

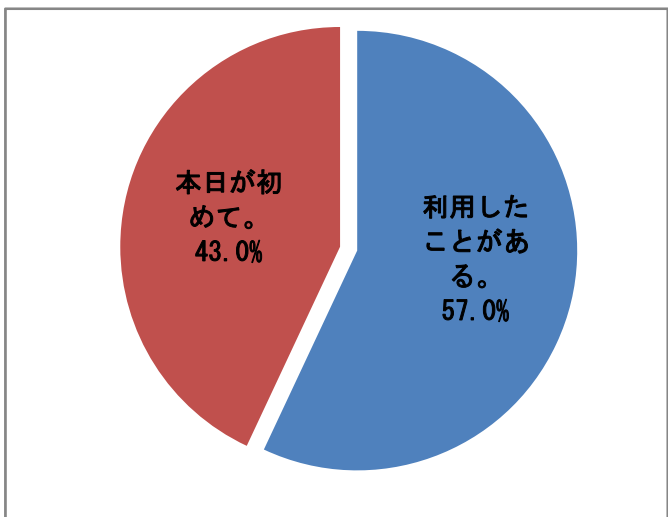
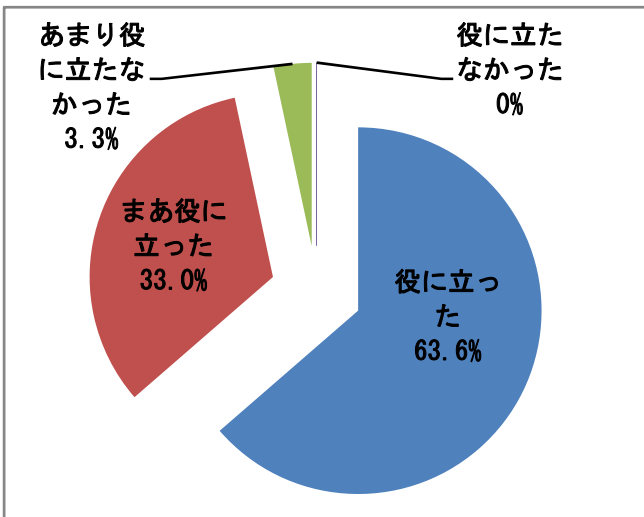
### 2009 年度アジア経済研究所図書館外部利用者アンケート結果報告

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：2009年11月2日（月）～12月25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：436通 回収総数：275通 回収率：63.0%
5. 集計結果の総括：総合お役立ち度については、昨年より2ポイント下がったものの、昨年に引き続き95%を越え、高い水準を維持した。図書館の電子資料の外部利用が相対的に見て少ないことから利用支援の必要性が認識された。デジタルアーカイブスなどの非来館型サービスに関する満足度の回答が少なかったが、図書館のWEBサービスへの訪問者数（2009年4月～2010年2月）は月平均90,000件以上と高水準を維持している。
6. 今後の対応 ①電子ジャーナルやデータベース等の来館利用者に対する支援を拡充する。②利用者ニーズに留意し、資料の収集・提供体制を強化する。

#### 7. 集計結果

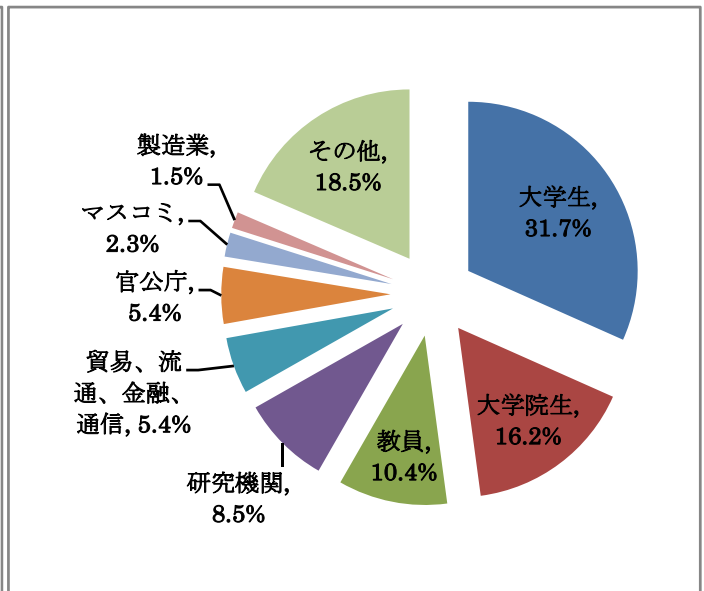
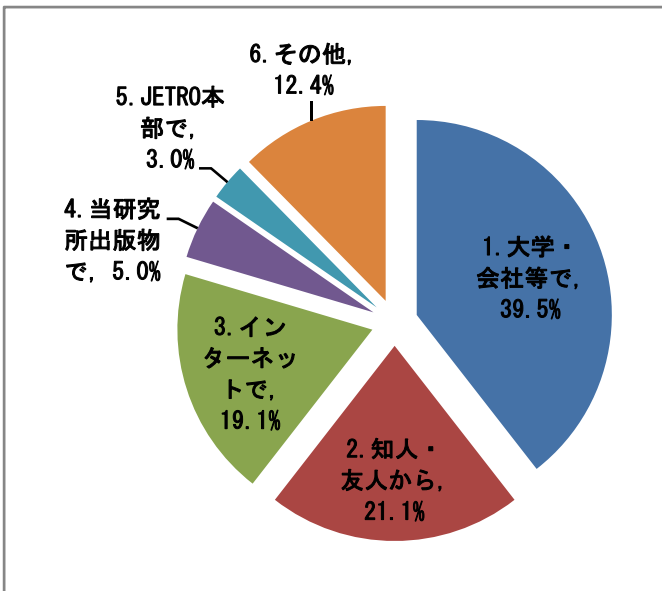
①総合役立ち度 96.7%（役立ち度上位2位の割合）  
 2008年度 98.6% 回答数 209  
 平均値 3.6（4段階評価）

②当図書館の利用経験  
 回答数 272



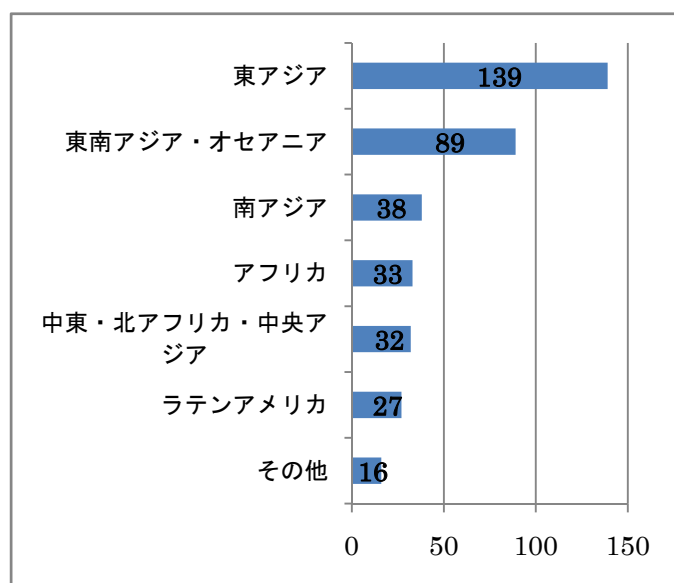
③図書館についてどこで知ったか  
 回答数 299（複数回答）

④回答者の職業内訳  
 回答数 259



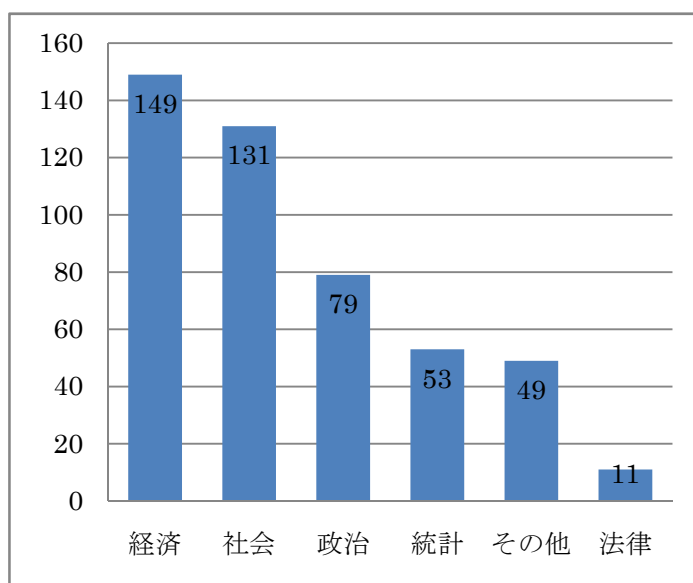
## ⑤ 関心地域

回答数 374 (複数回答)



## ⑥ 関心テーマ

回答数 472 (複数回答)



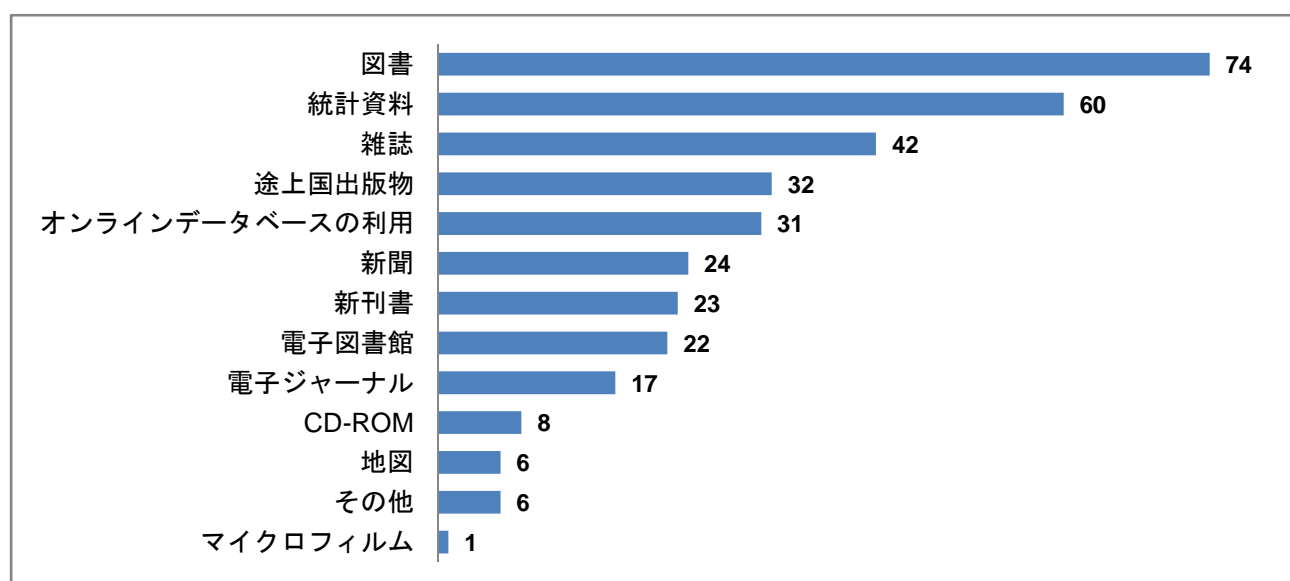
## ⑦ 所蔵資料の満足度

4段階評価

資料種別(満足度回答者数)	上位2位の満足度	資料種別(満足度回答者数)	上位2位の満足度
図書 (235)	91.5%(95.3%)	CD-ROM (41)	87.8%
統計資料 (153)	89.5%(92.1%)	新刊書 (63)	85.7%
雑誌 (170)	91.2%(96.7%)	電子ジャーナル (47)	91.5%
新聞 (98)	89.8%(94.7%)	オンラインデータベース (89)	87.6%
地図 (51)	90.2%(95.3%)	関心地域の資料 (159)	89.3%(89.7%)
マイクロフィルム (47)	91.5%(90.1%)	関心テーマの資料 (156)	83.3%(85.1%)

※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。

## ⑧ 今後もっと充実すべき資料 (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)	2009年度(2008年度)
開館時間	(218)	74.8%(78.8%)
蔵書検索システム(OPAC)	(189)	91.0%(90.9%)
書棚の配置・案内表示	(211)	87.7%
入館時の説明	(209)	99.5%(99.3%)
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)	(79)	93.7%(96.3%)
カウンターでの対応全般	(207)	100.0%(98.5%)
資料相談	(111)	99.1%(98.2%)
複写サービス	(159)	89.9%(89.0%)
●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	(162)	98.1%
蔵書検索システム(OPAC)の操作性など	(161)	91.9%
新着図書・雑誌記事索引リストなど資料リスト類	(101)	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)	(44)	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」	(48)	95.8%
アジア動向データベース(Asia DB)	(43)	90.7%
デジタルアーカイブ「日本の経験を伝える」	(34)	97.1%
デジタルアーカイブ「岸幸一コレクション」	(33)	93.9%
フォトアーカイブ「1960年代の開発途上国」	(34)	91.2%
アジア学術研究リポジトリ (ARRIDE)	(36)	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	(34)	85.3%
他の図書館を通じたアジア研究図書館資料の貸出サービス(*1)	(32)	81.3%
アジアサテライトサービス(*2)	(33)	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)	(32)	96.9%

\*1: NACSIS-ILL、専門図書館協議会、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ア研究図書館の蔵書予約・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

## ●閲覧・利用者サービスについて

分類	ご意見	回答
所蔵資料	・他の図書館にはない資料が見つかってよかった。	ご意見ありがとうございます。資料の選書・収集で、参考にさせていただきます。
	・以下の関連資料の充実をして欲しい。(計20名) ASEAN / CIS 諸国/アラブ諸国/中国/アフガニスタン/カンボジア/統計資料等	
データベース・電子ジャーナル	・Online Data Base のカテゴリーをもう少し詳細に分類し、アクセスしやすくして欲しい。	図書館のホームページの再編成と充実化を行い、各種リソー
	・IMF や世銀などが各国の企業データや個票データ	

	<p>を、最近、次々公開しているのので、ネット上でのデータ利用のアクセス方法などを整理して欲しい。</p> <p>・利用方法についてもっと説明をして欲しい。</p>	<p>スへのアクセスをしやすくする予定です。</p>
貸出	<p>・研究者に貸出をしてほしい。</p>	<p>アジア経済研究所賛助会個人会員になると貸出サービスを受けられます。</p>
	<p>・貸出図書名と期限を PC で確認したい。</p>	<p>OPAC の検索でヒットした資料が貸出中の場合、表示されるよう改善する予定です。</p>
	<p>・大学図書館との相互貸出を行って欲しい。</p>	<p>NACSIS-ILL で相互貸借を行っています。</p>
OPAC 端末	<p>・台数が足りない。</p>	<p>OPAC 端末の数を増やす予定はありません。1 階の端末が一杯の場合は、2 階～4 階の端末をご利用ください。</p>
コピーサービス	<p>・コピー機の設置は一階だけなので、たくさんの資料を一階に持ち、コピーするのはちょっと不便。</p>	<p>コピー機を増やす予定はありません。なるべくコピー利用が円滑にできるようカウンターでの対応を工夫していきますのでご了承ください。</p>
	<p>・セルフコピー機が足りない。コピー可能な時間帯を延ばして欲しい。</p>	
開館日・開館時間	<p>・土日を開館して欲しい。</p>	<p>これまで第1第3土曜日の開館の開始、5時半から6時までの開館時間の延長など、段階的に取り組んでまいりました。いただいたご意見は今後の検討の参考にさせていただきます。</p>
	<p>・開館時間を延長して欲しい。</p>	
カウンター対応	<p>・スタッフの対応がよく対応が丁寧。(計11名)</p>	<p>ありがとうございます。</p>

●図書館のWEB サービスについてのご意見

OPAC	<p>・OPAC で日本語、英語以外の言語も使えるようにして欲しい。</p>	<p>中国語、韓国語、タイ語、アラビア語、ペルシャ語での検索が可能になりました。</p>
デジタルアーカイブス	<p>・最新5年のアジア動向データベースも web 上で閲覧可能にしてほしい。認めている本の中でもっと過去のデータもダウンロード可にしてほしい。</p>	<p>アジア動向データベースは最新5年、研究所出版物アーカイブ(AIDE)は有料出版物の最新10年分を、賛助会員に限定して論文のダウンロード可とさせていただいています。ご了承お願いいたします。</p> <p>なお、アジ研図書館にご来館いただければ、自由にプリントアウトが可能です。</p>