

『オーテピア高知図書館サービス計画』に基づくアンケート調査概要・実施状況

○ 目的 次期サービス計画を策定するにあたり、現行計画に基づく取組を総括するうえで、利用者の要望や満足度等を把握し図書館サービスの水準向上につなげる。

	1 利用者満足度調査	2 関係機関・団体アンケート	3 バリアフリーサービスアンケート	4 行政職員アンケート	5 市町村支援アンケート
用途	○サービスごとの満足度に応じて、改善方策を検討する。 ○課題解決型サービスの定着の度合いや、図書館利用が課題解決に役立った事柄等を把握する。 ○図書館の魅力や強みを把握し、サービスの磨き上げや重点的な広報につなげる。	○課題解決支援サービス等の図書館サービスの普及・啓発を図る。 ○図書館未利用の機関・団体や学校への有効な働きかけを検討する。 ○図書館へのニーズを把握し、サービスの磨き上げや新たなサービス展開の参考とする。	○調査実施をとおして、バリアフリーサービスの普及・啓発を図る。 ○図書館未利用の障害者等への有効な働きかけを検討する。 ○図書館へのニーズと利用上の課題を把握し、バリアフリー環境の整備に生かす。	○課題解決型支援・行政支援サービス等の図書館サービスの普及・啓発を図る。 ○図書館未利用の職員への有効な働きかけを検討する。 ○仕事に役立つ図書館となるよう、サービスの磨き上げや新たなサービス展開の参考とする。	○支援に関する取組の認知度・満足度を把握し、改善点を検討する。 ○各市町村の状況に合わせた支援のあり方を検討する。 ○各市町村が目指す図書館サービスの方向性を確認し、働きかけの参考とする。
対象	図書館の来館者	課題解決関連分野の関係機関・団体（ビジネス、農業、産業支援、医療・健康、防災、中心市街地活性化、周辺施設連携）、学校	障害のある当事者	高知県・高知市の職員	市町村立図書館 図書館未設置町村の図書室・教育委員会
目標 サンプル数	調査票配布数 1,500 回収見込 900 ※回収率 60%	依頼団体数 200 回収見込 140 ※回収率 70%	調査票配布数 1,000 回収見込 500 ※回収率 50%	対象職員 [県]約 5,500 [市]約 2,700 回収見込 [県]約 2,800 [市]約 1,500 ※回収率[県]51.5% [市]57.2%	依頼館室数（本館・分館） [館] 31 [室] 14 回収見込 36 ※回収率 80%
手法	来館者へのアンケート	郵送	障害者関係団体（約 100 団体）へ協力依頼	県市行政システム	メール・FAX
実施時期	①9/20(日)、②9/25(金)、 ③9/29(火)の3日間	9/18(金)発送 10/13(火)消印有効	9/23(水)発送 10/13(火)消印有効	10/19～10/31	10/16(金)送付 10/26(月)締切
委託先	株式会社西日本科学技術研究所	株式会社クリケット		株式会社クリケット ※クロス集計以降の作業のみ	«委託対象外»
実施状況	回収数:1,379 回収率:91.9% ※確定	回収数:145（機関・団体:64 学校:81） 回収率:72.5% ※10/13 時点	回収数:591 回収率:59.1% ※10/13 時点	回収数:[県]1,119 [市]325 回収率:[県]20.3% [市]12% ※10/27 時点	回収数:36（館:25 室:11） 回収率:80% ※10/27 時点