

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：令和5年12月4日（月）から12月25日（月）まで

実施時間：各館の開館から閉館まで

実施場所：図書館ホームページ（WEB）

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用紙記入及びWEB回答

用紙配付枚数：862枚

回収枚数：456枚（52.9%）（内WEB回答108件）

有効回答数：443枚（51.4%）

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。また、1つの設問に対して複数回答可としている項目もあるため、設問ごとに回答者数は異なる。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73.2%で、前回結果（76.4%）より3.2ポイント下がった。項目別の満足度では、「あいさつ」（79.9%）「言葉づかい」（78.8%）「身だしなみ」（76.5%）など「職員」への評価が高位となる一方、「案内表示のわかりやすさ」（45.1%）「安心安全な利用環境」（51.9%）など「施設・設備」への満足度が低い結果となった。

アンケート結果詳細

1 利用者の年齢・住まい・利用状況

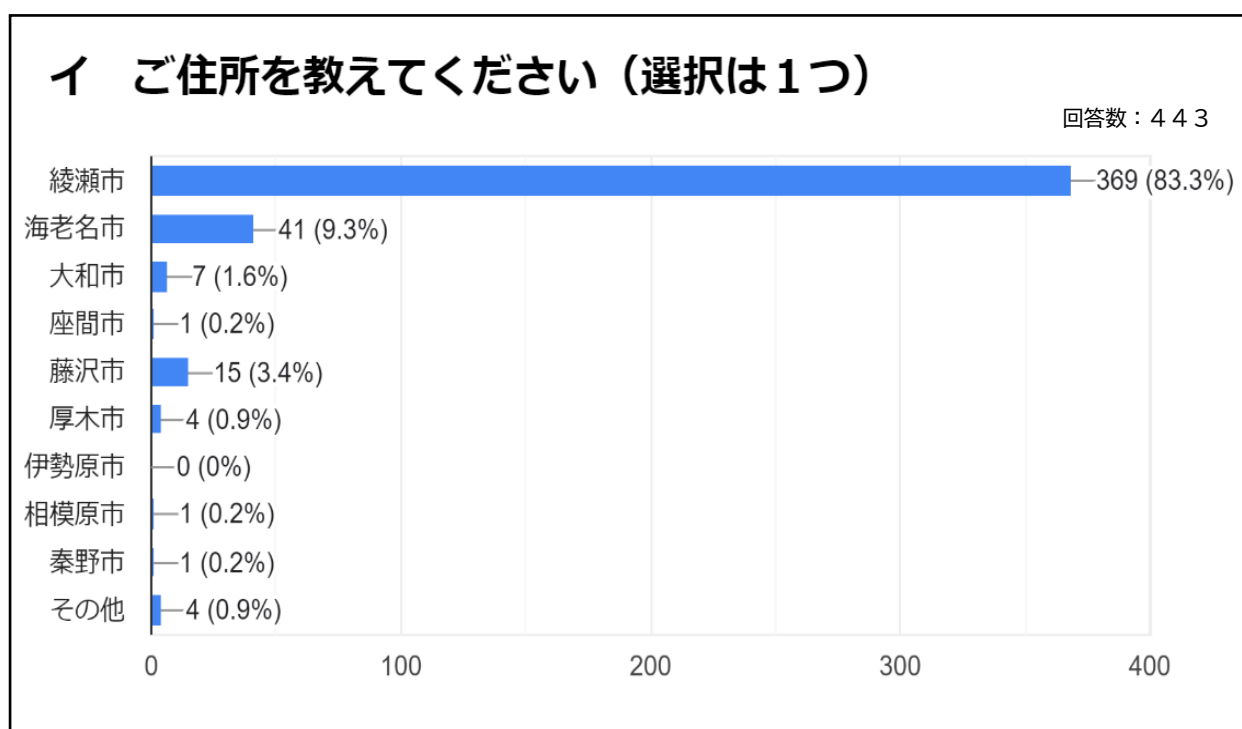
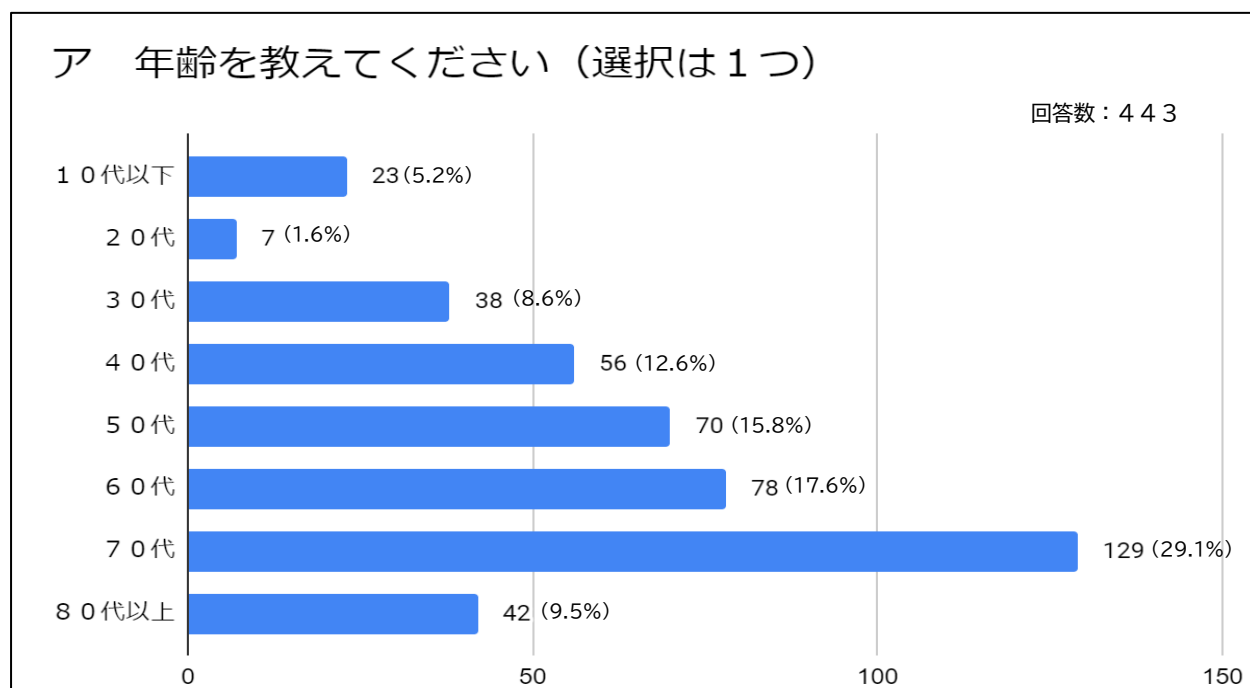
回答者の属性については、例年と比較して大きな変化はなかった。年齢別では70代が全体の3割を占めて最も多く、60代以上の利用者が全体の半数を超えている。

居住別では市内在住者が83.3%と最も多く、隣接市の中では海老名市が多かった。

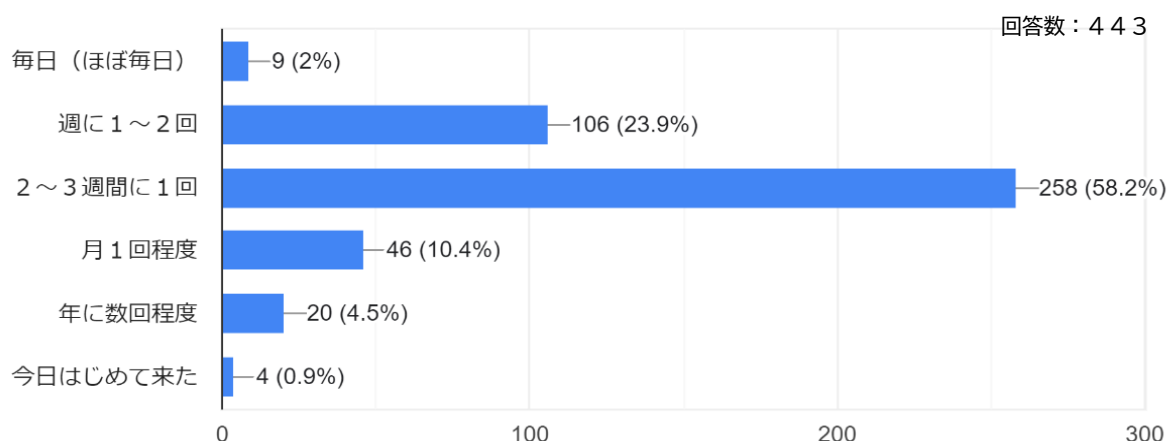
利用頻度については、「2～3週間に1回」が6割近くで最も多かった。貸出期間が2週間であるため、期限日ごとの利用が多いものと思われる。

よく利用する館室については、本館が7割を占めた。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。平日と土日祝日の構成比においては、前回調査とほぼ同じだった。

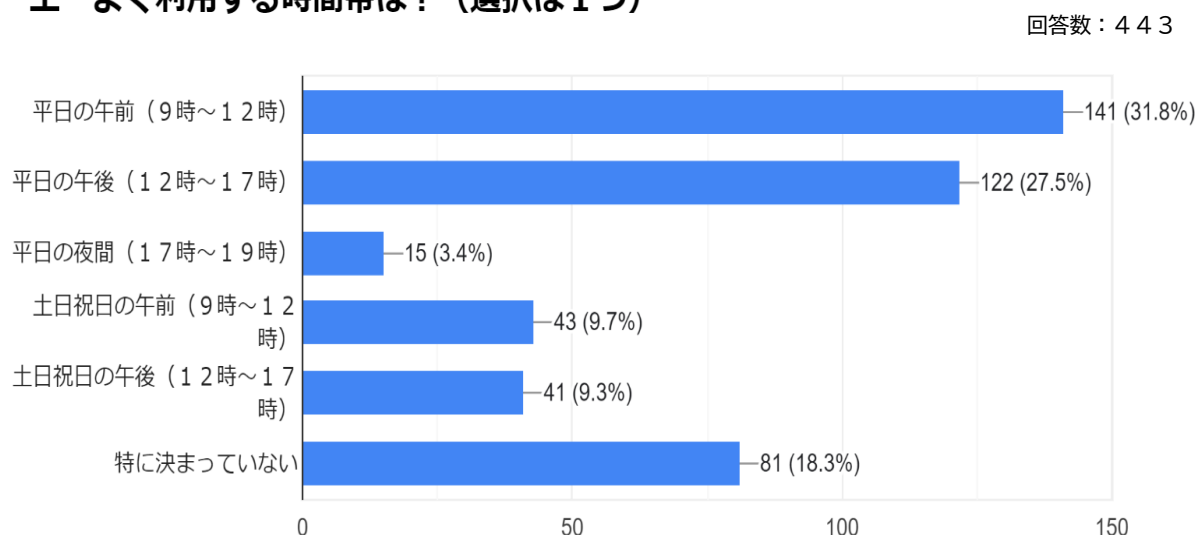
設問1から、最も多い利用者の属性は「市内在住の70代で、日中の行動に制約が少なく、概ね貸出期間ごとに貸出をする層」となる。



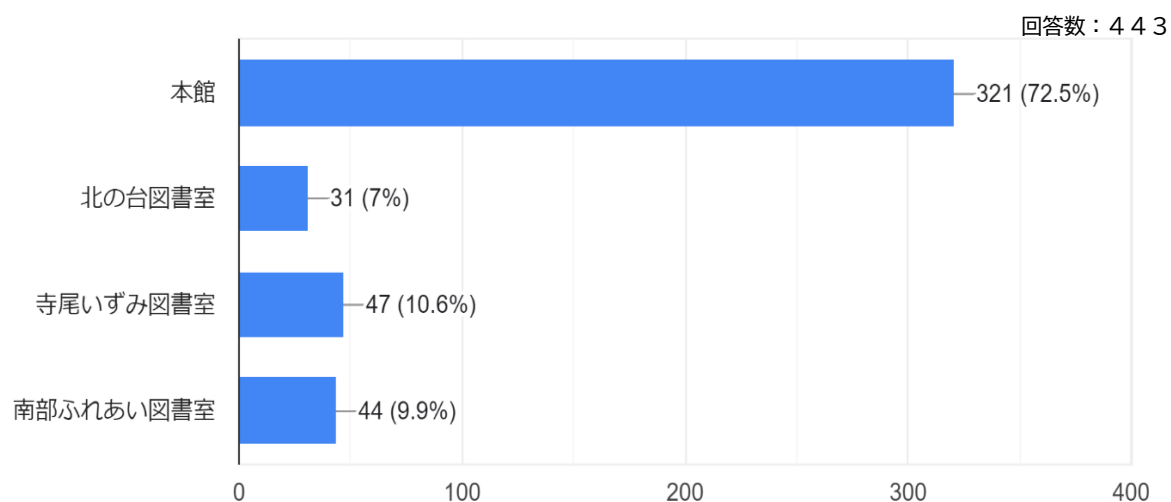
ウ どのくらいの頻度で図書館を利用しますか？（選択は1つ）



エ よく利用する時間帯は？（選択は1つ）



オ よく利用するのはどこですか？（選択は1つ）

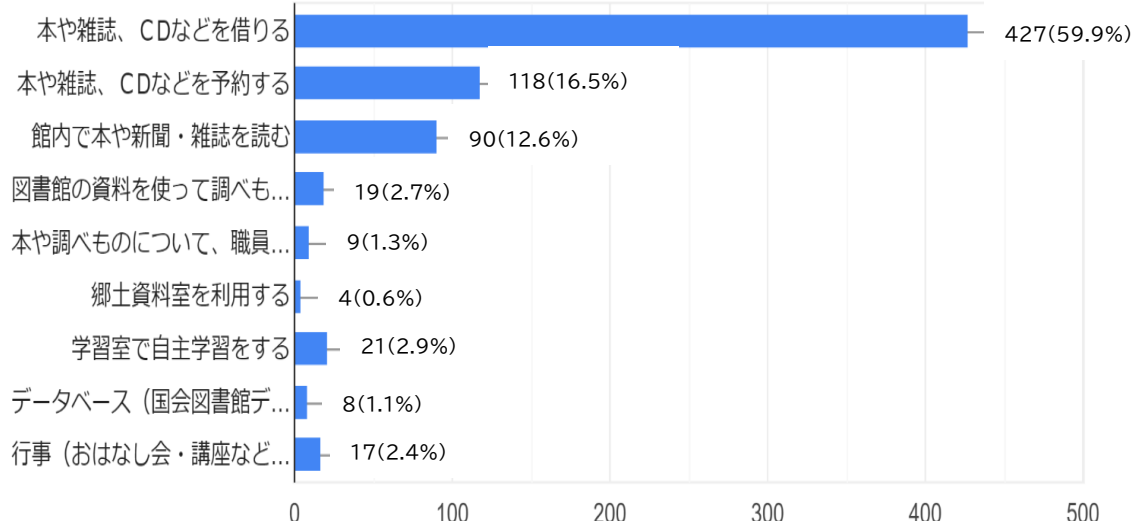


2 来館利用目的について

図書館への主な来館利用目的についてたずねた。最も高いのは「本や雑誌、CDなどを借りる」（50.9%）で全体の半数を占めており、次いで「本や雑誌、CDなどを予約する」（14.1%）「館内で本や新聞・雑誌を読む」（10.7%）となった。「行事に参加する」3.4ポイント、「データベースサービス利用する」が前回の調査より1.7ポイント上がるなどコロナ禍以前の状態に戻りつつあることが窺える。

問2 図書館の主な利用目的は何ですか？（選択は3つまで）

回答数：713

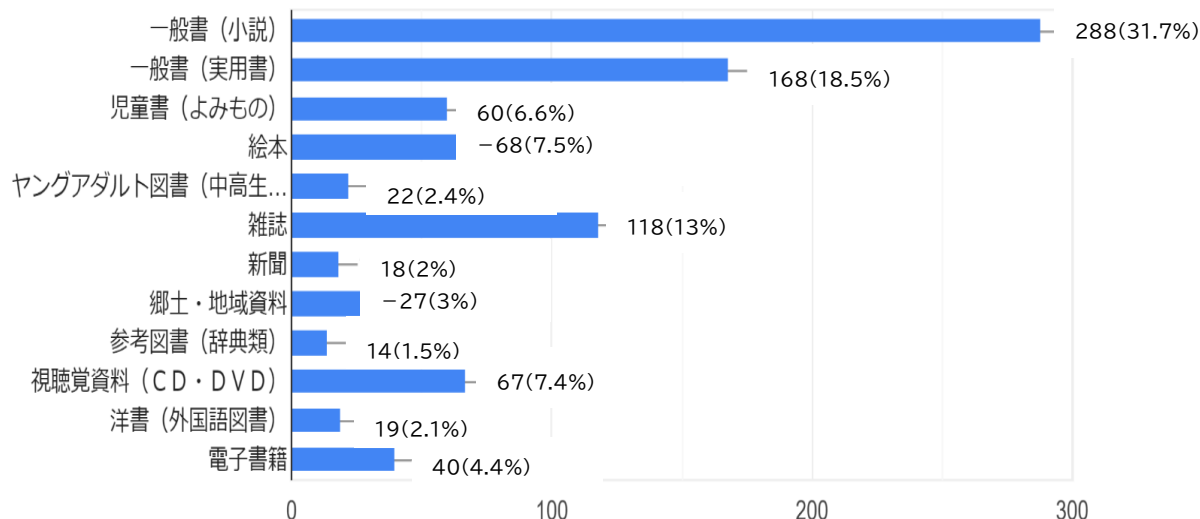


3 資料について

今後、充実させて欲しい資料についてたずねた。「一般書」が全体の5割を占めており、「郷土・地域資料」「参考図書」など調べものに有用な資料を望む声もある。一般には流通しにくい「郷土資料」などは地域の出版状況に留意しながら、資料を収集していきたい。電子書籍については、1割の利用者が充実を望む資料として挙げており、紙、電子双方の充実を望む結果となっている。

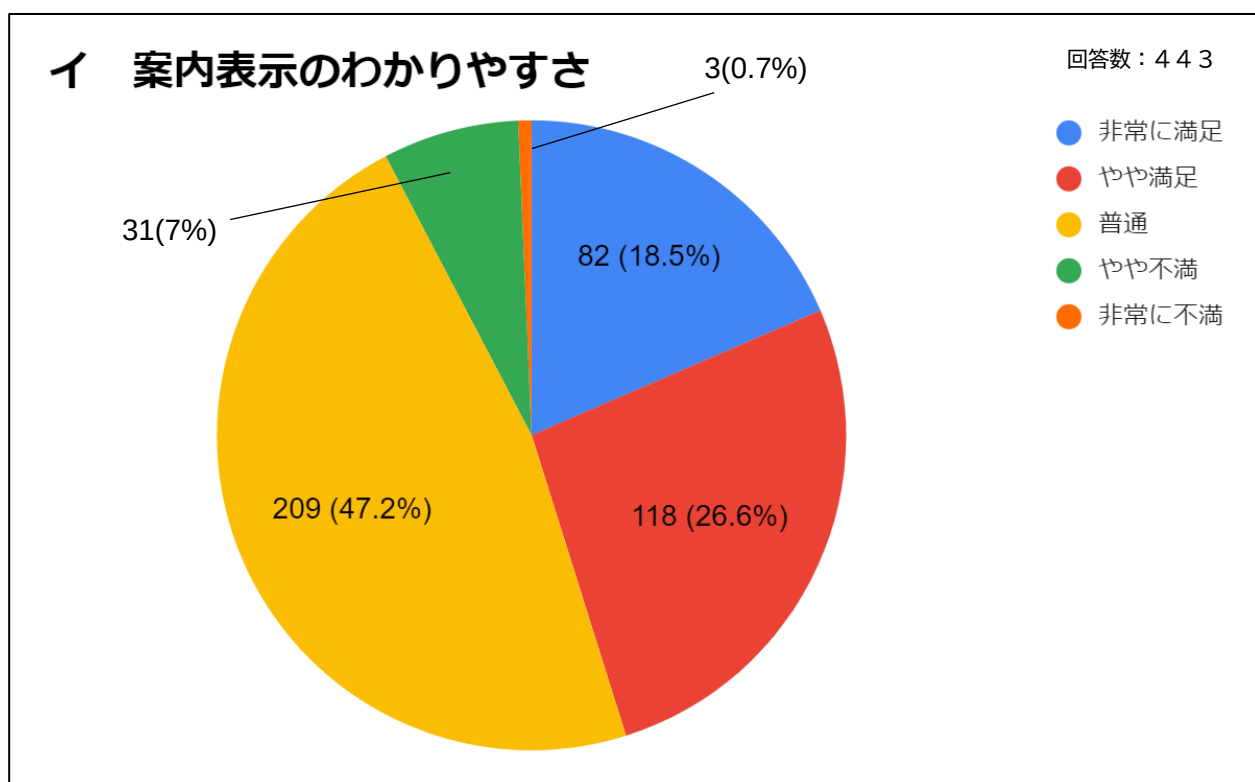
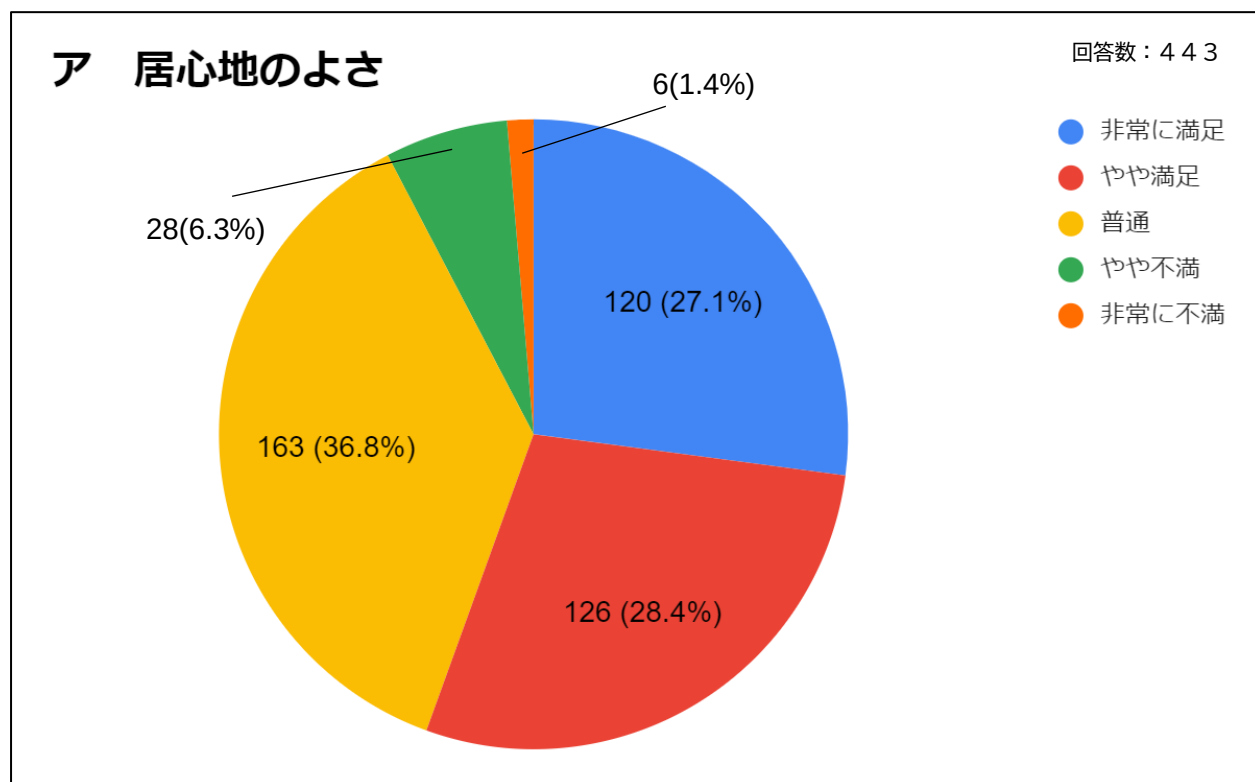
問3 今後、充実させて欲しい資料は何ですか？（選択はいくつでも可）

回答数：909



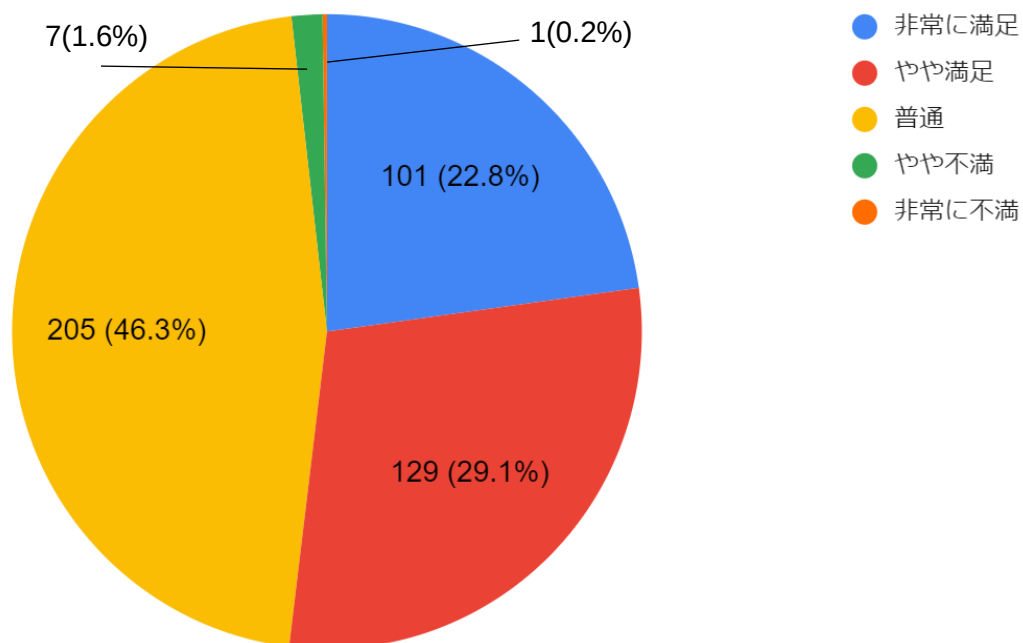
4 設備・施設に対する満足度

設備・施設に関する満足度をたずねた。「居心地のよさ」(59.1%)「安心安全な利用環境」(51.9%)では、5割の利用者が満足と回答したが、「案内表示のわかりやすさ」では(45.1%)と、半数に満たなかった。利用者の目に留まる案内板や、わかりやすい棚の配置などを心がけ、館内環境の向上に努めていきたい。



ウ 安心安全な利用環境（防犯面などを含む）

回答数：443

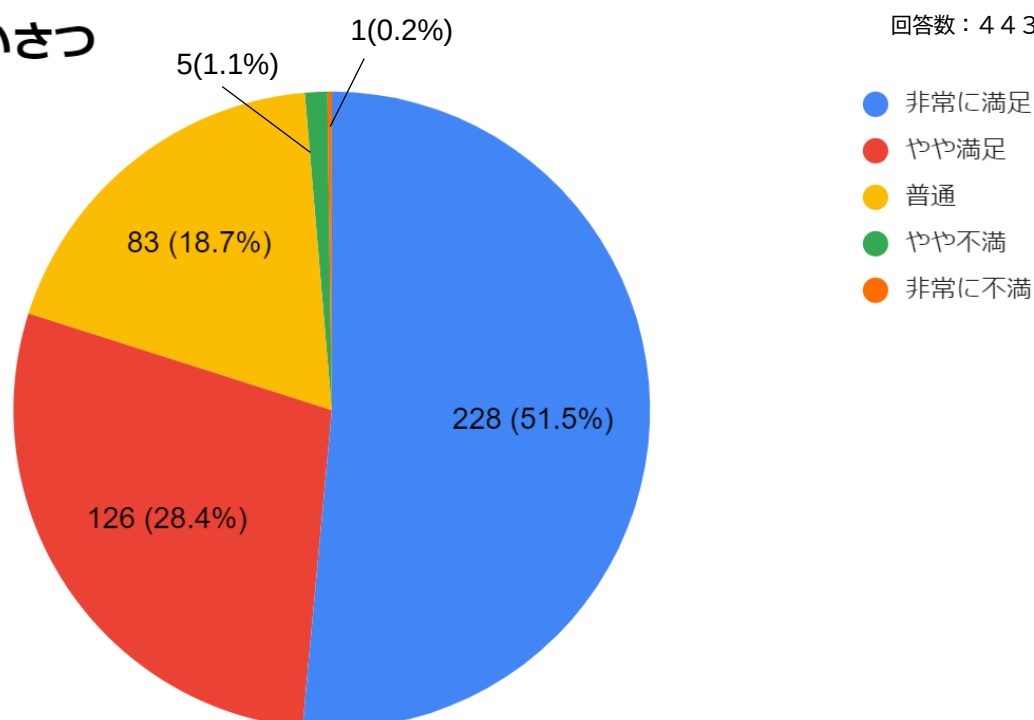


5 職員の対応についての満足度

例年満足度の高い項目として挙がる「職員」の設問については、より詳細なデータを取ることに留意した。「あいさつ」（79.9%）「言葉づかい」（78.8%）など接遇マナーにおいて8割近い利用者が満足と回答している。「専門的な知識」（51.9%）では、5割に留まっている。利用者の知的好奇心を満たすための一助となる専門性の知識向上に取り組んでいく。

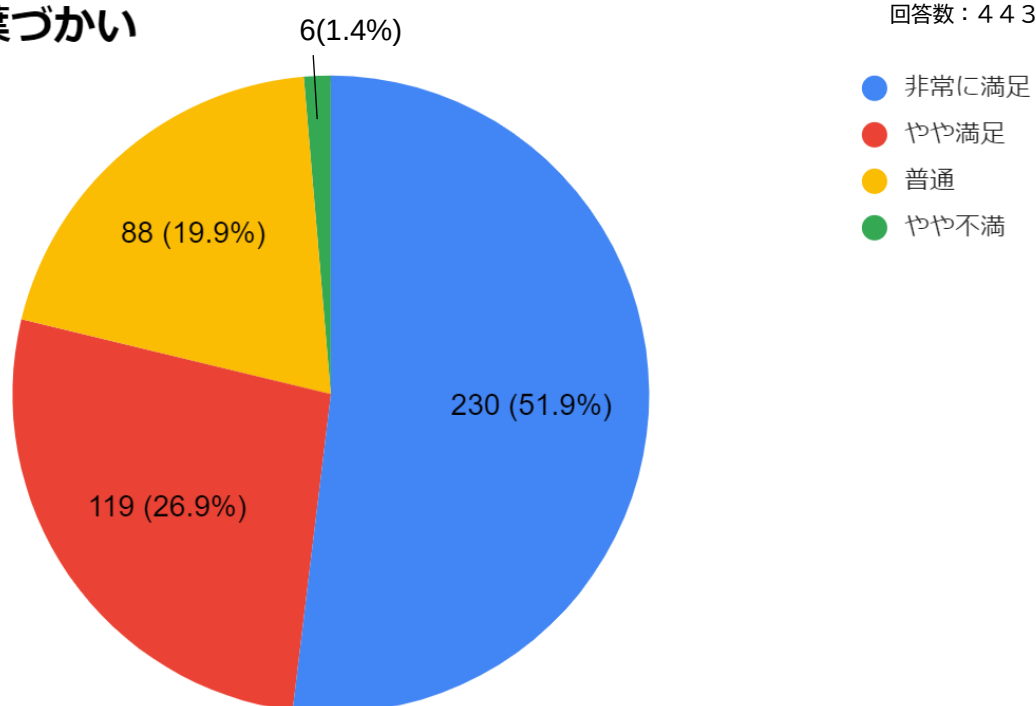
ア あいさつ

回答数：443



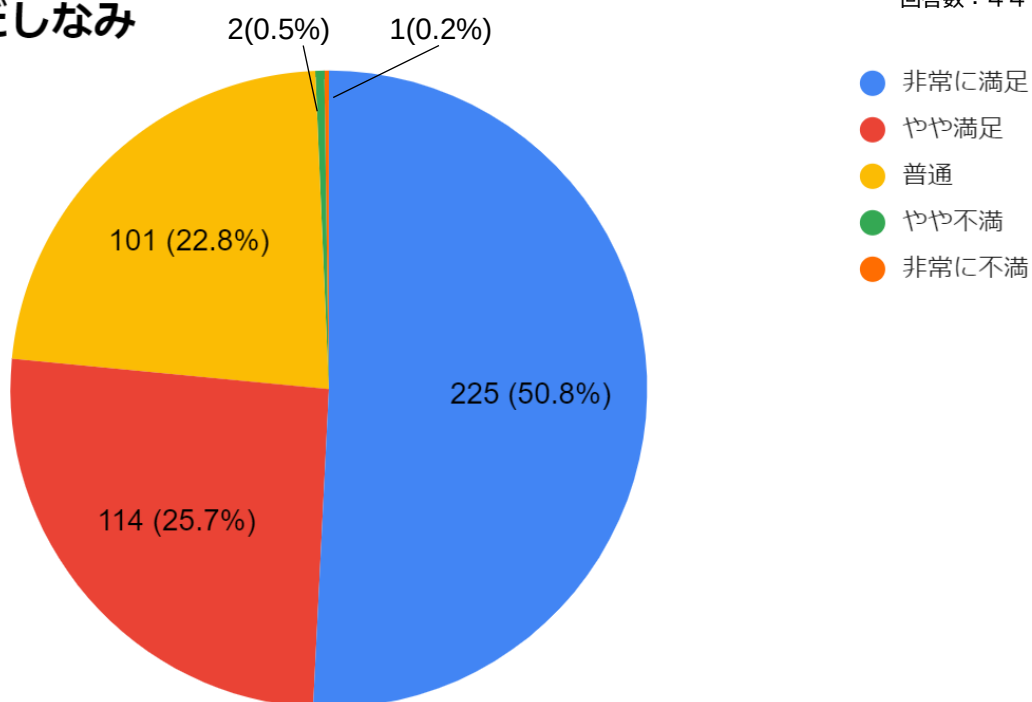
イ 言葉づかい

回答数：443



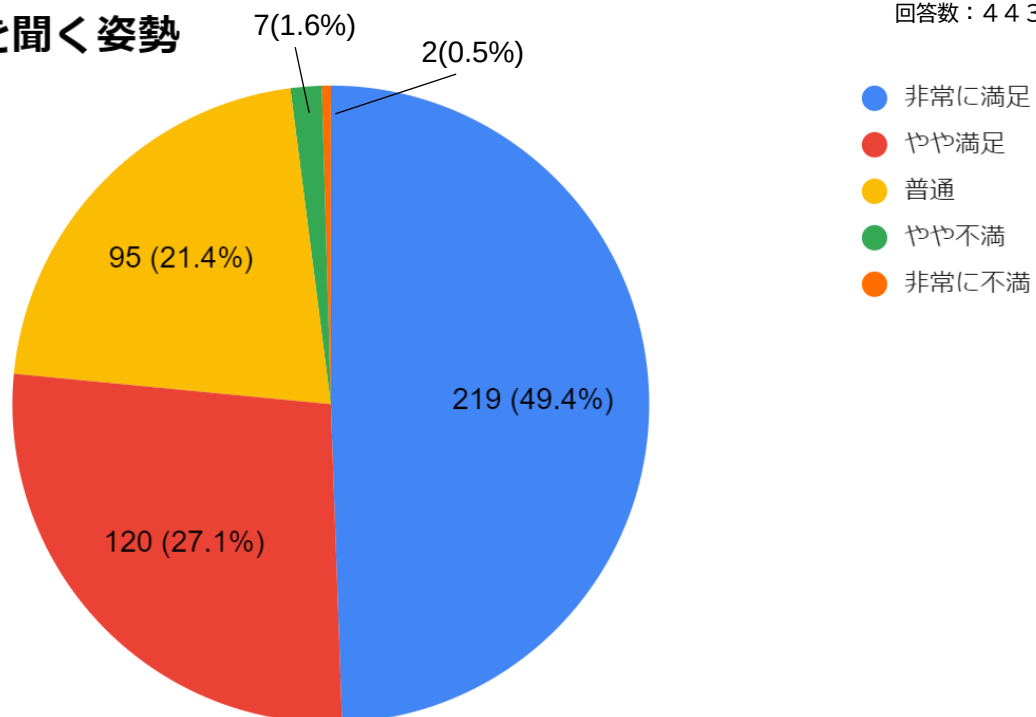
ウ 身だしなみ

回答数：443



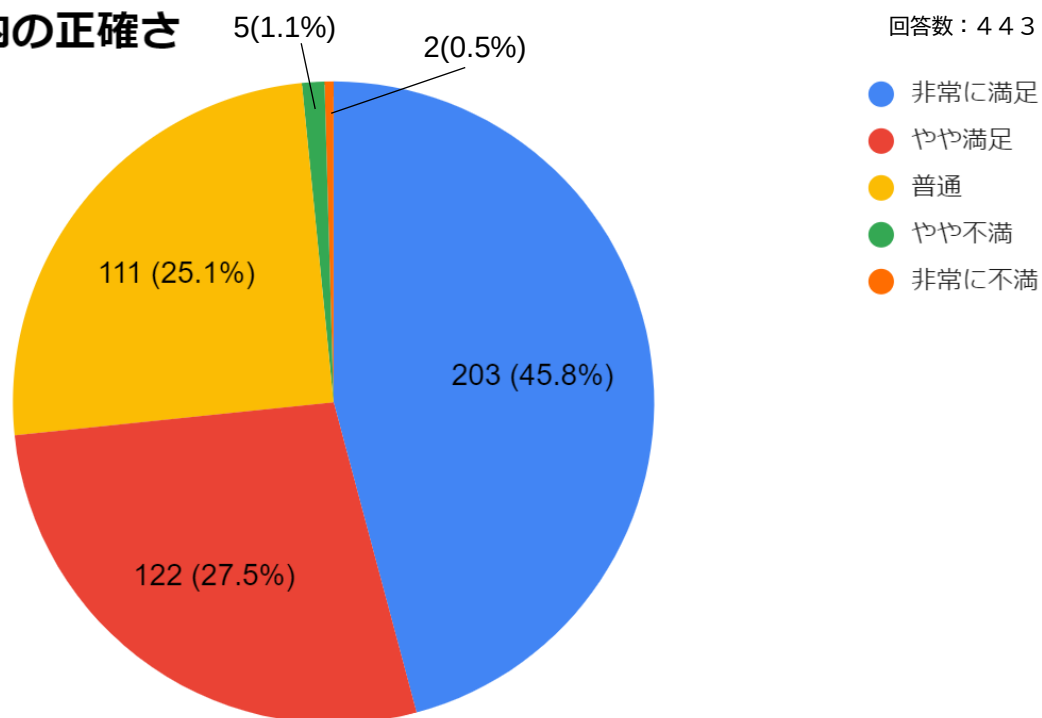
工 話を聞く姿勢

回答数：443



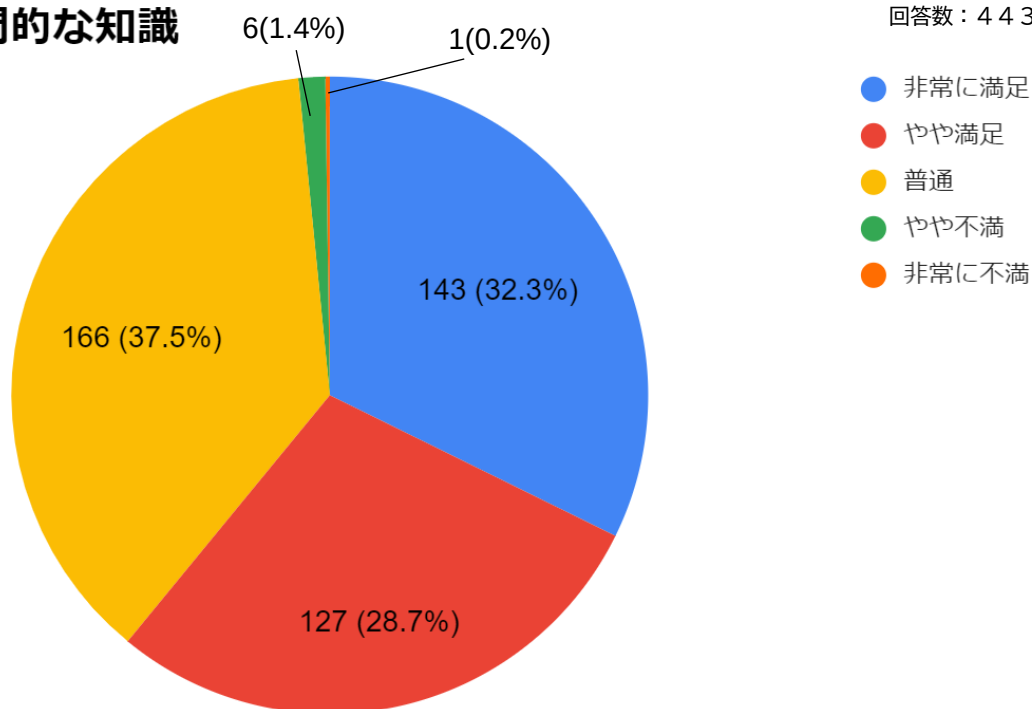
オ 案内の正確さ

回答数：443



力 専門的な知識

回答数：443

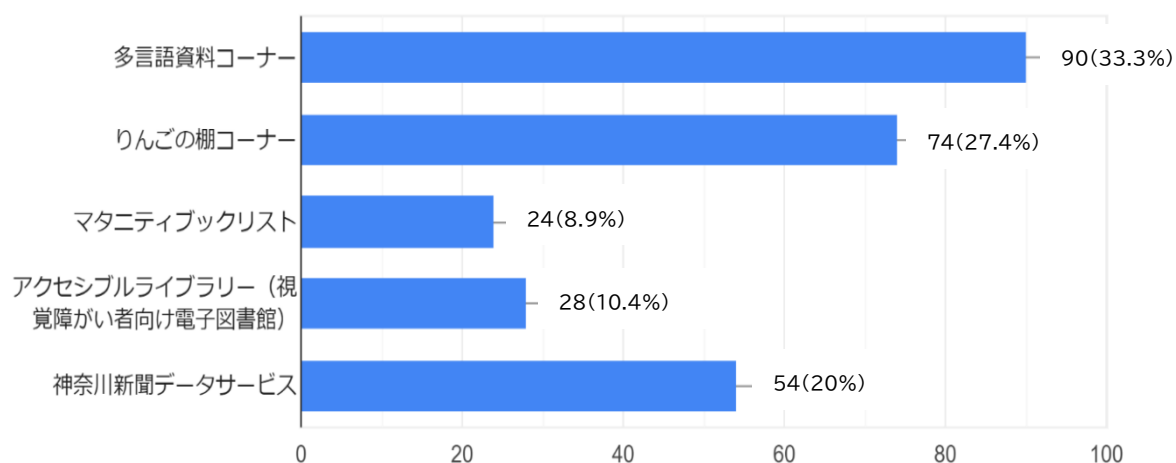


6 利用者サービス

図書館で新たに始めたサービスについて、認知度をたずねた。「多言語資料」「りんごの棚」の認知度が高くなっている。

問6 新たに始めた図書館サービスの内、認知しているサービスは何ですか？ (選択はいくつでも可)

回答数：270



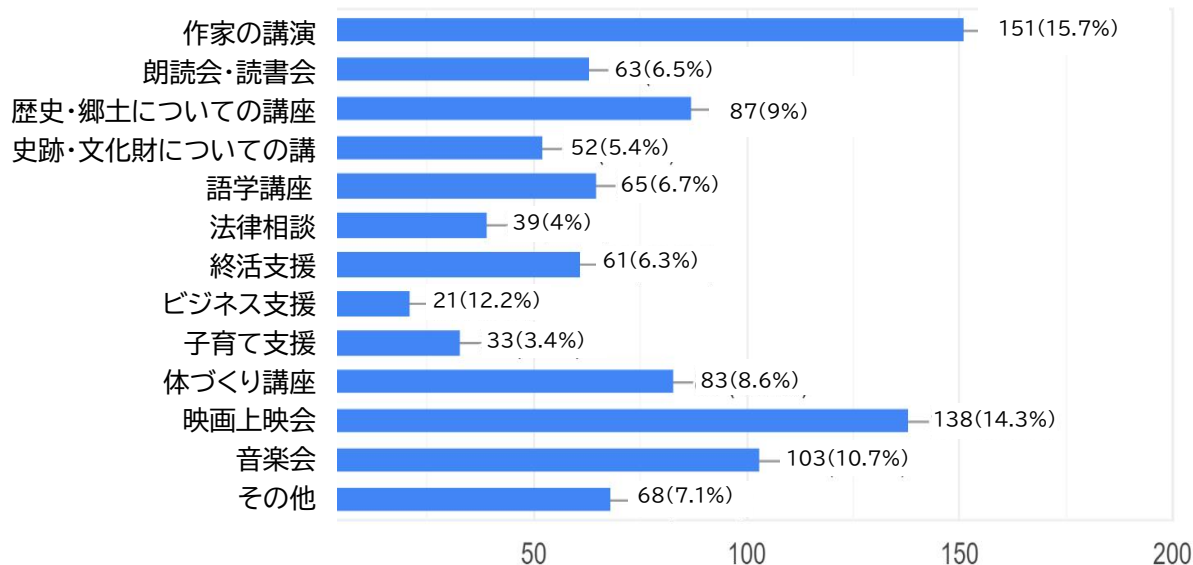
7 今後必要とされるサービス・設備

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、綾瀬市で必要とされる図書館サービスや施設などについてたずねた。回答は複数選択を可とし、利用者の要望を広く知る事ができるよう努めた。

イベントについて最も多く選択されたのは「作家の講演」（151件）で、次に多かったのは「映画上映会」（138件）「音楽会」（103件）だった。コーナー設置については、「新書コーナー」（246件）が4割近くを占めている。施設・設備に関する項目では、「読書室」（114件）で、次に多かったのは「飲食スペース」（101件）「図書自動貸出機」（98件）だった。今回の傾向を見ると、施設・設備については、前回の調査とほぼ同じだが、「パソコン使用席の増席」「CD・DVDの閲覧コーナー」の改善を望む声がある。また、その他の意見として「駐車場」の拡充や「エレベーター」設置を望む声も依然として高く、設備面での強化が急がれる。

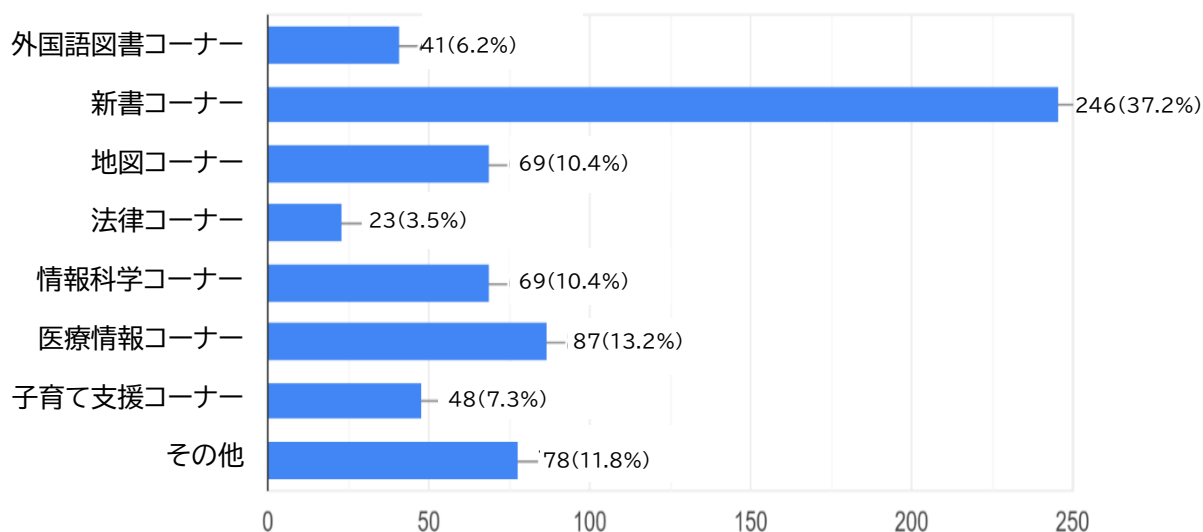
問7 図書館でどのようなイベントがあったら参加したいですか？ （選択はいくつでも可）

回答数：964



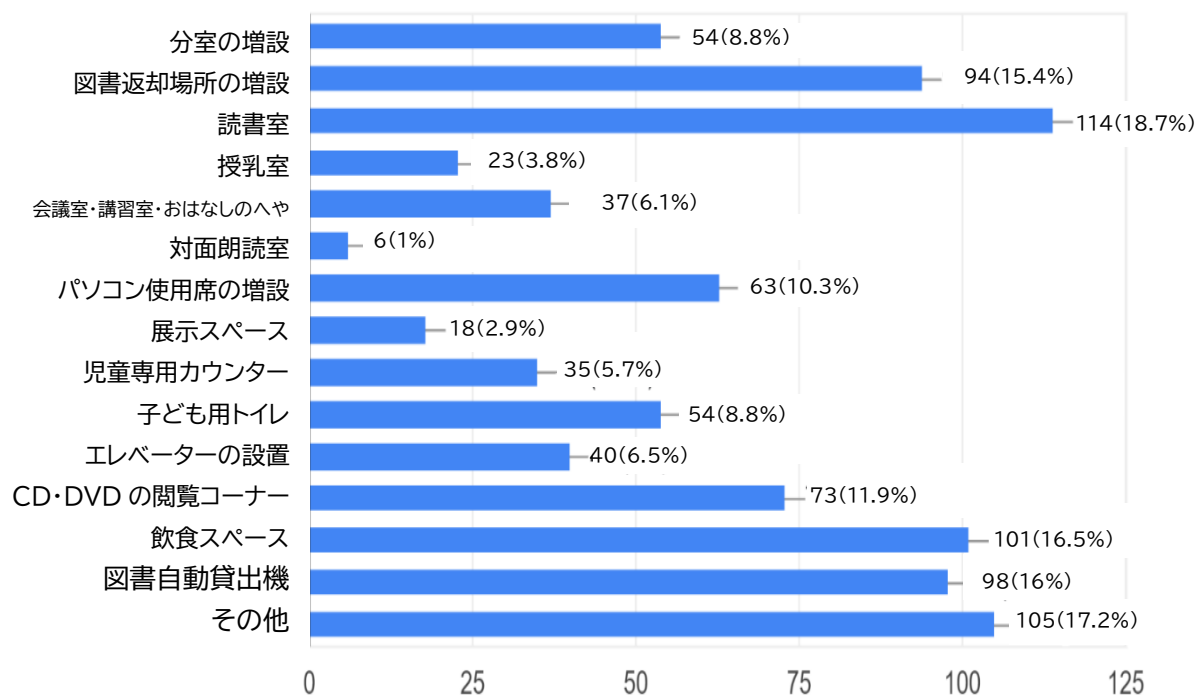
問8 図書館でどのようなコーナーがあったら利用したいと思いますか？ （選択はいくつでも可）

回答数：661



問9 今後、綾瀬市立図書館に必要なと思うものは何ですか？
(選択はいくつでも可)

回答数：915



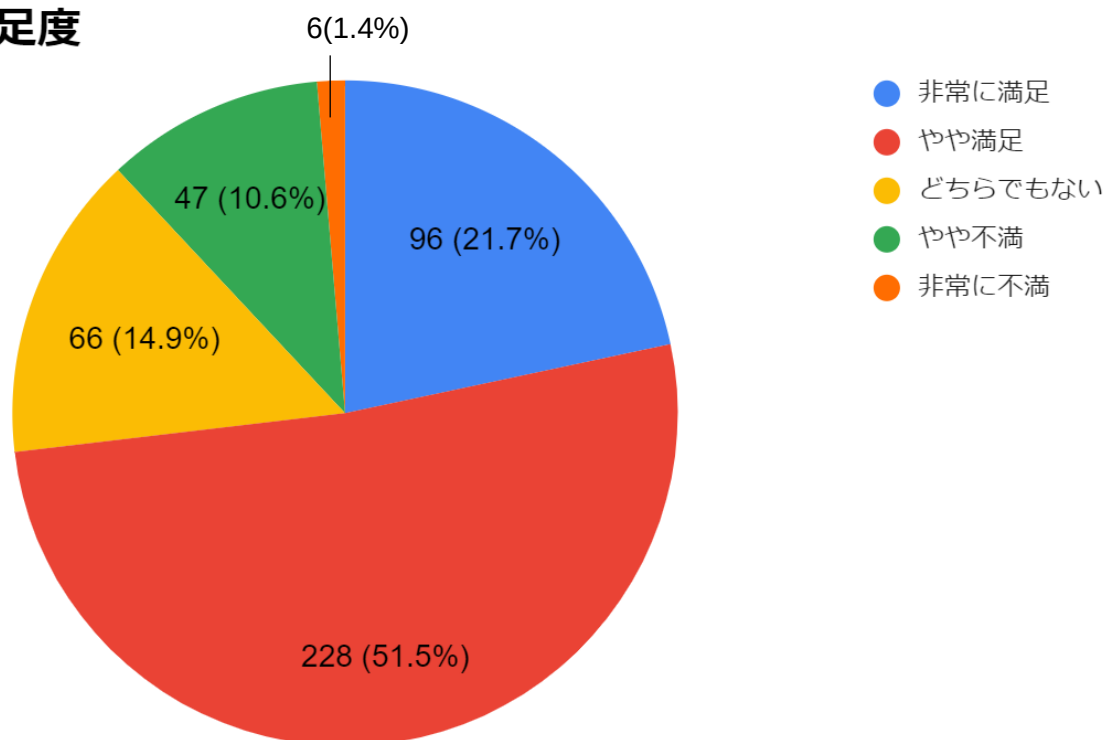
10 図書館全体の満足度について

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73.2%であった。前回調査時（76.4%）に比べ、3.2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（12.0%）で、前回の（13.1%）から1.1ポイント減少となった。全体の満足度としては、ここ数年75%～80%を推移しており高水準を維持していたが、水準を僅かに下回る結果となった。

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。図書館行事、サービスなどほぼコロナ禍前の状態に戻ってはいるが、利用状況など把握されていない様なご意見なども散見されており周知不足が窺える。

今後の満足度向上において、施設・設備等ハード面の改善を図り、資料の充実や講座の開催など「非常に満足」「やや満足」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。

総合満足度



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443件のうち192件（43.3%）で、前回調査時（41.4%）より増加となった。

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	53	新刊本への要望。蔵書数の増加。雑誌のタイトル数増加。他言語図書の充実・特定のジャンルを蔵書にしたいという要望。子ども向け資料への要望。雑誌についての要望。専門書の充実と要望。一般向け紙芝居の要望。外国小説への要望。
2	視聴覚資料に関する意見	4	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。電子図書館の検索方法についての要望。借りた本の履歴検索。
4	事業に関する意見	6	乳幼児向け事業への高評価。貸出・返却方法拡充要望。講演会の要望。館内装飾への高評価。書庫開放拡充への要望。
5	施設に関する意見	48	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・近隣施設の駐車場有効活用の提案。施設の狭小・老朽化に対する要望。館内環境への要望。アクセスへの不満。
6	マナーに関する意見	8	資料の扱い方（線を引く、汚す）、話し声等の館内マナーに関する苦言。居眠利用者への苦言。駐車場利用に関する苦言。返却時の本の確認についての苦言。
7	運営に関する意見	28	各図書室の開館時間や開館日の不満・要望。貸出期間、予約冊数に関する要望・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・視聴覚資料貸出の要望。市の方針についての要望。アンケートについての要望。
8	職員に関する意見	13	応対への好感多数。司書スキルへの要望。
9	感想	17	職員への感謝や労い、指定管理者、市への意見。
10	その他	12	選択肢項目に対する補足、他の図書館への賛否。

報告作成日：令和6年3月31日