

平成 26 年度

さいたま市図書館の利用に関する
アンケート集計結果

報告書

さいたま市立中央図書館

さいたま市図書館では、平成 26 年 9 月 11 日（木）から 9 月 21 日（日）まで、「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」を実施しました。全図書館の集計結果がまとまりましたのでご報告します。

このアンケートは図書館をどのようにご利用いただき、どのくらい満足していただけているかを伺い、今後の運営の参考にさせていただくことを目的に実施しました。

いただいたご意見は、さいたま市図書館ビジョンに基づく取組内容に反映させるなど、図書館サービスの更なる向上に活かしてまいります。

たくさんのご協力をいただき、ありがとうございました。

目次

1. アンケートの概要	1
・ 調査の概要	2
・ さいたま市図書館の利用に関するアンケート調査票	3
2. アンケート集計結果の分析	5

1. アンケートの概要

調査の概要

1 調査の目的

図書館の利用実態及び利用者への満足度を把握し、結果を事業計画等に反映させることによって、サービスを向上させるための基礎資料とすることを目的とする。

2 調査の対象

図書館への来館者

3 調査の場所

図書館全館（分館を含む）

4 調査方法

利用者の無記名による自主記入、回収箱への投函による回収

5 調査期間

平成 26 年 9 月 11 日（木）～平成 26 年 9 月 21 日（日）

6 回答数

図書館名	期間中 の入館者数	回答件数
中央	39,564	126
北浦和	11,191	67
東浦和	16,974	105
大宮	11,484	156
桜木	5,465	91
大宮西部	9,773	31
馬宮	5,564	14
三橋	3,403	16
春野	5,931	24
大宮東	5,708	121
七里	3,531	27
片柳	3,507	5

与野	10,710	90
与野南	3,908	67
与野西	3,654	29
岩槻	3,984	42
岩槻駅東口	5,648	15
岩槻東部	5,043	31
桜	14,499	104
大久保東	2,271	8
北	25,240	61
宮原	4,528	31
武蔵浦和	20,263	89
南浦和	10,044	92
合計	231,887	1442

7 調査項目

別紙「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」のとおり

さいたま市図書館の利用に関するアンケート

さいたま市図書館は、サービスの向上を目指し、市内各図書館でアンケートを実施いたします。ご来館のみなさまにはお忙しい中、大変恐縮ですが、ご協力をお願いします。

調査期間：平成26年9月11日（木）～9月21日（日）

なお、この調査は無記名で、調査結果は統計的に処理します。お一人1回、ご記入ください。また、いただいた回答に個別に返答することはありません。あらかじめご了承ください。

問1 あなたの年齢についてお尋ねします。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 0～9歳 2 10歳代 3 20歳代 4 30歳代
5 40歳代 6 50歳代 7 60歳代 8 70歳代以上

問2 図書館をどれくらい利用していますか。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 ほぼ毎日 2 週1～2回 3 2週に1回
4 月1回程度 5 年数回 6 初めて来館

問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 30分未満 2 30分～1時間 3 1時間～3時間 4 3時間以上

問4 図書館をどのように利用されますか。
（あてはまる数字に○をつけてください）

	よく 利用する	たまに 利用する	利用しない	知らな かった
本・雑誌・CD等を借りる	1	2	3	4
館内で本・雑誌・新聞等を読む	1	2	3	4
館内の検索端末を利用する	1	2	3	4
予約をする	1	2	3	4
座席を利用する	1	2	3	4
インターネットを利用する	1	2	3	4
おはなし会・講座等に参加する	1	2	3	4
図書館の資料で調べものをする	1	2	3	4
職員に質問・相談する	1	2	3	4

問5 利用いただいた感想をお尋ねします。
 (あてはまる数字に○をつけてください)

	満足	やや満足	やや不満	不満
図書館の施設・設備について	1	2	3	4
案内表示のわかりやすさ	1	2	3	4
目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ	1	2	3	4
職員の対応や説明	1	2	3	4
予約・リクエストサービスについて	1	2	3	4

問6 図書館の来館頻度について伺います。

(1) 今年になってから、以前に比べて図書館に来館する回数が変わったと感じていますか。

(あてはまる数字に○をつけてください)

- 1 増えた 2 変わらない 3 減った 4 わからない

(2) (1)で「減った」に○をつけた方に伺います。その理由は何だと感じていますか。(主に感じている理由を1つ選んで数字に○をつけてください。)

- 1 利用したい資料が少ない 2 必要な資料がすぐに借りられない
 3 資料を自分で購入することが多い 4 来館しなくてもインターネットで情報が得られるので
 5 主に電子図書を利用している 6 子どもだけでは来館しづらい
 7 図書館までの交通や駐車場が不便 8 仕事や学業が忙しく来館する時間がない
 9 開館時間や開館日が合わない

問7 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。(2つ以内で選び、数字に○をつけてください)

- 1 所蔵資料の量の充実 2 所蔵資料の質の充実
 3 予約・リクエストサービスの充実 4 成人向けの講座・講演会などの催事
 5 高齢者を対象としたサービス 6 児童・乳幼児を対象としたサービス
 7 中学生・高校生を対象としたサービス 8 障がいのある方を対象としたサービス
 9 施設・設備の充実 10 ホームページの充実

問8 その他、ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。この用紙は、回答箱にお入れください。
 (アンケートに関するお問合せ先：さいたま市立中央図書館 TEL 048-871-2100)

2. アンケート集計結果の分析

アンケート集計結果の分析

実施期間：平成 26 年 9 月 11 日（木）～平成 26 年 9 月 21 日（日）

実施対象：図書館入館者

実施方法：図書館入館者による自主記入

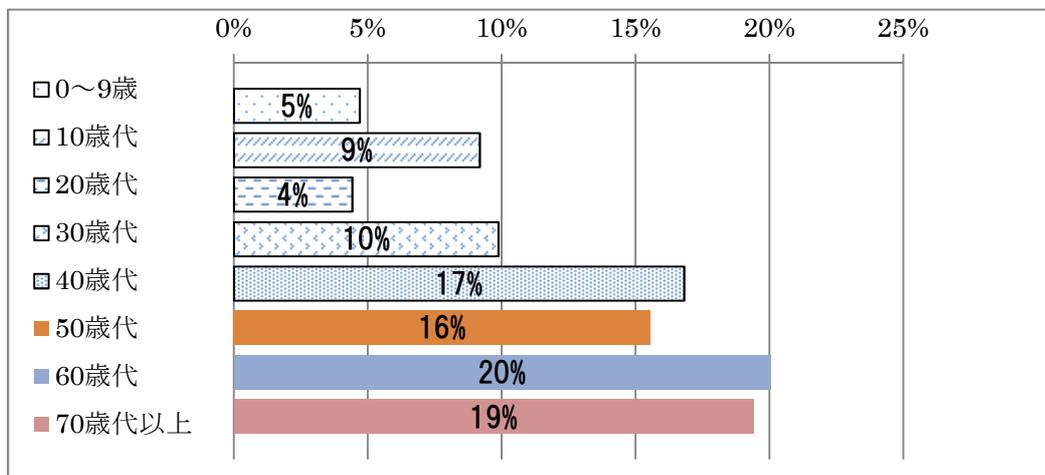
回収数：1,442 件

問 1 あなたの年齢についてお尋ねします。

回答者数は 60 歳代以上の方が全体の約 40%を占め、対して 20 歳代の回答は 4%であり、最も回答が少ない年齢層です。60 歳代、70 歳代は、土日より平日の回答者数が 10%多く、0～9 歳代、10 歳代と 40 歳代は、平日より土日祝日に回答者が多くなっています。20 歳代は平日と土日祝日に回答者数の、変化はないものの、全体に占める回答者数の割合が最も少なく、20 歳代に対して図書館の魅力を伝えるような PR や情報発信をすすめていく必要があります。

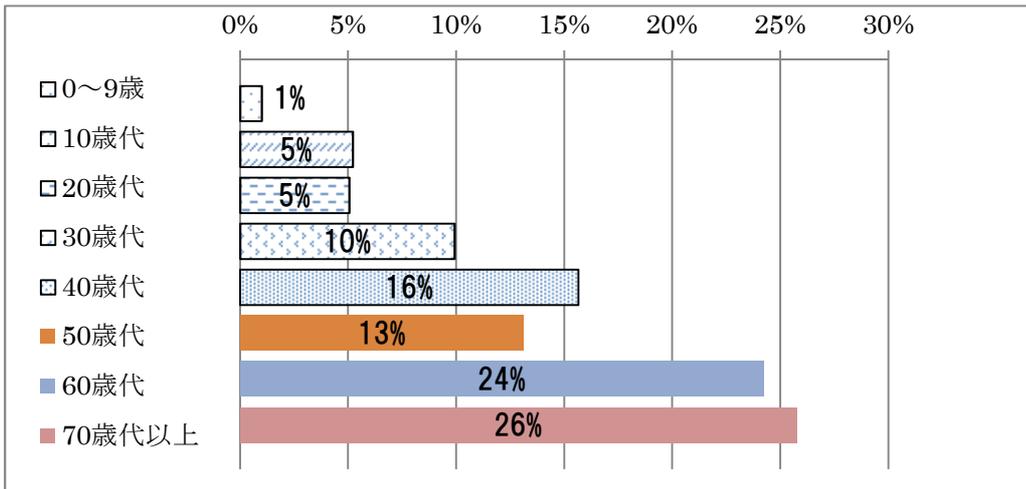
全日（単位：人）

0～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代
67	131	63	141	240
50歳代	60歳代	70歳代以上	総計	
222	286	277	1427	



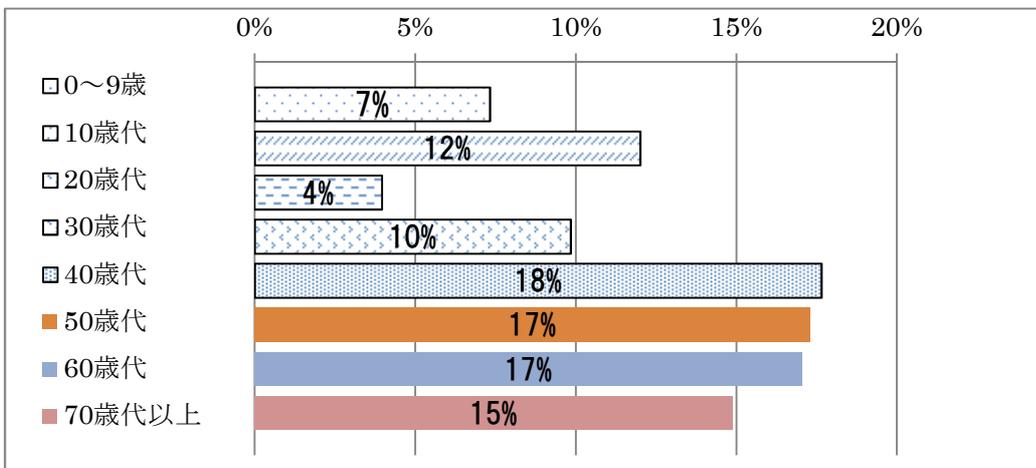
平日（単位：人）

0～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代
6	31	30	59	93
50歳代	60歳代	70歳代以上	総計	
78	144	153	594	



土日祝日（単位：人）

0～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代
61	100	33	82	147
50歳代	60歳代	70歳代以上	総計	
144	142	124	833	

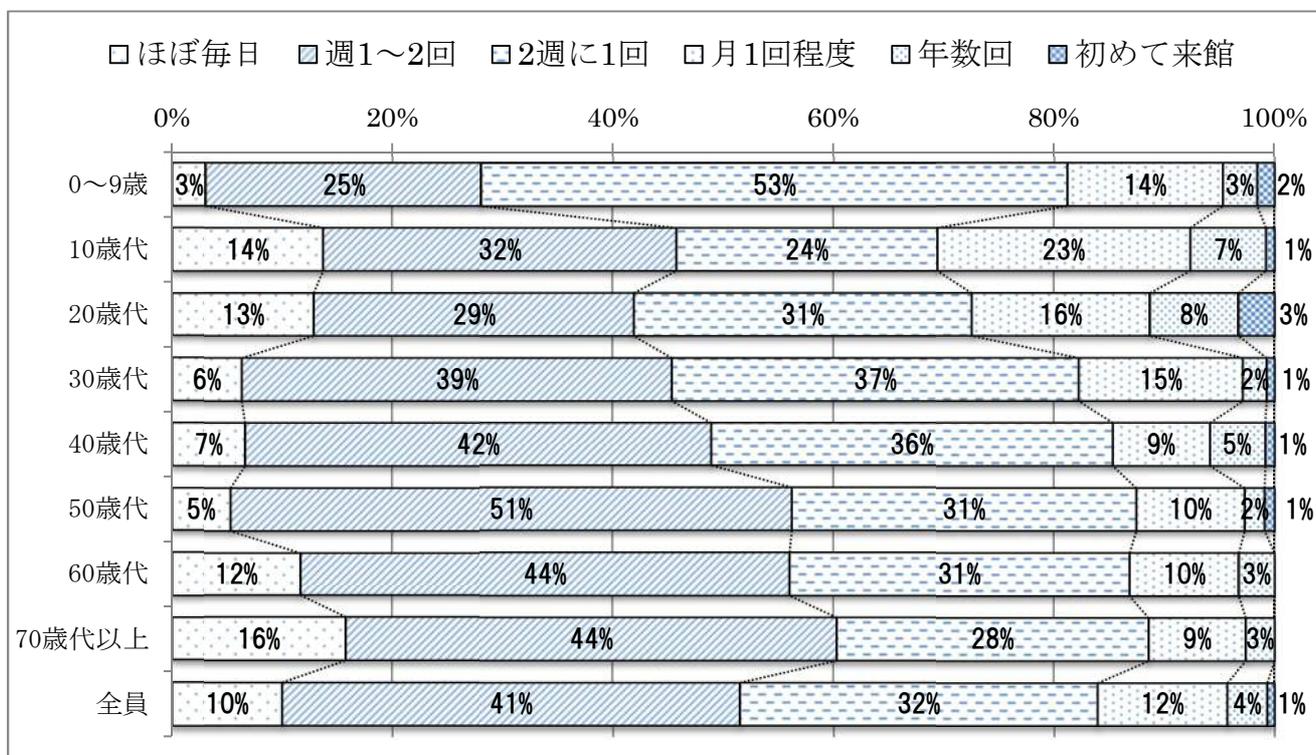


問2 図書館をどれくらい利用していますか。

全体としては、「週1～2回」の利用が41%で一番多く、「ほぼ毎日」の利用と合わせると、50%を越えています。また、平日は土日祝日に比べて、「ほぼ毎日」の割合が高く、土日祝日は、「2週に1回」の割合が高くなっています。年齢別にみると、0～9歳代、20歳代については、「2週に1回」の利用が多くなっています。60歳代以上の方は「ほぼ毎日」と「週1～2回」を合わせると58%となっており、図書館を多く利用されている状況がみられます。

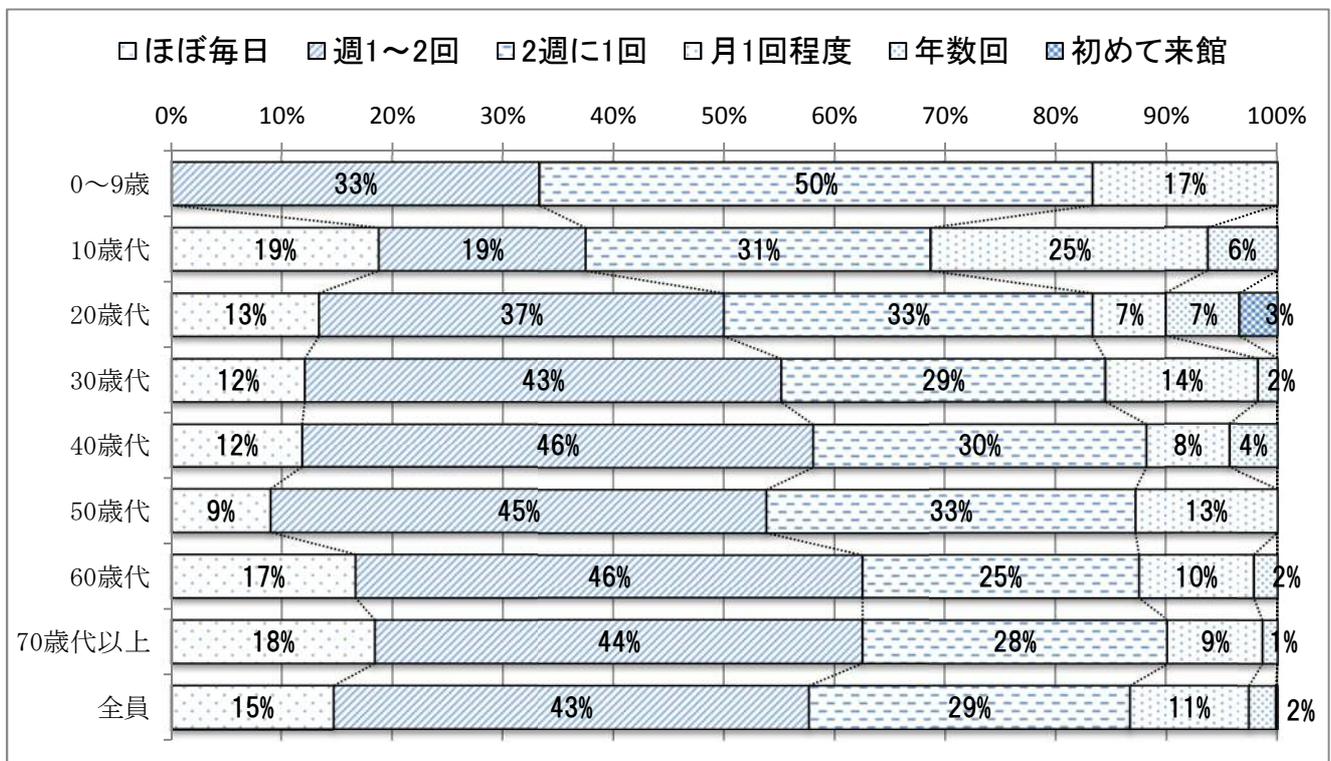
全日(単位:人)

	ほぼ毎日	週1～2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	総計
0～9歳	2	16	36	9	2	1	66
10歳代	18	42	31	30	9	1	131
20歳代	8	18	20	10	5	2	63
30歳代	9	55	52	21	3	1	141
40歳代	16	103	87	21	12	1	240
50歳代	12	114	70	22	3	1	222
60歳代	33	128	87	28	9	0	285
70歳代以上	43	124	78	24	7	0	276
総計	141	600	461	165	50	7	1424



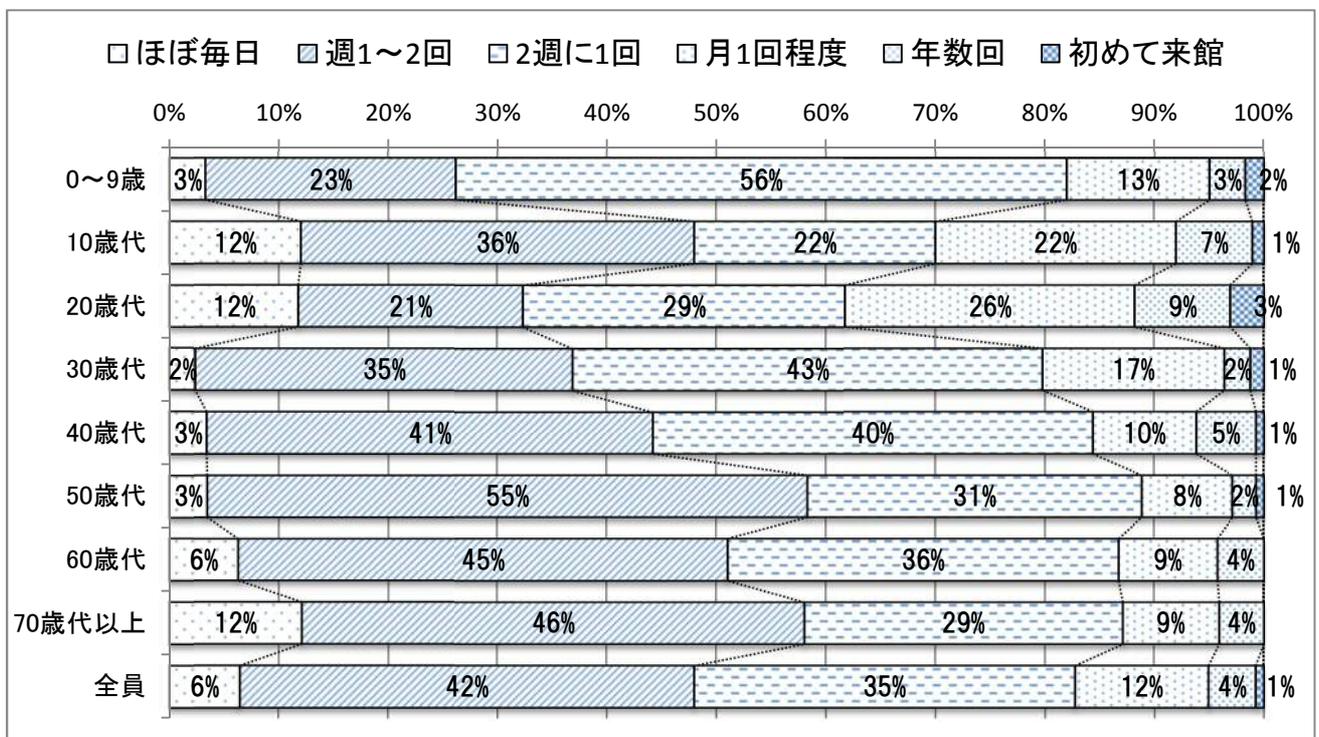
平日（単位：人）

	ほぼ毎日	週1～2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	総計
0～9歳	0	2	3	1	0	0	6
10歳代	6	6	9	8	2	0	31
20歳代	4	11	10	2	2	1	30
30歳代	7	26	17	8	1	0	59
40歳代	11	43	28	7	4	0	93
50歳代	7	35	26	10	0	0	78
60歳代	24	65	36	15	3	0	143
70歳代以上	28	67	42	13	2	0	152
総計	87	255	171	64	14	1	592



土日祝日（単位：人）

	ほぼ毎日	週1～2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	総計
0～9歳	2	14	33	8	2	1	60
10歳代	12	36	22	22	7	1	100
20歳代	4	7	10	8	3	1	33
30歳代	2	29	35	13	2	1	82
40歳代	5	60	59	14	8	1	147
50歳代	5	79	44	12	3	1	144
60歳代	9	63	51	13	6	0	142
70歳代以上	15	57	36	11	5	0	124
総計	54	345	290	101	36	6	832

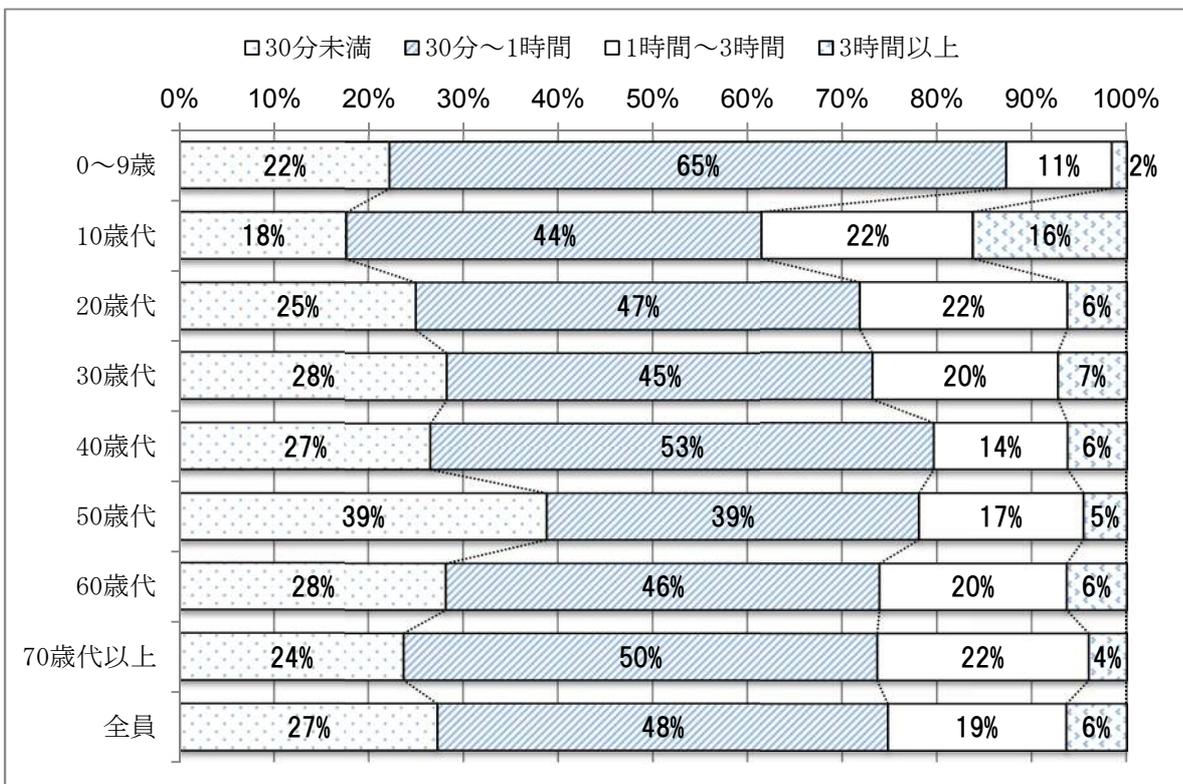


問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。

全年齢においては、75%の方が1時間以内の利用との回答で、3時間以上の利用は6%に留まっており、効率よく図書館を使っている様子がわかります。1時間以上の利用では、平日が30%であるのに対し土日祝日は21%で、土日祝日の滞在時間が短くなっていることが特徴といえます。また、1時間以上の利用の割合が最も多い世代は10歳代で、他世代が平均20%台であるのに対し、38%と群を抜いています。

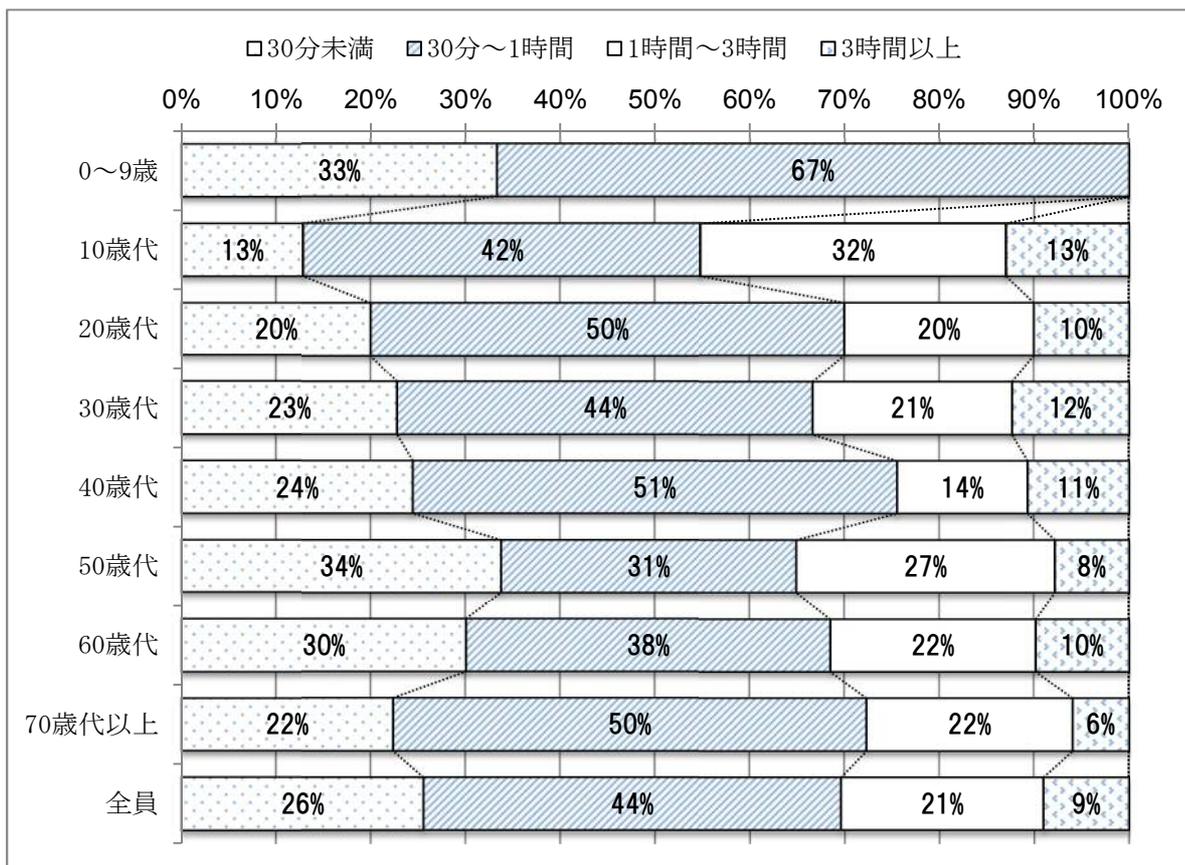
全日（単位：人）

	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	総計
0～9歳	14	43	7	1	65
10歳代	23	57	29	21	130
20歳代	16	29	14	4	63
30歳代	39	62	27	10	138
40歳代	64	128	34	15	241
50歳代	85	86	39	10	220
60歳代	80	130	56	18	284
70歳代以上	65	137	61	11	274
総計	386	672	267	90	1415



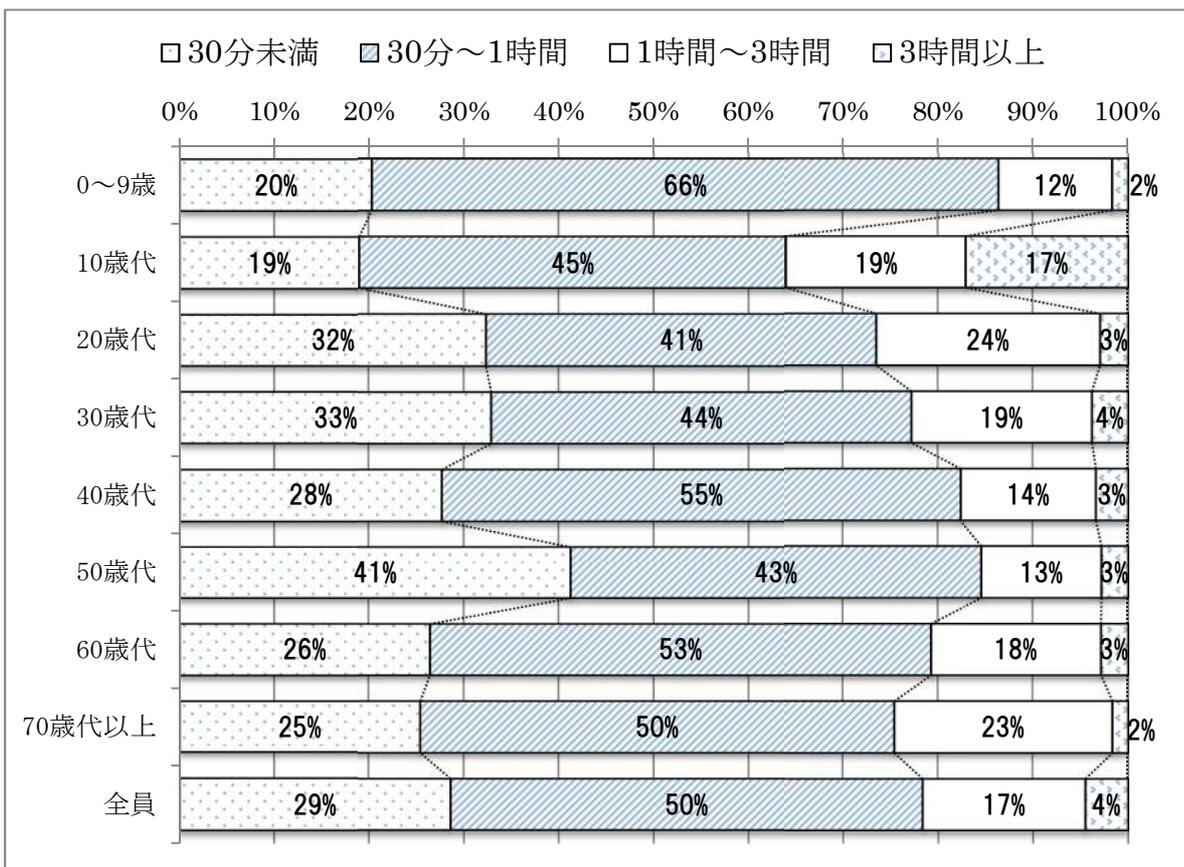
平日（単位：人）

	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	総計
0～9歳	2	4	0	0	6
10歳代	4	12	10	4	30
20歳代	6	15	6	3	30
30歳代	13	25	12	7	57
40歳代	23	48	13	10	94
50歳代	26	24	21	6	77
60歳代	43	56	31	14	144
70歳代以上	34	76	33	9	152
総計	151	260	126	53	590



土日祝日（単位：人）

	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	総計
0～9歳	12	39	7	1	59
10歳代	19	45	19	17	100
20歳代	10	14	8	1	33
30歳代	26	37	15	3	81
40歳代	41	80	21	5	147
50歳代	59	62	18	4	143
60歳代	37	74	25	4	140
70歳代以上	31	61	28	2	122
総計	235	412	141	37	825



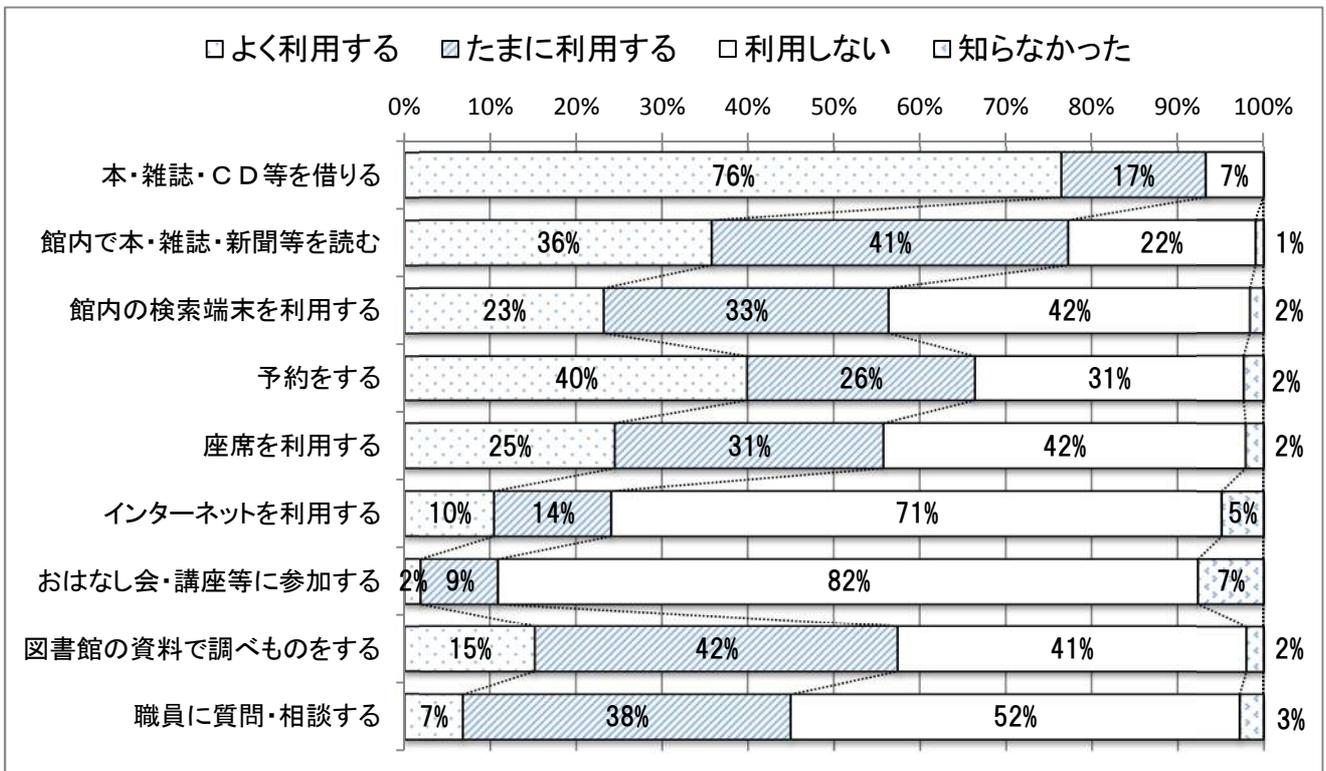
問4 図書館をどのように利用されますか。

平日、土日祝日を通して「本・雑誌・CD等を借りる」を90%以上の方が、「館内で本・雑誌・新聞等を読む」「予約をする」を約70%の方が利用目的として挙げています。

また、資料を借りるだけでなく、「図書館の資料で調べものをする」「職員に質問する・相談する」という利用のしかたについても「よく利用する」「たまに利用する」を合わせて約半数あり、知的好奇心を満たすために活用されていることがうかがえます。

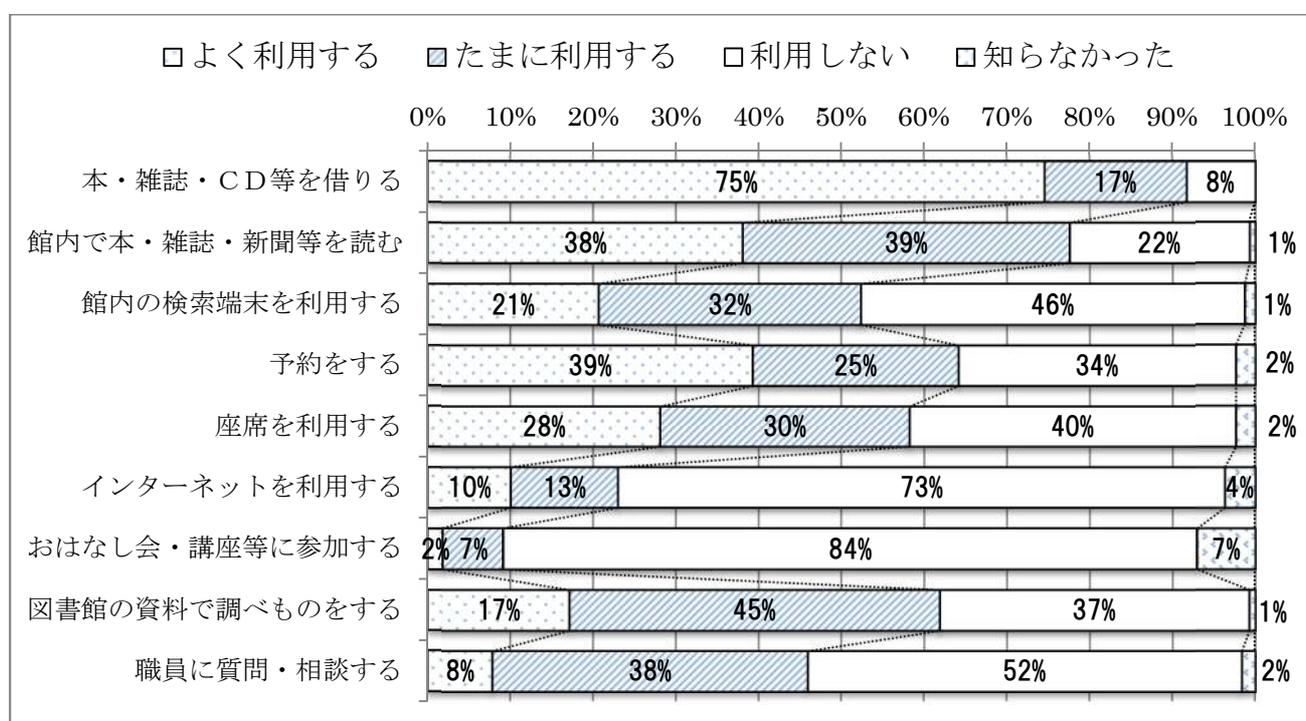
全日(単位:人)

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	総計
本・雑誌・CD等を借りる	1085	234	94	0	1413
館内で本・雑誌・新聞等を読む	494	573	301	13	1381
館内の検索端末を利用する	312	445	565	21	1343
予約をする	542	360	426	31	1359
座席を利用する	333	425	573	28	1359
インターネットを利用する	140	182	950	64	1336
おはなし会・講座等に参加する	26	120	1088	100	1334
図書館の資料で調べものをする	207	574	552	27	1360
職員に質問・相談する	92	513	703	37	1345



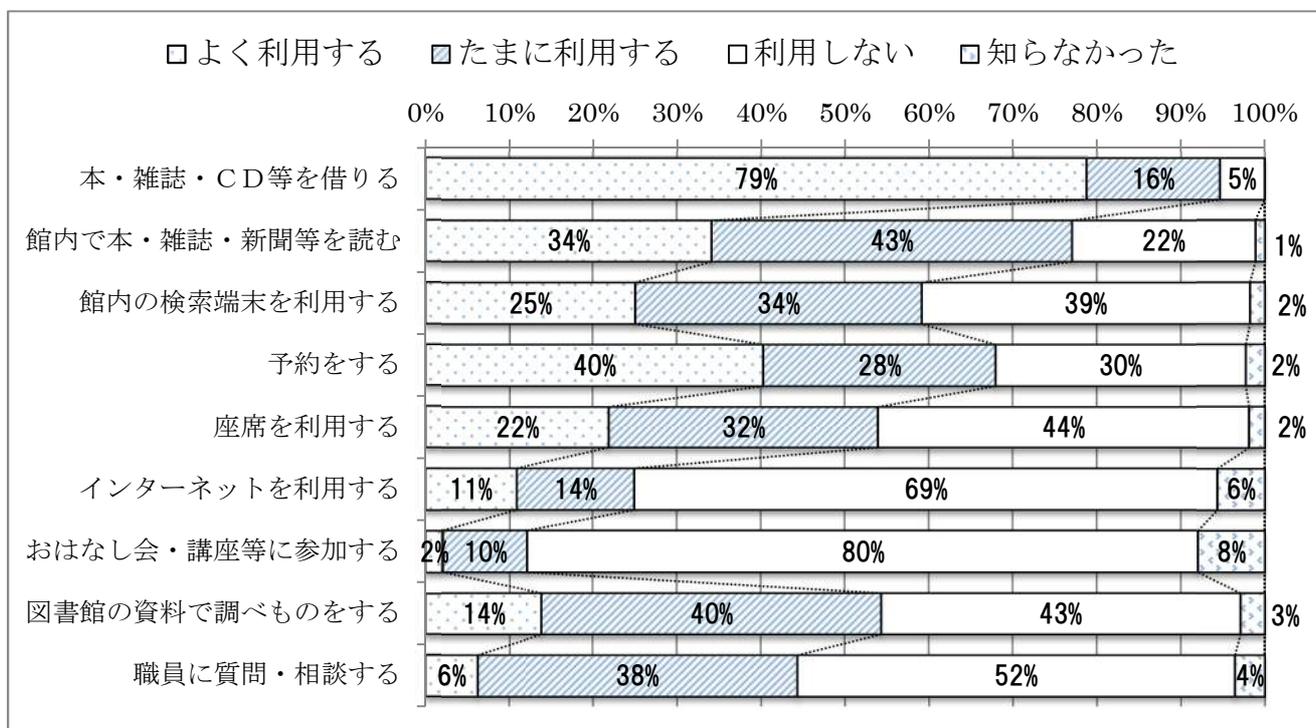
平日（単位：人）

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	総計
本・雑誌・CD等を借りる	436	103	50	0	589
館内で本・雑誌・新聞等を読む	217	225	124	4	570
館内の検索端末を利用する	114	175	256	7	552
予約をする	220	139	188	13	560
座席を利用する	158	169	220	13	560
インターネットを利用する	55	71	402	20	548
おはなし会・講座等に参加する	10	40	459	38	547
図書館の資料で調べものをする	96	251	210	4	561
職員に質問・相談する	43	210	289	9	551



土日祝日（単位：人）

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	総計
本・雑誌・CD等を借りる	649	131	44	0	824
館内で本・雑誌・新聞等を読む	277	348	177	9	811
館内の検索端末を利用する	198	270	309	14	791
予約をする	322	221	238	18	799
座席を利用する	175	256	353	15	799
インターネットを利用する	85	111	548	44	788
おはなし会・講座等に参加する	16	80	629	62	787
図書館の資料で調べものをする	111	323	342	23	799
職員に質問・相談する	49	303	414	28	794

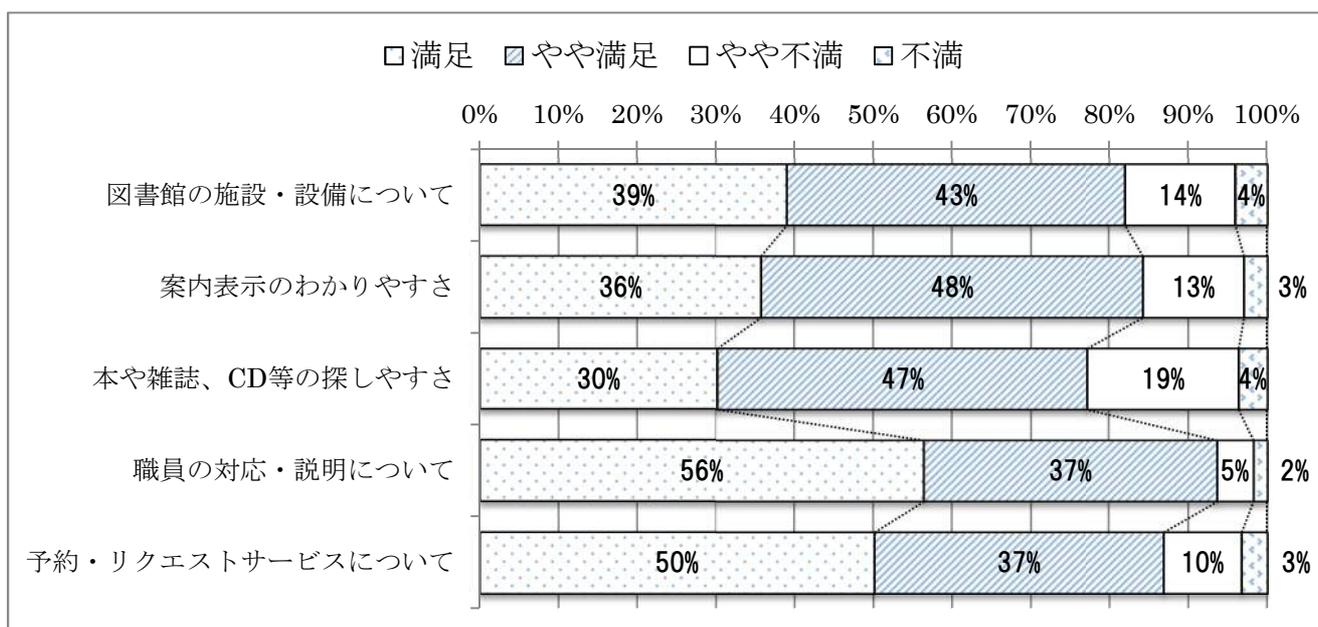


問5 利用いただいた感想をお尋ねします。

すべての項目の総合で「満足」と「やや満足」を合わせると、80%以上で昨年度と変わらない結果となっています。特に「職員の対応・説明について」は昨年同様90%を超えています。このことから引き続き図書館の利用については、おおむね満足されていると考えられます。昨年度課題とした「本やCDの探しやすさ」については、「満足」が2%増加したものの「やや満足」が2%減少しています。より一層探しやすい棚作りを目指して改善していく必要があります。

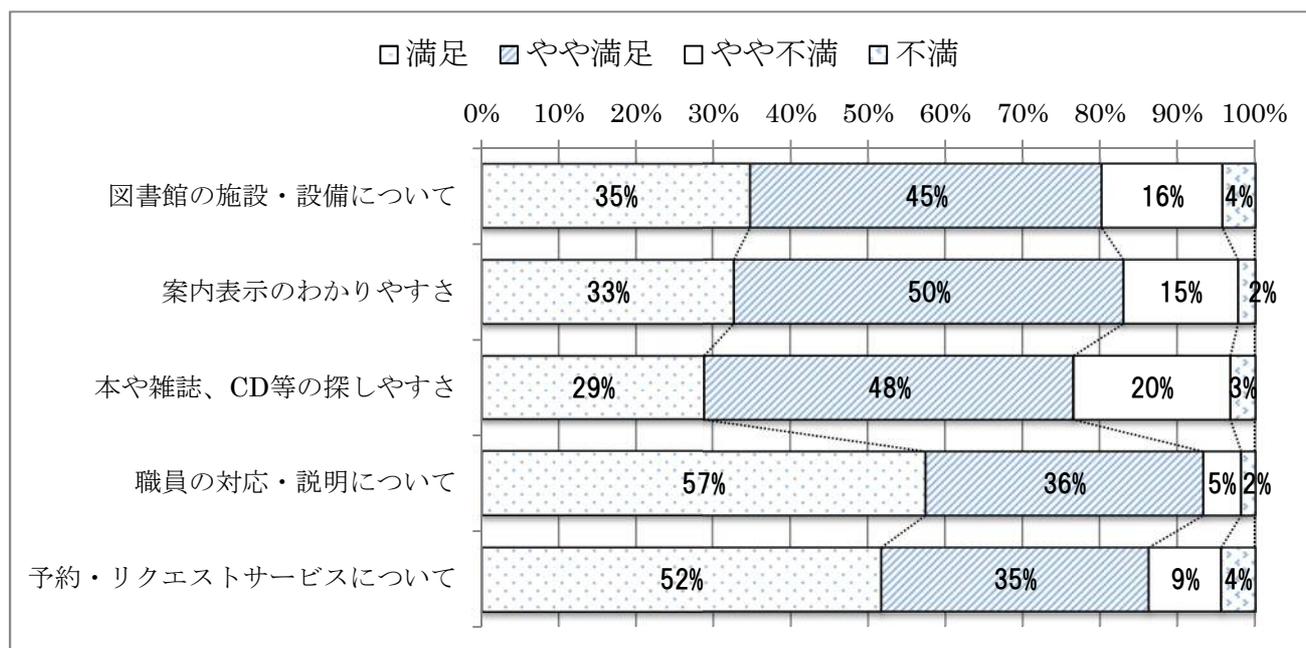
全日(単位:人)

	満足	やや満足	やや不満	不満	総計
図書館の施設・設備について	528	581	189	54	1352
案内表示のわかりやすさ	469	641	168	38	1316
本や雑誌、CD等の探しやすさ	398	619	252	47	1316
職員の対応・説明について	763	493	61	23	1340
予約・リクエストサービスについて	625	458	123	40	1246



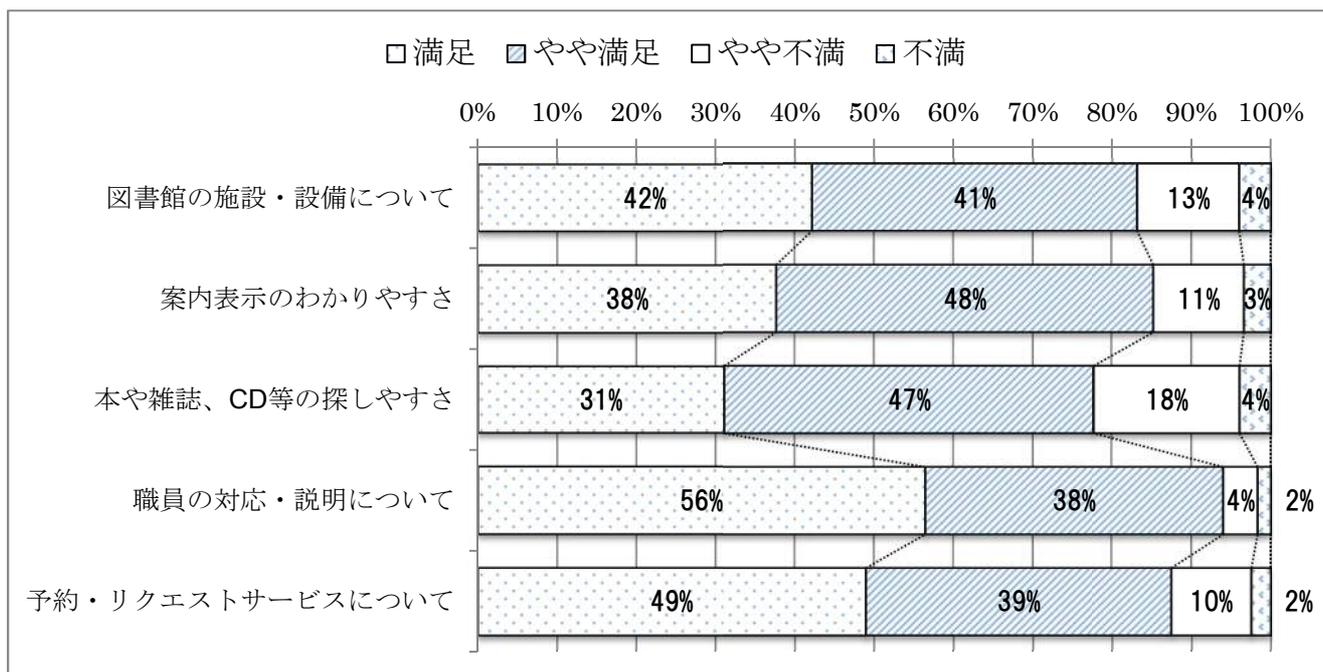
平日 (単位: 人)

	満足	やや満足	やや不満	不満	総計
図書館の施設・設備について	194	257	87	23	561
案内表示のわかりやすさ	178	274	80	12	544
本や雑誌、CD等の探しやすさ	157	259	110	17	543
職員の対応・説明について	320	199	27	10	556
予約・リクエストサービスについて	260	177	48	22	507



土日祝日(単位:人)

	満足	やや満足	やや不満	不満	総計
図書館の施設・設備について	334	324	102	31	791
案内表示のわかりやすさ	291	367	88	26	772
本や雑誌、CD等の探しやすさ	241	360	142	30	773
職員の対応・説明について	443	294	34	13	784
予約・リクエストサービスについて	365	281	75	18	739



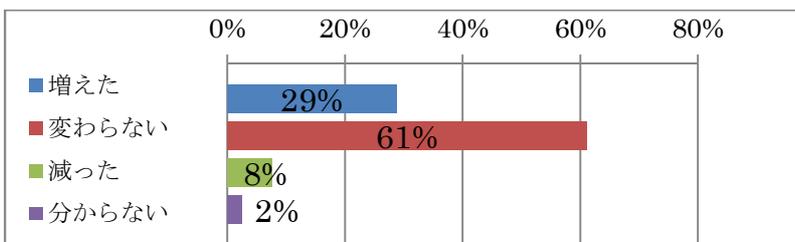
問6 図書館の来館頻度についてお尋ねします。

「増えた」「変わらない」を合わせると90%を占め、「減った」と感じている来館者は8%でした。「減った」理由として、「仕事や学業が忙しく来館する時間がない」という個人の時間的な制約が多くを占める一方で、「利用したい資料が少ない」「必要な資料がすぐ借りられない」など、図書館側のサービスが問われる要因も多くを占めています。市民ニーズに合った効果的な資料の収集、及び資料の提供の充実を図る必要があります。

(1) 今年になってから、以前と比べて図書館に来館する回数が変わったと感じていますか。

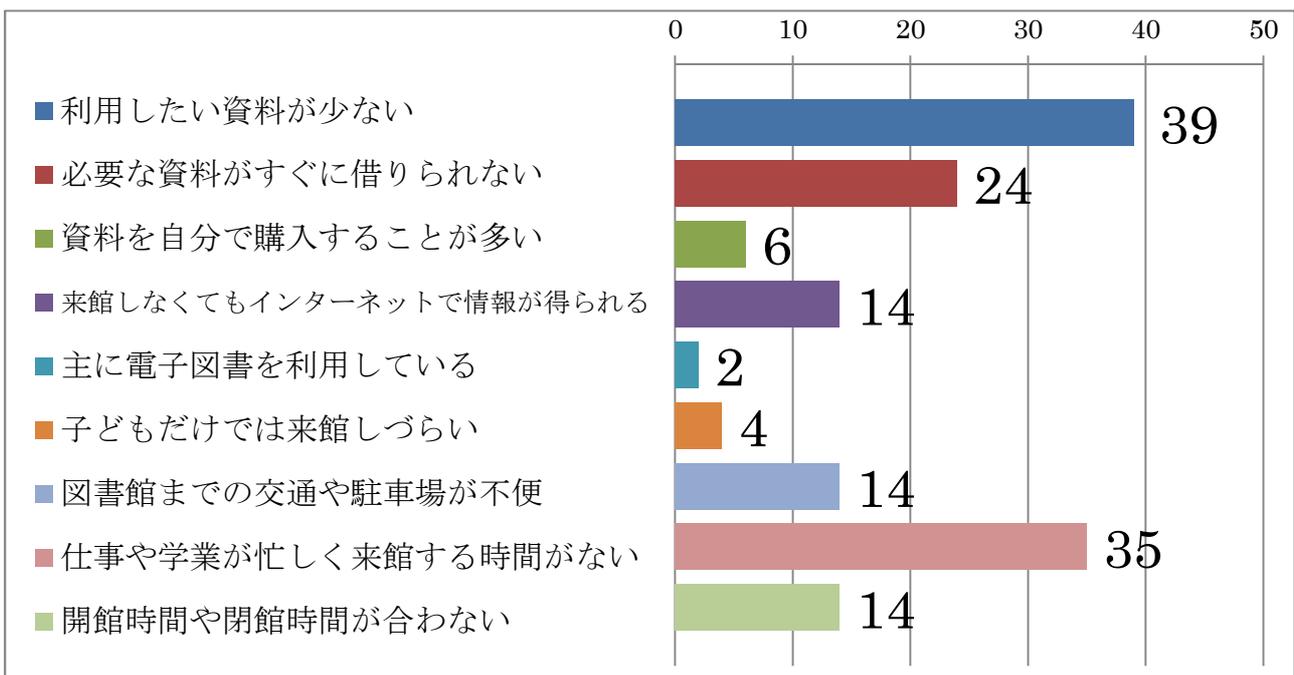
全日（単位：人）

来館数	増えた	変わらない	減った	分からない	総計
件数	396	841	105	33	1375



(2) (1) で「減った」に○をつけた方に伺います。その理由は何だと感じていますか。

全日（単位：件）

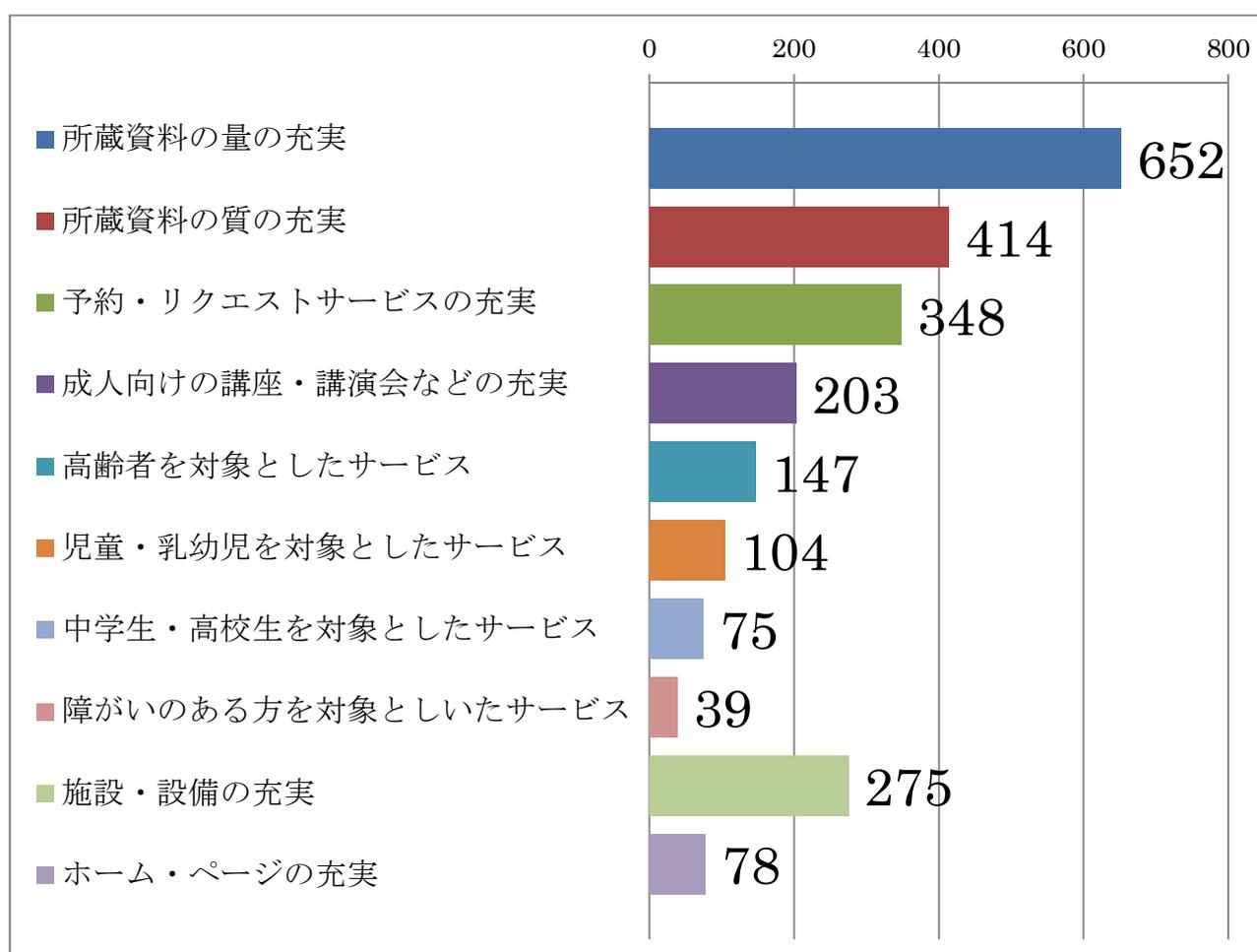


問7 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。

(2つ以内で選び、数字に○をつけてください)

「所蔵資料の量の充実」「所蔵資料の質の充実」「予約・リクエストサービスの充実」を合わせると全体の60%を占め、効果的で計画的な資料の収集と保存及び資料の提供の充実が求められています。また「成人向けの講座・講演会などの充実」「高齢者を対象としたサービス」を求める声も多く寄せられていて、今後その対応を検討していく必要があります。

全日(単位:件)



問8 その他ご意見がありましたらご記入ください。

1 資料の質や量 合計 208 件

- (1) 資料の量が少ない 14 件
- (2) 蔵書の質について (全般) 22 件
 - ・ 良書、名著をおくべき 6 件
 - ・ シリーズものに不備がある 1 件
 - ・ 古い内容のものを入替え 2 件
 - ・ 専門書の充実 1 件
 - ・ わかりやすい実用書が必要 1 件
 - ・ 変わりばえしない 1 件
 - ・ 本が古すぎる 1 件
 - ・ 新聞、雑誌、CD、はやりの本はおかなくて良い 1 件
 - ・ 古い本を残す 2 件
 - ・ 参考書に準じる資料の購入 1 件
 - ・ その他 5 件

(3) 特定分野についての要望 (図書資料)

43 件

- ・ ライトノベル 1 件
- ・ コンピュータ 1 件
- ・ 小説 1 件
- ・ 児童書 6 件
- ・ 内容のふるいもの入替 3 件
- ・ 高齢者向け 1 件
- ・ 文庫本 5 件
- ・ 語学 2 件
- ・ 鉄道 2 件
- ・ まんが 2 件
- ・ 携帯小説 1 件
- ・ 専門書 1 件
- ・ 旅行 1 件
- ・ その他 16 件

(4) 特定資料についての要望 (図書資料)

11 件

- ・ 旅行ガイド 1 件
- ・ アニメ 1 件
- ・ 大宮ゆかりの人物 1 件
- ・ 会社四季報最新号 1 件
- ・ 児童書 2 件
- ・ 大活字本 1 件
- ・ 絵本 1 件
- ・ その他 3 件

(5) 新刊図書の購入希望 22 件

(6) 予約多数資料の購入希望 15 件

- ・ 予約本がなかなか来ない 1 件
- ・ その他 14 件

(7) 視聴覚資料について 27 件

- ・ DVD を増やしてほしい 11 件
- ・ DVD の貸出をしてほしい 2 件
- ・ DVD を入れてほしい 1 件
- ・ CD を増やしてほしい 5 件
- ・ 新しいものを入れてほしい 3 件
- ・ 資料の充実 1 件
- ・ 満足 1 件
- ・ CD、DVD に音飛びがある 1 件
- ・ その他 3 件

(8) 逐次刊行物について 19 件

- ・ 特定の雑誌を入れてほしい 1 件
- ・ 雑誌を増やしてほしい 7 件
- ・ 特定の新聞を入れてほしい 1 件
- ・ 新聞を増やしてほしい 1 件
- ・ 美術関係の雑誌を入れてほしい 1 件
- ・ その他 8 件

(9) 電子書籍を貸出してほしい 1件

(10) 資料の状態について 14件

- ・古い、汚損がある 3件
- ・CDの音が悪い 1件
- ・装備による不都合 4件
- ・バーコードを貼る位置について 1件
- ・傷んでいる本が多い 2件
- ・その他 3件

(11) 資料の選定方法が不明である 2件

(12) 資料の寄贈 2件

(13) その他 16件

- ・現状でよい 7件
- ・寄贈の受入について 1件
- ・読みたいものがない 1件
- ・図書館の古書店からの購入を提案 1件
- ・季刊ものの新着本が遅い 1件
- ・その他 5件

2 講座・おはなし会について

合計 17件

(1) 一般向け講座・講演についての希望

7件

- ・講座の回数を増やしてほしい 1件
- ・その他 6件

(2) 児童向け講座・講演についての希望

4件

- ・小学生向けイベントを希望 1件
- ・幼児の読み聞かせを増やしてほしい

1件

- ・その他 2件

(3) 時間・曜日の希望 3件

- ・平日実施の要望 1件
- ・その他 2件

(4) その他 3件

- ・広報及び周知の充実 1件
- ・満足 1件
- ・その他 1件

3 施設や設備について

合計 235件

(1) 図書館の新設・移転の希望 19件

- ・新設希望 5件
- ・現行の図書館設置位置が良い 5件
- ・移転反対 1件
- ・新図書館への希望 5件
- ・その他 3件

(2) 建物の構造・規模・維持管理 19件

- ・きれいにしてほしい 3件
- ・パソコン使用禁止の要望 1件
- ・施設の構造が悪い 4件
- ・施設が古い 2件
- ・バリアフリー化 1件
- ・博物館との統合 1件
- ・施設が狭い 2件
- ・エレベーター、エスカレーターの希望

1件

- ・その他 4件

(3) 駐車場・駐輪場 9件

- ・身障者用駐車場所への要望 1件
- ・駐車場の無料時間延長 1件
- ・駐車場がないため不便 1件
- ・駐輪場の屋根について 1件
- ・駐輪場位置の希望 1件
- ・その他 4件

(4) 自動貸出機・自動返却機・ICタグ

2件

- ・ICタグの導入希望 1件
- ・音がうるさい 1件

(5) インターネット端末・OPAC(検索機)

10件

- ・インターネット端末が使いづらい 1件
- ・間仕切りの設置 1件
- ・バージョンアップ 1件
- ・フィルタが厳しい 3件
- ・インターネット端末を増やしてほしい

2件

- ・インターネット端末が多すぎる 1件
 - ・その他 1件
- (6) 視聴覚資料の視聴設備の新設・増設希望 6件**

- ・LDの視聴について 1件
 - ・CD視聴希望 3件
 - ・その他 2件
- (7) 無線LANの充実希望 4件**
- (8) 座席・机 68件**

- ・座席が少ない 27件
- ・社会人専用席を増やしてほしい 1件
- ・自習、学習席が少ない 2件
- ・自習、学習室が狭い 3件
- ・座席を区分してほしい 1件
- ・椅子が悪い 8件
- ・青少年室の利用 1件
- ・現状で良い 4件
- ・椅子だけでなく机がほしい 3件
- ・混雑時の席の運営管理 1件
- ・時間制限してほしい 1件
- ・目的外使用を注意してほしい 3件
- ・PC、電卓利用席の増設 1件
- ・その他 12件

- (9) 書架・表示・配架 6件**
- ・資料の位置がわかりにくい 3件
 - ・資料の位置がわかりやすい 2件
 - ・書架の希望 1件

- (10) トイレ 15件**
- ・水道を自動にしてほしい 1件
 - ・洋式、温水洗浄便座にほしい 3件
 - ・古い、汚い 7件
 - ・トイレを改装してほしい 1件
 - ・その他 3件

- (11) 冷水器の修理・増設の希望 2件**

- (12) 冷暖房 20件**
- ・効いていない 15件
 - ・効き過ぎ 3件

- ・クーラーが新しくなってよかった 2件

- (13) 照明が暗い 6件**

- (14) 飲食スペース 12件**
- ・飲食スペースがほしい 10件
 - ・その他 2件

- (15) 返却ポスト 11件**

- ・位置が悪い 2件
- ・駅等に設置希望 8件
- ・閉館日の利用 1件

- (16) その他の設備 26件**

- ・勉強できるスペースがあると良い 1件
- ・学習専用の部屋が利用しやすい 1件
- ・展示ホール 1件
- ・喫煙場所 2件
- ・屋上庭園 1件
- ・建物の有効活用 1件
- ・パソコン席の一部空きスペースの活用 1件
- ・小さい子どもがゆっくり本を読める場所を作ってほしい 4件
- ・新聞をめくる音が気になるので別の場所に移動してほしい 1件
- ・コインロッカーの設置希望 1件
- ・展示、ポスターが見苦しい 1件
- ・自習室、読書スペースがほしい 1件
- ・その他 10件

4 図書館のホームページに関する こと 合計6件

- (1) 操作方法 2件**
- ・スマートフォンに対応してほしい 2件
- (2) コンテンツ・レイアウト 4件**
- ・わかりにくい 1件
 - ・内容の充実 1件
 - ・その他 2件

5 図書館のサービス 合計212件

- (1) 開館時間 合計26件**
- ・部屋による時間の違いを統一する 2件
 - ・開館時間が短い 19件
 - ・土日の開館時間が短い 5件

(2) 開館日・休館日 13件

- ・館によってずらしてほしい 3件
- ・休館日を減らしてほしい 7件
- ・現状で良い 1件
- ・ずれていて良い 1件
- ・その他 1件

(3) 貸出 24件

- ・貸出期間について 1件
- ・貸出期間長い 3件
- ・貸出期間短い 1件
- ・貸出点数について 1件
- ・貸出点数多すぎる 2件
- ・雑誌の貸出廃止 1件
- ・渡し方に配慮してほしい 2件
- ・プライバシーの確保維持 1件
- ・貸出方法 1件
- ・延長日数が長すぎる 1件
- ・貸出延長の規制緩和 1件
- ・貸出停止を強化 1件
- ・期限票がわかりにくい 1件
- ・貸出履歴の要望 2件
- ・その他 5件

(4) 返却・督促 11件

- ・督促強化すべき 6件
- ・返却期限超過のメール通知 1件
- ・どこでも返却できてよい 1件
- ・その他 3件

(5) 予約 59件

- ・遅い 9件
- ・予約点数少ない 3件
- ・予約点数多い 1件
- ・リクエストしづらい 1件
- ・現状で良い 6件
- ・未所蔵資料の予約方法 7件
- ・予約順番の通知 1件
- ・よく利用している 1件
- ・連絡メール内容、配信時間 1件
- ・予約待ちが長期間 1件

- ・いつ届くか不明 1件
- ・予約システムが使いにくい 1件
- ・相互貸借について良い 1件
- ・県外貸借の有料化 1件
- ・市外との連携促進 1件
- ・取り置き期間が長い 1件
- ・取り置き期間が短い 1件
- ・その他 21件

(6) 資料の並べ方 26件

- ・返却本の配架が早すぎる 2件
- ・使いづらい 1件
- ・現状で良い 1件
- ・特定資料の並べ方の希望 7件
- ・他の図書館との資料の入替え 1件
- ・絵本を作者名順に並べてほしい 1件
- ・探しにくい 6件
- ・探しやすい 1件
- ・分類方法の統一希望 1件
- ・図書館でお互い定期的に本の移動をしたら倍の本が見られるのではないかと 1件
- ・その他 4件

(7) 資料の検索 18件

- ・操作方法がわかりにくい、使いづらい 9件
- ・蔵書目録がほしい 1件
- ・書誌データの不足 2件
- ・検索機能充実の希望 4件
- ・その他 2件

(8) 資料の利用法 5件

- ・リサイクルしてほしい 3件
- ・雑誌の付録の取扱いについて 1件
- ・新刊を館内閲覧にしてほしい 1件

(9) サービス全般・その他 30件

- ・カウンターに職員が不在にならないように改善すべき 1件
- ・新刊本を早く受入してほしい 1件
- ・環境（騒音の注意をする、掲示等） 1件
- ・対象者別サービスについて 1件

- ・ 良い 2 件
- ・ 本の展示や紹介を充実させてほしい
1 件
- ・ 建物を有効活用してほしい 1 件
- ・ 図書館ミッションの景品が低学年向き
1 件
- ・ リサイクル図書は有料で売ったほうが良
い 1 件
- ・ 館内での飲料について可 1 件
- ・ 館内での飲料について不可 1 件
- ・ 弁償の基準がわかりにくい 1 件
- ・ 子どもを伴っての利用がしにくい 2 件
- ・ その他 15 件

(8) その他 8 件

8 その他の意見 合計 93 件

- (1) 図書館への感謝や励ましの言葉 49 件
- (2) 図書館の運営体制についての要望
6 件
 - ・ 指定管理者制度の活用 1 件
 - ・ 図書館業務が委託になった理由について
1 件
 - ・ 公正と中立を守ってほしい 1 件
 - ・ その他 3 件
- (1) その他 38 件

6 職員・スタッフに関すること

合計 61 件

- (1) 職員の勤務態度・接遇について
43 件
 - ・ 満足 31 件
 - ・ 不満 12 件
- (2) 職員の資質の向上 15 件
- (3) 人員数など職員の雇用について 3 件

総計 899 件

7 利用者のマナーについて

合計 67 件

- (1) 子どもに指導すべき 12 件
- (2) 携帯電話やおしゃべりへの
注意をすべき 14 件
- (3) マナー向上を図るべき 21 件
- (4) 設備利用のマナーの徹底 4 件
- (5) 閲覧資料の独占禁止 4 件
- (6) 館内での居眠り禁止 1 件
- (7) 衛生面のマナー向上 3 件

平成 26 年度

さいたま市図書館の利用に関するアンケート集計結果報告書

発 行 日 平成 27 年 1 月

編集・発行 さいたま市立中央図書館

〒 3 3 0 - 0 0 5 5 さいたま市浦和区東高砂町 1 1 - 1

電 話 0 4 8 - 8 7 1 - 2 1 0 0

F A X 0 4 8 - 8 8 4 - 5 5 0 0

メール chuo-lib-kanri@city.saitama.lg.jp

ホームページ <http://www.lib.city.saitama.jp/>