

## 神奈川県立川崎図書館 平成 28 年度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結果については、図書館に対する利用者の評価をより分かりやすく表現するため、個々のサービスの現状が総合的な評価にどのように影響しているのかを CS（顧客満足度）ポートフォリオ分析の手法を利用して分析しました。

アンケート項目 V で質問したサービス項目の、満足度と期待度の相関について、偏差値に換算してグラフを作成しました。このグラフ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、現在のサービスについての満足度を縦軸に、サービスに対する利用者の期待度を横軸にとり、各評価項目を配置しました。

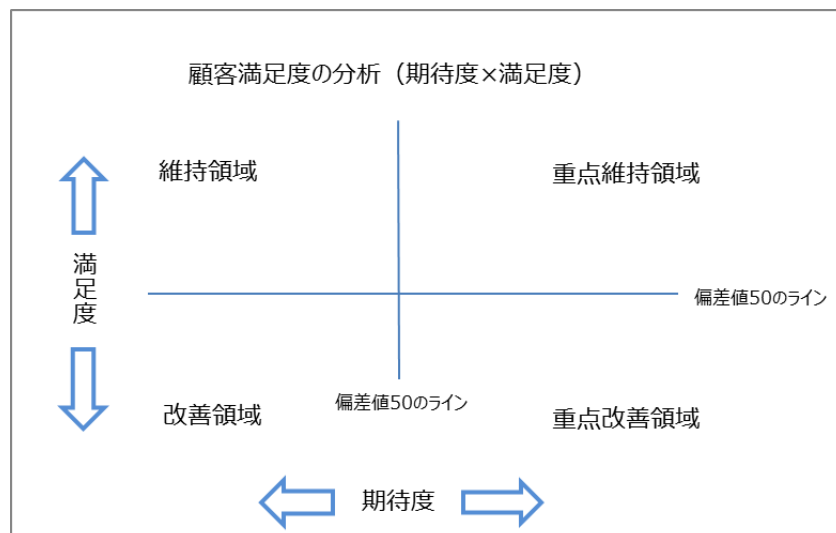
項目全体のポイントを満足度、期待度それぞれ偏差値 50 のラインで 4 つの領域に分けます。この領域は、それぞれ「重点維持領域」、「維持領域」、「改善領域」、「重点改善領域」としてとらえることができます。

**「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。

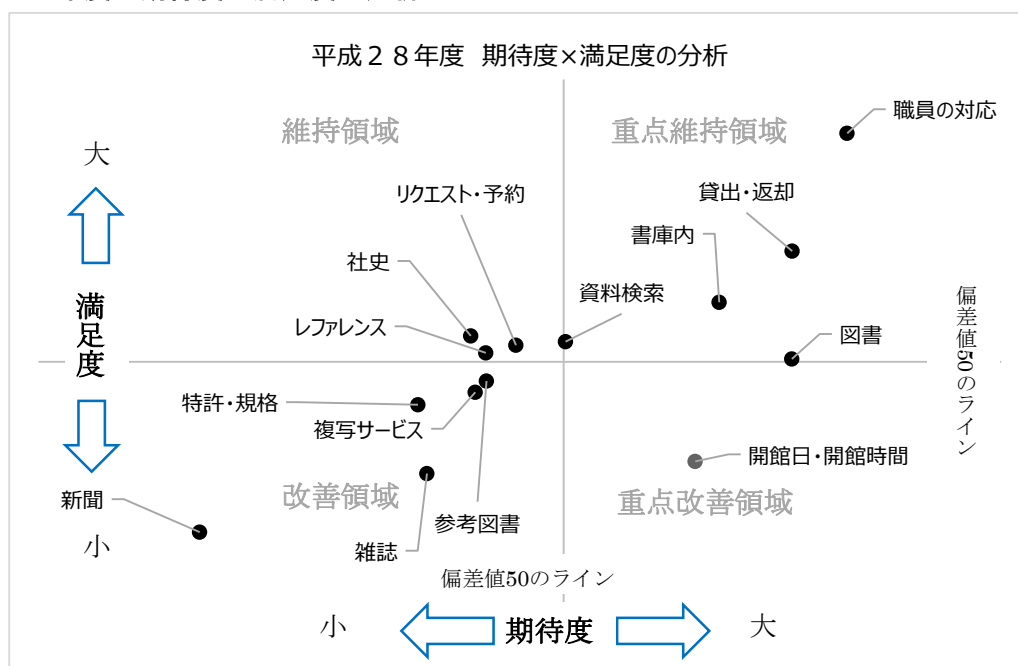
**「改善領域」** 現時点で、利用者からそれほど期待されていない項目です。サービス全体の満足度を向上させるためには、長期的な対応策の検討が必要です。

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

**「重点維持領域」** 利用者の期待度が高く、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思われます。



## ◆平成 28 年度 期待度×満足度の分析



### 「重点改善領域」

#### ・「14.開館日・開館時間」サービスの充実

期待度に比して満足度が低い結果となっています。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、開館時間については、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。開館する曜日など今後の検討課題としてまいります。

### 「改善領域」

#### ・「2.雑誌」資料の豊富さ

資料費の削減により新聞や雑誌のタイトル数を維持していくことが年々困難な状況になっています。今後も寄贈依頼などを積極的に行い、市町村立図書館では入手困難な専門的・学術的逐次刊行物を含む資料の収集に努めます。電子媒体でしか入手できない資料についても検討してまいります。

#### ・「3.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。

#### ・「4.参考図書」資料の豊富さ

資料費の減で、高額のため購入を見送る参考図書が増えている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。

#### ・「5.特許・規格」資料の豊富さ

期待度、満足度とも低いのは、予算減のため特許の有料データベースの契約台数が半減したことが原因の一つと考えられます。「特許・規格」は、当館が力を入れている部分でもありますので、課題として取り組んでいきたいと考えております。

## 「重点維持領域」

### ・「1. 図書」資料の豊富さ

期待度の高さに対して、満足度はほぼ標準値となっています。満足度がそれほど高くないのは、資料費の削減の継続に伴い、購入図書の受入点数が徐々に減ってきていることが原因と考えられます。限られた資料費を有効に使って、利用者が求める図書を収集・提供するとともに、社史など特色ある資料の寄贈依頼についてもより一層積極的に取り組み、皆様の調査研究活動を支える図書資料を提供することに努めてまいります。

### ・「7. 資料の貸出・返却手続」のサービス

期待度、満足度ともに高い評価をいただきました。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。

### ・「8. 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が、迅速で的確な対応に今後も努めてまいります。

### ・「11. 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。OPAC検索方法の改善やカウンター等での検索方法についてのご案内などによって満足度の向上が見られたようです。今後も工夫を重ねてまいります。

### ・「13. 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。

## 「維持領域」

### ・「6. 社史」資料の豊富さ

こちらについては、期待度に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。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。

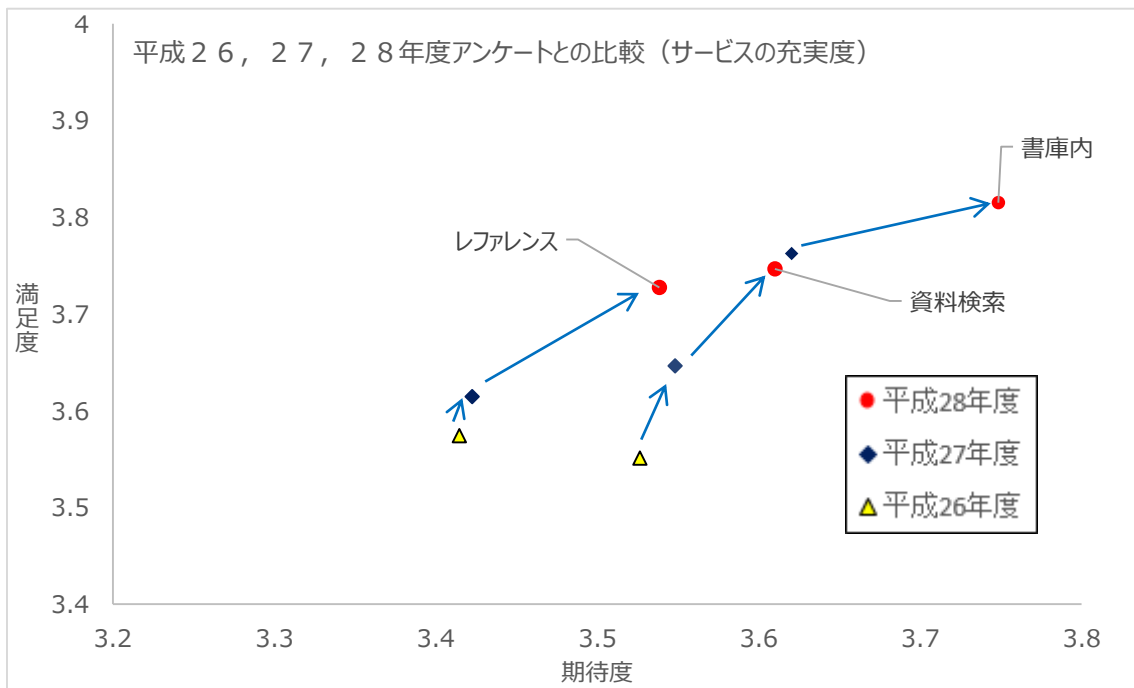
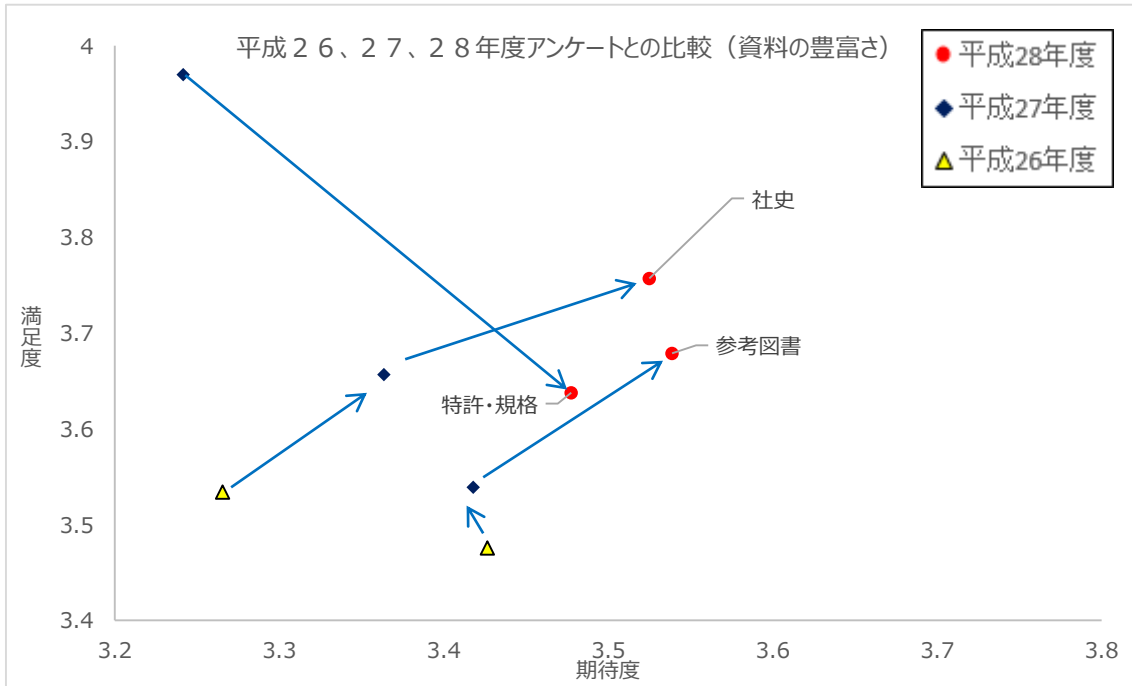
### ・「9. レファレンス」サービスの充実

期待度がやや低いですが、満足度はほぼ標準値でした。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引き続き努めてまいります。

### ・「12. リクエスト・予約サービス」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。限られた予算の中ですべての購入リクエストに対応できない状況ですが、図書館間の相互貸借を活用して、利用者が求める図書を提供できるよう引き続き努めてまいります。

◆平成 26、27、28 年度アンケートの比較 - 資料の豊富さ・サービスの充実度



平成 28 年度と平成 27 年度を比べ、満足度または期待度が 0.1 ポイント以上の増減があったもののみ、平成 28 年度と平成 26 年度を比べ、0.15 ポイント以上の増減があったもののみを图示

○平成 27 年度から 28 年度にポイントが 0.1 ポイント以上変動した項目について（◆→●）

・「4.参考図書」資料の豊富さ

期待度、満足度とも 0.10 ポイント以上増加しています。限られた予算の中で、調査研究活動を支える参考図書資料を的確に収集・提供するよう努めてまいります。

・「5.特許・規格」資料の豊富さ

期待度が 0.24 ポイント増加しましたが、満足度が 0.33 ポイント減少しています。特許の有料データベース半減が原因と思われます。無料の特許データベースの活用や、関連資料の地道な収集などに努めてまいります。

・「6.社史」資料の豊富さ

満足度、期待度とも 0.1 ポイント以上増加しています。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。

・「8.書庫内資料の利用」サービス

期待度が、0.13 ポイント増加しています。迅速で的確な対応に今後も努めてまいります。

・「9.レファレンス」サービスの充実

満足度、期待度とも 0.1 ポイント以上増加しています。引き続き的確なサービスができるよう努めてまいります。

・「11.資料検索」サービスの充実

満足度が、0.1 ポイント増加しています。検索方法についての確にご案内できるよう今後も努めてまいります。

○平成 26 年度から 28 年度の 3 年間でポイントが 0.15 ポイント以上変動した項目について（△→●）

・「4.参考図書」資料の豊富さ

満足度が 0.2 ポイント余り増加しています。限られた予算の中で、調査研究活動を支える参考図書資料を的確に収集・提供するよう努めてまいります。

・「6.社史」資料の豊富さ

満足度、期待度とも 0.2 ポイント以上増加しています。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。

・「9.レファレンス」サービスの充実

満足度が 0.15 ポイント増加しています。引き続き的確なサービスができるよう努めてまいります。

・「11.資料検索」サービスの充実

満足度が、0.2 ポイント近く増加しています。検索方法についての確にご案内できるよう今後も努めてまいります。