

V 平成18年度実施アンケート調査結果

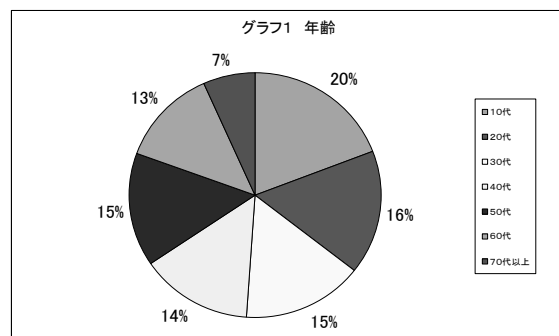
愛知県図書館では、利用者の方々の図書館利用行動や評価、要望を知るため、17年度からアンケート調査を行っている。18年度は、来館者へのアンケートと、新たに、市町村図書館職員へのアンケートを行った。以下、主要な項目について摘記する。詳細は、ホームページ (<http://www.aichi-pref-library.jp/>) を参照されたい。

1 来館者アンケート調査結果

調査日は平成18年11月26日(日)及び28日(火)の2日間、配布数は26日700枚、28日800枚、回収数は26日401枚(57.3%)、28日442枚(55.3%)であった。

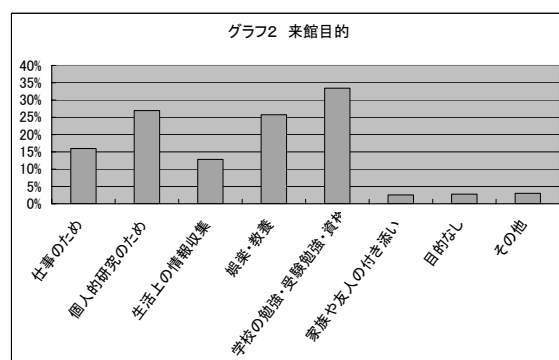
(1) 利用者について

男女別では、男性が69%とおおよそ3分の2を占めている。年齢は、グラフ1で見ると、各層に平均して分布している。居住地域別では、名古屋市内が70%と3分の2を越えている。職業別では、「お勤めの方」「自営の方」合わせて51%と約半数になる。



(2) 来館の目的について

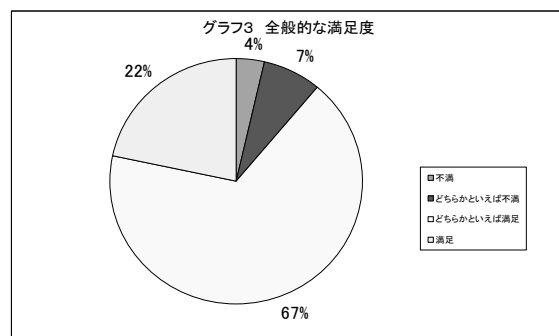
来館されて何をなさったかという問いでは、本を借りる(38%)、返す(23%)、閲覧(40%)等基本的なサービスを利用する方が多いのは当然だが、座席や施設の利用と回答した方も36%と多数あった。来館目的は、グラフ2のとおり「個人的な研究」27%、「仕事」16%、「生活上の情報収集」13%を合わせた、調査研究、課題解決型の利用が多数を占めている。来館目的が達成されたか否かの問いでは、79%の方が「達成できた」とお答えいただいたが、「達成できなかった」とされた方も12%になった。



(3) サービスの重要度と満足度

9項目の図書館サービスについて、重要度と満足度を各4段階で評価し、さらに全般的な満足度を4段階で評価してもらった(グラフ3)。

重要度が最も高かったのは、「本・雑誌の量や種類」で3.5ポイント、最も低かったのは催し物で2.1ポイント。満足度は一番高かったのは、「職員の対応」で3.2ポイント、低かったのが「開館日」の2.9ポイント。満足度は、いずれも3.0前後で項目による大きな差はなかった。



重要度と満足度の差を見ると、満足度が重要度を上回っているのは、「催し物」(0.9ポイント)、「館内表示」(0.2ポイント)、「職員の対応」(0.1ポイント)の3項目であった。一方、低かった項目は、「本と雑誌の量や種類」(0.5ポイント)、「開館時間」、「開館日」(0.4ポイント)、「快適さ」(0.3ポイント)等であった。

(4) 県図書館は役立っているか

「役立っている」とした方は89%であった。図書館に来館された方を対象としたアンケートであるので、「役立

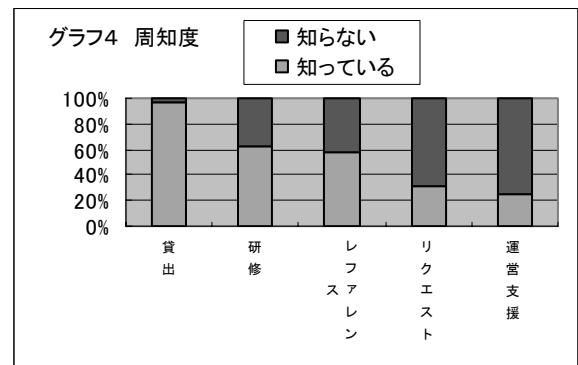
っている」とする方が圧倒的に多いのは当然であり、「あまり役立っていない」「どちらともいえない」という回答をどれだけ少なくできるかが課題である。

2 市町村図書館職員への協力・支援活動についてのアンケート調査結果

調査票は、平成 18 年 10 月、県内のすべての市町村立図書館（51 自治体）と協力貸出の搬送の対象になっている公民館図書室（13 自治体）に送付し、図書館業務に携わっている臨時職員や受託会社の職員を含むすべての方々に回答していただくようお願いした。回答総数は、1,178 通で、回答に常勤職員が占める割合は、42%であった。質問項目は、協力貸出、AICHI LL ネット、協力レファレンス、協力リクエスト、研修、図書館運営支援の 6 項目である。

（1）周知度について

協力貸出の周知度は高く、全体で 97%、常勤職員に限ればほぼ 100%の人が知っていた。しかし、協力貸出以外の業務では、研修は 63%、協力レファレンスは 58%、協力リクエスト 32%、運営支援 25%と、協力貸出に比べ周知度は低くなっている（グラフ 4）。常勤職員に限ると研修 96%、レファレンス 75%、リクエスト 46%、運営支援 45%となり、運営支援は管理職に限れば 69%と比較的高い周知度になる。

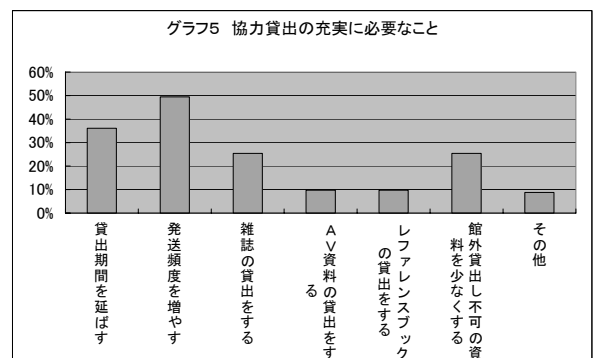


（2）協力レファレンス、協力リクエスト、運営支援の評価

周知度の低かった業務でも、利用した人の評価は高く、研修は「かなり役立つ」「大体役立つ」で 97%、内容が「適切」「おおむね適切」で 98%、協力レファレンスでは「良かった」「大体よかった」で 97%、運営支援は「かなり役立つ」50%、「大体役立つ」50%ですべての人が役立つとしているなど、いずれもほとんどの人が合格点を付けている。

（3）協力貸出について

協力貸出について、利用者のニーズに「十分対応できている」と答えた人は 14%、「大体対応できている」と答えた人は 76%になり、一定の評価を得ている。「協力貸出の充実にはどのようなことが必要か」の問いには、「発送頻度を増やす」50%、「貸出期間を延ばす」36%、「雑誌の貸出」25%、「館外貸出不可の資料を少なくする」25%（いずれも無回答を除く回答者に占める割合）とする人が多い（グラフ 5）。どのような分野の収集に力をいれるべきかの問いには、「研究用の本」、「仕事用の本」、にチェックした人が多かった。分野別では、「法律や経済の本」「医療や健康の本」「芸術や音楽の本」「社会問題や時事問題の本」が多い。総じて、比較的高額な本、専門的な本を望む人が多かったが、規模の小さな自治体の図書館では、「教養や楽しみの本」にも支持が集まった。



（4）総合的な評価

協力・支援業務は、総合的に見て「かなり役立つ」23%、「大体役立つ」71%、「あまり役立たない」5%、「役立たない」1%で、ほとんどの人は役立っていると見ている。