

問1	サービス利用頻度	利用する	利用しない	回答分母	利用する	利用しない	回答分母	利用する	利用しない	回答率 %			
1	本や雑誌、CD、DVDなどの貸出	103	62	28	20	1	214	48.1	29.0	13.1	9.3	0.5	97.7
2	本や雑誌、CD、DVDの予約	28	29	42	86	13	198	14.1	14.6	21.2	43.4	6.6	90.4
3	他の図書館にある本や雑誌の取り寄せ	5	15	30	121	27	198	2.5	7.6	15.2	61.1	13.6	90.4
4	図書館の本や新聞、雑誌を館内で読む	62	56	60	26	1	205	30.2	27.3	29.3	12.7	0.5	93.6
5	CD、DVDなどの視聴	15	20	50	111	3	199	7.5	10.1	25.1	55.8	1.5	90.9
6	図書館の資料を使った調べ物	30	41	63	64	3	201	14.9	20.4	31.3	31.8	1.5	91.8
7	館内複写機の使用	4	14	47	120	11	196	2.0	7.1	24.0	61.2	5.6	89.5
8	館内の検索機(OPAC)を使った本の検索	50	43	34	69	3	199	25.1	21.6	17.1	34.7	1.5	90.9
9	レファレンスサービス	14	25	32	94	37	202	6.9	12.4	15.8	46.5	18.3	92.2
10	インターネット端末の使用	23	20	26	110	18	197	11.7	10.2	13.2	55.8	9.1	90.0
11	講演会や講座などの催しへの参加	6	28	37	119	12	202	3.0	13.9	18.3	58.9	5.9	92.2

利用者の多くは、資料の貸出と閲覧を利用している。その中でも、質問4番と5番の結果が示すとおり、紙媒体の資料の閲覧は多いが、映像・音響媒体の視聴は少ない。質問1番ではこれら媒体を分けなかったが、同様の傾向が推測できる。今後の図書館が提供するサービスを取捨選択するのに参考になると考えられる。

質問3番と9番は、当該サービスの存在を知らなかった利用者の割合は少ないが、他に比べ突出して多い。今後さらに周知する必要があると考える。加えて質問9番のサービスは、利用者において図書館利用の成果を向上させる基幹サービスの一つであることから、気軽に利用しやすい環境を提供する必要もあると考える。

また質問8番は、利用しない方が最も多いが、利用する方が半数以上いることも示している。

## アンケート集計・分析

回収数

219

問2	サービスへの満足度	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	回答分母	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	回答率 %
1	開館日数	115	67	25	5	2	214	53.7	31.3	11.7	2.3	0.9	97.7
2	開館時間	91	65	30	22	6	214	42.5	30.4	14.0	10.3	2.8	97.7
3	貸出制度(冊数・日数)	109	62	35	7	1	214	50.9	29.0	16.4	3.3	0.5	97.7
4	本の予約・リクエスト	66	46	73	13	0	198	33.3	23.2	36.9	6.6	0.0	90.4
5	レファレンスサービス	42	31	116	3	0	192	21.9	16.1	60.4	1.6	0.0	87.7
6	インターネット端末の使用	43	36	111	4	2	196	21.9	18.4	56.6	2.0	1.0	89.5
7	複写機の使用(新聞見開相当のA2サイズまで)	37	23	123	9	2	194	19.1	11.9	63.4	4.6	1.0	88.6

いずれのサービスも不満は少ないが、2番の開館時間へは、13%程度の回答者が不満を感じていた。

問3	図書館を利用して得られた成果	よく感じる		感じまに		こ感じ		こ感じ		回答分母	こ感じ		回答率 %
1	求めていた情報を得られた	73	74	43	9	36.7	37.2	21.6	4.5	199	36.7	4.5	90.9
2	教養や知識を得られた	85	69	41	7	42.1	34.2	20.3	3.5	202	42.1	3.5	92.2
3	仕事の成果が向上したり資格が取得できた	22	40	64	64	11.6	21.1	33.7	33.7	190	11.6	33.7	86.8
4	学業の成績が向上した	23	28	65	67	12.6	15.3	35.5	36.6	183	12.6	36.6	83.6
5	課題や問題が解決した	40	56	72	27	20.5	28.7	36.9	13.8	195	20.5	13.8	89.0
6	読書を楽しめた	125	38	34	6	61.6	18.7	16.7	3.0	203	61.6	3.0	92.7

質問1番から5番のうち、1番と2番が良い成果を得られているのは、インターネットが普及した今でも、やはり図書館は生涯学習施設として、知的欲求を満たす役割が重要であることが窺える。

問4	図書館に対し要望するサービス	そう思う	普通	思わない	回答分母	そう思う	普通	思わない	回答率 %
1	図書館利用中の託児サービス	39	82	55	176	22.2	46.6	31.3	80.4
2	図書を持ち込み会話ができる場所	52	69	61	182	28.6	37.9	33.5	83.1
3	インターネット端末から印刷	72	60	52	184	39.1	32.6	28.3	84.0
4	子どもが声を出してよい(遊べる)場所	56	60	66	182	30.8	33.0	36.3	83.1
5	OPACから書誌シートを出力	68	78	34	180	37.8	43.3	18.9	82.2
6	OPACで書架位置を表示	85	69	25	179	47.5	38.5	14.0	81.7
7	無料Wi-Fi	89	57	37	183	48.6	31.1	20.2	83.6
8	休館日などのお知らせをメール配信	39	73	70	182	21.4	40.1	38.5	83.1
9	書架位置図の配布	59	86	41	186	31.7	46.2	22.0	84.9
10	東部地区の観光案内	40	82	65	187	21.4	43.9	34.8	85.4

ここでの質問は、利用者にニーズがあると図書館側が推測したサービスを設定した。結果、推測したニーズがあることが窺える。今後、費用を含めて実現の可能性を検討したい。

質問の2番と7番は、若者たちの居場所としての図書館利用の需要と推測する。これらサービスが提供できれば、若者が図書館、ひいては本に接する機会が増やせると考えられる。

質問6番と7番は、ICTを活用したサービスが望まれていると考えられる。

#### 好意のご意見

- 1 いつもありがとうございます。
- 2 窓口の職員の対応が丁寧でよい。
- 3 本を探すのが苦手で職員が代行してくれるのがよい。
- 4 わかりやすく便利です。
- 5 時々本の返却が遅れて申し訳ないです。
- 6 遅い時間まで開館している日（金曜日）があるのがよい。
- 7 様々な質問に答えていただいて感謝している。
- 8 いつも気軽に利用できて感謝している。
- 9 立地がよい。
- 10 無料 Wi-Fi やインターネットからの印刷は、公共がやるべきでない。今後もそのように。
- 11 本がたくさんあってよい。

#### 要望・苦情

- 1 冬も夏も暑すぎる。
- 2 駐車料金が民間より高い。
- 3 貸出日数をもう少し長く。
- 4 雑誌が少ない。
- 5 飲料や食品の自販機の設置。
- 6 カフェの併設。
- 7 高齢者では、インターネットやOPACなどのシステムについていけない。
- 8 仕事が不規則で、イベントに参加しにくい。イベント日を増やす。
- 9 館外ベンチ付近を禁煙にする。
- 10 スポーツ新聞を増やしてほしい。
- 11 三島市の図書館にある日経ヴェリタス紙を置く。
- 12 新刊を増やしてほしい。
- 13 予約しても貸出まで時間がかかる。（複本導入を希望している）
- 14 インターネットで貸出延長できるとよい。
- 15 OPAC の検索に不便を感じる。インターネットブラウザのような高度さ求める。
- 16 本の書架位置がわかりづらい。
- 17 平日の開館時間（午後 18 時 30 分まで）を延長する。
- 18 駐車場料金の減免時間を 1 時間以上、できれば 2 時間にする。
- 19 インターネット予約の方法がわからないので教授願う。
- 20 週末と祝日の開館時間を延長する。

- 21 毎週の月曜休館が多い。月一度にする。
- 22 学習室を拡大する。
- 23 郷土資料の更なる充実。
- 24 開館時間を早くする。
- 25 子どもへの読み聞かせ場所を設置。
- 26 故障したままのトイレ設備がいつでもたっても直らない。
- 27 子どもの OPAC を増やす。
- 28 映像音楽資料の新作を増やす。
- 29 駐車が狭い。
- 30 課題図書を置く。
- 31 地区センターでの資料返却。
- 32 地区センターの本がいつも同じ。
- 33 地区センターは本が探しにくい。
- 34 新刊本の選書に疑問がある。需要を考えるべき。
- 35 自動車図書館を続けるべき。
- 36 お話の会を増やす。
- 37 所蔵を増やす。