

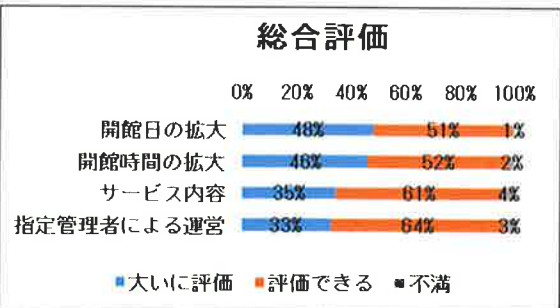
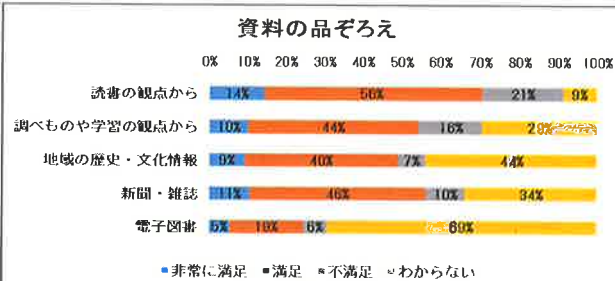
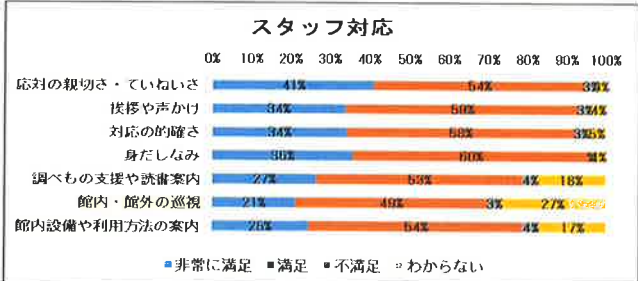
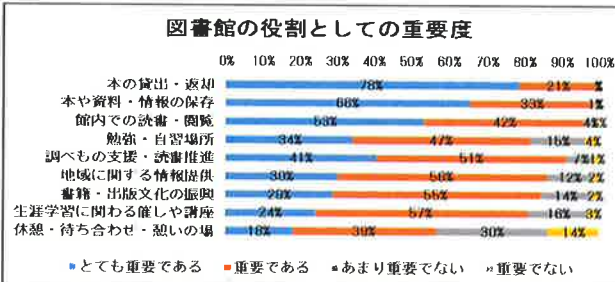
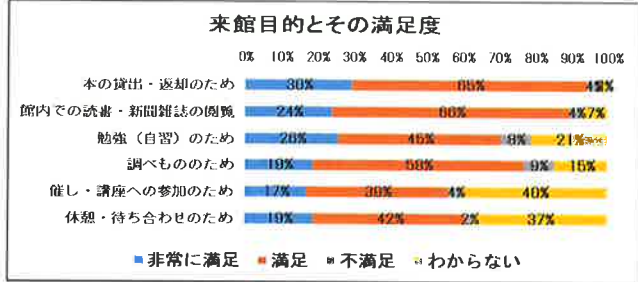
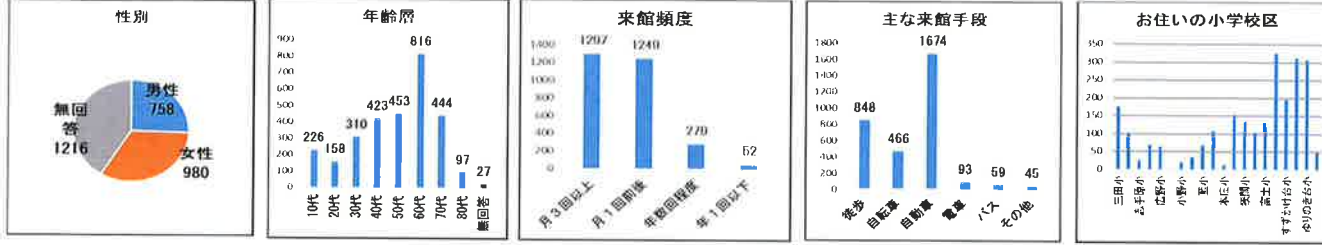
# 平成30年度 三田市立図書館 利用者アンケート 調査結果

## ■来館者アンケート

- ①実施期間 : 平成31年2月23日(土)～3月1日(金)
- ②実施場所 : 三田市立図書館本館・藍分室・ウッドタウン分館
- ③調査対象 : 高校生以上の利用者
- ④配布・回収 : 図書館入口にて、アンケート用紙を手渡しで配布。記入の上、回収ボックスによって回収。

配布枚数	回収枚数	回収率
2,962	2,954	99.70%

## ■分析



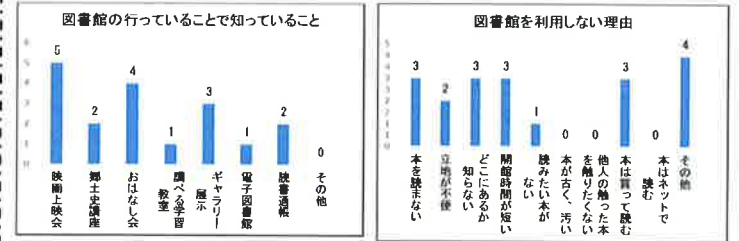
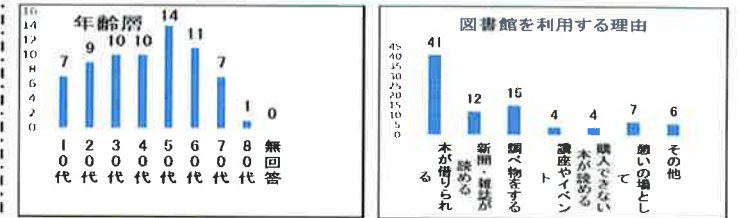
主なご意見・ご要望		
【図書館全般】	全般	・利用しやすく、満足している
	全般	・指定管理になってよかった
【資料について】	全般	・新刊が少ない
	予約本	・予約資料の待ち期間が長い
	予約本	・予約の多い本はもっと複本を購入してほしい
	ウッドイ	・蔵書が少ない
	ウッドイ	・新刊が少ない
	ウッドイ	・雑誌を置いてほしい
【サービス】	基本	・閉館時間を遅くしてほしい
	基本	・休館日がなくなり、開館時間も長くなり、利用しやすくなった
	神戸	・神戸市民の利用制限をなくしてほしい
【スタッフ対応】	全般	・騒ぐ子供やおしゃべりの学生に注意してほしい
	全般	・対応が丁寧で感じがよい
【利用方法】	全般	・カウンターの配置(貸出返却一本化)を戻して欲しい。待ち時間が長い。

## ■非来館者アンケート

- ①実施期間 : 平成31年3月3日(日)～4日(月)
- ②実施場所 : 三田駅前ペDESTリアンデッキ
- ③調査対象 : 高校生以上の利用者
- ④配布・回収 : アンケート用紙を手渡しで配布・回収。

配布枚数	回収枚数	回収率
71	71	100%

## ■分析



## くどのような図書館なら利用したいか

- ・カフェ併設図書館 リラケーションルームが欲しい
- ・勉強できる場所があれば。
- ・アクセスが便利(手段・位置)であればぜひ行きたいです
- ・ギャラリー展示に行ってみた。
- ・駅の近くにあれば利用したい
- ・綺麗

## コメント数



# 〈図書館への意見・要望〉

図書館全体への意見・要望

Q:	新刊が少ない。蔵書が少ない。
A:	図書館では資料をほぼ毎週発注し、週に平均約250冊の新刊が入荷しております。新刊本は人気があるため、入荷直後は利用が集中いたします。なにとぞご理解とご了承をお願いいたします。
Q:	予約資料の待ち期間が長い。予約の多い本はもっと複本を購入してほしい。
A:	図書館の資料は予約の数に関わらず、複本の上限を決めております。利用希望の集中する人気本につきましては、ご予約で長くお待ちいただくこととなり申し訳ございませんが、限りある資料費をできるだけ多種多様なタイトルの購入に使用するためご理解のほどをお願いいたします。
Q:	スマホ等の充電をできるようにしてほしい。
A:	図書館での充電は禁止させていただいております。申し訳ございませんが、モバイルバッテリーなどを各自でご準備ください。
Q:	閉館時間を遅くしてほしい。
A:	三田市立図書館は指定管理の導入時に、本館と分館の従来の閉館時間であった18時を、20時までと2時間延長しております。
Q:	カウンターの配置(貸出返却一本化)を戻して欲しい。待ち時間が長い。
A:	返却につきましては、2019年1月より返却と貸出のカウンターを一本化し、利用者の方の前で返却資料を確認する対面返却に変更いたしました。以前は返却処理の終わらないうちに貸出手続きに入られる利用者の方が多く、返却資料の確認のために窓口が停滞してしまうことがありましたが、変更後は返却処理が終わった後で貸出手続きを行うことで、窓口の停滞が減少しております。混み合う時間帯はお待ちいただくこともあるかと思いますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。
Q:	騒ぐ子供やおしゃべりの学生に注意してほしい。子どもの声が少し大きいくらいで注意された。一緒に利用しにくい。
A:	小さいお子さんの声や話し声に関しましては、周囲に響いているとこちらが判断した場合にはお声かけをしております。ご不快に思われることもあるかもしれませんが、あらゆる年代の利用者が共有できる場としての図書館を目指し、相互理解と利用マナーの向上を考えておりますので、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。
Q:	神戸市民の利用制限をなくして欲しい。
A:	神戸市と三田市の市間の相互協力の合意事項として実施しているものです。ご理解をお願いいたします。
Q:	予約本を家族のカードで貸出できるようにしてほしい。
A:	図書館利用カードは、ご本人のみが利用していただくようご案内しております。ご予約は借りられる方のカードでお願いいたします。

Q:	スマホで予約できないのか。貸出期間がネットでわかれば嬉しい。すでにあれば教えて欲しい。
A:	図書館のネット予約システムは、PC・スマートフォンの両方で対応しております。館内OPACや図書館のHPでログインしていただくと、本の貸出期限(返却日)を確認していただくことができます。ログインIDは図書館の利用者カードの番号、初期パスワードは生年月日の西暦8桁に設定されています。利用方法についてはカウンターでお尋ねください。
Q:	利用しやすく、満足している。指定管理になってよかった。スタッフの対応が丁寧で感じが良い。
A:	ありがとうございます。今後とも、利用者の方にご満足いただける図書館となれるようスタッフ一同頑張っております。
Q:	自習できる席を増やしてほしい。
A:	2階の学習席はスペースの都合上、増やすことはできません。限りある席数ですので譲り合ってください。
Q:	雑誌が古いものしかない。
A:	人気のある雑誌の新しい号数は予約・貸出で利用されております。申し訳ございませんが、読みたい号数はご予約をお願いします。雑誌の最新号は、当館への納品の翌日から予約を受け付けております。
Q:	雑誌の最新号のコピーが記事の半分では意味がないので改善して欲しい。
A:	雑誌の最新号の複写規定は、国の著作権法により「一つの記事の半分まで」と定められております。申し訳ございませんが、ご理解とご了承をお願いいたします。
Q:	自習席を作って欲しい。
A:	分館内のお席は全席読書や調べものの用の「閲覧席」となっております。自習の方はウッディタウン市民センター1階の「青少年プラザ」が専用席となっております。そちらをご利用ください。
Q:	雑誌を置いてほしい。
A:	市と協議の上検討してまいります。
Q:	読み聞かせ(おはなし会)をして欲しい。
A:	毎月1回、土曜日の午前中に「えほんのひろば」でおはなし会を開催しております。開催日については図書館HPや図書館だよりでご案内しております。ぜひご参加ください。
Q:	トイレ近くの床に新聞を広げて読んでいる人に注意してほしい。
A:	分室の利用マナーを守っていただけるよう、声掛け等気を付けてまいります。
Q:	カウンターに人がいないことがある。
A:	分室の奥で本棚の整理をしていたり、閉架書庫で本を探していることがあります。カウンターにベルを配置いたしますので、スタッフが不在の時はお知らせください。