

あきる野市図書館調査結果

あきる野市図書館の運営について、利用者の皆様がどのように感じているのかを把握するとともに、今後の図書館サービス向上のための情報収集を目的として、毎年1回、利用者調査を実施しています。

ここに、平成24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、東部図書館工ル
五日市図書館、中央図書館増戸分室
- (2) 調査期間 平成24年11月10日(土)から11月30日(金) 休館日を除く
- (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。)

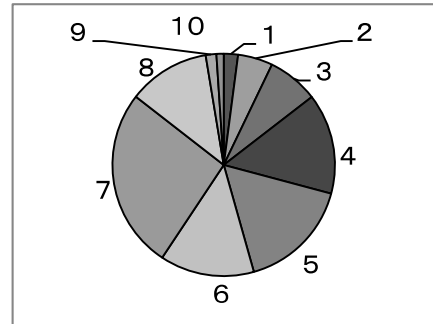
2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 2,200
- (2) 調査票回収数(回収率) 1,539 (69.95%)
- (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。

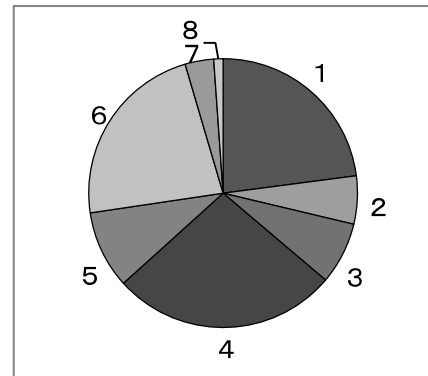
ア あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	中学生	32	2.08%
2	10代（中学生を除く）	78	5.07%
3	20代	114	7.41%
4	30代	225	14.62%
5	40代	253	16.44%
6	50代	211	13.71%
7	60代	403	26.19%
8	70代	183	11.89%
9	80代以上	24	1.56%
10	無回答	16	1.04%



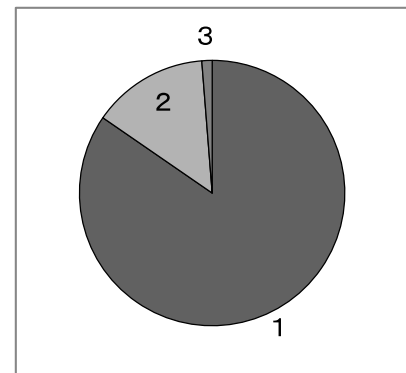
イ あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	会社員・公務員	353	22.94%
2	自営業・自由業	89	5.78%
3	パート・アルバイト	115	7.47%
4	主婦（パート勤務を含む）	417	27.10%
5	学生	144	9.36%
6	無職	351	22.81%
7	その他	53	3.44%
8	無回答	17	1.10%



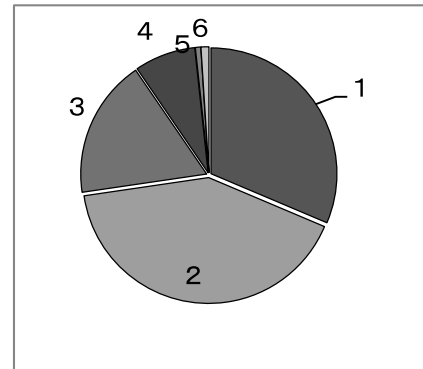
ウ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	あきる野市内	1302	84.60%
2	あきる野市外	218	14.17%
3	無回答	19	1.23%



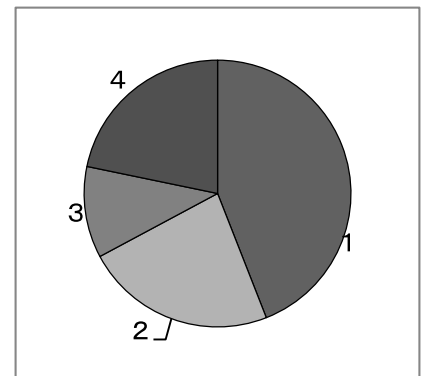
エ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ）

区分	回答人数	回答割合
1 ほぼ毎日	60	3.90%
2 週に1～2回	464	30.15%
3 2～3週間に1回	611	39.70%
4 月1回程度	263	17.09%
5 時々（年数回程度）	116	7.54%
6 初めて利用する	10	0.65%
7 無回答	15	0.97%



オ 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	835	54.26%
2 東部図書館エル	310	20.14%
3 五日市図書館	163	10.59%
4 増戸分室	78	5.07%
5 無回答	153	9.94%



① 年 齢

昨年度の調査では「60歳代」が22.8%で最も多く、次いで「40歳代」が17.5%となっていました。今回の調査でも「60歳代」が26.19%で最も多く、3.39ポイント増加しており、次いで「40歳代」が16.44%となっています。

年々高齢者の利用割合が増えており、回答もこれを反映して増加しており、60歳以上の合計が約4割を占めています。

② 職 業

「主婦（パート勤務を含む）」が27.10%で最も多く、「会社員・公務員」の22.94%、「無職」の22.81%と、昨年度と同様の順位になっています。

割合では、「主婦（パート勤務を含む）」が1.52ポイント下がったのに対し、「無職」が1.36ポイント増加しています。「①年齢」における高齢者の割合の増加が反映されています。

③ 住 所

例年の利用割合（市内在住者85%、市外在住者15%）と、ほぼ同様の比率になっています。

④ 利用の頻度

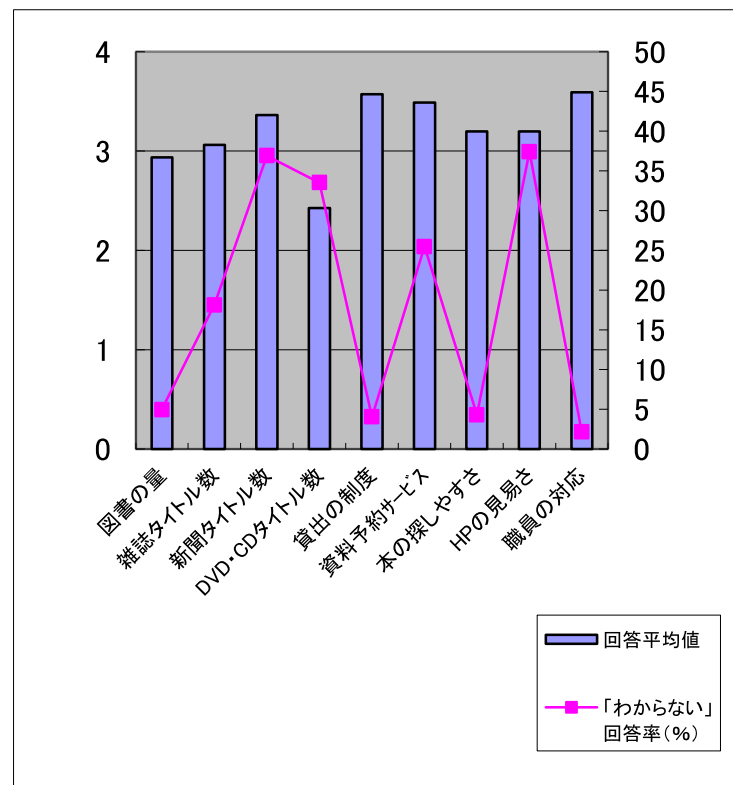
「ほぼ毎日」（3.90%）、「週に1～2回」（30.15%）、「2～3週間に1回」（39.70%）の合計が約7割。さらに「月1回程度」（17.09%）を加えると、9割を超える方が定期的に図書館を利用していることが伺えます。

⑤ よく利用する図書館

各館の貸出実績とほぼ同様の割合となっており、各館の利用状況を反映したサンプルとなっていることが確認できました。

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。

調査項目		回答 (点数)	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
		(4)	(3)	(2)	(1)		
①	図書の量(蔵書数)	358	670	309	70	76	
②	雑誌のタイトル数	375	530	194	54	279	
③	新聞のタイトル数	396	371	69	10	568	
④	DVD・CDのタイトル数	142	254	312	166	516	
⑤	貸出の制度(冊数・期間の制限)	916	387	72	23	62	
⑥	資料予約サービス	590	375	49	19	392	
⑦	本の探しやすさ	519	670	178	32	66	
⑧	図書館ホームページの見やすさ	300	408	98	20	576	
⑨	職員の対応	954	448	39	24	33	



全体的に高い満足度を示しています。特に、「貸出の制度(冊数・期間の制限)」「資料予約サービス」「職員の対応」は高い満足度を得ています。これに対して、「DVD・CDのタイトル数」は、やや低い値となっています。

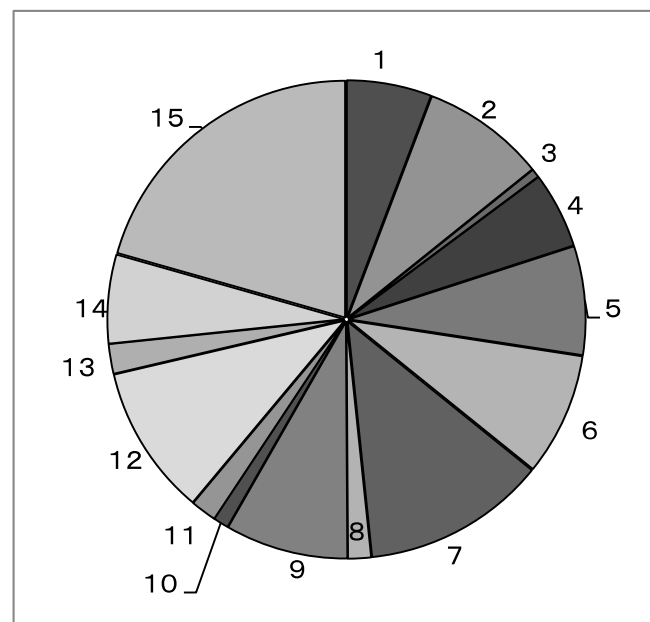
また、「わからない」率の高い、「HPの見やすさ」「新聞タイトル数」「DVD・CDタイトル数」、さらに「資料予約サービス」「雑誌タイトル数」については、それぞれの資料やサービスを利用していない方の存在を示しています。

特に、「新聞タイトル数」を見ると、利用している方の満足度は高いものの、全く利用しない方からは、「満足」でも「不満」でもなく、「わからない」との回答を得ているようです。

「資料予約サービス」は、25%の方から「わからない」との回答を得ています。更なる周知を図り、「わからない」率を低下させることが課題となっています。

問3 図書館サービスをさらに拡大するため、経費をかけてでも実施すべきと考えるものは何ですか。（該当の項目番号にひとつだけ○）

1	開館時間を早める	89	5.78%
2	夜間開館時間の延長	130	8.45%
3	地区館の夜間開館日数の増	9	0.58%
4	地区館の祝日開館	80	5.20%
5	中央館の金曜日開館	114	7.41%
6	蔵書の質の充実	129	8.38%
7	蔵書数の充実	193	12.54%
8	新聞・雑誌の充実	24	1.56%
9	DVD・CDの充実	129	8.38%
10	電子書籍の導入	16	1.04%
11	催しもの・講座の充実	27	1.75%
12	経費をかけて実施するものはない	158	10.27%
13	その他	31	2.01%
14	無回答	93	6.04%
15	不明（複数回答など）	317	20.60%



「蔵書数の充実」が12.54%で最も多く、次に「経費をかけて実施するものはない」が10.27%でした。全体では資料の数量と質の充実を求めるものの割合が高くなっています。

また、その他の意見としては、返却ポストの設置やトイレの改善など、施設設備に関するもの、レファレンスなどのサービスの充実を求めるもの、さらに、現状で十分満足しているとのご意見もいただきました。

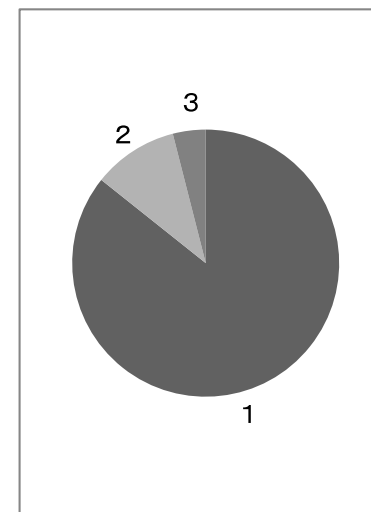
なお、複数回答などにより、残念ながら不明に分類せざるを得なかったものが、2割ほどありました。

問4 現在、電子書籍は利用していますか。また、お使いの端末、利用分野は何ですか。

		回答人数	回答割合
1	使っていない	1319	85.71%
2	使っている パソコン、携帯・スマホ、 タブレット（機種： ）	159	10.33%
3	無回答	61	3.96%

使っていると答えた方の機種

- ・パソコン 50
- ・携帯 29
- ・スマートフォン 48
- ・タブレット 18 (ipad, android系, kindle, kobo等)
- ・その他 2 (DS等)



使っていると答えた方は1割にとどまりました。機種はパソコン、携帯（スマートフォンを含む）が多く、タブレットはipad、android、タブレット、キンドル、コボを使っているとの回答がありました。

回答一覧：ipad アンドロイド ギャラクシータブ iphone MEDIAS Del Kindle Kobo ビスタ DS ax
NEXUS7 Au リーダー

問5 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。

資料や施設・運営・サービス等の各分野への様々なご意見・ご要望をいただきました。
分野ごとにまとめて掲載してあります。

○ 図書について（99件）	（同種の意見の数）
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	20
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	19
・文庫本をもっと増やしてほしい	7
・市立図書館としては、図書は充実している	4
・話題の本をそろえてほしい	4
・旅行ガイドブックを最新のものにそろえてほしい	2
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	3
・〇〇系の本を増やしてほしい（道路地図、洋裁、吹奏楽、恋愛小説など）	13

・大活字本をもっと増やしてほしい	4
・洋書（児童書を含む）をもっと増やして欲しい	3
・もう少しコミックを入れてほしい	4
・シリーズものの巻が抜けているものを補充して欲しい	2
・各館で蔵書のかたよりが感じられる	5
・リクエストの本は購入して欲しい	2
・絶版本や利用が少なくても質の高い本を充実して欲しい	3
・その他	4

○ 雑誌・新聞について（30件）

・雑誌の種類がもっと多くても良い	14
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい（音楽、ファッション、スポーツ、科学など）	9
・〇〇系の新聞を入れてほしい（スポーツ紙、機関紙）	2
・雑誌が多すぎる	3
・その他	2

○ DVD・CDについて（35件）

・DVD・CDが少ない	20
・中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	7
・DVD・CDを最新のものを取り揃えてほしい	6
・その他	2

○ 施設・設備について（72件）

・室内空調が暑く（寒く）感じる 照明が暗い	9
・読書、勉強する座席が少ない	16
・飲食できる場所を増やして欲しい	6
・返す本のポストをもっと設置してほしい	4
・学習室が利用について制限を無くして欲しい 学習室で勉強がしづらい	5
・ゴミ箱を設置して欲しい	2
・パソコンで無線LANを整備して欲しい	2
・中央図書館の階段とブラインドの音がうるさい	3
・トイレの設備を改善して欲しい	3
・図書館の施設の利用に満足している	6
・東部エルの2階のホールなどの施設が利用しにくい	2
・その他	14

○ 開館時間・開館日について（54件）	
・閉館時間を遅くしてほしい	17
・開館時間を早くしてほしい	11
・金曜日も開館してほしい（中央図書館）	13
・祝日も開館してほしい（地区館）	3
・第3火曜日は開館してほしい（中央図書館）	2
・休館日をなくしてほしい	6
・その他	2
○ 貸出の制限について（21件）	
・視聴覚資料や1週間貸出の資料の貸出期間を長くしてほしい	5
・多数の人が利用できるように貸出冊数・貸出期間をもっと制限して欲しい	6
・貸出冊数の制限がなく、期間も長いのでありがたい	9
・他市町村でも借りられるのがありがたい	1
○ 予約・リクエストサービスについて（13件）	
・HPであきる野市に所蔵していない本も予約できるといい	2
・HPで取置き期日やリクエストした未所蔵の本が表示されるといい	2
・協力貸出で取り寄せる本がもっと早く来るといい	2
・未所蔵本も他市から取り寄せられるなど現在の予約の制度に満足している	6
・その他	1
○ 本の探しやすさについて（15件）	
・絵本の並べ方をもっと分かり易くしてほしい	4
・古い本でも内容がいいものは書庫にしまわず書架に出してほしい	2
・もう少しわかりやすくジャンル分けするなどして書架に並べてほしい	5
・児童書など対象年齢別に配列してほしい	2
・子連れなので子育ての本などは1階においてほしい	1
・その他	1
○ OPACの使いやすさについて（5件）	
・検索機能、表示内容を充実させてほしい	3
・台数を増やしてほしい	1
・パスワード等盗み見防止のため画面にフィルムをかけてほしい	1

○ インターネット端末利用について（2件）	
・iフィルターを改善して欲しい（画像検索ができない）	1
・PCの文字入力がかナ変換になっていると使いづらい	1
○ コピーサービスについて（2件）	
・コピー機の利用が制限が多いので不満を感じる	2
○ 図書館ホームページについて（12件）	
・ホームページにあるDVD・CDのコンテンツをもっと充実させてほしい	2
・インターネットで回送、予約のしかたがよくわからない	10
○ 図書館運営について（2件）	
・民営化には慎重な対応をお願いしたい	1
・経費を削って外部に委託するべきである	1
○ 図書館事業について（7件）	
・原画などの展示に期待する	4
・本のリサイクルの事業をもっと拡充してほしい	1
・おはなし会、読み聞かせの事業について期待している	2
○ 職員の対応について（36件）	
・職員の対応がよい	30
・マナーの悪い利用者には注意したり規則を設けるなどの対応して欲しい	17
・職員の対応が不愉快に感じるときがある	11
・職員の話し声が大きく気になる	6
・清潔な本の貸出を心がけて欲しい	5
・その他	2
○ その他（86件）	
・満足しています。ありがとうございます。ご苦労様です。など	37
・キレイで明るく落ち着いた雰囲気がある 居心地がいい 使いやすい など	8
・読書生活になくってはならない大切な所です。	5
・利用者のマナーの悪さが目立つ	4
・受付の人数が多すぎる その分を他のサービスにまわすべき	2
・よく利用している 引き続きこれからも利用したい	3
・その他	27

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24年11月10日（土）から11月30日（金）まで実施し、1,539人の利用者の皆様に回答をいただきました。

あきる野市図書館は、「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」を基本理念とし、運営を行っております。今回の調査結果を今後の運営に活かし、今まで以上に、皆様に親しまれる図書館となるよう努めてまいります。

引き続き、皆様のご支援、ご協力を賜りますよう、お願いいたします。

(2) アンケート用紙

あきる野市図書館利用者アンケート

いつもあきる野市図書館をご利用いただきありがとうございます。
日頃、利用者みなさまが図書館についてどのようにお感じになっているのかをお聞きし、今後のサービス向上に役立てたいと考えております。
お忙しいところ恐縮ですが、ぜひ調査にご協力をお願いいたします。

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○)
1. 中学生 2. 10代(中学生を除く) 3. 20代 4. 30代
5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代 9. 80代以上
- 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○)
1. 会社員・公務員 2. 自営業・自由業 3. パート・アルバイト
4. 主婦(パート勤務を含む) 5. 学生 6. 無職 7. その他
- 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○)
1. あきる野市内 2. あきる野市外
- 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○)
1. ほぼ毎日 2. 週に1~2回 3. 2~3週間に1回 4. 月1回程度
5. 時々(年数回程度) 6. 初めて利用する
- ⑤ よく利用する図書館はどちらですか。(該当の項目番号にひとつだけ○)
1. 中央図書館 2. 東部図書館エル 3. 五日市図書館 4. 増戸分室

問2 図書館の資料・サービスについて、各項目で一番近いと思われる満足度の数字に○をしてください。

	満 足	やや 満足	やや 不満	不 満	わから ない
① 図書の量(蔵書数)	4	3	2	1	0
② 雑誌のタイトル数	4	3	2	1	0
③ 新聞のタイトル数	4	3	2	1	0
④ DVD・CDのタイトル数	4	3	2	1	0
⑤ 貸出の制度(冊数・期間の制限)	4	3	2	1	0
⑥ 資料予約サービス	4	3	2	1	0
⑦ 本の探しやすさ	4	3	2	1	0
⑧ 図書館ホームページの見やすさ	4	3	2	1	0
⑨ 職員の対応	4	3	2	1	0

問3 図書館サービスをさらに拡大するため、経費をかけてでも実施すべきと考えるものは何ですか。(該当の項目番号にひとつだけ○)

1. 開館時間を早める 2. 夜間開館時間の延長 4. 地区館の祝日開館 5. 中央館の金曜日開館
3. 地区館の夜間開館日数の増 6. 蔵書の質の充実 7. 蔵書数の充実
8. 新聞・雑誌の充実 9. DVD・CDの充実 10. 電子書籍の導入
11. 催しもの・講座の充実 12. 経費をかけて実施するものはない 13. その他()

問4 現在、電子書籍は利用していますか。また、お使いの端末、利用分野は何ですか。

1. 使っていない
2. 使っている(パソコン、携帯・スマホ、タブレット(機種:)、その他()
☆使っている方の利用分野(文 学、ビジネス、資格取得、漫 画、その他())

**問5 あきる野市図書館への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。
※書ききれない場合は裏面に続けてお書きください。**

[]

以上でアンケートは終了です。ご協力いただきありがとうございました。