

## 2016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 2016

#### 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：

2016年9月1日（木）～ 11月15日（火）

#### 3. 実施方法：

アジア経済研究所図書館の来館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：

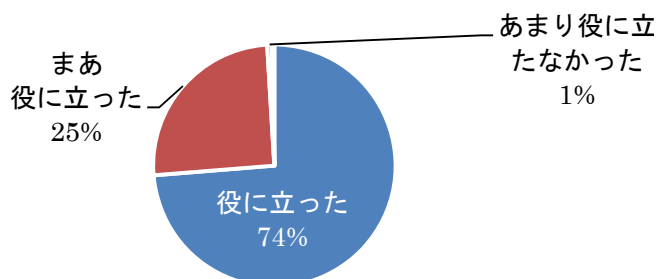
配布数 365通（2015年度363通、2014年度349通）

回収数 333通（2015年度334通、2014年度309通）

回収率 91.2%（2015年度92.0%、2014年度88.5%）

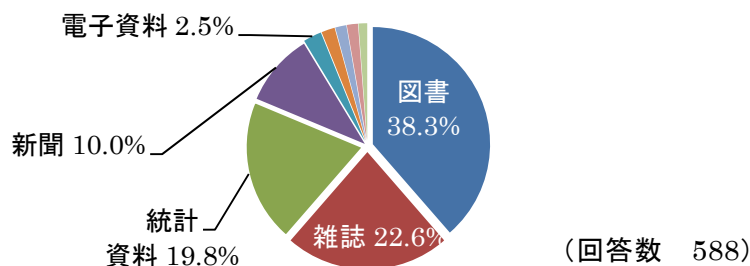
#### 5. 集計結果・総括：

- (1) 総合役立ち度の上位2位の割合（4段階評価のうち上位2位の割合）は99%であり、昨年同様、高水準を維持した。（2015年度99%、2014年度98%）



(回答数 316)

- (2) 利用頻度について、定期的な利用者は14.2%だった。本日始めて利用する人は44%で2015年度の41%とほぼ変わらず4割程度を占めている。
- (3) 職業内訳は「大学・研究機関」関係者が61%（2015年度は57%）を占め、当館の利用目的は「研究関連」が63%（2015年度60%）と、昨年とほぼ変わらない結果だった。その他は、企業関係者、官公庁、マスコミなど。
- (4) 当館における利用目的の資料（複数回答可）は「図書、雑誌、統計資料、新聞（以上、紙媒体のみ）、電子資料」の順に多く、93.2%を占めている。



(5) 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った。ただし、開館時間については、下位 2 位の割合 (4 段階評価のうち下位 2 位の割合) が 11.9%あった。

○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)	2016	2015
開館時間 (320)	88.1%	88.4%
書棚の配置・案内表示 (317)	95.3%	93.9%
入館時の説明 (317)	100%	97.7%
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) (159)	96.9%	95.7%
カウンターでの対応全般 (305)	100%	98.7%
資料相談 (182)	100%	98.4%
複写サービス (218)	98.2%	96.7%
●図書館の WEB サービスについて (満足度回答者数)	2016	2015
検索システム (OPAC、World Document Discovery) の使い易さ (*1) (246)	93.1%	91.9%
図書館ウェブページの情報の探しやすさ (レイアウト、欲しい情報にたどり着けるかなど) (*2) (244)	93.9%	93.9%
コンテンツの充実度 (237)	94.5%	95.5%
●図書館の非来館型サービスについて (満足度回答者数)	2016	2015
郵送・FAX による文献複写サービス (55)	96.4%	90.5%
他の図書館を通じたアジ研図書館資料の貸出サービス (*3) (53)	94.3%	91.6%
アジ研サテライトサービス (*4) (44)	88.6%	88.2%
電話・Eメールによるレファレンスサービス (資料相談) (43)	97.7%	93.2%

\*1 : 2015 年度は OPAC の使い易さのみ。World Document Discovery は 2016 年度から導入。

\*2 : 2015 年度は図書館のトップページの使い易さを聞いている。

\*3 : 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。

\*4 : 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。

(6) 自由意見では、例年同様スタッフ対応の良さを挙げる利用者は多く、カウンター業務委託先の恒常的な努力がうかがわれる。

○ご意見等

カテゴリー	内容	回答等
開館時間 (12名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●土日開館も含めて開館時間を延長してほしい。</li> <li>●第一、第三土曜日に開館しているのはありがたい。</li> </ul>	○ご意見ありがとうございました。今後、当館の利用者数の動向を見ながら、サービスのあり方を検討いたします。
スタッフ対応 (16名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●丁寧、親切な対応だった。</li> </ul>	○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。
資料の探し方、WEBサービス (3名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ウェブの新着図書リストの更新日を書いてほしい。</li> <li>●新聞と雑誌はできれば一括して調べられるほうがよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○今後システムの改修を検討します。</li> <li>○OPACで新聞と雑誌を一緒に検索できるように現在準備を進めています。</li> </ul>
カテゴリー	内容	回答等
所蔵資料 (12名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アジ研図書館にしかない本、現地の新聞、雑誌、統計資料等があり、資料が充実している。</li> </ul>	○ありがとうございます。いただいたご意見も参考にしながら、今後の蔵書構築につとめます。
その他 (22名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●認知度を高めるべき。</li> <li>●新聞データベースのプリント方法が難しい。</li> <li>●複数冊の重たい統計資料をコピーする際、1階まで持ち運ぶのが大変。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○プリントが難しい場合は、スタッフコピーで対応させていただきます。</li> <li>○館内での資料の持ち運びには、ラックを貸し出すことも可能です。必要な時はカウンターにお問い合わせください。</li> </ul>

以上