

## 神奈川県立図書館 平成 27 年度利用者アンケートの分析

今年度県立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、すでに回答の集計を公表していますが、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。

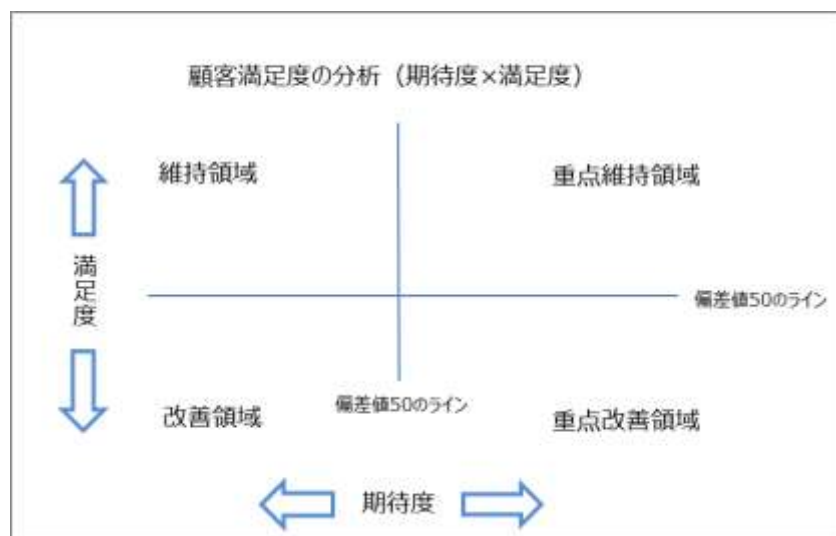
今回の分析には、過去 2 回分のアンケート結果との比較を行うことを考慮し、昨年度にサービスを開始した「生涯学習情報資料」「生涯学習相談」の 2 項目については含めていません。

**「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。

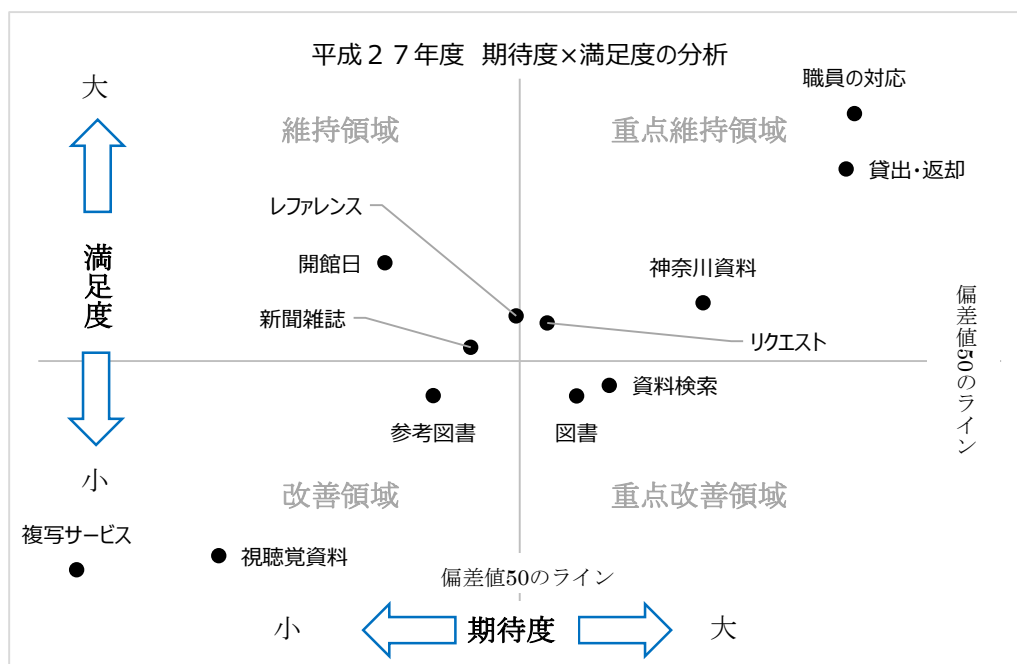
**「改善領域」** 現時点で、利用者からそれほど期待されていない項目です。サービス全体の満足度を向上させるためには、長期的な対応策の検討が必要です。

**「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 27 年度 期待度×満足度の分析



### 「重点改善領域」

#### ・「1. 図書」 資料の豊富さ

資料費の削減や書庫の狭隘化に伴い、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今後も収集・提供することに努めてまいります。寄贈図書についても、調査・研究に役立つ資料の積極的な収集を一層強化します。

#### ・「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。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まいります。

### 「改善領域」

#### ・「3. 参考図書」 資料の豊富さ

期待度、満足度共に偏差値 50 に届かない結果となっています。「調査研究活動」を支援する図書をより積極的に収集・提供するよう努めてまいります。

#### ・「5. 視聴覚資料」 資料の豊富さ

期待度、満足度共に偏差値 50 に大きく届かない結果となっています。当館はクラシック、ジャズのレコードを豊富に所蔵し、また「野村光一文庫」等の貴重なコレクションも存在しており、毎年「レコード鑑賞会」を開催してアピールを行っています。今後とも継続して行き利用者に周知されるようにしていきたいと考えております。

#### ・「10. 複写サービス」 サービスの充実

コピー機の不調や、複写希望の集中によるサービスの滞留が起きないように、今年 1 月にかながわ資料/新聞・雑誌室のコピー機を 2 台に増設しました（視聴覚資料室から移設）。今後の利用状況を把

握し、必要に応じて改善に取り組んでまいります。

### 「維持領域」

#### ・「2.新聞・雑誌」資料の豊富さ

期待度をわずかに上回る満足度を頂いております。今後も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。

#### ・「8.レファレンス」サービスの充実

期待度をわずかに上回る満足度を頂いております。県立図書館が最も力を入れているサービスであることを認識して資料の集積、職員のレファレンス能力の向上に努めてまいります。

#### ・「14.開館日・開館時間」サービスの充実

期待度を上回る満足度を頂いております。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、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。今後の課題として認識しています。

### 「重点維持領域」

#### ・「4.神奈川資料」資料の豊富さ

期待度、満足度ともに高い評価をいただきました。「神奈川資料」の収集を一層強化し、引き続きご満足いただけるような収集を行ってまいります。また、昨年 10 月に開始した「神奈川県行政資料アーカイブ」では、神奈川県とその関連機関が作成する電子化された行政資料等を収集・提供していますが、今後さらに充実させてまいります。

#### ・「7.資料の貸出・返却」サービスの充実

貸出、返却手続きについて期待度、満足度ともに高い評価をいただきました。今後も、当館と県立川崎図書館、横浜駅西口貸出カウンターが緊密に連携し、利用しやすいサービスの維持に努めてまいります。

#### ・「12.リクエスト・予約サービス」サービスの充実

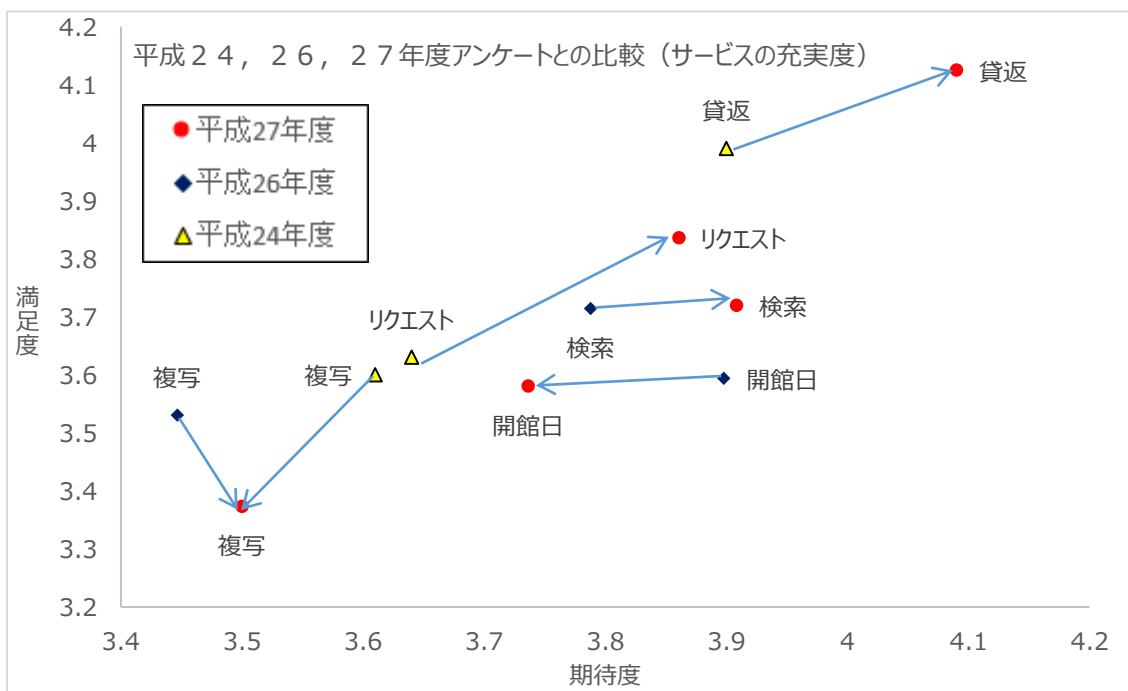
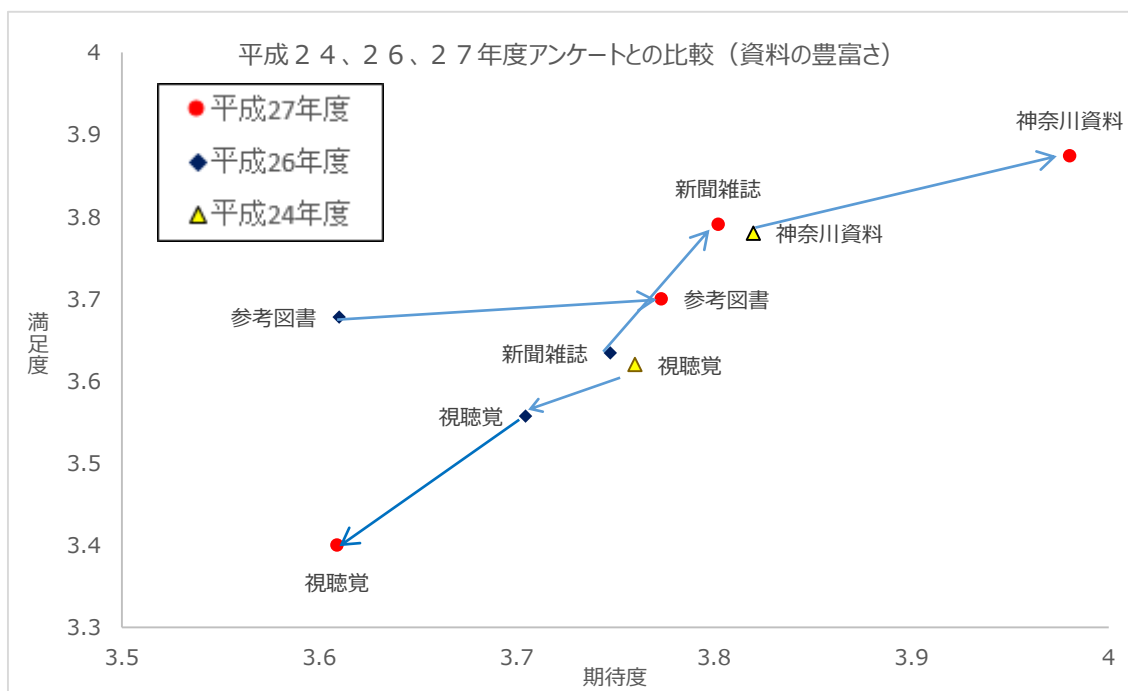
当館で所蔵していない資料へのリクエストに対しましては、購入できない図書については、所蔵している図書館の調査や取り寄せをより丁寧、迅速に行い、更にサービスの向上に努めてまいります。予約サービスについても、確実、迅速に対応してまいります。

#### ・「13.職員の対応」サービスの充実

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。

最後に、グラフには含めていませんが、平成 26 年度から新館 1 階に設けた「生涯学習サポートコーナー」に関する「6.生涯学習情報資料」「9.生涯学習相談」（生涯学習事業）についてはあまり周知されていないように見受けられますので、今後いっそうの充実に努めてまいります。

◆平成 24、26、27 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 27 年度と平成 26 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、平成 27 年度と平成 24 年度を比べ、0.15 ポイント以上の増減があったものを図示

○平成 26 年度から 27 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（◆→●）

・「2.新聞・雑誌」資料の豊富さ

満足度が 0.15 ポイントほど増加しています。今後も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・提供サービスの向上に努めます。

・「3.参考図書」資料の豊富さ

期待度が 0.15 ポイント増加しています。利用者の期待に応えるよう今後も「参考図書」の充実に努めてまいります。

・「11.資料検索」サービスの充実

期待度が 0.12 ポイント増加しています。今後も検索機能を充実させ、ストレスなく目的の資料を探せる工夫を重ねてまいります。

・「14.開館日・開館時間」サービスの充実

期待度が 0.16 ポイント減少しています。数値としては減少していますが、記述回答では、開館日、開館時間の延長の意見が寄せられています。今後の課題といたします。

○平成 24 年度から 27 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.神奈川資料」資料の豊富さ

期待度が 0.16 ポイント増加しています。当館が「県立図書館運営方針」において重点的な取り組みとして力を入れている部分でもありますので、期待に沿えるよう収集を緻密に行っていきます。

・「5.視聴覚」資料の豊富さ

前年度より満足度が 0.15 ポイント、平成 24 年度より期待度が 0.15 ポイント、満足度が 0.22 ポイントほど減少しています。視聴覚資料室の開架スペースの縮小などが影響していると考えられます。

・「7.資料の貸出・返却」サービスの充実

期待度が 0.19 ポイント余り増加しています。今後もサービスの向上に努めます。

・「10.複写」サービスの充実

前年度より、満足度が 0.15 ポイント、平成 24 年度より満足度が 0.22 ポイント減少しています。自由意見で挙げられている「コピー機の不足」が大きな要因と考えられます。今後の課題と致します。

・「12.リクエスト・予約サービス」サービスの充実

期待度が 0.22 ポイント、満足度が 0.2 ポイント増加しています。