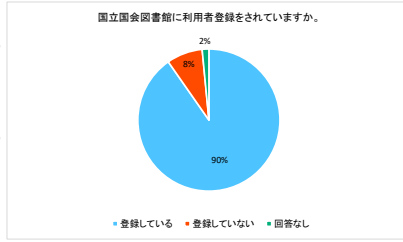


令和2年度国立国会図書館 利用者サービスアンケート

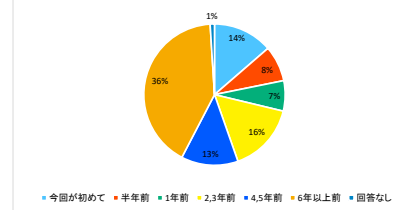
調査期間: 令和2年4月1日～令和3年3月31日
回答総数: 2434

国立国会図書館に利用者登録されていますか。

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 登録している (2198, 90.30%), 登録していない (199, 8.18%), 回答なし (37, 1.52%)



国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。

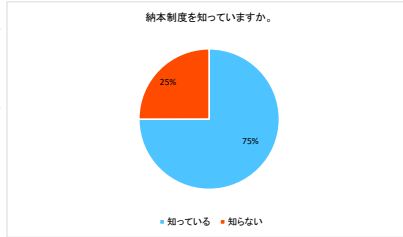


国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。

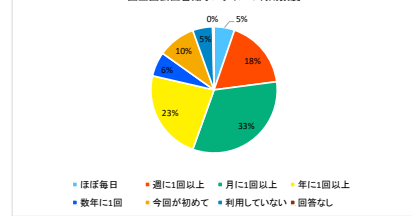
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 今回が初めて (332, 13.64%), 半年前 (199, 8.18%), 1年前 (169, 6.94%), 2.3年前 (386, 15.86%), 4.5年前 (317, 13.02%), 6年以上前 (1007, 41.25%), 回答なし (24, 0.99%)

国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。納本制度を知っていますか。(必須回答)

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 知っている (1825, 74.98%), 知らない (609, 25.02%)



国立国会図書館オンラインの利用頻度

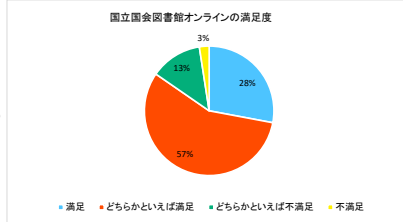


国立国会図書館オンラインの利用頻度を教えてください。(必須回答)

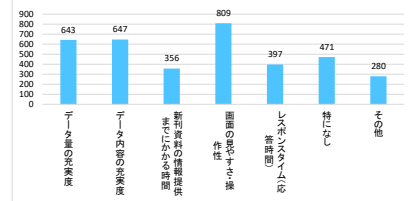
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: ほぼ毎日 (128, 5.26%), 週に1回以上 (430, 17.67%), 月に1回以上 (792, 32.54%), 年に1回以上 (663, 27.19%), 数年に1回 (152, 6.24%), 今回が初めて (236, 9.70%), 利用していない (124, 5.09%), 回答なし (9, 0.37%)

国立国会図書館オンラインの満足度を教えてください。(複数回答可)

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 満足 (643, 27.94%), どちらかといえば満足 (1304, 56.67%), どちらかといえば不満足 (298, 12.95%), 不満足 (89, 3.70%)



国立国会図書館オンラインの改善要望

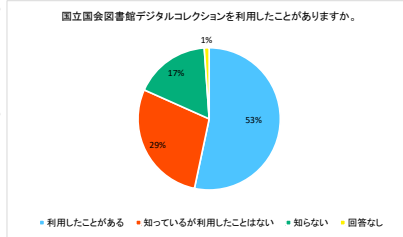


国立国会図書館オンラインについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)

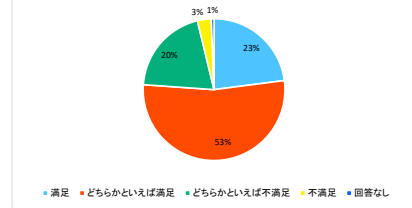
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: データ量の充実度 (643, 27.94%), データ内容の充実度 (647, 28.12%), 新刊資料の提供までにかかる時間 (356, 15.47%), 画面の見やすさ・操作性 (809, 35.16%), レスポンスタイム(応答時間) (397, 17.25%), 特になし (471, 20.47%), その他 (280, 12.17%)

国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 利用したことがある (1298, 53.33%), 知っているが利用したことはない (690, 28.35%), 知らない (419, 17.21%), 回答なし (27, 1.11%)



国立国会図書館デジタルコレクションの満足度

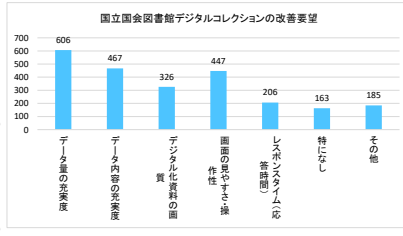


国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。(複数回答可)

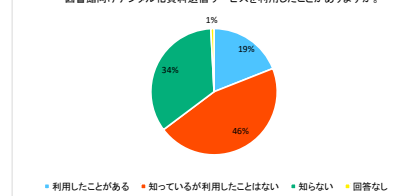
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 満足 (298, 22.96%), どちらかといえば満足 (690, 53.16%), どちらかといえば不満足 (261, 20.11%), 不満足 (41, 3.16%), 回答なし (8, 0.62%)

国立国会図書館デジタルコレクションについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: データ量の充実度 (606, 46.69%), データ内容の充実度 (467, 35.98%), デジタル化資料の画面 (326, 25.12%), 画面の見やすさ・操作性 (447, 34.44%), レスポンスタイム(応答時間) (206, 15.87%), 特になし (163, 12.56%), その他 (185, 14.25%)



図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。

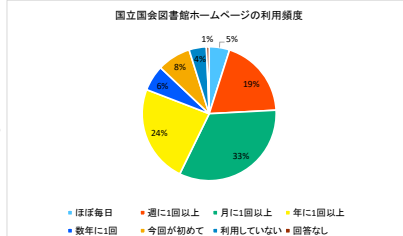


図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。

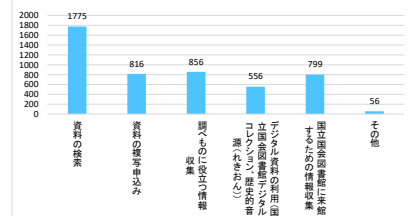
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 利用したことがある (463, 19.02%), 知っているが利用したことはない (1113, 45.73%), 知らない (838, 34.43%), 回答なし (20, 0.82%)

国立国会図書館ホームページの利用頻度を教えてください。

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: ほぼ毎日 (120, 4.93%), 週に1回以上 (468, 19.23%), 月に1回以上 (805, 33.07%), 年に1回以上 (575, 23.62%), 数年に1回 (151, 6.20%), 今回が初めて (197, 8.09%), 利用していない (102, 4.19%), 回答なし (16, 0.66%)



国立国会図書館ホームページの主な利用目的

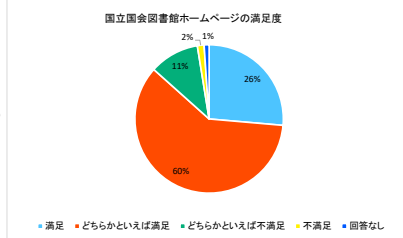


国立国会図書館ホームページの主な利用目的はどれですか。(複数回答可)

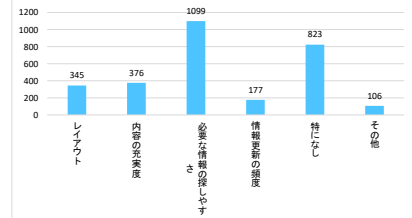
Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 資料の検索 (1775, 76.64%), 資料の複写申込み (816, 35.23%), 調べものに役立つ情報収集 (856, 36.96%), デジタル化資料の利用 (799, 34.50%), その他 (56, 2.42%)

国立国会図書館ホームページの満足度を教えてください。

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: 満足 (611, 26.38%), どちらかといえば満足 (1395, 60.23%), どちらかといえば不満足 (251, 10.84%), 不満足 (34, 1.47%), 回答なし (25, 1.08%)



国立国会図書館ホームページの改善要望



国立国会図書館ホームページについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)

Table with 3 columns: 回答, 回答数, 百分率. Data: レイアウト (345, 14.90%), 内容の充実度 (376, 16.23%), 必要な情報の探しやすさ (1099, 47.45%), 情報更新の頻度 (177, 7.64%), 特になし (823, 35.54%), その他 (106, 4.58%)

**国立国会図書館サービスの利用頻度を教えてください。**  
(n=2434)

回答	回答数	百分率
ほぼ毎日	97	3.99%
週に1回以上	389	15.98%
月に1回以上	687	28.23%
年に1回以上	963	39.57%
数年に1回	139	5.71%
今回が初めて	170	6.98%
利用していない	361	14.83%
回答なし	28	1.15%

**国立国会図書館サービスの満足度を教えてください。(必須回答)**  
(n=2045)

回答	回答数	百分率
満足	448	21.91%
どちらかといえば満足	1253	61.27%
どちらかといえば不満足	301	14.72%
不満足	43	2.10%

**国立国会図書館サービスについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)**  
(n=2045)

回答	回答数	百分率
データ量の充実度	514	25.13%
データ内容の充実度	534	26.11%
新刊資料の提供提供までにかかる時間	207	10.12%
画質のよさ/操作性	709	34.67%
レスポンスタイム(応答時間)	300	14.67%
外部提供インタフェース(AP0)の使いやすさ	215	10.51%
特になし	579	28.31%
その他	125	6.11%

**遠隔複写サービスの利用頻度を教えてください。**  
(n=2434)

回答	回答数	百分率
ほぼ毎日	4	0.16%
週に1回以上	44	1.81%
月に1回以上	244	10.02%
年に1回以上	485	19.93%
数年に1回	220	9.04%
今回が初めて	189	7.76%
存在を知っているが利用していない	1084	44.54%
存在を知らない	143	5.88%
回答なし	21	0.86%

**遠隔複写サービスの満足度を教えてください。(必須回答)**  
(n=1186)

回答	回答数	百分率
満足	427	36.00%
どちらかといえば満足	534	45.03%
どちらかといえば不満足	167	14.08%
不満足	58	4.89%

**遠隔複写サービスについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)**  
(n=1186)

回答	回答数	百分率
インターネット経由申込みのしやすさ	255	21.50%
複写製品の受取までにかかる日数	592	49.92%
料金	254	21.42%
料金の支払方法	83	7.00%
複写製品の品質	25	2.11%
お問合せへの対応	53	4.47%
特になし	245	20.66%
その他	144	12.14%

**最近1年間に東京本館/関西館/国際子ども図書館に来館されたことはありますか。(複数回答可)(必須回答)**  
(n=2434)

回答	回答数	百分率
東京本館に来館した	1288	52.92%
関西館に来館した	289	11.88%
国際子ども図書館に来館した	175	7.19%
来館したことがない	906	37.22%

**東京本館への来館頻度について教えてください。**  
(n=1288)

回答	回答数	百分率
ほぼ毎日	2	0.16%
週に1回以上	72	5.59%
月に1回以上	377	29.27%
年に1回以上	607	47.13%
数年に1回	159	12.34%
今回が初めて	60	4.66%
回答なし	11	0.85%

**東京本館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)**  
(n=1288)

回答	回答数	百分率
学術・研究・学業	917	71.20%
ビジネス関連の情報収集	284	22.05%
日常生活上の課題解決のための情報収集	193	14.98%
趣味・教養	447	34.70%
施設の見学	78	6.06%
その他	23	1.79%

**来館した目的はどの程度達成されましたか。**  
(n=1288)

回答	回答数	百分率
達成できた	365	28.34%
だいたい達成できた	805	62.50%
あまり達成できなかった	90	6.99%
達成できなかった	10	0.78%
回答なし	18	1.40%

**「あまり達成できなかった」「達成できなかった」を選択された方におたずねします。目的を達成できなかった理由を教えてください。(複数回答可)**  
(n=100)

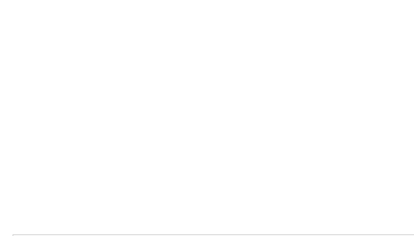
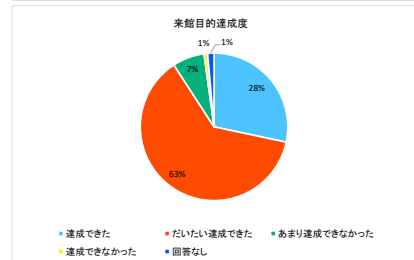
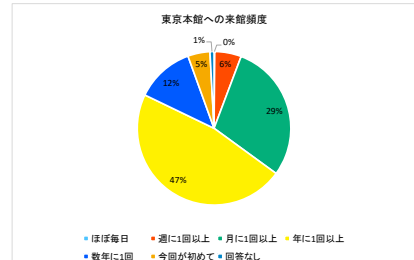
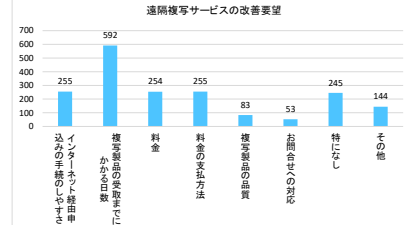
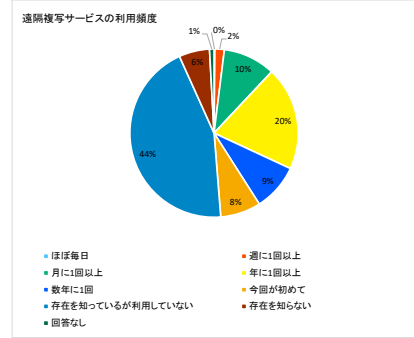
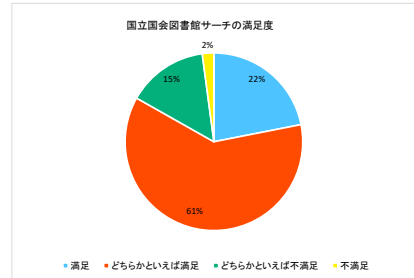
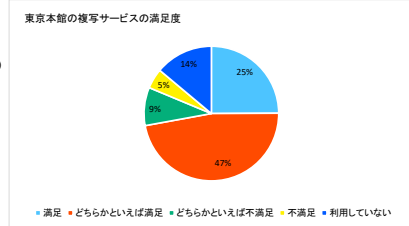
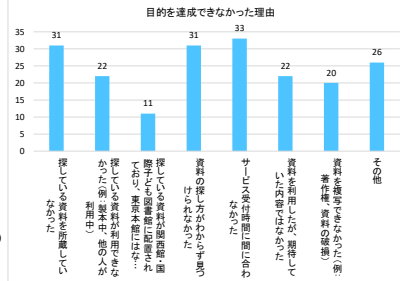
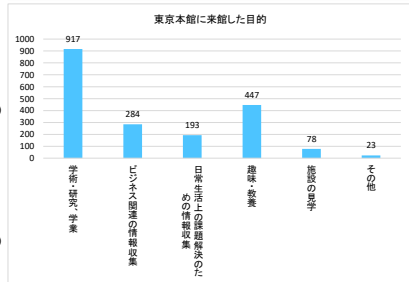
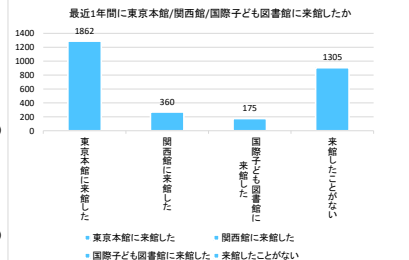
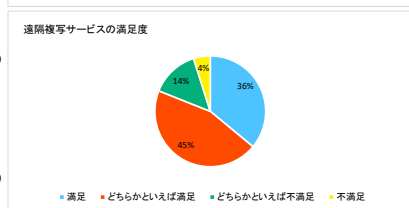
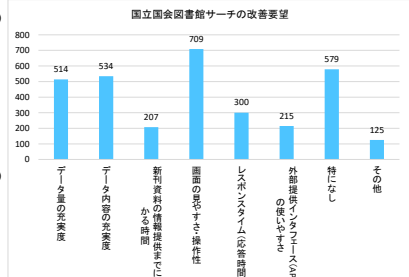
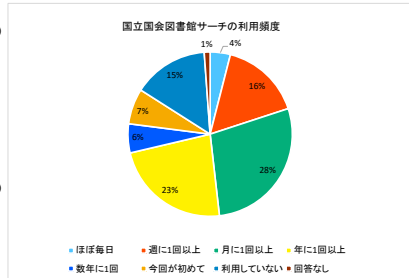
回答	回答数	百分率
探している資料を所蔵していない	31	31.00%
探している資料が所蔵されていても、(例) 館外、個人蔵(個人蔵)	22	22.00%
探している資料が所蔵されていても、(例) 館外蔵(個人蔵)	11	11.00%
資料の探し方がわからず見つけれなかった	31	31.00%
サービス受付時間に間に合わなかった	33	33.00%
資料を利用したが、原簿していた内容ではなかった	22	22.00%
資料を閲覧できなかった。(例) 著作権、資料の複製	20	20.00%
その他	26	26.00%

**東京本館の複写サービスの満足度を教えてください。(必須回答)**  
(n=1288)

回答	回答数	百分率
満足	321	24.92%
どちらかといえば満足	608	47.20%
どちらかといえば不満足	118	9.16%
不満足	62	4.81%
利用していない	179	13.90%

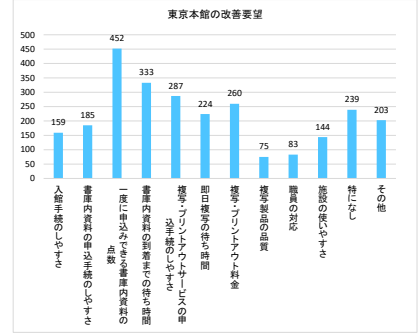
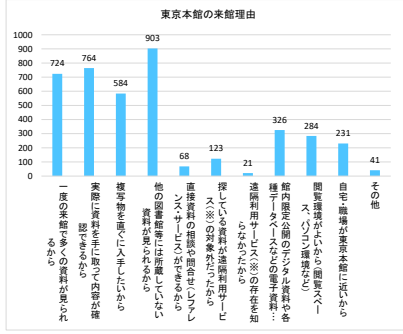
**東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。**  
(n=1288)

回答	回答数	百分率
満足	405	31.44%
どちらかといえば満足	717	55.67%
どちらかといえば不満足	126	9.78%
不満足	22	1.71%
回答なし	18	1.40%



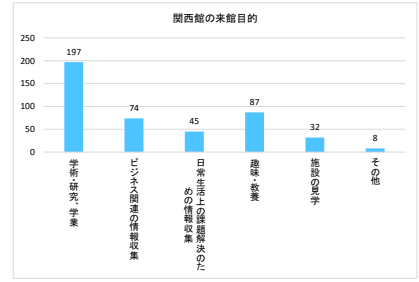
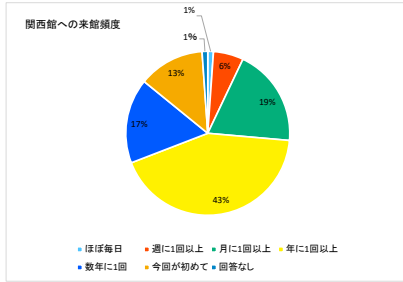
**今回東京本館に来館してサービスを利用された理由は何ですか。(複数回答可)** (n=1288)

回答	回答数	百分率
一度の来館で多くの資料が見られるから	724	56.21%
実際に資料を手にとって内容を確認できるから	764	59.32%
複写物を速く入手したいから	594	45.94%
他の図書館等に所蔵していない資料が見られるから	903	70.11%
資料利用の履歴や閲覧履歴(シフトアクセス・サービス)がわかるから	68	5.28%
探している資料が他館利用サービス(※)の対象だったから	123	9.55%
遠隔利用サービス(※)の存在が知らなかったから	21	1.63%
加除算と並行して利用可能なサービス(※)の存在が知らなかったから	326	25.31%
館内定座が利用できる(※)が利用サービス(※)の対象だったから	284	22.05%
自宅・職場が東京本館に近いから	231	17.93%
その他	41	3.18%



**東京本館の館内サービスについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)** (n=1288)

回答	回答数	百分率
入館手続きのしやすさ	159	12.34%
書庫内資料の申込手続きのしやすさ	185	14.36%
一度に申込みできる書庫内資料の点数	452	35.09%
書庫内資料の到着までの待ち時間	333	25.85%
複写・プリントアウトサービスの申込手続きのしやすさ	287	22.28%
即日複写の待ち時間	224	17.39%
複写・プリントアウト料金	260	20.19%
複写装置の品質	75	5.82%
職員対応	83	6.44%
施設の使いやすさ	144	11.18%
特になし	239	18.56%
その他	203	15.76%

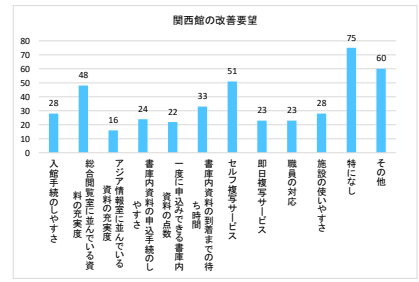


**関西館への来館頻度について教えてください。(複数回答可)** (n=269)

回答	回答数	百分率
ほぼ毎日	3	1.12%
週に1回以上	16	5.95%
月に1回以上	52	19.33%
年に1回以上	115	42.75%
数年に1回	45	16.73%
今回が初めて	35	13.01%
回答なし	3	1.12%

**関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(複数回答可)** (n=269)

回答	回答数	百分率
満足	103	38.29%
どちらかといえば満足	131	48.70%
どちらかといえば不満足	25	9.29%
不満足	4	1.49%
回答なし	6	2.23%

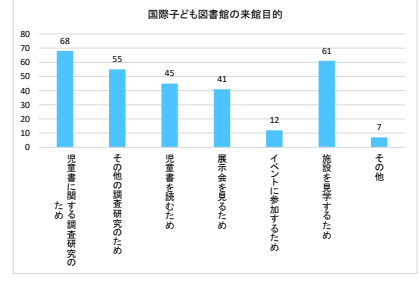


**関西館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)** (n=269)

回答	回答数	百分率
学術・研究・学業	197	73.23%
ビジネス関連の情報収集	74	27.51%
日常生活上の課題解決のための情報収集	45	16.73%
趣味・教養	87	32.34%
施設の見学	32	11.90%
その他	8	2.97%

**関西館の館内サービスについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)** (n=269)

回答	回答数	百分率
入館手続きのしやすさ	28	10.41%
総合閲覧室に並んでいる資料の充実度	48	17.84%
アジア情報室に並んでいる資料の充実度	16	5.95%
書庫内資料の申込手続きのしやすさ	24	8.92%
一度に申込みできる書庫内資料の点数	22	8.18%
書庫内資料の到着までの待ち時間	33	12.27%
セルフ複写サービス	51	18.96%
即日複写サービス	23	8.55%
職員対応	23	8.55%
施設の使いやすさ	28	10.41%
特になし	75	27.88%
その他	60	22.30%

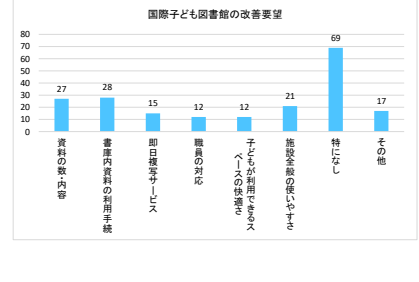


**国際子ども図書館への来館頻度について教えてください。(複数回答可)** (n=175)

回答	回答数	百分率
ほぼ毎日	1	0.57%
週に1回以上	2	1.14%
月に1回以上	17	9.71%
年に1回以上	70	40.00%
数年に1回	59	33.71%
今回が初めて	23	13.14%
回答なし	3	1.71%

**国際子ども図書館の館内サービスの満足度を教えてください。(複数回答可)** (n=175)

回答	回答数	百分率
満足	56	32.00%
どちらかといえば満足	96	54.86%
どちらかといえば不満足	16	9.14%
不満足	4	2.29%
回答なし	3	1.71%

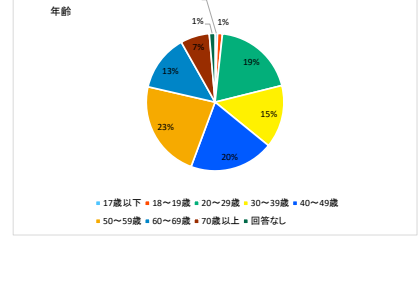


**国際子ども図書館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)** (n=175)

回答	回答数	百分率
児童書に関する調査研究のため	68	38.86%
その他の調査研究のため	55	31.43%
児童書を読むため	45	25.71%
展示会を見るため	41	23.43%
イベントに参加するため	12	6.86%
施設を見学するため	61	34.86%
その他	7	4.00%

**国際子ども図書館の館内サービスについて、特に改善・充実すべき点があれば教えてください。(複数回答可)** (n=175)

回答	回答数	百分率
資料の数・内容	27	15.43%
書庫内資料の利用手続き	28	16.00%
即日複写サービス	15	8.57%
職員対応	12	6.86%
子どもが利用できるスペースの快適さ	12	6.86%
施設全般の使いやすさ	21	12.00%
特になし	69	39.43%
その他	17	9.71%



**全般的な国立国会図書館の利用満足度について、教えてください。(必須回答)** (n=2434)

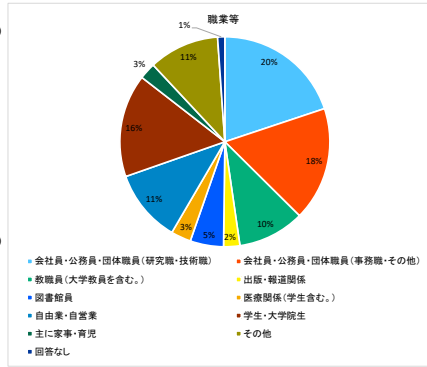
回答	回答数	百分率
満足	832	34.18%
どちらかといえば満足	1325	54.44%
どちらかといえば不満足	221	9.08%
不満足	56	2.30%

**年齢別の全般的な国立国会図書館の利用満足度について、教えてください。(必須回答)** (n=2434)

回答	回答数	百分率
17歳以下	14	0.58%
18～19歳	26	1.15%
20～29歳	472	19.39%
30～39歳	359	14.75%
40～49歳	482	19.80%
50～59歳	558	22.93%
60～69歳	322	13.23%
70歳以上	166	6.82%
回答なし	33	1.36%

職業等(一番当てはまるものをお選びください。)

回答	回答数	百分率
会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	484	19.88%
会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	427	17.54%
教職員(大学教員を含む。)	250	10.27%
出版・報道関係	81	2.51%
図書館員	125	5.14%
医療関係(学生含む。)	75	3.08%
自由業・自営業	273	11.22%
学生・大学院生	386	15.86%
主に家事・育児	82	2.55%
その他	264	10.85%
回答なし	27	1.11%



主たる活動地(勤務地・学校所在地又は居住地をお選びください。)

回答	回答数	百分率
北海道	33	1.36%
青森県	9	0.37%
岩手県	3	0.12%
宮城県	25	1.03%
秋田県	10	0.41%
山形県	7	0.29%
福島県	14	0.58%
茨城県	39	1.60%
栃木県	9	0.37%
群馬県	13	0.53%
埼玉県	119	4.89%
千葉県	101	4.15%
東京都(23区)	926	38.04%
東京都(23区外)	155	6.37%
神奈川県	218	8.96%
新潟県	19	0.78%
富山県	4	0.16%
石川県	14	0.58%
福井県	5	0.21%
山梨県	8	0.33%
長野県	16	0.66%
岐阜県	12	0.49%
静岡県	25	1.03%
愛知県	56	2.30%
三重県	5	0.21%
滋賀県	20	0.82%
京都府(精華町・木津川市・京田辺市)	32	1.31%
京都府(精華町・木津川市・京田辺市以外)	81	3.33%
大阪府	138	5.67%
兵庫県	64	2.63%
奈良県(奈良市・生駒市)	48	1.97%
奈良県(奈良市・生駒市以外)	11	0.45%
和歌山県	9	0.37%
鳥取県	4	0.16%
島根県	4	0.16%
岡山県	15	0.62%
広島県	16	0.66%
山口県	8	0.33%
徳島県	1	0.04%
香川県	5	0.21%
愛媛県	5	0.21%
高知県	3	0.12%
福岡県	30	1.23%
佐賀県	7	0.29%
長崎県	2	0.08%
熊本県	6	0.25%
大分県	6	0.25%
宮崎県	7	0.29%
鹿児島県	4	0.16%
沖縄県	9	0.37%
海外	18	0.74%
回答なし	36	1.48%

主たる活動地

