

VII 平成 21 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、21 年度で 5 回目となる。調査日と配布数及び回収数は、右表のとおりである。これまで行った調査の回収率は、概ね 60%を下回っていたが、今回は6割を越える回答をいただいた。以下に主な項目を摘記する。

	11月15日(日)	11月17日(火)	計
配布数	700	800	1,500
回収数	455	497	952
回収率	65.0%	62.1%	63.5%
入館者	2,406	2,647	5,053

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。性別では、男性が 74%と圧倒的に多く、住所地は、名古屋市内在が 7 割を超えている。職業では、お勤めや自営業の回答が半数を超え、月に 1 回以上利用する人が 8 割を超えている。こうした傾向は、調査開始以来大きくは変わっておらず、愛知県図書館の主要な利用者は、有職の成年男性で比較的頻繁に図書館を利用する人、と言える。60 代以上の利用者も、昨年同様 2 割を超え、利用層が高齢化していることがわかる。「県図書館以外は使わない」とする方は 18%で、大半の方は他の図書館もあわせて利用しており、それぞれ目的に合わせて使い分けられていると考えられる。

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」48%「求める資料を所蔵」31%が群を抜いて多い。来館の目的では、この 2 年ほど減っていた「学校・受験・資格のための勉強」32%が最も多くなり、「教養・娯楽」30%「個人的研究」25%「仕事」17%「生活上の情報収集」15%と続いている。受験や試験を控える 10 代の 9 割が、「勉強」と答えるのは当然であるが、30 代の 28%(昨年 15%)、40 代で 18%(同 11%)が目的としており、厳しい不況を背景に資格の取得のために利用されているのがうかがえる。

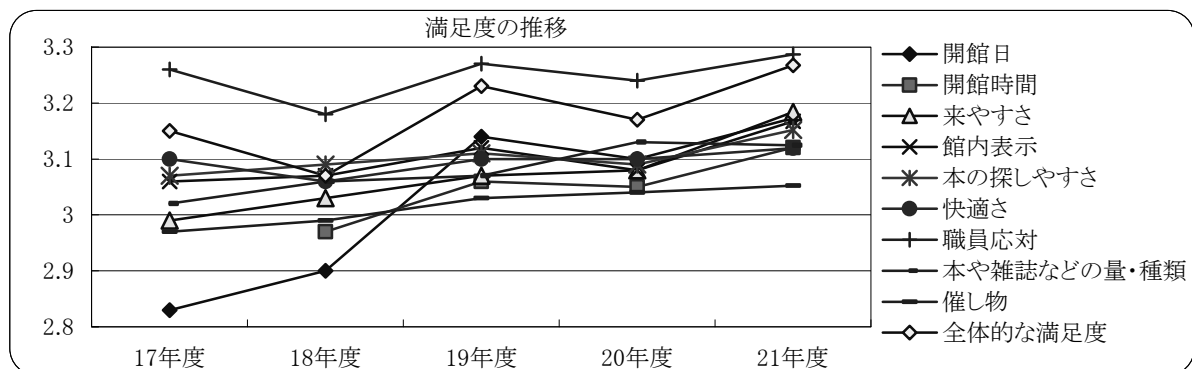
来館目的が達成されたかの質問には 8 割の人が達成できたとしている。滞在時間は、約 4 割が 2 時間以上の長時間利用であった。

2 サービスの重要度と満足度

図書館サービスについて、サービスの重要度と、実際のサービスに満足しているかの満足度を、各 4 段階で評価してもらっている。アンケート開始以来の満足度の変化を一覧にしたものが下表である。

すべての項目で、「どちらかといえば満足」の 3 を越えている。特に、21 年度サービス計画の数値目標としてあげた「全般的な満足度」は、目標の 3.2 を 0.07 ポイントも上回った。

重要度と満足度との差(ギャップ)も、評価指標となるが、「館内表示」「職員対応」「催し物」の満足度が重要度を上回っている。「本や雑誌の量・種類」は、重要度の 3.46 に対して満足度が 3.12 で、0.34 のギャップがあるものの、19 年度の 0.5、20 年度の 0.41 の開きに比べて年々その差が詰ってきている。



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。