

市民図書館アンケート(平成29年度)について

- 目的 市民に愛される塩竈市民図書館を目指すため、図書館サービスのニーズや利用者の満足度などを調査・把握し、これからの市民図書館の運営を改善するためにアンケートを行った。
- 対象 市民図書館を利用している方、または利用したことがない方
- 回答数 326 人
- 手法
 - ・職員による声かけにより、来館者にアンケート用紙を配布。館内に専用の回収箱を設置し、回収した。
 - ・市の公式ホームページに回答フォームを掲載し、ウェブ上で回収した。
- 内容
 - ・前回のアンケート調査をベースに項目等を設定。
 - ・図書館を利用していない来館者(文芸講演会の来場者など)にも協力をいただいた。
- 実施期間 平成30年2月17日(土)～平成30年3月11日(日)

平成30年2月・3月実施 塩竈市民図書館アンケート 集計結果

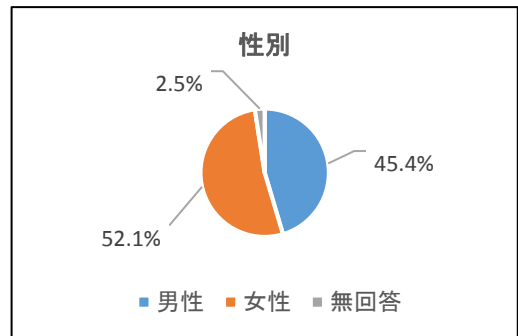
回答数 カウンター:310人、Web:16人、合計326人

※「3. 市民図書館を主にどのような目的で利用しますか。」と「7. 今後、市民図書館で主に充実させてほしいサービスは何ですか。」については複数回答が可能な設問のため、棒グラフによる集計とした。

1. あなた自身について教えてください。

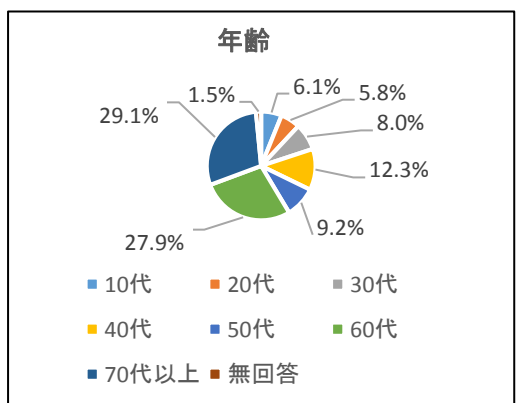
①性別

回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
男性	138	10	148	45.4%	41.3%
女性	164	6	170	52.1%	56.6%
無回答	8	0	8	2.5%	2.1%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%



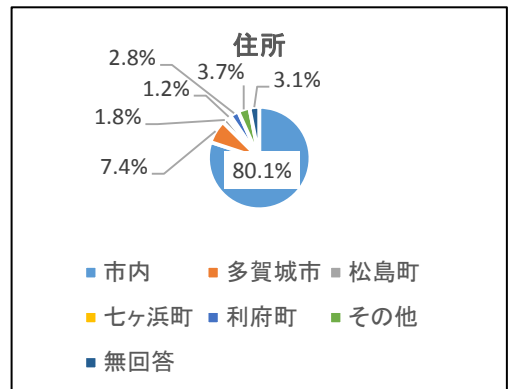
②年齢

回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
10代	20	0	20	6.1%	6.4%
20代	17	2	19	5.8%	8.5%
30代	25	1	26	8.0%	8.9%
40代	32	8	40	12.3%	13.6%
50代	27	3	30	9.2%	16.2%
60代	89	2	91	27.9%	29.4%
70代以上	95	0	95	29.1%	15.7%
無回答	5	0	5	1.5%	1.3%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%



③住所

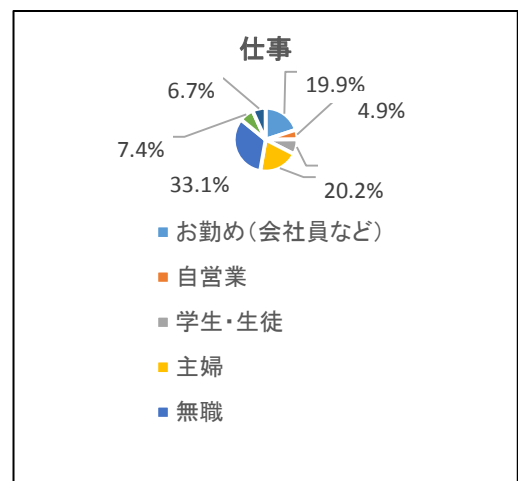
回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
市内	250	11	261	80.1%	77.0%
多賀城市	23	1	24	7.4%	11.5%
松島町	6	0	6	1.8%	0.9%
七ヶ浜町	3	1	4	1.2%	0.4%
利府町	9	0	9	2.8%	4.7%
その他	11	1	12	3.7%	3.4%
無回答	8	2	10	3.1%	2.1%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%



「その他」のうち、仙台市9(紙8、Web1)

④仕事

回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
お勤め(会社員など)	55	10	65	19.9%	29.4%
自営業	15	1	16	4.9%	0.4%
学生・生徒	25	0	25	7.7%	9.4%
主婦	65	1	66	20.2%	21.3%
無職	107	1	108	33.1%	22.1%
その他	23	1	24	7.4%	9.8%
無回答	20	2	22	6.7%	7.7%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%



2. 市民図書館の利用状況についてお尋ねします。

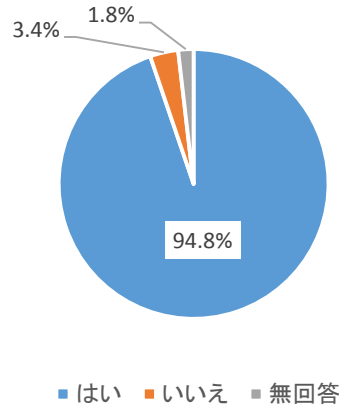
①市民図書館を利用したことがありますか。

回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
はい	293	16	309	94.8%	99.1%
いいえ	11	0	11	3.4%	0.9%
無回答	6	0	6	1.8%	0.0%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%

利用しない理由

- ・学校の図書館を利用していることが多いため。
- ・勉強しに来ているから。
- ・利用の仕方が分からない。
- ・年齢的に目が疲れる。

利用したことがありますか

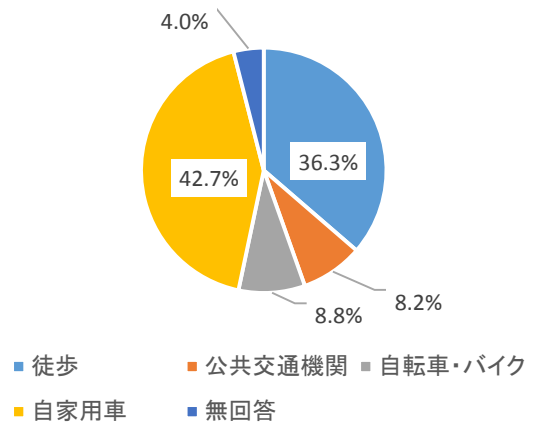


②来館方法

回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
徒歩	128	9	137	36.3%	36.9%
公共交通機関	31	0	31	8.2%	9.0%
自転車・バイク	32	1	33	8.8%	8.2%
自家用車	155	6	161	42.7%	43.8%
無回答	15	0	15	4.0%	2.1%
合計	361	16	377	100.0%	100.0%

※複数回答者：多数あり

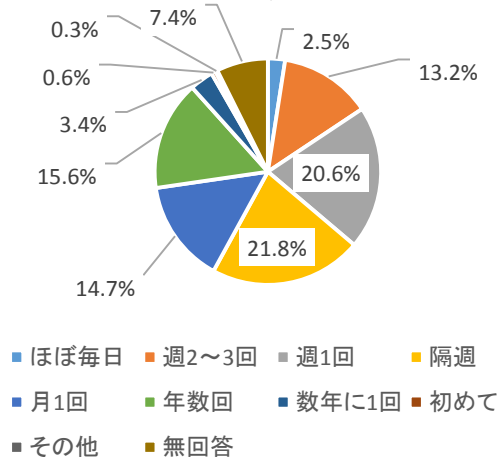
来館方法



③来館頻度

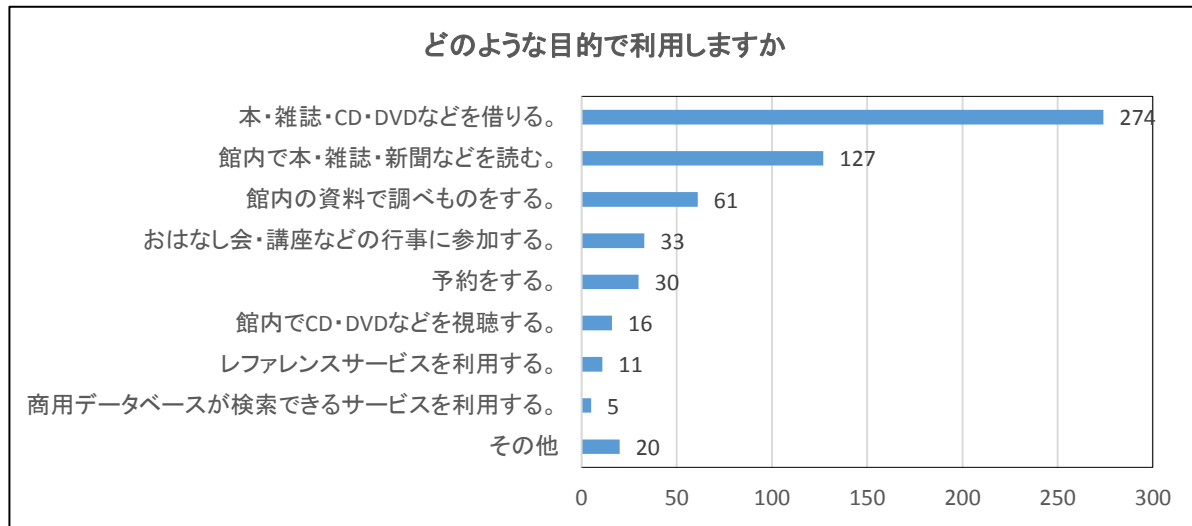
回答媒体	紙	Web	合計	割合	前回調査時の割合
ほぼ毎日	7	1	8	2.5%	5.2%
週2～3回	42	1	43	13.2%	10.7%
週1回	67	0	67	20.6%	11.2%
隔週	69	2	71	21.8%	21.9%
月1回	44	4	48	14.7%	18.9%
年数回	43	8	51	15.6%	23.6%
数年に1回	11	0	11	3.4%	3.9%
初めて	2	0	2	0.6%	0.4%
その他	1	0	1	0.3%	-
無回答	24	0	24	7.4%	4.3%
合計	310	16	326	100.0%	100.0%

来館頻度



3. 市民図書館を主にどのような目的で利用しますか。(複数回答可)

	紙	Web	合計
その他	19	1	20
商用データベースが検索できるサービスを利用する。	5	0	5
レファレンスサービスを利用する。	10	1	11
館内でCD・DVDなどを視聴する。	15	1	16
予約をする。	27	3	30
おはなし会・講座などの行事に参加する。	31	2	33
館内の資料で調べものをする。	56	5	61
館内で本・雑誌・新聞などを読む。	118	9	127
本・雑誌・CD・DVDなどを借りる。	260	14	274



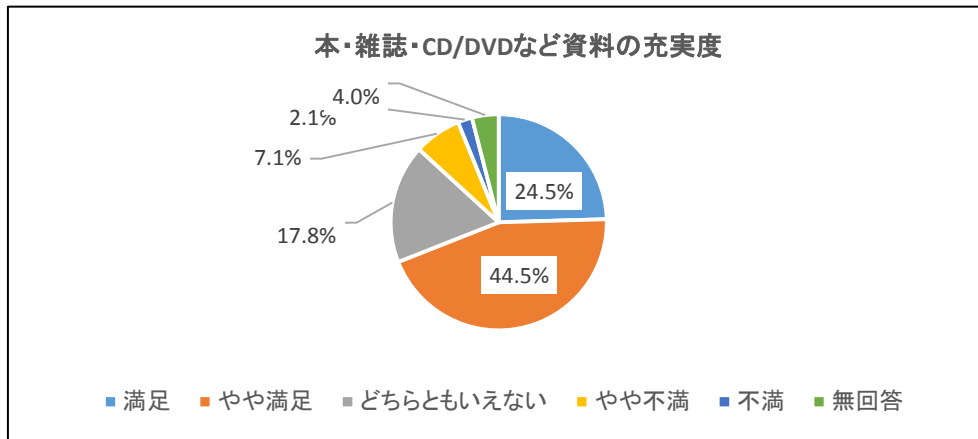
「その他」の記述内容

- ・勉強(学習) 13人
- ・バス
- ・旅行の本調べ
- ・暇つぶし
- ・コンサート

4. 市民図書館に対する満足度についてお尋ねします。

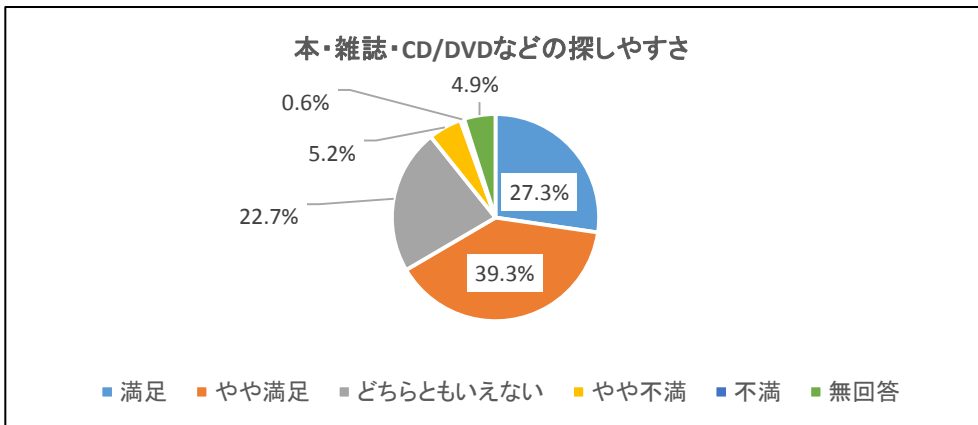
① 本・雑誌・CD/DVDなど資料の充実度

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	76	137	55	23	6	13	310
Web	4	8	3	0	1	0	16
合計	80	145	58	23	7	13	326
割合	24.5%	44.5%	17.8%	7.1%	2.1%	4.0%	100.0%
前回調査時の割合	26.2%	39.9%	13.7%	11.6%	4.7%	3.9%	100.0%



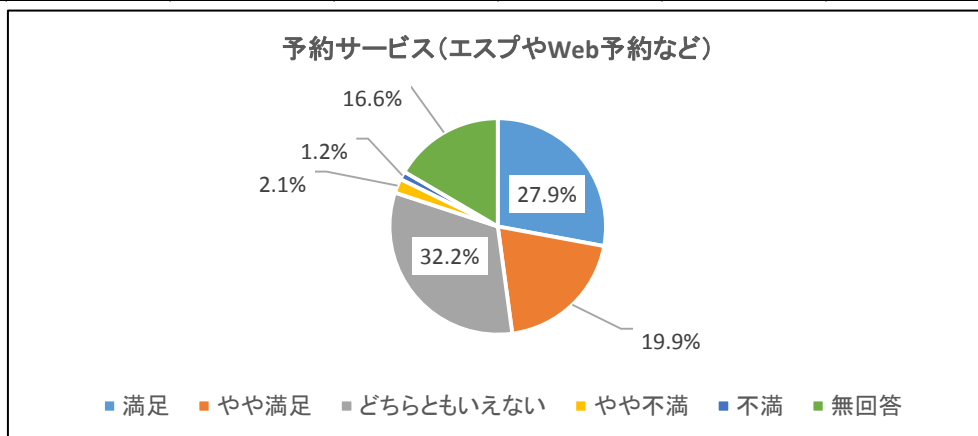
② 本・雑誌・CD/DVDなどの探しやすさ

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	86	121	69	17	1	16	310
Web	3	7	5	0	1	0	16
合計	89	128	74	17	2	16	326
割合	27.3%	39.3%	22.7%	5.2%	0.6%	4.9%	100.0%
前回調査時の割合	23.2%	45.1%	18.9%	6.9%	1.7%	4.3%	100.0%



③ 予約サービス(エспやWeb予約など)

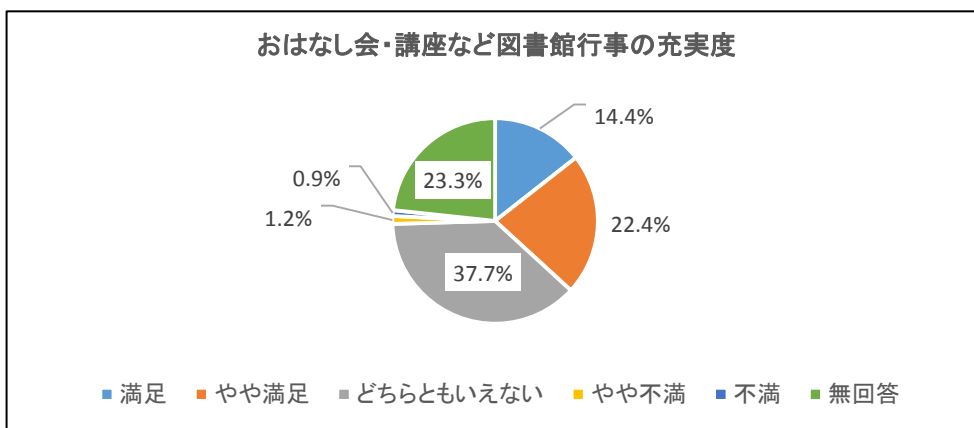
回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	86	62	99	7	2	54	310
Web	5	3	6	0	2	0	16
合計	91	65	105	7	4	54	326
割合	27.9%	19.9%	32.2%	2.1%	1.2%	16.6%	100.0%
前回調査時の割合	28.1%	24.7%	26.8%	3.5%	1.7%	15.2%	100.0%



4. 市民図書館に対する満足度についてお尋ねします。(つづき1)

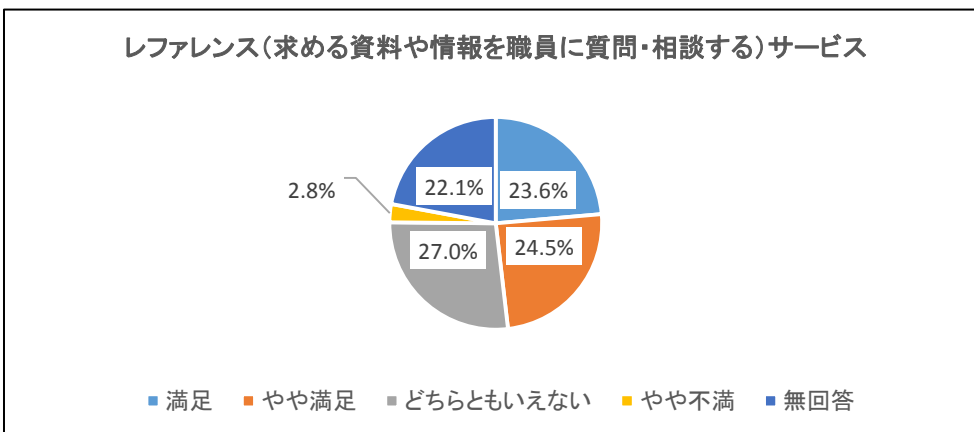
④ おはなし会・講座など図書館行事の充実度

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	42	70	117	3	2	76	310
Web	5	3	6	1	1	0	16
合計	47	73	123	4	3	76	326
割合	14.4%	22.4%	37.7%	1.2%	0.9%	23.3%	100.0%
前回調査時の割合	20.8%	26.8%	32.9%	4.8%	0.4%	14.3%	100.0%



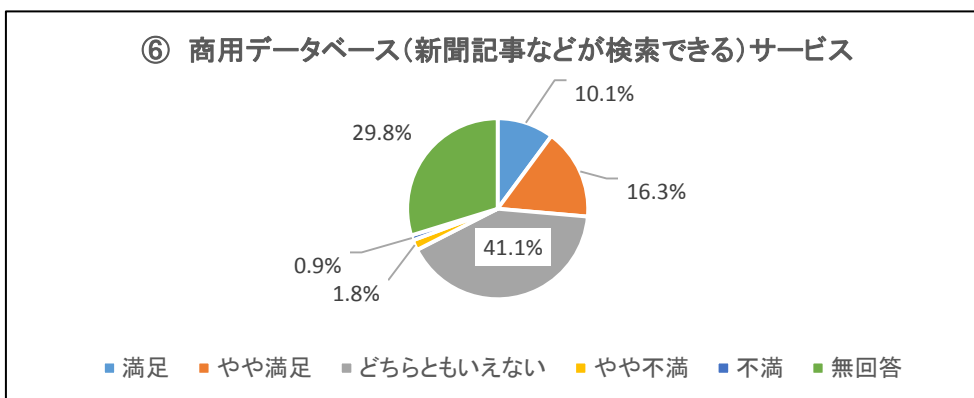
⑤ レファレンス(求める資料や情報を職員に質問・相談する)サービス

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	72	75	82	9	0	72	310
Web	5	5	6	0	0	0	16
合計	77	80	88	9	0	72	326
割合	23.6%	24.5%	27.0%	2.8%	0.0%	22.1%	100.0%
前回調査時の割合	22.7%	22.3%	32.3%	3.1%	0.4%	19.2%	100.0%



⑥ 商用データベース(新聞記事などが検索できる)サービス

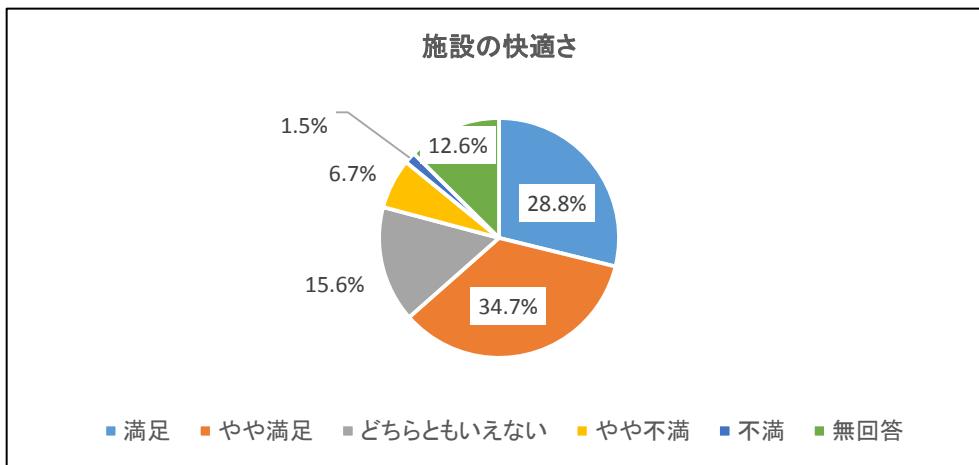
回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	29	50	127	5	2	97	310
Web	4	3	7	1	1	0	16
合計	33	53	134	6	3	97	326
割合	10.1%	16.3%	41.1%	1.8%	0.9%	29.8%	100.0%
前回調査時の割合	14.7%	12.1%	40.9%	3.9%	0.9%	27.6%	100.0%



4. 市民図書館に対する満足度についてお尋ねします。(つづき2)

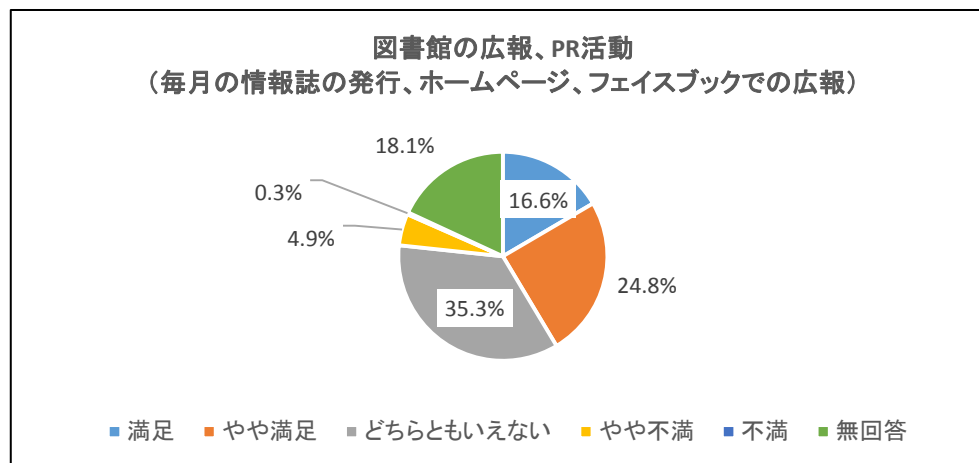
⑦ 施設の快適さ(くつろぎコーナーや学習コーナーを設置しています)

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	91	110	44	21	3	41	310
Web	3	3	7	1	2	0	16
合計	94	113	51	22	5	41	326
割合	28.8%	34.7%	15.6%	6.7%	1.5%	12.6%	100.0%
前回調査時の割合	23.7%	34.1%	17.7%	8.6%	3.0%	12.9%	100.0%



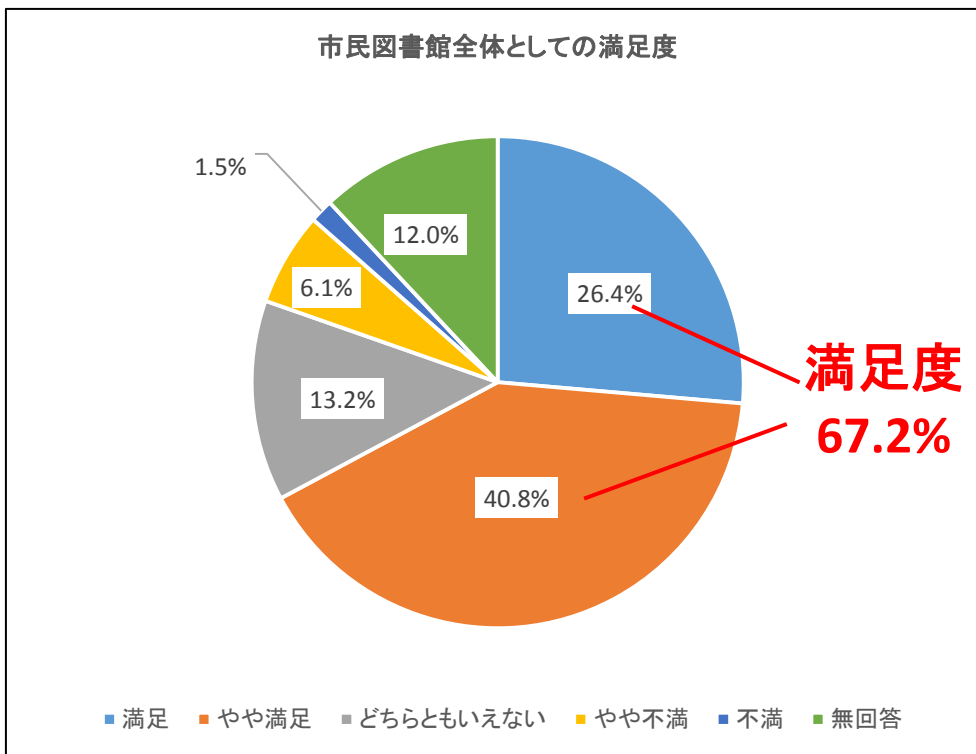
⑧ 図書館の広報、PR活動(毎月の情報誌の発行、ホームページ、フェイスブックでの広報)

回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	50	78	107	16	0	59	310
Web	4	3	8	0	1	0	16
合計	54	81	115	16	1	59	326
割合	16.6%	24.8%	35.3%	4.9%	0.3%	18.1%	100.0%
前回調査時の割合	18.9%	30.9%	30.9%	5.2%	1.3%	12.9%	100.0%



5. 市民図書館全体としての満足度についてお尋ねします。

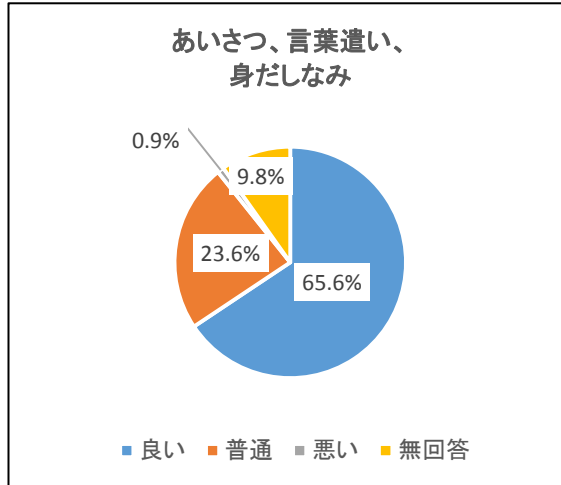
回答媒体	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
紙	83	128	38	18	4	39	310
Web	3	5	5	2	1	0	16
合計	86	133	43	20	5	39	326
割合	26.4%	40.8%	13.2%	6.1%	1.5%	12.0%	100.0%
前回調査時の割合	25.4%	41.4%	14.7%	6.5%	1.7%	10.3%	0.3%



6. 図書館職員の対応についてお聞かせください。

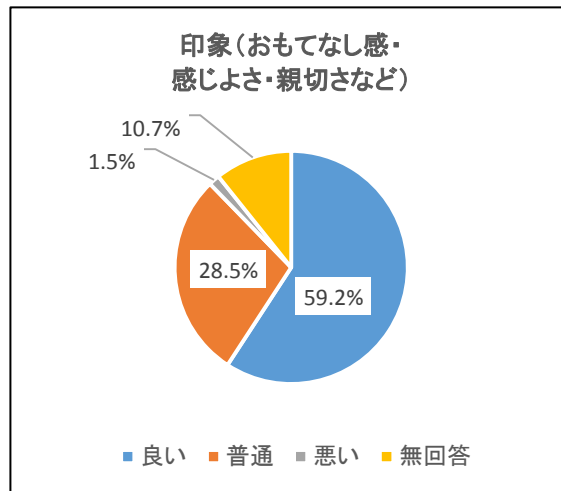
① あいさつ、言葉遣い、身だしなみ

回答媒体	良い	普通	悪い	無回答	合計
紙	206	69	3	32	310
Web	8	8	0	0	16
合計	214	77	3	32	326
割合	65.6%	23.6%	0.9%	9.8%	100.0%
前回調査時の割合	53.8%	41.7%	2.3%	2.3%	100.0%



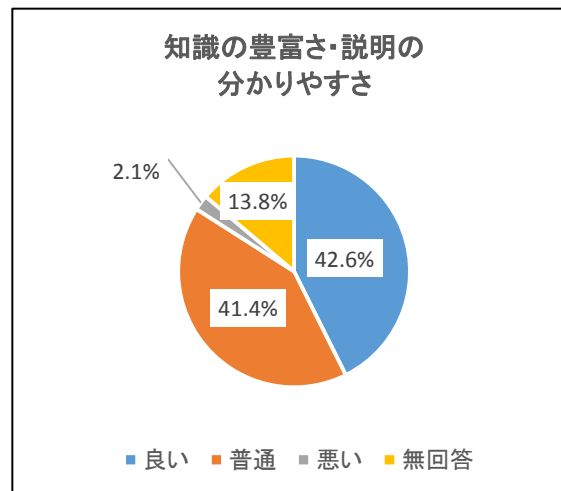
② 印象(おもてなし感・感じよさ・親切さなど)

回答媒体	良い	普通	悪い	無回答	合計
紙	186	84	5	35	310
Web	7	9	0	0	16
合計	193	93	5	35	326
割合	59.2%	28.5%	1.5%	10.7%	100.0%
前回調査時の割合	53.9%	36.2%	1.7%	8.2%	100.0%



③ 知識の豊富さ・説明の分かりやすさ

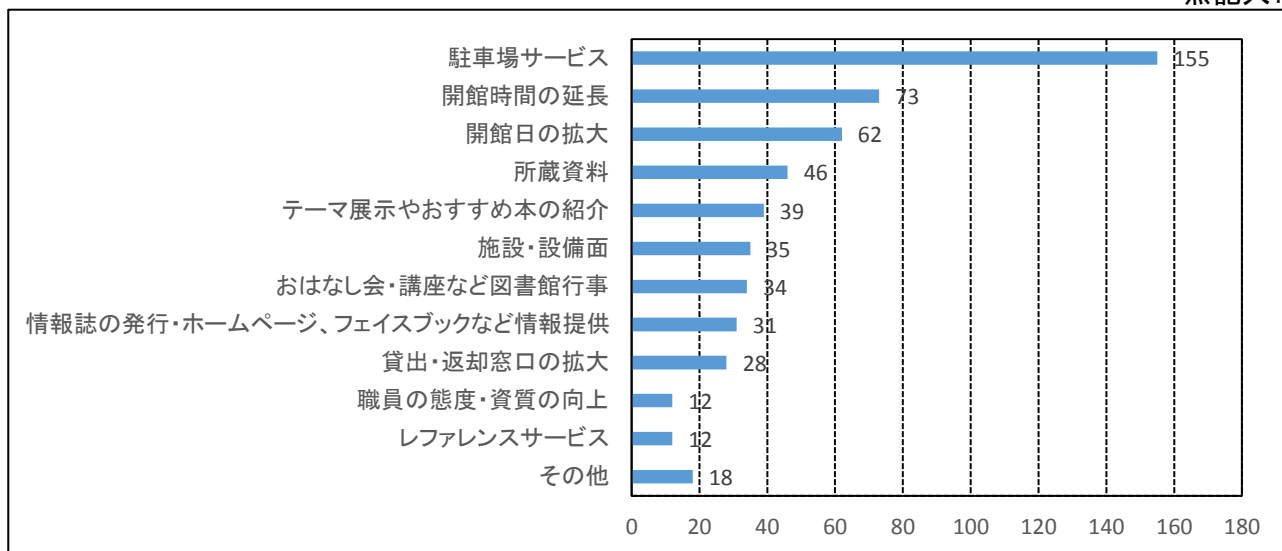
回答媒体	良い	普通	悪い	無回答	合計
紙	133	126	6	45	310
Web	6	9	1	0	16
合計	139	135	7	45	326
割合	42.6%	41.4%	2.1%	13.8%	100.0%
前回調査時の割合	28.0%	46.2%	3.0%	22.7%	100.0%



7. 今後、市民図書館で主に充実させてほしいサービスは何ですか。(5つまで)

	紙	Web	合計
その他	16	2	18
レファレンスサービス	9	3	12
職員の態度・資質の向上	7	5	12
貸出・返却窓口の拡大	27	1	28
情報誌の発行・ホームページ、フェイスブックなど情報提供	28	3	31
おはなし会・講座など図書館行事	32	2	34
施設・設備面	28	7	35
テーマ展示やおすすめ本の紹介	38	1	39
所蔵資料	44	2	46
開館日の拡大	60	2	62
開館時間の延長	73	0	73
駐車場サービス	146	9	155

無記入:7



※ 以下、括弧内の記述は、補記。

【「施設・設備面」に関する記述内容】

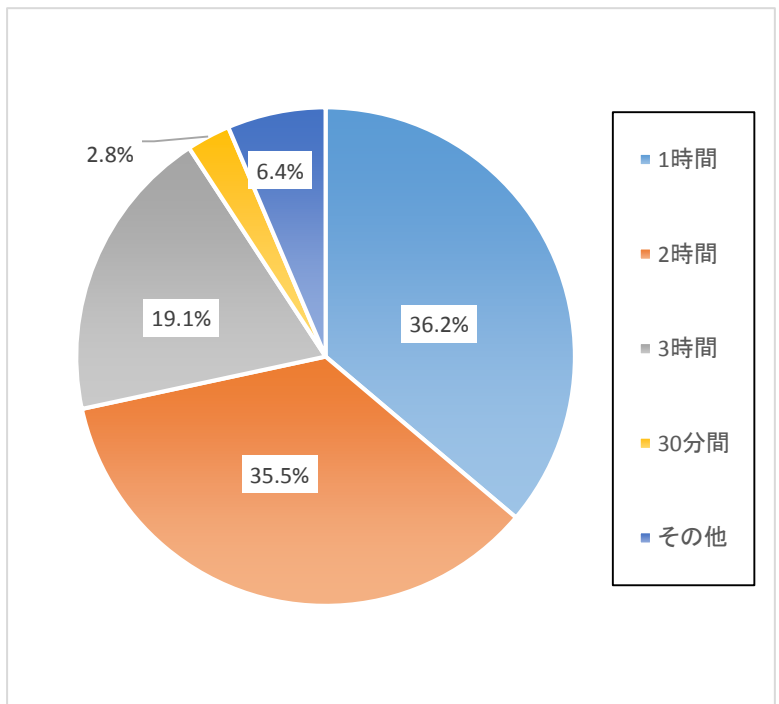
- ・自転車置き場がいつも満車で困ります。2人
- ・駐輪スペースがあれば、なお良いと思います。
- ・トイレを洋式にして欲しい。
- ・こどもの本(の係)のスペース(の床)をクッション材のマットにして欲しい。硬くて、転んだ時に怖い。
- ・照明を明るくして欲しい。
- ・こどもの(本の係)のところは、全て靴を脱ぐ(ようにして欲しい)。
- ・カフェなど、飲み物が売っているショップを併設させて欲しい。
- ・食事スペース(が欲しい)。
- ・テーブルでの飲み物を可に。
- ・充電できるところが欲しい。

【「駐車場サービス」に関する記述内容】

- ・日曜日は長時間駐車する人が多く、駐車できないことが多くて困る。
- ・2時間無料もしくは50円(にして欲しい)。

【「希望駐車時間」に関する回答結果】

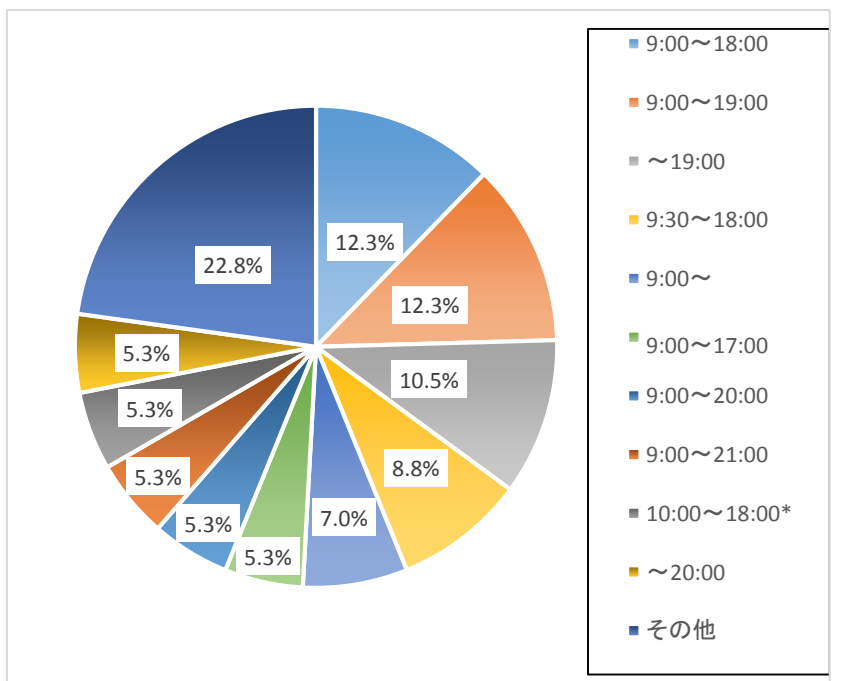
1時間	51名	36.2%
2時間	50名	35.5%
3時間	27名	19.1%
30分間	4名	2.8%
その他	9名	6.4%



有効回答数: 141

【「開館時間の延長」に関する回答結果】

9:00~18:00	7名	12.3%
9:00~19:00	7名	12.3%
~19:00	6名	10.5%
9:30~18:00	5名	8.8%
9:00~	4名	7.0%
9:00~17:00	3名	5.3%
9:00~20:00	3名	5.3%
9:00~21:00	3名	5.3%
10:00~18:00*	3名	5.3%
~20:00	3名	5.3%
その他	13名	22.8%
(その他の内訳)		
8:30~21:00	2名	
9:30~17:30	2名	
10:00~19:00	2名	
8:00~17:00	1名	
8:00~20:00	1名	
9:30~	1名	
9:30~19:00	1名	
9:30~19:30	1名	
9:30~20:00	1名	
~21:00	1名	



有効回答数: 57

- ・夏冬で、(開館時間の)変更があっても良い。
- ・可能な範囲で(延長して欲しい)。

* 土日の拡大を希望する、という意味か?

【「所蔵資料(ジャンル)」に関する記述内容】

○ 一般書に関する記述

- ・教育 2人
- ・健康 2人
- ・小説
- ・外国の近代の諸情報
- ・歴史・絵地図
- ・翻訳されていない洋書
- ・文庫本の増量

○ 児童書に関する記述

- ・ヤングアダルト
- ・ファンタジー
- ・まんが
- ・子ども向け絵本やDVD

○ 雑誌に関する記述

- ・情報雑誌類が古い、もっと種類が欲しい。
- ・旅行雑誌

○ 視聴覚資料に関する記述

- ・DVDの充実 5人
- ・CD→「僕たちの洋楽ヒット」のシリーズ、83～84だけあります。
(AV資料「僕たちの洋楽ヒット DELUXE 1983-1984」のことであると思われる。)
- ・CD→ナツメロ
- ・AAA(音楽)
- ・BTS 防弾少年団

8. ご意見、ご感想 ※ 主なものを抜粋しました。

【駐車場・駐輪場について】

- ・駐車時間が30分では何もできない。
- ・壺番館南駐車場の係の方の態度に、いつも不愉快にさせられる。
- ・駐車場を増やして欲しい。
- ・自転車を利用した場合、どこに駐車すればいいのか、分からない。
- ・図書館は18:00までなのに、(壺番館南) 駐車が17:15までというのは不親切である。

【開館日 (の拡大)、開館時間 (の延長) について】

- ・休館日が多すぎる。
- ・仕事が終わってから寄りたいため、時間が遅くまで開館していると助かる(毎日でなくてもよいので)。
- ・働いているので、祝日が休館日なのは残念である。閉館時間がもう少し延びたらいいと思う。

【施設面・設備面 (駐車場、駐輪場を除く) について】

- ・3階のレイアウト(テーブル、椅子、書架の配置)を、もう少し考えて欲しい。
- ・くつろぎの交流スペースも設けて欲しい。
- ・冷暖房の温度が適切でないと感じる時がある(冷房が効きすぎ)。
- ・CD・DVDも返却ポストで可能にして欲しい。
- ・学習コーナーのスペースを広くして欲しい。
- ・パソコン使用や予約について、(利用者へ)積極的に勧めて欲しい。
- ・軽食コーナー等があればよい。
- ・開架図書を増やして欲しい。
- ・ヤングアダルトコーナーが広がって、つまらなくなった。
- ・ホームページの改良とアプリの採用を検討すれば、もっと利便性が向上すると感じている。
- ・館内へのWi-Fiフリースポットの設置。
- ・3階のエレベーターを降りて右手の大きい椅子が重たいので、軽いものに交換して欲しい。

【所蔵資料について】

<一般書>

- ・外交・仕事関係新書版を充実して欲しい。
- ・社会、教育、福祉の制度等は日進月歩するので、新しい資料が欲しい。
- ・購入図書をどの様に選んでいるのか知りたい。一般の方の購入希望の欄があってもよいのではないか。
- ・新刊をなるべく増やして欲しい。
- ・ノンフィクションの本が読みたい。
- ・小説を増やして欲しい。
- ・郷土資料をさらに充実させて欲しい。
- ・洋書(音読できるもの)が欲しい。
- ・電子回路の実践レベルの本が欲しい。
- ・クラフト・手芸の図書(文化出版局、日本ヴォーグ社など)、暮らしや住まいの書籍があると嬉しい。

<児童書>

- ・子供の本が少なくなったようだ。子供達の姿が前より見かけられない。
- ・林明子の本、あべひろしの本などテーマではなく、その人の著書を集めてみるのも面白いかなと思う。

<雑誌>

- ・パソコン雑誌（月刊誌）の付録 DVD の貸出も可能にして欲しい。
- ・『やさい時間』（隔月刊）の半年分がいつも借りられていて、一冊もない状態が常態化しているので、一部の人に寡占されている状況を改善して欲しい。一工夫して欲しい。

<視聴覚資料>

- ・朗読の CD が少ない。聴きたい資料はカセットテープが多く、テープレコーダーもないので聴けない。
- ・CD の貸出点数を、2 点から 5 点程度にして欲しい。
- ・DVD を充実させて欲しい（映画・洋映画の品揃え）。
- ・昔の映画時代劇の DVD がほとんどない。残念である。

【展示物・イベントについて】

- ・文芸講演会は冬場ではなく、暖かい季節に開催して欲しい。
- ・今日のような催し（リサイクル市）も良いが、在庫の本を豊富にして欲しい。
- ・行事があることを知らないことが多い。来館してみないと分からない。

【利用者サービス（駐車券を除く）について】

- ・移動図書館は体調が悪い時、図書館まで行けないので、とても助かっている。心が安らぐ CD や、DVD も貸出・返却できれば、なお嬉しい。
- ・他の図書館から資料を取り寄せて貸出する際の、所要日数を短縮して欲しい。
- ・それほど回数ではありませんが、都合よく利用しています。当館にない資料を他館から取り寄せしてもらえるのはありがたいです。プクちゃん号も毎回利用しています。

【図書館スタッフの接遇について】

- ・事務的に感じる方が若干います。笑顔で対応していただくと、いろいろ相談しやすいと思います。
- ・数年前に比べて勤務前や開館前にお客さんに挨拶をする職員・アルバイト学生が格段に増えた。

【その他】

- ・CD・DVD の貸出可能期間を図書と同じ 2 週間にして欲しい。
- ・市民で一度も利用しない人もいると推察する。未利用者への呼び掛けが大切。素晴らしい施設は塩竈の（数少ない）誇り。
- ・フタ付きの飲み物は、持込 OK にして欲しい。
- ・以前あった意見箱みたいなのがあれば、と思います。
- ・貸出の期間を長くして欲しい。
- ・アンケート結果は、是非公表して下さい。