

# 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結果 速報版

※本内容は速報版であり詳細分析は今後行います

## 1 利用者満足度調査

### 年齢別

80代以外は  
どの世代も  
まんべんなく来館

### 居住地

高知市が  
約8割

### 職業構成

会社員 24.8%  
学生 21.3%  
無職 15.0%

### 業種構成

サービス業 18.1%  
医療・福祉 16.4%  
小売業 9.7%

### 来館頻度

ほぼ毎日 4.7%  
週1~4回 41.1%  
月1~2回 36.6%

### 利用目的

資料の貸出し 58.0%  
調べもの 21.6%  
自習 20.8%

○館のサービスの利用経験は？ 【問8】

レファレンスサービスは、知っていると答えた利用者が67%と認知度は高いが、利用は30%にとどまる。

○図書館が疑問や困りごとに役に立ったことがあるか？ 【問9】

**ある 56%**  
事柄別では、趣味53.7%、ビジネス30.1%、学校の宿題やレポート27.1%、病気や健康づくり23.8%など。

本や雑誌の品ぞろえには  
**83.3%が満足**

【問7】

今後館のサービスに期待するものは  
**「本や雑誌の品ぞろえ」が  
90%以上**

【問10】

新鮮な資料  
の購入・提  
供が必要

●資料5-1-4(問12)自由回答頻出ワード分析は、テキストマイニングデータで表示  
テキストマイニングデータ・・・理由としてあげられた文章の情報を解析・抽出し可視化したもの。強く打ち出されているキーワードを確認することにより、現状把握や現在の方針とのギャップの把握が可能となる。

# 2 関係機関・団体アンケート

機関・団体

館が提供するサービスの認知度と利用 【問3】  
 貸し施設、チラシ・パンフレットの設置は利用が多い。  
 レファレンスサービス、データベースは認知度は高いもののまだまだ利用されていない。

業務に必要な情報の入手方法 【問5】

インターネット閲覧	90.6%
書籍の購入	76.6%
専門分野の雑誌等購入	59.4%
当館の利用	25.0%

館は業務に役立つか 【問6】  
(そう)思うが86.0%を占めている。

今後期待するサービス 【問9】

- ・本や雑誌の品ぞろえ 56.3%
- ・図書館の場や資源を活用した広報活動 40.6%
- ・セミナーや相談会での連携 32.8%

学校

【問2】  
 学校見学、団体貸出しサービスの利用が多く、次いでレファレンスサービス、貸し施設となっている。  
しかしながら、サービス全体の認知度は低い。

【問4】

自校の学校図書館	93.8%
インターネット閲覧	85.2%
当館の利用	58.0%

当館や近隣の図書館なども含め、全体的に図書館の利用度が高い。

館の資料やデータベースが活用できる教育分野  
「児童生徒の探究的な学習」が9割超。  
 課題を設定し、解決に向けて情報を収集・整理・分析するという点で、図書館が活用できると考えられている。  
 【問5】

【問6】  
本や雑誌の品ぞろえがトップ。  
 次いでブックリストの充実。  
 団体貸出を利用したことのある学校は、引き続き積極的に活用したいという意向があるのではないか。

### 3 バリアフリーサービスアンケート

#### 障害の様態

(手帳所有者のみ) 【問3】

- ・身体障害者手帳 39.9%
- ・療育手帳 18.8%
- ・精神障害者保健福祉手帳 8.5%

#### 来館状況

【問4】

当館 33.3%

声と点字の  
図書館 11.1%

#### サービス※の認知度

【問5】

**知らない 65.3%**  
利用経験あり 8.8%

※対面音訳サービス、宅配  
貸出サービス、録音・点字  
図書郵送貸出サービス、サ  
ピエ図書館の利用

サービスを知っているが  
利用しない理由【問7】

- ・図書館に行くことが難しい 26.0%
- ・図書館を利用する必要がない 14.6%

#### サービスの満足度

【問6】

資料の品ぞろえ 88.7%

(点字図書、録音図書、発行分  
を全点購入している大活字  
本など)

これからの館サービスに期待するもの…本や雑誌の品ぞろえ 96%

新鮮な資料の  
購入・提供が必要

### 4 行政職員アンケート

【注】10/27時点の途中集計によるものです。

認知度の高い  
サービス

「貸し施設」「レファレンスサービス」「チラシやパンフレットの設置」など業務に直結し、かつ便利度の高いものが上位を占めている。

情報の入手方法

○仕事で必要な情報の入手方法  
圧倒的にインターネットが多く、次いで書籍・新聞・雑誌等の購入となっている。  
当館の利用は、それらと比較すると少ない。

業務に役立つか

○図書館の活用が仕事に役立つと思うか？  
→ 7割以上が思うと回答。

これからの館サービスに期待するもの … 県市とも本や雑誌の品ぞろえが圧倒的に多い

## 5 市町村支援アンケート

※タイトル横に記載の設問番号は「市町村立図書館」のものであり、以下こちらを主にした説明内容である。

### 各種支援の利用度

【問3】

「協力貸出」  
「物流サービス」  
「横断検索システム」  
⇒ほぼ100%が利用

「研修(の実施)」  
「電話等による業務相談」  
⇒これらも利用度が高い

### 各種支援の利用満足度

【問4】

物流 100.0%  
横断検索システム 96.3%

○うえの2つに加え、移動図書館も満足度が高いが、一方で業務相談の利用度が低い館もあり、巡回訪問等によるアプローチする必要があると思われる

### 各種支援への期待度

【問5】

○比較的規模の大きい館ほど、全項目に対し期待度が高い

○本の品揃えに関しては**ほぼ100%の館が期待すると回答**

○小規模館では研修への期待値が低い傾向が見られる

### 資料の充実を期待する分野

【問6】

- ①医学・健康 44.4%
- ②就職・資格取得 29.6%
- ③小説・エッセイ 33.3%
- ④「料理等」(29.2%)

③④など本来は市町村で購入することが望ましい一般的な資料が不足していることが伺える

### セット貸出資料の充実を期待する分野

【問8】

医学・健康 54.2%  
趣味・娯楽 33.3%  
探究学習 29.2%

### 自館のサービス実施度

【問9】

○「文学・趣味」や「生活の困りごとの解決に役立つ資料」の重点収集の比率が100%

○首長部局・外部機関との連携や障害者サービス等は多くの館が実施していない

### 自治体の施策のうち館として重視しているもの

【問12】

○「子育て世代への支援」が最も高い(37%)が、当館の本の充実についてニーズが高かった「健康」は比較的少なく、若干乖離が見られる

○児童サービスはどの館も行っていることが多いため、ハードルが低いと考えられている可能性もある