

『第2期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

資料3

○ 目的 次期サービス計画を策定するにあたり、県民や関係機関・団体等の図書館サービスへのニーズを把握し参考にするとともに、前回調査結果との比較によりサービスの事業効果を測定し改善につなげる。

R7.10.21作成

継続実施アンケート						新規アンケート	その他アンケート	
	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	6 外国人アンケート	A 高知県世論調査	B 高知市民意識調査
用途	○来館の目的やニーズを把握することで、今後のサービス展開の参考資料とする。 ○前回からの推移を把握することで、来館者の年齢層や目的など環境や、ニーズの変化など知り、より良く知つてもらえる広報活動につなげる。	○継続して同じ団体へ行うことで、課題解決支援サービス等の普及・啓発を行う。 ○前回結果からの推移を見て、広報活動の効果を一定測定するとともに、その後のアウトカムも測る。	○調査実施をとおして、関係団体含めバリアフリーサービスの普及・啓発を図る。 ○前回結果からの推移を知ることで、効果的な広報や事業などを把握し、今後のサービス展開につなげる。	○調査実施をとおして、行政支援サービスの周知を行う。 ○行政職員の利用実態を把握することで、行政支援サービスにて重点すべき点など今後の展開へつなげる。	○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。	○調査実施をとおして、多文化サービスの普及・啓発を図る。 ○日本語が母語でない方のニーズを把握し、利用増加及びサービスの質の向上を図る。	○高知県内公立図書館の利用実態やニーズを把握することで、図書館利用の障壁や求められているサービスの参考にし、県民の読書環境の向上を図る。	○高知市民の利用状況・利用していない理由を把握することで、図書館利用の傾向や障壁など把握し、今後のサービス展開の参考にする。
対象	図書館の来館者	課題解決分野の関係機関・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、多文化等）、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	外国人 ①CIR（国際交流員） ALT（外国語指導助手） ②日本語教室・日本語サロン参加者 ③留学生 ④技能実習生	18歳以上の高知県民	18歳以上の高知市民
目標サンプル数	調査票配布数 1,500 回収見込 900 ※前回回収率91.9%	依頼団体数 250 回収見込 140 ※前回回収率88.5%	調査票配布数 1,000 回収見込 500 ※前回回収率61%	対象職員 [県]約5,500 [市]約2,700 回収見込 [県]約2,800 [市]約1,500 ※前回回収率20.9%	依頼館室数（本館・分館） [館]31 [室]14 回収見込 36 ※前回回収率100%	対象人数：500 回収見込：250 ※回収率50%	3,000人 ※前回回収率55%	3,000人 ※前回回収率47%
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 アンケート機能	メール	管理団体を通じてGoogle フォームで回答	郵送及びインターネット回答	郵送
実施時期	8/19(火)、8/22(金)、8/24(日)の3日間	8/14 発送 9/5 消印有効	8/14 発送 9/5 消印有効	8/1~8/31	8/8 送付 8/29 締切	①② 6/26~8/31 ③ 7/1~8/31 ④ 8/1~8/31	7/28~8/25	7月実施
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			高知県広報広聴課	高知市政策企画課
実施状況	回収数：1,422 回収率：94.8%	回収数：179 (機関・団体:100 学校:79) 回収率：70.7%	回収数：362 回収率：38.1%	回収数：[県]2,487[市]1,991 回収率：[県]55.5%[市]44.4%	回収数： 44(館:30 室:12) 回収率：100%	回収数：109 回収率：21.8%	12月公表予定	11月中公表予定