

Ⅶ 平成 22 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、22 年度で 6 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。今回の調査の回収率は、65%とこれまでで最も高い回収率となった。以下に主な項目を摘記する。

	11月13日(土)	11月16日(火)	計
配布数	700	800	1,500
回収数	459	514	973
回収率	65.6%	64.3%	64.9%
入館者	2,383	2,815	5,198

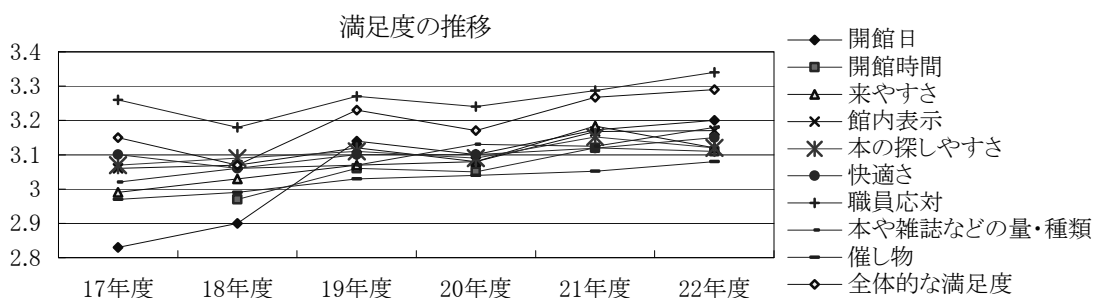
1 来館者、来館目的について

来館者の年齢は、各年代に平均しているが、以前の調査と比べて 30 歳代の利用が低い結果となった。60 歳以上が 22%となり、3 年連続して 2 割を超えており、利用層の高齢化が定着したと考えられる。性別では、男性が 7 割を超えている。職業別に見ると、「お勤めの方」が 42%で最も多く、「学生」23%、「無職」20%、「自営業」9%と続く。この傾向は、調査開始以来大きくは変わっていない。「お勤めの方」と「自営業」を合わせた仕事をお持ちの方は、ほぼ半数となる。月 1 回以上利用される方は 8 割を超え、週 1 回以上も 1/3 近くになるが、「今日が初めて」の方も 6%みえ、新規利用の広がりも見取れる。

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」51%、「求める資料を所蔵」34%と、大規模図書館として幅広い資料の所蔵を期待しての来館がうかがわれる。来館の目的では、「教養・娯楽」29.5%、「学校・受験・資格のための勉強」29.4%と僅差で並び、「個人的研究」26%、「仕事」16%「生活上の情報収集」14%と続いている。研究・仕事・情報収集を合わせると 56%と、調査研究のための利用が多く、滞在時間は、4 割近くが 2 時間以上の長時間利用であり、調査研究型で滞在型の図書館として利用されているといえる。

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、ほとんどの項目でこれまでの最高値を示している。特に、「職員の対応」は 3.43 と、また、「全般的な満足度」も 3.29 と高い評価をいただいた。



3 調査相談（レファレンス）サービスについて

22 年度は調査相談サービスについて詳しく尋ねた。「利用する」「利用したことがある」とする回答は、年齢が上がるにつれ増えており、60 歳以上では、約半数に利用されている。利用した結果は、使われた方の 95%が「満足」「おおむね満足」と結果を評価している。利用しない理由としては、「必要なときは自分で探す」とする方が半数に上り、調査相談を利用されない方への情報提供の必要性がうかがわれる。

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。