

長崎市立図書館 平成21年度 来館者アンケート集計結果

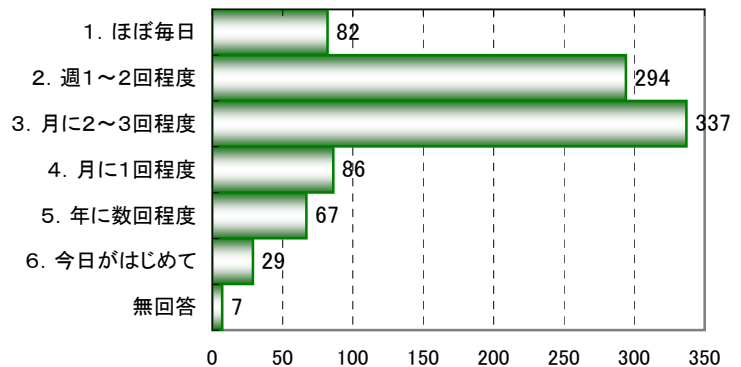
<概要>

実施期間：平成21年11月25日（水）～11月29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
 配布枚数：1000枚
 配布時間：10:00～、13:00～、18:00～の3回
 回収方法：1階・2階フロア出入り口に回収箱を設置し、記入後に利用者が投函
 回収枚数：909枚（うち無効7枚） 有効回答数 902枚
 回収率：90.2%

A. 図書館の利用について、おたずねします。

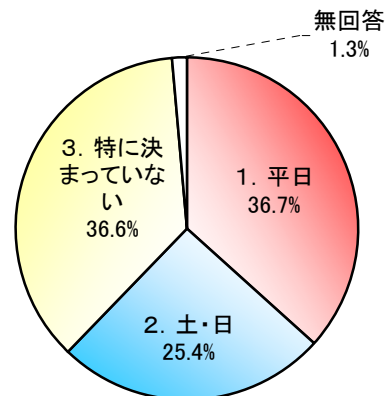
1. あなたは図書館をどれくらいの頻度で利用していますか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. ほぼ毎日	82	9.1%
2. 週1～2回程度	294	32.6%
3. 月に2～3回程度	337	37.4%
4. 月に1回程度	86	9.5%
5. 年に数回程度	67	7.4%
6. 今日がはじめて	29	3.2%
無回答	7	0.8%
全体	902	100%



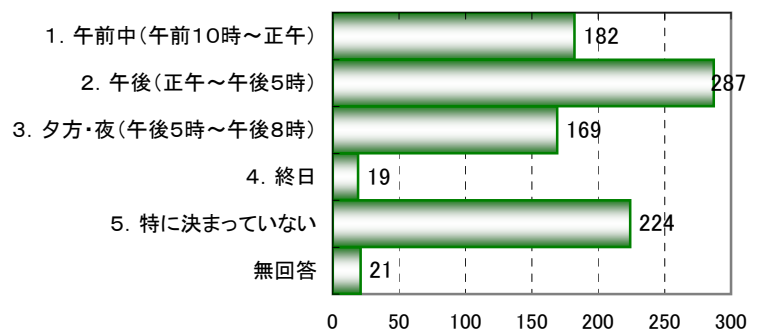
2. あなたが図書館を利用する曜日はいつが多いですか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. 平日	331	36.7%
2. 土・日	229	25.4%
3. 特に決まっていない	330	36.6%
無回答	12	1.3%
全体	902	100%



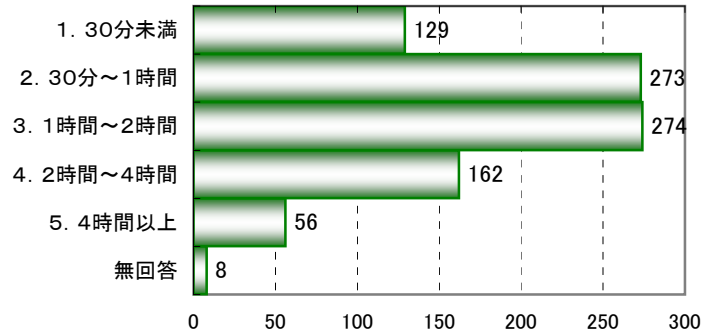
3. あなたが図書館を利用する時間帯は主にいつ頃ですか。（1つ選択）

	回答数	回答率
1. 午前中(午前10時～正午)	182	20.2%
2. 午後(正午～午後5時)	287	31.8%
3. 夕方・夜(午後5時～午後8時)	169	18.7%
4. 終日	19	2.1%
5. 特に決まっていない	224	24.8%
無回答	21	2.3%
全体	902	100%



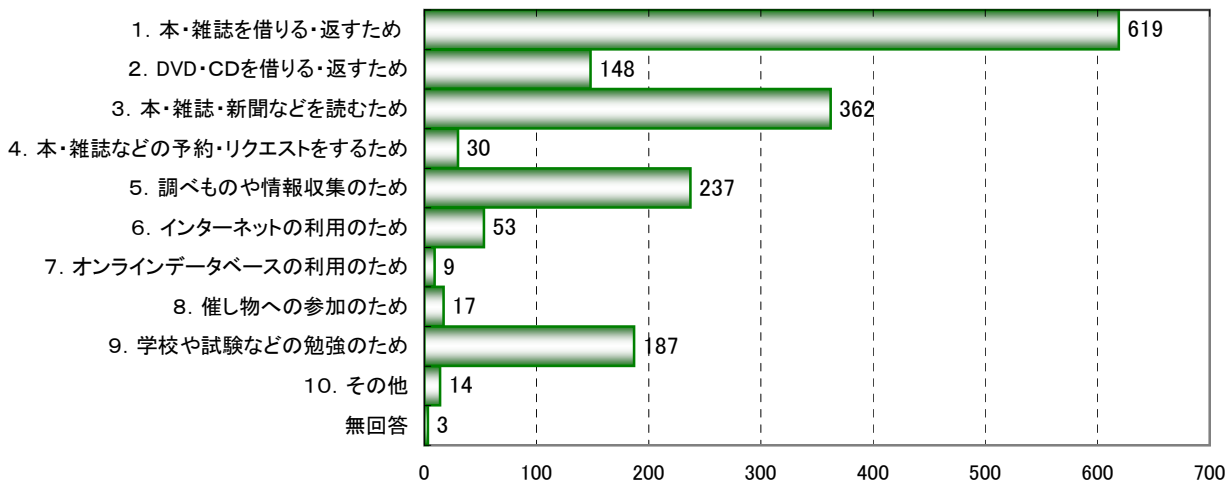
4. あなたは来館1回につきどのくらいの時間滞在していますか。(1つ選択)

	回答数	回答率
1. 30分未満	129	14.3%
2. 30分～1時間	273	30.3%
3. 1時間～2時間	274	30.4%
4. 2時間～4時間	162	18.0%
5. 4時間以上	56	6.2%
無回答	8	0.9%
全体	902	100%



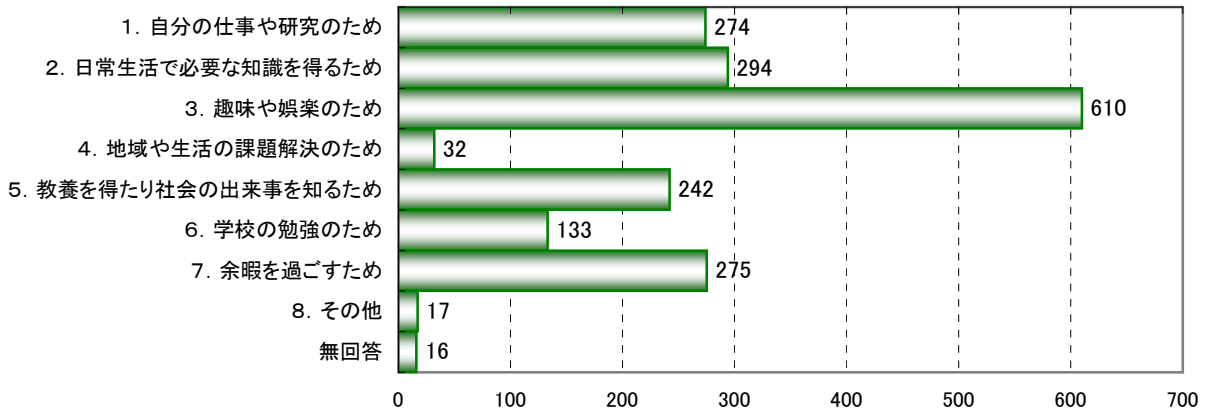
5. あなたが普段図書館に来られる主な目的は何ですか。(当てはまるもの複数選択可)

	回答数	回答率
1. 本・雑誌を借りる・返すため	619	36.9%
2. DVD・CDを借りる・返すため	148	8.8%
3. 本・雑誌・新聞などを読むため	362	21.6%
4. 本・雑誌などの予約・リクエストをするため	30	1.8%
5. 調べものや情報収集のため	237	14.1%
6. インターネットの利用のため	53	3.2%
7. オンラインデータベースの利用のため	9	0.5%
8. 催し物への参加のため	17	1.0%
9. 学校や試験などの勉強のため	187	11.1%
10. その他	14	0.8%
無回答	3	0.2%
全体	1679	100%



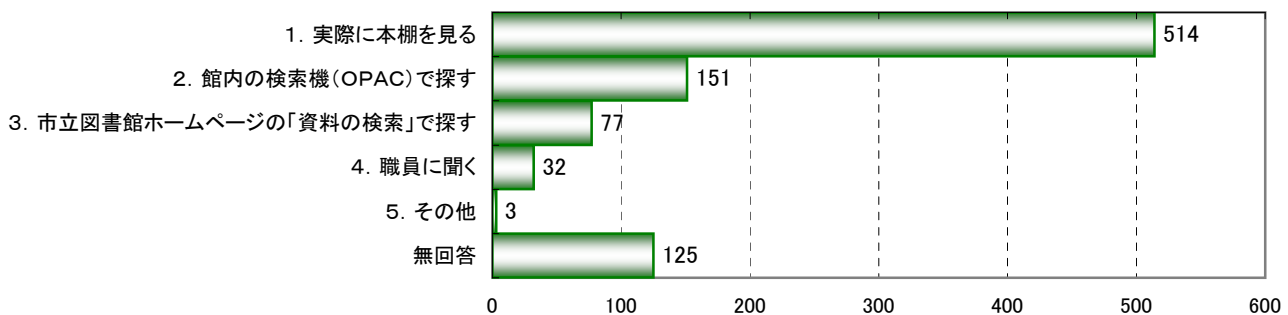
6. 図書館の資料(本、雑誌、CDなど)を利用するのはどのような目的からですか。

	回答数	回答率
1. 自分の仕事や研究のため	274	14.5%
2. 日常生活に必要な知識を得るため	294	15.5%
3. 趣味や娯楽のため	610	32.2%
4. 地域や生活の課題解決のため	32	1.7%
5. 教養を得たり社会の出来事を知るため	242	12.8%
6. 学校の勉強のため	133	7.0%
7. 余暇を過ごすため	275	14.5%
8. その他	17	0.9%
無回答	16	0.8%
全体	1893	100%



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。(1つ選択)

	回答数	回答率
1. 実際に本棚を見る	514	57.0%
2. 館内の検索機(OPAC)で探す	151	16.7%
3. 市立図書館ホームページの「資料の検索」で探す	77	8.5%
4. 職員に聞く	32	3.5%
5. その他	3	0.3%
無回答	125	13.9%
全体	902	100%



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	261	28.9%
どちらかといえば満足	300	33.3%
普通	206	22.8%
どちらかといえば不満	43	4.8%
不満	10	1.1%
無回答	82	9.1%
全体	902	100%

DVD・CDなど視聴覚資料の充実度

	回答数	回答率
満足	95	10.5%
どちらかといえば満足	131	14.5%
普通	353	39.1%
どちらかといえば不満	109	12.1%
不満	31	3.4%
無回答	183	20.3%
全体	902	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	151	16.7%
どちらかといえば満足	180	20.0%
普通	343	38.0%
どちらかといえば不満	43	4.8%
不満	10	1.1%
無回答	175	19.4%
全体	902	100%

開館時間

	回答数	回答率
満足	283	31.4%
どちらかといえば満足	169	18.7%
普通	255	28.3%
どちらかといえば不満	82	9.1%
不満	27	3.0%
無回答	86	9.5%
全体	902	0%

休館日

	回答数	回答率
満足	275	30.5%
どちらかといえば満足	148	16.4%
普通	315	34.9%
どちらかといえば不満	53	5.9%
不満	25	2.8%
無回答	86	9.5%
全体	902	100%

貸出冊数

	回答数	回答率
満足	312	34.6%
どちらかといえば満足	172	19.1%
普通	268	29.7%
どちらかといえば不満	42	4.7%
不満	15	1.7%
無回答	93	10.3%
全体	902	100%

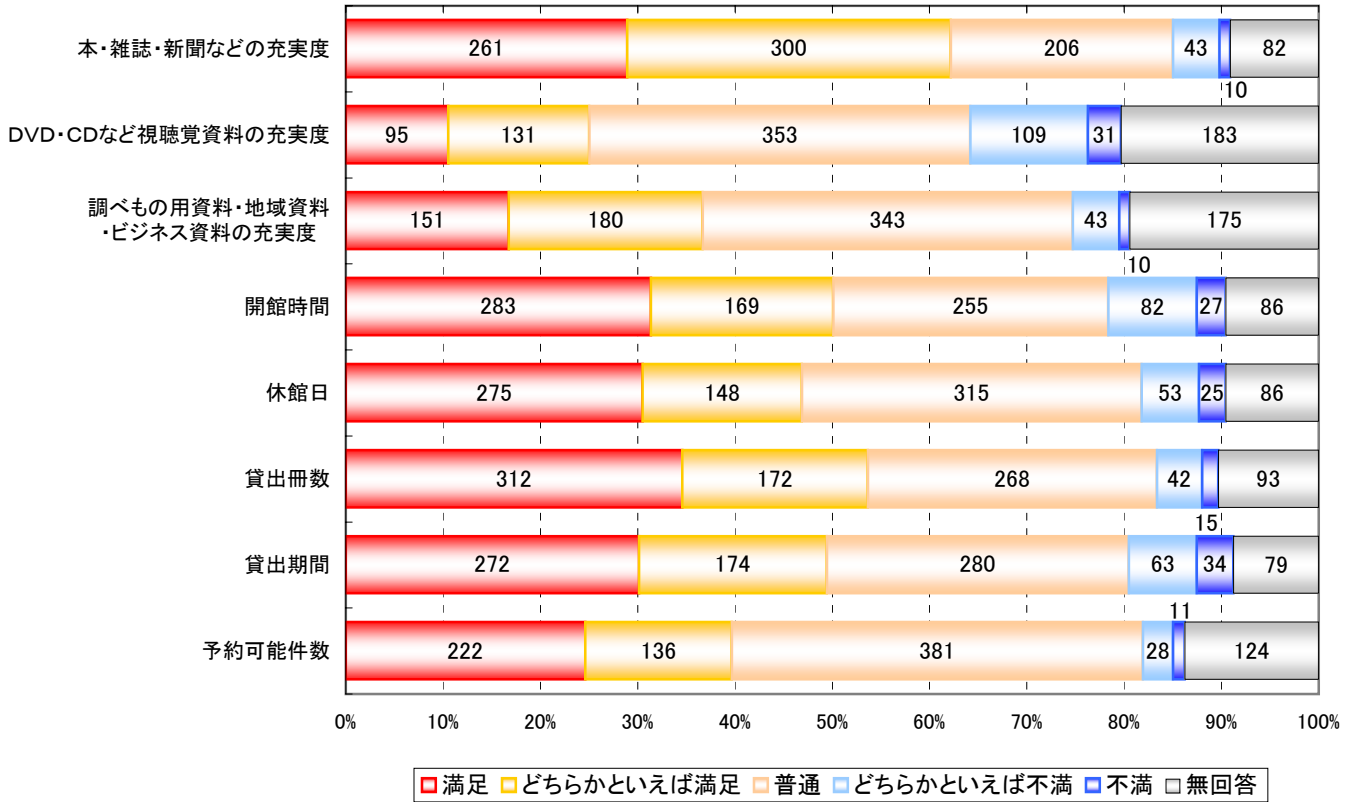
貸出期間

	回答数	回答率
満足	272	30.2%
どちらかといえば満足	174	19.3%
普通	280	31.0%
どちらかといえば不満	63	7.0%
不満	34	3.8%
無回答	79	8.8%
全体	902	100%

予約可能件数

	回答数	回答率
満足	222	24.6%
どちらかといえば満足	136	15.1%
普通	381	42.2%
どちらかといえば不満	28	3.1%
不満	11	1.2%
無回答	124	13.7%
全体	902	100%

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	443	49.1%
どちらかといえば満足	216	23.9%
普通	168	18.6%
どちらかといえば不満	15	1.7%
不満	7	0.8%
無回答	53	5.9%
全体	902	100%

挨拶や声かけ

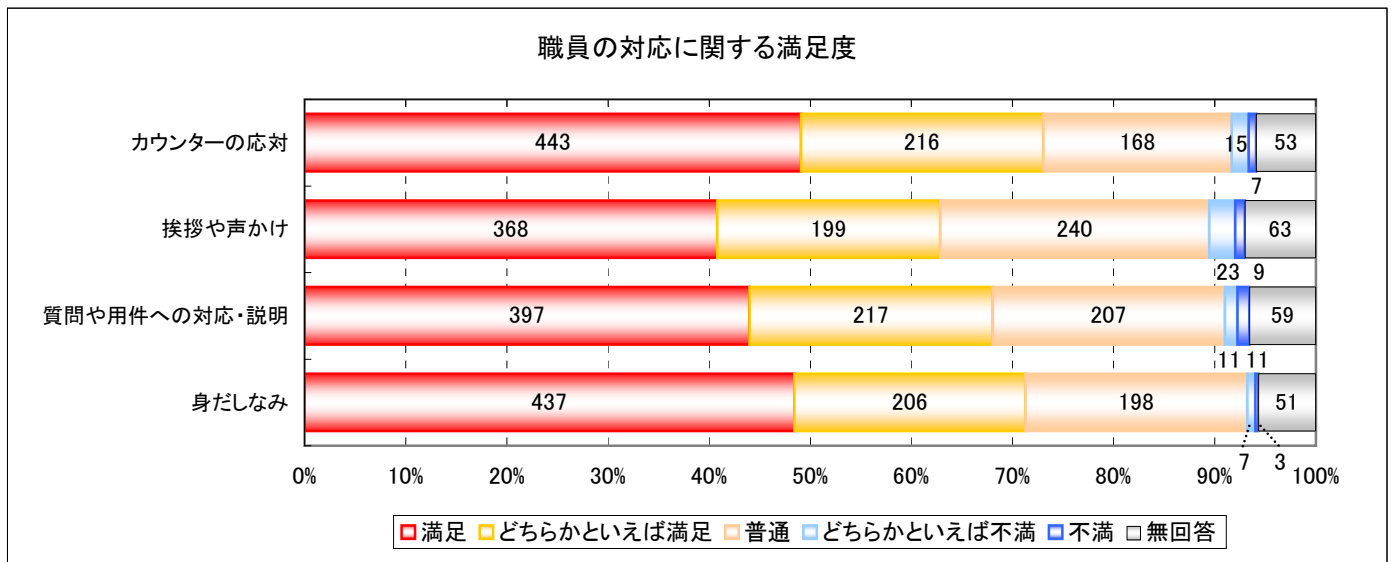
	回答数	回答率
満足	368	40.8%
どちらかといえば満足	199	22.1%
普通	240	26.6%
どちらかといえば不満	23	2.5%
不満	9	1.0%
無回答	63	7.0%
全体	902	100%

質問や用件への対応・説明

	回答数	回答率
満足	397	44.0%
どちらかといえば満足	217	24.1%
普通	207	22.9%
どちらかといえば不満	11	1.2%
不満	11	1.2%
無回答	59	6.5%
全体	902	100%

身だしなみ

	回答数	回答率
満足	437	48.4%
どちらかといえば満足	206	22.8%
普通	198	22.0%
どちらかといえば不満	7	0.8%
不満	3	0.3%
無回答	51	5.7%
全体	902	100%



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	325	36.0%
どちらかといえば満足	288	31.9%
普通	194	21.5%
どちらかといえば不満	31	3.4%
不満	8	0.9%
無回答	56	6.2%
全体	902	100%

資料の探しやすさ

	回答数	回答率
満足	230	25.5%
どちらかといえば満足	257	28.5%
普通	264	29.3%
どちらかといえば不満	56	6.2%
不満	11	1.2%
無回答	84	9.3%
全体	902	100%

館内の検索機(OPAC)の数、配置

	回答数	回答率
満足	242	26.8%
どちらかといえば満足	236	26.2%
普通	273	30.3%
どちらかといえば不満	37	4.1%
不満	6	0.7%
無回答	108	12.0%
全体	902	100%

館内の清潔感

	回答数	回答率
満足	460	51.0%
どちらかといえば満足	227	25.2%
普通	136	15.1%
どちらかといえば不満	12	1.3%
不満	2	0.2%
無回答	65	7.2%
全体	902	100%

館内の空調

	回答数	回答率
満足	362	40.1%
どちらかといえば満足	227	25.2%
普通	196	21.7%
どちらかといえば不満	47	5.2%
不満	9	1.0%
無回答	61	6.8%
全体	902	100%

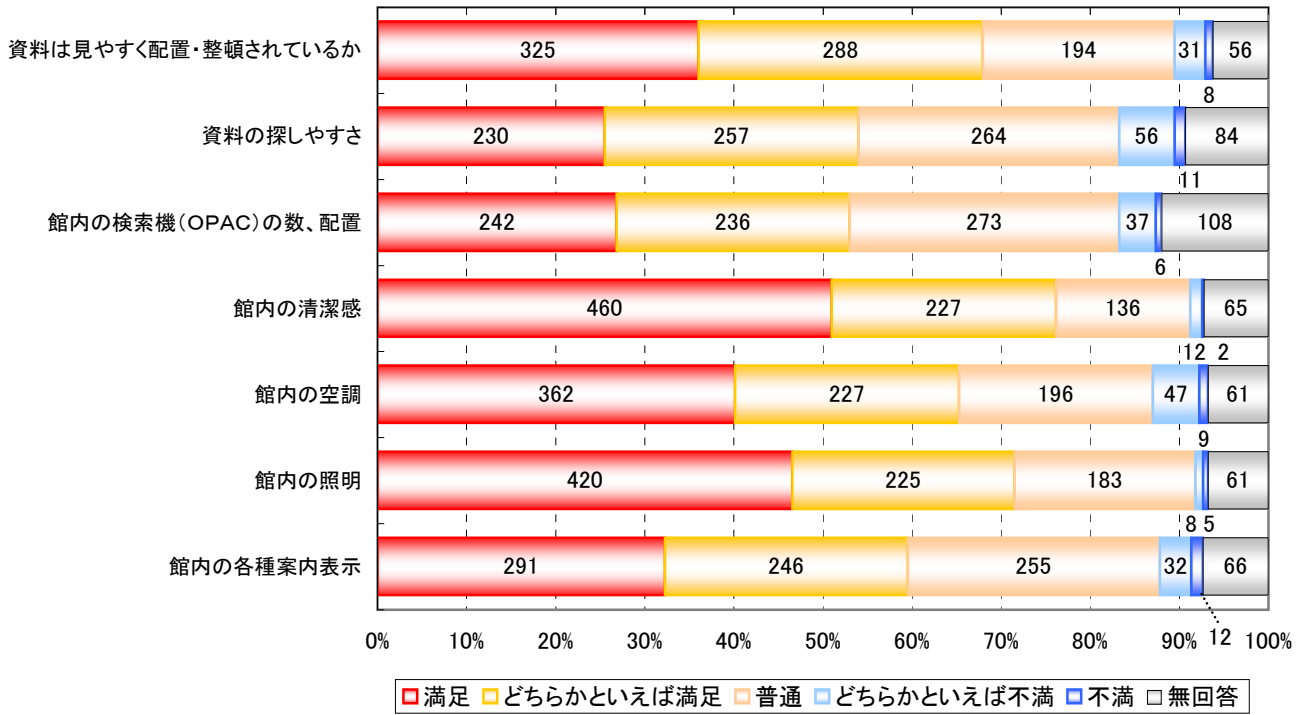
館内の照明

	回答数	回答率
満足	420	46.6%
どちらかといえば満足	225	24.9%
普通	183	20.3%
どちらかといえば不満	8	0.9%
不満	5	0.6%
無回答	61	6.8%
全体	902	100%

館内の各種案内表示

	回答数	回答率
満足	291	32.3%
どちらかといえば満足	246	27.3%
普通	255	28.3%
どちらかといえば不満	32	3.5%
不満	12	1.3%
無回答	66	7.3%
全体	902	100%

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)

館内の検索機(OPAC)での資料検索・予約

	回答数	回答率
満足	197	21.8%
どちらかといえば満足	165	18.3%
普通	260	28.8%
どちらかといえば不満	23	2.5%
不満	4	0.4%
知っているが利用したことが無い	84	9.3%
知らなかった	31	3.4%
無回答	138	15.3%
全体	902	100%

ホームページでの資料検索・予約

	回答数	回答率
満足	157	17.4%
どちらかといえば満足	122	13.5%
普通	230	25.5%
どちらかといえば不満	27	3.0%
不満	2	0.2%
知っているが利用したことが無い	127	14.1%
知らなかった	78	8.6%
無回答	159	17.6%
全体	902	100%

予約・リクエストサービス

	回答数	回答率
満足	148	16.4%
どちらかといえば満足	128	14.2%
普通	267	29.6%
どちらかといえば不満	24	2.7%
不満	7	0.8%
知っているが利用したことが無い	135	15.0%
知らなかった	50	5.5%
無回答	143	15.9%
全体	902	100%

レファレンスサービス(調べもの相談)

	回答数	回答率
満足	115	12.7%
どちらかといえば満足	109	12.1%
普通	242	26.8%
どちらかといえば不満	16	1.8%
不満	2	0.2%
知っているが利用したことが無い	148	16.4%
知らなかった	122	13.5%
無回答	148	16.4%
全体	902	100%

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	170	18.8%
どちらかといえば満足	124	13.7%
普通	213	23.6%
どちらかといえば不満	6	0.7%
不満	10	1.1%
知っているが利用したことが無い	153	17.0%
知らなかった	88	9.8%
無回答	138	15.3%
全体	902	100%

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	132	14.6%
どちらかといえば満足	106	11.8%
普通	243	26.9%
どちらかといえば不満	17	1.9%
不満	9	1.0%
知っているが利用したことが無い	174	19.3%
知らなかった	71	7.9%
無回答	150	16.6%
全体	902	100%

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	97	10.8%
どちらかといえば満足	90	10.0%
普通	235	26.1%
どちらかといえば不満	15	1.7%
不満	2	0.2%
知っているが利用したことが無い	156	17.3%
知らなかった	145	16.1%
無回答	162	18.0%
全体	902	100%

複写(コピー)サービス

	回答数	回答率
満足	108	12.0%
どちらかといえば満足	72	8.0%
普通	260	28.8%
どちらかといえば不満	19	2.1%
不満	14	1.6%
知っているが利用したことが無い	178	19.7%
知らなかった	97	10.8%
無回答	154	17.1%
全体	902	100%

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	118	13.1%
どちらかといえば満足	95	10.5%
普通	254	28.2%
どちらかといえば不満	24	2.7%
不満	12	1.3%
知っているが利用したことが無い	160	17.7%
知らなかった	91	10.1%
無回答	148	16.4%
全体	902	100%

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	99	11.0%
どちらかといえば満足	71	7.9%
普通	222	24.6%
どちらかといえば不満	11	1.2%
不満	1	0.1%
知っているが利用したことが無い	194	21.5%
知らなかった	142	15.7%
無回答	162	18.0%
全体	902	100%

一般向け行事(映画会、スタッフ体験など)

	回答数	回答率
満足	92	10.2%
どちらかといえば満足	78	8.6%
普通	233	25.8%
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が無い	206	22.8%
知らなかった	120	13.3%
無回答	149	16.5%
全体	902	100%

児童向け行事(おはなし会、映画会など)

	回答数	回答率
満足	98	10.9%
どちらかといえば満足	70	7.8%
普通	221	24.5%
どちらかといえば不満	7	0.8%
不満	2	0.2%
知っているが利用したことが無い	234	25.9%
知らなかった	111	12.3%
無回答	159	17.6%
全体	902	100%

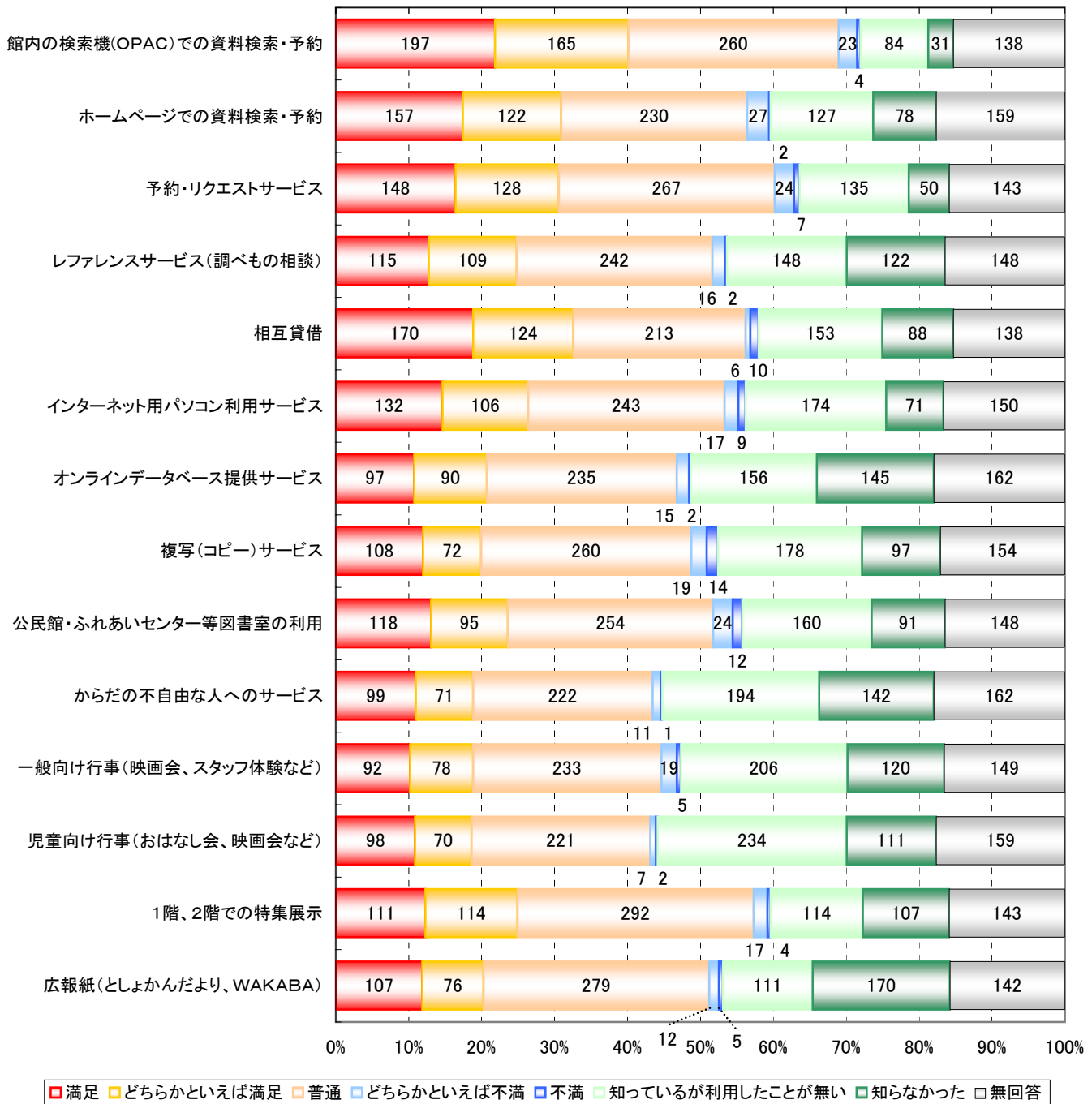
1階、2階での特集展示

	回答数	回答率
満足	111	12.3%
どちらかといえば満足	114	12.6%
普通	292	32.4%
どちらかといえば不満	17	1.9%
不満	4	0.4%
知っているが利用したことが無い	114	12.6%
知らなかった	107	11.9%
無回答	143	15.9%
全体	902	100%

広報紙(としょかんだより、WAKABA)

	回答数	回答率
満足	107	11.9%
どちらかといえば満足	76	8.4%
普通	279	30.9%
どちらかといえば不満	12	1.3%
不満	5	0.6%
知っているが利用したことが無い	111	12.3%
知らなかった	170	18.8%
無回答	142	15.7%
全体	902	100%

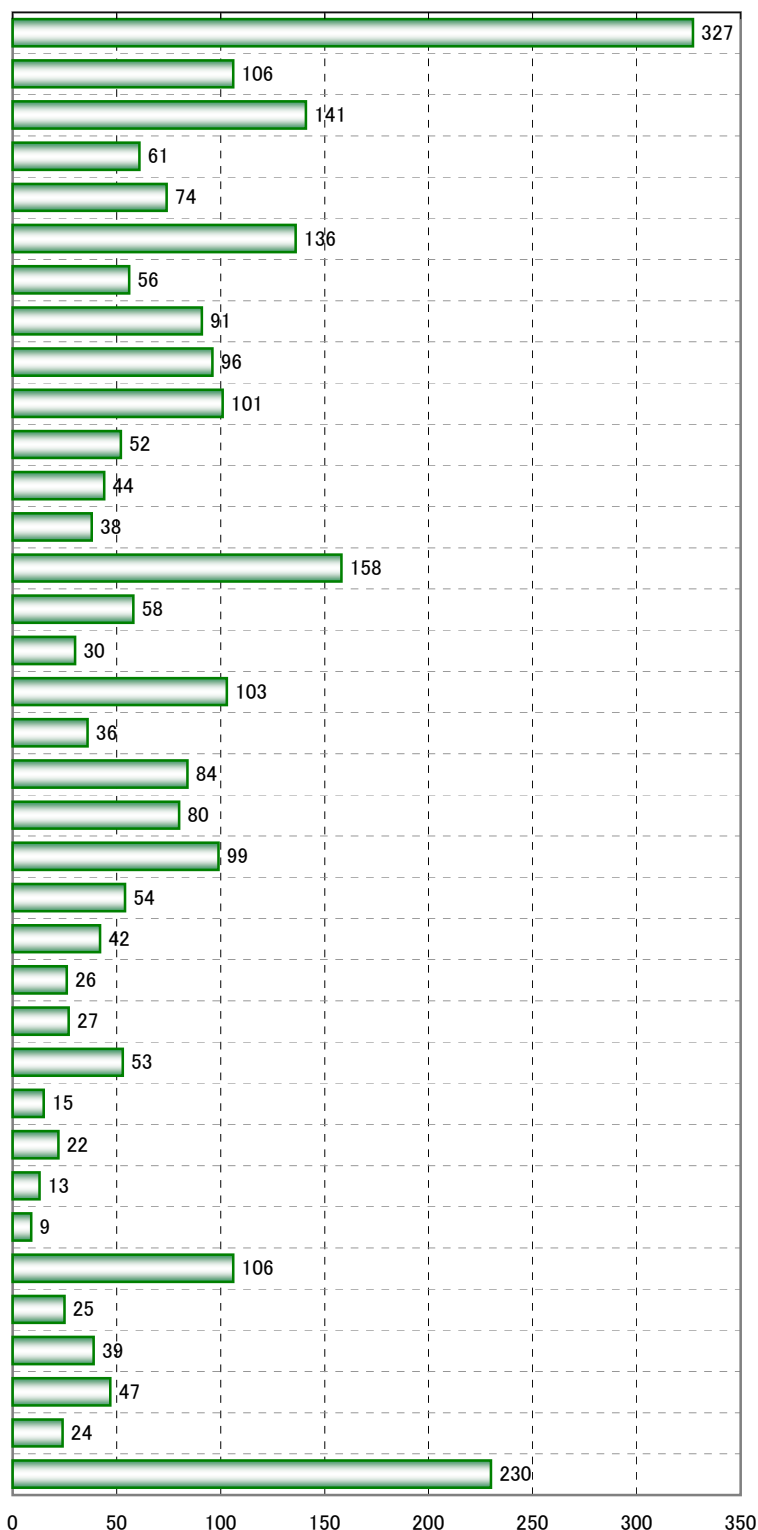
図書館のサービスに関する満足度



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)	327
	1-2	外国の小説・エッセイ(現代)	106
	1-3	[暮らし]料理・手芸等家事	141
	1-4	[暮らし]育児・健康	61
	1-5	[暮らし]住宅・園芸・ペット	74
	1-6	旅行記・ガイドブック	136
	1-7	[趣味・娯楽]スケッチ・デザイン	56
	1-8	[趣味・娯楽]演劇・芸能・映画	91
	1-9	[趣味・娯楽]スポーツ	96
	1-10	パソコン	101
	1-11	中高生向け資料(ヤングアダルト資料)	52
	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	58
	2-2	環境関係資料	30
	2-3	ビジネス関係資料	103
	2-4	外国語で書かれた資料	36
	2-5	調べもの用資料(参考図書・辞書等)	84
	2-6	[一般]哲学・心理学・宗教	80
	2-7	[一般]歴史・地理・伝記	99
	2-8	[一般]政治・法律・教育	54
	2-9	[一般]風俗・民俗・民族	42
	2-10	[一般]数学・物理学・化学	26
	2-11	[一般]科学・生物学	27
	2-12	[一般]医学・薬学	53
	2-13	[一般]建築・建設	15
	2-14	[一般]工学・機械	22
	2-15	[一般]農業・林業	13
	2-16	[一般]運輸・交通	9
	2-17	[一般]美術・写真・音楽	106
	2-18	[一般]語学(日本語)	25
	2-19	[一般]語学(諸言語)	39
	2-20	[一般]日本文学(詩歌・古典・全集)	47
	2-21	[一般]外国文学(詩歌・古典・全集)	24
	2-22	DVD・CD	230



※2-19[一般]語学(諸言語)－特に何語ですか？

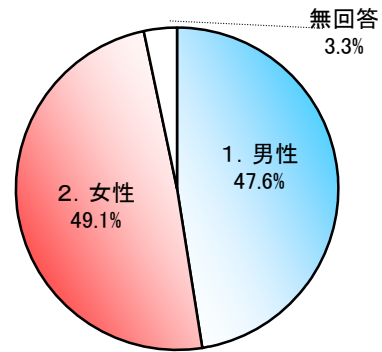
	回答数	割合
英語	9	23.1%
中国語	1	2.6%
韓国語	7	17.9%
ドイツ語	1	2.6%
フランス語	4	10.3%
ロシア語	1	2.6%
その他	2	5.1%
無回答	14	35.9%
計	39	100%

※その他
 ・フィンランド語
 ・スワヒリ語

D. 最後に、あなたご自身について、おたずねします。

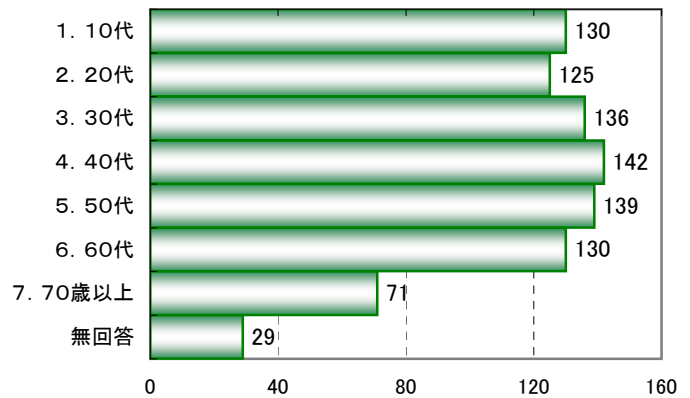
1. あなたの性別を教えてください。

	回答数	回答率
1. 男性	429	47.6%
2. 女性	443	49.1%
無回答	30	3.3%
合計	902	100%



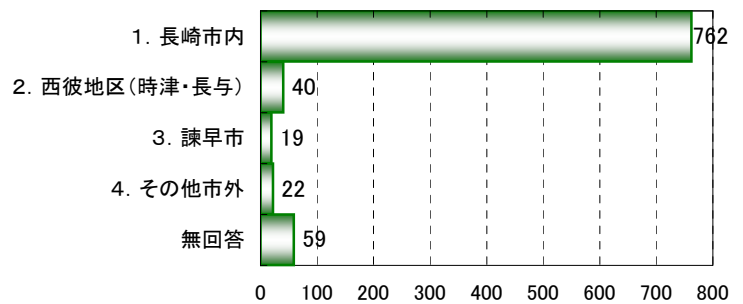
2. あなたの年齢を教えてください。

	回答数	回答率
1. 10代	130	14.4%
2. 20代	125	13.9%
3. 30代	136	15.1%
4. 40代	142	15.7%
5. 50代	139	15.4%
6. 60代	130	14.4%
7. 70歳以上	71	7.9%
無回答	29	3.2%
合計	902	100%



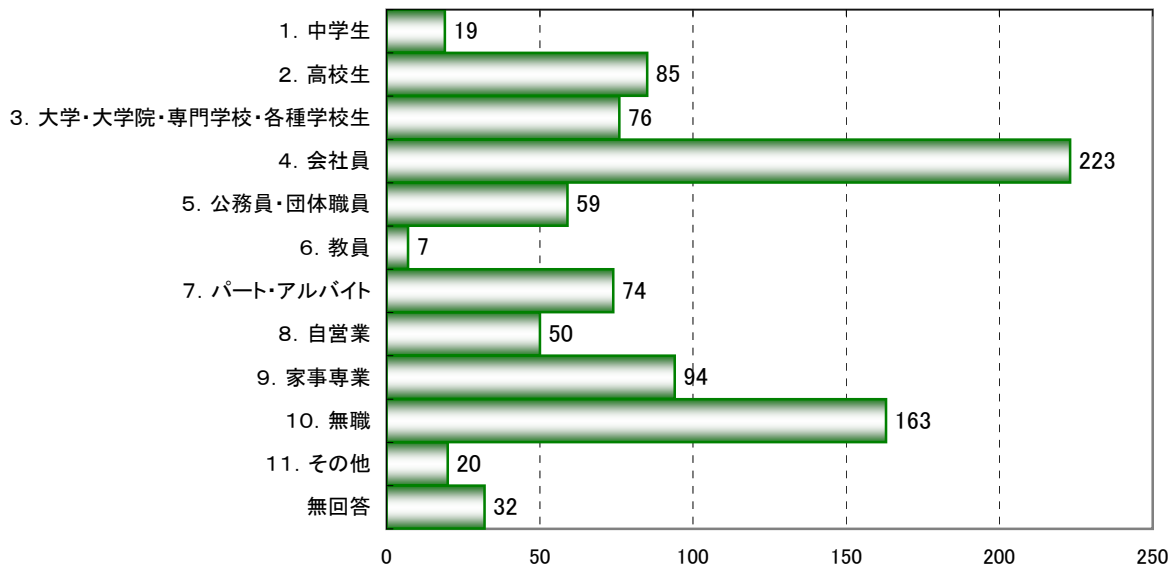
3. あなたのお住まいを教えてください。

	回答数	回答率
1. 長崎市内	762	84.5%
2. 西彼地区(時津・長与)	40	4.4%
3. 諫早市	19	2.1%
4. その他市外	22	2.4%
無回答	59	6.5%
合計	902	100%



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	19	2.1%
2. 高校生	85	9.4%
3. 大学・大学院・専門学校・各種学校	76	8.4%
4. 会社員	223	24.7%
5. 公務員・団体職員	59	6.5%
6. 教員	7	0.8%
7. パート・アルバイト	74	8.2%
8. 自営業	50	5.5%
9. 家事専業	94	10.4%
10. 無職	163	18.1%
11. その他	20	2.2%
無回答	32	3.5%
合計	902	100%



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	253	28.0%
2. 自転車・バイク	87	9.6%
3. 公共交通機関	374	41.5%
4. 車	135	15.0%
5. その他	4	0.4%
無回答	49	5.4%
合計	902	100%

