

所沢市立所沢図書館本館
利用者アンケート調査
集計結果
(平成 25 年度)

I 調査の概要

1 調査目的

来館者の利用状況やその満足度等を把握し、今後の運営の参考とするため。

2 調査概要

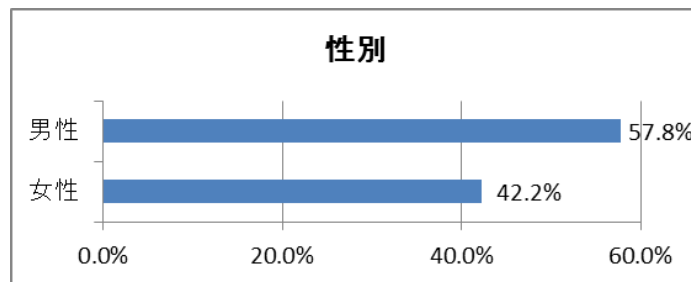
- (1) 調査対象 所沢市立所沢図書館本館の来館者
- (2) 調査方法 配票法（各カウンターで配布、随時回収）
- (3) 調査期間 平成26年3月5日（水）～12日（水）
- (4) 回収枚数 222枚（うち有効回収数：187枚）
- (5) 有効回答票の回収率 84.23%

3 回答者属性

回答者の性別、年齢、職業、登録の有無、居住地区による比率は以下のとおりであった。

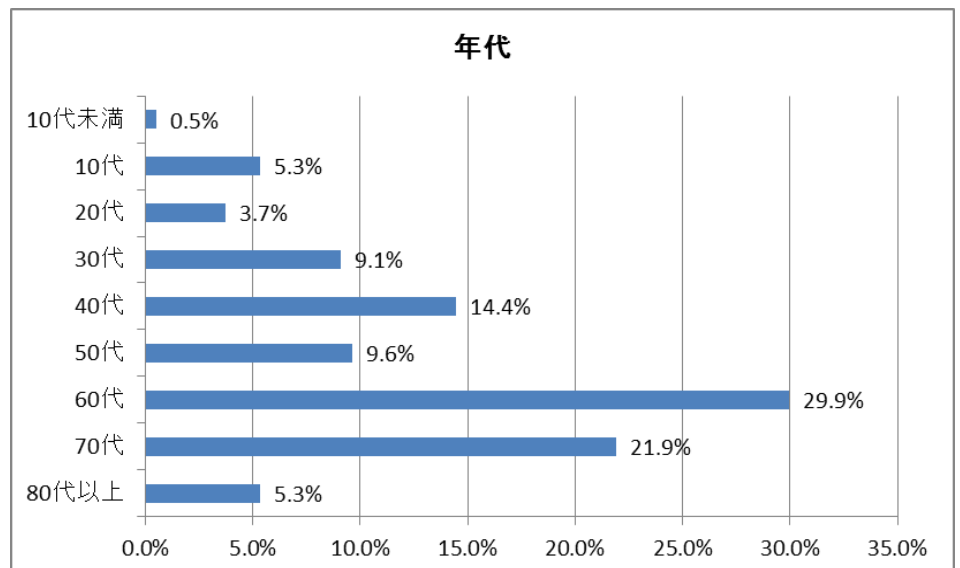
(1) 性別

性別	回答数	割合
男性	108	57.8%
女性	79	42.2%
計	187	100.0%



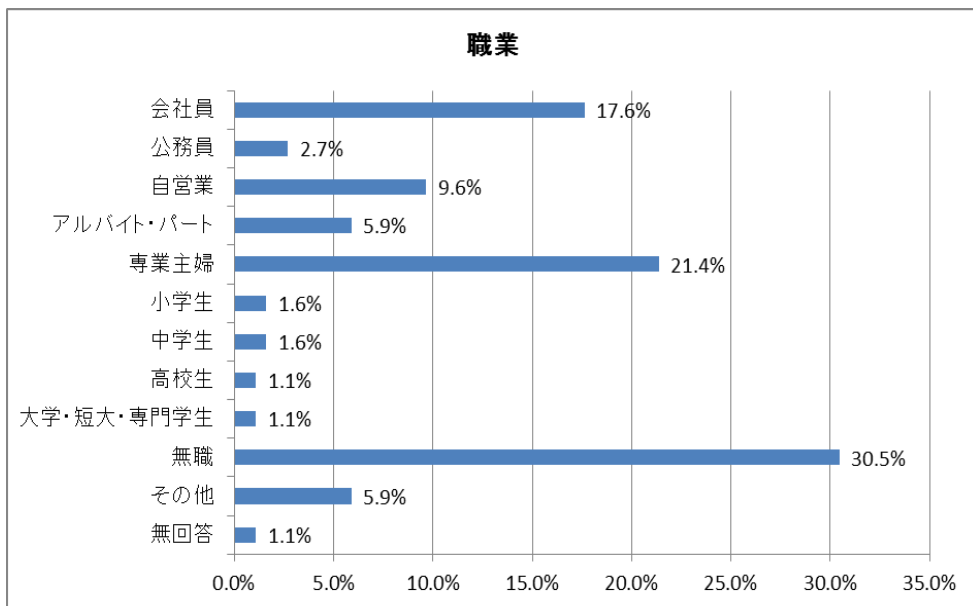
(2) 年代

年代	回答数	割合
10代未満	1	0.5%
10代	10	5.3%
20代	7	3.7%
30代	17	9.1%
40代	27	14.4%
50代	18	9.6%
60代	56	29.9%
70代	41	21.9%
80代以上	10	5.3%
計	187	100.0%



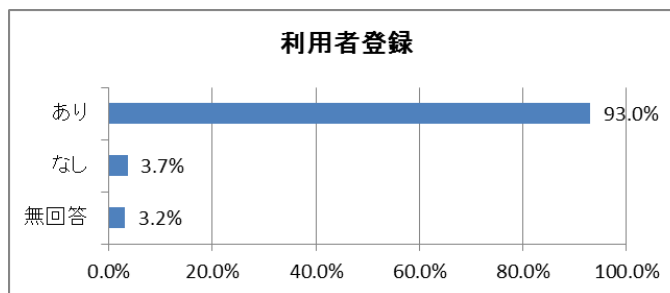
(3) 職業

職業	人数	割合
会社員	33	17.6%
公務員	5	2.7%
自営業	18	9.6%
アルバイト・パート	11	5.9%
専業主婦	40	21.4%
小学生	3	1.6%
中学生	3	1.6%
高校生	2	1.1%
大学・短大・専門学生	2	1.1%
無職	57	30.5%
その他	11	5.9%
無回答	2	1.1%
計	187	100.0%



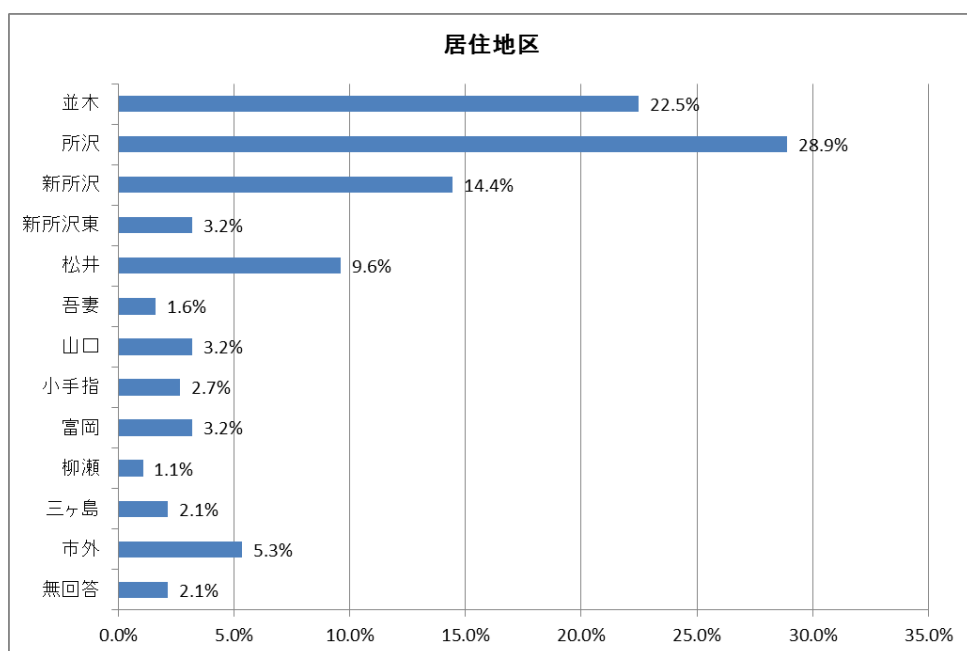
(4) 利用者登録

登録	回答数	割合
あり	174	93.0%
なし	7	3.7%
無回答	6	3.2%
計	187	100.0%



(5) 居住地区

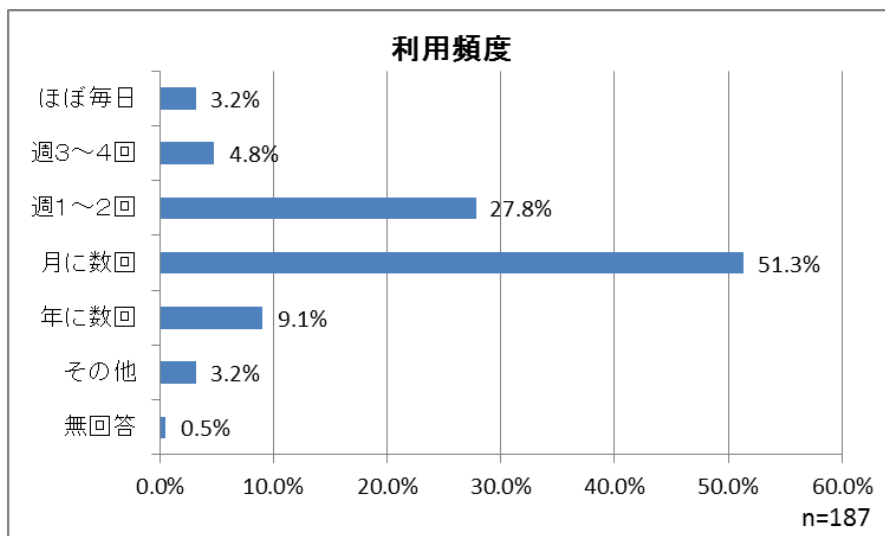
居住地区	人数	割合
並木	42	22.5%
所沢	54	28.9%
新所沢	27	14.4%
新所沢東	6	3.2%
松井	18	9.6%
吾妻	3	1.6%
山口	6	3.2%
小手指	5	2.7%
富岡	6	3.2%
柳瀬	2	1.1%
三ヶ島	4	2.1%
市外	10	5.3%
無回答	4	2.1%
計	187	100.0%



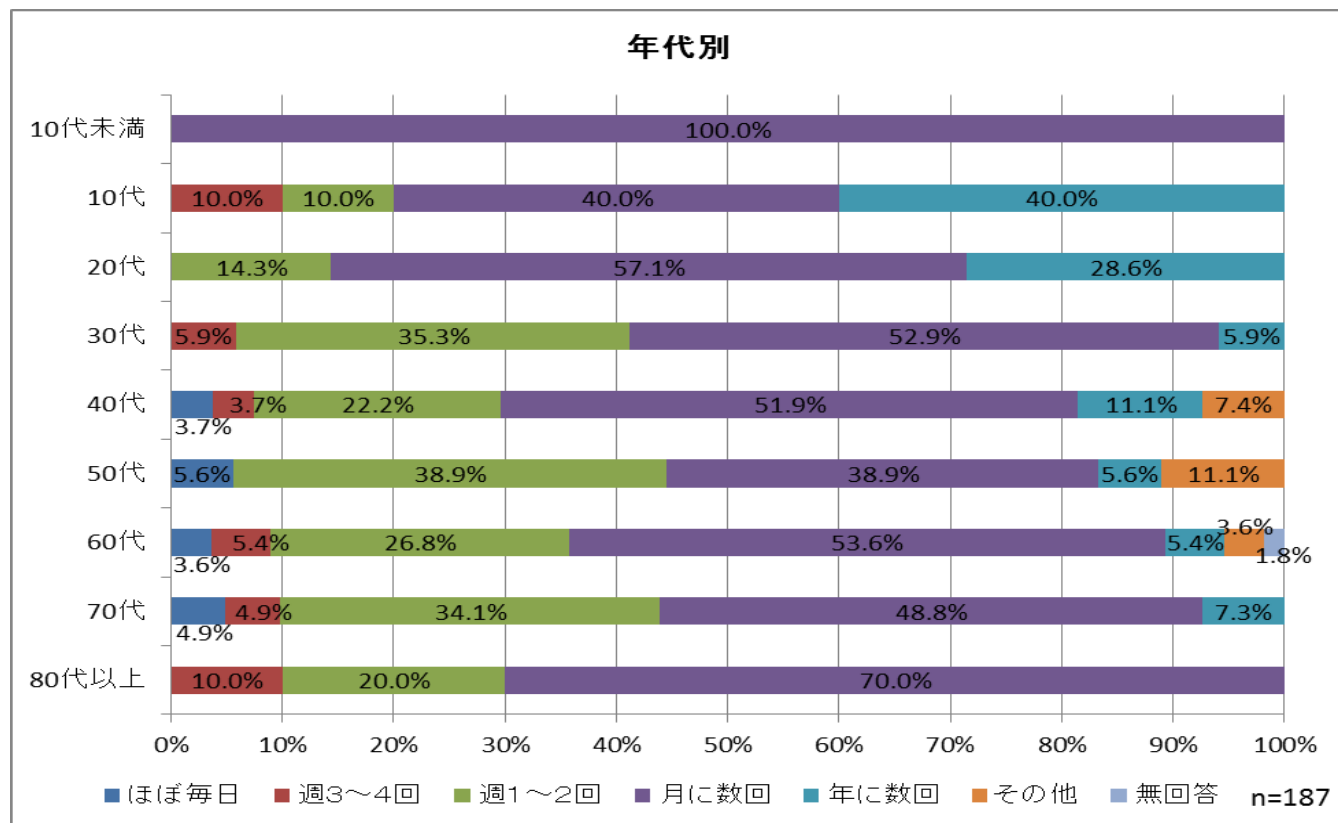
4 集計結果

1. どのくらいの頻度で図書館を利用しますか。

頻度	回答数	割合
ほぼ毎日	6	3.2%
週3～4回	9	4.8%
週1～2回	52	27.8%
月に数回	96	51.3%
年に数回	17	9.1%
その他	6	3.2%
無回答	1	0.5%
計	187	100.0%

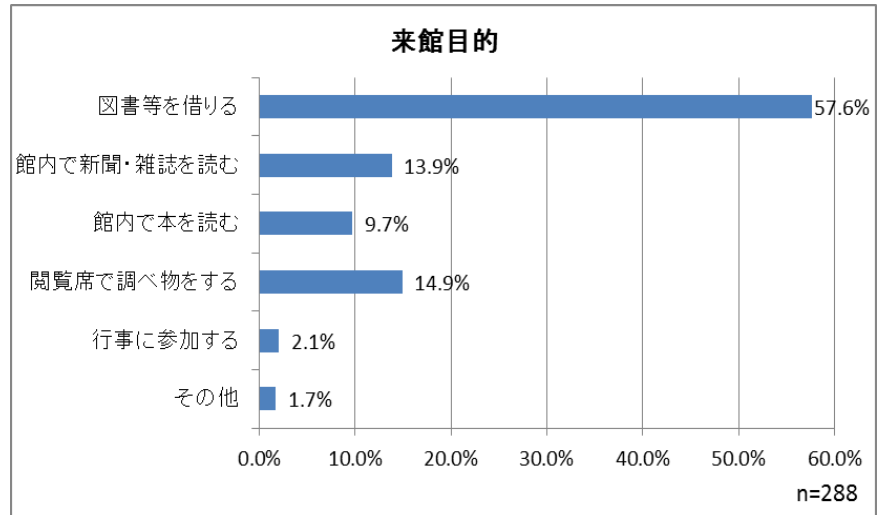


年代別	ほぼ毎日	週3～4回	週1～2回	月に数回	年に数回	その他	無回答	総計
10代未満				1				1
10代		1	1	4	4			10
20代			1	4	2			7
30代		1	6	9	1			17
40代	1	1	6	14	3	2		27
50代	1		7	7	1	2		18
60代	2	3	15	30	3	2	1	56
70代	2	2	14	20	3			41
80代以上		1	2	7				10
計	6	9	52	96	17	6	1	187

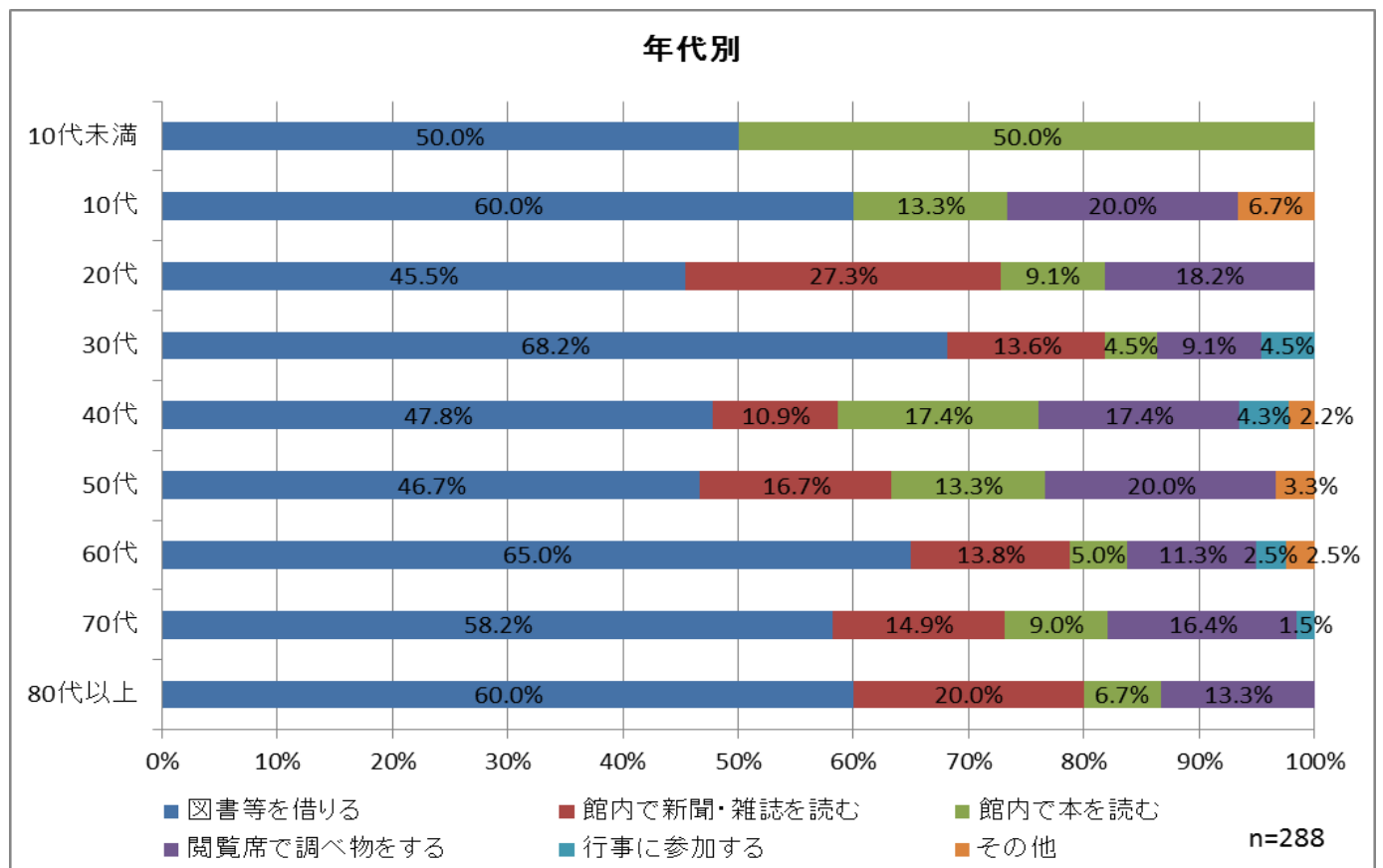


2. 本館を主にどのような目的で利用しますか。(複数回答可)

目的	回答数	割合
図書等を借りる	166	57.6%
館内で新聞・雑誌を読む	40	13.9%
館内で本を読む	28	9.7%
閲覧席で調べ物をする	43	14.9%
行事に参加する	6	2.1%
その他	5	1.7%
計	288	100.0%



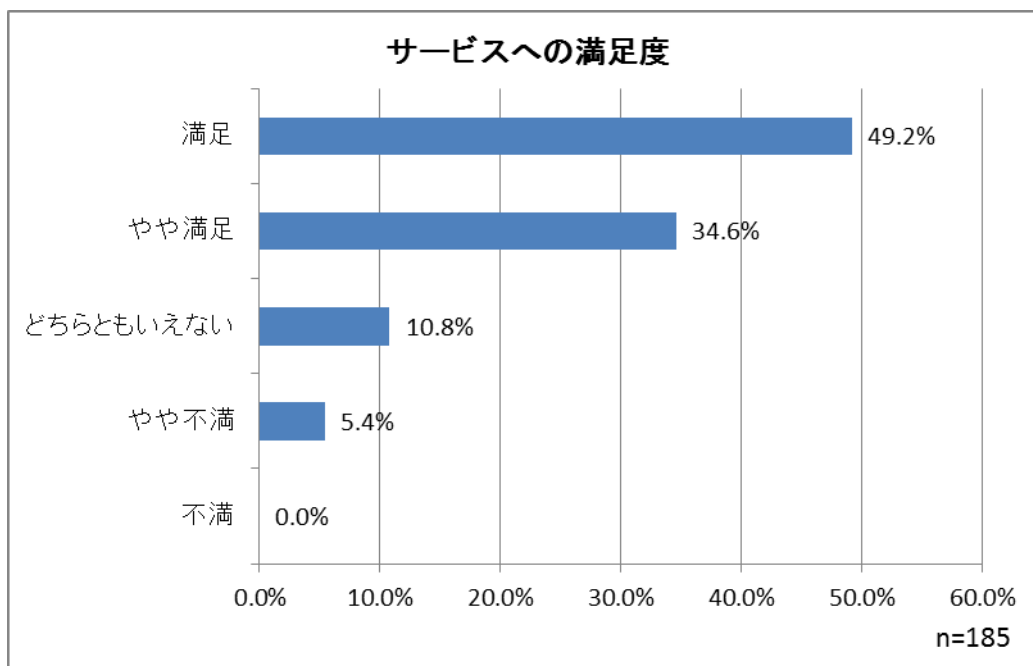
年代別	図書等を借りる	館内で新聞・雑誌を読む	館内で本を読む	閲覧席で調べ物をする	行事に参加する	その他	総計
10代未満	1		1				2
10代	9		2	3		1	15
20代	5	3	1	2			11
30代	15	3	1	2	1		22
40代	22	5	8	8	2	1	46
50代	14	5	4	6		1	30
60代	52	11	4	9	2	2	80
70代	39	10	6	11	1		67
80代以上	9	3	1	2			15
計	166	40	28	43	6	5	288



3. 本館の全体的な図書館サービスに満足していますか。

(1) 単純集計 (割合)

満足度	回答数	割合
満足 (6点)	91	49.2%
やや満足 (5点)	64	34.6%
どちらともいえない (3点)	20	10.8%
やや不満 (1点)	10	5.4%
不満 (0点)	0	0.0%
計	185	100.0%
無回答	2	-
総計	187	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の対応が親切で丁寧
- ・ 蔵書数が多く、種類も充実
- ・ 読みたい分野の資料や探している資料が揃っている
- ・ 予約サービス (リクエスト、相互貸借含む) が便利
- ・ 図書館施設が静かで利用しやすい
- ・ ホームページ上のさまざまな機能が便利
- ・ コンビニ資料取次サービスが便利
- ・ 利用者本位のサービスがよい
- ・ 現状で十分満足
- ・ 児童向け行事がよい

【不満の理由】

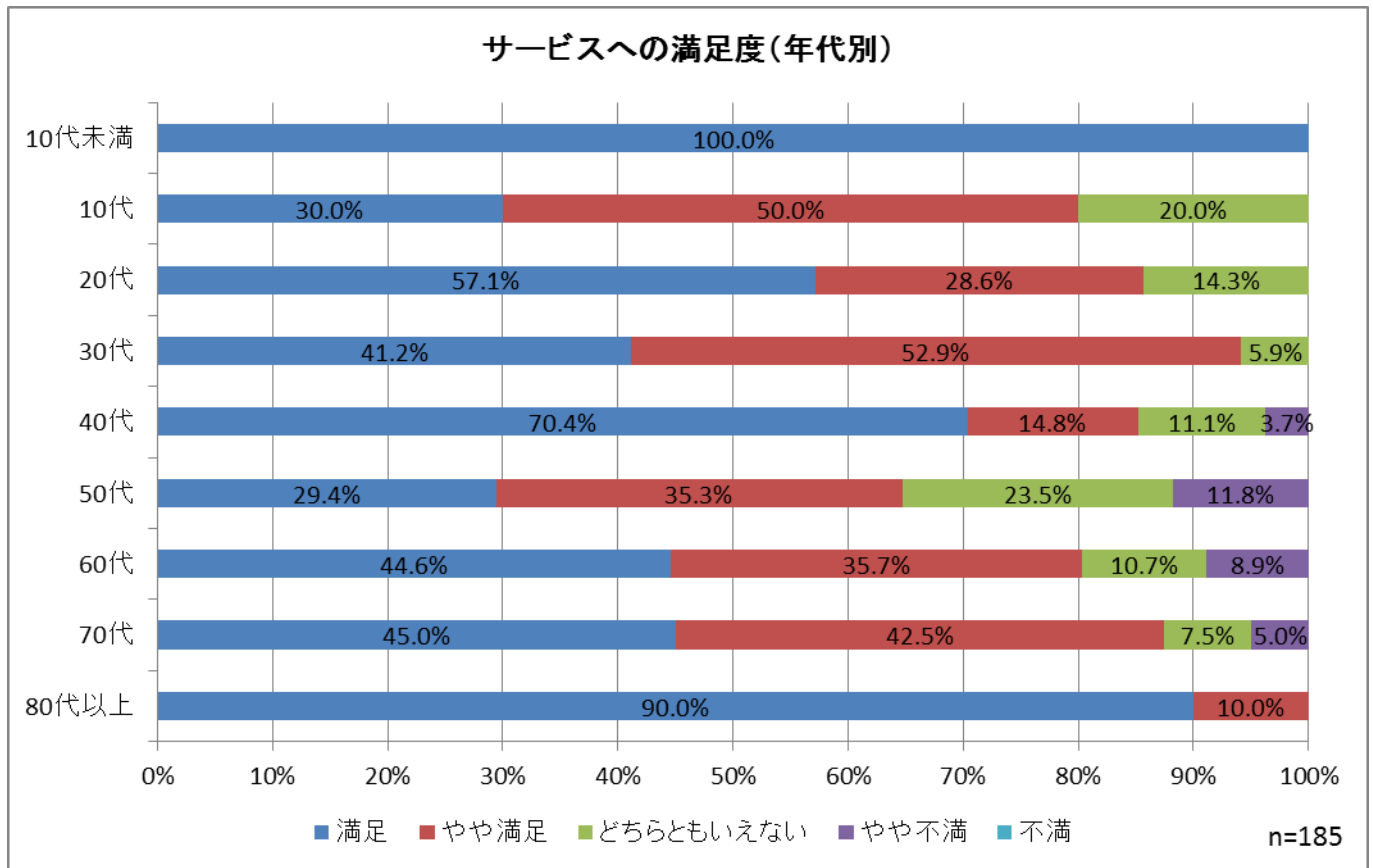
- ・ 開館時間が短い
- ・ 蔵書が少なく、充実していない
- ・ 読みたい分野の資料が揃っていない
- ・ 新刊本が少なく、予約資料の提供が遅い
- ・ 蔵書が古く、汚損本が多い
- ・ 資料が探しにくい
- ・ 図書館施設が狭くて古い
- ・ 書架管理（本の入れ替え、排架やシリーズ物の管理）不足
- ・ あまり利用していない

【要望】

- ・ 開館時間の延長
- ・ 新刊本の増加
- ・ 蔵書の買い替え
- ・ キーボード OPAC の増設
- ・ Web-OPAC の機能拡張（パスワード入力方法など）
- ・ 視聴覚資料コーナーの復活
- ・ 貸出冊数の縮小
- ・ その他

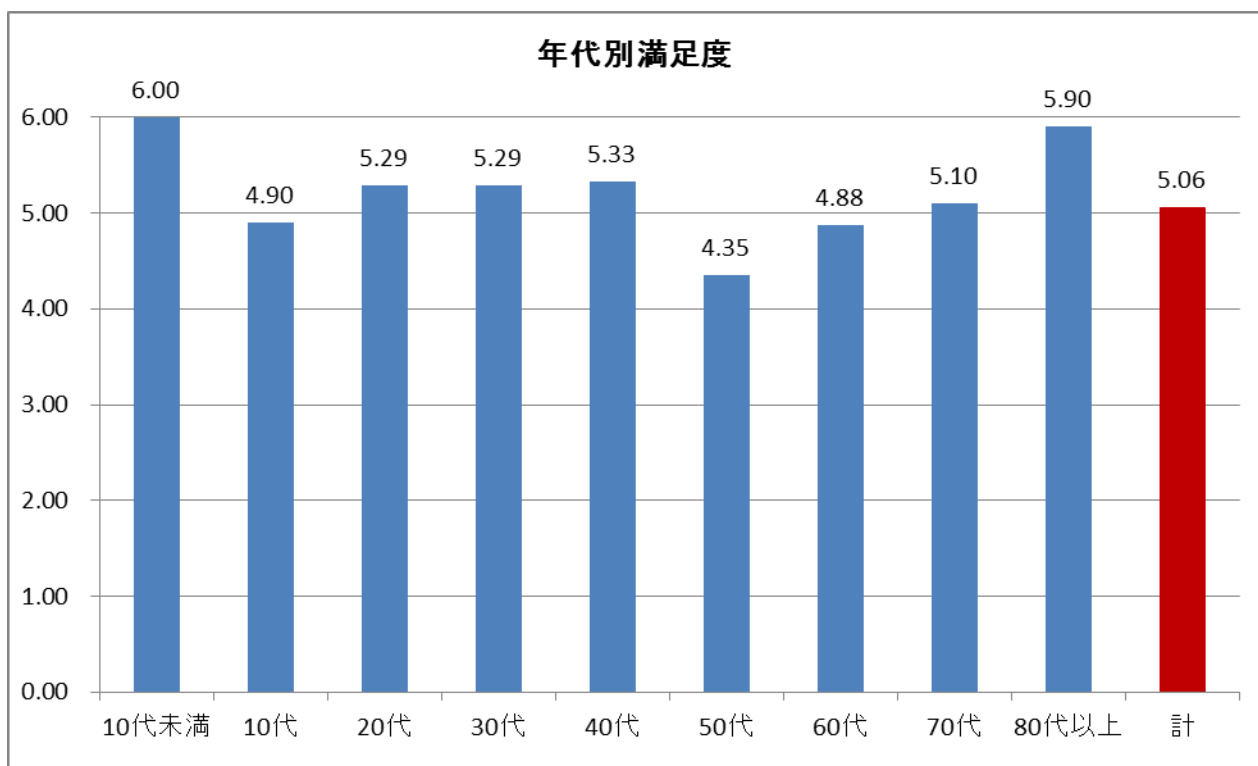
(2) 年代別満足度 (割合)

年代	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		計	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
10代未満	1	100.0%									1	100.0%
10代	3	30.0%	5	50.0%	2	20.0%					10	100.0%
20代	4	57.1%	2	28.6%	1	14.3%					7	100.0%
30代	7	41.2%	9	52.9%	1	5.9%					17	100.0%
40代	19	70.4%	4	14.8%	3	11.1%	1	3.7%			27	100.0%
50代	5	29.4%	6	35.3%	4	23.5%	2	11.8%			17	100.0%
60代	25	44.6%	20	35.7%	6	10.7%	5	8.9%			56	100.0%
70代	18	45.0%	17	42.5%	3	7.5%	2	5.0%			40	100.0%
80代以上	9	90.0%	1	10.0%							10	100.0%
計	91	49.2%	64	34.6%	20	10.8%	10	5.4%	0	0.0%	185	100.0%



(3) 満足度（回答者数に各欄の点数を乗じ、それぞれを加算した後、総回答者数で除して、算出）

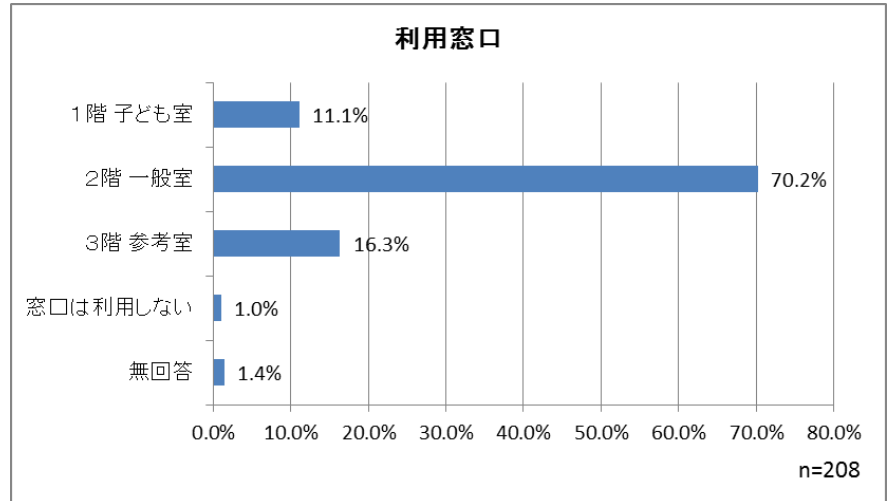
	(6点) 満足	(5点) やや満足	(4点) やや不満	(3点) 不満	(2点) やや満足	(1点) やや不満	(0点) 不満	計	(6点満点) 満足度
10代未満	1							1	6.00
10代	3	5	2					10	4.90
20代	4	2	1					7	5.29
30代	7	9	1					17	5.29
40代	19	4	3	1				27	5.33
50代	5	6	4	2				17	4.35
60代	25	20	6	5				56	4.88
70代	18	17	3	2				40	5.10
80代以上	9	1						10	5.90
計	91	64	20	10	0			185	5.06



4. 本館でよくご利用になる窓口を、1つお答えください。

窓口	回答数	割合
1階 子ども室	23	11.1%
2階 一般室	146	70.2%
3階 参考室	34	16.3%
窓口は利用しない	2	1.0%
無回答	3	1.4%
計	208	100.0%

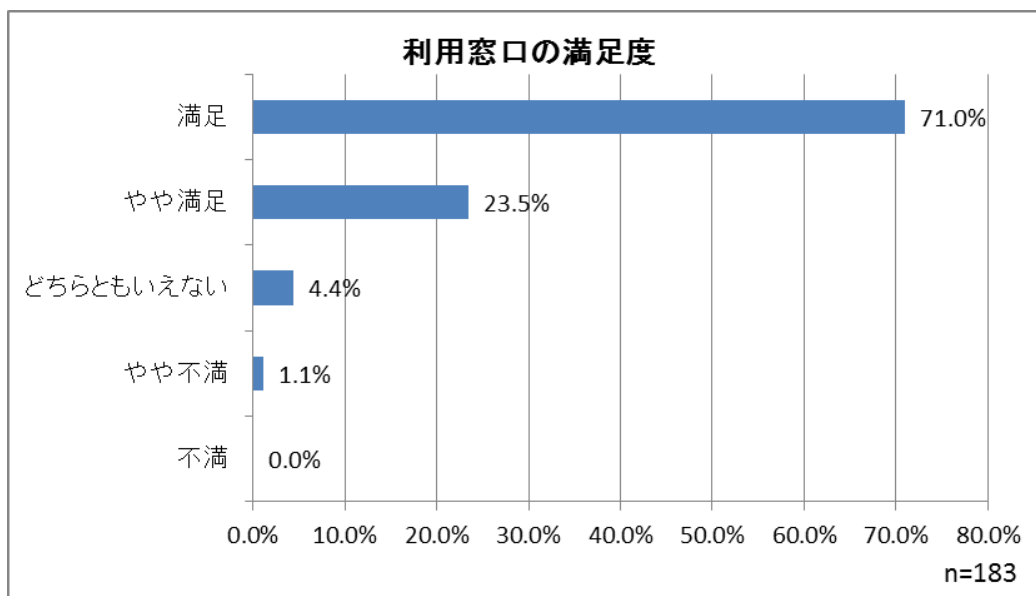
※複数回答あり



5. よくご利用になる窓口の対応にご満足いただけていますか。

(1) 単純集計 (割合)

利用窓口満足度	回答数	割合
満足	130	71.0%
やや満足	43	23.5%
どちらともいえない	8	4.4%
やや不満	2	1.1%
不満	0	0.0%
計	183	100.0%
無回答	4	-
総計	187	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の対応が親切で丁寧
- ・ 職員の知識が豊富
- ・ 普通
- ・ 静かで利用しやすい
- ・ 現状で十分満足

【不満の理由】

- ・ インターネットの使用時間が短すぎる
- ・ 貸出返却カウンターのルールが不徹底
- ・ 職員の対応が不親切
- ・ あまり利用していない

(2) 窓口別満足度 (割合)

1階 子ども室

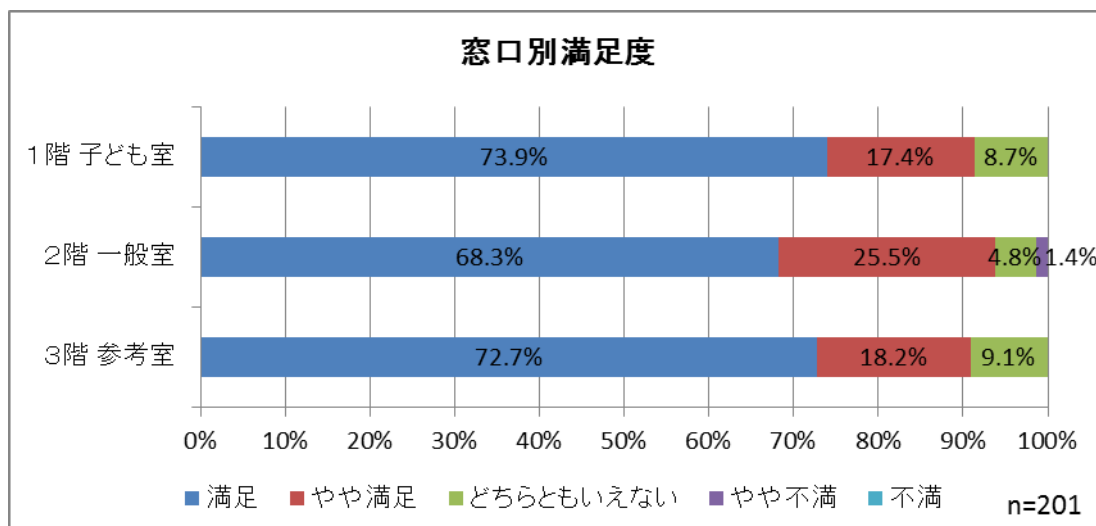
満足度	回答数	割合
満足	17	73.9%
やや満足	4	17.4%
どちらともいえない	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	23	100.0%

2階 一般室

満足度	回答数	割合
満足	99	68.3%
やや満足	37	25.5%
どちらともいえない	7	4.8%
やや不満	2	1.4%
不満	0	0.0%
計	145	100.0%

3階 参考室

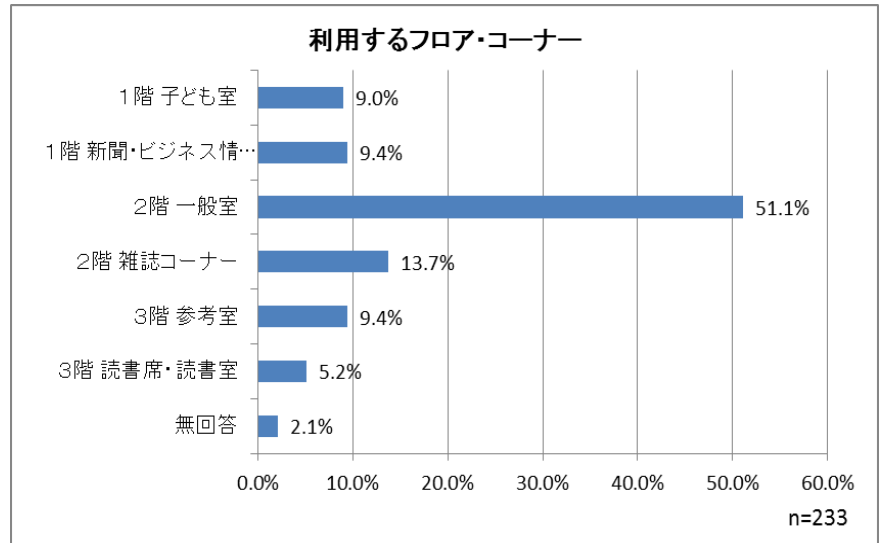
満足度	回答数	割合
満足	24	72.7%
やや満足	6	18.2%
どちらともいえない	3	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	33	100.0%



6. 本館でよくご利用になるフロア・コーナーを1つお答えください。

窓口	回答数	割合
1階 子ども室	21	9.0%
1階 新聞・ビジネス情報・健康・医療コーナー	22	9.4%
2階 一般室	119	51.1%
2階 雑誌コーナー	32	13.7%
3階 参考室	22	9.4%
3階 読書席・読書室	12	5.2%
無回答	5	2.1%
計	233	100.0%

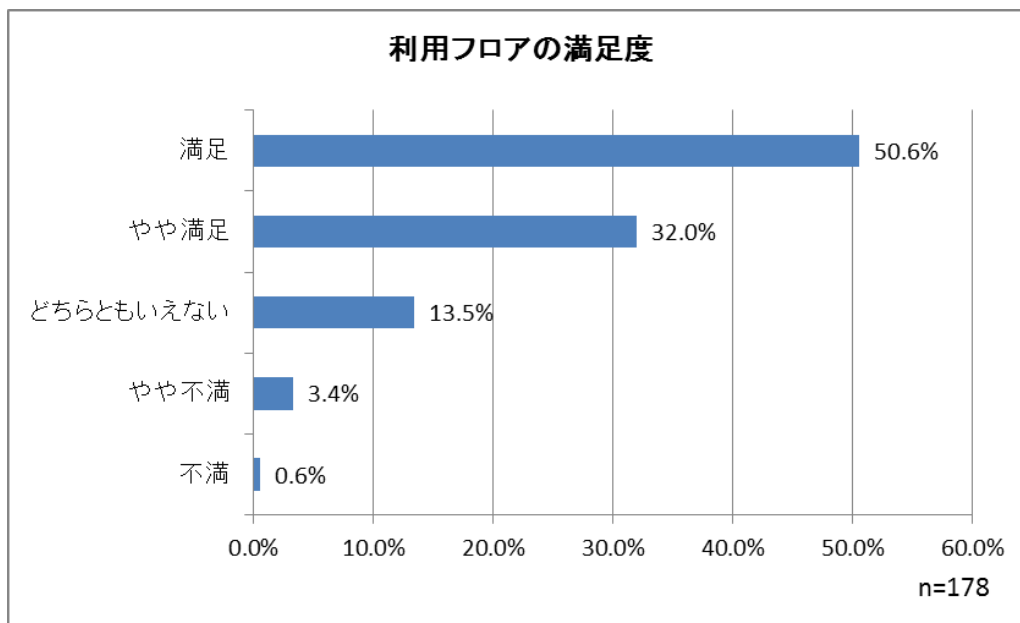
※複数回答あり



7. 6でお選びになったフロア・コーナーの満足度をお答えください。

(1) 単純集計 (割合)

利用フロア満足度	回答数	割合
満足	90	50.6%
やや満足	57	32.0%
どちらともいえない	24	13.5%
やや不満	6	3.4%
不満	1	0.6%
計	178	100.0%
無回答	9	-
総計	187	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の対応が親切で丁寧
- ・ 蔵書数が多く、種類も充実
- ・ 資料が探しやすい
- ・ 子ども連れでも楽しめる
- ・ 図書館施設が静かでくつろげる
- ・ 職員の知識が豊富
- ・ カウンター窓口の対応が迅速
- ・ 現状で十分満足

【不満の理由】

- ・ 図書館施設（閲覧席や読書スペース）が狭くて古い
- ・ 蔵書（図書・雑誌）が少なく、種類も充実していない
- ・ 蔵書が古く、新刊本が少ない
- ・ 書架管理（本の入れ替え、排架やシリーズ物の管理）不足
- ・ 職員の対応が事務的
- ・ 利用者用インターネット端末の一コマの使用時間が短い
- ・ 読書席の入れ替え制度導入
- ・ 図書館内の居心地が悪い
- ・ 資料の展示方法に工夫必要
- ・ 子ども連れで来館しにくい
- ・ 資料が探しにくい
- ・ 利用者のマナーが悪い
- ・ その他

(2) フロア別満足度 (割合)

1階 子ども室

満足度	回答数	割合
満足	11	52.4%
やや満足	7	33.3%
どちらともいえない	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	21	100.0%

1階 新聞・ビジネス情報・健康・医療コーナー

満足度	回答数	割合
満足	8	40.0%
やや満足	6	30.0%
どちらともいえない	4	20.0%
やや不満	1	5.0%
不満	1	5.0%
計	20	100.0%

2階 一般室

満足度	回答数	割合
満足	54	46.6%
やや満足	41	35.3%
どちらともいえない	16	13.8%
やや不満	5	4.3%
不満	0	0.0%
計	116	100.0%

2階 雑誌コーナー

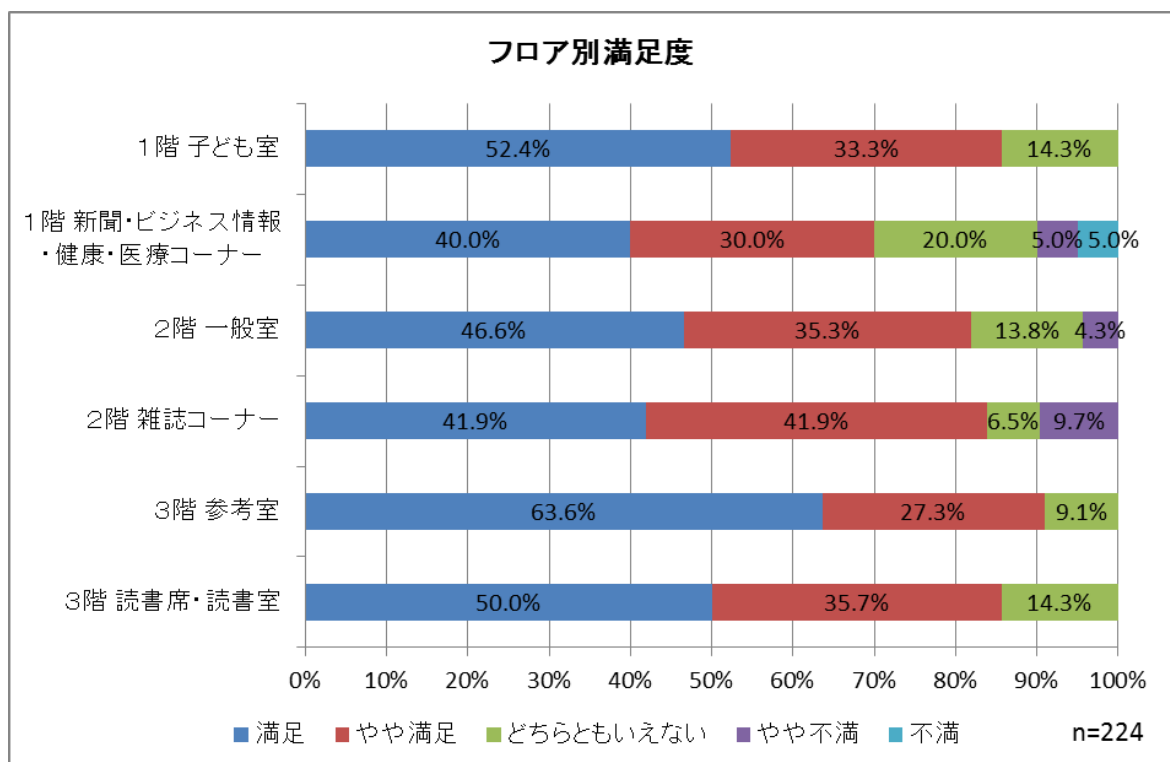
満足度	回答数	割合
満足	13	41.9%
やや満足	13	41.9%
どちらともいえない	2	6.5%
やや不満	3	9.7%
不満	0	0.0%
計	31	100.0%

3階 参考室

満足度	回答数	割合
満足	14	63.6%
やや満足	6	27.3%
どちらともいえない	2	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	22	100.0%

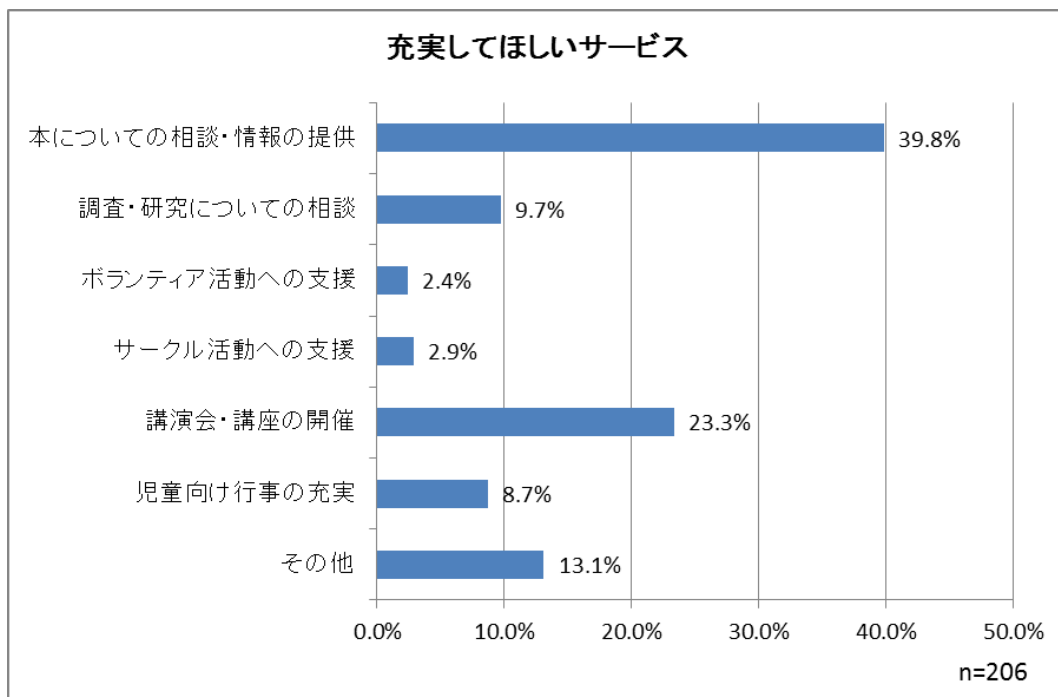
3階 読書席・読書室

満足度	回答数	割合
満足	7	50.0%
やや満足	5	35.7%
どちらともいえない	2	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.9%
計	14	100.0%



8. あなたは本館で充実してほしいと思うサービスは何ですか。(複数回答可)

充実してほしいサービス	回答数	割合
本についての相談・情報の提供	82	39.8%
調査・研究についての相談	20	9.7%
ボランティア活動への支援	5	2.4%
サークル活動への支援	6	2.9%
講演会・講座の開催	48	23.3%
児童向け行事の充実	18	8.7%
その他	27	13.1%
計	206	100.0%

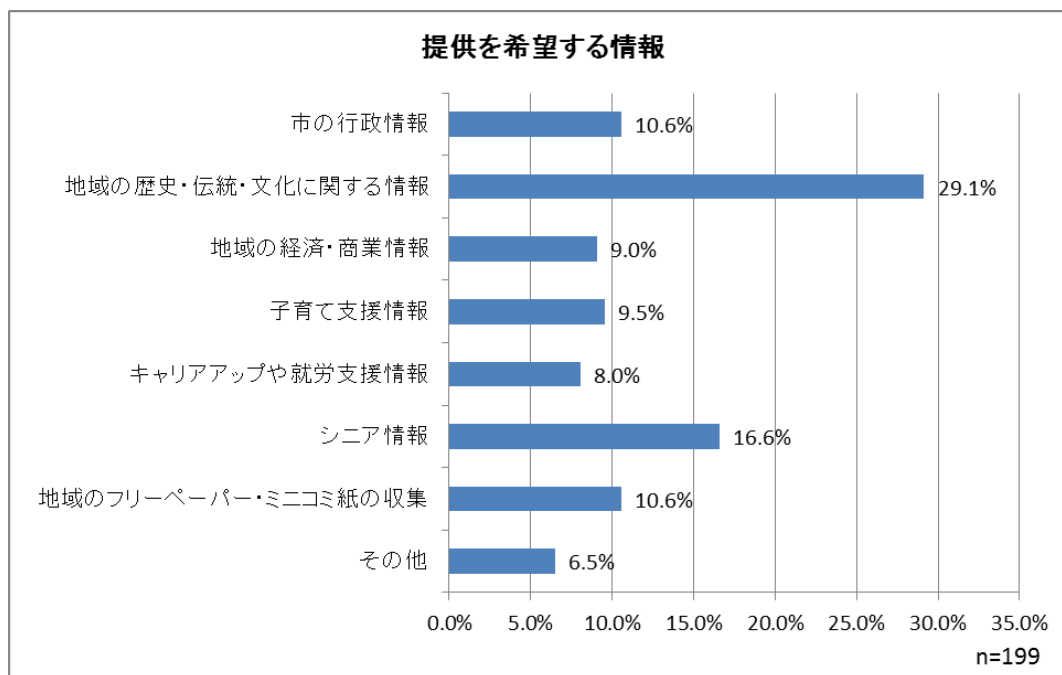


※その他

充実してほしいサービス	回答数
蔵書（図書・雑誌）の充実、拡充	7
視聴覚資料コーナーの設置と貸出	4
新刊本の充実	4
休館日の見直し（月曜開館など）・開館時間の延長	2
サイエンスカフェや書評会などの開催	2
予約サービスのスピードアップ	2
貸出冊数の見直し（縮小）	1
大学や大学院の創設や自主的な活動のサポートなど	1
特になし・現状で充分	4
計	27

9. あなたは本館にどのような情報提供を望みますか。(複数回答可)

提供を希望する情報	回答数	割合
市の行政情報	21	10.6%
地域の歴史・伝統・文化に関する情報	58	29.1%
地域の経済・商業情報	18	9.0%
子育て支援情報	19	9.5%
キャリアアップや就労支援情報	16	8.0%
シニア情報	33	16.6%
地域のフリーペーパー・ミニコミ紙の収集	21	10.6%
その他	13	6.5%
計	199	100.0%

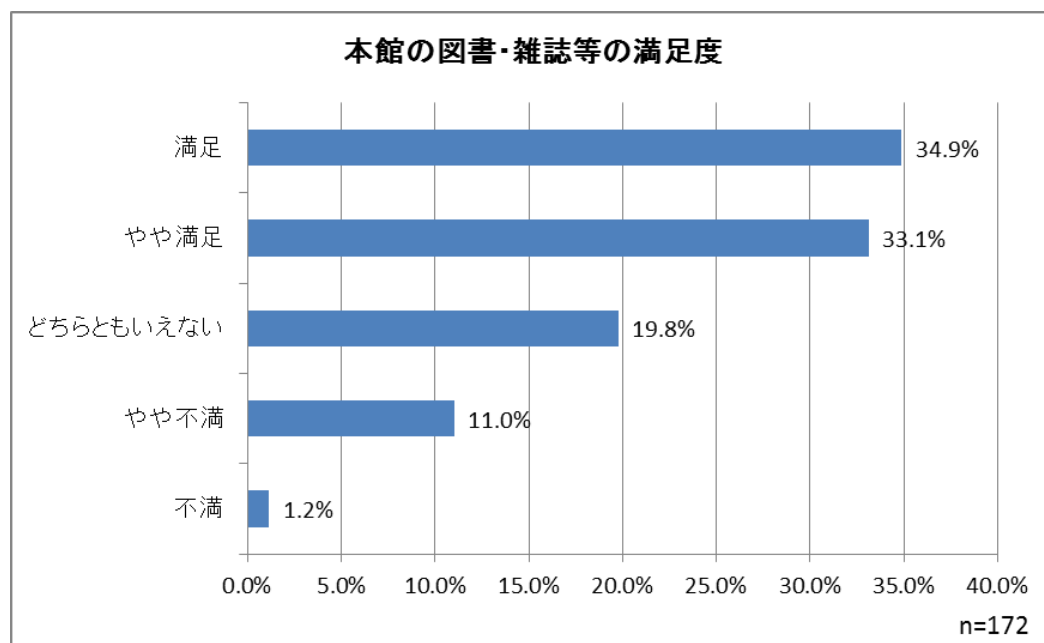


※その他

提供を希望する情報	回答数
健康・医療情報	1
県内図書館の蔵書情報	1
雑誌の最新刊情報	1
英字新聞	1
語学情報	1
航空公園のイベント情報	1
新しい情報	1
特になし・現状で充分	6
計	13

10. 本館の図書・新聞等の種類についてどう思われますか。

満足度	回答数	割合
満足	60	34.9%
やや満足	57	33.1%
どちらともいえない	34	19.8%
やや不満	19	11.0%
不満	2	1.2%
計	172	100.0%
無回答	15	-
総計	187	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・蔵書数が多く、充実している
- ・予約サービス（リクエスト、相互貸借含む）があるので満足
- ・新聞が充実している

【不満の理由】

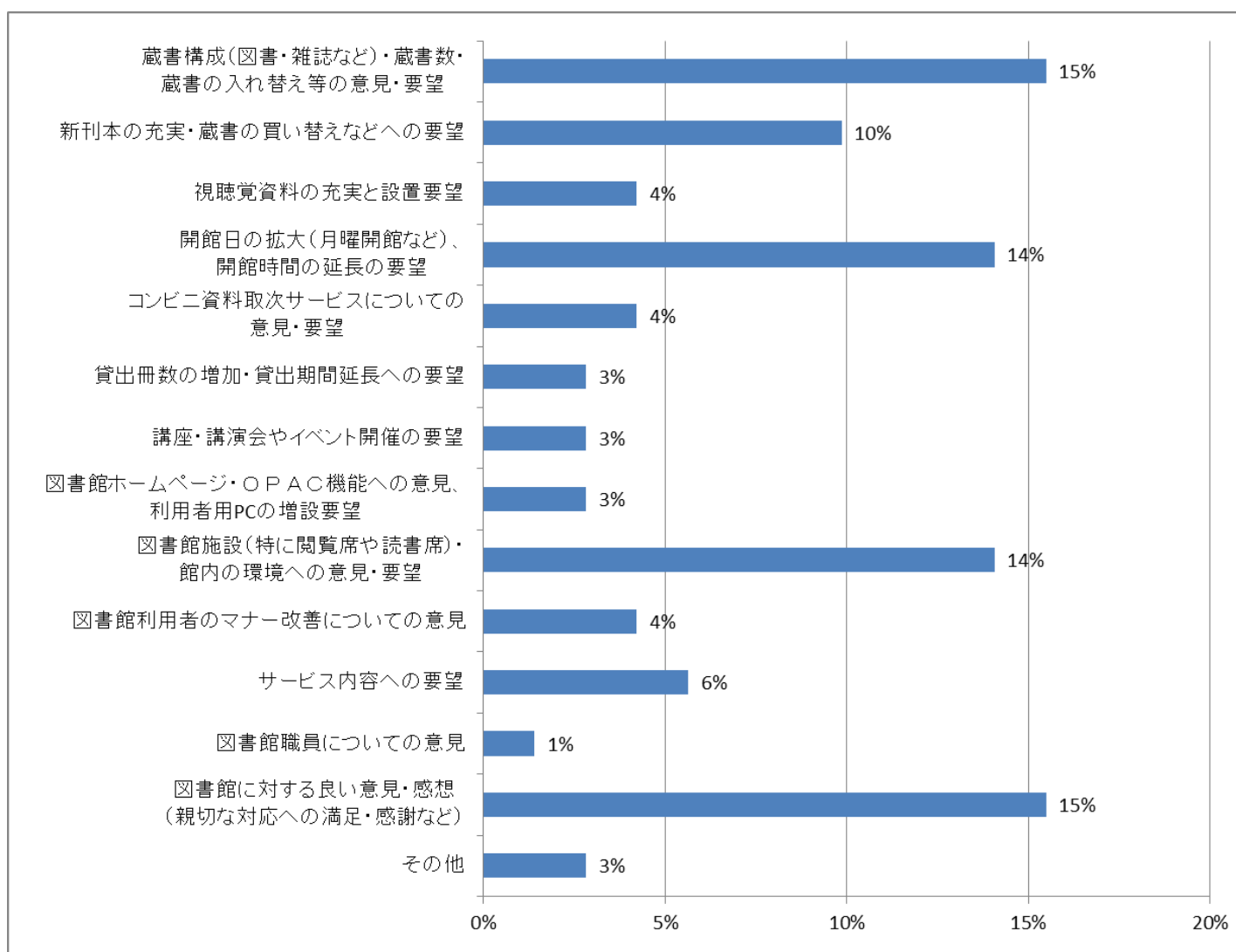
- ・蔵書が古く、新刊本が少ない
- ・蔵書が少なく、種類も充実していない
- ・新刊・話題の図書の購入が遅い
- ・あまり利用していない
- ・その他

【要望】

- ・新刊本の増加・充実
- ・蔵書の種類の増加
- ・雑誌数・種類の増加
- ・新聞数と種類の充実
- ・新刊本の情報提供

11. 本館への意見、感想（自由記入）

内容	回答数	割合
蔵書構成（図書・雑誌など）・蔵書数・蔵書の入れ替え等の意見・要望	11	11%
新刊本の充実・蔵書の買い替えなどへの要望	7	10%
視聴覚資料の充実と設置要望	3	3%
開館日の拡大（月曜開館など）、開館時間の延長の要望	10	17%
コンビニ資料取次サービスについての意見・要望	3	2%
貸出冊数の増加・貸出期間延長への要望	2	1%
講座・講演会やイベント開催の要望	2	3%
図書館ホームページ・OPAC機能への意見、利用者用PCの増設要望	2	4%
図書館施設（特に閲覧席や読書席）・館内の環境への意見・要望	10	1%
図書館利用者のマナー改善についての意見	3	1%
サービス内容への要望	4	2%
図書館職員についての意見	1	6%
図書館に対する良い意見・感想（親切な対応への満足・感謝など）	11	37%
その他	2	1%
計	71	100%



所沢図書館本館利用者アンケート

平成26年 3月
所沢市立所沢図書館本館

該当するマスに☑チェックを入れてください。

1. どのくらいの頻度で本館を利用しますか。

ほぼ毎日 週3～4回 週1～2回 月に数回 年に数回 その他

2. 本館を主にどのような目的で利用しますか。(複数回答可)

図書等を借りる 館内で新聞・雑誌を読む 館内で本を読む 閲覧席で調べ物をする
行事に参加する その他()

3. 本館の全体的な図書館サービスに満足していますか。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

4. 本館でよくご利用になる窓口を、1つお答えください。

1階 子ども室 2階 一般室 3階 参考室 窓口は利用しない

5. よくご利用になる窓口の対応にご満足いただけていますか。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

6. 本館で、よくご利用になるフロア・コーナーを、1つお答えください。

1階 子ども室 1階 新聞・ビジネス情報・健康・医療コーナー

2階 一般室 2階 雑誌コーナー

3階 参考室 3階 読書席・読書室

7. 6でお選びになったフロア・コーナーの満足度をお答えください。ご意見などがございましたら、ご記入ください。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

※裏面へ続きます

