

平成28年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

平成29年3月23日

平成28年11月30日（水）に実施いたしました「図書館ご利用の皆様へのアンケート」の結果は次のとおりです。ご協力ありがとうございました。今後もより一層サービスの改善に向けて取り組んでまいります。

1. 調査票：「図書館ご利用の皆様へのアンケート」調査票（末尾）
2. 調査日：平成28年11月30日（水）
3. 調査対象：神戸市立図書館入館者（中学生以上）
4. 調査方法：市内各図書館入口でアンケート調査票を配布・回収
5. 回収数：5,962件（白紙を除く全館合計）

<表1 回収数・回収率>

	配布数	回収数	回収率(%)
中央	1,069	804	75.2%
東灘	863	642	74.4%
灘	710	600	84.5%
三宮	864	651	75.3%
兵庫	551	499	90.6%
北	410	338	82.4%
北神	436	360	82.6%
新長田	328	305	93.0%
須磨	354	280	79.1%
垂水	967	769	79.5%
西	866	714	82.4%
合計	7,418	5,962	80.4%

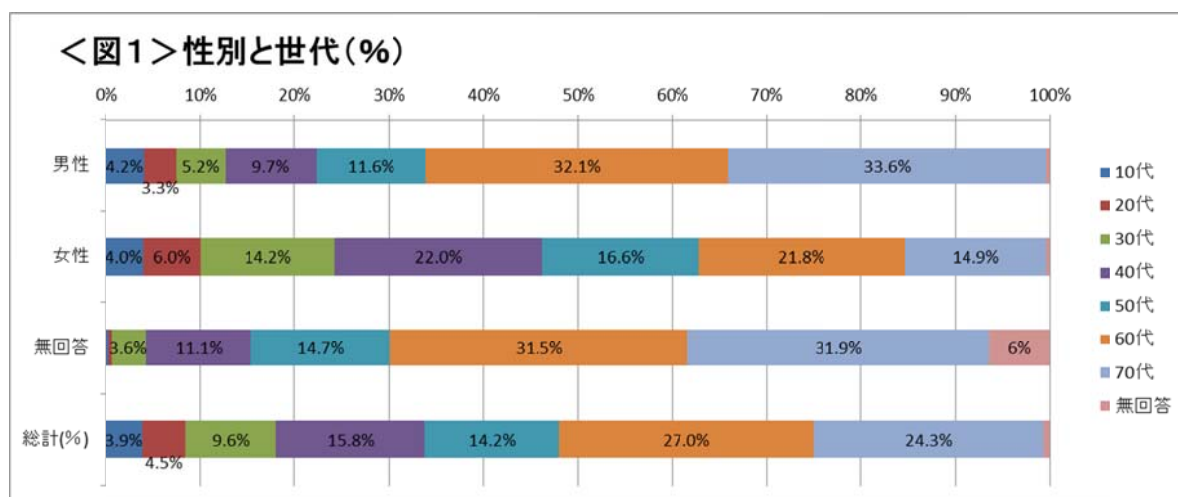
6. 回答者について

（1）性別と世代（Q1とQ2）

回答者全体の半数以上が60代以上の方々です。平日の調査ということもありますが、特に男性は6割以上が60代以上です。女性は男性と比較して30～40代の方にもご利用いただいています。男性の30～50代、男女問わず10～20代の若年層にももっとご利用いただくための方策を考える必要があります。

<表2> 性別と世代（人数）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	無回答	総計
男性	4.2%	3.3%	5.2%	9.7%	11.6%	32.1%	33.6%	0.4%	2,735
女性	4.0%	6.0%	14.2%	22.0%	16.6%	21.8%	14.9%	0.4%	2,948
無回答	0.4%	0.4%	3.6%	11.1%	14.7%	31.5%	31.9%	6%	279
総計	234	269	571	944	845	1,608	1,448	43	5,962

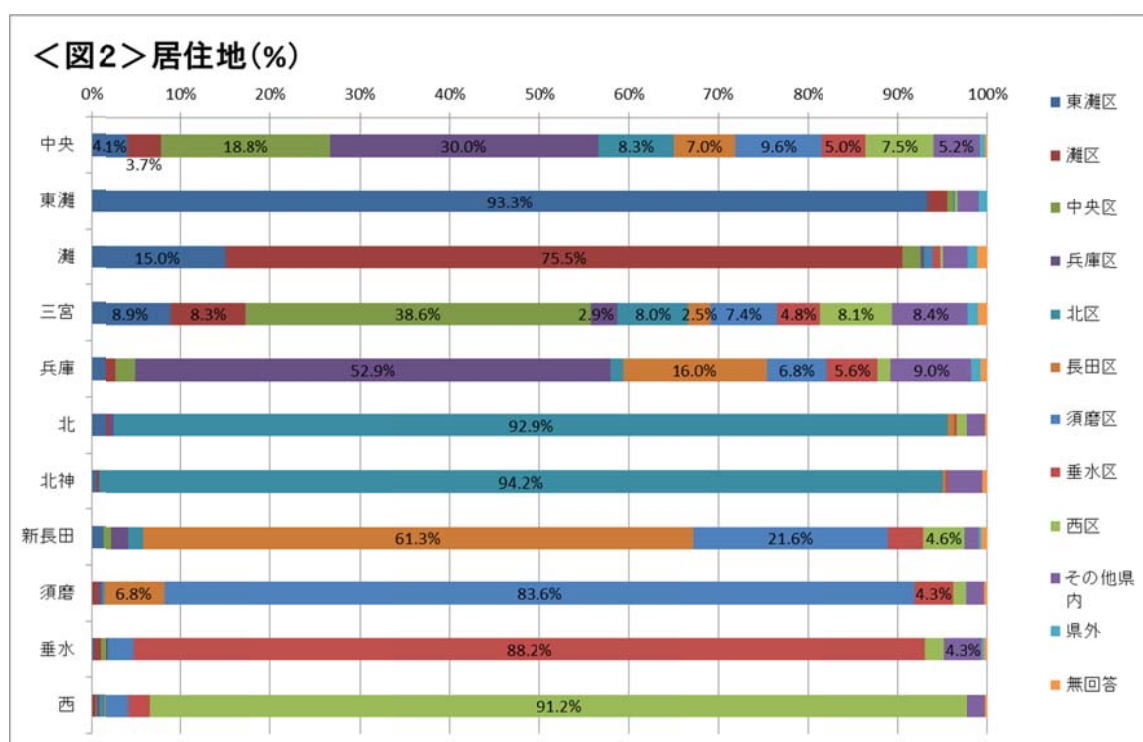


(2) 居住地 (Q3)

図書館のある区内からの来館者が半数を超える館が多い中、兵庫・三宮・中央では区外からの利用も多くいただいています。兵庫図書館では長田区から、新長田図書館では須磨区からと、隣接する区からも多くの利用をいただいています。

<表3> 居住地 (%)

館名	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	その他 県内	県外	無回答	計(人)
中央	4.1%	3.7%	18.8%	30.0%	8.3%	7.0%	9.6%	5.0%	7.5%	5.2%	0.6%	0.2%	804
東灘	93.3%	2.2%	0.6%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	2.5%	0.9%	0.0%	642
灘	15.0%	75.5%	2.0%	0.3%	0.5%	0.0%	0.5%	0.8%	0.3%	2.8%	1.0%	1.2%	600
三宮	8.9%	8.3%	38.6%	2.9%	8.0%	2.5%	7.4%	4.8%	8.1%	8.4%	1.1%	1.1%	651
兵庫	1.6%	1.2%	2.2%	52.9%	1.4%	16.0%	6.8%	5.6%	1.4%	9.0%	1.0%	0.8%	499
北	1.8%	0.3%	0.0%	0.6%	92.9%	0.6%	0.0%	0.3%	1.2%	2.1%	0.0%	0.3%	338
北神	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	94.2%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	3.9%	0.0%	0.6%	360
新長田	1.3%	0.0%	1.0%	2.0%	1.6%	61.3%	21.6%	3.9%	4.6%	1.6%	0.3%	0.7%	305
須磨	0.0%	0.7%	0.0%	0.4%	0.4%	6.8%	83.6%	4.3%	1.4%	2.1%	0.0%	0.4%	280
垂水	0.3%	0.8%	0.7%	0.3%	0.3%	0.0%	2.6%	88.2%	2.1%	4.3%	0.3%	0.4%	769
西	0.0%	0.4%	0.1%	0.3%	0.6%	0.1%	2.7%	2.4%	91.2%	2.0%	0.0%	0.3%	714
全館	13.5%	9.6%	7.3%	9.0%	13.3%	6.1%	8.4%	13.8%	13.6%	4.3%	0.5%	0.5%	5,962

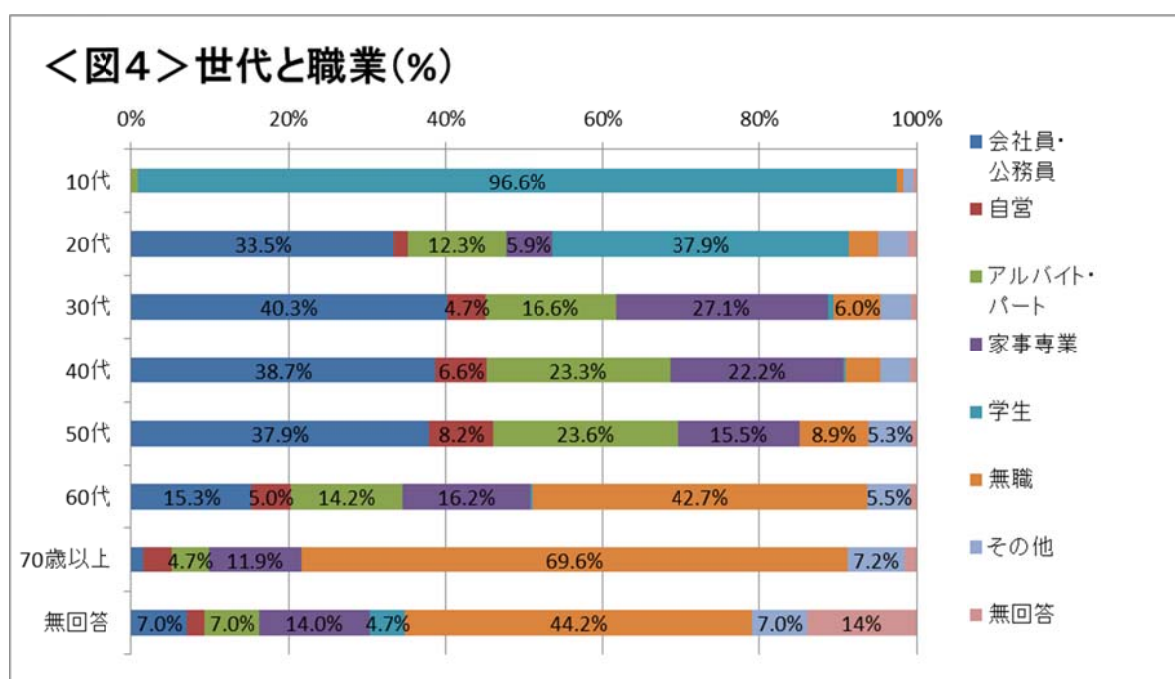
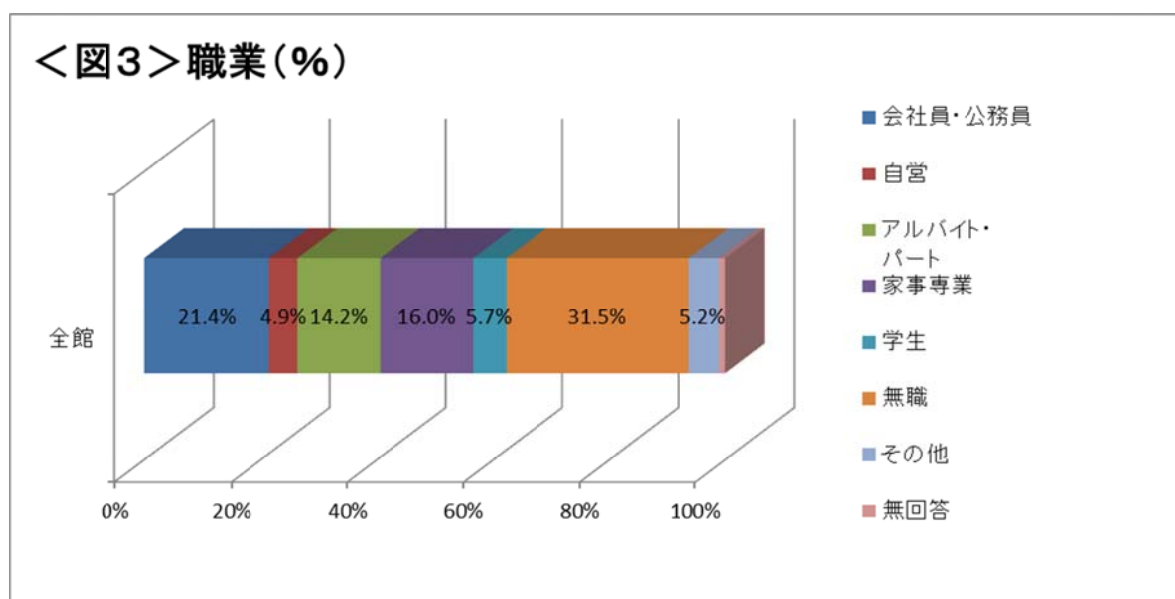


(3) 職業 (Q4)

これまでの平日調査同様、「無職」と回答された方が最も多く、次いで「会社員・公務員」の方が多くなっています。

<表4> 職業 (人数と%)

	会社員・公務員	自営	アルバイト・パート	家事専業	学生	無職	その他	無回答	総計
人数	1,277	294	849	952	340	1,877	310	63	5,962
割合	21.4%	4.9%	14.2%	16.0%	5.7%	31.5%	5.2%	1.1%	100.0%

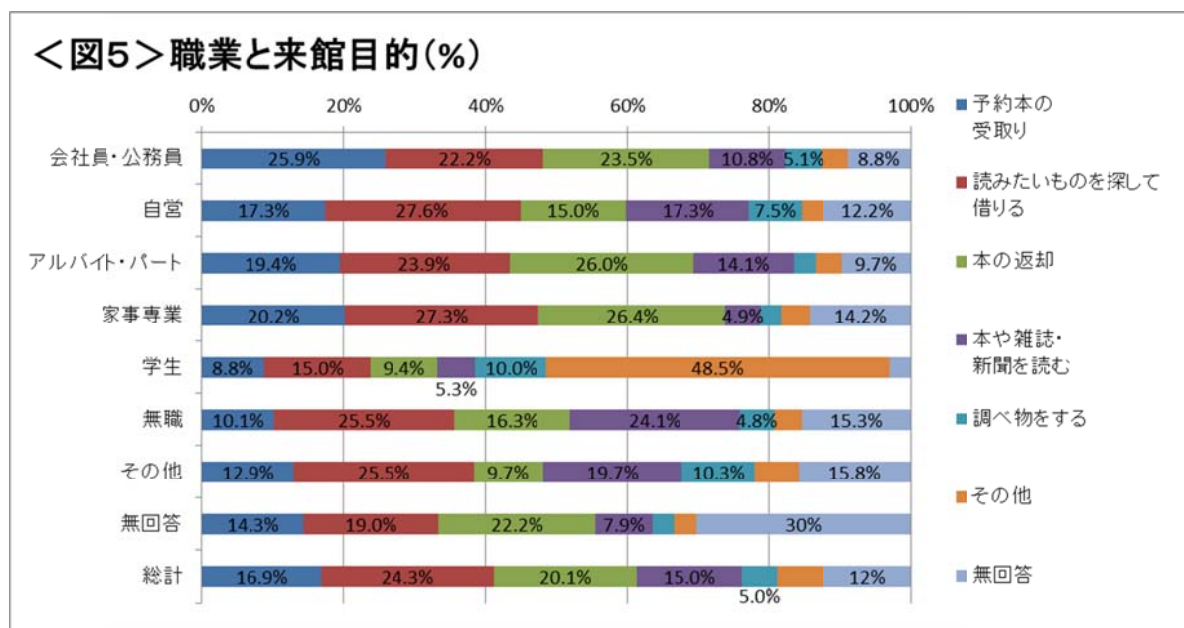


(4) 職業と来館目的 (Q4 と Q5)

「会社員・公務員」で「予約本の受取り」が少々高くなっています。棚から本を探して借りるよりも、「本の返却」を含め、はっきりとした目的のために来館されているようです。「学生」の方の目的で、「その他」が多いのは自習と思われます。

＜表 5＞ 職業と来館目的 (%)

	予約本の受取り	読みたいものを探して借りる	本の返却	本や雑誌・新聞を読む	調べ物をする	その他	無回答	総計(人)
会社員・公務員	25.9%	22.2%	23.5%	10.8%	5.1%	3.7%	8.8%	1,277
自営	17.3%	27.6%	15.0%	17.3%	7.5%	3.1%	12.2%	294
アルバイト・パート	19.4%	23.9%	26.0%	14.1%	3.2%	3.7%	9.7%	849
家事専業	20.2%	27.3%	26.4%	4.9%	2.9%	4.1%	14.2%	952
学生	8.8%	15.0%	9.4%	5.3%	10.0%	48.5%	2.9%	340
無職	10.1%	25.5%	16.3%	24.1%	4.8%	3.9%	15.3%	1,877
その他	12.9%	25.5%	9.7%	19.7%	10.3%	6.1%	15.8%	310
無回答	14.3%	19.0%	22.2%	7.9%	3.2%	3.2%	30%	63
総計	16.9%	24.3%	20.1%	15.0%	5.0%	6.5%	12%	
総計(人数)	1,008	1,447	1,198	892	300	385	732	5,962

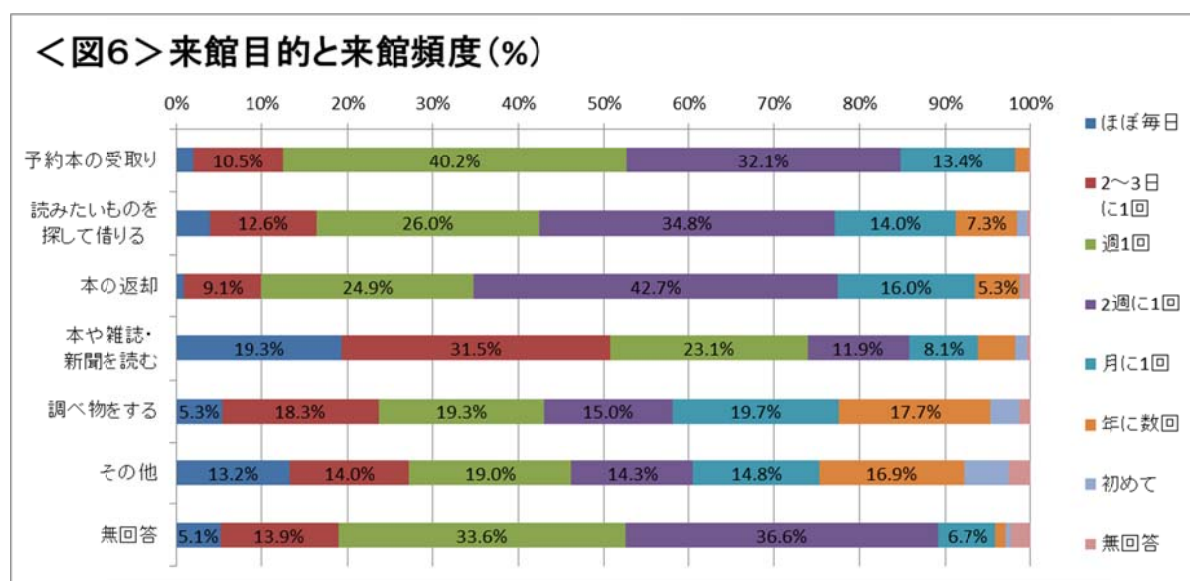


(5) 来館目的と来館頻度 (Q5 と Q6)

全体としては「2週に1回」または「週に1回」利用するとの回答が多くなっています。利用目的が「本や雑誌・新聞を読む」という方のうち、「ほぼ毎日」「2～3日に1回」「週1回」の方の合計が7割を超えています。

<表 6> 来館目的と来館頻度 (%)

	ほぼ毎日	2～3日に1回	週1回	2週に1回	月に1回	年に数回	初めて	無回答	総計(人)
予約本の受取り	2.0%	10.5%	40.2%	32.1%	13.4%	1.6%	0.0%	0.2%	1,008
読みたいものを探して借りる	3.9%	12.6%	26.0%	34.8%	14.0%	7.3%	1.1%	0.5%	1,447
本の返却	0.8%	9.1%	24.9%	42.7%	16.0%	5.3%	0.2%	1.0%	1,198
本や雑誌・新聞を読む	19.3%	31.5%	23.1%	11.9%	8.1%	4.4%	1.3%	0.4%	892
調べ物をする	5.3%	18.3%	19.3%	15.0%	19.7%	17.7%	3.3%	1.3%	300
その他	13.2%	14.0%	19.0%	14.3%	14.8%	16.9%	5.2%	2.6%	385
無回答	5.1%	13.9%	33.6%	36.6%	6.7%	1.2%	0.5%	2%	732
総計	6.1%	14.9%	27.9%	30.4%	12.8%	5.9%	1.1%	1%	
総計(人数)	362	889	1,662	1,812	766	351	64	56	5,962

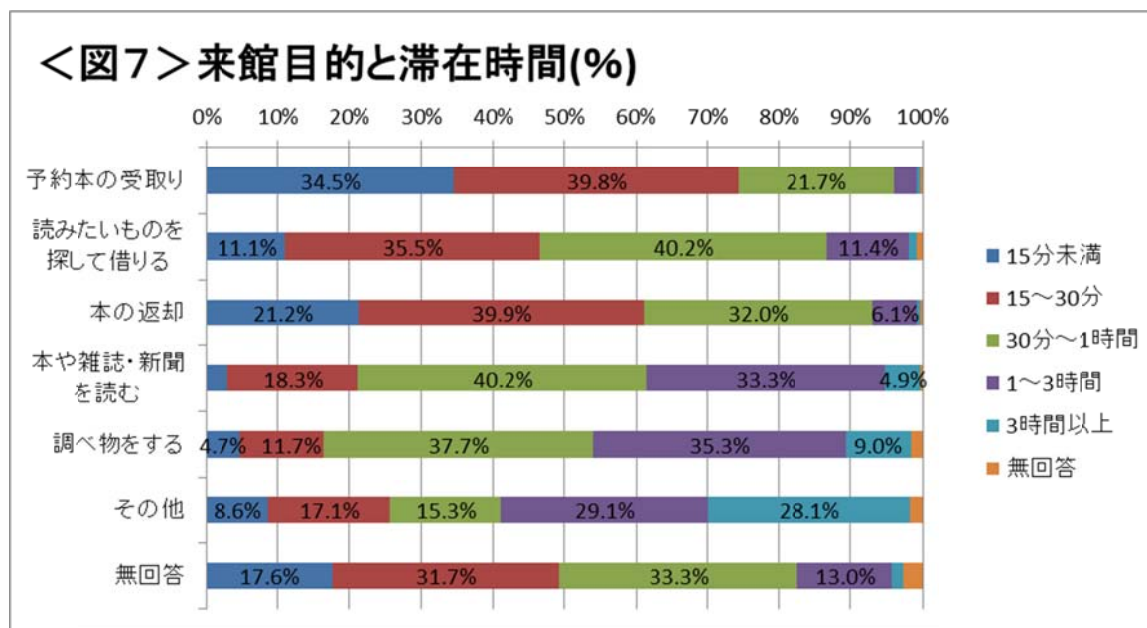


(6) 来館目的と滞在時間 (Q5 と Q7)

特に、「予約本の受取り」を目的として来館される方の滞在時間が短い傾向にあります。資料展示などで本との出会いを促進していきたいと考えています。「本や雑誌・新聞を読む」「調べ物をする」方の滞在時間は他より長い傾向にあります。

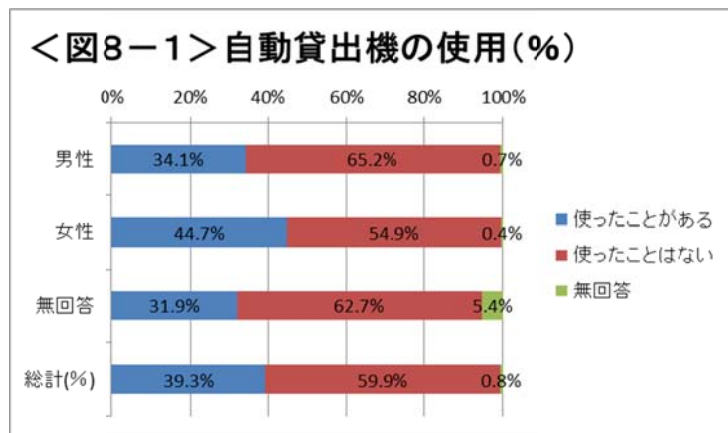
<表 7> 来館目的と滞在時間 (%)

	15分未満	15～30分	30分～1時間	1～3時間	3時間以上	無回答	総計(人)
予約本の受取り	34.5%	39.8%	21.7%	3.2%	0.4%	0.4%	1,008
読みたいものを探して借りる	11.1%	35.5%	40.2%	11.4%	1.1%	0.8%	1,447
本の返却	21.2%	39.9%	32.0%	6.1%	0.4%	0.4%	1,198
本や雑誌・新聞を読む	2.9%	18.3%	40.2%	33.3%	4.9%	0.3%	892
調べ物をする	4.7%	11.7%	37.7%	35.3%	9.0%	1.7%	300
その他	8.6%	17.1%	15.3%	29.1%	28.1%	1.8%	385
無回答	17.6%	31.7%	33.3%	13.0%	1.6%	3%	732
総計	16.2%	31.7%	32.9%	14.8%	3.6%	1%	
総計(人数)	964	1,888	1,959	880	216	55	5,962



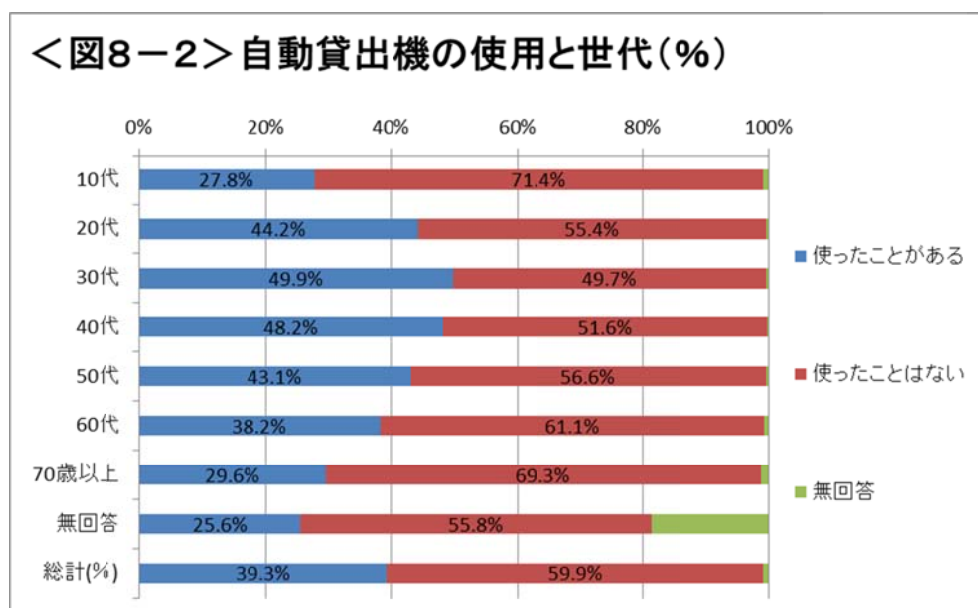
(7) 自動貸出機の使用 (Q8)

自動貸出機の使用について、今回初めてお尋ねしました。「使ったことがある」という回答は全体の4割弱でした。どの世代でも「使ったことがある」人は半数を超えていません。さらに利用していただけるようなPRやご案内の機会を作りたいと思います。



<表8> 自動貸出機の使用と世代 (%)

	使ったことがある	使ったことはない	無回答	統計(人)
10代	27.8%	71.4%	0.9%	234
20代	44.2%	55.4%	0.4%	269
30代	49.9%	49.7%	0.4%	571
40代	48.2%	51.6%	0.2%	944
50代	43.1%	56.6%	0.4%	845
60代	38.2%	61.1%	0.7%	1,608
70歳以上	29.6%	69.3%	1.2%	1,448
無回答	25.6%	55.8%	19%	43
総計 (%)	39.3%	59.9%	1%	
総計(人数)	2,342	3,574	46	5,962



7. 図書館サービスの満足度について

(1) 概要

Q9 から Q16 の項目について、1 から 4 の 4 段階評価で満足度を尋ねました。

(4 : 満足、3 : やや満足、2 : やや不満、1 : 不満)

(2) Q9～Q16 の満足度

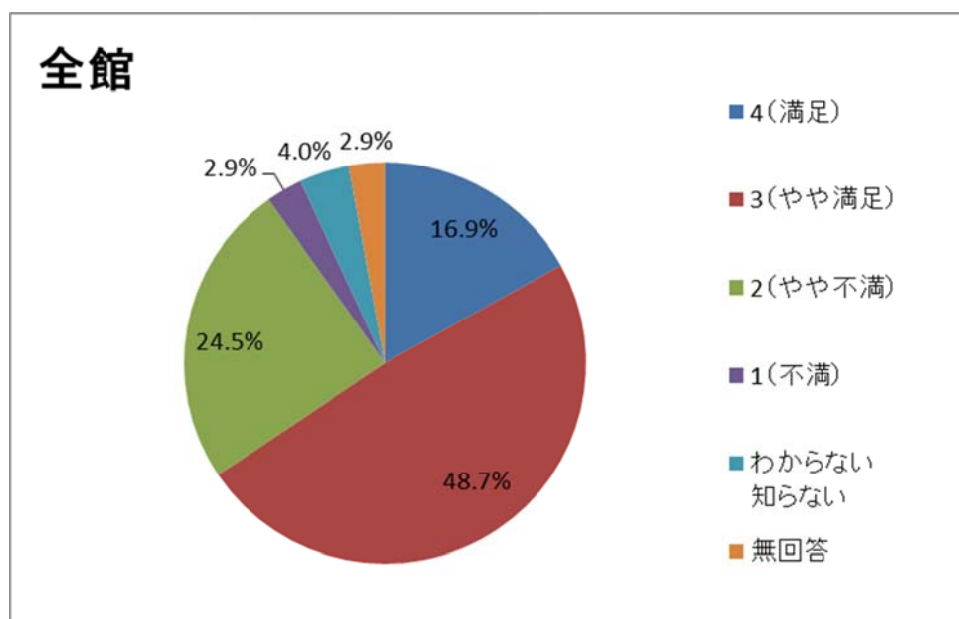
Q9～Q16 について、回答別の割合です。

Q9. この図書館には読みたい本がある

<表 9> この図書館には読みたい本がある

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	32.1%	48.9%	9.0%	1.1%	4.5%	4.5%	804
東灘	18.1%	49.8%	24.0%	2.6%	3.7%	1.7%	642
灘	14.0%	49.3%	26.5%	3.3%	3.3%	3.5%	600
三宮	13.4%	45.9%	28.7%	4.8%	4.0%	3.2%	651
兵庫	16.2%	54.1%	20.2%	2.0%	3.6%	3.8%	499
北	10.1%	48.2%	29.0%	2.1%	8.6%	2.1%	338
北神	16.1%	46.9%	25.3%	3.6%	5.3%	2.8%	360
新長田	12.1%	51.1%	24.9%	2.6%	5.6%	3.6%	305
須磨	17.5%	51.8%	23.2%	2.9%	3.2%	1.4%	280
垂水	14.0%	45.8%	30.8%	3.6%	3.5%	2.2%	769
西	13.4%	47.6%	31.2%	3.4%	2.1%	2.2%	714
全館	16.9%	48.7%	24.5%	2.9%	4.0%	2.9%	5,962

<図 9> この図書館には読みたい本がある (%)

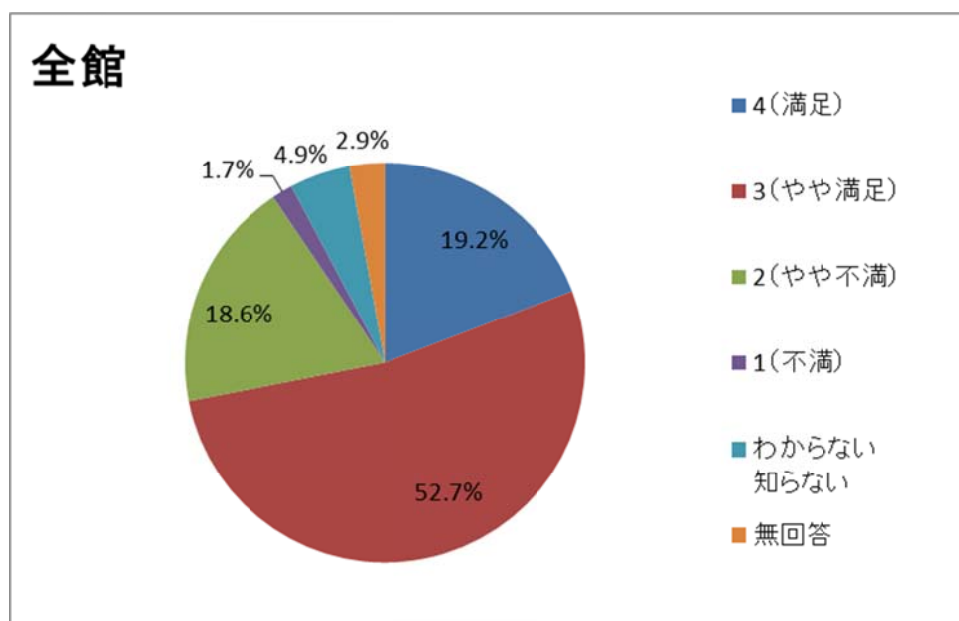


Q10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

<表 10> この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	29.4%	47.4%	12.9%	1.7%	5.5%	3.1%	804
東灘	21.3%	52.3%	19.0%	1.6%	4.0%	1.7%	642
灘	16.2%	55.2%	19.0%	1.7%	4.7%	3.3%	600
三宮	13.5%	52.8%	22.7%	2.2%	5.4%	3.4%	651
兵庫	21.8%	55.3%	15.2%	0.8%	3.6%	3.2%	499
北	15.1%	54.1%	16.3%	2.1%	9.8%	2.7%	338
北神	20.6%	51.7%	17.2%	2.2%	6.4%	1.9%	360
新長田	18.4%	53.1%	16.4%	1.3%	5.6%	5.2%	305
須磨	23.9%	52.1%	16.1%	1.4%	3.9%	2.5%	280
垂水	15.0%	53.8%	22.1%	1.8%	4.8%	2.5%	769
西	16.1%	53.6%	23.1%	1.7%	2.8%	2.7%	714
全館	19.2%	52.7%	18.6%	1.7%	4.9%	2.9%	5,962

<図 10> この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい (%)

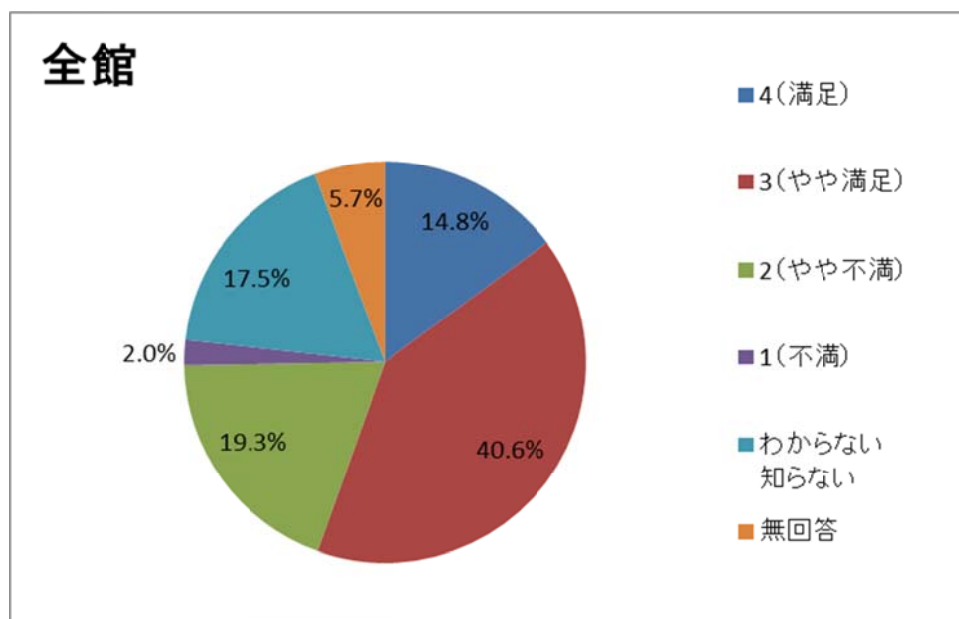


Q11. この図書館は調べ物に役立つ

<表 11> この図書館は調べ物に役立つ

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	31.2%	43.8%	8.1%	0.5%	11.2%	5.2%	804
東灘	12.9%	41.0%	17.8%	3.3%	20.7%	4.4%	642
灘	11.2%	38.7%	22.7%	1.3%	18.0%	8.2%	600
三宮	11.7%	39.0%	24.0%	3.2%	17.5%	4.6%	651
兵庫	15.6%	42.9%	16.6%	1.8%	17.6%	5.4%	499
北	9.2%	38.8%	21.0%	2.4%	22.2%	6.5%	338
北神	15.8%	36.4%	19.7%	1.7%	21.1%	5.3%	360
新長田	13.4%	39.0%	20.3%	2.0%	16.7%	8.5%	305
須磨	14.6%	42.5%	20.7%	2.1%	15.7%	4.3%	280
垂水	10.4%	40.1%	23.1%	2.6%	18.3%	5.5%	769
西	11.2%	41.7%	21.7%	1.8%	17.6%	5.9%	714
全館	14.8%	40.6%	19.3%	2.0%	17.5%	5.7%	5,962

<図 11> この図書館は調べ物に役立つ (%)

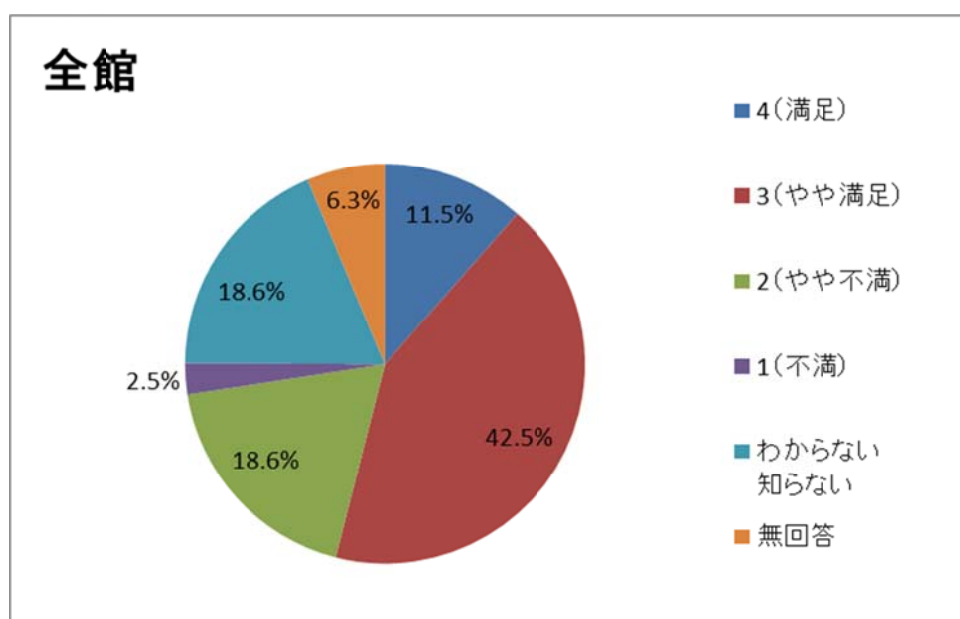


Q12. この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

<表 12> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	16.2%	43.2%	17.4%	2.7%	14.7%	5.8%	804
東灘	11.8%	43.8%	16.4%	2.3%	20.2%	5.5%	642
灘	9.5%	42.5%	21.5%	1.7%	17.8%	7.0%	600
三宮	8.3%	37.5%	23.5%	3.7%	21.8%	5.2%	651
兵庫	15.0%	43.1%	14.4%	3.0%	16.6%	7.8%	499
北	5.3%	43.5%	18.6%	2.4%	24.6%	5.6%	338
北神	16.1%	43.3%	12.8%	1.4%	20.3%	6.1%	360
新長田	10.5%	43.6%	17.4%	2.3%	18.0%	8.2%	305
須磨	16.1%	50.0%	13.9%	2.1%	12.5%	5.4%	280
垂水	7.8%	39.0%	21.5%	3.3%	21.2%	7.3%	769
西	11.2%	44.1%	20.0%	2.0%	16.5%	6.2%	714
全館	11.5%	42.5%	18.6%	2.5%	18.6%	6.3%	5,962

<図 12> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく (%)

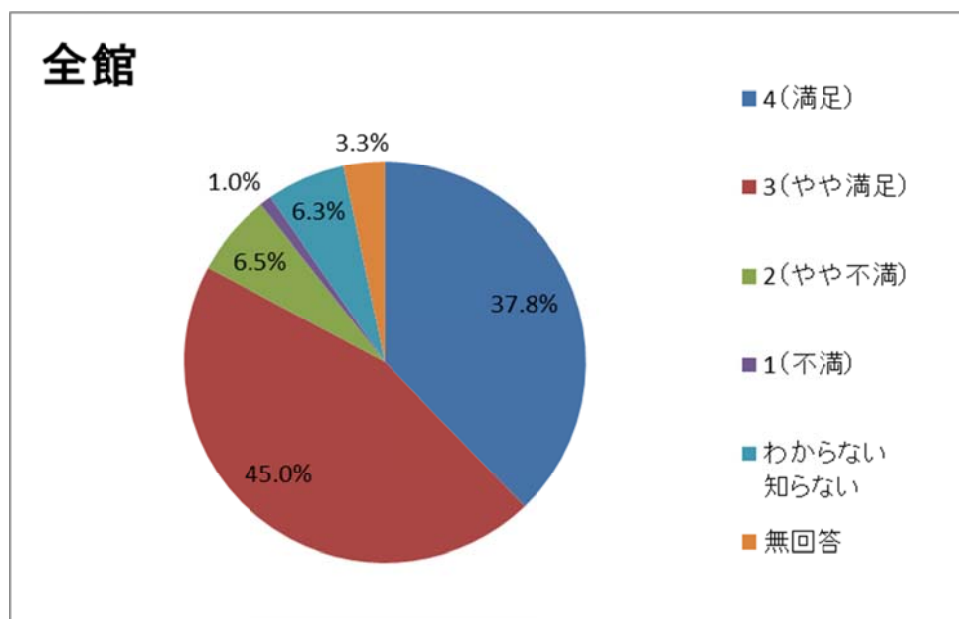


Q13. この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

<表 13> この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	30.1%	47.1%	9.2%	1.6%	8.1%	3.9%	804
東灘	40.3%	43.5%	6.9%	0.5%	6.5%	2.3%	642
灘	33.3%	47.5%	8.3%	0.5%	6.2%	4.2%	600
三宮	34.1%	46.1%	7.7%	1.5%	6.6%	4.0%	651
兵庫	38.5%	44.9%	4.2%	1.2%	6.8%	4.4%	499
北	37.9%	45.0%	3.3%	1.8%	9.5%	2.7%	338
北神	51.9%	36.1%	3.1%	0.6%	6.4%	1.9%	360
新長田	41.6%	43.0%	4.9%	0.3%	5.9%	4.3%	305
須磨	50.4%	41.8%	2.9%	0.7%	2.9%	1.4%	280
垂水	36.0%	46.0%	7.4%	1.2%	6.5%	2.9%	769
西	38.9%	46.8%	6.9%	0.4%	3.5%	3.5%	714
全館	37.8%	45.0%	6.5%	1.0%	6.3%	3.3%	5,962

<図 13> この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）（％）

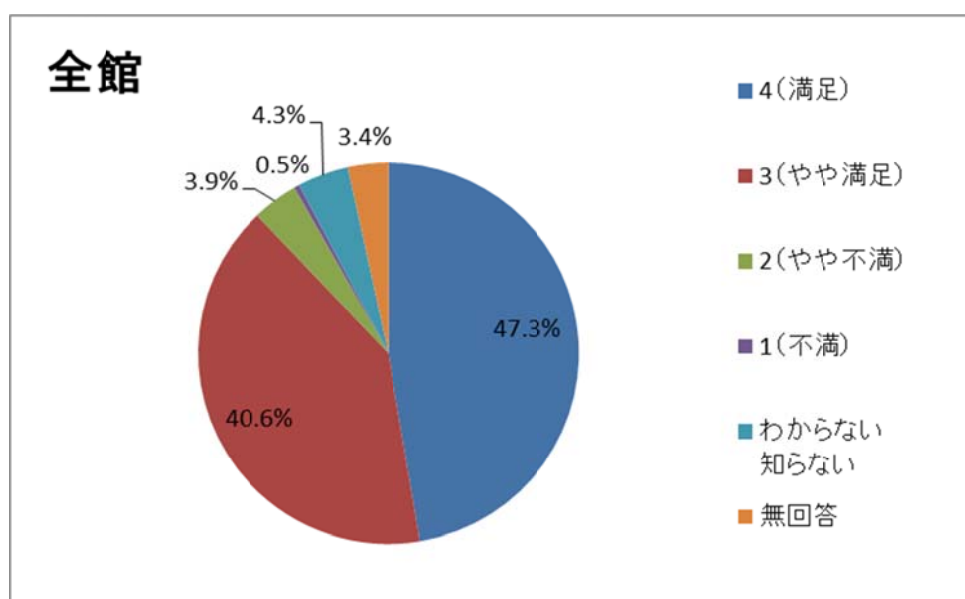


Q14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

<表 14> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	38.9%	43.0%	6.1%	0.9%	7.1%	4.0%	804
東灘	50.8%	40.2%	2.5%	0.2%	4.0%	2.3%	642
灘	44.0%	41.8%	5.7%	0.0%	4.0%	4.5%	600
三宮	44.7%	41.3%	4.6%	0.5%	4.1%	4.8%	651
兵庫	50.3%	37.9%	3.2%	0.6%	4.4%	3.6%	499
北	47.9%	42.0%	1.5%	0.9%	5.6%	2.1%	338
北神	61.1%	31.7%	1.4%	0.0%	3.1%	2.8%	360
新長田	45.6%	39.7%	5.2%	0.3%	4.6%	4.6%	305
須磨	56.8%	36.4%	2.1%	0.4%	2.1%	2.1%	280
垂水	45.5%	42.0%	3.5%	0.9%	4.8%	3.3%	769
西	48.6%	42.4%	3.9%	0.1%	2.1%	2.8%	714
全館	47.3%	40.6%	3.9%	0.5%	4.3%	3.4%	5,962

<図 14> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である (%)

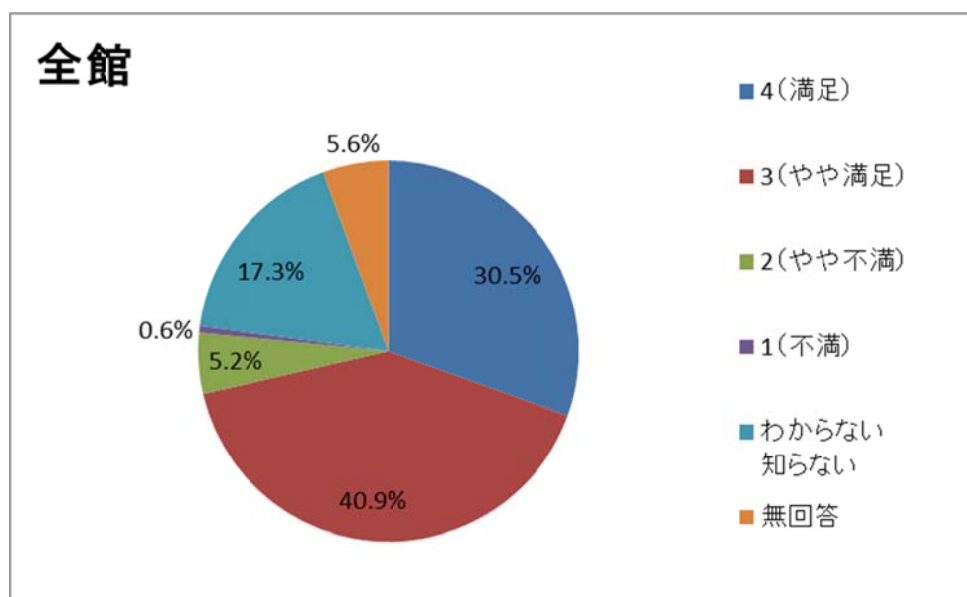


Q15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明はわかりやすい

＜表 15＞職員の説明はわかりやすい

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	26.4%	42.0%	6.3%	0.9%	18.5%	5.8%	804
東灘	30.7%	39.6%	3.4%	0.8%	20.7%	4.8%	642
灘	28.5%	40.3%	6.8%	0.3%	16.5%	7.5%	600
三宮	27.8%	40.1%	7.2%	0.5%	18.1%	6.3%	651
兵庫	31.1%	39.1%	3.4%	0.8%	20.0%	5.6%	499
北	30.8%	37.0%	4.7%	0.6%	21.6%	5.3%	338
北神	42.8%	33.6%	2.5%	0.3%	17.2%	3.6%	360
新長田	29.8%	40.0%	3.9%	0.0%	19.7%	6.6%	305
須磨	38.9%	42.1%	5.0%	0.7%	8.6%	4.6%	280
垂水	31.1%	43.0%	6.0%	0.7%	14.6%	4.7%	769
西	28.9%	46.2%	4.6%	0.4%	14.3%	5.6%	714
全館	30.5%	40.9%	5.2%	0.6%	17.3%	5.6%	5,962

＜図 15＞職員の説明はわかりやすい (%)

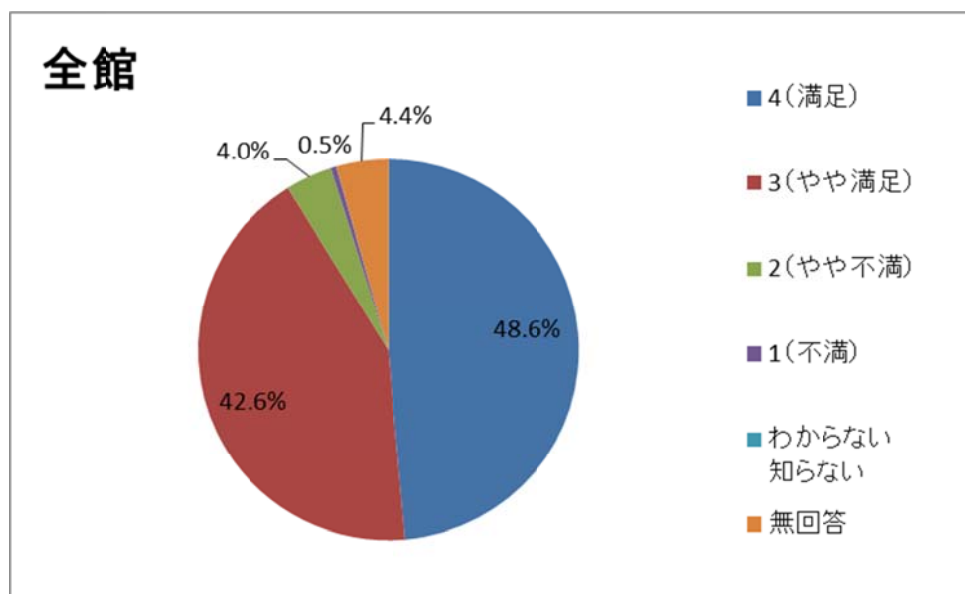


Q16. 図書館は役に立ちましたか（図書館を利用した成果はありましたか）

<表 16> 図書館は役に立った

館名	4 (満足)	3 (やや満足)	2 (やや不満)	1 (不満)	わからない 知らない	無回答	計(人)
中央	52.4%	37.9%	3.0%	0.9%	0.1%	5.7%	804
東灘	51.9%	42.2%	3.7%	0.2%	0.0%	2.0%	642
灘	46.5%	42.2%	4.0%	0.3%	0.0%	7.0%	600
三宮	47.2%	42.9%	4.5%	0.3%	0.0%	5.2%	651
兵庫	49.3%	42.1%	3.0%	0.6%	0.0%	5.0%	499
北	47.9%	42.9%	5.0%	0.6%	0.0%	3.6%	338
北神	59.7%	33.6%	3.1%	1.1%	0.0%	2.5%	360
新長田	44.9%	46.6%	3.3%	0.0%	0.0%	5.2%	305
須磨	53.6%	38.6%	2.9%	0.7%	0.0%	4.3%	280
垂水	43.8%	46.8%	5.1%	0.1%	0.0%	4.2%	769
西	43.3%	48.2%	4.9%	0.6%	0.0%	3.1%	714
全館	48.6%	42.6%	4.0%	0.5%	0.0%	4.4%	5,962

<図 16> 図書館は役に立った (%)



(3) Q9～Q16 の図書館別の満足度平均点

Q9～Q16 について、図書館ごとに平均点を出しました。

- ・各点数に、それぞれの選択肢ごとの回答人数をかける。
- ・それらの集計を、回答した人数の合計で割る。
- ・「わからない・知らない」や「無回答」は0点とし、回答した人数には入れない。

(計算式) a, b, c, d は、各選択肢ごとの回答人数

$$\frac{4 \text{ 点} \times a + 3 \text{ 点} \times b + 2 \text{ 点} \times c + 1 \text{ 点} \times d}{a + b + c + d}$$

<表 17> 館別満足度一覧

	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	垂水	西	全館
Q9読みたい本	3.23	2.88	2.79	2.73	2.91	2.74	2.82	2.8	2.88	2.74	2.74	2.85
Q10探しやすさ	3.14	2.99	2.93	2.85	3.05	2.94	2.99	2.99	3.05	2.88	2.89	2.97
Q11調べ物	3.26	2.85	2.81	2.76	2.94	2.77	2.9	2.86	2.87	2.76	2.82	2.89
Q12行事	2.92	2.88	2.8	2.69	2.93	2.74	3.01	2.84	2.97	2.72	2.84	2.84
Q13尋ねやすさ	3.2	3.36	3.27	3.26	3.36	3.35	3.52	3.4	3.48	3.29	3.34	3.32
Q14応接	3.35	3.51	3.42	3.43	3.5	3.48	3.63	3.44	3.56	3.44	3.47	3.46
Q15説明	3.24	3.35	3.28	3.26	3.35	3.34	3.5	3.35	3.37	3.29	3.29	3.31
Q16利用成果	3.51	3.49	3.45	3.44	3.47	3.43	3.56	3.44	3.51	3.4	3.38	3.46

※4段階評価の平均（4：満足、3：やや満足、2：やや不満、1：不満）

(1) 概要

内訳は以下のとおりです。

①資料について . . . 350 件

本が少ない、雑誌が少ない、新聞が足りない、新刊が少ない(※1)、読みたい本がない、専門書が少ない、本が汚い、人気がある本はたくさん買ってほしい、人気がある本でも大量に買う必要はない、他

②施設・設備について . . . 203 件

座席が少ない、スペースが狭い、自習席がほしい、飲食場所、駐車場、空調、照明、匂い、他

③図書館のサービスについて . . . 273 件

予約の本がなかなか来ない (※2)、予約の上限冊数を増やしてほしい (※3)、本が探しにくい、自動貸出機のエラーが多い、借りた本の履歴を知りたい、行事を工夫してほしい、他

④職員の応対について・・・・・・・・・・39件

声が小さい、親切でない、混んでいる時の対応について、他

⑤利用者マナーについて . . . 74 件

携帯電話、大きな声、居眠り、本への書き込み、新聞の独占、荷物を置いての離席、他

⑥図書館全体の運営や立地について・・・75件

開館日・開館時間を増やしてほしい、全館で同じ曜日に休まないでほしい、図書館を増やしてほしい、現在の場所から移転しないでほしい（三宮等）、他

⑦図書館や職員への感謝やお褒め、激励など・・・360件

対応が親切・丁寧、ネット予約が便利、駅から近くてよい、遅くまで開いていて便利、今後も利用したい、他

⑧その他 . . . 159 件

上記のいずれにもあてはまらないもの

古書を引き取ってほしい、初めて利用した、特に不満はない、他

(2) 多くいただいたご意見について

(※1) ご意見1 新刊が少ない、本が古い。

図書館の資料収集は、新刊図書を中心に、選書会議で選択・決定しております。市立図書館全体では昨年度、10万冊以上の本を受入れいたしました。新たに購入した図書9万冊のほか、市民の方からのご寄贈の図書1万冊を活用させていただいたものです。また図書館では時間の経過により内容が古くなった本や利用がなくなった本、あるいは汚損・破損のある本は除架又は買い直しすることで蔵書の更新を図っています。しかしながら、新しい図書は貸出中のものも多く、全体的には新刊図書の印象が薄いかもしれません。今後とも図書館の蔵書が魅力的なものとなるよう資料の充実に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

(※2) ご意見2 予約しても本がなかなか来ない。もっと複本を購入してほしい。

ご利用の皆様は早く本を提供することは大切ですが、ベストセラー等の複本購入について様々な議論があります。今回のアンケートにおきましても「人気本を数多く入れてほしい」「予約本の待ち日数が長すぎる」というご意見とともに「ベストセラー本や流行の本に偏らないバランスのとれた本の収蔵を望みます」「本の選択がベストセラー寄りだと思います」とのご意見をいただいています。神戸市立図書館協議会においてもこれまでご協議をいただいております、その協議内容を踏まえ、市立図書館では複本購入について、運用指針を定めています。人気があり、予約の多い本であっても購入できる冊数には限りがあります。予約など市民の皆様の直接的なご要望にお応えするとともに、社会的な動向・地域の実情に応じた幅広い分野の収集を図っておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

(※3) ご意見3 予約の上限冊数を増やしてほしい。

少しでも早く予約図書をお届けできるよう平成28年6月から、予約の上限冊数を設定いたしました。インターネットによる予約の上限は20冊でしたが、窓口でお受けする予約カードの受付には上限がないことが予約図書の提供に時間がかかる一要因となっていたこと、また公平に予約サービスをご利用いただくため、合計20冊までとさせていただきます。

予約冊数の上限につきましては、平成27年度に館内に検討会を設け、様々な角度から検討を重ね、政令市の動向につきましてもアンケート調査を実施し、15の自治体から回答を得ました。上限が20冊以上の図書館は2館のみで、上限は貸出冊数と同数としている図書館が多いのですが、当館ではインターネットによる予約の上限が20冊であることをから、上限は20冊までとの結論に達しました。平成19年1月のインターネットによる予約サービスを開始した当初から、上限は20冊でしたが、当時はまだご利用いただいている方が少なかったため借りられる冊数の2倍の20冊に設定いたしました。また現在の1人あたりの予約件数を調べますと、9割以上の方が20冊以内ですので、現在でもおおよそ妥当な冊数であると考えています。限られた図書を多くの皆様にご利用いただくため、当面、予約冊数の上限を増やす予定はございません。悪しからずご了承くださいますようお願いいたします。

平成28年度 図書館ご利用の皆様へのアンケート

いつもご利用いただきありがとうございます。お手数ですが、今後のサービス向上に役立てるため、ご協力をお願いいたします。

【 あなたご自身についてお聞かせください 】 （あてはまる選択肢に○をつけてください）

Q 1. ①男性 ②女性

Q 2. ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

Q 3. お住まいは ①東灘区 ②灘区 ③中央区 ④兵庫区 ⑤北区 ⑥長田区 ⑦須磨区
⑧垂水区 ⑨西区 ⑩芦屋市 ⑪西宮市 ⑫宝塚市 ⑬三田市 ⑭三木市
⑮稲美町 ⑯明石市 ⑰淡路市 ⑱その他/兵庫県内 ⑲兵庫県外

Q 4. 主に従事していること(お仕事)は

①会社員・公務員 ②自営 ③アルバイト・パート ④家事専業 ⑤学生
⑥無職 ⑦その他

Q 5. 本日は、どのような目的で来館されましたか。 **主なものを一つ**お選びください。

①予約本(雑誌)の受取りのため ②読みたいものを探して借りるため ③本(雑誌)の返却のため
④本や雑誌・新聞を読むため ⑤調べ物をするため ⑥その他()

Q 6. どれくらいの頻度で図書館にこられますか。

①ほぼ毎日 ②2～3日に1回 ③週1回 ④2週に1回 ⑤月に1回 ⑥年に数回 ⑦初めて

Q 7. 図書館には、どのくらいの時間滞在されることが多いですか。 **一つ**お選びください。

① 15分未満 ② 15分から30分未満 ③ 30分から1時間未満 ④ 1時間から3時間 ⑤ 3時間以上

Q 8. 自動貸出機を使ったことがありますか。

① 使ったことがある ② 使ったことはない

※市立図書館では、カウンターの混雑解消や待ち時間の短縮をめざし、ICタグを活用した自動貸出機を全館に導入しました。ご予約の本以外の貸出手続きは、ご自身でできるようになりました。

【 図書館サービスについておたずねします 】 （4段階評価で、あてはまる数字に○をつけてください）

(質問について「よく知らない」とお感じの場合は、「わからない、知らない」に○をつけてください)

Q 9. この図書館には、読みたい本がある	満足 4	やや満足 3	やや不満 2	不満 1	わからない 知らない
Q 10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 11. この図書館は、調べ物に役立つ	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 12. この図書館の展示や行事は、興味や関心を引く	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 13. この図書館の職員に、声をかけやすい(たずねやすい)	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明は、わかりやすい	4	3	2	1	わからない 知らない
Q 16. 図書館は役に立ちましたか (図書館を利用した成果はありましたか)	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	

【図書館へのご意見をお書きください】