平成26年度　堺市立図書館利用者アンケート調査の結果　－単純集計－

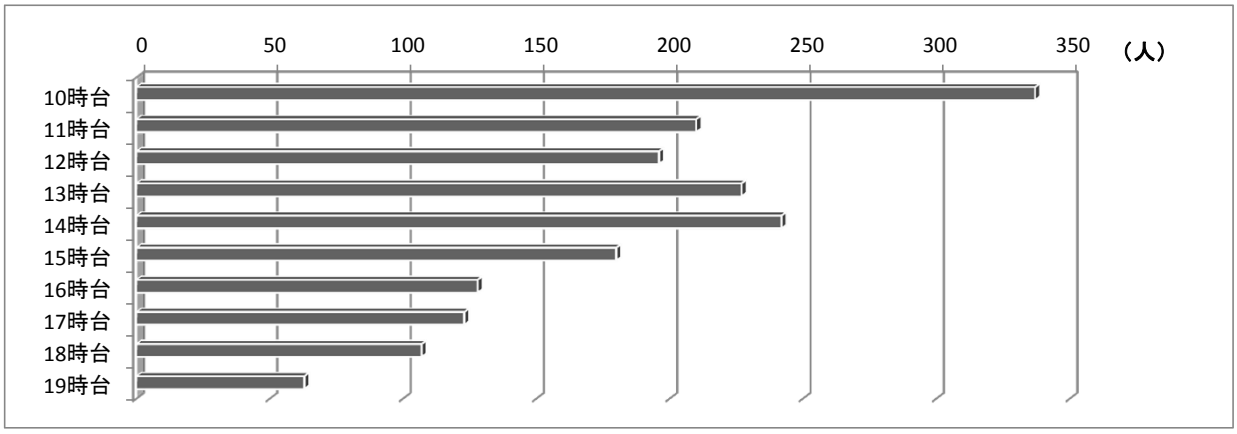
堺市立図書館では、図書館サービスの向上に役立てるため、以下のとおりアンケート調査を実施いたしました。
期間中は、ご来館いただきました多くの方にご協力を賜り、ありがとうございました。お寄せいただきました結果を踏まえ、利用サービスの改善に取り組んでまいります。

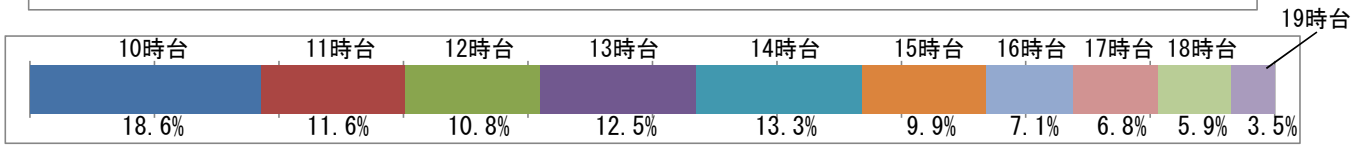
1. 調査票（末尾）
2. 実施期間　：　平成27年2月17日（火）
3. 調査対象　：　堺市立図書館12館　来館者（小学生以下は除く）
4. 調査方法　：　市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数　：　2,331枚

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

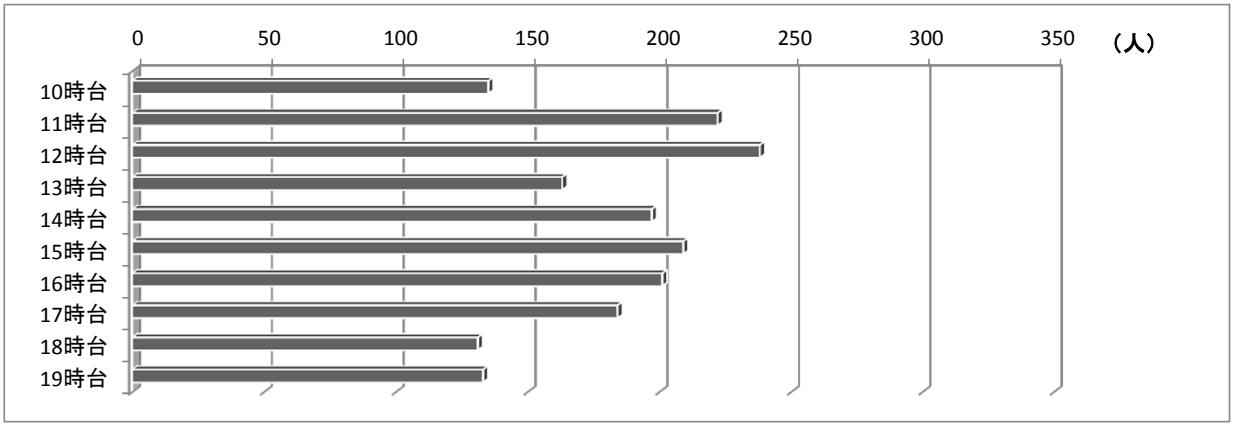
○ 区域館・堺市駅前分館

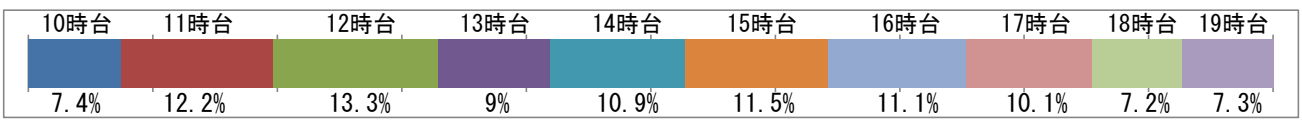
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
来館	337	210	196	227	242	180	128	123	107	63
	18.6%	11.6%	10.8%	12.5%	13.3%	9.9%	7.1%	6.8%	5.9%	3.5%





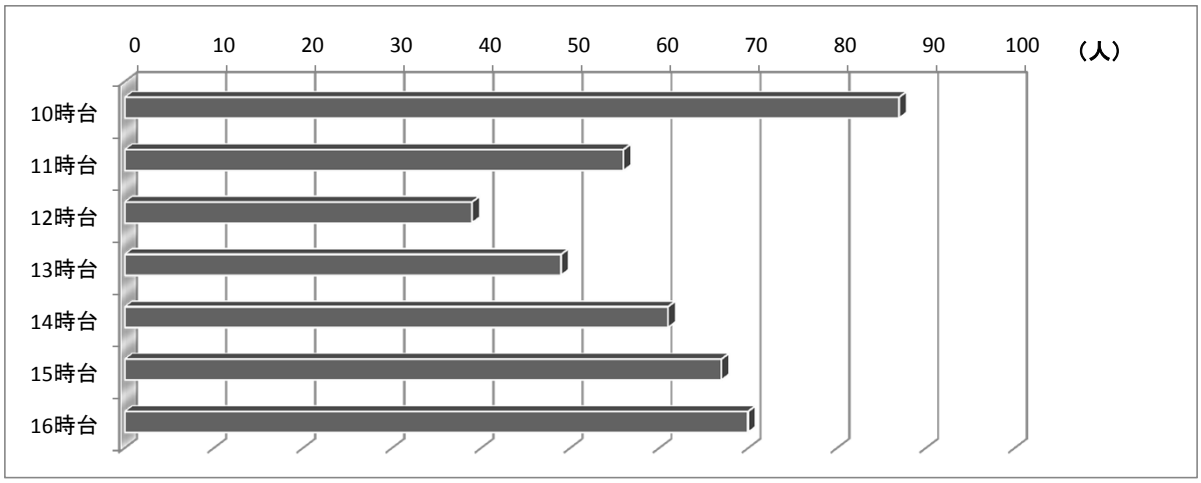
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	135	222	238	163	197	209	201	184	131	133
	7.4%	12.2%	13.3%	9%	10.9%	11.5%	11.1%	10.1%	7.2%	7.3%

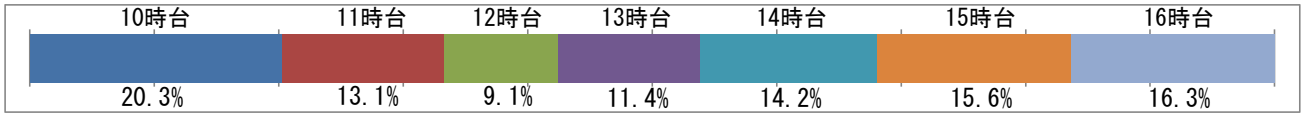




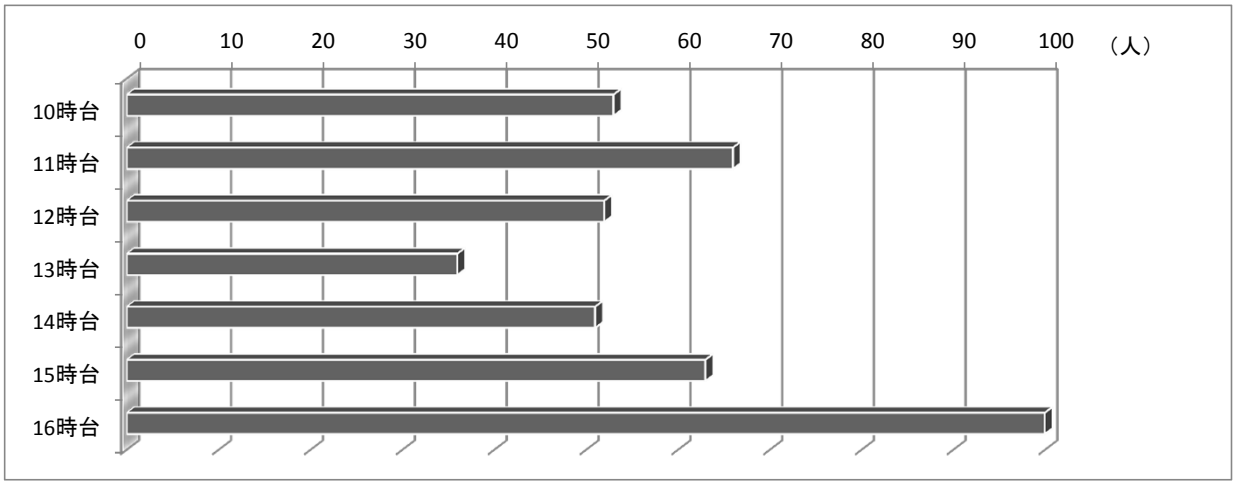
○ 分館（堺市駅前分館を除く）

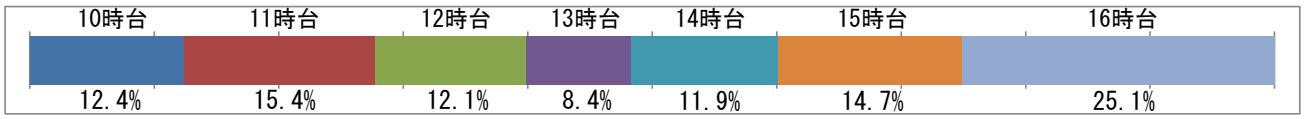
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	87	56	39	49	61	67	70
	20.3%	13.1%	9.1%	11.4%	14.2%	15.6%	16.3%





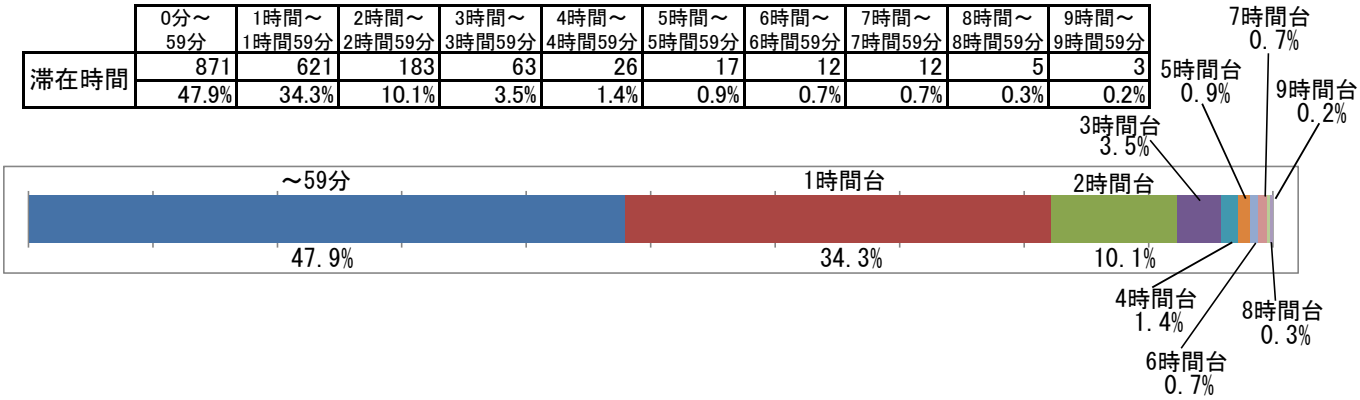
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	53	66	52	36	51	63	108
	12.4%	15.4%	12.1%	8.4%	11.9%	14.7%	25.1%





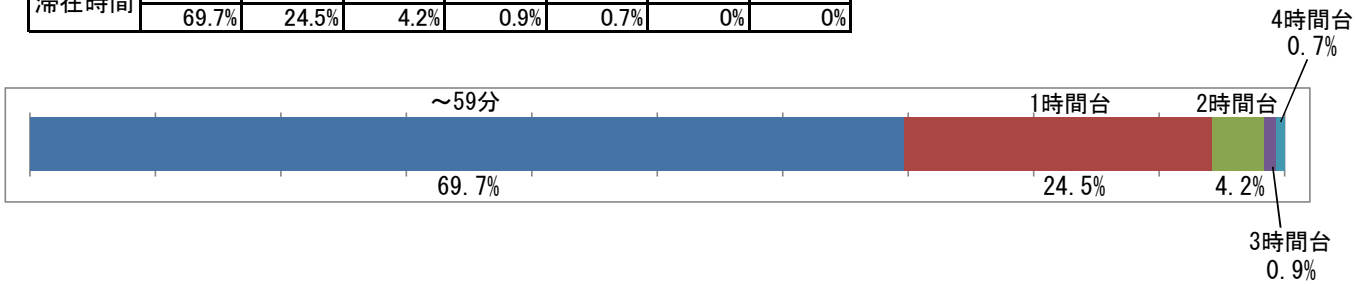
○ 滞在時間（区域館・堺市駅前分館）

	0分～59分	1時間～1時間59分	2時間～2時間59分	3時間～3時間59分	4時間～4時間59分	5時間～5時間59分	6時間～6時間59分	7時間～7時間59分	8時間～8時間59分	9時間～9時間59分
滞在時間	871	621	183	63	26	17	12	12	5	3
	47.9%	34.3%	10.1%	3.5%	1.4%	0.9%	0.7%	0.7%	0.3%	0.2%



○ 滞在時間（分館）

	0分～59分	1時間～1時間59分	2時間～2時間59分	3時間～3時間59分	4時間～4時間59分	5時間～5時間59分	6時間～6時間59分
滞在時間	299	105	18	4	3	0	0
	69.7%	24.5%	4.2%	0.9%	0.7%	0%	0%

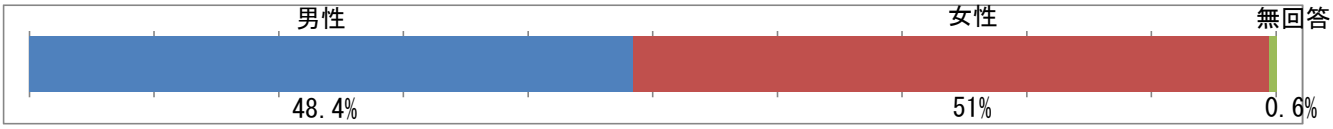


＜Q1・Q2について＞
○来館時刻は、区域館・分館ともに午前中（10時～12時）にご来館される方が、約30%を占めています。また、区域館では、17時以降の割合は約25%でした。
○退館時刻は、区域館では午前12時台が最も高く、分館では午後4時台がもっとも高い割合となりました。
○滞在時間は、区域館・分館ともに1時間未満がもっとも高い割合でした。特に、分館では約70%を占めました。

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）

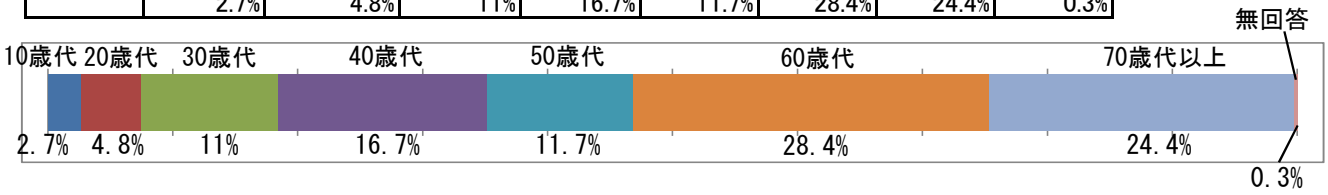
＜性別＞

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



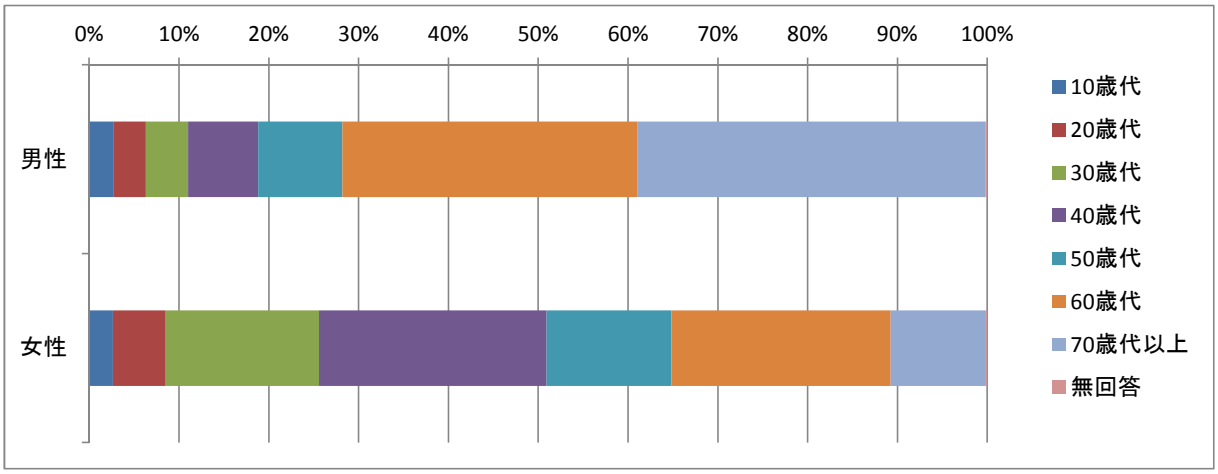
＜年代＞

	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%



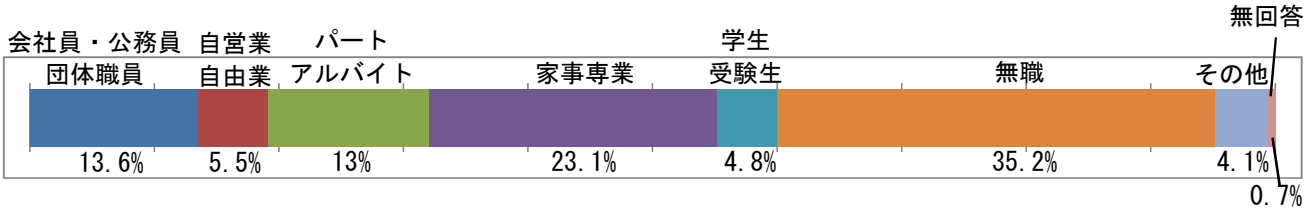
＜性別×年代＞

	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%



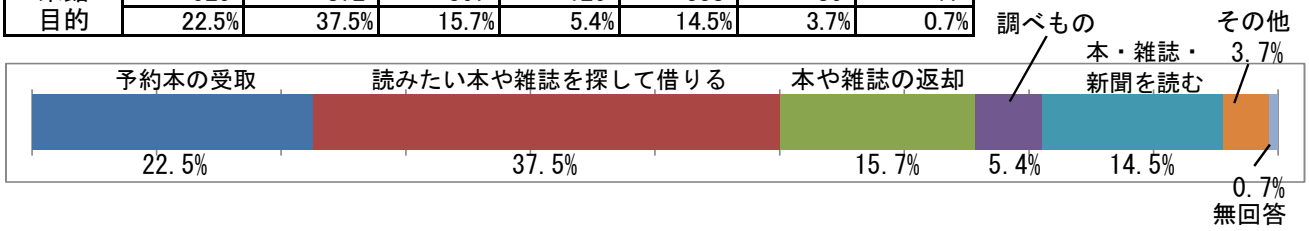
＜職業＞

	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%



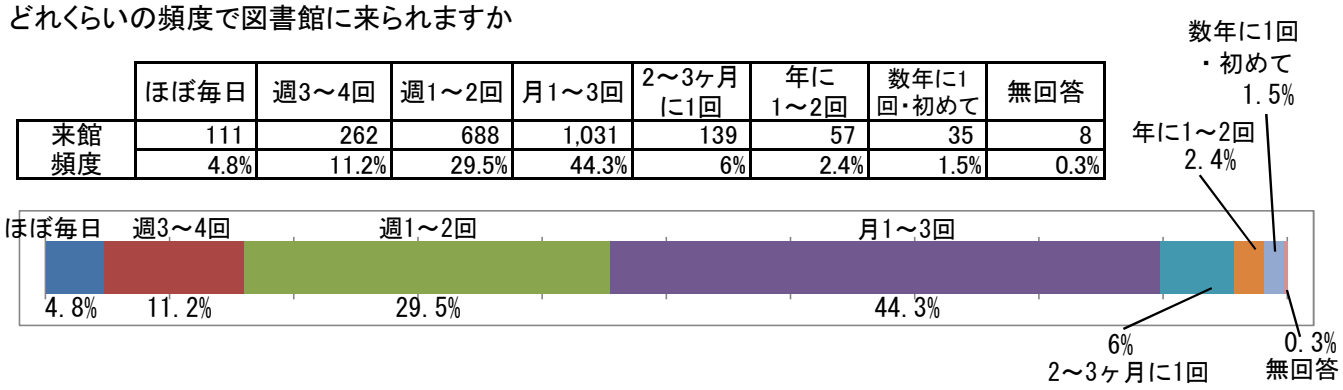
Q6　本日はどのような目的で来館されましたか（主なものを1つ選択）

	予約本の受取	読みたい本や雑誌を探して借りる	本や雑誌の返却	調べもの（調査･研究）	図書館で本、雑誌を読む	その他	無回答
来館目的	525	872	367	126	338	86	17
	22.5%	37.5%	15.7%	5.4%	14.5%	3.7%	0.7%



Q7　どれくらいの頻度で図書館に来られますか

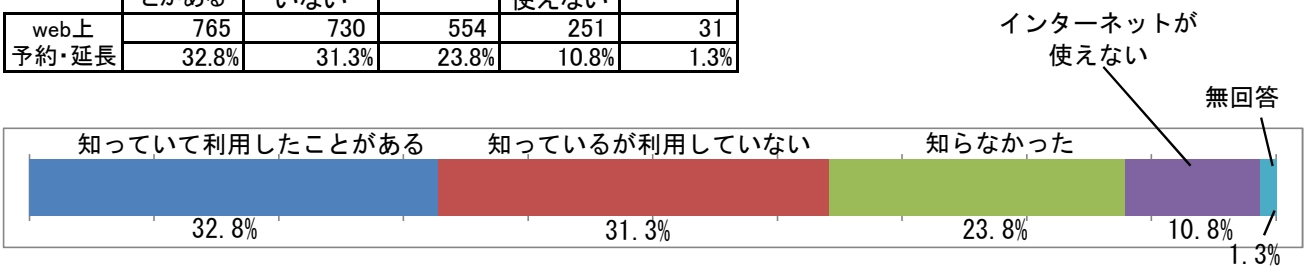
	ほぼ毎日	週3～4回	週1～2回	月1～3回	2～3ヶ月に1回	年に1～2回	数年に1回･初めて	無回答
来館頻度	111	262	688	1,031	139	57	35	8
	4.8%	11.2%	29.5%	44.3%	6%	2.4%	1.5%	0.3%



＜Q3～Q7について＞
〇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。
〇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。

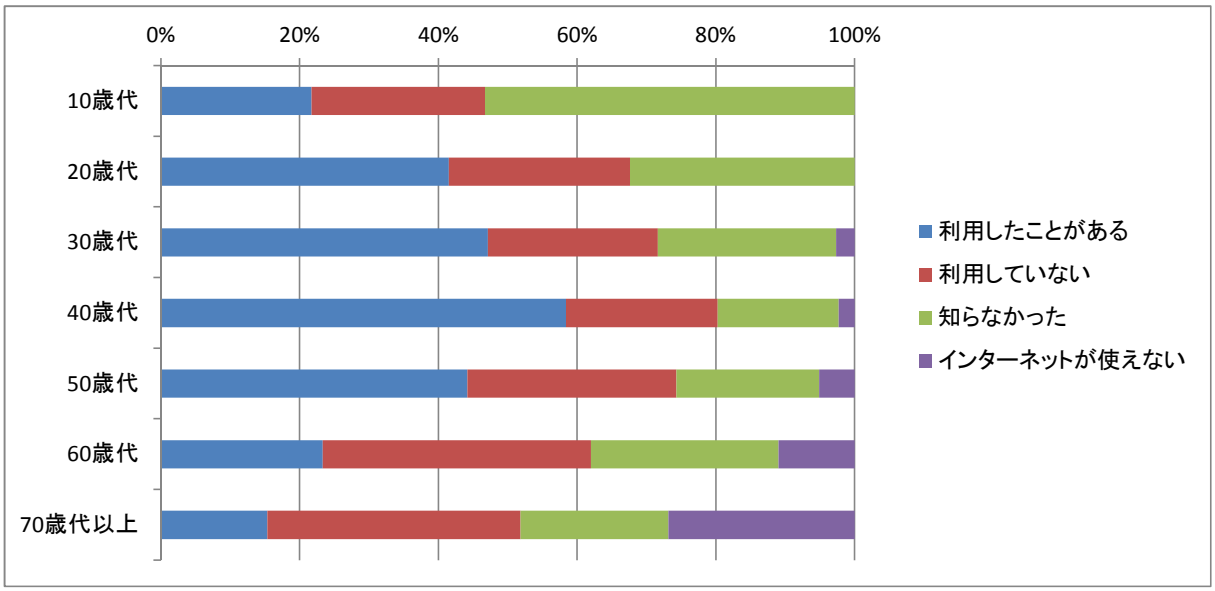
Q8　インターネットで本の予約や返却期限の延長ができますが、ご存知でしたか

	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	730	554	251	31
	32.8%	31.3%	23.8%	10.8%	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＞

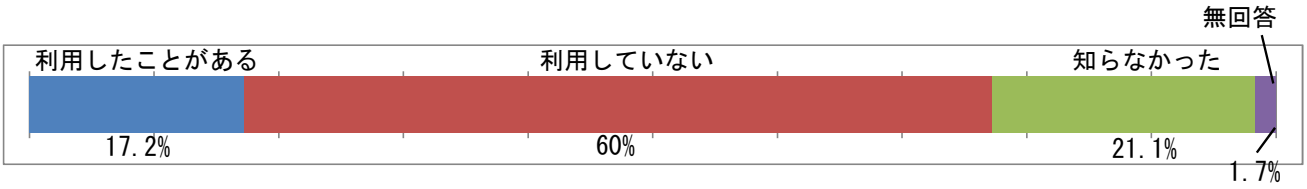
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
利用したことがある	13	46	121	227	120	153	84
	21%	41.5%	47.1%	58.2%	44%	23.1%	14.8%
利用していない	15	29	63	85	82	255	200
	24.2%	26.1%	24.5%	21.8%	30%	38.4%	35.2%
知らなかった	32	36	66	68	56	178	117
	51.6%	32.4%	25.7%	17.4%	20.5%	26.8%	20.6%
インターネットが使えない	0	0	7	9	14	72	147
	0%	0%	2.7%	2.3%	5.1%	10.9%	25.9%
無回答	2	0	0	1	1	5	20
	3.2%	0%	0%	0.3%	0.4%	0.8%	3.5%



＜Q8について＞
〇ご存じの方は、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。

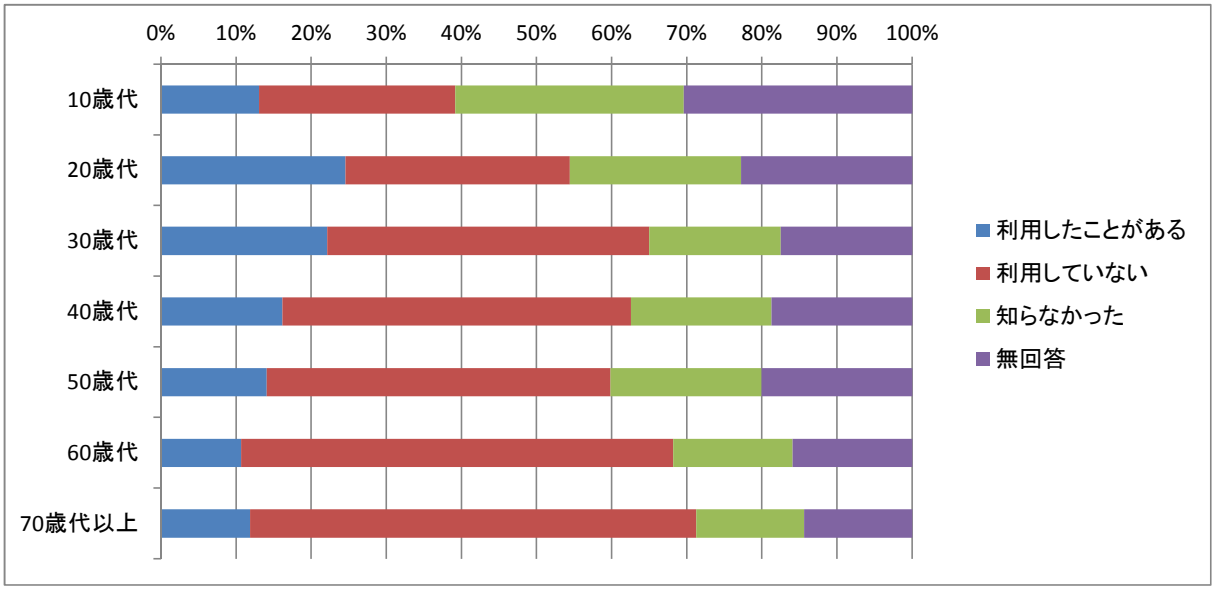
Q9　図書館でオンラインデータベース（新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索）を利用したことがありますか

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



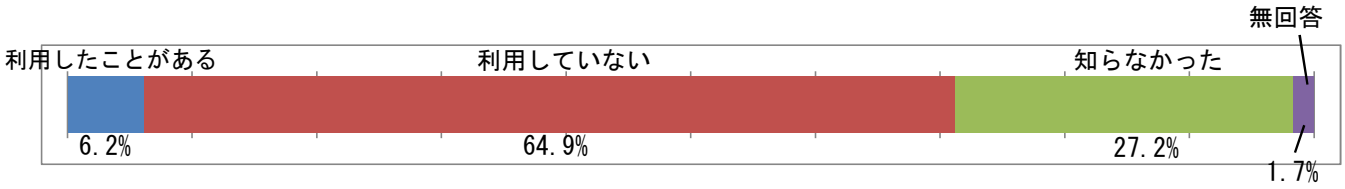
＜オンラインデータベースの年代別利用状況＞

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



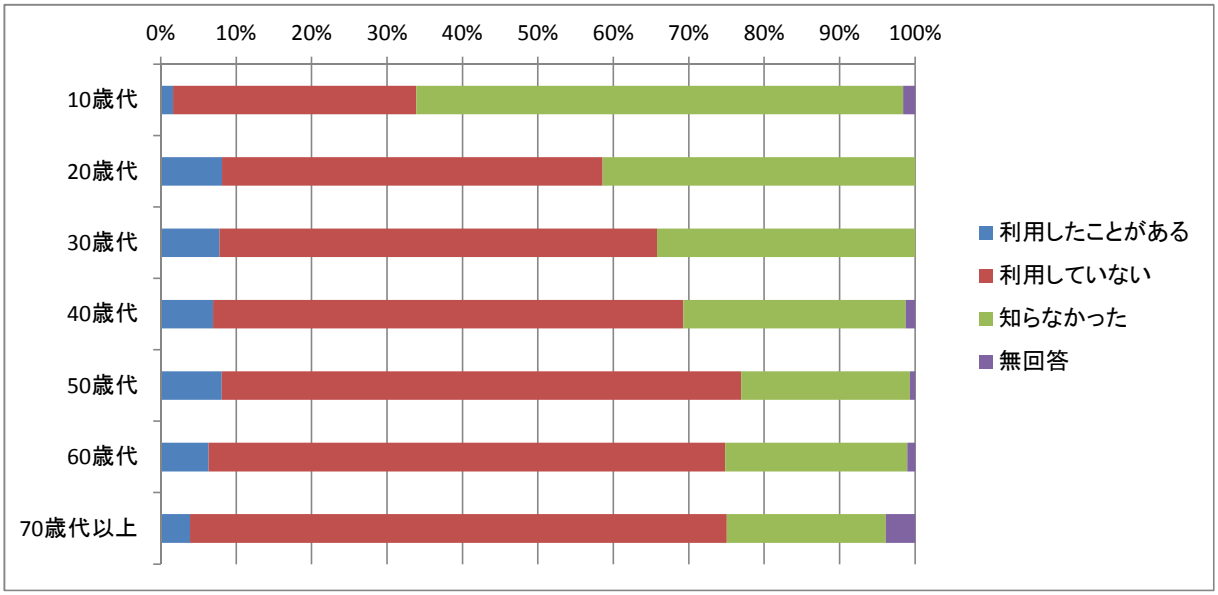
Q10　図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

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



＜電子書籍提供サービスの年代別利用状況＞

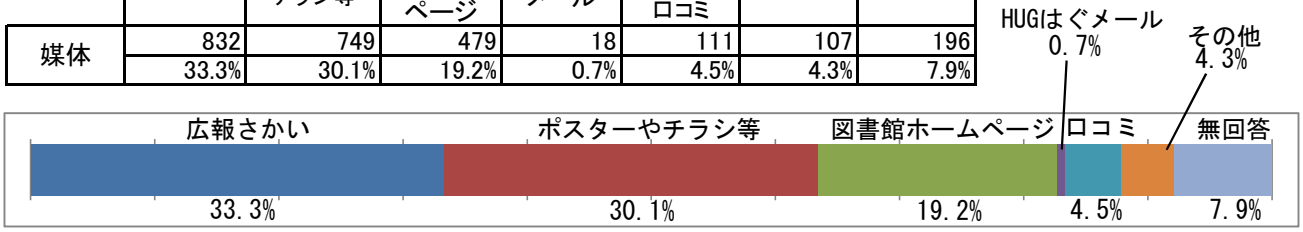
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
利用したことがある	1	9	20	27	22	42	22
	1.6%	8.1%	7.8%	6.9%	8.1%	6.3%	3.9%
利用していない	20	56	149	243	188	454	404
	32.3%	50.5%	58%	62.3%	68.9%	68.5%	71.1%
知らなかった	40	46	88	115	61	160	120
	64.5%	41.4%	34.2%	29.5%	22.3%	24.1%	21.1%
無回答	1	0	0	5	2	7	22
	1.6%	0%	0%	1.3%	0.7%	1.1%	3.9%



＜Q9～Q10について＞
〇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）

	広報さかい	ポスターやチラシ等	図書館ホームページ	HUGはぐメール	家族や知人など口コミ	その他	無回答
媒体	832	749	479	18	111	107	196
	33.3%	30.1%	19.2%	0.7%	4.5%	4.3%	7.9%



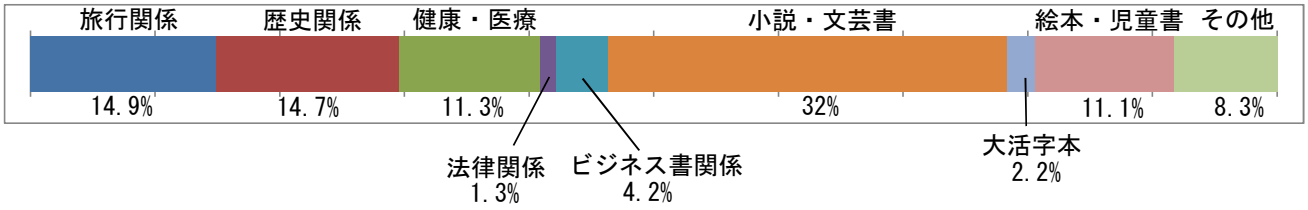
＜東百舌鳥・初芝・栂・美木多各分館を対象としたアンケート＞

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

	実感できた	そうは思わない	わからない	無回答
本の充実	114	56	256	15
	25.9%	12.7%	58%	3.4%

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）

	旅行関係	歴史関係	健康・医療関係	法律関係	ビジネス書関係	小説・文芸書	大活字本	絵本・児童書	その他
充実を望む分野	95	94	72	8	27	205	14	71	53
	14.9%	14.7%	11.3%	1.3%	4.2%	32%	2.2%	11.1%	8.3%



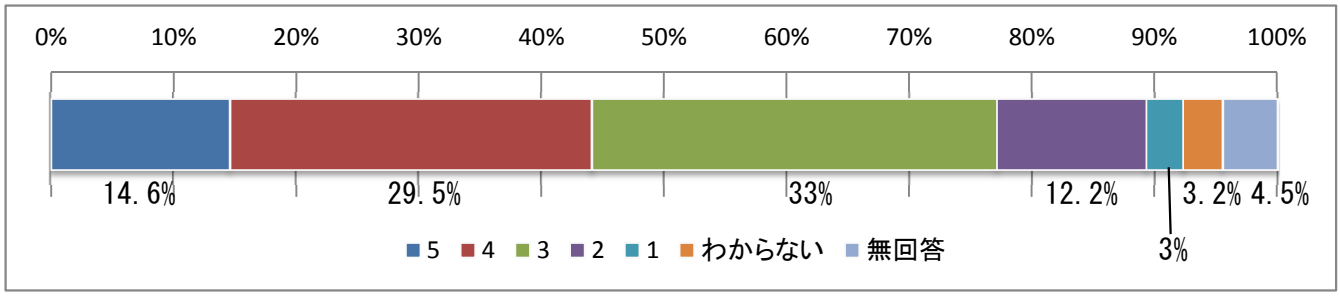
＜分館アンケート①・②について＞
・分館の本の充実の取り組みで、実感できた方が25.9%となり、昨年と比較して約2ポイント低下しました。
・充実を望むジャンルとしては、昨年同様、小説・文芸書が最も多い結果となりました。

【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

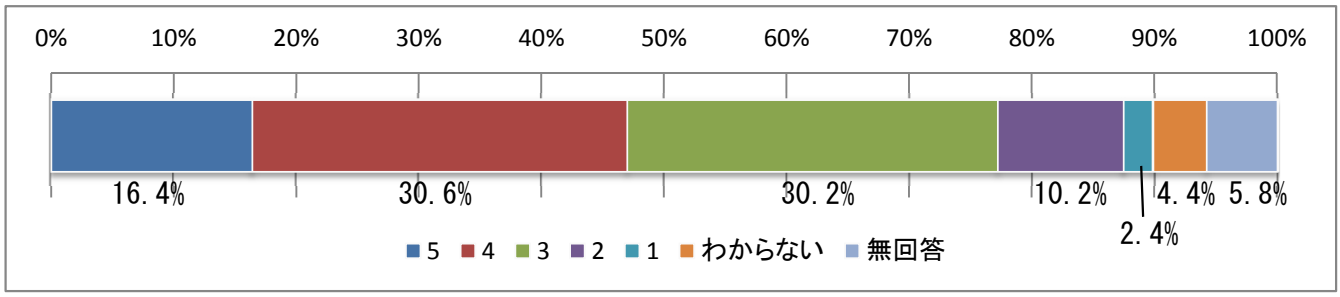
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	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%	



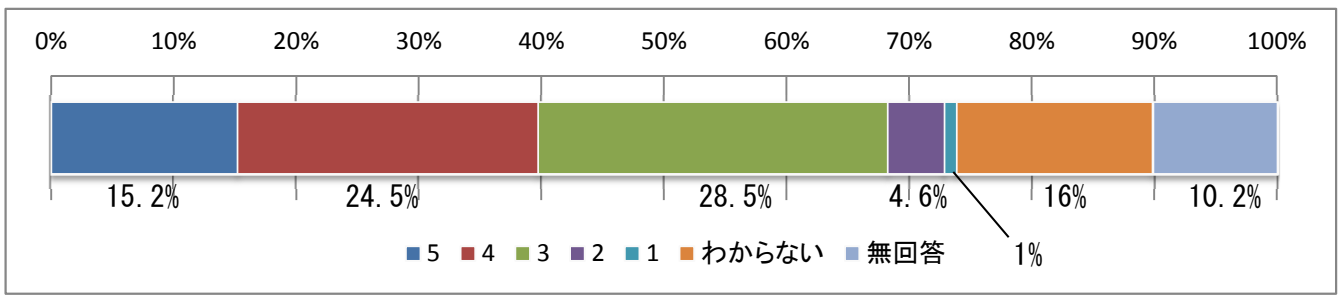
②探している本や雑誌はみつかりましたか

	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%	



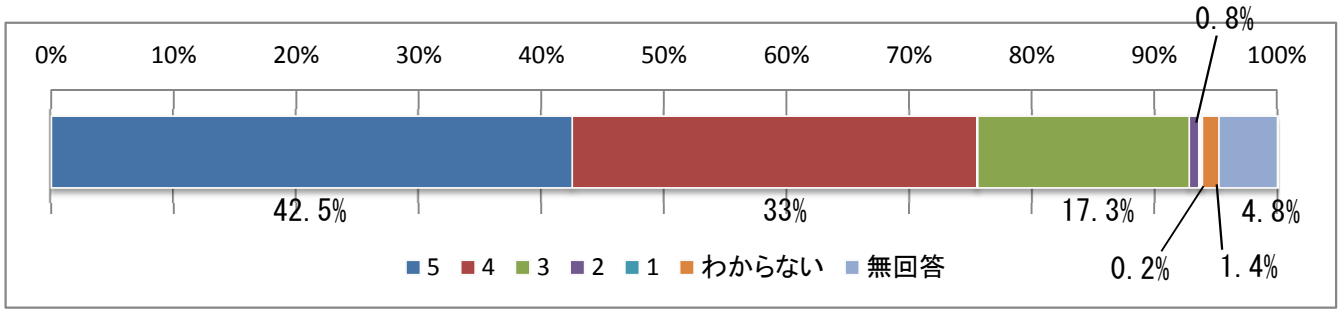
③調べ物（調査・研究）に役立ちましたか

	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%	



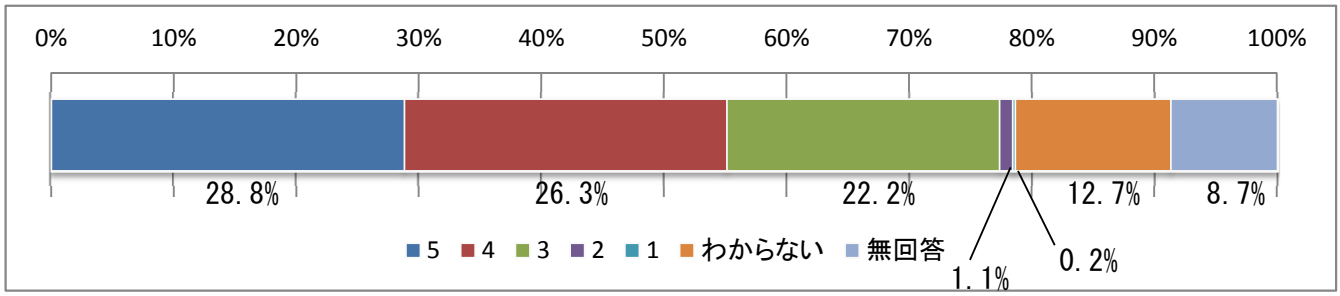
④職員の応接態度はいかがでしたか

	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%	



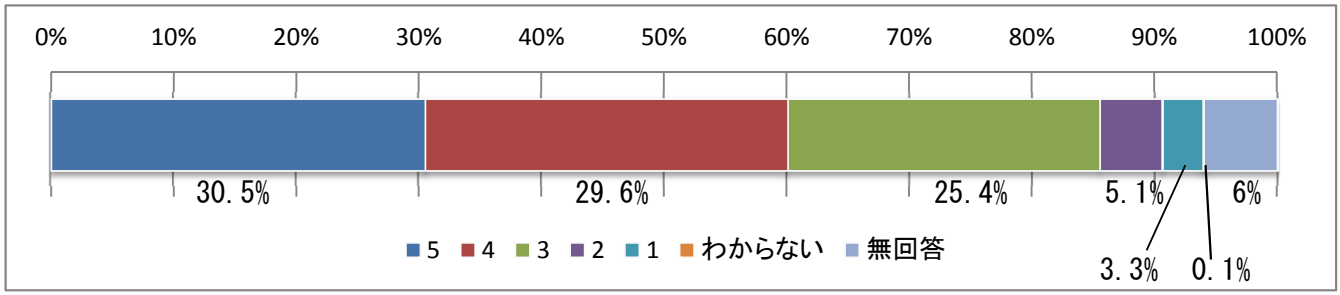
⑤サービスや本についての職員の説明はいかがでしたか

	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%	



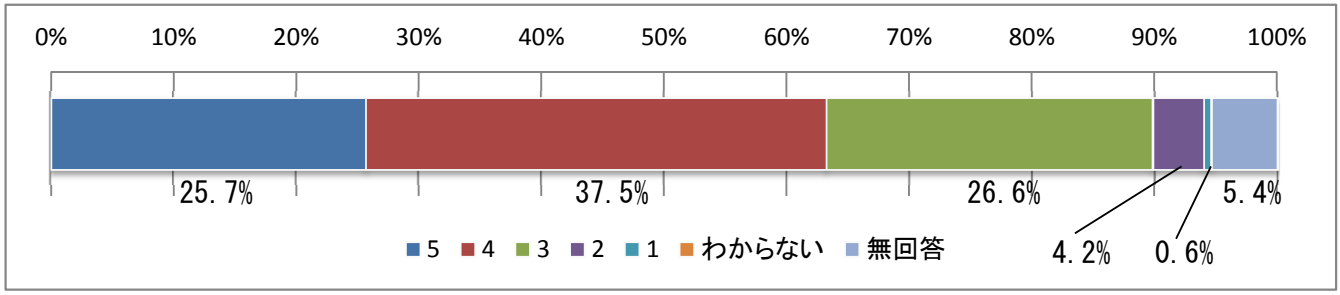
⑥この図書館の開館日・開館時間はいかがですか

	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。

〇自由意見について

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