

VII 平成 24 年度アンケート調査結果

愛知県図書館では、来館して利用される方々の利用行動や評価、要望を知るため、17 年度からアンケートを行っている。24 年度は、来館者アンケートに加えて、市町村立図書館への協力・支援活動に対する評価や要望を調べるため、市町村立図書館職員へのアンケートも行った。詳細については、ホームページ(<http://www.aichi-pref-library.jp/>)に掲載している。

1 来館者アンケート調査結果

24 年度は 11 月 11 日(日)と 13 日(火)に、1,430 枚の用紙を配布し、841 人の方から回答をいただいた。

(1) 来館者について

20 歳代以下の減少と 60 歳代以上の増加が顕著に現れた。それに伴い、「無職」の回答が 3 割近くまで増える一方、「学生」が 2 割を切った。「お勤めの方」も、4 割を割っている。住所では、「名古屋市内」が圧倒的に多く、75%を占めている。来館頻度は、「月 1 回」以上が 84%とコンスタントに利用される方が多い。

(2) 来館の目的について

「仕事」が 13%(複数回答)と減ったのに対し、「娯楽・教養」が 33%(複数回答)に増えている。「家の近く」だから利用する方が、これまで最高の 22%(複数回答)に増えたのも一因と考えられる。

(3) サービスの重要度と満足度

重要度と満足度を比較して最もギャップが大きいのが、「本などの量・種類」(重要度 3.47 満足度 3.13)で、次いで「職員対応」(同 3.09 と 3.33)となっている。満足度では、昨年度と比べて特に大きく下がった項目はなかったが、「全体的な満足度」は、3.26 と昨年度のアンケートから 0.05 ポイント下がった。

(4) 県図書館はあなたの役にたっていますか

88%の方から「役立っている」との回答をいただいた。「あまり役立っていない」「どちらともいえない」との回答を少なくすることが課題となっている。

2 市町村立図書館職員へ協力・支援活動についてのアンケート調査結果

調査は、県内すべての市町村立図書館(48 自治体)と協力貸出の搬送対象となっている公民館図書室(6 自治体)の図書館業務に携わるすべての方々を対象に実施し、1,319 人の方から回答をいただいた。項目は、市町村立図書館への協力・支援活動のうち、協力貸出、A I C H I . L L ネット、協力レファレンス、協力リクエスト、研修、図書館運営支援などを中心にご意見を伺った。前回調査は平成 18 年度である。

(1) 周知度について

協力貸出の周知度は、95%と非常に高く、研修 66%、協力レファレンス 57%、協力複写 56%、協力リクエスト 39%、運営支援 28%の順となっている。

(2) 協力貸出、協力レファレンス、研修、運営支援等の評価

協力貸出は 9 割の方が「利用者のニーズに対応できている」と回答され、一定の評価を得ている。協力貸出と比べて、周知度の高くない協力・支援活動は、実際の利用も少ないが、利用したことのある方の評価は高い。協力レファレンスの対応、時間、回答内容はいずれも「適切」「おおむね適切」が 97%、研修は 97%が「かなり役立つ」「大体役立つ」とし、運営支援では、全員が助言・支援の内容が「かなり役に立つ」「大体役に立つ」と回答されている。

(3) 県図書館の市町村立図書館への支援活動全般について

「県図書館が行っている支援活動について総合的に役立っていますか」の問いに対しては、「かなり役立つ」27%、「大体役立つ」68%、「あまり役立たない」4%、「役立たない」1%と、ほとんどの方から「役立つ」という評価をいただいた。