

# はつかいち市民図書館アンケート集計結果報告

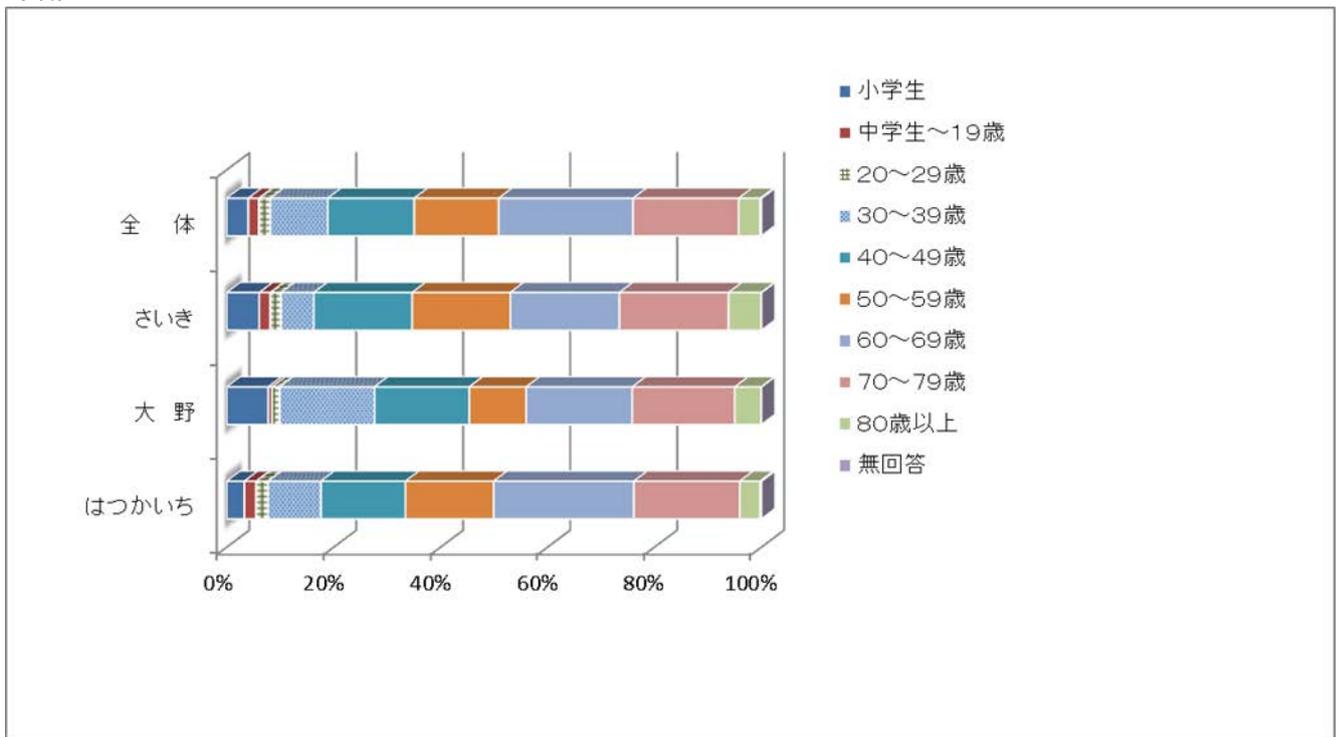
## 調査の概要

- ・実施目的：市民図書館の利用実態を把握し、今後の図書館運営に役立てる
- ・配布場所・配布期間：
  - はつかいち市民図書館 平成30年7月9日(月)～7月22日(日) 14日間
  - 大野図書館 平成30年7月11日(水)～7月22日(日) 12日間
  - さいき図書館 平成30年7月10日(火)～7月22日(日) 13日間
- ・調査対象：図書館に来館した利用者（小学生以上の来館者）
- ・回収方法：期間中に設置した回収箱と館内カウンターで回収  
はつかいち市民図書館は、平成30年8月15日(水)まで回収期間を設けた。
- ・アンケート回答者数

	市民図書館	市民大野図書館	市民さいき図書館	合計
回答者数	873	141	49	1063

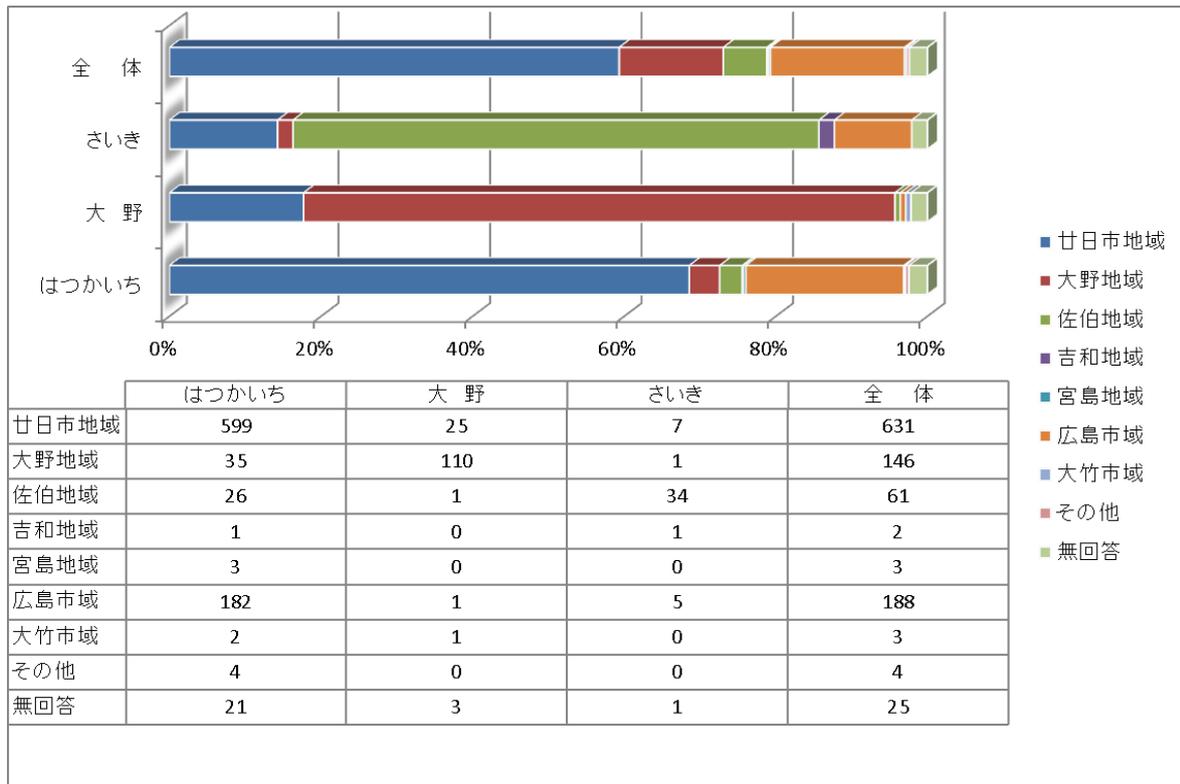
## 1 回答者について

### ① 年齢



- 回答者の年齢は、60代が全体の4分の1以上で一番多く、次いで70代、40代、50代と続く。

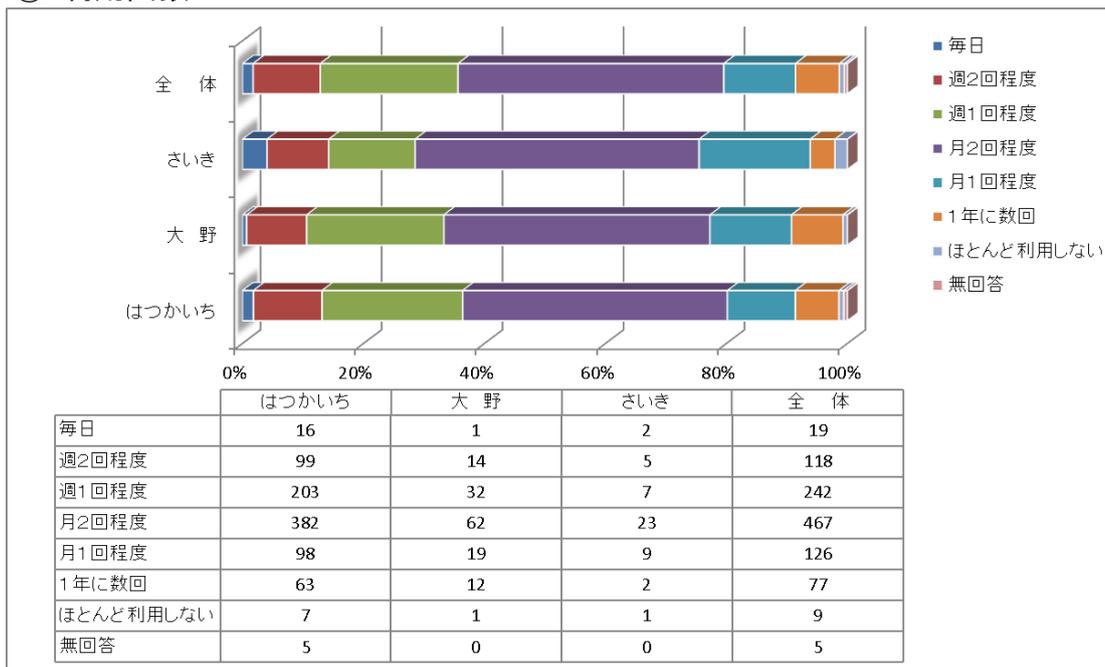
## ② 居住地



- はつかいち・さいき図書館は、設置地域に居住する人の回答が約7割となっている。
- 大野図書館は、設置地域の居住する人の回答が約8割となっている。また、大野図書館を利用する人の96%は、廿日市市内に在住と回答している。
- はつかいち市民図書館では、回答者の約2割が広島市であった。
- 全般的に吉和・宮島地域の人の回答はほとんど無い。

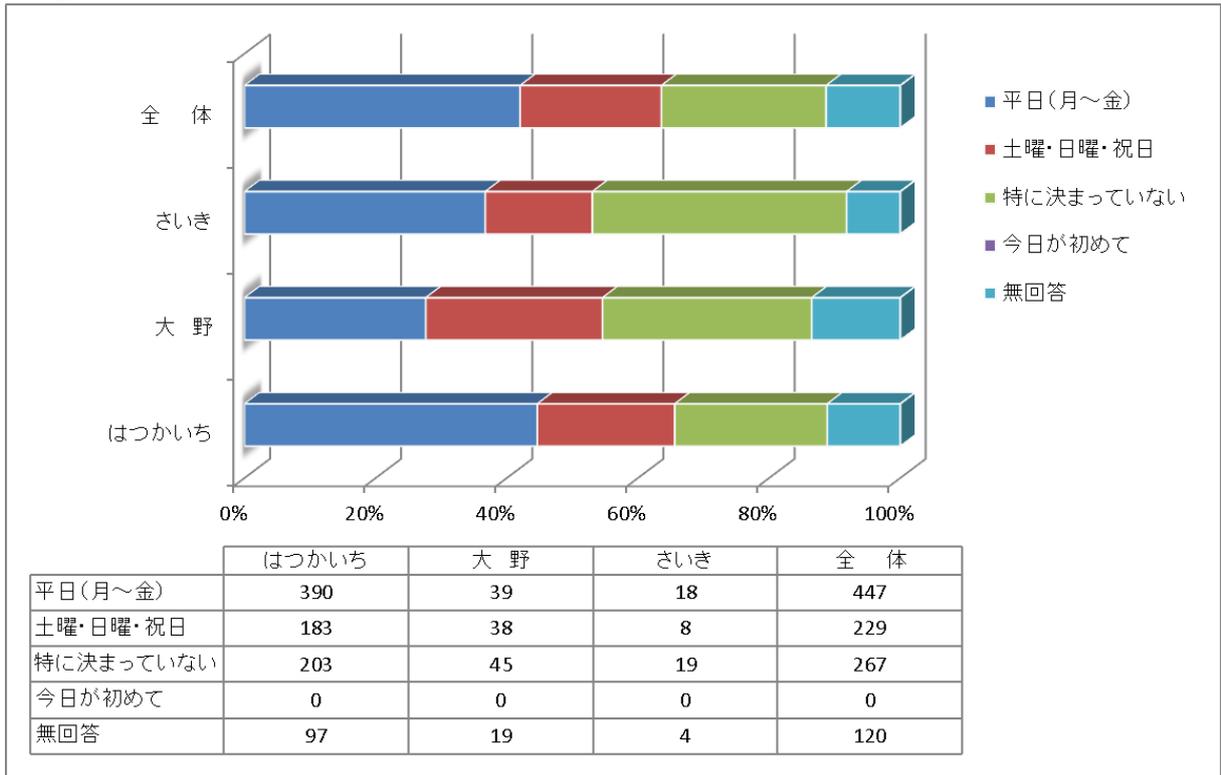
## 2 利用状況について

### ③ 利用回数



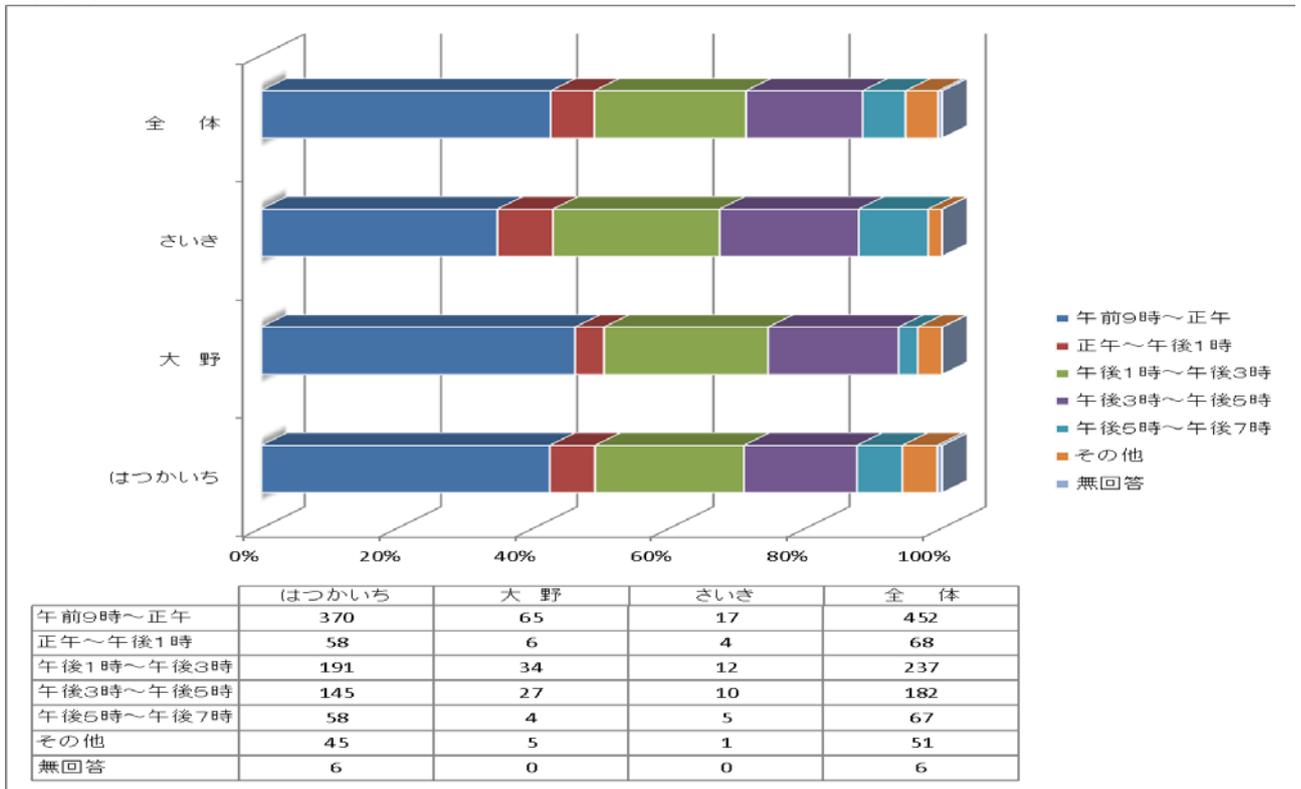
- 利用頻度は各館共に月2回程度が一番多く43%～46%であった。
- 利用頻度は3館合計で、月に1回以上の合計が9割を超えている。

④ ③で2～5に○をした方に。この図書館をよく利用する曜日は？



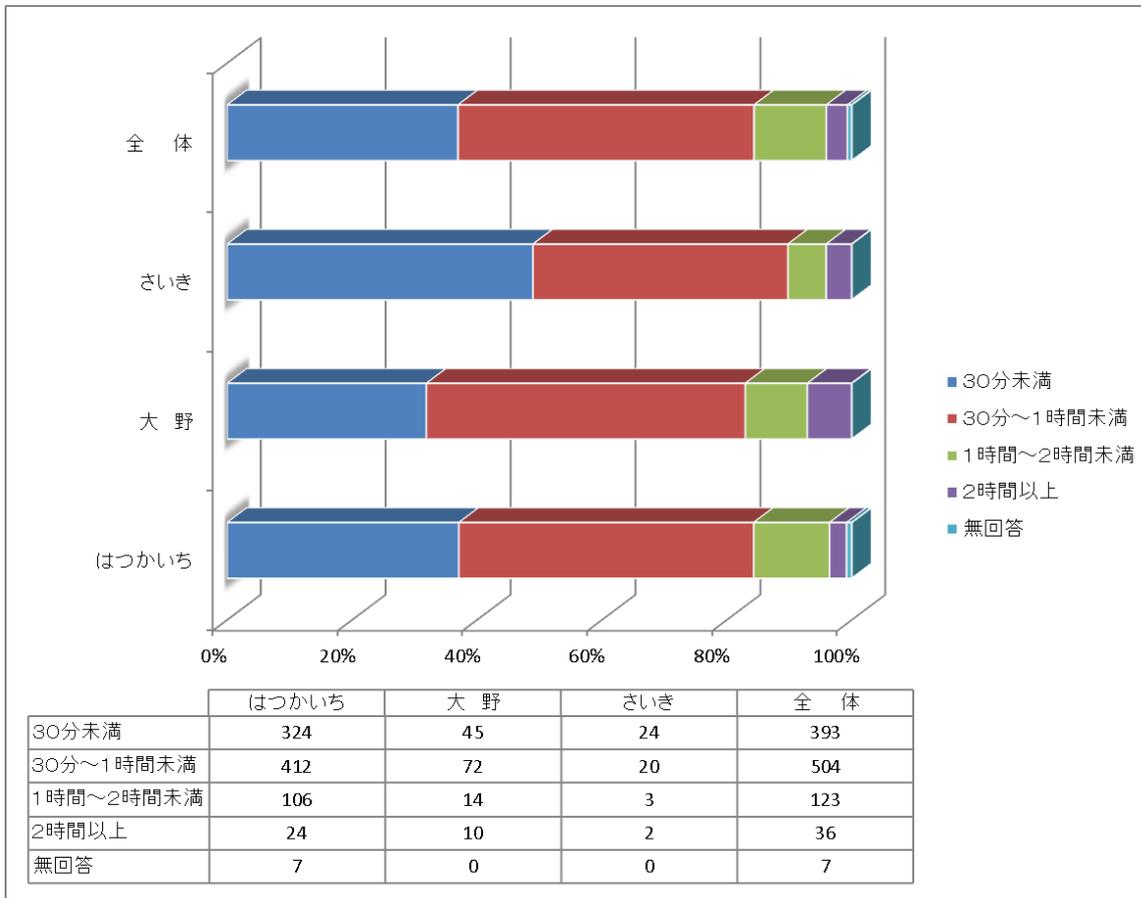
- 全体の4分の1以上が特に決まっていないと回答している。
- 平日利用の割合が土・日曜日・祝日の利用割合を、はつかいちが23.7ポイント、さいきは、20.7ポイント上回っているが、大野は0.2ポイント上回っているだけであまり差が無い。

⑤ 時間帯



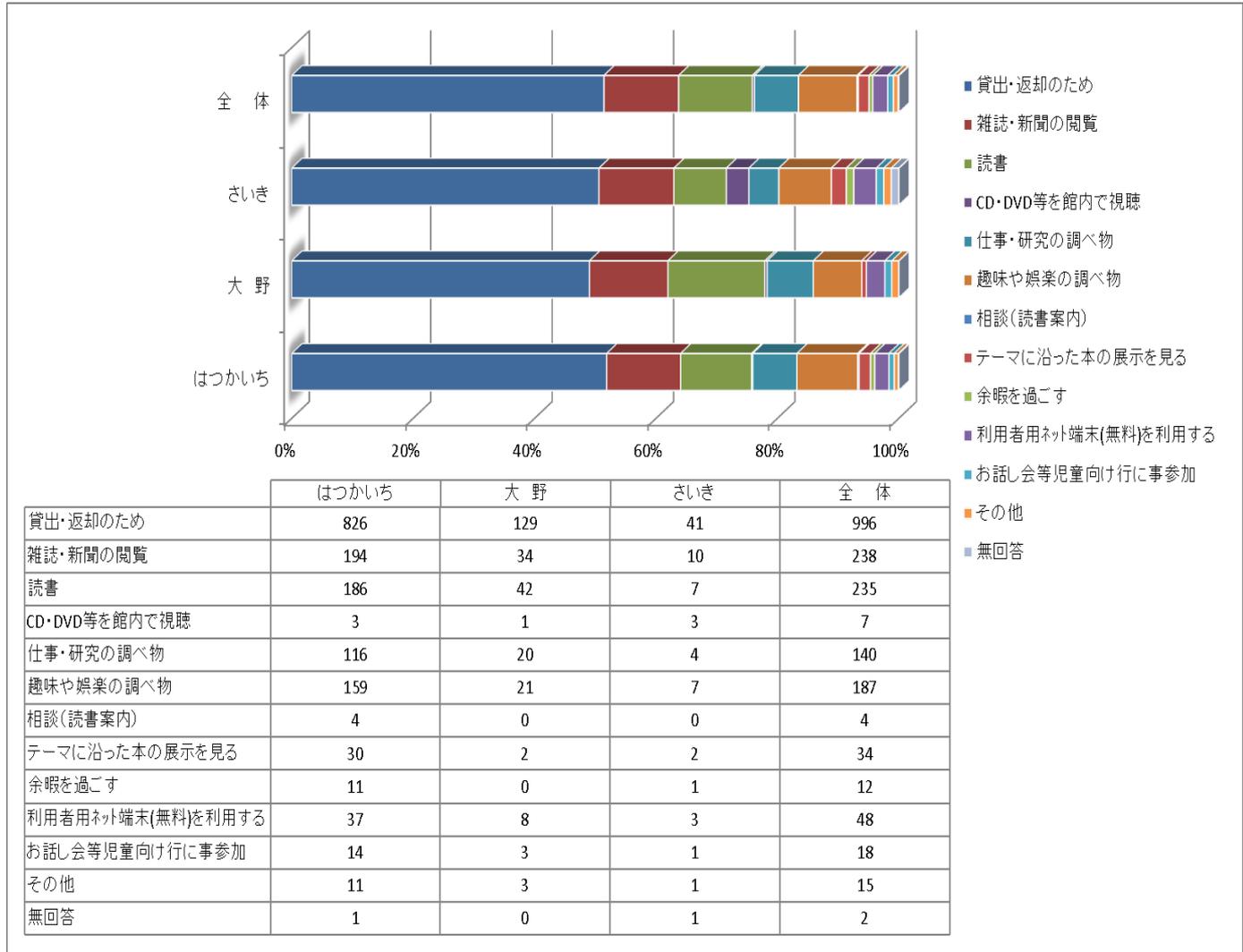
- 全体では開館～12時の利用が約42.5%、13時～15時が22.3%、15時～17時が17.1%となっている。17時以降の利用は、さいきが10%と最も多く、はつかいちが6.6%、大野が2.8%という回答であった。

### ⑥ 1回あたりの滞在時間



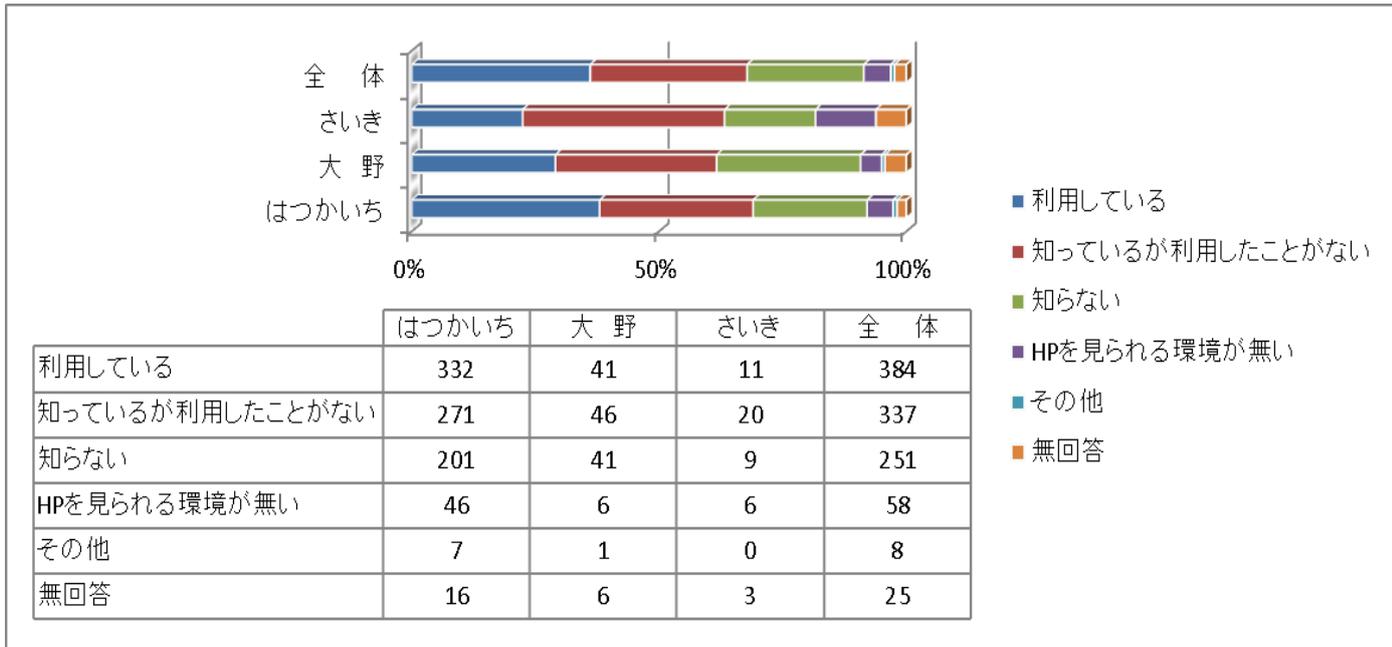
- 図書館に滞在している時間は、47.4%が30分から1時間未満と回答。1時間以上と回答した人は全体の15%だった。

⑦ 利用目的（3つまで回答可）



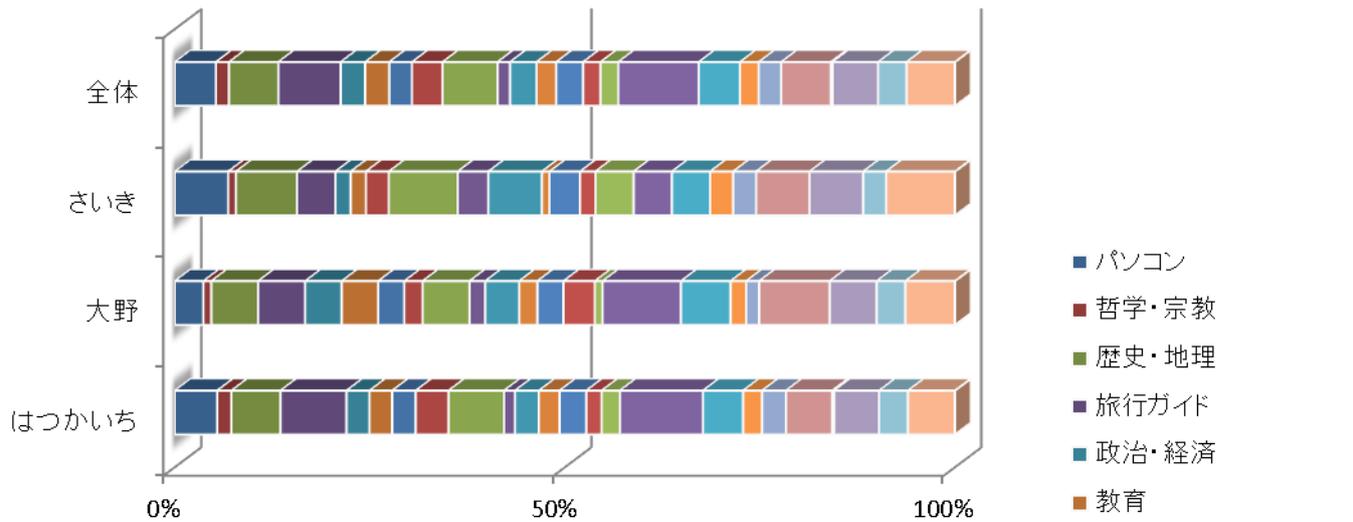
- 利用目的は、貸出・返却が51.4%。次いで、雑誌・新聞の閲覧12.3%、読書12.1%と続く。3つまで回答可能としていたが、レファレンスを目的とする人は少なく、はつかいちの0.4%にとどまる。

⑧ インターネット予約・検索



- インターネットでの予約・検索について、利用している人が 36.1%、知らなかった人が 23.6%、知っていたが利用していない人が 31.7%という結果であった。

### ⑨ 充実の必要な資料について

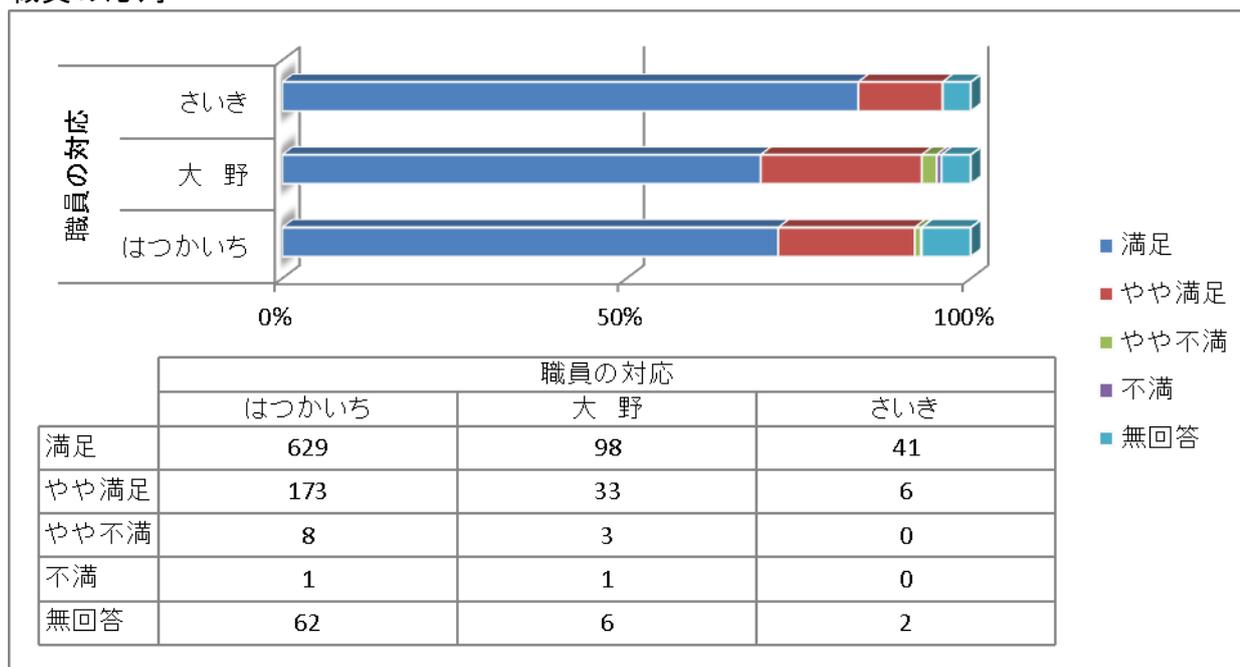


	はつかいち	大野	さいぎ	全体
パソコン	105	11	7	123
哲学・宗教	35	3	1	39
歴史・地理	121	18	8	147
旅行ガイド	163	18	5	186
政治・経済	57	14	2	73
教育	56	14	2	72
自然科学(数学・科学)	58	10	0	68
医学	81	7	3	91
手芸・料理	137	18	9	164
育児	27	6	4	37
農業・園芸	59	13	7	79
ビジネス	51	7	1	59
芸術	66	10	4	80
スポーツ	38	12	2	52
語学	45	3	5	53
文学	205	30	5	240
児童書	99	19	5	123
郷土・行政資料	47	6	3	56
ヤング(中高生対象)	59	5	3	67
絵本	114	27	7	148
紙芝居	5	0	0	5
CD・DVD等	111	18	7	136
その他	71	11	3	85
無回答	116	19	9	144

- 充実を望む図書の上位3つは、「文学」、「旅行ガイド」、「手芸・料理」である。
- CD・DVDの充実を望む声も5.8%と高めである。

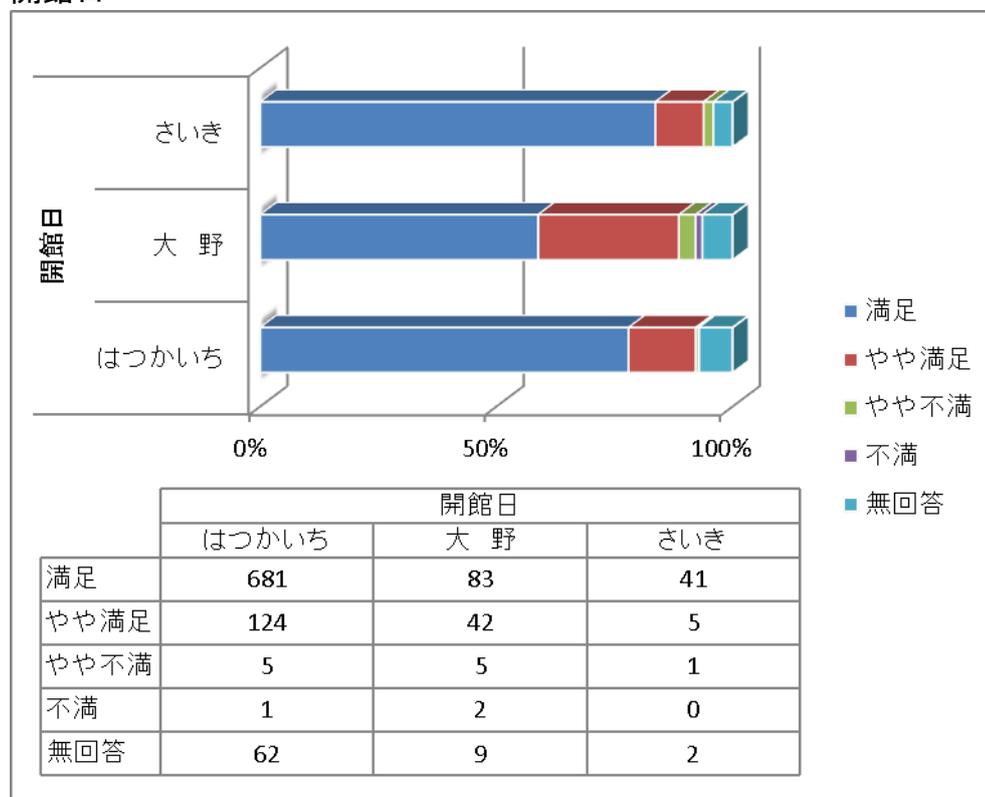
### 3 満足度について

#### ① 図書館サービス 職員の対応



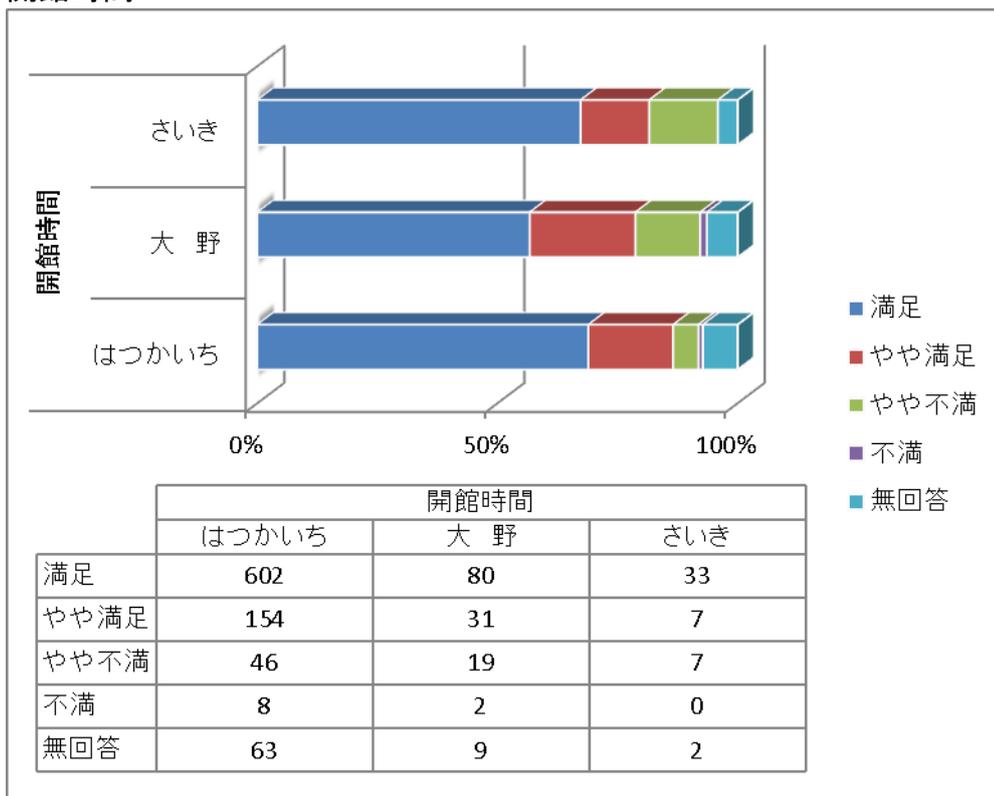
- 職員の対応については、満足、やや満足をあわせ概ね92.1%だった。

#### 開館日



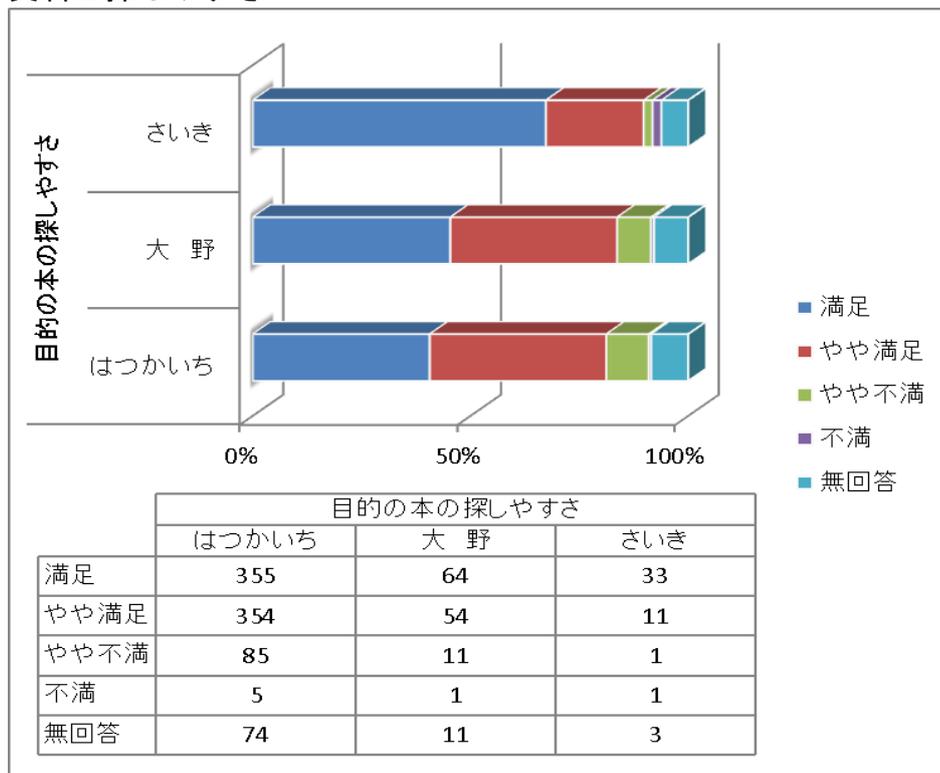
- 開館日についても、満足、やや満足をあわせ91.8%であった。

### 開館時間



● 開館時間について、やや不満、不満と答えた人は、はつかいち6%、大野15%、さいき14%だった。

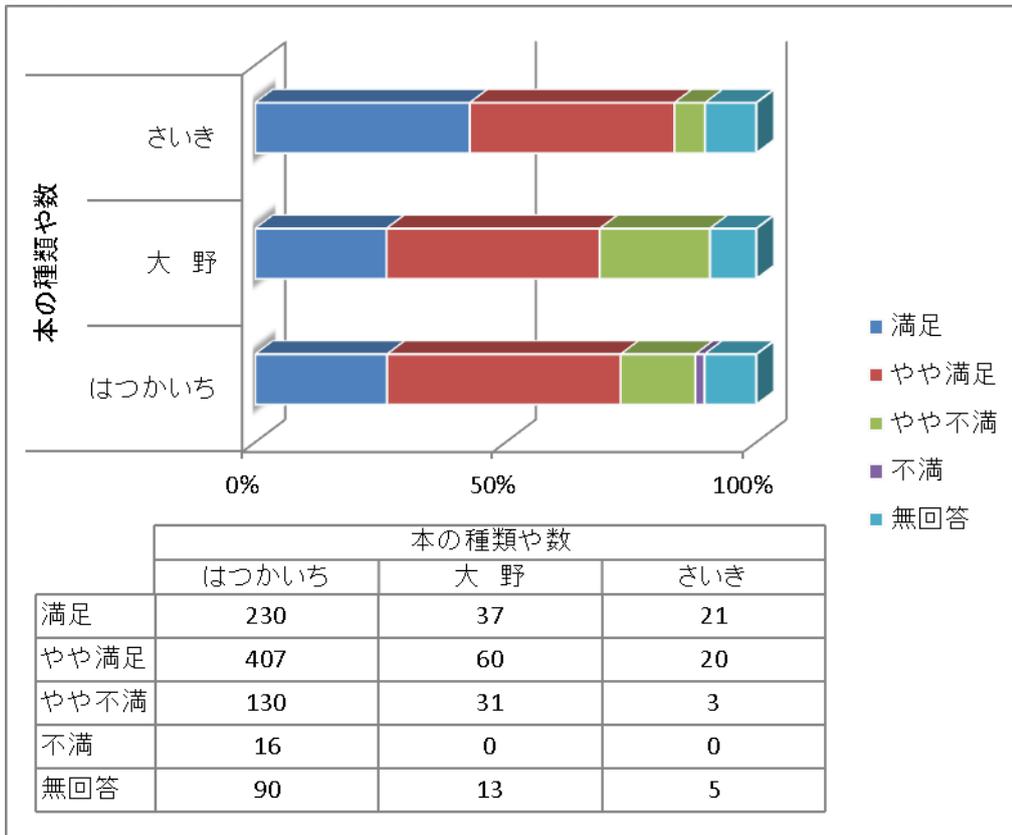
### 資料の探しやすさ



- 資料の探しやすさは、はつかいちではやや不満、不満と答えた人が10%と、他館よりも多かったが、全体では8割以上の人が満足・やや満足と答えている。

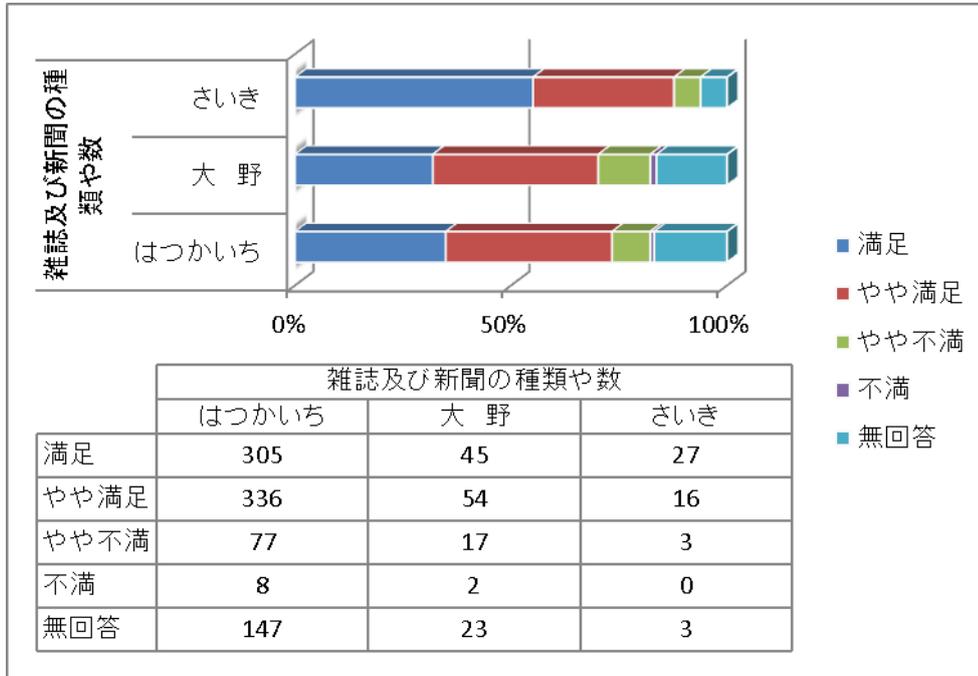
## 所蔵資料について

### 種類と数量



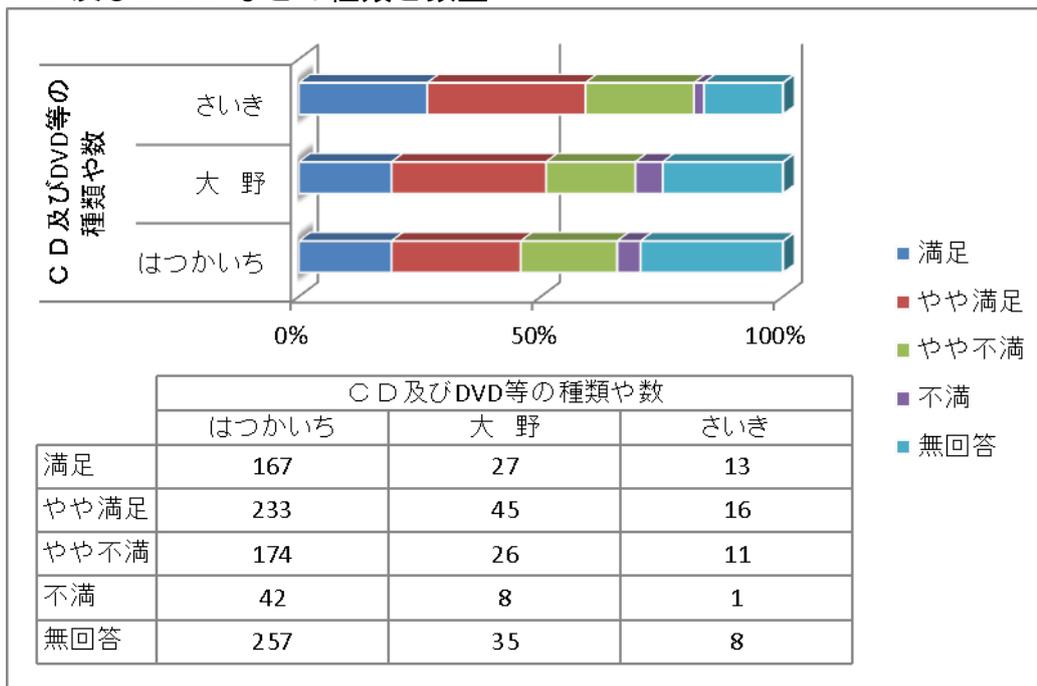
- やや不満、不満と答えた人は、はつかいち 16.7%、大野 22%、さいぎ 6%とばらつきがある。満足・やや満足と答えた人は約73%だった。

## 雑誌・新聞の種類と数量



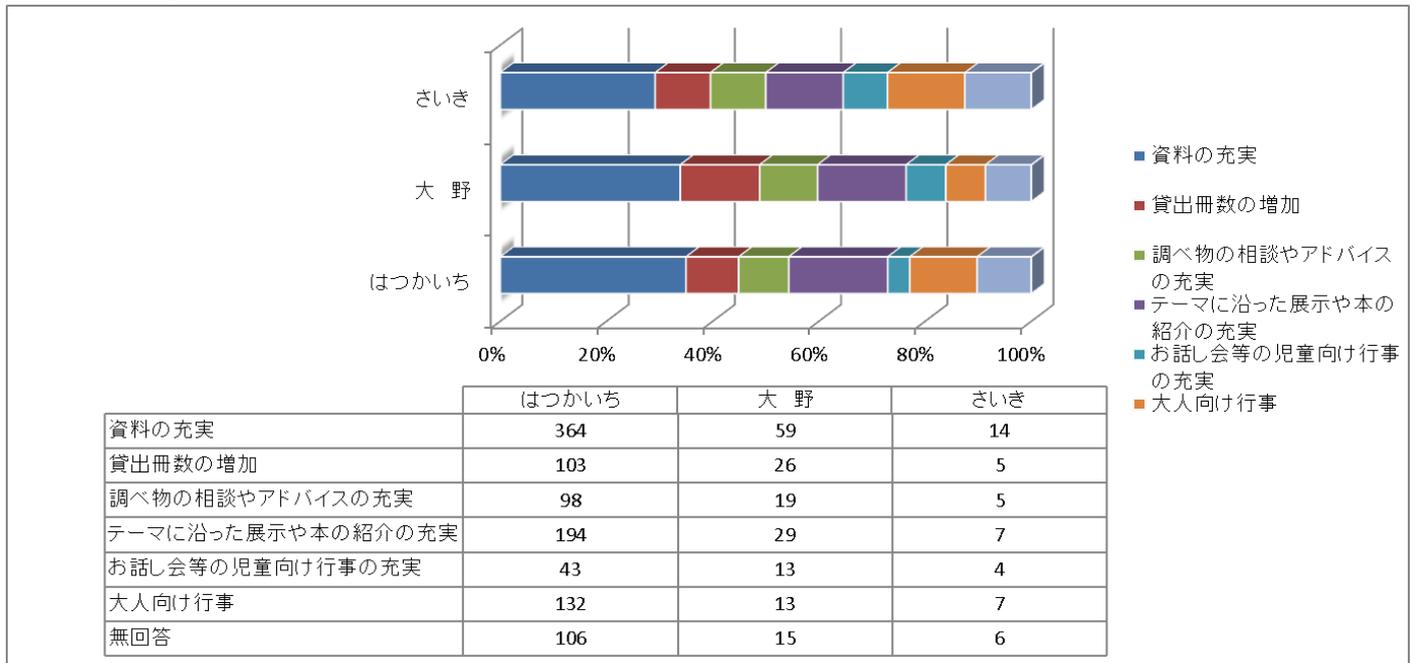
- やや不満・不満と答えた人は、はつかいちが9.7%、大野が13.4%、さいきが2.1%だった。さいきの満足度は88%で充実していると感じている人が多かった。全体のやや満足・満足は74%だった。

## CD及びDVDなどの種類と数量



- 各館とも、やや不満・不満の合計が24%以上で、図書館の所蔵資料の中で一番満足度が低いことが分かる。

## ⑫ サービスへの要望



- 要望は、資料の充実 28%、テーマに沿った展示や本の紹介 14.7%、大人向け行事 9.7%の順に多い。

### 調査結果

#### 1 利用者

60歳以上の方が49%と約半分で、生涯学習の場としての役割も求められている。

#### 2 利用頻度

毎日～月に2回程度利用すると回答した人が全体で約80%と多いのは、利用目的で貸出・返却と答えた人が51.4%であったことと合わせて考えると、2週間の貸し出し期間との関係であろうと推察される。

#### 3 利用の曜日

大野図書館では平日と土・日曜日、祝日の利用がほぼ同じだったが、はつかいち・さいぎは、平日の利用が土・日曜日、祝日を上回っている。

#### 3 利用目的

貸出・返却、新聞雑誌の閲覧、読書について、趣味や仕事・研究のための調べものが合わせて16.9%となっており、暮らしに役立つ資料への要求や期待度は高いと思われる。資料選定に際して参考とするとともに、レファレンスの充実が求められているものと思われる。

#### 4 インターネット検索・予約サービス

このサービスは全体の67.8%の人が知っており、知っている人の過半数がサービスを利用している。サービス自体を知らない人は23.6%だった。更に周知をするとともに図書館利用の利便性

向上のため広く利用を勧めていく必要を感じる。

## 5 充実する必要がある資料及び所蔵資料についての意見

文学 10.3%に次いで旅行ガイドが8%、手芸・料理が7%となっている。他は圧倒的に求められる資料はなく、6%前後、4%前後、3%前後の3段階で広く満遍なく求められている。

自由記述を見ると、最新情報が載った専門書や実用書、新しい本、流行の本の要望が多い。新しい本は購入後予約が殺到するものもあり、利用者に貸出されるのに日数を要するものも多いため古い本が多い印象を持つ来館者もいると思われる。

所蔵資料についての自由記述で目立つ意見が「DVD、CDが古い・資料自体が少ない」というもので、資料の充実の要望が多かった。その一方で「DVD・CDは利用しない」という回答も多かった。娯楽や趣味のための利用という側面も図書館にはあるが、図書館として、読書という営みによって考える力を養う材料を市民へ提供するという使命を果たすため、図書資料の充実に重点を置きながら、視聴覚資料の充実を考えていきたい。

## 6 サービス満足度

職員の対応は92.1%の人が満足・やや満足と回答している。自由記述でも、親切・丁寧・やさしいという記述が多かった。

開館日については91.8%、開館時間については85.4%の人が満足していると回答している。自由記述を見ると、いずれの図書館でもそれぞれの現状プラスαを求める人が多く、はつかいちでは、土日祝日の開館時間を平日と同じにしてほしいという要望が寄せられている。大野・さいきでは、平日も含めて9:00~19:00まで開けて欲しいという要望が寄せられている。

資料の探しやすさなどは81.9%の人が概ね満足と回答している。

## 7 サービス要望について

要望の上位には、「資料の充実」「展示などの充実」「大人向け行事」があがっている。

自由記述では、「ゆったりと読書をするスペースの拡大」「貸出期間を3週間にしてほしい」

「貸出冊数を10冊にしてほしい」という意見があった。さいきは自由記述の回答がなかった。

## 8 図書館に対する自由意見について

大野・さいきは概ね満足しているという記述だった。

はつかいちも、満足しているという記述が多いが、

・予約について「予約カードの記入を簡素化してほしい」「シリーズ物・上下巻の予約をもっと便利にしてほしい」という意見が寄せられている。

・環境について「駐車場が足りない」「読書スペースが狭い」「椅子が汚い」「調べ物をするところの照明をもっと明るく」「うるさい人・スマホをいじる人・居眠りする人がいるのはよくない。」「本の汚れやにおいが気になる」という意見が寄せられている。

すぐに改善できるもの・時間をかけて改善していくものに区分けして具体的に対応策を考えていきたい。