

2015年度アジア経済研究所 図書館アンケート結果報告（外部利用者向け）
Report of the IDE Library user survey for general public 2015

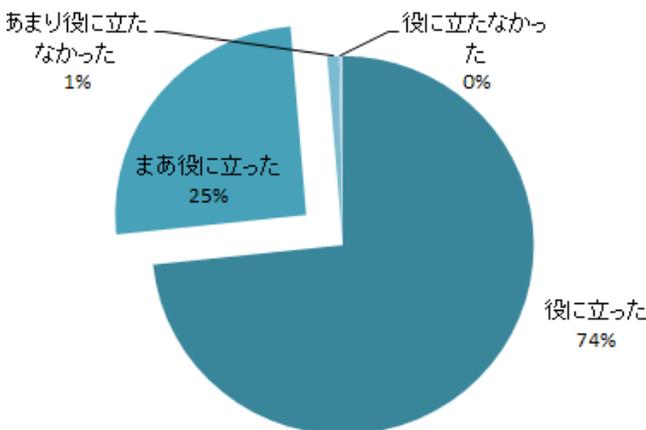
1. 目的：図書館の顧客満足度を把握し、業績評価、サービス改善に活用する。
2. 実施期間：2015年11月2日（月）～12月28日（月）
3. 実施方法：アジア経済研究所図書館の外部利用者に対しアンケート用紙を配布し、退館時に回収。
4. 回収状況：配布総数：363通 回収総数：334通 回収率：92.0%

5. 総括：

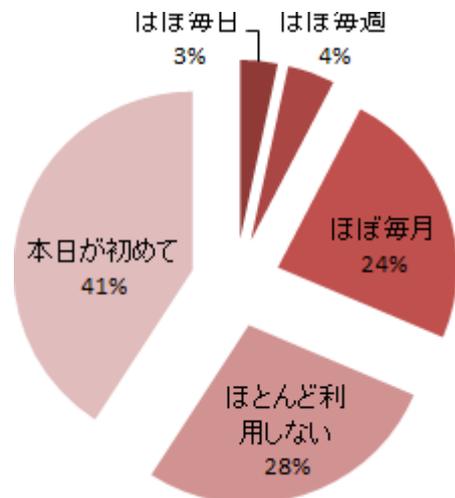
- ・総合役立ち度の上位2位の割合は99%と昨年同様、高水準を維持した。（図①）今年度は利用頻度について細かく聞いたところ、ほぼ毎月のペースで利用しているリピーターが24%いることがわかった。（図②）
- ・図書館を知るきっかけとしては「大学・職場で」が昨年より一割増加しており、大学等で開催している資料展・講演会等が効果を上げていることがうかがえる。（図③）
- ・職業内訳では「大学・研究機関」関係者が57%を占め、利用目的は「研究関連」が6割との結果だった。（図⑤）
- ・所蔵資料の重要度について種類別に聞いたところ、重要度評価上位3位の割合が最も高いのは雑誌で、非常に重要と回答した延べ人数が最も多かったのは図書であった。（表⑧）
- ・各項目満足度では、サービス全般において昨年同様の高水準を保ち、質問を刷新したWEBサービスについても高い満足度を得た。非来館型サービスにおいては、依然として高い水準を維持しているものの、アジ研サテライトサービスの満足度が低下している。（表⑨）
- ・自由意見では、図書館共同利用制度による個人貸出の機会が広がり、対象の利用者から返却BOX設置の要望が寄せられた。また、例年同様スタッフ対応の良さを挙げる利用者は非常に多く、カウンター業務委託先の恒常的な努力がうかがわれる。（表⑩）

6. 集計結果：

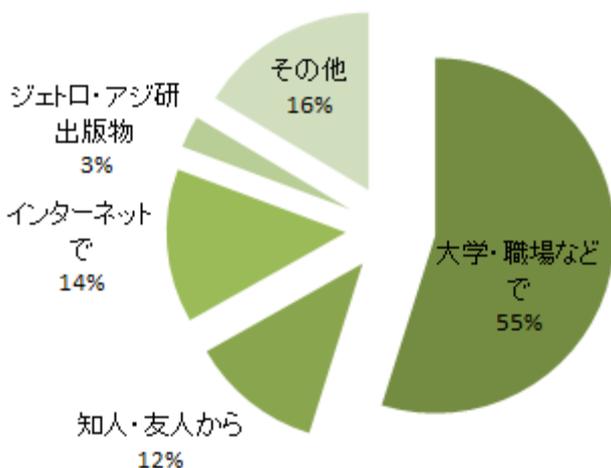
①総合役立ち度 ※4段階評価のうち上位2位の割合：99%
（回答数：304）（2014年度：98%）



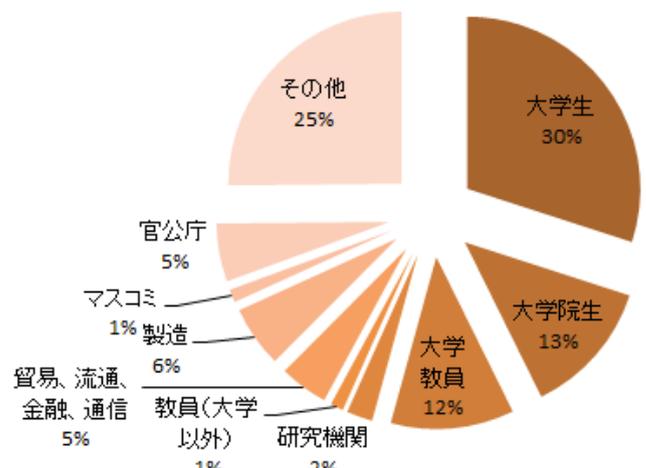
②利用頻度（回答数：328）



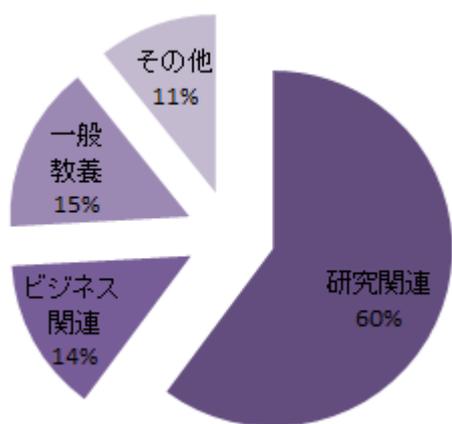
③どこで知ったか（回答数：343）（複数回答可）



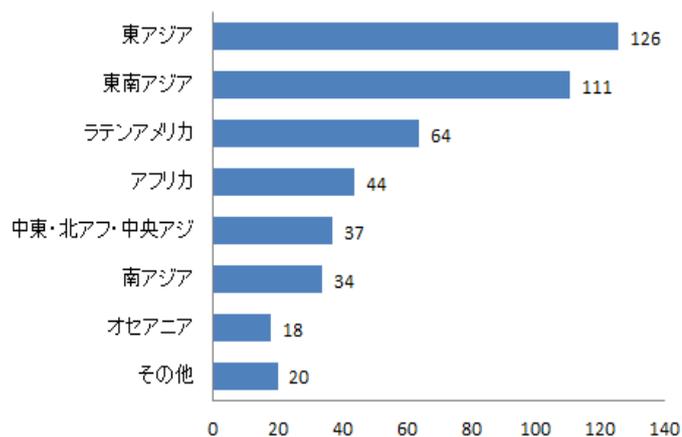
④職業内訳（回答数：330）



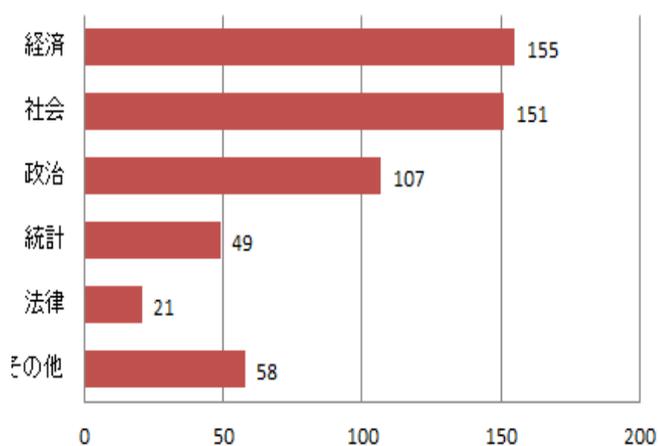
⑤利用目的 (回答数: 336) (複数回答可)



⑥関心地域 (回答数: 454) (複数回答可)



⑦関心テーマ (回答数: 541) (複数回答可)



⑧所蔵資料の重要度 ※重要度評価上位3位の割合

資料種別 (回答者数)	2015
図書 (262)	98.9%
統計資料 (183)	98.9%
雑誌 (199)	99.0%
新聞 (144)	95.1%
地図 (97)	88.7%
マイクロフィルム (88)	90.9%
電子資料 (電子ジャーナル・オンラインデータベース等) (110)	96.4%

⑨各項目満足度

満足度4段階評価のうち上位2位の割合

●サービス全般 (満足度回答者数)	2015	(2014)
開館時間 (319)	88.4%	(80.3%)
書棚の配置・案内表示 (313)	93.9%	(91.0%)
蔵書検索システム(OPAC) (268)	93.3%	(92.5%)
入館時の説明 (307)	97.7%	(98.9%)
特殊資料の出納・操作説明 (マイクロフィルム・地図・CD-ROM・電子資料) (161)	95.7%	(98.9%)
カウンターでの対応全般 (312)	98.7%	(98.5%)
資料相談 (183)	98.4%	(98.6%)
複写サービス (212)	96.7%	(96.6%)
●図書館のWEBサービスについて	2015	(2014)
図書館利用案内 (253)	98.4%	(-)
蔵書検索システム(OPAC)の使い易さ (246)	91.9%	(-)
図書館トップページの使い易さ(レイアウト、欲しい情報にたどり着けるかなど) (245)	93.9%	(-)
コンテンツの充実度 (246)	95.5%	(-)

●図書館の非来館型サービスについて		2015	(2014)
郵送・FAXによる文献複写サービス	(74)	90.5%	(95.3%)
他の図書館を通じたアジ研図書館資料の貸出サービス(*1)	(83)	91.6%	(92.5%)
アジ研サテライトサービス(*2)	(68)	88.2%	(95.4%)
電話・Eメールによるレファレンスサービス(資料相談)	(74)	93.2%	(95.7%)

* 1 : NACSIS-ILL、専門図書館評議会、千葉市図書館ネットワークを通じた貸出サービス

* 2 : ジェトロ本部ビジネスライブラリーでアジ研図書館の蔵書予約・取り寄せ・閲覧・複写ができるサービス。

⑩主な自由意見

開館時間	●開館時間を延長して欲しい。 (開館時間の延長 計4名)	○ご意見ありがとうございました。今後、来館者数の動向を見ながら検討したいと思います。なお、開館前・閉館後に資料の返却ができるよう、返却BOXの設置を検討しました。
返却BOX	●開館前に返却できるように返却BOXを設置してほしい。 (返却BOXの設置 計4名)	○ご意見ありがとうございました。図書館の入り口に返却BOXを設置しました。どうぞご利用ください。
スタッフ対応	●丁寧な対応がよかった。 (スタッフ対応 計19名)	○ご利用いただきありがとうございます。スタッフ一同、サービスの質の維持向上に努めます。
WEBサービス	●OPACで配架マップが閲覧できなかった。 ●OPACで所蔵雑誌、新聞毎の検索窓にたどりつくまで時間を要する。タイトル検索で関連度の高いものから出てくるようにしてほしい。 ●WiFi・ネットが利用できるとよい。 ●「近現代アジアのなかの日本」の画像が見られない。 (WEBサービス 計5名)	○ご不便をおかけして申し訳ありません。配架マップが表示されるよう、対応中です。 ○Wi-Fi接続は可能です。接続方法についてカウンターにお問い合わせください。 ○現在データベースの再構築を行っており、当面デジタルアーカイブで画像参照はできない状態です。ご迷惑をおかけしますが、ご希望の資料につきましては、ご来館をお願いいたします。他館の画像につきましては各機関のウェブサイトをご利用ください。
所蔵資料	●経済以外の資料も充実してほしい。 ●マイクロフィルムも続けて欲しい。 ●There should be books on Japan, culture, religion ●メキシコの新聞が読めなくなったのは残念だが、その他の貴重な資料を閲覧し、コピーして満足している。 (所蔵資料 計3名)	○ご意見ありがとうございました。開発途上地域の経済、政治、社会等を中心に、今後とも蔵書の充実化をはかります。 ○ご意見ありがとうございました。マイクロフィルムの重要性を認識しつつ、今後の蔵書構築につとめます。 ○Thank you for your interest in our collection. We primarily focus on books dealing with economics, politics and social issues of developing countries. We may hold some books on Japan, culture, religion from the perspectives of developing countries. ○ご利用ありがとうございます。当館で購読している新聞データベース Library PressDisplay では、メキシコの新聞のいくつかが閲覧できます。詳しくはカウンターにお問い合わせ下さい。

<p>貸出</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●東大総合図書館とも個人貸出できるようにしてほしい。 ●インターネットで貸出延長の手続きをしたい。 ●貸出中の図書を使いたかった。 ●薄い図書を全ページ複写したい。 ●ビジネスライブラリーでアジア研のマイクロ、新聞を利用したい。 ●都内から遠い。 (利用・貸出 計6名) 	<p>○前向きに検討したいと思います。なお、東京大学駒場図書館とは共同利用制度を結んでおります。詳細につきましてはカウンターにお問い合わせ下さい。</p> <p>○ご不便をおかけしております。延長手続きについては前向きに検討します。</p> <p>○ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。貸出中の図書のご利用に関しては、カウンターにお問い合わせ下さい。</p> <p>○資料複写は、調査・研究の目的で行う場合に限り、著作権法の範囲内で行っております。なにとぞご了承ください。</p> <p>○ご不便をおかけしております。申し訳ありませんが、ビジネスライブラリー（アジア研サテライト）でのマイクロフィルム及び新聞の利用サービスは行っておりません。お手数ですが、アジア経済研究所図書館までお越しいただきご利用ください。</p> <p>○都内にあるビジネスライブラリーに当館の資料を取り寄せてご利用いただけます。メールやFAXで当館にお申し込みください。</p>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●国立国会図書館・アジア経済研究所共催「アジア情報研修」に参加した。今後も行って欲しい。 ●ビブリオバトルを公開してほしい。 ●利用マナーの悪い利用者がいる。 ●高さ調整できる椅子があれば助かる。 	<p>○「アジア情報研修」につきましては毎年開催する予定です。国会図書館関西館とアジア経済研究所（幕張）で各年度毎に交互に開催いたします。是非ご参加いただければ幸いです。</p> <p>○ご提案ありがとうございます。図書館が企画するイベントの参考とさせていただきます。</p> <p>○定期的にスタッフが館内を見回っております。その際、他の利用者に迷惑がかかるような行為があった場合は注意をいたします。また、頻繁に繰り返される場合には入館拒否の措置を行います。</p> <p>○ご要望ありがとうございます。今後、検討する際の参考とさせていただきます。</p>