

平成27年度利用者アンケート集計結果報告書

あきる野市図書館利用者アンケートについて

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、利用者アンケートを実施しています。

1. 調査の概要

- | | |
|----------|---|
| (1) 調査場所 | 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27年11月7日(土)～28日(土) ※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。) |

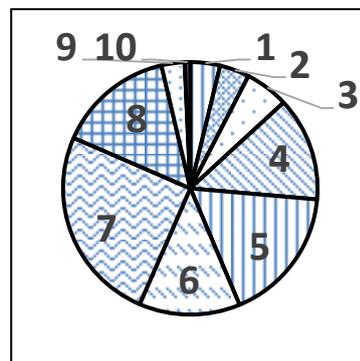
2. 調査結果

- | | |
|-------------|-----------------|
| (1) 調査票配布数 | 2,600 |
| (2) 調査票回収数 | 1,534 (回収率 59%) |
| (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。

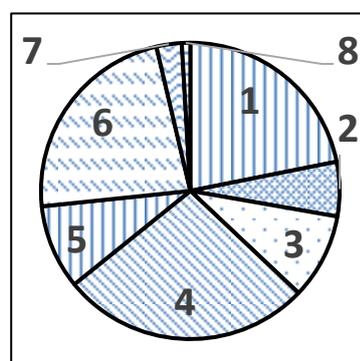
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	回答割合
1 中学生	58	3.8%
2 10代（中学生を除く）	58	3.8%
3 20代	85	5.5%
4 30代	204	13.3%
5 40代	265	17.3%
6 50代	197	12.8%
7 60代	384	25.0%
8 70代	227	14.8%
9 80代以上	45	2.9%
10 無回答	11	0.7%



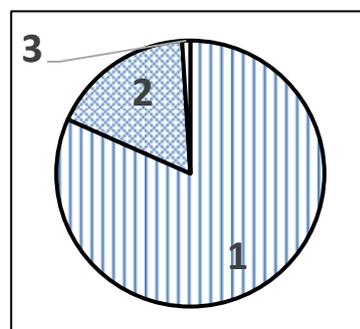
② あなたのご職業を教えてください
（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	回答割合
1 会社員・公務員	335	21.8%
2 自営業・自由業	91	5.9%
3 パート・アルバイト	143	7.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	415	27.1%
5 学生	141	9.2%
6 無職	353	23.0%
7 その他	42	2.7%
8 無回答	14	0.9%



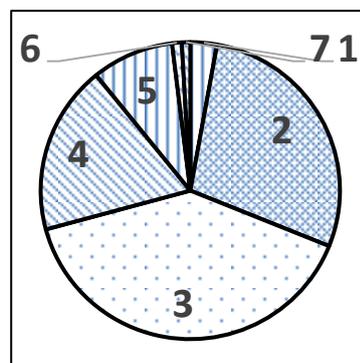
③ あなたのご住所を教えてください
（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	回答割合
1 あきる野市内	1253	81.7%
2 あきる野市外	266	17.3%
3 無回答	15	1.0%



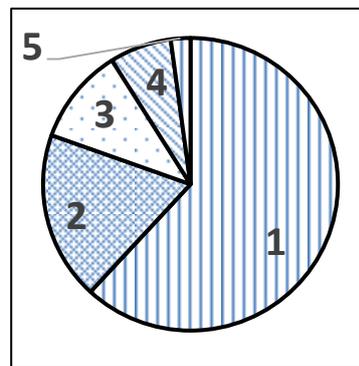
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	回答割合
1 ほぼ毎日	44	2.9%
2 週に1～2回	433	28.2%
3 2～3週間に1回	609	39.7%
4 月1回程度	282	18.4%
5 時々（年数回程度）	136	9.8%
6 初めて利用する	16	1.0%
7 無回答	14	0.9%



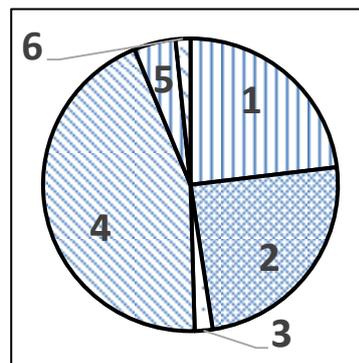
⑤ よく利用する図書館は

回答区分	回答人数	回答割合
1 中央図書館	949	61.9%
2 東部図書館エル	285	18.6%
3 五日市図書館	163	10.6%
4 増戸分室	104	6.8%
5 無回答	33	2.2%



⑥ 来館時の交通手段は

回答区分	回答人数	回答割合
1 徒歩	354	23.1%
2 自転車	376	24.5%
3 オートバイ	30	2.0%
4 自家用車	679	44.3%
5 公共交通機関	70	4.6%
6 無回答	25	1.6%



① 年 齢

前回の調査では「60歳代」が最も多く、次いで「40歳代」となっていました。今回の調査でも「60歳代」が25.0%で最も多く、次いで「40歳代」が17.3%と同様の傾向となっています。

② 職 業

「主婦（パート勤務を含む）」が27.0%で最も多く、「無職」23.0%「会社員・公務員」の21.9%で、前回と比較して、「無職」と「会社員・公務員」の順位が入れ替わっています。

前回比で、「主婦（パート勤務を含む）」が-2.3ポイント、「会社員・公務員」が-1.2ポイント、「無職」が+3.3ポイントとなっています。

③ 住 所

前回の調査では「市内在住者」（84.6%）、「市外在住者」（14.3%）となっていました。今回の調査では「市内在住者」（81.7%）、「市外在住者」（17.4%）となっており「市外在住者」の回答の割合が増加しています。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」（2.9%）、「週に1～2回」（28.3%）、「2～3週間に1回」（39.8%）の合計で71%（前回比+5.2ポイント）となっています。「月1回程度」（18.3%）を加えると89.3%（前回比+5.6ポイント）となり、回答者のほぼ9割の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

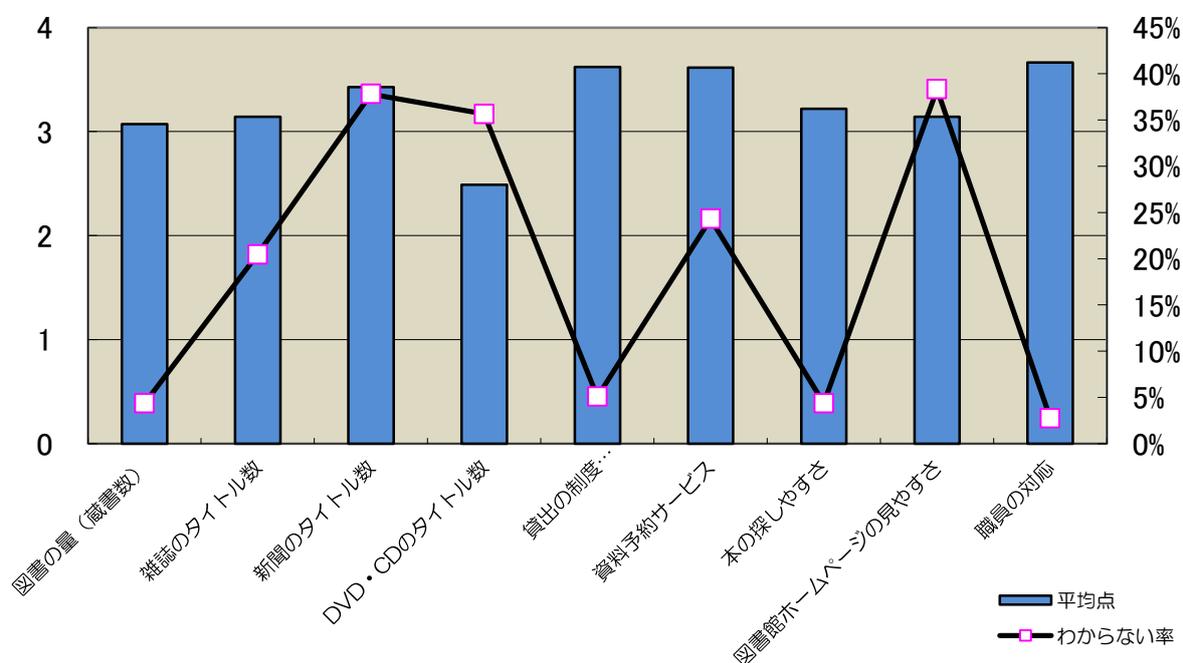
各館のアンケート回収割合とほぼ同じ結果となっており、普段利用している図書館で回答いただいていることが確認できました。

⑥ 来館時の交通手段

前回のアンケートとほぼ同じ傾向となっており、自家用車が多く、次いで自転車と徒歩となっています。

問2 図書館の資料・サービスについての満足度

調査項目	満足度 (点数)	満足 (4)	やや満足 (3)	やや不満 (2)	不満 (1)	わからない (0)	無回答	平均点
① 図書の数(蔵書数)		456	661	244	56	67	50	3.07
② 雑誌のタイトル数		406	498	174	37	314	105	3.14
③ 新聞のタイトル数		428	325	44	18	580	139	3.43
④ DVD・CDのタイトル数		170	220	277	158	547	162	2.49
⑤ 貸出の制度 (冊数・期間の制限)		950	335	69	15	78	87	3.62
⑥ 資料予約サービス		689	295	25	17	373	135	3.61
⑦ 本の探しやすさ		537	658	175	27	67	70	3.22
⑧ 図書館ホームページの見やすさ		289	346	105	37	588	169	3.14
⑨ 職員の対応		1,032	370	39	14	42	37	3.66



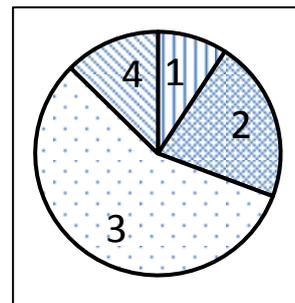
平均点＝満足度を点数化し、回答数をかけ合計したものを有効回答数(満足～不満)で割ったもの

全体的に平均的な満足度を示していますが、特に「職員の対応」「貸出の制度(冊数・期間の制限)」「資料予約サービス」に高い満足度を得ています。またDVD・CDの量(タイトル数)については満足度が低くなっていますが、「わからない」との回答も多くなっています。

問3 新しい図書館ホームページや館内検索端末機について

(1) ①新しいホームページの使用頻度について

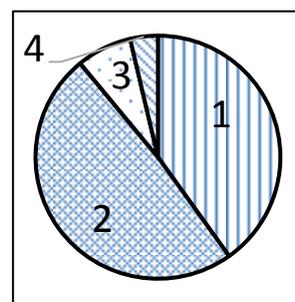
1	良く見る	141	9.2%
2	時々見る	330	21.5%
3	見たことがない	870	56.7%
4	無回答	193	12.6%



新しいホームページについて（※（1）で、1と2を選んだ方）

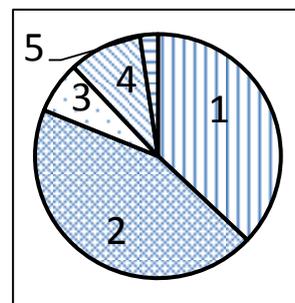
②情報のわかりやすさ

1	良くなった	187	40.1%
2	変わらない	228	48.9%
3	悪くなった	34	7.3%
4	無回答	17	3.6%



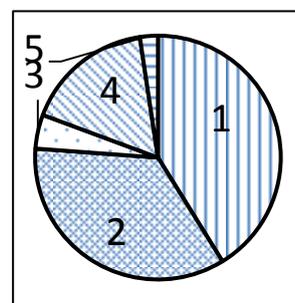
③資料の探しやすさ

1	良くなった	173	37.0%
2	変わらない	206	44.1%
3	悪くなった	32	6.9%
4	わからない	45	9.6%
5	無回答	11	2.4%



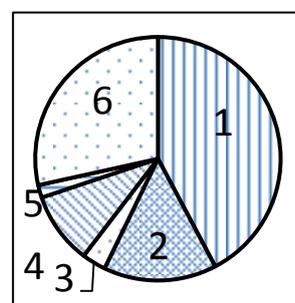
④予約のしやすさ

1	良くなった	192	41.2%
2	変わらない	163	35.0%
3	悪くなった	21	4.5%
4	わからない	79	17.0%
5	無回答	11	2.4%



⑤お使いの新機能

1	マイページ	227	42.3%
2	セット予約	80	14.9%
3	予約スキップ	17	3.2%
4	お気に入りリスト	51	9.5%
5	メーリングリスト	9	1.7%
6	無回答	153	28.5%



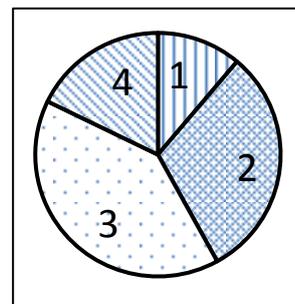
ホームページを使用されている方は、全回答者の約3割で、情報のわかりやすさ等の使い勝手は良くなったとの回答が多くなっています。

また、今回新たに導入した機能ではマイページやセット予約が利用されている一方、無回答も多い結果となり、新機能の認知度が十分に浸透していないことがわかります。

今後もホームページ等を活用した周知の必要性があります。

(2) ①新しい館内検索端末の使用頻度について

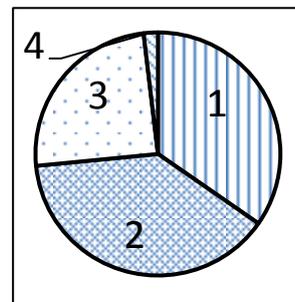
1	良く使う	171	11.1%
2	時々使う	473	30.8%
3	使ったことがない	617	40.2%
4	無回答	273	17.8%



新しい館内検索端末について（※（1）で、1と2を選んだ方）

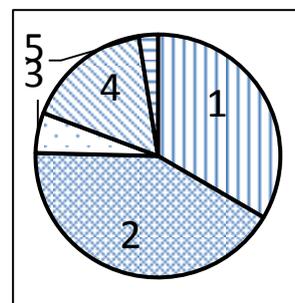
②操作に使うのは

1	キーボードとマウス	222	34.7%
2	画面タッチ	248	38.8%
3	両方	158	24.7%
4	無回答	12	1.9%



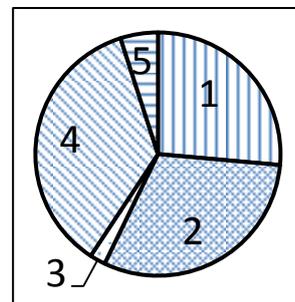
③資料の探しやすさ

1	良くなった	212	33.4%
2	変わらない	266	42.0%
3	悪くなった	34	5.4%
4	わからない	106	16.7%
5	無回答	16	2.5%



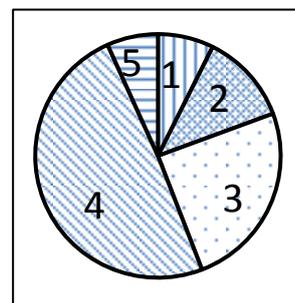
④予約のしやすさ

1	良くなった	166	26.4%
2	変わらない	193	30.7%
3	悪くなった	13	2.1%
4	わからない	225	35.8%
5	無回答	31	4.9%



⑤Felicaでのログイン

1	使っている	46	7.4%
2	使ってみたい	75	12.0%
3	使わない	155	24.8%
4	わからない	307	49.1%
5	無回答	42	6.7%



館内の検索機を使用されている方は、全回答者の約4割で、資料の探しやすさ等の使い勝手は良くなったとの回答が多くなっています。

また、今回要望の多かったキーボードを新たに設置しましたが、画面タッチとほぼ同数の利用回答となっています。

新たに導入したFelicaでのログイン機能については、「使ってみたい」という回答が1割以上ある一方で、「わからない」との回答も49%と多くなっており、Felicaでのログインによる利便性の周知を今後も実施し、認知度の向上を図る必要があります。

問4 あきる野市図書館への意見・要望（自由記入）

分野ごとにまとめて掲載します。

○ 図書について（97件）	
・〇〇系の本を増やしてほしい	21
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	19
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	13
・文庫本をもっと増やしてほしい	6
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	5
・大活字本をもっと増やしてほしい	5
・もう少しコミックを入れてほしい	4
・話題の本をそろえてほしい	3
・最後の1冊は除籍しないでほしい	3
・痛みや汚れが気になる	3
・その他	15
○ 雑誌・新聞について（22件）	
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい	17
・雑誌の種類がもっと多くても良い	5
○ DVD・CDについて（23件）	
・DVD・CDを増やしてほしい	9
・〇〇のDVD・CDを入れてほしい	8
・中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	4
・DVD・CDの貸出期間を長くしてほしい	1
・リクエストのシステムがあるとうれしい	1
○ 施設・設備について（83件）	
・図書館の施設の利用に満足している	17
・トイレの設備を改善して欲しい	9
・〇〇の音がうるさい	9
・読書、勉強する座席が少ない	7
・駐車場・駐輪場について	7
・室内空調が暑く（寒く）感じる 照明が暗い	6
・返す本のポストを増やして欲しい	4
・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	4
・本棚、机、イスが使いにくい	3
・無線LANを整備して欲しい	3
・飲食できる場所を増やして欲しい	2
・ゴミ箱を設置して欲しい	2
・その他	10
○ 開館時間・開館日について（36件）	
・開館時間を早くしてほしい	11
・閉館時間を遅くしてほしい	8
・祝日も開館してほしい（地区館）	5
・開館時間を増やしてほしい	4
・金曜日も開館してほしい（中央図書館）	3
・休館日をなくしてほしい	3
・その他	2
○ 貸出条件について（24件）	
・貸出期間を長くしてほしい	8
・貸出冊数の制限がなく、期間も長いのでありがたい	6
・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	4
・市民優先にしてほしい	3
・その他	3

○ 予約・リクエストサービスについて（19件）	
・助かっている、対応がスムーズなど	7
・予約時に順番やおおよその日数がわかるといい	4
・HPで所蔵していない本も予約できるといい	3
・その他	5
○ 本の探しやすさについて（18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	11
・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	4
・その他	3
○ OPACについて（14件）	
・検索機能、表示内容を充実させてほしい	7
・以前に較べて使いにくくなった	2
・その他	5
○ 図書館ホームページについて（13件）	
・ホームページが使いにくい、わかりにくい	5
・ホームページが使いにくくなった	3
・ホームページがあることを知らなかった	3
・その他	2
○ 図書館事業について（5件）	
・資料のリサイクル事業を拡充してほしい	3
・原画などの展示に期待する	1
・おはなし会、読み聞かせの事業について期待している	1
○ 職員の対応について（43件）	
・職員の方の対応は、親切・丁寧である	24
・職員の対応が不愉快に感じる時がある	10
・カウンターの職員は座ってもいいと思う	3
・マナーの悪い利用者への注意が足りない	2
・その他	4
○ その他（89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	28
・よく利用している 引き続きこれからも利用したい	16
・利用者のマナーが悪い	9
・棚に本がぎっしりで取りにくい	4
・システムの使い方を教えてほしい	3
・返却した本を督促されたことがある	2
・その他	27

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
- ⑥ あなたの来館時の交通手段を教えてください。（該当の項目番号にひとつだけ○）
1. 徒歩 2. 自転車 3. オートバイ 4. 自家用車 5. 公共交通機関（バス・電車・タクシー）

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 平成27年2月に図書館のホームページを更新し、館内の検索端末器をFelica（ICカードやおサイフケータイ）でのログイン対応とするなど一新しました。新システムについてお伺いします。

（1）新しいホームページについてお伺いします（②以降は、①で1か2を選択した方がお答えください）

- ①使用頻度 1. 良く見る 2. 時々見る 3. 見たことがない
- ②情報のわかりやすさ 1. 良くなった 2. 変らない 3. 悪くなった
- ③資料の探しやすさ 1. 良くなった 2. 変らない 3. 悪くなった 4. わからない
- ④予約のしやすさ 1. 良くなった 2. 変らない 3. 悪くなった 4. わからない
- ⑤お使いの新機能（複数回答可） 1. マイページ 2. セット予約 3. 予約スキップ 4. お気に入りリスト
5. メーリングリスト

（2）新しい館内検索機はいかがでしょう？（②以降は、①で1か2を選択した方がお答えください）

- ①使用頻度 1. 良く使う 2. 時々使う 3. 使ったことがない
- ②操作に使うのは 1. キーボードとマウス 2. 画面タッチ 3. 両方
- ③資料の探しやすさ 1. 良くなった 2. 変らない 3. 悪くなった 4. わからない
- ④予約のしやすさ 1. 良くなった 2. 変らない 3. 悪くなった 4. わからない
- ⑤Felicaでのログイン 1. 使っている 2. 使ってみたい 3. 使わない 4. わからない

問4 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。