

令和4年度八街市立図書館満足度アンケート分析結果

【目次】

	頁
調査概要及び調査結果	1
満足度数つき単純集計の結果	3
～集計結果の詳細～	
設問1 年齢	6
設問2 職業	6
設問3 利用頻度	6
設問4 利用目的	7
設問5 蔵書数に関する満足度	7
設問6 サービスに関する満足度	8
設問7 ホームページに関する満足度	8
設問8 電子図書館に関する利用状況及び満足度	9
設問9 施設内容に関する満足度	11
設問10 図書館を利用しない理由	12
設問11 図書館サービスの認知度	12
設問12 今後のサービス内容の需要度	12
設問13 自由記述	13
八街市電子図書館満足度アンケート調査結果	18

I. 調査概要

市民及び利用者が現状の図書館サービスにどの程度満足しているか、またどのようなサービスを望んでいるかを的確に把握し、今後の図書館運営の指針とすることを目的とする。

2. 調査場所及び調査方法

八街市立図書館及び八街市ホームページにて、回答者は紙媒体またはインターネットにて回答した。

3. 調査対象、回答期間及び有効回答数

調査対象	回答期間	有効回答数
中学生以上	令和4年12月1日～令和5年1月12日	361 件

II. 調査結果

1. 利用者の属性

(1) 年齢別

回答者の年齢層は、60代・70代で58.2%と半数をこえ、60代以上の回答者が全体の67%を占めた。年齢層が上がるにつれて回答者が増加する傾向が見受けられる。一方、20代以下の回答者は全体の4.4%であり、特に20代の回答者は1.9%のみとなっている。

(2) 職業別

職業別にみると、回答者のうち有職の回答者は44%を占めるとともに、無職の回答者も43.7%を占めた。他方、学生・受験生の回答者は2.5%に留まった。

2. 満足度

(1)

各サービスのうち、満足度が高かったのは貸出冊数（無制限）(85.74)、水・金曜日の延長時間(76.94)、各種おはなし会・子ども向けの講座(77.56)という結果になり、子育て支援への貢献が図られている。

(2)

各サービスのうち、満足度が低かったのはDVD・CD等の視聴覚資料(-12.63)、電子図書館における蔵書の構成(16)、蔵書における新刊書の充実(22.69)という結果になった。

(3)

貸出における貸出冊数や予約・リクエストサービスなどの基本的なサービス、一般書・児童書の展示などのほか、施設設備の使いやすさ・居心地のよさなどは半数を超え60%近くの満足度を得ている。一方で、各種の蔵書の充実度や本の探しやすさ、HPの見やすさなどは低い傾向を示した。また、図書館サービスの認知度に関しては、相互貸借サービスはある程度の周知が図られているが、その他のサービスに関しては低い傾向が見られた。

3. 要望

(1)

要望するサービスとしては、「新刊書や専門書の充実」・「開館時間の延長」が高く、できる限り可能な利用環境のもと、充実した読書資料を得たい利用者が多いことが示された。また、自習できるスペースの確保や電子図書館サービスの充実もやや高い傾向となった。

(2)

自由記述に関しては、選択回答結果と同様、DVDやCD等の視聴覚資料や蔵書の内容に対する要望が見受けられた。また、自習スペースの確保や館内で飲食できる場所・自販機の設置などの館内環境に対する要望もあった。施設設備の充実の点では例年トイレ設備の改善に対する回答が見受けられるが、今回は洋式のみならず、和式トイレの必要性を訴える回答もあり、意見が分かれた。職員対応に関しては、比較的良好な感想が多い一方で、すでに行っているサービスを知らず、同じサービスを要望している意見もあり、サービス周知の強化が求められる。さらに、社会の高齢化に伴い、高齢者に対するサービスの要望（郵送貸出・返却サービスなど）の意見も見受けられた。

III. 満足度の算出について

本アンケートで得られたデータは、顧客満足度（CS）調査手法で分析しています。

満足度は、回答者全体に対する各項目の回答割合に下記のとおり4通りの配点をし、それを母数で割ることにより換算しています。

満足・・・・・・・・100

やや不満・・・・-50

やや満足・・・・50

不満・・・・・・・・-100

満足度計算式=

〔満足*100+やや満足*50+やや不満* (-50) +不満* (-100) 〕

÷ (満足+やや満足+やや不満+不満)

設問1.利用者の年齢について

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
9	7	20	28	65	85	124	21	359

設問2.職業について

会社員 公務員	自営業	学生 受験生	パート アルバイト	無職	その他	合計
65	21	9	71	169	22	357

設問3.利用頻度について

毎日	週に1-2回	2週に1回	月1回程度	1年に数回	利用しない	合計
1	68	199	58	28	2	356

設問4.利用目的について	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
読書のため	8	13	56	144	110	60.91
映画視聴・イベント等参加のため	5	11	178	30	21	38.06
仕事・研究・調査のため	6	9	159	42	28	45.29
興味・関心事のため	3	21	98	108	56	51.33

設問5.蔵書に関する満足度について	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
1.新刊書	19	56	107	90	51	22.69
2.小説・エッセイ等の文学書	9	31	116	99	66	44.39
3.専門書・事典・辞書・図鑑	6	31	158	66	34	33.21
4.実用書	5	39	144	66	33	29.02
5.児童書・絵本・紙芝居	5	14	169	42	36	46.39
6.雑誌・新聞	11	27	153	53	40	32.06
7.DVD・CD等の視聴覚資料	22	38	173	21	18	-12.63

設問6.サービス内容について	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
1.開館時間	10	39	74	68	136	55.53
2.開館曜日・日数	4	22	86	68	143	68.35
3.水・金曜日の延長時間	2	6	109	69	129	76.94
4.貸出期間（2週間）	8	31	60	93	136	59.33
5.貸出冊数（無制限）	2	7	45	50	218	85.74
6.レファレンス（カウンターでの本の案内）	2	5	114	86	82	68.86
7.予約やリクエストの受付数	2	12	109	81	89	66.03
8.リクエスト本等の受付から提供までの時間	5	20	134	55	79	57.55
9.本を探すコンピュータの使いやすさ	6	29	120	71	61	45.51
10.一般書（大人向けの本）の展示		10	112	101	65	62.78
11.児童書（子ども向けの本）の展示		4	150	57	48	68.35
12.各種おはなし会・子ども向けの講座			171	35	43	77.56
13.映画会	3	13	174	34	33	48.8
14.一般向け各種講座・講演会	3	22	178	29	25	32.28

設問7.ホームページについて	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
1.ホームページの見やすさ	8	27	130	58	35	33.2
2.蔵書検索	7	28	101	77	47	40.57
3.予約のしかた	4	14	115	64	58	56.43
4.リクエスト・各お問い合わせのしかた	4	12	144	43	52	57.21
5.利用者メニュー	4	6	155	47	38	57.37
6.総合的な使いやすさ	5	13	127	77	44	51.08

設問8.電子図書館について	はい	いいえ
1.電子図書館を知っていますか	159	164

2.1で「知っている」と回答した方	はい	いいえ
電子図書館を利用していますか	30	130

3.利用する理由（1つまで）	合計
図書館に行く必要がない	6
24時間利用できる	6
返却が自動だから	5
本を持ち歩く必要がない	5
気軽に利用できる	8

4.2で「利用している」と回答した方	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
1.貸出や予約の点数		6	7	11	8	42
2.蔵書の構成	2	7	7	13	3	16

5.利用満足度	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
	1	5	7	14	5	34

6.1で「知らない」と回答した方	はい	いいえ
今後利用したいですか	56	91

7.2で「利用していない」、または6で「利用したいと思わない」と回答した方。どの点が改善したら利用したいか（1つまで）	合計
蔵書数が多くなったら	32
貸出点数が多くなったら（現在3点）	2
インターネット環境が整ったら	10
利用方法がわかりやすくなったら	26
特に必要性は感じない	117

設問9.施設内容について	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	CS方式
1.駐車場・駐輪場の数	6	15	88	90	121	65.73
2.館内の各コーナーの設置		15	119	90	85	64.47
3.インターネット端末・AVブース・コピー機の設置	8	16	177	47	39	42.27
4.座席・閲覧席の数や配置	4	31	138	76	57	44.94
5.本などの探しやすさ	5	49	97	106	60	37.95
6.館内設備の使いやすさ		17	133	97	63	58.19
7.館内の居心地（空調・騒音等）		22	86	113	87	59.68
8.持参パソコン等の利用スペースの確保	4	14	194	31	36	47.65

設問10. 「設問3. 利用頻度についてお伺いします」で『利用しない』と回答した方にお伺いします。

利用しない理由を選んでください。(3つまで)

1.図書館が居住から遠く行きにくいから	1
2.開館時間・曜日が合わないから	1
3.蔵書数が少ない、欲しい本などが無いから	-
4.本は読まないから	2
5.本は読むが自分で購入するから	1
6.情報はインターネットから入手するから	1
7.駅から遠い・図書館に行く手段がないから	-
7.忙しくて図書館に行く時間がないから	-
9.他の図書館を利用しているから	-
10.特に必要性を感じていないから	-

設問11. 図書館サービスの認知度にお伺いします。

図書館で行っているサービスでご存じのものがあれば、該当するものを選んでください。(複数回答可)

1.相互貸借(他館から本を借りるサービス)	184
2.一夜貸し(参考資料等のひと晩貸し)	-
3.団体等への視聴覚教材・機材の貸出	49
4.団体等への本の貸出	37
5.出張おはなし会(図書館司書による絵本の読み聞かせ等)	60
6.団体等へ図書館施設見学	40
7.団体等への映画上映会	37
8.館内でのフリーWi-Fiの利用	48
9.外部データベースの利用	15
10.新着案内配信サービス(新しい本等の案内配信)	36

設問12. 今後、充実してほしいサービスについてお伺いします。該当するものを選んでください。(3つまで)

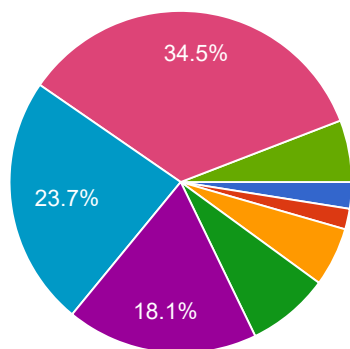
1.開館時間の延長	88
2.自習等ができるスペースの確保	61
3.乳幼児を連れてきやすい環境(授乳室の確保等)	14
4.施設のバリアフリー化	22
5.新刊書や専門書の拡充	165
6.予約本の取り置き期間の短縮	18
7.電子図書館サービス	51
8.ホームページの使いやすさ	34
9.児童サービス	16
10.郵送貸出サービス	33
11.障がい者等サービス	10

設問 1 .年齢についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

[コピー](#)

359 件の回答



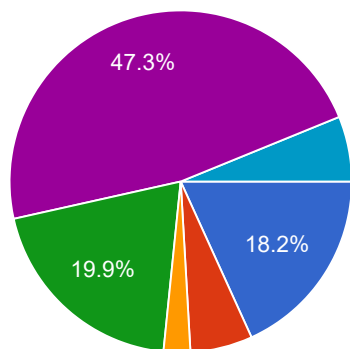
- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代以上

設問 2 .職業についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

[コピー](#)

357 件の回答



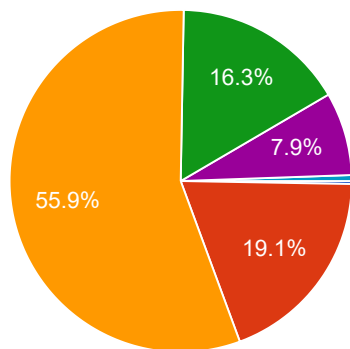
- 会社員・公務員
- 自営業
- 学生・受験生
- パート・アルバイト
- 無職
- その他

設問 3 .利用頻度についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

[コピー](#)

356 件の回答

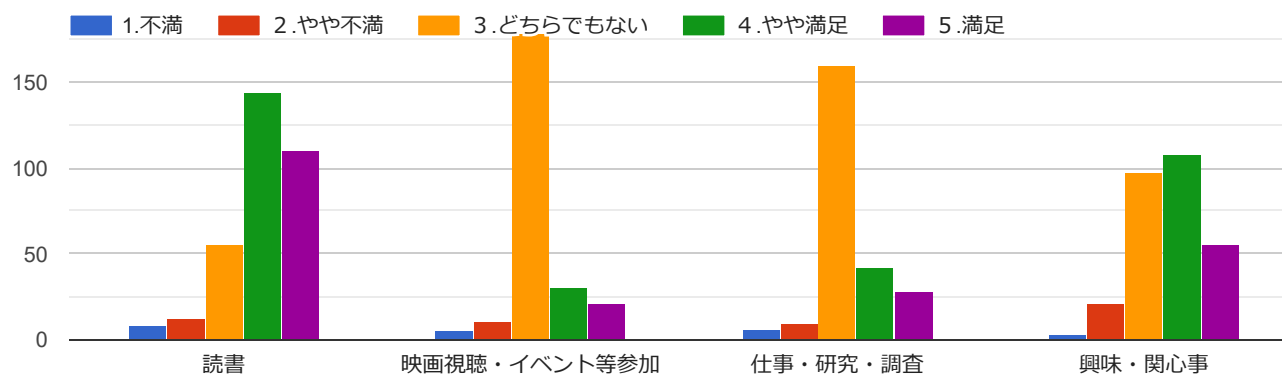


- 毎日
- 週に1-2回
- 2週に1回
- 月に1回程度
- 1年に数回
- 利用しない

設問4.利用目的及び満足度についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

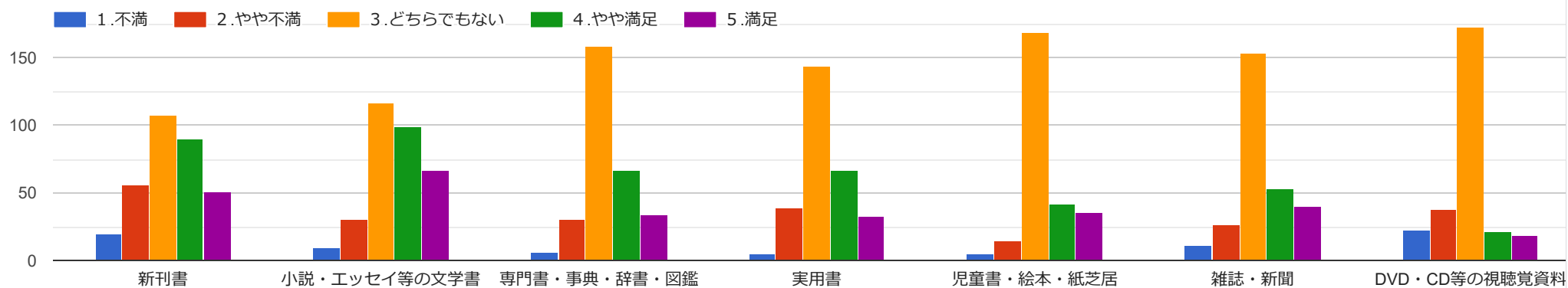
コピー



設問5.蔵書数についてお伺いします。

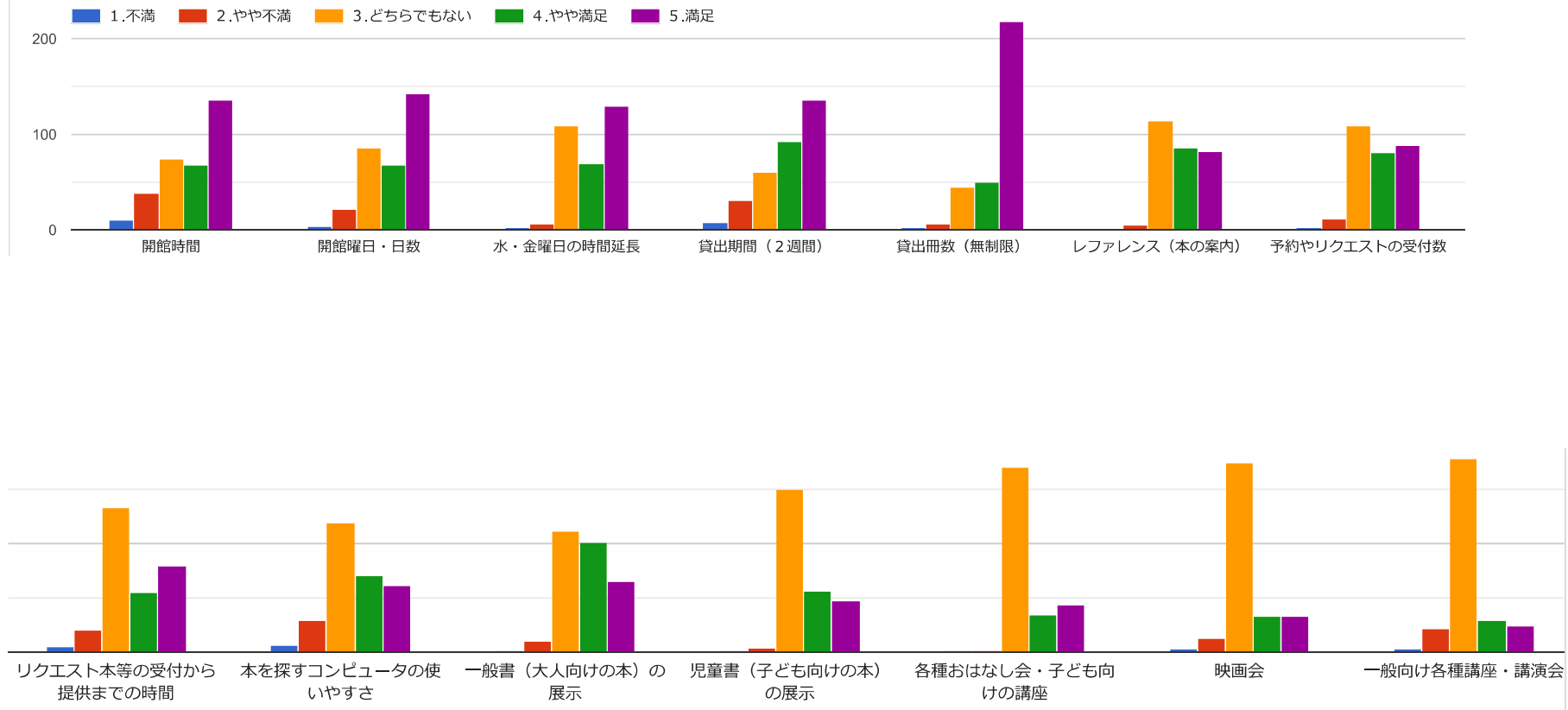
該当するものをえらんでください。

コピー



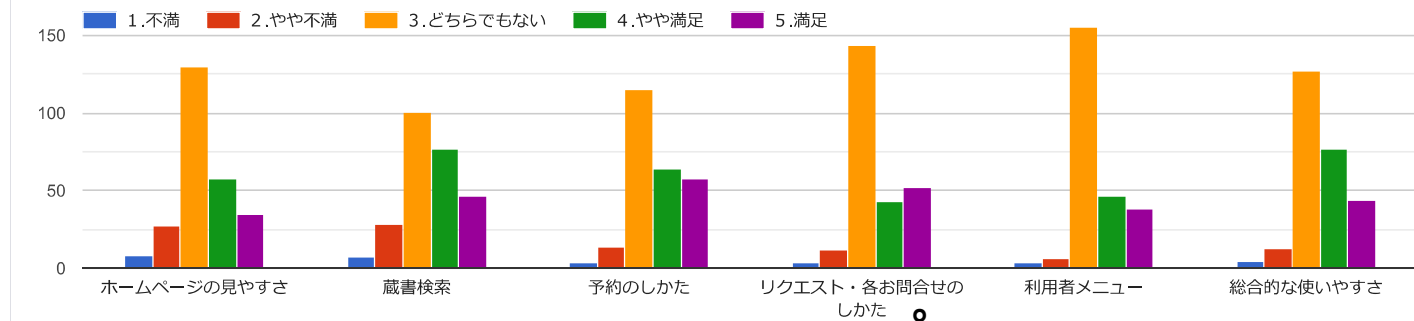
設問6.下記サービス内容についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。



設問7.ホームページについてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

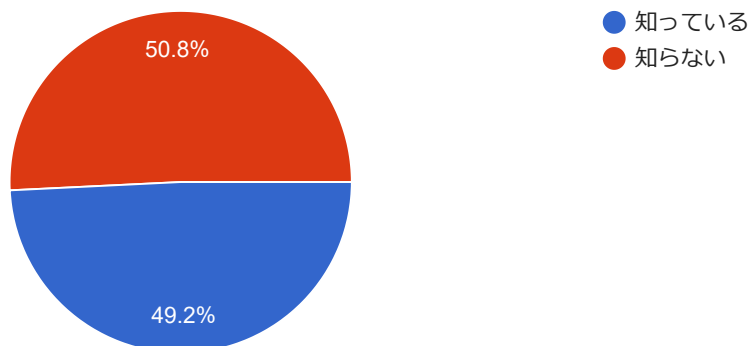


設問 8.-1 八街市電子図書館（2021年7月からサービス開始）についてお伺いします。

当館の電子図書館をご存じですか。

コピー

323 件の回答

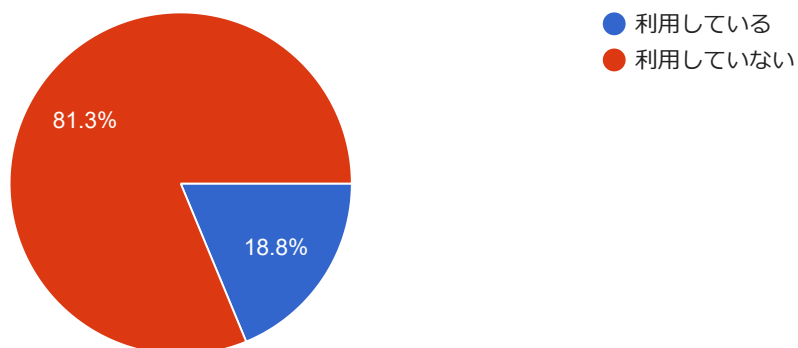


設問 8.-2 1で「知っている」と回答した方にお伺いします。

電子図書館を利用していますか。

コピー

160 件の回答

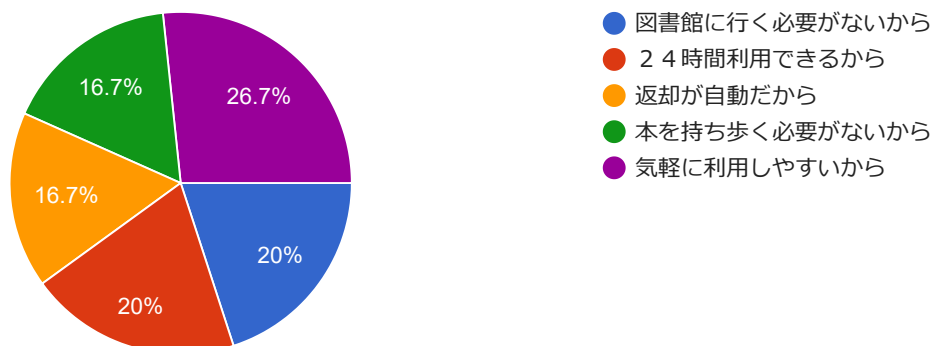


設問 8.-3 2で「利用している」と回答した方にお伺いします。

利用する理由をえらんでください。（1つまで）

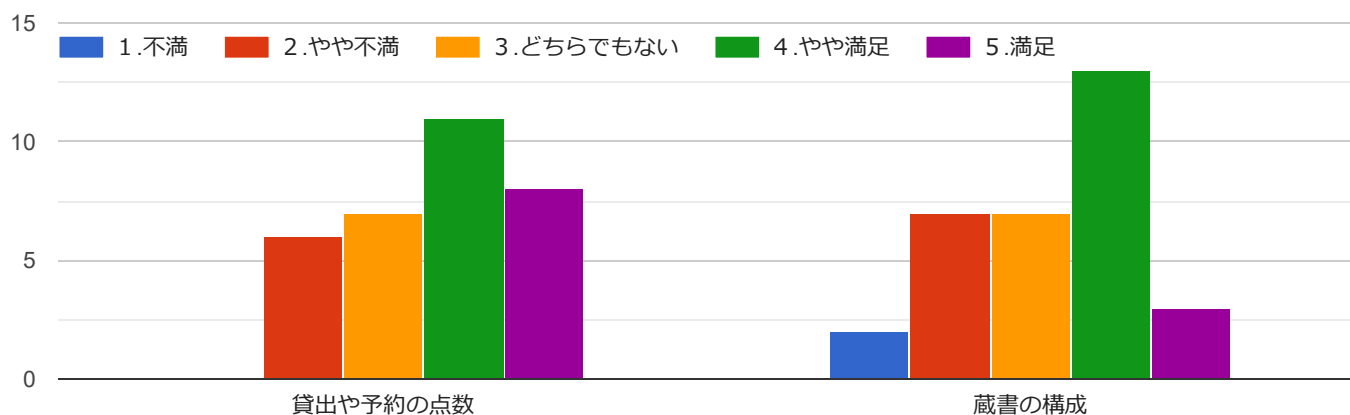
コピー

30 件の回答



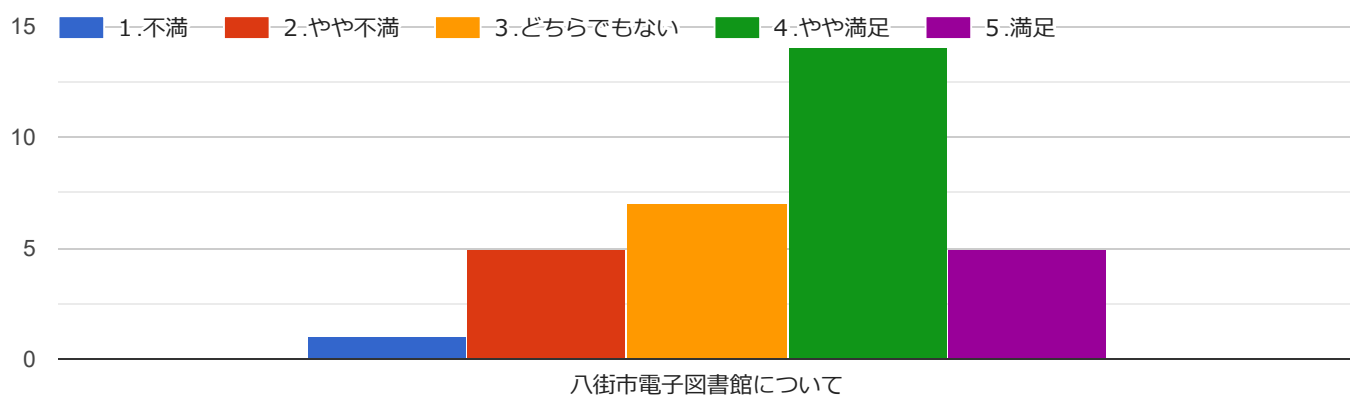
設問 8 - 4 2で「利用している」と回答した方にお伺いします。 該当するものをえらんでください。

コピー



設問 8 - 5 .電子図書館の利用満足度についてお伺いします。 該当するものをえらんでください。

コピー

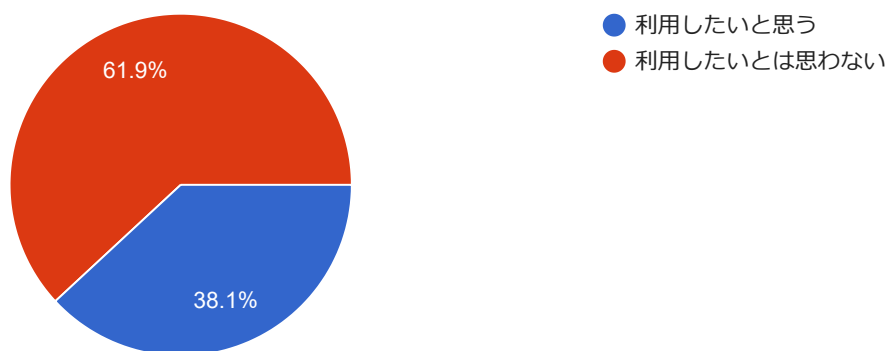


設問 8 - 6 . 1で「知らない」と回答した方にお伺いします。

今後利用したいと思いますか。

コピー

147 件の回答

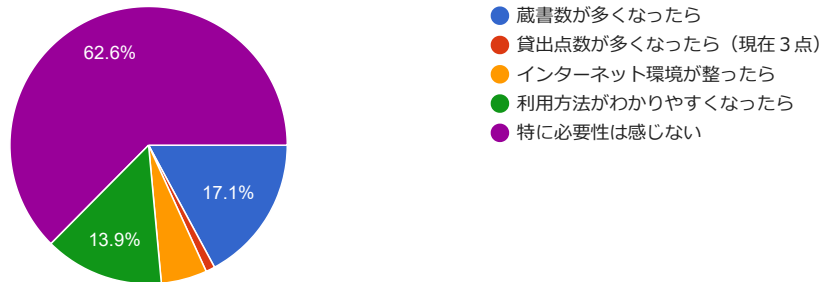


設問 8-7.2で、「利用していない」または6で「利用したいとは思わない」と回答した方にお伺いします。

どの点が改善されたら電子図書館を利用したいと思いますか。（1つまで）

コピー

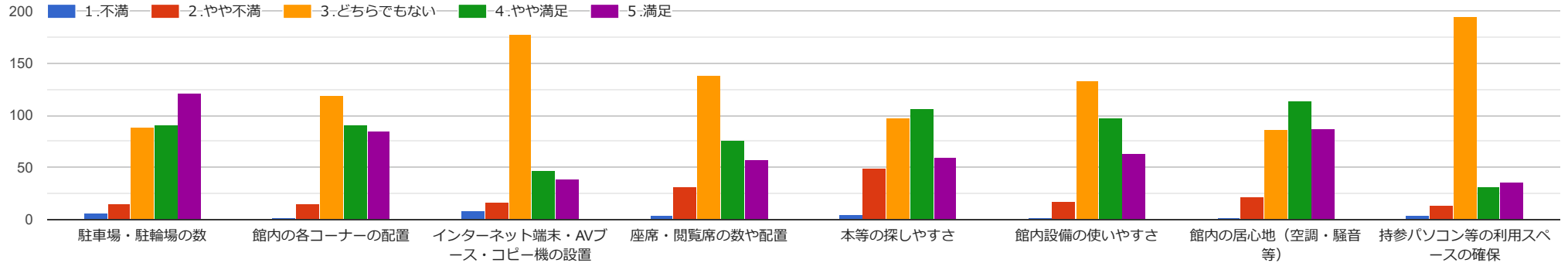
187 件の回答



設問 9.下記施設内容についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

コピー

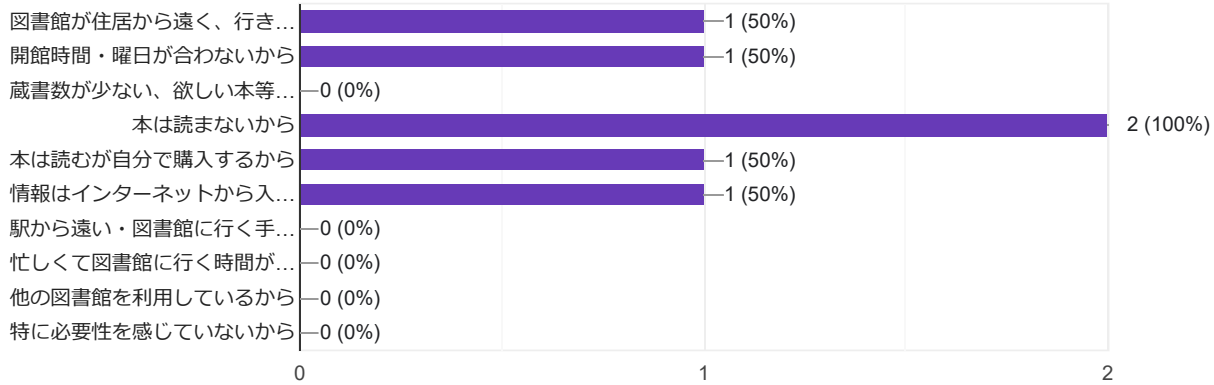


設問 10. 「設問 3 .利用頻度についてお伺いします」で『利用しない』と回答した方にお伺いします。

利用しない理由を選んでください。（3つまで）

コピー

2 件の回答

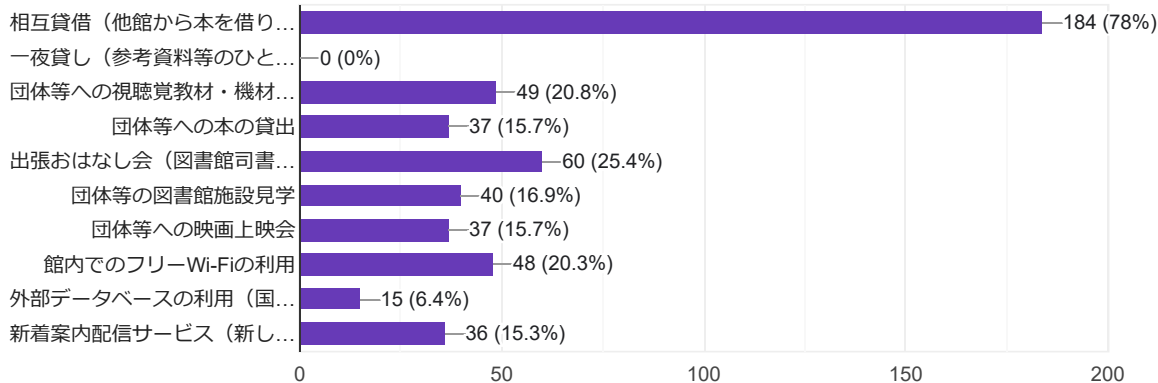


設問 11. 図書館サービスの認知度についてお伺いします。

図書館で行っているサービスでご存じのものがあれば、該当するものをえらんでください。（複数回答可）

コピー

236 件の回答

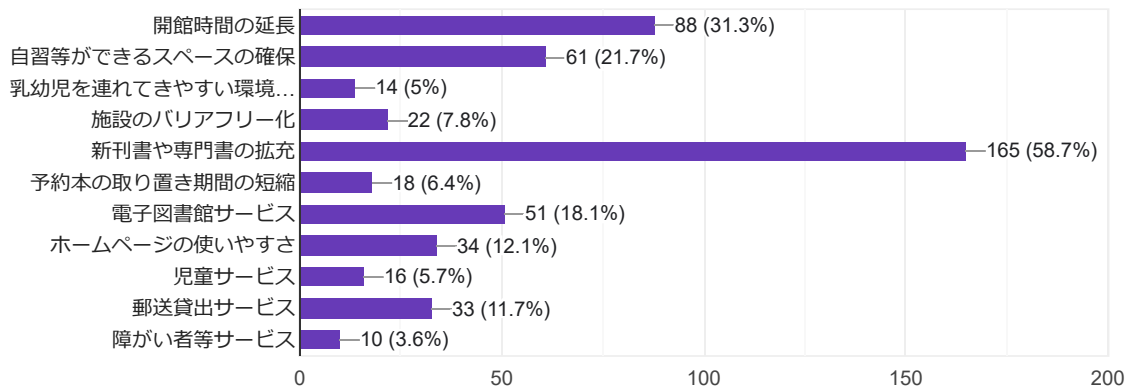


設問 12. 今後のサービス内容についてお伺いします。

あなたが充実してほしいと思うサービスについて、該当するものをえらんでください。（3つまで）

コピー

281 件の回答



カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
CD・利用者マナー	CDの音飛びがすごくある。もとの曲がどのような物かわからない!!曲がかわいそう!CDRにコピーして出すのはどうか。図書館だけ例外と言うことに……。線を引いて読む人がいる……。あとO.X.文字の書きこみとか!
CD・DVD	新規のCD・DVDの入荷をおねがいします。
DVD	とても良いですが、DVDがもうすこし話題のものがあればうれしいです。いつも利用ありがとうございます。図書館の方のサービスのおかげで本がきれいです。
DVD	DVDの充実をお願いします。
DVD・蔵書	DVDの種類があまりにも少ないです。もうちょっとだけでもレパトリーを増量してほしいと思います。それから、不明書籍が多く有る様に感じます。何度見付けようとしても見当たりません。もしかすると盗難等になっているのでは、と考えてしまいます。そうであれば何かしらの手段の必要があるのではないのでしょうか。より良い図書館になることを希望します。ガンバッテください。
HP	ホームページの予約メニューは画面切替を減らして欲しい。
HP	ホームページで新着と新刊の違いがわからない。新しく入った本を検索する時、一通り見たいのですが、新着と新刊でダブったりしてよくわからない。また、クリックする項目が多く、かえってめんどうになった。昔のシンプルなホームページのほうが新しく入った本が分かりやすかった。
HP	すまほでとしょけんさくするさい、1冊検索のあとに「検索を続ける」のボタンを追加してほしいです
HP	ホームページからの予約の際に、“貸しだし可能”と表示されている状態で予約を入れても、予約の1番ではないことがある。“貸しだし可能”状態で1人の予約が入った時点で“貸しだし不可”に切り換わらないシステムなのでしょうか?何度か当然予約が受けつけられただはずと思って図書館に向かい“別の方に貸しだしています”と言われることがあった。変なシステムですね!!
HP・サービス全般	ホームページの仕様変更により、とても使いにくくなった印象です。本の検索のしづらさが、特に酷く、「分類」は、一般人にはわかりにくいと思います。予約本を引き取りに行く際、カウンターで「次の予約もあるため、〇〇までに返却を～」のアナウンスがいつもありますが、毎回期日通りに返却しているので、うっとおしく感じます。返却しない人が多い等、理由があると思いますが、貸出書に印をつけて渡す(昔はスタンプでしたよね)などしてもらえれば、気持ち良く借りることができると思います。よろしくをお願いします。
映画会	映画会に毎週ぐらい行っています。毎週楽しみです。これからも利用します。
映画会	市外在住者です。日常の買い物銀行利用などほぼ八街駅周辺で生活しています。お世話になってます。【要視】映画会です。せっかくの上映なのに、大人向けの作品の時観客がバラバラ。12/25の「紅白のできる…」なんて私一人でした。市民ではありませんが税金で運営している催しものなんで宣伝や広報作品選びを工夫していただきたい。ちなみに、映画自体はちょうど12月ということもあって感動的な良い作品だと思いました。「予約制」の方が参加が増えるのでは?
汚破損本・利用者マナー	借りた本の途中のページにたんをはいてあり、ページが汚れていた。本が返却された時は、バラバラとページをめくり確認して貰いたい。
開館時間	毎日7時までの開館にしていだきたい。勤務している人は5時までの開館ではすごく不自由です。今までが不自由でした。
開館時間	開館時間が水・金の19時であっても早すぎる。週に1日でも、それが難しいなら月二日程度でも20時から21時くらいまで開館してほしい。日によっては開館時間が遅くなっても開館時間を遅くしてほしい。
開館時間・リクエスト	開館時間が東京及び他の近隣自治体(佐倉市)と比べて短い(夜間開館時間が、週二回の上短い)。また、予約図書の受付に対する概念をハッキリさせるべきである。基本リクエストに答えると言う姿勢の図書館が多い。貴館はタレントが書いた本は、基本様子見後々姿勢であるが、それはある意味図書館の基本である求められている資料を提供する姿勢に反する。時には、相応しくないリクエストがあったとしても、求められた人に提供した後、書庫扱いにして、また求める人が来たら出すのも一考に値すると考える。
開館日	月曜日が祝日の時は、他の図書館のように開館していただけるとありがたいです。設問12にもマル印つけましたが、開館時間が多くなることがいちばんの希望です。
開館日・貸出	近隣の図書館の休館日がすべて月曜日に集中しているが分散できないか。また、他の図書館に蔵書している書籍を(取寄せではなく出向いて)借りたいと思っても、隣接市の住民等にしか貸し出して貰えないが、県民であれば県内のどの図書館に蔵書している書籍でも借りられるようにして貰いたい。
貸出・サービス全般	本は紙で読む年齢ですので、車の運転不可の時がくると、これからの図書館からの本の借り入れができなくなります。又、巡回車の場所も遠いので、郵送貸出サービス(料金支払い可)があれば助かります。読む方が早いので、貸出し冊数の無制限は大変ありがたいです。八街図書館に感謝です!!
貸出・蔵書	酒々井町民です。借り放題なのが本当に素晴らしい。ありがたく、とても楽しくたくさん借りて帰る時には、わくわくしています。その分、大体自分のアンテナに引っかかる本は読み切った気がするので、新刊充実、蔵書増量をお願いしたいです。紹介スペースもありがたく、よく利用してるので、増やして欲しいです。クリスマスツリーなど、あたたかさのある雰囲気も好きです。いつもありがとうございます。引き続きよろしくをお願いします。
貸出期間	貸出し日数がもう少し長くても良いのでは。借りた後、その本の予約が入ってしまうと途中読みで返却となり心が落ちつかない。
貸出期間	電話で延長できるようにしてもらいたい。
貸出期間	貸出期間を3週間あればありがたい。図書館に行くのも大変
貸出冊数	利用者の中に、10冊～20冊/回借りていく人を見かけます。返却期限の2週間内に全冊読み終えるとは思えません。5冊以内等制限を設けてはどうか。利用公平の立場からの意見です。
館内環境	きつき室(お茶やジュースや軽食を提供する(有料))があるとうれしいです。または、自販機(飲み物)を置いてほしいです。ジュニア小説や古典の本をもっと置いてほしいです。

カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
館内環境	若干の話し合いをみとめてほしい。自由に行動してよし、ケイタイの使用にうるさく言うな。
館内環境	いつも、きれいにしてあり、気持ちが良いです。ありがとうございます。
館内環境・利用者マナー	自習スペースや持参したパソコンで調べものする場所が奥まわって目が届きにくい為、騒いでいる/寝ている/携帯いじっている/PCでアダルトサイト見ている人がいるなど無法地帯化している。子供と安心して一緒に図書館に行けない。また本が古すぎるので借りるなら買ったほうがいいかなと思う。 子供が借りたい本がいつもないし、予約するほどでもない(またそのために来るのがおっくう)のでどンドン足が遠のいているのが現状。
講座・イベント	子どもむけイベント、今後もお願いしたいです。
講座・イベント	作家の講演会を開催してほしい。
サービス全般	自分が過去に借りた本の履歴がわかるようになってほしい。既になっているなら方法を知りたい。
サービス全般	<ul style="list-style-type: none"> ・一般市民の持っている本で無償提供しバザーを実施する。 ・収益は図書館で必要なことに使うか、イベント等の費用の一助けに。 ・残った本は、業者に引き取ってもらう。 ・このことは、図書館の職員は仕事が増えるので、図書館ボランティアでやったらどうか。
サービス全般	書庫貸出時の氏名申告は改善できないか(省略しても?)。名前を周りの人に知られたくない。5分後にカウンターに再度くるようにする。
サービス全般	<p>今後の高齢化に向けて、高齢者宅への出張貸出サービスや、事前アンケートを取った上で要望の多い住宅密集地への移動図書館を増やすなどのサービスがあると良いかと思えます。</p> <p>また、自分で調べる、探すという事をなかなかしない人が多い世の中ですので、学校等の公共施設を介した広告や、コンビニ、市役所などの人が多く利用する場所での広告をし、利用者の増加や行っているサービスについての普及活動を行ってみたいかがでしょうか。</p> <p>私はPC、スマートフォンを家で利用していますが、Web版の図書館の存在を知りませんでしたし、その利用方法なども面倒くさいのかなと感じて二の足を踏んでしまいます。</p> <p>良いサービスがあっても、知名度が低ければ利用されませんし、何ができて、自分の生活にどんな利点があるのかなどもわかりやすく広めていくと良い気がします。</p>
サービス全般	書庫の本の受渡しについて、依頼された本のタナの設定等
サービス全般	自分から図書館にこれない人が増えているので、図書館から地区へ出張・・・みたいな(昔、移動図書館があった)あればよい。
サービス全般・講座・イベント	<ul style="list-style-type: none"> ①大人向けの講演・講義を増やして欲しいです! ②古くなった本のリサイクルを年2回にして欲しいです! ③マニアックな特集の展示をして欲しいです! ④ビデオテープではなく、DVD・CDをもっと増やして欲しいです!
施設設備	2階を開放的な場所にしてほしい。
施設設備	和式便所を残して下さって誠に有難うございます。
施設設備	トイレを使いやすくしてほしい。
施設設備	トイレがいまいち。
施設設備	館内が清潔で気持ちがいいです。清掃の方がボランティアの方々もおられるのでしょうか。我が家もこの様にして住みたいものだと励ましを受けている気持ちになります。読書同様、コツコツと行ない日課として身につけようと、ときばきした動作に刺激も受けます。現状に満足。目や足に支障が出たら利用を止めますので。足るを知り、初めがあれば終わりもあると利用できるだけで嬉しく思っています。
施設設備	パソコン用の電源の提供(富里や酒々井の図書館ではあり)。会議室を自習・パソコン室として開放して欲しい(殆ど利用されていない)。館内の一部でペットボトルなどフタ付の飲み物の持ち込みを許容して欲しい。
施設設備	<p>個人の持ち込みパソコンのスペースが欲しい</p> <p>同じ空間だとキーのタッチ音が気になる。</p> <p>敷地内を禁煙にしてほしい。</p> <p>外に出てタバコを吸って帰ってくると臭い。</p> <p>エレベーターが欲しい</p> <p>外でもいいので</p> <p>防犯カメラが必要。よくカウンターで怒鳴っている人がいる。</p> <p>サーモグラフィーの字をもっとはっきりわかるようにして欲しい。</p> <p>小さい子にも適用できるようになって欲しい。</p>
施設設備	自習スペースの確保をお願いしたい。2階等静かにできる部屋を用意してもらえるとありがたい。
施設設備	床の敷物(淡い色・・・新芽のような色)落ちつきます。そして、目にはやさしく感じます。
施設設備	今どき和式トイレはどうかと思う。そして便座が冷たく、ぞっとする。直してほしい!
施設設備	図書の場所をPCで調べた時、PCの位置と向きが画面に表示されている場所がPCのそれらと無関係に表示されるため、位置を確認するのが難しい。PCの位置と方向に合わせた画面の表示(平面図)が出来ると助かる。

カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
施設設備	自習、独学してスペースには、不満はありませんが、自分も色々で様々な障がいがある人間なので、そう言った配慮もあっておかしくはないかと思えます。施設に料理教室、美術教室（2階）に確保お願いしたいです。
職員対応	自分で探せない時、いつもていねいに検索していただき、すぐに取りに行ってくれて満足しています。
職員対応	職員の皆さん親切で利用しやすいです。今後も頑張ってください。
職員対応	不明点などは丁寧に教えていただきますので、今はほぼ満足しています。
職員対応	職員の方はいつも感じが良いです。ありがとうございます。気になっている事は、書道の本の棚の前のソファに人が座っている時、本を選ぶのがちょっと大変です。座っている方も選ぶ方も気を遣う感じです。
職員対応	カウンターでの挨拶がなく、笑顔で対応してほしい。人間性をうたがいます。図書館に行くのは良いのですが表情が顔に出している人がいるともものすごくいやな気分になり本を借りて良いのか迷います。対応の仕方まるでダメですよ。
職員対応	図書館で仕事している方は、やさしくていねいに話してくれて、とてもすばらしいと思います。いつもありがとうございます。
職員対応	係の人が皆親切ですばらしいです。
職員対応	毎週楽しく利用させて頂いています。スタッフの方々の対応が親切でいねいで気持ちがいいです。
職員対応	受付のTimeにもよるでしょうが、メモ持参すると、すぐ対応して下さるので、やはり餅屋だと感じています。下手に本探しにイライラするよりも、大変でしょうが老人には非常に助かり、適切なアドバイスにも素直にうなずけます。有難う。
職員対応	・スタッフの方々がとても気持ちよい対応をして下さいます。図書館へ行くのが楽しみになります。 ・中学生(?)の職場体験、おすすめ本コーナーなど、青少年育成に力を入れていて、すばらしいと思います。これからもよろしくお願いします。"
蔵書・職員対応	いつも変わらぬ接し方をしている職員さん、お疲れ様です。予算の関係もあるのかもしれませんが、もっと蔵書数が増えればよいのになと感じています。
蔵書	横山秀夫の本をもっと入れてほしい。
蔵書	小学生・中学生の新刊書や本を増やして欲しいです。将棋の本、新刊見ました。ありがとうございます。
蔵書	経済関係に分類された書架には、出版年が古いものがあり現在の世界及び我が国の経済状況にはそぐわず参考になりません。これらは、書庫に蔵書として収蔵されたら如何がでしょうか。
蔵書	まんがを置いて欲しい。出版社の賞、美術館、文化、教育、歴史、科学etcに多大な影響を与えたまんが家の作品、たとえば・・・など。
蔵書・HP	メンタリストのDaigoの本と、鈴木祐の書せきが読みたいです。コロナでウツになった人向けだったり行動を起こす方法を論文と統計で保証された話です。「プリズナートレーニング」という筋トレ本が読みたいです。自重のトレーニングなので、金銭に余裕のない人でもできます。 HPのVIを全て見なおして欲しいです。不要な操作が多すぎます。特に予約。予約ボタンを何度もおすのは不合理です。
蔵書	旅行雑誌(るるぶ・まっぷる)をよくかかりますが、水戸、福島、山形etcの雑誌がいつもみあたりません。東北地方のをそろえてもらえるとうれしいです。
蔵書	週間紙等の拡充 マイナーな本の拡充
蔵書	現在でも満足ですができればもっと新刊書がほしいです。
蔵書	コミックエッセイが読みたいです。
蔵書	続物を読んでいると途中で続本がない場合があり残念に思う。
蔵書	高齢のため、軽い単行文の新書をもっとふやして下さい。1日1冊は読みますので一度に10~12冊を借りています。
蔵書	新刊書をせっせよく的に購入して下さい。
蔵書	いつもいろいろな本を借りて読むことができ嬉しです。小説の内容で感動したことも沢山あります。図書館がなかったら沢山の本を読む事ができないので私にはとても頼りになります。もっともっと沢山よみみたいです。
蔵書	micro robert や petit larousse などの単書、辞典が使いたい。
蔵書	今のままでも十分まんぞくしています。新刊が早く出ればもっと良いです。
蔵書	新聞の種類が少ない。大変不可解。
蔵書	新聞・雑誌類が充実していてよいと思います。今後とも自宅から近いので利用したいと思います。
蔵書	1.文学史に取り上げられている主要作品は、いつでも読めるようにしておいてほしい。利用が少なくても図書館は資料として持っていてほしい。 2.新刊書は玉石混交なので、選択と冊数を吟味してほしい。 3.図書館へ行けなくなった時の利用方法を考えてほしい。図書館へ行きたい一番の理由は、本がいっぱい並んでいるところは見たい
蔵書	ビジネス書、自己啓発本を増やしてほしい。
蔵書	「日本の歴史」や、シロウトでもわかる学問書「科学や恐竜」等が好き。また素直に笑える落語や随筆等を読みたい。油絵や水彩画を始めたいと思い、参考となる図書を探したが、見つからずガッカリした事がある。
蔵書	今話題になっている本、テレビで紹介されている新しい本を早くおいてほしい。

カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
蔵書	自分の好みの本に出会えるのは本好きとしては嬉しい限りです。新書を幅広く選べるように考えてもらい選ぶ方としては助かります。
蔵書・インターネット環境	<ul style="list-style-type: none"> ・郷土に関する資料は置いてほしい。 ・人気のある本は数を増やしてほしい。 ・蔵書の充実 ・ベストセラー本など ・もっとあたらしい本いれてほしい。 ・古い雑誌、本を大切に保管してほしい。 ・パソコン台数増 ・スポーツ関連、歴史物蔵書充実
蔵書・館内環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.飲物の自販機を設置し、新聞、雑誌、本等読みながら飲めるようにする。(佐賀県武雄市図書館は中に喫茶室があり、そこで本が読める) 2.特定の政党、宗教団体の機関紙は置かないでほしい。 3.近隣の図書館より八街の方が新刊図書が多い。
蔵書・館内環境	<ul style="list-style-type: none"> ・医学関係書がかなり古いので新しいものへ。 ・字の大きく見やすい書の拡大。 ・飲み物位飲んでもいいような居場所の設置。"
その他	いつもありがとうございます。
その他	ほかの市などの図書館を見に行くと良いところをどんどんとりいたらどうでしょうか。
その他	大丈夫です
その他	よくやっけていただいていると思います
その他	いつもお世話になっています。ありがとうございます。
その他	孫が小さい頃、図書館に連れて行くと、広い所がうれしく、わあ〜と喜んで走って行き、「静かにしてネ」とあわてた事を思い出します。読める字を声を出して読んだりしても、まわりの人が笑って通り過ぎて行かれて「し〜、し〜」となだめた事等思い出します。もう孫達も高校生、コロナ等なかった頃でした。今は色々大変気を使われている事と思います。御苦勞様です。
その他	いっぱい本をよむ。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本アンケートで初めて「一夜貸し」サービスというものの存在を知りました。以前からあったものでしょうか。その内容も図書館のサイトでは私はわかりませんでした。 ・スタッフの皆様は平日頃より感謝しています。
その他	特にありません。
その他	以前は必要な本、興味のある本は買っていました。70才すぎでからなるべく買わない様に、時々図書館で借りています。友達にあげたりして少しずつ整理しています。サービスについては、必要な本をさがすだけなので不自由は感じません。
その他	とても居心地がよく、たいへん利用させてもらっているの、ありがとうございますと言いたい。
その他	図書館の周辺に公園など、外で本を読みながら子供を遊ばせられるスペースがあると助かります。
その他	大変便利に利用させていただいています。
その他	今のままで十分満足に利用させていただいております。
その他	とても良いと思い、利用させていただいています。ありがとうございます。
その他	沢山の本を気軽に借りることが出来て、読書を楽しんでいます。スキルアップになっていると思います。
その他	いつもありがとうございます。利用させて頂いています。
その他	いつもお世話になっています。今のままで特に問題ははありません。
その他	いつもありがとうございます！これからもがんばってください！
その他	八街に引越してから22年余、ずうっとお世話になり感謝しております。これからもよろしく。
その他	いつも読みたい本を希望通りお借りして楽しませていただいております。読みたい本をそのたび購入したら家の中たいへんになる位たくさんおかりして、ノートに作者と作品名記入していますが数えきれない程です。ありがたいと思っています。
その他	いつもありがとうございます。図書館でゆっくり本を読む時間は無いですが家でゆっくりと読んでいます。移動図書館も良く利用しています。よいお年をお迎え下さい。
その他	<p>楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。</p> <p>あと何年利用できるかわかりませんが、頑張って利用続けたいと思っています。</p> <p>すぎな作者の本を読んでしまうと次の作者の作品をさがすのに苦勞します。大形の厚い本にも本の"あらすじ"があれば良いな〜と感じています。これからもよろしく願います。</p>
その他	図書館が出来てから長い間利用させて頂いています。今は亡き母が図書館の三国志を全部読んだと話していた事も有り私にとって図書館は母の思い出の場所でもあります。加齢と共に目が気力に追いつかず期間延長ばかりしてしまいますが係の方が気持ち良く接して下さりありがとうございます。又パソコンでも延長が出来る様になって助かっております。これからもよろしく願います。
その他	30代の時病気になってしまい何年も図書館を利用させていただきました。ありがとうございました。
その他	たいへん助かっています。今後とも仕事の合間に利用させてもらいます。
展示図書	新刊書、書評掲載本のコーナーで思いがけない本との出会いがありかんしゃしています。時を得た書籍類の展示にコーナーをいつも楽しみにしています。図書館サービスをまとめた広報(利用方法)願います。

カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
電子図書館	電子図書と一般貸出カードのひもづけ？
電子図書館	電子図書にも「ブックリスト管理」機能を導入してほしい。 従来よりも便利にはなったが、現状、借りて返すだけの運用では勿体無い。
ひばり号	上砂地区居住です。今後、自動車の運転ができなくなると、利用が困難になります。（移動図書館の立ち寄場所も徒歩で20分くらいかかります）郵送サービスや移動図書館の立ち寄場所をふやしていただけると助かります。
ひばり号	自習等ができるスペースが少ない。移動図書館の本の内容がとぼしい。
夜間開館	17時以降書庫の本を借りられないので借りられるようにして頂きたい
夜間開館・返却	C D貸出し種類、取りそろえに大変有難く思います。夜間サービスも利用していますがコロナ増時、突然閉館していた時はC D返却はポストでもOKとの事でしたが、早朝返却したい時もあるのでC D・DVD等返しでもコロナ関係なくポスト返却を可能にして欲しい（提案例 専用のポストやクッション袋等・早朝開館）
予約	ネットで予約の際、曜日ではなく、瞬時に反映をお願いしたいです。
予約取り置き期間	予約数が40～50人待ち等の本については、図書館の購入限度数を超過して、3冊・4冊と増やすことはできないでしょうか？公立図書館の運営費は税金で賄われているのですから、市民の要望に添い、市民生活の向上につながると考えます。年間図書購入予算のせめて5%程度をそういう方向で使うことはできないでしょうか？いずれブームが去って減らす場合も、毎年行っている図書館蔵書譲渡会で出品すれば済むことでしょうか。読みたいと思う本を半年以上待たされる現状について、ぜひ今一度検討してほしいと思います。
リクエスト	いつも色々リクエストして本を購入してもらっているのでありがたいです。ありがとうございます。
リクエスト	リクエストしても2週間もかかっているので、短時間にしてほしい。金曜日だけではなく、週2日位にしてほしい。
リクエスト	市外の利用者への予約制限をなくしてほしい。急病になった時、郵送で返却できるとよい。電子図書も使えるようになると良い。書評コーナーは参考になりよく利用している。
リクエスト	他店より取り寄せて頂き助かりました。とても勉強になりました。急ぐので取急ぎ
リクエスト・HP	八街にない本のリクエストができるのが嬉しいです。 twitterで新しく図書館に入る本がチェックできるので見るようにします
リクエスト・蔵書	相互貸借の本の期間の延長、専門書の購入を増やしてもらいたい
リクエスト・電子図書館	いつもありがとうございます。他館からの本借り出し等で希望が満足しております。予約時の電話での通知とてもたすかっております。今度"電子図書"の取り扱いをおしえていただければ、旅行等にたすかります。
利用者マナー	カウンター前のPCで、毎回エロサイトを見ているおじさんがいる。子供にも目に入るのでやめて頂きたい。
利用者マナー	毎回一人位、障害を持っているのかひとりをいってたり、唯歩き回ったり、近くに来ると少し不安になります。あと汚い（体臭が）感じの人がそばに来ると嫌です。有料カフェとかあると良いと思います。（トイレも有料にして下さい。）
レファレンス	私は時代ものを主に読みますが、それ以外の本で興味をひくものがある場合、これを教えてくれるガイドさんのようなポジションの方がいるといいと思います。必ず利用しますよ、私は！

【八街市電子図書館満足度アンケート調査結果について】

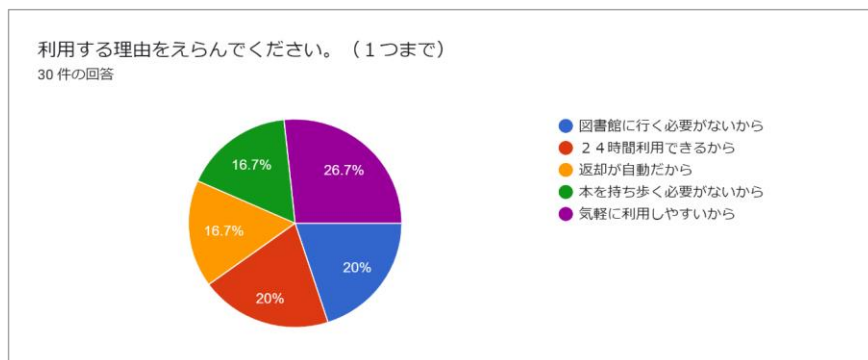
- ・調査対象 中学生以上の市民及び図書館利用者
- ・調査方法 館内・移動図書館での調査票配布、市ホームページからの回答
- ・調査期間 令和4年12月1日～令和5年1月12日
- ・有効回答数 361件

(1)電子図書館の認知度および利用割合について



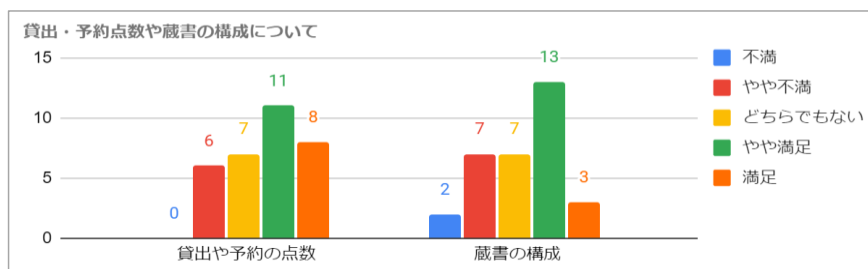
・回答者のうち、電子図書館が利用できることを「知っている」・「知らない」ともに約半数の結果となった。前回のアンケート結果よりも知っていると回答した割合が約7%ではあるが上昇しており、徐々に認知度が広がっている様子が窺える。また、「知っている」と回答した方のうち、「利用している」と答えた方は前回よりも約3%上昇した。

(2)「利用している」と回答した方の利用する理由について



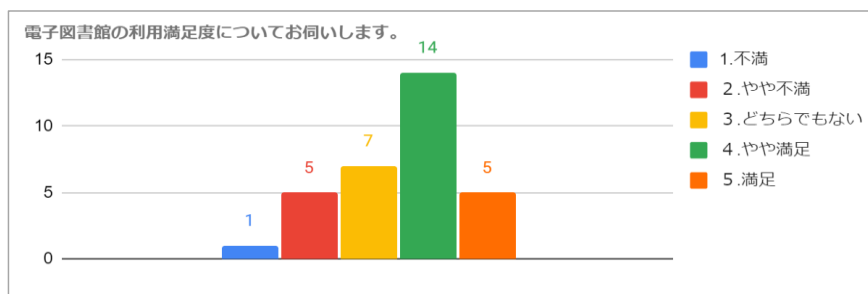
・利用している理由は「気軽に利用しやすいから」の割合が最も多く、ついで「図書館に行く必要がないから」・「24時間利用できるから」となっている。この結果から、時間を気にせず、利用したい時にすぐ本などを読むことができる環境が利用されているおもな要因となっているようだ。

(3).貸出や予約点数・蔵書の構成について



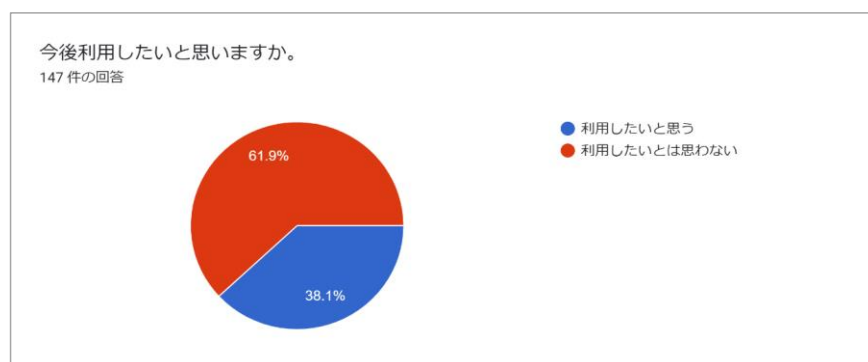
・貸出や予約の点数については、意見はほぼ均等となった。一方、蔵書の構成では「やや満足」以上と答えた方とそれ以外の方の割合が各半数となった。

(4).電子図書館の利用満足度について



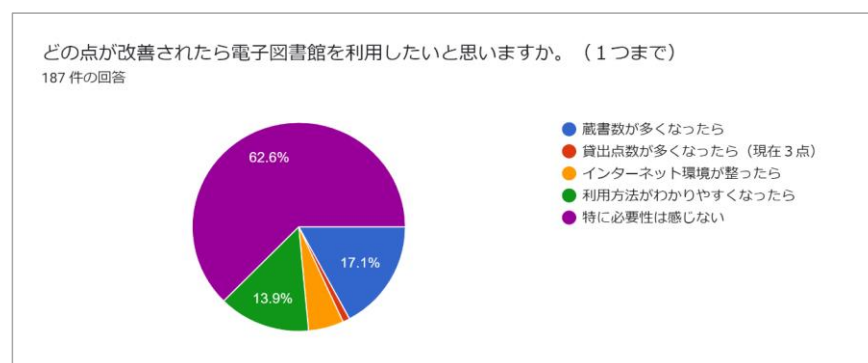
・実際に電子図書館を利用している方のうち、ある程度以上の満足度を得ている人は「やや満足」・「満足」を合わせて全体の約60%を占め、どちらかといえば不満と答えた方は「不満」・「やや不満」を合わせて全体の約20%を占めた。総合的には一定の利用価値を見出ししている。

(5)電子図書館の今後の利用について



・今回のアンケートで電子図書館の利用を知ったにもかかわらず、「利用したいとは思わない」と答えた方が約62%にもなっており、利用したいと答えた方は38%となった。

(6)どの点が改善されたら利用したいと思うか（1つまで）



・「特に必要性を感じない」との回答割合が全体の62.6%と高く、電子図書館サービスの魅力を更にPRしていくことが求められるが、蔵書数が増加したり、利用方法がわかりやすくなったら利用してみたいと回答した方も3割近くいることから、利用のしかたについてより具体的に紹介・説明していく機会を設けることが利用拡大につながる事がみとれる。