

## 平成20年度 県立図書館 満足度調査結果

### 1 調査の目的

県立図書館が実施している市町村立図書館等支援業務についての満足度を調査し、今後の業務に活かそうとするもの。

### 2 調査の概要

- ① 実施時期 : 1月末を回答の期限にして12月15日に発送。
- ② 対象 : 県内の市町村立図書館及び公民館図書室
- ③ 用紙配布・回収方法 : 配付は搬送便を利用。回収は搬送便やFAX、郵送など。
- ④ 回収率 : 配付・56館、回収・54館、回収率・96%

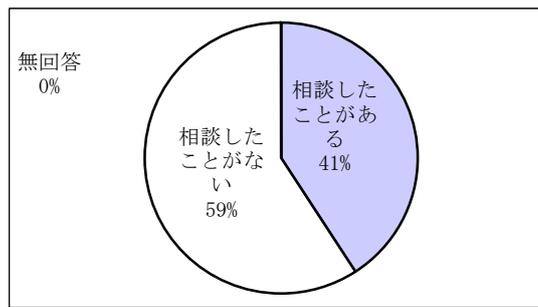
#### 1 図書館運営等に関する相談

県立図書館では、市町村からの図書館運営等に関する相談を受けていますが、これについてお尋ねします。

相談したことがない、という図書館が過半数ある。相談したことのある図書館の満足度は、高い。

#### (1) そのような相談をしたことがありますか？

相談したことがある	22
相談したことがない	32
無回答	0



(以下、「相談したことがある」を選んだ図書館のみ)

#### (2) 県立図書館の回答内容についていかがですか？

満足	10	どちらかという満足	12	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



#### (3) 回答までにかかる時間についてはいかがですか？

満足	14	どちらかという満足	8	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



#### (4) 担当者の対応はいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	6	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



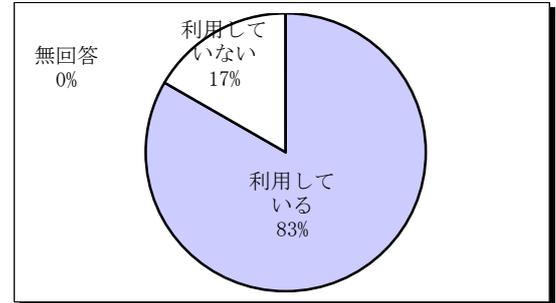
## 2 協力貸出

県立図書館では、市町村にない図書等の資料について「協力貸出」を行っていますが、これについてお尋ねします。

「協力貸出」を利用していない図書館が17%ある。利用している図書館の満足度は、高い。

### (1) この協力貸出について

利用している	45
利用していない	9
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

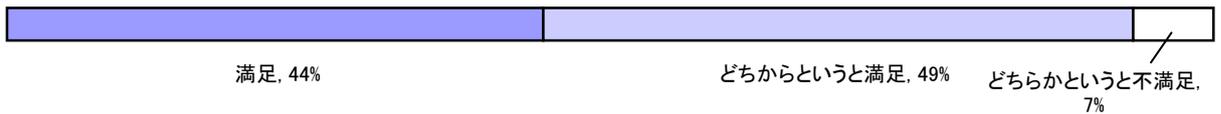
### (2) 県立図書館の資料構成についてはいかがですか？

満足	15	どちらかという満足	23	どちらかという不満足	6	不満足	1	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



### (3) 貸出可能な資料の範囲についてはいかがですか？

満足	20	どちらかという満足	22	どちらかという不満足	3	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



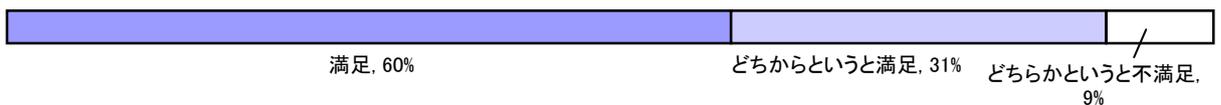
### (4) 貸出期間についてはいかがですか？

満足	33	どちらかという満足	12	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



### (5) 申込から到着までの日数についてはいかがですか？

満足	27	どちらかという満足	14	どちらかという不満足	4	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



### (6) 申込手続についてはいかがですか？

満足	33	どちらかという満足	12	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



### (7) 担当者の対応はいかがですか？

満足	32	どちらかという満足	13	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



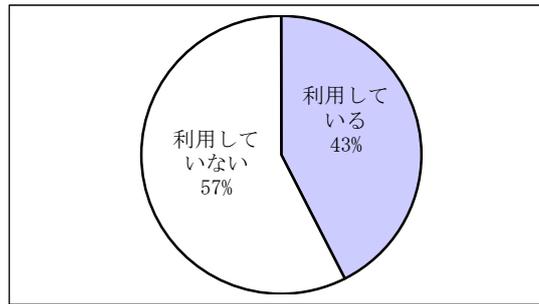
### 3 団体貸出

県立図書館では、県内の市町村図書館や各種団体向けに図書などの資料をまとめて貸出す「団体貸出」を行っていますが、これについてお尋ねします。

団体貸出を利用していない図書館が過半数ある。利用している図書館の満足度は、高い。

(1) この団体貸出を利用していますか？

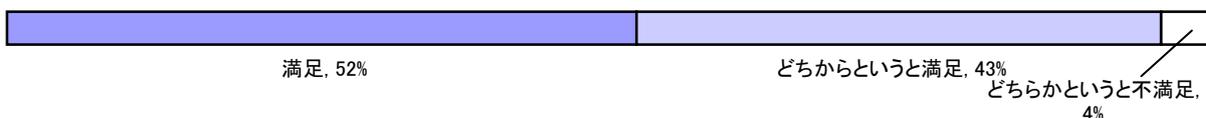
利用している	23
利用していない	31
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

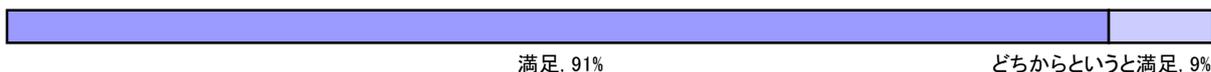
(2) 団体貸出用の資料構成についてはいかがですか？

満足	12	どちらかという満足	10	どちらかという不満足	1	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



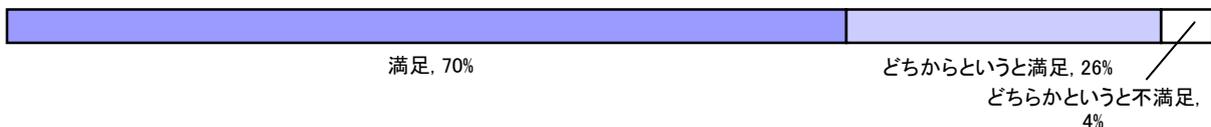
(3) 貸出期間についてはいかがですか？

満足	21	どちらかという満足	2	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



(4) 借受の際の手続きについてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	6	どちらかという不満足	1	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



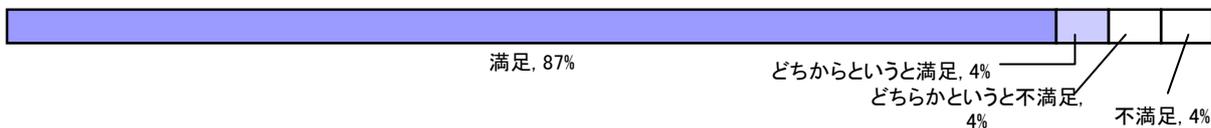
(5) 団体貸出の役立ち度はいかがですか？

満足	18	どちらかという満足	5	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



(6) 担当者の対応はいかがですか？

満足	20	どちらかという満足	1	どちらかという不満足	1	不満足	1	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



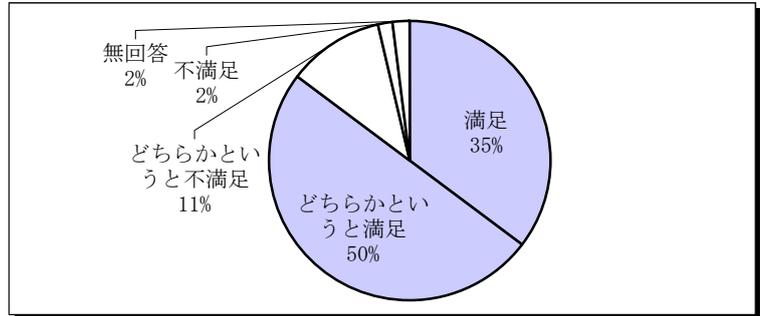
#### 4 資料搬送事業

県立図書館では、市町村との間の「資料搬送事業」を行っていますが、これについてお尋ねします。

搬送回数及び搬送日についての満足度は高いが、経費負担についての満足度は搬送回数、搬送日と比較するとやや低い。

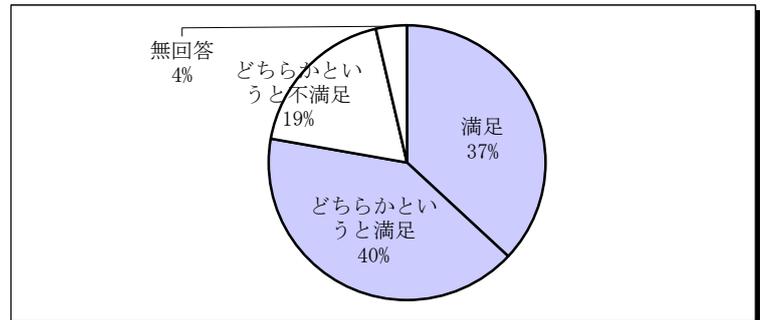
##### (1) 搬送回数についてはいかがですか？

満足	19
どちらかという満足	27
どちらかという不満足	6
不満足	1
無回答	1



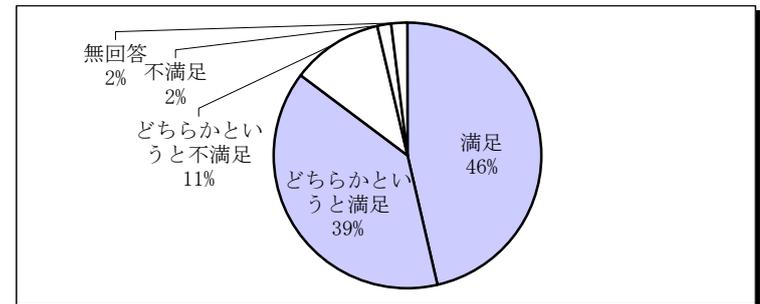
##### (2) 経費負担についてはいかがですか？

満足	20
どちらかという満足	22
どちらかという不満足	10
不満足	0
無回答	2



##### (3) 搬送日についてはいかがですか？

満足	25
どちらかという満足	21
どちらかという不満足	6
不満足	1
無回答	1



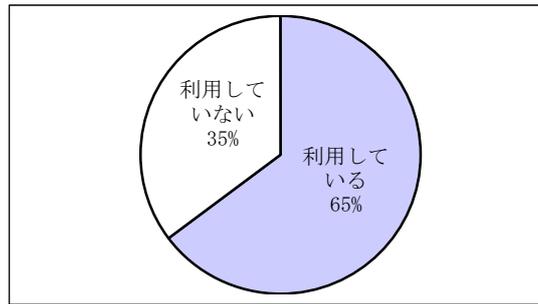
## 5 協力レファレンス

県立図書館では、市町村図書館からいただいた様々なご質問にお答えする「協力レファレンス」を行っています。これについてお尋ねします。

利用していない図書館が35%ある。利用している図書館の「回答内容」についての満足度がやや低い。

(1) 協力レファレンスを利用していますか？

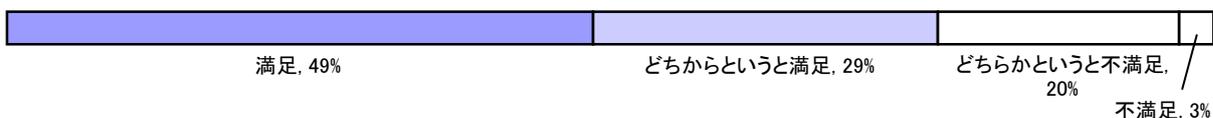
利用している	35
利用していない	19
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

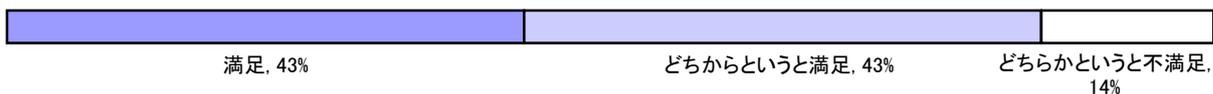
(2) 回答内容についてはいかがですか？

満足	17	どちらかという満足	10	どちらかという不満足	7	不満足	1	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



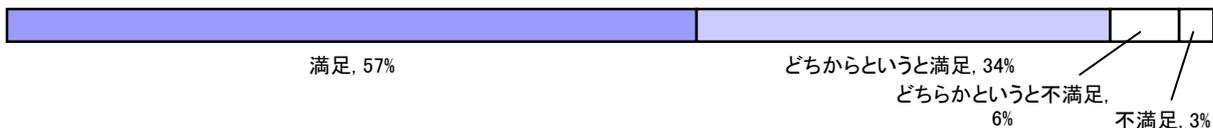
(3) 回答までの時間についてはいかがですか？

満足	15	どちらかという満足	15	どちらかという不満足	5	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(4) 担当者の対応についてはいかがですか？

満足	20	どちらかという満足	12	どちらかという不満足	2	不満足	1	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



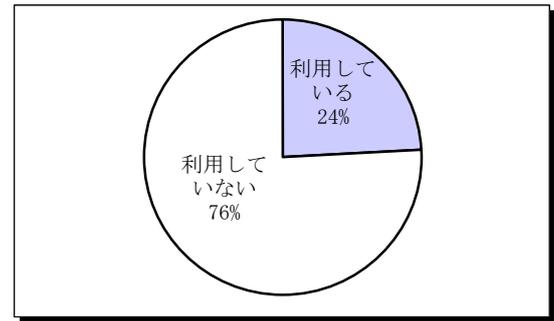
## 6 郵送複写

県立図書館では、郵送による複写サービスを行っていますが、これについてお尋ねします。

「利用している」が24%にとどまっている。

(1) 郵送複写について利用していますか？

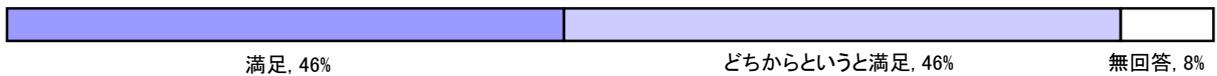
利用している	13
利用していない	41
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

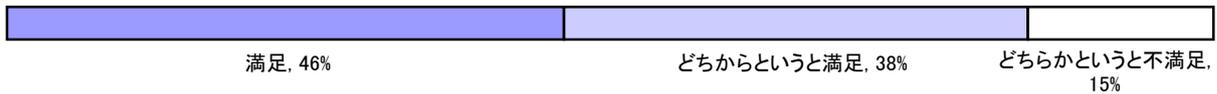
(2) 申込から到着までに日数についてはいかがですか？

満足	6	どちらかという満足	6	どちらかという不満足	0	不満足	0	無回答	1
----	---	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



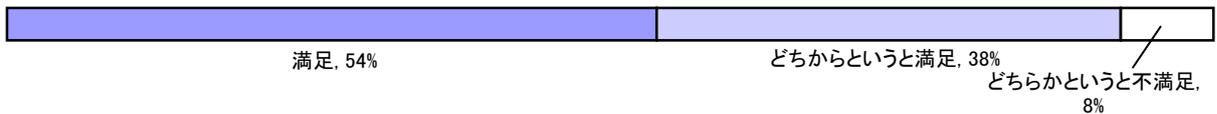
(3) 申込手続きについてはいかがですか？

満足	6	どちらかという満足	5	どちらかという不満足	2	不満足	0	無回答	0
----	---	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



(4) 担当者の対応についてはいかがですか？

満足	7	どちらかという満足	5	どちらかという不満足	1	不満足	0	無回答	0
----	---	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



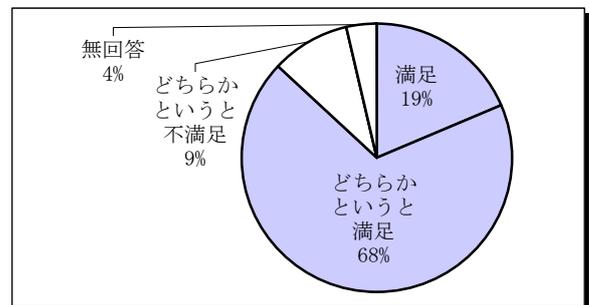
## 7 印刷物による情報提供

県立図書館では、「郷土関係書誌情報データベース」や「新着参考図書」、「館報」、「ぺっこ」など市町村向けに印刷物による情報提供を行っていますが、これについてお尋ねします。

「内容」の満足度に比べ、「役立ち度」の満足度がやや低い。

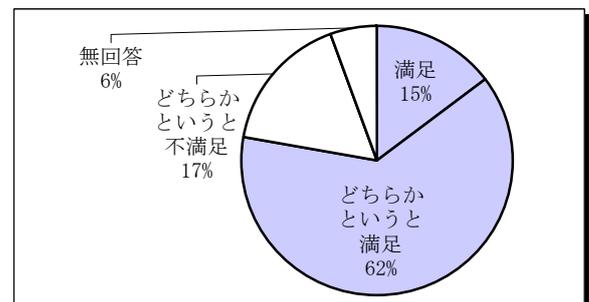
(1) それらの情報提供の内容についてはいかがですか？

満足	10
どちらかという満足	37
どちらかという不満足	5
不満足	0
無回答	2



(2) 役立ち度についてはいかがですか？

満足	8
どちらかという満足	34
どちらかという不満足	9
不満足	0
無回答	3



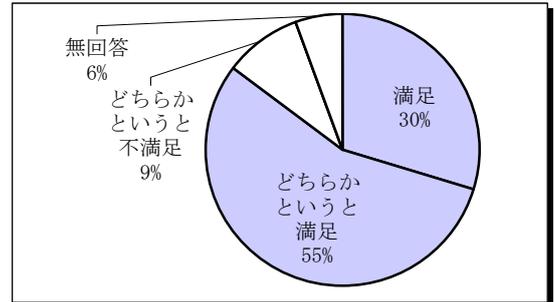
**8 ネットワーク機能**

県立図書館では、ホームページでの電子会議室やデータ共有等の市町村向けネットワーク事業を行っていますが、これについてお尋ねします。

「内容」の満足度に比べ、「役立ち度」の満足度がやや低い。

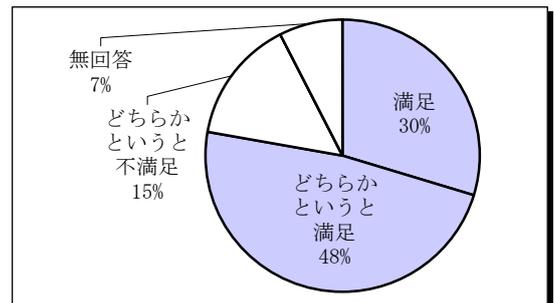
(1) それらの情報提供の内容についてはいかがですか？

満足	16
どちらかという満足	30
どちらかという不満足	5
不満足	0
無回答	3



(2) 役立ち度についてはいかがですか？

満足	16
どちらかという満足	26
どちらかという不満足	8
不満足	0
無回答	4



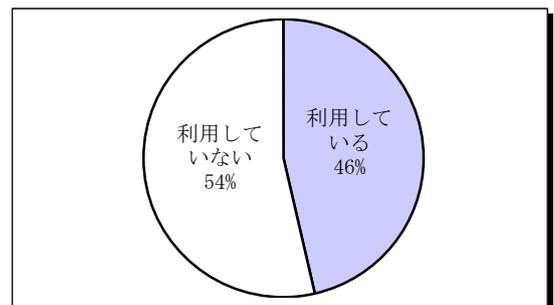
**9 催事情報掲載**

県立図書館では、ホームページで市町村の催事情報を掲載していますが、これについてお尋ねします。

「催事情報」の掲載の利用が過半数に達していない。利用している館の「申込手続」についての満足度がやや低い。

(1) 催事情報掲載について利用していますか？

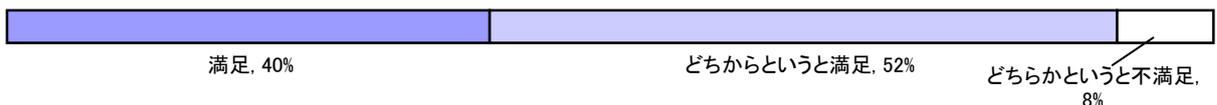
利用している	25
利用していない	29
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

(2) その内容についてはいかがですか？

満足	10	どちらかという満足	13	どちらかという不満足	2	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(3) 申込手続についてはいかがですか？

満足	10	どちらかという満足	8	どちらかという不満足	7	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	---	------------	---	-----	---	-----	---



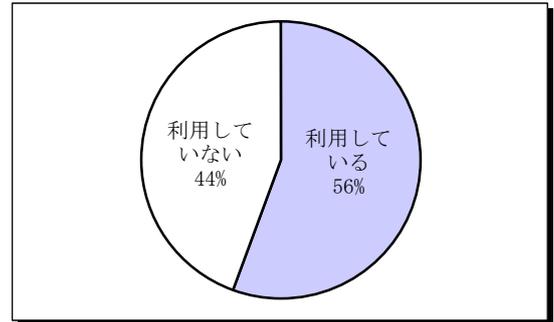
10 展示資料貸出

県立図書館では、展示した資料を市町村に貸出す事業を行っていますが、これについてお尋ねします。

「利用していない」が比較的多い。

(1) 展示資料貸出を利用していますか？

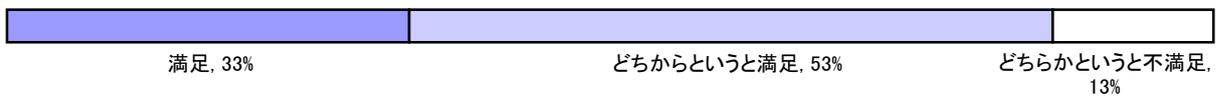
利用している	30
利用していない	24
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

(2) 貸出する資料のテーマについてはいかがですか？

満足	10	どちらかという満足	16	どちらかという不満足	4	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



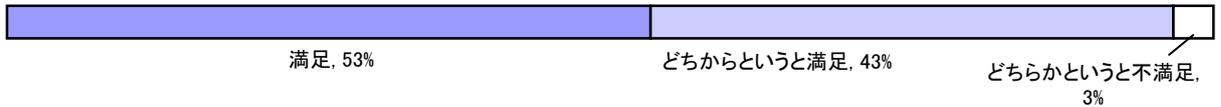
(3) 貸出期間についてはいかがですか？

満足	9	どちらかという満足	16	どちらかという不満足	4	不満足	1	無回答	0
----	---	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



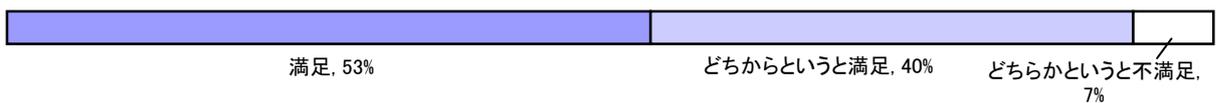
(4) 貸出冊数についてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	13	どちらかという不満足	1	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(5) 貸出手続きについてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	12	どちらかという不満足	2	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



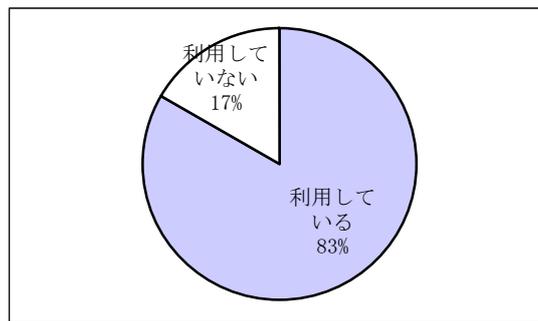
## 1.1 職員研修

県立図書館では、岩手県図書館協会主催を含め、県下の市町村職員のための研修を行っていますが、これについてお尋ねします。

「研修不参加」が2割弱ある。

(1) 研修には参加していますか？

利用している	45
利用していない	9
無回答	0



(以下、「利用している」を選んだ図書館のみ)

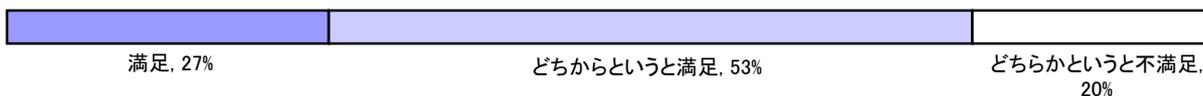
(2) 内容についてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	27	どちらかという不満足	2	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(3) 時期についてはいかがですか？

満足	12	どちらかという満足	24	どちらかという不満足	9	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



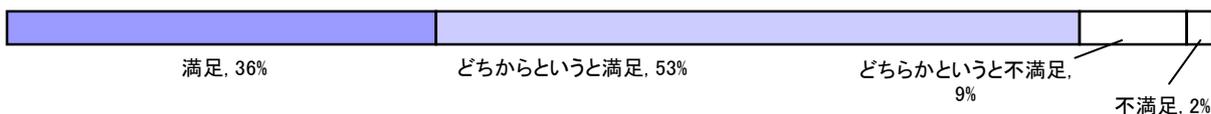
(4) 回数(回数)についてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	23	どちらかという不満足	6	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(5) 会場についてはいかがですか？

満足	16	どちらかという満足	24	どちらかという不満足	4	不満足	1	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



(6) 参加しやすさについてはいかがですか？

満足	13	どちらかという満足	24	どちらかという不満足	8	不満足	0	無回答	0
----	----	-----------	----	------------	---	-----	---	-----	---



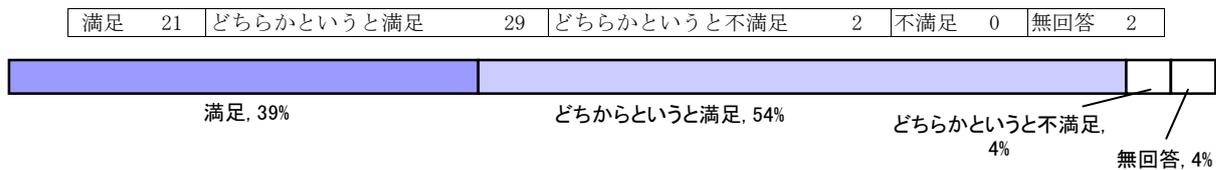
## (7) 今後受講したい内容についてはどんなものがありますか？

内 容	件数
・児童サービス（ブックトークの実技、ストーリーテリング、人形劇の人形等の作り方、科学あそび）	6
・著作権	4
・本の修理の仕方	4
・広報一般（図書館報の作り方、広報誌の製本の仕方）	3
・資料整理（利用者にわかりやすい図書の分類方法、応用的な資料登録）	2
・医療・ビジネス・教育（障がい児への対応など）の専門講座	2
・著名な作家等を招いての研修会の開催	1
・レファレンス	1
・児童文学（絵本以外）	1
・科学読物の体系的な知識	1
・セキュリティ関係（利用者とのトラブル対応、破損・汚損の資料を持ってきた利用者への対応）	1
・オンライン情報検索のスキルアップ	1
・Web上の情報源・有料データベースの活用法（検索技術）	1
・図書館評価の方法	1
・多文化サービス	1
計	30

## 12 市町村立図書館支援業務についての総合評価

「満足」、「どちらかという満足」が94%に達し、総合的な満足度は高い。

県立図書館の市町村支援について総合的にみていかがですか？



その他 県立図書館に対し要望等ありましたら、自由にお書きください。

記 載 内 容	件数
<p><b>【搬送事業について】</b></p> <p>1 市町村立図書館の財政状況が厳しいので搬送事業の継続と拡大を望む。(7件)</p> <p>2 急ぎの荷物を直接受け取り館へ発送できるように届け先に記名のない搬送票を5枚程度発行してもらいたい。</p> <p>3 受取館へ資料が届くまで日数がかかる。何か良い方法はないか。</p> <p>4 業者への集荷依頼の曜日指定を緩和できないか。</p>	10
<p><b>【市町村支援及び市町村協力について】</b></p> <p>1 担当者の交流会があっても良いのではないか。例)相互貸借担当、一般書担当等々。</p> <p>2 協力レファレンスについて、県立資料で回答できない場合、こちらから頼まなくても国立国会図書館等へ調査依頼してほしい。</p> <p>3 郷土資料に関するレファレンスで、隣接市町村で協力し、地域全体の底上げを図りたい。</p> <p>4 協力貸出の延長の考え方について、問い合わせた時点で予約等がなければ、返却予定日又はその翌日を起算日とした延長としていただけないか。</p> <p>5 リクエスト購入の依頼に迅速に対応してもらったが、その資料の入荷後、リクエスト館に対し優先的に取り置きしてもらうことができないことについて改善できないか。</p> <p>6 市町村からのリクエスト購入への積極的な対応。</p> <p>7 デポジットライブラリーの推進(市町村で廃棄した資料で県内に1冊しかないものの保存)。</p> <p>8 滋賀県のように県立図書館と市町村立図書館の人材交流があればと思う。</p>	8
<p><b>【市町村ネットワークについて】</b></p> <p>1 Webから協力レファレンス、所蔵協力調査ができるようになれば良い。</p> <p>2 催事情報について、毎月入力せず、再利用して登録できるように望む。</p> <p>3 電子会議室は、新しいものが下のほうになっているので、見るのに時間がかかる。</p> <p>4 ネットワーク機能は、投稿する館が決まっています、たくさんの館からの情報が得られない。</p> <p>5 ネットワーク機能だけでは、システムが導入されていない館の情報がわからないのではないか。</p>	5
<p><b>【団体貸出について】</b></p> <p>1 団体貸出の継続を望む。(2件)</p> <p>2 団体貸出資料を通常の資料と横断的に検索できるようにしてほしい。</p> <p>3 団体貸出の利用日について、県側の担当者が休みの日であっても柔軟に対応してほしい。</p>	4
<p><b>【ホームページについて】</b></p> <p>1 県内図書館横断検索からも予約申込できるとよい。</p> <p>2 標準ボタンの「戻る」ボタンを押すと警告メッセージが出る。</p> <p>3 レファレンス申込画面が入力しづらい。</p> <p>4 「郷土関係書誌情報データベース」は利用しづらい。</p>	4
<p><b>【資料収集について】</b></p> <p>1 県立図書館の資料費予算が少ないのが残念。やむを得ず他県立に相互貸借をお願いした時、「現在、入手可能な資料です」と断られるのが無念。</p> <p>2 新書、選書の網羅的な収集。</p> <p>3 科学技術系データベースの導入。</p>	3
<p><b>【研修について】</b></p> <p>1 今回の図書館専門職員(レファレンス)の事前課題は難しすぎたのではないか。</p> <p>2 図書館に質を求める利用者が増加しているのに、ベテランの司書、職員が減り、職員の資質も落ちてきているように感じるので、市町村職員に対する研修を今後も積極的に行っていただきたい。</p>	2
<p><b>【その他】</b></p> <p>1 県立図書館の郷土資料の分類番号が、国立国会図書館、県内の図書館とあまりにかけ離れていたりすると、どの分類番号にすべきか悩む。</p> <p>2 「ぺっこ」とは何か。</p>	2
計	38