

令和元年度 堺市立図書館利用者アンケート調査の結果（日曜）－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。
調査に際しまして、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。

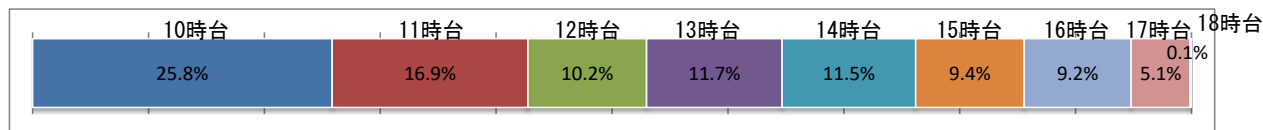
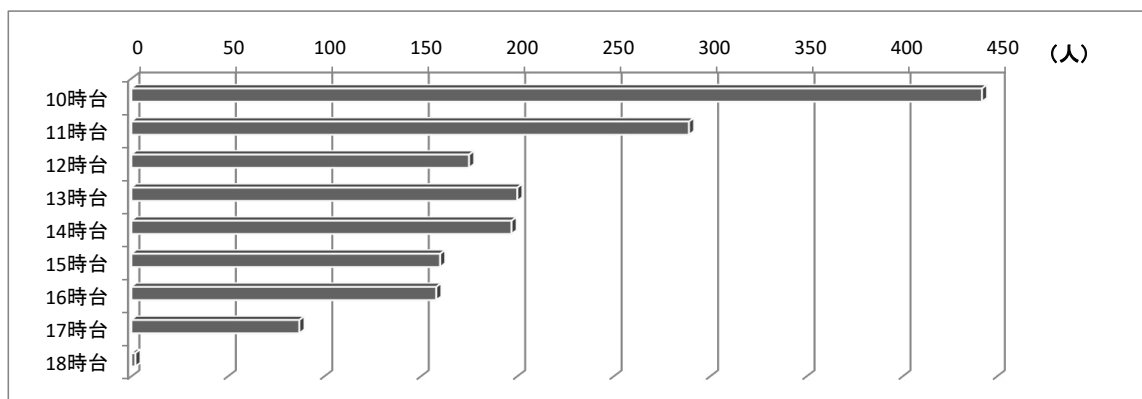
1. 調査票（末尾）
2. 実施日 : 令和元年11月17日（日曜）【東・西・南・柵・美木多・北・美原】
令和元年11月24日（日曜）【中央・こども室・堺市駅前・中・東百舌鳥・初芝】
3. 調査対象 : 堺市立図書館12館 来館者（小学生以下は除く）
4. 調査方法 : 市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数 : 2,181枚

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

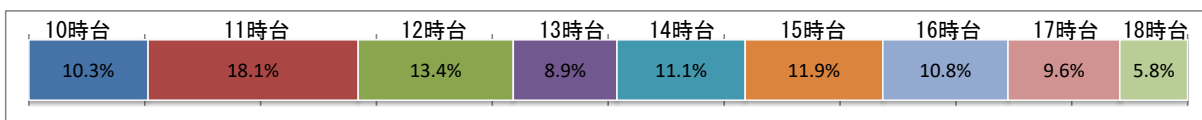
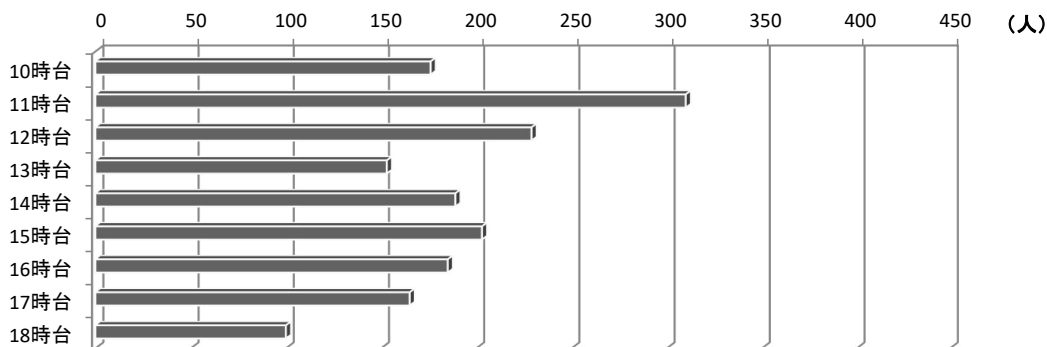
- ・来館時間については、10～11時台に来館された方が、区域館・堺市駅前分館では42.1%、分館では50.7%を占めています。
- ・年代別に見ると、全年代において10～11時台が約31%を占めています。
- ・滞在時間については1時間未満と回答された方がもっとも多く、それぞれ48%、66.7%となっています。

○ 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
来館	442 25.8%	289 16.9%	175 10.2%	200 11.7%	197 11.5%	160 9.4%	158 9.2%	87 5.1%	2 0.1%

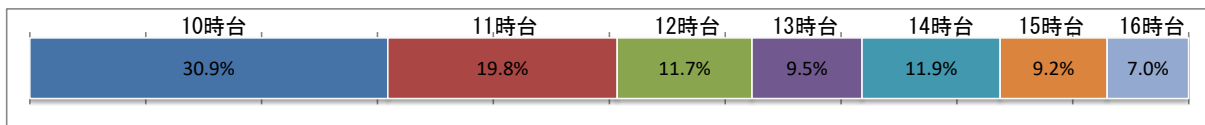
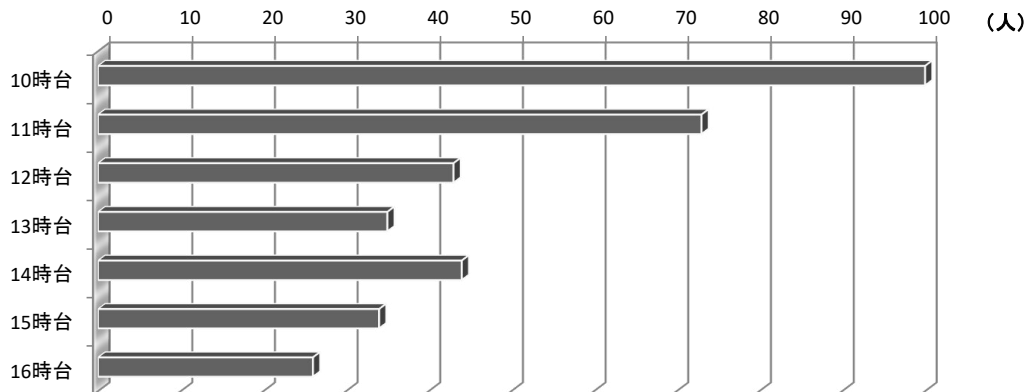


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台
退館	176 10.3%	310 18.1%	229 13.4%	153 8.9%	189 11.1%	203 11.9%	185 10.8%	165 9.6%	100 5.8%

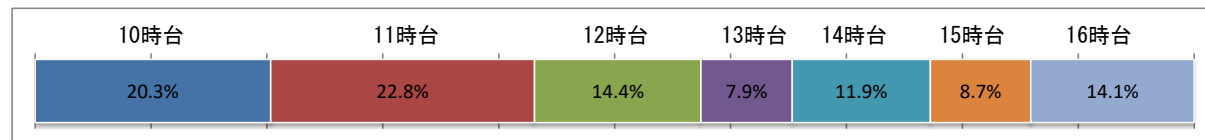
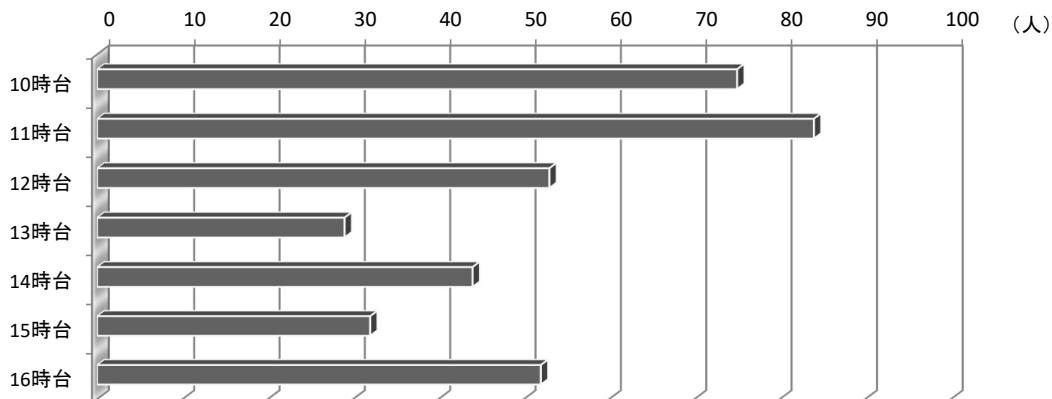


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	114	73	43	35	44	34	26
	30.9%	19.8%	11.7%	9.5%	11.9%	9.2%	7.0%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	75	84	53	29	44	32	52
	20.3%	22.8%	14.4%	7.9%	11.9%	8.7%	14.1%

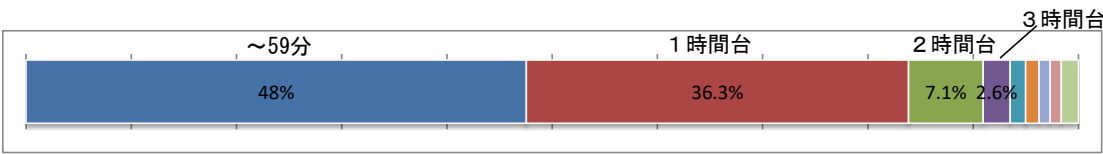


年代別時間帯別来館統計

全館合計	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
10歳代	53	15	13	19	10	10	8	6	0	0	134
20歳代	14	9	3	6	13	9	9	4	0	0	67
30歳代	43	43	34	29	29	25	25	16	1	0	245
40歳代	93	75	53	61	59	46	52	29	0	0	468
50歳代	77	50	41	30	40	38	37	13	0	0	326
60歳代	93	73	30	34	37	32	28	10	0	0	337
70歳代以上	179	94	43	55	50	34	25	9	1	0	490
無回答	4	3	1	1	3	0	0	0	0	0	12
合計	556	362	218	235	241	194	184	87	2	0	2,079

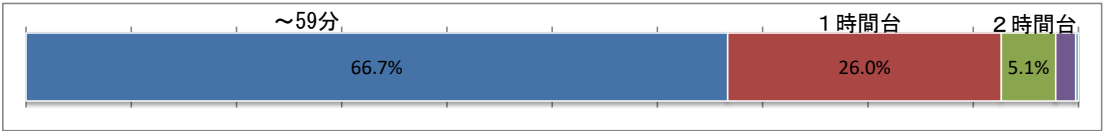
○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)

	～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
滞在時間	813	621	121	44	25	22	18	18	28
	48%	36.3%	7.1%	2.6%	1.5%	1.3%	1.1%	1.1%	1.6%



○ 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	246	96	19	7	1	0	0
	66.7%	26.0%	5.1%	1.9%	0.3%	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)

- ・利用が多い年代は、男性が70歳代以上で32.6%、女性が40歳代で26%となっています。
- ・平日と比較すると、60歳以上のご来館が約15%低くなっています。

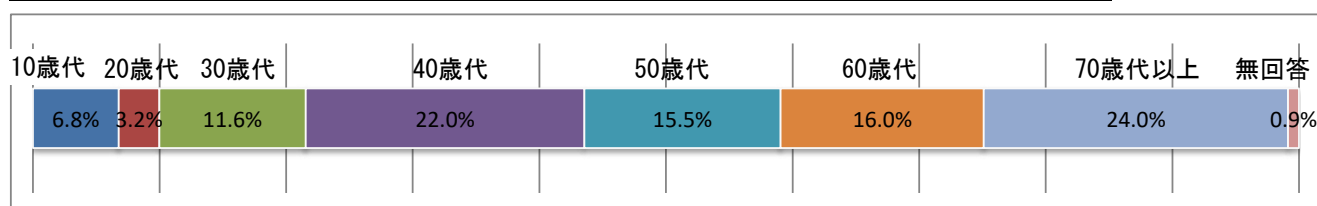
<性別>

	男性	女性	無回答
性別	876	836	469
	40.2%	38.3%	21.5%



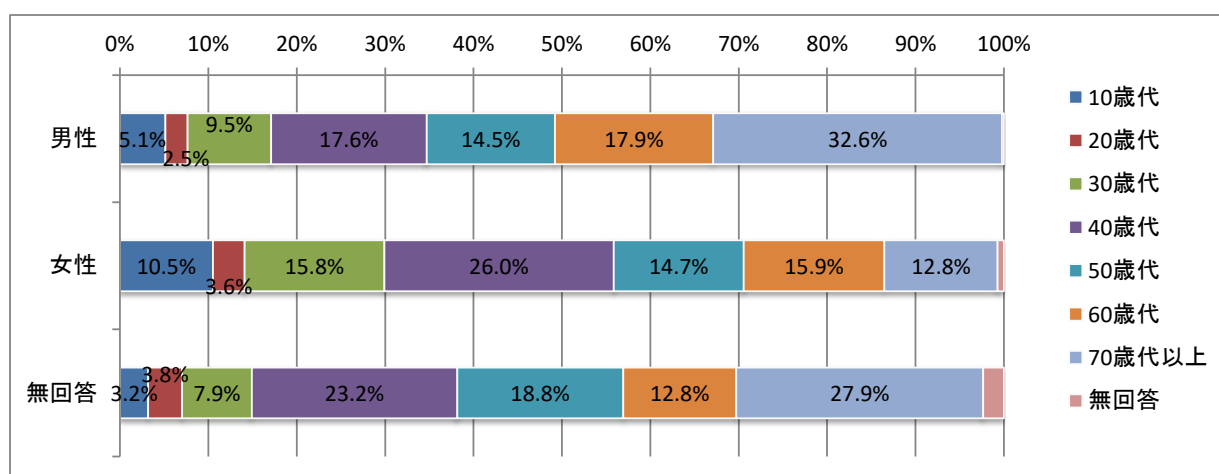
<年代>

	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	148	70	252	480	338	350	524	19
	6.8%	3.2%	11.6%	22.0%	15.5%	16.0%	24.0%	0.9%



<性別×年代>

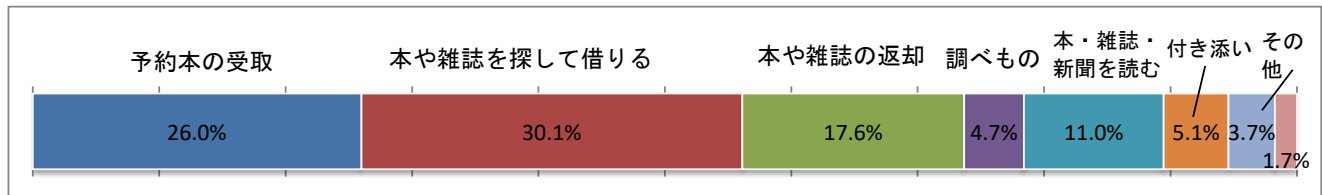
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
男性	45	22	83	154	127	157	286	2
	5.1%	2.5%	9.5%	17.6%	14.5%	17.9%	32.6%	0.2%
女性	88	30	132	217	123	133	107	6
	10.5%	3.6%	15.8%	26.0%	14.7%	15.9%	12.8%	0.7%
無回答	15	18	37	109	88	60	131	11
	3.2%	3.8%	7.9%	23.2%	18.8%	12.8%	27.9%	2.3%



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、本や雑誌の貸出、返却を目的に来館される方が70%以上を占めています。
- ・平日と比較して、こどもの付き添いの割合が高くなっています。

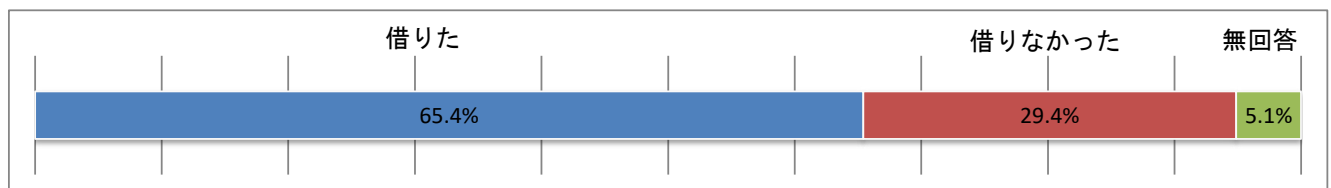
	予約本の受取	本や雑誌を探して借りる	本や雑誌の返却	調べもの(調査・研究)	図書館内で本や雑誌、新聞を読む	こどもの付き添い	その他	無回答
来館目的	567 26.0%	657 30.1%	383 17.6%	103 4.7%	241 11.0%	112 5.1%	80 3.7%	38 1.7%



Q7 本日は本や雑誌などをお借りになりましたか

- ・来館者の65%が本や雑誌をお借りになられています。
- ・10歳代、20歳代、60歳代以上は貸出の割合が低くなっています。

	借りた	借りなかった	無回答
本や雑誌の貸出	1,427 65.4%	642 29.4%	112 5.1%



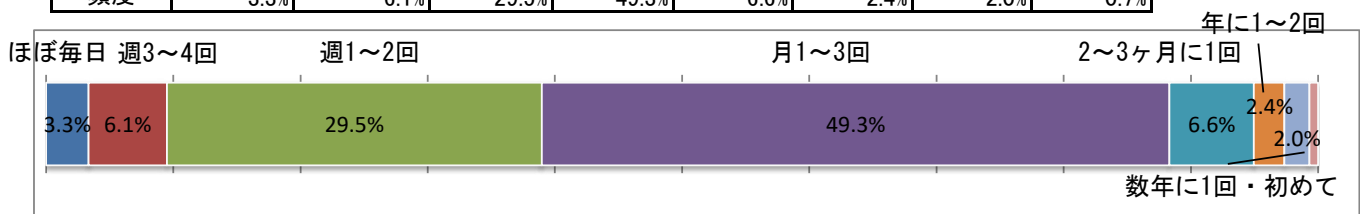
<本や雑誌の貸出の年代別利用状況>

	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	75 50.7%	39 55.7%	184 73.0%	372 77.5%	226 66.9%	224 64.0%	298 56.9%	9 47.4%
借りなかった	68 45.9%	28 40.0%	59 23.4%	90 18.8%	96 28.4%	109 31.1%	190 36.3%	2 10.5%
無回答	5 3.4%	3 4.3%	9 3.6%	18 3.8%	16 4.7%	17 4.9%	36 6.9%	8 42.1%

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は約90%で、多くの方が定期的に利用されています。

	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	73 3.3%	134 6.1%	643 29.5%	1,076 49.3%	145 6.6%	52 2.4%	43 2.0%	15 0.7%



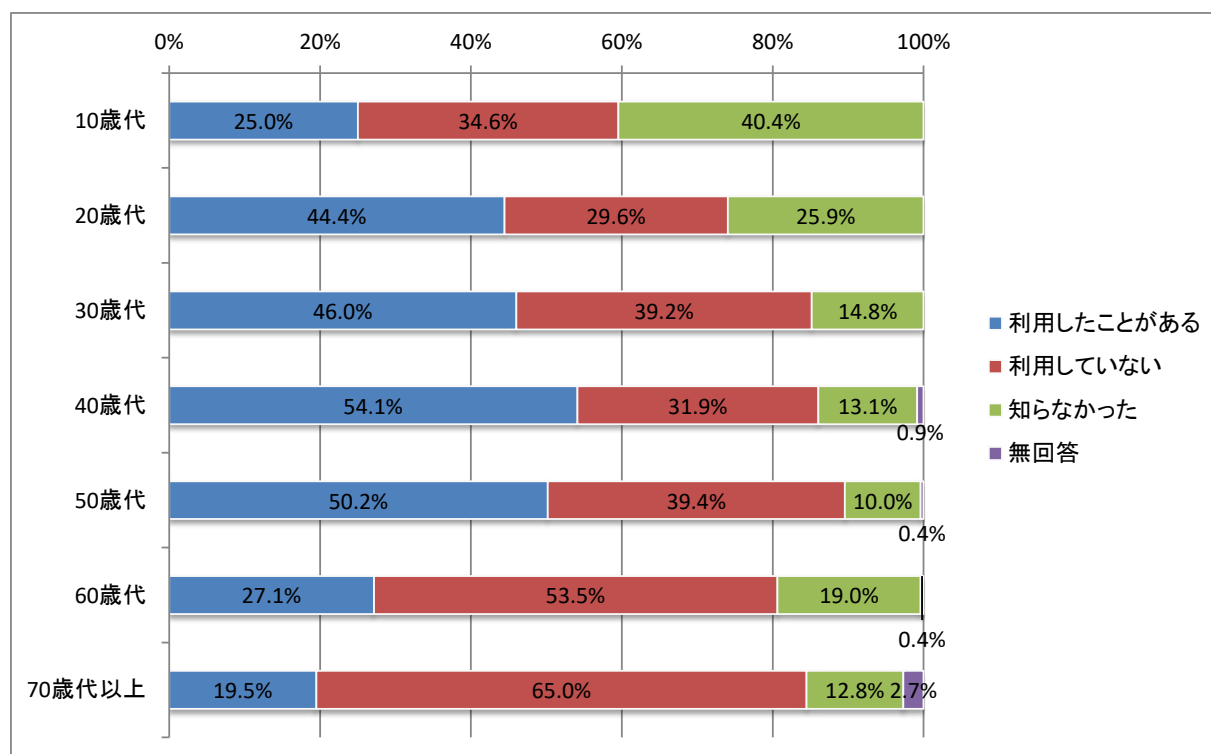
Q9 図書館でオンラインデータベースを利用したことがありますか
 ・10歳代のうちオンラインデータベースをご存じでない方が40%以上となっています。

	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	609 37.2%	735 44.9%	270 16.5%	23 1.4%



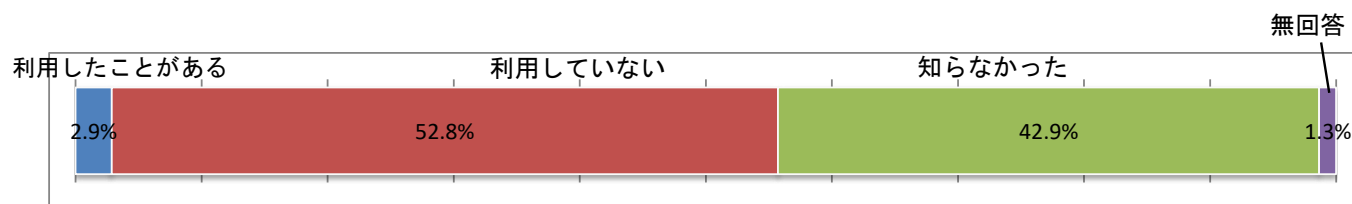
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	34 25.0%	24 44.4%	87 46.0%	190 54.1%	130 50.2%	70 27.1%	73 19.5%
利用してい ない	47 34.6%	16 29.6%	74 39.2%	112 31.9%	102 39.4%	138 53.5%	243 65.0%
知らなかつ た	55 40.4%	14 25.9%	28 14.8%	46 13.1%	26 10.0%	49 19.0%	48 12.8%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.9%	1 0.4%	1 0.4%	10 2.7%



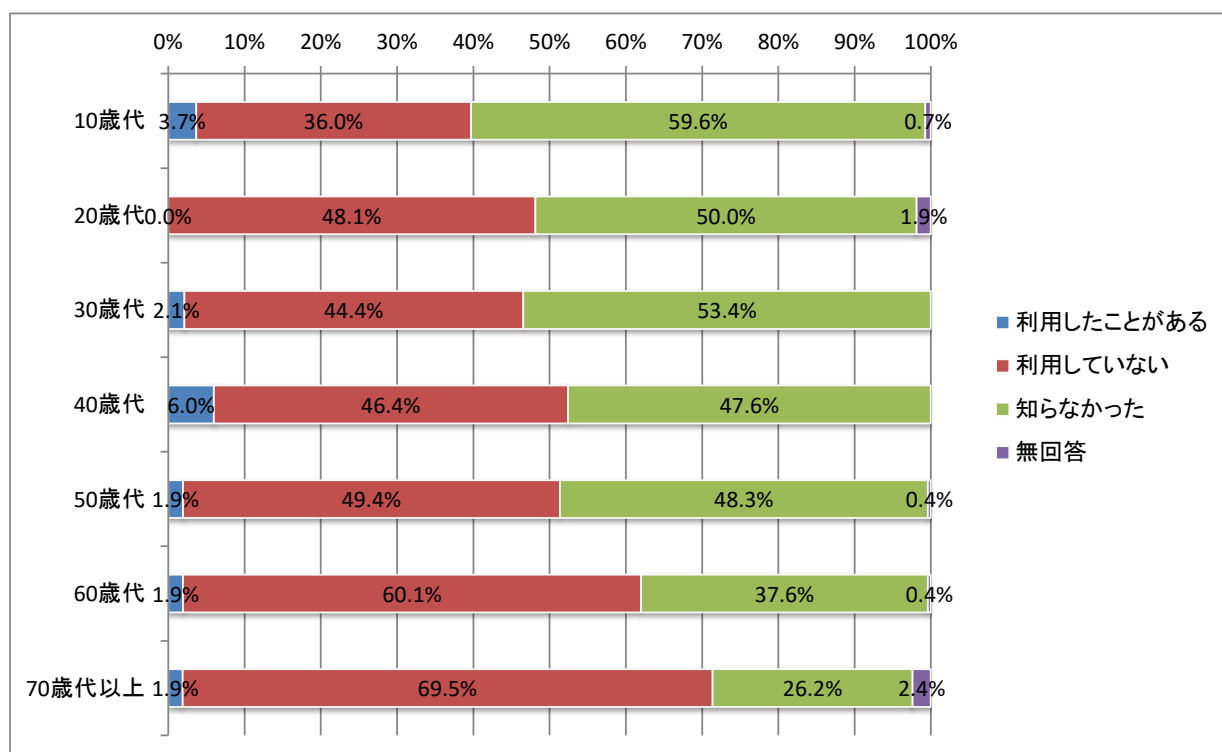
Q10 図書館で国立国会図書館「デジタル化資料送信サービス」を利用したことがありますか
 ・42.9%がサービスをご存じでなく、利用も約3%に留まっています。

	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
デジタル化資料送 信サービス	47 2.9%	865 52.8%	703 42.9%	22 1.3%



<デジタル送信サービスの年代別利用状況>

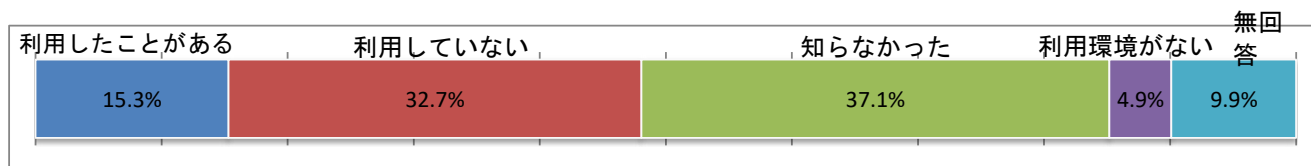
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	5 3.7%	0 0.0%	4 2.1%	21 6.0%	5 1.9%	5 1.9%	7 1.9%
利用してい ない	49 36.0%	26 48.1%	84 44.4%	163 46.4%	128 49.4%	155 60.1%	260 69.5%
知らなかつ た	81 59.6%	27 50.0%	101 53.4%	167 47.6%	125 48.3%	97 37.6%	98 26.2%
無回答	1 0.7%	1 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%	1 0.4%	9 2.4%



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

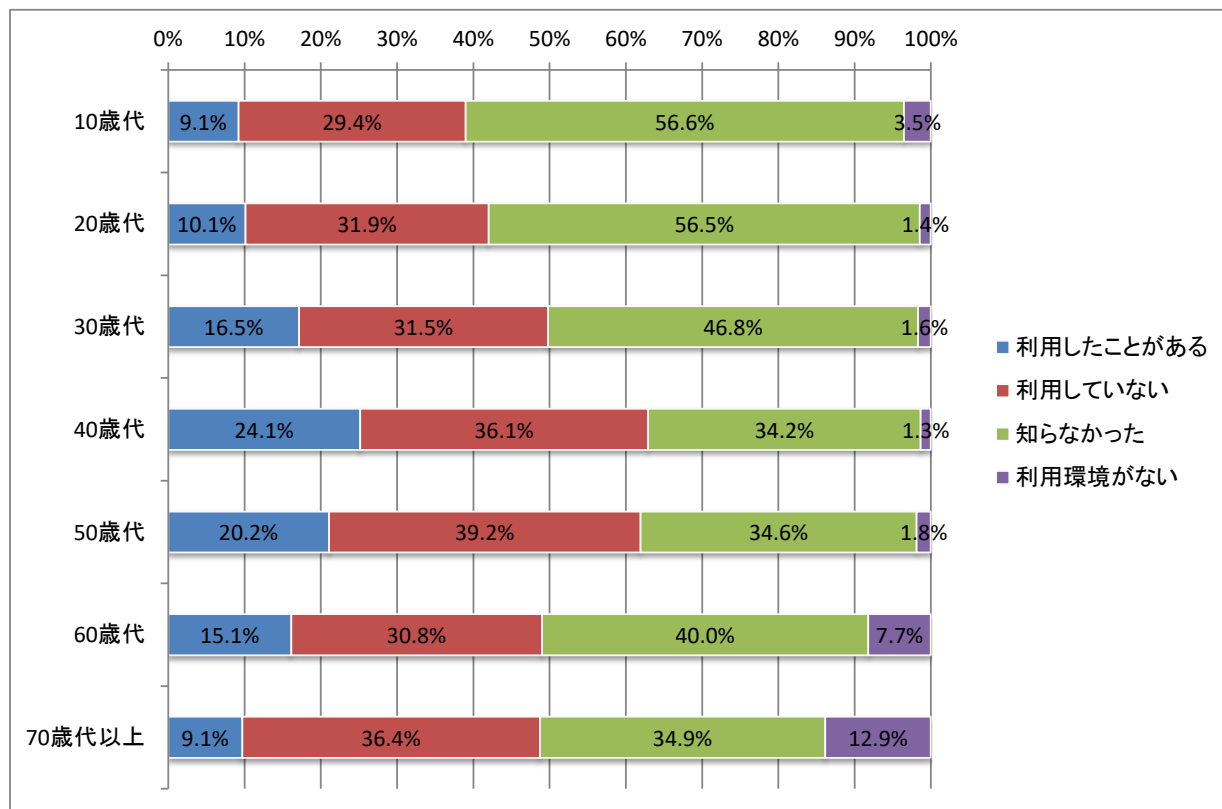
- ・利用されたことがある方は約15%で、30歳代から50歳代の利用が比較的多い結果となりました。
- ・10歳代と20歳代では約56%がサービスについてご存じではありませんでした。

	利用したことがある	利用していない	知らなかった	利用環境がない	無回答
電子書籍	334 15.3%	714 32.7%	810 37.1%	107 4.9%	216 9.9%



<電子書籍提供サービスの年代別利用状況>

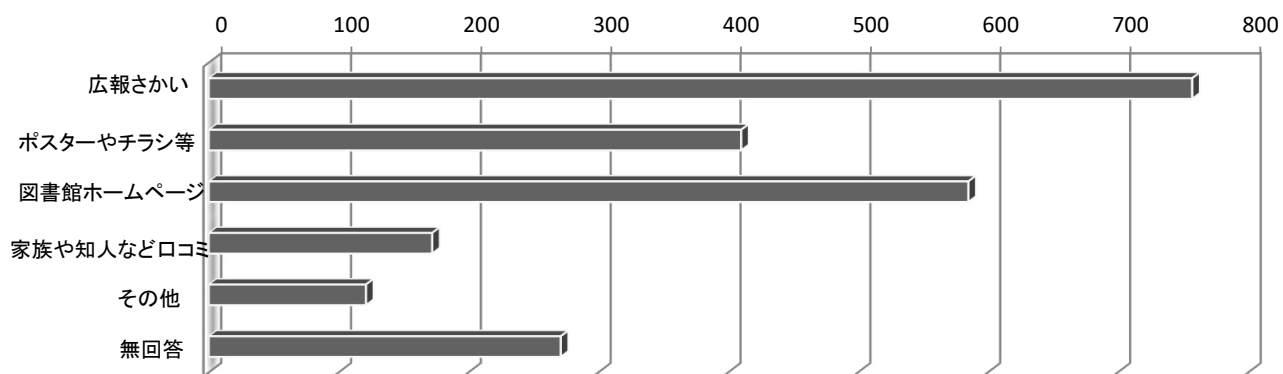
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
利用したことがある	13 9.1%	7 10.1%	41 16.5%	114 24.1%	67 20.2%	49 15.1%	42 9.1%
利用していない	42 29.4%	22 31.9%	78 31.5%	171 36.1%	130 39.2%	100 30.8%	169 36.4%
知らなかった	81 56.6%	39 56.5%	116 46.8%	162 34.2%	115 34.6%	130 40.0%	162 34.9%
利用環境がない	5 3.5%	1 1.4%	4 1.6%	6 1.3%	6 1.8%	25 7.7%	60 12.9%
無回答	7 4.9%	1 1.4%	13 5.2%	27 5.7%	20 6.0%	46 14.2%	91 19.6%



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)

・広報さかいからが34.7%と最も多く、次いで図書館ホームページからが26.8%となっています。

	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	757	410	585	172	121	271
回答総数に 占める割合	34.7%	18.8%	26.8%	7.9%	5.5%	12.4%



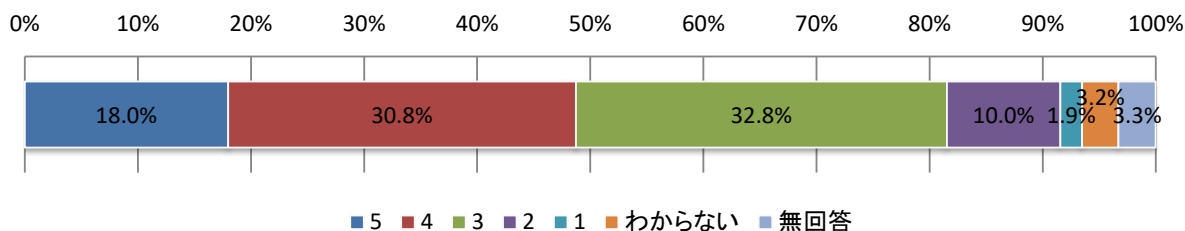
【図書館サービスについてお聞かせください】

・すべての項目について、前年度を上回る結果となりました。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	
満足	←————→	不満

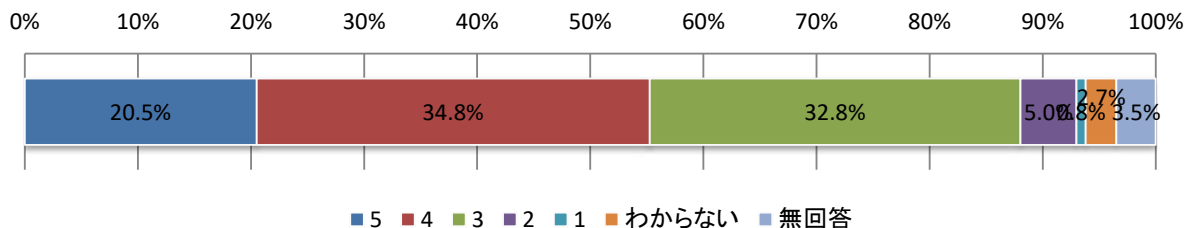
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	392	671	715	219	42	70	72	2,181	3.56	3.47
	18.0%	30.8%	32.8%	10.0%	1.9%	3.2%	3.3%	100.0%		



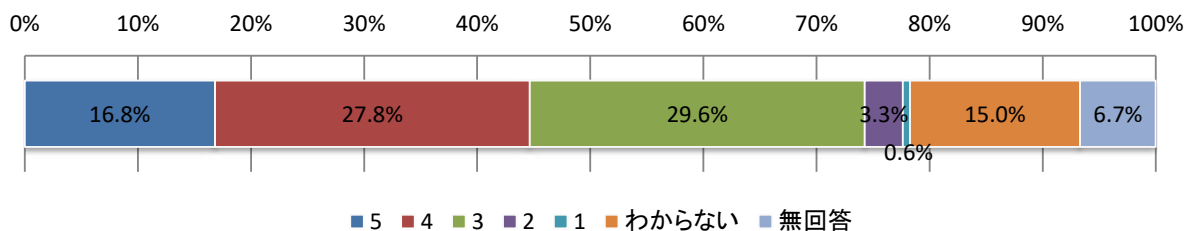
②本や雑誌の状態はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	447	758	715	108	18	59	76	2,181	3.74	3.66
	20.5%	34.8%	32.8%	5.0%	0.8%	2.7%	3.5%	100.0%		



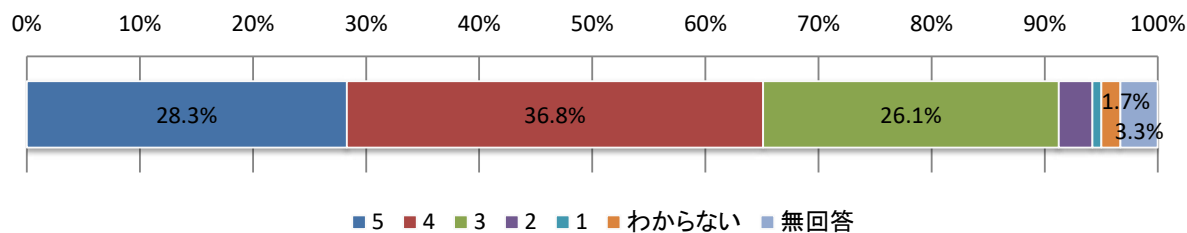
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	367	607	646	73	14	328	146	2,181	3.73	3.71
	16.8%	27.8%	29.6%	3.3%	0.6%	15.0%	6.7%	100.0%		



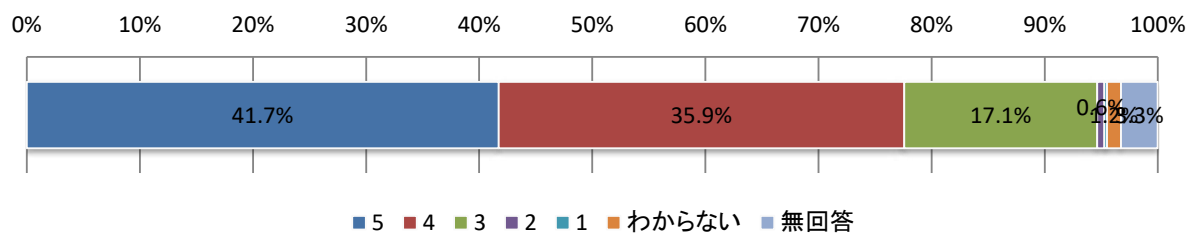
④館内の過ごしやすさはいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	617	803	570	65	17	37	72	2,181	3.94	3.89
	28.3%	36.8%	26.1%	3.0%	0.8%	1.7%	3.3%	100.0%		



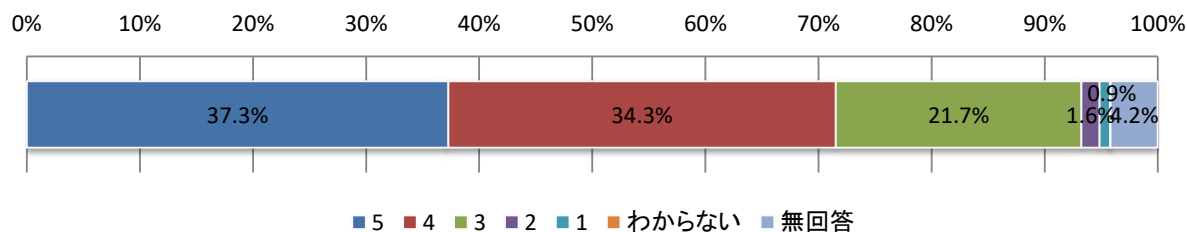
⑤職員の応接態度や説明はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	910	782	372	14	5	27	71	2,181	4.24	4.21
	41.7%	35.9%	17.1%	0.6%	0.2%	1.2%	3.3%	100.0%		



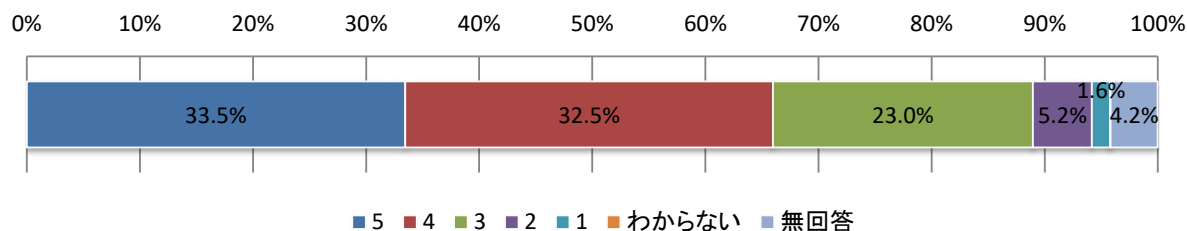
⑥この図書館の開館日はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	813	747	474	35	20	1	91	2,181	4.10	3.97
	37.3%	34.3%	21.7%	1.6%	0.9%	0.0%	4.2%	100.0%		



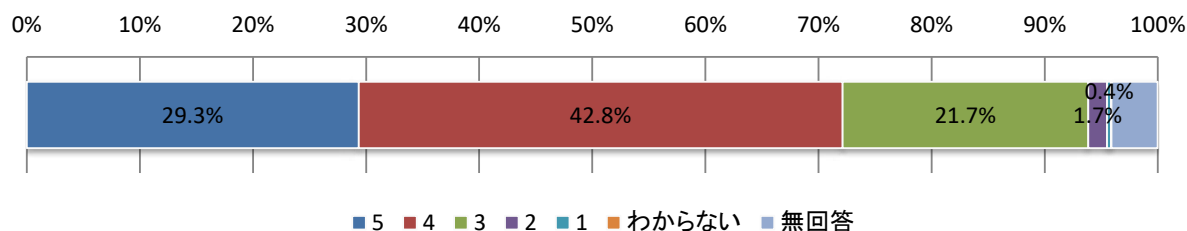
⑦この図書館の開館時間はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	730	709	501	114	35	1	91	2,181	3.95	3.87
	33.5%	32.5%	23.0%	5.2%	1.6%	0.0%	4.2%	100.0%		



⑧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	H30
全館	640	933	474	36	8	1	89	2,181	4.03	3.95
	29.3%	42.8%	21.7%	1.7%	0.4%	0.0%	4.1%	100.0%		



○自由意見について

全館で550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。

○資料について(140件)

- ・新聞、雑誌の種類を増やしてほしい。
- ・古い本が多いように感じる。
- ・新刊の予約がなかなかまわってこない。等

○施設について(76件)

- ・もう少し座って読める場所があると嬉しいなあと思っています。
- ・施設が新しくなればうれしいです。
- ・空調をもう少しきかせてもらえると有難い。等

○サービス全般について(60件)

- ・毎回のフェアを楽しみにしています。新刊コーナーもありがたいです。
- ・電子書籍サービスをもっとわかりやすく知らせて欲しい。
- ・各図書館に分かれて本が置かれているので、たまにローテーションしてほしい。等

○そのほか、照明が暗く感じる、ベビーカーを置ける場所があるとうれしいです、 自習スペースがほしい、
といったものや、利用マナー・接遇についてなどのご意見をいただきました。