

綾瀬市立図書館利用者アンケート調査結果報告

1 調査の目的

綾瀬市立図書館における利用の実態や満足度、要望を把握し、今後の図書館運営に活かすため来館者アンケート調査を実施した。

2 調査の概要

実施日 : 【配付期間】平成29年9月1日(金)～11日(月)

【最終回収日】平成29年9月25日(月)

実施時間: 各館の開館から閉館まで

実施場所: 図書館本館及び分室(北の台図書室・寺尾いずみ図書室・南部ふれあい図書室)

対象者 : 小学生以上

調査方法: 選択回答式及び記述式による無記名アンケート調査

配付枚数: 1,200枚

回収枚数: 494枚(41.2%)

有効枚数: 491枚(40.9%)

3 集計・分析にあたって

回収したうち、回答数が設問の半分を超えないものについては無効とした。有効枚数のうち、無回答(選択回答式の設問で指定した数以上選択されたものを含む)は原則としてカウントしないため、設問ごとに回答者数は異なる(設問により無回答もカウントする場合はその旨を明記している)。また、構成比については、小数点第2位を四捨五入しているため合計が100.0にはならない場合がある。

アンケート結果概説

図書館の利用についての総合的な満足度は76.2%で、前回結果(76.6%)をやや下回ったものの、ほぼ変化はなかった。満足度が高かった項目としては「開館時間」「貸出の制度」「職員の対応」が、満足度が低かった項目としては、前回に続いて「図書館の施設・設備」がやや目立った。

今回の調査で新たに設けた、日常的に利用している図書館についての設問では、綾瀬市の図書館しか利用していないという回答が53.6%だった。綾瀬市民に限ると全体の59.3%となり、市内在住の利用者の約6割は近隣市の図書館を利用していないことがわかった。他市を利用する理由については、蔵書の豊富さや施設の充実度に関するものが多かった。蔵書量は収蔵スペースの制約を受けるものであるため、駐車場や館内の座席数などの課題とあわせて、設備面での不足が利用増の妨げにつながっていることが推測される。

サービスに対する意見もあったものの特筆すべき強い不満は見受けられず、施設の老朽化に伴う不足設備の改善が最も大きな課題であることを確認する結果となった。

アンケート結果詳細

1 利用者の年齢・職業・住まい・利用状況

回答者の属性については、年齢別では70代が全体の4分の1を占めて最も多く、60代以上の利用者が全体の半数を超えている。YA層については、20代は前回とほぼ同様だったが、10代以下では3.6ポイント増加した。居住別では市内在住者が86.9%と最も多く、隣接市の中では海老名市が多かった。

利用頻度については、「2～3週間に1回」が6割近くで最も多かった。貸出期間が2週間であるため、期限日ごとの利用が多いものと思われる。貸出期間より来館サイクルが短い「ほぼ毎日」と「週に1～2回」を合わせると全体の3割弱となり、日課的な利用傾向も見受けられる。

よく利用する館室については、本館が7割を超えて最も多く、3つの図書室では、寺尾いずみ図書室を利用するとの回答がやや多かった。また、利用時間帯別では特に決まっていない層が最も多く、次いで平日の午前だった。平日は、午前の利用が午後より多く、土日祝日については午前と午後が同率だった。夜間は2.1%で、他の時間帯より格段に少なかった。

今回のアンケートから設問に加えた一度の来館での利用冊数については、2～4冊が49.4%と全体のほぼ半数を占めた。次いで5～9冊、10～14冊、1冊ずつの利用という順で、図書の貸出には冊数制限がないにもかかわらず、15冊以上という回答は1%に満たなかった。

設問1から、最も多い利用者の属性は「市内在住の70代で、日中の行動に制約が少なく、概ね貸出期間ごとに2～4冊貸出をする層」となる。

1-ア 年齢を教えてください

| | ～10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代～ | 計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 回答者数 | 42 | 5 | 63 | 73 | 57 | 95 | 125 | 31 | 491 |
| 構成比 | 8.6% | 1.0% | 12.8% | 14.9% | 11.6% | 19.3% | 25.5% | 6.3% | 100% |

無回答 0

1-イ ご住所を教えてください

| | 綾瀬市 | 海老名市 | 大和市 | 座間市 | 藤沢市 | その他 | 計 |
|------|-------|------|------|------|------|------|------|
| 回答者数 | 426 | 34 | 7 | 5 | 9 | 9 | 490 |
| 構成比 | 86.9% | 6.9% | 1.4% | 1.0% | 1.8% | 1.8% | 100% |

無回答 1

1-ウ どのくらいの頻度で利用しますか

| | ほぼ毎日 | 週に1～2回 | 2～3週に1回 | 月1回程度 | 年に数回程度 | 今日のはじめて | 計 |
|------|------|--------|---------|-------|--------|---------|------|
| 回答者数 | 10 | 127 | 292 | 38 | 24 | 0 | 491 |
| 構成比 | 2.0% | 25.9% | 59.5% | 7.7% | 4.9% | 0.0% | 100% |

無回答 0

1-エ 一番よく利用するのはどこですか

| | 本館 | 北の台 | 寺尾いずみ | 南部ふれあい | 計 |
|------|-------|------|-------|--------|------|
| 回答者数 | 363 | 32 | 53 | 35 | 483 |
| 構成比 | 75.2% | 6.6% | 11.0% | 7.2% | 100% |

無回答 8

1-オ よく利用する時間帯は

| | 平日午前 | 平日午後 | 土日祝午前 | 土日祝午後 | 夜間 | 特に決まってない | 計 |
|------|-------|-------|-------|-------|------|----------|------|
| 回答者数 | 117 | 96 | 61 | 61 | 10 | 142 | 487 |
| 構成比 | 24.0% | 19.7% | 12.5% | 12.5% | 2.1% | 29.2% | 100% |

無回答 4

1-カ 一度の来館で何冊くらい借りますか

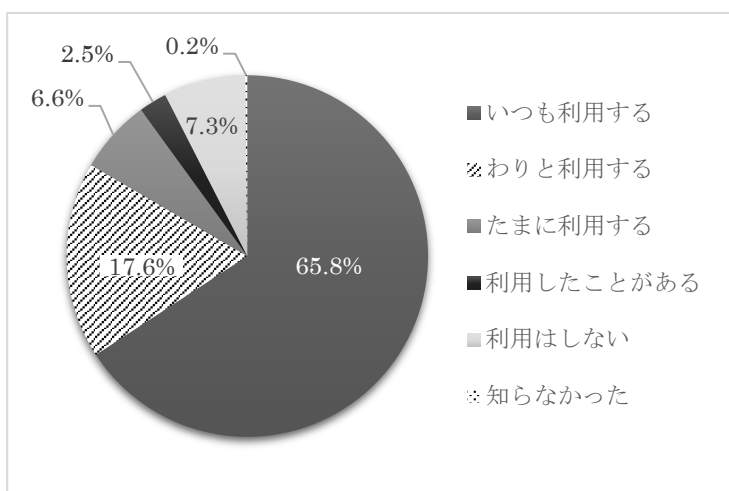
| | 1冊ずつ | 2～4冊 | 5～9冊 | 10～14冊 | 15冊以上 | 計 |
|------|------|-------|-------|--------|-------|------|
| 回答者数 | 24 | 236 | 150 | 66 | 2 | 478 |
| 構成比 | 5.0% | 49.4% | 31.4% | 13.8% | 0.4% | 100% |

無回答 13

2 図書館サービス

現在、図書館で実施しているサービスについて、認知度と利用状況をたずねた。各設問への回答は次のとおりである。結果を見ると、利用の中心は資料の貸出であり、図書館の施設や設備の利用、行事への参加については少なかった。

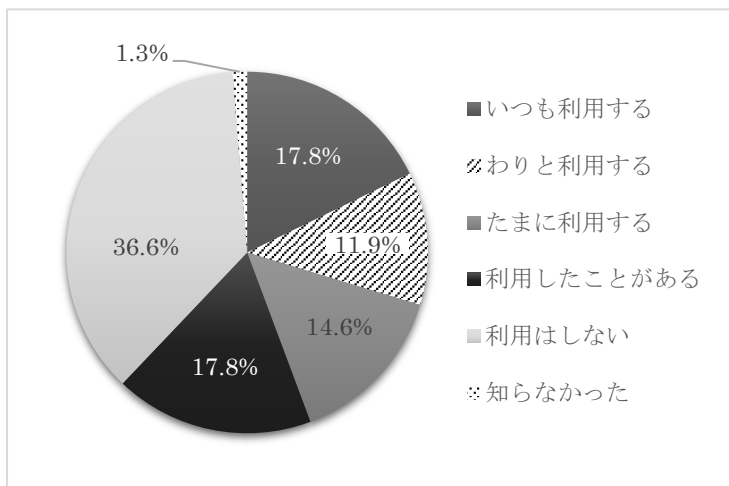
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは92.5%で、そのうち利用頻度が高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせると、全体の83.4%を占めた。

資料の貸出について「知らなかった」という回答は0.2%だった。

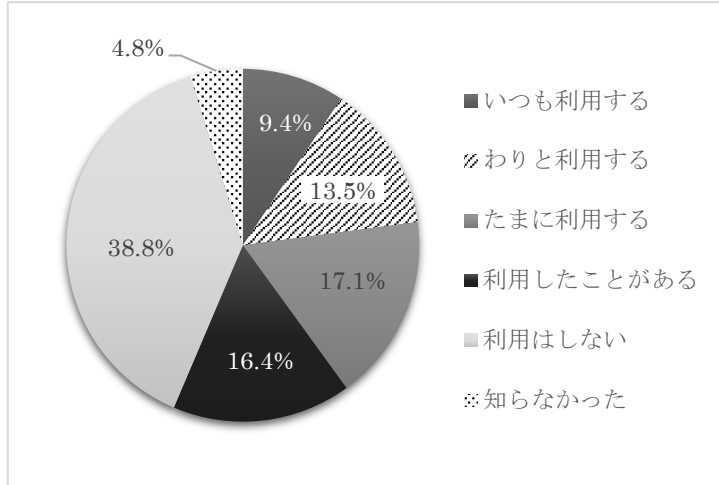
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



資料の予約サービスについては、利用したことがあるのは62.1%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では29.7%となった。前回調査時より4.9ポイント減少した。

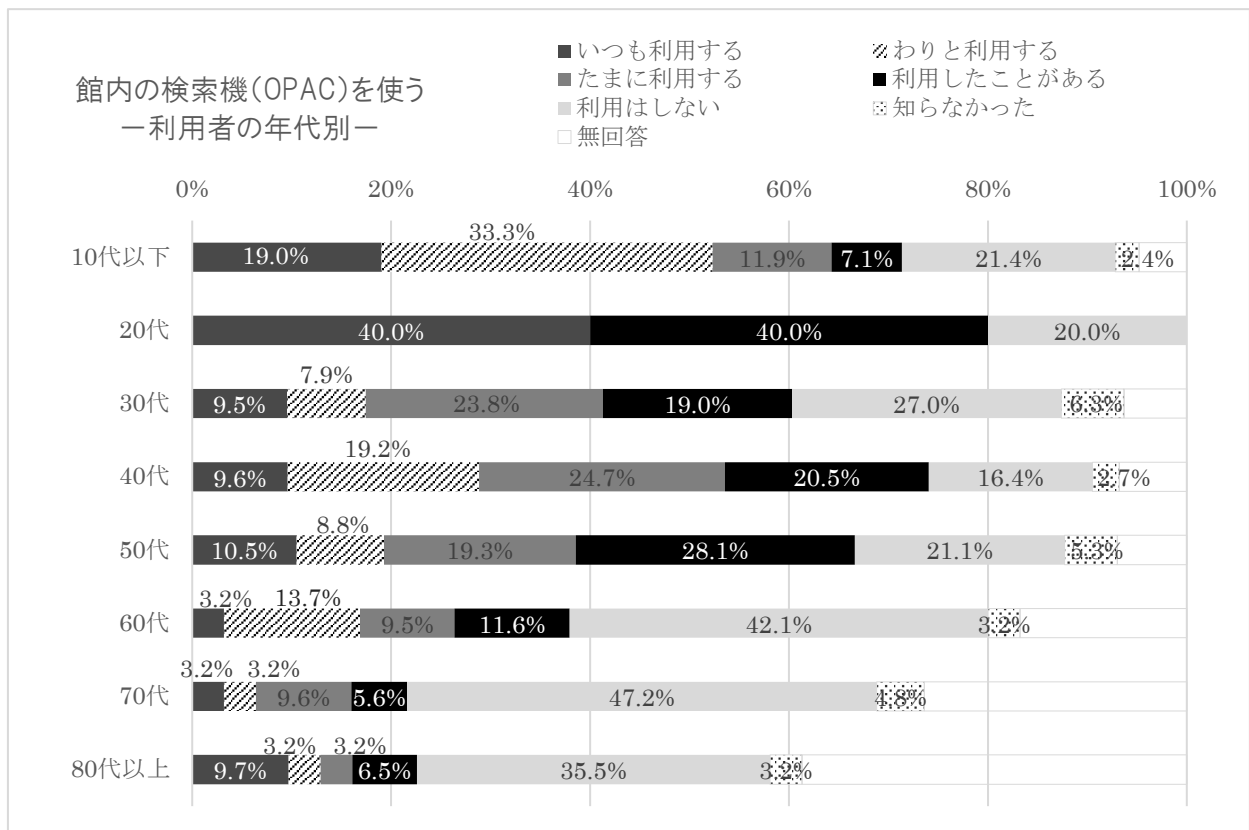
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは1.3%で、前回より0.7ポイント減少した。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

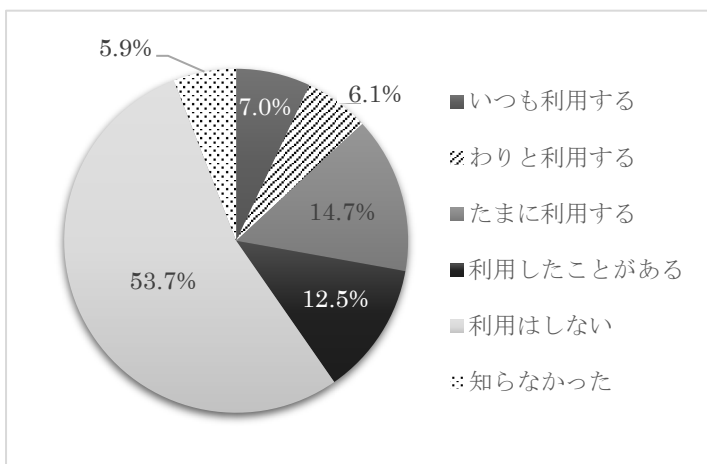


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が22.9%だった。

年代別での利用経験では20代が最も高く、次いで40代、10代となった。利用頻度では10代が52.3%で最も高い。60代以上は利用の経験も頻度も全体的に低い、最も低いのは80代以上ではなく70代だった。



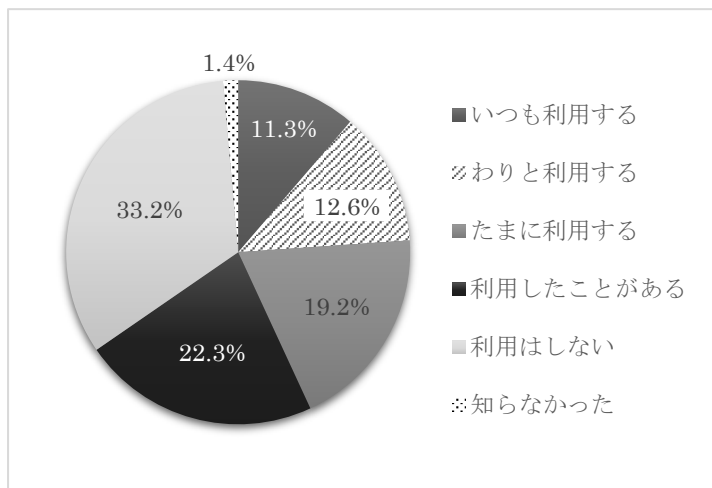
2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



リクエストサービスについては「利用はしない」のみで過半数となり、前回から6.4ポイント増え、「知らなかった」と合わせると全体のほぼ6割となった。

利用頻度が高い層は1.2ポイント減った。理由として、所蔵資料で大半の需要に答えられていてリクエストする必要がないことも考えられるが、引き続きサービスの周知に努めたい。

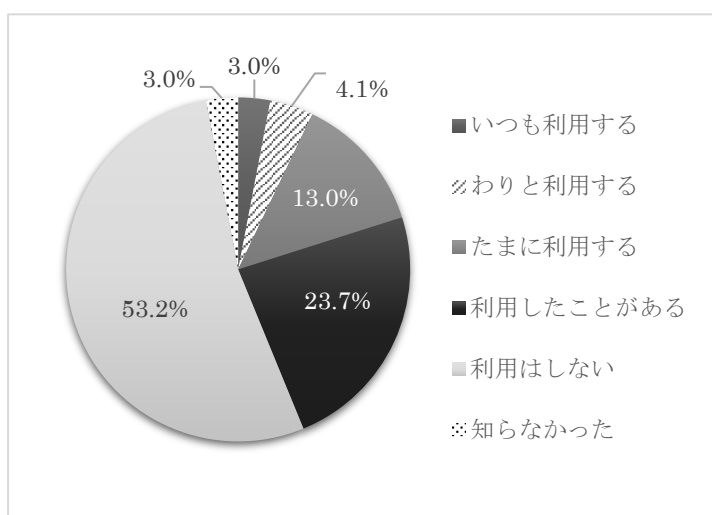
2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本を読むことは、65.4%に利用した経験があったが、利用すると回答したうち頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」をあわせても23.9%と、全体の4分の1に満たなかった。

「利用はしない」と、利用はするが頻度が低い層が多いのは、本館・各図書室とも開架室内に座席数が少ないことが影響しているためと考えられる。

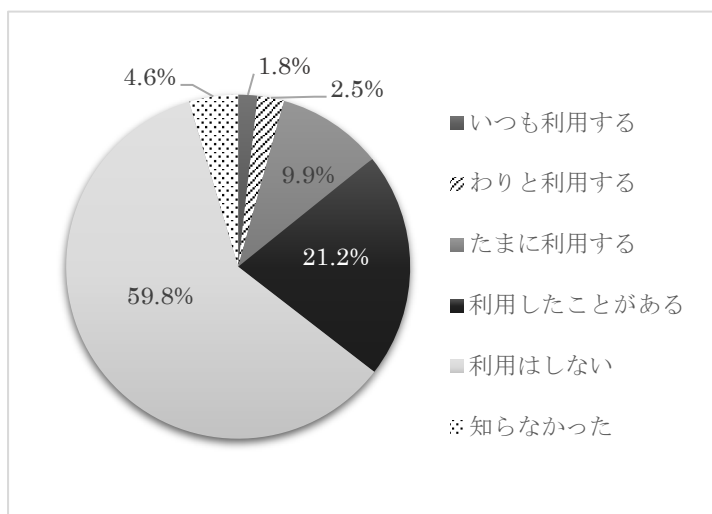
2-カ 図書館の資料を使って調べものをする



図書館の資料を使って調べものをすることは、半数を超える53.2%が「利用はしない」と回答した。利用すると回答したうち「いつも利用する」「わりと利用する」を合計しても1割に満たなかった。

2-アの結果とあわせて考えると、前回同様、図書館の利用は館外貸出が中心であり、調べものための利用は少ないことが推察される。

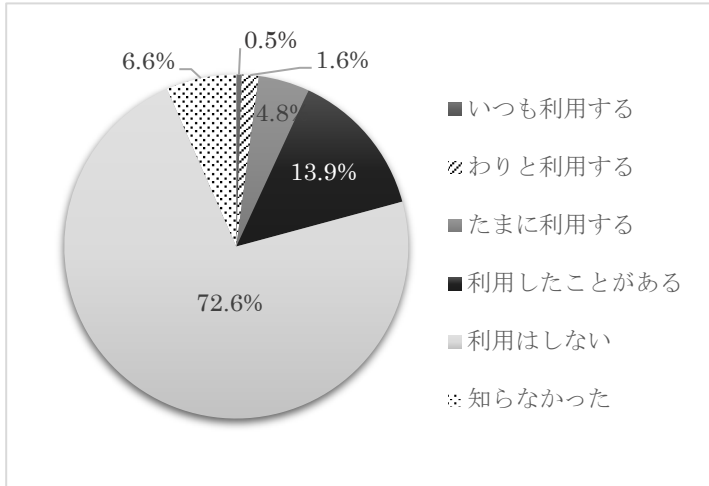
2-キ 本や調べものについて職員に相談する



本や調べものについて職員に相談することでは「利用はしない」がほぼ6割を占めた。「知らなかった」は4.6%で前回調査時(2.2%)から倍増した。

2-ウや後述の2-コの結果ともあわせて考えると、自分で調べることができる利用者が多いというより、調べもの自体をあまりしない利用者が多いととらえるべきだろう。

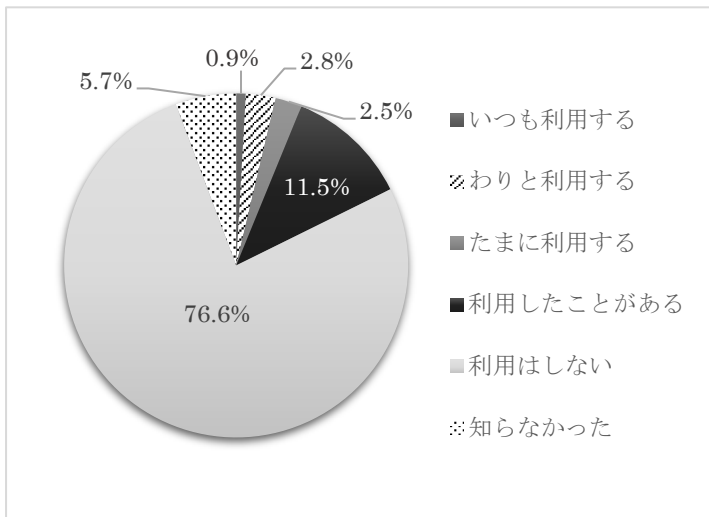
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が72.6%と多かった。

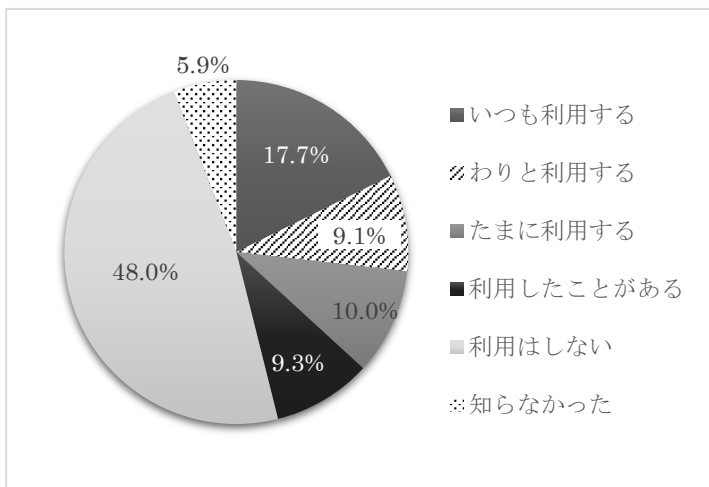
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと思われるが、調べものための図書館利用が全体的に少ない傾向が背景にあることが窺える。

2-ケ おはなし会や講座などの催しに参加する



おはなし会や講座などの催しに参加することは、全体の17.7%に利用経験があった。「利用はしない」「知らなかった」とも前回から増加したが、催しの多くが児童向けで設問1で見られた利用者の多くを占める属性と合致していないこと、スペースの都合上大半の行事が図書館内ではない場所が会場となっており来館者の目に触れにくいこと等が、認知度の低さに影響していると考えられる。

2-コ 図書館のホームページを利用する

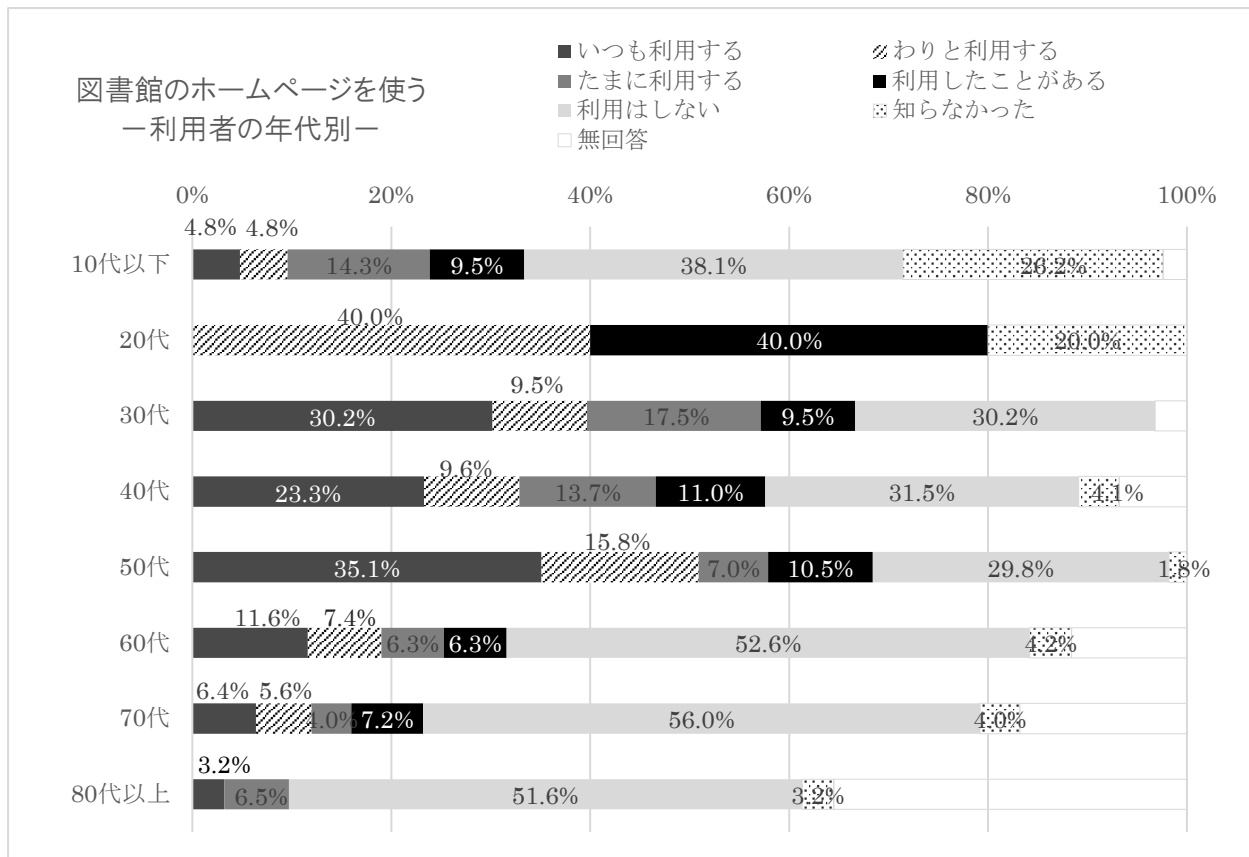


図書館のホームページ利用については、全体の46.1%が、利用経験があると回答した。前回調査時（45.2%）から微増したが、ほぼ横ばいである。

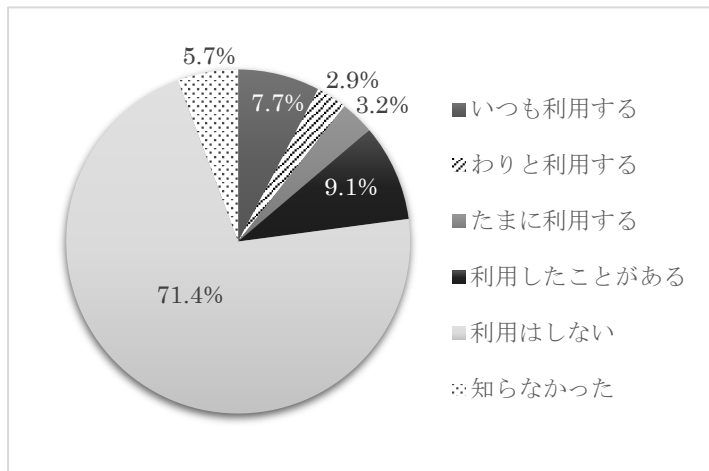
利用すると回答したうち「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせると26.8%で、前回（25.4%）をやや上回った。

年代別に見ると、20代から50代までは利用経験がある層が半数以上で、特に利用頻度が高いのは50代だった。利

用頻度が低いのは10代以下と60代以上で、利用経験についてはそれぞれ4割に満たなかった。



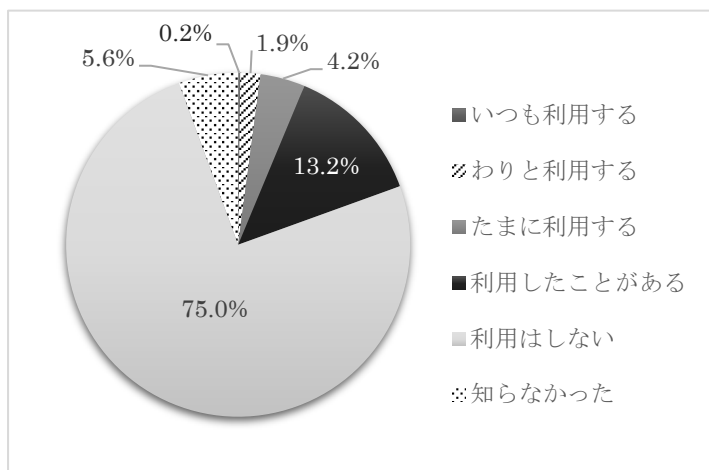
2-サ インターネット端末を使う



インターネット端末（市民利用のためのインターネット開放端末）については、71.4%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は10.6%で、前回調査時（10.4%）とほぼ変わらなかった。一方、「知らなかった」は2ポイント増加しており、「利用しない」とあわせると関心・認知度の低い層が全体の4分の3を超える結果となった。

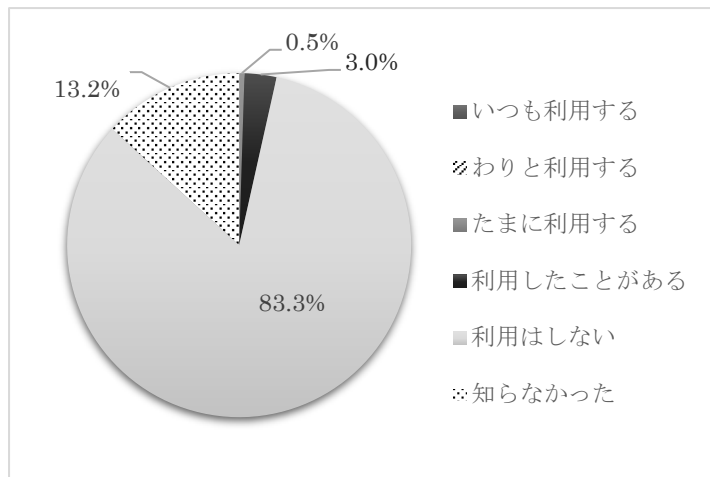
2-シ 学習室を利用する



学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて2.1%と、前回の半分となった。

75.0%が「利用はしない」と回答しており、関心・認知度の低い層が8割を超えている。館外への貸出が利用形態の中心であることがここでも窺える。

2-ス CDやカセットブックを試聴する



CDやカセットブックの試聴については「利用はしない」が83.3%、「知らなかった」は前回（9.4%）から3.8ポイント増えて、13.2%だった。

視聴覚資料の貸出自体が図書資料と比べるとそれほど多くはない状況であり、必然的に、認知度や必要性も低くなっていることが推測される。

設問2の各回答からは、館外貸出中心の、非滞在型の利用形態がさらに強まっているように見受けられる。

ホームページやOPACなどIT系のサービスの利用については、高齢者層ほど利用していない傾向が顕著だった。10代以下も利用頻度が高くないが、これは、PCや携帯電話、スマートフォンといった情報端末を自由に使える環境にあるかどうかの影響しているものと推測する。

60代と70代前半については、職場や家庭でのPC利用が一般的になり始めた1990年代には現役世代だった層であり、携帯電話等の所有率も低くはないと思われるが、情報収集のツールとしてはいまひとつ活用されていない状況が窺える。職員への問合せも6割が利用していないことを考えあわせると、貸出中のものや目に触れにくい書庫や分室（分室利用者の場合は本館）の資料など検索が必要な資料にはアクセスできない層が増加しているのではないかと推測される。インターネットを活用したサービスが増えている中で、利用者の実態・需要と提供するサービスの乖離が進まないよう、情報端末の利活用を推進するようなサービスの提供も考えなくてはならない。

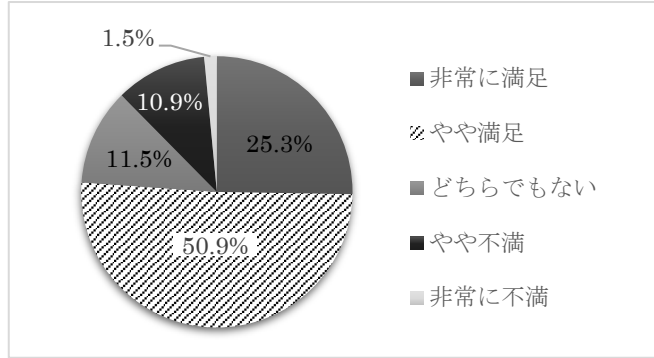
3 図書館全体の満足度について

図書館全体としての満足度についてたずねた。「非常に満足」「やや満足」で76.2%と比較的高い結果を得られた。前回調査時は76.6%であり、ほぼ変化がなかった。「非常に不満」「やや不満」をあわせて12.4%で、前回同様、不満の回答が全体の1割を超えているが「非常に満足」は3.6ポイント増えた。満足度の質としてはやや向上した結果が得られたことは、プラスの評価として受け止めたい。

満足度については、近隣市で図書館が新設される以前と比較すると、若干ではあるが、低下し続けている。新設された他館と比べることで、綾瀬市の図書館に不足しているものが見えやすくなったものと考えられる。実際に、設問4以降の回答では、前回調査時以上に他市と比較した上で具体的に言及する意見が多く、特に施設・設備の面で顕著だった。他館にあるものがないことで不満・不足を感じる傾向は、当館側での変化がない限り今後も続き、さらに強まっていくことが予想される。これからの満足度向上のためには、ソフト面でのサービスの充実に努めるばかりでなく、建物自体や各種の設備など、ハード面での課題解決も図る必要がある。

綾瀬市立図書館にどの程度満足していますか

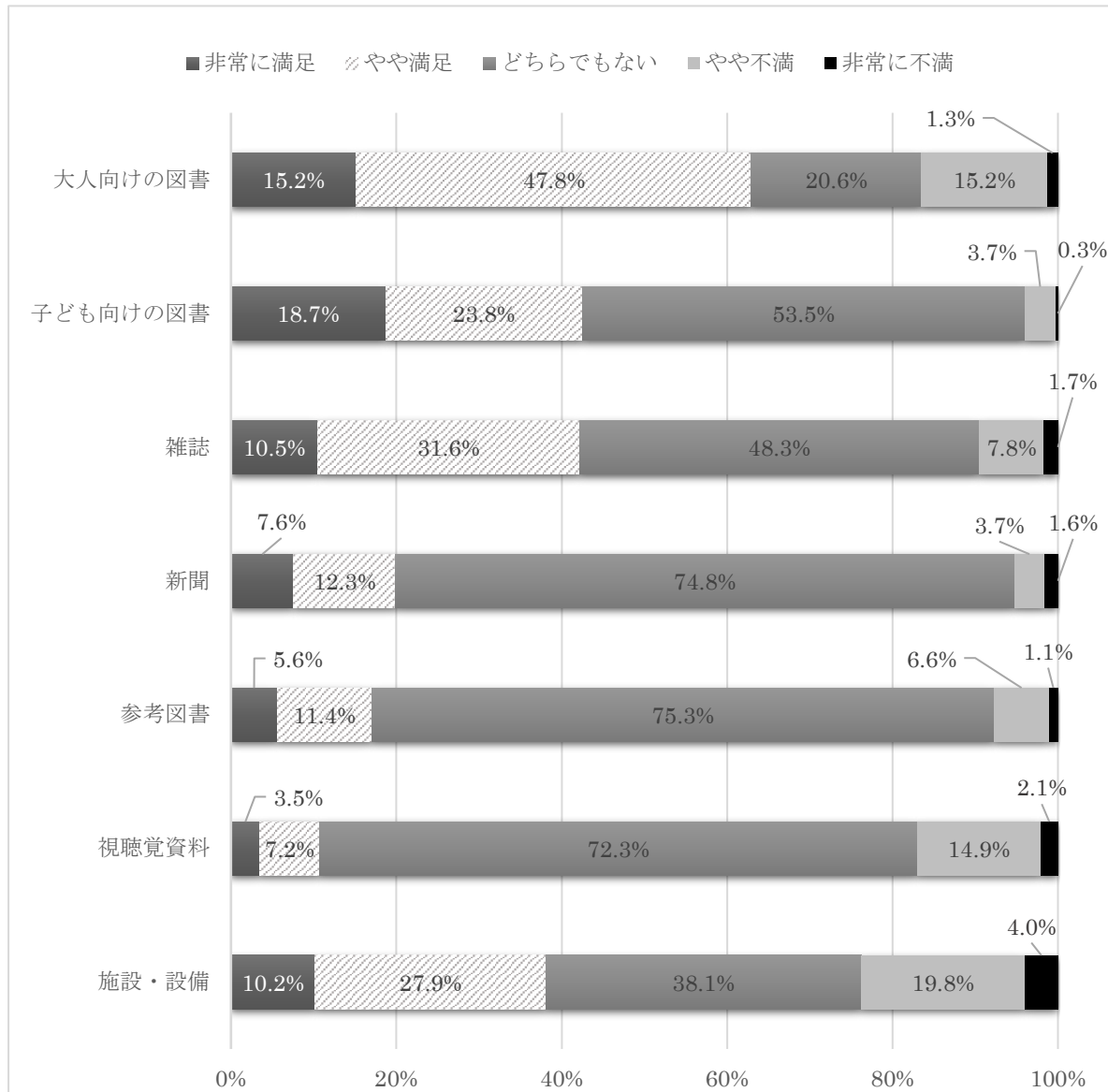
| | 回答者数 | 構成比 |
|---------|------|-------|
| 非常に満足 | 121 | 25.3% |
| やや満足 | 244 | 50.9% |
| どちらでもない | 55 | 11.5% |
| やや不満 | 52 | 10.9% |
| 非常に不満 | 7 | 1.5% |
| 計 | 479 | 100% |



無回答 12

4 資料や設備に対する満足度

図書館の資料や施設・設備についての満足度については、全体的に「どちらでもない」という回答が多くを占めた。評価としては可もなく不可もない、という状態と思われる。



資料に関しては、満足と「どちらでもない」とで大半を占める中、大人向けの図書だけは「どちらでもない」の回答が少なく、他の項目よりもやや明確に賛否が示された。現在の選書や蔵書数に満足している人が6割強である一方、不満を感じている人も16.5%と2割に近づいた。利用する人が最も多い資料であるだけに、嗜好や目的が多様化した結果と思われる。

子ども向けの図書については、全項目の中で最も不満の回答が少なかった。前回と比べても不満が減少しており、選書・収集において、概ね需要に応えられていると言える結果となった。雑誌、新聞についても前回調査時と比較すると満足の回答がやや増えたが、新聞については不満も微増した。

視聴覚資料では満足10.7%、不満17.0%だった。満足については前回（10.4%）からほぼ変化がなかったが、不満については前回の結果（23.2%）から6ポイント以上と大きく減少した。前回までのアンケート結果などから予算配分を変更し、視聴覚資料の充実を図ってきたが、その成果であれば喜ばしい。

施設・設備については、満足が38.1%、不満が23.8%だった。平成27年度実施のアンケートでは満足32.1%・不満32.8%、前回は満足37.2%・不満26.9%であり、満足度が年々上昇している形ではあるが、施設・設備については改修等を進めた点が残念ながらほとんどなく、不満の減少理由が問題点の解消とは考えにくい。後述の設問7で、図書館のスペース不足や駐車場の使いづらさなど施設・設備の問題点を指摘する声が非常に多かったこともあり、なかなか改善されないため不満を持つ層が利用しなくなった（回答しなくなった）と考えるのが妥当か。

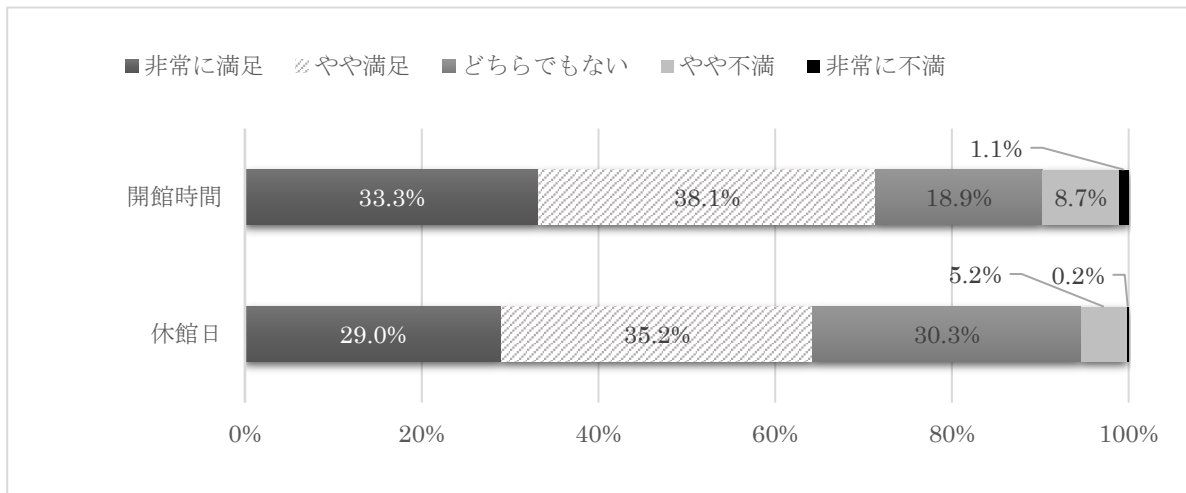
要望や需要への対応が比較的容易い資料・サービス面での課題に比べると、建物や設備面での課題は改善が難しく、対応しきれていない現状である。他の項目にも言えることだが、こうした不満については単純に数値の増減のみで判断することなく、寄せられた意見を真摯に受け止め今後の運営に反映していきたい。

5 運営・サービスに対する満足

図書館の運営やサービスに関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「開館時間」「貸出の制度」「職員の対応」で、特に職員の対応については83.2%と、前回に引き続き8割以上の高い満足度を得ることができた。

「開館時間」については、71.4%が満足と回答し、前回調査時（74.2%）と比較して、やや減少した。現在、開館時間は9時から17時まで（本館のみ月・木・金曜日は19時まで延長開館）であるが、1-オの結果に見られたとおり、夜間の時間帯の利用者が極端に少ない状況もあってか、不満の回答は割合としては前回までとほぼ変わらず、全体の1割を超えなかった。だが、設問7の自由記述では早朝や土日の開館時間延長を望む声もあり、生活スタイルの多様化やさまざまな業態での長時間営業などが、図書館の利用時間帯にも影響を及ぼしていることが感じられた。

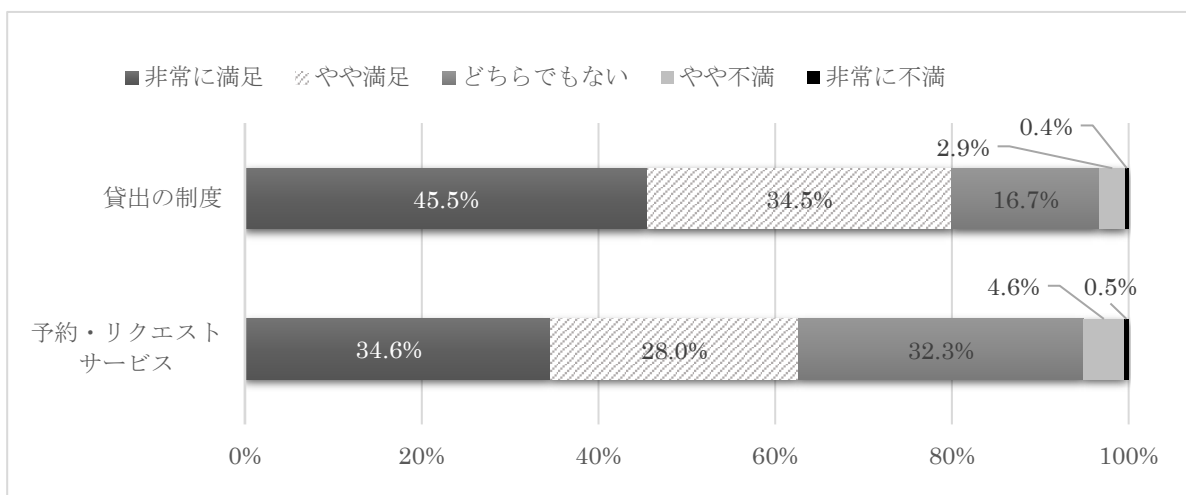
「休館日」については、満足は64.2%、不満は5.4%で、前回と比較すると満足が0.7ポイント増、不満は0.9ポイント減となった。1-ウの結果では、概ね貸出期間ごとに来館するという利用者が全体の6割だった。そのように定期的に来館する利用者は、利用する曜日や時間帯が固定化するケースが多いことから、この項目での満足度はあまり変動がないものと思われる。



「貸出の制度」については80.0%が満足と回答し、前回調査時から2ポイント増加した。「予約・リクエストサービス」については、62.6%が満足と回答しているが、前回調査時から2.5ポイント下がった。

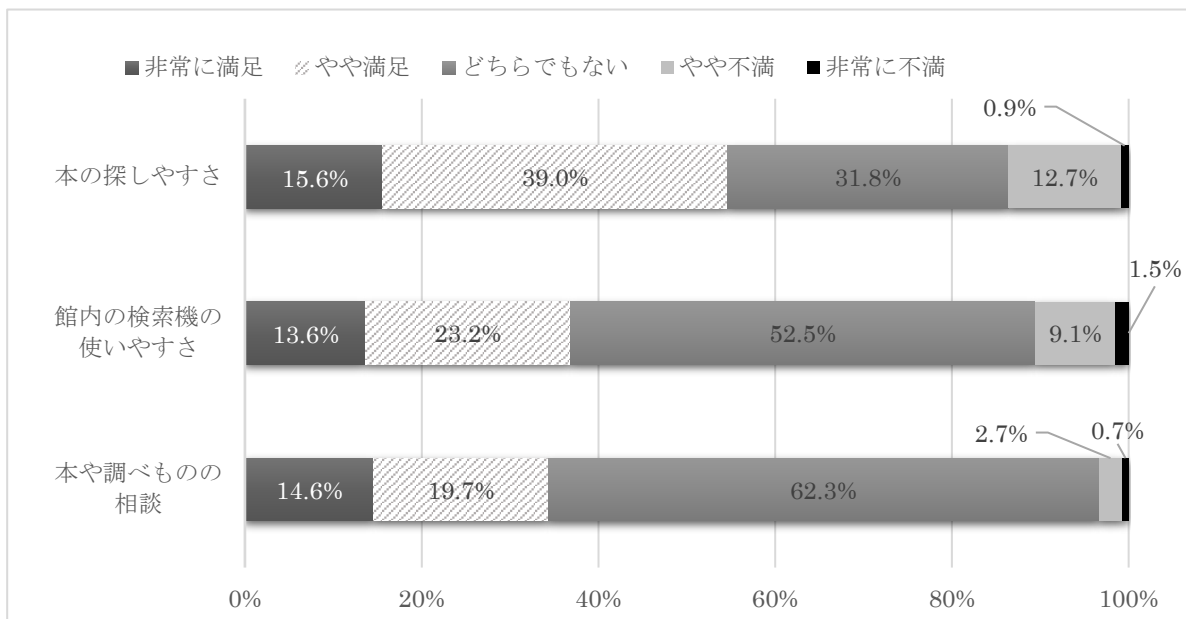
後の設問7の自由回答に「予約資料の提供が遅い」という記述が一定数見られたことから、その点も低下の一因と考えられる。滞在型の利用が少なく、館外貸出中心の利用が多いため、貸出サービスにおける不満が特に反映されやすいものと思われる。

ただし、予約資料の提供については、予約順位が1位であっても手にするまでに約3週間（貸出期間2週間＋受取期間1週間）は要するが、その点がそもそも正しく認識されていないことも窺える。サービス向上を図っていくとともに、さまざまな制度の内容周知にも努めたい。



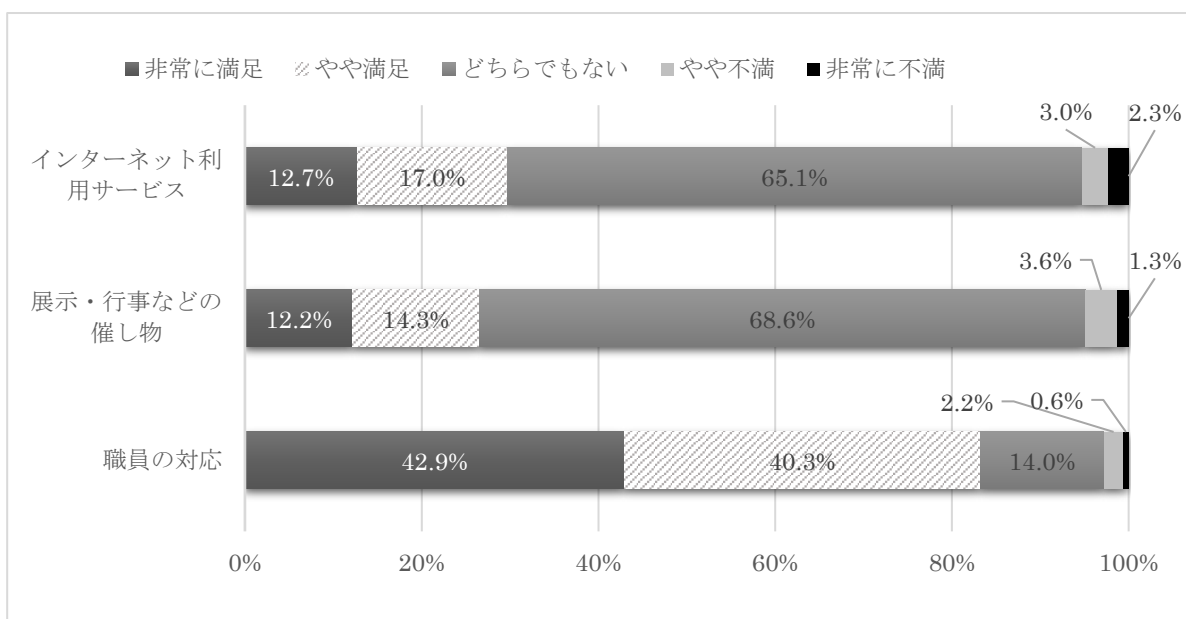
「本の探しやすさ」については、満足が54.6%（前回から2.8ポイント増）、「館内の検索機の使いやすさ」については満足が36.8%（同0.9ポイント減）だった。設問7の自由記述では「図書館が広くないから使いやすい」といった回答も見られ、図書館のスペース不足や蔵書量の少なさへの不満とは対照的だが、狭さを好意的にとらえている意見も一定数見られた。

「本や調べものの相談」では満足が34.3%、不満が3.4%で、6割以上が「どちらでもない」と回答した。



「インターネット利用サービス」については、満足が29.7%となった。「展示・行事などの催し物」については、26.5%が満足と回答した。この2項目と前述の「本や調べものの相談」については「どちらでもない」の回答が6割以上を占める。他の項目に比べるとあまり関心が高くない様子も窺えるが、いずれも不満より満足の回答が明らかに多い点からは、サービスを必要としている利用者にとっては満足できるサービスを提供できている、と考えられる。

「職員の対応」については満足が83.2%と、前回までと同様、8割以上という比較的高い結果を得ることができた。また、設問7の回答でも職員の対応を評価する意見が多く寄せられたが、利用者の接点が多い分室ほど好意的な意見が増えるという特徴が見られた。人的サービスや分室機能の充実については、図書館運営方針の柱でもある。今後も現在以上の評価を得られるよう心掛けたい。

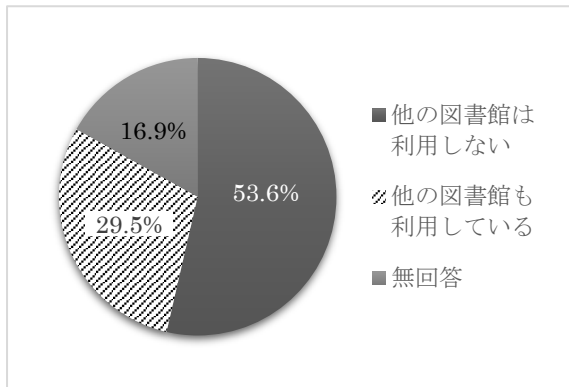


6 他の公共図書館の利用状況との比較

今回新たに追加した設問である。隣接する海老名市、大和市で図書館が続けてリニューアルしたことは、業務中に来館者と交わす会話でもたびたび話題に上る。前回のアンケート結果でも、他自治体と比較する意見が賛否ともに寄せられた。

そうした状況の中で「図書館」に対してどのようなサービスが求められているのか探るため、綾瀬市立図書館以外にも日常的に利用している公共図書館があるかをたずねた。さらに、綾瀬市以外の図書館も利用していると回答した人を対象に、その館のどのような部分を評価しているのかたずねた。

6-① 綾瀬市以外で日常的に利用している図書館はありますか



全体の53.6%にあたる263人が「他の図書館は利用しない」と回答した。他の図書館を利用していると回答したのは145人で、利用している館の内訳は次の表のとおりである。なお、この設問では選択数をひとつに限っていないため、ひとりで複数の図書館を利用している回答も含んでおり、回答者数と回答件数は一致しない(※)。

6-① 回答者の住所別・他の図書館の利用状況

| | 綾瀬市のみ | 海老名市 | 大和市 | 座間市 | 藤沢市 | その他 | 合計※ |
|------|-------|------|-----|-----|-----|-----|------|
| 綾瀬市 | 242 | 57 | 24 | 9 | 23 | 7 | 362 |
| 海老名市 | 13 | 15 | 3 | 4 | 0 | 1 | 36 |
| 大和市 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 座間市 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| 藤沢市 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 11 |
| その他 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 | 9 |
| 無回答 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 263 | 73 | 32 | 17 | 28 | 16 | 429※ |

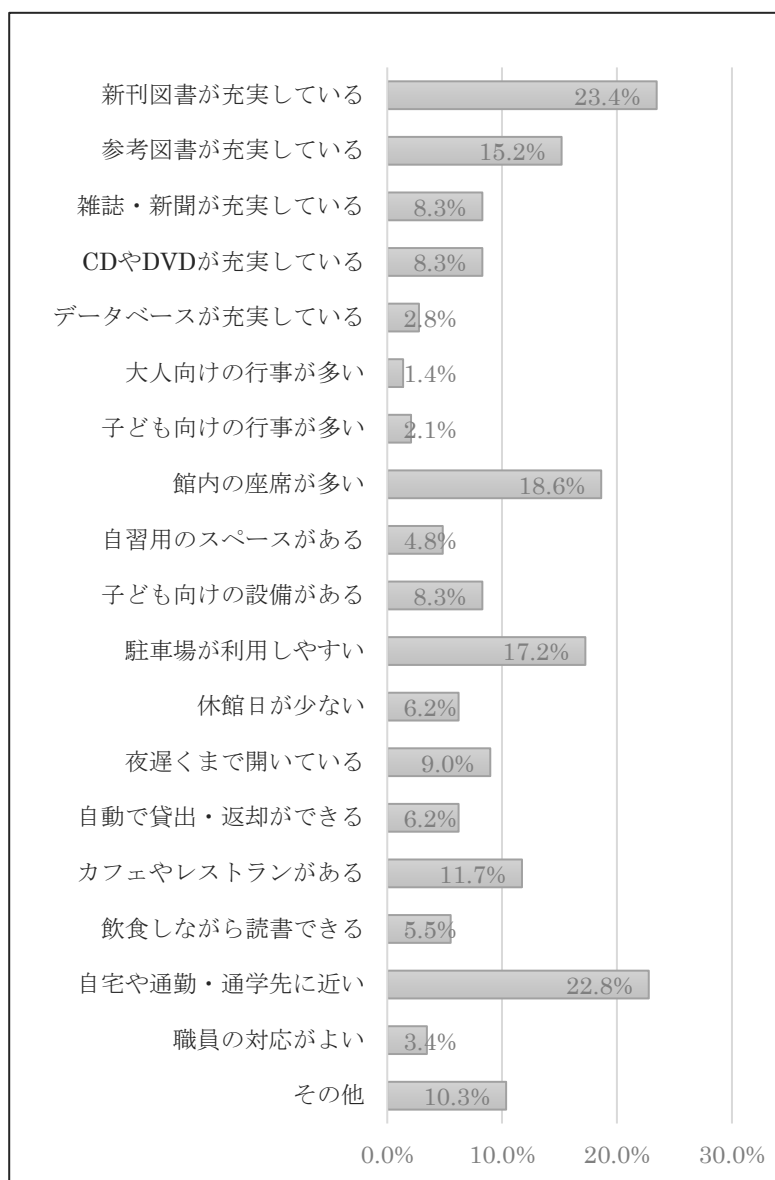
回答者数 408※

綾瀬市以外では、海老名市の図書館を利用しているという回答が最も多く、次いで大和市、藤沢市となった。いずれも隣接した自治体であり、最近リニューアルが進んだ図書館が上位にあるのはアンケート前に予測していたとおりの結果だったが、市民だけでなく、市外在住者の中にも綾瀬市以外の図書館を利用しないという回答があったことは予想外だった。設問7の自由記述でも、この結果に関連すると思われる意見が散見された。図書館として注力している部分への言及もあったが、施設のスペース不足などマイナス部分として評価される部分にプラスの評価がなされている意見もあり、利用者層の多様化が感じられた。

他の図書館も利用していると回答した人には、その図書館を日常的に利用している理由について最大3つまで選択してもらった。結果は次の表のとおりである。

6-② 他の図書館を利用する理由

| 選択項目 | 計 |
|---------------|----|
| 新刊図書が充実している | 34 |
| 参考図書が充実している | 22 |
| 雑誌・新聞が充実している | 12 |
| CDやDVDが充実している | 12 |
| データベースが充実している | 4 |
| 大人向けの行事が多い | 2 |
| 子ども向けの行事が多い | 3 |
| 館内の座席が多い | 27 |
| 自習用のスペースがある | 7 |
| 子ども向けの設備がある | 12 |
| 駐車場が利用しやすい | 25 |
| 休館日が少ない | 9 |
| 夜遅くまで開いている | 13 |
| 自動で貸出・返却ができる | 9 |
| カフェやレストランがある | 17 |
| 飲食しながら読書できる | 8 |
| 自宅や通勤・通学先に近い | 33 |
| 職員の対応がよい | 5 |
| その他 | 15 |



回答からは、3割を超えるような突出した結果が見られなかったが、選択数の多かったものから順に「新刊図書が充実している」「自宅や通勤・通学先に近い」「館内の座席が多い」「駐車場が利用しやすい」「参考図書が充実している」となった。いずれも資料（新刊図書、参考図書）と施設・設備（立地、座席数、駐車場）に関する項目であり、設問4で不満の多かった結果と重なっている。このことから、綾瀬市の図書館で不備を感じている部分については他の図書館へ求めるといふ利用傾向が見えてくる。

反対に、選択数が少なかったものは、少ないもの順に「大人向けの行事が多い」「子ども向けの行事が多い」「データベースが充実している」「職員の対応がよい」「自習用のスペースがある」だった。綾瀬の図書館がこれらを満たしているのとらえることもできるが、データベースや自習用スペースなど、現実には十分に提供できていないサービスも含まれている。設問2の結果なども考えあわせると、行事や調査研究に関するサービスは、日常的に利用する図書館を選ぶ場合には優先順位が低いという可能性がある。自主的な調べものや新たな学びへの関心は生涯学習

の要であり、それらを促し支えることは社会教育施設としての図書館の役割である。需要を鑑みつつも、より充実したサービスを提供できるよう努めたい。

なお、「その他」として記入された回答には次のようなものがあった（原文のとおり）。

| |
|---|
| <p>【資料に関するもの】5件 綾瀬市に置いてない本を借りに行く。／藤沢市関係の資料がある。／予約数が少なめで早く借りられる。／見つからない本をあちこちで探すために他も使う。／自分の好みと蔵書が合っている。</p> <p>【貸出・返却に関するもの】3件 海老名駅で貸出・返却ができるから（えび〜にゃハウス）。／返却が駅近でできる。／海老名駅改札に返却ポストがあり、通勤時に返却でき便利。</p> <p>【図書館サービスに関するもの】1件 Wi-Fiが使える（無料で）。</p> <p>【その他】5件 近くに行く用事がある。／家族が行く際に一緒に行きます。／海老名方面に行ったとき。ただ、海老名図書館は広すぎてどこに何があるかわかりにくい。綾瀬のがこじんまりとして好き。／子どもが自習スペースを利用しにいく時、送迎ついでに利用する。／綾瀬の図書館が休みの時に行く。</p> |
|---|

今後の満足度向上には、不足している項目の解消を目指すか、現在満足度が高い項目をさらに伸ばすか、または双方を同時に進めていくことが不可欠である。施設面での課題など実現が容易でないものもあるが、利用者からの貴重な意見を無駄にしないよう取り組んでいきたい。

7 意見・要望

自由記述へ何らかの記入があったものは、調査票491件のうち225件（45.8%）で、前回調査時（43.6%）から2.2ポイント増加した。個々の回答には複数の意見が記入されているものが多いため、集計にあたっては次のとおり内容ごとに10に分類し、整理した。

最も多かったのは資料に関する意見、次いで施設に関する意見であり、ここまでの各設問で見られた結果をほぼなぞるものとなった。

- | | | |
|--------------|-----------------|---------------|
| (1) 資料に関する意見 | (2) 視聴覚資料に関する意見 | (3) ITに関する意見 |
| (4) 事業に関する意見 | (5) 施設に関する意見 | (6) マナーに関する意見 |
| (7) 運営に関する意見 | (8) 職員に関する意見 | (9) 感想 |
| | | (10) その他 |

| 分類 | | 意見数 | 主な内容 |
|----|----------|-----|--|
| 1 | 資料に関する意見 | 85 | 蔵書が少ない。開架の本が少ない。新刊が多いことへの高評価。新刊が少ない（なかなか借りられない）ことへの苦情。ベストセラーの複本購入希望。子ども向け図書への要望。 |

| | | | |
|----|-------------|----|--|
| 2 | 視聴覚資料に関する意見 | 8 | CD・DVDを増やしてほしい。子ども向けの作品を増やしてほしい。 |
| 3 | ITに関する意見 | 15 | 無料Wi-Fiを設置してほしい。図書館システムの機能に対する要望等。 |
| 4 | 事業に関する意見 | 13 | POP展示など特集展示への高評価。館内装飾への好感。分室でも本館と同じ特集展示をしてほしいという要望。 |
| 5 | 施設に関する意見 | 70 | 駐車場に関する苦情多数。図書館が狭く小さいことへの賛否。座席数を増やしてほしい。トイレなどの設備を改修してほしい。市内公共施設への返却ポストの設置希望。 |
| 6 | マナーに関する意見 | 7 | 資料の使い方やイベント時の様子、駐車場利用などにおける利用者マナーへの苦言。 |
| 7 | 運営に関する意見 | 36 | 開館時間延長や貸出期間に関する要望。児童図書館設置の希望。 |
| 8 | 職員に関する意見 | 27 | 対応への好感多数。職員のスキルや対応の差についての意見。レファレンス対応への感謝。 |
| 9 | 感想 | 33 | 綾瀬の図書館への好感的ほか、職員への労いや指定管理者への信頼・期待など。 |
| 10 | その他 | 11 | 他の図書館についての賛否。アンケートに対する意見など。 |

報告作成日：平成29年12月25日

綾瀬市立図書館

図書館ご利用アンケート

配布期間：平成29年9月1日～11日／回収期限：9月25日

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。日ごろ、利用者みなさまが図書館についてどのようにお感じになっているかをおたずねし、今後のサービス向上に役立てたいと考えております。お忙しいところ恐縮ですが、ぜひ調査にご協力をお願いいたします。

問1 あなたご自身について、差し支えない範囲で教えてください。最もあてはまるものにひとつだけ○をしてください。

ア 年齢を教えてください

| | | | |
|----------|--------|--------|----------|
| 1. 10代以下 | 2. 20代 | 3. 30代 | 4. 40代 |
| 5. 50代 | 6. 60代 | 7. 70代 | 8. 80代以上 |

イ ご住所を教えてください

| | | | | | |
|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| 1. 綾瀬市 | 2. 海老名市 | 3. 大和市 | 4. 座間市 | 5. 藤沢市 | 6. 厚木市 |
| 7. 伊勢原市 | 8. 相模原市 | 9. 秦野市 | 10. 愛川町 | 11. 清川村 | 12. その他 |

ウ どのくらいの頻度で図書館を利用していますか？

| | | |
|-------------|-----------|-------------|
| 1. 毎日（ほぼ毎日） | 2. 週に1～2回 | 3. 2～3週間に1回 |
| 4. 月1回程度 | 5. 年に数回程度 | 6. 今日はじめて来た |

エ よく利用するのはどこですか？

| | | | |
|-------|-----------|-------------|--------------|
| 1. 本館 | 2. 北の台図書室 | 3. 寺尾いずみ図書室 | 4. 南部ふれあい図書室 |
|-------|-----------|-------------|--------------|

オ よく利用する時間帯は？

| | | | |
|--------------|--------------|------------|------------|
| 1. 平日の午前 | 2. 平日の午後 | 3. 土日祝日の午前 | 4. 土日祝日の午後 |
| 5. 夜間（17時以降） | 6. 特に決まっていない | | |

カ 一度に借りるのは何点くらいですか？

| | | | | |
|-------|---------|---------|----------|------------|
| 1. 1点 | 2. 2～4点 | 3. 5～9点 | 4. 10点以上 | 5. 1点も借りない |
|-------|---------|---------|----------|------------|

問2 次の項目について、どれくらい利用されていますか？ あなたの利用の仕方が一番近い数字に○をしてください。

| | 利用いつも | 利用わりと | 利用たまに | 利用したことがある | 利用しない | か知らない |
|-------------------------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|
| ア 本や雑誌、CDなどを借りる | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| イ 本や雑誌、CDなどの予約をする | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| オ 館内で本や新聞・雑誌を読む | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| カ 図書館の資料を使って調べものをする | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| キ 本や調べものについて、職員に相談する | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ク 本や雑誌などをコピーする | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ケ おはなし会や講座などの催しに参加する | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| コ 図書館のホームページを利用する | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| サ インターネット端末を使う | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| シ 学習室を利用する | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ス CDやカセットブックを試聴する | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

問3 総合的に見て、綾瀬市立図書館にどの程度満足していますか？ あなたの満足度が一番近い数字に○をしてください。

| | | | | |
|----------|---------|------------|---------|----------|
| 5. 非常に満足 | 4. やや満足 | 3. どちらでもない | 2. やや不満 | 1. 非常に不満 |
|----------|---------|------------|---------|----------|

（裏面へつづきます）

