

令和元年度 青梅市青梅図書館 利用者アンケート結果

青梅市図書館ホームページにもアップしております。

<https://www.library.ome.tokyo.jp/document/#p04>

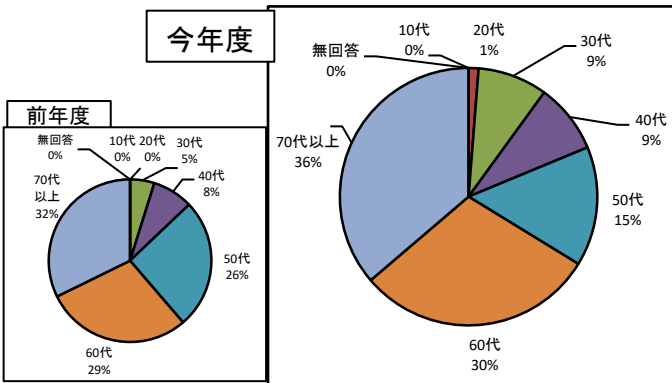
アンケート用紙配布 令和2年1月25日～1月29日(5日間)

回収枚数 80枚

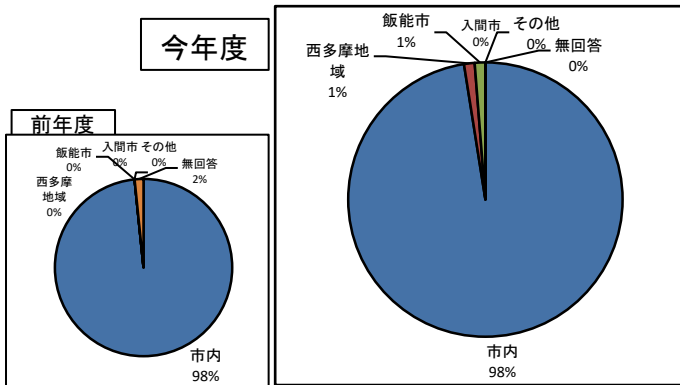
I. 回答者属性

アンケートは、1月25日(土)～1月29日(水)の開館時間(9:00～17:00)に実施し、80枚(昨年は62枚)の回答を頂きました。ご協力ありがとうございました。属性については、昨年に比べ、70代以上の利用者が増加している。10代からの回答はなかった。

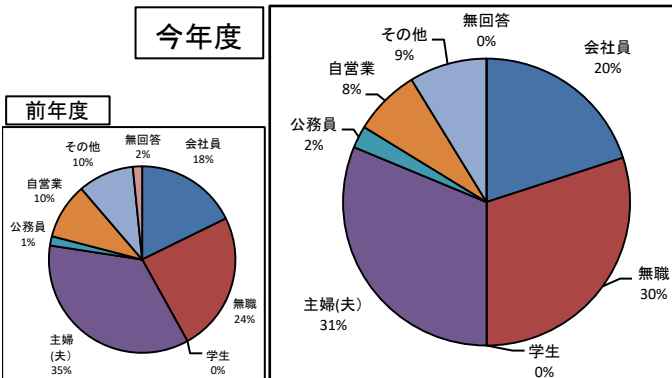
年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計
	0	1	7	7	12	24	29	0	80



お住まい	市内	西多摩地域	飯能市	入間市	その他	無回答	計
	78	1	1	0	0	0	80



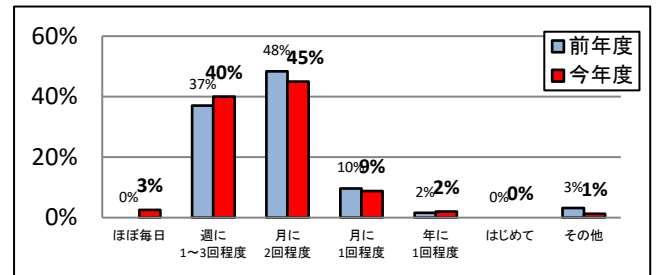
職業等	会社員	無職	学生	主婦(夫)	公務員	自営業	その他	無回答	計
	16	24	0	25	2	6	7	0	80



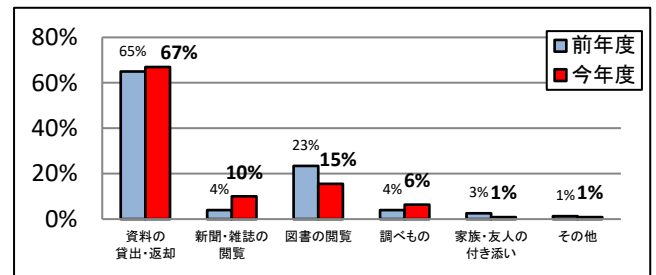
II. 図書館の利用について

昨年に比べて、「来館頻度」は”ほぼ毎日””週に1～3回程度”が増加し、“月に2回程度”が減少した。「来館の目的」の“新聞・雑誌の閲覧”や”調べもの”が増加しているため「来館頻度」が増えていると思われる。そのためか「滞在時間」も”30分～1時間”が増加している。

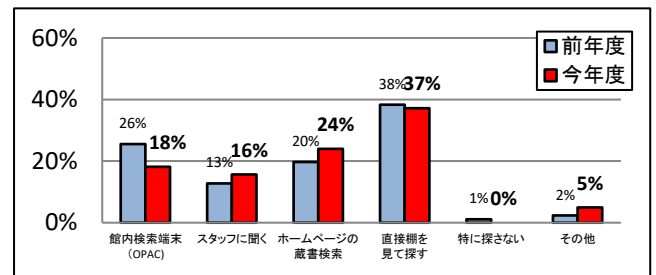
① 来館頻度



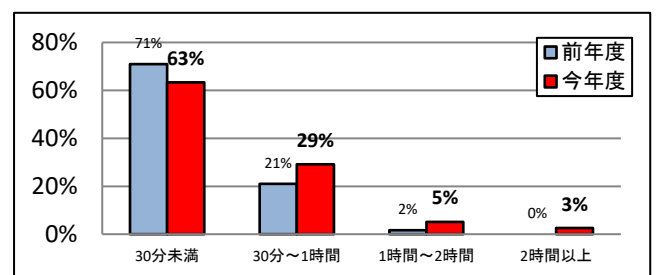
② 来館目的



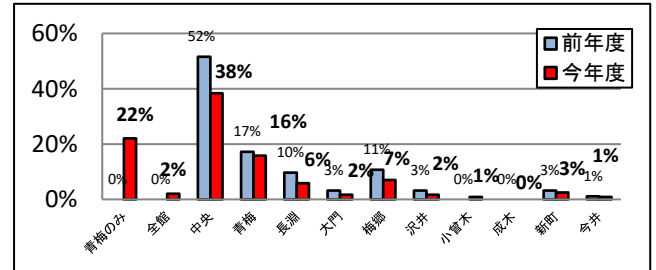
③ 資料の検索方法



④ 今回の滞在時間



⑤ 青梅図書館以外にほかの青梅市図書館も利用していますか



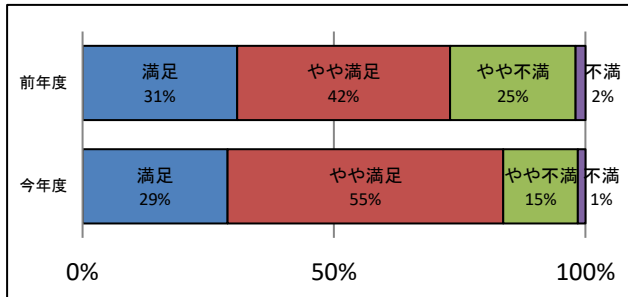
Ⅲ. 各項目の満足度について

昨年に比べて「総合的な満足度」は「満足」が増加している。「展示やイベントについて」は半数以上の方から「利用している」との回答を得た。今後も利用者の要望に応えながら、利用者サービスの充実を図っていききたい。また、平成31年4月より開始した分館でのCD・DVD貸出サービスの認知度や利用率が低いため、周知を図っていききたい。

①大人向けの本の品揃え

(名)

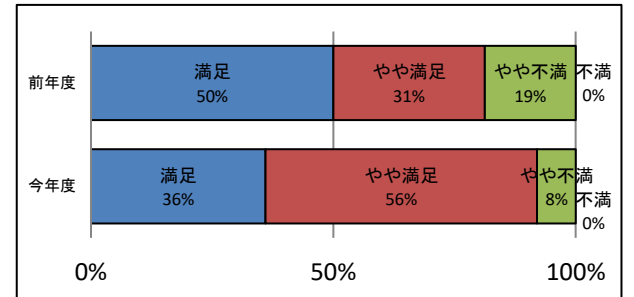
満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19	37	10	1	4



②子供向けの本の品揃え

(名)

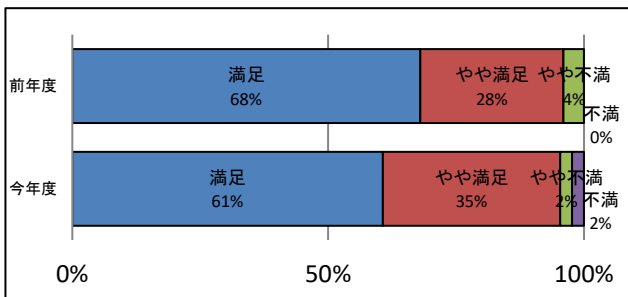
満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9	14	2	0	36



③調べ物の相談

(名)

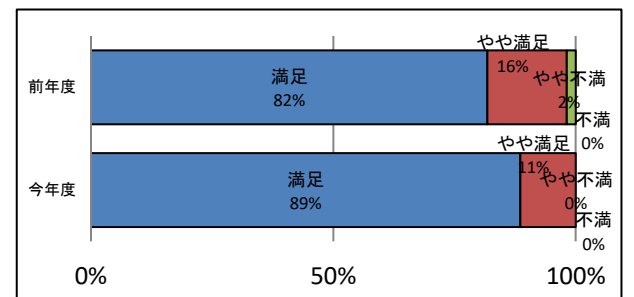
満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26	15	1	1	22



④スタッフの対応・マナーについて

(名)

満足	やや満足	やや不満	不満
62	8	0	0

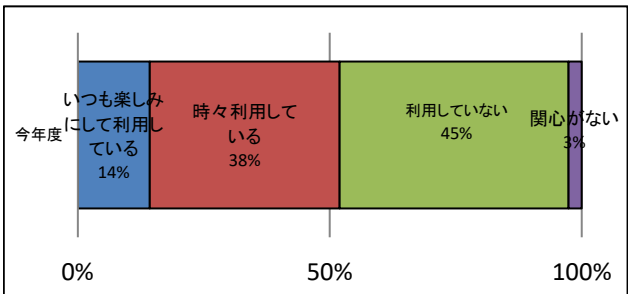


図書館サービス・イベントについて

展示やイベントについて

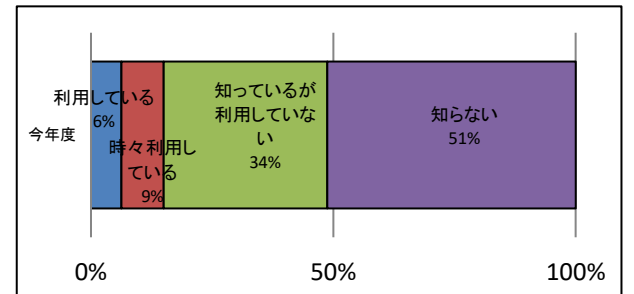
(名)

いつも楽しみにして利用している	時々利用している	利用していない	関心がない	その他
11	29	35	2	2



平成31年4月よりCD・DVDが分館で貸出できるようになったことをご存じですか

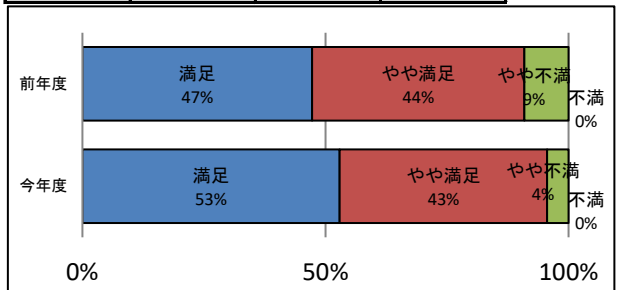
利用している	時々利用している	知っているが利用していない	知らない
5	7	27	41



総合的な満足度

(名)

満足	やや満足	やや不満	不満
36	29	3	0



大人向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
飯能市30代会社員	満足	取り寄せもしやすいし、司書の人に聞けばほとんど解かるから
市内40代会社員	満足	読みたい本は予約するので、特に不便には思いません
市内60代自営業	満足	特に、気になる不快な事がない
市内60代会社員	やや満足	新刊が借りられるのが遅い
市内30代会社員	やや満足	色々あるが、やや古い本が多い(発刊日)
市内70代以上その他	やや満足	必要な本はお願いしていますので
市内60代無職	やや満足	雑誌の種類がもっとあると良いです。
市内40代主婦(夫)	やや満足	もう少し雑誌をふやして欲しい
市内30代	やや満足	読みたいなと思う本がない時もある。
市内30代会社員	やや満足	読みたい本をさがしてもない時がある
市内50代会社員	やや不満	古い書籍が多いため。なのでホームページから予約して借りることが多いです
市内60代無職	やや不満	小説等のバラエティーが少なくなったように思っています(以前に比べて)。研究書・事典等も中央図書館と分散して置けないものでしょうか。
市内30代公務員	わからない	とくていの著者の本のみ借りているので他のものはわからない

図書館より

いつも青梅図書館をご利用いただきありがとうございます。
 特定のジャンルに偏りがないように資料を選定しておりますが、年間の予算があり、その範囲内での購入になりますので、ご理解の程宜しくお願い致します。
 新刊本は予約が多数あり、所蔵館に戻ってこないことも多いため、予約や他館からの取り寄せをご利用ください。
 また、青梅館所蔵以外の分館所蔵図書の展示などにも力をいれ、おすすめの本を紹介して参ります。

子供向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内40代会社員	満足	読みたい本は予約するので、特に不便には思いません
市内40代主婦(夫)	やや満足	新しい本を入れて欲しい。例えば電車が好きな子がかかりの本がいつも限られてしまい、古い本だと、あまりかりない。
市内30代会社員	やや満足	伝記の小説(低学年向け)増やしてほしい
市内60代無職	やや不満	数が少なく、とりよせてもらうことが多い。
市内70代以上無職	わからない	借りていないから
市内70代以上主婦(夫)	わからない	子供向けの本は借りていない
市内30代主婦(夫)	わからない	特に利用してない

図書館より

いつも青梅図書館をご利用いただきありがとうございます。

選書基準にもとづき、要望が多い本を含め、特定のジャンルに偏りがないように資料を選定しておりますが、年間の予算があり、その範囲内での購入になりますので、ご理解の程宜しくお願い致します。

調べ物の相談について

属性	満足度	理由
飯能市30代会社員	満足	司書の方が助けてくれるから
市内60代自営業	満足	良く対応して頂いている
市内70代以上無職	満足	市民に対して積極的に応対してくれる
市内70代以上無職	満足	親切に教えてくれる
市内60代無職	満足	いつも気持ちよく検索して頂いています。
市内40代会社員	わからない	相談したことはありません
市内70代以上主婦(夫)	わからない	相談をしたことがない
市内50代その他	わからない	しない
市内30代主婦(夫)	わからない	相談したことない
市内70代以上その他	(無回答)	したことはありません

図書館より

いつも青梅図書館をご利用いただきありがとうございます。
何かございましたらお気軽にカウンターにご相談ください。

スタッフの対応・マナーについて

属性	満足度	理由
飯能市30代会社員	満足	私の説明が下手でも色々やって調べてくれるのが助かる
市内60代主婦(夫)	満足	挨拶が心地良い
市内70代以上無職	満足	スタッフの対応が素晴らしい。特に態度
市内60代会社員	満足	気持ちの良い接客とアイサツ。
市内70代以上主婦(夫)	満足	とても親切なので何時も感謝しています
市内70代以上無職	満足	非常に親切である
市内30代主婦(夫)	満足	いつも気持ち良く利用させてもらってます
市内30代会社員	満足	丁寧
市内40代主婦(夫)	満足	ていねい
市内70代以上主婦(夫)	満足	丁寧、声がきれいです。
市内30代その他	満足	いつもていねいに接して頂ける。
市内30代自営業	満足	いつもていねいに対応してくれます
市内40代会社員	(無回答)	皆さんとてもていねいで親切に受け答えしてくださり、気持ちが良いです。

図書館より

いつも青梅図書館をご利用いただきありがとうございます。
 たくさんのお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。皆様により一層快適に利用していただける図書館を今後とも目指して参ります。

ご意見等(フリーコメント)

図書館より

飯能市30代会社員	自習室がだれにでも使えるのが本当ありがたいです。家では集中できなくてもここは仕事がしやすい。新しい建物じゃないけどこっちの方が私は落ちついて調べものも読書もできるのでこのまま落ちついた少し昔ながらのままできてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。 今後ともたくさんのご利用をお待ちしております。
市内70代以上無職	いつもありがとうございます。感謝しています。	
市内70代以上無職	閲覧室の椅子の出し入れの時に出る音が気になります。	ご指摘ありがとうございます。 1月に対応させていただきました。
市内60代主婦(夫)	中央図書館に片寄り過ぎ 新しいジャンルや新書も見たいのでネットではなく直接話が聞ける機会もほしい 新年に頂いた「しおり」(手作り)重宝してます！	いつもご利用ありがとうございます。 中央図書館を含め新着図書館は館内検索端末でも紹介しております。ご利用ください。
市内70代以上主婦(夫)	仕事をされている方々は大変やさしく対応してくれています。	いつもご利用ありがとうございます。 今後ともたくさんのご利用をお待ちしております。
市内60代自営業	より増在書を。	今後も選書につとめて参ります。
市内50代会社員	利用しやすいです。家から近いので、ありがたいです。	今後ともご利用をお待ちしております。
市内70代以上無職	リクエスト本について他からの利用は結構だが時間がかかる(1ヶ月位)本の購入についてどの様な基準があるのか知りたい1. 雑誌類(定期刊行物)2. 読み物(娯楽性、流行性)思わぬ本が重複して購入されている。)3. 専門書 市民図書館としてどこまでのレベルを基本としているか4. 辞典類について、全集(個人全集etc)本の購入予算は年間どの位か？委託管理制度になってとくに本の購入がどの様な基準かを知りたく思う 市立図書館について えつらんなどについてのスペース(分館は少ない)また、飲食などについても工夫が必要に思います。	「青梅市図書館資料選定基準」と「青梅市図書館資料収集基準」に基づいて選書しております。図書のジャンル別の予算設定はしておりません。 分館はスペースが少ないため充分な閲覧スペースは設置できていません。飲食ができる場所も設けられませんのでご理解の程お願いします。
市内60代会社員	新刊、人気本の立ち読みコーナーを作ってください。	新着図書は、一般書架・児童書架にございます。スタッフにお尋ねください。
市内70代以上主婦(夫)	いつもリクエストを心良く受けて下さり助かります。他館の本も時々展示して借りられますがもっと多くしてほしい 近くに図書館がありいつも利用しています、この状況を長く保持してほしい、本は心の泉です！	いつもご利用ありがとうございます。 他分館の本を利用いただきありがとうございます。 今後ともご利用をお待ちしております。
市内40代会社員	閲覧室でも飲食ができるといいなと思います。コーヒーを飲みながら、2、3時間ゆっくり本を読んだり、勉強したいと思いますが、飲み物も禁止だと特に夏は長居できません。本を汚す心配もありますが、家で飲みながら読むので結局同じかと思えます。	青梅館の閲覧室での飲食は考えておりません。こまめに休憩を取っていただきますようお願いいたします。
市内70代以上無職	閉館時間6時(18時)にしてもらえるとありがたいが	閉館時間の延長については今後の検討課題とさせていただきます。
市内70代以上無職	・全館の本が借りれて便利 ・医学の本を借りて読んで→これで自力で直した事があり非常に助かった。これは、他館のものを取り寄せた為である。	
市内70代以上無職	職員の対応は非常によい	
市内70代以上その他	いつもイヤな思いをしたことはありません 感謝しています	いつもご利用ありがとうございます。 今後ともたくさんのご利用をお待ちしております。
市内60代主婦(夫)	本を読める場所が静かで好きです。	
市内70代以上その他	ご苦勞様です。	
市内60代無職	中央図書館では子供連れの親の指導が不十分の為、騒がしい事がままあります。ある美術館では騒がしくなった時、注意を促す「プラカード」を職員が持って巡回し効果があります。ご参考まで。	スタッフの声掛けを強化するよう周知します。

市内50代その他	大活字の本を増やしてほしい	今後の選書の参考にさせていただきます。
市内30代主婦(夫)	新刊なども増えたらと思う	いつもご利用ありがとうございます。 今後ともたくさんのご利用をお待ちしております。
市内50代会社員	とても良く対応していただいています 欲しい本はリクエストすれば手にすることができ満足しています	
市内40代主婦(夫)	視聴覚資料を予約・取り寄せできるようになりとても助かっています。イベントも楽しいです。無料で利用できる駐車場があるのもとても助かります。いつもありがとうございます。	図書館の弁償については、現金での対応は行っておりません。ご理解お願いいたします。
市内30代自営業	以前他地区から取り寄せて頂きお借りした本を要介ゴの家族が汚してしまいました「弁償しますのでお金を払います」と答えた要介ゴの家族へ「お金ではなくネットで同じ本を買って返して下さい」と言われたそうです 要介ゴの家族はネットはできません。話を聞き、助けを求められアマゾンで購入し、べんしょうしてきましたが、それも中央図書館でないとダメだとのこと。少し大変なことでした。汚してしまった責任はとるのは当然ですがネットで買えと言われても要介ゴ者には無理なことかかわいそうだな、と思いました。	
市内30代会社員	昔みたいに子どもが勉強できるスペースなどできたらうれしい。	学習室の設置は考えておりません。
市内70代以上無職	特になし、仕事を良くやってる様子がわかります	いつもご利用ありがとうございます。 今後ともたくさんのご利用をお待ちしております。
市内60代自営業	ホームページで予約し、本の貸出と返却のみの利用が多いので青梅図書館には満足している。ただ以前のイメージが残っているので雰囲気寂しく感じる。空間があるので図書館の閲覧スペースを入口以外にも広くとりつろげる感じが欲しいなと思います。	いつもご利用ありがとうございます。 スペースの活用方法については今後の参考にさせていただきます。