

山口市立図書館

# 利用者調査報告書

2011年8月

山口市立図書館

山口県立大学図書館情報学研究室

# 目 次

利用者調査概要	1
1 集計分析	2
2 問1 全館分析	5
問2 利用環境	
①開館日	7
②開館時間	7
③館内の案内表示	7
④閲覧席の数	8
⑤閲覧席の使いやすさ	8
⑥本・雑誌等の数	8
⑦本・雑誌等の種類や分野	9
⑧本・雑誌等の探しやすさ	9
⑨職員の対応	9
問3 図書サービス	
①窓口での本の予約	10
②インターネットによる本の予約	11
③リクエスト	12
④地域交流センターでの予約本の受取・返却	13
⑤移動図書館車『ぶっくん』の利用	14
⑥山口市以外の図書館からの本の借り入れ	15
⑦レファレンスサービス	16
⑧コピーサービス	17
⑨身体の不自由な方へのサービス	18
⑩子ども向けサービス	19
⑪ブックスタートサービス	20
⑫図書館ホームページによる情報提供	21
⑬館内のパソコンによる所蔵資料の検索	22
⑭館内でのインターネットの利用	23
⑮図書館での各種催しもの	24
⑯団体貸出サービス	25
3 自由記入欄	27
4 資料	
①山口市立図書館アンケート調査集計表	33
②山口市立図書館アンケート調査票	52

## 利用者調査概要

1. 調査場所：山口市立図書館 6 館（中央図書館、小郡図書館、秋穂図書館、阿知須図書館、徳地図書館、阿東図書館）
2. 調査実施期間：2011 年 5 月 15 日～29 日の間、各図書館で平日・土日祝日のいずれかを抽出して実施した。
3. 調査対象：一般利用者（中学生以上の来館者）
4. 調査方法：選択方式によるアンケート用紙を入館時に配布し退館時に回収した。

5. 配布枚数および有効回答数：

館名 項目	中央 図書館	小郡 図書館	秋穂 図書館	阿知須 図書館	徳地 図書館	阿東 図書館	合計
配布枚数(枚)	1,220	437	117	118	85	40	2,017
有効回答数(人)	834	387	114	110	85	38	1,568
回収率(%)	68.3	88.5	97.4	93.2	100	95	77.7

(一部無記入のものも有効回答数に加えて集計)

6. 集計分析：男女別，年齢別に集計した。  
複数回答の場合の割合の算出方法は，各選択肢の数値を分子とし，有効回答総数を分母として集計した。

### 捉え方

- 問 1：①選択肢の『あてはまらない』を除き，グラフ作成・分析を実施した。  
②利用目的は複数回答となっているため，回答者数と利用目的の回答総数は異なっている。  
③選択肢の『普通』は「達成できなかったわけではない」と解釈して，集計上『達成できた』の中に含めた。
- 問 2：①選択肢の『普通』は「不満ではない」と解釈して，集計上『満足している』の中に含めた。
- 問 3：①選択肢の『普通』は「不満ではない」と解釈して，集計上『満足している』の中に含めた。  
②図は『利用したことがある』と回答している人の満足度を表している。

7. 自由記入欄：感想・要望等を項目ごとに分けて集計し，主なコメントを掲載した。

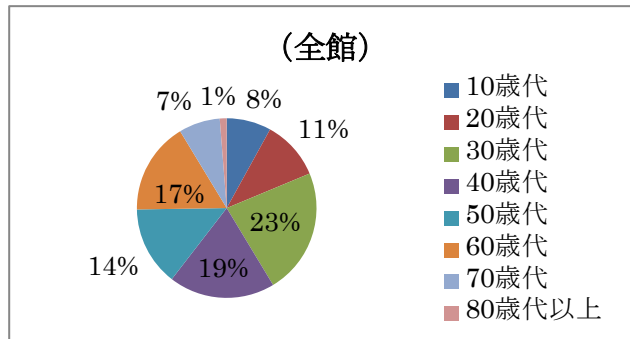
8. 調査実施団体：山口市立図書館  
山口県立大学図書館情報学研究室

## 集計分析

### <利用者概要>

#### 《年齢》

①10歳代	8%
②20歳代	11%
③30歳代	23%
④40歳代	19%
⑤50歳代	14%
⑥60歳代	17%
⑦70歳代	7%
⑧80歳代以上	1%

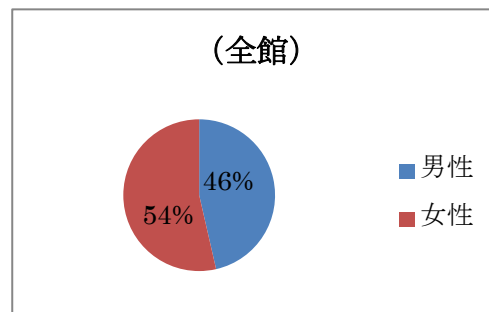


一番多い来館者の年代は30歳代の23%でした。

一方、10歳代が8%、70歳代が7%、80歳代が1%となっており、若年層と老年層の利用者が少ないことがわかります。

#### 《性別》

①男性	46%
②女性	54%

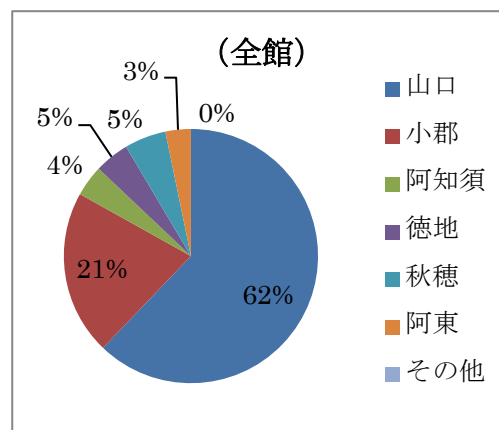


来館者は男女ほぼ同じ割合でした。

年代別にみると、女性では30歳代が29%と最も多く、男性では60歳代が24%と最も多い結果となりました。

#### 《居住地》

①山口	62%
②小郡	21%
③阿知須	4%
④徳地	5%
⑤秋穂	5%
⑥阿東	3%
⑦その他	0%



山口在住の利用者が62%を占めています。

以下、各館の利用者の居住地についてまとめてみました。

中央図書館では、山口在住の来館者が9割弱を占めていました。

小郡、秋穂、阿知須、徳地、阿東地域の住民は、各地域の図書館を利用しているようです。

その他、山口市以外では防府市、美祢市、宇部市、周南市、萩市、長門市、下松市、下関市からの来館者がありました。

小郡図書館では、小郡在住の来館者は7割強を占めています。また山口からの来館者は2割強を占めています。山口在住でも、勤務先は小郡にあるという人や、小郡図書館の方が自宅から近い人が来館していると考えられます。

その他山口市外では、下松市、萩市、防府市、長門市、宇部市、美祢市、周防大島町からの来館者がありました。

秋穂図書館では、秋穂在住の来館者が6割強と一番多く、全体の4割弱の人が秋穂以外から来館しています。その中でも山口からの来館者が多く、山口在住で秋穂図書館の方が自宅から近いという理由で、秋穂図書館を利用していると考えられます。

阿知須図書館では、阿知須在住の利用者が4割弱を占め、山口市外からの利用者とはほぼ同じ割合になっています。山口市外からの利用者の内、95%が宇部市からの来館となっています。宇部市が阿知須と隣接しているため、宇部市在住の人で阿知須図書館の方が自宅から近いという理由で利用していると考えられます。

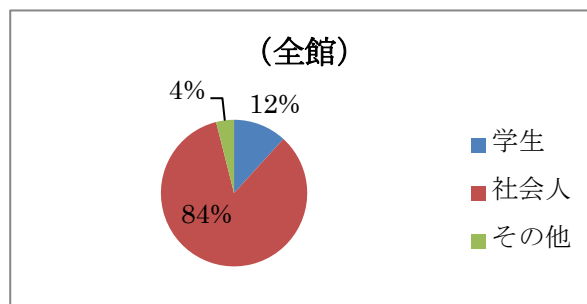
山口市以外からの利用者は宇部市の他に、防府市、山陽小野田市からの来館者がありました。

徳地図書館では、徳地在住の来館者が9割を占め、残り1割は山口からの来館者でした。徳地図書館の利用は、ほぼ地元の利用者で占められています。市外からは周南市・防府市からの利用者がありました。

阿東図書館では、阿東在住の利用者が全体の97%を占めています。

### 《職業》

①学生	12%
②社会人	84%
③その他	4%

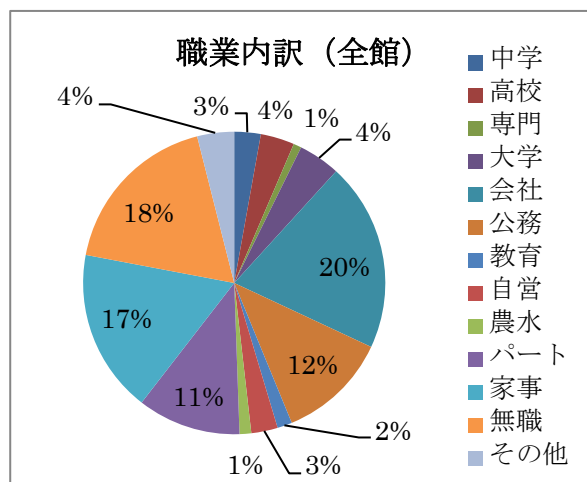


社会人の利用者が全体の84%を占める結果となりました。特に会社員や公務員・団体職員が多く、全体の3割を占めています。

また、無職の割合が2割弱となっており、特に60歳代の男性がその半数を占めています。

さらに、家事専門の割合も2割弱となっており、20歳代と30歳代の女性がその6割以上を占めています。これは、子育て中の母親が子どもと一緒に来館しているためと考えられます。

以下、特徴のあった地域をまとめてみました。



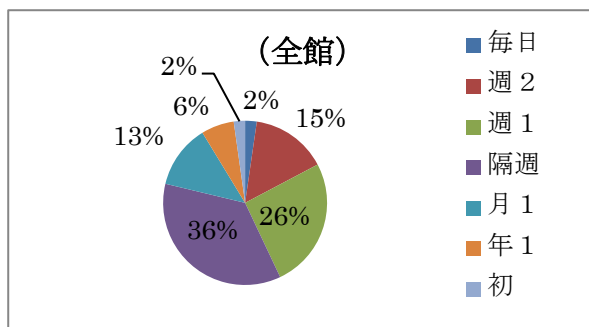
秋穂図書館では、学生の利用者が他の図書館と比べて最も多く、全体の3割を占めています。

アンケートの配布期間が学生の試験期間と重なったため、試験勉強のために通常より多くの学生が図書館を利用したものと考えられます。

阿東図書館では、利用者の9割以上を社会人が占めています。特にパートが多く全体の3割を占めており、これは阿東図書館の利用者に女性が多いことが関係していると考えられます。

### 《利用回数》

①ほぼ毎日	2%
②週に2～3回	15%
③週に1回	26%
④2週間に1回	36%
⑤月に1回	13%
⑥年に数回	6%
⑦初めて来た	2%



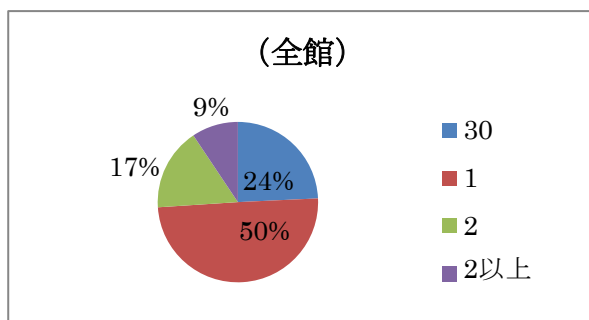
2週間に1回の利用が最も多く3割強を占めています。これは貸出期間が15日以内であるためと考えられます。

また、次に多いのが週に1回の利用で全体の2割強を占めています。

地域別にみると、阿東図書館では、1週間に1回の利用が3割強と最も多くなっています。

### 《利用時間》

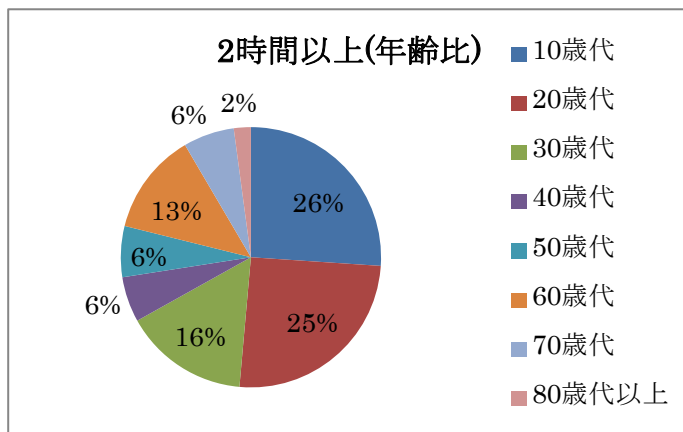
①30分以内	24%
②30分～1時間	50%
③1時間～2時間	17%
④2時間以上	9%



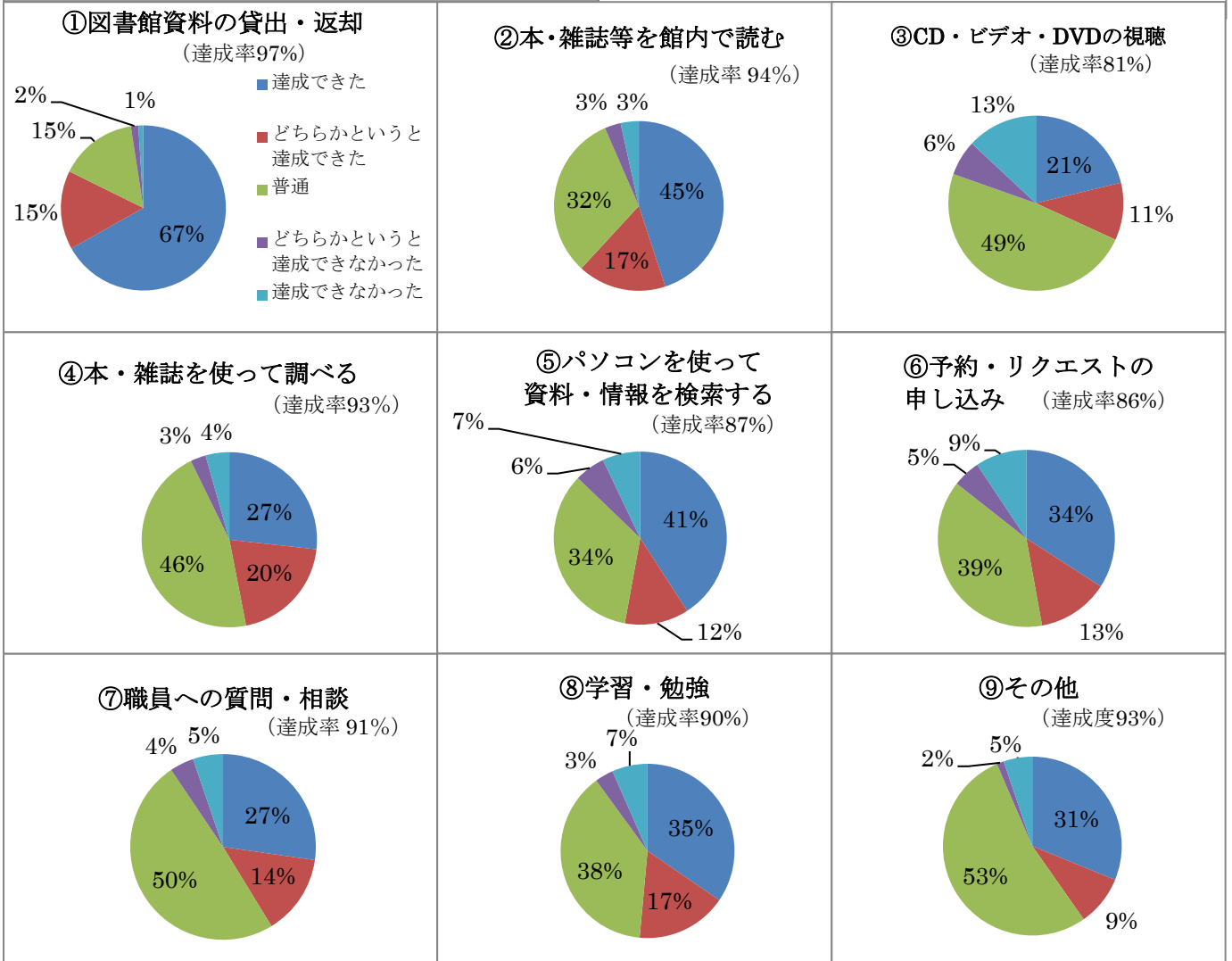
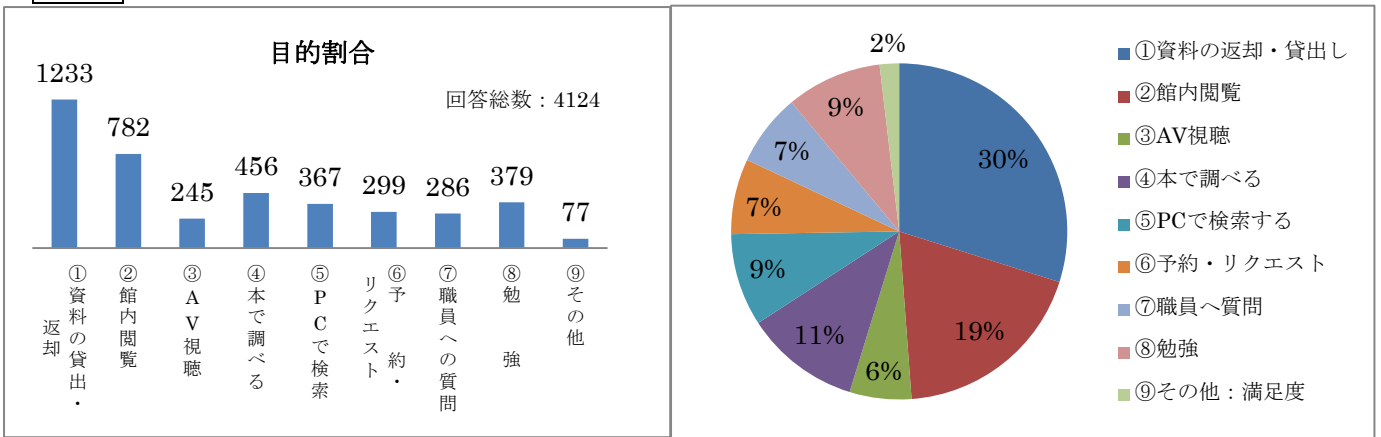
1時間以内の利用が全体の7割強を占める結果となりました。これは、本の貸出と返却を目的とした利用者が多いからではないかと考えられます。

また、2時間以上の利用者は10歳代と20歳代がその半数を占める結果となり、試験勉強やレポート作成、調べ学習などのために図書館を利用しているからではないかと考えられます。

利用時間については、地域による差はあまりみられませんでした。



# 問1 全館分析



まず、全館（6館）で共通していたのが、利用者の来館目的の割合が高い項目についてです。全館で【図書館資料の貸出・返却】が全体の約3割を占めており、続いて【本・雑誌等を館内で読む】が全体の約2割を占めていました。

また全館で、来館目的の全ての項目の達成度が8～9割となっており、どの館でも達成度はおおむね高いといえます。しかし、全体で【CD・ビデオ・DVDの視聴】の達成度が8割強と一番低い数値でした。

各図書館の分析結果は次の通りです。

## 2 各館の分析結果

### (1) 中央図書館

中央図書館は、【図書館資料の貸出・返却】が3割強と一番多く、次に【本・雑誌等を館内で読む】が2割でした。特に、【学習・勉強】を目的とする利用者は10歳代の割合が高く、アンケートの実施期間が中間試験の期間と近かったためと考えられます。

また、少数意見として、「時間つぶし」、「友達との待ち合わせ」との回答がありました。

来館目的の全ての項目の達成度は約9割となっており、全体的に高くなっています。特に【図書館資料の貸出・返却】を利用目的とした来館者は多く、その目的を達成したという比率も97%と高くなっています。

一方、【CD・ビデオ・DVDの視聴】を目的とした来館者は全体の8割強が達成できたと回答していますが、「内容が古い。新しいものを揃えてほしい」、「CD、DVDの充実を求む」といった意見が多く寄せられていました。

また、【学習・勉強】を目的とした来館者は全体の9割強が達成できたと回答していますが、「勉強できる席が少ない」という意見が多くありました。

## (2) 小郡図書館

小郡図書館は、【図書館資料の貸出・返却】が3割弱と最も多くなっています。次に【本、雑誌等を館内で読む】は2割、【本、雑誌等を使って調べる】、【勉強、学習】は共に1割となっています。

来館目的の全ての項目の達成度は約9割となっており、全体的に高くなっています。特に【図書館資料の貸出・返却】を利用目的とした来館者は多く、その目的を達成したという比率も98%と高くなっています。

一方、【CD、ビデオ、DVDの視聴】の項目では、8割強の利用者が達成できていますが、「CD、DVDの数を増やしてほしい」といった意見が多くありました。

また、【予約・リクエストの申し込み】の項目では、8割強の利用者が達成できていましたが、「リクエストの仕方が分からない」といった意見が出ていました。

## (3) 秋穂図書館

秋穂図書館は、【図書館資料の貸出・返却】が2割強と最も多く、次いで【本・雑誌等を館内で読む】が2割弱となっています。図書やその他資料を保存し提供する図書館の役割として、一般的に認識されているので利用者も多くなっています。次いで利用目的として挙げたのが【学習・勉強】です。来館目的を【学習・勉強】と答えた来館者の6割が10歳代であることからして、アンケートの実施期間が中高生の試験期間と重なっていたためと考えられます。

来館目的に対する達成したという比率はほとんどの項目で9割以上であり、達成度は高いと言えます。

しかし【CD、ビデオ、DVDの視聴】、【予約・リクエストの申し込み】、【職員への質問・相談】の3項目においては達成したという比率は8割程度にとどまりました。

【CD、ビデオ、DVDの視聴】、【予約・リクエストの申し込み】について、自由記入欄に、「CD、DVDが少ない」「リクエストボックスがほしい」や「〇〇を入れてほしい」というものがみられました。

また、【職員への質問・相談】については、自由記入欄に「レファレンスサービスに力を入れてほしい」といった意見がありました。

## (4) 阿知須図書館

阿知須図書館は、【図書館資料の貸出・返却】を目的に来館している人が最も多く3割、続いて【本・雑誌等を館内で読む】が2割強、【本・雑誌等を使って調べる】が1割強でした。

全体的に達成度が高く、ほとんどの項目で達成度が約9割を占めています。

一方、【CD、ビデオ、DVDの視聴】、【予約・リクエストの申し込み】は達成度が7割程度にとどまり、他の項目と比べると達成度は低くなっています。特に【予約・リクエストの申し込み】では自由記入欄に「人気の本になると、予約してもなかなか順番が回ってこないのが、残念」という意見もありました。

## (5) 徳地図書館

徳地図書館は、【図書館資料の貸出・返却】が約3割と一番多く、続いて【本・雑誌等を館内で読む】が2割となっています。来館目的の全ての項目の達成度は、8割を占めています。特に【図書館資料の貸出・返却】は99%が「達成できた」、「どちらかというとな達成できた」、「普通」と回答しており、達成度は非常に高くなっています。

一方、達成度の低い項目は【パソコンを使って資料・情報を検索する】、【CD・ビデオ・DVDの視聴】、【予約・リクエストの申し込み】です。【パソコンを使って資料・情報を検索する】は全体の約5割が「達成できなかった」と回答しています。

次に達成度が低い【CD・ビデオ・DVDの視聴】では「達成できなかった」と答えたのは全体の約4割で、「ビデオテープが古く、映像がおかしくなっているものがあった」、「新しく出たものを多く購入してほしい」、「良いCD・本を購入してほしい」といった意見が多くありました。

また、【予約・リクエストの申し込み】は全体の約7割が「達成できた」と回答していますが、「リクエストの手間、時間を考えると諦めてしまう事が多い」、「予約が1人30冊までは多いのではないかと(少なくとも、その分予約貸出の回転が早くなる)」、「山口市以外の人予約が1人5冊までなのは少なく、不便」という意見がありました。

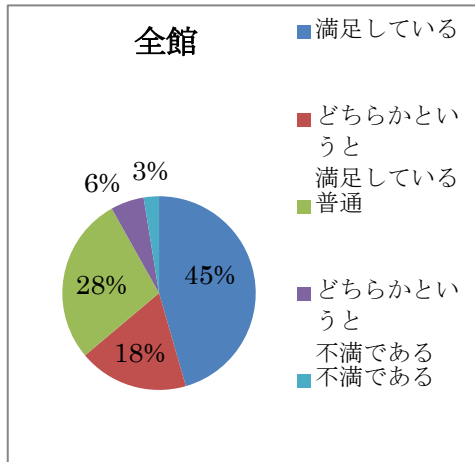
## (6) 阿東図書館

阿東図書館は、【図書館資料の貸出・返却】が全体の3割を占めています。この項目では、『達成できなかった』という回答は無く、この目的で来館した利用者は目的を十分に達成できたことが分かります。

一方、【CD・ビデオ・DVDの視聴】の達成度は7割弱となっています。

## 問2 利用環境

### ① 開館日



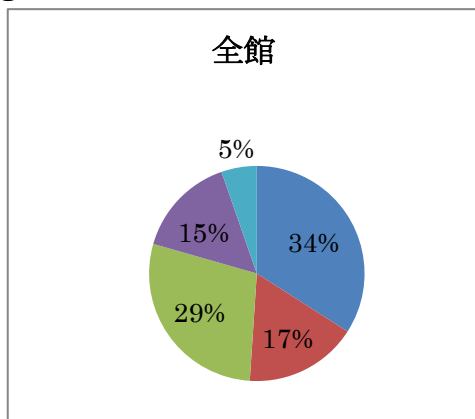
1 満足している	45%
2 どちらかという満足している	18%
3 普通	28%
4 どちらかという不満である	6%
5 不満である	3%

開館日については、全館において91%の利用者が満足傾向にあります。

大半の利用者は、現状に満足しているように思われます。

しかし、昨年より祝日開館を実施している中央図書館の自由記入欄に、「祝日等も開館してくれるのが助かる」という意見がある一方、祝日に開館をしていない図書館では、「祝日に開館してほしい」という意見が出ています。

### ② 開館時間



1 満足している	34%
2 どちらかという満足している	17%
3 普通	29%
4 どちらかという不満である	15%
5 不満である	5%

開館時間については、全館において80%の利用者が満足傾向にあります。

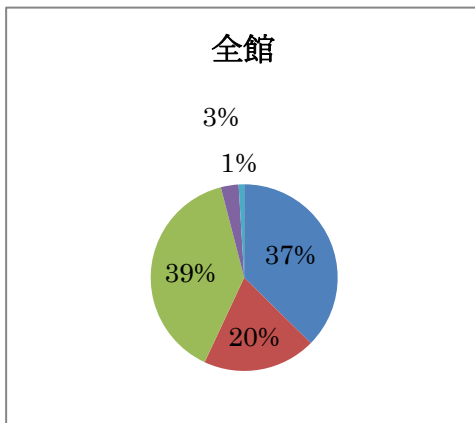
一方、全体の2割の利用者が『不満』と回答しています。

中央、小郡図書館では、自由記入欄に、「休日平日問わず開館時間を9時にしてほしい」という意見が多数あり、「閉館時間はせめて平日21時、休日19時までにしてほしい」という意見もありました。

休日の開館時間が9時である秋穂・阿知須・徳地図書館では、自由記入欄に、「平日の開館時間を9時からにしてほしい」という意見がありました。

また、阿東図書館では、閉館時間が平日、休日ともに17時と早いため、「18時までであるといい」という意見がありました。

### ③ 館内の案内表示



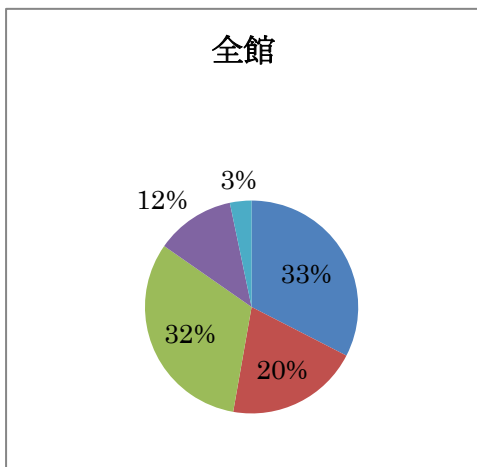
1 満足している	37%
2 どちらかという満足している	20%
3 普通	39%
4 どちらかという不満である	3%
5 不満である	1%

館内の案内表示については、全館において96%の利用者が満足傾向にあります。

ほとんどの利用者が現状のままで満足しているように思われます。

しかし、中央図書館の自由記入欄には、「各本棚の番号が小さくてわかりにくい」、「表示が小さく最近の言語が近代的で(カタカナが多く)よく理解できないところがある」という意見がありました。

#### ④ 閲覧席の数



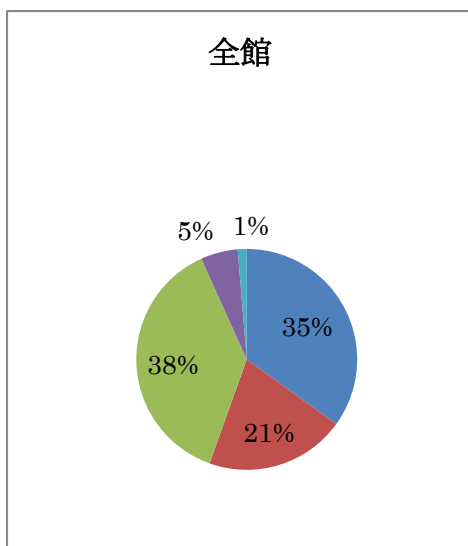
1 満足している	33%
2 どちらかという満足している	20%
3 普通	32%
4 どちらかという不満である	12%
5 不満である	3%

閲覧席の数については、全館において、85%の利用者が満足傾向にあります。

しかし、阿東図書館では6割、中央図書館では8割にとどまっており、この2つの図書館は他の図書館より満足度が低くなっています。

阿知須図書館の自由記入欄には「イスが各所にあり便利」という意見がある反面、中央図書館・徳地図書館・阿東図書館で、「席数をもっと増やしてほしい」という意見がありました。

#### ⑤ 閲覧席の使いやすさ



1 満足している	35%
2 どちらかという満足している	21%
3 普通	38%
4 どちらかという不満である	5%
5 不満である	1%

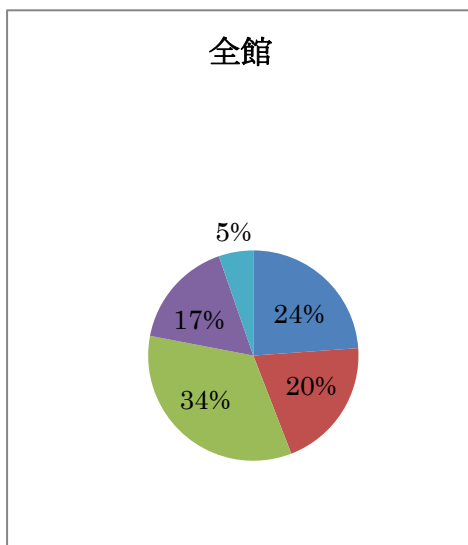
閲覧席の使いやすさについては、全館において、94%の利用者が満足傾向にあります。

しかし、阿東図書館では、7割にとどまっており、閲覧席が少ないためか3割の利用者が『不満』と回答しています。

中央図書館の自由記入欄には、「背もたれのある椅子を増やしてほしい」「新聞・雑誌の閲覧席やソファなど、机のない椅子は照明がなくて暗い」との意見がありました。

また、阿知須図書館は、「閲覧席に所持品を置く場所があると便利」という意見がありました。

#### ⑥ 本・雑誌等の数



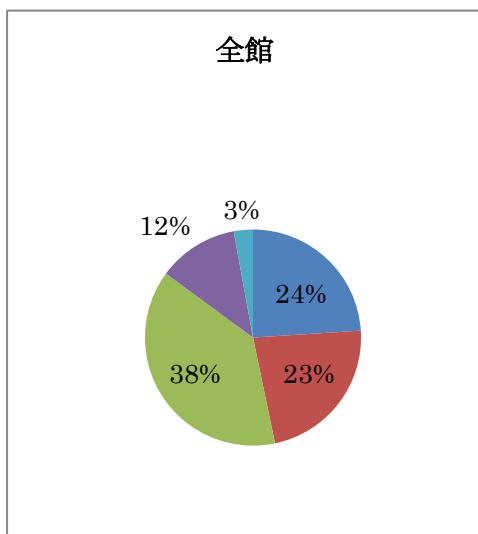
1 満足している	24%
2 どちらかという満足している	20%
3 普通	34%
4 どちらかという不満である	17%
5 不満である	5%

本・雑誌等の数については、全館において、78%の利用者が満足傾向にあります。

2割強の利用者が『不満』と回答しており、この項目は他の項目と比べて、『不満』の割合が高くなっています。

自由記入欄には、「一般向け・小説は種類も量も充分にある」、「蔵書が多くて満足」との意見が出ている一方で、「本の数、種類を増やしてほしい」、「専門誌の数を増やしてほしい」、「人気のある本や予約の多い本は冊数を増やしてほしい」という意見が出ています。

### ⑦ 本・雑誌等の種類や分野



1 満足している	24%
2 どちらかという満足している	23%
3 普通	38%
4 どちらかという不満である	12%
5 不満である	3%

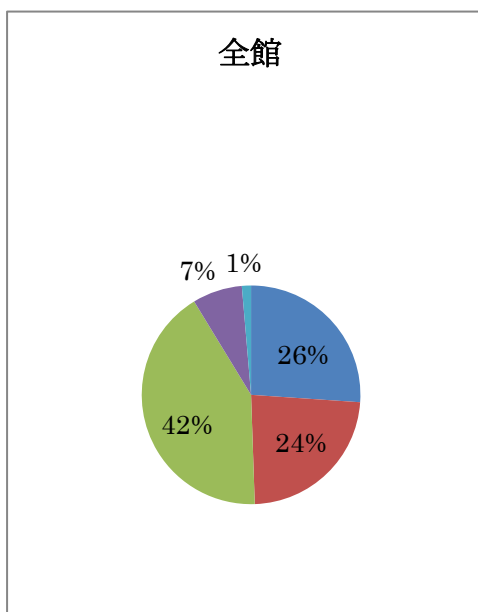
本・雑誌等の種類や分野については、85%の利用者が満足傾向にあります。

しかし、すべての図書館の自由記入欄には、「本の数、種類を増やしてほしい」という意見がありました。

中でも、中央図書館、徳地図書館、阿東図書館の自由記入欄には、「専門書を充実させてほしい」という意見がありました。

小郡図書館、阿知須図書館では2割の利用者が『不満』と回答しており、「本が少ない」といった意見が出ています。

### ⑧ 本・雑誌等の探しやすさ



1 満足している	26%
2 どちらかという満足している	24%
3 普通	42%
4 どちらかという不満である	7%
5 不満である	1%

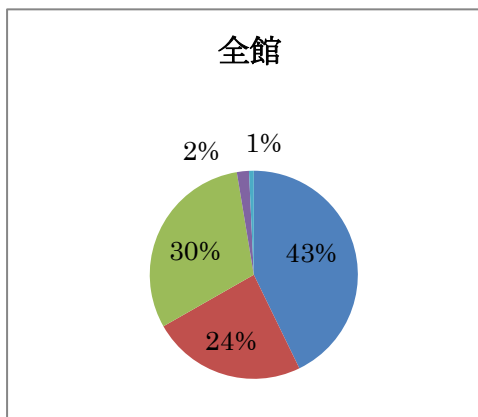
本・雑誌等の探しやすさについては、全館では、92%の利用者が満足傾向にあります。

阿知須図書館、徳地図書館の自由記入欄には「さがしている本が見つけやすい」、「話題の本や新着の本が目につくところにあり、分かりやすい」という意見がありました。

一方、中央図書館、小郡図書館の自由記入欄には、「館内表示が分かりにくい」、「本棚の下の方は、しゃがまないと読めないで足腰の悪い老人には、苦痛」といった意見が出ています。

また阿東図書館では、「所蔵資料の検索は職員に頼らなければならず不便」という意見も出ています。

### ⑨ 職員の対応



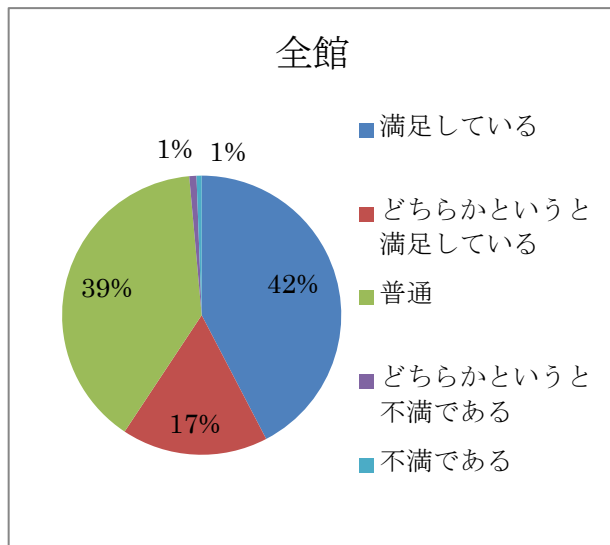
1 満足している	43%
2 どちらかという満足している	24%
3 普通	30%
4 どちらかという不満である	2%
5 不満である	1%

職員の対応については、全図書館では、97%の利用者が満足傾向にあります。

各館の自由記入欄には、「窓口の方にいつも親切に対応してもらっている」、「職員の方が親切で丁寧」という意見のある反面、「あいさつに明るさ、さわやかさが無い」、「職員の人に話しかけにくい」といった意見も出ています。

### 問3 図書サービス

#### ① 窓口での本の予約



1 満足している	42%
2 どちらかといえば満足している	17%
3 普通	39%
4 どちらかといえば不満である	1%
5 不満である	1%

窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えた人は6割、『利用したことがない』と答えた人が3割強、『知らない』と答えた人が1割未満でした。

『利用したことがある』と答えた6割の利用者の内、98%が満足傾向にあります。

窓口での本の予約は、全ての図書館で『利用したことがある』と答えた人が5割以上を占めており、多くの人が利用しているサービスであることがわかります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が6割、『利用したことがない』と答えている人が3割強、『知らない』と答えている人が1割未満でした。

『利用したことがある』と答えた利用者のうち、98%は満足傾向にあります。

しかし、自由記入欄には、「借りたい本が置いていないことが多く、予約待ちの日数がかかり長い」という意見がありました。

**小郡図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が6割弱、『利用したことがない』と答えている人が4割弱、『知らない』と答えている人が1割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、97%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が6割強、『利用したことがない』と答えている人が3割弱、『知らない』と答えている人が1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者うち、99%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が5割、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が1割未満でした。

『利用したことがある』と答えた5割の利用者は満足傾向にあります。

しかし、自由記入欄には、「人気の本になるとなかなか順番が回ってこない」という意見も出ています。

**徳地図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が7割強、『利用したことがない』と答えている人が2割、『知らない』と答えている人が1割未満でした。

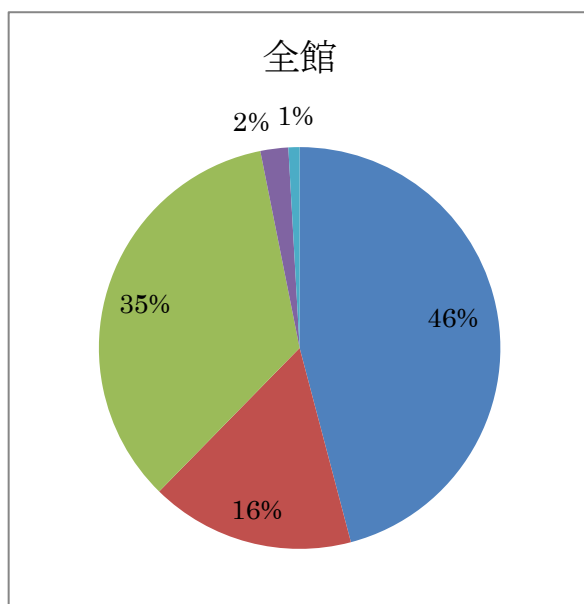
『利用したことがある』と答えた利用者すべてが満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、窓口での本の予約を『利用したことがある』と答えている人が8割強、『利用したことがない』と答えている人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者は満足傾向にあります。

この項目では、『知らない』という回答がありませんでした。これは、当該図書館では、所蔵資料の検索を窓口で対応しているためと考えられます。

## ② インターネットによる本の予約



1	満足している	46%
2	どちらかといえば満足している	16%
3	普通	35%
4	どちらかといえば不満である	2%
5	不満である	1%

全館の集計結果では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えた人は 5 割、『利用したことがない』と答えた人が 4 割弱、『知らない』と答えた人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 6 割の利用者の内、97%が満足傾向にあります。

このサービスは、窓口での本の予約に比べると、利用者は少ないようです。中央図書館、小郡図書館、阿知須図書館では、60 歳以上の利用者が少ない傾向にあります。本の予約は、実際に図書館に出向き、窓口ですという人が多いのではないのでしょうか。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

中央図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 5 割、『利用したことがない』と答えている人が 3 割強、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、96%は満足傾向にありました。

小郡図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 5 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、96%は満足傾向にあります。

秋穂図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 4 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割、『知らない』と答えている人が 2 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%の利用者が満足傾向にあります。

阿知須図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 4 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 4 割弱の利用者の内、100%が満足傾向にあります。

特に 60 歳以上の利用者が少なく『利用したことがある』と答えた人の内の 13%にとどまりました。

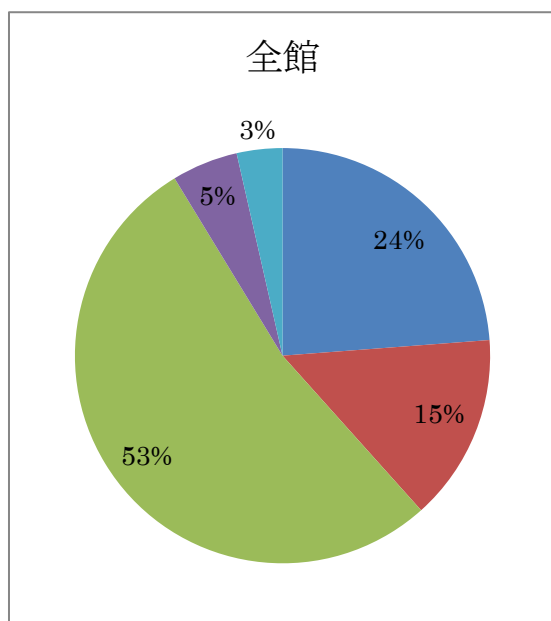
徳地図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 4 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者すべてが満足傾向にあります。

阿東図書館では、インターネットによる本の予約を『利用したことがある』と答えている人が 4 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

### ③ リクエスト



1 満足している	24%
2 どちらかといえば満足している	15%
3 普通	53%
4 どちらかといえば不満である	5%
5 不満である	3%

全館の集計結果では、リクエストを『利用したことがある』と答えた人は4割強、『利用したことがない』と答えた人が4割強、『知らない』と答えた人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた6割の利用者の内、92%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、リクエストを『利用したことがある』と答えている人が4割、『利用したことがない』と答えている人が5割弱、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、89%は満足傾向にあります。

一方、『不満』と答えた利用者からは、「リクエストの仕方が分からない」、「予約のようにネットでリクエストができないか」との意見が複数出ています。

**小郡図書館**では、リクエストを『利用したことがある』と答えている人が4割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、リクエストを『利用したことがある』と答えている人が4割強、『利用したことがない』と答えている人が4割、『知らない』と答えている人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、リクエストを『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が6割弱、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた3割の利用者の内、86%が満足傾向にあります。

**徳地図書館**では、リクエストを『利用したことがある』と答えている人が5割、『利用したことがない』と答えている人が4割弱、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%は満足傾向にあります。

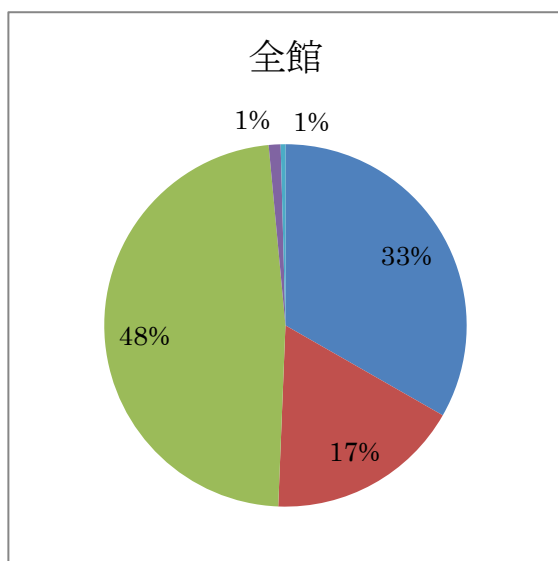
満足度は高い一方、「リクエスト手順の手間を考えると、諦めてしまうことが多い」という意見もありました。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が7割強、『利用したことがない』と答えている人が2割弱、『知らない』と答えている人が1割未満でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

この項目では、『知らない』という回答が1割未満となっています。これは、当該図書館では、所蔵資料の検索は窓口で対応するので、そこで欲しい資料が所蔵されていなかった場合、その場でリクエストしているからではないかと思われます。

#### ④ 地域交流センターでの予約本の受取・返却



1 満足している	33%
2 どちらかといえば満足している	17%
3 普通	48%
4 どちらかといえば不満である	1%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、地域交流センターでの予約本の受取・返却を『利用したことがある』と答えた人は3割強、『利用したことがない』と答えた人が5割弱、『知らない』と答えた人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた3割強の利用者の内、98%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、地域交流センターでの予約本の受取・返却を『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が5割弱、『知らない』と答えている人が2割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、98%が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「公民館ではなく、市役所での貸出・返却は出来ないのか」との意見もありました。

**小郡図書館**では、地域交流センターでの予約本の受取、返却を『利用したことがある』と答えた人は4割、『利用したことがない』と答えた人は5割、『知らない』と答えた人は1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、97%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、地域交流センターでの予約本の受取・返却を『利用したことがある』と答えている人が5割弱、『利用したことがない』と答えている人が4割弱、『知らない』と答えている人が1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、100%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、地域交流センターでの予約本の受取・返却を『利用したことがある』と答えている人が2割、『利用したことがない』と答えている人が6割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた2割の利用者内、100%が満足傾向にあります。

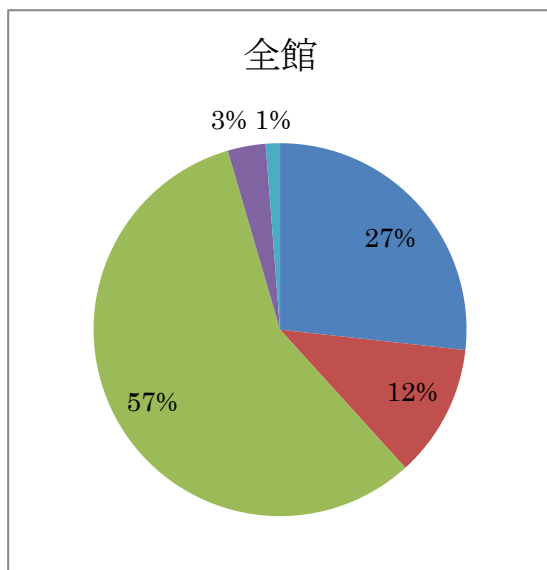
**徳地図書館**では、地域交流センターでの予約本の受取・返却を『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が2割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者すべてが満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が6割弱、『利用したことがない』と答えている人が3割、『知らない』と答えている人が1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、100%が満足傾向にあります。

## ⑤ 移動図書館車『ぶっくん』の利用



1 満足している	27%
2 どちらかといえば満足している	12%
3 普通	57%
4 どちらかといえば不満である	3%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、移動図書館車【ぶっくん】を『利用したことがある』と答えた人は 2 割弱、『利用したことがない』と答えた人が 6 割強、『知らない』と答えた人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた 2 割弱の利用者の内、97%が満足傾向にあります。

【ぶっくん】の存在を知っている人は多いようですが、『利用したことがある』と答えた人は 2 割弱にとどまりました。この理由として、今回のアンケートは来館者を対象としたものだったので、実際に【ぶっくん】を利用している人の回答が十分に得られなかったということが考えられます。また、【ぶっくん】の

巡回路やサービスステーション及び日時を知らなかったり、知っているも時間が合わなかったりして利用できない人がいるということも理由の一つとして考えられます。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、移動図書館車【ぶっくん】を『利用したことがある』と答えている人が 2 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 6 割強、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%は満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、移動図書館車【ぶっくん】を『利用したことがある』と答えた人は 2 割、『利用したことがない』と答えた人は 6 割、『知らない』と答えた人は 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、【ぶっくん】を『利用したことがある』と答えている人が 3 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、82%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、【ぶっくん】を『利用したことがある』と答えている人が 1 割強、『利用したことがない』と答えている人が 7 割、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

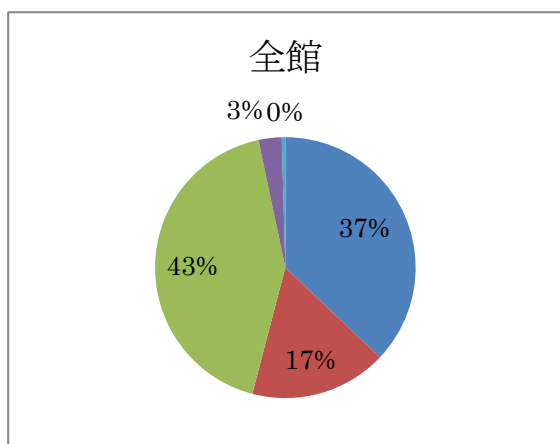
『利用したことがある』と答えた 1 割強の利用者の内、100%が満足傾向にありますが、【ぶっくん】の存在は知っているが、利用したことがないという人が多いようです。

**徳地図書館**では、移動図書館車【ぶっくん】の利用を『利用したことがある』と答えている人が 2 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者すべてが満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 2 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。一方、『知らない』という回答が 3 割弱あります。これは、『ぶっくん』のサービスステーションに阿東地域が含まれていないことが原因と考えられます。

## ⑥ 山口市以外の図書館からの本の借り入れ



1	満足している	37%
2	どちらかといえば満足している	17%
3	普通	43%
4	どちらかといえば不満である	3%
5	不満である	0%

全館の集計結果では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えた人は3割強、『利用したことがない』と答えた人が5割、『知らない』と答えた人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた3割強の利用者の内、97%が満足傾向にあります

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が2割でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%は満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が2割でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%は満足傾向にあります。

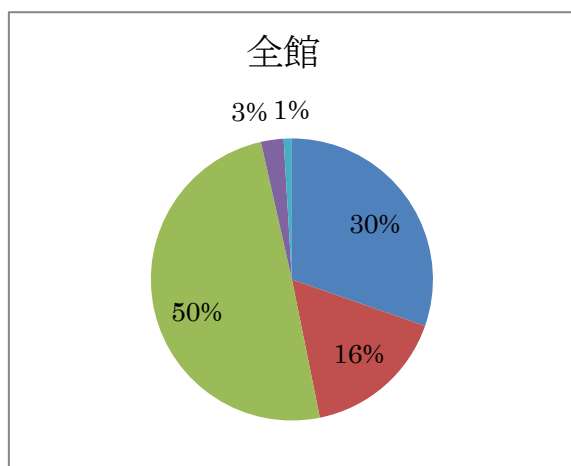
**秋穂図書館**では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えている人が4割、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が2割弱でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えている人が2割強、『利用したことがない』と答えている人が6割弱、『知らない』と答えている人が2割弱でした。『利用したことがある』と答えた2割強の利用者の内、91%が満足傾向にあります。

**徳地図書館**では、山口市以外の図書館からの本の借り入れを『利用したことがある』と答えている人が4割、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が7割弱、『利用したことがない』と答えている人が2割強、『知らない』と答えている人が1割未満でした。『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

## ⑦ レファレンスサービス



1 満足している	30%
2 どちらかといえば満足している	16%
3 普通	50%
4 どちらかといえば不満である	3%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えた人は 3 割強、『利用したことがない』と答えた人が 5 割弱、『知らない』と答えた人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割強の利用者の内、96%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の中、96%は満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えている人は 3 割、『利用したことがない』と答えている人は 5 割、『知らない』と答えた人は 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の中、97%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えている人が 4 割、『利用したことがない』と答えている人が 4 割弱、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の中、95%の利用者が満足傾向にあります。

自由記入欄には「貸出に特化しすぎている」という意見や「もっとレファレンスに力を入れてほしい」という意見がありました。

**阿知須図書館**では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた 2 割強の利用者の中、100%が満足傾向にあります。

**徳地図書館**では、レファレンスサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

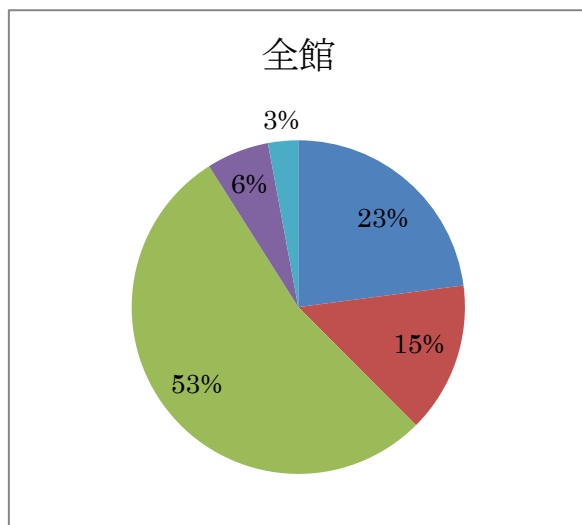
『利用したことがある』と答えた利用者の中、92%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 7 割強、『利用したことがない』と答えている人が 1 割未満、『知らない』と答えている人が 2 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の中、100%が満足傾向にあります。

『利用したことがある』の割合が 7 割を超えています。これは、図書館職員との距離が近いので、気軽に質問しやすいという理由が想定され、小さな図書館ならではの特徴であると思われます。

## ⑧ コピーサービス



1 満足している	23%
2 どちらかといえば満足している	15%
3 普通	53%
4 どちらかといえば不満である	6%
5 不満である	3%

全館の集計結果では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えた人は 3 割強、『利用したことがない』と答えた人が 5 割強、『知らない』と答えた人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割強の利用者の内、99%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、89%が満足傾向にあります。

一方、『不満である』と回答した利用者からは、「利用者カードのバーコードで手続きできるようにならないか」という意見が出るなど、手続きの煩雑さを指摘した意見が多数出ています。

**小郡図書館**では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えている人は 3 割、『利用したことが無い』と答えている人は 6 割、『知らない』と答えている人は 1 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、92%は満足傾向にあります。

自由記入欄には、「コピーはいちいち記入したり、届出がめんどろ」といった意見がありました。

**秋穂図書館**では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%の利用者が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「自分自身で必要な箇所をコピーできるようになるといい」という意見がありました。

**阿知須図書館**では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割弱の利用者の内、96%が満足傾向にあります。

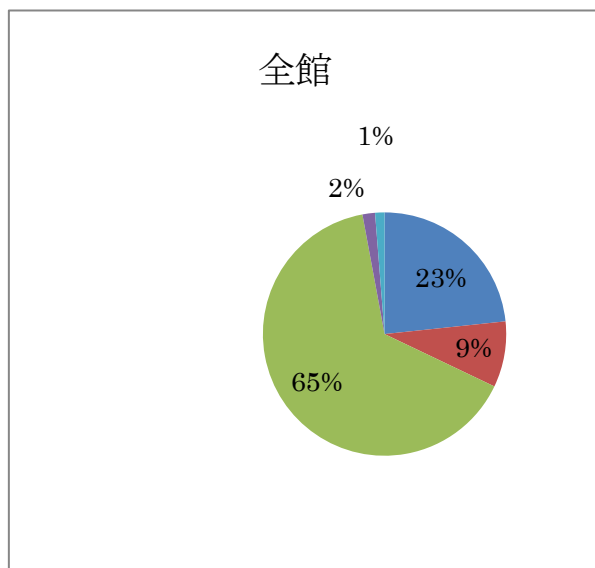
**徳地図書館**では、コピーサービスを『利用したことがある』と答えている人が 4 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、90%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 5 割、『利用したことがない』と答えている人が 3 割弱、『知らない』と答えている人が 2 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%が満足傾向にあります。

## ⑨ 身体の不自由な方へのサービス



1 満足している	23%
2 どちらかといえば満足している	9%
3 普通	64%
4 どちらかといえば不満である	2%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人が2割、『利用したことがない』と答えている人が6割弱、知らないと答えている人が2割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%が満足傾向にあります。

サービスの対象者が限られているために、利用したことのない人の割合が高くなっているようです。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人が2割、『利用したことがない』と答えている人が6割、知らないと答えている人が2割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%が満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人は2割、『利用したことがない』と答えている人は6割、『知らない』と答えている人は2割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人が2割弱、『利用したことがない』と答えている人が6割弱、『知らない』と答えている人が2割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人が1割強、『利用したことがない』と答えている人が6割弱、『知らない』と答えている人が3割弱でした。

『利用したことがある』と答えた1割強の利用者の内、100%が満足傾向にあります。

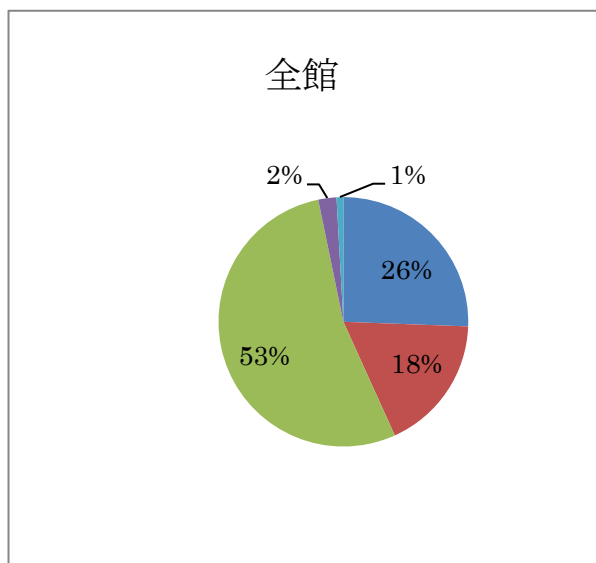
**徳地図書館**では、身体の不自由な方へのサービスを『利用したことがある』と答えている人が2割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が3割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が1割強、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が3割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、75%が満足傾向にあります。

## ⑩ 子ども向けサービス



1 満足している	26%
2 どちらかといえば満足している	18%
3 普通	53%
4 どちらかといえば不満である	2%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%が満足傾向にあります。

中でも、30 歳代、40 歳代の女性が全体の 4 割近くを占めていました。これは、子育て中の母親が子ども連れで来館していると考えられます。各図書館でも、同様の傾向が見られました。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 6 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%が満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人は 3 割、『利用したことがない』と答えている人は 6 割、『知らない』と答えている人は 1 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 2 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、96%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割の利用者の内、96%が満足傾向にあります。

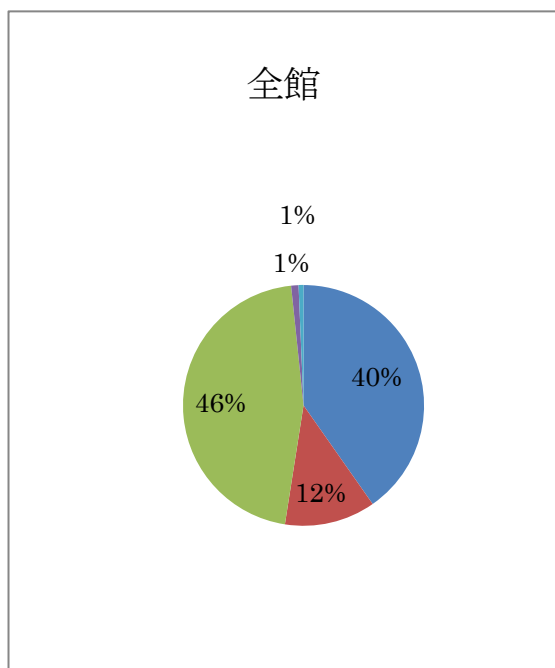
**徳地図書館**では、子ども向けサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割弱、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、89%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

## ⑪ ブックスタートサービス



1 満足している	40%
2 どちらかといえば満足している	12%
3 普通	46%
4 どちらかといえば不満である	1%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、ブックスタートサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%が満足傾向にあります。

特に、中央図書館、小郡図書館、秋穂図書館、徳地図書館では、30 歳代、40 歳代の女性の利用割合が高いものとなっていました。これはブックスタートサービスの対象が、生後 5 ヶ月の赤ちゃんがいる保護者となっているために、現在子育て中や子育てを経験したことがある 30 歳代、40 歳代の女性の利用が多くなっていると思われます。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、ブックスタートサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、98%が満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、ブックスタートを『利用したことがある』と答えている人は 3 割、『利用したことがない』と答えている人は 5 割、『知らない』と答えている人は 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%の満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、ブックスタートサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 2 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、ブックスタートサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた 2 割弱の利用者の内、94%が満足傾向にあります。

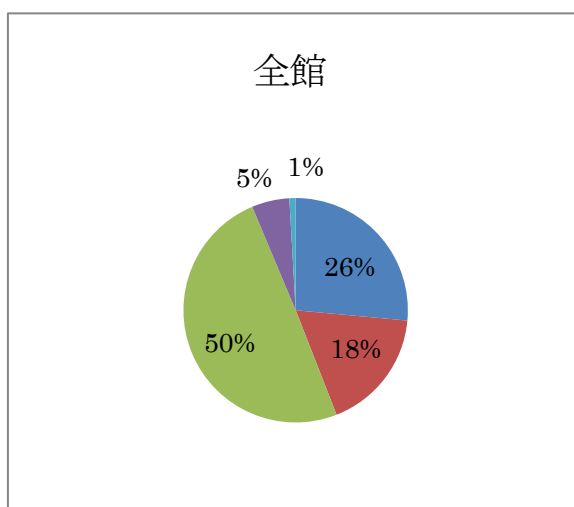
**徳地図書館**では、ブックスタートサービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割強、『知らない』と答えている人が 3 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者のうち 100%が満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

## ⑫ 図書館ホームページによる情報提供



1 満足している	26%
2 どちらかといえば満足している	18%
3 普通	50%
4 どちらかといえば不満である	5%
5 不満である	1%

全館の集計結果では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人が5割、『利用したことがない』と答えている人が3割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人が5割強、『利用したことがない』と答えている人が3割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「ホームページの内容があまりにも少ない」との意見がありました。

**小郡図書館**では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人は5割、『利用したことがない』と答えている人は4割、『知らない』と答えている人は2割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、92%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人が5割強、『利用したことがない』と答えている人が3割強、『知らない』と答えている人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、92%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人が4割、『利用したことがない』と答えている人が4割、『知らない』と答えている人が2割でした。

『利用したことがある』と答えた4割の利用者の内、95%が満足傾向にあります。

『利用したことがある』と答えた人の内、60歳以上の利用者が少なく、11%にとどまっています。それは60歳以上の利用者が『あじすとしょかんだより』など、図書館ホームページ以外から情報を入手しているからではないかと考えられます。

**徳地図書館**では、図書館ホームページによる情報提供を『利用したことがある』と答えている人が4割強、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が2割弱でした。

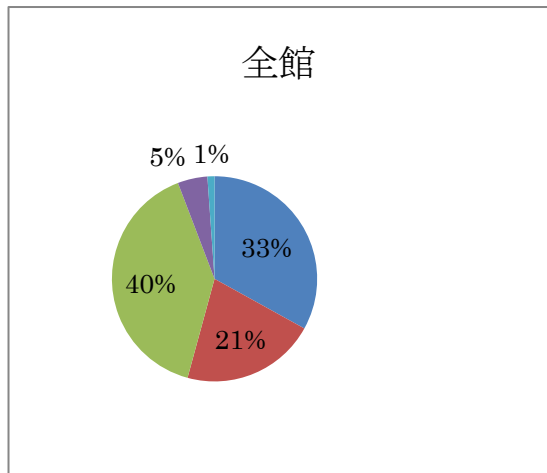
『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が4割強、『知らない』と答えている人が2割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「ホームページがあるとうれしい」、「ネット上に、新刊リストなどがあると便利」という意見がありました。

### ⑬ 館内のパソコンによる所蔵資料の検索



- |   |                |     |
|---|----------------|-----|
| 1 | 満足している         | 33% |
| 2 | どちらかといえば満足している | 21% |
| 3 | 普通             | 40% |
| 4 | どちらかといえば不満である  | 5%  |
| 5 | 不満である          | 1%  |

全館の集計結果では、館内のパソコンによる所蔵資料の検索を『利用したことがある』と答えている人が 7 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 2 割強、『知らない』と答えている人が 1 割未満でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%が満足傾向にあり、サービスの中でもっとも利用頻度が高いものとなっています。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、館内のパソコンによる所蔵資料の検索を『利用したことがある』と答えている人が 7 割強、『利用したことがない』と答えている人が 2 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割未満でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、94%が満足傾向にあります。

サービスの中でもっとも利用頻度が高いものとなっており、男女問わず、すべての年代の来館者が利用しているサービスと言えるでしょう。

自由記入欄には、「何となくこの分野というときにさがしやすい検索があると嬉しい」との意見がありました。

**小郡図書館**では、館内のパソコンによる所蔵資料の検索を『利用したことがある』と答えている人は 7 割、『利用したことがない』と答えている人は 3 割で、95%の人が知っていることが分かりました。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%が満足傾向にあります。

利用したことがある人は 66%に上っており、知っている人は 95%にも上っています。ほとんどの人が館内のパソコンによる所蔵資料の検索について知っているということが分かります。

自由記入欄には、「分野名、関連名などでさがしやすくなれば便利」といった意見が出ています。

**秋穂図書館**では、館内のパソコンによる所蔵資料の検索を『利用したことがある』と答えている人が 6 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 3 割強、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、館内のパソコンによる所蔵検索を『利用したことがある』と答えている人が 5 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 4 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 5 割弱の利用者の内、95%が満足傾向にあります。

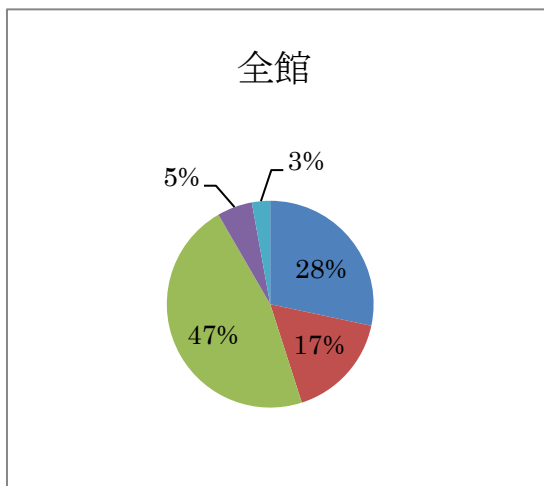
**徳地図書館**では、館内のパソコンによる所蔵資料の検索を『利用したことがある』と答えている人が 5 割、『利用したことがない』と答えている人が 3 割強、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 4 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割弱、『知らない』と答えている人が 2 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、91%が満足傾向にあります。

## ⑭ 館内でのインターネットの利用



1 満足している	28%
2 どちらかといえば満足している	17%
3 普通	47%
4 どちらかといえば不満である	5%
5 不満である	3%

全館の集計結果では、館内でのインターネットを『利用したことがある』と答えている人が 3 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 1 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、92%が満足傾向にあります。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、館内でのインターネットを『利用したことがある』と答えている人が 3 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、91%が満足傾向にあります。

一方、『不満である』と答えた利用者からは、「ログインしたあと何もしていないと自動的に接続を切る設定になっているが、切れるまでの時間をもう少し長くしてほしい」との意見がありました。

**小郡図書館**では、館内でのインターネットの利用を『利用したことがある』と答えた人は 4 割、『利用したことがない』と答えた人は 6 割、『知らない』と答えた人は 6%でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%は満足傾向でした。

『利用したことがない』、『知らない』と答えた利用者の内、60 歳代のは 2 割にのびりました。

これは、60 歳以上の来館者の目的が、館内でのインターネットの利用ではなく、図書館資料の貸出、返却、閲覧であるからと考えられます。

**秋穂図書館**では、館内でのインターネットの利用を『利用したことがある』と答えている人が 4 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 5 割、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、97%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、館内でのインターネットの利用を『利用したことがある』と答えている人が 3 割、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割の利用者の内、97%が満足傾向にあります。

『利用したことがある』と答えた人の内、60 歳以上の利用者が少なく、7%にとどまっています。

これは、60 歳以上の来館者の目的は、【館内でのインターネット】の利用ではなく、図書館資料の貸出・返却、閲覧が主なのではないかと考えられます。

**徳地図書館**では、館内でのインターネットを『利用したことがある』と答えている人が 3 割、『利用したことがない』と答えている人が 6 割弱、『知らない』と答えている人が 1 割強でした。

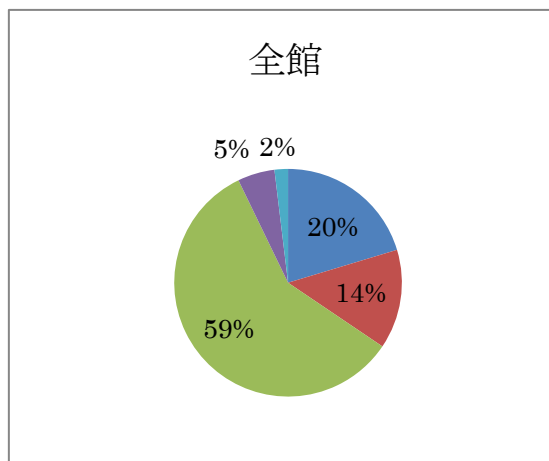
『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%は満足傾向にあります。

『利用したことがない』『知らない』が全体の約 7 割を占めていることから、【館内でのインターネットの利用】を来館目的としている利用者は少ないことが考えられます。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 5 割、『利用したことがない』と答えている人 4 割強、『知らない』と答えている人が 1 割未満でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、69%が満足傾向にあります。

## ⑮ 図書館での各種催しもの



1 満足している	20%
2 どちらかといえば満足している	14%
3 普通	59%
4 どちらかといえば不満である	5%
5 不満である	2%

全館の集計結果では、図書館での各種催しものを『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が5割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、93%が満足傾向にあります。

各図書館の自由記入欄には、「子ども向けの催しものがあるなら参加したい」、「催しものが土・日なら参加しやすい」といった意見があり、それぞれの年齢を対象とした催しものや多くの人が楽しめるように日時も考慮した催しものを企画し、気軽に参加できる環境づくりが必要だと考えられます。

また、「見た催しものの情報が古く、既に終わっていた」、「広報に力を入れてはどうか」といった意見もあり、催しものの内容や開催日時などの情報を提供する方法を検討する必要があるのではないかと思います。

各図書館の分析結果は次のとおりです。

**中央図書館**では、図書館での各種催しものを『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、94%が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「行事関係はもう少し広報に力を入れてはどうか」という意見が多数出ております。

**小郡図書館**では、図書館での各種催し物を『利用したことがある』と答えた人は3割、『利用したことがない』と答えた人は6割、『知らない』と答えた人は1割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、90%が満足傾向にあります。

『利用したことがない』『知らない』と答えている利用者が、全体の7割にのぼっています。

**秋穂図書館**では、図書館での各種催しものを『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が5割強、『知らない』と答えている人が2割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、100%が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、図書館での各種催しものを『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が6割、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた3割の利用者内、92%が満足傾向にあります。

自由記入欄には、「残念なことに、今日見た催しものの情報が昨日のものであった」という意見がありました。

**徳地図書館**では、図書館での各種催しものを『利用したことがある』と答えている人が3割、『利用したことがない』と答えている人が5割、『知らない』と答えている人が2割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、77%が満足傾向にあります。

一方、『不満』と回答した利用者から「子供向けの催しものがあるなら参加してみたい」という意見がありました。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が3割強、『利用したことがない』と答えている人が5割強、『知らない』と答えている人が1割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者内、100%が満足傾向にあります。

自由記入欄には「土・日曜日に催される会には、参加・出席がしやすいので、お願いしたい」という意見がありました。

## ⑩ 団体貸出サービス



1 満足している	32%
2 どちらかといえば満足している	5%
3 普通	59%
4 どちらかといえば不満である	2%
5 不満である	2%

全館の集計結果では、団体貸出サービスを『利用したことがある』と答えている人が 2 割、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、96%が満足傾向にあります。

個人での利用ができない上に、団体登録の手続きが必要であるため、利用したことのない人の割合が高くなっているようです。

**中央図書館**では、団体貸出を『利用したことがある』と答えている人が 2 割、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、96%が満足傾向にあります。

**小郡図書館**では、団体貸出を『利用したことがある』と答えた人は 2 割、『利用したことがない』と答えた人は 6 割、『知らない』と答えた人は 3 割でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%は満足傾向にあります。

**秋穂図書館**では、団体貸出を『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 5 割強、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%の利用者が満足傾向にあります。

**阿知須図書館**では、団体貸出を『利用したことがある』と答えている人が 1 割強、『利用したことがない』と答えている人が 6 割、『知らない』と答えている人が 2 割強でした。

『利用したことがある』と答えた 3 割の利用者の内、100%が満足傾向にあります。

**徳地図書館**では、団体貸出サービスを『利用したことがある』と答えている人が 3 割弱、『利用したことがない』と答えている人が 4 割、『知らない』と答えている人が 3 割強でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、95%は満足傾向にあります。

**阿東図書館**では、『利用したことがある』と答えている人が 2 割強、『利用したことがない』と答えている人が 4 割弱、『知らない』と答えている人が 3 割弱でした。

『利用したことがある』と答えた利用者の内、100%が満足傾向にあります。

以上のことから、図書館で行われるサービスの内、来館者が最も利用するサービスは【館内のパソコンによる所蔵資料の検索】であり、次に、来館者の5割以上が利用しているサービスは【窓口での本の予約】、【インターネットによる本の予約】、【図書館ホームページによる情報提供】でした。パソコン、インターネットを有効的に活用して、図書館を利用している来館者が多いことが分かります。

一方、サービスの利用対象者が限定されているものを除くと、利用割合が低いサービスは【移動図書館車『ぶっくん』の利用】で、8割強の利用者が『利用したことがない』、『知らない』と回答しています。

すべてのサービス項目で『満足している』『どちらかといえば満足している』『普通』が9割以上にのぼり、サービスを利用したことのある利用者は、高い満足傾向にあることが分かりました。

また、すべてのサービス項目において、『知らない』と回答した来館者が1割を超えていたことから、サービスを知らない人にどのようなサービスがあるのかを知ってもらうため、各図書館独自のホームページを作成し、ホームページや図書館だよりの内容を充実するなど広報活動に力を入れ、図書館のサービスに関する情報を提供していく必要があると考えます。

## 自由記入欄

### <中央図書館>

#### 図書館資料関係…54件

- ・DVDの視聴が現在不可能なので早急に修理してほしい。
- ・借りたい本が置いていないことが多い。
- ・育児書、美術関係、軍事関係などの分野の資料を増やしてほしい。
- ・専門書を増やしてほしい。
- ・古い本が所蔵されていない(新しい本はあるけれど)。
- ・CD、DVDを増やしてほしい。
- ・絵本は探しにくい。
- ・本の種類が多くていつも助かっている。
- ・月刊誌も多く、楽しみにしている。
- ・現在の最新資料となる本をすばやく購入しておいてほしい。
- ・雑誌(貸し出し可能な)のバックナンバーがどこにあるのかわかりづらい。
- ・ケータイ小説を入れてほしい。

#### サービス関係…62件

- ・貸出受付の対応がスムーズでない時がある。
- ・貸出期間を3週間にしてほしい。
- ・限定貸出数の上限をわかりやすく、目立つようにしてほしい。
- ・インターネットでのリクエストがしたい。
- ・自分が過去に借りた本の履歴を見られるようにしてほしい。
- ・貸出窓口を増やしてほしい。
- ・予約(またはリクエスト)の仕方がわからない。
- ・検索機・貸出機を増やしてほしい。
- ・知らないサービスが多い。
- ・(申込の本)希望BOOKを家配達してもらいたい。あわせて返還も。

#### 利用者・職員関係…34件

- ・職員の私語が目立つ。
- ・子どもの声がうるさい。
- ・幼児・学生の遊び場になっている。
- ・職員の態度に傷つくことがある。
- ・他の人の迷惑となる利用者には職員が注意をしてくれないと困る。
- ・カウンターの人たちがよく対応して下さり嬉しい。
- ・席の利用などのマナーが悪い。職員もきちんと。  
(利用するにはカードを配布し、外出時間を決めるなどをしてはどうか)。

#### 開館日・開館時間関係…46件

- ・開館時間の延長をしてほしい。(現在より2~3時間程度)
- ・開館時間を早くしてほしい。(現在より1時間程度早く)
- ・祝日・土・日も開いているのが、大変助かっている。
- ・開館時間を9時、閉館時間を21時くらいまでにしてほしい。(休日、平日問わず)

#### 施設・環境関係…60件

- ・喫茶店(休憩室)があれば良い。
- ・空調管理をこまめにしてほしい。
- ・テラスがすごく綺麗で落ち着ける。
- ・館内が暗いときがある。
- ・集会施設がほしい。
- ・1F奥のトイレの音が響く。
- ・勉強机・閲覧席を増やしてほしい。
- ・座るところがない。
- ・2Fに行きにくい。

- ・勉強に来る学生のために学習室があると良い。
- ・小さい子ども用の部屋をつくれればよいと思う。(児童閲覧室を作ってはどうか)
- ・図書館内での休憩スペースとかを作ってはどうか。
- ・机に照明があるのが良いが、それ以外の閲覧席が暗い。
- ・ゴミ箱が少ない。
- ・小さな子連れだとカートが使いにくい。スーパーのように、子どもを乗せつつ本を置けるカート式がベスト。

#### 館外施設関係…6件

- ・駐車場の警備員の態度が悪い。言葉づかいに気をつけてほしい。
- ・警備員はあんなに人数がいなくとも良いのではないか。
- ・館の建物に雨よけの、のき・ひさしが無いので雨の日にぬれやすい。(駐車場から入り口まで)。

#### その他の意見・要望…16件

- ・飲食可能にしてほしい。
- ・中庭の所にゴミ箱でもおいて、飲み物だけでもOKにしてもらえると長時間利用者の人には良いかもしれない。
- ・館内に、「本を傷めないマナー」を記載したしおりをつくっておくのもいいのではないか。
- ・同じ市内に県立、市立図書館が二つも必要か、無駄ではないか。
- ・アンケートの質問が具体的でないので答えにくく、設問と答がチグハグで中々選択出来ない。しない事、しようと思わない事を尋ねられても解答に困る。また設問が多すぎる。

### <小郡図書館>

#### 図書館資料関係…31件

- ・冊数が少ない。
- ・もう少し、様々なジャンルの本や、現在話題になっている本を入荷してほしい。
- ・CD、DVDの種類を増やしてほしい。
- ・CD、DVDの購入希望ができるといい。
- ・本の寄贈を受け入れてほしい。
- ・貸出可能な雑誌がいつ来てもほとんどない。

#### サービス関係…20件

- ・ぶっくんのサービスを市内の小学校全体でアピールしたら良いのではないか。
- ・館内のパソコンで本を検索する時、簡単に所蔵検索が出来るようになればよい。
- ・パソコンの利用のしかたがわからない。
- ・リクエストの仕方がわからない。
- ・レファレンスの仕方がわからない。
- ・インターネットで本の予約の際、分野名、関連名などで探し出すことができれば便利。
- ・子ども向けのサービスを、土・日曜日などにもしてほしい。
- ・インターネットで借りている本全て貸出期間の延長を一括で出来るようにしてほしい。
- ・DVDは、1人3点を5点にしてほしい。

#### 利用者・職員関係…11件

- ・図書整理等で閉館が多すぎる。
- ・ネットで調べてくれたがあとは自分でやれといわれた。
- ・職員に元気がないように見受けられる。
- ・期限過ぎて返す時、ペナルティをきちんと教えて欲しかった。
- ・私語等に対して指導をしてほしい。

#### 開館日・開館時間関係…29件

- ・平日は21時まで、休日はせめて19時まで開館してほしい。
- ・閉館時間を週に一回は21時、無理なら20時までにしてほしい。
- ・もう少し開館時間を早くしてほしい。

- ・閉館日が多い。
- ・中央と小郡の閉館日をずらしてほしい。

#### 施設・環境関係…20件

- ・軽く座れるいすや個別席を増やしてほしい。
- ・出入口のセンサーが少し鳴りすぎ。
- ・もう少し、本をよむスペースを作ってほしい。
- ・飲食ルームを設けてほしい。
- ・子どものスペースは分けてほしい。
- ・児童書のコーナーが分散しすぎ。
- ・学習スペースを増やしてほしい。
- ・CD、DVDをポストに返却できるようにしてほしい。

#### 館外施設関係…2件

- ・休日はバイク駐車が少ない。
- ・駐車が隣接以外に離れた所しかない。

#### その他の意見・要望…11件

- ・建物など環境がとてもキレイで雰囲気も良く気持ちよく利用できた。
- ・読みたい本が揃っていて、利用しやすい。
- ・広報にもう少し力を入れられると更に利用しやすい。
- ・いつもきれいにしており、気持ち良く利用できる。
- ・館内も資料もとてもきれいで、使いやすい。
- ・アンケートの結果を公表してほしい。
- ・よく読まれている本のベストテンがあると楽しい。

### <秋穂図書館>

#### 図書館資料関係…11件

- ・本の数、種類を増やしてほしい。
- ・現在アニメ化されている（又はした）小説（アリアとかISとか）を入れてほしい。
- ・CD、DVDが少ないので、入れ替えをしてほしい。
- ・携帯小説がほしい。
- ・コミック・ライトノベルの充実。新しく入った本のコーナーの充実をしてほしい。
- ・新刊は1～3月は購入館に留保してほしい。
- ・新しい本が沢山ありとても良いが、できれば古い本もあればよい。
- ・ベストセラー本の回転が遅い。

#### サービス関係…9件

- ・CDやビデオも他の図書館で返せるようにしてほしい。
- ・貸出に特化しすぎている。
- ・貸出のみでなく、もっとレファレンスサービスに力を入れてほしい。  
（サービスレベルの向上、サービスを行っていることの周知）
- ・本がもう少し探しやすいとよい。
- ・リクエストBOXがほしい。
- ・新刊書が入ったときその本を知りたい。
- ・本を取り寄せてもらうときに、日数がかかりすぎる。配送システムを改善してほしい。

#### 利用者・職員関係…4件

- ・職員の方が親切で丁寧、感謝している。
- ・本を借りても返してもまた来ようと思える。本を読むということの楽しみが増えている。

#### 開館時間・閉館日数関係…3件

- ・開館時間がもう少し早いとよい。
- ・10時開館は、遅い。せめて9時30分開館にしてほしい。

#### 施設・環境関係…6件

- ・いつも清潔で利用しやすい。配置がわかりやすい。
- ・静かでも落ち着きがある。いなかにかうゆう設備があることに満足している。
- ・機械の音が少し気になった。
- ・館内がうるさい。
- ・秋穂図書館の屋根(?)の音はひどすぎる。設計ミスではないのか。

#### 館外関係…0件

#### その他意見・要望…9件

- ・便利で本が読めてうれしい。
- ・最高。このまま続けていけばいい。
- ・いつも満足している。

### <阿知須図書館>

#### 図書館資料関係…13件

- ・本を増やしてほしい。
- ・中央図書館に比べ希望する本がない。
- ・雑誌の種類を増やしてほしい。
- ・本の数を増やしたらきっと利用客もふえるのでは?今のままでは中途半端なものしかなくて大変不満。
- ・最近の読書ランキング上位の本をおいてほしい。
- ・全体的に本の数が少なすぎ。ほしい本も見つからず、古い本があるばかり。

#### サービス関係…6件

- ・いろいろサービスがあるので今後利用したい。特に本の予約について。
- ・人気のある資料はリクエストする人が多く、なかなか順番が回ってこないで読めない。
- ・図書館でかりた本が、どこでも返却できて助かっている。
- ・家にインターネットを引いていないので、子供は図書館でいろいろ調べものをしている。
- ・自宅のパソコンから資料の検索・予約ができるので助かる。

#### 利用者・職員関係…6件

- ・子供が騒いでいても親がいるからといって知らん顔せずに職員も注意してほしい。
- ・小さい子どもがいるので、周りが気になりゆっくりと本を選んだり読んだりすることができない。
- ・館内には禁止事項(携帯, 受験勉強, 私語等)があるにもかかわらず職員は注意もせず、素通りするのはなぜか。
- ・本の場所がわからない時、親切に案内してもらった。
- ・すいているときは、席で勉強してもよいと思う。

#### 開館日・開館時間関係…5件

- ・図書整理等の休館日を極力減らしてほしい。
- ・休みが多い。
- ・宇部の図書館も阿知須も月曜日が休みなので不便。
- ・開館時間をせめて9時からにしてほしい。
- ・祝祭日の開館を希望。

#### 施設・環境関係…12件

- ・電光が暗い。
- ・もう少し最新の本を置くなりして楽しめる空間づくりにしてほしい。レイアウトにもムダが多すぎる気がする。
- ・静かで音楽が流れていたことに最初来たときおどろいた。
- ・学習ができる部屋(場所)をつくってほしい。
- ・BGMは不要。人によって好みの曲は十人十色。聴きたくない曲は雑音。

- ・新聞のガサガサした音は耳障り。専用閲覧室を用意してほしい。
- ・お手洗いを含め全館清掃がいき届いて感心する。また絵画展示も楽しみの一つであり、自販機のあるラウンジルームも助かる。
- ・入口がギャラリーっぽくなっているのが、他の図書館と違って素敵。

#### 館外施設関係…1件

- ・図書館を利用する人が少なく、駐車場が困らなくていい。

#### その他の意見・要望…13件

- ・スタッフの方の手作りの物も多く、何度も来たくなる図書館。このまま続けてほしい。
- ・おもしろい本など紹介してほしい。
- ・静かでおちついた時間をすごすことができ、満足している。
- ・職員、来館者とも節電を希望する。
- ・各々の借入れ本について、(県立図書館のように)返却期日を押印してほしい。
- ・小さい子どもを連れていても利用しやすい図書館であってほしい。

### <徳地図書館>

#### 図書館資料関係…18件

- ・図書・DVD・CDの数、雑誌の種類を充実させてほしい。
- ・新しいCD・DVD、良いCD・本を購入してほしい。
- ・リクエストした本を購入してほしい。
- ・趣味、経済の専門書が少ない。手芸、洋裁の本をもう少し取り入れてほしい。
- ・海外の文学は新しいものが少ないように感じる。
- ・(雑誌の)新刊の貸し出しがなく不便。
- ・ビデオテープ(VHS)が古く画像がおかしくなっていたものがあった。
- ・ビデオテープを見るためのデッキが使えなくなっている。
- ・児童絵本・紙芝居・エプロンシアターに汚れ・破損が時々見られる。マナー向上を呼びかけるべき。
- ・市内の他の図書館にあるものは徳地では購入できない、とのことだが、貸出・予約多数で借りられないものも多く、ものによっては各図書館で購入してほしい。
- ・新刊を割と早く入れてくれて嬉しい。
- ・たなの上の絵本の紹介が大変役に立っている。
- ・話題の本・新着の本等、目のつく場所にあり、興味のなかったジャンルでも手をのばしてみたい。

#### サービス関係…6件

- ・予約が1人30冊までなのは多い。10冊借りられるのだから1人10冊までにしてはどうか。(1人が30冊も予約すれば当然順番も遅くなる。)
- ・本貸出の延長を電話1本でできると嬉しい。
- ・閉館時にもCDがポスト等で返却できるシステムには出来ないか。
- ・リクエストや他館からの取り寄せは手間・時間を考えると諦めてしまうことが多い。
- ・TVで見たのだが、他県のある図書館では、こたつ設置で客数が増えたそう。
- ・山口市以外の人予約が1人5冊以内と少ないのは不便。10冊くらいまで増やしてほしい。

#### 利用者・職員関係…4件

- ・窓口の職員が交替してから、以前より対応が良くない。(特に挨拶)
- ・利用者が子どもでもちゃんと対応してほしい。
- ・閉館の時間になる前から窓を閉める等片付けはじめられると、帰るのをせかされているようで不快。

#### 開館日・開館時間関係…5件

- ・休館日が多すぎる。・祭日も開けてほしい。(長門、萩図書館はGW開館もしていた。)
- ・月末の図書整理日がまちまちなのが気になる。

- ・図書館によってなぜ差があるのか。(萩図書館は無休、宇部図書館は 9:00 開館だった。)
- ・勤めている人には、中々利用が困難だと思う。

#### 施設・環境関係…3 件

- ・もう少し幼児用の本のコーナーを隔離してもらえると利用しやすい。  
(大人との席が近く、子どもに本を読みきかせするのに気が引けてしまうため。)
- ・閲覧席の数を増やしてほしい。(学生が多数利用していると足りないため。)
- ・よく整理されていて好感が持てる。

#### 館外施設関係…0 件

#### その他の意見・要望…7 件

- ・催しもの(小学生向け)があれば参加してみたい。
- ・子供たちの絵が飾ってあるのは始めて見たが、とても良いと思う。
- ・地区の図書館は今後ともぜひ継続してほしい。
- ・今回は返却のみが目的だったので、またじっくり来館したい。
- ・十分満足している。いつも利用させてもらい、ありがたい。

### <阿東図書館>

#### 図書館資料関係…9 件

- ・雑誌の種類がもっとあったら嬉しい。
- ・もう少し新刊本が入るとよい。
- ・バランスの取れた傾向の本の収集(小説、趣味、旅行、雑誌等)。
- ・美術、宗教、旅行(国内、海外)、歴史等の本より充実を希望する。
- ・阿東分館で不足しているものは、本館を利用しているので、不自由はしない。

#### サービス関係…6 件

- ・阿東図書館は、所蔵資料の検索は職員に頼らなければならず不便。
- ・貸出期間が 3 週間であればうれしい。
- ・ホームページがあるとうれしい。ネットで予約、新刊リストなどがあると便利。
- ・パソコンに不具合があり、目的が果たせなかったのが残念。阿東図書館に良いパソコンが入ってくると、ありがたい。
- ・土、日曜日に催される会には参加、出席がしやすい。

#### 利用者・職員関係…7 件

- ・リクエストがあるときもきちんと対応してもらえて満足している。
- ・いつも職員の方には親切に要望に答えて貰い感謝している。
- ・本の名前がわからないにも関わらず、その本に関する本を探してもらおうなど、親切に対応してもらっている。
- ・他の図書館からの借り入れや、相談にのってもらい、大変ありがたい。
- ・対応も良く楽しく時間を過ごしている。

#### 開館日・開館時間関係…1 件

- ・6 時までであるといい。

#### 施設・環境関係…1 件

- ・閲覧机がもっとあったら、利用者としては長居ができて便利。

#### 館外施設関係…0 件

#### その他の意見・要望…3 件

- ・阿東は阿東の良さがあるのでそれをつぶして欲しくない。
- ・いつも利用しています。ありがとさん!
- ・楽しく利用させてもらっている。

#### 4 資料

##### ①山口市立図書館アンケート調査集計表

#### 利用者概要

##### 《年齢》

- ① 10歳代
- ② 20歳代
- ③ 30歳代
- ④ 40歳代
- ⑤ 50歳代
- ⑥ 60歳代
- ⑦ 70歳代
- ⑧ 80歳代以上

年齢	男性	女性	不明	総計
10歳代	62	59		121
20歳代	62	101		163
30歳代	101	235		336
40歳代	102	183		285
50歳代	117	102		219
60歳代	166	88		254
70歳代	75	35		110
80歳代以上	15	3		18
不明		2	60	62
総計	700	808	60	1568

##### 《性別》

- ① 男
- ② 女

##### 《居住地》

- ① 山口
- ② 小郡
- ③ 阿知須
- ④ 徳地
- ⑤ 秋穂
- ⑥ 阿東
- ⑦ その他

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
山口	小郡	阿知須	徳地	秋穂	阿東	その他
846	285	54	60	72	44	140

不明	総計
67	1568

##### 《職業等》

- ① 学生
- ② 社会人
- ③ その他

①	②	③	不明	総計
学生	社会人	その他	不明	総計
179	1282	60	47	1568

##### 《職業内訳》

- ① 中学生
- ② 高校生
- ③ 専門学校生
- ④ 大学生・大学院生
- ⑤ 会社員
- ⑥ 公務員・団体職員
- ⑦ 教育・研究
- ⑧ 自営業
- ⑨ 農林水産業
- ⑩ パート・アルバイト
- ⑪ 家事専業
- ⑫ 無職
- ⑬ その他

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
中学	高校	専門	大学	会社	公務	教育
43	55	13	68	307	180	24

⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	不明
自営	農水	パート	家事	無職	その他	不明
43	19	168	266	275	60	47

総計
1568

《市立図書館の利用回数》

- ① ほぼ毎日
- ② 週に2～3回
- ③ 週に1回
- ④ 2週間に1回
- ⑤ 月に1回
- ⑥ 年に数回
- ⑦ 初めて来た

利用回数	
性別	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ 総計
男性	29 121 186 225 85 38 13 697
女性	5 99 207 312 103 59 20 805
不明	1 9 1 11 4 2 1 29
総計	35 229 394 548 192 99 34 1531

利用回数	
年齢	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ 総計
10歳代	8 23 26 27 21 12 6 123
20歳代	3 32 37 46 24 13 8 163
30歳代	2 38 97 123 58 26 4 348
40歳代	3 33 77 124 36 16 4 293
50歳代	6 26 57 84 27 14 4 218
60歳代	7 52 64 98 15 13 4 253
70歳代	4 20 31 39 9 5 4 112
80歳代以上	2 4 5 6 2 19
不明	1 1 2
総計	35 229 394 548 192 99 34 1531

《市立図書館の利用時間》

- ① 30分以内
- ② 30分～1時間
- ③ 1時間～2時間
- ④ 2時間以上

利用時間	
性別	① ② ③ ④ 総計
男性	154 319 137 84 694
女性	211 424 113 56 804
不明	6 15 5 3 29
総計	371 758 255 143 1527

利用時間	
年齢	① ② ③ ④ 総計
10歳代	15 37 34 37 123
20歳代	15 75 36 36 162
30歳代	86 199 40 22 347
40歳代	83 160 41 8 292
50歳代	72 109 28 9 218
60歳代	65 117 52 18 252
70歳代	28 52 23 9 112
80歳代以上	6 9 1 3 19
不明	1 1 2
総計	371 758 255 143 1527

問 1

①図書館資料の貸出・返却

- 1 達成できた
- 2 どちらかというと達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというと達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

①資料の貸出・返却							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	319	76	102	7	9	75	588
女性	484	108	79	10	3	49	733
不明	22	6	7	1		4	40
総計	825	190	188	18	12	128	1361

①資料の貸出・返却							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	47	8	6		1	41	103
20歳代	74	15	14	2		29	134
30歳代	236	31	32	4	1	21	325
40歳代	183	32	37	6	1	9	268
50歳代	98	35	41	4	3	14	195
60歳代	114	44	40		5	7	210
70歳代	52	17	12	1		5	87
80歳代以上	8	3	3	1	1		16
不明	13	5	3			2	23
総計	825	190	188	18	12	128	1361

②本・雑誌等を館内で読む

- 1 達成できた
- 2 どちらかというと達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというと達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

②本・雑誌等を館内で読む							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	182	64	125	11	6	124	512
女性	160	62	111	12	21	191	557
不明	10	6	11	1		6	34
総計	352	132	247	24	27	321	1103

②本・雑誌等を館内で読む							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	40	7	22	1	1	31	102
20歳代	49	14	19	2	4	39	127
30歳代	78	26	47	10	10	82	253
40歳代	65	26	40	2	7	62	202
50歳代	40	17	42	5	3	37	144
60歳代	52	25	49	2	1	37	166
70歳代	24	10	17	1		24	76
80歳代以上		3	5			6	14
不明	4	4	6	1	1	3	19
総計	352	132	247	24	27	321	1103

③CD・ビデオ・DVDの視聴

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

③CD, ビデオ, DVDの視聴							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	33	19	60	3	12	276	403
女性	15	7	54	12	19	376	483
不明	4		5	1	1	13	24
総計	52	26	119	16	32	665	910

③CD, ビデオ, DVDの視聴							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	9		9	2	7	70	97
20歳代	5	1	11	1	4	92	114
30歳代	9	4	21	7	7	173	221
40歳代	7	1	20	3	7	133	171
50歳代	6	5	20	1	3	81	116
60歳代	11	8	23	1	1	68	112
70歳代	1	6	10		1	35	53
80歳代以上	1	1	1		1	6	10
不明	3		4	1	1	7	16
総計	52	26	119	16	32	665	910

④本・雑誌等を使って調べる

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

④本・雑誌等を使って調べる							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	60	49	115	6	7	196	433
女性	60	38	87	5	13	293	496
不明	2	5	7	2		11	27
総計	122	92	209	13	20	500	956

④本・雑誌等を使って調べる							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	17	9	16	1	1	54	98
20歳代	23	10	22		1	64	120
30歳代	32	18	35	3	8	131	227
40歳代	12	10	35	2	3	114	176
50歳代	13	13	33	2	3	60	124
60歳代	17	19	39	3	3	45	126
70歳代	6	8	19		1	24	58
80歳代以上	1	1	4			4	10
不明	1	4	6	2		4	17
総計	122	92	209	13	20	500	956

⑤パソコンを使って資料・情報を検索する

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

⑤パソコンを使って資料・情報を検索する							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	66	18	69	8	12	236	409
女性	79	26	55	11	14	305	490
不明	5		2	2		14	23
総計	150	44	126	21	26	555	922

⑤パソコンを使って資料・情報を検索する							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	33	2	11		1	54	101
20歳代	29	4	16	3	1	66	119
30歳代	36	15	27	4	6	138	226
40歳代	23	9	28	4	3	108	175
50歳代	11	11	19	4	8	65	118
60歳代	12	1	15	3	4	72	107
70歳代	4	1	8	1	2	37	53
80歳代以上			1		1	7	9
不明	2	1	1	2		8	14
総計	150	44	126	21	26	555	922

⑥予約・リクエストの申し込み

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

⑥予約・リクエストの申し込み							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	34	13	59	5	12	285	408
女性	67	24	53	9	15	325	493
不明	1	2	3	1	1	14	22
総計	102	39	115	15	28	624	923

⑥予約・リクエストの申し込み							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	11	4	7	3	2	72	99
20歳代	10	1	17	1	2	85	116
30歳代	33	6	20	3	9	155	226
40歳代	17	7	26	2	3	121	176
50歳代	8	10	18	1	7	74	118
60歳代	13	6	15	3	3	68	108
70歳代	8	1	8	1	1	37	56
80歳代以上		2	3			5	10
不明	2	2	1	1	1	7	14
総計	102	39	115	15	28	624	923

⑦職員への質問・相談

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

⑦職員への質問・相談							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	31	18	69	8	9	270	405
女性	46	21	68	4	6	347	492
不明	1	1	4			16	22
総計	78	40	141	12	15	633	919

⑦職員への質問・相談							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	8	2	8	3	2	73	96
20歳代	2	3	15	1	1	95	117
30歳代	22	7	25		5	162	221
40歳代	7	8	27	1	1	126	170
50歳代	6	6	24	4	5	72	117
60歳代	21	7	23	2	1	61	115
70歳代	11	6	12			30	59
80歳代以上		1	4	1		4	10
不明	1		3			10	14
総計	78	40	141	12	15	633	919

⑧学習・勉強

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

⑧学習・勉強							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	69	38	83	10	11	219	430
女性	60	24	60	3	14	339	500
不明	2	2	3			13	20
総計	131	64	146	13	25	571	950

⑧学習・勉強							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	54	10	11		3	32	110
20歳代	31	15	15	3	1	69	134
30歳代	24	9	35	3	7	159	237
40歳代	5	6	25	1	3	132	172
50歳代	5	12	19	5	7	72	120
60歳代	6	9	21		3	71	110
70歳代	5	2	15			25	47
80歳代以上			3	1		4	8
不明	1	1	2		1	7	12
総計	131	64	146	13	25	571	950

⑨その他

- 1 達成できた
- 2 どちらかというとは達成できた
- 3 普通
- 4 どちらかというとは達成できなかった
- 5 達成できなかった
- 6 あてはまらない

⑨その他：満足度							
性別	1	2	3	4	5	6	総計
男性	9	5	20	1	3	174	212
女性	15	2	19		1	181	218
不明			2			7	9
総計	24	7	41	1	4	362	439

⑨その他：満足度							
年齢	1	2	3	4	5	6	総計
10歳代	5		3			38	46
20歳代	5		3			48	56
30歳代	6		8		1	93	108
40歳代	1	1	9			86	97
50歳代	2	1	7	1	2	43	56
60歳代	3	2	6		1	31	43
70歳代	2	3	2			17	24
80歳代以上			1			3	4
不明			2			3	5
総計	24	7	41	1	4	362	439

問2

①開館日

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

①開館日						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	268	116	219	41	22	666
女性	386	151	187	40	13	777
不明	25	6	12	2	3	48
総計	679	273	418	83	38	1491

①開館日						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	62	12	38	1	5	118
20歳代	67	28	54	7	3	159
30歳代	162	68	83	21	4	338
40歳代	135	54	70	15	5	279
50歳代	79	43	67	15	9	213
60歳代	102	45	71	15	5	238
70歳代	50	20	24	6	4	104
80歳代以上	10	1	7	1		19
不明	12	2	4	2	3	23
総計	679	273	418	83	38	1491

## ②開館時間

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

②開館時間						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	202	105	212	109	34	662
女性	287	135	201	111	42	776
不明	17	12	9	6	3	47
総計	506	252	422	226	79	1485

②開館時間						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	44	18	30	17	9	118
20歳代	45	31	54	21	8	159
30歳代	125	59	97	46	11	338
40歳代	95	45	68	56	18	282
50歳代	57	34	61	43	15	210
60歳代	79	40	72	32	14	237
70歳代	44	20	30	7	1	102
80歳代以上	8	2	6	1		17
不明	9	3	4	3	3	22
総計	506	252	422	226	79	1485

## ③館内の案内表示

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

③館内の案内表示						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	230	132	264	21	5	652
女性	301	146	293	21	7	768
不明	16	9	16	3	2	46
総計	547	287	573	45	14	1466

③館内の案内表示						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	58	14	42		2	116
20歳代	57	31	61	7	2	158
30歳代	137	64	117	14	4	336
40歳代	99	56	110	9	3	277
50歳代	59	46	98	7		210
60歳代	82	44	100	7	2	235
70歳代	39	27	30	1		97
80歳代以上	7	1	7		1	16
不明	9	4	8			21
総計	547	287	573	45	14	1466

④閲覧席の数

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

④閲覧席の数						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	187	138	218	80	27	650
女性	273	153	231	93	19	769
不明	16	5	19	4	2	46
総計	476	296	468	177	48	1465

④閲覧席の数						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	44	15	26	21	9	115
20歳代	39	34	43	37	6	159
30歳代	117	59	112	36	13	337
40歳代	88	58	91	35	8	280
50歳代	55	52	78	24	3	212
60歳代	82	47	82	12	4	227
70歳代	36	25	22	9	4	96
80歳代以上	6	2	6	2	1	17
不明	9	4	8	1		22
総計	476	296	468	177	48	1465

⑤閲覧席の使いやすさ

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

⑤閲覧席の使いやすさ						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	203	140	261	30	9	643
女性	288	152	272	47	7	766
不明	17	6	17	3	3	46
総計	508	298	550	80	19	1455

⑤閲覧席の使いやすさ						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	60	16	33	3	4	116
20歳代	55	35	53	14	2	159
30歳代	125	63	127	18	2	335
40歳代	92	57	102	23	5	279
50歳代	50	61	87	11	2	211
60歳代	76	40	97	8	2	223
70歳代	36	19	34	3	1	93
80歳代以上	5	3	8		1	17
不明	9	4	9			22
総計	508	298	550	80	19	1455

⑥本・雑誌等の数

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

⑥本・雑誌等の数						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	144	124	234	117	44	663
女性	200	169	255	124	32	780
不明	11	8	16	8	3	46
総計	355	301	505	249	79	1489

⑥本・雑誌等の数						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	51	17	36	6	7	117
20歳代	41	38	56	19	4	158
30歳代	91	81	99	48	20	339
40歳代	63	62	80	60	15	280
50歳代	34	36	81	49	15	215
60歳代	43	45	93	44	12	237
70歳代	22	16	46	15	4	103
80歳代以上	3	3	8	3	1	18
不明	7	3	6	5	1	22
総計	355	301	505	249	79	1489

⑦本・雑誌等の種類や分野

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

⑦本・雑誌等の種類や分野						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	145	137	256	97	20	655
女性	196	189	290	74	19	768
不明	11	8	18	7	3	47
総計	352	334	564	178	42	1470

⑦本・雑誌等の種類や分野						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	53	17	29	11	6	116
20歳代	45	37	60	16	1	159
30歳代	93	92	114	27	12	338
40歳代	63	65	100	41	9	278
50歳代	30	45	98	37	3	213
60歳代	39	53	100	32	6	230
70歳代	20	18	49	7	3	97
80歳代以上	3	3	8	2	1	17
不明	6	4	6	5	1	22
総計	352	334	564	178	42	1470

⑧本・雑誌等の探しやすさ

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

⑧本・雑誌等の探しやすさ						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	167	158	276	49	9	659
女性	208	180	322	57	9	776
不明	11	8	23	3	2	47
総計	386	346	621	109	20	1482

⑧本・雑誌等の探しやすさ						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	57	17	34	6	3	117
20歳代	47	37	61	12	2	159
30歳代	101	81	124	24	7	337
40歳代	67	75	108	27	2	279
50歳代	32	47	117	16	3	215
60歳代	45	63	110	13	2	233
70歳代	27	21	47	6	1	102
80歳代以上	4	2	9	3		18
不明	6	3	11	2		22
総計	386	346	621	109	20	1482

⑨職員の対応

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である

⑨職員の対応						
性別	1	2	3	4	5	総計
男性	274	160	208	15	5	662
女性	347	184	234	13	5	783
不明	16	14	15		1	46
総計	637	358	457	28	11	1491

⑨職員の対応						
年齢	1	2	3	4	5	総計
10歳代	69	14	33		2	118
20歳代	62	37	56	1	2	158
30歳代	139	81	104	12	2	338
40歳代	112	73	88	6	1	280
50歳代	73	57	76	6	2	214
60歳代	105	58	74	2	1	240
70歳代	59	31	13	1	1	105
80歳代以上	10	3	4			17
不明	8	4	9			21
総計	637	358	457	28	11	1491

問3

①窓口での本の予約

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

①窓口での本の予約								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	144	57	153	2	3	209	63	631
女性	209	84	171	5	2	252	42	765
不明	4	2	7			9	2	24
総計	357	143	331	7	5	470	107	1420

①窓口での本の予約								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	30	7	19	1	1	30	29	117
20歳代	24	15	41	1		54	22	157
30歳代	84	33	78	2	1	119	18	335
40歳代	59	27	78	1		100	13	278
50歳代	45	22	56	1	2	68	9	203
60歳代	75	23	35	1		72	13	219
70歳代	37	11	21		1	19	3	92
80歳代以上	2	4	2			6		14
不明	1	1	1			2		5
総計	357	143	331	7	5	470	107	1420

②インターネットによる本の予約

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

②インターネットによる本の予約								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	108	41	111	5	1	232	96	594
女性	196	67	115	10	5	270	69	732
不明	4	2	5			6	5	22
総計	308	110	231	15	6	508	170	1348

②インターネットによる本の予約								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	32	6	16		1	33	28	116
20歳代	35	10	33	3		52	23	156
30歳代	107	29	59	8	2	98	29	332
40歳代	73	31	55	1	2	96	21	279
50歳代	37	20	32	1	1	76	24	191
60歳代	18	12	25	2		101	24	182
70歳代	5	2	10			43	18	78
80歳代以上						7	3	10
不明	1		1			2		4
総計	308	110	231	15	6	508	170	1348

③リクエスト

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

③リクエスト								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	44	37	125	17	10	265	84	582
女性	90	43	167	12	10	331	81	734
不明		2	6			10	5	23
総計	134	82	298	29	20	606	170	1339

③リクエスト								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	14	6	21	3	1	35	35	115
20歳代	15	4	42	2	2	67	24	156
30歳代	45	18	68	4	8	152	34	329
40歳代	27	21	69	8	4	117	28	274
50歳代	12	11	46	7	4	92	18	190
60歳代	14	17	28	4		101	18	182
70歳代	7	4	21			34	11	77
80歳代以上		1	1	1	1	6	2	12
不明			2			2		4
総計	134	82	298	29	20	606	170	1339

④地域交流センターでの予約本の受取・返却

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

④地域交流センターでの予約本の受取・返却								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	53	36	107	4	2	268	113	583
女性	103	44	114	1		355	115	732
不明	1	2	5			8	7	23
総計	157	82	226	5	2	631	235	1338

④地域交流センターでの予約本の受取・返却								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	23	5	11			39	39	117
20歳代	14	8	33			68	33	156
30歳代	51	22	57		1	149	50	330
40歳代	32	18	50	1	1	131	40	273
50歳代	8	8	38	1		101	29	185
60歳代	20	12	21	3		100	29	185
70歳代	9	7	12			37	13	78
80歳代以上		1	2			5	2	10
不明		1	2			1		4
総計	157	82	226	5	2	631	235	1338

⑤移動図書館車『ぶっくん』の利用

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑤移動図書館車『ぶっくん』の利用								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	24	12	62	6	2	323	146	575
女性	40	16	73	2	1	479	112	723
不明	1		4			10	6	21
総計	65	28	139	8	3	812	264	1319

⑤移動図書館車『ぶっくん』の利用								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	14	3	9	2	1	43	45	117
20歳代	8	4	27			83	33	155
30歳代	23	9	42			200	54	328
40歳代	15	4	34	1	1	179	39	273
50歳代	1	3	15			124	37	180
60歳代	4	4	8	3	1	126	36	182
70歳代		1	3	1		48	17	70
80歳代以上				1		7	3	11
不明			1			2		3
総計	65	28	139	8	3	812	264	1319

⑥山口市以外の図書館からの本の借り入れ

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑥山口市以外の図書館からの本の借り入れ								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	60	26	87	8		292	109	582
女性	108	51	103	5	2	362	106	737
不明			3			9	11	23
総計	168	77	193	13	2	663	226	1342

⑥山口市以外の図書館からの本の借り入れ								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	20	5	11	2		44	35	117
20歳代	19	8	24	2	1	71	30	155
30歳代	53	20	44			159	55	331
40歳代	37	17	42	3	1	134	40	274
50歳代	14	11	34	3		102	25	189
60歳代	18	10	24	2		109	25	188
70歳代	7	5	12	1		37	12	74
80歳代以上		1				5	4	10
不明			2			2		4
総計	168	77	193	13	2	663	226	1342

⑦レファレンスサービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑦レファレンスサービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	40	39	96	7	3	266	122	573
女性	88	31	109	4	1	359	129	721
不明	1		6			8	9	24
総計	129	70	211	11	4	633	260	1318

⑦レファレンスサービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	17	3	18	1		33	43	115
20歳代	10	11	33	2		66	33	155
30歳代	35	11	54		1	171	55	327
40歳代	26	21	41	3	2	124	53	270
50歳代	12	5	29	3	1	104	31	185
60歳代	19	14	18	1		101	27	180
70歳代	8	3	14	1		29	15	70
80歳代以上	1	2	2			3	3	11
不明	1		2			2		5
総計	129	70	211	11	4	633	260	1318

⑧コピーサービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑧コピーサービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	38	30	105	12	6	311	85	587
女性	64	35	127	16	7	385	99	733
不明			6			10	8	24
総計	102	65	238	28	13	706	192	1344

⑧コピーサービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	15	5	15		1	43	37	116
20歳代	15	13	30	5		70	23	156
30歳代	32	12	55	5	3	181	44	332
40歳代	16	14	51	7	2	151	30	271
50歳代	8	8	29	5	2	112	23	187
60歳代	11	8	32	4	3	110	20	188
70歳代	5	5	23	1	2	32	12	80
80歳代以上			1	1		5	3	10
不明			2			2		4
総計	102	65	238	28	13	706	192	1344

⑨身体の不自由な方へのサービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑨身体の不自由な方へのサービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	25	9	72	2	1	303	136	548
女性	31	12	79	2	2	414	159	699
不明			5			9	8	22
総計	56	21	156	4	3	726	303	1269

⑨身体の不自由な方へのサービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	16	6	13			39	42	116
20歳代	10	6	24	1		80	35	156
30歳代	17	3	47		1	179	72	319
40歳代	9	4	33			169	49	264
50歳代	1	2	23	1	1	112	38	178
60歳代	1		10	2	1	109	45	168
70歳代	2		3			32	18	55
80歳代以上			1			4	4	9
不明			2			2		4
総計	56	21	156	4	3	726	303	1269

⑩子ども向けサービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑩子ども向けサービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	30	24	67	2	1	303	134	561
女性	57	34	110	6	2	418	86	713
不明		2	5			10	4	21
総計	87	60	182	8	3	731	224	1295

⑩子ども向けサービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	18	5	15	1		39	37	115
20歳代	11	7	20	1		87	30	156
30歳代	38	21	63	2	2	170	34	330
40歳代	12	13	48	2		162	30	267
50歳代	3	5	21		1	117	33	180
60歳代	2	6	10	1		114	39	172
70歳代	3	3	3	1		36	17	63
80歳代以上						5	4	9
不明			2			1		3
総計	87	60	182	8	3	731	224	1295

⑪ブックスタートサービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑪ブックスタートサービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	28	14	62		1	289	161	555
女性	94	23	73	3	1	366	145	705
不明			4			6	9	19
総計	122	37	139	3	2	661	315	1279

⑪ブックスタートサービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	16	4	11			36	48	115
20歳代	13	4	20	1		78	39	155
30歳代	66	13	37	1	1	145	61	324
40歳代	20	10	36	1		144	55	266
50歳代	2	4	19		1	111	42	179
60歳代	3	1	9			111	46	170
70歳代	1	1	6			30	20	58
80歳代以上						5	4	9
不明	1		1			1		3
総計	122	37	139	3	2	661	315	1279

⑫図書館ホームページでの情報提供

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑫図書館ホームページでの情報提供								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	63	42	150	20	5	200	98	578
女性	110	74	173	16	1	257	89	720
不明	3	2	7			7	4	23
総計	176	118	330	36	6	464	191	1321

⑫図書館ホームページでの情報提供								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	28	8	19	2	1	24	34	116
20歳代	31	18	48	2		37	21	157
30歳代	56	36	99	6	2	101	32	332
40歳代	32	36	76	11	1	88	27	271
50歳代	16	9	49	10	1	76	26	187
60歳代	11	7	28	4	1	96	30	177
70歳代	2	2	9			37	18	68
80歳代以上		1	1	1		4	3	10
不明		1	1			1		3
総計	176	118	330	36	6	464	191	1321

⑬館内のパソコンによる所蔵資料の検索

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑬館内のパソコンによる所蔵資料の検索								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	111	83	170	21	4	141	54	584
女性	180	105	181	20	6	176	55	723
不明	5	2	7	1		3	4	22
総計	296	190	358	42	10	320	113	1329

⑬館内のパソコンによる所蔵資料の検索								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	41	11	20	3		16	25	116
20歳代	50	30	37	6		20	12	155
30歳代	107	47	95	6	3	57	16	331
40歳代	56	55	87	10	3	54	9	274
50歳代	21	24	58	11	4	57	13	188
60歳代	18	15	40	5		81	21	180
70歳代	2	7	17	1		30	15	72
80歳代以上		1	2			5	2	10
不明	1		2					3
総計	296	190	358	42	10	320	113	1329

⑭館内でのインターネットの利用

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑭館内でのインターネットの利用								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	57	37	97	11	5	296	71	574
女性	70	39	111	14	8	404	75	721
不明	2		4			10	5	21
総計	129	76	212	25	13	710	151	1316

⑭館内でのインターネットの利用								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	30	11	13	2	1	32	27	116
20歳代	25	14	32	2	1	69	13	156
30歳代	40	13	57	7	5	178	30	330
40歳代	23	19	53	11	2	144	18	270
50歳代	6	13	24	2	2	120	19	186
60歳代	4	4	27	1	2	116	22	176
70歳代	1	2	5			42	19	69
80歳代以上						7	3	10
不明			1			2		3
総計	129	76	212	25	13	710	151	1316

⑮図書館での各種催しもの

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑮図書館での各種催しもの								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	33	32	105	8	5	296	86	565
女性	52	27	134	14	3	406	78	714
不明			5			10	7	22
総計	85	59	244	22	8	712	171	1301

⑮図書館での各種催しもの								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	13	4	15	1		44	39	116
20歳代	11	10	26	2	2	79	26	156
30歳代	30	10	69	3	1	183	28	324
40歳代	17	18	60	7	2	145	20	269
50歳代	8	11	31	4	1	108	20	183
60歳代	4	4	27	5	1	108	25	174
70歳代	2	2	13			36	13	66
80歳代以上			2		1	7		10
不明			1			2		3
総計	85	59	244	22	8	712	171	1301

⑯団体貸出サービス

- 1 満足している
- 2 どちらかといえば満足している
- 3 普通
- 4 どちらかといえば不満足である
- 5 不満足である
- 6 利用したことがない
- 7 知らない

⑯団体貸出サービス								
性別	1	2	3	4	5	6	7	総計
男性	29	5	66	2	2	298	146	548
女性	53	8	80	2	2	381	158	684
不明			3			6	11	20
総計	82	13	149	4	4	685	315	1252

⑯団体貸出サービス								
年齢	1	2	3	4	5	6	7	総計
10歳代	22	1	10			37	46	116
20歳代	14	3	23			78	35	153
30歳代	23	2	40			172	74	311
40歳代	16		42		1	151	52	262
50歳代	4	4	21	2	2	99	43	175
60歳代	2	2	8	2		109	42	165
70歳代	1	1	3			32	21	58
80歳代以上					1	6	2	9
不明			2			1		3
総計	82	13	149	4	4	685	315	1252

# 山口市立図書館利用者アンケート

図書館をいつもご利用いただき、ありがとうございます。

図書館では、より一層のサービス向上に取り組むことを目的として、来館者を対象とした山口市立図書館のサービスに関する満足度調査を実施します。

つきましては、お手数ですが、このアンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答いただきました情報は、他の目的には使用いたしません。

平成23年5月

山口市立図書館

山口県立大学図書館情報学研究室

◎本日、ご利用の図書館に○をつけてください。(中央・小郡・秋穂・阿知須・徳地・阿東)

◎いつも利用している図書館に○をつけてください。(中央・小郡・秋穂・阿知須・徳地・阿東)

**問1** 今日、来館した目的は何ですか。それぞれ達成できましたか。以下の各項目について、右の1～6のうちあてはまるものを選び、○をつけてください。

	達成 でき た	ど ち ら か と 達 成 で き う た と	普 通	達 成 で き な か い う た と	達 成 で き な か つ た	あ て は ま ら な い
① 図書館資料（本・雑誌・CD等）の貸出・返却	1	2	3	4	5	6
② 本・雑誌等を館内で読む	1	2	3	4	5	6
③ CD・ビデオ・DVDの視聴	1	2	3	4	5	6
④ 本・雑誌等を使って調べる	1	2	3	4	5	6
⑤ パソコンを使って資料・情報を検索する	1	2	3	4	5	6
⑥ 予約・リクエストの申込み	1	2	3	4	5	6
⑦ 職員への質問・相談	1	2	3	4	5	6
⑧ 学習・勉強	1	2	3	4	5	6
⑨ その他(具体的に: )	1	2	3	4	5	6

来館した目的について、お気づきの点・ご意見がありましたらご記入ください。

**問2** 以下の項目について満足度をおたずねします。以下の各項目の、右の1～5のうちあてはまるものを選び、○をつけてください。

	満足している	どちらかといえる	普通	どちらかといえば 不満足である	不満足である
① 開館日	1	2	3	4	5
② 開館時間	1	2	3	4	5
③ 館内の案内表示(案内図等)	1	2	3	4	5
④ 閲覧席(いすや机等)の数	1	2	3	4	5
⑤ 閲覧席の使いやすさ	1	2	3	4	5
⑥ 本・雑誌等の数	1	2	3	4	5
⑦ 本・雑誌等の種類や分野	1	2	3	4	5
⑧ 本・雑誌等の探しやすさ	1	2	3	4	5
⑨ 職員の対応(窓口・相談など)	1	2	3	4	5

質問は裏へ続きます→

**問3** 各サービスについて、満足度をおたずねします。以下の各項目について、右の1～6のうちあてはまるものを1つ選び、○をつけてください。

	満足している	どちらか満足している	普通	どちらか不満である	不満である	利用したことがない	知らない
① 窓口での本の予約	1	2	3	4	5	6	7
② インターネットによる本の予約	1	2	3	4	5	6	7
③ リクエスト(図書館にない本の購入希望)	1	2	3	4	5	6	7
④ 地域交流センターでの予約本の受取・返却	1	2	3	4	5	6	7
⑤ 移動図書館車『ぶっくん』の利用	1	2	3	4	5	6	7
⑥ 山口市以外の図書館からの本の借り入れ (山口市立図書館にない本を他の図書館から借り入れる)	1	2	3	4	5	6	7
⑦ レファレンスサービス (利用者が求める情報を入手するための職員による援助)	1	2	3	4	5	6	7
⑧ コピーサービス(図書館の資料を複写する)	1	2	3	4	5	6	7
⑨ 身体の不自由な方へのサービス(朗読・点字など)	1	2	3	4	5	6	7
⑩ 子ども向けサービス(おはなし会など)	1	2	3	4	5	6	7
⑪ ブックスタートサービス (赤ちゃんとその保護者に読み聞かせを体験してもらい、絵本や子育てに関する情報などが入ったブックスタート・パックを手渡す)	1	2	3	4	5	6	7
⑫ 図書館ホームページでの情報提供	1	2	3	4	5	6	7
⑬ 館内のパソコンによる所蔵資料の検索	1	2	3	4	5	6	7
⑭ 館内でのインターネットの利用	1	2	3	4	5	6	7
⑮ 図書館での各種催しもの(講座・講演会・上映会)	1	2	3	4	5	6	7
⑯ 団体貸出サービス (山口市内小・中学校、幼稚園、保育園、社会教育団体等に、100冊を上限として1ヶ月の貸出を行う)	1	2	3	4	5	6	7

市立図書館のサービスについて、お気づきの点・ご意見がありましたらご記入ください。

**問4** 市立図書館へのご意見、ご要望等がありましたら、ご記入ください。

（ ）

あなたご自身のことについてお聞きします。該当するものに○をつけてください。

- 《年齢》 ① 10歳代 ② 20歳代 ③ 30歳代 ④ 40歳代  
⑤ 50歳代 ⑥ 60歳代 ⑦ 70歳代 ⑧ 80歳以上

- 《性別》 ① 男性 ② 女性

《居住地》

山口市内（地域：①山口 ②小郡 ③阿知須 ④徳地 ⑤秋穂 ⑥阿東）

山口市以外（市町名： ）

県外（県名： ）

《職業等》

- ①中学生 ②高校生 ③専門学校生 ④大学生・大学院生  
⑤会社員 ⑥公務員・団体職員 ⑦教育・研究 ⑧自営業 ⑨農林水産業  
⑩パート・アルバイト ⑪家事専業 ⑫無職 ⑬その他（ ）

《市立図書館の利用回数》

- ① ほぼ毎日 ② 週に2～3回 ③ 週に1回 ④ 2週間に1回  
⑤ 月に1回 ⑥ 年に数回 ⑦ 初めて来た

《市立図書館の利用時間》

- ① 30分以内 ② 30分～1時間 ③ 1時間～2時間 ④ 2時間以上

アンケート用紙は出口の回収箱にお入れください。  
ご協力ありがとうございました。