

平成21年度 県立図書館満足度調査 集計結果

アンケート配布部数 900 部
 アンケート回収部数 731 部
 有効回答部数 552 部

※ アンケートについては、選択式の設問において、問6 1(1)・(2), 2(1)・(2)・(6), 6(1), 9(1), 10(1) 以外の設問に1つでも無回答であった場合、調査票そのものを無効とする。
 なお、上述の各問について、無回答の場合には他の設問の「利用したことがない」に相当する回答と同様に扱い、満足度の算出にあたっては0点として算出する。
 また、問1、問2、問3、問4、問5については満足度の点数の集計には使用しないため、無回答があっても有効とした。なお、問1、問3、問4、問5において、複数回答があった場合には、回答を無効とした。

回答者について (p.29~30 参照)

性別 (カッコ内の数字は回答者数)

	平成21年度	平成20年度
男性	49.3% (272)	50.7%
女性	48.9% (270)	47.7%
無回答	1.8% (10)	1.6%

年齢 (カッコ内の数字は回答者数)

	平成21年度	平成20年度
10代	19.6% (108)	19.1%
20代	15.8% (87)	16.4%
30代	15.6% (86)	19.3%
40代	15.8% (87)	17.9%
50代	14.9% (82)	12.4%
60代	11.8% (65)	12.0%
70才以上	5.4% (30)	2.6%
無回答	1.3% (7)	0.2%

職業 (カッコ内の数字は回答者数)

	平成21年度	平成20年度
自営業	3.8% (21)	5.7%
勤め人	40.4% (223)	38.1%
学生	25.7% (142)	27.6%
専業主婦・夫	12.0% (66)	13.6%
その他	15.9% (88)	13.6%
無回答	2.2% (12)	1.4%

性別に見ると、男女の比率は男性の方がやや高い。

年齢別には、10代が最も多い。また、30代の比率が昨年より4%近く減少している。

職業別には、勤め人が最も多く、自営業が最も少ない。

利用者の10代が19.6%、学生は25.7%である。

問1 当館へはどのくらいの頻度で来館されますか。(p.8 参照)

男女別来館頻度（カッコ内の数字は去年からの増減）

	ほとんど毎日	週に1～3回程度	月に2～3回程度	年に数回	今日が初めて
男性	8.8% (2.9)	33.5% (-0.7)	41.9% (1.1)	12.5% (-2.8)	3.3% (-0.6)
女性	4.1% (-0.1)	27.4% (1.8)	47.8% (1.1)	18.9% (-1.4)	1.9% (-1.5)
全体	6.5% (1.4)	31.0% (0.8)	45.9% (1.3)	15.9% (-2.0)	2.6% (-1.2)

年齢別来館頻度（カッコ内の数字は去年からの増減）

	ほとんど毎日	週に1～3回程度	月に2～3回程度	年に数回	今日が初めて
10代	10.2% (-0.1)	39.8% (-1.4)	32.4% (5.6)	15.7% (-1.8)	1.9% (-2.3)
20代	10.3% (6.7)	19.5% (-4.6)	41.4% (-5.6)	25.3% (2.4)	3.4% (1.0)
30代	1.2% (-5.0)	33.7% (8.2)	46.5% (-0.4)	15.1% (1.9)	3.5% (-4.7)
40代	4.6% (2.4)	25.3% (-0.3)	50.6% (0.6)	13.8% (-4.0)	5.7% (1.3)
50代	1.2% (-2.0)	29.3% (-2.5)	54.9% (10.4)	13.4% (-5.6)	1.2% (-0.4)
60代	7.7% (4.4)	29.2% (-2.4)	50.8% (0.8)	12.3% (-2.7)	0.0% (0.0)
70才以上	13.3% (13.3)	40.0% (16.9)	40.0% (-21.5)	6.7% (-8.7)	0.0% (0.0)

職業別来館頻度（カッコ内の数字は去年からの増減）

	ほとんど毎日	週に1～3回程度	月に2～3回程度	年に数回	今日が初めて
自営業	4.8% (-2.1)	28.6% (-9.4)	57.1% (22.7)	4.8% (-9.0)	4.8% (-2.1)
勤め人	2.2% (-0.4)	26.0% (3.6)	52.0% (1.5)	17.0% (-2.8)	2.7% (-2.0)
学生	12.0% (4.1)	35.2% (0.2)	32.4% (-3.3)	17.6% (-0.3)	2.8% (-0.8)
専業主婦・夫	1.5% (-4.3)	24.2% (2.5)	51.5% (-2.1)	19.7% (2.3)	3.0% (1.6)
その他	12.5% (8.1)	38.6% (-5.5)	40.9% (2.7)	6.8% (-4.9)	1.1% (-0.3)

「月に2～3回程度」との回答が昨年に引き続き多く、全体の半数近くを占めている。資料の貸出期間が2週間であることを考えると、これらの利用者は期限まで借り、返却する際に新たな資料を借りる、というサイクルを繰り返していると考えられる。

男女別の比較を見ると、「年に数回」または「月に2～3回程度」と回答した人の割合が男性に比べて女性の方が多く、逆に週に1回以上利用する人の割合は、男性が42.3%、女性が31.5%と男性が多い。

年代別の比較を見ると、週に1回以上利用する人は10代が多く、中・高校生が自主学習の場として使っているためと考えられる。他の年代では「月に2～3回程度」の割合が最も多い。

職業別の比較を見ると、週に1回以上利用する人の割合が多いのは、学生、その他（無職者等）であり、いずれも4割以上である。

問2 本日は当館に、どのくらい滞在されますか。

年齢別平均滞在時間（カッコ内の数字は去年からの増減）

10代	251分	(-62分)
20代	152分	(6分)
30代	93分	(-21分)
40代	93分	(-42分)
50代	84分	(-43分)
60代	115分	(-2分)
70才以上	135分	(-1分)
全体	138分	(-29分)

年代別の平均滞在時間を見ると、10代の利用者の滞在時間が長いのは、受験勉強等で長時間滞在する方が多いためと思われる。その他の年代については、約1時間半から2時間半となっている。

平均滞在時間は138分で、昨年より29分減少した。

問3 本日は主にどのような目的で来館されましたか。（p.8 参照）

年齢別来館目的（カッコ内の数字は去年からの増減）

	自分の趣味や 教養のため	仕事上の調べ もののため	個人的な研 究のため	資格試験等 の勉強のため	受験勉強のため	調べ学習等 の学習の課 題に関する 調査のため	催し物への 参加のため	その他
10代	26.9% (8.4)	0.0% (0.0)	1.9% (0.8)	6.5% (1.0)	56.5% (-7.6)	8.3% (4.0)	0.0% (0.0)	0.0% (-6.5)
20代	42.5% (-4.8)	4.6% (-2.0)	9.2% (3.9)	19.5% (3.8)	8.0% (2.8)	11.5% (-5.6)	1.1% (1.1)	3.4% (0.8)
30代	61.6% (-0.7)	14.0% (5.4)	1.2% (-1.0)	7.0% (-1.6)	1.2% (0.1)	1.2% (0.1)	1.2% (-2.1)	12.8% (-0.1)
40代	75.9% (1.8)	6.9% (4.3)	2.3% (-1.6)	4.6% (-0.6)	0.0% (0.0)	1.1% (-1.4)	1.1% (-0.1)	8.0% (-2.3)
50代	73.2% (1.5)	9.8% (0.3)	2.4% (-1.3)	4.9% (-4.6)	0.0% (-1.9)	2.4% (0.6)	0.0% (0.0)	7.3% (5.4)
60代	78.5% (-1.5)	1.5% (-0.5)	15.4% (9.4)	0.0% (-2.0)	0.0% (0.0)	0.0% (-6.0)	3.1% (3.1)	1.5% (-2.5)
70才以上	76.7% (16.7)	10.0% (-10.0)	3.3% (-6.7)	0.0% (0.0)	3.3% (3.3)	0.0% (0.0)	0.0% (0.0)	6.7% (-3.3)
全体	58.5% (8.0)	6.2% (1.6)	4.8% (1.6)	7.0% (-0.0)	12.8% (-0.2)	4.2% (-0.6)	0.9% (0.1)	5.5% (-0.9)

「自分の趣味や教養のため」との回答が圧倒的に多く、全体の半数以上を占める。

年代別に見ると、10代の利用者は「受験勉強のため」との回答がもっとも多く、20代の利用者は「資格試験等の勉強のため」及び「調べ学習等の学習の課題に関する調査のため」との回答が多い。また、30代では他の利用者に比べて「仕事上の調べもののため」との回答が突出している。なお、「催し物への参加のため」と回答したのは、20代、30代、40代、60代の利用者である。

問4 当館で主に利用されるコーナーはどこですか。(p.9 参照)

「人文科学コーナー」がもっとも多く、全体の約3割を占めている。また、もっとも少ないのは「郷土資料室」であった。

問5 当館までの主な交通手段を教えてください。(p.9 参照)

「自動車」との回答が約5割と半数以上を占めている。また、昨年より「電車」「自転車・バイク」「徒歩のみ」との回答が減少している。

問6-1 開館日・貸出等についてお伺いします。(p.10~12 参照)

開館時間については、昨年度同様に9割近くの利用者が「満足」または「どちらかという満足」と回答している。また、開館時間について「不満」と回答した利用者からは「土日祝日の開館時間を延ばしてほしい」との意見が多かった。

休館日については、「どちらかという満足」と回答した利用者が昨年度より減少し、「どちらかという不満」または「不満」と回答した利用者が昨年度より増加している。

図書・雑誌の貸出冊数上限については、「満足」または「どちらかという満足」のいずれかの回答をした方が8割以上である。

視聴覚資料の貸出点数上限については、「利用したことがない」と回答した利用者が昨年より減少した。

貸出期間については、8割近くの利用者が「満足」または「どちらかという満足」と回答しており、昨年より減少している。

問6-2 施設・設備についてお伺いします。(p.13~16 参照)

館内の明るさ及び温度については、9割近くの方が「満足」または「どちらかという満足」と回答している。

昨年に比べて、閲覧席の席数に対して「満足」または「どちらかという満足」と回答した利用者が減少している。

休憩コーナーの設備については、「満足」と回答した利用者が減少した。

問6-3 資料についてお伺いします。(p.17～19 参照)

主に利用するコーナー別(自然科学コーナー・人文科学コーナー)一般書の冊数満足度

※問4において、「5」または「6」と回答した利用者の、問6-3(1)の満足度をあらわした表である。

	満足	どちらかという 満足	どちらかという 不満	不満	利用したことが ない
自然科学コーナー	36.7% (10.5)	43.3% (5.2)	5.0% (-14.0)	10.0% (-4.3)	5.0% (2.6)
人文科学コーナー	33.5% (-7.7)	43.9% (4.7)	14.8% (7.8)	2.6% (-3.0)	5.2% (-1.8)

一般書の冊数については、「満足」との回答が昨年より増加した。また、主に利用するコーナー(問4参照)別に比較すると、自然科学コーナーは、人文科学コーナーに比べて「満足」と回答した方の割合が多い。

児童書の冊数については、「利用したことがない」と回答した方が昨年度より増加し「どちらかという満足」と回答した方が減少した。

視聴覚資料の点数については、「満足」または「どちらかという満足」と回答した利用者が昨年よりやや減少し、過半数に満たなかった。

郷土資料の冊数については、「利用したことがない」と回答した利用者が昨年度より増加したものの依然として高い割合である。今後、郷土資料がより多くの方に利用してもらえるような工夫が必要と思われる。

問6-4 資料の閲覧・検索についてお伺いします。(p.20～22 参照)

「落ち着いて読書等ができましたか」との問いについては、「満足」「どちらかという満足」との回答がほぼ横ばいであった。

資料検索機の使いやすさについては、「利用したことがない」と回答した利用者が2割程度いた。

CD-ROM 端末機、商用オンラインデータベース、AV ブース、インターネットブースについては、「利用したことがない」との回答が昨年と同様、過半数となっており、引き続き検討が必要と思われる。

問6-5 職員が資料の調べもののお手伝いをしてありますが、このことについてお伺いします。(p.23 参照)

レファレンスを利用された方の9割以上が「満足」または「どちらかという満足」と回答している。しかし、「利用したことがない」との回答が約3割ある。

問6-6 職員の対応についてお伺いします。(p.24 参照)

9割以上の利用者が「満足」または「どちらかという満足」と回答している。

問6-7 催し物等についてお伺いします。(p.25～26 参照)

視聴覚ホール・会議室等でのイベントについては、「満足」または「どちらかという満足」と回答した利用者が昨年度と同様5割近くいる。

ギャラリーの展示内容及び催しについての掲示を「利用したことがない(見たことがない)」と回答した利用者が3割近くに上ることから、これらのPR方法について今後検討が必要と思われる。

問6-8 ホームページについてお伺いします。(p.27 参照)

ホームページの見やすさについては「利用したことがない」との回答が過半数近くおり、蔵書検索の使いやすさについても「利用したことがない」との回答が4割ほどあった。

問6-9 図書館が日常生活で役立っているかどうかについて (p.28 参照)

日常での満足 年代別比較 (カッコ内の数字は去年からの増減)

	満足	どちらかという と満足	どちらかとい うと不満	不満	無回答
10代	76.9% (-2.5)	23.1% (4.6)	0.0% (-2.1)	0.0% (0.0)	0.0% (0.0)
20代	57.5% (-14.8)	36.8% (16.3)	4.6% (1.0)	1.1% (-0.1)	0.0% (-2.4)
30代	57.0% (-2.2)	40.7% (4.0)	2.3% (-0.7)	0.0% (0.0)	0.0% (-1.0)
40代	54.0% (5.7)	41.4% (-5.9)	4.6% (2.4)	0.0% (-1.1)	0.0% (-1.1)
50代	46.3% (-1.3)	47.6% (-0.1)	6.1% (2.9)	0.0% (0.0)	0.0% (-1.6)
60代	52.3% (4.8)	46.2% (1.9)	1.5% (-6.7)	0.0% (0.0)	0.0% (0.0)
70才以上	56.7% (18.2)	40.0% (-13.8)	3.3% (-4.4)	0.0% (0.0)	0.0% (0.0)
全体	58.3% (-1.5)	38.3% (3.2)	3.1% (-0.4)	0.2% (-0.2)	0.0% (-1.0)

年代別に比較すると、10代は「満足」と回答した利用者の割合が他の年代と比べてもっとも高い。

また、20代以外では、「不満」と回答した利用者がいなかった。なお、すべての年代で9割以上の利用者が「満足」「どちらかという満足」と回答している。

問5-10 図書館全体について (p.28 参照)

男女別比較

	満足	どちらかという 満足	どちらかという 不満	不満	無回答
男性	51.1% (0.1)	43.4% (2.9)	4.4% (-1.0)	1.1% (-0.1)	0.0% (-1.9)
女性	48.1% (-6.4)	45.6% (5.1)	5.6% (2.7)	0.7% (0.7)	0.0% (-2.1)
全体	49.6% (-3.1)	44.5% (4.0)	5.0% (0.8)	0.9% (0.3)	0.0% (-2.0)

年代別比較

	満足	どちらかという 満足	どちらかという 不満	不満	無回答
10代	62.0% (-2.9)	34.3% (3.3)	1.9% (-1.2)	1.9% (1.9)	0.0% (-1.0)
20代	49.4% (-8.4)	42.5% (7.6)	6.9% (2.1)	1.1% (1.1)	0.0% (-2.4)
30代	44.2% (-7.9)	47.7% (6.9)	7.0% (0.9)	1.2% (1.2)	0.0% (-1.0)
40代	48.3% (1.0)	47.1% (3.2)	4.6% (-0.9)	0.0% (0.0)	0.0% (-3.3)
50代	39.0% (-5.4)	51.2% (2.0)	8.5% (6.9)	1.2% (-2.0)	0.0% (-1.6)
60代	47.7% (3.4)	52.3% (4.8)	0.0% (-3.3)	0.0% (-1.6)	0.0% (-3.3)
70才以上	56.7% (10.5)	36.7% (-9.5)	6.7% (-1.0)	0.0% (0.0)	0.0% (0.0)

職業別比較

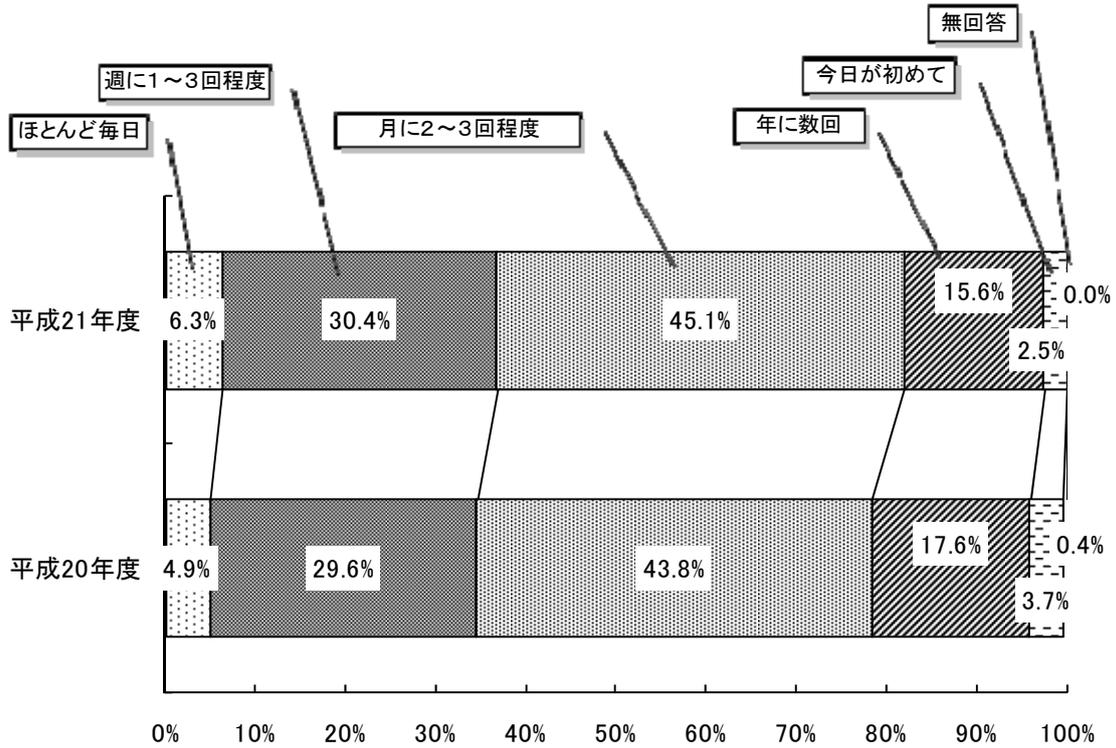
	満足	どちらかという 満足	どちらかという 不満	不満	無回答
自営業	57.1% (-8.4)	38.1% (14.0)	4.8% (-2.1)	0.0% (0.0)	0.0% (-3.4)
勤め人	45.3% (-2.4)	46.6% (1.6)	6.7% (3.1)	1.3% (-0.2)	0.0% (-2.1)
学生	57.7% (-6.5)	37.3% (5.9)	3.5% (1.4)	1.4% (1.4)	0.0% (-2.1)
専業主婦・夫	43.9% (0.5)	51.5% (0.8)	4.5% (0.2)	0.0% (0.0)	0.0% (-1.4)
その他	52.3% (5.9)	45.5% (2.0)	2.3% (-6.4)	0.0% (0.0)	0.0% (-1.4)

男女別に比較すると、「満足」と回答した利用者の割合は、男性の方がやや多い。

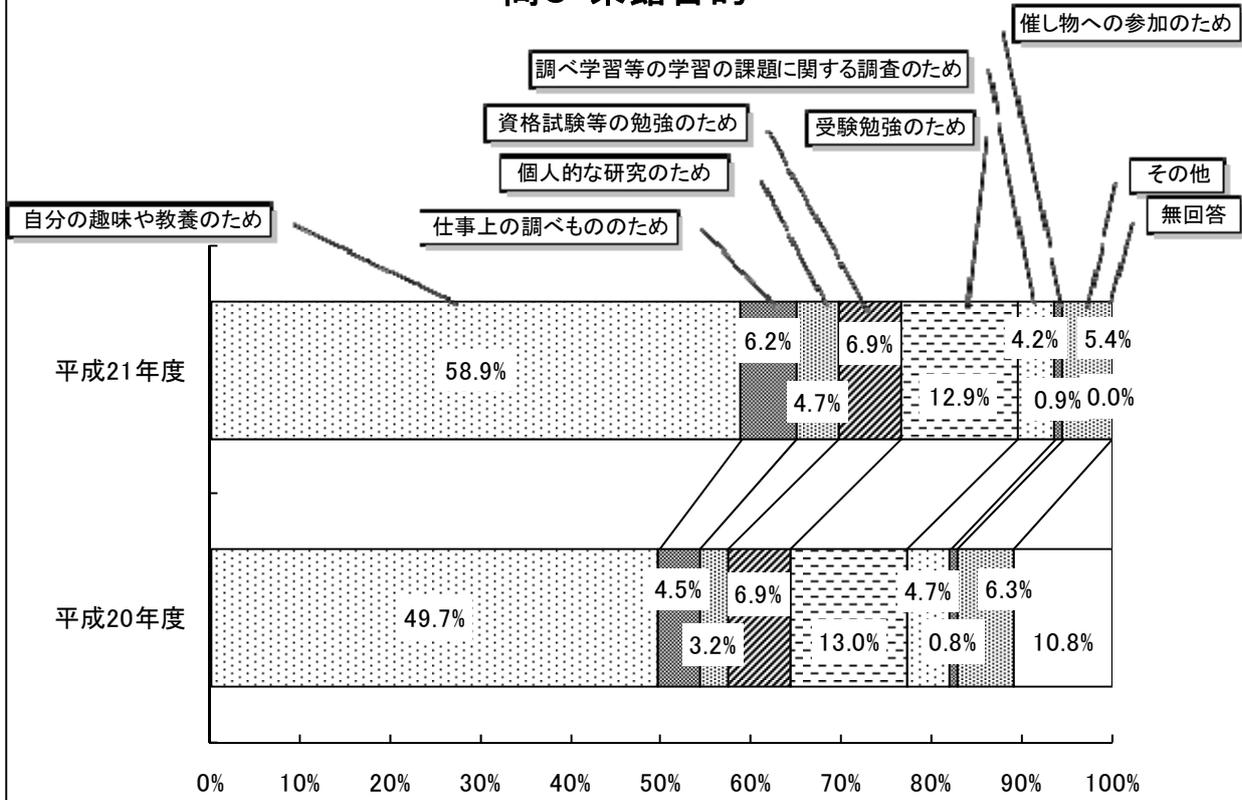
年代別では、「満足」と回答した利用者の割合は10代が他の年代と比べてもっとも高く、50代がもっとも低い。なお、40代・60代・70才以上は昨年より増加している。

職業別では、「満足」と回答した利用者の割合は、自営業と学生が他の職業より高い。自営業と学生の利用者は、問1において「ほとんど毎日」図書館に来館する方の割合が他の職業より比較的高いことから、図書館への満足度が来館頻度に表れていると考えられる。

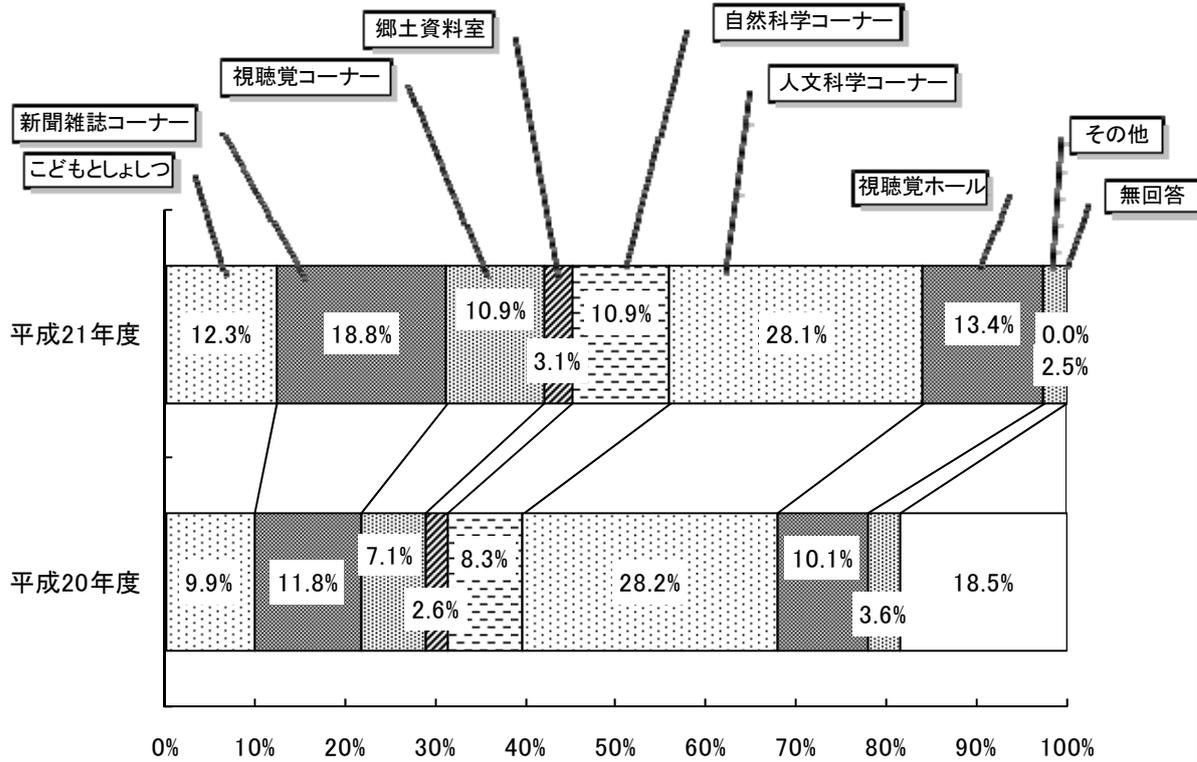
問1 来館頻度



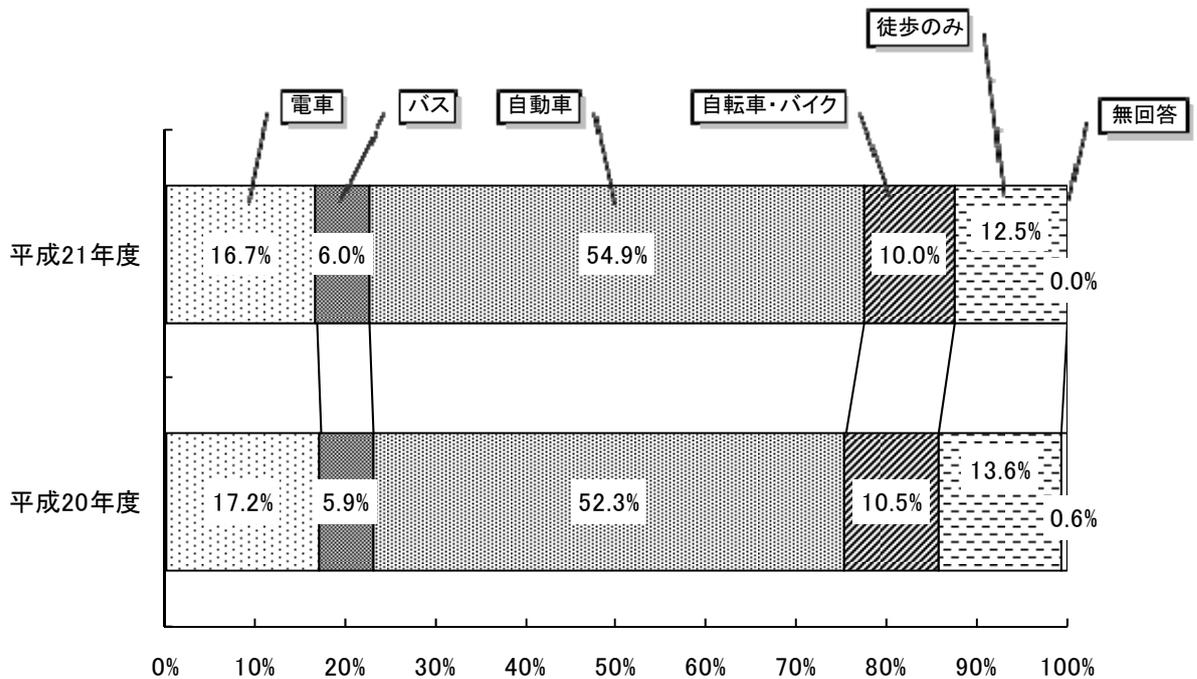
問3 来館目的



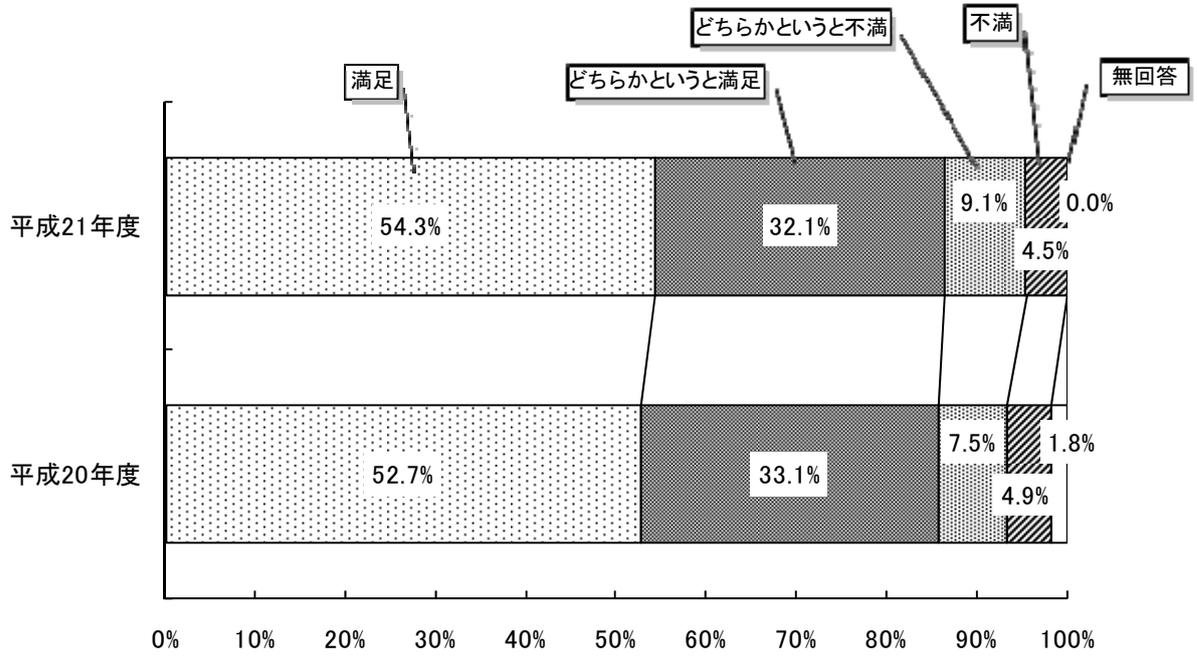
問4 主に利用するコーナー



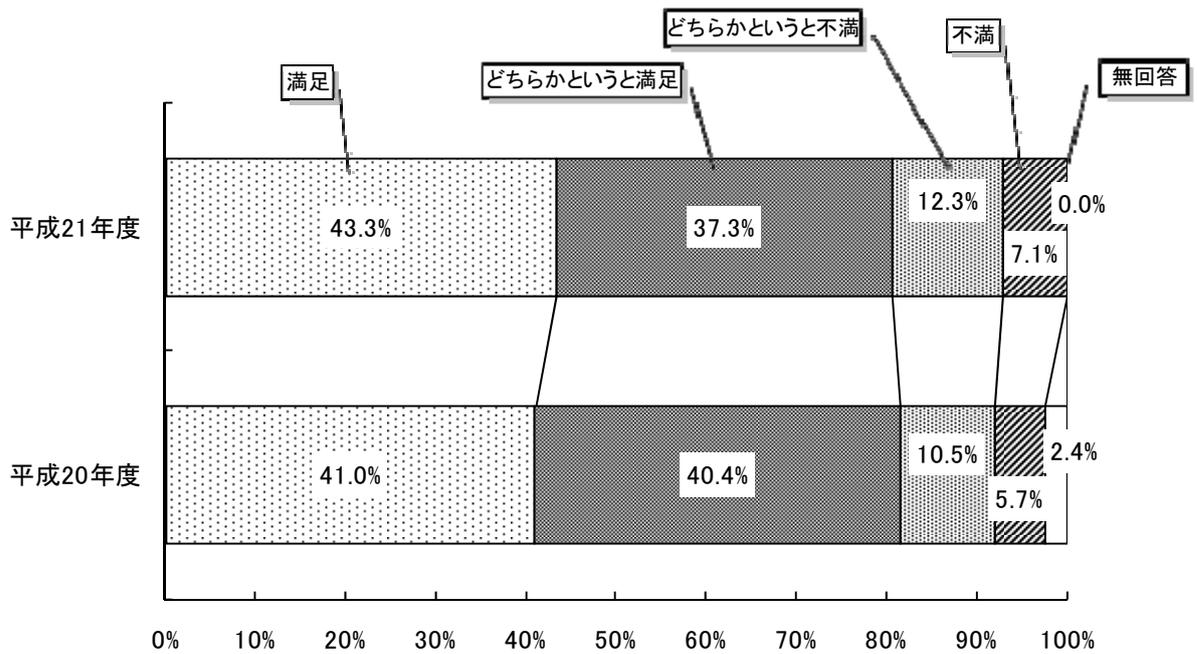
問5 交通手段



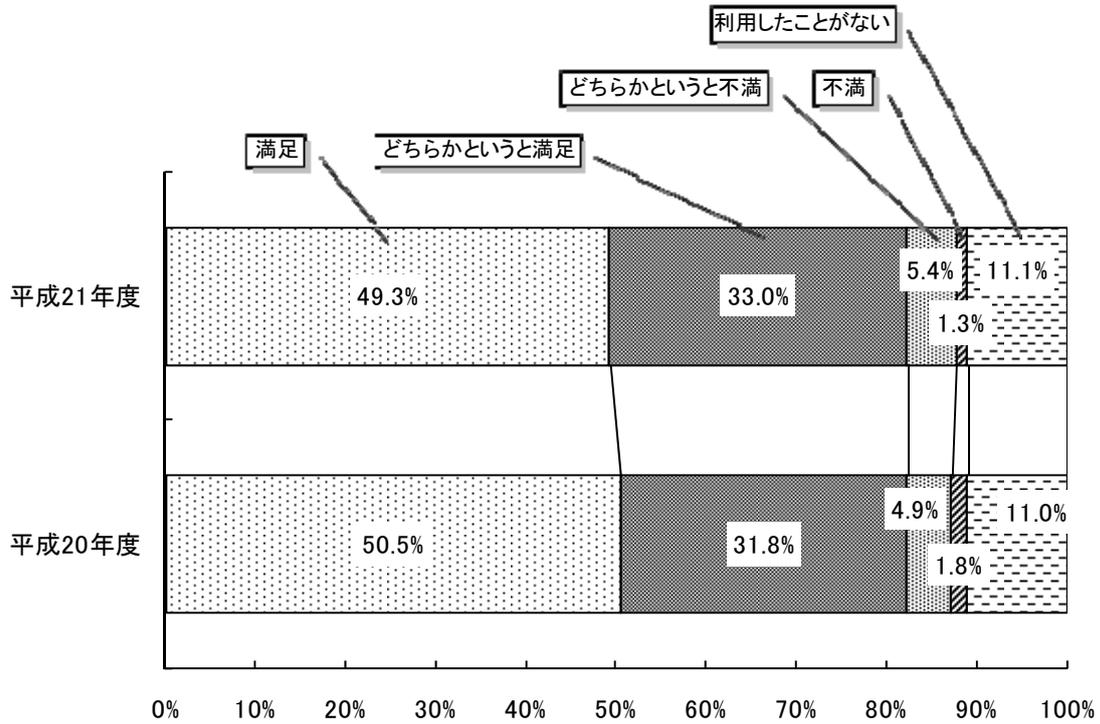
問6 1(1) 開館時間



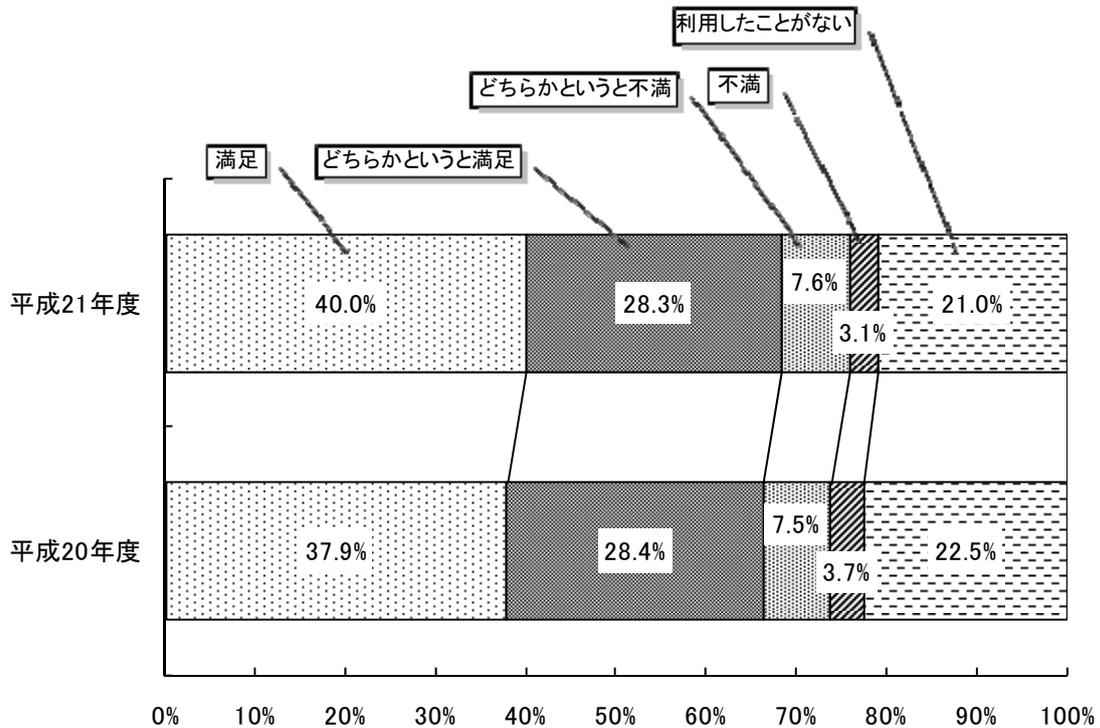
問6 1(2) 休館日



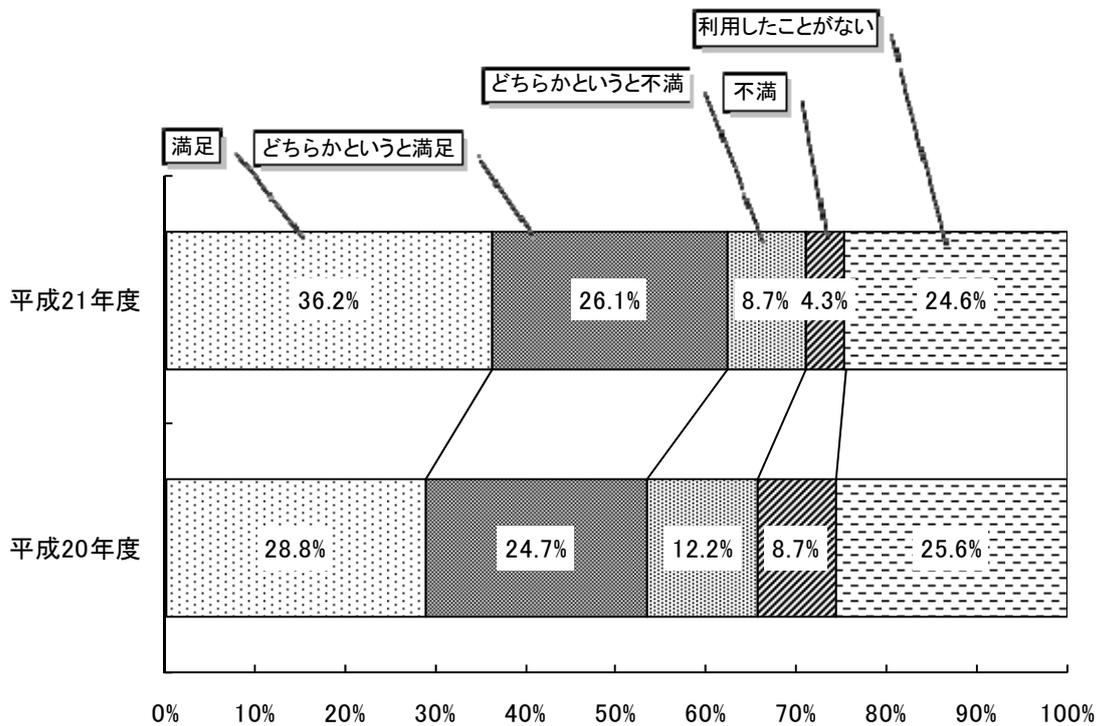
問6 1(3) 図書・雑誌の貸出冊数上限



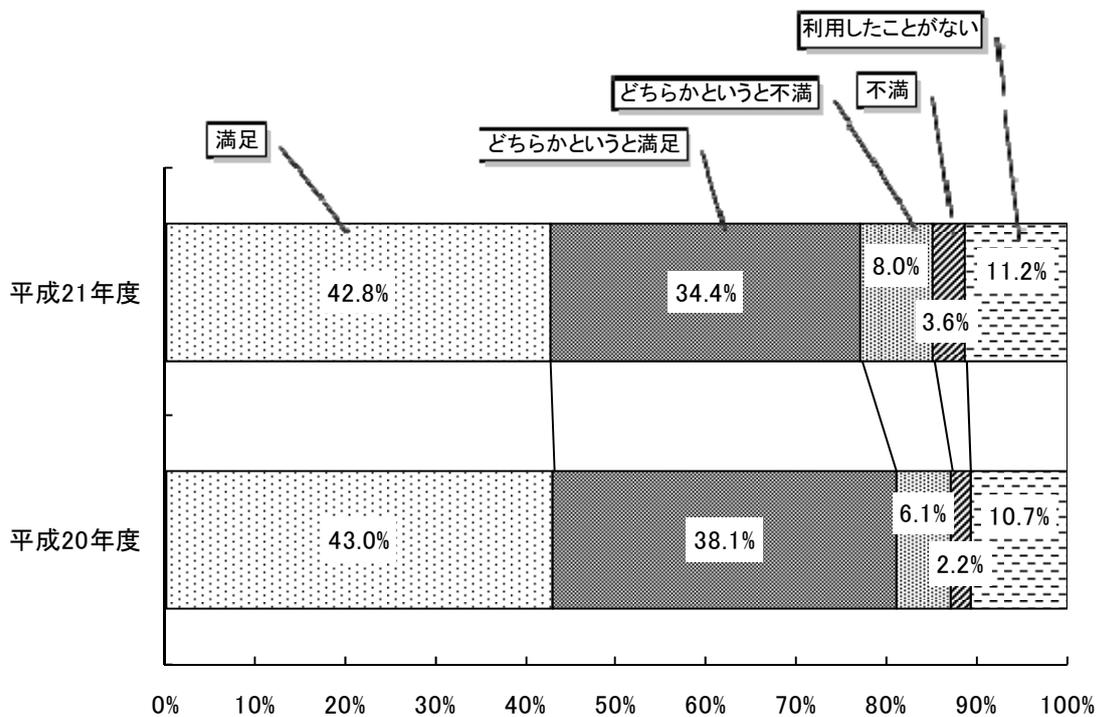
問6 1(4) ビデオ・CD・カセットテープ・レコードの貸出点数上限



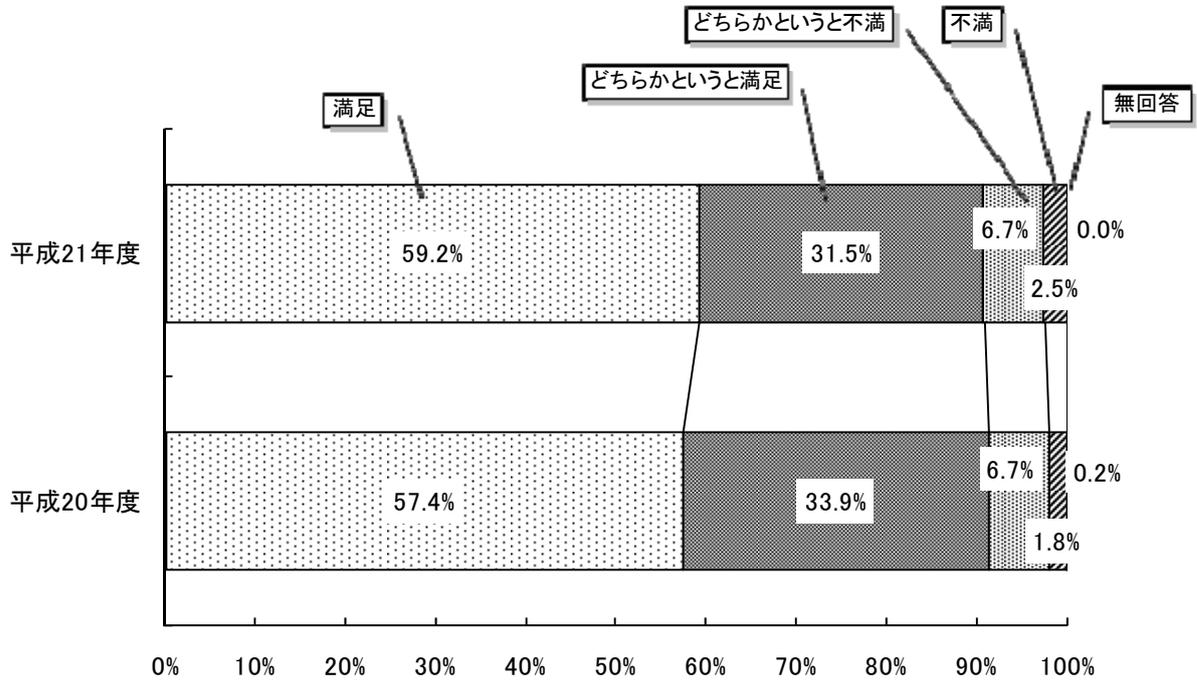
問6 1(5) DVDの貸出点数上限



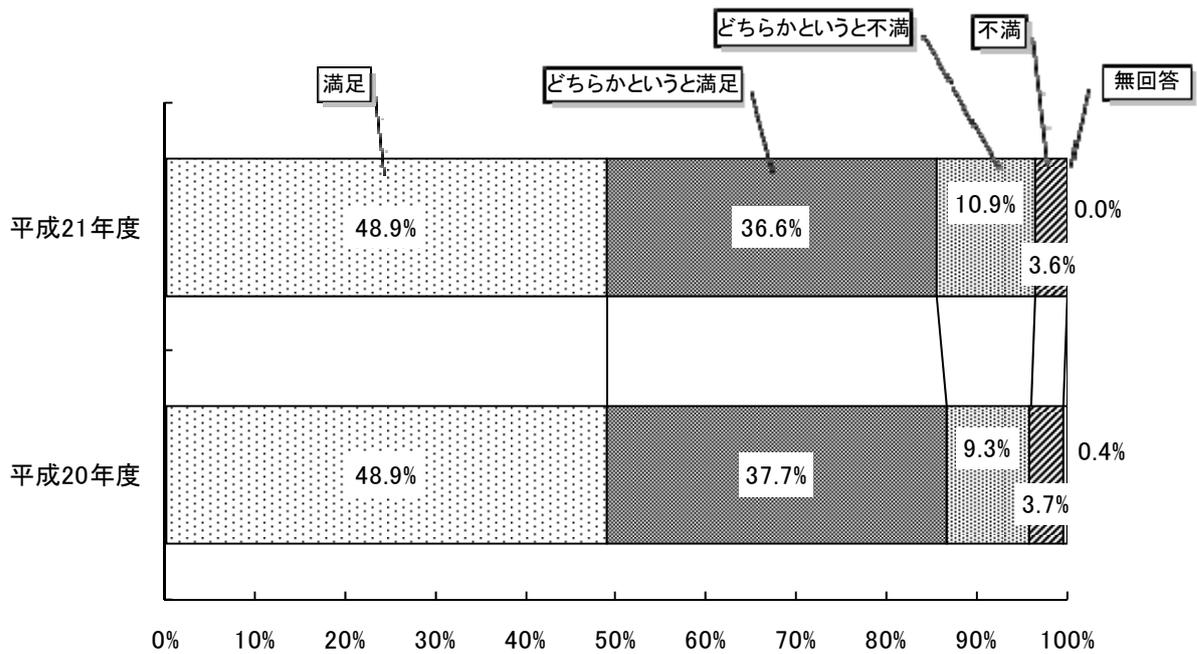
問6 1(6) 貸出期間



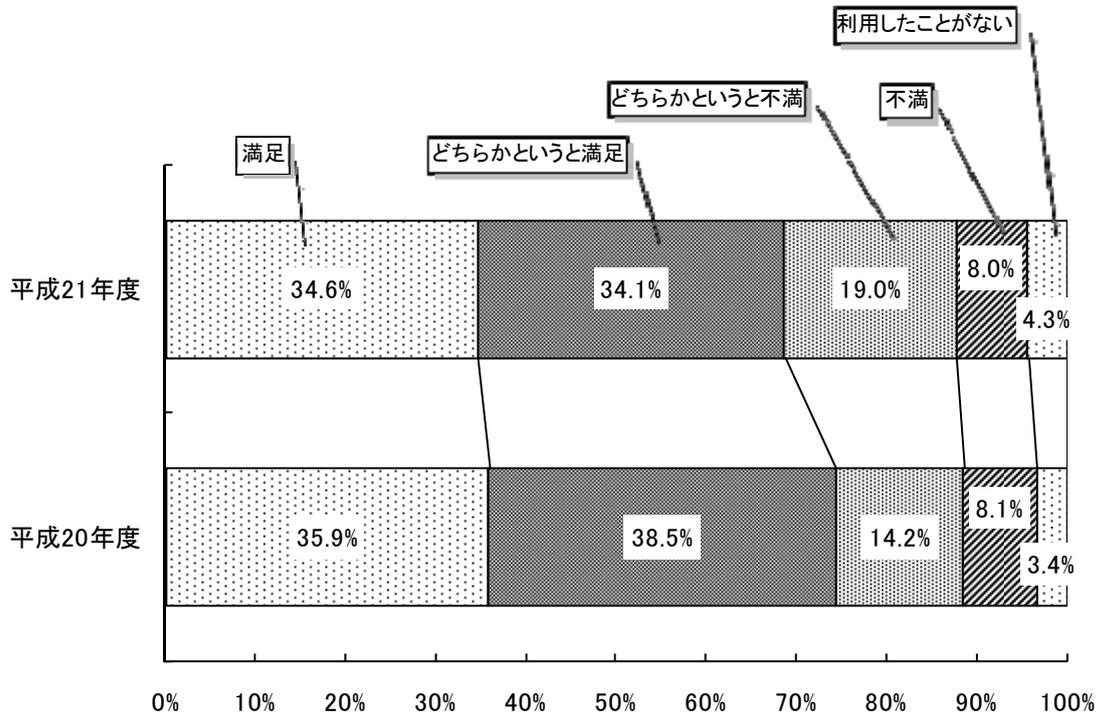
問6 2(1) 館内の明るさ



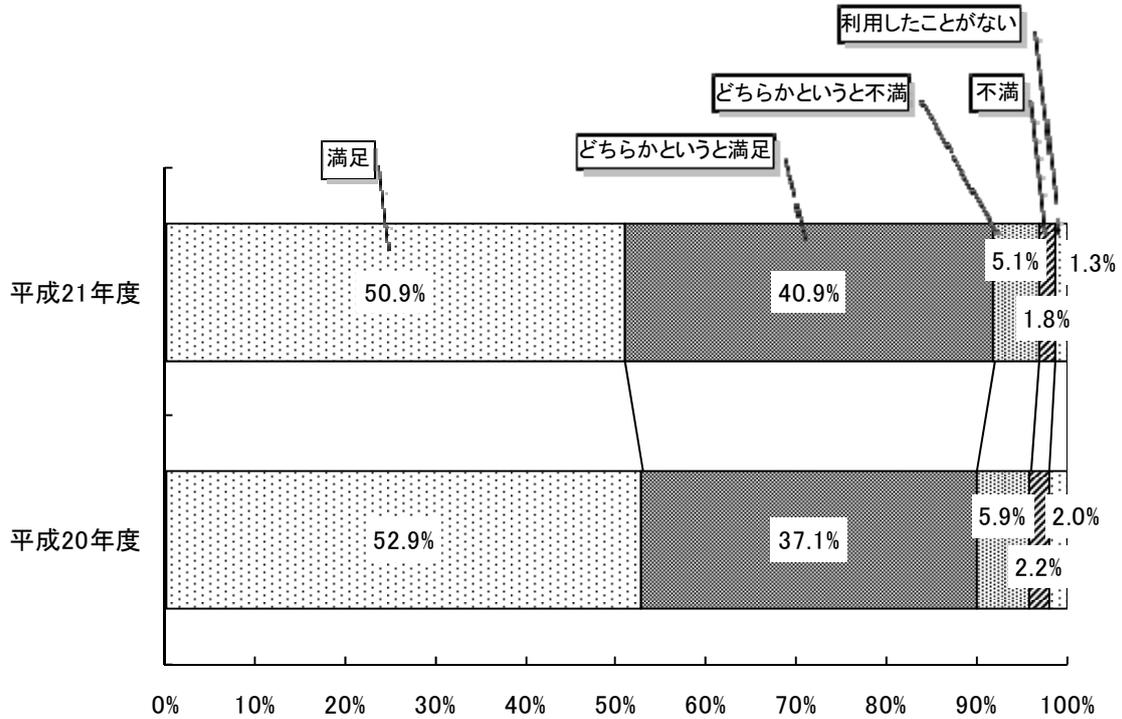
問6 2(2) 館内の温度



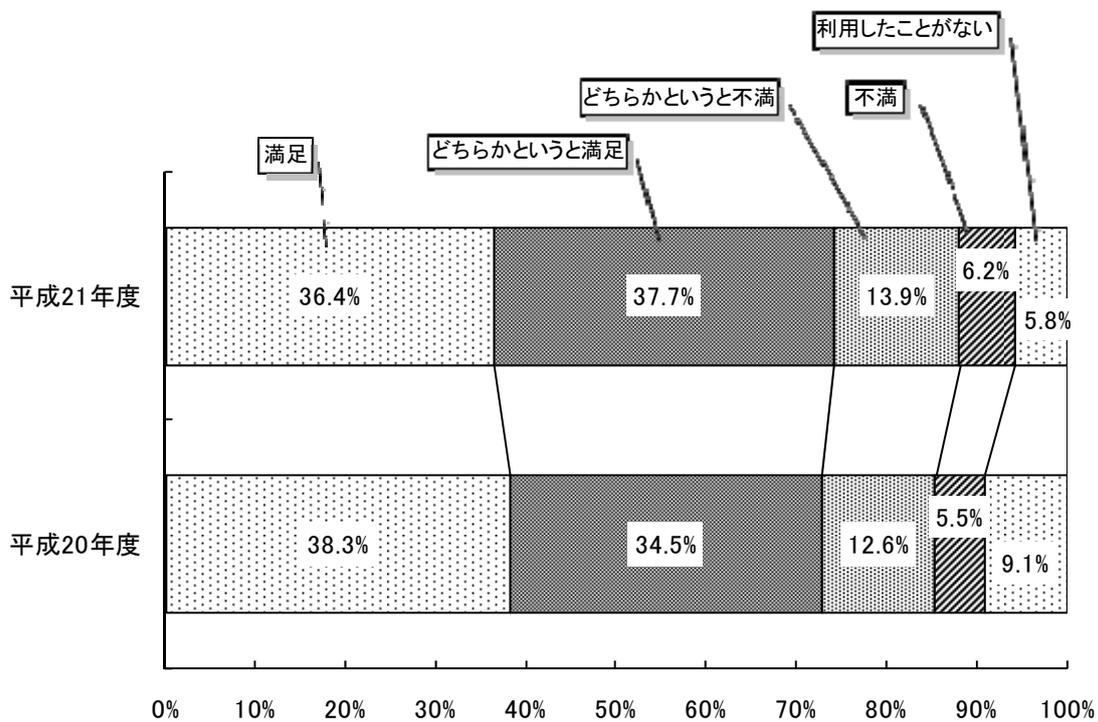
問6 2(3) 閲覧席の数(入学試験前等の繁忙日を除く)



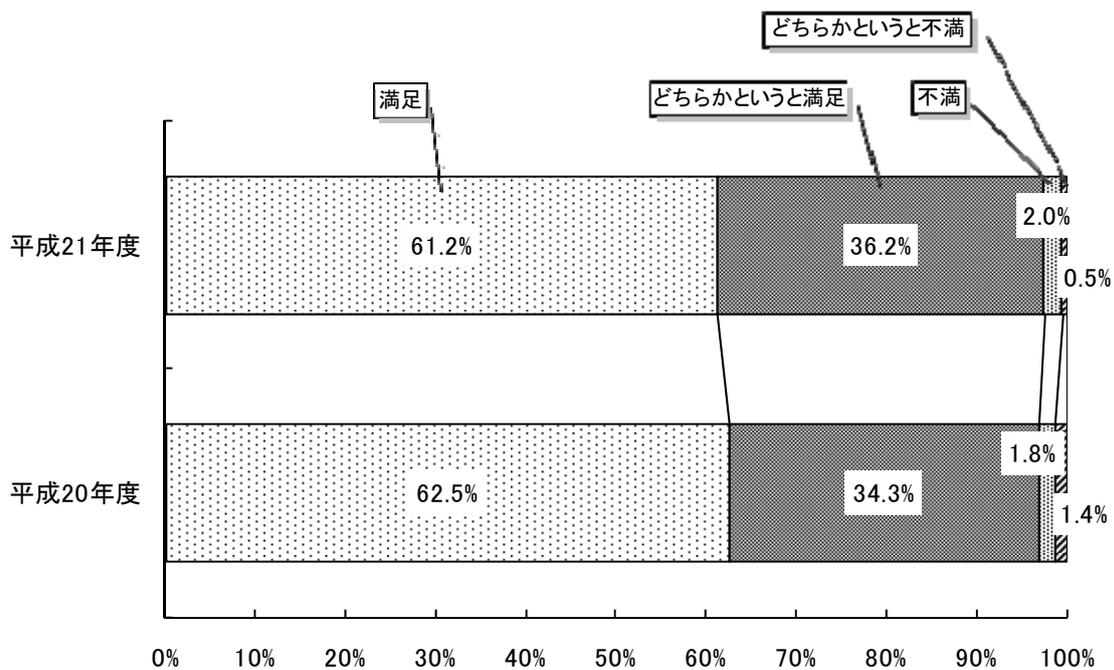
問6 2(4) トイレ・水飲み場等の設備



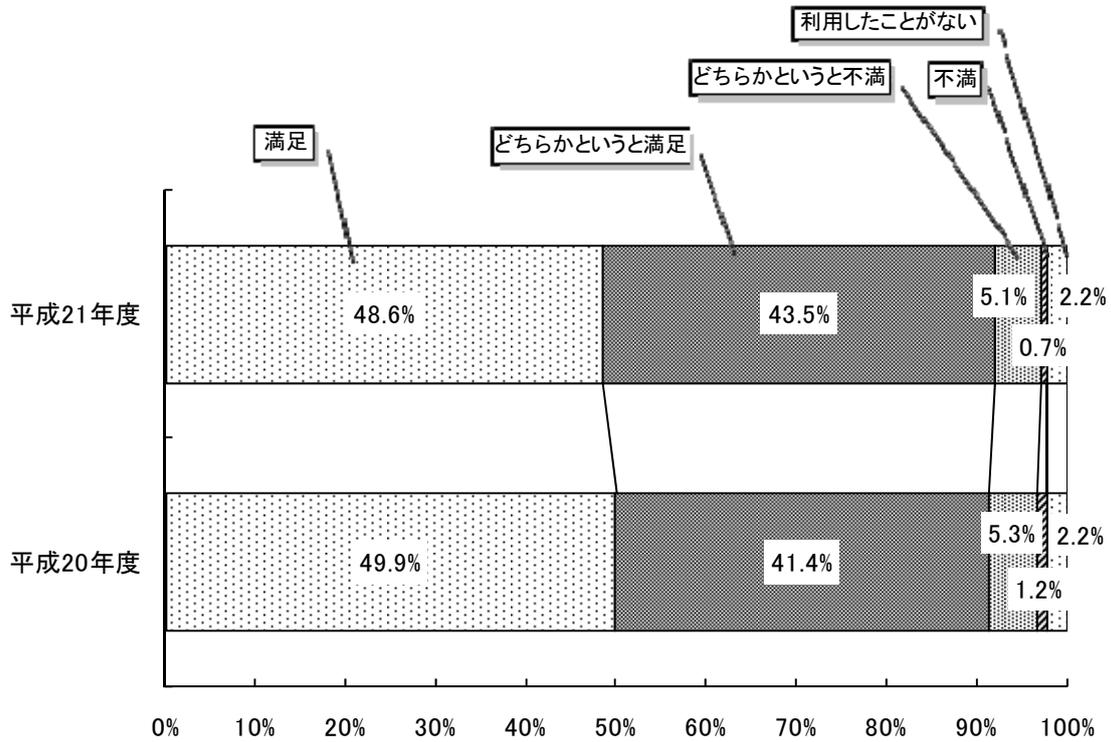
問6 2(5) 休憩コーナーの設備



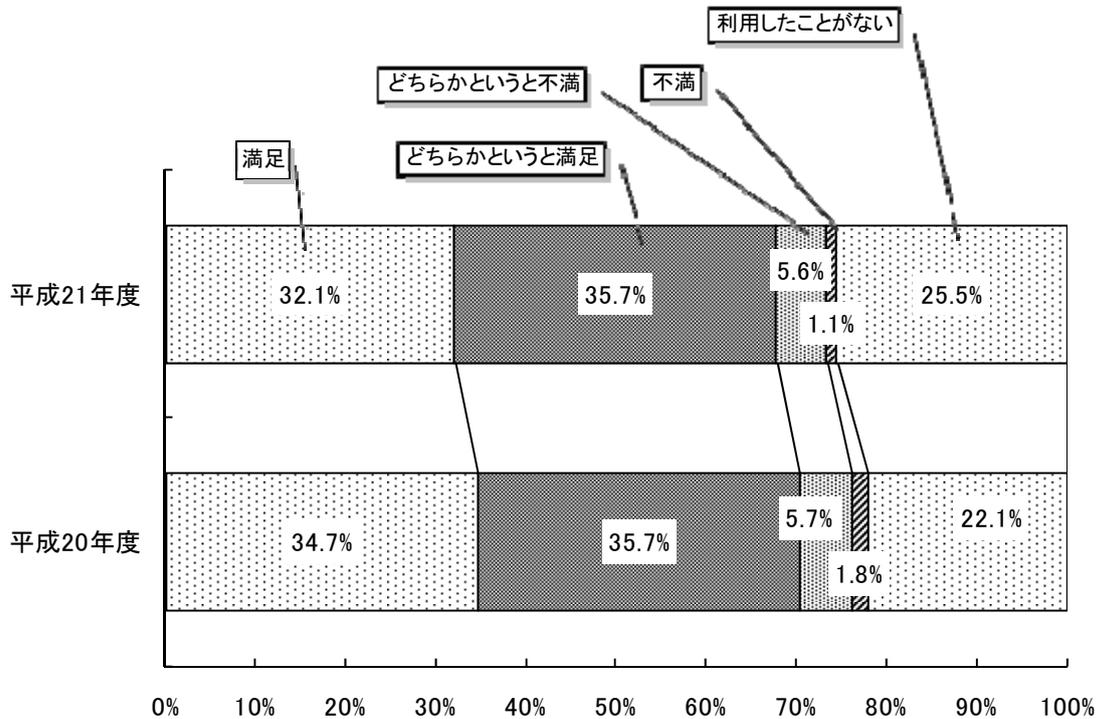
問5 2(6) 館内の清掃



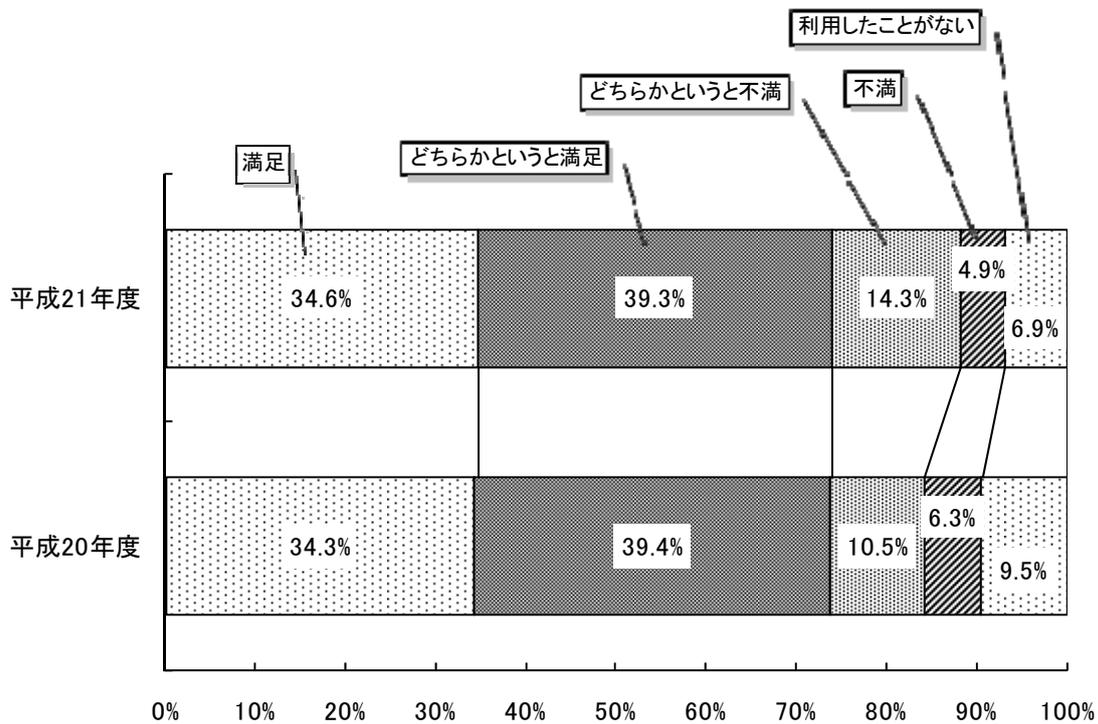
問6 2(7) 館内施設についての案内表示



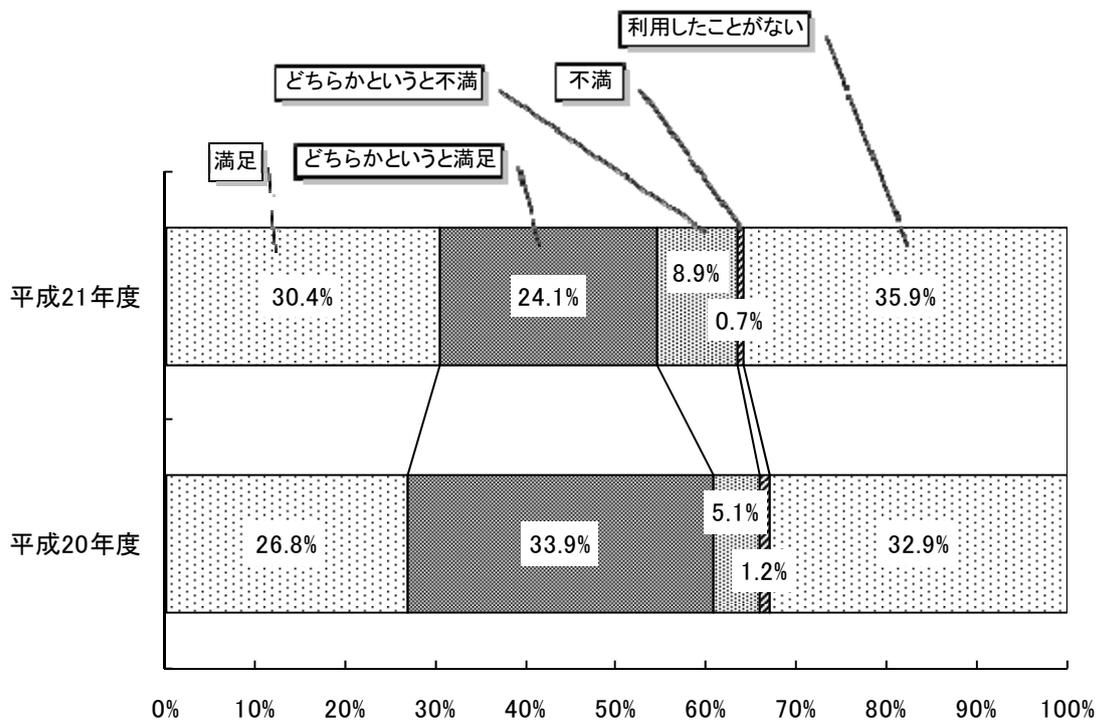
問6 2(8) 体の不自由な方への配慮



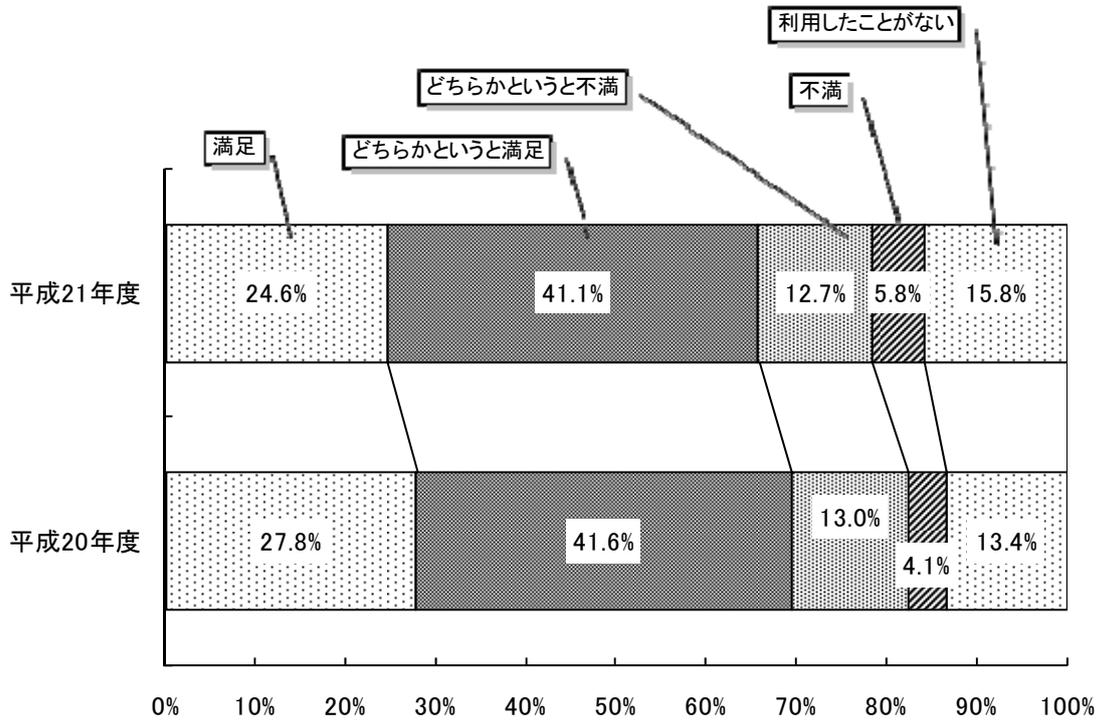
問6 3(1) 一般書の冊数



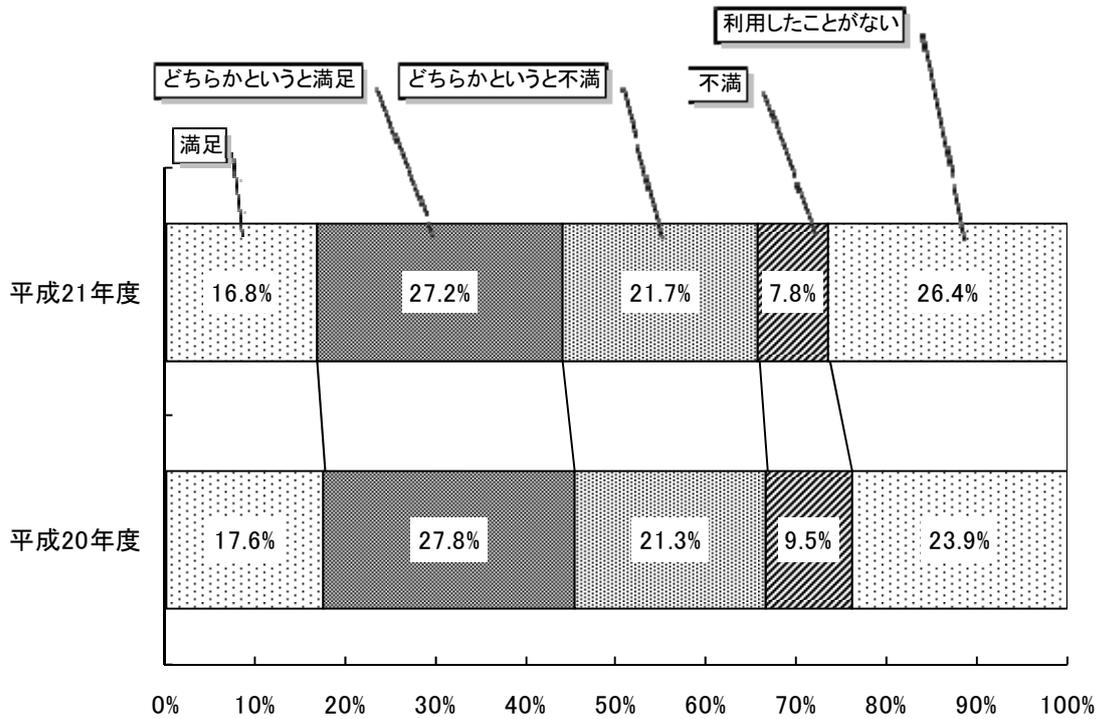
問6 3(2) 児童書の冊数



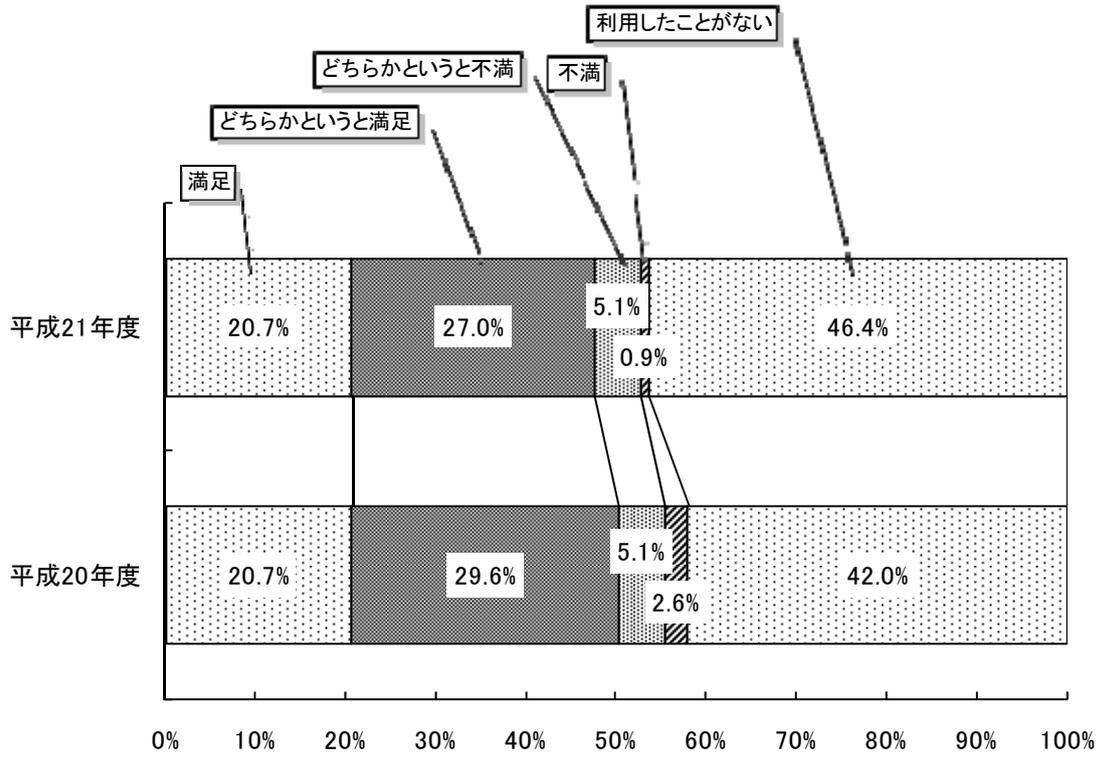
問6 3(3) 雑誌の種類



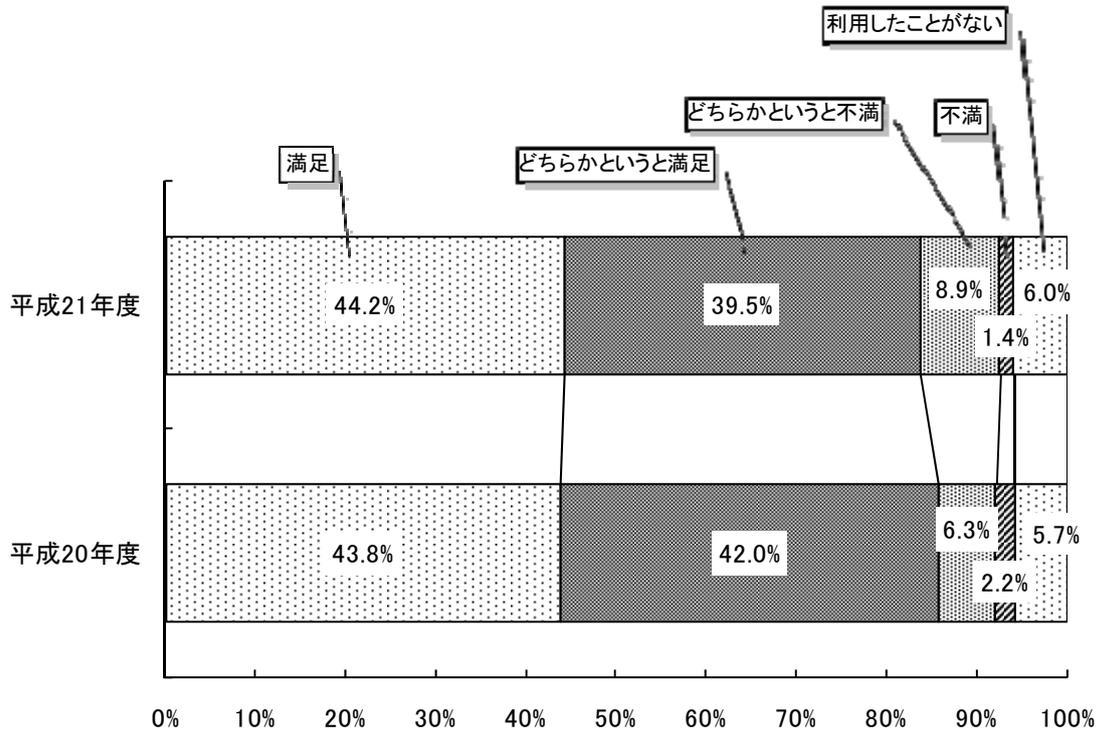
問6 3(4) 視聴覚資料(ビデオ・CD・カセットテープなど)の点数



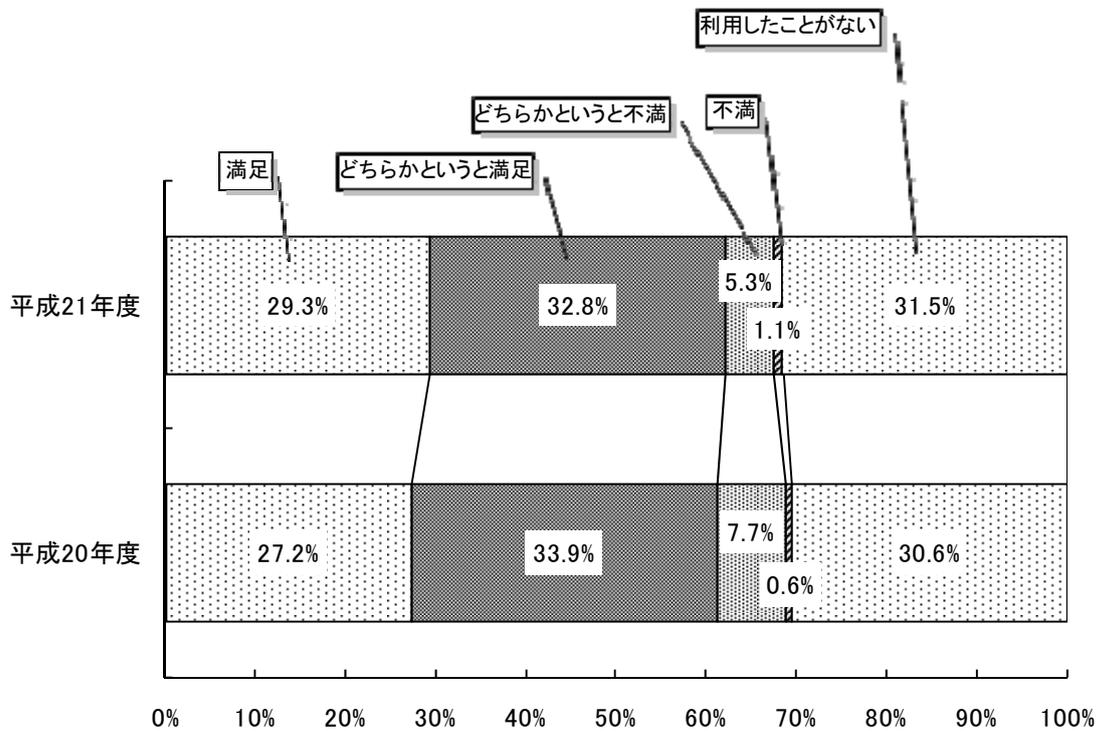
問6 3(5) 郷土資料の冊数



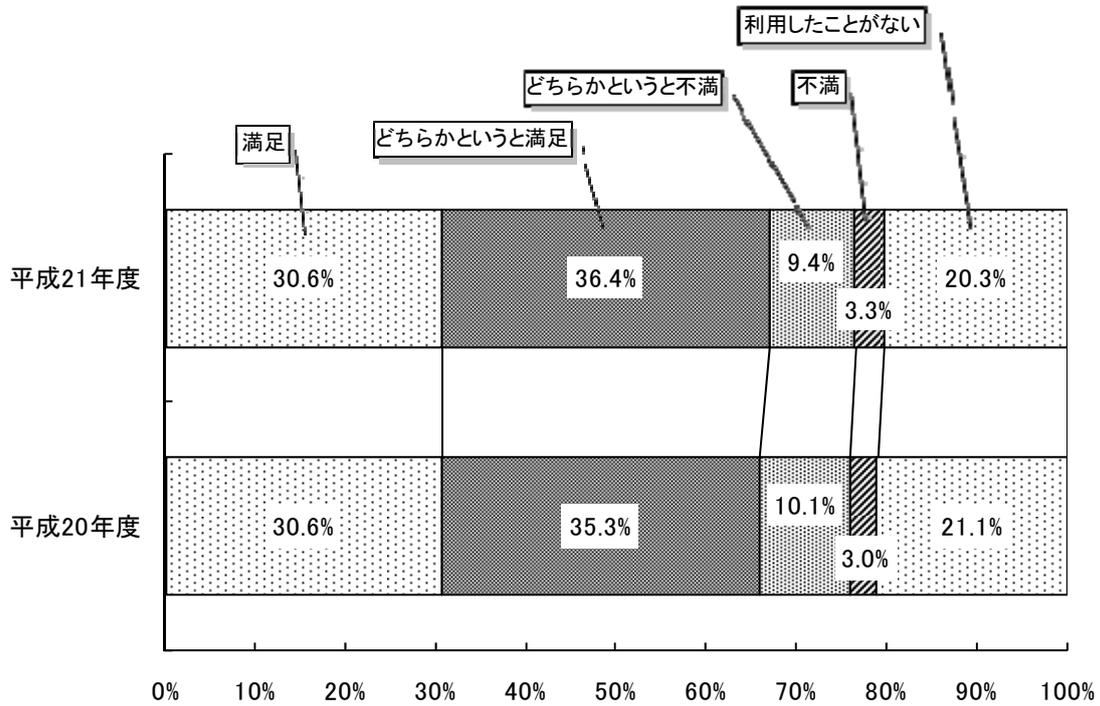
問6 4(1) 落ち着いて読書等ができましたか



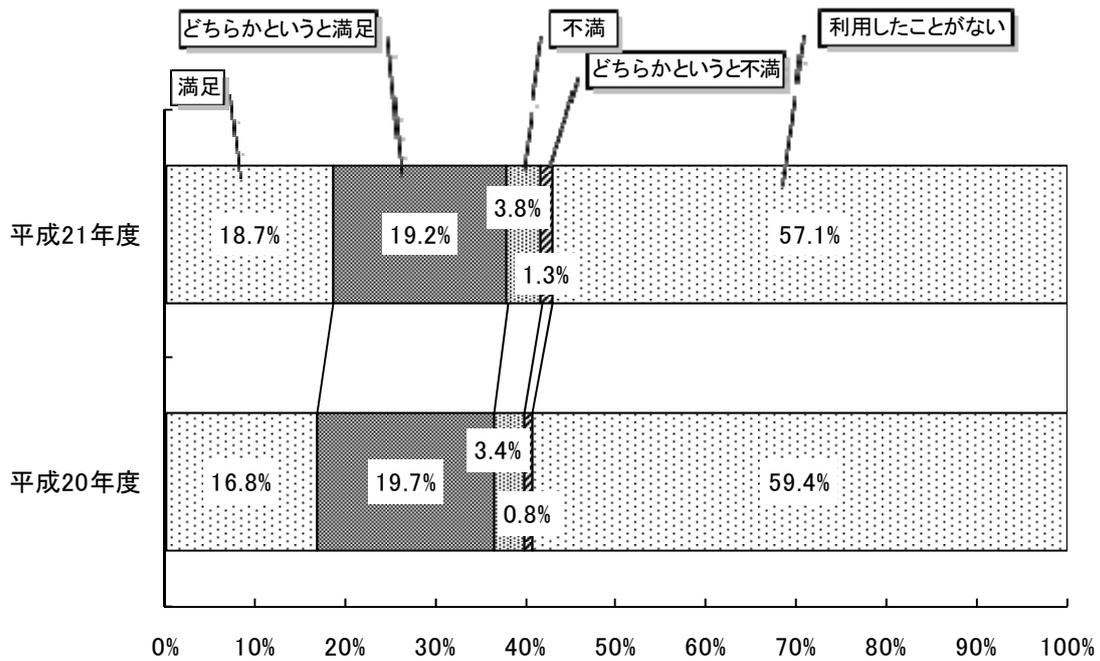
問6 4(2) 閉架書庫から資料をお出しするまでの時間



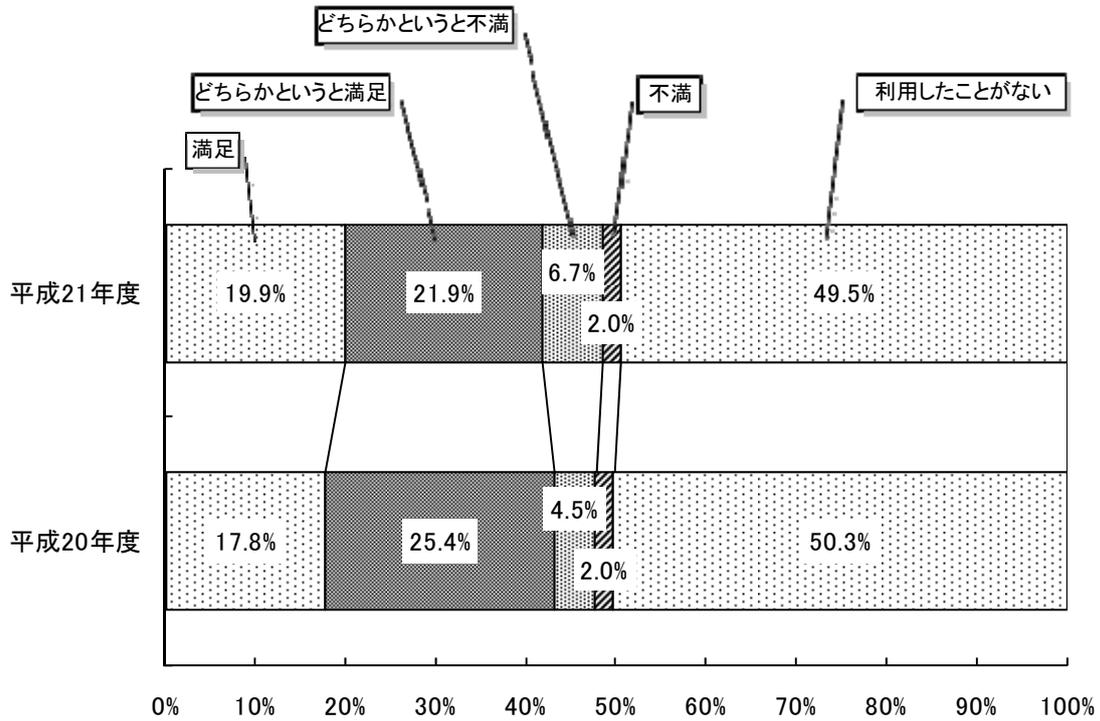
問6 4(3) 資料検索機の使いやすさ



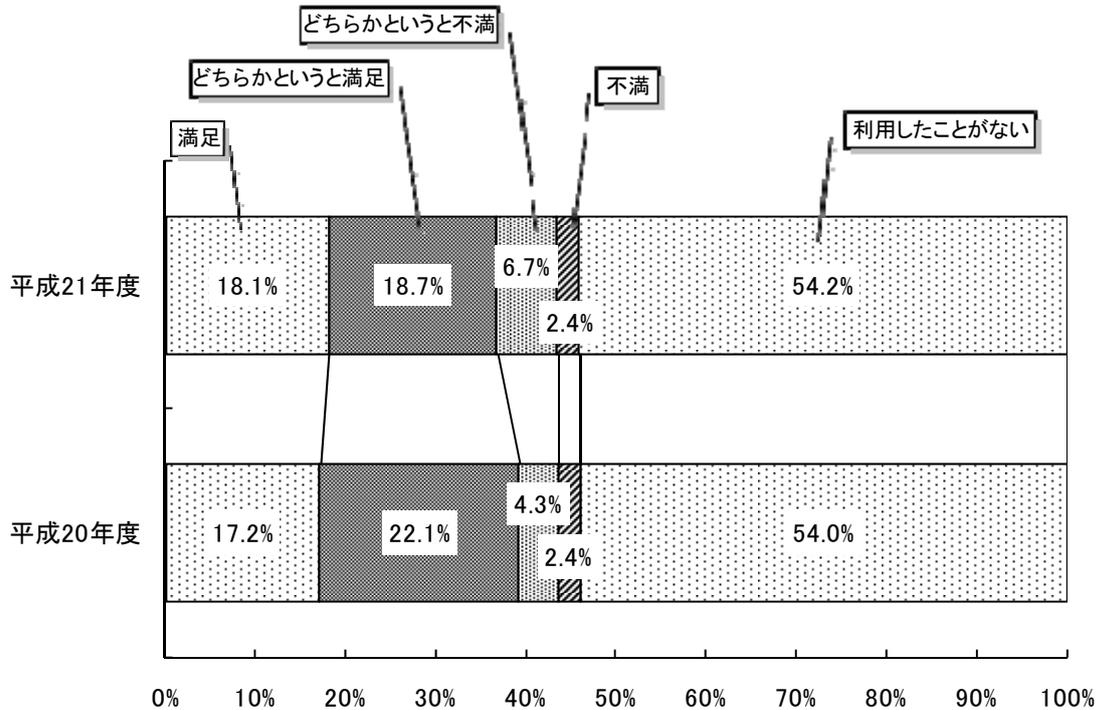
問6 4(4) ビジネス支援コーナーのCD-ROM端末機・商用オンラインデータベースの使いやすさ



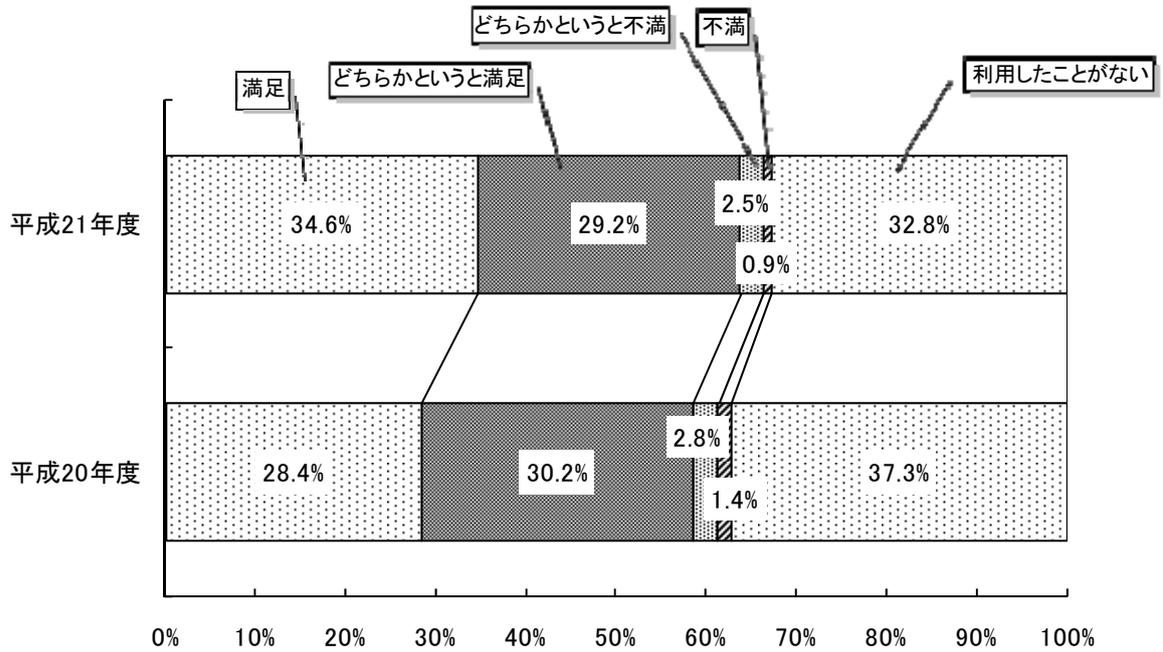
問6 4(5) AVブースの使いやすさ



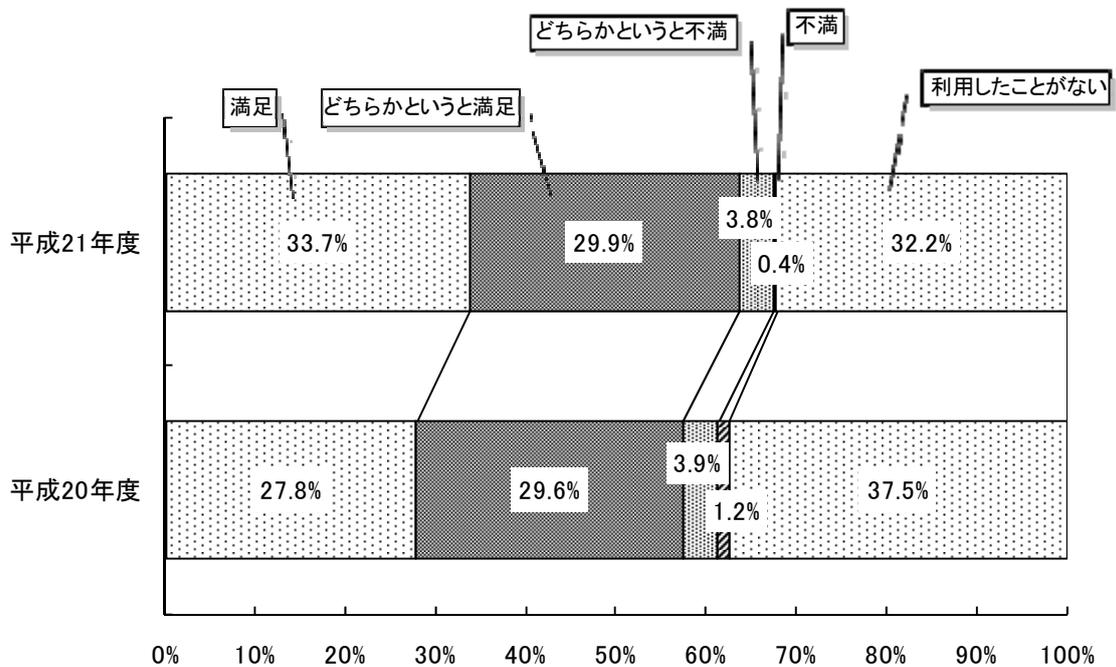
問6 4(6) インターネットブースの使いやすさ



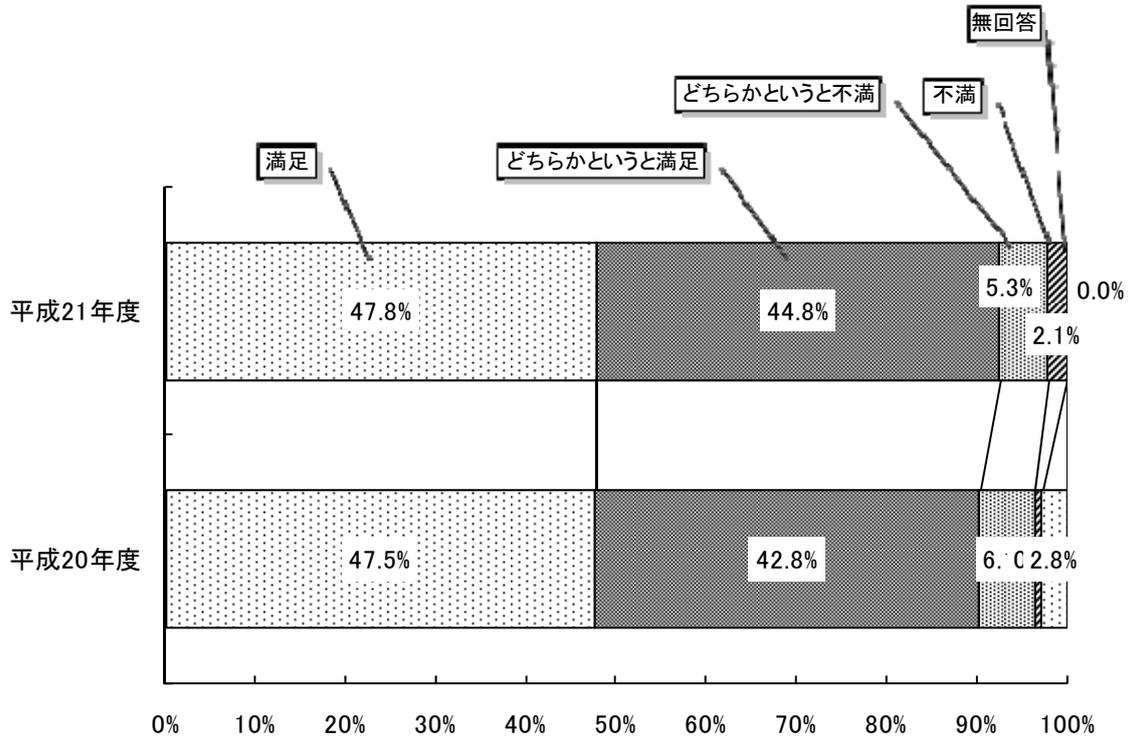
問6 5(1) 職員の回答の内容



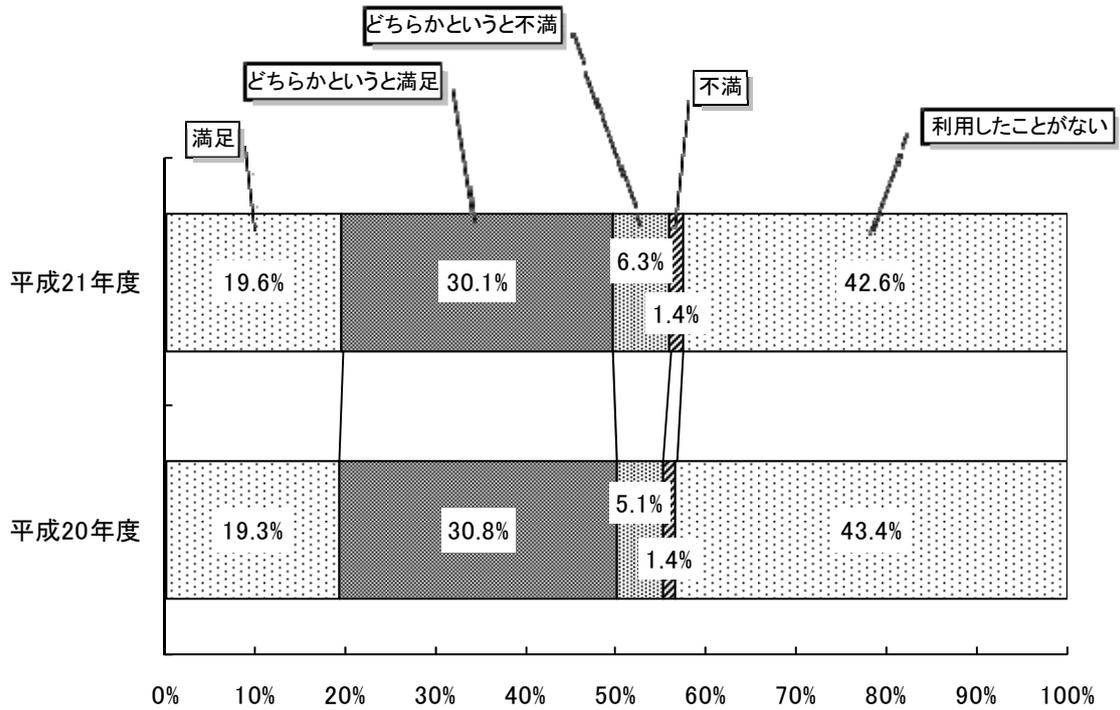
問6 5(2) 回答までにかかった時間



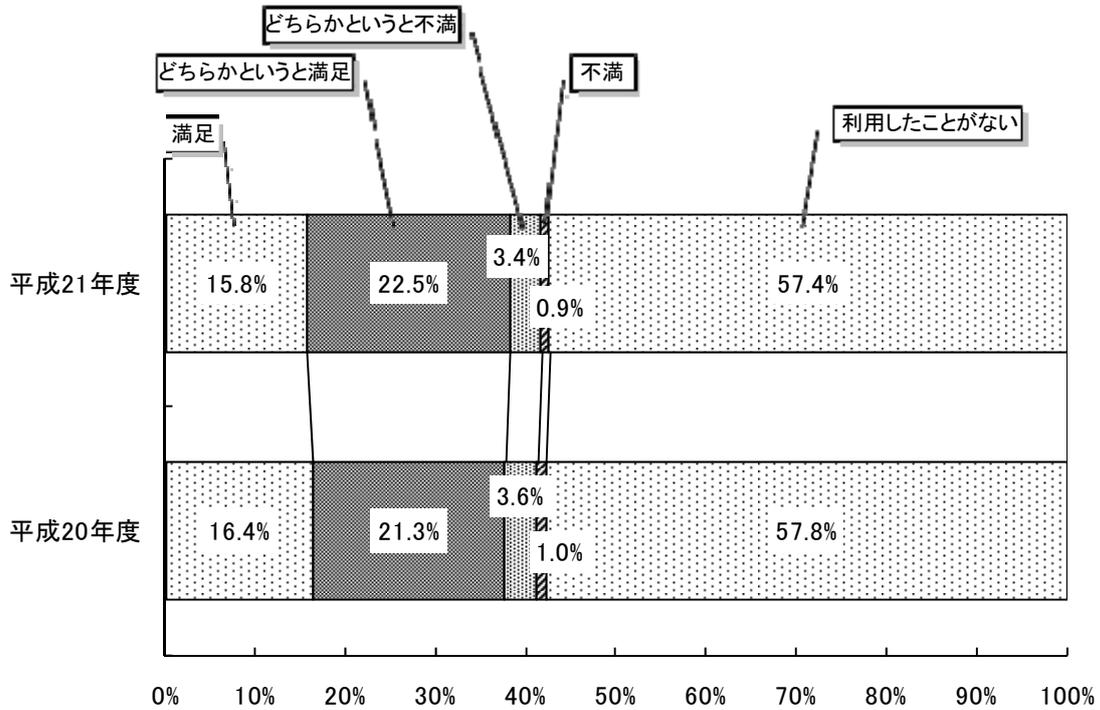
問6 6(1) カウンターや電話等での職員の対応



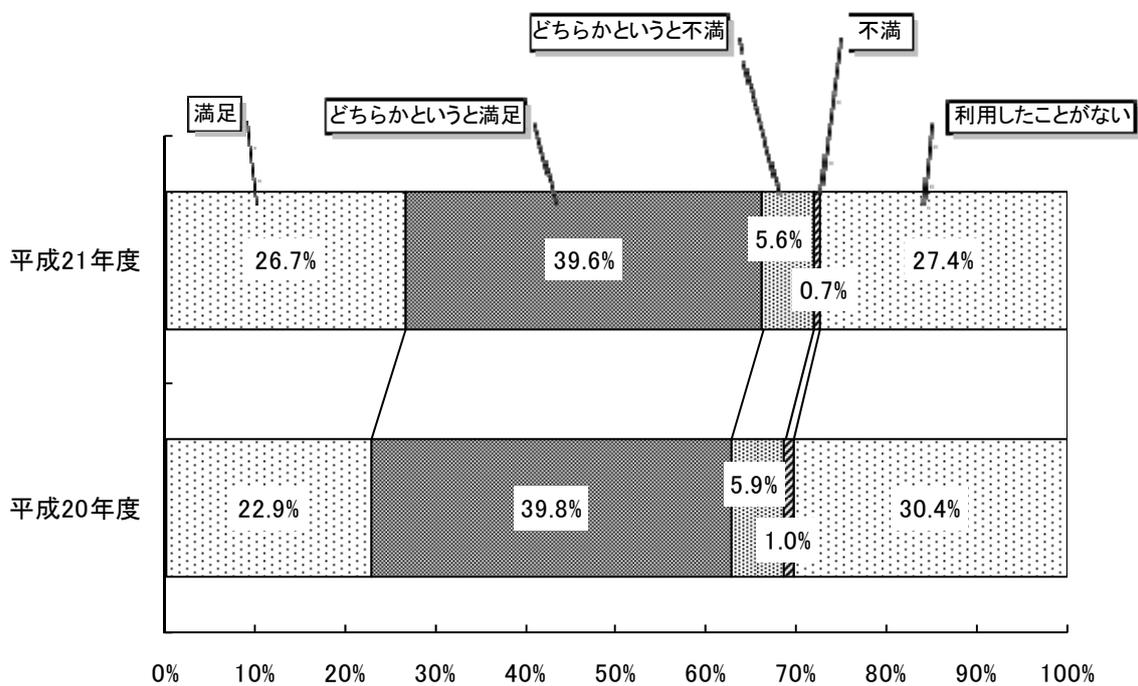
問6 7(1) 視聴覚ホール・会議室等での イベントの内容



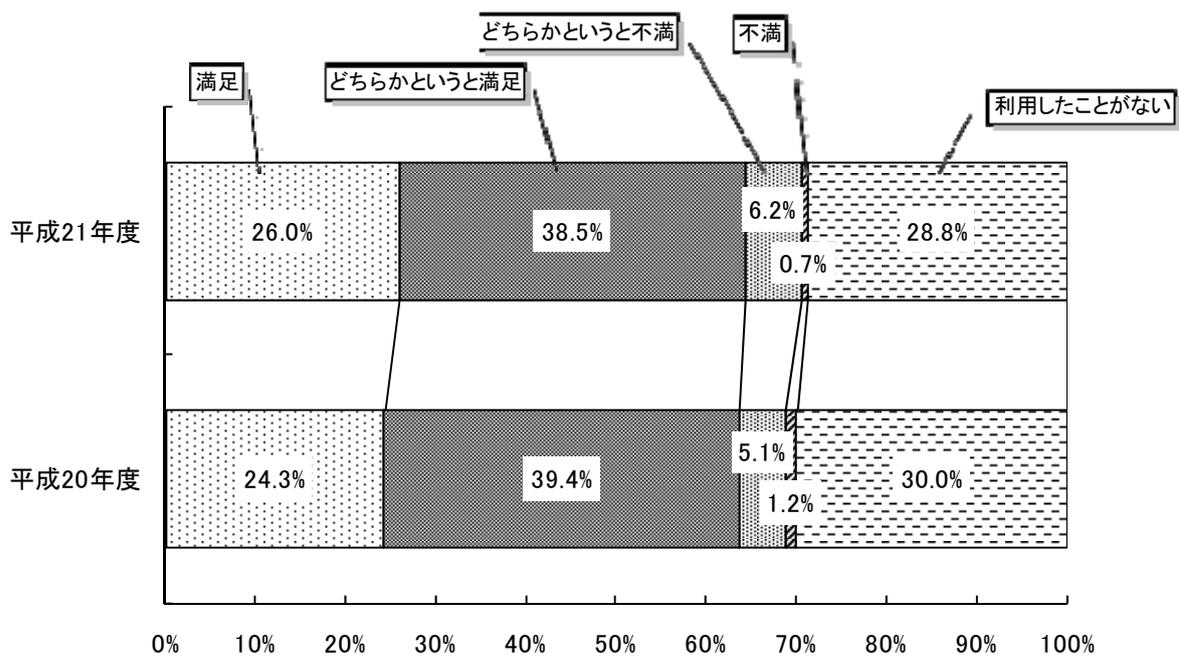
問6 7(2) おはなし会の開催日や内容



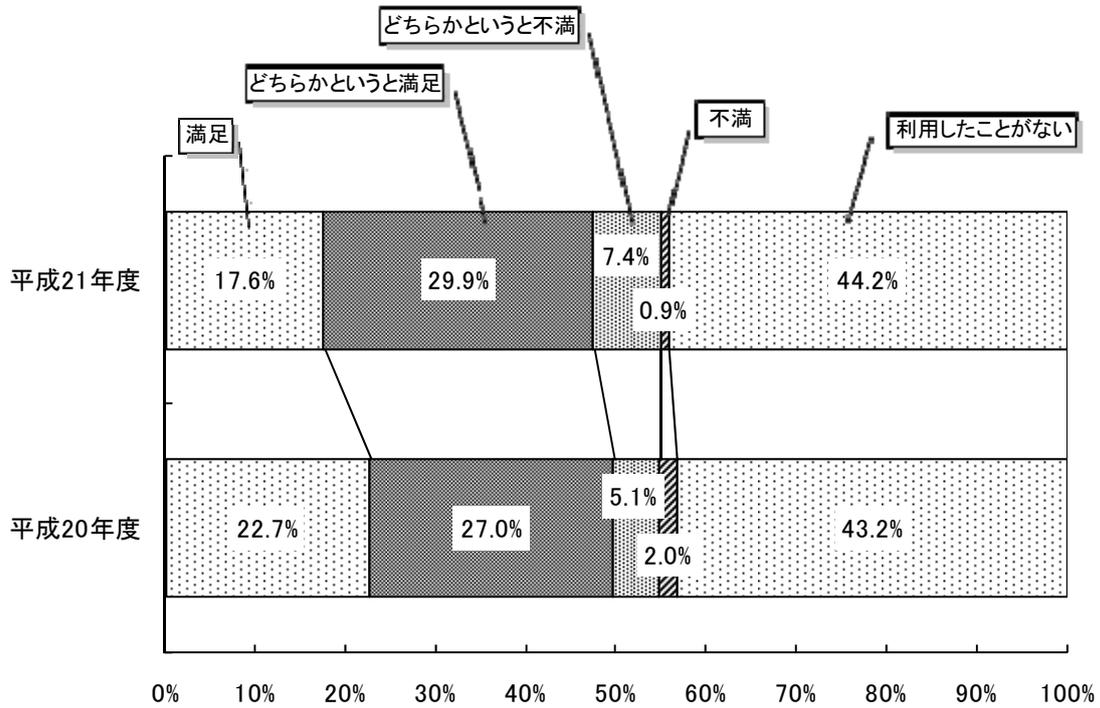
問6 7(3) ギャラリーの展示内容



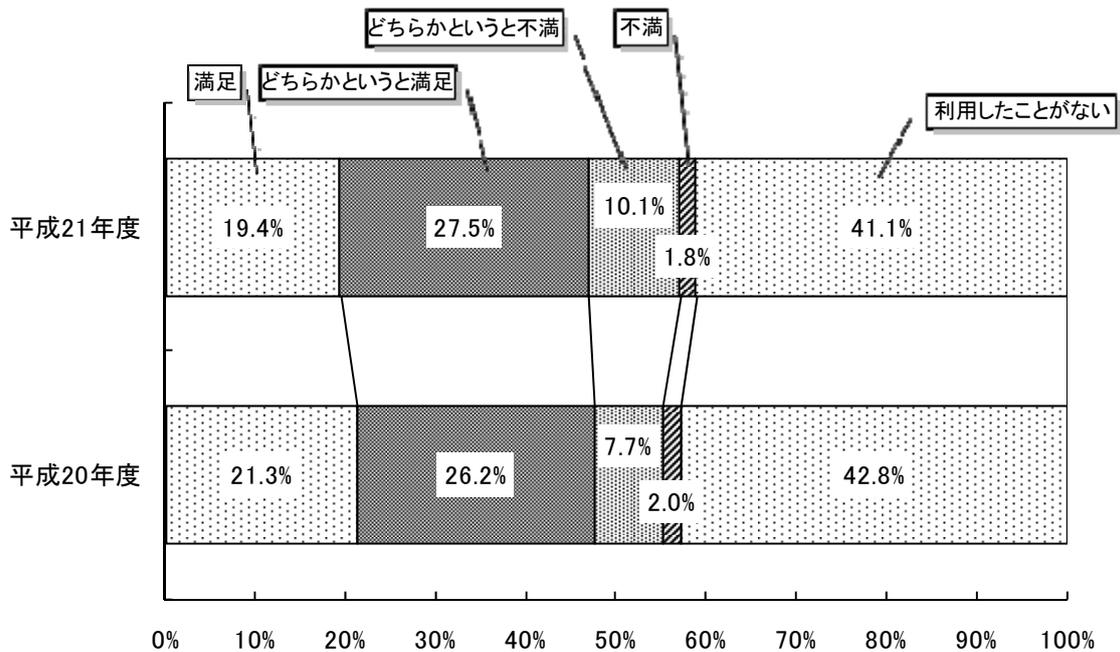
問6 7(4) 催しについての掲示



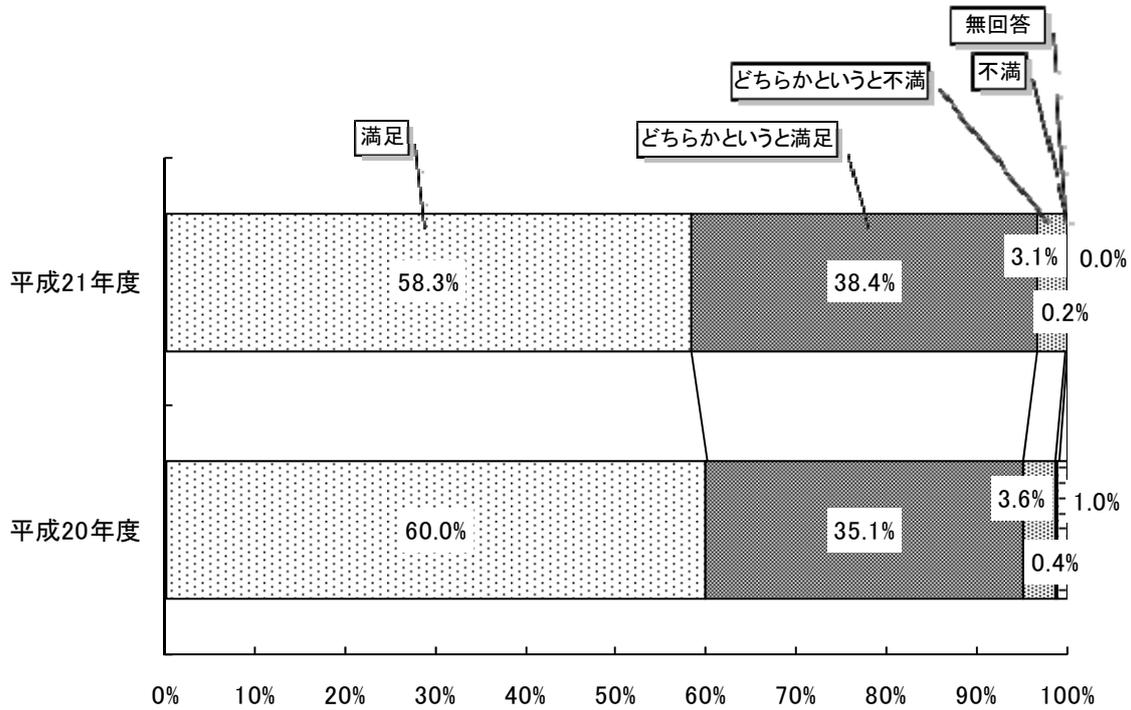
問6 8(1) ホームページの見やすさ



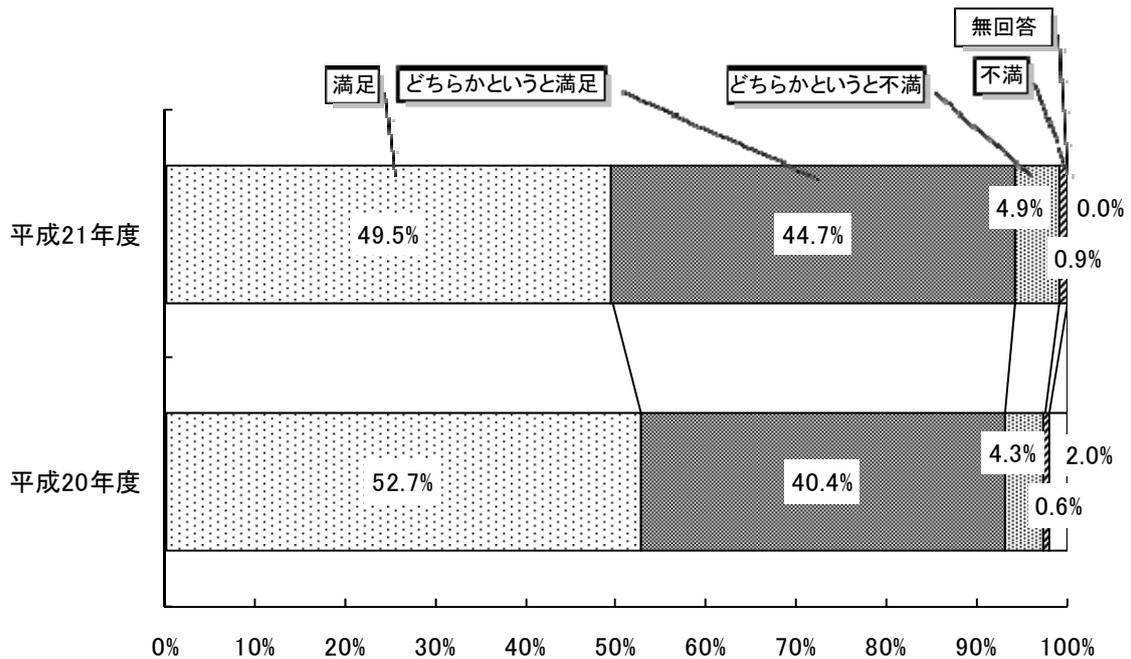
問6 8(2) 蔵書検索の使いやすさ



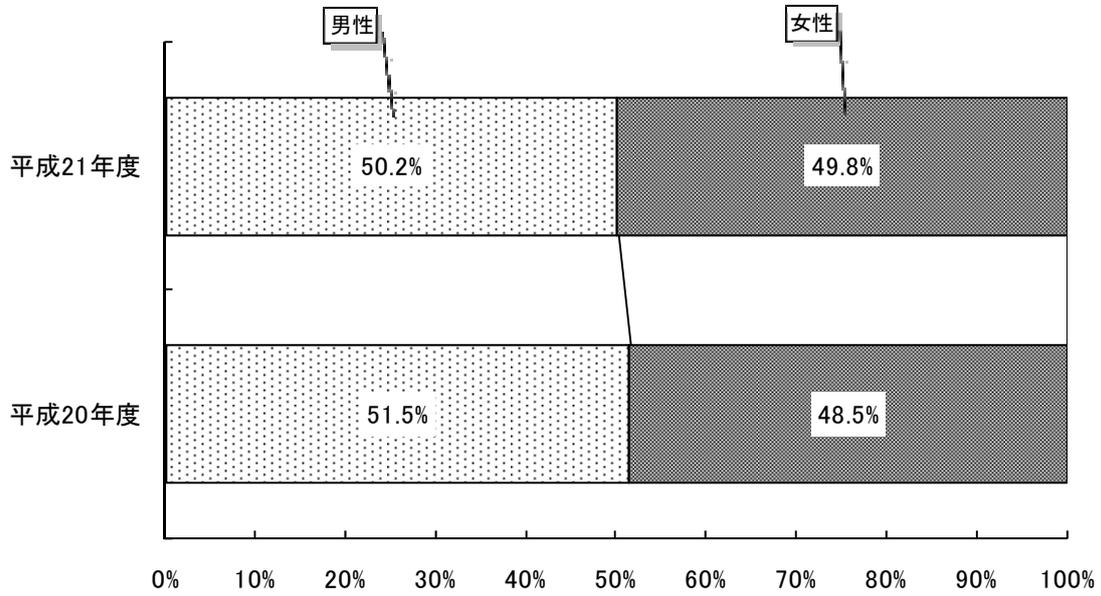
問6 9(1) 図書館のサービスが日常生活, 仕事または学習に役に立っていますか



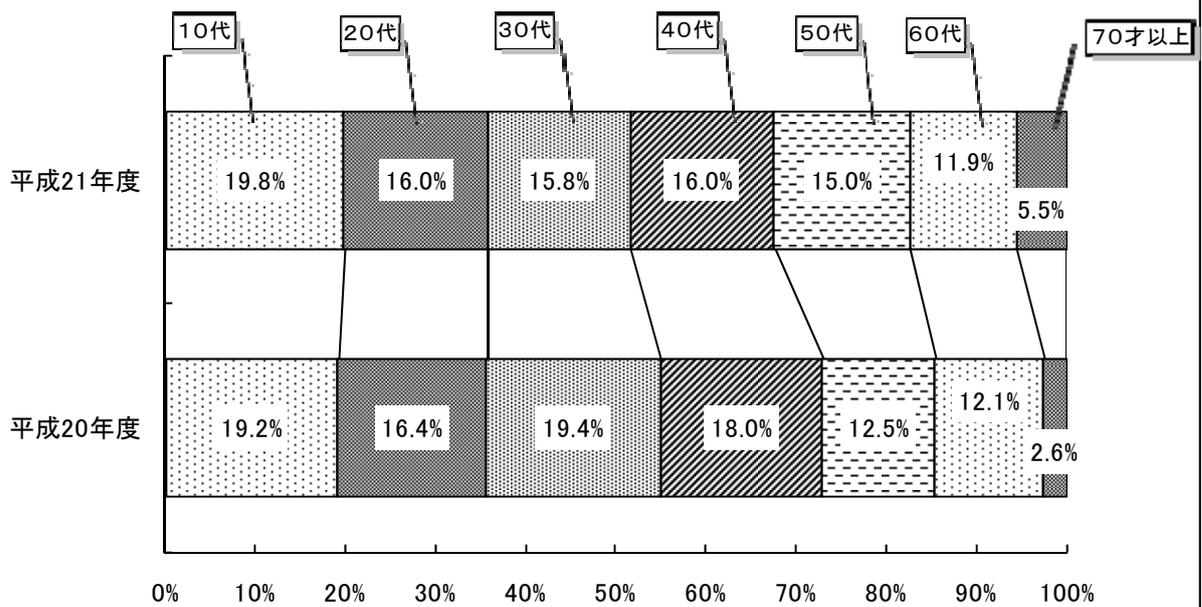
問6 10(1) 総合的に満足されていますか



性 別



年 齢



職 業

