

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、時間帯毎に配布部数を決めて実施した。

② 調査期間

平成21年2月1日（日）～2月7日（土）

③ 調査数

アンケート配布数 900枚

回収数 742枚

有効回答数 507枚

(2) 配点及び平成20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20年度満足度調査得点及び、得点の算出方法

平成20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93.1%。

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した方	267人	52.7%
「どちらかという満足」と回答した方	205人	40.4%
合計	472人	93.1%

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。

参考ア

「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
- ・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
- ・図書館について総合的に満足されていますか

イ

「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каろうじて上回った設問で主なもの

- ・視聴覚資料の点数

- 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4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
 - ・AV ブースの使いやすさ
 - ・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

※ 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」の合計を上回りながら，得点が73点と，やや伸び悩んだ感があるのは，図書館のサービスについて「利用したことがない」との回答が多いことによる。

(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21年1月28日（水）～2月15日（日）
- ③ 調査数
各市町村立図書館54館

(2) 配点及び平成20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20年度信頼度調査得点及び，得点の算出方法
平成20年度信頼度調査の得点は**67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92.6%。

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した館	8館	14.8%
「どちらかという満足」と回答した館	42館	77.8%
合計	50館	92.6%

- 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。

- ③ 「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6問あった。
- ・相互貸借を行う上で、県立図書館の資料数及び資料構成は貴館のご希望に添えられていますか
 - ・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
 - ・相談・情報交換業務については、いかがですか
- ④ 「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4問あった。
- ・市町村立図書館からいただいたご質問への回答内容についてはいかがでしたか
 - ・貴館からいただいた質問について回答にかかった時間はいかがでしたか
 - ・市町村立図書館から購入リクエストをお受けして購入しておりますが、貴館のご希望に添えられていますか
 - ・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 横断検索や相互貸借システムの使いやすさについて「満足」または「どちらかという満足」と回答した館が、昨年より減少している。また自由回答で、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。
- ② 平成17年6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近くに上ったため、当システムのPRに努める。
- ③ 「宅配便の運行回数」は、月4回の搬送であるが、現在の財政状況ではこれ以上の回数増は困難であることを、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。