

平成28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28年8月13日(土)～9月3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。) |

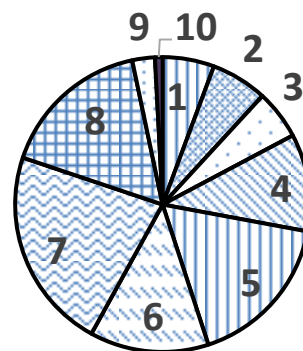
2. 調査結果

- | | | |
|-------------|--------|---------|
| (1) 調査票配布数 | 2,663 | |
| (2) 調査票回収数 | 1,572 | (59.0%) |
| (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。

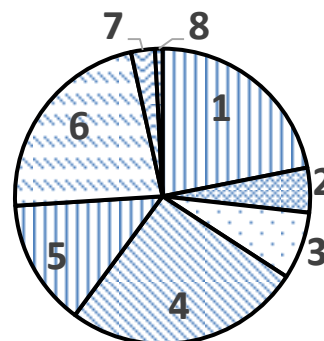
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	89	5.7%	3.8%
2 10代（中学生を除く）	97	6.2%	3.8%
3 20代	85	5.4%	5.5%
4 30代	168	10.7%	13.3%
5 40代	268	17.1%	17.3%
6 50代	205	13.0%	12.8%
7 60代	348	22.1%	25.0%
8 70代	260	16.5%	14.8%
9 80代以上	39	2.5%	2.9%
10 無回答	13	0.8%	0.7%



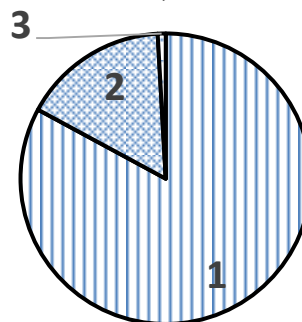
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	344	21.9%	21.8%
2 自営業・自由業	77	4.9%	5.9%
3 パート・アルバイト	116	7.3%	7.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	408	26.0%	27.1%
5 学生	218	13.9%	9.2%
6 無職	355	22.6%	23.0%
7 その他	41	2.6%	2.7%
8 無回答	13	0.8%	0.9%



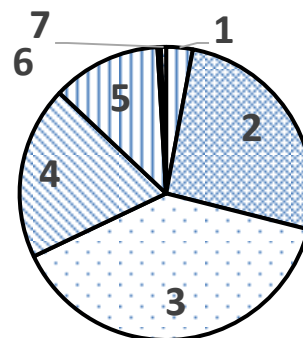
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	1303	82.9%	81.7%
2 あきる野市外	255	16.2%	17.3%
3 無回答	14	0.9%	1.0%



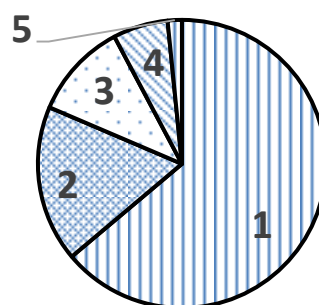
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	46	2.9%	2.9%
2 週に1～2回	409	26.0%	28.2%
3 2～3週間に1回	613	39.0%	39.7%
4 月1回程度	300	19.1%	18.4%
5 時々（年数回程度）	189	12.0%	9.8%
6 初めて利用する	6	0.4%	1.0%
7 無回答	9	0.6%	0.9%



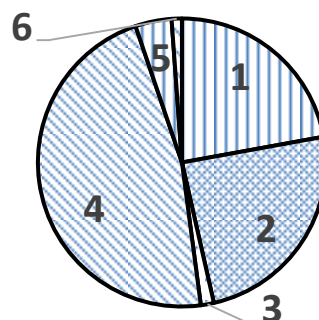
⑤ よく利用する図書館は

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	中央図書館	1004	63.9%	61.9%
2	東部図書館エル	276	17.5%	18.6%
3	五日市図書館	170	10.8%	10.6%
4	増戸分室	97	6.2%	6.8%
5	無回答	25	1.6%	2.2%



⑥ 来館時の交通手段は

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	徒歩	348	22.1%	23.1%
2	自転車	382	24.3%	24.5%
3	オートバイ	23	1.5%	2.0%
4	自家用車	737	46.9%	44.3%
5	公共交通機関	64	4.1%	4.6%
6	無回答	18	1.1%	1.6%



① 年 齢

前回の調査では「60代」が最も多く、次いで「40代」となっていました。

今回の調査でも「60代」が22.1%で最も多く、次いで「40代」が17.0%と同様の傾向となっていますが、「30代」の割合が減り「10代」「70代」の割合が増加しています。

② 職 業

「主婦（パート勤務を含む）」が26.0%で最も多く、「無職」の22.6%、「会社員・公務員」が21.9%で、前回と同様の傾向となっています。

前回と比較して「主婦（パート勤務を含む）」が-1.1ポイント、「学生」が+4.7ポイント、「無職」が-0.4ポイントとなっており、「学生」の回答がやや多く集まりました。

③ 住 所

前回の調査では「市内在住者」が81.7%、「市外在住者」が17.3%となっていました。今回の調査では「市内在住者」が82.9%、「市外在住者」が16.2%となっており「市内在住者」の回答の割合がやや増加しました。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」が2.9%、「週に1～2回」が26.0%、「2～3週間に1回」が39.0%となっており、合計で67.9%（前回比-2.9ポイント）となっています。

「月1回程度」の19.1%を加えると87%（前回比-2.2ポイント）となり、回答者のほぼ9割ちかくの方が定期的に図書館を利用している方ということになります。

⑤ よく利用する図書館

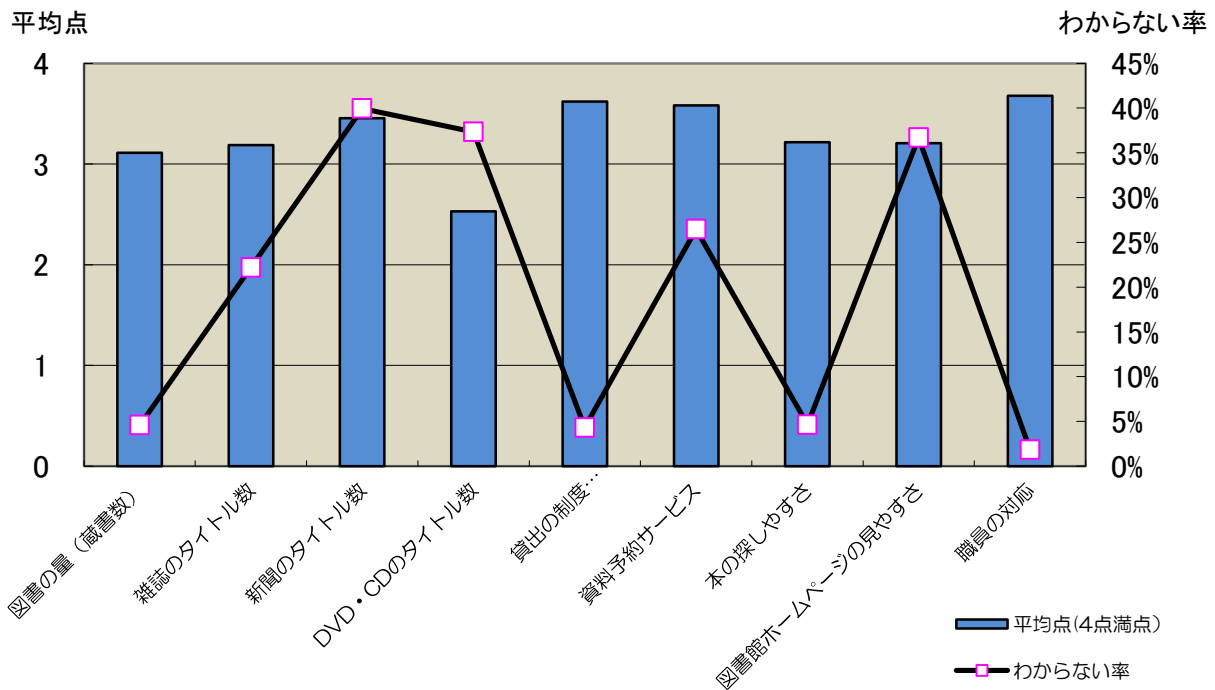
各館のアンケート回収割合とほぼ同じ結果となっており、普段利用している図書館で回答いただいていることが確認できました。

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)					無回答	平均点 (4点満点)	前回の平均点
		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)	502	677	234	51	72	36	3.11	3.07
②	雑誌のタイトル数	437	510	164	29	349	83	3.19	3.14
③	新聞のタイトル数	443	326	48	9	628	118	3.46	3.43
④	DVD・CDのタイトル数	166	265	293	140	587	121	2.53	2.49
⑤	貸出の制度 (冊数・期間の制限)	991	369	64	17	68	63	3.62	3.62
⑥	資料予約サービス	680	300	47	14	416	115	3.58	3.61
⑦	本の探しやすさ	559	671	186	29	73	54	3.22	3.22
⑧	図書館ホームページの見やすさ	323	414	96	25	577	137	3.21	3.14
⑨	職員の対応	1,073	395	31	9	29	35	3.68	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 (4点満点)
 わからない率＝「わからない」の回答数を回答合計数で割ったもの

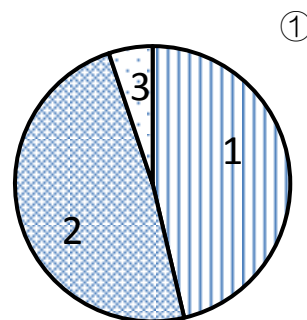
「DVD・CDのタイトル数」を除き、満足度が3点を超え、平均的な数値となっていますが、この中で「職員の対応」「貸出の制度（冊数・期間の制限）」「資料予約サービス」「新聞のタイトル数」の満足度が高くなっています。前回との比較では、「図書館ホームページのみやすさ」「DVD・CDのタイトル数」をはじめとして、6項目で平均点が上がっています。

また、「新聞のタイトル数」「DVD・CDのタイトル数」「図書館ホームページのみやすさ」「資料予約サービス」で、「わからない率」が高くなっていますが、これは、これらの資料・サービスを利用されない方がいらっしゃるることによるものと思われます。

問3 図書館ホームページの検索画面での表紙画像表示について

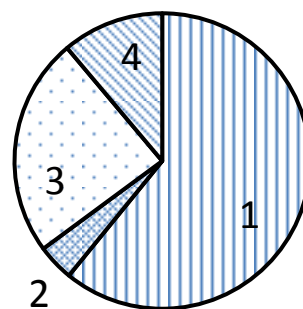
①図書館ホームページの蔵書検索で、資料の検索をしたことがありますか？

1	ある	728	46.3%
2	ない	763	48.5%
3	無回答	81	5.2%



②本の表紙の画像を表示することについて

1	賛成	957	60.9%
2	反対	63	4.0%
3	どちらともいえない	377	24.0%
4	無回答	175	11.1%



③②で選んだ理由を選んでください（複数回答）

賛成

1	わかりやすくなる	782
2	読む意欲がわく	550
3	表紙の情報は重要	96
4	その他	9

「4その他」の意見

表紙より内容が重要

タイトルを忘れても表紙を見て思い出すこともあるから

費用がかかるなら不要と思います など

反対

5	データが増えて重くなる	41
6	通信費用が増える	17
7	画像は不要	43
8	その他	10

「8その他」の意見

目次と中身の一部抜粋も表示しなければ、どういう内容かわからない

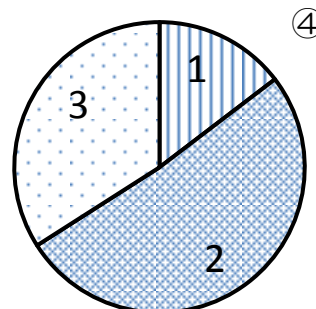
1ページに表示できる件数が減ると不便、情報量が減ってしまう

利用者の費用対効果が低い 画像表示必要ない

システム改修費までかけてやる必要はない など

④利用者が画像の有無を選択できるようにするには、システムの改修費がかかります。検索結果に画像を常時表示させる場合には費用がかかりませんが、どのように考えますか。

1	画像の有無を選べるようにしてほしい	230	14.6%
2	選択は不要。常に画像を表示した方がよい。	807	51.4%
3	無回答	535	34.0%



問4の自由記入欄でいただいたご意見

画像表示に「賛成」の方

費用がかかり過ぎるのなら非表示でよいと思います
本の画像が出た方がわかりやすいがデータが重くなるのは困る
費用がかかりすぎる場合は今のままでよい
画像表示が高額なら反対
その予算を資料費に回してください
表紙の画像表示は大賛成です
画像は最後に表示させる様にすれば表示非表示の選択は不要になると思う
本の表紙画像が出ると、すごくわかりやすいし、一目で探している本かどうかわかる
どの程度の金額かによって意見が違ってくる
小さな表示にして、タップして拡大するような設定ではどうか
システムが改善されるのは大変良い
あまり高額になるなら表示しなくてもいいと思います など

画像表示に「反対」の方

機械システムに金をかけるより人・サービス・企画や人数の増加を検討してほしい
画像表示など全くのムダなのでやめてください

画像表示に「どちらでもよい」の方

検索スピードが遅くなるなら、画像表示はいらない
システムなどお金のかかることはやめてください
本を探す時には背表紙を見て探すので表紙を表示させる必要性が今一つわかりません
費用対効果は大切なこと
画像有無でそれほど改修費が変わると思えない
改修費はかけないで
画像表示はPCかケータイは判別する必要がある
どちらでも良いが、検索のレスポンスが低速になるのは避けて下さい
表紙画像の表示と共に背表紙の表示もお願いしたいです など

問3は、ホームページの検索結果に表紙の画像を表示することについて、伺ったものです。

①回答者のほぼ半数の方が図書館のホームページの検索システムを利用したことがある方となっています。

②画像表示に賛成の回答が60%を超え、反対は4%となっています。

③②での賛成の理由が「わかりやすくなる」「読む意欲がわく」が多数となり、反対の理由では「画像は不要」「通信が重くなる」が選ばれています。

④では、「選択は不要」とした方が多くなりましたが、「無回答」も多い結果となりました。

これらのことから、検索結果に表紙の画像を表示させることについては賛成の意見が多く、表示の選択については、多くの改修費をかけてまで改修する必要はない、という意見が多い傾向となりました。

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（103件）

・〇〇系の本を増やしてほしい	28
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	24
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	17
・話題の本をそろえてほしい	8
・文庫本をもっと増やしてほしい	4
・もう少しコミックを入れてほしい	3
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	3

・大活字本をもっと増やしてほしい	3
・図書の選定について知りたい	3
・図書が充実している、本がきれいなど	3
・痛みや汚れが気になる	2
・その他	5

読みたい本のアンケートをとって揃えてほしい
 全館に同じ本を置いてほしい
 中央にある本をエルに置いてほしい
 作家の代表作が置いてない
 小説は時々入れ替えほしい

○ 施設・設備について (90件)

・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	23
・読書、勉強する座席が少ない	7
・飲食スペースを増やしてほしい	6
・室内空調が暑く(寒く)感じる 照明が暗い	6
・図書館の施設の利用に満足している	5
・〇〇の音がうるさい	5
・トイレの設備を改善して欲しい	4
・OPACを使いやすくしてほしい	3
・無線LANを整備して欲しい	3
・駐車場が狭い	3
・書棚がきつい	3
・飲食スペースがありがたい	3
・パソコンの台数が少ない	2
・その他	17

飲み物を安くしてほしい
 AV視聴椅子を高くしてほしい
 カウンターにカバン置き場がない
 OPACを増やしてほしい
 授乳室がありがたい
 冷房の効きが良くなった
 階段の設計に疑問がある
 通路が狭い
 立体駐車場に停められない車に対応してほしい
 駐車場が暗い、駐輪場が不便
 駐車場の混雑時に対応をお願いしたい
 館内の表示をしっかりとしてほしい
 公衆電話がほしい
 大型紙芝居用舞台がほしい
 ゴミ箱を設置してほしい
 車いすに荷物用フックがほしい
 大人のコーナーに子ども連れでも気軽に入れるようにしてほしい

○ 図書館全般について (64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	48
・利用者のマナーが気になる	16

○ 図書館の運営について (57件)

・〇〇のコーナー(エリア)があると良い	8
・今後も継続的に運営してほしい	6
・返す本のポストを増やして欲しい	4
・アンケート結果について公表してほしい	3
・職員が多い	3

・資料を増やしてほしい	2
・貸出票の表示を大きくしてほしい	2
・PCや会議室などの利用時間を増やしてほしい	2
・図書館にお金をかけないでほしい	2
・カードの更新を簡単にしてほしい	2
・その他	23
<p>チラシが置かれているのがありがたい お話会がとっても良かった YAコーナーがよい 予約の多い本を貸出しする時に早く返却してほしい、と言わないでほしい 図書館から遠い地区へのサービス提供を如何にお考えか 返すのがチョット不便です 来館せずに本が借りられたらいい 受付に2名いる時はどちらが受付るのははっきりしてほしい リサイクルは、どの様な基準で出されているのか知りたい リサイクルが不活発だと思います 廃棄図書は年2回という風に戻してほしい 置き引き注意で書かれている通りにしようとするとう不便 社会人学習室利用の際、場所を選べたらいいと思う 他自治体から本を取り寄せられることをもっと周知してほしい エントランスでの放映会はもう少し静かな所が良いと思います 館によって差がありすぎる 図書館資料以外もコピー出来る様希望する 新刊雑誌でもコピーが出来ればいい 蓋のある飲み物は飲むのを可にしてもらいたい もっと楽しいイベントをしてほしい 貸出票に借りている資料全部を印字してほしい 本の中に貸出票が中に残っていることがあるので確認してほしい 借用資料の履歴を発行してほしい</p>	
○ 職員の対応について (54件)	
・職員の対応が、親切・丁寧である	44
・職員の対応が不愉快に感じる	6
・「ありがとうございました」の声かけは不要である	2
・職員によって対応に差がある	2
○ DVD・CDについて (39件)	
・DVD・CDを増やしてほしい	12
・〇〇のDVD・CDを増やしてほしい	7
・DVD・CDの貸出期間を長くしてほしい	5
・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を入れてほしい	4
・DVD・CDのリストを置いてほしい	2
・DVD・CDのリクエストができるようにしてほしい	2
・その他	2
<p>DVDの説明部分にシールが貼ってあり見えないことがある DVDのタイトルが多く、楽しみ</p>	
○ 開館時間・開館日について (32件)	
・祝日も開館してほしい (地区館)	6
・閉館時間を遅くしてほしい	6
・金曜日にも開館してほしい (中央図書館)	5

・開館時間を長くしてほしい	4
・開館時間を早くしてほしい	2
・休館日を無くしてほしい	2
・施設点検日をなくしてほしい（中央図書館）	2
・休館日を減らしてほしい	2
・年末年始に開けてほしい	2
・図書館で休みが違うのはありがたい	1
○ 雑誌・新聞について（27件）	
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい	15
・新聞・雑誌の館内閲覧・貸出方法を改善してほしい	5
・〇〇系の新聞を増やしてほしい	3
・その他	4
雑誌の数が多すぎる	
外国語の雑誌は不要	
雑誌のカバーが汚れている	
雑誌が減ったような気がする	
○ 予約・リクエストサービスについて（26件）	
・提供まで時間がかかるので貸出条件を短くするなど検討してほしい	8
・HPで所蔵していない本も予約できるといい	5
・助かっている、対応がスムーズなど	5
・予約可能点数を増やしてほしい	2
・希望箱を設置してほしい	2
・その他	4
子どもでもOPAC、WEBで予約できるようにしてほしい	
東京都内の図書検索の仕方がわかりにくいので、改善してほしい	
「新書購入お願い」制度があるのですか	
市内での本の移送を早くしてほしい	
○ 図書館ホームページについて（21件）	
・ホームページを改善してほしい	16
・ホームページが使いにくい	2
・その他	3
ホームページが使いにくくなった	
ホームページがあることを知らなかった	
蔵書検索がしやすい	
○ 本の探しやすさについて（20件）	
・本を探しやすくしてほしい	11
・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
・（紙の）目録がほしい	3
・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	2
○ 貸出条件について（16件）	
・多数の人が利用できるよう貸出冊数・貸出期間をもっと制限して欲しい	12
・貸出期間を長くしてほしい	2
・貸出冊数の制限がなく、期間も長いのでありがたい	2
○ その他（31件）	
・特にありません など	31