

あきる野市図書館調査結果

現在、あきる野市図書館が取り組んでいることについて、利用者の皆様がどのように感じているのかを確認し、把握することを目的として、毎年1回、利用者調査を実施しています。
ここに、平成22年度の調査結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1. 調査の概要

- (1) 調査場所 あきる野市中央図書館、東部図書館エル、五日市図書館、中央図書館増戸分室
- (2) 調査期間 平成22年12月1日(水)～12月22日(水)
- (3) 調査対象 一般利用者(中学生以上)
- (4) 調査方法 来館者調査(調査用紙を館内にて配布し、記入後、カウンターへ持参いただくか館内に設置した回収箱に投函していただきました。)

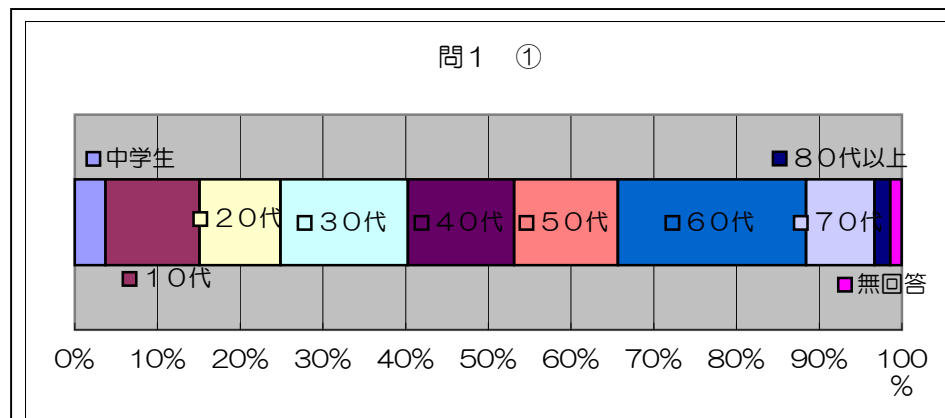
2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 1,270枚
- (2) 調査票回収数(回収率) 941枚 (74.1%)
- (3) 項目別集計結果 別紙のとおり

問1 あなたご自身について、差し支えない範囲で教えてください。

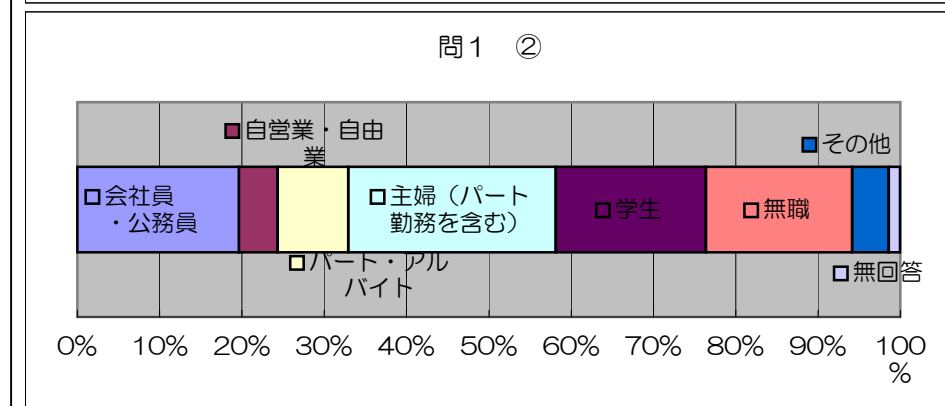
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	中学生	35	3.7 %
2	10代（中学生を除く）	107	11.4 %
3	20代	92	9.8 %
4	30代	145	15.4 %
5	40代	121	12.9 %
6	50代	118	12.5 %
7	60代	214	22.7 %
8	70代	78	8.3 %
9	80代以上	18	1.9 %
	無回答	13	1.4 %



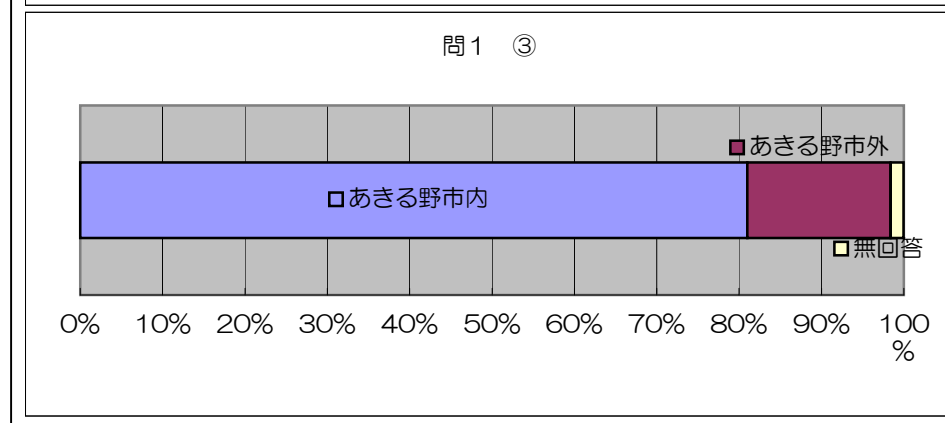
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	会社員・公務員	185	19.7 %
2	自営業・自由業	44	4.7 %
3	パート・アルバイト	81	8.6 %
4	主婦（パート勤務を含む）	237	25.2 %
5	学生	172	18.3 %
6	無職	167	17.7 %
7	その他	42	4.5 %
	無回答	13	1.4 %



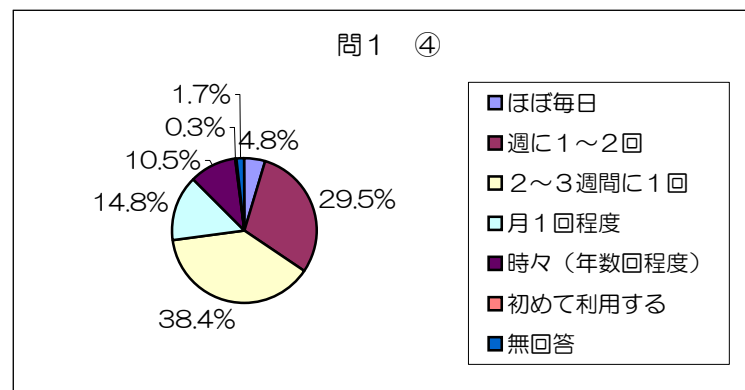
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	あきる野市内	762	81.0 %
2	あきる野市外	164	17.4 %
	無回答	15	1.6 %



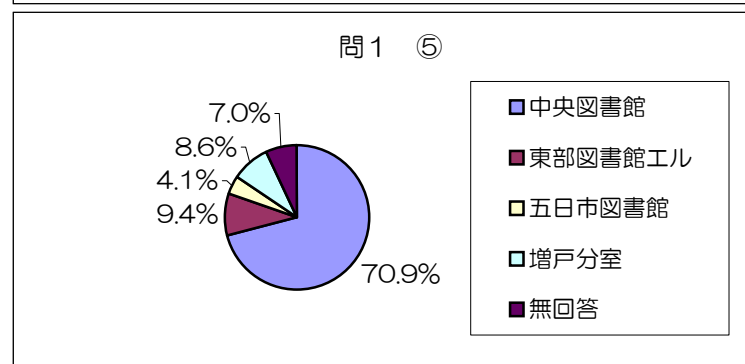
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	ほぼ毎日	45	4.8 %
2	週に1～2回	278	29.5 %
3	2～3週間に1回	361	38.4 %
4	月1回程度	139	14.8 %
5	時々（年数回程度）	99	10.5 %
6	初めて利用する	3	0.3 %
	無回答	16	1.7 %



⑤ よく利用する図書館はどちらですか？

	区分	回答人数	回答割合
1	中央図書館	667	70.9 %
2	東部図書館エル	88	9.4 %
3	五日市図書館	39	4.1 %
4	増戸分室	81	8.6 %
	無回答	66	7.0 %



利用者の属性については以下のとおりです。幅広い層の方から回答をいただくことができました。この項目の回答率は98%前後と非常に高く、調査結果の信頼性、確実性はとても高いと判断できます。

① 年齢

昨年度の調査では「30歳代」が21.9%で最も多く、次いで「60歳代」が18.1%となっていました。今回の調査では「60歳代」が22.7%で最も多く、4.6%も増加しており、次いで「30歳代」が15.4%となっています。各年代の方々に概ね均等に利用いただいていることがわかりました。

② 職業

「主婦（パート勤務を含む）」が25.2%で最も多く、次いで「会社員・公務員」が19.7%で、昨年度11.8%だった「学生」の割合が18.3%に上昇し、昨年度と比較して、更に幅広い層に利用されていることがわかりました。

③ 住所

81.0%が市内在住と大部分を占めました。市民に身近な図書館であることがわかりました。また、市外在住者が17.4%と、徐々に西多摩地域や八王子市・昭島市との相互利用が浸透してきていると考えられます。

④ 利用の頻度

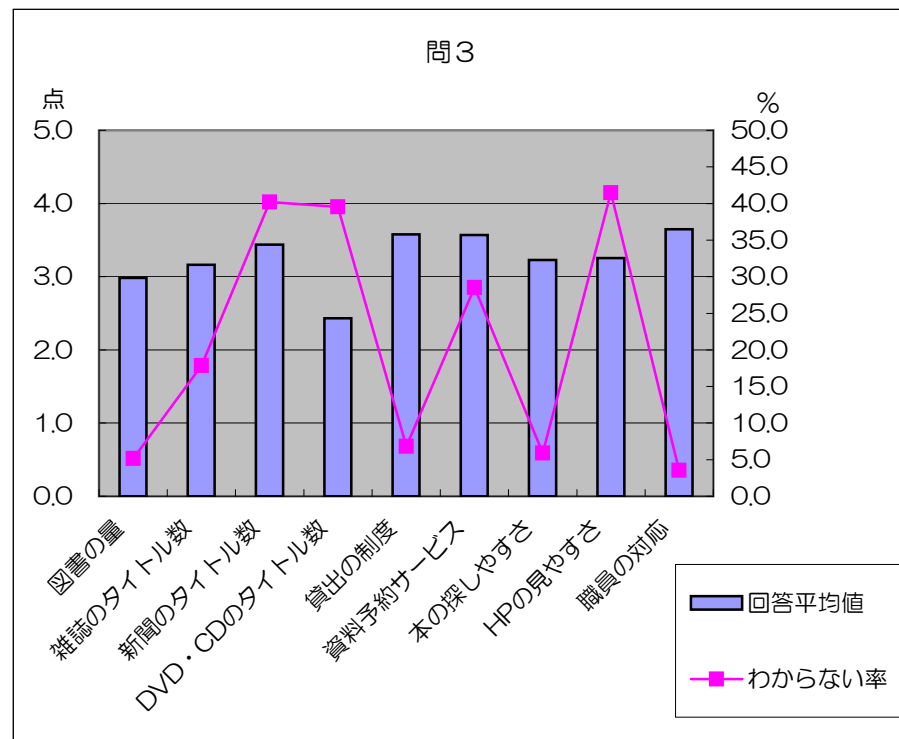
「ほぼ毎日」（4.8%）、「週に1～2回」（29.5%）、「2～3週間に1回」（38.4%）と、7割を超える方が定期的に図書館を利用しています。

⑤ よく利用する図書館

実に70%以上の方が中央図書館を利用すると回答しました。団塊の世代を中心に中央図書館の利用が増加していると考えられます。

問2 図書館の資料・サービスについての満足度をお伺いします。各項目で一番近いと思われる数字に○をしてください。

		満足 4	やや満足 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0
①	図書の量（蔵書数）	254	390	173	47	47
②	雑誌のタイトル数	270	319	108	22	156
③	新聞のタイトル数	276	196	31	10	345
④	DVD・CDのタイトル数	95	137	165	109	331
⑤	貸出の制度（冊数・期間の制限）	558	196	52	15	60
⑥	資料予約サービス	390	186	23	10	243
⑦	本の探しやすさ	333	371	108	18	52
⑧	図書館ホームページの見やすさ	196	220	54	10	340
⑨	職員の対応	607	238	21	9	32



① 図書の量（蔵書数）

昨年度と同様に約7割の方が「満足・やや満足」と回答しており、一定の評価をいただけたと思います。今後もより一層、蔵書の充実に努めてま

② 雑誌のタイトル数

昨年度と同様に、7割近くの方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと思います。雑誌については、アンケートを実施するなど、利用者のニーズに合ったものを所蔵するよう、積極的に取り組んでいます。

③ 新聞のタイトル数

昨年度と同様に、約6割の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと思います。一方で約4割の方が「わからない」と回答しています。図書館には5大紙をはじめ、地域新聞、スポーツ新聞等があります。館内での閲覧のみですが、どうぞご利用ください。

④ DVD・CDのタイトル数

3割近くの方が「満足・やや満足」と回答しています。一方で4割弱の方が「不満・やや不満」と回答しています。AV資料に関しては、著作権の問題と予算の関係もありますが、徐々に充実していければと思います。

⑤ 貸出の制度（冊数・期間の制限）

昨年度と同様に約9割の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと思います。図書等の「貸出冊数制限なし・貸出期間3週間」は多摩地区の図書館でも特徴的な制度となっています。

⑥ 資料予約サービス

約7割の方が「満足・やや満足」と回答しています。また、「わからない」を除いて比較したところ、「満足」と回答した人が6割強もいました。昨年よりも満足度が上がっております。要因としては、昨年度途中から、インターネットで貸し出しされていない資料の取り寄せをお受けすることができるようになり利便性の向上が図られたためと思います。また、予約・取り寄せはカウンターやお電話でもお受けしております。どうぞご利用ください。

⑦ 本の探しやすさ

約8割の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと思います。一方で約2割の方が「不満・やや不満・わからない」と回答しています。お探しの資料が見つからない時は、お気軽に職員にお尋ねください。

⑧ 図書館ホームページの見やすさ

昨年度中から、インターネットで貸出されていない資料の取り寄せが可能になったことから、ホームページ上で利用者の貸出状況の表示を改め、貸出している本の延長等が可能となりました。今後も、周知方法等、ホームページの利用について更に推進していきます。

⑨ 職員の対応

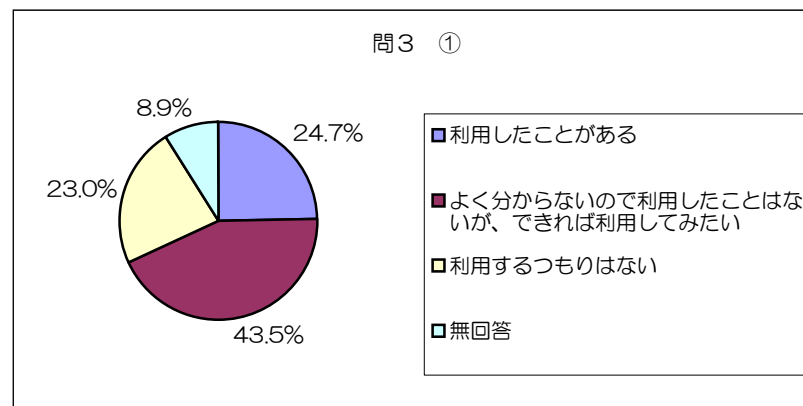
9割以上の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと思います。しかしながら、これに甘んずることなく、更なる接遇向上に向け努力していきたいと思っております。

問3 昨年10月から在架資料（貸出されていない本棚にある資料）のインターネットによる『取り寄せ』と貸出資料の『返却期限の延長』が可能になりましたが、それらインターネットサービス全般についてお尋ねします。

① 図書館のインターネットサービスを利用したことはありますか？

		回答人数	回答割合
1	利用したことがある	232	24.7 %
2	よく分からないので利用したことはないが、できれば利用してみたい	409	43.5 %
3	利用するつもりはない	216	23.0 %
	無回答	84	8.9 %

よく分からないので利用したことはないが、できれば利用してみたいという回答が43.5%となっており、ニーズはあるが、周知が十分ではないのではないかと伺い知れます。周知方法等、工夫しながら、インターネットサービスの利用について更に推進していきます。



② 図書館のインターネットサービスで他にあってほしいと思われるものがあれば、お書きください。

・あきる野市の図書館で所蔵していない資料のリクエスト	24
・予約資料がいつでも準備できるか予想できるような情報（返却予定など）の提供	5
・オススメの本や人気の本といったバラエティに富んだ情報の提供	4
・電子書籍に関するサービス	3
・あきる野市の図書館で所蔵していない場合の近隣図書館の横断検索	2
・意見や要望をホームページで受け付ける	2
・登録、購入予定の資料の情報の提供	2
・わからない	15
・蔵書検索が使いづらいなど、ホームページに関する改善要望	18
・その他	33

問4 あきる野市図書館について、ご意見ご要望などございましたらご自由にお書きください。

最も多かったのが、「〇〇系の図書を増やしてほしい」「蔵書数が少ない」「専門書を充実させてほしい」といった蔵書に関する意見でした。そのほか、「机（イス）の数が少ない」といった施設・設備に関する意見も多くありました。詳細は以下のとおりです。

○ 図書について（93件）	
・〇〇系の図書を増やしてほしい	27
・蔵書数が少ない	17
・新しい本（新刊本）を増やしてほしい	13
・専門書を充実させてほしい	7
・専門書などは古いものが多い	6
・文庫本を増やしてほしい	4
・マンガを増やしてほしい	4
・新刊を早くいれてほしい	2
・テレビ・新聞で紹介された本が所蔵されていないことがある	2
・人気がある本が冊数を増やしてほしい	2
・その他	9
○ 雑誌・新聞について（23件）	
・〇〇という雑誌を置いてください	9
・〇〇系の雑誌・新聞を増やしてほしい	4
・雑誌・新聞の種類が少ない	3
・〇〇系の雑誌・新聞を置いてほしい	3
・その他	4
○ DVD・CDについて（24件）	
・中央図書館にCDを置いてほしい	8
・DVD・CDを増やしてほしい	6
・DVD・CDが古く、新しいものが少ない	5
・〇〇系のDVD・CDを増やしてほしい	4
・DVD・CDを全館に置いてほしい	1

○ 施設・設備について（４１件）	
・机（イス）の数が少ない	15
・飲食可のスペースを増やしてほしい	3
・階段の音がうるさい（中央図書館）	3
・自転車置き場が不便、危険（中央図書館）	2
・ゴミ箱を設置してほしい	2
・照明が暗い（中央図書館）	2
・トイレの便座を夏でも暖めているのは無駄（東部図書館エル）	2
・その他	12
○ 開館時間・開館日について（３０件）	
・金曜日は開館してほしい（中央図書館）	5
・土曜・日曜日も２０時まで開館してほしい（中央図書館）	4
・もっと遅い時間まで開館してほしい（中央図書館）	4
・２０時まで開館する日を増やしてほしい（東部図書館エル）	3
・祝日に開館してほしい（東部図書館エル・五日市図書館・増戸分室）	3
・９時から開館してほしい	2
・夜遅くまで開館していて助かります（中央図書館）	2
・館ごとに休館日が異なるのは良いと思う	2
・その他	5
○ 貸出の制限について（２１件）	
・DVD・CDの貸出点数を多くしてほしい	5
・DVD・CDの貸出期間を長くしてほしい	4
・貸出冊数は制限したほうがよい	3
・図書の出借期間を長くしてほしい	2
・雑誌の貸出期間は１週間にしたほうがよい	2
・貸出点数に制限がないことがうれしい	2
・その他	3
○ 予約・リクエストサービスについて（６件）	
・予約はあきる野市民を優先にしてほしい	3
・その他	3

○ 本の探しやすさについて（４件）	
・目的にあわせて探しやすくしてほしい	1
・絵本はタイトル順のほうが探しやすいのではないか	1
・古い雑誌は処分したほうが探しやすいのではないか	1
・本が探しやすく、展示も工夫されている	1
○ 図書館ホームページについて（９件）	
・インターネットで予約・延長ができるのがいい	3
・その他	6
○ 職員の対応について（４７件）	
・迷惑な利用者（うるさくしているなど）を注意してほしい	8
・態度が横柄、対応が不親切で嫌な思いをした	6
・職員の対応に満足しています	22
・その他	11
○ その他（１２９件）	
・利用者のマナーが悪い	8
・館内の資料検索端末が使いづらい	4
・冷房が寒すぎる・暖房が暑すぎる	3
・館内が寒い・暑い	3
・普段から利用者の意見（ニーズ）を聞くようなシステムがあるといい	3
・〇〇のための講演会をやってほしい	3
・小説の帯を貼ってほしい	2
・DVD・CDも「返す本のポスト」を利用できるようにしてほしい	2
・市外の図書館でも返却できるようにしてほしい	2
・貸出の履歴を残してほしい	2
・高校生でも社会人学習室を利用できるようにしてほしい（中央図書館）	2
・夕方、照明を早めに点灯してほしい	2
・利用者カードに休館日などを記載しておいてほしい	2
・いつもありがとうございます。とてもゆっくりできるのでいいです。 今のサービスに満足です。私の老後の楽しみの一つです。 など	45
・静かで、勉強しやすい環境が整っています	5
・その他	41

調査のまとめ

このたびは、利用者調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

今回の調査は平成22年12月1日（水）から12月22日（水）まで実施し、941人の利用者の皆様に回答をいただきました。その中で貴重なご意見や、職員に対する温かい励ましのお言葉などもいただきました。

あきる野市図書館は「あきる野市図書館整備計画」に基づいて、運営を進めております。

今回、利用者の皆様からいただいた回答を集計し分析したところ、一定の評価をしていただけているものと判断できました。

また、今まで以上に、皆様に親しまれるあきる野市図書館となるよう、今回の調査結果を今後の運営に活かしていきたいと考えています。

あきる野市図書館は、これからも「いつでも・どこでも・だれもが学び、情報が活用できる図書館」を目指してまいりますので、皆様のご支援、ご協力をいただきますよう、お願いいたします。

平成23年4月
あきる野市図書館