

神奈川県立川崎図書館 平成 27 年利用者アンケートの分析

今年度県立川崎図書館へご来館され利用された方を対象にしたアンケートでは、単純な回答の集計では、図書館に対するお客さまの評価を傾向としてとらえることは可能ですが、それぞれの調査項目と図書館を利用した総合的な評価の関係は分かりにくいものとなっています。そこで、今回は、CS（顧客満足度）ポートフォリオ分析の手法を利用して、それぞれのサービスの現状が図書館の総合的な評価にどのように影響しているのかを分析します。

アンケートで質問したサービスの項目の満足度、図書館に対する期待度の両者の相関についてグラフに落として分析します。この分析によって利用者が改善を望んでいる事項や優先的に対応すべき事項を明らかにすることができます。具体的には、図書館のサービスの現状の満足度を縦軸に、総合的な評価に影響を与える強さをお客様の図書館のサービスに対する期待度として横軸にとり、各評価項目を配置します。

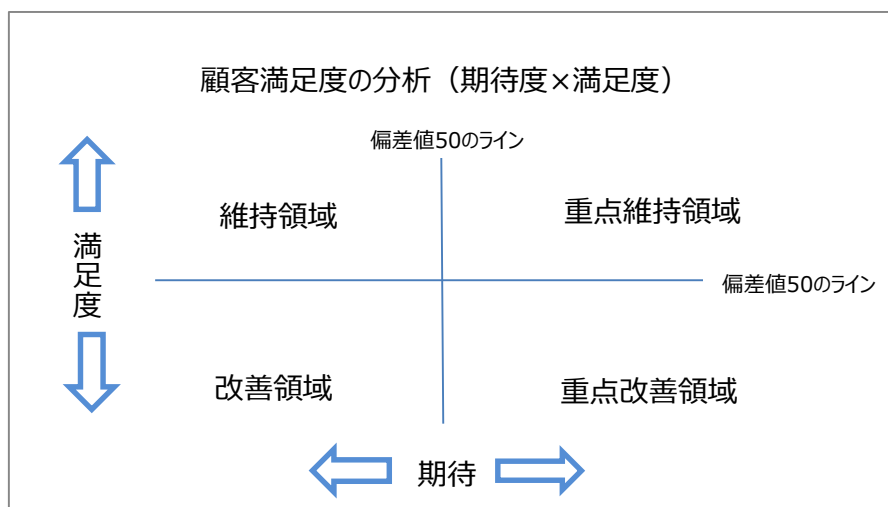
項目全体のポイントを満足度、期待度それぞれ偏差値 50 のラインで分けると 4 つの領域に分けることになります。この領域をそれぞれ、「重点維持領域」、「維持領域」、「改善領域」、「重点改善領域」としてとらえることができます。

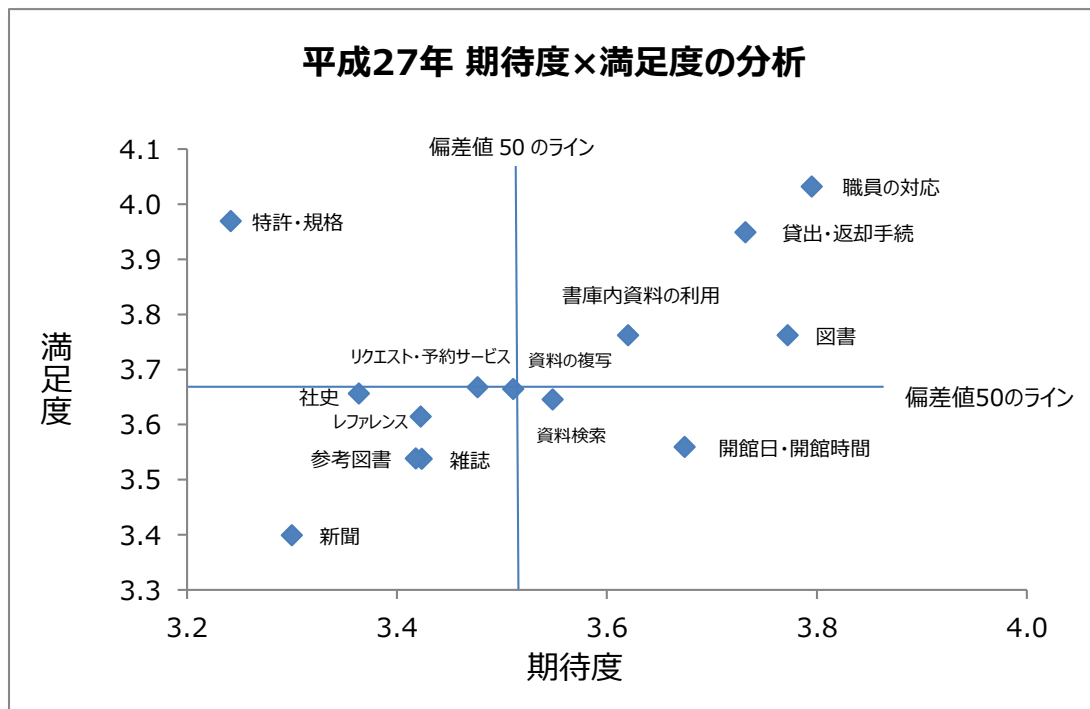
「重点改善領域」最重点課題で、対応策を検討して優先的に対応が必要なサービス項目です。

「改善領域」現時点で、お客様からそれほど期待されていない項目です。サービス全体の満足度を向上させるためには、長期的な対応策の検討が必要です。

「維持領域」現行のサービス水準は当然とお客様が考えているので、維持することが求められます。

「重点維持領域」お客様の期待度が高く、当館に対する評価の基盤になりますので、こちらをさらに改善すれば全体的な評価が高まると考えられます。





それぞれのサービス項目ごとの分析

「重点改善領域」

・「開館日・開館時間」のサービス充実

開館日については、祝日の開館拡充などに努めてまいりましたが、平日の19時、土日祝日の17時の閉館時間については、カウンターの人員配置、光熱費等の諸事情により、今以上のサービス拡大が難しい状況ですが、今後の課題として認識しています。

・「資料検索」サービスの充実

図書館が所蔵する資料を見つけるために、この機能の充実が重視されます。当館の「資料検索」サービスの使い勝手がよくないのご意見もいただいておりますので、ストレスなく、目的の資料を探せる工夫を行っていきたいと考えております。

「改善領域」

・「新聞」資料の豊富さ

質問中一番ポイントが少ない項目です。資料費の削減に伴い、新聞のタイトル数が徐々に減ってきていることが原因と思われます。現時点で有効な対策を取ることができない状況です。

・「雑誌、参考図書」資料の豊富さ

この2種類の資料は、満足度、期待度共に偏差値 50 に届かない結果となっています。資料費の減で、継続できない雑誌や、高額のため購入を見送る参考図書が増えていくなどの原因が考えられます。根本的な解決は現時点で難しいと考えております。

・「社史」資料の豊富さ

こちらについては、満足度が、ほぼ偏差値 50、期待度が偏差値 50 を下回っていますが、年間 500 冊ほどを新規に受け入れて、現在 18,000 冊のコレクションを構築するに至りました。今後も、引き続き使い勝手のよい「社史」コレクションを維持発展させていきます。

・「リクエスト・予約サービス」の充実

当館で所蔵していない資料へのリクエストについては、所蔵している図書館の調査や取り寄せをより丁寧、迅速に行うことで、サービスの向上を図りたいと考えております。また予約サービスは、資料のご用意ができたことの連絡について、改善の余地があるのではないかとのご意見をいただいていることもあり、検討してまいります。

・「資料の複写」サービスの充実

コピー機の故障や、複写ご希望のお客様が集中するなど、サービスが滞ることがあります。引き続き改善できる方策を検討してまいります。

・「レファレンス」サービスの充実

日常業務における資料検索の積み重ねや、司書同士の情報共有、また過去のレファレンスを教材とした自己研さんなどにより、より高いレファレンス能力を身につけ、的確なレファレンスができるよう努めてまいります。

「維持領域」

・「特許・規格」資料の豊富さ

こちらについては、期待度比べて満足いただけている度合いが非常に高い評価をいただきました。「特許・規格」資料の豊富さは、当館が力を入れている部分でもありますので、引き続きご満足いただけるよう収集を緻密に行ってまいります。

「重点維持領域」

・「書庫内資料の利用」サービス

書庫内資料をご利用いただくにあたっては、お時間をいただくことがあります、迅速で的確な対応に今後も努めてまいります。

・「図書」資料の豊富さ

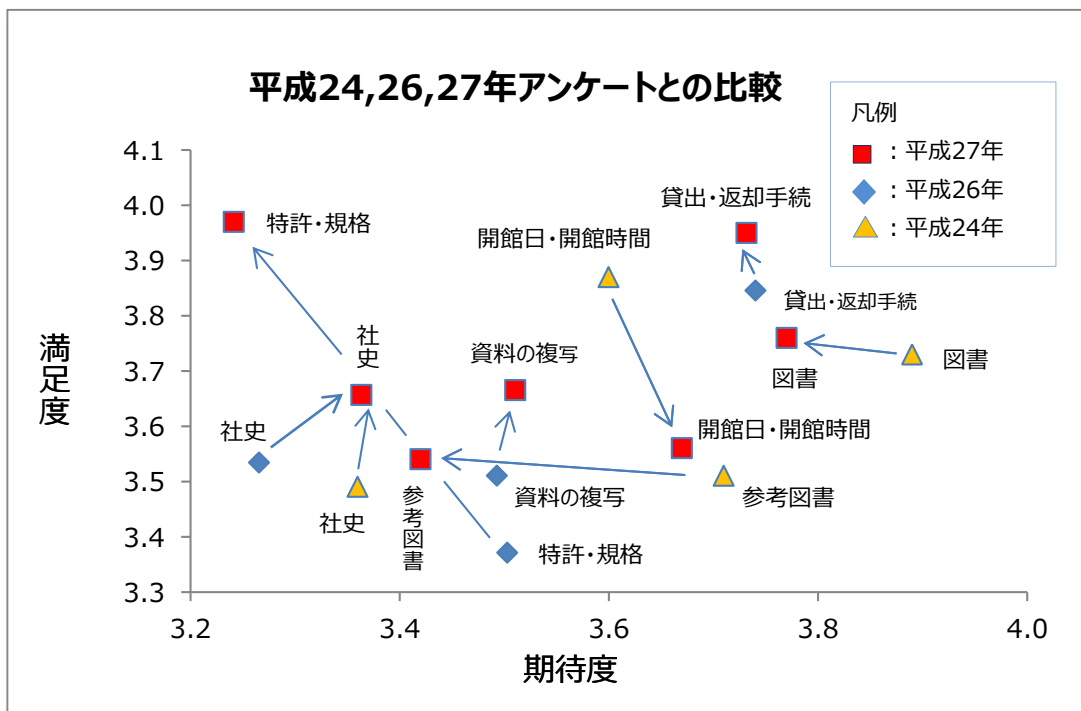
限られた資料費を有効に使って、お客様が求める図書を今後も提供することに努めてまいります。

・「資料の貸出・返却手続」のサービス

貸出、返却手続きについて、当館、横浜市にある県立図書館、横浜駅西口貸出カウンターが一体となったサービスの向上に努めてまいります。

・「職員の対応」のサービス

満足度、期待度ともに一番高いポイントとなりました。日ごろからのサービスを評価していただけたことは、何より職員の励みとなります。これに満足せず、更にサービスの向上に努めてまいります。



平成 27 年と平成 26 年を比べ、満足度または期待度が 0.1 ポイント以上の増減、平成 27 年と平成 24 年を比べ、0.15 ポイント以上の増減があったものを図示

○平成 26 年から 27 年にポイントが変動した項目について (◆ → ■)

・「資料の貸出・返却手続」のサービス

満足度が 0.1 ポイント増加しています。今後もサービスの向上に努めます。

・「資料の複写」サービスの充実

こちらも満足度が 0.1 ポイント増加しています。今後もサービスの向上に努めます。

・「社史」資料の豊富さ

こちらは、満足度、期待度が 0.15 ポイントほど増加しています。社史は、ご寄贈をお願いすることが多いため、通常の購入による収集より難しい面もありますが、引き続き網羅的な収集に努めてまいります。

・「特許・規格」資料の豊富さ

こちらは、満足度が 0.5 ポイントあまり増加しています。理由ははっきりしませんが、地道な収集の結果と受け止めて、引き続き、的確な資料の収集に努めてまいります。

○平成 26 年から 27 年の 3 年間でポイントが変動した項目について (▲ → ■)

・「開館日・開館時間」のサービス充実

満足度が 0.3 ポイント余り減少しています。この 3 年間で開館日・開館時間の変更はありませんでしたので、お客様のニーズがより多様化してきていることと受け止め、今後の課題といたします。

・「図書」資料の豊富さ

期待度が 0.1 ポイント余り減少しています。図書以外の資料へニーズが多様化しているとも考えられますが、期待度が増えるよう図書そのものの充実も必要と考えます。引き続き注視してまいります。

・「参考図書」資料の豊富さ

期待度が 0.3 ポイント余り減少しています。これも参考図書以外の多様な情報収集方法について検討してまいります。

・「社史」資料の豊富さ

こちらは、満足度が 0.15 ポイントほど増加しています。引き続き網羅的な収集に努めてまいります。