

VII 平成 20 年度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、20 年度で 4 回目となった。調査日と配布数及び回収数は、右表のとおりである。以下に主な項目を摘記する。

	11月16日(日)	11月18日(火)	計
配布数	700	800	1,500
回収数	378	517	895
回収率	54.0%	64.6%	59.7%

1 来館者、来館目的について

年代は各年代に満遍なく分布しているが、性別では、男性が7割と圧倒的に多い。住所地は、名古屋市内が7割を超える。職業では、就業者がほぼ半分。利用頻度では、月に1回以上利用する人が8割を超えている。こうした結果から、有職の成年男性で比較的頻繁に図書館を利用する人、という愛知県図書館の主要な利用者像が浮かび上がる。4年間の推移をみると、60代以上の利用者が、17%から23%に増えており、利用者の高齢化が進んでいることが明らかである。今回初めて、他の図書館の利用を尋ねたが、8割以上の人が他の図書館も利用していた。

愛知県図書館を利用する理由としては、例年同様「大きな図書館だから」52%「求める資料を所蔵」32%が多い。目的では「教養・娯楽」のためとした人が多く、「学校・受験・資格のための勉強」「個人的研究」が続く。「勉強」のためとした人は30代で15%、40代で11%いる。「仕事」とした人は全体で16%である。

来館目的が達成されたかの質問には8割の人が達成できたと答えている。今回は、達成できなかった理由を聞いたが、「求める資料がなかった」が43%、「貸出中だった」が18%であった。滞在時間は、4割以上の人々が2時間以上の長時間利用であった。

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、おおむね昨年同様の数値を示している。サービス計画の数値目標としてあげた「本・雑誌の量や種類」の満足度は、目標の3.2には達しなかったが、0.06ポイント増え、初めて3.1ポイントを上回った。アンケートを始めた17年度の3.02ポイントからは、0.11ポイント上昇したことになる。4年間の上昇幅では、開館日の0.17ポイントに次ぐものである。

	開館日	開館時間	来やすさ	館内表示	本の探しやすさ	快適さ	職員対応	本・雑誌の量や種類	催し物	全般的な満足度
重要度	3.22	3.34	3.23	2.94	3.24	3.40	3.16	3.54	2.23	
満足度	3.10	3.05	3.08	3.08	3.09	3.10	3.24	3.13	3.04	3.17

3 調査相談（レファレンス）サービスについて

20年度は、調査相談サービスについて、これまでより詳しく尋ねた。調査相談を利用したことのない人は、64%で、昨年の調査とほとんど同じであった。利用者を年齢別に見ると、10代では81%が利用したことがないのに対して、70代では57%の人が利用している。年齢が上がるに従い、利用率は上昇している。

利用した結果は、「満足」、「おおむね満足」で94%になり、利用された方のほとんどが結果を評価している。問題点としては、「時間がかかりすぎた」「対応がよくなかった」とするものが、なかでは多かった。

「利用しないのはなぜか」の問いに、「自分で探す」とするものが半数を超えた。また、「探すことがない」とした人も16%いた。「サービスを知らなかった」人は25%（回答者全体との比では14%）であった。全体から見ると多くはないが「利用しにくい」とする人も4%いた。

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-pref-library.jp>) に掲載しているのでご覧いただきたい。