

Ⅶ 平成 23 年度来館者アンケート調査結果

来館者アンケートは、平成 17 年度から実施している。23 年度で 7 回目となり、利用動向の各年度間の比較ができる期間となった。アンケートの設問の中から比較可能な項目を選び、経年的な変化を追うこととした。なお、23 年度の調査日と配布数及び回収数は、右表のとおりである。

	11月13日(日)	11月15日(火)	計
配布数	630	800	1,430
回収数	362	514	876
回収率	57.5%	64.3%	61.3%
入館者	2,361	2,396	4,657

1 来館者

17 年度以降、60 歳以上の方の占める割合が増え続け、20 歳代の減少傾向が目立っている。職業では、学生の減少が目立っており、年齢では 10 歳代が大幅には減少していないことから、20 歳代の学生、すなわち大学生、大学院生、専門学校生の利用が減少したことになる。お勤めの方と自営業が毎年ほぼ半数を占めている。性別では、男性が 7 割を超えている。

住所では、名古屋市内が 7 割程度で推移しており、尾張地区が 2 割程度、残りが三河地区と県外である。

来館方法は、公共交通機関が約半数を占め、つづいて自転車・バイク、自家用車、徒歩の順となっている。

週 1 回以上と頻繁に利用される方が 3 割を超え、月 1 回以上利用される方とあわせると 8 割を超えている。今日はじめてという方も毎年 5% 程度あり、一定の新規利用があることがうかがえる。

2 県図書館を利用した理由と来館目的、資料の探し方

県図書館を利用する理由として、「大きな図書館」とする方が最も多く、次に「求める資料を所蔵しているから」としており、この傾向に大きな変化は見られない。来館の目的を、約 3 割の方が「勉強(学校、受験、資格)」と「娯楽や教養」とし、わずかな差で「個人的研究」が続く。つづいて、「仕事」と「生活情報の収集のため」が並んでいる。

来館目的の達成度は、「達成できた」とする人が 8 割を超えており、年を重ねるごとに達成度が向上している。滞在時間は、4 割程度の方が 2 時間以上と回答しており、滞在型・調査型の利用傾向がみられる。

資料の探し方としては、直接書架にあたる方が、半数を占めている。17～18 年度には 8% だった Web 系の検索が 23 年度では 15% を超えており、検索方法の変化が見て取れる。

3 サービスの重要度と満足度

重要度は、年度による大きな変化は見られないが、満足度は、全般的に上昇傾向を示している。特に大きく向上したのが「開館日」で、19 年度に祝日を開館したことが大きな要因と考えられる。県図書館の総合的な評価となる「全体的な満足度」と「職員の対応」は、常に高い評価を受けている。

4 県図書館で行っているサービスについて

調査相談サービス(レファレンス)は、3 分の 1 の方が利用され、「使ってみたい」とする方とあわせると 7 割程度になる。貸出中資料の予約を、「利用する」「利用したことがある」とする方が増えている一方、「使ってみたい」とする方が大きく減っている。リクエストについては、18～19 年度は他館からの借受けのみの調査だったため、購入での対応を含むリクエストと単純に比較はできないが、「利用する」「利用したことがある」とする方が増えている一方、「使ってみたい」とする方が大きく減っている。いずれも予約やリクエスト制度が理解され、実際に利用されるようになったものと思われる。利用統計をみても、予約件数・他館からの借受冊数ともに年々増加している。

市町村立図書館などで県図書館の資料を借りる協力貸出は、「予約」「リクエスト」と同様の傾向を示しているが、来館された方へのアンケートであるため、「必要性を感じない」とする方の割合が最も高い。

「県図書館はあなたの役にたっているか」の質問に対しては、毎回 9 割近くの方に県図書館が「役に立っている」と評価していただいた。

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。