

VI 来館者アンケート調査結果

平成17年度から始めた来館者アンケートは、19年度で3回目となった。調査日は、19年11月11日(日)及び14日(水)の2日。配布数と回収数は、表のとおりであった。以下に主な項目を摘記する。

	11日(日)	14日(水)	計
配布数	700	800	1,500
回収数	411	469	880
回収率	58.7%	58.6%	58.7%
入館者	2,231	2,864	5,095

1 来館者、来館目的について

来館者の年齢は、各層に平均しているが、前2年の調査に比べると、10代、20代が減少し、40代、50代が増加した。性別では、男性が70%を超えている。

職業別で見ると、「お勤めの方」が45%で最も多く、「学生」の22%、「無職」の20%が続く。「お勤めの方」と「自営業」を合わせた有職者の比率が50%強となる傾向は、この3年間変わらない。

来館理由としては、「大きな図書館なので」54%、「求める資料を所蔵しているので」30%で、大規模図書館として幅広い資料を所蔵しているであろうと期待して来館する人が多い。

来館目的では、「仕事のため」、「研究のため」、「情報収集」といった調査・研究のための利用が半数を超えているが、前2年と比べ「教養・娯楽のため」とする人が10%近く増えてきている。

2 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、どのサービスを重要と考えるかの重要度と、実際のサービスに満足しているかどうかの満足度を各4段階で評価してもらい、さらに全般的な満足度も4段階で評価してもらった。

結果は、下表のとおりであるが、前年に比べると、すべての項目で満足度が上昇し、満足度が2点台のものもなくなった。ことに「開館日」については、満足度が2.9ポイントから3.1ポイントに大きく上昇した。これは、祝日を開館するようになったためだろう。全般的な満足度が0.16ポイント上昇していることも注目される。

	a. 開館日	b. 開館時間	c. 来やすさ	d. 館内表示	e. 本の探しやすさ	f. 快適さ	g. 職員対応	h. 本・雑誌の量・種類	i. 催し物	j. 全般的な満足度
重要度	3.17	3.26	3.21	2.98	3.33	3.36	3.14	3.57	2.26	
満足度	3.14	3.06	3.07	3.12	3.11	3.10	3.27	3.07	3.03	3.23

3 各種のサービスの利用度

「調査・相談」を利用したことがあるとした人が、18年に比べ5%増加し37%になった。調査・相談サービスを利用してみたいとした人は41%、必要性を感じないとした人は23%に止まり、利用者の調査・相談サービスに対する要望の高さもうかがえる。

「貸出中図書予約」を利用したことがあるとした人は21%、利用したいとした人は52%。「他館からの取り寄せ」を利用したことがある人は9%、利用したいとした人は59%。「市町村図書館で県図書館の本を借りる」ことを利用したことがある人は7%、利用してみたいとした人は58%であった。これらのサービスについては、利用者の周知度が低いことがうかがえた。

なお最後の「愛知県図書館はあなたの仕事や生活に役立っていますか」という質問には、89%の人に役立っているとお答えいただいた。この比率は、17、18年度とも差はない。

アンケート結果の詳細については、愛知県図書館のホームページ (<http://www.aichi-preflibrary.jp>) に掲載しているのでご覧いただきたい。