

長崎市立図書館 平成25年度 来館者アンケート集計結果

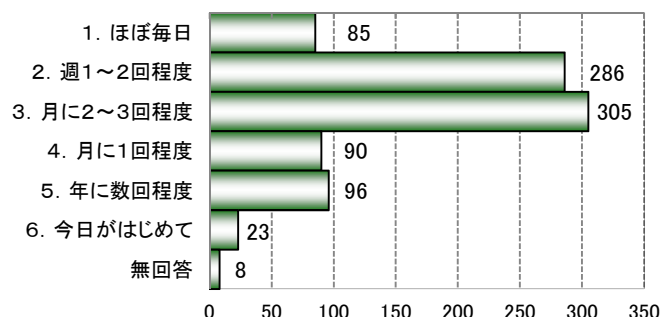
<概要>

実施期間：平成25年11月20日（水）～11月24日（日）
 調査対象：中学生以上の来館者（小学生以下の回答は無効）
 実施方法：・正面玄関および1階、2階フロアにて利用者にアンケート用紙を直接配布
 ・クロスロードにアンケート用紙を設置し、来館者が自由にとって回答
 配布枚数：1000枚
 配布時間：朝・昼・夕方の3回
 回収方法：1階・2階フロア出入口に回収箱を設置し、記入後に利用者が投函
 回収枚数：895枚（うち無効2枚） 有効回答数 893枚
 回収率：89.3%

A. 図書館の利用について、おたずねします。

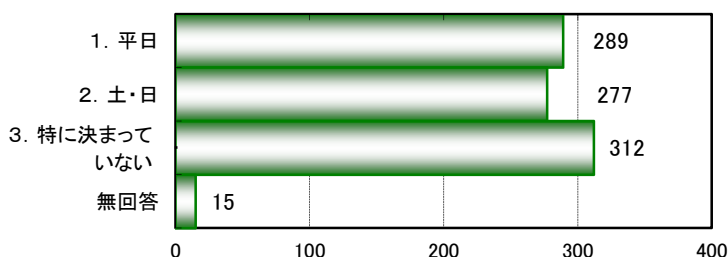
1. あなたは図書館をどれくらいの頻度で利用していますか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. ほぼ毎日	85	9.5%
2. 週1～2回程度	286	32.0%
3. 月に2～3回程度	305	34.2%
4. 月に1回程度	90	10.1%
5. 年に数回程度	96	10.8%
6. 今日がはじめて	23	2.6%
無回答	8	0.9%
全体	893	100.0%



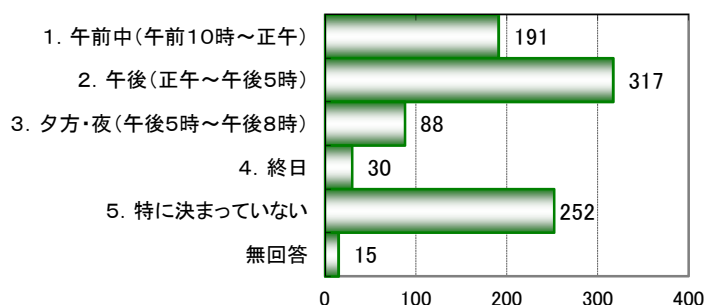
2. あなたが図書館を利用する曜日はいつが多いですか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. 平日	289	32.4%
2. 土・日	277	31.0%
3. 特に決まっていない	312	34.9%
無回答	15	1.7%
全体	893	100.0%



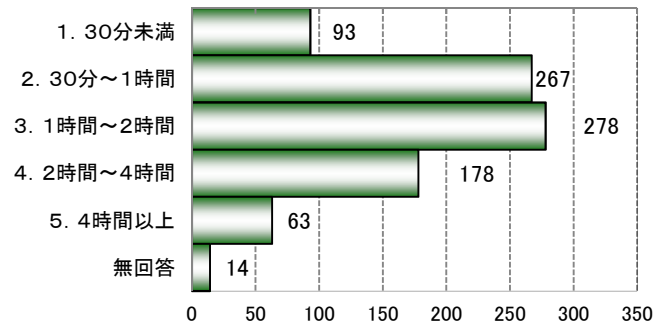
3. あなたが図書館を利用する時間帯は主にいつ頃ですか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. 午前中(午前10時～正午)	191	21.4%
2. 午後(正午～午後5時)	317	35.5%
3. 夕方・夜(午後5時～午後8時)	88	9.9%
4. 終日	30	3.4%
5. 特に決まっていない	252	28.2%
無回答	15	1.7%
全体	893	100.0%



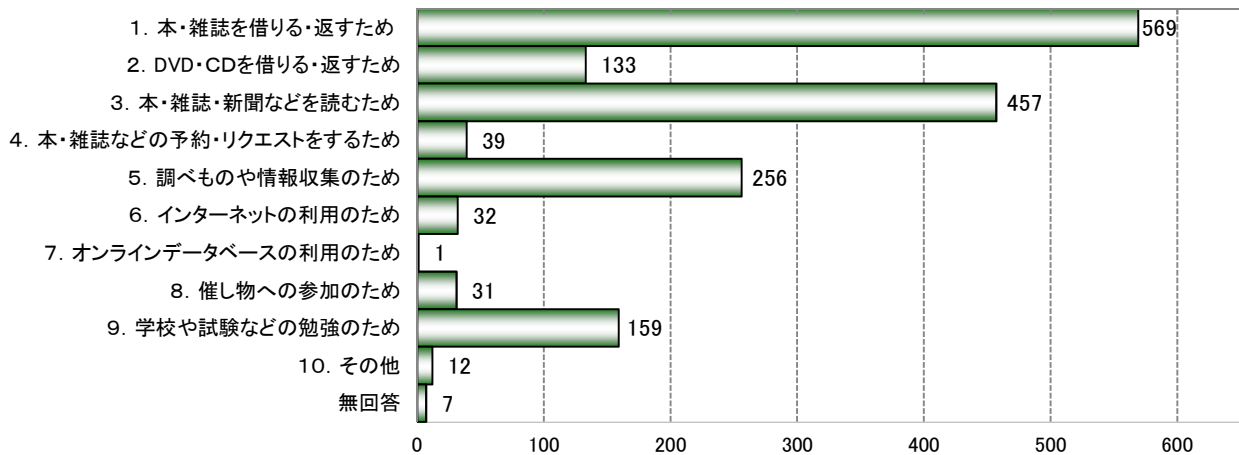
4. あなたは来館1回につきどのくらいの時間滞在していますか。(1つ選択)

	回答数	回答率
1. 30分未満	93	10.4%
2. 30分～1時間	267	29.9%
3. 1時間～2時間	278	31.1%
4. 2時間～4時間	178	19.9%
5. 4時間以上	63	7.1%
無回答	14	1.6%
全体	893	100.0%



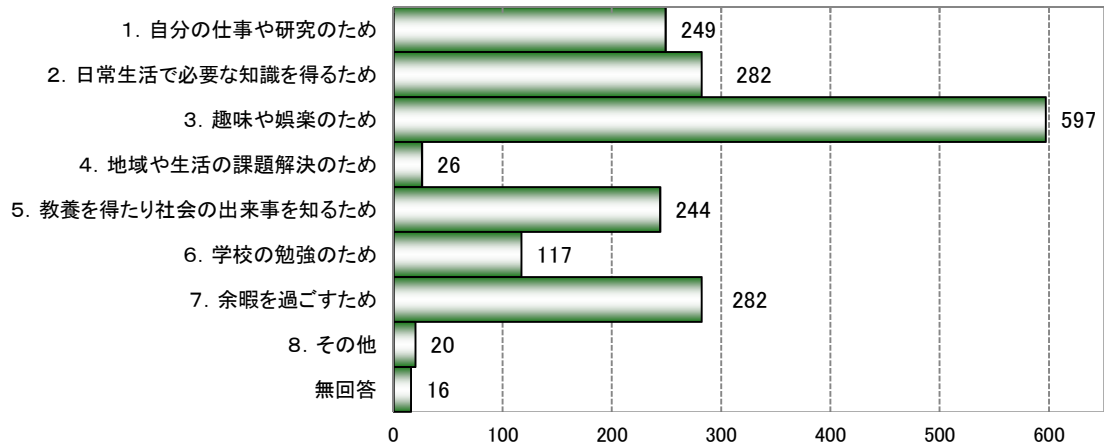
5. あなたが普段図書館に来られる主な目的は何ですか。(当てはまるもの複数選択可)

	回答数	回答率
1. 本・雑誌を借りる・返すため	569	33.5%
2. DVD・CDを借りる・返すため	133	7.8%
3. 本・雑誌・新聞などを読むため	457	26.9%
4. 本・雑誌などの予約・リクエストをするため	39	2.3%
5. 調べものや情報収集のため	256	15.1%
6. インターネットの利用のため	32	1.9%
7. オンラインデータベースの利用のため	1	0.1%
8. 催し物への参加のため	31	1.8%
9. 学校や試験などの勉強のため	159	9.4%
10. その他	12	0.7%
無回答	7	0.4%
全体	1696	100.0%



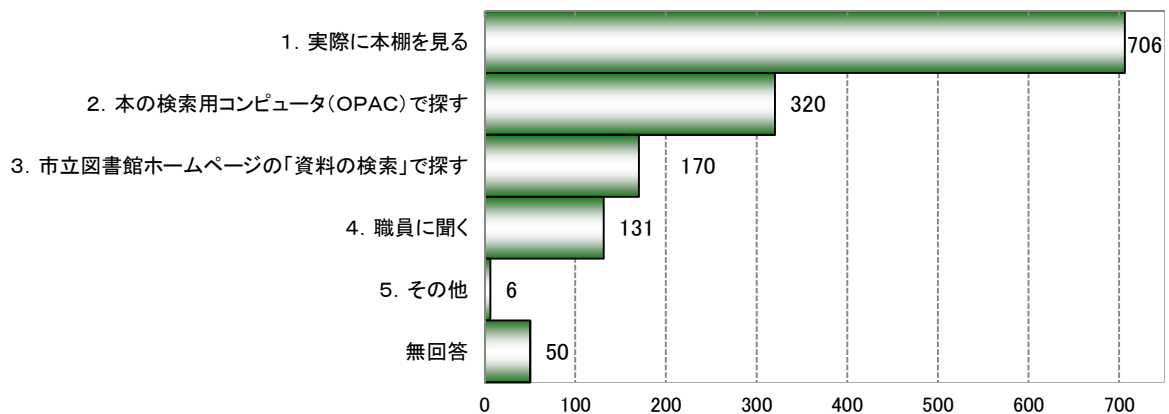
6. 図書館の資料(本、雑誌、CDなど)を利用するのはどのような目的からですか。(当てはまるもの複数選択可)

	回答数	回答率
1. 自分の仕事や研究のため	249	13.6%
2. 日常生活に必要な知識を得るため	282	15.4%
3. 趣味や娯楽のため	597	32.6%
4. 地域や生活の課題解決のため	26	1.4%
5. 教養を得たり社会の出来事を知るため	244	13.3%
6. 学校の勉強のため	117	6.4%
7. 余暇を過ごすため	282	15.4%
8. その他	20	1.1%
無回答	16	0.9%
全体	1833	100.0%



7. あなたは普段、必要とする資料(本・雑誌・CDなど)を探すとき、どうしていますか。(当てはまるもの複数選択可)

	回答数	回答率
1. 実際に本棚を見る	706	51.0%
2. 本の検索用コンピュータ(OPAC)で探す	320	23.1%
3. 市立図書館ホームページの「資料の検索」で探す	170	12.3%
4. 職員に聞く	131	9.5%
5. その他	6	0.4%
無回答	50	3.6%
全体	1383	100.0%



B. 図書館に対する満足度について、おたずねします。

1. あなたは図書館の資料(本・雑誌・CDなど)、また図書館の利用に関してどの程度満足していますか。
(各項目につき1つずつ選択)

・本・雑誌・新聞などの充実度

	回答数	回答率
満足	301	33.7%
どちらかといえば満足	271	30.3%
普通	215	24.1%
どちらかといえば不満	34	3.8%
不満	7	0.8%
無回答	65	7.3%
全体	893	100.0%

・DVD・CDなど視聴覚資料の充実度

	回答数	回答率
満足	110	12.3%
どちらかといえば満足	121	13.5%
普通	339	38.0%
どちらかといえば不満	89	10.0%
不満	17	1.9%
無回答	217	24.3%
全体	893	100.0%

・調べもの用資料・地域資料・ビジネス資料
の充実度

	回答数	回答率
満足	158	17.7%
どちらかといえば満足	193	21.6%
普通	330	37.0%
どちらかといえば不満	40	4.5%
不満	8	0.9%
無回答	164	18.4%
全体	893	100.0%

・開館時間

	回答数	回答率
満足	293	32.8%
どちらかといえば満足	169	18.9%
普通	219	24.5%
どちらかといえば不満	74	8.3%
不満	32	3.6%
無回答	106	11.9%
全体	893	100.0%

・休館日

	回答数	回答率
満足	280	31.4%
どちらかといえば満足	160	17.9%
普通	294	32.9%
どちらかといえば不満	49	5.5%
不満	27	3.0%
無回答	83	9.3%
全体	893	100.0%

・貸出冊数

	回答数	回答率
満足	300	33.6%
どちらかといえば満足	176	19.7%
普通	267	29.9%
どちらかといえば不満	26	2.9%
不満	15	1.7%
無回答	109	12.2%
全体	893	100.0%

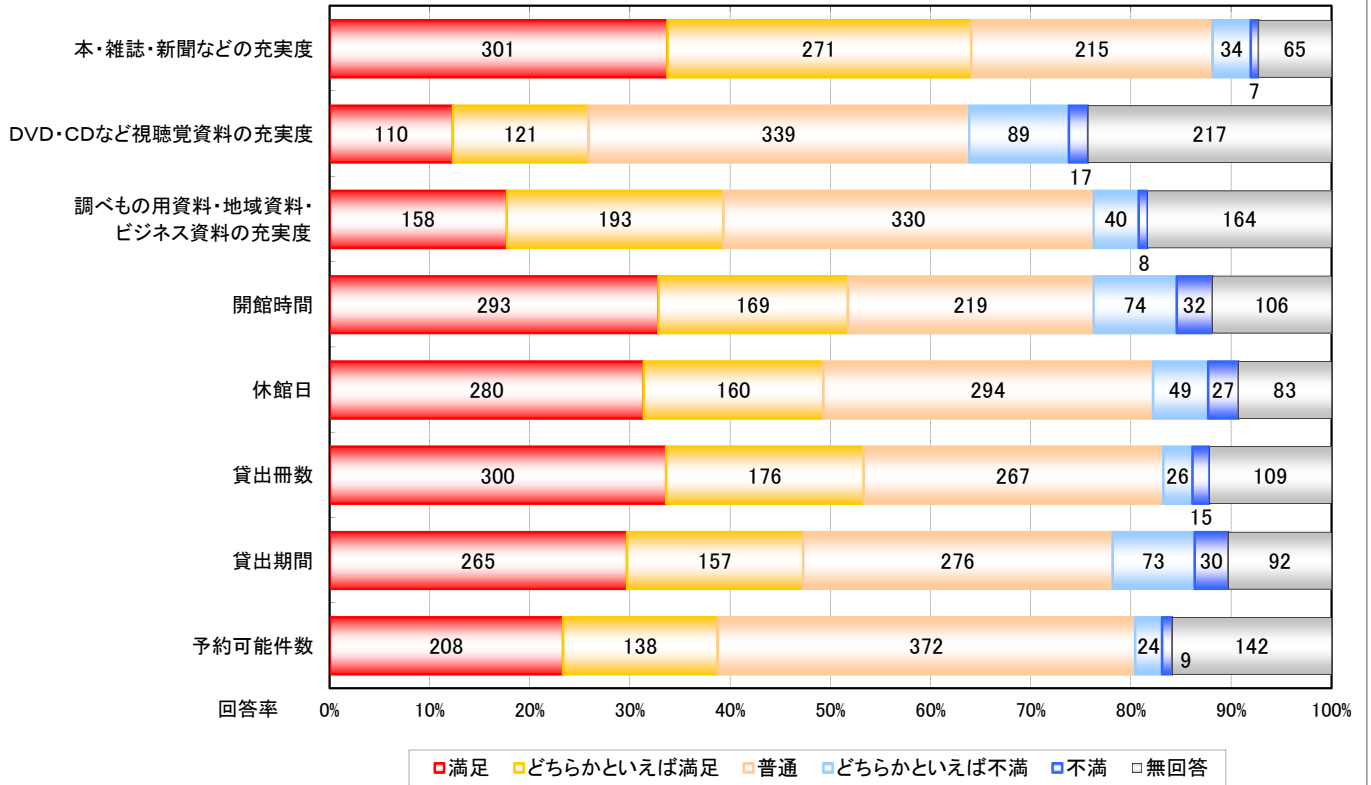
・貸出期間

	回答数	回答率
満足	265	29.7%
どちらかといえば満足	157	17.6%
普通	276	30.9%
どちらかといえば不満	73	8.2%
不満	30	3.4%
無回答	92	10.3%
全体	893	100.0%

・予約可能件数

	回答数	回答率
満足	208	23.3%
どちらかといえば満足	138	15.5%
普通	372	41.7%
どちらかといえば不満	24	2.7%
不満	9	1.0%
無回答	142	15.9%
全体	893	100.0%

図書館の資料・利用に関する満足度



2. あなたは職員の対応に関してどの程度満足していますか。(各項目につき1つずつ選択)

・カウンターの対応

	回答数	回答率
満足	405	45.4%
どちらかといえば満足	219	24.5%
普通	196	21.9%
どちらかといえば不満	12	1.3%
不満	6	0.7%
無回答	55	6.2%
全体	893	100.0%

・挨拶や声かけ

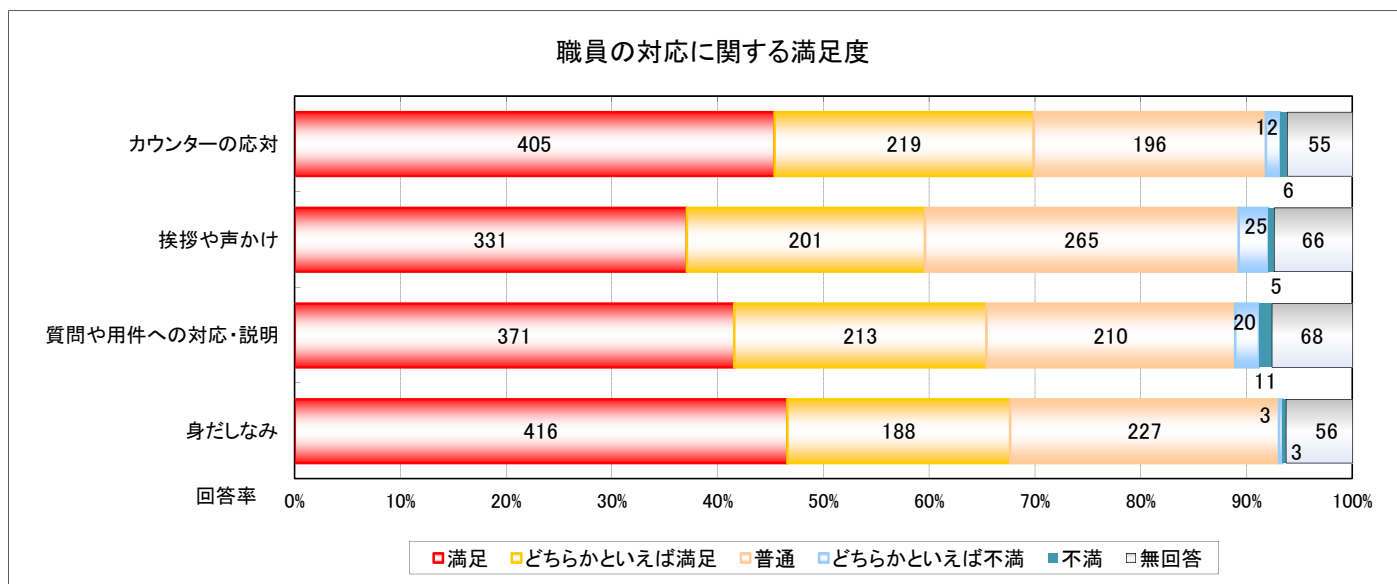
	回答数	回答率
満足	331	37.1%
どちらかといえば満足	201	22.5%
普通	265	29.7%
どちらかといえば不満	25	2.8%
不満	5	0.6%
無回答	66	7.4%
全体	893	100.0%

・質問や用件への対応・説明

	回答数	回答率
満足	371	41.5%
どちらかといえば満足	213	23.9%
普通	210	23.5%
どちらかといえば不満	20	2.2%
不満	11	1.2%
無回答	68	7.6%
全体	893	100.0%

・身だしなみ

	回答数	回答率
満足	416	46.6%
どちらかといえば満足	188	21.1%
普通	227	25.4%
どちらかといえば不満	3	0.3%
不満	3	0.3%
無回答	56	6.3%
全体	893	100.0%



3. あなたは図書館の設備についてどの程度満足していますか。(各項目につき1つずつ選択)

・資料は見やすく配置・整頓されているか

	回答数	回答率
満足	326	36.5%
どちらかといえば満足	255	28.6%
普通	222	24.9%
どちらかといえば不満	26	2.9%
不満	4	0.4%
無回答	60	6.7%
全体	893	100.0%

・資料の探しやすさ

	回答数	回答率
満足	245	27.4%
どちらかといえば満足	238	26.7%
普通	257	28.8%
どちらかといえば不満	53	5.9%
不満	11	1.2%
無回答	89	10.0%
全体	893	100.0%

・本の検索用コンピュータ(OPAC)の数、配置

	回答数	回答率
満足	229	25.6%
どちらかといえば満足	218	24.4%
普通	272	30.5%
どちらかといえば不満	35	3.9%
不満	12	1.3%
無回答	127	14.2%
全体	893	100.0%

・館内の清潔感

	回答数	回答率
満足	425	47.6%
どちらかといえば満足	246	27.5%
普通	153	17.1%
どちらかといえば不満	7	0.8%
不満	3	0.3%
無回答	59	6.6%
全体	893	100.0%

・館内の空調

	回答数	回答率
満足	342	38.3%
どちらかといえば満足	247	27.7%
普通	190	21.3%
どちらかといえば不満	47	5.3%
不満	15	1.7%
無回答	52	5.8%
全体	893	100.0%

・館内の照明

	回答数	回答率
満足	392	43.9%
どちらかといえば満足	235	26.3%
普通	190	21.3%
どちらかといえば不満	11	1.2%
不満	5	0.6%
無回答	60	6.7%
全体	893	100.0%

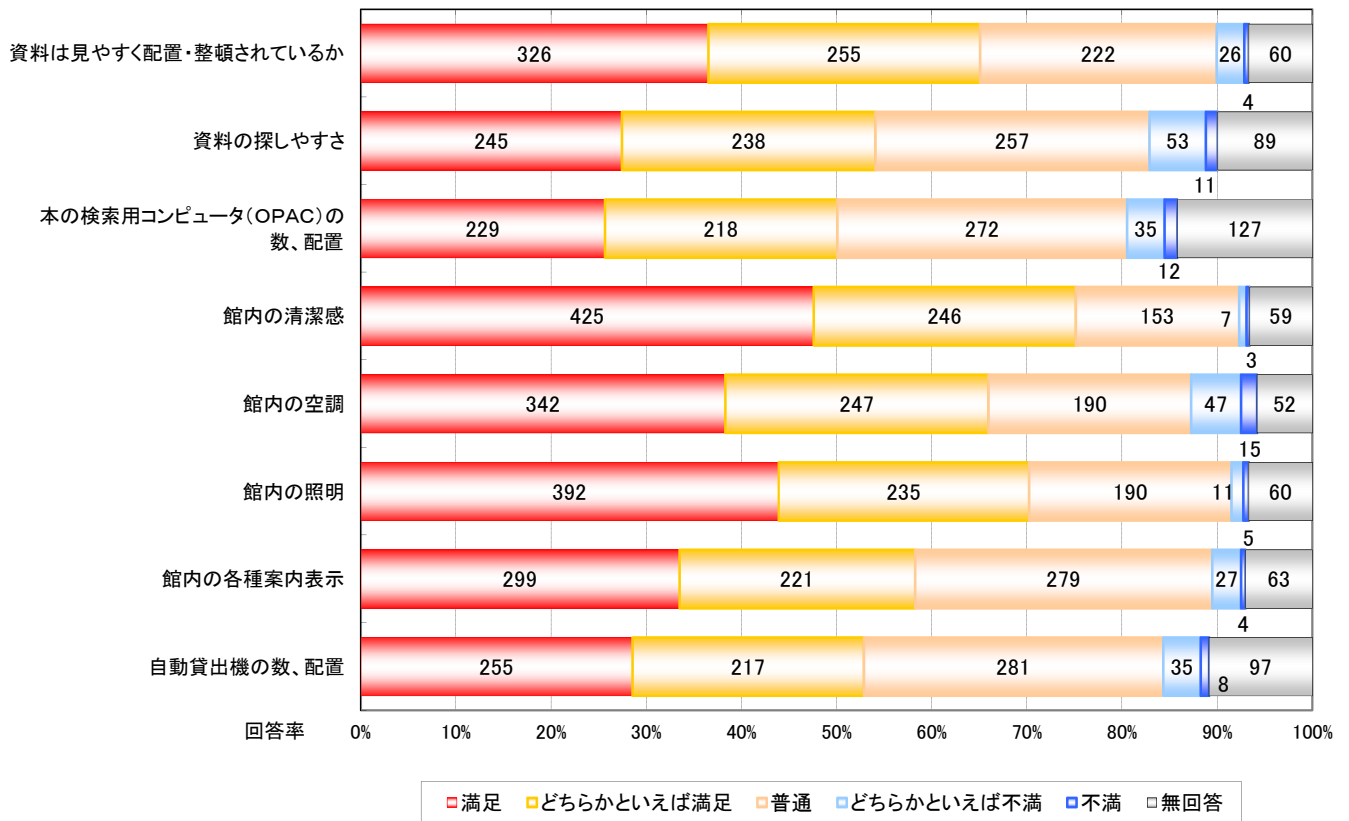
・館内の各種案内表示

	回答数	回答率
満足	299	33.5%
どちらかといえば満足	221	24.7%
普通	279	31.2%
どちらかといえば不満	27	3.0%
不満	4	0.4%
無回答	63	7.1%
全体	893	100.0%

・自動貸出機の数、配置

	回答数	回答率
満足	255	28.6%
どちらかといえば満足	217	24.3%
普通	281	31.5%
どちらかといえば不満	35	3.9%
不満	8	0.9%
無回答	97	10.9%
全体	893	100.0%

図書館の設備に関する満足度



4. あなたは図書館のサービスについてどの程度満足、またはご存知ですか。(各項目につき1つずつ選択)

・本の検索用コンピュータ(OPAC)での
資料検索・予約

	回答数	回答率
満足	179	20.0%
どちらかといえば満足	144	16.1%
普通	224	25.1%
どちらかといえば不満	19	2.1%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことはない	172	19.3%
知らなかった	41	4.6%
無回答	109	12.2%
全体	893	100.0%

・ホームページでの資料検索・予約

	回答数	回答率
満足	145	16.2%
どちらかといえば満足	100	11.2%
普通	194	21.7%
どちらかといえば不満	17	1.9%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことはない	187	20.9%
知らなかった	107	12.0%
無回答	138	15.5%
全体	893	100.0%

・予約・リクエストサービス

	回答数	回答率
満足	143	16.0%
どちらかといえば満足	98	11.0%
普通	202	22.6%
どちらかといえば不満	15	1.7%
不満	12	1.3%
知っているが利用したことはない	229	25.6%
知らなかった	68	7.6%
無回答	126	14.1%
全体	893	100.0%

・レファレンスサービス(調べもの相談)

	回答数	回答率
満足	108	12.1%
どちらかといえば満足	76	8.5%
普通	181	20.3%
どちらかといえば不満	10	1.1%
不満	4	0.4%
知っているが利用したことはない	219	24.5%
知らなかった	144	16.1%
無回答	151	16.9%
全体	893	100.0%

・相互貸借(図書館にない資料を他の図書館
から取り寄せて提供するサービス)

	回答数	回答率
満足	139	15.6%
どちらかといえば満足	94	10.5%
普通	177	19.8%
どちらかといえば不満	10	1.1%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことはない	219	24.5%
知らなかった	121	13.5%
無回答	128	14.3%
全体	893	100.0%

・インターネット用パソコン利用サービス

	回答数	回答率
満足	106	11.9%
どちらかといえば満足	78	8.7%
普通	177	19.8%
どちらかといえば不満	11	1.2%
不満	10	1.1%
知っているが利用したことはない	267	29.9%
知らなかった	107	12.0%
無回答	137	15.3%
全体	893	100.0%

・オンラインデータベース提供サービス

	回答数	回答率
満足	83	9.3%
どちらかといえば満足	59	6.6%
普通	174	19.5%
どちらかといえば不満	8	0.9%
不満	3	0.3%
知っているが利用したことはない	239	26.8%
知らなかった	184	20.6%
無回答	143	16.0%
全体	893	100.0%

・複写(コピー)サービス

	回答数	回答率
満足	104	11.6%
どちらかといえば満足	59	6.6%
普通	191	21.4%
どちらかといえば不満	28	3.1%
不満	18	2.0%
知っているが利用したことはない	237	26.5%
知らなかった	117	13.1%
無回答	139	15.6%
全体	893	100.0%

・公民館・ふれあいセンター等図書室の利用

	回答数	回答率
満足	128	14.3%
どちらかといえば満足	81	9.1%
普通	225	25.2%
どちらかといえば不満	7	0.8%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことはない	206	23.1%
知らなかった	112	12.5%
無回答	129	14.4%
全体	893	100.0%

・からだの不自由な人へのサービス
(点字図書、対面朗読など)

	回答数	回答率
満足	72	8.1%
どちらかといえば満足	53	5.9%
普通	157	17.6%
どちらかといえば不満	3	0.3%
不満	3	0.3%
知っているが利用したことはない	262	29.3%
知らなかった	189	21.2%
無回答	154	17.2%
全体	893	100.0%

・一般向け行事(講演会、映画会など)

	回答数	回答率
満足	83	9.3%
どちらかといえば満足	91	10.2%
普通	170	19.0%
どちらかといえば不満	10	1.1%
不満	7	0.8%
知っているが利用したことはない	298	33.4%
知らなかった	100	11.2%
無回答	134	15.0%
全体	893	100.0%

・児童向け行事(おはなし会、映画会など)

	回答数	回答率
満足	82	9.2%
どちらかといえば満足	54	6.0%
普通	157	17.6%
どちらかといえば不満	3	0.3%
不満	3	0.3%
知っているが利用したことはない	326	36.5%
知らなかった	106	11.9%
無回答	162	18.1%
全体	893	100.0%

・1階、2階での特集展示

	回答数	回答率
満足	111	12.4%
どちらかといえば満足	102	11.4%
普通	243	27.2%
どちらかといえば不満	9	1.0%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことはない	199	22.3%
知らなかった	88	9.9%
無回答	136	15.2%
全体	893	100.0%

・広報紙

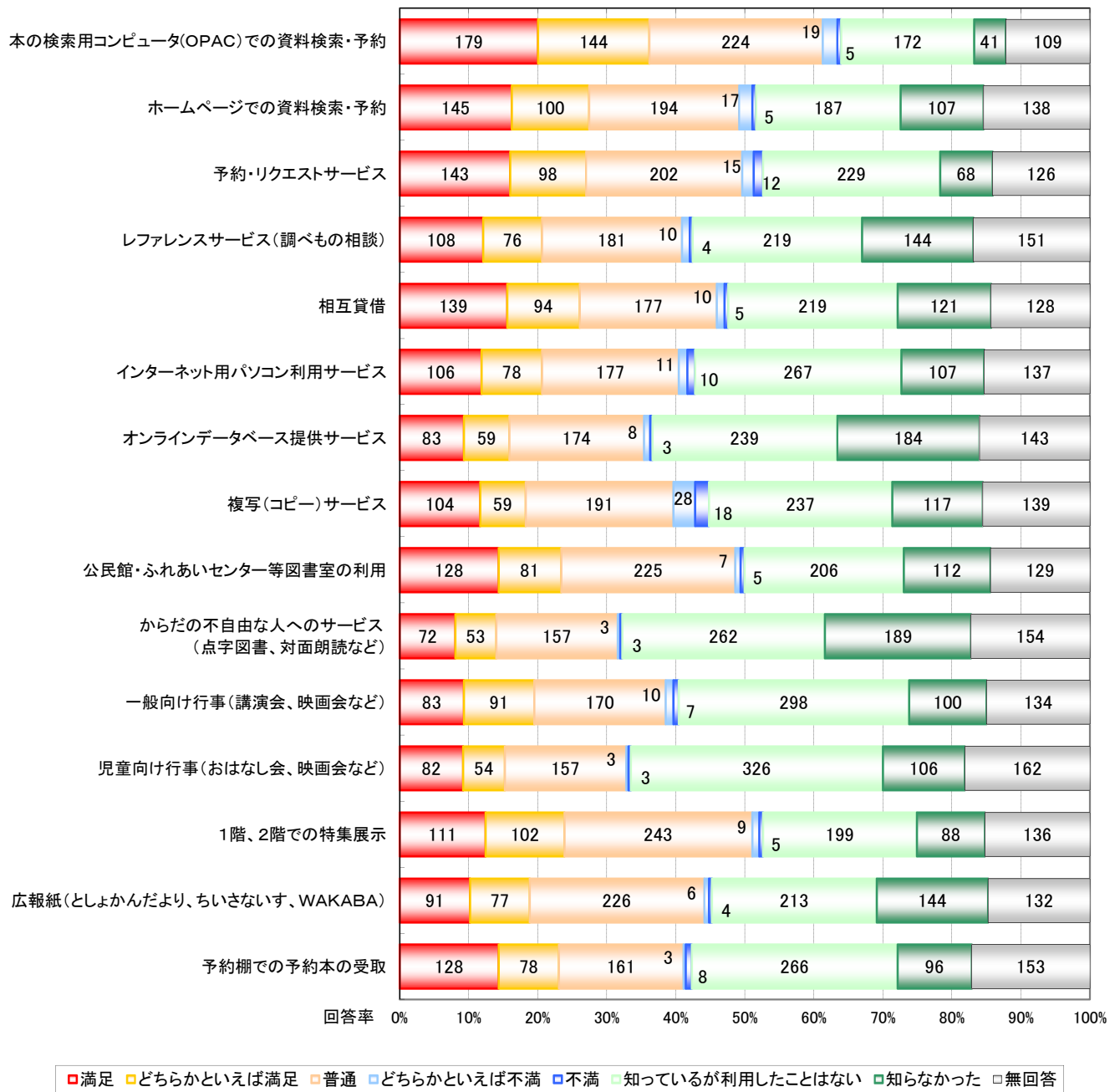
(としょかんだより、ちいさないす、WAKABA)

	回答数	回答率
満足	91	10.2%
どちらかといえば満足	77	8.6%
普通	226	25.3%
どちらかといえば不満	6	0.7%
不満	4	0.4%
知っているが利用したことはない	213	23.9%
知らなかった	144	16.1%
無回答	132	14.8%
全体	893	100.0%

・予約棚での予約本の受取

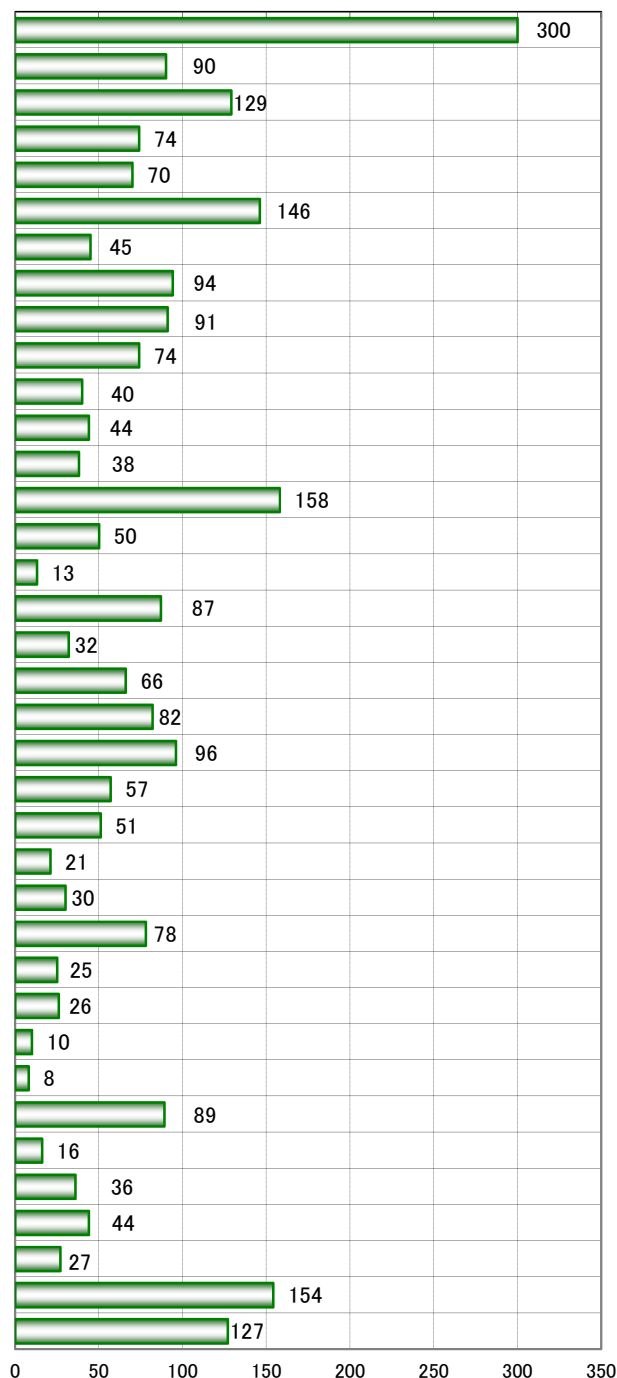
	回答数	回答率
満足	128	14.3%
どちらかといえば満足	78	8.7%
普通	161	18.0%
どちらかといえば不満	3	0.3%
不満	8	0.9%
知っているが利用したことはない	266	29.8%
知らなかった	96	10.8%
無回答	153	17.1%
全体	893	100.0%

図書館のサービスに関する満足度



C. 図書館の資料(本・雑誌・CDなど)について、おたずねします。
 あなたは今後、どの分野の資料を充実させて欲しいと思いますか。(当てはまるもの複数選択可)

		回答数
<1階>	1-1 日本の小説・エッセイ(現代)	300
	1-2 外国の小説・エッセイ(現代)	90
	1-3 [暮らし]料理・手芸等家事	129
	1-4 [暮らし]育児・健康	74
	1-5 [暮らし]住宅・園芸・ペット	70
	1-6 [旅]旅行記・ガイドブック	146
	1-7 [趣味・娯楽]スケッチ・デザイン	45
	1-8 [趣味・娯楽]演劇・芸能・映画	94
	1-9 [趣味・娯楽]スポーツ	91
	1-10 パソコン	74
	1-11 中高生向け(ヤングアダルト)資料	40
	1-12 [児童]えほん	44
	1-13 [児童]よみもの	38
	1-14 雑誌・新聞	158
<2階>	2-1 地域・行政資料	50
	2-2 環境関係資料	13
	2-3 ビジネス関係資料	87
	2-4 外国語で書かれた資料	32
	2-5 調べもの用資料(参考図書・辞書等)	66
	2-6 [一般]哲学・心理学・宗教	82
	2-7 [一般]歴史・地理・伝記	96
	2-8 [一般]政治・法律・教育	57
	2-9 [一般]風俗・民俗・民族	51
	2-10 [一般]数学・物理学・化学	21
	2-11 [一般]科学・生物学	30
	2-12 [一般]医学・薬学	78
	2-13 [一般]建築・建設	25
	2-14 [一般]工学・機械	26
	2-15 [一般]農業・林業	10
	2-16 [一般]運輸・交通	8
	2-17 [一般]美術・写真・音楽	89
	2-18 [一般]語学(日本語)	16
	2-19 [一般]語学(諸言語)	36
	2-20 [一般]日本文学(詩歌・古典・全集)	44
	2-21 [一般]外国文学(詩歌・古典・全集)	27
	2-22 DVD	154
	2-23 CD	127



※2-4外国語で書かれた資料について特に何語ですか。

	回答数	割合
英語	11	34.4%
中国語	2	6.3%
韓国語	2	6.3%
ドイツ語	2	6.3%
フランス語	2	6.3%
スペイン語	1	3.1%
イタリア語	0	0.0%
ロシア語	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	12	37.5%
計	32	100.0%

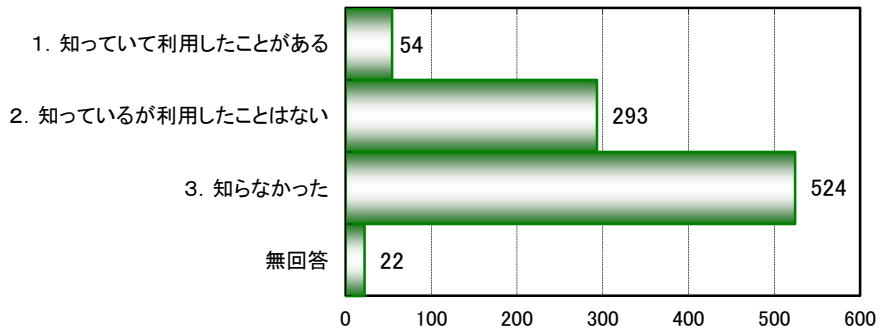
※2-19[一般]語学(諸言語)について特に何語ですか。

	回答数	割合
英語	17	47.2%
中国語	0	0.0%
韓国語	4	11.1%
ドイツ語	0	0.0%
フランス語	0	0.0%
スペイン語	1	2.8%
イタリア語	0	0.0%
ロシア語	0	0.0%
その他	3	8.3%
無回答	11	30.6%
計	36	100.0%

D. 図書館2階にある2つのコーナーについて、おたずねします。

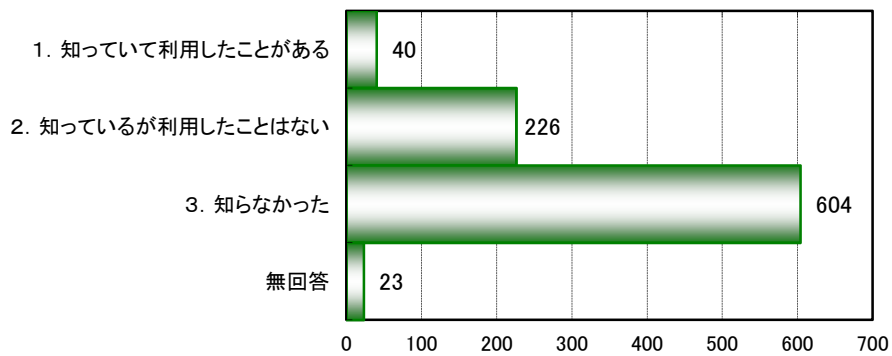
1. あなたは「がん情報コーナー」をご存知ですか。

	回答数	回答率
1. 知っていて利用したことがある	54	6.0%
2. 知っているが利用したことはない	293	32.8%
3. 知らなかった	524	58.7%
無回答	22	2.5%
全体	893	100.0%



2. あなたは「介護生活応援コーナー」をご存知ですか。

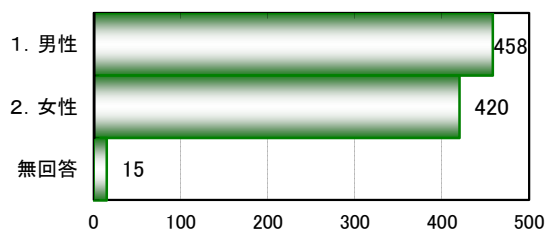
	回答数	回答率
1. 知っていて利用したことがある	40	4.5%
2. 知っているが利用したことはない	226	25.3%
3. 知らなかった	604	67.6%
無回答	23	2.6%
全体	893	100.0%



E. 最後に、あなたご自身について、おたずねします。

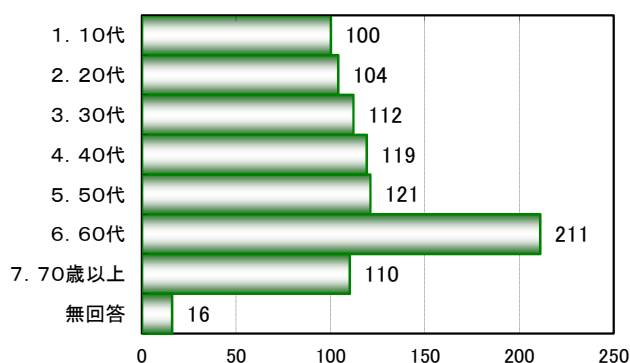
1. あなたの性別を教えてください。

	回答数	回答率
1. 男性	458	51.3%
2. 女性	420	47.0%
無回答	15	1.7%
合計	893	100.0%



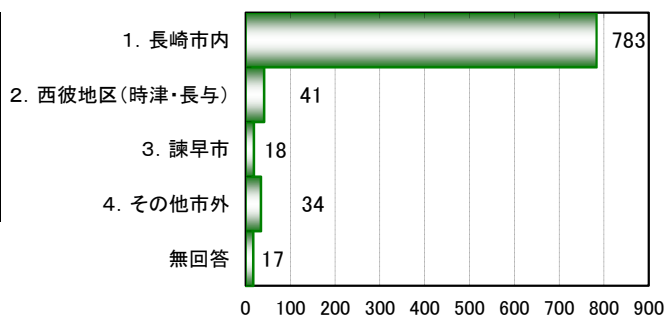
2. あなたの年齢を教えてください。

	回答数	回答率
1. 10代	100	11.2%
2. 20代	104	11.6%
3. 30代	112	12.5%
4. 40代	119	13.3%
5. 50代	121	13.5%
6. 60代	211	23.6%
7. 70歳以上	110	12.3%
無回答	16	1.8%
合計	893	100.0%



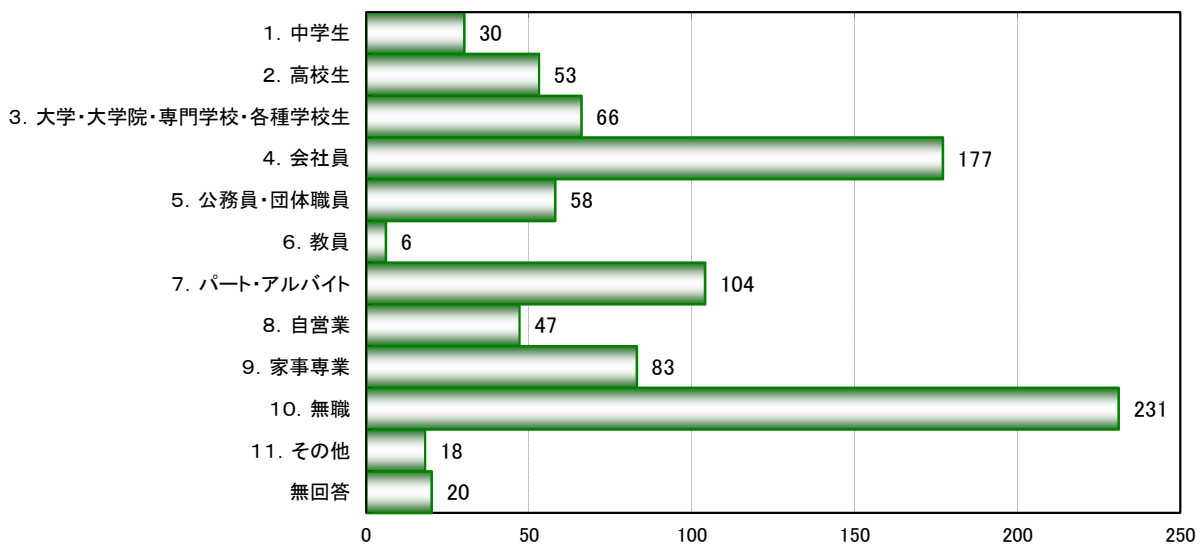
3. あなたのお住まいを教えてください。

	回答数	回答率
1. 長崎市内	783	87.7%
2. 西彼地区(時津・長与)	41	4.6%
3. 諫早市	18	2.0%
4. その他市外	34	3.8%
無回答	17	1.9%
合計	893	100.0%



4. あなたのご職業を教えてください。(1つ選択)

	回答数	回答率
1. 中学生	30	3.4%
2. 高校生	53	5.9%
3. 大学・大学院・専門学校・各種学校生	66	7.4%
4. 会社員	177	19.8%
5. 公務員・団体職員	58	6.5%
6. 教員	6	0.7%
7. パート・アルバイト	104	11.6%
8. 自営業	47	5.3%
9. 家事専業	83	9.3%
10. 無職	231	25.9%
11. その他	18	2.0%
無回答	20	2.2%
合計	893	100.0%



5. あなたの市立図書館までの主な交通手段を教えてください。(1つ選択)

	回答数	回答率
1. 徒歩	275	30.8%
2. 自転車・バイク	73	8.2%
3. 公共交通機関	364	40.8%
4. 車	137	15.3%
5. その他	7	0.8%
無回答	37	4.1%
合計	893	100.0%

