

# 藤沢市図書館利用者アンケートの状況について

## 各市民図書館の特徴・特色

- ◆総合市民図書館は、1986年(昭和61年)10月に開館し、湘南台・善行・六会・長後地区の地域館の役割を持ちつつ、分館及び市民図書室を支援するなどの総合調整機能を持ち、図書館サービス網の中心としての機能も兼ねている。豊富な蔵書によるレファレンス機能を備え、市内・県内の地域資料も数多く収集している。
- ◆南市民図書館は市制施行20周年を記念して、1963年(昭和38年)に中央図書館として開館し、半世紀以上にわたって多くの市民に利用されている図書館である。総合市民図書館が1986年に開館した際に、南市民図書館と名称変更し、現在に至っている。藤沢・鵜沼・片瀬・村岡地区をエリアとしており、平成27年度は約40万人が利用しているが、すでに建築から50年以上経過しており、建物の老朽化は否めず、階段や段差などが多くバリアフリーに対応していないなど、高齢者や障がい者などが利用しづらい状況となっている。また、LPレコードを多数所蔵しており、海に近いことから「海」に関する資料を収集している。
- ◆辻堂市民図書館は1993年(平成5年)に開館し、辻堂・明治地区をサービスエリアとしており、市民の関心の高い闘病記や環境問題に関する図書などを積極的に収集している。JR辻堂駅に近いことから茅ヶ崎市民の登録者も多い。
- ◆湘南大庭市民図書館は2000年(平成12年)に開館し、主に大庭・石川・遠藤・御所見地区をサービスエリアとし、みどりの本コーナーには草花木や園芸、森林など「緑」に関する本が多数あり、医療情報コーナーも設置されている。また藤沢市にゆかりのある人の著作「市民文庫」や文化人の資料群である「特別コレクション」を所蔵している。

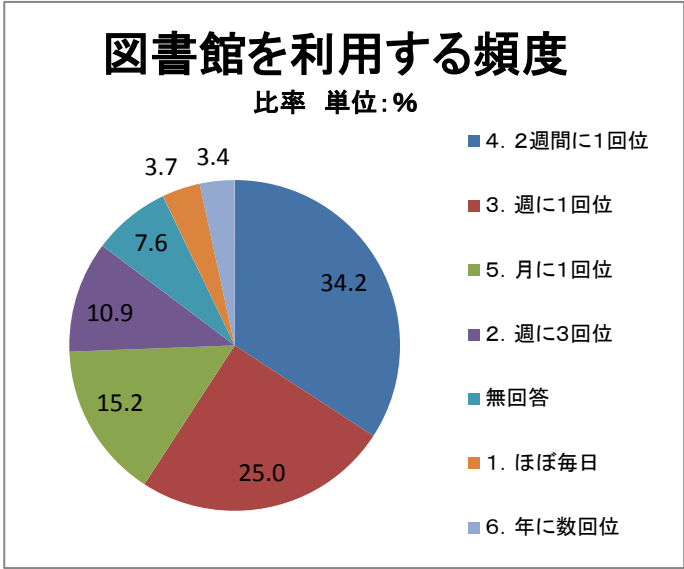
## アンケート回答状況

(率は小数点第1位までを表記)

図書館名	回収数	配付人数	回収率
総合市民図書館	556人	840人	66.2%
南市民図書館	599人	840人	71.3%
辻堂市民図書館	547人	560人	97.7%
湘南大庭市民図書館	500人	560人	89.3%
合計	2,202人	2,800人	78.6%

## 問1 図書館を利用する頻度を教えてください。

	回答数(人)	比率(%)
1. ほぼ毎日	82	3.7
2. 週に3回位	240	10.9
3. 週に1回位	550	25.0
4. 2週間に1回位	753	34.2
5. 月に1回位	335	15.2
6. 年に数回位	75	3.4
無回答	167	7.6
計	2,202	100.0



問2 あなたは、図書館で次のような項目について、どのくらい利用されていますか？  
(一番近いと思われる項目の数字に○をしてください)

	知らなかった		利用しない		利用したことがある		ときどき利用する		いつも利用する		無回答		計	
ア 本や雑誌、視聴覚資料(CD・ビデオ等)を借りる・返却する	20人	0.9%	211人	9.6%	188人	8.5%	425人	19.3%	1,248人	56.7%	110人	5.0%	2,202人	100.0%
イ 本や雑誌、視聴覚資料の予約をする	55人	2.5%	601人	27.3%	313人	14.2%	428人	19.4%	559人	25.4%	246人	11.2%	2,202人	100.0%
ウ 本・新聞・雑誌を施設内で読む	25人	1.1%	442人	20.1%	468人	21.3%	577人	26.2%	443人	20.1%	247人	11.2%	2,202人	100.0%
エ 視聴覚資料(CD・ビデオ等)を施設内で聴く・観る	86人	3.9%	1,425人	64.7%	237人	10.8%	100人	4.5%	38人	1.7%	316人	14.4%	2,202人	100.0%
オ 図書館の資料を使って調べものをする	35人	1.6%	661人	30.0%	676人	30.7%	406人	18.4%	171人	7.8%	253人	11.5%	2,202人	100.0%
カ 机のある座席を利用する	43人	2.0%	797人	36.2%	511人	23.2%	355人	16.1%	234人	10.6%	262人	11.9%	2,202人	100.0%
キ ゆっくりと過ごす	41人	1.9%	797人	36.2%	485人	22.0%	367人	16.7%	218人	9.9%	294人	13.4%	2,202人	100.0%
ク 家族や友人・知人と過ごす	73人	3.3%	1,223人	55.5%	303人	13.8%	195人	8.9%	107人	4.9%	301人	13.7%	2,202人	100.0%
ケ 本や調べものについて、職員に相談する	55人	2.5%	1,011人	45.9%	612人	27.8%	194人	8.8%	44人	2.0%	286人	13.0%	2,202人	100.0%
コ 図書館の催しもの(講演会、おはなし会など)に参加する	111人	5.0%	1,183人	53.7%	434人	19.7%	150人	6.8%	41人	1.9%	283人	12.9%	2,202人	100.0%
サ 自宅や学校・職場などから図書館ホームページにアクセスする	119人	5.4%	763人	34.7%	245人	11.1%	344人	15.6%	486人	22.1%	245人	11.1%	2,202人	100.0%

アンケート結果の分析

「本や雑誌、視聴覚資料(CD・ビデオ等)を借りる・返却する」は「いつも利用する」「ときどき利用する」をあわせて76.0%、「本・新聞・雑誌を施設内で読む」は「いつも利用する」「ときどき利用する」をあわせて46.3%を占めている。  
「視聴覚資料(CD・ビデオ等)を施設内で聴く・観る」「図書館の催しもの(講演会、おはなし会など)に参加する」を「利用しない」と回答した割合は、それぞれ64.7%、53.7%となっている。  
「本や調べものについて、職員に相談する」は、「利用したことがある」「ときどき利用する」「いつも利用する」をあわせると38.6%に対し、「利用しない」が45.9%を占めている。

問3 図書館の施設・資料についての満足度をお伺いします。

	わからない		非常に不満		やや不満		やや満足		非常に満足		無回答		計	
ア 図書の数量	142人	6.4%	46人	2.1%	417人	18.9%	1,097人	49.8%	430人	19.5%	70人	3.2%	2,202人	100.0%
イ 図書の種類	148人	6.7%	48人	2.2%	411人	18.7%	1,109人	50.4%	397人	18.0%	89人	4.0%	2,202人	100.0%
ウ 雑誌の種類	568人	25.8%	40人	1.8%	300人	13.6%	841人	38.2%	290人	13.2%	163人	7.4%	2,202人	100.0%
エ 新聞の種類	930人	42.2%	21人	1.0%	119人	5.4%	622人	28.2%	338人	15.3%	172人	7.8%	2,202人	100.0%
オ ビデオ・CDの数量・種類	800人	36.3%	132人	6.0%	443人	20.1%	476人	21.6%	162人	7.4%	189人	8.6%	2,202人	100.0%
カ 座席の数	457人	20.8%	79人	3.6%	551人	25.0%	734人	33.3%	219人	9.9%	162人	7.4%	2,202人	100.0%
キ 駐車場の場所・収容台数	808人	36.7%	92人	4.2%	333人	15.1%	515人	23.4%	263人	11.9%	191人	8.7%	2,202人	100.0%
ク 駐輪場の場所・収容台数	683人	31.0%	60人	2.7%	293人	13.3%	677人	30.7%	313人	14.2%	176人	8.0%	2,202人	100.0%
ケ トイレ	185人	8.4%	126人	5.7%	448人	20.3%	951人	43.2%	389人	17.7%	103人	4.7%	2,202人	100.0%
コ 冷暖房の状況	81人	3.7%	36人	1.6%	238人	10.8%	1,097人	49.8%	637人	28.9%	113人	5.1%	2,202人	100.0%
サ その他図書館の施設・設備	492人	22.3%	34人	1.5%	224人	10.2%	962人	43.7%	323人	14.7%	167人	7.6%	2,202人	100.0%
シ 図書館の場所	68人	3.1%	18人	0.8%	181人	8.2%	990人	45.0%	854人	38.8%	91人	4.1%	2,202人	100.0%

アンケート結果の分析

資料については「図書の数量」、「図書の種類」、は「非常に満足」「やや満足」と回答とした割合はあわせて、それぞれ69.3%、68.4%となっている。  
施設については「図書館の場所」に「非常に満足」「やや満足」と回答とした割合はあわせて83.7%となっている。  
「ビデオ・CDの数量・種類」については「非常に満足」「やや満足」と回答とした割合があわせて26.1%であるが、「非常に不満」「やや不満」と回答とした割合もあわせて29.0%ある。  
「座席の数」については、「非常に満足」「やや満足」で43.3%を占めている。

問4 市民図書館のサービスについての満足度をお伺いします。

	わからない		非常に不満		やや不満		やや満足		非常に満足		無回答		計	
ア 開館時間	70人	3.2%	49人	2.2%	306人	13.9%	1,025人	46.5%	612人	27.8%	140人	6.4%	2,202人	100.0%
イ 休館日	116人	5.3%	28人	1.3%	223人	10.1%	1,092人	49.6%	586人	26.6%	157人	7.1%	2,202人	100.0%
ウ 貸出冊数	124人	5.6%	21人	1.0%	130人	5.9%	923人	41.9%	816人	37.1%	188人	8.5%	2,202人	100.0%
エ 貸出期間	115人	5.2%	24人	1.1%	202人	9.2%	990人	45.0%	683人	31.0%	188人	8.5%	2,202人	100.0%
オ 予約・リクエストサービスの使いやすさ	358人	16.3%	45人	2.0%	232人	10.5%	830人	37.7%	524人	23.8%	213人	9.7%	2,202人	100.0%
カ 本の探しやすさ	165人	7.5%	55人	2.5%	441人	20.0%	998人	45.3%	351人	15.9%	192人	8.7%	2,202人	100.0%
キ 館内の資料検索用コンピュータの使いやすさ	507人	23.0%	44人	2.0%	294人	13.4%	821人	37.3%	299人	13.6%	237人	10.8%	2,202人	100.0%
ク 本や調べものの相談	885人	40.2%	18人	0.8%	118人	5.4%	670人	30.4%	273人	12.4%	238人	10.8%	2,202人	100.0%
ケ パソコンの持ち込みやインターネット利用環境の整備について	1,215人	55.2%	55人	2.5%	194人	8.8%	355人	16.1%	126人	5.7%	257人	11.7%	2,202人	100.0%
コ コピーサービス	1,038人	47.1%	28人	1.3%	158人	7.2%	527人	23.9%	214人	9.7%	237人	10.8%	2,202人	100.0%
サ 職員の対応	118人	5.4%	19人	0.9%	66人	3.0%	883人	40.1%	950人	43.1%	166人	7.5%	2,202人	100.0%

アンケート結果の分析

「開館時間」「休館日」「貸出冊数」「貸出期間」「職員の対応」については、「非常に満足」「やや満足」あわせてそれぞれ74.3%、76.2%、79.0%、76.0%、83.2%となっている。  
「本の探しやすさ」は、「非常に満足」「やや満足」をあわせて61.3%であり、「非常に不満」「やや不満」の回答は22.5%である。  
「予約・リクエストサービスの使いやすさ」は「やや満足」「非常に満足」をあわせて61.5%で、「わからない」は16.3%である。  
「本や調べものの相談」「パソコンの持ち込みやインターネット利用環境の整備について」「コピーサービス」については、「わからない」と「無回答」の割合は、あわせてそれぞれ51.0%、66.8%、57.9%である。

問7 あなたご自身について、差し支えない範囲で教えてください。

	男		女		無回答		計	
ア 性別	1,023人	46.5%	1,063人	48.3%	116人	5.3%	2,202人	100.0%

イ 年齢		
13歳未満	61人	2.8%
13～15歳	63人	2.9%
16～19歳	42人	1.9%
20代	88人	4.0%
30代	209人	9.5%
40代	364人	16.5%
50代	344人	15.6%
60代	469人	21.3%
70代	380人	17.3%
80代以上	77人	3.5%
無回答	105人	4.8%
計	2,202人	100.0%

ウ 職業		
会社員・公務員	457人	20.8%
自営業・自由業	107人	4.9%
パート・アルバイト	268人	12.2%
家事専業	385人	17.5%
学生	193人	8.8%
無職	581人	26.4%
その他	83人	3.8%
無回答	128人	5.8%
計	2,202人	100.0%

エ 住所		
藤沢市内	1,715人	77.9%
市外	373人	16.9%
無回答	114人	5.2%
計	2,202人	100.0%

## 自由記載欄の主な意見

図書館資料に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に実用書を借りたいことが多いが、最新のものが少ない</li> <li>・新着図書や調査のための資料が豊富である</li> <li>・蔵書が全体的に古い</li> <li>・本がきれいで満足している</li> <li>・ＣＤの予約可能数を増やしてほしい</li> <li>・新しいＣＤやＤＶＤをもっとたくさん入れて欲しい</li> <li>・ビデオ、ＣＤが充実している</li> <li>・図書室は新刊が借りやすい</li> <li>・図書室は地域にあって、その図書室ならではのおすすめの本があってとてもよい</li> </ul>
図書館サービスに対する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢駅前に返却ボックスが欲しい</li> <li>・19時迄開館を週3回に</li> <li>・開館時間の延長を</li> <li>・19時まで開館している日があり、ありがたい</li> <li>・パソコンルームの使用は、時間割にして管理すべきではないか</li> <li>・他の図書館と連携しているのがありがたい</li> <li>・職員の対応が良い</li> </ul>
施設管理に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本を読む場合、照明が少し暗い気がする</li> <li>・南市民図書館は建築が古く、階段が多い。もう少しフラットな図書館を望む</li> <li>・洋式トイレが増えると助かる</li> <li>・冷房をもっときかせて欲しい</li> <li>・駐車場が遠くて狭い</li> <li>・授乳室の設備を充実して欲しい</li> <li>・YAコーナーの机、椅子の設置が少し使いづらい</li> <li>・親子で一緒に利用できるテーブル席がない</li> <li>・座席数が多い</li> </ul>
その他の各種意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢市の図書館に借りたい本が無い場合、リクエストしたいがどうすればよいかわからない</li> <li>・予約サービス（インターネット）が充実している</li> <li>・赤ちゃんから参加できるイベントがあってとても助かる</li> <li>・近くに図書館があってうれしい</li> <li>・図書室の蔵書も、図書館のインターネットシステムに統合してほしい</li> </ul>



- ・限られた資料購入費を有効に使い、的確な利用者ニーズの把握に努め、収集方針に基づく資料の収集・保存の精査に徹するとともに、図書館資料全体の有効活用を図り、他の公立図書館や市内大学図書館等との連携強化など、効果のある活用を検討する。
- ・市内全域サービスを図るための拠点として、施設・設備の充実や利用しやすい環境整備に努める。

利用案内チラシやポスターのほか広報ふじさわやホームページなどを活用して、各種図書館サービス利用情報の提供に努め、積極的な利用について促進を図る。

- ・本の探しやすさ、館内案内の充実
- ・予約・リクエストサービスやレファレンスサービスなどを利用していない人へのPR
- ・開館時間や貸出冊数など利用しやすさの充実
- ・催し物などの集会行事の参加機会の充実
- ・レファレンスなどの図書館サービスの周知やPR方法の工夫