

令和4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】

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に、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に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に配慮した。

(2) 調査期間

令和5年5月18日（木）から5月24日（水）まで 6日間

(3) 調査数

- ・アンケート配布数 840枚
- ・回収数 564枚（4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て集計した。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4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4年度満足度調査得点について

令和4年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 79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97.3%。

回答内容	実数	割合
「満足」	312	60.2%
「どちらかという満足」	192	37.1%
「どちらかという不満」	12	2.3%
「不満」	2	0.4%
回答数	518	—

(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回答者の2割が現状に不満があることが分かる。一方、「館内の温度」「資料検索機の使いやすさ」「一般書・雑

誌の冊数（所蔵数）」については、前回のアンケート結果から10%以下に改善された。

○休館日 14.5%	○閲覧席数 20.6%
○休憩コーナー 14.7%	○視聴覚資料の点数 15.3%
○読みたい本やCDは見つかったか 16.3%	○蔵書検索の使いやすさ 10.1%

- (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12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。「視聴覚ホール」「回答までの時間」は前回のアンケート結果に追加された項目となる。

○AVブース 45.5%	○インターネットブース 45.8%
○視聴覚ホール 31.0%	○児童書 43.4%
○視聴覚資料 39.9%	○職員の調べもの支援 40.3%
○回答までの時間 38.6%	○視聴覚ホール等のイベント 48.9%
○おはなし会 59.6%	○ギャラリー展示 41.5%
○イベント掲示 40.2%	○テーマ展示 40.9%
○蔵書検索 36.5%	○マイライブラリー 48.8%

4 調査結果への対応

- ・ 閲覧席数等、「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】

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5年5月

(3) 調査数

市町村立図書館 55 館（50 館回答）

2 配点及び令和4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4年度満足度調査得点について

令和4年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 71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」と回答した館は91.8%。

回答内容	実数	割合
「満足」	19	38.8%
「どちらかという満足」	26	53.0%
「どちらかという不満」	4	8.2%
「不満」（意見なし）	1	0.0%
回答数	50	—

- (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	3館	6.0%
○週2回の搬送便（市町村負担あり）	5館	10.0%
○横断検索の使いやすさ	13館	26.0%
○相互貸借システムの使いやすさ	6館	12.0%
○相談・情報交換	2館	4.0%
○総合的な評価	4館	8.2%

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、令和4年度に別途アンケートにて徴収した意見、今回の信頼度調査の意見等を踏まえながら、更新時に改善が図られるように努める。