

平成30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。

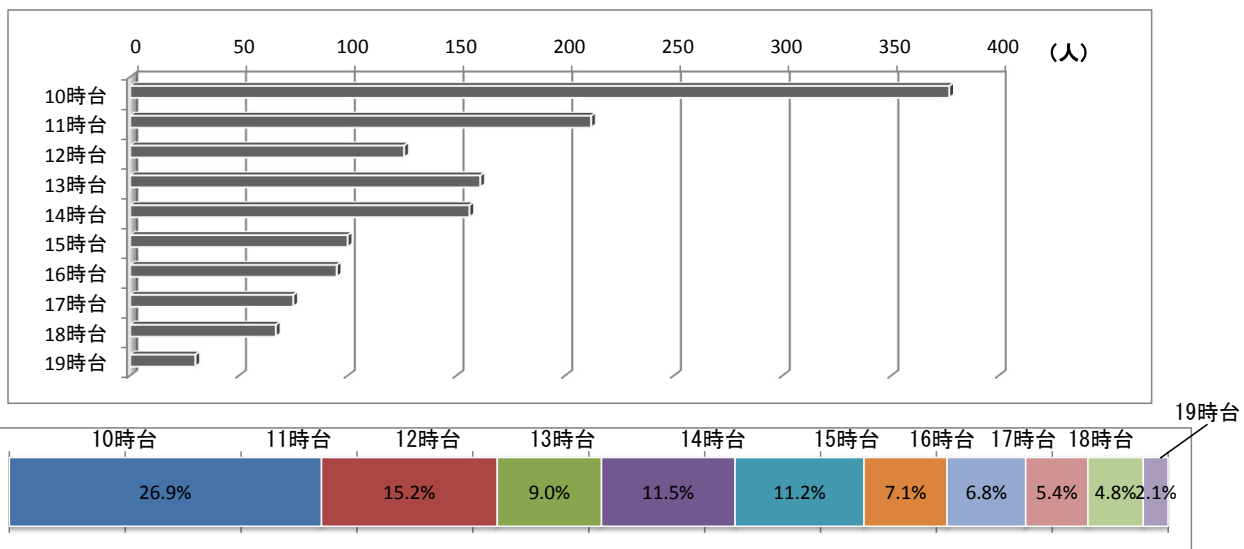
1. 調査票(末尾)
2. 実施期間 : 平成30年12月20日(木)
3. 調査対象 : 堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法 : 市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数 : 1,853枚

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

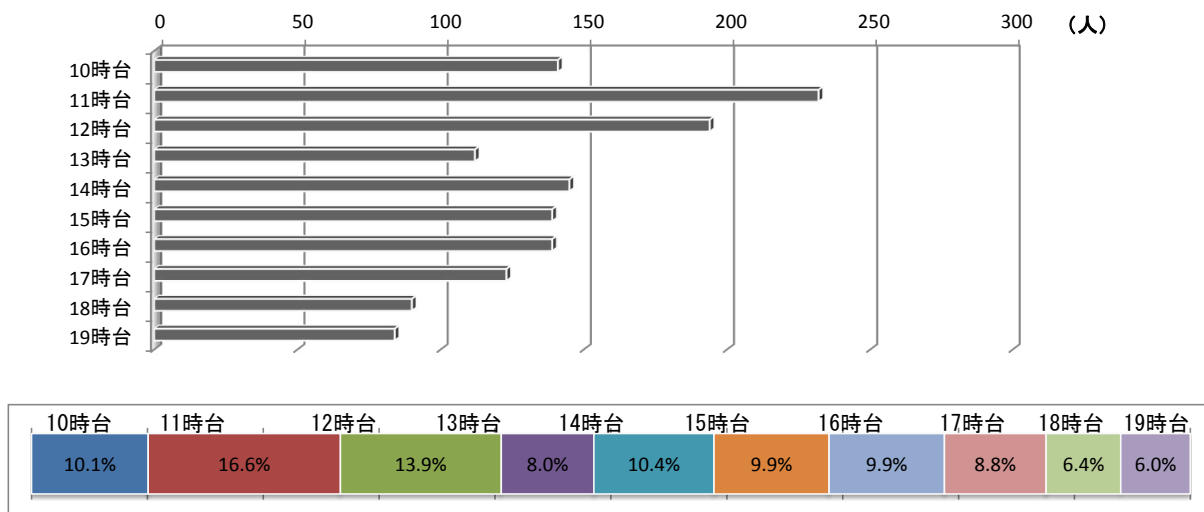
- ・来館時間は、10～11時台に来館される方が区域館では約42%、分館では約46%を占めています。
特に、60歳以上の方の来館は、10～11時台が約64%を占めています。
- ・滞在時間は、1時間未満の方が、区域館では約45%に対し、分館では約73%を占める結果となっています。

○ 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	377 26.9%	212 15.2%	126 9.0%	161 11.5%	156 11.2%	100 7.1%	95 6.8%	75 5.4%	67 4.8%	30 2.1%

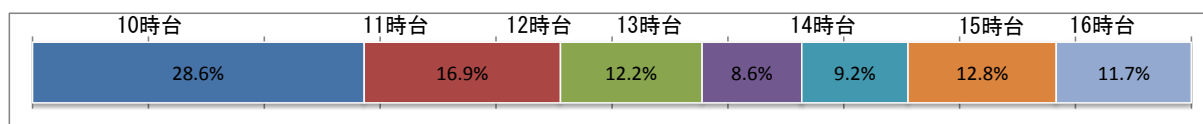
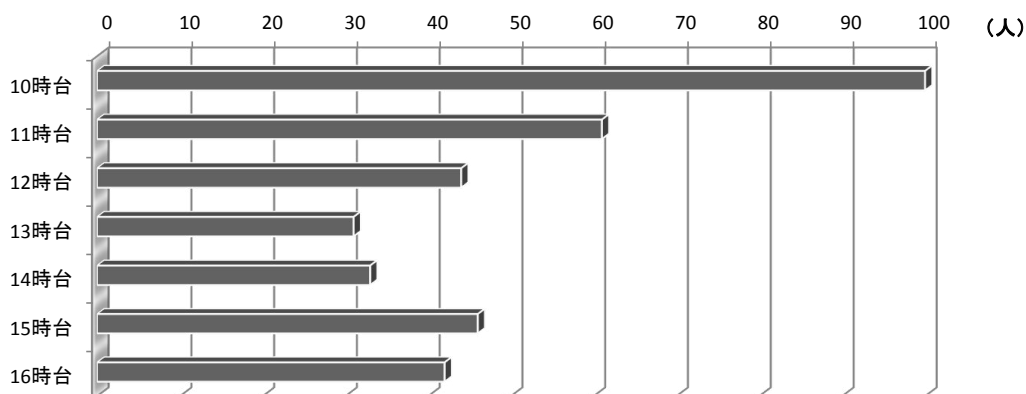


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	141 10.1%	232 16.6%	194 13.9%	112 8.0%	145 10.4%	139 9.9%	139 9.9%	123 8.8%	90 6.4%	84 6.0%

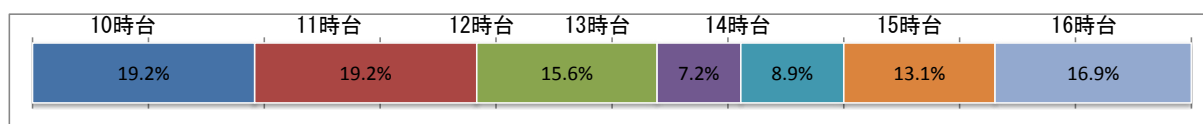
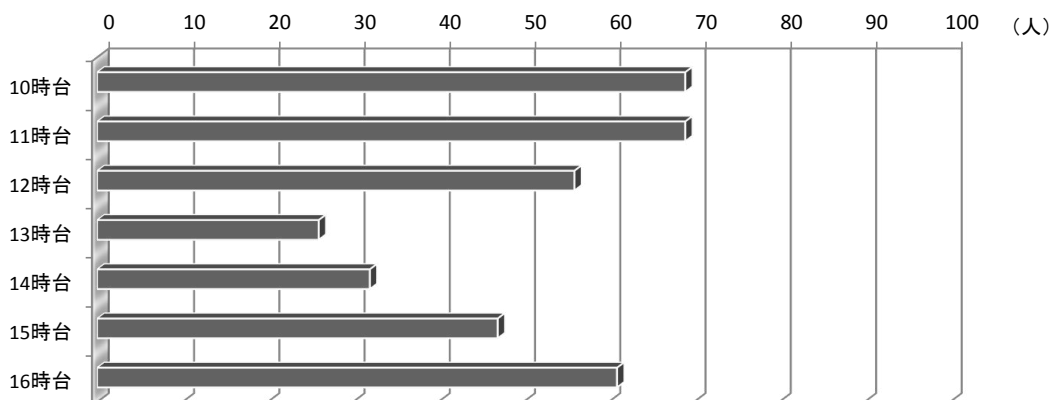


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	103	61	44	31	33	46	42
	28.6%	16.9%	12.2%	8.6%	9.2%	12.8%	11.7%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	69	69	56	26	32	47	61
	19.2%	19.2%	15.6%	7.2%	8.9%	13.1%	16.9%

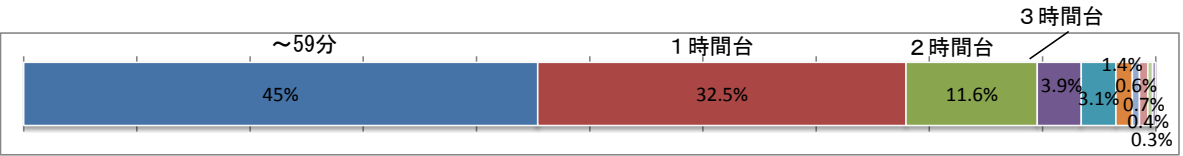


年代別時間帯別来館統計

	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	合計
全館合計	346	223	142	214	249	209	173	122	88	44	1,810
10歳代	2	1	2	5	13	11	20	14	7	1	76
20歳代	3	5	2	7	9	8	4	6	11	4	59
30歳代	37	24	12	22	19	18	30	17	15	11	205
40歳代	47	33	28	30	39	36	35	35	26	11	320
50歳代	26	22	19	22	21	29	18	16	16	12	201
60歳代	118	74	36	58	56	54	37	20	8	2	463
70歳代以上	112	63	42	70	92	52	27	13	4	3	478
無回答	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	8

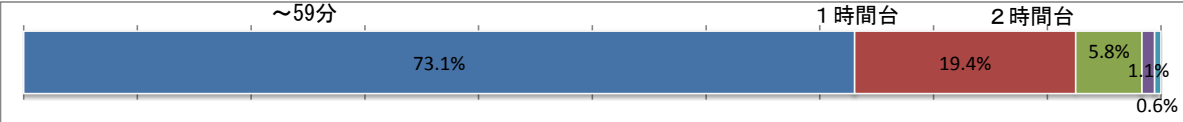
○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)

	～59分	1時間台	2時間台	3時間台	4時間台	5時間台	6時間台	7時間台	8時間台	9時間台
滞在時間	634	454	162	54	43	20	9	10	6	4
	45%	32.5%	11.6%	3.9%	3.1%	1.4%	0.6%	0.7%	0.4%	0.3%



○ 滞在時間(分館)

	～59分	1時間台	2時間台	3時間台	4時間台	5時間台	6時間台
滞在時間	263	70	21	4	2	0	0
	73.1%	19.4%	5.8%	1.1%	0.6%	0.0%	0.0%

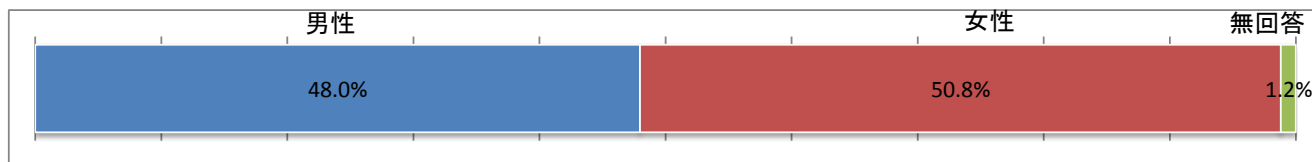


Q3・Q4・Q5 あなた自身についてお聞かせください(回答者属性)

・回答者の過半数が60歳代以上の方でした。特に男性は、60歳代以上の方が、約73%を占めています。
一方、女性は、30歳代、40歳代の方のご利用も多い結果となりました。

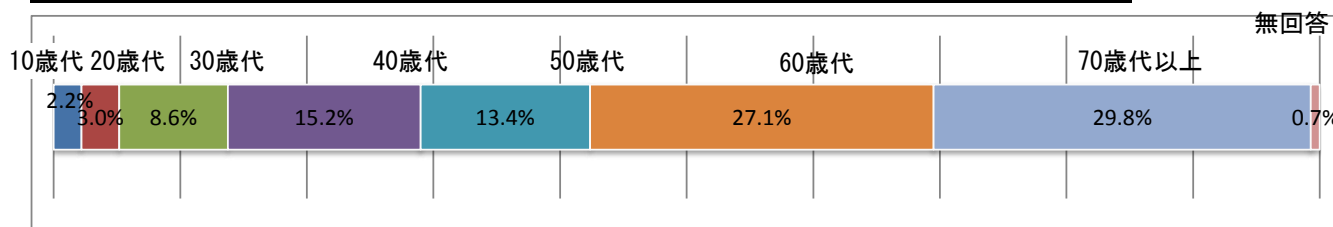
<性別>

	男性	女性	無回答
性別	889	942	22
	48.0%	50.8%	1.2%



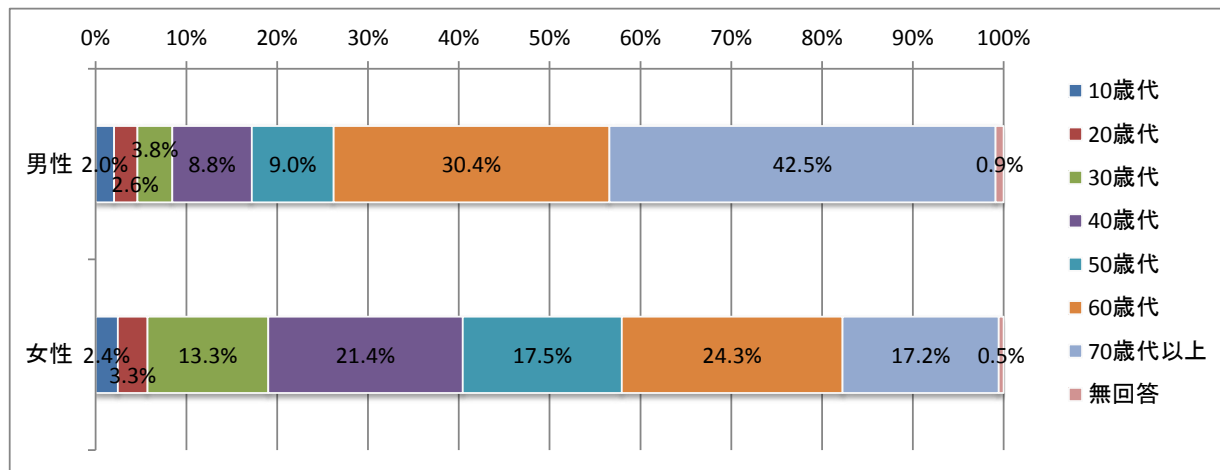
<年代>

	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	41	55	159	282	248	503	552	13
	2.2%	3.0%	8.6%	15.2%	13.4%	27.1%	29.8%	0.7%



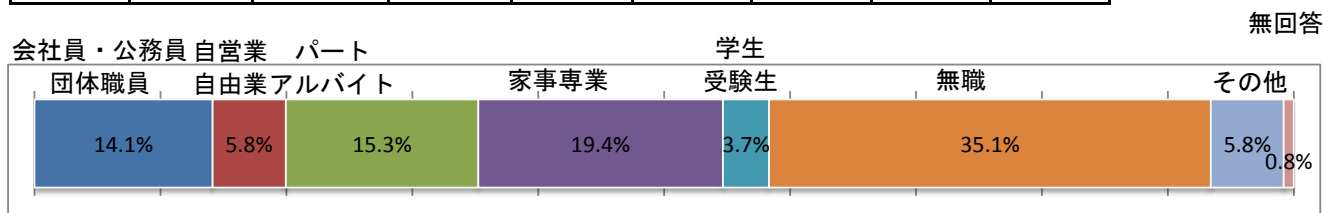
<性別×年代>

	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	18	23	34	78	80	270	378	8
	2.0%	2.6%	3.8%	8.8%	9.0%	30.4%	42.5%	0.9%
女性	23	31	125	202	165	229	162	5
	2.4%	3.3%	13.3%	21.4%	17.5%	24.3%	17.2%	0.5%

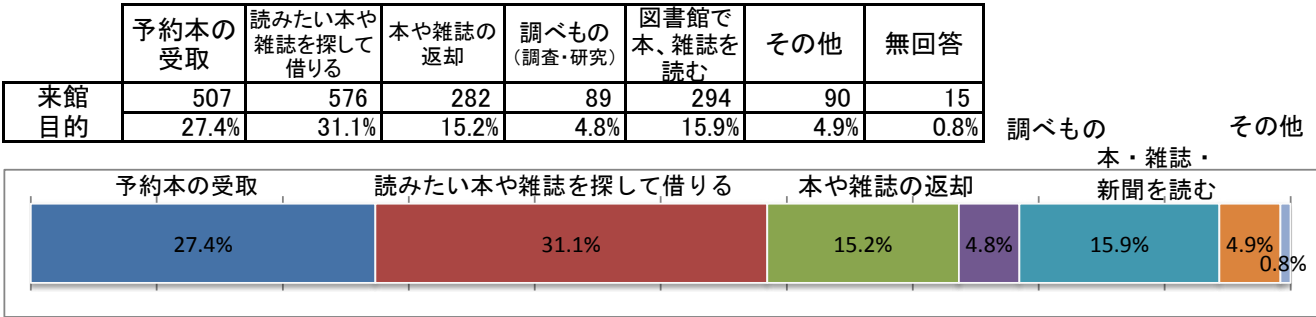


<職業>

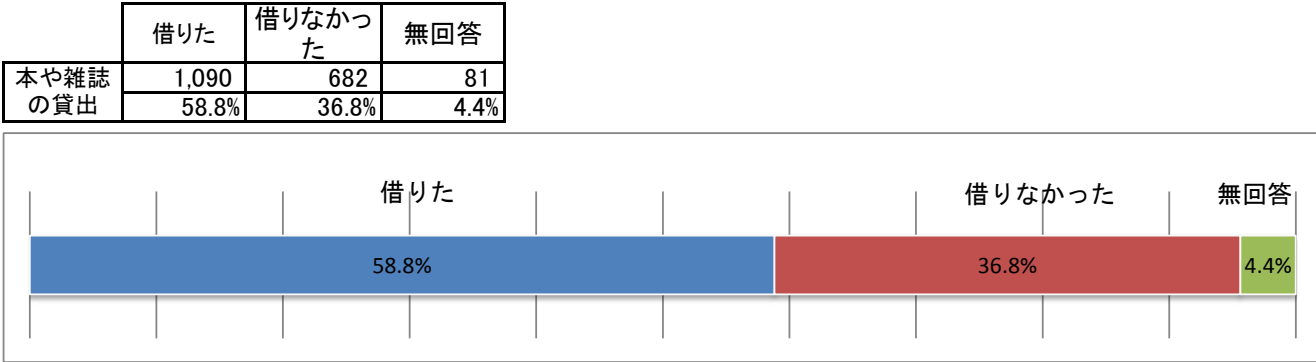
	会社員・公務員・団体職員	自営業・自由業	パート・アルバイト	家事専業	学生・受験生	無職	その他	無回答
職業	262	108	283	360	68	650	107	15
	14.1%	5.8%	15.3%	19.4%	3.7%	35.1%	5.8%	0.8%



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)
 ・予約本の貸出を含め、本や雑誌の貸出を目的に来館される方が約59%でした。



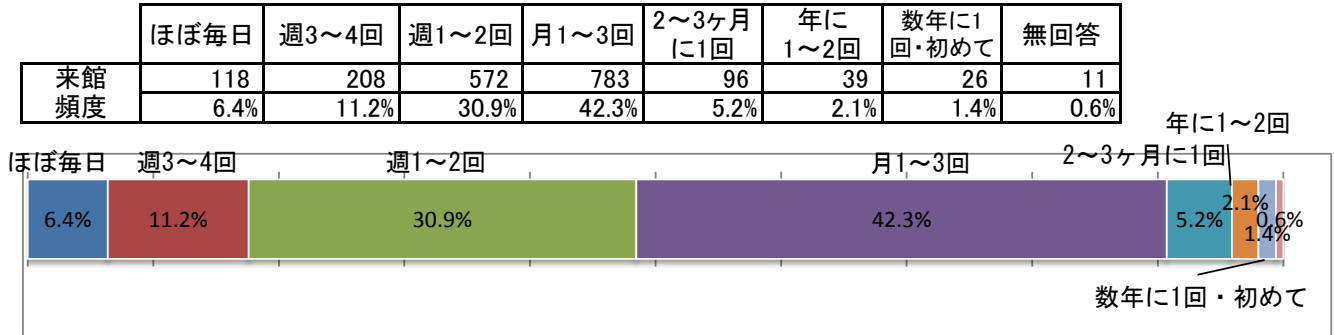
Q7 本日は本や雑誌などをお借りになりましたか
 ・年代別に見ると、10歳代および70歳代以上の方は、本や雑誌をお借りにならなかった方が40%を超えました。



＜本や雑誌の貸出の年代別利用状況＞

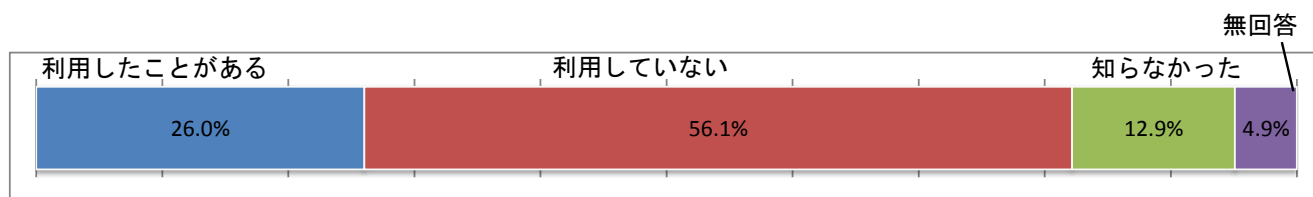
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
借りた	18 43.9%	34 61.8%	105 66.0%	197 69.9%	162 65.3%	291 57.9%	279 50.5%	4 8.9%
借りなかった	22 53.7%	21 38.2%	43 27.0%	80 28.4%	77 31.0%	194 38.6%	238 43.1%	7 15.6%
無回答	1 2.4%	0 0.0%	11 6.9%	5 1.8%	9 3.6%	18 3.6%	35 6.3%	34 75.6%

Q8 どれくらいの頻度で図書館に来られますか
 ・月1～3回以上来館される方が90%を超え、定期的な利用の方がほとんどです。



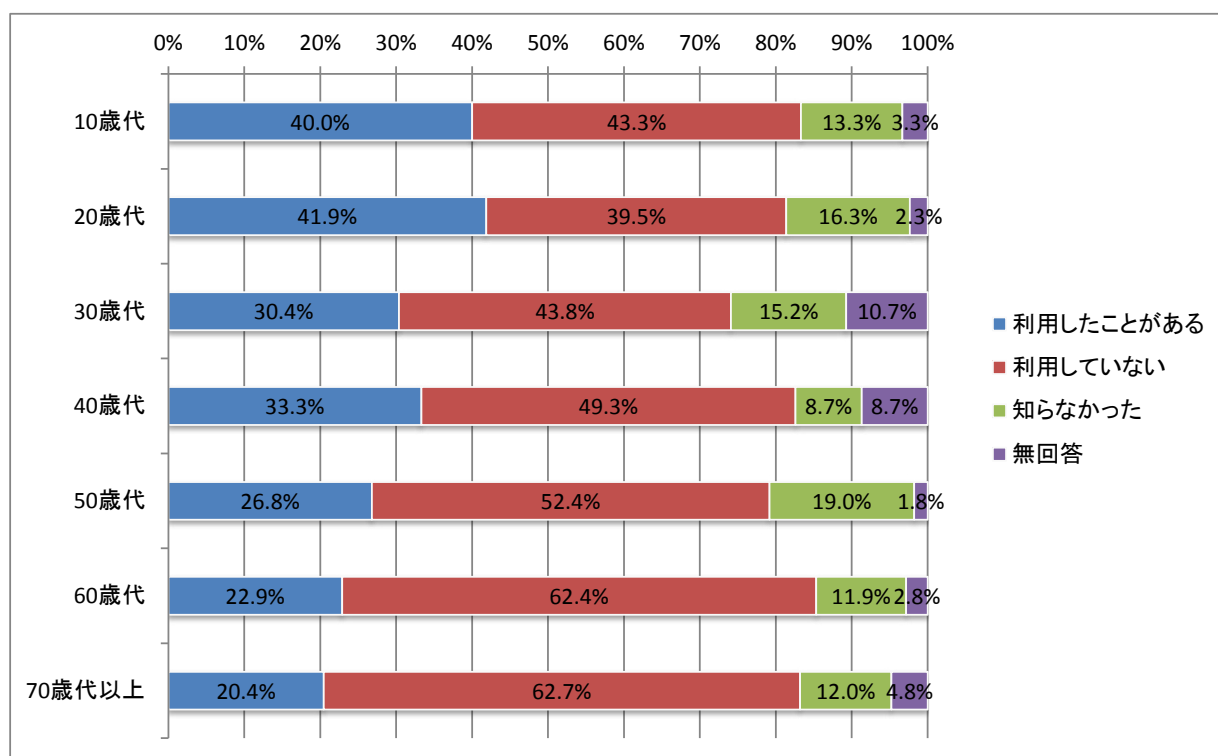
Q9 図書館でオンラインデータベース(新聞・雑誌記事や判例、辞書・事典等の検索)を利用したことがありますか
 ・全体では約87%の方がサービスをご存じですが、実際の利用は26%に留まっています。
 また、年代別の利用状況では、20歳代以下の方は利用したことのある割合が40%をこえています。

	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	333 26.0%	718 56.1%	165 12.9%	63 4.9%



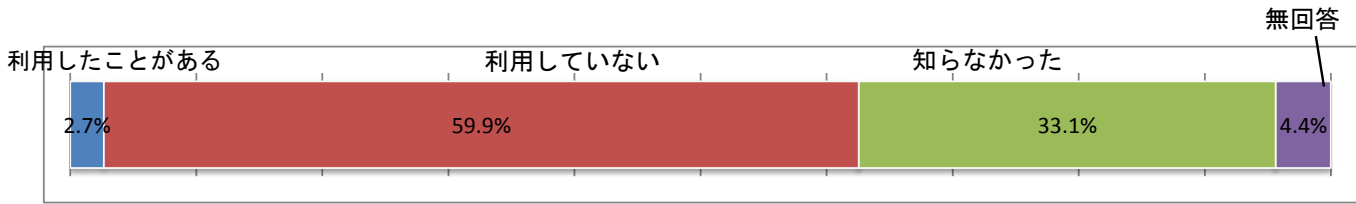
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	12 40.0%	18 41.9%	34 30.4%	69 33.3%	45 26.8%	81 22.9%	73 20.4%
利用してい ない	13 43.3%	17 39.5%	49 43.8%	102 49.3%	88 52.4%	221 62.4%	224 62.7%
知らなかつ た	4 13.3%	7 16.3%	17 15.2%	18 8.7%	32 19.0%	42 11.9%	43 12.0%
無回答	1 3.3%	1 2.3%	12 10.7%	18 8.7%	3 1.8%	10 2.8%	17 4.8%



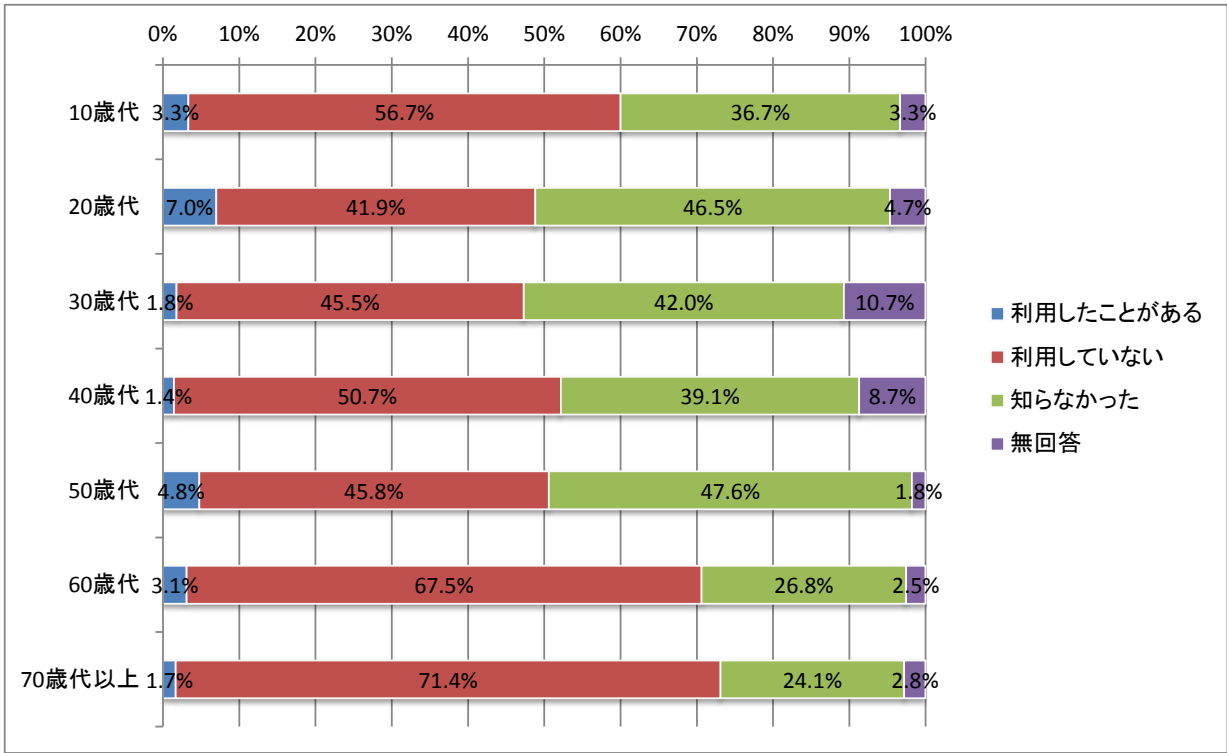
Q10 図書館で国立国会図書館「デジタル化資料送信サービス」を利用したことがありますか
 ・サービスをご存じの方は67%でしたが、実際に利用したことのある方は、約3%に留まりました。

	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
デジタル化資料送 信サービス	34 2.7%	766 59.9%	423 33.1%	56 4.4%



＜デジタル送信サービスの年代別利用状況＞

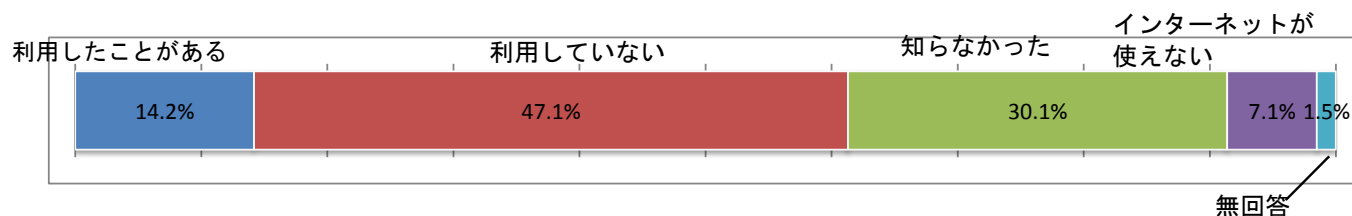
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	1 3.3%	3 7.0%	2 1.8%	3 1.4%	8 4.8%	11 3.1%	6 1.7%
利用して いない	17 56.7%	18 41.9%	51 45.5%	105 50.7%	77 45.8%	239 67.5%	255 71.4%
知らな かった	11 36.7%	20 46.5%	47 42.0%	81 39.1%	80 47.6%	95 26.8%	86 24.1%
無回答	1 3.3%	2 4.7%	12 10.7%	18 8.7%	3 1.8%	9 2.5%	10 2.8%



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

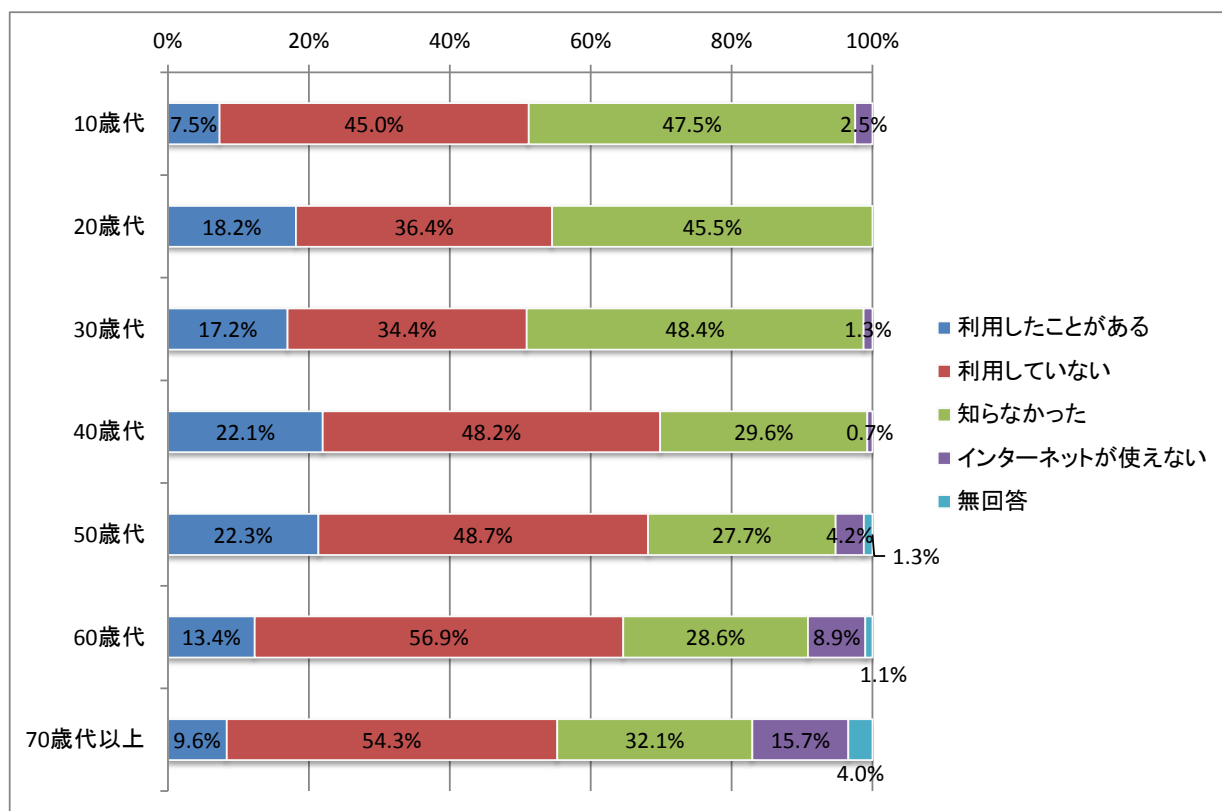
- ・利用されたことのある方は、約14%で、40～50歳代の利用が比較的多い結果となりました。
- ・30歳代以下の方では、45%以上の方がサービスについてご存じではありませんでした。

	利用した ことがある	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
電子書籍	263 14.2%	873 47.1%	557 30.1%	132 7.1%	28 1.5%



<電子書籍提供サービスの年代別利用状況>

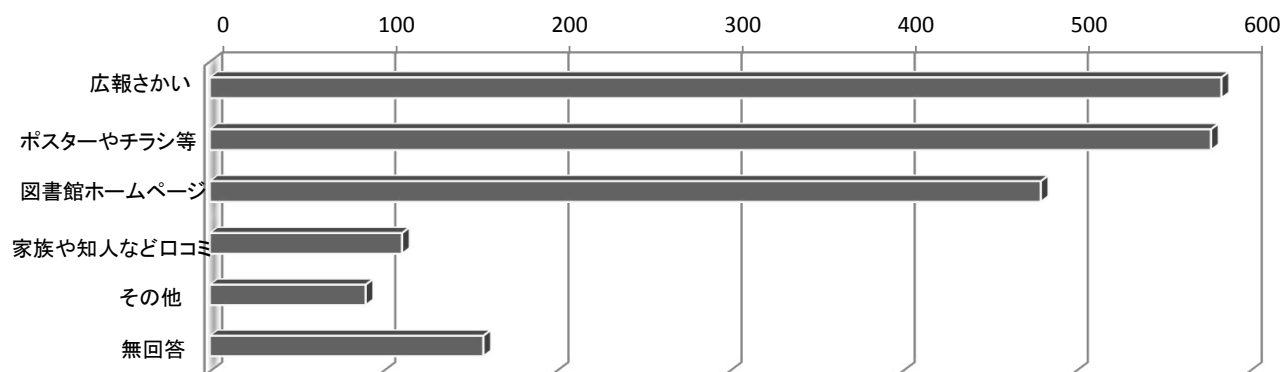
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	3 7.5%	10 18.2%	27 17.2%	62 22.1%	53 22.3%	62 13.4%	46 9.6%
利用してい ない	18 45.0%	20 36.4%	54 34.4%	135 48.2%	116 48.7%	263 56.9%	259 54.3%
知らなかつ た	19 47.5%	25 45.5%	76 48.4%	83 29.6%	66 27.7%	132 28.6%	153 32.1%
インターネッ トが使えない	1 2.5%	0 0.0%	2 1.3%	2 0.7%	10 4.2%	41 8.9%	75 15.7%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 1.3%	5 1.1%	19 4.0%



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)

・僅差ではありますが広報さかいによってお知りになる方が最も多い結果となりました。

	広報さかい	ポスターや チラシ等	図書館 ホーム ページ	家族や 知人など 口コミ	その他	無回答
媒体	584	578	480	111	90	158
回答総数 (1885件)に 占める割合	31.5%	31.2%	25.9%	6.0%	4.9%	8.5%



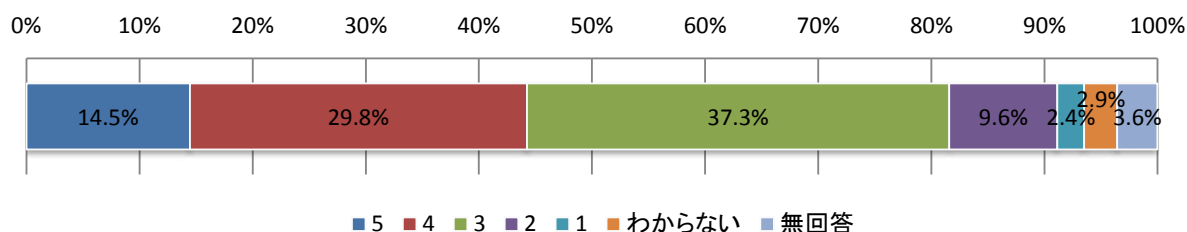
【図書館サービスについてお聞かせください】

- ・本や雑誌の種類や数に関する設問が最も低い評価となりました。
- ・今回新たな設問として、館内の過ごしやすさについてお伺いしました。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	
満足	←————→	不満

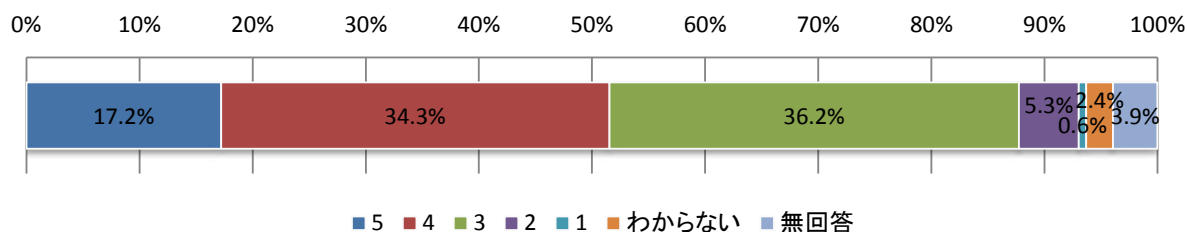
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか(H29来館者調査「専門書など本の種類の多さ・数」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	268	552	692	177	44	54	66	1,853	3.47	3.3
	14.5%	29.8%	37.3%	9.6%	2.4%	2.9%	3.6%	100.0%		



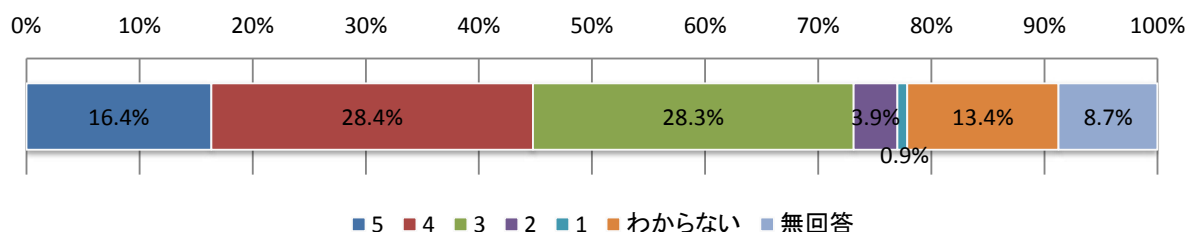
②本や雑誌の状態はいかがでしたか(H29来館者調査「本の状態」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	319	636	671	98	12	44	73	1,853	3.66	3.6
	17.2%	34.3%	36.2%	5.3%	0.6%	2.4%	3.9%	100.0%		



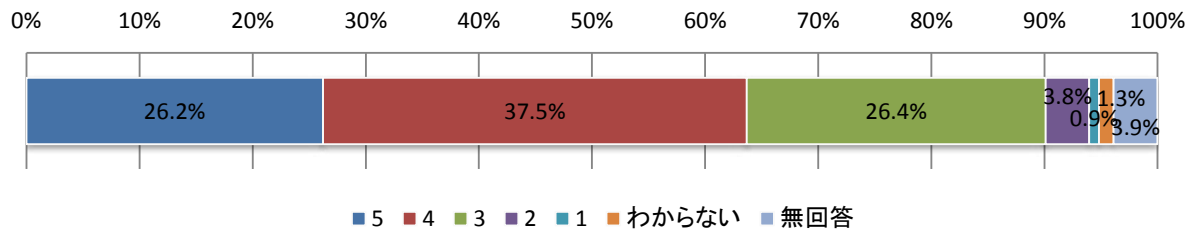
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか(H29来館者調査「調べもののサポート(支援)」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	303	527	525	72	16	248	162	1,853	3.71	3.8
	16.4%	28.4%	28.3%	3.9%	0.9%	13.4%	8.7%	100.0%		



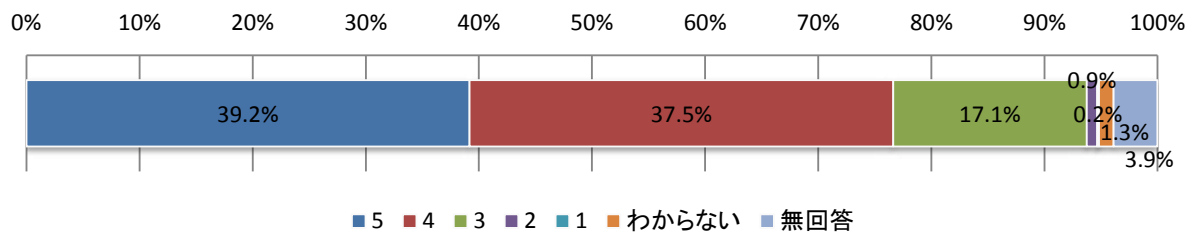
④館内の過ごしやすさはいかがですか(新規)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	486	694	490	71	16	24	72	1,853	3.89	-
	26.2%	37.5%	26.4%	3.8%	0.9%	1.3%	3.9%	100.0%		



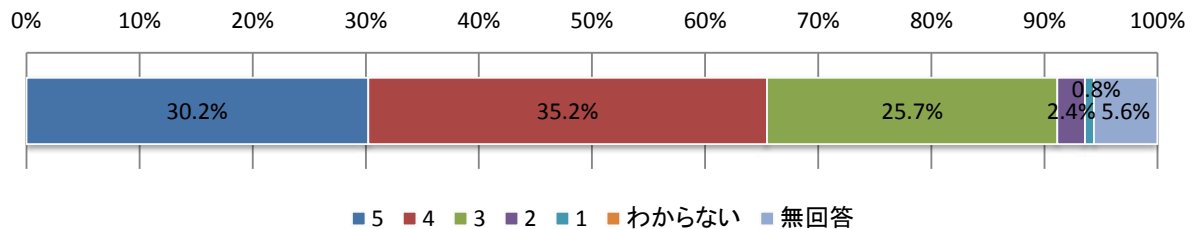
⑤職員の応接態度や説明はいかがでしたか(H29来館者調査「職員の対応・説明」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	726	694	317	17	3	24	72	1,853	4.21	4.2
	39.2%	37.5%	17.1%	0.9%	0.2%	1.3%	3.9%	100.0%		



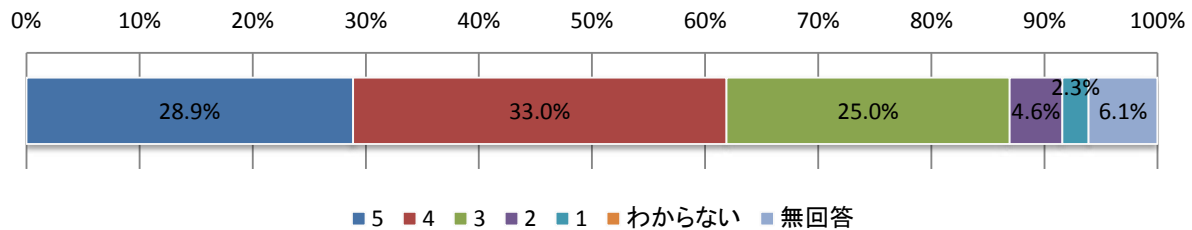
⑥この図書館の開館日はいかがですか(H29来館者調査「開館日・時間」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	560	653	476	45	15	0	104	1,853	3.97	4.1
	30.2%	35.2%	25.7%	2.4%	0.8%	0.0%	5.6%	100.0%		



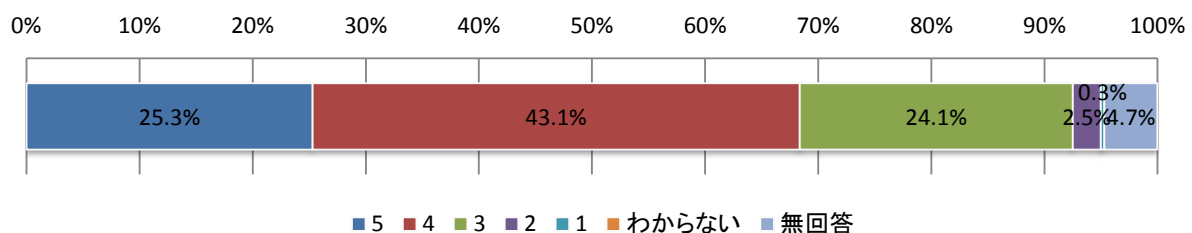
⑦この図書館の開館時間はいかがですか(H29来館者調査「開館日・時間」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	535	612	464	86	43	0	113	1,853	3.87	4.1
	28.9%	33.0%	25.0%	4.6%	2.3%	0.0%	6.1%	100.0%		



⑧この図書館全体の満足度はいかがですか(H29来館者調査「この図書館全体の満足度」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H29
全館	469	798	447	46	6	0	87	1,853	3.95	4.00
	25.3%	43.1%	24.1%	2.5%	0.3%	0.0%	4.7%	100.0%		



○自由意見について

自由記入は、全館で476人の方から508件のご意見をいただきました。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 120件

・新しい本が少ない・本の入れ替えを行ってほしい、雑誌・ベストセラー・小説・専門書・CD・DVDをもっと増やしてほしい、本が古い、汚い など

②施設・設備について 71件

・椅子・机を増やしてほしい、自習席や勉強できるスペースがほしい、空調を調節してほしい、照明が暗い、建物が古い、駐車場を利用しやすいようにしてほしい、Wi-Fiを設置してほしい など

③運営について 100件

・開館時間(朝早く、土日の夜の時間延長)、休館日 など

④職員について 44件

・応接が親切、態度が悪い職員がいる など

⑤情報システムについて 14件

・読書履歴が記録できるようになり便利になった、スマートフォンで貸出ができ便利 など

⑥その他 159件

・座席の占有、携帯電話やスマートフォン、新聞等の利用マナーについて、「いつもありがとう」等のお言葉 など