

平成30年度利用者アンケート集計結果

平成31年1月5日(土曜日)から1月31日(木曜日)に、来館された方を対象に利用者アンケートを実施し、回収いたしました。その結果について、報告いたします。

配布枚数・回収率

【草津市立図書館(本館)】

配布枚数:2,500枚、回収件数:705件(回収率28%)

【草津市立南草津図書館(南館)】

配布枚数:2,000枚、回収件数:597件(回収率30%)

アンケート結果より

1. 性別

【本館】

	人数
男性	303名
女性	402名
無回答	0名

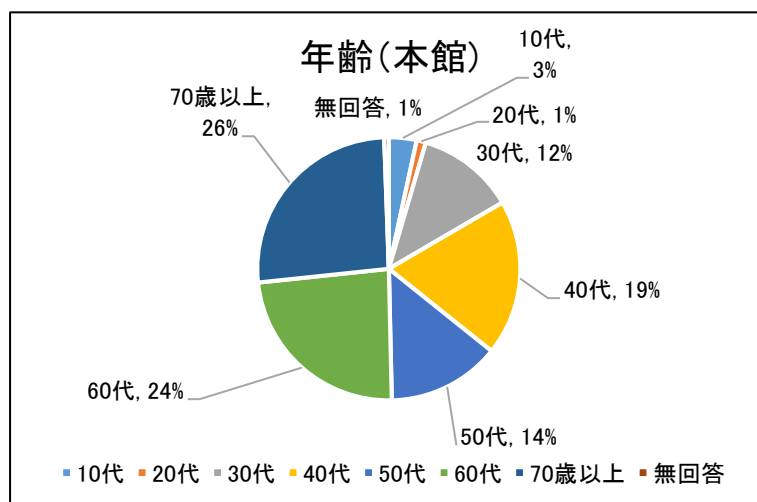
【南館】

	人数
男性	238名
女性	357名
無回答	2名

2. 年齢

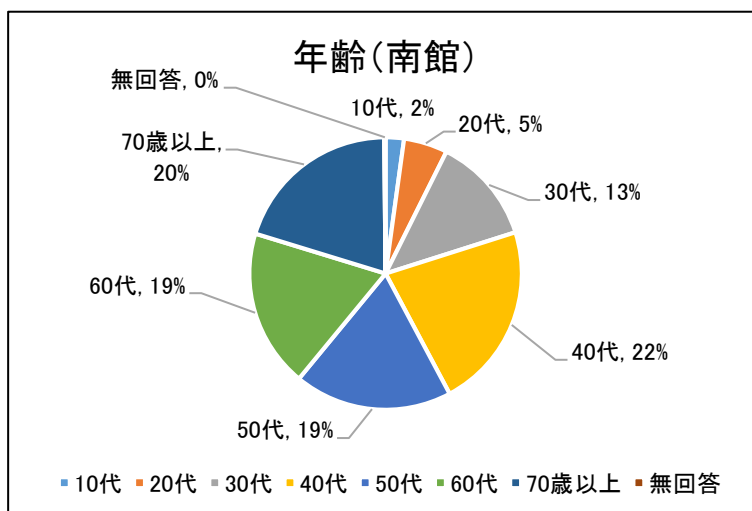
【本館】

	人数	割合
10代	24名	3%
20代	8名	1%
30代	85名	12%
40代	135名	19%
50代	98名	14%
60代	167名	24%
70歳以上	184名	26%
無回答	4名	1%



【南館】

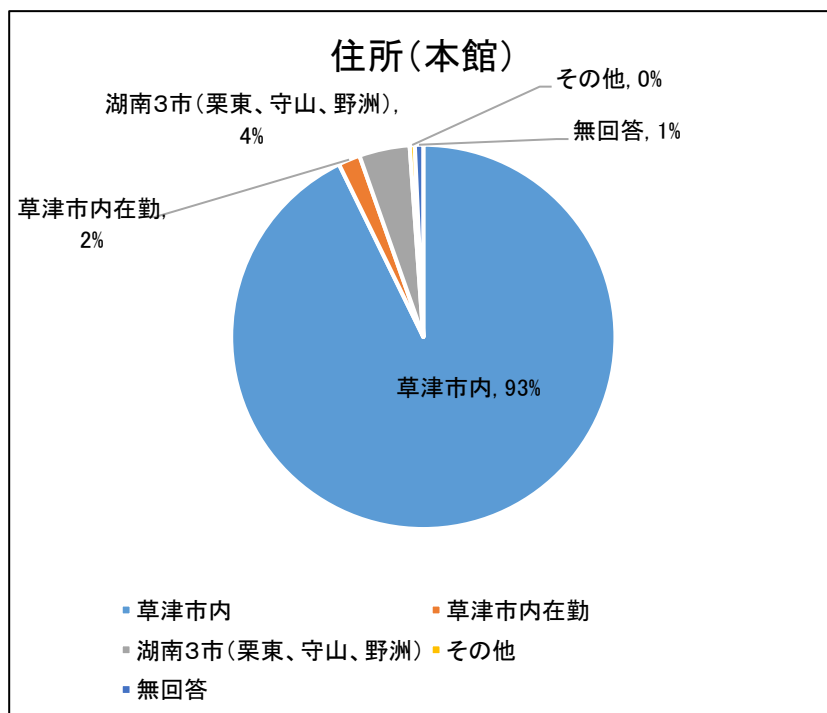
	人数	割合
10代	13名	2%
20代	31名	5%
30代	76名	13%
40代	132名	22%
50代	112名	19%
60代	112名	19%
70歳以上	120名	20%
無回答	1名	0%



3. 住所

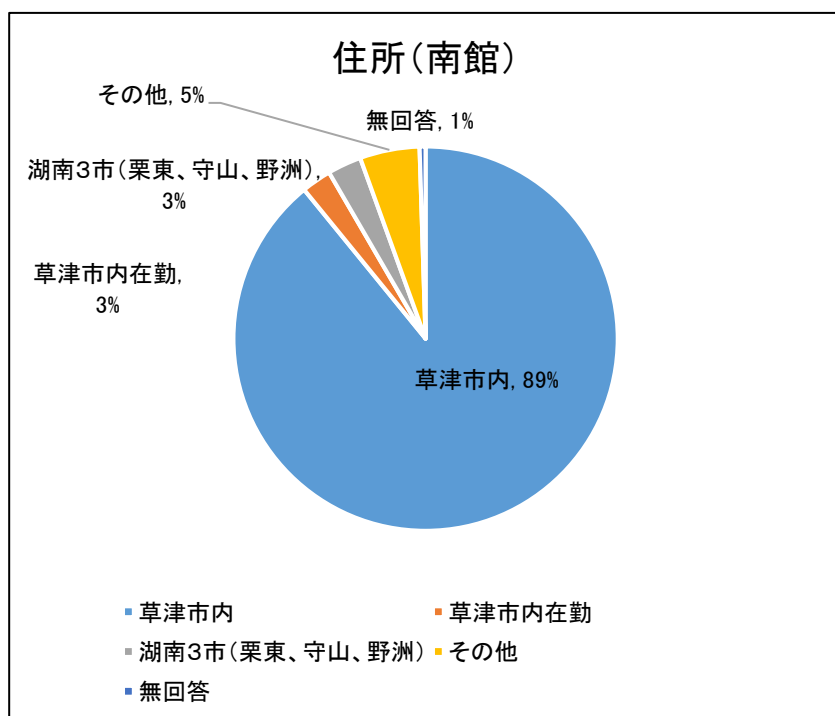
【本館】

	人数	割合
草津市内	654 名	93%
草津市内在勤	13 名	2%
湖南 3 市 (栗東・守山・野洲)	30 名	4%
その他	3 名	0%
無回答	5 名	1%



【南館】

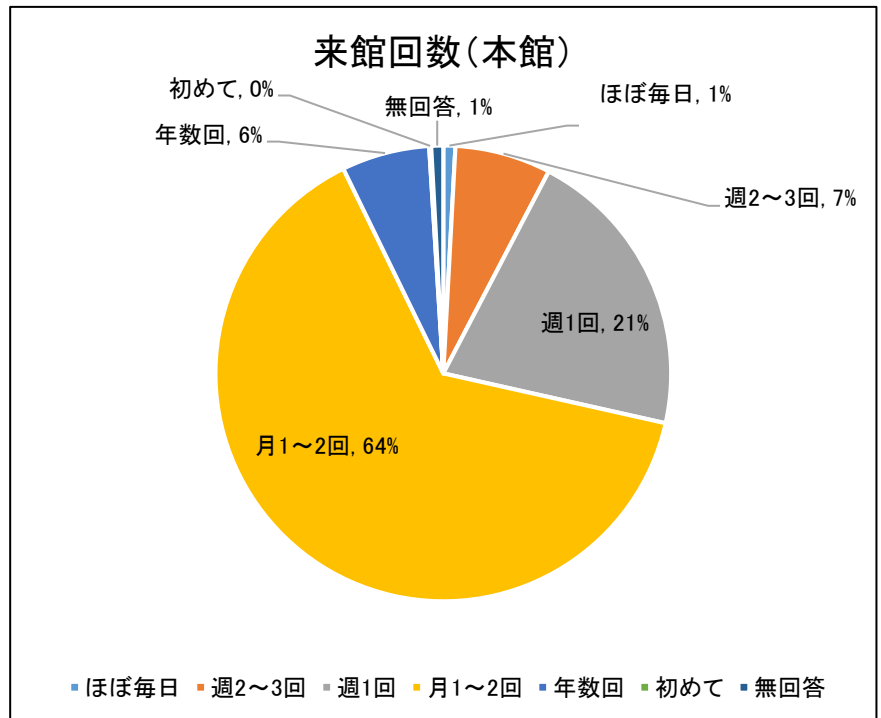
	人数	割合
草津市内	532 名	89%
草津市内在勤	15 名	3%
湖南 3 市 (栗東・守山・野洲)	17 名	3%
その他	30 名	5%
無回答	3 名	1%



4. 来館回数

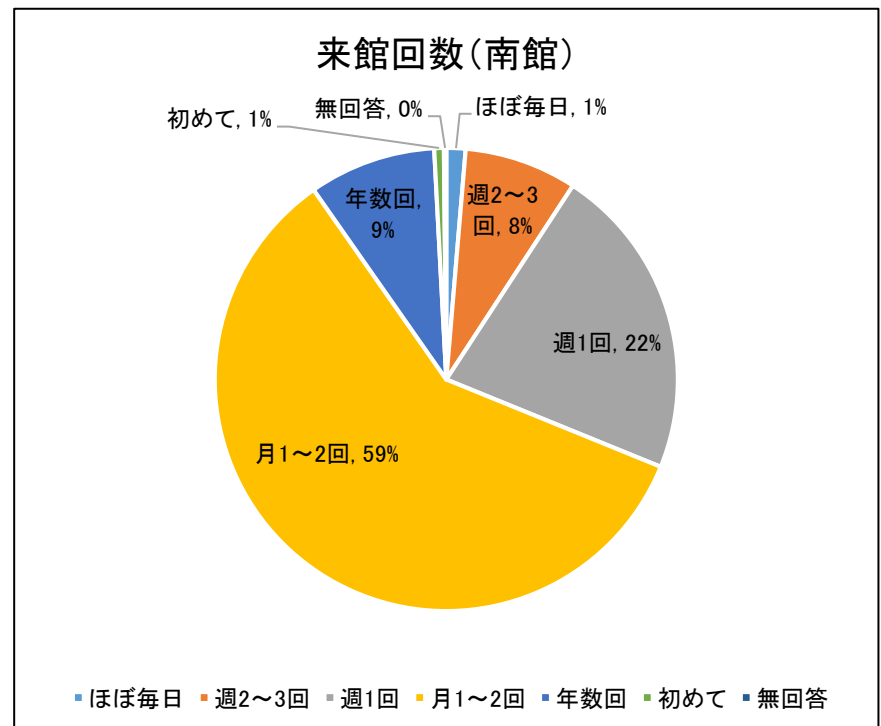
【本館】

	人数	割合
ほぼ毎日	6名	1%
週2～3回	48名	7%
週1回	147名	21%
月1～2回	453名	64%
年数回	44名	6%
初めて	1名	0%
無回答	6名	1%



【南館】

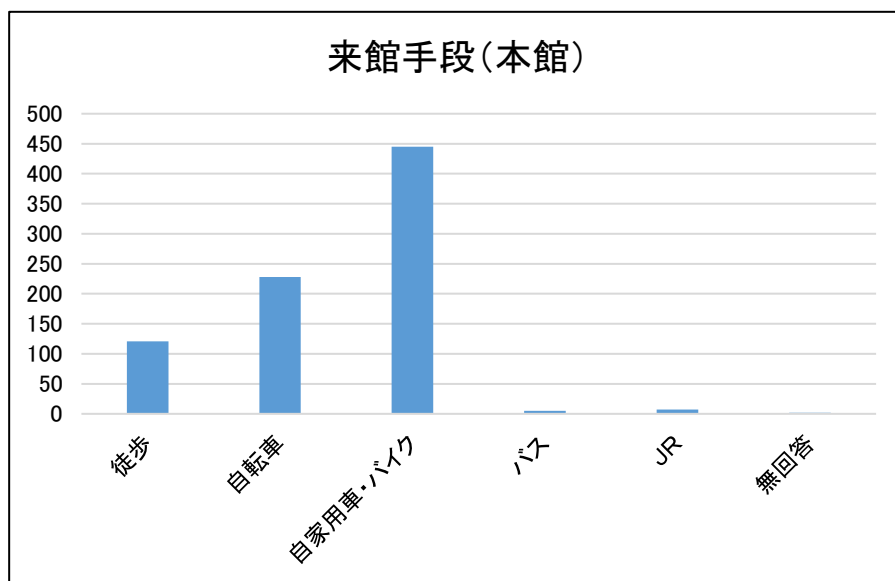
	人数	割合
ほぼ毎日	8名	1%
週2～3回	47名	8%
週1回	131名	22%
月1～2回	353名	59%
年数回	53名	9%
初めて	4名	1%
無回答	1名	0%



5. 来館手段

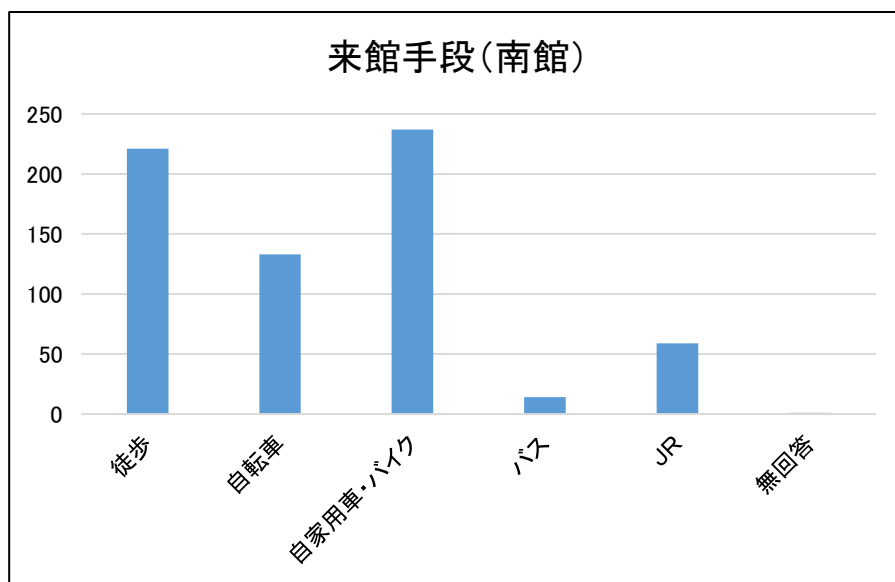
【本館】

	人数
徒歩	121名
自転車	228名
自家用車・バイク	445名
バス	5名
JR	7名
無回答	2名



【南館】

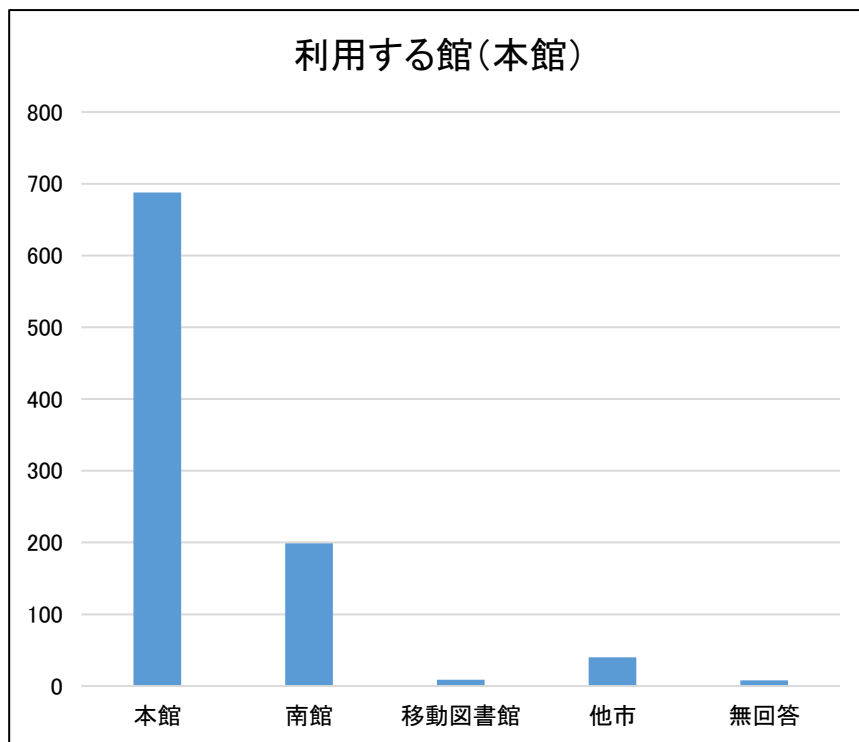
	人数
徒歩	221名
自転車	133名
自家用車・バイク	237名
バス	14名
JR	59名
無回答	1名



6. 利用する館

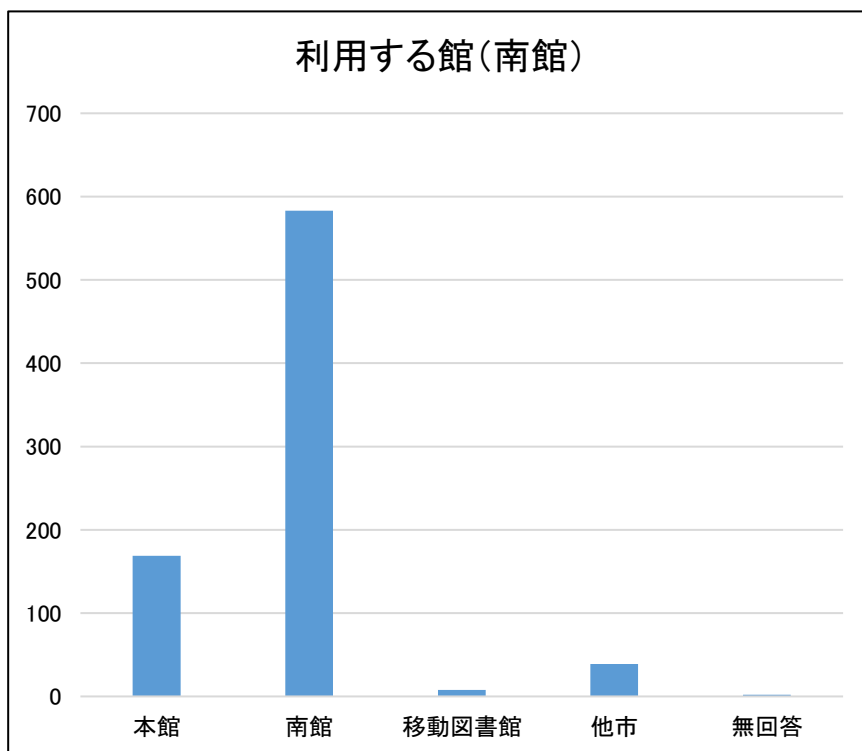
【本館】

	人数
本館	688名
南館	199名
移動図書館	9名
他市	40名
無回答	8名



【南館】

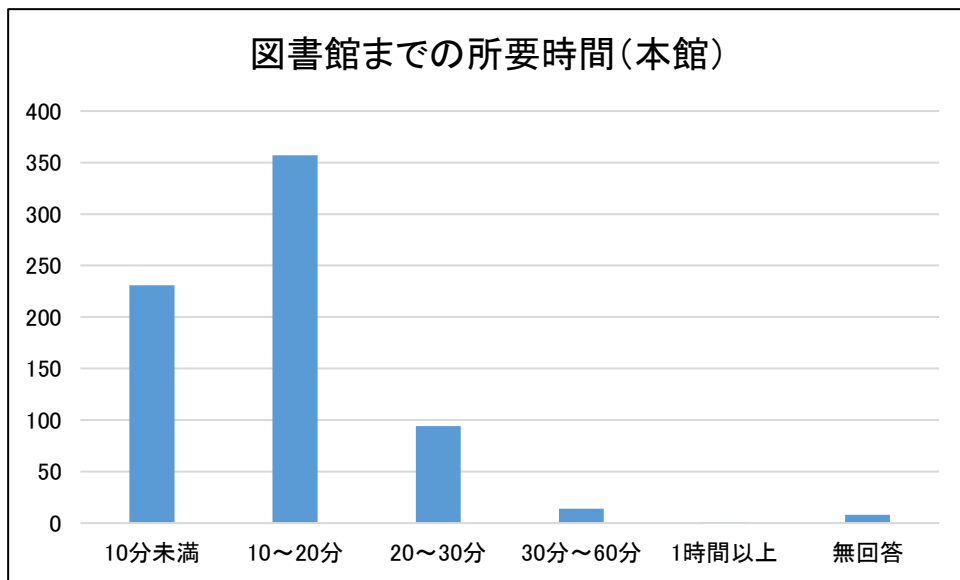
	人数
本館	169名
南館	583名
移動図書館	8名
他市	39名
無回答	2名



7. 自宅・学校・勤務先から普段利用する図書館までの所要時間

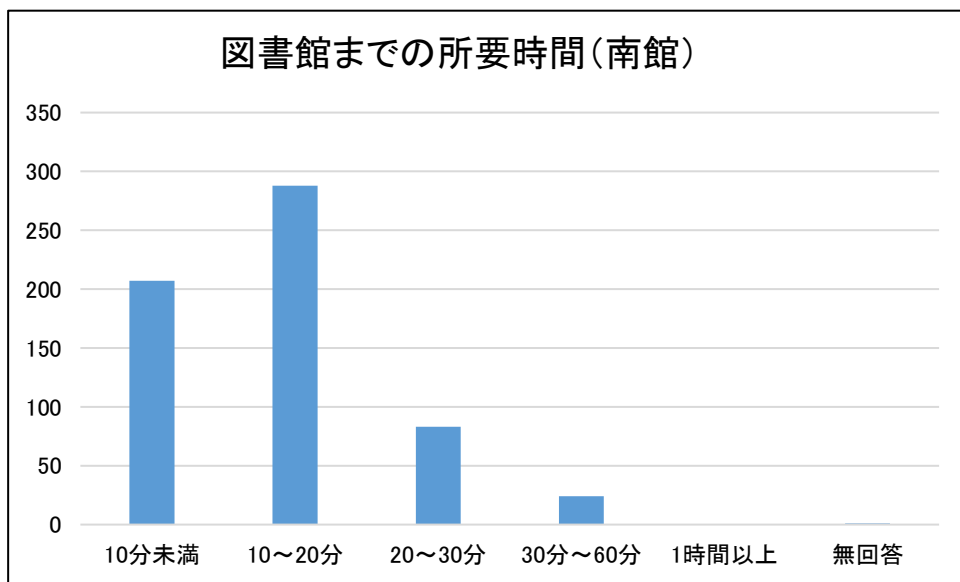
【本館】

	人数
10分未満	231名
10～20分	357名
20～30分	94名
30～60分	14名
1時間以上	1名
無回答	8名



【南館】

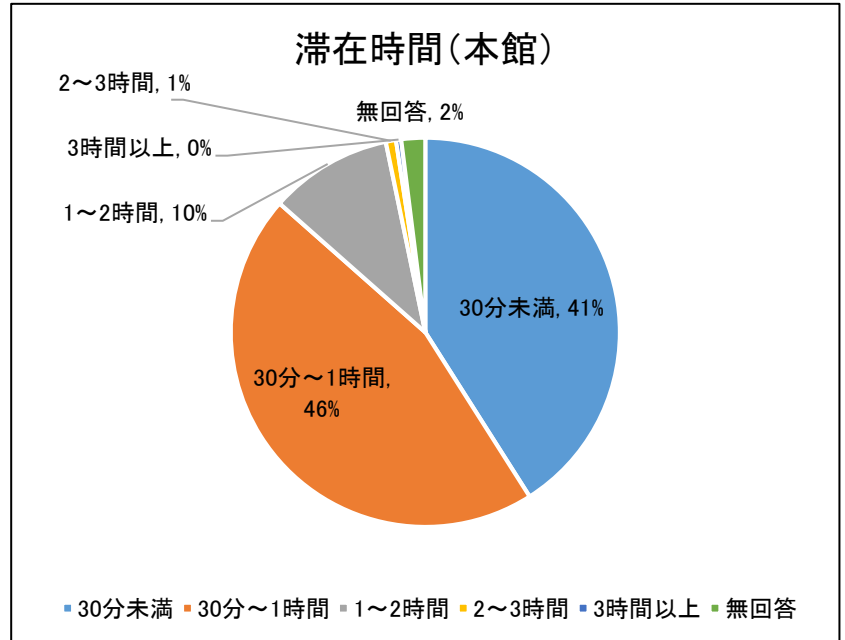
	人数
10分未満	207名
10～20分	288名
20～30分	83名
30～60分	24名
1時間以上	0名
無回答	1名



8. 滞在時間

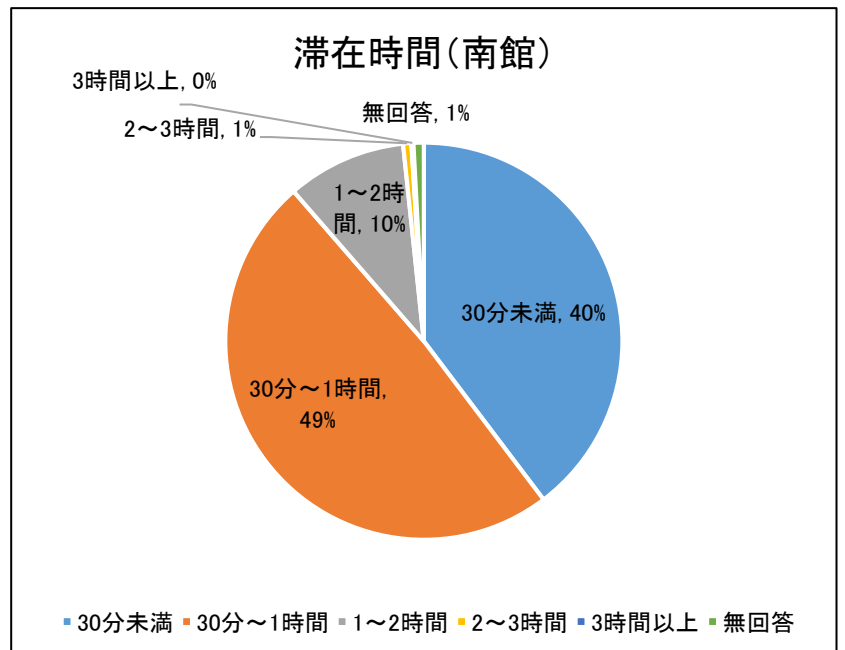
【本館】

	人数	割合
30分未満	289名	41%
30分～1時間	321名	46%
1～2時間	72名	10%
2～3時間	6名	1%
3時間以上	3名	0%
無回答	14名	2%



【南館】

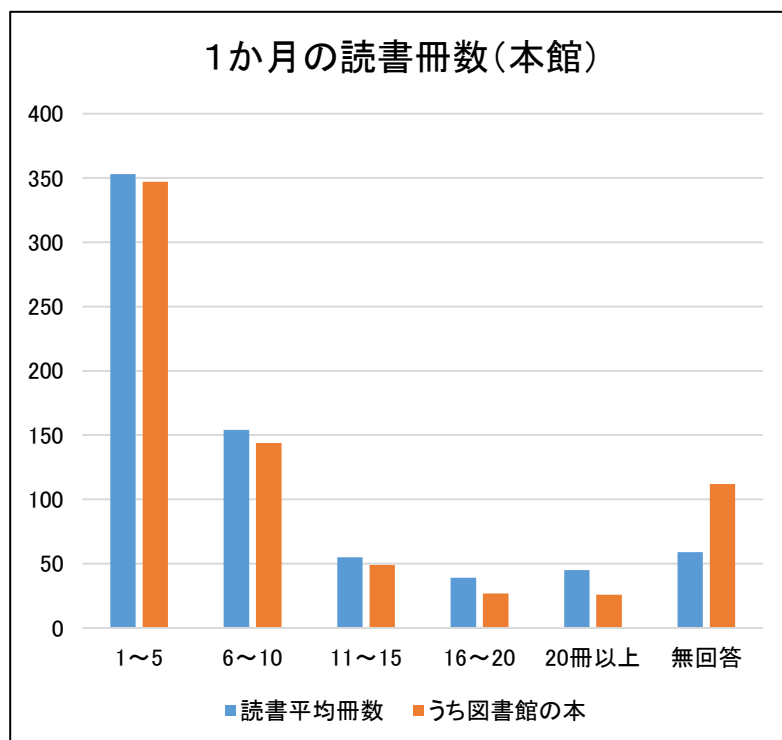
	人数	割合
30分未満	237名	40%
30分～1時間	292名	49%
1～2時間	58名	10%
2～3時間	4名	1%
3時間以上	1名	0%
無回答	5名	1%



9. 1か月の読書冊数

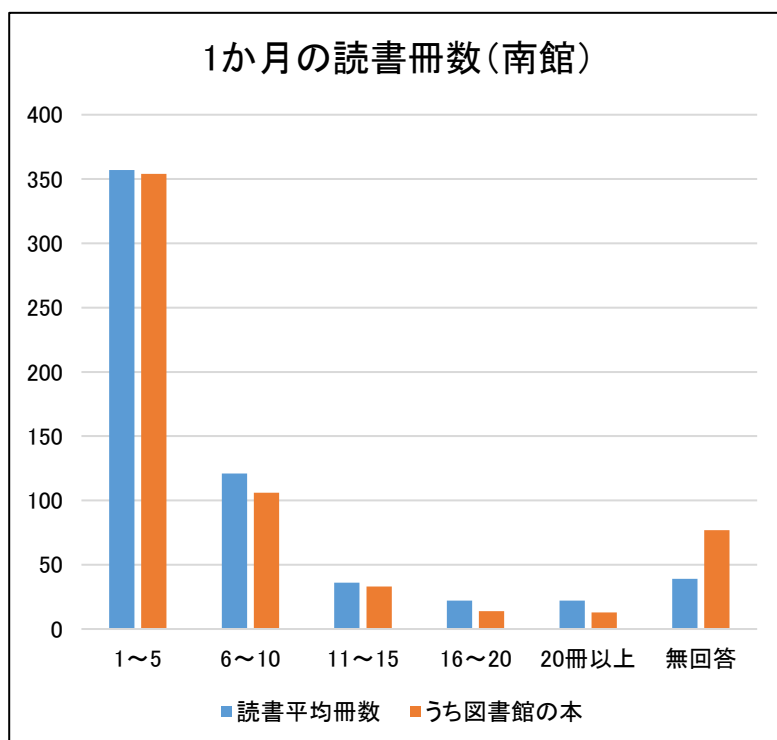
【本館】

	読書冊数	図書館の本
1～5冊	353名	347名
6～10冊	154名	144名
11～15冊	55名	49名
16～20冊	39名	27名
20冊以上	45名	26名
無回答	59名	112名



【南館】

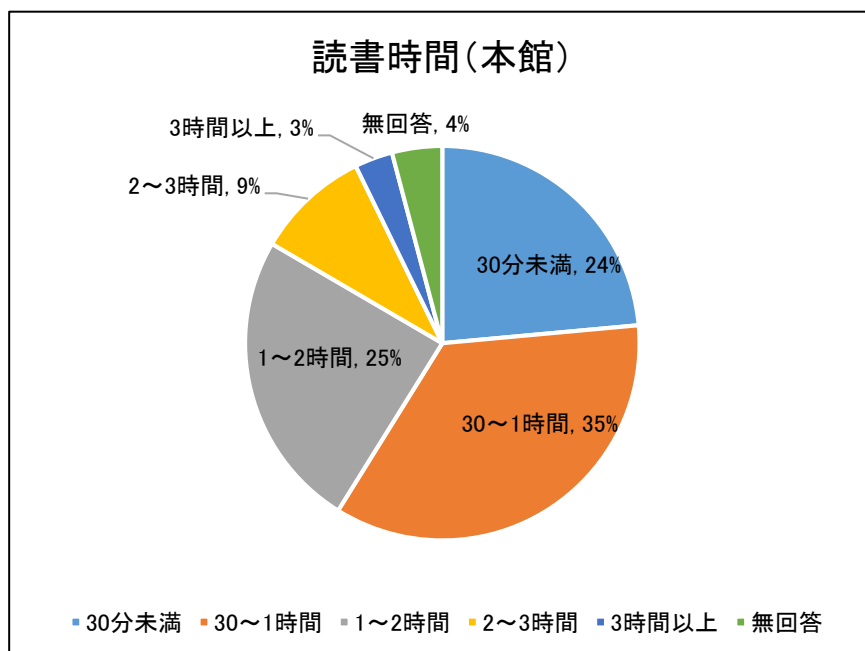
	読書冊数	図書館の本
1～5冊	357名	354名
6～10冊	121名	106名
11～15冊	36名	33名
16～20冊	22名	14名
20冊以上	22名	13名
無回答	39名	77名



10. 1日の読書時間

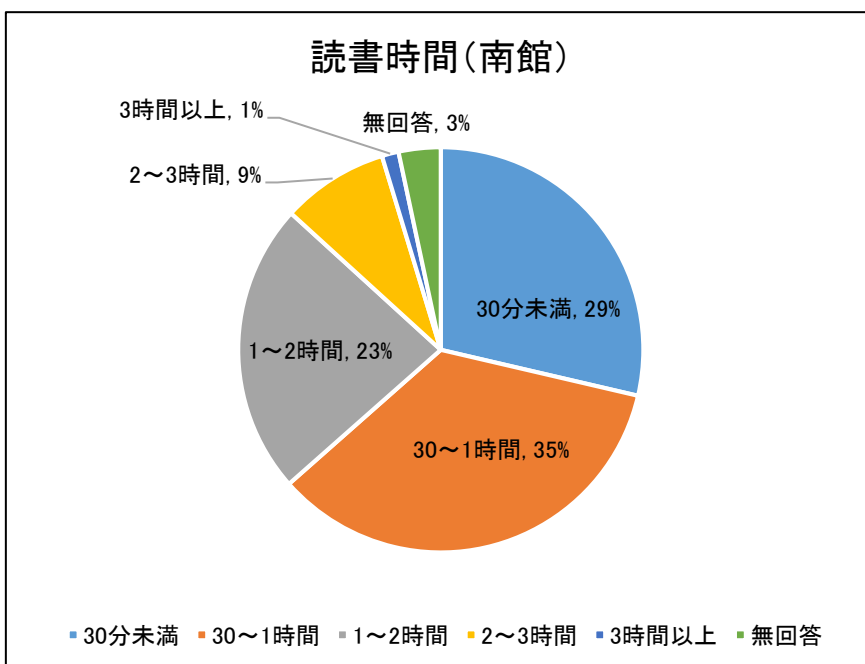
【本館】

	人数	割合
30分未満	166名	24%
30分～1時間	249名	35%
1～2時間	173名	25%
2～3時間	66名	9%
3時間以上	22名	3%
無回答	29名	4%



【南館】

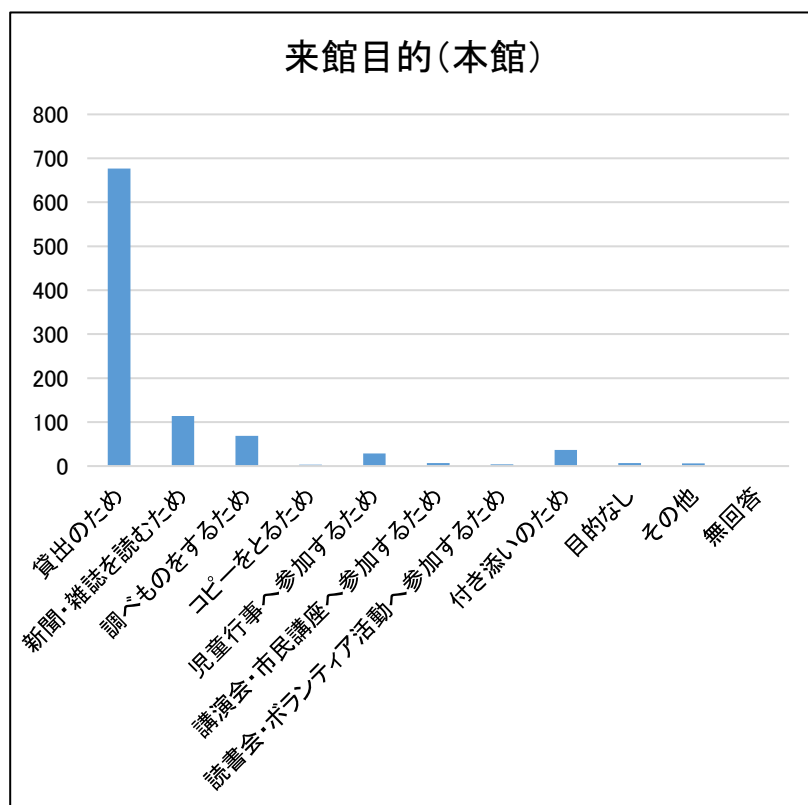
	人数	割合
30分未満	171名	29%
30分～1時間	208名	35%
1～2時間	139名	23%
2～3時間	51名	9%
3時間以上	8名	1%
無回答	20名	3%



11. 来館目的(複数回答)

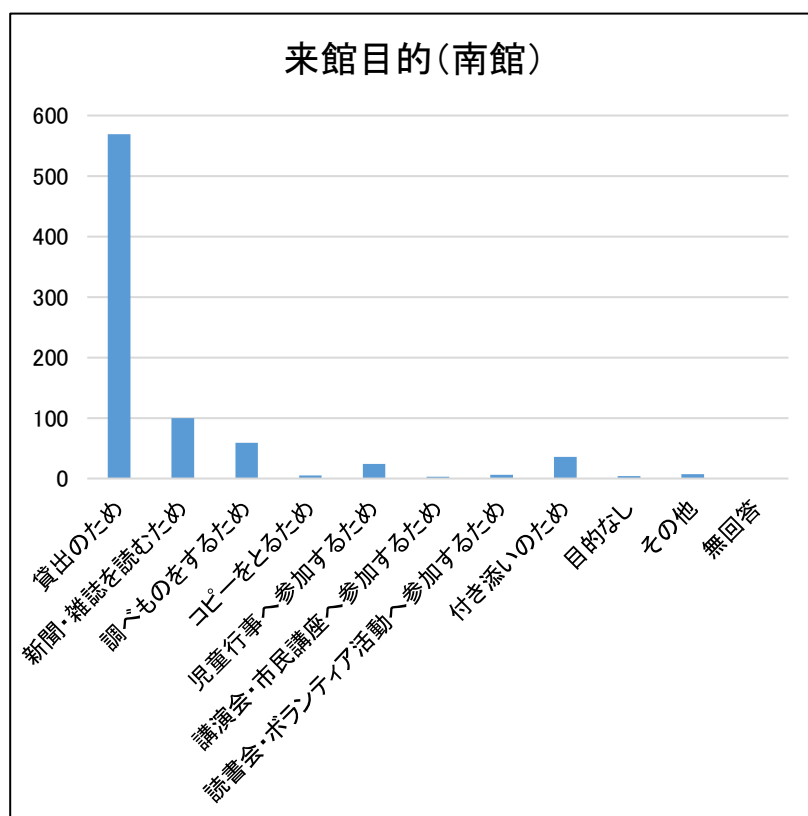
【本館】

	人数
貸出のため	677名
新聞・雑誌を読むため	114名
調べものをするため	69名
コピーをとるため	3名
児童行事へ参加するため	29名
講演会・市民講座へ参加するため	7名
読書会・ボランティア活動へ参加するため	4名
付き添いのため	37名
目的なし	7名
その他	6名
無回答	0名



【南館】

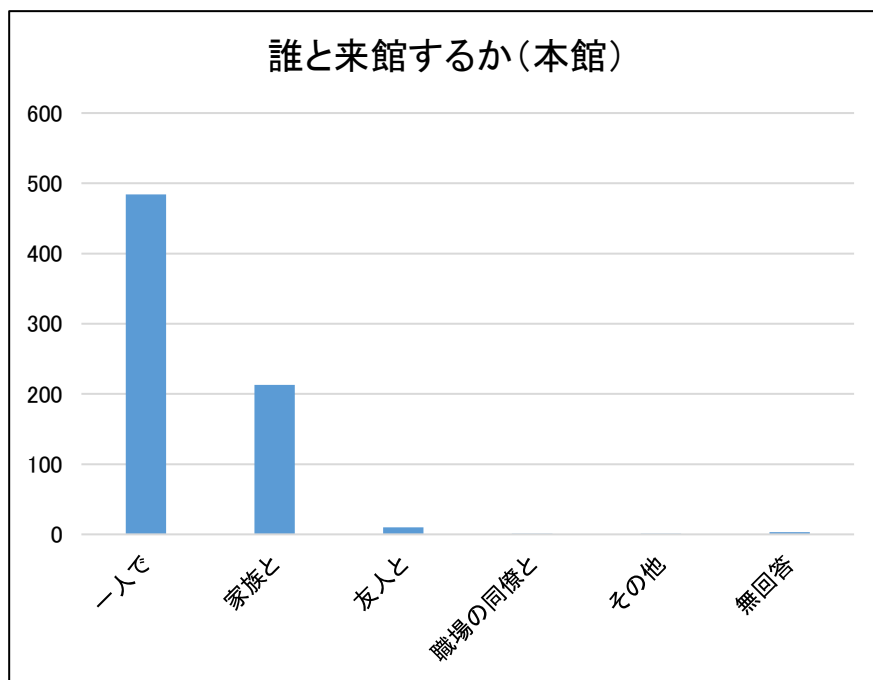
	人数
貸出のため	569名
新聞・雑誌を読むため	100名
調べものをするため	59名
コピーをとるため	5名
児童行事へ参加するため	24名
講演会・市民講座へ参加するため	3名
読書会・ボランティア活動へ参加するため	6名
付き添いのため	36名
目的なし	4名
その他	7名
無回答	0名



12. 誰と来館するか

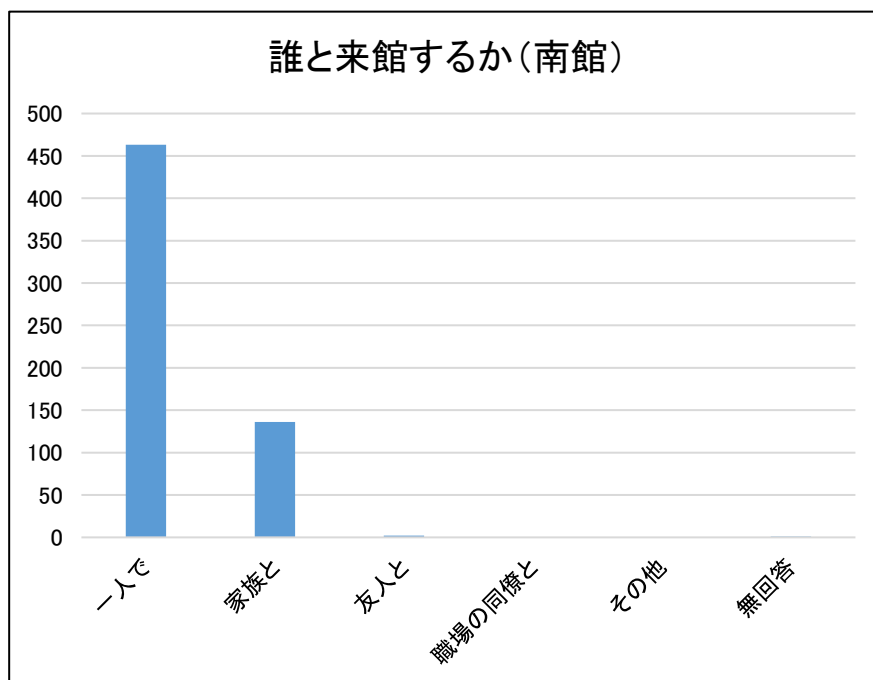
【本館】

	人数
1人で	484名
家族と	213名
友人と	10名
職場の同僚と	1名
その他	1名
無回答	3名



【南館】

	人数
1人で	463名
家族と	136名
友人と	2名
職場の同僚と	0名
その他	0名
無回答	1名



13. 各種サービスについて

【本館】

	知らない	知っているが 利用していない	サービスを受けている 利用者の合計
レファレンスサービス	442名	186名	60名
中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	490名	132名	67名
児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	361名	239名	79名
高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	522名	148名	16名
障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	538名	148名	3名
多文化サービス (外国語資料の収集・貸出)	600名	80名	5名
自動貸出機	404名	204名	80名

サービスを受けている 利用者の満足度	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
レファレンスサービス	38%	53%	8%	0%	0%
中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	27%	40%	27%	6%	0%
児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	46%	46%	8%	1%	0%
高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	38%	50%	13%	0%	0%
障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	67%	33%	0%	0%	0%
多文化サービス (外国語資料の収集・貸出)	60%	20%	0%	20%	0%
自動貸出機	49%	35%	11%	4%	1%
満足度(平均)	47%	40%	10%	4%	0%

【南館】

	知らない	知っているが 利用していない	サービスを受けている 利用者の合計
レファレンスサービス	387名	160名	44名
中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	474名	77名	37名
児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	324名	198名	54名
高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	441名	119名	24名
障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	478名	114名	1名
多文化サービス (外国語資料の収集・貸出)	532名	55名	3名
自動貸出機	412名	121名	47名

サービスを受けている 利用者の満足度	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
レファレンスサービス	55%	39%	7%	0%	0%
中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	24%	43%	32%	0%	0%
児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	43%	41%	15%	0%	2%
高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	38%	33%	25%	4%	0%
障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	0%	0%	100%	0%	0%
多文化サービス (外国語資料の収集・貸出)	33%	33%	33%	0%	0%
自動貸出機	43%	43%	15%	0%	0%
満足度(平均)	34%	33%	32%	1%	0%

14. 満足度について

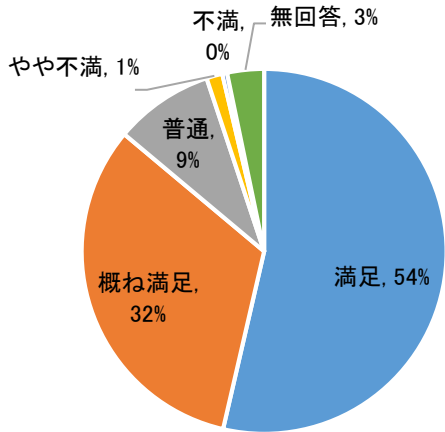
【本館】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	無回答
① 職員の対応	54%	32%	9%	1%	0%	3%
② 開館時間・休館日	31%	31%	18%	9%	1%	10%
③ 貸出冊数・貸出期間	48%	31%	13%	4%	1%	4%
④ ICタグを使用した貸出・返却	43%	19%	17%	0%	0%	20%
⑤ 予約リクエストサービス	37%	25%	20%	4%	1%	14%
⑥ 図書(本)の収集・貸出	30%	31%	24%	5%	1%	9%
⑦ 視聴覚資料(CD・DVD 等)の収集・貸出	16%	18%	37%	6%	3%	20%
⑧ 雑誌の収集・貸出	21%	24%	35%	5%	1%	13%
⑨ 館内検索機の検索方法	24%	28%	28%	6%	2%	13%
⑩ 館内の読書環境	19%	26%	29%	14%	5%	8%
⑪ 他の利用者のマナー	16%	28%	42%	8%	2%	5%
⑫ 館内の本の展示	19%	33%	35%	5%	0%	7%
⑬ web 等での情報提供・検索方法	17%	23%	32%	4%	1%	22%
満足度(平均)	29%	27%	26%	5%	1%	11%

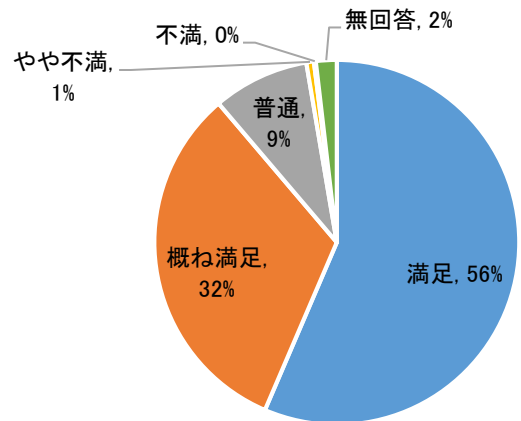
【南館】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑭ 職員の応対	56%	32%	9%	1%	0%	2%
⑮ 開館時間・休館日	37%	35%	16%	8%	2%	2%
⑯ 貸出冊数・貸出期間	50%	34%	11%	2%	0%	3%
⑰ ICタグを使用した貸出・返却	38%	22%	21%	1%	0%	18%
⑱ 予約リクエストサービス	37%	25%	22%	4%	1%	10%
⑲ 図書(本)の収集・貸出	28%	34%	25%	6%	1%	6%
⑳ 視聴覚資料(CD・DVD 等)の収集・貸出	15%	21%	37%	7%	1%	19%
21 雑誌の収集・貸出	21%	25%	36%	5%	1%	12%
22 館内検索機の検索方法	25%	31%	25%	6%	1%	12%
23 館内の読書環境	24%	32%	29%	8%	1%	6%
24 他の利用者のマナー	18%	37%	34%	8%	0%	4%
25 館内の本の展示	24%	35%	32%	4%	1%	5%
26 Web 等での情報提供・検索方法	18%	28%	30%	4%	1%	19%
満足度(平均)	30%	30%	25%	5%	1%	9%

① 職員の対応



【本館】

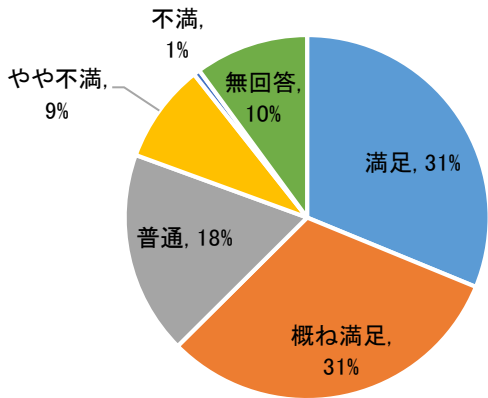


【南館】

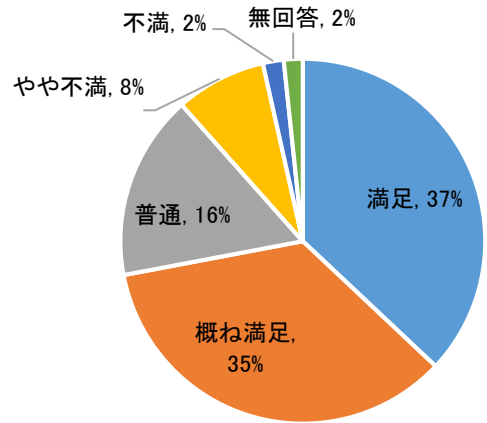
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

② 開館時間・休館日



【本館】

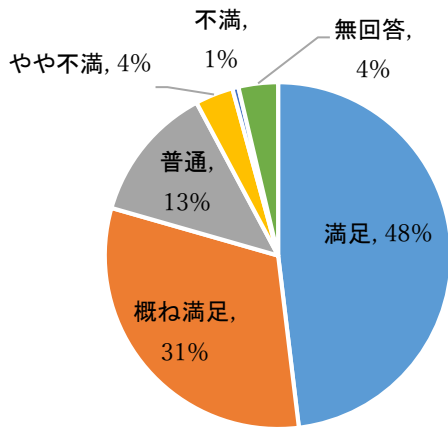


【南館】

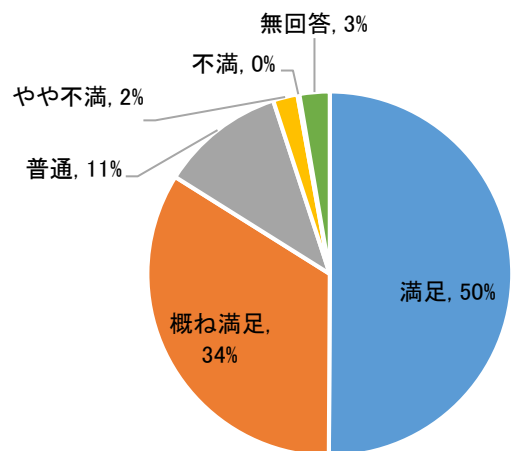
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

③ 貸出冊数・貸出期間



【本館】

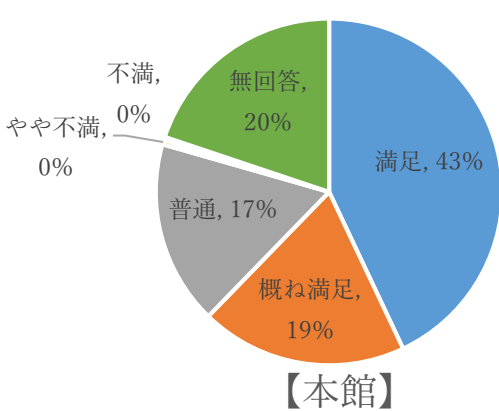


【南館】

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

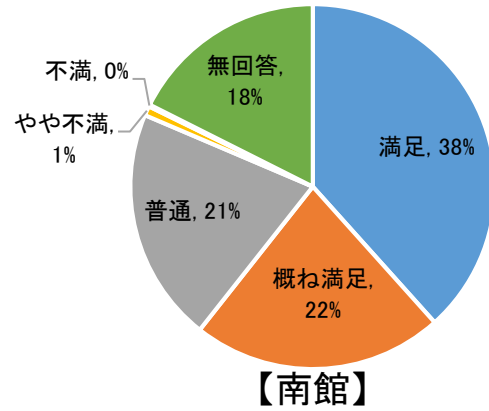
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

④ IC タグを利用した貸出・返却



【本館】

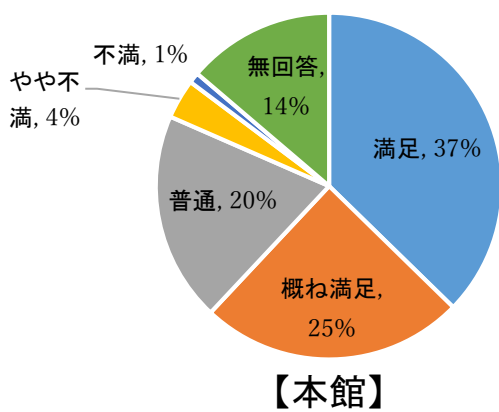
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



【南館】

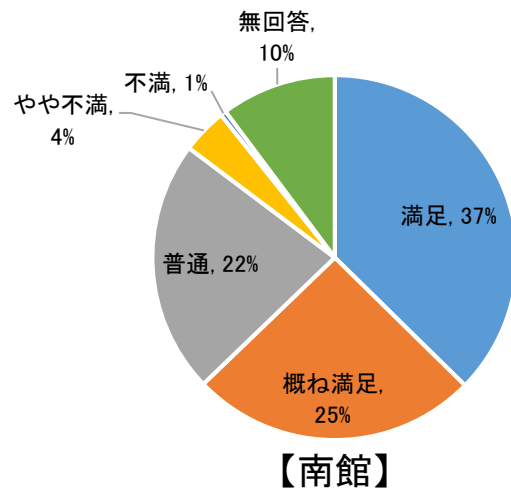
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑤ IC タグを利用した貸出・返却



【本館】

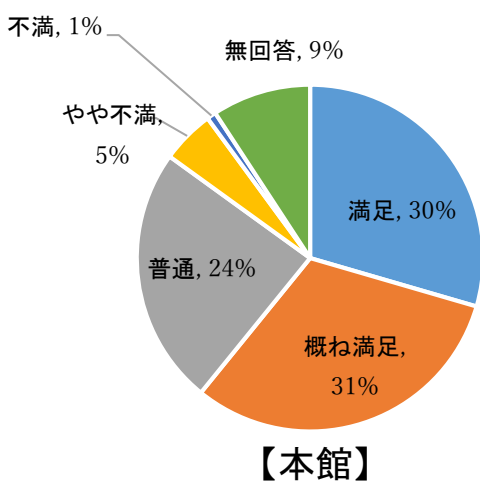
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



【南館】

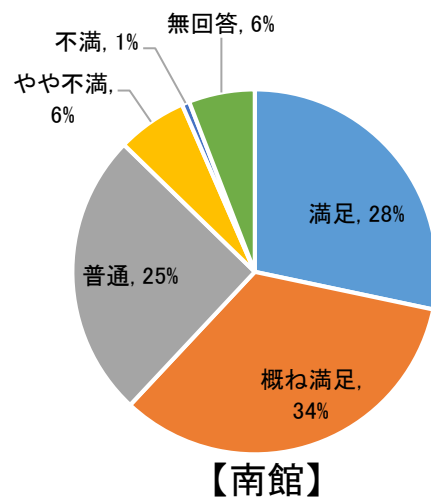
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑥ 図書(本)の収集・貸出



【本館】

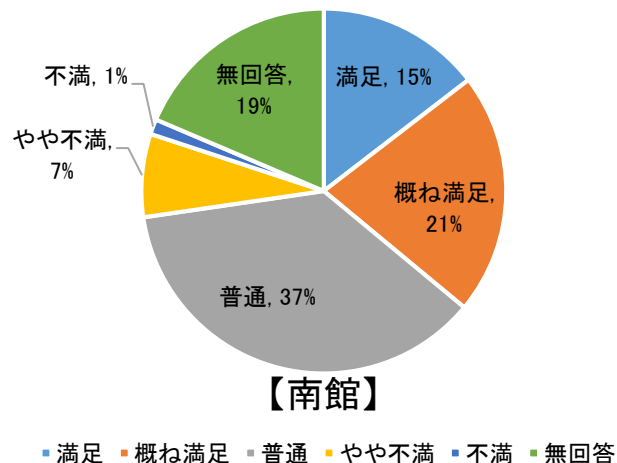
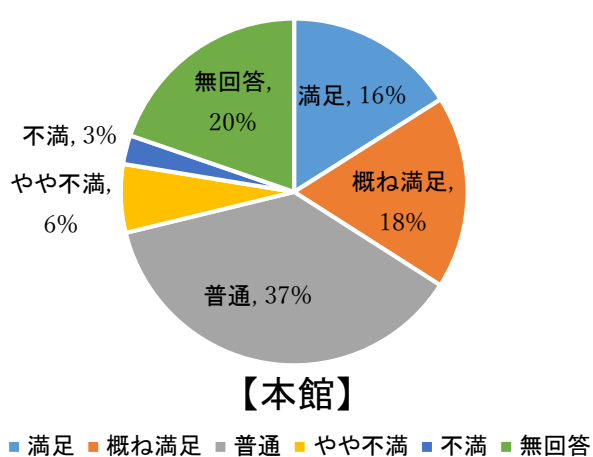
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



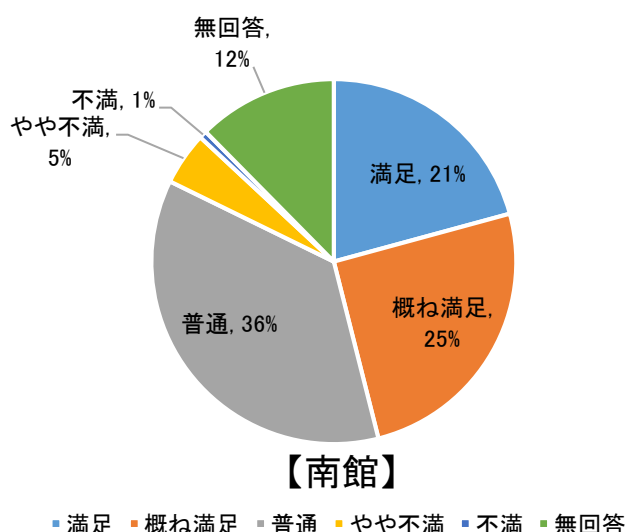
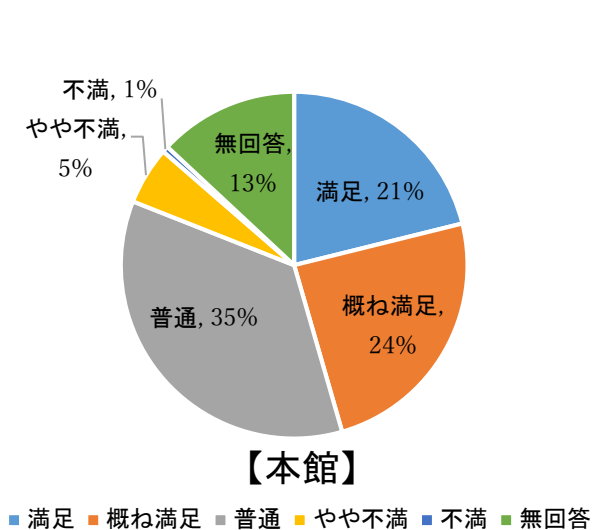
【南館】

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

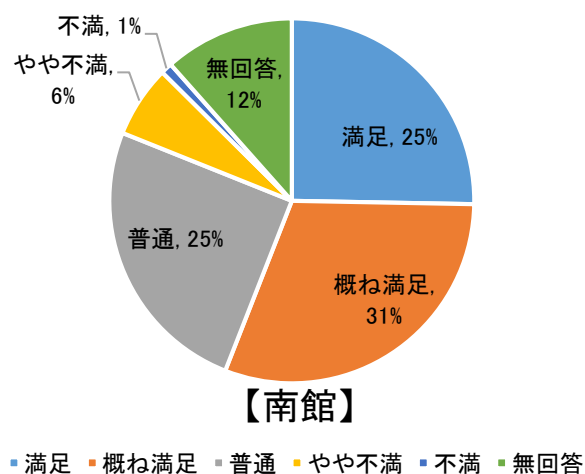
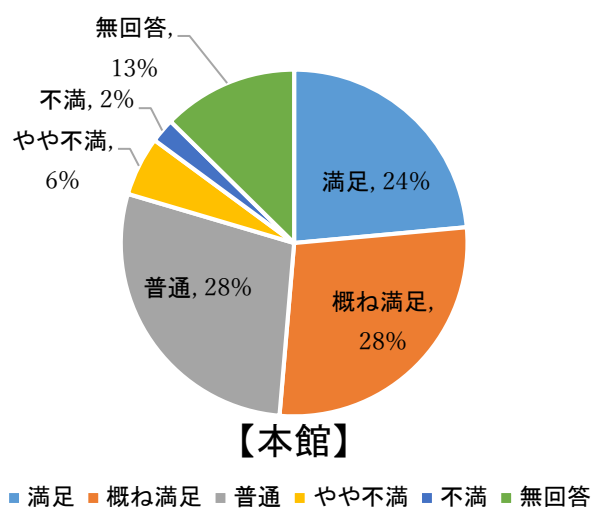
⑦ 視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出



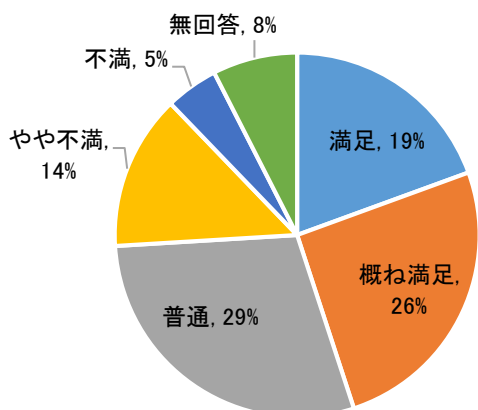
⑧ 雑誌の収集・貸出



⑨ 館内検索機の検索方法

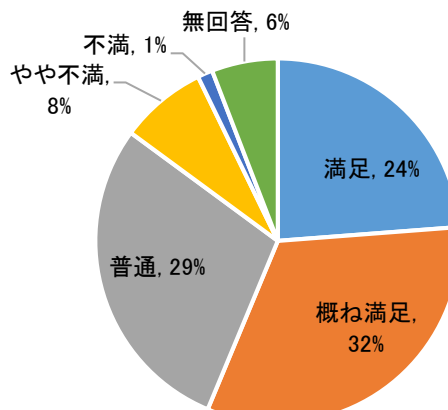


⑩ 館内の読書環境



【本館】

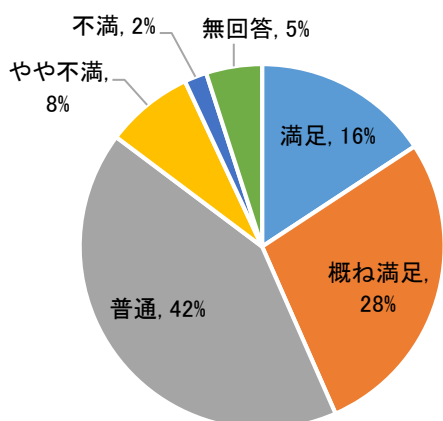
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



【南館】

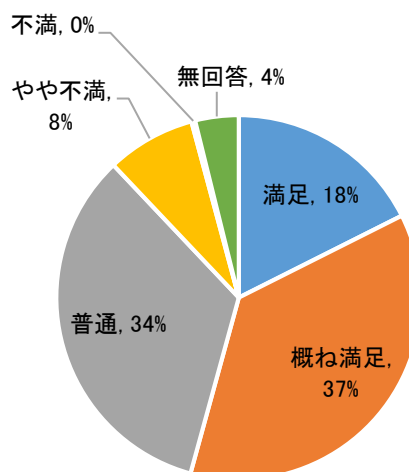
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑪ 他の利用者のマナー



【本館】

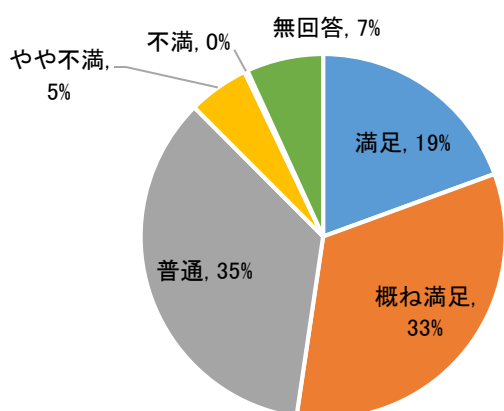
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



【南館】

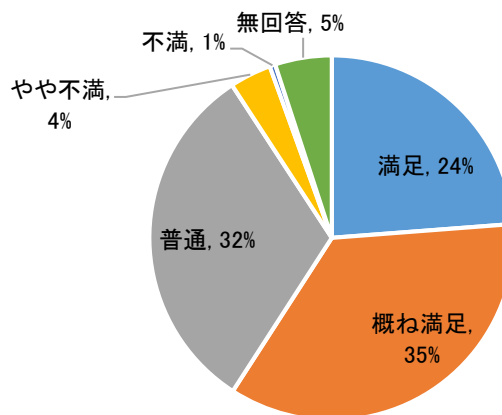
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑫ 館内の本の展示



【本館】

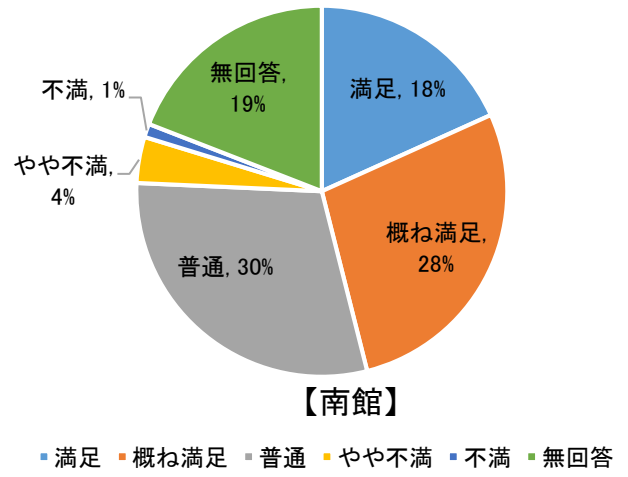
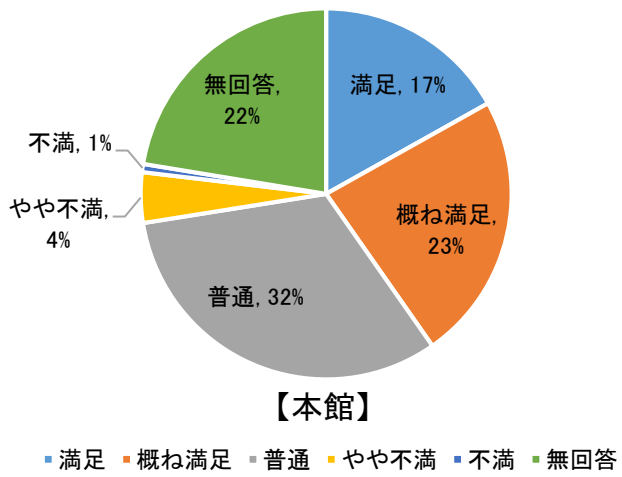
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



【南館】

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑬ Web 等での情報提供・検索方法



15. 自由記述

●職員の対応について

職員の対応が親切・丁寧でよい／職員があいさつをしてくれるので来館しやすい／職員の対応が悪いので改善してほしい／職員によって対応に差がある／いつも気持ちよく利用させてもらっている

→職員の対応について、全職員を対象とした研修を通じて、今後も、どの職員も丁寧かつ、気持ちのよい接客を心掛けてまいります。

書庫の本を出す際は、待たせない方式にしてほしい

→職員自身が直接取りに行く必要があり、本の種類によって書庫の場所が違いますので、本の冊数が多い時などは、どうしても時間がかかってしまいます。ご了承ください。

現在何冊借りているか、貸出の際に毎回聞くのはやめてほしい

→貸出の際に、現在の貸出冊数をお伝えすることで、お返し忘れの喚起や返却確認をしています。ご了承ください。

騒がしい人に注意してほしい

→館内で騒いでいる利用者がおられた場合、その都度、個別に注意させていただいております。また、幼児の場合、多少声が高く、大きく聞こえることもあり、ご迷惑をおかけしております。今後も、そのような方には、お声をかけさせていただきます。

利用者数に比べて職員が少ないと思う

→多くの方々にご利用いただいております。より快適にご利用いただけるよう図書館サービスの更なる向上を目指し、適正な職員数の確保と業務の効率化に努めてまいります。

●開館時間について

開館時間をのばしてほしい／開館時間が長くて便利(南)／祝日を開館してほしい(本館8件、南館6件)／休館日をなくしてほしい／休館日を変更してほしい 等

→開館時間については、利用状況や図書館運営の効率と相対効果等を考慮し定めさせていただいております。南館は午後8時まで開館しておりますので、午後6時以降の場合はぜひ南館をご利用ください。休館日については、祝日、月末最終水曜日以外はどの曜日でも、どちらかの図書館をご利用いただけるよう設定しております。また、祝日開館については、市民の皆様にご利用いただける機会が増えますことから望ましいことと考えておりますが、それに伴い、司書をはじめとする職員数を増やしたり、光熱水費や修繕料などのランニングコスト(支出予算)を増やしたり、今以上に図書等資料の回転率が高まるため図書購入費を増やしたりといった課題もあることから、今後、費用対効果も勘案しつつ、十分な検討を行いたいと考えております。また、蔵書点検の期間については、ICタグ導入による作業の効率化で、2019年度から期間を縮小させていただき、休館日を減らす予定です。

休館の表示をもっと大きく分かりやすくしてほしい

→休館の表示については、わかりやすい表示に変更いたします。

●貸出期間・冊数について

貸出期間を長くしてほしい／貸出期間を短くしてほしい／貸出冊数を増やしてほしい／新刊の貸出期間を短くしてほしい／貸出数が多く、貸出期間も長くてよい

→貸出期間・冊数については、いろいろなご意見をいただいておりますが、運用状況や利用状況等を考慮し、適切な設定にしております。また、アンケート結果では、満足との回答が多数であることから、利用者様の立場からも適正だと思われるので、貸出期間・延長期間も含め現行のとおりとし、変更は考えておりません。

雑誌の待ち時間が長い

→人気がある雑誌については、予約者も多く、複数購入するなど対処しておりますが、どうしても提供まで時間がかかります。ご理解ご協力をお願いします。

貸出冊数を本館・南館で分けてほしい

→システム上実施できず、申し訳ございませんが、ご自身で管理していただくようお願いいたします。お忘れの場合、お電話やカウンターでお問い合わせいただきましたら、お答えいたします。

貸出の延長期間をもっとのばしてほしい

→電話での貸出期間の延長は、1週間ですが、来館のうえ返却期限内に返却していただき、次の予約の方がおられない場合、改めて3週間借りていただけます。長い期間を希望される場合は、こちらの手続きをお願いします。

●予約について

予約の取り置きがキャンセルになる前にもう一度連絡がほしい

→取り置き期限切れでキャンセルの取り扱いとなる本は毎日多数発生しており、連絡方法もお客様によって違います。申し訳ございませんが、再度のご連絡はいたしかねます。なお、取り置き期間中は、Webサービスで取り置き期限をご確認いただくことができますので、ご自身での管理をお願いします。

他館資料をWeb予約したい／貸出可能資料をWeb予約したい

→Webサービスはメンテナンス日を除いて常時稼働しておりますので、昼夜を問わず多数のご予約をいただくことが予想されます。予約資料の確保に対応することが難しいため、申し訳ございませんが、現時点では実施の予定はありません。

リクエストボックスを設置してほしい

→匿名でリクエストしたいとのご要望だと思います。幅広いご要望をお聞かせいただくために、設置を検討いたします。設置場所が決まりましたら館内掲示でお知らせします。

駅近くで予約本の受け取りができるとよい

→予約本の受取場所等を新設することは、物流や職員雇用の点からみても困難であり、現時点では検討していません。なお、南草津図書館はJR南草津駅に直結しており、午後8時まで開館しています。ご活用ください。

市外住民の予約を受け付けてほしい

→他市在住の方にも多数ご利用いただいております。大変ありがたく考えております。栗東市・守山市・野洲市とは、住民が相互に図書館を利用できるよう協定を結んでおりますが、原則として、草津市民へのサービス充実を優先し、市内住民のみ予約可能としておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。なお、他市在住で草津市内に通勤・通学されている方は予約サービスをご利用いただけます。

マンガもネット予約できるようにしてほしい

→マンガは原則5冊セットにして提供しているため、Webサービスからの予約は、手順の煩雑さが懸念されます。そのため、混乱が生じることがないようにWebサービスからの予約を制限させていただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。

予約本が早く回ってきて満足している

→ありがとうございます。ご利用の方から「待っている人がたくさんいるので急いで読みました」等お声がけいただくことも多く、皆様のご配慮とご協力に支えていただいているものと考えております。今後も迅速な資料提供ができるよう努めます。

新刊雑誌・未所蔵本をWeb予約できるようにしたい

→Webサービスの蔵書検索で未所蔵の本や雑誌のデータを表示することは現時点では困難ですが、今後、実現可能かどうか検討してまいります。

予約の本がまとめてくることがあるので困る。希望に応じて順番をずらしてほしい、順番をずらす機能がWebにあればよい。

→どうしても受け取りのご都合が合わない場合には、一旦キャンセルしていただき、再度ご予約いただいております。順番入れ替え等の調整は、どの利用者様にも公平なサービスを提供するために、困難だと考えております。ご理解くださいますようお願いいたします。

資料のリクエストランキングを分野ごとに出してほしい。

→現在は、一般書・児童書・雑誌等の分野ごとにランキングを更新しております。新着資料の紹介と同様に「文学」「歴史・伝記」等の分野ごとのランキングを見たいとのご要望だと思います。現行の図書館システムの仕様によるものですので対応は難しいですが、今後のシステム検討の際に参考にさせていただきます。

新刊書のリクエストをもっとたくさん受け付けてほしい。

→毎年、新刊購入のうち、リクエストによる資料選定が占める割合は増加しております。限られた予算の中で、いかにしてどの利用者様にも楽しんでいただける選書を行うかは重要な業務となっております。選書基準による購入不可資料以外にも、全体のバランスを考えながら選定する中で、お断りせざるを得ない場合もございます。ご理解くださいますようお願いいたします。

予約本の待ち時間が長すぎる。

→たくさんの方にお待ちいただいている人気の本では、100人以上のご予約をいただくことも多くあります。同じ資料を複数購入する場合は10～15冊程度を目途にしており、それ以上の購入は他の資料の購入に影響することから控えております。ご理解くださいますようお願いいたします。

●資料について

蔵書構成がよい、興味深い本がたくさんある

→ありがとうございます。今後も市民の方に興味を持っていただける蔵書構成に努めます。

新しい本、蔵書をもっと増やしてほしい

→草津市では両館で年間約20,000冊の新刊本を購入しております。新しい本の情報等をもっとわかりやすく提供できるようにいたします。

探していた本を他の図書館から取り寄せてもらえてよかった

→ありがとうございます。図書館では、全国の図書館や国会図書館からの取り寄せを行っています。読みたい本やお探しの本が見当たらない時など、お気軽に職員までお申し付けください。

傷みの激しい本が多い／買い直しをしてほしい

→申し訳ございません。傷みの激しい本については、見つけ次第、買い直しをしているところです。また、買い直しできない本や少しの修理で済むものについては、職員が一冊ずつ修理をしています。本棚等で傷みの激しい本を見つけれたら、お手数ですが職員にお渡してください。

楽譜類の本を充実させてほしい／コミックの蔵書を増やしてほしい／英語絵本を増やしてほしい／編み物・ソーイングの本が少なくなった／美術写真集を増やしてほしい／子どもの人気の本を増やしてほしい／高価な学術書など個人の購入が難しいものを買ってほしい／陶芸の本がほしい／理科系の専門書を増やしてほしい／ 等

→申し訳ございません。それぞれの分野に偏りのないよう配慮しながら選書しております。開架に出していない本もたくさん書庫にございますので、職員にお尋ねください。また限られた予算内ですべての本を購入することができません。ご希望の本が図書館にない場合は、リクエストしていただきますと、購入の検討や他の図書館から借りることもできますので、お気軽に職員にお尋ねください。

雑誌類の蔵書構成を見直してほしい／雑誌の蔵書構成が偏っている／雑誌が少ない

→申し訳ございません。専門雑誌等利用が限られる分野については購入していない雑誌も多くあります。希望雑誌をリクエストしていただきましたら、他の図書館から借りることもできますし、次年度の購入検討もさせていただきますので、お気軽に職員にご希望をお伝えください。

AV資料を充実させてほしい、CDが古い／洋楽CD、落語CDをもっと充実させてほしい

→申し訳ございません。AV資料につきましては、適正に著作権処理された作品の中から選定しております。また、それぞれの分野に偏りのないよう配慮しながら選定しております。なお、限られた予算内ですべての資料を購入することができませんので、ご希望のCD・DVDが図書館にない場合は、リクエストしていただきましたら、購入の検討もいたします。

マンガを開架に出してほしい／コミックの借り方・配置・蔵書が分かりにくい

→申し訳ございません。本館では100タイトル程度開架スペースに出しておりますが、南館におきましては、開架スペースも限られているため、多巻もの(1～5巻ずつのセット)コミックを開架スペースに出すことが難しく、目録リストで対応しているところでございます。

また両館でのコミックの借り方や配置、コミックの目録につきましてもよりわかりやすく対応いたします。

読みたい本がなかなか返ってこなくて困る

→申し訳ございません。ベストセラー等予約の多い本は、100人以上待ちの状態でも、最大10～15冊程度を限度としております。長くお待たせすることになり申し訳ございませんが、限られた予算内で様々な分野、利用に対応しておりますのでご了承ください。

両館で同じ本を購入してほしい

→資料の購入については、主に毎週の選書会議において選定しております。資料によっては、両館共に購入しているものもございますが、両館の利用者層や利用状況等を考えて購入しておりますのでご理解ください。

書庫の本をもっと開架に出してほしい

→スペースの問題があり、現状では対応が困難です。現在、本館約20万冊、南館約10万冊の計約30万冊の本が書庫にあります。

直接手に取って選べる本がたくさんあれば、探しやすいという方や本がありすぎて探しにくいという方もいらっしゃいます。図書館としましては、見やすく探しやすい書架を目指しておりますことから、必要に応じて書庫の本を開架と入れ替えを行っていきます。また、ご希望の本が書庫にある場合は、職員にご依頼ください。

リサイクル本を常設してほしい／リサイクル本の有効活用をしてほしい／不要本入れを設置してほしい

→現在、リサイクル本の配布につきましては、図書館まつりの時期を中心に行っております。一般市民の方だけでなく、市内の学校や公共施設等にも周知して有効活用していただいているところです。その他、リサイクル本コーナーとして両館に設置するなど検討しております。

文庫本が古い／時代物の文庫が多い

→文庫本につきましては、手軽で利用しやすいことから、時代物の文庫を中心に大変人気があり、貸出回数も多く、また開館当初からの貴重なものにつきましては、すでに絶版になっているものもあり、出版年が古いものも保存しております。買い替えられるものについては、その内容や利用状況などを考えて随時買い替えを行っているところですので、ご理解くださいますようお願いいたします。

寄贈してほしい本を館内に貼り出してほしい

→現在図書館のホームページにおいて、リクエストが多い本で、図書館での購入上限を超えているものについての寄贈をお願いしますが、館内掲示はしておりませんので、今後検討いたします。

もっと寄贈を受け付けてほしい／寄贈の礼状には本を書架に並べたのか、処分したのか記載してほしい、次回寄贈するときの参考にしたい

→寄贈本につきましては、図書館資料とするか否かの判断を図書館にお任せいただけることや図書館まで持ってきてくださること等を基本的な条件として確認後、できる限り受け付けさせていただいております。そのため、お礼状は、寄贈していただいたことに対してのお礼とさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。その他ご不明な点等ございましたら、お気軽に職員までお尋ねください。

資料にレシートが挟まっていることが多い

→返却・貸出時等に中身を確認するよう周知・徹底いたします。また、皆様が気持ちよくご利用いただけるよう、ご利用者様にも返却の際はレシートを抜き取っていただきたく、ご協力をお願いいたします。

資料の汚破損が気になる(食べかすが挟まっている、タバコの臭いがする、ラインが引いている)等

→申し訳ございません。返却時の確認を徹底すると共にブックシャワー等を活用して食べかすやにおいの除去を行います。また、資料の取り扱いについて、他の利用者様が気持ちよくご利用いただけるよう、皆様のご協力をお願いいたします。

電子書籍を導入してほしい
映像資料をもっと増やしてほしい
利用者に対して蔵書数が少ない
新しい本や雑誌がすぐに読めるように図書購入費を増額してほしい

→電子書籍につきましては、先進事例を参考にしながら導入時期を見極めてまいりたいと考えております。
また図書購入費の増額につきましても全国同規模自治体の実績を参考にしながら草津市の実績に見合う蔵書冊数となるよう要望してまいりたいと考えております。

CDの曲名・曲目・並び方が分かりづらい／ケースが壊れていること多い
本の並び方が分かりづらい／いつも貸出中の本や貸出可でも棚にない本がある

→申し訳ございません。CDにつきましては、形状上、タイトルが小さく通常の書籍よりも読みづらくご不便をおかけいたしております。またプラスチックケースの破損防止のため、ビニールカバーを装着して並べておりますことも探しやすい要因となっております。ケースが壊れている場合は修理やお取替えもさせていただきます、気づかれた際に職員へお伝えくださいませ。
また、読みたい本やCDが見当たらない場合は遠慮なく職員へお声掛けください。

本の帯を本に貼ってあるのは良いサービスだと思う

→ありがとうございます。今後も本の帯をはじめ、展示やブックリスト作成を通して、「この本、読んでみたい」と思えるような取組を行ってまいります。

●館内の読書環境について

台車等の移動の音が気になる

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。読書されている方が気にならないよう、注意して移動いたします。

本が探しづらい、書架の案内表示をもっとわかりやすくしてほしい／棚の配列が分かりにくい(YAコーナーがわかりにくい)

→ご迷惑をお掛けしております。館内案内図をわかりやすく表示するようにいたします。また、館内案内図の配布も行っておりますので、カウンター職員にお声かけください。現在、館内OPACでもお探しの資料位置の表示がされますので、こちらも合わせてご活用ください。

絵本が探しにくい

→当館では、出版社名の五十音順に絵本を並べています。配架図やレシートのタイトル・出版社・絵本のサイズを参考にお探しください。見つからない場合は、お気軽に職員にお声かけください。

赤ちゃん絵本コーナーへぬいぐるみ・おもちゃなどを置いてほしい

→場所、衛生面等の問題があるため、申し訳ございませんが、現在は導入を考えておりません。

新聞を複数持ち出す人がいるのが気になる

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。新聞棚へ「お一人1紙ずつの持ち出しのお願い」の掲示や、館内アナウンスしておりますが、職員が気を付けてお声かけいたします。

利用マナーの悪い人がいて困る

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。職員が定期的に館内を巡回してお声かけいたします。

BGMを流してほしい

→静かに読書されたい利用者の方もいらっしゃるため、申し訳ございませんが、現在は導入を考えておりません。

笑いやユーモア本のコーナーがあればよい

→本館・南館各館にて毎月テーマを設定して展示をおこなっておりますので、今後のテーマに取り入れていきます。

絵本の表紙見せに何が並んでいるか毎回楽しみにしている

→ありがとうございます。今後も皆様の新たな本との出会いのきっかけづくりに努めてまいります。

大人と子どものコーナーを仕切りなどで分けてほしい

→現状では、館内の構造上設置は難しくなっております。また、今年度から本館1階内で開催しておりましたおはなしのじかんを野外で開催する機会を設けたり、木ようおはなしのじかんを本館2階の会議室で開催するなど工夫しておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。

●WEB検索、館内検索機について

館内検索機が使いにくい

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。表示される情報が限られているなどのご意見をいただいております。システム上の制約はございますが、改善できる点是对応いたしますので、お気づきの点はカウンターまでお知らせください。

Web検索をしたときに、新しい本順に並べてほしい

→入荷順に並べ替えることは難しいですが、出版年順に並べ替えることは可能です。検索結果右上方にある「表示順」欄をご活用ください。また、左側メニューにある「新着資料から探す」では1週間更新で新しく入荷した本のみを表示しています。

過去に借りた本の履歴を見られるようにしてほしい

→Webサービスの「My本棚」機能で、借りた本の履歴を残すことができます。ご活用ください。

検索機の画面が暗く見づらい、場所を移動してほしい

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。大掛かりな工事等は対応が難しいところがございますが、照明の工夫等で解消できないか検討いたします。

検索方法が限られていて使いづらい／Webでの検索がわかりにくい／館内検索機の使い方がわからない／Webで本の内容がもっと詳しくわかるとよい／検索機能の向上をしてほしい

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。平成30(2018)年度は、検索方法等について講習会を開催したところ、ご参加いただいた方にはご好評をいただきました。今後ご説明の機会を持ちたいと考えておりますので、ぜひご参加いただき、ご要望もお聞かせください。

検索機のタッチパネルが使いにくい、キーボード式を増やしてほしい

→タッチパネル式を好まれない方もおられますので、選択していただけるよう両方を備えています。

ホームページをもっと見やすくしてほしい／スマホ版が見にくい

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。システム上の制約はございますが、改善できる点是对応したいと思いますので、お気付きの点はカウンターまでお知らせください。

館内検索機で本の表紙の表示、地図を表示してほしい

HPIにQ&Aのようなコーナーがあるとよい

Web版にいろいろな機能があってよい、どんどん利用したい

Webサービスについてもっと広く知らせてほしい

→Webサービスの充実について関心を寄せていただき、ありがとうございます。

Web蔵書検索では本の表紙を表示させています。これは、Web蔵書検索のGooglebooksとの連携機能によるもので、館内の蔵書検索機では表示することができません。また、館内地図の表示は、館内の蔵書検索機にのみ備えている機能で、検索結果の詳細画面から見るすることができます。残念ながら、現行ではWeb蔵書検索では表示することができません。

Q&A(よくあるご質問集)については、Web・館内の蔵書検索の「お知らせ一覧」に一部掲載しています。この他にもよくご質問いただく内容について順次掲載していきます。

Webサービスについては、貸出利用券のご登録時やご予約受付の際にご案内している他、今後は説明会の開催や、当市で行っております無料出前講座「みんなでトーク」等でもご紹介する等、広報に努めてまいります。

●ICタグ、自動貸出機について

自動貸出機がどこにあるか分からず、使い方も分からない

自動貸出機をもっとアピールしてほしい

ICタグについてもっと知りたい

→ご案内が十分でなく、ご不便をおかけしております。両館共、貸出カウンターの横に設置しておりますので、お気軽にご利用ください。案内表示や利用手順の説明についても、順次改善してまいります。

自動貸出機は、15冊通せないのが不便

→機器メーカーの実証実験において、問題なく処理が行われると確認されたうえで「10冊まで」と制限されているとの説明を受けております。機器の仕様によるもので、図書館で設定の変更はできません。ご了承くださいますようお願いいたします。

ゲートチェックの音が鳴ってもそのまま通る人がいたのでチェックしてほしい

→申し訳ございません。本来ならば職員が急行してお客様にお声掛けするところですが、繁忙時には対応しきれない場合があったものと思います。職員に周知いたします。

ICタグが反応して借りた覚えのない本が貸出になっていた

→申し訳ございません。IC機器の性質上、近くにある資料情報を同時に読み込んでしまうことが起こり得ます。本来ならばカウンターで職員がその場で誤読資料がないかを確認すべきところでした。職員に周知し、確認を徹底いたします。

ICタグの導入で処理が早くて驚いた

→ありがとうございます。当館としましても、ICタグ処理を導入し、貸出・返却処理を効率よく進めることで、利用者の皆様をお待たせする時間をできる限り少なくし、ご質問等に丁寧に対応させていただく時間が生まれたと思っております。

体に悪いのでゲートを止めてほしい

→特にペースメーカー等の機器に対する電磁波の影響を心配されることが多いと思いますが、機器メーカーからは、IC(RFID)ゲート内で立ち止まらず、通過される場合には影響はないとの説明を受けています。また、ゲート付近で立ち止まられますと、他のお客様とのすれ違いによるゲートの鳴動が生じる場合がありますので、ゲート付近では留まられませんようお願いいたします。

読書通帳がほしい

→膨大なランニングコストも懸念されることから、現在のところ導入は検討しておりません。Webサービスの「My本棚」機能をご活用いただければと思います。

●図書館行事について

福袋の企画が良かった／新しいジャンルの本に出会えた／今後も様々な企画をしてほしい

→今年度も引き続き行います。

福袋の実施内容が不満だった(小説でまとめる等してほしい)

→ご意見ありがとうございます。今回の事業は、幅広いジャンルの本に出合って欲しいという趣旨で行っておりますので、中身はジャンル問わず入れさせていただいております。皆様のお声を取り入れ、次年度以降の参考とさせていただきます。

大人向けのイベントをもっと増やしてほしい

→ご意見ありがとうございます。検討いたします。

●館内の設備について

館内でインターネット利用ができるパソコンを置いてほしい

→予算面でもスペース的にも設置が難しく、設置後の運用面、利用時間数管理、利用に際してのルール等、課題があるため、現状では設置予定がございません。申し訳ございません。

館内が暗く、メモが取りづらい

→ご不便をおかけしております。予算面・設置面の状況が整いましたら、改善させていただきたいと考えております。

草津駅前に小さくてもいいので図書館がほしい

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。現状では、新設、移転等の予定がございません。ご了承ください。

本を読めるスペースが少ない

→ご不便をおかけしております。現状が手狭になっておりますのは承知しておりますが、本館では、2階のレファレンス室をご利用いただく等、可能な限り配慮させていただきたいと考えておりますので、ご了承ください。

イスをもっと増やしてほしい

→ご不便をおかけしております。イスが邪魔だとおっしゃる方もいらっしゃいますので、イスを増やすことが難しい状況です。ご了承ください。

児童コーナーにもOPACを設置してほしい

→予算面でもスペース的にも設置が難しく、ご不便をおかけいたしますが、次期システム入れ替え時に検討してまいります。ご了承ください。

自習室を作ってほしい

→いわゆる「自習室」を設ける予定はございません。図書館の資料をご利用いただくための閲覧席として本館2階のレファレンス室、南館の座席スペースのご利用は可能です。ご理解ください。

飲食スペースがほしい(自動販売機・喫茶など)

→予算面でもスペース的にも運用面でも設置が難しく、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。熱中症予防を主目的としたドリンクスペースは本館1階、南館ロビーにございます。給水時にご利用ください。

空調設備を考えてほしい(夏・冬ともに温度調節に不満がある)(本)／館内が暑いので空調を調節してほしい(南)

→利用者の皆様にとって快適な温度設定に注意を払っておりますが、スペースが広いいため、全ての場所で一定温度を保つことが困難です。ご了承ください。気になる場合は職員にお声かけください。

雑誌の本棚の扉が重くて開けづらい／本棚の下段が見づらい

→ご不便をおかけしております。現状において、買い替えの予定はございません。ご了承ください。

いつでもポストを開けてほしい

→玄関横ポスト(本館)、フェリエ南草津玄関ポストへ返された資料については、常時回収することができませんので、開館中にポストに返却されても、すぐには返却手続きができません。そのため返却・貸出の際の行き違いを避けるためにも、開館中は、直接カウンターへご返却をお願いいたします。

CD、DVD、紙芝居を草津駅・フェリエ1階のポストへ返せるようにしてほしい

→CD、DVD、紙芝居の返却につきましては、ポストの構造上、上へ積み重なるため、破損や詰まりが起きてまいります。お手数ですが、直接返却カウンターへご返却ください。

南草津駅にもポストを設置してほしい

→予算面でも運用面でも設置が難しく、現在、導入の予定はございません。お手数ですが、フェリエ1階の返却ポストをご利用ください。

地域団体(まちづくり協議会やボランティアグループ)の情報コーナーがあると良い

→現在、両館にて草津市の各地域情報誌のコーナーを設けておりますのでご活用ください。

●児童サービスについて

おはなし会をいつも楽しみにしている

→多くの方にご参加いただけて嬉しいです。今後も楽しんでいただけるようなプログラムを考えながら開催していきます。

館内の季節感のある飾りやイベント本の紹介があり、毎回楽しみにしている

夜のおはなし会を毎年楽しみにしているのでこれからも続けてほしい

イベント時の職員の服装や仮装が楽しい

→皆様に楽しんでいただけて嬉しいです。今後も引き続き行っていきます。

小学生向けのイベントやおはなし会をもっと増やしてほしい

→ご意見ありがとうございます。今年度から読書週間にかかる5月と11月は、野外でのおはなし会を開催します。(雨天時は室内で行います。)ぜひお越しください。今後も本に親んでもらえるようなイベントを考えていきたいと思えます。

児童書の蔵書に満足している

→今後も市民のみなさまに満足していただける蔵書を目指し、選書に尽力したいと思います。リクエストなどありましたら、お気軽に職員までお申し出ください。

●高齢者サービスについて

大活字本の蔵書を増やしてほしい

→ご意見ありがとうございます。予算面を考慮いたしまして検討させていただきます。

●外国語サービスについて

海外系雑誌、海外文庫を充実させてほしい／外国語資料をもっと充実させてほしい／英語の絵本が充実している

→ご意見ありがとうございます。資料につきましては利用者層や利用状況を考慮し、予算面を踏まえたうえで購入しています。リクエストしたい本がございましたら、購入の検討をさせていただきますので、職員までお申し出ください。

●駐車場について

駐車場が狭い(本)

→駐車場はふれあい体育館とグラウンドの利用者の方との共用ですので、ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。

●その他

読書方法の相談にのってほしい

→読書相談は、図書館の大切な業務です。お気軽に職員にお尋ねください。

様々な本が読めるので感謝している／本を読むのが人生の楽しみになっている／本が好きになり、世界が広がった／今後も住民・利用者へ寄り添った活動を期待している／市の直営を継続してほしい

→図書館をご利用いただきありがとうございます。今後も、市民の知る権利を保障する社会教育施設として、皆さんの知りたい、読みたい気持ちに応えられる図書館を目指していきます。

南館は駅に近くて便利

→通勤、通学の方にもよくご利用いただいております。今後もどうぞご利用ください。

アプリでのカード機能を検討してほしい

→アプリでのカード機能については、現システムでは対応しておりませんが、今後、システムで利便性のある有効な機能があれば、検討します。

大津市民にも貸出を検討してほしい

→草津市民に役立つ図書館としてサービスを提供する必要があります。他市(行政協力市は除く)の市民の方の利用については、業務の増大につながることから、実施は難しい状況です。ご了承ください。

いろいろな図書館サービスがあることをアンケートで知ったので、もっと広く知らせてほしい／今後利用したい

→ご意見をふまえて、図書館のさまざまなサービスについてホームページや館内掲示、チラシ等で周知し、多くの市民に図書館を利用していただくための広報活動の強化に努めてまいります。

アンケートに御協いただき、ありがとうございました。