

# 平成26年度利用者アンケート集計結果報告書

## 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。

### 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26年8月9日(金)～29日(木) ※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。) |

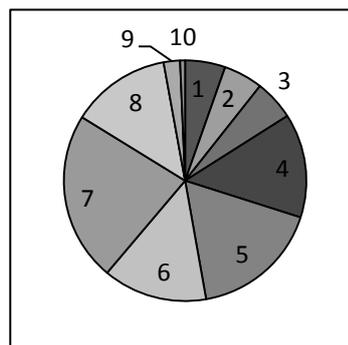
### 2. 調査結果

- |             |                   |
|-------------|-------------------|
| (1) 調査票配布数  | 2,300             |
| (2) 調査票回収数  | 1,510 (回収率 65.7%) |
| (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。

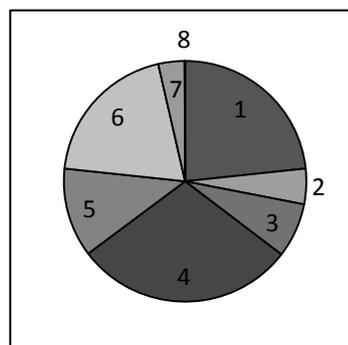
ア あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	中学生	81	5.4%
2	10代（中学生を除く）	79	5.2%
3	20代	81	5.4%
4	30代	211	14.0%
5	40代	261	17.3%
6	50代	210	13.9%
7	60代	343	22.7%
8	70代	201	13.3%
9	80代以上	33	2.2%
10	無回答	10	0.7%



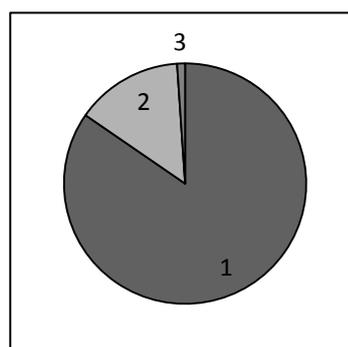
イ あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	会社員・公務員	347	23.2%
2	自営業・自由業	71	4.8%
3	パート・アルバイト	113	7.3%
4	主婦（パート勤務を含む）	437	29.3%
5	学生	178	11.9%
6	無職	294	19.7%
7	その他	52	3.5%
8	無回答	1	0.1%



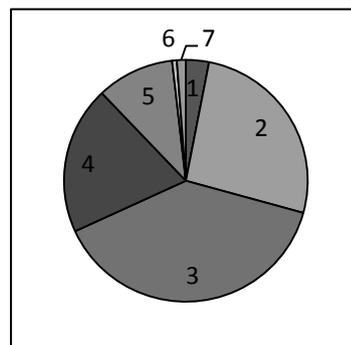
ウ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

	区分	回答人数	回答割合
1	あきる野市内	1278	84.6%
2	あきる野市外	216	14.3%
3	無回答	16	1.1%



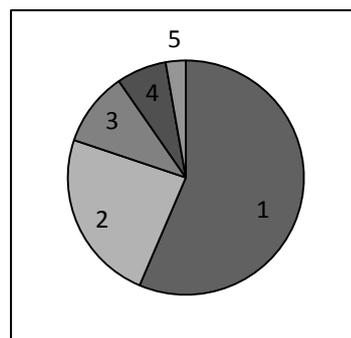
エ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？  
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ）

区分	回答人数	回答割合
1 ほぼ毎日	44	2.9%
2 週に1～2回	377	25.0%
3 2～3週間に1回	559	37.0%
4 月1回程度	284	18.8%
5 時々（年数回程度）	220	9.8%
6 初めて利用する	9	0.6%
7 無回答	17	1.1%



オ よく利用する図書館は

区分	回答人数	回答割合
1 中央図書館	797	61.1%
2 東部図書館エル	389	25.8%
3 五日市図書館	167	11.1%
4 増戸分室	112	7.4%
5 無回答	45	3.0%



ア 年 齢

昨年の調査では「60歳代」（23.6%）が最も多く、次いで「40歳代」（16.1%）となっていました。

今回の調査でも「60歳代」（22.7%）が最も多く、次いで「40歳代」（17.3%）と同様の傾向となっています。

イ 職 業

昨年の調査では「主婦（パート勤務を含む）」（27.2%）が最も多く、ついで「会社員・公務員」「無職」（ともに21.7%）となっていました。

今回の調査では「主婦（パート勤務を含む）」（29.3%）、「会社員・公務員」（23.2%）、「無職」（19.7%）となっており、「主婦（パート勤務を含む）」の回答割合が増え、「無職」の回答割合が減っています。

ウ 住 所

昨年の調査では「市内在住者」（84.2%）、「市外在住者」（15.4%）となっていました。

今回の調査では「市内在住者」（84.6%）、「市外在住者」（14.3%）となっており「市外在住者」の回答がやや少なくなっています。

エ 利用の頻度

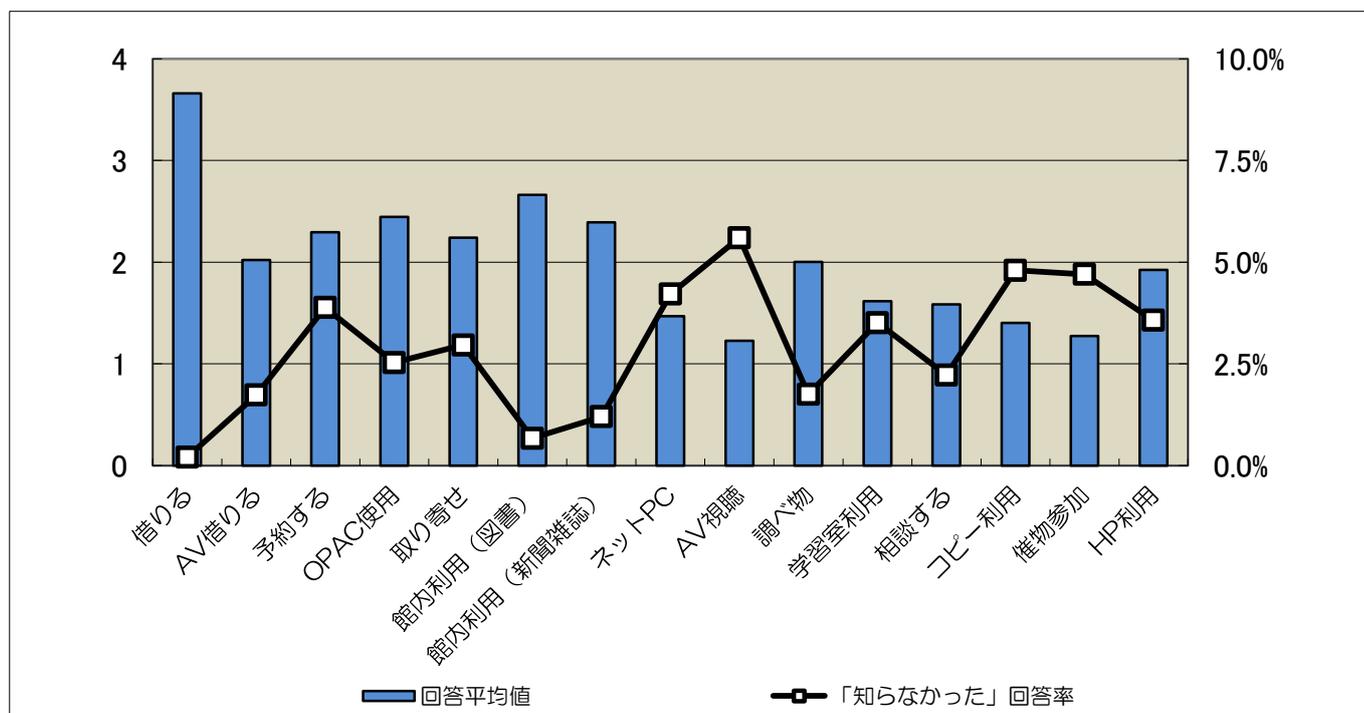
「ほぼ毎日」（2.9%）、「週に1～2回」（25%）、「2～3週間に1回」（37%）の合計で64.9%となっています。「月1回程度」（18.8%）を加えると、回答者のほぼ8割の方が定期的に図書館を利用していることがうかがえます。

オ よく利用する図書館

各館のアンケート回収割合とほぼ同じ結果となっており、普段利用している図書館で回答いただいていることが確認できました。

問2 あなたは、図書館で次の項目について、どれくらい利用されていますか？各項目で一番近いと思われる数字に○をしてください。

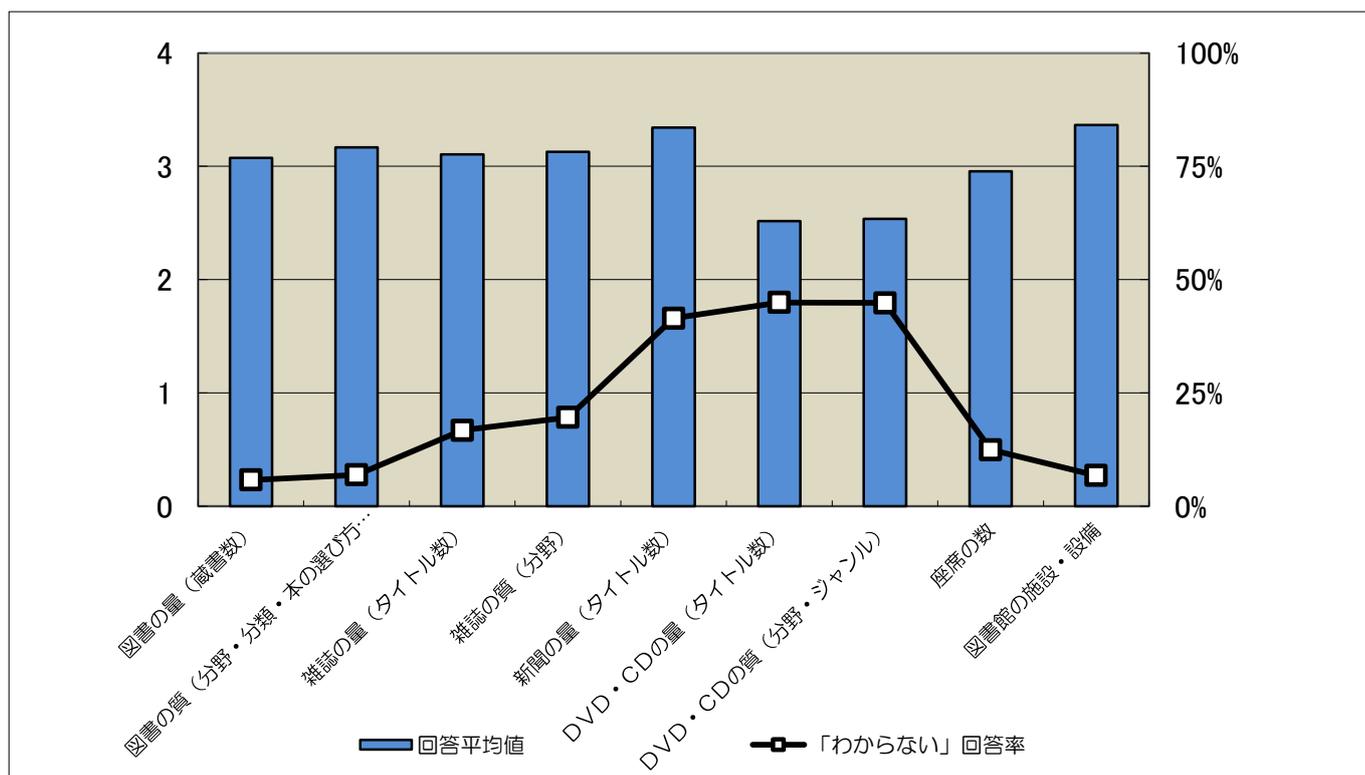
	4	3	2	1	0
	利用する	たまに利用する	利用したことがある	利用はしない	知らなかった
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	1,139	207	63	54	3
イ DVD・CDを借りる	174	257	296	577	23
ウ 借りられている本や雑誌への予約をする	334	209	214	504	51
エ 館内の検索機（OPAC）を使う	355	284	205	427	33
オ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	291	234	242	509	39
カ 図書館の本を館内で読む	402	377	249	302	9
キ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	333	285	264	435	16
ク インターネット端末を使う	95	71	158	926	55
ケ DVD・CDを試聴する	32	36	107	1038	72
コ 図書館の資料を使って調べ物をする	189	209	309	585	23
カ 読書室（学習室）を利用する	145	78	189	851	46
シ 本や調べものについて、職員に相談する	61	125	312	777	29
ス 図書館の資料をコピーする	37	73	238	881	62
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	34	33	170	999	61
ソ 図書館のホームページを利用する	238	133	192	706	47



AV資料の視聴、コピーサービス、催し物について「知らなかった」方の回答割合が多い結果となりました。

問3 図書館の資料・施設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。

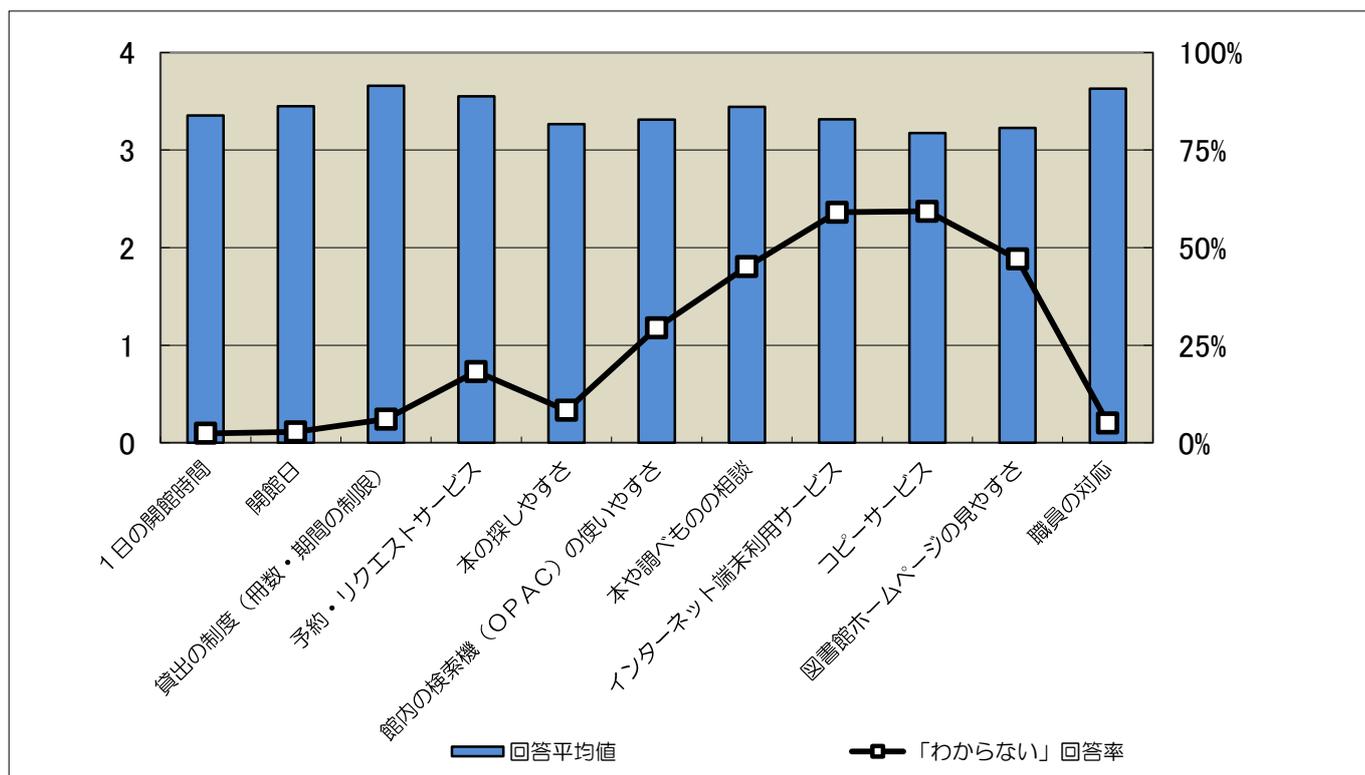
	4	3	2	1	0
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 図書の数（蔵書数）	442	557	241	52	79
イ 図書の質（分野・本の選び方など）	461	557	199	26	92
ウ 雑誌の数（タイトル数）	375	493	183	38	219
エ 雑誌の質（分野）	364	472	169	31	252
オ 新聞の数（タイトル数）	350	306	65	16	522
カ DVD・CDの数（タイトル数）	132	220	235	119	577
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	140	220	216	125	570
ク 座席の数	346	467	272	62	163
ケ 図書館の施設・設備	597	526	89	27	90



図書館の資料・設備については、総体的に満足度を得ていますが、DVD・CDの数（タイトル数）・（分野・ジャンル）については満足度がやや低くなっています。また、「わからない」との回答が4割を超えています。図書館の視聴覚資料は文芸作品や教養作品を中心とした収集となっていることから、このような結果となっていると思われます。図書館の資料については、限られた予算の中ではありますが、魅力のある蔵書構成となるよう努力していきます。

問4 図書館の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。

	4	3	2	1	0
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 1日の開館時間	728	389	159	49	33
イ 開館日	786	377	106	44	38
ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	893	282	45	17	80
エ 予約・リクエストサービス	671	327	51	17	238
オ 本の探しやすさ	520	495	141	31	108
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	432	358	97	25	381
キ 本や調べものの相談	367	277	40	10	571
ク インターネット端末利用サービス	253	205	42	23	755
ケ コピーサービス	224	194	63	35	752
コ 図書館ホームページの見やすさ	273	301	77	22	599
サ 職員の対応	864	362	34	14	68



全体的に平均的な満足度を示していますが、特に「貸出の制度（冊数・期間の制限）」「職員の対応」に高い満足度を得ています。

#### ア 1日の開館時間

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。

#### イ 開館日

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。休館日については、中央図書館が金曜日、地区館が月曜日・祝日となっています。中央館と他館の休館日を違える（年末年始や特別整理日を除く）事で、どこかの館が開館している体制を取っています。

#### ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）

9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。貸出条件の「貸出冊数制限なし・貸出期間3週間」は西多摩地区の図書館でも特徴的な制度となっています。

#### エ 予約・リクエストサービス

7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。一方でサービスをご利用されていない方も多いようです。本の予約はカウンターでお受けしていますが、お電話やインターネット（事前にパスワード登録が必要です。）でもご利用いただけます。

#### オ 本の探しやすさ

8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。一方で「不満・やや不満・わからない」を合わせて2割弱の回答がありました。今後も評価・検討を行って、探しやすい書架を目指します。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。

#### カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ

「わからない」と回答した方が3割いました。検索機を利用することで、所蔵していないか、貸出中か市内の他館にあるのか等、現在の状態がわかります。また、検索機で十分に探せない場合や使い方が分からない場合は、カウンターの職員がお手伝いしますので、お気軽にお尋ねください。

#### キ 本や調べものの相談

「わからない」と回答した方が4割いました。より多くの方が相談しやすい環境づくりに努めてまいります。お気軽にお尋ねください。

#### ク インターネット端末利用サービス

「わからない」と回答した方が6割近くいました。図書等だけでは十分に調べることができないするために、インターネットの利用ができるパソコンを用意しています。インターネットで十分に探せない場合や使い方が分からない場合は、カウンターの職員がお手伝いしますので、お気軽にお尋ねください。

#### ケ コピーサービス

「不満・やや不満」と回答した方が1割近くいました。図書館資料は著作権法によりコピー範囲が限定されており、その範囲内でのコピーサービスとなります。ご不便等おかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。

#### コ 図書館ホームページの見やすさ

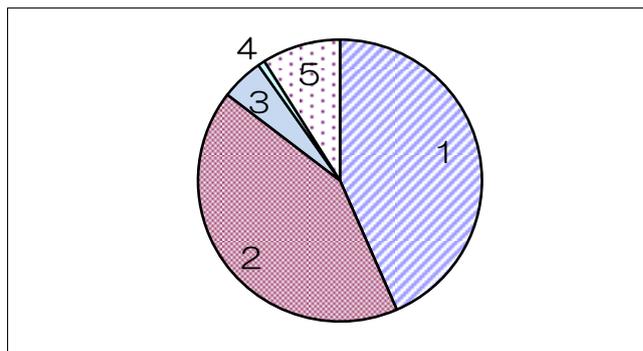
「わからない」と回答した方が5割近くいました。平成26年度中にホームページのリニューアルを実施し、より利用しやすいホームページにしていきます。

#### サ 職員の対応

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が、更なる接遇向上に向け努力していきます。

問5 総合的に見て、あきる野市図書館にどの程度満足していますか？一番近いと思われる数字に○をしてくだ

	区分	回答人数	回答割合
1	満足	656	43.4%
2	やや満足	634	42.0%
3	やや不満	73	4.8%
4	不満	12	0.8%
5	無回答	135	9.0%

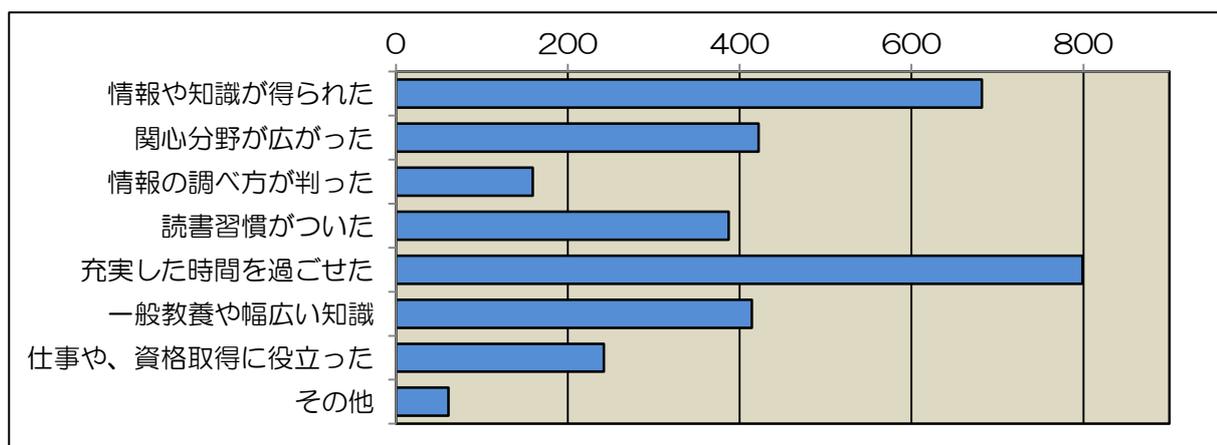


「満足」と「やや満足」の回答で8割を超えています。高い評価をいただいておりますが、更なるサービス向上に向けて努力してまいります。

問6 図書館を利用した成果として次のようなことにお感じになりますか？お感じになる項目の番号に○をしてください。

(複数回答可)

1	探していた情報や知識を得ることができた	682
2	今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	422
3	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	159
4	読書習慣がついた	387
5	面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	799
6	一般教養や幅広い知識を得ることができた	414
7	仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った	242
8	その他	61



「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」「探していた情報や知識を得ることができた」という回答が多数となっています。その他としては「子供が本を読むようになった」「趣味の幅が広がった」「本を読むのが楽しくなった」などの回答をいただいています。

問7 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。

ご意見ご要望で多かったのが、図書館の施設や設備、開館時間や休館日に対するものと「蔵書の数をもっと増やしてほしい」「新しい本が少ない」「〇〇分野の本をもっと増やしてほしい」といった図書に関するご意見ご要望でした。また、DVDやCD等の視聴覚資料に対する要望も多くありました。

一方、「満足しています」「便利でよく利用しています」などのご意見もいただきました。詳細は以下のとおりです。

○ 図書について（98件）	
・新刊の本をもっと増やしてほしい	38
・〇〇系の本を増やしてほしい	22
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	16
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	5
・文庫本をもっと増やしてほしい	3
・話題の本をそろえてほしい	2
・もう少しコミックを入れてほしい	2
・利用が少なくても質の高い本を充実して欲しい	2
・その他	8
○ 雑誌・新聞について（23件）	
・〇〇（系）の雑誌を入れてほしい	13
・雑誌の種類をもっと多くても良い	5
・その他	5
○ DVD・CDについて（25件）	
・DVD・CDを増やしてほしい	9
・中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	5
・〇〇のDVD・CDを増やしてほしい	5
・DVD・CDの貸出期間を長くしてほしい	4
・その他	2
○ 施設・設備について（103件）	
・図書館の施設の利用に満足している	25
・室内空調が暑く（寒く）感じる 照明が暗い	19
・読書、勉強する座席が少ない	10
・駐車場・駐輪場について	10
・飲食できる場所を増やしてほしい	8
・本棚、机、いす等が使いにくい	6
・〇〇の音がうるさい。	4
・返す本のポストをもっと設置してほしい	3
・トイレの設備を改善してほしい	2
・その他	16
○ 開館時間・開館日について（73件）	
・閉館時間を遅くしてほしい	23
・開館時間を早くしてほしい	17
・金曜日も開館してほしい（中央図書館）	9
・祝日も開館してほしい（地区館）	7
・休館日をなくしてほしい	7
・開館時間を増やしてほしい	3
・現在の開館時間に満足している	2
・その他	6
○ 貸出の制限について（14件）	
・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よい	9
・貸出期間を長くしてほしい	3
・貸出冊数の制限がないことがうれしいです	2

○ 予約・リクエストサービスについて（14件）	
・購入希望が出せるといい	5
・リクエストした本が借りられてよい	4
・ホームページで未所蔵のリクエストを受付けてほしい	2
・その他	3
○ 本の探しやすさについて（11件）	
・もう少しわかりやすく工夫をして書架に並べてほしい	4
・絵本の並べ方は、題名順よりも絵の作者順の方が探しやすい	3
・絵本の並べ方は、絵の作者順よりも題名順の方が探しやすい	1
・その他	3
○ OPACの使いやすさについて（8件）	
・検索機能、表示内容を充実させてほしい	6
・使いやすい	1
・その他	1
○ インターネット端末利用について（6件）	
・制限を無くし自由に使用してほしい	6
○ 図書館ホームページについて（11件）	
・ホームページが使いにくい、わかりにくい	6
・ネット予約が便利	2
・その他	3
○ 図書館配置計画について（7件）	
・地区館を充実してほしい	2
・分室を継続して運営してほしい	2
・民間委託はしないしてほしい	2
・その他	1
○ 図書館事業について（13件）	
・おはなし会、読み聞かせの事業について期待している	5
・原画などの展示に期待する	3
・本のリサイクルの事業をもっと拡充してほしい	2
・その他	3
○ 職員の対応について（33件）	
・職員の方の対応は、親切・丁寧でよい	17
・職員の対応が不愉快に感じる時がある	7
・マナーの悪い利用者への注意が足りない	4
・その他	5
○ 利用者のマナーについて（11件）	
・話し声や新聞をめくる音、機器の操作音がうるさい	6
・席を占拠している利用者がある	3
・その他	2
○ その他（63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	29
・よく利用している 引き続きこれからも利用したい	3
・読書生活になくってはならない大切な所です	4
・その他	27