

令和6年度実施『サービス向上のための評価アンケート』集計結果

県立図書館では、今後のサービスの向上に生かすため、利用者の皆様へ『サービス向上のための評価アンケート』を行いました。その結果をまとめたものをお知らせします。

- 実施期間 令和6年9月5日(木)～9月12日(木)7日間 ※9月11日(水)は休館日
- 実施方法 閲覧室入口でアンケートを渡し、回収
- 有効回答者数 401人

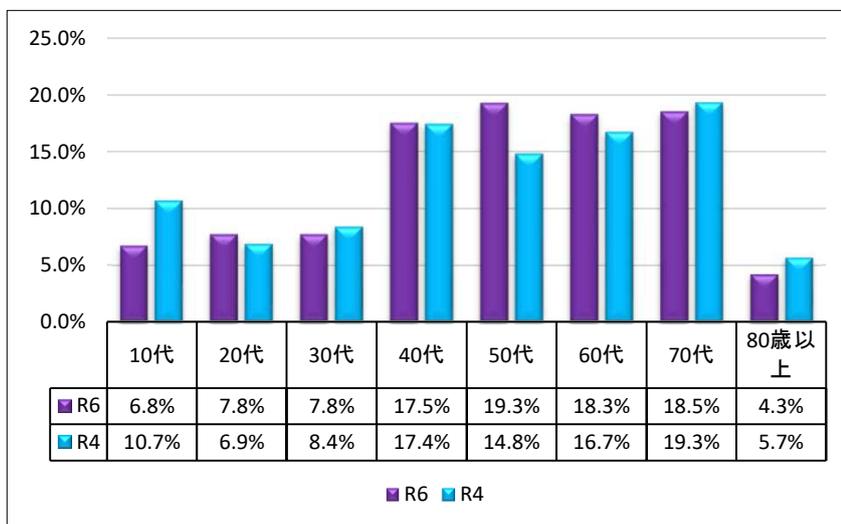
【調査項目と回答結果】※参考までに各項目欄右側に、令和4年度調査結果を載せています。

1 回答者についての質問

(1) 年齢	有効回答数
	400

- 前回と比較し、50代が増加、10代が減少した。
- 40代～70代で7割を占めており、中高年、高齢者の利用が顕著である。

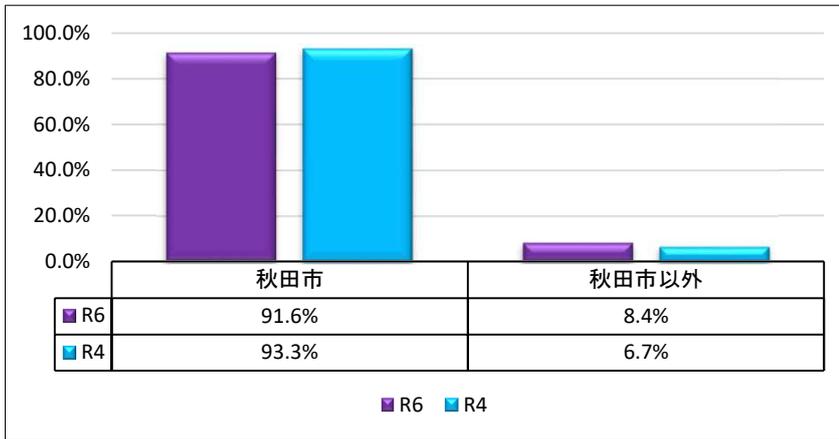
	回答数	割合	R4年度
10代	27	6.8%	10.7%
20代	31	7.8%	6.9%
30代	31	7.8%	8.4%
40代	70	17.5%	17.4%
50代	77	19.3%	14.8%
60代	73	18.3%	16.7%
70代	74	18.5%	19.3%
80歳以上	17	4.3%	5.7%
無記入	1	—	—
合計	401	100.0%	100.0%



(2) 住所	有効回答数
	393

- 前回同様、秋田市内の利用者が9割を占めた。
- 秋田市以外の県民にも日々一定数の利用がある。

	回答数	割合	R4年度
秋田市	360	91.6%	93.3%
秋田市以外	33	8.4%	6.7%
無記入	8	—	—
合計	393	100.0%	100.0%

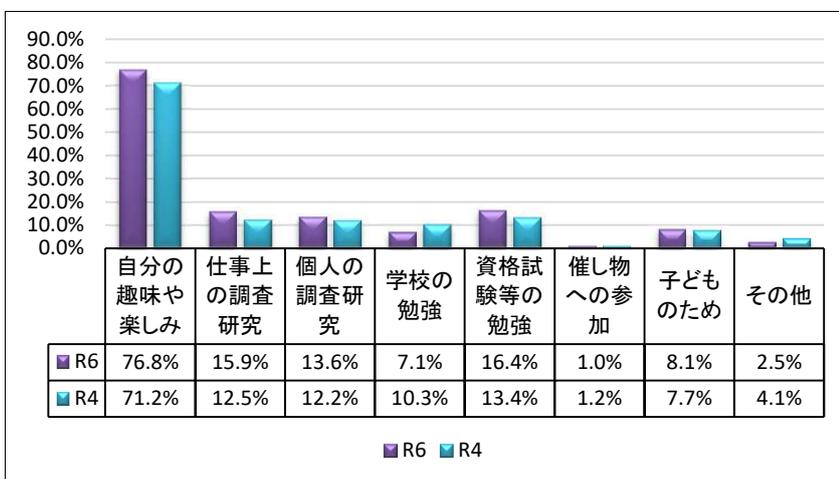


県内	回答数	県外	回答数	R4年度
潟上市	8	盛岡市	1	県内 27
男鹿市	8	仙台市	1	県外 1
横手市	2			
大仙市	5			
由利本荘市	3			
藤里町	1			
小坂町	1			
にかほ市	1			
北秋田市	1			
その他県内	1			
無記入	8			
合計	39		2	

(3) 利用目的	有効回答数
	396 ※いくつでも回答可

- 「自分の趣味や楽しみ」での利用が8割近く占め、最も多い利用目的である。
- 「仕事上の利用」や「個人の調査研究」、「資格試験等の勉強」が前回より増加した。

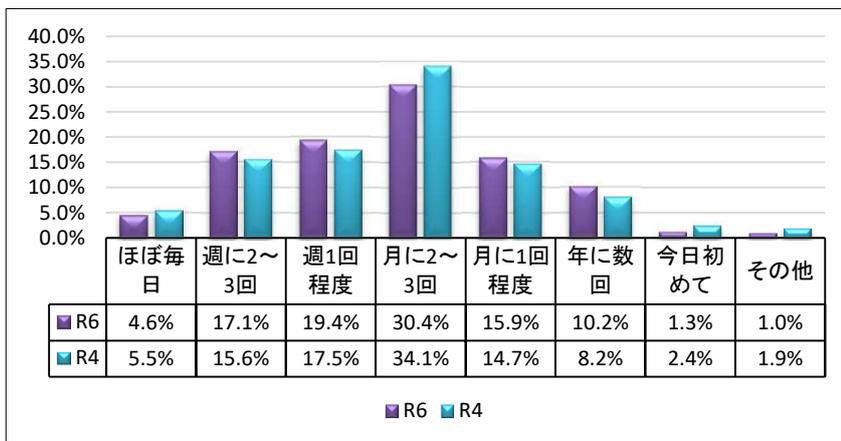
	回答数	割合	R4年度
自分の趣味や楽しみ	304	76.8%	71.2%
仕事上の調査研究	63	15.9%	12.5%
個人の調査研究	54	13.6%	12.2%
学校の勉強	28	7.1%	10.3%
資格試験等の勉強	65	16.4%	13.4%
催し物への参加	4	1.0%	1.2%
子どものため	32	8.1%	7.7%
その他	10	2.5%	4.1%
無記入	5		



(4)利用頻度	有効回答数
	391

- 前回と比較し、ほぼ毎日利用のヘビーユーザーが若干減少している。
- 「月に2～3回」の利用者が3割、「週に1回程度」と合わせると全体の半数となった。

	回答数	割合	R4年度
ほぼ毎日	18	4.6%	5.5%
週に2～3回	67	17.1%	15.6%
週1回程度	76	19.4%	17.5%
月に2～3回	119	30.4%	34.1%
月に1回程度	62	15.9%	14.7%
年に数回	40	10.2%	8.2%
今日初めて	5	1.3%	2.4%
その他	4	1.0%	1.9%
無記入	10	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



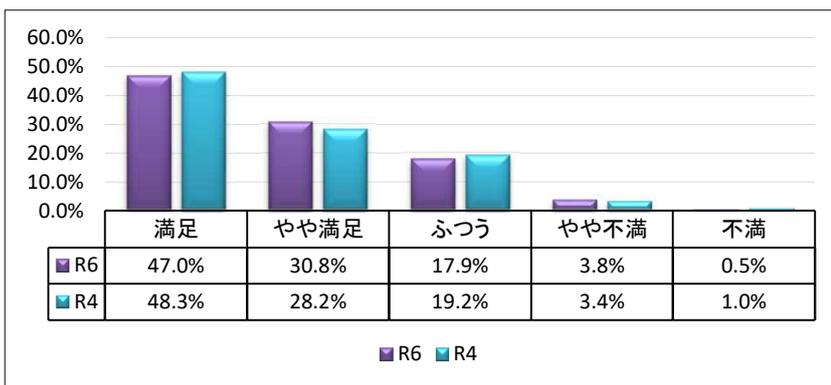
2 図書館サービスについての質問

問1	本館が提供している資料(図書、雑誌、新聞等)について、満足していますか。	有効回答数
		396

■前回同様、「満足・やや満足」で8割近くを占めた。

■具体的な指摘があった部分については、今後の資料の選書等における参考にしたい。

	回答数	割合	R4年度
満足	186	47.0%	48.3%
やや満足	122	30.8%	28.2%
ふつう	71	17.9%	19.2%
やや不満	15	3.8%	3.4%
不満	2	0.5%	1.0%
無記入	5	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



満足している点(抜粋)	不満な点(抜粋)
・トレンドが反映されている企画。	・検索した時、巻の内容が全く分からないことがある。
・本が清潔な状態になっている。	・医療、福祉、特に福祉・老人関係が少なすぎる。
・必要とする本がすぐ分かる。	・検索機、館内案内図が分かりづらく、目当ての図書がどこにあるのか探しづらいです。
・貴重な昔の本があった。	・議会と自治体などの雑誌があるとよい。
・予約すれば、新しい本もすぐ読める。	・読みたい本がなかった。書棚での本の並びがおかしいことがある。同じ作家さんの本なのに離れたところにあったりする。
・子どもの絵本が多く、とても助かっています。	・新聞は待ち時間がある。
・資料が充実している。	・貸出不可が多い。汚れが多い。
・蔵書にない図書もリクエストで購入してくれたり、他から借りてくれるから。	・シリーズものの本が時々、バラバラに並んでいる。
・期間が3週間と長い。種類が多い。	・連続ものは、はやめに次が入ると良いです。
・大活字本が多く、楽しんでいる。	・CDも増やしてほしい
・雑誌のバックナンバーがある。シリーズが揃っている。読みたい本に出会える。料理の本もいろいろあって良い。	・人気の本、予約してもなかなか順番が回ってこない。2~3冊準備できないですよ。
・秋田県に関する資料数は大満足です。	・予約数が10点しかないなので、増やしてほしい。10→12くらい。
・看護・医学の本が充実していてありがたいです。	

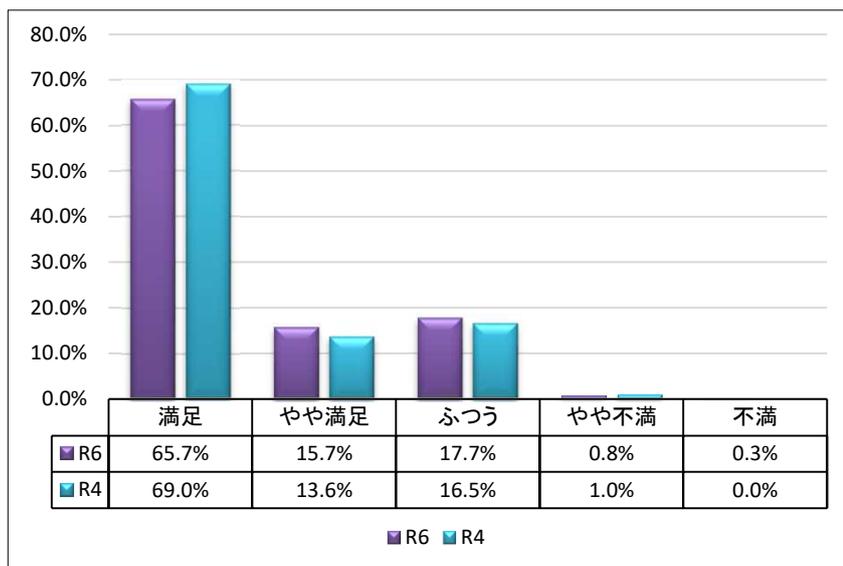
他全82件

他全66件

問2	本館の職員の対応について、満足していますか。	有効回答数
		396

■多くの方から、「親切」「丁寧」という評価をいただいた。一方で、「不満な点」に記載された中には厳しいコメントもあり、より満足度が高まるよう職員全体で取り組んでいきたい。

	回答数	割合	R4年度
満足	260	65.7%	69.0%
やや満足	62	15.7%	13.6%
ふつう	70	17.7%	16.5%
やや不満	3	0.8%	1.0%
不満	1	0.3%	0.0%
無記入	5	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



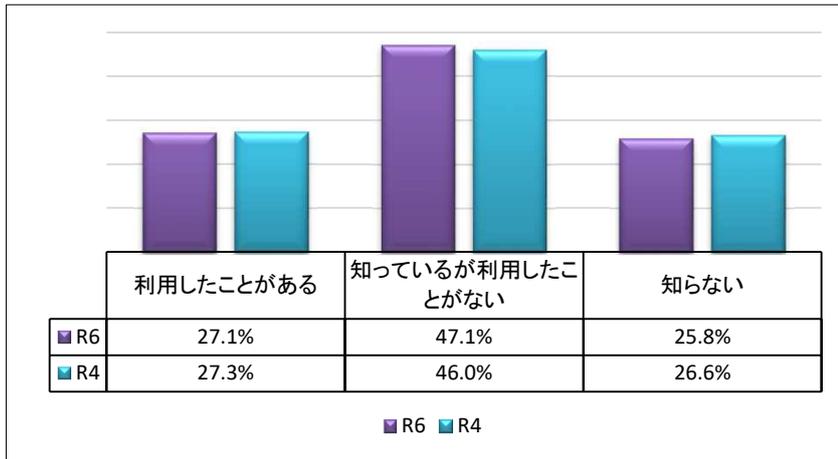
満足している点(抜粋)	不満な点(抜粋)
・丁寧に対応してくれていると感じる。	・一人しかいない時があり、待っていた。無駄。
・素早い対応、お声がけ	・質問に対する答えが曖昧だったこと。後で自分で調べたら、回答と違っていただけが残念だった。
・電話の対応も良く、案内も本当に助かる。	・見て見ぬ振りはやめてください。(マナーの悪い利用者への対応)
・質問や疑問に的確に答えてくれる。	・少し、笑顔ほしいな。
・挨拶がよい。	・本を探しているとき近くに職員さんが見つからなく、カウンターまで行かないといけない。巡回職員さんがいれば・・・。
・穏やかで話しかけやすい。	
・いつもにこにこしている。	
・忙しいはずなのに落ち着いた対応。	

他全100件 他全15件

問3	本館では、県民の皆様の生活や仕事での課題解決のため、多くのコーナー（健康情報、子育て情報、生活支援、ビジネス支援等）で関連分野の図書や雑誌、関連パンフレット等をまとめて提供していますが、このようなサービスについて	有効回答数
		399

■約7割の方が知っているとは回答した。引き続きサービスの充実に取り組んでいきたい。

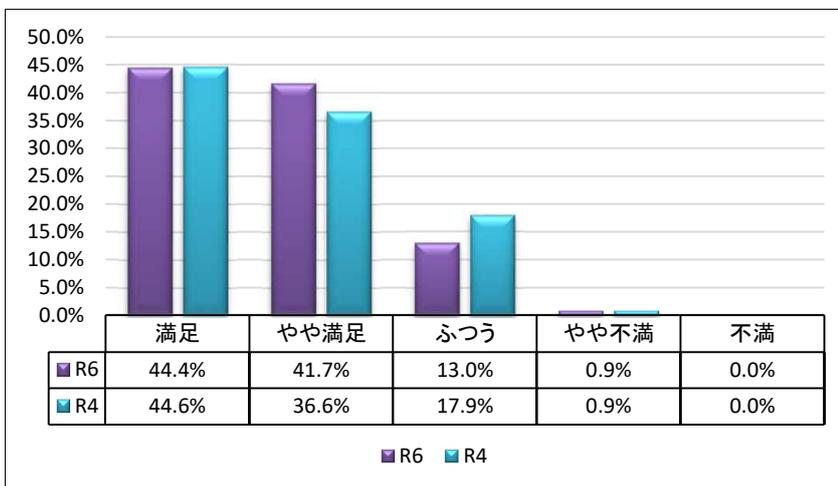
	回答数	割合	R4年度
利用したことがある	108	27.1%	27.3%
知っているが利用したことがない	188	47.1%	46.0%
知らない	103	25.8%	26.6%
無記入	2	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



問4	3で「①利用したことがある」を選んだ人にお聞きます。これらのサービスに満足していますか。	有効回答数
		108

■「満足・やや満足」合わせて8割と、利用した方の満足度は高い。今後も利用者の増加に取り組んでいきたい。

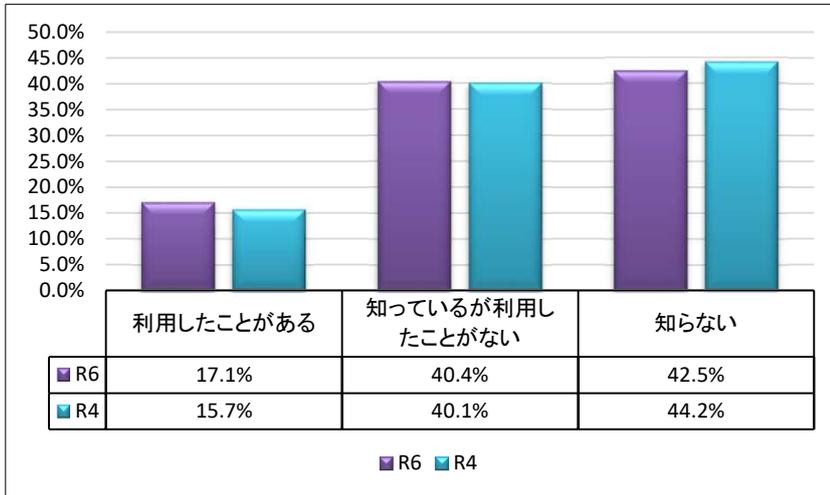
	回答数	割合	R4年度
満足	48	44.4%	44.6%
やや満足	45	41.7%	36.6%
ふつう	14	13.0%	17.9%
やや不満	1	0.9%	0.9%
不満	0	0.0%	0.0%
無記入	0	-	-
合計	108	100.0%	100.0%



問5	本館では、レファレンスカウンターで、皆様の調査活動や調べものに対してお手伝いをするレファレンス・サービスを行っています。このサービスについて	有効回答数
		381

■前回より認知度が若干ではあるが上昇した。引き続きサービスの充実に努めていきたい。

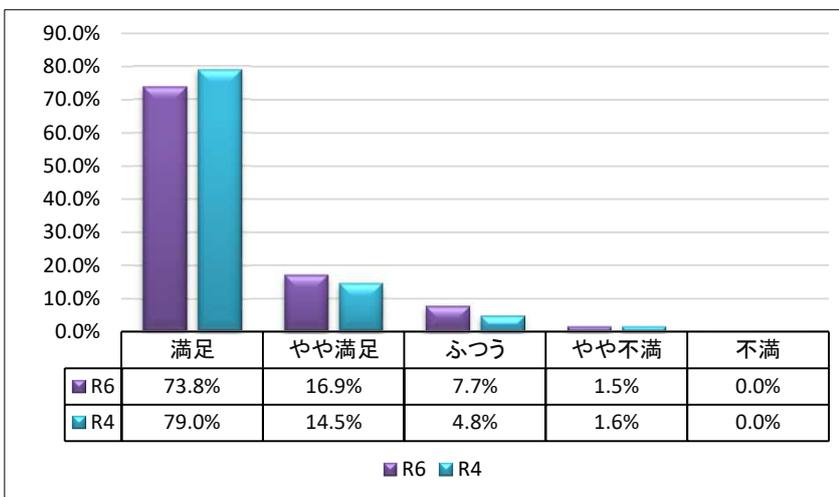
	回答数	割合	R4年度
利用したことがある	65	17.1%	15.7%
知っているが利用したことがない	154	40.4%	40.1%
知らない	162	42.5%	44.2%
無記入	20	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



問6	5で「①利用したことがある」を選んだ人にお聞きます。これらのサービスに満足していますか。	有効回答数
		65

■「満足・やや満足」合わせて9割と、利用した方の満足度は高い。引き続き職員のレファレンススキルの向上を図っていきたい。

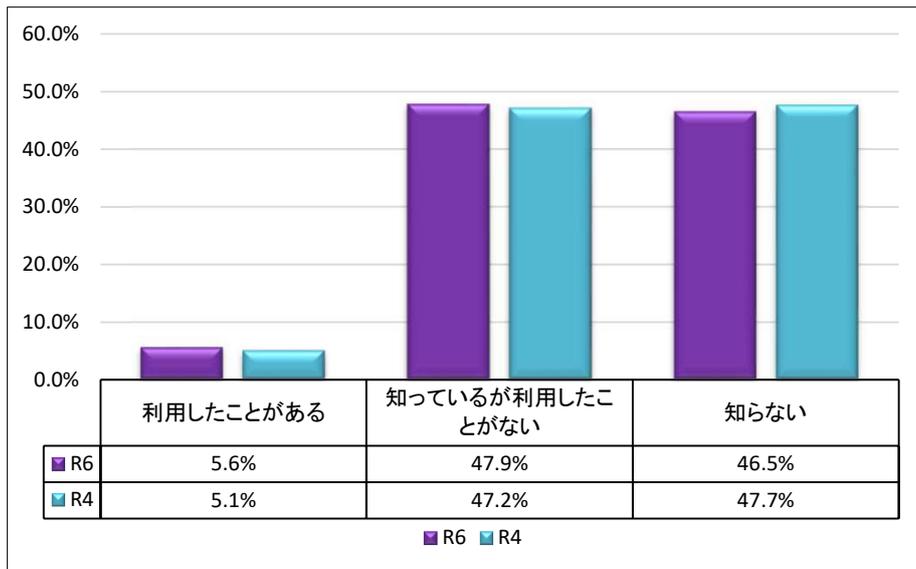
	回答数	割合	R4年度
満足	48	73.8%	79.0%
やや満足	11	16.9%	14.5%
ふつう	5	7.7%	4.8%
やや不満	1	1.5%	1.6%
不満	0	0.0%	0.0%
合計	65	100.0%	100.0%



問7	本館では、視覚に障害を持つ皆様がより身近に読書に親しんでもらえるように、読みやすい大活字本やLLブック、マルチメディアデイジー図書等を提供しております。これらのサービスについて	有効回答数
		376

■前回新設の項目であったが、半数以上が知っている結果となった。提供サービスの充実を進めるとともに今後も引き続き周知を図っていきたい。

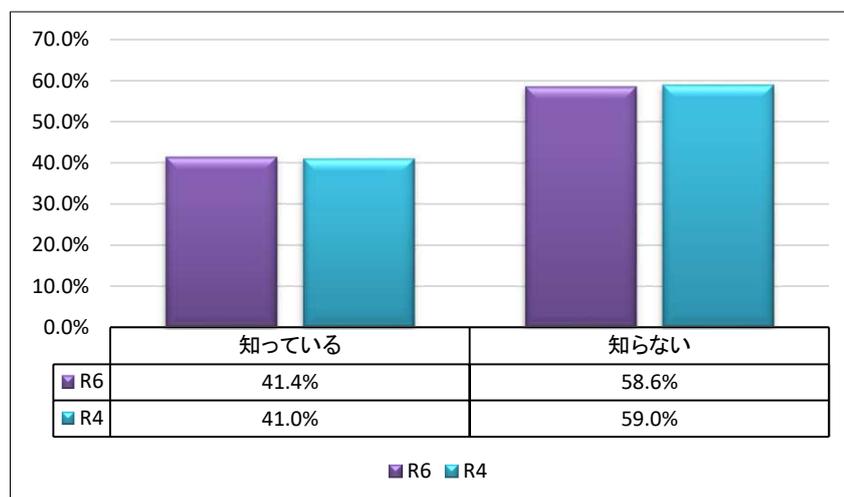
	回答数	割合	R4年度
利用したことがある	21	5.6%	5.1%
知っているが利用したことがない	180	47.9%	47.2%
知らない	175	46.5%	47.7%
無記入	25	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



問8	市町村立図書館等を経由して本館の資料の貸出ができるなど、県立図書館が市町村立図書館等を支援する役割があることを知っていますか。	有効回答数
		382

■前回とほぼ横ばいの結果となった。本館の大きな機能の一つであり、今後も引き続き周知を図っていきたい。

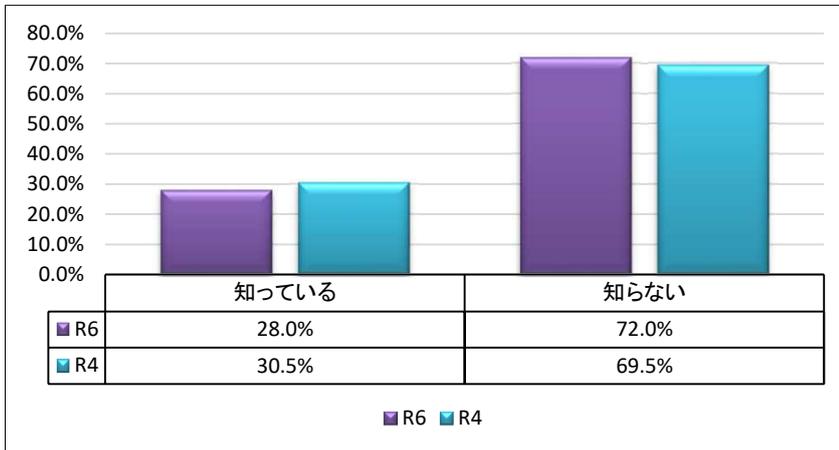
	回答数	割合	R4年度
知っている	158	41.4%	41.0%
知らない	224	58.6%	59.0%
無記入	19	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



問9	本館が小中学校や高等学校、特別支援学校へ資料の貸出を行っていることを知っていますか。	有効回答数
		382

■認知度がまだ低い。今後も貸出実績を拡大するとともに周知に努めていきたい。

	回答数	割合	R4年度
知っている	107	28.0%	30.5%
知らない	275	72.0%	69.5%
無記入	19	-	-
合計	401	100.0%	100.0%

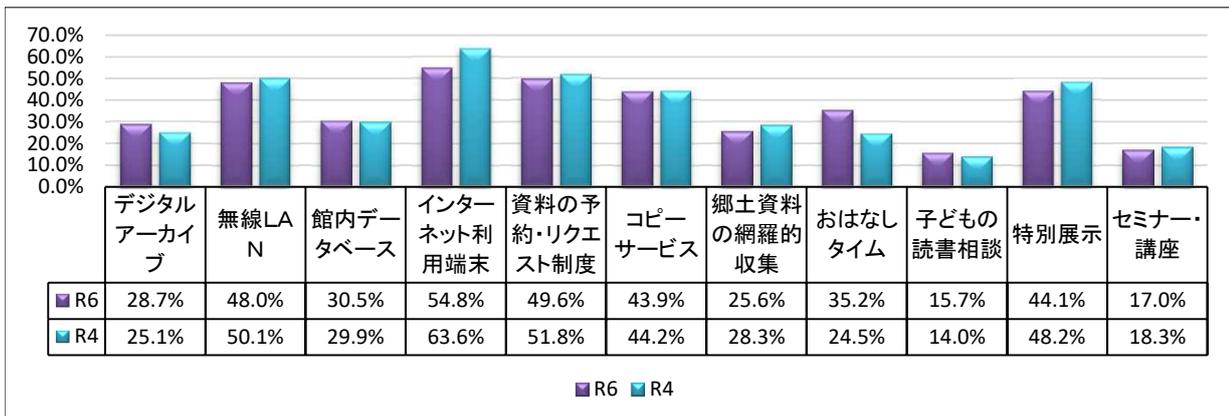


問10	本館では様々なサービスを行っていますが、それらについて知っていますか。	有効回答数
		383

※いくつでも回答可

■「おはなしタイム」の認知度が10%以上上昇した。コロナウィルス第5類への移行により、「えほんのへや」での開催が再開したことや、「すこやか読書応援タイム」によるものと考えられる。また、デジタルアーカイブの認知度も上昇した。この結果を全職員で共有し、各サービスのPRに務めるとともに、利用率の向上を図っていきたい。

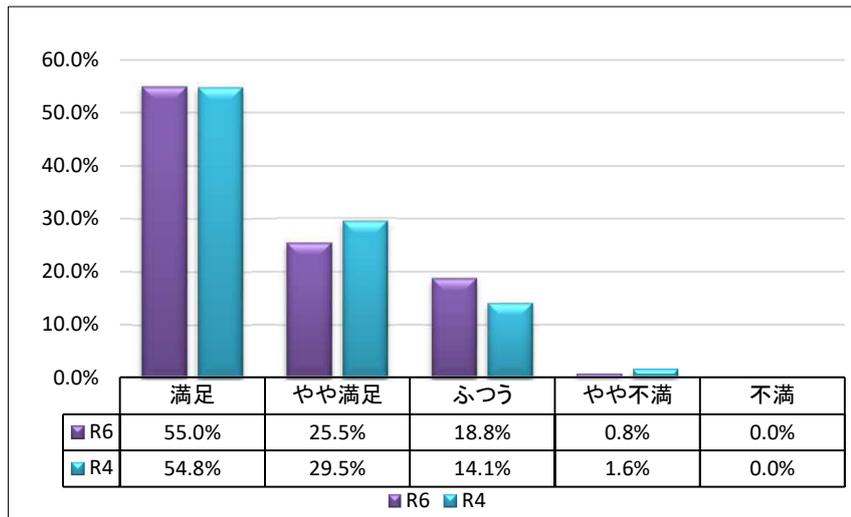
	回答数	割合	R4年度
デジタルアーカイブ	110	28.7%	25.1%
無線LAN	184	48.0%	50.1%
館内データベース	117	30.5%	29.9%
インターネット利用端末	210	54.8%	63.6%
資料の予約・リクエスト制度	190	49.6%	51.8%
コピーサービス	168	43.9%	44.2%
郷土資料の網羅的収集	98	25.6%	28.3%
おはなしタイム	135	35.2%	24.5%
子どもの読書相談	60	15.7%	14.0%
特別展示	169	44.1%	48.2%
セミナー・講座	65	17.0%	18.3%



問11	全体として本館のサービスについて、満足していますか。	有効回答数
		373

■前回と同様、「満足」で半数、「やや満足」と合わせると8割との結果となった。今後も利用満足度の向上をめざし全職員で取り組んでいきたい。

	回答数	割合	R4年度
満足	205	55.0%	54.8%
やや満足	95	25.5%	29.5%
ふつう	70	18.8%	14.1%
やや不満	3	0.8%	1.6%
不満	0	0.0%	0.0%
無記入	28	-	-
合計	401	100.0%	100.0%



このアンケートは隔年で実施し、今回はR6の実施でした。

個々の項目については、それぞれのコメントをご覧ください。前回と比較し、満足度や認知度について若干の上下動が見られますが、全体的に大きな変動はありませんでした。特に、重要な項目である「提供している資料」や「職員の対応」については、前回に引き続き「満足・やや満足」合わせて8割前後と高い評価を得ることができました。また、問10のサービスの認知度において「おはなしタイム」が12%程度上昇していますが、これは、新型コロナウイルス感染症の第5類への移行に伴い「えほんのへや」での開催が再開したことや、「すこやか読書応援タイム」の実施によるものと考えられます。

自由記述欄ではたくさんのご意見・ご指摘をいただきました。最も多かったのが駐車場に関する要望です。しかし、駐車台数を増やすための改修等は、現状では非常に困難であることをご理解いただきたいと思います。図書館駐車場が満車の時は、ケーズデンキ隣の共同駐車場の方も合わせてご利用いただければ幸いです。また、資料の選定や資料項目、貸出冊数や貸出期間についても多数ご意見をいただきました。職員全体で共有し、県民の皆様の満足度の向上に取り組んで参りたいと思っております。