

2010 年度アジア経済研究所図書館外部利用者アンケート結果報告

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：2010年11月1日（月）～12月27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：478通 回収総数：250通 回収率：52.3%
5. 集計結果の総括：市場化テスト導入後最初の外部利用者アンケートとなったが、総合お役立ち度については、昨年より1.4ポイント上がり、95%を越える高い水準を維持した。所蔵資料の満足度はマイクロフィルムを除き大半のものが昨年度を上回った。サービス全般の各項目についても満足度が昨年度を上回ったが、WEBサービスは若干満足度が落ちたものが散見される。また大学図書館間相互貸借や賛助会員への貸出等については、周知のための広報の必要性がうかがえる。
6. 今後の対応 ①大学図書館間相互貸借や賛助会員への貸出等のサービスの周知を図る。②利用者ニーズに留意し、資料の収集強化と迅速な提供を行う。

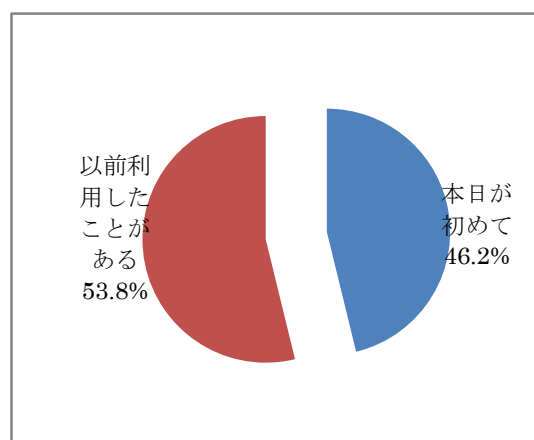
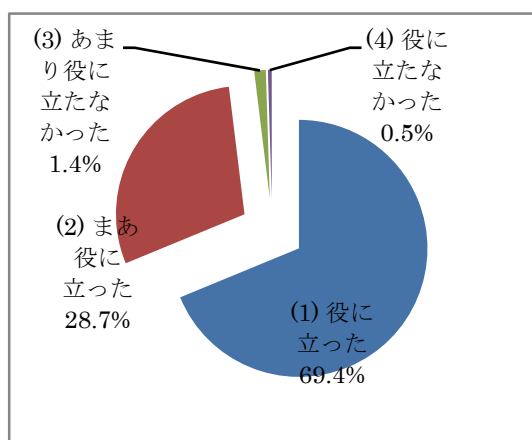
7.集計結果

①総合役立ち度 98.1%（役立ち度上位2位の割合） ②当図書館の利用経験

（2009年 96.7%）

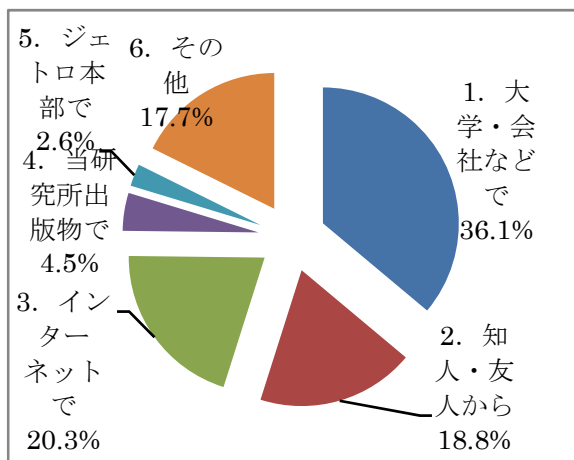
回答数 249

回答数 209 （4段階評価）



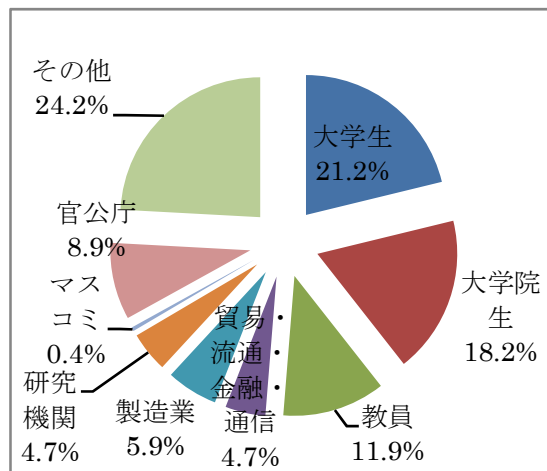
③図書館についてどこで知ったか

回答数 219



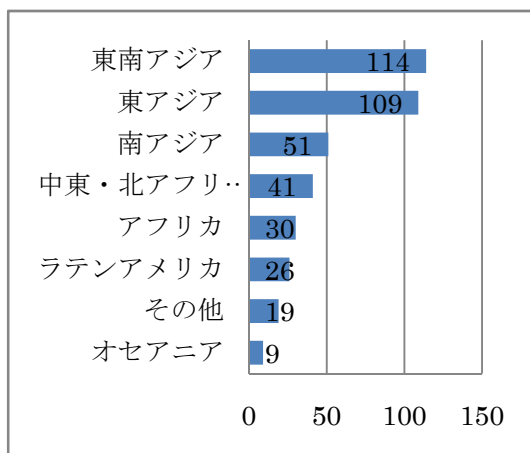
④回答者の職業内訳

回答者数 236



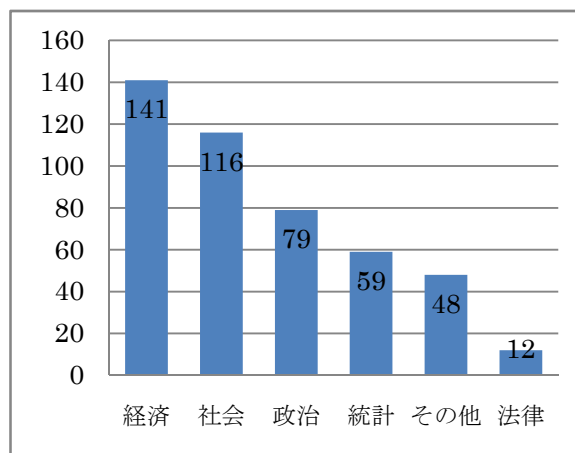
⑤関心地域

回答数 399 (複数回答)



⑥関心テーマ

回答数 455 (複数回答)



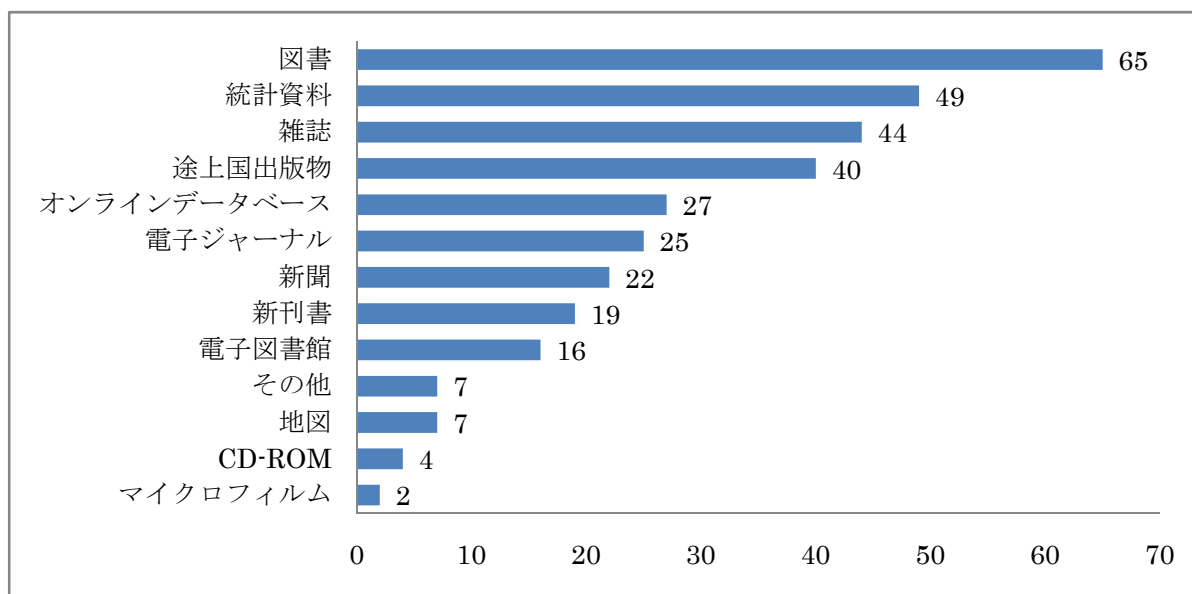
⑦所蔵資料の満足度

4段階評価

資料種別(満足度回答者数)	上位2つの満足度	資料種別(満足度回答者数)	上位2つの満足度
図書 (206)	95.1%(91.5%)	CD-ROM (48)	87.5%(87.8%)
統計資料 (161)	93.8%(89.5%)	新刊書 (81)	90.1%(85.7%)
雑誌 (172)	91.3%(91.2%)	電子ジャーナル (59)	94.9%(91.5%)
新聞 (126)	89.7%(89.8%)	オンラインデータベース(89)	94.4%(87.6%)
地図 (62)	95.1%(90.2%)	関心地域の資料 (160)	94.4%(89.3%)
マイクロフィルム (53)	88.7%(95.5%)	関心テーマの資料 (153)	90.8%(83.3%)

※括弧の中は昨年のアンケート結果。

⑧今後充実すべき資料（複数回答）



⑨各項目満足度

満足度上位2位の割合（4段階評価）

●サービス全般	(満足度回答者数)	2010年度(2009年度)
開館時間	(210)	81.0%(74.8%)
蔵書検索システム(OPAC)	(184)	90.2%(91.0%)
書棚の配置・案内表示	(199)	91.5%(87.7%)
入館時の説明	(200)	99.5%(99.5%)
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)	(75)	94.7%(93.7%)
カウンターでの対応全般	(197)	98.0%(100.0%)
資料相談	(101)	99.0%(99.1%)
複写サービス	(159)	89.3%(89.9%)
●図書館のWEBサービスについて		
図書館ホームページ(公開用)内容、画面デザインなど	(160)	97.5%(98.1%)
蔵書検索システム(OPAC)の操作性など	(157)	90.0%(91.9%)
新着図書・雑誌記事索引リストなど資料リスト類	(113)	94.7%(95.0%)
新着アラートサービス(Eメールによる新着文献情報提供)	(57)	94.7%(95.5%)
デジタルアーカイブ「アジア研究出版物アーカイブ AIDE」	(42)	97.6%(95.8%)
アジア動向データベース(AsiaDB)	(58)	94.8%(90.7%)
デジタルアーカイブ「近現代アジアの中の日本」	(36)	94.4%
デジタルアーカイブ「『日本の経験』を伝える」	(32)	96.9%(97.1%)
デジタルアーカイブ「岸幸一コレクション」	(31)	93.5%(93.9%)
デジタルアーカイブ「開発途上国のフォトアーカイブ」	(32)	93.8%(91.2%)

アジア研究リポジトリ (ARRIDE)	(36)	97.2%(94.4%)
●その他の非来館型サービスについて		
郵送・FAXによる文献複写サービス	(40)	92.5%(85.3%)
他の図書館を通じたアジア図書館資料の貸出サービス(*1)	(44)	100.0%(81.3%)
アジアサテライトサービス(*2)	(40)	92.5%(97.0%)
電話・Eメールによるレファレンスサービス(資料相談)	(36)	97.2%(96.9%)

* 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て貸出サービス

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

* 括弧の中は昨年のアンケート結果。括弧の記載がない項目は昨年度アンケートを実施しなかった項目。

⑩自由意見

内容	ご意見	回答
所蔵資料	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の地域の資料を充実してほしい。(計 9 名) アジア、アフリカ等途上国/エジプト/ラテンアメリカ、特にメキシコ/中国/イエメン/東南アジア、東アジア/北朝鮮/モンゴル ・アフリカの新聞が最近減ってきているが、できる範囲で増やして欲しい。 ・オセアニア地域の Fiji Times や PNG Post-courier が受け入れ停止になってしまっているようなのは非常に残念。日本国内で上記両紙が原紙で読めたのは、アジア図書館だけだったので。インターネットではすぐに情報は消されてしまうのでぜひ原紙購読を再開してほしい。 ・この図書館でなければ集められない、アジア・アフリカの現地発行の統計、雑誌に予算を割いて頂きたいと思います。 ・最新の統計を早めに開架すること、できるだけ通年で揃えることをやって頂けるとありがたいです。 ・資料が豊富でよかった (計 5 名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございました。今後の資料収集の参考にさせていただきます。 ・現地で出版される新聞・雑誌及び統計資料で重要なものは、予算の制約もありますが、極力収集していきたいと考えています。
WEB サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・最新データもどしどし盛り込んで欲しい。 ・色々おもしろそうなコンテンツがあるようなので見てみたい。 ・新着アラートサービスを利用しているが、いつも「なし」と連絡してくる。しかし、WEB 上で 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページの再編を行いました。今後もより一層の充実を目指します。 ・新着アラートサービスとWEB 上の新着情報は連動して

	<p>新着情報を見るとあるので、前者をもう少し使いやすくしてほしい。(連動していないのでは?)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域毎の資料がまとめてあるページがあり、とても役に立った。 	<p>います。新着アラートサービスの条件設定を地域のみでの登録等に変更してみてください。</p>
開館日・開館時間	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間が朝、夕それぞれあと1時間長ければありがたいです。少しくらいならメンバーシップ(年会費)を払っても利用する価値はあると思います。 (開館時間延長希望 計10名) ・土日の開館をより積極的に願いたい。 (土日開館希望 計13名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、来館者数の動向を見ながら検討していく際の参考にさせていただきます。
コピーサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー機を増やしてほしい(他5名) ・スタッフコピーの時間をもう少し長くしていただけると助かります。 ・Photocopy should provide with free of cost. ・デジタルカメラでの複写を有料で対応してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー機増設の予定はありませんが、円滑にコピー利用ができるよう工夫してまいります。 ・デジタルカメラでの複写は著作権に反するため、許可できません。ご了承ください。
貸出	<ul style="list-style-type: none"> ・一般図書位は貸出ししていただきたい。 ・大学図書館を通じて資料の相互貸出しができるとう便利。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アジ研賛助会員になると貸出サービスが受けられます。 ・NACSIS-ILL加盟の大学図書館と相互貸借を行っています。
閲覧	<ul style="list-style-type: none"> ・配置場所がもっとわかりやすいと助かります。 (資料が探しにくい、場所がわかりにくい等の意見 計7名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内サインを工夫するなどして、配置場所をよりわかりやすくしていきます。
非来館型サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・JETRO 大阪との連携をもっと密にしてほしい。 ・いいサービスとして今後利用したいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に予約いただければ、アジ研図書館の資料をJETRO大阪のビジネスライブラリーで閲覧できます。
カウンター対応	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方々が大変丁寧に対応して下さい、とても有難かったです。 (計7名) 	<p>ありがとうございます。</p>