

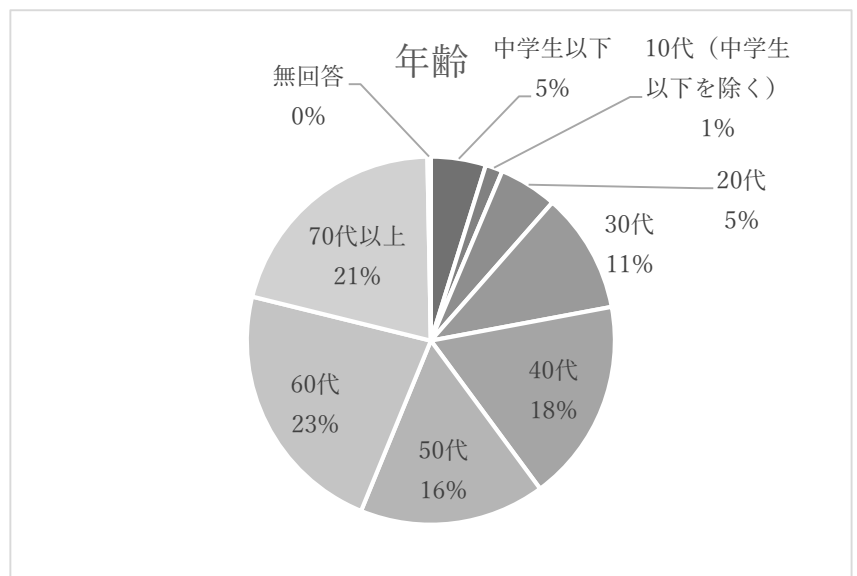
図書館利用に関するアンケートの結果

彦根市立図書館

- 実施期間 平成31年1月22日（火）～同2月3日（日）
- 実施方法 開架室にアンケート用紙および回収箱を設置。また、アンケート用紙を玄関で配布（期間中3日間）
- 回答数 331件

1 あなたの年齢は？

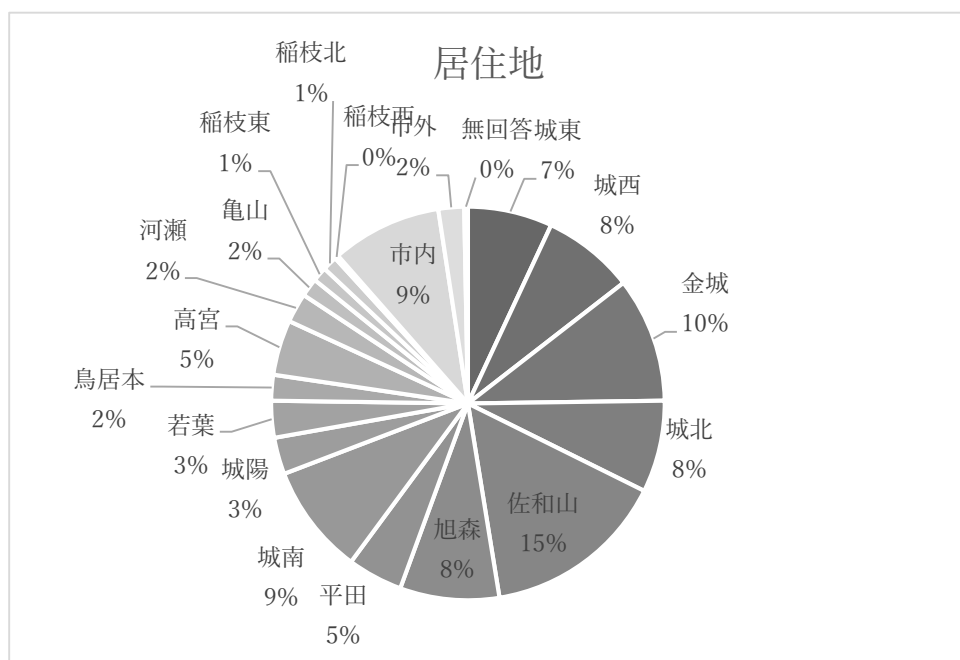
区分	人数
中学生以下	16
10代(中学生以下を除く)	5
20代	17
30代	35
40代	59
50代	54
60代	75
70代以上	69
無回答	1
合計	331



中学生以下はアンケートに答えられない入館者（幼児等）がいるため、実際の来館者とは異なる考える。10代～30代の回答者が少なく、これは実際の入館者の割合に近いものと考えられる。このことは、以前から課題となっているヤングアダルト～青年層の利用が少ないことを裏付けている。

2 どこから来られましたか？

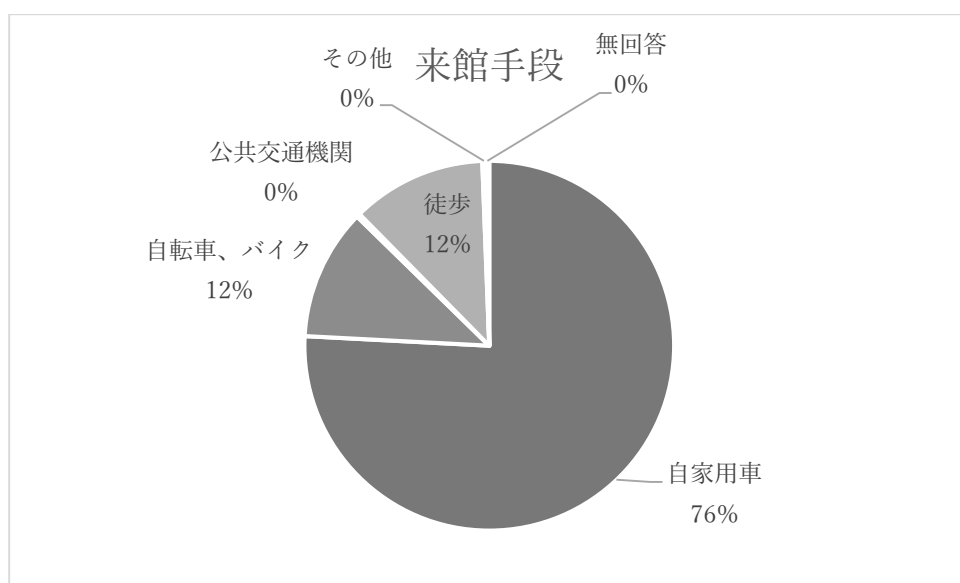
区分	人数	区分	人数
城東	23	鳥居本	7
城西	25	高宮	15
金城	34	河瀬	8
城北	25	亀山	5
佐和山	50	稲枝東	4
旭森	27	稲枝北	4
平田	15	稲枝西	1
城南	30	市内	30
城陽	10	市外	7
若葉	10	無回答	1
		合計	331



アンケート回答者の98%が市内からの来館者である。
図書館から遠方になるほど、来館者が減っていることがわかる。

3 どのような手段で図書館に来られましたか？

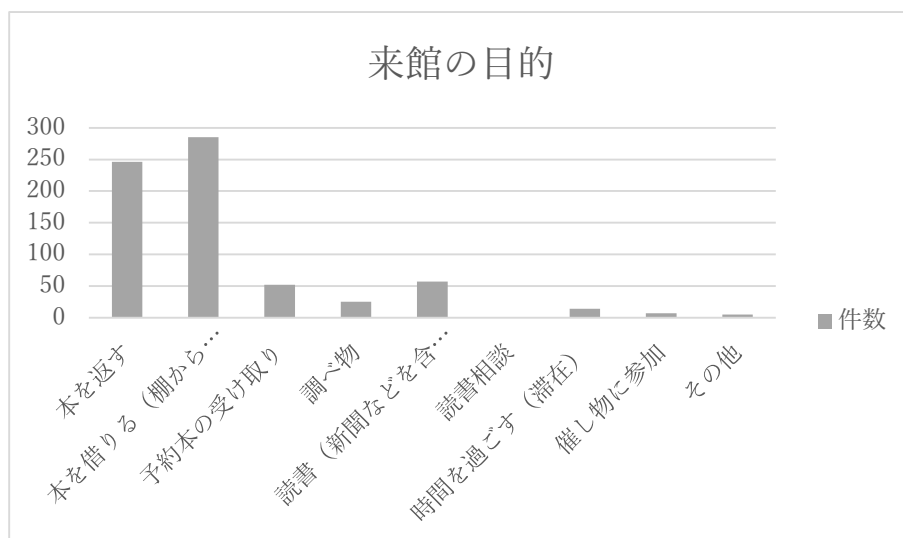
区分	人数
自家用車	251
自転車、バイク	38
公共交通機関	1
徒歩	39
その他	1
無回答	1
合計	331



来館者の 76%が自家用車を利用して来館している。自家用車が使用できない人が本館を利用することは難しいことが推測される。

4 来館の目的は？（いくつでも）

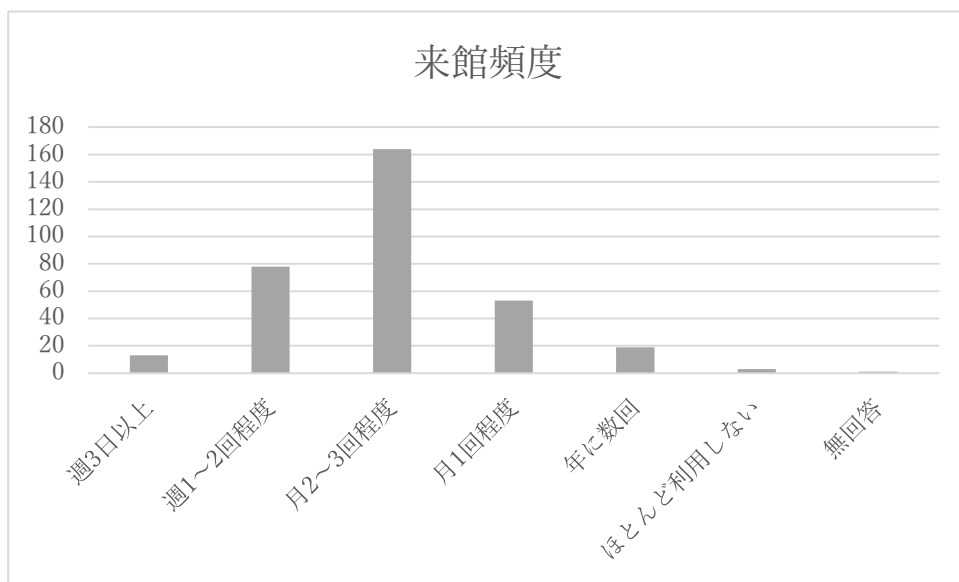
区分	件数
本を返す	246
本を借りる（棚から選ぶ）	285
予約本の受け取り	52
調べ物	25
読書（新聞などを含む）	57
読書相談	1
時間を過ごす（滞在）	14
催し物に参加	7
その他	5
合計	692



アンケート回答者の8割以上の方が、本の返却と貸出を利用していることがわかる。一方、読書や滞在を目的としている人は2割未満であり、現在の市立図書館は本の貸出以外で利用されることは少ないことがわかる。

5 どのくらいの頻度で彦根市立図書館を利用しますか？

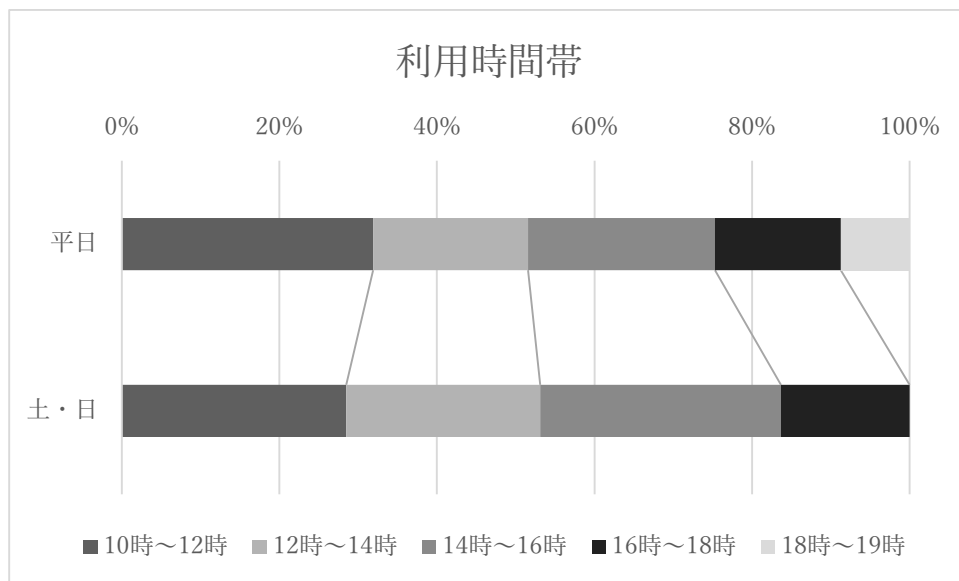
区分	人数
週3日以上	13
週1～2回程度	78
月2～3回程度	164
月1回程度	53
年に数回	19
ほとんど利用しない	3
無回答	1
合計	331



月に2～3回程度利用の人が最も多く、約半数を占める。これは、問4の来館理由と併せて考えると、図書の貸出期間（2週間）に合わせて来館されている人が多いと考えられる。このことから、来館者の多くは借りていた本を返して、別の本を借りていくという使い方をしている人が多いと推測される。

6 どの時間帯をよく利用しますか？（いくつでも）

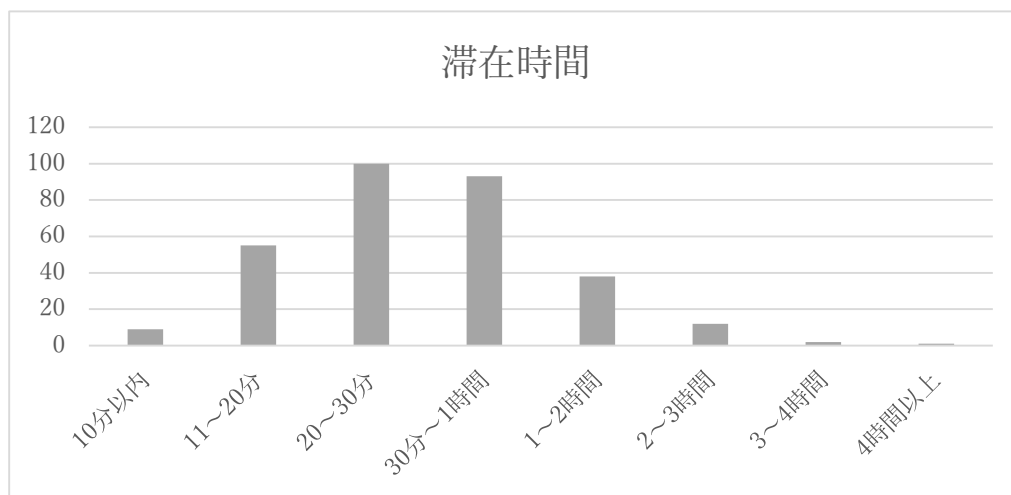
	平日	土・日
10時～12時	102	96
12時～14時	63	83
14時～16時	76	103
16時～18時	51	55
18時～19時	28	—
合計	320	337



平日は午前中に、休日は午後に、それぞれ利用が多いことがわかる。

7 1回の滞在時間はどれくらいですか？

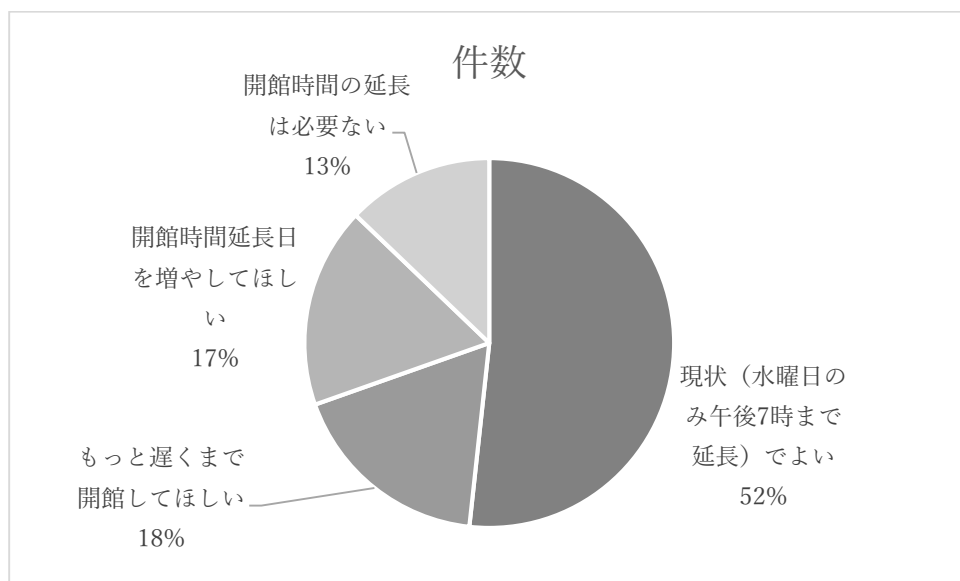
区分	人数
10分以内	9
11～20分	55
20～30分	100
30分～1時間	93
1～2時間	38
2～3時間	12
3～4時間	2
4時間以上	1
無回答	21
合計	331



約6割の人が20分～1時間の滞在である。このことから、館内での読書や滞在を目的に図書館へ来る人は少なく、多くの人が、本の返却と借りる本を選ぶために来館をしていると考えられる。

8 開館時間の延長についてあなたの考えに近いものを教えてください。（いくつでも）

区分	件数
現状（水曜日のみ午後 7 時まで延長）でよい	165
もっと遅くまで開館してほしい	57
開館時間延長日を増やしてほしい	56
開館時間の延長は必要ない	41
合計	319



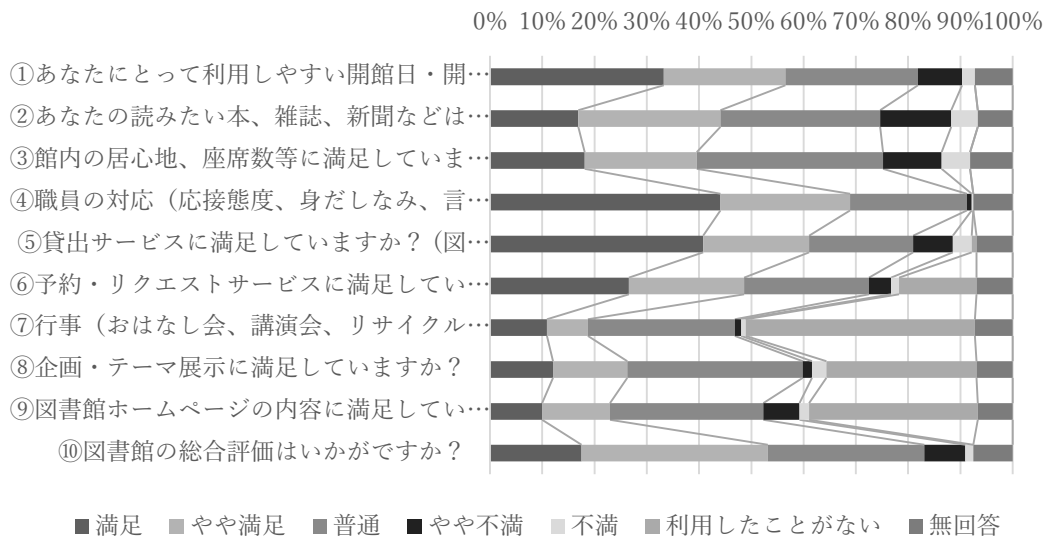
現状でよいと考えている人が半数以上である。ただし、問 6 の利用時間帯を平日 18:00～19:00 と答えた人で、問 8 に現状でよいと答えた人は 4 人であり、現状でよいと答えた人のほとんどは、時間延長の時間帯にはあまり利用していないと言える。

一方で、開館時間の延長、増加の希望も 3 割強あることから、引き続き研究していく必要はある。

9 図書館サービスの満足度についてお聞きします。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	利用したことがない	無回答	合計
①あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか？	110	77	84	28	8	-	24	331
②あなたの読みたい本、雑誌、新聞などがありますか？	56	90	101	45	17	-	22	331
③館内の居心地、座席数等に満足していますか？	60	71	118	37	18	-	27	331
④職員の対応（応接態度、身だしなみ、言葉づかい、説明等）はいかがですか？	146	82	74	3	1	-	25	331
⑤貸出サービスに満足していますか？（図書 10 冊、14 日間貸出）	135	67	66	25	12	3	23	331
⑥予約・リクエストサービスに満足していますか？	88	73	79	14	5	49	23	331
⑦行事（おはなし会、講演会、リサイクル市等）に満足していますか？	36	26	93	4	3	145	24	331
⑧企画・テーマ展示に満足していますか？	40	47	111	6	9	95	23	331
⑨図書館ホームページの内容に満足していますか？	33	43	97	23	6	107	22	331
⑩図書館の総合評価はいかがですか？	58	118	99	26	5	0	25	331

図書館のサービス満足度



① 利用しやすい開館日・開館時間および⑤貸し出しサービスの満足度は、80%以上の人が普通以上と答えており、現状の図書館運営はおおむね受け入れていただいていると言える。また、④職員の対応には70%弱の人が満足・やや満足と答えており、職員の接客に対しては高い評価をいただいている。

一方で、⑦行事の満足度、⑧企画・テーマ展示の満足度、⑨図書館ホームページの満足度については、そもそもサービスを利用していない人の割合が多く、また、利用者満足度も低い状態にある。これは、行事については子ども向けのものが中心で、大人の利用者へ向けた行事を定期的に行っていないことが原因と考える。次に、企画・テーマ展示を開架フロアで定期的の実施しているが、利用している人が限られていると考えられるため、展示テーマの工夫を行うとともに、PRに努める必要があると考える。また、図書館ホームページについては、「やや不満」と答えている人が比較的多く、行事等のお知らせだけではなく情報発信を行い、内容の充実にも努める必要がある。

10 彦根市立図書館に対するご意見、ご要望などがあればお書きください。(330 人中 117 人に自由記述あり)

※自由記述のうち、主なもの

○蔵書の充実を求めるもの(23 件)

- 新刊本を増やしてほしい。
- (具体的ジャンルの) 図書を増やしてほしい。 など

○トイレの改修を求めるもの(14 件)

- トイレを洋式化してほしい。
- トイレが使いにくい。 など

○図書館施設の改善を求めるもの(14 件)

- 本が見つけにくい。
- 座席数が少ない。 など

○図書館や職員に対するお礼など(11 件)

- 図書館は自分の生活の中に自然にある。これからもよろしくお願いします。
- いつもお世話になり、大変感謝しています。 など

○開館日、開館時間の増を求めるもの(10 件)

- 祝日も開館してほしい。
- 開館時間延長日を増やしてほしい。 など

○新館や分館の建設を求めるもの(10 件)

- 休憩室やカフェのある図書館を建設してほしい。
- 市の中央部に建設してほしい。 など

○駐車場の確保に対するもの(4 件)

- 魚釣りや観光客の駐車場が多い。 など

○職員の対応に対するもの(3 件)

- 職員が忙しそうで、ゆっくり本のことを聞く気になれない。 など