

平成 28 年度

図書館利用者に対するアンケート集計結果報告



本スカリン



ぶっくん



中央図書館

◆ 目 次 ◆

調査の概要

1	目的	1
2	対象	1
3	実施方法	1
4	実施期間	1
5	回収数	1

アンケート集計結果

	利用者（アンケート回答者）の構成	2
Q 1	図書館の利用頻度について	4
Q 2	貸出期間（15日間）について	5
Q 3	予約本の受取期間（15日間）について	6
Q 4	図書館の資料の取り揃えについて	7
Q 5	レファレンスサービスの利用について	8
Q 6	図書館のホームページの利用について	10
Q 7	図書館のホームページの機能について	10
Q 8	開館時刻について	11
Q 9	平日（火・水）の閉館時刻について	12
Q 10	平日（木・金）の閉館時刻について	13
Q 11	土・日・祝日の閉館時刻について	14
Q 12	月曜日開館について	15
	記述回答の集計	16
	集計結果の分析	18

調査の概要

◇図書館利用者に対するアンケート

1 目的

利用者のニーズ、意見及び満足度を把握し、サービスの向上等、今後の図書館運営管理に役立てるため。

2 対象

中央・児童・北・南図書館利用者（来館者）

3 実施方法

一定時刻、入口又はカウンターで来館者にアンケート用紙を手渡しした。また館内にアンケート用紙を常置した。

4 実施期間

平成 28 年 11 月 1 日（火）～13 日（日）

5 回収数

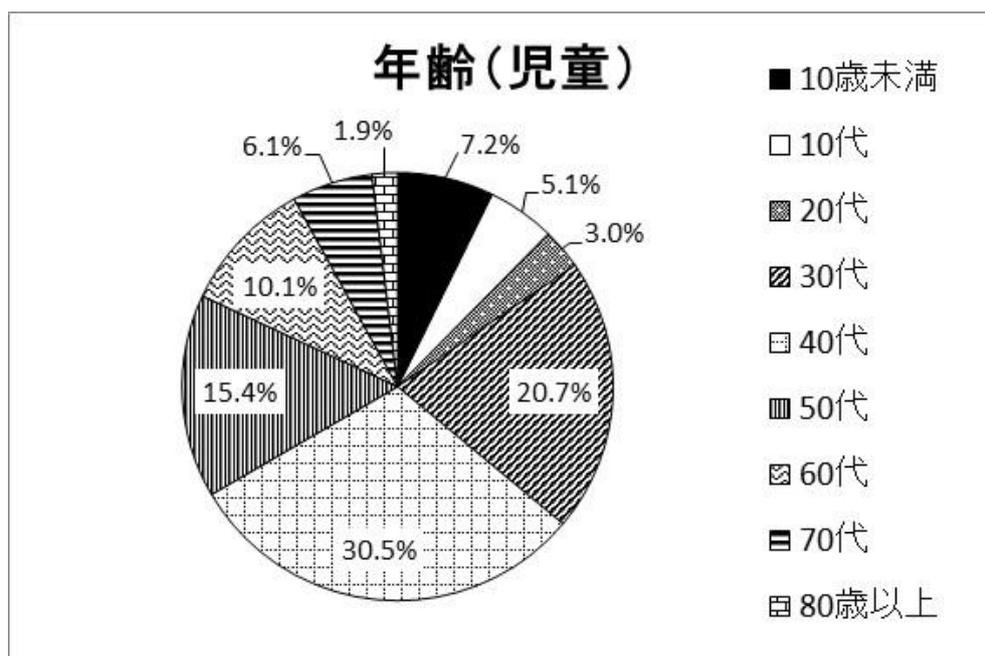
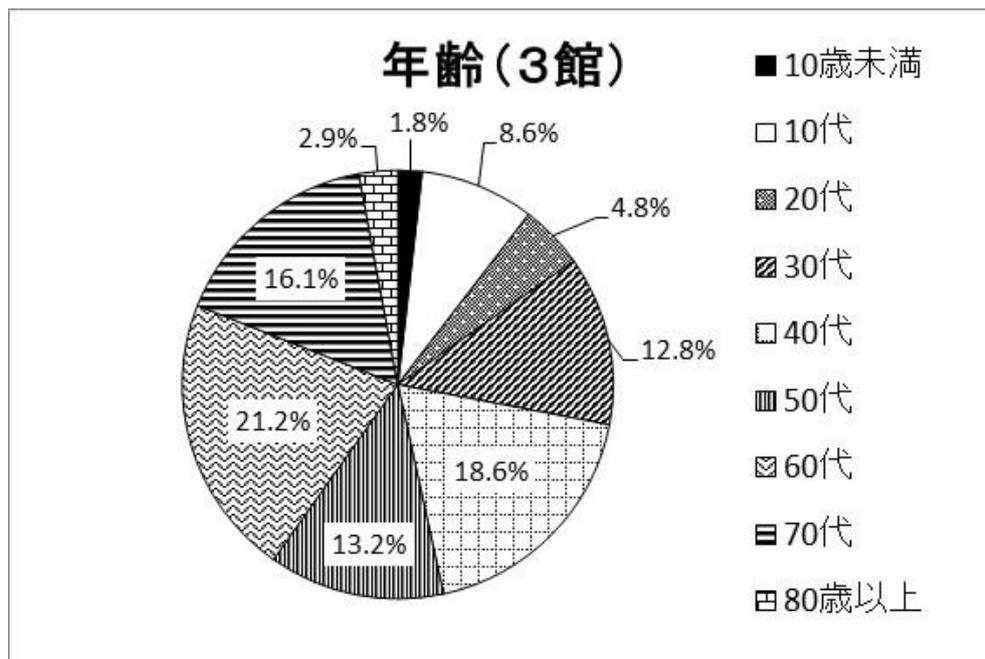
中央	4 6 7 人
児童	6 6 9 人
北	2 5 2 人
南	1, 1 1 9 人
合計	2, 5 0 7 人

図書館利用者アンケート 集計結果

利用者（アンケート回答者）の構成

[年齢]

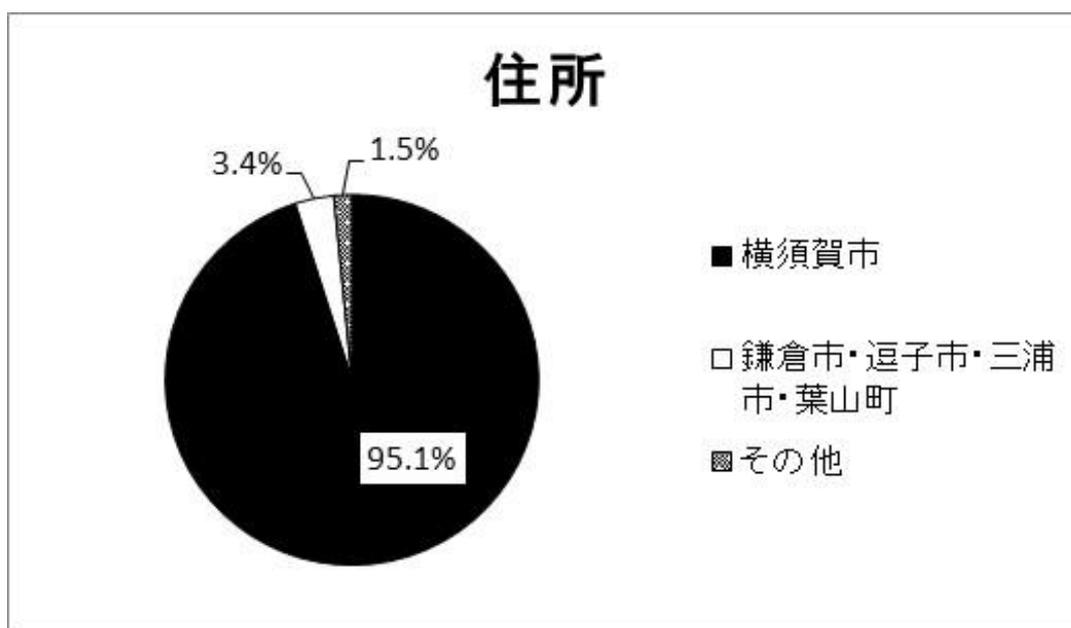
年齢別では、60代が21.2%と一番多く利用されている。40代の18.6%、70代の16.1%は、ほぼ均衡して利用がある。児童図書館は30代が20.7%、40代が30.5%と比較的若い世代の利用が多い。



	中央	北	南	3館計	児童
10歳未満	1 0.2%	11 5.2%	18 1.8%	30 1.8%	38 7.2%
10代	5 1.2%	20 9.5%	116 11.5%	141 8.6%	27 5.1%
20代	17 4.1%	7 3.3%	54 5.3%	78 4.8%	16 3.0%
30代	46 11.0%	22 10.5%	142 14.1%	210 12.8%	109 20.7%
40代	68 16.3%	33 15.7%	203 20.1%	304 18.6%	161 30.5%
50代	72 17.2%	26 12.4%	118 11.7%	216 13.2%	81 15.4%
60代	110 26.3%	48 22.9%	188 18.7%	346 21.2%	53 10.1%
70代	89 21.3%	33 15.7%	142 14.1%	264 16.1%	32 6.1%
80歳以上	10 2.4%	10 4.8%	27 2.7%	47 2.9%	10 1.9%

[住所]

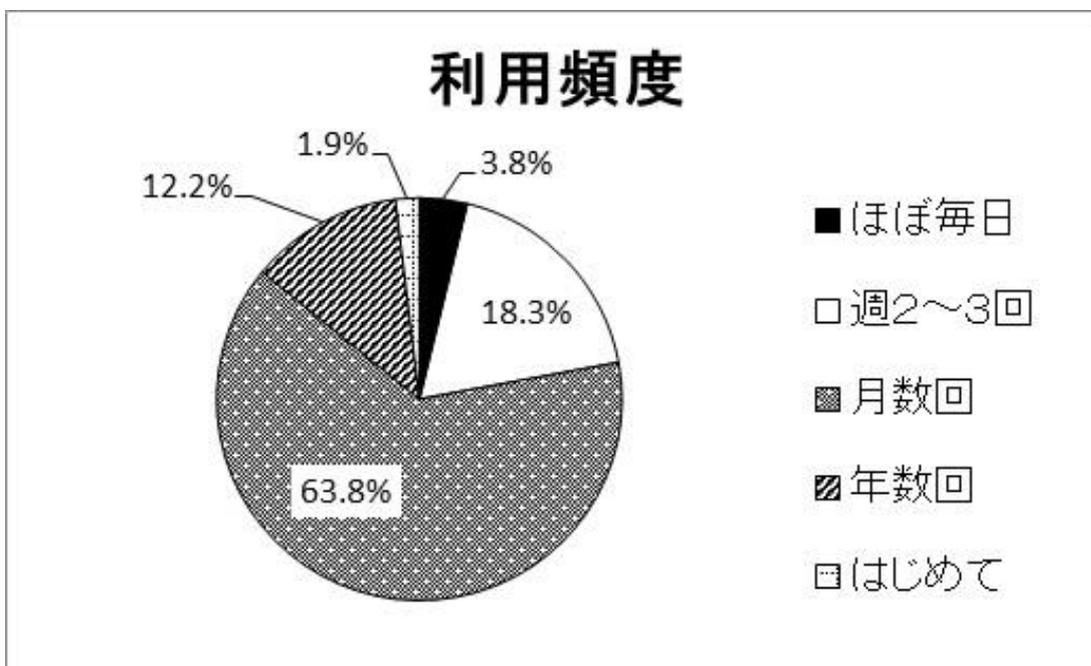
利用者の住所は、横須賀市在住者がほとんどである。北図書館の「その他」が他館より若干多いのは、横浜市からの利用者があるためだと考えられる。



	中央	児童	北	南	合計
横須賀市	381 94.8%	493 95.9%	187 92.6%	908 95.2%	1,969 95.1%
3市1町	13 3.2%	14 2.7%	2 1.0%	42 4.4%	71 3.4%
その他	8 2.0%	7 1.4%	13 6.4%	4 0.4%	32 1.5%

Q1 図書館をおおよそどのくらい利用されますか

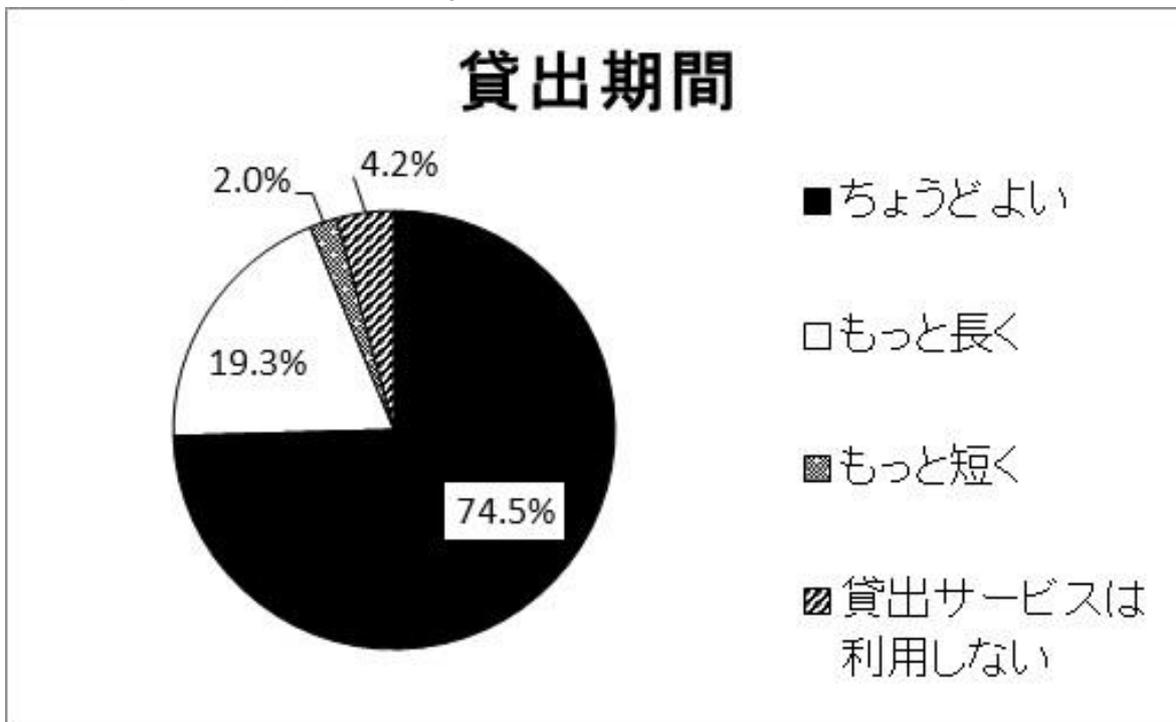
月に数回の利用が最も多く63.8%（62.0%以下（ ）内は22年度実施の前回数値。）に達している。本を借りて返す15日のサイクルで利用している人が多いと思われる。週2、3回利用の人も18.3%と比較的多い。



	中央	児童	北	南	合計
ほぼ毎日	25 5.4%	6 0.9%	24 10.3%	38 3.4%	93 3.8%
週2~3回	107 22.9%	70 10.5%	61 26.3%	215 19.3%	453 18.3%
月数回	292 62.5%	487 73.1%	130 56.0%	675 60.5%	1584 63.8%
年数回	39 8.3%	94 14.1%	15 6.5%	155 13.9%	303 12.2%
はじめて	4 0.9%	9 1.4%	2 0.9%	32 2.9%	47 1.9%

Q2 本の貸出期間（15日間）についてどう思いますか

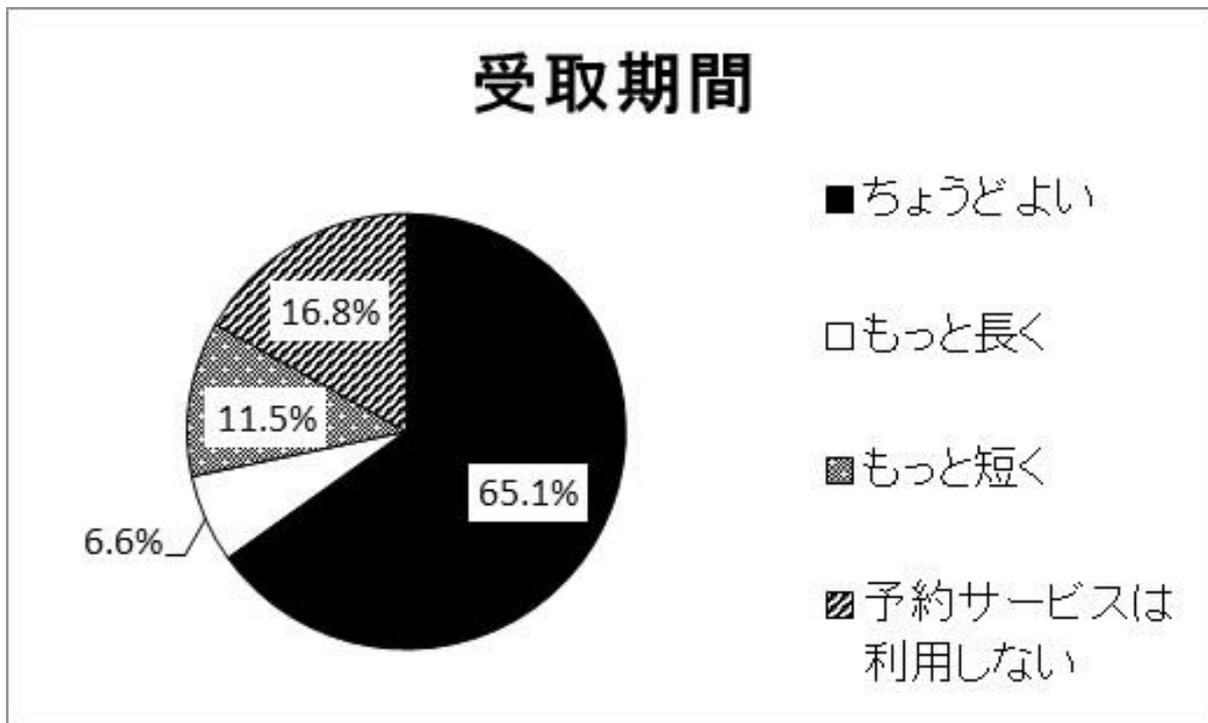
「ちょうどよい」が74.5%（75.7%）と多数を占める一方、「もっと長く」が19.3%（16.3%）であった。



	中央	児童	北	南	合計
ちょうどよい	336 72.6%	533 80.0%	173 74.8%	797 72.0%	1,839 74.5%
もっと長く	83 17.9%	121 18.2%	38 16.5%	233 21.0%	475 19.3%
もっと短く	18 3.9%	8 1.2%	9 3.9%	14 1.3%	49 2.0%
貸出利用しない	26 5.6%	4 0.6%	11 4.8%	63 5.7%	104 4.2%

Q3 予約本の受取期間（15日間）についてどう思いますか

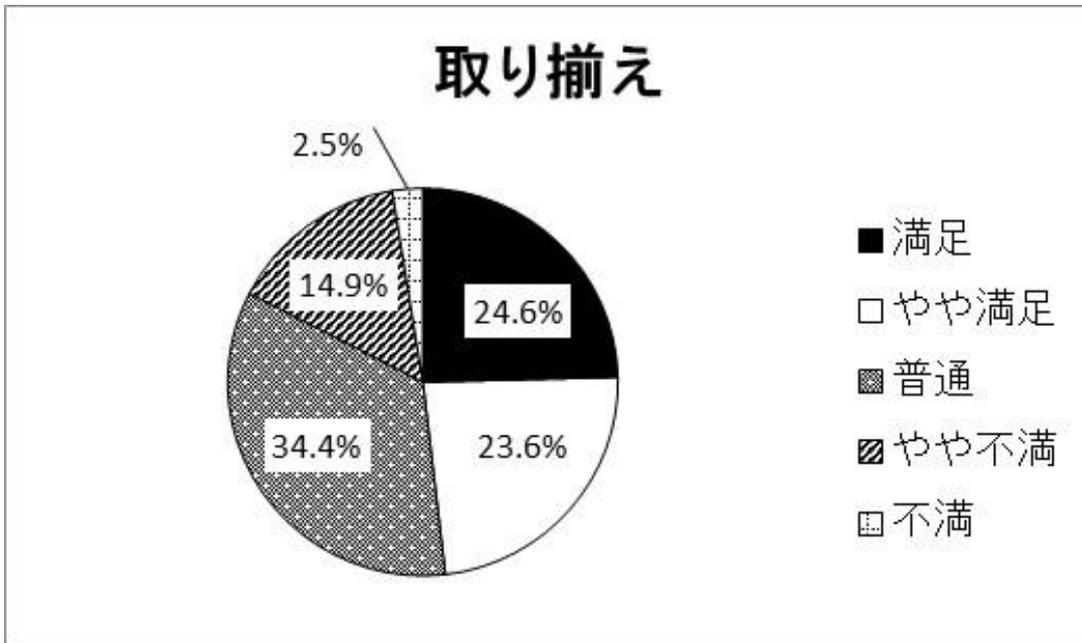
「ちょうどよい」が65.1%（57.7%）と過半数を占めている。



	中央	児童	北	南	合計
ちょうどよい	277 60.8%	489 74.5%	116 52.0%	698 63.9%	1580 65.1%
もっと長く	26 5.7%	36 5.5%	20 9.0%	78 7.1%	160 6.6%
もっと短く	58 12.7%	63 9.6%	48 21.5%	110 10.1%	279 11.5%
予約利用しない	95 20.8%	68 10.4%	39 17.5%	206 18.9%	408 16.8%

Q4 図書館の資料の取り揃えについてどう思いますか

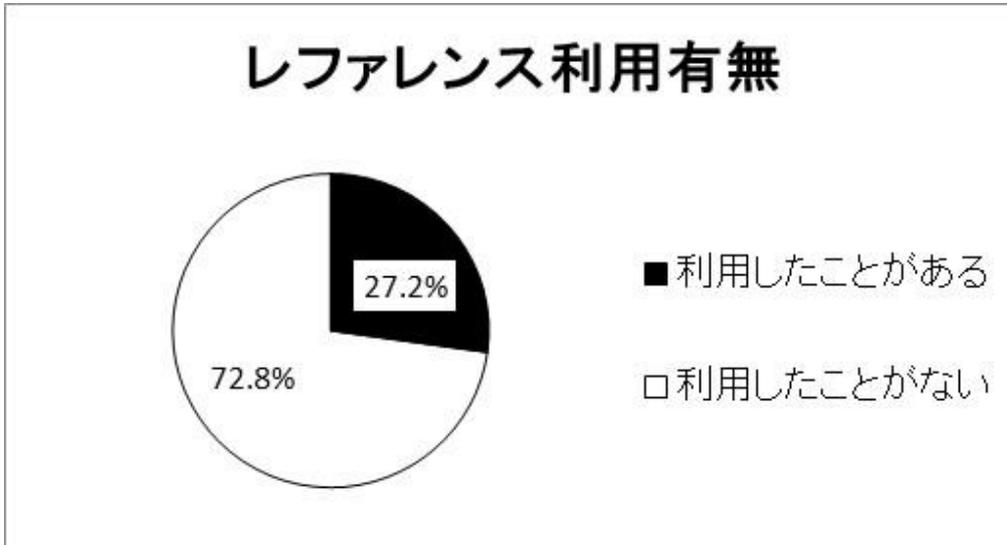
「満足」が24.6%（14.4%）、「やや満足」が23.6%（20.8%）あわせて48.2%（35.2%）となっており、「普通」が34.4%（36.9%）である。一方、「やや不満」14.9%（17.8%）、「不満」2.5%（3.7%）あわせて17.4%（21.5%）の人は不満を感じている。



	中央	児童	北	南	合計
満足	85 19.0%	203 30.8%	67 29.9%	241 22.0%	596 24.6%
やや満足	84 18.8%	183 27.8%	52 23.2%	252 23.1%	571 23.6%
普通	176 39.2%	194 29.5%	64 28.6%	400 36.6%	834 34.4%
やや不満	87 19.4%	71 10.8%	34 15.2%	169 15.5%	361 14.9%
不満	16 3.6%	7 1.1%	7 3.1%	31 2.8%	61 2.5%

Q5 レファレンスサービスを利用したことがありますか

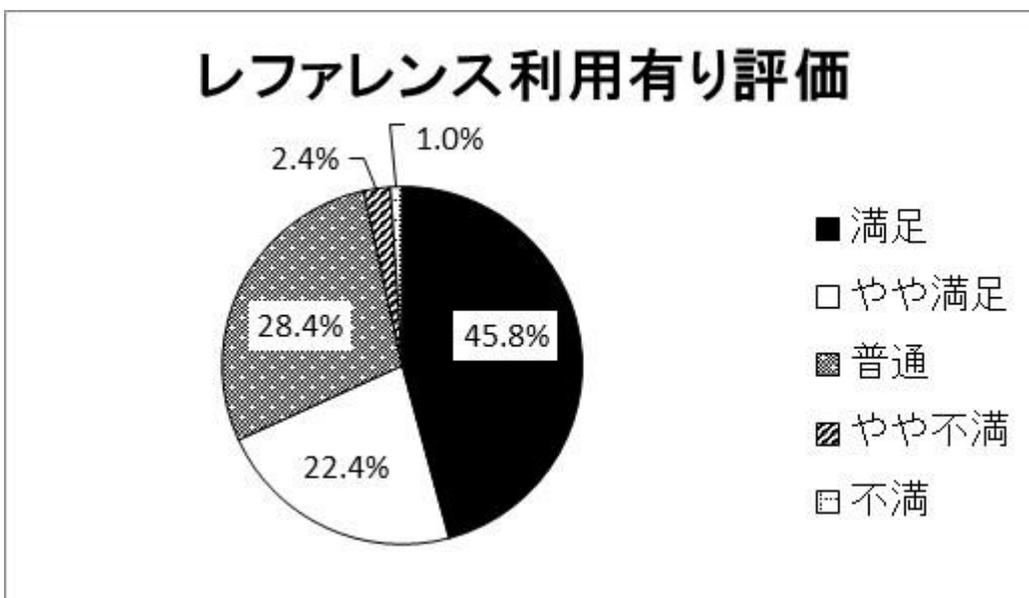
「利用したことがない」が72.8%（75.1%）で、「利用したことがある」の27.2%（16.5%）を大幅に上回った。



	中央	児童	北	南	合計
利用あり	112 24.9%	190 28.9%	84 37.8%	269 24.9%	655 27.2%
利用なし	337 75.1%	468 71.1%	138 62.2%	810 75.1%	1,753 72.8%

○利用したことがある その評価は

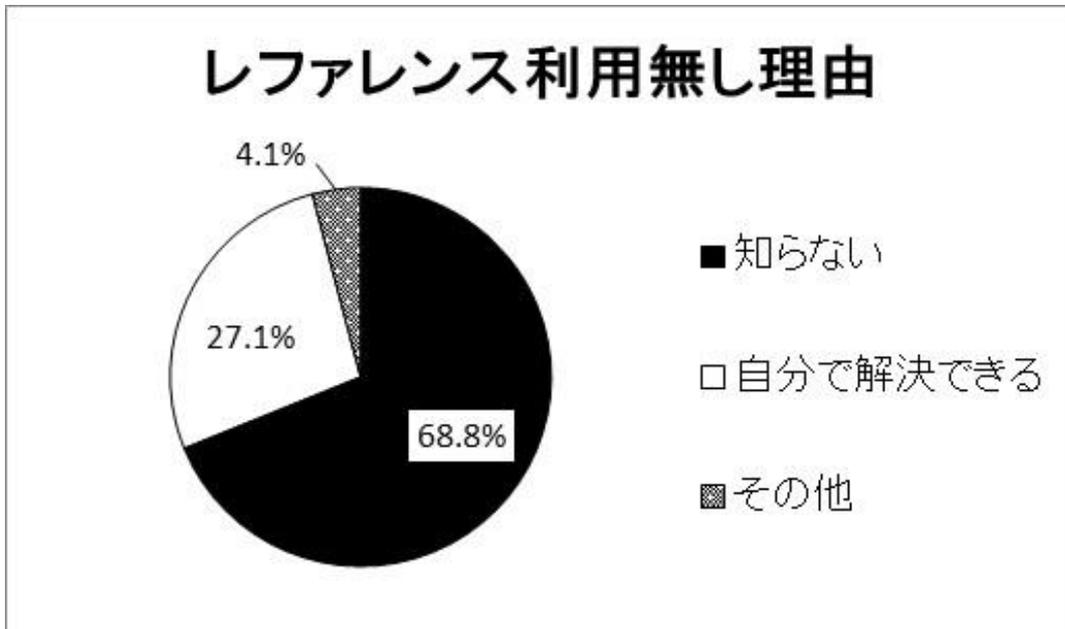
「満足」の45.8%（35.5%）と「やや満足」の22.4%（25.3%）をあわせて68.2%（60.8%）になっている。また、「普通」が28.4%（25.3%）である。一方、「やや不満」2.4%（7.3%）と「不満」1.0%（1.1%）をあわせて3.4%（8.4%）の人は不満を感じている。



	中央	児童	北	南	合計
満足	44 40.3%	98 51.6%	42 45.1%	122 44.0%	306 45.8%
やや満足	21 19.3%	47 24.7%	28 30.1%	54 19.5%	150 22.4%
普通	38 34.8%	40 21.1%	22 23.7%	90 32.5%	190 28.4%
やや不満	3 2.8%	5 2.6%	0 0%	8 2.9%	16 2.4%
不満	3 2.8%	0 0%	1 1.1%	3 1.1%	7 1.0%

○利用したことがない その理由は

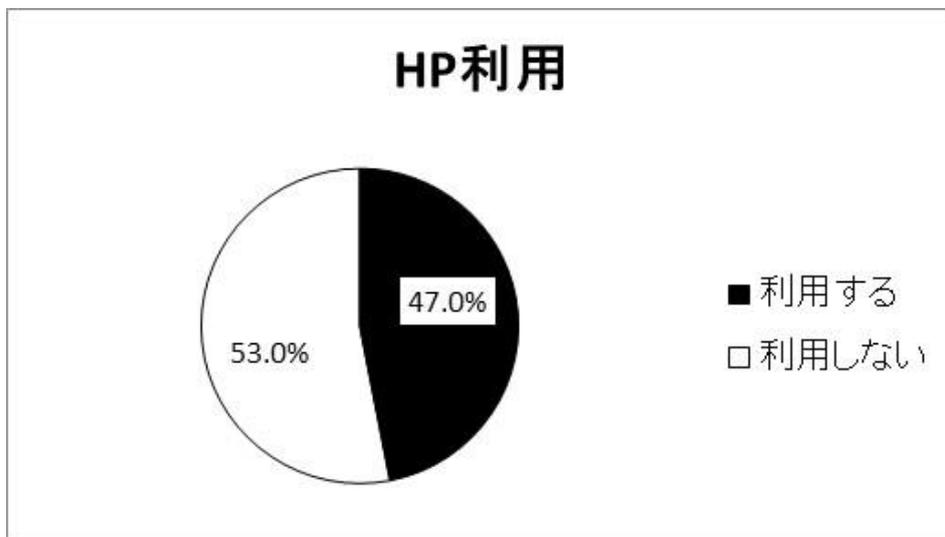
「知らない」が68.8%（64.0%）、「自分で解決できる」が27.1%（14.5%）である。



	中央	児童	北	南	合計
レファレンス知らない	185 64.2%	253 65.9%	69 67.0%	489 72.7%	996 68.8%
自分で解決できる	89 30.9%	109 28.4%	31 30.1%	163 24.3%	392 27.1%
その他	14 4.9%	22 5.7%	3 2.9%	20 3.0%	59 4.1%

Q6 図書館のホームページを利用しますか

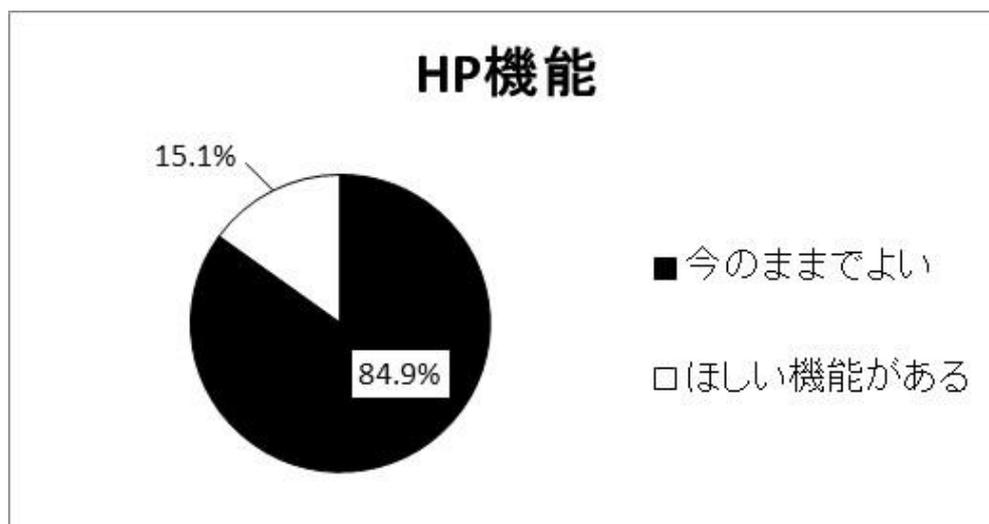
47.0%（42.1%）の人が「利用する」と答えている。



	中央	児童	北	南	合計
利用する	191 42.1%	406 61.1%	101 44.9%	450 40.9%	1,148 47.0%
利用しない	263 57.9%	259 38.9%	124 55.1%	651 59.1%	1,297 53.0%

Q7 図書館のホームページにどんな機能があるとよいと思いますか

84.9%（前回データ無）の人が「今のままでよい」と答えている。

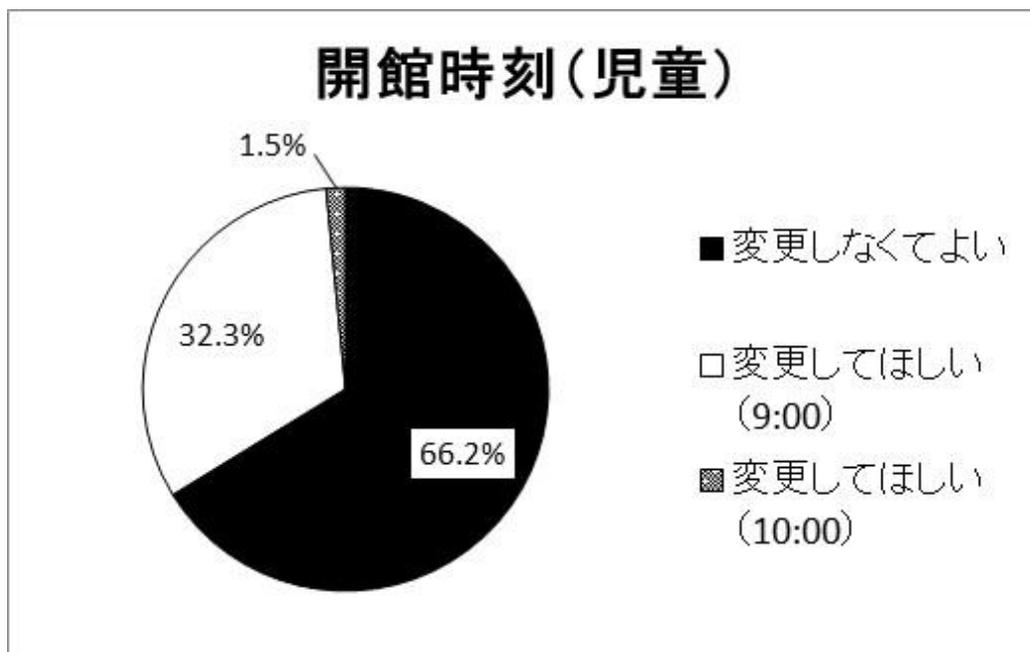
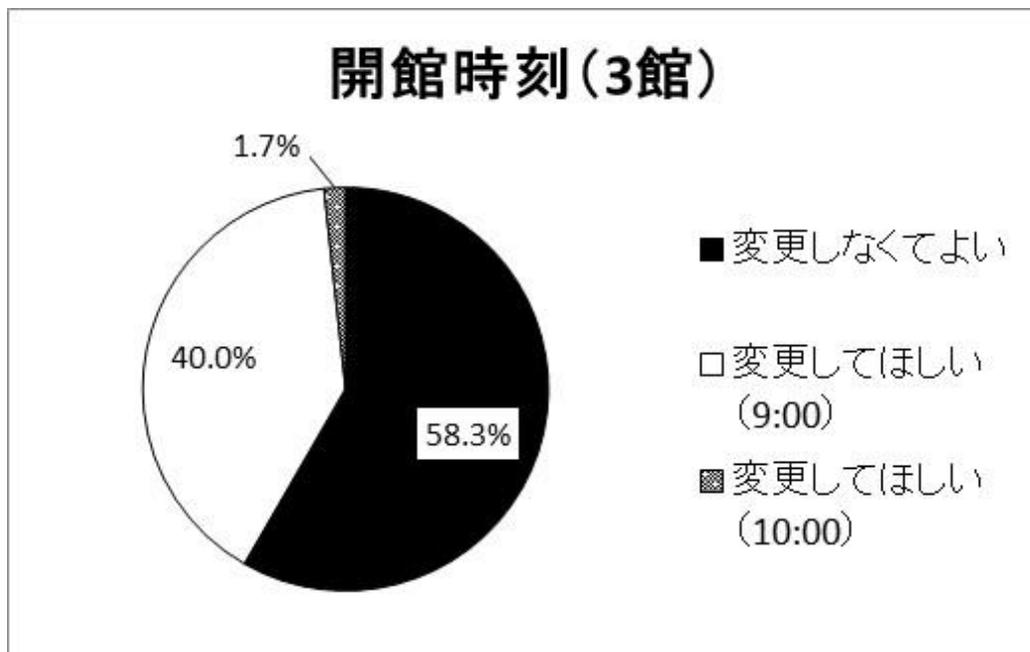


	中央	児童	北	南	合計
今のままでよい	239 83.3%	405 82.8%	119 85.6%	618 86.9%	1,381 84.9%
ほしい機能がある	48 16.7%	84 17.2%	20 14.4%	93 13.1%	245 15.1%

※具体的機能については、記述回答の集計を参照

Q8 開館時刻（通常 9:30）についてどう思いますか

41. 7%（3館）の人が開館時刻を「変更してほしい」と回答しており、うち40.0%の人が「9時開館」を望んでいる。



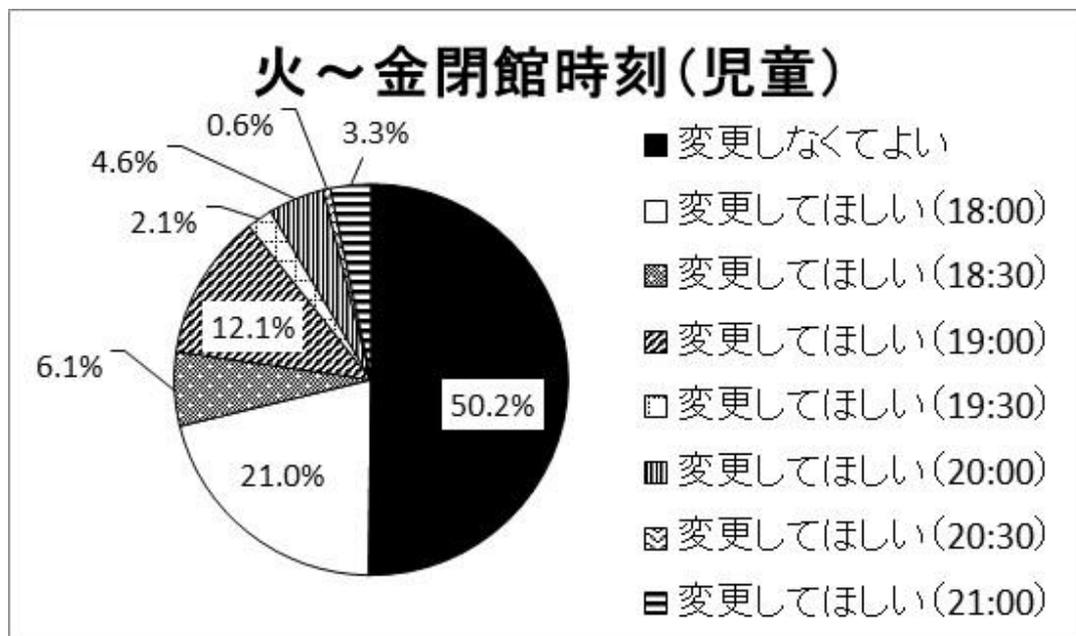
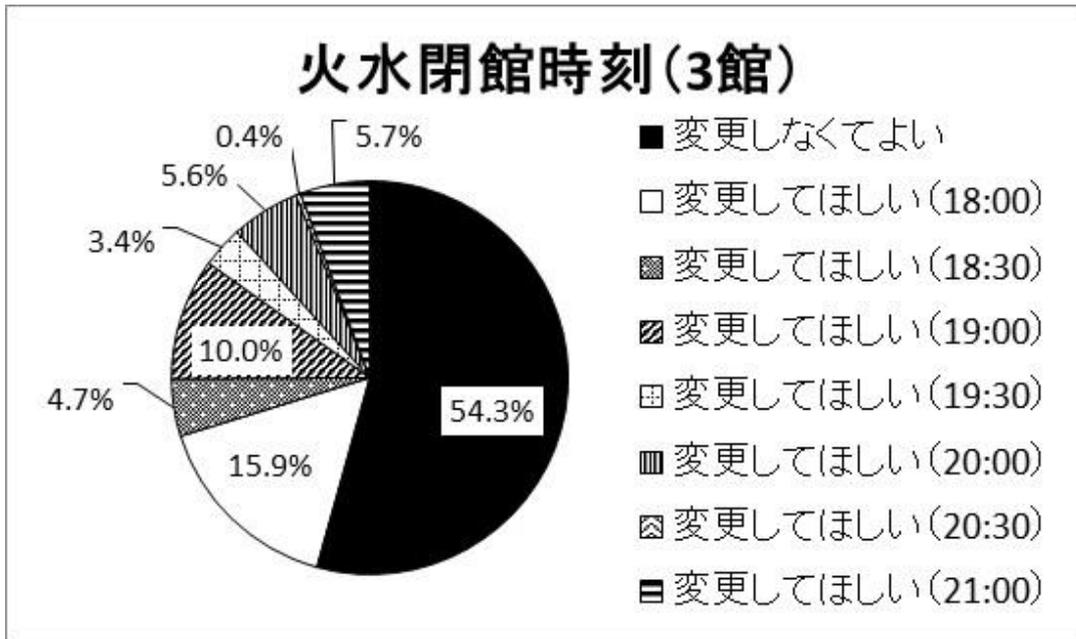
	中央	北	南	3館計	児童
変更しなくてよい	233 52.2%	136 59.6%	662 60.6%	1,031 58.3%	433 66.2%
9:00	206 46.2%	84 36.9%	417 38.1%	707 40.0%	211 32.3%
10:00	7 1.6%	8 3.5%	14 1.3%	29 1.7%	10 1.5%

Q9 平日（火・水）の閉館時刻（通常 17:20）についてどう思いますか

※児童図書館での設問は（火・水・木・金）の閉館時刻

45.7%（3館）の人が、閉館時刻を「変更してほしい」と回答しており、うち15.9%の人が「18時閉館」を、10.0%の人が「19時閉館」を望んでいる。

夜間開館のない児童図書館では、49.8%の人が閉館時刻変更を望んでおり、うち21.0%の人が「18時閉館」を望んでいる。

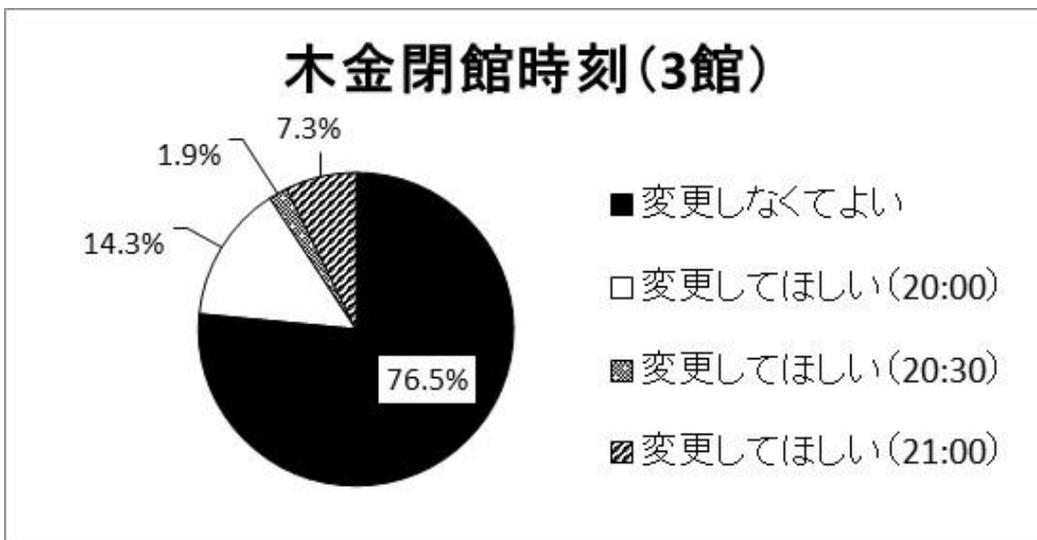


	中央	北	南	3館計	児童
変更しなくてよい	246 54.1%	131 57.7%	595 53.7%	972 54.3%	332 50.2%
18:00	61 13.4%	33 14.5%	191 17.3%	285 15.9%	139 21.0%
18:30	15 3.3%	11 4.9%	58 5.2%	84 4.7%	40 6.1%
19:00	52 11.5%	25 11.0%	102 9.2%	179 10.0%	80 12.1%
19:30	22 4.8%	5 2.2%	33 3.0%	60 3.4%	14 2.1%
20:00	35 7.7%	11 4.9%	55 5.0%	101 5.6%	30 4.6%
20:30	2 0.4%	1 0.4%	3 0.3%	6 0.4%	4 0.6%
21:00	22 4.8%	10 4.4%	70 6.3%	102 5.7%	22 3.3%

Q10 平日（木・金）の閉館時刻（通常 19:20）についてどう思いますか

※夜間開館を実施していない児童図書館は調査対象外

23.5%（3館）の人が、夜間開館日の閉館時刻を「変更してほしい」と回答しており、うち14.3%の人が「20時閉館」を、7.3%の人が「21時閉館」を望んでいる。

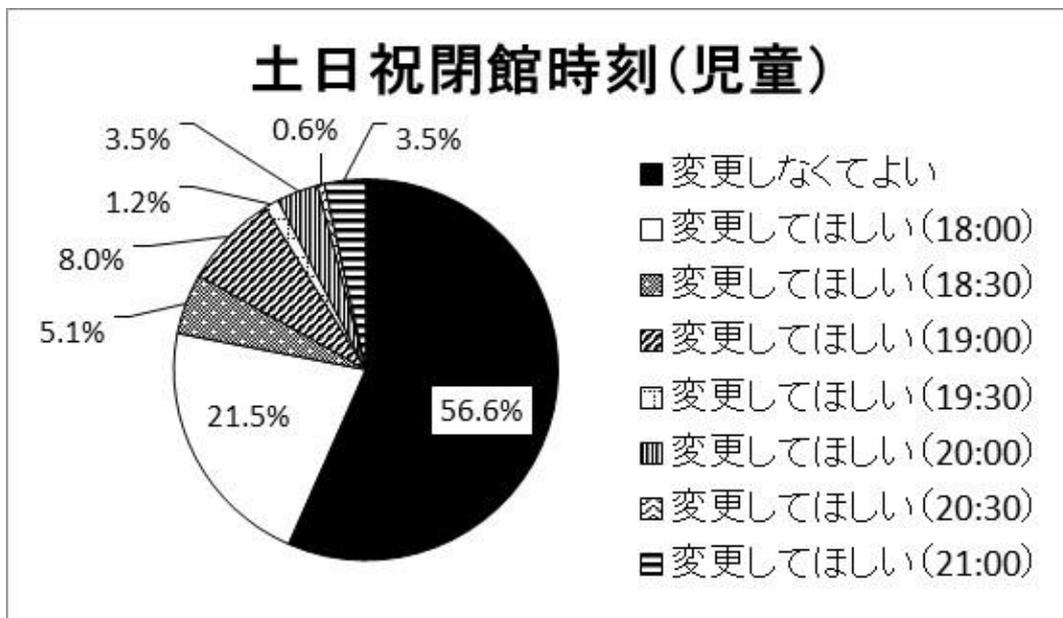
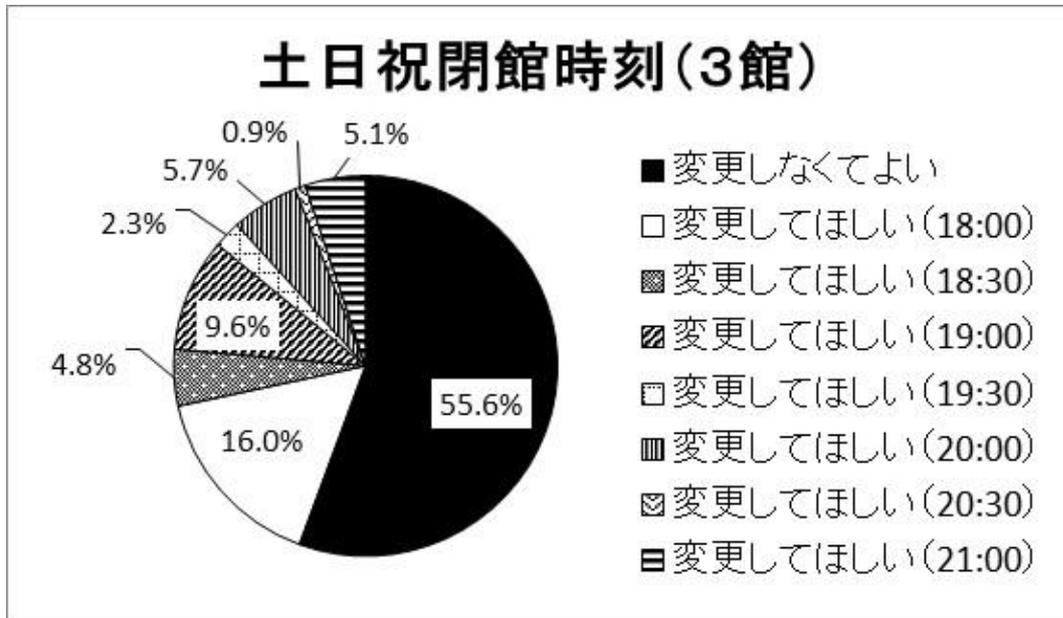


	中央	北	南	3館計
変更しなくてよい	326 71.2%	183 79.6%	855 78.2%	1364 76.5%
20:00	86 18.8%	26 11.3%	142 13.0%	254 14.3%
20:30	11 2.4%	6 2.6%	17 1.5%	34 1.9%
21:00	35 7.6%	15 6.5%	80 7.3%	130 7.3%

Q11 土日祝日の閉館時刻（通常 17:20）についてどう思いますか

44.4%（3館）の人が、土日祝日の閉館時刻を「変更してほしい」と回答しており、うち16.0%の人が土日祝日の「18時閉館」を、9.6%の人が土日祝日の「19時閉館」を望んでいる。

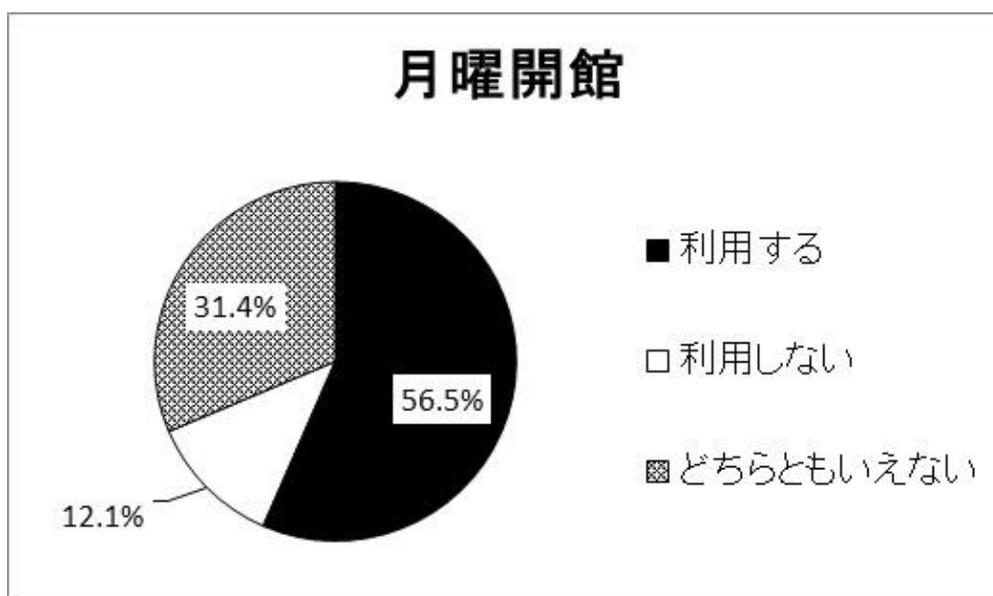
児童図書館の21.5%の人が土日祝日の「18時閉館」を望んでいる。



	中央	北	南	3館計	児童
変更しなくてよい	258 56.8%	130 57.3%	605 54.8%	993 55.6%	374 56.6%
18:00	55 12.1%	41 18.0%	189 17.1%	285 16.0%	142 21.5%
18:30	22 4.8%	8 3.5%	55 5.0%	85 4.8%	34 5.1%
19:00	43 9.5%	17 7.5%	112 10.1%	172 9.6%	53 8.0%
19:30	13 2.9%	7 3.1%	22 2.0%	42 2.3%	8 1.2%
20:00	34 7.5%	12 5.3%	56 5.1%	102 5.7%	23 3.5%
20:30	3 0.7%	4 1.8%	9 0.8%	16 0.9%	4 0.6%
21:00	26 5.7%	8 3.5%	57 5.1%	91 5.1%	23 3.5%

Q12 月曜日を開館した場合、利用しますか

56.5%（60.1%）の人が「利用する」と回答している。



	中央	児童	北	南	合計
利用する	267 57.8%	349 52.5%	147 63.9%	631 56.9%	1,394 56.5%
利用しない	72 15.6%	87 13.1%	24 10.4%	115 10.4%	298 12.1%
どちらともいえない	123 26.6%	229 34.4%	59 25.7%	362 32.7%	773 31.4%

記述回答の集計

Q 5 レファレンスサービスを利用しない理由について

- ・必要性を感じないから 26人
- ・インターネットで調べられるから 4人
- ・その他 23人

Q 7 図書館のホームページにどんな機能があるとよいと思いますか

- ・貸出履歴の確認 51人
- ・資料情報の充実 67人
- ・検索機能の充実 21人
- ・リクエスト機能 21人
- ・予約機能の充実 10人
- ・視聴覚資料の情報 3人
- ・その他 26人

Q 13 回答者住所の3. その他について

- ・横浜市 20人
- ・厚木市 1人
- ・藤沢市 1人
- ・甲府市 1人

Q 14 (児童図書館はQ 1 3) 自由意見

回答者数 747人

施設・設備について 合計125人

- 駐車場関係について 24人
- 机・椅子等について 16人
- 図書館の移転等について 15人
- トイレについて 13人
- 返却ボックス等について 11人
- インターネット設備について 12人
- 空調機の適切な調節について 7人
- その他 27人

資料について 合計190人

- 蔵書について 124人
- 配架・展示について 30人

視聴覚資料について	13人
蔵書の汚れなどについて	8人
その他	15人
職員について	合計 98人
職員への感謝・労いの言葉	89人
職員の対応について	9人
制度について	合計 135人
開館時刻等について	75人
予約について	29人
貸出について	15人
リサイクル制度について	3人
インターネット閲覧について	3人
その他	10人
利用者マナーについて	合計 34人
その他	合計 163人
図書館に感謝・労い	62人
利用環境について	64人
現状に満足	15人
その他	22人

集計結果の分析

(1) 来館者の年齢層

前回アンケートより40代の利用が増加している。10代・20代は、前回同様に少ない利用にとどまっている。

(2) レファレンスサービスについて

レファレンスサービスを「利用したことがない」という回答が7割以上ある。これはレファレンスサービス自体が認知されていないことや、検索機(OPAC)等により自分で本を探し易くなったこともある。カウンターで気軽に相談できるような誘導策も検討の余地がある。

(3) 開館時刻・閉館時刻について

開館時刻・閉館時刻とも現状どおりとする意見が半数以上を占めていたが、割合として火・水、土・日の閉館時刻を延ばす意見が多いので、毎日同じ時刻に閉館することを希望していると思われる。

また、月曜日に開館する場合、半数以上の人が利用すると回答している。

(4) ホームページについて

実際に利用している人が半数を超えておらず、十分に活用されていないのが現状である。PRについても限界があり、現行の機能重視のサイトから、見て楽しめるサイトにしていくことについて検討の余地があるのではないかと。また、パソコンだけでなく、スマートフォン向けや児童向けなどの多様化したサイトの併設も検討課題である。