

平成28年度利用者アンケート集計結果

平成29年2月17日(金曜)～3月2日(木曜)【本館】、3月3日(金曜)～3月16日(木曜)【南館】に、来館された方を対象に利用者アンケートを実施しました。その結果について、報告します。

配布枚数・回収率

【本館】 配布枚数:2570 枚、回収件数:1476 件(回収率 57.43%)

【南館】 配布枚数:2120 枚、回収件数:1241 件(回収率 58.53%)

【合計】 配布枚数:4690 枚、回収件数:2717 件(回収率 57.93%)

アンケート結果より

1. 性別

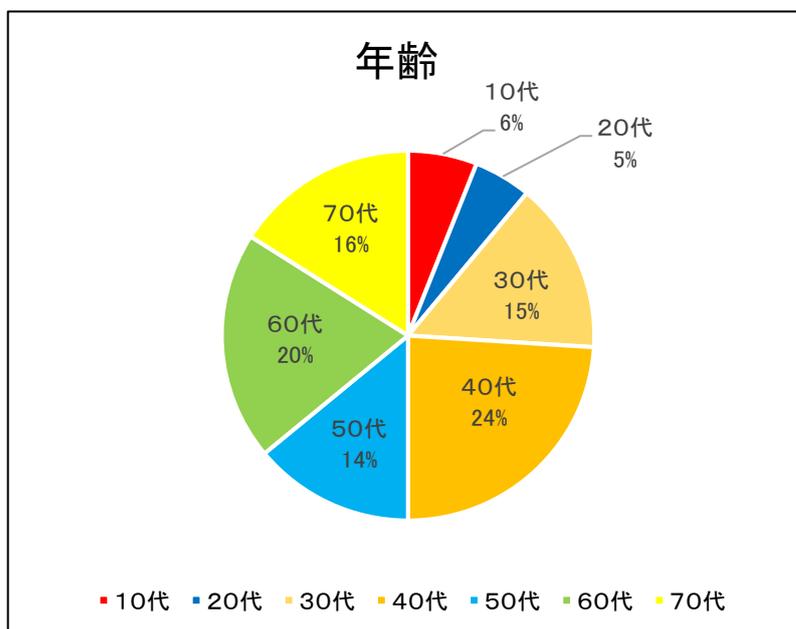
男性 1029 名

女性 1630 名

無回答 58 名

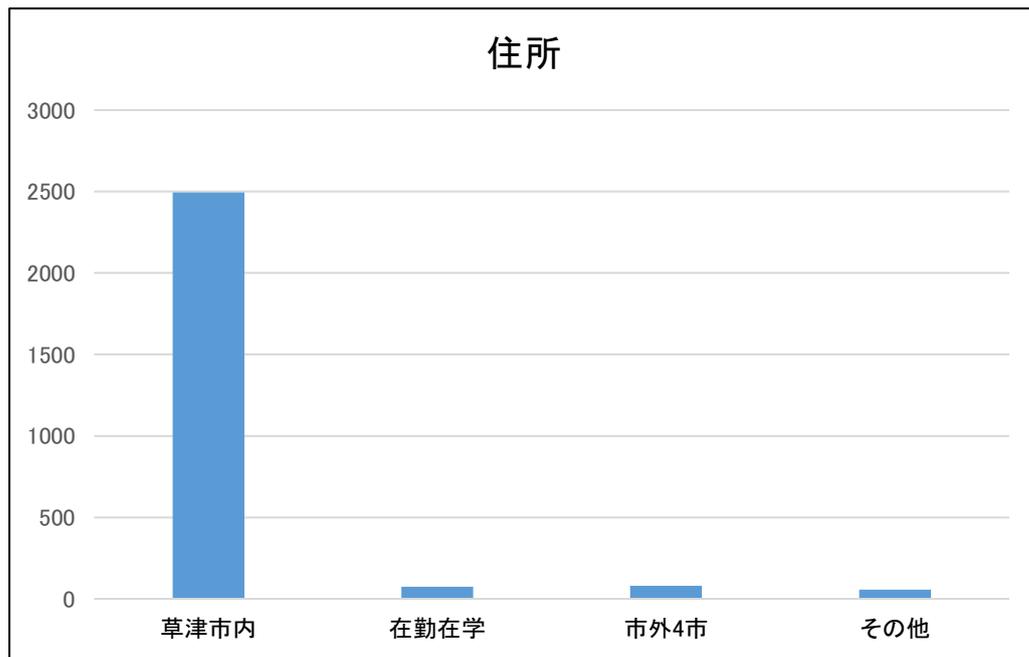
2. 年齢

	人数	割合
10代	162名	5.96%
20代	134名	4.93%
30代	407名	14.97%
40代	634名	23.33%
50代	362名	13.32%
60代	554名	20.39%
70代	433名	15.93%
無回答	31名	1.14%



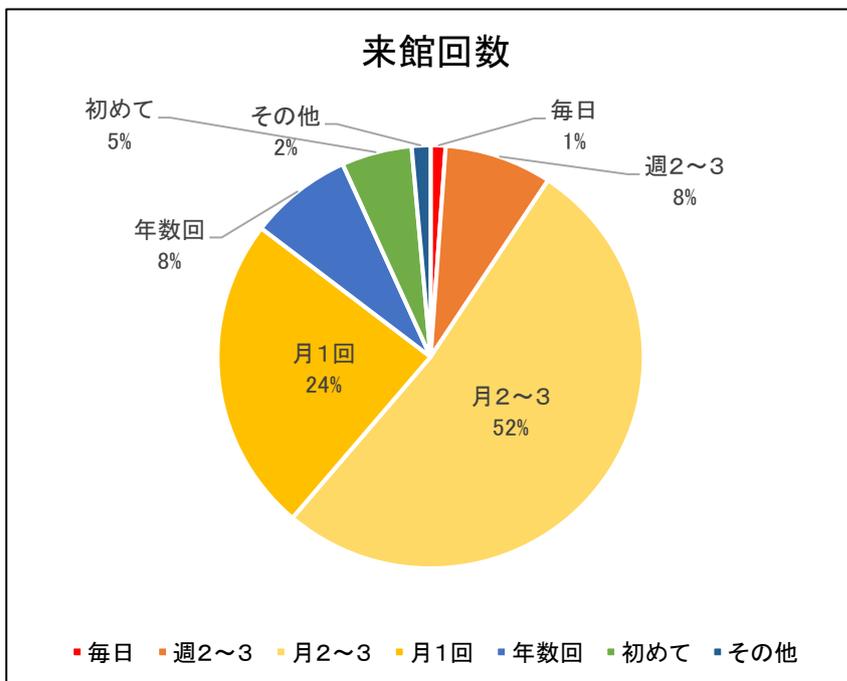
3. 住所

	人数
草津市内	2495 名
在勤在学	74 名
市外 4 市	81 名
その他	57 名
無回答	10 名



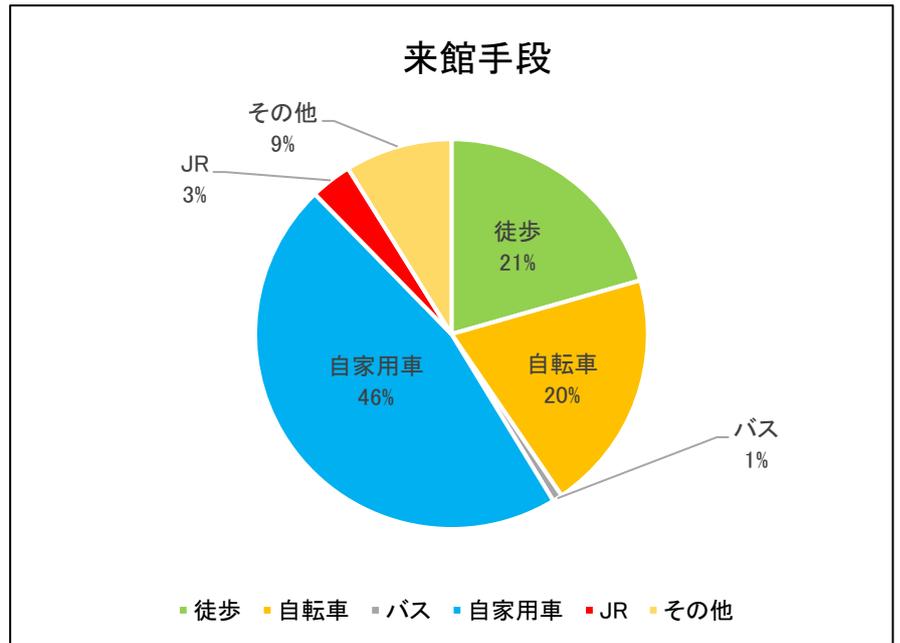
4. 来館回数

	人数	割合
毎日	32 名	1.17%
週 2～3 回	229 名	8.42%
月 2～3 回	1457 名	53.62%
月 1 回	678 名	24.95%
年数回	220 名	8.09%
初めて	15 名	5.52%
その他	40 名	1.47%
無回答	46 名	1.69%



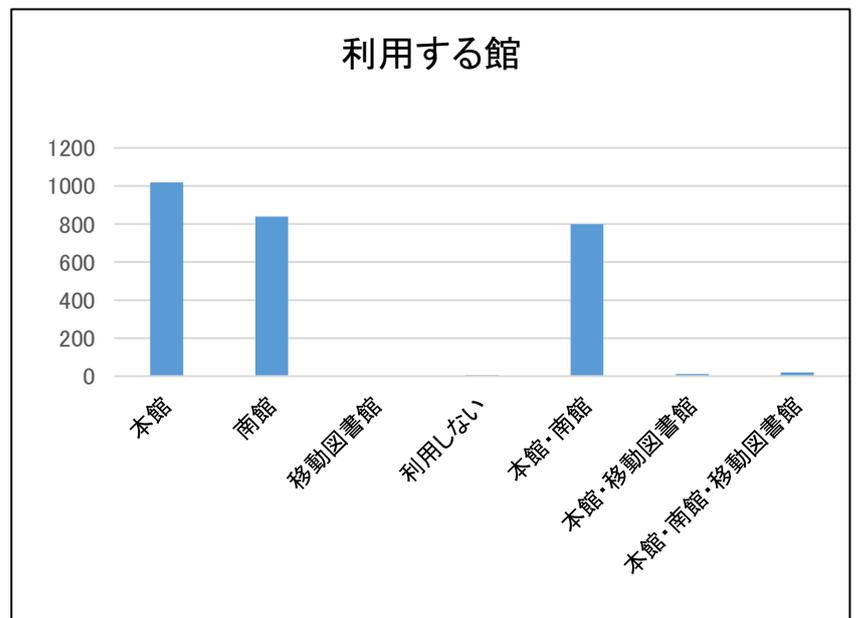
5. 来館手段

	人数	割合
徒歩	542名	19.94%
自転車	527名	19.39%
バス	21名	0.77%
自家用車	1224名	45.04%
JR	90名	3.31%
その他	233名	8.57%
無回答	83名	2.94%



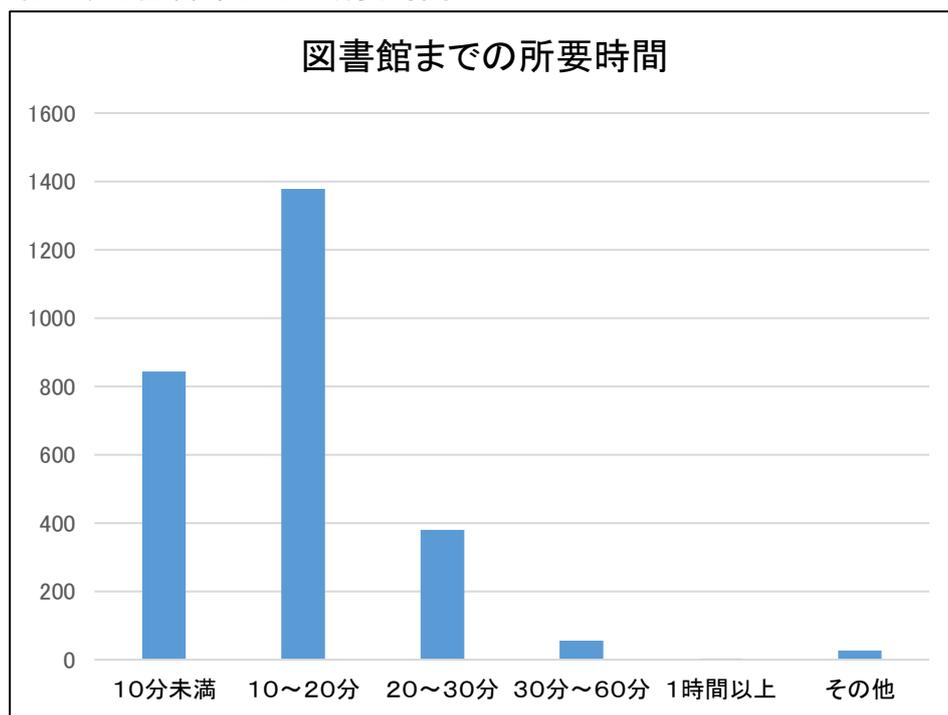
6. 利用する館

	人数
本館	1018名
南館	839名
移動図書館	1名
利用しない	4名
本館・南館	799名
本館・移動図書館	12名
本館・南館・移動図書館	20名
無回答	24名



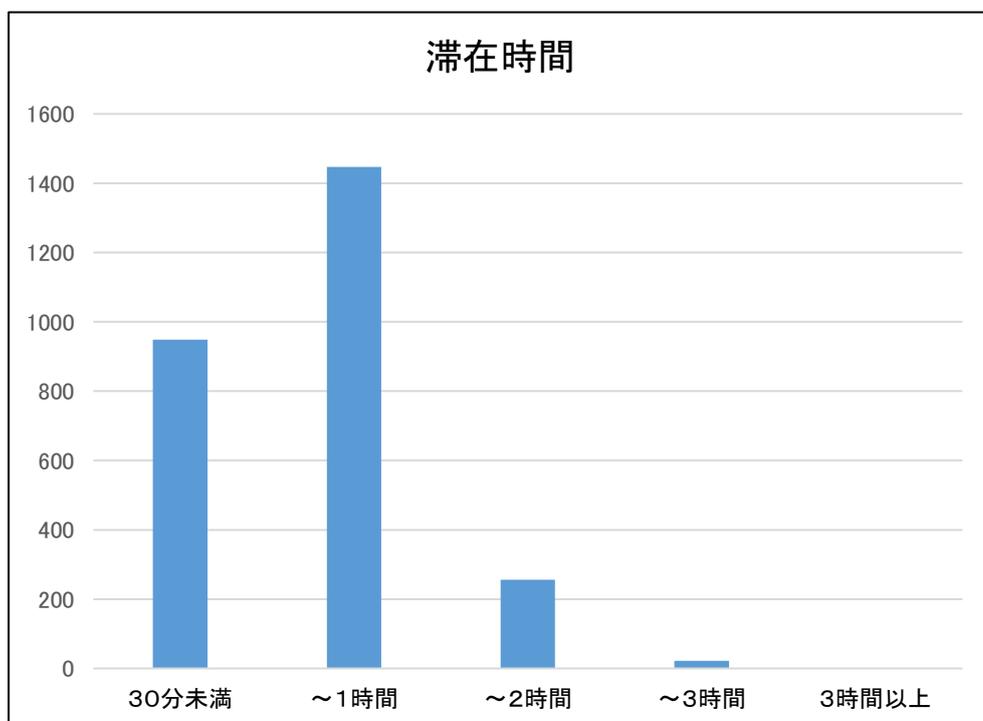
7. 自宅・学校・勤務先から普段利用する図書館までの所要時間

	人数
10分未満	844名
10～20分	1378名
20～30分	380名
30～60分	56名
1時間以上	3名
その他	27名
無回答	29名



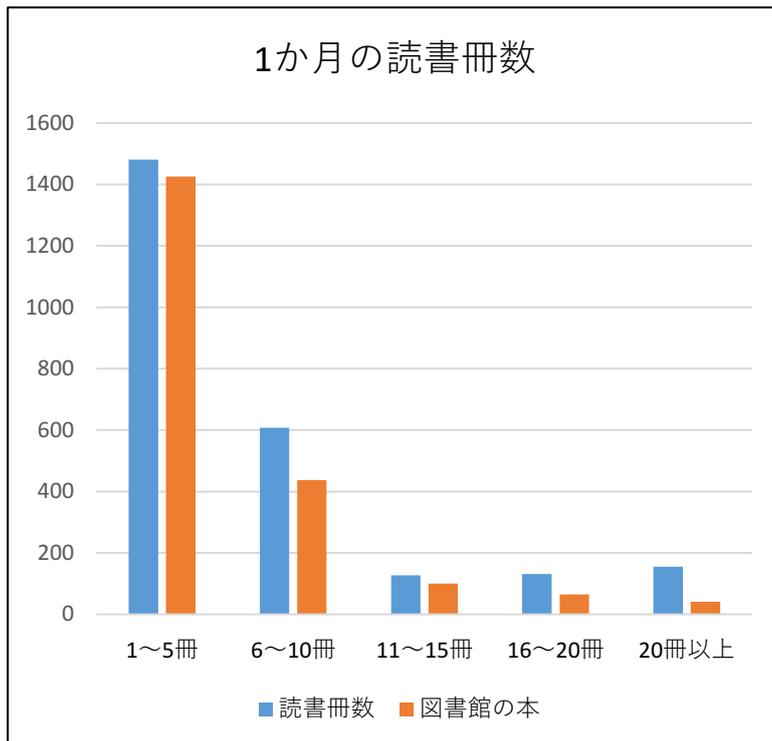
8. 滞在時間

	人数
30分未満	949名
～1時間	1447名
～2時間	256名
～3時間	22名
3時間以上	1名
無回答	42名



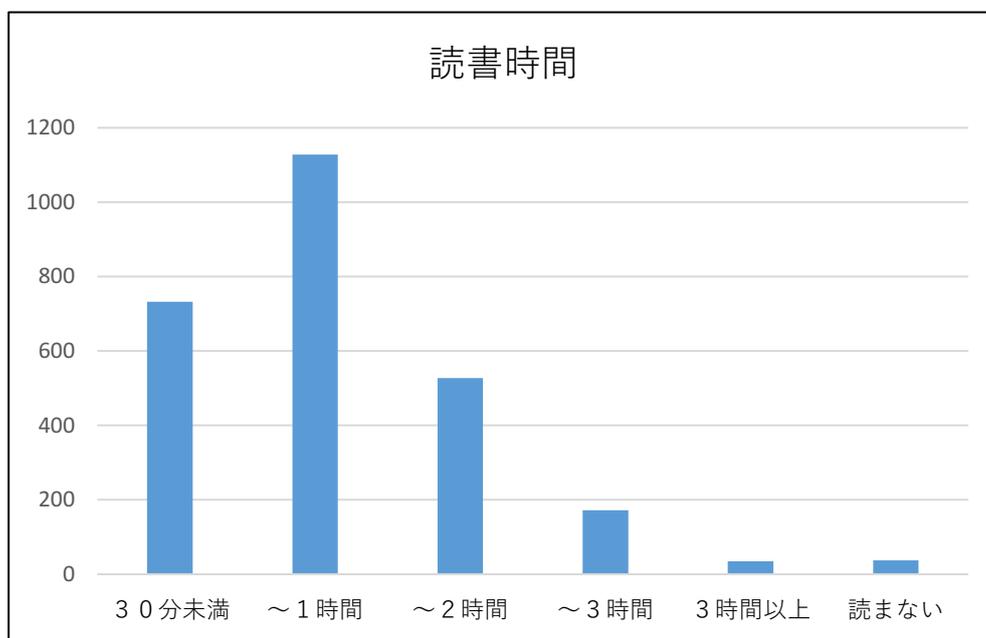
9. 1か月の読書冊数

	読書冊数	図書館の本
1～5冊	1481名	1426名
6～10冊	607名	437名
11～15冊	127名	100名
16～20冊	131名	65名
20冊以上	155名	41名
無回答	216名	648名



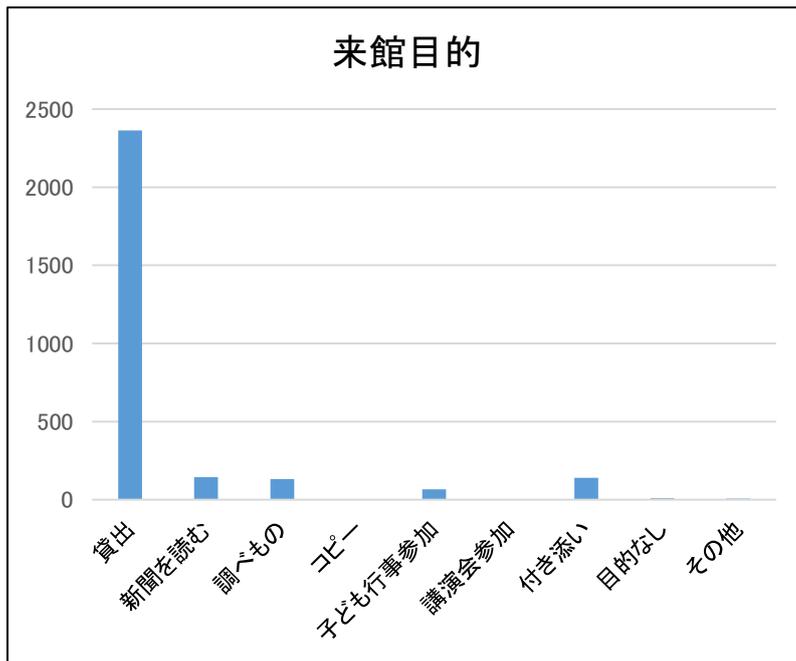
10. 1日の読書時間

	人数
30分未満	732名
～1時間	1128名
～2時間	527名
～3時間	172名
3時間以上	35名
読まない	37名
無回答	86名



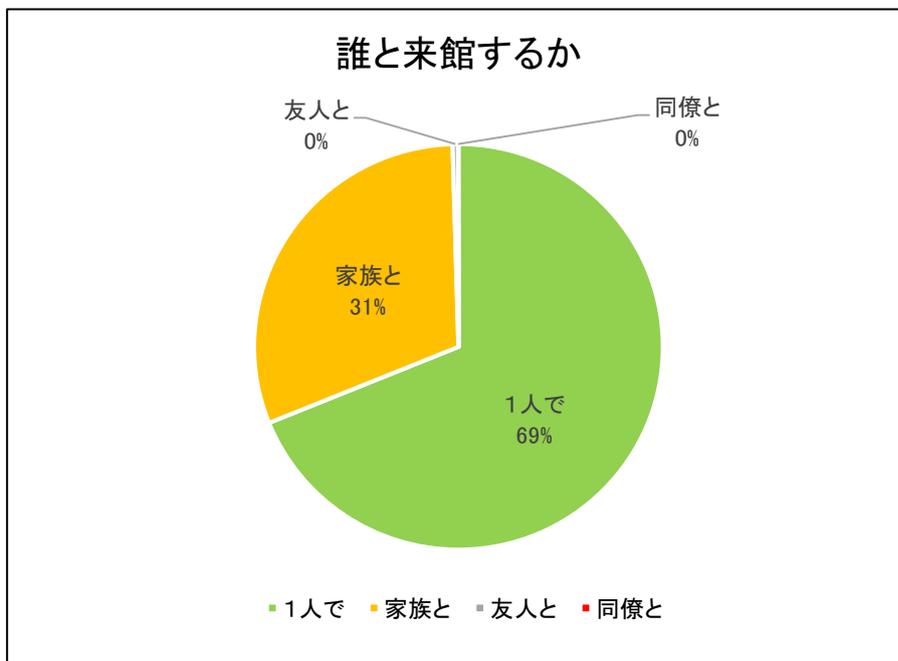
11. 来館目的(複数回答)

	人数
貸出のため	2363名
新聞を読むため	144名
調べものをするため	132名
コピーをとるため	4名
子どもの行事の参加のため	66名
講演会参加のため	1名
付き添いのため	140名
目的なし	10名
その他	8名
無回答	796名



12. 誰と来館するか

	人数	割合
1人で	1748名	64.33%
家族と	778名	28.63%
友人と	11名	0.4%
同僚と	1名	0.03%
無回答	143名	5.26%

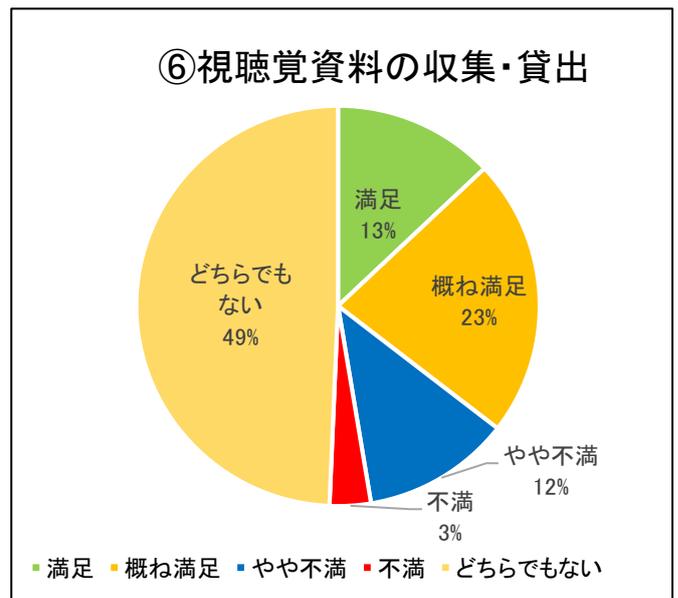
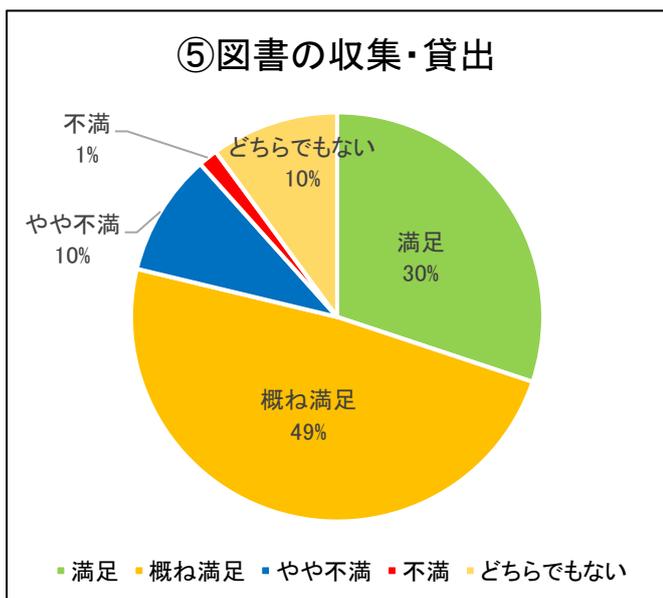
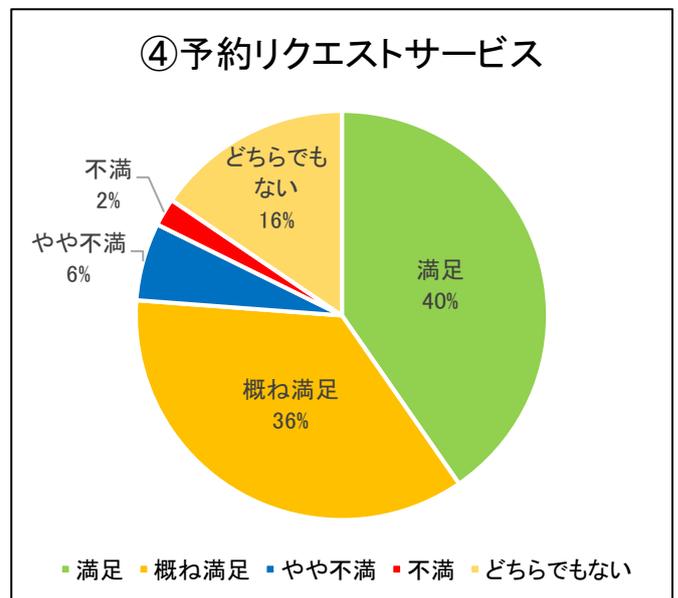
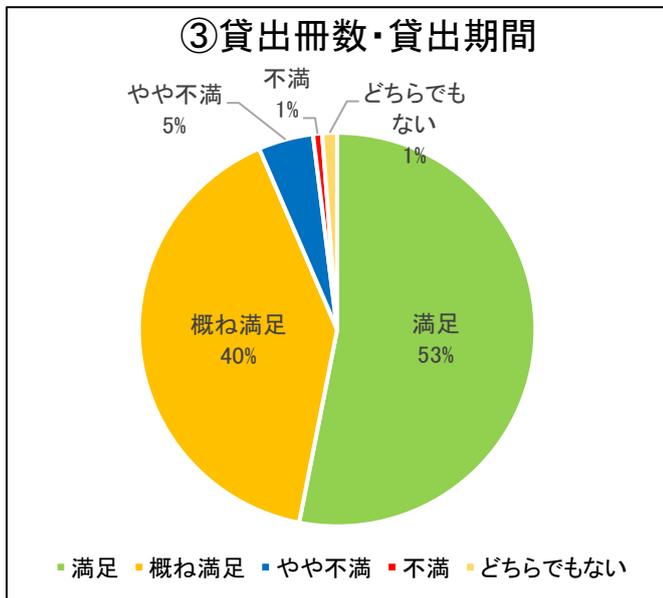
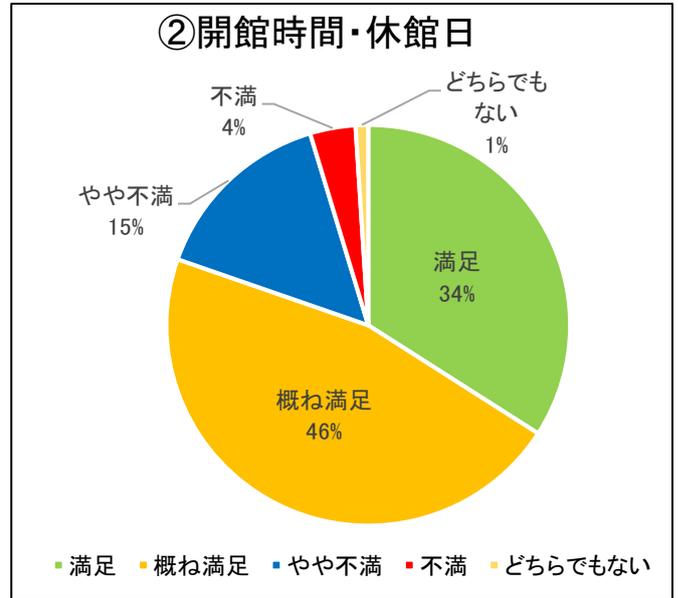
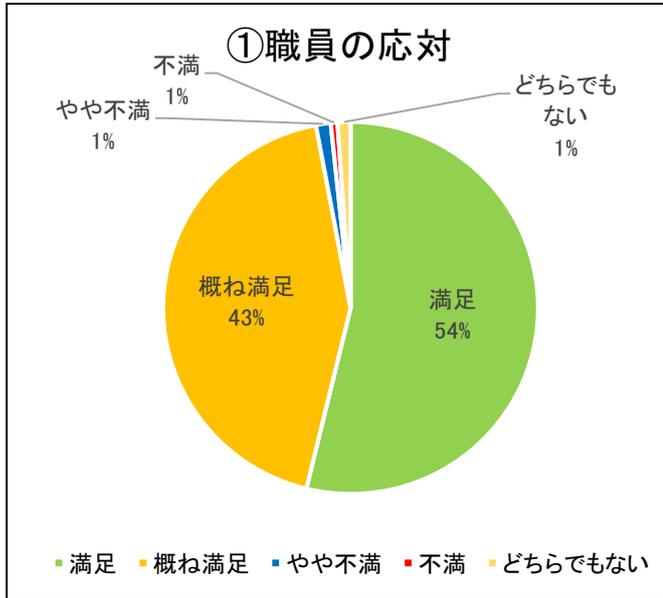


13. 各種サービスの認知度

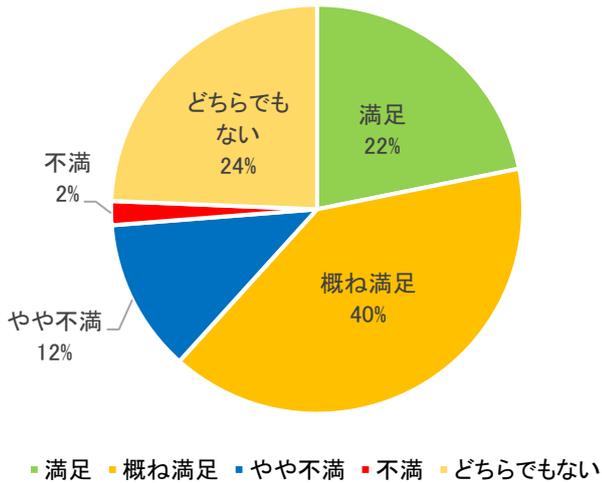
	知っている		知らない		無回答	
	名	%	名	%	名	%
レファレンスサービス	746名	32.10%	1578名	67.90%	393名	14.16%
YA(ヤングアダルト)サービス	2108名	83.68%	411名	16.32%	198名	7.28%
雑誌スポンサー制度	533名	20.66%	2047名	79.34%	137名	5.04%

14. 満足度について

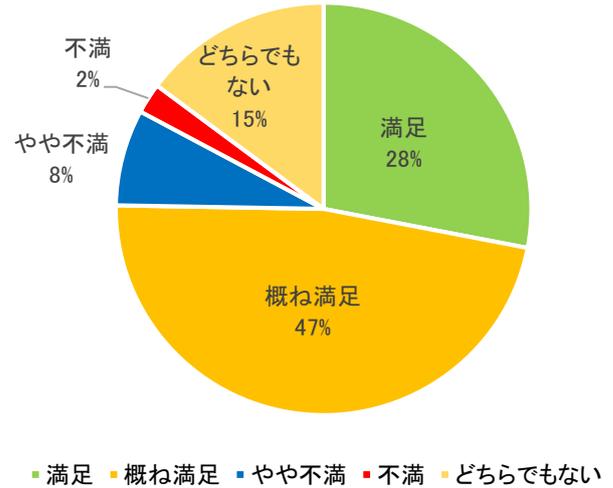
	満足	概ね満足	やや不満	不満	どちらでもない
①職員の対応	53.80%	43.24%	1.27%	0.58%	1.12%
②開館時間・休館日	34.08%	46.26%	15.01%	3.64%	1.01%
③貸出冊数・貸出期間	53.08%	40.48%	4.49%	0.74%	1.21%
④予約リクエストサービス	40.37%	35.82%	6.15%	2.20%	15.47%
⑤図書(本)の収集・貸出	30.14%	48.64%	9.66%	1.53%	10.03%
⑥視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出	12.94%	22.53%	11.90%	3.30%	49.32%
⑦雑誌の収集・貸出	21.82%	39.85%	12.09%	1.89%	24.35%
⑧館内検索機の検索方法	28.03%	47.24%	7.55%	2.37%	14.80%
⑨館内の読書環境	23.85%	47.75%	16.25%	3.47%	8.68%
⑩他の利用者のマナー	18.64%	55.41%	13.57%	3.23%	9.15%
⑪館内の本の展示	25.66%	57.31%	7.43%	0.96%	8.64%
⑫WEB等での情報提供・検索方法	21.31%	40.79%	7.42%	1.88%	28.60%
⑬トイレ等の設備について	26.61%	49.77%	8.97%	1.73%	12.92%
⑭児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	19.01%	25.23%	1.60%	0.27%	53.88%
⑮高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	13.80%	20.37%	2.68%	0.54%	62.62%
⑯中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	12.67%	18.71%	1.76%	0.28%	66.57%
⑰障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	12.07%	16.93%	0.94%	0.33%	69.73%
⑱外国人向けサービス (外国語資料の収集・貸出)	12.64%	20.03%	5.12%	1.43%	60.78%
⑲会議室等の貸館について(本館のみ)	11.41%	18.73%	1.58%	0.50%	67.78%
⑳駐車場の利用について(南館のみ)	17.79%	30.25%	8.44%	2.61%	40.90%
個別サービスを除いた満足度	30.03%	44.24%	9.37%	2.12%	14.25%
全項目平均	24.49%	36.27%	7.19%	1.67%	30.38%



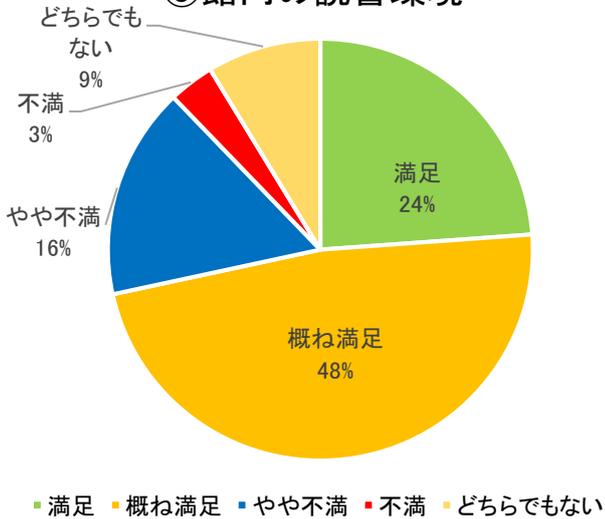
⑦雑誌の収集・貸出



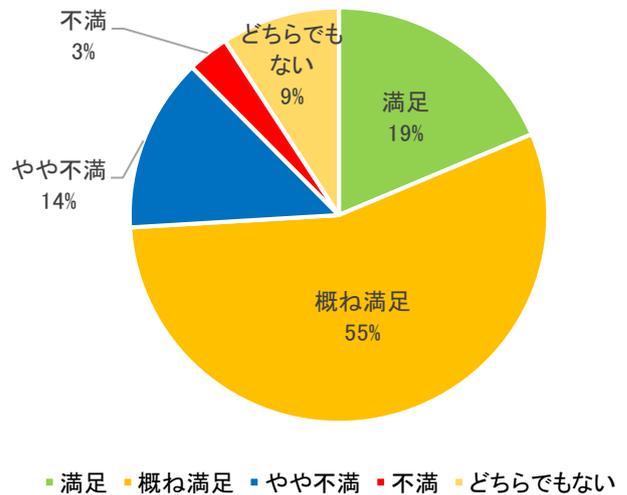
⑧館内検索機の検索方法



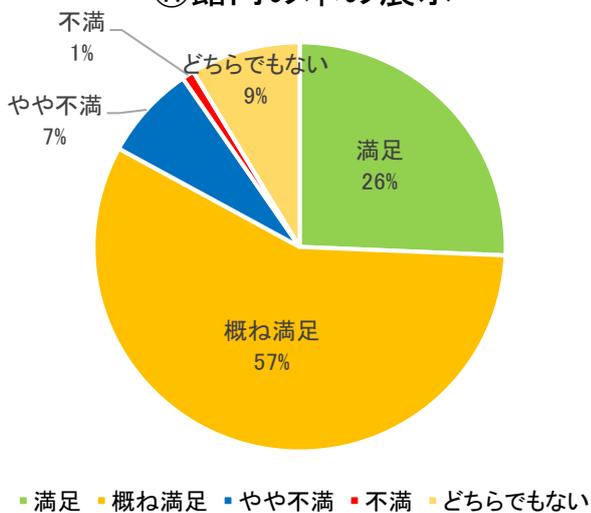
⑨館内の読書環境



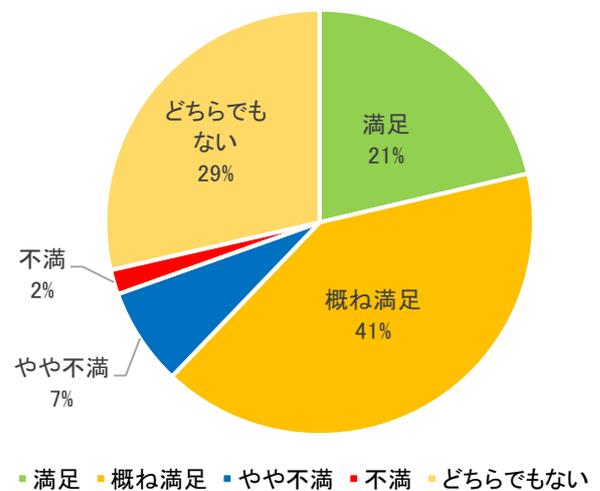
⑩他の利用者のマナー



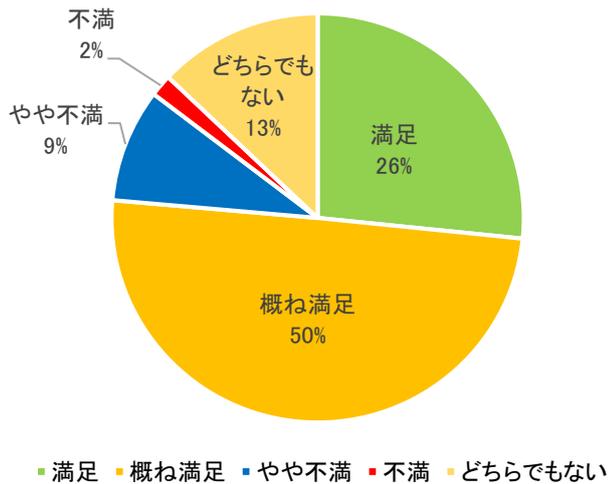
⑪館内の本の展示



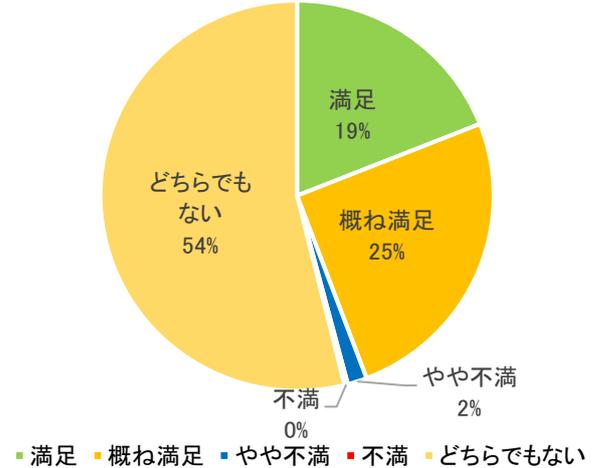
⑫WEB等での情報提供・検索方法



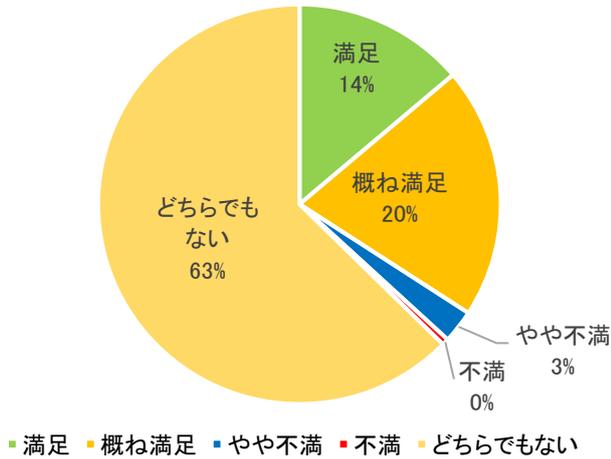
⑬トイレ等の設備について



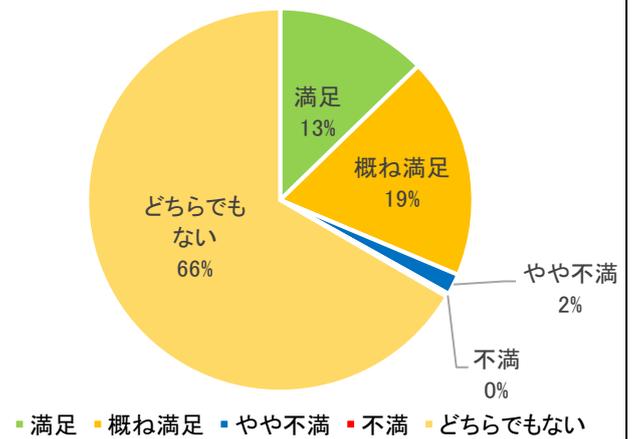
⑭児童・乳幼児向けサービス
(おはなし会の行事など)



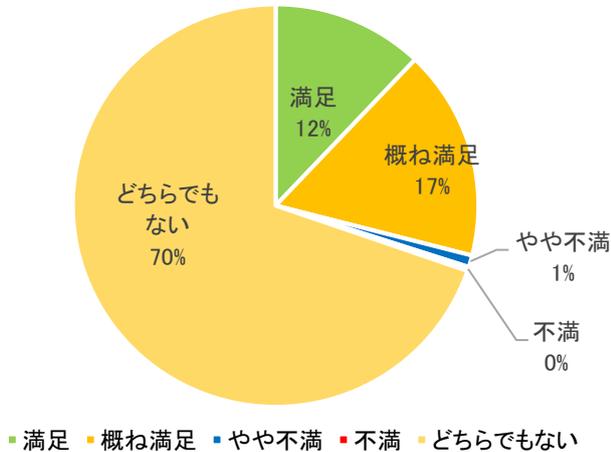
⑮高齢者向けサービス
(大活字本・朗読CDの収集・貸出)



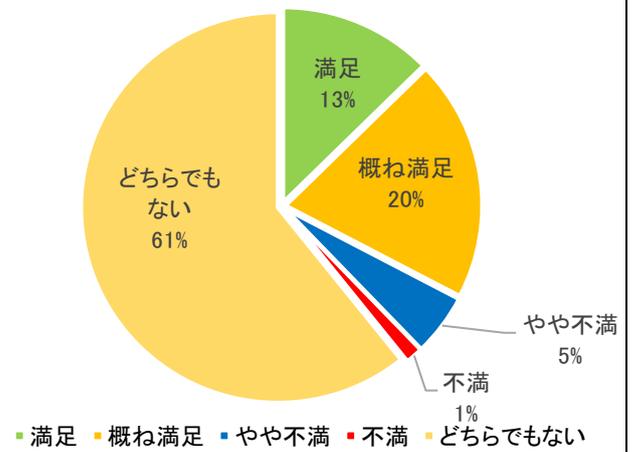
⑯中高生向けサービス
(YAコーナーの設置と行事)



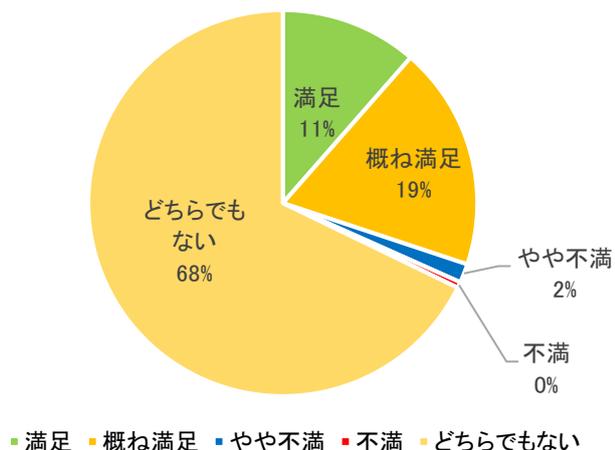
⑰障害者サービス
(点字本・デイジー図書の収集・貸出)



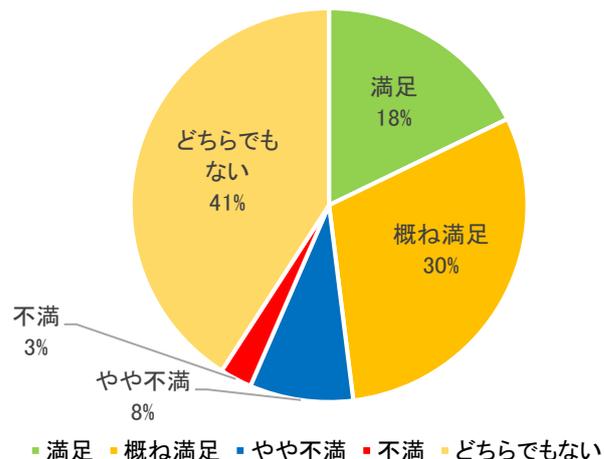
⑱外国人向けサービス
(外国語資料の収集・貸出)



⑲ 会議室等の貸館について
(本館のみ)



⑳ 駐車場の利用について
(南館のみ)



15. 自由記述

● 職員の対応について

職員の対応が親切でよい／職員の対応が悪いので改善してほしい／レファレンスに力を入れてほしい／騒がしい人に注意してほしい／返却にミスがあるので直してほしい／笑顔のある接客をしてほしい／職員によって対応に差がある／忙しそうで声をかけにくい など

● 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／開館時間をかえてほしい／祝日を開館してほしい／休みをなくしてほしい／月末休館日を変更してほしい など

● 貸出期間・冊数について

貸出期間を長くしてほしい／貸出冊数を増やしてほしい／週刊誌の貸出を早めてほしい／新刊雑誌の制限をなくしてほしい／貸出数が多くて助かる／返却日が近づいたらメールがほしい／延滞通知メールがほしい など

● 予約について

他館資料をWEB 予約したい／貸出可能資料をWEB 予約したい／人気の本がまわってくるのが遅い／新刊雑誌・未所蔵本をWEB 予約できるようにしたい／予約確認は後でしてほしい・予約手続きが面倒／予約通知が早くてよい／予約数が多くてうれしい／リクエスト資料の提供が早くて助かる／相互貸借ができてよい／相互貸借サービスをもっと強化してほしい／予約連絡の際、タイトルが知りたい／AV資料を予約したい(リクエスト購入してもらえない)／予約連絡の録音電話の声が怖い など

●資料について

新しい本、蔵書をもっと増やしてほしい／ベストセラー本の複本は購入しなくてよい／
AV資料を充実させてほしい／新聞は蔵書にいらぬ／週刊誌の貸出は不要である／
雑誌を充実させてほしい(車関係、中高生向けファッション雑誌)／寄贈本の受付を今後も続けてほしい／
新しいジャンルの本と出合う機会をつくってほしい／蔵書に満足している／
蔵書構成を考えてほしい(ラノベ、歴史漫画)／マンガを増やしてほしい／マンガの目録がほしい／
DVDで再生不可のものがあるので改善してほしい／資料の汚破損が気になる／
資料の汚破損の対応について詳しく知りたい／資料にレシートが挟まっていることが多い／
本館と南館の本を定期的に入れ替えてほしい など

●館内の読書環境について

書架の案内表示がわかりにくい／絵本の配架順がわかりにくい(タイトル順、作者順にしてほしい)／
書架の並び方、整理ができていないのを改善してほしい／おすすめ本の展示・張り紙をしてほしい／
書架の構成を考えてほしい(できるだけ本を開架に出すなど)／
利用者のマナーが悪いのが気になるので職員に注意してほしい、館内がうるさい／BGMを流してほしい／
落ち着いて利用できてよい、雰囲気がいよい など

●WEB検索について

WEB検索の方法がわからない／検索の精度を上げてほしい／WEBでおすすめ本の紹介をしてほしい／
WEB検索をして在架になっていても実際に探すと本がないことがある など

●館内の設備について

OPAC(館内検索機)が使いにくい、使い方がわからない、機能を増やしてほしい／
児童コーナーにもOPACを設置してほしい／自習スペースを作してほしい／視聴覚ブースがほしい／
読み聞かせエリアがほしい／読書用の机、イスをもっと増やしてほしい／通路のイスを片付けてほしい／
カートを増やしてほしい／消毒機があつてうれしい／借りた本を入れるための荷物台がほしい／
本が濡れてしまうので、蛇口をひねる方式にしてほしい／トイレの個室が狭い／トイレ設備を改善してほしい／
照明などの環境が悪い／駅前に新館を建てるか移転をしてほしい／飲食スペースがほしい／部屋が狭い／
カウンターの並び方が良くなった／
ギャラリー設備の充実をしてほしい(本)／館内が寒いので空調を調節してほしい(本)／
館内が暑いので空調を調節してほしい(南) など

●児童サービスについて

赤ちゃん向けのおはなし会を午前中にしてほしい／おはなしの時間を日曜や夕方にもしてほしい／
行事の飾り付けが華やかでよい／本館でも赤ちゃん向けのおはなし会をしてほしい など

●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／来館が困難なため対応できるサービスをしてほしい など

●外国語サービスについて

外国語の本は、小説だけでなく、ロンリープラネット、写真の多い本(料理、鉄道、英日対訳マンガ等)があれば、とつきやすい など

●駐車場について

駐車場が狭い(本)／駐車場出入り口の改善してほしい(本)／
図書館の行事があるときや、グラウンドの行事があると駐車ができなくて困る(本)／
駐車場の無料時間が短い(南)／駐車場を近くしてほしい(南) など

●その他

自動販売機を置いてほしい(本)／雨の時に入口のタイルで滑って危ない(本)／国旗がよれよれ(本)
3階のベビーおむつ替えが使えないことがある(本)／
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／いつでもポストを開けてほしい／
県立図書館の本を返せるようにしてほしい／大津市民にも貸出をしてほしい／
返却場所を増やしてほしい／返却ポストを利用することで本が汚破損するのを改善してほしい／
読書手帳を作ってほしい／レファレンスサービスを具体的に知りたい／アンケート分量が多い／
いつも気持ちよく利用しているのでこれからも利用したい、ありがたい施設／南館はJRIに近くて便利／
本館会議室の防音設備が劣化していて使えなくて困る など

アンケートに御協力いただき、ありがとうございました。