

令和5年度 図書館利用に関するアンケート結果

今後のサービス向上や目標策定に役立てるため、下記のとおり、来館者に対して利用状況等に関するアンケート調査を実施した。

【アンケート結果の概要】

- 期間 令和6年1月30日（火）～ 2月4日（日） 6日間
- 対象 実施期間中の来館者（児童は除く）
- 方法 実施期間中の来館者にアンケート調査票の回答を依頼
- 回答数 516人（配布部数678枚、回収率76.1%）

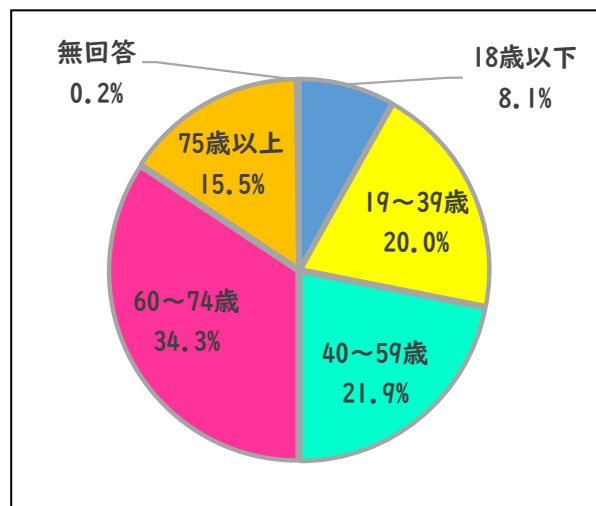
※%（パーセント）については、小数点第2位以下を四捨五入している。

※複数回答が可能な質問のパーセントについては、回答数の516を分母としているため、合計が100%を超える。

質問1 回答者の年齢構成について

（合計：516）

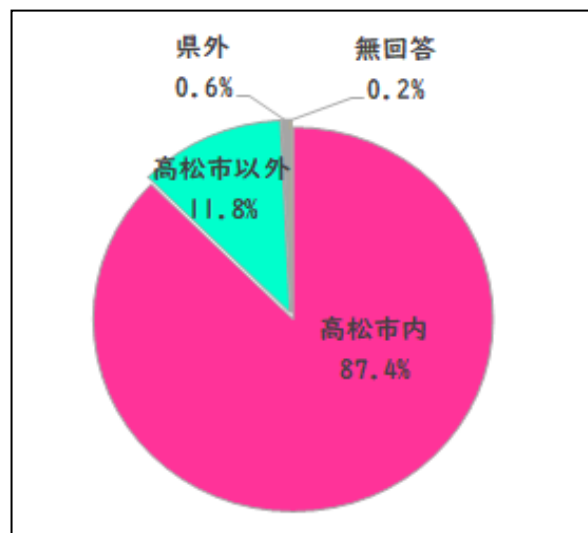
- ・ 18歳以下 42人（8.1%）
- ・ 19～39歳 103人（20.0%）
- ・ 40～50歳 113人（21.9%）
- ・ 60～74歳 177人（34.3%）
- ・ 75歳以上 80人（15.5%）
- ・ 無回答 1人（0.2%）



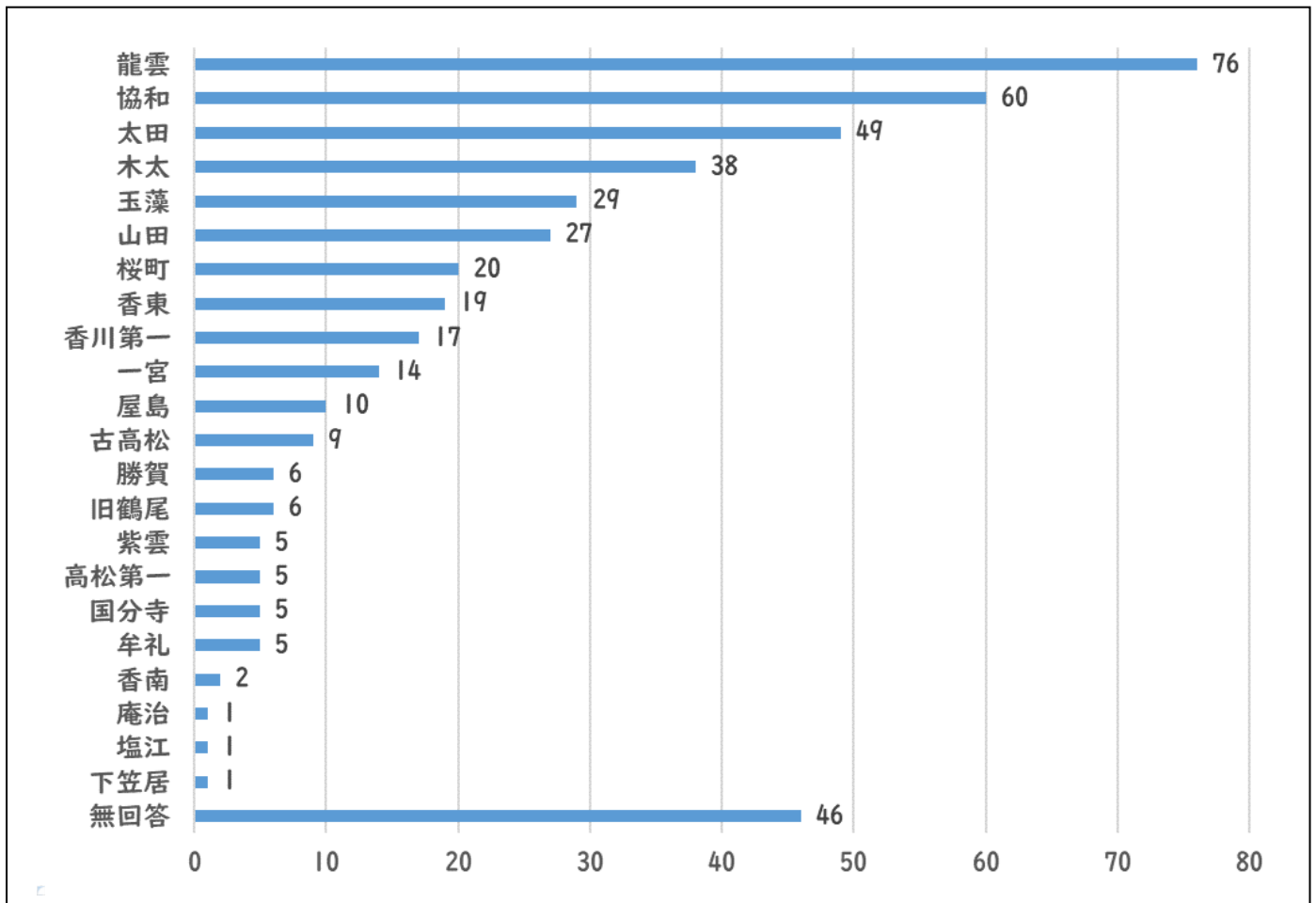
質問2 利用者の居住地について

（合計：516）

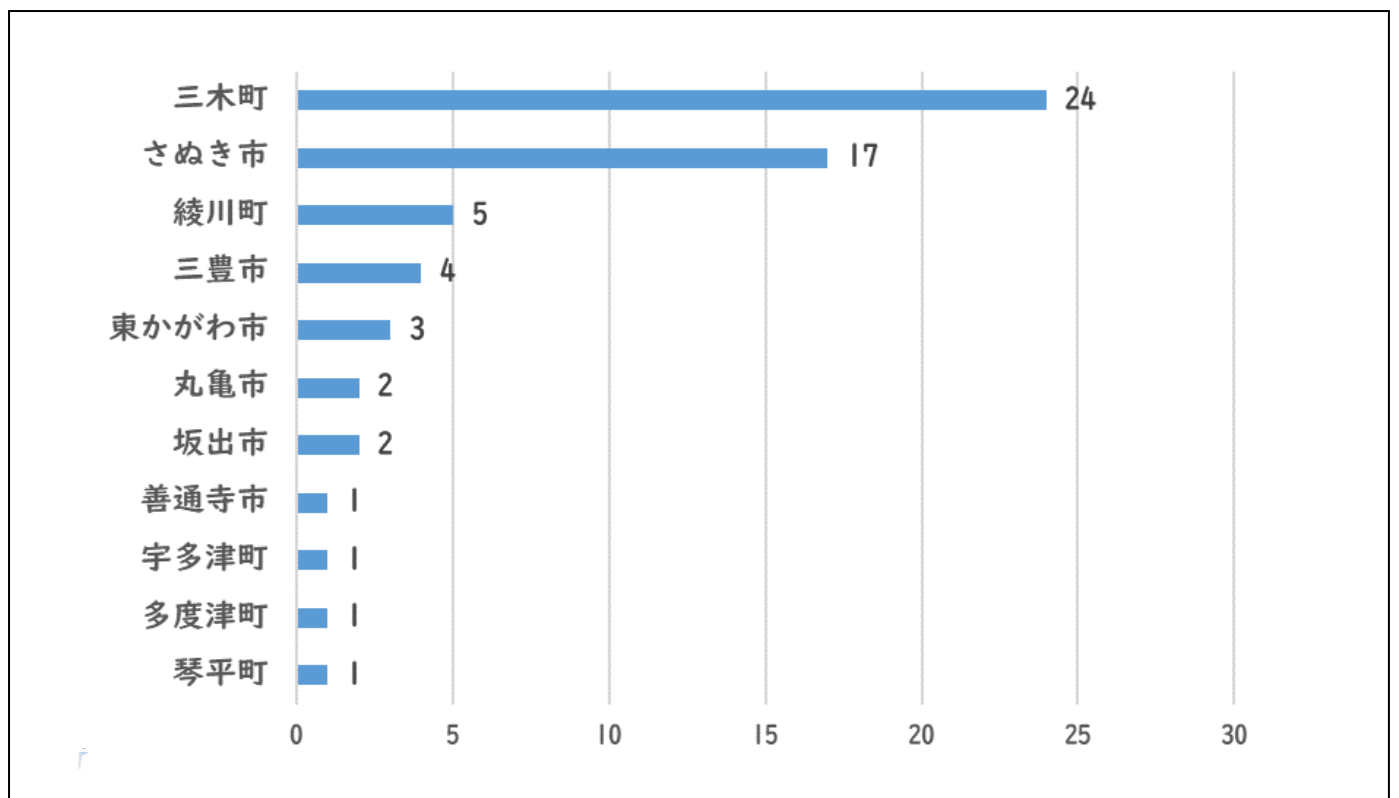
- ・ 高松市 451人（87.4%）
- ・ 高松市以外 61人（11.8%）
- ・ 県外 3人（0.6%）
- ・ 無回答 1人（0.2%）



①うち、「高松市」と回答した人のうち、同市内のお住まいについて（中学校区単位で集計）



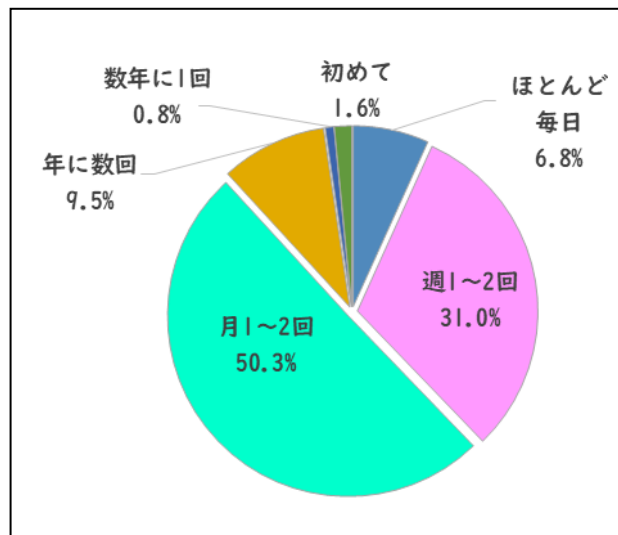
②高松市以外のお住まいについて



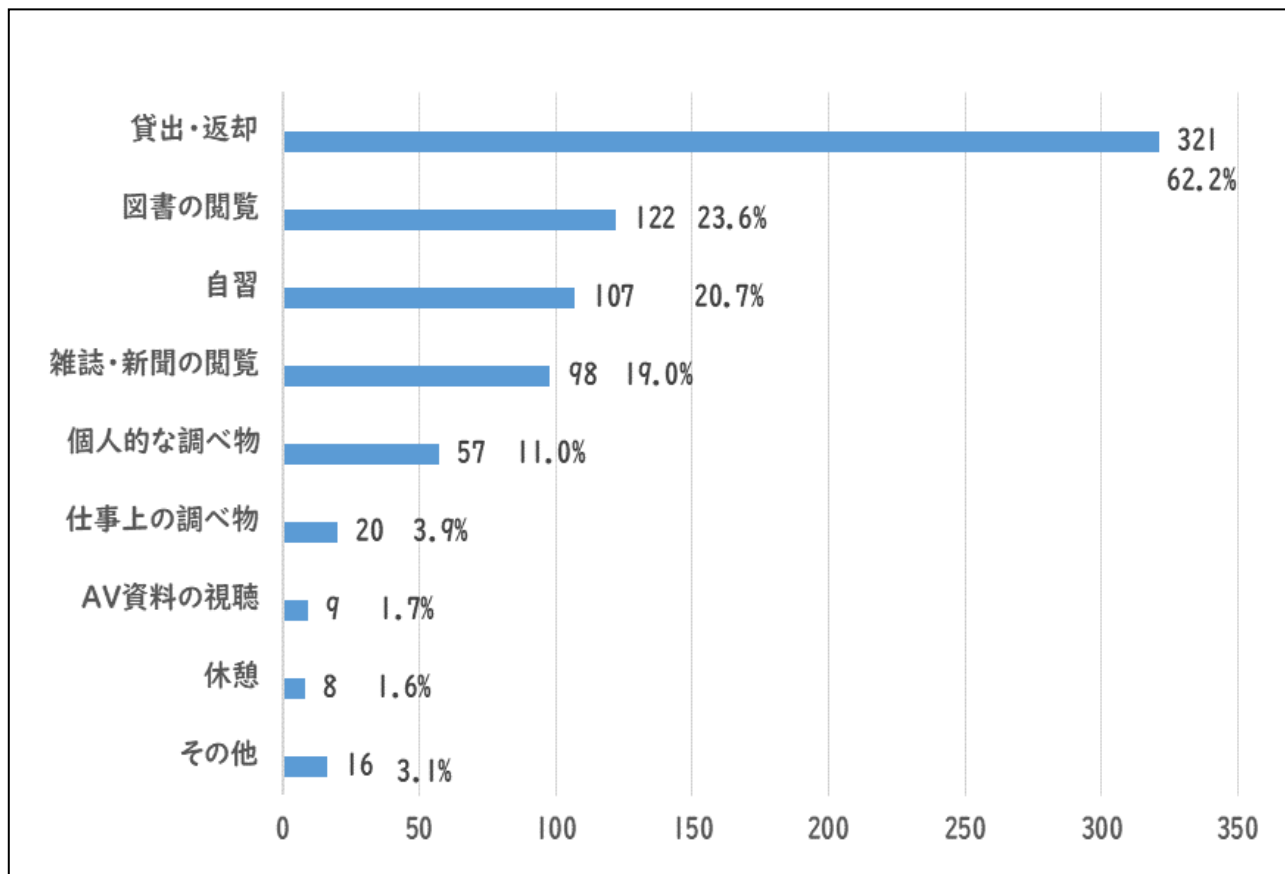
質問3 県立図書館の利用頻度について

(合計：516)

- ・ほとんど毎日 35人 (6.8%)
- ・週に1～2回 160人 (31.0%)
- ・月に1～2回 260人 (50.3%)
- ・年に数回 49人 (9.5%)
- ・数年に1回 4人 (0.8%)
- ・今日初めて 8人 (1.6%)



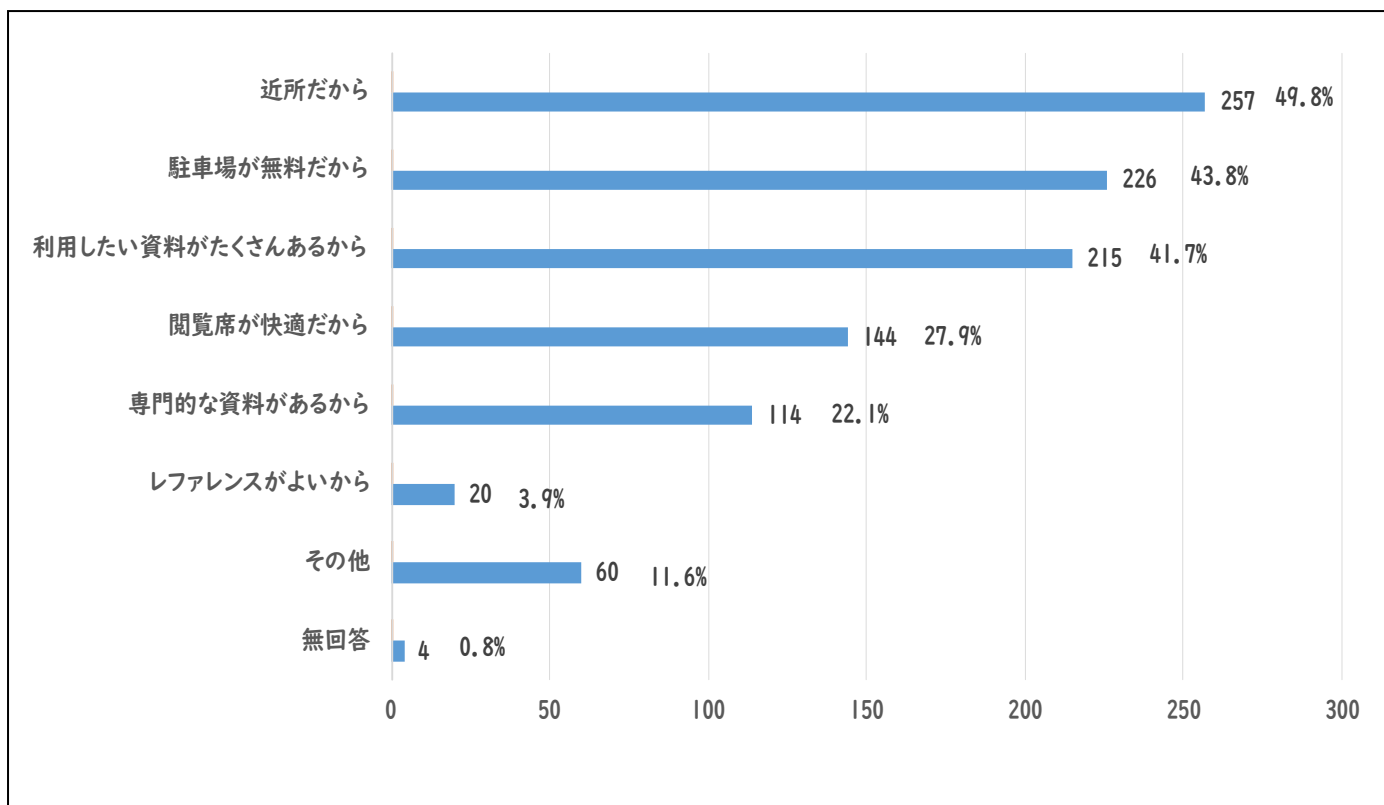
質問4 利用目的について (複数回答) (回答数：758)



「その他」の意見

おはなし会の開催のため、家族の付き添い など

質問5 他の図書館ではなく、県立図書館に来館した理由について(複数回答)
(回答数：1,040)

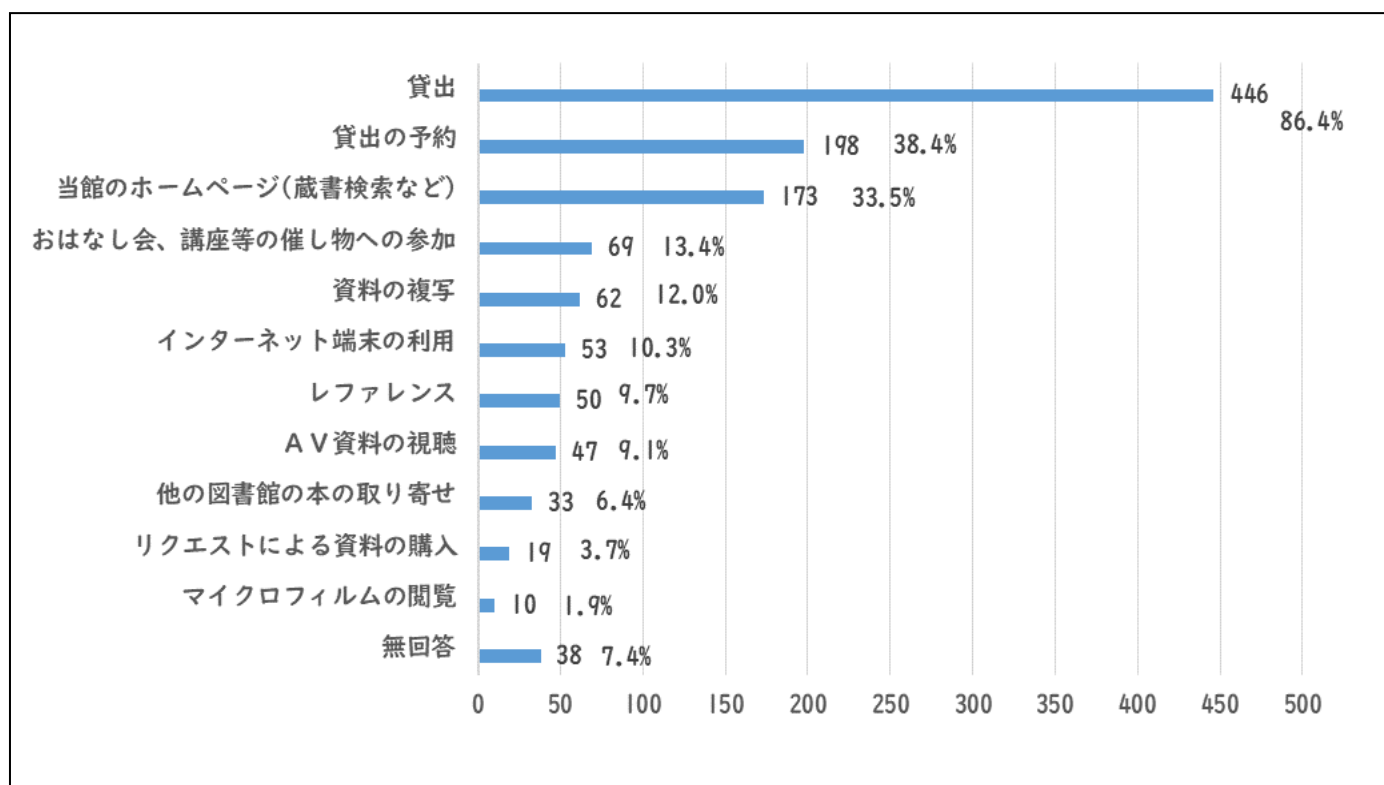


その他の理由

勤務場所に近いから、週1回の気分転換として利用しているから、
ここが一番の図書館だから、手荷物を持ち込めるから、
子どもが図書館見学で利用したのをきっかけに図書館をととても気に入ったから など

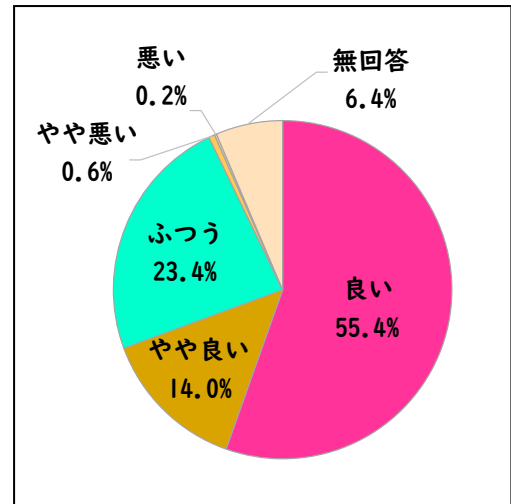
質問6 当館のサービスについて

①利用したことがあるサービスについて(複数回答) (回答数：1,198)



②カウンターサービスの評価について（全体：516）

- ・良い 286人（55.4%）
- ・やや良い 72人（14.0%）
- ・ふつう 121人（23.4%）
- ・やや悪い 3人（0.6%）
- ・悪い 1人（0.2%）
- ・無回答 33人（6.4%）



○「良い」「やや良い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 82人
親切丁寧に対応してくれるから、優しく対応してくれるから など

委託業務のスムーズさ 35人
すばやく対応してくれるから、困った時に分かりやすく説明してくれたから
窓口で並んでいるともう一つの貸出カウンターを開けて対応してくれるから など

その他 4人
特に困ったことがないから

○「ふつう」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 6人
悪いと感じたことがないから、親しみが感じられないから など

委託業務のスムーズさ 1人
貸出カウンターで並んでいるともう一つのカウンターを開けて対応してくれるから

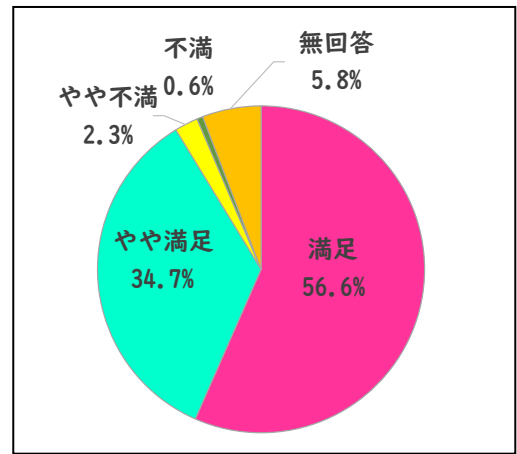
その他 8人
民間委託になっていることを知らなかったから、
利用回数が少ないので評価できないから など

○「やや悪い」「悪い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 1人
笑顔がないから

③当館のサービス満足度について（合計：516）

- ・満足 292人（56.6%）
- ・やや満足 179人（34.7%）
- ・やや不満 12人（2.3%）
- ・不満 3人（0.6%）
- ・無回答 30人（5.8%）



○「1 満足、2 やや満足」を選択した理由（一部抜粋）

- 閲覧室内の快適性について 25人**
 静かだから、落ち着いた雰囲気集中しやすいから、清潔できれいだから など
- 職員の対応について 19人**
 親切に対応してくれるから、丁寧にしてくれるから など
- 所蔵資料について 19人**
 本の種類や冊数が多い・豊富だから、本・雑誌等が充実しているから など
- サービス全般について 15人**
 不満に思うことがないから、いつも図書館に来るのが楽しいから など
- 閲覧室・書架等の配置について 2人**
 自習用の机が多くあったり社会人のスペースもあり工夫されているから など
- 貸出や本の予約について 2人**
 閉館時間でも返却ポストで本を返却できるから、貸出中の本に予約ができるから
- 施設について 2人**
 施設がきれいに保たれているから、駐車場が広くて便利だから
- 利用者のマナーについて 1人**
 初めて来館したが、皆さんのマナーが良い

○「3 やや不満 4 不満」を選択した理由（一部抜粋）

- 所蔵資料について 5人**
 本の種類が少ないから、新刊が少ない など
- 貸出・予約等の利用手続きについて 4人**
 貸出冊数の上限が少ないから
 在庫資料のインターネットによる予約ができないから など
- 職員の対応について 1人**
 カウンターにスタッフ不在の時があったり、言葉遣いに配慮がほしい時があったから
- 閲覧室・書架等の配置について 1人**
 文庫本は出版社ごとに配置されているので、作者名で探したいときに不便を感じるから
- 開館時間について 1人**
 開館時間が短いから

質問7 県立図書館のおすすめ度 (11段階評価) (合計: 516)

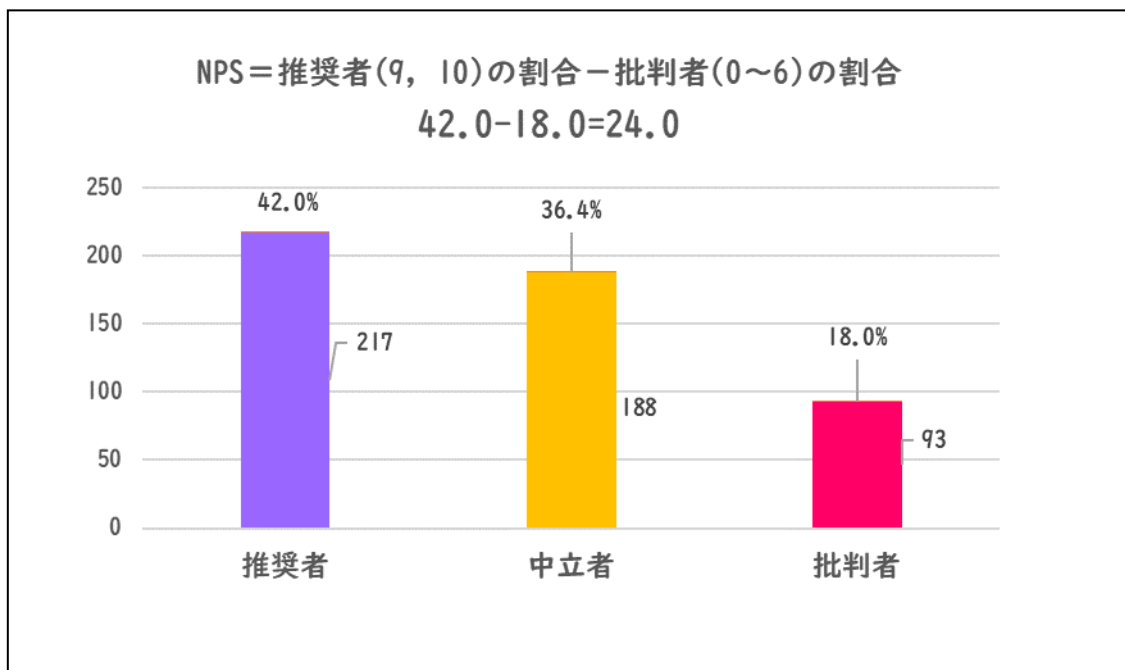
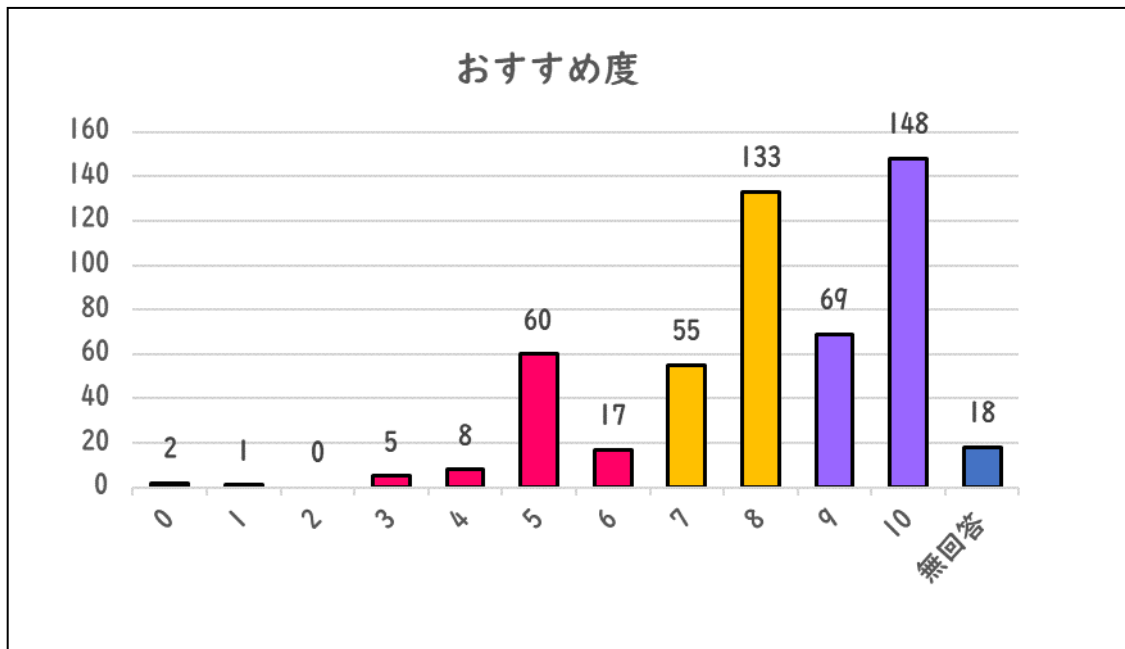
「9・10点」を選択した人	217人	(推奨者)
「7・8点」を選択した人	188人	(中立者)
「0～6点」を選択した人	93人	(批判者)
無回答者	18人	

NPS®※ $(217/516) \times 100 - (93/516) \times 100 = 24.0$

(小数第2位以下 四捨五入)

※「ネット プロモーター スコア」の略

- ・商品やサービスなどに対する愛着や信頼を数値化するための指標のこと。
- ・0～10点の11段階で答えてもらう。
- ・0～6点を「批判者」、7・8点を「中立者」、9・10点を「推奨者」に分類して、「推奨者の割合」から「批判者の割合」を引いた数値のことで、-100から100の間でスコアを表す。
- ・図書館に対する愛着や他者へのおすすめ度合いを把握するために実施。



○ 「9・10点」を選択した理由（一部抜粋）

閲覧室内の快適性について 37人

快適で居心地がよいから、静かで落ち着くから、外の景色がきれいだから など

所蔵資料について 29人

資料が豊富だから、専門的な雑誌が多く課題解決につながっているから、
香川県に関する資料がたくさんあるから知人にも薦めている など

施設・設備について 5人

設備が整っているから、駐車場が無料だから、文書館にも自習室があるから など

職員の対応について 3人

親切に対応してくれる など

以下、平日は19時までと夜遅くまで開いているから、気に入っているから
誰がきても満足できると思うから など

○ 「7・8点」を選択した理由（一部抜粋）

閲覧室内の快適性について 18人

静かで落ち着くから、読書に集中できるから、広々しているから など

所蔵資料について 11人

蔵書がたくさんあるから、こどもの本がたくさんあるから など

施設・設備について 7人

駐車場が広くとめやすい、閲覧席が多いから など

以下、スタッフの感じがよく丁寧に対応してくれるから、自宅から近いから など

○ 「0～6点」を選択した理由（一部抜粋）

立地について 6人

自宅から遠いから、近くの図書館を利用するから など

所蔵資料について 5人

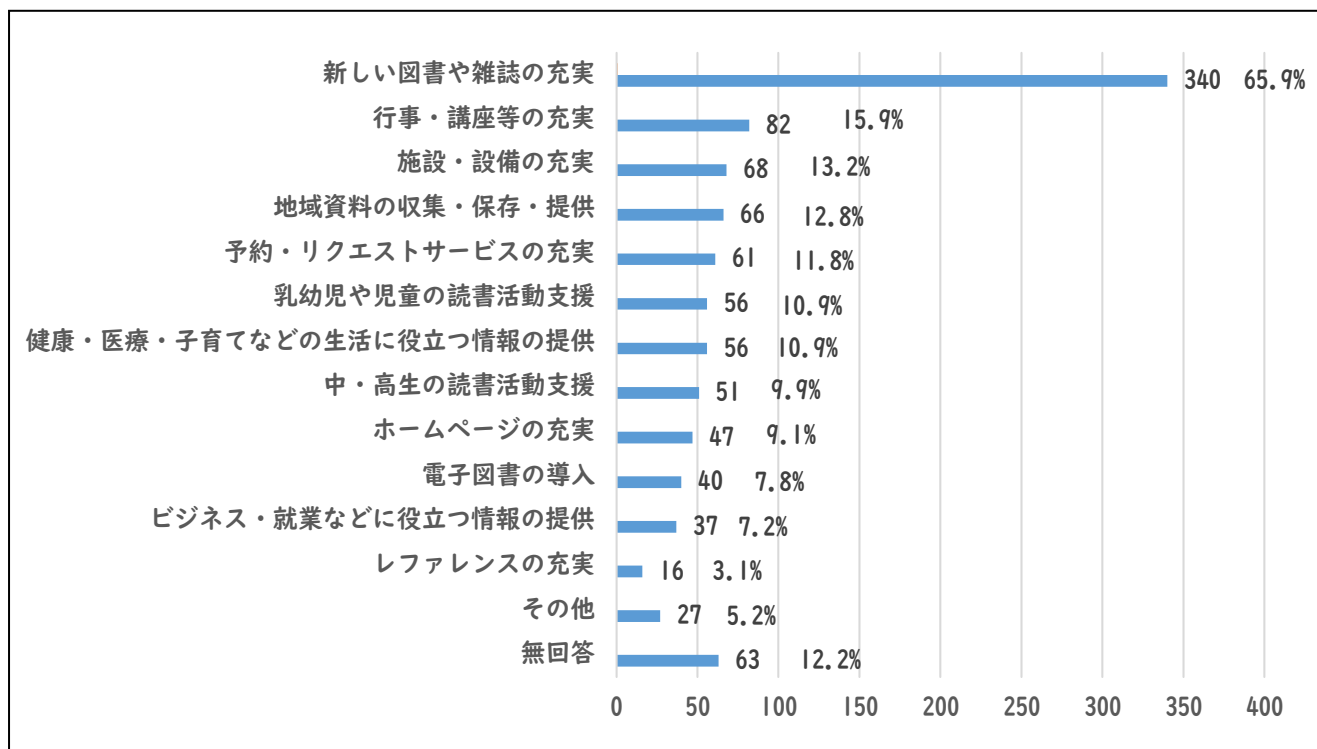
新しい本が少ないから など

貸出・予約等の利用手続きについて 4人

自宅への郵送サービスがないから、在庫資料の予約ができないから など

以下、おすすめするような相手がいらないから、家族や友人は読書が好きでないから など

質問8 今後、もっと取り組んで欲しいこと（複数回答）（回答総数：1,010）



「その他」の意見

エントランスホールの冷暖房, W i - F i 接続環境の向上, 閲覧席にコンセントがほしい など

質問9 図書館へのご意見等（一部抜粋）

資料の充実について 63人

新刊を多く入れてほしい, 個人では購入できないような図書の充実に努めてほしい, 雑誌の種類を増やしてほしい, マンガをおいてほしい など

サービス全般について 30人

今のままが一番よい, 不満な点はない, 気持ちよく使わせてもらっている など

施設・設備の充実について 29人

エントランスホールの空調管理をしてほしい, 軽食又はカフェコーナーがほしい
A V機器の充電できるスペースがほしい, W i - F i の接続環境・時間を改善してほしい など

利用者マナーについて 20人

いびきをかいて寝ている人がいるので注意してほしい,
携帯電話をマナーモードに設定していない人がいるので注意してほしい など

図書館情報システム、図書館ホームページについて 15人

H Pの蔵書検索で該当資料を閲覧した後、「戻る」をクリックしても前の画面に戻れないので不便,
館内のすべての検索機にキーボードをつけてほしい, 館内で蔵書検索した際に出力されるレシートにも該当資料の場所が分かるようにしてほしい など

貸出・予約・購入希望等利用手続きについて 15人

児童用と一般用のカウンターどちらでも貸出返却できるようにしてほしい
在庫資料をインターネットサービス「Myライブラリ」で予約できるようにしてほしい など

資料の配置や閲覧席等について 13人

請求記号がアルファベット順に並んでいるのは探しにくい、
自習スペースを増やしてほしい など

開館時間（閉館時刻）について 8人

休館日が多すぎる、閉館時刻を1時間延ばしてほしい、休館日も当日の新聞を読めるようにして
ほしい など

行事の開催について 7人

こどものおはなし会を平日の夕方にも開催してほしい、大人向けの講座が少ない
著名人の講座を開催してほしい など

職員の対応について 4人

丁寧で親切なので気持ちが良い、もう少し暖かみのある対応をお願いしたい など

以下、誰でも利用しやすい図書館でいてほしい、図書館は中立のような気がする など