

# 平成30年度 市立小諸図書館利用者アンケート 結果報告

平成30年9月

平成30年7月に実施しました「市立小諸図書館 利用者アンケート」の結果は、次の通りです。

調査概要 実施日：平成30年7月1日(日)～7月29日(日)

対象者：図書館利用者/学習室利用者

回答者数：図書館アンケート 178 / 学習室アンケート 34

問1. 性別・年齢・お住まい・職業について

	0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	総数
男性	6	13	1	2	3	3	16	12	56
女性	8	18	2	20	18	18	19	15	118
記述なし				1	2	1	1	3	4
計	14	32	3	22	21	23	35	28	178

## 性別と世代(%)



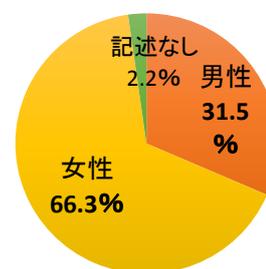
## 性別(%)

男女の比率は、昨年とほぼ同様の割合であった。

引き続き、男性の利用につながる取り組みをしていきたい。

特に、30代、40代の男性の需要をつかみ、利用につなげたい。

また男女共に20代の利用が極端に少ない。30代、40代男性と同様、働き盛り世代が、図書館を活用できるようにしていきたい。



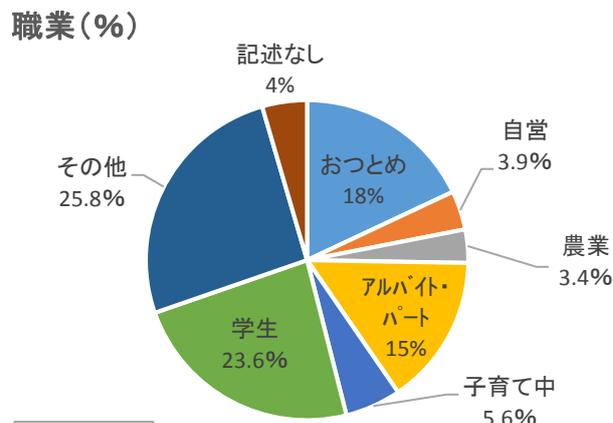
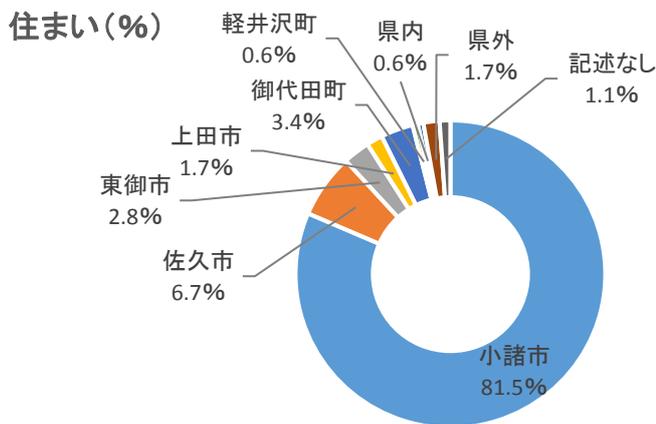
## 住まい

	小諸市	佐久市	東御市	上田市	御代田町	軽井沢町	県内	県外	記述なし
利用人数	145	12	5	3	6	1	1	3	2
割合	81.5%	6.7%	2.8%	1.7%	3.4%	0.6%	0.6%	1.7%	2

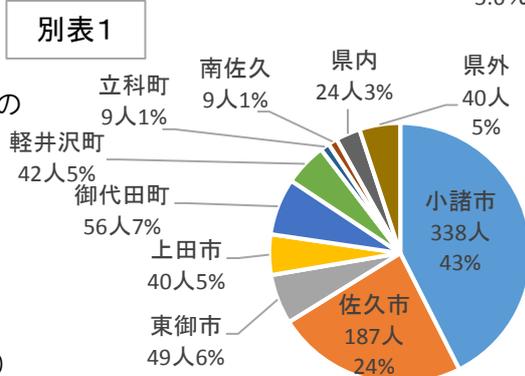
## 職業

その他は主婦・無職など

	おつとめ	自営	農業	アルバイト・パート	子育て中	学生	その他	記述なし
人数	32	7	6	27	10	42	46	8
割合	18.0%	3.9%	3.4%	15.2%	5.6%	23.6%	25.8%	4.5%



住まい、職業共に、割合は概ね昨年と変わらない。  
 参考までに、本年度4月から8月末までの新規登録者の  
 市町村別割合は、別表1の通りである。  
 新規登録の市外の利用者割合が増えているのは、  
 小諸図書館が市外にも認知されていると思われる、  
 嬉しいことである。



問2. 図書館を利用する目的は何ですか？(複数回答)

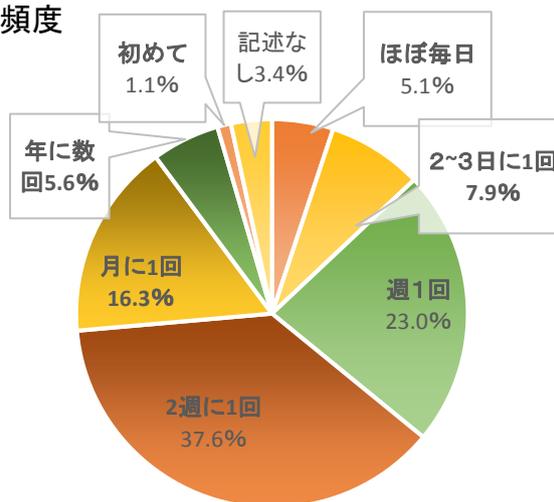
図書館の利用目的	割合	選択数
1 自分の読みたい本や雑誌を借りる	32.5%	151
2 家族に頼まれた本や雑誌を借りる	4.1%	19
3 子どもまたは孫の絵本や本を借りる	8.6%	40
4 仕事関連の本を借りる	4.7%	22
5 本を利用して調べものをする	3.9%	18
6 座席を下記の目的で利用する 学習	7.8%	36
仕事等	1.9%	9
インターネット利用	3.9%	18
打ち合わせ	0.6%	3
読書(新聞・雑誌含む)	12.1%	56
休憩	4.3%	20
待ち時間	1.3%	6
その他	0.2%	1
詳細なし	0.2%	1
7 貸出パソコン・タブレット・視聴覚ブース利用	3.4%	16
8 職員へ調べもの相談のため	1.5%	7
9 行事イベントへの参加のため	5.2%	24
10 待ち合わせ	1.9%	9
11 特に目的はない	0.9%	4
12 その他	0.9%	4

昨年同様、自分の読みたい本等を借りる為に利用している人の割合が突出している。まだまだ、図書館は“本を借りる場所”というイメージが強いようである。年齢、性別欄にも傾向が出ているように、仕事に役立つ、調べものをする為の利用が少ない。利用案内を行うとともに、必要な資料、的確な案内ができる職員スキルを上げていく必要がある。

問3. 図書館の利用頻度について

	割合	選択数
ほぼ毎日	5.1%	9
2～3日に1回	7.9%	14
週1回	23.0%	41
2週に1回	37.6%	67
月に1回	16.3%	29
年に数回	5.6%	10
初めて	1.1%	2
記述なし	3.4%	6

利用頻度



貸出期間に合わせての利用が多い。

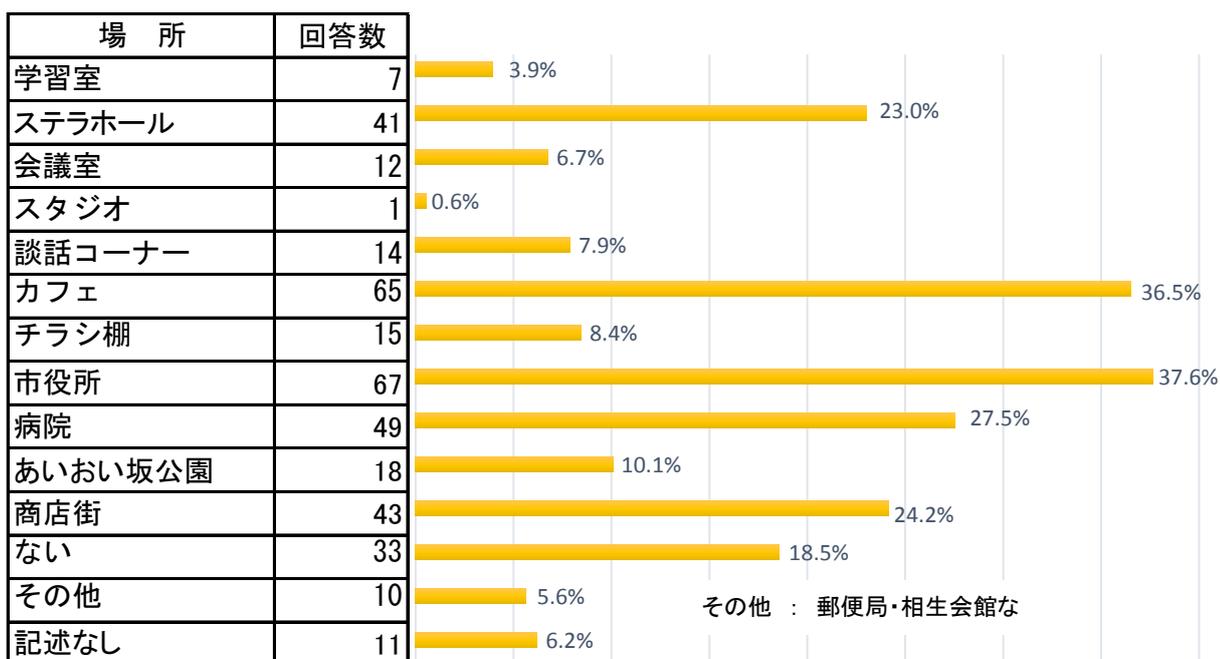
引き続き、継続利用につながる取り組みを行いたい。

回答者の約90%が月に1回以上の継続的な利用をされているが、地域別実利用者数は下表の通りである。市民全体の中での、継続的な図書館利用者を増やす取り組みを行う必要がある。

【参考】地域別等実利用者・貸出冊数内訳

	市内	市外	団体	合計
実利用者	5,402	1,967	55	7,424
貸出冊数	198,721	48,267	7,735	254,723
1人あたり貸出冊数	37	25	141	34

問4. こもろプラザ近辺で、図書館の他に利用している場所はありますか？（複数回答）



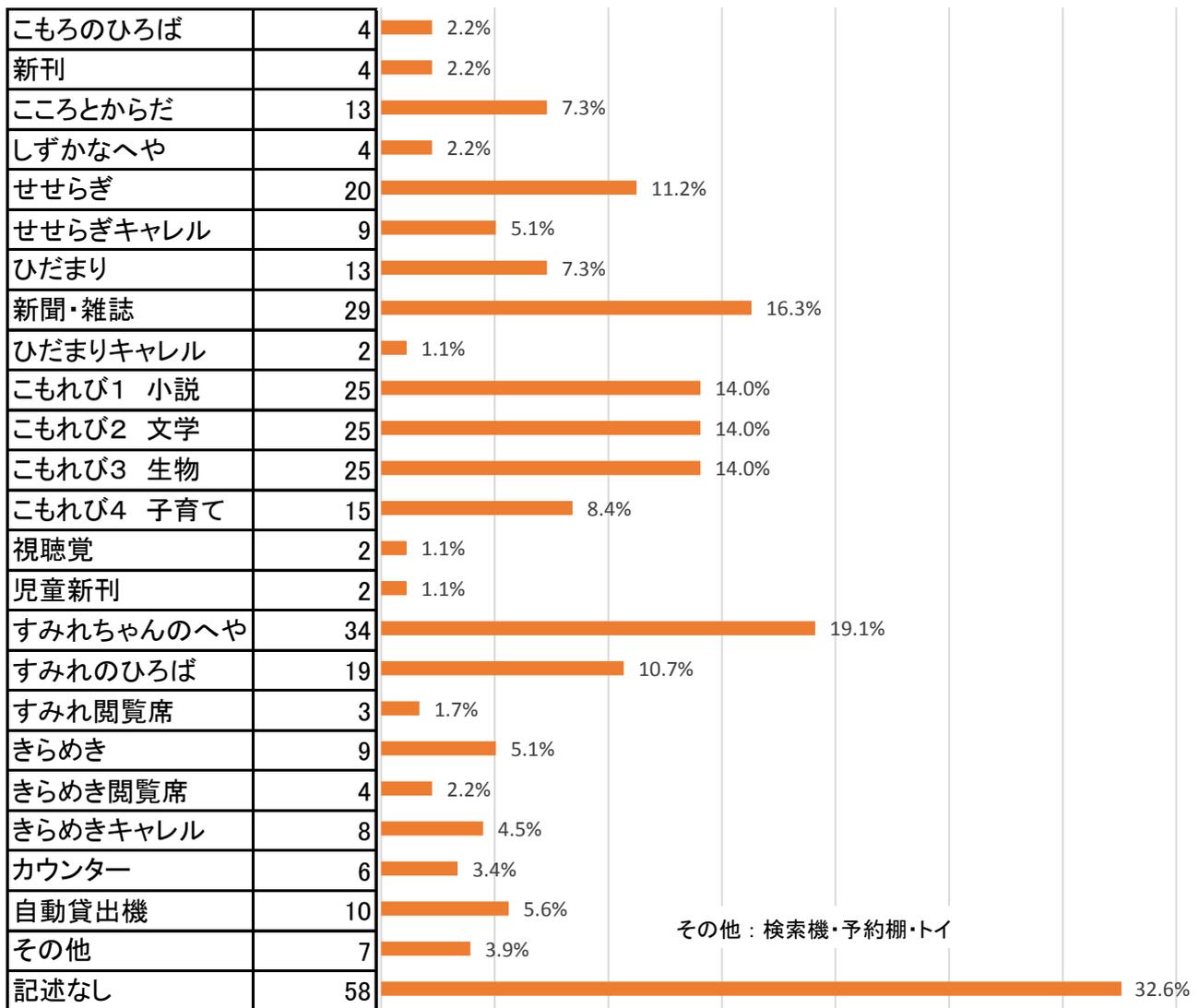
図書館の他に利用する場所では、ステラホール、市役所、病院、カフェと答えた人の割合が多い。

ステラホールでの行事や、市役所、病院への用事と合わせて利用する人が多いことが伺える。

他の施設への用事に合わせた資料の案内が出来ると、図書等の貸出しに結び付けられると思われる。

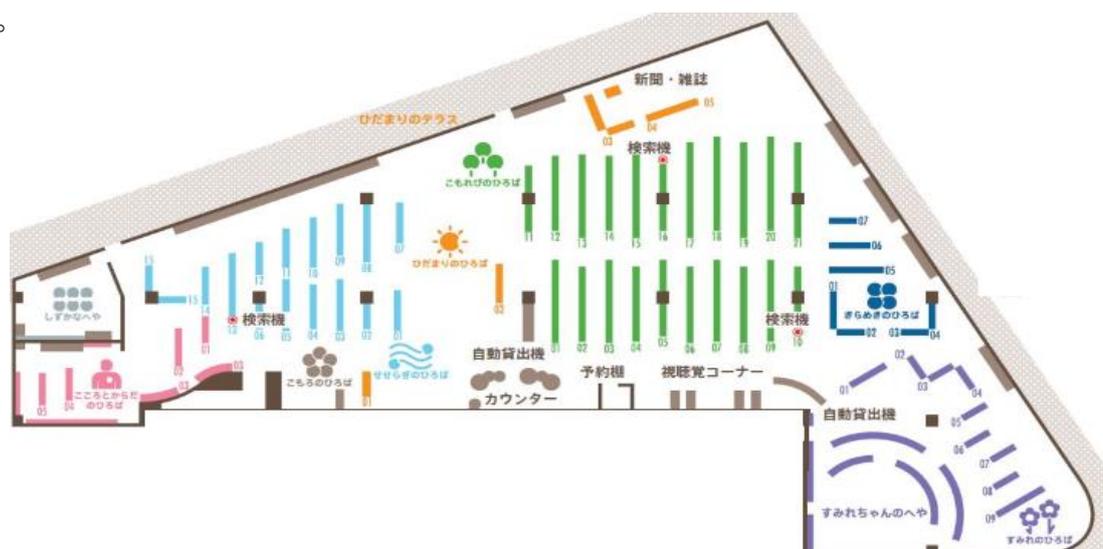
商店街の利用も比較的多いのは嬉しい事である。今年度より図書館入口に相生町商店街の案内スペースを設けたが、引き続き近隣商店街とも連携を深めたい。

問5. よく利用する場所はどこですか？(複数回答) ※キャレル:カウンター席のこと



図書館内での利用場所については、館内図へ利用場所に○を記入する方法で調査したが、記述なしが多く、回答方法がわかりづらかったと思われる。調査方法は再検討したい。

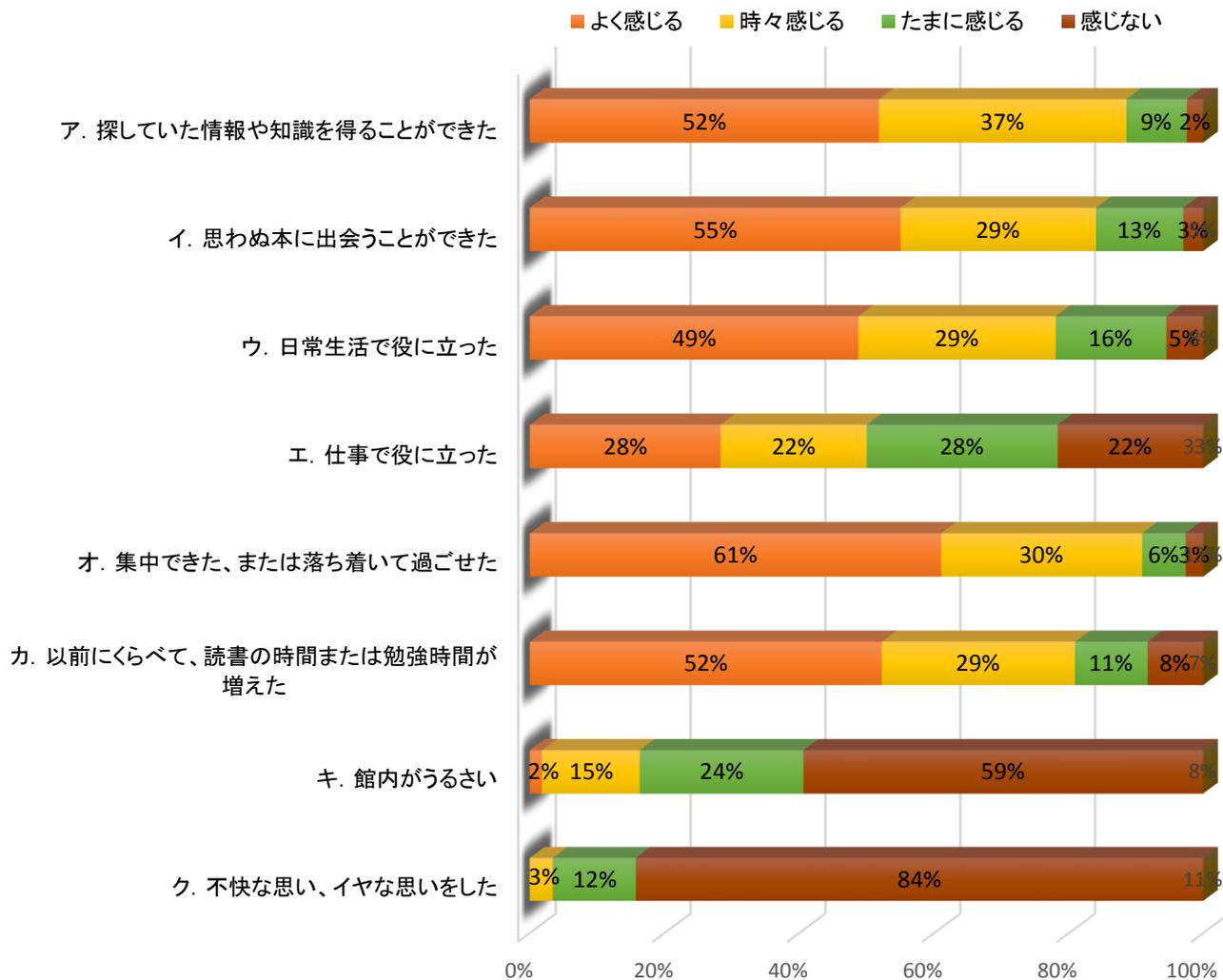
雑誌・新聞コーナー、すみれちゃんのへやの回答数が多いが、利用目的に合わせて館内それぞれの場所を利用していただいていると思われる。各コーナーが利用やすく、居心地の良い場所となるよう引き続き工夫していきたい。



問6. 図書館を利用して、次のようなことを感じたことはありますか？

	よく感じる		時々感じる		たまに感じる		感じない	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ア. 探していた情報や知識を得ることができた	86	52%	61	37%	15	9%	4	2%
イ. 思わぬ本に出会うことができた	93	55%	49	29%	22	13%	5	3%
ウ. 日常生活で役に立った	80	49%	48	29%	27	16%	9	5%
エ. 仕事で役に立った	34	28%	26	22%	34	28%	26	22%
オ. 集中できた、または落ち着いて過ごせた	94	61%	46	30%	10	6%	4	3%
カ. 以前にくらべて、読書の時間または勉強時間が増えた	82	52%	45	29%	17	11%	13	8%
キ. 館内がうるさい	3	2%	24	15%	40	24%	98	59%
ク. 不快な思い、イヤな思いをした	0	0%	5	3%	18	12%	123	84%

### 利用して感じたこと



⇒うるさいと感じた方、何にうるさいと感じましたか

職員の声	6	6
他の利用者	48	48
BGM	2	2
イベント	5	5

- ・幼児の泣き声
- ・不意の来館者の話し声
- ・2階からの子どもとびはね音
- ・学生の私語
- ・利用車のパソコンを入力(叩く)音
- ・子どもの声
- ・職員4人で、ひだまりのひろばで打ち合わせをしていた時はすごくうるさかった。
- ・カウンターで職員と話している利用者

⇒イヤな思いをした方、何に対して感じましたか

職員の対応	1	1
他の利用者	19	19
入口のゲート	0	
イベント	0	

- ・臭い
- ・新聞を2～3紙一人じめする人
- ・本が少ない
- ・子どもの泣き声
- ・利用者が職員へクレームをつけていた場面に会った
- ・大きな声での会
- ・他の利用者に文句を言われた
- ・机の上の悪ふざけ
- ・トイレした後、手を洗わない人がいる
- ・閲覧席の直射日光(ロールカーテンの間から)

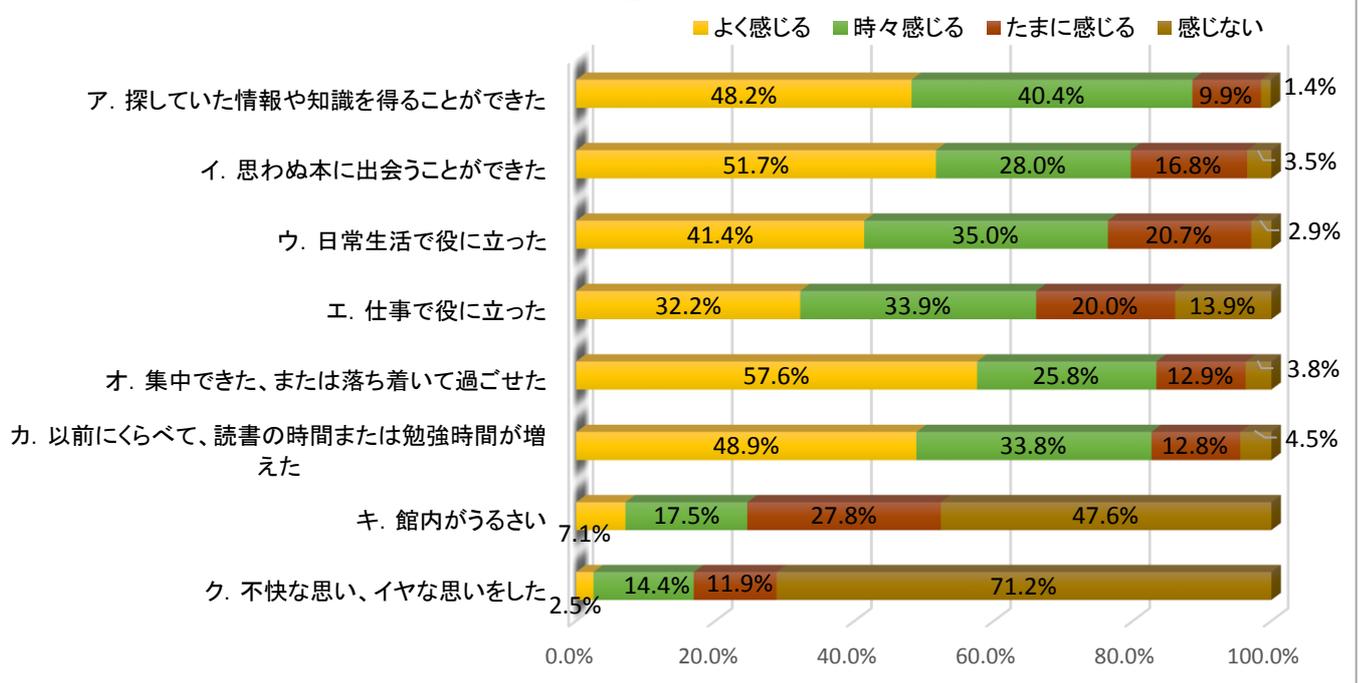
昨年に比較し、「エ. 仕事で役に立った」以外の項目で“よく感じる”と答えた人の割合が増えたのは嬉しい事である。

「ア. 探していた情報や知識を得ることができた」への回答が増えたのは、昨年度はアンケート実施時期が8月だったため、図書館を使い慣れていない方からの回答が多かったと思われるが、引き続き情報や知識へ行き着きやすくなるよう、資料の選定や配置のわかりやすさに心がけたい。

問1での20～40代の働き盛り世代の利用が少ないこと、問2での「仕事関連の本を借りる」の割合が少ないことに比例し、「エ. 仕事で役に立った」への“よく感じる”と答えた人の割合が少ない。

利用者が増えた事により、多岐に渡る仕事に役に立つ情報を揃えるのも難しくなっているが、努力したい。「キ. 館内のうるさい」「ク. 不快な思いをした」が職員に対する回答に対しては、真摯に反省し改善に努めたい。また、利用者の皆さんが快適に過ごせるよう、公共施設でのマナーについては、利用者の皆さんと一緒に考えていきたい。

### 参考：昨年度のアンケート結果 利用して感じたこと(H29)



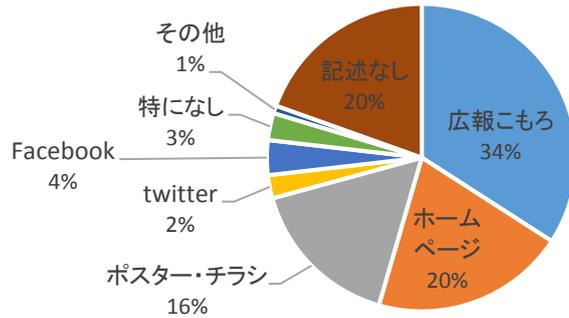
問6.図書館からのお知らせでご覧になっているものは何ですか？(複数回答)

広報こもろ	84
ホームページ	50
ポスター・チラシ	40
twitter	6
Facebook	9
特になし	7
その他	2
記述なし	48

その他:トイレの前の掲示

(トイレ通路の掲示は小諸市に関連した新聞記事を掲示しています)

図書館からの情報源(%)



図書館からの情報源については、今回初めてアンケート項目に加えた。

広報こもろ、ホームページ、ポスター・チラシへの回答割合が約3/4を占めている。

タイムリーで的確なお知らせができるよう、今後とも努めたい。

twitter、Facebookは、まだご覧になっている人が少ないようだ。魅力的な情報を出せるよう心掛け、図書館利用に結び付くように活用していきたい。



Facebook

日常の出来事など  
発信



Twitter

新刊の入荷情報  
おはなし会のお知らせ  
など発信

図書館ホームページの  
インターネット利用者サービス  
「お知らせ」もご覧ください。  
小諸図書館のSNSも  
チェックしてね!



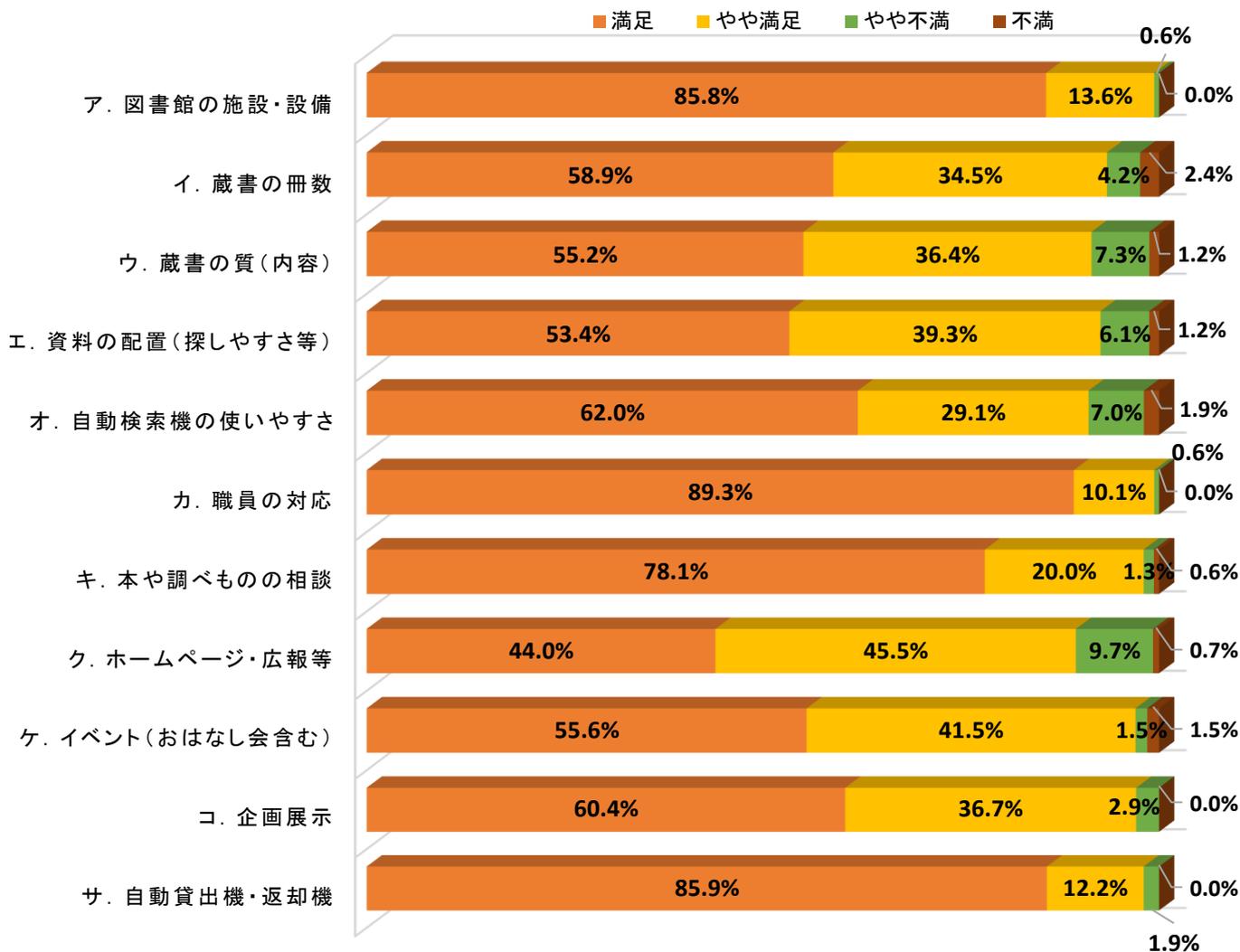
◎インターネット利用者サービスのページ

※カレンダーの(詳細)やお知らせ項目をクリックすると詳しい内容が表示されます。

問7. 図書館の満足度についてお答えください。

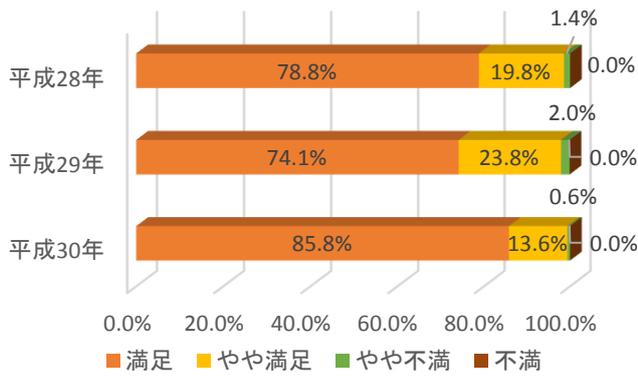
	満足		やや満足		やや不満		不満	
ア. 図書館の施設・設備	145	85.8%	23	13.6%	1	0.6%	0	0.0%
イ. 蔵書の冊数	99	58.9%	58	34.5%	7	4.2%	4	2.4%
ウ. 蔵書の質(内容)	91	55.2%	60	36.4%	12	7.3%	2	1.2%
エ. 資料の配置(探しやすさ等)	87	53.4%	64	39.3%	10	6.1%	2	1.2%
オ. 自動検索機の使いやすさ	98	62.0%	46	29.1%	11	7.0%	3	1.9%
カ. 職員の対応	150	89.3%	17	10.1%	1	0.6%	0	0.0%
キ. 本や調べものの相談	121	78.1%	31	19.6%	2	1.3%	1	0.6%
ク. ホームページ・広報等	59	44.0%	61	45.5%	13	9.7%	1	0.7%
ケ. イベント(おはなし会含む)	75	55.6%	56	41.5%	2	1.5%	2	1.5%
コ. 企画展示	84	60.4%	51	36.7%	4	2.9%	0	0.0%
サ. 自動貸出機・返却機	134	85.9%	19	12.2%	3	1.9%	0	0.0%

### 図書館の満足度

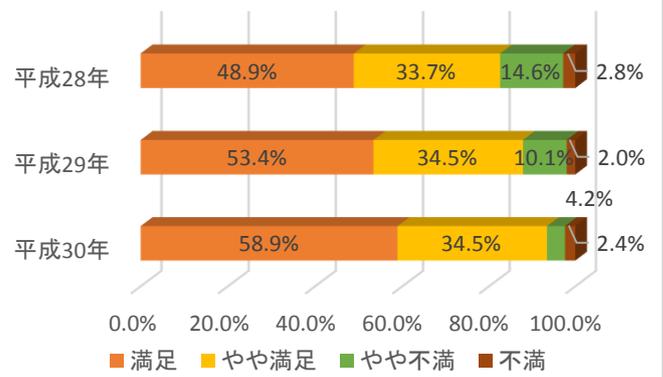


全体的に、満足、やや満足の回答割合が高く嬉しい結果である。  
今後とも満足度が上がり、市民、利用者にとって役に立つ場所となるよう更なる改善に努めたい。

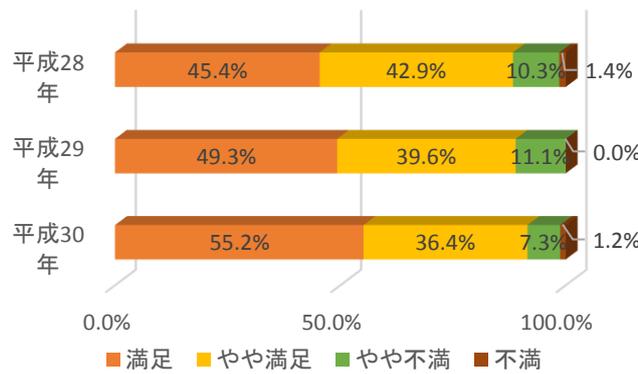
### ア. 図書館の施設・設備



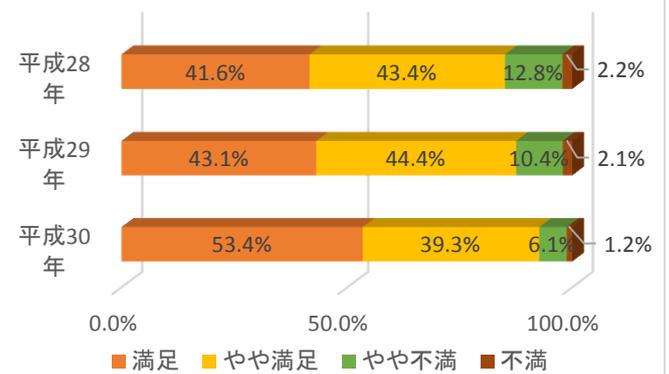
### イ. 蔵書冊数



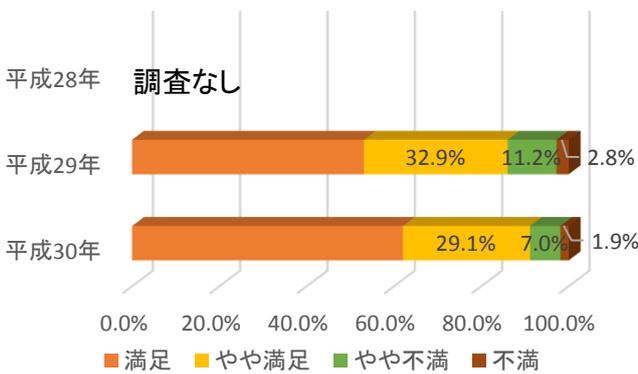
### ウ. 蔵書の質(内容)



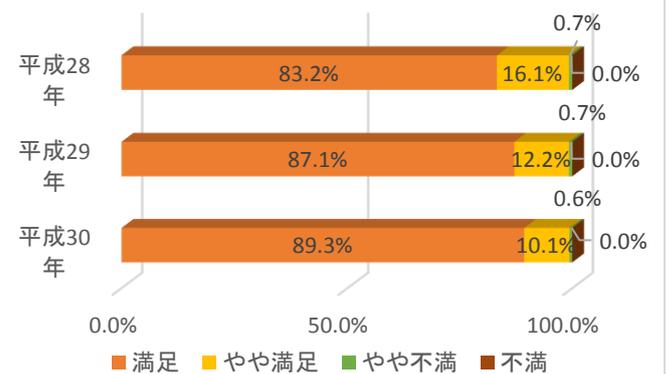
### エ. 資料の配置(探しやすさ)



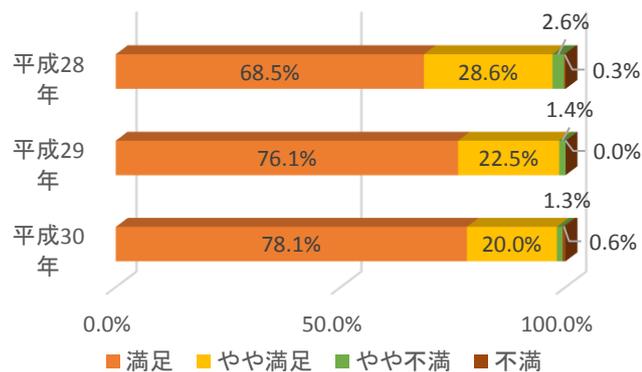
### オ. 検索機の使いやすさ



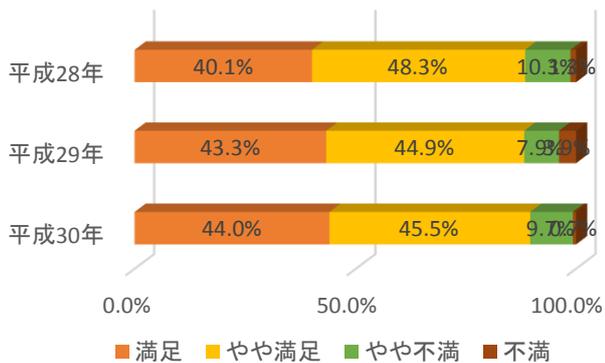
### カ. 職員の対応



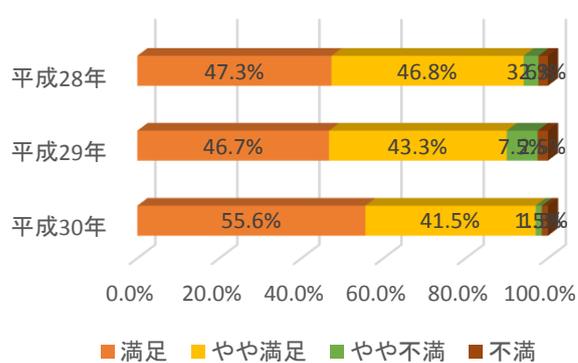
### キ. 相談・案内



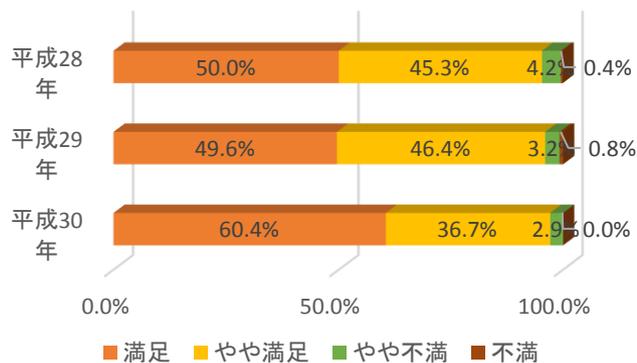
### ク. ホームページ・広報



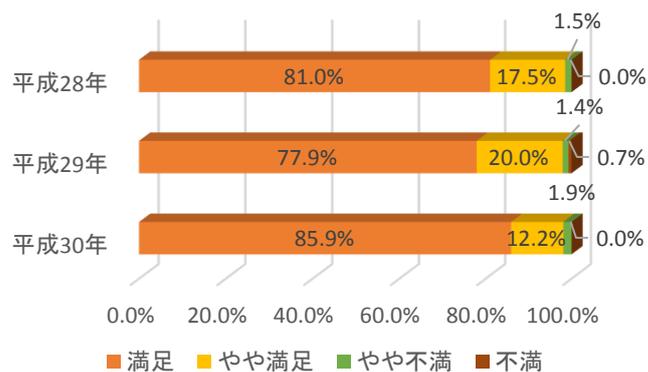
### ケ. イベント・おはなし会



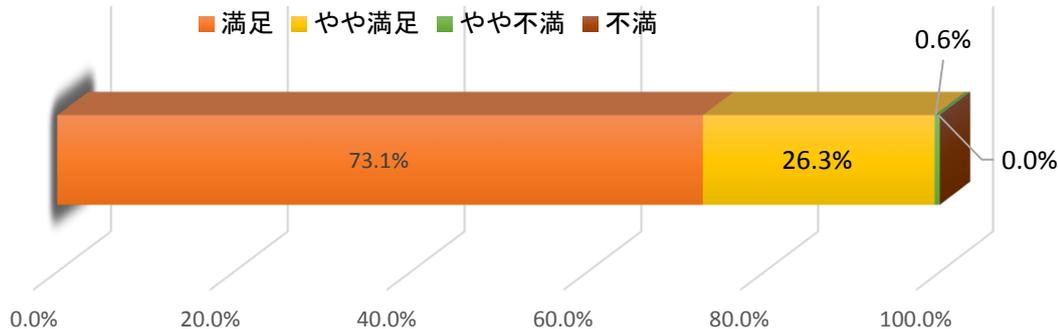
### コ. 企画展示



### サ. 自動貸出機・返却機



## 総合的な満足度



新図書館開館後3年を迎えようとしているが徐々に満足度が上がっているのは嬉しいことである。  
今後も、更なる向上を目指したい。

## 総合的な満足度

