

## 佐賀県立図書館満足度調査の結果について

佐賀県立図書館が行っているサービスについての利用者の方の満足度を把握し、今後利用者の方のニーズに応じたサービスの提供に努めるための参考資料とするため、現在のサービスにどの程度満足していただいているかを調べる満足度調査を実施しました。

### ●調査期間

平成20年1月23日（水曜日）から1月29日（火曜日）まで

### ●調査項目

主に利用サービスに関すること

### ●対象者

高校生以上の来館者

### ●実施方法

館内での調査票の配布による来館者アンケート

### ●調査票の配布・回収数

配布枚数539枚、回収数475枚（回収率約88%）、有効回答数469枚

（注）回答が質問項目の半分に満たない調査票は、無効回答としました。

### ●調査結果表

[調査結果一覧を参照ください。（PDF:42KB）](#)

講座の概要は、[Adobe Systems社](#)のAdobe Readerで表示が可能な形式（PDFファイル）でご提供しています。これらのデータを表示するには、[Adobe Systems社](#)のAdobe Reader（無料）が必要です。



[Adobe Readerを入手する](#)

### ●結果概要

- 回答者の年齢層について  
20代が24%と多く、次いで60代以上が20%、40代が16%でした。最も少なかった年齢層は10代の11%でした。また、学習世代の10代・20代と働き盛りの30代・40代、中高年齢層の50代・60代の割合に大きな差はありませんでした。
- 利用頻度について  
週1回程度が31%、月1回程度が24%、週2、3回程度が23%でした。ほぼ毎日という方も31名（7%）いらっしゃいました。
- 利用目的について  
資料の貸出・返却が29%と最も高く、学習が26%、読書が23%、調べものが20%で、各目的に大きな差はみられませんでした。
- 開館時間（9時から20時まで、休館は月の最終水曜日）について  
大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は、94%でした。今回の調査項目の中で、満足している割合が3番目に高い項目でした。

●以下の各設問の中には、利用したことがないと回答された方の割合が高い項目がありました。

- 閲覧室での読書環境について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は86%でした。また、不満足な方と極めて不満足な方をあわせた割合は12%で、今回の調査項目の中で不満足が2番目に高い結果となりました。
- 本や資料の充実について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は70%でした。また、不満足な方と極めて不満足な方をあわせ割合は27%で、今回の調査項目の中で不満足が最も高い結果となりました。
- 貸出冊数の増加（10冊から15冊に増加）について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は95%でした。今回の調査項目の中で、満足している割合が2番目に高い項目でした。
- 電話による貸出期間の継続手続きについて  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は94%でした。
- 職員の対応について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は97%でした。今回の調査項目の中で、満足している割合が最も高い項目でした。
- 調べもの等に対する回答内容について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は91%でした。
- 相互貸借（他の図書館から本を取り寄せること）について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は90%でした。
- 遠隔地図書返却（県内の協力図書館に本を返すこと）について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は88%でした。
- 館内でのインターネット閲覧について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は78%でした。また、不満足な方と極めて不満足な方をあわせ割合は11%で、今回の調査項目の中で不満足が3番目に高い結果となりました。
- 商用データベースを使った情報検索について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は、78%でした。
- 県立図書館ホームページでの情報提供について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は84%でした。
- インターネットや携帯電話による予約・貸出について  
利用していないと答えた方を除いた場合、大いに満足している方と満足している方をあわせた割合は81%でした。
- 当館のサービスについての自由意見について  
全部で256件の意見や要望をいただきました。好意的な意見が79件ありました。一方で、読書環境についての要望が66件で最も多く、次いで利用に関する要望が49件、資料に関することが32件、施設に関するものが28件ありました。具体的な内容としては、閲覧室の座席数の少なさや利用者のマナーの悪さ、空調のこと、資料の受入に関するもの、駐車場のことなどに多くの要望が寄せられました。

[佐賀県立図書館のトップページへ](#)

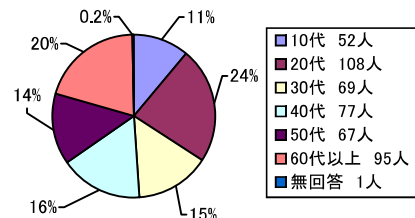
# 佐賀県立図書館満足度調査結果一覧

実施期間：平成20年1月23日～29日

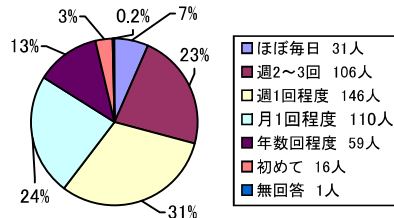
## 調査票の配布・回収について

配布数	回収数	回収率	有効回答数
539枚	475枚	88.1%	469枚

### 問1 年齢について、おたずねします。

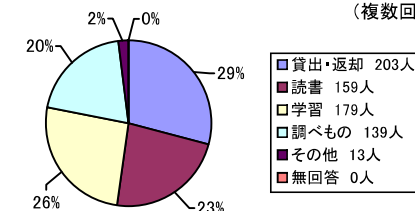


### 問2 県立図書館を利用される頻度はどれくらいですか？



### 問3 県立図書館を利用される主な目的は何ですか？

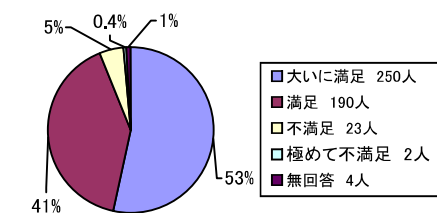
(複数回答可)



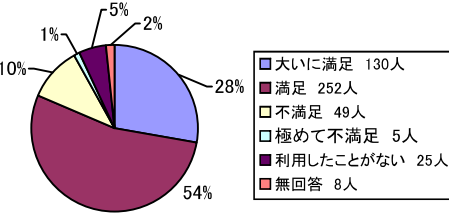
※その他の内訳：新聞閲覧9、インターネット閲覧2、近いから1、読み聞かせの本選び1

### 問4 以下の項目について、満足度をおたずねします。

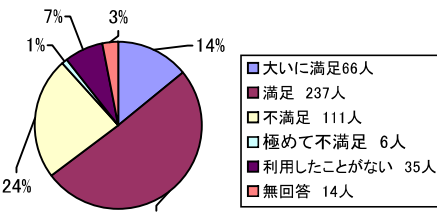
#### ■開館時間(9時～20時、休館は月の最終水曜日)



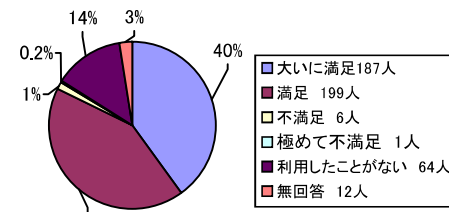
#### ■閲覧室での読書環境



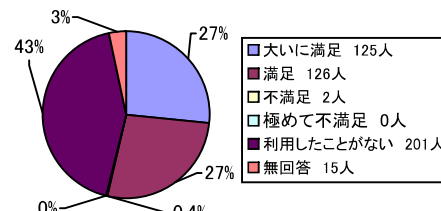
#### ■本や資料の充実



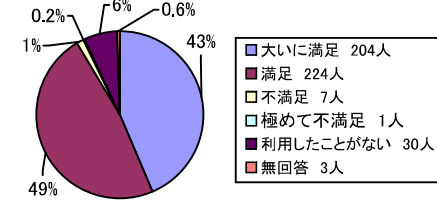
#### ■貸出冊数の増加(10冊→15冊)



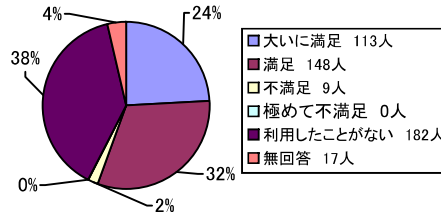
#### ■電話による貸出期間の継続手続き



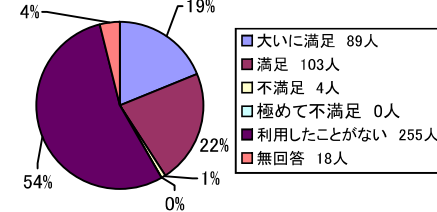
#### ■職員の応対



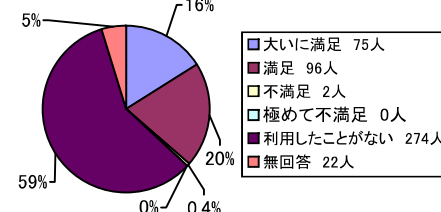
#### ■調べもの等に対する回答内容



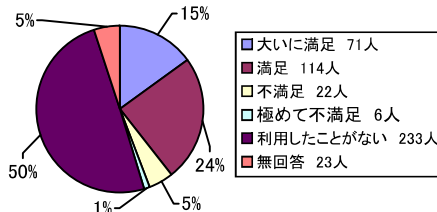
#### ■相互貸借(他の図書館から本を取り寄せること)



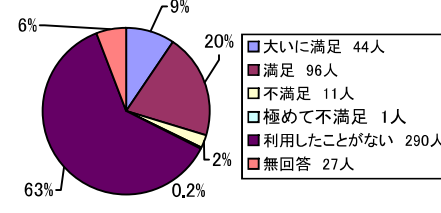
#### ■遠隔地図書返却(県内の協力図書館に本を返すこと)



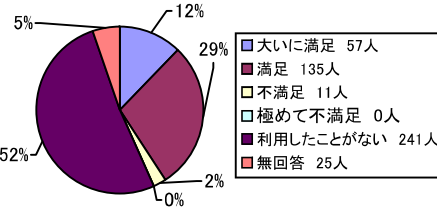
#### ■館内でのインターネット閲覧



#### ■商用データベースを使った情報検索



#### ■県立図書館ホームページでの情報提供



#### ■インターネットや携帯電話による予約・貸出

