

2022(令和4)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

2023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
2022年12月1日（木）～2022年12月27日（火）
4. 回収件数
781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
②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
③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
④どの館に対する満足度	1. 本館 2. 二丈館 3. 志摩館
⑤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

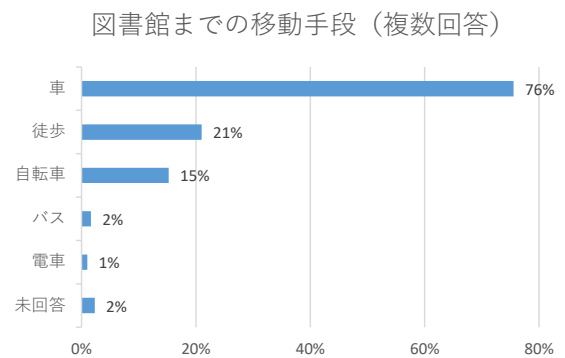
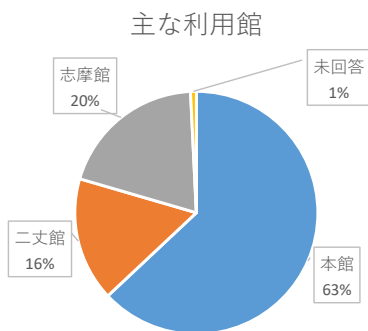
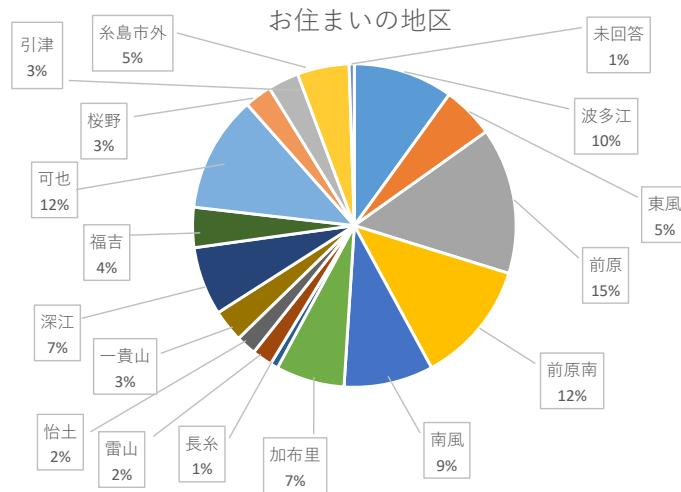
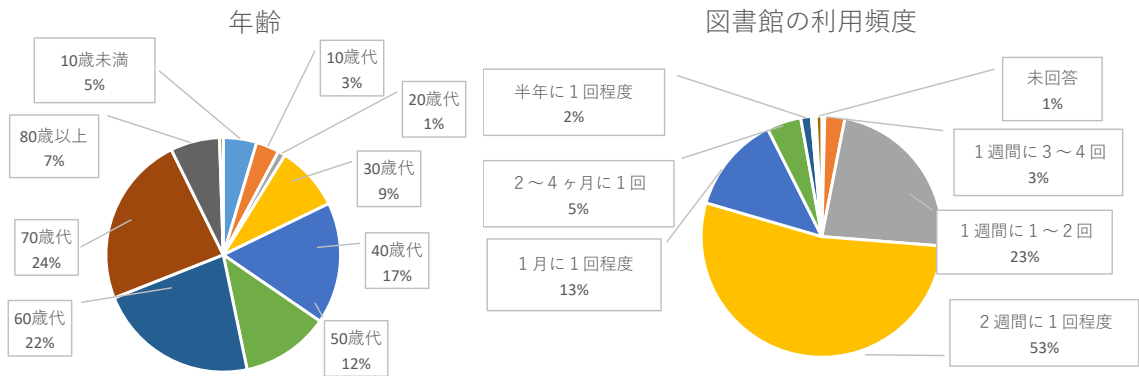
(2) 図書館に対する満足度等

分 類	項 目	調査内容
利用者の満足度	問1 施設（閲覧机・学習室等）について、どの程度満足していますか？ 問1-1 問1で「2～4」をご回答の場合、お困りの内容等を教えてください。 問2 館内の新型コロナウイルス感染予防対策にどの程度満足していますか？ 問3 本や雑誌について、どの程度満足していますか？ 問4 充実して欲しい本や雑誌のジャンルはどれですか？	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 問1 満足度4段階 問1-1 5択（複数回答可） 問2 満足度4段階 問3 満足度4段階 問4 9択（複数回答可）

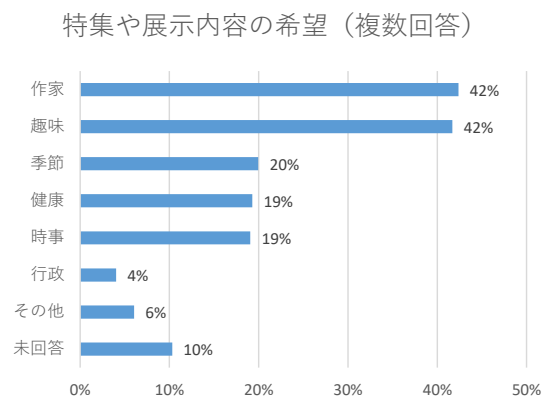
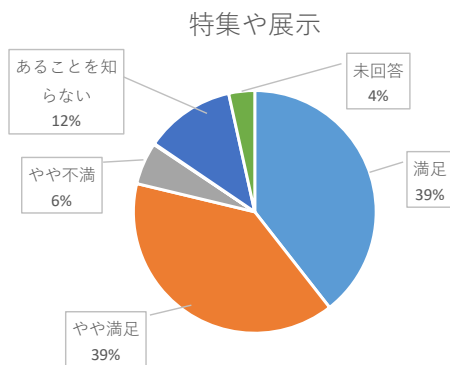
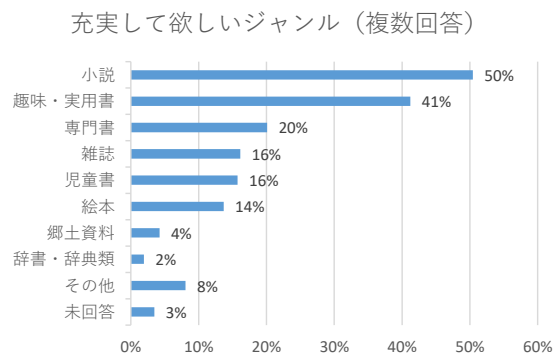
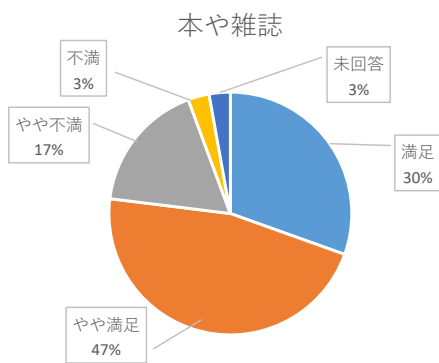
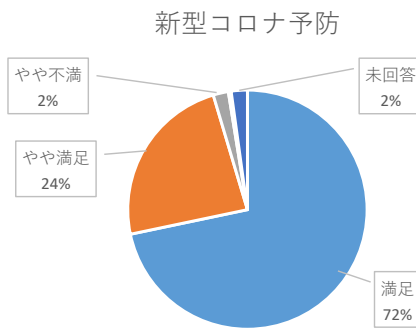
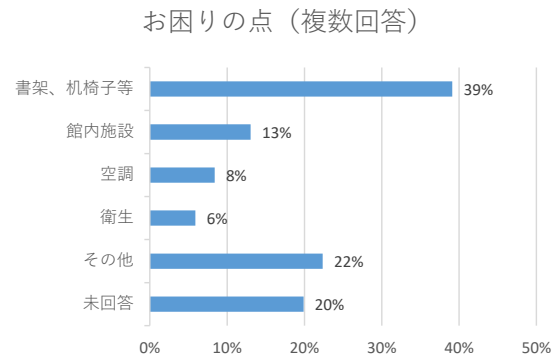
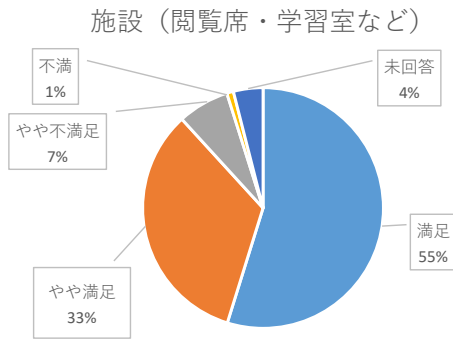
	<p>問5 特集や展示について、どの程度満足していますか？</p> <p>問5-1 問5で「2~5」をご回答の場合、企画または充実して欲しい内容を教えてください。</p> <p>問6 本の探しやすさについて、どの程度満足していますか？</p> <p>問7 イベントやおはなし会についてどの程度満足していますか？</p> <p>問7-1 問7で「2~5」をご回答の場合、企画または充実して欲しい内容を教えてください。</p> <p>問8 「としょかん通信（広報いとしま掲載）やチラシ等の内容について、どの程度満足していますか。</p> <p>問9 職員の対応について、どの程度満足していますか？</p> <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5 満足度4段階 5択</p> <p>問5-1 7択（複数回答可）</p> <p>問6 満足度4段階</p> <p>問7 満足度4段階 5択</p> <p>問7-1 6択（複数回答可）</p> <p>問8 満足度4段階 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>電子書籍に係る意識調査</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・あることを知らない</p> <p>問12-1 16択（複数回答可）</p> <p>問12-2 7択（複数回答可）</p> <p>問13 16択（複数回答可）</p>

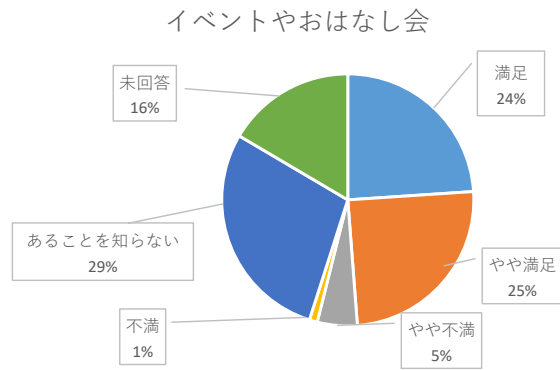
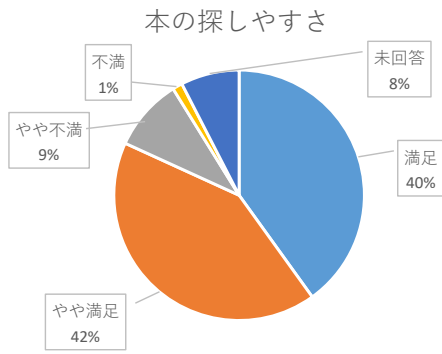
調査結果

(1) 回答者の現況

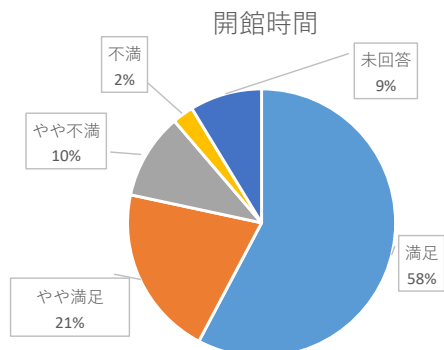
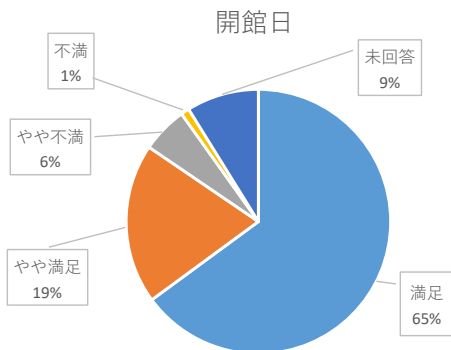
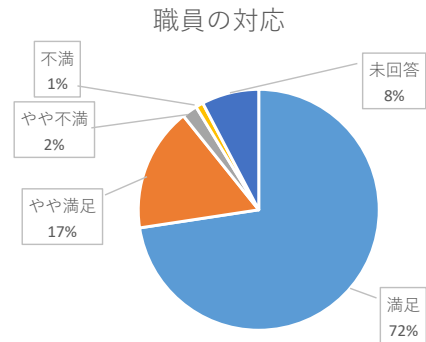
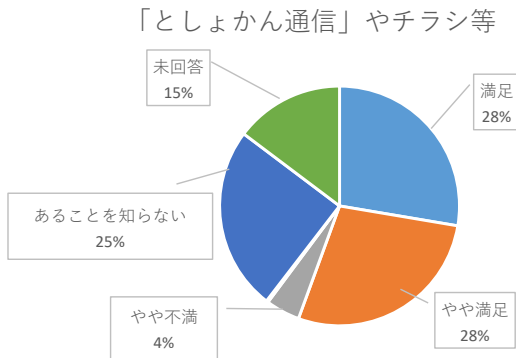
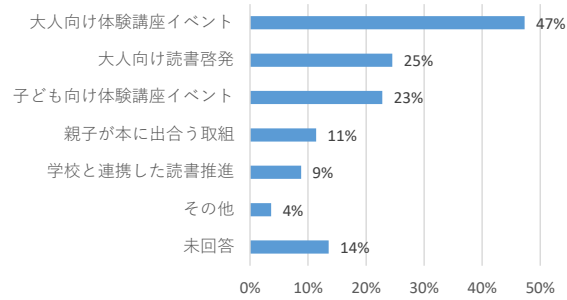


(2) 図書館に対する満足度

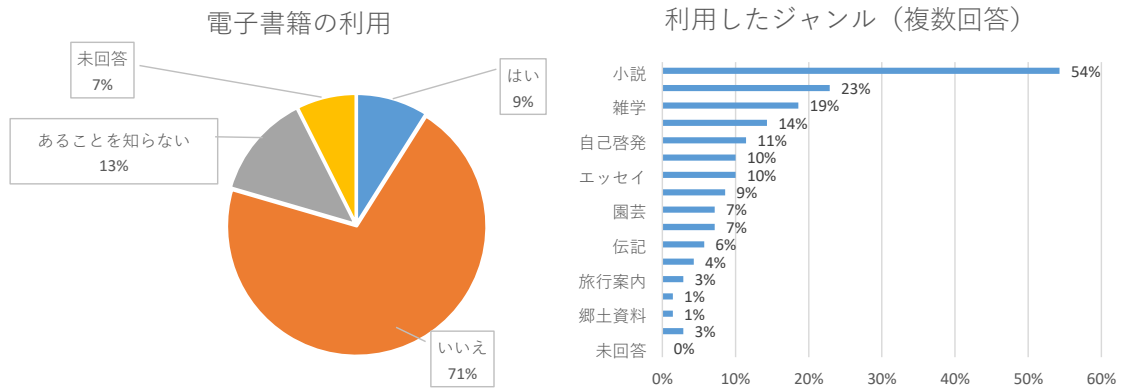




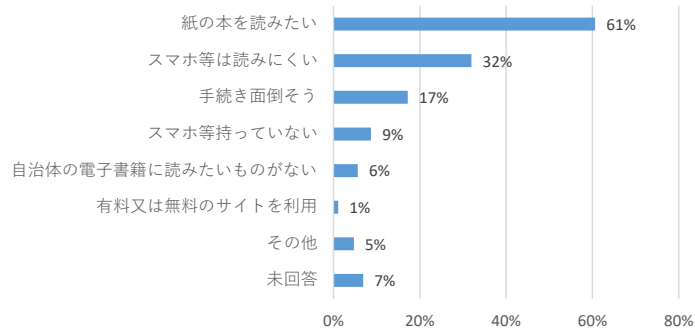
イベント内容の希望（複数回答）



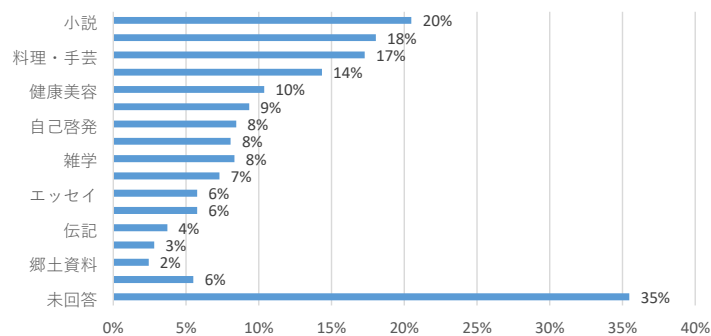
(3) 電子書籍に係る意識調査



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？	91.9%	8.1%
問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？	97.5%	2.5%
問3 本や雑誌について、どの程度満足していますか？	79.2%	20.8%
問5 特集や展示について、どの程度満足していますか？	93.2%	6.8%
問6 本の探しやすさについて、どの程度満足していますか？	88.5%	11.5%
問7 イベントやおはなし会等について、どの程度満足していますか？	88.8%	11.2%
問8 「としょかん通信（広報いとしま掲載）」やチラシ等配布物について、どの程度満足していますか？	91.9%	8.1%
問9 職員の対応について、どの程度満足していますか？	96.7%	3.3%
問10 開館日について、どの程度満足していますか？	92.7%	7.3%
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	90.6%	9.4%

※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

2022年度 総合満足度 **90.6%**

※2021年度 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 その他

- キレイキレイを置いてほしい。今の石鹸水は殆ど水で、洗った気がしない。
- お茶、簡単な食事室を。
- 検索機が使いにくい。
- 本を読む机、椅子が足りないと思う。
- 高い机があると本を机上に置いて読めるので良い。

(2) 新型コロナウイルス感染予防策について

- コロナで図書館が閉館になったときはつらかったです。今こうして利用出来てうれしいです。

(3) 本や雑誌について

- 新刊が少ない。
- 新刊書籍を早く購入してほしい。
- エッセイ、小説等古いものが多い。新刊でなくてももう少し年代の新しいものを入れて欲しい。
- 仕事や季節の行事、食べ物、農作業など伝承的な技術書が増えたらうれしい。

(4) 充実して欲しい本のジャンル その他

- 天文・宇宙・科学物理学等の蔵書を増やしてほしい。
- 0～2歳向けの仕掛け絵本、育児書や食育本（なるべく最新情報のもの）
- ※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。

(5) 特集や展示について

- 追悼コーナー、特集コーナー、新刊コーナーなどみて本を選ぶが、読みたい本をきめていない時にさっと選べるようなコーナーがあったらいい。

(6) 本の探しやすさについて

- 絵本コーナーをいつも利用しています。絵本を選んで戻すとき、作者の名前が書かれていない時等どこに戻すか分からない時があります。
- 一番下段の本は年寄りにとって見にくいし、取りにくい。せめて立ち上る際のポールでもあればいいと思います。

(7) イベントや講座、おはなし会について

- 図書館でのイベントの開催と参考になる本の展示、貸出は大変良かった。

(8) 職員の対応について

- スタッフさんのご対応やリクエスト本に対するご対応など非常にスピーディーで満足しています。
- 本好き、本を大切に思う人をたくさん入れてほしい。貸出窓口で本をドサッと落として渡される方がいて残念。
- 本が見つからず困っていた時に、閉館時間間際にもかかわらず親身になって本を探していただき有難うございました。
- スタッフとすれ違う時挨拶がない。

(9) 開館日について

- 夏の期間、朝早めに開館、または夕方遅くまで開館していただけたら有難い。

(10) 開館時間について

- 夏の期間、朝早めに開館または夕方遅くまで開館していただけたら有難い。
- 予約本の受取のみでよいので遅い時間（19時まで等）まで受け取れると有難い。

その他ご意見感想

- 夏休みなどに、子ども対象のバックヤードツアーなどがあると貴重な体験ができてうれしい。
- 使い勝手が良く、サービスも大変満足しています。有難う。
- MY本棚の読みたい本リストを開いた時に、どの館にあって貸出できるかどうかですぐにわかると便利。

【二丈館】

(1) 施設（閲覧机・学習室など）について その他

- 時間制限なしがよい。

(2) 本や雑誌について

- 医療や子どもの発達関連は、新しいものにして欲しい。古いと本があってもあまり意味がないと思います。
- リクエストの本をいつもきちんと届けてくださるのに感謝しています。ですが先日国会図書館から借りていただいた本は図書館内でしか読めないということで驚きました。全国で一冊しかないからということでしたが良い本なのでもっとたくさん図書館にそろえてほしいと思いました。

(3) 充実して欲しい本のジャンル その他

- 農業関連
- 音楽（世界・現代のアーティスト伝）（本館・志摩館には少しある）
- ※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) 特集や展示について充実して欲しい内容 その他

- 専門書（法律）
- 特別コーナーの展示を良く利用してます。現在の時世にあったコーナーを増やしてもらいたい。
- 特集コーナーや司書のおすすめ本よく利用します。こんな本あるんだという気づきになりいつも楽しみです。

(5) 「としょかん通信」やチラシ等配布物について

- 比較対象がないので満足でも不満足でもない。
- あまり関心がない。

(6) 職員の対応について

- いつも司書さんが丁寧に対応してくさるので気持ちよく利用させていただいています。

(7) 開館日について

- 月曜もあけて欲しい。

(8) 開館時間について

- 9：00に開館して欲しい。
- 曜日限定でもよいので夜20時ぐらいまで開館しているとうれしい。

(9) 電子書籍について

- 蔵書を読み切れていない。
- 長時間は目に悪い。
- 今のところ利用したいと思わない。

その他ご意見ご感想

- 通常の出入口ではなく非常口から出入りする方がいらっしゃいます。防犯上のマナーの観点からまいかなものかいつも不快な気持ちになります。（近頃は不明確ですが以前はよく見かけました）図書館でもきっとお困りだとは思いますが、あえて書かせていただきました。
- 本も充実しており季節等により組んでくださる特集コーナーや館内の飾りにいつも楽しませて頂いています。おはなし会はコロナ禍以降参加する機会が減ってしまいましたが、心温まる読み聞かせやストーリーテリングは本当に素敵です。これからもっと多くのこどもたちがこのおはなし会に参加できる機会が増えるとよいと思っています。

【志摩館】

(1) 施設（閲覧机・学習室など）について その他

- 夏は汗をかいて入ると冷えすぎる時がある。
- 学習室が寒い。

(2) 新型コロナウイルス感染予防策について

- コロナ対策の一環として開館時間帯でも返却BOXを使用出来るようにして欲しい。

(3) 本や雑誌について

- 新刊（小説）を早期に揃えて欲しい。

(4) 充実して欲しい本のジャンル その他

- 英語の児童書
- 日経ビジネス
- ※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。

(5) 特集や展示について充実して欲しい内容 その他

- ヨシタケシンスケさんコーナー
- 特集・展示についてもっと周知して欲しい。
- 展示の紹介文なども楽しみで本を手に取りやすくいつも通わせて頂いています。
- 教科書に載っている本

(6) 職員の対応について

- 志摩館は職員の方々が親切なので大変満足しています。
- 笑顔で挨拶してもらえるので、小さい子ども連れですが歓迎してもらえてる気がしていつも有難いです。

(7) 開館時間について

- 夜8時頃まであけて欲しいです。
- 開館時間をせめてAM9：00時頃にして欲しい。
- 日曜、祭日の閉館時間を6時にして欲しい。

(8) 電子書籍について

- 利用の仕方を知らない。

(9) 充実して欲しい電子書籍について その他

- 児童書、写真
- 利用しない。
- 電子図書を充実して欲しい（数量、多くのジャンル）

その他ご意見感想

- 図書カードとリクエスト本の記入も電子化（スマホアプリ等）してもらえると、利便性が良くなると思います。
- 糸島市の人口の割合に比べて図書館全体の内容の充実を感じない。満足感を感じない。
- 志摩館の面積をもっと大きくして欲しい。
- 子どもが中学生になりましたが、今も児童書を選ぶことが殆どで、YAコーナーを紹介してもそこから本を選ぶ事はありません。サバイバルシリーズが子どもの知的好奇心を向上させるのに非常に役に立っていることから、中学生向きのマンガ（科学、歴史、名作小説等）や、何か児童書からYA本、一般書への移行がスムーズに行くような取組をして頂けたら有難いです。
- 人気ランキングやおすすめ本をもっと大きく掲示していただきたい。
- 帯も読みたいので表紙の裏などに貼ってほしい。「次の予約が入っています」というピンクの紙が折れ曲がったりするのでラミネート加工して欲しい。

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。