

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23年2月3日（木）～2月9日（水）（7日は除く）

③ 調査数

アンケート配布数 900枚

回収数 702枚（有効回答数 662枚）

(2) 配点及び平成22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 得点及び得点の算出方法

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

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した方	323人	48.8%
「どちらかという満足」と回答した方	288人	43.5%
合計	611人	92.3%

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
- ・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

(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%活用されていないこともあるため、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23年1月27日(木)～2月17日(木)

③ 調査数

市町村立図書館54館

(2) 配点及び平成22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

信頼度調査の得点は**69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

回答内容	実数	割合
「満足」と回答した館	18館	33.3%
「どちらかという満足」と回答した館	29館	53.7%
合計	47館	87.0%

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

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、今後も回数増についての検討を行い、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、自由回答で毎年同システムの改善を要望する意見があるため、アンケート調査後にシステムの改善を行った。今後、使い勝手やエラーが起きた時の対応について引き続き検討していく。

③ 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。