

## 令和3年度茨城県立図書館評価指標に係るアンケート調査結果について

### 【満足度調査】

#### 1 調査の概要

##### (1) 内容

図書館来館者へ対し、来館頻度、目的、サービス内容、施設設備等について、直接アンケート用紙を配布して調査を実施した。開館時間中の各時間帯でまんべんなく配布できるように、時間帯ごとに部数を決め配布したほか、希望者がアンケートに参加できるようにアンケート記入場所に用紙を置き、来館者が自由に参加できるように配慮した。

##### (2) 調査期間

令和4年5月19日（木）～25日（日） 6日間

##### (3) 調査数

- ・アンケート配布数 840枚
- ・回収数 638枚（44枚の配布外回答を含む）

##### (4) 集計方法

回収したアンケートについては、1問でも回答してあればその項目について有効として集計した。そのため各設問ごとに有効回答数が異なっている。

#### 2 配点及び令和3年度得点について

##### (1) 質問数 39（自由記述欄を除く）

##### (2) 配点

満足度を問う全34問について、回答者全員が満足と回答した場合を100点とし、以下の回答区分に従って配点、100点に換算し得点を算出した。

なお「どちらかという不満」以下の評価は得点を0とした。

| 回答内容        | 配点 |
|-------------|----|
| 「満足」        | 2  |
| 「どちらかという満足」 | 1  |

##### (3) 令和3年度満足度調査得点について

令和3年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 81点 となった。

#### 3 調査結果分析

##### (1) 県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかという満足」と回答した方は94.8%。

| 回答内容        | 実数  | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 「満足」        | 340 | 57.1% |
| 「どちらかという満足」 | 224 | 37.6% |
| 「どちらかという不満」 | 27  | 4.5%  |
| 「不満」        | 4   | 0.7%  |
| 回答数         | 595 | —     |

##### (2) 県立図書館のサービスについて、すべての質問で「満足」「どちらかという満足」の合計が「不満」「どちらかという不満」の合計を上回った。

##### (3) 県立図書館のサービスについて、「不満」「どちらかという不満」の合計が10%以上となったのは下記の項目である。特に閲覧席数については1/4の回答者が現状に不満があることが分かる。

|                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| ○休館日 13.6%         | ○館内の温度 12.2%           |
| ○閲覧席数 24.6%        | ○休憩コーナー 14.5%          |
| ○資料検索機の使いやすさ 11.4% | ○視聴覚資料の点数 15.5%        |
| ○一般書・雑誌の冊数 12.3%   | ○読みたい本やCDは見つかったか 18.6% |
| ○蔵書検索の使いやすさ 10.3%  |                        |

- (4) 図書館のサービスについて、「利用したことがない」の割合が30%以上となったのは下記の12項目である。特にイベント関係は全項目が40%以上利用したことがないとする結果になった。

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| ○AVブース 40.4%     | ○インターネットブース 43.6%   |
| ○児童書 41.9%       | ○視聴覚資料 36.8%        |
| ○職員の調べもの支援 40.5% | ○視聴覚ホール等のイベント 50.7% |
| ○おはなし会 59.4%     | ○ギャラリー展示 43.2%      |
| ○イベント掲示 41.2%    | ○テーマ展示 42.4%        |
| ○蔵書検索 32.3%      | ○マイライブラリー 48.5%     |

#### 4 調査結果への対応

- ・ 閲覧席の確保等、「不満」「どちらかと言えば不満」が10%超となった項目については、さらに詳細な調査を行い対策を講じていく。
- ・ 「利用したことがない」の割合が30%以上となった項目については、来館者の属性から、そもそもサービスを必要としていない割合が含まれる一方、図書館の各サービスが認知されていないことが推測されるため、広報の充実に取り組んでいく。

#### 【信頼度調査】

##### 1 調査の概要

###### (1) 内容

市町村立図書館にとって、県立図書館の資料やサービスが満足できるものなのかどうか、各市町村立図書館にアンケート用紙を送付して調査を実施した。

###### (2) 調査期間

令和4年5月

###### (3) 調査数

市町村立図書館 55 館 (51 館回答)

##### 2 配点及び令和3年度得点について

###### (1) 質問数 10 (自由記述欄を除く)

###### (2) 配点

満足度を問う全10問について、回答者全員が満足と回答した場合を20点とし、以下の回答区分に従って配点、100点に換算し得点を算出した。

なお「どちらかという不満」以下の評価は得点を0とした。

| 回答内容        | 配点 |
|-------------|----|
| 「満足」        | 2  |
| 「どちらかという満足」 | 1  |

###### (3) 令和3年度満足度調査得点について

令和3年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 69 点となった。

##### 3 調査結果分析

- (1) 県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかという満足」と回答した方は96.0%。

| 回答内容 | 実数 | 割合    |
|------|----|-------|
| 「満足」 | 17 | 33.3% |

|             |    |       |
|-------------|----|-------|
| 「どちらかという満足」 | 32 | 62.7% |
| 「どちらかという不満」 | 1  | 2.0%  |
| 「不満」        | 1  | 2.0%  |
| 回答数         | 51 | —     |

(2) すべての質問で「満足」「どちらかという満足」の合計が「不満」「どちらかという不満」の合計を上回った。

(3) 「不満」「どちらかという不満」が複数館から上げられた項目は下記のとおりである。

|                   |     |       |
|-------------------|-----|-------|
| ○資料数及び資料構成        | 4館  | 7.8%  |
| ○週2回の搬送便（市町村負担あり） | 5館  | 9.8%  |
| ○横断検索の使いやすさ       | 12館 | 23.5% |
| ○相互貸借システムの使いやすさ   | 10館 | 19.6% |
| ○相談・情報交換          | 2館  | 3.9%  |
| ○総合的な評価           | 2館  | 3.9%  |

#### 4 調査結果への対応

- 横断検索、相互貸借システムについては、市町村意見から主に使い勝手からの評価であると思われる。当館が所管するシステムについては、更新時に市町村からの意見をきめ細かく聴取し、改善が図られるように努めていく。

## 令和3年度 茨城県立図書館利用者アンケート集計結果

### 1 調査期間

令和4年5月19日（木）～25日（日） 6日間

### 2 調査数

- ・アンケート配布数 840枚  
回収数 638枚（44枚の配布外回答を含む）

### 3 集計方法

回収したアンケートについては、1問でも回答してあればその項目について有効とし集計した。そのため各設問ごとに有効回答数が異なっている。

### 4 回答者の属性

#### (1)性別

|     | 割合    | 実数  |
|-----|-------|-----|
| 男性  | 43.7% | 279 |
| 女性  | 46.1% | 294 |
| 無回答 | 10.2% | 65  |
| 計   | 100%  | 638 |

#### (2)年齢

|    | 10代   | 20代   | 30代  | 40代   | 50代   | 60代   | 70以上  | 無回答  | 計    |
|----|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 割合 | 19.7% | 10.0% | 9.2% | 12.5% | 12.5% | 12.9% | 15.0% | 8.0% | 100% |
| 実数 | 126   | 64    | 59   | 80    | 80    | 82    | 96    | 51   | 638  |

#### (3)職業別

|    | 自営業  | 会社員・<br>公務員等 | 学生    | その他   | 無回答  | 計    |
|----|------|--------------|-------|-------|------|------|
| 割合 | 5.2% | 34.2%        | 23.7% | 28.2% | 8.8% | 100% |
| 実数 | 33   | 218          | 151   | 180   | 56   | 638  |

### 5 来館頻度

#### (1)男女別

|    | ほとんど<br>毎日 | 週1回～<br>3回程度 | 月1回～<br>3回程度 | 年数回   | 初めて  | 計     |
|----|------------|--------------|--------------|-------|------|-------|
| 男性 | 3.9%       | 15.1%        | 18.6%        | 7.7%  | 3.7% | 48.9% |
| 女性 | 0.9%       | 14.0%        | 21.7%        | 9.8%  | 4.7% | 51.1% |
| 計  | 4.7%       | 29.1%        | 40.3%        | 17.5% | 8.4% | —     |

#### (2)年齢別

|     | ほとんど<br>毎日 | 週1回～<br>3回程度 | 月1回～<br>3回程度 | 年数回  | 初めて  | 計     |
|-----|------------|--------------|--------------|------|------|-------|
| 10代 | 1.2%       | 6.8%         | 6.8%         | 3.2% | 3.2% | 21.4% |
| 20代 | 0.2%       | 4.6%         | 2.9%         | 2.1% | 1.2% | 10.9% |
| 30代 | 0.3%       | 1.7%         | 5.1%         | 2.6% | 0.3% | 10.1% |
| 40代 | 0.0%       | 2.7%         | 6.5%         | 2.7% | 1.7% | 13.7% |
| 50代 | 0.5%       | 3.6%         | 5.6%         | 3.1% | 0.9% | 13.7% |
| 60代 | 1.2%       | 3.9%         | 5.1%         | 2.7% | 0.9% | 13.8% |

|       | ほとんど毎日 | 週1回～3回程度 | 月1回～3回程度 | 年数回   | 初めて  | 計     |
|-------|--------|----------|----------|-------|------|-------|
| 70代以上 | 1.4%   | 5.6%     | 7.7%     | 1.4%  | 0.3% | 16.4% |
| 計     | 4.8%   | 29.1%    | 39.8%    | 17.8% | 8.5% | 100%  |

(3)職業別

|          | ほとんど毎日 | 週1回～3回程度 | 月1回～3回程度 | 年数回   | 初めて  | 計     |
|----------|--------|----------|----------|-------|------|-------|
| 自営業      | 0.3%   | 1.6%     | 2.1%     | 1.0%  | 0.7% | 5.7%  |
| 会社員・公務員等 | 0.7%   | 8.8%     | 15.9%    | 9.0%  | 3.3% | 37.6% |
| 学生       | 1.0%   | 9.0%     | 8.1%     | 4.1%  | 3.6% | 25.9% |
| その他      | 2.8%   | 10.0%    | 13.6%    | 3.6%  | 0.9% | 30.9% |
| 計        | 4.8%   | 29.3%    | 39.7%    | 17.8% | 8.4% | 100%  |

6 年齢別平均滞在時間

|       | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70以上 | 計   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 時間(分) | 216 | 193 | 119 | 94  | 100 | 106 | 123  | 145 |

7 来館目的(3つまで選択)

| 区分 | 趣味・教養 | 仕事    | 個人的研究 | 資格・受験勉強 | 調べ学習  |
|----|-------|-------|-------|---------|-------|
| 割合 | 65.2% | 13.6% | 14.2% | 30.2%   | 17.4% |
| 区分 | イベント  | 星乃珈琲店 | その他   |         |       |
| 割合 | 4.2%  | 12.6% | 6.7%  |         |       |

8 主に利用するコーナー

| 区分 | こどもとしょしつ | カフェ周りの本棚 | 新聞雑誌  | 視聴覚    | 郷土資料室 |
|----|----------|----------|-------|--------|-------|
| 割合 | 15.3%    | 18.3%    | 23.3% | 16.2%  | 7.0%  |
| 区分 | ビジネス支援   | 自然科学     | 人文科学  | 視聴覚ホール | 地下書庫  |
| 割合 | 2.9%     | 19.1%    | 33.3% | 21.4%  | 10.0% |
| 区分 | ギャラリー    | 休憩コーナー   | 星乃珈琲店 | その他    |       |
| 割合 | 2.0%     | 10.9%    | 15.8% | 3.4%   |       |

9 主な交通手段

| 区分 | 公共交通機関 | 自動車   | 自転車・バイク | 徒歩    |
|----|--------|-------|---------|-------|
| 割合 | 20.9%  | 50.0% | 8.6%    | 20.5% |

## 【図書館のサービスに関する設問】

### 1 開館日・貸出等

| 質問内容         | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|--------------|---------|---------|----------|-----|
| ①開館時間        | 92.8%   | 7.2%    | —        | 605 |
| ②休館日         | 86.4%   | 13.6%   | —        | 603 |
| ③図書・雑誌の貸出数上限 | 83.9%   | 3.0%    | 13.1%    | 603 |
| ④視聴覚資料の貸出数上限 | 73.7%   | 3.4%    | 23.0%    | 601 |
| ⑤貸出期間        | 77.4%   | 9.0%    | 13.6%    | 594 |
| ⑥予約点数        | 74.2%   | 3.3%    | 22.5%    | 605 |

### 2 施設・設備

| 質問内容              | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|-------------------|---------|---------|----------|-----|
| ⑦館内の明るさ           | 96.0%   | 4.0%    | —        | 619 |
| ⑧館内の温度            | 87.8%   | 12.2%   | —        | 615 |
| ⑨閲覧席数             | 84.0%   | 24.6%   | 3.6%     | 614 |
| ⑩身体の不自由な方への配慮     | 64.7%   | 8.0%    | 27.2%    | 599 |
| ⑪資料検索機の使いやすさ      | 70.4%   | 11.4%   | 18.1%    | 602 |
| ⑫AVブースの使いやすさ      | 51.3%   | 8.3%    | 40.4%    | 594 |
| ⑬インターネットブースの使いやすさ | 49.2%   | 7.2%    | 43.6%    | 589 |
| ⑭視聴覚ホール           | 65.7%   | 9.2%    | 25.1%    | 597 |
| ⑮休憩コーナー           | 70.8%   | 14.5%   | 14.8%    | 602 |
| ⑯清掃状況             | 97.0%   | 3.0%    | —        | 606 |
| ⑰案内表示             | 89.8%   | 6.5%    | 3.6%     | 613 |

### 3 本やDVD等

| 質問内容              | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|-------------------|---------|---------|----------|-----|
| ⑱一般書・雑誌の冊数        | 72.9%   | 12.3%   | 14.8%    | 583 |
| ⑲児童書の冊数           | 52.8%   | 5.3%    | 41.9%    | 570 |
| ⑳視聴覚資料の点数         | 47.7%   | 15.5%   | 36.8%    | 568 |
| ㉑読みたい本、CD等は見つかったか | 61.0%   | 18.6%   | 20.4%    | 559 |

### 4 職員の資料検索・調べものの支援

| 質問内容     | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|----------|---------|---------|----------|-----|
| ㉒職員の回答   | 56.3%   | 3.2%    | 40.5%    | 556 |
| ㉓回答までの時間 | 57.0%   | 3.3%    | 39.8%    | 571 |

## 5 職員の対応

| 質問内容              | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|-------------------|---------|---------|----------|-----|
| ②④カウンター、電話等での職員対応 | 95.0%   | 5.0%    | —        | 553 |

## 6 イベント

| 質問内容              | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|-------------------|---------|---------|----------|-----|
| ②⑤視聴覚ホール等でのイベント内容 | 44.7%   | 4.6%    | 50.7%    | 564 |
| ②⑥おはなし会の開催日と内容    | 37.5%   | 3.0%    | 59.4%    | 557 |
| ②⑦ギャラリー展示         | 51.8%   | 5.0%    | 43.2%    | 556 |
| ②⑧イベントの掲示         | 52.5%   | 6.3%    | 41.2%    | 554 |
| ②⑨テーマ展示内容         | 53.8%   | 3.8%    | 42.4%    | 545 |

## 7 ホームページ

| 質問内容             | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|------------------|---------|---------|----------|-----|
| ③⑩HPの見やすさ        | 65.2%   | 9.4%    | 25.4%    | 563 |
| ③⑪蔵書検索の使いやすさ     | 57.4%   | 10.3%   | 32.3%    | 563 |
| ③⑫マイライブラリーの使いやすさ | 44.5%   | 7.0%    | 48.5%    | 555 |

## 8 県立図書館が日常生活で役に立っているか

| 質問内容              | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|-------------------|---------|---------|----------|-----|
| ③③図書館が生活で役に立っているか | 96.6%   | 3.4%    | —        | 593 |

## 7 県立図書館全体について

| 質問内容          | 満足・やや満足 | やや不満・不満 | 利用したことなし | 回答数 |
|---------------|---------|---------|----------|-----|
| ③④総合的に満足しているか | 94.8%   | 5.2%    | —        | 595 |

令和3年度 信頼度アンケート 集計結果

回答数 51/55 市町村立図書館

| 質問<br>番号 | 質問内容  | 満 足        |        | どちらかという満足  |        | どちらかという不満  |        | 不 満<br>※6(1)意見なし |        | 利用したことがない  |        |
|----------|---|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------------|--------|------------|--------|
|          |   | 令和3年度      | 平成30年度 | 令和3年度      | 平成30年度 | 令和3年度      | 平成30年度 | 令和3年度            | 平成30年度 | 令和3年度      | 平成30年度 |
| 1(1)     | (県立図書館の蔵書)<br>県立図書館の資料数及び資料構成は、市町村立図書館支援の観点から十分であると思いませんか。  | 31.4% (16) | 14.8%  | 60.8% (31) | 68.5%  | 5.9% (3)   | 14.8%  | 2.0% (1)         | 1.9%   | /          |        |
| 2(1)     | (資料搬送)<br>県立図書館では、希望する市町村立図書館に対して週2回の搬送便(相互貸借やぶっぴんなど)の運行を始めました。この制度についての評価はいかがですか。                | 51.0% (26) | 57.4%  | 37.3% (19) | 33.3%  | 9.8% (5)   | 7.4%   | 0.0% (0)         | 1.9%   |            |        |
| 3(1)     | (レファレンス)<br>県立図書館では、希望する市町村立図書館からいただいたさまざまなご質問にお答えしておりますが、回答内容についてはいかがでしたか。                       | 27.5% (14) | 25.9%  | 29.4% (15) | 38.9%  | 2.0% (1)   | 3.7%   | 0.0% (0)         | 0.0%   | 41.2% (21) | 31.5%  |
| 3(2)     | 貴館からいただいた質問についての回答にかかった時間はいかがでしたか。  | 27.5% (14) | 25.9%  | 29.4% (15) | 38.9%  | 2.0% (1)   | 3.7%   | 0.0% (0)         | 0.0%   | 41.2% (21) | 31.5%  |
| 4(1)     | (ホームページについて)<br>県立図書館のホームページの内容はいかがですか。   | 33.3% (17) | 22.2%  | 60.8% (31) | 72.2%  | 0.0% (0)   | 3.7%   | 0.0% (0)         | 0.0%   | /          |        |
| 5(1)     | (茨城県図書館情報ネットワークについて)<br>横断検索の使いやすさはいかがですか。  | 29.4% (15) | 29.6%  | 47.1% (24) | 46.3%  | 23.5% (12) | 20.4%  | 0.0% (0)         | 3.7%   |            |        |
| 5(2)     | 相互貸借システムの使いやすさはいかがですか。  | 31.4% (16) | 24.1%  | 49.0% (25) | 53.7%  | 19.6% (10) | 16.7%  | 0.0% (0)         | 5.6%   | /          |        |
| 6(1)     | (イベントについて)<br>県立図書館では、様々な事業を実施していますが、事業価値の向上のため、昨年度初めて市町村立図書館へのオンライン配信を実施しました。このことについての評価はいかがですか。 | 35.3% (18) | —      | 15.7% (8)  | —      | 0.0% (0)   | —      | 49.0% (25)       | —      |            |        |
| 7(1)     | (相談・情報交換業務について)<br>県立図書館が行っている相談・情報交換業務についてはいかがですか。   | 37.3% (19) | 20.4%  | 58.8% (30) | 64.8%  | 3.9% (2)   | 14.8%  | 0.0% (0)         | 0.0%   | /          |        |
| 8(1)     | (総合的な評価)<br>県立図書館が行っている市町村立図書館への支援について総合的な評価はいかがですか。  | 33.3% (17) | 24.1%  | 62.7% (32) | 72.2%  | 2.0% (1)   | 1.9%   | 2.0% (1)         | 1.9%   |            |        |

※斜線の項目は、該当の選択肢がないことを示す。