

令和5年度八街市立図書館満足度アンケート分析結果

【目次】

	頁
調査概要及び調査結果	1
満足度数つき単純集計の結果	3
～集計結果の詳細～	
設問1 年齢	6
設問2 職業	6
設問3 利用頻度	6
設問4 利用満足度	6
設問5 蔵書数に関する満足度	7
設問6 サービスに関する満足度	7
設問7 ホームページに関する満足度	7
設問8 電子図書館に関する利用状況及び満足度	8
設問9 施設内容に関する満足度	9
設問10 図書館を利用しない理由	10
設問11 図書館サービスの認知度	10
設問12 今後のサービス内容の需要度	10
設問13 自由記述	11
八街市電子図書館満足度アンケート調査結果	17

I. 調査概要

市民及び利用者が現状の図書館サービスにどの程度満足しているか、またどのようなサービスを望んでいるかを的確に把握し、今後の図書館運営の指針とすることを目的とする。

2. 調査場所及び調査方法

八街市立図書館及び八街市ホームページにて、回答者は紙媒体またはインターネットにて回答した。

3. 調査対象、回答期間及び有効回答数

調査対象	回答期間	有効回答数
中学生以上	令和5年12月1日～令和6年1月14日	393 件

II. 調査結果

1. 利用者の属性

(1) 年齢別

回答者の年齢層は、60代・70代で60.8%と半数をこえ、60代以上の回答者が全体の67%と高い割合を占めた。高い年齢層の回答が多い一方で、10代、20代の回答者は全体の4.3%であり、20代の回答者は1.5%と全体でも最も低い割合となった。

(2) 職業別

職業別にみると、無職の回答者が48.6%と大半を占めた。学生・受験生の回答者数が占める割合が最も少なく、2.8%となった。

2. 満足度

(1)

各サービスのうち、満足度が高かったのは貸出冊数（無制限）(87.46)、レファレンス(カウンターでの本の案内)(73.13)、予約やリクエストの受付数(72.22)という結果になり、市民の読書需要に適切かつ十分な対応をし、高い満足度となっている。

(2)

各サービスのうち、満足度が低かったのはDVD・CD等の視聴覚資料(-12.96)、電子図書館における蔵書の構成(-4.35)、蔵書における新刊書の充実(17.21)という結果になった。

(3)

貸出における貸出冊数やレファレンスなどの基本的なサービスは高い満足度となり、70%を超えている。また水・金曜日の延長開館についても満足度が高く、需要を満たしていると言える。次いで、一般書・児童書の展示、館内各コーナーの配置、館内の居心地も半数を超えている。一方で、新刊や専門書などの各種の蔵書の充実度や、本等の探しやすさなどは低い傾向を示した。座席・閲覧席の数や配置、持参パソコンのスペース確保についても低い満足度となり、席数・配置について検討が必要である。図書館サービスの認知度に関しては、リクエストサービスが群を抜いて高い結果となり、次いで出張おはなし会、その他のサービスにおいては、いずれも認知度は低く、知られていない。

3. 要望

(1)

要望するサービスとしては、新刊書や専門書の充実が最も多く、次いで開館時間の延長が多かった。新しい情報や専門的な知識を図書館の利用により得たり、より自分のライフスタイルに合った時間で図書館を利用したいと考えている利用者が多いことが示された。また、自習等ができるスペースの確保や電子図書館サービスの充実もやや高い傾向となり、期待が大きいことが分かる。

(2)

自由記述に関しては、6つから1つのテーマについて選択した上で回答する方式とした。回答数が多かったテーマは「本について」で、新刊本や専門書の拡充を求める意見や、蔵書に汚れが多いといった声があった。次いで多かったのはテーマ「その他」の自由意見で、職員対応について等、多岐にわたる意見や要望が上がった。「施設整備について」「サービスについて」はほぼ同数で、施設については、駐車場、トイレ、エレベーターの整備等、館内の環境についての意見、また読書スペースの拡充や自習室の設置を求める声が多くあった。サービスについてはアンケート回答により知ったものがあったという意見と、すでに実施しているサービスについての要望も見受けられることから、もっと外部への周知の強化が必要とされる。次点は「イベントについて」で、対象は幅広く小さい子どもから大人まで、もっと数を増やし充実させて欲しいという要望が多くあった。一番回答が少なかったのは、「図書館ホームページについて」で、中には予約システムを簡素化してほしいという意見や操作に関する要望があり、電子図書館の充実を求める声もあった。今回テーマを選び意見をカテゴライズするという方式で行ったが、選択カテゴリとは異なる意見や、複数の要望を記述している回答も多く見受けられた。その中では、食事スペース・カフェなどの設置が多く要望されていた。

III. 満足度の算出について

本アンケートで得られたデータは、顧客満足度（CS）調査手法で分析しています。

満足度は、回答者全体に対する各項目の回答割合に下記のとおり4通りの配点をし、それを母数で割ることにより換算しています。

満足・・・・・・100

やや不満・・・・-50

やや満足・・・・50

不満・・・・・・-100

満足度計算式＝

〔満足*100+やや満足*50+やや不満*（-50）+不満*（-100）〕

÷（満足+やや満足+やや不満+不満）

八街市立図書館満足度アンケート結果

設問1.利用者の年齢について

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
11	6	23	37	53	97	142	24	393

設問2.職業について

会社員 公務員	自営業	学生 受験生	パート アルバイト	無職	その他	合計
76	21	11	77	191	17	393

設問3.利用頻度について

毎日	週に1-2回	2週に1回	月1回程度	1年に数回	利用しない	合計
4	66	212	75	33	3	393

設問4.利用目的に関する満足度	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
①読書	5	20	84	133	122	364	61.96
②映画視聴・イベント等参加	4	12	205	40	25	286	43.21
③仕事に関する調査研究	1	14	195	49	25	284	46.63
④興味・関心事	3	21	103	126	56	309	51.21
⑤インターネット端末やフリーWi-Fiの利用	11	11	208	26	26	282	30.41
⑥持ち込んだ本等で学習や調べ物をする	7	9	203	40	32	291	46.02

設問5.蔵書に関する満足度	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
①新刊書(新しい本)	25	73	109	90	59	356	17.21
②小説・エッセイなどの文学書	10	39	124	103	69	345	41.18
③専門書・事典・辞書・図鑑	5	40	184	60	30	319	25.93
④実用書	3	29	173	74	30	309	36.4
⑤児童書・絵本・紙芝居	4	16	177	61	36	294	46.58
⑥雑誌・新聞	9	21	169	72	41	312	40.21
⑦DVD・CDなどの視聴覚資料	20	46	195	26	16	303	-12.96

設問6.サービス内容について	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
①開館時間	10	40	79	82	150	361	57.09
②開館曜日・日数	9	20	90	89	150	358	65.49
③水・金曜日の延長時間(現在19時閉館)	7	9	108	87	138	349	70.54
④貸出期間(現在2週間)	8	32	67	103	149	359	60.45
⑤貸出冊数(現在無制限)	2	-	56	68	233	359	87.46
⑥レファレンス(カウンターでの本の案内)	1	6	110	86	108	311	73.13
⑦予約やリクエストの受付数	4	7	128	68	110	317	72.22
⑧リクエスト本などの受付から提供までの日数	3	22	142	63	83	313	58.77
⑨本を探すコンピュータの使いやすさ	8	30	110	87	71	306	46.68
⑩一般書(大人向けの本)の展示	2	9	120	101	83	315	65.13
⑪児童書(子ども向けの本)の展示	2	6	156	62	59	285	65.89
⑫各種おはなし会・子ども向けの講座	2	7	185	43	43	280	62.11
⑬映画会	4	14	194	39	32	283	45.51
⑭一般向け各種講座・講演会	4	20	206	27	25	282	32.24

設問7.ホームページについて	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
①ホームページの見やすさ	2	27	153	67	40	289	42.65
②蔵書検索	5	36	124	71	52	288	39.33
③予約のしかた	8	14	146	66	53	287	50.35
④リクエスト・各お問い合わせのしかた	6	15	156	57	49	283	50.39
⑤利用者メニュー	0	14	171	52	44	281	57.27
⑥総合的な使いやすさ	5	16	134	86	49	290	50.64

設問8.電子図書館について	知っている	知らない
1.当館の電子図書館をご存じですか。	195	165

2.1で「知っている」と回答した方	利用している	利用していない
電子図書館を利用していますか	35	159

3.利用する理由（1つまで）	合計
図書館に行く必要がない	9
24時間利用できる	12
返却が自動だから	3
本を持ち歩く必要がない	3
気軽に利用できる	8

4.2で「利用している」と回答した方の満足	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
1.貸出や予約の点数	0	3	13	11	8	35	54.55
2.蔵書の構成	3	10	12	6	4	35	-4.35
3.総合的な使いやすさ	1	8	14	8	4	35	14.29

5.1で「知らない」と回答した方	利用したいと思う	利用したいとは思わない
今後利用したいと思いますか	52	95

7.2で「利用していない」、または5で「利用したいとは思わない」と回答した方。どの点が改善したら利用したいか。（1つまで）	合計
蔵書数が多くなったら	33
貸出点数が多くなったら（現在3点）	3
インターネット環境が整ったら	41
利用方法がわかりやすくなったら	59
特に必要性は感じない	77

7.2で「利用していない」、または5で「利用したいとは思わない」と回答した方。	参加したいと思う	参加したいとは思わない
令和5年5月に開催した「図書館の使い方講座」と同様の講座があれば参加したいか	49	162

設問9.施設内容に関しての満足度	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	合計	CS方式
①駐車場・駐輪場の数	9	43	90	101	110	353	49.43
②館内の各コーナーの配置	3	16	111	111	97	338	62.33
③インターネット端末の設置数	4	23	198	43	46	314	44.83
④座席・閲覧席の数や配置	10	43	138	83	60	334	35.71
⑤本等の探しやすさ	15	56	95	109	66	341	31.5
⑥内設備の使いやすさ	5	27	126	110	68	336	49.76
⑦館内の居心地（空調・騒音等）	8	27	95	122	90	342	52.43
⑧持参パソコン利用スペースの確保のしやすさ	9	22	205	26	27	289	23.81

設問10. 「設問3. 利用頻度についてお伺いします」で『利用しない』と回答した方にお伺いします。

利用しない理由を選んでください。（3つまで）

1. 身近な場所に図書館がない	2
2. 開館時間・曜日が合わない	2
3. 蔵書数が少ない、欲しい本等がない	-
4. 本は読まない	1
5. 本は読むが自分で購入する	-
6. 情報はインターネットから入手する	2
7. 他の図書館を利用している	-
9. 特に必要性を感じていない	2

設問11. 図書館サービスの認知度についてお伺いします。

図書館で行っているサービスでご存じのものがあれば、該当するものを選んでください。（複数回答可）

1.リクエストサービス（図書館に無い本を購入または他館から借用して提供するサービス）	252
2.一夜貸し（参考資料等のひと晩貸し）	7
3.団体等への本の貸出	43
4.団体等への視聴覚教材・機材の貸出	42
5.出張おはなし会 （図書館司書の訪問による絵本の読み聞かせ等）	88
6.団体等の図書館施設見学	30
7.団体等への映画上映会	52
8.館内でのフリーWi-Fiの利用	69
9.外部データベースの利用（国立国会図書館デジタル化資料・法情報データベースの利用）	21
10.新着案内配信サービス（新しい本等の案内配信）	41
11. X（旧Twitter）やLINE等のSNSを活用したイベント等の情報配信	24

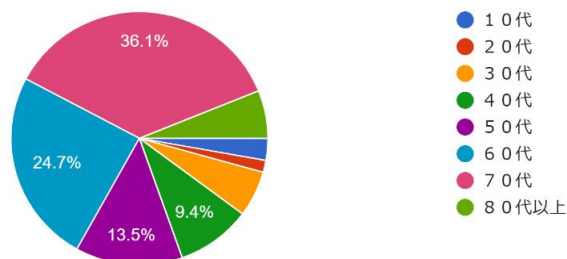
設問12. 今後、充実してほしいサービスについてお伺いします。該当するものを選んでください。（3つまで）

1.開館時間の延長	96
2.自習等ができるスペースの確保	64
3.乳幼児を連れてきやすい環境（授乳室の確保等）	36
4.施設のバリアフリー化	32
5.新刊書や専門書の拡充	173
6.予約本の取り置き期間の短縮	29
7.電子図書館サービス	54
8.ホームページの使いやすさ	38
9.児童サービス	31
10.郵送貸出サービス	29
11.障がい者等サービス	20

設問1.年齢についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

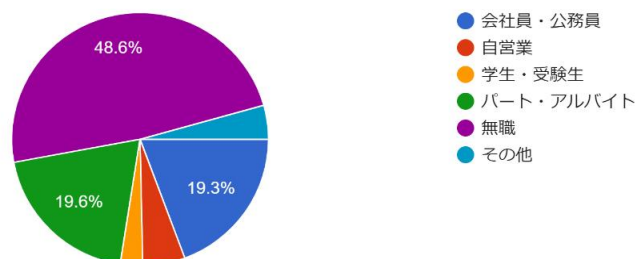
393 件の回答



設問2.職業についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。

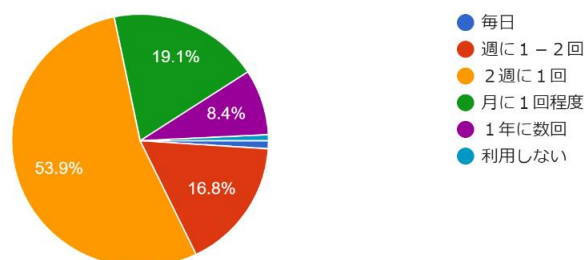
393 件の回答



設問3.図書館の利用頻度についてお伺いします。

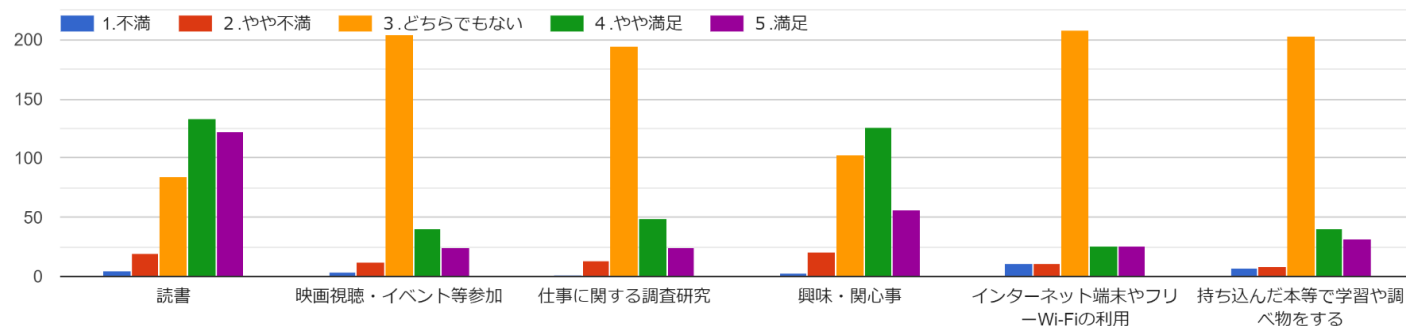
該当するものをえらんでください。

393 件の回答



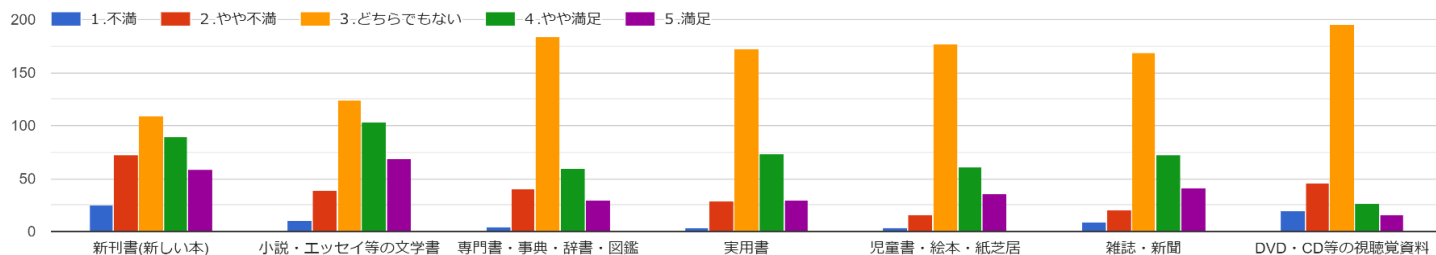
設問4. 図書館の利用満足度についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。



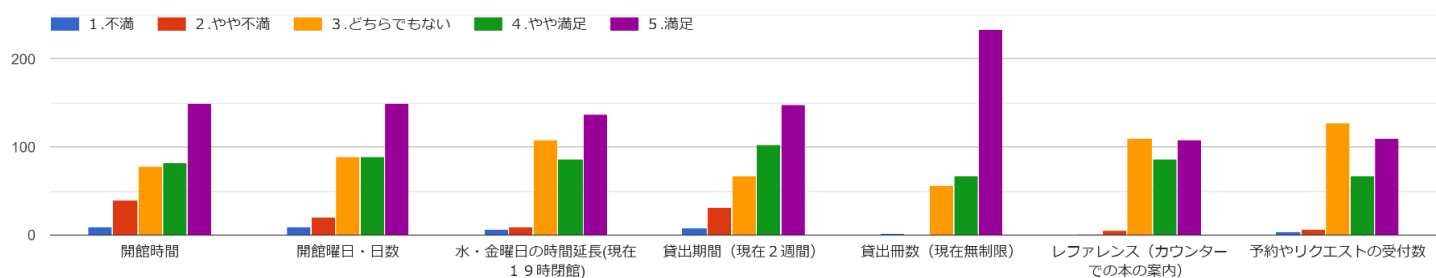
設問5.蔵書数についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。



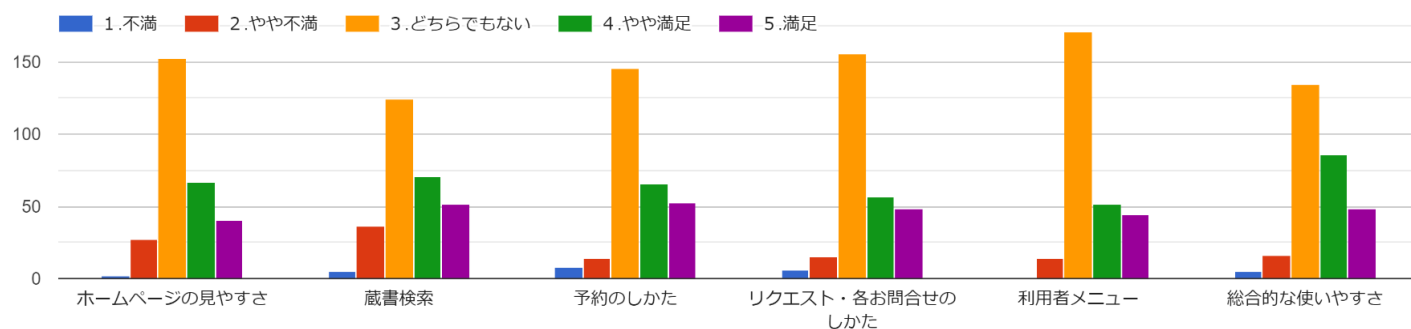
設問6.下記サービス内容についてお伺いします。

該当するものをえらんでください。



設問7.ホームページについてお伺いします。

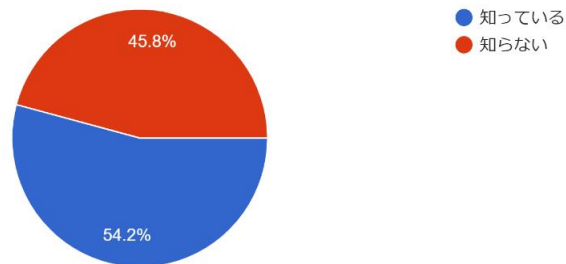
該当するものをえらんでください。



設問8ー1.八街市電子図書館(2021年7月からサービスを開始)についてお伺いします。

当館の電子図書館をご存じですか。

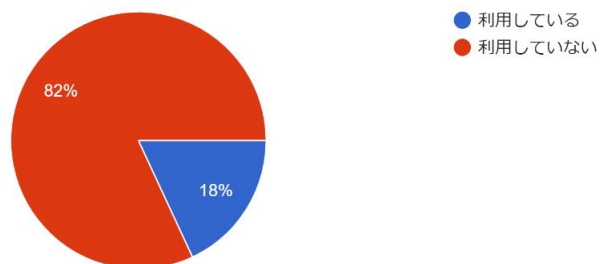
360 件の回答



設問8ー2. 設問8ー1で「知っている」と答えた方にお伺いします。

電子図書館を利用していますか。

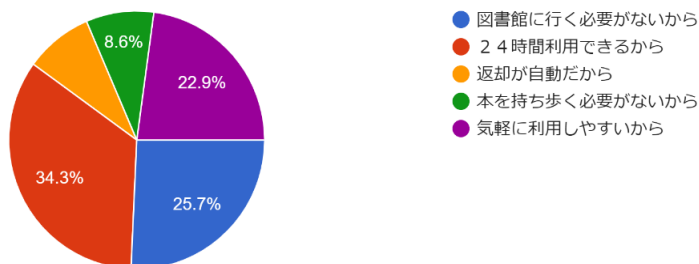
194 件の回答



設問8ー3. 設問8ー2で「利用している」と答えた方にお伺いします。

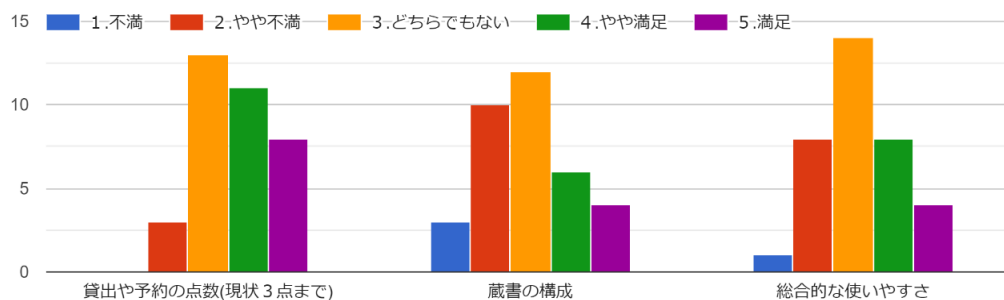
利用する理由をえらんでください。(1つまで)

35 件の回答



設問8ー4. 設問8ー2で「利用している」と答えた方に電子図書館についてお伺いします。

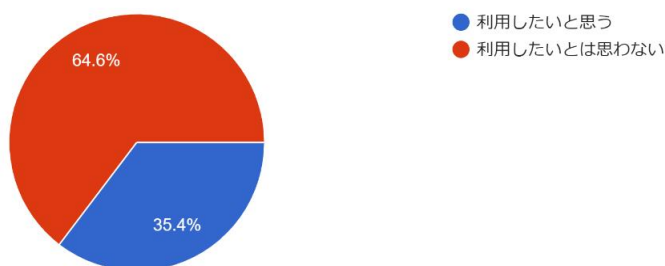
該当するものをえらんでください。



設問8―5. 設問8―1で「知らない」と答えた方にお伺いします。

今後利用したいと思いますか。

147 件の回答



設問8―6. 設問8―2で「利用していない」または設問8―5で「利用したいとは思わない」と答えた方にお伺いします。

どの点が改善されたら電子図書館を利用したいと思いますか。（1つまで）

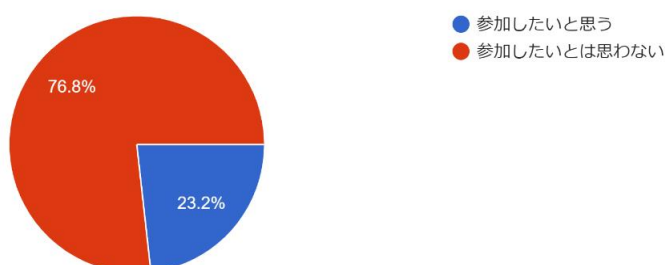
213 件の回答



設問8―7. 設問8―2で「利用していない」または設問8―5で「利用したいとは思わない」と答えた方にお伺いします。令和5年5月に「図書館の使い方講座」を開催しました。そのなかで電子図書館の基本的な使い方についての内容がありました。

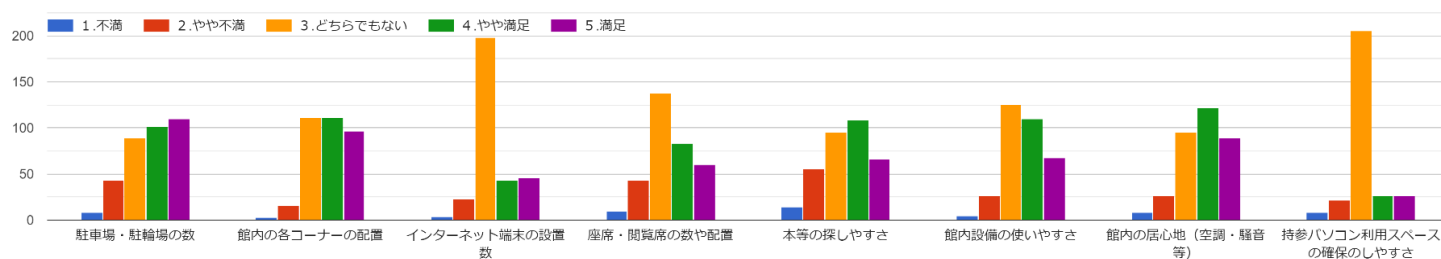
また、同じような講座が開催されたら参加しますか。

211 件の回答



設問9. 下記施設内容についてお伺いします。

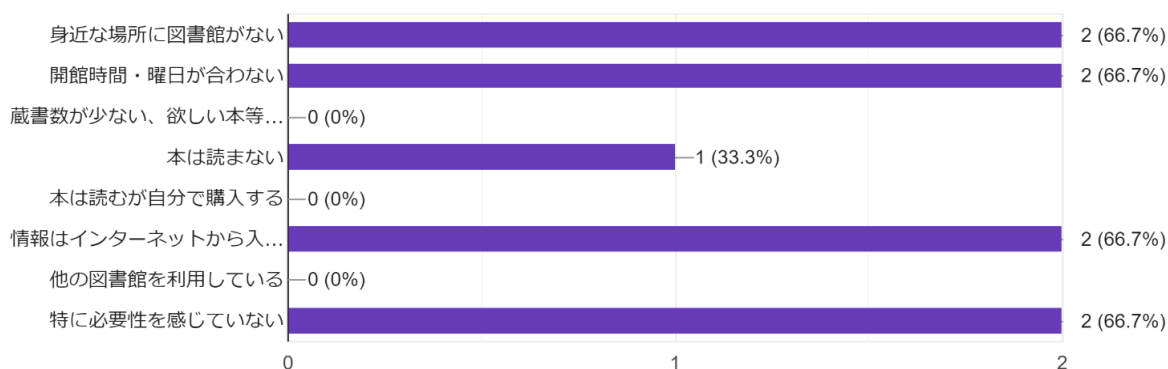
該当するものをえらんでください。



設問10.「設問3.図書館の利用頻度についてお伺いします」で『利用しない』と答えた方にお伺いします。

利用しない理由を選んでください。（3つまで）

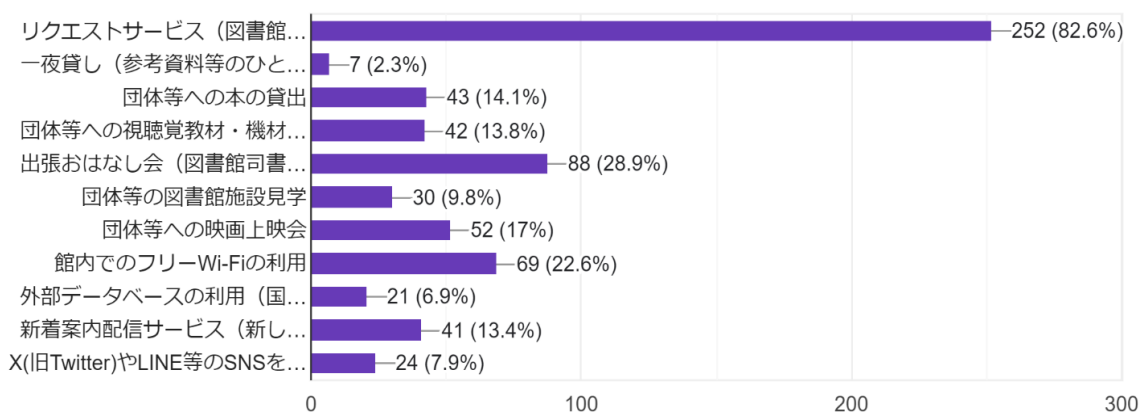
3件の回答



設問11.図書館サービスの認知度についてお伺いします。

図書館で行っているサービスでご存じのものがあ...当するものをえらんでください。（複数回答可）

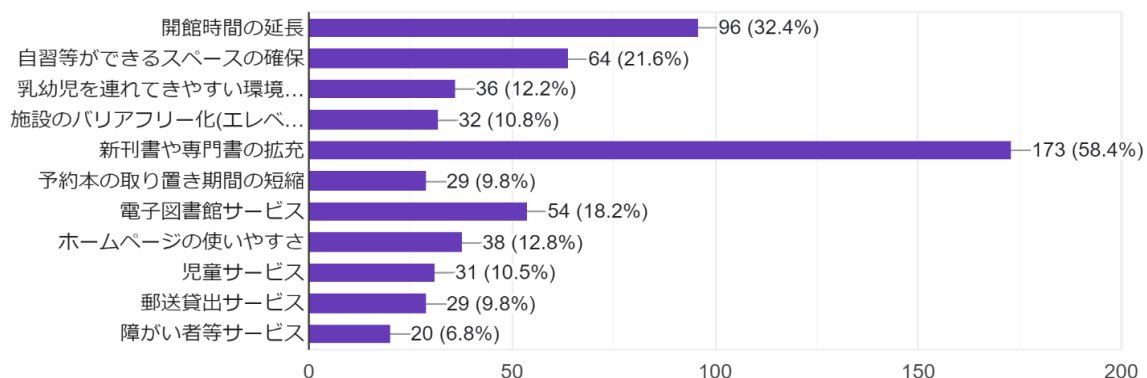
305件の回答



設問12.今後、充実してほしいサービスについてお伺いします。

該当するものをえらんでください。（3つまで）

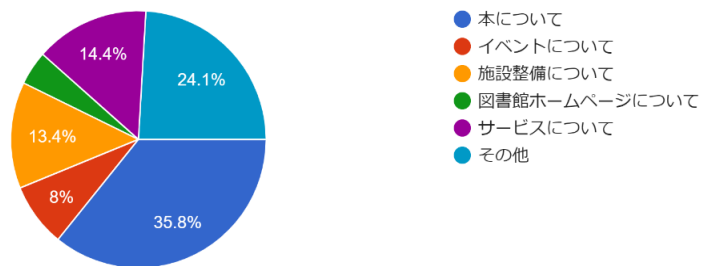
296件の回答



設問13.図書館について次のテーマの中から1つ選び、そのテーマについてご意見等を自由にお書きください。

ご意見等がない場合はチェックを入れず【次へ】をクリックしてください。

187 件の回答



カテゴリー	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
1.本について	文庫版の大きさの本をもっともっと増やして欲しいです。杖歩行の為、大きい本は重いので読みたくても諦める事が沢山あります。よろしくをお願いします。
1.本について	新しく販売された本を早く見たいと思います。
1.本について	子供の学習マンガを増やして欲しい。軽いランチなど飲食出来るスペースがあったら良いとおもった。
1.本について	たまに図書に折目がついていることがある。利用者がつけたものであろうが図書を大切に利用したいものです。
1.本について	新刊や小説ではとても満足してます。ですが美術、模型、造形などの専門書が少ないと思います。成田図書館と同等の蔵書を実現してほしいと思います。また、話題のミステリー等では予約待ちが30人、40人待ちとなりなかなか読めません。なんとかありませんか。
1.本について	入ってすぐのコーナー、いつも楽しみにしています。いつもありがとうございます
1.本について	同じシリーズものなら作家が違っていても一緒に並べてほしいです。バラバラに置かれていて探しにくいです。
1.本について	読みたい本が全て八街図書館になくても良いのですが、検索画面で他市の図書館データにアクセスでき検索予約できると助かります。
1.本について	ファッション雑誌をもっと増やしてほしい
1.本について	趣味の本は過度にそろっており満足しています。以前より雑誌の数が減ったのは少し残念ですが全体として利用しやすく蔵書数などにも満足です。
1.本について	他館からの借りなければ・・・本を増やしてほしい
1.本について	古本が多く、新刊書が少ナイ
1.本について	本の選別が非常に良いと感謝しております。
1.本について	パッチワークの本が少ない！！新しく購入した本がない!!
1.本について	借りたい本はだいたいあるので満足しています。
1.本について	いつもありがとうございます。毎週楽し来館させて頂いています。これからもよろしくお願いよろしく願いいたします。
1.本について	満足しています。いつもありがとうございます。特設コーナーもすごくいいです。冊数も決まりがないので助かります。
1.本について	新刊書、専門書(特に経済、法律関係)の拡充以外特に利用に際し不満等はありません。館内の方も親切で気持ちよく利用させていただいております。(ただ、私は、富里図書館も利用しているのですが設備はもとよい貸出方法デジタル化など相応の差があるように思います。)
1.本について	・シリーズ物の新刊をそろえて欲しい・シリーズの最新刊より以前の本を置いて欲しい。
1.本について	ネットから予約本をお願いできるのは、ありがたいです。特に新規購入していただくなど、ご配慮には感謝します。
1.本について	特に不満なく、貸し出しできています。たまに、自分が汚していないのに「汚しましたか?」と聞かれることがあります。どうすれば良いのか、わかりません。
1.本について	好きな作者の本が少ない(新しいもの)
1.本について	最近 富里の図書館を 利用しています やはり 本というより 雑誌の 種類が多くて 楽しみだからです。予算とかあるので 大変だと思えますが 少しずつ 少なくなっていく 雑誌の 棚を 見るのが さみしいです。
1.本について	興味ある話の著者の本はすべて読んでみたくなるので書庫にある本も借りれるのは嬉しい。
1.本について	新書の入れ換えが少ない
1.本について	ライトノベルの本の種類を増やしてほしい。
1.本について	週刊詩が少なくなった
1.本について	PCでの予約手続きがわかりにくかった、このリクエスト、設問が多すぎます 途中で止めてしまいます
1.本について	東方が読む本は国会図書館や県立図書館等からも用意して頂いておりますのでおおむね満足しています。私事ですが先に「樹木史譚」という本を自費出版しました。機会があれば自著を語るような催しがあれば参加したいと思っています。八街在住の人で他にも自著を出している人はいると思うので、そういう機会を希望します。
1.本について	いつも沢山リクエストしてお手数をかけています。ありがとうございます。
1.本について	児童書の新刊を増やして欲しい。SNSなどで人気のものや話題の絵本の取り扱いがなく残念に思う。昔からあるポピュラーな絵本の他にも現代の作家の絵本も取り扱って欲しい。読み比べてみたい。
1.本について	時代小説の新刊書を利用したくても見当たらず淋しい限りです
1.本について	◎今野敏の本の入れ替えがないようだ。少し入れ替え(旧・新)をして欲しいと思うのですが、・・・。 ◎笹沢佐保の本が少ないと思います。
1.本について	今、時代 何でもスマホやパソコンで情報を得られる時代ですが、私は本からの知識の方が頭に入りやすく読みやすいです。何度も読み返すことができ、確認もできて楽しいです。おもに料理や手芸の本を何度も読み、頭の中で考えている時間、とても幸福です。又、児童書が好きで絵や物語にほっこりします。
1.本について	新刊書の充実をぜひお願いしたいです。
1.本について	文藝春秋当月号を2冊、一冊は館内閲覧用、他一冊は貸出用にしたい。
1.本について	シリーズ物の本の続きが無い
1.本について	文庫本の購入をふやしてほしいです。→ハードカバー(？)より読みやすいので。新装版の購入もふやしてほしいです。→新しい方が読みやすいので。
1.本について	以前借りた本にせきやたんがはいたページありました。返却時はバラバラめくって点検して下さい。まだコロナやインフルエンザ感染の心配があります。自分はマスク着用してますが、入館者はマスク着用を義務化して下さい。
1.本について	本への書き込みがある。図書館側で"フセン"を提供されれば"ページの折り込み"等の損傷が減ると思います。
1.本について	いつも図書館を利用して頂き、読書を楽しんでおります。新刊書は予約すれば応じてもらえますし感謝しております。
1.本について	時代小説等新刊書の充実をお願いしたい。
1.本について	並べ方がわかりにくく探す気を失う。新しい本にも出会いたいと思うけれどおすすめとか人気があるとか興味をそそるコメントが欲しい。
1.本について	総合的に見て満足しています。欲を言えば0〜3才用絵本や、英語の絵本、図鑑が新しいものが見たいです。
1.本について	お借りする本について気になる事を少々。時々ですが本の中に書き込みがある本を見ます。写真集等ではページの欠落も見ることがあります。自然に落ちたとは考えられませんが残念ですが…。他にはページの折り込み、やぶれ、シミ等…。税金で購入された大切な本です窃盗案件でもですがもう少しチェック等を厳しくしてみてもはどうでしょうか…。

カテゴリー	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
1.本について	司書さんや読者の方からのおすすめしたい本についてポップなどをたくさんつくっていただけたら もっと いろんな本に興味を持てると思うのでお願いしたいです。
1.本について	蔵書数が多いと思います。また以前読みたい本がよくわからない時、とことん調べてくださってありがたかったです。
1.本について	新刊の導入が少ない
1.本について	自宅にある古い本の引き取り等のサービスがあれば利用したいと思って☑
1.本について	・雑誌（スポーツ関連）の拡充 ・新刊書の拡充
1.本について	・ドラマになった本、ホラー特集、ミステリー特集 → 自分では知らない作家さんの本も読んでみたいので、展示などして教えてほしいです。※木下半太の本をもっと増やしてほしいです。
1.本について	月刊誌・週刊誌が1冊のみである為読みたい時に読めない2冊配本は可能でしょうか。
1.本について	お薦め本の著者別、新刊が入った時わかり易く明記してほしい
1.本について	この間 本を借りる時にシリーズものの1巻目が書架になく検索したところ書庫にありますになっていました。蔵書が多くなって書庫にいくのもわかりますが、それが一目ではわからないのが、残念です。
1.本について	本が大好きでいつも利用させていただいてます。昭和50年代の頃の図書館は八街十字路の近くにありました。まだ、幼い子供と一緒にいったのを思い出します。その後、元八街高等学校の図書館が市立図書館となりました。その頃は本の裏にカードが貼られていてそこに貸し借りの記入をしたように思います。今は図書カードになっています。本を買わないで読めるということは私にとってとても嬉しいことでした。沢山の本を読ませていただきました。若い頃は読めなかった長編小説もありました。これからももっともっと沢山の本を読みたいと思います。ありがとうございます。心に残った本も沢山あります。本て本当にいいですね。いつも思っていることを書かせていただきました。
1.本について	本についてくるCD貸し出しの時係の人（主に女性）が「必ず一緒に返却して下さい」とすごく念を押すようなこちらが以前返却しなかったかのような態度を示すので（もう30年近く利用している）恐くてCDを借りられない。あと、自分が知り得た情報を他の人に言う人がいる。
1.本について	書棚について。「この本はここじゃないでしょう」というのがかなりあります。もう少しキチンと置いてもらいたい。元書店員（都内）
1.本について	新しい本が欲しいです
1.本について	本の新しい物がほしい 趣味、編み物、その他
1.本について	充分満足しています。
1.本について	自分の読みたい本がない（実用書）ので購入しています。
1.本について	汚れが目立つ 気が付いているものもあるのなら買い替えて欲しい。 全集ものなど無駄では？借りにくい
1.本について	新刊だけでなく旧本の貸し出しの使い易さ（書庫利用の拡充）
1.本について	たぶん貸出件数が多いからだと思いますが傷んでいる本が多いです。適宜取りかえるか複数点購入してもよいのではないですか。また、本の汚れや傷みがあるのに借りる前に「傷みがある」「汚れがある」との表示がないです。書庫にある書籍はどのような理由で書庫に置いているのですか書庫にいちいち取りに行くのは、他の図書館ではあまり見かけないのです。とにかく頑張って下さいね。
1.本について	各種、本の数を増やして欲しい。
1.本について	①新しい本が少ない ・本を置く場所（通常アイウ順に並べてあるが）前回と違った所にある。 ②施設が古い 八街市は他の市町村と比較して図書館・公園等文化施設の整備に乏しい。このため、図書館の利用に学生が少なく老人の憩いの場所と化している。（主観的所見）若い人に魅力ある場所とし利用し易い施設（環境整備も含めて）を提供するようにする必要がある。市としての文化に係る整備の方針計画が見えない。
2.イベントについて	乳幼児向けの読み聞かせイベントを充実させて欲しいです。季節にあったイベントを織り込んだ読み聞かせや、外部からパフォーマーを呼んでイベントを行うなどしていただけると助かります。児童館が遠いので、図書館でも似た機能を持たせて頂けると利用しやすくなります。
2.イベントについて	もっと魅力のあるイベントをお願いします
2.イベントについて	ライブラリーカフェ楽しみにしています。続いてほしいです。小学校低学年への学校での読み聞かせ、ブックトークなどできますか？子どもたちがどの本が面白いのか、わからない。学校の図書館で背表紙をみてどの本を選ぶか迷ってしまうのを改善できたら、と思います。もっと読書の楽しさを子どもたちに伝えて欲しいです。
2.イベントについて	日曜日しか利用できないので、日曜日の子供のイベントの充実
2.イベントについて	もう少し回数が多くても良いと思います
2.イベントについて	以前、何年も前になりますが、作家の方の講演会を実施していましたが、それがなくなって残念です。費用の面等で実施しにくいのであれば入場料を取るなどの工夫で、是非実施を再開して欲しいです。
2.イベントについて	子どもがイベントがあると、とても楽しみにしています！
2.イベントについて	本と親しめるイベントを多く開催してほしい 哲学カフェ 定期的に読書感想を話し合える会みたいなものがあると読む気持ちも強くなるし、仲間も増える気がします
2.イベントについて	イベントを増やしてほしい。また本のマーケットや、本に親しみや関心を持てるように図書館まつりがあると良い。後は、公共施設に町の本屋さんなどを設けて…ほしいです。もっと交流が持てるような場所になってほしいです。本離れが多い今、手に本をとって明るいまちづくりを増やしてほしいです。
2.イベントについて	時折、季節に合わせカフェや小さなコンサート等があれば、すてきだと思います
2.イベントについて	いつも利用させてもらい職員の方々もとても親切で気持ち良く通わせていただいています。40代後半の主婦ですが大人が楽しめるイベントがあれば」うれしいなあと思います。
2.イベントについて	大きい子（高学年）用のイベントもあればいいと思う。
3.施設整備について	夏の館内が暑かった。過ごしやすい温度設定をお願いします。

カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
3.施設整備について	自習室をつくってもらいたいです！家じゃ集中できない派の人たちはすごく助かると思います。自習室ができると受験生には助かります
3.施設整備について	駐車場ですが、公民館で何かイベントがあると駐車スペースがなくて困ります。ほんの一時的に停車できるスペースを作って欲しいです。
3.施設整備について	夏休み期間中、2階の部屋が臨時閲覧席として開放されていますが、満員で利用できないことが度々あったため、可能であれば夏休み期間中はさらにスペースを開放していただけたら嬉しいです。
3.施設整備について	トイレをきれいにしてほしい。エレベーターをつけてほしい。
3.施設整備について	佐倉図書館のようなコーヒーがのめるすべすべがあるとよい。高いと利用しないので100円位の自販機とちょっとしたスペースがあるとよいのではと思います。
3.施設整備について	2階の活用について、一度しか上についたことがない
3.施設整備について	・電力が確保できる席が新設されると大変便利かと存じます。・カフェ等を併設すればより幅広い層に受け入れられるのではと。・施設自体のおしゃれ度（＊外観うんぬんではなく内装のリノベーション等のイメージです。）をUpできればより図書館タイムが楽しく充実するのでは...・客層がおじいさんだらけのイメージがあるので学生さんが気軽に利用できるようにそんな図書館になれば素敵だと思います。それにはやはりおしゃれさかと...
3.施設整備について	今のままでもありがたいのですが、もう少し広くなったり蔵書数が増えたらうれしいです。職員の皆様にはいつも親切にいただき感謝しています。これからも利用させていただきます。
3.施設整備について	トイレをシャワートイレにしてもらえたら！
3.施設整備について	エレベーターの設置。個人ブースの整備を希望します。
3.施設整備について	手芸、料理等の本は、実物を見てから借りたいので書庫に入っていると借りる気が失せる。面積を広げるか、HP上での立読みができればうれしいのですが...
3.施設整備について	ぜひしょうがいのあるかあ
3.施設整備について	ぜひ、障害のある方も2階が利用できるようにエレベーターを設置してほしいです。
3.施設整備について	・本棚と本棚の間が狭い。下の方にある本を見ようとして腰をかがめると、うしろを通る人がいたり、返却本を棚に戻す図書館の人が来たりするので、その度に、立ったり、からだをよけなければならず、楽しみに本と向かう時間が、頭にくるイライラする時間になってしまいます。・ジュニア司書さんのコーナーは、とてもいいと思います。若い方達も夢中になって本を読んでいることがわかって嬉しくなります。・小さいお子さん連れのお母さんが、ゆっくり本を選ぶように本の世界へ身を置けるようにスタッフの方が30分なり40分なり読み聞かせをいつでも受け付けてさしあげては、いかがでしょう。
3.施設整備について	本を読むスペースを一ヶ所に集めずところどころに配置してほしい
3.施設整備について	駐車場を整備してほしい ・でこぼこ ・植木がある所をどうにしたらどうか？ ・逆走している車を時々みかけます。最近矢印がきれいにされた様ですがまだまだ見づらい？
3.施設整備について	空調設備が故障ということですが早期の修理をお願いします。
3.施設整備について	駐車場のアスファルトのゆがみがひどく駐車するに耐えない箇所が複数あります。また、白線が消えていて非常に停めづらいです。大規模な改修になると思いますが、ぜひ、やっていただきたく思います。
3.施設整備について	トイレにウォシュレットをつけてほしい
3.施設整備について	最近、他の図書館を利用した時八街市立図書館の良さに気がついた。・本が充実している ・床がカーペットになっていて足音がしない ・新刊がわかりやすい トイレは古く音もひびきやすく 少し不満です。
3.施設整備について	○新着本のコーナーは別の場所に移動してほしい。いすにすわっている人がいるとゆっくり見ることができないので。 ○WiFiサービスですが館内ですと電波が通じない場所があります。外のベンチだと電波が通じます。新着本コーナーは別の場所に移動してほしい。いすにすわっている人がいるとゆっくり見ることができないので。
3.施設整備について	照明が暗く感じる
3.施設整備について	・パソコンからぶりんたーをつないでプリントなど有料でできたらいいと思います。 ・コピーなど有料で使えたらいいと思います。 ・軽食や飲み物などとれるスペースがあるといいと思います。
3.施設整備について	温水洗浄便座にして欲しい。
4.図書館ホームページについて	マイページ(利用者メニュー)と、電子図書をリンクして欲しい。電子版では、既読本の履歴やお気に入り登録が出来ないため。
4.図書館ホームページについて	予約時に送信ボタンを押し忘れたり、パソコンでは見えるかもしれないがスマホでは見えないことがあるので、予約システムを単純化して欲しい。
4.図書館ホームページについて	八街市図書館のホームページの開き方に戸惑う
4.図書館ホームページについて	新着と新刊の違いがよくわからない
4.図書館ホームページについて	会員番号を入力する前の画面が縦方向だと見切れてしまいます。大丈夫ですけど。
4.図書館ホームページについて	毎月1回月初めに発行している資料（「SPEED++」）について、この資料の中で「これから入る予定の本」項目について、翌月初めにPCにて予約をしてみますが、うまく予約できませんが、やり方がまづいのでしょうか、予約の仕方を教えて下さい。
4.図書館ホームページについて	電子図書館の冊数を多くして下さい

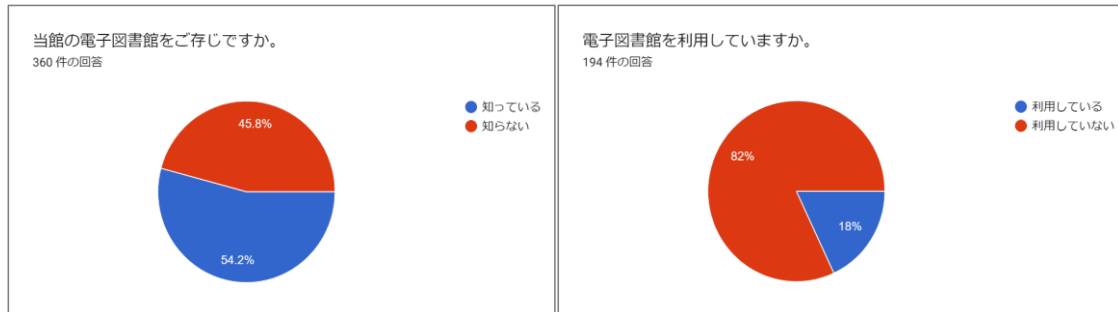
カテゴリ	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
4.図書館ホームページについて	HPに関してチェック数が多いです。予約を何度も押さないといけないのは不便すぎます。開館時間、地図（図書館の場所）、開館日程がわかりまん、読みたい本のリクエスト方法がわかりません。
5.サービスについて	・リクエスト：リクエストしてからその本が手配されるまでに非常に時間がかかる。リクエストするときは急いで本を読みたくて依頼している。購入検討は別にやることにして、直ぐに他の所蔵図書館から取寄手配すべきだ。市民は県内の他の所蔵図書館にある本を利用できる権利があるはずだ。貴館の勝手な考えで利用者に不便を掛けるのではなく、利用者の利便を優先すべきだ。猛省を促したい。・予約：本を予約してから取り置きが完了した旨のメールがくるまでに時間がかかり過ぎている。他の図書館では2～4時間以内にメールがくるが、貴館だけでは翌日以降になることが多い。非常にサービスレベルが低い印象を否めない。
5.サービスについて	知らないサービスが多くあるのに驚きました。もっとHPや貸出窓口でアピールしてはどうでしょうか。
5.サービスについて	本の延長を、図書館に行かないでも出来るようになったら嬉しい
5.サービスについて	図書館の種々の利用方法をもっと案内が欲しい
5.サービスについて	閉館時間を19:00～20:00にしてほしい。 会社帰りだと間に合わない
5.サービスについて	トイレを全てウォッシュレットにして欲しいです。
5.サービスについて	開館時間を18時までにしてほしいです。
5.サービスについて	きさき室がほしいです。（コーヒーなどが飲める。）
5.サービスについて	市内在住在勤ではないのでサービスがうけづらい
5.サービスについて	電子図書の種類数を増やしてほしい
5.サービスについて	パソコン及びスマホの取扱いについて教えてほしい。
5.サービスについて	分館をよく利用しますが、あまり読みたい本にであわないのがちょっとさみしいです。だから本館に遠くても来ることになります。
5.サービスについて	様々な企画や展示などに工夫があり、足を止めて拝見することがよくあります。以前に比べて利用者サイドにたった観点で、図書館運営がなされてきていると感じることが多くなっています。市の文化風土活性のために今後どうぞよろしくお願いします。
5.サービスについて	スマホでリクエストや延長ができると便利。知らないだけかな？
5.サービスについて	窓口の方の説明、案内が適切で良い。
5.サービスについて	以前にくらべて本の展示がよくなった。手に取りやすく興味をもって見る事ができる。 お気に入りの本を見つけて読む幸せ、うれしいなあ。
5.サービスについて	八街市は車がなければ図書館には行けません。本を借りている人々をじっくり見れば、年寄でやっと歩いている人が多く見られる。若者と同居の人は良いけど、免許なくなれば私達には本を読む、借りる・・・の手段がなくなります。電子機器もありますが、団塊の世代には、やはり紙！郵送貸出サービスを是非ご検討下されば嬉しいのです。関係者の皆様にいつも感謝しております。多読の私にとって無制限貸出は大変嬉しい！です。
5.サービスについて	読む時間も少ないし、遅いので、2週間に1度、貸りなおしをしにこなくてはいけないのが面倒ですをしに
5.サービスについて	障害を持っているのですが、障害に対する理解が深くすぐに対応してくれる動きにとっても助けられました。ありがとうございます。
5.サービスについて	コピー可能か否かは、その本を確認すれば済むこと！！ページまでいちいち記入させる必要はあるのだろうか？利用者に面倒をかけるだけ！他の図書館はどうか、お調べになったらどうでしょうか？私の経験からは他館ではもっと自由です。
5.サービスについて	・本の返却場所を増やしてください。（仕事があり返却したくても行けないなど1週間後になる時もあり延滞してしまうので）希望場所：八街駅 ・週1～2回の回収日または試用期間で週1日実行してみるとか、経費がかかるのであれば、開館日を1日少なくしても。回収率があがると思います。
5.サービスについて	本を探す時「イス」があれば助かる
5.サービスについて	①各小中高学校から図書館のホームページ接続外部データベースの利用拡充子ども達にどんどん本を利用できる環境整備をする。②英語環境の充実成人でも学習できるようにしてほしい。
5.サービスについて	親切な対応が嬉しい
5.サービスについて	インターネットの普及の割には端末数が少ない。
6.その他	図書館を昔みたいに市役所の隣に戻して欲しいです。
6.その他	CD、DVDなどの資料がどこにあるかわからない
6.その他	開館時間は、佐倉市などは、昔から20時まで開館している。また、祝日が月曜日でも開館している。検討して欲しい。
6.その他	私の利用方法は、インターネットで本を予約して図書館に行って借りるだけです。滞在時間は数分です。したがって、あまり参考になるようなアンケートにはなっていません。
6.その他	児童書コーナーに 素行のおかしな大人が居るのを見ました、子供を連れて行くのが怖いです。警備員を配置するのを検討してください。
6.その他	このアンケートの選択肢は利用しない項目も解答するようになっているが、利用しないやしたことが無いという選択が必要だと思う
6.その他	図書館が充実していて、誰にとっても過ごしやすい場所であり続けて欲しいと願います。
6.その他	いつも利用させていただきありがとうございます。
6.その他	トイレにウォッシュレットをつけて欲しい。※富里図書館にはあります。
6.その他	出張所をつくってほしい 蔵書を増やしてほしい
6.その他	全体的満足しております。
6.その他	Coffe shop
6.その他	タバコにおいて本に付いて読書の際手に、においが移り指がくさくなる、タバコと読書についての防止策を検討してほしい
6.その他	係員の皆様、親切で、感謝しています。例として、・延長しますか？・図書の検索などの案内
6.その他	特定の政党の機関誌は置かないで欲しい。特定の宗教の機関誌は置かないで欲しい。自販機の設置。コーヒー等を館内で飲めるように。
6.その他	多少の話し合いはゆるせるように
6.その他	月曜休館について 老人福祉センターゆうゆうも月曜日やすみなので重なるのが困っている
6.その他	図書館で自習している学生さんのおしゃべりが気になります。図書館の資料を使って学習するのではないなら、図書館で勉強する必要は無いのではないかと思います。図書館ではなく、公民館を開放してはどうでしょうか。近隣の中学校や高校に利用の注意について周知することもできると思います。

カテゴリー	設問14.自由記述欄 八街市立図書館に対する具体的な意見・要望・期待すること
6.その他	今のままで満足している
6.その他	いつもていねいに対応してくださるスタッフの皆さんありがとうございます。楽しく図書館を利用させていただいていますので これからもよろしくお願いします。
6.その他	図書館の建物を大きくしてもっと数を増やしところどころに座る場所があると良い 大きな(広い)フロアにていろいろなイベントが有ると良い 音楽家とか和の文化等々に使えると楽しいと思います
6.その他	人気のある予約本について、かなり長く(1~2年以上も)待たされます。冊数を増やす等、何か対策はないでしょうか。
6.その他	CDの充実とても満足です、CDリクエストも出来たらいいです。→あいみょん 瞳へ落ちるよレコードDVD盤 ※これは貸りたいです!! →//Dish →YOASOBI いつも利用しています。移動バス・本館両方利用、とても気持ちよく使用させて戴き対応にも感謝しています。
6.その他	本の返却が不便です。駅に(八街)返却BOXがあれば便利です。市役所は何度か使いましたが、その他にどこにあるのか知りません。
6.その他	とある本を探す時に発刊はされているが当図書館にはない、．．．それで終わり。手をつくして届けられる方法を教えてもよいかと思う。
6.その他	小説の本を探さい、今のアイウ、．．の表示ではさがしづらい。れつのぜんたいを見られるような図とかいちいち頭の中であかさたな、．．等考えなくてすむような何かをつくってほしい。
6.その他	DVD・CDをもっと新しい物にしてほしい」、古い物ばかりなので、．．。
6.その他	頻繁に利用している訳ではありませんが、特に小説は絶版されたものも含め、とても豊富な蔵書だと思います。一番は「閉館時間の早さ」です。せめて18時閉館にならないものでしょうか。
6.その他	全てOK(満足している。)要望はないです。
6.その他	現在はほとんど家に持ちかえています
6.その他	先日図書館にきました その時学生さんが(女)貸し出しの所にいらっしゃったのですが…学生さんはきちんと挨拶できているのに対し女性の方はただだまっているだけ、大人の人がブスとしている だけでしたよ。図書館に行くのがイヤになってしまいます。最低な女性だと思います。挨拶もできないなんて…
6.その他	特に不満はなくこれからも利用させて頂きます。
6.その他	図鑑をふやして！！ CD・DVDのキズが多い！
6.その他	基本的に貸し出し日は守っています。雨天のため1日遅れてしまった事がありました。返却日が遅れた訳でもないのに、返却する際に「返却日を守っていない」と強く言われたり本を汚したのでわなかと強い語調で言われたことがあります。同じ方のような気がしました。本をお借りするので、きちんとお借りしているつもりですので、ちょっと嫌な気になりました。ほとんどそのような事はなく普通に貸し出しが出来ているのですが顔を見ての手続きですので、良い気持ちで接する事が出来れば良いなと感じました。いつもありがとうございます。
6.その他	映画は話題作を
6.その他	本を探すコンピューターの猫マークで探している場所が隠れてしまうので矢印とかでピンポイントで指して欲しい。
6.その他	・貸出期間延長サービス・・・人によって読む時間が違うので 短すぎる ・図書館側の対応で大きな声で話すのはやめてもらいたい・フルネームで大きい声で呼びかけたりしないでほしい ・図書館の利用案内説明スペース個室みたいなのを別に作ってほしい 他の図書館から比べて穏やかさが少なく笑顔もなくなんだかいつもピリピリしている事務的すぎる ・他の図書館で対応を学んだ方がよいと思います。
6.その他	スタッフ？(職員)の方の対応はいつもgood!です。ありがとうございます。
6.その他	いつも利用させていただきありがとうございます。いろいろなタイムリーな展示等たのしませてもらってます。図書館の職員の方々とでも対応は丁寧なのですがもう少し温かい柔らかい表情で接して下さると、もっと利用が楽しくなると思います。お忙しいとは思いますがよろしくお願いします。
6.その他	静かな図書館内に小さな子供や小学校低学年の子供は入れて欲しくない。又、うるさい子供が居たらすぐ母親と一緒に外に出して欲しい。時間の延長でどうでしょう。月水金20時とか1時間が長かったらと思っている人は多いと思います。
6.その他	まだ、利用回数が少ないので、もっと利用方法を学んで活用したいと思います。農業の最新のが少ないように感じます。
6.その他	DVD趣味関連を充実してほしい 釣やDIY
6.その他	本の展示が進化していてワクワクします。 ・「紅白本合戦」赤、白のみの表紙の多さにびっくりしました。 雑誌コーナーの空スペースが気になっていましたが、映画と本のコラボ展示等があってほっとしています。 ・「図書館だより」に今まで気が付かずにいました。特に「司書がすすめる1冊」欄を知らずにいたことは残念でした。バックナンバーを拾い読みします。
6.その他	借りる期間を3週間にしてほしい。延長する時に借りている期間内に手続きしたら、その日から二週間ではなく終了から2週間にしてほしい。
6.その他	館内で読書できるスペースとゆったりと休息できるような場所をつくってほしい。又喫茶室又はスペースがほしい。子供や車イスでも利用できるものがほしい。トイレを洋式にしてほしい。ウラの書庫も常時みられるようにしてほしい。ジャスコなどを参考に。横断歩道がないように車と歩行者を完全にわけてほしい。

【八街市電子図書館満足度アンケート調査結果について】

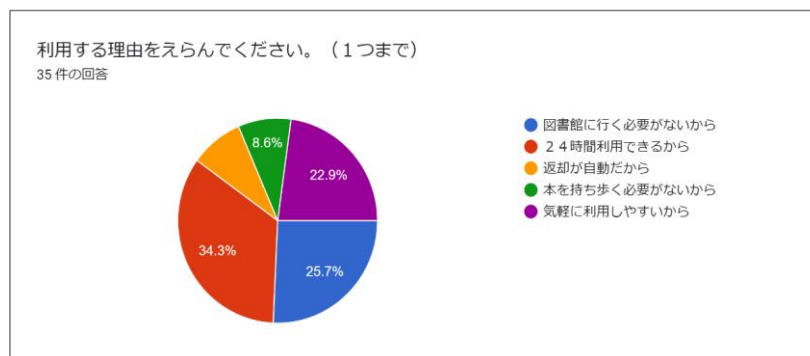
- ・調査対象 中学生以上の市民及び図書館利用者
- ・調査方法 館内・移動図書館での調査票配布、市ホームページからの回答
- ・調査期間 令和5年12月1日～令和6年1月14日
- ・有効回答数 393件

(1)電子図書館の認知度および利用割合について



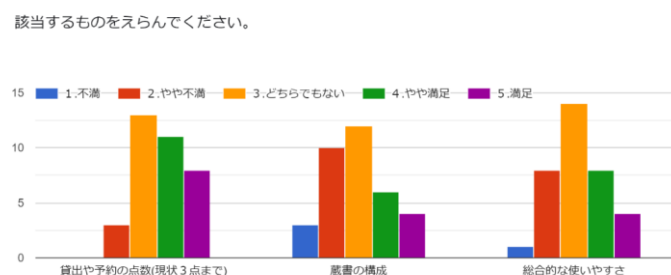
・回答者のうち、電子図書館が利用できることを「知っている」・「知らない」ともに半数ずつの結果となり、前回のアンケート結果よりも知っていると回答した割合が約5%であるが減少している。また、「知っている」と回答した方のうち、「利用している」と答えた割合は前回とほぼ同数であった。サービスを知っている回答者の利用割合は高いことから、認知度の向上が利用者増につながると考えられる。

(2)「利用している」と回答した方の利用する理由について



・利用している理由は「24時間利用できるから」の割合が最も多く、次いで「図書館に行く必要がないから」、「気軽に利用しやすいから」の割合が高いという結果となった。場所や時間を気にする必要のない気軽な読書環境が、利用されている理由となっている。

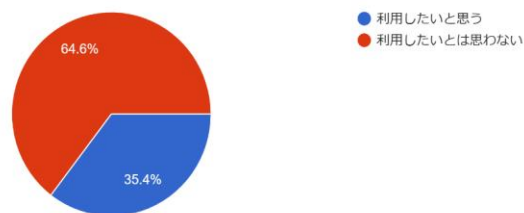
(3).貸出や予約点数・蔵書の構成・総合的な使いやすさについて



・貸出や予約の点数については、「どちらでもない」～「満足」の割合が高かった。蔵書の構成では「どちらでもない」～「やや不満」とする意見が多かった。総合的な使いやすさでは、「どちらでもない」が一番高い割合であるが、「やや不満」、「やや満足」も同数程度となった。

(5)電子図書館の今後の利用について

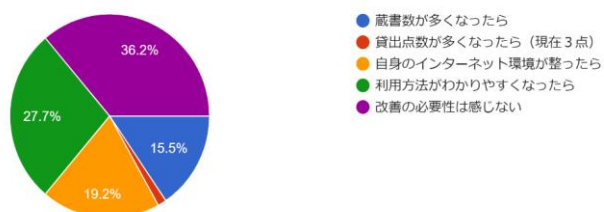
今後利用したいと思いますか。
147 件の回答



・電子図書館についてアンケートで知ったが、「利用したいとは思わない」という回答が約64%となった。サービスの認知度の向上とともに、便利に利用できる点をアピールし、利用促進に繋げたい。

(6)どの点が改善されたら利用したいと思うか（1つまで）

どの点が改善されたら電子図書館を利用したいと思いますか。（1つまで）
213 件の回答



・「改善の必要性は感じない」の回答割合が36.2%と最も高かった。一方で、「利用方法がわかりやすくなったら」利用してみたいという回答も次いで多かったことから、電子図書館サービスの手軽さをPRしていきたい。また「自身のインターネット環境が整ったら」という回答が次点となったが、図書館のフリーWi-Fiを周知、活用を促すなどのアピールもできるのではと考える。