

平成 29 年度 利用者アンケート結果報告

平成 30 年 3 月 23 日・24 日 実施

1. はじめに

平成 30 年 3 月 23 日（金）、24 日（土）に野洲図書館本館・中主分館に来館した利用者に対し、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。

2. 実施要綱

実施日時：平成30年3月23日（金）、24日（土）10：00～18：00（中主分館は17：15まで）

配布場所：野洲図書館本館玄関ロビー、中主分館カウンター

実施方法：職員が手渡しし、来館者がブースで記入、職員に返すか回収箱へ投函してもらう。

配布枚数：652枚

（本館：609枚 中主：43枚）

回収枚数：650枚（うち2枚白紙、有効枚数648枚）

回収率：99.6%

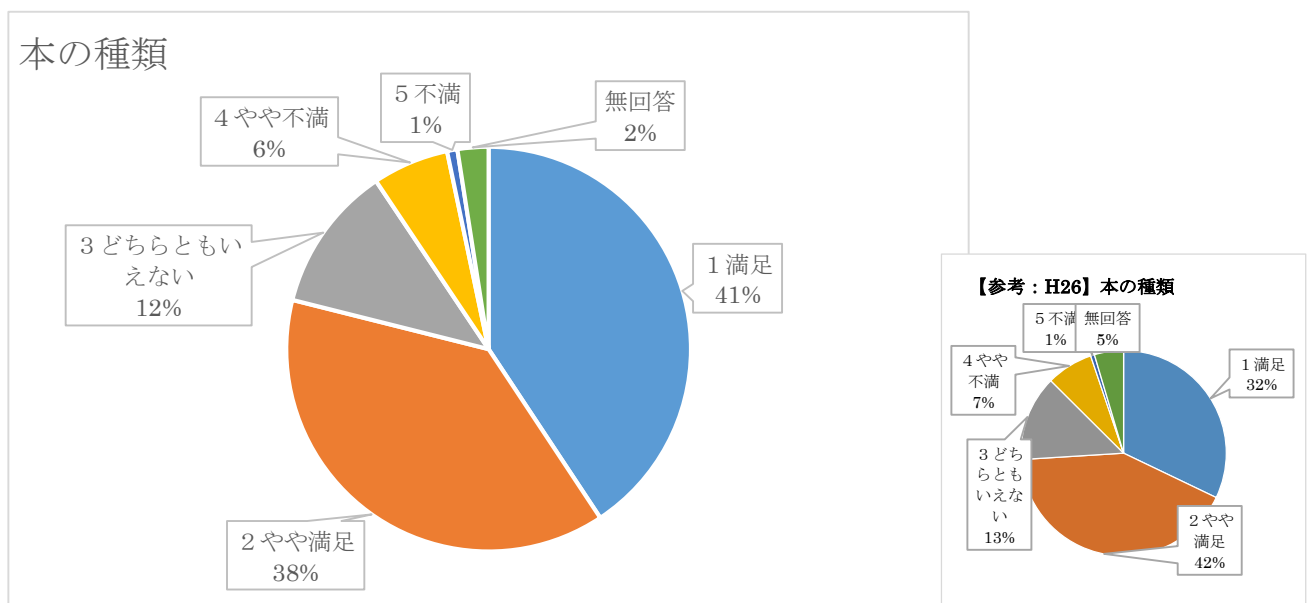
3. 結果報告

本館分

問1 野洲図書館の本についておたずねします。

(1) 本の種類や数について

1-1本の種類						
1満足	2やや満足	3どちらともいえない	4やや不満	5不満	無回答	
247	232	71	37	5	15	



前回のH26年度実施時より、「満足」と答える人が増えました（32→41%）。全体的にも、「満足」寄りの答えが74%から79%に増加しました。

(2) どのような内容・分野の本があればいいと思いますか。(自由記述)

〈抜粋〉

IT・数学・AI
エクセルVBA
雑学
パソコン
宗教関係
心理学・精神病・事件・事故を扱ったもの
自己啓発本
哲学
日本史
世界の言語、歴史（特にフランス）、保育
旅行ガイド
教育関係（子どもの発達段階に応じたもの）
経済、金融、ビジネス、株式
資格関連
障害者理解、教育
法律、行政
科学技術、資格
健康、福祉、介護
図鑑
自然化学、脳神経学
編み物や刺繍の本
料理
住居関係
危険物取扱
生産管理や知的財産の本
原発関係
半導体関係
アウトドアやカー用品等
動物、畜産
農業、園芸、植物、花
アートフラワーの本、陶芸の本
囲碁 将棋の新しい本
イラストレーターの画集
折り紙
音楽、ギター、楽譜、バンドスコア
ガラスエッチング
茶道
芸能（ジャニーズ）

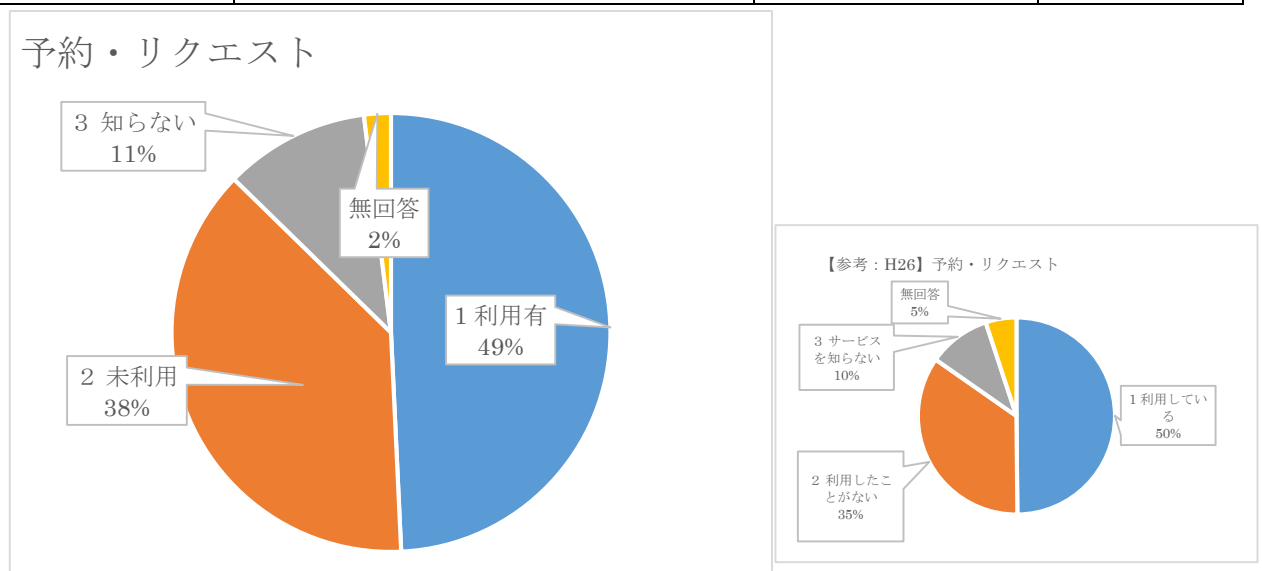
美術
スポーツ、スキー、山登り、陸上
マンガ
英語全般
SF、サスペンス、ミステリー、ホラー、時代小説、映画化されたもの
エッセイ、ノンフィクション
大活字本
ディズニー映画の文庫本
ライトノベル
洋書
絵本
子ども向けの新聞、ミステリー、図鑑、自然科学
郷土資料、滋賀の歴史、人物
DVD

小説に偏らず、歴史、旅行、社会科学、自然科学、工学、芸術など、幅広い分野の要望があり、専門書へのニーズも見られることから、図書館が娯楽だけを期待されているわけではないということがわかります。

(3) 本の予約・リクエストサービスについて

(図書館では、貸出中の本はもちろん、図書館に所蔵していない本についても購入したり他館から借受れたりしてご用意をし、提供する「予約・リクエストサービス」を行っています。)

1-3 予約・リク			
1 利用したことがある	2 知っているが利用したことはない	3 知らない	無回答
299	231	65	12

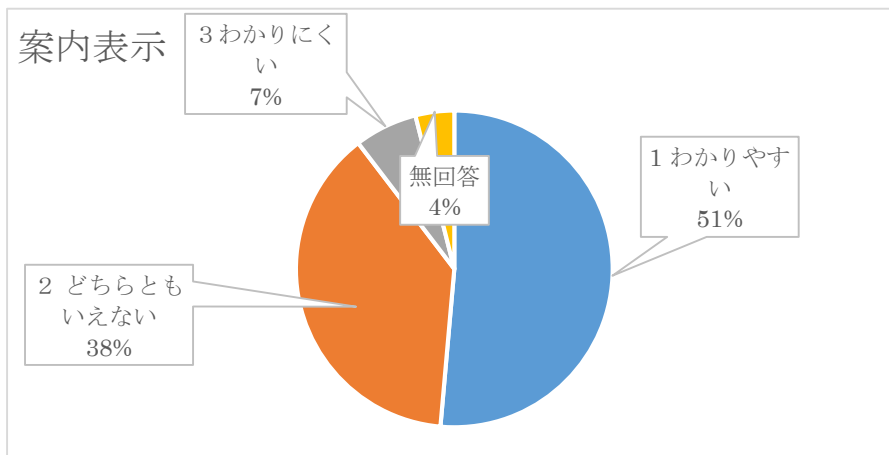


貸出中の資料の順番待ちができる「予約」、未所蔵でも資料が取り寄せられる「リクエスト」は来館者の約半数が利用されています。ただし来館者の中には、予約・リクエストを利用できない広域利用者の方も含まれます。

(4) 本をさがすための案内表示はわかりやすいですか。

1-4 案内表示		
----------	--	--

1 わかりやすい	2 どちらともいえない	3 わかりにくい	無回答
312	232	39	24



わかりやすいという意見の方が多いですが、「どちらともいえない」の割合も多いと言えます。求める資料によって、わかりやすさが異なるのかなど、検討が必要です。

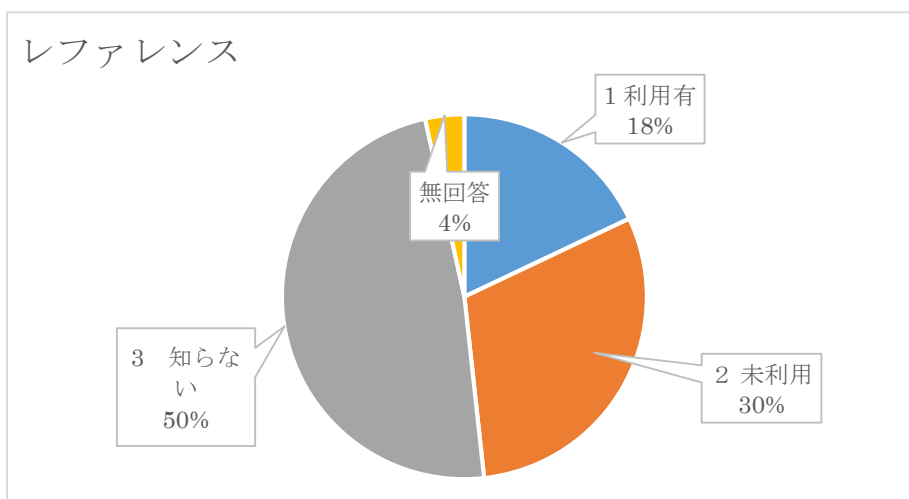
問2 レファレンスサービスについておたずねします。

(レファレンスサービスとは、資料に関するお問合わせにお答えしたり、ご相談をお受けするサービスのことです。たとえば「～について書かれた本はないか」など。)

(1) このサービスについてご存知ですか。

2-1 レファレンスサービス			
1 利用したことがある	2 知っているが利用したことはない	3 知らない	無回答
109	184	293	21

今年度初めて設けた設問ですが、このサービスを知らないと答えた人が半数を占めました。

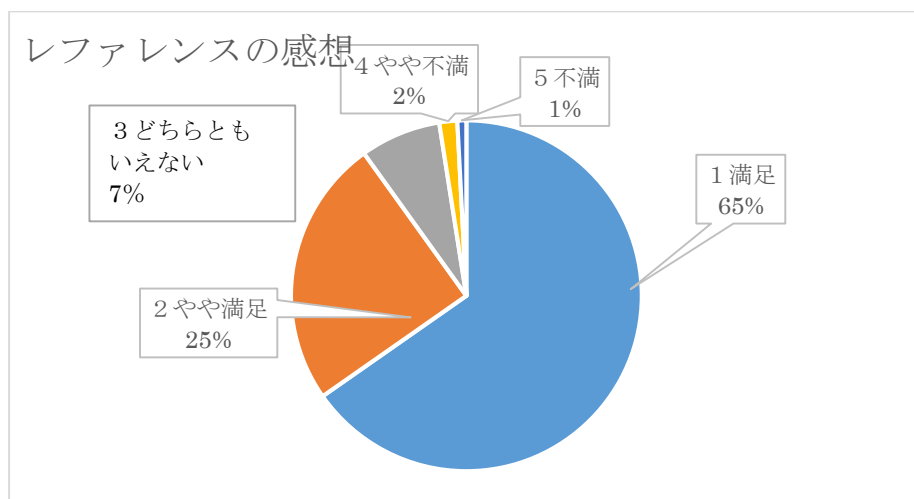


(2) (1)で1「利用したことがある」に○をした方におたずねします。利用してみていかがでしたか。

また、その理由についてもよろしければご記入ください。

2-2 利用の感想				
1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 不満

79	30	9	2	1
----	----	---	---	---



【理由】（自由記述）

<抜粋>

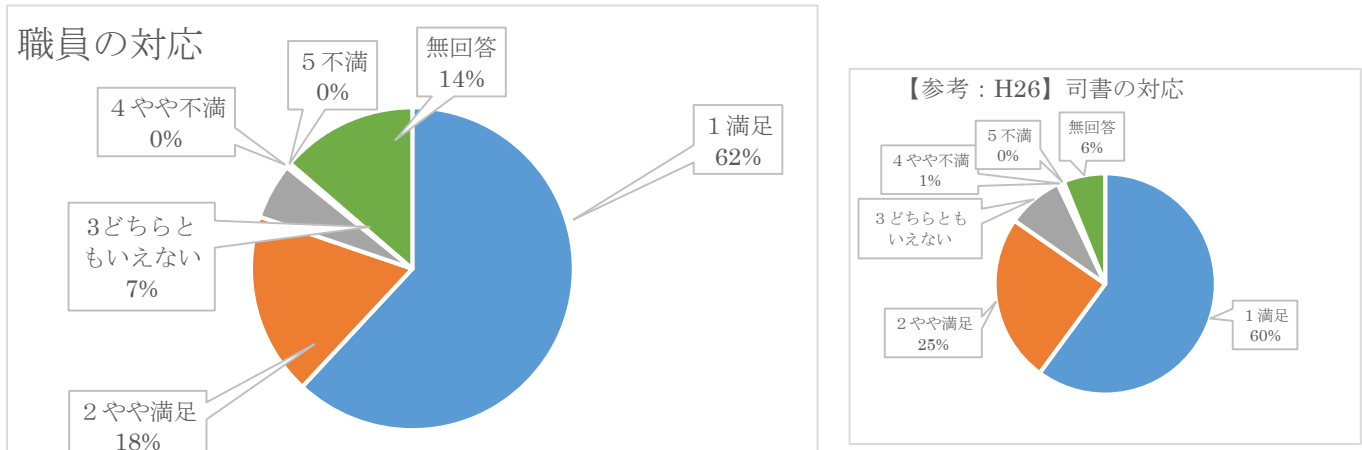
POP とかあればもっと興味がわくと思う
いつも親切に対応していただいております。
過不足ない説明と親切な対応
子どもの疑問に丁寧に応えていただきました
子どもの本の中でもわかりやすいものがある事を紹介してもらえたので、それは発見だった。
このサービスについては知らずに探している本を伝えたことがあり、案内された雑誌を借りたものの、その情報が載っていなかった。その時はとても親切に対応してくださり有難かった。職員さんによってあまり対応してくれなかったという印象もあり、正直自分で調べた方が早いかな？という印象。
質問に対する回答が適格だったので
対応時間が短い、忙しそうでも早口でしゃべる
的確にそれらに関する本を案内してくださり助かりました
本棚の辺りをうろろう捜していたら図書館の方が声を掛けて下さって、パソコンで調べて「その本は書庫にあります。」と言って取ってきて下さいました。とてもうれしかったです。有り難うございました！
メモを渡したら全部の絵本をそろえてもってきていただいたり、犬の図鑑を探していると言ったら、ダッシュで書庫をさがしてきてくださったり、こちらの司書さんみなさんすごいホスピタリティがあってすごく感謝していつも利用させていただいています。ありがとうございます。

「利用したことがある」と回答した人からは、おおむね「親切」「ていねい」という評価をいただけているようですが、中には対応が性急と感じられた意見もあります。一人一人の利用者に納得・満足してもらえるよう、より丁寧なレファレンス対応を心がける必要があります。

3 野洲図書館の職員についておたずねします。

(1) 職員の対応について

3-1 職員の対応					
1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 不満	無回答
376	111	34	2	1	83

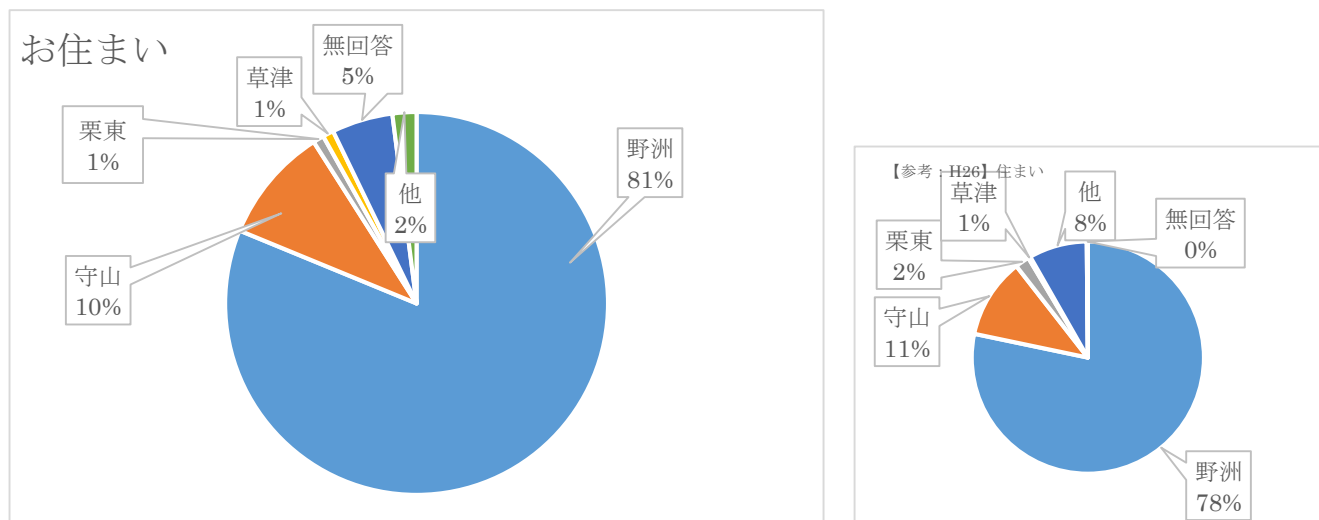


「満足」が、60%から62%に増加しましたが、無回答が増え、「満足」「やや満足」を合わせた数は85%から80%に減っています。

問4 あなたのことについて教えてください。

(1) お住まい

4-1 住まい					
野洲	守山	栗東	草津	無回答	他
441	53	5	5	28	11

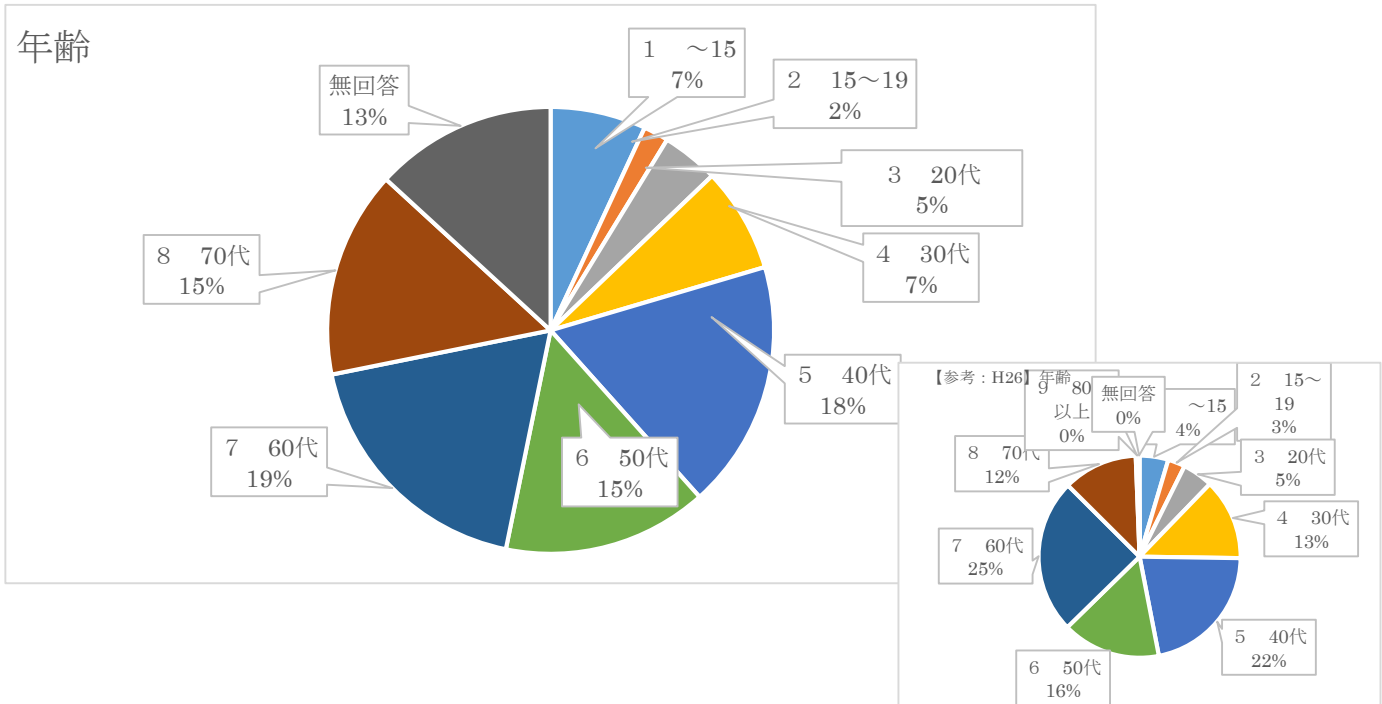


近江八幡市 8 湖南市 4 東近江市 1

前回H26年度のアンケートは、広域利用者の予約リクエスト制限・冊数制限を設ける前に実施していましたが、今回広域利用者の割合はあまり変化がありませんでした。

(2) 年齢

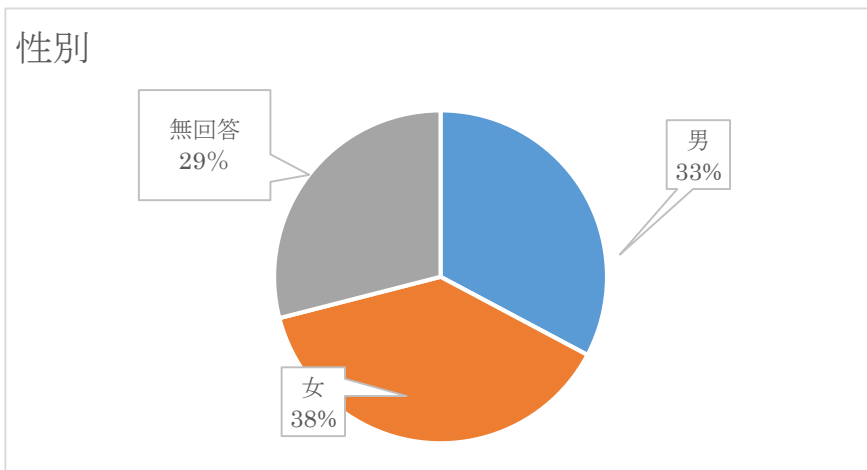
4-2 年齢								
1 ~15	2 15~19	3 20代	4 30代	5 40代	6 50代	7 60代	8 70代	無回答
42	11	25	46	109	90	113	91	80



主な構成は変わっていませんが、15歳までの世代と70代が微増し、両極端の世代が増加したことになります。

(3) 性別 (任意記入) ()

4-3 性別		
男	女	無回答
199	232	176

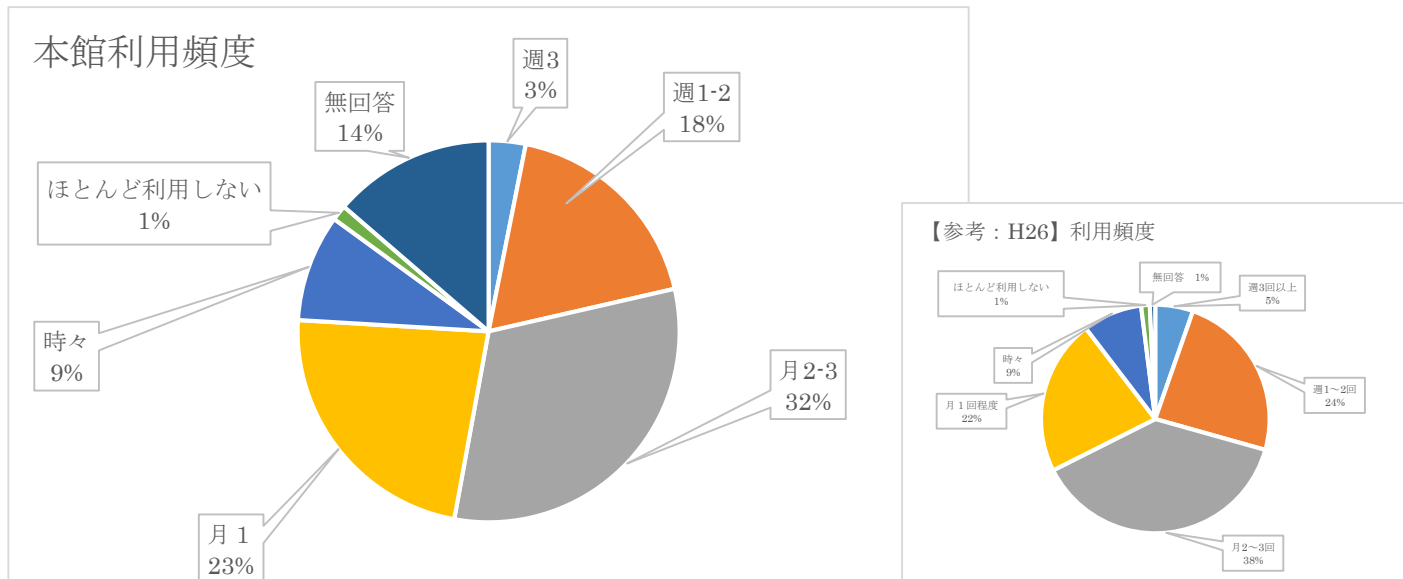


性別は任意記入としたためか、無回答も多い結果となりました。

問5 野洲図書館の利用についておたずねします。

(1) どれくらいの頻度で野洲図書館を利用しますか。

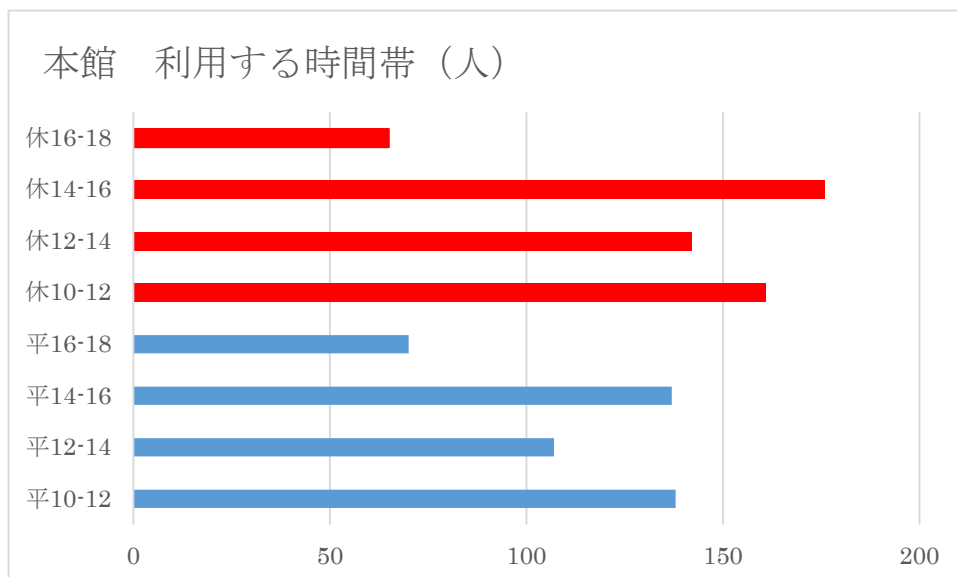
5-1 頻度						
週3	週1-2	月2-3	月1	時々	ほとんど利用しない	無回答
19	111	191	140	55	8	83



利用頻度の高い割合が減少しています。

(2) どの時間帯をよく利用しますか。(いくつでも)

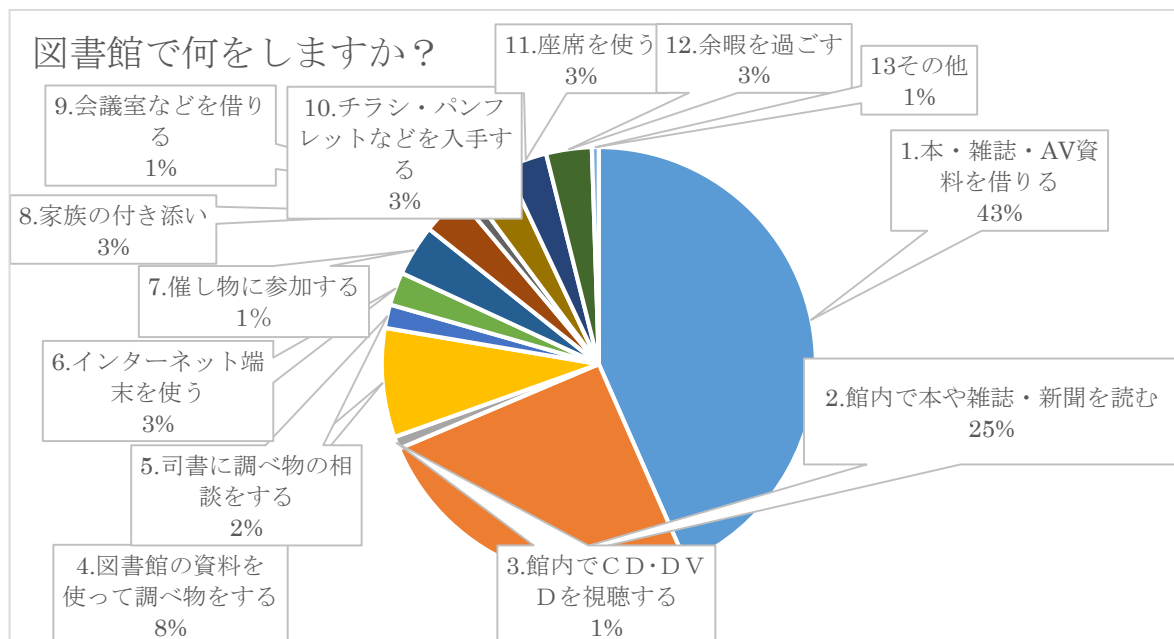
5-2時間帯							
平日 10-12	平日 12-14	平日 14-16	平日 16-18	休日 10-12	休日 12-14	休日 14-16	休日 16-18
138	107	137	70	161	142	176	65



午前中と14-16時が多い結果となりました。

(3) あなたは図書館でなにをしますか。(いくつでも)

1. 本・雑誌・AV資料を借りる	2. 館内で本や雑誌・新聞を読む	3. 館内でCD・DVDを視聴する	4. 図書館の資料を使って調べ物をする	5. 司書に調べ物の相談をする	6. インターネット端末を使う	7. 催し物に参加する	8. 家族の付き添い	9. 会議室などを借りる	10. チラシ・パンフレットなどを入手する	11. 座席を使う	12. 余暇を過ごす	13. その他
422	245	9	79	17	24	37	31	9	31	30	33	5



「読む」「借りる」「調べる」という使い方をしている人が多数です。

★その他、野洲図書館についてお感じになっていることがございましたら、ご記入ください。

<抜粋>

各分野での本の種類がもう少し増えれば良いかなと思います。
ベストセラー人気を本で複数購入される事が多いように思います。同じ本を多数購入するより、いろんな本を多 種類購入して幅広い人が利用できるようにしてほしい
汚れた本は拭いてください(できる範囲で)
CDが少なすぎませんか？
書庫に入っている本を表に出してほしい
新刊が出たときの待ち日数が長い
新書版のコーナーを作してほしい(岩波新書や講談社など)
P・C 検索手順のガイド説明書の提示。
インターネットの可能な端末が複数台あるのがよい
最近、公共、ホテル、乗り物、いろいろの所でコンセント、ネットフリーが多いです。そういう面で利用しにくい ですね、トイレがいつもきたないのでひんぱんにそうじをお願いします。
ネット予約が出来てうれしいが、予約確保？出来た時に時間内に来れない時があり来館予定が順番変更などネッ トで出来ると助かります。(人数が多いと再度数十人待つことになるので)
フリーのWiFiがあればいいなと思います すでにあつたらすみません(知らないの)
①書籍の内容展示はこれで良い。②親切に対応して頂けます。③各部門の内容は守山、大津草津などを調べ て、良いと思ったことは一つでも取り入れてください。④明るい環境でよいと思います。がんばれ！
怪談の本や事件関係の本をよく借りるのですが、何か所かに置かれているので探しづらく感じます。同じ系統の 本は同じ場所にあると有り難いです。
子どもの絵本を良く借りますが、作家ごとになっているとシリーズで題名の頭文字が違っていても探しやすいと思 います。人がたくさんいてカートがない時にすでに借りてイスで本を読んでいる人は速やかにカートを返してほし いです
ざっしの最新号じゃないやつがみにくい(さがしにくい)です。
児童書の表示がやや分かりにくい
本の閲覧場所が一杯のことが多い(大机は共用しづらい)

10 時開館ではなくて9時とか、もっと早くてもいいなあと思うことがありますが、何でしょうか。案内表示、今は本棚のみ表示ありますがスーパーのように天井からとかもっと高くにも表示があると助かるかもと思います。図書館は<奇跡の館>だと思っています。私は今までは自然科学の本を借りる事が多く、どれも値段の高い本が多く、とても自分では買えない本でも好きなだけ次々と借りられ嬉しく思っていました。これからは古典や小説にもトライしたいと考えています。ソファで新聞や雑誌をくつろいで読む人や机で勉強する人も沢山いらして、本当に有り難い、気持ちのよい図書館でちょっとほこりに思っています。明るく清潔な感じで大好きです。図書館の人も皆さん優しくおだやかで親切でほっとします。いつも有り難うございます。これからも宜しくお願いします。
夜20時頃まで開いていれればいい
子どもの声がうるさい時がある。見ぬふりはせず親に注意というか、図書館でどう過ごさせるのかさとしてほしい。どこに行っても子供はうるさいという概念はちょっと・・・と思う
市外だと借りられる冊数が減り残念です
たくさん借りることができるのがありがたいです。でも市外の利用者にはもう少し制限してもいいのでは。野洲市の税金を払っているものと考えです。
他県から引っ越してきましたが、借りられる期間が長く、借りられる数もたくさんなので、引っ越してくる前はあまり図書館を利用したことがありませんでしたが、今は家族でお世話になっています。これからも要望に答えてくださる図書館でいてください。
water server の提供再開
紙芝居や CD を時間外に返却できるポストがあればよいと思います
雑誌類を予約して借りることが多いのですが、3 週間という貸出し期間は少し長く、2~3 人待つ間に情報も古くなるケースがあるので、より短い期間になりませんか？
リクエストした本をいつもすぐに用意して下さい、こんな素晴らしいサービスに心から感謝しています。お陰様で、多くの知識が身に付きとても助かっています。野洲図書館はどこの図書館よりも1 番利用しやすい素晴らしい図書館です。職員の方の対応もとても良くて気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます
いつも明るく丁寧な対応をしていただきとても良い感じがしています
職員の方々がいつも笑顔で応対して下さい、とても気持ちが良いです。他市の方にもほめられます。
休憩所で勉強をしている子ども達がいる、年配の方が座れない時などがあるのでどうかしてほしいです。
駅前などで借りたり返したりできれば利用する方も増えると思います
開館の時から大切な愛着ある図書館です。益々のご発展をキタイしてます
館内がいつも明るく(窓ガラス部分が多い)開放的なので読書に熱中できる
館内が暗くて本が読みにくい 検索する機械が使づらい。
この図書館があつて本当によかったです
最近では来館頻度が減ってしまいましたが、もう10年以上利用させてもらってます。本を好きになったのは、野洲図書館の本と育ってきたおかげだと思っていて、今回このようなアンケートを書く機会があり、思いを届けられること、嬉しく思います。他の図書館に行ってみて思うのは、これだけの広さにも関わらず、落ち着いた雰囲気野洲図書館にあるなということです。職員の方、特集コーナーも楽しみにしています。いつもありがとうございます。また来ます。
冊数が多いし、広いし、やさしいし、大好きです。いつもありがとうございます。
地元の図書館より充実していてうれしいです。新着本がパソコンでリクエスト予約できるので助かります
とっても楽しい。このままでいい。
とてもリラックスできる所
何冊でも借りられるのがありがたいです。いつもありがとうございます。
雰囲気が良くて、落ち着いた気分で過ごせます。いつもありがとうございます。
別にありませんが図書館があつて本当にうれしいです。
良い図書館と思います。よく来させて頂いております。ありがとうございます

※紙幅の都合上、一部のご意見を割愛させていただいておりますが、頂いたご意見はすべて目を通させていただいております。

おおむね、職員の対応や雰囲気に関しては肯定的な意見が多いですが、開館時間や広域利用など制度面に関して批判的な意見が多くなりました。

人気本については、予約者8名（約半年待ち）に対して1冊の購入を目処に複本を所蔵していますが、いつも貸出中で棚に見当たらないため、新刊本が無い、人気の本を入れてほしい（実際は入れているのですが）という声が多いようです。逆に、同一の本を複数購入することに対して疑問を感じられるご意見もあります。

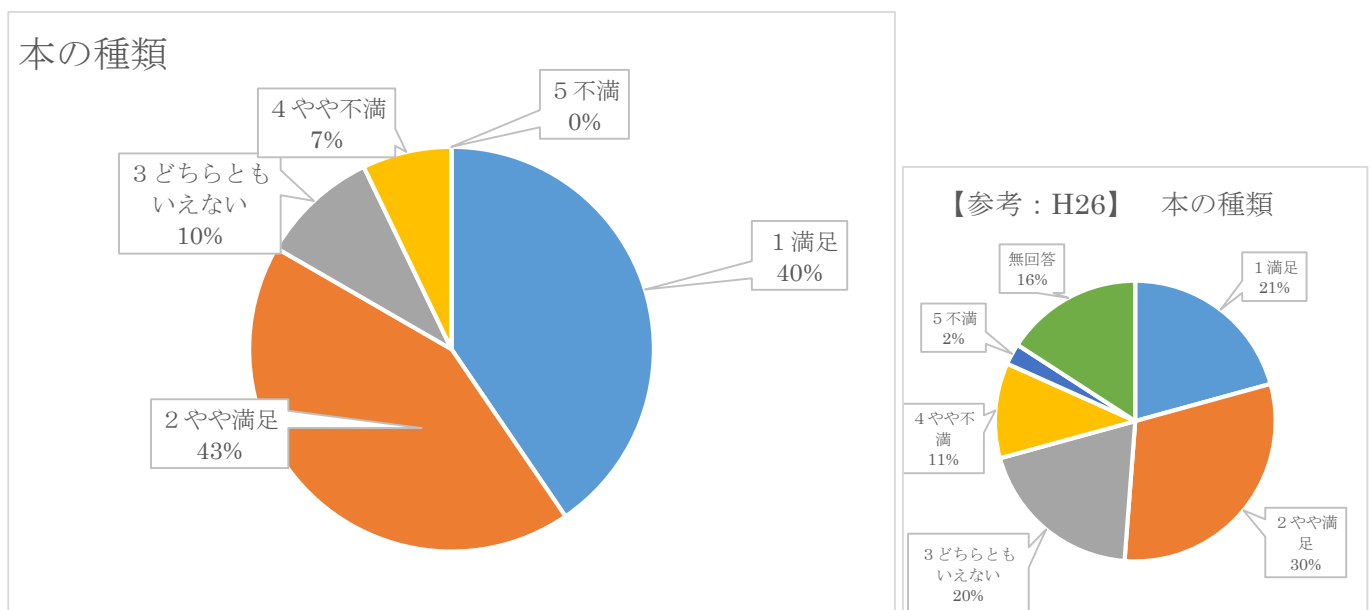
ホームページなどで回答を公表している質問も多く、十分に伝わっていない場合もあり、図書館からの情報提供のあり方も今後の課題とします。

中主分館分

問1 野洲図書館の本についておたずねします。

(3) 本の種類や数について

1-1 本の種類				
1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 不満
17	18	4	3	0



蔵書数が本館に比べて約 1/10 規模の中主分館ですが、満足の評価が高いです。昨年は中主への新規資料の受入に力を入れ、本館から中主へ本の移し替えも行いました。今後はさらに中主分館の蔵書についても新鮮度を上げていくことが課題です。

(2) どのような内容・分野の本があればいいと思いますか。（自由記述）

<抜粋>

絵本、料理（天然酵母）、ハンドメイド
車・スキー・アウトドア
子育て
動物の本
フラワーアレンジ

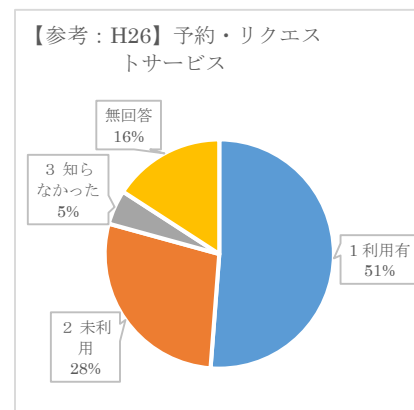
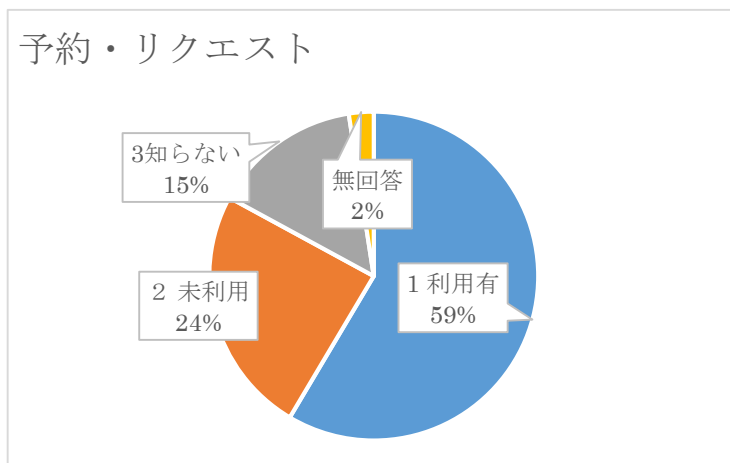
法律系の本、民法改正
ミステリー（特に海外の）
昔の遊び
日本文学
税金、相続
旅行
歴史、図鑑
雑誌

子ども向けの本、暮らしの本が多い中で、法律や相続など専門性が求められる資料にも要求が来ています。

(4) 本の予約・リクエストサービスについて

(図書館では、貸出中の本はもちろん、図書館に所蔵していない本についても購入したり他館から借受けたりしてご用意をし、提供する「予約・リクエストサービス」を行っています。)

1-3 予約・リク			
1 利用したことがある	2 知っているが利用したことはない	3 知らない	無回答
24	10	6	1

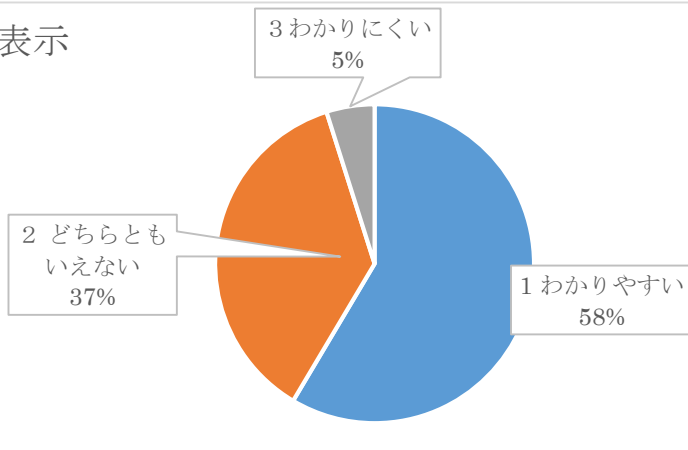


本館に比べ、利用者されている人が多いです。

(4) 本をさがすための案内表示はわかりやすいですか。

1-4 案内表示			
1 わかりやすい	2 どちらともいえない	3 わかりにくい	無回答
24	15	2	0

案内表示



本館に比べてわずかに、わかりやすいという意見が多いです。分館自体が小規模なせいでもあるかもしれませんが、その中で資料を見つけやすくする工夫が必要です。

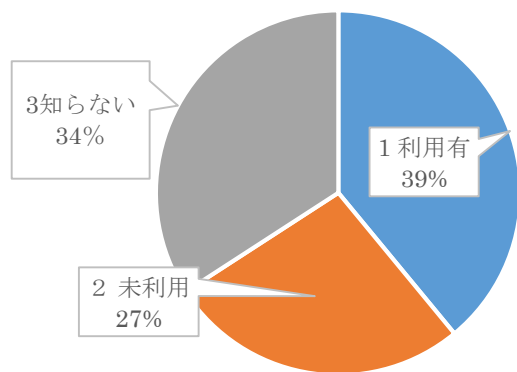
問2 レファレンスサービスについておたずねします。

(レファレンスサービスとは、資料に関するお問合わせにお答えしたり、ご相談をお受けするサービスのことです。たとえば「～について書かれた本はないか」など。)

(1) このサービスについてご存知ですか。

2-1 レファレンスサービス			
1 利用したことがある	2 知っているが利用したことはない	3 知らない	無回答
16	11	14	0

レファレンス

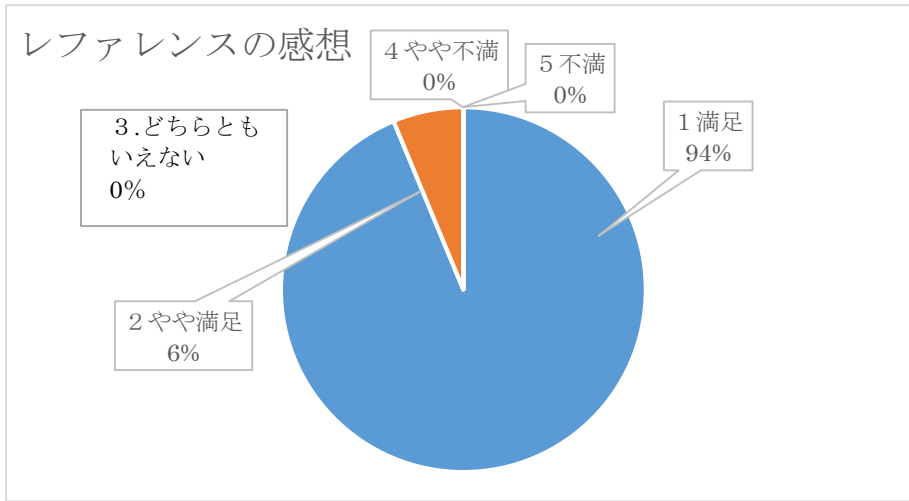


本館との差異が大きく、利用者が多く、知らない人が少ない結果となりました。資料数は本館の方がはるかに大きいのですが、中主分館は本館に比べて来館者が少なく、調べ物を尋ねやすいのかとも考えられます。

(2) (1)で1「利用したことがある」に○をした方におたずねします。利用してみていかがでしたか。

また、その理由についてもよろしければご記入ください。

2-2 利用の感想				
1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 不満
15	1	0	0	0



【理由】（自由記述）

<抜粋>

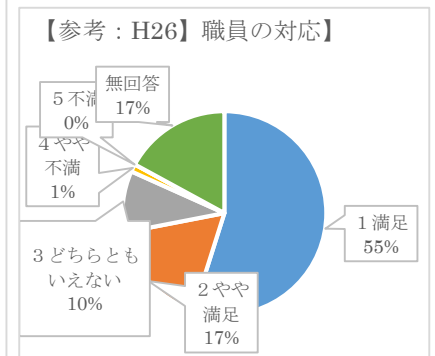
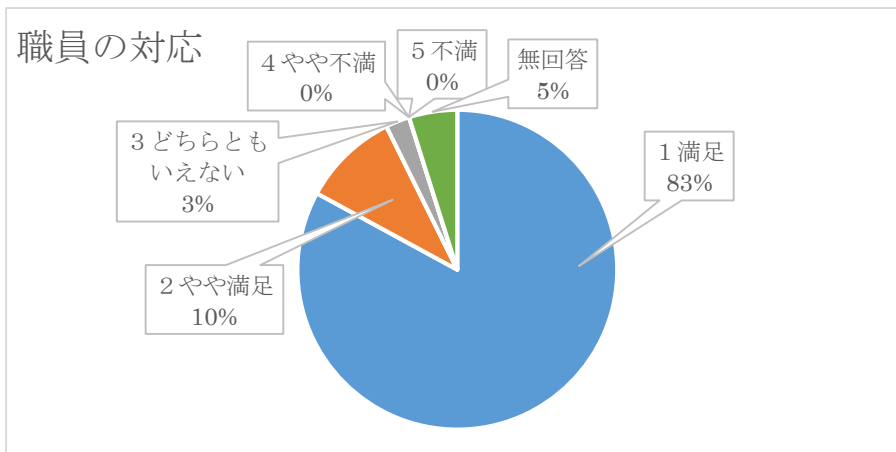
しっかりとおしえてくれたから！
先日も求めたもの以上の答えをいただいた。
たいへん親切に教えてもらった。
ていねいに対応してくださっている。
丁寧に対応してもらえたので。
夏休みの宿題や1課題の本に近いものを探してもらえて助かりました。パソコンの検索もだいたいの言葉のうおぼえでもさがしてくれるので、なかなか優秀。

こちら本館と異なり、回答者のすべてが満足と答えています。母数が少ないことも考慮すべきですが、自由記述も高評価をいただきました。

問3 野洲図書館の職員についておたずねします。

(1) 職員の対応について

3-1 職員の対応					
1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 やや不満	5 不満	無回答
34	4	1	0	0	2

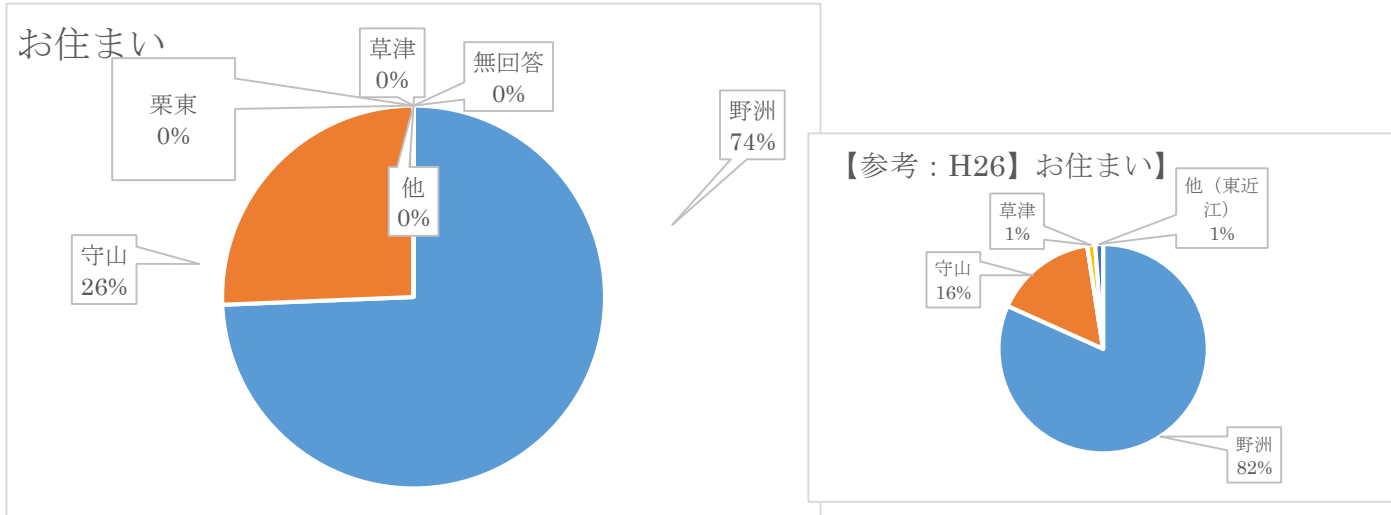


こちらも満足の声が多いです。

問4 あなたのことについて教えてください。

(1) お住まい

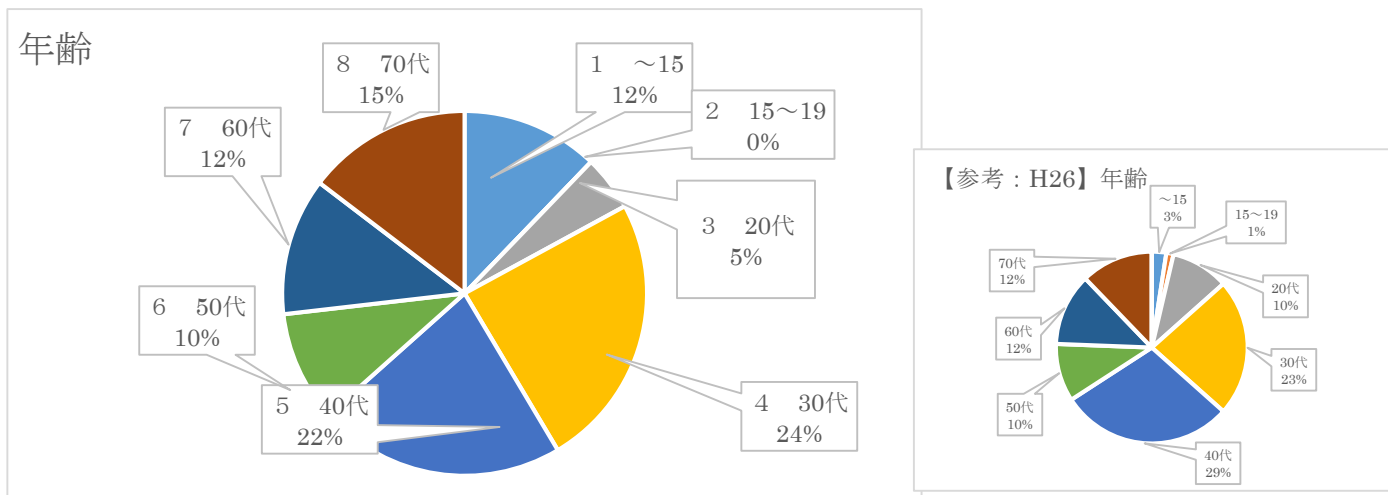
4-1 住まい					
野洲	守山	栗東	草津	無回答	他
29	10	0	0	0	0



守山市立図書館より中主分館の方が近い居住区が多いためか、本館に比べて守山の方の割合がかなり高いです。

(2) 年齢

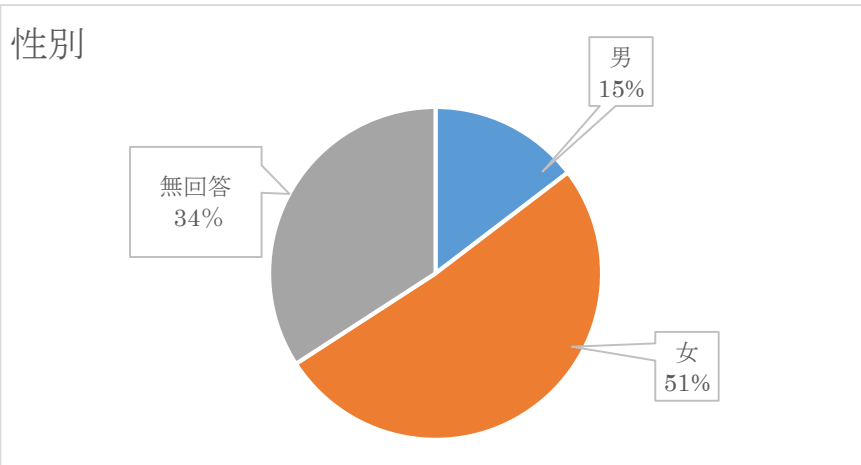
4-2 年齢								
1 ~15	2 15~19	3 20代	4 30代	5 40代	6 50代	7 60代	8 70代	無回答
5	0	2	10	9	4	5	6	0



本館に比べて、満遍ない分布に近づきます。15~19歳の回答者が0なので、こちらの層のニーズをくみ上げていきたいところです。

(3) 性別 (任意記入) ()

4-3 性別		
男	女	無回答
6	21	14

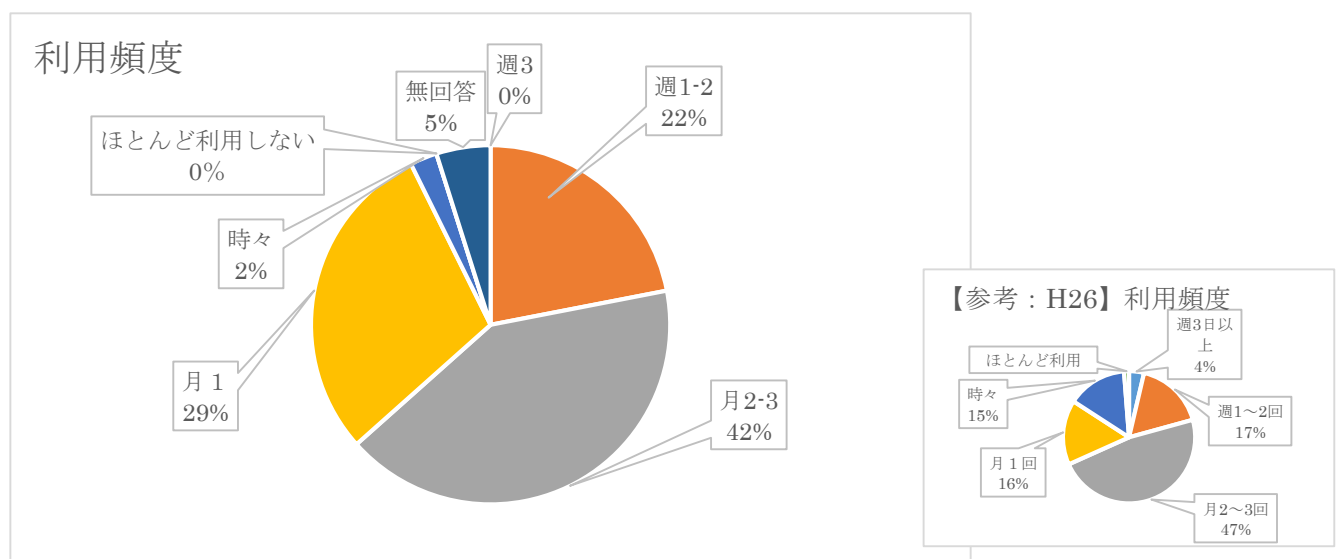


本館に比べて女性の割合が格段に高くなっています。

問5 野洲図書館の利用についておたずねします。

(1) どれくらいの頻度で野洲図書館を利用しますか。

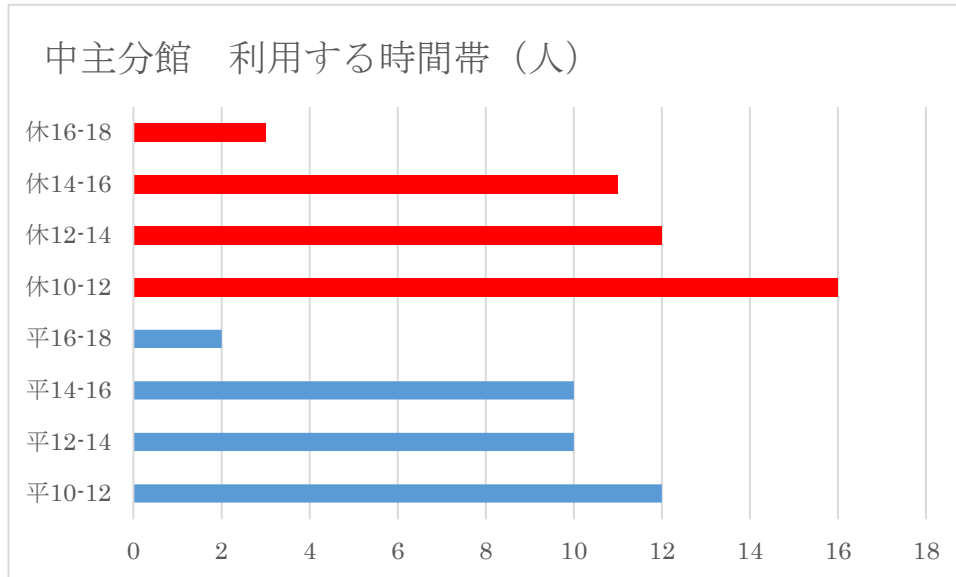
5-1 頻度						
週3	週1-2	月2-3	月1	時々	ほとんど利用しない	無回答
0	9	17	12	1	0	2



頻繁に訪れる割合が少ないです。月に1~3回が多いです。

(2) どの時間帯をよく利用しますか。(いくつでも)

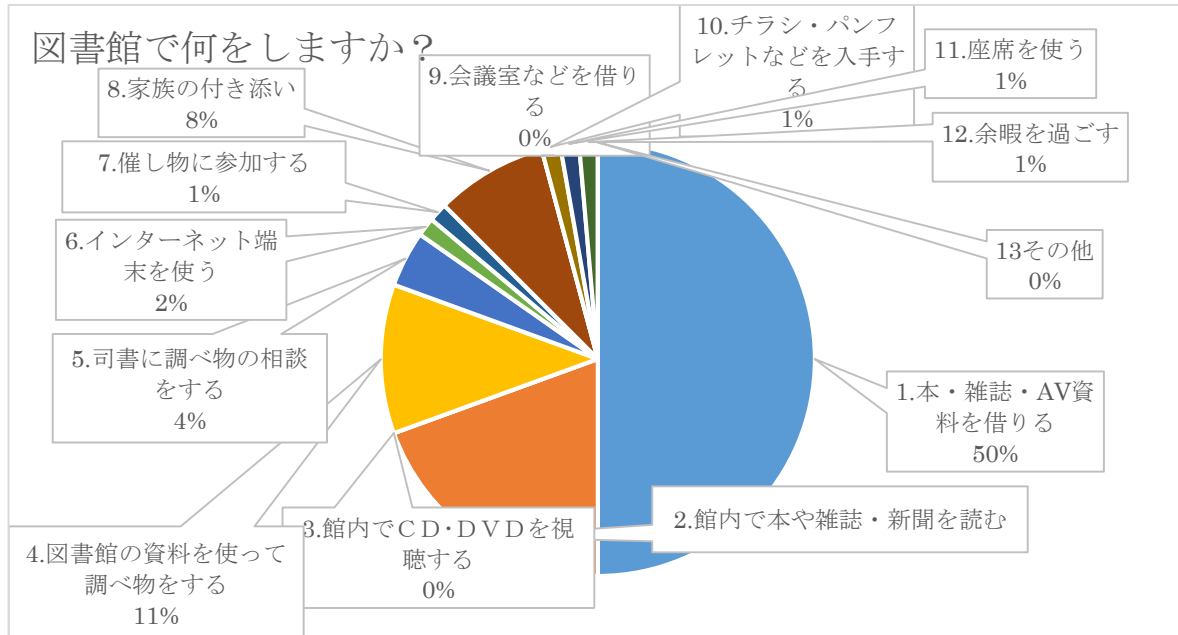
5-2 時間帯							
平日	平日	平日	平日	休日	休日	休日	休日
10-12	12-14	14-16	16-18	10-12	12-14	14-16	16-18
12	10	10	2	16	12	11	3



開館してから近い時間の利用が多いです。

(3) あなたは図書館でなにをしますか。(いくつでも)

1. 本・雑誌・AV資料を借りる	2. 館内で本や雑誌・新聞を読む	3. 館内でCD・DVDを視聴する	4. 図書館の資料を使って調べ物をする	5. 司書に調べ物の相談をする	6. インターネット端末を使う	7. 催し物に参加する	8. 家族の付き添い	9. 会議室などを借りる	10. チラシ・パンフレットなどを入手する	11. 座席を使う	12. 余暇を過ごす	13. その他
36	14	0	8	3	1	1	6	0	1	1	1	0



本館同様、基本的な読む・借りる・調べるという使い方が多いです。

★その他、野洲図書館についてお感じになっていることがございましたら、ご記入ください。
〈抜粋〉

希望の本をほかから早く、都合して下さるので喜んでます。(県内、県外の図書館より)
以前の中主図書館のように、もっと充実させてほしい
開館時間が短くなりましたが、夜の部があるといいな、と思う時があります。

守山から来ているがヤスの方がいい（守山にはいない）
守山の人間ですが、本を読むだけでなくここは楽しめる本がたくさんあってレジャーとして利用してます。年配の男性の写真&崇拜？の本を見つけた時は娘とびっくりしました。（枯れ専？）これからも偏らない選書、広々とした空間をよろしくお願いします。
駅で返却できるようにしてほしい
文献検索の機械の性能が良い。
本の返却できる場所を増やしてほしい。その情報もほしい。
いつも丁寧な対応をしていただき、感謝しています。
中主の方を利用させていただいてますが、お一人で忙しくされているため、本のことについておうかがいしにくい時が多くあります。もう一人増やしていただければ、有難く思います。
とてもアドバイスがいい
中主分館は利用しやすいので好きです
町内に図書館があると楽しいです。時間がある時利用させて頂いております
図書館はとても充実しており、利用しやすい。野洲のよいところのひとつだと思います。

※紙幅の都合上、一部のご意見を割愛させていただいていますが、頂いたご意見はすべて目を通させていただいています。

おおむね肯定的な意見をいただいています。先の設問では、レファレンスの利用率が高く、中主分館の落ち着いた雰囲気や理由かと述べましたが、職員が一人しかいない中主分館は、タイミングによっては尋ねづらく感じるのも否定できません。返却については、外部に設置してあるブックポストは、人権センターと市役所の2箇所で、確かに中主地区では中主分館に返すしかありません。落ち着いた温かみのある中主分館の特性と、利便性の両立を考えていきたいところです。

ご協力ありがとうございました。