

平塚市図書館60周年

利用者アンケート

報告書



みなさまの声、この中にあります。

平塚市図書館

平塚市図書館 60 周年 利用者アンケート 報告書

1 調査の目的

現在実施している図書館サービスについて、図書館来館者の満足度を計り、今後の図書館サービスの向上に活かす。

2 調査対象

平塚市中央図書館、北図書館、西図書館、南図書館の入館者（ただし、小学生以下は除く）

3 調査期間

平成20年12月6日（土）、7日（日）、9日（火）、10日（水）の4日間

4 調査方法

調査期間中、市内各図書館に来館した利用者個々にアンケート用紙の配付を行った。また、その期間に設置した回収箱と各図書館の窓口で回収を行った。

5 調査内容

調査票は次ページのとおり

6 回収結果

配布枚数4,180枚のうち回収枚数は、3,269枚で、回収率は、全館の平均で78.2%でした。

[館別内訳]

実施館	配布枚数	回収枚数	回収率	アンケート実施期間中の来館者数
中央館	2,561枚	1,963枚	76.6%	5,063人
北館	458枚	417枚	91.0%	1,788人
西館	562枚	399枚	71.0%	2,319人
南館	599枚	490枚	81.8%	2,294人
合計	4,180枚	3,269枚	78.2%	11,464人

7. その他

アンケート期間終了後に回収したものは、今回の報告書の数に含まれていません。ただし、記入の内容については期間中に回収したものと同様に今後の図書館づくりの参考にさせていただきます。

図書館創立60周年 利用者アンケート



平塚市図書館は今年で創立60年を迎えました。
 これもひとえにご利用いただいている皆様のおかげであり、感謝いたします。
 これからも、より喜んでいただける図書館づくりを目指していきたくと考えております。
 つきましては皆様のご意見を参考にさせていただきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。

ア あなたは
 1 男性 2 女性

イ 年齢は
 1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70歳以上

ウ 平塚市図書館で利用登録をされていますか(図書館カードを持っていますか)
 1 はい 2 いいえ

エ 一番よく利用するのはどこの図書館ですか (1つのみ)
 1 中央図書館 2 北図書館 3 西図書館
 4 南図書館 5 あおぞら号(ステーション名)

問1 今日図書館に来た目的の中で、近いものを選んでください (複数回答可)
 1 本や雑誌を借りる 2 CDやビデオ等を借りる
 3 図書館の中で本や雑誌を読む 4 勉強や調べものをする
 5 その他 ()

問2 あなたが図書館にいた時間(あるいはいる予定の時間)は次のうちどれですか (1つのみ)
 1 10分以内 2 10分~30分 3 30分~1時間
 4 1時間~2時間 5 2時間以上 6 わからない

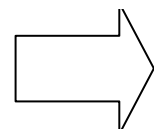
問3 あなたは、どのくらいの頻度で平塚市の図書館(中央・北・西・南図書館、あおぞら号)を利用しますか (1つのみ)
 1 年1回くらい 2 年2~5回くらい 3 月1回くらい
 4 月2~3回くらい 5 週1回くらい 6 週2~5回くらい
 7 ほぼ毎日 8 わからない

問4 平塚市図書館に関する情報を主に何から得ていますか(複数回答可)
 1 当館ホームページ 2 広報ひらつか 3 きいぷ 4 館内掲示
 5 どこからも情報を得ていない 6 その他()

問5 図書館のイベントについて伺います
 次の各イベントについて、該当するものに○をつけてください。

項目	参加したことがある	参加したいが知っている	そのイベントを知らない
1 本、雑誌のリサイクル事業	1	2	3
2 小学生の一日図書館員	1	2	3
3 映画会	1	2	3
4 おはなし会	1	2	3
5 ブックスタート	1	2	3
6 図書館で開催する各種の講習会	1	2	3
7 人形劇	1	2	3

裏面に続く



問6 次の各項目の満足度を伺います。

項目	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	そのサービ スを知らな い
1 図書の本数	1	2	3	4	5	6
2 図書の種類	1	2	3	4	5	6
3 新聞・雑誌の本数	1	2	3	4	5	6
4 新聞・雑誌の種類	1	2	3	4	5	6
5 CD・ビデオ・DVDの本数	1	2	3	4	5	6
6 CD・ビデオ・DVDの種類	1	2	3	4	5	6
7 貸出点数(各館7点)	1	2	3	4	5	6
8 貸出期間(2週間)	1	2	3	4	5	6
9 予約・リクエストサービス	1	2	3	4	5	6
10 予約点数(全館7点)	1	2	3	4	5	6
11 開館時間	1	2	3	4	5	6
12 開館日数	1	2	3	4	5	6
13 図書館施設(建物)	1	2	3	4	5	6
14 図書館施設(駐車場等)	1	2	3	4	5	6
15 資料の探し易さ	1	2	3	4	5	6
16 図書館内資料検索端末	1	2	3	4	5	6
17 図書館ホームページ	1	2	3	4	5	6
18 電話案内サービス	1	2	3	4	5	6
19 図書館報「きいふ」	1	2	3	4	5	6
20 図書館職員の対応・態度	1	2	3	4	5	6
21 調べ物の相談(レファレンスサービス)	1	2	3	4	5	6

*****このアンケートや図書館サービスについて一言*****

※ ご協力ありがとうございました

最後に、

**あなたの図書館に
対する評価を100点
満点でいうと・・・**

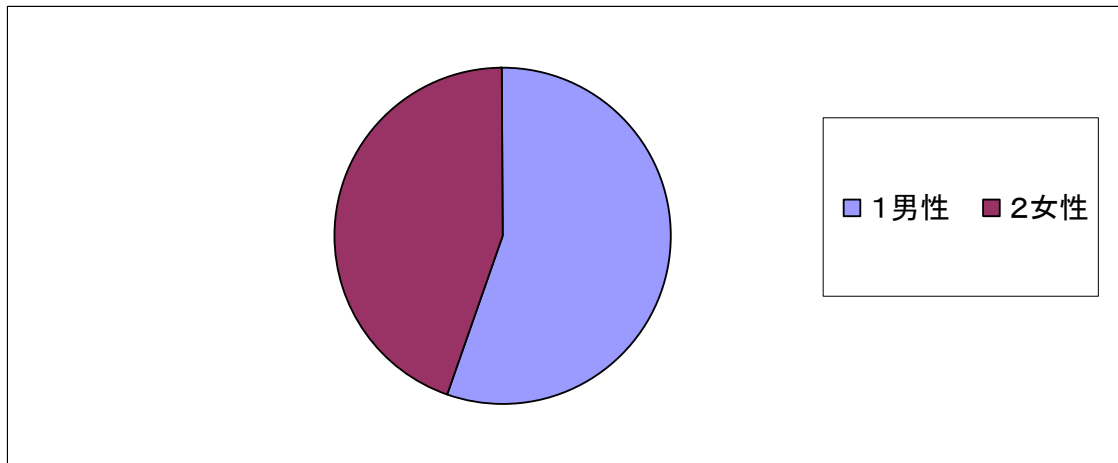


平塚市の
移動図書館
あおぞら号

アンケートをご記入いただいた方について

【性別】

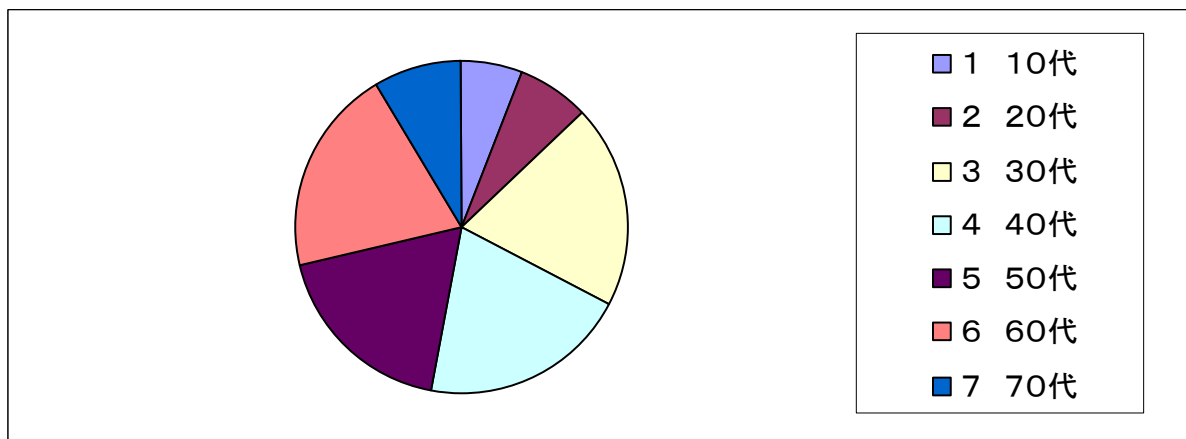
男性 55.4%、女性 44.6%と男性の回答がやや上回りました。



	人	割合
1 男性	1793	54.8%
2 女性	1446	44.2%
無回答・その他	30	0.9%
合計	3269	100.0%

【年齢】

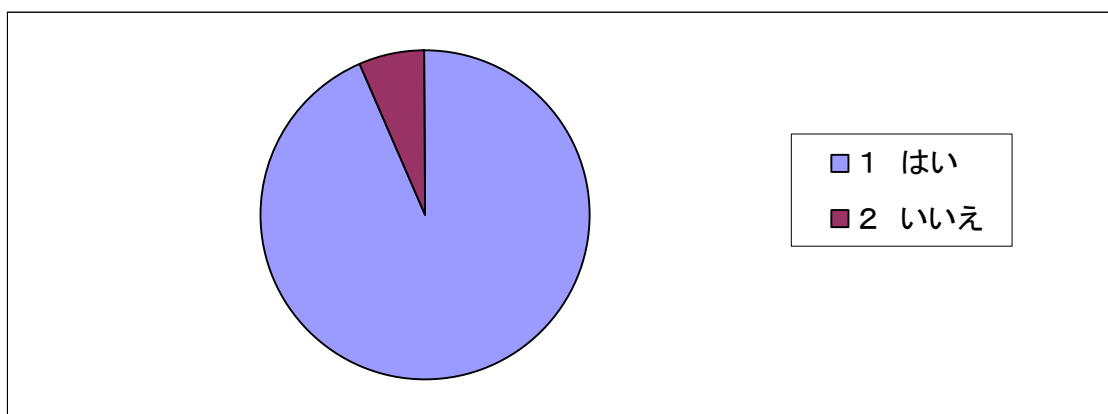
30代、40代、50代、60代の方の回答が20%前後でほぼ同じ割合でした。これに比べて、10代、20代は少ない回答でした。



	人	割合
1 10代	201	6.1%
2 20代	223	6.8%
3 30代	638	19.5%
4 40代	647	19.8%
5 50代	595	18.2%
6 60代	656	20.1%
7 70代	279	8.5%
無回答・その他	30	0.9%
合計	3269	100.0%

【図書館の利用登録】

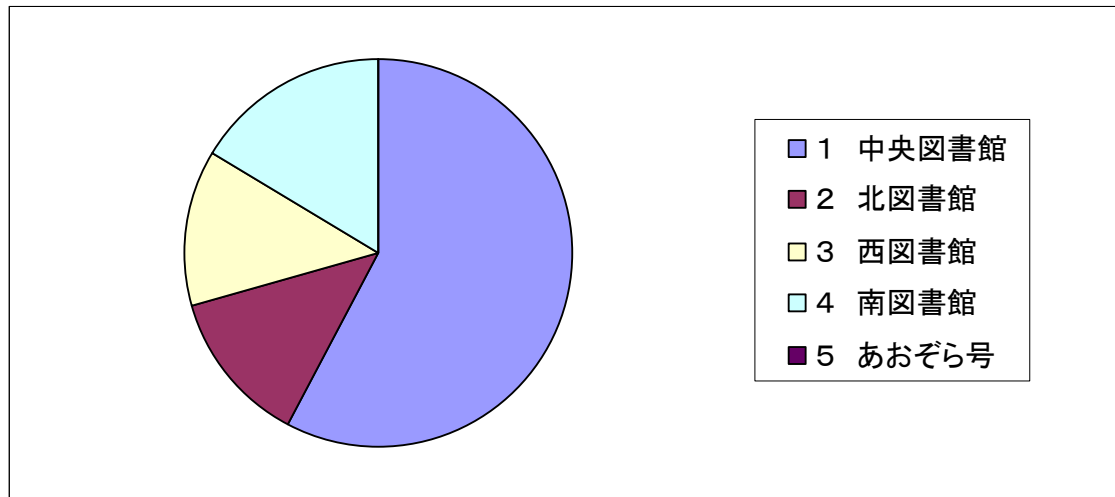
93.6%と多くの方が登録をされていました。



	人	割合
1 はい	3022	92.4%
2 いいえ	206	6.3%
無回答・その他	41	1.3%
合計	3269	100.0%

【もっともよく利用する図書館】

半数以上の方が中央図書館を利用していると回答しました。地区図書館はそれぞれほぼ同じ割合の回答でした。



	人	割合
1 中央図書館	1847	56.5%
2 北図書館	409	12.5%
3 西図書館	412	12.6%
4 南図書館	527	16.1%
5 あおぞら号	1	0.0%
無回答・その他	73	2.2%
合計	3269	99.9%

問 1

今日図書館に来た目的の中で、近いものを選んでください。(複数回答可)

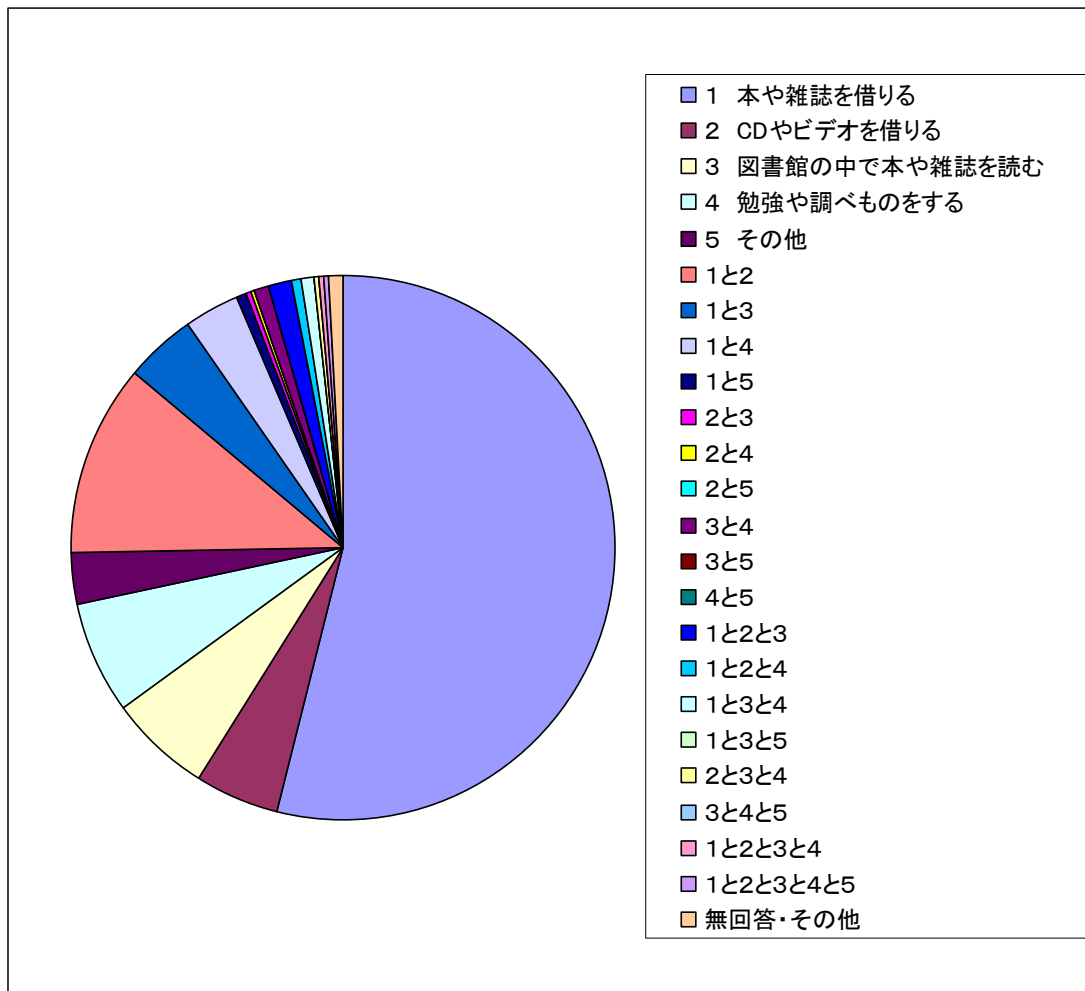
1 本や雑誌を借りる 2 CD やビデオを借りる 3 図書館の中で本や雑誌を読む 4 勉強や調べものをする 5 その他

【全体】

回答者の54.4%が「本や雑誌を借りる」と挙げており、他の回答を大きく上回っています。

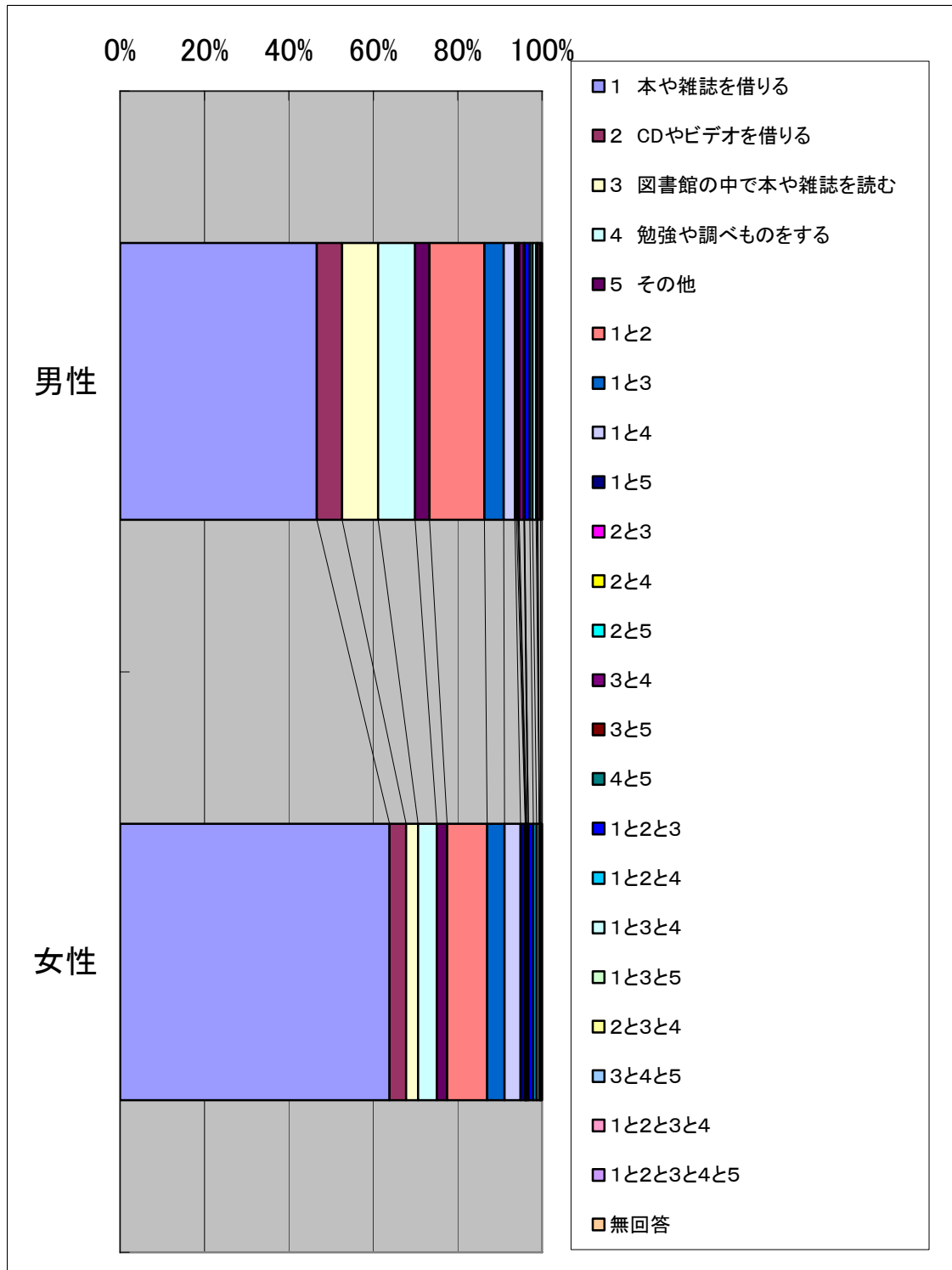
複数回答では、本や雑誌、CD、ビデオを借りる65.9%と「借りる」という目的での来館者が多いことがわかります。

その他の回答では、「新聞を見る」などが挙げられました。



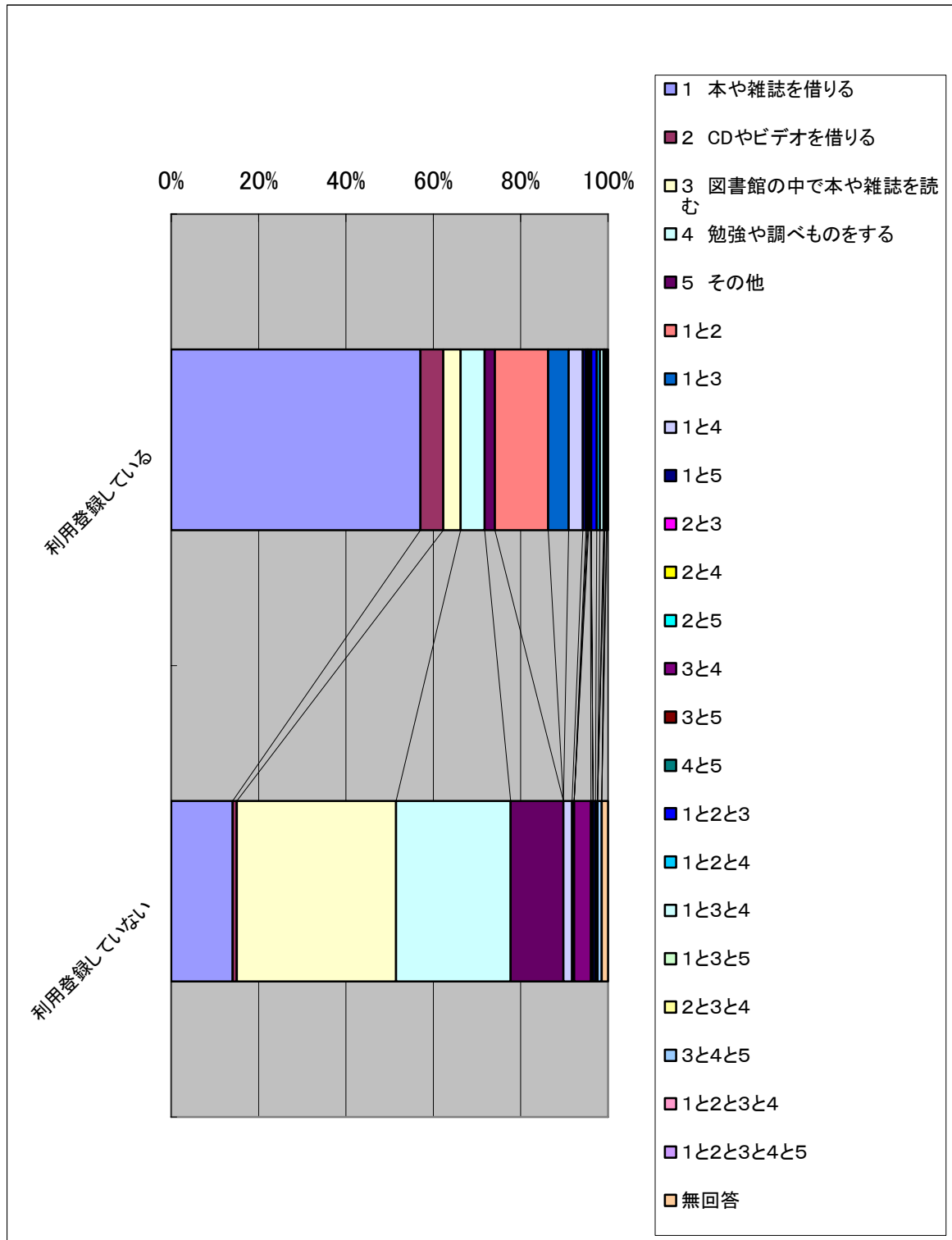
【男女別】

本や雑誌を借りるための来館は女性の方が多く、CDやビデオ等の視聴覚資料を目的としている方は、男性に多いことがわかりました。



【利用登録別】

利用登録をしていない方は、勉強や調べもので利用していることが多いことがわかりました。



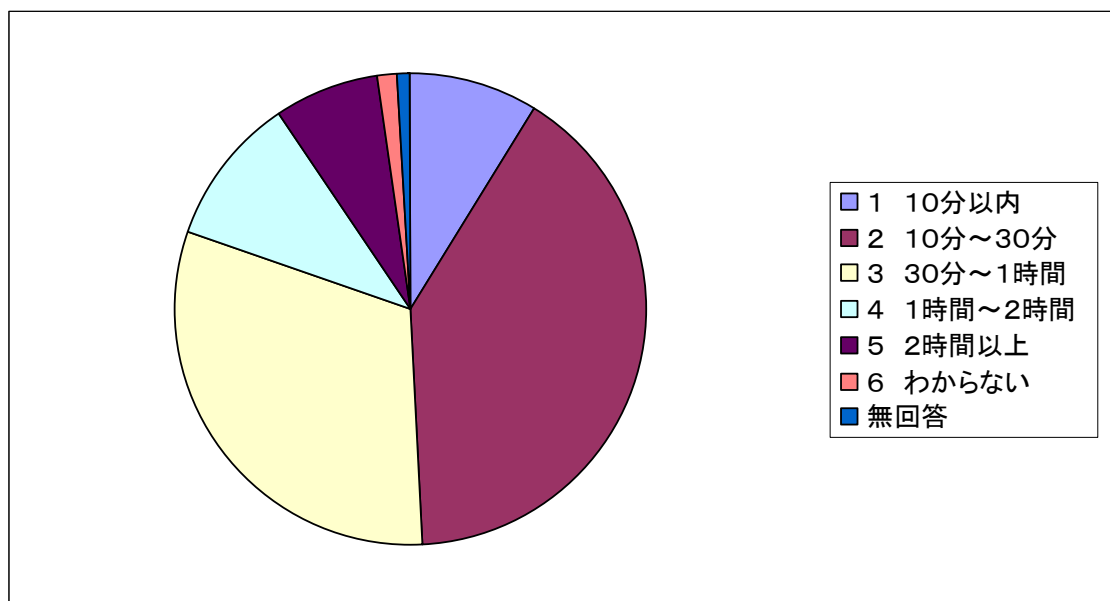
問 2

あなたが図書館にいた時間（あるいはいる予定の時間）は次のうちどれですか。

1 10分以内 2 10分～30分 3 30分～1時間 4 1時間～2時間
5 2時間以上 6 わからない

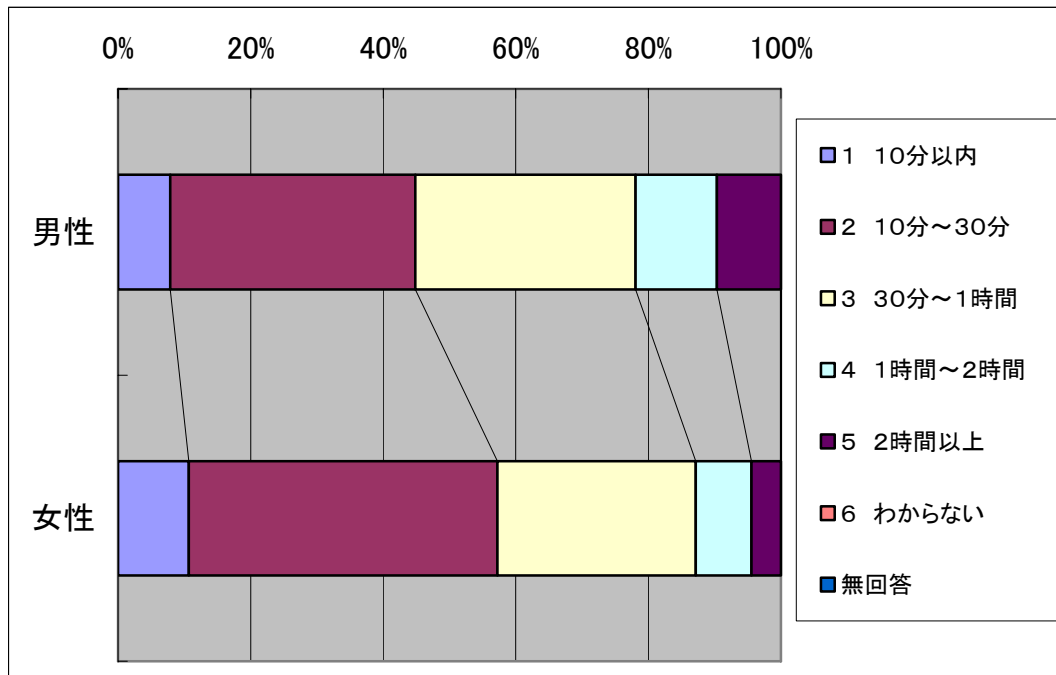
【全体】

回答者の半数近い方が30分以内と回答しました。



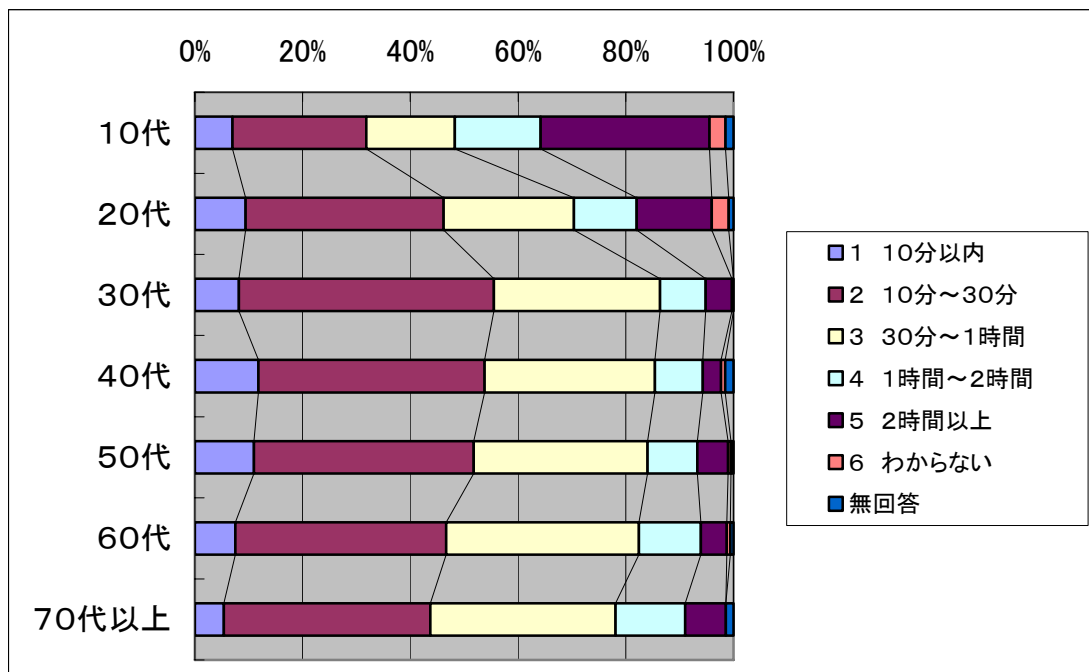
【男女別】

男性の方が、長時間利用している方が多いことがわかりました。



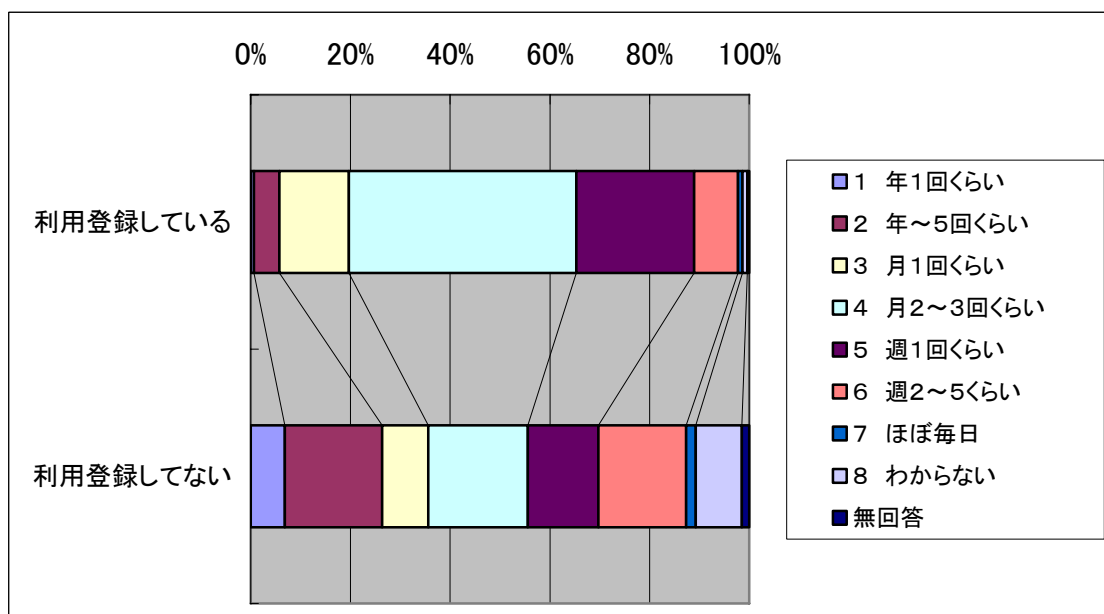
【年齢別】

10代の方は、2時間以上の長時間滞在している方が多いことがわかりました。また、30代、40代の方は、他の世代に比べて滞在時間が短いことがわかりました。



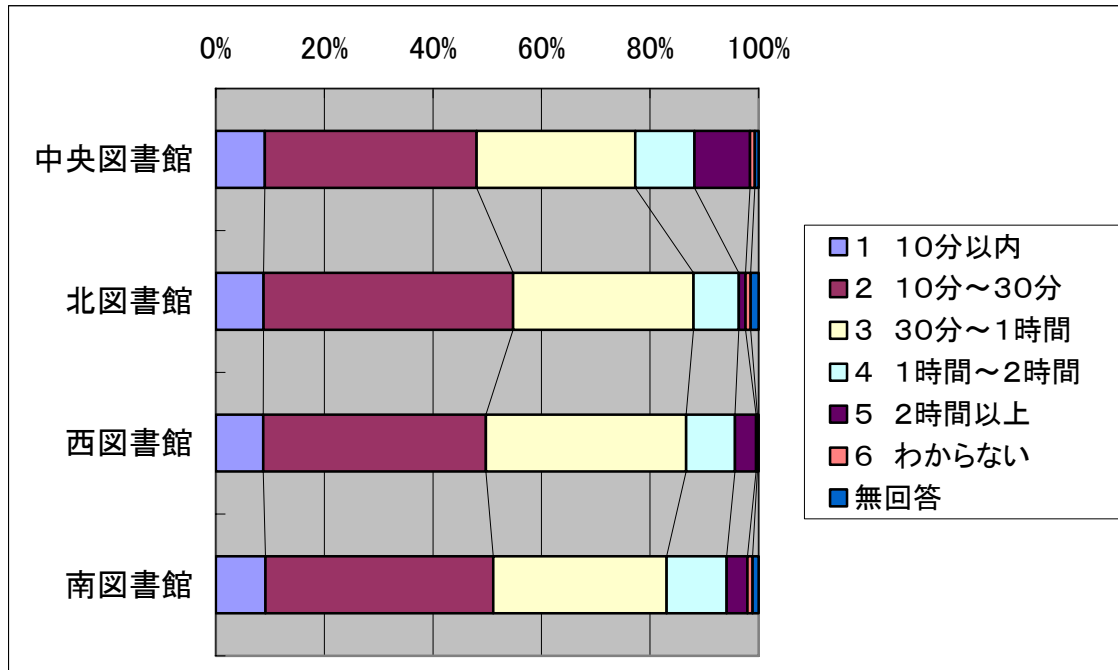
【利用登録別】

利用登録していない方は、している方に比べて長時間滞在していることがわかりました。



【一番よく利用する図書館別】

中央図書館では、他の図書館と比べて長時間の滞在が多い結果となりました。

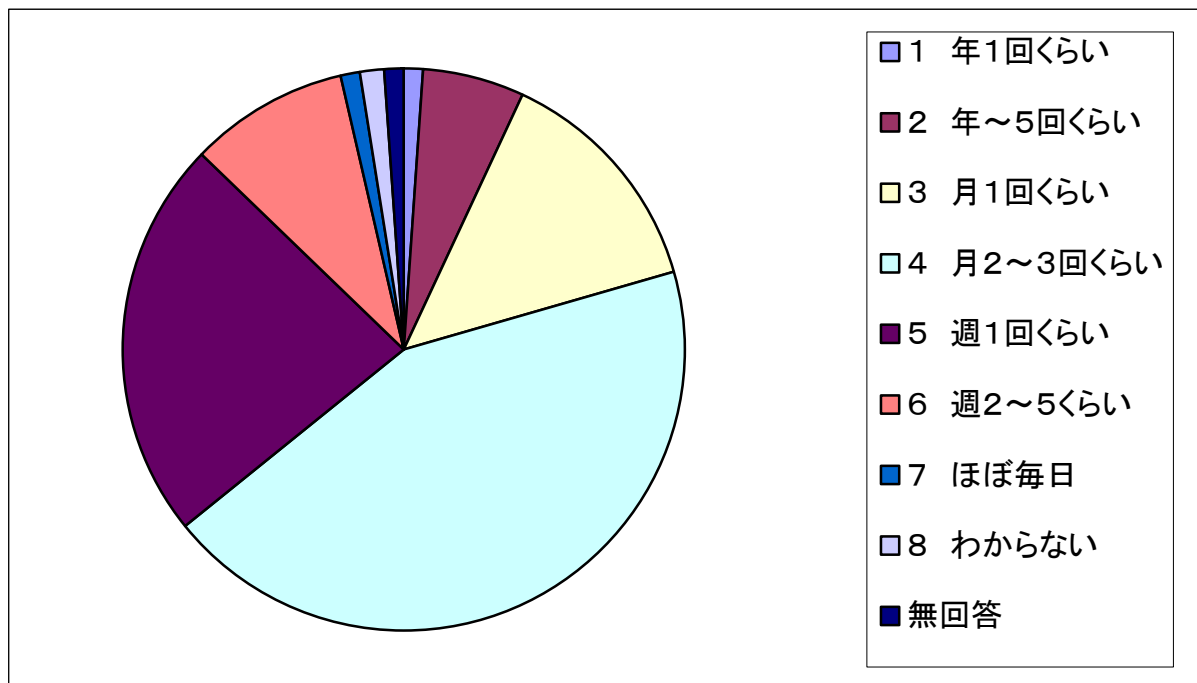


問 3

あなたは、どのくらいの頻度で平塚市の図書館を利用していますか。

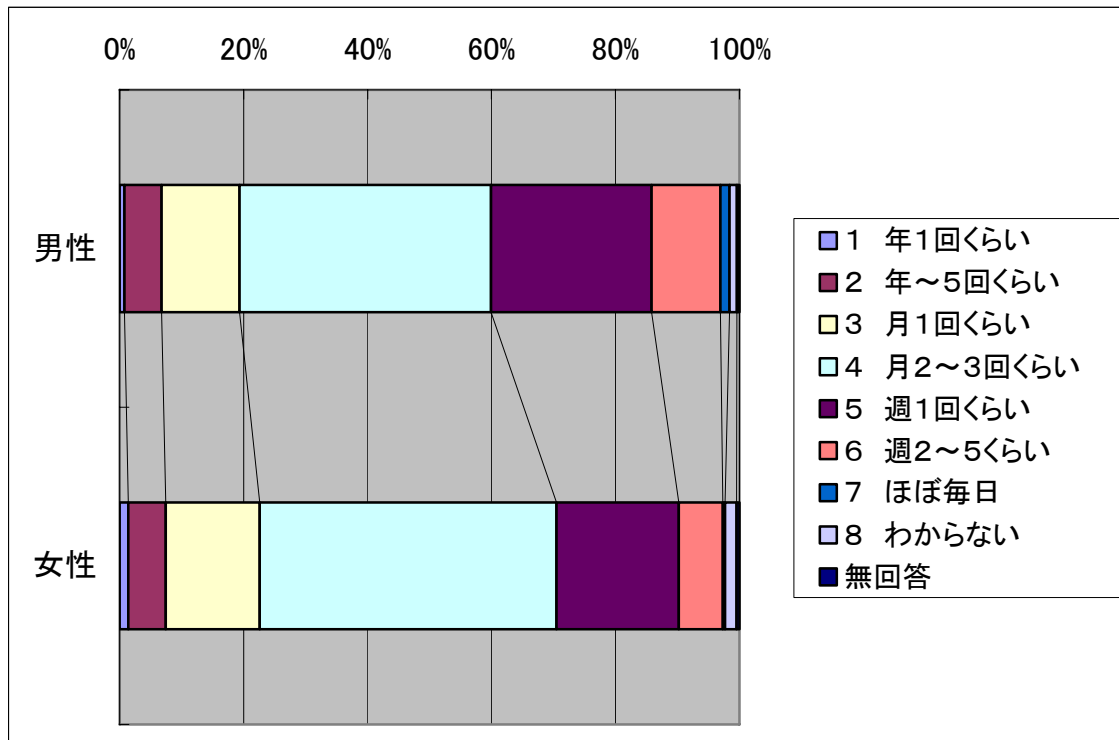
- 1 年1回くらい 2 年～5回くらい 3 月1回くらい
4 月2～3回くらい 5 週1回くらい 6 週2～5くらい
7 ほぼ毎日 8 わからない

利用頻度は、「月2～3回くらい」が43%と最も多く、続いて「週1回くらい」と、次に「週1回くらい」が23%と日常的に図書館を利用されていることがわかりました。



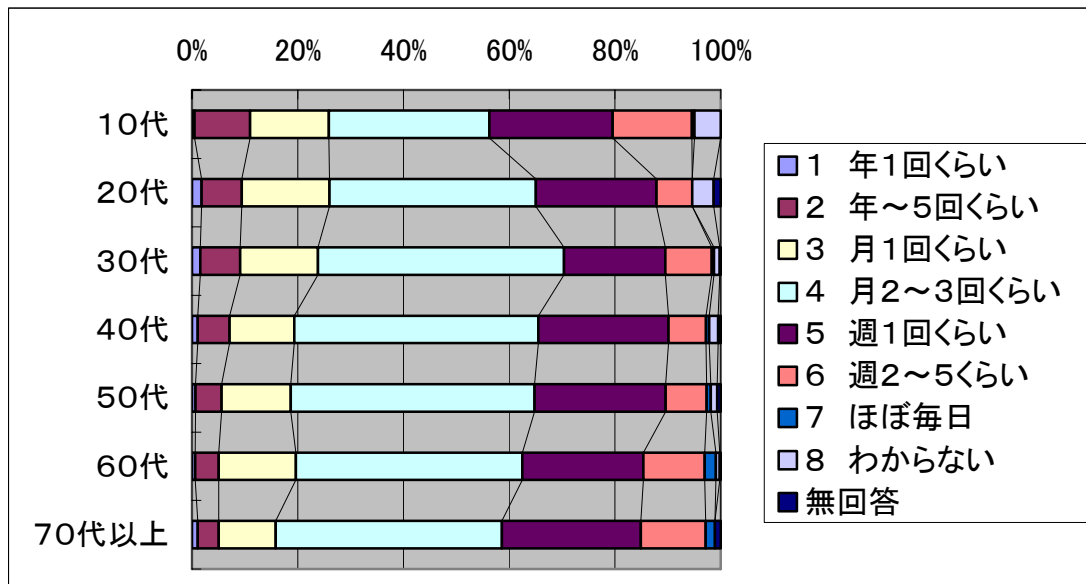
【男女別】

男性の方が女性よりも、頻繁に図書館を利用していることがわかりました。



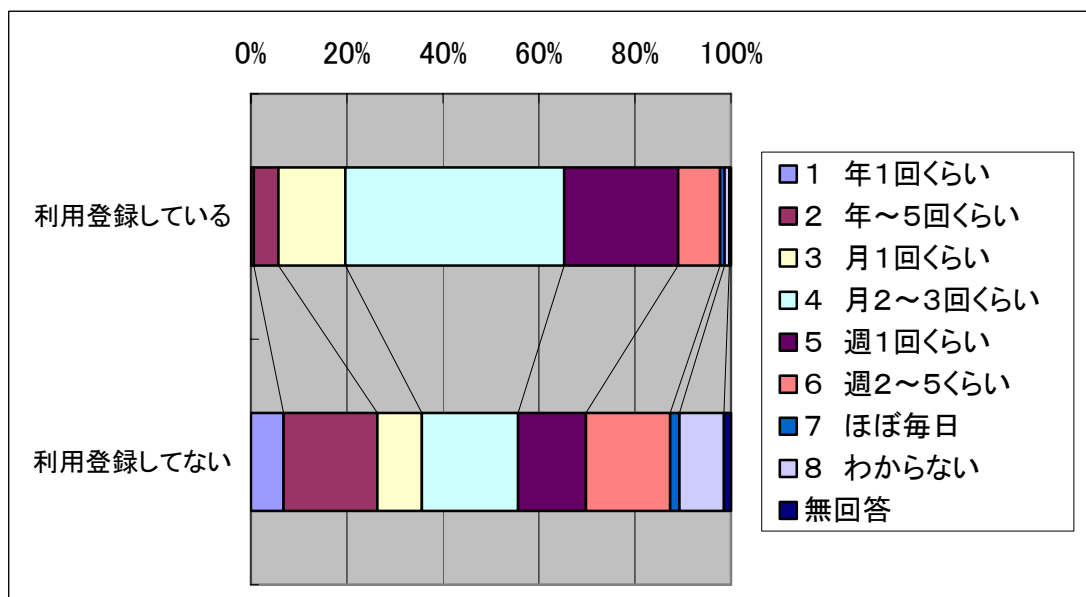
【年齢別】

30代の方は、図書館に来館する頻度が低いことがわかりました。また、10代と60代以上の方は、他の世代と比べて頻繁に図書館を利用していることがわかりました。



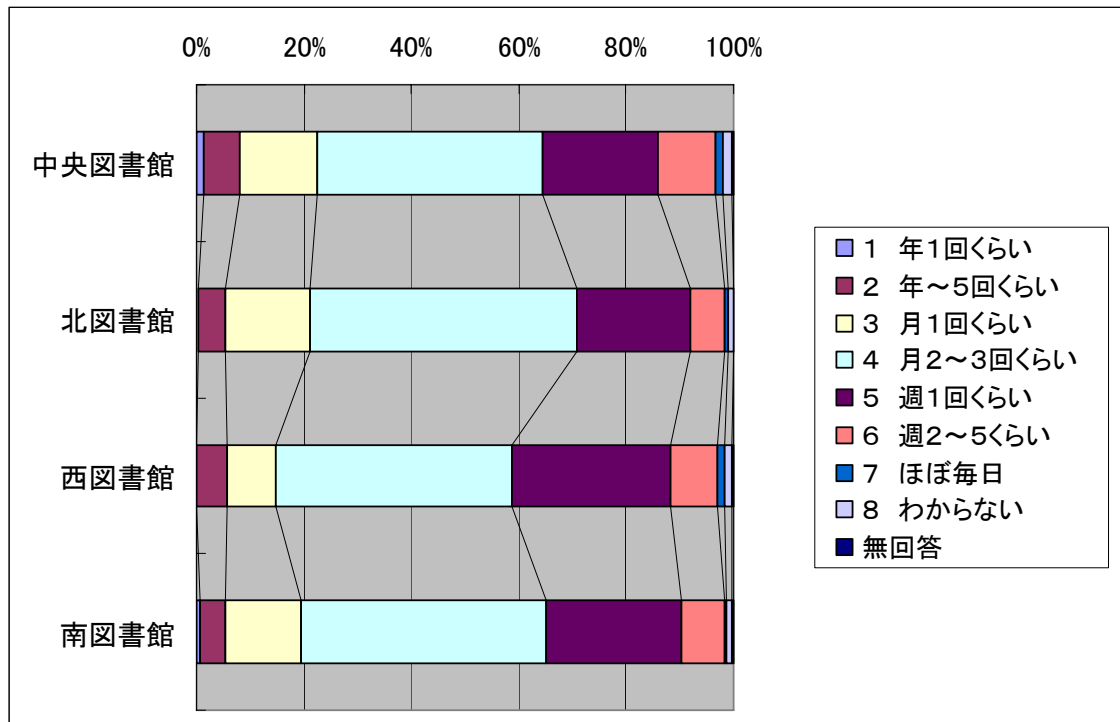
【利用登録別】

利用登録している方は、月に2～3回来館することが多いことがわかりました。利用登録をされていない方は、さまざまな利用頻度の方がいることがわかりました。



【一番よく利用する図書館別】

西図書館は他の図書館と比べて、週に1回以上来館している方が多いことがわかりました。



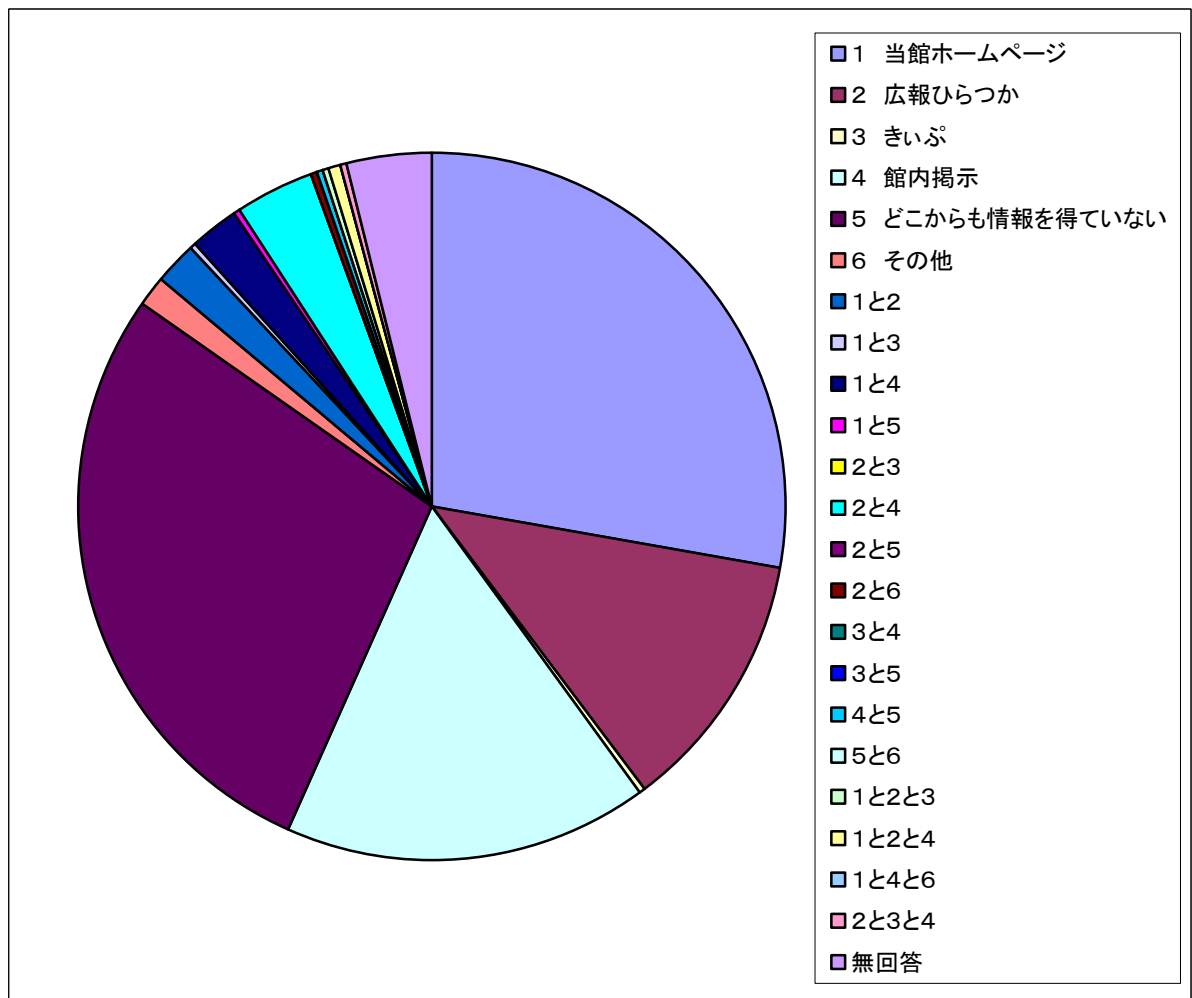
問 4

平塚市図書館に関する情報を主に何から得ていますか。(複数回答可)

- 1 当館ホームページ 2 広報ひらつか 3 きいぶ 4 館内掲示
5 どこからも情報を得ていない 6 その他

【全体】

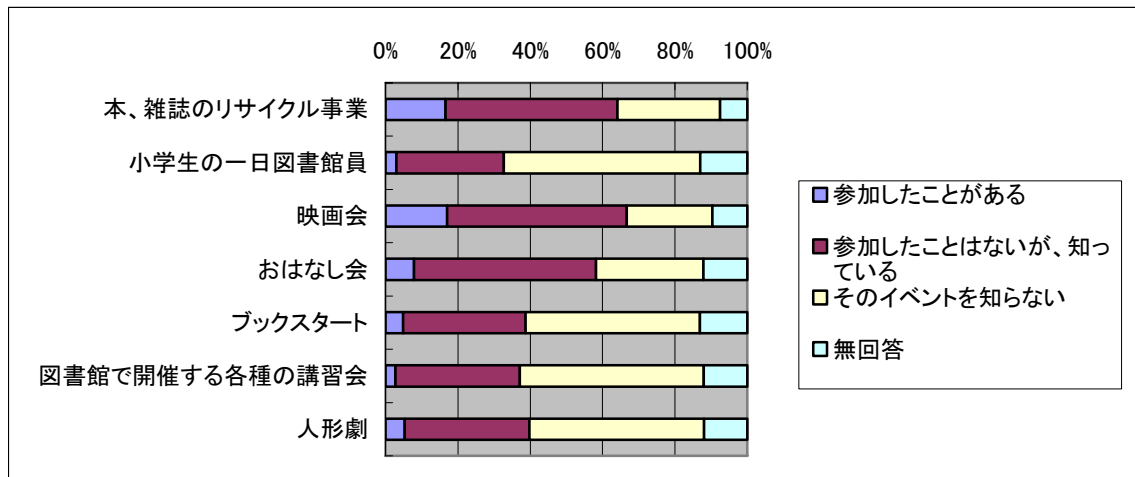
「どこからも情報を得ていない」が28.0%が最も多く、「当館ホームページから」が27.6%、「館内掲示から」が16.8%と続いています。「きいぶ」は、わずか0.2%という結果でした。



問5

【全体】

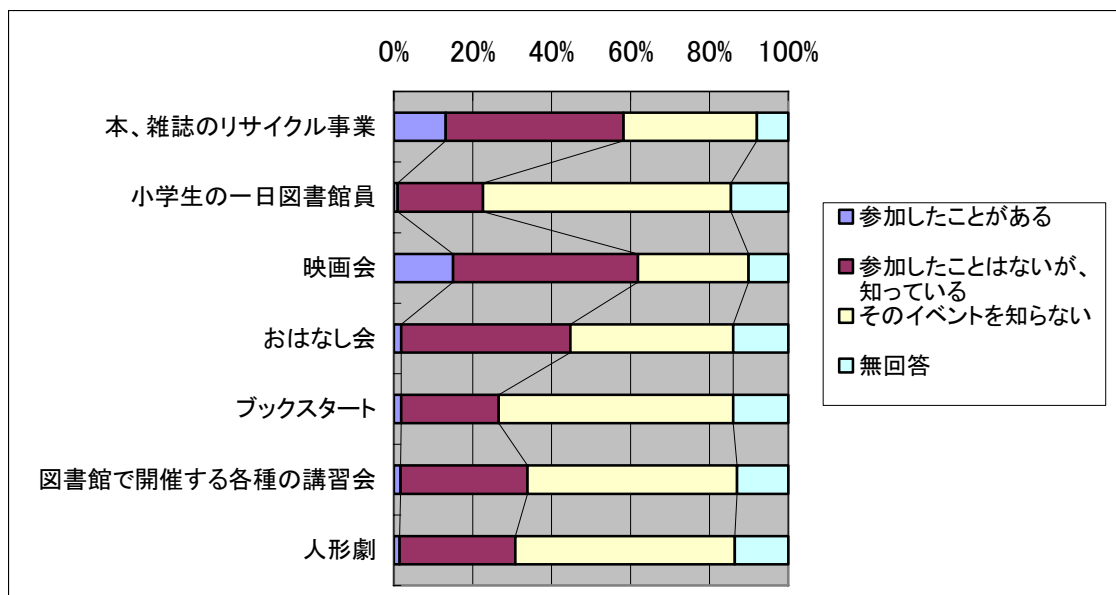
リサイクル事業と映画会、おはなし会は、多くの方が知っていることがわかりました。



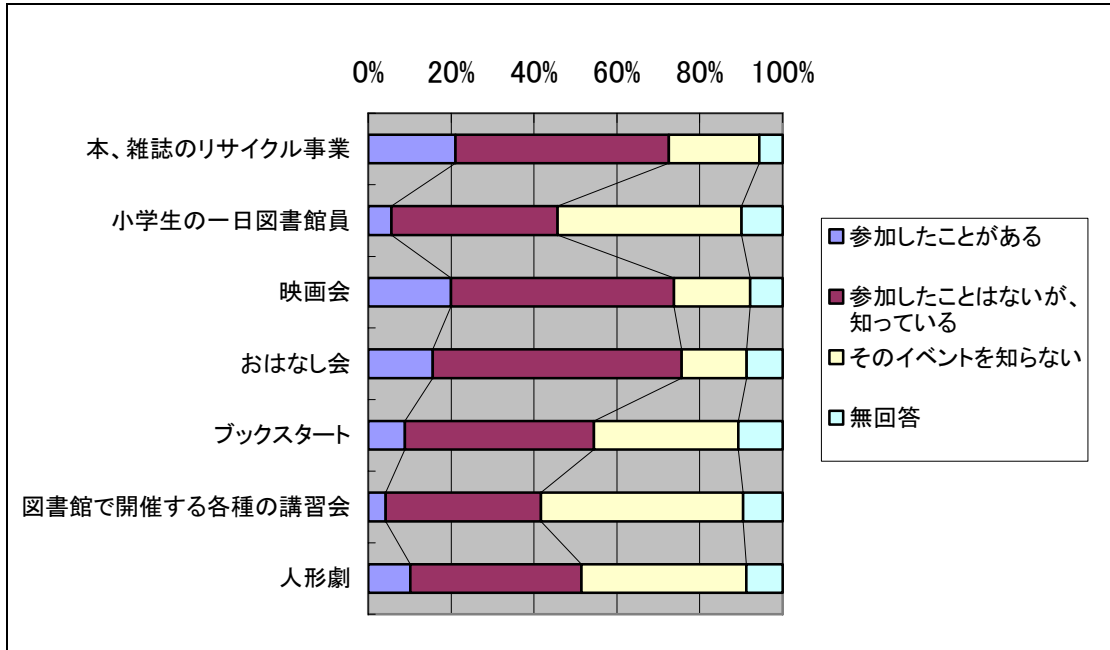
【性別】

女性の方が、図書館の事業について知っている方が多いことがわかりました。

男性



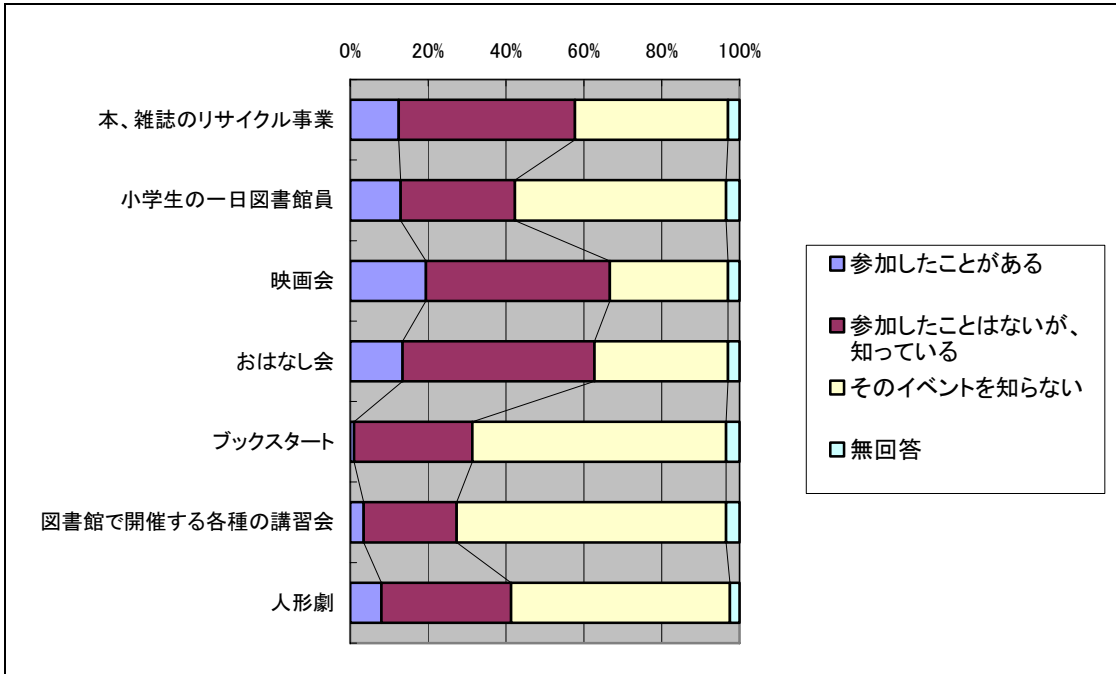
女性



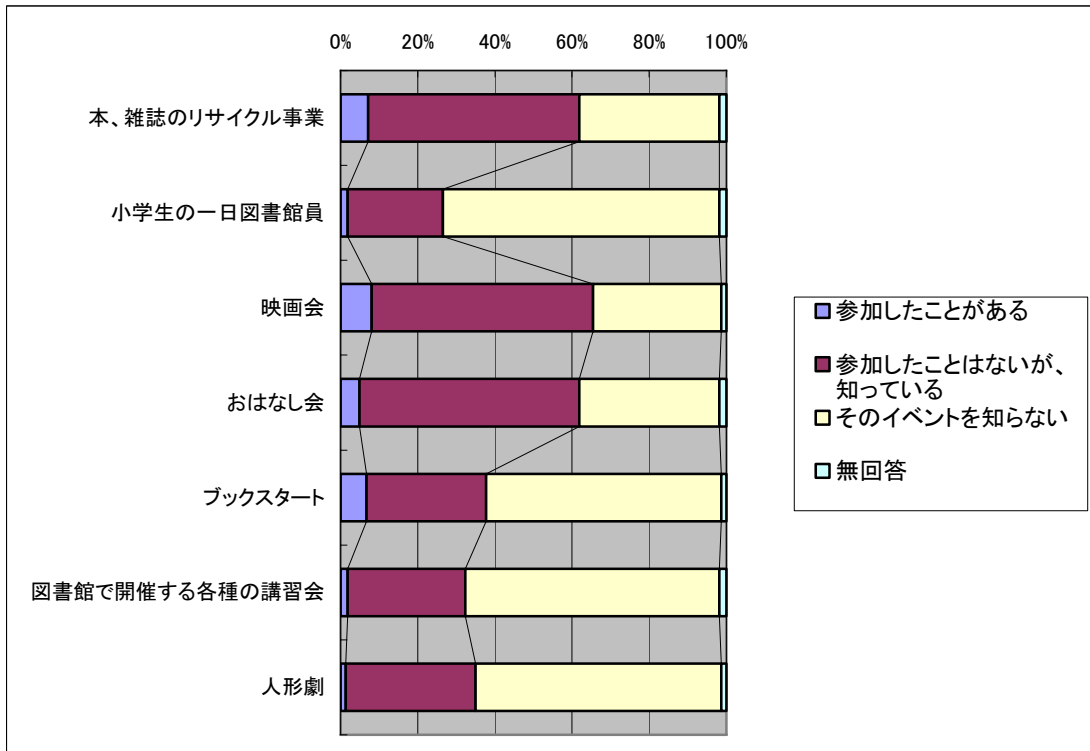
【年齢別】

小学生の一日図書館員とブックスタートは、30～50代の半数の方は知っていました。

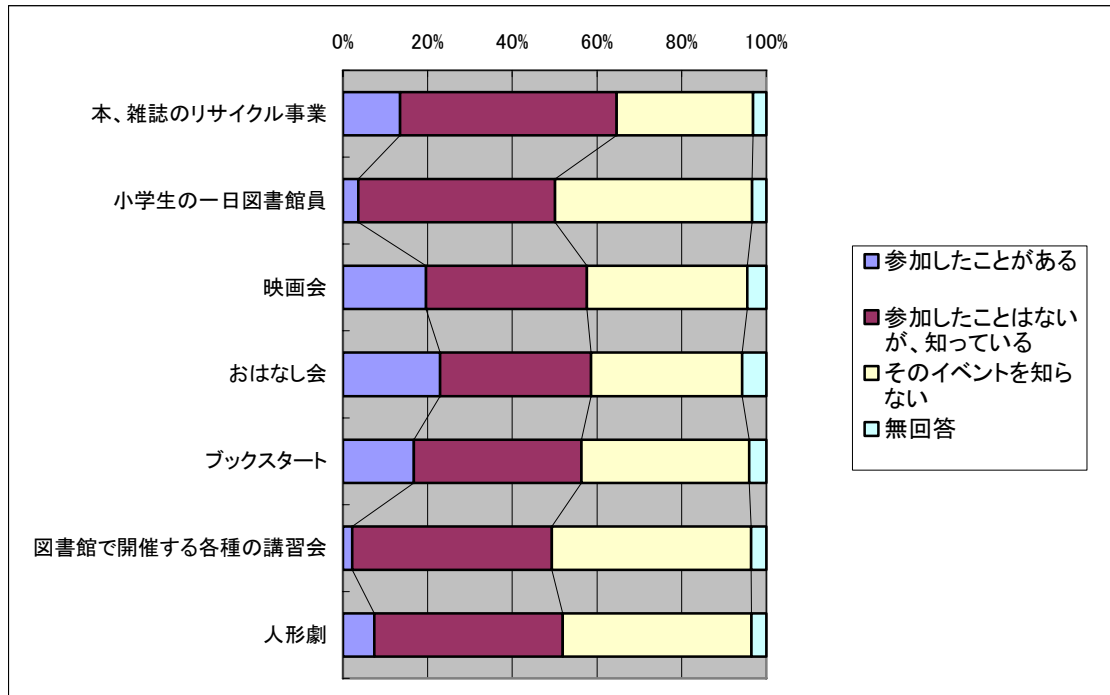
10代



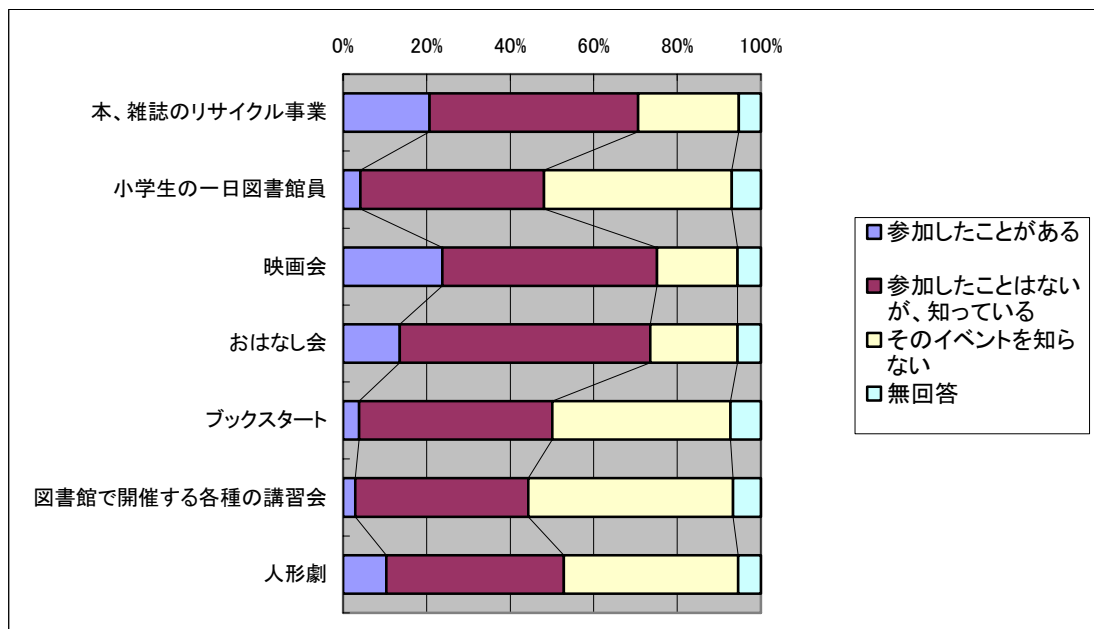
20代



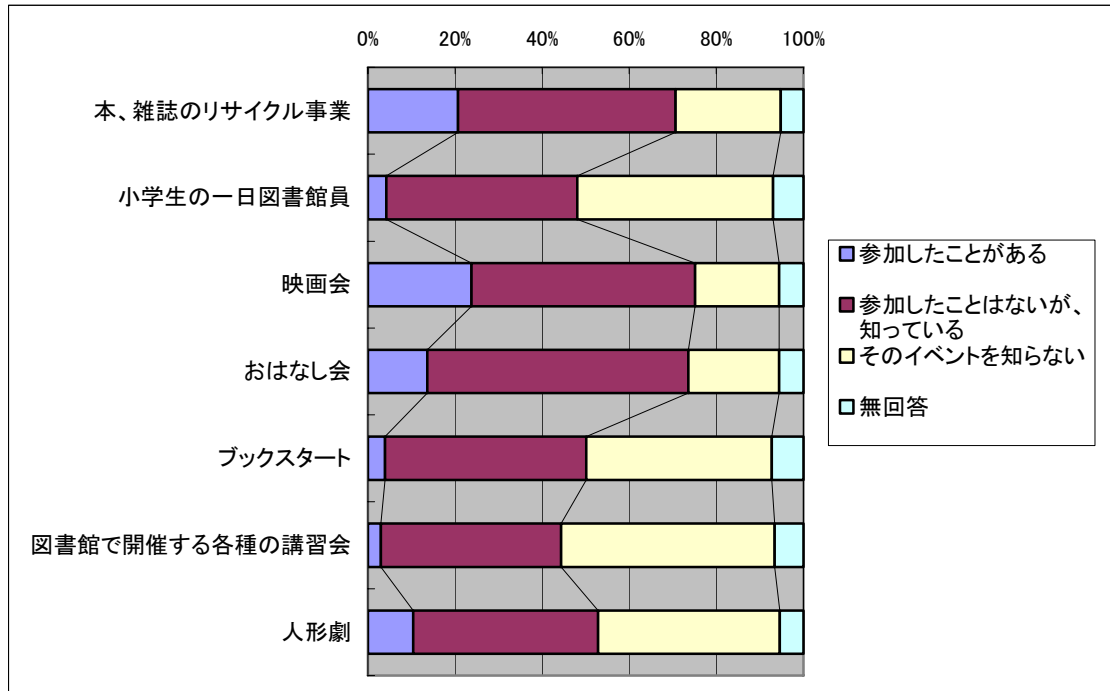
30代



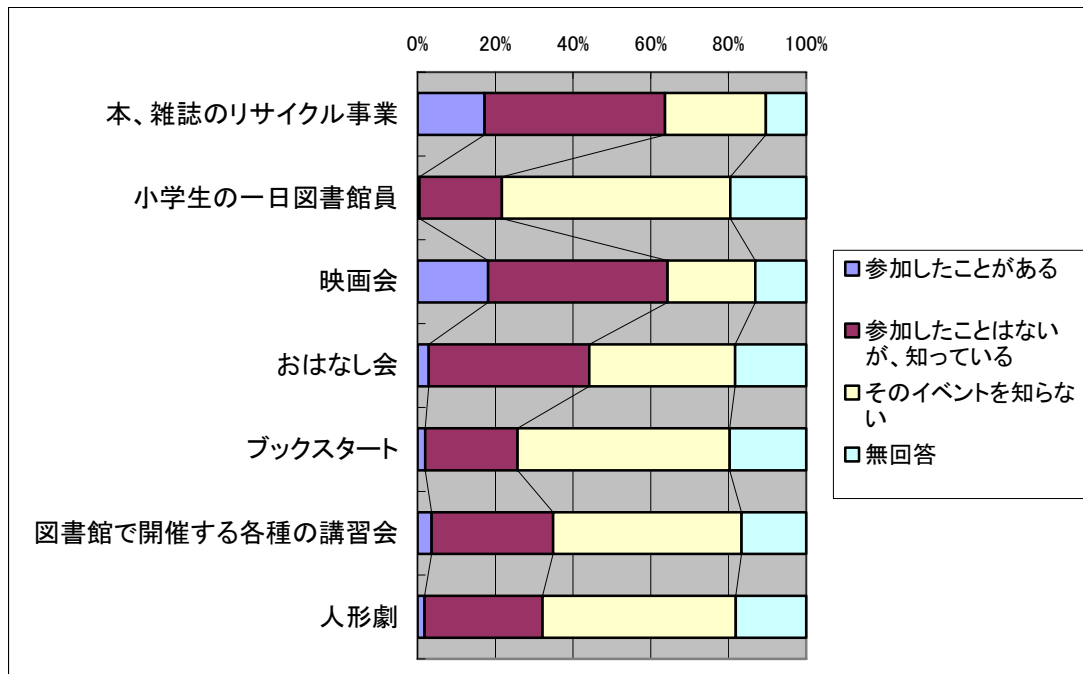
40代



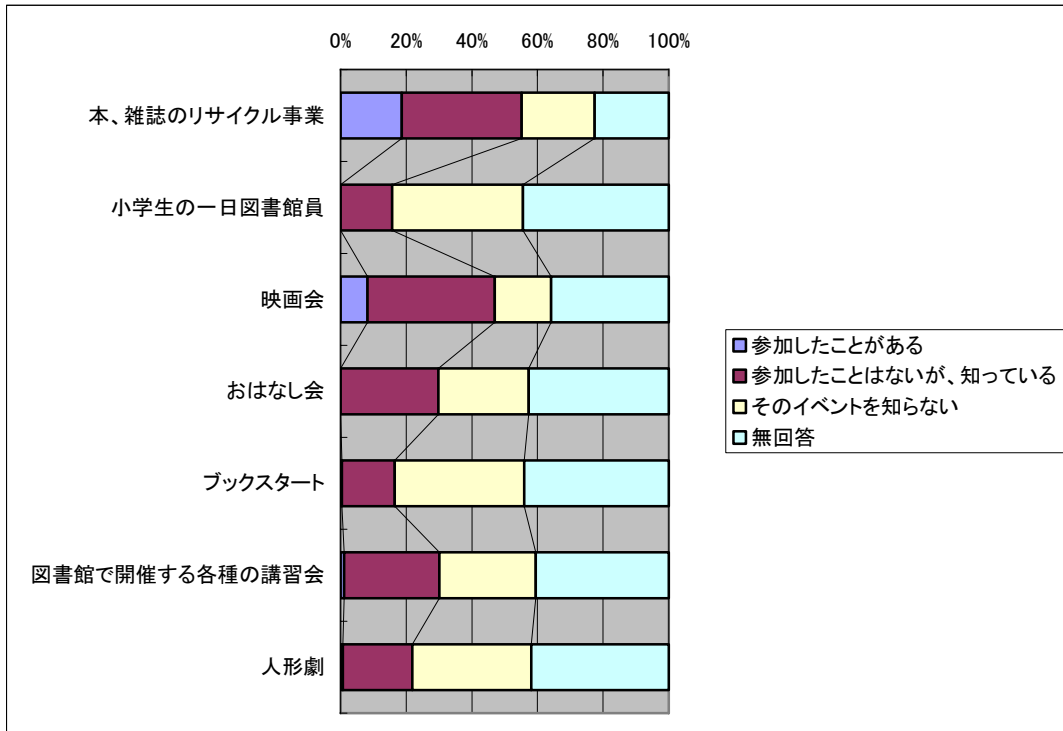
50代



60代



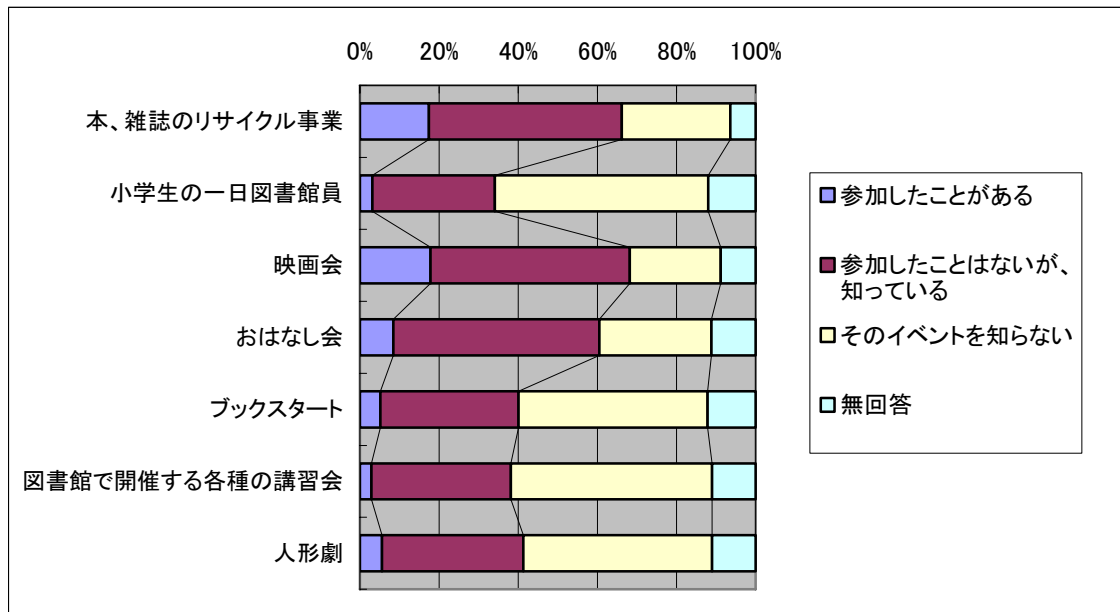
70代



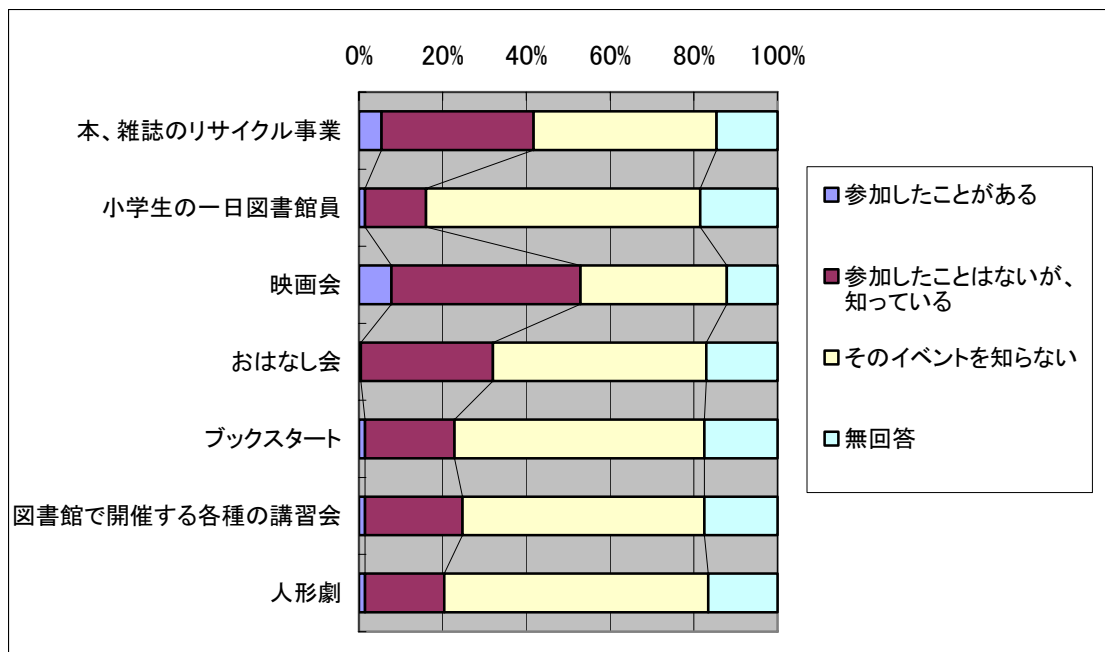
【利用登録別】

利用登録のない方は、イベントへの参加の割合が少なかったです。

利用登録あり



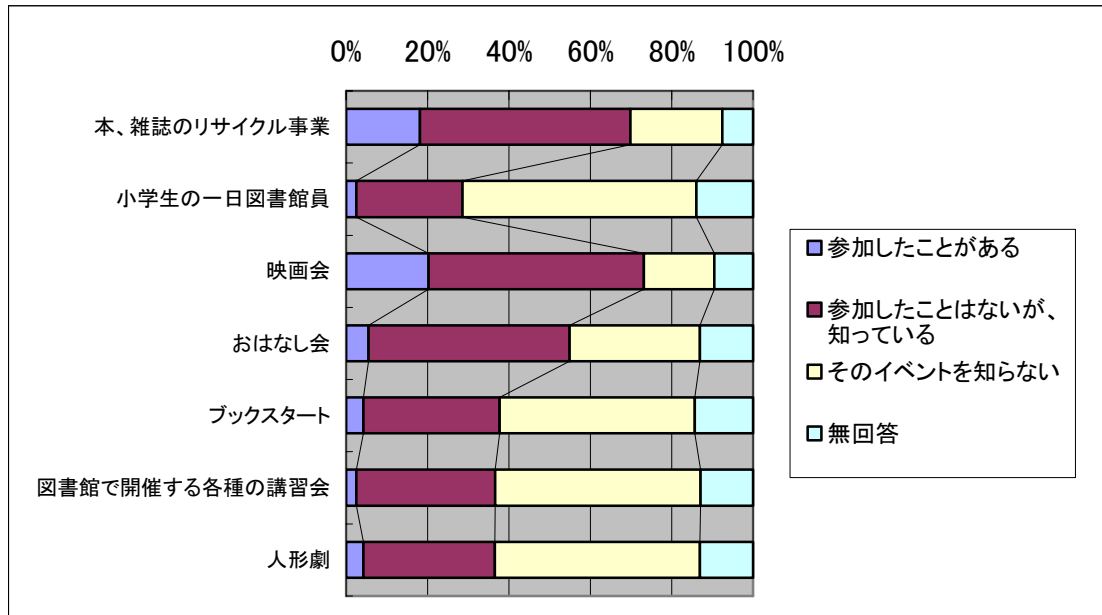
利用登録なし



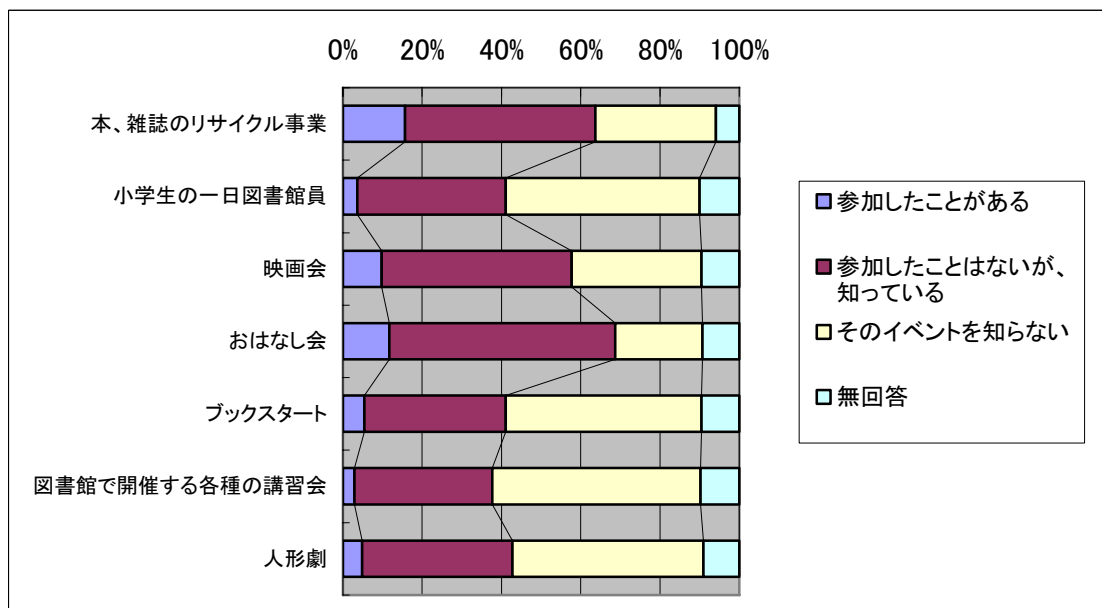
【一番利用する図書館別】

映画会について知っている方は、中央図書館で多い結果となりました。

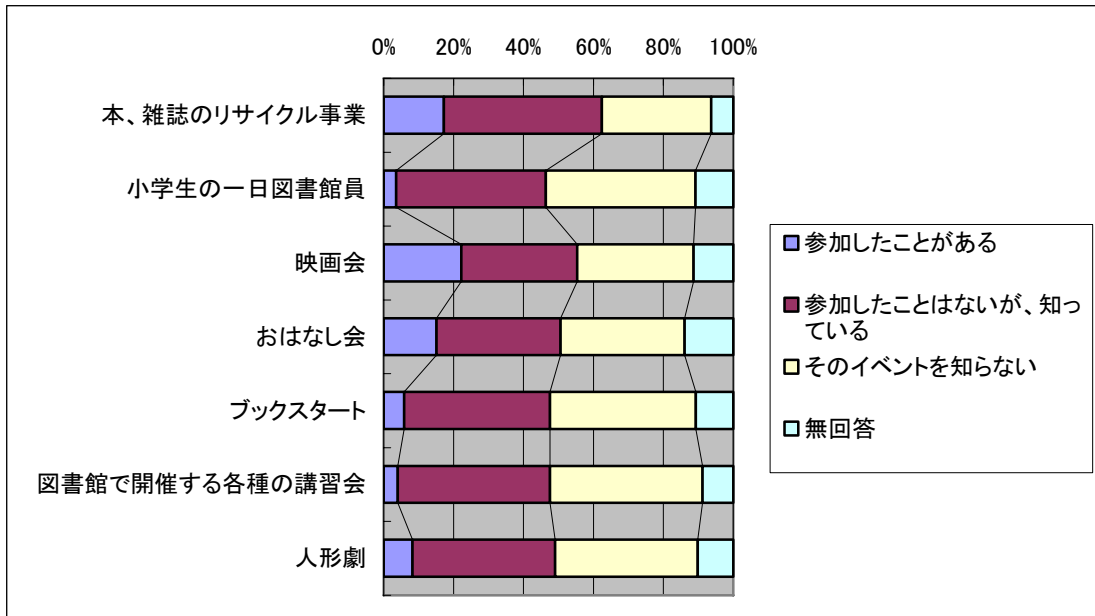
中央図書館



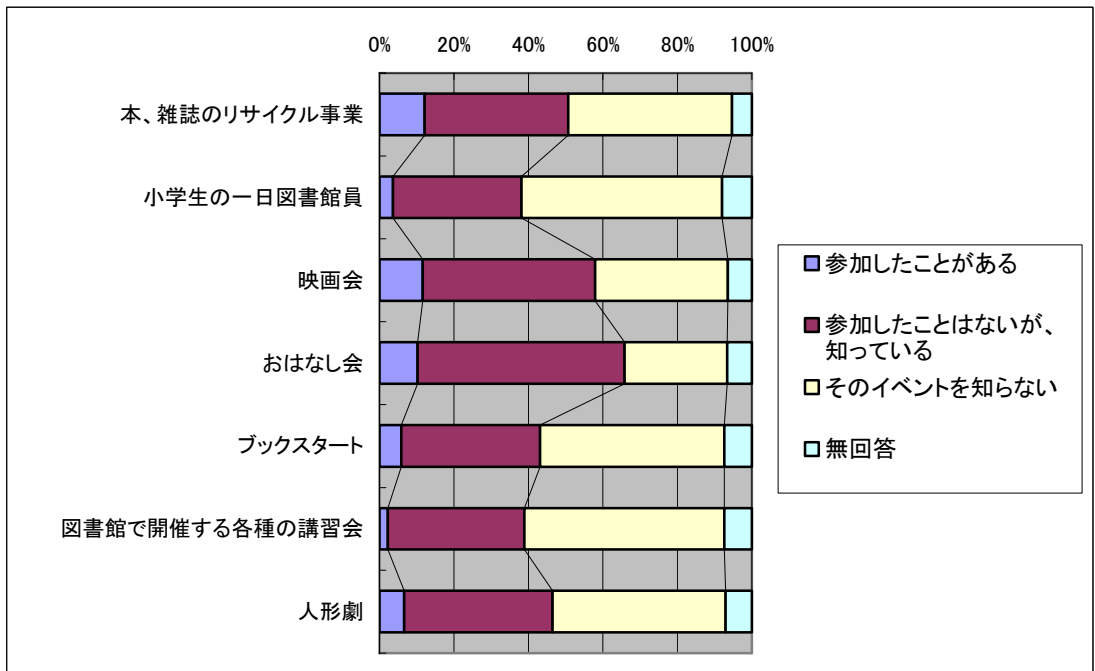
北図書館



西図書館



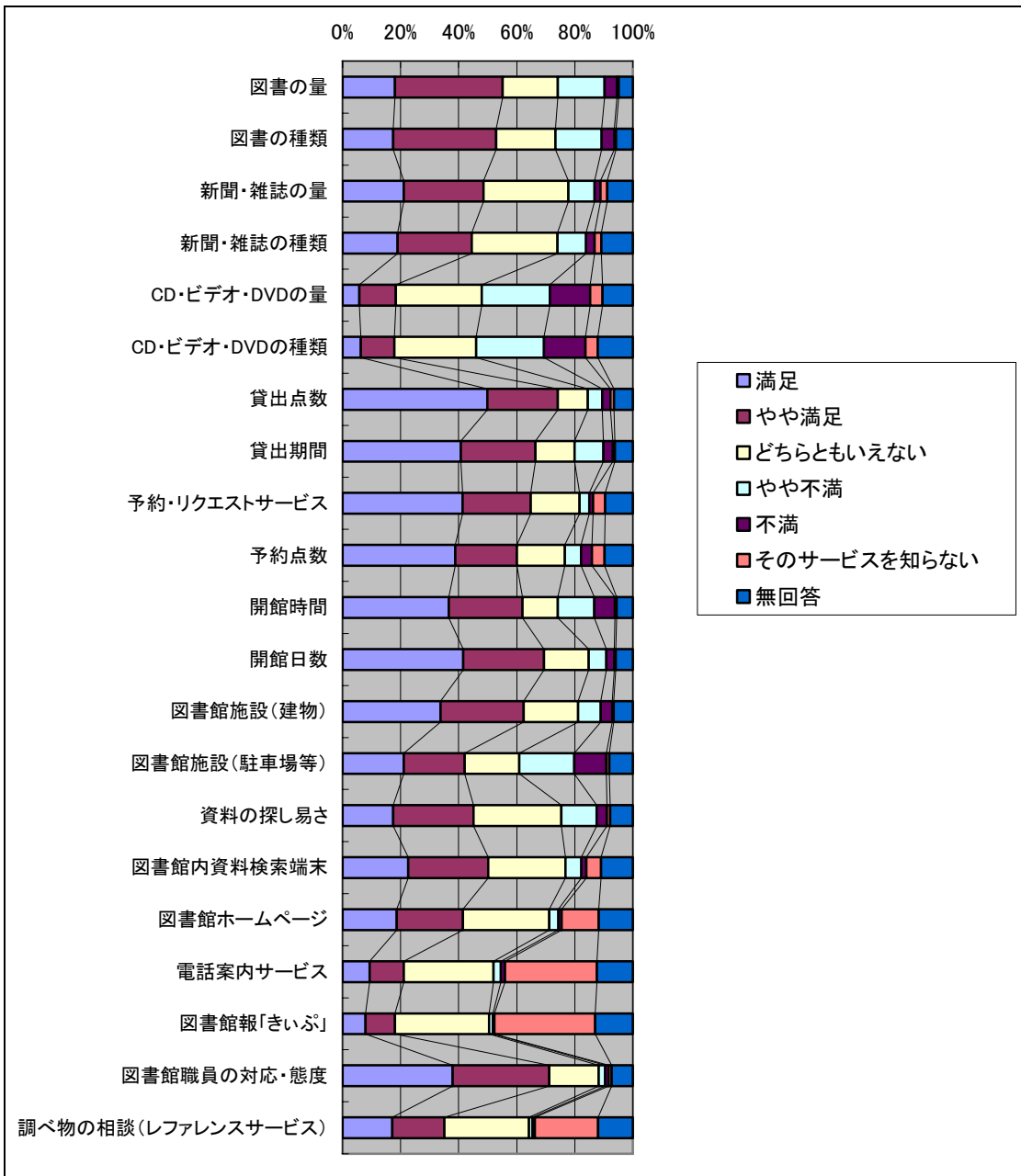
南図書館



問 6

【全体】

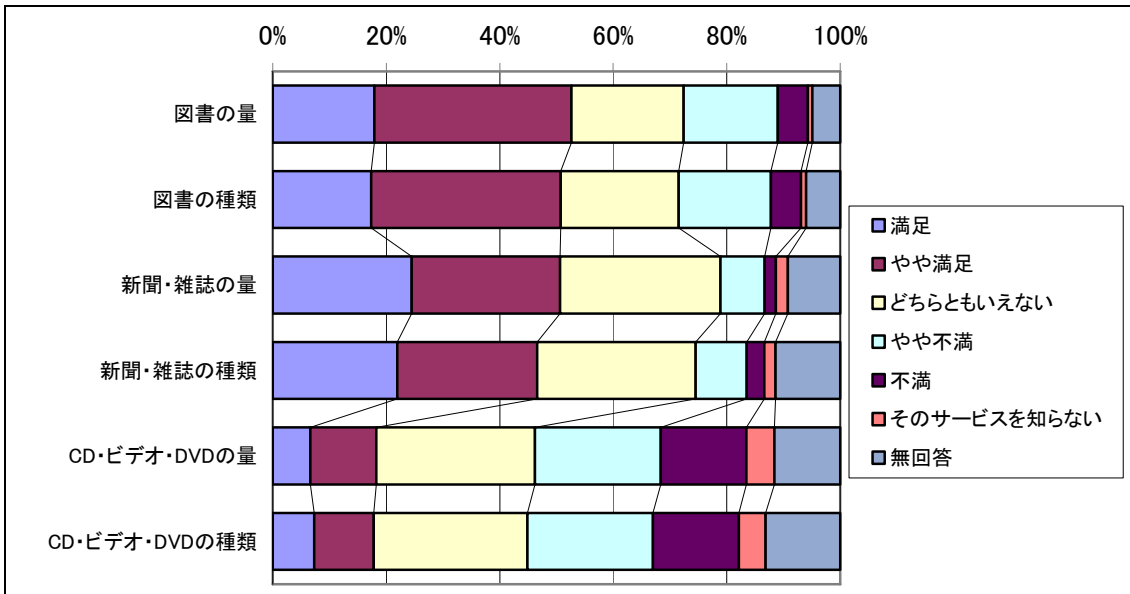
図書や雑誌に比べてCD・ビデオ・DVDに関する満足度は、低い結果となりました。また、電話案内サービスや図書館情報紙「きいぷ」は「知らない」方が、多くいました。



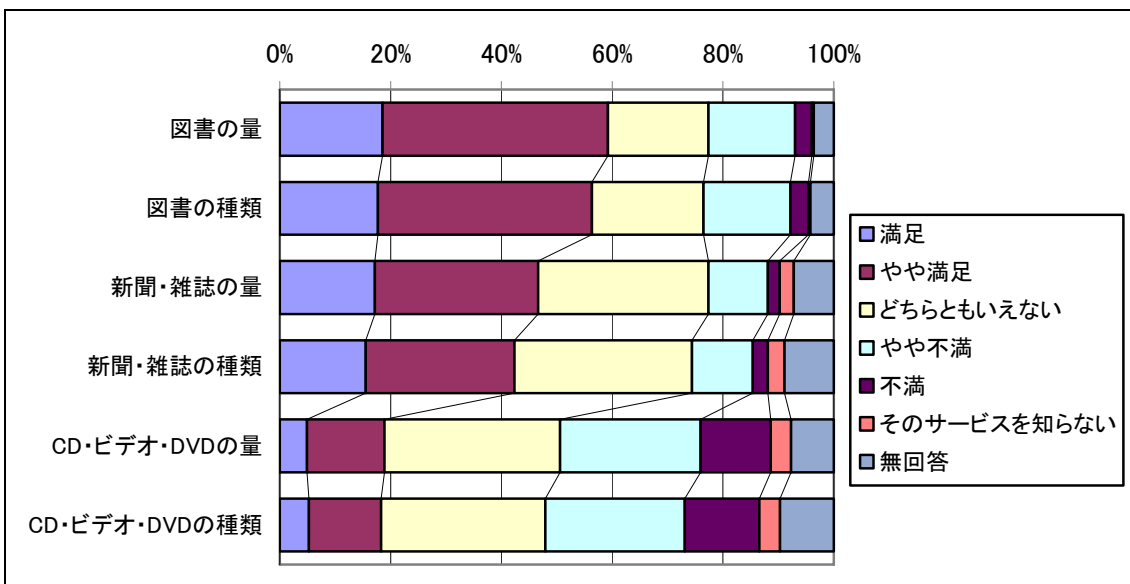
【性別】

女性の方が、男性と比べて全体的に満足度が高いことがわかりました。しかし、雑誌の満足度は女性の方がやや低いことがわかりました。

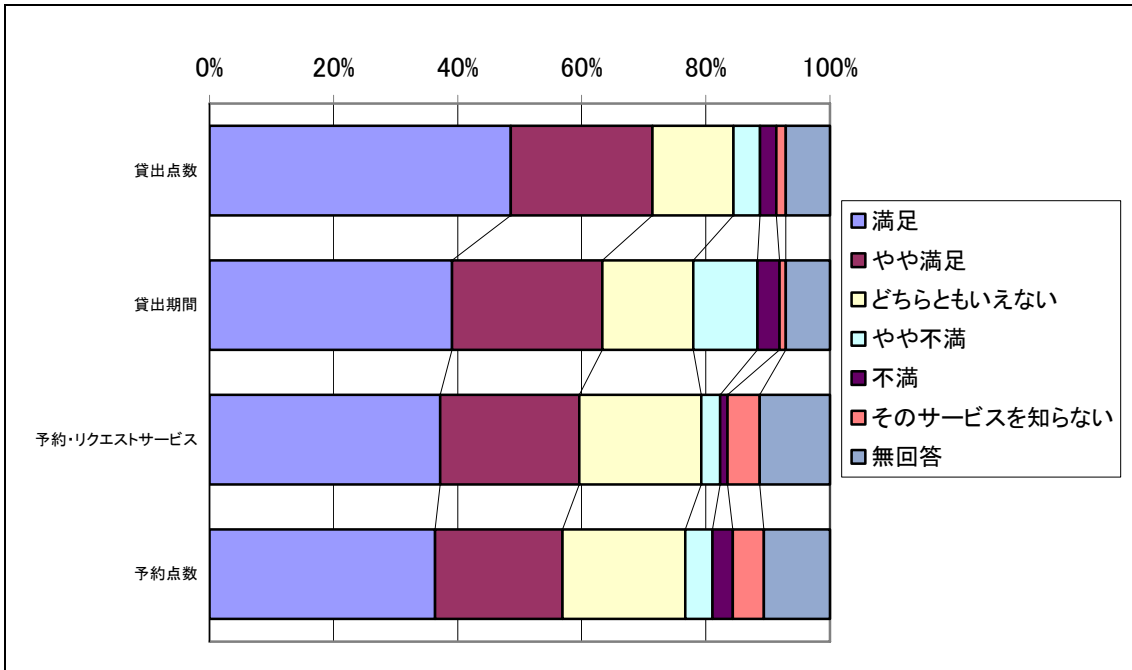
男性



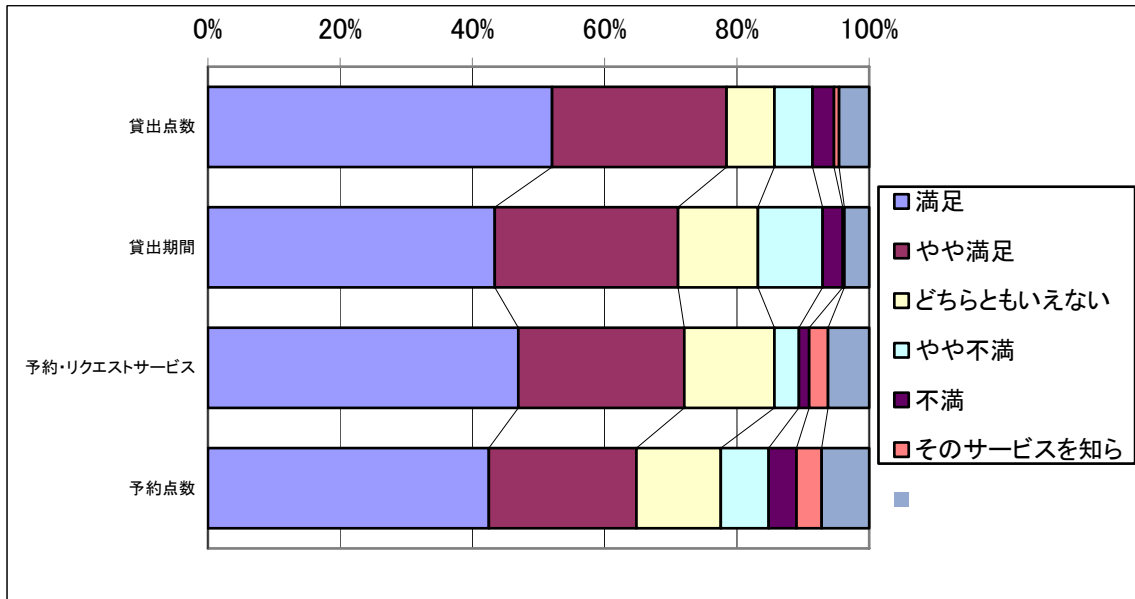
女性



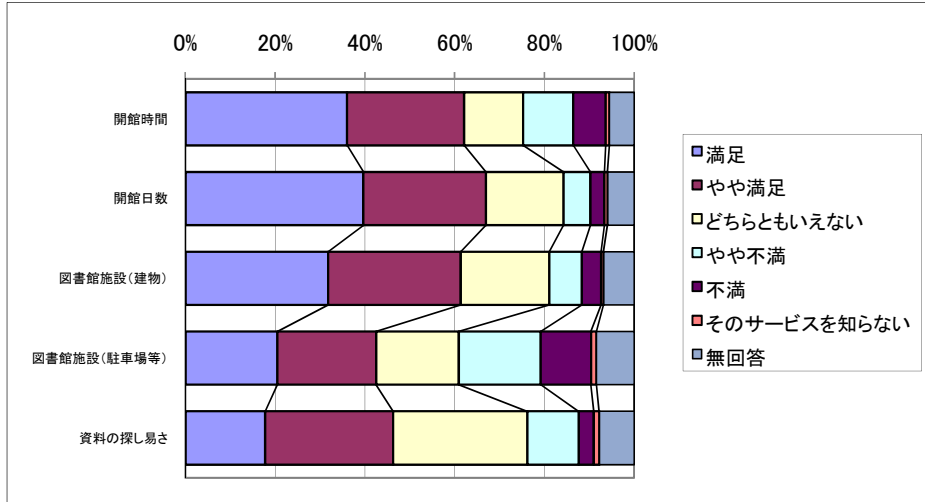
男性



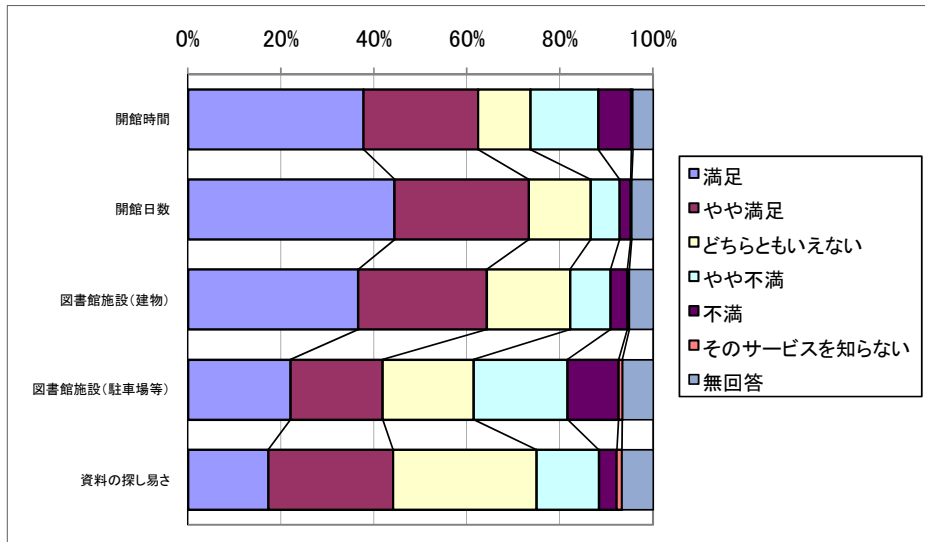
女性



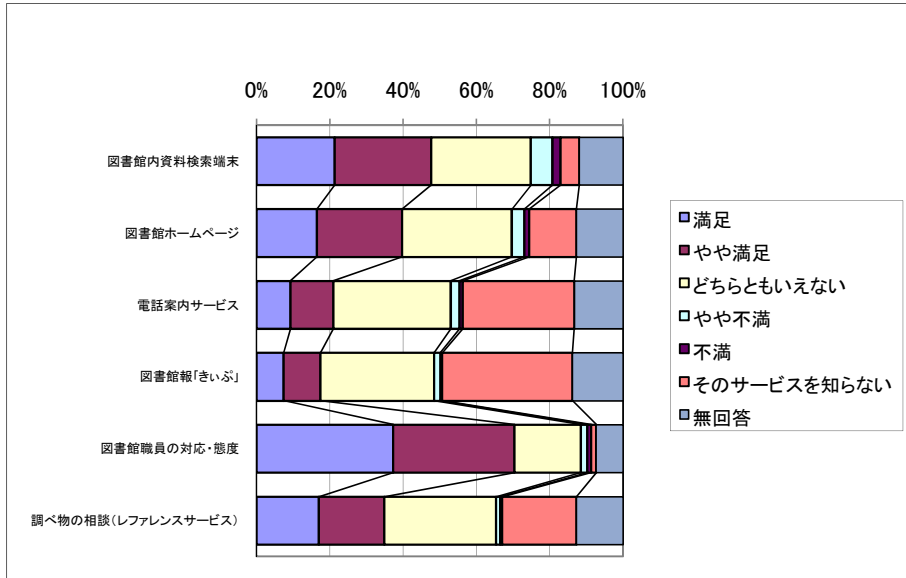
男性



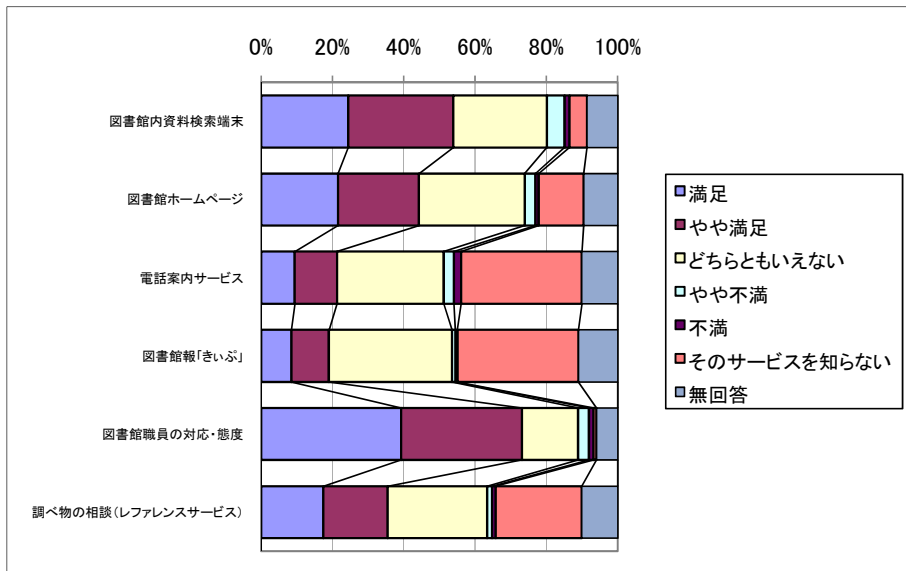
女性



男性



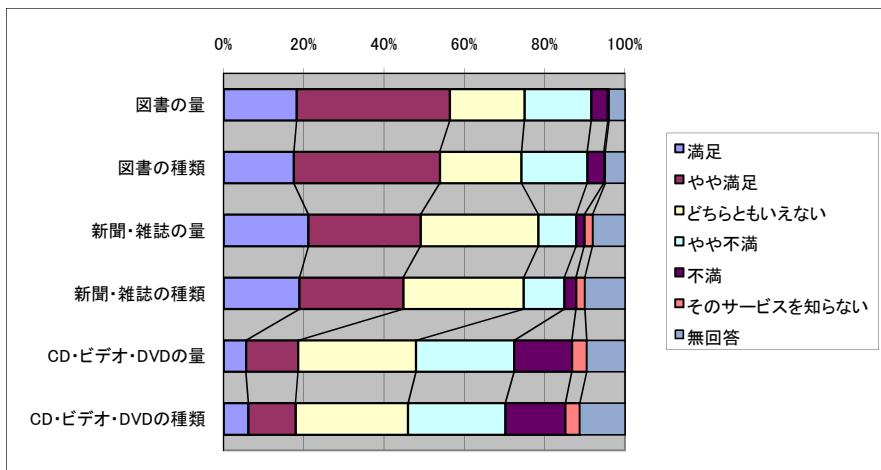
女性



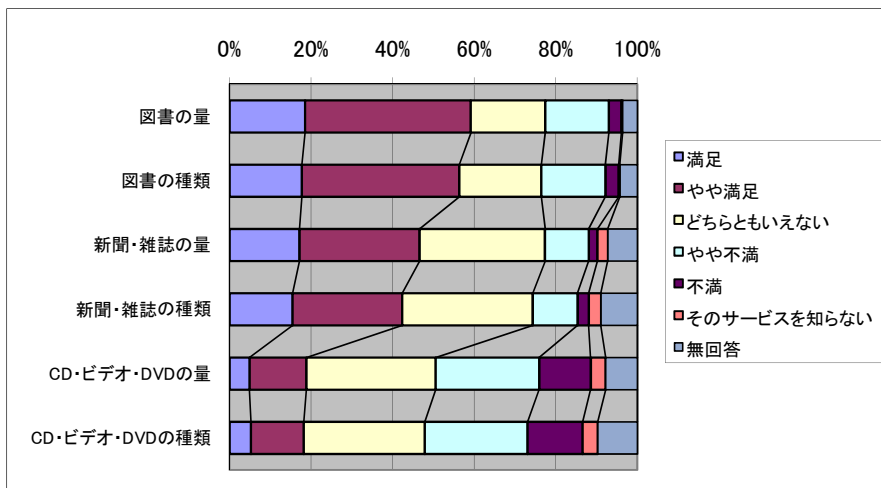
【利用登録別】

利用登録のあり、なしによる違いは、あまりありませんでしたが、利用登録をされていない方は、ある方に比べて雑誌の満足度がやや高いことがわかりました。

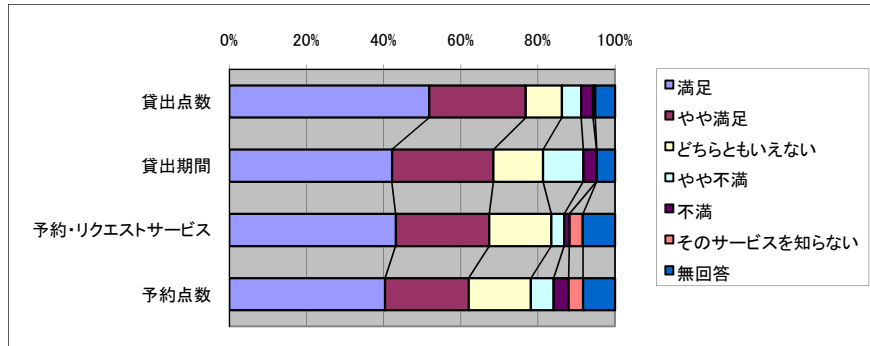
利用登録あり



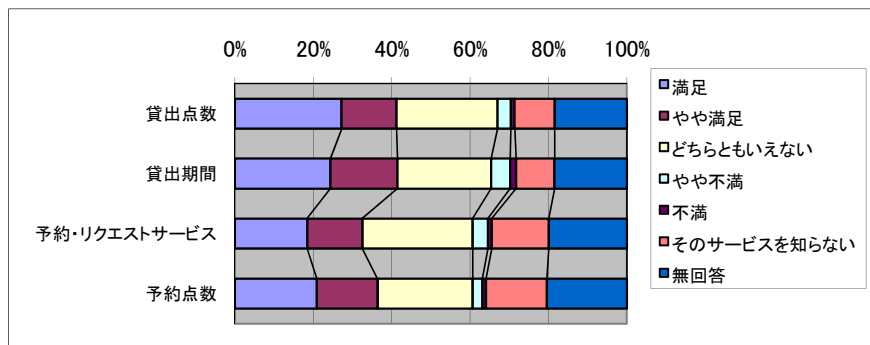
利用登録なし



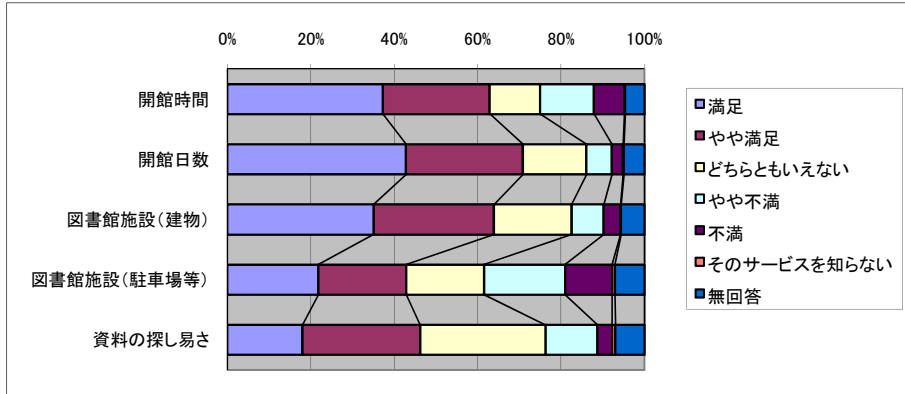
利用登録あり



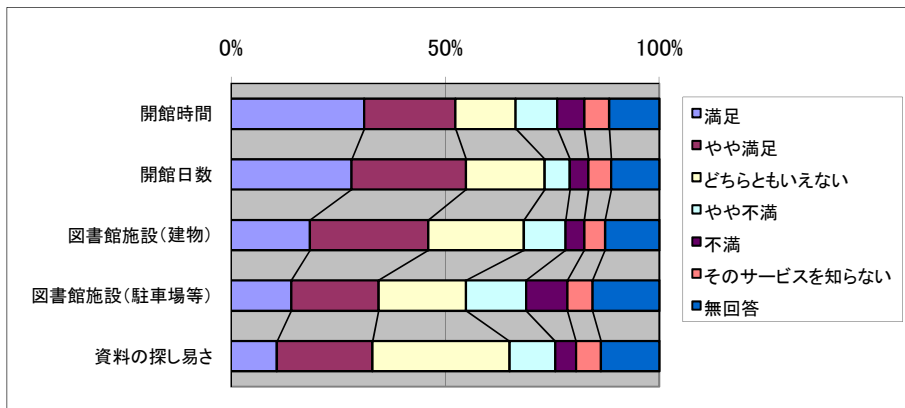
利用登録なし



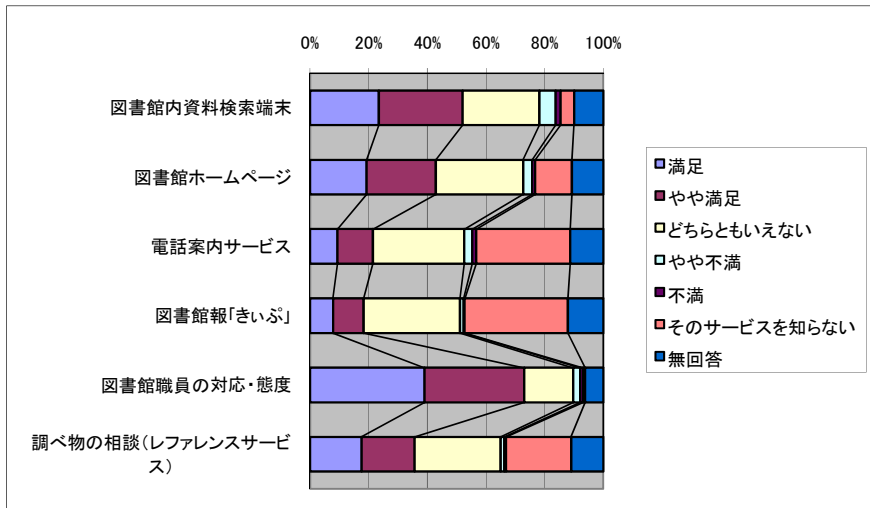
利用登録あり



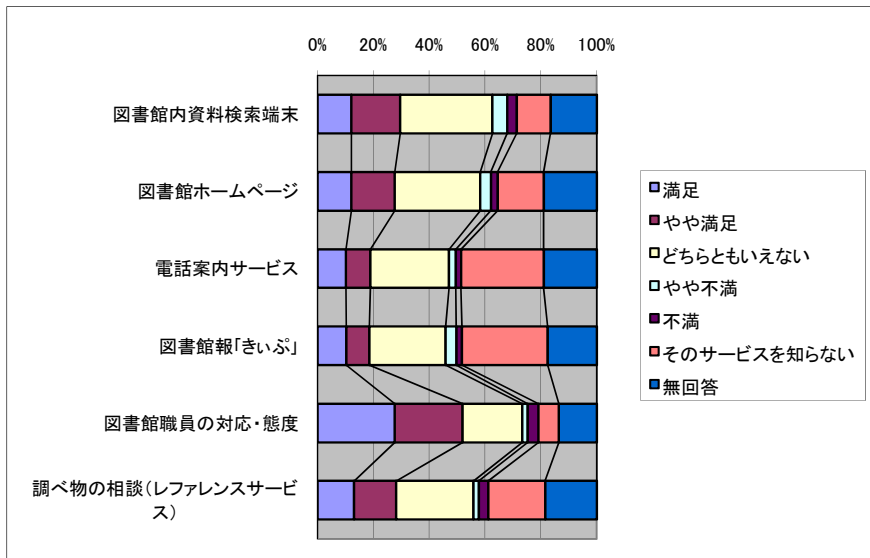
利用登録なし



利用登録あり



利用登録なし

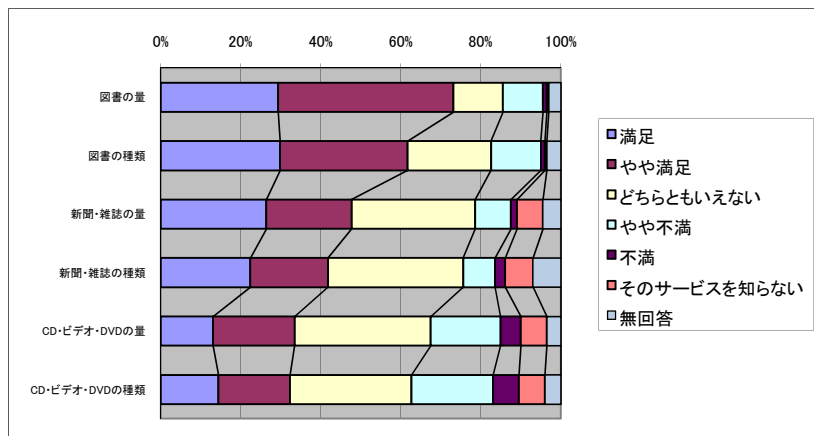


年齢別

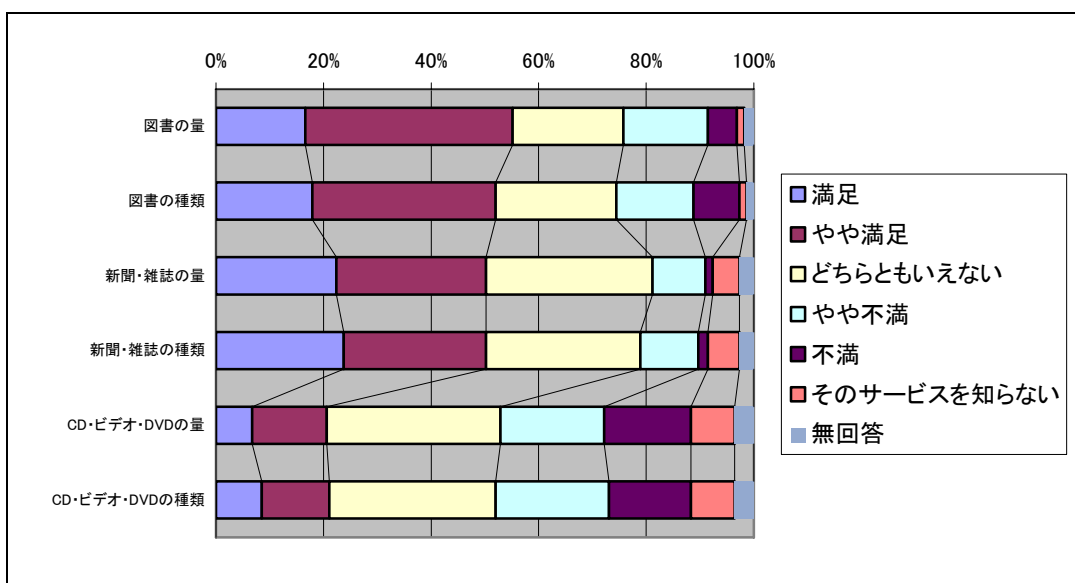
図書館資料について

10代の方は、他の世代に比べて図書と視聴覚資料の満足度が高いことがわかりました。

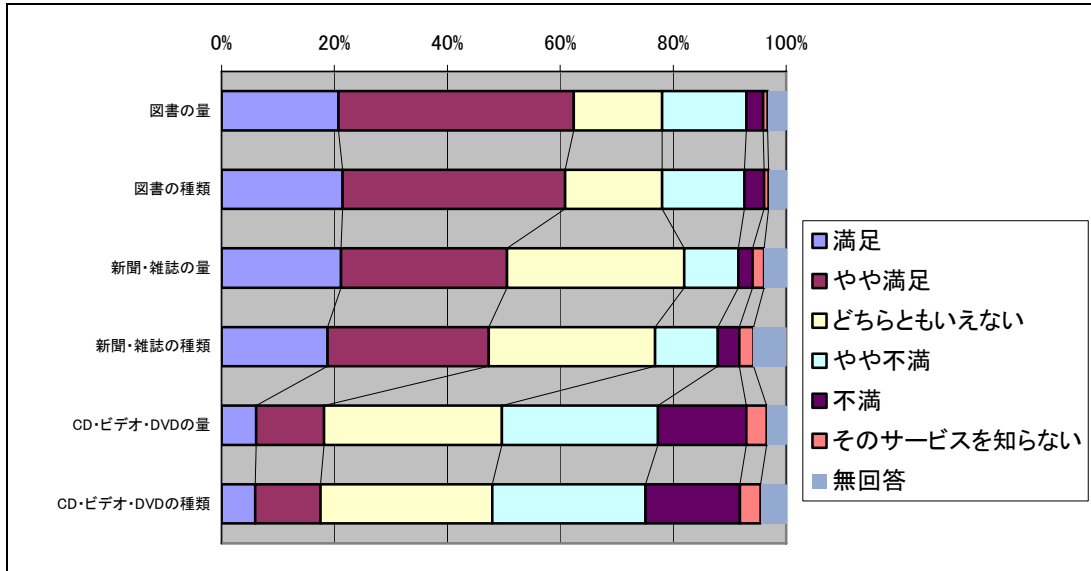
10代



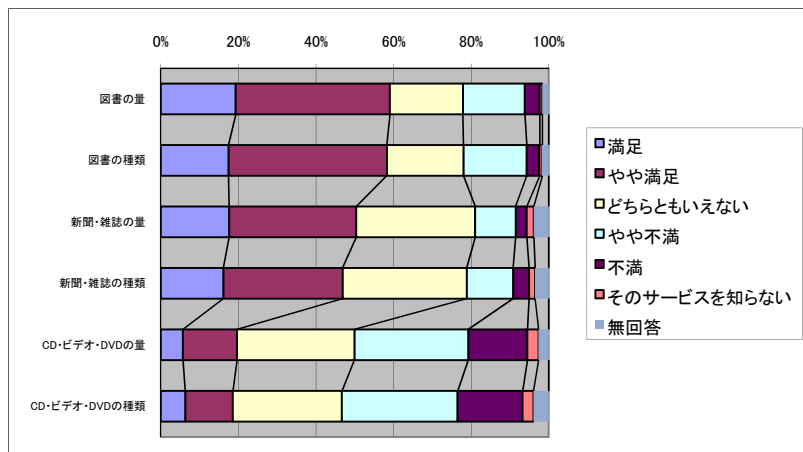
20代



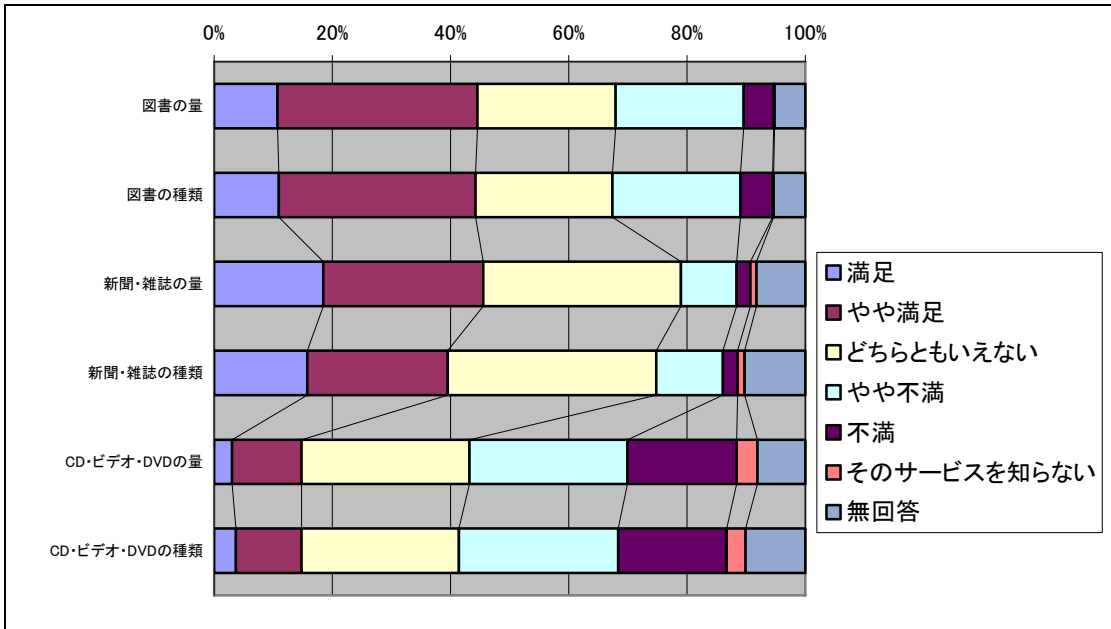
30代



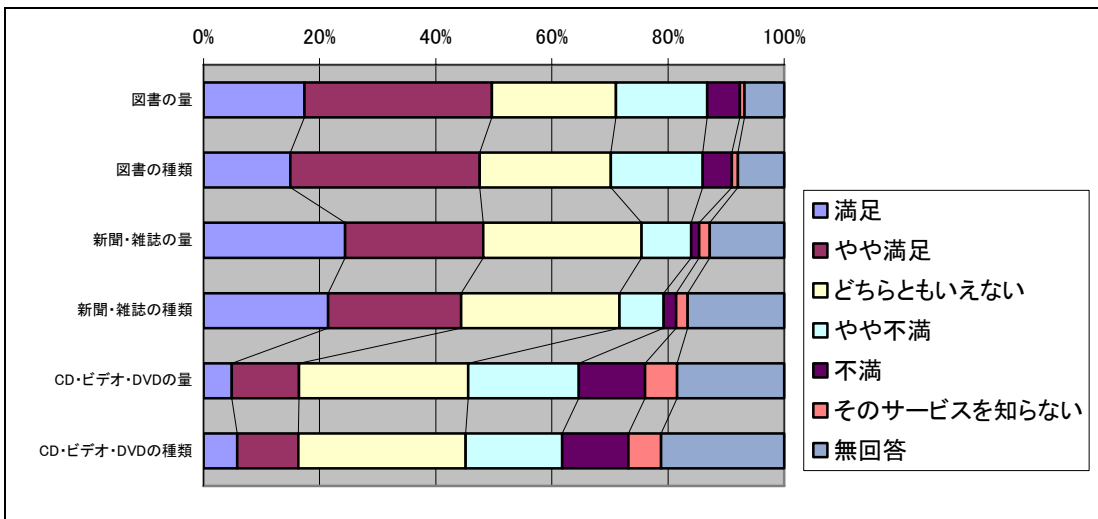
40代



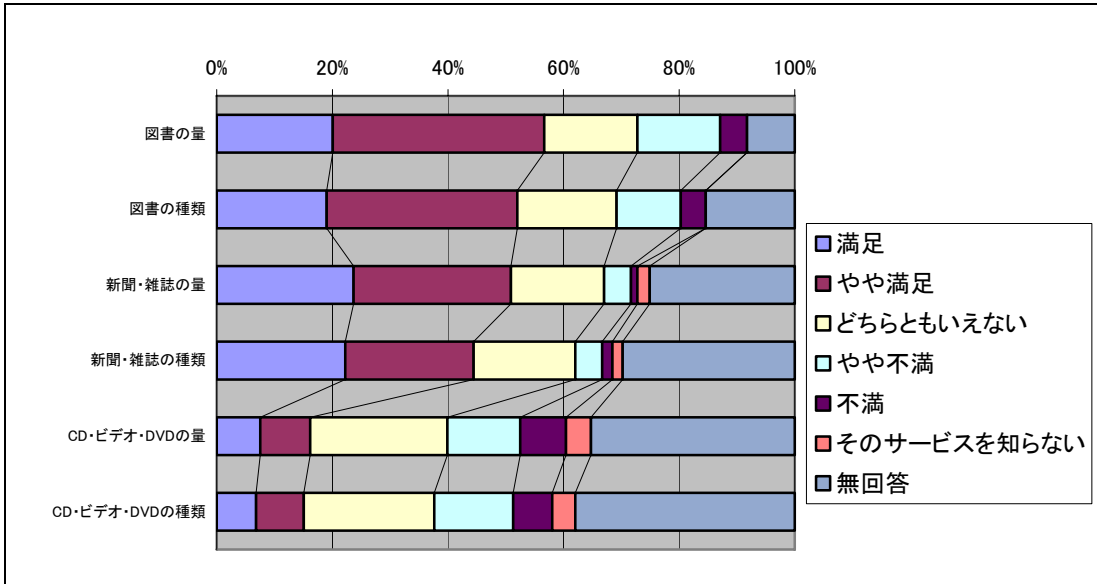
50代



60代

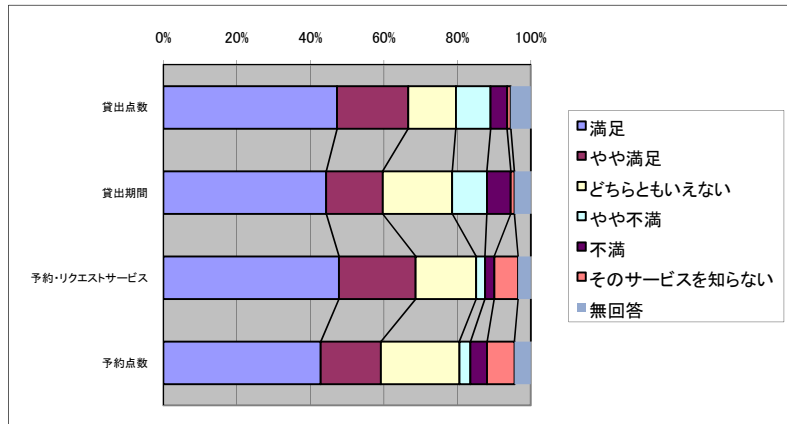


70代以上

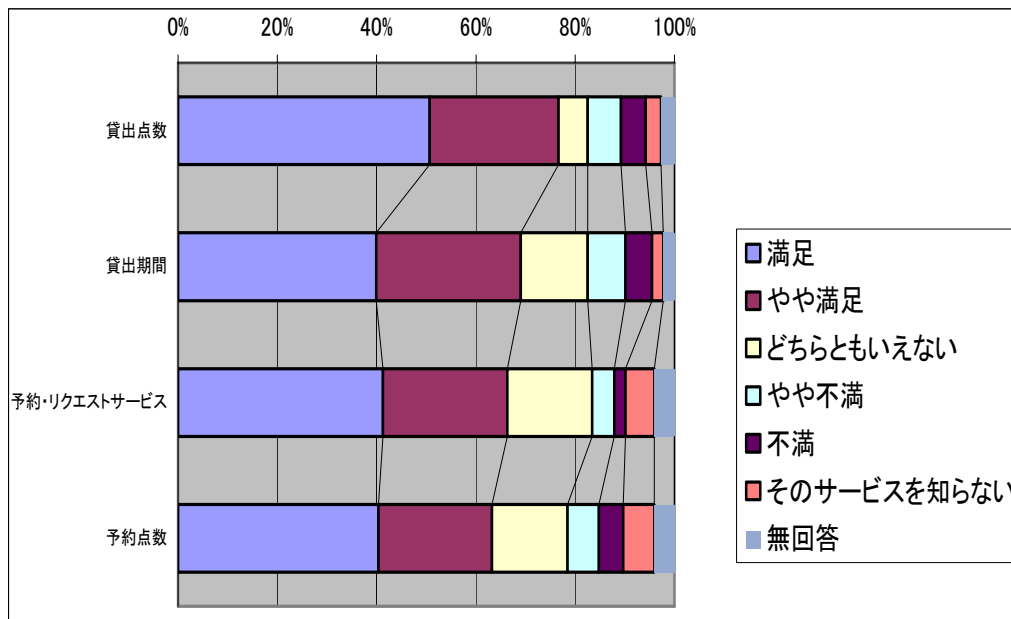


貸出・予約について

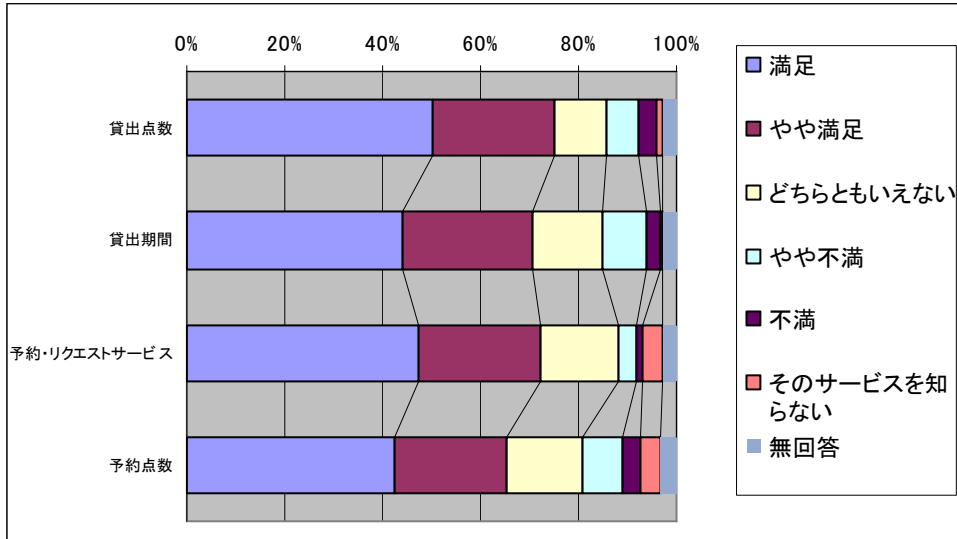
10代



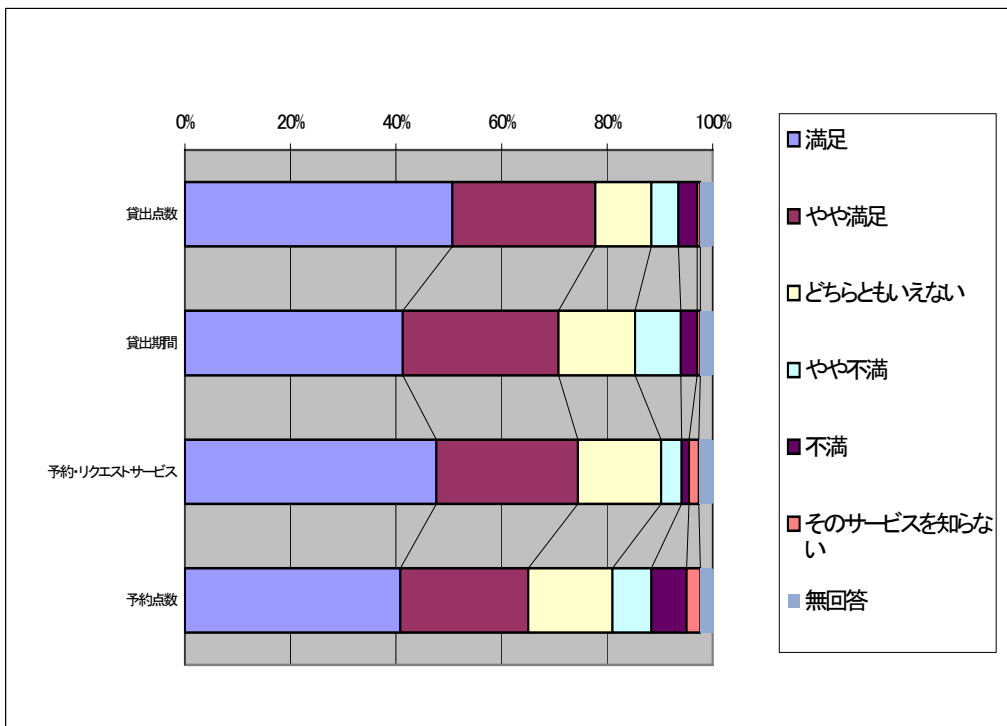
20代



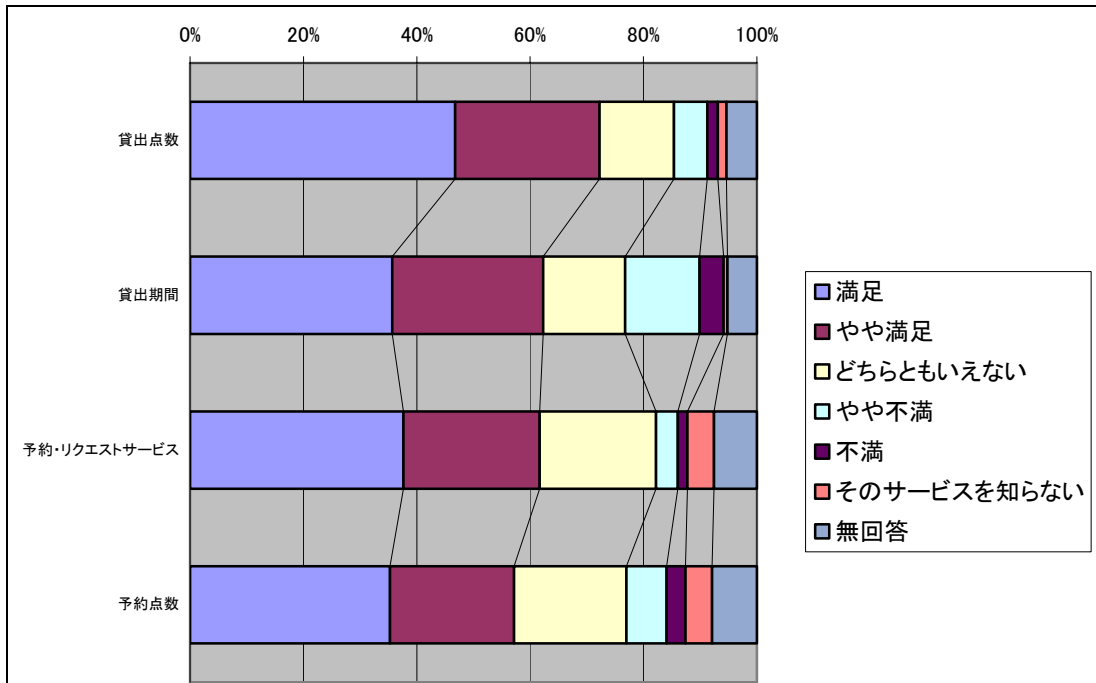
30代



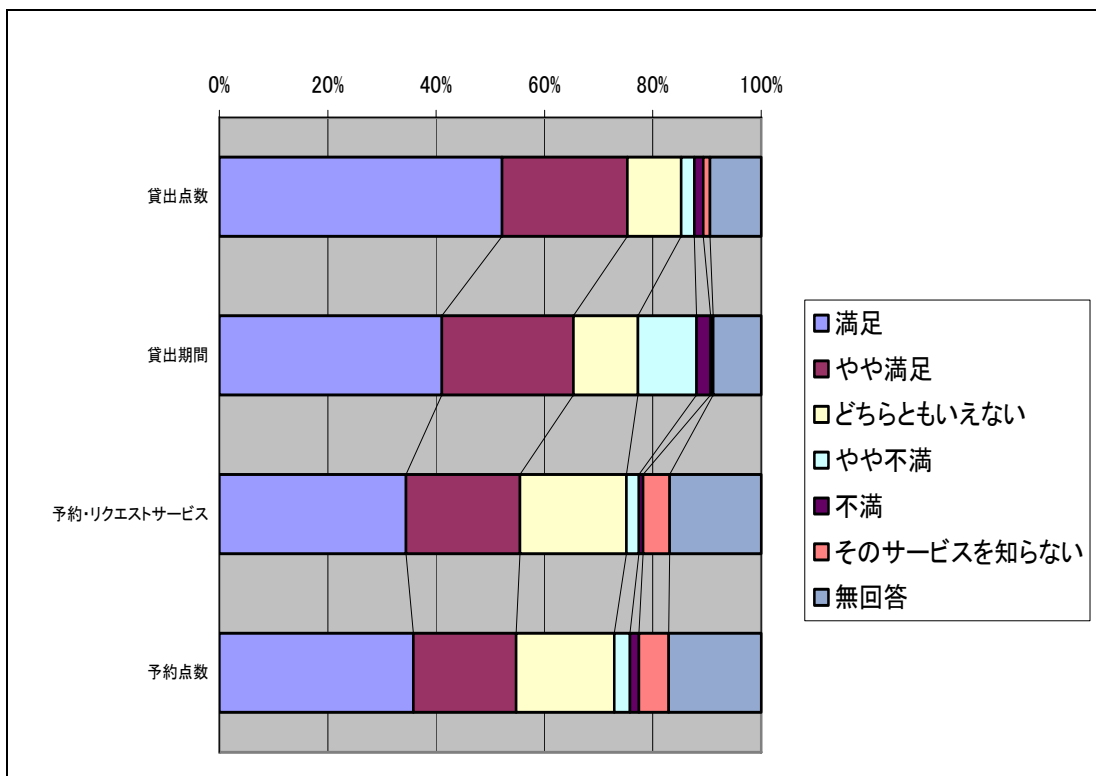
40代



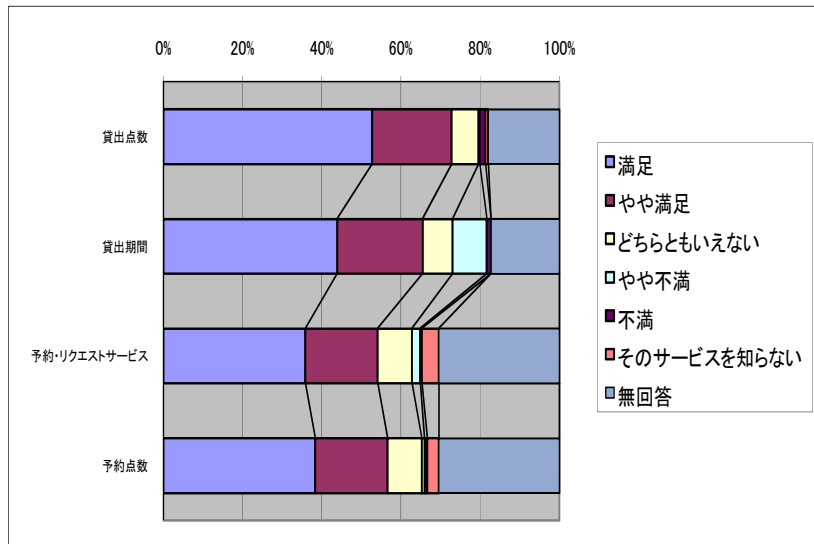
50代



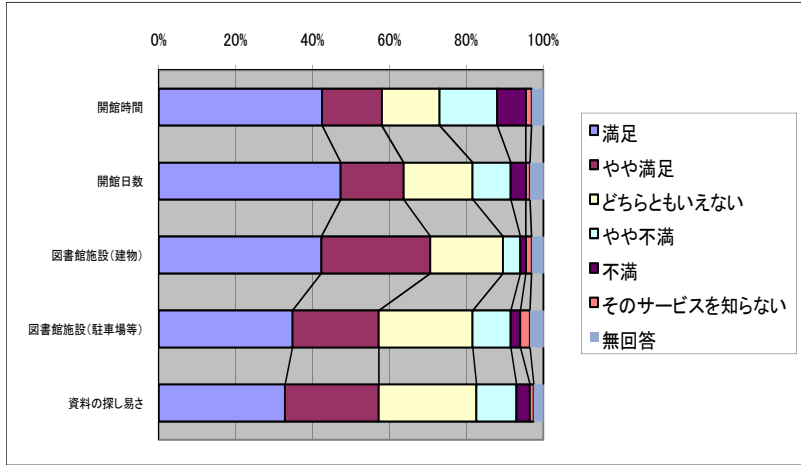
60代



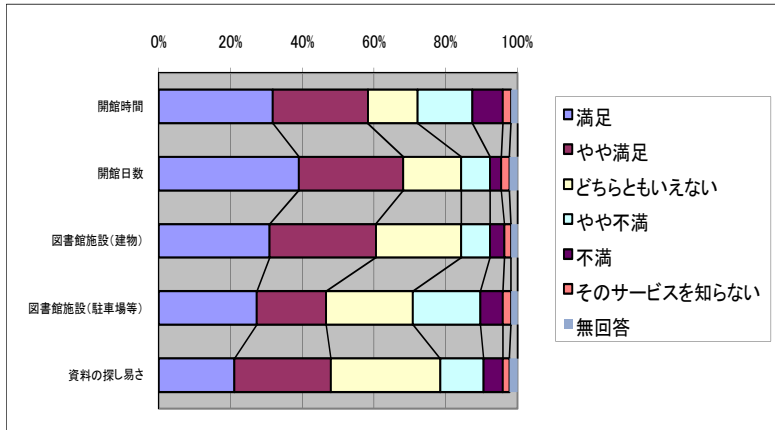
70代以上



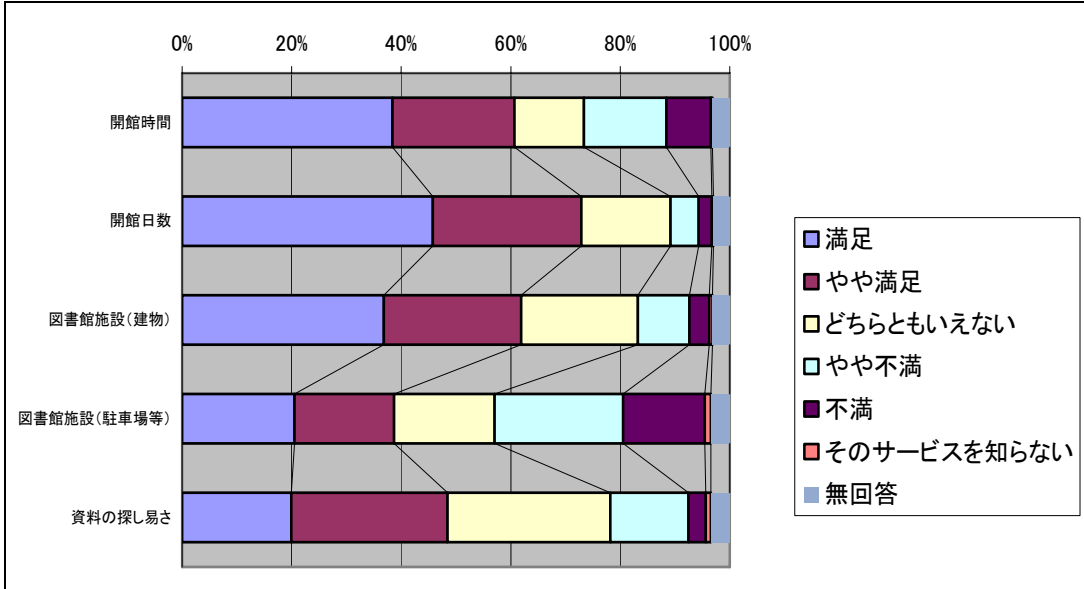
10代



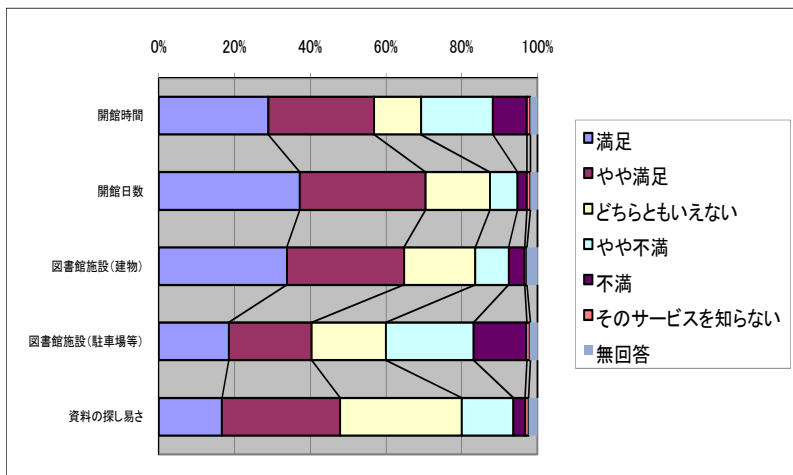
20代



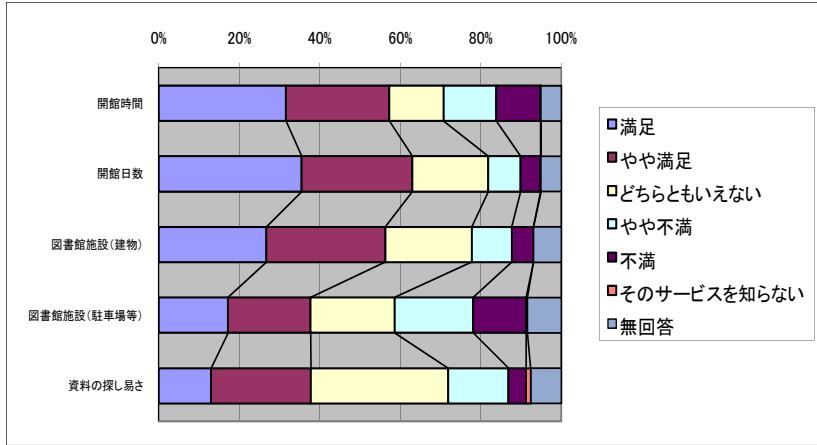
30代



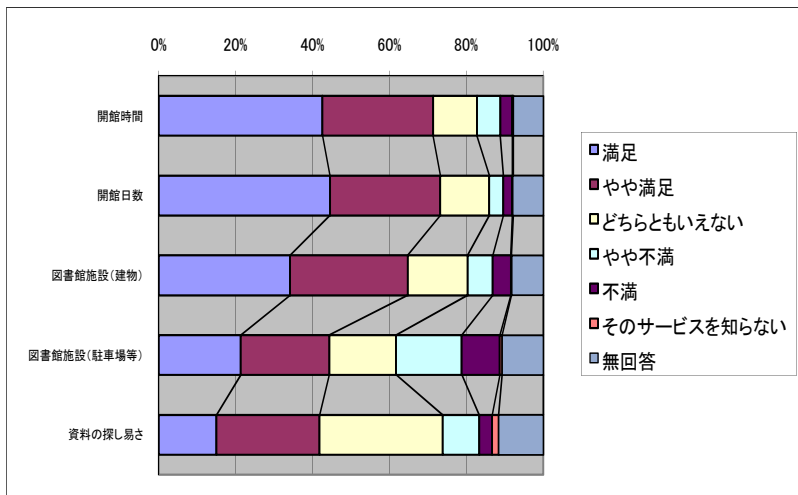
40代



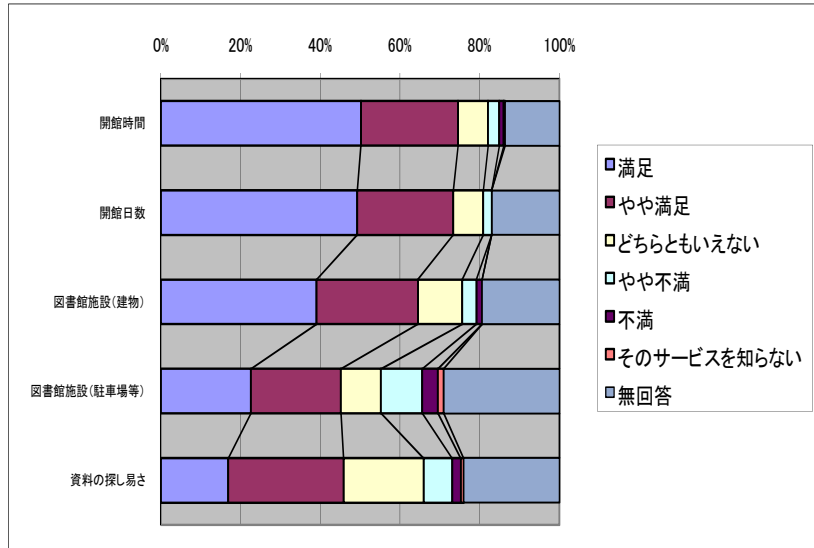
50代



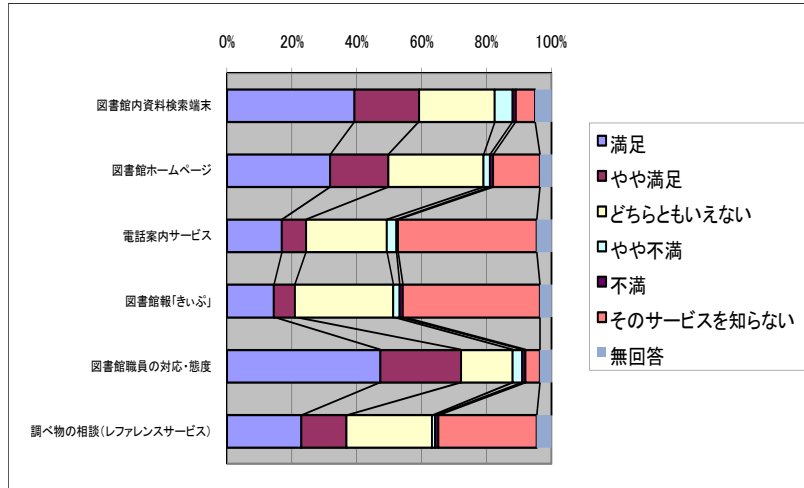
60代



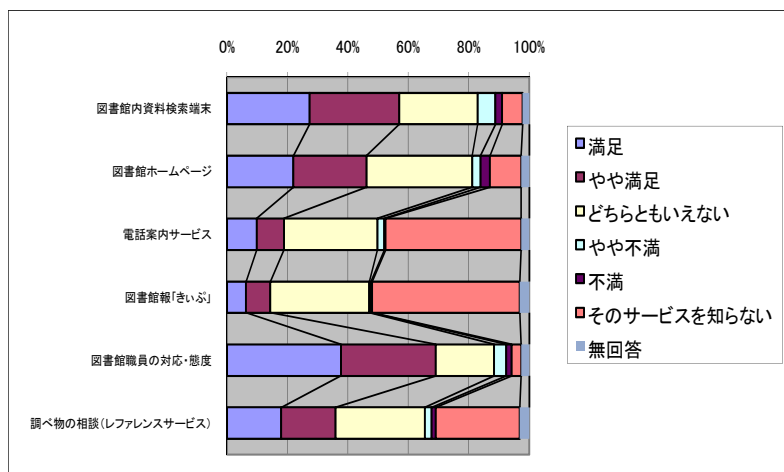
70代以上



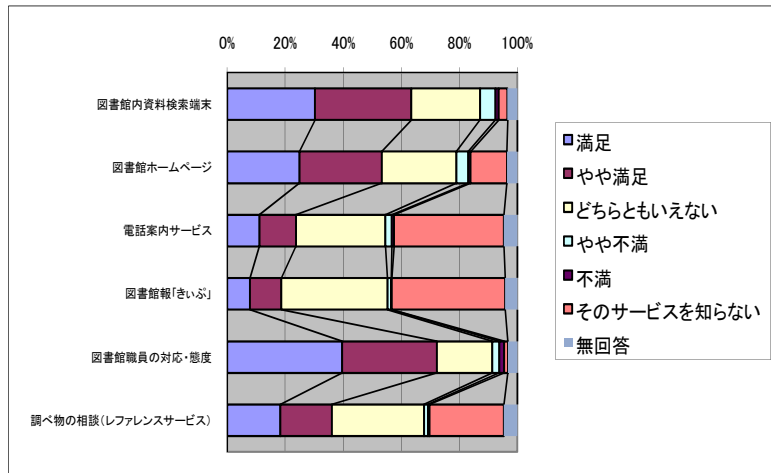
10代



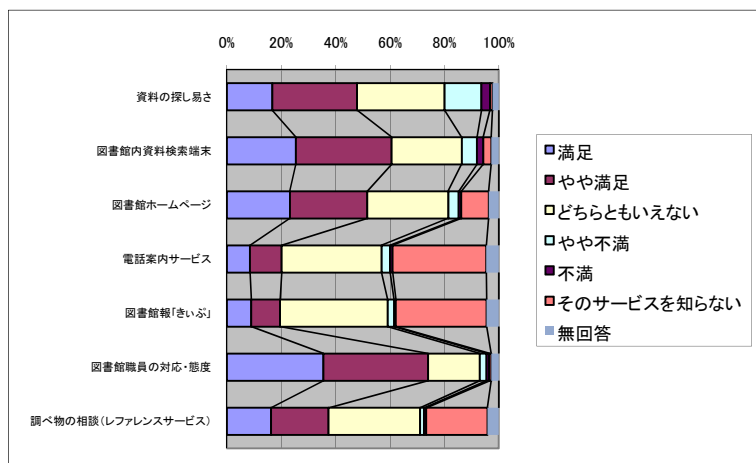
20代



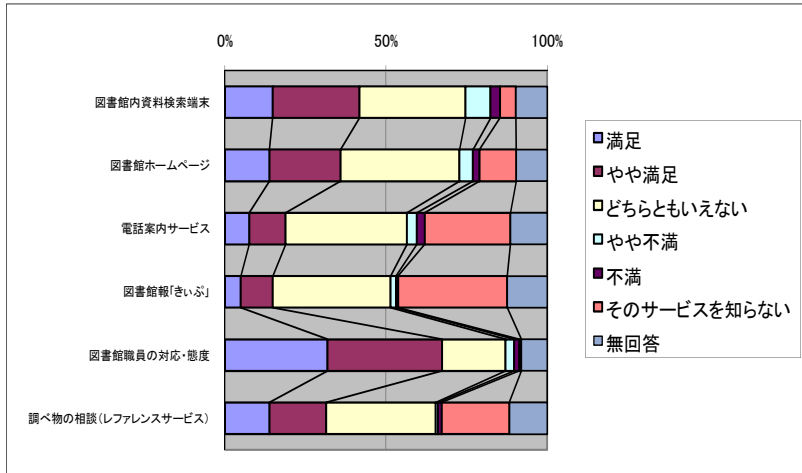
30代



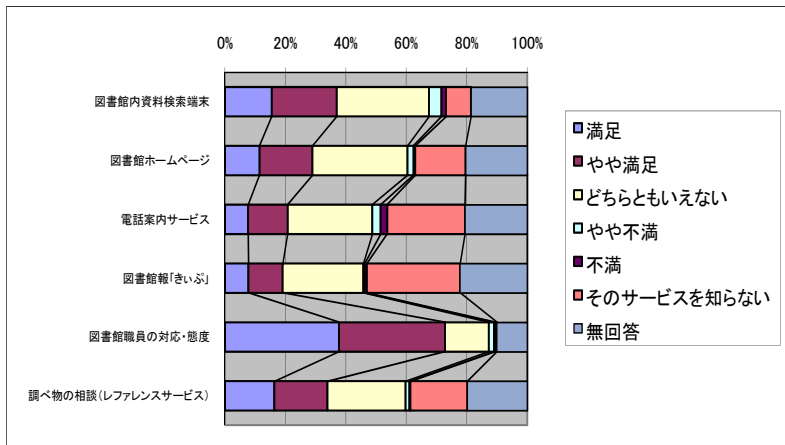
40代



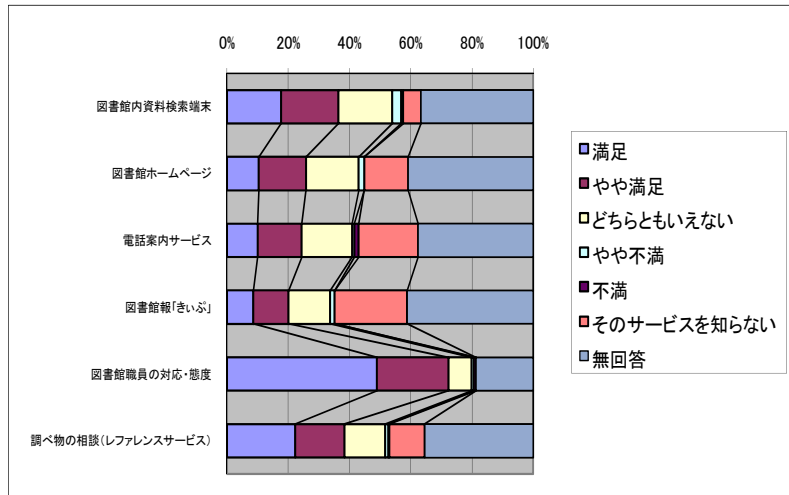
50代



60代



70代以上

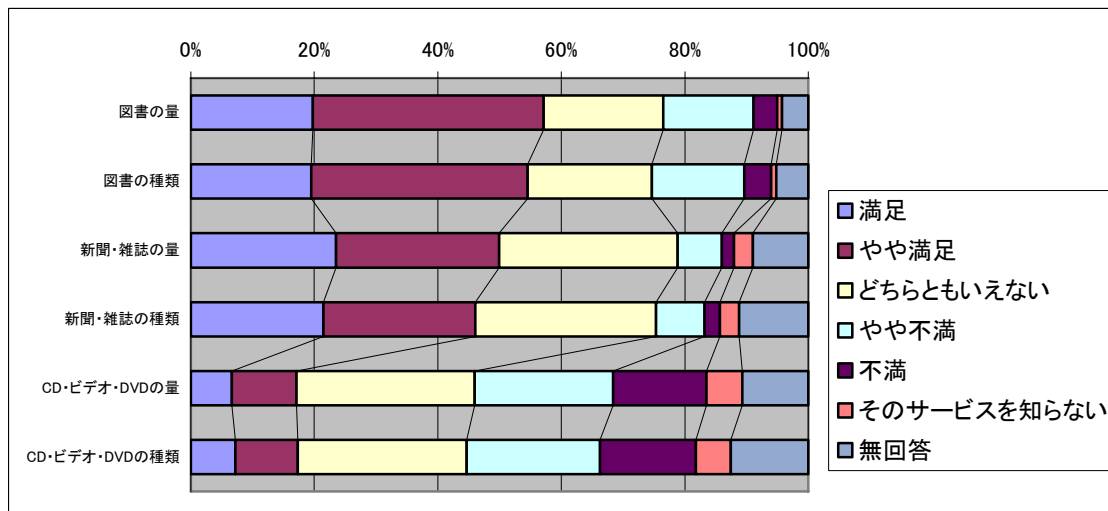


【一番利用する図書館別】

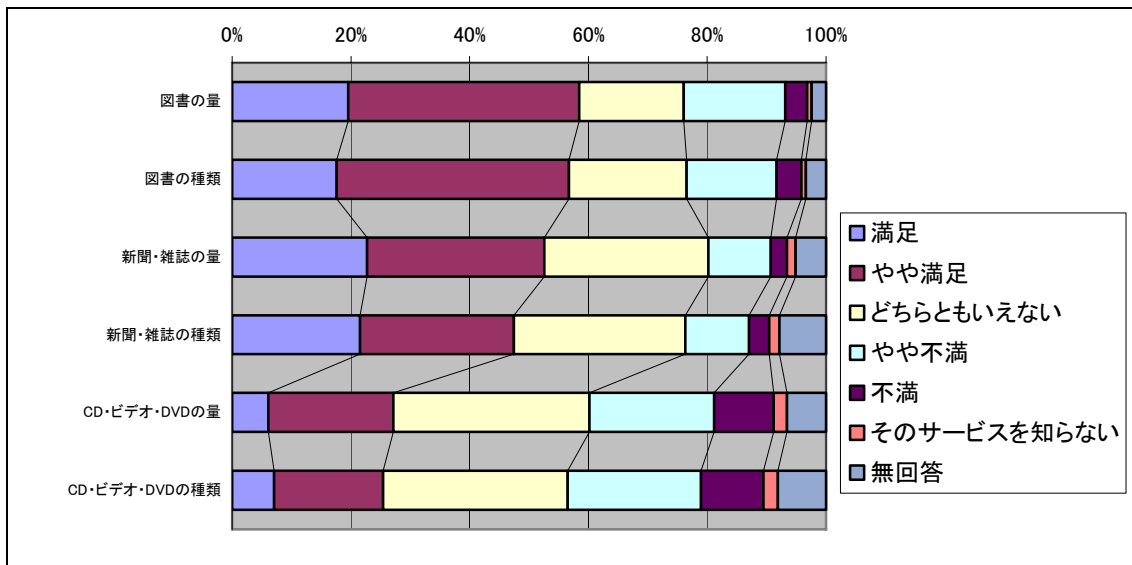
図書館資料の量と種類

一番よく利用している図書館による満足度の違いは、ほとんどありませんでした。

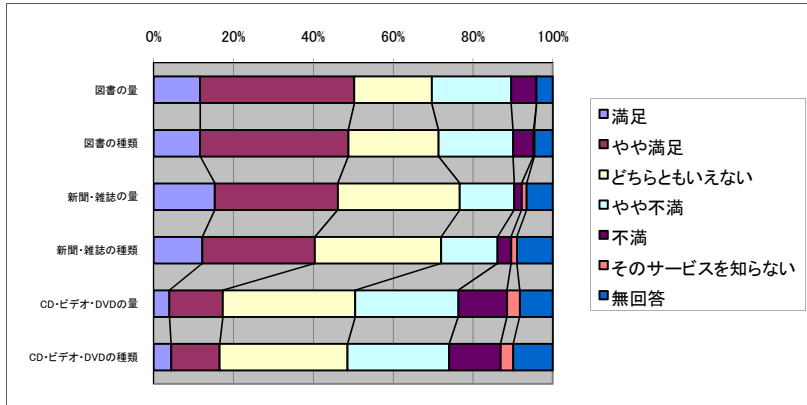
中央図書館



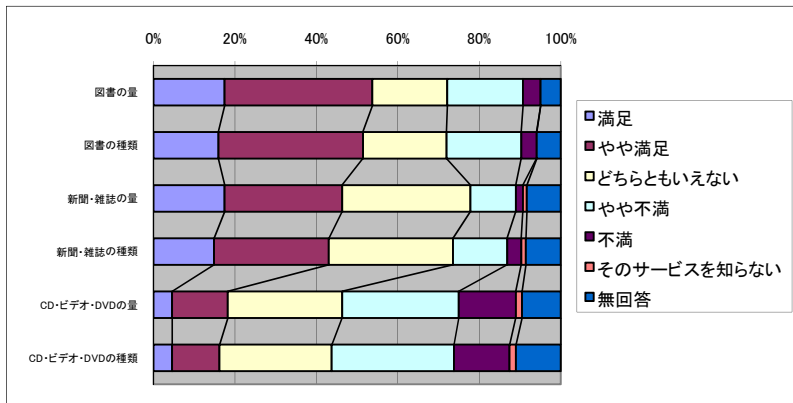
北図書館



西図書館



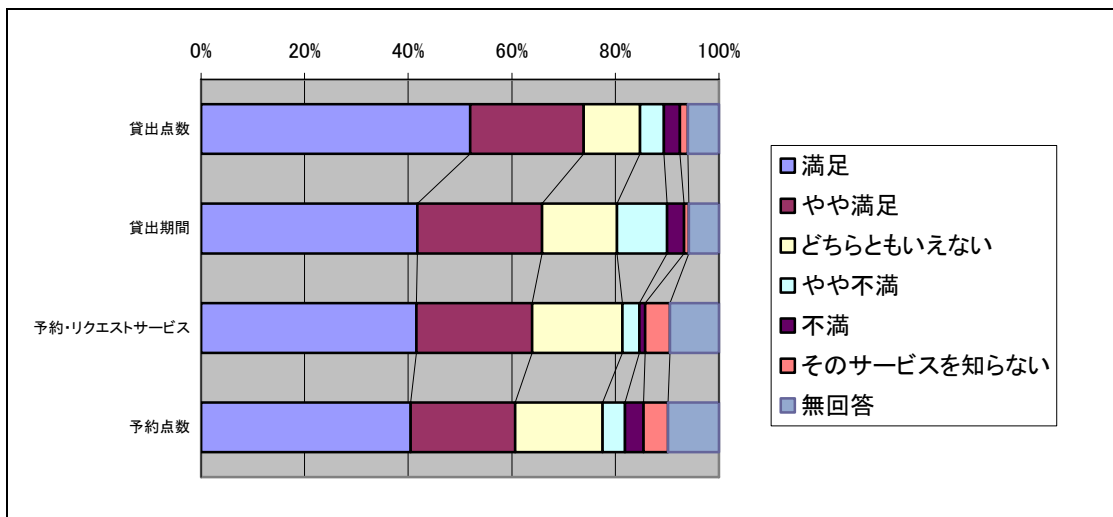
南図書館



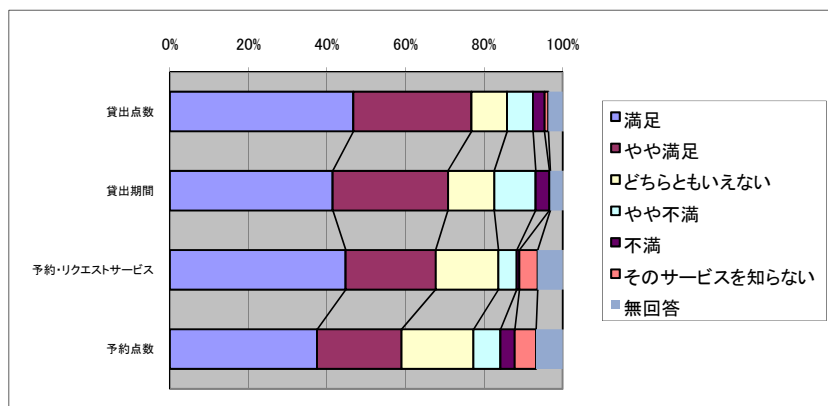
貸出・予約について

一番よく利用している図書館による満足度の違いは、ほとんどありませんでした。

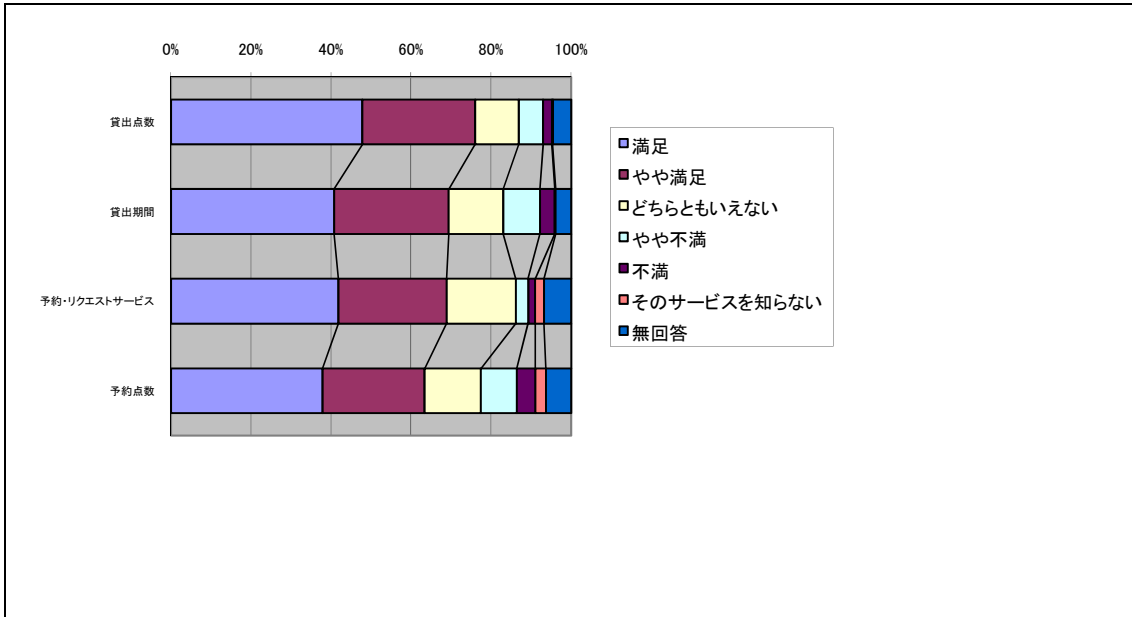
中央図書館



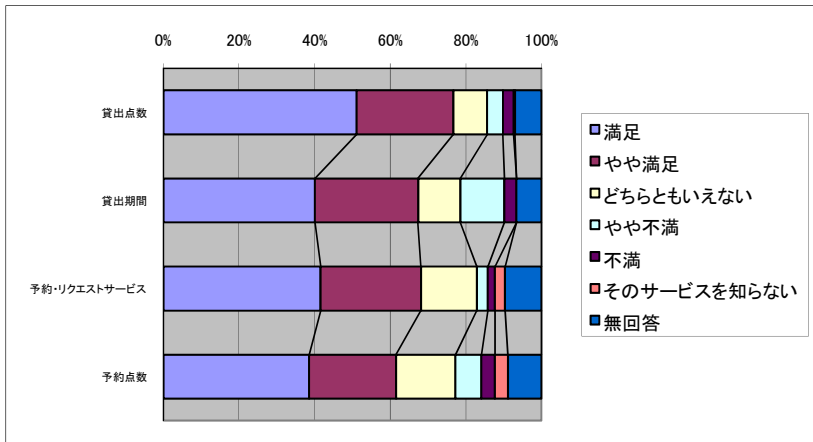
北図書館



西図書館



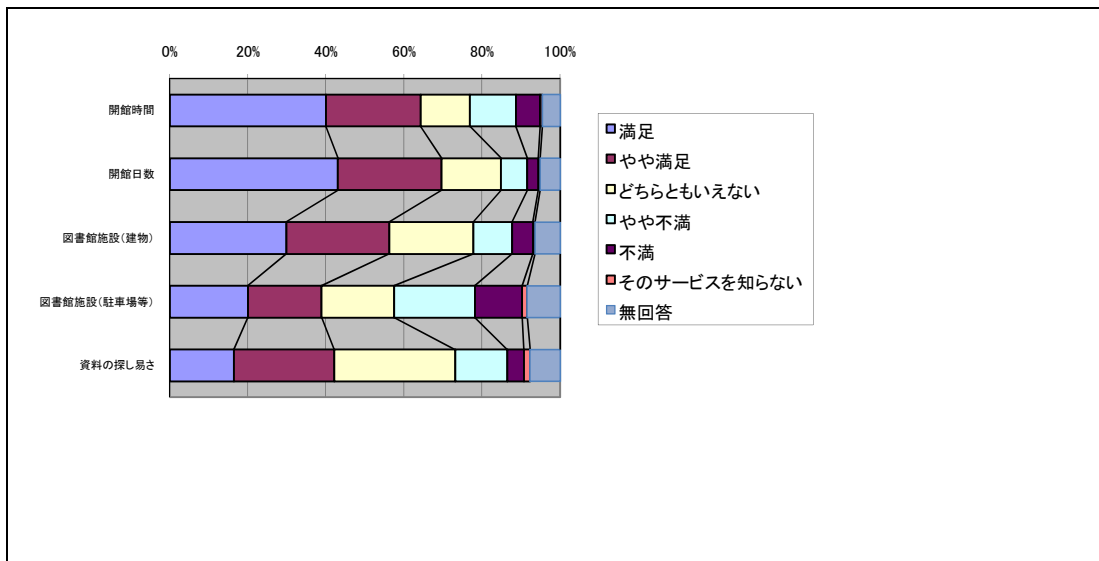
南図書館



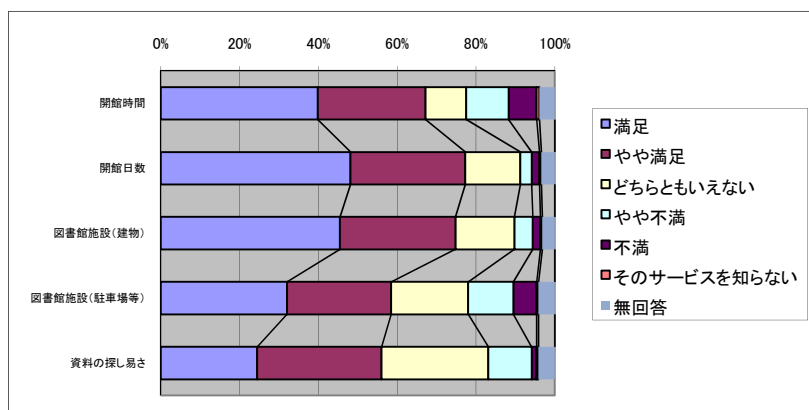
施設について

中央図書館と南図書館で、駐車場の満足度が低いことがわかりました。また、中央図書館の建物についての満足度が他図書館と比べて低いことがわかりました。

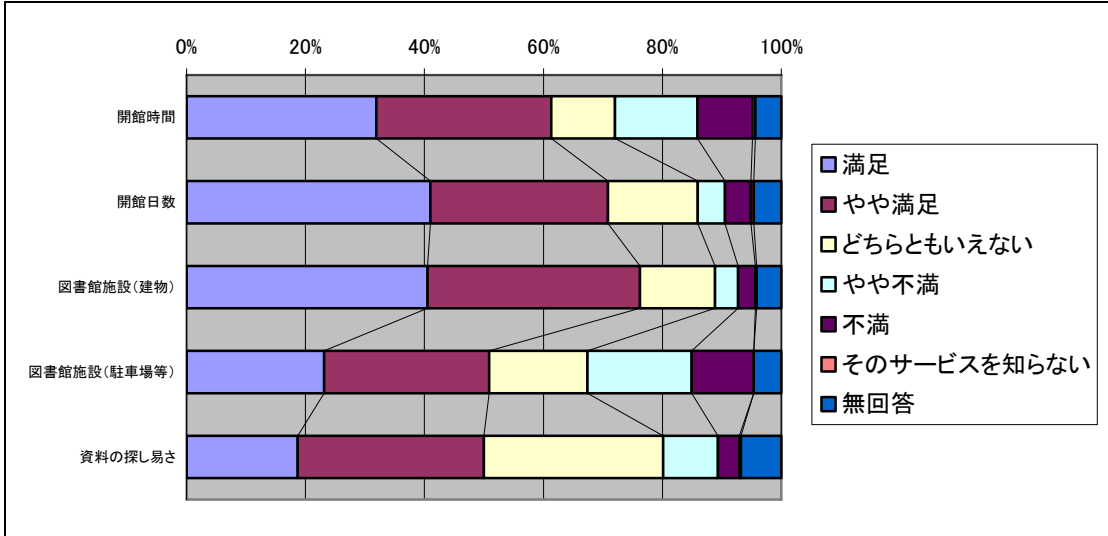
中央図書館



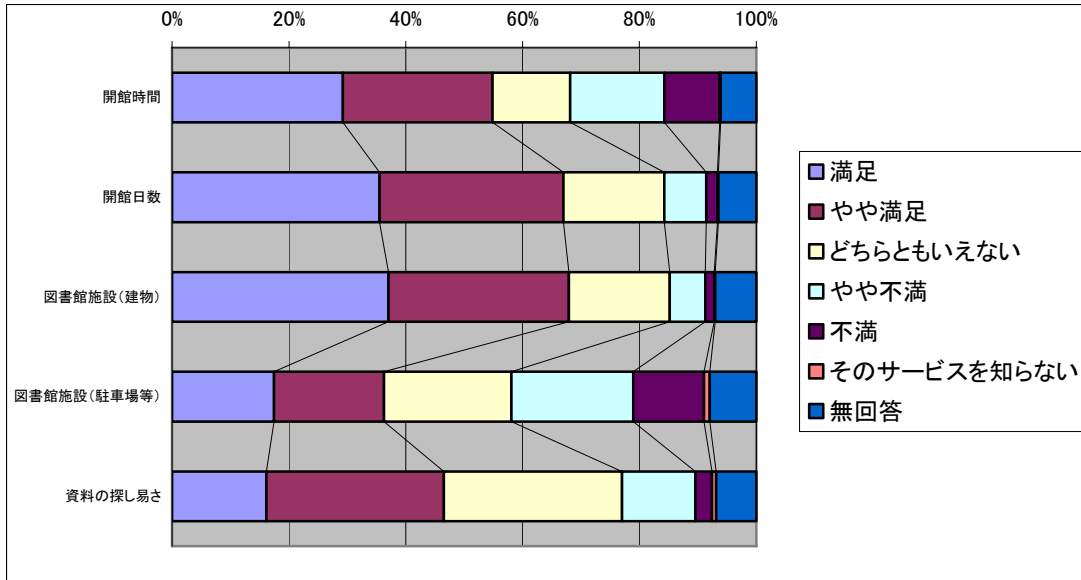
北図書館



西図書館



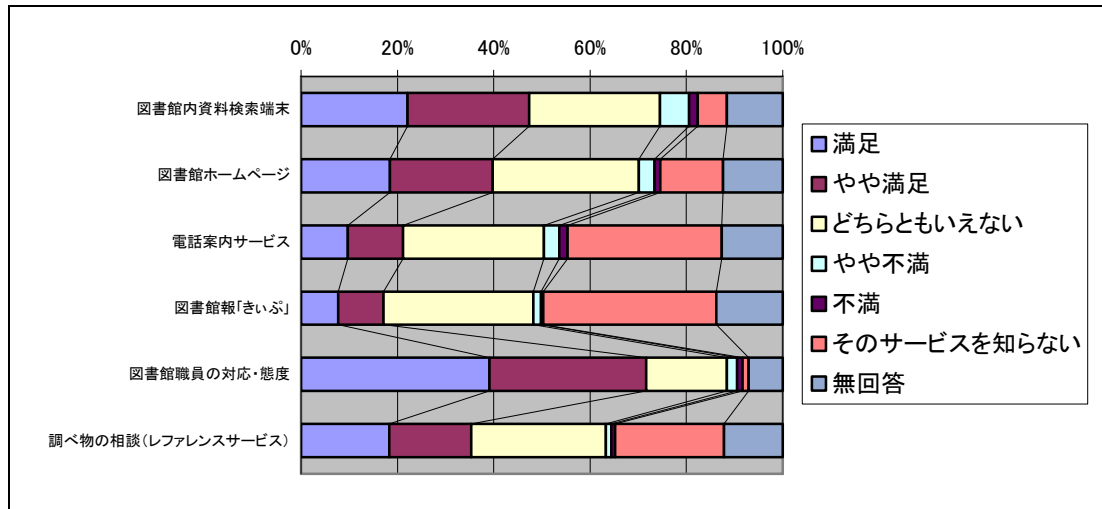
南図書館



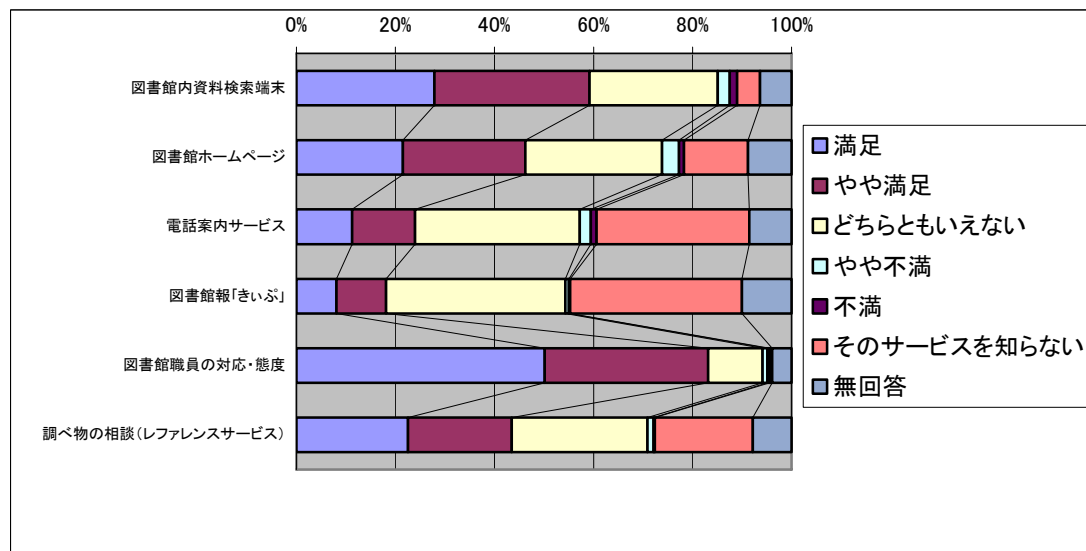
図書館サービス・その他

職員の対応・態度について、北図書館で満足度が高く、南図書館でやや低いことがわかりました。

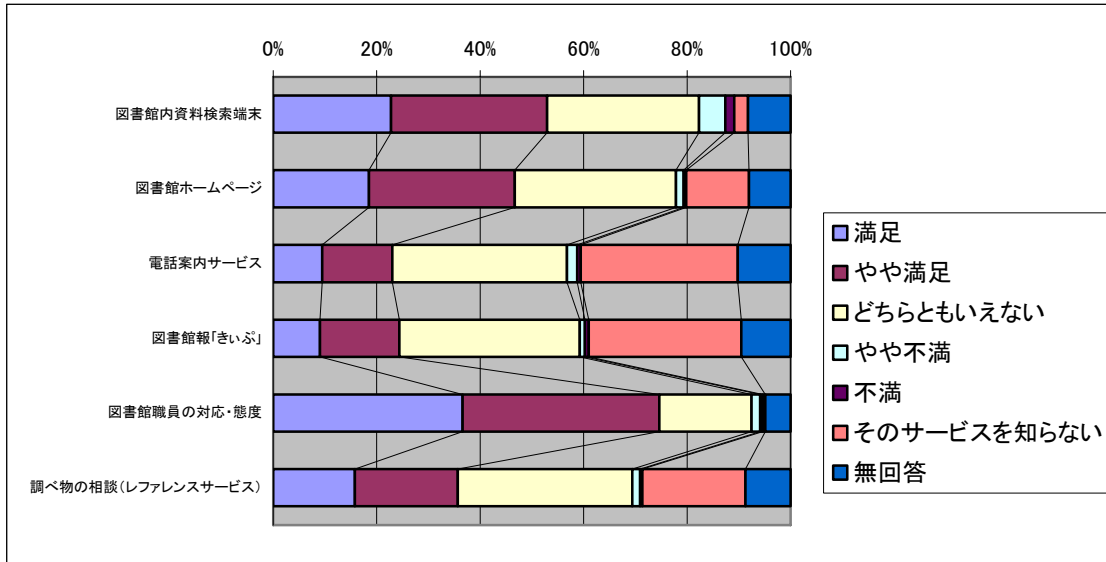
中央図書館



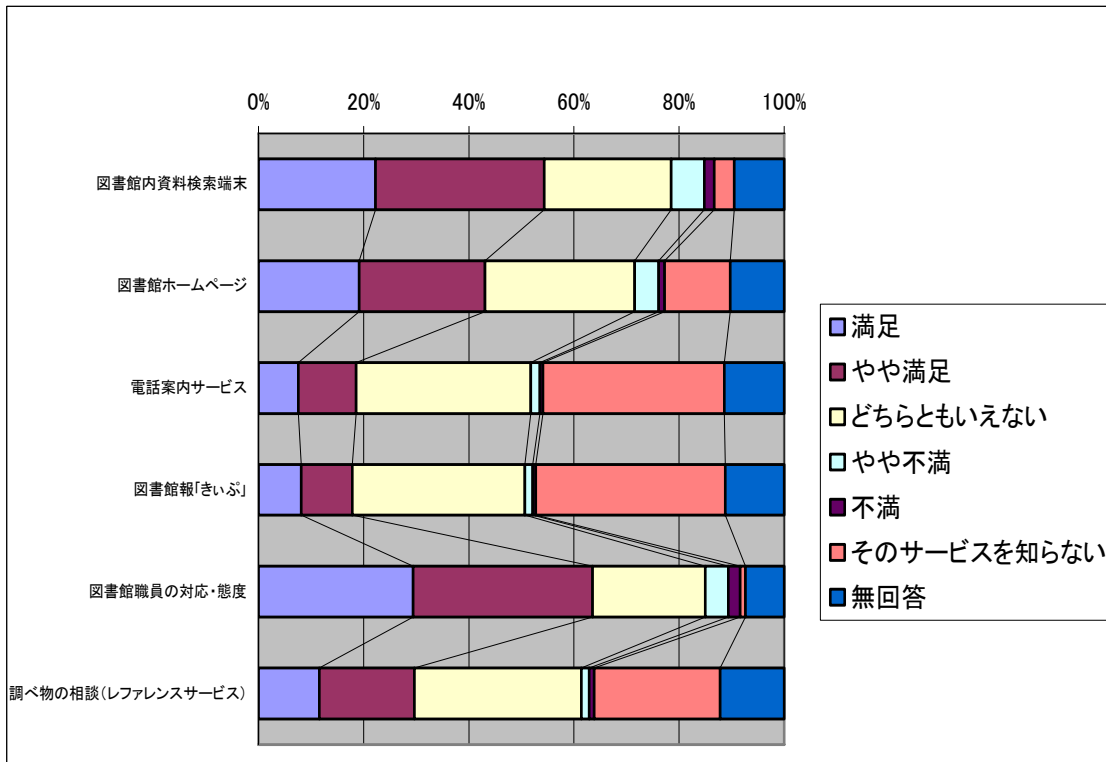
北図書館



西図書館



南図書館



図書館の評価点

あなたの図書館に

対する評価を 100 点満点でいうと・・・

／ 100 点

		平均得点	(サンプル数)
全体		79.2	1873
性別	男	78.6	944
	女	79.8	925
年齢	10代	80.6	171
	20代	79.7	171
	30代	80.2	437
	40代	78.7	422
	50代	77.0	282
	60代	79.2	304
	70代以上	80.1	82
利用登録	あり	79.4	1745
	なし	77.0	121
一番よく利用する図書館	中央	79.0	1092
	北	82.6	253
	西	78.9	234
	南	77.8	275

平塚市図書館の

チェンジ!

—皆様の声を生かします—



中央図書館

こども室

たまにぼろぼろの本があり、読みにくいので新しくしてほしい
人気のある本などは、常時買替えを行っていきます。

子ども用のマットレスのあるコーナーが柱の影になって目が届かないのが少し心配です。

こども室の見回りは現在も行っていますが、おはなしコーナーなど、目が届きにくいところについては、より気をつけて見回るようにいたします。

ただし、安全のため同伴の方は、お子様は目の届く範囲にいらっしゃるようにご協力をお願いいたします。

貸出室

本が探しにくい

貸出室の小説コーナーに著者別の見出しを作成しました。他のジャンルの見出しも今後、作成していきます。また、本の配置も工夫をして利用しやすい書架を作っていきます。

痛みの激しい本で、利用が多いものについては、新しく買い換えることも含めて対応していきます。また、旅行のガイドブックは時期によって大変多くの利用があります。順次新しいガイドブックを購入していますが、棚にない時にはお調べをし、リクエストの受付を行っています。お気軽にご相談ください。

ビデオよりDVDの量を増やしてほしい。

ビデオからDVDへの置換えは、順次進めています。しかしながら、図書館で購入しているDVDは、個人に貸出が出来る権利が付いたものです。そのため、市販のものに比べて、価格が高価になっています。限られた予算の中で利用状況を踏まえて、継続して購入をしていきます。

参考室

電源を利用できる席が少ない

電源利用可能席を増設しました。(それと同時に、電源利用可能席については1時間以上席を離れないよう掲示をしました。)

カバンを持ってまま中に入る人がいます。時々見回して下さい。

カバンの持ち込みについては現在も見回りをしておりますが、今後はさらに注意して見回るようにいたします。

他館資料のコピーも許可してください。

図書館でコピーができるものは著作権法という法律によって決められています。調査研究のために、その図書館が所蔵している資料に限って、1つの著作物の半分まで1部コピーすることができます。

著作者の利益を守りながら資料を活用するために、ご理解とご協力をお願いします。

その他

リサイクル本の提供をまめに行なってほしい。

リサイクル本をご自由にお持ちいただけるように、リサイクルコーナーを設置いたしました。コーナーの設置によって開館中はいつでも本をお持ちいただけるようになっております。中央図書館のコーナーについては、毎月初めの開館日に補充をしますので、どうぞご利用ください。

駐車場が狭い

駐車台数が少ない

図書館利用者以外の方が駐車できないようにできないか

中央図書館の駐車場は、青少年会館や教育会館などを利用する方もいるため常に満車状態です。そこで、博物館や美術館の駐車場も相互に利用できるようになっておりますので、ご利用ください。

利用の確認については、前述のとおり図書館以外の方の利用もあるため難しいと考えています。また、駐車箇所の増設は、敷地の形状からこれ以上増やすことは安全ではないと判断し、駐車台数を増やさずに1台分のスペースを広げる工事を行いました。

館内の雰囲気が暗い

中央図書館は、昭和45年に建てられました。このため、劣化が進み、目に付くようになってきました。市全体の施設を見ても同様の建物が多くあり、莫大な費用がかかり、建替えの予定が立っていません。

しかし、来館される方が不快に感じる雰囲気を改善するため、にこやかな挨拶の徹底や、カウンター・書架への光触媒製品の配置など、工夫をして館内のイメージアップに努めています。

施設面についても小規模ながら改修を行っております。痛んだブラインドを撤去し、カーテンを設置しました。また、照明について改良し、コストを削減しつつ照度をあげることも成功しています。今後も緊急性の高いものを優先して、改修を行っていきます。

北図書館

子どもの読み語りをしています。年齢にあった本を探すのに苦労します。相談できますか？

是非遠慮なくご相談ください。また、図書館で作成した参考資料などもございます。こちらも併せてご参考ください。

本が古い。新しい本がもっとほしい。

図書館では毎週新しい本が納品されています。またご希望の本が無い場合は、用紙に記入しリクエストすることができます。是非ご活用ください。

CD、DVDの新しいものを充実していただきたい。

平成20年度北図書館では、CDを106枚、DVDを176枚購入しました。今後も継続して購入し充実を目指します。新しいCD・DVDについては、新着リストという冊子を作成しています。こちらも併せてご参考ください。なお貸出中の資料には予約ができません。

西図書館

前向き駐車にするならナナメ駐車にして欲しかったです。新しくできた西館の駐車スペースはバックで駐車させた方が安全だと思うが。後にさがる時、後のスペースがせまいし、入口から飛び出す子供がいたりして危険だと思う。

一台でも多く駐車できるように、ナナメではなく現在の形になりました。ご理解をお願いします。また、前向き駐車については、近隣住民の要望であり、近隣に排気ガス等でご迷惑をかけないようにするためです。こちらもご理解、ご協力をお願いします。

新しい絵本をもっと沢山仕入れて欲しいです

平塚市の図書館全体でも児童書の年間購入冊数の、約半分程度が絵本となっております。西図書館でも19年度で約1000冊の絵本を購入しました。もし、ご希望の本が無い場合は、リクエスト用紙に記入していただければ、できるだけご用意いたしますので、ご利用ください。

うるさい子供にもきちんと注意してほしいです。しずかにする場所だということを教えるべきです。

館内見回り中や配架の時など、注意をしておりますが、残念ながらご理解いただけない状況であります。今後とも啓発を強化していきたいと思いますが、さらに地域の目という事で、ご家族だけでなく、来館している方々、みなさまが地域の全体で子供を育てていくよう、注意していただけたらと思います。

南図書館

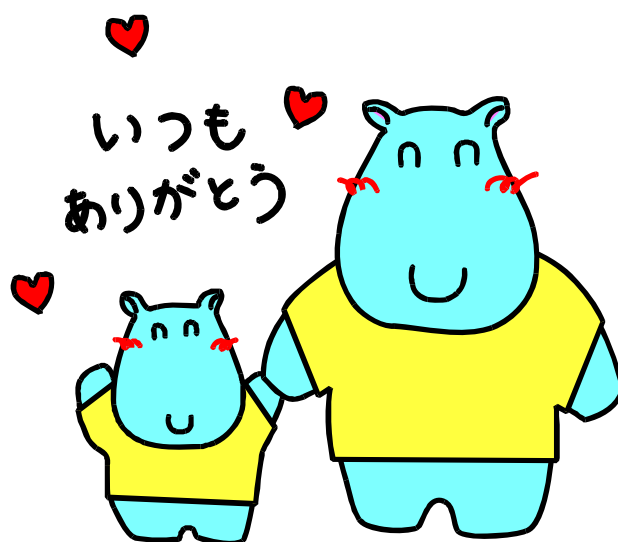
新刊本、希望の本を入れてほしい。

新刊本は、図書の書評等を参考に毎週購入しております。また、ご希望の本が無い場合は、リクエスト用紙に記入し、希望を出すことが出来ますので、ご利用ください。

雑誌・週刊誌の種類を増やして欲しい。

雑誌・週刊誌については、四館でなるべく多くの種類を購入するように努力しております。平塚市の図書館に所蔵がない場合でも、リクエストサービスとして、県内公共図書館のネットワークを通じて他市の図書館から借用することがあります。詳しくは、図書館の職員にお尋ねください。

ご協力ありがとうございました。



平塚市図書館60周年記念 利用者アンケート報告書

編集 平塚市図書館

発行 2009年6月

〒254-0041 平塚市浅間町12-41

TEL0463-31-0415 FAX0463-31-9984