

令和2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。

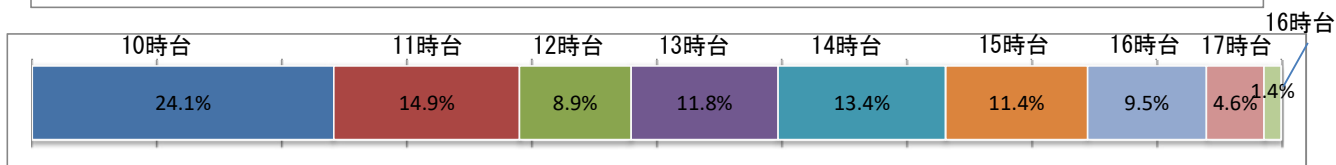
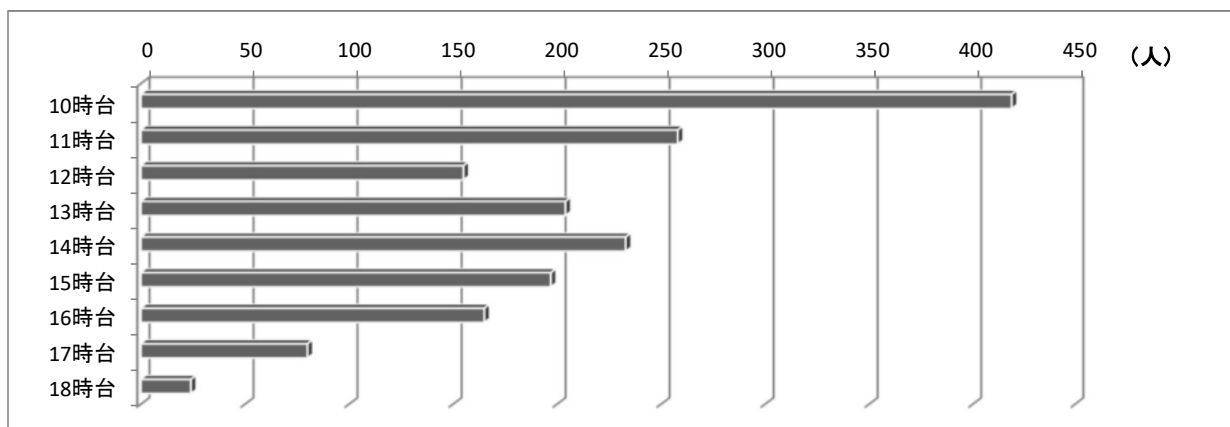
1. 調査票(末尾)
2. 実施期間 : 令和2年11月8日(日曜日)・15日(日曜日)
3. 調査対象 : 堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法 : 市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数 : 2,383枚

注:設問の一部について無回答のものがありますので、設問ごとの回答数と回収枚数は一致しません

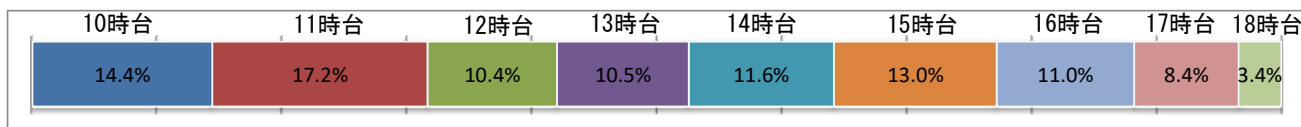
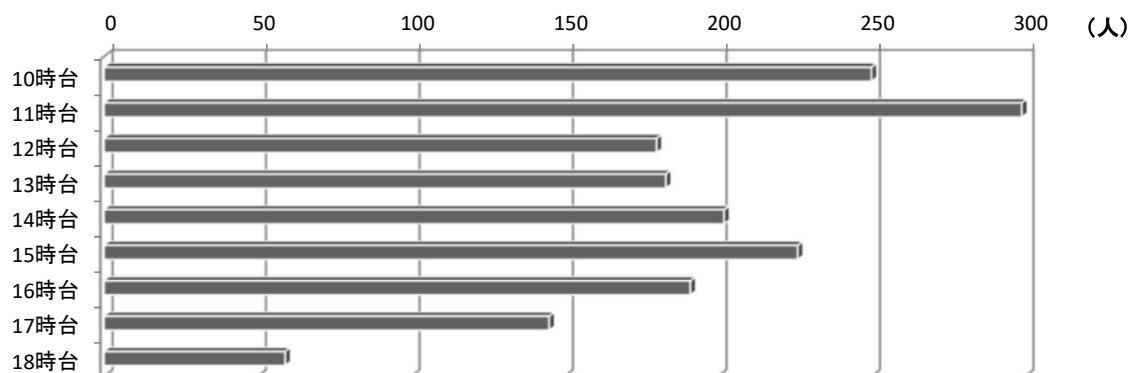
Q1・Q2 本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください

○ 区域館・堺市駅前分館

	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	419	258	155	204	233	197	165	80	24
	24.1%	14.9%	8.9%	11.8%	13.4%	11.4%	9.5%	4.6%	1.4%

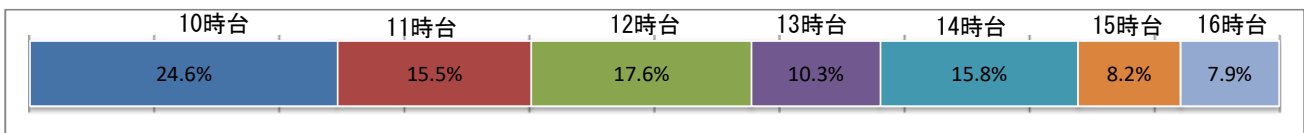
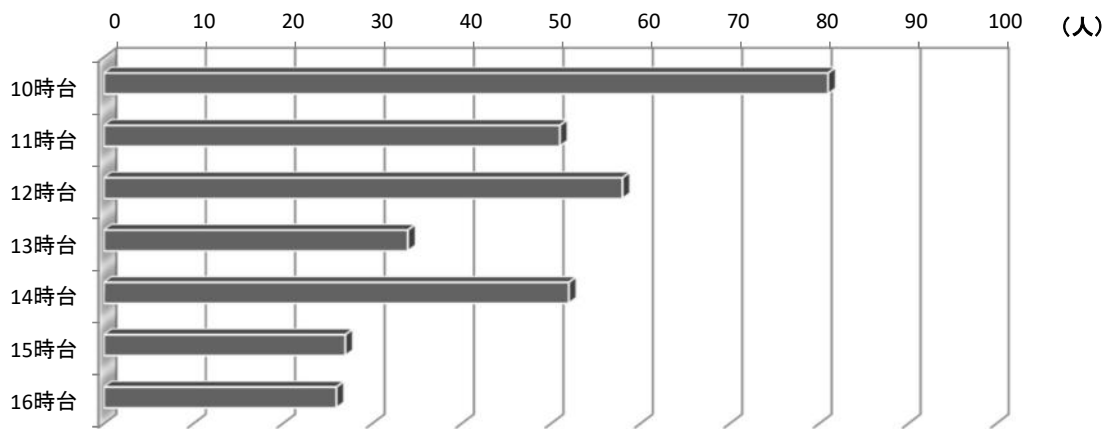


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台
退館	250	299	180	183	202	226	191	145	59
	14.4%	17.2%	10.4%	10.5%	11.6%	13.0%	11.0%	8.4%	3.4%

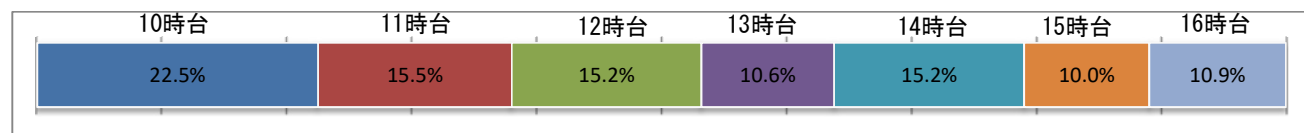
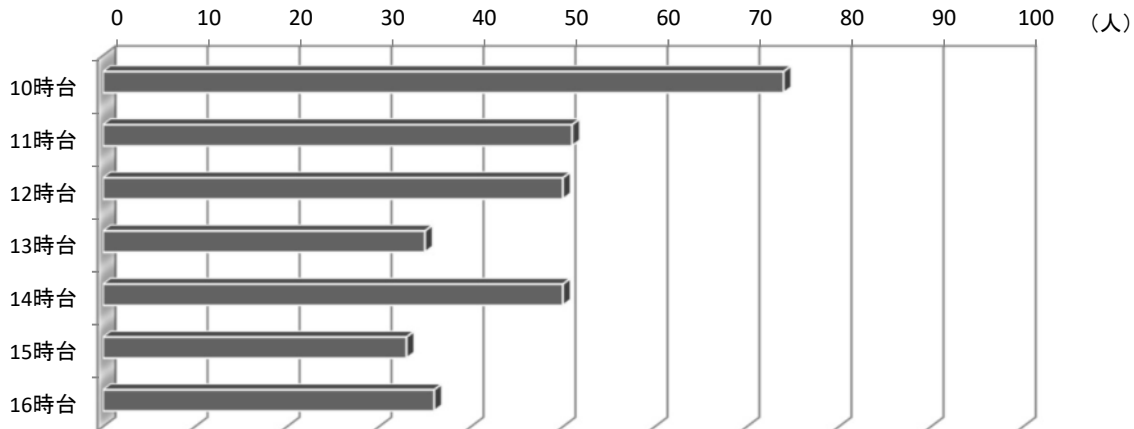


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	81	51	58	34	52	27	26
	24.6%	15.5%	17.6%	10.3%	15.8%	8.2%	7.9%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	74	51	50	35	50	33	36
	22.5%	15.5%	15.2%	10.6%	15.2%	10.0%	10.9%

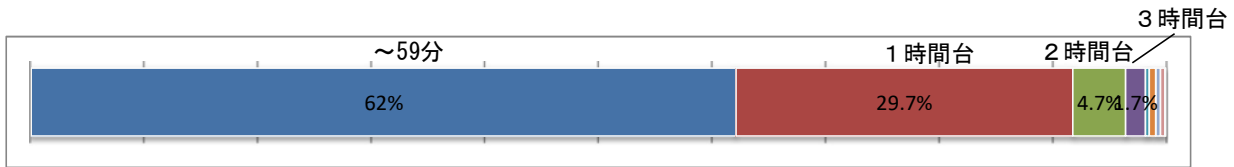


年代別時間帯別来館統計

	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	337	233	174	184	220	160	134	59	22	0	1,523
10歳代	11	9	10	9	11	8	6	3	1	0	68
20歳代	8	10	7	11	5	5	7	4	1	0	58
30歳代	36	35	23	22	31	20	13	12	1	0	193
40歳代	64	40	35	41	44	50	40	16	9	0	339
50歳代	37	40	28	33	43	25	21	11	4	0	242
60歳代	76	36	31	26	36	18	25	5	4	0	257
70歳代以上	104	62	39	40	50	32	20	8	2	0	357
無回答	1	1	1	2	0	2	2	0	0	0	9

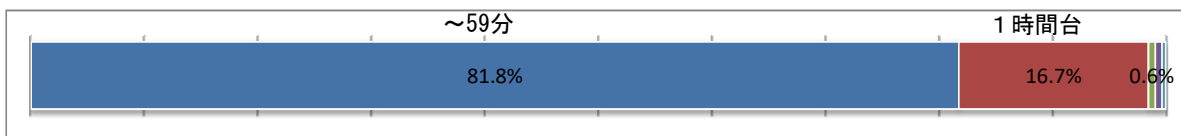
○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)

	～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	1078	515	81	30	6	10	7	7	1	0
	62%	29.7%	4.7%	1.7%	0.3%	0.6%	0.4%	0.4%	0.1%	0.0%



○ 滞在時間(分館)

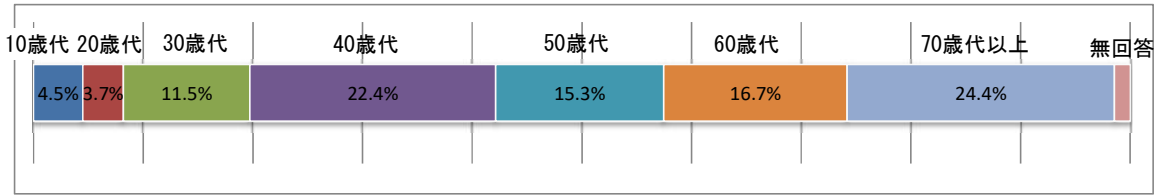
	～59分	1時間台	2時間台	3時間台	4時間台	5時間台	6時間台
滞在時間	269	55	2	2	1	0	0
	81.8%	16.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%



Q3 年齢をお聞かせください(回答者属性)

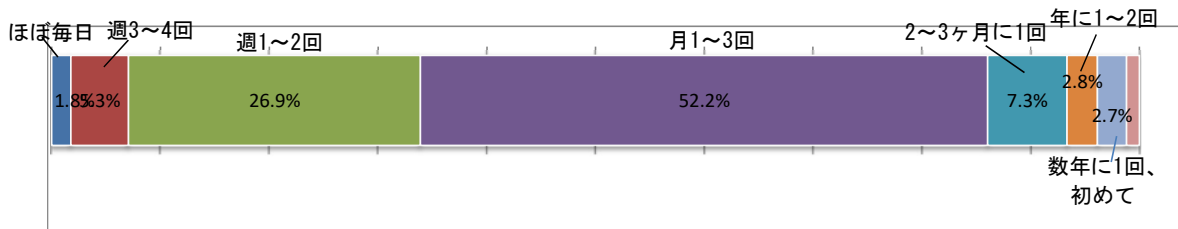
<年代>

	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	107	88	275	534	365	399	581	34
	4.5%	3.7%	11.5%	22.4%	15.3%	16.7%	24.4%	1.4%



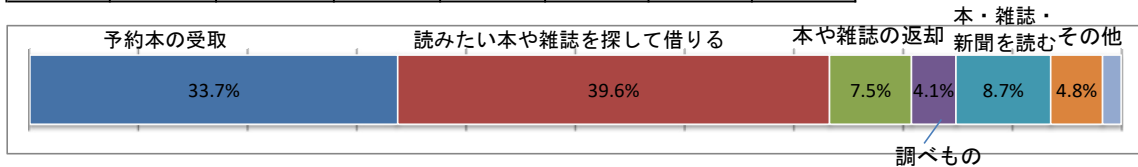
Q4どれくらいの頻度で図書館に来られますか

	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	42	126	640	1,243	173	67	64	28
	1.8%	5.3%	26.9%	52.2%	7.3%	2.8%	2.7%	1.2%



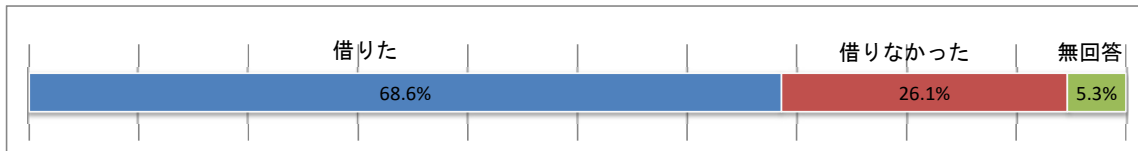
Q5 本日はどのような目的で来館されましたか(主なものを1つ選択)

	予約本の受取	読みたい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)	図書館で本、雑誌を読む	その他	無回答
来館目的	787	925	175	95	203	111	40
	33.7%	39.6%	7.5%	4.1%	8.7%	4.8%	1.7%



Q6 本日は本や雑誌などをお借りになりましたか

	借りた	借りなかった	無回答
本や雑誌の貸出	1,635	621	127
	68.6%	26.1%	5.3%



<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	63	49	203	431	260	257	361	9
	58.9%	55.7%	73.8%	80.7%	71.2%	64.4%	62.1%	37.5%
借りなかった	40	34	62	87	92	119	185	2
	37.4%	38.6%	22.5%	16.3%	25.2%	29.8%	31.8%	8.3%
無回答	4	5	10	16	13	23	35	13
	3.7%	5.7%	3.6%	3.0%	3.6%	5.8%	6.0%	54.2%

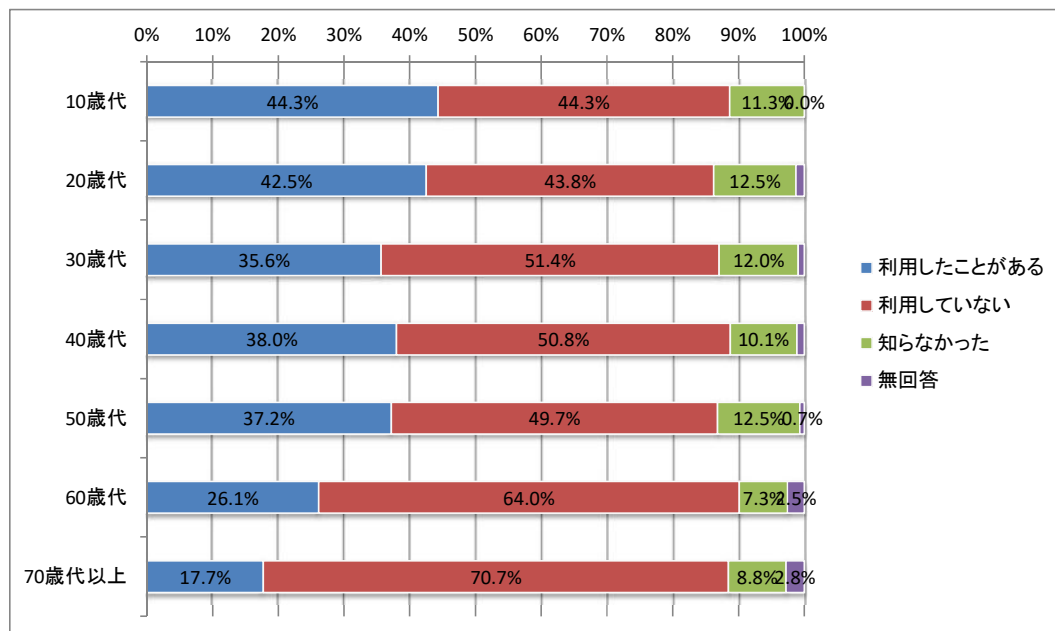
Q7 図書館でデータベース専用パソコン(新聞記事、オフレ例などを調べるもの)を利用したことがありますか

	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	597 31.2%	1,074 56.2%	191 10.0%	49 2.6%



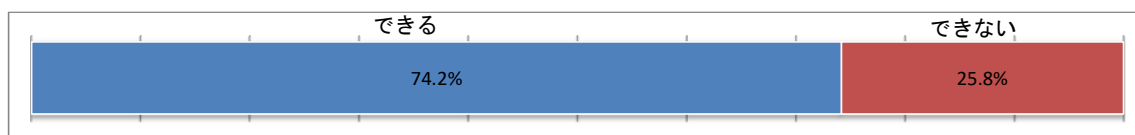
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	43 44.3%	34 42.5%	77 35.6%	169 38.0%	110 37.2%	82 26.1%	77 17.7%
利用してい ない	43 44.3%	35 43.8%	111 51.4%	226 50.8%	147 49.7%	201 64.0%	307 70.7%
知らなかつ た	11 11.3%	10 12.5%	26 12.0%	45 10.1%	37 12.5%	23 7.3%	38 8.8%
無回答	0 0.0%	1 1.3%	2 0.9%	5 1.1%	2 0.7%	8 2.5%	12 2.8%



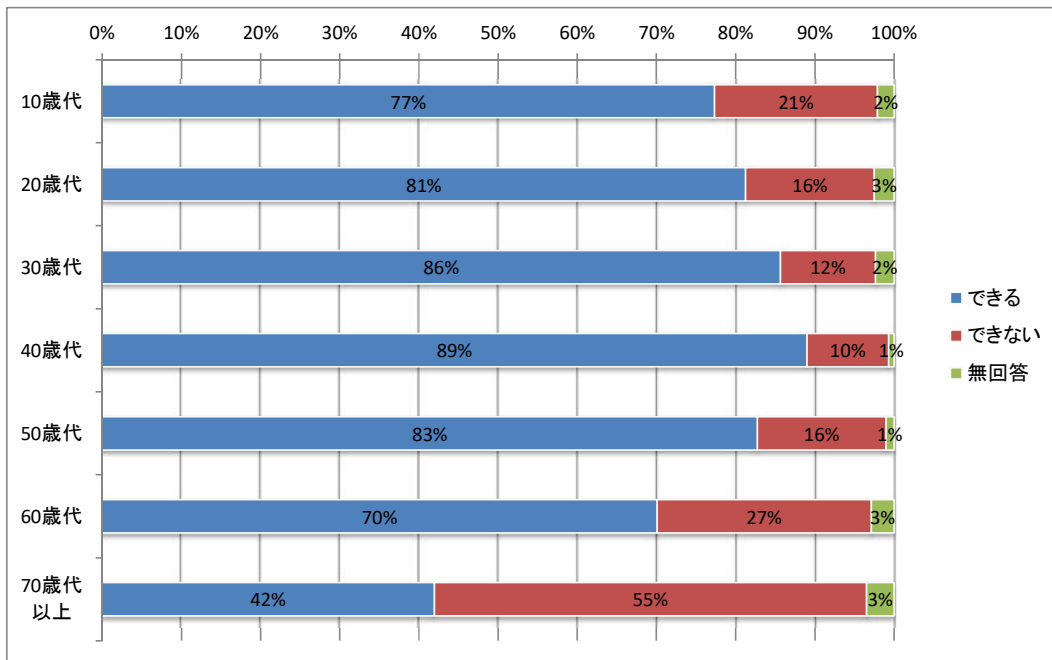
Q8 図書館は緊急のお知らせをはじめ各種情報をホームページ等で発信しています。ご自宅等でご覧になることはできますか。

	できる	できない
ホームページ 閲覧	1,375 74.2%	479 25.8%



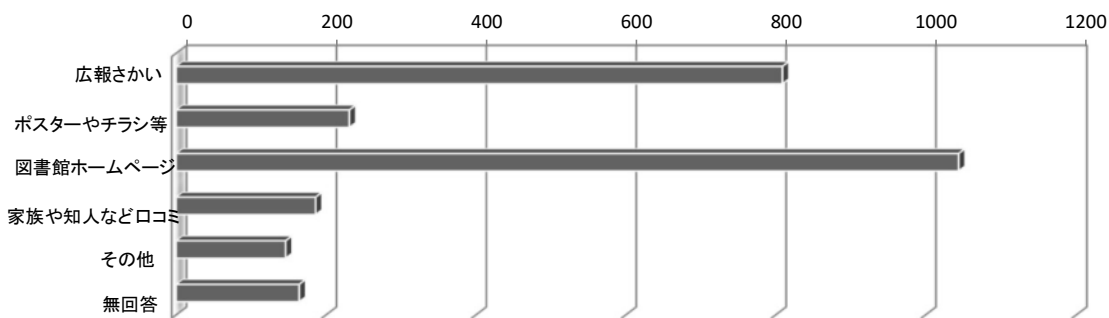
<インターネット閲覧可否の年代別状況>

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
できる	75	65	185	396	245	220	182
	77.3%	81.3%	85.6%	89.0%	82.8%	70.1%	41.9%
できない	20	13	26	46	48	85	237
	20.6%	16.3%	12.0%	10.3%	16.2%	27.1%	54.6%
無回答	2	2	5	3	3	9	15
	2.1%	2.5%	2.3%	0.7%	1.0%	2.9%	3.5%



Q9 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	ポスターやチラシ等	図書館ホームページ	家族や知人などロコミ	その他	無回答
媒体	809	231	1044	186	146	164
回答総数(1853件)に占める割合	33.9%	9.7%	43.8%	7.8%	6.1%	6.9%



Q10 アQ9で③インターネットを選んだ方に伺います。利用する機器は何ですか(複数回答)

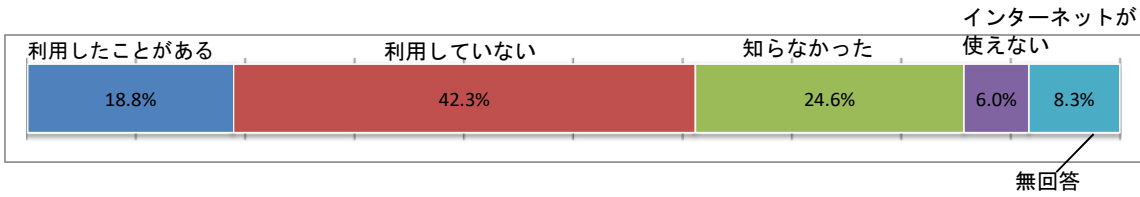
	パソコン	タブレット	スマートフォン	無回答
機器	481	145	567	
回答総数(1853件)に占める割合	20.2%	6.1%	23.8%	0.0%

Q10 イQ9で③インターネットを選んだ方に伺います。よくご覧になるのはどれですか(複数回答)

	ホームページ	Twitter	その他	無回答
閲覧先	603	10	9	
回答総数(1853件)に占める割合	25.3%	0.4%	0.4%	0.0%

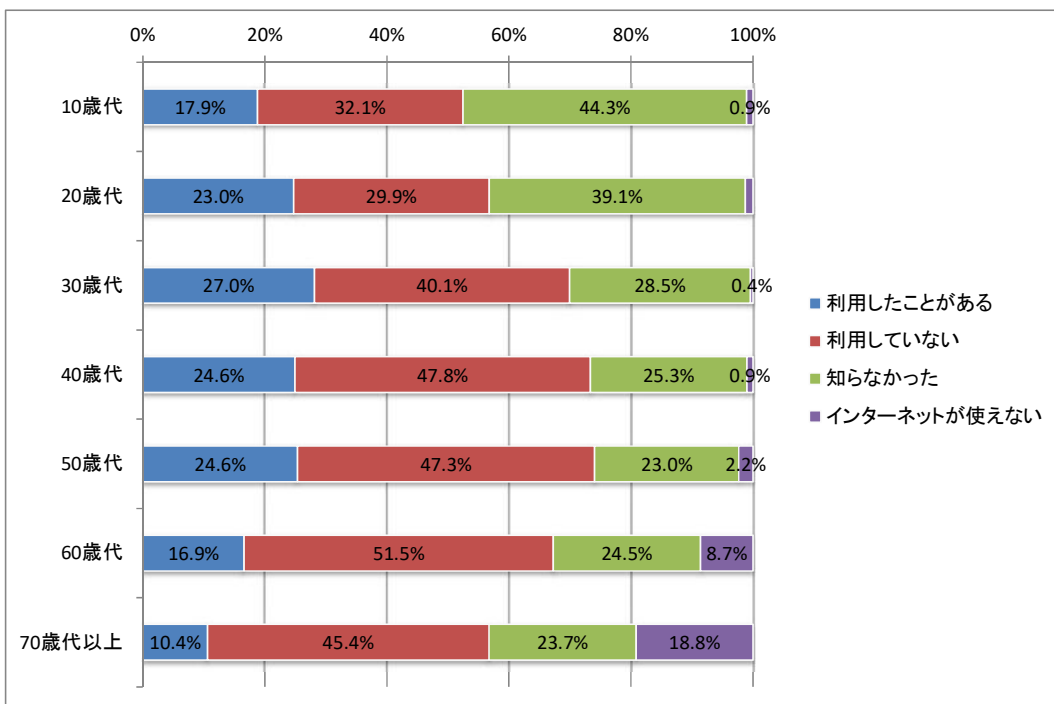
Q11 図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

	利用した ことがあります	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	449 18.8%	1,008 42.3%	586 24.6%	142 6.0%	198 8.3%



<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 ことがあります	19 17.9%	20 23.0%	74 27.0%	130 24.6%	88 24.6%	62 16.9%	51 10.4%
利用して いない	34 32.1%	26 29.9%	110 40.1%	253 47.8%	169 47.3%	189 51.5%	222 45.4%
知らな かった	47 44.3%	34 39.1%	78 28.5%	134 25.3%	82 23.0%	90 24.5%	116 23.7%
インター ネット が使え ない	1 0.9%	1 1.1%	1 0.4%	5 0.9%	8 2.2%	32 8.7%	92 18.8%
無回答	6 5.7%	7 8.0%	12 4.4%	12 2.3%	18 5.0%	26 7.1%	100 20.4%

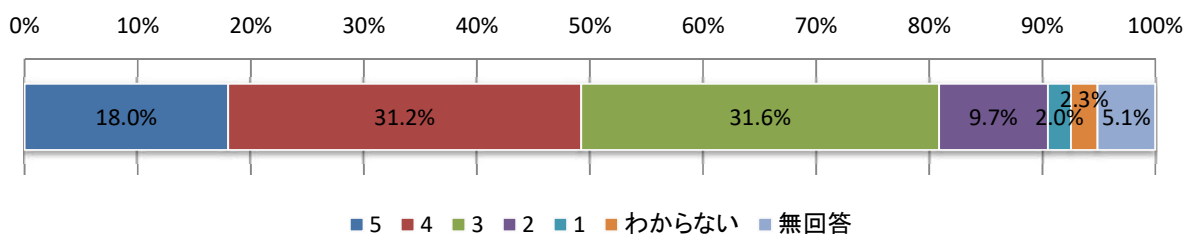


【図書館サービスについてお聞かせください】

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	
満足	←————→	不満

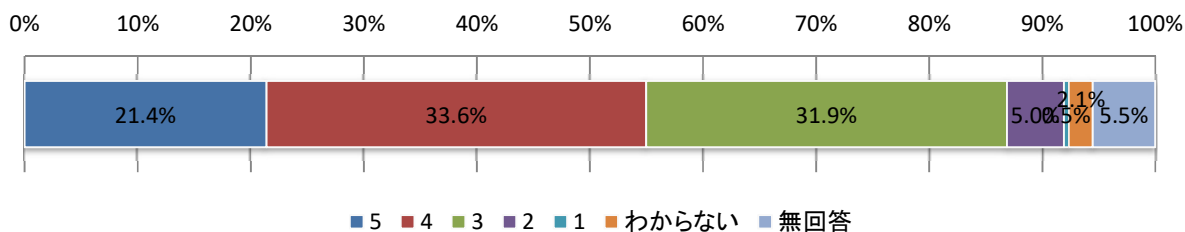
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか(H30来館者調査「専門書など本の種類の多さ・数」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	429	744	754	230	48	56	122	2,383	3.58	3.56
	18.0%	31.2%	31.6%	9.7%	2.0%	2.3%	5.1%	100.0%		



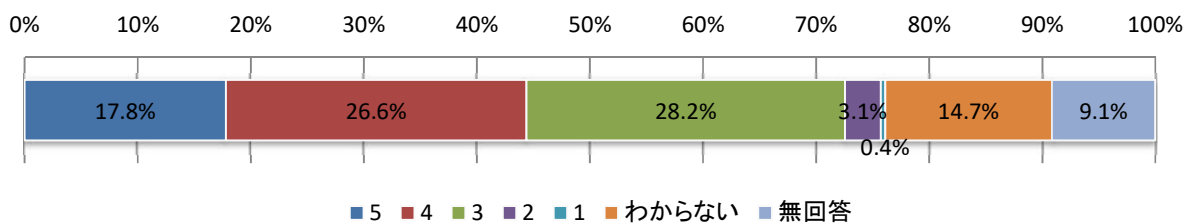
②本や雑誌の状態はいかがでしたか(H30来館者調査「本の状態」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	510	800	760	120	11	50	132	2,383	3.76	3.74
	21.4%	33.6%	31.9%	5.0%	0.5%	2.1%	5.5%	100.0%		



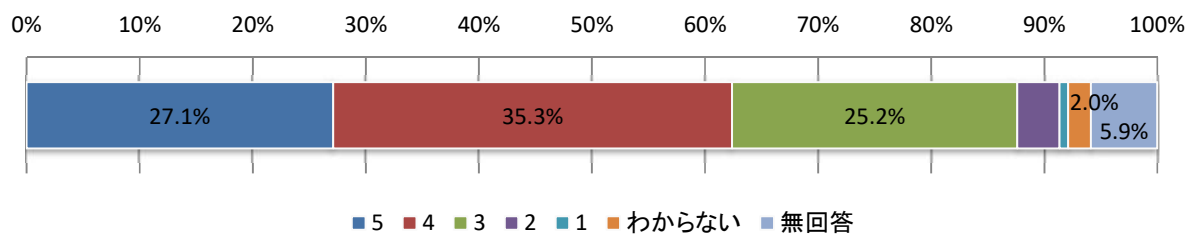
③調べ物(調査・研究)に役立ちましたか(H30来館者調査「調べもののサポート(支援)」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	424	634	671	75	10	351	218	2,383	3.76	3.73
	17.8%	26.6%	28.2%	3.1%	0.4%	14.7%	9.1%	100.0%		



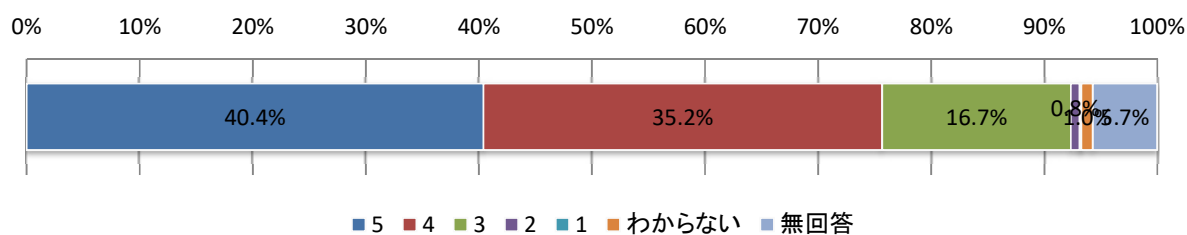
④館内の過ごしやすさはいかがですか(新規)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	646	841	601	89	18	48	140	2,383	3.91	3.94
	27.1%	35.3%	25.2%	3.7%	0.8%	2.0%	5.9%	100.0%		



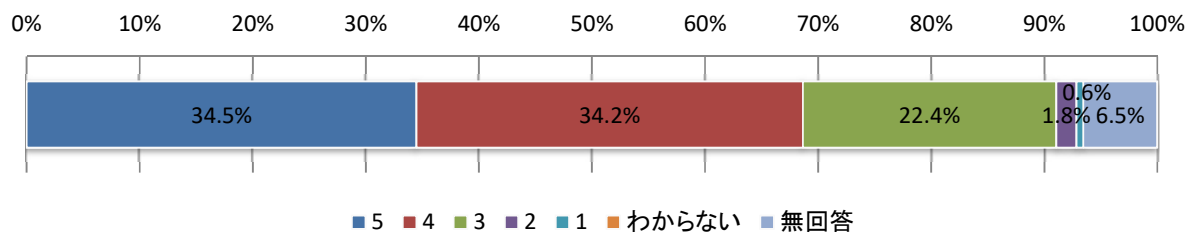
⑤職員の応接態度や説明はいかがでしたか(H30来館者調査「職員の対応・説明」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	963	840	398	18	4	24	136	2,383	4.23	4.24
	40.4%	35.2%	16.7%	0.8%	0.2%	1.0%	5.7%	100.0%		



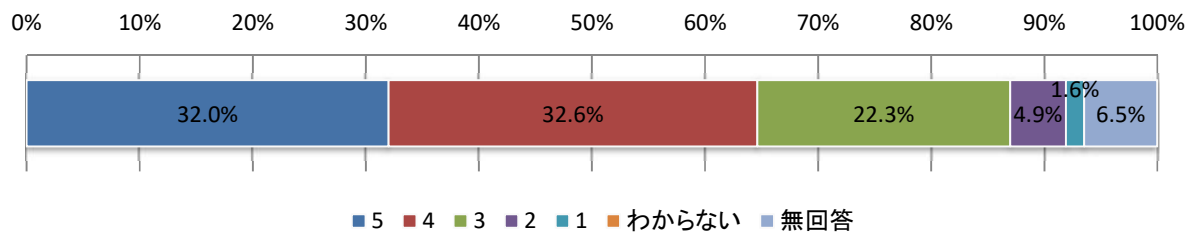
⑥この図書館の開館日はいかがですか(H30来館者調査「開館日・時間」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	822	814	534	43	14	0	156	2,383	4.07	4.10
	34.5%	34.2%	22.4%	1.8%	0.6%	0.0%	6.5%	100.0%		



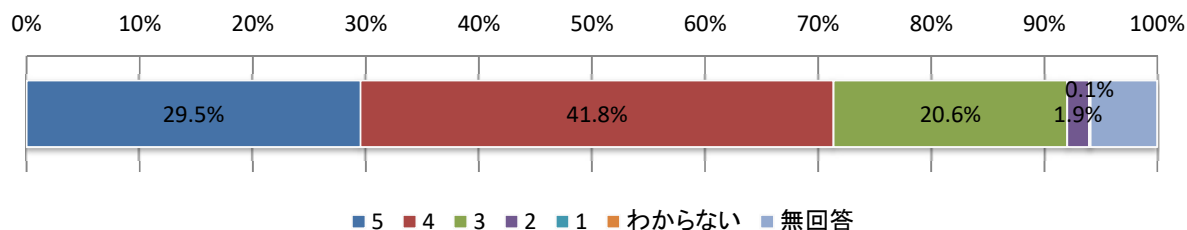
⑦この図書館の開館時間はいかがですか（H30来館者調査「開館日・時間」）

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	762	777	532	117	39	0	154	2,381	3.95	3.95
	32.0%	32.6%	22.3%	4.9%	1.6%	0.0%	6.5%	100.0%		



⑧この図書館全体の満足度はいかがですか（H30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	R01
全館	704	997	492	46	3	0	141	2,383	4.05	4.03
	29.5%	41.8%	20.6%	1.9%	0.1%	0.0%	5.9%	100.0%		



○自由意見について

全館で412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(136件)

- ・新刊が少ない、予約の本がまわってこない
- ・本が古い、汚れている
- ・雑誌が少ない

○施設について(52件)

- ・建物が古い、狭い
- ・椅子が少ない
- ・空調が整っていない

○開館時間について(55件)

- ・開館時間を早くしてほしい
- ・閉館時間を遅くしてほしい
- ・休館日を減らしてほしい

○その他、

貸出期間の延長や接遇、利用マナーについてのご意見をいただきました