

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30年11月1日(木)～11日(日)

【最終回収日】平成30年11月25日(日)

実施時間: 各館の開館から閉館まで

実施場所: 図書館本館及び各図書室(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: 462枚(38.5%)

有効枚数: 449枚(37.4%)

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77.6%で、前回結果(76.2%)より1.4ポイント上がった。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」が目立った。

今後の図書館に必要なと思うものをたずねる設問では「飲食スペース」が最も多く、設問7の回答からも、カフェ等を併設した図書館が誕生していることの影響が窺えた。次いで多かったのは「分室の増設」「CD・DVDの閲覧コーナー」「メール・LINE等でのお知らせサービス」などだったが、回答未選択が過半数と圧倒的に多かったことから、強い不満や要望がなく現状維持を望む層が多いことも見えた。

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1.9ポイント下がった。居住別では市内在住者が85.9%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。

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、土日祝日についても午前の利用が午後より多い回答だった。平日夜間は2.9%で、他の時間帯より少なかった。今年度から本館の開館時間は、平日は9時から19時まで、土日祝日は17時までに変っているが、前回調査時（2.1%）から大きな変化は見られなかった。

一度に借りる利用点数については、2～4点が55.2%と全体の半数を占めた。次いで5～9点、10点以上、1点の利用という順で、1点も借りないという回答はなかった。

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点貸出をする層」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	30	8	34	83	63	83	119	27	447
構成比	6.7%	1.8%	7.6%	18.3%	14.1%	18.6%	26.6%	6.0%	100%

無回答 2

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	相模原市	その他	計
回答者数	384	31	5	6	13	3	5	447
構成比	85.9%	6.9%	1.1%	1.3%	2.9%	0.7%	1.1%	100%

無回答 2

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	今日はじめて	計
回答者数	9	106	274	38	22	0	449
構成比	2.0%	23.6%	61.0%	8.5%	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	318	31	49	28	426
構成比	74.6%	7.3%	11.5%	6.6%	100%

無回答 23

1-オ よく利用する時間帯は

	平日午前 (9時～12時)	平日午後 (12時～17時)	平日夜間 (17時～19時)	土日祝午前 (9時～12時)	土日祝午後 (12時～17時)	特に決まってない	計
回答者数	118	104	13	49	37	124	445
構成比	26.5%	23.4%	2.9%	11.0%	8.3%	27.9%	100%

無回答 4

1-カ 一度に借りるのは何点くらいですか？

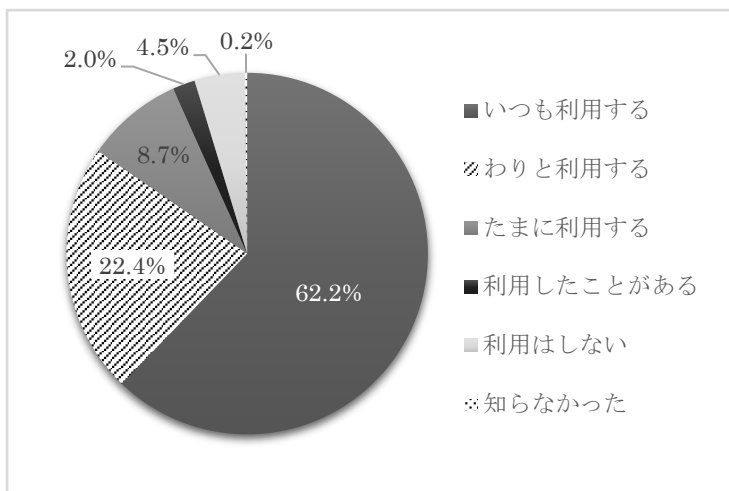
	1点	2～4点	5～9点	10点以上	1点も借りない	計
回答者数	18	243	128	51	0	440
構成比	4.1%	55.2%	29.1%	11.6%	0.0%	100%

無回答 9

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。

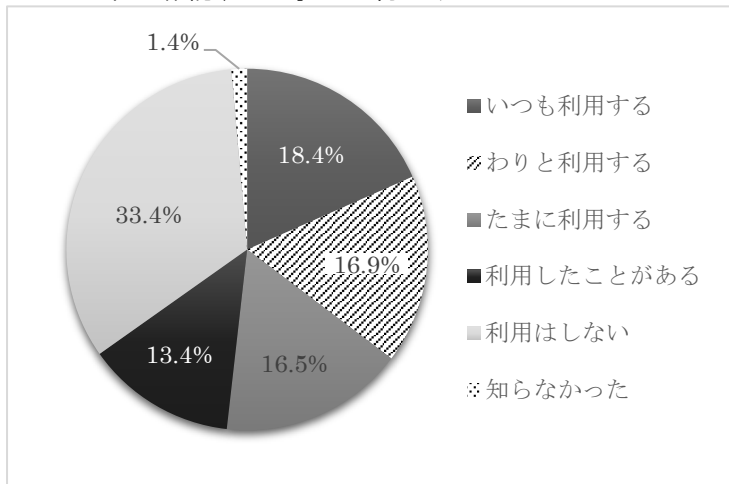
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは95.3%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84.6%を占めた。

資料の貸出については「知らなかった」と回答したのは0.2%だった。

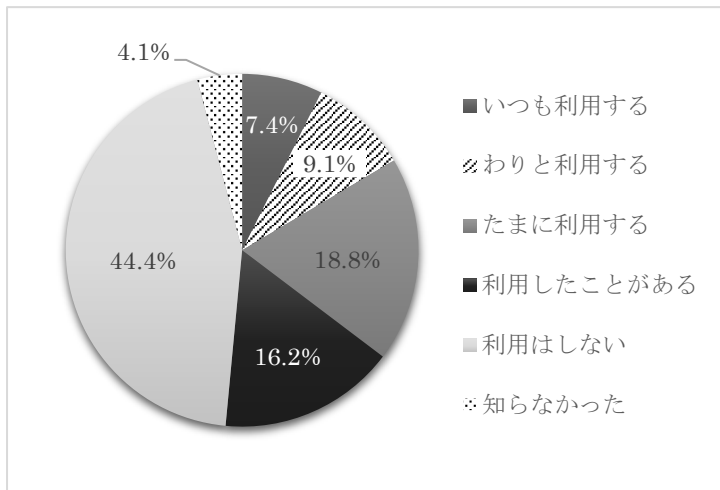
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



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65.2%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では35.3%となった。前回調査時より5.6ポイント増加した。

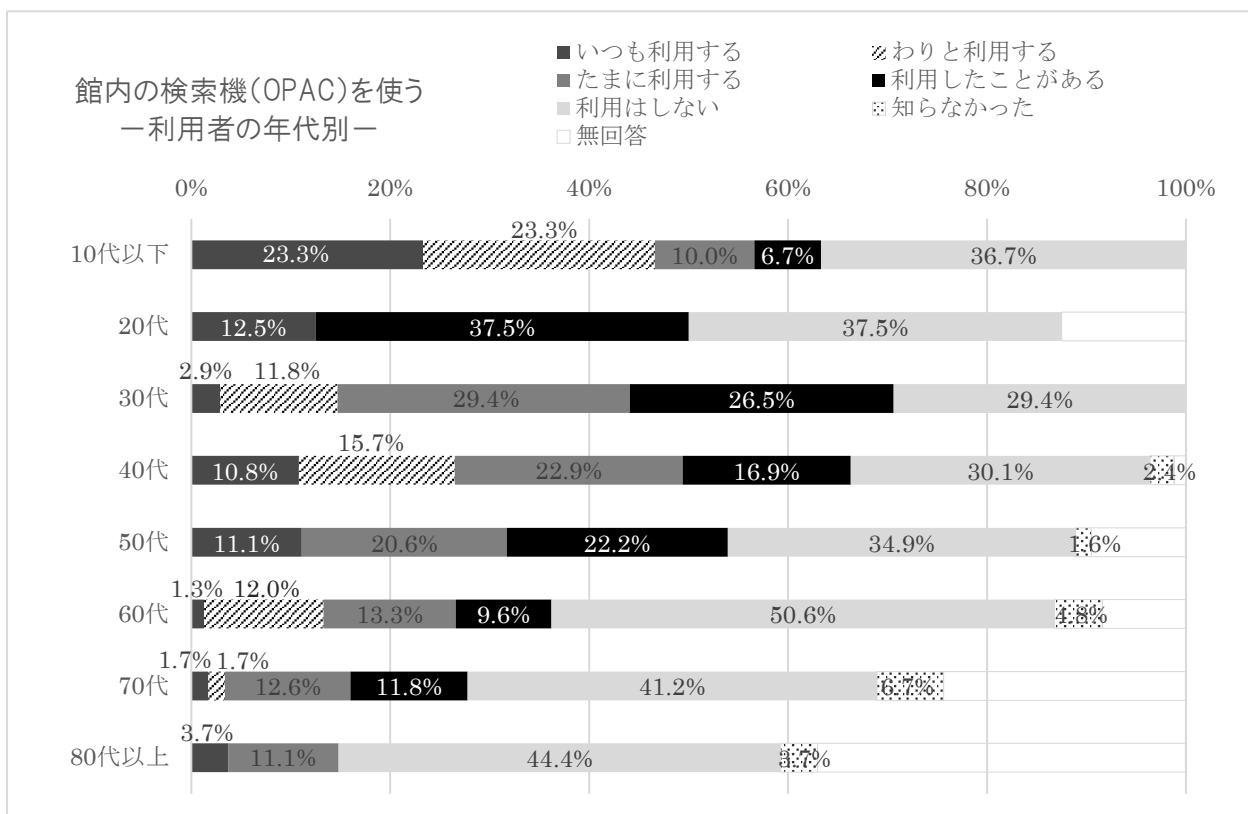
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは1.4%だった。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

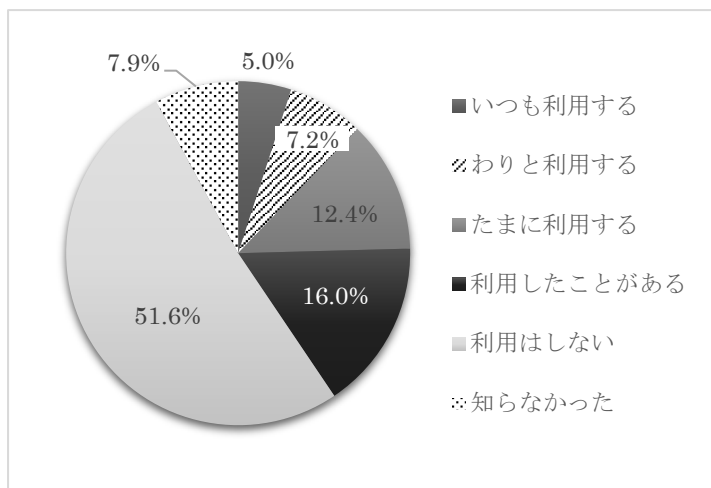


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が16.5%だった。

年代別での利用経験では30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46.6%で最も高く、60代以上は利用の経験も頻度も全体的に低い。



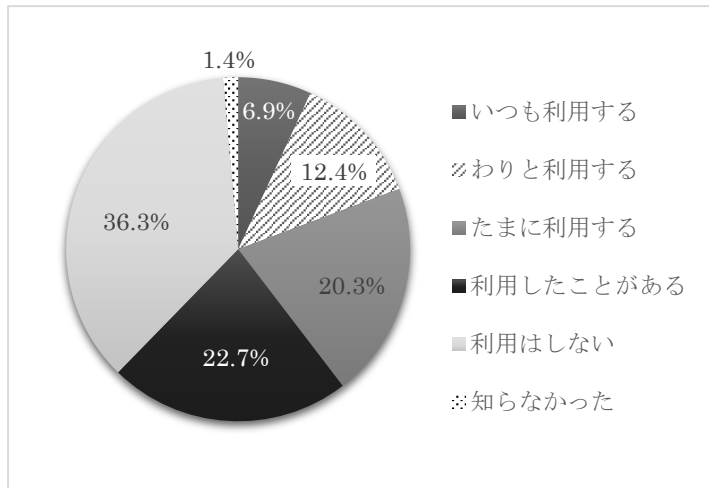
2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



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、「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年々減っている。所蔵資料でひととおりの需要に对应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。

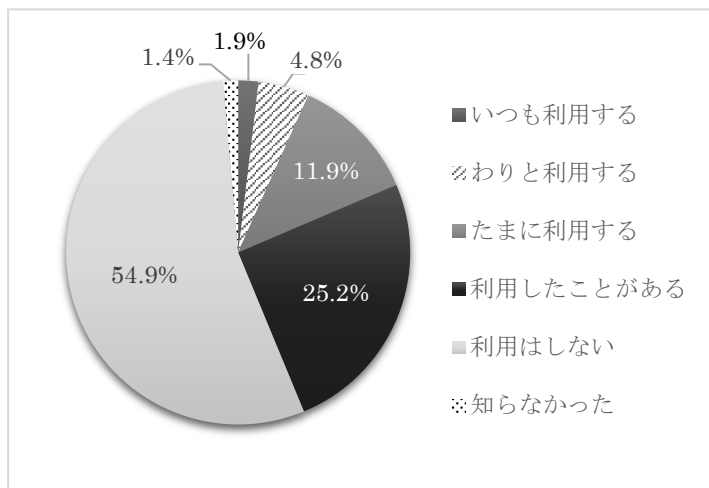
2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本等を読むことは、62.3%が利用した経験があった。利用すると回答したうち、頻度が高い「いつも利用する」「わりと利用する」は19.3%で、全体の5分の1に満たなかった。

「利用はしない」と、利用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

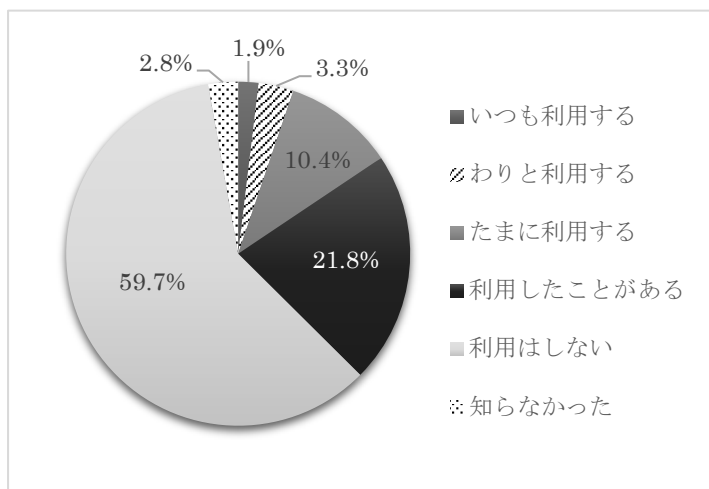


図書館の資料を使って調べものをすることは、過半数が「利用はしない」と回答した。

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、館外貸出による利用が中心で、調べものでの利用が少ないことが推察される。

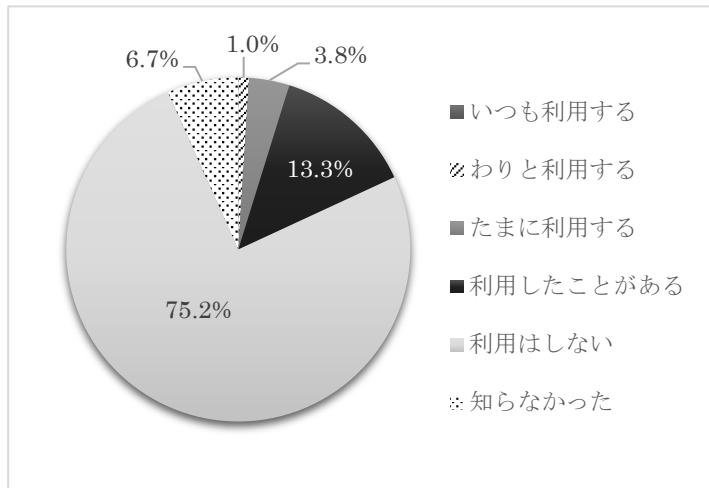
2-キ 本や調べものについて職員に相談する



本や調べものについて職員に相談することは「利用はしない」と「知らなかった」で6割以上となった。

「知らなかった」が2.8%と、前回調査時（4.6%）から1.8ポイント下がり、利用したことがあると回答した人がそれぞれ微増している。職員に相談するというサービスが知られてきていると考えられる。

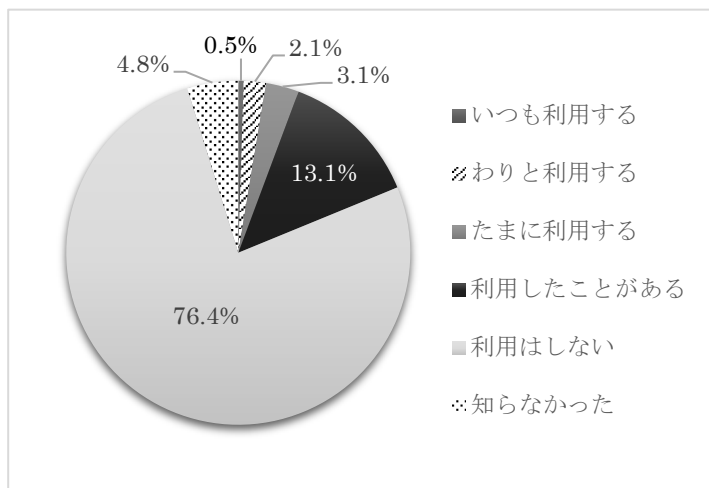
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が75.2%と多かった。「いつも利用する」という回答はなかった。

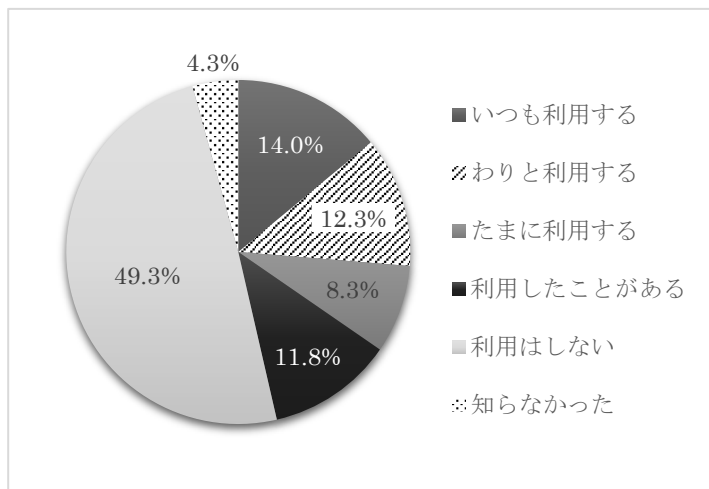
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと思われるが、調べもののための図書館利用が全体的に少ない傾向が背景にあることも窺える。

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18.9%に利用した経験があった。「知らなかった」「利用はしない」は前回調査時から減少した。児童向け以外の行事を増やしたこと、さらに図書館内を会場とした催しを行う機会を増やしたことで、来館者の目に触れやすくなったため、認知度が上がっていると思われる。今後も積極的に行っていきたい。

2-コ 図書館のホームページを利用する

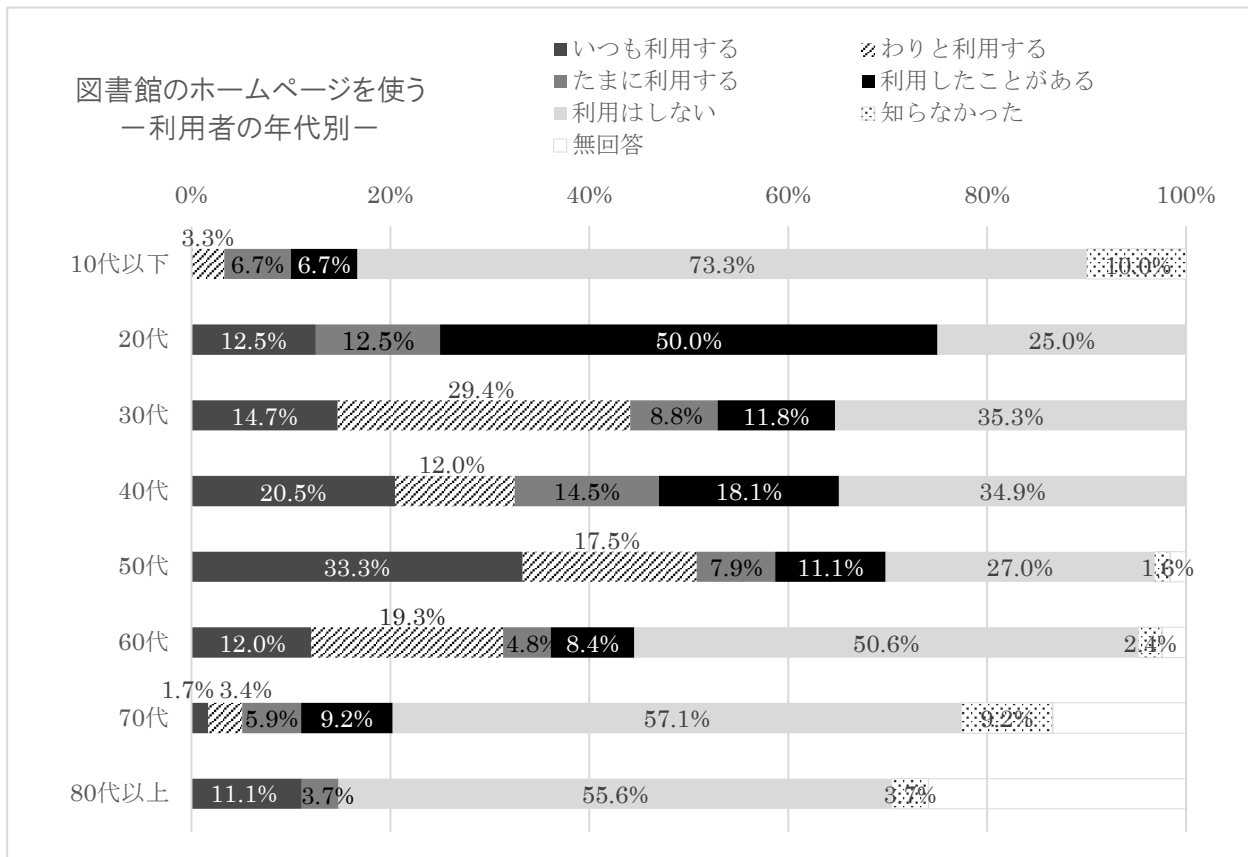


図書館のホームページ利用については、全体の46.4%が、利用経験があると回答した。

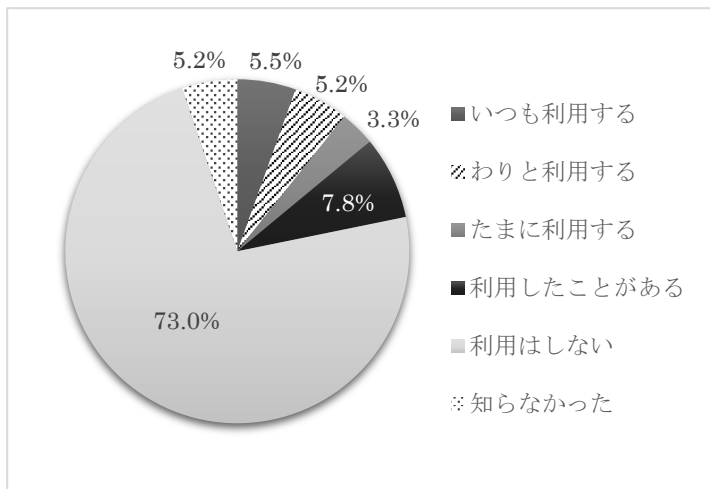
利用すると回答したうち「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせると26.3%で、前回調査時（26.8%）を下回ったが、ほぼ横ばいである。

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20代だった。利用頻度が低いのは10代以下と70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。20代から40代までの利用者で「知らなかった」の回答は0%だった。周知の効果および世代の変化だと考えられる。



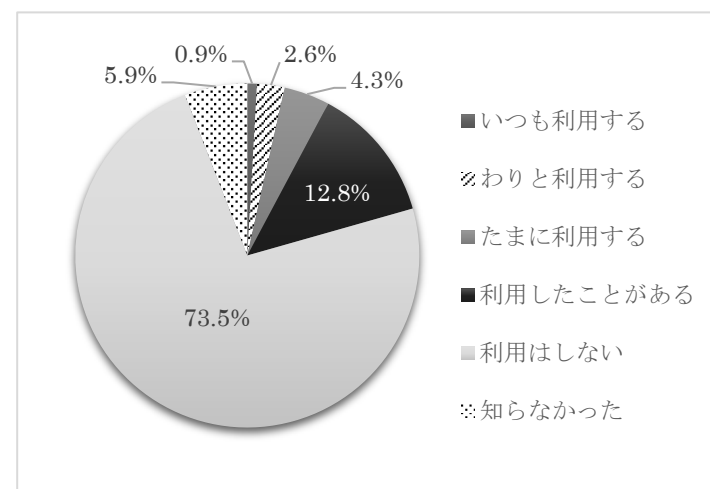
2-サ インターネット端末を使う



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、73.0%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は10.7%で、前回調査時（10.6%）とほぼ変わらなかった。「知らなかった」「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

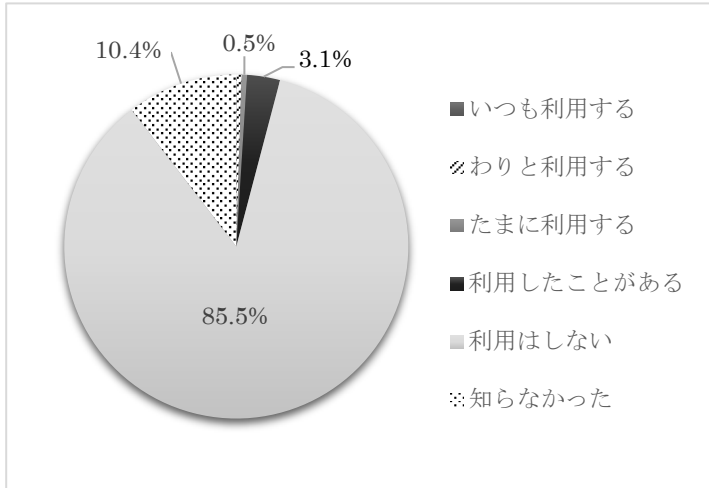


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて3.5%だった。

全体の73.5%が「利用はしない」と回答した。

館外への貸出が利用形態の中心であることが、ここからも見受けられる。

2-ス CDやカセットブックを試聴する

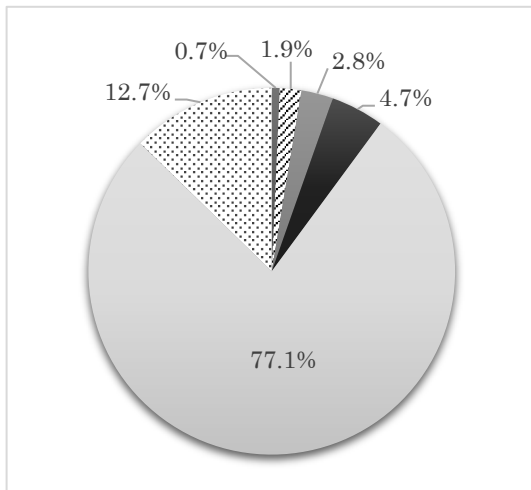


CDやカセットブックの试听については「利用はしない」が85.5%と前回調査時（83.3%）から増加した。「知らなかった」は前回（13.2%）から2.8ポイント減って、10.4%だった。

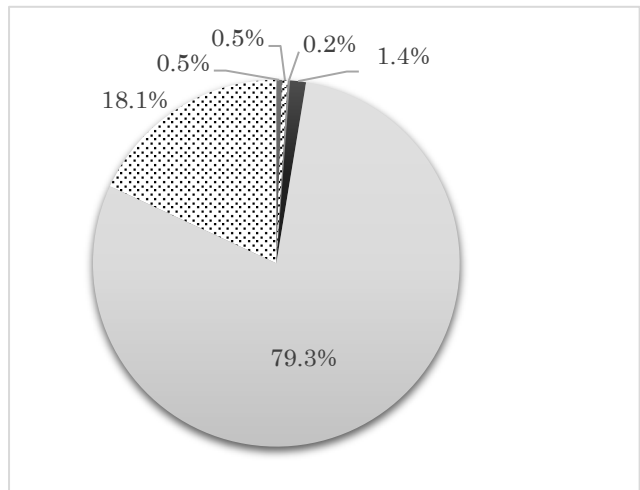
視聴覚資料の貸出自体が図書資料と比べるとそれほど多くはない状況であり、必然的に、認知度や必要性も低くなっていることが推測される。

今年度から開始したサービスについてたずねた。始まってからの期間が短いため低いことを予想していたが、利用経験があるという回答はやはり少なく、認知度もまだ低い結果となった。

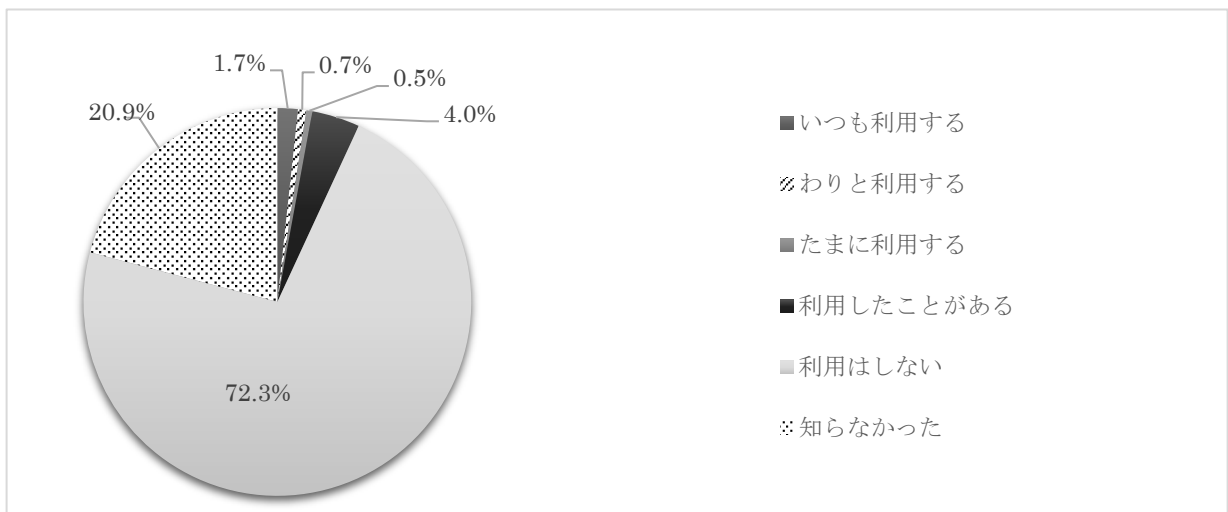
2-セ 電子図書館で電子書籍を借りる



2-ソ 新聞等オンラインデータベースを利用する



2-タ 無料 Wi-Fi（無線 LAN）を利用する



前々回調査の「今後必要とされるサービス・設備」で回答があった割合は、「電子書籍の貸出」が2.7%、「新聞データベース」が2.7%、「無料 Wi-Fi・LAN の提供」が5.0%となっていた。しかし、無料 Wi-Fi を望む声が多かったのに対し、2割が「知らなかった」と回答している。2-セと2-ソも「知らなかった」の回答が他の認知度と比べてみても多いことがわかる。

今回のアンケートでサービスを知り、興味を持った人もいたようなので、より一層の周知に努め、次回以降の調査で推移を見ていきたい。

3 図書館全体の満足度について

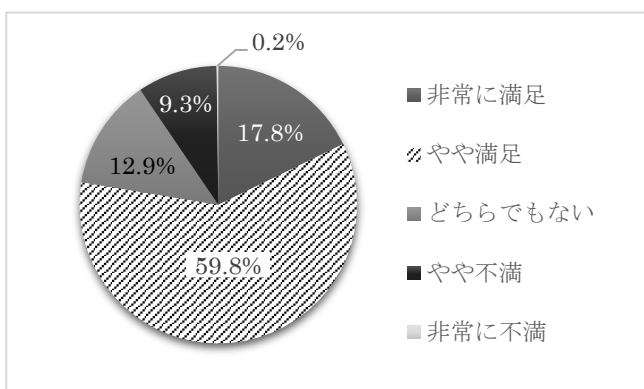
図書館全体としての満足度についてたずねた。「非常に満足」「やや満足」で77.6%と比較的高い結果を得られた。前回調査時は76.2%であり、1.4ポイント上昇した。「非常に不満」「やや不満」をあわせた不満の回答は9.5%で、前回の12.4%から2.9ポイント減少し、全体の1割未満となった。不満が減少したことはプラス評価として受け止めたいが、満足の内訳を見ると「非常に満足」の回答は17.8%であり、前回の25.3%から7.5ポイント減少している。

前回の調査結果では、昨今の近隣市での図書館環境の変化が回答に反映している傾向が見られたが、今回についても同様で、さらに強く影響が出ていると思われる。自由記述でも他市と比較して具体的に言及する意見が非常に多く、その大半が施設・設備に関するものだった。今年度の4月以降実施した館内の一部リニューアルを好意的に受け止める意見もあったものの、総合的には不満を訴える意見が多い。図書館サービスや職員の対応への不満が大きく変動していない中で、全体的な満足度において「非常に満足」が減少していることにも無関係とは考え難い。利用者の要望としては、ソフト以上にハード面での充実が強く求められており、今後の満足度向上において、施設・設備の改善は不可欠な要素であると改めて感じた。

綾瀬市立図書館にどの程度満足していますか

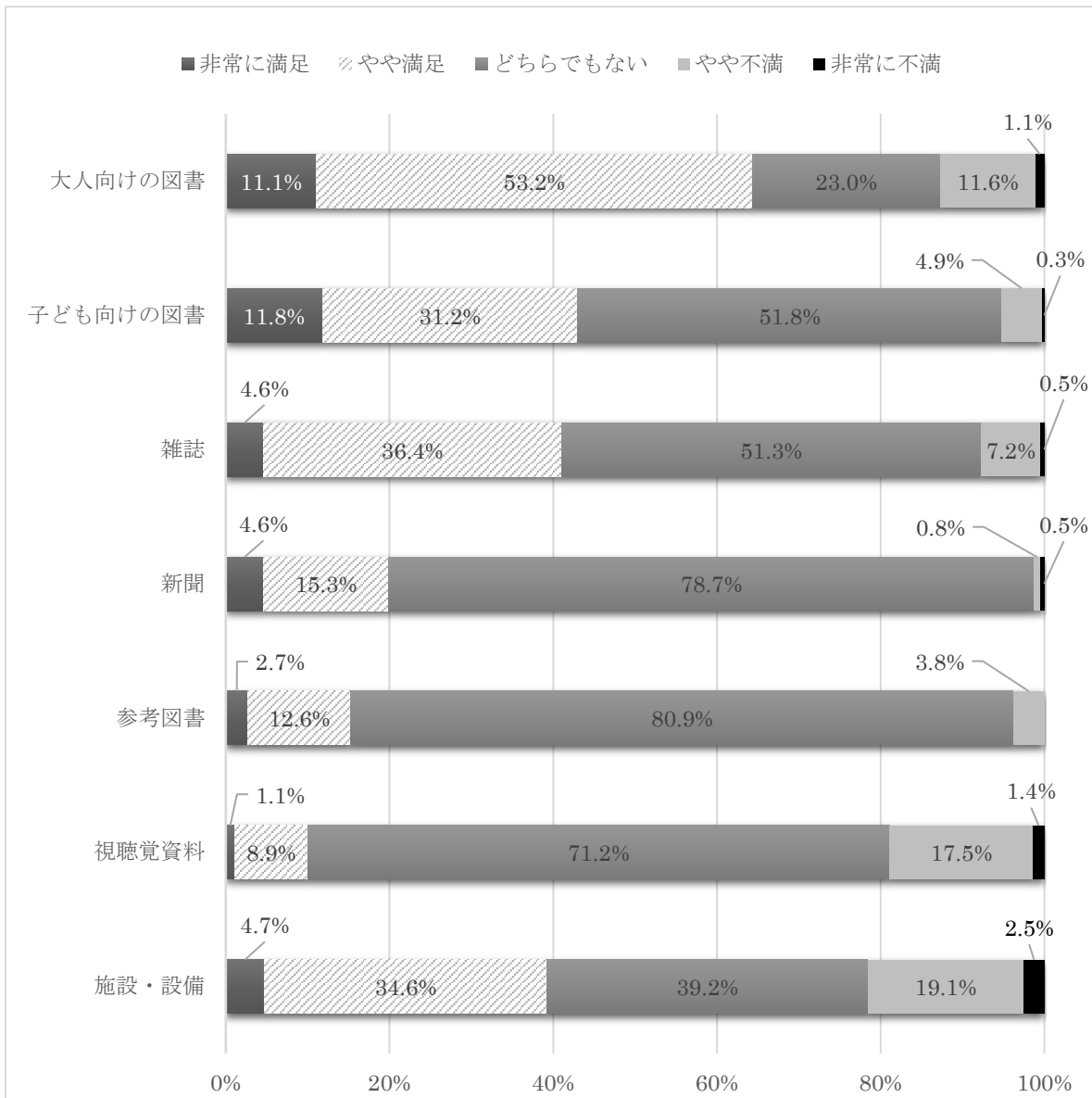
	回答者数	構成比
非常に満足	79	17.8%
やや満足	265	59.8%
どちらでもない	57	12.9%
やや不満	41	9.3%
非常に不満	1	0.2%
計	449	100%

無回答 6



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は12.7%だった。利用者が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、前回と比べて不満が微増しているが、ほぼ横ばいである。雑誌、新聞についても、前回と比較すると不満の回答が減少した。特に新聞については、不満が1.3%と前回(5.3%)から4ポイント下がった。参考図書については「非常に不満」の回答がなかった。

視聴覚資料では満足10.0%、不満18.9%だった。満足については前回(10.7%)からほぼ変化がなかったが、不満については前回の結果(17.0%)から1.9ポイント増加した。

施設・設備については、満足が39.3%、不満が21.6%だった。前々回のアンケートでは満足37.2%・不満26.9%、前回は満足38.1%・不満23.8%であり、満足度が年々上昇している形ではある。今年度初めに実施した新聞コーナーの改修や、玄関付近の整理等に対する評価とも考えられる。ただし、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てしまった(またはアンケートに回答しなくなった)と考えることもできる。

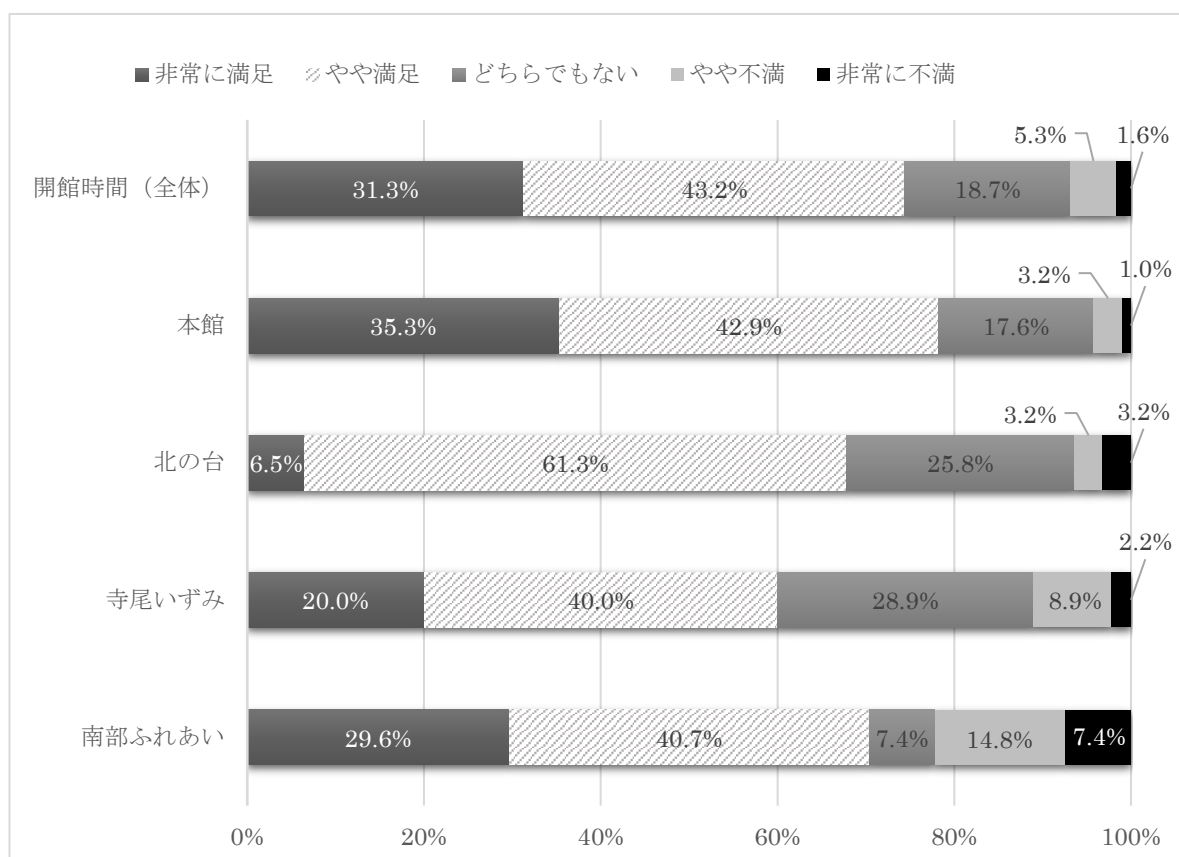
要望や需要への対応が比較的しやすい資料やサービス面での課題に比べて、設備面での課題は改善が難しく、対応しきれていない。こうした不満については単純に数値の増減のみで判断することなく、寄せられた意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映していきたい。

5 運営・サービスに対する満足度

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85.2%と、前回に引き続き、高い満足度を得ることができた。

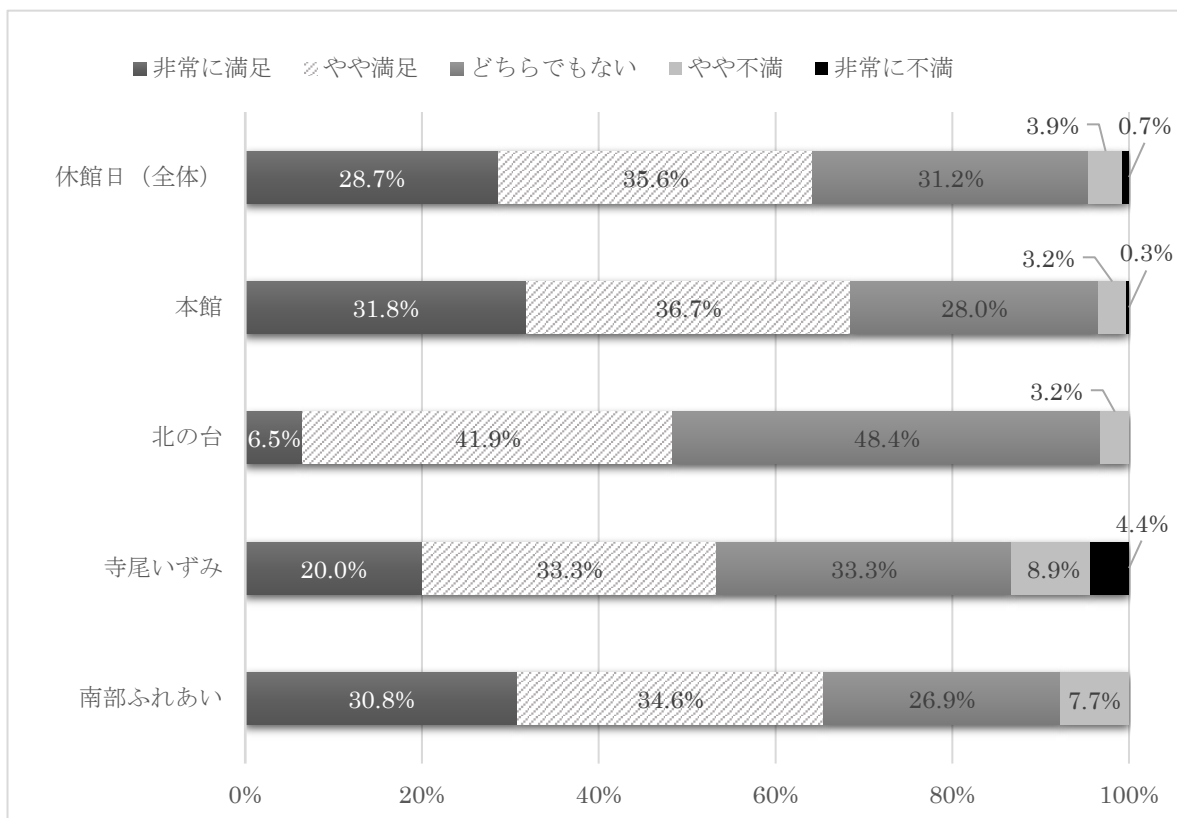
「開館時間」については、74.5%が満足と回答し、前回(74.2%)と比較してやや増加した。今年度から、本館の開館時間は9時から19時まで(土・日曜日と祝日は17時まで開館)となったが、1-オの結果に見られたとおり、夜間の利用層は、延長開館として行っていた頃とあまり変化がない。しかし、主に利用している館室別に見ると、本館が満足78.2%・不満4.2%、北の台図書室が満足67.8%・不満6.4%、寺尾いずみ図書室が満足60.0%・不満11.1%、南部ふれあい図書室が満足70.3%・不満22.2%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。

後述の設問7では、図書室の休憩時間をずらしてほしいといった声もあった。特に図書室で、利用者の需要と開館時間が合っていないことが窺える。



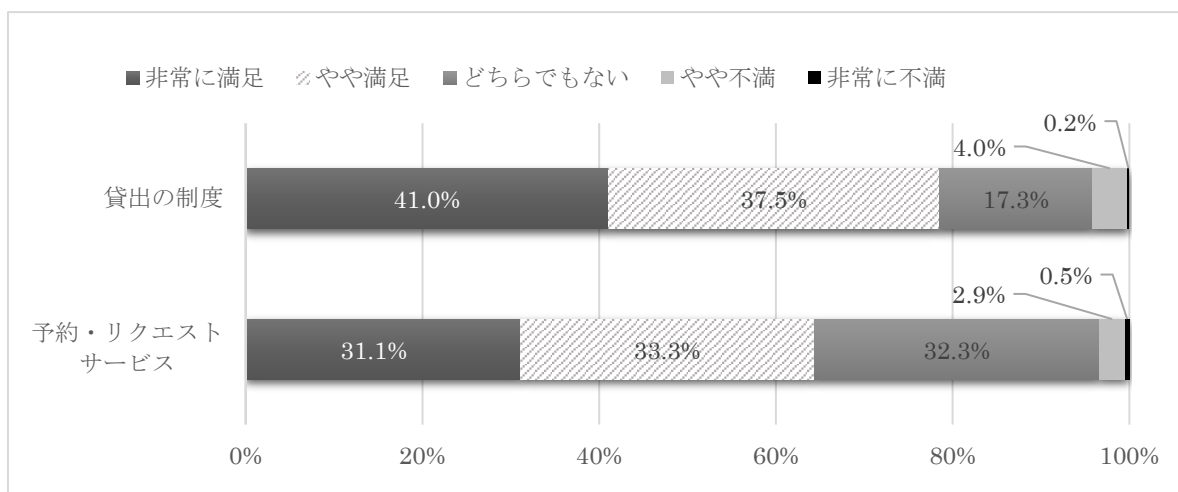
「休館日」については、満足は64.3%、不満は4.6%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足68.5%・不満3.5%、北の台図書室が満足48.4%・不満3.2%、寺尾いずみ図書室が満足53.3%・不満13.3%、南部ふれあい図書室が満足65.4%・不満7.7%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。

後述の設問6でも「分室の増加」「移動図書館（自動車文庫）」を望む声があった。図書室も含めてサービスポイントを増やす等、アウトリーチに注力することで対応していきたい。



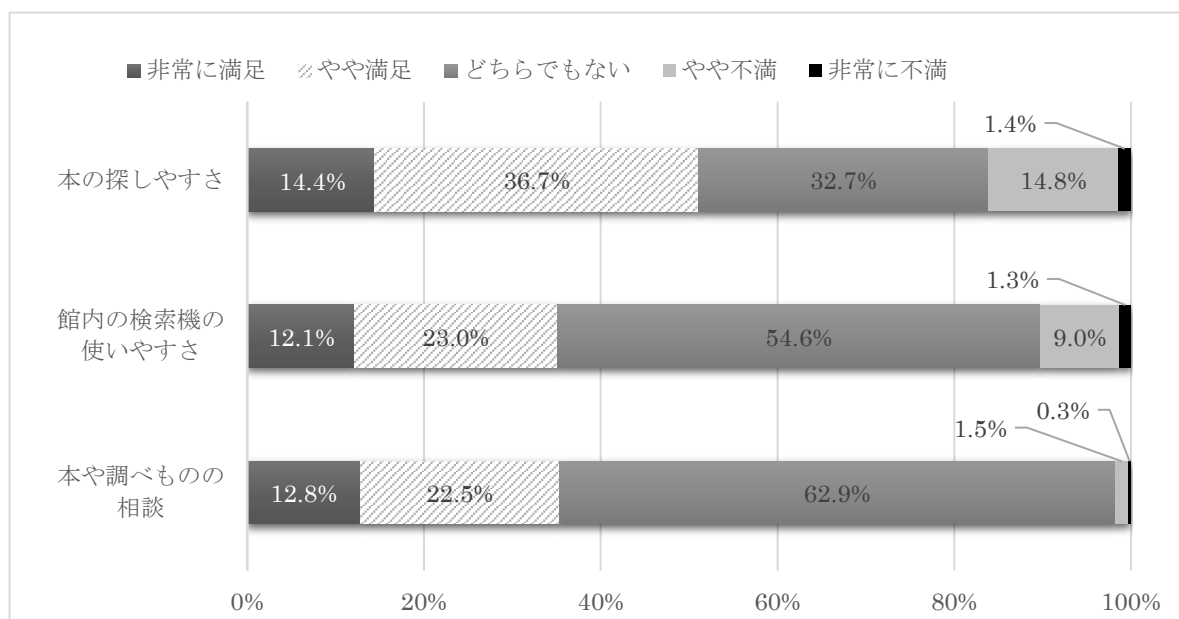
「貸出の制度」については、78.5%が満足と回答しているが、前回の調査時から1.5ポイント下がった。「予約・リクエストサービス」については、64.4%が満足と回答し、前回から1.8ポイント増加した。

後の設問7の自由回答では「貸出期間の日数を増やしてほしい」という記述も見られた。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。



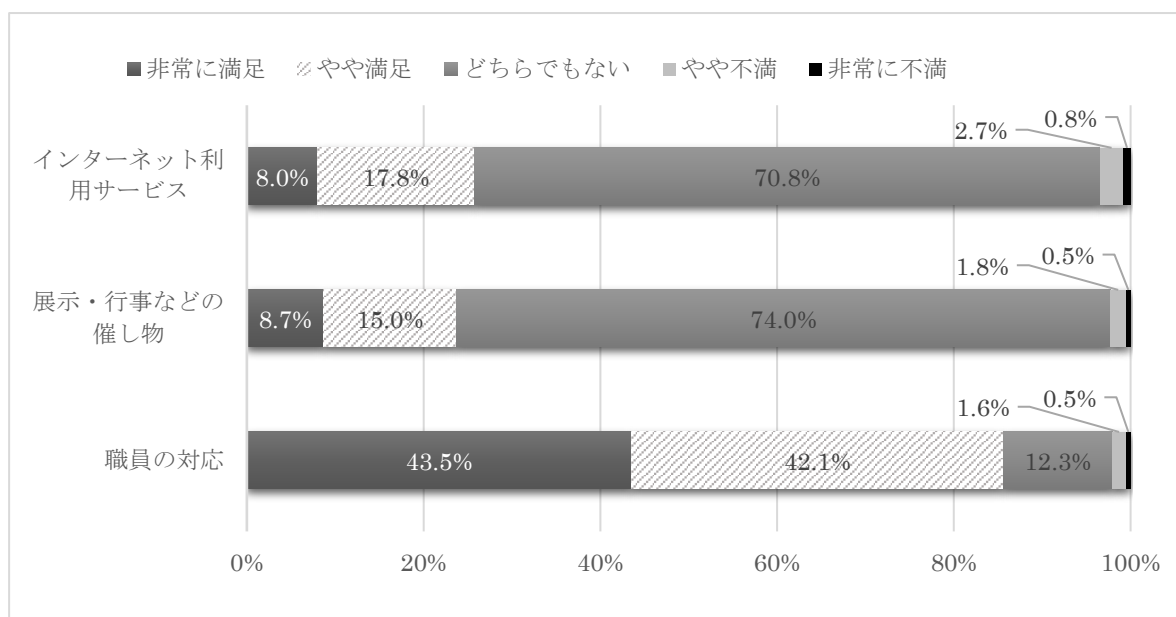
「本の探しやすさ」については、満足が51.1%（前回から3.5ポイント減）、「館内の検索機の使いやすさ」については満足が35.1%（同1.7ポイント減）だった。

「本や調べものの相談」では満足が35.3%、不満が1.8%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25.8%となった。「展示・行事などの催し物」については、23.7%が満足と回答した。この2項目については「どちらでもない」の回答が7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、いずれも不満の回答が減少していることから、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85.6%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。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、職員により差があるという意見や、以前より良くなったという意見など、ばらつきが見られた。求められる対応はますます多様化しているが、今後も現在以上の評価を得られるよう心掛けたい。



6 今後必要とされるサービス・設備

今後のサービスや施設・設備に関する利用者のニーズを知るため、現在綾瀬市では実施・提供していない図書館サービスや施設などについてたずねた。日々の運営の中で要望・苦情といった形で個々に寄せられていた事柄や、他の自治体で実施されているサービス等を選択項目として挙げ、選択された合計が多いものを需要の高いものとして整理した。なお、選択1～3に優先順位はない。

最も多く選択されたのは「飲食スペース」（128件／選択回答中20.3％）で、次に多かったのは「分室の増設」と「CD・DVDの閲覧コーナー」（各79件／同12.5％）で、すべて施設に関する項目だった。サービスでは「メール・LINE等でのお知らせサービス」「移動図書館（自動車文庫）」が多かった。「検索機【分室】」への要望も集まったが、利用している館室別に見ると本館（22件）、各図書室（計20件）で、各図書室に検索機を設置してほしいと感じている本館利用者も多いということが窺える。

最大3つまで選択できるとしていたが、ひとつも選択しない「未選択」が113件、「未選択」の回答数すべてでは717件（全体の53.2％）と過半数を占めた。「その他」の自由記入にも現状維持を望む意見があった。現在の図書館サービスや設備に大きな不満や強い要望がない層が大半である一方、利用者のニーズが大きく分かれていることも感じる結果となった。

選択項目	選択 1	選択 2	選択 3	計	比率※	
					全体	選択回答中
飲食スペース	53	56	19	128	9.5%	20.3%
分室の増設	79	0	0	79	5.9%	12.5%
CD・DVDの閲覧コーナー	63	16	0	79	5.9%	12.5%
メール・LINE等での お知らせサービス	16	18	24	58	4.3%	9.2%
検索機【分室】	20	16	13	49	3.6%	7.8%
移動図書館 （自動車文庫）	13	19	16	48	3.6%	7.6%
講演会	15	11	13	39	2.9%	6.2%
おはなしのへや	14	20	3	37	2.7%	5.9%
授乳室	17	7	0	24	1.8%	3.8%
有料宅配サービス	9	5	1	15	1.1%	2.4%
対面朗読室	6	6	0	12	0.9%	1.9%
会議室・講習室	5	4	1	10	0.7%	1.6%
その他	26	14	12	52	3.9%	8.3%
未選択	113	257	347	717	53.2%	

※全体＝1347（最大回答数：有効数 449×最大選択数 3）、選択回答中＝630（未選択を除く）

なお、「その他」に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）。

【資料に関するもの】8件

電子図書館の充実／図書、雑誌の充実／図書の量、種類を増やす／話題の新書をすぐ入れて欲しい
／分室の蔵書数、専門書の所蔵の増／分室の本を増やしてほしい／新しい本がもっと欲しい／DVD
（映画）の充実

【施設に関するもの】26件

図書館改築／小さなお子さん用の部屋 大人と別にする／本を紫外線で滅菌する機器。TVでどこかの図書館サービスでやっていました。／中学生・高校生が本に興味をもてる施設。小さい子・高齢の方・中年層が多いかんじ、中高生の居場所がないように感じる。／館内での読書スペースがもう少しほしい。テーブル付で。／以前あった子どもがゆっくり本を読むスペース。イスではなくじゅうたん？ たたみ？／学習室がもう少し広いと使いやすいと思います。／本や雑誌の閲覧室・スペースの充実／いすを少しふやしてほしい／本館の建て替え／本館一階でのデスク。本を探すときに使用。現在はイスのみ。／複合施設としての更なる充実、座席の増加・充実／図書館内のイス／カゴがあると本を持ち運びながら本を選びやすいと思います。／腰痛のためスーパーにあるような手押し車がほしい。（本を探していて腰が痛くなる）／小さなお子さんと親子さんが一緒に座って本を楽しめるスペース／子どもとゆったりと本がよめるスペース／ソファなどくつろぎながら読書スペース／トイレの数を増やす（洋式）／勉強机／いす、キッズスペース、絵本コーナースペース／大和市の図書館のようにキッズスペースがほしい／テーブルとイスがもっとあると良い。駐車場が小さい。／駐車場（3件）

【貸出・返却に関するもの】5件

駅などへの返却ポスト／返却場所を増やしてほしい／返却BOX／分室の玄関にも閉館時に、本館同様返却できるポストが欲しいです。／南部ふれあい会館をよく利用しますが、休館日でも返却できるように外からでもポストに入れられるようにしてもらえると助かります。水曜休館の時にガッカリするので。

【図書館サービスに関するもの】4件

19：00位までの開館サービス／自分の借りた本等の履歴が残るようにしてもらえたらいいな。パスワードで自分の読書リストを見られるようなサービス／書庫への入室／ネットでもリクエストできるようにしてほしい。

【その他】9件

別がない／今のままで充分／特になし（7件）

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449件のうち185件（41.2%）で、前回調査時（45.8%）から4.6ポイント下がった。

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。

最も多かったのは施設に関する意見、次いで資料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	62	蔵書数の増加、電子図書館の資料充実、図書室の蔵書構成に関する要望。新刊の質の豊富さ、予約・リクエストの対応への評価など。
2	視聴覚資料に関する意見	6	CD・DVDの充実、CD・DVDが古いという意見がある中、過去の洋楽ロックCDや洋画DVD要望も。
3	ITに関する意見	7	館内の検索機やホームページの機能への要望。電子メール等を使ったお知らせサービス提案など。
4	事業に関する意見	8	特集展示や館内装飾、児童向け事業への高評価。貸出・返却方法拡充、書庫開放日の日数増加の要望。
5	施設に関する意見	70	座席増加や飲食スペース希望。駐車場が狭く、行事で使えないことが多いことへの不満。トイレの機能や空調についての苦情。施設そのものの建替え提案など。
6	マナーに関する意見	6	資料の扱い方（シミ汚れや食べかすの混入など）、子どもや高齢者の利用マナーに関する意見。
7	運営に関する意見	28	特に各図書室の開館時間や開館日、貸出期間に関する要望・提案。
8	職員に関する意見	17	対応が丁寧で親切。気持ちよく利用できる。レファレンス対応への評価。ただし、職員により差があるとの意見も。
9	感想	47	便利に利用している、職員への感謝や労い、指定管理者への好感など。
10	その他	17	図書館の使い方に関する質問、他の図書館への賛否など。

報告作成日：平成31年2月15日

綾瀬市立図書館

綾瀬市立図書館ご利用アンケート

配布期間：平成30年11月1日～11日／回収期限：11月25日

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。あなたに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（9時～12時）	2. 平日の午後（12時～17時）	3. 平日の夜間（17時～19時）
4. 土日祝日の午前（9時～12時）	5. 土日祝日の午後（12時～17時）	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	知らない
ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる	5	4	3	2	1	0
イ 本や雑誌、CD等の予約をする	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
セ 電子図書館で電子書籍を借りる	5	4	3	2	1	0
ソ 新聞等オンラインデータベースを利用する	5	4	3	2	1	0
タ 無料Wi-Fi（無線LAN）を利用する	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）

問4 図書館の施設・資料についての満足度をお伺いします。あなたの満足度が一番近い項目の数字に○をしてください。

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
ア 大人向けの図書	5	4	3	2	1
イ 子ども向けの図書	5	4	3	2	1
ウ 雑誌	5	4	3	2	1
エ 新聞	5	4	3	2	1
オ 参考図書（辞典類）	5	4	3	2	1
カ 視聴覚資料（CD・ビデオ・DVD）	5	4	3	2	1
キ 図書館の施設・設備	5	4	3	2	1

問5 図書館のサービスについての満足度をお伺いします。一番近い項目の数字に○をしてください。

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
ア 開館時間	5	4	3	2	1
イ 休館日	5	4	3	2	1
ウ 貸出の制度（冊数・期間）	5	4	3	2	1
エ 予約・リクエストサービス	5	4	3	2	1
オ 本の探しやすさ	5	4	3	2	1
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	5	4	3	2	1
キ 本や調べものの相談	5	4	3	2	1
ク インターネット利用サービス	5	4	3	2	1
ケ 展示・行事などの催し物	5	4	3	2	1
コ 職員の対応	5	4	3	2	1

問6 現在、綾瀬市立図書館にない施設やサービスのうち、あなたが今後、図書館に必要だと思うものを次の項目から3つまで選んで、その数字に○をしてください。

- | | | |
|-------------|-----------|-------------------------|
| 1. 分室の増設 | 2. 授乳室 | 3. CD・DVDの閲覧コーナー |
| 4. 会議室・講習室 | 5. 対面朗読室 | 6. おはなしのへや |
| 7. 有料宅配サービス | 8. 飲食スペース | 9. 移動図書館（自動車文庫） |
| 10. 検索機【分室】 | 11. 講演会 | 12. メール・LINE等でのお知らせサービス |
| 13. その他（ | | ） |

問7 図書館について、ご意見ご要望などございましたらご自由にお書きください

以上でアンケートは終了です。ご協力いただき、ありがとうございました。
この用紙は11月25日（日）までに、回収箱またはカウンターにお願いします。