

令和5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

図書館来館者に対し、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6年5月16日（木）から5月22日（水）まで 6日間

(3) 調査数

- ・アンケート配布数 840 枚
- ・回収数 559 枚（6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。そのため設問ごとに有効回答数が異なっている。

2 配点及び令和5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5年度満足度調査得点について

令和5年度利用者アンケートに基づく総合的な満足度調査は 78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95.1%。

回答内容	実数	割合
「満足」	304	59.2%
「どちらかという満足」	184	35.9%
「どちらかという不満」	23	4.5%
「不満」	2	0.4%
回答数	513	—

(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」「どちらかというと不満」の合計が 10%以上となったのは下記の項目である。前回アンケートから引き続き 10%以上となったのは、「休館日」「閲覧席数」「休憩コーナー」「視聴覚資料の点数」「読みたい本・CD等は見つかったか」「蔵書検索の使いやすさ」の 6 項目となる。

○休館日	13.3%	○館内の温度	11.3%
○閲覧席数	19.4%	○資料検索機の使いやすさ	12.7%
○休憩コーナー	16.7%	○一般書・雑誌の冊数	11.7%
○視聴覚資料の点数	17.6%	○読みたい本、CD等は見つかったか	19.6%
○HPの見やすさ	13.2%	○蔵書検索の使いやすさ	13.0%

- (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。前回アンケートにて全項目が 40%以上となった「イベント関係」については、「利用したことがない」とする割合が全項目について減少した。

○AVブース	39.0%	○インターネットブース	41.1%
○児童書	35.2%	○視聴覚資料	31.2%
○職員の調べもの支援	35.8%	○回答までの時間	35.0%
○視聴覚ホール等のイベント	40.2%	○おはなし会	51.0%
○ギャラリー展示	33.1%	○イベント掲示	31.6%
○テーマ展示	31.7%	○マイライブラリー	40.1%

4 調査結果への対応

- ・ 「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、「マイライブラリー」など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 6 年 5 月

(3) 調査数

市町村立図書館 55 館（49 館回答）

2 配点及び令和 5 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5年度満足度調査得点について
令和5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 93.9%。

回答内容	実数	割合
「満足」	19	38.8%
「どちらかという満足」	27	55.1%
「どちらかという不満」	3	6.1%
「不満」（意見なし）	0	0.0%
回答数	49	—

- (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	5館	10.2%
○週2回の搬送便（市町村負担あり）	4館	8.2%
○ホームページの内容	4館	8.2%
○横断検索の使いやすさ	10館	20.4%
○相互貸借システムの使いやすさ	15館	30.6%
○相談・情報交換	2館	4.1%
○総合的な評価	3館	6.1%

4 調査結果への対応

- 茨城県図書館情報ネットワーク（横断検索の使いやすさ、相互貸借システムの使いやすさ）については、システム更新を予定しているため、更新時に改善が図られるように努める。