

## 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。

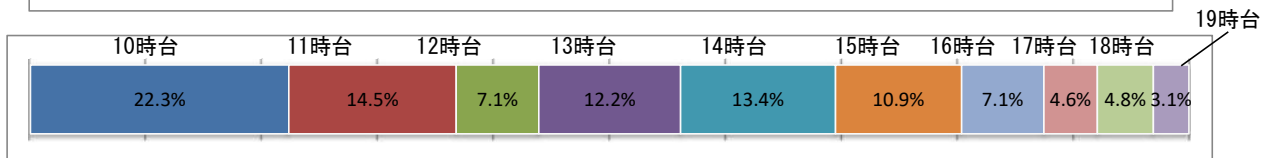
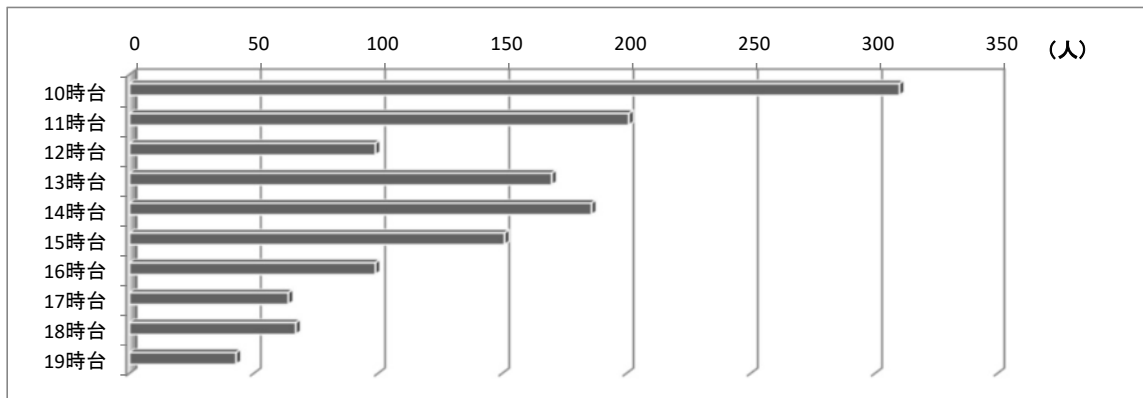
1. 調査票(末尾)
2. 実施期間：令和2年11月5日(木曜日)～6日(金曜日)
3. 調査対象：堺市立図書館12館 来館者(小学生以下は除く)
4. 調査方法：市内各図書館入口においてアンケート調査票を配布・回収
5. 回収枚数：1,963枚

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

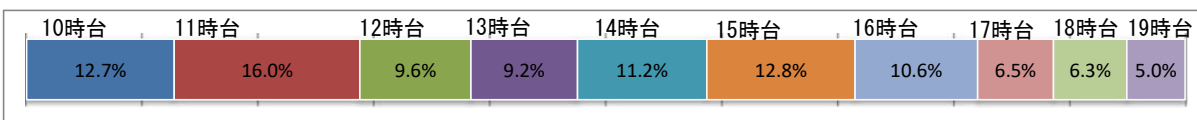
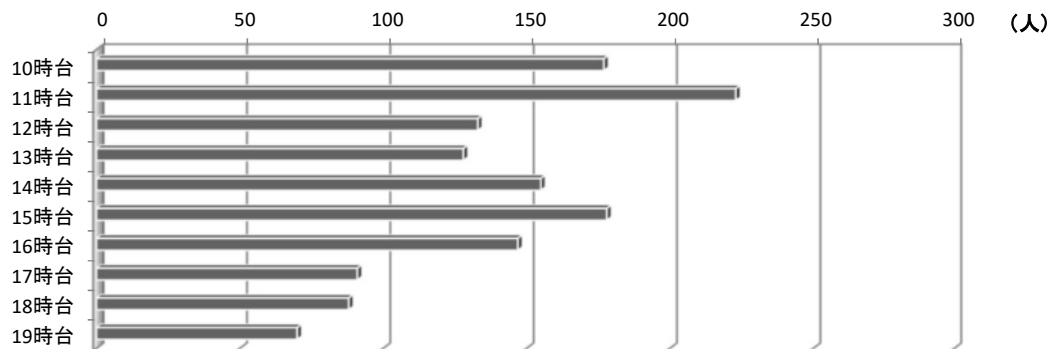
Q1・Q2 本日来館された時間とお帰りの時間を教えてください

### ○ 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	19時台
来館	310	201	99	170	186	151	99	64	67	43
	22.3%	14.5%	7.1%	12.2%	13.4%	10.9%	7.1%	4.6%	4.8%	3.1%

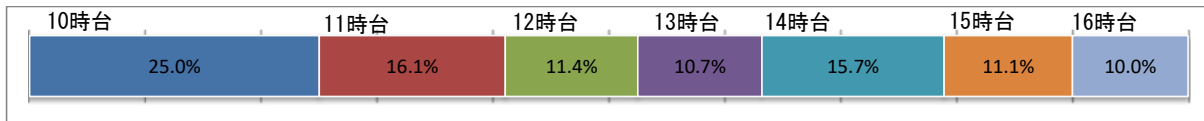
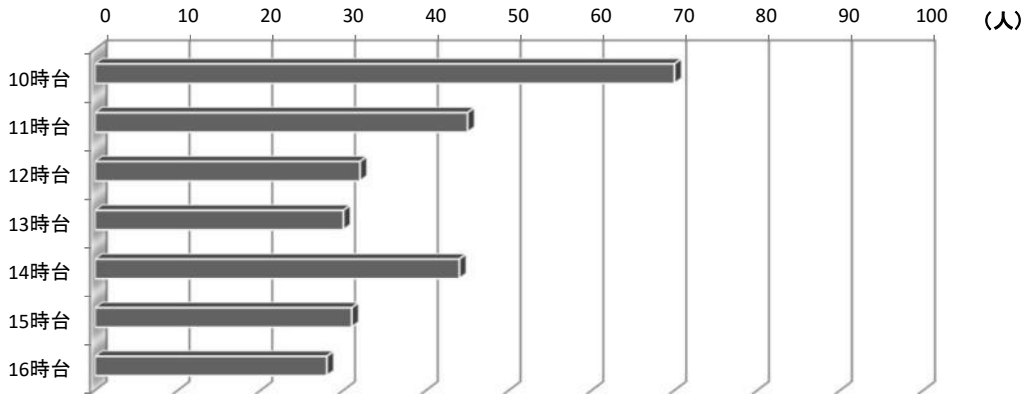


	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台
退館	177	223	133	128	155	178	147	91	88	70
	12.7%	16.0%	9.6%	9.2%	11.2%	12.8%	10.6%	6.5%	6.3%	5.0%

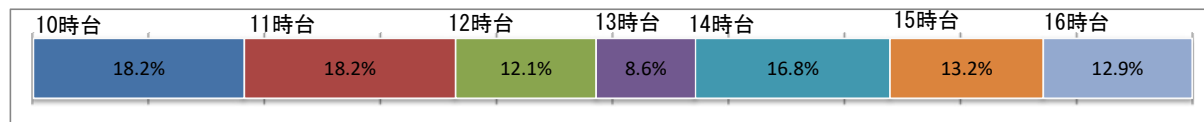
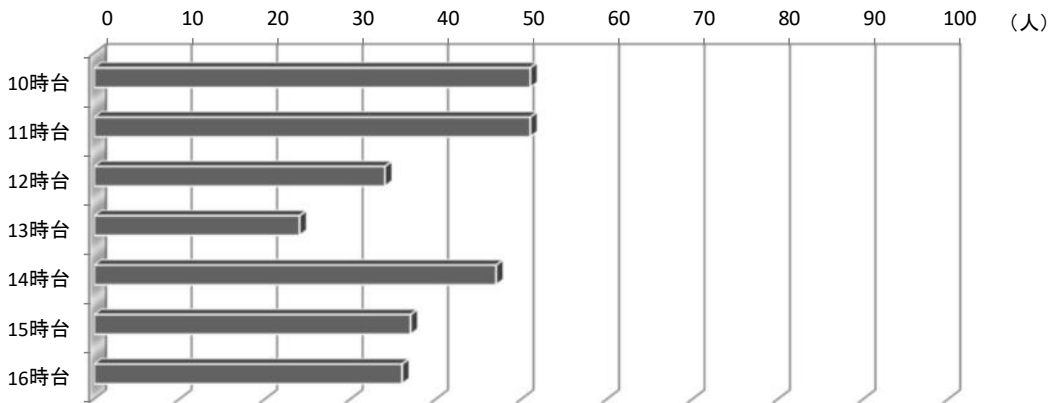


○ 分館(堺市駅前分館を除く)

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
来館	70	45	32	30	44	31	28
	25.0%	16.1%	11.4%	10.7%	15.7%	11.1%	10.0%



	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台
退館	51	51	34	24	47	37	36
	18.2%	18.2%	12.1%	8.6%	16.8%	13.2%	12.9%

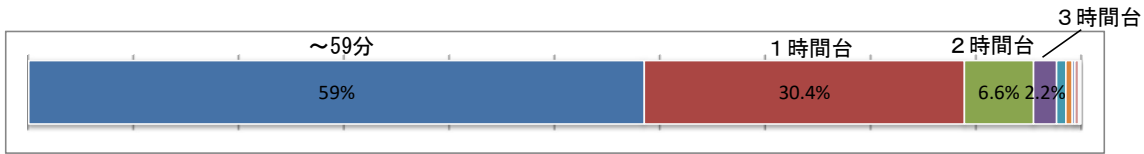


年代別時間帯別来館統計

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	4	6	0	6	2	1	9	4	3	3	38
20歳代	6	5	1	8	8	9	4	4	4	7	56
30歳代	31	23	9	17	21	16	21	9	15	5	167
40歳代	46	35	25	32	29	19	19	17	12	16	250
50歳代	52	31	18	24	26	23	17	10	13	9	223
60歳代	78	50	30	40	47	42	20	11	16	3	337
70歳代以上	161	92	47	71	95	71	36	9	3	0	585
無回答	2	4	1	2	2	1	2	0	0	0	14
合計	380	246	131	200	230	182	128	64	66	43	1,670

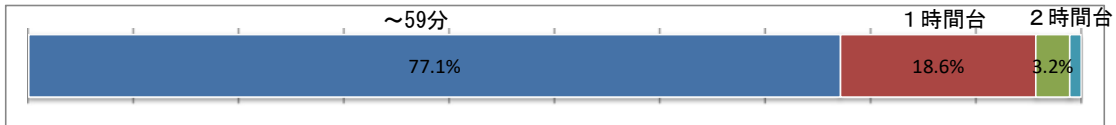
○ 滞在時間(区域館・堺市駅前分館)

	～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	777	404	87	29	12	8	3	5	1	2
	59%	30.4%	6.6%	2.2%	0.9%	0.6%	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%



○ 滞在時間(分館)

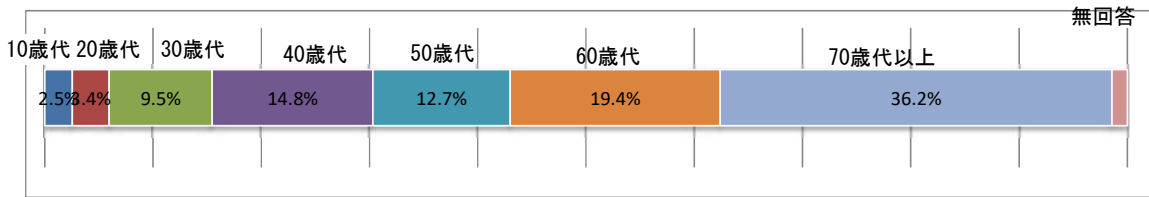
	～59分	1時間台	2時間台	3時間台	4時間台	5時間台	6時間台
滞在時間	216	52	9	0	3	0	0
	77.1%	18.6%	3.2%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%



Q3 年齢をお聞かせください(回答者属性)

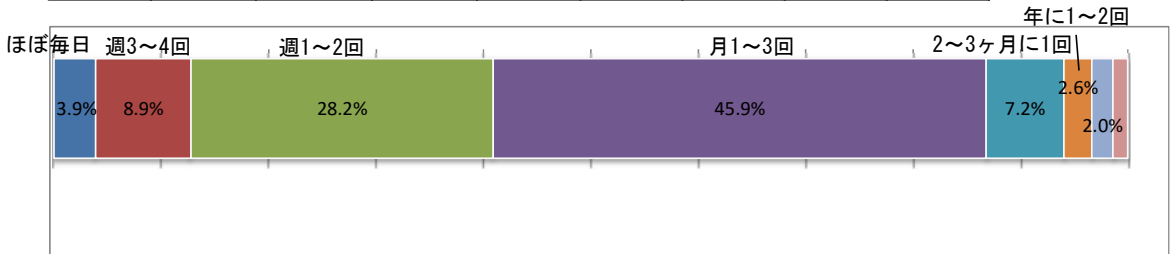
<年代>

	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	50	67	187	291	249	381	710	28
	2.5%	3.4%	9.5%	14.8%	12.7%	19.4%	36.2%	1.4%



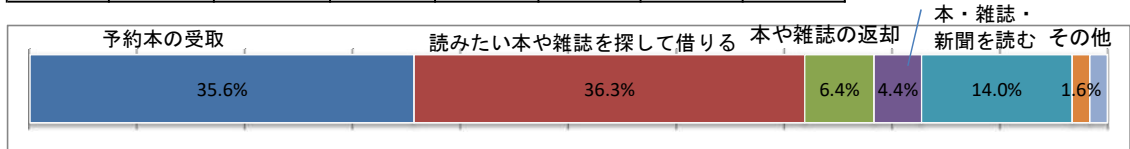
Q4 どれくらいの頻度で図書館に来られますか

	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	76	174	553	901	142	51	39	27
	3.9%	8.9%	28.2%	45.9%	7.2%	2.6%	2.0%	1.4%



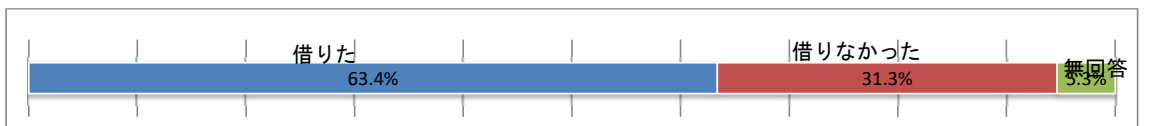
Q5 本日はどのような目的で来館されましたか(主なものを1つ選択)

	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	688	700	124	85	270	31	32
	35.6%	36.3%	6.4%	4.4%	14.0%	1.6%	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	1,244	614	105
	63.4%	31.3%	5.3%

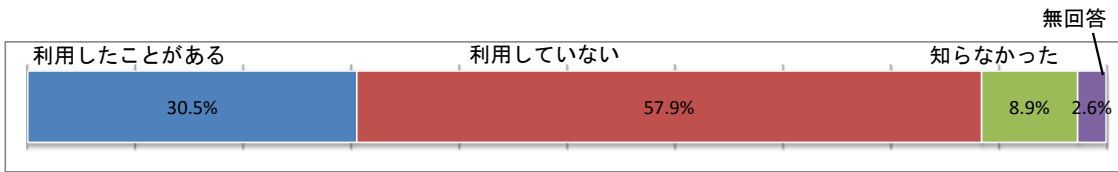


<本や雑誌の貸出の年代別利用状況>

	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	30	41	141	216	164	246	400	6
	60.0%	61.2%	75.4%	74.2%	65.9%	64.6%	56.3%	23.1%
借りなかった	19	22	40	69	77	117	262	7
	38.0%	32.8%	21.4%	23.7%	30.9%	30.7%	36.9%	26.9%
無回答	1	4	6	6	8	18	48	13
	2.0%	6.0%	3.2%	2.1%	3.2%	4.7%	6.8%	50.0%

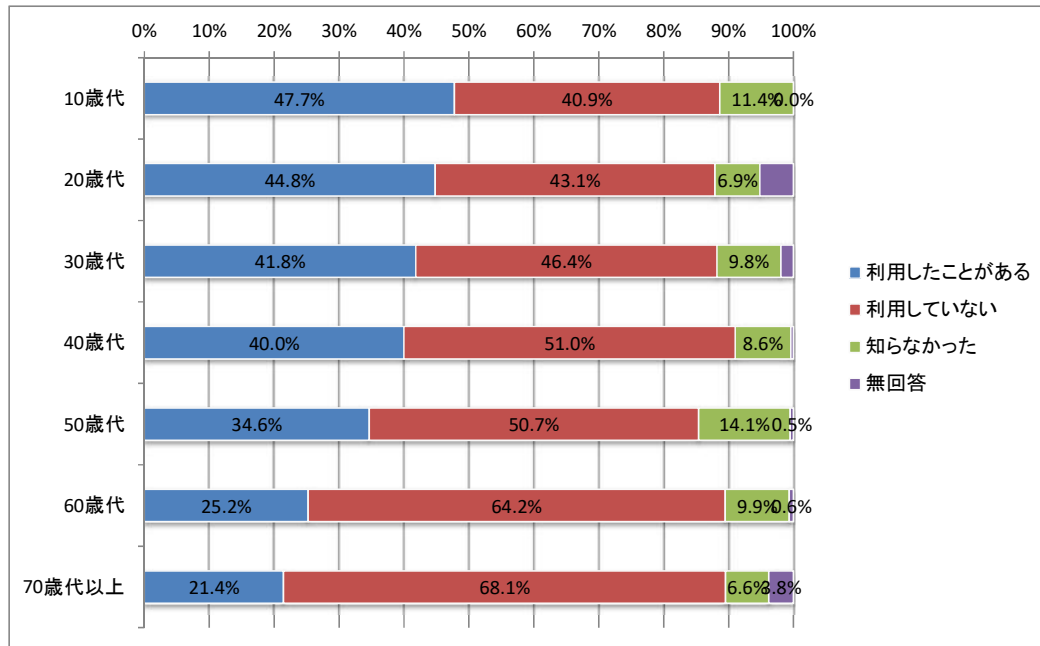
Q7 図書館でデータベース専用パソコン(新聞記事、オフ例などを調べるもの)を利用したことがありますか

	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	478 30.5%	908 57.9%	140 8.9%	41 2.6%



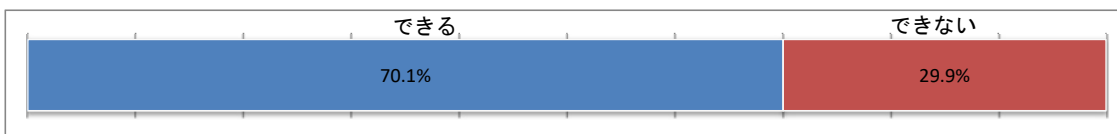
<オンラインデータベースの年代別利用状況>

	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	21 47.7%	26 44.8%	64 41.8%	98 40.0%	71 34.6%	79 25.2%	113 21.4%
利用してい ない	18 40.9%	25 43.1%	71 46.4%	125 51.0%	104 50.7%	201 64.2%	359 68.1%
知らなかつ た	5 11.4%	4 6.9%	15 9.8%	21 8.6%	29 14.1%	31 9.9%	35 6.6%
無回答	0 0.0%	3 5.2%	3 2.0%	1 0.4%	1 0.5%	2 0.6%	20 3.8%



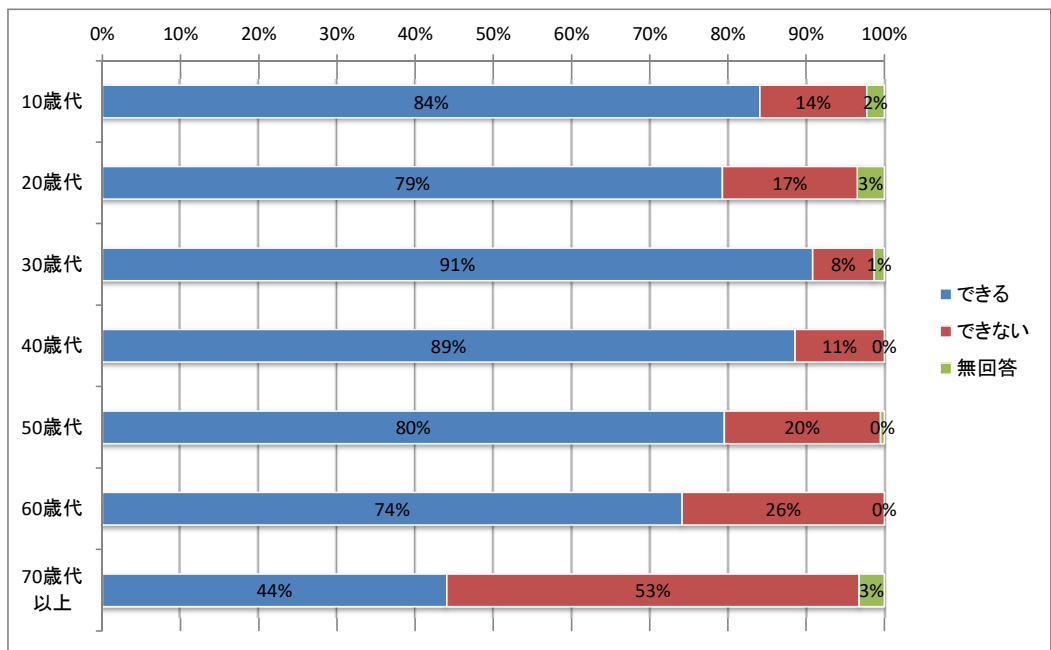
Q8 図書館は緊急のお知らせをはじめ各種情報をホームページ等で発信しています。ご自宅等でご覧になることはできますか。

	できる	できない
ホームページ 閲覧	1,074 70.1%	459 29.9%



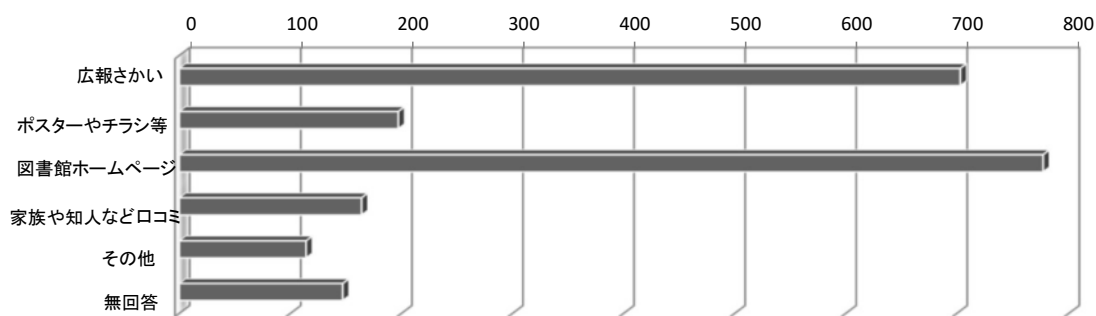
<インターネット閲覧可否の年代別状況>

	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	37 84.1%	46 79.3%	139 90.8%	217 88.6%	163 79.5%	232 74.1%	232 44.0%
できない	6 13.6%	10 17.2%	12 7.8%	28 11.4%	41 20.0%	81 25.9%	278 52.8%
無回答	1 2.3%	2 3.4%	2 1.3%	0 0.0%	1 0.5%	0 0.0%	17 3.2%



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	703	197	777	164	114	147
回答総数(1853件)に占める割合	35.8%	10.0%	39.6%	8.4%	5.8%	7.5%



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)

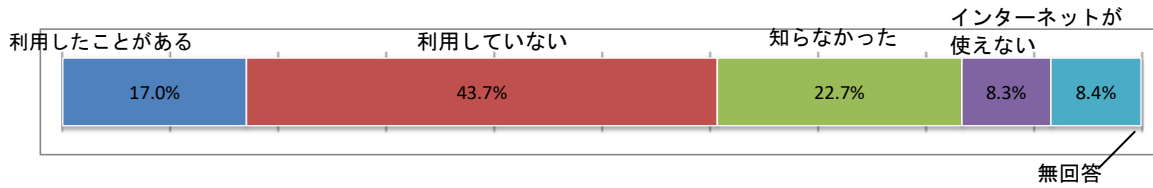
	パソコン	タブレット	スマートフォン	無回答
機器	417	87	394	
回答総数(1853件)に占める割合	21.2%	4.4%	20.1%	0.0%

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	514	10	8	
回答総数(1853件)に占める割合	26.2%	0.5%	0.4%	0.0%

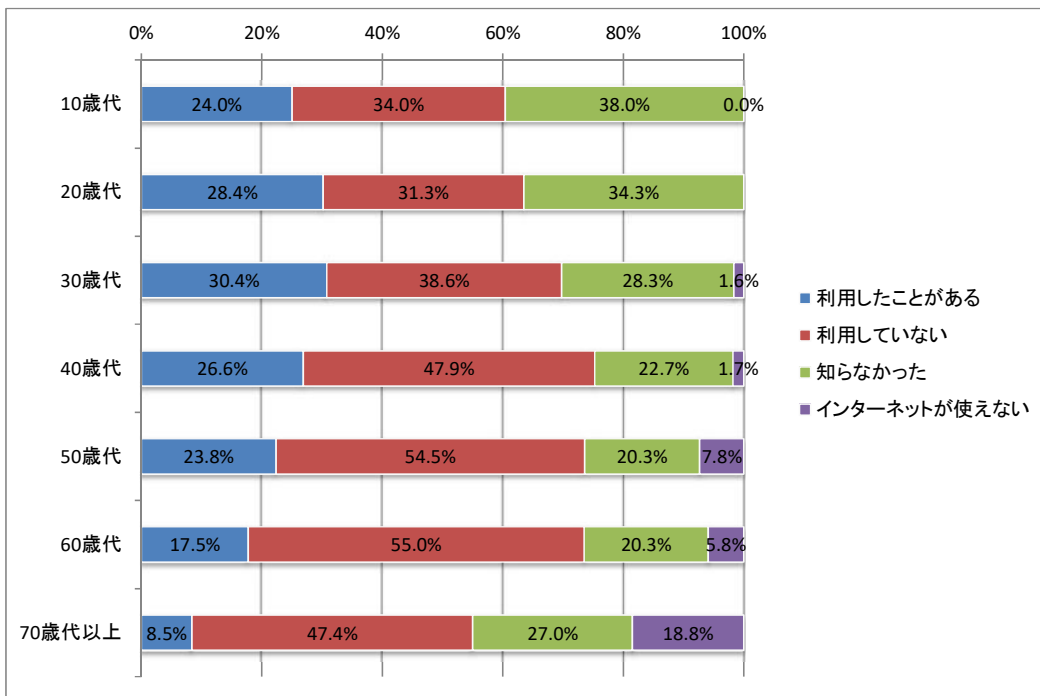
Q11 図書館の電子書籍提供サービスを利用したことがありますか

	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	334 17.0%	857 43.7%	445 22.7%	162 8.3%	164 8.4%



< 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	12 24.0%	19 28.4%	56 30.4%	76 26.6%	55 23.8%	63 17.5%	51 8.5%
利用してい ない	17 34.0%	21 31.3%	71 38.6%	137 47.9%	126 54.5%	198 55.0%	283 47.4%
知らなかつ た	19 38.0%	23 34.3%	52 28.3%	65 22.7%	47 20.3%	73 20.3%	161 27.0%
インターネッ トが使えない	0 0.0%	0 0.0%	3 1.6%	5 1.7%	18 7.8%	21 5.8%	112 18.8%
無回答	2 4.0%	4 6.0%	5 2.7%	8 2.8%	3 1.3%	26 7.2%	102 17.1%

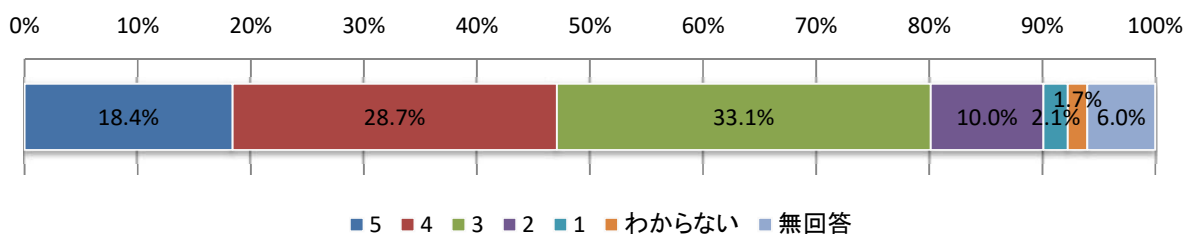


【図書館サービスについてお聞かせください】

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	
満足	←————→	不満

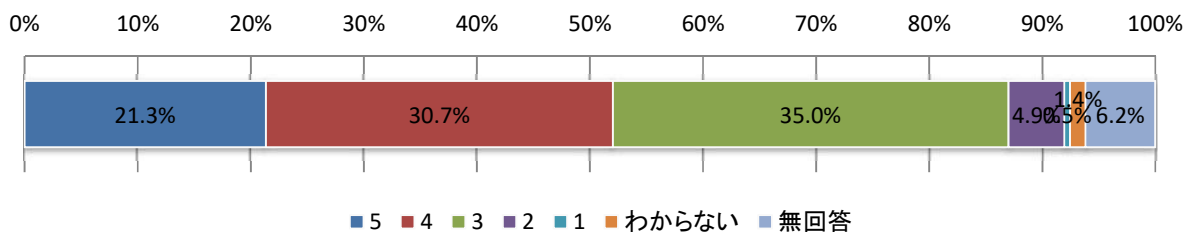
①本や雑誌の種類や数はいかがでしたか(H30来館者調査「専門書など本の種類の多さ・数」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	361	563	649	196	42	34	118	1,963	3.55	3.50
	18.4%	28.7%	33.1%	10.0%	2.1%	1.7%	6.0%	100.0%		



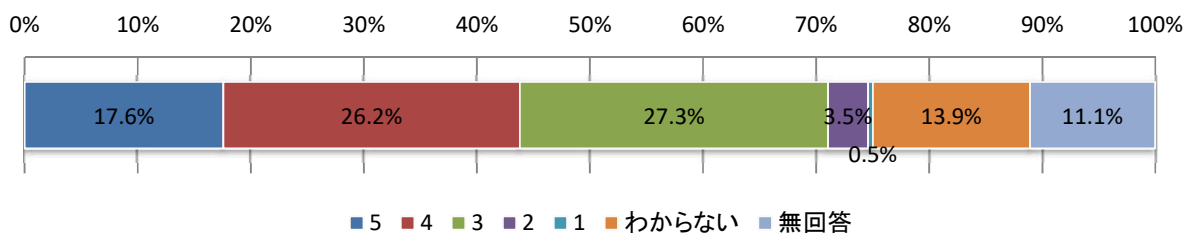
②本や雑誌の状態はいかがでしたか(H30来館者調査「本の状態」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	419	602	687	97	10	27	121	1,963	3.73	3.70
	21.3%	30.7%	35.0%	4.9%	0.5%	1.4%	6.2%	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)」)

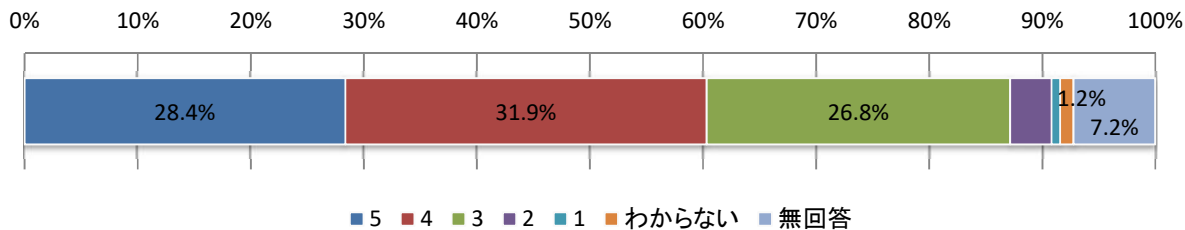
	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	345	515	535	69	9	272	218	1,963	3.76	3.73
	17.6%	26.2%	27.3%	3.5%	0.5%	13.9%	11.1%	100.0%		





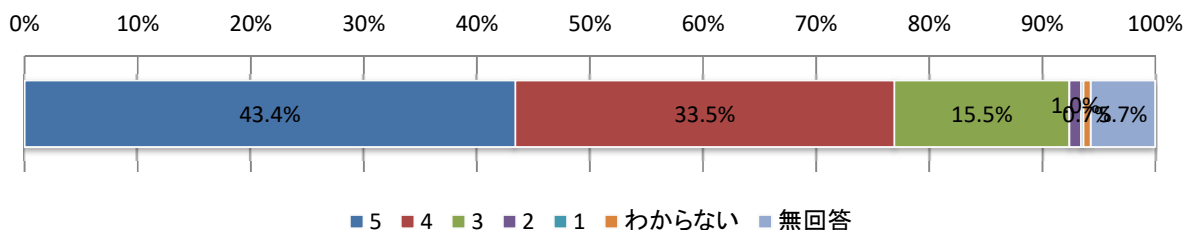
④館内の過ごしやすさはいかがですか(新規)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	557	627	527	72	15	23	142	1,963	3.91	3.94
	28.4%	31.9%	26.8%	3.7%	0.8%	1.2%	7.2%	100.0%		



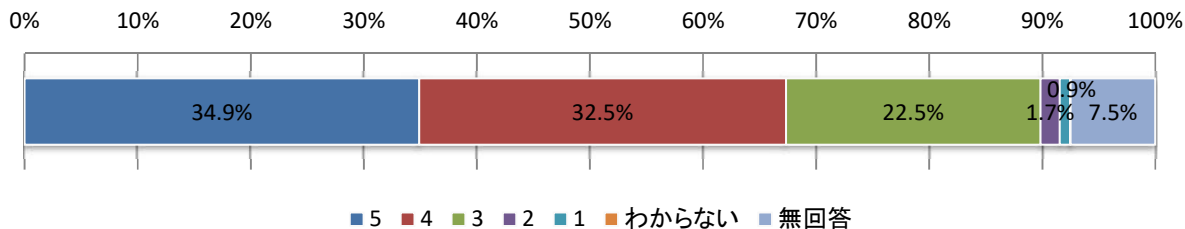
⑤職員の応接態度や説明はいかがでしたか(H30来館者調査「職員の対応・説明」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	852	658	304	20	4	13	112	1,963	4.27	4.25
	43.4%	33.5%	15.5%	1.0%	0.2%	0.7%	5.7%	100.0%		



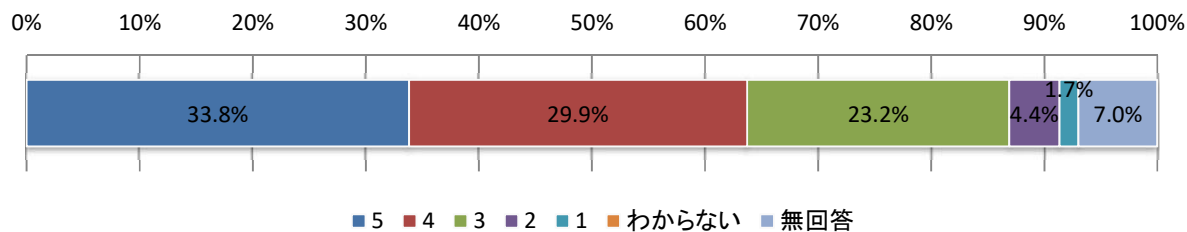
⑥この図書館の開館日はいかがですか(H30来館者調査「開館日・時間」)

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	685	637	442	33	18	1	147	1,963	4.07	4.05
	34.9%	32.5%	22.5%	1.7%	0.9%	0.1%	7.5%	100.0%		



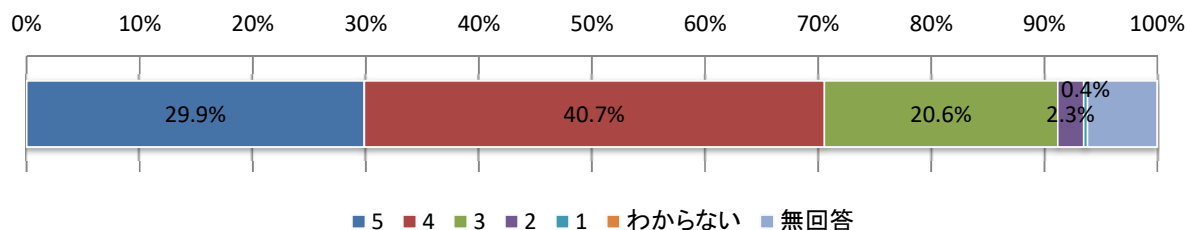
⑦この図書館の開館時間はいかがですか（H30来館者調査「開館日・時間」）

	5	4	3	2	1	わからない	無回答	合計	平均	R01
全館	664	587	455	87	33	0	137	1,963	3.96	3.96
	33.8%	29.9%	23.2%	4.4%	1.7%	0.0%	7.0%	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	586	799	405	45	7	0	121	1,963	4.04	4.00
	29.9%	40.7%	20.6%	2.3%	0.4%	0.0%	6.2%	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(123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(55件)

- ・建物が古い
- ・椅子が少ない
- ・暗い

○開館時間について(39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、

貸出期間の延長や資料のとりよせ、接遇、利用マナーについてのご意見をいただきました