

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24年2月2日(木)～2月8日(水) (6日は除く)

③ 調査数

アンケート配布数 900枚

回収数 731枚 (有効回答数 615枚)

(2) 配点及び平成23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

今回の満足度調査の得点は**73点**であった。

得点幅は、全て「不満」だった場合の点数(-74点)から全て「満足」だった場合の点数(74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	51.5%
「どちらかという満足」と回答した方	44.2%
合計	95.8%

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">・開館時間・館内の明るさ、清掃・館内施設についての案内表示・落ち着いて読書等ができたか・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るか

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) ③のとおり、図書館の各種サービスを利用者が知らず、十分に活用されていないものもあるため、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、図書館の行う多様な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24年1月31日(火)～2月16日(木)

③ 調査数

市町村立図書館54館

(2) 配点及び平成23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**61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	14.3%
「どちらかという満足」と回答した館	80.0%
合計	94.3%

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3問あった。

- ・横断検索の使いやすさ
- ・相互貸借システムの使いやすさ
- ・県立図書館で行う催し物は貴館の催しを企画する際に参考になるか

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。

- ・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については、平成23年度にシステムの更新を行ったところであるが、「満足」又は「どちらかという満足」の割合が以前より減少している。今後、使い勝手のさらなる改善を検討していく。

② 県立図書館の行う催しものについては、市町村図書館にも参考になるよう内容の充実を図っていく。

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。