

図書館アンケート調査から見る 利用状況と課題

中央大学 文学部 兼任講師
長谷川幸代
2019.07.06

1

本日の報告内容

1. 昨年の報告と課題
2. 利用者満足度調査項目(2018年度)
[実施・データ入力 八王子市]
3. 満足度と重要度の差(満足度平均-重要度平均)
4. その他検討
5. 今後の課題

2

1. 昨年の報告と課題（1）

- 調査の必要性とその根拠
「図書館法」「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」など
- PDCAサイクルの中のCを果たす
- 4つの評価指標
インプット、プロセス、アウトプット、**アウトカム** ←調査が必要
- 図書館からの課題
館ごとの長所・改善点は？ ニーズがどこにあるのか？

3

1. 昨年の報告と課題（2）

- 高い満足度・・・職員対応、借りられる冊数
- 低め・・・図書館の資料、開館時間
- ↑伸び・・・予約できる冊数、館内の快適さ
- ↓減少・・・ホームページの使いやすさ、自主事業

4

2. 利用者満足度調査項目(2018年度) (1)

[実施・データ入力 八王子市]

• <重要度と満足度> それぞれ4値+不明から選択

- ①借りられる図書の冊数
- ②図書を借りられる期間
- ③予約できる冊数
- ④開館時間
- ⑤館内や書架の案内表示のわかりやすさ
- ⑥館内の本の探しやすさ
- ⑦図書館ホームページの見やすさ
- ⑧図書館ホームページでの資料の検索のしやすさ

5

2. 利用者満足度調査項目(2018年度) (2)

[実施・データ入力 八王子市]

<重要度と満足度> それぞれ4値+不明から選択

- ⑨館内の快適さ
- ⑩職員の対応
- ⑪図書館の資料(本、雑誌、CD等)の充実
- ⑫電子書籍の蔵書タイトル数
- ⑬電子書籍で借りられるタイトル数
- ⑭電子書籍で予約できるタイトル数
- ⑮全体の満足度

6

2. 利用者満足度調査項目(2018年度) (3)

[実施・データ入力 八王子市]

1. 年代
2. 誰と来たか
3. 利用頻度
4. 来館までの時間
5. 利用図書館
6. 利用目的・主な利用内容
7. 今後、さらに充実してほしい資料(本やCDなど)
8. 滞在時間
9. 4月から図書館ホームページで電子書籍の貸出しが出来るようになったことを知っているか
10. 電子書籍を利用しているか
11. 電子書籍で充実してほしい資料
12. 4月からマイナンバーカードで資料の貸出しが出来るようになったことを知っているか
13. その他自由回答

3. 満足度と重要度の差(1) (満足度平均-重要度平均)

青...マイナス、赤...プラス、濃...絶対値0.3超

質問項目	重要	満足)	中央	生涯	南大沢	川口	北野	みなみ野	恩方館
1	借りられる冊数		0.15	0.12	0.30	0.21	0.08	0.08	0.29
2	借りられる期間		-0.17	-0.36	-0.11	-0.20	-0.13	-0.46	-0.25
3	予約できる冊数		0.32	0.15	0.16	0.17	0.04	0.11	0.31
4	開館時間		-0.28	-0.34	-0.25	-0.31	-0.33	-0.47	-0.38
5	案内表示		-0.12	-0.17	-0.07	-0.16	-0.05	-0.01	-0.40
6	本の探しやすさ		-0.29	-0.24	-0.31	-0.14	-0.16	-0.07	-0.34
7	ホームページ見やすさ		-0.11	0.01	-0.23	-0.22	-0.21	-0.26	-0.11
8	資料の検索のしやすさ		-0.19	-0.20	-0.24	-0.31	-0.27	-0.32	-0.27
9	館内の快適さ		-0.25	-0.22	-0.25	-0.19	-0.18	-0.14	-0.13
10	職員の対応		-0.04	0.01	0.04	-0.01	0.07	0.07	-0.18
11	資料の充実		-0.48	-0.58	-0.58	-0.63	-0.57	-0.82	-0.81
12	電子書籍蔵書タイトル数		0.07	0.14	0.09	0.02	0.08	0.30	0.03
13	電子書籍貸出タイトル数		0.16	0.18	0.37	0.23	0.19	0.40	0.25
14	電子書籍予約タイトル数		0.09	0.12	0.29	0.26	0.16	0.40	0.31
15	全体の満足度		3.35	3.21	3.24	3.28	3.20	3.18	3.06
16	度数		120	120	120	110	120	102	77

3. 満足度と重要度の差（2） （満足度平均-重要度平均）

◆プラス傾向

- ①借りられる冊数（南大沢）
- ③予約できる冊数（中央）
- ⑫電子書籍蔵書タイトル数（みなみ野）
- ⑬電子書籍貸出タイトル数（南大沢、みなみ野）
- ⑭電子書籍予約タイトル数（みなみ野、恩方館）

※（ ）は、絶対値0.3を超えている館

9

3. 満足度と重要度の差（3） （満足度平均-重要度平均）

◆マイナス傾向

- ②借りられる期間（生涯、みなみ野）
- ④開館時間（生涯、川口、北野、みなみ野、恩方館）
- ⑤案内表示（恩方館）
- ⑥本の探しやすさ（南大沢、恩方館）
- ⑦ホームページの見やすさ ★生涯のみプラス
- ⑧資料の検索のしやすさ（川口、みなみ野）
- ⑨館内の快適さ
- ⑪資料の充実（全館）

※（ ）は、絶対値0.3を超えている館

10

4. その他検討（1）

◆ 「資料の充実」に対する満足度に影響を与えるものは？

他の満足度から説明すると...

（・電子書籍関連は除外：多重共線性の問題、不明多数 ・職員対応も除外）

* 重回帰分析結果
【中央図書館】

調整済み $R^2 = 0.149$

$p < 0.05$

	非標準化係数		標準化係数	
	B	標準誤差	β	
(定数)	1.587	0.578		
借りられる冊数	-0.087	0.134	-0.088	
借りられる期間	-0.064	0.126	-0.066	
予約できる冊数	0.175	0.135	0.197	
開館時間	0.012	0.097	0.017	
案内表示	0.297	0.225	0.242	
本の探しやすさ	0.446	0.164	0.470	***
ホームページ見やすさ	-0.128	0.248	-0.104	
資料の検索のしやすさ	-0.142	0.174	-0.152	
館内の快適さ	-0.093	0.162	-0.092	

11

4. その他検討（2）

- 中央図書館の結果から考えられること

「図書館の資料（本、雑誌、CD等）の充実」に不満



原因は、探し方がよく分からない？探しづらい？

求める資料にたどり着いていない可能性有

どんな資料があるか、良く知らないことも...

12

4. その他検討（3）

◆資料の充実に不満を持っている人が、求める資料は？

- ▶中央...児童書、DVD・CD、小説・随筆
- ▶生涯...小説・随筆が多数、DVD・CD、政治・経済・教育、
哲学・歴史・地理
- ▶南大沢...小説・随筆、DVD・CD、哲学・歴史・地理、児童書、
医学・工学・家政学
- ▶川口...DVD・CD、小説・随筆、医学・工学・家政学、雑誌

13

4. その他検討（4）

◆資料の充実に不満を持っている人が、求める資料は？

- ▶北野...小説・随筆、DVD・CD、雑誌、医学・工学・
家政学
園芸・産業・芸術
- ▶みなみ野...児童書、小説・随筆、DVD・CD、雑誌
- ▶恩方館...小説・随筆、児童書、DVD・CD、雑誌

14

4. その他検討（5）

◆ 年代別資料の満足度

【中央図書館】

70代以上で満足度が低い

		資料の充実（満足）				合計
		とても不満	不満	満足	とても満足	
10才未満	度数	0	1	1	3	5
	%	0.0%	20.0%	20.0%	60.0%	100.0%
10代	度数	0	1	12	3	16
	%	0.0%	6.3%	75.0%	18.8%	100.0%
20代	度数	0	0	3	0	3
	%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
30代	度数	0	3	13	1	17
	%	0.0%	17.6%	76.5%	5.9%	100.0%
40代	度数	0	4	12	2	18
	%	0.0%	22.2%	66.7%	11.1%	100.0%
50代	度数	0	1	7	1	9
	%	0.0%	11.1%	77.8%	11.1%	100.0%
60代	度数	0	1	9	2	12
	%	0.0%	8.3%	75.0%	16.7%	100.0%
70代	度数	1	7	11	0	19
	%	5.3%	36.8%	57.9%	0.0%	100.0%
80才以上	度数	0	2	1	0	3
	%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
合計	度数	1	20	69	12	102
	%	1.0%	19.6%	67.6%	11.8%	100.0%

15

4. その他検討（6）

◆ 開館時間の問題

【生涯学習センター図書館】

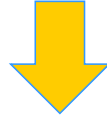
10:00～19:00

		開館時間（満足）				合計
		とても不満	不満	満足	とても満足	
10代	度数	0	1	9	4	14
	%	0.0%	7.1%	64.3%	28.6%	100.0%
20代	度数	0	4	6	4	14
	%	0.0%	28.6%	42.9%	28.6%	100.0%
30代	度数	2	2	9	7	20
	%	10.0%	10.0%	45.0%	35.0%	100.0%
40代	度数	1	6	10	3	20
	%	5.0%	30.0%	50.0%	15.0%	100.0%
50代	度数	0	5	9	0	14
	%	0.0%	35.7%	64.3%	0.0%	100.0%
60代	度数	0	4	12	4	20
	%	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
70代	度数	0	3	9	1	13
	%	0.0%	23.1%	69.2%	7.7%	100.0%
80才以上	度数	0	3	1	0	4
	%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	3	28	65	23	119
	%	2.5%	23.5%	54.6%	19.3%	100.0%

16

4. その他検討（7）

- 年代ごとに、
「不満」25%超と、「とても不満」に色付け



推測

働く世代には、時間が合わない？
80代以上は朝の開館希望？

17

4. その他検討（8）

- ◆全体満足度を上げる要因は？

中央図書館 で重回帰分析

様々な満足度の中で、「資料の充実」のみ有意

18

5. 今後の課題

- 特に資料の充実に対する乖離が見られるが、娯楽的なものを求める傾向が考えられる →小説・随筆、DVD・CD
- 年代に合った資料が置かれているか
- 望むものを集めるだけでなく、潜在ニーズも引き出すことが必要
 - そのためには、資料の価値をPRすることが有用では？

19

ご清聴ありがとうございました



20