

平成 24 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 24 年 11 月 15 日（木）から 11 月 25 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。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いているかを伺い、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。ご意見を基に、更にサービスを向上させてまいります。

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
3. アンケート集計結果（実数）	17

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 24 年 11 月 15 日（木）～平成 24 年 11 月 25 日（日）

5. 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24年11月15日（木）～11月25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 今年4月から、一部の図書館の休館日を月曜日から火曜日に変更し、毎日いずれかの図書館が開館しているようサービスの拡大を図りました。このことについてお尋ねします。

(1) 毎日いずれかの図書館が開館していることを知っていましたか。

- 1 知っていた。 2 知らなかった

(2) この取組をどのように感じますか。

- 1 高く評価する 2 評価する 3 どちらかといえば評価しない
4 評価しない 5 関心がない

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 中高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)

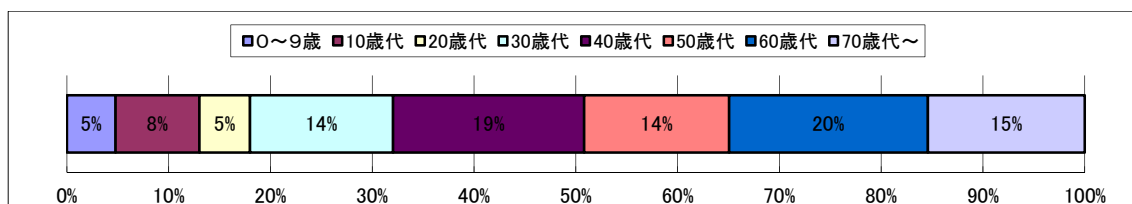
2. アンケート集計結果の分析

アンケート集計結果の分析

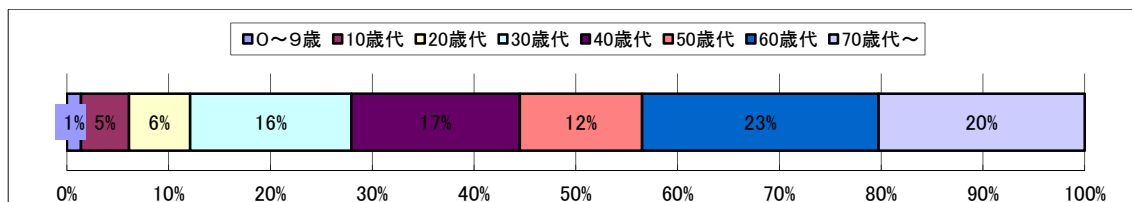
問1 あなたの年齢についてお尋ねします。

平日では60歳代、土日祝日では40歳代の人が多く利用されています。0～9歳、10歳代も平日に比べ、土日祝日の利用が倍増しています。

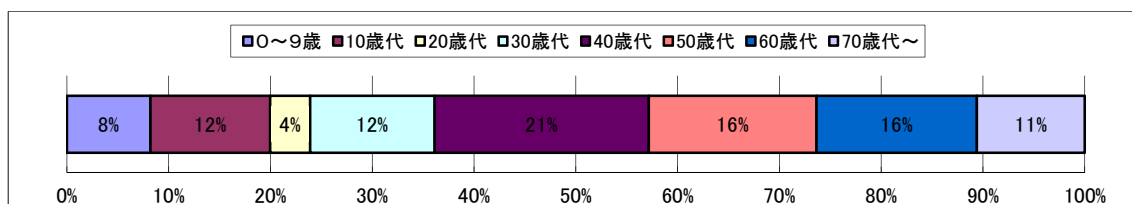
全体



平日



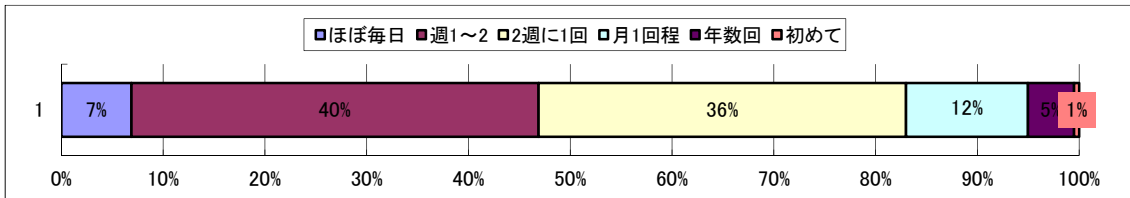
土日祝日



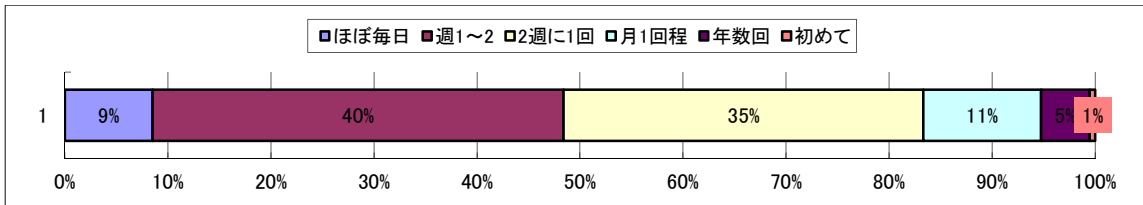
問2 図書館をどれくらい利用していますか。

「週1～2回」は、平日、土日祝日もともに40%で差がなく、「ほぼ毎日」は平日が9%と土日の5%に比べて多くなっています。逆に土日は、「2週に1回」が37%、「月1回程」が13%と平日に比べ割合が高くなっています。

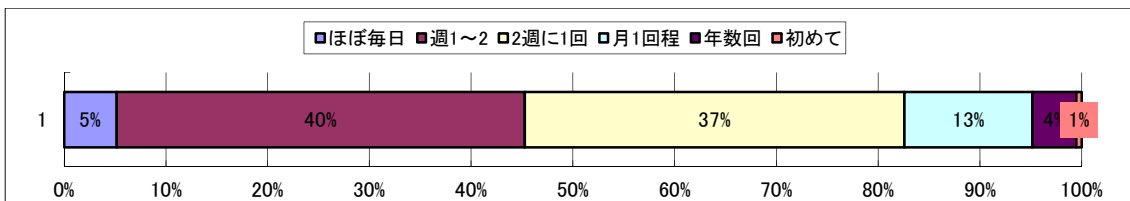
全体



平日



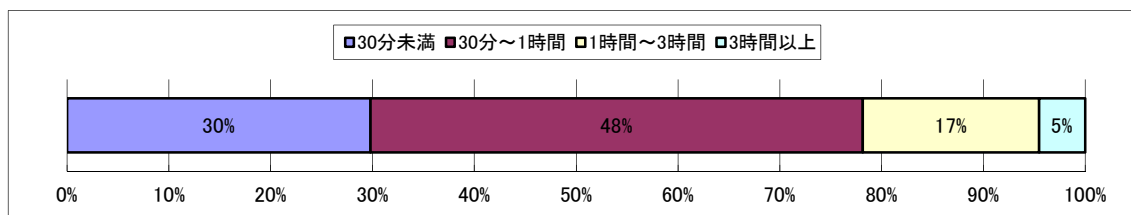
土日祝日



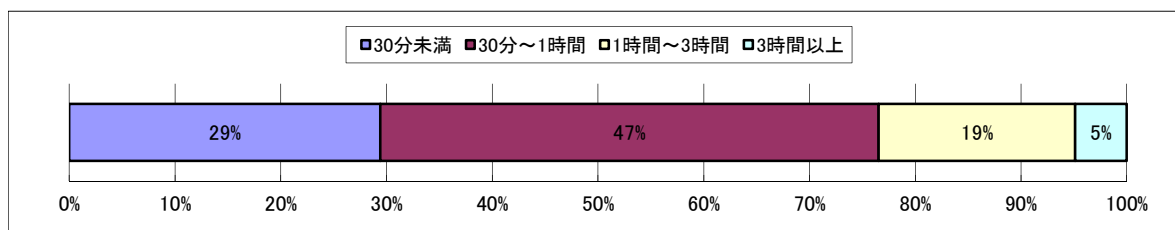
問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。

平日、土日祝日を通しておよそ8割の方の滞在時間は1時間未満です。また、1時間以上の滞在の方は平日のほうが多い傾向にあります。

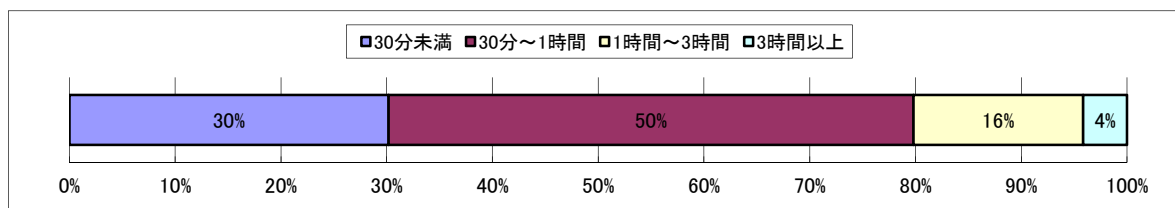
全体



平日



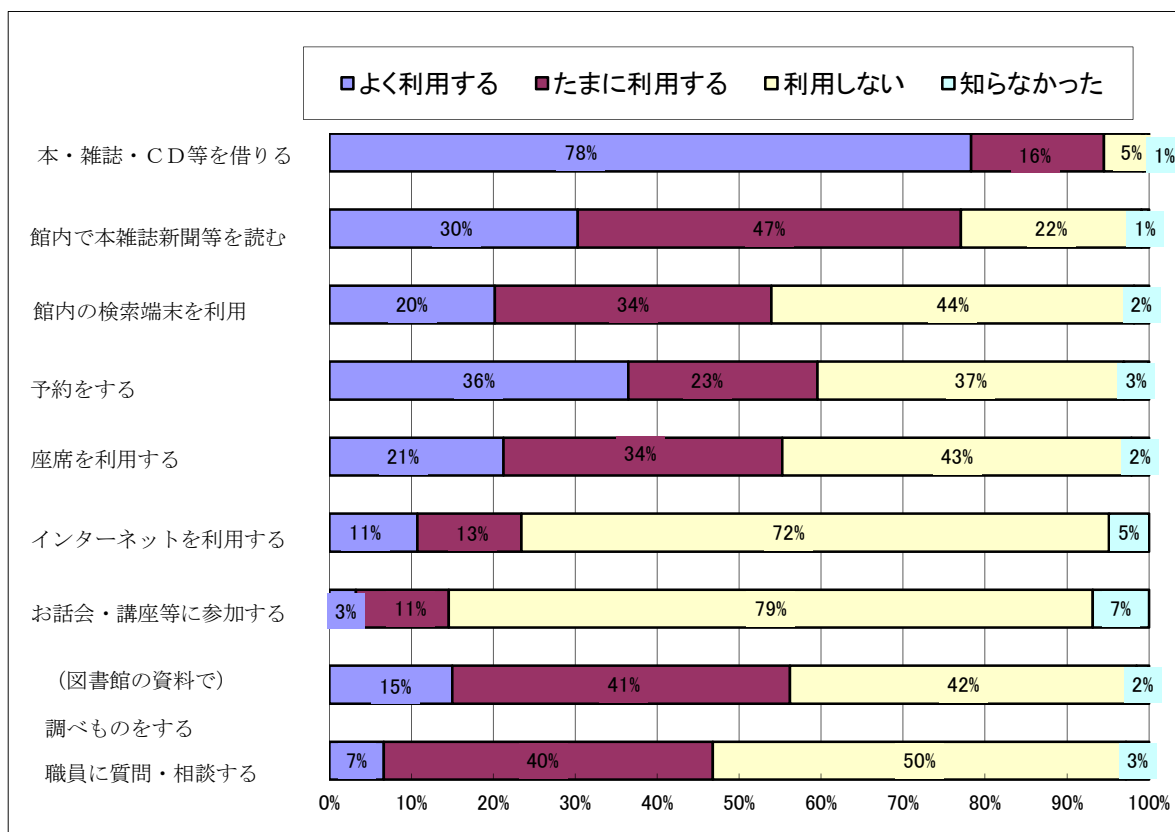
土日祝日



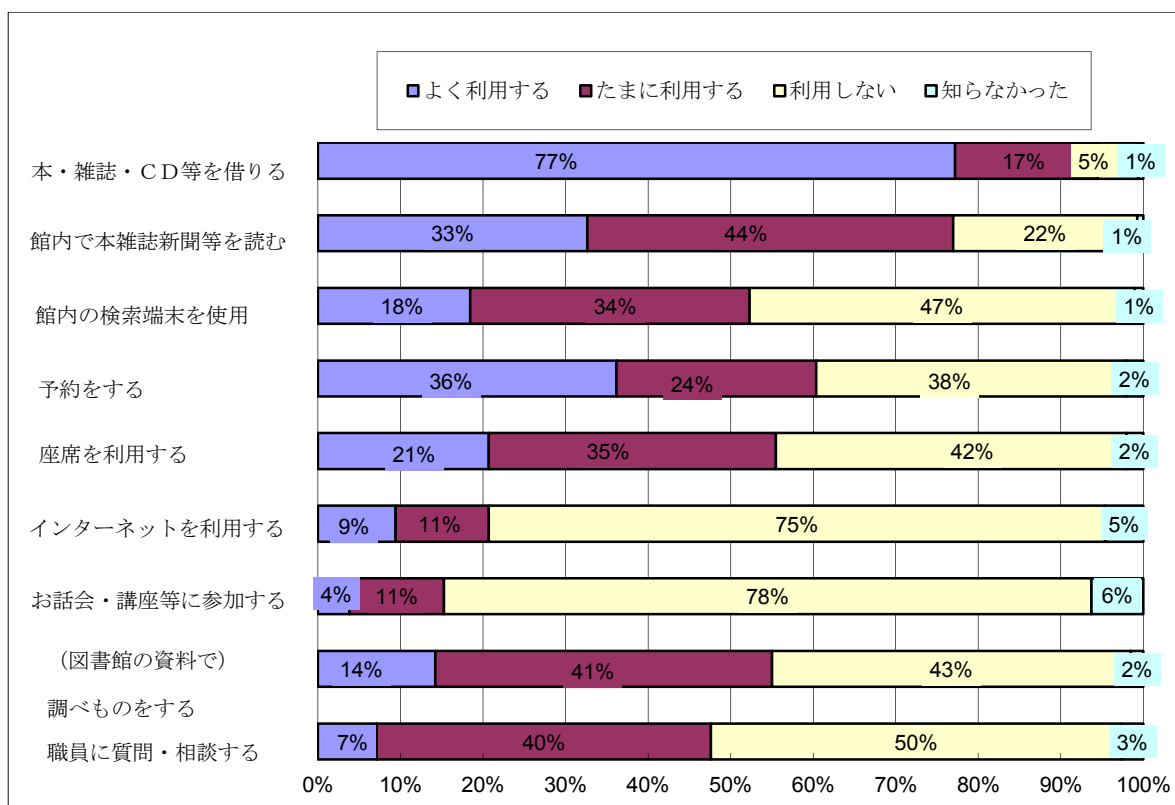
問4 図書館をどのように利用されますか。

平日、土日祝日を通して、「本・雑誌・CD等を借りる」を9割程度の方が、「館内で本・雑誌・新聞等を読む」を8割程度の方が、利用目的としてあげています。図書館資料の利用を求めている来館者が多いことがわかります。

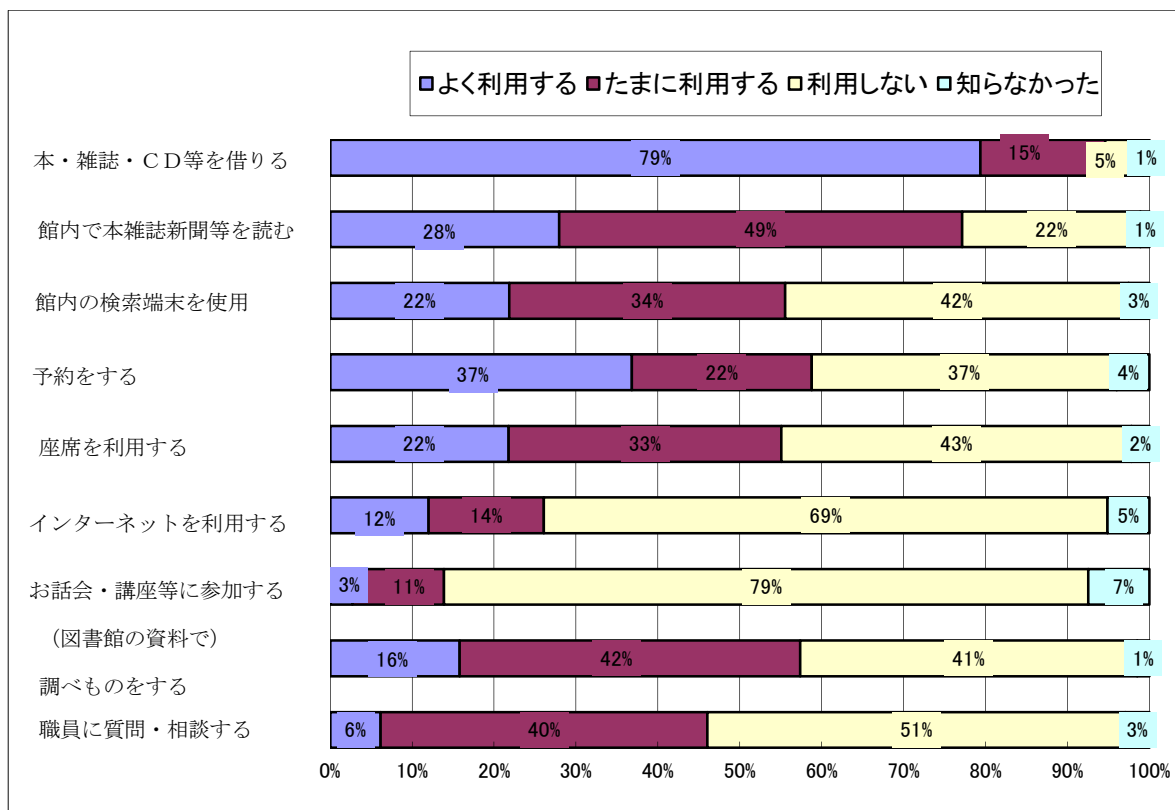
全体



平日



土日祝日

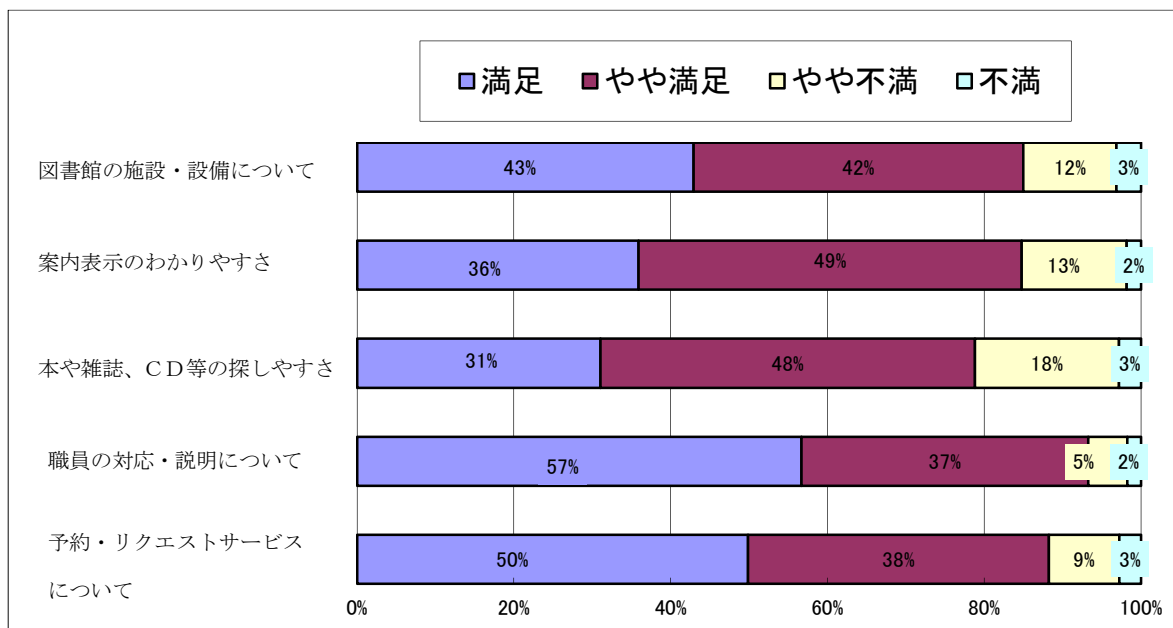


問5 利用いただいた感想をお尋ねします。

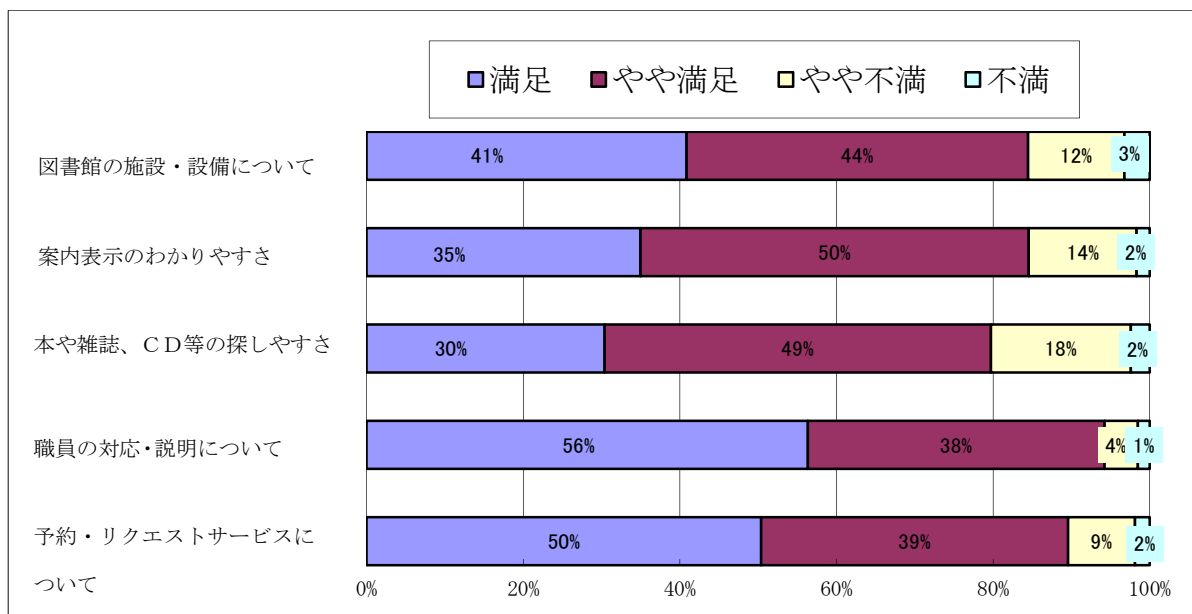
「満足」と「やや満足」を合わせると、平日、土日祝日通して各項目の割合が 80%~90% 超となり、概ね満足いただいている様子です。

しかしながら「案内表示のわかりやすさ」「本や雑誌、CD等の探しやすさ」については「満足」していただくための工夫がさらに必要と考えられます。

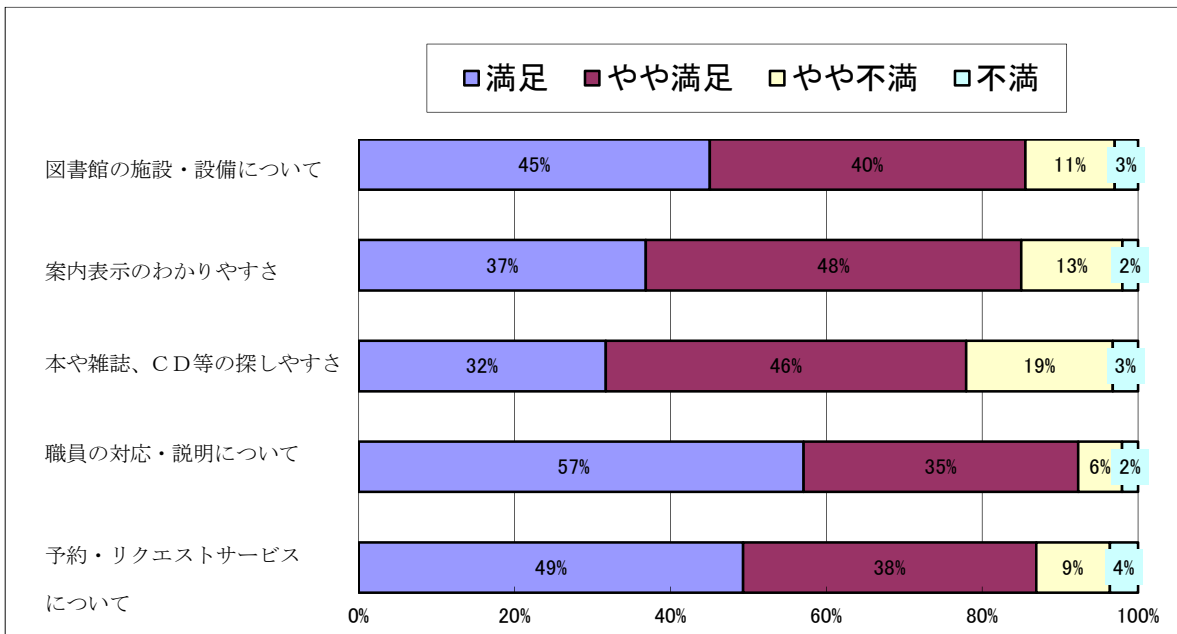
全体



平日



土日祝日

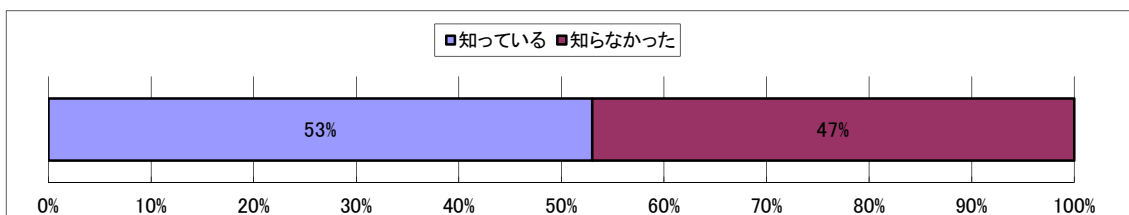


問6 今年4月から、一部の図書館の休館日を月曜日から火曜日に変更し、毎日いずれかの図書館が開館しているようサービスの拡大を図りました。このことについてお尋ねします。

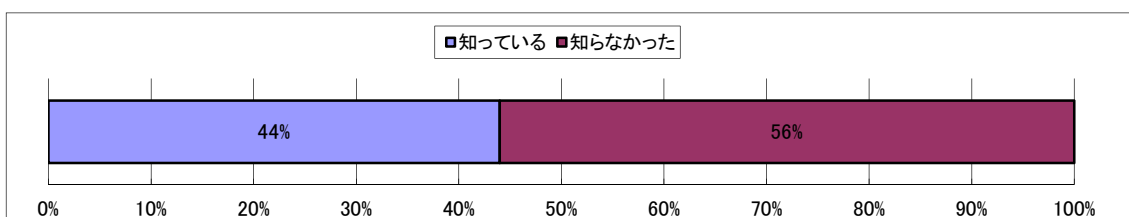
(1) 毎日いずれかの図書館が開館していることを知っていましたか。

「知っている」は全体では53%ですが、月曜休館の図書館では44%、火曜休館の図書館では66%になります。休館日の変更については、より周知の必要があると考えられます。

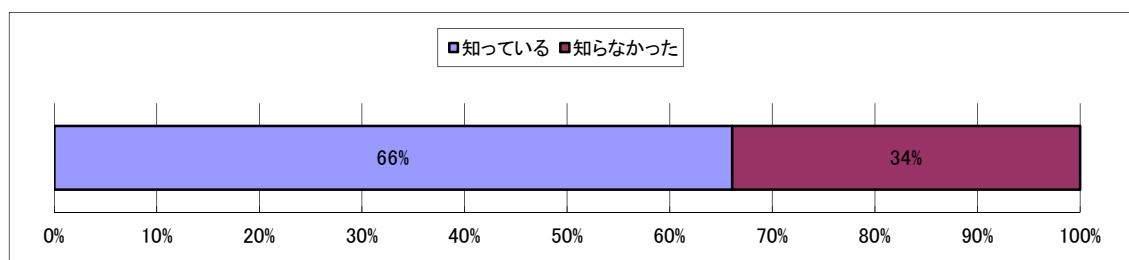
全体



月曜休館の図書館



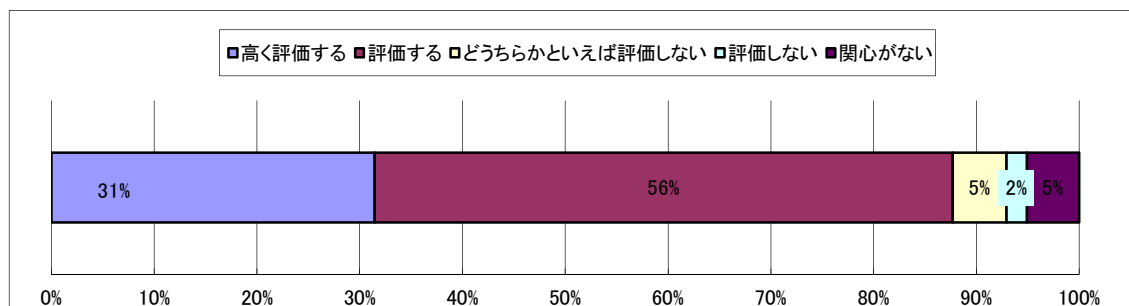
火曜休館の図書館



(2) この取組をどのように感じますか。

「高く評価する」と「評価する」は全体の87%になっています。休館日を分散したことで、利用機会の増加に結びつく取組であったといえます。

全体



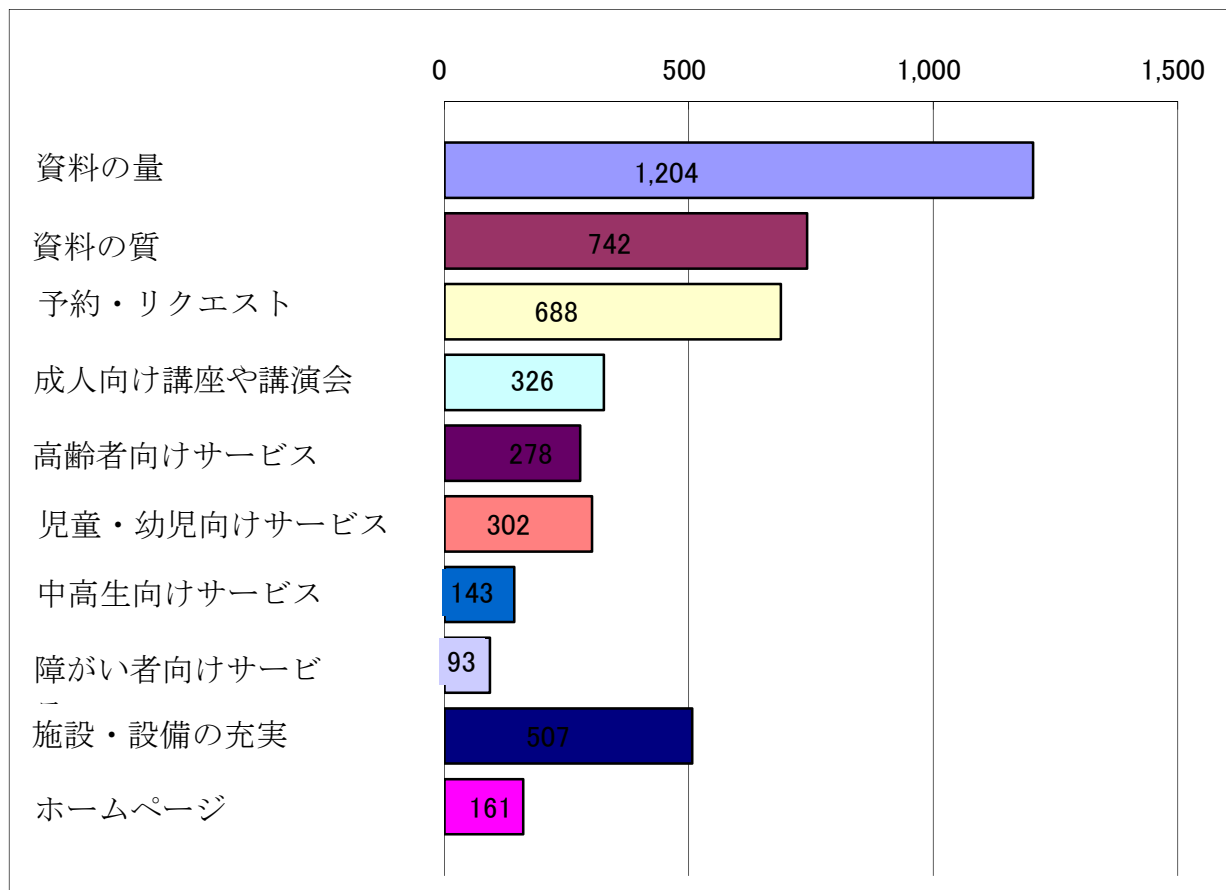
問7 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。

(2つ以内で選び、数字に○をつけてください)

「資料の質」と「資料の量」に加えて「予約・リクエスト」への要求が多く寄せられています。効率的な資料の収集と提供が求められています。

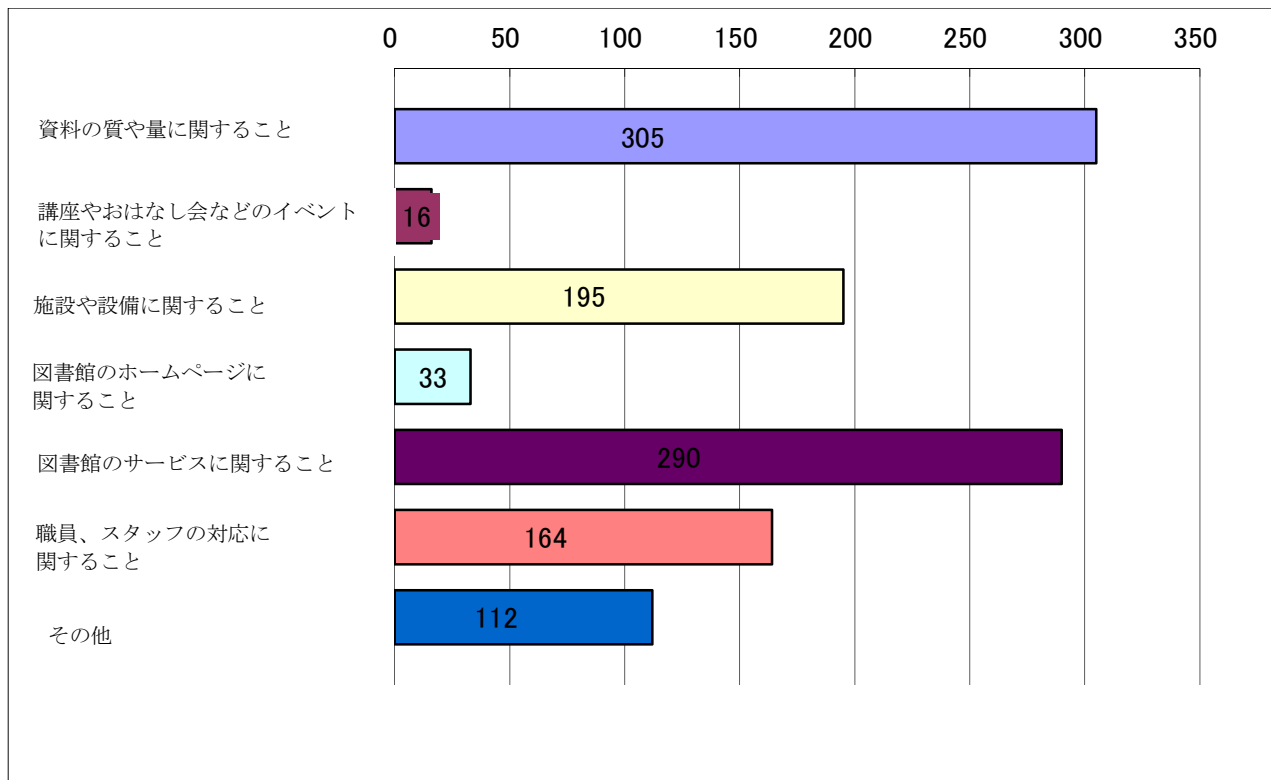
全体

問7の集計数値は「○」をつけていただいた件数です。



問8 その他、ご意見がありましたらご記入ください。

問8の集計数値は寄せられたご意見の件数です。



問8の集計表

	資料の質や量に関すること	305件
1	蔵書の構成について（図書資料）	117件
2	蔵書の構成について（視聴覚資料）	31件
3	蔵書の構成について（逐次刊行物）	34件
4	蔵書の構成について（電子書籍）	4件
5	予約への対応について	42件
6	新規購入希望について	30件
7	資料の状態（汚・破損）について	29件
8	その他	18件

	講座やお話会などのイベントに関すること	16件
1	内容について	13件
2	回数について	3件

	施設や設備に関すること	195件
1	建物（構造・レイアウト含む）について	52件
2	設備（パソコン・OPAC含む）について	45件
3	座席について	36件
4	冷暖房について	21件
5	照明について	12件
6	駐車場について	10件
7	図書館の新設について	10件
8	返却ポストについて	9件

	図書館のホームページに関すること	33件
1	ホームページの改善について	15件
2	ホームページからの予約について	17件
3	その他	1件

	図書館のサービスに関すること	290件
1	開館日・休館日について	89件
2	貸出・返却について	37件
3	予約について	37件
4	資料の並べ方について	28件
5	資料の検索について	15件
6	インターネット端末・データベース端末について	13件
7	資料の管理について	11件
8	座席の利用について	9件
9	展示・コーナーについて	8件
10	レファレンス（調べもの案内）について	3件
11	移動図書館について	3件
12	サービス全般・その他	37件

	職員スタッフに関すること	164件
1	職員の勤務態度・接遇について	83件
2	利用者への注意・対応について	75件
3	その他職員への要望について	6件

	その他	112件
1	図書館への励ましの言葉について	57件
2	利用者のマナーについて	12件
3	「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」 について	11件
4	他の図書館との比較について	7件
5	その他	25件

総計 1,115 件

3. アンケート集計結果（実数）

集計結果(実数)

回収数

平日	1,307
土日	1,192
全体	2,499

問1 あなたの年齢についてお尋ねします。

	0～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代
平日	18	61	78	206	215	156
土日	98	140	47	146	251	196
全体	116	201	125	352	466	352

	60歳代	70歳代～	合計
平日	302	263	1,299
土日	188	126	1,192
全体	490	389	2,491

問2 図書館をどれくらい利用していますか。

	ほぼ毎日	週1～2	2週に1回	月1回程	年数回	初めて
平日	111	522	457	148	62	7
土日	62	478	445	149	51	7
全体	173	1,000	902	297	113	14

	合計
平日	1,307
土日	1,192
全体	2,499

問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。

	30分未満	30分～1時間	1～3時間	3時間以上	合計
平日	380	609	240	63	1,292
土日	360	591	191	50	1,192
全体	740	1,200	431	113	2,484

問4 図書館をどのように利用されますか。

本・雑誌・CD等を借りる

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	972	217	62	8	1,259
土日	946	181	55	10	1,192
全体	1,918	398	117	18	2,451

館内で本・雑誌・新聞等を読む

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	398	540	272	9	1,219
土日	333	583	261	13	1,190
全体	731	1,123	533	22	2,409

館内の検索端末を利用する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	210	385	531	12	1,138
土日	259	399	497	30	1,185
全体	469	784	1,028	42	2,323

予約する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	427	286	443	25	1,181
土日	440	261	439	49	1,189
全体	867	547	882	74	2,370

座席を利用する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	240	403	492	24	1,159
土日	260	395	510	26	1,191
全体	500	798	1,002	50	2,350

インターネットを利用する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	108	129	855	53	1,145
土日	143	168	820	61	1,192
全体	251	297	1,675	114	2,337

おはなし会・講座等に参加する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	44	131	900	72	1,147
土日	32	132	929	88	1,181
全体	76	263	1,829	160	2,328

(図書館の資料で)調べ物をする

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	169	485	517	19	1,190
土日	188	499	488	17	1,192
全体	357	984	1,005	36	2,382

職員に質問・相談する

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	合計
平日	83	471	579	31	1,164
土日	74	474	608	35	1,191
全体	157	945	1,187	66	2,355

問5 利用いただいた感想をお尋ねします。

図書館の施設・設備について

	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
平日	505	539	152	40	1,236
土日	536	482	136	36	1,190
全体	1,041	1,021	288	76	2,426

案内表示のわかりやすさ

	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
平日	424	601	167	20	1,212
土日	438	568	155	24	1,185
全体	862	1,169	322	44	2,397

本や雑誌、CD等の探しやすさ

	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
平日	366	594	215	29	1,204
土日	375	547	223	38	1,183
全体	741	1,141	438	67	2,387

職員の対応・説明について

	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
平日	684	460	52	18	1,214
土日	677	418	67	24	1,186
全体	1,361	878	119	42	2,400

予約・リクエストサービスについて

	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
平日	566	440	96	21	1,123
土日	559	426	107	41	1,133
全体	1,125	866	203	62	2,256

問6 今年4月から、一部の図書館の休館日を月曜日から火曜日に変更し、毎日いずれかの図書館が開館しているようサービスの拡大を図りました。このことについてお尋ねします。

(1) 毎日いずれかの図書館が開館していることを知っていましたか。

	知っている	知らなかった	合計	
月曜	646	823	1,469	※月曜が休館日の図書館の集計
火曜	669	343	1,012	※火曜が休館日の図書館の集計
全体	1,315	1,166	2,481	

(2) この取組をどのように感じますか。

	高く評価する	評価する	どちらかといえば評価しない	評価しない	関心がない	合計
月曜	425	808	88	38	82	1,441
火曜	342	564	40	10	42	998
全体	767	1,372	128	48	124	2,439

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)

	資料の量	資料の質	予約・リクエスト	成人向け講座や講演会	高齢者向けサービス
平日	599	400	327	177	165
土日	605	342	361	149	113
全体	1,204	742	688	326	278

	児童・幼児向けサービス	中高生向けサービス	障がい者向けサービス	施設設備の充実	ホームページ	合計
平日	151	54	42	269	85	2,269
土日	151	89	51	238	76	2,175
全体	302	143	93	507	161	4,444

平成 24 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 25 年 2 月

編集・発行 さいたま市立中央図書館

〒330-0055 さいたま市浦和区東高砂町 11-1

電 話 048-871-2100

FAX 048-884-5500

メール chuo-lib-kanri@city.saitama.lg.jp

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