

## 平成25年度 堺市立図書館利用者アンケート調査の結果 ー単純集計ー

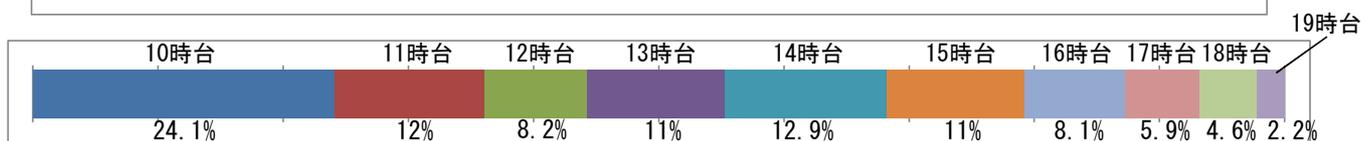
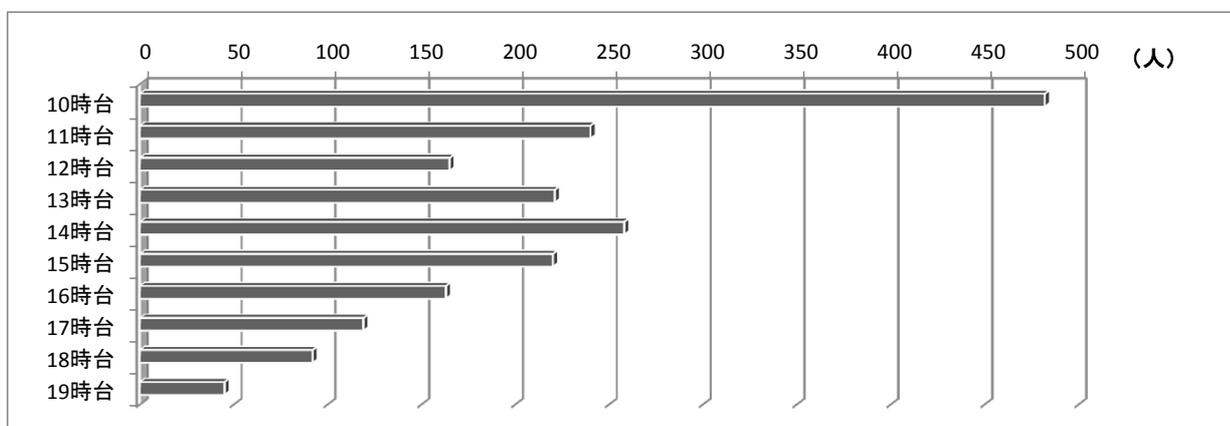
堺市立図書館では、図書館サービスの向上に役立てるため、以下のとおりアンケート調査を実施いたしました。期間中は、ご来館いただきました多くの方にご協力を賜り、ありがとうございました。お寄せいただきました結果を踏まえ、利用サービスの改善に取り組んでまいります。

1. 調査票(末尾)
2. 実施期間：平成26年3月25日(火)
3. 調査対象：堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法：市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数：2,495枚

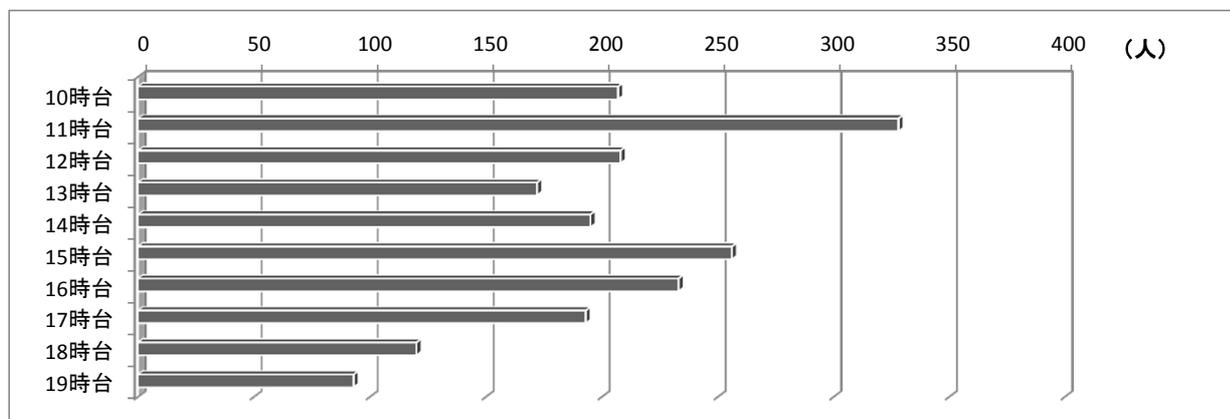
Q1・Q2 本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください

○ 区域館・堺市駅前分館

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
来館	482	240	165	221	258	220	163	119	92	45
	24.1%	12%	8.2%	11%	12.9%	11%	8.1%	5.9%	4.6%	2.2%

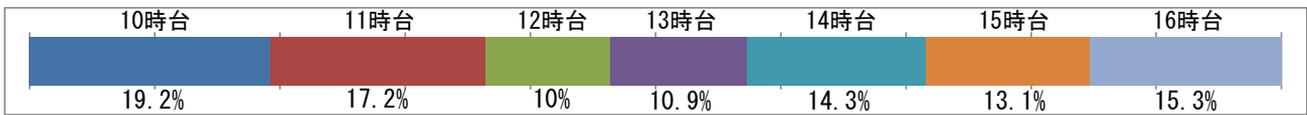
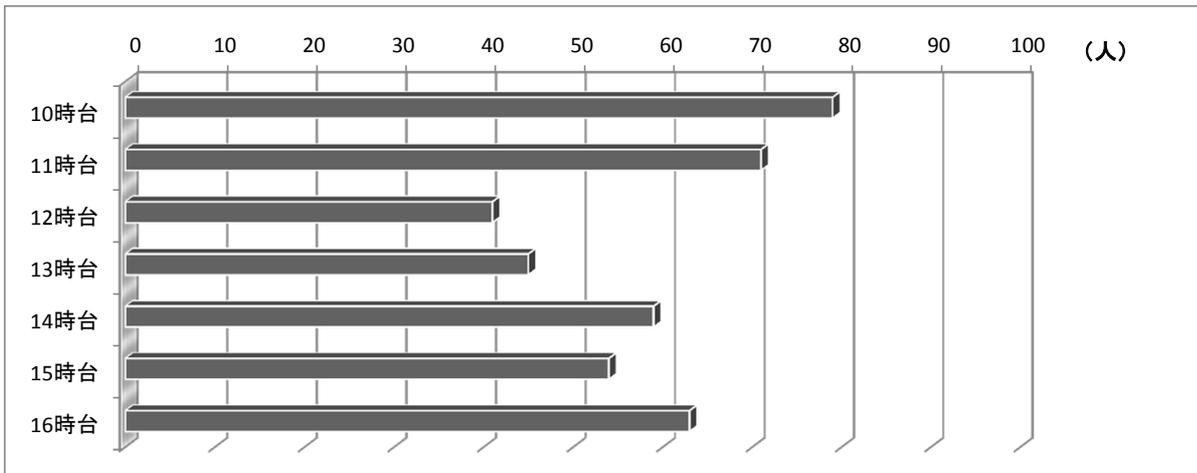


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	207	328	208	172	195	256	233	193	120	93
	10.3%	16.4%	10.4%	8.6%	9.7%	12.8%	11.6%	9.6%	6%	4.6%

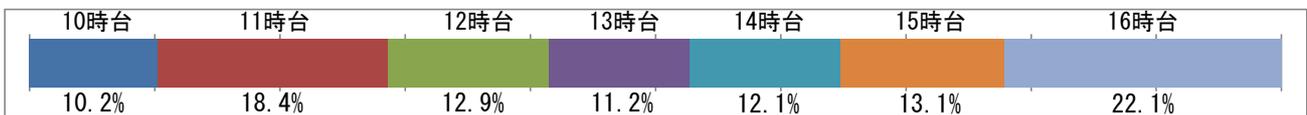
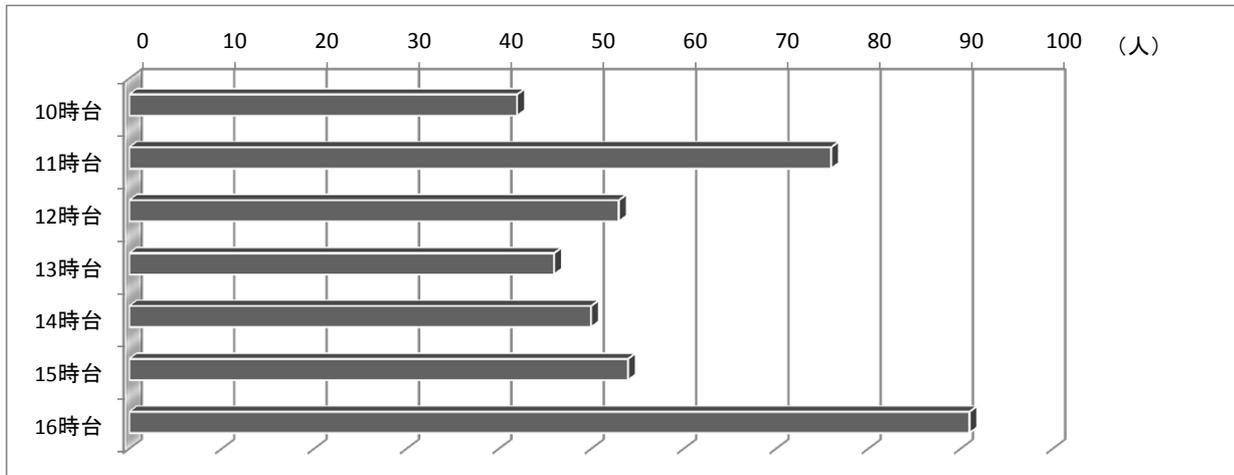


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	79	71	41	45	59	54	63
	19.2%	17.2%	10%	10.9%	14.3%	13.1%	15.3%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	42	76	53	46	50	54	91
	10.2%	18.4%	12.9%	11.2%	12.1%	13.1%	22.1%



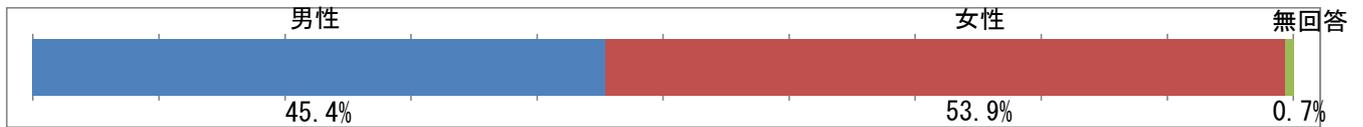
<Q1・Q2について>

- ・来館される時間帯は区域館、分館ともに開館してから3時間(10時~12時台)が約4割強となっています。
- ・退館の時間帯は、区域館が11時台、分館が16時台の割合が最も高くなっています。

Q3・Q4・Q5 あなた自身についてお聞かせください(回答者属性)

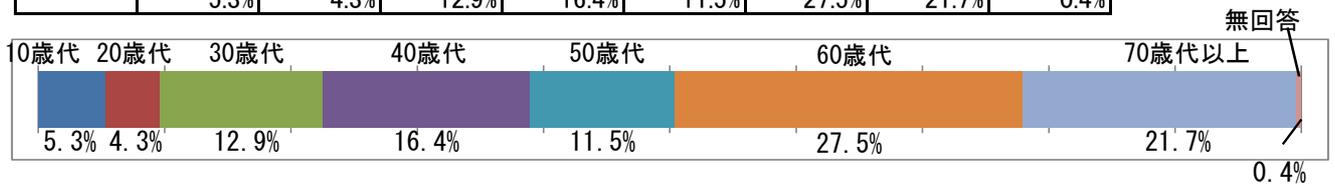
<性別>

	男性	女性	無回答
性別	1,133	1,345	17
	45.4%	53.9%	0.7%



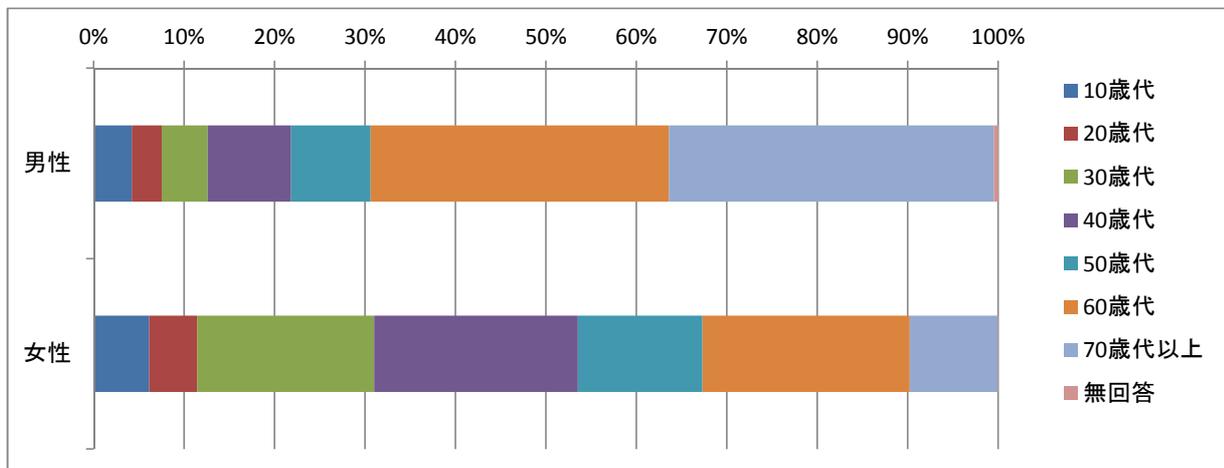
<年代>

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
年代	131	108	321	410	286	687	542	10
	5.3%	4.3%	12.9%	16.4%	11.5%	27.5%	21.7%	0.4%



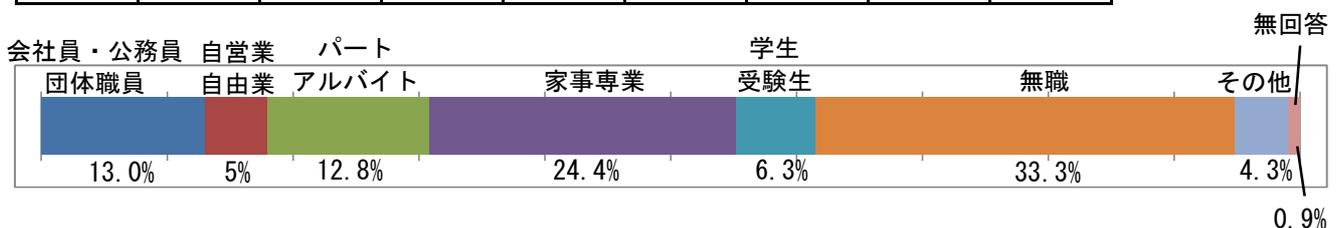
<性別×年代>

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
男性	48	37	58	104	100	374	406	6
	4.2%	3.3%	5.1%	9.2%	8.8%	33.0%	35.9%	0.5%
女性	82	71	263	303	185	308	131	2
	6.1%	5.3%	19.6%	22.5%	13.8%	22.9%	9.7%	0.1%



<職業>

	会社員・公務員・団体職員	自営業・自由業	パート・アルバイト	家事専業	学生・受験生	無職	その他	無回答
職業	325	124	320	608	157	831	108	22
	13.0%	5%	12.8%	24.4%	6.3%	33.3%	4.3%	0.9%

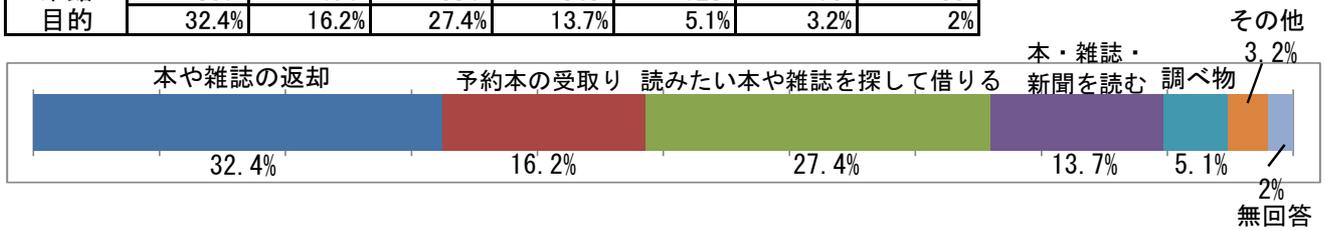


<Q3~Q5について>

- ・男女比では女性が8.5ポイント高くなっています。
- ・年齢別では、60歳以上の方が、約5割を占めています。
- ・職業は無職の方が3割と最も多く、何らかの形で就労されている方が、それより2.5ポイント少なく、続いて家事専業が24.4%となっています。

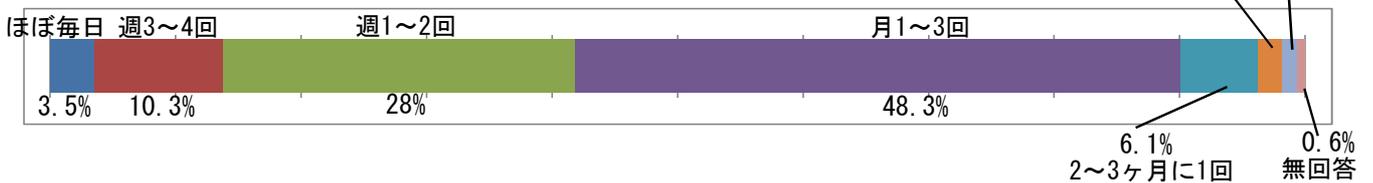
Q6 今日どのような目的で来館されましたか(主なものを1つ選択)

	本や雑誌の返却	予約本の受取り	読みたい本や雑誌を探して借りる	本や雑誌、新聞を読む	調べもの(調査・研究)	その他	無回答
来館目的	807	404	684	343	128	79	50
	32.4%	16.2%	27.4%	13.7%	5.1%	3.2%	2%



Q7 どれくらいの頻度で図書館に来られますか

	ほぼ毎日	週3~4回	週1~2回	月1~3回	2~3ヶ月に1回	年に1~2回	数年に1回・初めて	無回答
来館頻度	88	257	699	1,202	153	51	30	15
	3.5%	10.3%	28%	48.3%	6.1%	2%	1.2%	0.6%

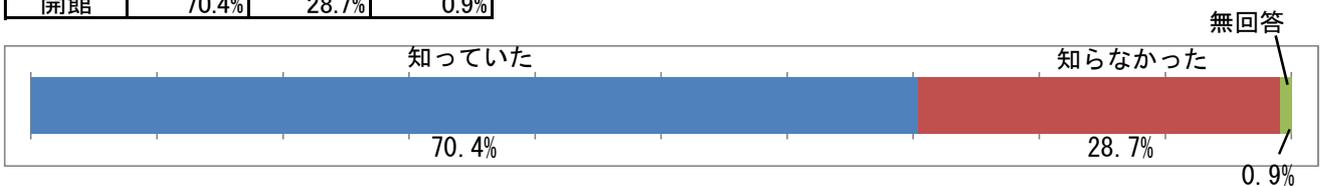


<Q6・Q7について>

- ・来館の目的は、貸出・返却・予約目的が、76%と最も多くを占めています。調べ物(調査・研究)が、5.1%と最も低くなっています。
- ・図書館利用頻度は、月1~3回が48.3%と最も多く、毎日を含めて週に複数回利用されている方が41.8%となっており、合わせると回答者の9割の方が、日常的に図書館をよく利用されています。

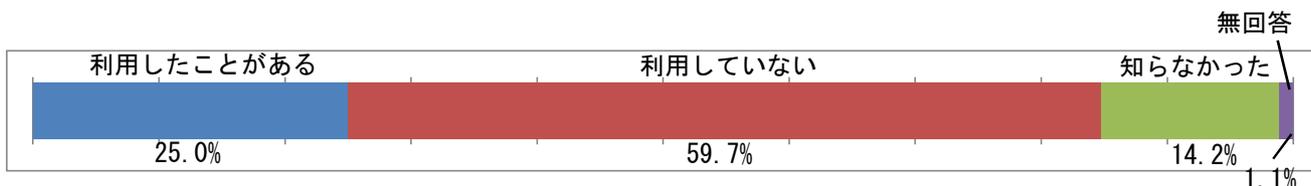
Q8 全ての祝日を開館していますが、ご存知でしたか

	知っていた	知らなかった	無回答
祝日開館	1,756	716	23
	70.4%	28.7%	0.9%



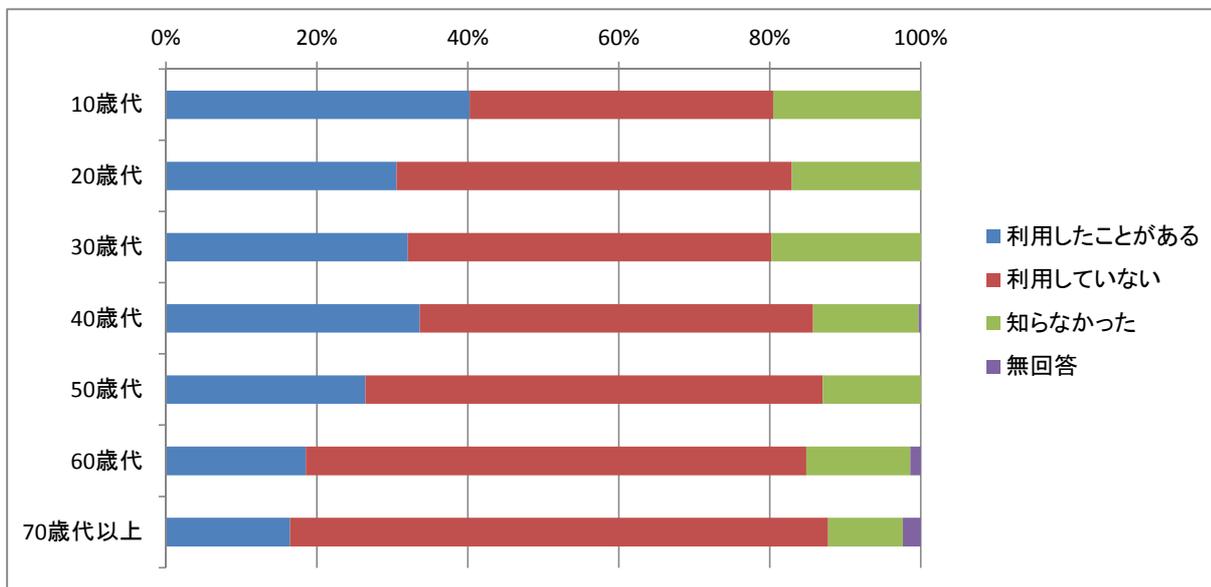
Q9 オンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか

	利用した ことがある	利用して いない	知らな かった	無回答
オンライン データベース	440 25.0%	1,054 59.7%	250 14.2%	19 1.1%



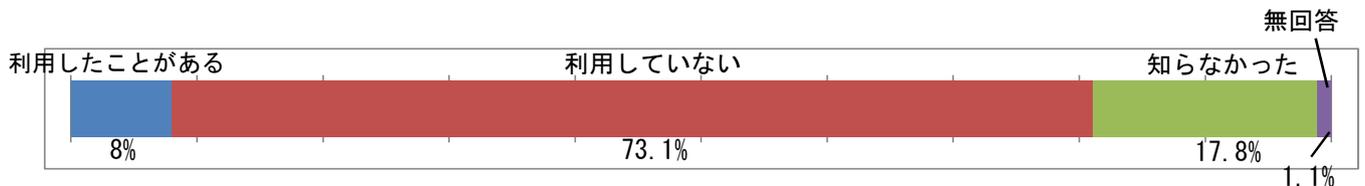
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	43 40.2%	25 30.5%	71 32%	98 33.6%	51 26.4%	90 18.5%	61 16.4%
利用して いない	43 40.2%	43 52.4%	107 48.2%	152 52.1%	117 60.6%	322 66.3%	266 71.3%
知らな かった	21 19.6%	14 17.1%	44 19.8%	41 14%	25 13%	67 13.8%	37 9.9%
無回答	0 0%	0 0%	0 0%	1 0.3%	0 0%	7 1.4%	9 2.4%



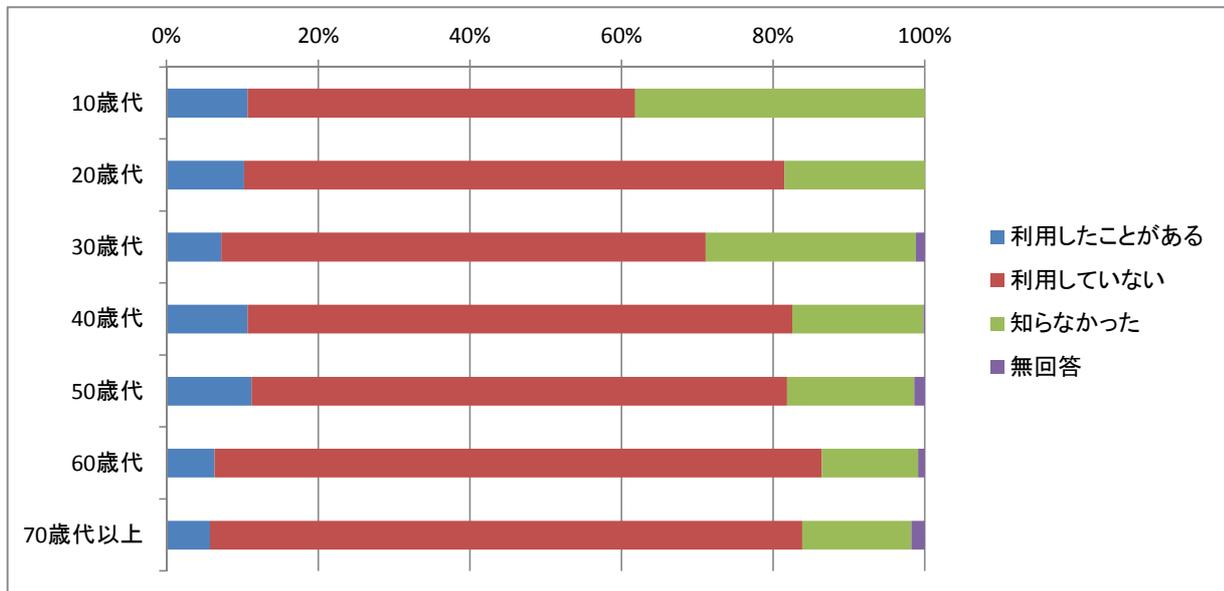
Q10 電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

	利用した ことがある	利用して いない	知らな かった	無回答
電子書籍	199 8%	1,823 73.1%	445 17.8%	28 1.1%

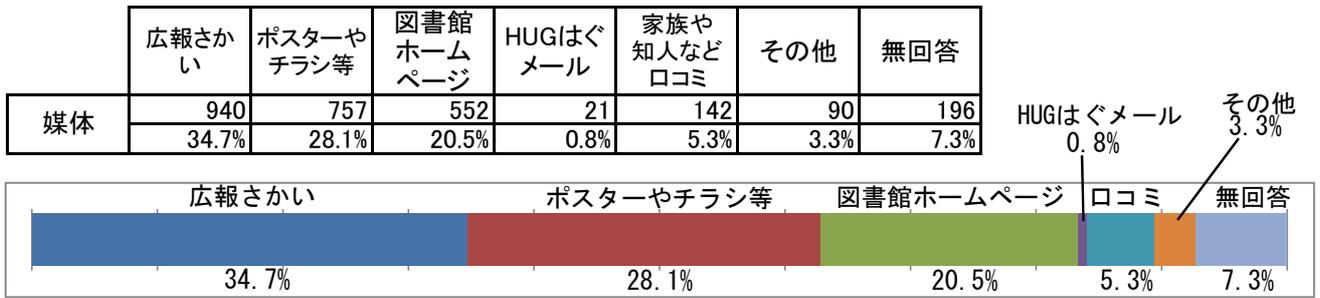


< 電子書籍提供サービスの年代別利用状況 >

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用した ことがある	14 10.7%	11 10.2%	23 7.2%	44 10.7%	32 11.2%	43 6.3%	31 5.7%
利用して いない	67 51.1%	77 71.3%	205 63.9%	294 71.8%	202 70.6%	551 80.1%	423 78.1%
知らな かった	50 38.2%	20 18.5%	89 27.7%	71 17.3%	48 16.8%	87 12.7%	78 14.4%
無回答	0 0%	0 0%	4 1.2%	1 0.2%	4 1.4%	6 0.9%	10 1.8%



Q11 図書館からのお知らせは主に何でお知りになりますか。(複数回答)

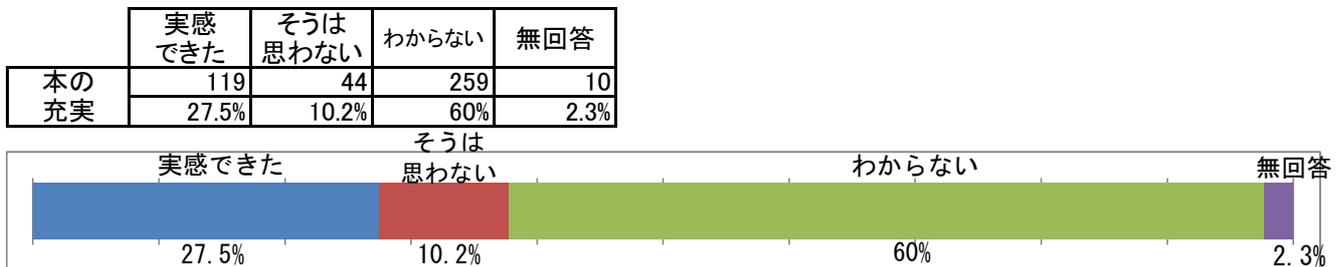


<Q8~Q11について>

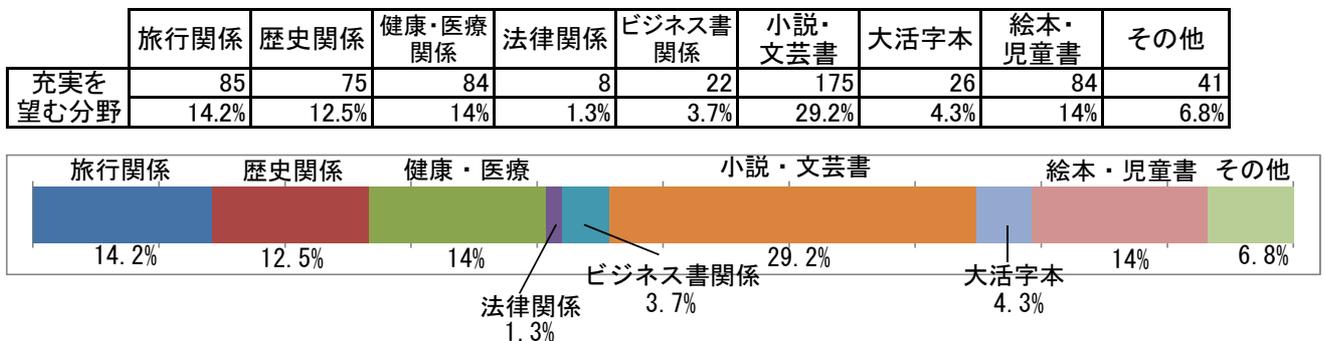
- ・祝日の開館については70.4%の方が周知しておられました。昨年は54%でしたので、16.4ポイント伸びています。しかし、28.7%の方が知らない状況であり、引き続き広報活動の拡充を図ります。
- ・オンラインデータベースの利用については、利用したことがある方が25%で、4人に1人は利用したことがあるという回答です。年代別の利用比率では10歳代が40.2%と高く、60歳代以上の利用比率が低い傾向にあります。新聞の検索や閲覧としても利用できる利点があり、使い方の講座等を開催して、利用の促進を図ります。
- ・電子書籍提供サービスの年代別利用状況は、30歳代と60歳代以上がやや少ない傾向にありますが、平均として約8%の利用にとどまり、9割の方は利用したことがなかったり知らなかったりという状況です。電子書籍の体験講座や広報により周知をすすめ、利用の拡充を図ります。
- ・図書館からのお知らせを知る方法としては、「広報さかい」が3割で、昨年に引き続き最も多くなっています。

<東百舌鳥・初芝・樺・美木多各分館を対象としたアンケート>

①この図書館では、今年度本の充実に取り組んできましたが、実感されましたか



②この図書館に今後どのような分野の充実を望まれますか(主なものを2つまで選択)



<分館アンケート①・②について>

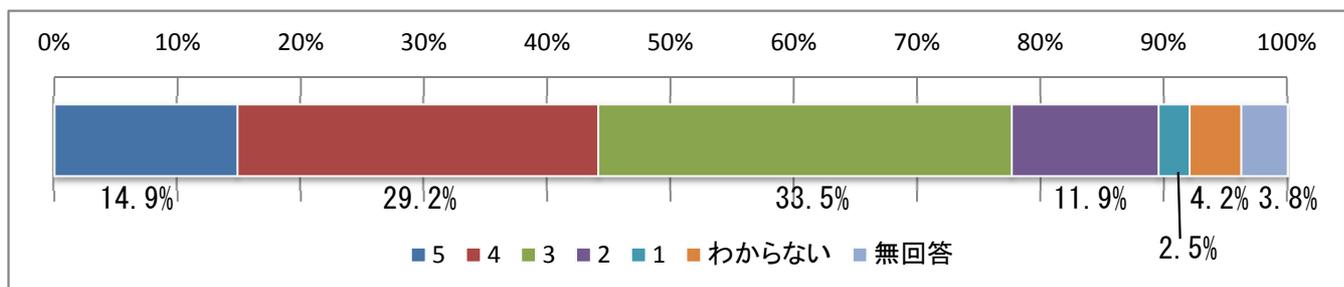
- ・分館の本の充実の取り組みで、実感できた方が27.5%でした。今後も引き続き、各分館では蔵書の魅力を伝えられるよう取り組んでいきます。
- ・分館で充実を望むジャンルとしては、小説・文芸書が29.2%と最も多く、逆に法律とビジネス書関係が合わせて5%となりました。

【図書館サービスについてお聞かせください。】

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない
満足	←————→	不満

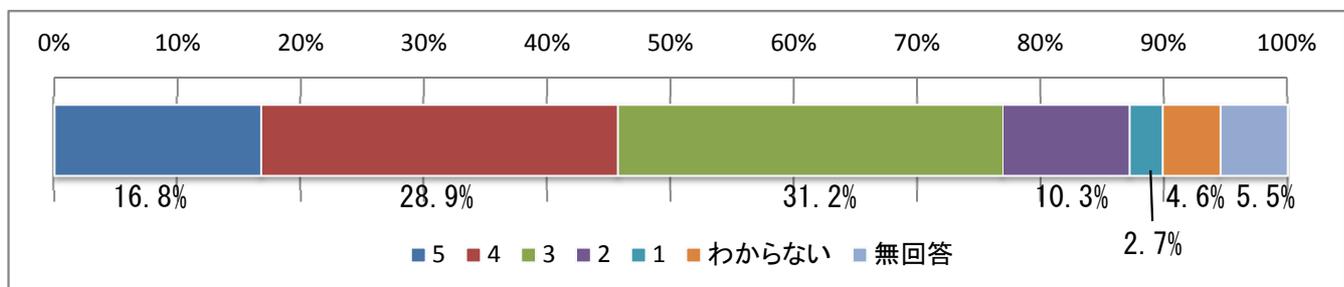
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	372	726	835	298	63	105	96	2,495	3.46
	14.9%	29.2%	33.5%	11.9%	2.5%	4.2%	3.8%	100%	



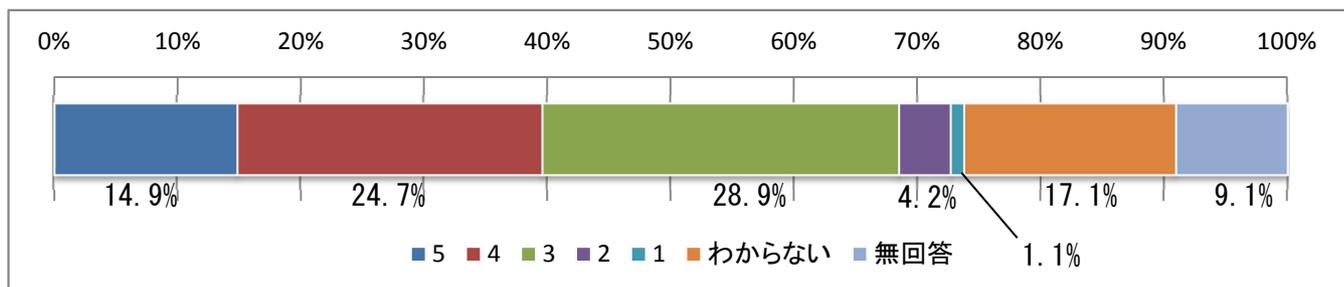
②探している本や雑誌はみつかりましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	419	720	779	258	67	116	136	2,495	3.52
	16.8%	28.9%	31.2%	10.3%	2.7%	4.6%	5.5%	100%	



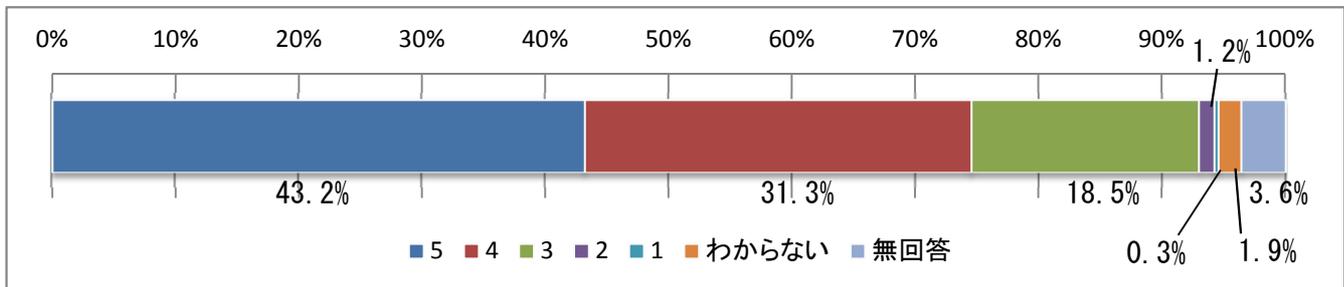
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	372	616	720	104	28	427	228	2,495	3.65
	14.9%	24.7%	28.9%	4.2%	1.1%	17.1%	9.1%	100%	



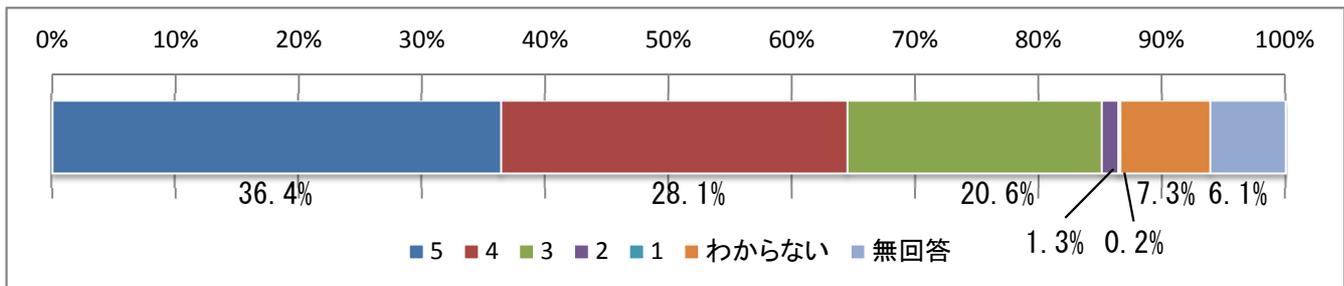
④職員の応接態度はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	1,078	782	462	29	7	48	89	2,495	4.23
	43.2%	31.3%	18.5%	1.2%	0.3%	1.9%	3.6%	100%	



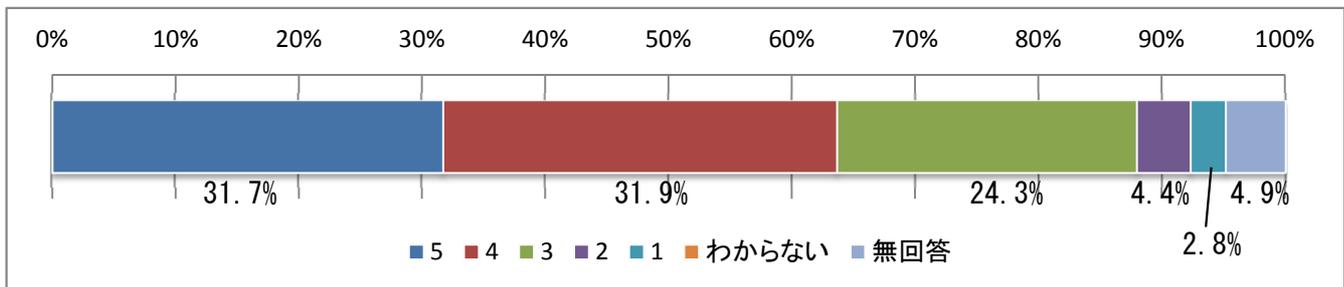
⑤職員の説明はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	909	699	515	33	6	182	151	2,495	4.14
	36.4%	28.1%	20.6%	1.3%	0.2%	7.3%	6.1%	100%	



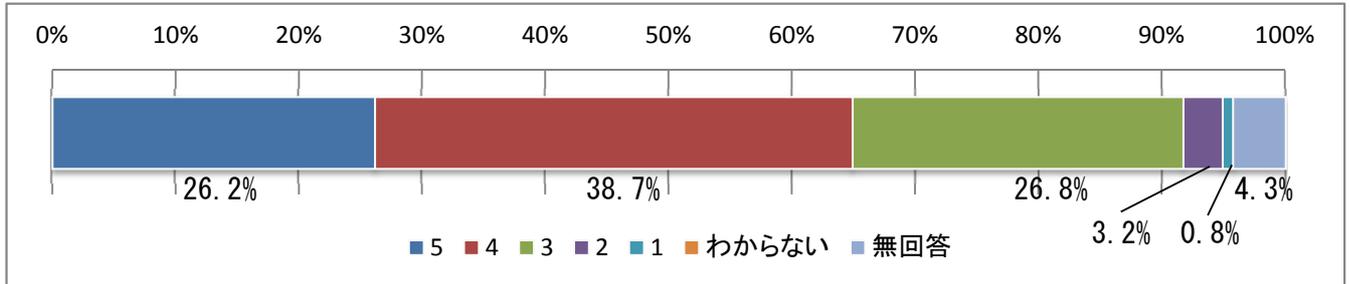
⑥この図書館の開館日・開館時間はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	791	796	606	109	70	0	123	2,495	3.90
	31.7%	31.9%	24.3%	4.4%	2.8%	0%	4.9%	100%	



⑦この図書館全体の満足度はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	654	966	668	80	19	0	108	2,495	3.90
	26.2%	38.7%	26.8%	3.2%	0.8%	0%	4.3%	100%	



<図書館サービスについて>

- ・本や雑誌の種類や数についてと、探している本や雑誌が見つかったかという質問については、平均約3.5点、調べものに役立ったという質問では3.65点でした。さらに職員のレファレンス業務のスキルアップを図っていきます。
- ・職員の応接態度、説明については、4点を少し上回り、比較的高い評価を受けています。引き続き利用者に分かりやすく丁寧な対応に努めていきます。

<自由記述について>

- ・自由意見は全館で647人の方から、ご記入をいただきました。ありがとうございました。主な意見は以下のとおりです。

① 資料について

新刊書が少ない、雑誌の数が少ない、古い本が多い、ベストセラーを複本購入してほしい、学術書・専門書が少ない、電子書籍を充実してほしい など

② 施設設備について

座席が少ない、学習スペースがない、駐車場を多くしてほしい など

③ 運営について

開館時間、休館日、返却ポスト など

④ 職員について

親切な対応である、職員によって対応に差がある、手話のできる職員がいてほしい など

⑤ 情報システムについて

過去の貸出履歴を知りたい、オンラインデータベース端末を増やしてほしい、インターネット予約が便利 など

⑥ その他

利用マナー など

◆図書館ご利用の皆様への「アンケート調査」ご協力をお願い◆

日頃から堺市立図書館をご利用いただき、ありがとうございます。本日は図書館サービスの向上に役立てるため、アンケート調査を行っております。お忙しいところお手数おかけしますが、ぜひ皆様のご意見をお聞かせください。

【本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください】それぞれひとつに○をつけてください

Q 1. 入館時間帯

10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台

Q 2. 退館時間帯

10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	閉館時

【あなたご自身についてお聞かせください】あてはまる数字に○をつけてください。

- Q 3. ① 男性 ② 女性
- Q 4. ① 10歳代 ② 20歳代 ③ 30歳代 ④ 40歳代 ⑤ 50歳代 ⑥ 60歳代 ⑦ 70歳代以上
- Q 5. ① 会社員・公務員・団体職員 ② 自営業・自由業 ③ パート・アルバイト  
④ 家事専業 ⑤ 学生・受験生 ⑥ 無職 ⑦ その他
- Q 6. 本日はどのような目的で来館されましたか。主なものをひとつお選びください  
① 本や雑誌の返却 ② 予約本の受取り ③ 読みたい本や雑誌を探して借りる  
④ 本や雑誌、新聞を読む ⑤ 調べもの(調査・研究) ⑥ その他( )
- Q 7. どれくらいの頻度で図書館に来られますか  
① ほぼ毎日 ② 週に3~4回 ③ 週に1~2回 ④ 月に1~3回  
⑤ 2~3ヶ月に1回 ⑥ 年に1~2回 ⑦ 数年に1回または初めて
- Q 8. 全ての祝日を閉館していますが、ご存じでしたか  
① 知っていた ② 知らなかった
- Q 9. オンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか  
① 利用したことがある ② 利用していない ③ 知らなかった
- Q 10. 電子書籍提供サービスを利用したことがありますか  
① 利用したことがある ② 利用していない ③ 知らなかった
- Q 11. 図書館からのお知らせは主に何によってお知りになりますか  
① 広報さかい ② 図書館内PCモニター等 ③ 図書館ホームページ ④ さかい☆HUGはぐメール  
⑤ 家族や知人など口コミ ⑥ その他( )

【図書館サービスについてお聞かせください】あてはまる数字に○をつけてください  
※質問内容について「あてはまらない」と思われた場合は、わからないをお選びください

内 容	← 満足 不満 →					わからない
	5	4	3	2	1	
① 本や雑誌の種類や数はいかがでしたか	5	4	3	2	1	0
② 探している本や雑誌はみつかりましたか	5	4	3	2	1	0
③ 調べ物(調査・研究)に役立ちましたか	5	4	3	2	1	0
④ 職員の応接態度はいかがでしたか	5	4	3	2	1	0
⑤ 職員の説明はいかがでしたか	5	4	3	2	1	0
⑥ この図書館の開館日・開館時間はいかがですか	5	4	3	2	1	/
⑦ この図書館全体の満足度はいかがですか	5	4	3	2	1	

○ お気づきの点やご意見をお聞かせください。

[ ]

☆ご協力ありがとうございました。お帰りの際にアンケート回収箱にお入れください。☆



