

令和5年4月28日

茨城県立図書館長 小田部 修一 殿

茨城県図書館協議会委員長 池内 淳

県立図書館における情報発信のあり方について（建議）

現在の社会では、様々な情報技術が発展・高度化し、社会や人の生活への影響が大きくなっている。技術の革新も急速であり、常に新しい知識が生まれている。このため、必要な知識の範囲が広がり、絶えず情報収集と学習が必要になっている。

情報収集に関しては、タブレット端末やスマートフォン等が普及し、デジタルネットワークを介して本以外から簡単に情報を得ることができるなど、知識の取得方法が多様化している。学校においても GIGA スクール構想のもと、一人一台端末を活用し、従来の紙の教科書だけでは提供できない授業が行われている。

また、国のデジタル庁では、「心ゆたかな暮らし」と「持続可能な環境・社会・経済」を実現していくデジタル田園都市国家構想が進められている。地域の豊かさをそのままに、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくりであり、デジタルの力を活用し、デジタルの恩恵を地域に届けて、地域の社会課題の解決と魅力の向上を図ることを目指している。

さらに、昨今の社会情勢として、新型コロナウイルス感染症が大きな脅威となっており、我々の生活・社会にも大きな影響を及ぼしている。感染症拡大防止のため、日常生活のあらゆる分野で非接触型サービスの進展は著しく、この流れは、たとえコロナ禍が収束したとしても、以前のようにには戻らないと言われている。

このような中、図書館サービスがどのように在るべきかが、改めて問われている。電子図書館をはじめ、社会のニーズを的確に把握し、従来の形に囚われずニーズに応じたサービスを追求すること、自らの変化を厭わない姿勢が求められると考えるところである。

そこで、当協議会では、令和3年度、令和4年度の2年間にわたり、「県立図書館における情報発信のあり方について」をテーマとして協議してきた。

ここに協議結果をまとめ、以下のとおり建議する。茨城県立図書館におかれては、建議の内容に積極的に取り組み、県民活動への更なる貢献に努められるよう期待するものである。

1 社会の動向の変化

(1) デジタルネットワークの普及

デジタルネットワークの普及に伴い、情報の主役は紙からデータ、新聞からスマートフォンへと変化し、情報の取得方法の多様化が進んでいる。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、非接触型サービスの要求の増大から、デジタルトランスフォーメーションの加速、在宅勤務、GIGAスクール、通信販売サービス、案内コンサルティングサービスの充実等、社会の動向は変化してきている。

さらに、社会のデジタル化の進展により、情報量は飛躍的に増大し、正しい情報と誤った情報、断片的な情報が混在する情報過多の中で、発信すべき情報の価値と質が問われるようになっている。

情報通信機器の世帯保有率の推移



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

インターネット利用率（個人）の推移



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

(2) 新型コロナウイルス感染症を見据えたサービス

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、全国に緊急事態宣言が出され、社会経済活動は停滞を余儀なくされるとともに、その活動の在り方も大きな影響を受けることとなった。図書館も例外ではなく、全国の図書館で休館が相次ぎ、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、直接型サービスから非接触型サービスへの転換が求められた。

他方、社会では新型コロナウイルス感染症拡大により、人が隔離され孤立感、孤独感を抱えて、自殺率が増える等、様々な困難につながっていった。そして、現在の社会は、余暇を楽しむより、まず生活を立て直していかなければいけないという社会状況となっている。

今後、県民が自分たちの生活を取り戻そうとする中で、図書館には、本を通して人と人をつなぐこと、また、本来の図書館施設としてのほか、サードプレイス（第3の居場所）等、新たな図書館の価値の創造が求められている。新しい図書館の多くがメディアで紹介される理由は、圧倒的に座席が多いこと、居場所が多いことである。茨城県立図書館でも、本を借りて、返すタッチアンドゴーで終わりではなく、子育て世代も、高齢者も誰もが気楽に来てもらえる雰囲気作りが重要で、居場所として考えている人が多いということに配慮すべきである。

また、茨城県立図書館の事業についても、新型コロナウイルス感染症拡大があったから、新型コロナウイルス感染症が収束したからという理由で変えるのではなく、図書館としてあるべき事業を続けることが大切となってくる。

(3) 電子書籍やデジタル化資料を活用したサービスについて

図書館の非接触型サービスとして代表的な電子図書館※は、デジタルネットワーク環境があれば、システムが稼働している限り図書館の開館日や開館時間、天

候、距離などを気にせず利用可能であり、また、音声読み上げ機能や文字の拡大機能も有するなどアクセシビリティを備えている。コロナ環境下で図書館サービス継続のために、電子図書館サービスを導入する館が急激に増加している。

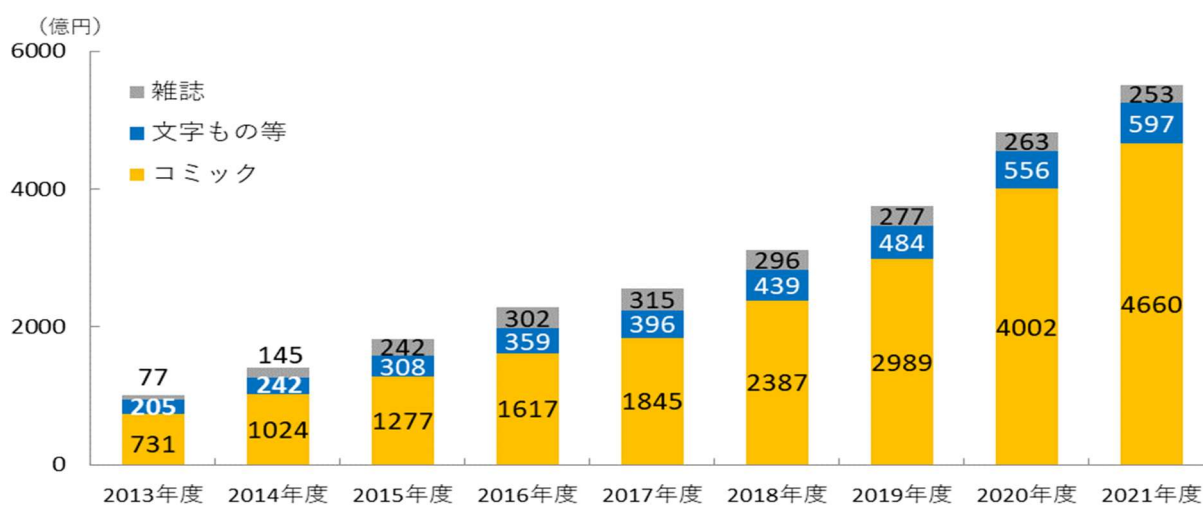
もともと電子書籍は、漫画・コミックが先行しており、電子書籍の登場を機に市場規模を拡大している。一方で図書館が扱う一般書籍や雑誌類のコンテンツの増加は緩やかであり、経費面や発行時期、さらには電子図書館の導入が必ずしも利用者の伸びにはつながっていない。

そのため電子図書館を導入した館では、GIGA スクールで子ども達の ID とパスワードをクラス単位で取得し、タブレット端末を利用して授業で使用できるようにするなど、その活用に取り組んでいる。

また、電子図書館だけでなく、茨城県立図書館の歴史的な資料を活用できるよう図書館でデジタル化して、茨城県のどこに住んでいても見られるように取り組んでいる。

※本建議書の中で言っている「電子図書館」は、資料を電子化した電子書籍として、図書館に来館しなくてもウェブサイト上で利用者に貸出ができる仕組みのことを指している。

●電子書籍市場規模のジャンル別内訳



※電子書籍ビジネス調査報告書 2022 より

●2023年4月1日現在で電子書籍貸出サービスを導入している茨城県内市町村

	市町村	電子書籍貸出 サービス名	開始年月
1	筑西市	LibrariE&TRC-DL	2014.10月
2	龍ヶ崎市	OverDrive	2015.7月
3	潮来市	OverDrive	2015.9月
4	水戸市	LibrariE&TRC-DL	2016.6月
5	守谷市	LibrariE&TRC-DL	2016.6月
6	土浦市	LibrariE&TRC-DL	2017.11月
7	鹿嶋市	LibrariE&TRC-DL	2018.1月
8	取手市	LibrariE&TRC-DL	2020.10月
9	笠間市	LibrariE&TRC-DL	2021.1月
10	桜川市	LibrariE&TRC-DL	2021.2月
11	日立市	LibrariE&TRC-DL	2021.7月
12	高萩市	LibrariE&TRC-DL	2021.10月
13	稲敷市	LibrariE&TRC-DL	2021.11月
14	常陸太田市	LibrariE&TRC-DL	2022.7月
15	つくば市	LibrariE&TRC-DL	2022.10月
16	かすみがうら市	LibrariE&TRC-DL	2023.1月

2 茨城県立図書館の現状と課題

○現状

茨城県立図書館は、平成 13 年 3 月 24 日に旧県議会議事堂を改修して開館し、次のことを目指して、幅広い図書館活動を展開している。

【目指す図書館像】

県立図書館として、県民一人一人が郷土に誇りを持ち、自立して地域の担い手となれるよう必要な知識や情報を提供することで、県民の役に立ち地域に貢献することを使命とし、次の 2 項目の実現を目指す。

- ・ 県民の郷土を愛する心を育む図書館
- ・ 人の成長・学びを支える図書館

茨城県立図書館に対するニーズの一つに、県民へのあらゆる分野の情報提供があげられる。県民の読書活動等の推進や様々な情報の発信あるいは情報拠点となる県立図書館の役割に大きな期待が寄せられている。

【茨城県立図書館で実施しているサービス】

(1) 読書環境の整備と館内サービス活動

ア 図書資料の提供

図書・雑誌等の資料の貸出。

イ パソコン・携帯電話からの利用者に向けたサービス

パソコンや携帯電話で所蔵資料の予約登録や貸出延長等の手続きが可能。

ウ 国立国会図書館デジタル化資料の閲覧・複写サービス

国立国会図書館で行っている「絶版等の理由で入手困難な資料をデジタル化し公共図書館等に送信し、利用者が閲覧・複写できるデジタル化資料送信サービス」の閲覧・複写サービスを提供。

エ 視聴覚サービス

視聴覚資料の貸出

視覚障害者に対する録音図書の無料郵送貸出を実施。

(2) レファレンス・サービス

参考図書や国立国会図書館総合目録ネットワーク等を用いて、年々多様化・高度化する利用者の調査・相談に迅速に対応

レファレンス協同データベースに参加し、調査・相談事例の回答内容や調査方法を公開するレファレンス事例検索サービスを実施。

(3) 遠隔地に住む利用者を対象としたサービス

県立図書館の貸出資料を直接来館せずに市町村立図書館等から返却可能。利用者が、県立図書館ウェブサイトから県立図書館所蔵の資料を予約し、直接来館せずに市町村立図書館を経由して貸出返却できる遠隔地貸出サービス（ぶつくびん）を実施。

(4) 茨城県図書館情報ネットワークの運営

県立図書館と各市町村立図書館とをデジタルネットワークで結び、図書の一括検索等により、県内図書館を一つの大きな図書館として活用可能とする「茨城県図書館情報ネットワーク」を整備

(5) 市町村等への協力推進

ア 相互貸借

県立図書館が保有していない資料について、県立図書館を通して国会図書館や県内外の公共図書館及び大学図書館等から借りることができる相互貸借サービスを実施

イ 資料搬送システム

県立図書館と県内市町村立図書館、公民館図書室、大学図書館間の相互貸借や各種資料の輸送のため、宅配便による資料搬送システムを整備。

ウ 相談・情報交換

図書館に対するニーズの多様化・高度化に対応するため、県立図書館職員が市町村立図書館及び公民館図書室を訪問し協議する相談、情報交換事業を実施。

エ 団体貸出

県民の読書環境の充実を図るため団体貸出専用図書を整備し、市町村立図書館・公民館図書室、学校、読書団体等への貸出を実施。

オ 学校図書館の支援

市町村立図書館や市町村教育委員会と連携し、学校図書館支援用図書を貸出すことにより、子どもたちが集う魅力ある学校図書館づくりを支援。学習活動や子どもが読書に親しむ機会及び学校図書館活動の充実を図る。

(6) 研修事業

茨城県図書館協会と共催で、公立図書館・公民館・大学図書館等の職員を対象とした研修会を開催し、県内図書館職員の資質向上を図る。

○ 課題

(1) 県民の情報取得方法について

デジタルネットワークの普及以前は、紙の資料が主な情報源であり、大量に収集して提供することに社会的価値があった。現在は、スマートフォンやタブレット端末の利用者が多く、デジタル化で様々なことが出来るようになり、紙資料の価値は相対的に低下している。

コロナ禍等で休館を余儀なくされたが、電子図書館を導入していればサービス継続が可能であった。県立図書館では、オンラインで利用できる図書資料は少なく、データベースは館内利用に限られているなど、非来館、非接触型サービスは非常に弱い。

情報取得するためのWi-Fi等のネットワーク環境整備についても、図書館で情報提供していく役割を考えると、提供していくべきサービスの1つとなってくる。

(2) 来館者数及び貸出点数の減少

茨城県立図書館の利用者数及び資料の貸出点数は、デジタルネットワーク環境の発展や電子書籍の登場等、情報取得の多様化により平成15～16年度をピークに年々減少傾向となっている。

令和2年度における茨城県立図書館の来館者数及び貸出点数は、前年度から来館者数が約64%、貸出点数は約51%減少した（全国では来館者数で約34%、

貸出点数で約 17%程度の減少)。

来館者数及び貸出点数減少の一因として、令和 2 年度から 3 年度にかけての休館中に県民サービスを維持出来るコンテンツを有していなかったこと、茨城県立図書館の資料収集方針として、人気の高いベストセラー等ではなく、比較的専門性の高い資料の収集を基本に位置づけていること等があげられる。

また、利用者アンケートの結果からは、若年層や、デジタルネイティブ世代及びビジネス世代の男性の利用が低いことがあげられるが、その世代に対して訴求力を持つコンテンツやサービスも不足している。

一方、令和 3 年 10 月以降は令和元年度と同程度の入館者を確保しており、カフェ整備及びハード面の整備には一定の効果が認められ、総合的に、カフェの設置とそれに伴う一連の取組は、近年の入館者の減少傾向に歯止めをかける要因になったものと思われる。

(3) 来非来館・非接触型サービス

令和 2 年度及び 3 年度においては、館内カフェ整備や新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館があり、一方で茨城県立図書館が提供する情報は、従来型資産（紙）と来館型サービスが中心であったことから、県民サービスができない状況が発生した。

県民の情報取得の方法が、紙からデータに、直接・接触（対面）型からデジタル・非接触（非対面）型に変化しているが、茨城県立図書館では、それに対応した新しいサービス、特に有料宅配サービスや電子図書館導入が遅れている。

コロナ禍により急速に拡大した非来館・非接触型サービスについては、それぞれ課題を抱えるものの、コロナ禍への対応やデジタルネットワーク社会の発展と相まって、今後、ますますニーズは増大するものと考えられる。

(4) 多様な支援が必要な県民に対応したサービス

令和元年6月に成立した読書バリアフリー法においては、様々な障害のある方が利用しやすい形式で本の内容にアクセスできるようにすることを目指している。

デジタル化された資料は、音声読み上げ機能や文字の拡大機能などアクセシビリティを備えており、読書バリアフリーの観点から重要なツールであると言える。

茨城県立図書館では、現状、視覚障害者に対し、対面朗読サービスのほか、視覚障害を支援するための録音物（CD, DAISY 等）について郵便を利用して無料で貸出しているが、今後、身体的障害、地理的障害、その他の多様な支援が必要な県民に対して同じような図書館のサービスを受けられるような体制を整え、サービスの充実を図っていく必要がある。

(5) 県民意見・市町村立図書館等の意見収集

茨城県立図書館が県民ニーズに沿った運営を行うためには、県民や市町村立図書館が県立図書館の運営にどのような意見を持っているのか、利用者アンケートやマーケティングを活用し、そのニーズを把握し、サービス充実と効果的な広報に生かしていく必要がある。資料の充実度やイベント内容、評価、広報まで、折に触れて聞く機会を設け、検証していくことは必要不可欠である。

図書館に対するニーズは、社会の変化や地域によっても異なってくることから、図書館を利用するあらゆる層のユーザーに加え、県民モニターアンケート等により図書館の近くにも図書館に来ない人、利用しない層の意見もくみ取る努力が必要である。

(6) 図書館サービスを県民ニーズと結びつけるための広報

情報の取得方法が限られていた時代に比べ、デジタルネットワーク社会である現代においては、情報を取得するために、わざわざ図書館を探して行く必要性は低下している。

茨城県立図書館が実施しているサービスや機能は秀逸なものが多いが、県民にあまり知られていない。県立図書館はどこにあるのか、どのようなサービスを実施しているのか、なんとなく水戸にあるかもしれないが、詳しい場所やサービスはわからないという県民は多い。このような中で図書館サービスと県民ニーズを繋ぐためには、適切な広報により一層の利用促進が可能と思われる。

図書館自らが存在を県民に知ってもらうための情報発信が重要となってくる。

●非来館型サービス

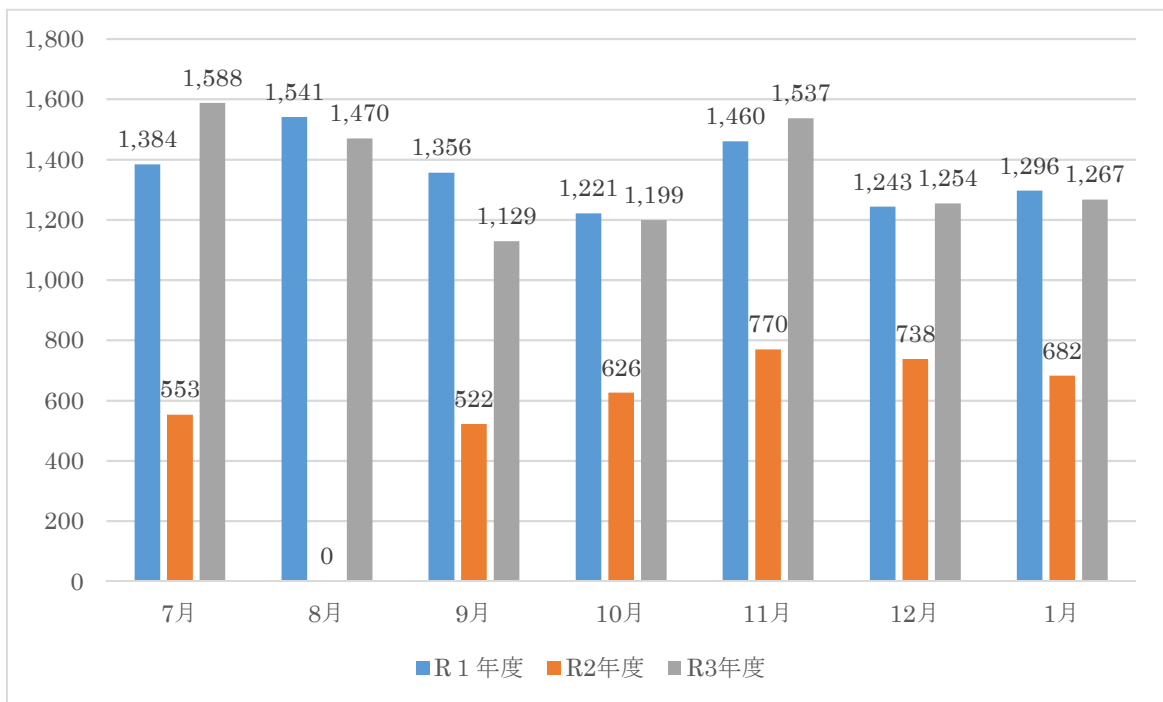
	非来館型サービス	サービス内容
導入済サービス	ウェブサイト予約	・ 県立図書館ウェブサイト上のマイライブラリーから資料予約可能。 (図書資料：20点、視聴覚資料：種類ごと各2点)
	遠隔地貸出制度 (ぶっくびん)	・ 県立図書館の本をウェブサイトで予約し、近くの市町村立図書館等を経由して資料を借りることが可能。
	相互貸借	・ 県立図書館が保有していない資料について、県立図書館を通して国会図書館や県内外の公共図書館及び大学図書館等から借りることを可能とするサービス。
	障害者サービス	・ 視覚障害者等の利用者に、視覚障害を支援する録音物(CD、DAISY等)を無料で郵送貸出するサービス。 ・ 国会図書館への音声 DAISY 資料提供も実施。

今後検討するサービス	電子図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館から利用者に対して、ID とパスワードを付与し、ウェブサイト上で図書館が有する電子書籍が一定の期間、閲覧可能とするサービス。 ・図書館はデータを保有するのではなく、データの利用権をサービス提供企業より購入する。
	一般利用者への有料郵送・宅配貸出サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・送料利用者負担で、図書館に出向くことなく、自宅で図書館資料を受け取り可能とするサービス。

●カフェの効果（茨城県立図書館入館者数）

開館1日あたりの入館者数比較（7月～1月、3か年）

単位：人



●茨城県立図書館年度別来館者数・貸出点数

年度	来館者数 (人)	貸出点数 (点)
H14	891,727	795,438
H15	<u>906,935</u>	867,433
H16	873,736	<u>882,322</u>
H18	727,517	848,737
H20	637,116	807,199
H22※1	543,990	668,192
H24	462,593	526,302
H26	432,536	480,391
H28	434,908	497,854
H30	406,611	416,154
R1	375,982 (H15 比▲58.5%)	418,158 (H16 比▲52.6%)
R2※2	133,340	202,421
R3	232,184	270,983

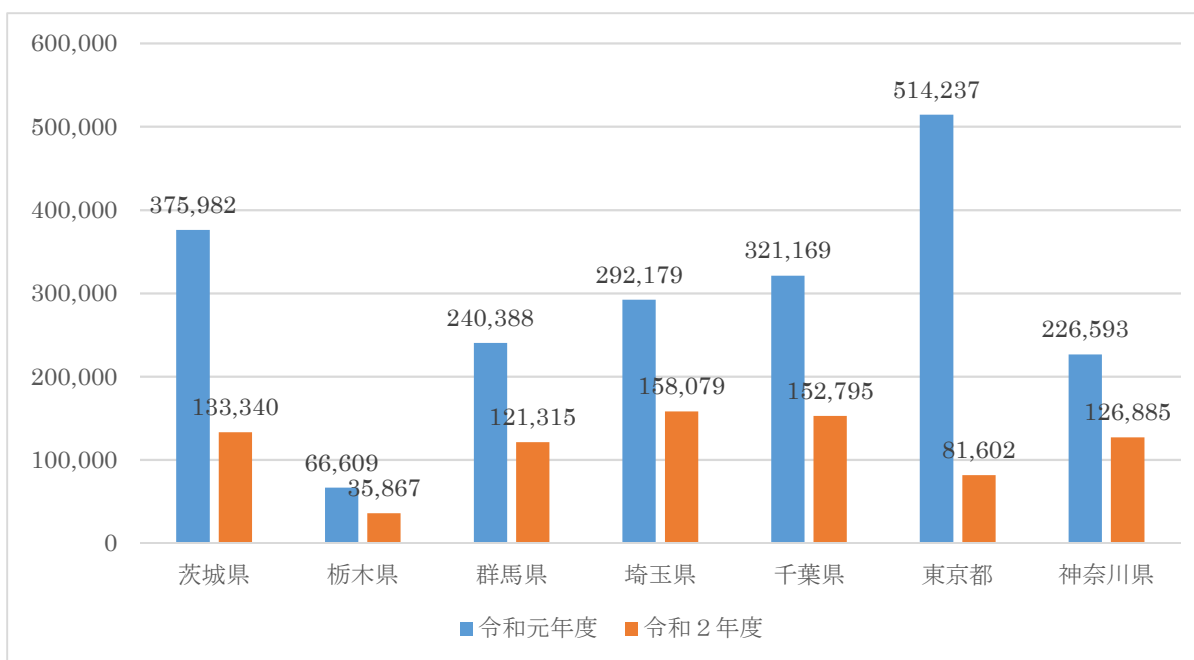
※1 23.3.11 東日本大震災。23.9.9 まで休館。

※2 コロナ禍、カフェ整備休館

●関東近県の都道府県立図書館利用状況

令和元年度及び令和2年度の来館者数比較

単位：人

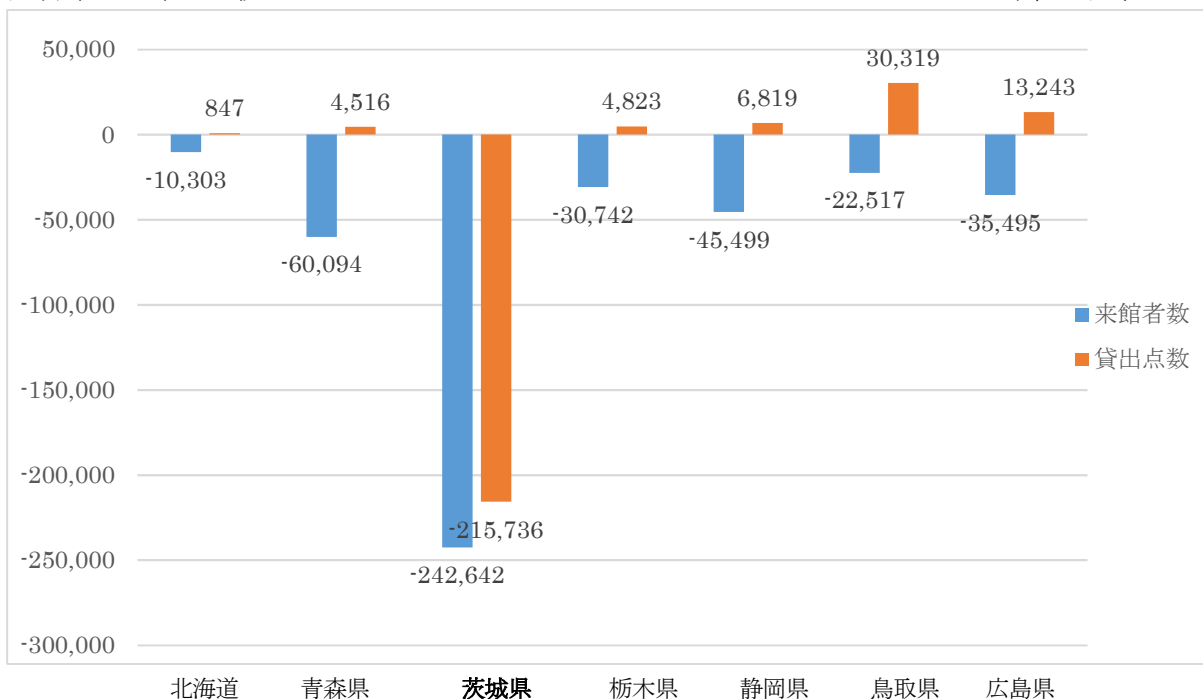


※データは、日本図書館協会HPから抜粋。

●貸出数を増やしている図書館

コロナ禍で(令和元年度と令和2年度の比較)、入場者数減にも関わらず貸出冊数を増やしている図書館と当館の比較

単位：人、冊



図書館雑誌8月号より

●茨城県立図書館における広報の現状

区分	項目	内容
ホームページ	茨城県立図書館公式 ホームページ	・図書館の基本的な情報はすべて掲載 (R3のTPアクセス数は380,014件)
SNS	Youtube「ぶっくマー 君チャンネル」	・読書感想文の書き方 (R2.8月～登録者29人) → ほぼ停止中。4本のみ。
	Twitter	・イベント、テーマ展、開館情報等 (R3.3～ フォロワー608人)
	Facebook	・イベント、テーマ展、開館情報等 (R3.4～ フォロワー62人)
紙媒体	利用案内 (パンフレット)	・図書館の利用方法
	ポスター	・イベント案内を随時作成
	ちらし	・イベント案内を随時作成
	広報誌	・図書館独自の広報誌はなし。 ・県広報紙「ひばり」に催し物掲載の枠あり。
その他	メディアリリース	・地元各メディア向け ・イベント、テーマ展等時宜に応じた話題
	デジタルサイネージ	・イベント情報中心
	図書館キャラクター ブック・マーくん	・イベントでの着ぐるみ ・広報物に印刷
	ライブラリーバッグ	・イベント用啓発グッズ

3 提言内容【広報・情報発信とデジタルネットワーク】

- 従来の実物資産（書籍）を生かしながら、デジタルネットワーク時代に相応しい、ハイブリッド型サービスを導入すること
 - 県民が求める情報拠点としての役割を果たしていくこと
- (1) 従来の実物資産（書籍）を生かした、デジタルネットワーク時代に相応しい、ハイブリッド型サービスの導入
- ・ 茨城県立図書館は、単館ではなく、県全体をひとつの大きな図書館とする視点をもって、市町村立図書館に任せるところは任せ、県立図書館しかできない、県全体を見据えた新しいサービスを考えていくこと。
 - ・ 県のリーディングライブラリーとして、市町村立図書館の見本となるようなフロンティアの視点で、県全体を見据え、遠方の県民も利用できる全県サービスとして、県民が必要とする時に出向かなくても資料を電子データとして借りることができる仕組みを構築するとともに、電子図書館サービスを導入し、デジタル環境を整え、従来の実物資産である紙媒体とデジタル資料を組み合わせ利用できるハイブリッド図書館として体制を整備すること。
 - ・ 電子図書館サービスを提供できない自治体への支援も含めてデジタルネットワーク時代に相応しいサービスの導入を考えていくこと。
 - ・ 利用者のニーズに即して、図書館の持つ資源等を組み合わせパッケージ化して新しいサービスとして一元的に提供し、県民に対して常に図書館の新たな可能性を広報していくこと。
 - ・ 県民ニーズをくみとり、紙の書籍と同様に、市町村立図書館とは異なる視点で選書を行うなど、整備する資料や対象とするターゲット層を十分に検討し、導入コンセプトを明確化すること。

(2) 県民が求める情報拠点としての役割

- ・ 図書館は、以前は資料の閲覧及び貸出が中心であったが、今は図書館でゆっくり時間を作りたいユーザー、あるいは図書館を基点として交流活動を行うユーザーが増加している。建物は変えられないが、資料や人と人のつながりを広げる場として、図書館の中での過ごし方や利用のあり方の変化を捉え、県民ニーズに応じた図書館の過ごし方を提案すること。
- ・ 図書館の利用スタイルが従来の貸出型から滞在型へ、さらに交流型に変化しつつあると言われる現在、来館者数や貸出数という物理的数を追う従来の視点ではなく、情報を発信する能力、利用者を情報にアクセスさせる能力、あるいは人と人、人と情報を仲介させる能力を上げていくことを検討すること。
- ・ 来館者数や貸出点数については、そのみに囚われる必要はないものの、その増減の要因を分析、検討し、県民ニーズに沿ったサービスやホスピタリティを提供できているか不断に検証し対応することが必要である。そして、来館者数及び貸出点数主義からの脱却とそれに代わる価値あるサービスを創造していくこと。
- ・ 利用者アンケートやマーケティング、県民モニターアンケート等を活用し、利用者及び市町村立図書館の意見やニーズを把握し、サービス充実と効果的な広報に生かしていくこと。伝えたい内容によって情報発信先は変わってくるので、伝えたい内容によって、対象、焦点を絞って情報発信していくこと。
- ・ 県内の教育施設、歴史館、博物館、美術館との連携も広報に有効である。県関係施設との連携を業務として位置づけることが、相互の魅力アップの相乗効果につながる。効果的な広報を行うことで、茨城県立図書館への良いイメージを広げ、図書館の有用性を知る県民を増やしていくこと。
- ・ 子から親に「また図書館に行きたい」とせがむような図書館であり、何か困りごとがあれば「まずは図書館に行って調べてみよう」と思われる図書館であ

り、県民の身近に寄り添う図書館であるべきである。従来から実施している見学や校外学習、職場体験等を通じて、あるいは館内カフェを活用した新たな読書の楽しみ方の提供を通じての広報を行うこと。

- ・ デジタルネットワークを用いた効果的な広報や県民が求めている新たなサービスの提供について検討していくこと。

【デジタルネットワークを用いた広報のあり方について】

- ・ デジタルネットワークの力でプレゼンスを高めていくこと。
- ・ 人材を確保し、図書館サービスの全体的方向・方針を考えつつ広報のデジタルネットワーク化を推進していくこと。
- ・ 広報を考える上では、発信する能力、調整する能力を上げるとともに、どの対象者に、どの手段で広報していくことが効果的か、県民がどのような意見を持っているか、把握した上で情報発信していくこと。
- ・ 従来から行っている茨城県立図書館がウェブサイトに掲載している開館カレンダーやイベント情報をはじめとする各種サービスに関する情報発信は継続していくこと。
- ・ 広報は一過性のものにとどまれば、その効果は限定される。有効性と継続可能な広報の観点から、社会の動向に遅れないようにサービスを検討、刷新していくことは重要であり、情報発信ツール（ウェブサイト、SNS、チラシ、ポスター等）の選択をして、県立図書館の存在を県民に知ってもらうために、図書館の魅力を県民に情報発信し続けていくこと。

令和3年度茨城県立図書館評価指標に係るアンケート調査結果について

【満足度調査：利用者への調査】

1 調査の概要

(1) 内容

図書館来館者へ対し、来館頻度、目的、サービス内容、施設設備等について、直接アンケート用紙を配布して調査を実施した。開館時間中の各時間帯でまんべんなく配布できるよう、時間帯ごとに部数を決め配布したほか、希望者がアンケートに参加できるようアンケート記入場所に用紙を置き、来館者が自由に参加できるよう配慮した。

(2) 調査期間

令和4年5月19日(木)～25日(水) 6日間

(3) 調査数

- ・アンケート配布数 840枚
- ・回収数 638枚(44枚の配布外回答を含む)

(4) 集計方法

回収したアンケートについては、1問でも回答してあればその項目について有効とし集計した。そのため各設問ごとに有効回答数が異なっている。

2 配点及び令和3年度得点について

(1) 質問数 39(自由記述欄を除く)

(2) 配点

満足度を問う全34問について、回答者全員が満足と回答した場合を100点とし、以下の回答区分に従って配点、100点に換算し得点を算出した。

なお「どちらかという不満」以下の評価は得点を0とした。

回答内容	配点
「満足」	2
「どちらかという満足」	1

(3) 令和3年度満足度調査得点について

令和3年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 81点となった。

3 調査結果分析

(1) 県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかという満足」と回答した方は94.7%。

回答内容	実数	割合
「満足」	340	57.1%
「どちらかという満足」	224	37.6%
「どちらかという不満」	27	4.5%
「不満」	4	0.7%
回答数	595	—

(2) 県立図書館のサービスについて、すべての質問で「満足」「どちらかという満足」の合計が「不満」「どちらかという不満」の合計を上回った。

(3) 県立図書館のサービスについて、「不満」「どちらかという不満」の合計が10%以

上となったのは下記の項目である。特に閲覧席数については 1/4 の回答者が現状に不満があることが分かる。

○休館日 13.6%	○館内の温度 12.2%
○閲覧席数 24.6%	○休憩コーナー 14.5%
○資料検索機の使いやすさ 11.4%	○視聴覚資料の点数 15.5%
○一般書・雑誌の冊数 12.3%	○読みたい本や CD は見つかったか 18.6%
○蔵書検索の使いやすさ 10.3%	

- (4) 図書館のサービスについて、「利用したことがない」の割合が 30%以上となったのは下記の 10 項目である。特にイベント関係は全項目が 40%以上利用したことがないとする結果になった。

○AV ブース 40.4%	○インターネットブース 43.6%
○児童書 41.9%	○視聴覚資料 36.8%
○職員の調べもの支援 40.5%	○視聴覚ホール等のイベント 50.7%
○おはなし会 59.4%	○ギャラリー展示 43.2%
○イベント掲示 41.2%	○テーマ展示 42.4%

4 調査結果への対応

- ・ 閲覧席の確保等、「不満」「どちらかと言えば不満」が 10%超となった項目については、さらに詳細な調査を行い対策を講じていく。
- ・ 「利用したことがない」の割合が 30%以上となった項目については、来館者の属性から、そもそもサービスを必要としていない割合が含まれる一方、図書館の各サービスが認知されていないことが推測されるため、広報の充実に取り組んでいく。

【信頼度調査：市町村立図書館への調査】

1 調査の概要

(1) 内容

市町村立図書館にとって、県立図書館の資料やサービスが満足できるものなのかどうか、各市町村立図書館にアンケート用紙を送付して調査を実施した。

(2) 調査期間

令和 4 年 5 月

(3) 調査数

市町村立図書館 55 館（51 館回答）

2 配点及び令和 3 年度得点について

(1) 質問数 10（自由記述欄を除く）

(2) 配点

満足度を問う全 10 問について、回答者全員が満足と回答した場合を 20 点とし、以下の回答区分に従って配点、100 点に換算し得点を算出した。

なお「どちらかという不満」以下の評価は得点を 0 とした。

回答内容	配点
「満足」	2
「どちらかという満足」	1

(3) 令和 3 年度満足度調査得点について

令和 3 年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 69 点 となった。

3 調査結果分析

- (1) 県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかという満足」と回答した方は94.7%。

回答内容	実数	割合
「満足」	17	30.9%
「どちらかという満足」	32	58.2%
「どちらかという不満」	1	1.8%
「不満」	1	1.8%
回答数	51	—

- (2) すべての質問で「満足」「どちらかという満足」の合計が「不満」「どちらかという不満」の合計を上回った。

- (3) 「不満」「どちらかという不満」が複数館から上げられた項目は下記のとおりである。

○資料数及び資料構成	4館	7.3%
○週2回の搬送便（市町村負担あり）	5館	9.1%
○横断検索の使いやすさ	12館	21.8%
○相互貸借システムの使いやすさ	10館	18.2%
○相談・情報交換	2館	3.6%
○総合的な評価	2館	3.6%

4 調査結果への対応

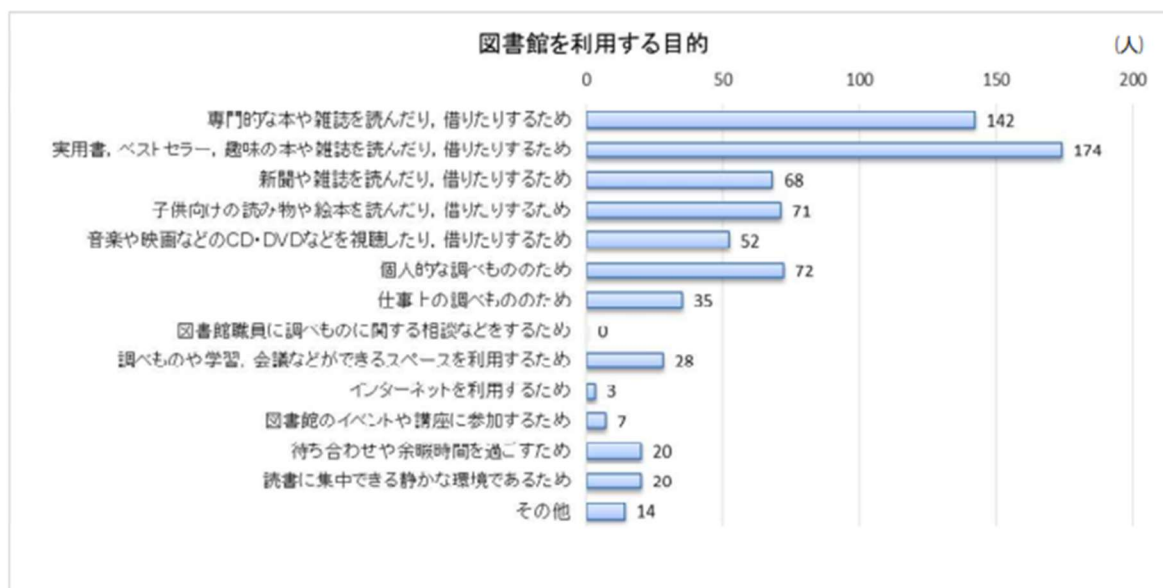
- 横断検索、相互貸借システムについては、市町村意見から主に使い勝手からの評価であると思われる。当館が所管するシステムについては、更新時に市町村からの意見をきめ細かく聴取し、改善が図られるように努めたい。

●いばらきネットモニター結果

(参考資料)

「図書館」に関する意識調査(2021.11 実施)より抜粋

(図書館の利用目的)

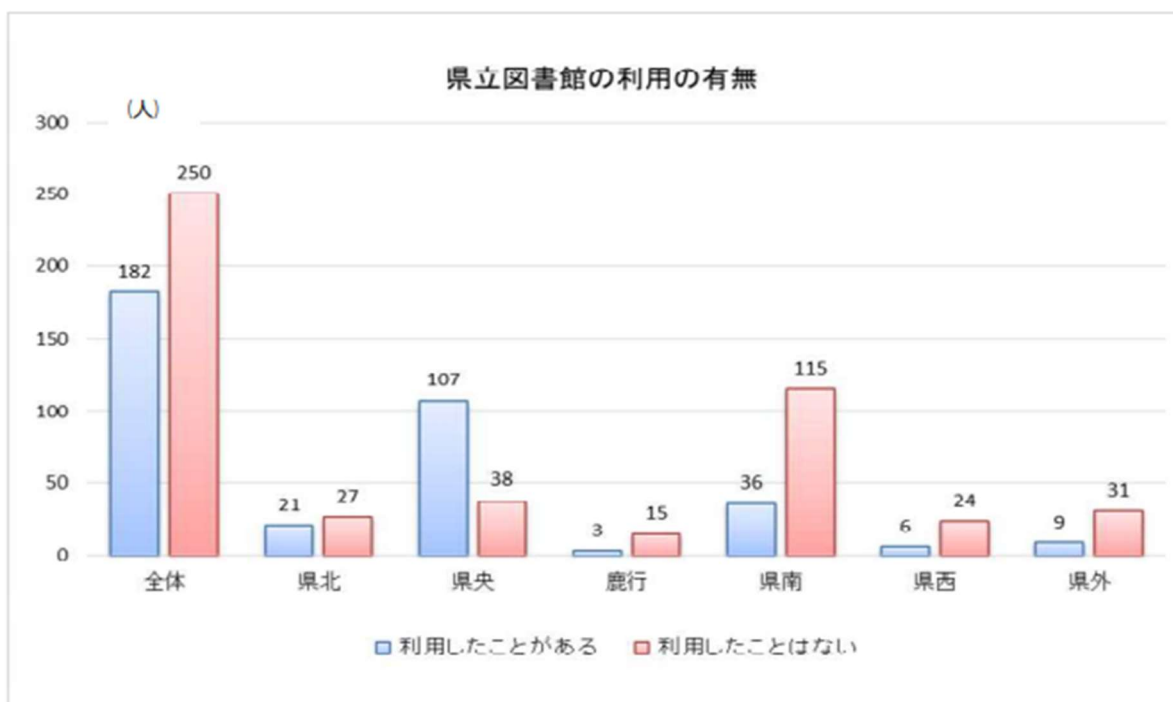


○図書館を利用する目的としては、実用書・ベストセラー・趣味の本や専門書等を利用するためであることが圧倒的に多い。

○新聞・雑誌等の利用や子供向けの読み物や絵本、CD や DVD 等の視聴覚資料を利用する方も多い。

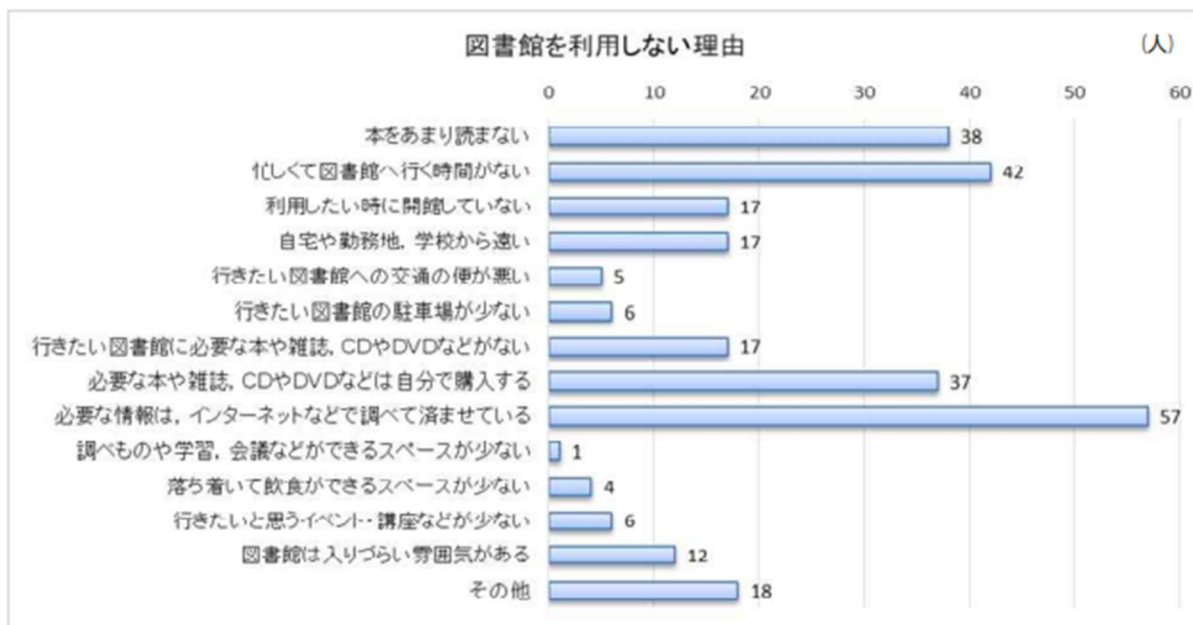
○図書館で調べものをする方もいるが、図書館職員への相談（レファレンスサービス）を主な目的としている方はいない。

(県立図書館の利用頻度)



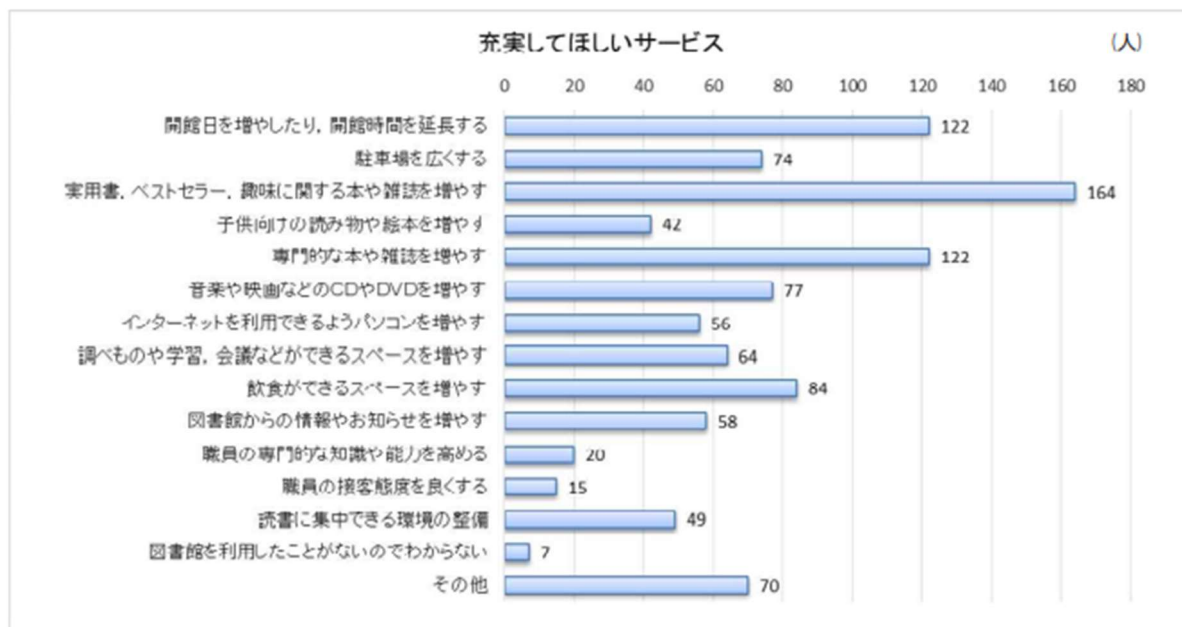
○県立図書館は水戸市に所在するため、県央・県北地域の利用者が多く、鹿行・県南・県西地域の方からは遠いという意見が多い。

(図書館を利用しない理由)



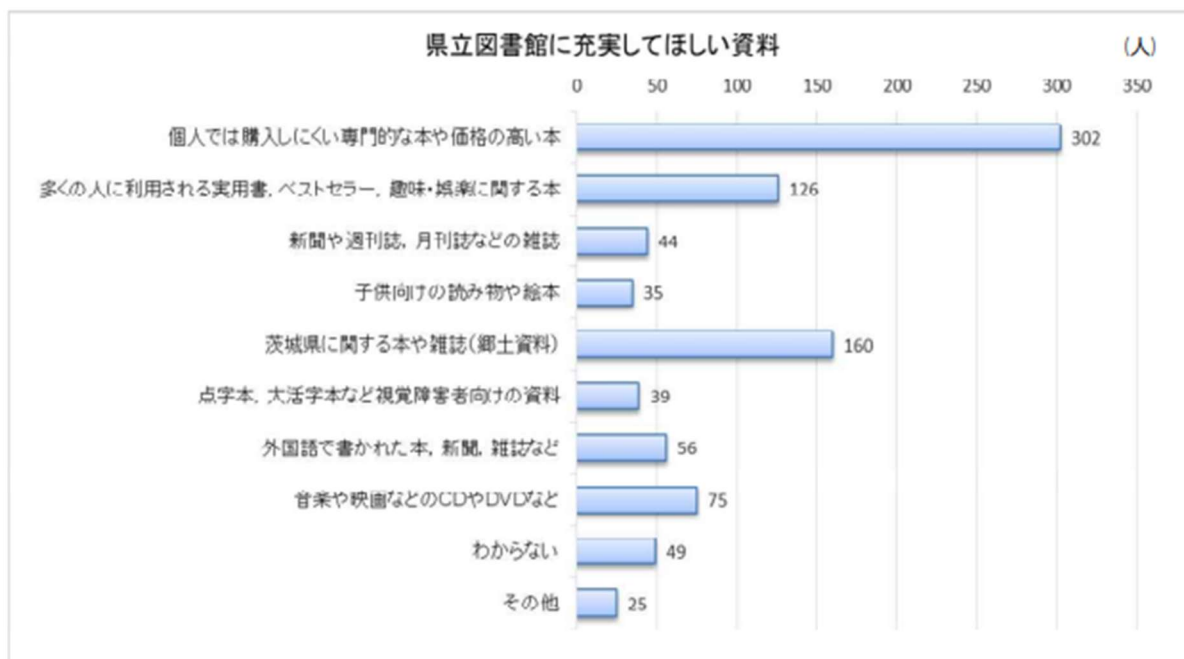
- 必要な情報はインターネットで収集したり、必要な本は自分で購入したり、読書する習慣がないなど、図書館を利用する必要性を感じていない方が多いことが分かる。
- 忙しくて図書館へ行く時間がなかったり、利用したい時間に開館していなかったり、図書館が遠いなど、物理的な理由で利用できない方も多い。
- その他として、「新型コロナウイルス感染症の影響により、外出を控えた」という意見があった。

(図書館に対するニーズ)



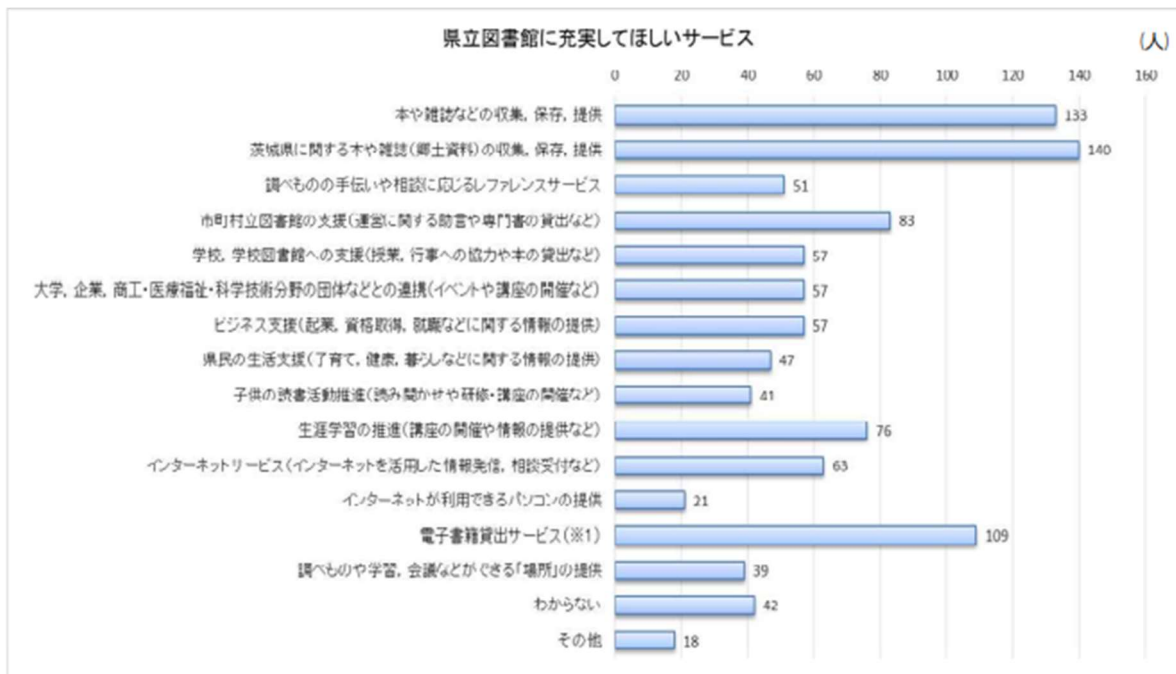
- 図書館に求めるものとしては、実用書・ベストセラー・趣味の本や専門書等、及び CD や DVD 等の視聴覚資料などの資料の充実が一番多い。
- 開館日の増や開館時間の延長、飲食や学習スペースの確保など、施設整備の充実を求める意見も多い。
- その他として、電子書籍貸出サービスの推進や資料の返却窓口の増設などを求める意見があった。

(県立図書館に対する意識 1)



- 県立図書館に充実してほしい資料は、専門的な本や価格の高い本という意見が一番多く、次いで茨城県に関する郷土資料という意見が多い。
- 実用書・ベストセラー・趣味の本は、利用する方も多いことから、さらなる資料の充実を求める意見も多い。

(県立図書館に対する意識 2)



- ※1 「電子書籍貸出サービス」...利用者が図書館専用のサイトにアクセスし、貸出期限内に電子書籍をインターネット上で閲覧できるもの。
- 県立図書館に充実してほしいサービスとしては、茨城県に関する郷土資料等の収集・保存・提供が最も多い。県立図書館は水戸市にあり、遠方からの来館が困難である方も多いため、電子書籍貸出サービスを求める意見も多い。

公共図書館集計(2021年)

	都道府県立	市区立	町村立	私立	計	前年度
1 設置						
自治体数	47	815	926			
図書館設置自治体数	47	807	538			
人口(千人)	127,138	116,355	10,783			
図書館設置自治体人口(千人)	127,138	116,072	8,167			
2 図書館						
図書館総数	58	2,609	630	19	3,316	3,310
回答館数	58	2,611	631	19	3,319	3,315
自動車図書館台数	2	417	121		540	542
延床面積(m ²)	580,030	3,719,401	575,430	26,721	4,901,582	4,878,974
3 職員数						
専任職員計	1,463	7,240	701	55	9,459	9,627
うち司書・司書補	889	3,677	399	30	4,995	5,096
兼任職員計	7	562	522	9	1,100	1,097
うち司書・司書補	3	60	35	1	99	100
非常勤職員計	959.9	11,126.7	1,533.8	8.7	13,629.1	11,982.8
うち司書・司書補	624.5	6,964.8	878.5	4.4	8,472.2	7,737.5
臨時職員計	92.1	3,245.5	721.9	9.1	4,068.6	5,361.3
うち司書・司書補	49.7	1,042.1	259.0	3.0	1,353.8	1,964.8
委託・派遣計	342.8	13,400.8	772.9	0.0	14,516.5	14,149.1
うち司書・司書補	216.4	7,924.6	409.7	0.0	8,550.7	8,197.0
有資格図書館長	8	722	85	3	818	814
4 蔵書冊数(千冊)						
蔵書冊数	51,063	355,390	51,299	1,799	459,550	457,245
うち開架図書冊数		199,807	33,175	302	233,284	230,924
5 年間受入資料数(千冊・種)						
図書計	906	12,275	1,701	11	14,893	15,054
うち購入	666	10,416	1,446	5	12,532	12,506
新聞	5	29	5		39	38
雑誌	81	241	34	2	359	364
6 貸出						
(1) 個人貸出						
(I) 登録者数(千人)						
計	4,683	46,564	5,527	33	56,807	58,041
うち自治体内登録者数	569	9,903	1,110	1	11,582	14,070
(II) 個人貸出総数(千点)						
計	14,266	495,500	35,507	70	545,343	653,449
うち自動車図書館	12	6,952	495		7,458	8,770
(III) 来館者数(千人)						
計	10,677	197,511	14,122	22	222,332	335,068
(2) 団体貸出						
(I) 団体数	4,160	162,107	24,167	275	190,709	214,632
(II) 団体貸出数(千冊)	924	17,394	3,495	4	21,817	25,495
(3) 予約件数	1,861,598	101,953,961	2,071,520	2,130	105,889,209	104,764,022
(4) 図書館相互協力						
貸出冊数	993,766	1,160,800	167,002	274	2,321,842	2,343,792
借受冊数	59,476	1,463,456	305,923	956	1,829,811	1,940,468

	都道府県立	市区立	町村立	私立	計	前年度
7 前々年度決算額 (万円)						
経常図書館費	116 3606	1256 5070	118 4472	1 3710	1492 6859	1434 0681
臨時経費	19 2753	198 7421	27 5914	300	245 6388	188 7846
資料費	26 6034	223 8043	28 5725	1628	279 1430	280 4655
（うち図書購入費）	19 7599	166 1640	21 9566	985	207 9790	210 0471
（うち雑誌・新聞費）	4 0545	30 1332	4 5238	530	38 7645	38 0540
（うち視聴覚資料費）	3877	8 2292	1 4765	7	10 0941	10 7116
臨時資料費	4667	11 8143	1 0123	274	13 3207	7 9228
8 今年度予算額 (万円)						
経常図書館費	117 5173	1312 0331	127 5394	1 4823	1558 5720	1539 2305
臨時経費	34 9520	189 0138	17 7342	42	241 7041	281 1570
資料費	25 4492	217 8950	27 9180	1614	271 4236	279 6856
（うち図書購入費）	18 5822	158 8949	21 1562	923	198 7255	206 1640
（うち雑誌・新聞費）	3 9790	29 8965	4 6977	571	38 6303	38 7440
（うち視聴覚資料費）	4596	7 6148	1 4468	14	9 5226	10 1326
臨時資料費	4272	9 6190	3462	0	10 3925	12 1815
9 「児童」についてのデータ						
蔵書冊数 (千冊)						
蔵書数	50,394	354,510	50,816	658	456,377	451,436
（うち児童）	5,924	99,125	15,635	92	120,776	119,872
年間受入冊数 (千冊)						
図書計	900	12,066	1,669	6	14,641	14,659
（うち児童）	154	3,573	539	2	4,267	4,278
（うち購入）	661	10,319	1,414	3	12,398	12,249
（うち購入うち児童）	138	3,198	485	2	3,822	3,712
貸出						
(1) 個人貸出登録者数 (千人)						
登録者数	3,821	43,116	5,389	27	52,353	53,381
（うち児童）	128	3,828	447	10	4,413	4,754
(2) 個人貸出数 (千点)						
貸出数	12,272	478,509	34,915	67	525,763	629,723
（うち児童）	3,522	155,648	11,119	38	170,326	201,890

注1 人口は、2020年1月1日現在（『全国市町村要覧 [令和2年版]』（第一法規）より）。

2 自治体数、図書館総数、職員数は、2021年4月1日現在。蔵書数は同年3月31日現在。

3 非常勤、臨時、委託・派遣職員は、年間実働時間1500時間を1人として換算。

4 有資格図書館長の数は、専任で司書の資格を有する図書館長の数。

5 年間受入資料数、貸出は2020年度実績。

6 うち自治体内登録者数は、記載のあった館の合計。

7 決算額・予算額の経常図書館費には資料費、臨時経費には臨時資料費を含む。

8 「児童」についてのデータは、数値回答のあった館を抽出した。

9 延床面積は、県立・市立合築の場合もそれぞれ計上しているため、「計」には重複した数値が含まれている。