

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。

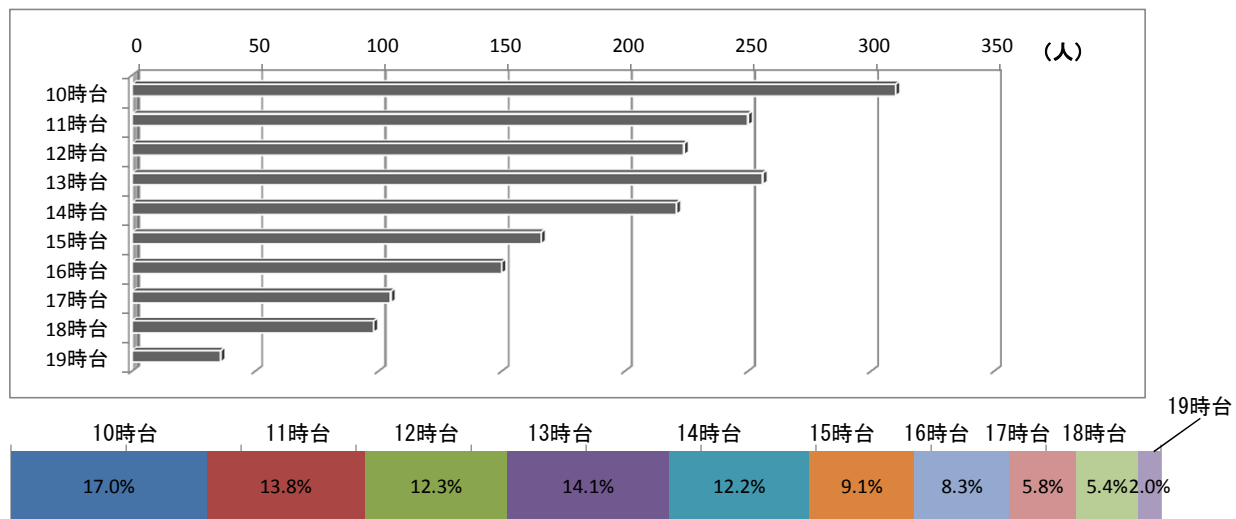
1. 調査票(末尾)
2. 実施期間 : 平成28年2月16日(火)
3. 調査対象 : 堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法 : 市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数 : 2,393枚

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

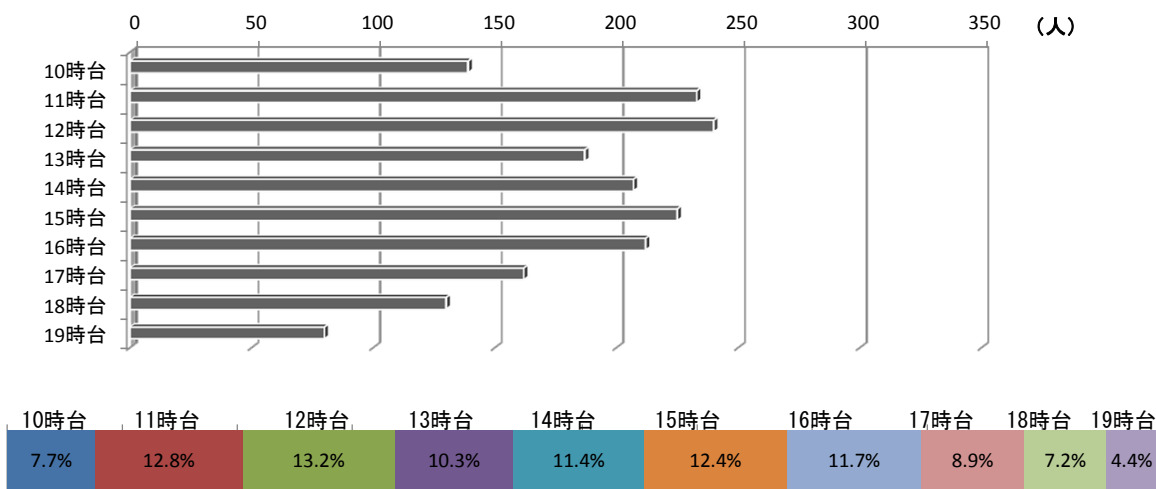
- ・来館時間は、午前中に来館される方が区域館では約30%、分館では約38%を占めています。
- ・滞在時間は、区域館・分館ともに1時間未満が過半数を超えており、特に分館では約70%を占めました。

○ 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%

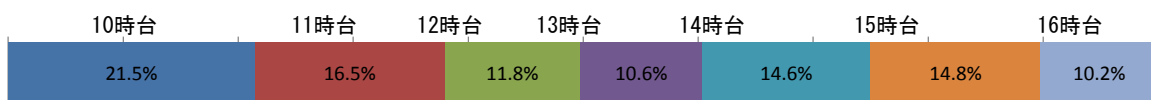
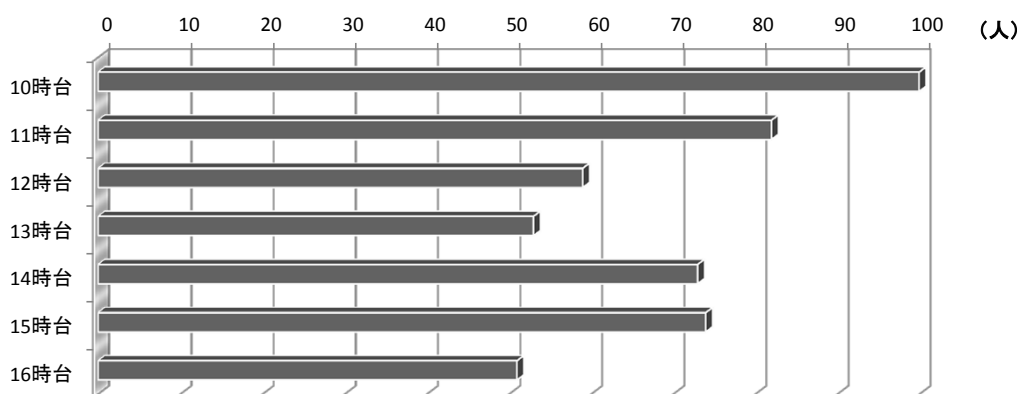


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	139	233	240	187	207	225	212	162	130	80
	7.7%	12.8%	13.2%	10.3%	11.4%	12.4%	11.7%	8.9%	7.2%	4.4%

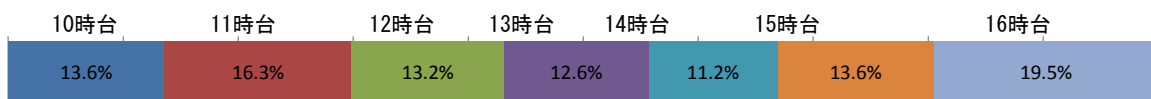
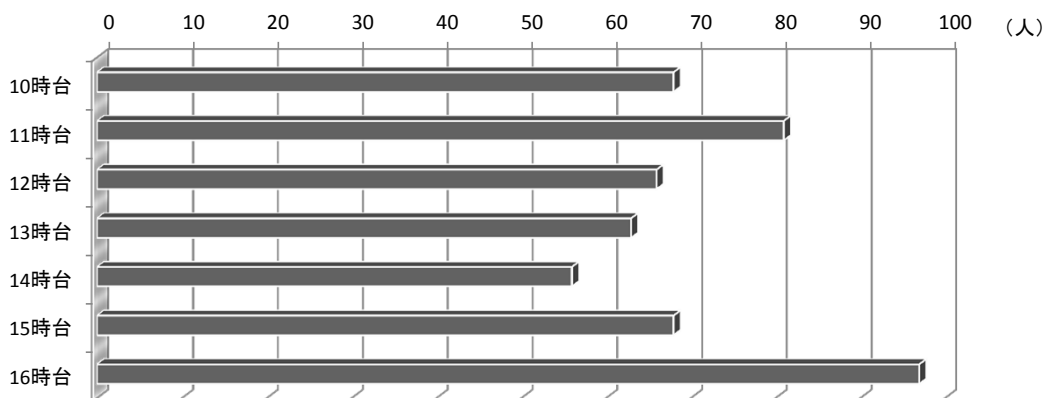


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

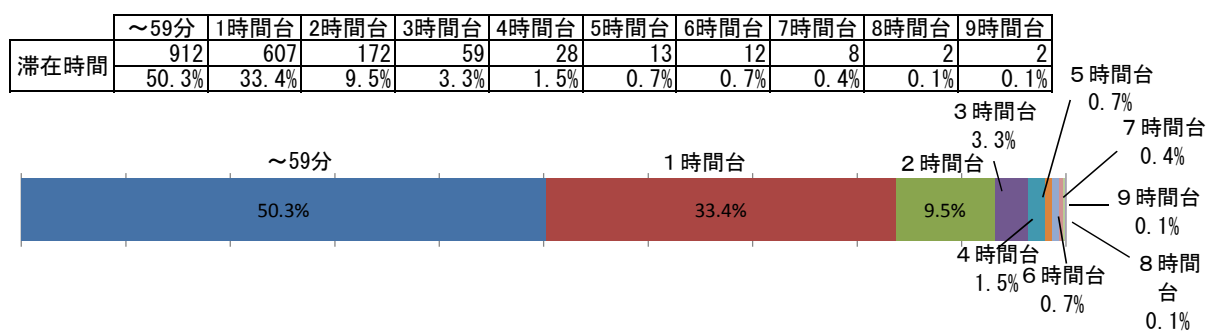
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	107	82	59	53	73	74	51
	21.5%	16.5%	11.8%	10.6%	14.6%	14.8%	10.2%



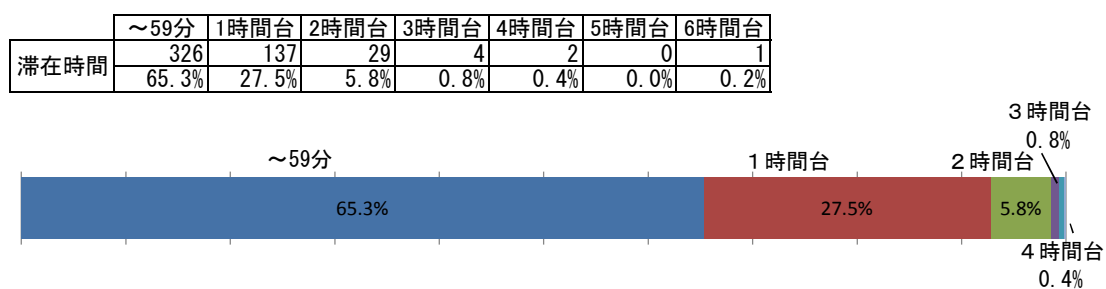
	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	68	81	66	63	56	68	97
	13.6%	16.3%	13.2%	12.6%	11.2%	13.6%	19.5%



○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)



○ 滞在時間(分館)

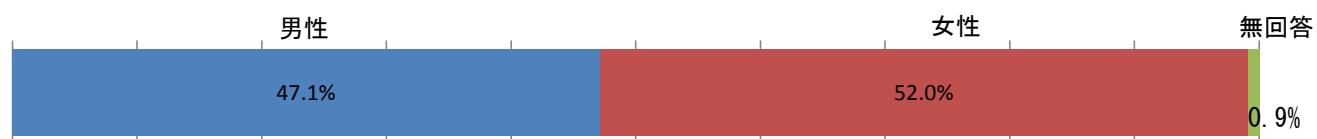


Q3・Q4・Q5 あなた自身についてお聞かせください(回答者属性)

・60歳代以上の利用者が半数を超えています。

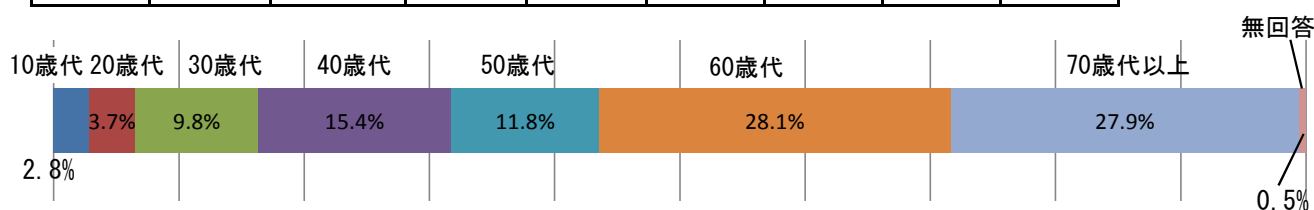
<性別>

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



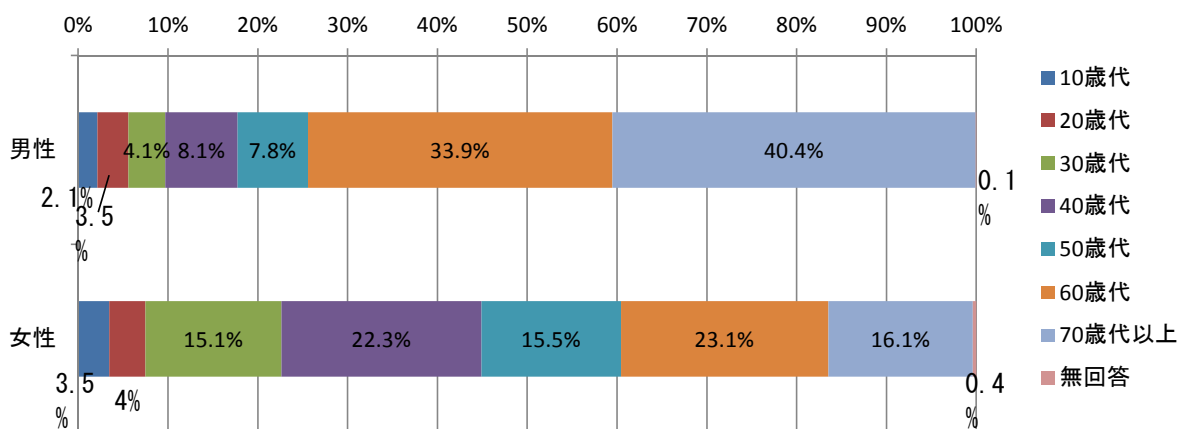
<年代>

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



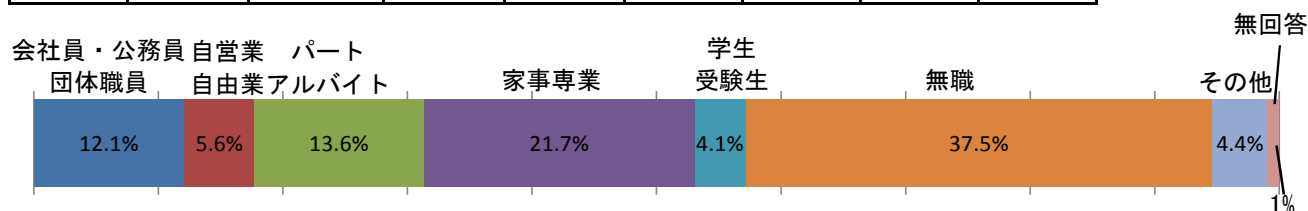
<性別×年代>

	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	1
	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%

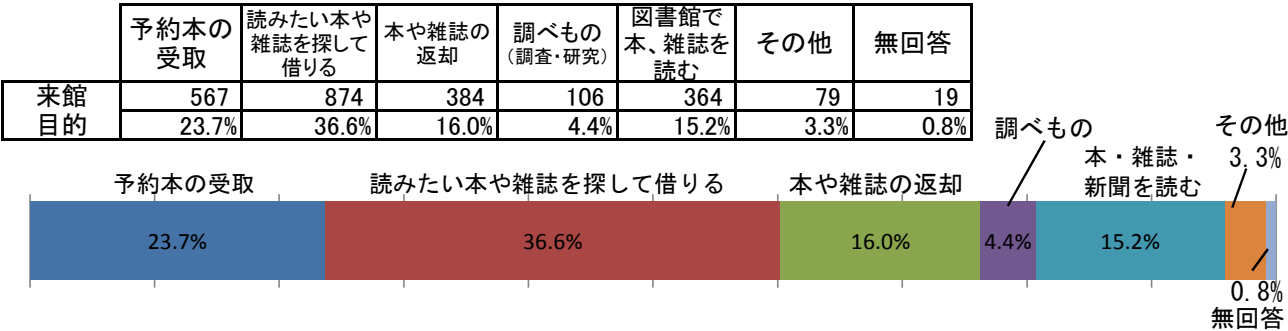


<職業>

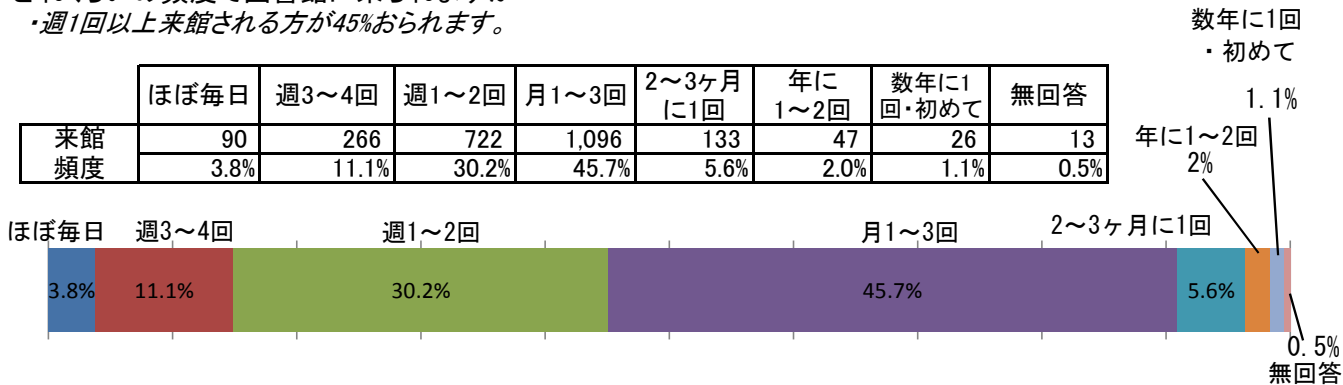
	会社員・公務員・団体職員	自営業・自由業	パート・アルバイト	家事専業	学生・受験生	無職	その他	無回答
職業	289	135	326	520	98	896	106	23
	12.1%	5.6%	13.6%	21.7%	4.1%	37.5%	4.4%	1.0%



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。

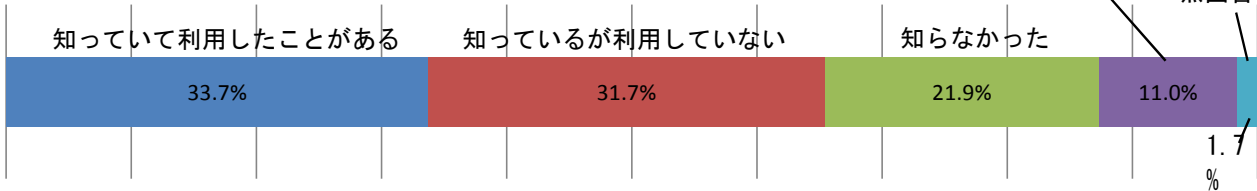


Q7 どれくらいの頻度で図書館に来られますか
 ・週1回以上来館される方が45%おられます。



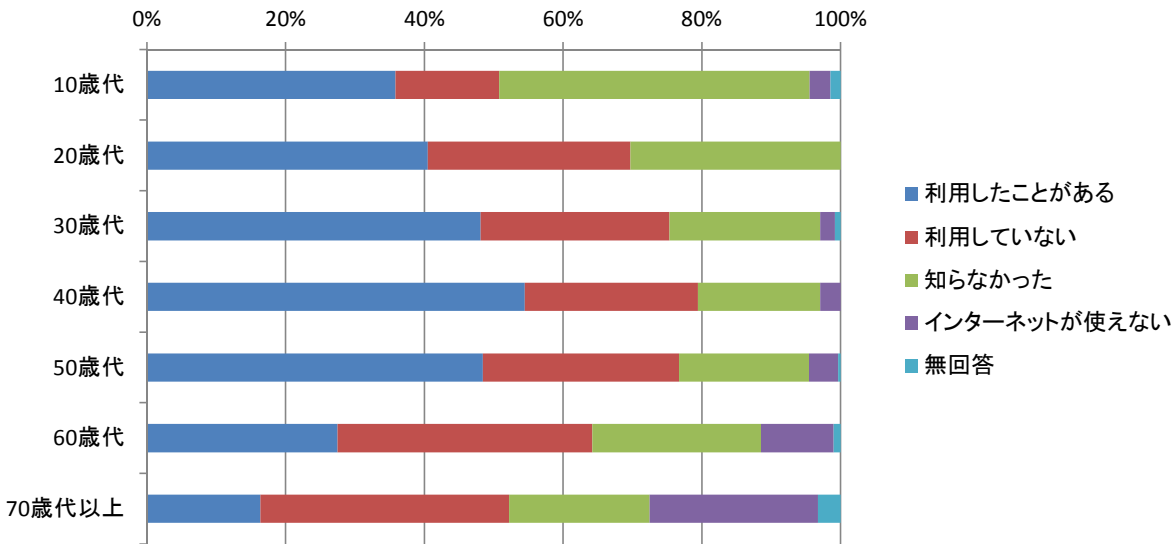
Q8 インターネットでの予約や返却期限の延長ができますが、ご存知でしたか
 ・昨年(23.8%)と同様に約22%の方がご存じではない結果となりました。

	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 かった	インター ネットが 使えない	無回答
web上 予約・延長	808 33.7%	758 31.7%	524 21.9%	263 11.0%	40 1.7%



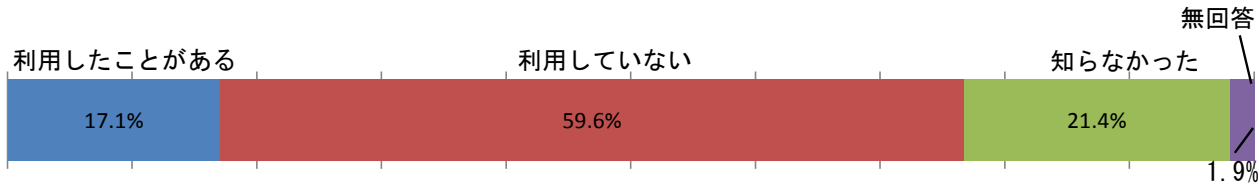
＜インターネットでの予約・返却期限延長の年代別利用状況＞

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



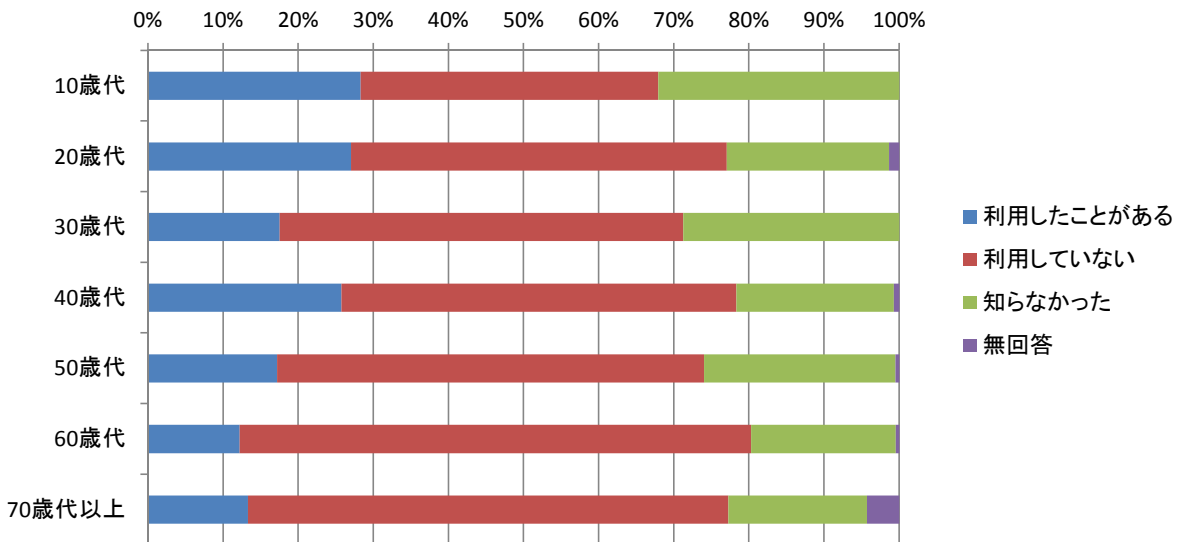
Q9 図書館でオンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか
・昨年(21.1%)と同様に約21%の方がご存じではない結果となりました。

	利用した ことがある	利用して いない	知らな かった	無回答
オンライン データベース	285 17.1%	995 59.6%	357 21.4%	32 1.9%



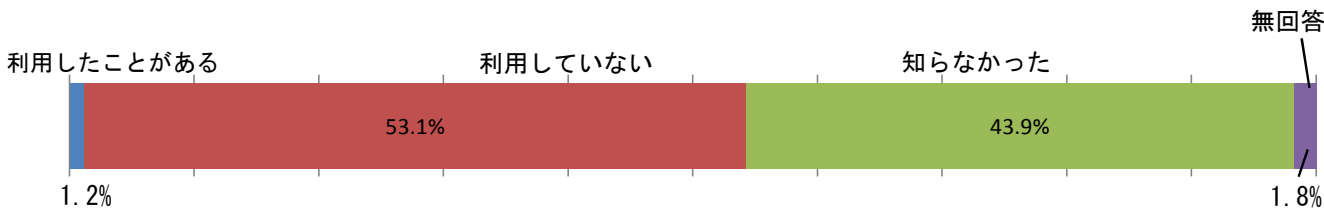
＜オンラインデータベースの年代別利用状況＞

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



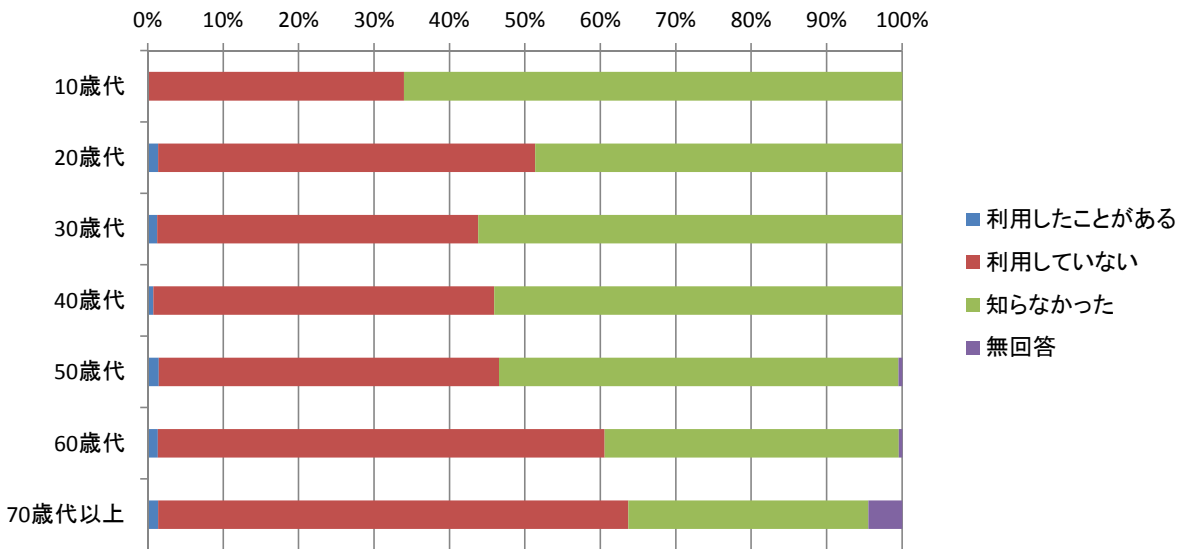
Q10 図書館で国立国会図書館「デジタル資料送信サービス」を利用したことがありますか
・今回新たな設問として図書館向けデジタル化資料送信サービスの利用についておうかがいしました。
半数を超える方はご存じでしたが、実際に利用したことのある方は、約1%に留まりました。

	利用した ことがある	利用して いない	知らな かった	無回答
デジタル 資料送信	20 1.2%	886 53.1%	733 43.9%	30 1.8%



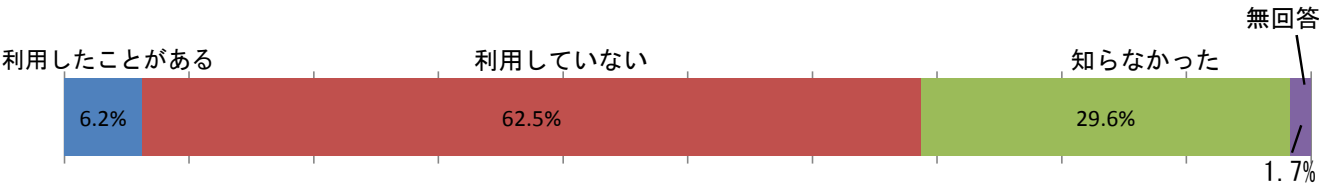
＜デジタル送信サービスの年代別利用状況＞

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



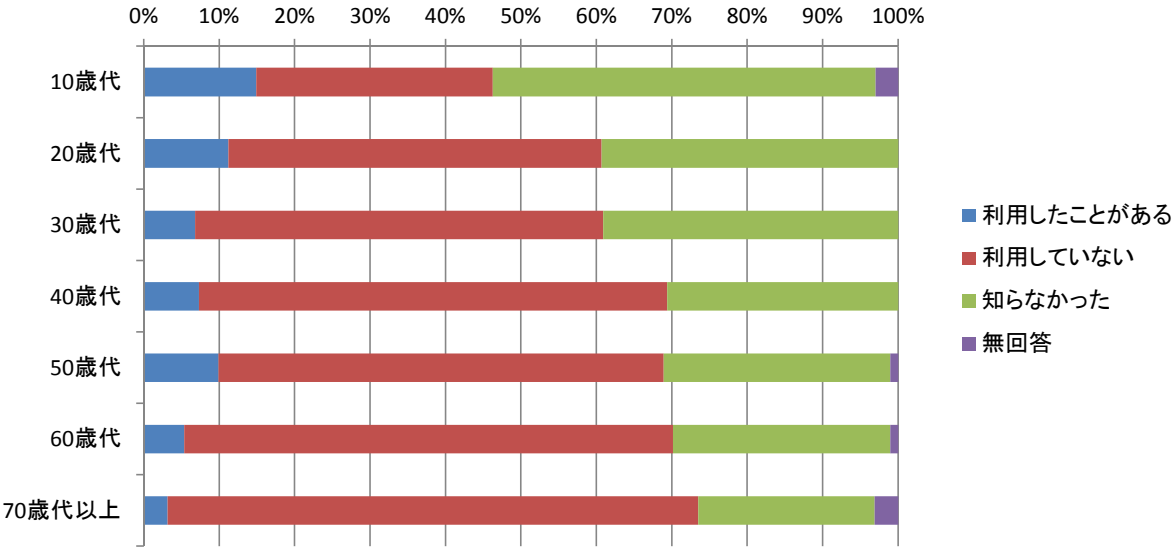
Q11 図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか
 ・昨年(約6.2%)と同様に利用されたことのある方は約6%に留まりました。
 年代別では10歳代の方は約半数の方がご存じではない結果となりました。

	利用した ことがある	利用して いない	知らな かった	無回答
電子書籍	149 6.2%	1,496 62.5%	708 29.6%	40 1.7%



＜電子書籍提供サービスの年代別利用状況＞

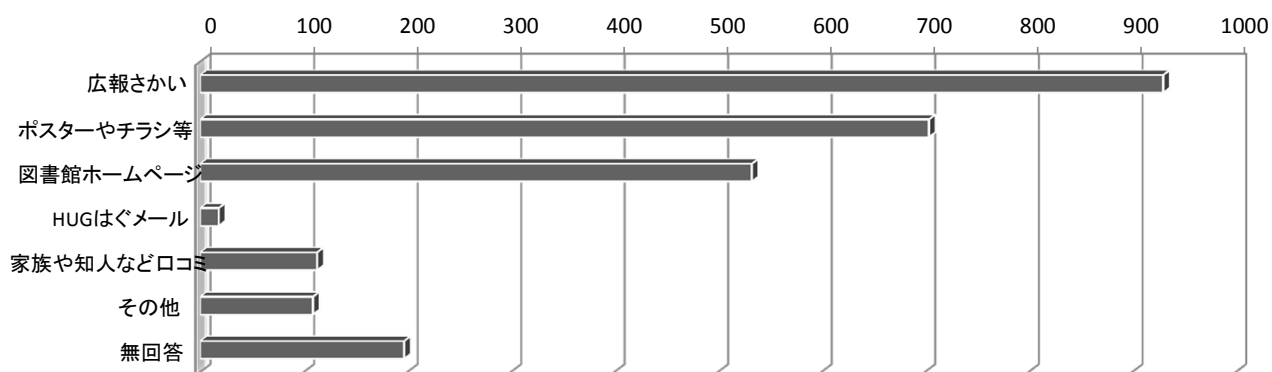
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	10 14.9%	10 11.2%	16 6.8%	27 7.3%	28 9.9%	36 5.4%	21 3.1%
利用してい ない	21 31.3%	44 49.5%	127 54.1%	229 62.1%	167 59.0%	434 64.8%	469 70.4%
知らなかつ た	34 50.8%	35 39.3%	92 39.1%	113 30.6%	85 30.0%	193 28.8%	156 23.4%
無回答	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 1.1%	7 1.0%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

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



<東百舌鳥・初芝・栞・美木多各分館を対象としたアンケート>

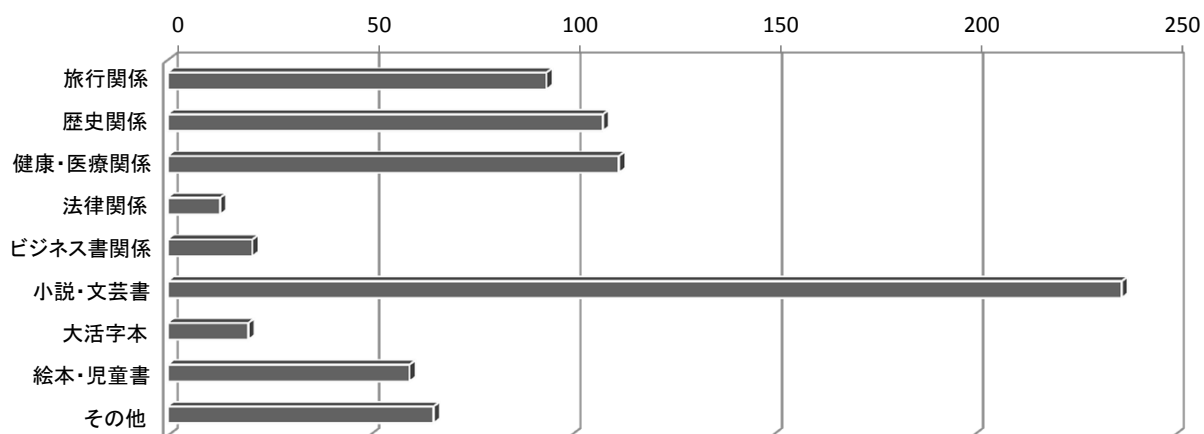
- ①この図書館では、今年度本の充実に取り組んできましたが、実感されましたか
・実感できた方は、昨年(25.9%)とほぼ同様の結果となりました。

	実感 できた	そうは 思わない	わからない	無回答
本の 充実	129	66	296	18
	25.3%	13.0%	58.2%	3.5%



- 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)
・充実を望む分野は、小説・文芸書が最も多く、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%



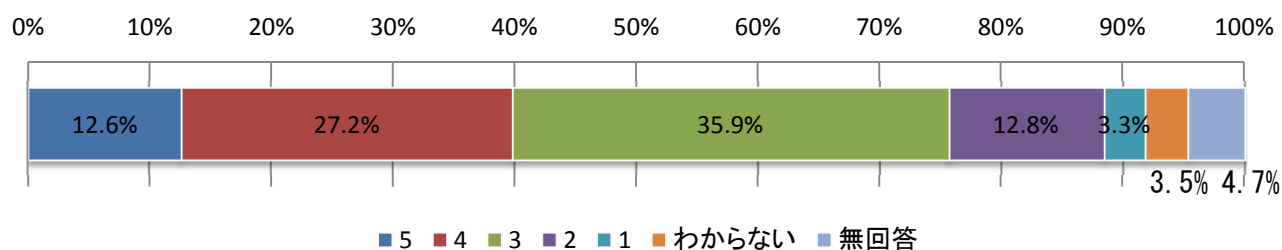
【図書館サービスについてお聞かせください】

・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

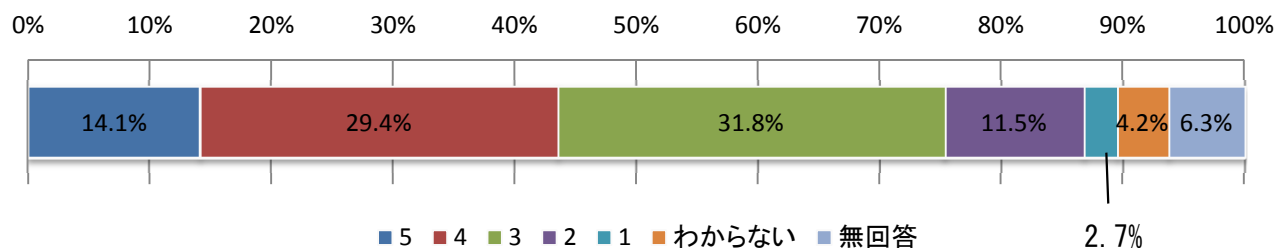
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	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%	



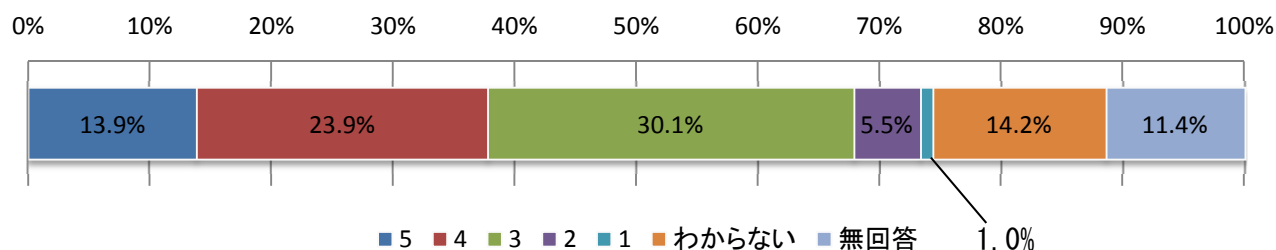
②探している本や雑誌はみつかりましたか

	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%	



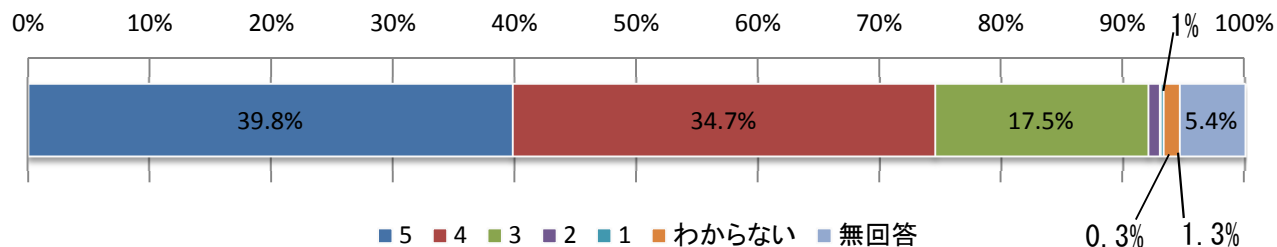
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

	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%	



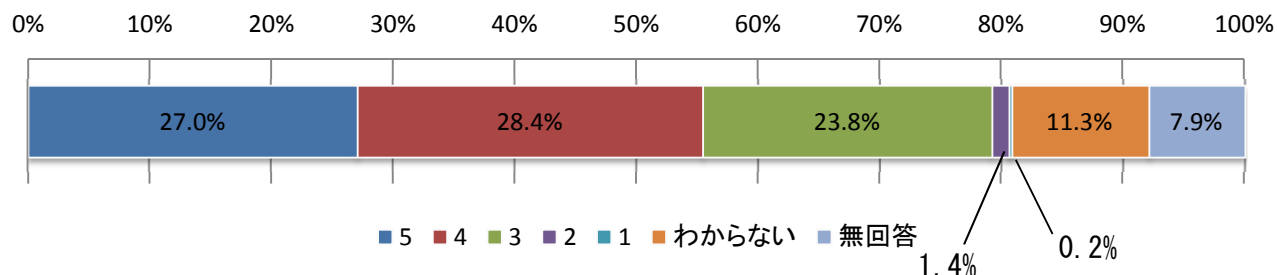
④職員の応接態度はいかがでしたか

	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%	



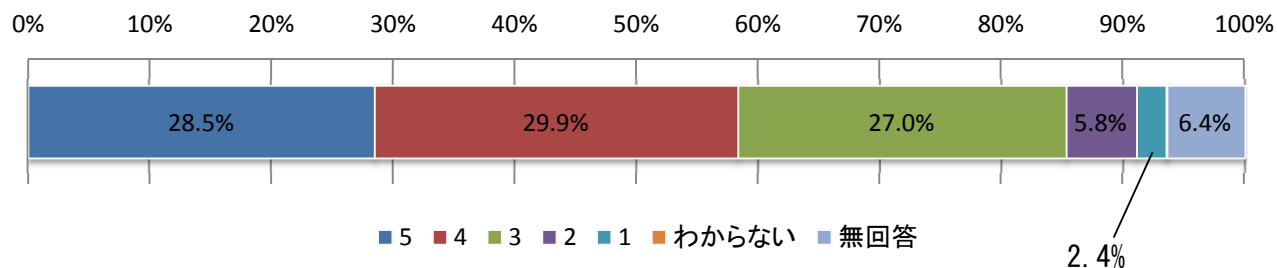
⑤サービスや本についての職員の説明はいかがでしたか

	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%	



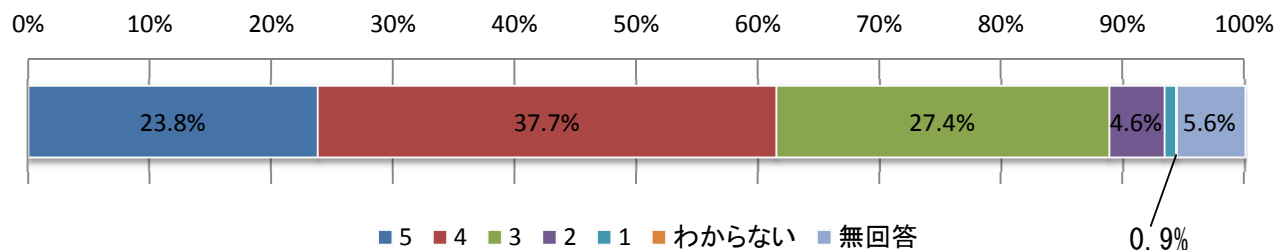
⑥この図書館の開館日・開館時間はいかがですか

	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	3.84
	23.8%	37.7%	27.4%	4.6%	0.9%	0.0%	5.6%	100.0%	



○自由意見について

自由記入は、全館で627人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