

## 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31年2月5日（火）～2月10日（日）

##### ③ 調査数

アンケート配布数 900枚

有効回答数 697枚

#### (2) 配点及び平成30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        | 50.1% |
| 「どちらかという満足」と回答した方 | 39.1% |
| 合 計               | 89.2% |

##### 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                                                                                                                             |
| <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>・清掃状況</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> |

#### (4) 調査結果への対応

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、広報の手法についてSNSを駆使する等の見直しを行い、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 調査時期

平成30年2月

#### ③ 調査数

市町村立図書館55館

### (2) 配点及び平成29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 **71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        | 22.1% |
| 「どちらかという満足」と回答した館 | 71.1% |
| 合 計               | 93.2% |

#### ② 「どちらかという不満」「不満」の合計が20%を超える設問が下記のとおり1問あった。

- ・県立図書館の資料数及び資料構成

#### ③ 「利用したことがない」との回答が30%を超える設問が下記のとおり3問あった。

- ・貴館(市町村立図書館)からいただいたご質問への回答内容
- ・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
- ・市町村立図書館から購入リクエストについて、ご希望に応えられているか。

### (4) 調査結果への対応

#### ② 資料数については、図書購入予算が増加したことから、今後改善する見込みである。また、蔵書構成については、平成29年3月に茨城県図書館協議会が「県立図書館としての資料収集について」の建議をしたことから、県立図書館と市町村立図書館との役割の違いを考慮しながら、蔵書選定に配慮していく。

#### ③ 市町村立図書館からの質問や購入リクエストについて、利用したことがない図書館が3割を超えることから、今後は県立図書館としてアドバイスや購入リクエストを受けられることを、研修会や相談業務の際に広報を強化する。また、司書職の職員を中心として、市町村立図書館からの質問に回答できる技能や知識について研修を重ねて向上する。