

2021(令和3)年度

糸島市立図書館
利用者満足度に関するアンケート

調査結果報告書

2022年3月

調査の概要

1. 調査目的

図書館サービスに対する利用者の満足度や考え方・ニーズを把握し、今後の図書館運営に役立てるため。

2. 調査対象者

糸島市立図書館（本館・二丈館・志摩館）来館者

3. 調査期間

2021年11月25日（木）～2021年12月24日（金）

4. 回収件数

645件

5. 調査方法

図書館来館者にアンケート用紙を手渡し及び館内にアンケート用紙を設置し、記入後備え付けの回収箱に投函していただくよう依頼。

6. 調査項目

(1) 回答者の現況

分 類	項 目
①性別	1. 男 2. 女 3. その他
②年齢	1. 10代未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代 5. 40歳代 6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代 9. 80歳代以上
③お住まいの校区	1. 波多江校区 2. 東風校区 3. 前原校区 4. 前原南校区 5. 南風校区 6. 加布里校区 7. 長糸校区 8. 雷山校区 9. 怡土校区 10. 一貴山校区 11. 深江校区 12. 福吉校区 13. 可也校区 14. 桜野校区 15. 引津校区 16. 糸島市外
④図書館の利用頻度	1. 1週間に5回以上 2. 1週間に3～4回 3. 1週間に1～2回 4. 2週間に1回 5. 1月に1回 6. 2～4ヶ月に1回 7. 半年に1回 8. 年に1回 9. 今日初めて利用 10. その他
⑤どの館に対する満足度か	1. 糸島市図書館（本館） 2. 二丈館 3. 志摩館
⑥図書館までの移動手段	1. 車 2. 電車 3. バス 4. タクシー 5. 自転車 6. 徒歩

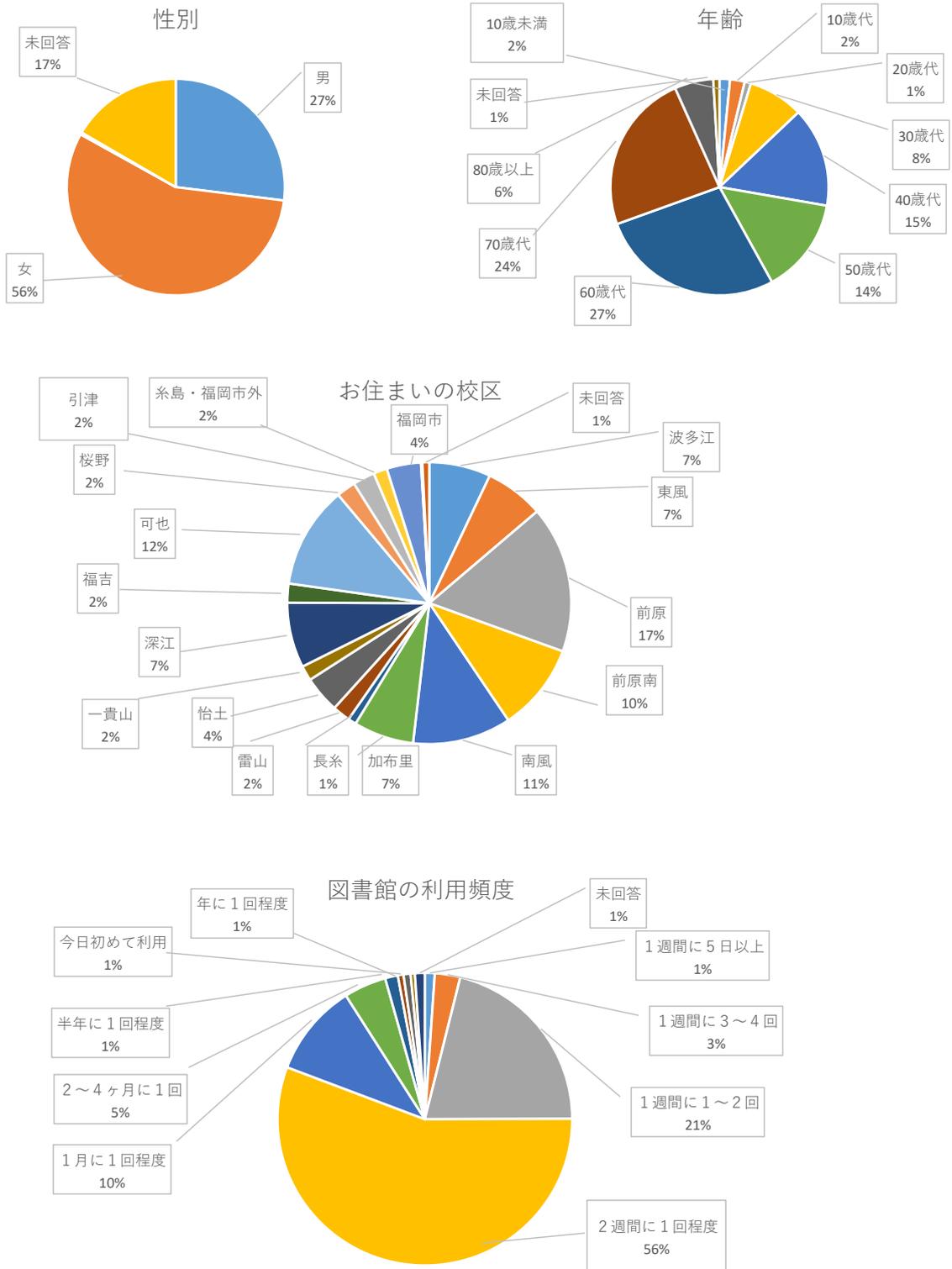
(2) 図書館に対する満足度等

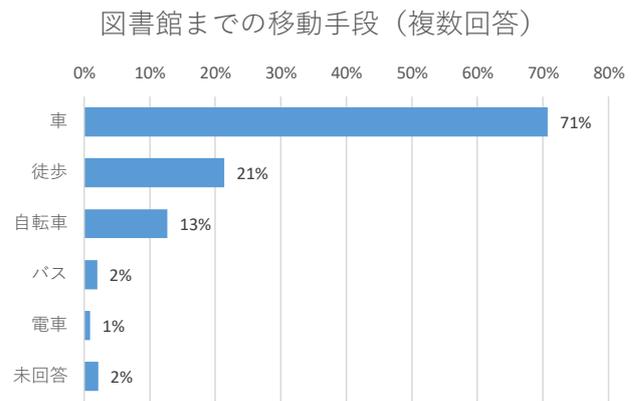
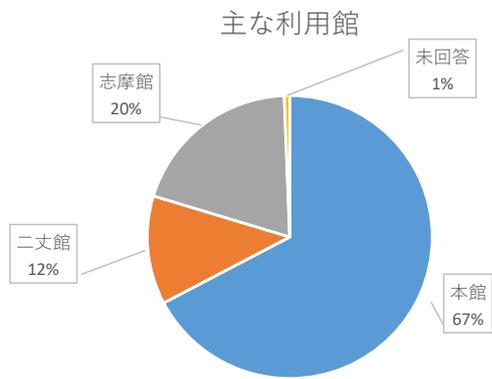
分 類	項 目	調査内容
利用者の満足度	<p>問1 施設（閲覧机・学習室など）について、どの程度満足していますか？</p> <p>問1-1 問1で「1以外」をご回答の場合、ご意見やお困りの内容等を教えてください。</p> <p>問1-2 館内の新型コロナウイルス感染予防策に満足していますか？</p> <p>問2 蔵書資料（本や雑誌）について、どの程度満足していますか？</p>	<p>各項目について満足度4段階（満足・どちらかといえば満足・どちらかといえば不満・不満）もしくは選択肢による調査</p> <p>問1 満足度4段階</p> <p>問1-1 「快適性」について5択（複数回答可） 「安全性」について5択（複数回答可）</p> <p>問1-2 満足度4段階</p> <p>問2 満足度4段階</p>

	<p>問3 問2について、充実して欲しい資料のジャンルはどれですか？</p> <p>問4 蔵書（本）の探しやすさについて、どの程度満足していますか？</p> <p>問5 貸出冊数（20冊）について、どの程度満足していますか？</p> <p>問6 特集や展示について、どの程度満足していますか？</p> <p>問6-1 上記で「1以外」をご回答の場合、企画または強化してほしい内容等を教えてください。</p> <p>問7 コロナ禍におけるイベント開催のあり方についてご希望を教えてください。</p> <p>問7-1 問7で「3以外」をご回答の場合、企画または強化してほしい内容等を教えてください。</p> <p>問8 「としょかん通信」やチラシ等配布物について、どの程度満足していますか？</p> <p>問8-1 問8で「1以外」をご回答の場合、お困りの内容等を教えてください。</p> <p>問9 職員の対応について、どの程度満足していますか？</p> <p>問10 開館日について、どの程度満足していますか？</p> <p>問11 開館時間について、どの程度満足していますか？</p>	<p>問3 9択（複数回答可）</p> <p>問4 満足度4段階</p> <p>問5 満足度4段階</p> <p>問6 満足度4段階</p> <p>問6-1 7択（複数回答可）</p> <p>問7 4択</p> <p>問7-1 6択（複数回答可）</p> <p>問8 満足度4段階</p> <p>問8-1 5択</p> <p>問9 満足度4段階</p> <p>問10 満足度4段階</p> <p>問11 満足度4段階</p>
<p>新規事業に係る意識調査</p>	<p>問12 糸島市図書館の電子書籍を利用したことがありますか？</p> <p>問12-1 問12で「1. はい」を回答の場合どのジャンルを利用しましたか。</p> <p>問12-2 問12で「2. いいえ」をご回答の場合、理由をお聞かせください。</p> <p>問13 どのようなジャンルがあれば電子書籍を利用したいですか。</p>	<p>各項目について「はい・いいえ」もしくは選択肢による調査</p> <p>問12 はい・いいえ</p> <p>問12-1 15択（複数回答可）</p> <p>問12-2 5択（複数回答可）</p> <p>問13 15択（複数回答可）</p>

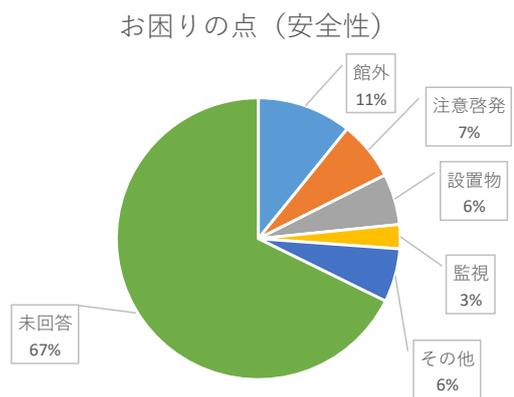
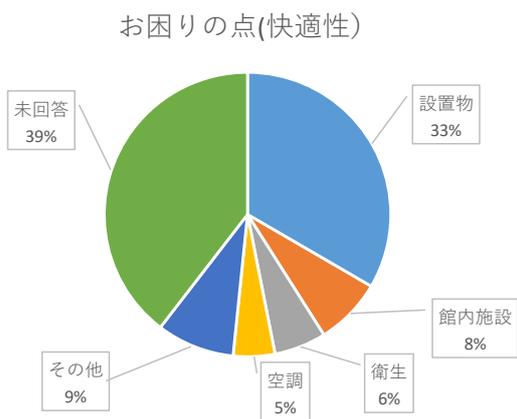
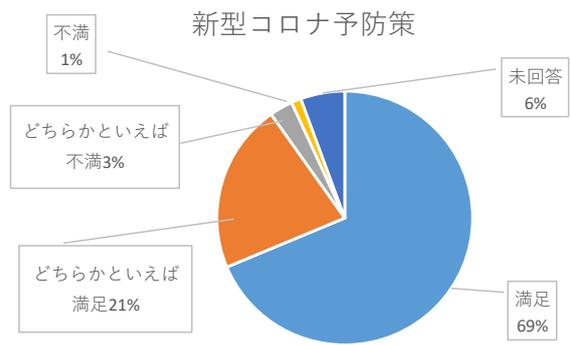
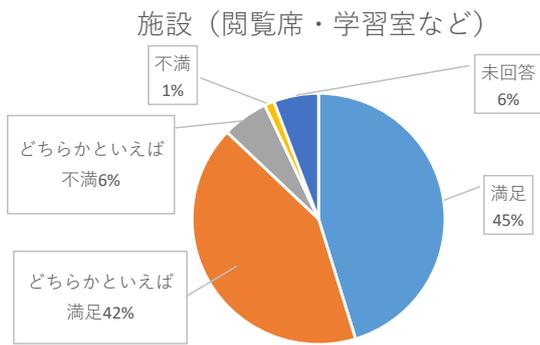
調査結果

(1) 回答者の現況

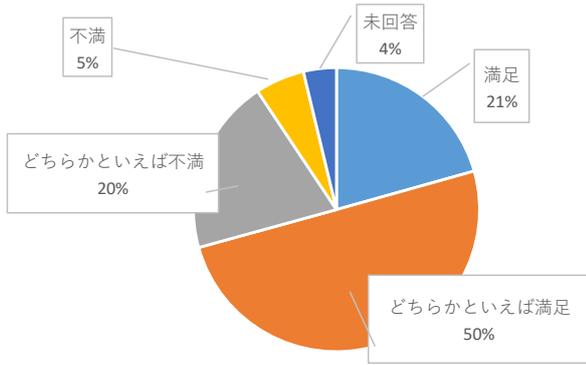




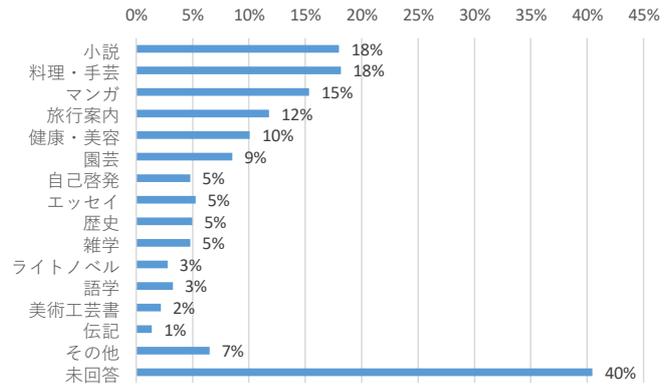
(2) 図書館に対する満足度



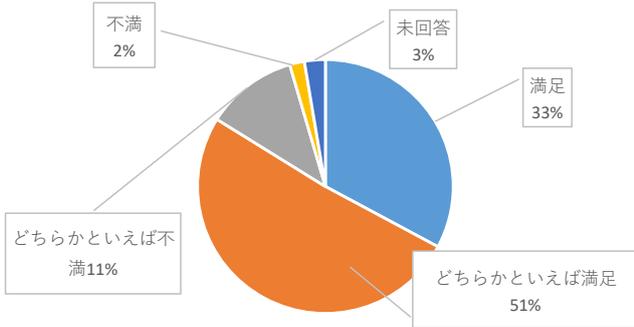
蔵書資料（本や雑誌）



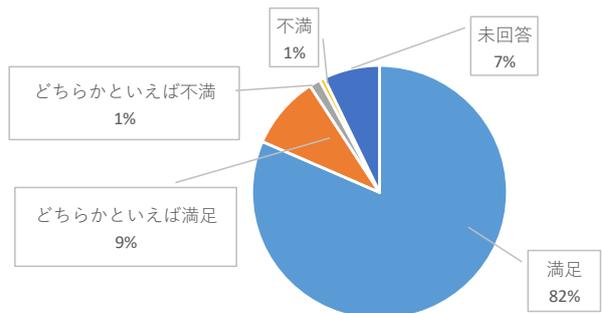
充実して欲しいジャンル（複数回答）



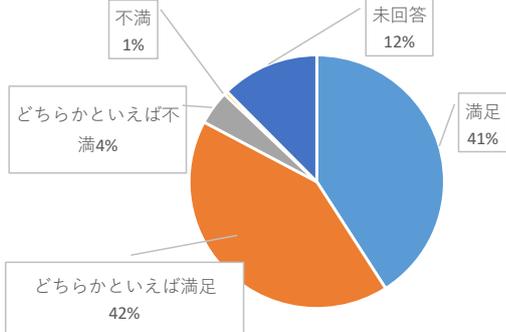
蔵書（本）の探しやすさ



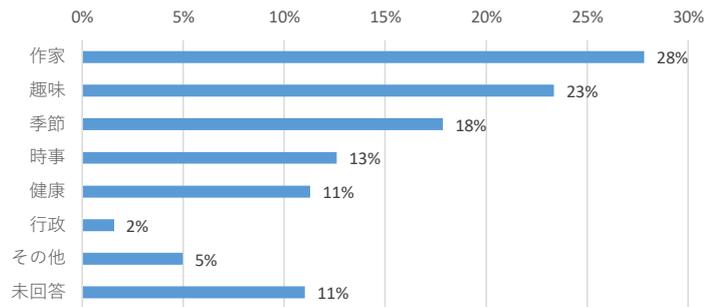
貸出冊数（20冊）



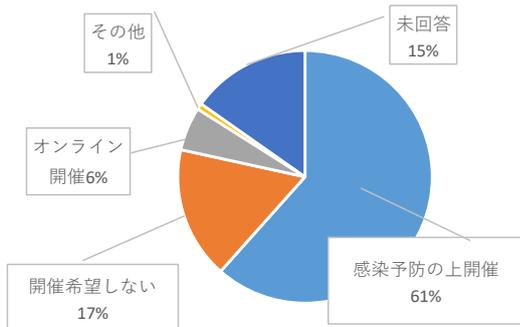
特集や展示



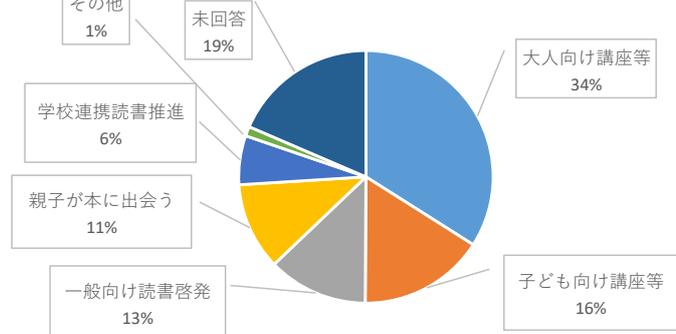
特集や展示内容の希望（複数回答）



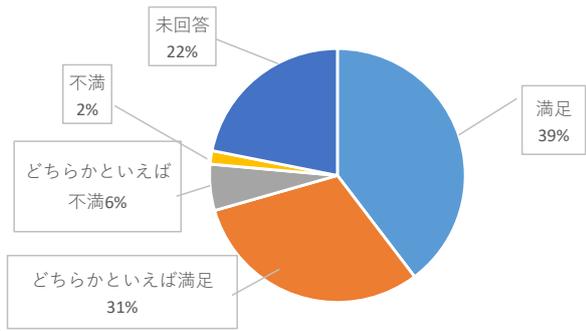
コロナ禍のイベント開催



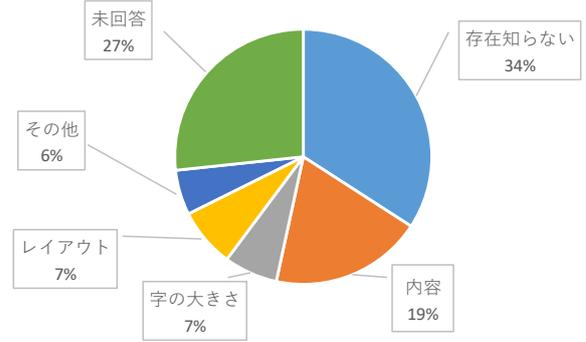
イベント内容の希望



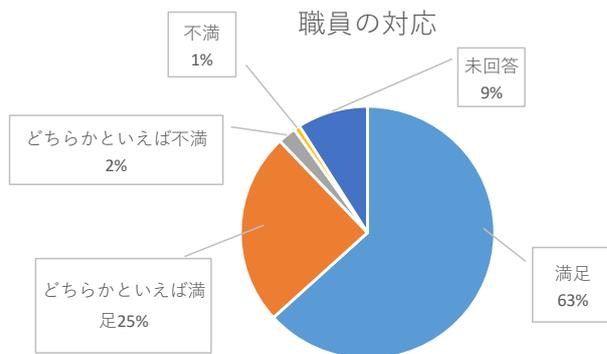
「としょかん通信」やチラシ等



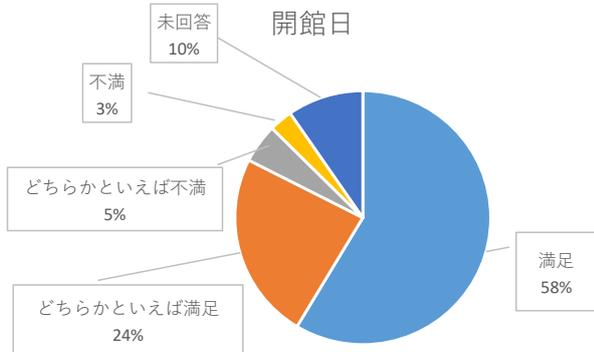
チラシ等でお困りの点



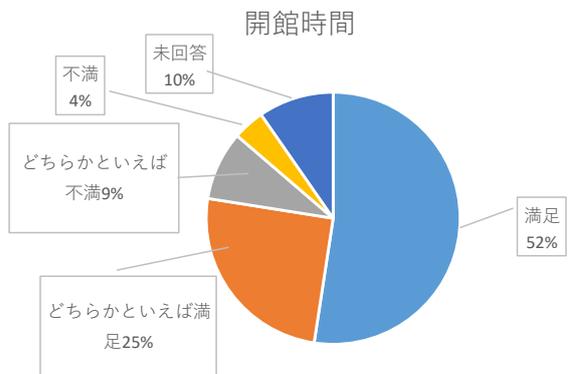
職員の対応



開館日

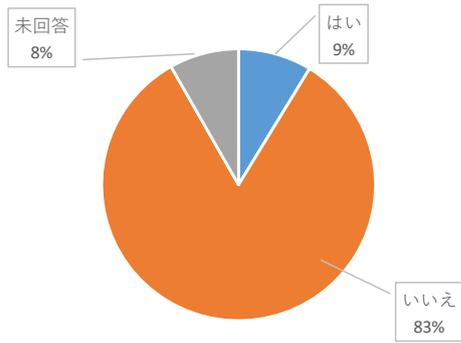


開館時間

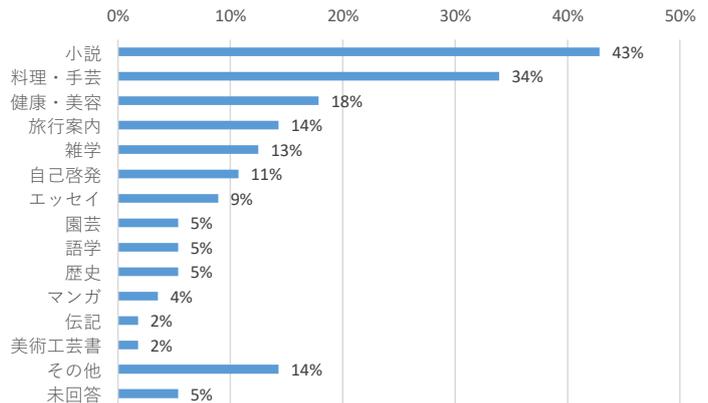


(3) 新規事業に係る意識調査

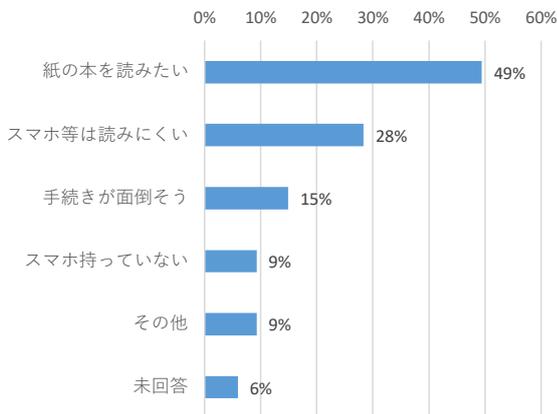
糸島市図書館の電子書籍の利用



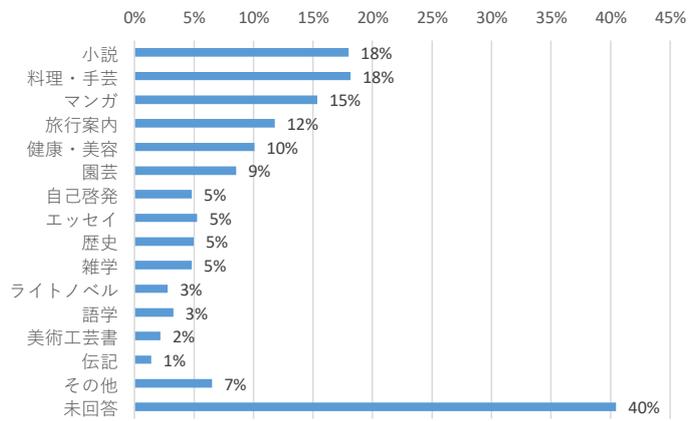
利用したジャンル (複数回答)



利用したくない理由 (複数回答)



充実して欲しいジャンル (複数回答)



項目別利用者の満足度及び不満度

項目	満足度	不満度
問1 施設（閲覧机・学習室など）について、どの程度満足していますか？	92.4%	7.6%
問1-2 館内の新型コロナウイルス感染予防策に満足していますか？	95.6%	4.4%
問2 蔵書資料（本や雑誌）について、どの程度満足していますか？	73.4%	26.6%
問4 蔵書（本）の探しやすさについて、どの程度満足していますか？	86.1%	13.9%
問5 貸出冊数（20冊）について、どの程度満足していますか？	97.8%	2.2%
問6 特集や展示について、どの程度満足していますか？	94.5%	5.5%
問7 ※イベント等について、今年度は満足度についての設問なし	-	-
問8 「としょかん通信」やチラシ等配布物について、どの程度満足していますか？	90.3%	9.7%
問9 職員の対応について、どの程度満足していますか？	96.6%	3.4%
問10 開館日について、どの程度満足していますか？	91.3%	8.7%
問11 開館時間について、どの程度満足していますか？	85.8%	14.2%
総合評価	90.4%	9.6%

※満足度は、「満足」と「どちらかといえば満足」の件数を回答数（無回答を除く）で除したものの。

※不満度は、「不満」と「どちらかといえば不満」の件数を回答数（無回答を除く）で除したものの。

※総合評価は、満足度及び不満度の平均値

2021年度 総合満足度 90.4%

満足度の低かった項目を中心に見直しを行い、
総合満足度93%を目標に改善に努めます。

【本館】

(1) 施設（閲覧机・学習室など）について

- 消毒ポンプが足ふみ式だとうれしいです。（本を持っていて両手がつかにくいいため）
- （コロナ感染予防策）私はもう感染予防は必要ないのでは？と思います。
- 便座の消毒液が欲しいです。
- 小さいお子様が階段から走りおりてきて出口へ向かうので少し危ないと思います。
- 伊万里図書館に行って新聞コーナーで新聞を広げるスペースを設置してあってとても読みやすかったです。今の状況は難しいかもしれませんが、参考として。
- 上の棚の本がみえるようにふみ台設置等してほしい。

(2) 蔵書資料（本や雑誌）について

- 新刊、話題の本を増やして欲しいです。
- いつ行ってもきれいに整理されている。読みたい本が探しやすい。新刊本も割と多く、分りやすい。
- 80歳すぎ、この年になってたくさんの本に出会えて幸せです。

(3) 充実して欲しい資料のジャンル その他

- 週刊誌をもっとたくさんおいてください。
 - 人気のある本をもっとおいてほしい。
- ※その他、個別具体的なジャンル、タイトルにつき多数要望あり。

(4) 蔵書（本）の探しやすさについて

- 分類の仕方が今一わかりにくい。同じ作家（小説）で、別の場所にある場合がある。
- 専門書は書庫にあるのはわかりますが、少しは棚にあれば思わぬ見つけものをしたりします。（例、絵画・書・病気等）

(5) 特集や展示について

- 自分にとって新しい本が沢山あるのでテーマを決めて読んで勉強させられ、暇なとき手元にあるということが一番です。
- 新企画のたびに新しい作家さんを知ったりするので、できれば開催頻度をあげてほしい。
- ジャンル別の月替わりとかの展示をしてほしい。

(6) イベントや講座、おはなし会について

- 開催希望しない。（当分の間）
- 状況でこれまでのように実施する。
- 市民が紹介本を提案するイベント

(7) 「としょかん通信」やチラシ等配布物について

- 不要
- 今まであまり気にしてなかった。
- 月1回でよい。

(8) 職員の対応について

- 男性職員の方が、子どもを叱っているのを見ました。騒がしいかもですが、子どもなのであまり強く叱らないで欲しい。もう少し、寛容であってほしい。
- 担当者の方は皆、言葉使いも丁寧で好感がもてる。これからもよろしくお願いします。
- 幼児の希望も直接聞いていただき、一緒又は倉庫より捜して頂いた経験多く、ありがたいです。本人も満足して帰ることができました。
- 窓口の職員の方、もう少し明るい対応はできないでしょうか。挨拶しても返事もなく貸出しの間も無言でとても不愉快な気持ちになります。本は借りたいけどあの対応を思うと躊躇してしまう。

(9) 開館日について

- 休日は夕方18時まで、休日の前（土曜）は19時まで開館して欲しい。
- 大変満足。福岡市の休みの多いこと。
- 第4水曜日を閉館にしないでほしい。何度間違ったことか。点検とかの業務があるならば、月曜に分散するなどの方法で解決してほしい。

(10) 電子書籍について

- 今の、タブレットなどの機器をもっていない人間が、疎外感を感じないバランスで50/50の進み方をしてほしい。
- 紙と電子は別物。（調べもの以外は）
- タブレットなら読めるけど、スマホだと読みにくい。
- 読みたい本がなかった。
- 子どもに紙の本を読ませたいから。

その他ご意見ご感想

- 基本的に満足度の高い図書館です。アンテナの張り方がいいと思います。感謝です。
- 開館時間を1時間延ばしてほしい。予約・リクエスト数を10冊から増やしてほしい。図書館員の質の向上。対応が良い人とそうでない方がいてその差が大きい。
- 一般市民に図書館はもっと楽しい場所だという事をアピールして欲しい。例えば、雑誌の紹介、新聞の紹介、雑学などの本もたくさんある等。定期購読（コーナーに置いてある本、週刊誌なども伝えられたらみんなもっと気軽に足を運んでくれるのではないかと思う。行った事がない人や、知らない（場所を…）がいっぱい居てもったいないと思います。

【二丈館】

(1) 施設（閲覧机・学習室など）について

- お手洗い、洋式の数が少ない。
- 窓を常時開けて換気しすぎ。時々開ける程度でよい。
- ノートパソコンを自由に使いたい（原稿を書くときなど）。

(2) 蔵書資料（本や雑誌）について

- 古い物が多い。最近のものはたまに購入しないのか。
- 本を新しくしてほしい。代わり映えしてない。
- 自宅からは最も遠いけれど、二丈館が最も利用しやすい。また本のジャンルも多いように感じている。

(3) 充実して欲しい資料のジャンル その他

- 専門書ほどではないが、美術・社会学・歴史など教養書とでもいう種類の本。
- もう少し外国の文学をふやしてほしいです。あとは十分です。

(4) 特集や展示について

- 司書の方のおススメ本が楽しみです。ひと言添えてあると、お話を想像できて助かります。（ご面倒かと思いますが）作家さんを深掘りして紹介してくださると、色んな作品に出会えそうです。
- いつも特集や企画を参考にお借りしています。楽しみにしています。

(5) 「としょかん通信」やチラシ等配布物について

- 新刊の入荷情報が欲しい。

(6) 職員の対応について

- 図書館のスタッフの人が冷たく、怖い方がいます。子どもにも本にたくさん触れてほしいので、温かく安心して利用できる場所であってほしいです。

(7) 開館日について

- 開館日がもっと多いと嬉しい。月末休館しないで欲しい。

(8) 開館時間について

- 9：30～開館だと嬉しい。
- 日祝の閉館時間が17時と、土・平日の18時より1時間早くなるのはおかしい。利用者である市民のことを第一に考えるのであれば、休日こそせめて同じ時間にすべき。

(9) 電子書籍について

- 紙が良いです。
- 今のところ利用するつもりはない。

その他ご意見ご感想

- 概ね満足しています。館内も広く、ゆったりとしていて移動しやすい。新刊書も比較的早く取り揃えていただくので満足しています。
- 退職して20数年、若い時より読書が趣味です。退職当時は本を購入していましたが、高齢になり現在は二丈館で月2～3回の利用ですが、おかげ様で毎日至福の時間を過ごしています。ありがとうございます。
- 福岡市より本がキレイなので、気持ちよく利用できます。いつもありがとうございます。

【志摩館】

(1) 施設（閲覧机・学習室など）について

- 少しだけ飲み物だけでもOKの部屋（場所）あれば→コロナおちついたら。
- 換気が気になります。
- 消毒液あるも不使用者へのアプローチ強化。

(2) 蔵書資料（本や雑誌）について

- 次の予約がある場合にピンクのしおりが入っているが、読みづらくなくしやすいので別のやり方にしてほしい。
- 読みたい雑誌が本館にあり、ネットでは予約できますが、内容、特集まで記載されていないためどの号を借りたらいいか困る。
- 専門的な新刊本をお願いして、購入していただく事もあり、大変嬉しいです。九大図書館からの借り出しができるようになればありがたいのですが…。

(3) 充実して欲しい資料のジャンル その他

- 糸島市、福岡の歴史。

(4) 特集や展示について

- 意識していない。
- このミス（このミステリーがすごい）特集、アメトーク本好き特集、本の中で紹介された本とならべるなど。

(5) イベントや講座、おはなし会について

- コロナで開催が難しいでしょうが、小学生向けのイベント開催希望、本の大切さ、面白さを伝えてほしいです。
- 大人向けの体験・講座イベントに子どもも参加できるようにしてほしい。

(6) 「としょかん通信」やチラシ等配布物について

- 志摩館のトピックス等図書館毎をお知らせしてほしい。

(7) 職員の対応について

- 志摩館で閉館1分後に入れて貰えない事が数回有り、仕事を終えて急いでも間に合わない時の対応は悲しい。

(8) 開館時間について

- 開くのが遅い。
- 開館時間を朝9：00にして欲しい。
- 開館時間をもっと早く（9時半希望）

(9) 電子書籍について

- 電子書籍みました。年齢的にスマホでは、ちょっと無理、タブレット購入出来たら再トライ。今は予約や新刊チェックでスマホ利用、助かっています。今まで読まなかった本も読んで（見て）います。

その他ご意見ご感想

- はじめは本館を利用していましたが、スタッフの方の対応がとても悪く、気分が悪くなったので、それ以来志摩館を利用しています。とても親切に対応していただきとても利用しやすいです。これからもよろしくおねがいします。
- いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。子どもたちとともに志摩館へ通うことが憩いの一つとなっています。
- スマホから予約しています、本の貸出のメールが入りましたら取りに行くシステムは良いと思います。今後も利用します。
- 緊急事態宣言の発令で閉館する場合、事前にメールで連絡頂けるとまとめて借りられるので閉館のお知らせをお願いしたいです。
- 緊急事態宣言中の閉館というのはおかしいです、他の都市では開館していました。しかも夏休み中の子どもたちの学習である本を借りられないのは、学習の機会をうばう事になります、子どもたちが非常にかわいそうでした。そこまでと考えてほしかったです。

今後の図書館運営の参考にさせていただきます。
ご協力ありがとうございました。