

## 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23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23年11月16日(水)～12月6日(火) 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 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

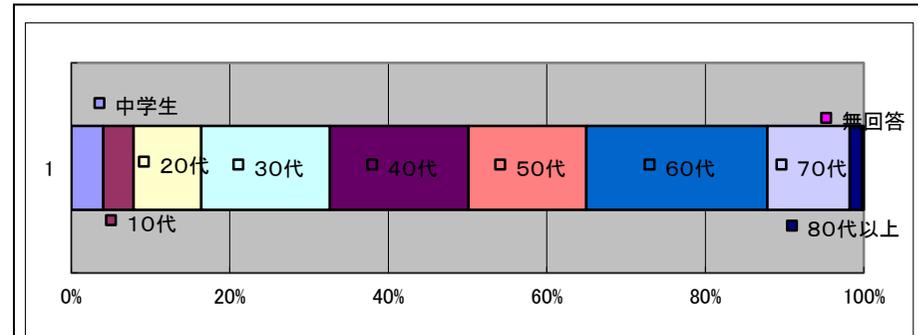
- (1) 調査票配布数 2,368
- (2) 調査票回収数(回収率) 1,562 (66.0%)
- (3) 項目別集計結果 別紙のとおり

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。

(別紙1)

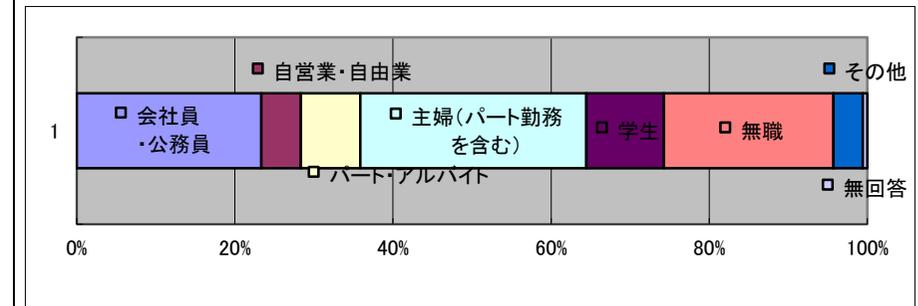
ア あなたの年齢を教えてください(該当の項目番号にひとつだけ○)

区分	回答人数	回答割合
1 中学生	63	4.03 %
2 10代(中学生を除く)	60	3.84 %
3 20代	133	8.51 %
4 30代	254	16.3 %
5 40代	273	17.5 %
6 50代	232	14.9 %
7 60代	357	22.9 %
8 70代	162	10.4 %
9 80代以上	24	1.54 %
無回答	4	0.41 %



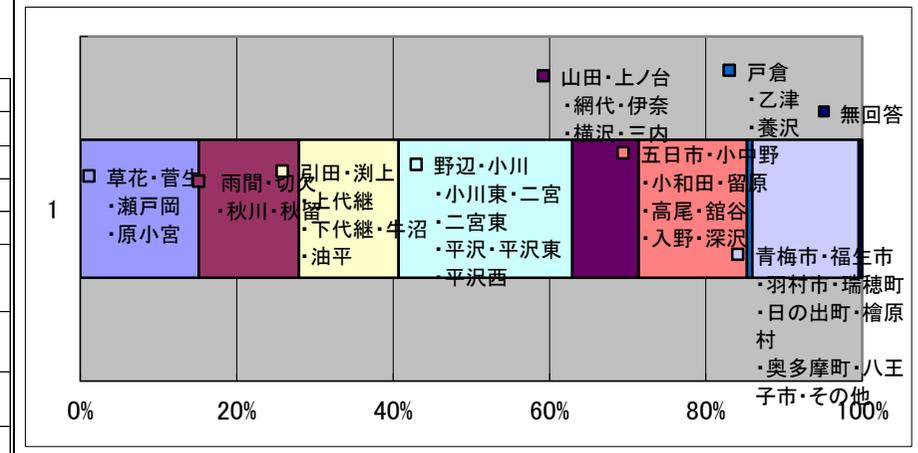
イ あなたのご職業を教えてください(該当の項目番号にひとつだけ○)

区分	回答人数	回答割合
1 会社員・公務員	365	23.4 %
2 自営業・自由業	78	4.99 %
3 パート・アルバイト	117	7.49 %
4 主婦(パート勤務を含む)	447	28.6 %
5 学生	153	9.8 %
6 無職	335	21.4 %
7 その他	58	3.71 %
無回答	9	0.58 %



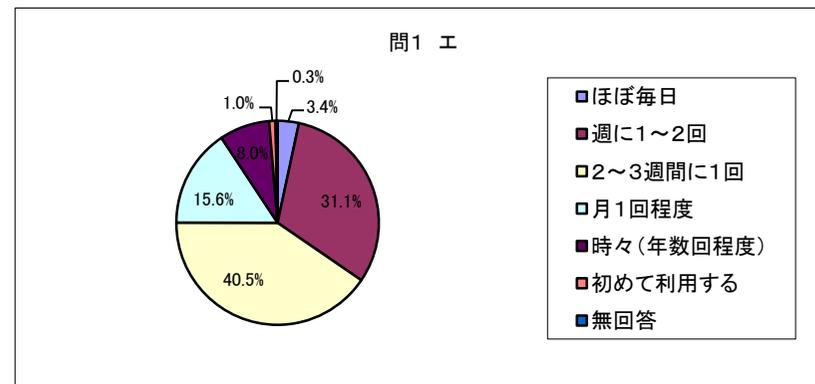
ウ あなたのご住所を教えてください(該当の項目番号にひとつだけ○)

区分	回答人数	回答割合
1 草花・菅生・瀬戸岡・原小宮	235	15 %
2 雨間・切欠・秋川・秋留	199	13 %
3 引田・淵上・上代継・下代継・牛沼・油平	198	13 %
4 野辺・小川・小川東・二宮・二宮東・平	345	22 %
5 山田・上ノ台・網代・伊奈・横沢・三内	132	8.5 %
6 五日市・小中野・小和田・留原・高尾・館谷・入野・深沢	215	14 %
7 戸倉・乙津・養沢	11	0.7 %
8 青梅市・福生市・羽村市・瑞穂町・日の出町・	220	14 %
無回答	7	0.5 %



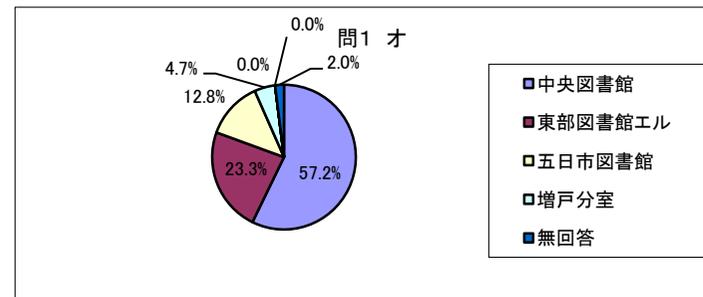
エ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

区分	回答人数	回答割合
1 ほぼ毎日	53	3.39 %
2 週に1～2回	486	31.11 %
3 2～3週間に1回	633	40.52 %
4 月1回程度	244	15.62 %
5 時々（年数回程度）	125	8.00 %
6 初めて利用する	16	1.02 %
無回答	5	0.32 %



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	894	57.23 %
2 東部図書館エル	364	23.30 %
3 五日市図書館	199	12.74 %
4 増戸分室	73	4.67 %
無回答	31	1.98 %



利用者の属性については以上のとおりです。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99%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「60歳代」が22.7%で最も多く、次いで「30歳代」が15.4%となっていました。今回の調査でも「60歳代」が23.2%で最も多く、0.5%も増加しており、次いで「40歳代」が19.7%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28.4%で最も多く、次いで「会社員・公務員」が24.9%で、昨年度18.3%だった「学生」の割合が9.6%に下降し、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

82.8%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16.6%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

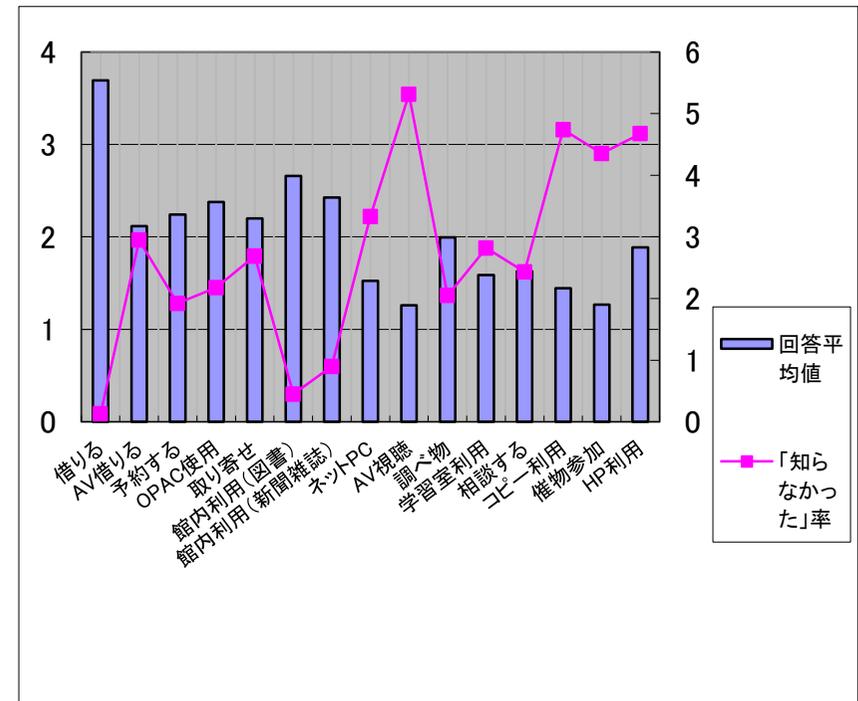
「ほぼ毎日」（3.5%）、「週に1～2回」（28.9%）、「2～3週間に1回」（42.0%）と、7割を超える方が定期的に図書館を利用しています。

⑤ よく利用する図書館

実に80%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 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。

	利用する	利用する たまたま	利用した ことがある	利用は しない	知らない	知らない
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	1196	188	59	51	2	
イ DVD・CDを借りる	190	325	269	549	46	
ウ 借りられている本や雑誌への予約をする	316	215	257	528	30	
エ 館内の検索機（OPAC）を使う	352	251	218	468	34	
オ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	289	219	257	537	42	
カ 図書館の本を館内で読む	419	365	276	304	7	
キ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	353	278	289	415	14	
ク インターネット端末を使う	111	100	140	934	52	
ケ DVD・CDを視聴する	35	41	135	1032	83	
コ 図書館の資料を使って調べ物をする	182	216	326	588	32	
サ 読書室（学習室）を利用する	117	108	193	875	44	
シ 本や調べものについて、職員に相談する	79	130	324	769	38	
ス 図書館の資料をコピーする	38	101	247	881	74	
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	29	48	154	1031	68	
ソ 図書館のホームページを利用する	243	107	185	738	73	

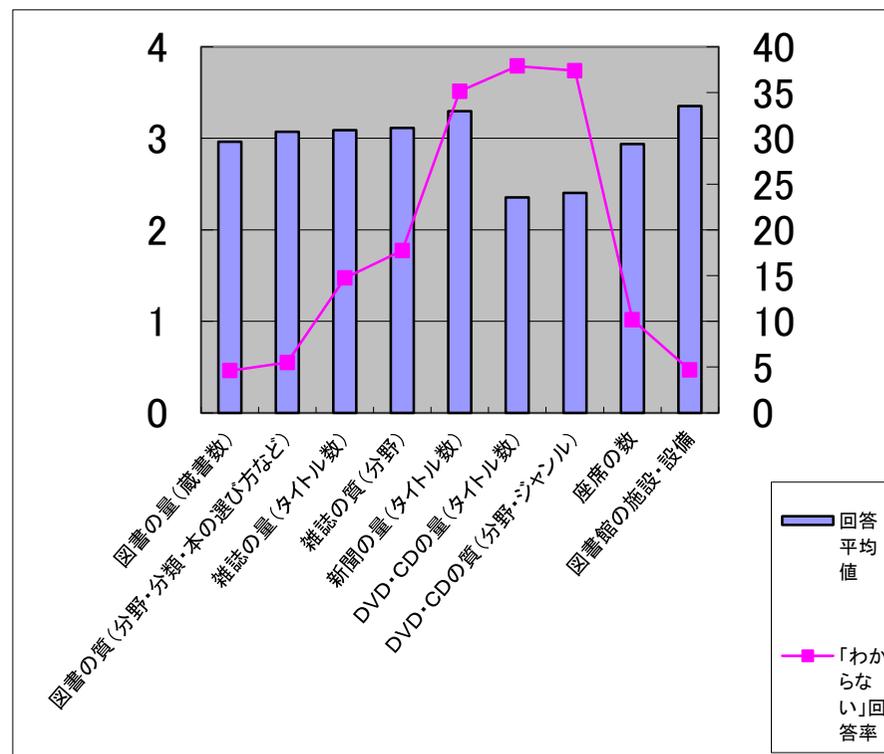


AV資料の視聴可能なのと催し物について「知らなかった」人が多い結果になった。

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。

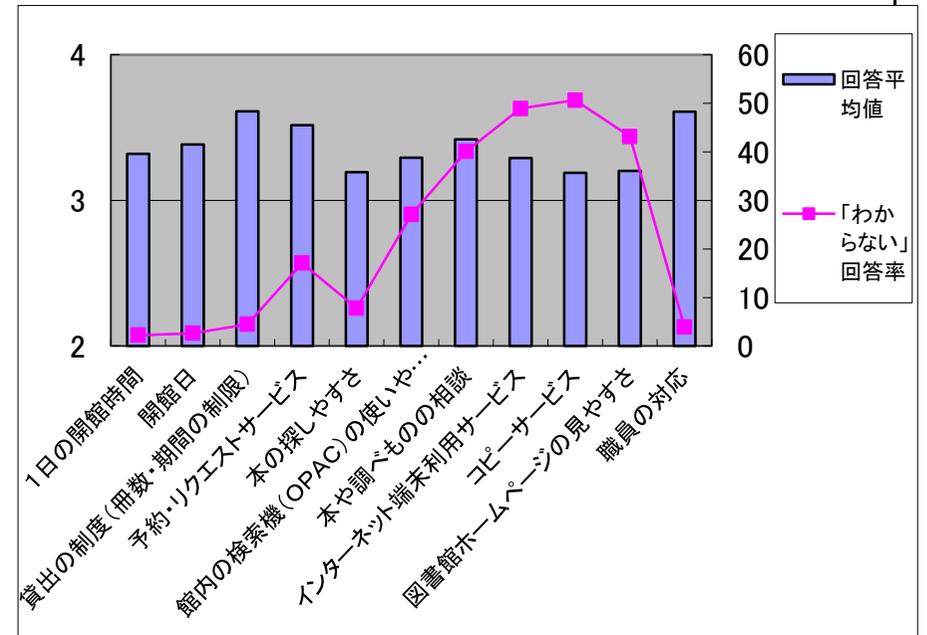
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 図書の量（蔵書数）	402	581	294	79	72
イ 図書の質（分野・分類・本の選び方など）	429	589	246	45	86
ウ 雑誌の量（タイトル数）	385	506	195	44	230
エ 雑誌の質（分野）	387	470	189	38	277
オ 新聞の量（タイトル数）	354	342	71	24	549
カ DVD・CDの量（タイトル数）	93	235	270	154	592
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	103	238	265	142	584
ク 座席の数	367	488	268	86	159
ケ 図書館の施設・設備	640	537	110	33	73



図書館の資料・設備については、総体的に高い満足度を得ていますが、DVD・CDの量（タイトル数）・（分野・ジャンル）については満足度が低くなっています。また、「わからない」との回答が4割近くになっています。これらのことに着目すると、利用者は視聴覚資料について関心が低いことが分かります。これらの資料については、限られた予算の中ではありますが、魅力のある蔵書にするように努力が必要です。

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。

	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	758	401	177	66	35
イ 開館日	769	407	139	53	41
ウ 貸出の制度(冊数・期間の制限)	920	309	60	28	70
エ 予約・リクエストサービス	667	330	71	18	267
オ 本の探しやすさ	505	520	186	39	122
カ 館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	417	376	97	26	423
キ 本や調べものの相談	370	275	39	18	626
ク インターネット端末利用サービス	258	231	49	23	764
ケ コピーサービス	225	211	59	33	791
コ 図書館ホームページの見やすさ	246	306	78	18	674
サ 職員の対応	882	396	36	17	61



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

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。中央図書館は平日午前10時～午後8時まで(土曜日・日曜日・祝日は午後6時まで)、東部図書館エルは午前10時～午後6時まで(水曜日のみ午後8時まで)、五日市図書館は午前10時～午後6時まで(木曜日のみ午後8時まで)、増戸分室は午前10時～午後6時まで開館しています。どうぞご利用ください。

#### イ 開館日

8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。休館日については、中央図書館が金曜日、他館が月曜日・祝日となっています。中央館と地区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。どうぞご利用ください。

#### ウ 貸出の制度(冊数・期間の制限)

9割弱の方が「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

約7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。一方でサービスをご利用いただけ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おりますが、自宅から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

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「不満・やや不満・わからない」を合わせて2割以上の回答がありました。書架表示等の工夫が必要と考えます。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」と回答した方が約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。今後は、周知方法を含め、検索機の利用推進に努めていきたいと思ひます。

## キ 本や調べものの相談

「わからない」と回答した方が5割弱いました。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たいと思ひます。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割弱いました。図書等だけでは十分に調べることができない時のために、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。また、インターネット端末利用サービスの案内も周知していきたく思ひます。

## ケ コピーサービス

「不満・やや不満・わからない」と回答した方が約7割いました。著作権法の範囲内のみでのコピーサービスですので、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

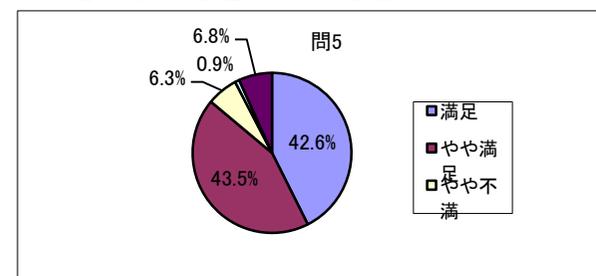
「わからない」と回答した方が5割弱いました。今後は、周知方法を含め、ホームページの利用について推進していきます。

## サ 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ひますが、更なる接遇向上に向け努力していきたく思ひます。

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○をしてください。

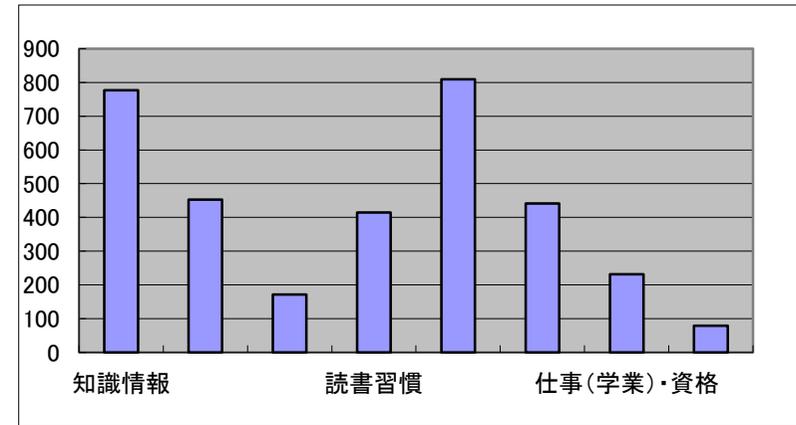
	区分	回答人数	回答割合
1	満足	665	42.6 %
2	やや満足	679	43.5 %
3	やや不満	98	6.3 %
4	不満	14	0.9 %
	無回答	106	6.8 %



開館時間、開館日、本の探しやすさに不満を感じている人が多いが総合的には満足とやや満足がほとんどです。

問6 図書館を利用した成果として次のようなことを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）

	回答人数	回答割合
1 探していた情報や知識を得ることができた	777	50%
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	453	29%
3 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	172	11%
4 読書習慣がついた	415	27%
5 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	809	52%
6 一般教養や幅広い知識を得ることができた	441	28%
7 仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った	232	15%
8 その他 具体的に…	79	5%



その他の意見は、下記のとおり。

子どもと図書館に来て、読み聞かせでたくさんのいろいろな本を読んであげられる。同じ目的で個々で使える。

家で勉強するより能率が上がる。

本のリサイクル市で役に立つ雑誌が何冊も手に入った！

学習室の個室、オープンが利用しやすい。

子どもに読み聞かせをする機会が増えた。

好きな音楽CDを聴くことができてよい。

気持ちよいスペース・スタッフに癒されます。

勉強する習慣がついた

資料が豊富で調べ物がしやすい

よみ、かきの勉強ができた。

子供の読み聞かせに... 子供が本を好きになった

ガイドブックを借りて旅行に行く下調べに役立った。

こどもにいろいろな本をすすめることが出来た。

子供と一緒に利用することによって子供の興味の幅が広がったように思います

子供の本好きに役立ててもらえました。

調べ物を身近にできるようになった

子供に本の楽しさを伝えられています。

NPO法人を申請する事が出来ました。

講演会・講座その他映画催し物の情報がわかること絵画展など身近で観ることができること

友達と本の話をして、交流がふかまったりひろがった。

子どもとのコミュニケーションの場となった。

子供が本を好きになってくれた。

以前は自分の蔵書が増えるのが楽しかったが、断捨離の年代になり、図書館を利用させて頂いております。

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。

最も多かったのが、「開館時間をながくしてほしい」「金曜日も開館してほしい（中央図書館）」といった開館時間・開館日に関する意見でした。

次に主なものを紹介します。「蔵書数をもっと増やしてほしい」「新刊の本をもっと増やしてほしい」「文庫本を増やしてほしい」「DVD・CDが少ない」「資料の予約・回送のしかたがわからない」「館内が暑い（寒い）」「本が探しにくい」などです。詳細は以下のとおりです。

○ 図書について（95件）

・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	18
・新刊の本をもっと増やしてほしい	18
・文庫本をもっと増やしてほしい	12
・もう少し本の種類をふやしてほしい	3
・市立図書館としては、図書は充実している	6
・話題の本をそろえてほしい	2
・おすすめの本などを紹介するコーナーがあるといい	5
・古い資料が多い	5
・旅行ガイドブックを最新のものにそろえてほしい	2
・歴史の本が少ない 歴史の本を増やしてほしい	3
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	4
・〇〇系の本を増やしてほしい	8
・大活字本をもっと増やしてほしい	2
・日本語の勉強ができる本が少ない	2
・もう少しコミックを入れてほしい	2
・その他	3

○ 雑誌・新聞について（11件）

・雑誌の種類がもっと多くても良い	2
・その他	9

○ DVD・CDについて（30件）

・DVD・CDが少ない	16
・中央図書館や増戸分室にもCDを置いてほしい	3
・映画やドラマといった娯楽用のDVDを増やしてほしい	3
・アカデミー賞受賞作など、有名な作品を増やしてほしい	2
・DVD・CDを最新のものを取り揃えてほしい	3
・その他	3

○ 施設・設備について（64件）

・室内空調が暑く（寒く）感じる	6
・読書する椅子が少ない	7
・飲食できる場所を増やしてください	6
・学習する机を増やしてほしい	3
・返す本のポストをもっと設置してほしい	3
・もっとのんびり読書ができる空間、雰囲気してほしい。	3

・灰皿の位置を玄関近くにしないで欲しい	2
・中央図書館の自転車駐輪場が利用しにくい	4
・図書館の施設の利用に満足している	6
・その他	24
○ 開館時間・開館日について（80件）	
・閉館時間を遅くしてほしい	27
・開館時間を早くしてほしい	22
・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	7
・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	3
・現在の開館時間に満足している	3
・その他	3
○ 貸出の制限について（11件）	
・貸出冊数の制限がないことがうれしいです	2
・視聴覚資料の貸出期間を長くしてほしい	2
・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	2
・現在の貸出制度に満足している	2
・その他	3
○ 予約・リクエストサービスについて（22件）	
・予約（リクエスト）の方法がわからない、わかりにくい	16
・予約した本が、その後どうなったのか連絡がなかった	2
・リクエストした新刊が早く借りられてよい	2
・その他	2
○ 本の探しやすさについて（16件）	
・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（中央図書館）	5
・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（五日市図書館）	1
・もう少しわかりやすく工夫をしてジャンル分けして書架に並べてほしい	9
・子連れなので子育ての本などは1階においてほしい	1
○ OPACの使いやすさについて（6件）	
・検索機能、表示内容を充実させてほしい	4
・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（6件）	
・利用時間が過ぎるたびにカウンターに延長しに行くシステムを改善してほしい	2
・PCのマウスが使いづらい	2
・秋川図書館のときよりPCの台数が増えてよかった	1
・インターネット端末が利用できるのをもっと宣伝すべきだ	1
○ コピーサービスについて（3件）	
・コピー機の利用が制限が多いので不満を感じる	3

○ 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
・回送、予約をインターネットでしたいがやり方がよくわからない	10
○ 図書館配置計画について（11件）	
・全体的に理想的な配置にある。	1
・分室を継続して運営してほしい	7
・草花地区に図書館がほしい	1
・ファインプラザ周辺に分室がほしい	1
・その他	1
○ 図書館事業について（13件）	
・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	5
・おはなし会、読み聞かせの事業について	2
・アンケートのとり方をもう少し考えてほしい	3
○ 職員の対応について（40件）	
・職員の方の対応は、親切・丁寧でよい	18
・利用者に対して「ありがとうございました」と言う必要はない	3
・マナーの悪い利用者への注意が足りない	7
・静かなのは良いが、少し堅苦しい	1
・職員の対応が不愉快に感じるときがある	8
・その他	3
○ その他（60件）	
・満足しています。ありがとうございます。お世話になります。	18
・気持ちよく利用させていただいています。今後も利用させていただきます。	18
・静かで明るい雰囲気が良い。生活になくてはならない大切な所です。	7
・図書館自体の対市民へのPRをもっとすべきだ	3
・その他	14

## 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23年11月16日（水）から12月6日（火）まで実施し、1,562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。



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。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 図書の量（蔵書数）	4	3	2	1	0
イ 図書の質（分野・分類・本の選び方など）	4	3	2	1	0
ウ 雑誌の量（タイトル数）	4	3	2	1	0
エ 雑誌の質（分野）	4	3	2	1	0
オ 新聞の量（タイトル数）	4	3	2	1	0
カ DVD・CDの量（タイトル数）	4	3	2	1	0
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	4	3	2	1	0
ク 座席の数	4	3	2	1	0
ケ 図書館の施設・設備	4	3	2	1	0

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。

	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	4	3	2	1	0
イ 開館日	4	3	2	1	0
ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	4	3	2	1	0
エ 予約・リクエストサービス	4	3	2	1	0
オ 本の探しやすさ	4	3	2	1	0
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	4	3	2	1	0
キ 本や調べものの相談	4	3	2	1	0
ク インターネット端末利用サービス	4	3	2	1	0
ケ コピーサービス	4	3	2	1	0
コ 図書館ホームページの見やすさ	4	3	2	1	0
サ 職員の対応	4	3	2	1	0

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○をしてください。

4. 満足      3. やや満足      2. やや不満      1. 不満

問6 図書館を利用した成果として次のようなことを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
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
3. 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った
4. 読書習慣がついた
5. 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた
6. 一般教養や幅広い知識を得ることができた
7. 仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った
8. その他      具体的に…

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。

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。