

# 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】 令和元年11月30日(土) から12月11日(水) まで

【最終回収日】 令和元年12月25日(水)

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 : 1,000枚

回収枚数 : 400枚 (40.0%)

有効枚数 : 398枚 (39.8%)

## 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76.7%で、前回結果(77.6%)より0.9ポイント下がった。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。

電子図書館についての設問では、「電子図書館を利用していない」の回答が91.0%であった。利用しない理由では、「紙の書籍で満足している」という回答が6割であり、すべての年代に当てはまった。ただし、図書館の登録者数20,937人(平成30年度)のうち、電子図書館の利用登録をしている利用者は1,058人(同)であり、その多くは来館回数が多いと考えられる。来館者向けのアンケートで電子図書館の意見を集めるのが難しいことは想定内でもあり、今後アンケート方法を検討したい。

## 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（ヤングアダルト）層については、20代は0.8ポイント、10代以下では1.4ポイント下がり、合わせて2.2ポイント下がった。居住別では市内在住者が85.4%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、北の台図書室を利用するという回答が少なかった。また、利用時間帯別では平日の午前を利用する層が最も多く、次いで平日の午後だった。土日祝日については午後の利用が午前より多い回答だった。平日夜間は4.1%で、他の時間帯より少なかったが、前回調査時（2.9%）から1.2ポイント上がり、変化が見られる。昨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時までになっており、認知されるようになったと考えられる。

一度に借りる利用点数については、2～4点が50.9%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も0.5%あった。

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	21	4	38	74	46	77	117	19	396
構成比	5.3%	1.0%	9.6%	18.7%	11.6%	19.4%	29.5%	4.8%	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	340	30	13	1	9	2	3	398
構成比	85.4%	7.5%	3.3%	0.3%	2.3%	0.5%	0.8%	100%

無回答 0

#### 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	99	239	35	13	1	396
構成比	2.3%	25.0%	60.4%	8.8%	3.3%	0.3%	100%

無回答 2

#### 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	273	26	38	38	375
構成比	72.8%	6.9%	10.1%	10.1%	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	105	90	15	40	47	68	365
構成比	28.8%	24.7%	4.1%	11.0%	12.9%	18.6%	100%

無回答 33

### 1-カ 一度に借りるのは何点くらいですか？

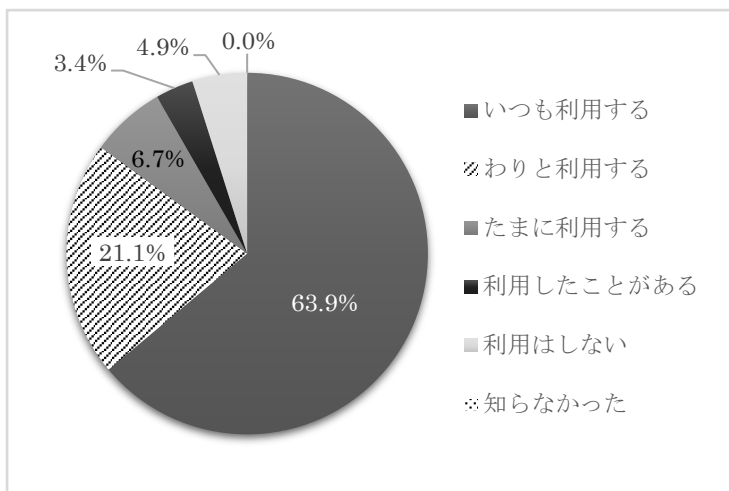
	1点	2～4点	5～9点	10点以上	1点も借りない	計
回答者数	24	195	115	47	2	383
構成比	6.3%	50.9%	30.0%	12.3%	0.5%	100%

無回答 15

## 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。

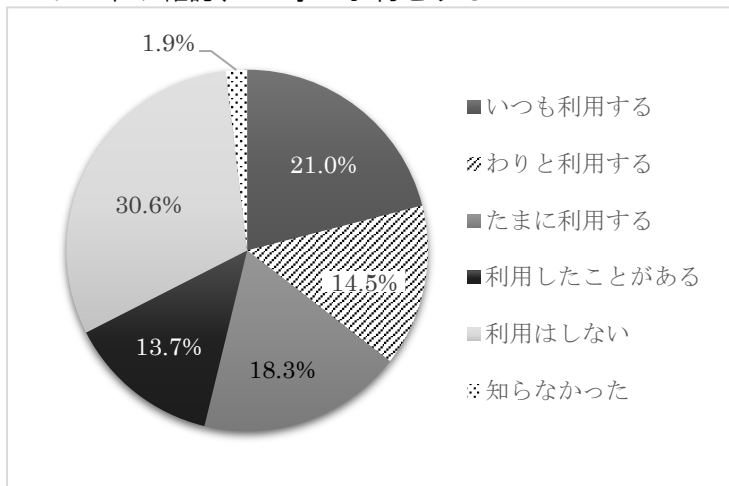
### 2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは95.1%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85.0%を占めた。

資料の貸出については「知らなかった」という回答はなかった。

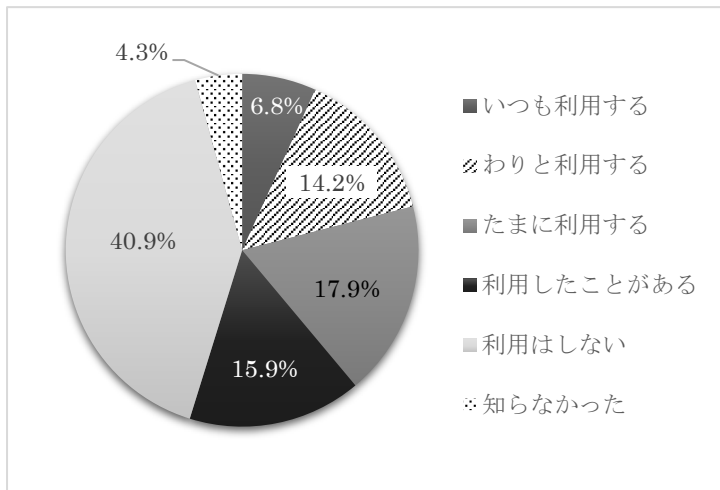
### 2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



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67.5%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では35.5%となった。

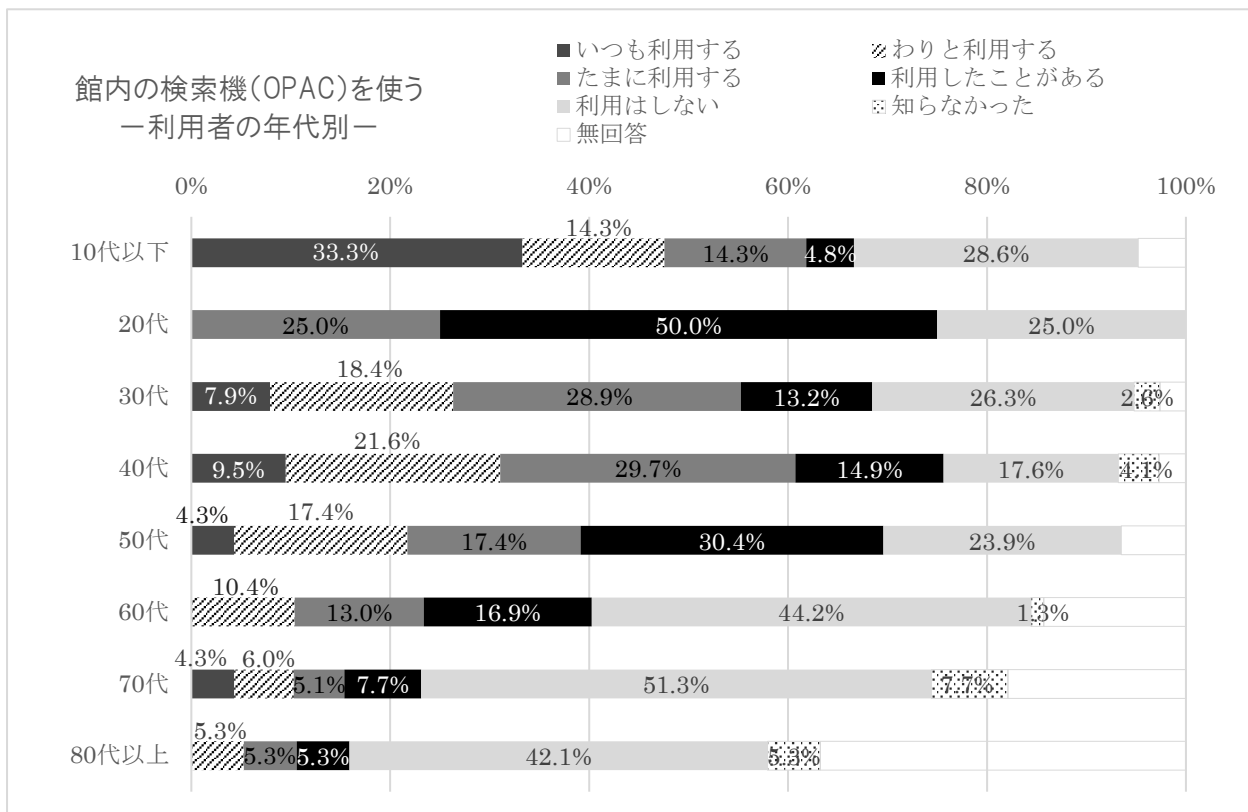
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは1.9%だった。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

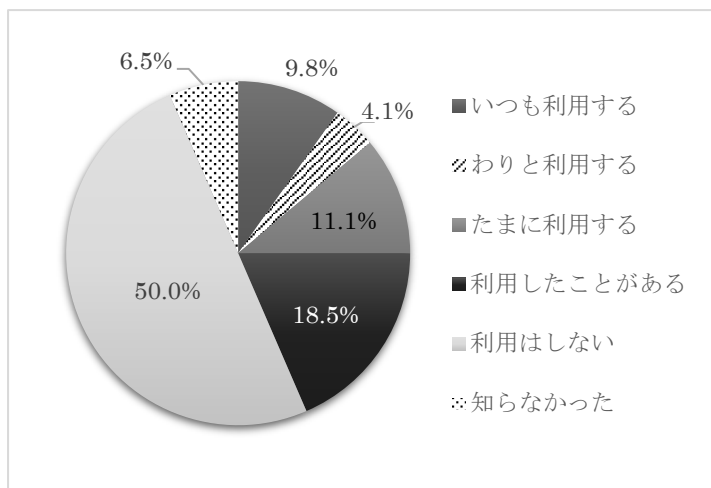


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が21.0%だった。

年代別での利用経験では40代が最も高く、次いで20代、50代となった。利用頻度では10代が47.6%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。



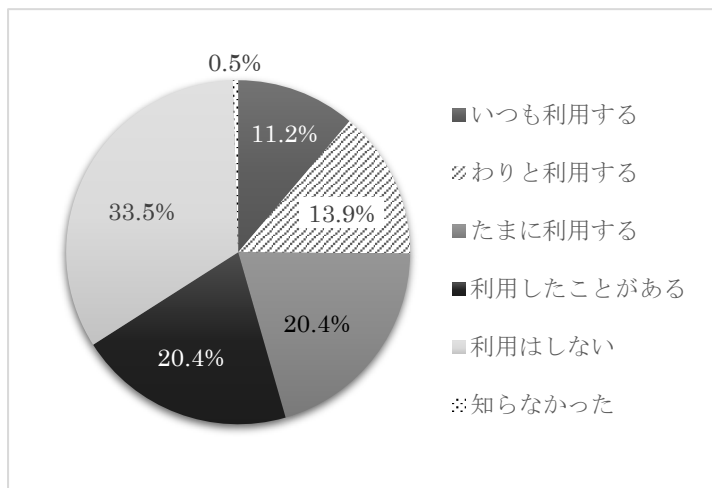
2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



リクエストサービスについては「利用はしない」のみで半数となったが、「知らなかった」と回答が前回調査時よりも減少し、「いつも利用する」が増加した。

利用者に認知されてきていると考えられるが、引き続きサービスの周知に努めたい。

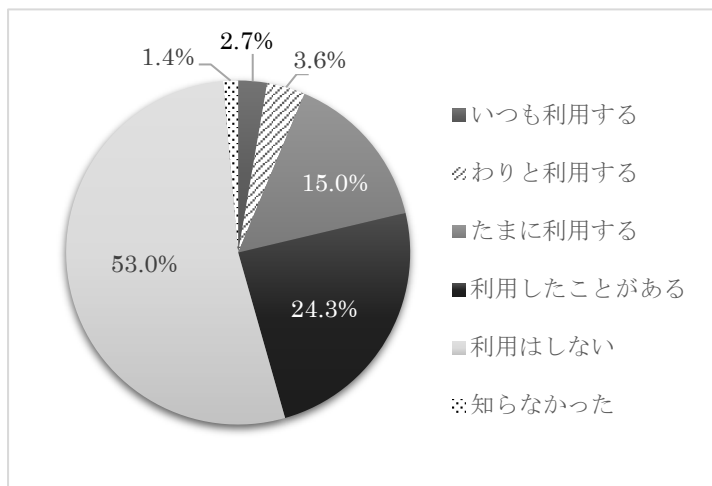
## 2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本等を読むことは、65.9%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25.1%で、前回調査時（19.3%）よりも5.8ポイント増加した。

「利用はしない」の回答も前回調査時（36.3%）より2.8ポイント減少している。

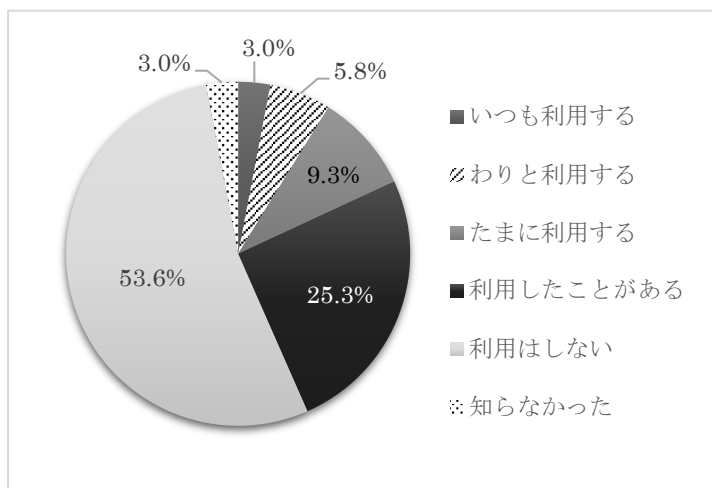
## 2-カ 図書館の資料を使って調べものをする



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

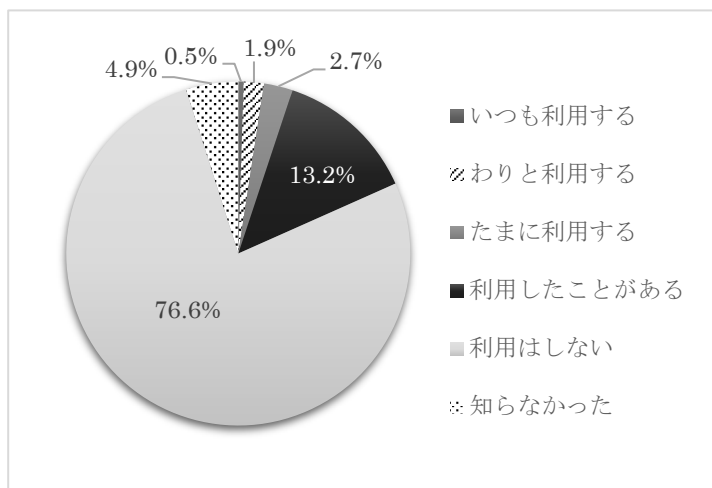
利用すると回答したうち、「いつも利用する」「わりと利用する」を合計しても1割に満たなかった。

## 2-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」という回答が、前回調査時（59.7%）から3.1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増加している。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。

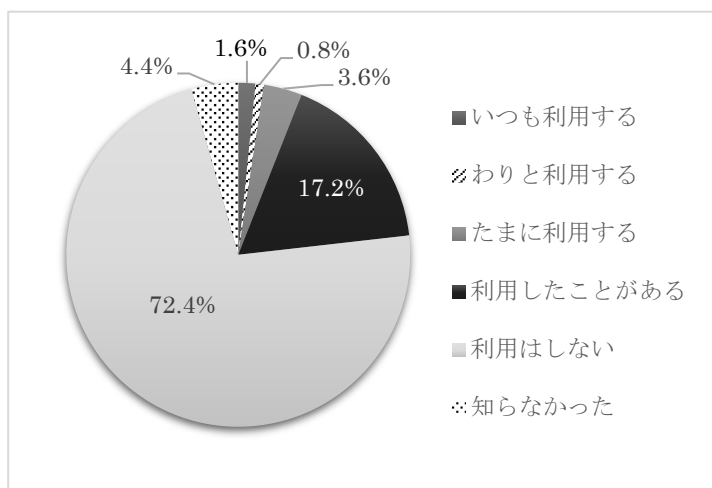
## 2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が76.6%と多かった。

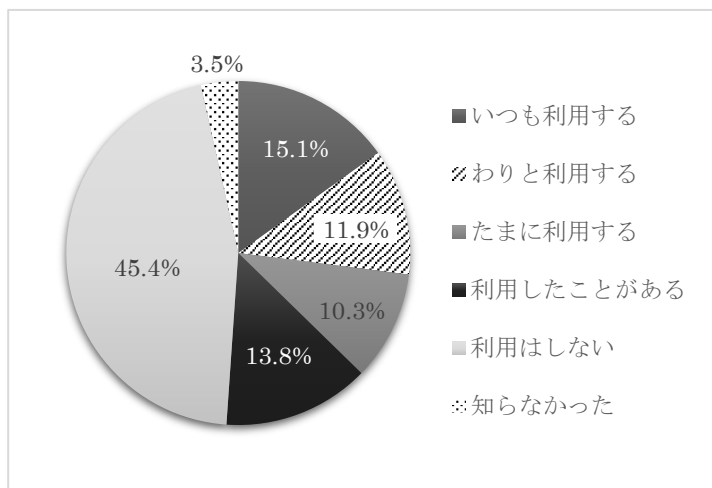
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと思われるが、調べもののための図書館利用が全体的に少ない傾向が背景にあることも窺える。

## 2-ケ 行事（おはなし会・あかちゃんのとしょかん・書庫開放日・としょかんフェスタ・講座など）に参加する



おはなし会などの催しに参加することは、全体の23.2%に利用した経験があり、前回調査時（18.9%）から4.3ポイント増加し、「知らなかった」「利用はしない」は前回調査時から減少した。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

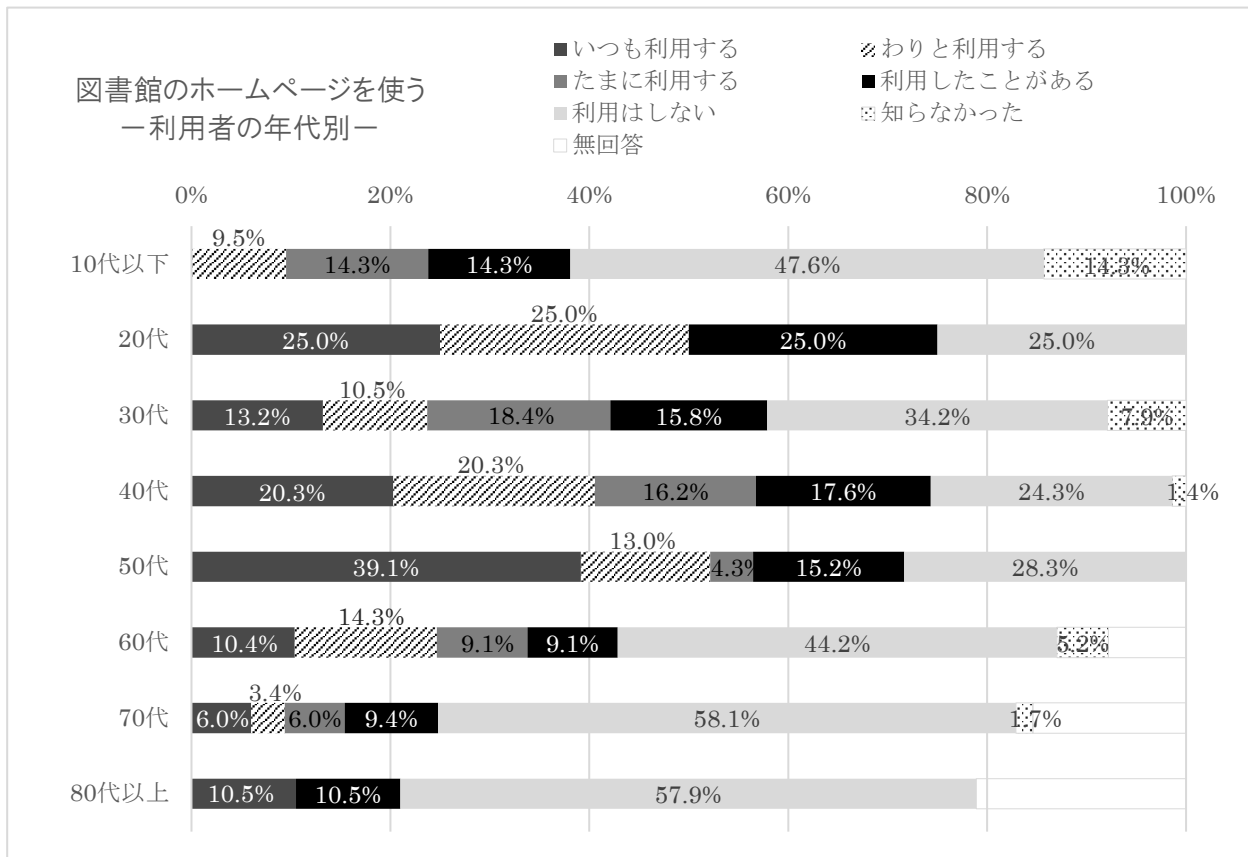


図書館のホームページ利用については、全体の51.1%が、利用経験があると回答した。

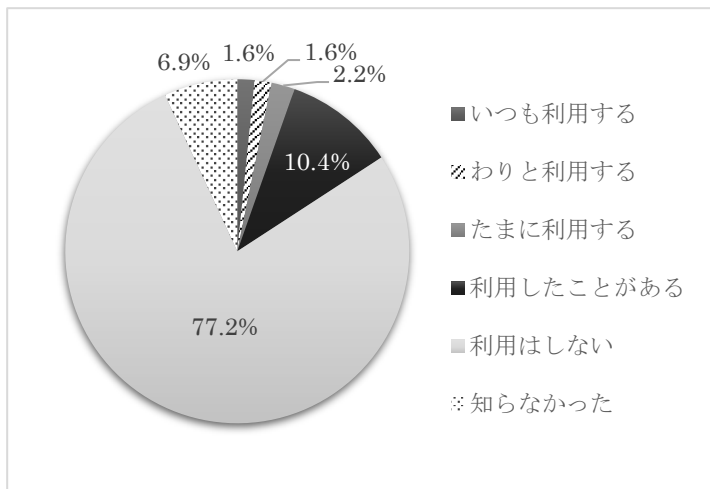
利用すると回答したうち「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせると27.0%で、前回調査時（26.3%）を上回ったが、ほぼ横ばいである。

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。周知の効果および世代の変化だと考えられる。



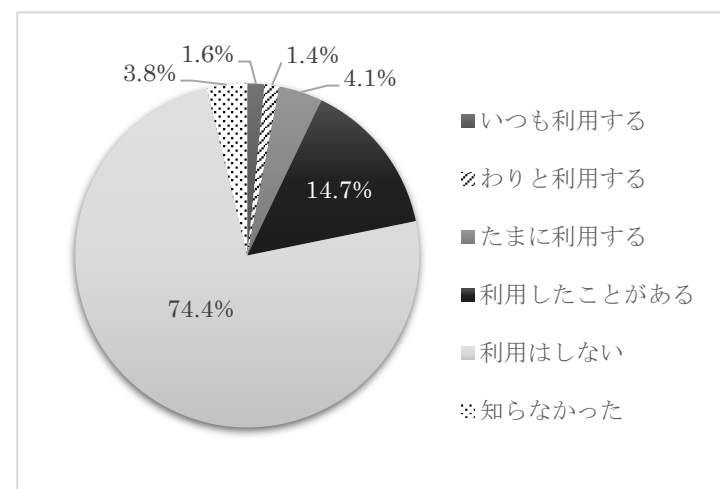
## 2-サ インターネット端末を使う



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、77.2%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は3.2%で、前回調査時（10.7%）から7.5ポイント減った。10月より端末がパソコンからタブレット端末に変更となっており、そのことが影響した可能性も考えられる。

## 2-シ 学習室を利用する

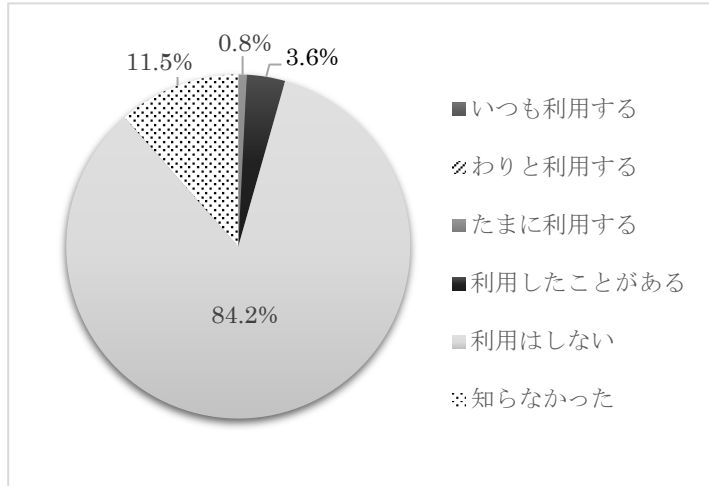


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて3.0%だった。

全体の74.4%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。

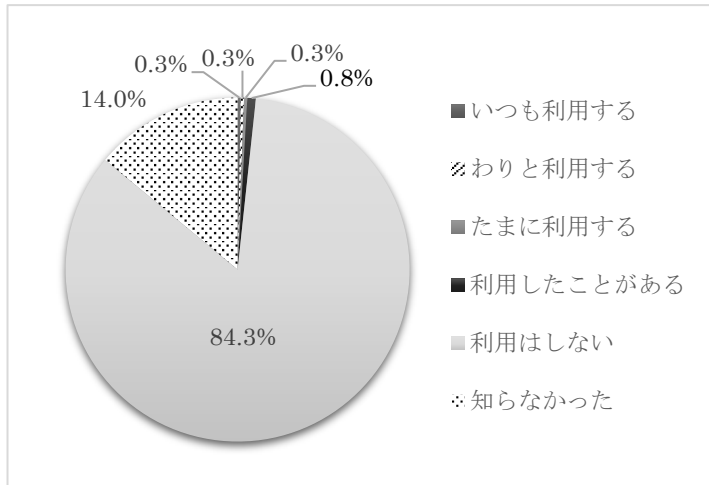
## 2-ス CDやカセットブックを試聴する



CDやカセットブックの試聴については「利用はしない」が84.2%であった。「知らなかった」は前回調査時（10.4%）から1.1ポイント増加して、11.5%だった。

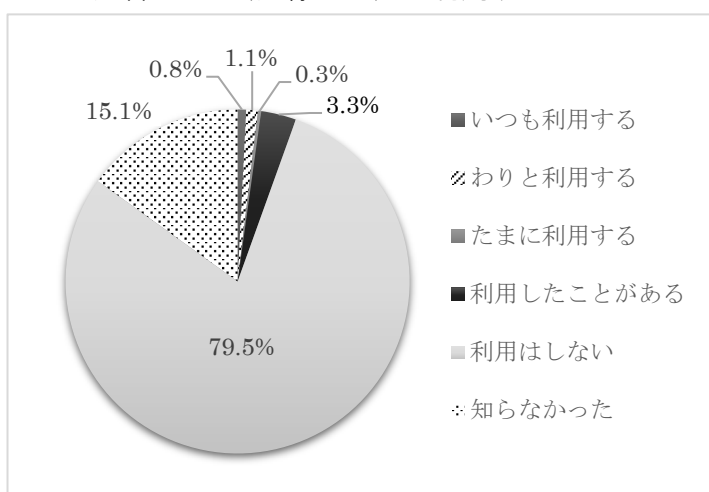
視聴覚資料の貸出自体が図書資料と比べるとそれほど多くはない状況であり、必然的に、認知度や必要性も低くなっていることが推測される。

## 2-ソ 新聞データベース端末を使う【本館のみ】



新聞等のオンラインデータベース端末については「知らなかった」の回答が前回調査時（18.1%）から4.1ポイント減少した。「利用はしない」は前回調査時（79.3%）から5ポイント増加しており、知らなかった人が認知し、その上で利用につながっていない状態といえる。調べものをしていない層が多いことからすると、当然の結果と考えられる。

## 2-タ 無料 Wi-Fi（無線 LAN）を利用する



無料Wi-Fiの利用については、「知らなかった」の回答が前回（20.9%）から5.8ポイント減少して15.1%となった。

新聞データベース端末と同じく、「知らなかった」の回答は他のサービスよりも多い。

より一層の周知に努め、推移を見ていきたい。



### 3 図書館全体の満足度について

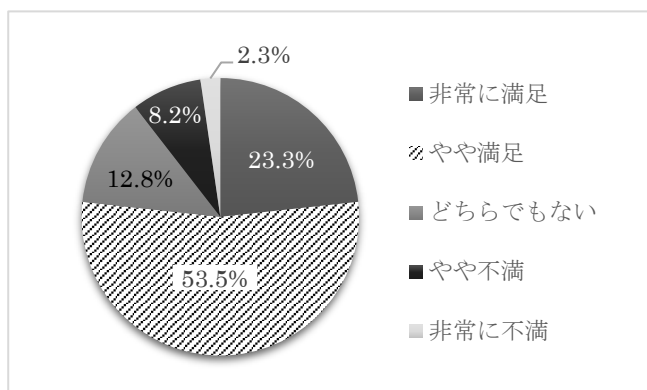
図書館全体としての満足度については「非常に満足」と「やや満足」をあわせて76.7%であり、前回調査時の77.6%に比べ、0.9ポイント減少した。「非常に不満」「やや不満」をあわせた不満の回答は10.5%で、前回の9.5%から1ポイント増加となった。全体的に見ると満足度は若干下がった形と捉えられるが、満足の内訳を見ると「非常に満足」の回答は23.3%であり、前回の17.8%から5.5ポイント増加している。しかし、「非常に不満」の回答は2.3%と、前回の0.2%から2.1ポイント増加している。

満足度に関する意見の多くは施設・設備に関するものだった。今年度実施した絵本コーナーのリニューアルを好意的に受け止める意見もあったが、全体的には依然として不満が多い。図書館サービスや職員の対応への不満はあまり変動していない中で、満足度において「非常に不満」が増加している。このことから、利用者の要望としては、ハード面での充実が強く求められていることがわかる。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

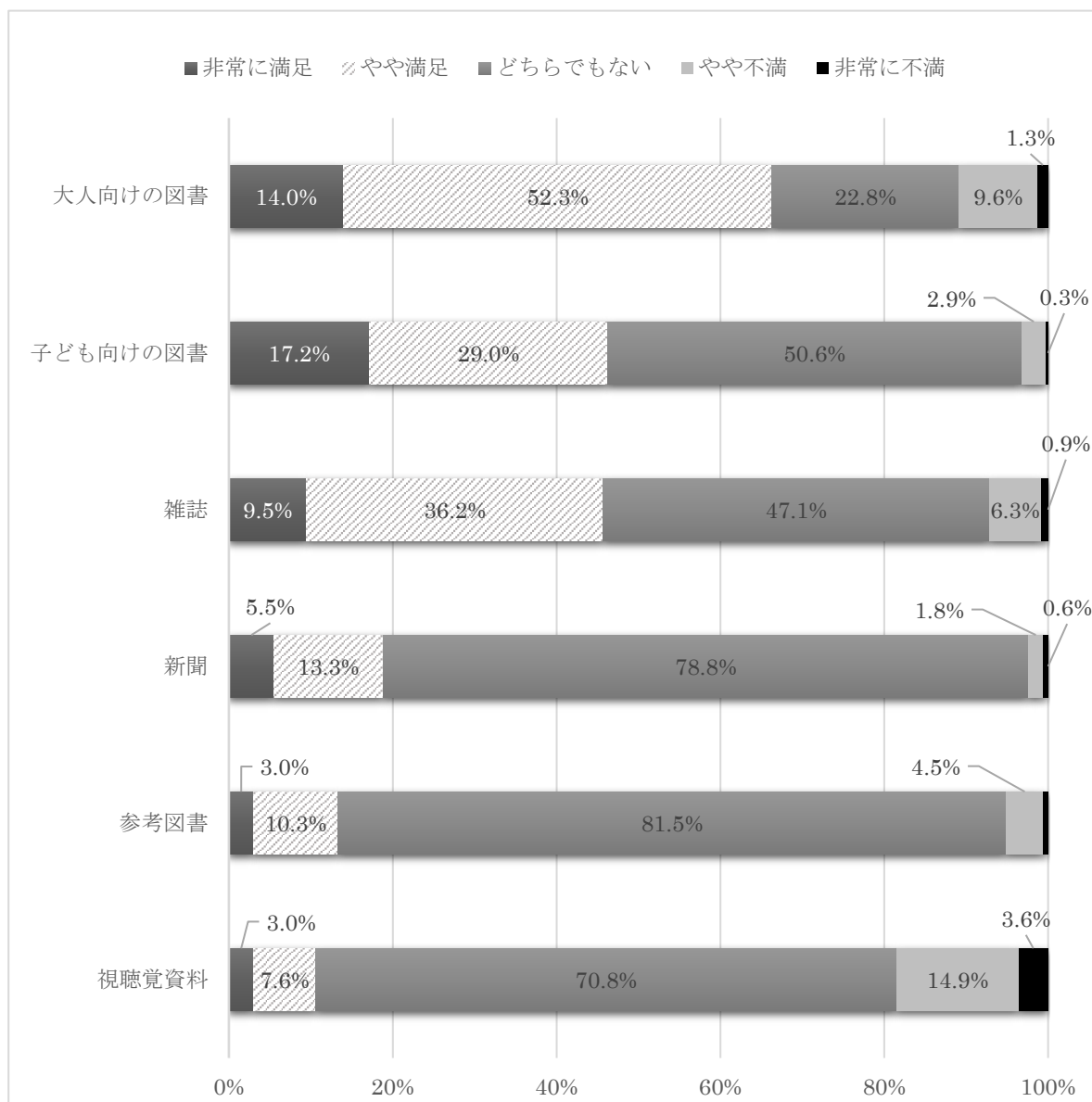
	回答者数	構成比
非常に満足	91	23.3%
やや満足	209	53.5%
どちらでもない	50	12.8%
やや不満	32	8.2%
非常に不満	9	2.3%
計	391	100%

無回答 7



#### 4 資料や設備に対する満足度

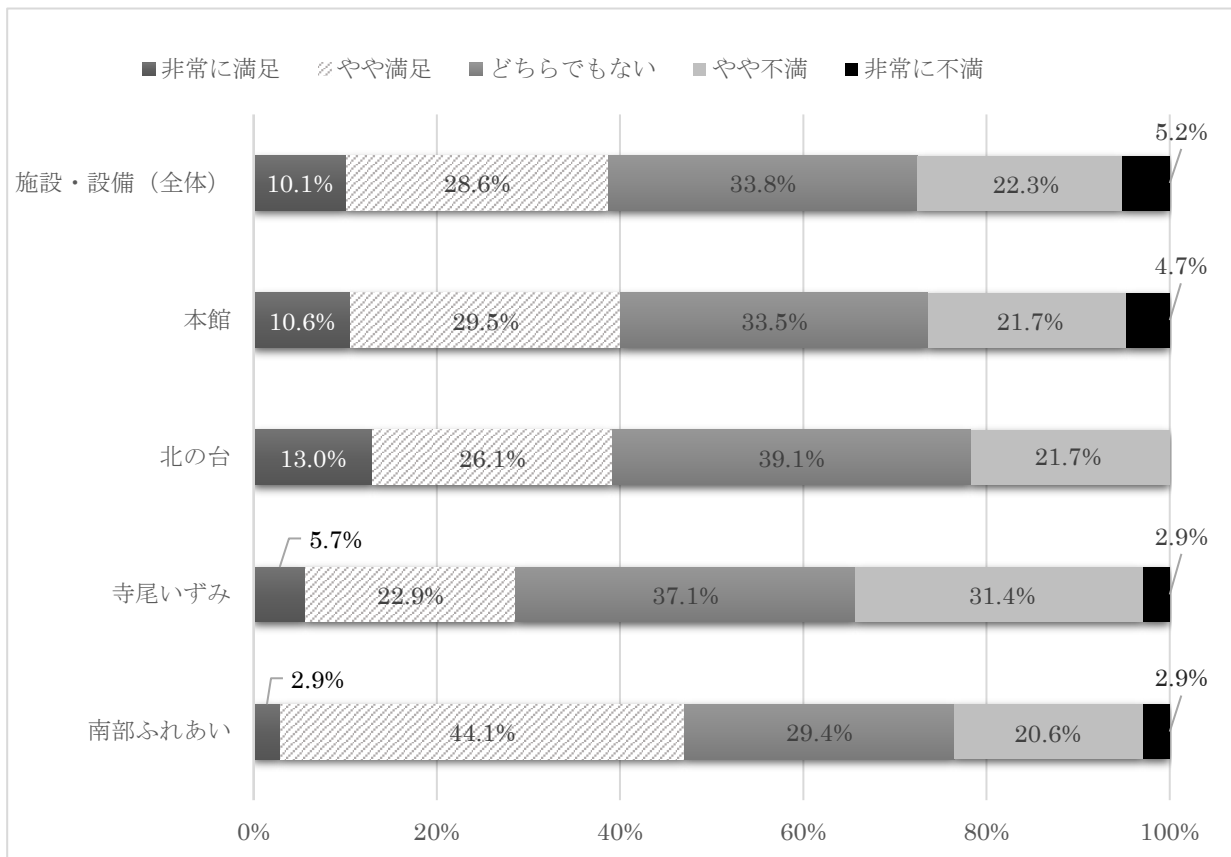
図書館の資料や施設・設備についての満足度については、全体的に「どちらでもない」という回答が多くを占めた。評価としては可もなく不可もない、という状態と思われる。



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7割近い一方、不満を感じている人が1割となった。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減しているが、ほぼ横ばいである。雑誌、新聞、参考図書については、前回と比較すると不満の回答が増加した。

視聴覚資料では満足10.6%、不満18.5%で、前回調査結果からほぼ変化がなかった。



施設・設備については、満足が38.7%、不満が27.5%だった。前々回のアンケートでは満足38.1%・不満23.8%、前は満足39.3%・不満21.6%であり、年々不満が増加している。後述の設問7でも、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。

また、図書室をよく利用する利用者からの不満が高い。特に寺尾いずみ図書室をよく利用する層で満足度が低い。他市図書館施設と比較しやすいことが、原因として考えられる。

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、対応できていない。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。

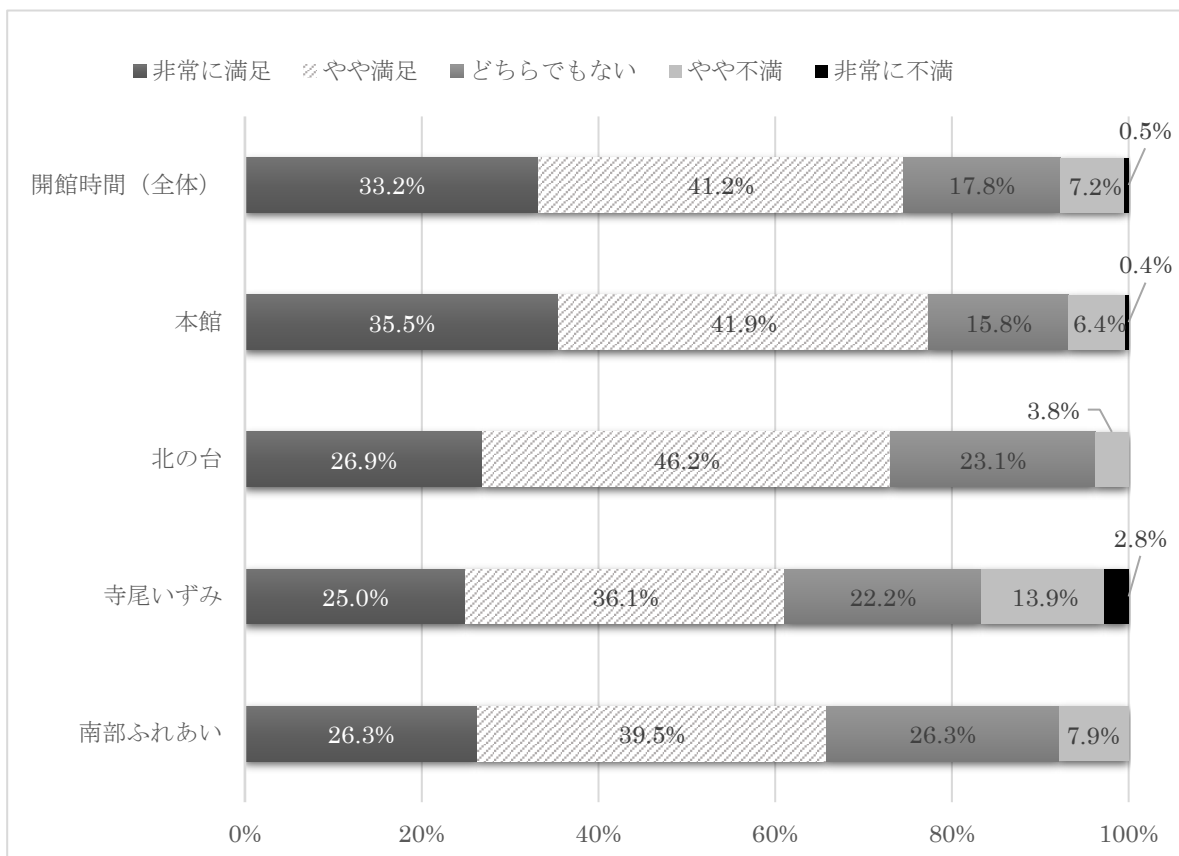
## 5 運営・サービスに対する満足度

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88.4%と、前回（85.2%）を上回る高い満足度を得ることができた。

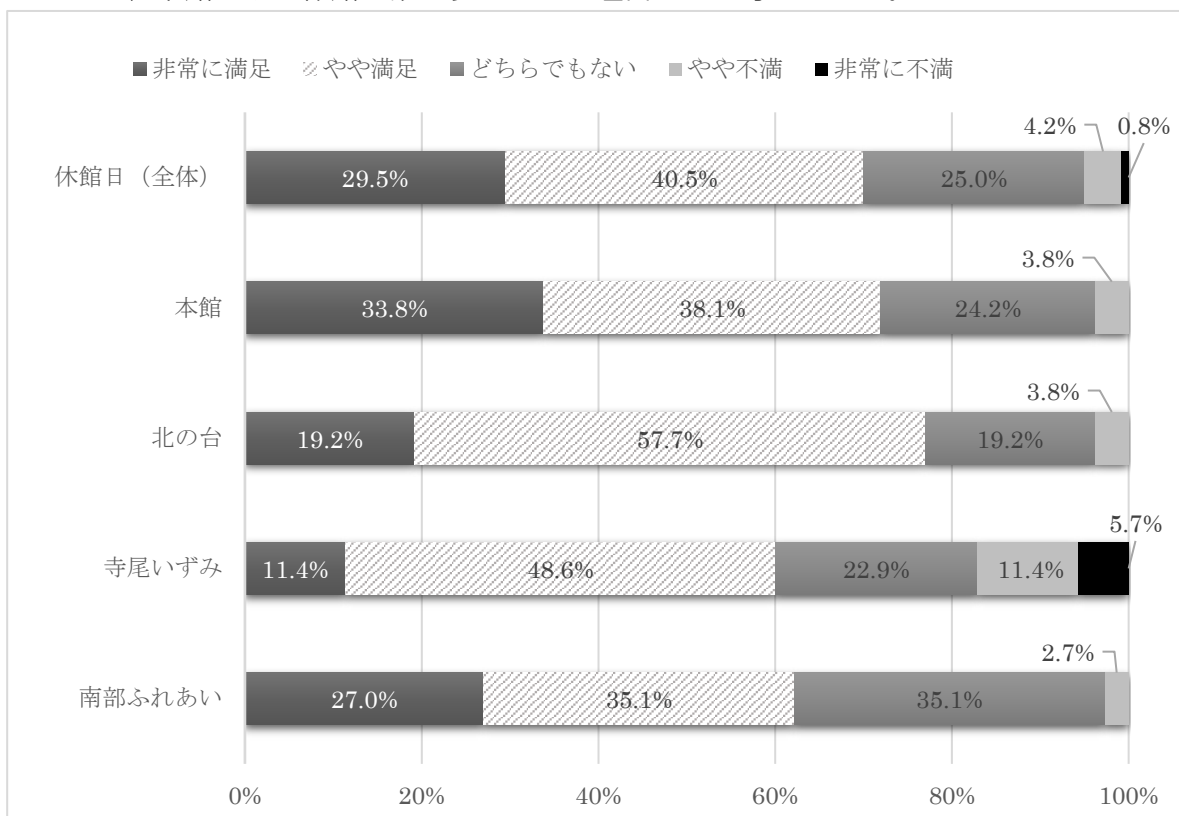
「開館時間」については、74.5%が満足と回答し、前回（74.5%）と同じ結果だった。昨年度から、本館の開館時間は9時から19時まで（土・日曜日と祝日は17時まで開館）となったが、1-オの結果に見られたとおり、夜間の利用層は前回（2.9%）より1.2ポイント増加し、4.1%となっている。

主に利用している館室別に見ると、本館が満足77.4%・不満6.8%、北の台図書室が満足73.1%・不満3.8%、寺尾いずみ図書室が満足61.1%・不満16.7%、南部ふれあい図書室が満足65.8%・不満7.9%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かみあっていないことが窺える。

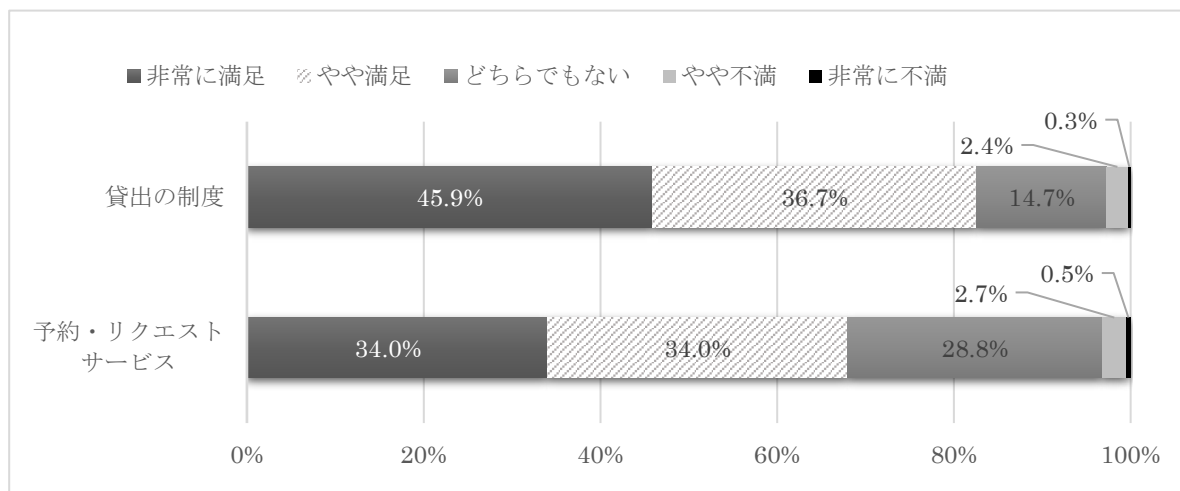


「休館日」については、満足は64.3%、不満は5.0%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足71.9%・不満3.8%、北の台図書室が満足76.9%・不満3.8%、寺尾いずみ図書室が満足60.0%・不満17.1%、南部ふれあい図書室が満足62.2%・不満2.7%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。



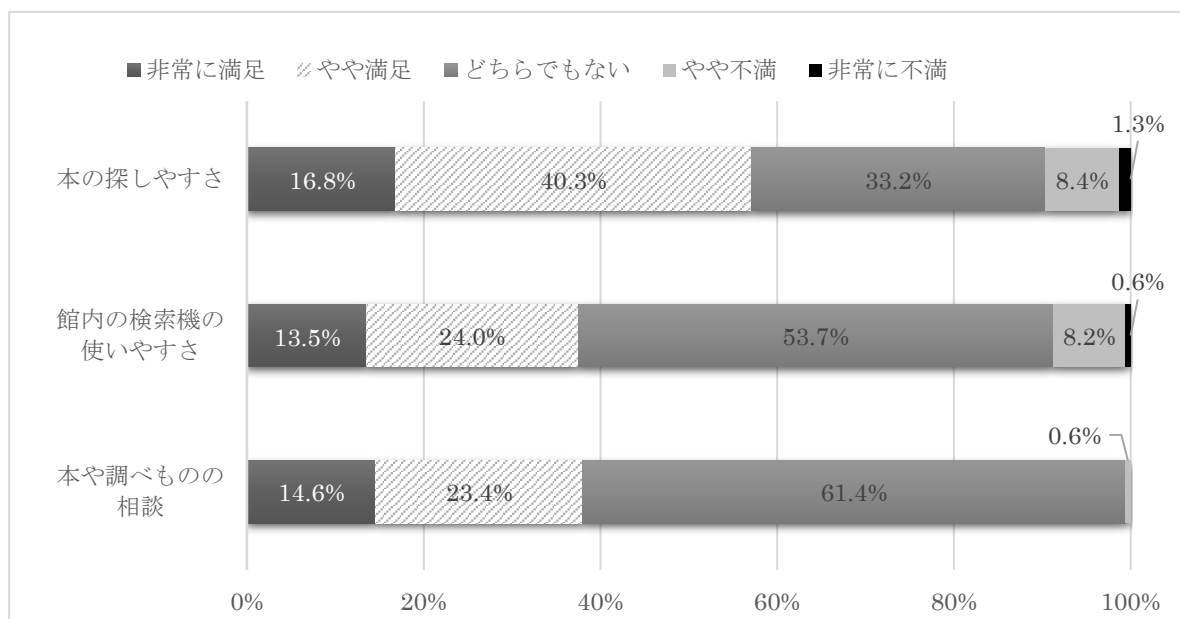
「貸出の制度」については、82.6%が満足と回答しており、前回の調査時から4.1ポイント増加した。

「予約・リクエストサービス」については、68.0%が満足と回答し、前回から3.6ポイント増加した。



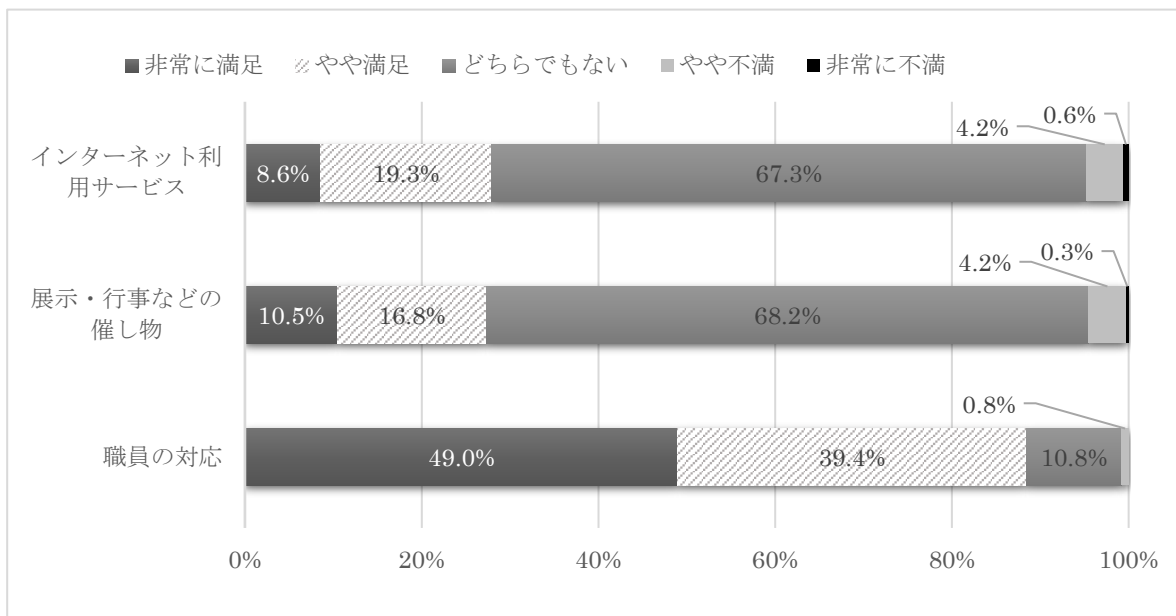
「本の探しやすさ」については、満足が57.1%（前回から6ポイント増）、「館内の検索機の使いやすさ」については満足が37.5%（同2.4ポイント増）だった。

「本や調べものの相談」では満足が38.0%、不満が0.6%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27.9%となった。「展示・行事などの催し物」については、27.3%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」の回答が約7割となっている。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。

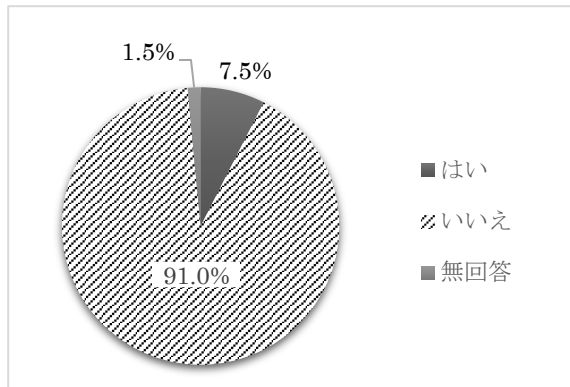
「職員の対応」については満足が88.4%と、前回までと同様、8割以上という比較的高い結果を得ることができた。設問7の回答でも職員の対応を評価する意見が多く寄せられた。求められる対応はますます多様化しているが、今後も現在以上の評価を得られるよう心掛けたい。



## 6 綾瀬市立図書館の電子図書館について

平成30年度よりサービスを開始した電子図書館についてたずねた。特に、未利用者の意見を今後の参考とするため、選択項目として挙げた。

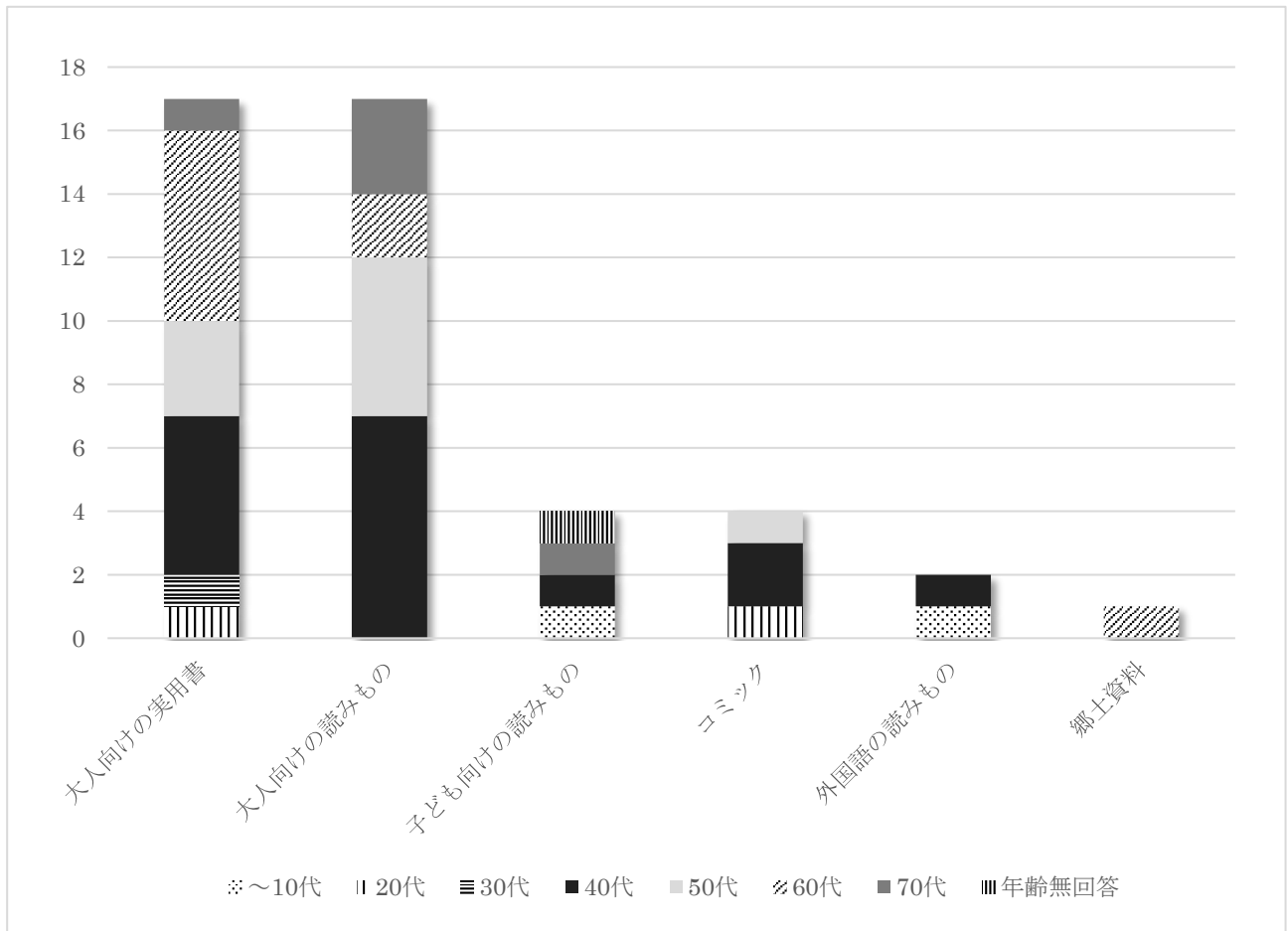
### 6-① 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか



全体の91.0%にあたる362人が利用していないと回答した。利用していると回答したのは30人だった。

利用している電子書籍のジャンル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おらず、無回答もあるため、回答者数と回答件数は一致しない。

### 6-② 利用する電子書籍はどのジャンルですか

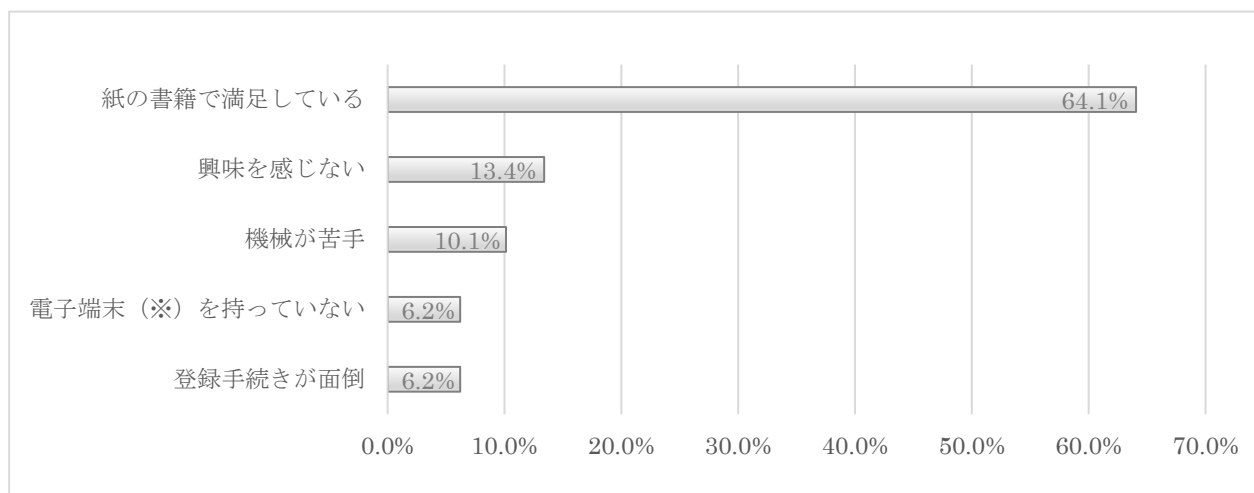


※回答0件は除外

電子図書館の属性は「40代～60代で、大人向けの電子書籍を中心に読まれている利用者が多い」と推測される。設問1の「最も多い利用者の属性」から外れた層であるという結果になった。

「電子図書館を利用していない」人の「利用しない理由」の回答は次のとおりであった。

### 6-③ 電子図書館を利用しない理由



選択項目	計	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	年齢 無回答
紙の書籍で満足している	196	11	3	21	33	31	37	48	11	1
興味を感じない	41	2	0	7	8	3	8	12	1	0
機械が苦手	31	1	0	3	6	4	6	9	2	0
電子端末(※)を持っていない	19	2	0	0	0	1	4	10	2	0
登録手続きが面倒	19	1	0	2	7	0	4	5	0	0
	306	17	3	33	54	39	59	84	16	1

無回答 56

※電子端末とはパソコン・スマートフォン・タブレット等のこと

「紙の書籍で満足している」という回答が6割以上であり、回答者の多くが現状の図書館資料の選書・収集に満足しているとわかる。次いで「興味を感じない」「機械が苦手」という回答であった。

「電子端末（パソコン・スマートフォン・タブレット等）を持っていない」と回答したうち、半数以上は60代以上である。同数票の「登録手続きが面倒」については、電子図書館登録手続きが図書館本館のみであることなどが原因と考えられる。

特に図書館のホームページ（WEB-OPAC）と電子図書館ホームページが連携できていないため、システム面で改善されれば、設問2-コの層の利用が増えることが予想される。



## 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398件のうち170件（42.7%）で、前回調査時（41.2%）から1.5ポイント上がった。

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	42	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。子ども向け資料への要望。特定の書名・雑誌名を蔵書にして欲しいという要望。
2	視聴覚資料に関する意見	9	CD・DVDの充実要望。
3	ITに関する意見	11	館内の検索機やホームページの機能への要望。電子図書館の使い勝手が悪い、連携されていないことが不便という意見。
4	事業に関する意見	12	特集展示、児童向け事業への高評価。貸出・返却方法拡充要望。
5	施設に関する意見	45	座席・机増加や飲食スペース希望。駐車場への不満。施設が狭小・老朽化しているので建替えて欲しいという要望など。
6	マナーに関する意見	4	資料の扱い方（線を引く、汚すなど）、館内で携帯電話使用・居眠りする人がいるなど、利用マナーに関する苦言。
7	運営に関する意見	32	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	12	対応への好感多数。
9	感想	36	職員への感謝や労い、指定管理者への好感・情報揭示（宣伝など）の提案。
10	その他	19	図書館の使い方に関する質問、選択肢項目に対する補足、他の図書館への賛否など。

報告作成日：令和2年2月5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: 令和元年11月30日から／回収期限: 12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に一番近い数字に○をしてください。

	利用する 利用する 利用する	利用する 利用する 利用する	利用する 利用する 利用する	利用する 利用する 利用する	利用する 利用する 利用する	利用する 利用する 利用する
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 行事(おはなし会・あかちゃんのとしょかん・書庫開放日・としょかんフェスタ・講座など)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 インターネット開放端末を使う	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 新聞データベース端末を使う【本館のみ】	5	4	3	2	1	0
ソ 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？ あなたの満足度に一番近い数字に○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6-1 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか？

1. はい(→問6-2へ)                      2. いいえ(→問6-3へ)

6-2 6-1で「1. はい」と答えた方におたずねします。利用する電子書籍はどのジャンルですか。あてはまる項目の数字に○をしてください。(複数回答可)

- |               |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| 1. 大人向けの実用書   | 2. 大人向けの読みもの   | 3. 子ども向けの実用書 |
| 4. 子ども向けの読みもの | 5. 外国語の実用書     | 6. 外国語の読みもの  |
| 7. 郷土資料       | 8. ナレーション・音楽付き | 9. コミック      |

6-3 6-1で「2. いいえ」と答えた方におたずねします。電子図書館を利用しない理由として最もあてはまる項目の数字に○をしてください。

- |                |                                     |             |
|----------------|-------------------------------------|-------------|
| 1. 紙の書籍で満足している | 2. 電子端末(パソコン・スマートフォン・タブレット等)を持っていない |             |
| 3. 機械が苦手       | 4. 興味を感じない                          | 5. 登録手続きが面倒 |

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12月25日(水)までに、回収箱またはカウンターにお願いします。