

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 速報版

利用者満足度調査

凡例 ()内の数値は、前回比の値を表示。

利用者の属性

年齢 【問1】

40代 17.0%(±0%)
60代 15.9%(+2.6%)
50代 15.6%(-0.6%)

居住地 【問2】

高知市 78.6%(-1.1%)
県内市町村 13.6%(-3.0%)
県外 7.7%(+4.0%)

職業 【問4】

会社員 22.5%(-2.3%)
無職 16.2%(+1.2%)
学生(高校生) 12.5%(±0%)
公務員 12.0%(+2.9%)

利用頻度 【問5】

月1~2回程度 37.6%(+1.0%)
週1回程度 19.7%(-3.9%)
週2~4回程度 16.9%(-0.6%)

利用目的 【問6】
複数回答可

本や雑誌等の貸出・返却 57.9% (-0.1%)
本を読むため 44.3% (+3.3%)
自習 22.4% (+1.6%)

満足度 【問7】

<満足・だいたい満足>

本の品ぞろえ(紙) 86.0%(+2.7%)
図書検索機 62.0%(+6.6%)
雑誌・新聞の品ぞろえ 60.5%(-2.1%)

<不満・やや不満>

CDやDVDの品ぞろえ 7.7%(-3.2%)
図書検索機 6.1%(-1.5%)
本の品ぞろえ(紙) 4.5%(-3.5%)

利用の傾向

利用率・認知度 【問8】

<利用率>
レファレンスサービス 35.4%(+5.9%)
本の取り寄せ 34.4%(+16.1%)
<認知度>
おはなし会などイベント 70.0%(+1.1%)
本の取り寄せ 69.3%(+15.1%)

役立ち度 【問9】

役に立ったことがある 62.6%(+6.5%)
役立った項目は 【問9-1】
複数回答可
「趣味」 54.9%(+1.2%)
「ビジネス」 28.2%(-1.9%)
学校の宿題など 27.6%(+0.5%)

✓ 期待度 【問10】

<大いに期待・まあまあ期待>
本や雑誌 91.3%(-0.3%)
健康づくり 79.1%(+2.7%)
資格取得 77.5%(+3.1%)
ビジネス 74.8%(+3.7%)
課題解決サービスの**ビジネスや健康づくり、資格取得**といった項目は高く、前回比でも**上昇**。

関係機関・団体・学校

	利用率	情報源	満足度	✓ 期待度
関係機関・団体	<p><使ったことがある></p> <p>貸し施設の利用 52.0%(+21.2%)</p> <p>チラシ等の設置 46.5%(+11.8%)</p> <p>全ての項目で前回から利用率が上昇した。</p> <p>【問3】</p>	<p>インターネット 88.0%(-3.0%)</p> <p>書籍の購入 67.0%(-9.9%)</p> <p>専門機関・団体によるサービス 38.0%(+3.4%)</p> <p>専門分野の雑誌の購入 35.0%(-24.0%)</p> <p>購入による項目が減少した。【問5】 複数回答可</p>	<p><大いに満足・だいたい満足></p> <p>調べものの案内 100%(±0)</p> <p>ブックリストの作成・提供 100%(±0)</p> <p>団体貸出サービス 100%(±0)</p> <p>貸し施設での関連本展示 100%(±0)</p> <p>【問4】</p>	<p>本や雑誌の品ぞろえ(紙媒体) 54.0%(-7.1%)</p> <p>本や雑誌の品ぞろえ(電子媒体) 42.0%(新規)</p> <p>図書館の場などを活用した広報 36.0%(+1.3%)</p> <p>【問9】 複数回答可</p>
学校	<p><使ったことがある> 【問2】</p> <p>団体貸出サービス 65.8%(+26.4%)</p> <p>学校見学 53.2%(+8.7%)</p> <p>電子書籍 41.8%(新規)</p> <p>調べものの案内 41.8%(+10.5%)</p> <p>全ての項目で利用率が上昇した。</p> <p>【問4】 複数回答可</p>	<p>自校の図書室 96.2%(+3.3%)</p> <p>インターネット 89.9%(+4.0%)</p> <p>オーテピア 69.6%(+15.1%)</p> <p>近隣の図書館 58.2%(+7.7%)</p> <p>自校の図書室、オーテピア、近隣の 図書館の項目が高く前回比でも上 昇した。</p> <p>【問4】 複数回答可</p>	<p><大いに満足・だいたい満足></p> <p>調べものの案内 100%(±0)</p> <p>学校見学 100%(+10.0%)</p> <p>貸し施設 100%(+10.0%)</p> <p>貴重資料の利用 100%(±0)</p> <p>【問3】</p>	<p><大いに期待・まあまあ期待></p> <p>本・雑誌・新聞の品ぞろえ 98.7%(+0.8%)</p> <p>ブックリストの充実 96.2%(-1.8%)</p> <p>出前講座 96.2%(+2.3%)</p> <p>【問6】</p>

バリアフリーサービス

障害の様態

【問3】
複数回答可

身体障害	34.8%(-12.4%)
療育手帳	22.4%(-1.7%)
活字を長時間集中して読めない	16.9%(-7.7%)
活字をそのままの大きさと読めない	15.7%(-3.6%)

サービスの利用率・認知度

【問5】

利用したことがある 13.6%(+4.5%)

知っている 27.6%(+6.0%)

知らない 58.8%(-10.6%)

※サービスは、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。

満足度

【問6】

<大いに満足・だいたい満足> イベントなどの情報発信	74.4%(+24.4%)
利用方法の案内のわかりやすさ	69.2%(+12.1%)
録音図書の品ぞろえ	64.1%(+16.7%)
点字図書の品ぞろえを除いた項目全てが 上昇した。	

来館状況

【問4】

「来館したことがある」

当館 54.7%(+21.1%)

声と点字の図書館 19.9%(+7.4%)

両館とも「来館したことがある」が上昇した。

利用しない理由

【問7】

図書館に行くことが難しい
15.2%(-12.9%)

図書館を利用する必要がない
14.1%(-0.7%)

地元の図書館を利用しているから
12.0%(新規)

情報源

【問9】
複数回答可

家族・知人	64.1%(+1.4%)
テレビ	58.2%(-12.6%)
インターネット	50.0%(+22.2%)
新聞・雑誌・本の購入	32.6%(-7.3%)

行政職員(県・市)

回答者の属性

職種

【問1】

行政職(事務職)	55.6%(+0.5%)
行政職(技術職)	21.6%(-1.8%)
その他	12.1%(+0.4%)

年齢

【問2】

50代	28.1%(-0.7%)
40代	23.7%(-5.0%)
30代	22.2%(+0.9%)

職位

【問3】

主幹級	18.5%(-1.5%)
チーフ級	17.6%(-1.6%)
その他	16.8%(+5.5%)

会計年度任用職員による回答が増えた。

図書カードの有無

【問5】

持っている	52.2%(+6.3%)
持っていない	46.1%(-7.0%)

持っている割合が半数を超え、前回比でも上昇した。

利用の傾向

行政支援サービスの 利用率・認知度

【問6】

<各種平均>

利用したことがある	8.7%(+2.0%)
知っているが利用したことがない	29.2%(-0.3%)
知らない	62.0%(-1.8%)

情報の入手方法

【問7】
複数回答可

インターネット	93.2%(-5.3%)
個人での書籍等購入	37.6%(-12.2%)
所属での書籍等購入	29.9%(-1.1%)

個人・所属での書籍等購入が減少し、上記の他所属契約データベースや専門機関・団体によるサービスが前回比で上昇した。

役立ち度

【問8】

役に立っている	71.7%(-1.0%)
役に立っていない	17.6%(+1.8%)
わからない	10.7%(-0.8%)

✓期待度

【問9】

本や雑誌の品ぞろえ	54.7%(-9.6%)
電子書籍の品ぞろえ	27.6%(-1.4%)
資格取得や学び直しに関する本	20.3%(+0.7%)

媒体を問わず、書籍の品ぞろえを期待する声が多かった。その他資格取得や学び直しに関する本が上昇した。

市町村支援

市町村立図書館

各種支援の利用状況

【問3】

<よく利用・ときどき利用>

協力貸出	100%(+4.0%)
物流サービス	100%(±0)
横断検索システム等の提供	100%(±0)

各種支援の満足度

【問4】

<満足・まあ満足>

協力貸出	100%(+4.0%)
物流サービス	100%(±0)
横断検索システム等の提供	100%(±0)

✓ 期待すること

<大いに期待・期待>

【問6】

基礎的な内容の研修	100%(±0)
県外講師を招いた研修	100%(+4.0%)

職員育成に関する項目で、期待が大きかった。

今後重視するサービス

【問10】

<大いに重視・重視>

生活に役立つ資料の収集・提供	100%(±0)
児童書の提供	96.6%(-3.4%)
健康や防災に関する資料の提供	93.1%(-6.9%)
レファレンス	93.1%(新規)

図書館未設置町村の図書室

各種支援の利用状況

【問3】

<よく利用・ときどき利用>

物流サービス	100%(±0)
移動図書館による貸出	91.7%(+0.8%)
協力貸出	90.9%(-9.1%)

✓ 期待すること

<大いに期待・期待>

【問6】

本の品ぞろえ	100%(+9.1%)
移動図書館の品ぞろえ	100%(+9.1%)

資料の品ぞろえに関する項目で期待が大きかった。

各種支援の満足度

【問4】

<満足・まあ満足>

協力貸出	100%(+9.1%)
物流サービス	100%(+9.1%)
横断検索システム等の提供	100%(+36.4%)

今後力を入れたい取組

【問9】

<大いに思う・少し思う>

高齢者への取組	91.7%(+28.0%)
日常的に楽しめる本の提供	91.7%(-8.3%)
仕事や健康づくりへの取組	83.3%(+19.7%)

外国人アンケート

利用者の属性

年齢

【問1】

20～29歳	77.8%
30～39歳	18.5%
15～19歳	1.9%
40～49歳	1.9%

居住地

【問2】

高知市	73.8%
須崎市	7.5%
四万十市	3.7%
香美市	3.7%

在留資格

【問4】

留学	52.3%
その他	15.0%
特定技能	11.2%
技術・人文知識・国際 業務	8.4%
専門的・技術的分野の 在留資格	7.5%

使用言語

【問5】
複数回答可

英語	67.6%
インドネシア語	11.4%
中国語	9.5%
ネパール語	7.6%
ミャンマー語	5.7%

英語が半数を占め、その他東南アジアを中心とした言語が多かった。

利用の傾向

来館状況

【問6】

行ったことがある 62.0%
行ったことがない 38.0%

半数以上が、オーテピア高知図書館
に行ったことがあると回答。

利用しない理由

【問8】

オーテピア高知図書館を知らない 50.0%
図書館に行くことができない 13.2%
日本語が読めない・話せない 13.2%

図書館の認知度や、言語などが理由として挙
がった。

満足度

【問7】

すごしやすさ	94.0%
本の数	92.6%
図書館の人の対応	89.5%
使いやすさ	89.5%

ハード面での満足度が比較的
高い傾向にあった。反面SNS
や電子書籍といったものは満
足度が高くなかった。

✓欲しい本

【問9】
複数回答可

◆日本語
**日本語を勉強する本
79.6%**

日本の生活・ルール
がわかる本 37.0%

小説・趣味の本
36.1%

◆日本語以外
【問10】
複数回答可

**日本語を勉強する本
65.7%**

小説・趣味の本 39.8%

日本の生活・ルール
がわかる本 37.0%