

令和元年度 堺市立図書館利用者アンケート調査の結果（平日）－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21日（木曜）
【中央・こども室・中・東百舌鳥・西・南・柁・美木多・北・美原】
令和元年11月22日（金曜）【堺市駅前・東・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 : 1,993枚

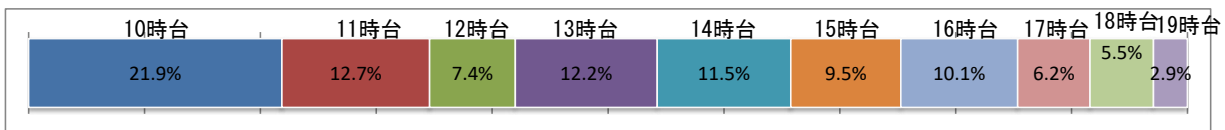
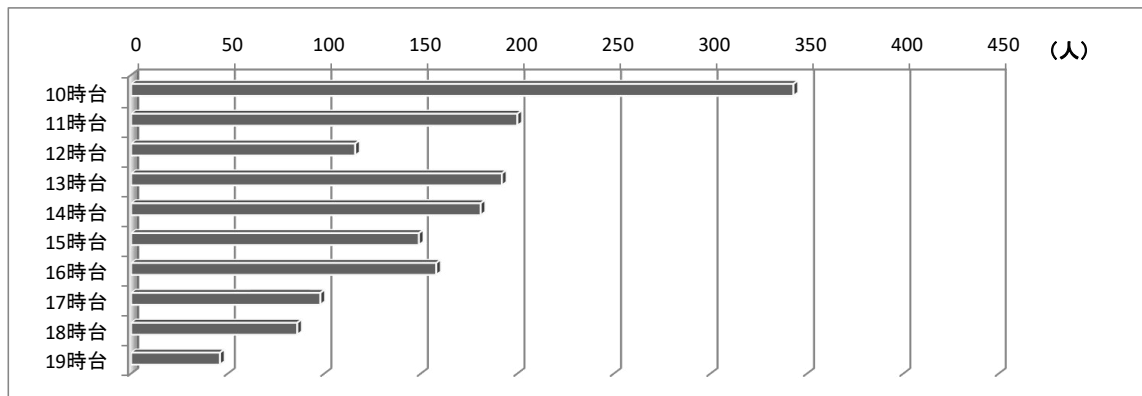
Q1・Q2 本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください

・区域館・堺市駅前分館、分館ともに10時台に来館された方の割合が最も高くなっています。

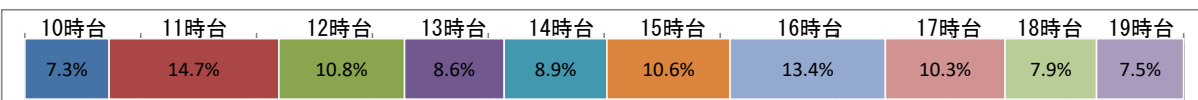
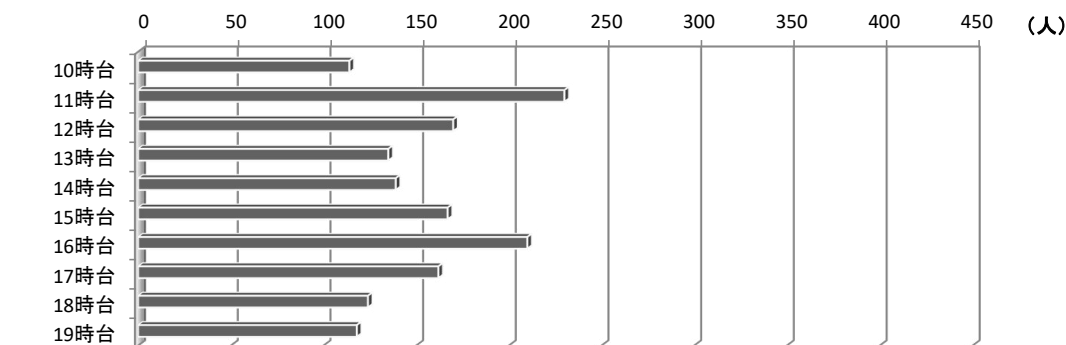
・滞在時間について、2時間未満が区域館・堺市駅前分館では78%、分館では90.5%を占めています。

○ 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	343	200	116	192	181	149	158	98	86	46
	21.9%	12.7%	7.4%	12.2%	11.5%	9.5%	10.1%	6.2%	5.5%	2.9%

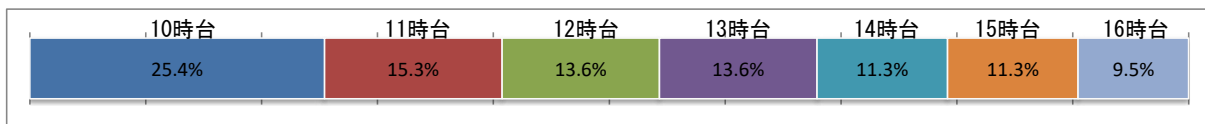
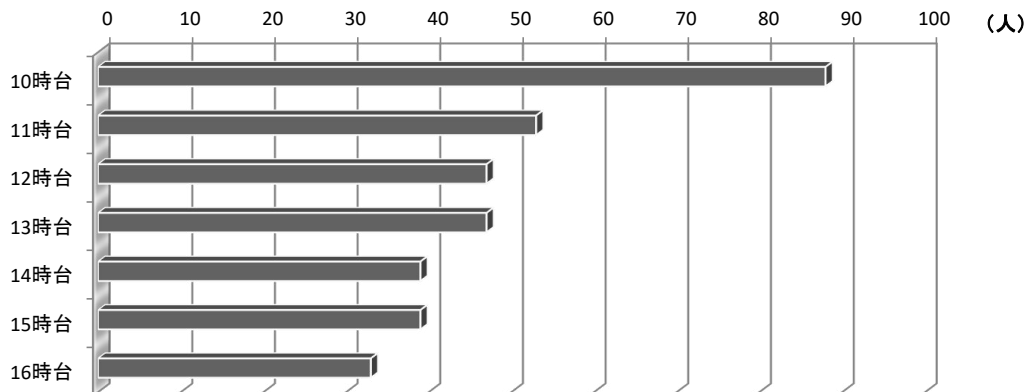


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	114	230	170	135	139	167	210	162	124	118
	7.3%	14.7%	10.8%	8.6%	8.9%	10.6%	13.4%	10.3%	7.9%	7.5%

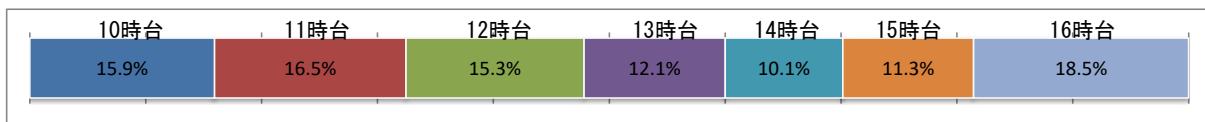
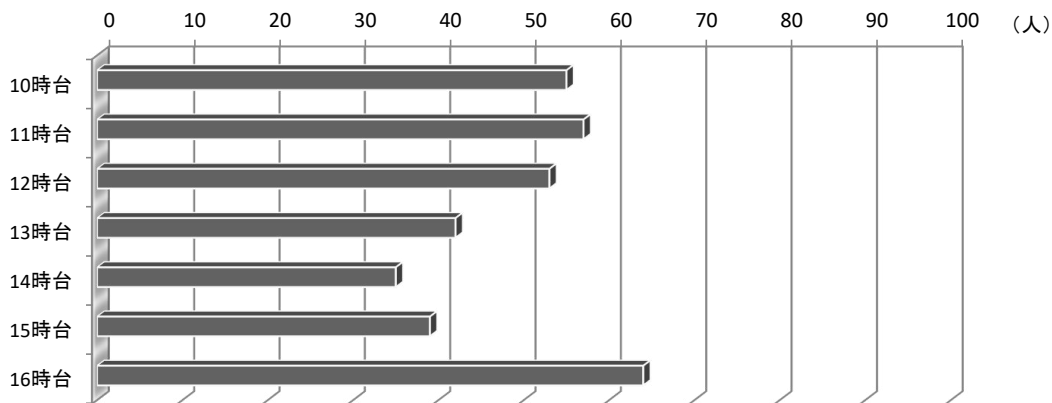


○ 分館（堺市駅前分館を除く）

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	88	53	47	47	39	39	33
	25.4%	15.3%	13.6%	13.6%	11.3%	11.3%	9.5%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	55	57	53	42	35	39	64
	15.9%	16.5%	15.3%	12.1%	10.1%	11.3%	18.5%

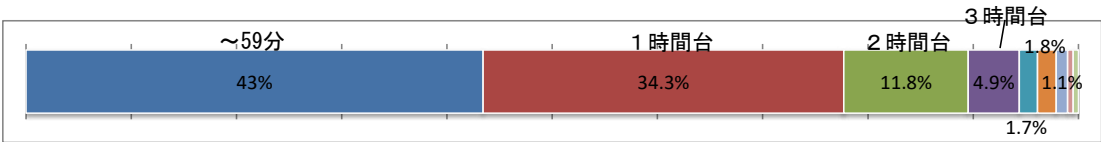


年代別時間帯別来館統計

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	1	1	0	1	4	13	13	7	7	1	48
20歳代	10	7	6	6	4	6	9	4	6	2	60
30歳代	51	21	16	15	19	14	28	12	12	6	194
40歳代	64	47	34	30	21	30	25	25	26	15	317
50歳代	40	33	22	21	30	27	26	9	16	11	235
60歳代	84	47	40	63	52	39	42	21	15	7	410
70歳代以上	178	95	45	103	89	57	47	18	4	4	640
無回答	3	2	0	0	1	2	1	2	0	0	11
合計	431	253	163	239	220	188	191	98	86	46	1,915

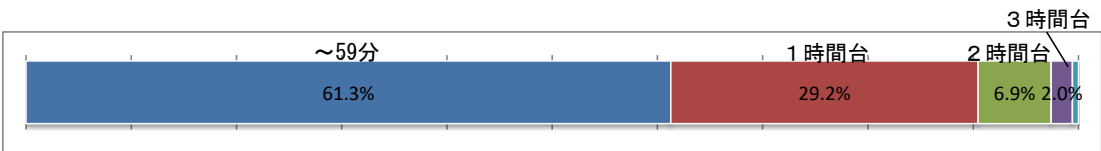
○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)

	～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	680	537	185	76	27	28	17	8	8
	43%	34.3%	11.8%	4.9%	1.7%	1.8%	1.1%	0.5%	0.5%



○ 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	212	101	24	7	2	0	0
	61.3%	29.2%	6.9%	2.0%	0.6%	0.0%	0.0%

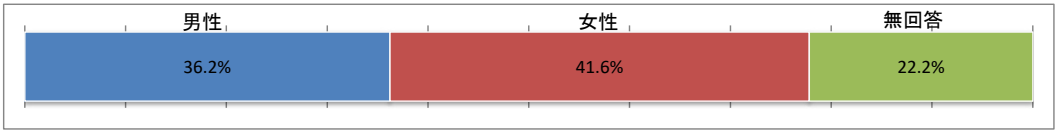


Q3・Q4・Q5 あなた自身についてお聞かせください(回答者属性)

- ・回答者の過半数が60歳以上の方で、そのうち男性は71%を占めています。
- ・女性は40歳代が22.7%と最も高くなっています。
- ・日曜日と比較すると、60歳以上の割合が約15%高くなっています。

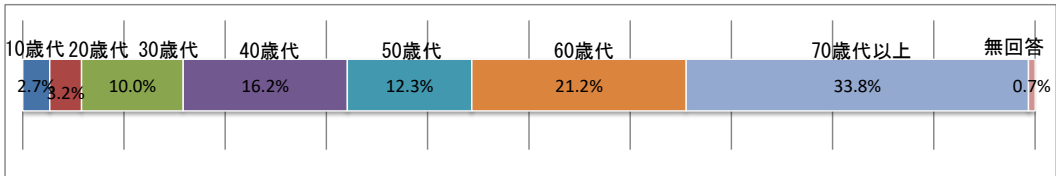
<性別>

	男性	女性	無回答
性別	722	829	442
	36.2%	41.6%	22.2%



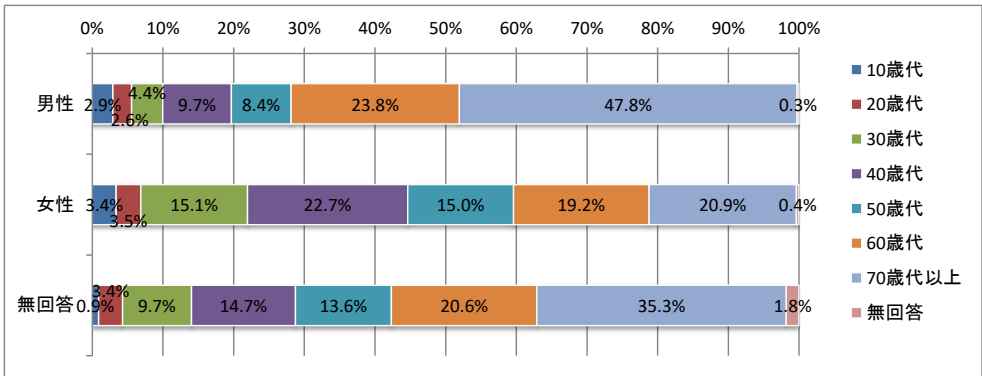
<年代>

	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	53	63	200	323	245	422	674	13
	2.7%	3.2%	10.0%	16.2%	12.3%	21.2%	33.8%	0.7%

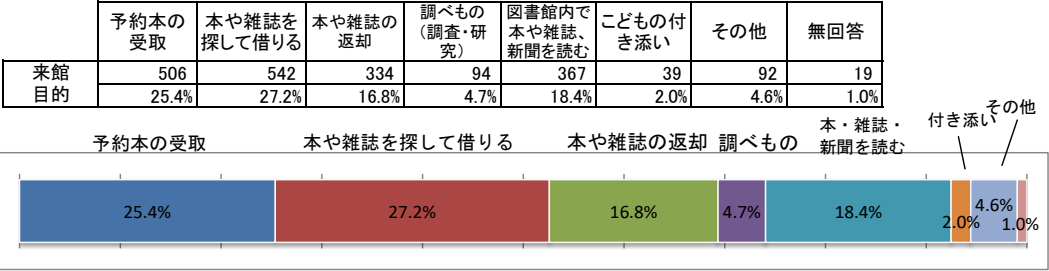


<性別×年代>

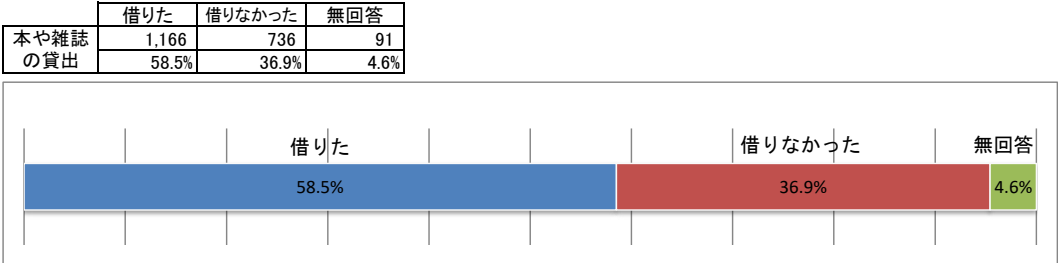
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
男性	21	19	32	70	61	172	345	2
	2.9%	2.6%	4.4%	9.7%	8.4%	23.8%	47.8%	0.3%
女性	28	29	125	188	124	159	173	3
	3.4%	3.5%	15.1%	22.7%	15.0%	19.2%	20.9%	0.4%
無回答	4	15	43	65	60	91	156	8
	0.9%	3.4%	9.7%	14.7%	13.6%	20.6%	35.3%	1.8%



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)
・日曜日と比較すると、本・雑誌・新聞を読むために来館される方の割合が高く、こどもの付き添いの割合が低くなっています。



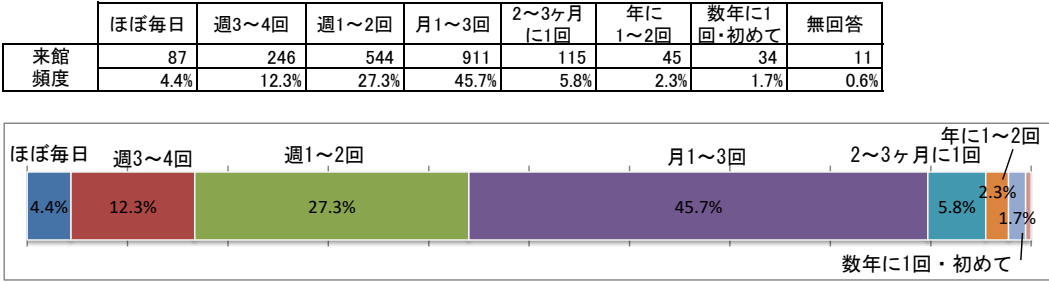
Q7 本日は本や雑誌などをお借りになりましたか
・来館された方の約60%が本や雑誌をお借りになられています、20歳代以下の割合は日曜日と比較すると約8%低くなっています。



＜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	22	31	146	232	145	248	337	5
	41.5%	49.2%	73.0%	71.8%	59.2%	58.8%	50.0%	38.5%
借りなかった	29	31	48	84	93	152	294	5
	54.7%	49.2%	24.0%	26.0%	38.0%	36.0%	43.6%	38.5%
無回答	2	1	6	7	7	22	43	3
	3.8%	1.6%	3.0%	2.2%	2.9%	5.2%	6.4%	23.1%

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。



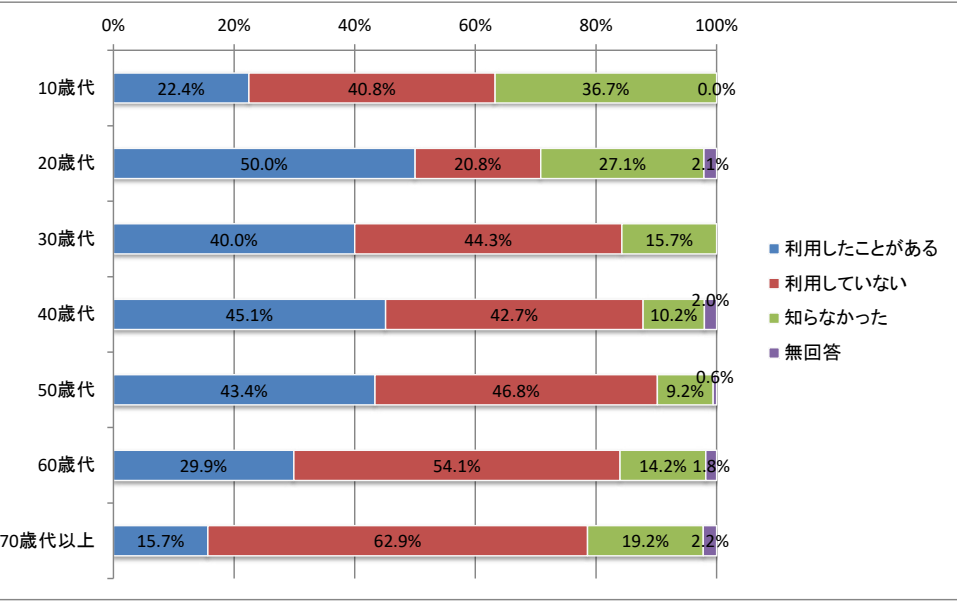
Q9 図書館でオンラインデータベースを利用したことがありますか
・10歳代のうちオンラインデータベースをご存じでない方が36.7%となっています。

	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	434 31.0%	719 51.4%	222 15.9%	25 1.8%



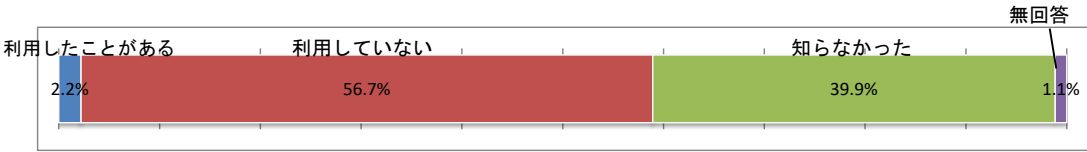
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	11 22.4%	24 50.0%	56 40.0%	111 45.1%	75 43.4%	84 29.9%	71 15.7%
利用して いない	20 40.8%	10 20.8%	62 44.3%	105 42.7%	81 46.8%	152 54.1%	285 62.9%
知らなかつ た	18 36.7%	13 27.1%	22 15.7%	25 10.2%	16 9.2%	40 14.2%	87 19.2%
無回答	0 0.0%	1 2.1%	0 0.0%	5 2.0%	1 0.6%	5 1.8%	10 2.2%



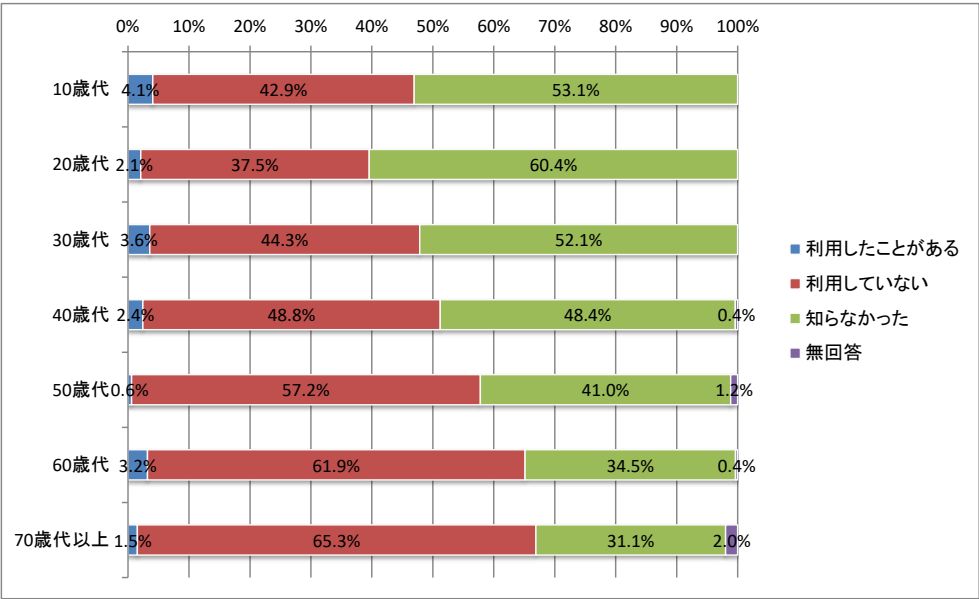
Q10 図書館で国立国会図書館「デジタル化資料送信サービス」を利用したことがありますか
・利用されたことがある方は2.2%であり、30歳代までの方の約50%以上がサービスについてご存じではありませんでした。

	利用した ことがある	利用して いない	知らなかつ た	無回答
デジタル化資料送 信サービス	31 2.2%	794 56.7%	559 39.9%	16 1.1%



<デジタル送信サービスの年代別利用状況>

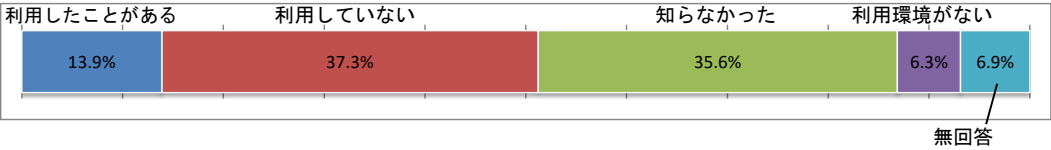
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上
利用したこ とがある	2 4.1%	1 2.1%	5 3.6%	6 2.4%	1 0.6%	9 3.2%	7 1.5%
利用して いない	21 42.9%	18 37.5%	62 44.3%	120 48.8%	99 57.2%	174 61.9%	296 65.3%
知らなかつ た	26 53.1%	29 60.4%	73 52.1%	119 48.4%	71 41.0%	97 34.5%	141 31.1%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%	2 1.2%	1 0.4%	9 2.0%



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

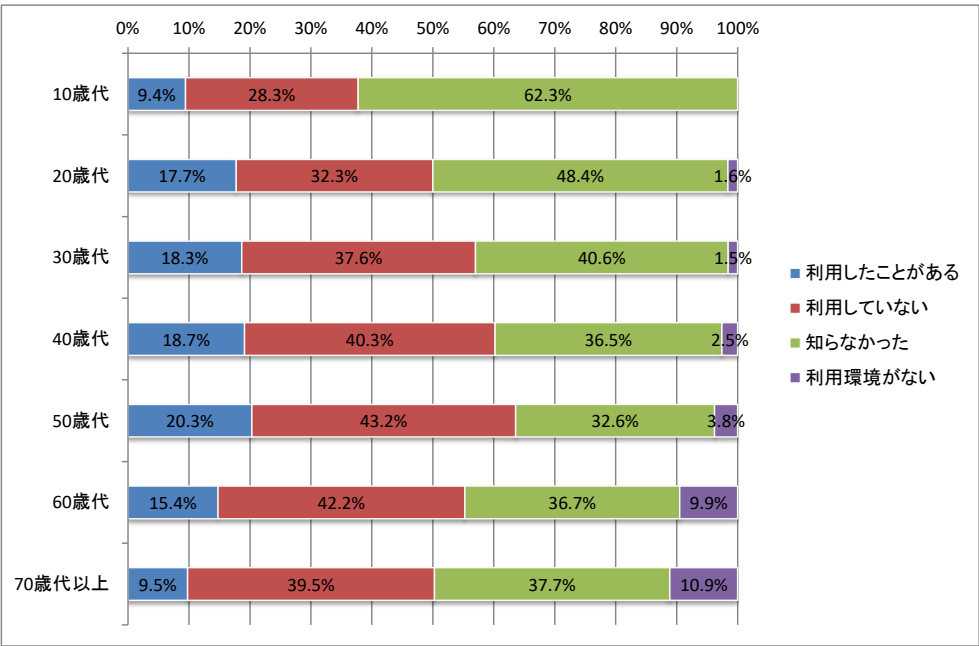
- ・全体の51.2%がサービスについてご存じですが、利用は約14%に留まっています。
- ・10歳代の62.3%が、サービスについてご存じでありませんでした。

	利用した ことがある	利用して いない	知らなかつ た	利用環境 がない	無回答
電子書籍	277 13.9%	744 37.3%	710 35.6%	125 6.3%	137 6.9%



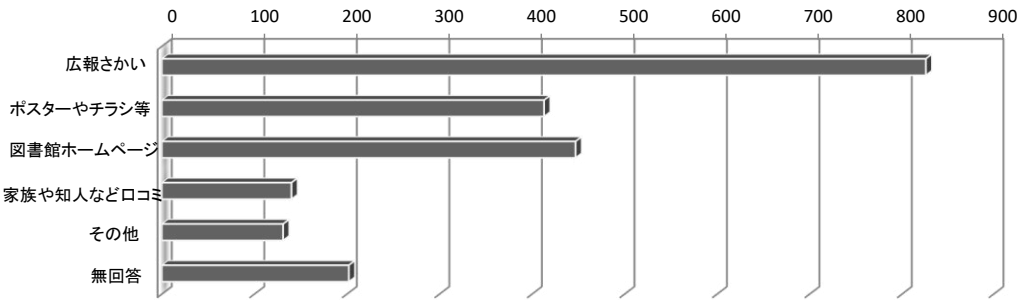
＜電子書籍提供サービスの年代別利用状況＞

	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	5 9.4%	11 17.7%	36 18.3%	59 18.7%	48 20.3%	59 15.4%	58 9.5%
利用して いない	15 28.3%	20 32.3%	74 37.6%	127 40.3%	102 43.2%	162 42.2%	240 39.5%
知らなかつ た	33 62.3%	30 48.4%	80 40.6%	115 36.5%	77 32.6%	141 36.7%	229 37.7%
利用環境が ない	0 0.0%	1 1.6%	3 1.5%	8 2.5%	9 3.8%	38 9.9%	66 10.9%
無回答	0 0.0%	1 1.6%	7 3.6%	14 4.4%	9 3.8%	22 5.7%	81 13.3%



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高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	826	413	447	140	131	202
回答総数に 占める割合	41.4%	20.7%	22.4%	7.0%	6.6%	10.1%



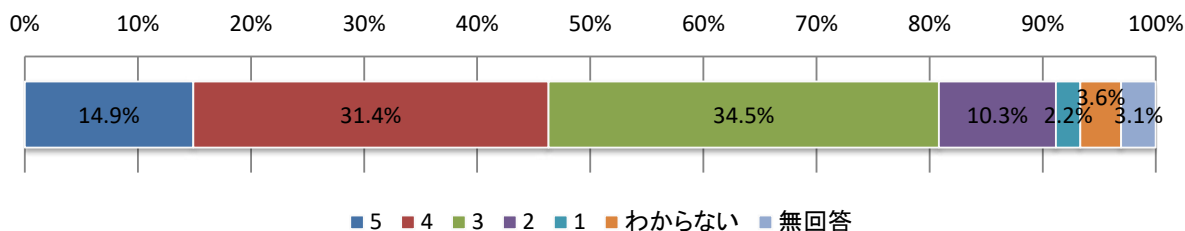
【図書館サービスについてお聞かせください】

・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

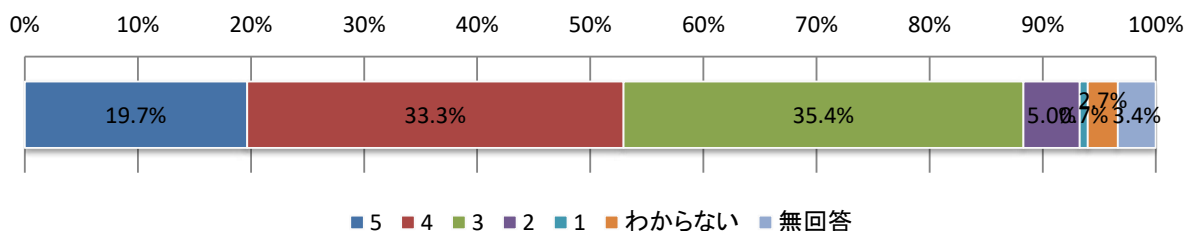
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	297	626	688	206	43	72	61	1,993	3.50	3.47
	14.9%	31.4%	34.5%	10.3%	2.2%	3.6%	3.1%	100.0%		



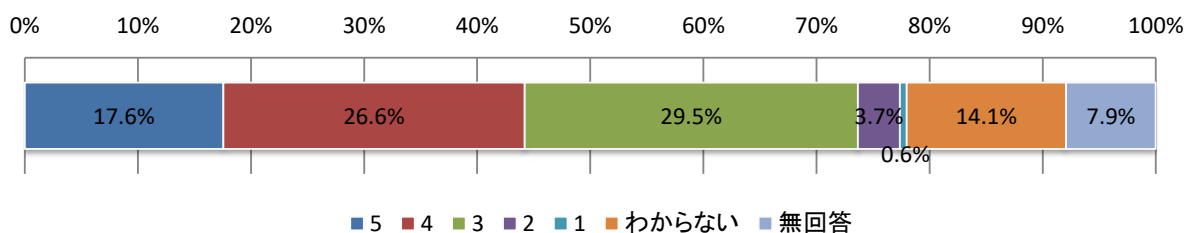
②本や雑誌の状態はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	392	663	705	99	14	53	67	1,993	3.70	3.66
	19.7%	33.3%	35.4%	5.0%	0.7%	2.7%	3.4%	100.0%		



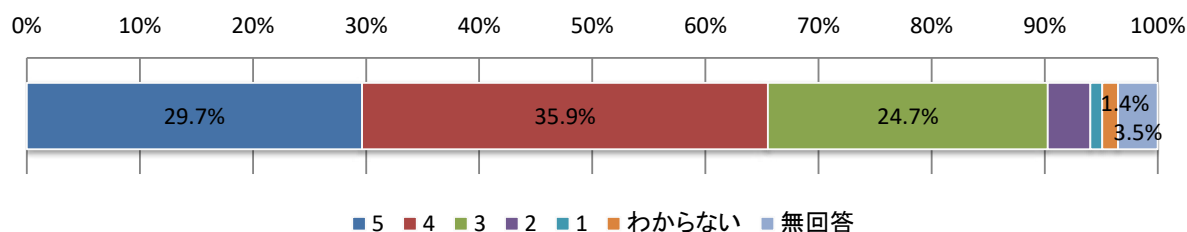
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	350	531	587	74	12	281	158	1,993	3.73	3.71
	17.6%	26.6%	29.5%	3.7%	0.6%	14.1%	7.9%	100.0%		



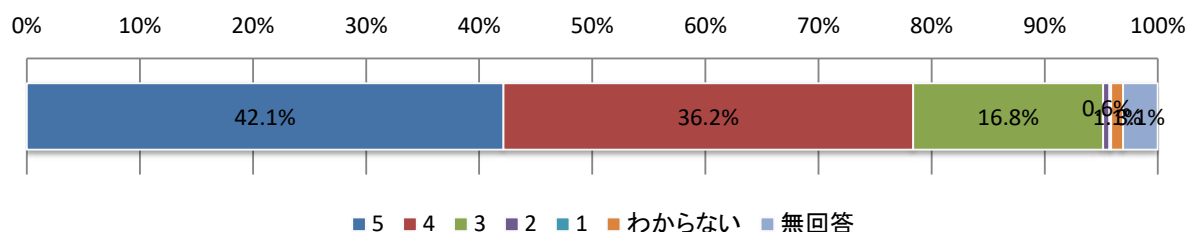
④館内の過ごしやすさはいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	591	715	493	75	21	28	70	1,993	3.94	3.89
	29.7%	35.9%	24.7%	3.8%	1.1%	1.4%	3.5%	100.0%		



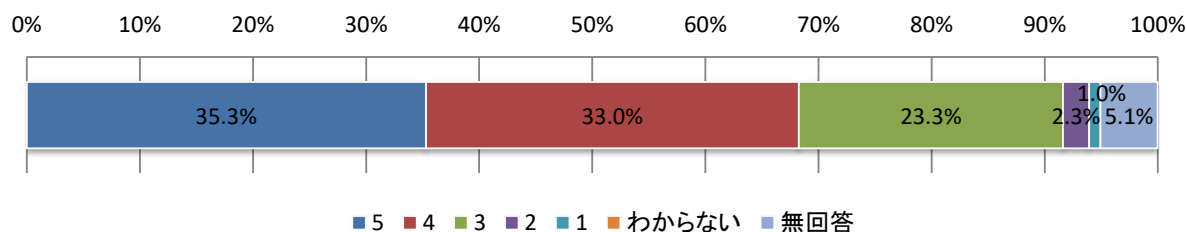
⑤職員の応接態度や説明はいかがでしたか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	840	722	335	11	3	21	61	1,993	4.25	4.21
	42.1%	36.2%	16.8%	0.6%	0.2%	1.1%	3.1%	100.0%		



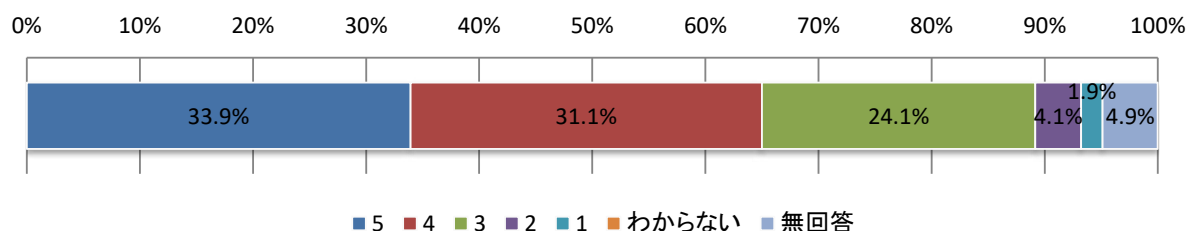
⑥この図書館の開館日はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	703	657	465	46	20	0	101	1,992	4.05	3.97
	35.3%	33.0%	23.3%	2.3%	1.0%	0.0%	5.1%	100.0%		



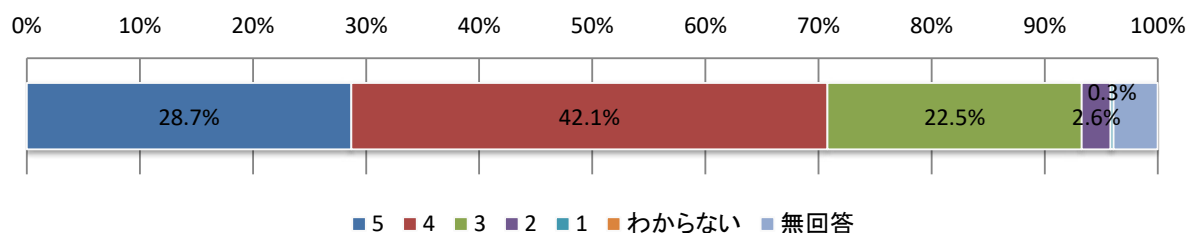
⑦この図書館の開館時間はいかがですか

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	H30
全館	676	619	481	81	38	0	97	1,992	3.96	3.87
	33.9%	31.1%	24.1%	4.1%	1.9%	0.0%	4.9%	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	572	839	448	51	5	0	78	1,993	4.00	3.95
	28.7%	42.1%	22.5%	2.6%	0.3%	0.0%	3.9%	100.0%		



○自由意見について

全館で587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(167件)

- ・本の汚れ・傷みが気になる。
- ・新刊がなかなか予約まわってこない。人気の本を増やしてほしい。
- ・子どもの本が充実している。等

○施設について(90件)

- ・駐車場の無料の時間が短いのでゆっくり本を探せない。
- ・建物が古すぎる。バリアフリーになっていない。
- ・Wi-Fiをつけてほしい。等

○開館時間について(55件)

- ・開館時間を9:00にし、閉館時間を1時間早めて19:00にしてほしい。
- ・会社帰りに寄りたいため、もう少し遅くまで開けてほしい。
- ・夏は一時間のばして 等。

○そのほか、ホームページから予約できるのが便利です、返却ボックスを駅や市庁舎に設置してほしい、といったものや、
利用マナー・接遇についてのご意見をいただきました。