

# 「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、従来の貸出冊数や方数等の定量的評価に加え、方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、図書館未方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

令和2年7月10日から令和2年7月19日

### (5) 回答結果

有効回答数 67 人

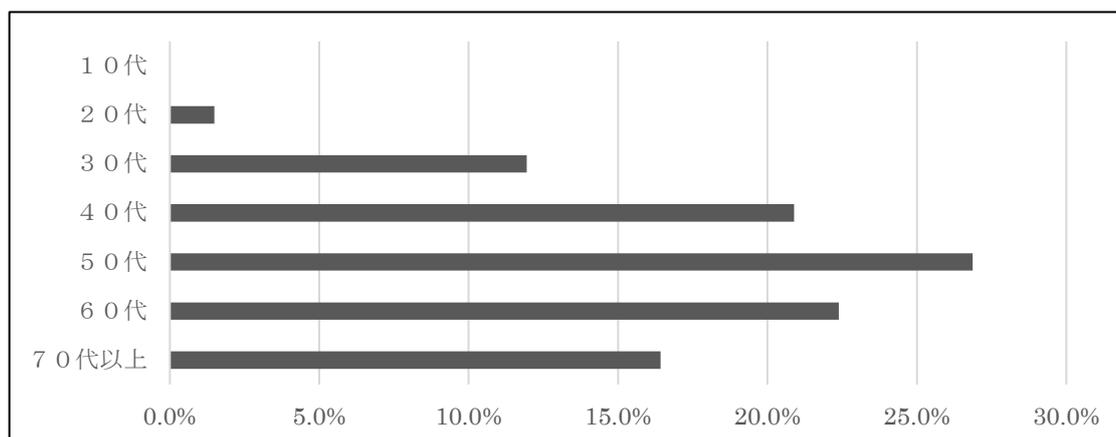
### (6) アンケート結果の見方

- ・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

### あなたの年齢をお尋ねします

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	10代	0.0%	0
2	20代	1.5%	1
3	30代	11.9%	8
4	40代	20.9%	14
5	50代	26.9%	18
6	60代	22.4%	15
7	70代以上	16.4%	11
合計		100%	67

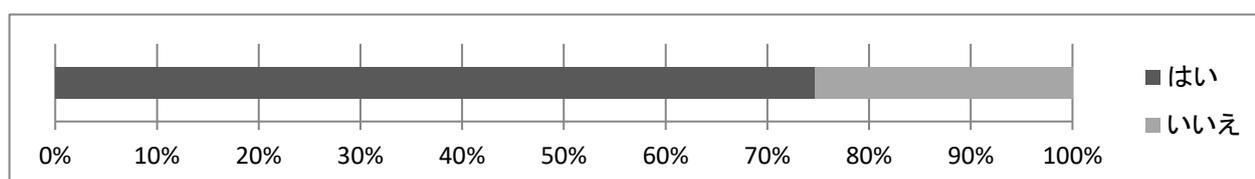


### (質問1) 市立図書館を利用されたことはありますか

有効回答数 79 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	はい	76.1%	51
2	いいえ	23.9%	16
合計		100%	67

市立図書館を「利用したことがある」と回答した人の割合は 74.7% で、利用したことがないと回答した方の割合は 25.3%。  
回答者の約 7割が利用している。



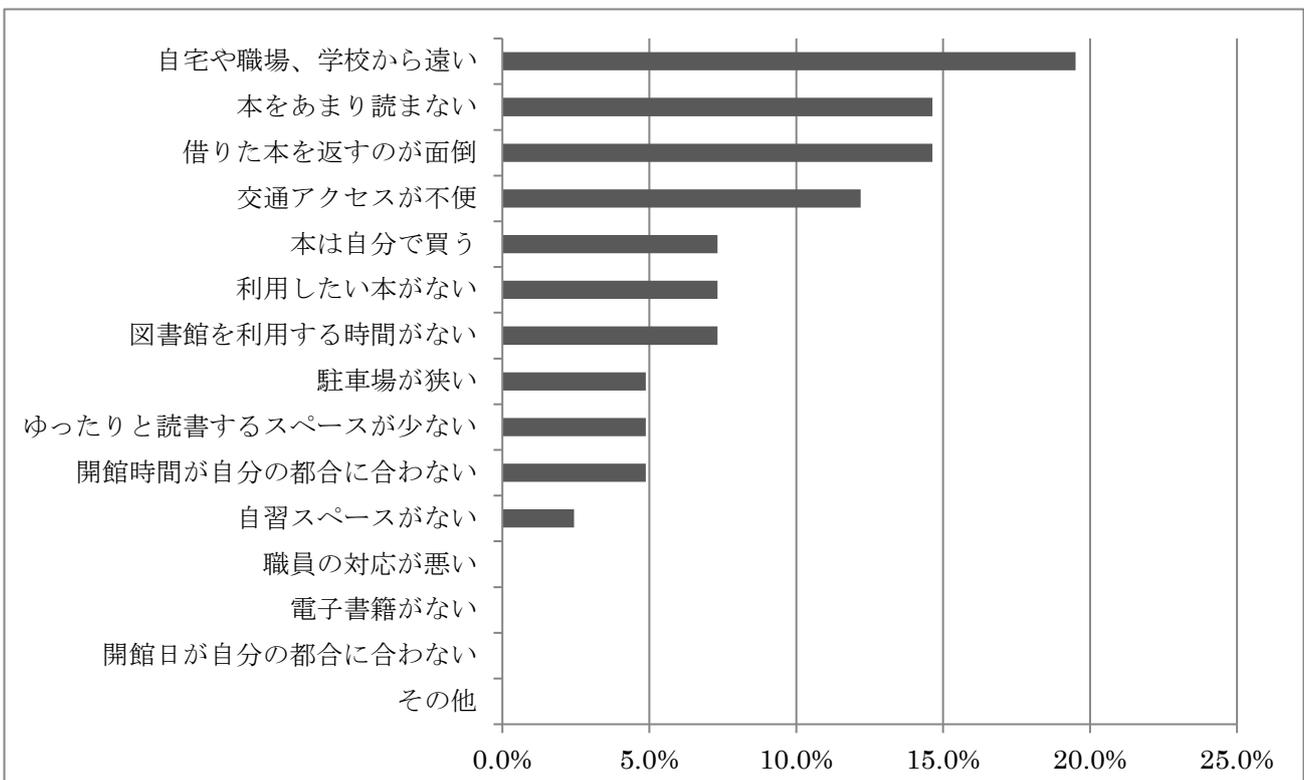
**(質問2) 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。市立図書館を利用しない理由は何ですか。(あてはまるものを3 つまで選んでください)**

有効回答数 16 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	自宅や職場、学校から遠い	19.5%	8
2	本をあまり読まない	14.6%	6
3	借りた本を返すのが面倒	14.6%	6
4	交通アクセスが不便	12.2%	5
5	本は自分で買う	7.3%	3
6	利用したい本がない	7.3%	3
7	図書館を利用する時間がない	7.3%	3
8	駐車場が狭い	4.9%	2
9	ゆったりと読書するスペースが少ない	4.9%	2
10	開館時間が自分の都合に合わない	4.9%	2
11	自習スペースがない	2.4%	1
12	職員の対応が悪い	0.0%	0
13	電子書籍がない	0.0%	0
14	開館日が自分の都合に合わない	0.0%	0
15	その他	0.0%	0
合計		100%	33

市立図書館を「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、19.5%の人が自宅や職場、学校から遠いと回答。

次いで本をあまり読まない、借りた本を返すのが面倒、交通アクセスが不便、本は自分で買う、利用したい本がない、図書館を利用する時間がない、を理由に挙げている。



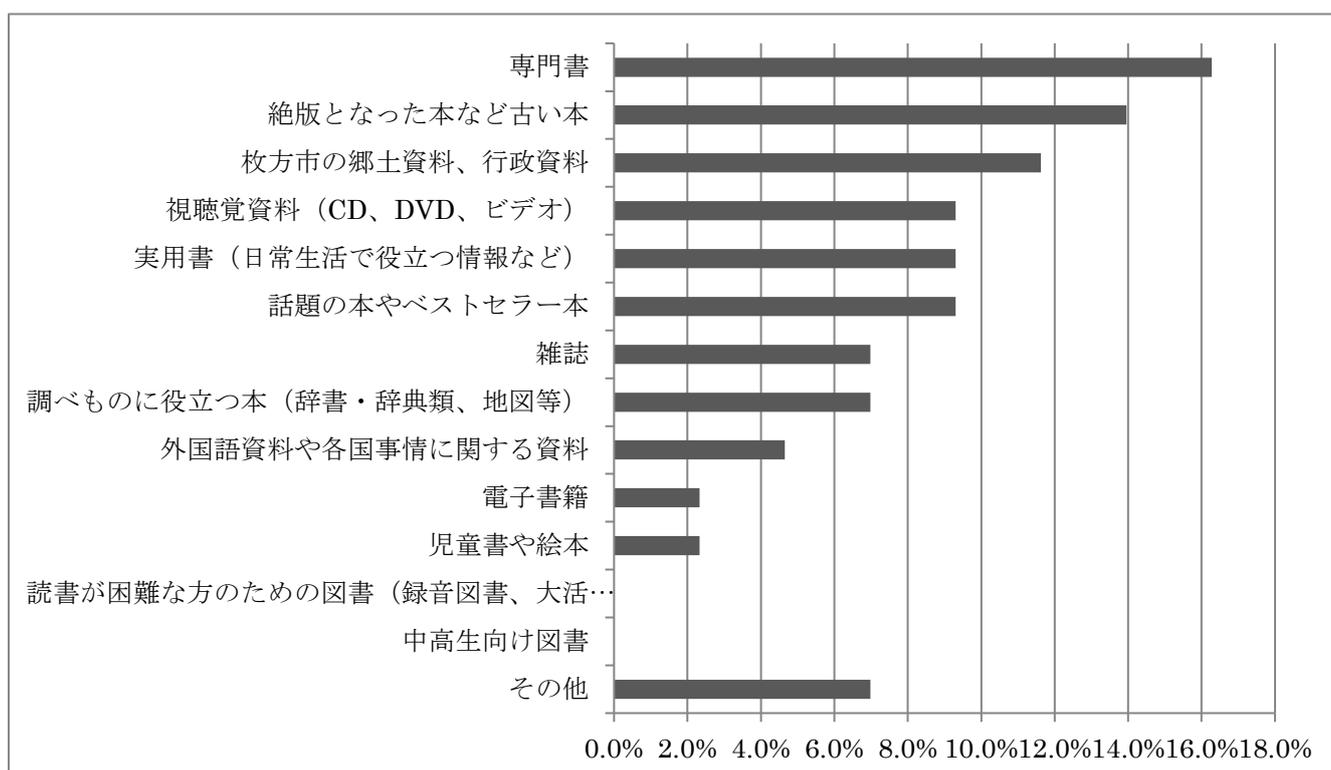
(質問3) 問1で「いいえ」と回答した方にお聞きします。図書館の資料について、どの分野を充実させれば良いと思いますか。(あてはまるものを3つまで選んでください)

有効回答数 16人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	専門書	16.3%	7
2	絶版となった本など古い本	14.0%	6
3	枚方市の郷土資料、行政資料	11.6%	5
4	視聴覚資料 (CD、DVD、ビデオ)	9.3%	4
5	実用書 (日常生活で役立つ情報など)	9.3%	4
6	話題の本やベストセラー本	9.3%	4
7	雑誌	7.0%	3
8	調べものに役立つ本 (辞書・辞典類、地図等)	7.0%	3
9	外国語資料や各国事情に関する資料	4.7%	2
10	電子書籍	2.3%	1
11	児童書や絵本	2.3%	1
12	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
13	中高生向け図書	0.0%	0
14	その他	7.0%	3
	合計	100%	43

「利用したことがない」と回答した人のうち、16.3%の人が専門書の充実、14%の人が絶版となった本など古い本、11.6%の人が枚方市の郷土資料、行政資料、を求めている。次いで、9.3%の人が話題の本やベストセラー本、実用書 (日常生活で役立つ情報など) 視聴覚資料 (CD、DVD、ビデオ)、の充実を求めている。

電子書籍の提供を求める人は 2.3%

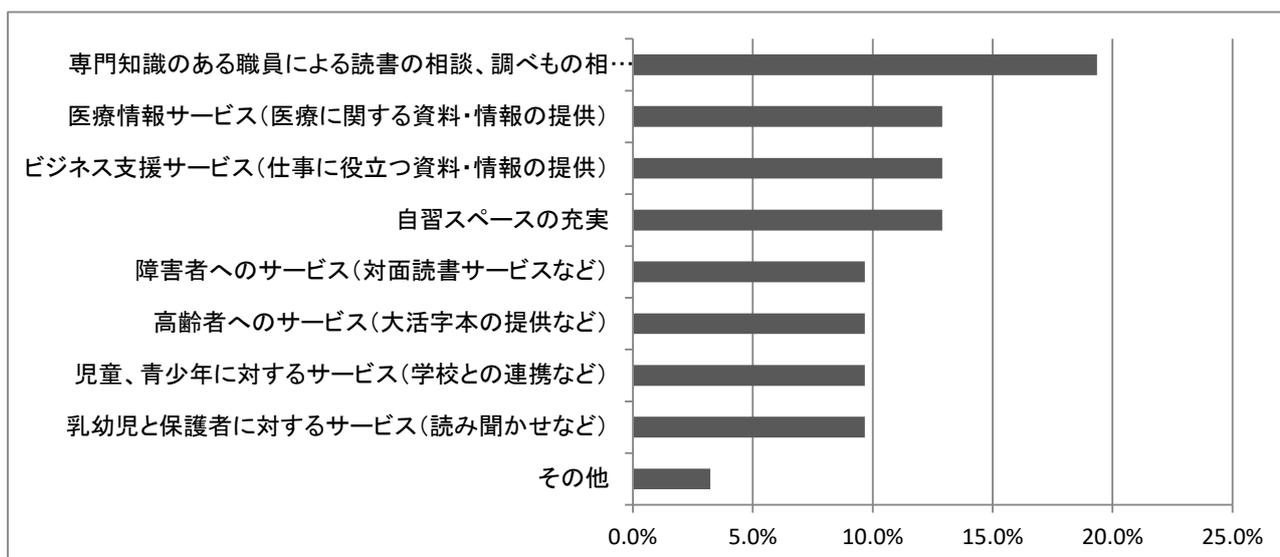


**(質問4) 問 1 で「いいえ」と回答した方にお聞きします。どのような図書館サービスを充実させていけばよいと思いますか。(あてはまるものを3つまで選んでください)**

有効回答数 16 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
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	19.4%	6
3	医療情報サービス (医療に関する資料・情報の提供)	12.9%	4
4	ビジネス支援サービス (仕事に役立つ資料・情報の提供)	12.9%	4
2	自習スペースの充実	12.9%	4
5	障害者へのサービス (対面読書サービスなど)	9.7%	3
6	高齢者へのサービス (大活字本の提供など)	9.7%	3
7	児童、青少年に対するサービス (学校との連携など)	9.7%	3
8	乳幼児と保護者に対するサービス (読み聞かせなど)	9.7%	3
9	その他	3.2%	1
	合計	100%	31

「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、調べもの相談の充実を求めており、次いで、ビジネス支援サービス (仕事に役立つ資料・情報の提供)、医療情報サービス (医療に関する資料・情報の提供)、自習スペースの充実を求めている。

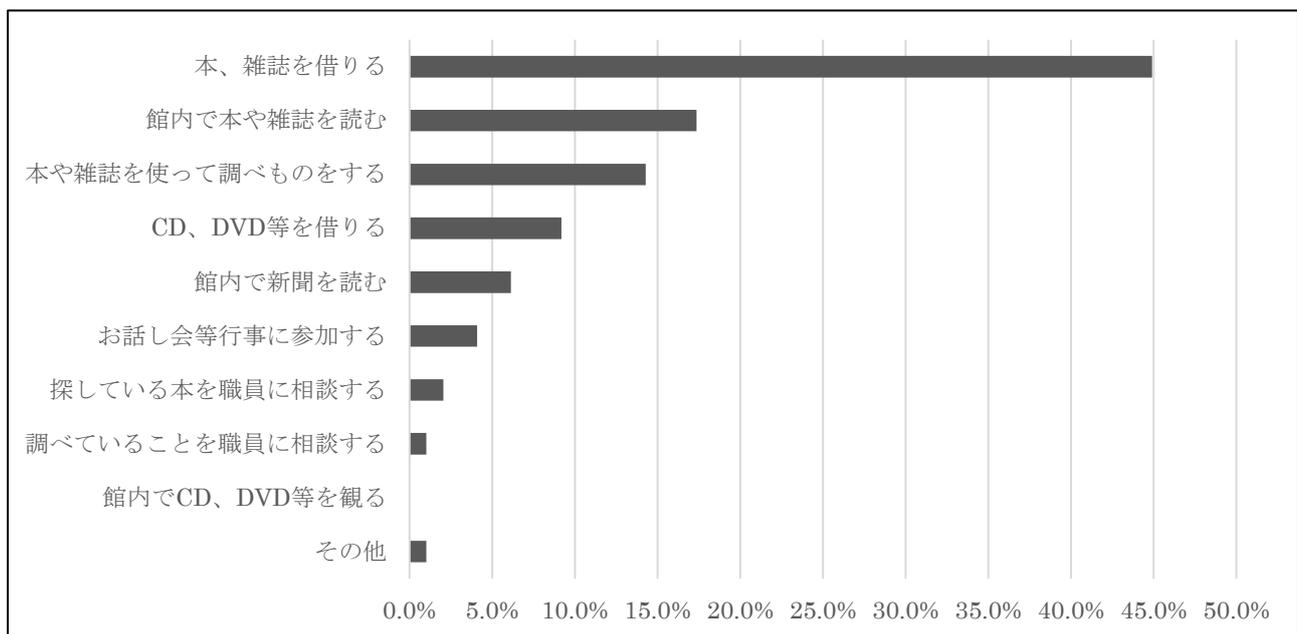


**(質問5) 問1で「はい」と回答した方にお聞きします。図書館をどのように利用していますか。(あてはまるものをすべて選んでください)(10個以内)**

有効回答数 51人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	本、雑誌を借りる	44.9%	44
2	館内で本や雑誌を読む	17.3%	17
3	本や雑誌を使って調べものをする	14.3%	14
4	CD、DVD等を借りる	9.2%	9
5	館内で新聞を読む	6.1%	6
6	お話し会等行事に参加する	4.1%	4
7	探している本を職員に相談する	2.0%	2
8	調べていることを職員に相談する	1.0%	1
9	館内でCD、DVD等を観る	0.0%	0
10	その他	1.0%	1
合計		100%	97

「利用したことがある」と回答した人のうち、図書館の利用方法として一番多いのは、本、雑誌を借りる44.9%、次いで館内で本や雑誌を読む17.3%、本や雑誌を使って調べものをする14.3%、CD、DVD等を借りる9.2%、館内で新聞を読む6.1%となっている。一方、探している本や調べていることを職員に相談する人は少ない。

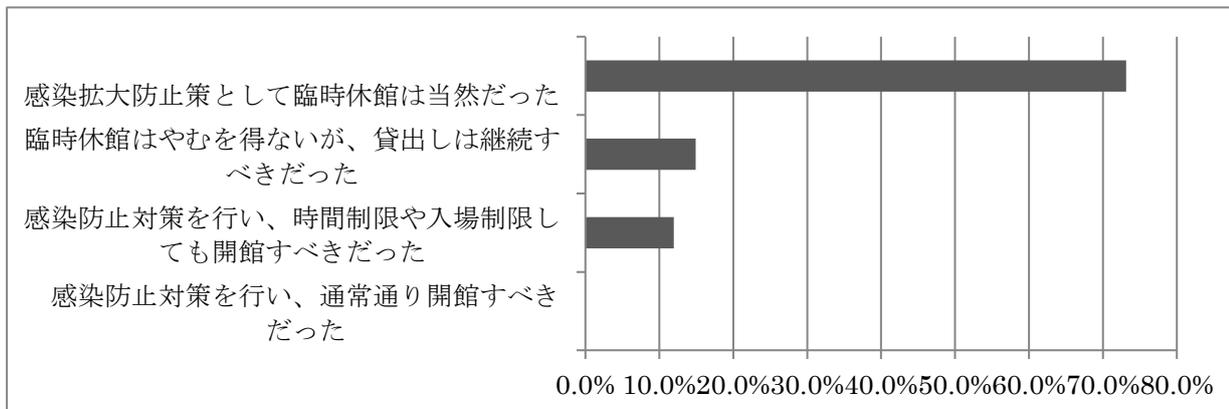


**(質問6) すべての方にお聞きします。枚方市立図書館では、緊急事態宣言発出後、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4/9～5/19まで臨時休館とし、返却以外のサービスを停止しました。この対応についてのお考えをお聞かせください。(必須)**

有効回答数 67 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	感染拡大防止策として臨時休館は当然だった	73.1%	49
2	臨時休館はやむを得ないが、貸出しは継続すべきだった	14.9%	10
3	感染防止対策を行い、時間制限や入場制限しても開館すべきだった	11.9%	8
4	感染防止対策を行い、通常通り開館すべきだった	0.0%	0
合計		100%	67

アンケート回答者のうち市立図書館での緊急事態宣言発出後の新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、73.1%の人が感染防止対策を行い、通常通り開館すべきだったと回答、次いで臨時休館はやむを得ないが、貸出しは継続すべきだった 14.9%、感染防止対策を行い、時間制限や入場制限しても開館すべきだった 11.9%、感染防止対策を行い、通常通り開館すべきだったという人はいなかった。



**(質問7) 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 67 人

選択肢		割合 (%)	回答数 (人)
1	知っている	37.3%	25
2	知らない	62.7%	42
合計		1.0	67

アンケート回答者のうち市立図書館で行っている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について37.3%の人が知っていると回答

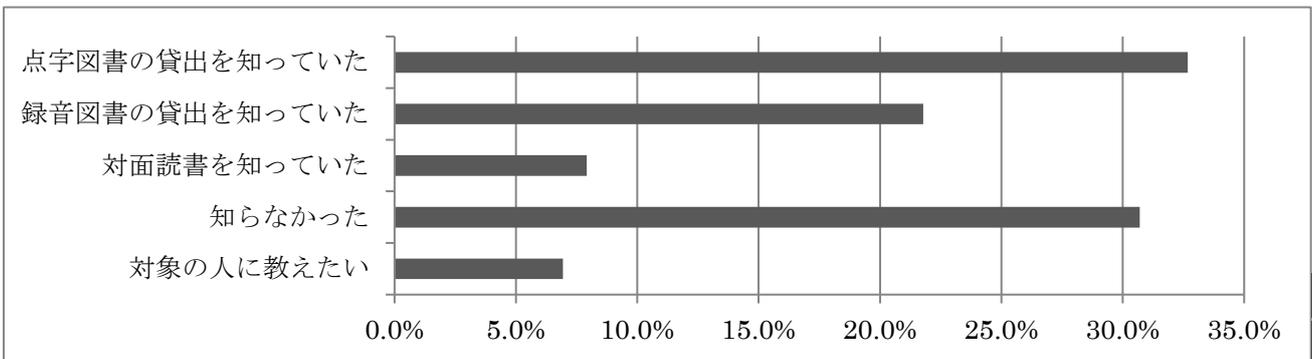


**(質問8) すべての方にお聞きします。市立図書館では、視覚障害など障害のある方へのサービスとして、点字図書や録音図書の貸出、対面読書などを行っています。これらのサービスをご存知でしたか。(あてはまるものをすべて選んでください)(必須。1個以上4個以内)**

有効回答数 67 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	点字図書の貸出を知っていた	32.7%	33
2	録音図書の貸出を知っていた	21.8%	22
3	対面読書を知っていた	7.9%	8
4	知らなかった	30.7%	31
5	対象の人に教えたい	6.9%	7
合計		100%	101

アンケート回答者のうち30.7%の人が障害者サービスを知らなかったと回答。  
また、対面読書のサービスは、点字図書の貸出や録音図書の貸出よりも認知度が低い。

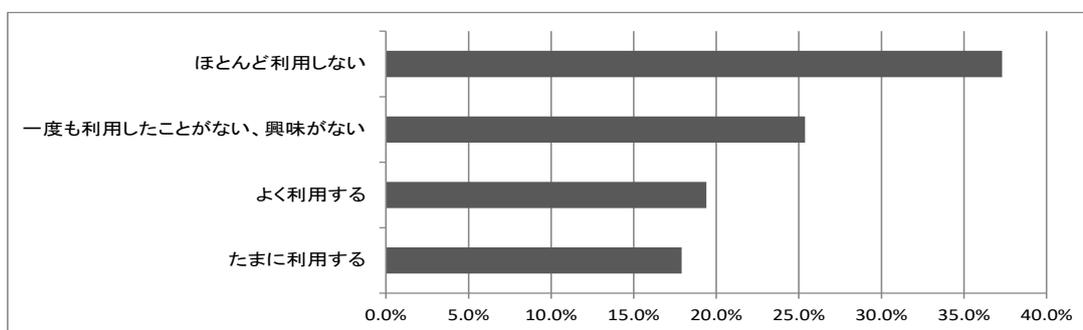


**(質問 9). すべての方にお聞きします。電子書籍 (パソコンやスマートフォンなどで、インターネットからダウンロードするなどして読む本) について、有料・無料に関わらず、どのくらいご利用されますか。(必須)**

有効回答数 67 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	ほとんど利用しない	37.3%	25
2	一度も利用したことがない、興味がない	25.4%	17
3	よく利用する	19.4%	13
4	たまに利用する	17.9%	12
合計		100%	67

アンケート回答者のうち電子書籍について62.7%の人がほとんど利用しない、一度も利用したことがない、興味がないと回答。  
一方、37.3%の人は、電子書籍をよく利用する、たまに利用すると回答している、

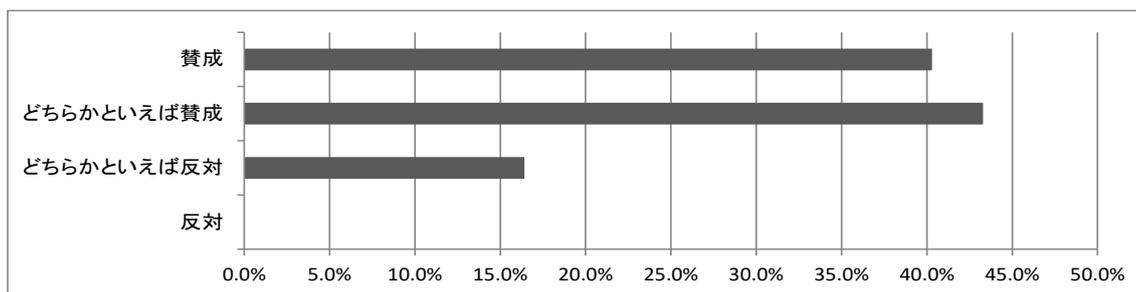


**(質問 10). すべての方にお聞きします。電子書籍は、一般の書籍と比較して、「持ち運びが便利」「図書館に行かなくても借りることができる」「書籍内検索や字の大きさが変えられるなど便利な機能が使える」などのメリットと、「タイトルが少ない」「スマートフォンなどの機器やインターネット環境がないと使用できない」「目が疲れる」などのデメリットがあるとされています。そのうえで、電子書籍を市立図書館に導入することについて、どうお考えですか。**

有効回答数 67 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	賛成	40.3%	27
2	どちらかといえば賛成	43.3%	29
3	どちらかといえば反対	16.4%	11
4	反対	0.0%	0
合計		100%	67

アンケート回答者のうち電子書籍を市立図書館に導入することについて83.6%の人が賛成、どちらかといえば賛成と回答している。

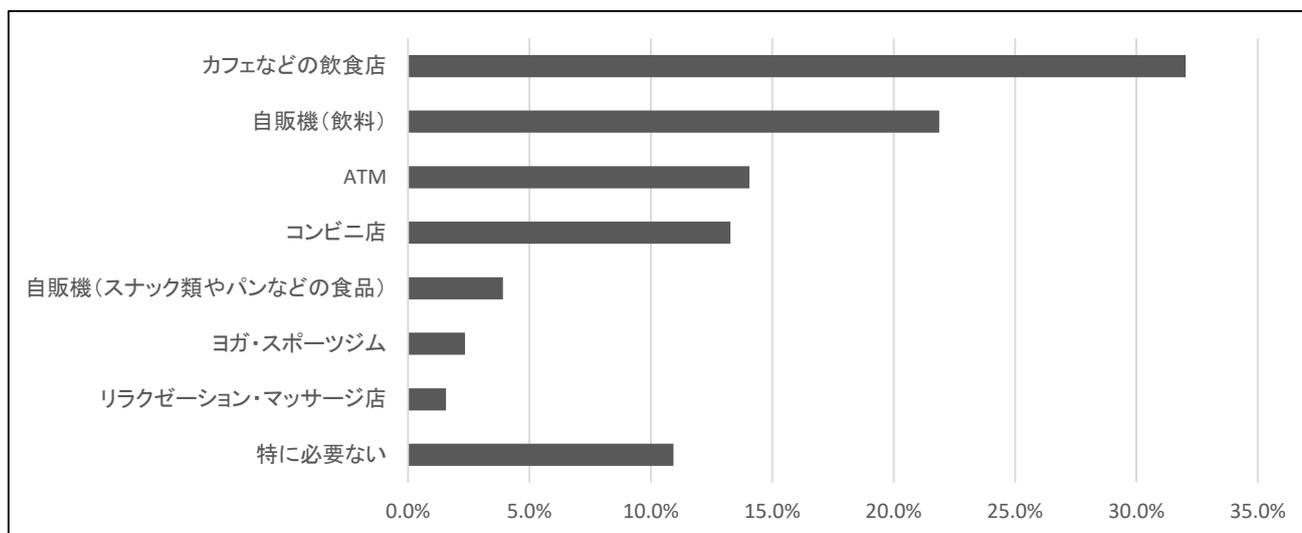


**(質問 11). すべての方にお聞きします。図書館に併設していればいいと思う店舗やサービスはどれですか。(あてはまるものを3つまで選んでください) (必須。1個以上3個以内)**

有効回答数 67 人

	選択肢	割合 (%)	回答数 (人)
1	カフェなどの飲食店	32.0%	41
2	自販機 (飲料)	21.9%	28
3	ATM	14.1%	18
4	コンビニ店	13.3%	17
5	自販機 (スナック類やパンなどの食品)	3.9%	5
6	ヨガ・スポーツジム	2.3%	3
7	リラクゼーション・マッサージ店	1.6%	2
8	特に必要ない	10.9%	14
合計		100%	87

アンケート回答者のうち図書館に併設していればいいと思う店舗やサービスについて、32%の人がカフェなどの飲食店を望んでいる。次いで自販機 (飲料) 14.1%、ATM14.1%、コンビニ店 13.3%と回答している。



※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。