

2013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 Report of the IDE Library general public user survey 2013

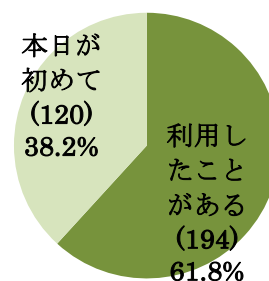
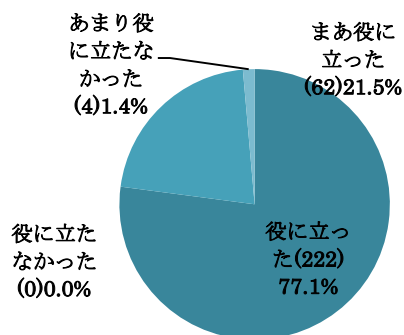
1. 目的：図書館の顧客満足度を把握し、業績評価、サービス改善に活用する。
2. 実施期間：2013年11月1日（金）～12月27日（金）
3. 実施方法：アジア経済研究所図書館の外部利用者に対しアンケート用紙を配布し、退館時に回収。
4. 回収状況：配布総数：363通 回収総数：314通 回収率：86.5%
5. 総括：総合役立ち度については、上位2位の割合が99.0%と2012年度と変わらず高い水準を維持した。所蔵資料の満足度については、地図及びマイクロフィルムは若干の低下がみられたものの、その他の資料については昨年度と同じ、あるいは上昇した。また関心地域については東南アジア及び東アジアが最も多く、関心テーマでは2012年度は社会が一番多かったが、今回は経済に最も関心があるという結果となった。このほか、自由意見では開館日・時間の拡大を求める声や、スタッフ対応が親切であるという意見が目立った。

6. 集計結果：

①総合役立ち度：99.0%（回答数：288）

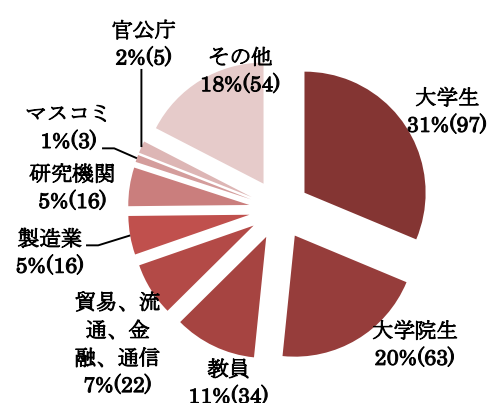
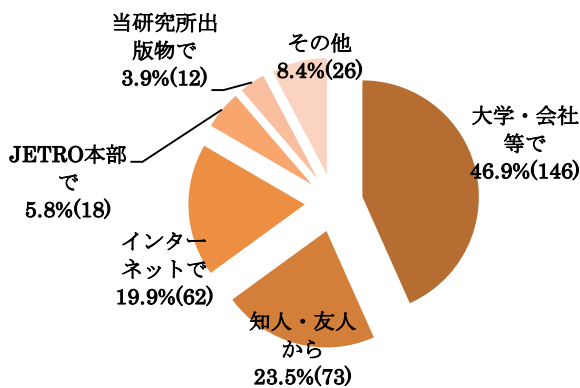
②当図書館の利用経験（回答数：314）

※4段階評価のうち上位2位の割合（2012年度：99.0%）



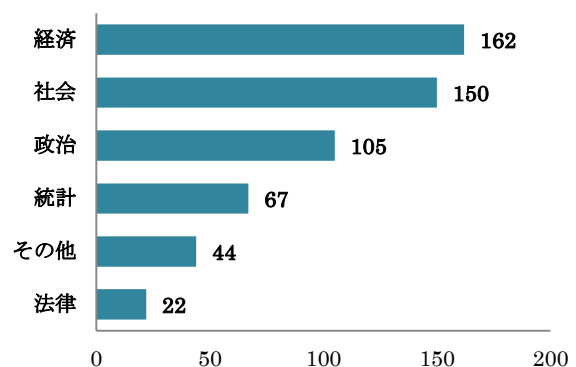
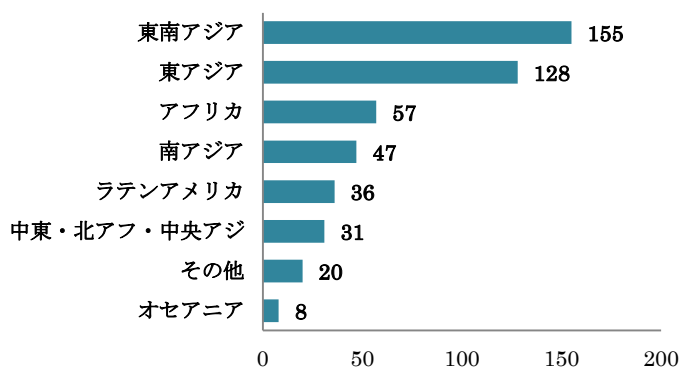
③図書館についてどこで知ったか 回答数：337

④回答者の職業内訳 回答数：310



⑤関心地域 回答数：482（複数回答）

⑥関心テーマ回答数：550（複数回答）



⑦所蔵資料の満足度

満足度 4 段階評価のうち上位 2 位の割合

資料種別 (満足度回答者数)	2013 (2012)	資料種別 (満足度回答者数)	2013 (2012)
図書 (263)	95.8 % (94.3%)	マイクロフィルム (81)	91.4% (95.2%)
統計資料 (213)	95.3 % (93.4%)	電子資料 (電子ジャーナル・オンラインデータベース等) (101)	94.1% (92.2%)
雑誌 (219)	95.0 % (94.7%)	関心地域の資料 (149)	92.0% (92.1%)
新聞 (154)	94.8 % (94.6%)	関心テーマの資料 (145)	90.0% (89.0%)
地図 (91)	93.4% (95.5%)		

⑧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)	2013 (2012)
開館時間 (302)	82.1% (83.1%)
蔵書検索システム(OPAC) (259)	94.6% (94.3%)
書棚の配置・案内表示 (292)	92.8% (92.5%)
入館時の説明 (296)	99.7% (100%)
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) (138)	97.8% (95.5%)
カウンターでの対応全般 (289)	99.3% (99.3%)
資料相談 (175)	96.6% (97.5%)
複写サービス (208)	94.2% (92.5%)
●図書館の WEB サービスについて	2013 (2012)
図書館ホームページ(公開用)内容、画面デザインなど (244)	98.4% (97.8%)
蔵書検索システム(OPAC)の操作性など (227)	96.0% (92.3%)
新着図書・雑誌記事索引リストなど資料リスト類 (166)	97.0% (92.1%)
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) (74)	95.9% (95.8%)
アジ研図書館デジタルアーカイブス (87)	93.1% (98.8%)
郵送・FAXによる文献複写サービス (60)	95.0% (96.2%)
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) (65)	92.3% (94.2%)
アジ研サテライトサービス(*2) (47)	93.6% (96.2%)
電話・Eメールによるレファレンスサービス(資料相談) (55)	92.7% (98.2%)

* 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。

⑨主な自由意見

開館日・時間	<p>●開館時間をもっと長く伸ばしていただきたいです。(開館時間延長希望 計 13 名)</p> <p>●休館日が多すぎるので、日祝も開館してください。(開館日増加希望 計 10 名)</p>	<p>○ご意見ありがとうございます。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。</p>
スタッフ対応	<p>●スタッフの方がすごく親切でした。(スタッフ対応の満足 計 22 名)</p>	<p>○ありがとうございます。</p>
施設・設備	<p>●M4F への行き方がわかりにくい。</p>	<p>○ご不便をおかけしまして大変申し訳ありません。案内表示を徹底するなど、改善いたします。</p>

	<p>● 1～4階の階段が、簡単なのでうれしい。</p> <p>● 図書館の PC でも外部のサイトが閲覧できる PC が 1 台くらいありますと PC を持ち込まなくても資料収集がはかどるのでうれしいのですが。これからもよろしくお願いします。</p> <p>● 書架の照明がなかなかつかない時があります。 (施設・設備に関する意見 計 9 名)</p>	<p>○ご意見ありがとうございました。今後の改善の参考とさせていただきます。</p> <p>○リンク集の関連サイトにはアクセスできるよう設定しています。それ以外のサイトへのアクセスはセキュリティ上、制限をかけさせていただいています。ご了承お願いいたします。持込み PC にて Wi-Fi 環境にてご利用ください。</p> <p>○節電対策の照明を使用しておりますので、ご理解ください。</p>
WEB サービス	<p>●館内 Wi-Fi が使えれば最高です。</p> <p>●HP にマイページ機能がほしいです。</p> <p>●ブックマークが残るように、マイページが作れるとありがたいです。</p>	<p>○Wi-Fi 接続が可能ですので、接続方法についてカウンターにお問い合わせください。</p> <p>○ご意見ありがとうございました。今後の WEB サービス改善の参考にさせていただきます。</p>
所蔵資料	<p>●和書の蔵書数を（新刊を主に）増やして頂きたい</p> <p>●利用できる data base や統計資料(本)などを充実させるともっと好ましい</p> <p>●please add more collection (new collection) about information, communication, telecommunication, and technology statistics, especially Indonesia</p> <p>●More resources focused on central America. (所蔵資料に関する意見 計 10 名)</p>	<p>○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。</p> <p>○Thank you for your advice. We will evaluate our collection acquisition policy.</p>
案内表示	<p>●本を探すときにどこにあるかわからないことがあるため、もう少しわかりやすくしてほしいです。</p> <p>●請求番号の数字の案内表示が少し分かりにくいです。(資料が探しにくい 計 3 名)</p>	<p>○案内表示については、今後も改善につとめます。</p> <p>○製本書架のサインを工夫し、製本雑誌を探しやすくさせていただきます。</p>
貸出	<p>●図書館の貸し出しをしてほしい</p>	<p>○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。</p>
英語表示	<p>●I used the OPAC computers, it was really helpful; however, sometimes there is no option for English, only in Japanese(kanji). I found it difficult to understand.</p>	<p>○Thank you for your advice. We will improve our English website.</p>