

# 「図書館サービスに関するスマホアンケート」の集計結果について

## I. 調査の概要

### (1) 目的

枚方市立図書館第3次グランドビジョン（以下「第3次グランドビジョン」と言う。）では、図書館運営の評価を行うにあたり、より市民の意見が反映された評価を行うため、従来の貸出冊数や利用者数等の定量的評価に加え、利用者満足度等の定性的評価を実施することを明らかにしています。

本調査の質問項目は、第3次グランドビジョンにおいて、進捗状況の評価を行うために、図書館未利用者のニーズの把握と図書館サービスの認知度を把握するために作成したもので、図書館運営の定性的評価を行うために実施するものです。

### (2) 対象

枚方市立図書館利用・未利用者

### (3) 調査方法

広聴相談課によるスマホアンケートを利用してアンケートを実施

### (4) 実施時期

平成29年7月1日から平成29年7月19日

### (5) 回答結果

有効回答数 97 人

### (6) アンケート結果の見方

- ・特に指定のない場合、回答比率はアンケート有効回答数の件数を母数として算出し、百分率の小数点第2位を四捨五入しました。

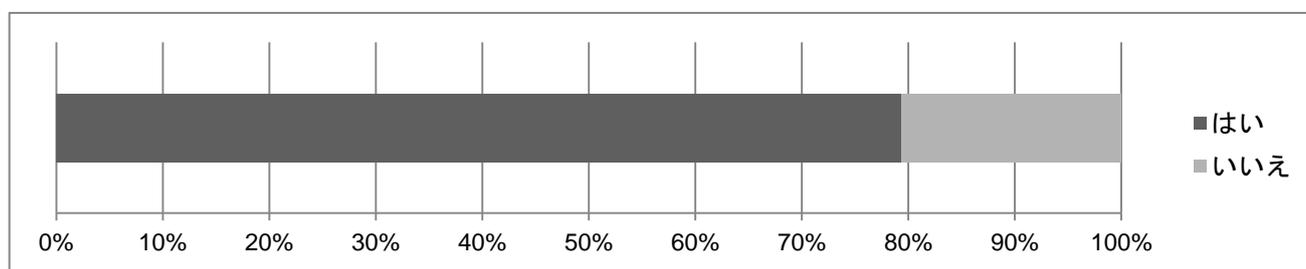
## Ⅱ. アンケート結果

### (質問1) 市立図書館を利用されたことはありますか

有効回答数 97 人

選択肢		%	回答
1	はい	79.4%	77
2	いいえ	20.6%	22
NA	(回答無)	0%	0
合計		100.0%	97

市立図書館を利用したことがあると回答した利用者の割合は79.4%で、利用したことがないと回答した利用者の割合は20.6%。回答者の約8割が利用している。



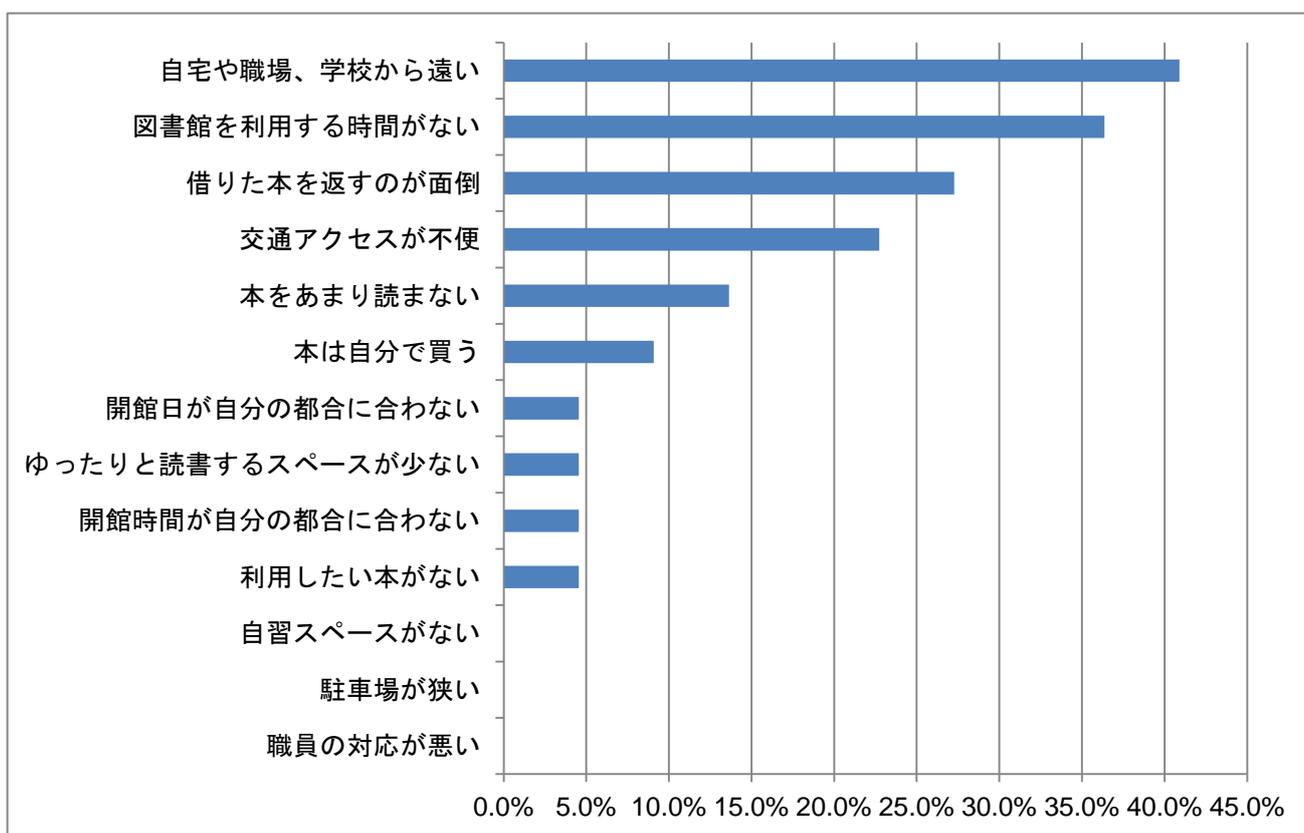
**(質問2) 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。市立図書館を利用しない理由は何ですか。(あてはまるものを3 つまで選んでください)**

有効回答数 22 人

	選択肢	%	回答
1	自宅や職場、学校から遠い	40.9%	9
2	図書館を利用する時間がない	36.4%	8
3	借りた本を返すのが面倒	27.3%	6
4	交通アクセスが不便	22.7%	5
5	本をあまり読まない	13.6%	3
6	本は自分で買う	9.1%	2
7	開館日が自分の都合に合わない	4.5%	1
	ゆったりと読書するスペースが少ない	4.5%	1
	開館時間が自分の都合に合わない	4.5%	1
	利用したい本がない	4.5%	1
8	自習スペースがない	0.0%	0
	駐車場が狭い	0.0%	0
	職員の対応が悪い	0.0%	0
NA	無回答	13.6%	3

「利用したことがない」と回答した人のうち、図書館を利用しない理由として、40.9%の人が自宅や職場、学校から遠いと回答。

次いで図書館を利用する時間がない、借りた本を返すのが面倒、交通アクセスが不便、本をあまり読まないを理由に挙げている。



**(質問3) 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。図書館の資料について、どの分野を充実させれば良いと思いますか。(あてはまるものを3 つまで選んでください)**

有効回答数 22 人

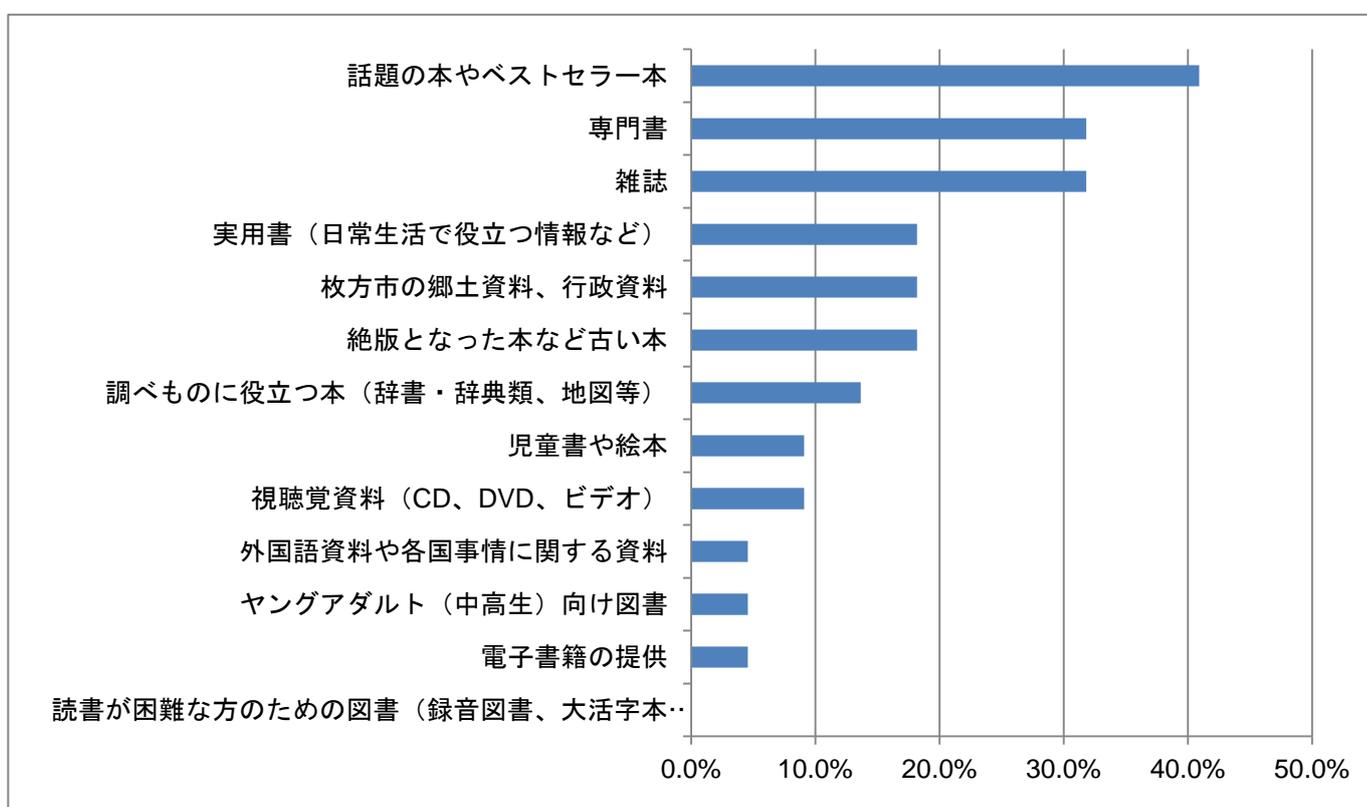
	選択肢	%	回答
1	話題の本やベストセラー本	40.9%	9
2	専門書	31.8%	7
	雑誌	31.8%	7
3	実用書（日常生活で役立つ情報など）	18.2%	4
	枚方市の郷土資料、行政資料	18.2%	4
	絶版となった本など古い本	18.2%	4
4	調べものに役立つ本（辞書・辞典類、地図等）	13.6%	3
5	児童書や絵本	9.1%	2
	視聴覚資料（CD、DVD、ビデオ）	9.1%	2
6	外国語資料や各国事情に関する資料	4.5%	1
	ヤングアダルト（中高生）向け図書	4.5%	1
	電子書籍の提供	4.5%	1
7	読書が困難な方のための図書（録音図書、大活字本等）	0.0%	0
NA	無回答	4.5%	1

利用したことがないと回答した人のうち、40.9%の人が話題の本やベストセラー本の充実を求めている。

次いで、31.8%の人が専門書や雑誌の充実を求めている。

また、18.2%の人が日常生活で役立つ情報が書かれた実用書、枚方市の郷土資料、行政資料、絶版となった本など古い本といった図書館でなければ利用することのできない本の充実を求めている。

電子書籍の提供を求める人は4.5%と少ない。

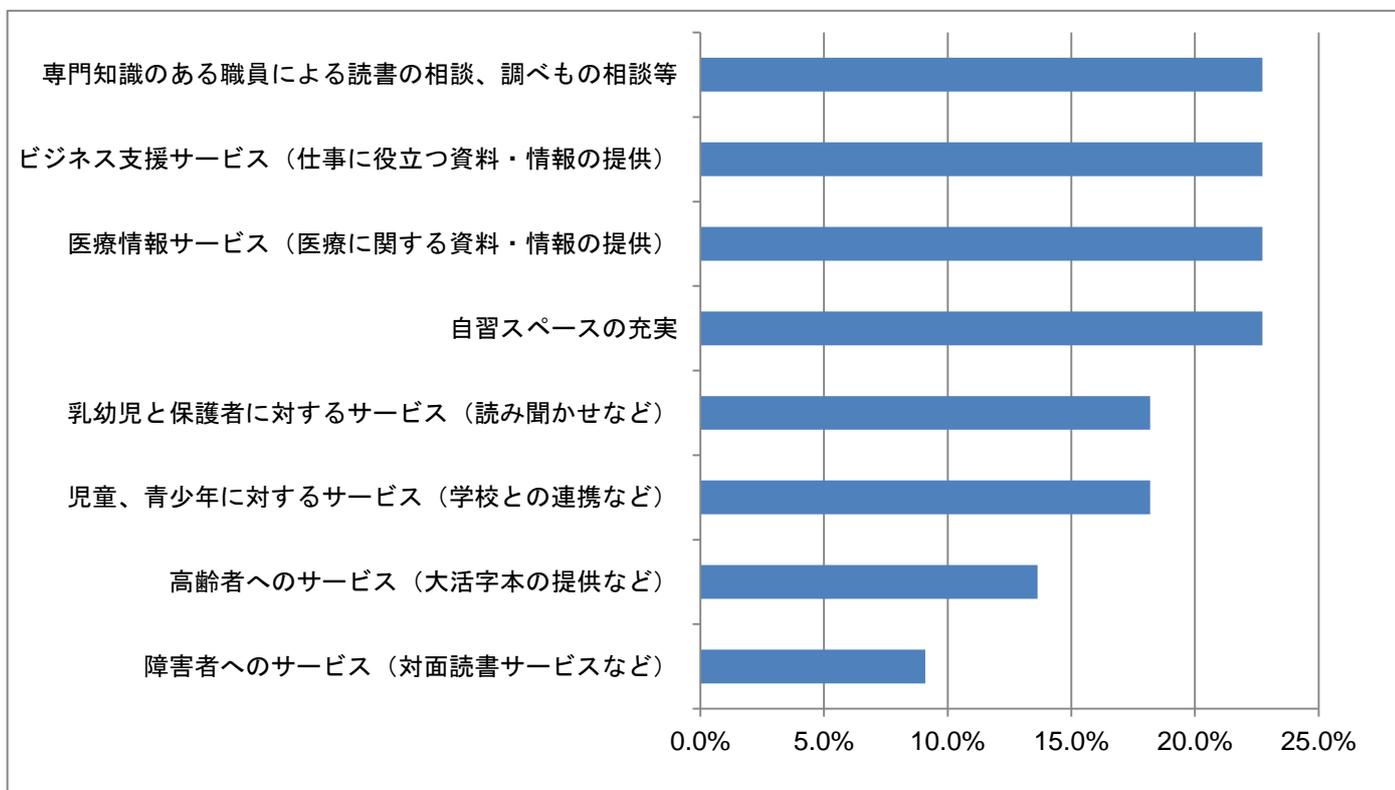


**(質問4) 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。どのような図書館サービスを充実させていけばよいと思いますか。(あてはまるものを3 つまで選んでください)**

有効回答数 22 人

	選択肢	%	回答
1	専門知識のある職員による読書の相談、調べもの相談等	22.7%	5
	ビジネス支援サービス（仕事に役立つ資料・情報の提供）	22.7%	5
	医療情報サービス（医療に関する資料・情報の提供）	22.7%	5
	自習スペースの充実	22.7%	5
2	乳幼児と保護者に対するサービス（読み聞かせなど）	18.2%	4
	児童、青少年に対するサービス（学校との連携など）	18.2%	4
3	高齢者へのサービス（大活字本の提供など）	13.6%	3
4	障害者へのサービス（対面読書サービスなど）	9.1%	2
NA	無回答	22.7%	5

利用したことがないと回答した人は、専門知識のある職員による読書の相談、調べもの相談やビジネス支援サービス、医療情報サービスなどの課題解決型のサービスや自習スペースの充実を求めている。  
次いで、乳幼児と保護者や児童、青少年に対するサービスを求めている。



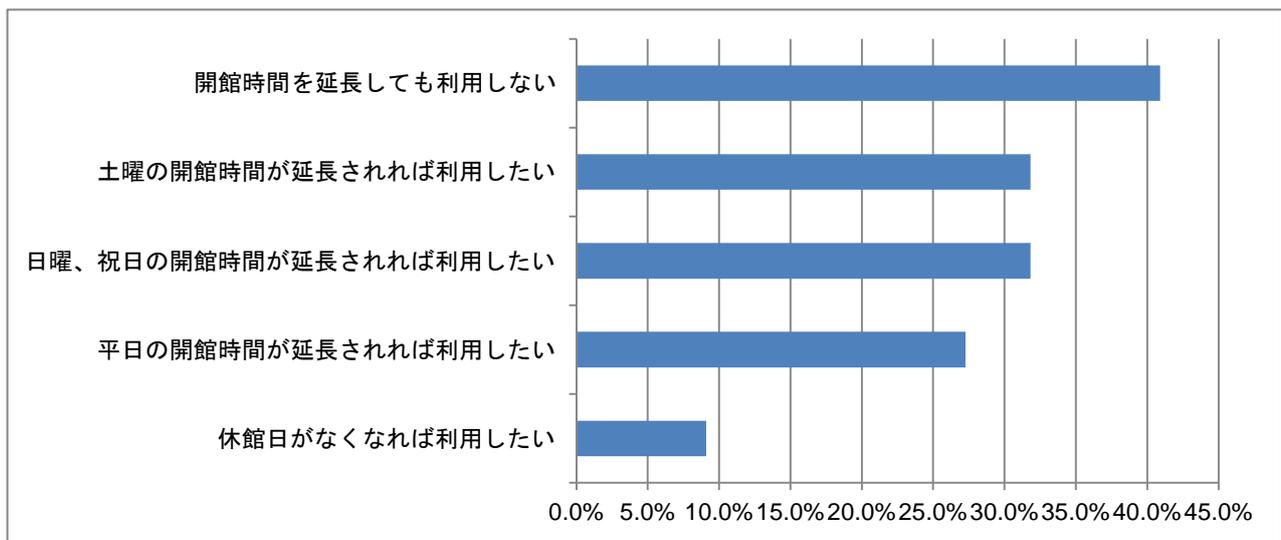
(質問5) 問 5. 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。市立図書館の開館時間は、中央、香里ヶ丘、楠葉、菅原、津田の各図書館は、平日午前 9 時 30 分から午後 7 時、土日祝午前 9 時 30 分から午後 5 時（御殿山は平日午後 5 時まで）。さだ、牧野は、平日午前 9 時から午後 9 時、土日祝午前 9 時から午後 5 時までです。開館時間を延長した場合、利用したいと思いますか。(あてはまるものをすべて選んでください)

有効回答数 22 人

選択肢	%	回答
1 開館時間を延長しても利用しない	40.9%	9
2 土曜の開館時間が延長されれば利用したい	31.8%	7
日曜、祝日の開館時間が延長されれば利用したい	31.8%	7
3 平日の開館時間が延長されれば利用したい	27.3%	6
4 休館日がなくなれば利用したい	9.1%	2

利用したことがないと回答した人のうち、40.9%の人が、開館時間を延長しても利用しない回答している。

次いで、土曜、日曜、祝日の開館時間を延長すれば利用したいと回答した人は 31.8%

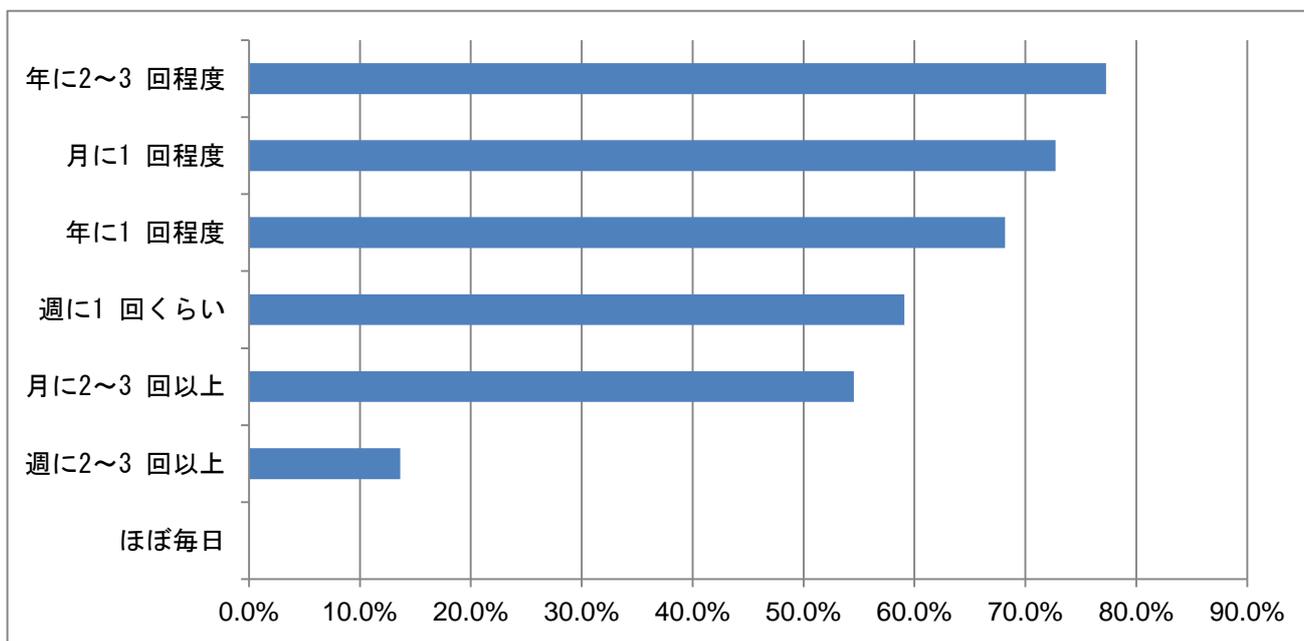


**(質問6) 問 1 で「はい」と回答した方にお聞きします。図書館を利用する頻度はどの程度ですか？**

有効回答数 77 人

選択肢		%	回答
1	年に2~3 回程度	22.4%	17
2	月に1 回程度	21.1%	16
3	年に1 回程度	19.7%	15
4	週に1 回くらい	17.1%	13
5	月に2~3 回以上	15.8%	12
6	週に2~3 回以上	3.9%	3
7	ほぼ毎日	0.0%	0
NA	無回答	1.3%	1
合計		100.0%	77

図書館を利用したことがあると回答した利用者の利用頻度は、年に2~3 回程度、月に1 回程度、年に1 回程度が上位を占め、日常的に図書館を利用するには至っていない。



**(質問7) 問 1 で「はい」と回答した方にお聞きします。図書館をどのように利用していますか？(あてはまるものをすべて選んでください) (1 個以上 10 個以内)**

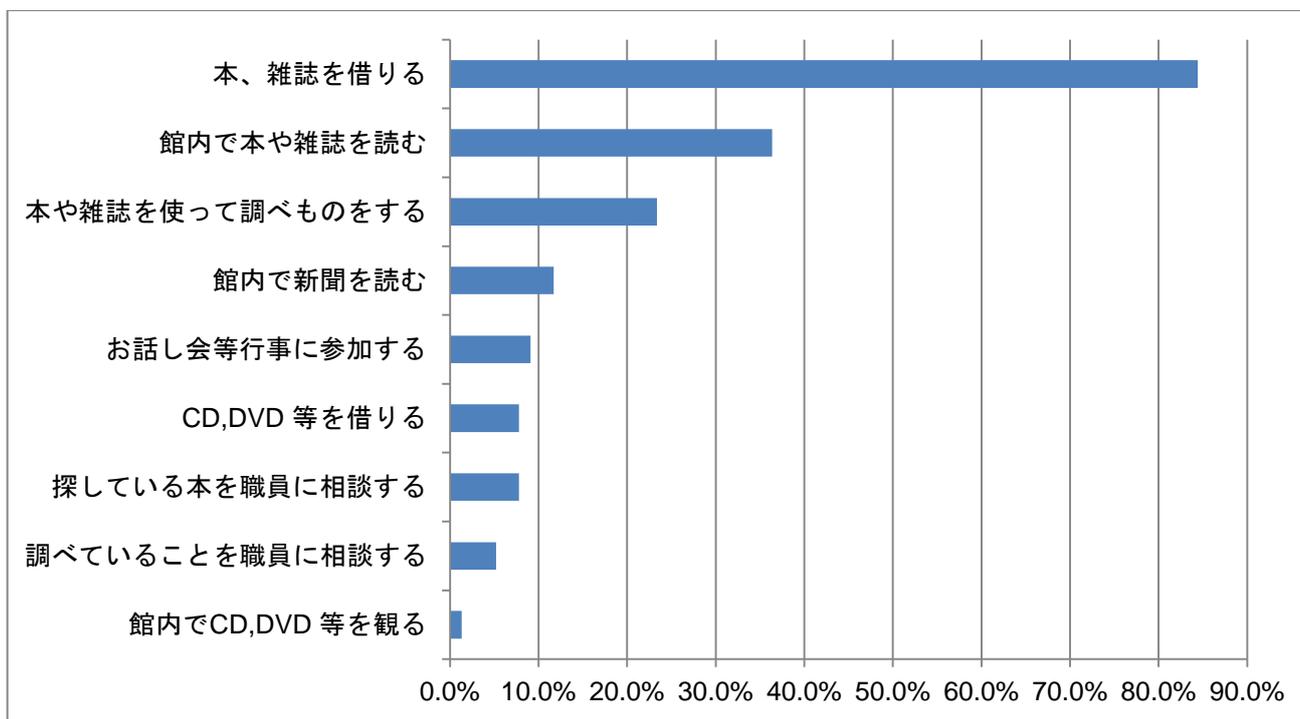
有効回答数 77 人

	選択肢	%	回答
1	本、雑誌を借りる	84.4%	65
2	館内で本や雑誌を読む	36.4%	28
3	本や雑誌を使って調べものをする	23.4%	18
4	館内で新聞を読む	11.7%	9
5	お話し会等行事に参加する	9.1%	7
6	CD, DVD 等を借りる	7.8%	6
	探している本を職員に相談する	7.8%	6
7	調べていることを職員に相談する	5.2%	4
8	館内で CD, DVD 等を観る	1.3%	1
NA	無回答	7.8%	6

図書館を利用したことがあると回答した利用者のうち、約8割の人が、本や雑誌を借りる館外貸出サービスを利用している。

一方館内サービス（本や雑誌、新聞の閲覧、調べもの、おはなし会などの行事への参加など）の利用は低い。

また、職員に探している本を相談する人は7.8%、調べていることを相談する人は5.2%とさらに低い。

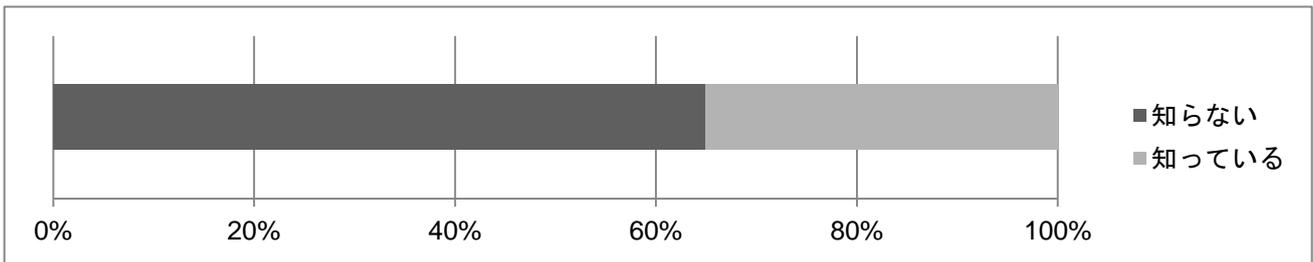


**(質問8) すべての方にお聞きします。市立図書館では、職員が調べもののお手伝いをするレファレンスサービスを行っています。このことをご存知ですか。(必須)?**

有効回答数 97 人

選択肢		%	回答
1	知らない	64.9%	63
2	知っている	35.1%	34
合計		100.0%	97

アンケート回答者のうち64.9%が図書館でのレファレンスサービスを知らないと回答。レファレンスサービスの認知度は低い。

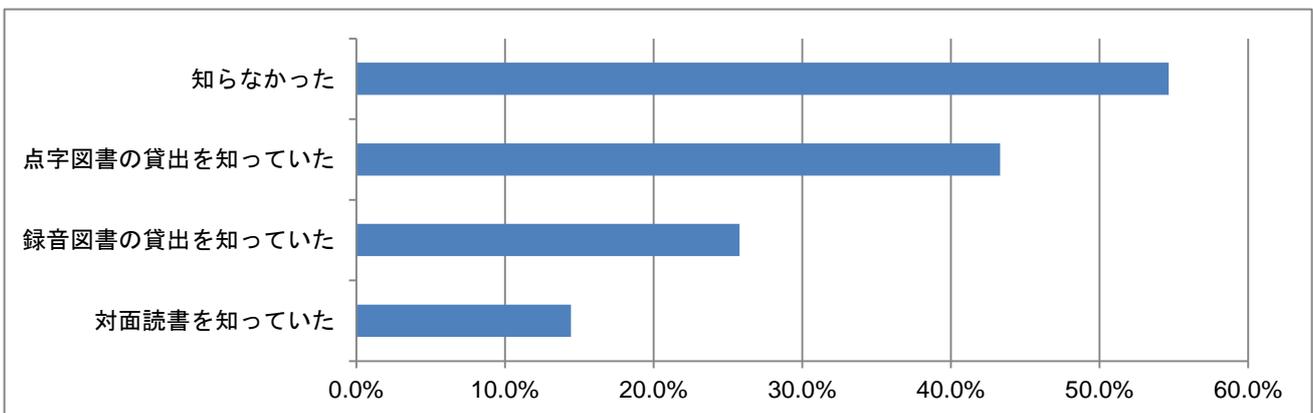


**(質問9) すべての方にお聞きします。市立図書館では、視覚障害など障害のある方へのサービスとして、点字図書や録音図書の貸出、対面読書などを行っています。これらのサービスをご存知でしたか。(あてはまるものをすべて選んでください)(必須。1個以上3個以内)?**

有効回答数 97 人

選択肢		%	回答
1	知らなかった	54.6%	53
2	点字図書の貸出を知っていた	43.3%	42
3	録音図書の貸出を知っていた	25.8%	25
4	対面読書を知っていた	14.4%	14

アンケート回答者のうち54.6%の人が障害者サービスを知らなかったと回答。  
また、録音図書の貸出や対面読書のサービスは、点字図書の貸出よりも認知度が低い。



**(質問 10) 市立図書館についてご意見があれば、ご自由にご記入ください。(1000 文字以内)**

**(好意的意見)**

- ・遅くまで開館していて、土日でも利用出来るので、助かります。
- ・牧野図書館が綺麗になり、職員の対応も良くなった。
- ・新しい本もたくさんあり、館員の方々も親切でとても快適に利用させてもらっています。
- ・様々な分野、マニアックな分野もあるので、楽しいです。
- ・ベビーベッドや授乳室など、子供連れに優しい施設が多くてとても助かっています。

**(要望等)**

- ・中央図書館がとにかく遠くて行きにくい。  
以前のように市駅周辺に種類が豊富な図書館があってほしい。
- ・枚方市駅前に図書館は必要。
- ・枚方市駅、枚方公園駅周辺に図書館があれば、駅周辺も賑わうし、更に活気が出ると思う。
- ・枚方市駅内に返却ポストがあると便利。
- ・車で行かないと不便なので、なるべく駐車場が欲しい。
- ・中央図書館駐車場に休館日は看板出してほしい。
- ・学生が勉強できるような自習室を設置して頂きたい。
- ・本棚の間隔が広くなるとさらに嬉しいです。
- ・楠葉図書館が古いので改装して欲しい。傷んだ本を買い替えて欲しい。
- ・全体的に古い本が多い。新しい本を増やしてほしい。
- ・分室は本の数が少ない。
- ・開館時間を長くしてほしい。
- ・貸し出し期間を3週間にできないでしょうか。
- ・蔵書以外もネット予約の対応をして頂けると助かります。
- ・図書館ホームページが見つらい。
- ・市民1人あたりどの程度の予算を使用しているのか知りたい。

※各ページ表中の「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に±0.1%の誤差が生じる場合があります。