

令和6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

図書館来館者に対し、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、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配慮した。

(2) 調査期間

令和7年5月15日（木）から5月21日（水）まで 6日間

(3) 調査数

- ・アンケート配布数 840 枚
- ・回収数 564 枚（11 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。そのため設問ごとに有効回答数が異なっている。

2 配点及び令和6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6年度満足度調査得点について

令和6年度利用者アンケートに基づく総合的な満足度調査は 79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96.7%。

回答内容	実数	割合
「満足」	311	59.7%
「どちらかという満足」	193	37.0%
「どちらかという不満」	15	2.9%
「不満」	2	0.4%
回答数	521	—

(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」「どちらかというと不満」の合計が 10%以上となったのは下記の項目である。下記項目のすべてが前回アンケートから引き続き 10%以上となったが、「HP の見やすさ」「館内の温度」に関しては 10%未満となった。

○休館日	12.5%	○閲覧席数	19.7%
○資料検索機の使いやすさ	10.2%	○休憩コーナー	14.2%
○一般書・雑誌の冊数	10.7%	○視聴覚資料の点数	14.5%
○読みたい本、CD等は見つかったか	17.7%	○蔵書検索の使いやすさ	11.1%

- (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。前回アンケートから引き続き 40%以上となったのは、「インターネットブース」「視聴覚ホール等のイベント」「おはなし会」「マイライブラリー」の 4 項目となる。

○AVブース	41.4%	○インターネットブース	44.7%
○児童書	38.8%	○視聴覚資料	36.2%
○職員の調べもの支援	36.0%	○回答までの時間	35.9%
○視聴覚ホール等のイベント	42.6%	○おはなし会	54.8%
○ギャラリー展示	37.0%	○イベント掲示	35.6%
○テーマ展示	36.4%	○マイライブラリー	41.3%

4 調査結果への対応

- ・ 「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、「マイライブラリー」など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 7 年 5 月

(3) 調査数

市町村立図書館 56 館（44 館回答）

2 配点及び令和 6 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6年度満足度調査得点について

令和6年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 79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」と回答した館は 97.7%。

回答内容	実数	割合
「満足」	15	34.1%
「どちらかという満足」	28	63.6%
「どちらかという不満」	1	2.3%
「不満」（意見なし）	0	0.0%
回答数	44	—

- (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。また、レファレンス対応及び質問への回答時間については、丁寧な対応を心掛けたことで、前回アンケートからともに 15%以上「満足」「どちらかという満足」の割合が増加した。

- (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	3 館	6.8%
○週 2 回の搬送便（市町村負担あり）	2 館	4.5%
○ホームページの内容	2 館	4.5%
○横断検索の使いやすさ	10 館	22.7%
○相互貸借システムの使いやすさ	11 館	25.0%
○相談・情報交換	2 館	4.5%

4 調査結果への対応

- 茨城県図書館情報ネットワーク（横断検索の使いやすさ、相互貸借システムの使いやすさ）については、令和7年2月にシステム更新を行った。このうち相互貸借システムの使いやすさについては、「どちらかという不満」と回答した割合が、前回アンケートから 5.6%減少した。