

茅ヶ崎市立図書館利用者アンケート結果報告書

1 調査の目的

茅ヶ崎市立図書館、香川分館及び図書室における図書館利用者を対象として、利用者の図書館満足度を把握するとともに、今後の図書館運営に生かすため利用者アンケートを実施しました。

2 実施期間 平成25年8月3日（土）～8月17日（土）

3 調査総数 676件

内訳 本館 332件 香川分館 124件 小和田 30件 鶴嶺 48件
松林 13件 南湖 15件 小出 30件 青少年会館 50件
ネスパ茅ヶ崎 24件 移動図書館車 10件

アンケート結果

性別		0%	50%	100%
男性	256			
女性	419			
無回答	1			

地域

J R 東海道線より南	274		
J R 東海道線より北	380		
寒川町	6		
藤沢市	6		
平塚市	1		
その他市外	6		
無回答	3		

年齢

19歳以下	24		
20歳代	20		
30歳代	111		
40歳代	132		
50歳代	106		
60歳代	141		
70歳以上	141		
無回答	1		

職業

会社員	104		
公務員	17		
自営業	22		
学生	28		
主婦（夫）	284		
その他	211		
無回答	10		

0% 50% 100%

利用館（複数回答可：2か所まで）

図書館（本館）	431	
香川分館	133	
図書室（公民館）	157	
図書室（公民館以外）	51	
図書室（ネスパ茅ヶ崎）	24	
移動図書館車	13	
寒川町図書館	32	
藤沢市図書館	61	
平塚市図書館	9	
無回答	3	

来館目的（本館のみ回答）

本（CD）を借り（返し）に	455	
調べ物をするため	34	
新聞（雑誌）を読みに	24	
会議室の利用	6	
講座・イベント	7	
その他	13	
無回答	137	

ネスパ茅ヶ崎の認知度について

知っている	173	
知らない	499	
無回答	4	

利用頻度

ほぼ毎日	29	
週に1～2回	208	
月に1～2回	367	
2～3か月に1回	48	
その他	20	
無回答	4	

長期延滞者について

迷惑	602	
やむを得ない	33	
その他	32	
無回答	9	

ペナルティの是非

やむを得ない	463	
行き過ぎ	142	
その他	50	
無回答	21	

雑誌の希望ジャンル（複数回答可：2つまで）

総合	141		
法律・経済・歴史・社会	69		
自然科学・環境	60		
工学・コンピュータ	39		
ファッション	113		
暮らし・家庭	232		
旅行・乗り物	122		
趣味・芸術・スポーツ	191		
文芸・読書	76		
子ども向け	52		
無回答	69		

満足度

満足	226		
やや満足	332		
やや不満	77		
不満	13		
無回答	28		

主な自由意見

図書館資料に関すること	174件
	・最新刊の購入を増やして欲しい。 ・CD/DVDをさらに充実して欲しい。 ・ネットを通じて資料や本、CD等を調べられるので、大変便利になっている。人気の本、CDは待ちが一年以上になっているものがあり、対応をお願いしたい。 ・本が古い、少ないから順番待ちが長い。 ・読みたい本が余らない。もっと蔵書数を増やして欲しい。（場所の問題も大きいと思いますが。） ・予約が多い本の数をもっと増やしてほしい。 ・予約の多い書籍の待ち時間を短くする方法（貸出期間の短縮）があっても良いと思う。 ・シリーズ物が欠巻（欠番）している事が多い。人気の各シリーズは一応1～順番にあるとうれしい。 （公民館・移動図書館） ・公民館の本はあまりローテーションがなくいつも同じような本がおいてあるので、定期的に本を入れ替えてほしい。 ・移動図書館を利用していますが本の入れ替えがもう少し頻繁にあるといいと思う。特に子どもの本は何度も同じ本を借りているので。 ・本が古くて汚れがひどいものは何とかしてほしい。予約待ちの本の予定貸出が半年や1年待ちはひどすぎる。本の貸出が多いものは冊数を増やすべきだと思います。 ・全体的に本がよれよれで処分した方がよいものが多いような気がします。新しい本をお願いします。 ・開館時間が10：00、昼休み時間があるので都合が合わず何度かそのまま帰宅したことがある。返却ポストや公民館の受付で返却本を預かってくれるなどのサービスがあるととても便利ではないかと思う。

	144件 ・棚に横に置いてある本が多いのでもう少し整理されていると見やすい。座って本を読むためのイスがもっとあると良い。できればもっと座り心地の良いソファとか。蚊がいるので対策をしてほしい。 ・成人利用者のための閲覧室をもう少し充実して下さい。喫茶室・談話室(コーナー)があれば嬉しいです。 ・場所が狭すぎる。本が探しづらいぎゅうぎゅうに入っている。 ・夜間返却場所がもう少し増えると助かります。 ・無料の駐車場が欲しいです。 ・難しいとは思いますが、開館時間が長くなってほしいです。21時ごろまで。道も明るくなるし、仕事帰りに寄れるので。 ・本はいろいろあって良いのですが、その場で読むスペースが少し少なく感じます。また、イスが準備されてはいますが、机もあるとよいです。読む姿勢がイスのみだと少しつらくなってきます。 ・カードを複数(家族分)持って大量に借りていくのはおかしい。本人のみにすべき。 ・館内の照明が暗い。本棚の本が取り出しづらい。 ・休憩・食事がとれる場所をもう少し充実して欲しい。 ・トイレの和式が困ります。ヒザが悪いため。 ・読書室が大体いつも満席なので他の部屋も必要に応じて開放していただけるとありがたい。 ・パソコンで図書検索・予約・貸出が簡単にでき、その通知がメールで比較的早く通知されるので非常に良い。今後も続けてほしい。 ・浜須賀会館に返却ポストを設置してほしい。開いているのに返せないケースが多いので。 ・小和田公民館の図書室を広くしてほしい。本館に視聴覚コーナーを設置してほしい。 ・ネスパは便利で(時間が多い)よく利用しているのでうれしい。 ・香川図書館にも読書室を設置して欲しい。
	施設・運営に関すること

長期延滞者等における貸し出しについて	97件 ・ある程度のペナルティは仕方ないと思います。 (レンタルビデオ店などでペナルティがあるから忘れない、気をつけるという事もあるので) ・何回も行う人に対してはペナルティもしくは直接注意すべきだと思う。 ・まずは延滞の理由をまとめる。”ペナルティ”は警告としては使ってよいが、利用者のモラル向上を啓発したい。 ・貸出停止程度のペナルティは賛成である。 ・1ヶ月以上の延滞をくりかえす者にたいしては必要。 ・利用者のモラルの向上等啓発が必要。たとえば、請求文面に費用がかかることの無駄を知らせるような文言を入れて、利用者へ自覚させる。 ・常習の場合にはペナルティも可 ・一定期間はモラル向上等啓発に努め、経過後はペナルティーをかける旨お知らせの後、実行する方法が良いと思います。 ・事情を考慮することも必要であるが、駅にある様な返却ポストの増設や、夜間時間の延長など返しやすい環境にする。 ・ネットで延長手続きができるのでペナルティをかけても良いと思います。 ・他の人に迷惑がかかるので延滞者には厳しい対応をしてもらいたい。 ・本人がどうしても返還できない事情がある場合は、再延長～再催促などの次の事を考えなるべく対応すべき。そのまま放置するのはまずいのではないか。ペナルティも可。 ・というっかり、もあり得るので、ペナルティの警告（連絡）はしてほしい。 ・他市が実施している程度のペナルティならやむを得ないかなと・・・。
職員に関すること	24件 ・もっと独自性を打ち出した蔵書のラインナップをしてほしい。図書館員がもっと本について詳しくあるべきと思う。あまりにも素人すぎる。 ・図書館員さんはどなたも親切で図書館に来てとてもいい気持ちになります。いつもありがとうございます。感謝申し上げます。

感想	33件
	・いつも気持ちよく利用させて頂いてます。今後もよろしく！ ・インターネット予約、公民館への取り寄せを利用していますが、これを知らない人が多く驚きです。 ・子供達が絵本が好きで図書館のおかげでたくさん本を読む機会をいただけるので、本当に感謝しています。今後ともよろしくお願いします。 ・いつもリクエストに答えていただき、読みたい本を読むことができて感謝しています。ありがとうございます。
その他	9件
	・HPが新しくなり使いやすくなりました。まとめて予約（？）上下巻揃えて借りられるのも良いですね。本のリクエストなどもHP上でできたら良いと思います。 ・本に書き込みをしたり、線を引いたり、汚したりする人がいる。モラル向上啓発が必要。