

# 安曇野市図書館

## 満足度調査報告



安曇野市図書館

1 調査の目的

安曇野市図書館の利用者を対象に、安曇野市図書館の施設、資料、サービス等の満足度について来館者に直接アンケート用紙を配布して調査を行い、図書館自己評価の資料とし、今後の図書館サービス充実に反映させる。

2 調査期間

平成24年8月16日(木)～9月17日(月)

3 実施図書館

安曇野市図書館 全館

4 調査対象

一般来館者

5 調査方法

選択回答式によるアンケート調査

6 回収枚数

474枚

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。

年齢

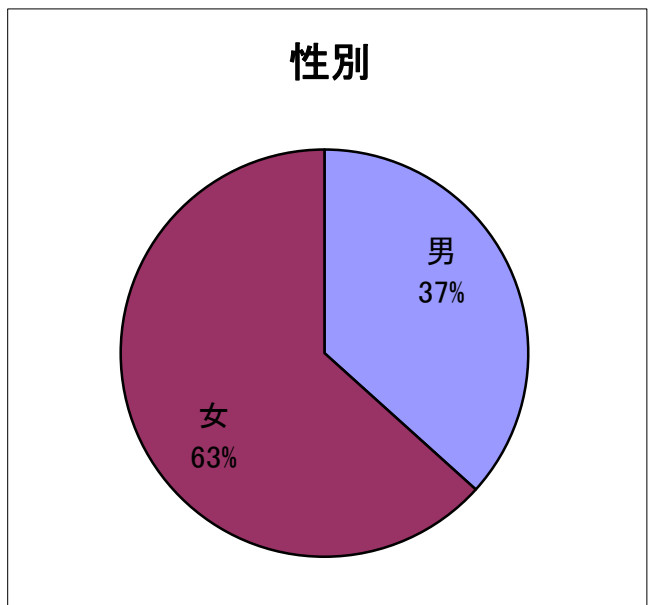
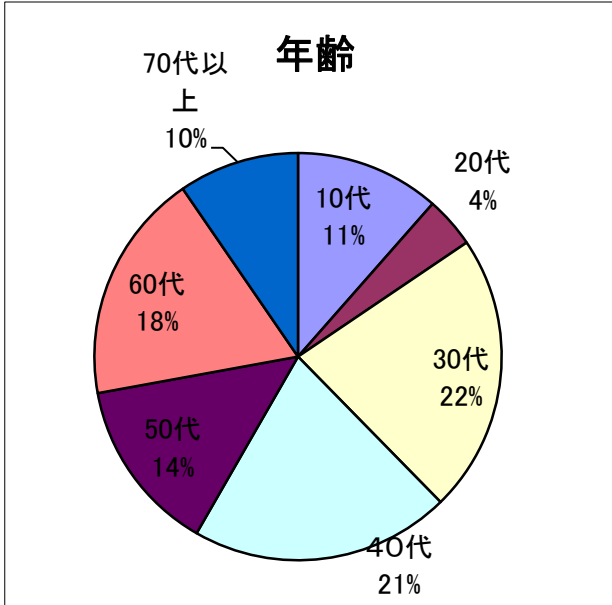
10代	54
20代	19
30代	104
40代	97
50代	65
60代	86
70代以上	45

・30代、40代が多いが、どの年代も回答している。

性別

男	172
女	297

・回答者の63%が女性である。



職業

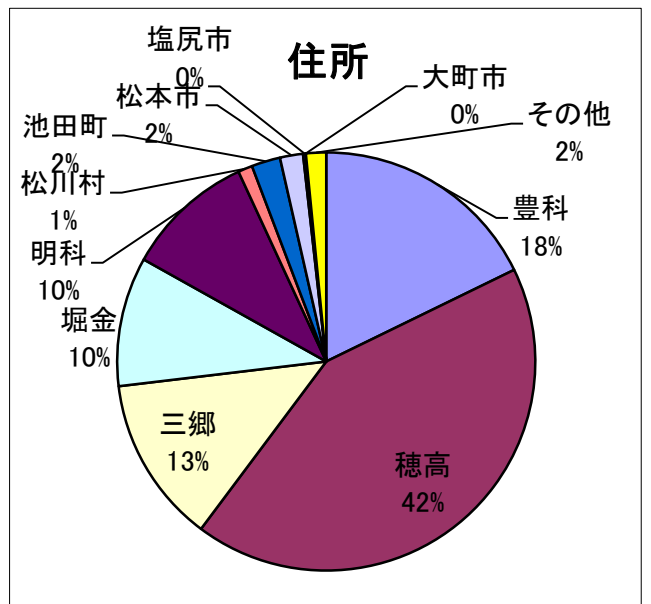
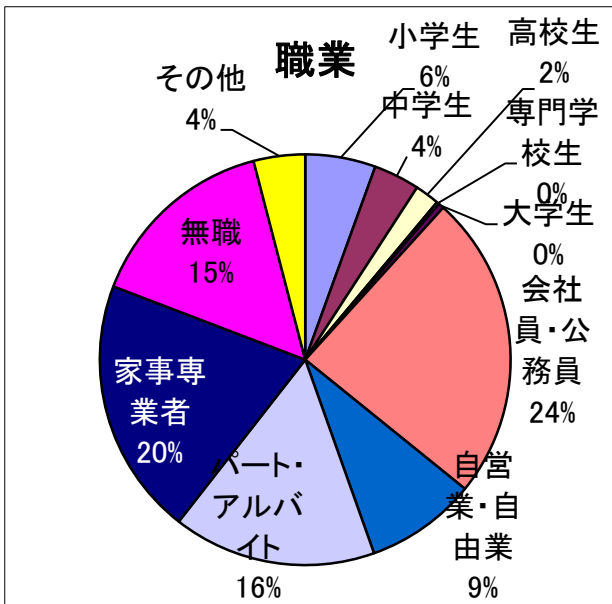
小学生	26
中学生	17
高校生	9
専門学校生	1
大学生	2
会社員・公務員	113
自営業・自由業	41
パート・アルバイト	75
家事専業者	95
無職	71
その他	19

・会社員・公務員、家事専業者が積極的に回答している。  
・専門学校生、大学生の回答が少ない。

住所

豊科	80
穂高	191
三郷	58
堀金	45
明科	45
松川村	5
池田町	10
松本市	8
塩尻市	1
大町市	0
その他	7

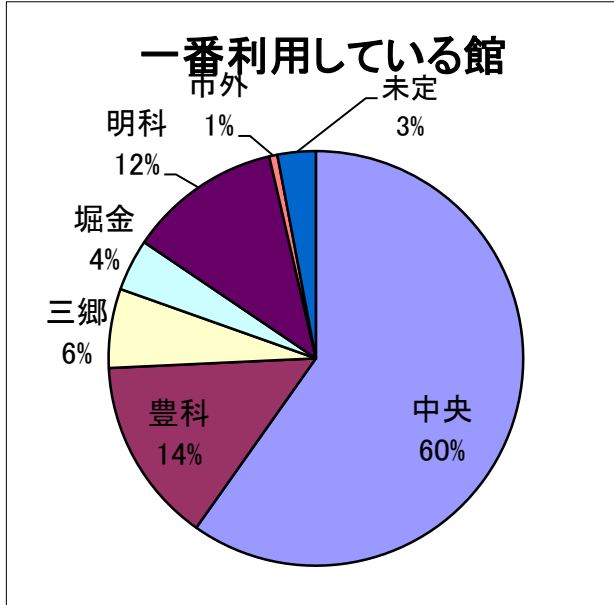
・安曇野市内在住の方がほとんどを占めている。  
・穂高在住の方の回答数が多い。  
・豊科在住の方の回答数がやや少ない。



一番利用している館

中央	281
豊科	68
三郷	29
堀金	19
明科	56
市外	3
未定	14

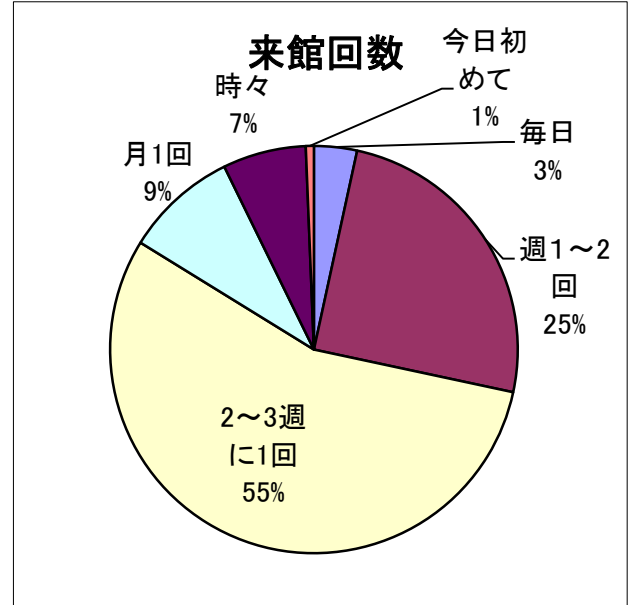
・中央が60%と非常に高い。  
 ・人口比で考えると、明科が多く利用されている。



来館回数

毎日	16
週1~2回	117
2~3週に1回	260
月1回	42
時々	31
今日初めて	3

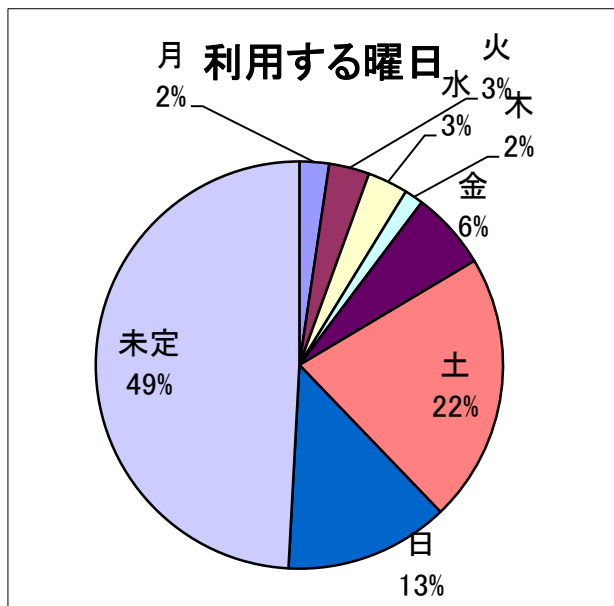
・毎日来館の方から、2~3週に1回の方までで83%を占めている。  
 ・2週間の貸し出し期間内に1回程度の来館と考えられる。



利用する曜日

月	11
火	15
水	15
木	7
金	29
土	100
日	61
未定	230

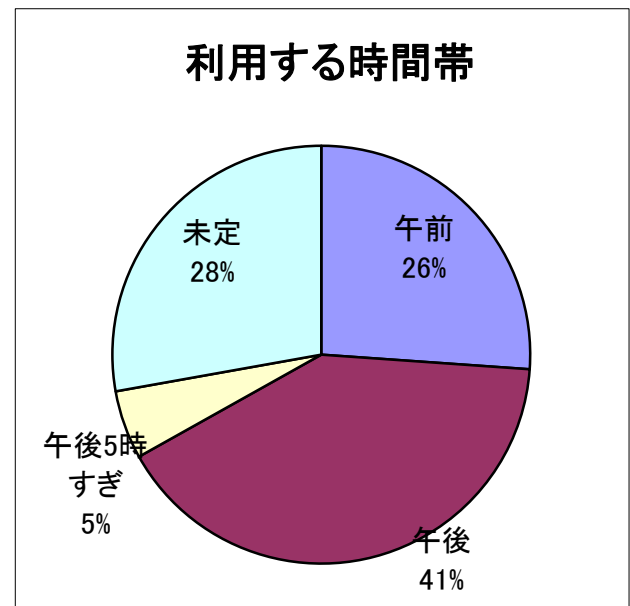
・土日の休日来館が多い。  
 ・決まっていない方も半数いる。



利用する時間帯

午前	123
午後	192
午後5時すぎ	25
未定	131

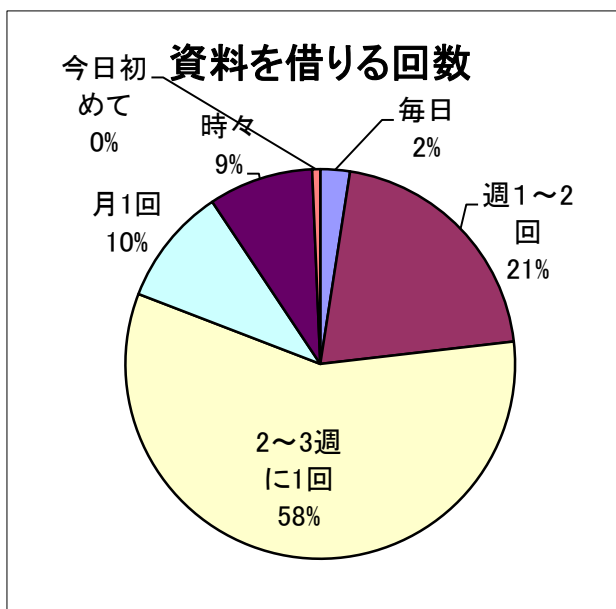
・約半数の方が、午後及び5時過ぎに利用している。



資料を借りる回数

毎日	11
週1～2回	93
2～3週に1回	259
月1回	44
時々	39
今日初めて	3

・来館回数とほぼ同様の傾向で、2週間の貸し出し期間に1回程度借りる方が多い。

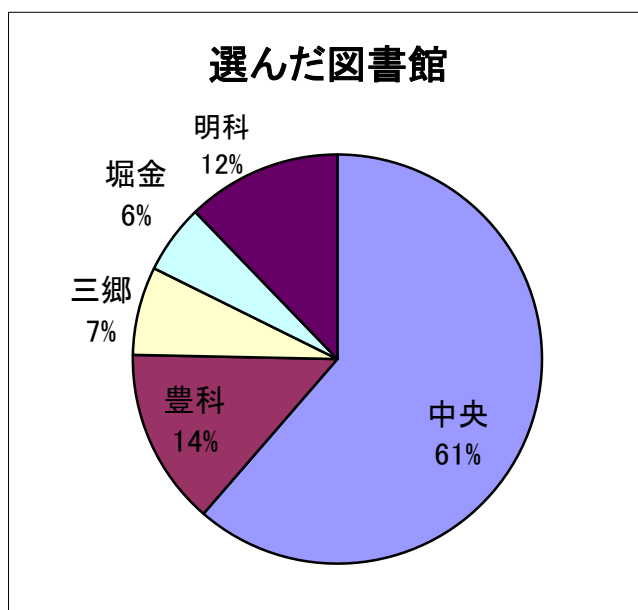


問2 問3から問5については次の図書館を選んでいただき、選んでいただいた図書館についてご回答ください。

選んだ図書館

中央	281
豊科	64
三郷	32
堀金	25
明科	56

・中央が、全体の6割以上を占めている。

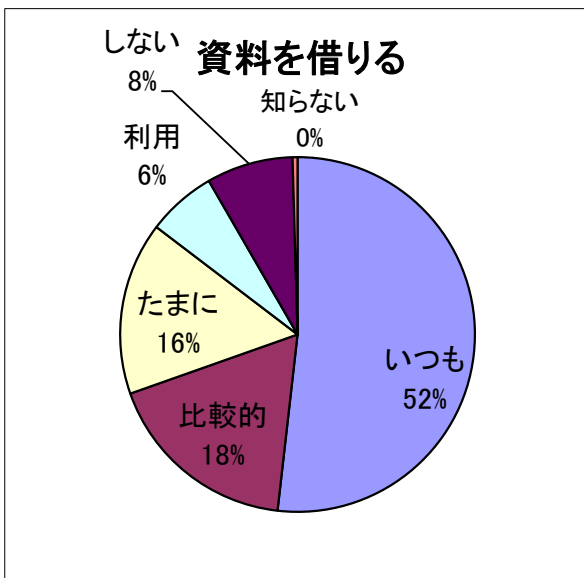


問3 選んでいただいた図書館で次のような項目について、どれくらい利用されていますか？

全図書館

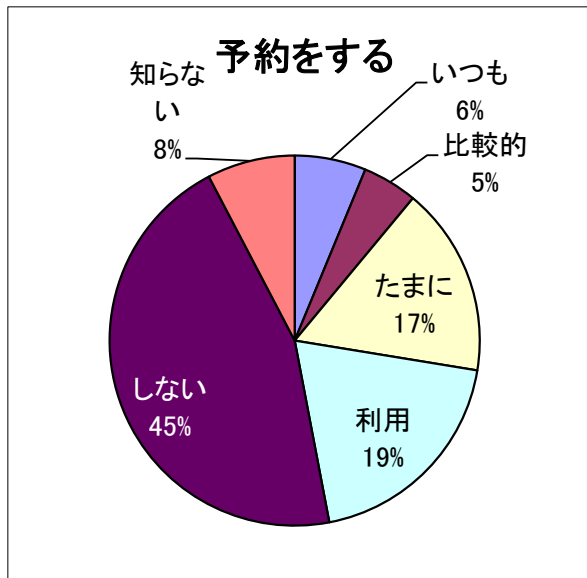
ア 資料を借りる

いつも	230	・来館されたほとんどの方が、資料を借りていく。 ・堀金館は、「いつも」が23%とやや低い。
比較的	79	
たまに	70	
利用	28	
しない	35	
知らない	2	



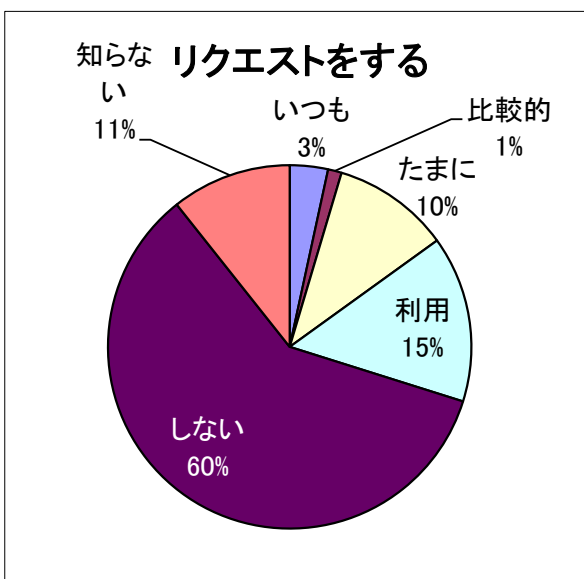
イ 予約をする

いつも	26	・利用される方は、47%。しない方が45%となっている。 ・三郷館、堀金館、明科館の利用者は、約6割の方が利用している。
比較的	20	
たまに	69	
利用	81	
しない	189	
知らない	32	



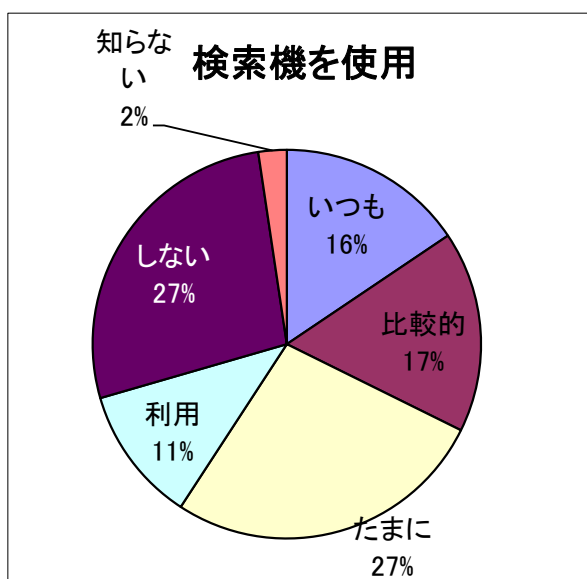
ウ リクエストをする

いつも	14	・しない、知らない方が60%と多い。 ・三郷館、明科館は利用する方は4割と多く、堀金館は17%と少なくなっている。
比較的	5	
たまに	43	
利用	61	
しない	245	
知らない	44	



エ 検索機を使用

いつも	66	・比較的多くの方が資料探しに利用している。 ・三郷館、堀金館の利用は、約半数と少ない。
比較的	71	
たまに	114	
利用	48	
しない	115	
知らない	10	

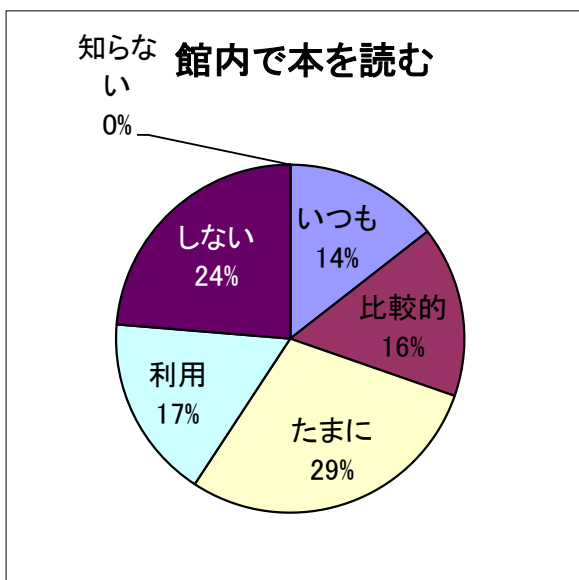
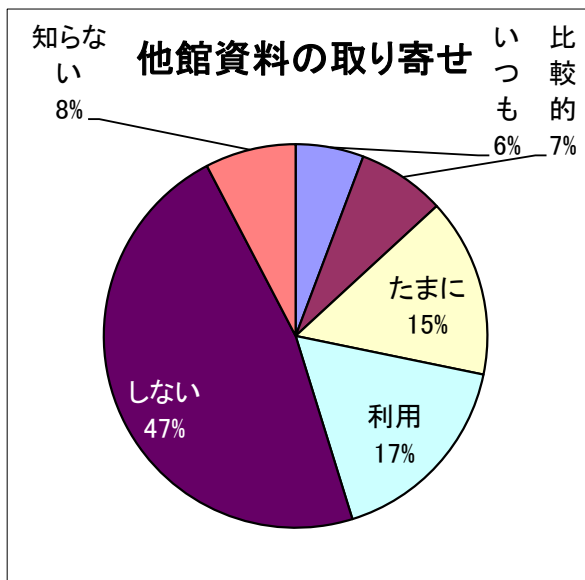


オ 他館資料の取り寄せ	
いつも	24
比較的	31
たまに	63
利用	71
しない	197
知らない	32

・中央館、豊科館での利用は、約4割である。  
・蔵書数が少ない三郷館、堀金館、明科館での利用は、約6割と高い。

カ 館内で本を読む	
いつも	61
比較的	67
たまに	122
利用	72
しない	100
知らない	0

・約4分の3の方が館内で本を読んで帰る。  
・三郷館は、6割にとどまっておりやや少ない。

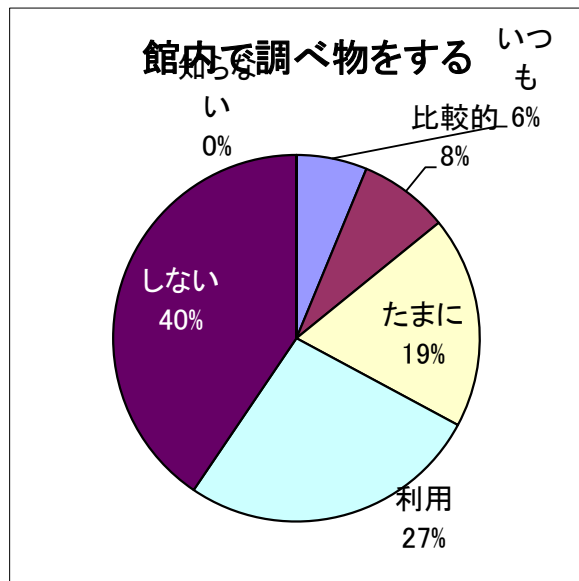
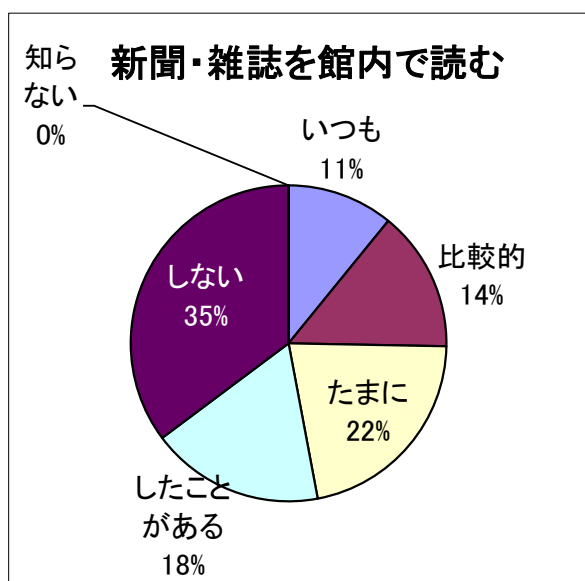


キ 新聞・雑誌を館内で読む	
いつも	46
比較的	61
たまに	92
したことがある	75
しない	149
知らない	0

・本と同様な傾向がみられ、6割以上の方が利用している。  
・三郷館の利用は、37%とやや低い。

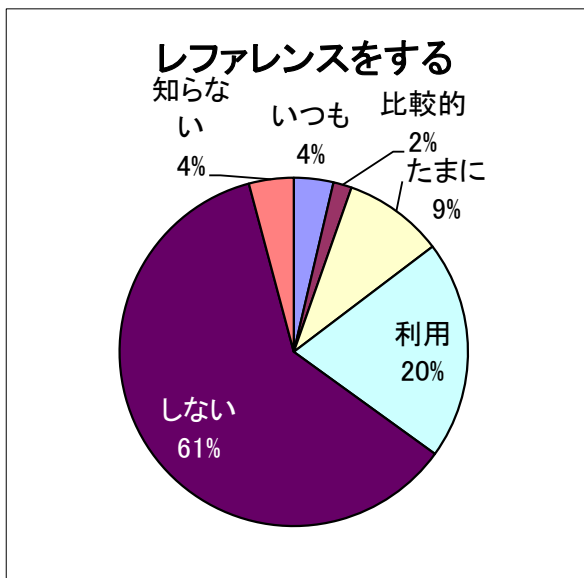
ク 館内で調べ物をする	
いつも	26
比較的	33
たまに	78
利用	111
しない	169
知らない	0

・60%の方が利用している。  
・堀金館がやや少ないものの、館での差はあまりみられない。



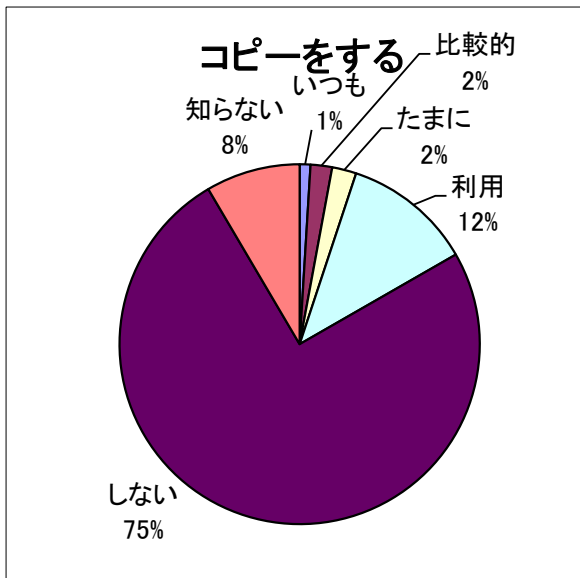
ケ レファレンスをする	
いつも	15
比較的	7
たまに	38
利用	83
しない	249
知らない	17

・利用は、35%にとどまっております。少ない。  
・三郷館は、70%の利用となっております。他館より多い。



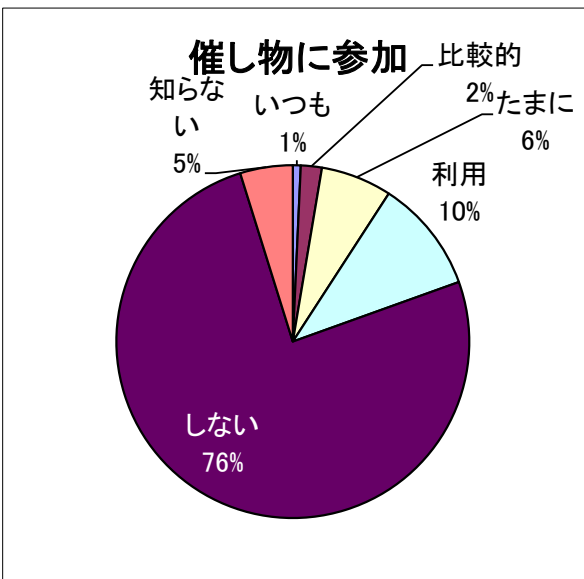
コ コピーをする	
いつも	4
比較的	8
たまに	9
利用	48
しない	309
知らない	35

・利用は、17%と少ない。  
・どの館も同様の傾向である。



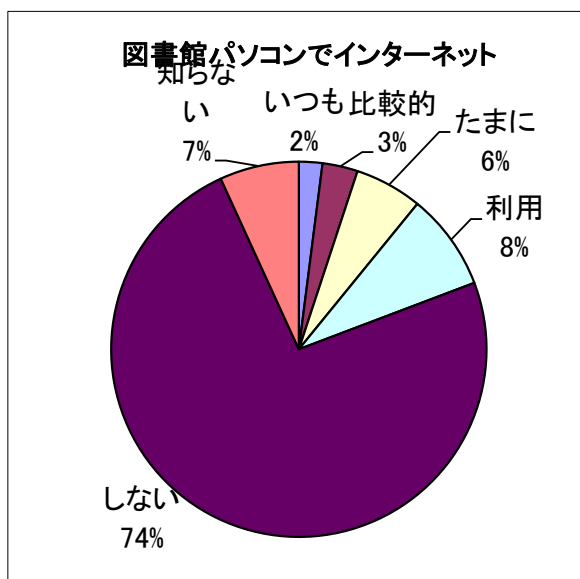
サ 催し物に参加	
いつも	3
比較的	8
たまに	27
利用	43
しない	314
知らない	20

・参加する方は、20%と少なめである。  
・明科館は、37%と高い傾向がみられる。



シ 図書館パソコンでインターネット	
いつも	8
比較的	12
たまに	23
利用	33
しない	292
知らない	27

・利用する方は、13%と少ない。  
・どの館も同じ傾向であり、堀金館(インターネットコーナー無し)では、0%である。



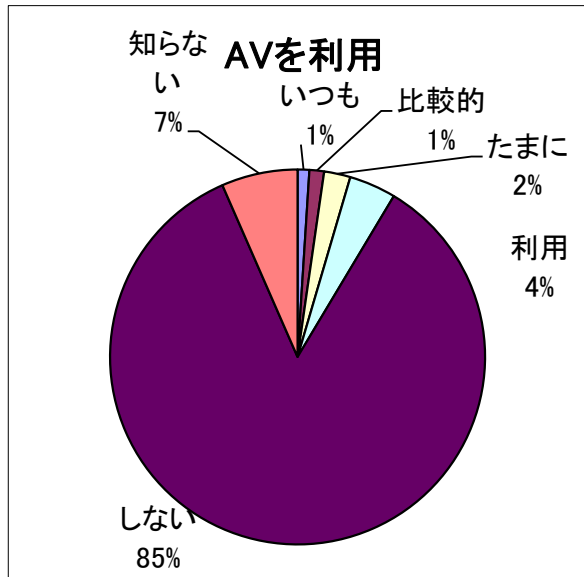
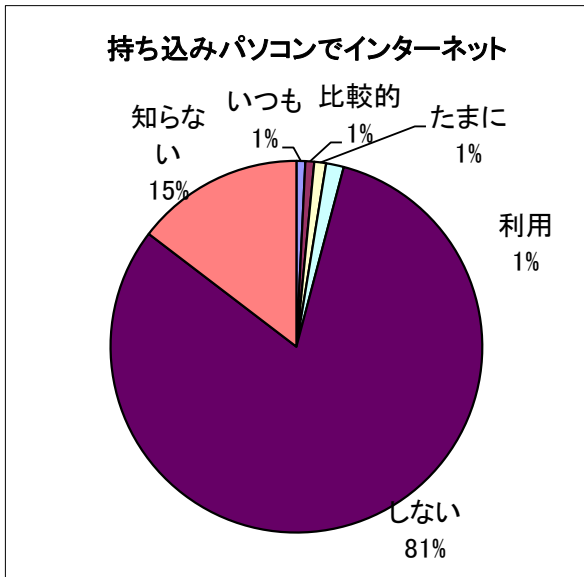


ス 持ち込みパソコンでインターネット	
いつも	3
比較的	3
たまに	4
利用	6
しない	317
知らない	57

・利用者は5%と少なく、ほとんどが中央館と豊科館で、他館での利用はほとんどない。  
・知らない方も、15%いる。

セ AVを利用	
いつも	4
比較的	5
たまに	9
利用	16
しない	336
知らない	26

・利用者は8%と少なく、AVブースのある中央館と豊科館、明科館となっている。  
・他館の利用者はほとんどない。



問4 選んでいただいた図書館の施設・資料についての満足度をお聞きます。

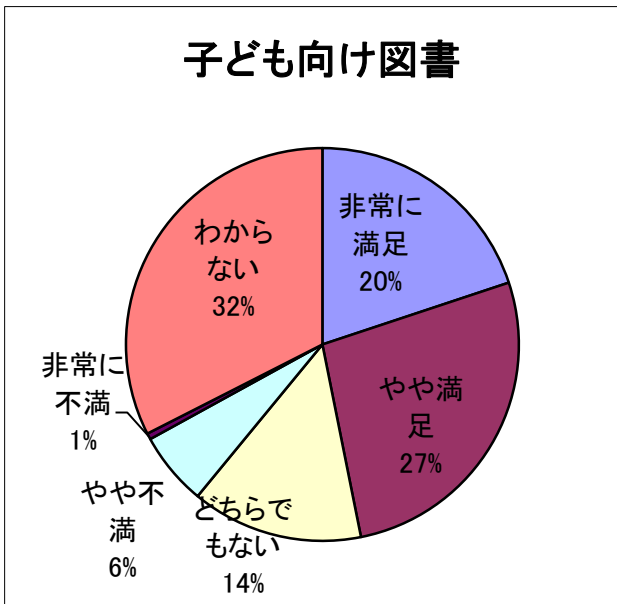
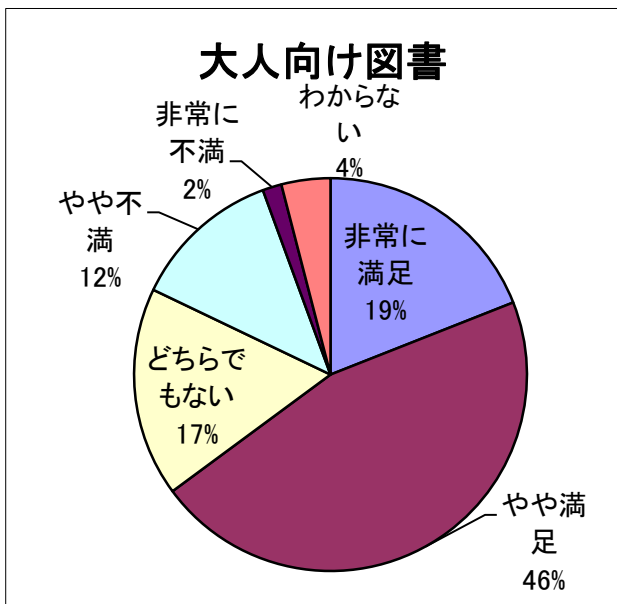
全図書館

ア 大人向け図書

非常に満足	85	・65%の方が満足されており、特に中央館と豊科館は、70%と高い。 ・三郷館と堀金館の満足度は、約40%とやや低い。
やや満足	205	
どちらでもない	77	
やや不満	55	
非常に不満	7	
わからない	18	

イ 子ども向け図書

非常に満足	79	・約半数の方が満足としている。 ・豊科館は、66%の方が満足と回答し高い。
やや満足	107	
どちらでもない	56	
やや不満	24	
非常に不満	2	
わからない	129	

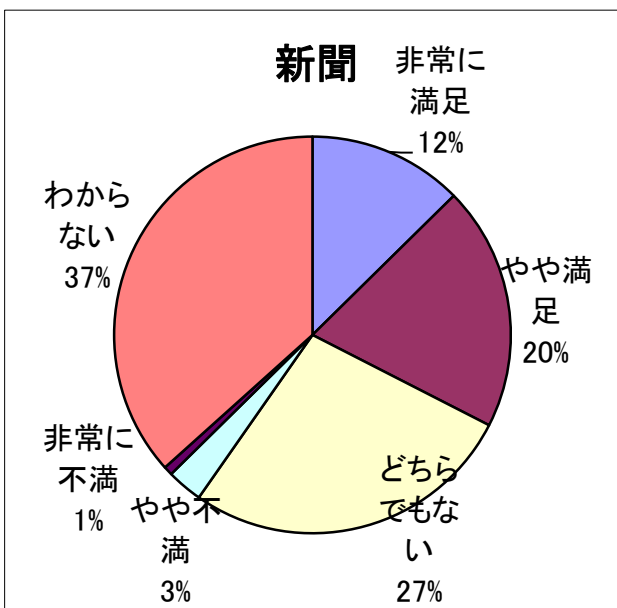
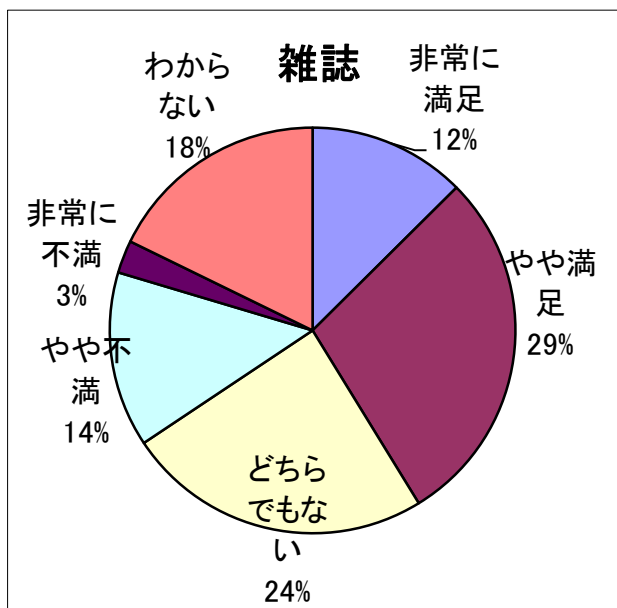


ウ 雑誌

非常に満足	53	・大人向け図書や子ども向け図書より満足度は低く、41%となっている。 ・三郷館は、21%と低くなっている。
やや満足	121	
どちらでもない	103	
やや不満	59	
非常に不満	11	
わからない	75	

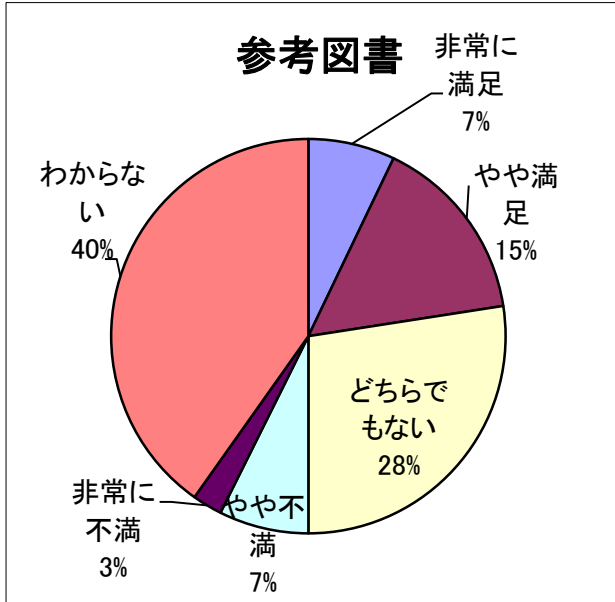
エ 新聞

非常に満足	52	・図書や雑誌よりも満足度は低く、33%になっている。 ・三郷館は特に低く、19%にとどまっている。
やや満足	82	
どちらでもない	112	
やや不満	12	
非常に不満	3	
わからない	151	



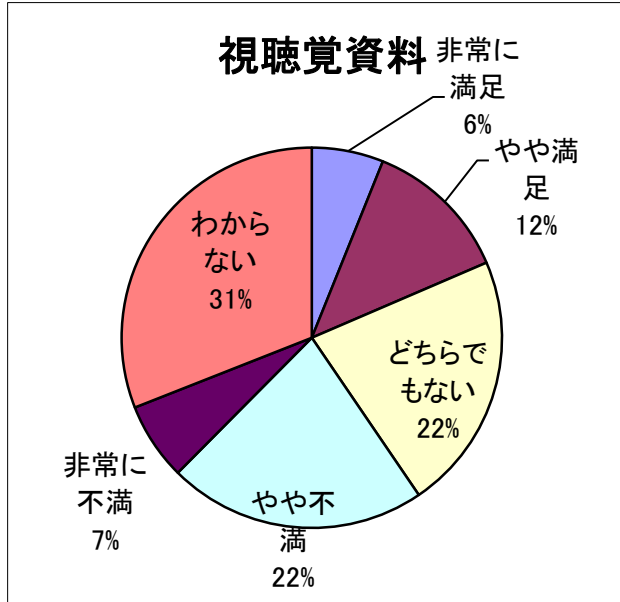
オ 参考図書

非常に満足	29	・22%の方が満足としているが、分からないとしている方は、41%いる。 ・各館とも同じ傾向である。
やや満足	63	
どちらでもない	112	
やや不満	30	
非常に不満	10	
わからない	164	



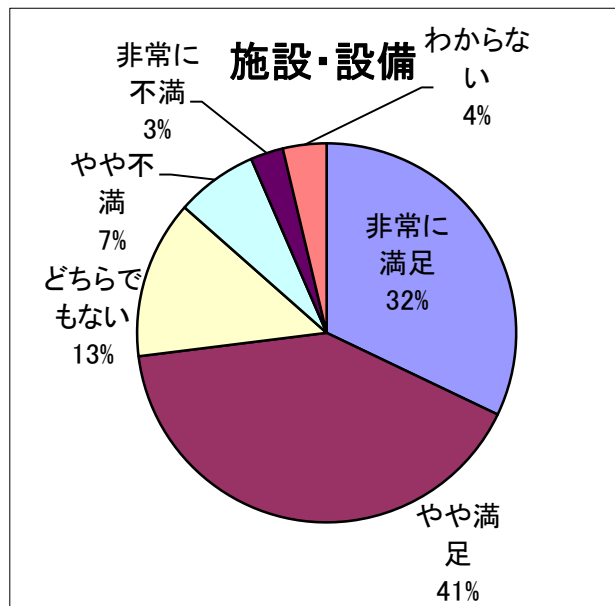
カ 視聴覚資料

非常に満足	25	・満足度は、18%となっており、不満の29%より低い。 ・AVブースがない三郷館と堀金館の満足度は、10%以下と低い。
やや満足	51	
どちらでもない	90	
やや不満	90	
非常に不満	27	
わからない	127	



キ 施設・設備

非常に満足	138	・満足度は73%と高く、特に中央館と豊科館は80%と非常に高い。 ・三郷館、堀金館は、30%台と低くなっている。
やや満足	176	
どちらでもない	58	
やや不満	30	
非常に不満	12	
わからない	16	



問5 選んでいただいた図書館のサービスについての満足度をお聞きします。

全図書館

ア 開館時間

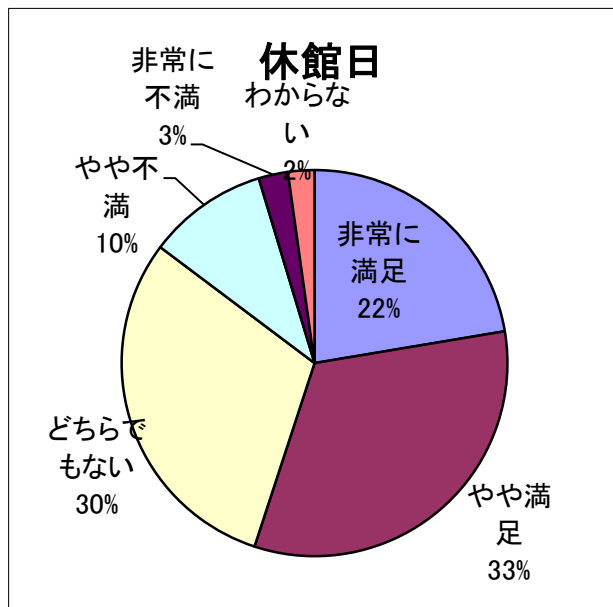
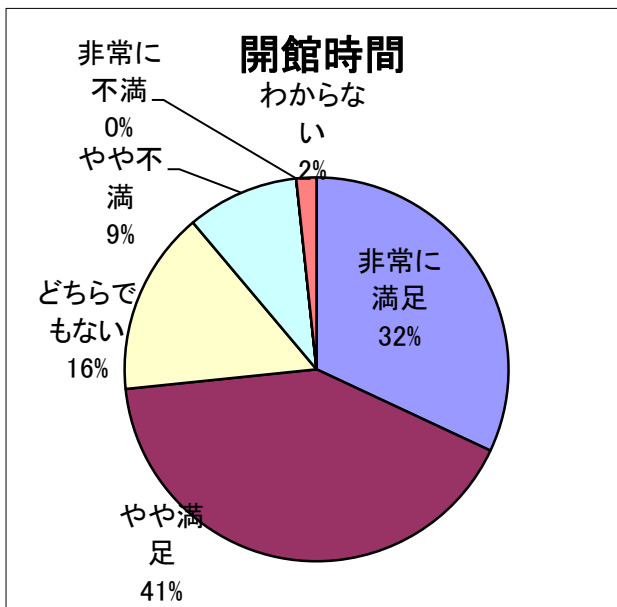
非常に満足	132
やや満足	171
どちらでもない	64
やや不満	39
非常に不満	0
わからない	7

・満足度は、75%となっており、特に開館時間の長い中央館は81%と高くなっている。  
・他館は、ほぼ同じ値である。

イ 休館日

非常に満足	91
やや満足	133
どちらでもない	123
やや不満	41
非常に不満	10
わからない	9

・満足度は、56%となっており、どの館も同じ傾向である。



ウ 祝日開館

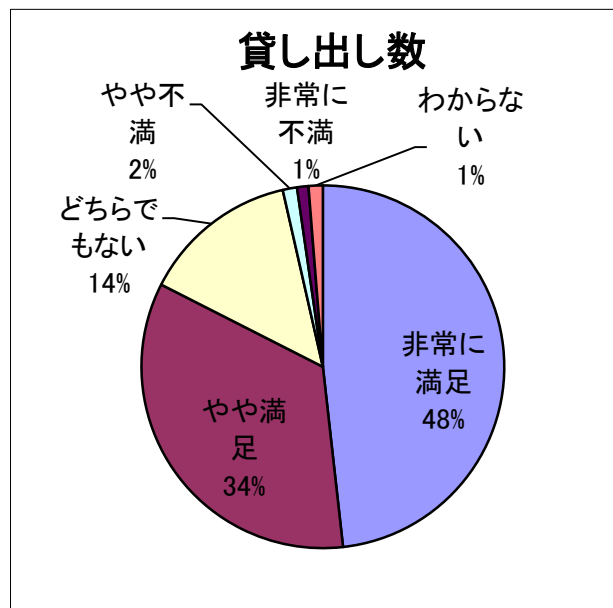
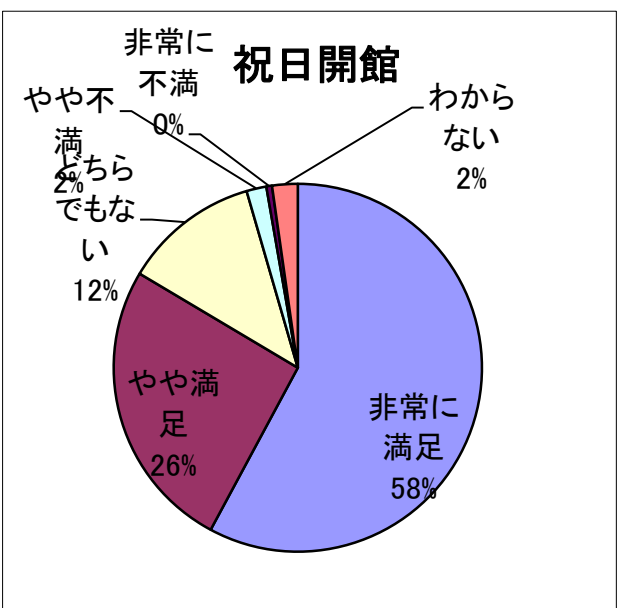
非常に満足	232
やや満足	103
どちらでもない	48
やや不満	7
非常に不満	2
わからない	9

・満足度は84%と高く、どの館も同じである。

エ 貸し出し数

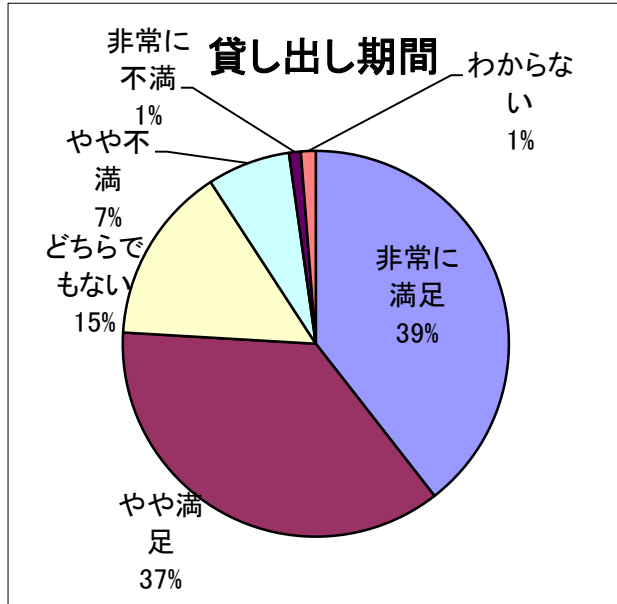
非常に満足	190
やや満足	135
どちらでもない	55
やや不満	5
非常に不満	4
わからない	5

・10冊の貸し出しの満足度は、83%と高い。  
・特に堀金館は、91%と非常に高い。



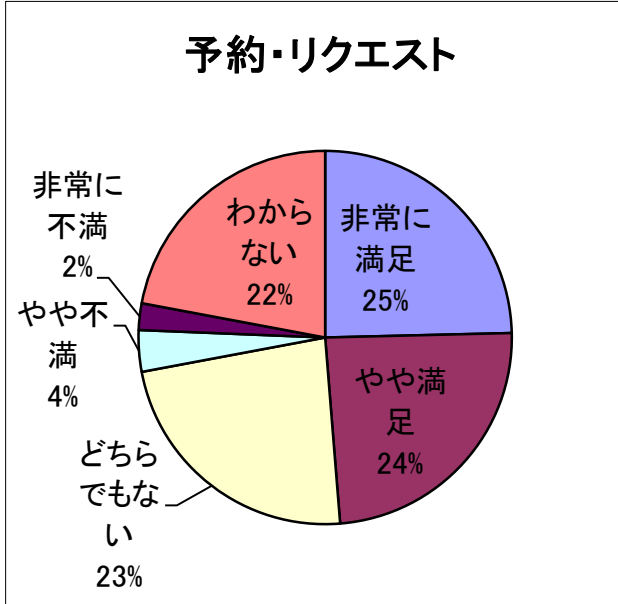
オ 貸し出し期間

非常に満足	159	・2週間貸出の満足度は、76%と高い。 ・堀金館、明科館は、90%と非常に高い。
やや満足	147	
どちらでもない	60	
やや不満	28	
非常に不満	4	
わからない	5	



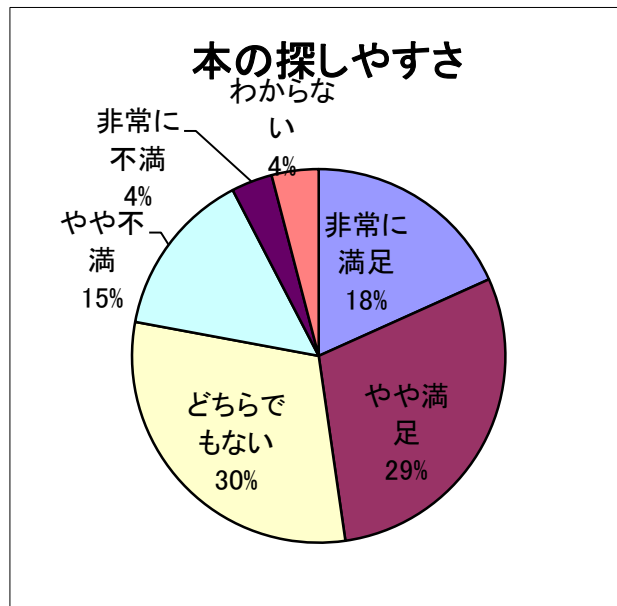
カ 予約・リクエスト

非常に満足	96	・満足度は、約半分の49%となっている。 ・中央館は、41%とやや低い。
やや満足	94	
どちらでもない	91	
やや不満	14	
非常に不満	9	
わからない	86	



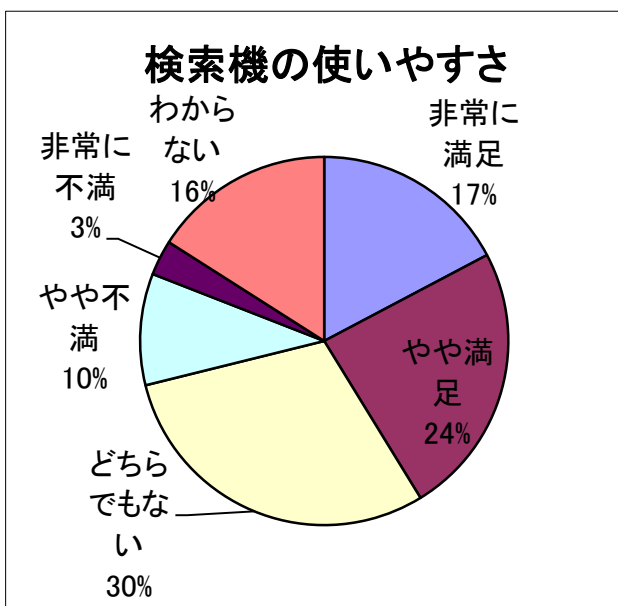
キ 本の探しやすさ

非常に満足	72	・満足度は、約半数の47%であり、どの館も同じ傾向である。 ・不満の方が18%いる。
やや満足	116	
どちらでもない	119	
やや不満	57	
非常に不満	14	
わからない	16	



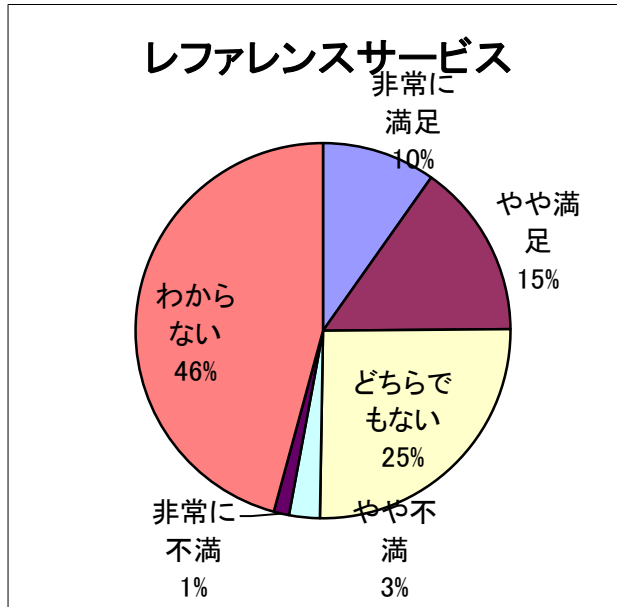
ク 検索機の使いやすさ

非常に満足	67	・満足度は、41%となっている。 ・堀金館は、28%と低くなっている。
やや満足	93	
どちらでもない	116	
やや不満	38	
非常に不満	12	
わからない	62	



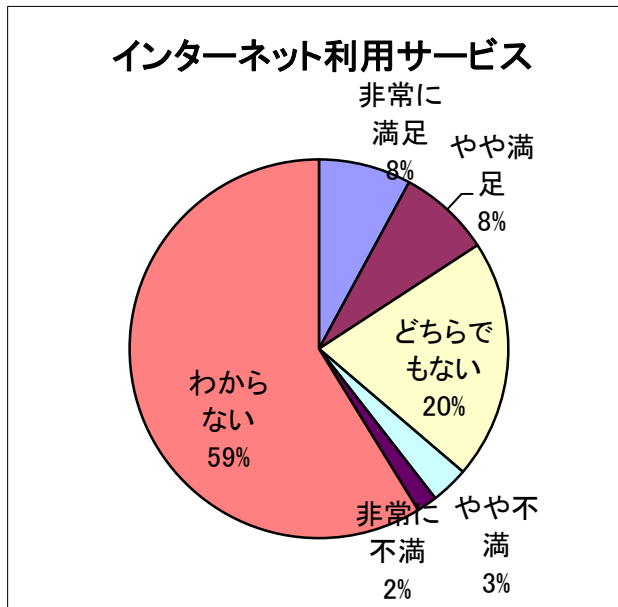
ケ レファレンスサービス

非常に満足	37	・満足度は、25%と低いが、三郷館と堀金館は33%となっている。 ・わからない方が約半数の46%いる。
やや満足	57	
どちらでもない	96	
やや不満	10	
非常に不満	5	
わからない	173	



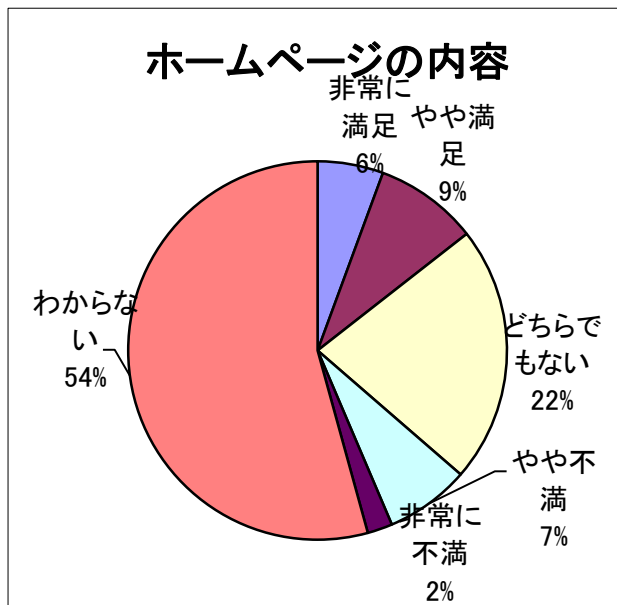
コ インターネット利用サービス

非常に満足	27	・満足度は16%と低い。 ・利用者は少ないので、わからないとしている方が6割に及んでいる。
やや満足	27	
どちらでもない	70	
やや不満	11	
非常に不満	6	
わからない	201	



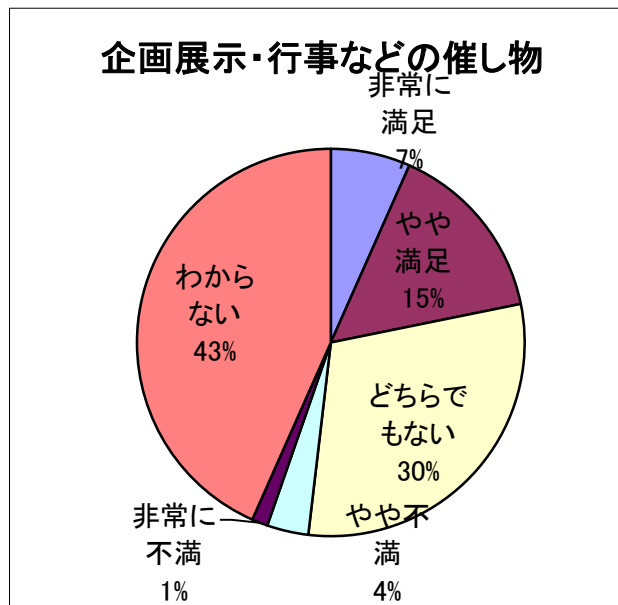
サ ホームページの内容

非常に満足	21	・満足度は、15%と低い。 ・ホームページを利用する方が少ないと思われ、わからない方も半数以上になっている。
やや満足	33	
どちらでもない	82	
やや不満	27	
非常に不満	8	
わからない	203	



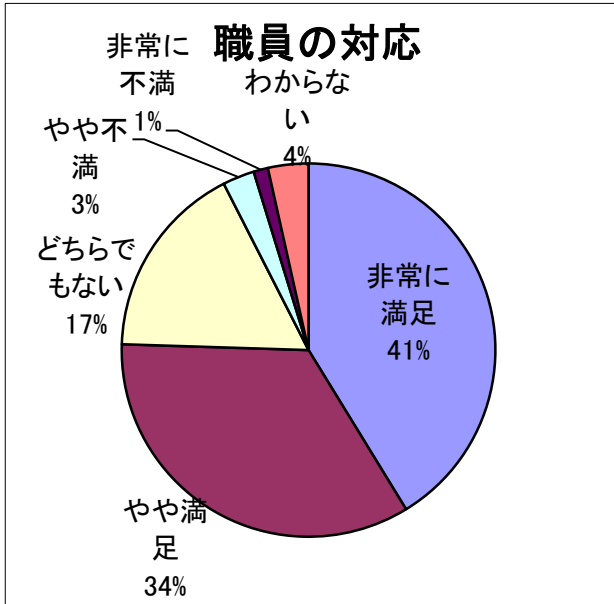
シ 企画展示・行事などの催し物

非常に満足	25	・満足度は、22%と低い。 ・わからない方が44%
やや満足	57	
どちらでもない	113	
やや不満	13	
非常に不満	5	
わからない	163	



ス 職員の対応

非常に満足	165	・満足度は、75%と高い。 ・特に、豊科館と三郷館は85% と非常に高い。
やや満足	137	
どちらでもない	68	
やや不満	11	
非常に不満	5	
わからない	14	



問6 市内の図書館を利用して、どんなことをお感じになりますか？

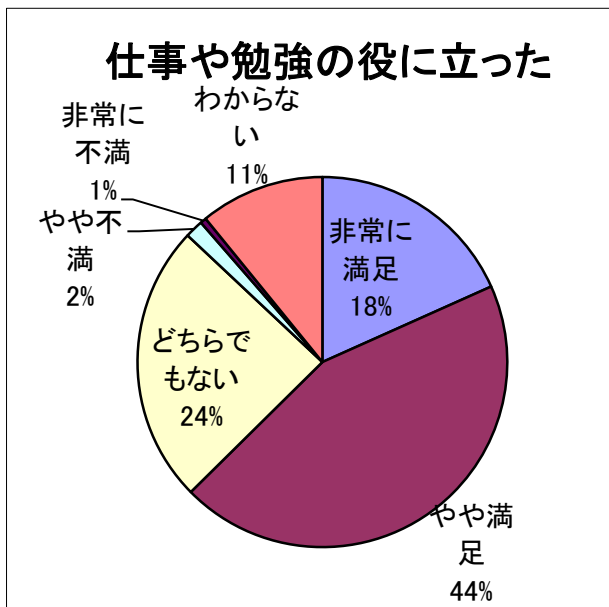
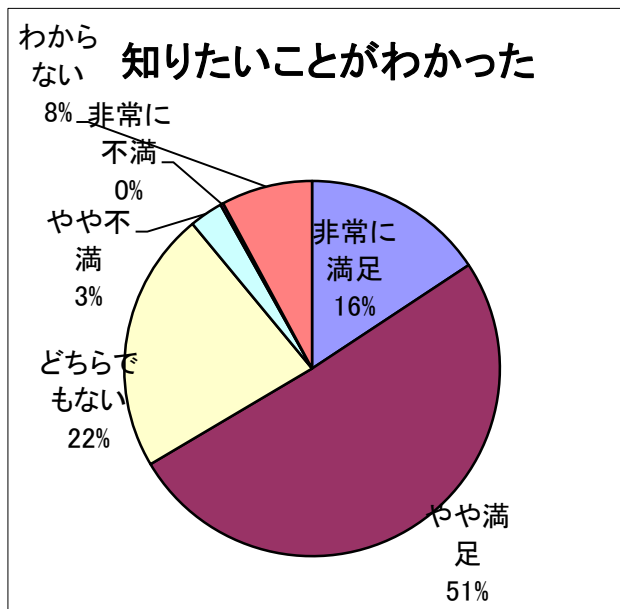
全図書館

ア 知りたいことがわかった

非常に満足	60	・満足度は66%と高い。
やや満足	194	・どの館も同じ傾向で、不満も少ない。
どちらでもない	86	
やや不満	11	
非常に不満	1	
わからない	30	

イ 仕事や勉強の役に立った

非常に満足	69	・満足度は、62%となっており、不満は少ない。
やや満足	167	・特に明科館は、76%と高い。
どちらでもない	92	
やや不満	6	
非常に不満	2	
わからない	41	

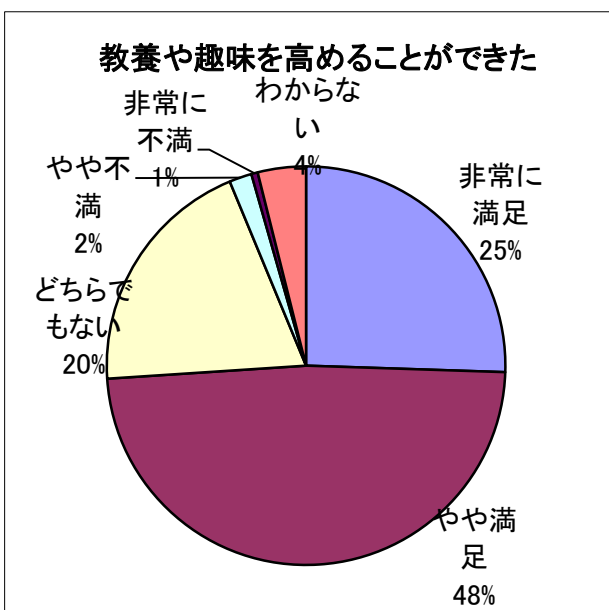
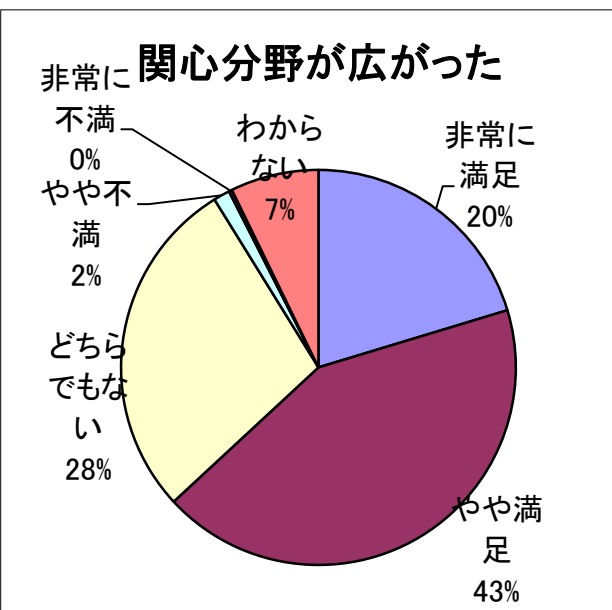


ウ 関心分野が広がった

非常に満足	76	・満足度は、64%となっており、不満は少ない。
やや満足	160	・どの館も同じような傾向である。
どちらでもない	105	
やや不満	5	
非常に不満	1	
わからない	27	

エ 教養や趣味を高めることができた

非常に満足	98	・満足度は、73%と高くなっており、不満は少ない。
やや満足	186	・どの館も同じような傾向である。
どちらでもない	76	
やや不満	7	
非常に不満	2	
わからない	15	





オ 充実した時間をすごせた	
非常に満足	144
やや満足	170
どちらでもない	54
やや不満	7
非常に不満	3
わからない	11

・満足度80%と非常に高くなっており、不満は少ない。  
・三郷館は、不満が40%と高い。

カ 読書習慣が ついた	
非常に満足	114
やや満足	128
どちらでもない	101
やや不満	5
非常に不満	3
わからない	29

・満足度は、63%となっている。  
・どの館も同じ傾向である。

