

## 『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（令和2年度実施）の結果概要

第2期オーテピア高知図書館サービス計画を策定するにあたり、第1期計画に基づく取組を分析・評価するとともに、利用者や関係機関・団体等の図書館サービスの満足度やニーズ、図書館の魅力や強みを把握し、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ため、7種類のアンケート調査を実施しました。

### 1 利用者満足度調査

対 象	図書館の来館者
手 法	来館者へのアンケート
実施時期	令和2年9月20日（日）、9月25日（金）、9月29日（火）の3日間
実施状況	配布数：1,500部 回収数：1,403部 有効回収数：1,379部 有効回収率：91.9%

#### ○主な傾向

- ・「本の品ぞろえ」については、満足度・利用度とも圧倒的に高い。
- ・「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「データベースの種類」については、「わからない／利用したことがない」の割合が高く（37.9%、48.9%）、サービスの認知度が低い。
- ・56.1%から「図書館が暮らしや仕事での疑問や困りごとの解決に役立ったことがある」との回答があり、利用者の困りごとの解決に一定役立っている。
- ・これからのサービスについて、「本や雑誌の品ぞろえ」に期待する（大いに・まあまあ）との回答が91.6%と圧倒的に多い。

### 2 関係機関・団体アンケート（関係機関・団体）

対 象	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、周辺施設連携等）
手 法	郵送
実施時期	令和2年9月18日（金）～10月13日（火）
実施状況	配布数：90部 ※依頼箇所数 回収数：78部 回収率：86.7%

#### ○主な傾向

- ・各種サービスの認知度について、「貸し施設」「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「データベースの提供」の順に高い（93.6%、76.9%、73.1%）が、利用度では後の2つは低くなる。
- ・満足度について、すべてのサービスで「満足している（大いに・だいたい）」との回答が95%以上となっている。

- ・84.6%から「図書館活用が業務に役立つと思う（そう思う・おおむねそう思う）」との回答があり、図書館の有用性について一定の理解が得られている。
- ・これからのサービスについて、「本や雑誌の品ぞろえ」に期待するとの回答が61.1%と最も高い。

### 3 関係機関・団体アンケート（学校）

対 象	高知県立学校（中学校、高等学校）、高知市立学校（小学校、中学校、義務教育学校）、高知大学附属学校（小学校・中学校）、学校法人（県内に所在する小学校、中学校、高等学校の設置母体）
手 法	郵送
実施時期	令和2年9月18日（金）～10月13日（火）
実施状況	配布数：110部 ※依頼箇所数 回収数：99部 回収率：90.0%

#### ○主な傾向

- ・各種サービスの認知度について、「貸し施設」「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「団体貸出サービス」「学校見学の受け入れ」「データベースの提供」の順に高い（96.9%、94.9%、91.9%、88.8%、85.9%）が、利用度では「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「データベースの提供」は低くなる。
- ・満足度について、ほとんどのサービスで「満足している（大いに・だいたい）」との回答が9割以上となっている。「データベースの提供」は83.3%、「児童図書選定支援コーナー」は75.0%となっている。
- ・これからのサービスについて、「本や雑誌の品ぞろえ」を含めたほとんどのサービスで、期待するとの回答が9割以上となっている。「図書館司書による教職員を対象とした図書館活用方法の説明」は89.7%となっている。

### 4 バリアフリーサービスアンケート

対 象	図書館サービスに障害のある人
手 法	障害者等関係団体・施設（92箇所）への協力依頼
実施時期	令和2年9月23日（火）～10月13日（火）
実施状況	配布数：1,000部 回収数：610部 回収率：61.0%

#### ○主な傾向

- ・バリアフリーサービスの認知度について、「知らない」の割合が高く（69.3%）、サービス自体の認知度が低い。
- ・バリアフリーサービスを利用しない理由の回答として、「図書館に行くことが難しい」「図書館を利用する必要がない」の順に多い（28.1%、14.9%）。
- ・図書館利用に障害のある人の情報の入手方法の回答として、「テレビ」「家族・知人」「新聞・雑誌・

本の購入」の順に多い（70.8%、62.7%、40.0%）。

## 5 行政職員アンケート

対 象	高知県・高知市の職員
手 法	行政端末のアンケートシステム
実施時期	令和2年10月19日（月）～10月31日（土）
実施状況	対象数：約8,200人 回収数：1,715部 回収率：約20.9% ※個人端末を有しない職員もいるため、回収率は概数の扱いとする。

### ○主な傾向

- ・各種サービスの認知度について、「貸し施設」「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「チラシやパンフレットの館内配置」「データベースの提供」の順に高い（80.9%、55.3%、51.4%、39.4%）が、利用度では「調べものの案内（レファレンス・サービス）」「データベースの提供」は低くなる。
- ・仕事で必要な情報の入手方法として、「インターネットの閲覧」「個人で書籍・新聞・雑誌を購入」「所属で業務用の書籍・新聞・雑誌を購入」の順に高い（98.6%、49.9%、31.1%）。一方、「オーテピア高知図書館の利用」は18.2%であった。
- ・72.7%から「図書館活用が業務に役立つと思う（そう思う・おおむねそう思う）」との回答があり、図書館の有用性について一定程度の理解が得られている。
- ・これからのサービスについて、「本や雑誌の品ぞろえ」に期待するとの回答が64.4%と最も多い。

## 6 市町村支援アンケート（市町村立図書館）

対 象	市町村立図書館
手 法	メール等
実施時期	令和2年10月16日（金）～10月26日（月）
実施状況	配布数：30部 ※依頼箇所数 回収数：30部 回収率：100%

### ○主な傾向

- ・県立図書館による支援の利用状況について、ほとんどが7割以上の図書館に利用されている。「利用する（よく・ときどき）」との回答が7割に満たないのは、「協レファレンス」（53.4%）「児童書の全点購入や「週刊新刊全点案内」の提供による選定支援」（40.0%）であった。
- ・すべての支援について、「満足している（満足・まあ満足）」との回答が8割以上となっている。
- ・これからの支援について、「本の品ぞろえの充実（オーテピア高知図書館・移動図書館）」に期待する（大いに期待・期待）との回答が100%と圧倒的に多い。
- ・市町村立図書館において、今後、重視するサービスとして、「文学や趣味など、生活を楽しむことに役立つ資料の収集・提供」「児童書の収集やおはなし会の開催など、子どもと本を結ぶサービス」

は「重視する（大いに重視・重視）」との回答が100%であった。このほか、「仕事や地域の産業に関する資料の収集や、担当課と連携した取組みの実施」が96.7%、「健康や防災など、暮らしの安心に関する資料の収集や、担当課と連携した取組みの実施」が96.6%、「探求学習に役立つ資料の収集・提供や、検索方法等についてのガイダンスの実施など、学校教育を支援するサービス」が90.0%、「首長部局に対する団体貸出やレファレンスによる支援」が80.0%となっている。

## 7 市町村支援アンケート（図書館未設置町村の図書室等）

対 象	図書館未設置町村の図書室等
手 法	メール等
実施時期	令和2年10月16日（金）～10月26日（月）
実施状況	配布数：14部 ※依頼箇所数 回収数：14部 回収率：100%

### ○主な傾向

- ・ 県立図書館による支援の利用状況について、7割以上の図書室に利用（よく・ときどき）されているのは、「物流サービス」（92.8%）、「移動図書館（図書館バス）による貸出」（91.6%）、「協力貸出」「電話やメール・職員訪問による業務相談・業務支援」（ともに78.6%）となっている。一方、「ほとんど利用しない」「内容を知らない」の合計が2割を超えるのは、「横断検索システムの提供」「児童書の全点購入や「週刊新刊全点案内」の提供による選定支援」「研修の実施」（いずれも35.7%）、「企画展示用図書の貸出（セット貸出など）」（28.6%）となっている。
- ・ すべての支援について、「満足している（満足・まあ満足）」との回答が8割以上となっている。
- ・ これからの支援の取組について、「本の品ぞろえの充実」「移動図書館の運行・搭載する本の品ぞろえの充実」「日常業務に関する相談」に期待する（大いに期待・期待）との回答が92.9%と高い。