

平成27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、利用サービスの周知と改善に取り組んでまいります。

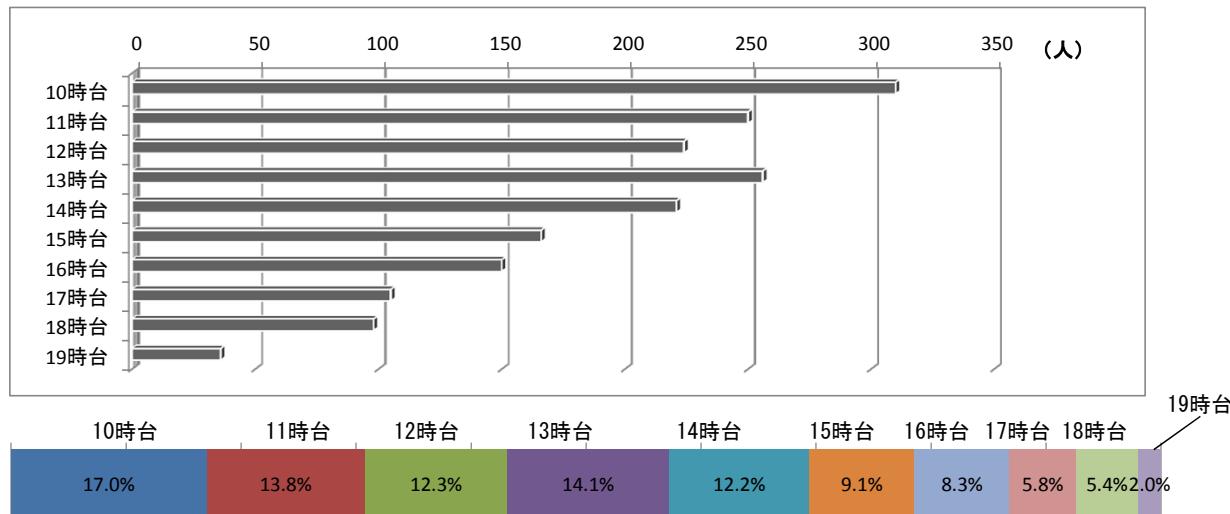
1. 調査票(末尾)
2. 実施期間 : 平成28年2月16日(火)
3. 調査対象 : 堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法 : 市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数 : 2,393枚

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

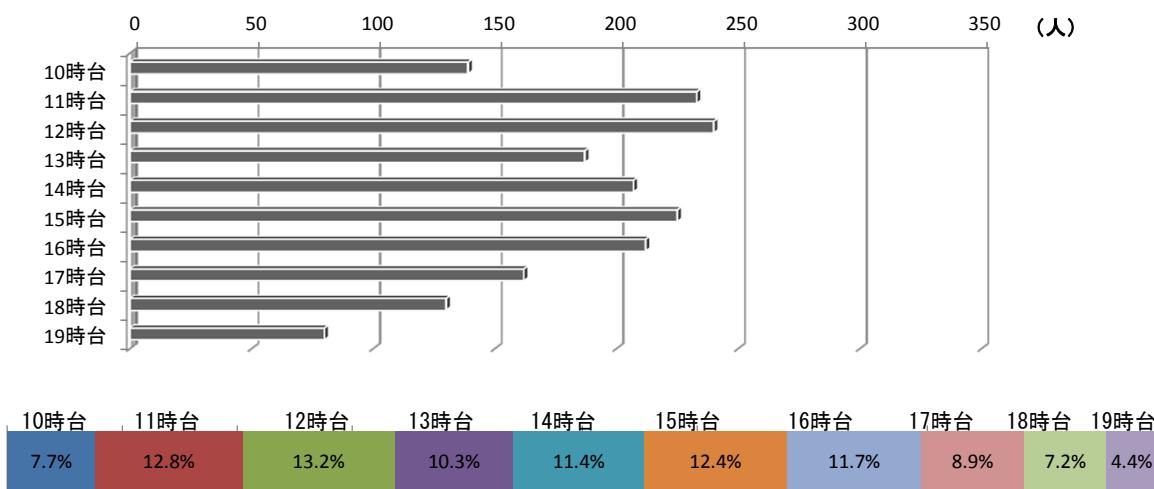
・来館時間は、午前中に来館される方が区域館では約30%、分館では約38%を占めています。
・滞在時間は、区域館・分館ともに1時間未満が過半数を超えており、特に分館では約70%を占めました。

○ 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 | 310 | 250 | 224 | 256 | 221 | 166 | 150 | 105 | 98 | 36 |
| | 17.0% | 13.8% | 12.3% | 14.1% | 12.2% | 9.1% | 8.3% | 5.8% | 5.4% | 2.0% |

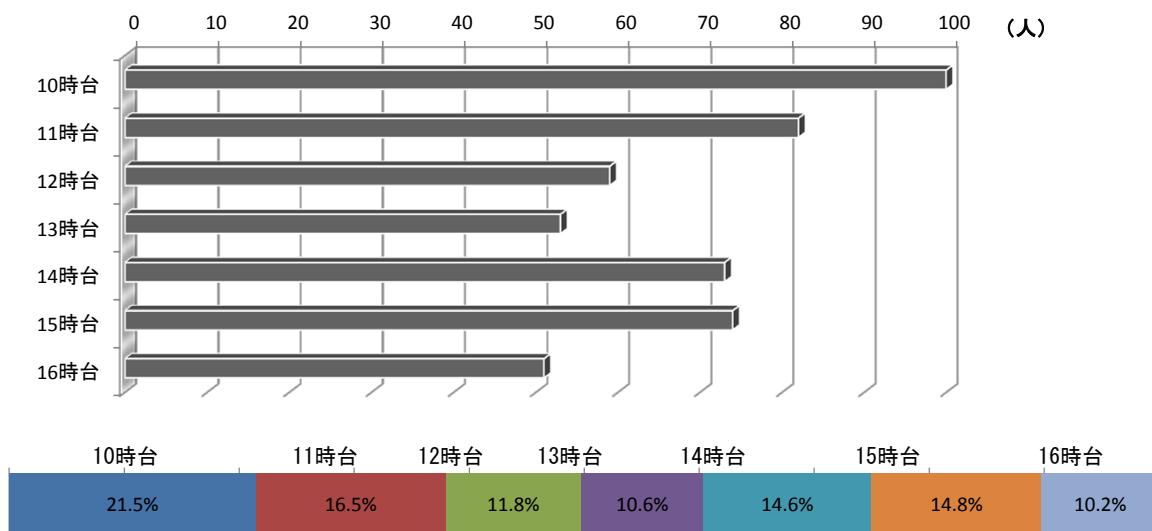


| | 10時台 | 11時台 | 12時台 | 13時台 | 14時台 | 15時台 | 16時台 | 17時台 | 18時台 | 19時台 |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 退館 | 139 | 233 | 240 | 187 | 207 | 225 | 212 | 162 | 130 | 80 |
| | 7.7% | 12.8% | 13.2% | 10.3% | 11.4% | 12.4% | 11.7% | 8.9% | 7.2% | 4.4% |

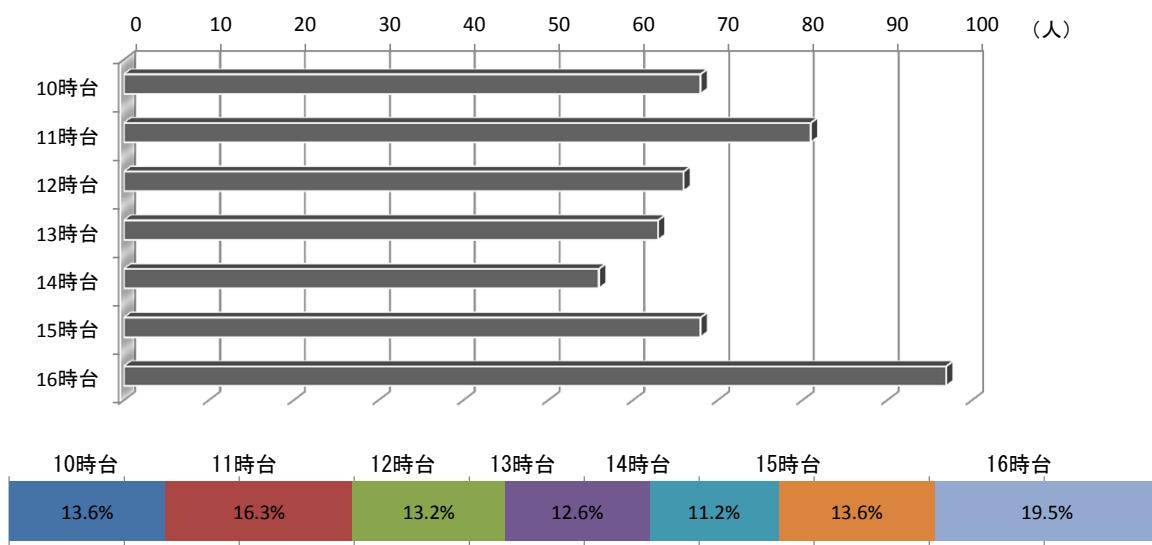


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

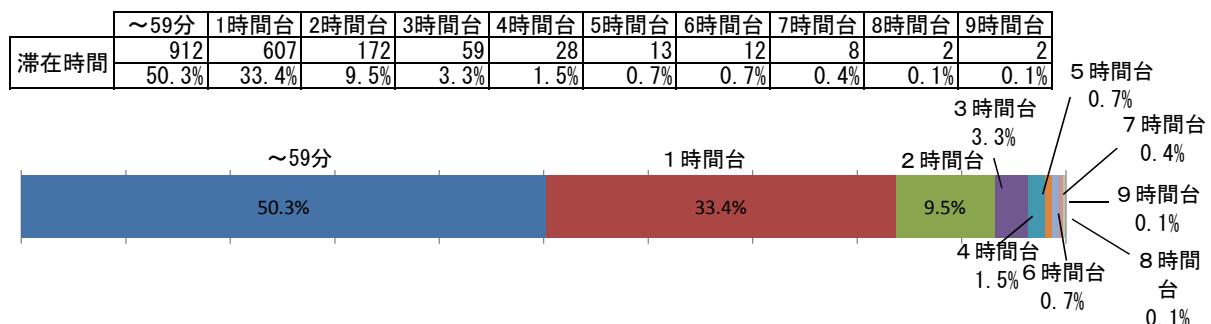
| | 10時台 | 11時台 | 12時台 | 13時台 | 14時台 | 15時台 | 16時台 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 来館 | 107 | 82 | 59 | 53 | 73 | 74 | 51 |
| | 21.5% | 16.5% | 11.8% | 10.6% | 14.6% | 14.8% | 10.2% |



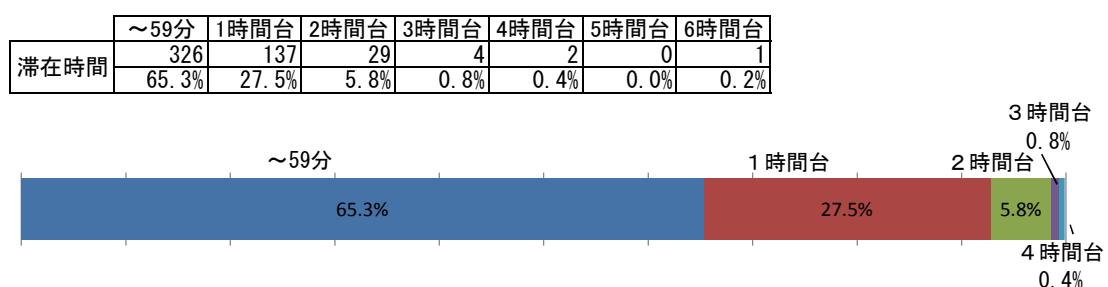
| | 10時台 | 11時台 | 12時台 | 13時台 | 14時台 | 15時台 | 16時台 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 退館 | 68 | 81 | 66 | 63 | 56 | 68 | 97 |
| | 13.6% | 16.3% | 13.2% | 12.6% | 11.2% | 13.6% | 19.5% |



○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)



○ 滞在時間(分館)

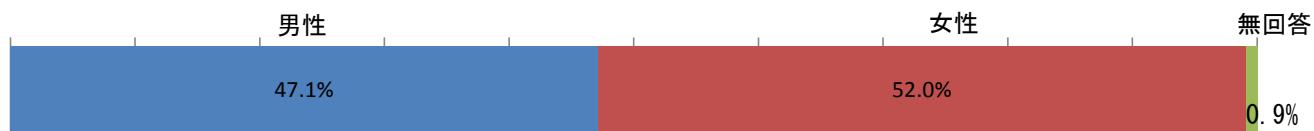


Q3・Q4・Q5 あなた自身についてお聞かせください(回答者属性)

・60歳代以上の利用者が半数を超えています。

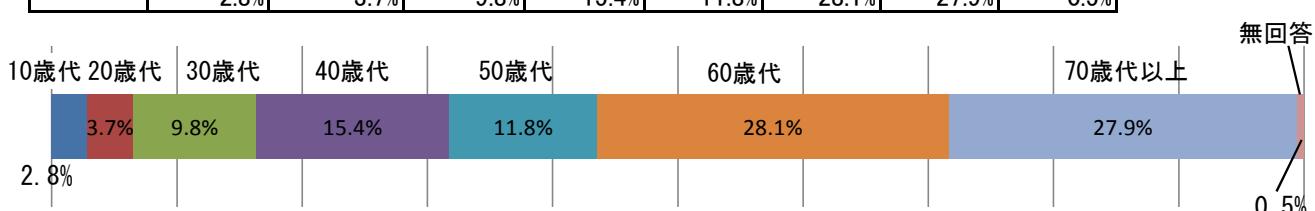
<性別>

| 性別 | 男性 | 女性 | 無回答 |
|----|-------|-------|------|
| | 1,128 | 1,243 | 22 |
| | 47.1% | 52.0% | 0.9% |



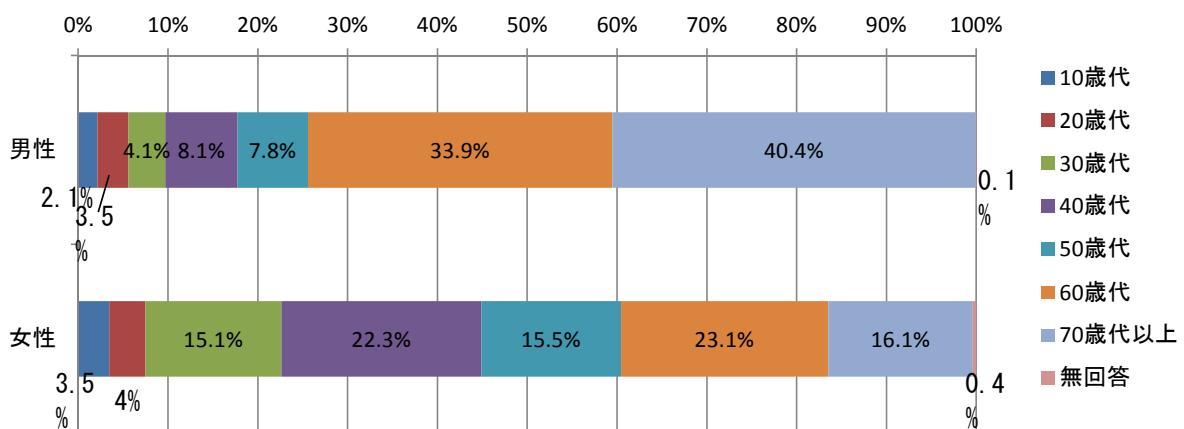
<年代>

| 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 |
|----|------|------|------|-------|-------|-------|--------|------|
| | 67 | 89 | 235 | 369 | 283 | 670 | 667 | 13 |
| | 2.8% | 3.7% | 9.8% | 15.4% | 11.8% | 28.1% | 27.9% | 0.5% |



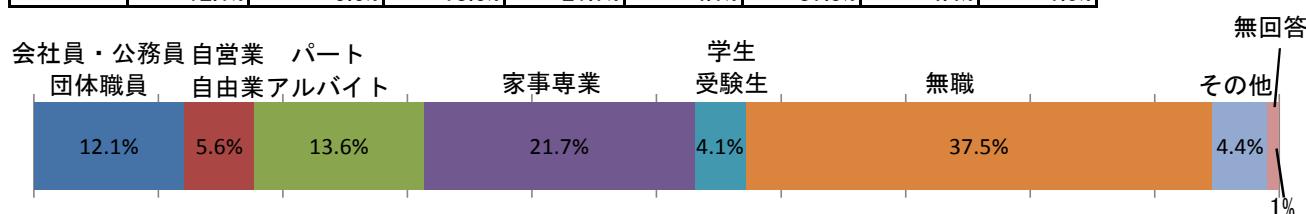
<性別×年代>

| | 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 | 24 | 39 | 46 | 91 | 88 | 382 | 457 |
| | 2.1% | 3.5% | 4.1% | 8.1% | 7.8% | 33.9% | 40.4% | 0.1% |
| 女性 | 43 | 50 | 188 | 277 | 193 | 287 | 200 | 5 |
| | 3.5% | 4.0% | 15.1% | 22.3% | 15.5% | 23.1% | 16.1% | 0.4% |



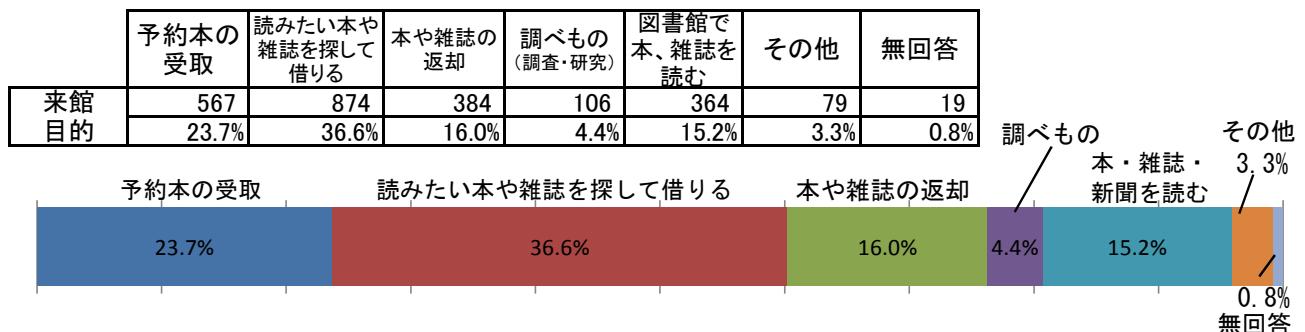
<職業>

| 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 |
|----|--------------|---------|-----------|-------|--------|-------|------|------|
| | 289 | 135 | 326 | 520 | 98 | 896 | 106 | 23 |
| | 12.1% | 5.6% | 13.6% | 21.7% | 4.1% | 37.5% | 4.4% | 1.0% |



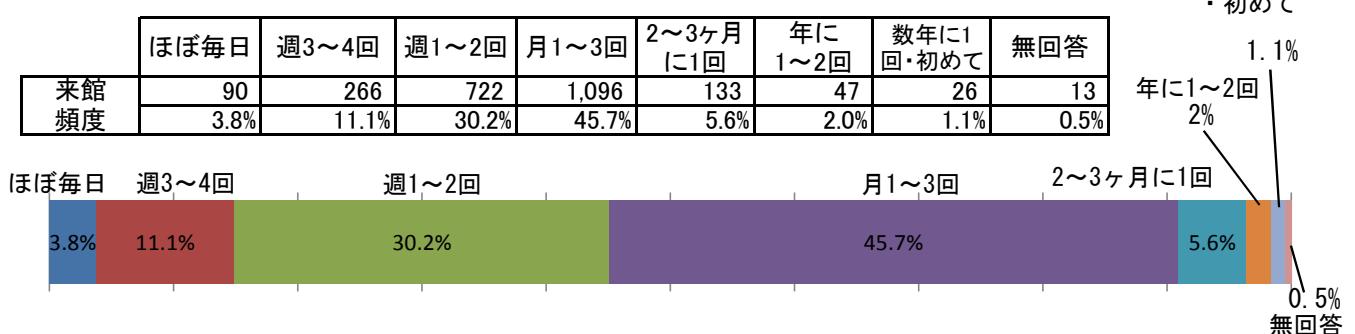
Q6 本日はどのような目的で来館されましたか(主なものを1つ選択)

・予約本の受取を含め、本や雑誌を借りるために来館される方が約60%でした。



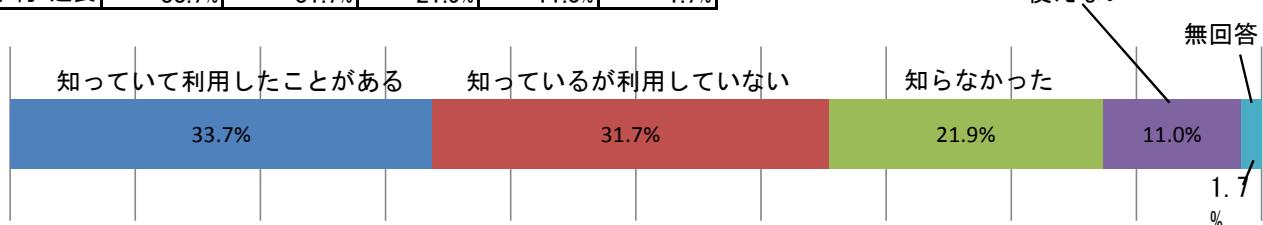
Q7 どれくらいの頻度で図書館に来られますか

・週1回以上来館される方が45%おられます。



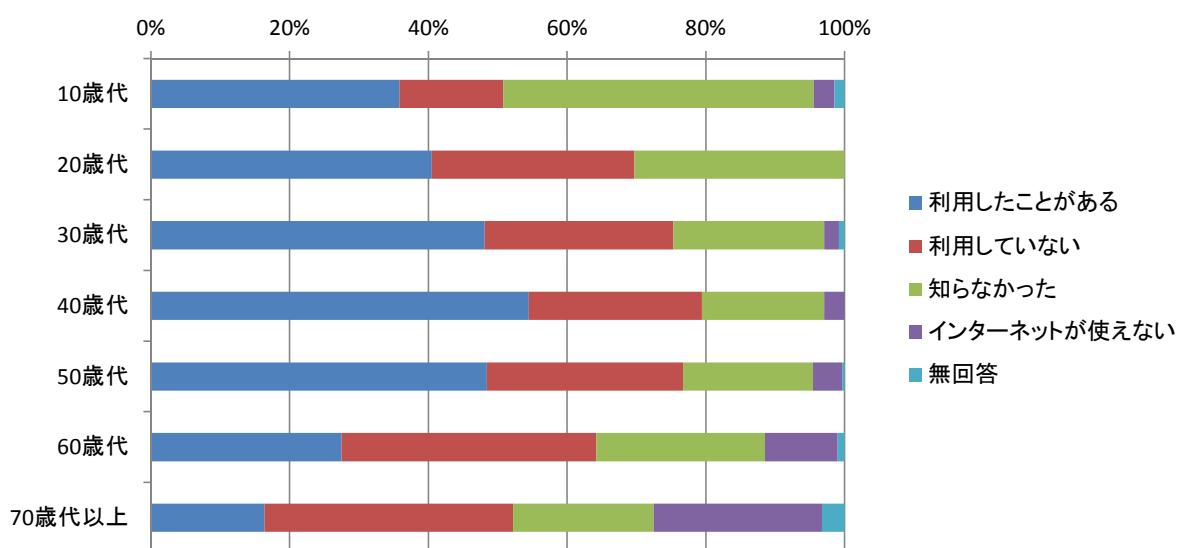
Q8 インターネットで本の予約や返却期限の延長ができますが、ご存知ですか
 ・昨年(23.8%)と同様に約22%の方がご存じではない結果となりました。

| | 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 | 知らなかつた | インターネットが使えない | 無回答 |
|---------------|----------------|---------------|--------|--------------|------|
| web上 予約・延長 | 808 | 758 | 524 | 263 | 40 |
| | 33.7% | 31.7% | 21.9% | 11.0% | 1.7% |



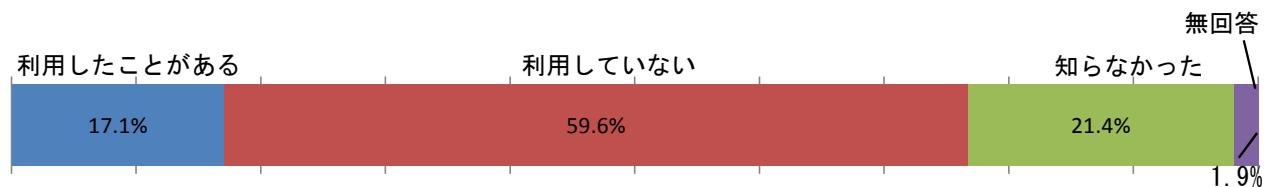
<インターネットでの予約・返却期限延長の年代別利用状況>

| | 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 | 24 | 36 | 113 | 201 | 137 | 184 | 109 |
| | 35.8% | 40.5% | 48.1% | 54.5% | 48.4% | 27.5% | 16.3% |
| 利用していない | 10 | 26 | 64 | 92 | 80 | 246 | 239 |
| | 14.9% | 29.2% | 27.2% | 24.9% | 28.3% | 36.8% | 35.9% |
| 知らなかつた | 30 | 27 | 51 | 65 | 53 | 163 | 135 |
| | 44.8% | 30.3% | 21.7% | 17.6% | 18.7% | 24.3% | 20.2% |
| インターネットが使えない | 2 | 0 | 5 | 11 | 12 | 70 | 162 |
| | 3.0% | 0.0% | 2.1% | 3.0% | 4.2% | 10.4% | 24.3% |
| 無回答 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 7 | 22 |
| | 1.5% | 0.0% | 0.9% | 0.0% | 0.4% | 1.0% | 3.3% |



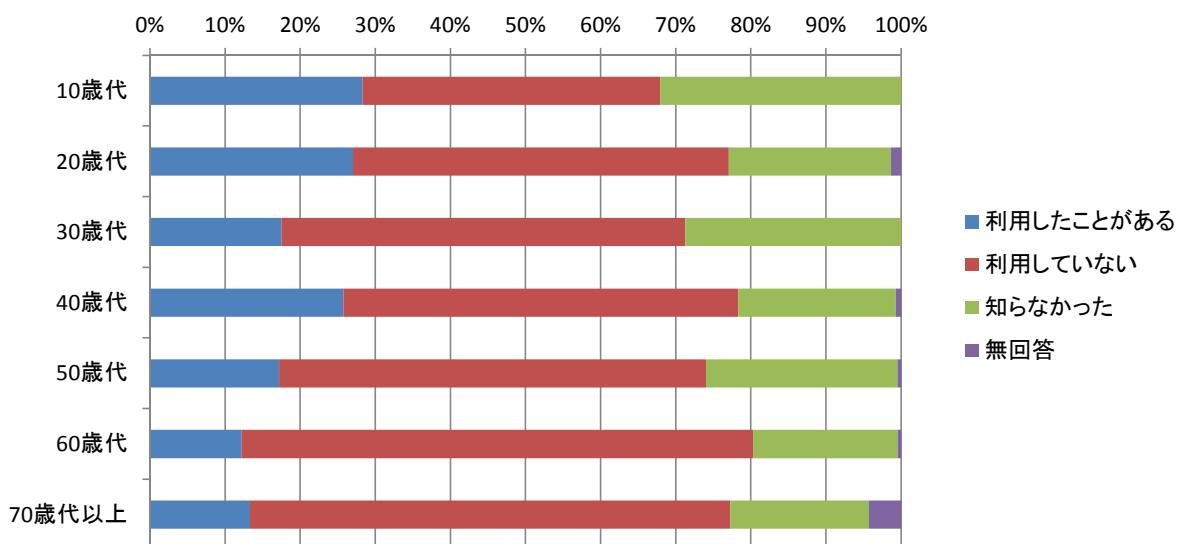
Q9 図書館でオンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか
 ・昨年(21.1%)と同様に約21%の方がご存じではない結果となりました。

| | 利用したことがある | 利用していない | 知らなかつた | 無回答 |
|-------------|-----------|---------|--------|------|
| オンラインデータベース | 285 | 995 | 357 | 32 |
| | 17.1% | 59.6% | 21.4% | 1.9% |



<オンラインデータベースの年代別利用状況>

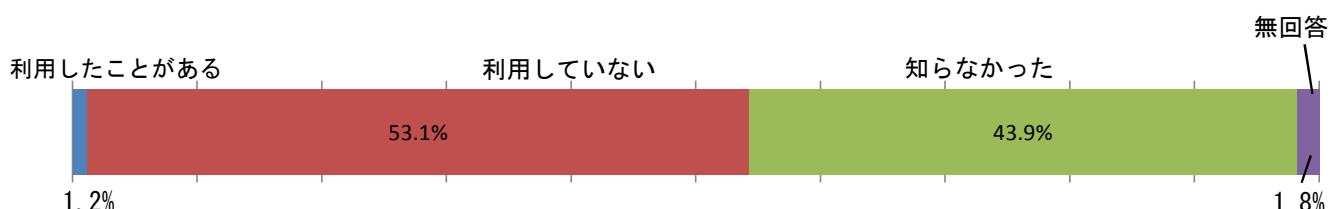
| | 10歳代 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代以上 |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Utilizedことがある | 15 | 20 | 28 | 70 | 35 | 55 | 59 |
| | 28.3% | 27.0% | 17.5% | 25.7% | 17.2% | 12.2% | 13.3% |
| Utilizedしていない | 21 | 37 | 86 | 143 | 116 | 307 | 284 |
| | 39.6% | 50.0% | 53.7% | 52.6% | 56.8% | 68.1% | 63.9% |
| 知らなかつた | 17 | 16 | 46 | 57 | 52 | 87 | 82 |
| | 32.1% | 21.6% | 28.8% | 21.0% | 25.5% | 19.3% | 18.5% |
| 無回答 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 19 |
| | 0.0% | 1.4% | 0.0% | 0.7% | 0.5% | 0.4% | 4.3% |



Q10 図書館で国立国会図書館「デジタル資料送信サービス」を利用したことがありますか

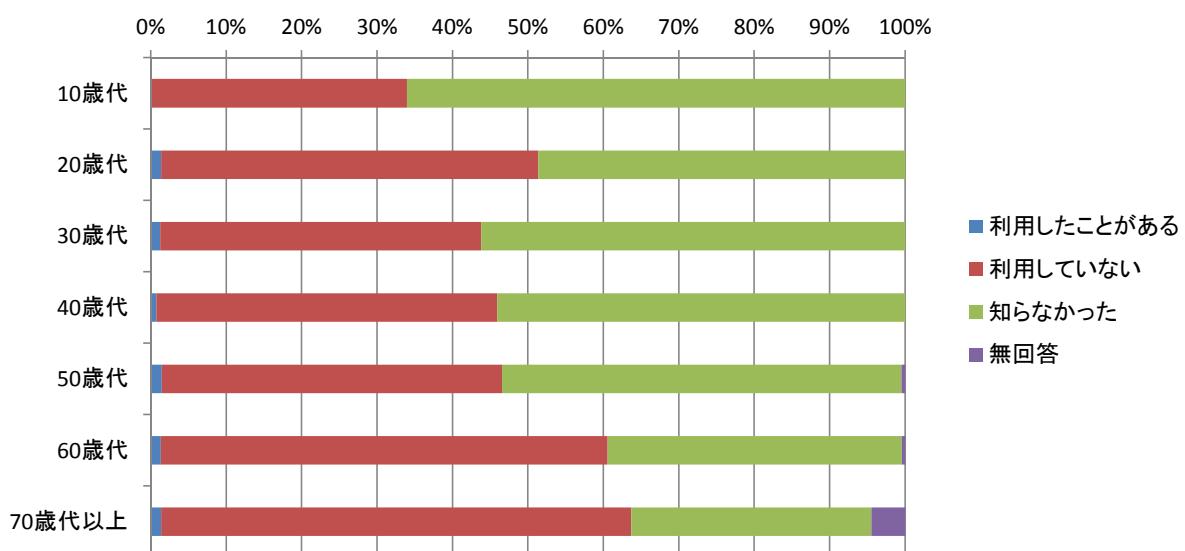
- ・今回新たな設問として図書館向けデジタル化資料送信サービスの利用についておうかがいしました。
- 半数を超える方はご存じでしたが、実際に利用したことのある方は、約1%に留まりました。

| | 利用したことがある | 利用していない | 知らなかつた | 無回答 |
|----------|-----------|---------|--------|------|
| デジタル資料送信 | 20 | 886 | 733 | 30 |
| | 1.2% | 53.1% | 43.9% | 1.8% |



<デジタル送信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 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 |
| | 0.0% | 1.4% | 1.3% | 0.7% | 1.5% | 1.3% | 1.4% |
| 利用していない | 18 | 37 | 68 | 123 | 92 | 267 | 277 |
| | 34.0% | 50.0% | 42.5% | 45.2% | 45.1% | 59.3% | 62.3% |
| 知らなかつた | 35 | 36 | 90 | 147 | 108 | 176 | 141 |
| | 66.0% | 48.6% | 56.2% | 54.1% | 52.9% | 39.0% | 31.8% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 20 |
| | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 0.4% | 4.5% |

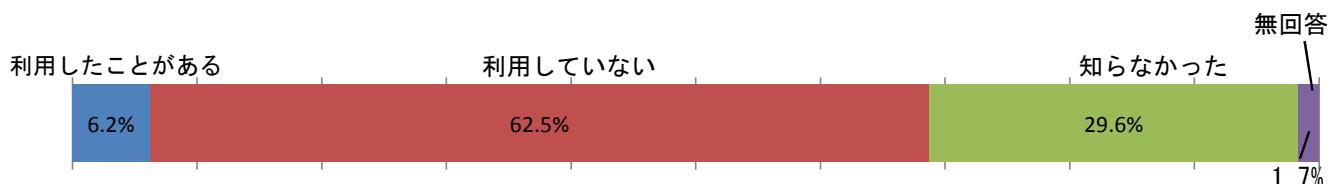


Q11 図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

・昨年(約6.2%)と同様に利用されたことのある方は約6%に留まりました。

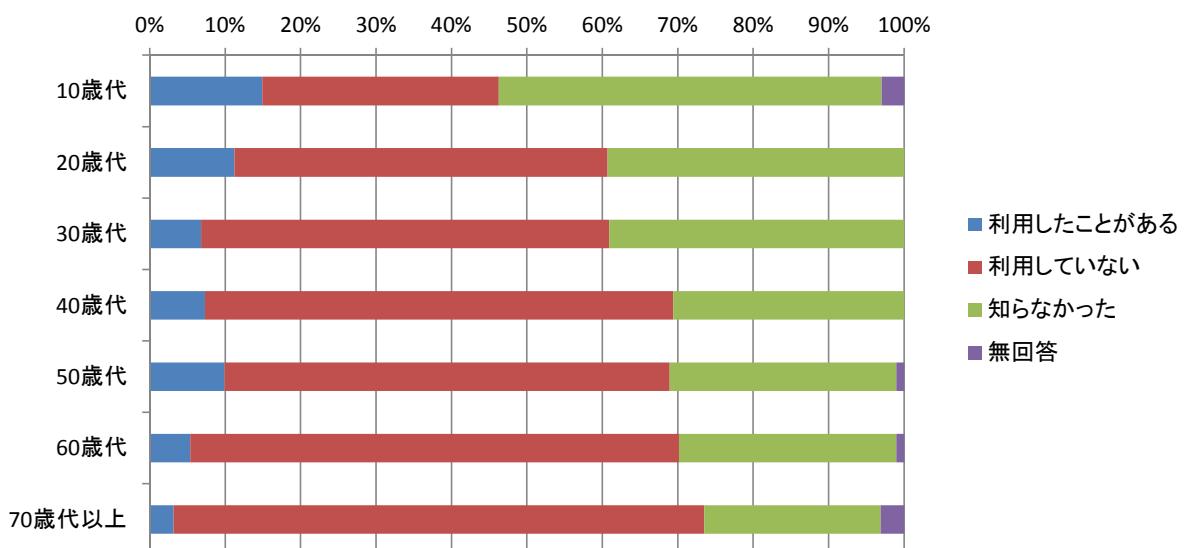
年代別では10歳代の方は約半数の方がご存じではない結果となりました。

| | 利用したことがある | 利用していない | 知らなかつた | 無回答 |
|------|-----------|---------|--------|------|
| 電子書籍 | 149 | 1,496 | 708 | 40 |
| | 6.2% | 62.5% | 29.6% | 1.7% |



<電子書籍提供サービスの年代別利用状況>

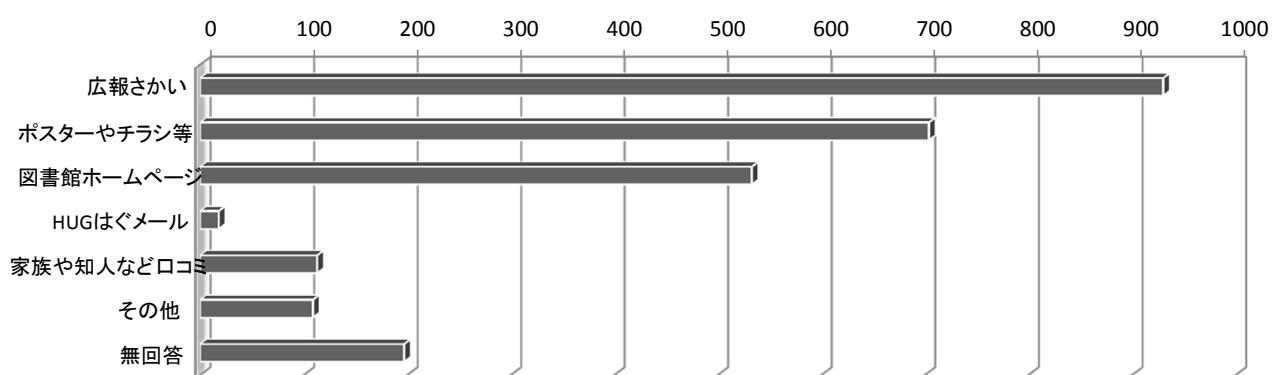
| | 10歳代 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代以上 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 利用したことがある | 10 | 10 | 16 | 27 | 28 | 36 | 21 |
| | 14.9% | 11.2% | 6.8% | 7.3% | 9.9% | 5.4% | 3.1% |
| 利用していない | 21 | 44 | 127 | 229 | 167 | 434 | 469 |
| | 31.3% | 49.5% | 54.1% | 62.1% | 59.0% | 64.8% | 70.4% |
| 知らなかつた | 34 | 35 | 92 | 113 | 85 | 193 | 156 |
| | 50.8% | 39.3% | 39.1% | 30.6% | 30.0% | 28.8% | 23.4% |
| 無回答 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 7 | 21 |
| | 3.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.1% | 1.0% | 3.1% |



Q12 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)

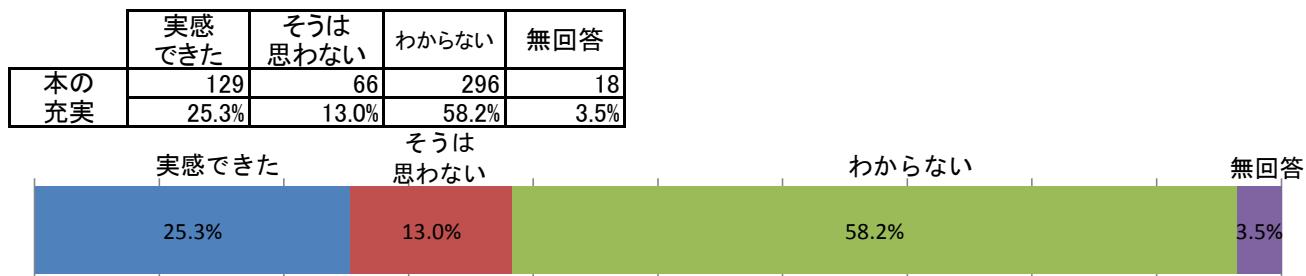
・広報さかいによってお知りになる方が最も多くなりました。

| 媒体 | 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 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| 回答総数 (2393件)に 占める割合 | 930 38.9% | 704 29.4% | 533 22.3% | 18 0.8% | 113 4.7% | 109 4.6% | 197 8.2% |



<東百舌鳥・初芝・梅・美木多各分館を対象としたアンケート>

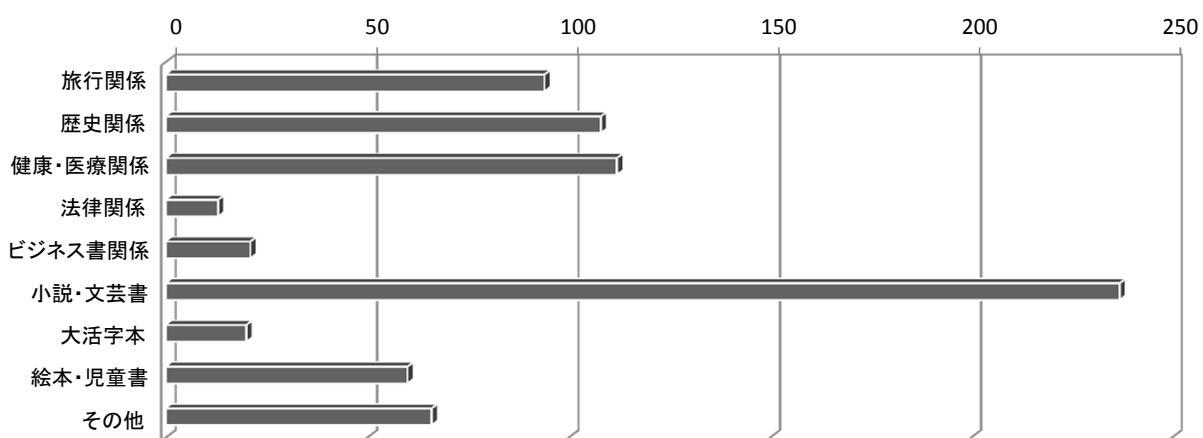
- ①この図書館では、今年度本の充実に取り組んできましたが、実感されましたか
 ・実感できた方は、昨年(25.9%)とほぼ同様の結果となりました。



- ②今後どのような分野の充実を望されますか(主なものを2つまで選択)

・充実を望む分野は、小説・文芸書が最多く、次いで健康・医療となりました。

| | 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 |
|------------------|-------|-------|---------|------|---------|--------|------|--------|-------|
| 望む分野 | 94 | 108 | 112 | 13 | 21 | 237 | 20 | 60 | 66 |
| 回答総数(509件)に占める割合 | 18.5% | 21.2% | 22.0% | 2.6% | 4.1% | 46.6% | 3.9% | 11.8% | 13.0% |



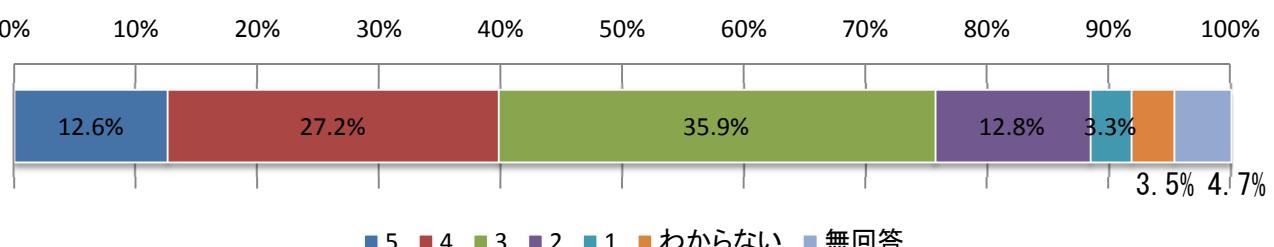
【図書館サービスについてお聞かせください】

・本や雑誌の種類や数に関する設問が最も低い結果となりました。

| | | |
|-------|-------------------|----|
| 5段階評価 | 5 - 4 - 3 - 2 - 1 | |
| 満足 | ←→ | 不満 |

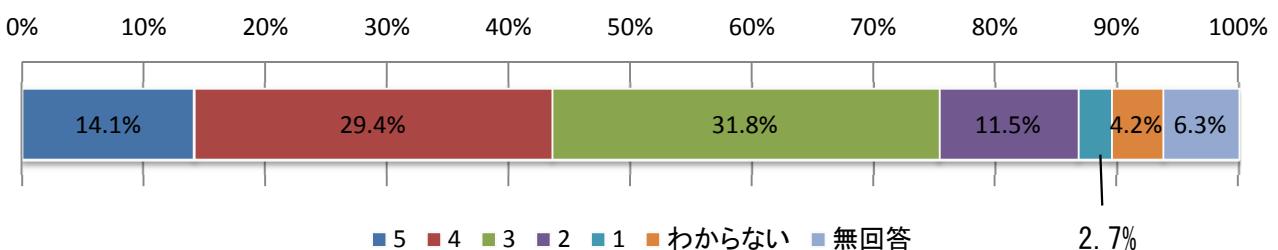
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|--------|------|
| 全館 | 302 | 651 | 857 | 307 | 80 | 84 | 112 | 2,393 | 3.36 |
| | 12.6% | 27.2% | 35.9% | 12.8% | 3.3% | 3.5% | 4.7% | 100.0% | |



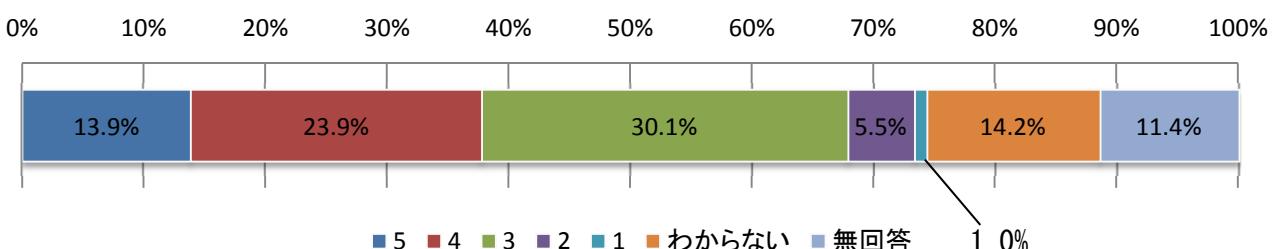
②探している本や雑誌はみつかりましたか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|--------|------|
| 全館 | 338 | 704 | 761 | 274 | 65 | 101 | 150 | 2,393 | 3.46 |
| | 14.1% | 29.4% | 31.8% | 11.5% | 2.7% | 4.2% | 6.3% | 100.0% | |



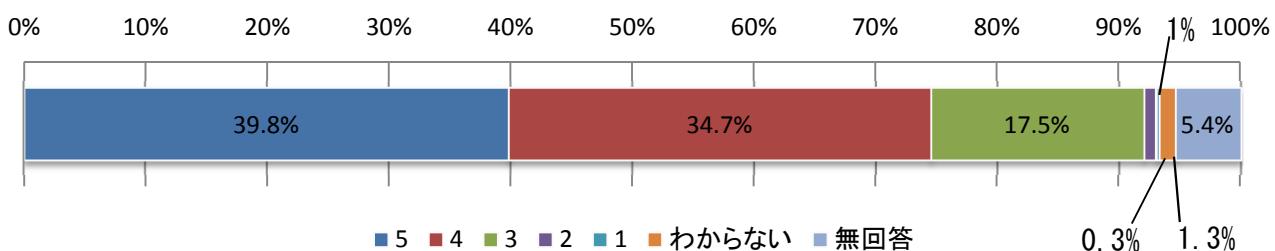
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|--------|------|
| 全館 | 332 | 573 | 718 | 132 | 24 | 341 | 273 | 2,393 | 3.59 |
| | 13.9% | 23.9% | 30.1% | 5.5% | 1.0% | 14.2% | 11.4% | 100.0% | |



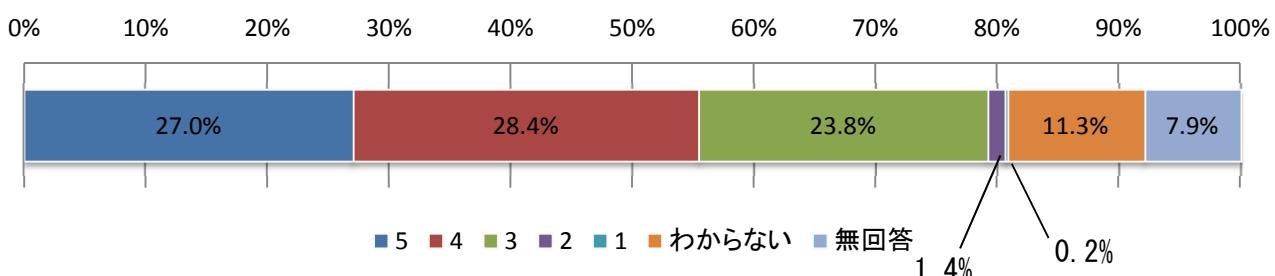
④職員の応接態度はいかがでしたか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|------|------|-------|------|--------|------|
| 全館 | 953 | 831 | 419 | 23 | 7 | 31 | 129 | 2,393 | 4.21 |
| | 39.8% | 34.7% | 17.5% | 1.0% | 0.3% | 1.3% | 5.4% | 100.0% | |



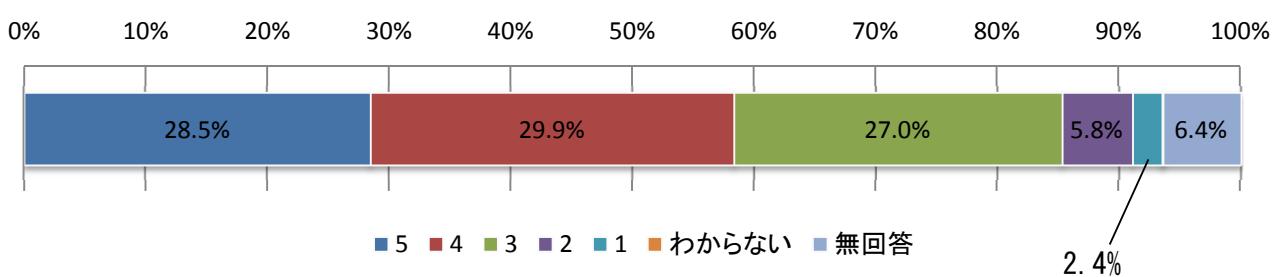
⑤サービスや本についての職員の説明はいかがでしたか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|------|------|-------|------|--------|------|
| 全館 | 647 | 680 | 569 | 34 | 4 | 270 | 189 | 2,393 | 4.00 |
| | 27.0% | 28.4% | 23.8% | 1.4% | 0.2% | 11.3% | 7.9% | 100.0% | |



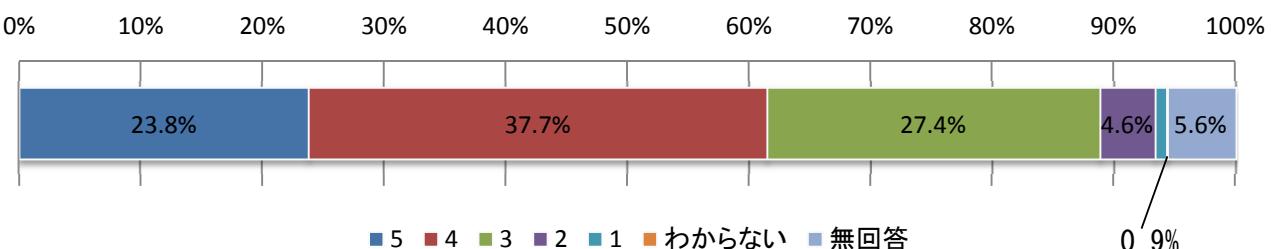
⑥この図書館の開館日・開館時間はいかがですか

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない | 無回答 | 合計 | 平均 |
|----|-------|-------|-------|------|------|-------|------|--------|------|
| 全館 | 681 | 714 | 646 | 139 | 58 | 1 | 154 | 2,393 | 3.81 |
| | 28.5% | 29.9% | 27.0% | 5.8% | 2.4% | 0.0% | 6.4% | 100.0% | |



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 | 570 | 901 | 655 | 109 | 22 | 1 | 135 | 2,393 | |
| | 23.8% | 37.7% | 27.4% | 4.6% | 0.9% | 0.0% | 5.6% | 100.0% | 3.84 |



○自由意見について

自由記入は、全館で627の方からご意見等をいただきました。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

新しい本が少ない、雑誌、ベストセラー、文庫本、DVD、CDをもっと増やしてほしい、
本が古い、汚い、本が探しにくいなど

②施設・設備について

椅子、ソファがすくない、自習席がほしい、空調が暑すぎる(寒すぎる)、館内の臭い、照明が暗い、
ゆったりできるなど

③運営について

開館時間、休館日など

④職員について

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、パソコンを増やしてほしい、無料Wi-Fi設置など

⑥その他

座席の占有、書き込みなど利用者のマナーなど