

平成23年度「愛知県図書館 来館者アンケート」調査結果

愛知県図書館では、平成17年度から毎年来館者アンケートを行っています。
平成23年度は、11月13日(日)と15日(火)の2日間にわたり実施しました。アンケートの対象は、中学生以上で入館者に用紙を配布し、館内に回収ボックスを置き回収しました。

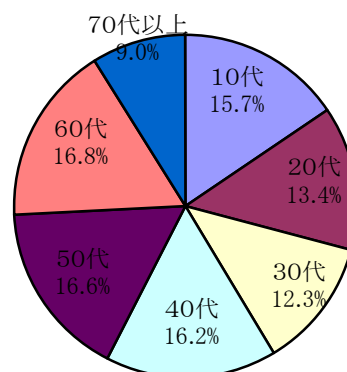
アンケート用紙の配布と回収数

	11月13日	11月15日	計
配布数	630	800	1,430
回答数	362	514	876
回収率	57.5%	64.3%	61.3%

A ご自身についてお聞きます

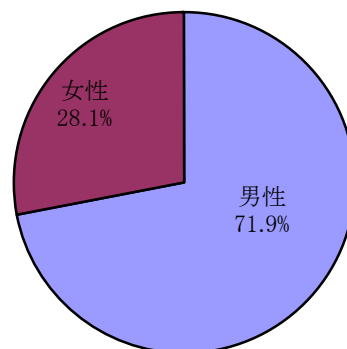
1 年代

	回答数	構成比
10代	136	15.7%
20代	116	13.4%
30代	107	12.3%
40代	141	16.2%
50代	144	16.6%
60代	146	16.8%
70代以上	78	9.0%
無回答	8	-
計	876	100.0%



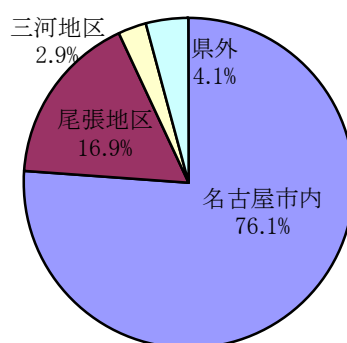
2 性別

	回答数	構成比
男性	567	71.9%
女性	222	28.1%
無回答	87	-
計	876	100.0%



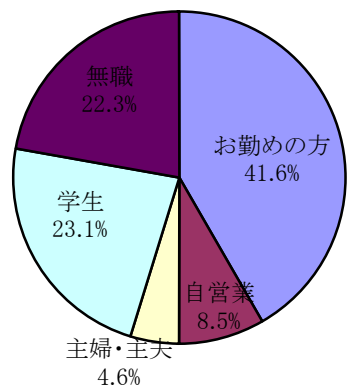
3 住所

	回答数	構成比
名古屋市内	654	76.1%
尾張地区	145	16.9%
三河地区	25	2.9%
県外	35	4.1%
無回答	17	-
計	876	100.0%



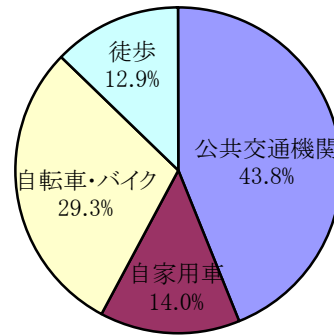
4 職業

	回答数	構成比
お勤めの方	338	41.6%
自営業	69	8.5%
主婦・主夫	37	4.6%
学生	188	23.1%
無職	181	22.3%
無回答	63	-
計	876	100.0%



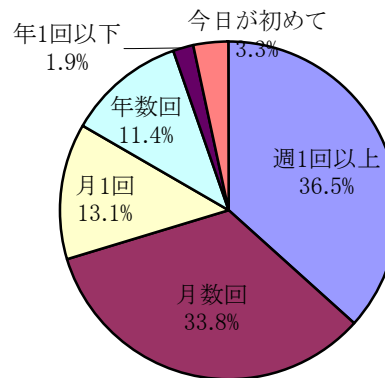
5 来館方法

	回答数	構成比
公共交通機関	354	43.8%
自家用車	113	14.0%
自転車・バイク	237	29.3%
徒歩	104	12.9%
無回答	68	-
計	876	100.0%



6 利用頻度

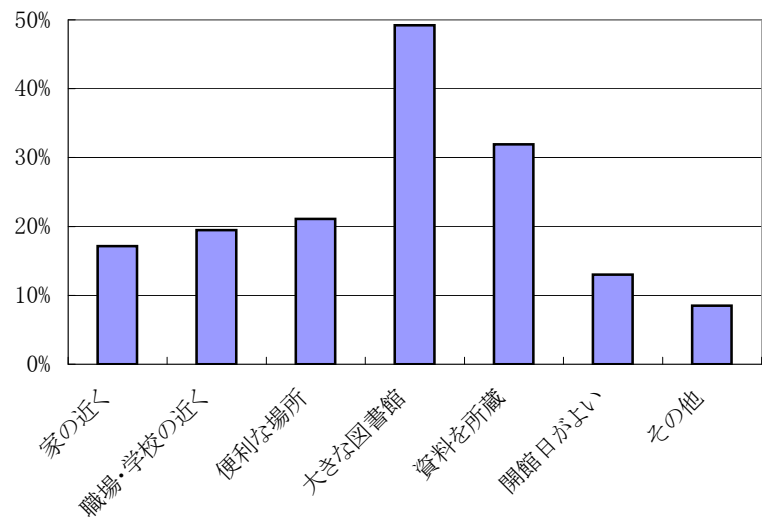
	回答数	構成比
週1回以上	296	36.5%
月数回	274	33.8%
月1回	106	13.1%
年数回	92	11.4%
年1回以下	15	1.9%
今日が初めて	27	3.3%
無回答	66	-
計	876	100.0%



B ご来館の目的などについてお聞かせください

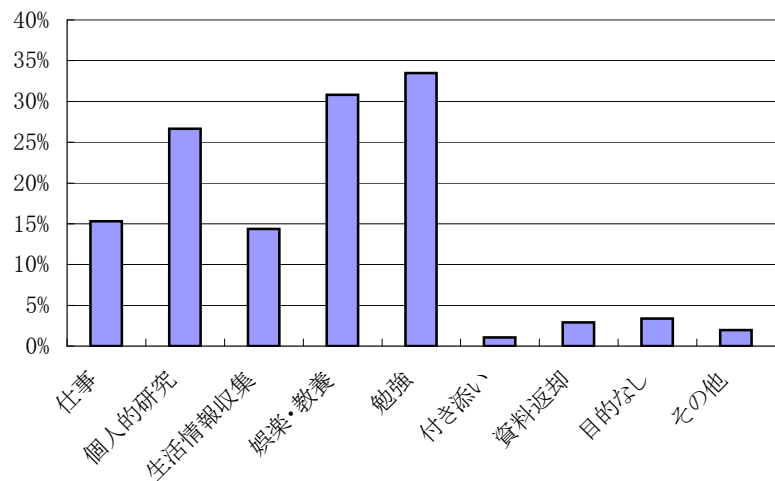
Q1 県図書館を利用した理由(複数回答)

	回答数	構成比
家の近く	149	17.2%
職場・学校の近く	169	19.5%
便利な場所	183	21.1%
大きな図書館	427	49.2%
資料を所蔵	277	31.9%
開館日がよい	113	13.0%
その他	74	8.5%
無回答	8	-
計	1,400	-



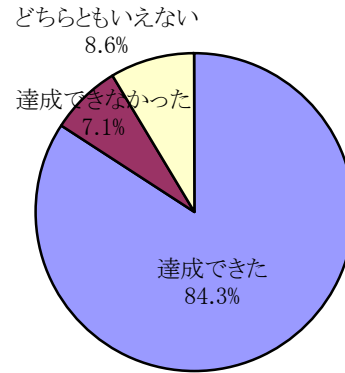
Q2 来館目的(複数回答)

	回答数	構成比
仕事	132	15.3%
個人的研究	230	26.7%
生活情報収集	124	14.4%
娯楽・教養	266	30.8%
勉強	289	33.5%
付き添い	9	1.0%
資料返却	25	2.9%
目的なし	29	3.4%
その他	17	2.0%
無回答	13	-
計	1,134	-



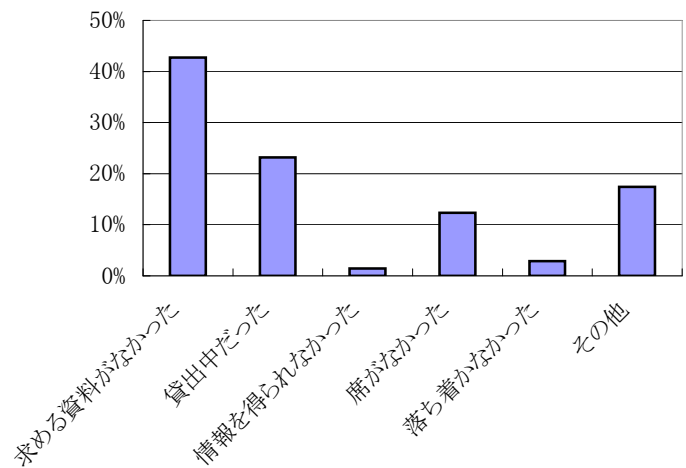
Q3 来館目的の達成度

	回答数	構成比
達成できた	724	84.3%
達成できなかった	61	7.1%
どちらともいえない	74	8.6%
無回答	17	-
計	876	100.0%



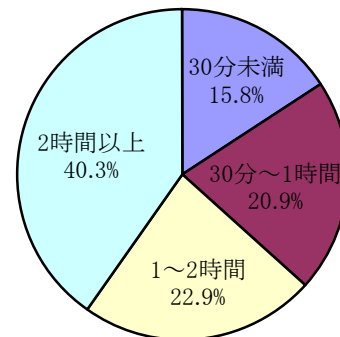
Q4 達成できなかった理由(複数回答)

	回答数	構成比
求める資料がなかった	59	42.8%
貸出中だった	32	23.2%
情報を得られなかった	2	1.4%
席がなかった	17	12.3%
落ち着かなかった	4	2.9%
その他	24	17.4%
無回答	15	-
計	153	100.0%



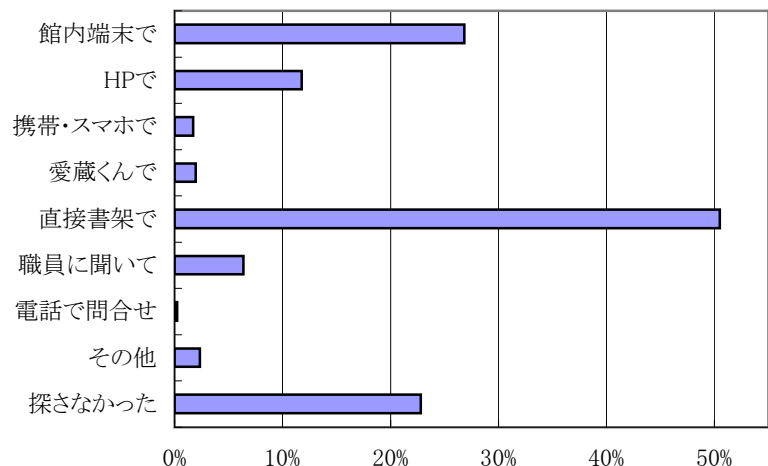
Q5 滞在時間

	回答数	構成比
30分未満	136	15.8%
30分～1時間	180	20.9%
1～2時間	197	22.9%
2時間以上	347	40.3%
無回答	16	-
計	876	100.0%



Q6 どのように本を探したか(複数回答)

	回答数	構成比
館内端末で	219	26.8%
HPで	96	11.8%
携帯・スマホで	14	1.7%
愛蔵くんで	16	2.0%
直接書架で	412	50.5%
職員に聞いて	52	6.4%
電話で問合せ	2	0.2%
その他	19	2.3%
探さなかった	186	22.8%
無回答	60	-
計	1,076	-



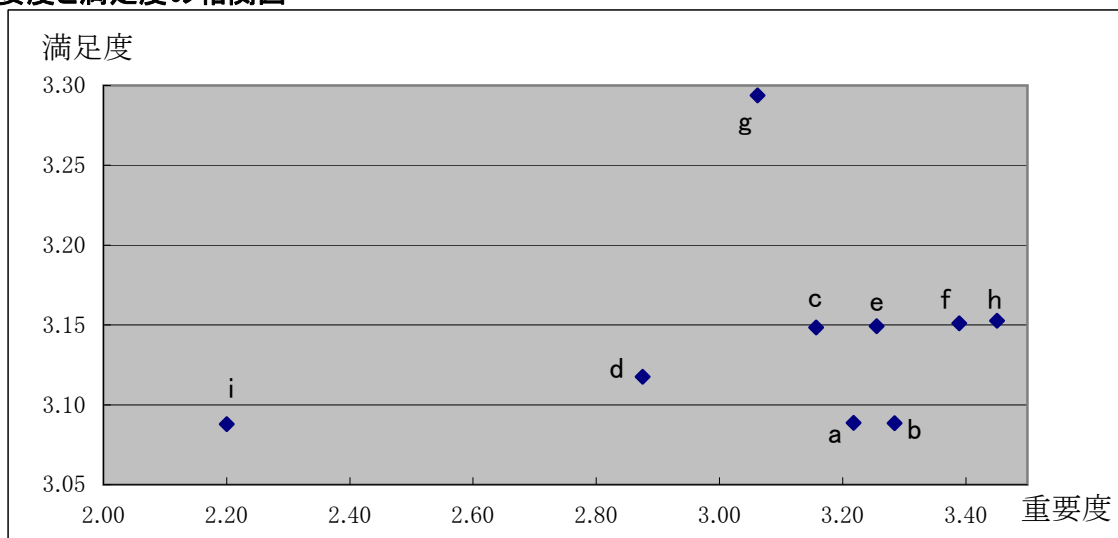
C 愛知県図書館をご利用になって感じていることをお聞かせください
Q7 各サービスについて、あなたにとっての重要度と満足度をお尋ねします

	重要度	満足度
a 開館日の都合のよさ	3.22	3.09
b 開館時間の都合のよさ	3.28	3.09
c この施設までの来やすさ	3.16	3.15
d 館内の案内表示の分かりやすさ	2.88	3.12
e 本の探しやすさ・検索のしやすさ	3.26	3.15
f 施設の快適さ	3.39	3.15
g 職員の対応のよさ	3.06	3.29
h 本や雑誌などの量・種類	3.45	3.15
i 図書館の各種催し物	2.20	3.09
j 全般的な満足度	—	3.31

重要度と満足度は次の4段階で評価されています。
 評価が、重要または満足であれば、4に近い数値（重要ではない、または不満であれば、1に近い数値）となり、中心値は2.5となります。

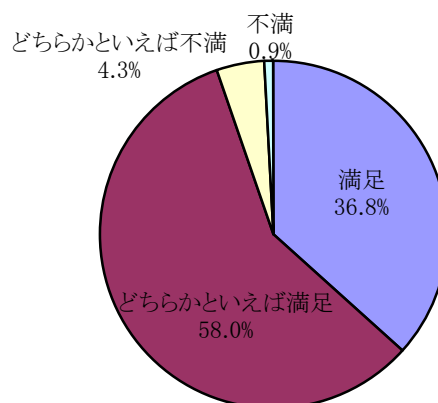
- ・重要度
 - 重要=4
 - どちらかといえば重要=3
 - あまり重要ではない=2
 - 重要でない=1
- ・満足度
 - 満足=4
 - どちらかといえば満足=3
 - あまり満足ではない=2
 - 不満=1

重要度と満足度の相関図



j 全般的な満足度

	回答数	構成比
満足	274	36.8%
どちらかといえば満足	432	58.0%
どちらかといえば不満	32	4.3%
不満	7	0.9%
無回答	131	—
計	876	100.0%



Q8 県図書館で行っているサービスについてお尋ねします。

1 調査相談を利用したことがありますか

	回答数	構成比
利用する	76	9.1%
利用したことがある	212	25.5%
使ってみたい	264	31.7%
必要性を感じない	281	33.7%
無回答	43	-
計	876	100.0%

2 予約を利用したことがありますか

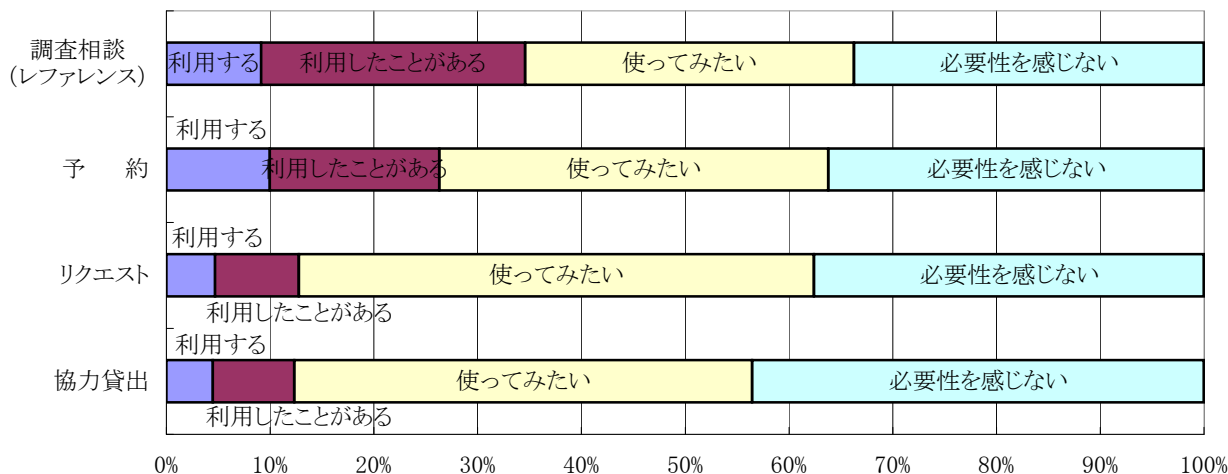
	回答数	構成比
利用する	83	10.0%
利用したことがある	136	16.3%
使ってみたい	312	37.5%
必要性を感じない	301	36.2%
無回答	44	-
計	876	100.0%

3 リクエストを利用したことがありますか

	回答数	構成比
利用する	39	4.7%
利用したことがある	67	8.1%
使ってみたい	412	49.6%
必要性を感じない	312	37.6%
無回答	46	-
計	876	100.0%

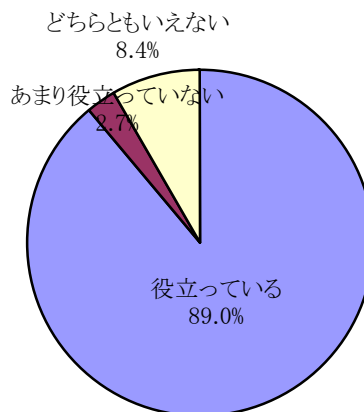
4 協力貸出を利用したことがありますか

	回答数	構成比
利用する	37	4.5%
利用したことがある	65	7.9%
使ってみたい	365	44.1%
必要性を感じない	360	43.5%
無回答	49	-
計	876	100.0%



Q9 県図書館はあなたの役にたっているか

	回答数	構成比
役立っている	733	89.0%
あまり役立っていない	22	2.7%
どちらともいえない	69	8.4%
無回答	52	-
計	876	100.0%

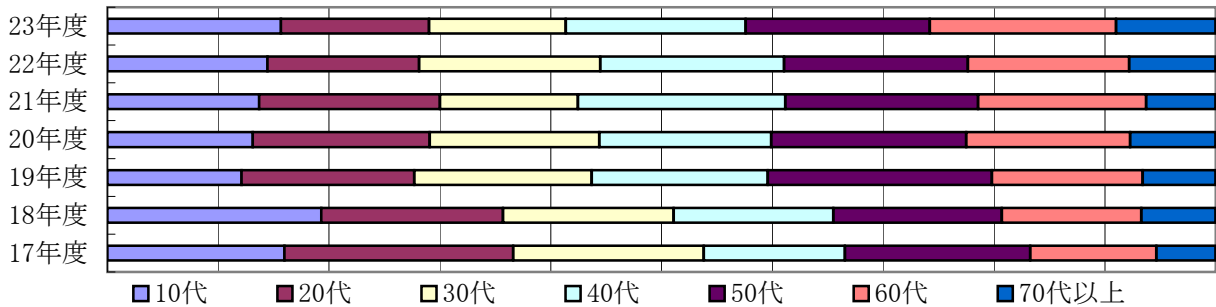


平成17～23年度来館者アンケート経年比較

来館者アンケートは、今年度で7回目となり、利用動向の各年度間の比較ができる期間となりました。今回は初めて、アンケートの設問の中から比較可能な項目を選び、経年的な変化を追ってみることとしました。

年齢

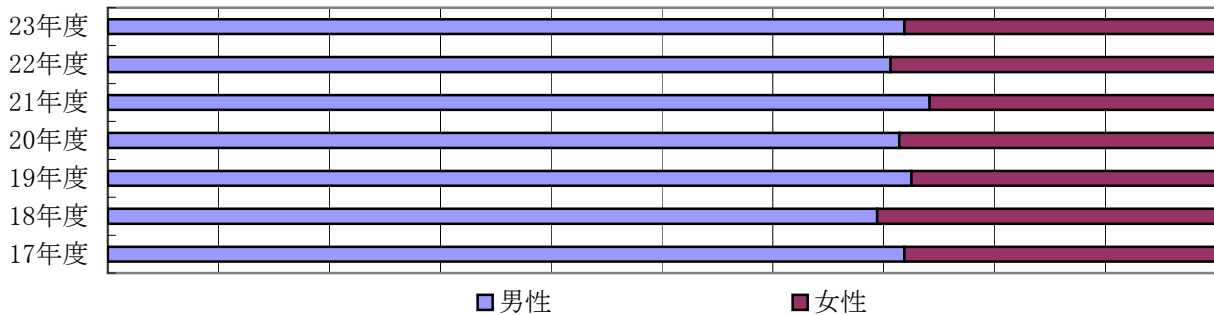
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
10代	16.0%	19.3%	12.1%	13.1%	13.7%	14.4%	15.7%
20代	20.7%	16.4%	15.6%	16.0%	16.3%	13.7%	13.4%
30代	17.2%	15.4%	16.0%	15.3%	12.4%	16.4%	12.3%
40代	12.7%	14.4%	15.9%	15.5%	18.7%	16.6%	16.2%
50代	16.7%	15.2%	20.2%	17.6%	17.4%	16.6%	16.6%
60代	11.4%	12.6%	13.6%	14.8%	15.2%	14.5%	16.8%
70代以上	5.4%	6.7%	6.6%	7.7%	6.3%	7.8%	9.0%



【傾向】 調査を開始した17年度以降、60歳以上の方の占める割合が増え続け、20代の減少傾向が目立っています。

性別

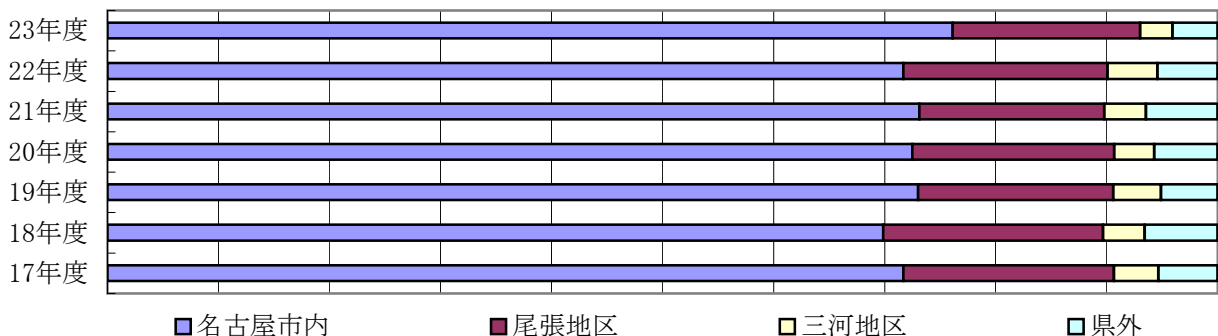
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
男性	71.9%	69.4%	72.5%	71.4%	74.1%	70.6%	71.9%
女性	28.1%	30.6%	27.5%	28.6%	25.9%	29.4%	28.1%



【傾向】 男性7割、女性3割程度で推移しています。

住所

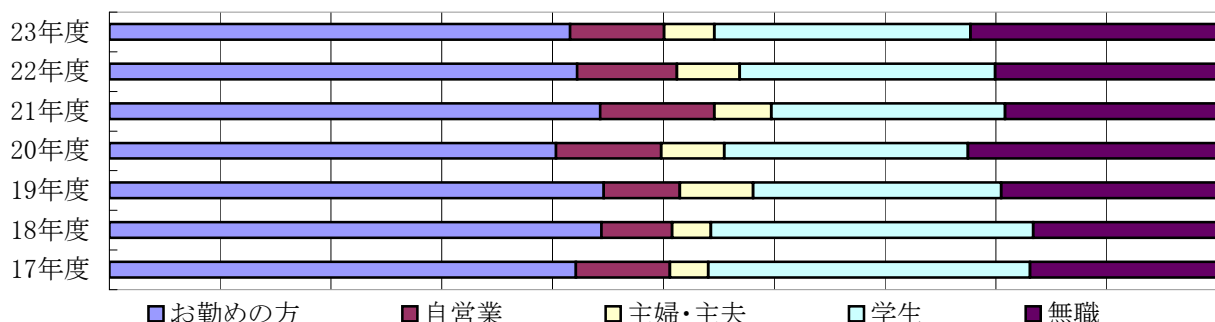
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
名古屋市内	71.7%	69.9%	73.0%	72.5%	73.1%	71.7%	76.1%
尾張地区	19.0%	19.8%	17.6%	18.2%	16.7%	18.4%	16.9%
三河地区	4.0%	3.8%	4.3%	3.6%	3.8%	4.5%	2.9%
県外	5.3%	6.6%	5.1%	5.7%	6.5%	5.4%	4.1%



【傾向】 名古屋市内が7割程度で推移しています。23年度は、特に占有率が高まったため、県外を含む他の地区の比率が低下しています。

職業

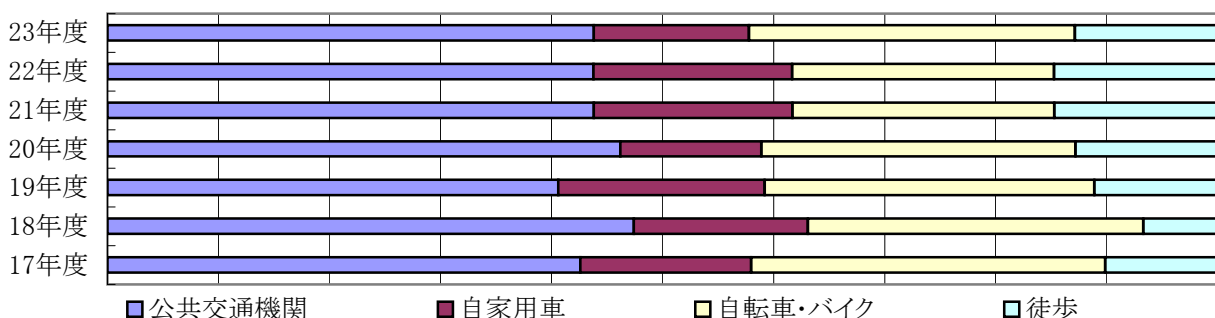
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
お勤めの方	42.1%	44.4%	44.6%	40.3%	44.3%	42.2%	41.6%
自営業	8.5%	6.4%	6.9%	9.5%	10.3%	9.0%	8.5%
主婦・主夫	3.5%	3.5%	6.6%	5.7%	5.2%	5.7%	4.6%
学生	29.1%	29.1%	22.4%	22.0%	21.1%	23.1%	23.1%
無職	16.9%	16.6%	19.5%	22.5%	19.2%	20.0%	22.3%



【傾向】 お勤めの方と自営業が毎年ほぼ半数を占めています。増減が目立つのが学生の減少です。年齢では、10代が大幅には減少していないことから、20代の学生、すなわち大学生、大学院生、専門学校生の利用が減少したことになります。

来館方法

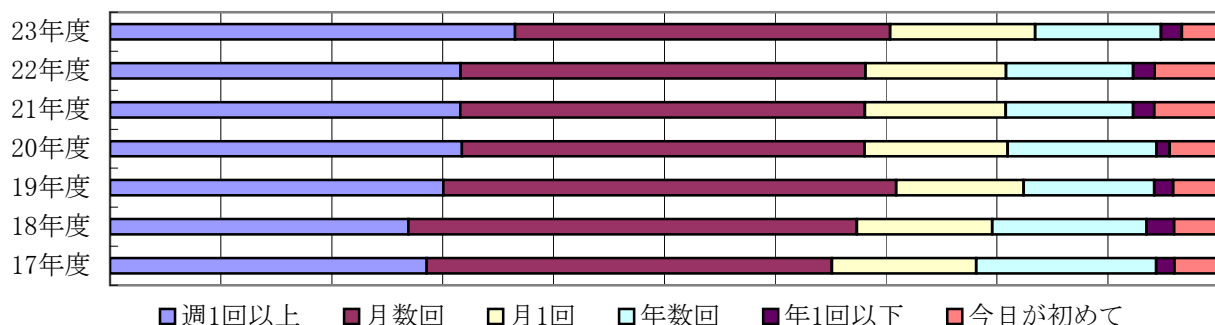
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
公共交通機関	42.6%	47.4%	40.6%	46.2%	43.8%	43.8%	43.8%
自家用車	15.4%	15.7%	18.6%	12.7%	17.9%	17.9%	14.0%
自転車・バイク	31.9%	30.2%	29.7%	28.3%	23.6%	23.6%	29.3%
徒歩	10.1%	6.7%	11.1%	12.8%	14.7%	14.7%	12.9%



【傾向】 公共交通機関が約半数を占め、つづいて自転車・バイク、自家用車、徒歩の順となっています。

利用頻度

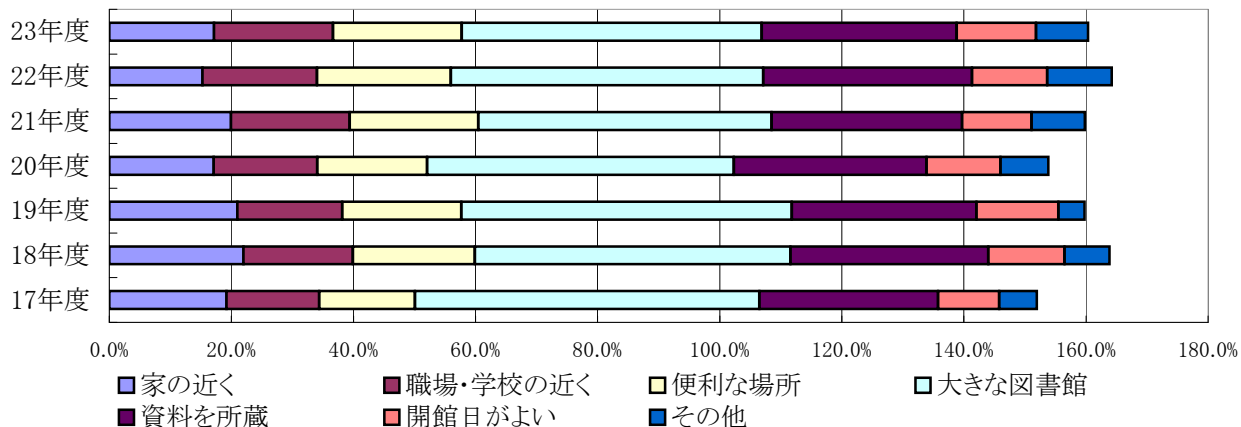
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
週1回以上	28.6%	26.9%	30.1%	31.7%	31.6%	31.6%	36.5%
月数回	36.5%	40.4%	40.9%	36.3%	36.5%	36.5%	33.8%
月1回	13.0%	12.2%	11.5%	12.9%	12.7%	12.7%	13.1%
年数回	16.2%	13.9%	11.8%	13.4%	11.5%	11.5%	11.4%
年1回以下	1.7%	2.5%	1.7%	1.2%	1.9%	1.9%	1.9%
今日が初めて	4.0%	4.0%	4.1%	4.4%	5.8%	5.8%	3.3%



【傾向】 週1回以上と頻りに利用される方が3割を超え、月1回以上利用される方とあわせるとが8割を超えています。今日はじめてという方も毎年5%程度あり、一定の新規利用があることがうかがえます。

県図書館を利用した理由(複数回答)

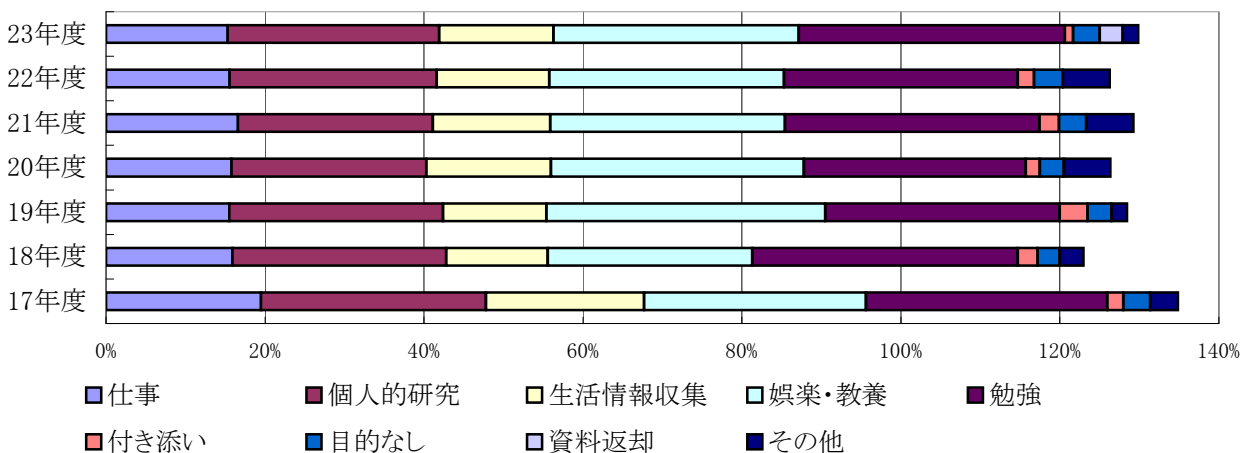
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
家の近く	19.2%	22.0%	21.0%	17.1%	19.9%	15.3%	17.2%
職場・学校の近く	15.2%	17.9%	17.2%	17.0%	19.5%	18.8%	19.5%
便利な場所	15.7%	20.0%	19.5%	18.0%	21.1%	21.9%	21.1%
大きな図書館	56.4%	51.7%	54.1%	50.2%	48.0%	51.2%	49.2%
資料を所蔵	29.3%	32.4%	30.3%	31.6%	31.2%	34.2%	31.9%
開館日が良い	10.0%	12.5%	13.4%	12.1%	11.4%	12.4%	13.0%
その他	6.2%	7.4%	4.3%	7.9%	8.7%	10.6%	8.5%



【傾向】 県図書館を利用する理由として、「大きな図書館」とする方が最も多く、次に「求める資料を所蔵しているから」としており、この傾向に大きな変化は見られません。

来館目的(複数回答)

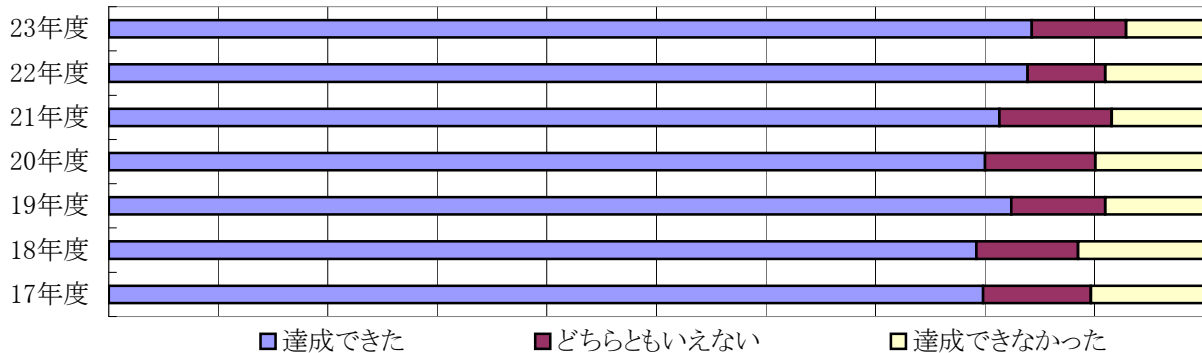
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
仕事	19.5%	15.9%	15.5%	15.8%	16.6%	15.5%	15.3%
個人的研究	28.3%	26.9%	26.9%	24.5%	24.5%	26.1%	26.7%
生活情報収集	19.9%	12.8%	13.0%	15.7%	14.8%	14.2%	14.4%
娯楽・教養	27.9%	25.7%	35.1%	31.8%	29.5%	29.5%	30.8%
勉強	30.4%	33.4%	29.5%	27.9%	32.1%	29.4%	33.5%
付き添い	2.0%	2.5%	3.5%	1.8%	2.4%	2.1%	1.0%
目的なし	3.4%	2.8%	3.0%	3.0%	3.4%	3.6%	3.4%
資料返却							2.9%
その他	3.5%	3.0%	2.0%	5.9%	6.0%	5.9%	2.0%



【傾向】 来館の目的を、約3割の方が「勉強(学校、受験、資格)」と「娯楽や教養」とし、わずかな差で「個人的研究」が続きます。つづいて、「仕事」と「生活情報の収集のため」が並んでいます。

来館目的の達成度

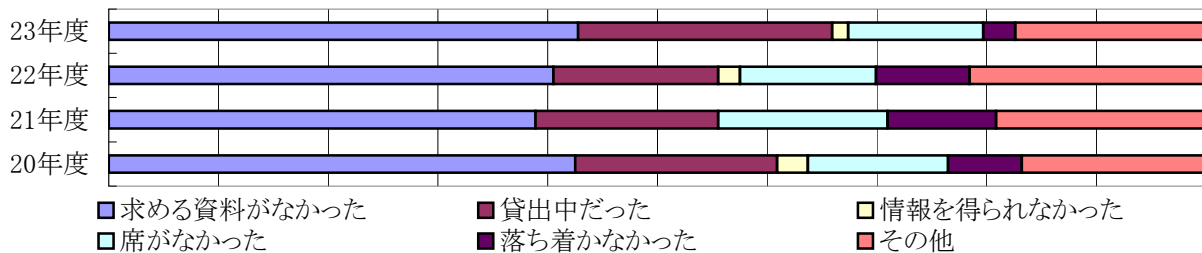
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
達成できた	79.8%	79.3%	82.4%	80.0%	81.3%	83.9%	84.3%
どちらともいえない	9.8%	9.3%	8.6%	10.1%	10.3%	7.1%	8.6%
達成できなかった	10.3%	11.5%	9.0%	9.9%	8.4%	9.0%	7.1%



【傾向】「達成できた」とする人が8割を超えており、年を重ねるごとに達成度が向上しています。

達成できなかった理由(複数回答)

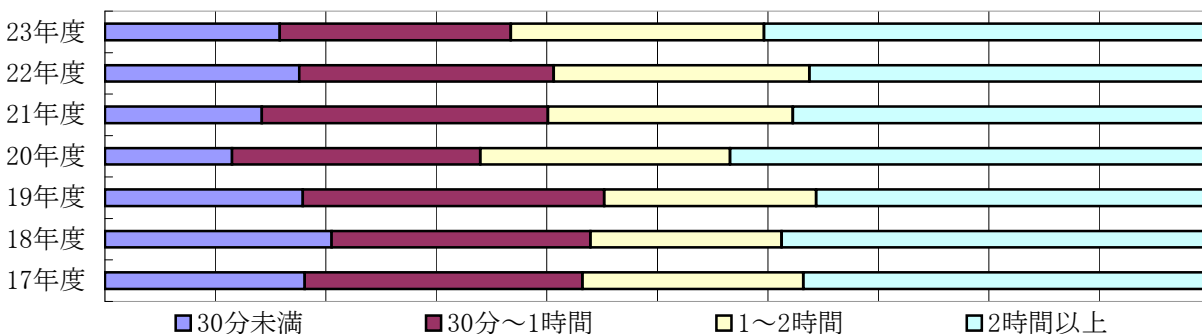
	20年度	21年度	22年度	23年度
求める資料がなかった	42.5%	38.9%	40.5%	42.8%
貸出中だった	18.4%	16.7%	15.0%	23.2%
情報を得られなかった	2.8%	0.0%	2.0%	1.4%
席がなかった	12.8%	15.4%	12.4%	12.3%
落ち着かなかった	6.7%	9.9%	8.5%	2.9%
その他	16.8%	19.1%	21.6%	17.4%



【傾向】「求める資料がなかった」「貸出中だった」と資料が理由となっているのが、6割程度を占め、ついで「席がなかった」が続きます。その他の記述回答には、「時間が足りなかった」「まだ合格していないから」などの個人的な理由も挙げられています。

滞在時間

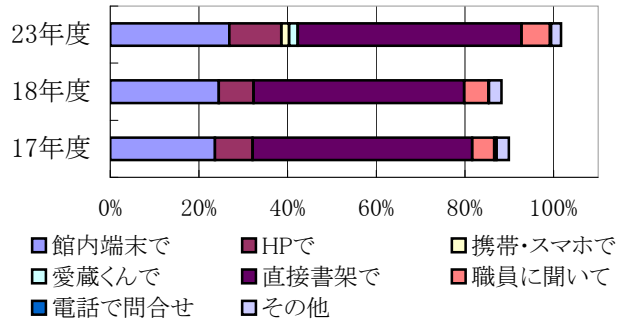
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
30分未満	18.1%	20.5%	17.9%	11.5%	14.2%	17.6%	15.8%
30分～1時間	25.1%	23.4%	27.3%	22.5%	25.9%	23.1%	20.9%
1～2時間	20.0%	17.3%	19.2%	22.6%	22.2%	23.2%	22.9%
2時間以上	36.8%	38.7%	35.6%	43.4%	37.7%	36.2%	40.3%



【傾向】4割程度の方が2時間以上と回答しており、滞在型・調査型の利用傾向がみられます。

どのように本を探したか(複数回答)

	17年度	18年度	23年度
館内端末で	23.6%	24.5%	26.8%
HPで	8.5%	7.8%	11.8%
携帯・スマホで	-	-	1.7%
愛蔵くんで	-	-	2.0%
直接書架で	49.5%	47.5%	50.5%
職員に聞いて	5.0%	5.5%	6.4%
電話で問合せ	0.5%	0.1%	0.2%
その他	2.8%	2.9%	2.3%
探さなかった	23.6%	29.4%	22.8%

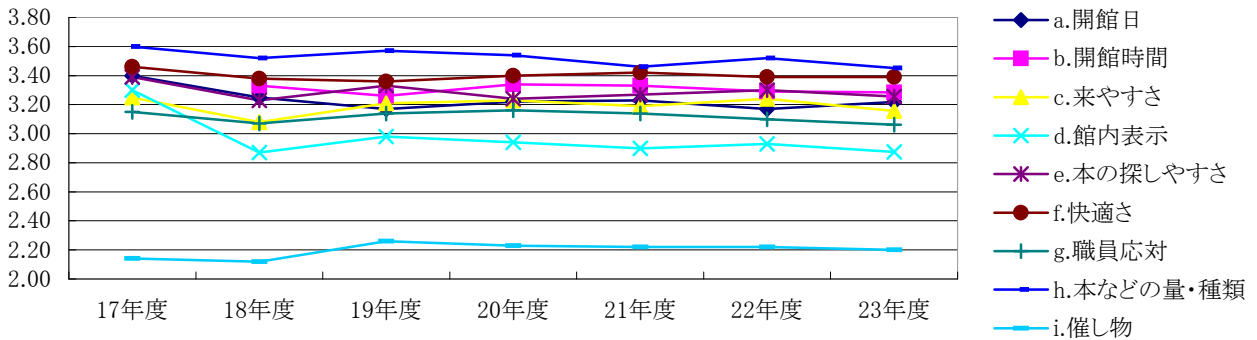


【傾向】 直接書架にあたられる方が、半数を占めています。17～18年度に8%だったWeb系の検索が23年度では15%を超えており、検索方法の変化が見て取れます。

各サービスについて、あなたにとっての重要度と満足度をお尋ねします

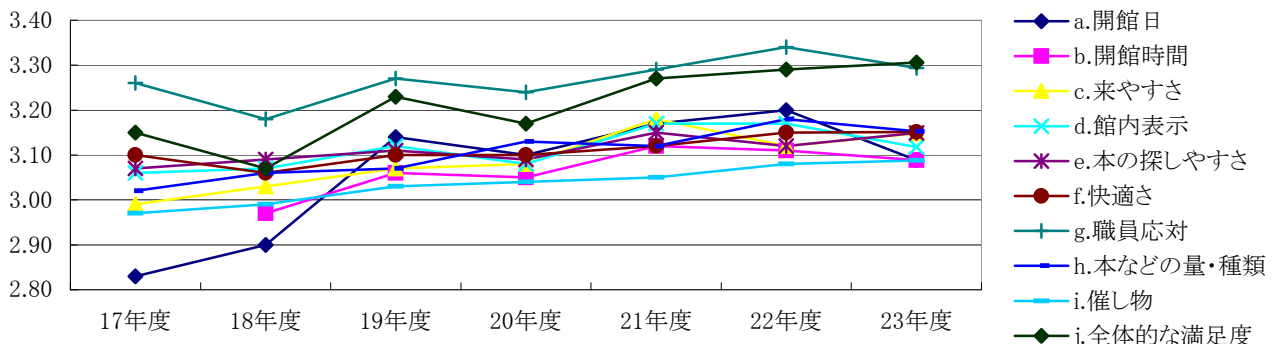
重要度

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
a.開館日	3.40	3.25	3.17	3.22	3.23	3.17	3.22
b.開館時間		3.33	3.26	3.34	3.33	3.29	3.28
c.来やすさ	3.25	3.08	3.21	3.23	3.19	3.24	3.16
d.館内表示	3.30	2.87	2.98	2.94	2.90	2.93	2.88
e.本の探しやすさ	3.39	3.23	3.33	3.24	3.27	3.30	3.26
f.快適さ	3.46	3.38	3.36	3.40	3.42	3.39	3.39
g.職員対応	3.15	3.07	3.14	3.16	3.14	3.10	3.06
h.本などの量・種類	3.60	3.52	3.57	3.54	3.46	3.52	3.45
i.催し物	2.14	2.12	2.26	2.23	2.22	2.22	2.20



満足度

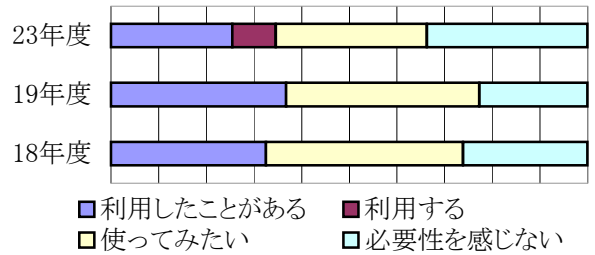
	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
a.開館日	2.83	2.90	3.14	3.10	3.17	3.20	3.09
b.開館時間		2.97	3.06	3.05	3.12	3.11	3.09
c.来やすさ	2.99	3.03	3.07	3.08	3.18	3.12	3.15
d.館内表示	3.06	3.07	3.12	3.08	3.17	3.17	3.12
e.本の探しやすさ	3.07	3.09	3.11	3.09	3.15	3.12	3.15
f.快適さ	3.10	3.06	3.10	3.10	3.12	3.15	3.15
g.職員対応	3.26	3.18	3.27	3.24	3.29	3.34	3.29
h.本などの量・種類	3.02	3.06	3.07	3.13	3.12	3.18	3.15
i.催し物	2.97	2.99	3.03	3.04	3.05	3.08	3.09
j.全体的な満足度	3.15	3.07	3.23	3.17	3.27	3.29	3.31



【傾向】 重要度は、年度による大きな変化は見られませんが、満足度は、全般的に上昇傾向を示しています。特に大きく向上したのが「開館日」で、19年度に祝日を開館したことが大きな要因と考えられます。

**県図書館で行っているサービスについてお尋ねします。
調査相談(レファレンス)を利用したことがありますか**

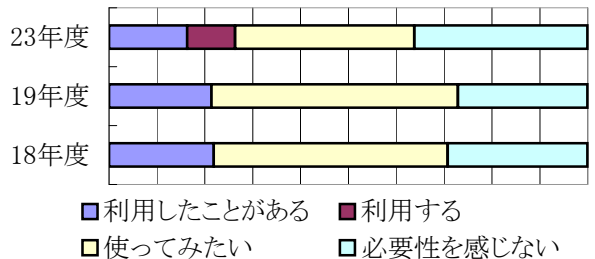
	18年度	19年度	23年度
利用したことがある	32.5%	36.8%	25.5%
利用する			9.1%
使ってみたい	41.3%	40.6%	31.7%
必要性を感じない	26.1%	22.7%	33.7%



【傾向】 3分の1の方がレファレンスを利用され、「使ってみたい」とする方とあわせると7割程度になります。

予約を利用したことがありますか

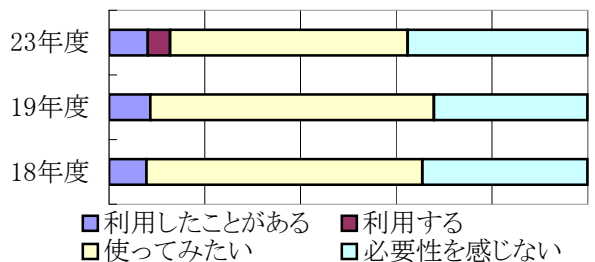
	18年度	19年度	23年度
利用したことがある	21.9%	21.4%	16.3%
利用する			10.0%
使ってみたい	48.9%	51.5%	37.5%
必要性を感じない	29.2%	27.1%	36.2%



【傾向】 「利用する」「利用したことがある」とする方が増えている一方、「使ってみたい」とする方が大きく減っています。貸出中の資料に予約できることが分かり、実際に利用されるようになったことが考えられます。

リクエストを利用したことがありますか

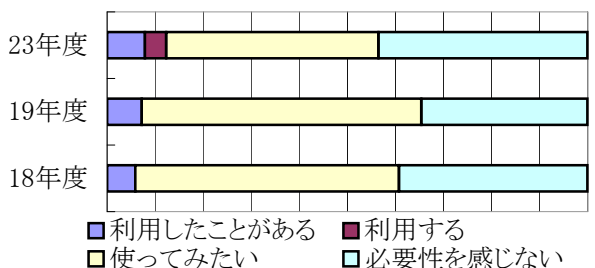
	18年度	19年度	23年度
利用したことがある	7.8%	8.6%	8.1%
利用する			4.7%
使ってみたい	57.6%	59.3%	49.6%
必要性を感じない	34.5%	32.1%	37.6%



【傾向】 18～19年度は他館からの借受のみの調査項目のため、購入での対応を含むリクエストと単純に比較はできませんが、「利用する」「利用したことがある」とする方が増えている一方、「使ってみたい」とする方が大きく減っています。

協力貸出を利用したことがありますか

	18年度	19年度	23年度
利用したことがある	5.9%	7.2%	7.9%
利用する			4.5%
使ってみたい	54.9%	58.2%	44.1%
必要性を感じない	39.3%	34.6%	43.5%



【傾向】 「予約」「リクエスト」と同様の傾向を示しています。来館された方へのアンケートのため、「必要性を感じない」とする方の割合が他のサービスと比べて最も高くなっています。

県図書館はあなたの役にたっているか

	18年度	19年度	23年度
役立っている	87.4%	88.5%	89.0%
あまり役立っていない	2.9%	2.1%	2.7%
どちらともいえない	9.8%	9.4%	8.4%



【傾向】 毎回、9割近くの方に県図書館が「役に立っている」と評価していただいています。