

令和2年度 利用者アンケート調査集計結果

○調査対象：中央図書館・向山図書館・大清水図書館の利用者

○調査期間：令和2年8月14日 ～ 9月6日

○回答状況：有効回答数 1,042件

中央図書館：517件	向山図書館：196件
大清水図書館：222件	インターネット：107件

豊橋市図書館

令和2年度図書館利用者アンケート集計結果

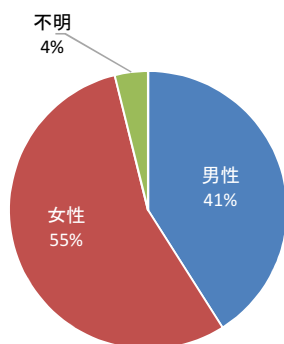
1. 回答者属性

(1) 性別について

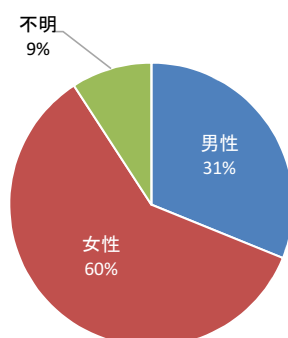
(人)

性別	中央	向山	大清水	ネット	全体
男性	212	61	70	36	379
女性	285	117	135	68	605
不明	20	18	17	3	58
合計	517	196	222	107	1,042

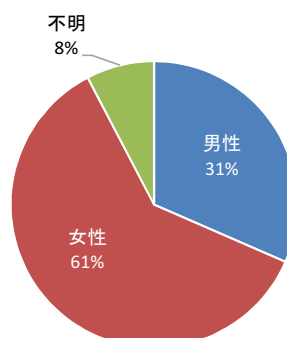
①中央図書館



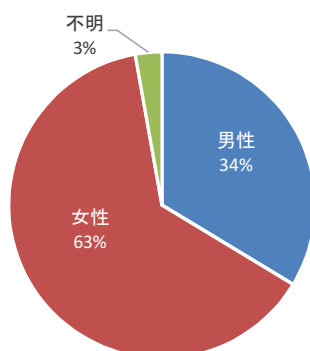
②向山図書館



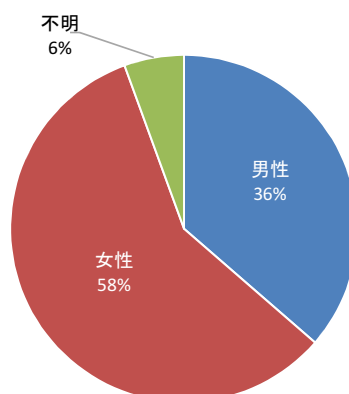
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

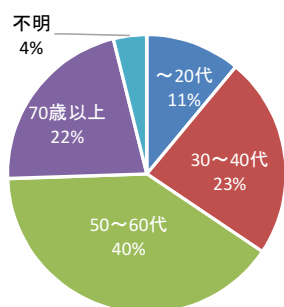


(2) 年齢について

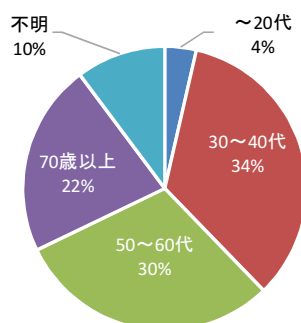
(人)

年齢	中央	向山	大清水	ネット	全体
～20代	57	7	20	13	97
30～40代	121	67	76	52	316
50～60代	207	59	70	38	374
70歳以上	112	43	38	4	197
不明	20	20	18	0	58
合計	517	196	222	107	1,042

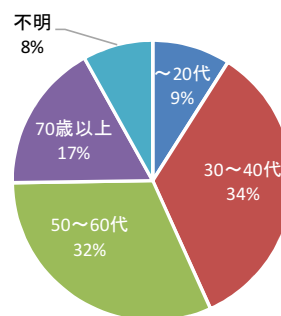
①中央図書館



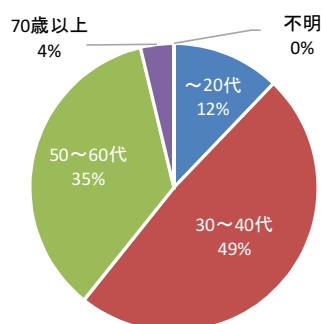
②向山図書館



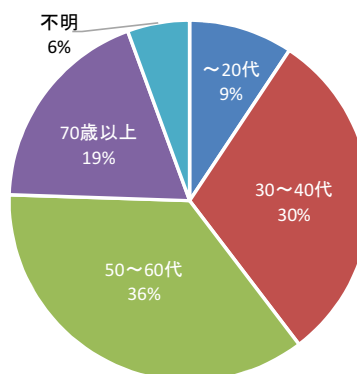
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

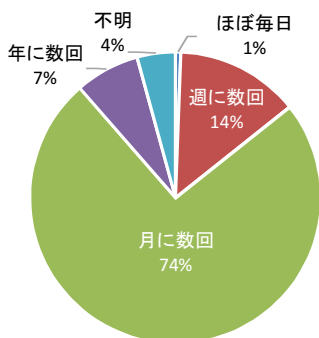


(3) 利用頻度について

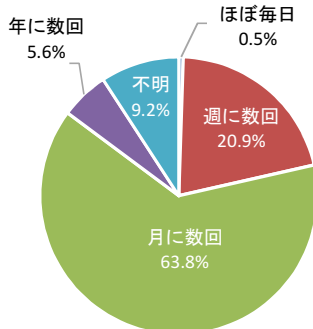
(人)

利用頻度	中央	向山	大清水	ネット	全体
ほぼ毎日	3	1	0	0	4
週に数回	71	41	28	17	157
月に数回	384	125	159	82	750
年に数回	37	11	16	8	72
不明	22	18	19	0	59
合計	517	196	222	107	1,042

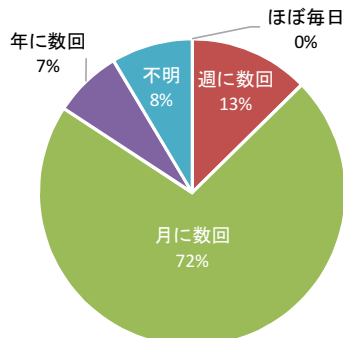
①中央図書館



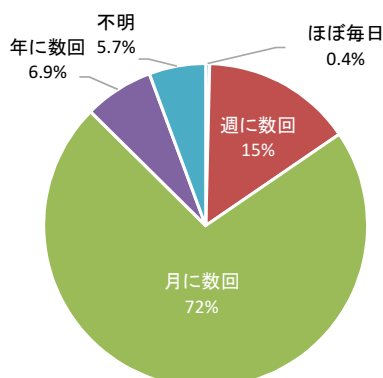
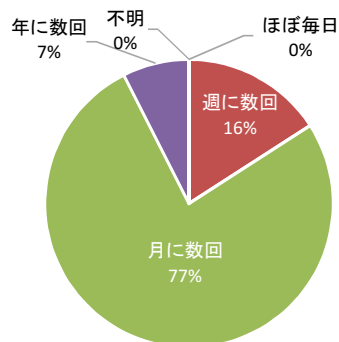
②向山図書館



③大清水図書館



④インターネット

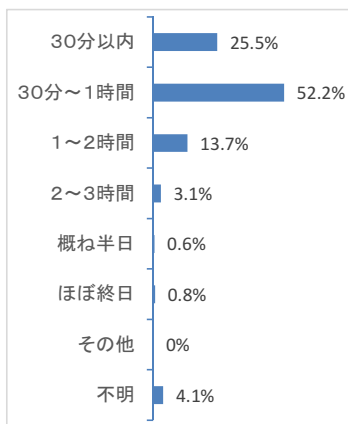


(4) 利用時間について

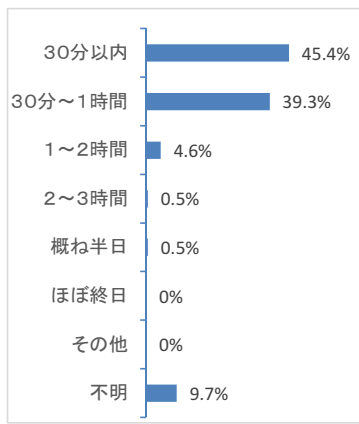
(人)

利用時間	中央	向山	大清水	ネット	全体
30分以内	132	89	85	42	348
30分～1時間	270	77	97	48	492
1～2時間	71	9	18	15	113
2～3時間	16	1	1	0	18
概ね半日	3	1	2	2	8
ほぼ終日	4	0	0	0	4
その他	0	0	0	0	0
不明	21	19	19	0	59
合計	517	196	222	107	1,042

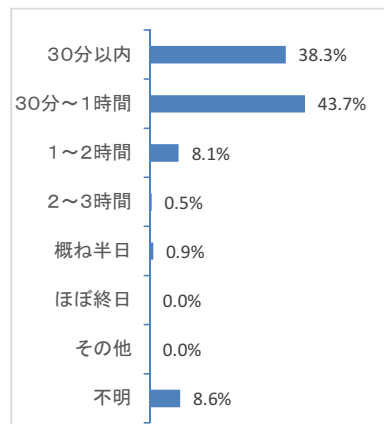
①中央図書館



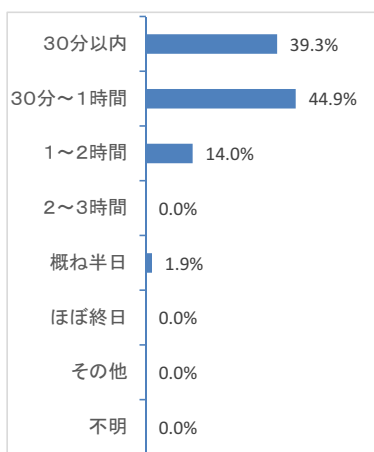
②向山図書館



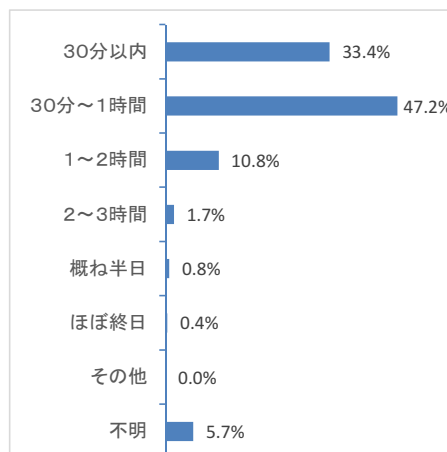
③大清水図書館



④インターネット



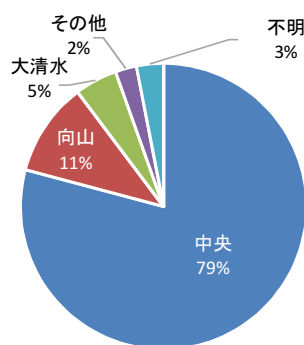
⑤全体



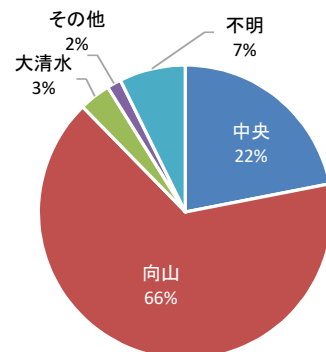
(5) 利用の図書館について (複数回答可)

利用の図書館	中央	向山	大清水	ネット	全体
中央	493	57	45	70	665
向山	66	171	8	11	256
大清水	30	9	197	21	257
その他	15	4	5	5	29
不明	19	19	19	0	57
合計	623	260	274	107	1,264

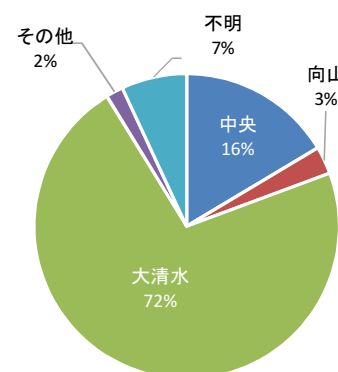
①中央図書館



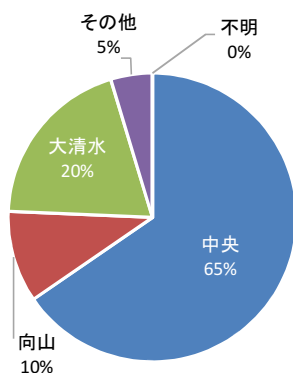
②向山図書館



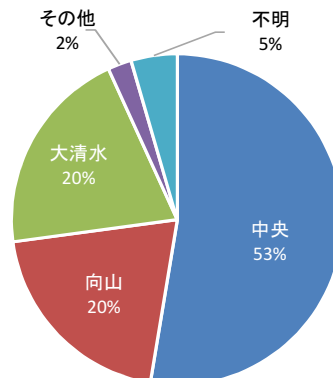
③大清水図書館



④インターネット



④全体

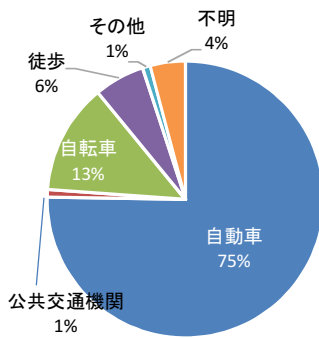


(6) 交通手段について（複数回答可）

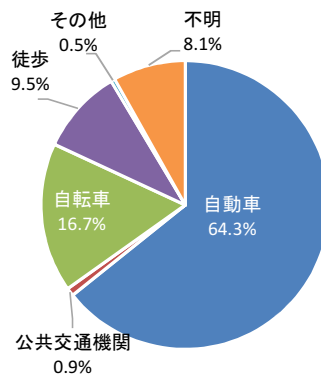
(人)

交通手段	中央	向山	大清水	ネット	全体
自動車	420	142	187	100	849
公共交通機関	5	2	0	0	7
自転車	72	37	19	5	133
徒歩	33	21	6	2	62
その他	5	1	1	1	8
不明	23	18	17	0	58
合計	558	221	230	108	1,117

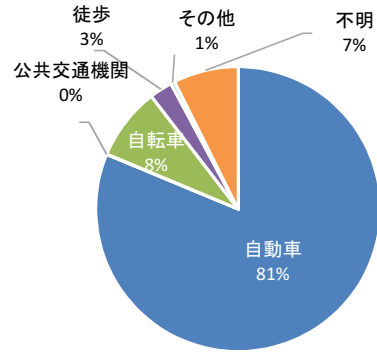
①中央図書館



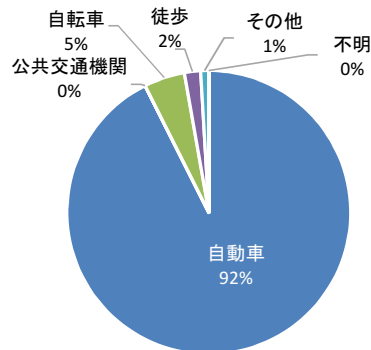
②向山図書館



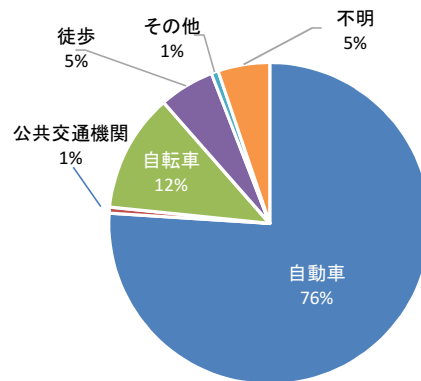
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

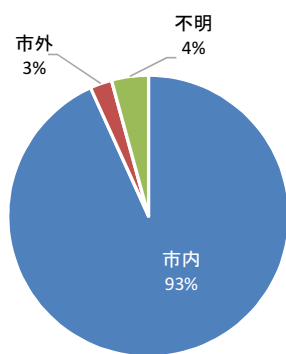


(7) 居住地域について (市内外)

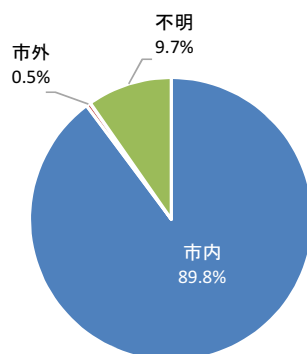
(人)

居住地域	中央	向山	大清水	ネット	全体
市内	482	176	192	102	952
市外	13	1	1	5	20
不明	22	19	29	0	70
合計	517	196	222	107	1,042

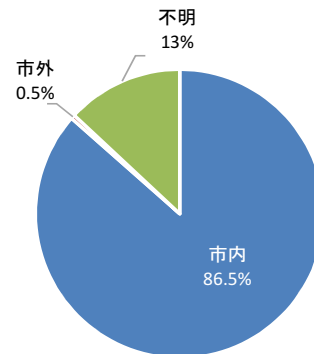
①中央図書館



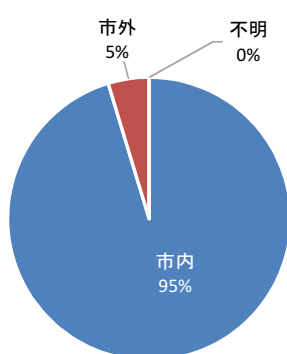
②向山図書館



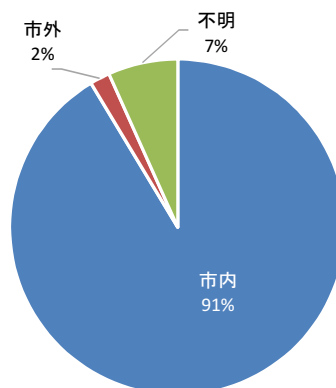
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体



(8) 居住地域について（市内校区別）

(人)

校区別	中央	向山	大清水	ネット	全体
羽根井	36	1	0	3	40
栄	20	2	2	8	32
福岡	30	1	3	3	37
花田	26	0	1	7	34
吉田方	21	0	1	4	26
中野	15	0	1	2	18
汐田	9	0	0	4	13
幸	15	2	2	4	23
牟呂	17	0	0	2	19
高師	17	2	9	4	32
磯辺	13	0	4	1	18
芦原	7	1	12	4	24
松葉	16	1	0	3	20
二川	6	1	0	1	8
多米	3	10	0	1	14
八町	4	6	0	1	11
東田	10	15	1	2	28
前芝	6	0	0	1	7
新川	8	8	1	1	18
松山	17	3	2	6	28
豊	5	10	0	1	16
石巻	0	1	0	0	1
つつじが丘	7	11	2	2	22
野依	2	0	18	2	22
飯村	7	14	0	4	25
津田	4	0	0	0	4
鷹丘	5	11	0	1	17
向山	6	21	2	2	31
下地	6	0	0	0	6
老津	1	0	10	2	13
富士見	2	0	18	4	24
二川南	4	1	1	3	9
天伯	0	2	4	1	7
高根	0	0	0	1	1
岩田	6	14	0	5	25
岩西	4	6	1	2	13
大清水	2	0	27	3	32
牛川	8	2	0	2	12
大崎	1	0	4	1	6
杉山	1	0	0	0	1
植田	2	0	18	1	21
下条	0	0	0	0	0
旭	4	6	0	1	11
大村	0	21	0	2	23
玉川	0	1	0	0	1
賀茂	0	2	0	0	2

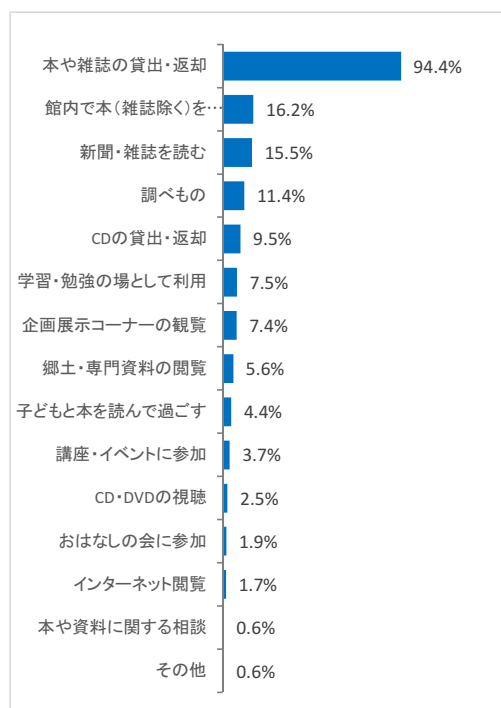
2. 回答結果

Q1 図書館を利用する主な目的について（複数回答可）

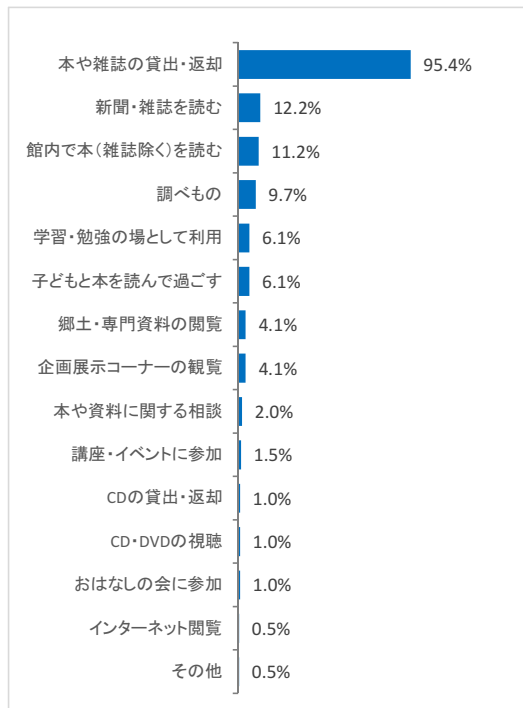
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
本や雑誌の貸出・返却	488	187	213	105	993
新聞・雑誌を読む	80	24	31	22	157
CDの貸出・返却	49	2	10	10	71
館内で本（雑誌除く）を読む	84	22	31	16	153
CD・DVDの視聴	13	2	4	1	20
学習・勉強の場として利用	39	12	13	11	75
子どもと本を読んで過ごす	23	12	15	13	63
おはなしの会に参加	10	2	2	3	17
講座・イベントに参加	19	3	7	3	32
郷土・専門資料の閲覧	29	8	3	4	44
インターネット閲覧	9	1	5	0	15
企画展示コーナーの観覧	38	8	4	10	60
調べもの	59	19	21	14	113
本や資料に関する相談	3	4	4	1	12
その他	3	1	1	1	6

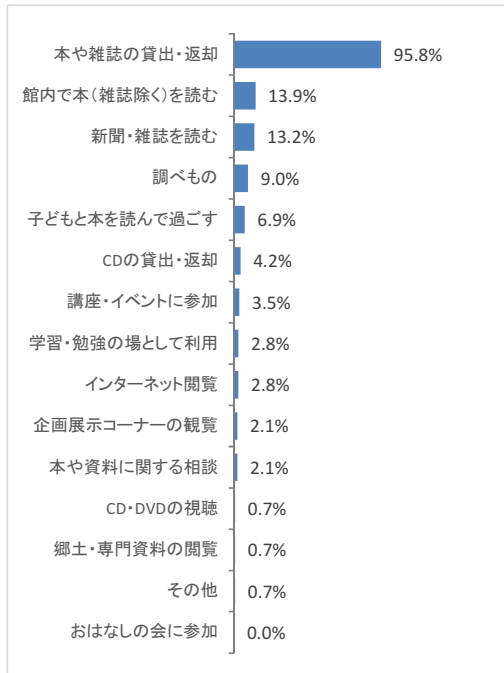
①中央図書館



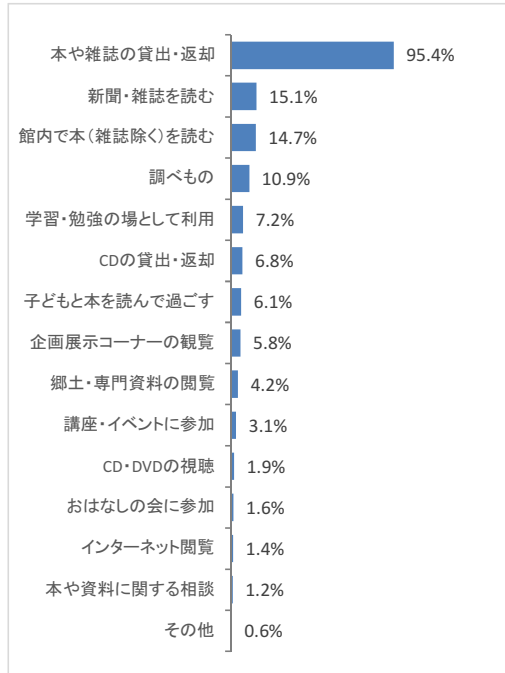
②向山図書館



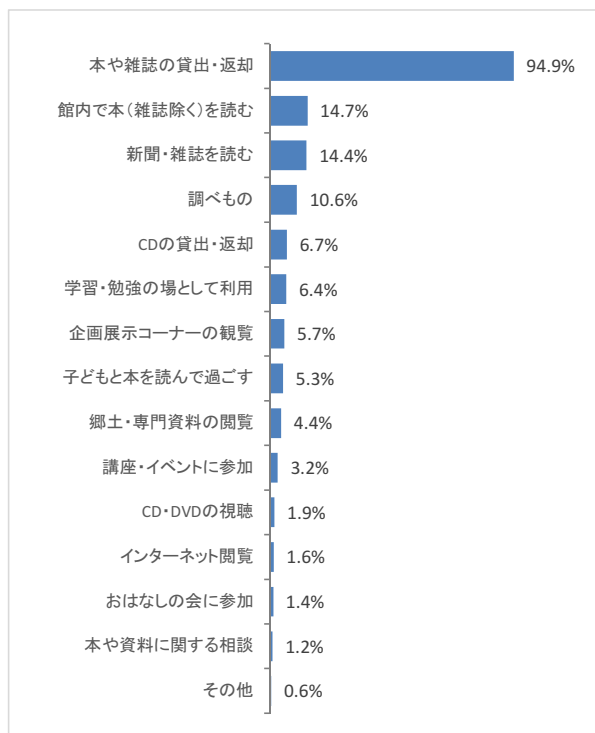
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体



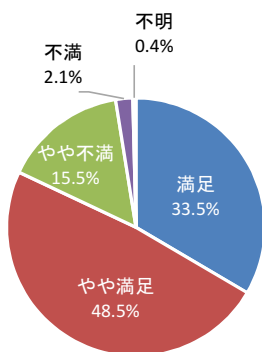
Q2図書サービスについて

①読みたい本や資料の充実度について

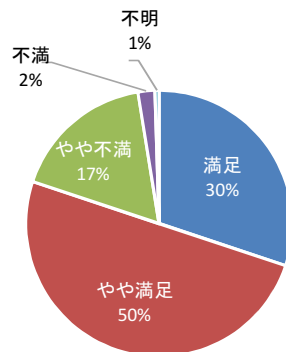
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	173	59	77	27	336
やや満足	251	98	105	65	519
やや不満	80	34	34	13	161
不満	11	4	5	2	22
不明	2	1	1	0	4
合計	517	196	222	107	1,042

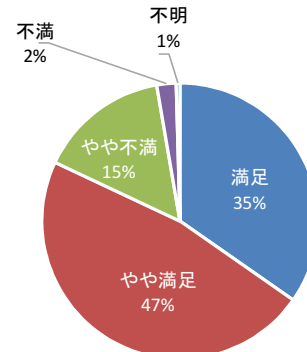
①中央図書館



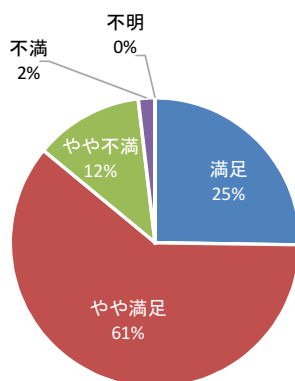
②向山図書館



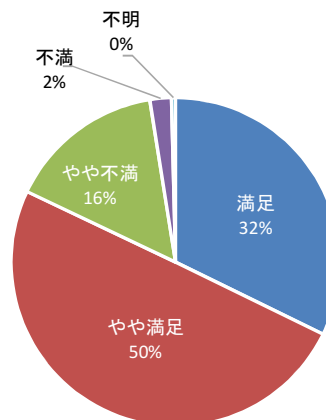
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

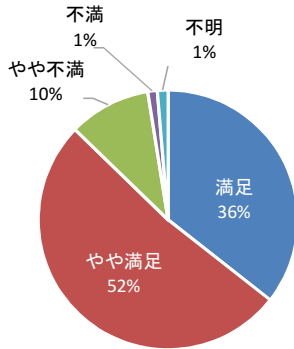


Q2 ②本や資料の探しやすさ（本棚の見やすさ、整理整頓）について

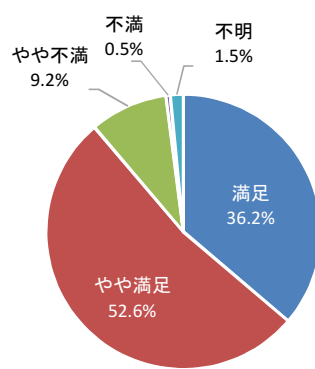
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	184	71	104	38	397
やや満足	267	103	103	55	528
やや不満	53	18	11	14	96
不満	6	1	0	0	7
不明	7	3	4	0	14
合計	517	196	222	107	1,042

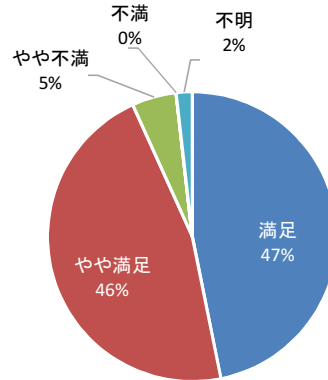
①中央図書館



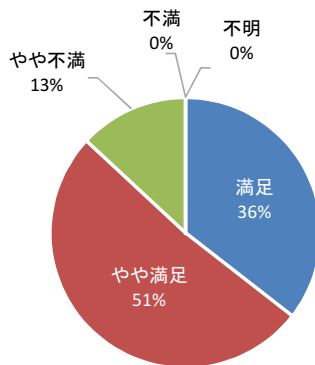
②向山図書館



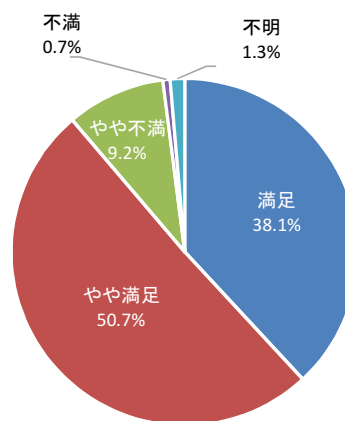
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

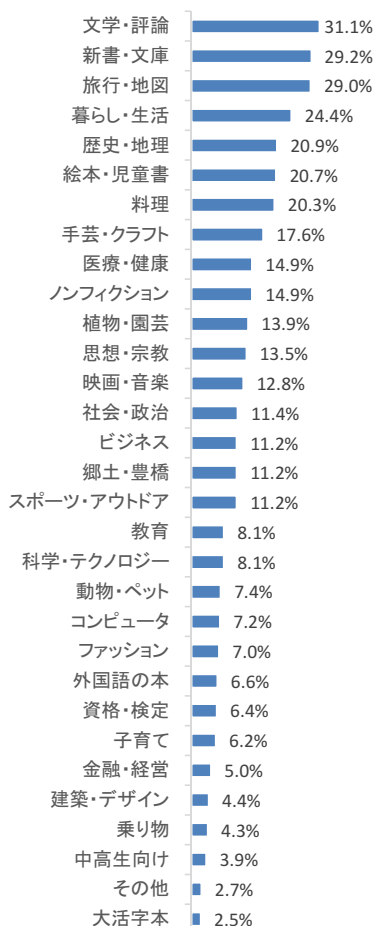


Q2 ③図書館で利用したい本のジャンル（複数回答可）

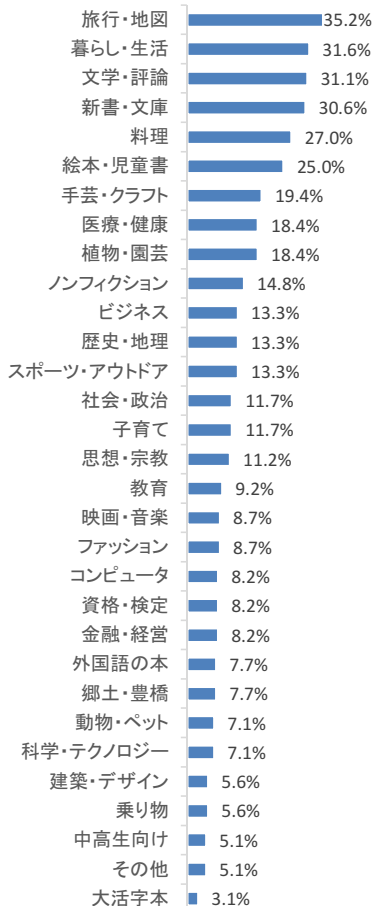
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
コンピュータ	37	16	14	13	67
文学・評論	161	61	56	54	278
旅行・地図	150	69	61	44	280
映画・音楽	66	17	16	16	99
建築・デザイン	23	11	11	9	45
社会・政治	59	23	18	10	100
絵本・児童書	107	49	72	38	228
ファッション	36	17	23	18	76
資格・検定	33	16	19	10	68
金融・経営	26	16	7	9	49
教育	42	18	19	21	79
乗り物	22	11	7	6	40
ビジネス	58	26	24	20	108
歴史・地理	108	26	35	22	169
外国語の本	34	15	18	16	67
料理	105	53	57	37	215
思想・宗教	70	22	18	20	110
子育て	32	23	27	21	82
医療・健康	77	36	41	24	154
動物・ペット	38	14	10	11	62
科学・テクノロジー	42	14	11	9	67
手芸・クラフト	91	38	43	17	172
植物・園芸	72	36	32	14	140
郷土・豊橋	58	15	19	12	92
ノンフィクション	77	29	21	19	127
暮らし・生活	126	62	57	28	245
新書・文庫	151	60	58	31	269
中高生向け	20	10	10	8	40
スポーツ・アウトドア	58	26	23	13	107
大活字本（大きい文字を使った本）	13	6	7	1	26
その他	14	10	8	3	32
合計	2006	845	842	574	3,693

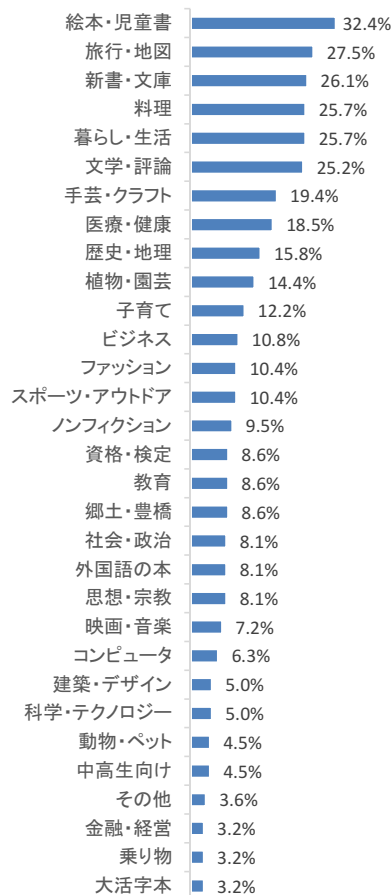
①中央図書館



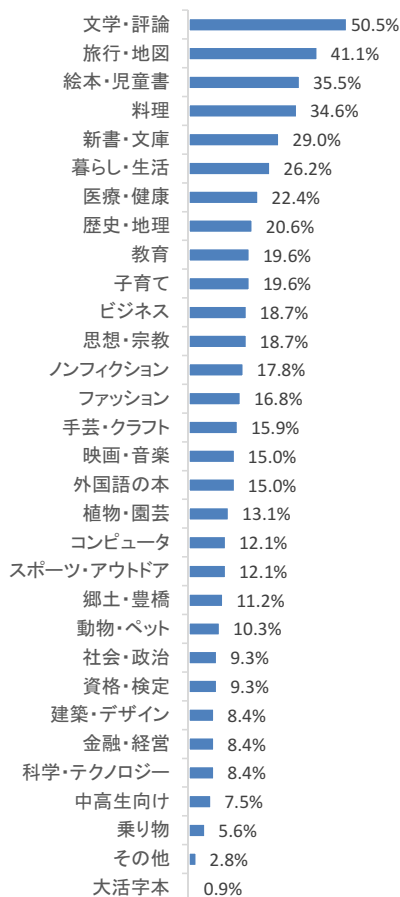
②向山図書館



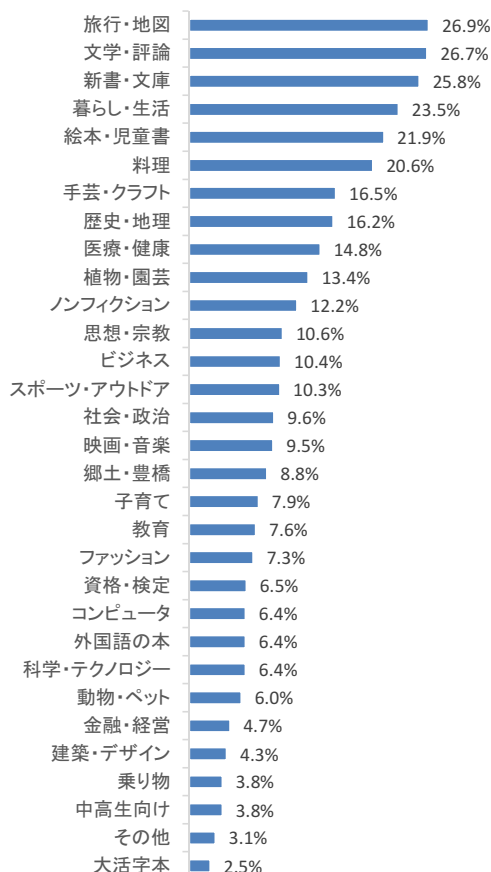
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

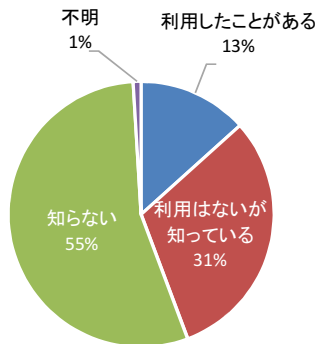


Q2 ④-1レファレンスサービスの認知度について

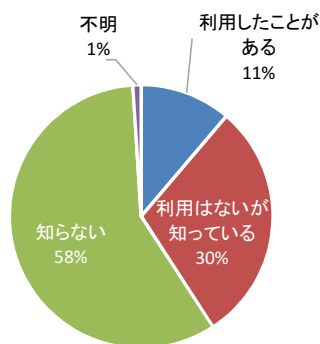
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
利用したことがある	69	22	32	14	137
利用はないが知っている	160	58	52	45	315
知らない	283	114	130	48	575
不明	5	2	8	0	15
合計	517	196	222	107	1,042

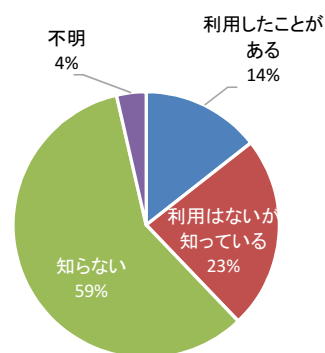
①中央図書館



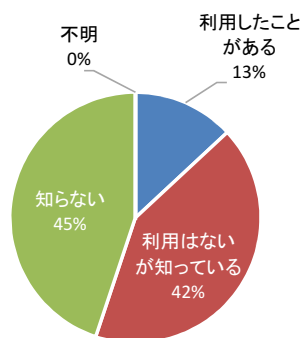
②向山図書館



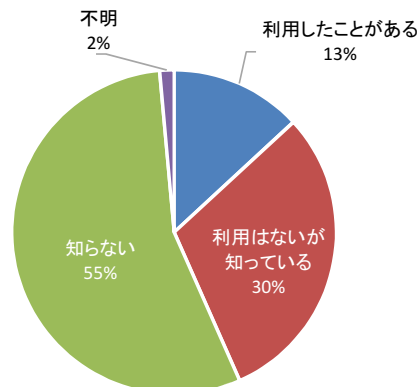
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

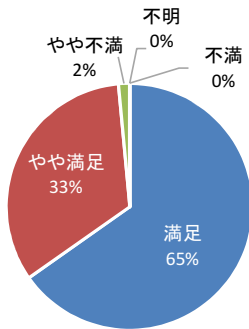


Q2 ④-2レファレンスサービスを利用したときの満足度について

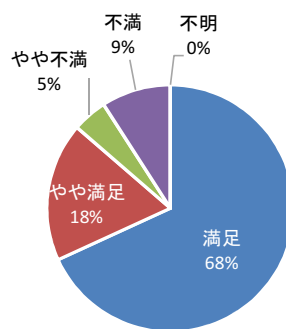
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	45	15	21	9	90
やや満足	23	4	7	4	38
やや不満	1	1	1	1	4
不満	0	2	0	0	2
不明	0	0	3	0	3
合計	69	22	32	14	137

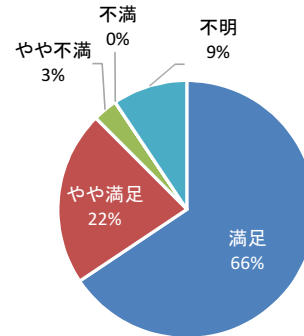
①中央図書館



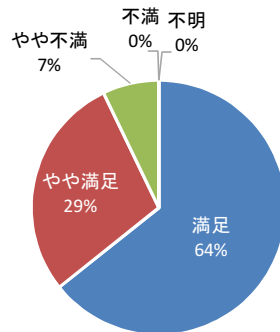
②向山図書館



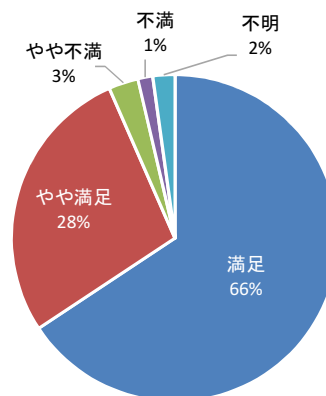
③大清水図書館



④インターネット



④全体

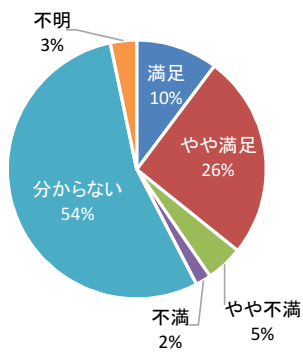


Q3 行事（講演会・講座・イベント・展示・映画上映）の充実度について

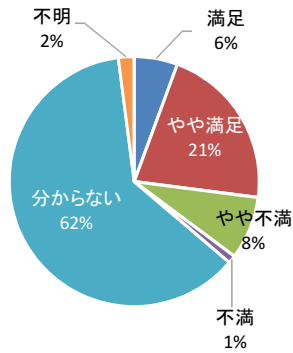
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	53	11	21	16	101
やや満足	132	42	31	24	229
やや不満	24	16	13	5	58
不満	10	2	4	2	18
分からない	281	121	143	60	605
不明	17	4	10	0	31
合計	517	196	222	107	1,042

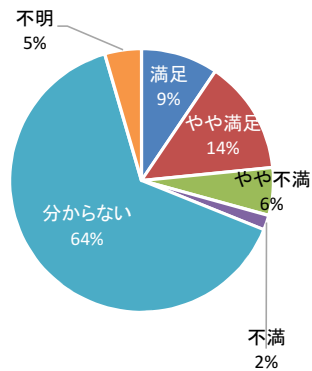
①中央図書館



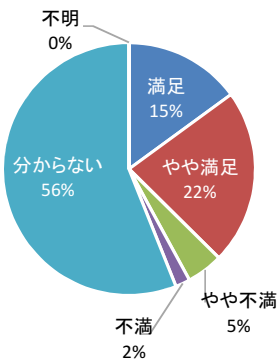
②向山図書館



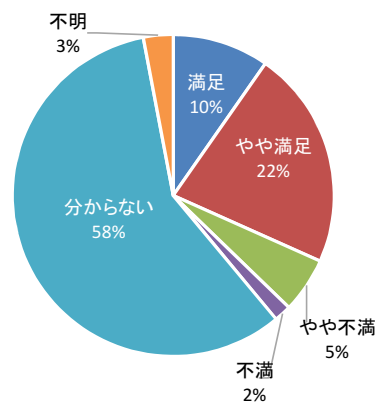
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

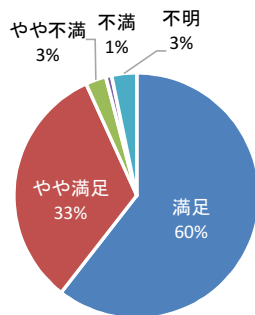


Q4 図書館スタッフの対応（案内・説明・あいさつ等）について

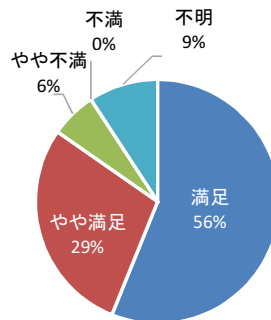
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	313	110	143	71	637
やや満足	169	56	55	27	307
やや不満	14	12	3	9	38
不満	4	0	1	0	5
不明	17	18	20	0	55
合計	517	196	222	107	1,042

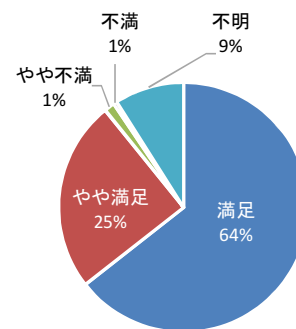
①中央図書館



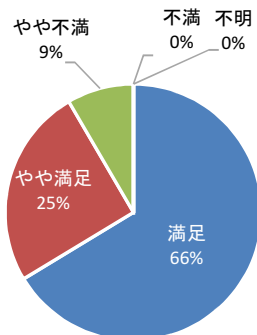
②向山図書館



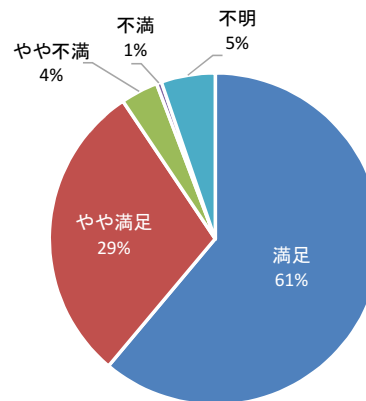
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

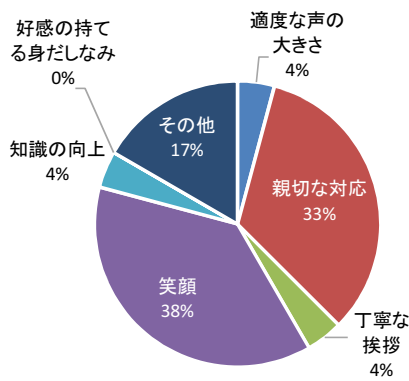


○良い評価をいただくためには何が必要か（複数回答可）

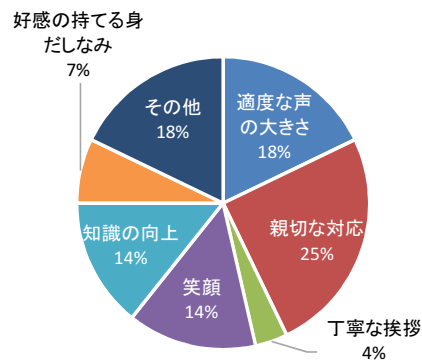
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
適度な声の大きさ	1	5	7	3	16
親切的な対応	8	7	13	7	35
丁寧な挨拶	1	1	7	3	12
笑顔	9	4	4	7	24
知識の向上	1	4	1	2	8
好感的な身だしなみ	0	2	4	1	7
その他	4	5	2	3	14
合計	24	28	38	26	116

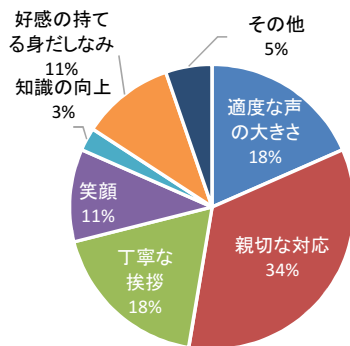
①中央図書館



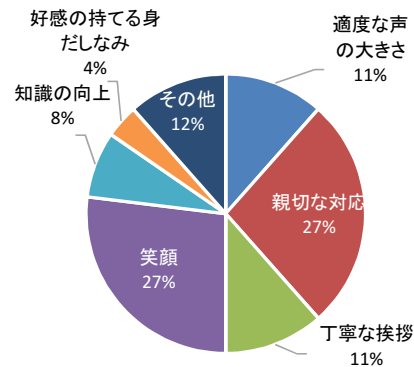
②向山図書館



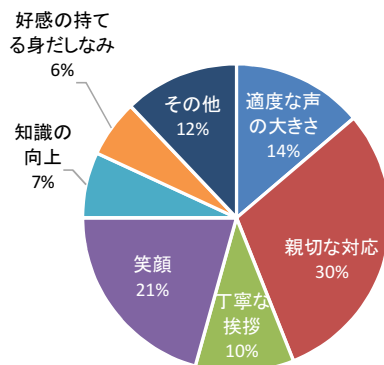
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

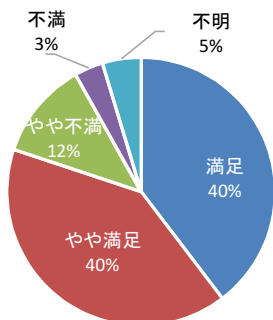


Q5 図書館の居心地や快適さ（冷暖房・照明・トイレ等）について

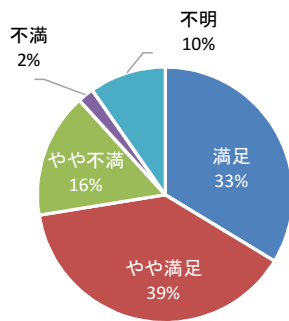
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	205	66	139	41	451
やや満足	209	76	58	41	384
やや不満	61	31	7	21	120
不満	18	4	0	4	26
不明	24	19	18	0	61
合計	517	196	222	107	1,042

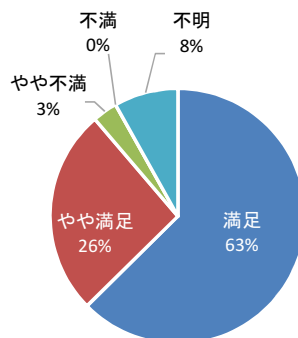
①中央図書館



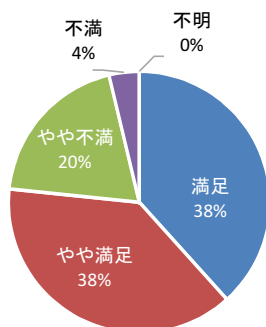
②向山図書館



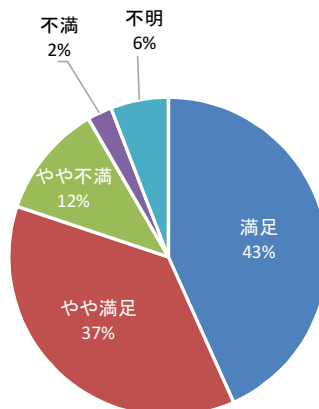
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

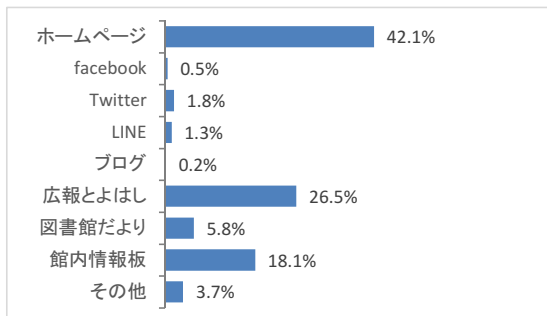


Q6①-1 図書館が発信する情報の入手方法について（複数回答可）

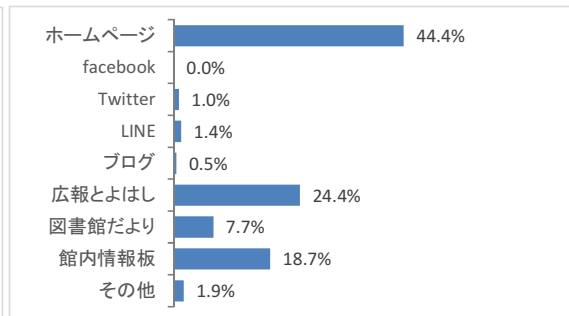
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
ホームページ	253	93	104	87	537
facebook	3	0	1	3	7
Twitter	11	2	0	10	23
LINE	8	3	2	12	25
ブログ	1	1	1	2	5
広報とよはし	159	51	65	28	303
図書館だより	35	16	18	6	75
館内情報板	109	39	42	21	211
その他	22	4	5	1	32
合計	601	209	238	170	1,218

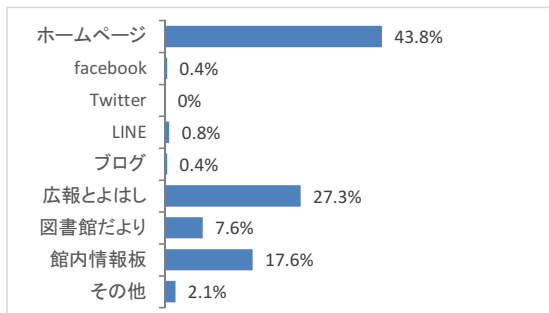
①中央図書館



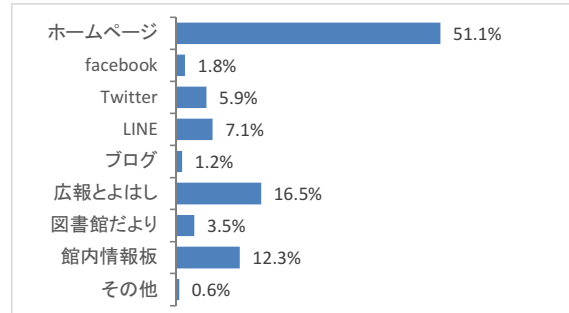
②向山図書館



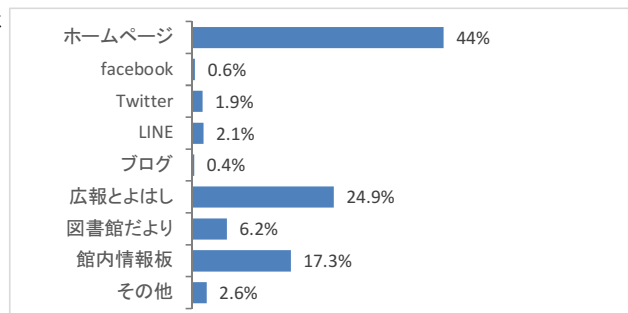
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体

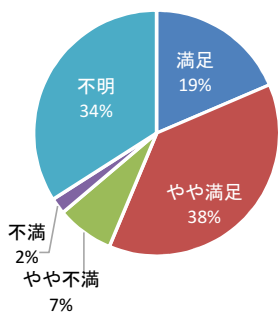


Q6①-2 図書館が発信する情報の内容について

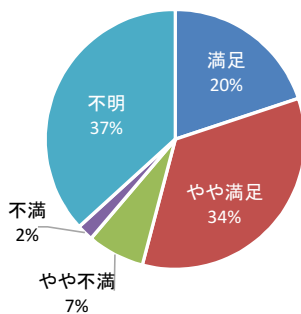
(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
満足	96	39	44	34	213
やや満足	195	67	77	60	399
やや不満	39	14	20	10	83
不満	11	4	2	3	20
不明	176	72	79	0	327
合計	517	196	222	107	1,042

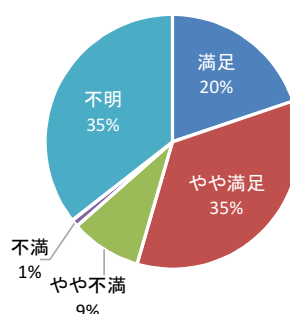
①中央図書館



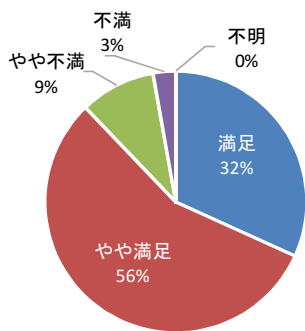
②向山図書館



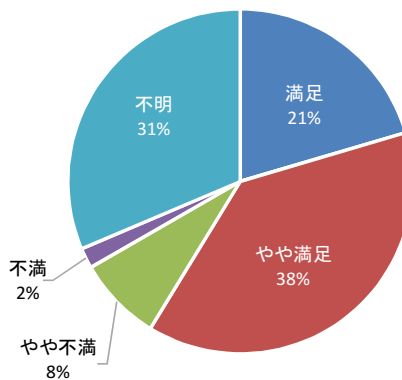
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体



Q7 総合的な満足度について（100点満点として任意の点数を記入）

(人)

項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
0～20点	0	0	0	1	1
21～40点	8	2	1	1	12
41～60点	39	17	7	6	69
61～80点	283	98	114	54	549
81～100点	155	55	75	45	330
不明	32	24	25	0	81
合計	517	196	222	107	1,042

(点)

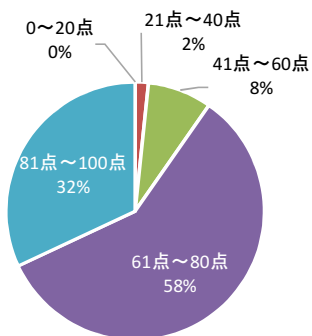
項目	中央	向山	大清水	ネット	全体
平均点	79.8	78.7	82.1	80.1	80.2

[参考] R元年度

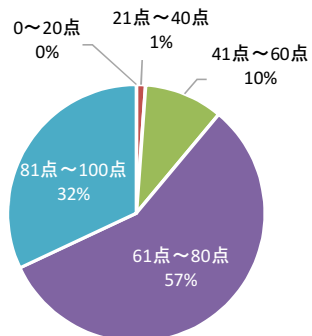
(点)

項目	中央	向山	大清水	全体
平均点	78.0	78.5	85.2	79.8

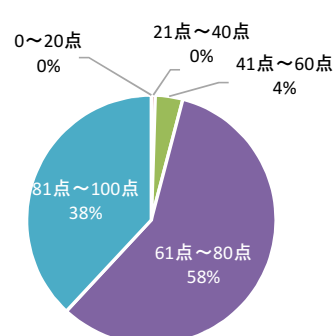
①中央図書館



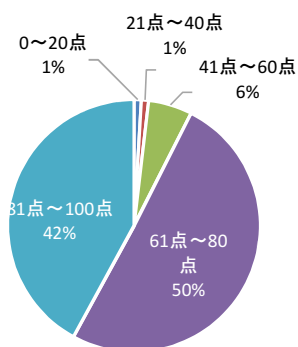
②向山図書館



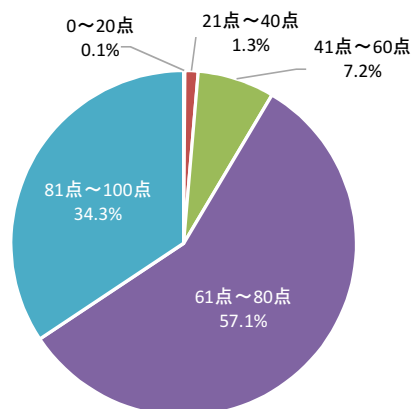
③大清水図書館



④インターネット



⑤全体



主な意見・要望

○図書の充実（新しい本・マンガ・話題本・文庫本・スポーツ関連本、電子書籍 など）

○施設の改善（トイレ、老朽化に伴う改修、駐車場の充実）

○閲覧環境の改善・充実（暗い、空調の快適さ、読書スペースの確保、コロナ禍における換気環境）

○図書館の利便性の充実（貸出期間の延長、貸出冊数の増、開館時間の延長）

○CD・DVDの充実

○利用者のマナー向上に向けた取組（おしゃべり、持ち込みパソコン使用、寝ている人への対応）

○飲食や会話のできるスペースの充実

○図書の配架・見せ方の改善

（書架の整理、新しい本の場所、興味を引く工夫、図書分類の見直し、資料の検索、汚れ・破損への対応）

○ホームページの改善

○行事・イベントの充実（大人向け、作者・作家を招くもの、映画上映会、読書会）

○職員の接客対応の向上

○本の相談等、レファレンス対応の向上

○向山図書館の存続

○感謝、お礼

令和2年度「図書館」利用者アンケート調査票

いつも豊橋市図書館をご利用いただきありがとうございます。このアンケートは、図書館サービス改善の参考にするために実施いたします。皆さまの声をお聞かせくださるようご協力をお願いします。

◆アンケートは、次回の来館時にご提出いただけるほか、ファックス(中央図書館FAX番号:0532-31-4254)による受付や、豊橋市図書館ホームページから回答することもできます。【受付終了9/6(日)】

◆以下、該当する項目に \square 点をつけてください。また、必要に応じて回答をご記入ください。

Q1 主にどのような目的でこの図書館をご利用になりますか 複数回答可

- | | | |
|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 本や雑誌の貸出・返却 | <input type="checkbox"/> 新聞・雑誌を読む | <input type="checkbox"/> CDの貸出・返却 |
| <input type="checkbox"/> 館内で本(雑誌除く)を読む | <input type="checkbox"/> CD・DVD視聴 | <input type="checkbox"/> 学習・勉強の場として利用 |
| <input type="checkbox"/> 子どもと本を読んで過ごす | <input type="checkbox"/> おはなしの会に参加 | <input type="checkbox"/> 講座・イベントに参加 |
| <input type="checkbox"/> 郷土・専門資料の閲覧 | <input type="checkbox"/> インターネット閲覧 | <input type="checkbox"/> 企画展示コーナーの観覧 |
| <input type="checkbox"/> 調べもの | <input type="checkbox"/> 本や資料に関する相談(レファレンス) | |
| <input type="checkbox"/> その他() | | |

Q2 図書サービスに関する次のことについてお聞かせください

① 読みたい本や調べたい資料の充実度はいかがですか 1つのみ
 満足 やや満足 やや不満 不満(理由:)

② 本や資料の探しやすさ(本棚の見やすさ、整理整頓)はいかがですか 1つのみ
 満足 やや満足 やや不満 不満(理由:)

③ 図書館では、どのジャンルの本を利用したいですか 複数回答可

<input type="checkbox"/> コンピュータ	<input type="checkbox"/> 文学・評論	<input type="checkbox"/> 旅行・地図	<input type="checkbox"/> 映画・音楽・演劇
<input type="checkbox"/> 建築・デザイン	<input type="checkbox"/> 社会・政治	<input type="checkbox"/> 絵本・児童書	<input type="checkbox"/> ファッション・美容
<input type="checkbox"/> 資格・検定・就職	<input type="checkbox"/> 金融・会社経営	<input type="checkbox"/> 教育	<input type="checkbox"/> 乗り物
<input type="checkbox"/> ビジネス・経済	<input type="checkbox"/> 歴史・地理	<input type="checkbox"/> 外国語の本	<input type="checkbox"/> 料理
<input type="checkbox"/> 思想・宗教・哲学	<input type="checkbox"/> 子育て	<input type="checkbox"/> 医療・健康	<input type="checkbox"/> 動物・ペット
<input type="checkbox"/> 科学・テクノロジー	<input type="checkbox"/> 手芸・クラフト	<input type="checkbox"/> 植物・園芸	<input type="checkbox"/> 郷土・豊橋
<input type="checkbox"/> ノンフィクション	<input type="checkbox"/> 暮らし・生活	<input type="checkbox"/> 新書・文庫	<input type="checkbox"/> 中高生向けの本
<input type="checkbox"/> スポーツ・アウトドア	<input type="checkbox"/> 大活字本(大きい文字を使った本)	<input type="checkbox"/> その他()	

④ 図書館では調べ物のお手伝いや本の相談に応じる、レファレンスサービスを実施していますが、このことをご存じですか 1つのみ

- 利用したことがある 利用したことはないが知っている 知らない

④-2 サービスを利用したことがある方にお聞きします。そのときの対応はいかがでしたか 1つのみ

- 満足 やや満足 やや不満 不満

Q3 行事(講演会・講座・イベント・展示・映画上映)の充実度はいかがですか 1つのみ

- 満足 やや満足 やや不満 不満 わからない

(あったら良いと思う行事:)

裏面に続きます



