

平成19年度 藤沢市民図書館ご利用者アンケート調査結果報告

平成20年8月 藤沢市総合市民図書館

■調査概要■

1. 目的

市民図書館の利用者が、日ごろ図書館についてどのように感じているかをうかがい、図書館中期計画の策定等今後の図書館運営の向上に生かすために、アンケートを実施しました。

2. 調査対象

藤沢市民図書館4館の来館者

3. 調査方法

図書館内で来館者にアンケート用紙を配布し、退館時に回収箱などで回収する方法で行いました。

4. 調査内容

- (1) 利用者の属性
- (2) 図書館の利用内容
- (3) 図書館の施設・資料に対する満足度
- (4) 図書館のサービスに対する満足度
- (5) 図書館に対する総合的な満足度
- (6) 図書館利用のアウトカム
- (7) 図書館サービスに対する自由意見

5. 調査期間

平成20年3月10日(月)から21日(金)の間で、各館任意の平日(月・水・木)、夜間開館日(火・金)、休日(土・日)を各1日選り、実施しました。

6. 回収結果

回収数1,971枚(配布数2,500枚 館別内訳 総合市民図書館1,000枚,南市民図書館,辻堂市民図書館,湘南大庭市民図書館各500枚,回収率78.8%)

館別回収数

総合市民図書館 809枚,南市民図書館 382枚,辻堂市民図書館 298枚,湘南大庭市民図書館 482枚

7. 注意事項

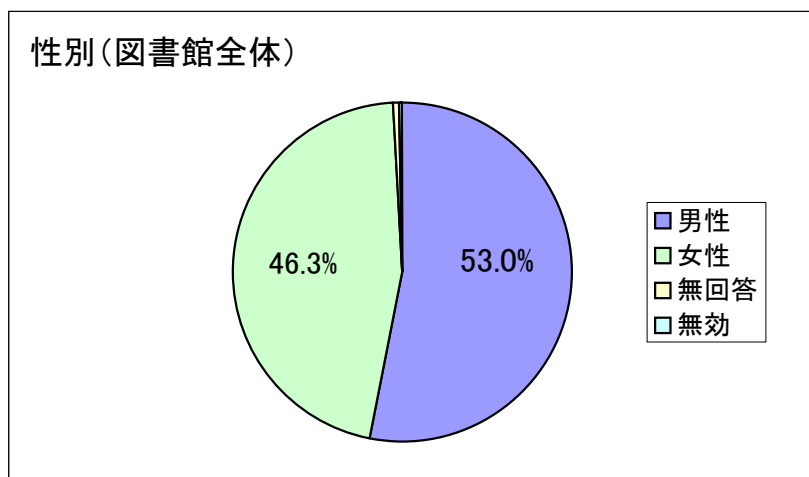
回答の比率は、それぞれ少数第2位で四捨五入しているため、各回答の比率の合計が100%に満たない、又は上回る場合があります。

藤沢市図書館調査結果

- 問1 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。
 ア あなたの性別を教えてください。(該当の項目番号にひとつだけ○)

性別	図書館全体	総合市民図書館	南市民図書館	辻堂市民図書館	湘南大庭市民図書館
男性	1,044 53.0%	464 57.4%	183 47.9%	145 48.7%	250 51.9%
女性	912 46.3%	335 41.4%	196 51.3%	152 51.0%	229 47.5%
無回答	7 0.4%	6 0.7%	3 0.8%	1 0.3%	3 0.6%
無効	8 0.4%	4 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	1,971 100.0%	809 100.0%	382 100.0%	298 100.0%	482 100.0%

利用者のうち、男性は53.0%、女性が46.3%を占めており、男女の利用状況は、男性が6.7%多い。
 館別では、総合市民図書館、湘南大庭市民図書館で男性の利用者が多く、南市民図書館、辻堂市民図書館で女性の利用者が多い。



- イ あなたの年齢を教えてください。(該当の項目番号にひとつだけ○)

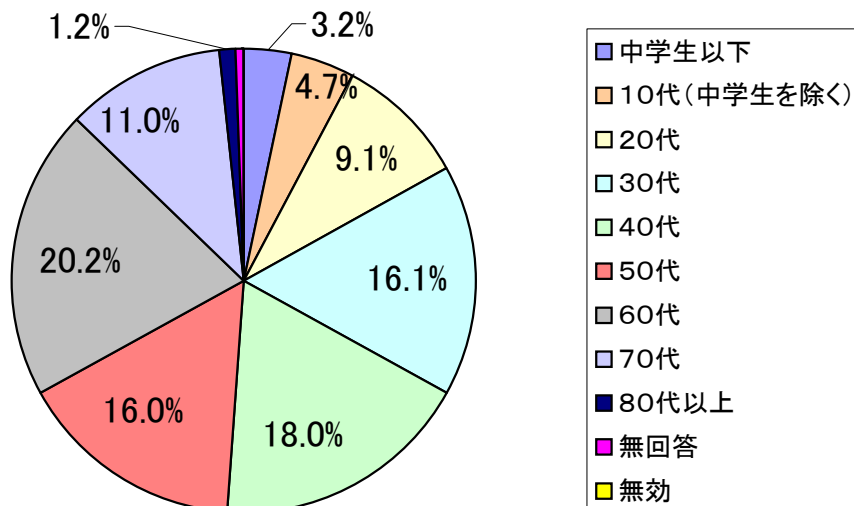
年齢	図書館全体	総合市民図書館	南市民図書館	辻堂市民図書館	湘南大庭市民図書館
中学生以下	63 3.2%	17 2.1%	14 3.7%	13 4.4%	19 3.9%
10代(中学生を除く)	92 4.7%	44 5.4%	14 3.7%	13 4.4%	21 4.4%
20代	179 9.1%	89 11.0%	32 8.4%	21 7.0%	37 7.7%
30代	318 16.1%	141 17.4%	59 15.4%	42 14.1%	76 15.8%
40代	355 18.0%	132 16.3%	81 21.2%	59 19.8%	82 17.0%
50代	315 16.0%	108 13.3%	67 17.5%	48 16.1%	92 19.1%
60代	398 20.2%	167 20.6%	69 18.1%	54 18.1%	107 22.2%
70代	216 11.0%	92 11.4%	40 10.5%	38 12.8%	46 9.5%
80代以上	24 1.2%	9 1.1%	5 1.3%	9 3.0%	1 0.2%
無回答	9 0.5%	8 1.0%	1 0.3%	1 0.3%	1 0.2%
無効	2 0.1%	2 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	1,971 100.0%	809 100.0%	382 100.0%	298 100.0%	482 100.0%

年齢区分表を9区分にしたところ、回答者の各年代の割合は、60代が一番多く、続いて40代、30代と続いている。

利用の少ない年代は、80歳代、中学生以下、10代(中学生をのぞく)となっている。

館別では、総合市民図書館、湘南大庭市民図書館で60代の利用が多く、南市民図書館、辻堂市民図書館で40代の利用が多い。

年齢(図書館全体)

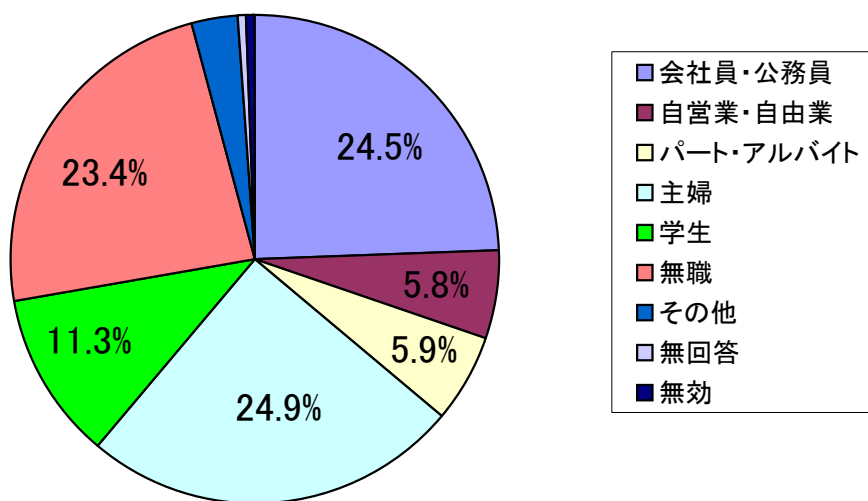


ウ あなたの職業を教えてください。(該当の項目番号にひとつだけ○)

職業	図書館全体	総合市民図書館	南市民図書館	辻堂市民図書館	湘南大庭市民図書館
会社員・公務員	482 24.5%	202 25.0%	97 25.4%	59 19.8%	123 25.5%
自営業・自由業	114 5.8%	44 5.4%	30 7.9%	18 6.0%	22 4.6%
パート・アルバイト	117 5.9%	55 6.8%	20 5.2%	14 4.7%	28 5.8%
主婦	491 24.9%	177 21.9%	100 26.2%	81 27.2%	133 27.6%
学生	222 11.3%	100 12.4%	37 9.7%	36 12.1%	49 10.2%
無職	462 23.4%	193 23.9%	83 21.7%	76 25.5%	109 22.6%
その他	62 3.1%	27 3.3%	11 2.9%	10 3.4%	14 2.9%
無回答	11 0.6%	9 1.1%	4 1.0%	4 1.3%	4 0.8%
無効	10 0.5%	2 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	1,971 100.0%	809 100.0%	382 100.0%	298 100.0%	482 100.0%

職業については、主婦が一番多く、続いて会社員・公務員、無職と続いており、勤め人から主婦、学生と幅広い利用がなされていることがわかる。
館別では、総合市民図書館で会社員・公務員の利用が多く、南市民図書館、辻堂市民図書館、湘南大庭市民図書館で主婦の利用が多い。

職業(図書館全体)

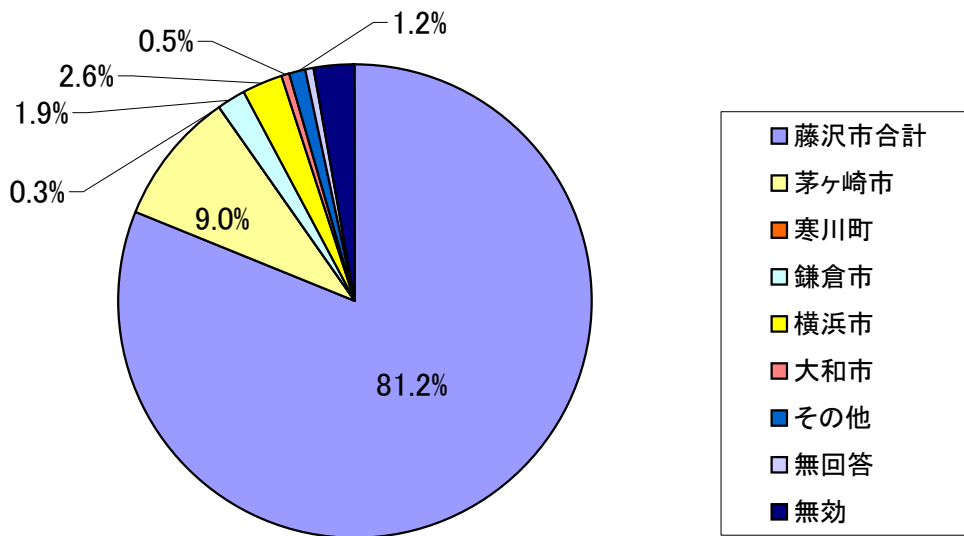


エ あなたのご住所を教えてください。(該当の項目番号に○)

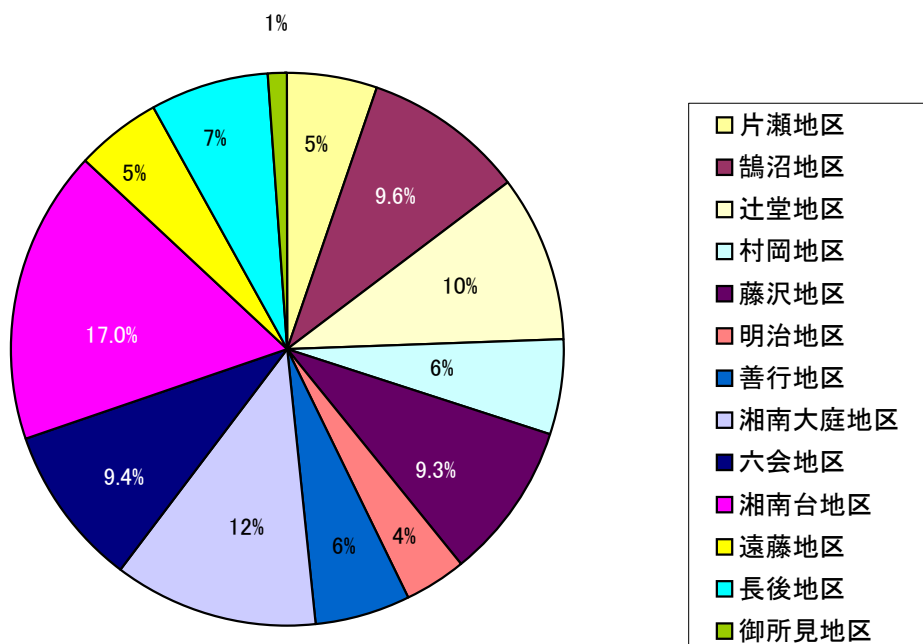
地区別	図書館全体		総合市民図書館		南市民図書館		辻堂市民図書館		湘南大庭市民図書館	
片瀬地区	83	4.2%	14	1.7%	56	14.7%	10	3.4%	3	0.6%
鶴沼地区	154	7.8%	15	1.9%	120	31.4%	10	3.4%	9	1.9%
辻堂地区	152	7.7%	6	0.7%	10	2.6%	129	43.3%	7	1.5%
村岡地区	89	4.5%	18	2.2%	62	16.2%	6	2.0%	3	0.6%
藤沢地区	148	7.5%	48	5.9%	68	17.8%	5	1.7%	27	5.6%
明治地区	59	3.0%	5	0.6%	2	0.5%	32	10.7%	20	4.1%
善行地区	89	4.5%	49	6.1%	13	3.4%	1	0.3%	26	5.4%
湘南大庭地区	192	9.7%	13	1.6%	1	0.3%	4	1.3%	174	36.1%
六会地区	151	7.7%	121	15.0%	1	0.3%	1	0.3%	28	5.8%
湘南台地区	272	13.8%	256	31.6%	2	0.5%	1	0.3%	11	2.3%
遠藤地区	82	4.2%	18	2.2%	0	0.0%	1	0.3%	63	13.1%
長後地区	109	5.5%	108	13.3%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%
御所見地区	20	1.0%	18	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%
藤沢市合計	1600	81.2%	689	85.2%	335	87.7%	201	67.4%	373	77.4%
茅ヶ崎市	177	9.0%	13	1.6%	3	0.8%	89	29.9%	72	14.9%
寒川町	5	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.8%
鎌倉市	38	1.9%	11	1.4%	25	6.5%	1	0.3%	1	0.2%
横浜市	52	2.6%	46	5.7%	2	0.5%	0	0.0%	4	0.8%
大和市	9	0.5%	8	1.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%
市外合計	281	14.3%	79	9.8%	30	7.9%	91	30.5%	81	16.8%
その他	23	1.2%	18	2.2%	3	0.8%	1	0.3%	1	0.2%
無回答	14	0.7%	9	1.1%	3	0.8%	3	1.0%	6	1.2%
無効	53	2.7%	14	1.7%	11	2.9%	2	0.7%	21	4.4%
合計	1971	100.0%	809	100.0%	382	100.0%	298	100.0%	482	100.0%

住所については、市民図書館という特性から市内利用者が81.2%と大部分を占めている。他市在住者の人数は、茅ヶ崎市、横浜市、鎌倉市の順となっている。横浜市は、隣接市で広域利用協定を行っていないため、貸出はできないが、それでも利用が茅ヶ崎市に続いていることから、図書館に求めているものが貸出だけでないことをうかがわせる。館別の利用者の住所については、図書館の所在地の住所の利用者が一番多く、続いて所在地に隣接した住所地が続いている。他市の利用者は、辻堂市民図書館で隣接している茅ヶ崎市の利用者の割合が、29.9%と非常に高く、湘南大庭市民図書館でも14.9%となっている。総合市民図書館では、横浜市の利用者が5.7%、南市民図書館では、鎌倉市の利用者が6.5%となっている。

利用者地域(図書館全体)



地区別(藤沢市)

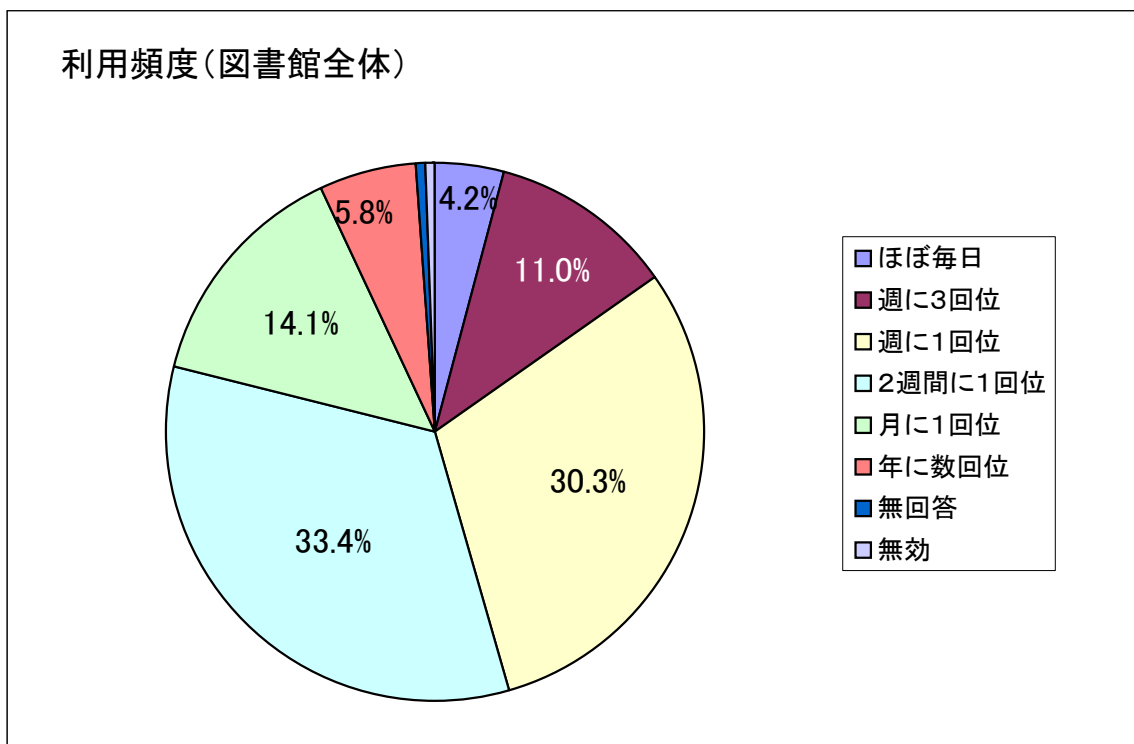


オ あなたが市民図書館を利用する頻度を教えてください。(該当の項目番号にひとつだけ○)

利用頻度	図書館全体		総合市民図書館		南市民図書館		辻堂市民図書館		湘南大庭市民図書館	
ほぼ毎日	83	4.2%	33	4.1%	12	3.1%	14	4.7%	24	5.0%
週に3回位	216	11.0%	93	11.5%	34	8.9%	49	16.4%	39	8.1%
週に1回位	598	30.3%	216	26.7%	133	34.8%	105	35.2%	143	29.7%
2週間に1回位	659	33.4%	269	33.3%	124	32.5%	91	30.5%	175	36.3%
月に1回位	277	14.1%	121	15.0%	59	15.4%	27	9.1%	70	14.5%
年に数回位	114	5.8%	63	7.8%	16	4.2%	8	2.7%	27	5.6%
無回答	13	0.7%	12	1.5%	4	1.0%	4	1.3%	4	0.8%
無効	11	0.6%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	1971	100.0%	809	100.0%	382	100.0%	298	100.0%	482	100.0%

図書館利用の頻度は、回答者全体では、「2週間に1回位」が一番多く、続いて「週に1回位」「月に1回位」と続いている。また、78.9%が月に2回以上来館している。これは、図書館資料の貸出期間が2週間であることに関連があるようである。

館別の利用の頻度は、南市民図書館、辻堂市民図書館で「週に1回位」が一番多く、総合市民図書、湘南大庭市民図書館で「2週間に1回位」が多くなっている。



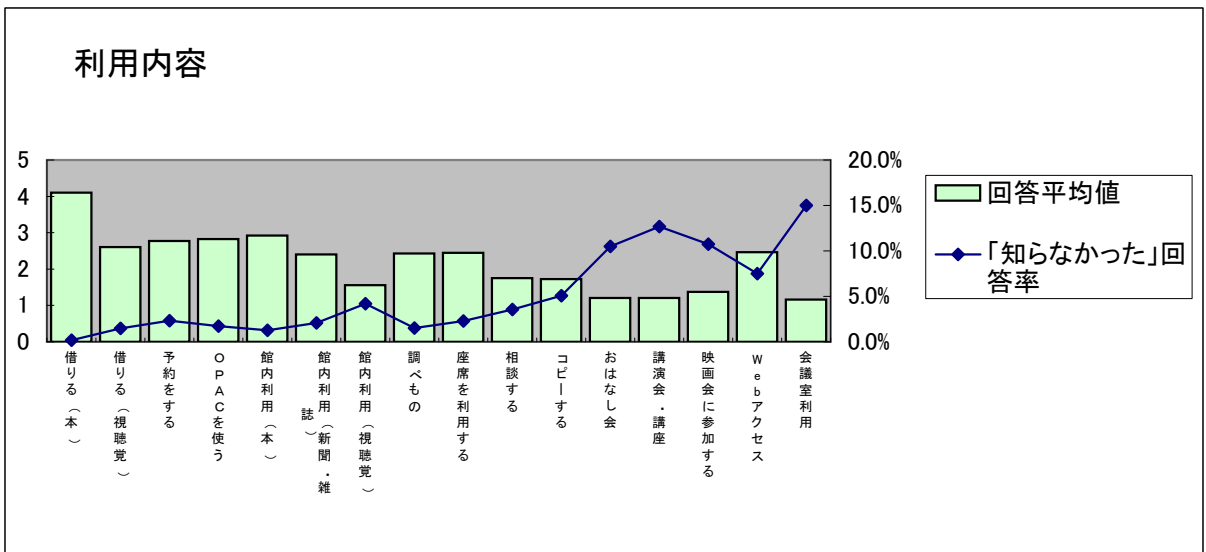
問2 あなたは、市民図書館で次のような項目について、どのくらい利用されていますか？（問2から問6までは、一番近いと思われる項目の数字に○をしてください。）

	る利 用つ すも	る利 わり すと	る利 た 用ま すに	がた 利 あ こ 用 るとし	し 利 な 用 いは	か 知 つ ら た な	計 合
ア 本や雑誌を借りる	961	403	282	84	106	3	1839
イ 視聴覚資料(CD, ビデオ等)を借りる	232	252	362	275	546	25	1692
ウ 本や雑誌, 視聴覚資料への予約をする	362	226	247	223	545	38	1641
エ 館内の資料検索用コンピュータを使う	269	260	394	249	410	28	1610
オ 図書館の本を館内で読む	290	265	445	286	341	21	1648
カ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	177	192	326	326	594	34	1649
キ 視聴覚資料(CD・ビデオ等)を館内で聴く・観る	34	59	140	257	1024	66	1580
ク 図書館の資料を使って調べものをする	134	188	372	466	451	25	1636
ケ 座席を利用する	204	162	306	374	535	37	1618
コ 本や調べものについて、職員に相談する	27	63	223	426	814	57	1610
サ 図書館の資料をコピーする	26	72	212	379	850	82	1621
シ おはなし会に参加する	13	12	40	124	1242	168	1599
ス 講演会・講座などに参加する	7	15	47	116	1212	203	1600
セ 映画会に参加する	20	33	82	192	1112	173	1612
ソ 自宅等から図書館のホームページにアクセスする	327	159	147	130	741	122	1626
タ 図書館の会議室を利用する	15	11	27	78	1235	241	1607

	る利 用つ すも	る利 わり すと	る利 た 用ま すに	がた 利 あ こ 用 るとし	し 利 な 用 いは	か 知 つ ら た な
ア 本や雑誌を借りる	52.3%	21.9%	15.3%	4.6%	5.8%	0.2%
イ 視聴覚資料(CD, ビデオ等)を借りる	13.7%	14.9%	21.4%	16.3%	32.3%	1.5%
ウ 本や雑誌, 視聴覚資料への予約をする	22.1%	13.8%	15.1%	13.6%	33.2%	2.3%
エ 館内の資料検索用コンピュータを使う	16.7%	16.1%	24.5%	15.5%	25.5%	1.7%
オ 図書館の本を館内で読む	17.6%	16.1%	27.0%	17.4%	20.7%	1.3%
カ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	10.7%	11.6%	19.8%	19.8%	36.0%	2.1%
キ 視聴覚資料(CD・ビデオ等)を館内で聴く・観る	2.2%	3.7%	8.9%	16.3%	64.8%	4.2%
ク 図書館の資料を使って調べものをする	8.2%	11.5%	22.7%	28.5%	27.6%	1.5%
ケ 座席を利用する	12.6%	10.0%	18.9%	23.1%	33.1%	2.3%
コ 本や調べものについて、職員に相談する	1.7%	3.9%	13.9%	26.5%	50.6%	3.5%
サ 図書館の資料をコピーする	1.6%	4.4%	13.1%	23.4%	52.4%	5.1%
シ おはなし会に参加する	0.8%	0.8%	2.5%	7.8%	77.7%	10.5%
ス 講演会・講座などに参加する	0.4%	0.9%	2.9%	7.3%	75.8%	12.7%
セ 映画会に参加する	1.2%	2.0%	5.1%	11.9%	69.0%	10.7%
ソ 自宅等から図書館のホームページにアクセスする	20.1%	9.8%	9.0%	8.0%	45.6%	7.5%
タ 図書館の会議室を利用する	0.9%	0.7%	1.7%	4.9%	76.9%	15.0%

	る利 用つ すも	る利 わり すと	る利 た 用ま すに	がた 利 あ こ 用 るとし	し利 な 用 いは	平 均
ア 本や雑誌を借りる	4,805	1,612	846	168	106	4.1
イ 視聴覚資料(CD、ビデオ等)を借りる	1,160	1,008	1,086	550	546	2.6
ウ 本や雑誌、視聴覚資料への予約をする	1,810	904	741	446	545	2.8
エ 館内の資料検索用コンピュータを使う	1,345	1,040	1,182	498	410	2.8
オ 図書館の本を館内で読む	1,450	1,060	1,335	572	341	2.9
カ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	885	768	978	652	594	2.4
キ 視聴覚資料(CD・ビデオ等)を館内で聴く・観る	170	236	420	514	1,024	1.6
ク 図書館の資料を使って調べものをする	670	752	1,116	932	451	2.4
ケ 座席を利用する	1,020	648	918	748	535	2.4
コ 本や調べものについて、職員に相談する	135	252	669	852	814	1.8
サ 図書館の資料をコピーする	130	288	636	758	850	1.7
シ おはなし会に参加する	65	48	120	248	1,242	1.2
ス 講演会・講座などに参加する	35	60	141	232	1,212	1.2
セ 映画会に参加する	100	132	246	384	1,112	1.4
ソ 自宅等から図書館のホームページにアクセスする	1,635	636	441	260	741	2.5
タ 図書館の会議室を利用する	75	44	81	156	1,235	1.2

図書館の利用内容についての回答です。「0:知らなかった」と答えた回答を除き、5段階評価のそれぞれの回答を「5:いつも利用する」は5倍、「4:わりと利用する」は、4倍……として合計し、回答者数で平均を出した。これ以降の設問についても同様の方法で算出した。最も数値が高かったのは、「図書館にある本や雑誌を借りる（「本や雑誌を借りる」）、逆に最も低かったのが「おはなし会に参加する」「講演会・講座などに参加する」「図書館の会議室を利用する」である。図書館の会議室を利用するは、「知らなかった」と答えた割合も最も多く、認知度自体が低いことがわかる。「本や雑誌・新聞などを読んだり借りたりする（「借りる」）人は、「知らなかった」回答率が最も低くなっている。「座席を利用する」は、いつも利用する割合が「たまたま利用する」割合を上回っており、「本や調べものについて、職員に相談する（「相談する」）」「図書館の資料をコピーする（「コピー利用」）の平均値が低いことを考え合わせると、「勉強などのために机だけ利用しにくる」層の多さもうかがえる。



問3 市民図書館の施設・資料についての満足度をお伺いします。

(1) 図書館全体

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	合計
ア 図書の数	270	846	284	307	48	41	1796
イ 図書の質	229	782	388	264	44	44	1751
ウ 雑誌の数	159	521	494	234	37	230	1675
エ 雑誌の質	154	487	560	162	33	256	1652
オ 新聞の数	157	373	529	160	33	375	1627
カ ビデオ・CDの数	105	268	407	441	120	318	1659
キ ビデオ・CDの質	95	280	480	375	105	299	1634
ク 座席の数	109	367	581	302	63	219	1641
ケ 座席の質	120	375	631	186	47	253	1612
コ 駐車場	155	332	462	235	73	357	1614
サ 駐輪場	209	441	541	115	34	290	1630
シ トイレ	238	546	543	202	57	91	1677
ス 冷暖房・空気の流れ	216	550	634	164	44	67	1675
セ その他図書館の施設・設備	184	518	653	89	21	167	1632
ソ 図書館の立地	471	633	446	86	14	52	1702

割合

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	合計
ア 図書の数	15.0%	47.1%	15.8%	17.1%	2.7%	2.3%	100.0%
イ 図書の質	13.1%	44.7%	22.2%	15.1%	2.5%	2.5%	100.0%
ウ 雑誌の数	9.5%	31.1%	29.5%	14.0%	2.2%	13.7%	100.0%
エ 雑誌の質	9.3%	29.5%	33.9%	9.8%	2.0%	15.5%	100.0%
オ 新聞の数	9.6%	22.9%	32.5%	9.8%	2.0%	23.0%	100.0%
カ ビデオ・CDの数	6.3%	16.2%	24.5%	26.6%	7.2%	19.2%	100.0%
キ ビデオ・CDの質	5.8%	17.1%	29.4%	22.9%	6.4%	18.3%	100.0%
ク 座席の数	6.6%	22.4%	35.4%	18.4%	3.8%	13.3%	100.0%
ケ 座席の質	7.4%	23.3%	39.1%	11.5%	2.9%	15.7%	100.0%
コ 駐車場	9.6%	20.6%	28.6%	14.6%	4.5%	22.1%	100.0%
サ 駐輪場	12.8%	27.1%	33.2%	7.1%	2.1%	17.8%	100.0%
シ トイレ	14.2%	32.6%	32.4%	12.0%	3.4%	5.4%	100.0%
ス 冷暖房・空気の流れ	12.9%	32.8%	37.9%	9.8%	2.6%	4.0%	100.0%
セ その他図書館の施設・設備	11.3%	31.7%	40.0%	5.5%	1.3%	10.2%	100.0%
ソ 図書館の立地	27.7%	37.2%	26.2%	5.1%	0.8%	3.1%	100.0%

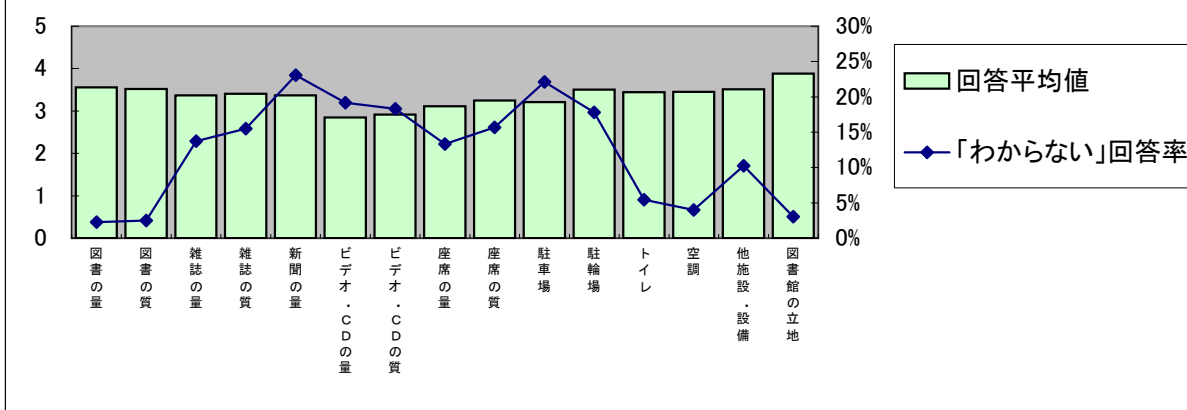
満足度

	非常に満	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不	平均 (4館)	総合市民 図書館	南市民 図書館	辻堂市民 図書館	市民 図書館	湘南大 庭
ア 図書の量	1,350	3,384	852	614	48	3.6	3.7	3.2	3.7	3.5	
イ 図書の質	1,145	3,128	1,164	528	44	3.5	3.6	3.2	3.6	3.5	
ウ 雑誌の量	795	2,084	1,482	468	37	3.4	3.4	3.0	3.6	3.4	
エ 雑誌の質	770	1,948	1,680	324	33	3.4	3.5	3.1	3.6	3.4	
オ 新聞の量	785	1,492	1,587	320	33	3.4	3.4	3.2	3.5	3.3	
カ ビデオ・CDの量	525	1,072	1,221	882	120	2.8	2.9	2.8	2.8	2.8	
キ ビデオ・CDの質	475	1,120	1,440	750	105	2.9	3.0	2.7	3.0	2.9	
ク 座席の量	545	1,468	1,743	604	63	3.1	3.1	2.8	3.1	3.3	
ケ 座席の質	600	1,500	1,893	372	47	3.2	3.2	2.9	3.3	3.5	
コ 駐車場	775	1,328	1,386	470	73	3.2	3.0	3.0	3.1	3.7	
サ 駐輪場	1,045	1,764	1,623	230	34	3.5	3.4	3.4	3.6	3.7	
シ トイレ	1,190	2,184	1,629	404	57	3.4	3.3	3.4	3.7	3.7	
ス 冷暖房・空気の流れ	1,080	2,200	1,902	328	44	3.5	3.4	3.4	3.4	3.6	
セ その他図書館の施設・設備	920	2,072	1,959	178	21	3.5	3.6	3.2	3.6	3.6	
ソ 図書館の立地	2,355	2,532	1,338	172	14	3.9	3.8	3.7	4.2	4.0	

このような満足度アンケートはだいたい中央(この調査では「3」)に集中するものだが、今回もほぼそういう様相となった。図書館の資料関係の回答で平均値が低かったのがビデオ・CDに関する項目で質量ともに満足度が低くなっています。「わからない」回答率もともに高くなっています。予算も少なく、購入数も多くないので、早急に対処しなければならない課題の一つである。

図書館の施設面で、平均値が低かったのは、「座席の量」で、続いて「座席の質」、「駐車場」という結果となった。館別に満足度をみると、南市民図書館が「図書の量・質」、「雑誌の量・質」、「ビデオ・CDの質」、「座席の量・質」で平均値を下回っている。これは、資料費等の予算面と施設が狭隘で老朽化していることが原因と考える。

施設・資料に対する満足度



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。

(1) 図書館全体

		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	合計
ア	開館時間	363	701	370	246	57	26	1,763
イ	休館日	335	678	520	150	38	27	1,748
ウ	貸出冊数	568	698	344	74	14	39	1,737
エ	貸出期間	431	679	393	138	25	50	1,716
オ	予約・リクエストサービス	380	584	415	129	37	137	1,682
カ	本の探しやすさ	222	573	537	223	39	69	1,663
キ	館内の資料検索用コンピュータの使いやすさ	222	480	548	134	21	230	1,635
ク	本や調べものの相談	160	370	577	63	15	420	1,605
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	104	232	524	99	39	620	1,618
コ	コピーサービス	135	321	637	76	22	434	1,625
サ	職員の対応	488	729	407	49	18	49	1,740

割合

		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	合計
ア	開館時間	20.6%	39.8%	21.0%	14.0%	3.2%	1.5%	100%
イ	休館日	19.2%	38.8%	29.7%	8.6%	2.2%	1.5%	100%
ウ	貸出冊数	32.7%	40.2%	19.8%	4.3%	0.8%	2.2%	100%
エ	貸出期間	25.1%	39.6%	22.9%	8.0%	1.5%	2.9%	100%
オ	予約・リクエストサービス	22.6%	34.7%	24.7%	7.7%	2.2%	8.1%	100%
カ	本の探しやすさ	13.3%	34.5%	32.3%	13.4%	2.3%	4.1%	100%
キ	館内の資料検索用コンピュータの使いやすさ	13.6%	29.4%	33.5%	8.2%	1.3%	14.1%	100%
ク	本や調べものの相談	10.0%	23.1%	36.0%	3.9%	0.9%	26.2%	100%
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	6.4%	14.3%	32.4%	6.1%	2.4%	38.3%	100%
コ	コピーサービス	8.3%	19.8%	39.2%	4.7%	1.4%	26.7%	100%
サ	職員の対応	28.0%	41.9%	23.4%	2.8%	1.0%	2.8%	100%

満足度

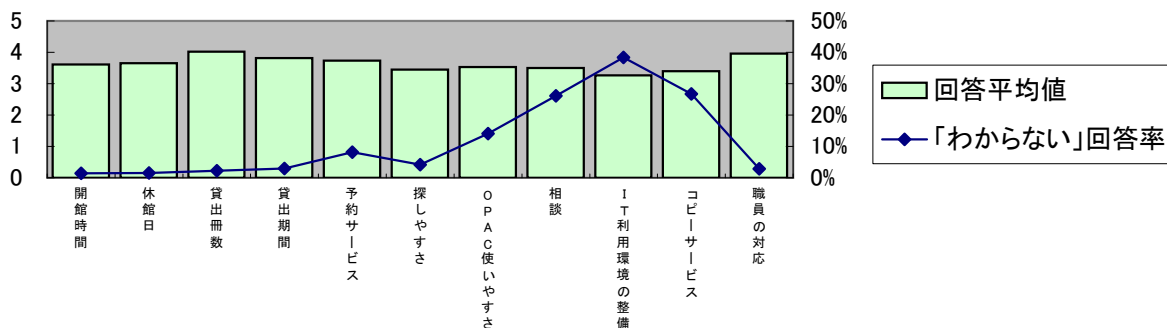
		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	平均(4館)	総合市民図書館	南市民図書館	辻堂市民図書館	湘南市民図書館
ア	開館時間	1,815	2,804	1,110	492	57	3.6	3.7	3.5	3.7	3.6
イ	休館日	1,675	2,712	1,560	300	38	3.7	3.8	3.5	3.6	3.6
ウ	貸出冊数	2,840	2,792	1,032	148	14	4.0	4.0	4.0	4.1	3.9
エ	貸出期間	2,155	2,716	1,179	276	25	3.8	3.8	3.8	3.9	3.8
オ	予約・リクエストサービス	1,900	2,336	1,245	258	37	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7
カ	本の探しやすさ	1,110	2,292	1,611	446	39	3.4	3.5	3.3	3.5	3.5
キ	館内の資料検索用コンピュータの使いやすさ	1,110	1,920	1,644	268	21	3.5	3.5	3.4	3.7	3.6
ク	本や調べものの相談	800	1,480	1,731	126	15	3.5	3.5	3.4	3.6	3.5
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	520	928	1,572	198	39	3.3	3.2	3.2	3.4	3.3
コ	コピーサービス	675	1,284	1,911	152	22	3.4	3.4	3.3	3.5	3.4
サ	職員の対応	2,440	2,916	1,221	98	18	4.0	4.0	3.8	4.1	3.9

サービスの満足度について満足度の高いサービスは、「貸出冊数」、「職員対応」で続いて「貸出期間」となっている。逆に低いサービスは、「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」が一番低く、続いて「本の探しやすさ」、「コピーサービス」と続いている。

「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」が一番低かった原因は、藤沢市の図書館では、インターネットの利用環境の整備ができていないことが原因と考える。

館別に満足度をみると、ほぼ平均化しているが総合市民図書館で「休館日」満足度が高かった。これは、総合市民図書館で平成19年6月から月曜開館を実施したことが考えられる。

サービスに対する満足度



問5 総合的に見て、藤沢市民図書館にどの程度満足していますか？

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	合計
図書館全体	418	1078	152	126	14	12	1,800
総合市民図書館	186	441	61	45	7	8	748
南市民図書館	54	219	26	51	3	0	353
辻堂市民図書館	79	154	24	11	2	2	272
湘南大庭市民図書館	99	264	41	19	2	2	427

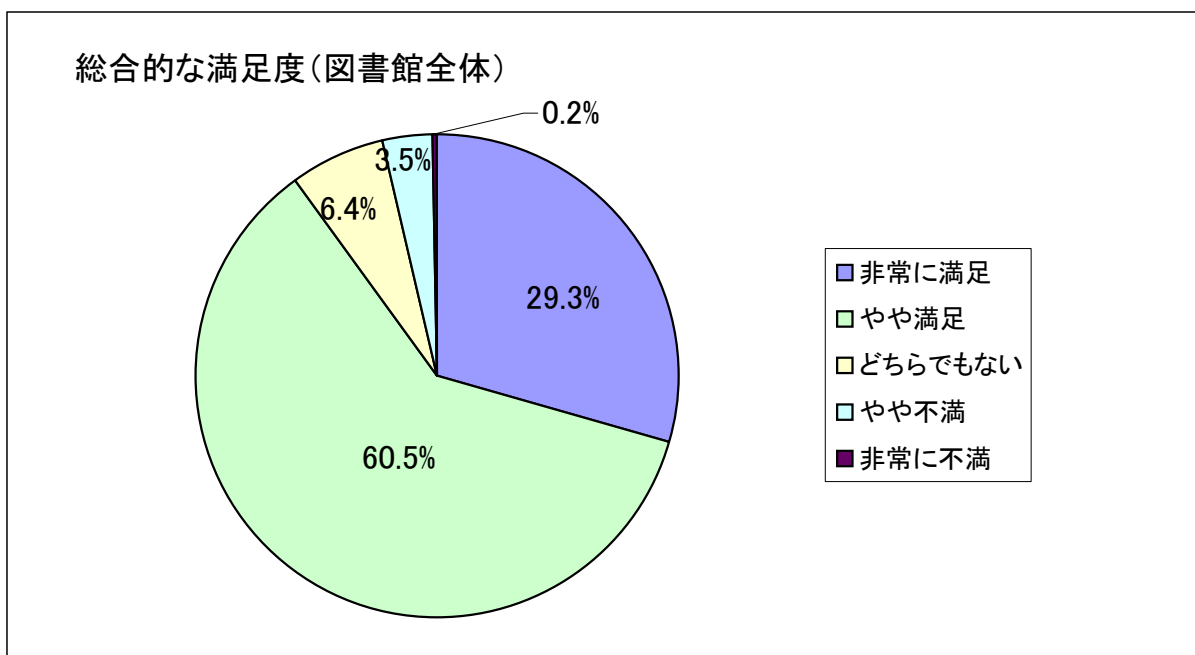
割合

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	わからない	割合
図書館全体	23.2%	59.9%	8.4%	7.0%	0.8%	0.7%	100.0%
総合市民図書館	24.9%	59.0%	8.2%	6.0%	0.9%	1.1%	100.0%
南市民図書館	15.3%	62.0%	7.4%	14.4%	0.8%	0.0%	100.0%
辻堂市民図書館	29.0%	56.6%	8.8%	4.0%	0.7%	0.7%	100.0%
湘南大庭市民図書館	23.2%	61.8%	9.6%	4.4%	0.5%	0.5%	100.0%

満足度

	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	均平
図書館全体	2,090	4,312	456	252	14	4.0
総合市民図書館	930	1,764	183	90	7	4.0
南市民図書館	270	876	78	102	3	3.8
辻堂市民図書館	395	616	72	22	2	4.1
湘南大庭市民図書館	495	1,056	123	38	2	4.0

総合的な満足度を見ると、「やや満足」が最も多く、「非常に満足」を含めると8割以上の利用者が及第点をつけている。
一方で、「非常に不満」「やや不満」の回答が、合わせて7.8%ほどあります。まだ課題もあることをうかがわせる結果となった。



問6 市民図書館を利用して次のようなことをお感じになりますか？

(1) 図書館全体

	感じ じつも	感わ じりと	感た じまに	ある こ とも	こ 感じ ない がた	わ ない から	合 計
ア 探していた情報や知識を得ることができた	242	742	400	140	54	75	1,653
イ 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	217	548	450	203	85	111	1,614
ウ 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	155	449	418	245	155	159	1,581
エ 読書習慣がついた	302	458	322	203	163	142	1,590
オ 読解力がついた	206	376	352	246	181	191	1,552
カ 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	372	581	378	174	55	63	1,623
キ 一般教養や幅広い知識を得ることができた	228	490	418	213	103	133	1,585
ク 仕事上の成果向上や、資格取得の役に立った	117	258	338	229	272	320	1,534
ケ 学業上の成績が向上した	81	168	288	172	300	494	1,503
コ 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた	187	392	365	226	167	233	1,570
サ 人生が豊かになった	276	474	396	198	101	170	1,615

割合

	感じ じつも	感わ じりと	感た じまに	ある こ とも	こ 感じ ない がた	わ ない から	合 計
ア 探していた情報や知識を得ることができた	14.6%	44.9%	24.2%	8.5%	3.3%	4.5%	100%
イ 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	13.4%	34.0%	27.9%	12.6%	5.3%	6.9%	100%
ウ 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	9.8%	28.4%	26.4%	15.5%	9.8%	10.1%	100%
エ 読書習慣がついた	19.0%	28.8%	20.3%	12.8%	10.3%	8.9%	100%
オ 読解力がついた	13.3%	24.2%	22.7%	15.9%	11.7%	12.3%	100%
カ 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	22.9%	35.8%	23.3%	10.7%	3.4%	3.9%	100%
キ 一般教養や幅広い知識を得ることができた	14.4%	30.9%	26.4%	13.4%	6.5%	8.4%	100%
ク 仕事上の成果向上や、資格取得の役に立った	7.6%	16.8%	22.0%	14.9%	17.7%	20.9%	100%
ケ 学業上の成績が向上した	5.4%	11.2%	19.2%	11.4%	20.0%	32.9%	100%
コ 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた	11.9%	25.0%	23.2%	14.4%	10.6%	14.8%	100%
サ 人生が豊かになった	17.1%	29.3%	24.5%	12.3%	6.3%	10.5%	100%

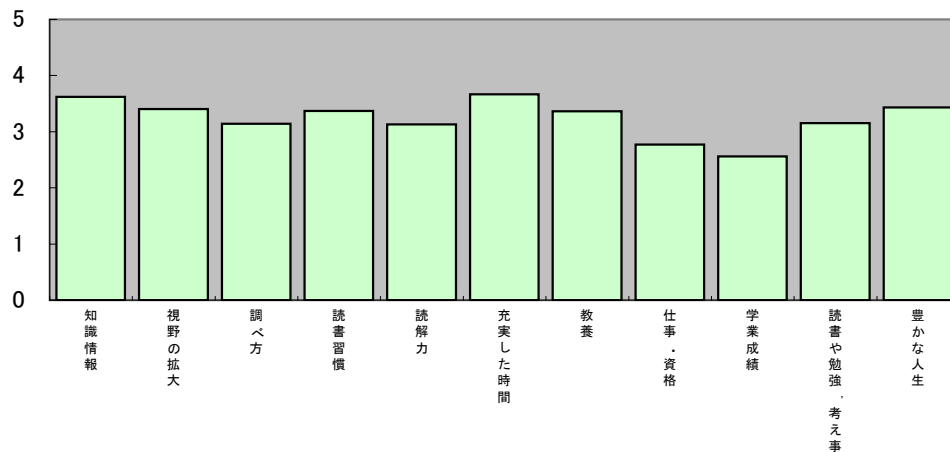
満足度

	感じ いつも も	感 わり と	感 た ま に	感 じ る こ と も あ る	感 じ る こ と が な い	館 均 平 (4)
ア 探していた情報や知識を得ることができた	1,210	2,968	1,200	280	54	3.6
イ 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	1,085	2,192	1,350	406	85	3.4
ウ 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	775	1,796	1,254	490	155	3.1
エ 読書習慣がついた	1,510	1,832	966	406	163	3.4
オ 読解力がついた	1,030	1,504	1,056	492	181	3.1
カ 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	1,860	2,324	1,134	348	55	3.7
キ 一般教養や幅広い知識を得ることができた	1,140	1,960	1,254	426	103	3.4
ク 仕事上の成果向上や、資格取得の役に立った	585	1,032	1,014	458	272	2.8
ケ 学業上の成績が向上した	405	672	864	344	300	2.6
コ 落ち着いた読書や勉強、考え事ができた	935	1,568	1,095	452	167	3.2
サ 人生が豊かになった	1,380	1,896	1,188	396	101	3.4

図書館を利用した結果のアウトカムについての回答です。最も高かったのは、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」(「充実した時間」)で、次いで僅差で「探していた情報や知識を得ることができた」(「知識情報」となりました。その他、「今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった読書習慣がついた」(「視野の拡大」)、「一般教養や幅広い知識を得ることができた人生が豊かになった」(「豊かな人生」)が3.4ポイントを示している。

一方、最も低かったのは、「学業上の成績が向上した」(「学業成績」)で2.6ポイント、「仕事上の成果向上や、資格取得の役に立った」(「仕事・資格」)の2.8ポイントがそれに続いている。図書館に対するニーズの多様性が見てとれる結果となった。

図書館利用結果アウトカム(平均値)



問7 藤沢市民図書館について、ご意見ご要望などございましたらご自由にお書きください。

回収1,971人の内677人(34.3%)から802項目にのぼるご意見をいただいた。
 項目別に見ると、「所蔵資料の収集・管理等」に関する意見が最も多く309件、以下「図書館の施設・設備」に関するもの(163件)、「その他」の意見(93件)、「開館時間」に関するもの(76件)、「職員の対応」に関するもの(61件)、「マナー」に関するもの(51件)、「予約」に関するもの(49件)の順になっている。

	自由意見	所蔵資料収集・管理	予約	図書館の施設・設備	マナー	職員対応	開館時間	その他	個別意見合計
総合市	295	119	21	73	24	18	33	52	340
南市民	177	99	15	46	13	23	21	9	226
辻堂市	96	41	9	17	9	13	10	11	110
湘南大	109	50	4	27	5	7	12	21	126
合計	677	309	49	163	51	61	76	93	802
割合		38.5%	6.1%	20.3%	6.4%	7.6%	9.5%	11.6%	100.0%

