

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5年1月31日（火）～ 2月5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
- 回答総数 526枚（配布部数682枚、回収率77.1%）

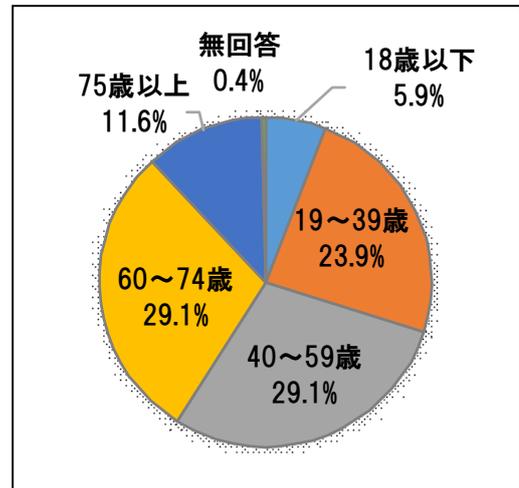
※パーセントについては、小数点第2位以下を四捨五入している。

※複数回答可の質問におけるパーセントは、回答者の合計526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：526）

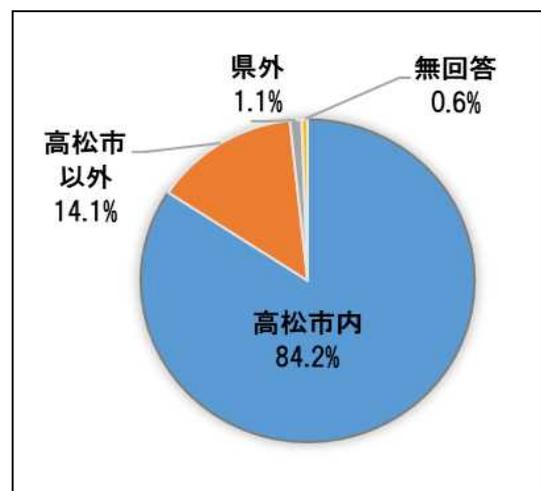
- ・ 18歳以下 31人（5.9%）
- ・ 19～39歳 126人（23.9%）
- ・ 40～50歳 153人（29.1%）
- ・ 60～74歳 153人（29.1%）
- ・ 75歳以上 61人（11.6%）
- ・ 無回答 2人（0.4%）



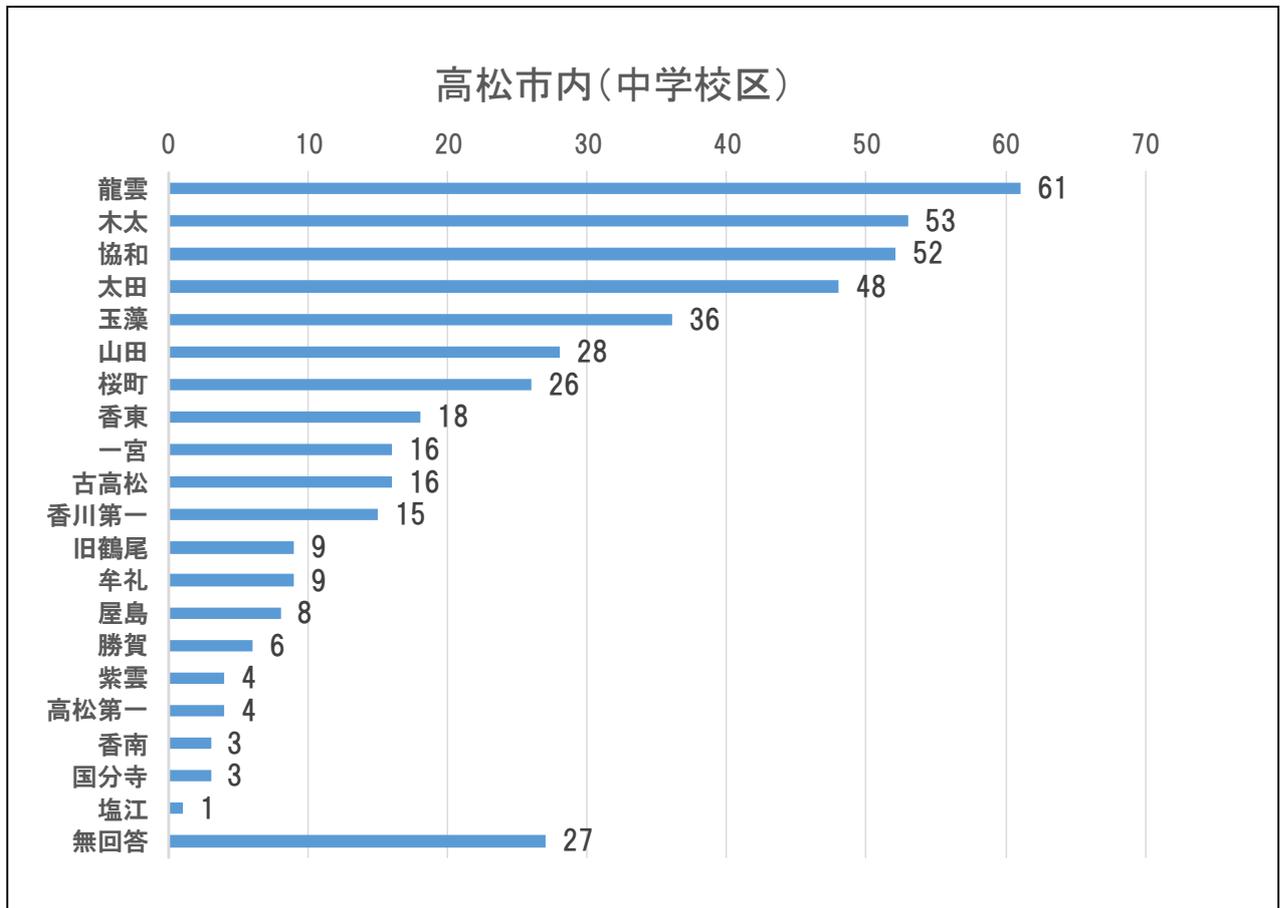
質問2 利用者の居住地について

（合計：526）

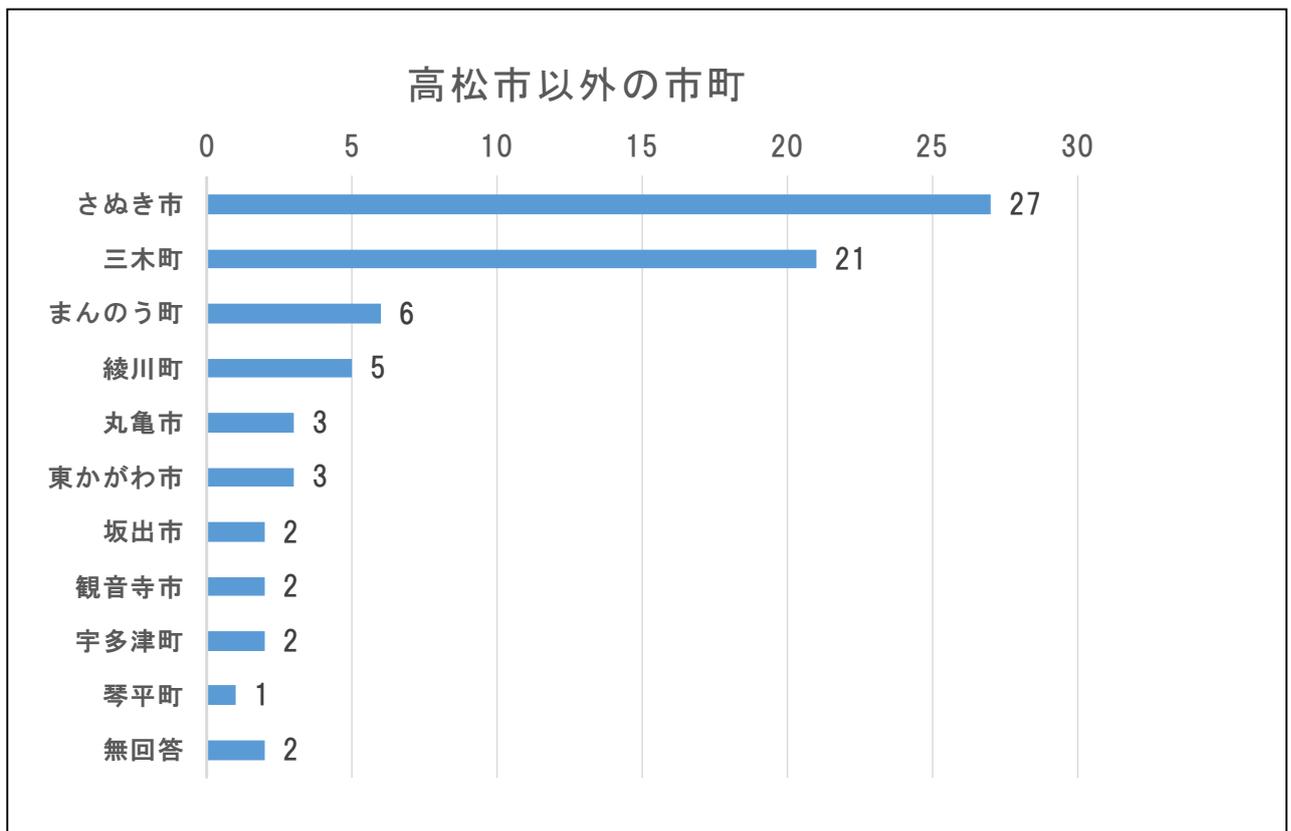
- ・ 高松市 443人（84.2%）
- ・ 高松市以外 74人（14.1%）
- ・ 県外 6人（1.1%）
- ・ 無回答 3人（0.6%）



①うち、「高松市」と回答した人のうち具体的な住まいについて【中学校区単位別】



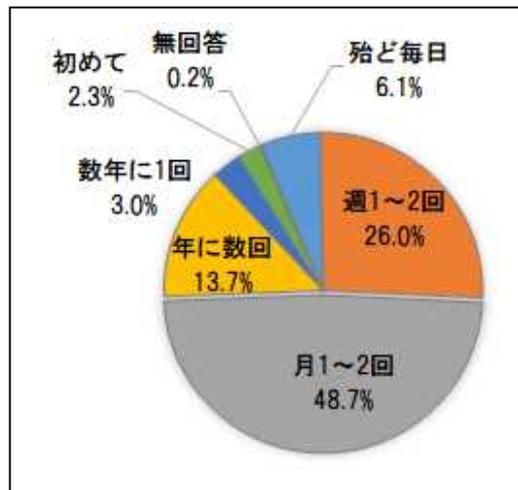
②高松市以外のお住まいについて



質問3 県立図書館の利用頻度について

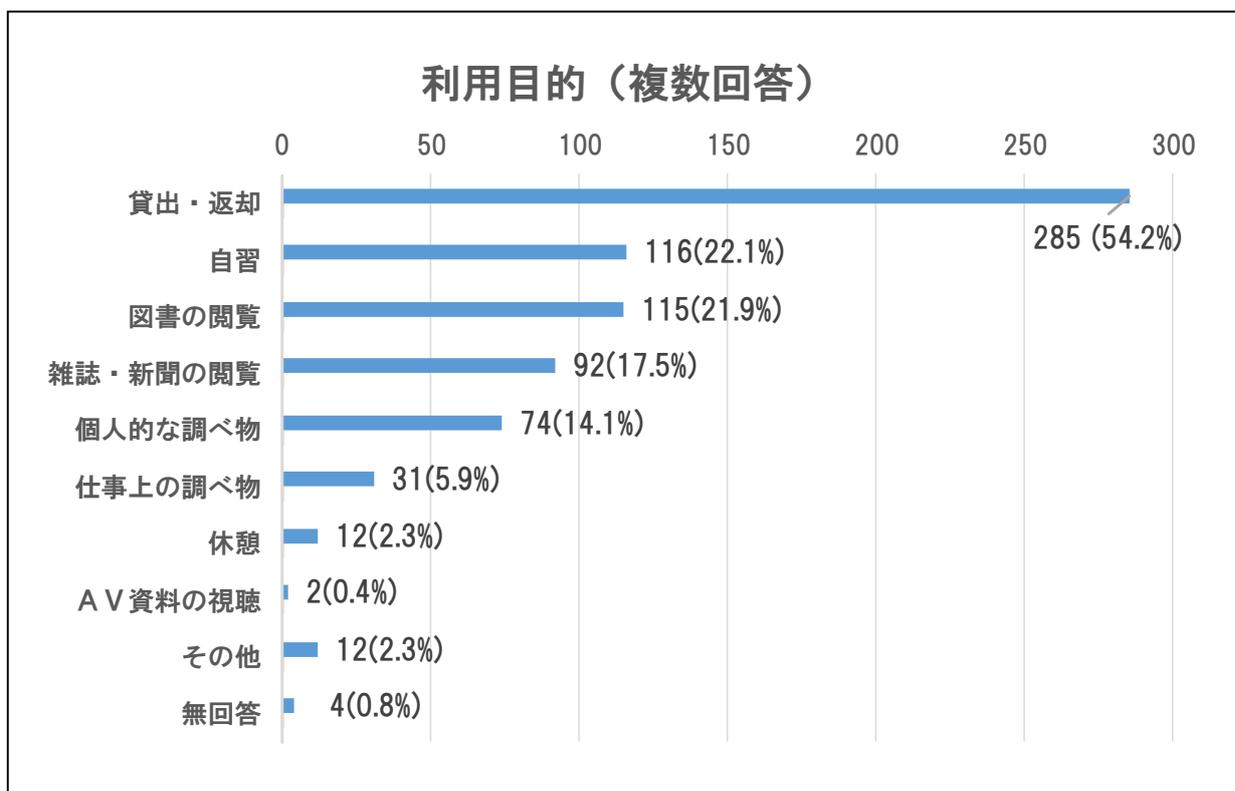
(合計：526)

- ・ほとんど毎日 32人 (6.1%)
- ・週に1～2回 137人 (26.0%)
- ・月に1～2回 256人 (48.7%)
- ・年に数回 72人 (13.7%)
- ・数年に1回 16人 (3.0%)
- ・今日はじめて 12人 (2.3%)
- ・無回答 1人 (0.2%)



質問4 利用目的について (複数回答)

(回答総数：743)

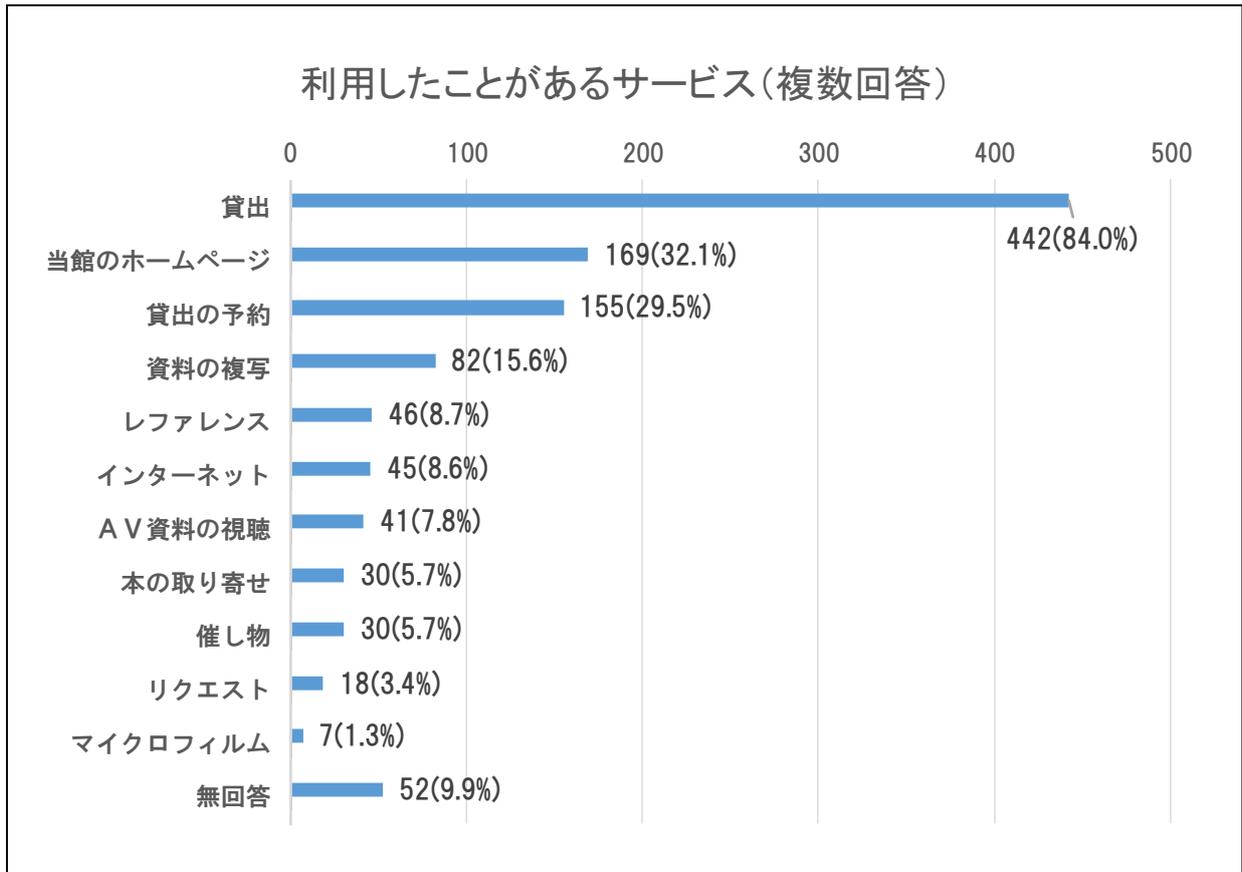


「その他」の意見

資料の複写のため、イベントに参加するため

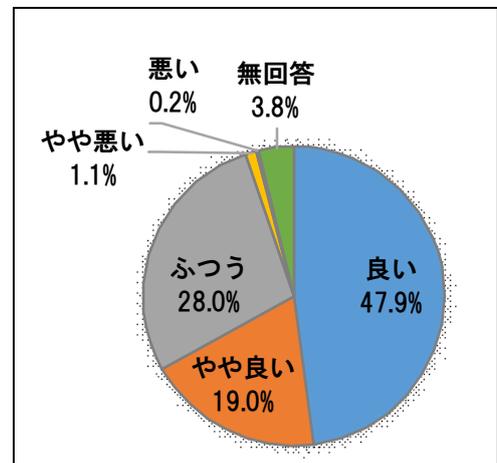
質問5 当館のサービスについて

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：1,117）



②カウンターサービスの評価について（全体：526）

- ・良い 252人（47.9%）
- ・やや良い 100人（19.0%）
- ・ふつう 147人（28.0%）
- ・やや悪い 6人（1.1%）
- ・悪い 1人（0.2%）
- ・無回答 20人（3.8%）



○「良い」「やや良い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 91人

親切丁寧に対応してくれるから（同様の意見多数）
受け答えがハキハキしていて聞取りやすいから など

委託業務のスムーズさ 23人

業務が迅速で正確から
並んでいるともう一つのカウンターを開けてくれるから など

その他 3人

特に悪いところがないから

○「ふつう」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 17人

明るい人と不機嫌な人がいる，利用していて不快感はない など

以下、対応が良い，可もなく不可もない，

カウンターを利用したことがないので回答できない など

○「やや悪い」「悪い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 4人

早口すぎて怖い，もう少し愛想良くしてほしい など

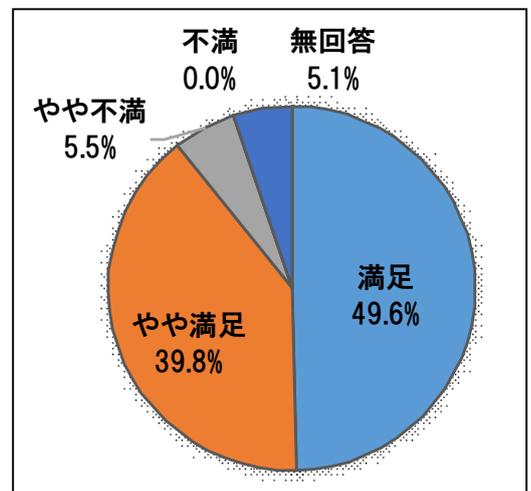
以下、動作が遅いから

貸出時に貸出可能な予約本があるにもかかわらずその場で教えてくれなかったから

セルフで貸出や返却ができる機械を導入してほしいから など

③当館のサービス満足度について（合計：526）

- ・満足 261人（49.6%）
- ・やや満足 209人（39.8%）
- ・やや不満 29人（5.5%）
- ・不満 0人（0.0%）
- ・無回答 27人（5.1%）



○「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 37人

静かだから，落ち着いた雰囲気の中で集中しやすいから，清潔できれいだから など

所蔵資料について 27人

本の種類や冊数が多い・豊富だから，新刊がある程度そろっているから など

職員の対応について 24人

職員の対応が良いから，レファレンスが良いから など

施設・設備について 16人

自習や本を読むための机や座席数が多いから，全体的に広いから など

閲覧室・書架等の配置について 6人

本が探しやすいから，蔵書の配置が適切だから など

以下、平日は午後7時まで開館して長く自習できるから，

不満なところがないから など

○「3 やや不満」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 7人

読みたい本が少ないから、新しい本が少ない・購入が遅いから など

貸出・予約について 3人

貸出冊数の上限10冊は少ないから
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

施設・設備について 3人

土日は自習できるスペースが埋まっているから、電源席が少ないから など

閲覧室・書架等の配置について 2人

本の並びが分かりにくいから

以下、館内が狭く感じるから、あいさつがないから、交通アクセスが不便だから
サービスの具体的な内容が分からないから など

質問6 県立図書館のおすすめ度（11段階評価）（合計：527※）

※ 1人の回答者が2つ選択していたため、合計数が回答者数より多くなっている。

「9・10点」を選択した人 215人（推奨者）

「7・8点」を選択した人 185人（中立者）

「0～6点」を選択した人 104人（批判者）

無回答者 23人

$$NPS^{\circledR} = (215 / 527) \times 100 - (104 / 527) \times 100 = 21.1$$

（小数第2位以下 四捨五入）

NPS[®]：「ネット プロモーター スコア」の略。

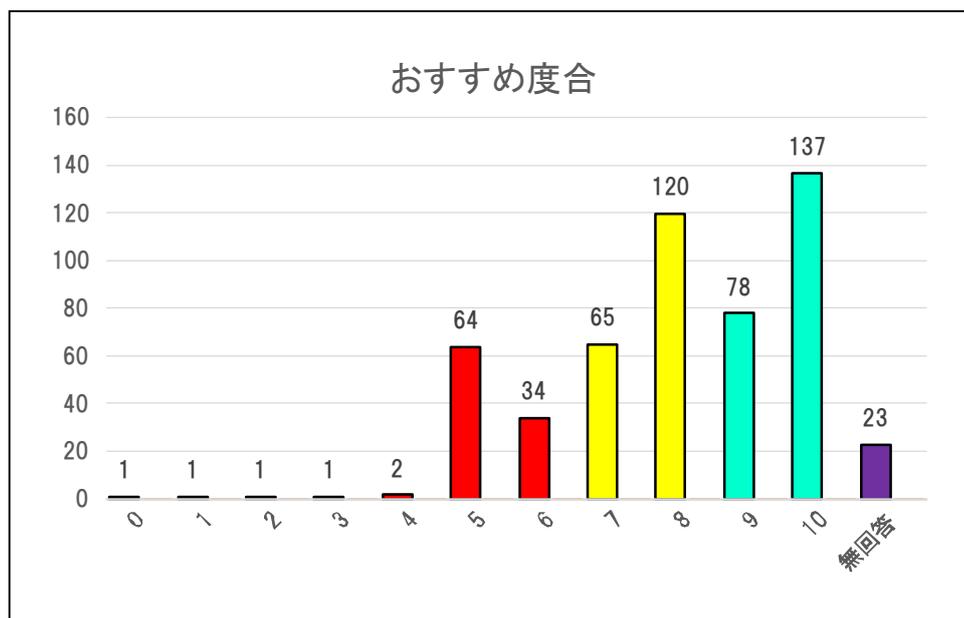
商品やサービスなどに対する愛着や信頼を数値化するための指標のこと。

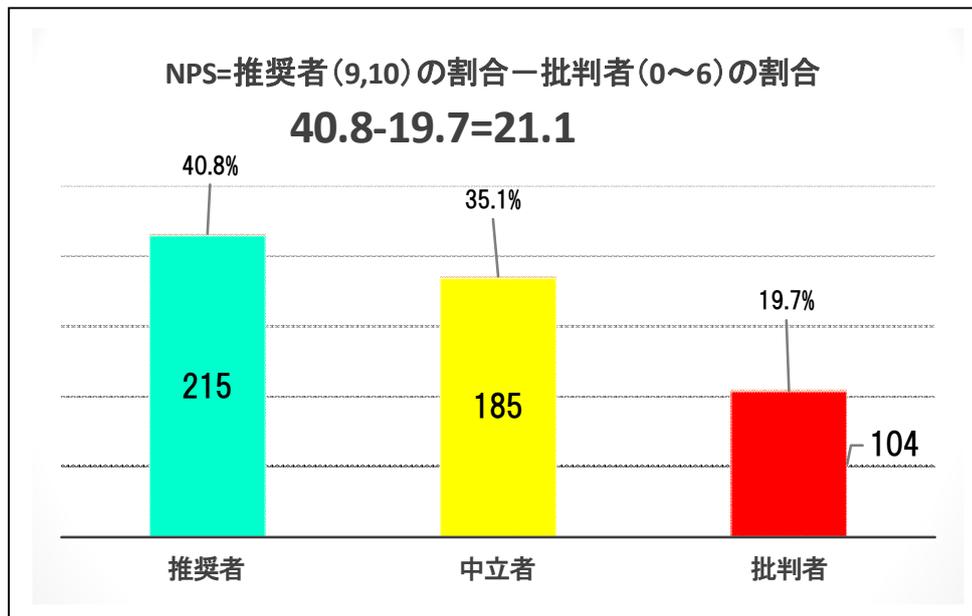
0～10点の11段階で答えてもらい、

0～6点を「批判者」、7・8点を「中立者」、9・10点を「推奨者」の3つに分類し、「推奨者の割合」から「批判者の割合」を引いた数値のことをいう。

（-100から100の間でスコアを表す。）

今回は、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 38人

館内が広いから、静かで落ち着くから、自習や読書に集中できるから など

所蔵資料について 28人

本が多く、分野も幅広いから、絵本や紙芝居が多いから など

施設・設備について 11人

自習や読書ができる席が多いから、駐車場が無料だから など

職員の対応について 4人

対応が丁寧・親切だから など

以下、利用者のマナーが良いから、夜遅くまで開いているから
本が探しやすいから、近くて便利だから など

○ 「7・8点」を選択した理由（一部抜粋）

施設・設備について 12人

座席数が多いから、第三駐車場は広くて止めやすいが図書館まで距離があるから など

所蔵資料について 11人

本が多いから、読みたい新着図書が早く購入されているから など

閲覧室内の快適性について 10人

静かで落ち着くから など

以下、交通アクセスが少し不便だから、これ以上混雑してほしくないから など

○ 「0～6点」を選択した理由（一部抜粋）

閲覧室内について 4人

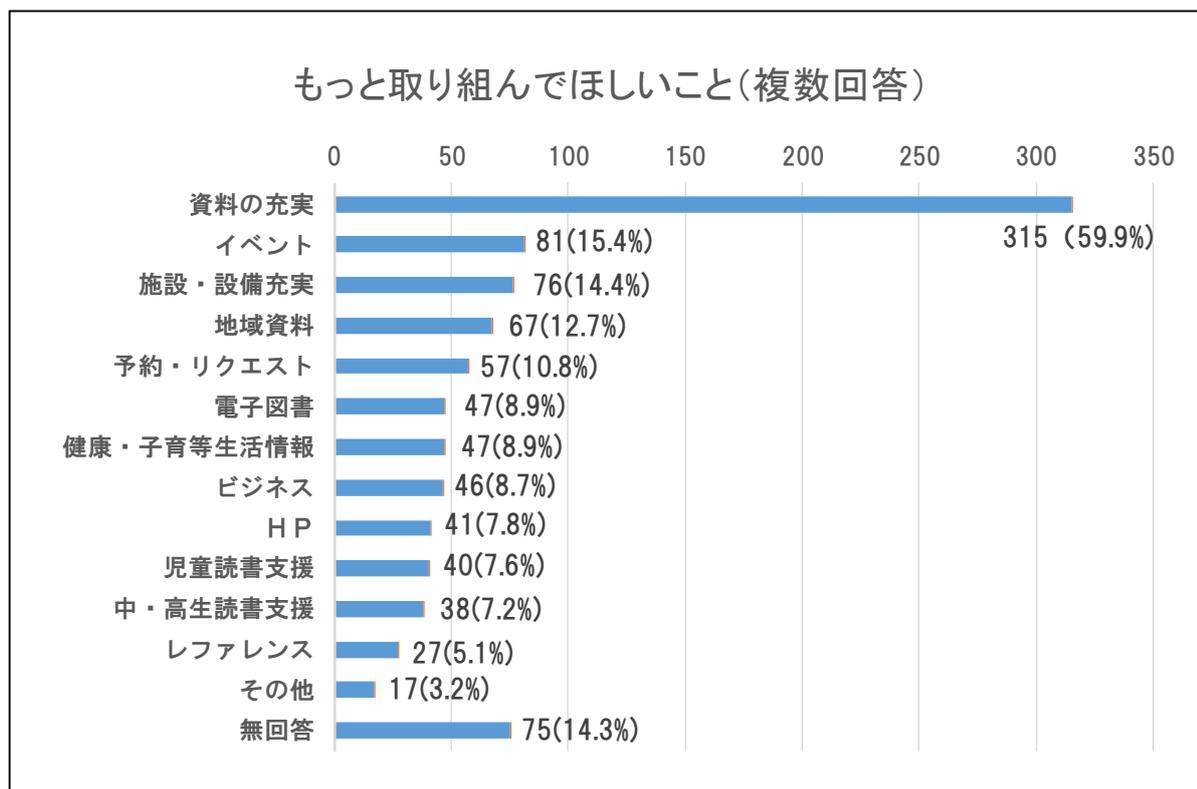
自習している人や寝ている人がほとんどで図書館という感じがしないから など

所蔵資料について 3人

読みたい本や子供向けの本が少ないから

以下、他人にすすめるべきではない・すすめる人がいない機会がないから、
ここでなければならぬという点がわからないから など

質問7 今後、もっと取り組んで欲しいこと（複数回答） （回答総数：974）



「その他」の意見

DVDの貸出、自習スペースの拡大、大学生向けの読書支援 など

質問8 図書館へのご意見等（一部抜粋）

資料の充実について 60人

新刊図書や文庫本（小説）・児童書（紙芝居含む）・英文雑誌の種類を増やしてほしい
 専門書（医療系）を増やしてほしい など

施設・設備の充実について 40人

自習スペースを増やしてほしい、軽食又はカフェコーナーがほしい
 駐車スペースを増やしてほしい、Wi-Fiの接続環境・時間を改善してほしい など

貸出・予約の利便性向上について 25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
 相互貸借の手続きをインターネットできるようにしてほしい
 在庫資料をインターネットで予約できるようにしてほしい など

開館時間（閉館時刻）について 15人

開館時間を長くしてほしい、土日の閉館時刻も午後6・7時まで延ばしてほしい
 閉館時刻1時間延ばしてほしい など

サービス、閲覧室の快適性について 9人

いつも清潔で気持ちよく利用している など

利用者マナーについて 9人

携帯電話のマナーモードが未設定だったり、館内で通話している人がいるので注意してほしい
 パソコンの音やイヤホンの音漏れが大きい人がいる など

行事の開催について 9人

おすすめの本を紹介する行事を開催してほしい、昔話や読み聞かせの行事を開催してほしい
大人向けの行事があれば参加したい など

職員の対応について 7人

いつも丁寧に対応してもらっている、見られている感じがする
カウンターにずっと立っている意味が分からない など

資料の配置等について 4人

紙芝居を配架している下の段の資料が探しづらい
検索機で所蔵場所を調べてから書架を探しているが見つからない時がある など

図書館の立地場所について 4人

家から少し遠い、近いから便利 など

その他、どの程度すれば充実していると言えるのか分からない

インターネットで蔵書検索した際の結果一覧は初期設定で25件以上に閲覧できる
ようにしてほしい

みんなが利用したいと思える図書館づくりをかんばってほしい など