

## 茨城県立図書館評価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29年2月14日（火）～2月19日（日）

##### ③ 調査数

アンケート配布数 900枚

有効回答数 698枚

#### (2) 配点及び平成28年度得点について

##### ① 質問数

41

##### 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 得点及び得点の算出方法

今回の満足度調査の得点は**72点**であった。

得点幅は、全て「不満」だった場合の点数（-84点）から全て「満足」だった場合の点数（84点）までであるが、マイナスの得点はアンケート結果をイメージしにくいため、各質問における得点を、得点幅を0点～100点とした場合に換算し、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」と回答した方の割合

| 回答内容              | 割合    |
|-------------------|-------|
| 「満足」と回答した方        | 45.1% |
| 「どちらかという満足」と回答した方 | 40.5% |
| 合 計               | 85.6% |

##### 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                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・開館時間</li><li>・図書・雑誌の貸出冊数上限</li><li>・館内の明るさ、清掃状況</li><li>・トイレ水飲み場等の設備</li><li>・館内施設についての案内表示</li><li>・カウンターや電話等での職員の対応</li><li>・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るか</li></ul> |

##### 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2問あった

- ・おはなし会の開催日や内容
- ・インターネットブースの使いやすさ

(4) 調査結果への対応

(3) ③のとおり、図書館の各種サービスの中で十分に活用されていないものがあり、その一因として利用者への周知不足があると考えられるため、掲示物や各種案内の見直し等を行い、図書館の多様なサービスについて利用者の理解促進を図る。

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29年2月8日（火）～2月24日（金）

③ 調査数

市町村立図書館55館

(2) 配点及び平成28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 得点及び得点の算出方法

今回の信頼度調査の得点は**69点**であった。

得点幅は、全て「不満」だった場合の点数（-30点）から全て「満足」だった場合の点数（30点）までであるが、マイナスの得点はアンケート結果をイメージしにくいため、各質問における得点を、得点幅を0点～100点とした場合に換算し、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」と回答した館の割合

| 回答内容              | 割合    |
|-------------------|-------|
| 「満足」と回答した館        | 18.9% |
| 「どちらかという満足」と回答した館 | 73.6% |
| 合 計               | 92.5% |

② 「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2問あった。

・横断検索の使いやすさ

③ 「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。

・貴館(市町村立図書館)からいただいた質問にかかった時間

・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

② 横断検索システムについては、H29年度実施のシステム更新でシステムの改善を行う。

③ 司書支援システムについては、システム更新に伴い、全面的に見直しを行う。

市町村立図書館からのレファレンスについては、市町村立図書館へのPR、情報提供等を密にし連携を強化する。