

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利用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2年11月13日(金)から12月10日(木)まで

【最終回収日】令和2年12月29日(火)

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:1,450枚

回収枚数:617枚(42.5%)

有効枚数:592枚(40.8%)

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80.0%で、前回結果(76.7%)より3.3ポイント上がった。各項目毎の満足度調査では、「資料」「サービス」「施設・設備」に分けてアンケートを行い、より詳細なデータを取ることに留意した。満足度の高い項目としては、「職員の対応」(87.1%)「貸出の制度」(80.8%)「開館時間」(76.1%)の順となっており、「サービス」が上位になる結果となった。満足度の低い項目としては、「駐車場の使いやすさ」(45.5%)が最も高く、「施設・設備」への不満を挙げる意見が多かった。図書館設備についての不満度は、ここ数年高位となっている。

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84.8%であった。前年度(91.0%)と比較し、6.2ポイント下がり電子図書館の利用登録者数は、増加している。しかし、全体で見ると来館利用者の8割以上が利用していない結果となった。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、80代以上を除くすべての年代に当てはまった。来館を求めない電子図書館の利用者層に対し、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0.7ポイント上がったものの、10代以下では0.9ポイント下がり、ほぼ横ばいとなった。職業別では専業主婦（夫）が34.8%と最も多く、次いで「その他（無職、定年退職者、小学生など）」が22.9%となった。居住別では市内在住者が84.7%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割近くで最も多く、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。平日夜間は2.7%で、他の時間帯より少なく、前回調査時（4.1%）から1.4ポイント下がり、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による夜間の外出自粛要請などの影響が要因と考えられる。

来館時の同行者の有無については、「自分ひとり」が7割以上と最も多かった。自分ひとりという結果は、本館利用者に比べ各図書室利用者が多い傾向にあり、南部ふれあい図書室においては、84.7%という結果だった。

図書館への来館目的としては、9割以上が本の貸出・返却・予約の手続きをするという結果となった。

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	26	10	59	101	80	114	168	33	591
構成比	4.4%	1.7%	10.0%	17.1%	13.4%	19.3%	28.5%	5.6%	100%

無回答 1

1-イ ご職業を教えてください

	会社員	公務員	自営業	中学生	高校生	大学生	専業主婦（夫）	パート・アルバイト	その他	計
回答者数	90	19	24	4	1	2	204	108	134	586
構成比	15.4%	3.2%	4.1%	0.7%	0.2%	0.3%	34.8%	18.4%	22.9%	100%

無回答 6

1-ウ 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	厚木市	相模原市	その他	計
回答者数	500	49	7	4	23	2	2	3	590
構成比	84.7%	8.3%	1.2%	0.7%	3.9%	0.3%	0.3%	0.5%	100%

無回答 2

1-エ 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	7	147	354	51	28	1	588
構成比	1.2%	25.0%	60.2%	8.7%	4.8%	0.2%	100%

無回答 4

1-オ 今日ほどなたと一緒に来ましたか

	自分ひとり	夫・妻と	父・母と	子ども・孫と	友人と	その他	計
回答者数	416	52	17	86	2	7	580
構成比	71.7%	9.0%	2.9%	14.8%	0.3%	1.2%	100%

無回答 12

1-カ 今日図書館へ来た目的を教えてください

	本を貸出・返却・予約する	本を読む	雑誌・新聞を読む	調べものをする	その他	計
回答者数	541	9	3	1	4	558
構成比	97.0%	1.6%	0.5%	0.2%	0.7%	100%

無回答 34

1-キ 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	174	141	15	68	64	92	554
構成比	31.4%	25.5%	2.7%	12.3%	11.6%	16.6%	100%

無回答 38

1-ク よく利用するのはどこですか

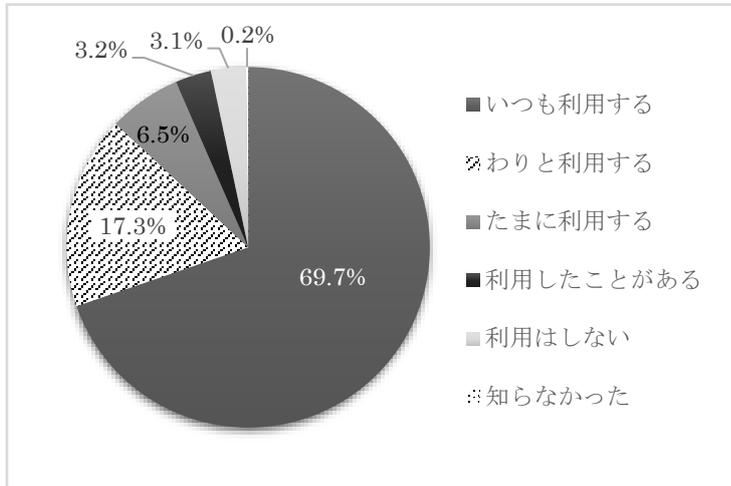
	本館	北の台図書室	寺尾いずみ図書室	南部ふれあい図書室	計
回答者数	392	42	69	60	563
構成比	69.6%	7.5%	12.3%	10.7%	100%

無回答 29

2 利用者サービス

現在、図書館で実施している利用者サービスについて、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。

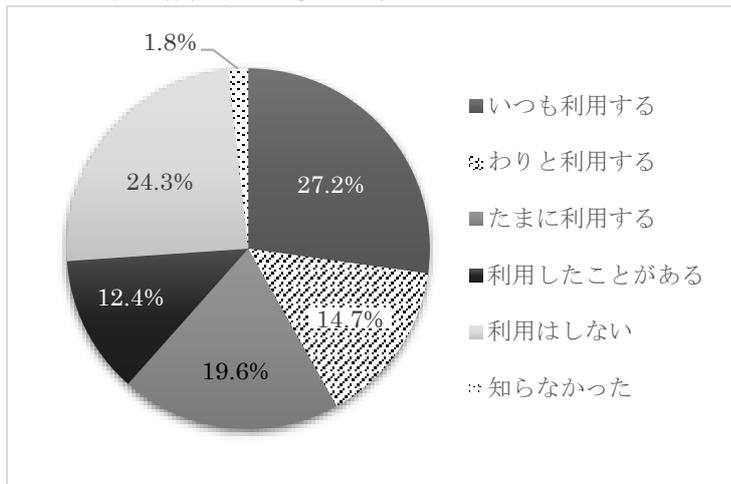
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは96.7%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87.0%を占めた。

「利用しない」という回答は3.1%だった。

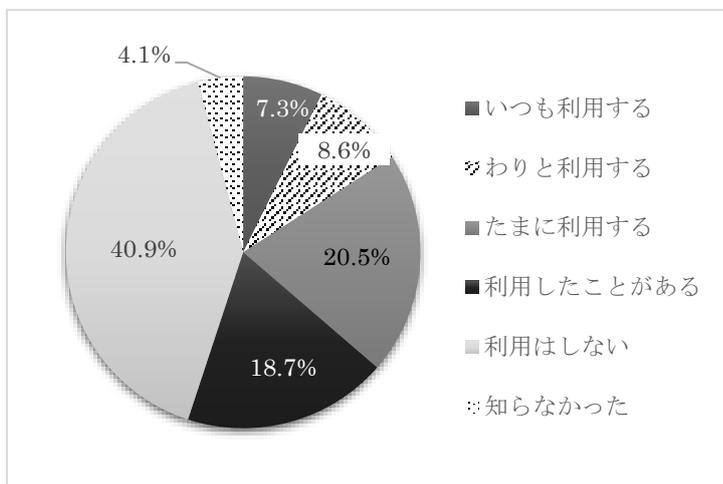
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



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73.9%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では41.9%となった。

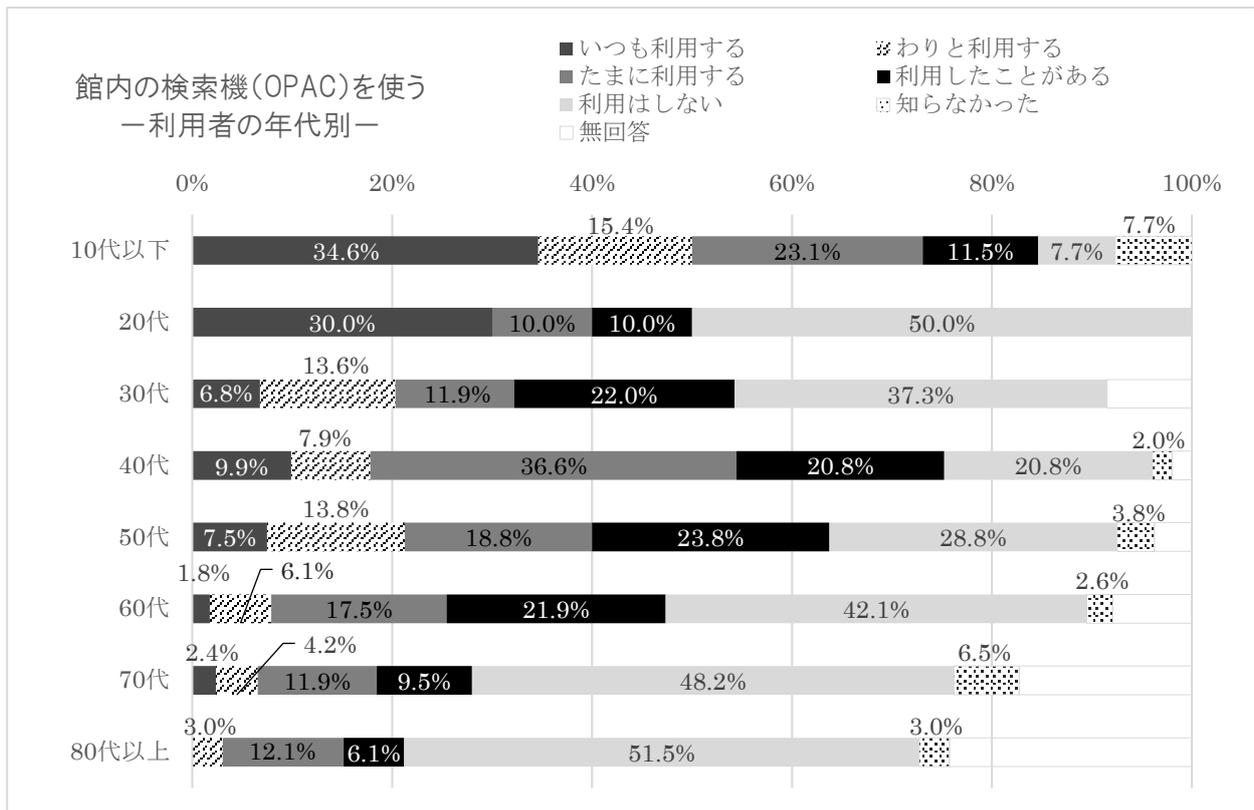
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは1.8%だった。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

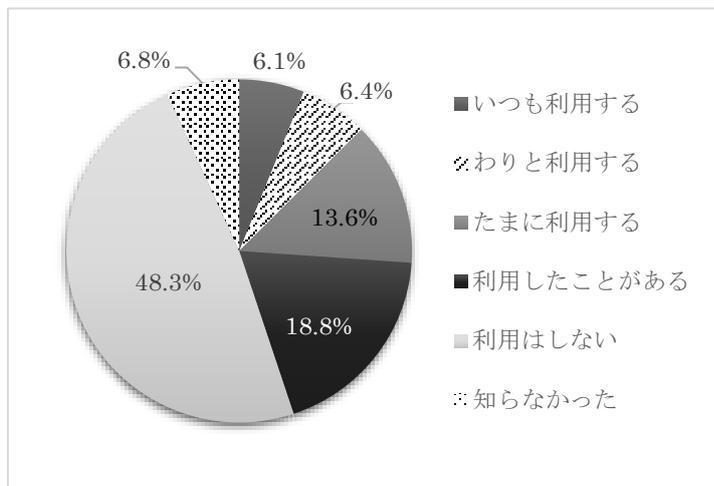


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が15.9%だった。

年代別での利用経験では10代以下が最も高く、次いで40代、50代となった。利用頻度では10代が50.0%で最も高く、70代以上は利用の経験も頻度も全体的に低い。



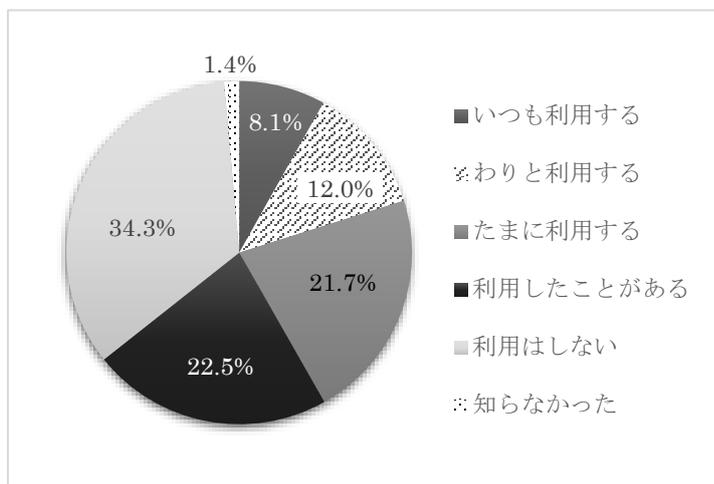
2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



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。「知らなかった」との回答は、ほぼ横ばいで「いつも利用する」が減少した。

前回調査と比較して「利用する」と「利用しない」との比率に大きな変化は見られなかった。

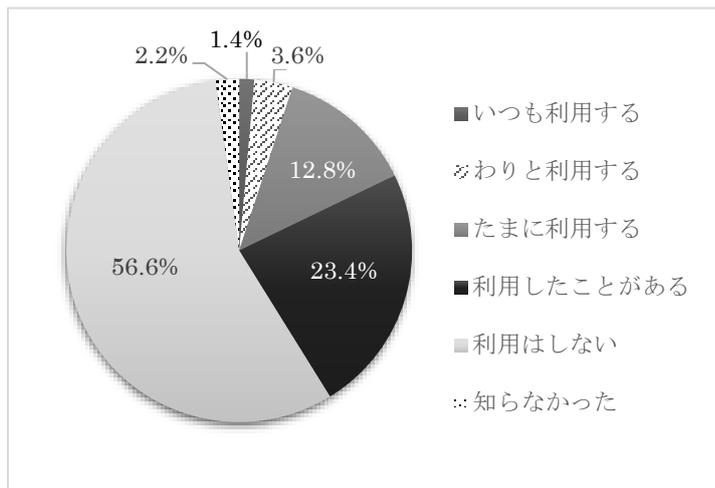
2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本等を読むことは、64.3%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20.1%で、前回調査時（25.1%）よりも5ポイント減少した。

「利用はしない」の回答も前回調査時（33.5%）より0.8ポイント減少している。

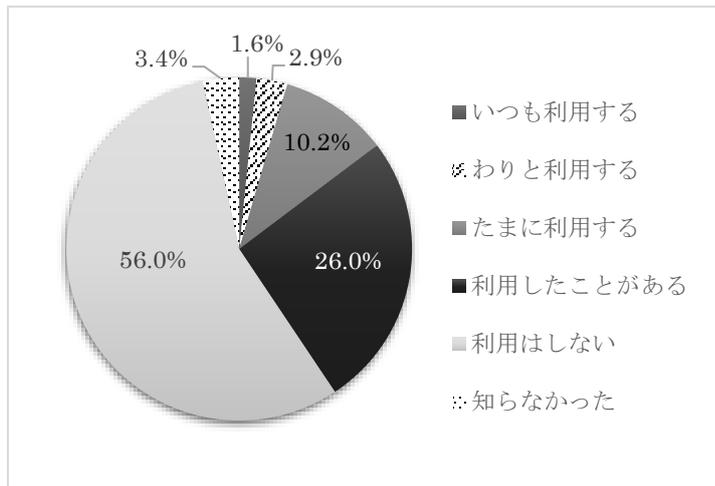
2-カ 図書館の資料を使って調べものをする



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。

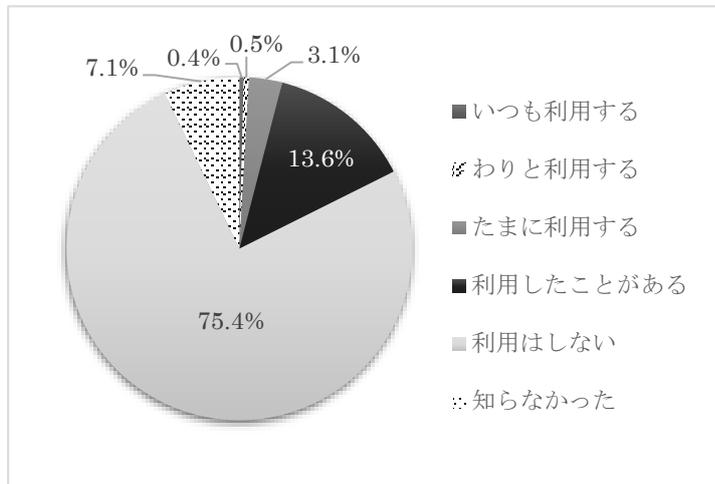
利用すると回答したうち、「いつも利用する」「わりと利用する」を合計しても1割に満たなかった。

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（53.6%）から2.4ポイント上がり、「利用したことがある」という回答は、（2.7%）下がった。新型コロナウイルス感染症「COVID-19」の影響により相談による対面での感染を懸念した結果と考えられる。

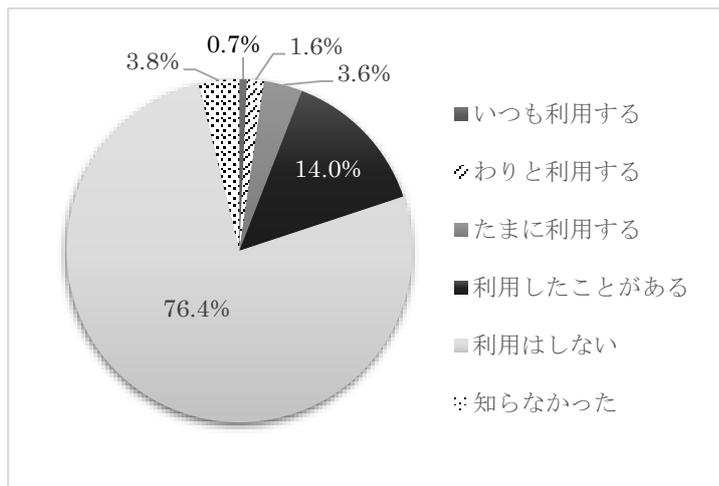
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が75.4%と多かった。

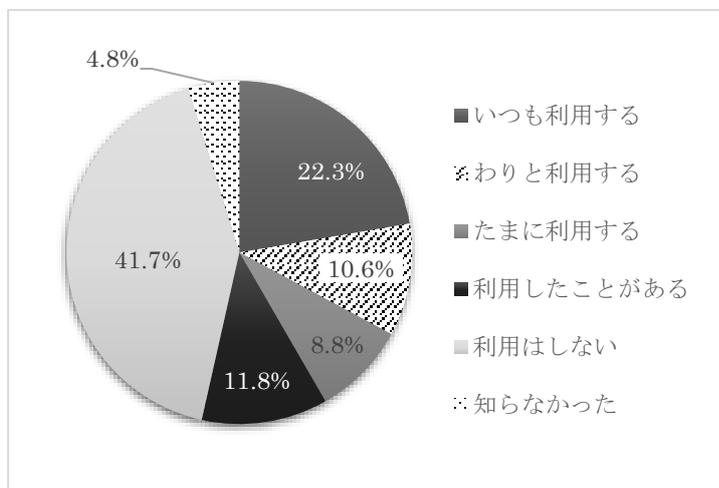
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと考えられる。

2-ケ 行事（おはなし会・書庫開放日・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19.9%に利用した経験があり、前回調査時（23.2%）から3.3ポイント減少した。「知らなかった」「利用はしない」は前回調査時から増加した。緊急事態宣言による自粛要請に伴う、行事の開催中止や、参加人数の制限が大きく関係すると思われる。

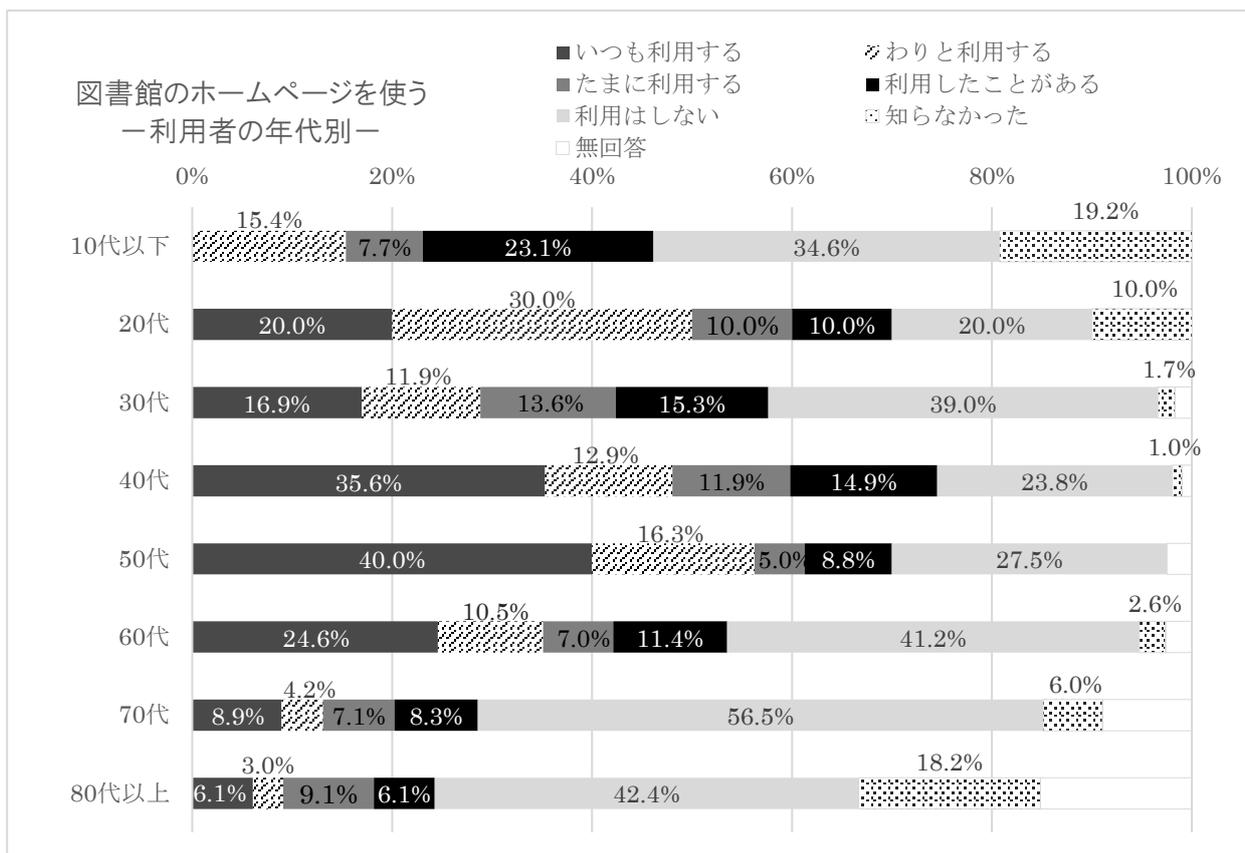
2-コ 図書館のホームページを利用する



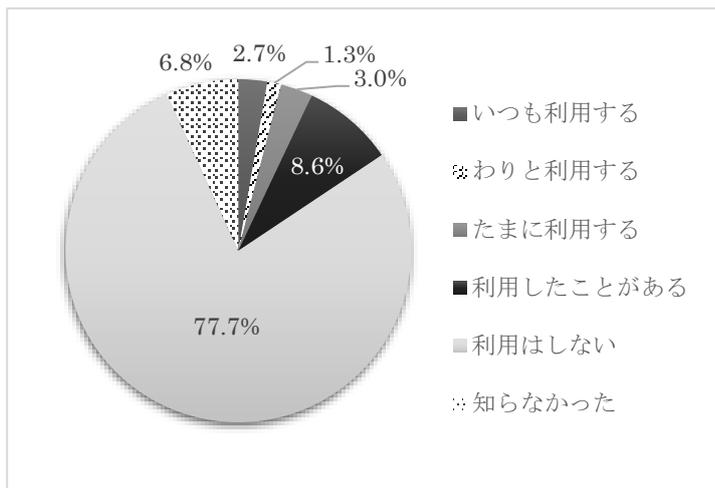
図書館のホームページ利用については、全体の53.5%が、利用経験があると回答した。

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32.9%で、前回調査時（27.0%）より5.9ポイント増加した。

年代別に見ると、20代から60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40代だった。



2-サ インターネット端末を使う

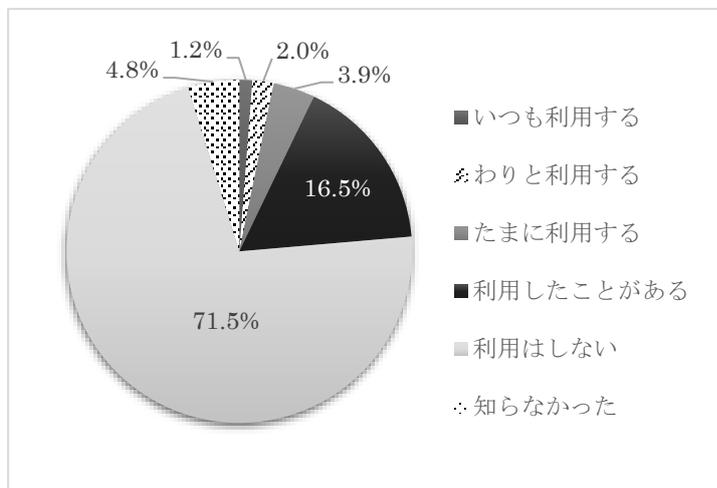


インターネット端末（市民利用のためのインターネット開放端末）については、77.7%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は4.0%で、前回調査時（3.2%）から0.8ポイント増えた。

昨年の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たが、設置から1年経ち利用者の認知度が上がったことが要因と考えている。

2-シ 学習室を利用する

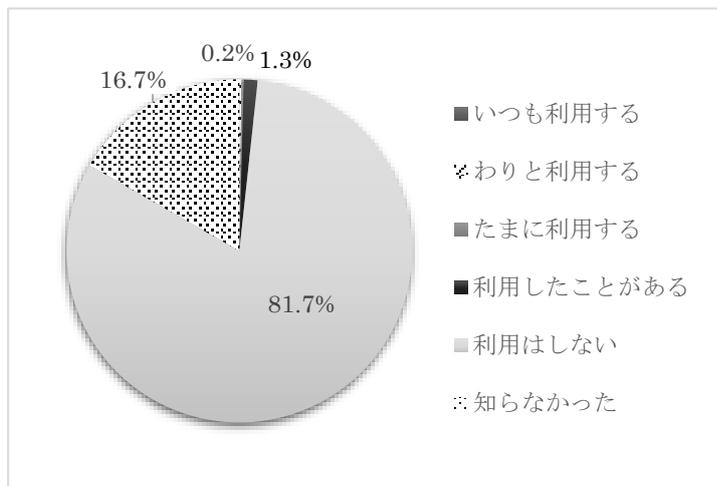


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて3.2%だった。

「利用はしない」は前回調査時（77.2%）から5.7ポイント減少した。

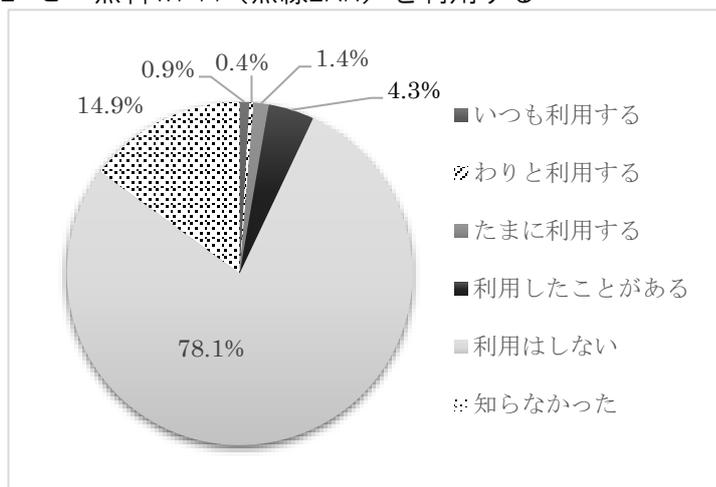
新型コロナウイルスによる近隣市の学習室の利用制限などが、増加の一因と考えている。

2-ス 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（14.0%）から2.7ポイント増加した。「利用はしない」は前回調査時（84.3%）から2.6ポイント減少したものの、8割以上の利用者が「利用をしない」と回答しており、コンピューターを使用したデータベースより縮刷版などの紙の資料を好む傾向が窺える。

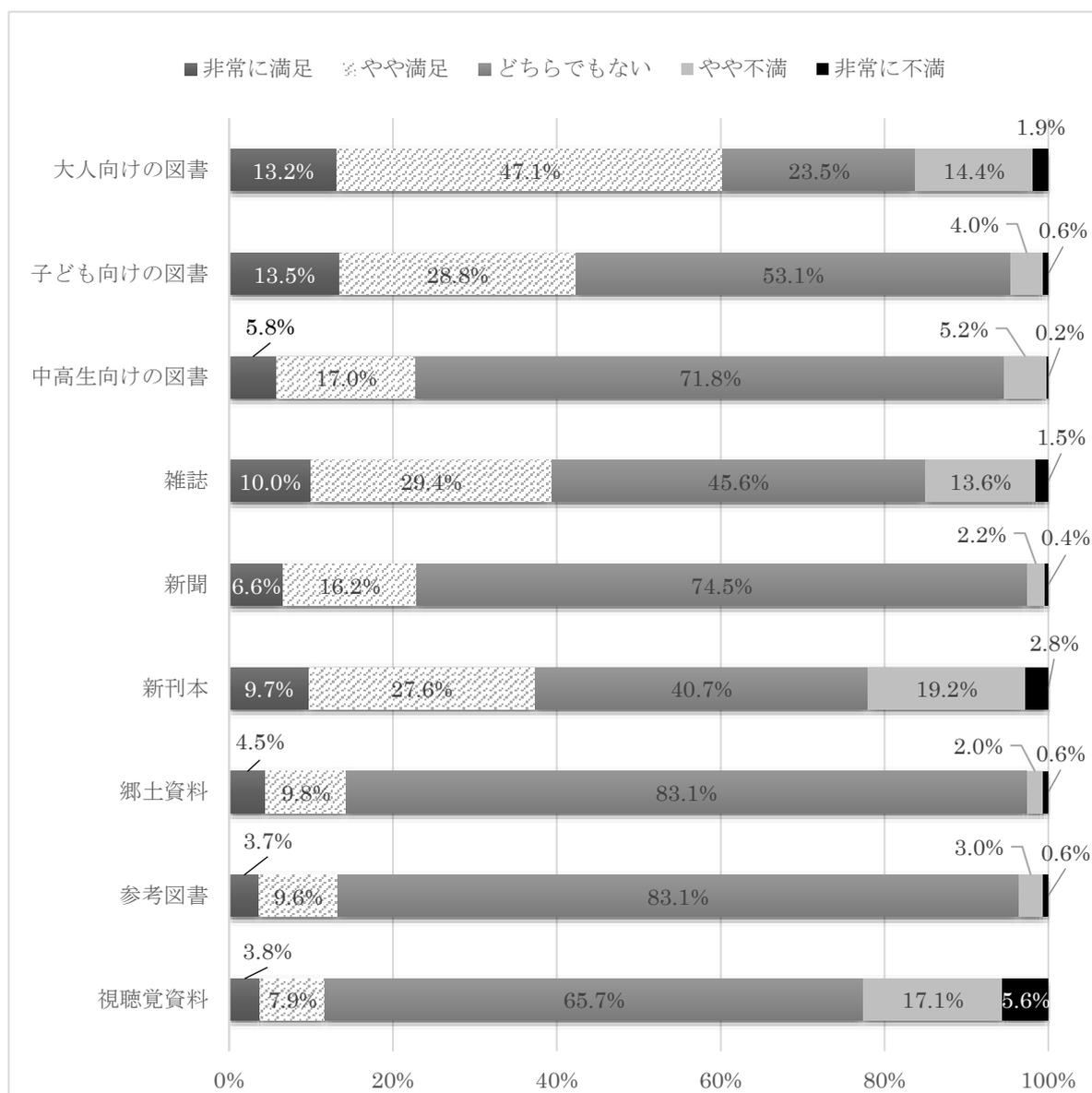
2-セ 無料Wi-Fi（無線LAN）を利用する



無料Wi-Fiの利用については、「利用はしない」が前回調査時（79.5%）から1.4ポイント減少した。「利用したことがある」層は、7.0%と前回調査時（5.5%）より増加しており、無料Wi-Fiサービスを知っている利用者が定期的に使用している事が窺える。

3 資料について満足度

図書館の資料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。利用者からの定期的なリクエストに応えながら、広範な視点で、選書を行っている結果と捉えている。



対象毎の資料に関しては、「大人向け」「子供向け」の図書は「満足」とする意見が半数程度を占める中、「中高生(YA)向け」の満足度は、2割程度となった。対象年齢の知的好奇心が満たせる更なる選書スキルが必要と感じた。

また、「新刊本」や「視聴覚資料」などを「非常に不満」と感じている方が2割近くいた。

雑誌については、前回と比較すると不満の回答が増加した。

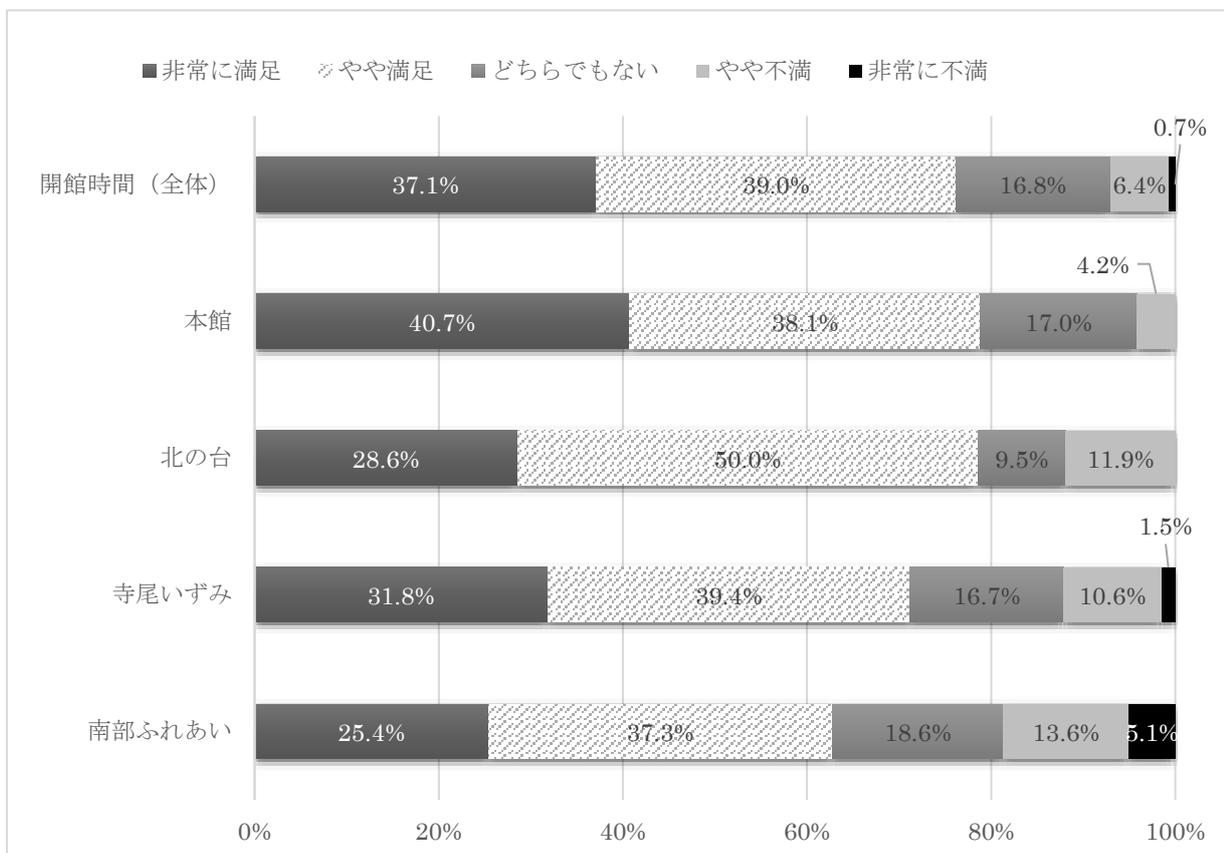
4 運営・サービスについての満足度

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「職員の対応」「貸出の制度」「開館時間」で、特に職員の対応については87.1%と、前回(88.4%)から1.3ポイント下がったものの、高水準を維持している。

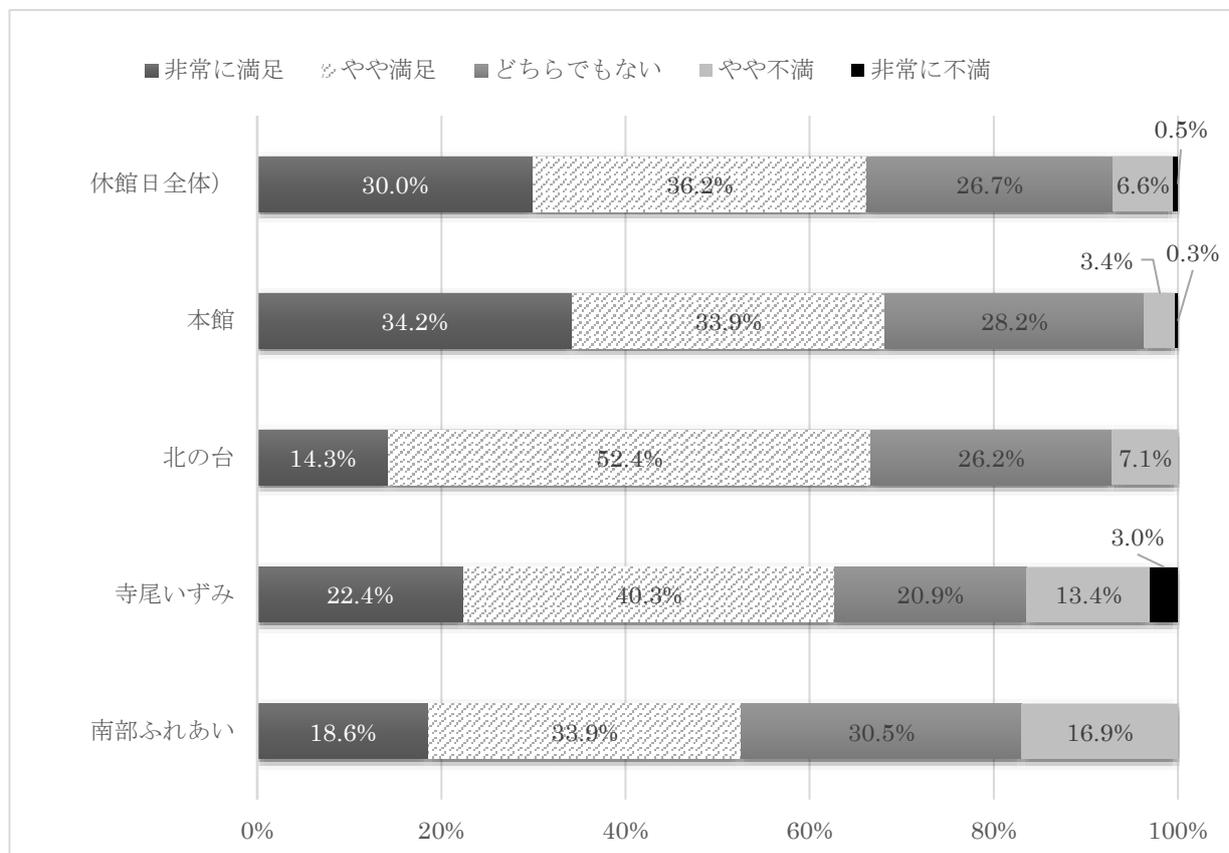
「開館時間」については、76.1%が満足と回答し、前回(74.5%)より1.6ポイント上回った。満足度が上がった要因としては、一昨年度からの本館の開館時間延長が利用者へ認知されている結果と考えている。夜間の利用層については、1-キの結果の通り前回(4.1%)より1.4ポイント減少し、2.7%となっている。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により夜間開館の制限があったためと捉えている。

主に利用している館室別に見ると、本館が満足78.8%・不満4.2%、北の台図書室が満足78.6%・不満11.9%、寺尾いずみ図書室が満足71.2%・不満12.1%、南部ふれあい図書室が満足62.7%・不満18.7%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。

後述の設問10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。

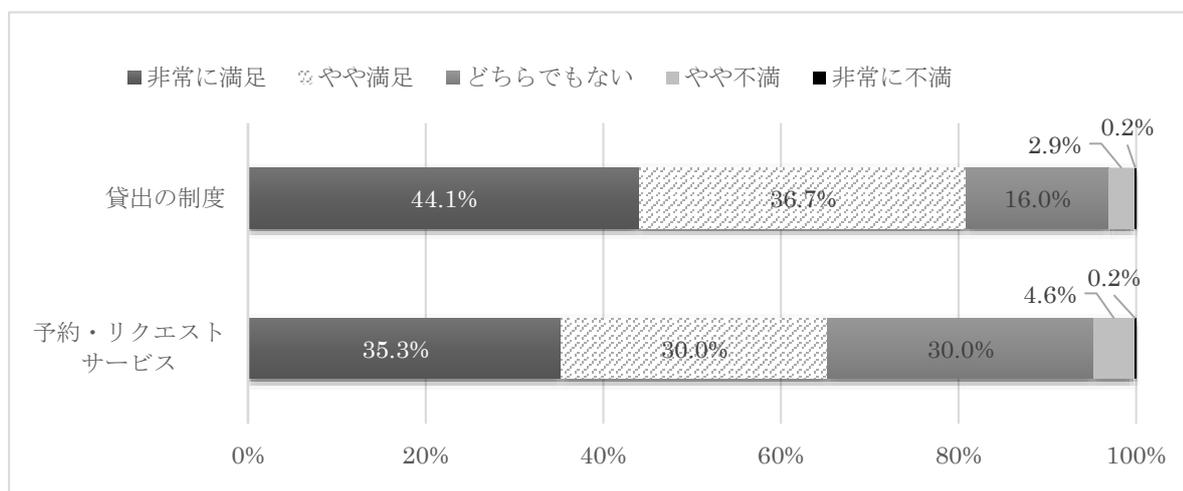


「休館日」については、満足は66.2%、不満は7.1%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足68.1%・不満3.7%、北の台図書室が満足66.7%・不満7.1%、寺尾いずみ図書室が満足62.7%・不満16.4%、南部ふれあい図書室が満足52.5%・不満16.9%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。

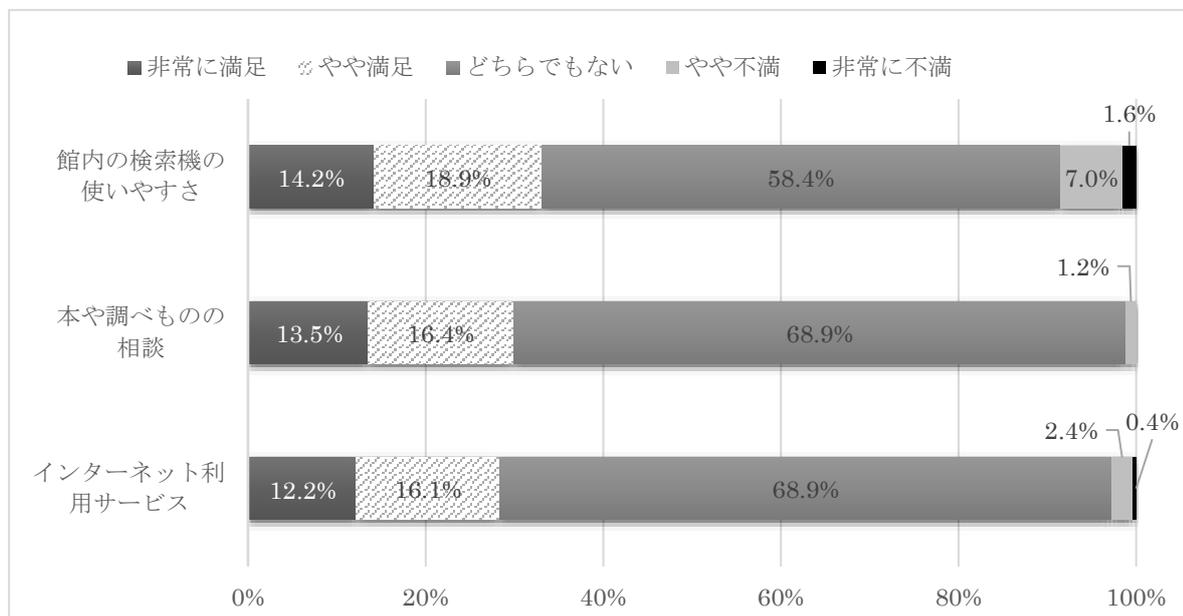


「貸出の制度」については、80.8%が満足と回答しており、前回の調査時から1.8ポイント減少した。

「予約・リクエストサービス」については、65.3%が満足と回答し、前回から2.7ポイント減少した。「貸出の制度」「予約・リクエストサービス」の満足度が下がった要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により一時的に窓口予約などが不可となり、不便な状況にあった事が理由と考えている。



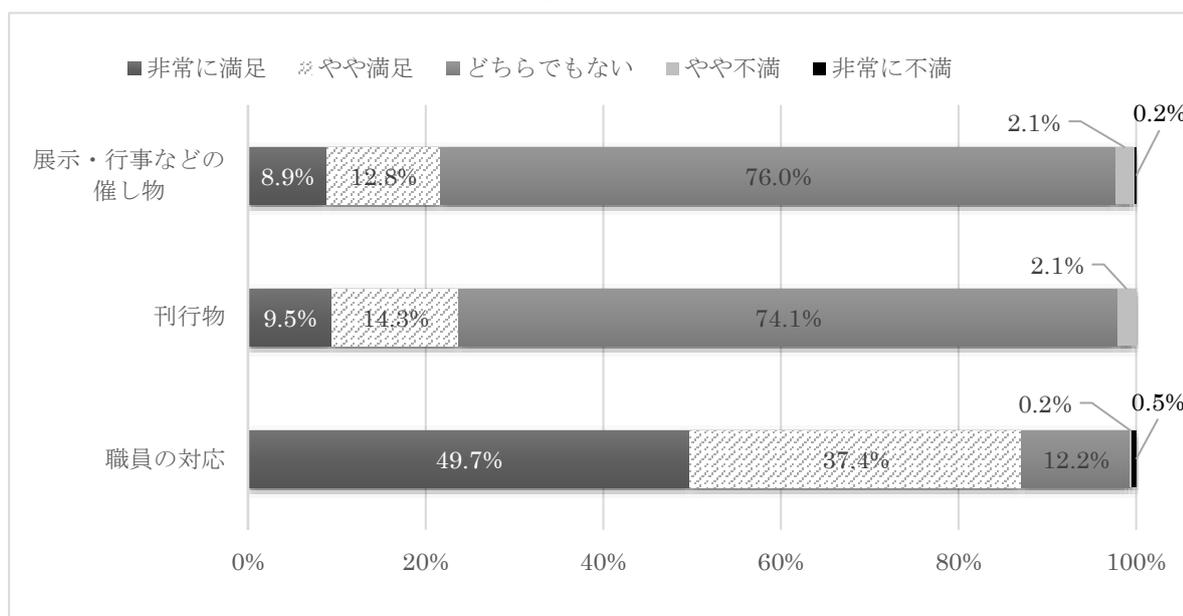
「館内の検索機の使いやすさ」では、満足が33.1%（前回から4.4ポイント減）、「本や調べものの相談」では満足が29.9%、不満が1.2%で、6割以上が「どちらでもない」と回答した。
「インターネット利用サービス」については、満足が28.3%となった。



「本

「展示・行事などの催し物」では、満足が21.7%（前回から5.6ポイント減）となった。本年度においては、展示・行事が軒並み中止となり本来のサービスが行えなかったことが影響していると考えられる。

「職員の対応」については満足が87.1%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。



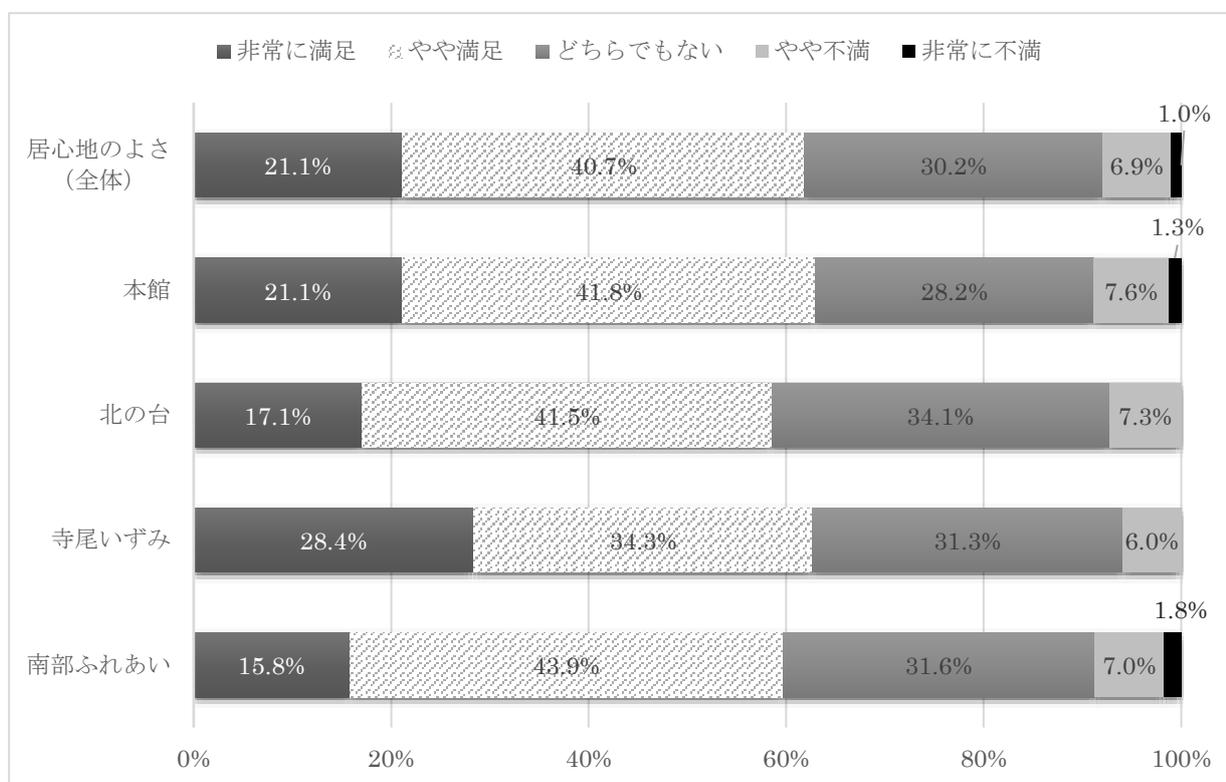
5 設備・施設に対する満足度

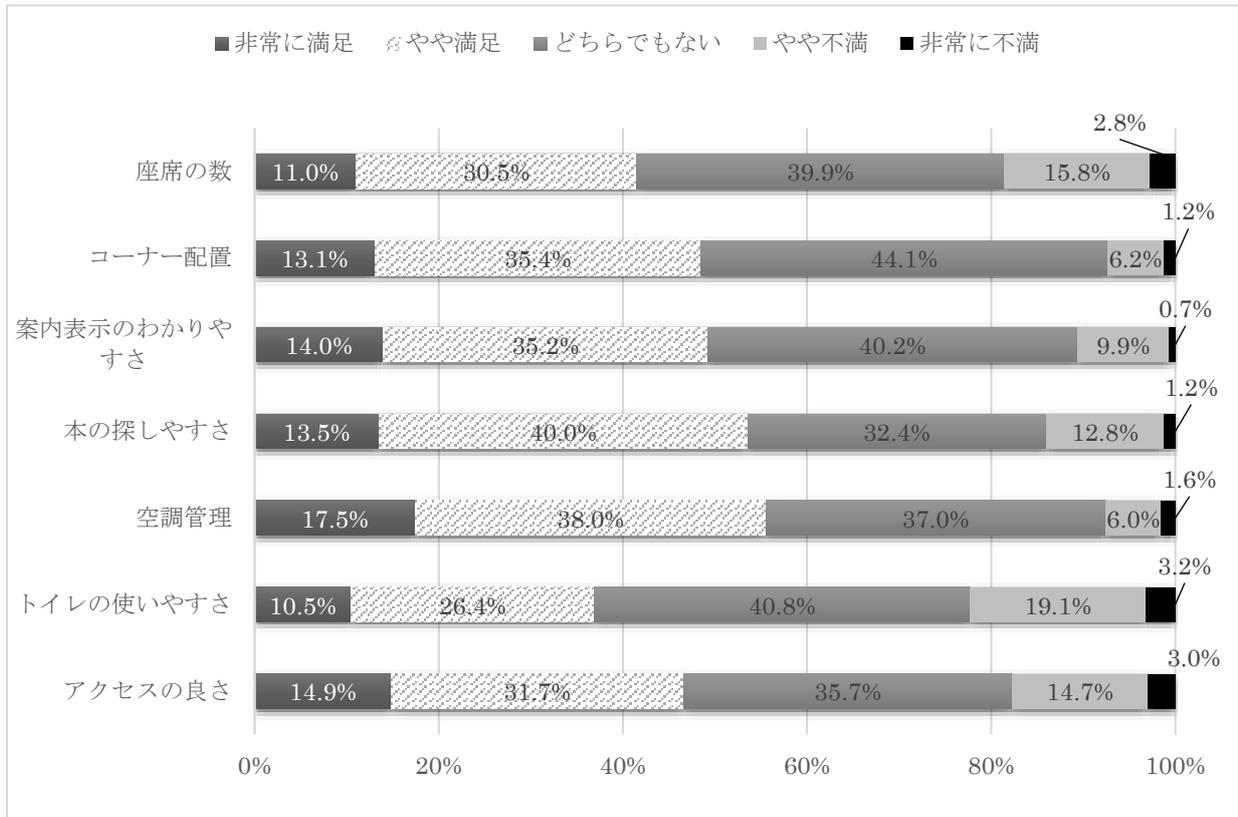
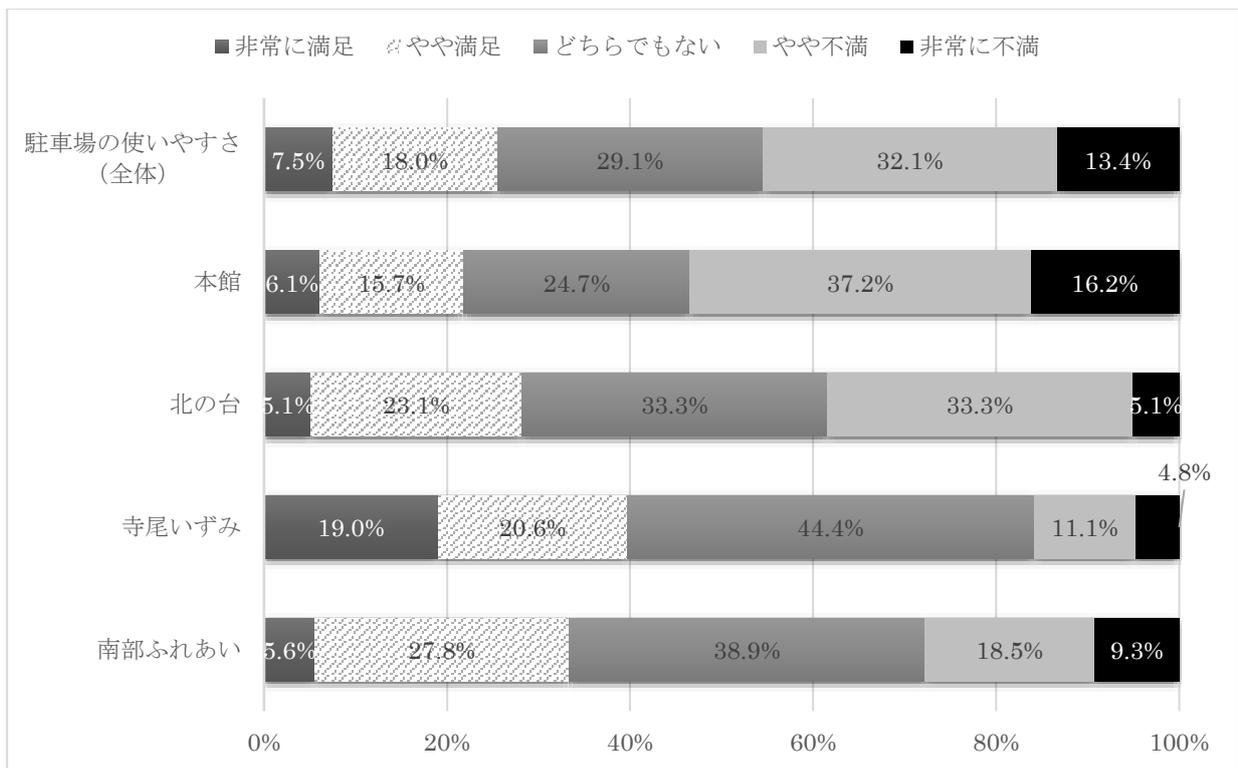
設備・施設に関する満足度をたずねた。設備・施設に関する要望は、毎年多くあるため今年度は、各項目毎にアンケートを取るようにした。満足度が高かったのは「居心地のよさ」「空調管理」「本の探しやすさ」となった。「居心地のよさ」では、6割が満足と回答し、1割が不満と回答した。概ね館室別による大きな差異は無かった。満足度が低いと回答した項目としては、「駐車場の使いやすさ」「トイレの使いやすさ」「座席の数」などを挙げる利用者が多かった。

「座席の数」については、不満は18.6%だった。これはコロナウイルス感染症防止対策による座席数の制限が要因と考えている。

後述の設問10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。

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。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。

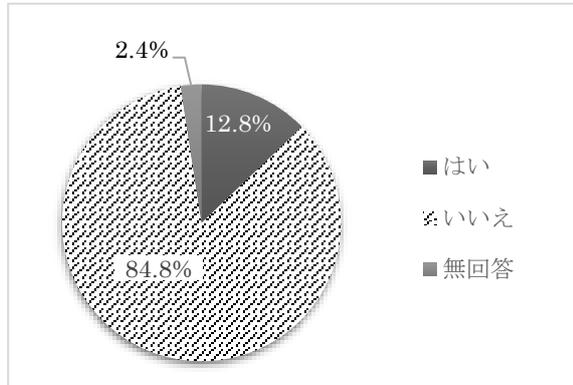




6 綾瀬市立図書館の電子図書館について

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。

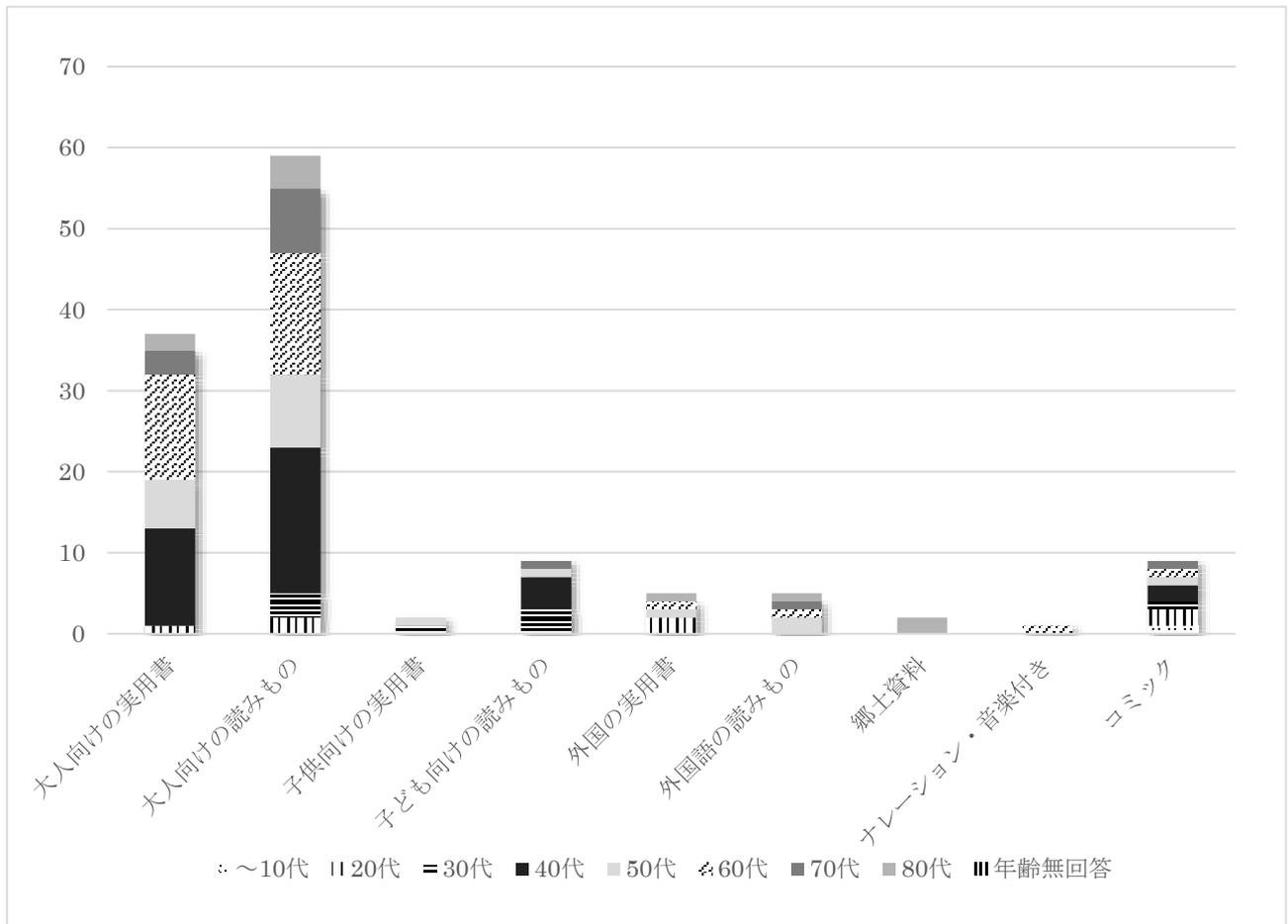
6-① 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか



全体の84.8%にあたる502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76人（12.8%）だった。前回調査時（7.5%）より5.3ポイント増加した。

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

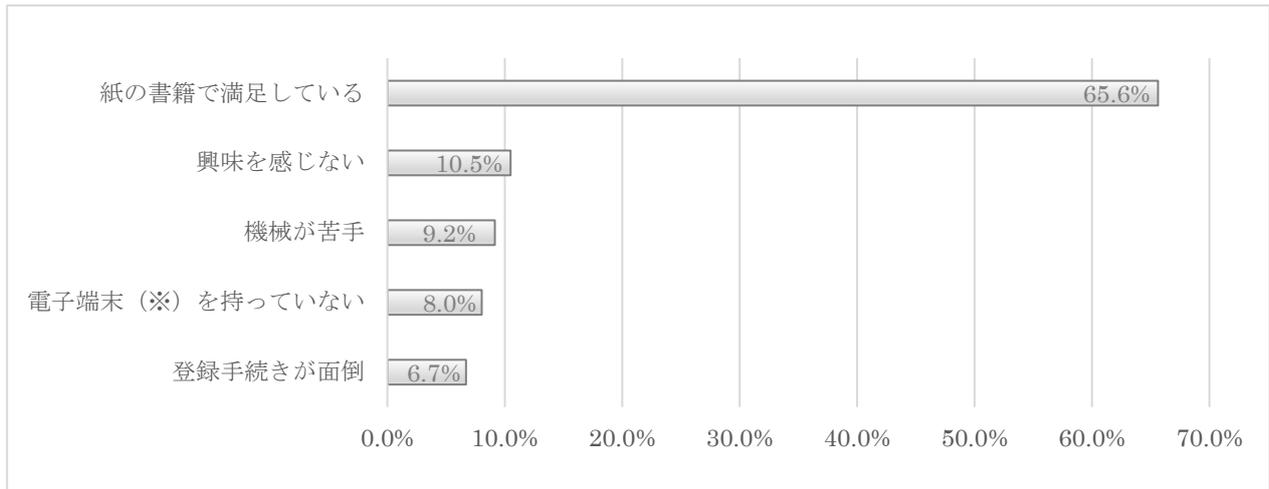


※回答0件は除外

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	294	15	4	38	44	45	55	79	14	0
興味を感じない	47	3	0	4	7	8	9	12	4	0
機械が苦手	41	0	1	1	7	3	11	15	3	0
電子端末(※)を持っていない	36	3	1	1	3	3	3	17	5	0
登録手続きが面倒	30	1	0	7	8	4	7	3	0	0
	448	22	6	51	69	63	85	126	26	0

無回答 144

※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70代以上である。「登録手続きが面倒」については、低位ではあるものの、全体の6.7%が登録をしない理由として挙げている。電子図書館登録手続きは、本年度より図書館本館への来館登録以外の申請が可能となっており、利用者への周知不足が感じられた。

また、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 広報について

図書館の情報を入手する経路についてたずねた。入手経路について多かったのは、「図書館ホームページ」（34.0%）で次いで「館内掲示物」（22.4%）「綾瀬市報「広報あやせ」（16.9%）の順となった。「その他」で挙げられている回答としては、「家族」「新聞」「図書館へ電話」などがあつた。

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60件、「未選択」の回答数すべてでは877件（全体の49.4%）とほぼ過半数を占めた。

選択項目	選択 1	選択 2	選択 3	計	比率※	
					全体	選択回答中
図書館ホームページ	197	75	34	306	17.2%	34.0%
館内掲示物	201	0	0	201	11.3%	22.4%
綾瀬市報「広報あやせ」	42	44	66	152	8.6%	16.9%
館内配布チラシ	57	84	0	141	7.9%	15.7%
友人・知人から	11	10	11	32	1.8%	3.6%
図書館以外の市内施設の 掲示物	11	12	1	24	1.4%	2.7%
その他	11	2	4	17	1.0%	1.9%
ツイッター	2	7	6	15	0.8%	1.7%
綾瀬市「あやせネットニ ュース」	0	6	5	11	0.6%	1.2%
未選択	60	352	465	877	49.4%	

※全体=1776（最大回答数：有効数592×最大選択数3）、選択回答中=899（未選択を除く）

8 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「図書自動貸出機」（139件／選択回答中16.5％）で、次に多かったのは「CD・DVDの閲覧コーナー」（128件／選択回答中15.2％）と「飲食スペース」（119件／14.1％）で、施設・設備に関する項目が多かった。サービスでは「移動図書館（自動車文庫）」が多かった。今回の傾向を見ると、「図書自動貸出機」「除菌機」（本年度設置済）「移動図書館」など感染症対策に乗じた衛生面の強化、非接触型、非来館型の図書館利用を要望しているということが窺えた。

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142件、「未選択」の回答数すべてでは934件（全体の52.6％）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
図書自動貸出機	44	62	33	139	7.8%	16.5%
CD・DVDの閲覧コーナー	95	33	0	128	7.2%	15.2%
飲食スペース	53	51	15	119	6.7%	14.1%
除菌機	31	29	54	114	6.4%	13.5%
分室の増設	79	0	0	79	4.4%	9.4%
移動図書館（自動車文庫）	22	23	13	58	3.3%	6.9%
その他	36	10	9	55	3.1%	6.5%
授乳室	40	5	0	45	2.5%	5.3%
おはなしのへや	16	16	7	39	2.2%	4.6%
有料宅配サービス	19	7	2	28	1.6%	3.3%
会議室・講習室	10	13	2	25	1.4%	3.0%
対面朗読室	5	6	2	13	0.7%	1.5%
未選択	142	337	455	934	52.6%	

※全体＝1776（最大回答数：有効数 592×最大選択数 3）、選択回答中＝842（未選択を除く）

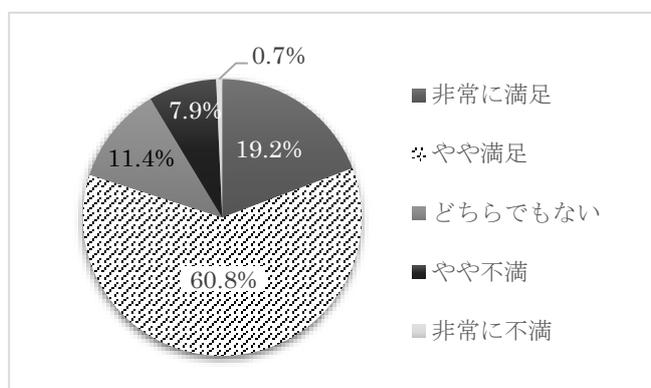
9 図書館全体の満足度について

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80.0%であり、前回調査時の76.7%に比べ、3.3ポイント増加した。「非常に不満」「やや不満」をあわせた不満の回答は8.6%で、前回の10.5%から1.9ポイント減少となった。全体的に見ると満足度は微増だが上昇しており、一定の成果が窺える。

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。今年度実施した飛沫防止パネルなど感染症対策に特化したリニューアルを好意的に受け止める意見も多かったが、設問5の回答結果でもあるように、依然として「駐車場の使いやすさ」や「トイレの使いやすさ」などハード面での充実が強く求められている。今後の満足度向上において、施設・設備の改善を図るとともに、「非常に満足」の比率が高くなるよう、職員の資質や図書館サービスの更なる充実に努めたい。

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	110	19.2%
やや満足	348	60.8%
どちらでもない	65	11.4%
やや不満	45	7.9%
非常に不満	4	0.7%
計	572	100%



無回答 20

10 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592件のうち241件（40.7%）で、前回調査時（42.7%）から2.0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	61	蔵書数の増加。特定のジャンル、判型、書名を蔵書にして欲しいという要望。子ども向け資料への要望。蔵書構成についての要望。専門書・各種調査報告書・研究書の充実。電子図書館の充実。
2	視聴覚資料に関する意見	13	CD・DVDの充実要望。
3	ITに関する意見	20	館内の検索機やホームページの機能への要望。リモートトークに関する要望。書籍に関する情報発信に。Free Wi-Fiの手続き方法についての要望。
4	事業に関する意見	9	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。利用者アンケート集計方法についての提案。配本事業への高評価。
5	施設に関する意見	61	座席・机増加や飲食スペース希望。読書室、自習室の設置希望。駐車場への不満、コインパーキング導入の要望。施設の狭小・老朽化に対する要望など。
6	マナーに関する意見	8	資料の扱い方（線を引く、汚すなど）、館内での携帯電話使用・ゲーム・居眠りや、新聞の閲覧方法など利用マナーに関する苦言。
7	運営に関する意見	41	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。貸出数についての高評価。返却場所増設、分室での検索機設置の要望。館内レイアウト見直しについての要望。書庫の自由入室の要望。
8	職員に関する意見	33	対応への好感多数。
9	感想	75	職員への感謝や労い、指定管理者への好感・情報掲示（宣伝など）の提案。
10	その他	27	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3年3月26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2年11月13日から／回収期限: 12月10日

いつも綾瀬市立図書館をご利用いただきありがとうございます。
綾瀬市立図書館では、今後の運営に役立てるため、ご利用に関するアンケート調査を実施することになりました。
お忙しいところ恐縮ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。



【図書館記入欄】

平日 午前	平日 午後	平日 夕方
休日 午前	休日 午後	

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 ご職業を教えてください

1. 会社員	2. 公務員	3. 自営業	4. 中学生	5. 高校生
6. 大学生	7. 専業主婦(夫)	8. パート・アルバイト	9. その他()	

ウ 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()			

エ どのくらいの頻度で図書館を利用しますか？

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. 今日のはじめて来た

オ 今日どなたと一緒に来ましたか

1. 自分ひとり	2. 夫・妻と	3. 父・母と
4. 子ども・孫と	5. 友人と	6. その他()

カ 今日図書館に来た目的を教えてください

1. 本を貸出・返却・予約する	2. 本を読む	3. 雑誌・新聞を読む
4. 調べものをする	5. 利用登録をする	6. おはなし会・講座などの催し
7. インターネット開放端末を利用する	8. データベースサービスを利用する	9. その他()

キ 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

ク 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
-------	-----------	-------------	--------------

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。

		利用する いつも	利用する わりと	利用する たまに	利用する ことがある	利用しない	知らな かった
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・あかちゃんのとしよかん・書庫開放日・としよかんフェスタ・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	新聞データベース端末を使う【本館のみ】	5	4	3	2	1	0
セ	無料Wi-Fi(無線LAN)を利用する	5	4	3	2	1	0

問3 図書館の資料についての満足度をお伺いします。あなたの満足度に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	大人向けの図書の種類や数	5	4	3	2	1
イ	子ども向けの図書の種類や数	5	4	3	2	1
ウ	中高生向けの図書の種類や数	5	4	3	2	1
エ	雑誌の種類や数	5	4	3	2	1
オ	新聞の種類や数	5	4	3	2	1
カ	新刊本の種類や数	5	4	3	2	1
キ	郷土資料	5	4	3	2	1
ク	参考図書(辞典類)	5	4	3	2	1
ケ	視聴覚資料(CD・ビデオ・DVD)	5	4	3	2	1

問4 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	館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	5	4	3	2	1
カ	本や調べものの相談(レファレンスサービス)	5	4	3	2	1
キ	インターネット利用サービス	5	4	3	2	1
ク	展示・行事などの催し物	5	4	3	2	1
ケ	刊行物(図書館だよりなど)の種類・刊行頻度	5	4	3	2	1
コ	職員の対応	5	4	3	2	1

問5 図書館の施設・設備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	座席の数	5	4	3	2	1
イ	各コーナーの配置	5	4	3	2	1
ウ	案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
エ	本の探しやすさ	5	4	3	2	1
オ	居心地のよさ	5	4	3	2	1
カ	空調管理	5	4	3	2	1
キ	トイレの使いやすさ	5	4	3	2	1
ク	駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1
ケ	アクセスの良さ	5	4	3	2	1

(裏面につづきます)

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 図書館の情報を得るために役に立ったと感じられる情報源は何ですか？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. 館内掲示物 | 2. 館内配布チラシ | 3. 図書館以外の市内施設の掲示物 |
| 4. 図書館ホームページ | 5. 綾瀬市報「広報あやせ」 | 6. 綾瀬市「あやせネットニュース」 |
| 7. ツイター | 8. 友人・知人から | 9. その他() |

問8 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. 図書自動貸出機 | 11. 除菌機 | 12. その他() |

問9 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 |
|----------|---------|------------|---------|----------|

問10 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10日(木)までに、回収箱またはカウンターをお願いします。