

平成 28 年 3 月 25 日  
吹田市立中央図書館

## 「平成 27 年度（2015 年度）図書館利用者アンケート」の結果について

### 【はじめに】

平素は、吹田市立図書館をご利用いただき感謝いたします。また、この度は図書館利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。

図書館では、皆様のご意見を図書館運営の参考にさせていただくため、平成 23 年度（2011 年度）から適時図書館利用者アンケート調査を実施しております。前回実施より 2 年が経過し、サービス内容も様々に変化しております。特にコンピュータシステムによるサービスの変化は著しく、また、利用者の皆様の使用されている機器も、パソコン、携帯電話、スマートフォンなど様々に多様化している中で、どのように受け入れられているかを検証する必要性を感じておりました。そこで、今回はこれらの点を中心にして利用者への認知度や満足度を調査させていただきました。

吹田市立図書館のコンピュータ化は、昭和 58 年（1983 年）4 月 17 日に江坂図書館の前身である江坂分室の供用開始と同時に、全国的にもまだ珍しかったオンライン即時処理システムの導入によって実現いたしました。歳月とともにシステムも進化し、平成 13 年（2001 年）にはインターネットによる蔵書検索サービスの開始、平成 16 年（2004 年）インターネットによる予約サービス、平成 21 年（2009 年）貸出延長受けを始めました。また、SNS（ソーシャルネットワークサービス）が広がりを見せる中、平成 19 年（2007 年）には新着お知らせサービス・メールマガジンの発行、平成 25 年（2013 年）に公式アカウントによる「Facebook」「Twitter」での情報提供を開始しました。

このような状況の中、別紙のとおり 26 項目のアンケートを実施いたしました。結果につきまして、以下のとおりご報告申し上げます。多くの皆様にご回答いただきましたことに重ねてお礼申し上げます。

### 【実施概要及び回答者の傾向について】

#### 1 実施期間

平成 27 年 9 月 5 日～平成 27 年 9 月 13 日（9 日間）

#### 2 有効回答数

総数 1,569 件（市職員による運営館 473 件・窓口委託館 1,096 件）

※窓口委託館とはカウンター等の窓口等業務を専門業者に委託している館です。調査時点の委託館は、千里山・佐井寺図書館、山田駅前図書館、同山田分室、さんくす図書館、千里図書館、千里丘図書館です。

#### 3 年齢構成

全体の年齢構成について、30 歳代～70 歳代以上の 5 つの区分の各年代別比較では、

各年代とも 12%～23%でしたが、前回の平成 25 年度と同様 20 代が 3.6%と大幅に少なくなっています。なお、10 代につきましては、当アンケートの回答対象者を中学生以上に設定しているため 3.3%となっており、参考値としてご理解くださいますようお願い申し上げます。

#### 4 性別

今回は男性 41.7%、女性 57.9%で、前回の平成 25 年度のアンケート調査では男性が 39.9%でした。

#### 5 職業

会社員が 1 番多く 25.6%で、次に専業主婦（夫）が 24.8%と続き、この 2 グループで約半数となります。

### 【各サービスの認知度と利用者満足度について】調査しました

図書館のサービスの認知度や利用者満足度を調査するため、来館目的を含め 21 項目についてお聞きしました。結果はグラフ [B-オ] のとおり、全館の「主に利用する図書館の総合評価」が「満足」が 54.6%、「やや満足」が 36.8%の合計 91.4%となっています。これは、前回調査の「総合的な評価」の 79.9%を大きく上回る評価となっています。

集計データを詳細に分析した結果では、「満足」と「やや満足」の合計による比較では、市職員による運営館 86.6%に対し、窓口委託館 93.5%となっています。館ごとの比較では、北千里分室が 78.3%、江坂図書館が 86.8%と、2 館のみ 90%を下回る結果となっています。今回の調査でははっきりしたことは分かりませんが、閲覧室面積の狭さからくる利用しにくさを反映しているのではないかと想像されます。

#### 〔主にご利用の図書館〕

普段ご利用の図書館名をお聞きしました。2,358 件の内、中央、千里、さんくす、千里山・佐井寺の 4 図書館が各々 300 人以上で、合計すると 54.6%となります。

#### 〔来館の所要時間〕

10 分以内、10～30 分以内を合わせますと 86.5%で、前回調査結果と同様、生活圏内の家から比較的近い図書館をご利用いただいている様子がわかります。

#### 〔来館の主な目的〕 3 つまで複数回答

やはり資料の借出・返却が一番多く、本や雑誌と CD・DVD 等の視聴覚資料を合わせると 77.2%でした。次に新聞・雑誌及び本の館内閲覧が 11.9%です。続いて「自分で調べものをする」と回答された方が前回調査より 1.5 ポイント増えて 6.2%、その他では「インターネットを利用する」が 1.0%で、「図書館員に相談をする」と「行事に参加する」の項目では、1%以下でした。

#### 〔職員の接遇について〕

満足とやや満足を足した合計では 97.5%の高評価となっています。市職員による運営館の「満足」が 73.6%で、窓口委託館の「満足」が 78.1%とほぼ違いはありません。

今回は、平成 28 年 2 月の図書館コンピュータシステムの入替えに伴い、コンピュータ利用における傾向を把握するため、下記のような調査項目を設けました。

### 【図書館にある本やCDなどを探るとき、予約をするとき】の行動パターンを調査しました

〔図書館に来館して職員に依頼する〕

「いつも利用する」が 12.0%で、「たまに利用する」16.2%と「利用したことがある」21.0%を合わせると 49.2%と、約半数の方にご利用いただいています。

〔電話で職員に依頼する〕

来館と違ってご利用は少なく、一度でもご利用いただいた方の割合は合計で 7.5%です。

〔図書館のOPACを使って自分でする〕

「いつも利用する」13.1%と「たまに利用する」15.2%を足すと、28.3%とかなりの方にご利用いただいています。反対に「サービスを知らない」方を合わせて「利用したことがない」方が合計 35.0%おられるという事実は、利用法等のPRや機器そのものの使い勝手を改良していく必要があることを示しているのではないかと考えます。

〔パソコン用の図書館ホームページから自分でする〕

「いつも利用する」が 32.0%と、かなりご利用いただいているようで、「たまに利用する」7.5%の方と「利用したことがある」5.5%を合計すると 45.0%の方がご利用です。より一層の利便性向上を目指してまいります。

〔スマートフォン用の図書館ホームページから自分でする〕

「利用したことがない」方が 47.7%と、約半数の方がまだご利用になっていません。しかし「いつも利用する」11.3%をはじめ何らかの利用をした方が合計で 18.5%おられ、今後利用が伸びていく可能性を感じさせます。

〔携帯電話用の図書館ホームページから自分でする〕

スマートフォンへの乗り換えが進んでいるせいか、さすがに利用者は少なく「いつも利用する」2.3%を含め利用者数の合計は 6.7%となっています。

### 【館内の利用者用検索端末機（OPAC）の利用について】認知度を調査しました

〔標準蔵書検索・詳細蔵書検索〕で本やCDなどを探す〕

「いつも利用する」20.1%、「たまに利用する」20.0%、「利用したことがある」14.3%、合計 54.4%となっており、本格的検索サービスの認知度がかなり高いことが表れています。

〔標準蔵書検索・詳細蔵書検索〕で本やCDなどを予約する〕

「いつも利用する」15.2%、「たまに利用する」10.3%、「利用したことがある」8.2%、合計 33.7%の方に、ご利用いただいています。反対に 42.6%の方が「利用したことがない」とお答えになっています。

〔利用状況を確認したり、借りている本やCDなどを延長する〕

「いつも利用する」10.3%、「たまに利用する」9.8%、「利用したことがある」7.8%、合計27.9%の方にご利用いただいています。便利な機能として認知度を高めていきたいと考えます。

〔「ジャンル別検索」「新着資料」「おすすめの本紹介」の各サービスについて〕

三項目あわせた平均で、約20%の方にご利用になられていますが、反対に半数以上の約53%の方が「利用したことがない」とお答えになっており、利便性アップとともにPRの必要性が感じられます。

### 【図書館ホームページと図書館公式SNSの内容について】満足度をお聞きしました

〔本・CDなどを探す（資料検索）ページと予約するページについて〕

両項目とも同じような傾向をしめしており、「満足」と「やや満足」の二項目を合わせた平均で、39.0%の方に評価していただいています。なんらかの不満をお持ちの方は合計8.4%と少ないですが、「サービスを知らない」方が31.9%おられます。

〔Webサービスである新着図書お知らせサービスについて〕

「満足」8.3%と「やや満足」13.3%を合わせて、21.6%の方に評価していただいています。なんらかの不満をお持ちの方は合計5.6%と少ないですが、48.5%と約半数の方が「サービスを知らない」状況であり、利用方法を含めたPRや周知に努める必要があると考えます。

〔ホームページの「図書館司書発☆ウェブマガジン」やWebサービスである図書館メールマガジンについて〕

「満足」4.2%と「やや満足」8.9%を合わせて、13.1%の方の評価にとどまっています。なんらかの不満をお持ちの方は合計2.6%と少ないですが、約6割の方が「サービスを知らない」とお答えになっておられ、利用方法を含めたPRや周知に努める必要があると考えます。

〔吹田市立図書館公式FacebookとTwitterについて〕

どちらの項目も「満足」が3%台、「やや満足」が4%台です。一方「サービスを知らない」方が60%台と圧倒的に多く、認知度はまだまだという現状です。SNSサービスのキャラクターマスコットの「すいぽん」の普及とともに周知に努めたいと考えます。

### 【あとがき】

総合的な評価は前回の平成25年度の結果と比べ、「満足」が37.6%から17.0ポイント上昇し54.6%に、「満足」と「やや満足」の合計が79.9%から8.2ポイント上昇し91.4%になりました。平成25年度のアンケート結果集計時に『今後もさらなる努力を続け80%以上になるよう努力する』としておりました目標を大きく上回る結果となりました。理由は、前回と回答選択肢が若干違うことも影響しているものと考えますが、「不満」と「やや不満」の合計が前回8.3%に対し、今回も8.0%と変わらないことから、評価としては大きく変わっていないともいえます。どちらにしても高評価をいただき、大変ありがとうございました。今後とも、スタッフ一同利用者の声に耳を傾け、サービスの充実と図書館行政発展にまい

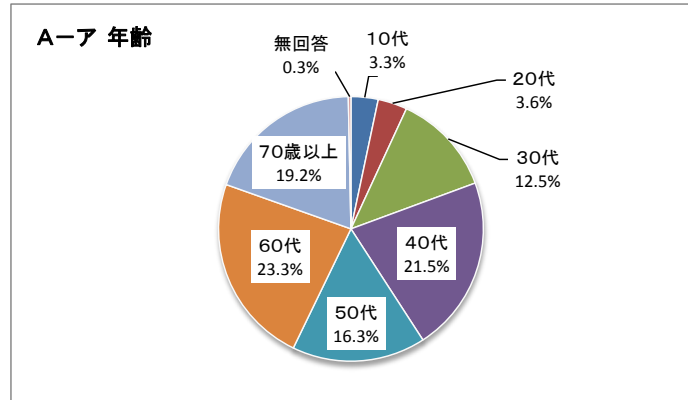
進じてまいりますので、更なるご愛顧のほどをお願い申し上げます。

なお、アンケートの自由筆記欄にお寄せいただきました数々の貴重なご意見は、図書館サービス向上につながる課題として、検証・検討してまいります。

## A. あなたご自身について

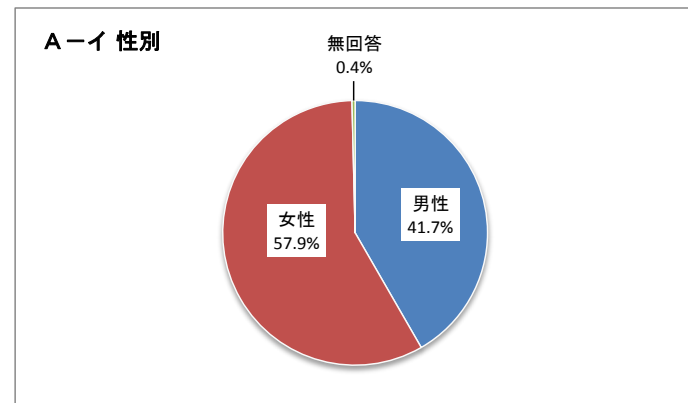
### A-ア 年齢

選択項目	人数	構成比
10代	52	3.3%
20代	56	3.6%
30代	196	12.5%
40代	337	21.5%
50代	256	16.3%
60代	365	23.3%
70歳以上	302	19.2%
無回答	5	0.3%
合計	1,569	100.0%



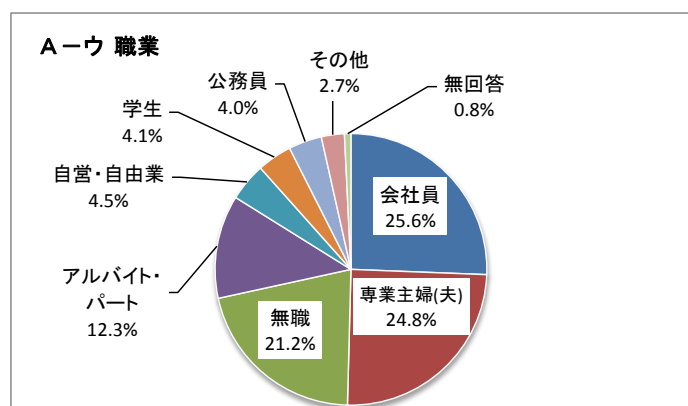
### A-イ 性別

選択項目	人数	構成比
男性	654	41.7%
女性	909	57.9%
無回答	6	0.4%
合計	1,569	100.0%



### A-ウ 職業

選択項目	人数	構成比
会社員	402	25.6%
専業主婦(夫)	389	24.8%
無職	332	21.2%
アルバイト・パート	193	12.3%
自営・自由業	71	4.5%
学生	65	4.1%
公務員	62	4.0%
その他	43	2.7%
無回答	12	0.8%
合計	1,569	100.0%

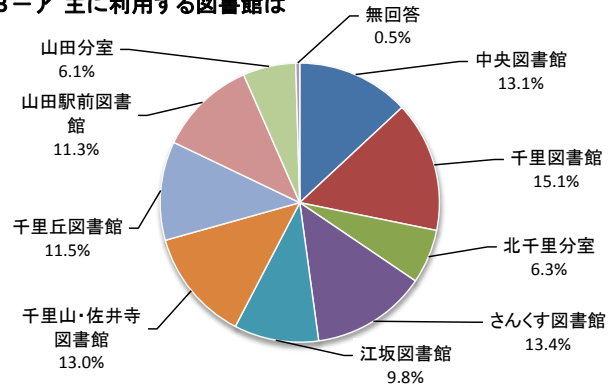


## B. 図書館の利用について

### B-ア 主に利用する図書館は

選択項目	人数	構成比
中央図書館	308	13.1%
千里図書館	357	15.1%
北千里分室	148	6.3%
さんくす図書館	315	13.4%
江坂図書館	231	9.8%
千里山・佐井寺図書館	307	13.0%
千里丘図書館	270	11.5%
山田駅前図書館	267	11.3%
山田分室	144	6.1%
無回答	11	0.5%
合計	2,358	100.0%

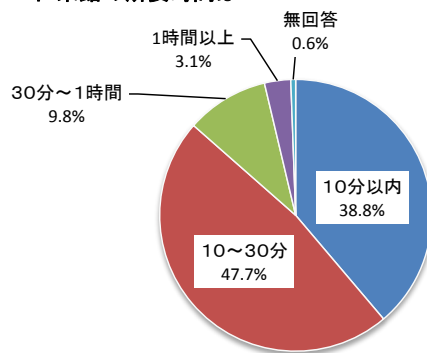
### B-ア 主に利用する図書館は



### B-イ 来館の所要時間は

選択項目	人数	構成比
10分以内	609	38.8%
10～30分	748	47.7%
30分～1時間	154	9.8%
1時間以上	49	3.1%
無回答	9	0.6%
合計	1,569	100.0%

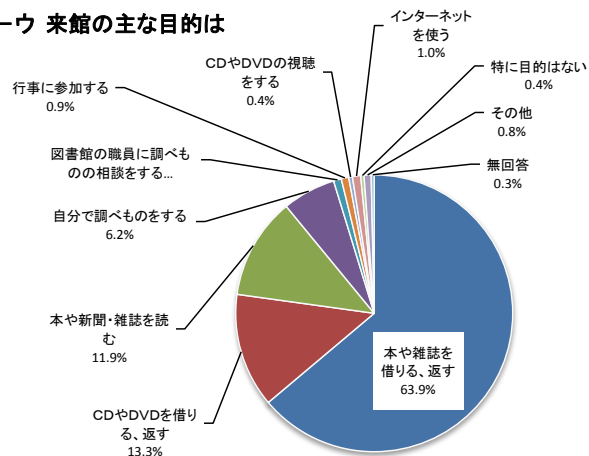
### B-イ 来館の所要時間は



### B-ウ 来館の主な目的は

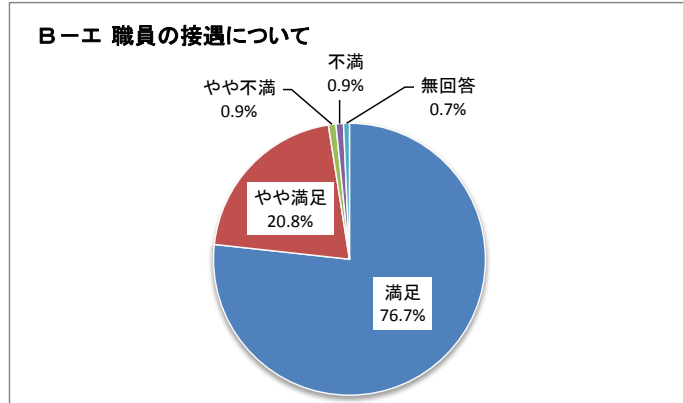
選択項目	人数	構成比
本や雑誌を借りる、返す	1,470	63.9%
CDやDVDを借りる、返す	307	13.3%
本や新聞・雑誌を読む	273	11.9%
自分で調べものをする	143	6.2%
図書館の職員に調べものの相談をする	21	0.9%
行事に参加する	20	0.9%
CDやDVDの視聴をする	10	0.4%
インターネットを使う	22	1.0%
特に目的はない	9	0.4%
その他	19	0.8%
無回答	8	0.3%
合計	2,302	100.0%

### B-ウ 来館の主な目的は



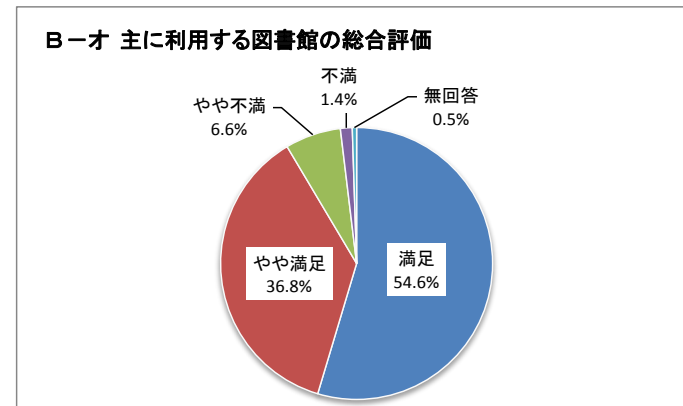
**B-エ 職員の接遇について**

選択項目	人数	構成比
満足	1,204	76.7%
やや満足	326	20.8%
やや不満	14	0.9%
不満	14	0.9%
無回答	11	0.7%
合計	1,569	100.0%



**B-オ 主に利用する図書館の総合評価**

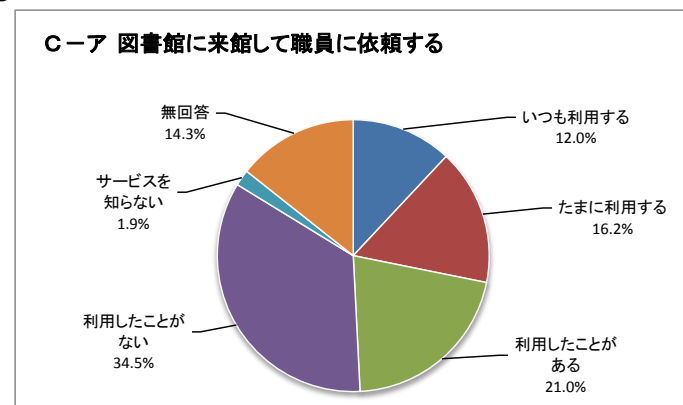
選択項目	人数	構成比
満足	857	54.6%
やや満足	578	36.8%
やや不満	104	6.6%
不満	22	1.4%
無回答	8	0.5%
合計	1,569	100.0%



**C. 図書館にある本やCDなどを探するとき、予約をするときについて**

**C-ア 図書館に来館して職員に依頼する**

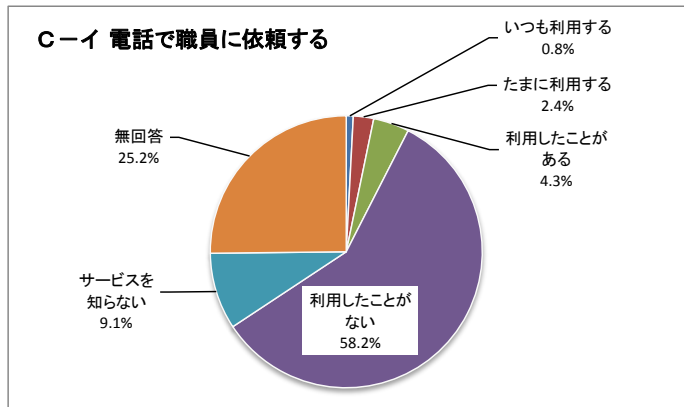
選択項目	人数	構成比
いつも利用する	188	12.0%
たまに利用する	254	16.2%
利用したことがある	330	21.0%
利用したことがない	542	34.5%
サービスを知らない	30	1.9%
無回答	225	14.3%
合計	1,569	100.0%





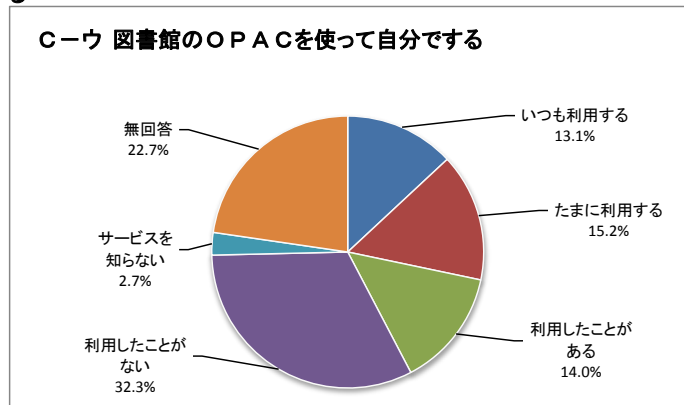
**C-イ 電話で職員に依頼する**

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	13	0.8%
たまに利用する	38	2.4%
利用したことがある	67	4.3%
利用したことがない	913	58.2%
サービスを知らない	143	9.1%
無回答	395	25.2%
<b>合計</b>	<b>1,569</b>	<b>100.0%</b>



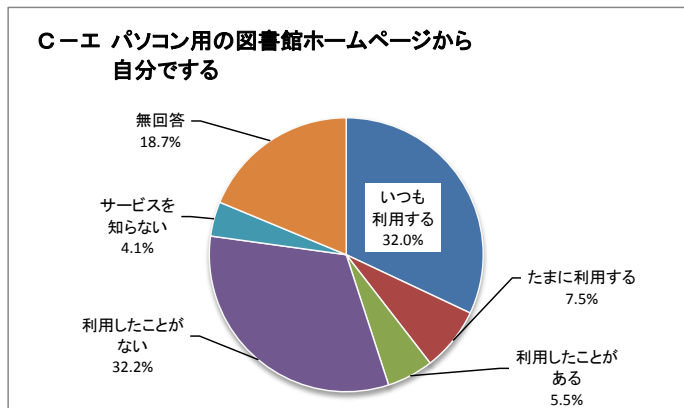
**C-ウ 図書館のOPACを使って自分でする**

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	205	13.1%
たまに利用する	239	15.2%
利用したことがある	220	14.0%
利用したことがない	507	32.3%
サービスを知らない	42	2.7%
無回答	356	22.7%
<b>合計</b>	<b>1,569</b>	<b>100.0%</b>



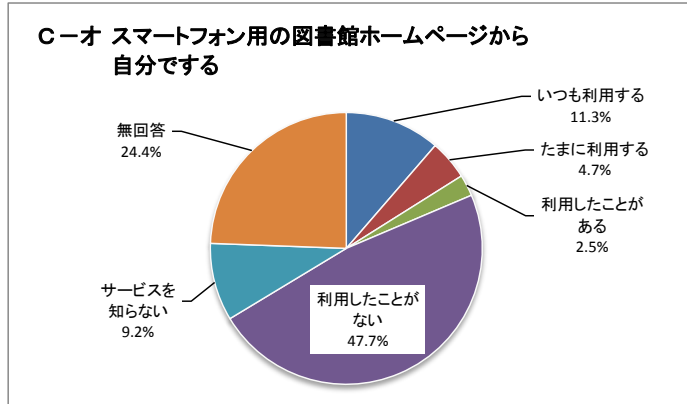
**C-エ パソコン用の図書館ホームページから自分でする**

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	502	32.0%
たまに利用する	118	7.5%
利用したことがある	86	5.5%
利用したことがない	505	32.2%
サービスを知らない	64	4.1%
無回答	294	18.7%
<b>合計</b>	<b>1,569</b>	<b>100.0%</b>



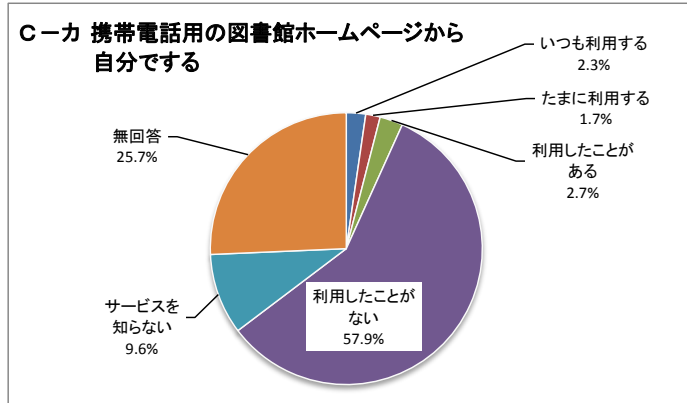
C-オ スマートフォン用の図書館ホームページから自分でする

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	178	11.3%
たまに利用する	74	4.7%
利用したことがある	40	2.5%
利用したことがない	749	47.7%
サービスを知らない	145	9.2%
無回答	383	24.4%
合計	1,569	100.0%



C-カ 携帯電話用の図書館ホームページから自分でする

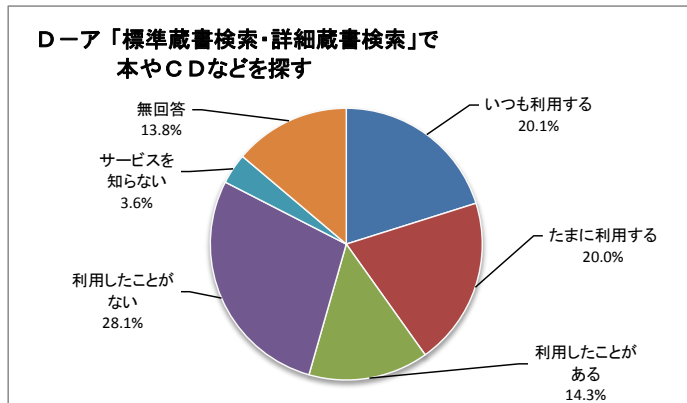
選択項目	人数	構成比
いつも利用する	36	2.3%
たまに利用する	27	1.7%
利用したことがある	43	2.7%
利用したことがない	909	57.9%
サービスを知らない	151	9.6%
無回答	403	25.7%
合計	1,569	100.0%



D. 館内の利用者用検索端末機(OPAC)の利用について

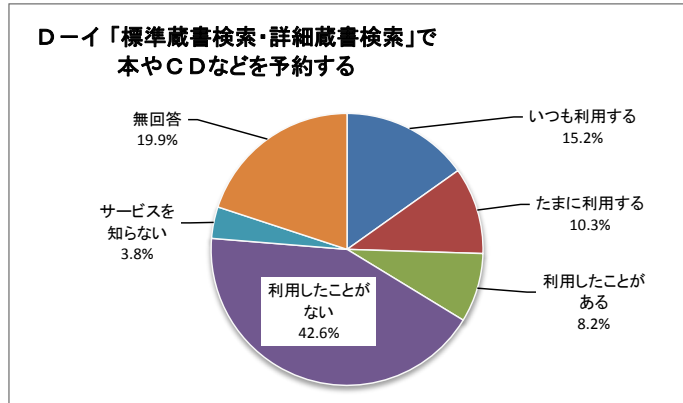
D-ア 「標準蔵書検索・詳細蔵書検索」で本やCDなどを探す

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	316	20.1%
たまに利用する	314	20.0%
利用したことがある	224	14.3%
利用したことがない	441	28.1%
サービスを知らない	57	3.6%
無回答	217	13.8%
合計	1,569	100.0%



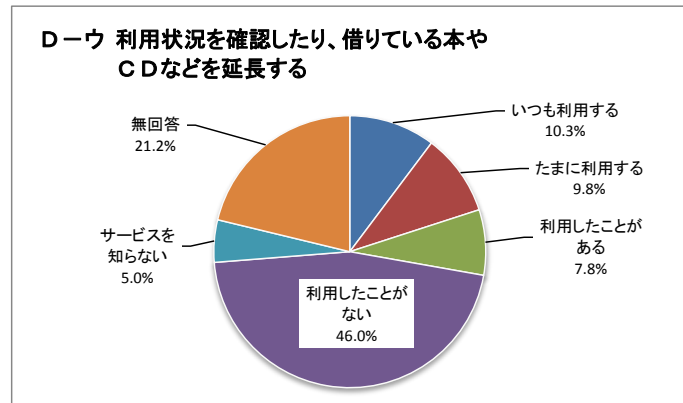
D-イ 「標準蔵書検索・詳細蔵書検索」で本やCDなどを予約する

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	238	15.2%
たまに利用する	162	10.3%
利用したことがある	129	8.2%
利用したことがない	668	42.6%
サービスを知らない	59	3.8%
無回答	313	19.9%
合計	1,569	100.0%



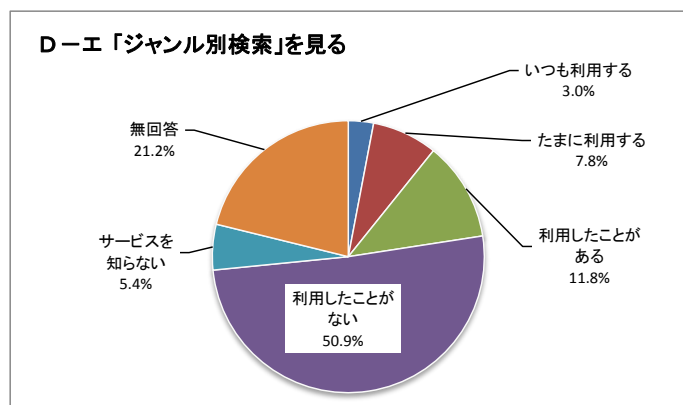
D-ウ 利用状況を確認したり、借りている本やCDなどを延長する

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	161	10.3%
たまに利用する	153	9.8%
利用したことがある	122	7.8%
利用したことがない	721	46.0%
サービスを知らない	79	5.0%
無回答	333	21.2%
合計	1,569	100.0%



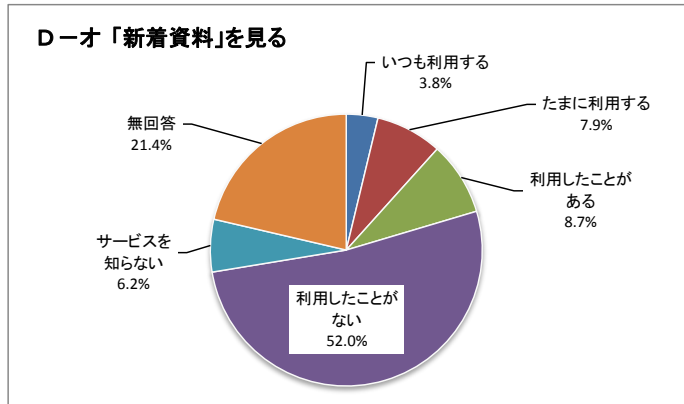
D-エ 「ジャンル別検索」を見る

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	47	3.0%
たまに利用する	122	7.8%
利用したことがある	185	11.8%
利用したことがない	798	50.9%
サービスを知らない	85	5.4%
無回答	332	21.2%
合計	1,569	100.0%



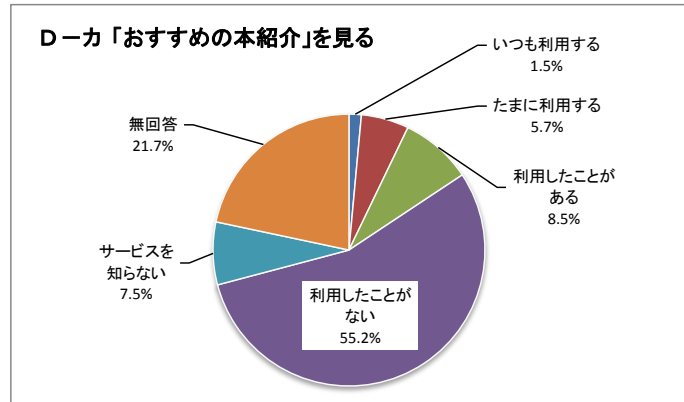
D-オ 「新着資料」を見る

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	59	3.8%
たまに利用する	124	7.9%
利用したことがある	137	8.7%
利用したことがない	816	52.0%
サービスを知らない	98	6.2%
無回答	335	21.4%
合計	1,569	100.0%



D-カ 「おすすめの本紹介」を見る

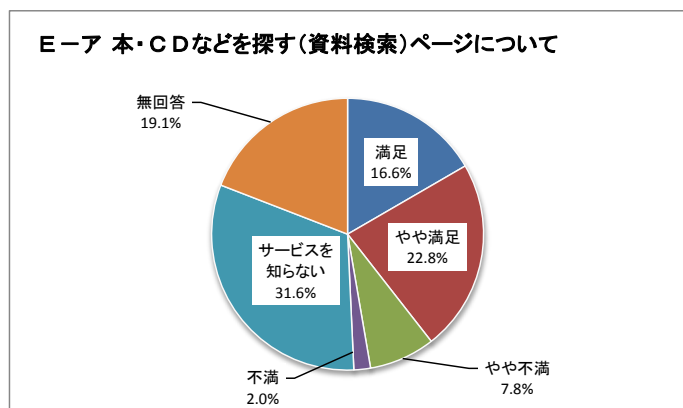
選択項目	人数	構成比
いつも利用する	23	1.5%
たまに利用する	89	5.7%
利用したことがある	134	8.5%
利用したことがない	866	55.2%
サービスを知らない	117	7.5%
無回答	340	21.7%
合計	1,569	100.0%



E. 図書館ホームページと図書館公式SNSの内容について

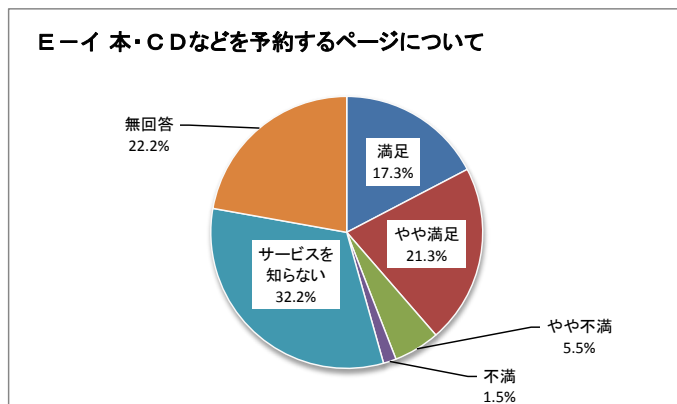
E-ア 本・CDなどを探す(資料検索)

選択項目	人数	構成比
満足	261	16.6%
やや満足	358	22.8%
やや不満	123	7.8%
不満	31	2.0%
サービスを知らない	496	31.6%
無回答	300	19.1%
合計	1,569	100.0%



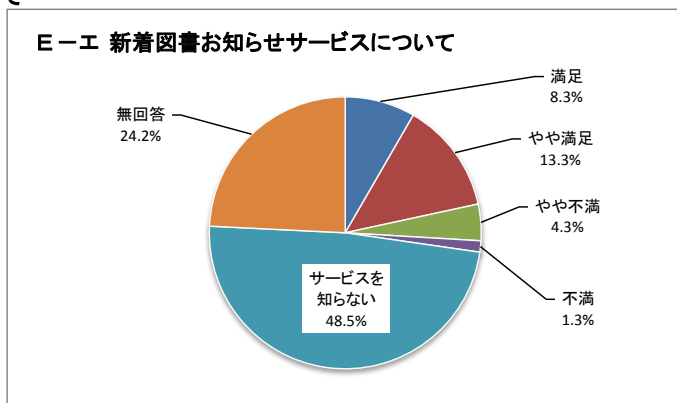
Ｅ－イ 本・CDなどを予約するページについて

選択項目	人数	構成比
満足	272	17.3%
やや満足	334	21.3%
やや不満	86	5.5%
不満	24	1.5%
サービスを知らない	505	32.2%
無回答	348	22.2%
合計	1,569	100.0%



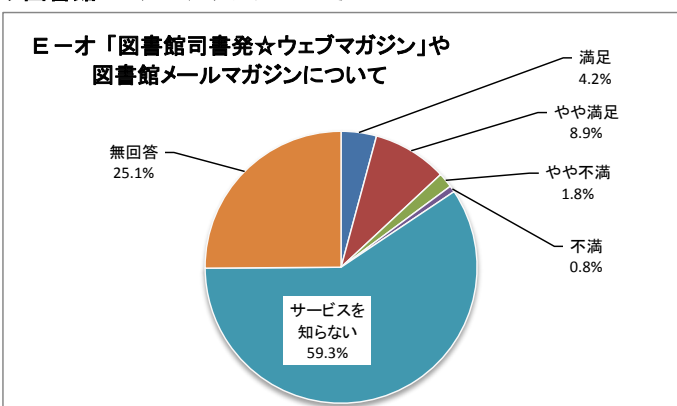
Ｅ－エ 新着図書お知らせサービスについて

選択項目	人数	構成比
満足	131	8.3%
やや満足	208	13.3%
やや不満	68	4.3%
不満	21	1.3%
サービスを知らない	761	48.5%
無回答	380	24.2%
合計	1,569	100.0%



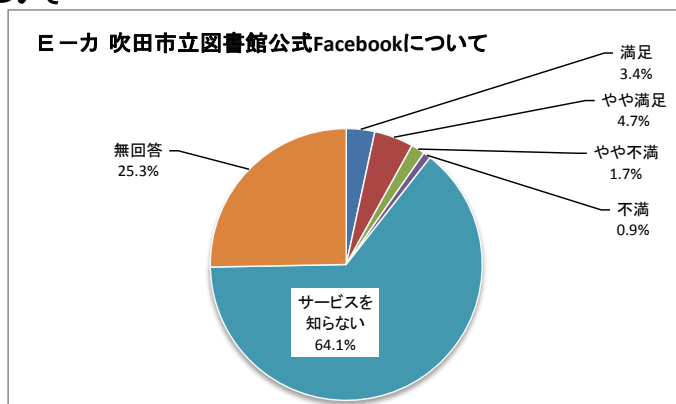
Ｅ－オ 「図書館司書発☆ウェブマガジン」や図書館メールマガジンについて

選択項目	人数	構成比
満足	66	4.2%
やや満足	139	8.9%
やや不満	28	1.8%
不満	12	0.8%
サービスを知らない	930	59.3%
無回答	394	25.1%
合計	1,569	100.0%



E-カ 吹田市立図書館公式Facebookについて

選択項目	人数	構成比
満足	53	3.4%
やや満足	73	4.7%
やや不満	26	1.7%
不満	14	0.9%
サービスを知らない	1,006	64.1%
無回答	397	25.3%
合計	1,569	100.0%



E-キ 吹田市立図書館公式Twitterについて

選択項目	人数	構成比
満足	50	3.2%
やや満足	70	4.5%
やや不満	22	1.4%
不満	13	0.8%
サービスを知らない	1,015	64.7%
無回答	399	25.4%
合計	1,569	100.0%

