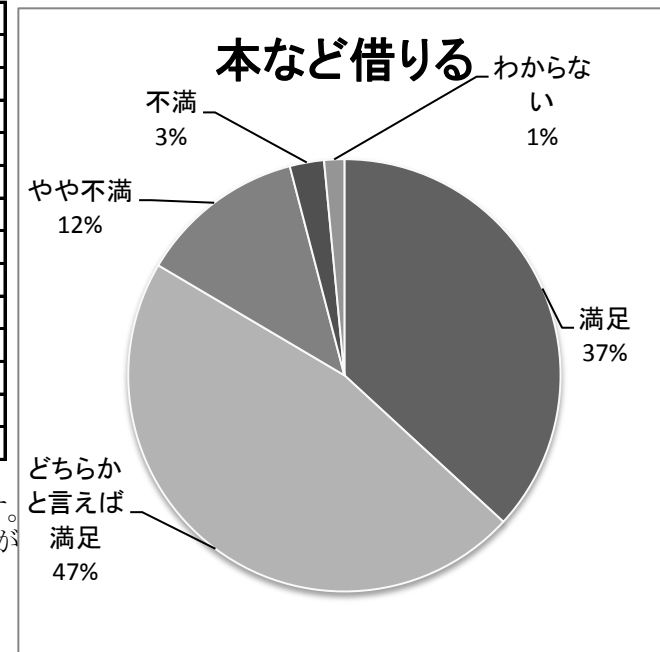


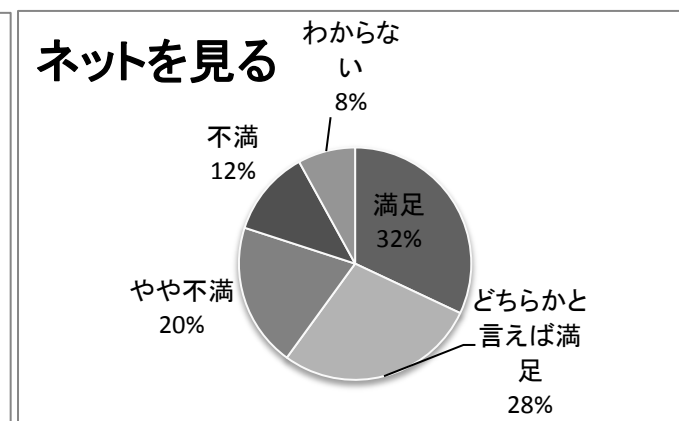
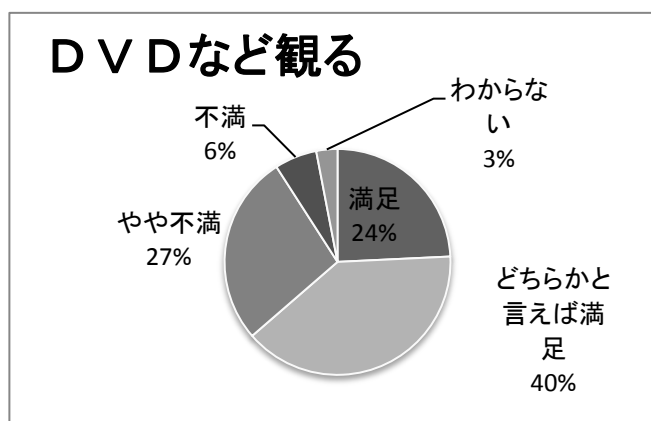
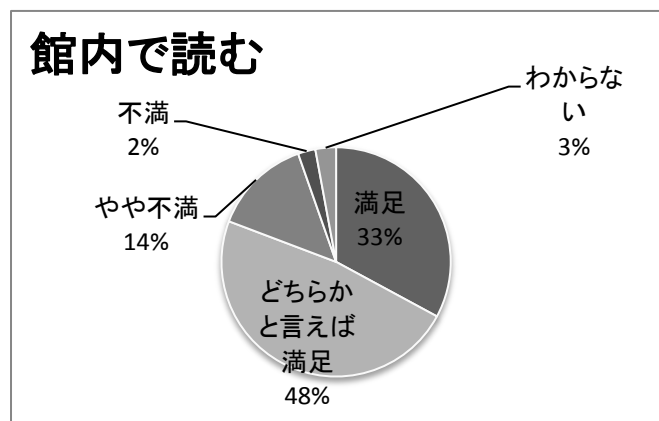
目的の選択は3点まで可

1. 実際の利用目的と満足度について(自分の利用目的を選択した人×満足度の評価)

	満足	どちらかと言えば満足	やや不満	不満	わからない	計
本など借りる	489 (36.9%)	619 (46.6%)	165 (12.4%)	34 (2.6%)	20 (1.5%)	1327
館内で読む	147 (32.9%)	214 (47.9%)	62 (13.9%)	11 (2.5%)	13 (2.9%)	447
DVDなど観る	8 (24.2%)	13 (39.4%)	9 (27.3%)	2 (6.1%)	1 (3.0%)	33
マンガを読む	27 (34.6%)	37 (47.4%)	12 (15.4%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)	78
ネットを見る	8 (32.0%)	7 (28.0%)	5 (20.0%)	3 (12.0%)	2 (8.0%)	25
自分で調べもの	63 (26.7%)	119 (50.4%)	42 (17.8%)	5 (2.1%)	7 (3.0%)	236
職員に調べもの依頼	16 (69.6%)	3 (13.0%)	2 (8.7%)	0 (0.0%)	2 (8.7%)	23
資料を使い勉強	16 (39.0%)	16 (39.0%)	6 (14.6%)	2 (4.9%)	1 (2.4%)	41
行事等に参加	9 (39.1%)	14 (60.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	23
子どもの付き添い	74 (42.8%)	87 (50.3%)	8 (4.6%)	1 (0.6%)	3 (1.7%)	173
目的なし	5 (23.8%)	9 (42.9%)	2 (9.5%)	0 (0.0%)	5 (23.8%)	21
その他	5 (41.7%)	5 (41.7%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	12
	867	1143	314	59	56	2439



分析: 実際に利用している目的は、「満足かどちらかと言えば満足」を合わせて7~8割程度を占めています。不満と感じる割合が高いのは、DVDやネット検索の利用です。DVDは購入単価が高くまた利用期間が1週間、資料のほとんどが1点など、他の資料とは違う所蔵です。また中央図書館に所蔵の多くがあるため他館の利用者が利用することは難しいなどの理由が考えられます。レンタルショップとの区別が利用者にはつきにくく、利用できないまたは長期に予約待ちになってしまうことはサービス評価の低さにつながっています。



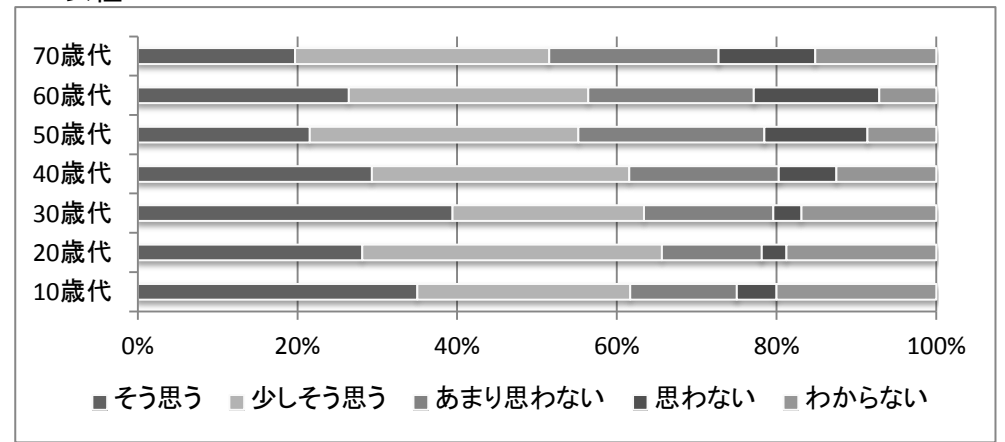
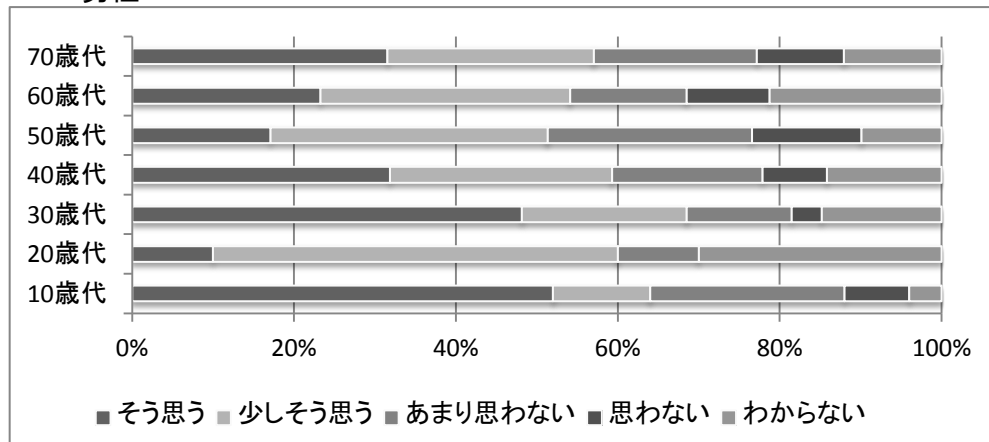
3. 予約待ちの期間が許容範囲かについて(予約待ち期間について回答があった人×男女別×年代別)

評価/年代		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	計
男	そう思う	13 (7.4%)	1 (0.6%)	26 (14.8%)	36 (20.5%)	19 (10.8%)	34 (19.3%)	47 (26.7%)	176
	少しそう思う	3 (1.8%)	5 (2.9%)	11 (6.4%)	31 (18.1%)	38 (22.2%)	45 (26.3%)	38 (22.2%)	171
	あまり思わない	6 (5.3%)	1 (0.9%)	7 (6.1%)	21 (18.4%)	28 (24.6%)	21 (18.4%)	30 (26.3%)	114
	思わない	2 (3.4%)	0 (0.0%)	2 (3.4%)	9 (15.3%)	15 (25.4%)	15 (25.4%)	16 (27.1%)	59
	わからない	1 (1.1%)	3 (3.4%)	8 (9.1%)	16 (18.2%)	11 (12.5%)	31 (35.2%)	18 (20.5%)	88
女	そう思う	21 (9.5%)	9 (4.1%)	56 (25.2%)	61 (27.5%)	25 (11.3%)	37 (16.7%)	13 (5.9%)	222
	少しそう思う	16 (6.9%)	12 (5.2%)	34 (14.7%)	67 (29.0%)	39 (16.9%)	42 (18.2%)	21 (9.1%)	231
	あまり思わない	8 (5.6%)	4 (2.8%)	23 (16.0%)	39 (27.1%)	27 (18.8%)	29 (20.1%)	14 (9.7%)	144
	思わない	3 (4.3%)	1 (1.4%)	5 (7.2%)	15 (21.7%)	15 (21.7%)	22 (31.9%)	8 (11.6%)	69
	わからない	12 (12.2%)	6 (6.1%)	24 (24.5%)	26 (26.5%)	10 (10.2%)	10 (10.2%)	10 (10.2%)	98

1372

分析: 予約待ち期間の適切さについて、各年代別の検証をしました。回答者に40歳代女性が多かったため評価する場合、評価しない場合とも高い割合をしめています。特徴的なこととして、男性は年齢が高くなるにつれて、予約待ちの評価が低くなります。女性は60歳代を除いて、40歳代でプラス、マイナスの評価が分かれています。男性はリタイア後に自由な時間が多くなり、同傾向の小説や資料を求めることが多くなります。また、自由な時間が多くあるため予約した資料の到着が気になり、待っている期間が長くなると評価が低くなるのではと考えます。一方女性は、図書館の本を自分の生活に取り入れて料理や健康など幅広く資料を求める傾向があります。マスコミ情報にも詳しく、ベストセラーなどを求める40代の女性が多くいるため、プラスとマイナスの評価が混在しているのではないかと考えます。

※「予約待ちの期間は許容範囲である」かどうか、性別・年代別にグラフ化→年齢上昇に伴い、男性は満足度上昇。女性は厳しい目



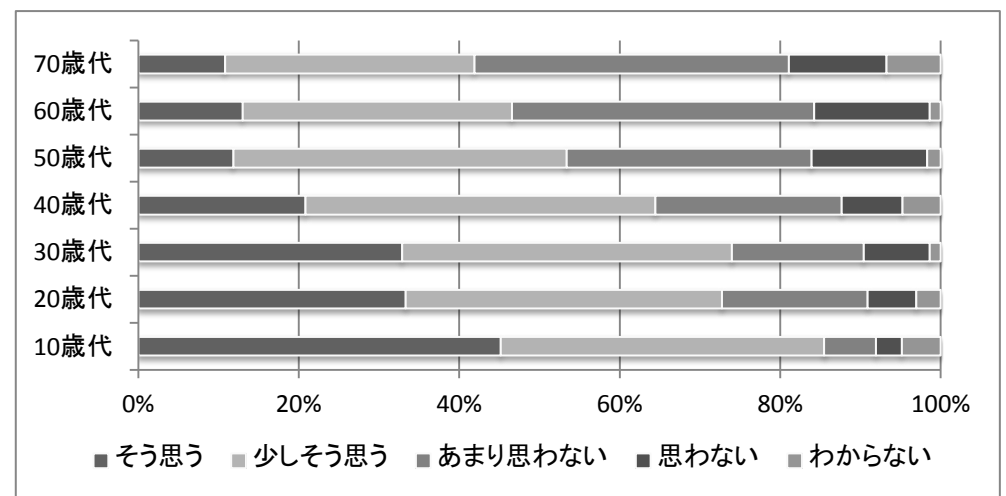
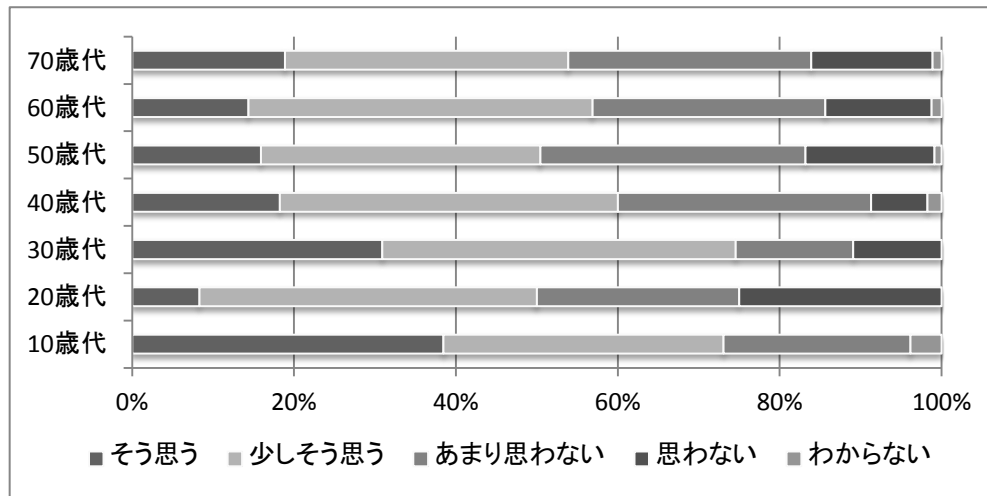
4. 蔵書数が十分であるかについて(男女別×年代別×蔵書量の評価)

評価/年代		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	計
男	そう思う	10 (8.1%)	1 (0.8%)	17 (13.7%)	21 (16.9%)	18 (14.5%)	23 (18.5%)	34 (27.4%)	124
	少しそう思う	9 (3.5%)	5 (2.0%)	24 (9.4%)	48 (18.8%)	39 (15.2%)	68 (26.6%)	63 (24.6%)	256
	あまり思わない	6 (3.2%)	3 (1.6%)	8 (4.2%)	36 (18.9%)	37 (19.5%)	46 (24.2%)	54 (28.4%)	190
	思わない	0 (0.0%)	3 (3.6%)	6 (7.2%)	8 (9.6%)	18 (21.7%)	21 (25.3%)	27 (32.5%)	83
	わからない	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	1 (12.5%)	2 (25.0%)	2 (25.0%)	8
女	そう思う	28 (16.3%)	11 (6.4%)	48 (27.9%)	44 (25.6%)	14 (8.1%)	19 (11.0%)	8 (4.7%)	172
	少しそう思う	25 (8.0%)	13 (4.2%)	60 (19.3%)	92 (29.6%)	49 (15.8%)	49 (15.8%)	23 (7.4%)	311
	あまり思わない	4 (2.0%)	6 (3.0%)	24 (11.8%)	49 (24.1%)	36 (17.7%)	55 (27.1%)	29 (14.3%)	203
	思わない	2 (2.5%)	2 (2.5%)	12 (15.2%)	16 (20.3%)	17 (21.5%)	21 (26.6%)	9 (11.4%)	79
	わからない	3 (12.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	10 (40.0%)	2 (8.0%)	2 (8.0%)	5 (20.0%)	25

1451

分析: 全体としてはほぼ6割近くが、蔵書量をが充実していると回答しています。男性は70歳代は高評価と低評価が混在しています。女性は30歳代40歳代が高評価である一方、60歳代は低評価になっています。女性だけでみると6割が高評価になっています。蔵書量の充実度評価は、利用している図書館の規模と利用頻度によります。分室でも子どもの読み聞かせ絵本を中心に利用していればニーズは充足されますが、幅広い資料や雑誌などを求める利用者には満足度が低くなります。予約待ち期間の評価と同様の利用傾向があるのではないかと考えます。自由意見には蔵書の充実を求める声が多く見られました。

※「蔵書数が十分である」かどうか、性別・年代別にグラフ化 → 女性は年齢上昇とともに厳しい評価。
 男性



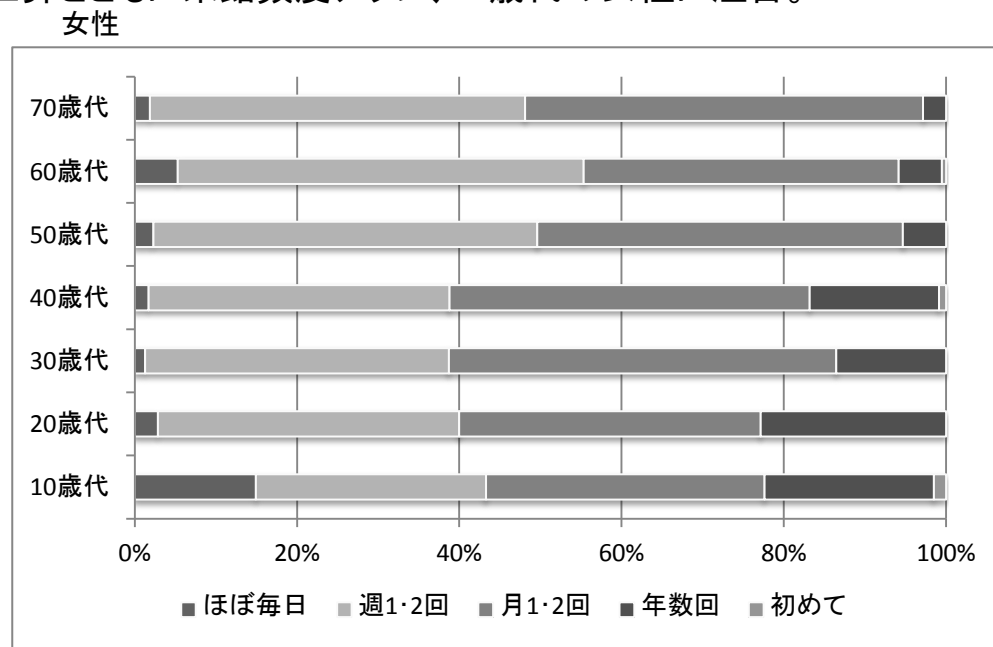
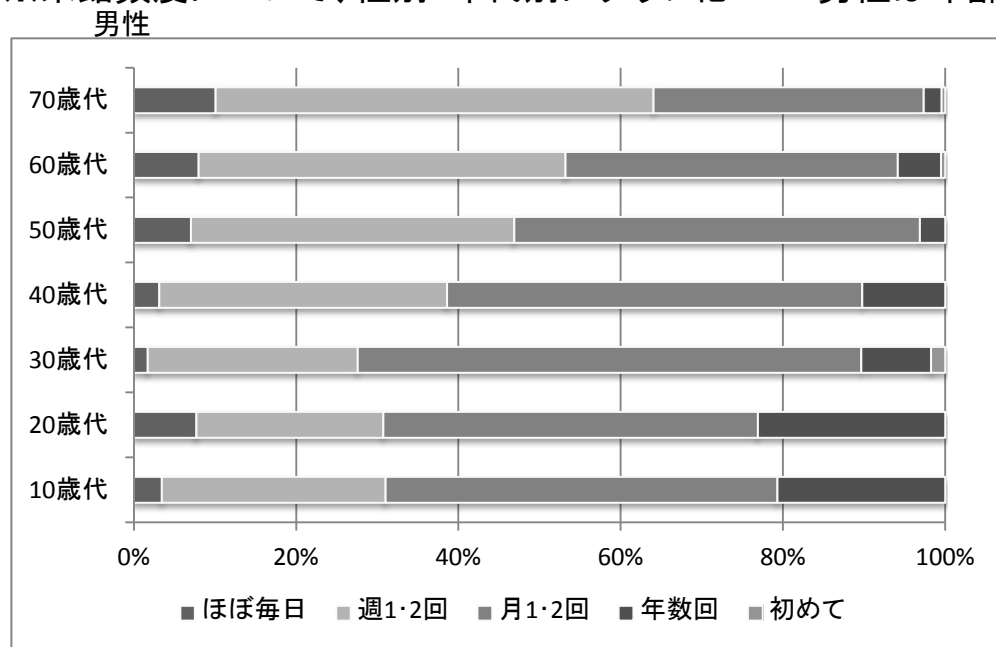
5. 利用頻度について(男女別×年代別×利用頻度)

評価/年代		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	計
男	ほぼ毎日	1 (1.9%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)	4 (7.4%)	9 (16.7%)	15 (27.8%)	23 (42.6%)	54
	週1・2回	8 (2.4%)	3 (0.9%)	15 (4.5%)	45 (13.6%)	51 (15.5%)	85 (25.8%)	123 (37.3%)	330
	月1・2回	14 (4.1%)	6 (1.8%)	36 (10.7%)	65 (19.2%)	64 (18.9%)	77 (22.8%)	76 (22.5%)	338
	年数回	6 (13.0%)	3 (6.5%)	5 (10.9%)	13 (28.3%)	4 (8.7%)	10 (21.7%)	5 (10.9%)	46
	初めて	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	3
女	ほぼ毎日	10 (31.3%)	1 (3.1%)	2 (6.3%)	4 (12.5%)	3 (9.4%)	10 (31.3%)	2 (6.3%)	32
	週1・2回	19 (5.0%)	13 (3.4%)	58 (15.2%)	86 (22.6%)	62 (16.3%)	94 (24.7%)	49 (12.9%)	381
	月1・2回	23 (5.8%)	13 (3.3%)	74 (18.6%)	103 (25.9%)	59 (14.9%)	73 (18.4%)	52 (13.1%)	397
	年数回	14 (14.0%)	8 (8.0%)	21 (21.0%)	37 (37.0%)	7 (7.0%)	10 (10.0%)	3 (3.0%)	100
	初めて	1 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	4

1685

分析: ほぼ毎日利用しているのは、70歳代以上の高齢者男性がほとんどです。女性は60歳代が利用頻度が高く、40歳代が利用者の中心になっています。利用者全体の利用頻度では週1・2回又は月1・2回で8.5割になります。

※来館頻度について、性別・年代別にグラフ化 → 男性は年齢上昇とともに来館頻度アップ、10歳代の女性に注目。



6. 図書館が近くにあつて便利だと思いますか。(利用頻度×図書館に対する印象)

	そう思う	少しそう思う	あまり思わない	思わない	わからない	計
ほぼ毎日利用	47 (70.1%)	11 (16.4%)	5 (7.5%)	1 (1.5%)	3 (4.5%)	67
週に1・2回	407 (69.6%)	124 (21%)	31 (5.3%)	5 (0.9%)	18 (3.1%)	585
月に1・2回	377 (63.3%)	155 (26%)	28 (4.7%)	16 (2.7%)	20 (3.4%)	596
年に数回	66 (52.0%)	39 (31%)	7 (5.5%)	4 (3.1%)	11 (8.7%)	127
今回はじめて	1 (16.7%)	1 (17%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (33.3%)	6

1381

分析: 利用頻度と図書館に対する印象について検証しました。頻度の違いはあつても利用があることで、図書館の印象は良くなっています。様々な利用者に来館を促すイベントや事業を各図書館で工夫していることは、図書館への理解につながるものと考えられます。図書館が身近にあること、または身近に感じられることが大切なのではないのでしょうか。