。より使いやすくお願いします。	いただいたご意見は、今後の検討課題とさせていただきます。
	19 雑誌の貸出を可能にしてほしい。雑誌の貸出を一律禁止している理由がわからない。青葉の森への移転計画について、その都度詳細な情報を公開してほしい。	県立図書館には、資料を永く保存するという役割があります。雑誌は破損しやすく、また、紛失してしまった場合は再購入が難しい資料であるため、個人貸出しはしていません。ご理解のほどお願いいたします。なお、新館の計画については、県の生涯学習課ホームページに掲載されております。
	20 貨物時刻表を貸出希望してほしい。	
	21 持込パソコン席について、満席になった後に人が来た場合、延長の如何に関わらずより長い時間使用の人から退席させるべき。常識です。	持込パソコン席の座席利用につきましては、延長の如何に関わらず、1回2時間までと定めて運用しています。ご理解のほどお願いいたします。
	22 蔵書を充実させてほしい	県立図書館では、市町村立図書館等では収集しにくい専門的な資料を中心に収集し、県内全体として資料の多様性の確保に努めています。県立図書館で所蔵していない資料につきましては、購入リクエストの受付や所蔵館からの取り寄せのご提供を行っておりますので、お気軽にカウンター職員までお問い合わせください。
	23 蔵書の充実をお願いします。	
	24 貴重な資料の保存をお願いしたいです。電子化しても紙ベースの資料の保存は歴史的にも重要であると考えています。市民の住居空間に現在の図書館があるという事は先人に感謝しております。是非大切にしていきたいです。いつもご親切に対応してくださる司書の皆様、心から感謝申し上げます。	県立図書館では、書庫の環境管理や必要に応じて補修等を行い、資料を永くご利用いただけるよう保存しております。今後も皆様のお役に立てる図書館となるよう努めてまいります。
	25 インターネットでの貸出圖書の更新について、2週間を過ぎると（予約が次に入っていないなくても）更新ができなくなるので、市立図書館と同様に、更新が来館しなくてもできるようにして頂きたいです。	いただいたご意見を参考に検討してまいります。
	26 DVD、ビデオ、CDなどの貸出しあるといい。	DVDなど映像資料は破損しやすく、視聴できなく恐れがあることから館外貸出しはしていません。ご理解のほどお願いいたします。
	27 購入予定の書籍が開架にそろう前にわかると便利→わかれば自費購入するかを検討することができる	現在のシステムでは発注状況の圖書を検索画面で公開することは困難な状況です。ご理解のほどお願いいたします。
	28 県関係の資料の充実に一層力を入れてほしいです。	今後とも、千葉県関係資料の網羅的な収集に努めてまいります。なお、県立西部図書館・東部図書館でのみ所蔵している資料もございます。お取り寄せの際はカウンターへご相談ください。
	29 市町村の図書検索で県の蔵書が表示されると利便性が高まると思います。	現在、いくつかの県内市立図書館では、県立図書館の資料も蔵書検索に表示されますが、それらは各図書館が提供しているサービスになります。インターネットが利用できる環境があれば、当館ホームページの千葉県内図書館横断検索で、県立及び市町村立図書館の蔵書が検索できますのでご利用ください。
	30 資料のできるだけ早く買揃えることができるよう期待しています。他は満足です。	今後とも、資料の選定や事務の効率化等に努めてまいります。
31 専門書なども充実しているのに広報不足であり使われていないのがもったいない。	より多くの方々に利用していただけるよう、当館のX上で幅広い蔵書資料を紹介するなど、積極的なPRに努めてまいります。	
32 端末のキーボードで、ローマ字変換を普段使用しているのですが、図書館のキーボードが日本語変換になっている場合があり困ることがあります。	端末ウィンドウ下に、対処の仕方を示した紙を貼りました。お困りの時には、職員までお知らせください。	
その他5件	33 2025年からの移設で淋しくなりますが、散歩がてらに行きますので、これからも宜しくお願い致します。	新館でも変わらず皆様のお役に立てる図書館となるよう努めてまいります。ぜひお気軽にお越しください、お待ちしております。
	34 いつも読みたい本がありたすかっています。ありがとうございます。	今後とも多様な分野の圖書の収集に努めてまいります。
	35 大変良くしていただき感謝しております。中に入ってから受付までの距離が長いけど頑張ります。	ご不便をおかけしておりますが、今後ともご利用いただけると幸いです。
	36 本の取り寄せは特に必要を感じていない。読みたい本であふれている。	今後とも圖書の多様性の確保に努めてまいります。
	37 すべての職員の方の対応が素晴らしいです。	皆様に心地よくご利用いただけるよう引き続き努めてまいります。