

平成24年度  
羽生市立図書館 利用者アンケート  
調査結果報告書



平成24年6月  
羽生市立図書館

## 調査概要

### 1. 調査目的

図書館サービスに対する利用者の満足度や考え方・ニーズを把握し今後のサービス改善につなげるとともに、窓口業務委託評価の参考とするため。

### 2. 調査対象・配布方法

貸出利用者へ手渡しおよび配布

### 3. 調査内容

開館時間や貸出冊数、図書の種類などに対する満足度や、委託に対する反応、今後充実すべきサービス項目への要望等

### 4. 調査期間

平成24年5月26日(土)から6月1日(金)までの1週間

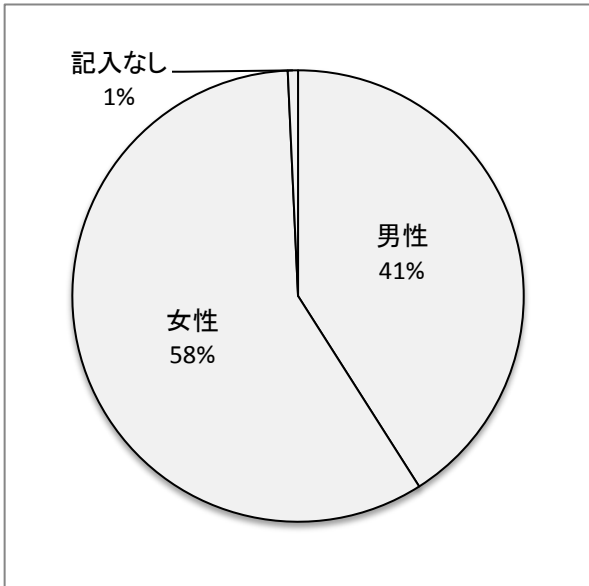
### 5. 回収結果

貸出利用者 566人(枚)に配布し484枚を回収(回収率86%)および任意回答者65人(枚)。  
合計 549人(枚)

# 調 査 結 果

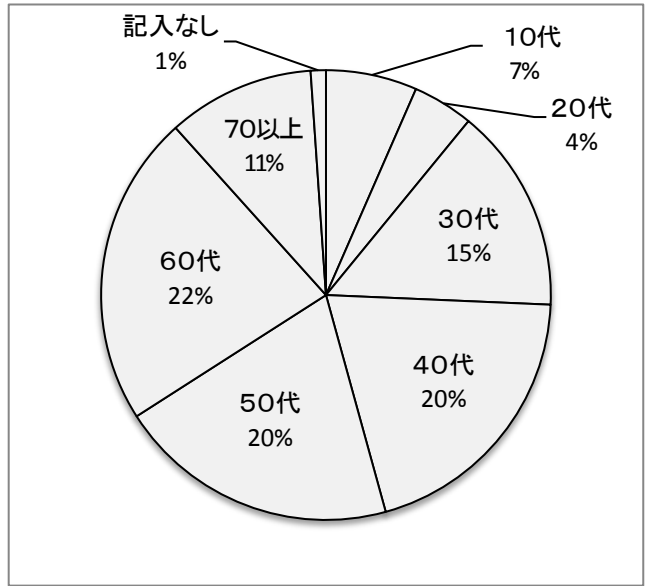
## 1. 回答者の現況

### 性 別



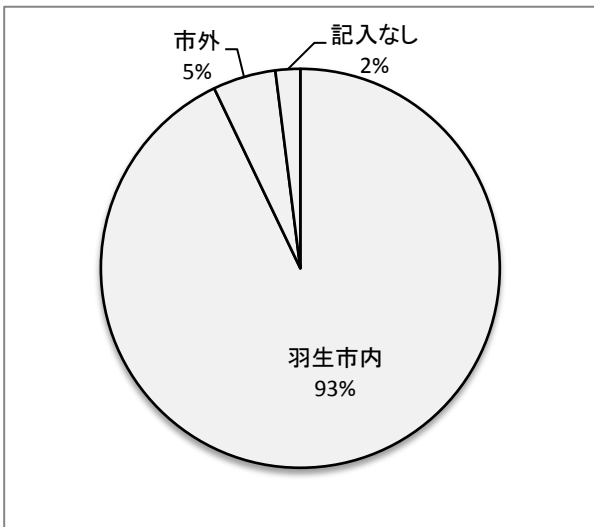
男性 41 %  
女性 58 %

### 年 齢



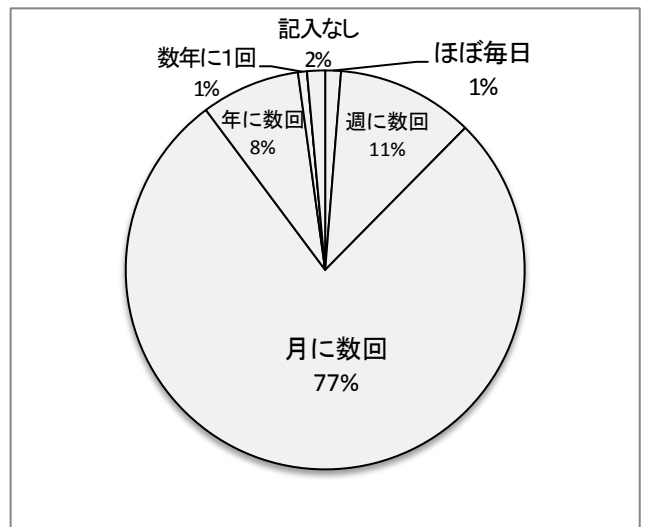
①60代 22 %      ⑤70以上 11 %  
②40代 20 %      ⑥10代 7 %  
③50代 20 %      ⑦20代 4 %  
④30代 15 %

### 住 所



羽生市内 93 %  
市外 5 %

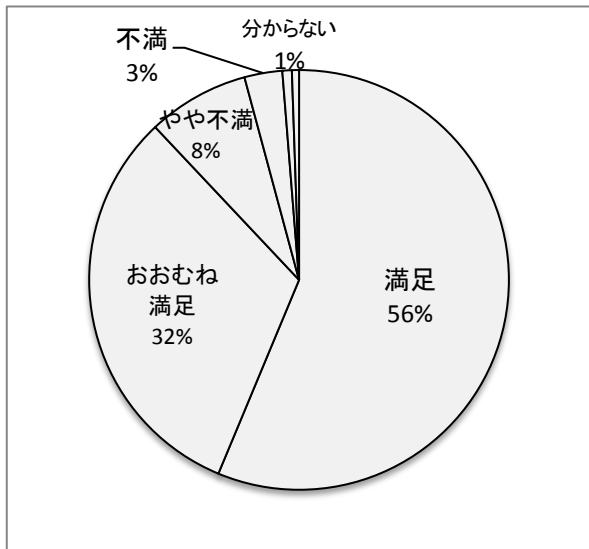
### 利用頻度



①月に数回 77 %      ④ほぼ毎日 1 %  
②週に数回 11 %      ⑤数年に1回 1 %  
③年に数回 8 %      ⑥初めて 0 %

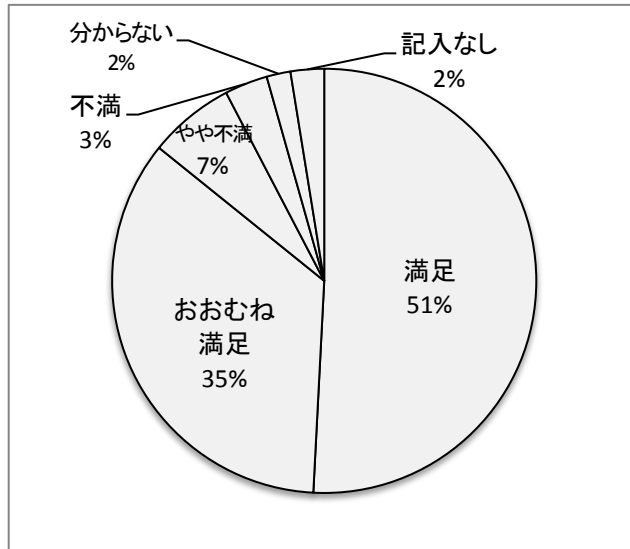
2. 図書館サービスについて

開館時間



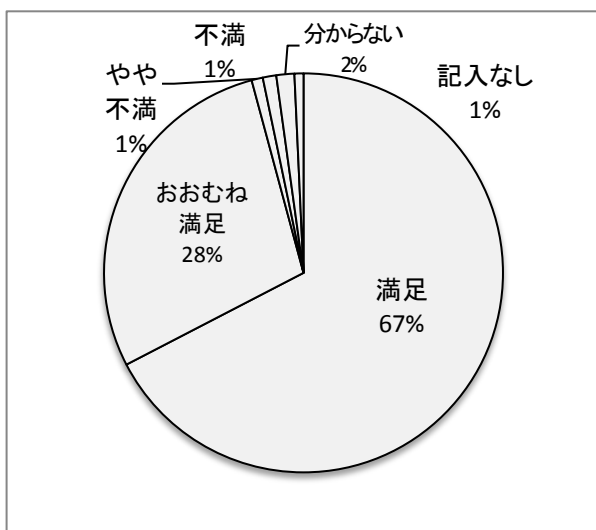
満足・おおむね満足 88 %  
 不満・やや不満 11 %

休館日



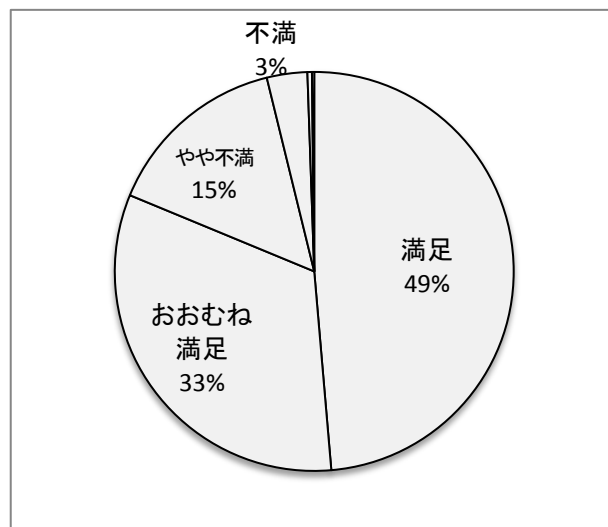
満足・おおむね満足 86 %  
 不満・やや不満 10 %

貸出冊数



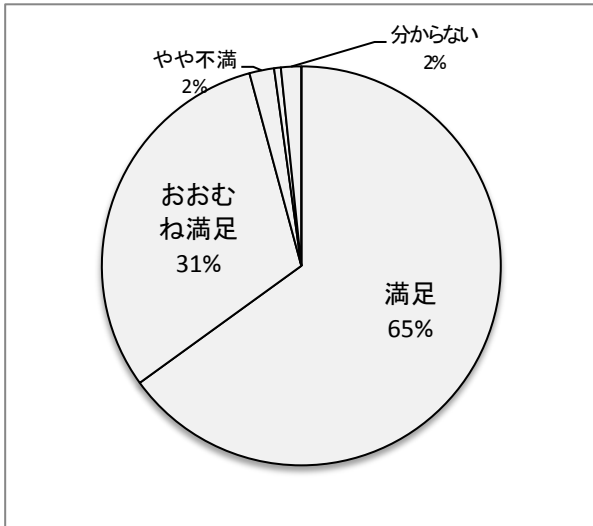
満足・おおむね満足 95 %  
 不満・やや不満 2 %

貸出期間



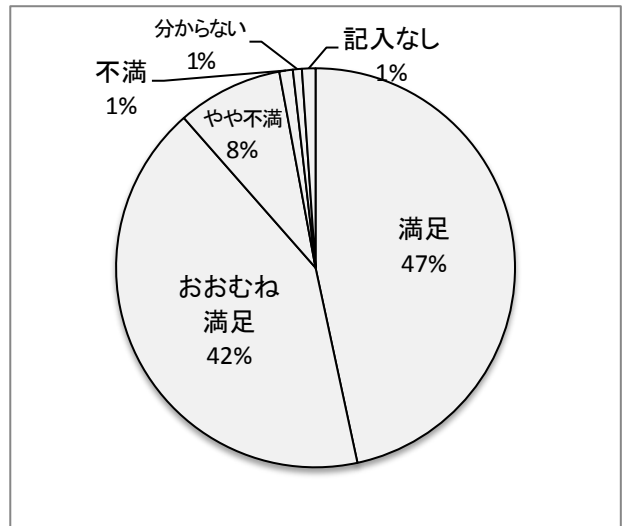
満足・おおむね満足 82 %  
 不満・やや不満 18 %

## スタッフの対応



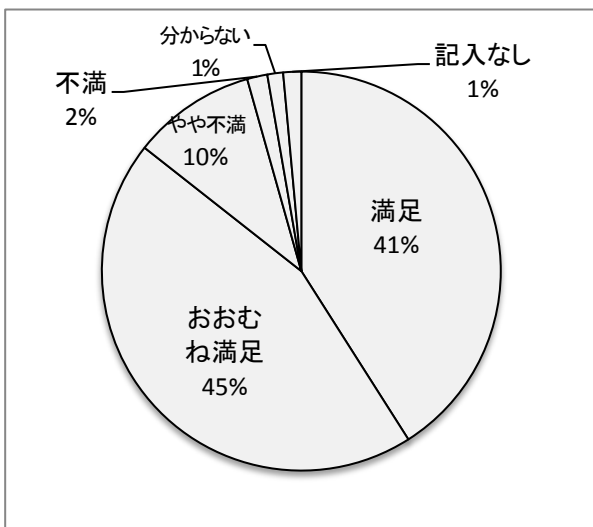
満足・おおむね満足 96 %  
 やや不満 2 %

## 館内の居心地・使いやすさ



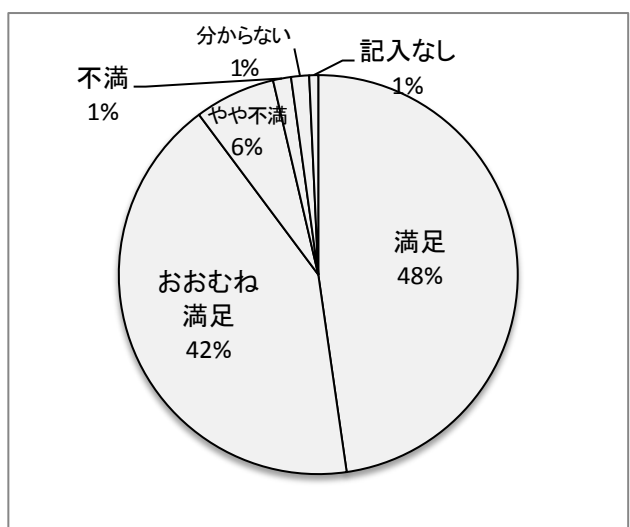
満足・おおむね満足 89 %  
 不満・やや不満 9 %

## 本棚の表示や館内の案内図



満足・おおむね満足 86 %  
 不満・やや不満 12 %

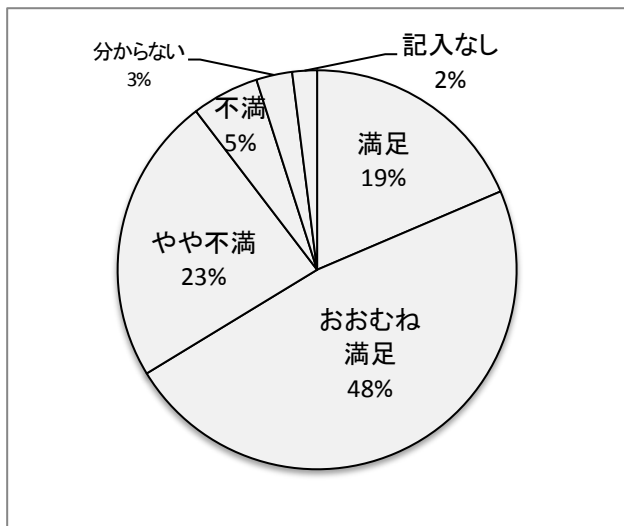
## 館内外の設備・美化・環境



満足・おおむね満足 90 %  
 不満・やや不満 7 %

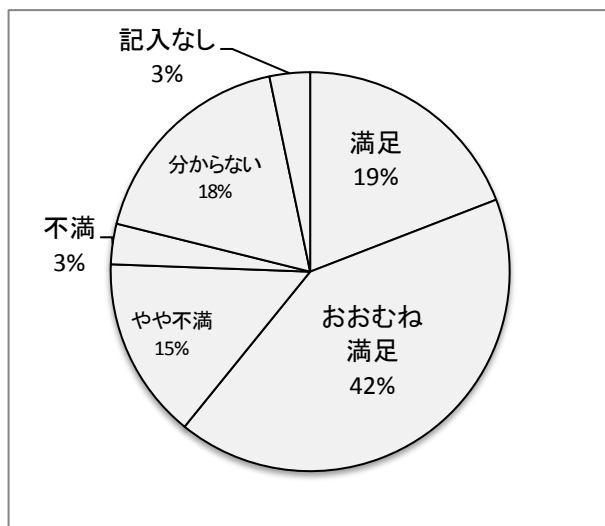
### 3. 図書館の資料について

#### 図書の種類について



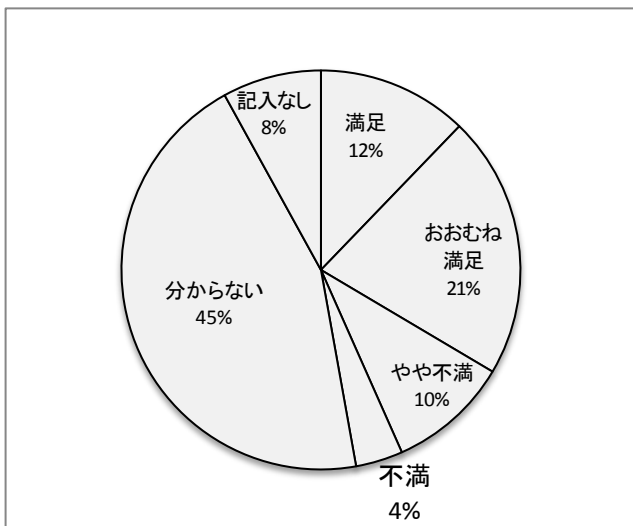
満足・おおむね満足	67 %
不満・やや不満	28 %
分からない	3 %

#### 新聞・雑誌の種類について



満足・おおむね満足	61 %
不満・やや不満	18 %
分からない	18 %

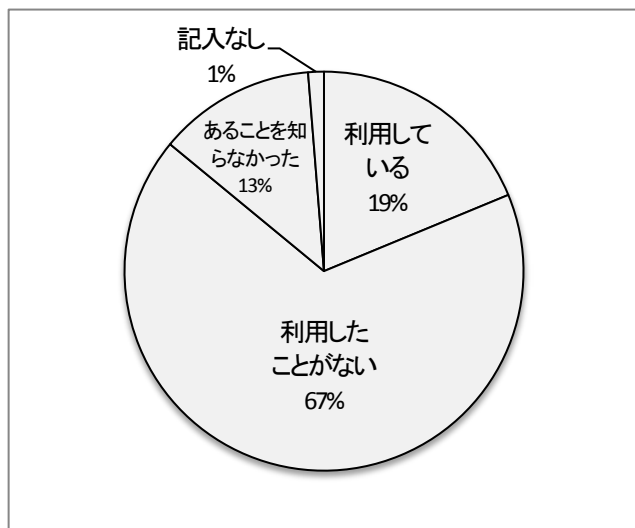
#### 館内視聴DVDの種類について



満足・おおむね満足	33 %
不満・やや不満	14 %
分からない	45 %

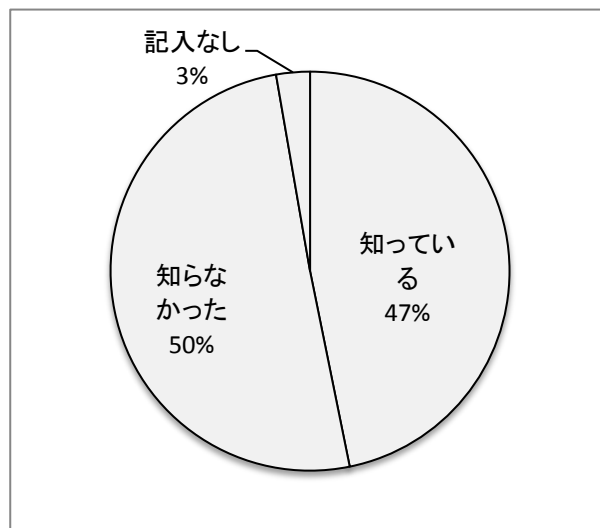
## 4. 図書館のホームページについて

### ホームページについて



利用している	19 %
利用したことがない	67 %
知らなかった	13 %

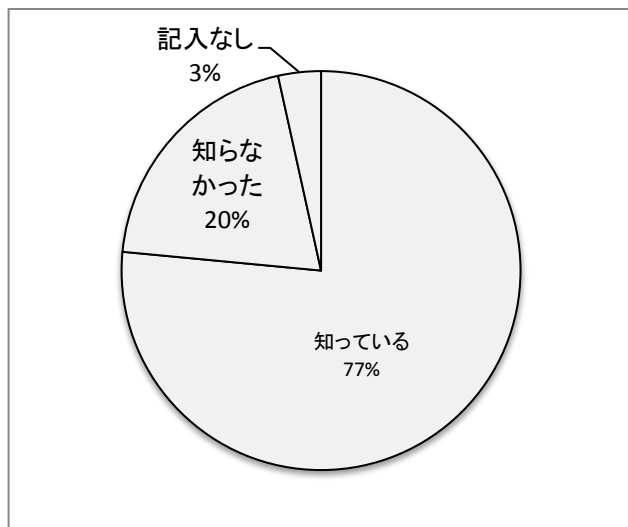
### WEBでの予約・検索について



知っている	47 %
知らなかった	50 %

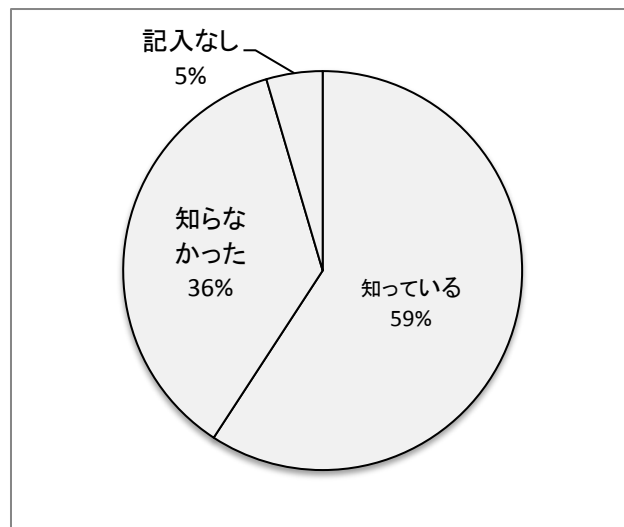
## 5. 最近の変更点について

### 全祝日開館について



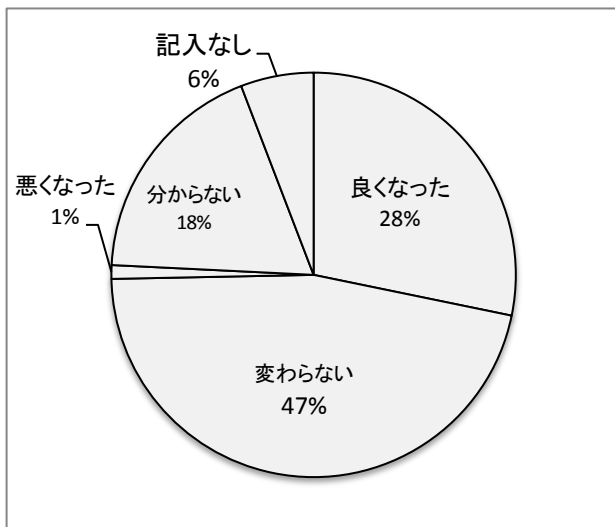
知っている	77 %
知らなかった	20 %

### 開館時間の変更について



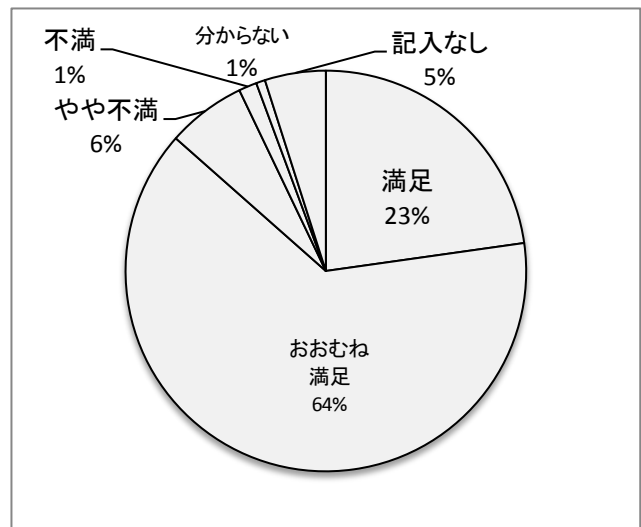
知っている	59 %
知らなかった	36 %

## 委託後のスタッフの対応



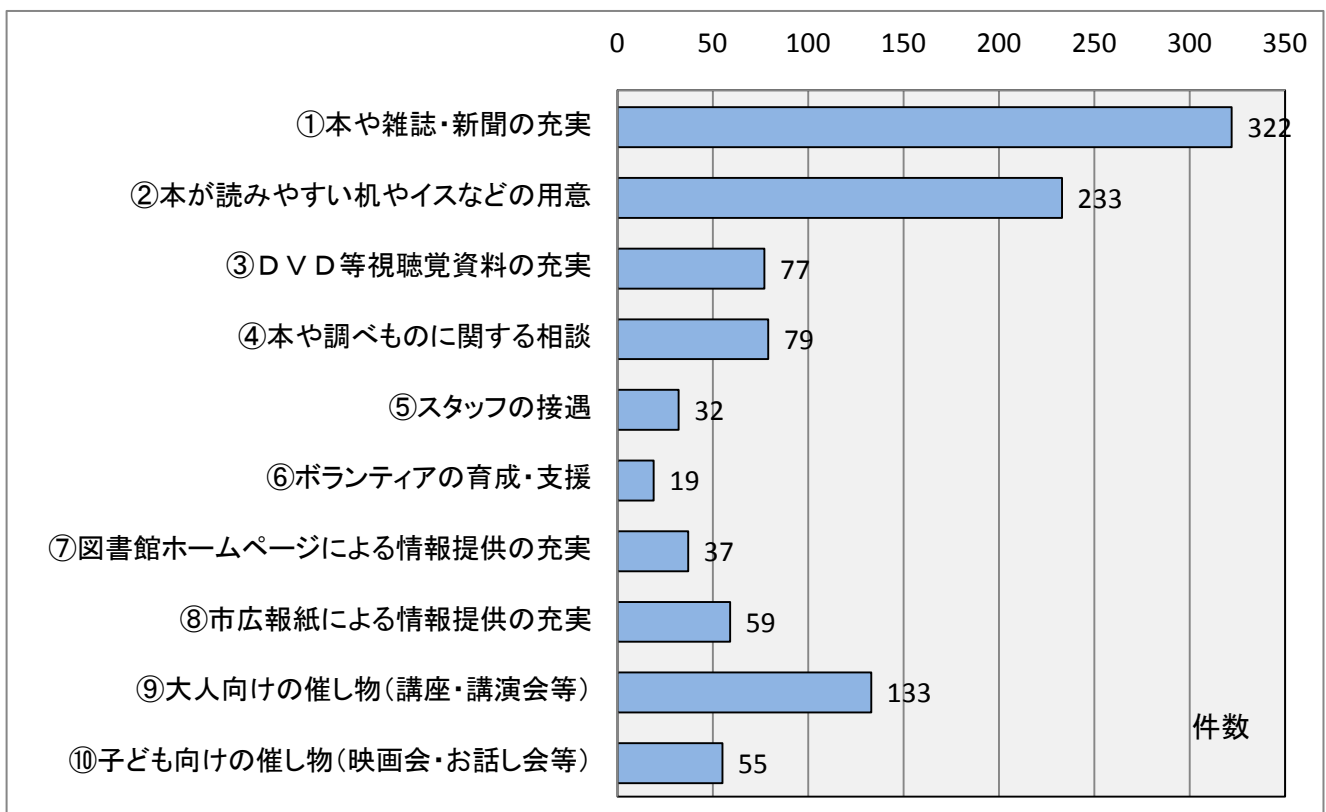
良かった	28 %
変わらない	47 %
悪くなった	1 %

## 総合的な満足度



満足・おおむね満足	87 %
不満・やや不満	7 %

## 今後充実すべき項目





## 記述意見・要望等

<b>■ ①図書館のホームページについて</b>	
<input type="checkbox"/> 新刊のメール情報が欲しい。	2
<input type="checkbox"/> リクエストもできるようにしてほしい。	2
<input type="checkbox"/> 予約がうまくできない。	2
<input type="checkbox"/> ホームページが少し見づらい。	1
<input type="checkbox"/> ホームページは完成度が高いので十分。	1
<input type="checkbox"/> ホームページが重い。	1
<input type="checkbox"/> シンプルで軽量だが、もう少し若者向けにするとよい。	1
<input type="checkbox"/> 携帯電話から予約前に予約人数が分かるとよい。	1
<input type="checkbox"/> HP上で予約のキャンセルや延長手続きができるとうよい。	1
<input type="checkbox"/> おすすめの本、ランキングなど、目にとまるようなものがあるとよい。	1
<input type="checkbox"/> アドレスを知らないで、分かるようにしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> パソコン上の操作が使用しづらい。	1
<input type="checkbox"/> 書店のPOPのように、個々の書評を一般から募り、不適切以外を載せていったらどうか。	1
<input type="checkbox"/> 検索システムが携帯とPCで違う（携帯では検索でヒットしない場合がある）	1
<input type="checkbox"/> パソコンを持っていないので、その他で情報が伝わるような広報・図書館だよりがあるとよい。	1
<b>■ ②民間委託になって、良くなった点・悪くなった点</b>	
<input type="checkbox"/> 丁寧で親切・笑顔で対応。	99
<input type="checkbox"/> 対応が迅速。	13
<input type="checkbox"/> きびきび・テキパキしている。	8
<input type="checkbox"/> 言葉づかいが丁寧になった。	7
<input type="checkbox"/> 以前も良かったが、より良くなった。	7
<input type="checkbox"/> 私語がなくなった。	4
<input type="checkbox"/> 制服の着用で図書館スタッフとすぐ分かるのはよい。	3
<input type="checkbox"/> 以前と変わらない。同じ。	3
<input type="checkbox"/> 電話の対応がよい。	3
<input type="checkbox"/> 対応に統一感がある。	1
<input type="checkbox"/> 携帯利用者に注意をするようになってよい。	1
<input type="checkbox"/> 以前はやらされる感じ、今は自らやっている感じ。	1
<input type="checkbox"/> 前は、読みたい本をたずねたら、「パソコンで見てください」と言われたが、パソコンが分からない者には、いちいち操作まで教えなくてはならず、なんだか迷惑をかけている気がしたが、良くなった。	1
<input type="checkbox"/> 公務員のイメージがなくなった。	1
<b>■</b> 丁寧・懇勤すぎる。	2
<b>■</b> 事務室・前スタッフとの引き継ぎがうまくいっていないことも。	2
<b>■</b> 時計がわりに一瞬見ていた携帯について注意を受けた。	1
<b>■</b> 対応は以前と変わらないが制服を着用するようになった分、かたい感じがする。	1
<b>■</b> 電話の音が小さい。	1
<b>■</b> 人によって満足・不満足あり。	1
<b>■</b> もう少しにこやかな感じがあれば。	1
<b>■ ③今後の図書館サービスについて</b>	
<input type="checkbox"/> インターネット環境（特に無線LAN）の整備。	1
<input type="checkbox"/> 生涯学習にふさわしい図書館づくり。	1

## ■ ④その他ご意見・ご要望等

### 【施設に関すること】

- |   |    |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> 長時間くつろげられるような背もたれのあるイスやメモをとるための机を設置してほしい。  | 11 |
| <input type="checkbox"/> 借りる本等を置ける棚またはカートがあるとよい。                    | 3  |
| <input type="checkbox"/> 子どものためのスペース。                               | 3  |
| <input type="checkbox"/> 館内外の美化。(匂い、駐車場にゴミ)                         | 3  |
| <input type="checkbox"/> 読書スペースがほしい。                                | 2  |
| <input type="checkbox"/> 館内外ともいつもきれいで居心地がよいです。                      | 3  |
| <input type="checkbox"/> 館内視聴のテレビ画面を大きいものにしてほしい。                    | 1  |
| <input type="checkbox"/> 机やイスはあまりないほうがよい。                           | 1  |
| <input type="checkbox"/> 読書やインターネット利用の際に、蛍光灯を設置してほしい。               | 1  |
| <input type="checkbox"/> せっかく緑が多いので、外の正面入口の反対のあたりにベンチを設置してほしい。      | 1  |
| <input type="checkbox"/> トイレが狭い。(子どもと入りにくい) 子ども用便座や水道もあつたら便利だと思います。 | 1  |
| <input type="checkbox"/> トイレがいつもきれいで気持ちが良いです。                       |    |
| <input type="checkbox"/> 飲み物を置いてほしい。                                | 1  |

### 【開館時間・休館日に関すること】

- |  |    |
|--|----|
| <input type="checkbox"/> 開館時間をさらに長くしてほしい。(19時~21時など) | 20 |
| <input type="checkbox"/> 月に1度、夜12時までやってほしい。          | 1  |
| <input type="checkbox"/> 民間になったのだから、休館日は必要か。         | 1  |
| <input type="checkbox"/> 年末年始を除き、年中無休にしてほしい。         | 1  |
| <input type="checkbox"/> 休館日を火曜日以外にしてほしい。            | 1  |

### 【貸出期間に関すること】

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 従来の2週間からもう少し延ばしてほしい。(3週間等)          | 8 |
| <input type="checkbox"/> 14日間から15日間にしてほしい。                   | 1 |
| <input type="checkbox"/> 雑誌は早く読み終わってしまうので、本の種類で貸出期間を変えたらどうか。 | 1 |

### 【図書の利用に関すること】

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 本の汚損・書き込みがある。  | 3 |
| <input type="checkbox"/> 予約した本を早く読みたい。  | 2 |
| <input type="checkbox"/> 取り置き期間を1週間から2週間に戻してほしい。  | 1 |
| <input type="checkbox"/> 利用マナーの教育をしてほしい。  | 1 |
| <input type="checkbox"/> 本のならびが文庫で作者ごとだが、見出しの無い作者はどこにあるのか探しづらい。   | 1 |
| <input type="checkbox"/> 館内の施設の使い方のルール(閲覧室利用など)がよく分からないので、わかりやすく表示してほしい。                                      | 1 |
| <input type="checkbox"/> リクエストした本が1か月以上過ぎても入らない場合はどうなっているのか知らせてほしい。   | 1 |
| <input type="checkbox"/> 毎回貸出期間内の早い時期に返却するよう努めているが、待機している本だと、「早く返してください」と言われるのにムッとする。パソコンで分かるので全員に言う必要はないと思う。 | 1 |

### 【検索システム等の利用に関すること】

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 検索しても、あるはずの棚に資料がない。                       | 1 |
| <input type="checkbox"/> 検索の際に漢字に変換しないとヒットしないことがあるのでその辺をどうにかしてほしい。 | 1 |
| <input type="checkbox"/> 館内の図書検索機がもう1台あるとよい。                       | 1 |
| <input type="checkbox"/> パソコン上の本の位置がわかりづらい。                        | 1 |
| <input type="checkbox"/> 使いづらい。                                    | 1 |
| <input type="checkbox"/> インターネット閲覧を1回1時間にしてほしい。                    | 1 |
| <input type="checkbox"/> インターネット利用時、一定の料金と枚数制限を設定の上、印刷可能にしてほしい。    | 1 |

### 【図書館サービスについて】

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 映画会を増やしてほしい。                         | 2 |
| <input type="checkbox"/> 映画会を子ども向けだけでなく大人向けもやってほしい。           | 1 |
| <input type="checkbox"/> 利用者からのおススメの本の紹介。                     | 1 |
| <input type="checkbox"/> レファレンス・本の相談の充実。                      | 1 |
| <input type="checkbox"/> テーマを決めて講師と座談会。                       | 1 |
| <input type="checkbox"/> 親と離れたたり、1人で来ている子どもたちへの安全への気配りをしてほしい。 | 1 |

<input type="checkbox"/> 入ってすぐ目につくところに「〇〇フェア」のような催しをやってほしい。	1
<input type="checkbox"/> 市外の人にもリクエストできると良いと思います。	1
<b>【蔵書について】</b>	
<input type="checkbox"/> さまざまなジャンルの図書・雑誌の要望あり。 ・マンガ、歴史、神話、伝説、ペット、講談社ブルーバックス、介護、医療系、洋裁・手芸関係 料理・お菓子の本、海外小説、クラシック音楽関係、植物の専門書、キノコの専門書、文庫の充実、 年金の本、花家圭太郎、山手樹一郎のようなユーモアのある心温まる本、時代作家の最新のもの、 『僕は友達が少ない』、法律関連の最新のもの、マリソル（雑誌） 日刊工芸新聞・日経産業新聞	
<input type="checkbox"/> はやり物の新刊本を複数冊入れることはない。むしろ、より多様な本の充実を。	1
<b>【視聴覚資料について】</b>	
<input type="checkbox"/> CD・DVDの貸出をしてほしい。	8
<input type="checkbox"/> 視聴覚資料が少ない。	1
<b>【管理等に関すること】</b>	
<input type="checkbox"/> 雑誌の盗難対策をしてほしい。	7
<input type="checkbox"/> 返却ポストを駅や市民プラザに設置してほしい。	2
<input type="checkbox"/> 清掃を開館時間前、または閉館後にやってほしい。	2
<input type="checkbox"/> 掃除機の音がうるさい。	1
<input type="checkbox"/> 本の盗難について厳しくしたほうが良い。アンダーラインや書き込みの本についても同様。	1
<input type="checkbox"/> トイレの水の流れが弱いので、改善してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 砂利の駐車場の境目が壊れているのでなんとかしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> アクセスが不便→羽生西方面への支館づくり。	1
<b>【その他】</b>	
<input type="checkbox"/> 読書離れの進んでいる状況です。多くの人たち、特に本を読んでもほしい子どもや若い人たちの 読書をするという行為自体危機的といつてよいでしょう。図書館に集積されたノウハウを最大 限に活用し、この危機的といわれる読書離れから多様な人たちを援助し提供することが図書館 であり、大人たちのやるべきことではないか。	1
<input type="checkbox"/> 今まで来客者に対するサービス精神の姿勢が感じられなかった。羽生へ転居してきてから28年、 やっと閉館時間が6時になった（加須市は8時）。不満を聞き入れる投書箱すらなかったが、 このようなアンケートを実施するだけでも姿勢の変化が感じられる。	1
<input type="checkbox"/> 図書館の満足度は蔵書数できまると思っています。本筋にてっしてください。よろしくお願 いします。	1
<input type="checkbox"/> 羽生市立図書館としての「売り」を1つ作り出してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 市民の関心を調査し、図書館でできることを検討してもらいたい。	1
<input type="checkbox"/> アンケートを取り、整理して公表したり、投書箱を常時設置してもよいと思う。	1
<input type="checkbox"/> 古本のリサイクルは非常に良いと思う。	1
<input type="checkbox"/> いろいろな人が触るので、手を消毒するものが欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 父も転勤族で、たくさん図書館を利用してきましたが、これほど本の少ない図書館は初めてです。 リクエストすれば他の図書館から借りてもらえますが、本との出会ってパッとみたりして決める 楽しみもあるので…。	1
<input type="checkbox"/> がんばってください。応援しています。	1
<input type="checkbox"/> 図書館は楽しいです。	1
<input type="checkbox"/> とても居心地が良いです。ここにある本が全部読めると思うとうれしくなります。	1
<input type="checkbox"/> 本を集めるにはお金がかかるので、足りないものは他の図書館から借りてくれるのでありがたい。	1
<input type="checkbox"/> 市外在住にもかかわらず、利用させていただき感謝しております。	1
<input type="checkbox"/> 明るい話題が少ない中で、図書館から勇気をいただいています。	1
<input type="checkbox"/> 利用にあたり、特にありませんが、利用させていただいているので、変りなく続けていけるような 環境づくりが大事だと思っています。	1

# 羽生市立図書館 利用者アンケート

本日は図書館をご利用いただき誠にありがとうございます。  
図書館のサービスについて皆様のご意見をうかがい、今後のサービス改善の参考にしたいと考えております。  
お忙しいところ恐れ入りますが、アンケートにご協力をお願いいたします。

## 記入者ご自身のことについてお伺いします

(いずれかに○を付けてください)

性別	男性	女性					
年齢	10代(中学生以上)	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
お住まい	羽生市内	市外					
ご利用頻度	ほぼ毎日	週に数回	月に数回	年に数回	数年に1回	初めて	

## 図書館のサービスについて

(一番近いと思われるものに○を付けてください)

開館時間(午前9時～午後6時)	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
休館日(毎週火曜日・第4木曜日)	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
貸出冊数(10冊まで)	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
貸出期間(2週間まで)	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
スタッフの対応(窓口・電話等)	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
館内の居心地、使いやすさ	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
本棚の表示や館内の案内図	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
館内外の設備・美化・環境	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない

## 図書館の資料について

図書の種類	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
雑誌や新聞の種類	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない
館内視聴用DVDの種類	満足	おおむね満足	やや不満	不満	分からない

## 図書館のホームページについて

1 図書館のホームページを利用されていますか？

利用している      利用したことがない      あることを知らなかった

2 ホームページから図書の検索や予約ができることをご存じでしたか？

知っている      知らなかった

3 さらにどのようにしたら利用しやすくなるか、ご意見がございましたらご記入ください。

.....



### 最近の変更点について

1 図書館は祝日もすべて開館していることをご存じでしたか？

知っていた      知らなかった

2 今年の4月から、閉館時間がこれまでの午後5時から6時に変更(延長)となったことをご存じでしたか？

知っていた      知らなかった

3 今年の4月から、カウンター業務(スタッフ)が民間委託になりましたが、委託前と比較してスタッフの対応(窓口・電話連絡等)に変化を感じますか？

良くなった      変わらない      悪くなった      分からない

  
どのような点が？

.....  
.....

### 総合的な満足度について

総合的に見て、図書館にどのくらい満足していますか？

満足      おおむね満足      やや不満      不満      分からない

### 今後の図書館サービスについて

今後の図書館サービスとして特に力を入れるべきと思うものを、3つまでお選びください。

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1. 本や雑誌・新聞の充実          | 2. 本が読みやすい机やイスなどの用意      |
| 3. DVD等視聴覚資料の充実        | 4. 本や調べものに関する相談          |
| 5. スタッフの接遇             | 6. ボランティアの育成・支援          |
| 7. 図書館ホームページによる情報提供の充実 | 8. 市広報紙による情報提供の充実        |
| 9. 大人向けの催し物(講座・講演会等)   | 10. 子ども向けの催し物(映画会・お話し会等) |
| 11. その他                |                          |

.....

### その他、ご意見やご要望、お気づきの点がござい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。

ご記入いただきましたアンケートは、アンケート回収箱にお入れいただくか、カウンタースタッフにお渡しください。

