

## 神奈川県立図書館 平成 29 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、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。

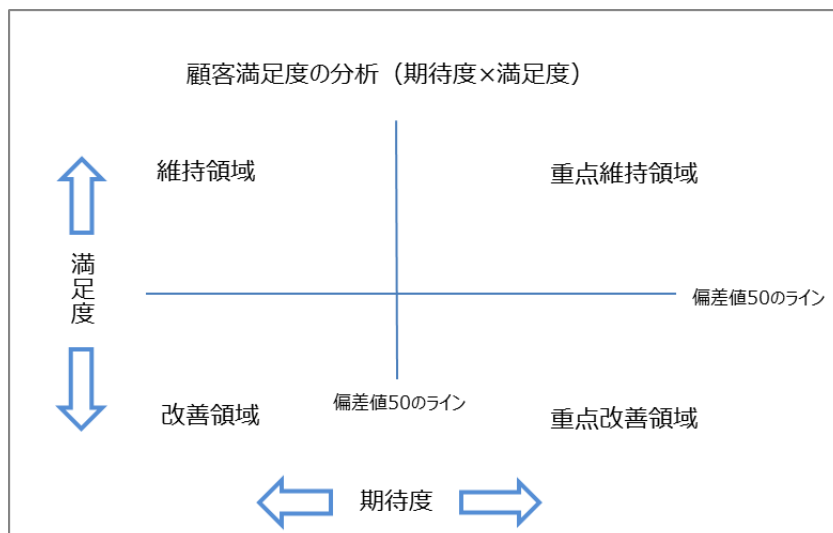
項目全体のポイントを満足度、期待度それぞれ偏差値 50 のラインで 4 つの領域に分けます。この領域は、それぞれ「重点維持領域」、「維持領域」、「改善領域」、「重点改善領域」としてとらえることができます。

**「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。

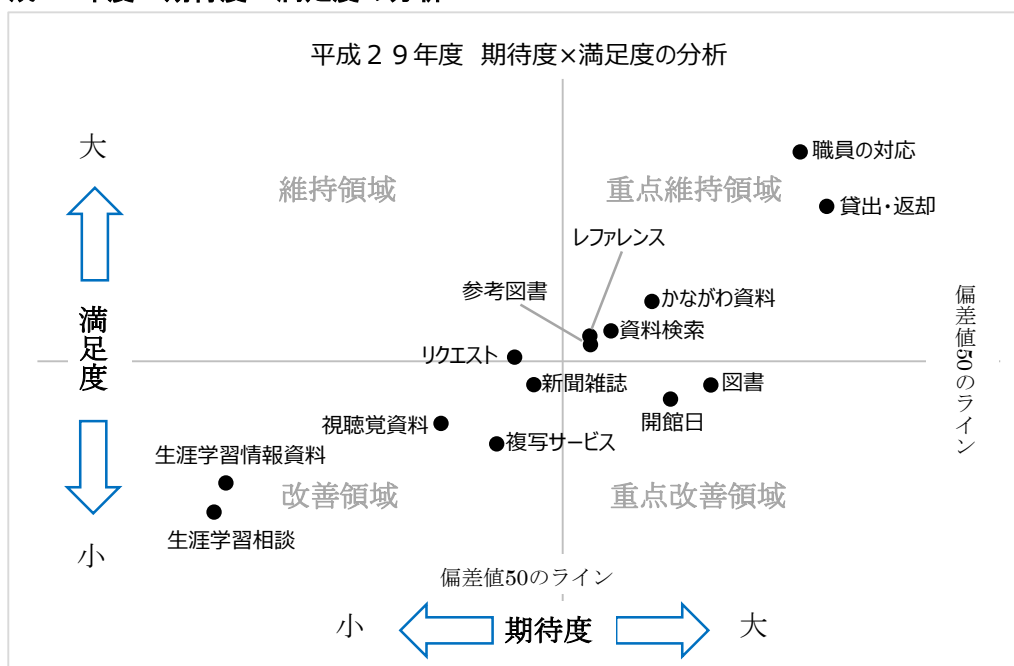
**「改善領域」** 現時点で、利用者からそれほど期待されていない項目です。サービス全体の満足度を向上させるためには、長期的な対応策の検討が必要です。

**「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 29 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（図書課）

期待度に対して満足度が低い結果となっています。資料費の削減が継続していることにより、図書の受入点数減が続い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い、県立図書館として永年保存すべき図書を収集するとともに、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、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。

#### ・「14.開館日・開館時間」サービスの充実（管理課）

期待度に対して満足度が少し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が、今後の課題として認識しています。

### 「改善領域」

#### ・「2.新聞・雑誌」資料の豊富さ（情報整備課）

期待度、満足度共に昨年度より少し下がり、偏差値 50 に届かない結果となっています。資料費の削減が継続していることにより、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になっていることが原因のひとつと考えられます。これまで以上に寄贈依頼などを積極的に行い、専門的・学術的逐次刊行物を含む資料の充実に努めてまいります。

#### ・「5.視聴覚資料」資料の豊富さ（情報整備課）

図書資料と同様に資料費の削減により受入点数が徐々に減っていることから、期待度・満足度ともに低い結果となっています。当館はクラシックやジャズのレコード、16 ミリフィルムなどの視聴覚資料を豊富に所蔵しています。新しく寄贈された資料の受入を計画的に進めるとともに、蓄積された資料をレコード鑑賞会や展示といった形で継続的にアピールしていきたいと考えております。

・「6.生涯学習情報資料」資料の豊富さ、及び「9.生涯学習相談」サービスの充実（生サポ課）

期待度、満足度共に偏差値 50 に大きく届いていない状態です。来館目的が「生涯学習相談」との回答は 0 件、利用したサービスが「生涯学習情報」、「生涯学習相談」との回答も、それぞれ 1.3%、0%という低い結果になっています。このことから、皆様に「生涯学習情報」及び「生涯学習相談」のサービスが当館のサービスとして十分認知されていないことが窺えます。図書館における「生涯学習情報」及び「生涯学習相談」の周知を行い、積極的な利用の促進を図っていきたくと考えております。

・「10.複写サービス」サービスの充実（調査閲覧課、地域情報課）

記述回答では、図書館資料以外の複写などに関してご意見をいただいておりますが、今後も著作権法や当館の複写サービス実施要綱などによって、着実なサービスの実施に努めてまいります。

**「重点維持領域」**

・「3.参考図書」資料の豊富さ（図書課）

期待度、満足度共にかろうじて偏差値 50 を超えておりますが、今後も継続しての改善が必要と認識しております。資料の情報収集を徹底し、皆様の調査研究活動を支える図書資料を一層積極的に収集・提供するよう努めてまいります。

・「4.神奈川資料」資料の豊富さ（図書課）

期待度、満足度共にある程度には達しているものの、まだ改善の余地があるとの評価をいただいたと認識しております。多様な「神奈川資料」についての情報収集を強化し、より一層ご満足いただけるような資料収集を行ってまいります。また、電子化された資料等を収集・提供するサイト「神奈川県行政資料アーカイブ」も着実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（調査閲覧課）

期待度、満足度共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、横浜西口貸出カウンターとの連携を緊密にし、利用しやすいサービスの維持に努めてまいります。

・「8.レファレンス」サービスの充実（調査閲覧課）

今後も、県立図書館が最も力を入れている重点的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。

・「11.資料検索」サービスの充実（企画協力課）

図書館が所蔵する資料を見つけるための基本的な機能だと考えております。期待度、満足度ともに偏差値 50 をわずかに超える結果となっておりますが、今後もこの機能の充実を図ってまいります。

・「13.職員の対応」サービスの充実（管理課、調査閲覧課、地域情報課）

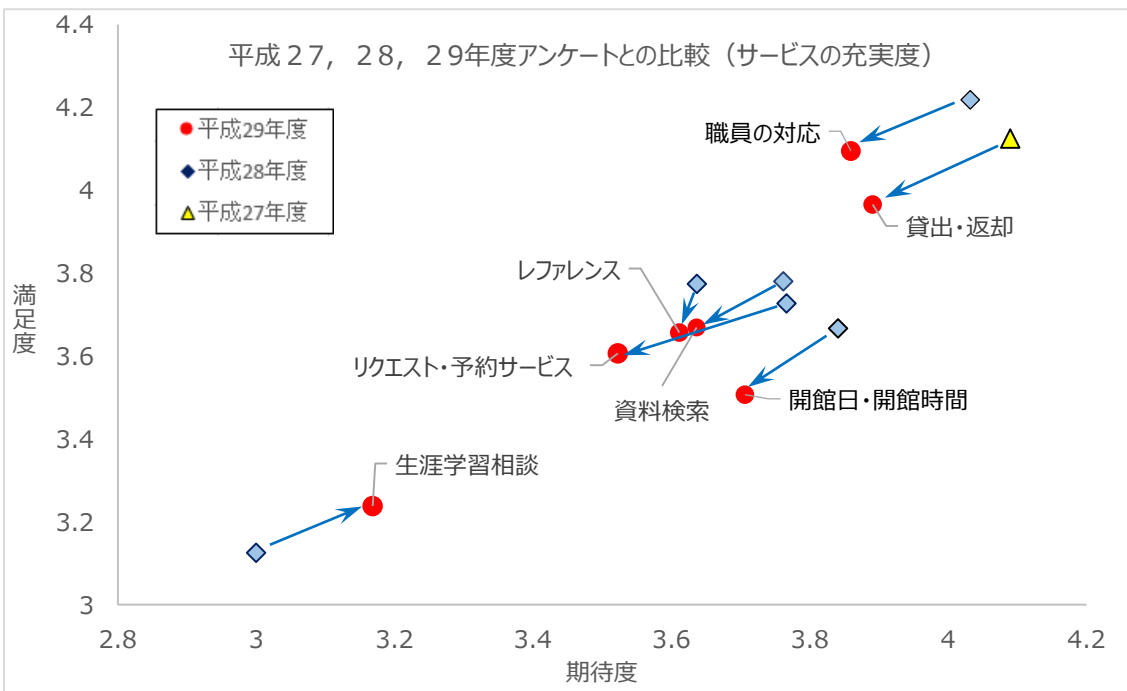
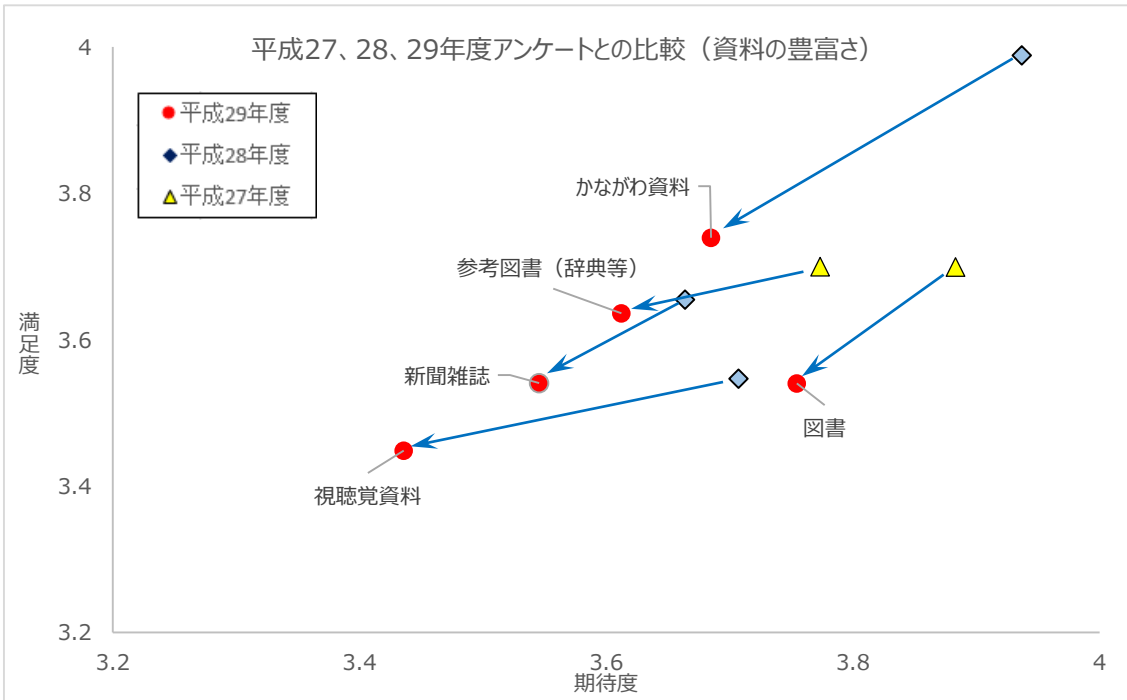
期待度、満足度共に高い評価を得ております。今後とも継続し同様の評価を得られるようにさらなるサービスの向上に努めてまいります。

**「維持領域」**

・「12.リクエスト・予約サービス」サービスの充実（調査閲覧課）

期待度をわずかに上回る満足度をいただいております。皆様の多様なニーズに対して、所蔵している図書館の調査や取り寄せ手配をより丁寧かつ迅速に行い、サービスの向上に努めてまいります。

◆ 平成 27、28、29 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 29 年度と平成 28 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 29 年度と平成 27 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 28 年度から 29 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 (情報整備課)

期待度、満足度共に 0.11 ポイント減少しています。今後も専門的・学術的逐次刊行物を含む資料の充実に努めてまいります。

・「4.神奈川資料」資料の豊富さ (図書課)

期待度が 0.25、満足度が 0.24 ポイント減少しています。電子資料も含めた多様な「神奈川資料」の収集と充実を一層強化し、よりご満足いただけるようにこれまで以上に努めてまいります。

・「5.視聴覚資料」資料の豊富さ (情報整備課)

期待度が 0.27 ポイント減少しています。新しく寄贈された資料の受入を計画的に進めるとともに、蓄積された資料をレコード鑑賞会や展示といった形で継続的にアピールしていきたいと考えております。

・「8.レファレンス」サービスの充実 (調査閲覧課)

満足度が 0.11 ポイント減少しています。県立図書館の重点的なサービスであることを認識し、館内研修の充実などにより職員のレファレンス能力の向上を目指してまいります。また、調査に役立つ資料をテーマごとにご紹介した「図書館ナビ」の発行・改訂や国立国会図書館のレファレンス協同データベースを活用した事例の公開を継続し、サービスの充実に努めてまいります。

・「9.生涯学習相談」サービスの充実 (生涯学習サポート課)

期待度が 0.16 ポイント、満足度が 0.11 ポイント増加しています。図書館で生涯学習情報が得られ、さらに生涯学習相談もできるという認知度が少しずつ広がっていると考えられます。皆様への PR など広報について更に取り組み、図書館における「生涯学習情報」及び「生涯学習相談」のサービスの周知に努めてまいります。

・「11.資料検索」サービスの充実 (企画協力課)

期待度が 0.12、満足度が 0.11 ポイント減少しています。ストレスなく目的の資料を探せるよう今後も工夫を重ねてまいります。

・「12.リクエスト・予約サービス」サービスの充実 (調査閲覧課)

期待度が 0.24、満足度が 0.12 ポイント減少しています。限られた予算の中で購入する資料を厳選していることなどが影響していると考えられます。図書館間の相互貸借を活用して、皆様が求める図書を迅速で的確に提供できるよう努めてまいります。

・「13.職員の対応」(管理課、調査閲覧課、地域情報課)

期待度が 0.17、満足度が 0.12 ポイント減少しています。記述回答では、職員の対応にバラつきがあるなどのご意見をいただきました。真摯に受け止め、接遇意識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 (管理課)

期待度が 0.13、満足度が 0.16 ポイント減少しています。皆様が多様なニーズをお持ちであることを受け止め、今後の課題として認識しています。

● 平成 27 年度から 29 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 (△→●)

・「1.図書」資料の豊富さ (図書課)

満足度が 0.15 ポイント減少しています。予算の削減に伴い図書の受入点数が減り続けていることが原因と考えられます。資料の情報収集を徹底し、調査研究活動を支える図書資料を収集・提供するよう努めるとともに、これまで蓄積してきた資料の積極的なアピールにも取り組んでまいります。

・「3.参考図書」資料の豊富さ（図書課）

期待度が 0.16 ポイント減少しています。予算の削減に伴い高額な参考図書が購入できない状況が続いています。資料の情報収集を徹底し、調査研究活動を支えるのに必要不可欠な図書資料を収集・提供するよう努めてまいります。

・「7.資料の貸出・返却」サービスの充実（調査閲覧課）

満足度が 0.19、期待度が 0.15 ポイント減少しています。記述回答では、コレクション・雑誌・DVD等の貸出を希望するご意見などが寄せられています。皆様のご要望を注意深く聞き取り、今後も利用しやすいサービスの維持に努めてまいります。