

令和4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4年9月8日(木)～9月15日(木) 7日間 ※9月14日(水)は休館日
- 実施方法 閲覧室入口でアンケート用紙を渡し、回収。
- 有効回答者数 420人

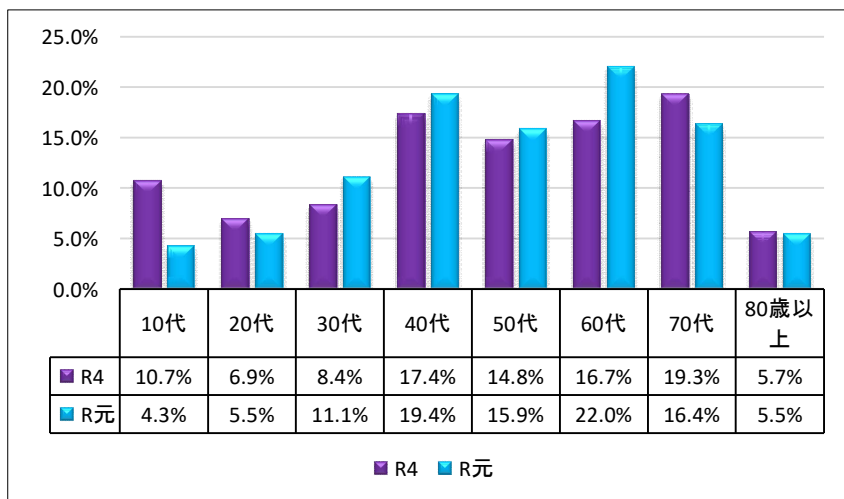
◆調査項目と回答結果◆ ※参考までに各項目欄右側に、令和元年度調査結果を載せています。

1 回答者についての質問

(1)年齢	有効回答数
	419

- 前回と比較し、10代、20代が若干増加しています。
- 40代～70代で約68%を占めており、中高年、高齢者の利用が顕著です。

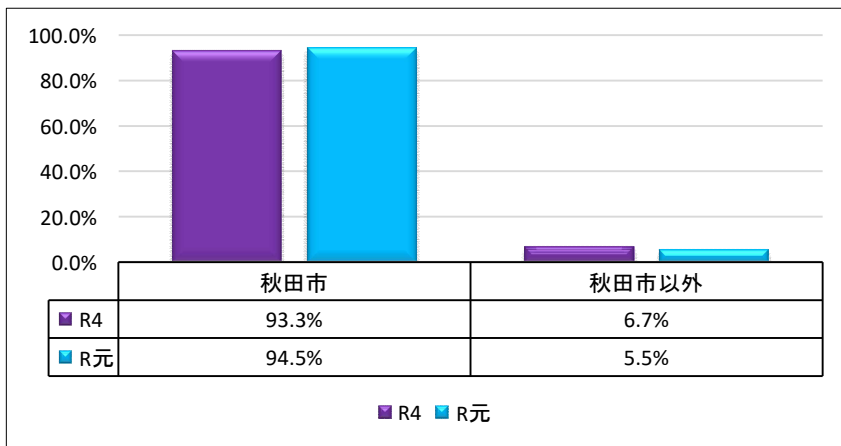
	回答数	割合	R元年度
10代	45	10.7%	4.3%
20代	29	6.9%	5.5%
30代	35	8.4%	11.1%
40代	73	17.4%	19.4%
50代	62	14.8%	15.9%
60代	70	16.7%	22.0%
70代	81	19.3%	16.4%
80歳以上	24	5.7%	5.5%
無記入	1	—	—
合計	420	100.0%	100.0%



(2)住所	有効回答数
	416

- 前回と比較し、秋田市内の利用者が若干減少していますが、9割以上が秋田市在住者です。
- 秋田市以外の県民も日々一定数の利用があります。

	回答数	割合	R元年度
秋田市	388	93.3%	94.5%
秋田市以外	28	6.7%	5.5%
無記入	4	—	—
合計	416	100.0%	100.0%

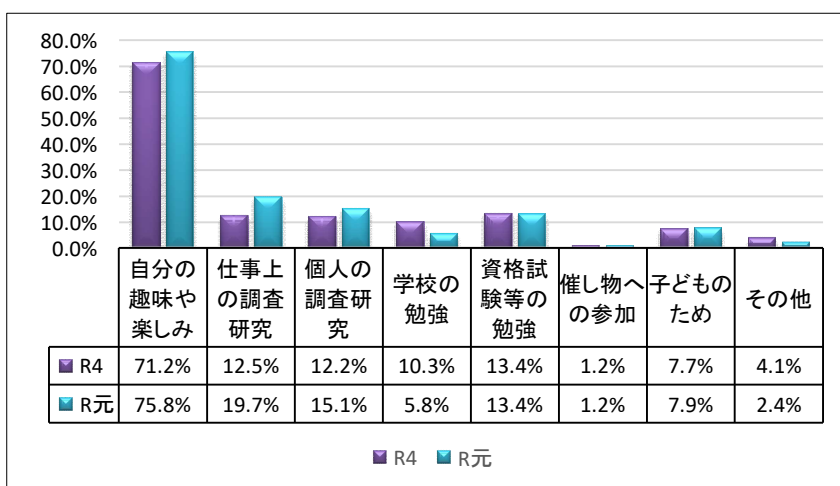


県内	回答数	県外	回答数	R元年度
潟上市	9	県外	1	県内 21
男鹿市	3			東京都
横手市	2			京都府
大仙市	3			上記各 1
能代市	1			
八郎潟町	1			
井川町	1			
三種町	1			
湯沢市	1			
東成瀬村	1			
その他県内	4			
合計	27		1	

(3)利用目的	有効回答数
	417 ※いくつでも回答可

- 自分の趣味や楽しみでの利用が7割を占め最も多い利用目的となっています。
- 仕事上の利用や個人の調査研究が前回より下回っています。

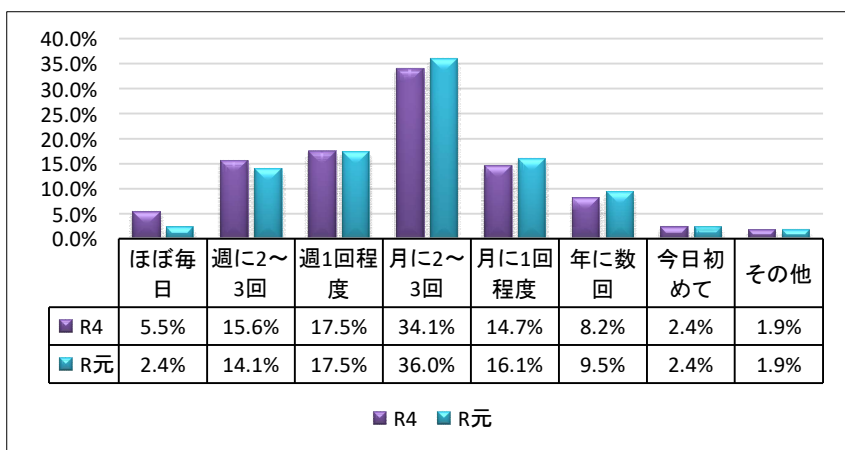
	回答数	割合	R元年度
自分の趣味や楽しみ	297	71.2%	75.8%
仕事上の調査研究	52	12.5%	19.7%
個人の調査研究	51	12.2%	15.1%
学校の勉強	43	10.3%	5.8%
資格試験等の勉強	56	13.4%	13.4%
催し物への参加	5	1.2%	1.2%
子どものため	32	7.7%	7.9%
その他	17	4.1%	2.4%
無記入	3		



(4)利用頻度	有効回答数
	416

■週に1回及び月に2～3回の利用者で約5割を占めています。
 ■前回と比較し、ほぼ毎日と週2～3回利用のヘビーユーザーが若干増加しています。

	回答数	割合	R元年度
ほぼ毎日	23	5.5%	2.4%
週に2～3回	65	15.6%	14.1%
週1回程度	73	17.5%	17.5%
月に2～3回	142	34.1%	36.0%
月に1回程度	61	14.7%	16.1%
年に数回	34	8.2%	9.5%
今日初めて	10	2.4%	2.4%
その他	8	1.9%	1.9%
無記入	4	-	-
合計	420	100.0%	100.0%

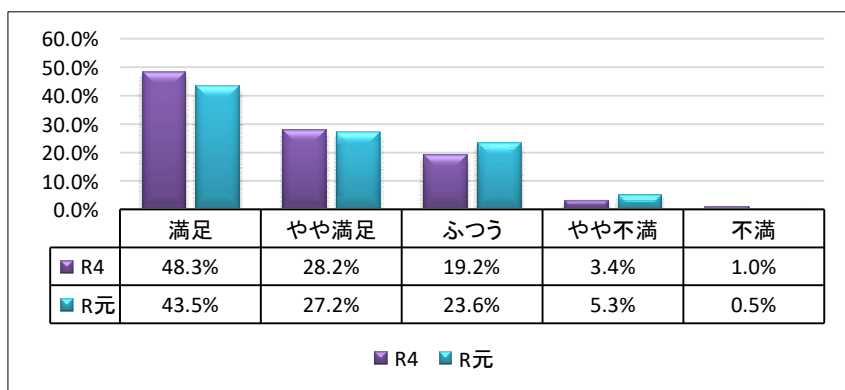


2 図書館サービスについての質問

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
		412

■資料が充実しているとの評価を多くいただきました。また前回より若干満足度が高くなっています。
 ■具体的な指摘があった部分については、今後資料の選書等における参考にさせていただきます。

	回答数	割合	R元年度
満足	199	48.3%	43.5%
やや満足	116	28.2%	27.2%
ふつう	79	19.2%	23.6%
やや不満	14	3.4%	5.3%
不満	4	1.0%	0.5%
無記入	8	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



満足している点(抜粋)	不満な点(抜粋)
・秋田についての本がたくさんあるため、調べるのに便利。	・有名な古典的作品でも蔵書がない。
・ひと通りそろっている(各種資料)。	・予約人数が多すぎて買うほうが早い!
・本の数が多く、ジャンルも豊富だと思う。	・たまに欠番(セットなどでかけている本がある)。
・新聞の書評の本がタイムリーに提供されているところ。	・新刊が足りない。
・探している本がほぼある。	・マンガをもっとおいてほしい。
種類が豊富。条件があえば、図書を購入してもらえる。	・ビジネス系の書籍をもう少し多くしてほしい。
・学校の教科書等。	・新刊図書の展示が少し遅いかな?
・探しに来ると私の望んでいる大体の本がある。	・法律系書籍が古い。
・1つのテーマに対する数が多くて読みくらべしやすい。	・大活字図書を増やしてほしい。
・雑誌等の数が多い。	・CDの新作が少ない。
・専門的な本も多く、学術的な調査ができる。	・本が少ない(小説ももっとほしい)。
	・AVコーナー量少ない。
	・もう少し著書を増やしてほしい。少し汚い図書の本があり気になる。
	・新聞などの書評で好評なものは買ってほしい。

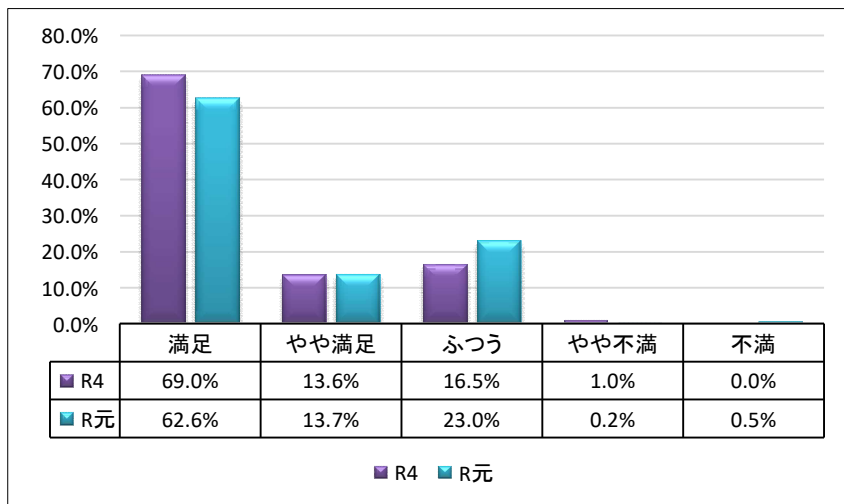
他全110件

他全71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
		413

■多くの方から、親切・丁寧・誠実という高い評価をいただきました。一方で、不満と記載された部分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のスキルアップに取り組んで参ります。

	回答数	割合	R元年度
満足	285	69.0%	62.6%
やや満足	56	13.6%	13.7%
ふつう	68	16.5%	23.0%
やや不満	4	1.0%	0.2%
不満	0	0.0%	0.5%
無記入	7	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



満足している点(抜粋)	不満な点(抜粋)
・受付がとても丁寧だと思う。	・コロナが原因で、対面レファレンスができなく不便。
・スキルが高い様に感じる。	・カウンターが混んでいるとき、本の場所などを聞けない。
・対応が良い(距離感がよい)。	・たまに混雑窓口があってもかけつけられないこともある。
・問い合わせに対して適切に対応してくれる。	・声が聞きとりにくい話しかたの方がいる。
・皆様、挨拶をして下さり安心できます。	・マスクをしていない人に注意してほしい。マナーの悪い人にも。
・丁寧懇切に本の探し物をして下さる。	
・手順が速い。作業が敏速。	
・言葉が柔らかいと思います。	

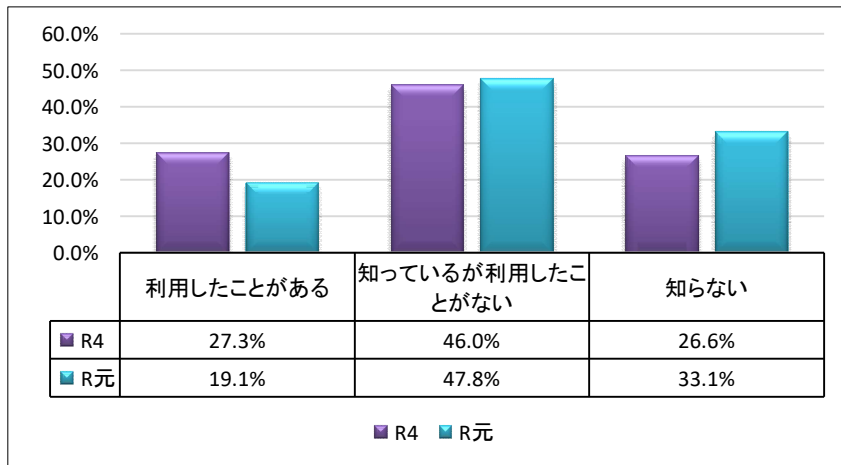
他全102件

他全13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
		417

■約7割の方が知っており、利用実績も前回より高くなっています。引き続きサービスの充実と利用者の増加に取り組んで参ります。

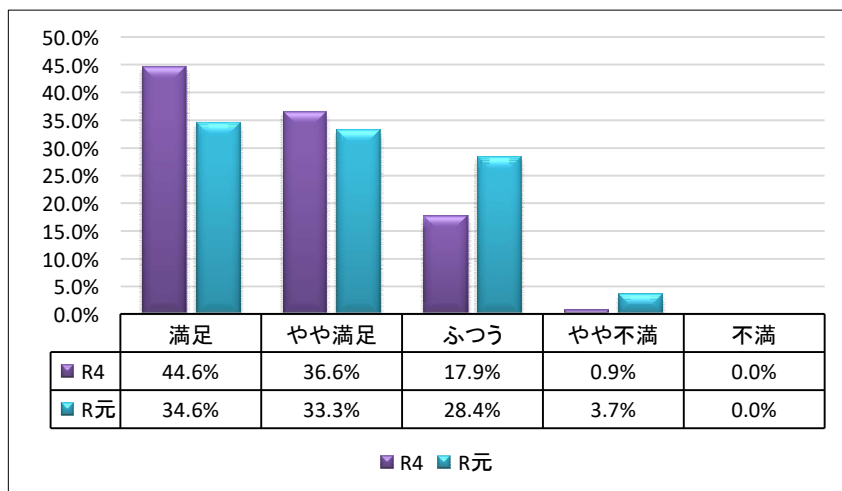
	回答数	割合	R元年度
利用したことがある	114	27.3%	19.1%
知っているが利用したことがない	192	46.0%	47.8%
知らない	111	26.6%	33.1%
無記入	3	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



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
		112

■前回と比較し、満足度は上昇しています。今後も利用者の満足度の向上に取り組んで参ります。

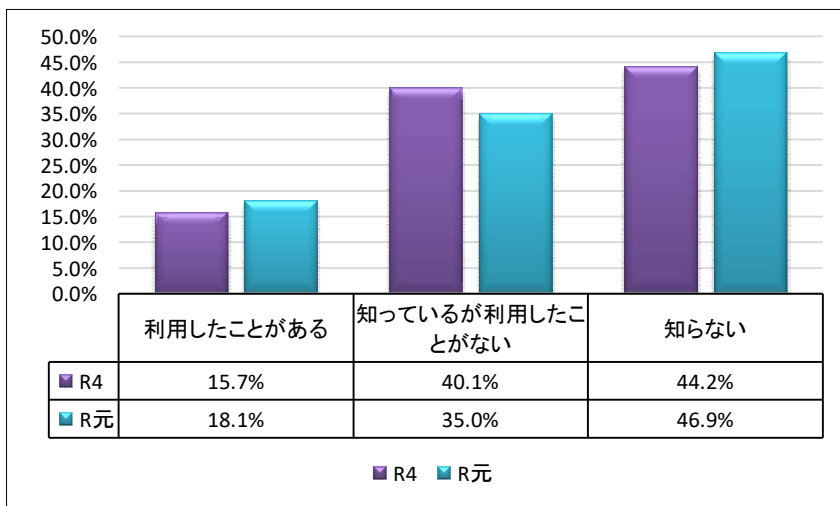
	回答数	割合	R元年度
満足	50	44.6%	34.6%
やや満足	41	36.6%	33.3%
ふつう	20	17.9%	28.4%
やや不満	1	0.9%	3.7%
不満	0	0.0%	0.0%
無記入	2	-	-
合計	114	100.0%	100.0%



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が、このサービスについて	有効回答数
		394

■前回より認知度は若干ですが上昇しました。一方でコロナ禍による利用制限が利用数の減少につながったと思われます。

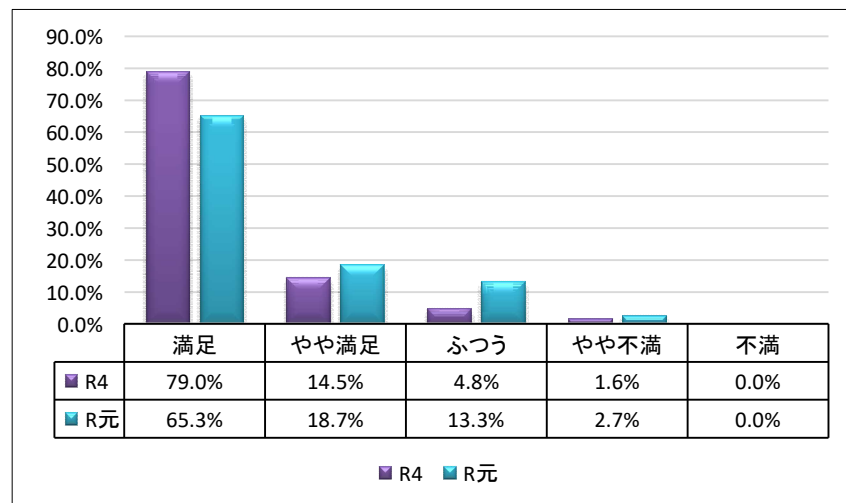
	回答数	割合	R元年度
利用したことがある	62	15.7%	18.1%
知っているが利用したことがない	158	40.1%	35.0%
知らない	174	44.2%	46.9%
無記入	26	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



問6	5で「①利用したことがある」を選んだ人にお聞きします。これらのサービスに満足していますか。	有効回答数
		62

■満足度は前回より上昇しました。引き続き研修等を通じ職員のレファレンススキルの向上を図って参ります。

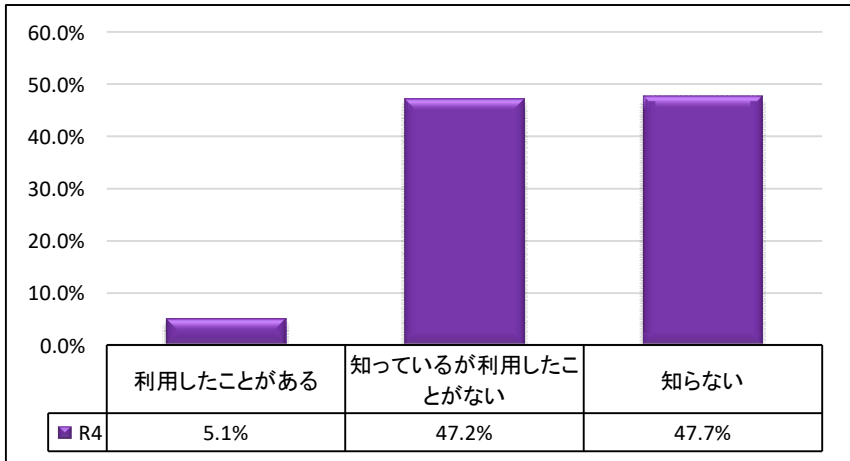
	回答数	割合	R元年度
満足	49	79.0%	65.3%
やや満足	9	14.5%	18.7%
ふつう	3	4.8%	13.3%
やや不満	1	1.6%	2.7%
不満	0	0.0%	0.0%
合計	62	100.0%	100.0%



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、マルチメディアデー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
		392

■今回新設の項目でしたが、半数以上が知っている結果となりました。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に努めます。

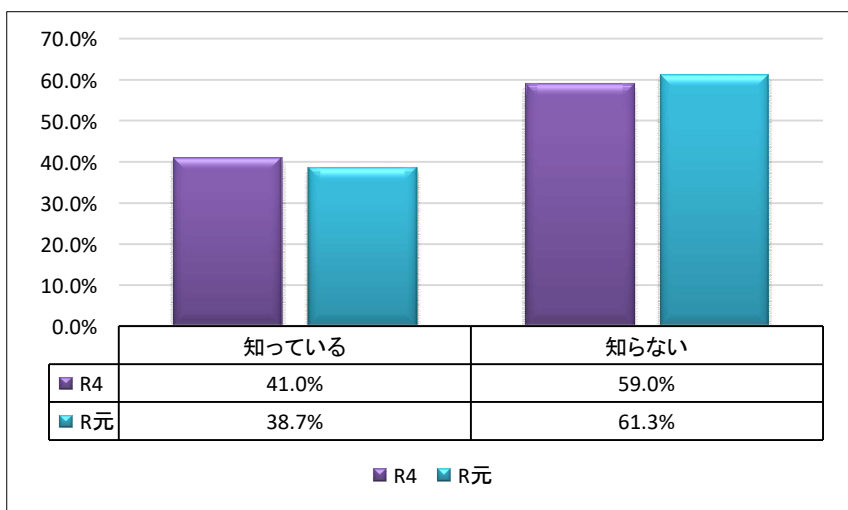
	回答数	割合
利用したことがある	20	5.1%
知っているが利用したことがない	185	47.2%
知らない	187	47.7%
無記入	28	-
合計	420	100.0%



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
		390

■前回より認知度が若干高くなりました。本館の大きな機能の一つであり、今後も引き続き周知と利用の充実を図って参ります。

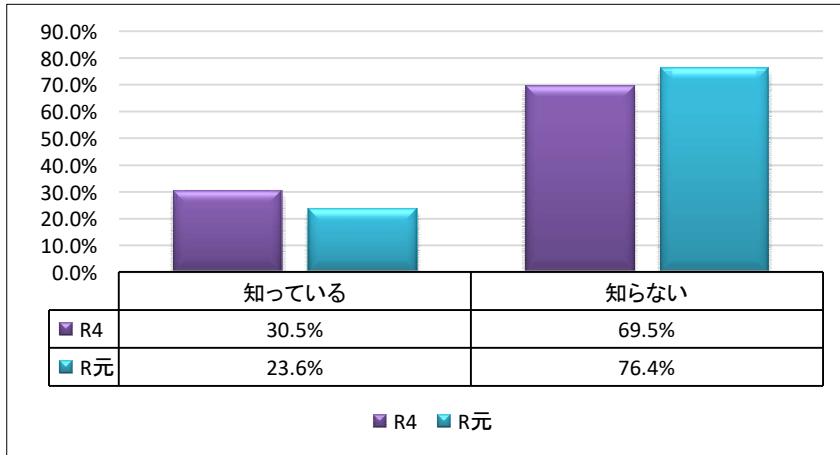
	回答数	割合	R元年度
知っている	160	41.0%	38.7%
知らない	230	59.0%	61.3%
無記入	30	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



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
		394

■認知度がまだ低くなっています。今後も貸出実績を拡大するとともに事業の周知に努めて参ります。

	回答数	割合	R元年度
知っている	120	30.5%	23.6%
知らない	274	69.5%	76.4%
無記入	26	-	-
合計	420	100.0%	100.0%

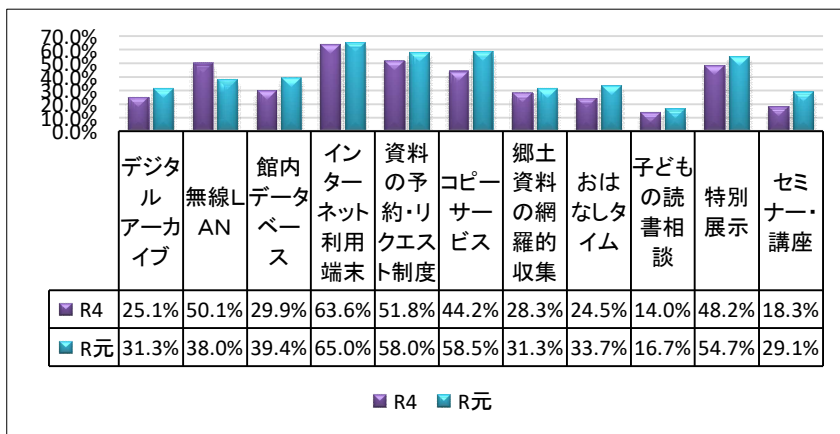


問10	本館では様々なサービスを行っていますが、それらについて知っていますか。	有効回答数
		395

※いくつでも回答可

■無線LANを除き、全ての項目の認知度が前回より低下しました。おはなしタイム等のイベントがコロナ禍で中止になった事も原因の一つと考えられますが、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、認知度と利用率の向上を図って参ります。

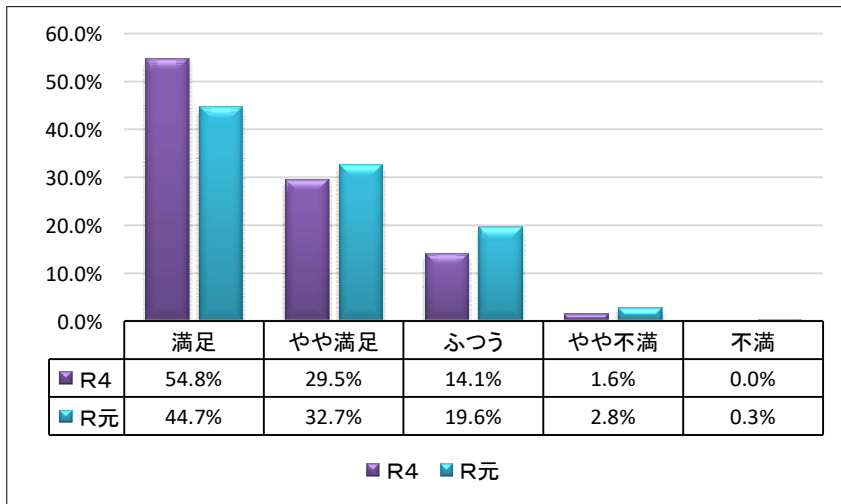
	回答数	割合	R元年度
デジタルアーカイブ	93	25.1%	31.3%
無線LAN	186	50.1%	38.0%
館内データベース	111	29.9%	39.4%
インターネット利用端末	236	63.6%	65.0%
資料の予約・リクエスト制度	192	51.8%	58.0%
コピーサービス	164	44.2%	58.5%
郷土資料の網羅的収集	105	28.3%	31.3%
おはなしタイム	91	24.5%	33.7%
子どもの読書相談	52	14.0%	16.7%
特別展示	179	48.2%	54.7%
セミナー・講座	68	18.3%	29.1%



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
		383

■満足、やや満足を合わせ84%の評価を得ました。前回より約7%上昇しています。今後も利用満足度の向上をめざし全職員で取り組んで参ります。

	回答数	割合	R元年度
満足	210	54.8%	44.7%
やや満足	113	29.5%	32.7%
ふつう	54	14.1%	19.6%
やや不満	6	1.6%	2.8%
不満	0	0.0%	0.3%
無記入	37	-	-
合計	420	100.0%	100.0%



このアンケートは今まで隔年で実施してきましたが、昨年度はコロナ禍によるサービス制限が多くあり、一年先送りとなりました。このため、今回は3年ぶりのアンケート調査となります。

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。

それぞれの項目では満足度や認知度について、若干の上下動が散見されますが、問10においては多くのサービスの認知度が前回より低下しました。一方で、重要な項目である資料の満足度や職員の対応についての満足度においては、どちらも前回より上昇しています。また、問11の図書館全体としての満足度に関しては、「満足」、「やや満足」を合わせ84%の高い評価を得ることができました。

この結果と、今回のアンケートでいただいた多くのご意見、ご要望、ご指摘等を職員全体で共有し、今後も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。

この他、自由記述欄でもたくさんのご意見等をいただきました。前回同様、最も多かったのが駐車場に関する要望でした。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存じます。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。また貸出冊数や貸出期間、予約可能冊数等のサービス面にも多くのご意見をいただいております。こちらは図書館システムの更新に合わせて今後検討を進めて参ります。