

平成 31 年 2 月 22 日
吹田市立中央図書館

「平成 30 年度（2018 年度）図書館利用者 WEB 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 WEB 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。今回は図書館ホームページ・図書館公式 SNS 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くため、10 項目の WEB 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 30 年 9 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日（30 日間）

2 有効回答数

総数 201 件

3 借出カードの保有

「吹田市に在住・在学・在勤で借出カードの登録をしている」方は 94.5%で「広域利用（吹田市以外の北摂地域・大阪市の在住）で借出カードの登録をしている」方は 1.0%、「借出カードの登録を行っていない」方は 4.5%でした。

4 年齢構成

当アンケートの回答対象者につきましては、年齢制限を設定しませんでした。上位の年齢構成については 40 歳代が 29.8%で、次いで 50 歳代・60 歳代がそれぞれ 22%ほどとなっております。20 歳代以下、70 歳代以上の割合は 0～5.5%と低く、平成 29 年度図書館利用者アンケートの結果と比較しますと、50 歳代の割合が高くなっています。

5 職業

会社員が 25.4%、専業主婦（夫）23.9%、アルバイト・パート 12.4%、公務員 7.9%、自営業・自由業 5.0%、学生 2.5%となっており、平成 29 年度図書館利用者アンケートの結果と比較しますと、学生の割合が低くなっています。

【図書館ホームページの利用について】調査しました。

〔利用頻度〕

「週に 1～3 回程度」が 47.2%と最も多く、次いで「月に 1～3 回程度」28.4%。「ほぼ毎日」

は 19.4%となっています。

【利用目的】

「本や CD などを探す、予約する」と回答された件数は 190 あり、回答者の 94.5%が選んでいます。次いで「利用状況を確認したり、貸出期間を延長する」が 75.1%となっています。また、「新着資料や図書館からのおすすめの本の情報をみる」を選んだ方は 35.3%で、図書館からの資料情報を求める方が少なくないことがわかります。「My ライブラリ」の「本棚」機能を利用する」は 26.9%ありました。平成 28 年（2016 年）2 月から開始した新しいサービスですが、一定数の方に定着し、利用されていることが見受けられます。

【全体のメニュー構成のわかりやすさについて】

「わかりやすい」23.4%と「ふつう」が 58.2%となっており、合わせると 81.6%で、概ね問題なく評価をいただいているようです。

【図書館公式 SNS の内容について】調査しました。

【興味のある情報・重要だと思われる情報について】

図書館公式 SNS（Facebook、Twitter）で現在投稿している情報をもとに、興味のあるもの・重要だと思われるものを伺いました。「休館日をお知らせする投稿」は 69.7%の回答者が選んでおり、最も多くなっています。次いで「これから開催するイベントについて紹介する投稿」が 48.8%。資料紹介に関する選択肢のうち「図書館で現在特設展示している資料を紹介する投稿」は 29.9%、「月ごとにテーマを決めて関連した図書館の資料を紹介する投稿」25.9%、「訃報、記念日、映画情報などに関連して図書館の資料を紹介する投稿」15.4%となっています。

【Facebook の登録について】

「Facebook の図書館アカウントを「いいね！」している」方は 2.5%と、最も少なくなっています。「Facebook に自分のアカウントはあるが、「いいね！」せず図書館アカウントの情報をみている」は 3.5%、「Facebook に自分のアカウントはないが、図書館アカウントの情報はみている」は 7.9%となっており、回答者の 13.9%が図書館アカウントの情報をご覧になっていることとなります。「Facebook に自分のアカウントはあるが、図書館アカウントの情報はみていない」は 21.9%でした。

【Twitter の登録について】

「Twitter の図書館アカウントを「フォロー」している」方は 4.5%でした。「Twitter に自分のアカウントはあるが、「フォロー」せず図書館アカウントの情報をみている」は 3.5%、「Twitter に自分のアカウントはないが、図書館アカウントの情報はみている」は 6.4%となっており、回答者の 14.4%が図書館アカウントの情報をご覧になっていることとなります。「Twitter に自分のアカウントはあるが、図書館アカウントの情報はみていない」は 22.4%でした。

【図書館の SNS アカウントを「いいね！」または「フォロー」しない理由について】

回答者のうち「図書館のアカウントがあることを知らなかった」を選んだ方は 27.4%で最

も多くなっています。その他の理由としては「あまり SNS を利用しない、利用する時間がない」23.4%、「SNS を利用したくない」18.4%が大きな値となっています。

【あともぎ】

前回のアンケートでは、[図書館ホームページと図書館公式 SNS の内容について][本・CD などを探す(蔵書検索)のページについて]の「満足」「やや満足」合計が 49.1%、[本・CDなどを予約するページについて]の「満足」「やや満足」合計が 47.6%ありました。今回の WEB アンケートでも、「本や CD などを探す、予約する」と回答された方は回答者の 94.5%もあり、資料を探したり予約したりする時に、図書館のホームページをよく利用していただいていることが分かります。また、図書館公式 SNS では「休館日のお知らせ」や「これから開催するイベント」についての投稿を重要視されており、市報やポスター・チラシに加えての情報伝達の必要性を感じる結果となりました。図書館公式 SNS ではまだ「図書館のアカウントがあることを知らなかった」との回答が 27.4%もありサービス内容の充実と共に情報発信のさらなる工夫が必要です。

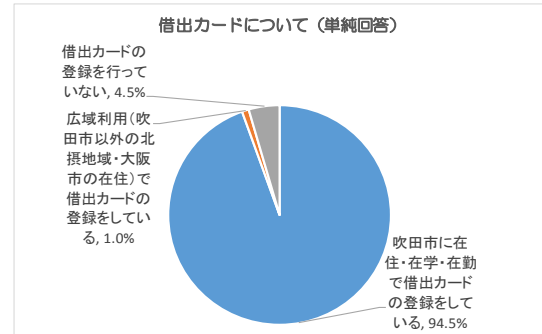
今回の結果を参考に、図書館サービスの充実に努めてまいります。今後とも引続き利用者の皆様のお声をお聞きする機会を設けていきますので、ご協力の程よろしく願い申し上げます。

あなたご自身について

【質問1】

借出カードについて（単純回答）

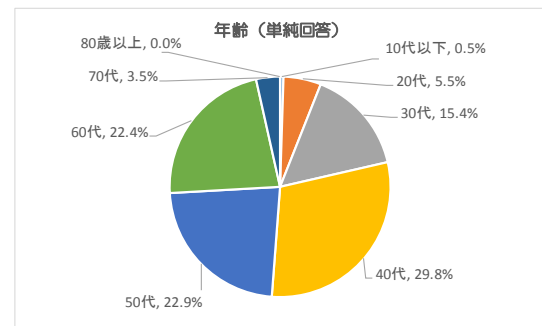
選択項目	件数	構成比
A 吹田市に在住・在学・在勤で借出カードの登録をしている	190	94.5%
B 広域利用（吹田市以外の北摂地域・大阪市の在住）で借出カードの登録をしている	2	1.0%
C 借出カードの登録を行っていない	9	4.5%
合計	201	100%



【質問2】

年齢（単純回答）

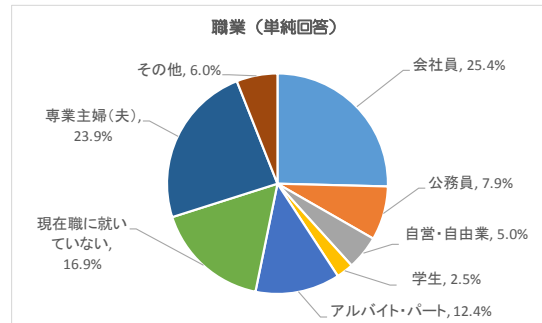
選択項目	件数	構成比
A 10代以下	1	0.5%
B 20代	11	5.5%
C 30代	31	15.4%
D 40代	60	29.8%
E 50代	46	22.9%
F 60代	45	22.4%
G 70代	7	3.5%
H 80歳以上	0	0.0%
合計	201	100.0%



【質問3】

職業（単純回答）

選択項目	件数	構成比
A 会社員	51	25.4%
B 公務員	16	7.9%
C 自営・自由業	10	5.0%
D 学生	5	2.5%
E アルバイト・パート	25	12.4%
F 現在職に就いていない	34	16.9%
G 専業主婦（夫）	48	23.9%
H その他	12	6.0%
合計	201	100.0%

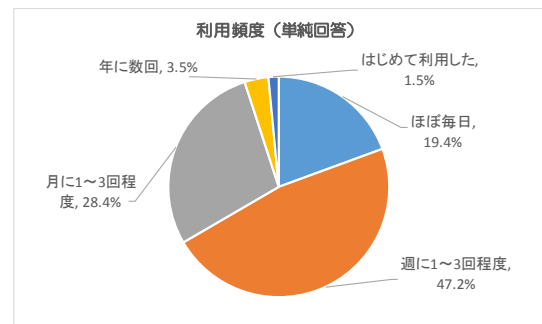


当図書館のホームページについて

【質問4】

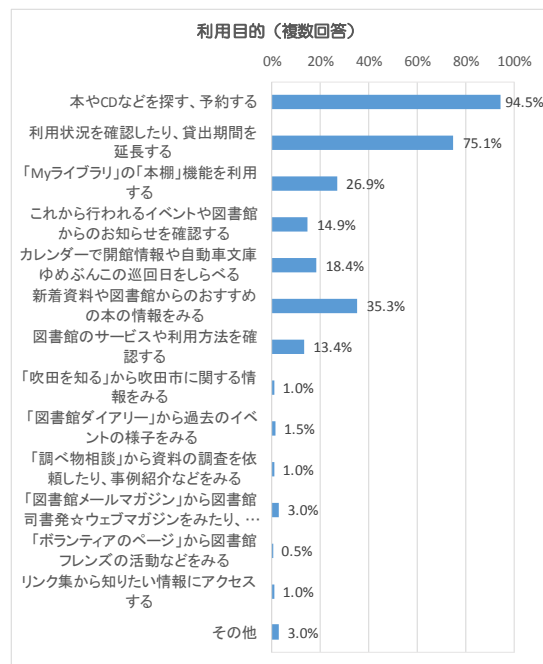
利用頻度（単純回答）

選択項目	件数	構成比
A ほぼ毎日	39	19.4%
B 週に1～3回程度	95	47.2%
C 月に1～3回程度	57	28.4%
D 年に数回	7	3.5%
E はじめて利用した	3	1.5%
合計	201	100.0%



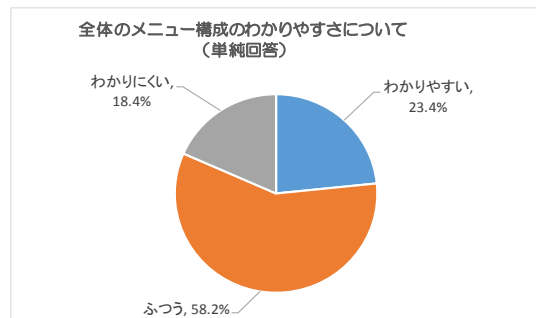
【質問5】
利用目的（複数回答）

選択項目	件数	回答/回答者
A 本やCDなどを探す、予約する	190	94.5%
B 利用状況を確認したり、貸出期間を延長する	151	75.1%
C 「Myライブラリ」の「本棚」機能を利用する	54	26.9%
D これから行われるイベントや図書館からのお知らせを確認する	30	14.9%
E カレンダーで開館情報や自動車文庫ゆめふんこの巡回をしらべる	37	18.4%
F 新着資料や図書館からのおすすめの本の情報をみる	71	35.3%
G 図書館のサービスや利用方法を確認する	27	13.4%
H 「吹田を知る」から吹田市に関する情報をみる	2	1.0%
I 「図書館ダイアリー」から過去のイベントの様子をみる	3	1.5%
J 「調べ物相談」から資料の調査を依頼したり、事例紹介などをみる	2	1.0%
K 「図書館メールマガジン」から図書館司書発☆ウェブマガジンをみたり、新着図書のお知らせサービスを登録する	6	3.0%
L 「ボランティアのページ」から図書館フレンズの活動などをみる	1	0.5%
M リンク集から知りたい情報にアクセスする	2	1.0%
N その他	6	3.0%
合計	582	-



【質問6】
全体のメニュー構成のわかりやすさについて（単純回答）

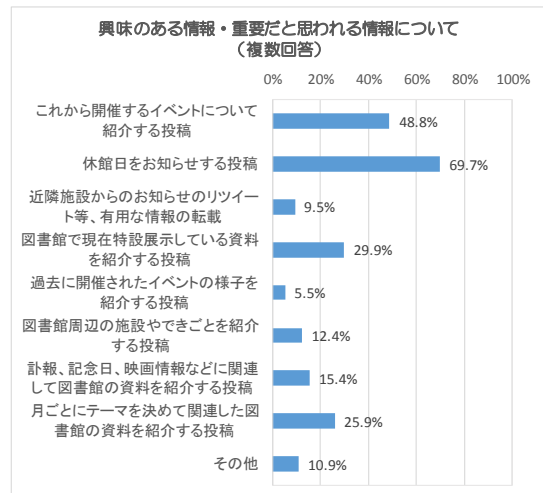
選択項目	件数	構成比
A わかりやすい	47	23.4%
B ふつう	117	58.2%
C わかりにくい	37	18.4%
合計	201	100%



図書館のSNS（FacebookやTwitter）について

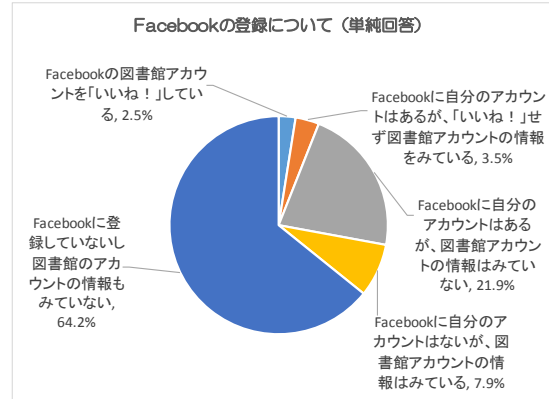
【質問7】
興味のある情報・重要だとと思われる情報について（複数回答）

選択項目	件数	回答/回答者
A これから開催するイベントについて紹介する投稿	98	48.8%
B 休館日をお知らせする投稿	140	69.7%
C 近隣施設からのお知らせのリツイート等、有用な情報の転載	19	9.5%
D 図書館で現在特設展示している資料を紹介する投稿	60	29.9%
E 過去に開催されたイベントの様子を紹介する投稿	11	5.5%
F 図書館周辺の施設やできごとを紹介する投稿	25	12.4%
G 訃報、記念日、映画情報などに関連して図書館の資料を紹介する投稿	31	15.4%
H 月ごとにテーマを決めて関連した図書館の資料を紹介する投稿	52	25.9%
I その他	22	10.9%
合計	458	-



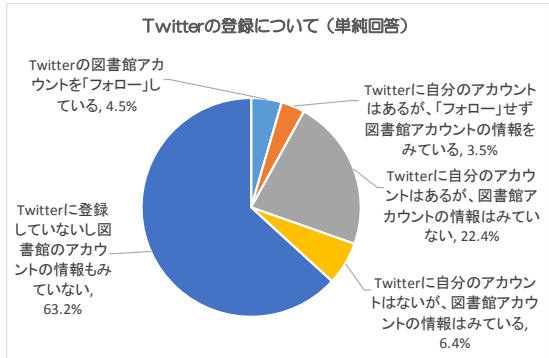
【質問8】
Facebookの登録について（単純回答）

選択項目	件数	構成比
A Facebookの図書館アカウントを「いいね！」している	5	2.5%
B Facebookに自分のアカウントはあるが、「いいね！」せず図書館アカウントの情報をみている	7	3.5%
C Facebookに自分のアカウントはあるが、図書館アカウントの情報はみていない	44	21.9%
D Facebookに自分のアカウントはないが、図書館アカウントの情報はみている	16	7.9%
E Facebookに登録していないし図書館のアカウントの情報もみていない	129	64.2%
合計	201	100.0%



【質問9】
Twitterの登録について（単純回答）

選択項目	件数	構成比
A Twitterの図書館アカウントを「フォロー」している	9	4.5%
B Twitterに自分のアカウントはあるが、「フォロー」せず図書館アカウントの情報をみている	7	3.5%
C Twitterに自分のアカウントはあるが、図書館アカウントの情報はみていない	45	22.4%
D Twitterに自分のアカウントはないが、図書館アカウントの情報はみている	13	6.4%
E Twitterに登録していないし図書館のアカウントの情報もみていない	127	63.2%
合計	201	100.0%



【質問10】
図書館のSNSアカウントを「いいね！」または「フォロー」しない理由について（複数回答）

選択項目	件数	回答/回答者
A 掲載情報に興味がない	10	5.0%
B 情報の更新が多い	3	1.5%
C 情報の更新が少ない	2	1.0%
D 期待する情報が得られない	14	7.0%
E 「いいね！」、「フォロー」数をこれ以上増やしたくない	7	3.5%
F 「いいね！」、「フォロー」していることを公表したくない	8	4.0%
G あまりSNSを利用しない、利用する時間がない	47	23.4%
H SNSを利用したくない	37	18.4%
I 図書館のアカウントがあることを知らなかった	55	27.4%
J その他	10	5.0%
K 回答なし	62	30.8%
合計	255	-

