

県立図書館指標におけるアンケート調査について

1 満足度調査

(1) 調査の概要

① 内容

図書館来館者に対し、図書館の施設、資料、サービス等について直接アンケート用紙を配布して調査する。配布にあたっては、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、時間帯毎に配布部数を決めて実施した。

② 調査期間

平成22年2月4日（木）～2月10日（水）（8日は除く）

③ 調査数

アンケート配布数 900枚

回収数 731枚

有効回答数 552枚

(2) 配点及び平成21年度得点について

① 質問数

36

② 配点

回答内容	配点
「満足」と回答	2
「どちらかという満足」と回答	1
「利用したことがない」または無回答	0
「どちらかという不満」と回答	-1
「不満」と回答	-2

*最後の設問は総合的な図書館の満足度を問うているので、配点を倍にした。

③ 平成21年度満足度調査得点及び、得点の算出方法

平成21年度満足度調査の得点は**73点**。

得点幅（全て「不満」だった場合の点数と、全て「満足」だった場合の点数の幅）は、-74点～74点マイナスからの得点幅はアンケート結果をイメージしづらいため、各自の得点を、得点幅を0点～100点とした場合に按分して、それを平均した。

(3) 調査結果の特徴

① 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94.2%。

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した方	273人	49.5%
「どちらかという満足」と回答した方	247人	44.7%
合計	520人	94.2%

② 全ての設問において「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。

参考

「満足」「どちらかという満足」の計が「不満」「どちらかという不満」の計を大きく上回った設問で主なもの

- ・館内の明るさ
- ・トイレ・水飲み場等の設備
- ・館内の清掃
- ・館内施設についての案内表示
- ・カウンターや電話等での職員の対応
- ・図書館のサービスが日常生活、仕事または学習に役立っていますか

③ 「利用したことがない」、または無回答が50%を超える設問が、下記のとおり3問あった。

- ・ビジネス支援コーナーのCD-ROM 端末機・商用オンラインデータベースの使いやすさ
- ・インターネットブースの使いやすさ
- ・おはなし会の開催日や内容

(4) 調査結果への対応

(3)の③のとおり、図書館の各種サービスを利用者が知らず、100%活用されていないため、掲示物・案内等を見直し、ビジネス支援やインターネットブース等、図書館の行

うあらゆるサービスについて、周知を図る。

2 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を、各市町村立図書館にアンケート用紙を送付して調査。

② 調査期間

平成22年2月2日(火)～2月18日(木)

③ 調査数

市町村立図書館53館

(2) 配点及び平成21年度得点について

① 設問数

14

② 配点

回答内容	配点
「満足」と回答	2
「どちらかという満足」と回答	1
無回答	0
「どちらかという不満」と回答	-1
「不満」と回答	-2

*最後の設問は総合的な図書館の信頼度を問うているので、配点を倍にした

③ 平成21年度信頼度調査得点及び、得点の算出方法

平成21年度信頼度調査の得点は**65点**。

得点幅(全て「不満」だった場合の点数と、全て「満足」だった場合の点数の幅)は、-30点～30点。マイナスからの得点幅はアンケート結果をイメージしづらいため、各館の得点を、得点幅を0点～100点とした場合に按分して、それを平均した。

(3) 調査結果の特徴

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84.9%。

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した館	6館	11.3%
「どちらかという満足」と回答した館	39館	73.6%
合計	45館	84.9%

② 全ての設問において「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 「どちらかという不満」「不満」の合計が30%を超える設問が下記のとおり4問あった。

- ・宅配便の運行回数はいかがですか
- ・横断検索の使いやすさはいかがですか
- ・相互貸借システムの使いやすさはいかがですか
- ・県立図書館で行う催し物は、貴館の催しを企画する際の参考となりますか

④ 「利用したことがない」との回答が50%を超える設問が下記のとおり1問あった。

- ・司書支援システムの使いやすさはいかがですか

(4) 調査結果への対応

① 「宅配便の運行回数」は、最大月4回の搬送であるが、現在の財政状況も含め、現在のところ回数増は難しいことを、引き続き説明し、理解していただくとともに、今後も市町村立図書館のバックアップに努める。

② 横断検索や相互貸借システムの使いやすさについては、自由回答で、同システムの改善を要望するものもあったため、システムの改善とエラーが起きたときの対応について検討する。

③ 平成17年5月から稼働した司書支援システムについては、「利用したことがない」と回答した館が半数以上に上ったため、当システムのPRに努める。