

平成25年度西東京市図書館利用者アンケート調査報告

1. 調査の目的

西東京市図書館は、平成21年3月に「西東京市図書館基本計画・展望計画」(平成21年度～30年度)を策定した。前期の「基本計画」と後期の「展望計画」で構成され、本計画に基づいて図書館施策に取り組んでいる。平成25年度は、計画の中間年度にあたることから、図書館利用者を対象としたアンケートを実施した。アンケートについては、取り組んできた事業の成果と課題について調査し分析するとともに、利用者の意見や感想を今後のサービス向上に役立てる目的で実施した。

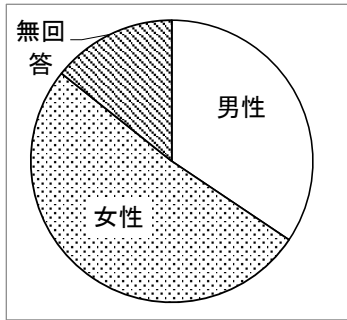
2. 調査の概要

期間 平成26年1月15日(水)から1月26日(日)
 対象 中学生以上の図書館利用者(来館者)
 場所 西東京市図書館(7館)
 方法 選択式アンケート調査
 回収 図書館内に設置した回収箱
 回答者数 1,603人
 有効回答者数 1,598人

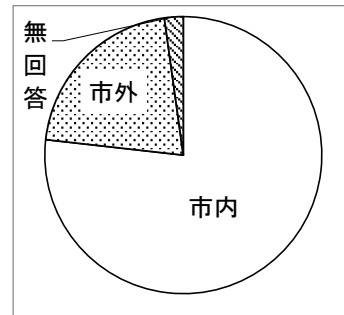
調査項目
 基本属性 性別、住まい、年代、職業・学校、利用館
 利用について ・利用頻度
 ・来館目的
 ・利用しやすさ(満足度、重要度)
 ・個別サービス(満足度、重要度)

3. 回答者属性

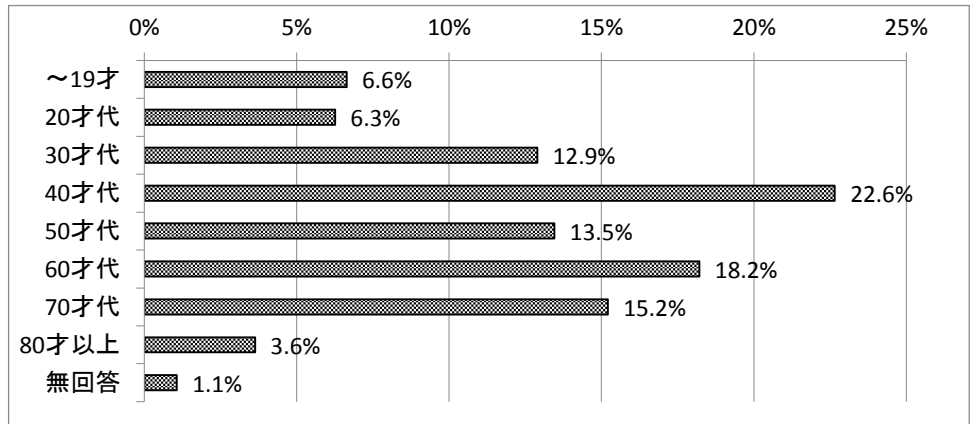
性別	
男性	34.4%
女性	51.3%
無回答	14.3%



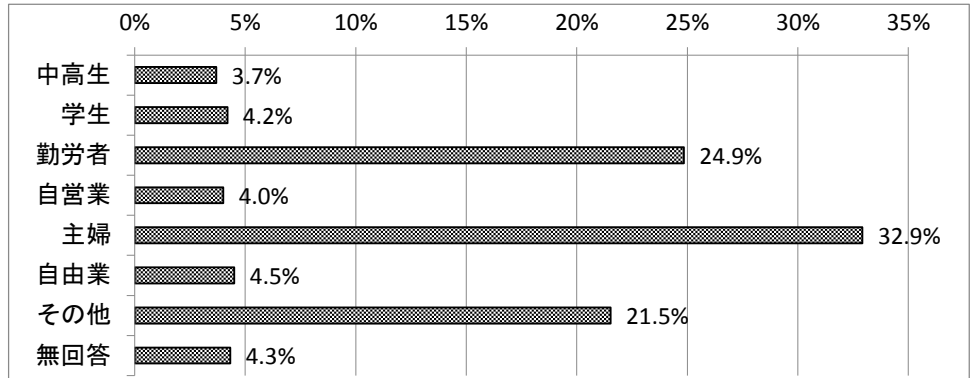
住まい	
市内	76.8%
市外	21.0%
無回答	2.2%



年代		
～19才	106	6.6%
20才代	100	6.3%
30才代	206	12.9%
40才代	362	22.6%
50才代	215	13.5%
60才代	291	18.2%
70才代	243	15.2%
80才～	58	3.6%
無回答	17	1.1%

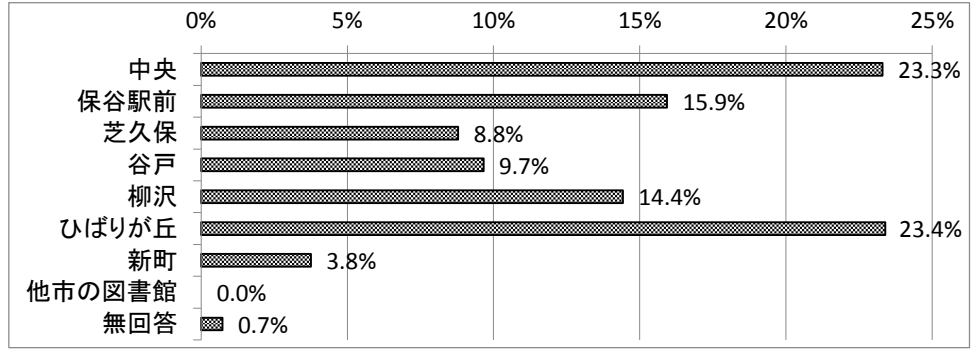


職業・学校		
中高生	59	3.7%
学生	67	4.2%
勤労者	397	24.9%
自営業	64	4.0%
主婦	526	32.9%
自由業	72	4.5%
その他	344	21.5%
無回答	69	4.3%



利用館（複数回答）

中央	509	23.3%
保谷駅前	348	15.9%
芝久保	192	8.8%
谷戸	211	9.7%
柳沢	315	14.4%
ひばりが丘	511	23.4%
新町	82	3.8%
他市	0	0.0%
無回答	16	0.7%

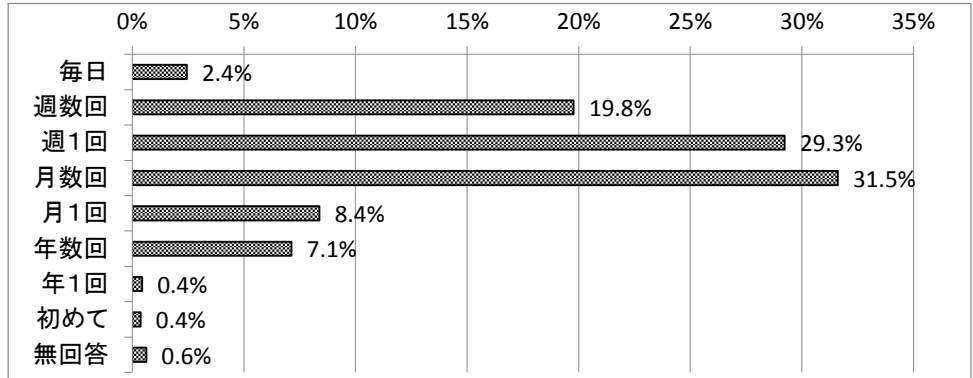


4. 調査の結果

利用頻度

全体では、「月数回」の利用が31.5%で最多、次いで「週1回」が多く、この2つを合わせると、全体の60.8%を占めた。また、「週数回」と「毎日」を合わせると、全体の22.2%であり、5人に1人が頻繁に利用していることがわかる。

毎日	39	2.4%
週数回	316	19.8%
週1回	467	29.3%
月数回	505	31.5%
月1回	134	8.4%
年数回	114	7.1%
年1回	7	0.4%
初めて	6	0.4%
無回答	10	0.6%

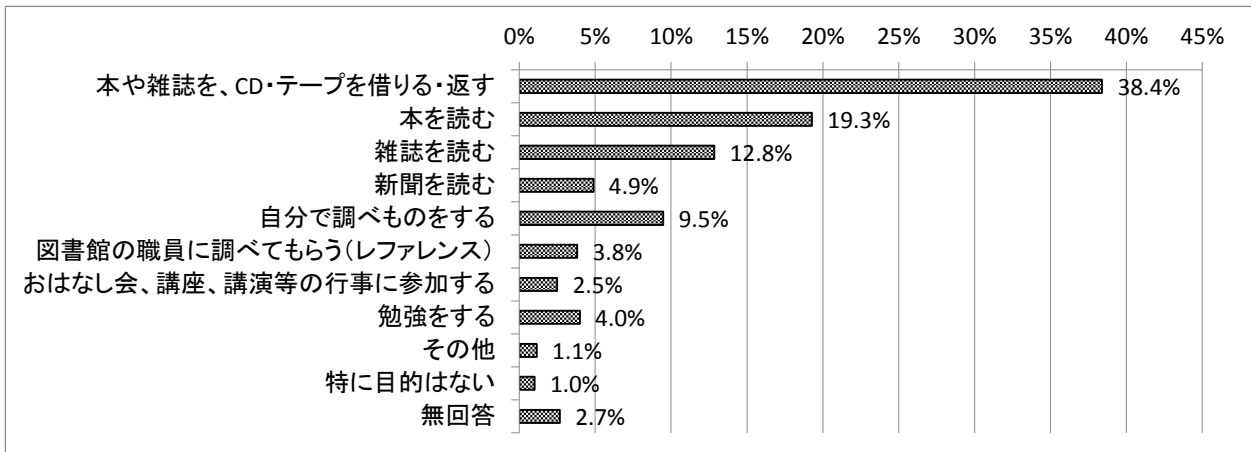


来館目的（複数回答）

本や雑誌を、CD・テープを借りる・返す	1,109	38.4%
本を読む	557	19.3%
雑誌を読む	371	12.8%
新聞を読む	141	4.9%
自分で調べものをする	274	9.5%
図書館の職員に調べてもらう(レファレンス)	110	3.8%
おはなし会、講座、講演等の行事に参加する	72	2.5%
勉強をする	115	4.0%
その他	33	1.1%
特に目的はない	29	1.0%
無回答	77	2.7%

来館目的について、10項目の調査をした。

来館目的で最も多いのは「本や雑誌を、CD・テープを借りる・返す」で、回答者の38.4%がこの項目を選択している。次いで「本を読む」が19.3%、「雑誌を読む」が12.8%、「自分で調べものをする」が9.5%である。



利用しやすさに関する満足度

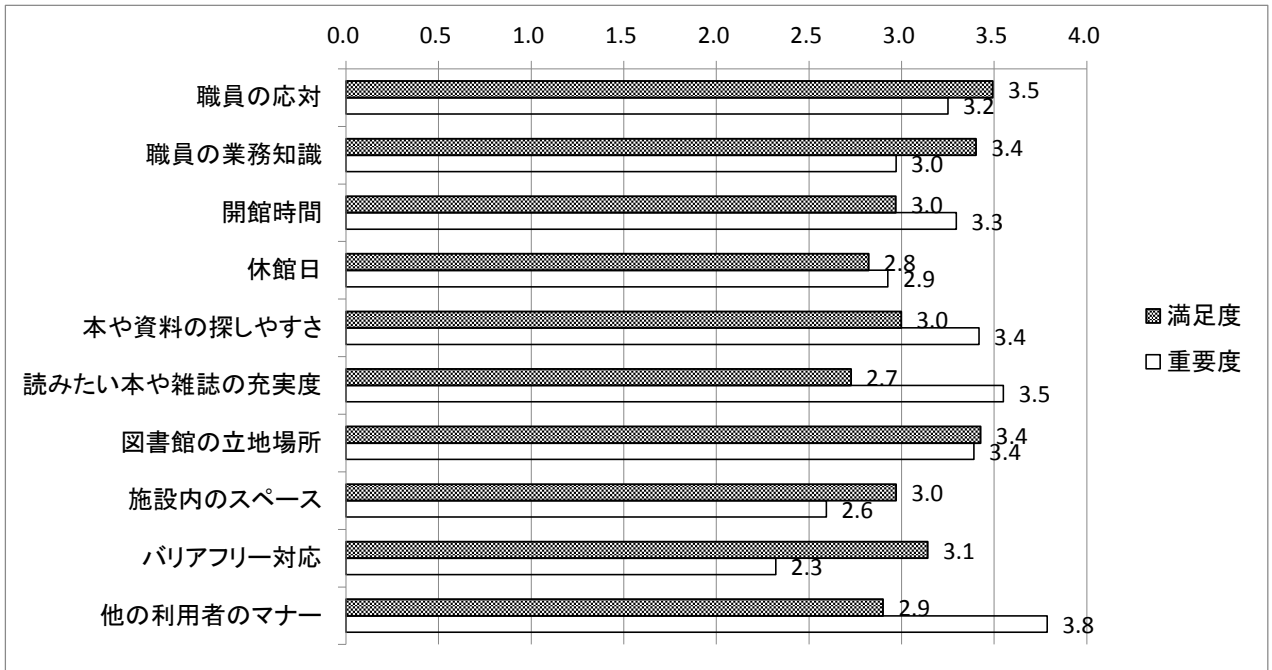
	満足度	重要度
職員の応対	3.5	3.2
職員の業務知識	3.4	3.0
開館時間	3.0	3.3
休館日	2.8	2.9
本や資料の探しやすさ	3.0	3.4
読みたい本や雑誌の充実度	2.7	3.5
図書館の立地場所	3.4	3.4
施設内のスペース	3.0	2.6
バリアフリー対応	3.1	2.3
他の利用者のマナー	2.9	3.8

利用しやすさについて、10項目の満足度と重要度を調査した。

満足度については、「職員の応対」「職員の業務知識」「図書館の立地場所」が高い。

重要度については「他の利用者のマナー」「読みたい本や雑誌の充実度」「本や資料の探しやすさ」「図書館の立地場所」が高く、「開館時間」「職員の応対」と続く。

(満足度・重要度ともに無回答を除いた点数。点数は4点満点)



図書館サービスについて

		おおいに満足	ばどちらかと言え	ばどちらかと言え	おおいに不満	い用知ったこいるがな利	知らなかつた
1	自動貸出機は使いやすい、便利である	54.3%	29.9%	2.9%	0.4%	5.2%	7.2%
	利用したことがあるものに対する割合	62.0%	34.2%	3.3%	0.5%		
2	目的の本がないときはリクエストで用意してもらえる	46.6%	29.2%	3.6%	1.4%	10.4%	8.8%
	利用したことがあるものに対する割合	57.7%	36.1%	4.5%	1.7%		
3	本、雑誌、CDの予約ができる	51.3%	32.1%	1.6%	0.4%	8.4%	6.2%
	利用したことがあるものに対する割合	60.1%	37.6%	1.8%	0.5%		
4	館内検索機で蔵書が調べられる	44.8%	33.9%	2.7%	0.7%	10.7%	7.3%
	利用したことがあるものに対する割合	54.6%	41.3%	3.3%	0.8%		
5	おはなし会等子どもへのサービスは充実している	13.6%	29.9%	3.5%	0.5%	38.9%	13.5%
	利用したことがあるものに対する割合	28.6%	63.0%	7.4%	1.0%		
6	地域・行政資料室は東京市に関する調査ができる	10.6%	22.6%	1.7%	0.2%	23.7%	41.1%
	利用したことがあるものに対する割合	30.2%	64.2%	4.9%	0.7%		
7	講座・講演会などのイベントは充実している	7.6%	25.3%	7.4%	0.6%	37.0%	22.1%
	利用したことがあるものに対する割合	18.6%	61.7%	18.2%	1.6%		
8	日経テレコムや聞蔵、ジャパナレッジ等が利用できる	7.7%	17.8%	2.7%	0.3%	23.3%	48.1%
	利用したことがあるものに対する割合	27.1%	62.4%	9.4%	1.1%		
9	録音図書、対面朗読、宅配サービスを実施している	8.1%	17.5%	1.5%	0.3%	26.6%	45.9%
	利用したことがあるものに対する割合	29.4%	63.8%	5.5%	1.2%		
10	図書館ホームページで各種情報を提供している	15.9%	34.4%	3.0%	0.1%	25.2%	21.5%
	利用したことがあるものに対する割合	29.8%	64.5%	5.5%	0.1%		
11	「図書館だより」「今月の本棚」等広報紙を発行している	14.4%	32.9%	2.0%	0.4%	26.9%	23.4%
	利用したことがあるものに対する割合	28.9%	66.2%	4.1%	0.8%		

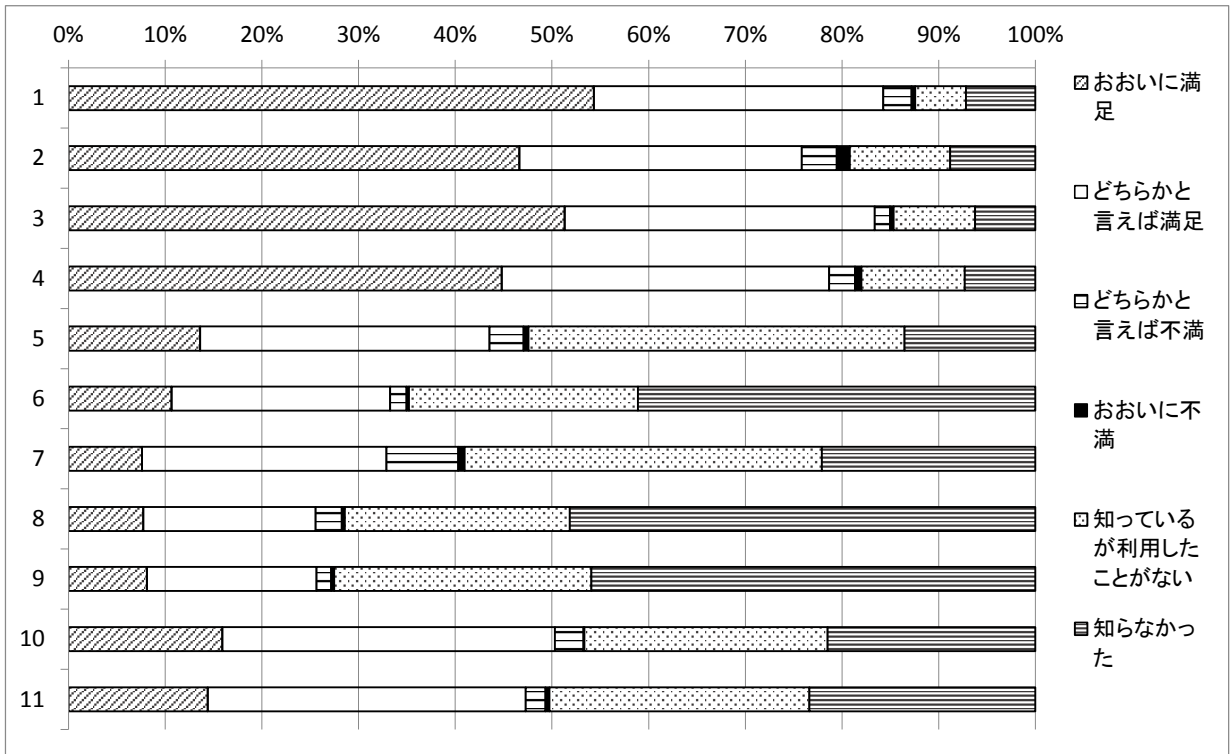
満足度について

「3.資料の予約」、「1.自動貸出機」、「2.リクエスト」、「4.館内検索機」については、回答者のおよそ9割が知っており、そのうちの8割が実際にサービスを利用している。

続いて、「10.図書館ホームページ」、「11.広報紙の発行」、「子どもへのサービス」、「イベントの充実」となっている。利用度はやや低いが認知度は一定程度高い。

その他のサービスについては、認知度は5割弱あるものの利用度が3割弱となっており、サービス対象者が限定される傾向から多方面でのサービスの周知が求められる。

回答者全体の満足度と認知度



利用している人の満足度

