

平成21年度図書館来館者アンケート結果について

平成22年8月 岡山市立図書館

平成21年12月11日(金)、12日(土)の2日間に岡山市立図書館(足守図書館を除く9館)の来館者を対象に行ったアンケートの結果概要をまとめました。(なお、詳細な結果は図書館ホームページに掲載しています。)アンケート回収数は2,021枚、回収率は86.8%でした。ご協力ありがとうございました。

【A 回答者概要】

- (1) 性別 男性：35%、女性：65%
- (2) 年齢層 40代(24%)、30代(21%)が多く、次いで50代(17%)、60代(17%)が多い。
- (3) 職業 会社員・公務員がもっとも多く(31%)、次いで家事専業(20%)、無職(18%)が多い。
- (4) 住所 北区(46%)、南区(23%)、中区(14%)、東区(11%)の順に多い。

【B 来館方法、来館目的等】

- (1) 来館方法 自家用車がもっとも多く(55%)、次いで自転車・バイクが多い(33%)。
- (2) 所要時間 自宅から図書館までの所要時間は、「約10~20分」がもっとも多く(43%)、次いで「約20~40分」(28%)、「10分未満」(24%)が多い。
- (3) 来館頻度 「月に1~2回」がもっとも多く(53%)、次いで「週に1~2回」が多い(36%)。
- (4) 来館目的 「趣味や楽しみのため」がもっとも多く(48%)、次いで「余暇を過ごすため」(15%)、「教養を深めるため」(14%)、「仕事や研究に役立てるため」(13%)が多い。
- (5) 目的達成度 目的達成度(「達成」・「やや達成」の割合)は以下のとおり。
(「余暇を過ごす」：97%、「教養を深める」：97%、「趣味や楽しみ」：96%、
「実用的な知識を得る」：95%、「仕事や研究に役立てる」：95%、
「地域や生活上の課題解決」：91%、「学校の勉強や試験」：90%)
- (6) 行ったこと 貸出・返却がもっとも多く(80%)、次いで館内閲覧(9%)、予約申込(7%)が多い。

【C 図書館サービスの認知度、満足度等】

- (1) 認知度 「予約・リクエスト」の認知度がもっとも高く(84%)、次いで「ホームページから検索できる」(61%)、「移動図書館の巡回」(49%)が高い。
- (2) 満足度 満足度(「満足」・「やや満足」の割合)は以下のとおり。(※「わからない」、「未回答」を除いた数値)
「職員の知識や対応」・・・・・・・・・・・・・・・・・・95%
「図書館ホームページや利用者端末からの予約」・・・・87%
「図書館で行われる各種行事」・・・・・・・・・・・・86%
「テーマ展示や図書コーナーの魅力」・・・・・・・・・・86%
「本や雑誌などの探しやすさ」・・・・・・・・・・・・82%
「読みたい本や雑誌、調べたい資料の充実度」・・・・82%
不満足の原因(自由回答)としては、「インターネットから在庫資料の予約ができないこと」が多く寄せられました。
- (3) 役立ち度等 職員に相談したことがある回答者は56%、図書館サービスが日常生活に役立つことがある回答者は76%、仕事に役立つことがある回答者は52%でした。(※「未回答」を除いた数値)

【D 力を入れて欲しい取り組み】 (※詳細は別表1参照)

「図書館資料の充実」がもっとも多く(72%)、次いで「予約やリクエストサービスの充実」が多い(28%)。

【E 利用者カードの使い方】

利用者カード1枚でご自身の分だけを借りられた方が61%、家族の分など複数人数分まとめて借りられた方が29%でした。

【自由意見】 (※詳細は別表2参照)

図書館サービスや職員の対応を評価して下さる意見をもっとも多くいただきました。

図書館への要望としては、「図書館資料の充実」、「開館時間・開館日の拡大」、「地区図書館の整備」、「インターネット予約サービスの拡大」、「駐車場の改善」等が多く寄せられました。

別表 1

力を入れて欲しい取り組み（複数回答）

本や雑誌、CD、ビデオ、DVDなど図書館資料の充実	1,455件（72%）
予約やリクエストサービスの充実	564件（28%）
図書館ホームページの内容の充実	180件（9%）
公民館図書コーナーの充実	168件（8%）
子育てなどに役立つ資料の充実や情報提供	133件（7%）
仕事などに役立つ情報提供や調査支援	130件（6%）
読み聞かせやお話し会など子ども向け行事の充実	123件（6%）
障がい者や老人ホーム入居者など来館するのが困難な方への配本などのサービス	102件（5%）
ヤングアダルト世代（主に中学・高校生）への読書案内などのサービス	97件（5%）
ボランティア（読み聞かせや音訳ボランティアなど）の育成や支援	80件（4%）
郷土資料や貴重書などをデータ化・デジタル化して公開	79件（4%）
移動図書館の充実	71件（4%）
レファレンスサービスの充実	59件（3%）

※（ ）内の％は回答者数の2,021人を母数としたため、合計が100%を超える。

別表 2

自由意見（505人）のうち意見が多かったもの

図書館サービスに満足している （便利で充実している、親子共に楽しんでいます、いつも感謝しています、等）	119件 （24%）
職員の対応が丁寧で親切 （気持ちよく利用している、わからないことでも尋ねてみようという気持ちになる、等）	81件 （16%）
図書館資料を充実してほしい （人気の本や新刊、雑誌の種類、CD・DVDを増やしてほしい、等）	59件 （12%）
開館時間・開館日を拡大してほしい （日曜・祝日を開館してほしい、もう少し遅くまで開館してほしい、等）	31件 （6%）
地区図書館を整備してほしい （中区に図書館がほしい、操車場跡地に図書館がほしい、等）	21件 （4%）
インターネット予約サービスを拡大してほしい （在庫資料の予約、雑誌やAV資料の予約ができるようにしてほしい、等）	19件 （4%）
【幸町図書館】駐車場を改善してほしい （駐車可能台数を増やしてほしい、車高の高い車も駐車できるようにしてほしい、等）	15件 （3%）
【中央図書館】駐車場を改善してほしい （無料の時間を延ばしてほしい、駐車場から図書館玄関までの距離が遠い、等）	10件 （2%）

○アンケート結果をふまえて

今回のアンケート結果をふまえ、要望が多かったインターネット予約のサービス拡大を行います。具体的には、平成22年9月から、インターネットで予約できる対象を下記のとおり拡大します。

	従来まで	平成22年9月から
資料の種別	図書のみ	図書、雑誌、AV資料
在庫の条件	貸出中の資料のみ	貸出中の資料も在庫資料も

また、利用者みなさまのニーズにそって図書館資料をより一層充実させていくこと、館内サイン表示や資料の配置の工夫によって資料を探しやすくすること、などを重点的に取り組んでいきます。

祝日開館など、より利用しやすい開館日のあり方についても、検討していきたいと考えています。

みなさまから頂いたご意見を、よりよい図書館運営に活かしてまいりますので、今後ともよろしくお願いたします。