

平成26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

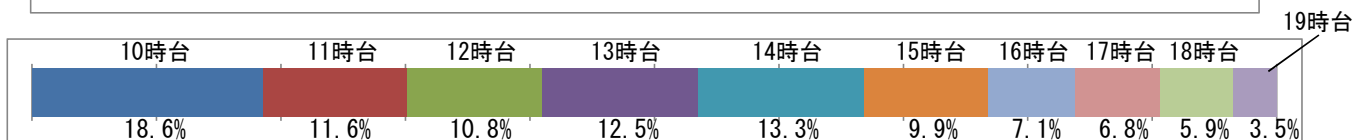
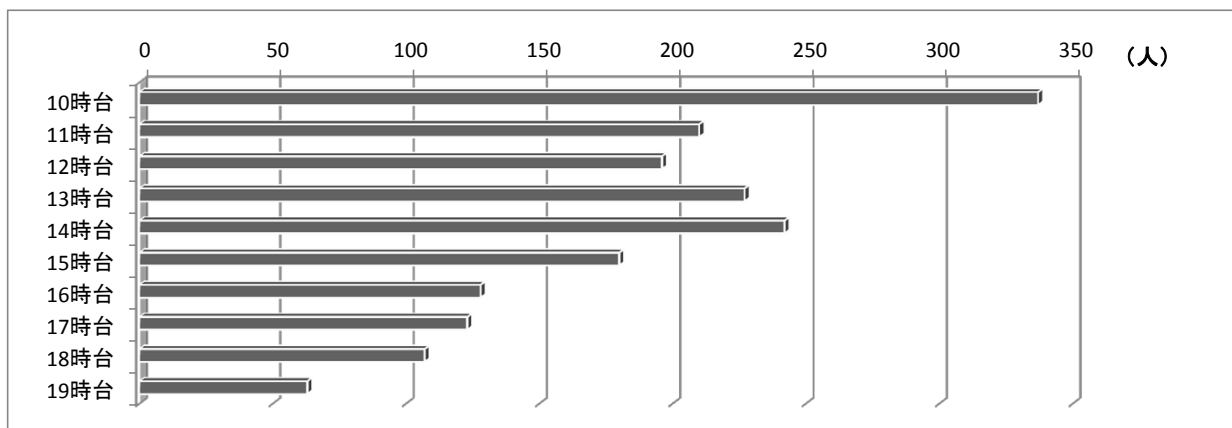
堺市立図書館では、図書館サービスの向上に役立てるため、以下のとおりアンケート調査を実施いたしました。期間中は、ご来館いただきました多くの方にご協力を賜り、ありがとうございました。お寄せいただきました結果を踏まえ、利用サービスの改善に取り組んでまいります。

1. 調査票(末尾)
2. 実施期間 : 平成27年2月17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 : 2,331枚

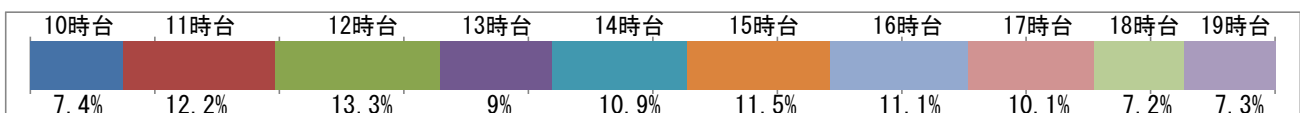
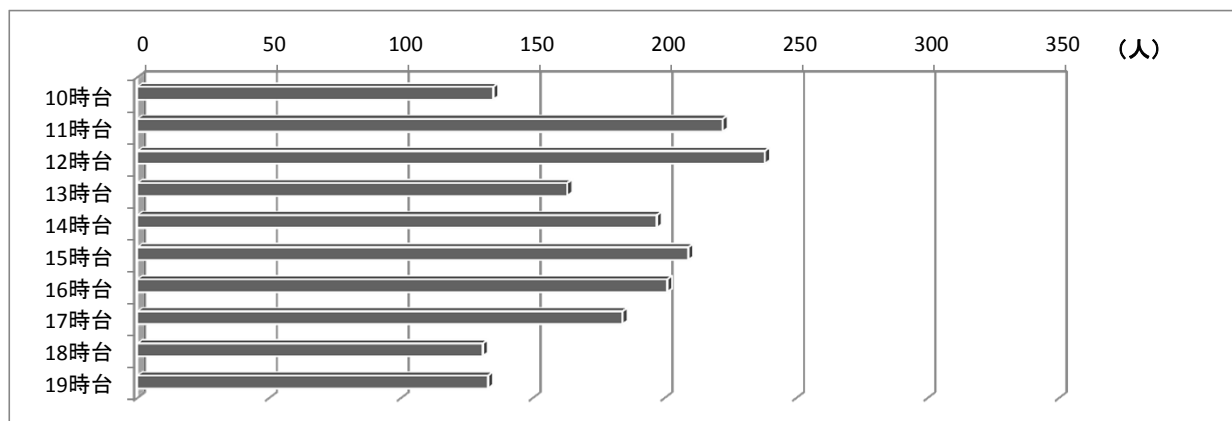
Q1・Q2 本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください

○ 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	337	210	196	227	242	180	128	123	107	63
	18.6%	11.6%	10.8%	12.5%	13.3%	9.9%	7.1%	6.8%	5.9%	3.5%

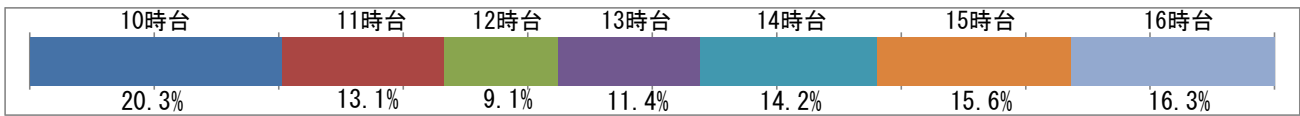
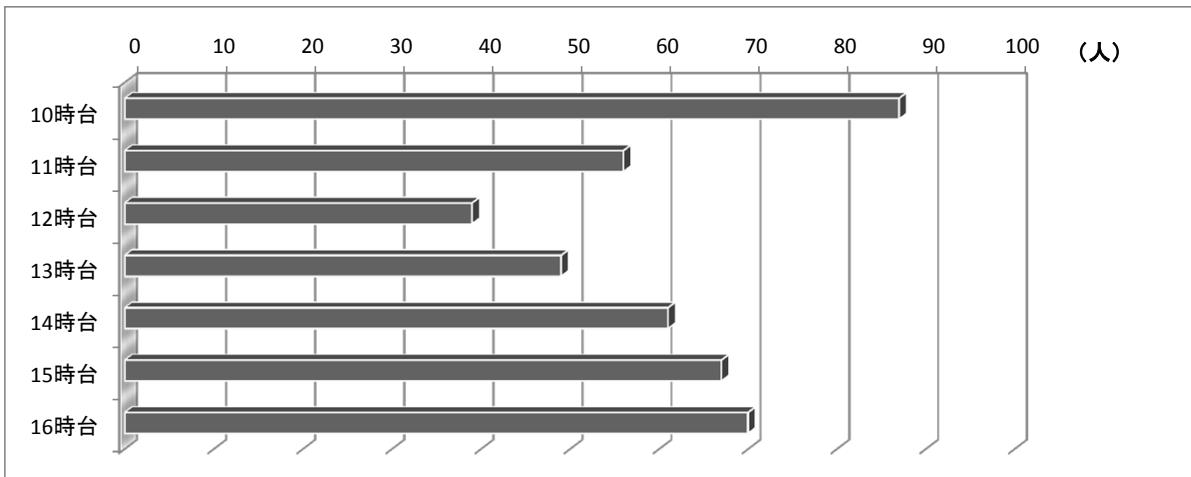


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	135	222	238	163	197	209	201	184	131	133
	7.4%	12.2%	13.3%	9%	10.9%	11.5%	11.1%	10.1%	7.2%	7.3%

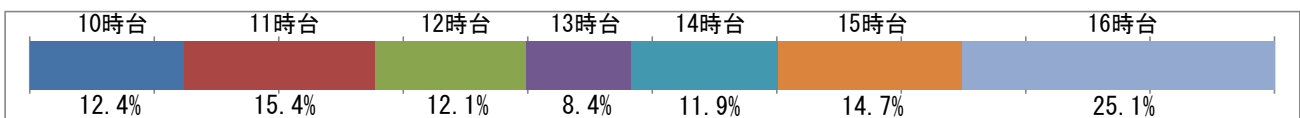
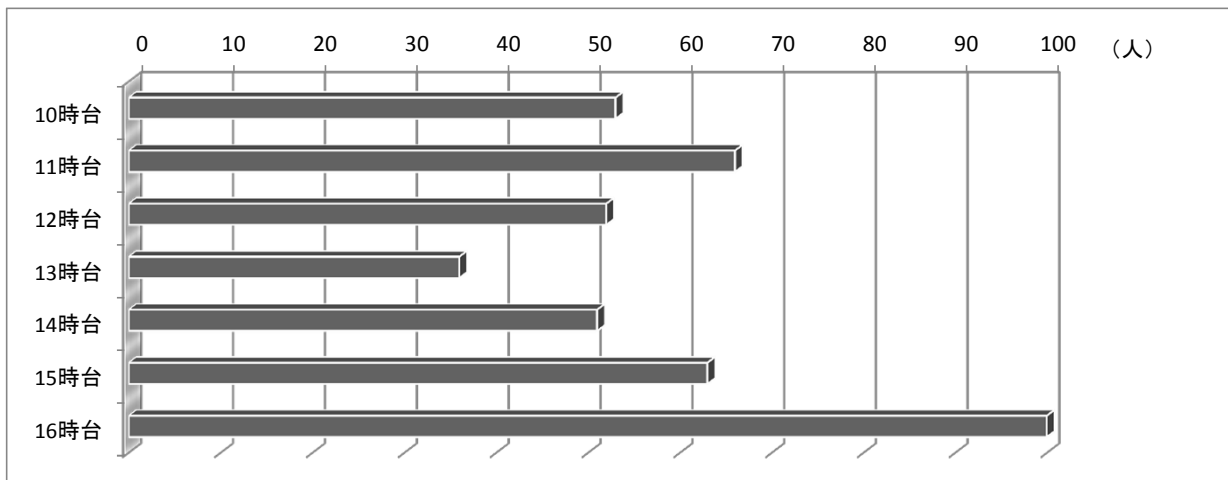


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

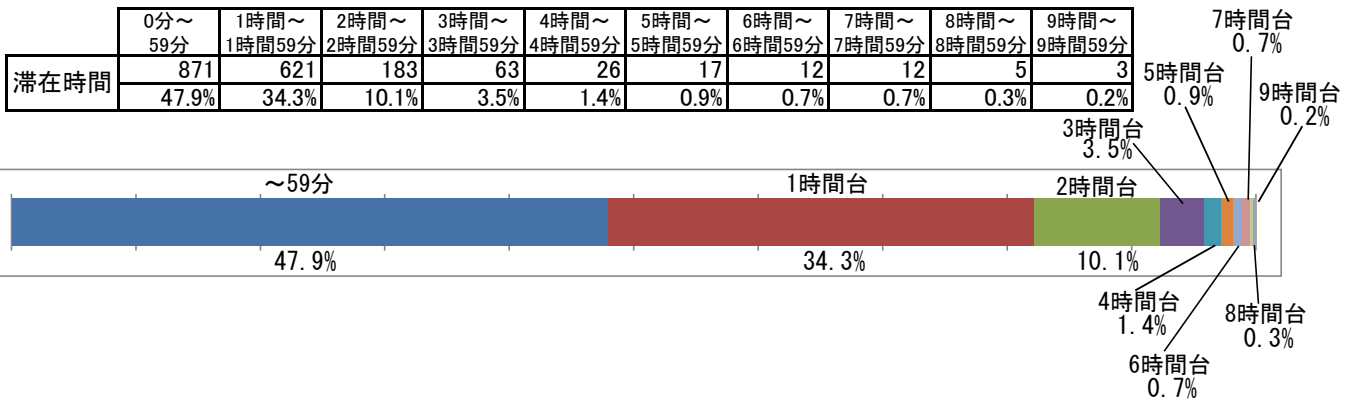
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	87	56	39	49	61	67	70
	20.3%	13.1%	9.1%	11.4%	14.2%	15.6%	16.3%



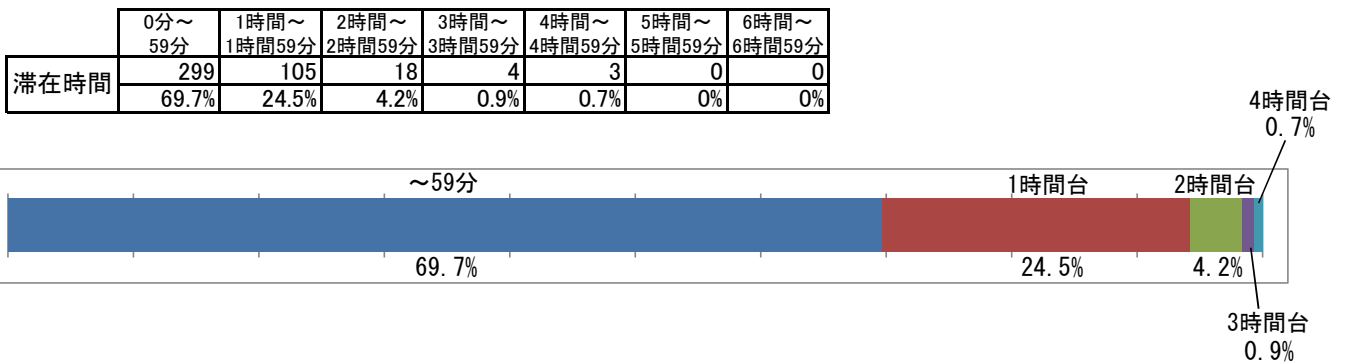
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	53	66	52	36	51	63	108
	12.4%	15.4%	12.1%	8.4%	11.9%	14.7%	25.1%



○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)



○ 滞在時間(分館)



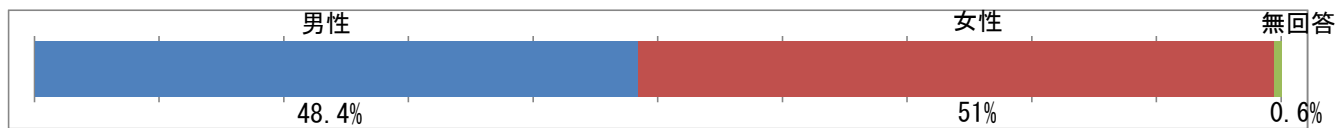
<Q1・Q2について>

- 来館時刻は、区域館・分館ともに午前中(10時～12時)にご来館される方が、約30%を占めています。また、区域館では、17時以降の割合は約25%でした。
- 退館時刻は、区域館では午前12時台が最も高く、分館では午後4時台がもっとも高い割合となりました。
- 滞在時間は、区域館・分館ともに1時間未満がもっとも高い割合でした。特に、分館では約70%を占めました。

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)

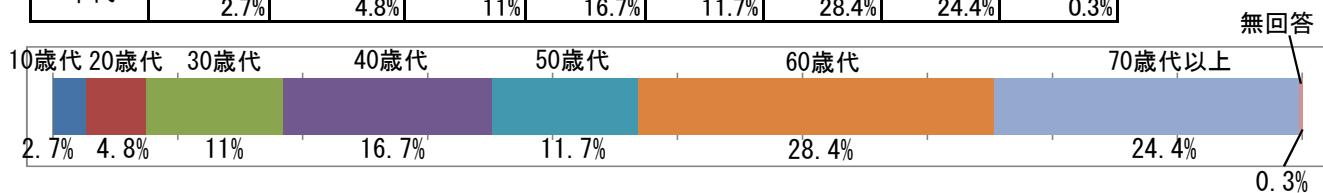
<性別>

	男性	女性	無回答
性別	1,129	1,188	14
	48.4%	51%	0.6%



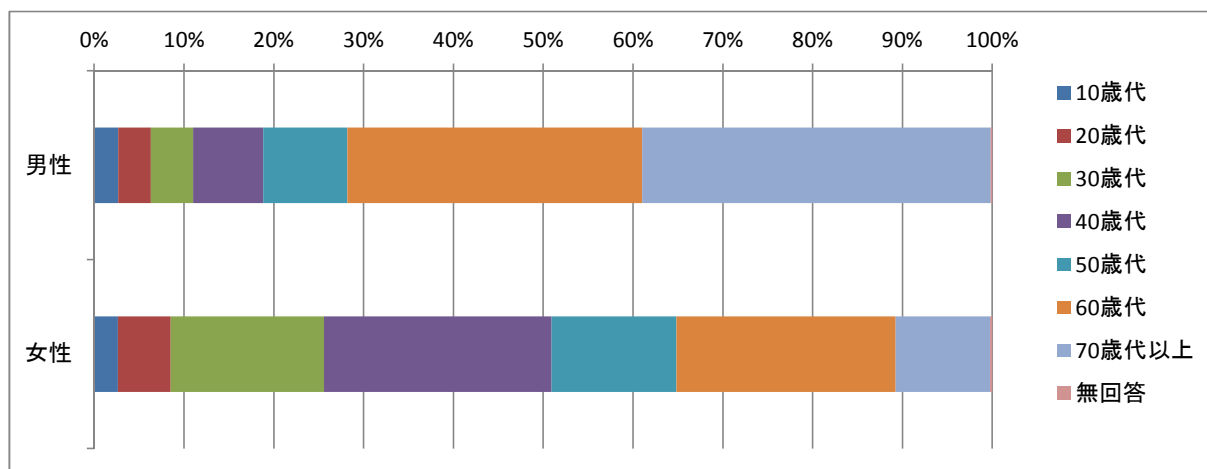
<年代>

	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	62	111	257	390	273	663	568	7
	2.7%	4.8%	11%	16.7%	11.7%	28.4%	24.4%	0.3%



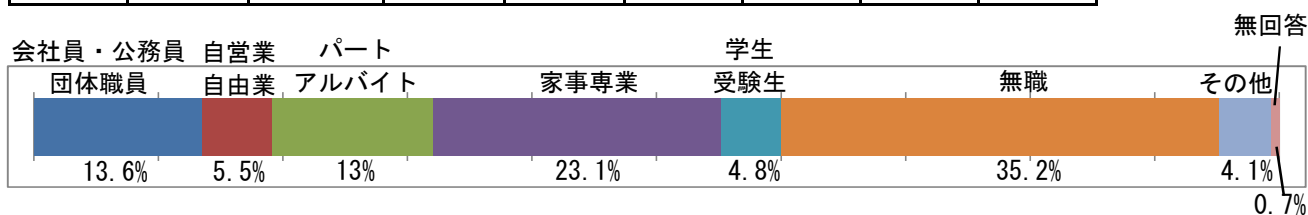
<性別×年代>

	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	30	41	53	88	106	370	439	2
	2.7%	3.6%	4.7%	7.8%	9.4%	32.8%	38.8%	0.2%
女性	31	70	203	301	165	290	125	3
	2.6%	5.9%	17.1%	25.3%	13.9%	24.4%	10.5%	0.3%

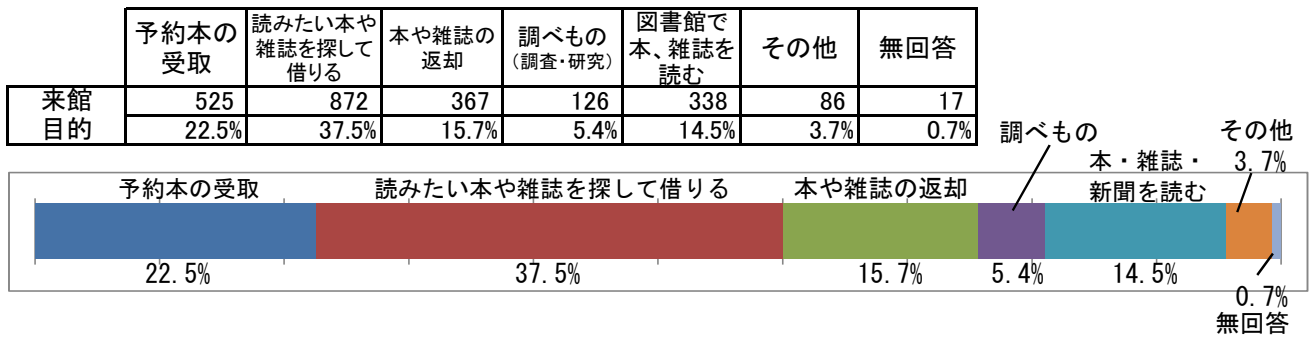


<職業>

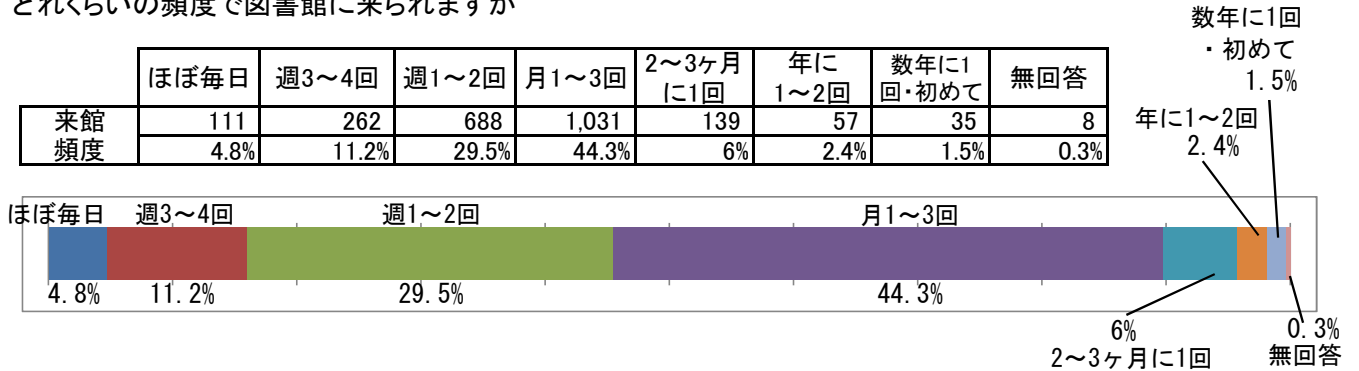
	会社員・公務員・団体職員	自営業・自由業	パート・アルバイト	家事専業	学生・受験生	無職	その他	無回答
職業	316	129	302	538	112	822	96	16
	13.6%	5.5%	13%	23.1%	4.8%	35.2%	4.1%	0.7%



Q6 本日は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)



Q7 どれくらいの頻度で図書館に来られますか



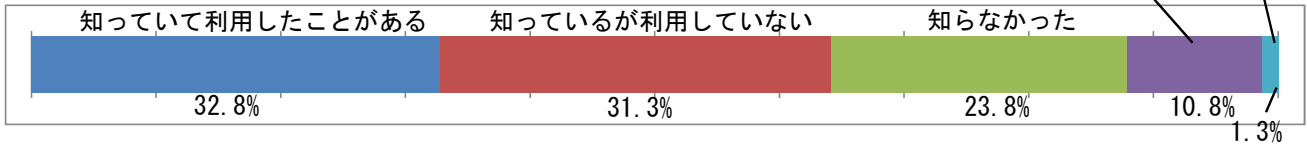
<Q3~Q7について>

○調査日が平日ということもあり、60歳以上の方が半数を占めました。特に男性では60歳以上の方が約70%を占めました。

○来館頻度については、週に1回以上来館されている方が、45%を超える結果となりました。

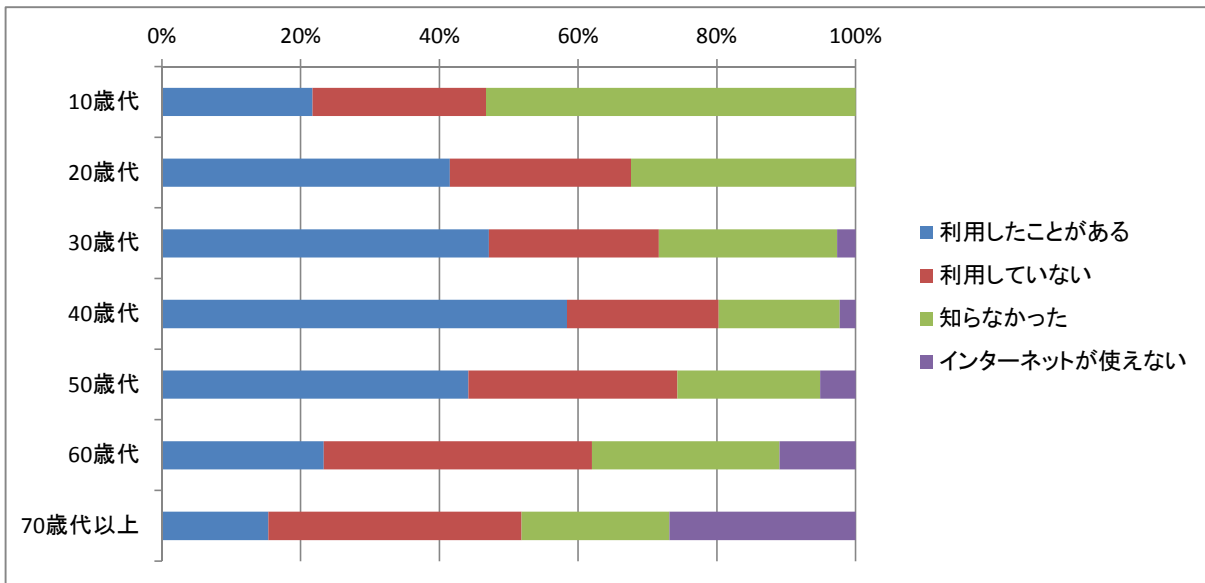
Q8 インターネットで本の予約や返却期限の延長ができますが、ご存知でしたか

	知っていて 利用したこ とがある	知っている が利用して いない	知らな かった	インター ネットが 使えない	無回答
web上 予約・延長	765 32.8%	730 31.3%	554 23.8%	251 10.8%	31 1.3%



<インターネットでの予約・返却期限延長の年代別利用状況>

	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	13 21%	46 41.5%	121 47.1%	227 58.2%	120 44%	153 23.1%	84 14.8%
利用してい ない	15 24.2%	29 26.1%	63 24.5%	85 21.8%	82 30%	255 38.4%	200 35.2%
知らなかつ た	32 51.6%	36 32.4%	66 25.7%	68 17.4%	56 20.5%	178 26.8%	117 20.6%
インターネッ トが使えない	0 0%	0 0%	7 2.7%	9 2.3%	14 5.1%	72 10.9%	147 25.9%
無回答	2 3.2%	0 0%	0 0%	1 0.3%	1 0.4%	5 0.8%	20 3.5%

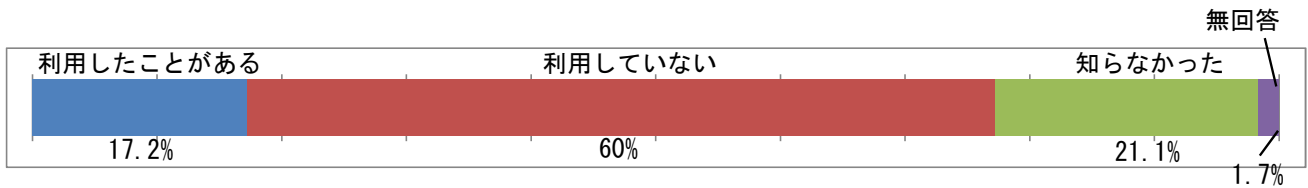


<Q8について>

○ご存じの方は、60%を超えていますが、利用されたことがある方は約30%でした。また、サービス自体をご存じではない方が20%以上いらっしゃいましたので、より周知を図る必要があります。年代別では、40歳代の方は60%近くの方が利用したことがある反面、70歳以上の方は約15%にとどまりました。

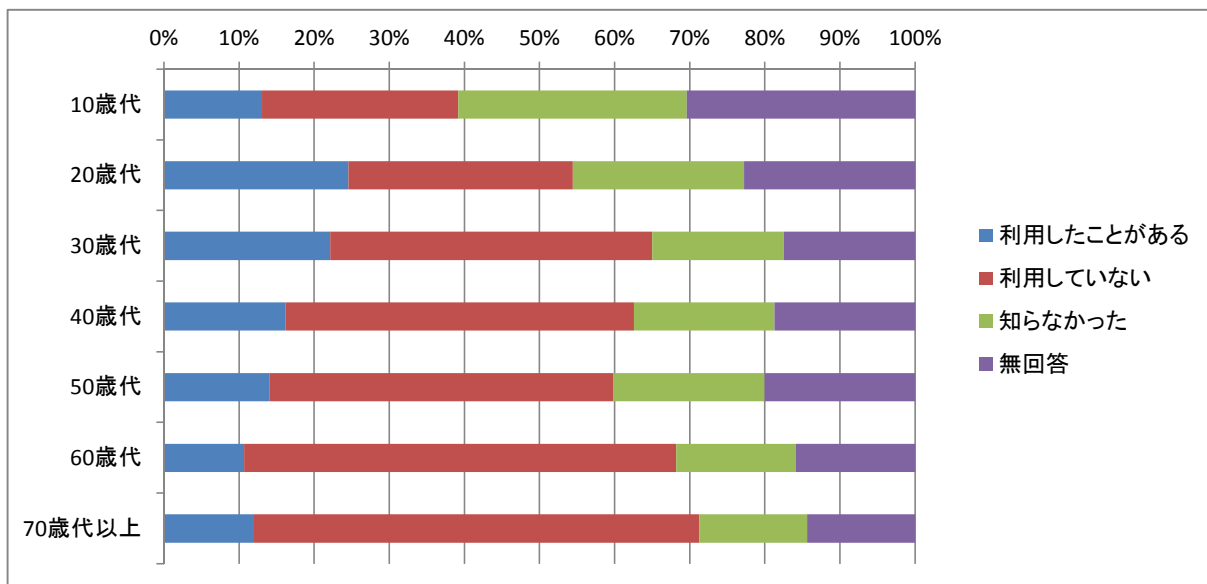
Q9 図書館でオンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか

	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	289 17.2%	1,010 60%	355 21.1%	28 1.7%



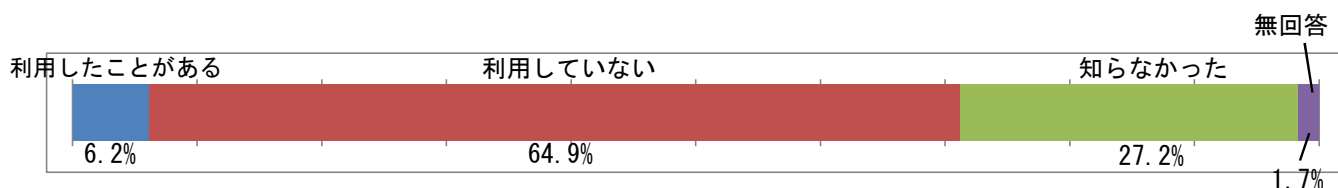
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	9 18.8%	28 31.8%	48 26.5%	56 19.7%	35 17.4%	61 12.6%	52 13.3%
利用して いない	18 37.5%	34 38.7%	93 51.4%	161 56.7%	114 56.7%	329 68%	260 66.3%
知らな かった	21 43.7%	26 29.5%	38 21%	65 22.9%	50 24.9%	91 18.8%	63 16.1%
無回答	0 0%	0 0%	2 1.1%	2 0.7%	2 1%	3 0.6%	17 4.3%



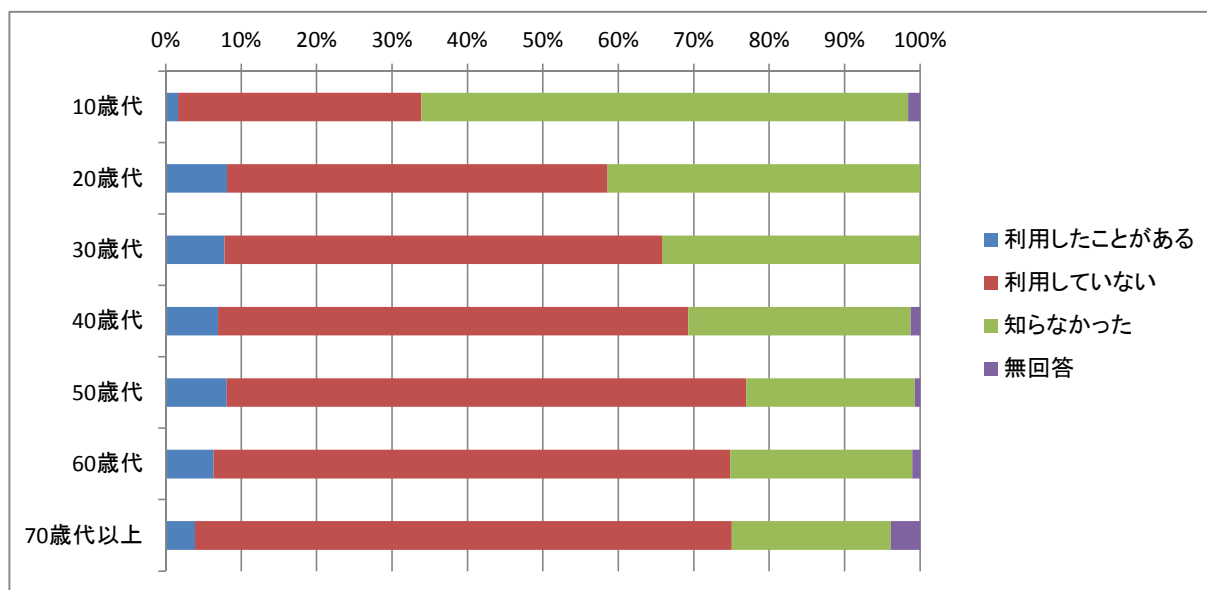
Q10 図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

	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	144 6.2%	1,515 64.9%	633 27.2%	39 1.7%



<電子書籍提供サービスの年代別利用状況>

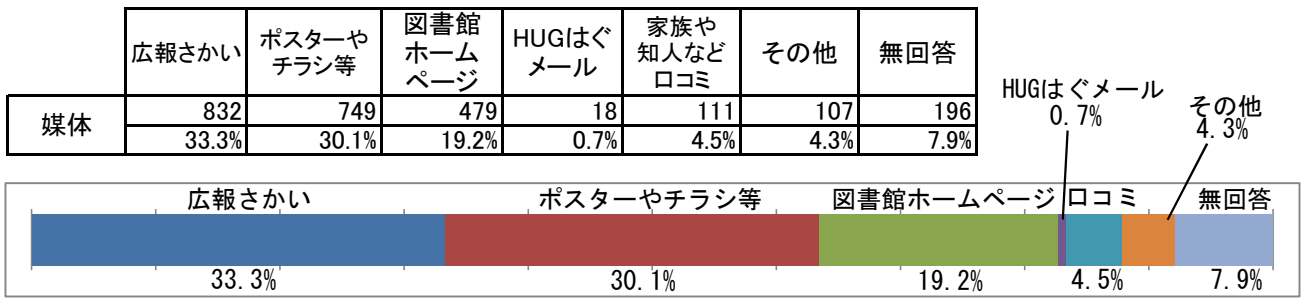
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	1 1.6%	9 8.1%	20 7.8%	27 6.9%	22 8.1%	42 6.3%	22 3.9%
利用してい ない	20 32.3%	56 50.5%	149 58%	243 62.3%	188 68.9%	454 68.5%	404 71.1%
知らなかつ た	40 64.5%	46 41.4%	88 34.2%	115 29.5%	61 22.3%	160 24.1%	120 21.1%
無回答	1 1.6%	0 0%	0 0%	5 1.3%	2 0.7%	7 1.1%	22 3.9%



<Q9～Q10について>

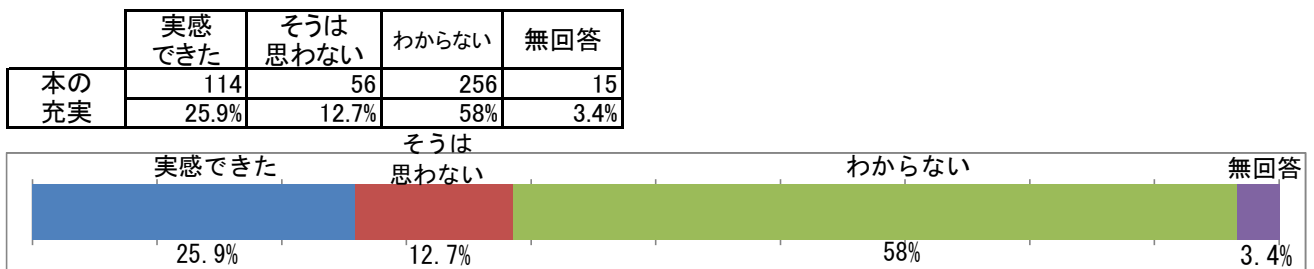
○オンラインデータベースサービスについては、約80%の方がご存じの一方、実際にご利用になったことがある方は、約17%の結果となりました。年代別では、60歳以上の方のご利用が少なくなっています。また、電子書籍提供サービスについては、利用されたことのある方は6%にとどまりました。電子書籍の体験講座やオンラインデータベースの利用講座などを各館で実施して、さらなる普及に努めます。

Q11 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(複数回答)

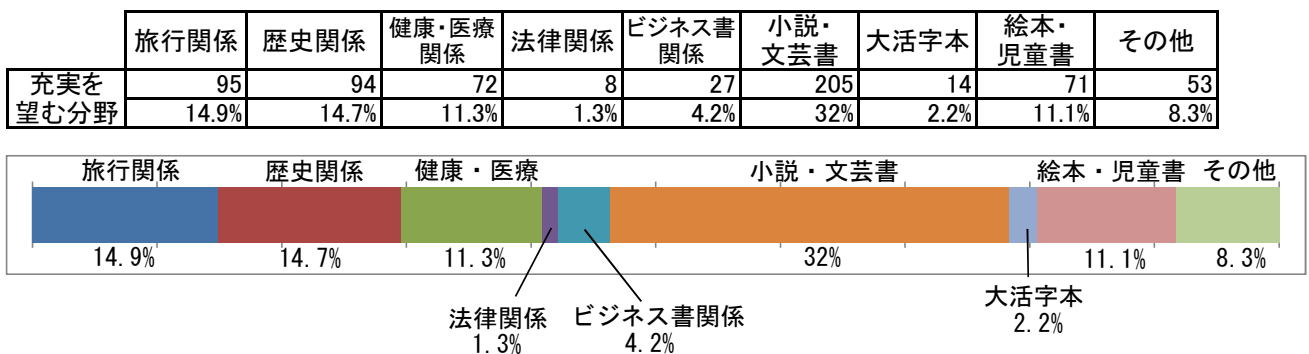


<東百舌鳥・初芝・柵・美木多各分館を対象としたアンケート>

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>

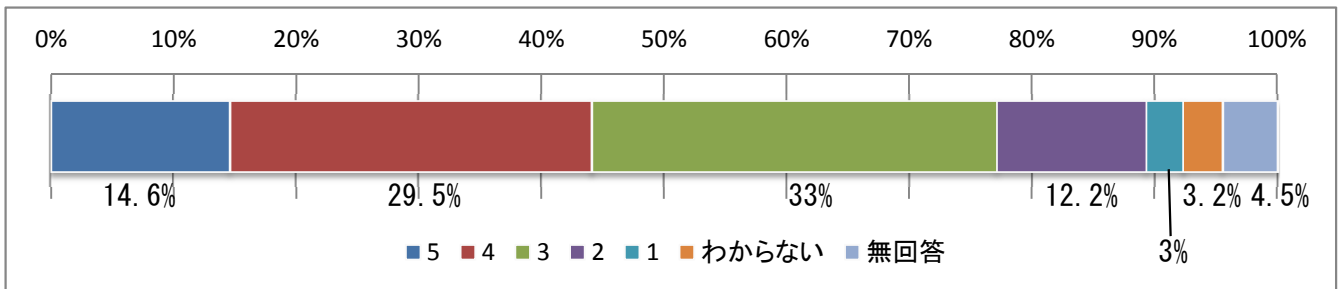
- ・分館の本の充実の取り組みで、実感できた方が25.9%となり、昨年と比較して約2ポイント低下しました。
- ・充実を望むジャンルとしては、昨年同様、小説・文芸書が最も多い結果となりました。

【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

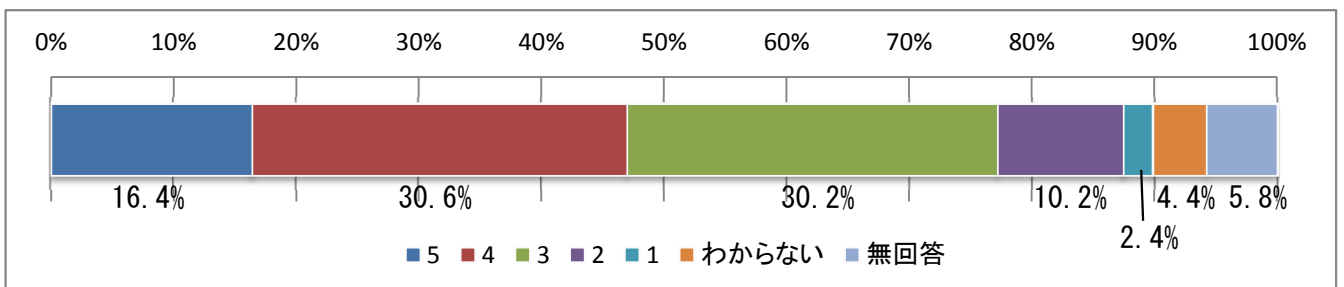
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	341	688	767	284	70	75	106	2,331	3.44
	14.6%	29.5%	33%	12.2%	3%	3.2%	4.5%	100%	



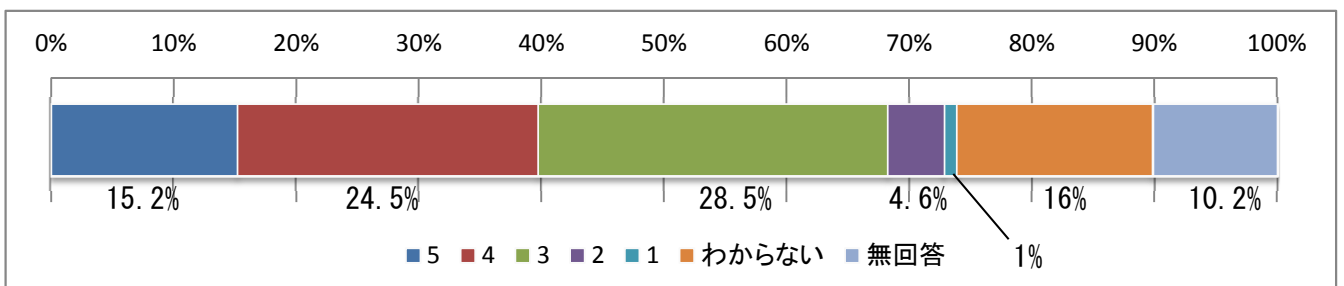
②探している本や雑誌はみつかりましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	383	712	703	238	57	103	135	2,331	3.54
	16.4%	30.6%	30.2%	10.2%	2.4%	4.4%	5.8%	100%	



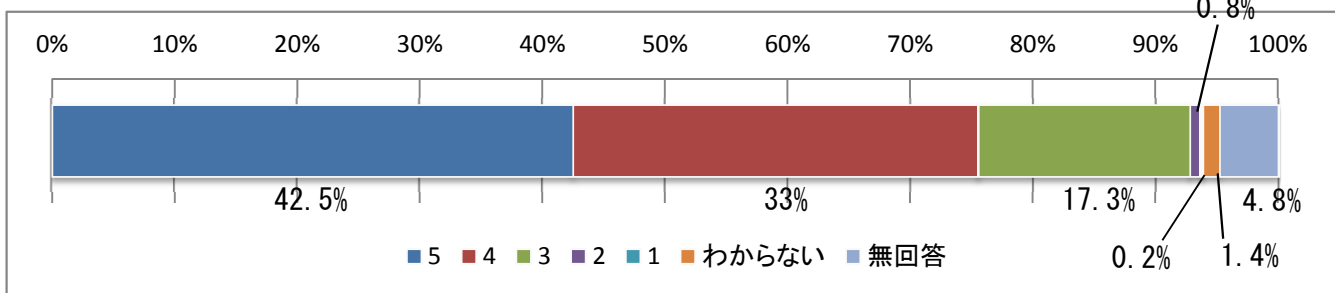
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	355	570	664	108	23	373	238	2,331	3.65
	15.2%	24.5%	28.5%	4.6%	1%	16%	10.2%	100%	



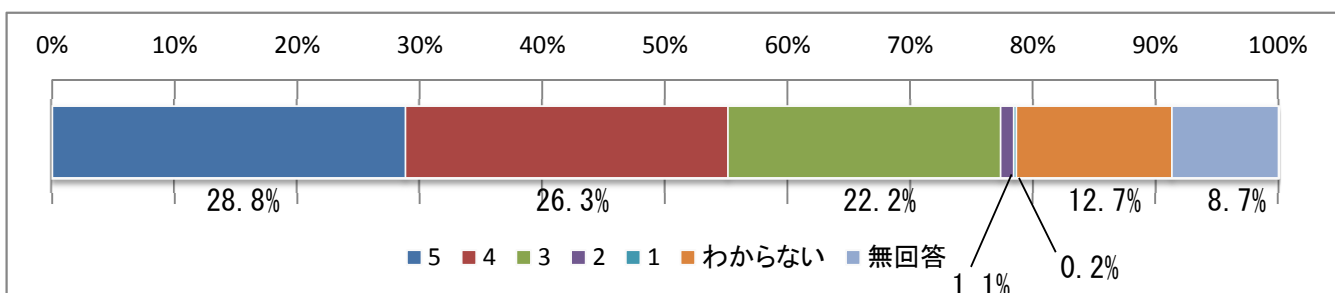
④職員の応接態度はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	990	769	404	18	5	33	112	2,331	4.24
	42.5%	33%	17.3%	0.8%	0.2%	1.4%	4.8%	100%	



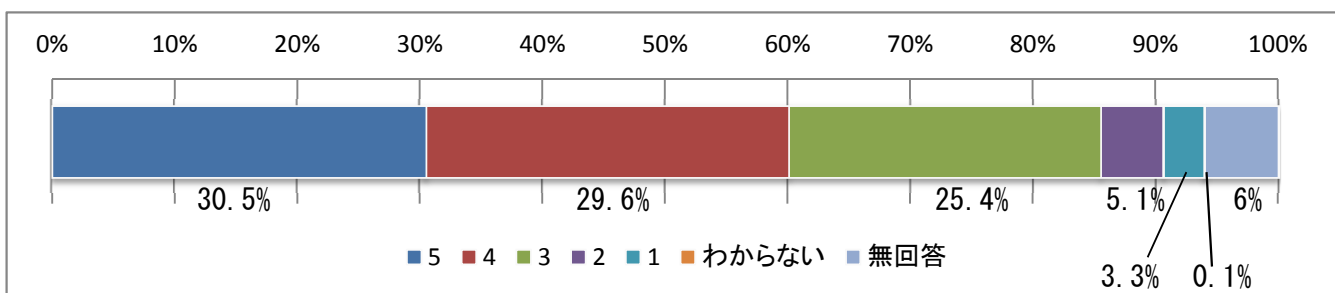
⑤サービスや本についての職員の説明はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	672	614	518	25	4	295	203	2,331	4.05
	28.8%	26.3%	22.2%	1.1%	0.2%	12.7%	8.7%	100%	



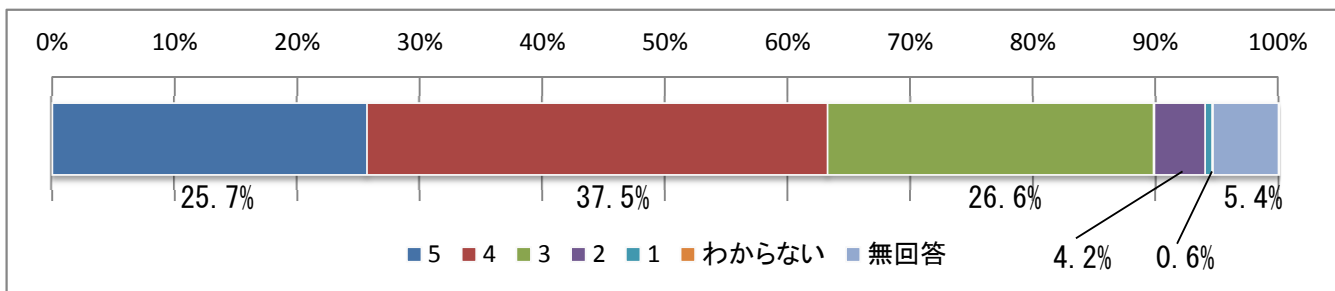
⑥この図書館の開館日・開館時間はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均
全館	709	689	593	120	77	2	141	2,331	3.84
	30.5%	29.6%	25.4%	5.1%	3.3%	0.1%	6%	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	600	873	619	98	14	1	126	2,331	3.88
	25.7%	37.5%	26.6%	4.2%	0.6%	0%	5.4%	100%	



<図書館サービスについて>

- ・各項目とも昨年とほぼ同様の結果となりましたが、職員の説明が0.1ポイント低下しました。
- ・項目別にみると、応接態度は高い評価をいただいたのですが、本や雑誌の種類や数については低い評価となりました。

○自由意見について

自由意見は、全館で597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

古い本が多い、新刊、雑誌、スポーツ新聞、予約の多い本、専門書(研究書)、DVDやCDをもっと購入してほしい、電子書籍を充実してほしい、子どもの絵本が豊富 など

②施設・設備について

机、椅子が少ない、温度管理を快適にしてほしい、駐車台数が少ない、飲食のできるスペースがほしい、居心地がよい など

③運営について

開館時間、休館日 など

④職員について

人数が少ない、態度が悪い、応接が親切 など

⑤情報システムについて

インターネットからの予約が便利、検索方法がわかりにくい など

⑥その他

携帯電話や書き込みなど利用者マナー など