

平成 30 年 3 月 26 日  
吹田市立中央図書館

## 「平成 29 年度（2017 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キングサービス）が広がりを見せる中、平成 19 年（2007 年）には新着図書お知らせサービス・メールマガジンの配信、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、平成 28 年（2016 年）には IC 対応機器（自動貸出機、自動返却機、ゲート）を導入し、図書館ホームページをリニューアルいたしました。

このような状況の中、別紙のとおり 22 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 29 年 9 月 9 日（土）～平成 29 年 9 月 18 日（月）開館時間中

（暴風警報発令により 9 月 17 日（日）臨時休館したため実質 9 日間）

#### 2 有効回答数

総数 1,021 件

#### 3 年齢構成

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

代とも 13%～21%でしたが、前回の平成 27 年度と同様 20 代が 3.2%と大幅に少なくなっています。80 歳以上は 4.3%でした。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 4.1%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 39.4%、女性 59.9%で、前回の平成 27 年度のアンケート調査では男性が 41.7%でした。

#### 5 職業

専業主婦(夫)が 22.7%、公務員 18.0%、学生、アルバイト・パートがそれぞれ 4.8%、自営業・自由業 3.7%、会社員 1.6%となっております。

### 【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 18 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「おもに利用する図書館の総合評価」が「満足」が 53.9%、「やや満足」が 34.4%の合計 88.3%となっております。これは、前回調査の 91.4%に及ばない評価となっております。

館ごとの比較では、北千里分室が 76.9%になっておりますが、職員の接遇は満足・やや満足で 99%の高評価をいただいておりますので、その他の施設面や蔵書数・蔵書の種類の少なさが原因と考えられます。また、江坂・駅前・千里丘は、他館に比して接遇・評価とも少しポイントを落としました。

今回各館差はありますが、全館評価が下がる結果となってしまいました。評価結果を参考にし、より一層改善に努めてまいります。

#### 〔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。1,021 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 11%～14%で、合計すると 51.1%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 84.4%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〕

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 68.4%でした。次に新聞・雑誌及び本の館内閲覧が 8.5%です。「自分で調べものをする」と回答された方が 1.6%、他の項目は 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 95.8%の高評価となっております。

今回は、コンピュータ利用における傾向を把握するため、前回とほぼ同じ調査項目を設けて比較しました。

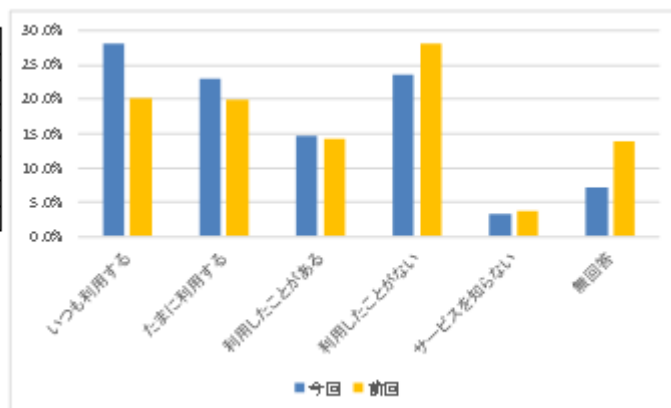
**【館内の利用者用検索端末機（OPAC）の利用について】認知度を調査しました**

「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は、徐々にご利用は増加していますが、今後も利用方法を含めた PR や周知が必要だと思われます。個別の結果は下記の通りです。

〔「標準蔵書検索・詳細蔵書検索」で本や CD などを探す、予約する〕

【前回との比較】(前回分は検索)

選択項目	今回	前回
いつも利用する	28.1%	20.1%
たまに利用する	23.0%	20.0%
利用したことがある	14.7%	14.3%
利用したことがない	23.7%	28.1%
サービスを知らない	3.3%	3.6%
無回答	7.1%	13.8%
合計	100.0%	100.0%

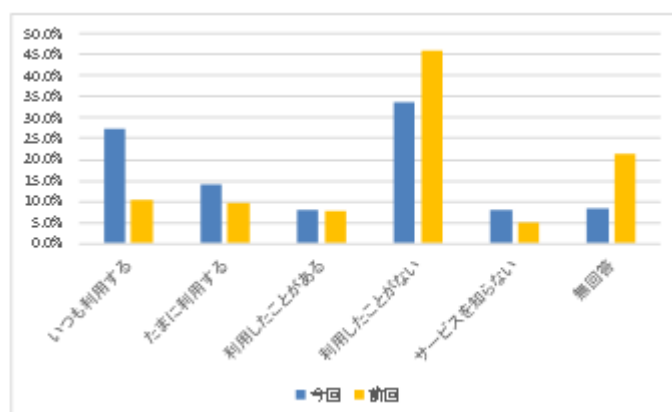


※前回は「本や CD などを探す」「本や CD などを予約する」という 2 項目を設問していました。

〔My ライブラリで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〕

【前回との比較】

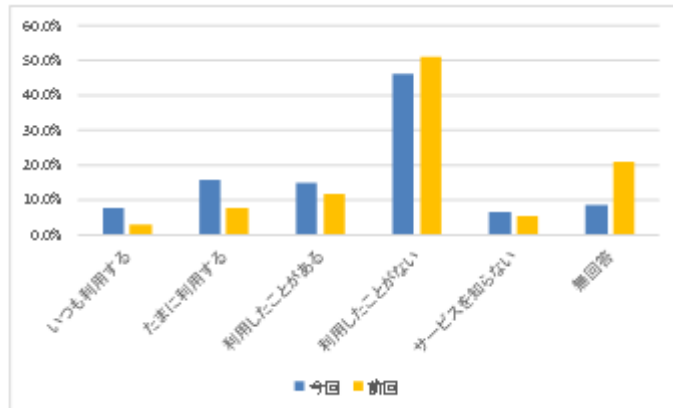
選択項目	今回	前回
いつも利用する	27.2%	10.3%
たまに利用する	14.1%	9.8%
利用したことがある	8.2%	7.8%
利用したことがない	33.8%	46.0%
サービスを知らない	8.1%	5.0%
無回答	8.5%	21.2%
合計	100.0%	100.0%



〔「ジャンル別検索」を見る〕

【前回との比較】

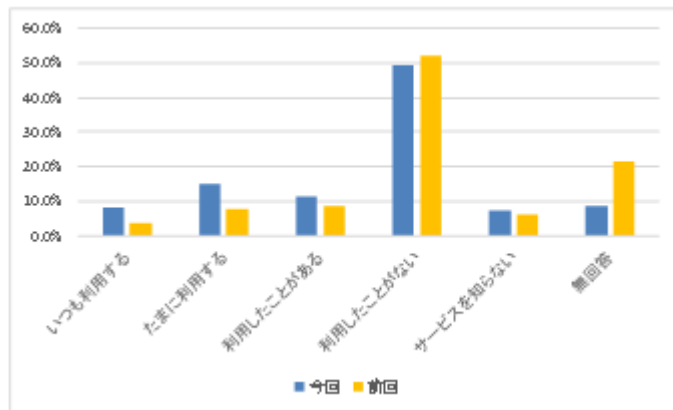
選択項目	今回	前回
いつも利用する	7.9%	3.0%
たまに利用する	15.8%	7.8%
利用したことがある	14.9%	11.8%
利用したことがない	46.2%	50.9%
サービスを知らない	6.6%	5.4%
無回答	8.6%	21.2%
合計	100.0%	100.0%



〔「新着資料」を見る〕

【前回との比較】

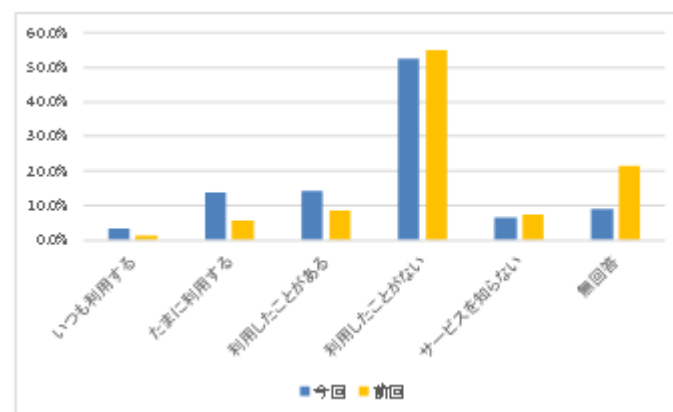
選択項目	今回	前回
いつも利用する	8.1%	3.8%
たまに利用する	15.0%	7.9%
利用したことがある	11.5%	8.7%
利用したことがない	49.4%	52.0%
サービスを知らない	7.5%	6.2%
無回答	8.5%	21.4%
合計	100.0%	100.0%



〔「おすすめの本紹介」を見る〕

【前回との比較】

選択項目	今回	前回
いつも利用する	3.5%	1.5%
たまに利用する	13.7%	5.7%
利用したことがある	14.4%	8.5%
利用したことがない	52.6%	55.2%
サービスを知らない	6.8%	7.5%
無回答	9.0%	21.7%
合計	100.0%	100.0%



【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

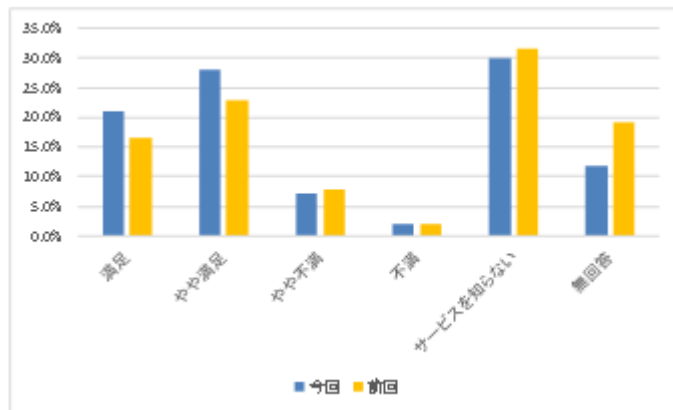
アンケートの結果から、「本・CD などを探す（蔵書検索）のページ」と「本・CD などを予約するページ」につきましては、ほぼ 50%近い方から、「満足」・「やや満足」の高評価

をいただいております。ただ、そのほかのサービスにつきましては、サービスそのものを知らないと回答された方が多数あり、PR や周知も含め、今後もわかりやすく使いやすいホームページや魅力ある SNS ページを作るよう努力してまいります。個別の結果は下記の通りです。

[本・CD などを探す（蔵書検索） ページについて]

【前回との比較】

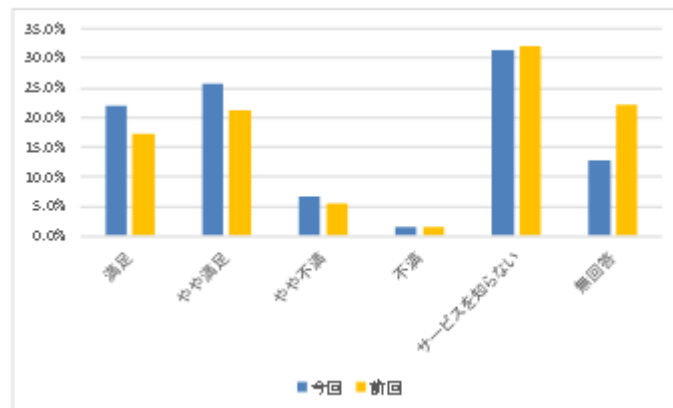
選択項目	今回	前回
満足	21.0%	16.6%
やや満足	28.1%	22.8%
やや不満	7.1%	7.8%
不満	2.1%	2.0%
サービスを知らない	30.0%	31.6%
無回答	11.9%	19.1%
合計	100.0%	100.0%



[本・CDなどを予約するページについて]

【前回との比較】

選択項目	今回	前回
満足	21.9%	17.3%
やや満足	25.7%	21.3%
やや不満	6.7%	5.5%
不満	1.6%	1.5%
サービスを知らない	31.3%	32.2%
無回答	12.8%	22.2%
合計	100.0%	100.0%



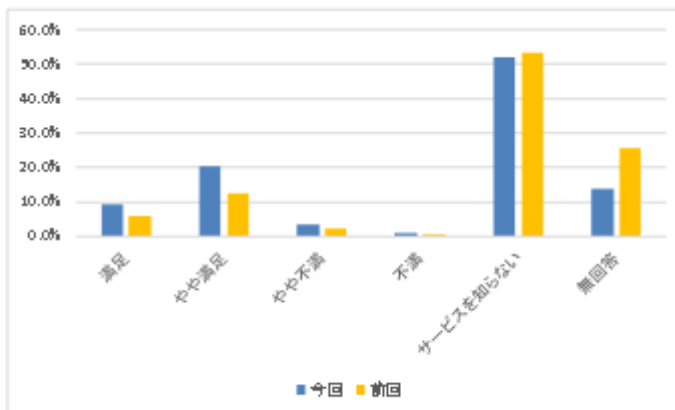
[My ライブラリの「本棚」について]

平成 28 年（2016 年）2 月から開始した新しいサービスです。「満足」15.1%、「やや満足」21.6%、合計 36.8%でした。なんらかの不満をお持ちの方は合計 6.8%でした。「サービスを知らない」は 42.3%でした。

「イベント・お知らせ」のページについて

【前回との比較】

選択項目	今回	前回
満足	9.2%	5.8%
やや満足	20.5%	12.3%
やや不満	3.5%	2.2%
不満	1.1%	0.7%
サービスを知らない	51.9%	53.3%
無回答	13.8%	25.7%
合計	100.0%	100.0%

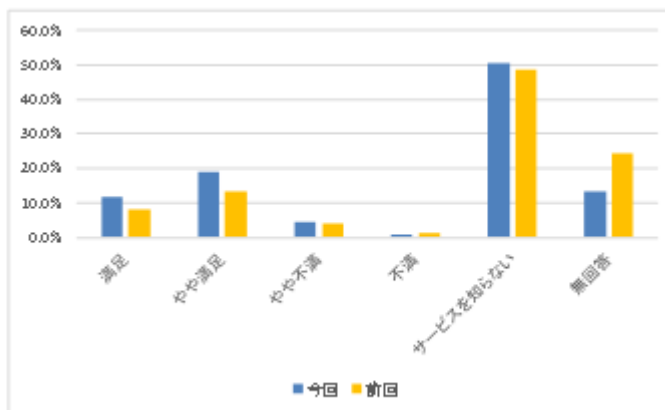


※前回は[「今日のイベント&講座情報」のページについて]という設問でした。

「新着図書お知らせサービスについて」

【前回との比較】

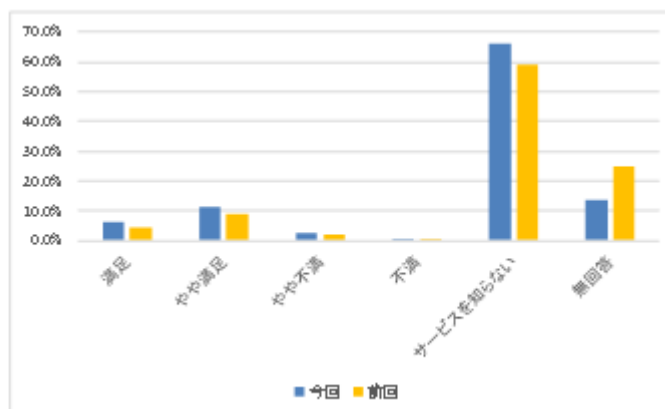
選択項目	今回	前回
満足	11.9%	8.3%
やや満足	19.0%	13.3%
やや不満	4.4%	4.3%
不満	0.9%	1.3%
サービスを知らない	50.4%	48.5%
無回答	13.3%	24.2%
合計	100.0%	100.0%



「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

【前回との比較】

選択項目	今回	前回
満足	6.1%	4.2%
やや満足	11.6%	8.9%
やや不満	2.3%	1.8%
不満	0.3%	0.8%
サービスを知らない	66.1%	59.3%
無回答	13.7%	25.1%
合計	100.0%	100.0%

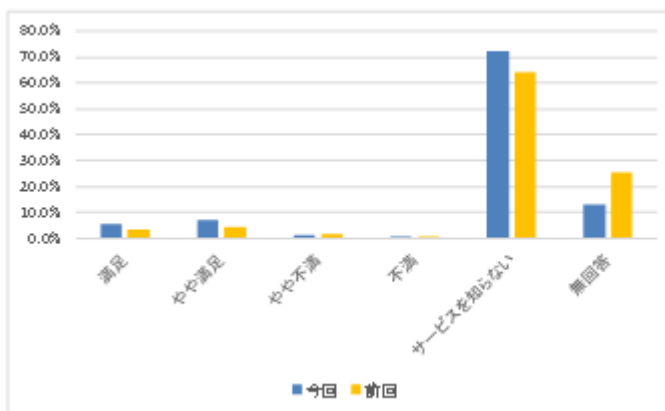


[吹田市立図書館公式 Facebook と Twitter について]

## Facebook

### 【前回との比較】

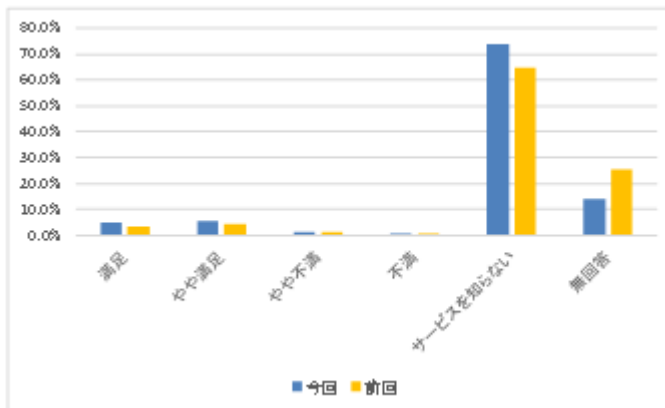
選択項目	今回	前回
満足	5.4%	3.4%
やや満足	7.2%	4.7%
やや不満	1.5%	1.7%
不満	0.4%	0.9%
サービスを知らない	72.3%	64.1%
無回答	13.2%	25.3%
合計	100.0%	100.0%



## Twitter

### 【前回との比較】

選択項目	今回	前回
満足	5.0%	3.2%
やや満足	5.4%	4.5%
やや不満	1.3%	1.4%
不満	0.5%	0.8%
サービスを知らない	73.9%	64.7%
無回答	13.9%	25.4%
合計	100.0%	100.0%



## 【あとがき】

前回のアンケートから今回のアンケートまでの間の大きな変化として、平成 28 年 (2016 年) 2 月の図書館システム更新が挙げられます。図書館システムを一新したのに伴い、ホームページからの検索・予約機能が大幅に進化しました。その点について、今回のアンケートを前回のアンケートと比較すると、[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% (前回 39.4%)、[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% (前回 38.6%) と、満足度が向上しています。また、新システムで新たに追加されたサービスである [My ライブラリの「本棚」について] の項目では、「サービスを知らない」との回答が 42.3%あり、PR に課題が残るものの、「満足」「やや満足」の合計が 36.8%と、サービスをご利用いただいている方からはご満足いただいていると思われます。一方、[新着図書お知らせサービスについて]、[「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]、[吹田市立図書館公式 Facebook と

Twitterについて]では「サービスを知らない」との回答が半数を上回ったことから、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。

総合的な評価は前回の平成 27 年度の結果と比べ、「満足」が 54.6%からわずかに減少し 53.9%に、「満足」と「やや満足」の合計が 91.4%から 3.1 ポイント減少し 88.3%になりました。一方「不満」と「やや不満」の合計は前回 8.0%に対し、今回は 11.2%と上昇しています。これは自動貸出・返却機や予約棚の導入などにより、利用者の方々の負担が増えたことによる評価と推察します。今後も自動貸出・返却機や予約棚の使い方について、よりわかりやすい案内の表示や接遇向上につとめ、利用者の方々の負担を少しでも軽減できるよう考えていきたいと思っております。またこの貸出・返却方法により、利用者の皆様のプライバシーが保護されていると考えております。

今回の結果を真摯に受け止め、職員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してまいりますので、更なるご愛顧のほどをお願い申し上げます。

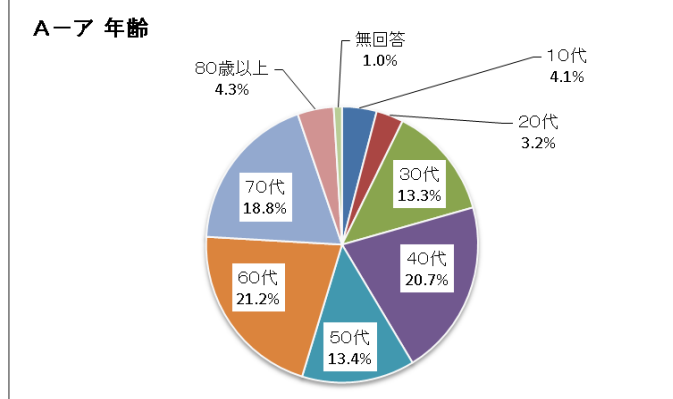
なお、アンケートの自由筆記欄にお寄せいただきました数々の貴重なご意見は、図書館サービス向上につながる課題として、検証・検討してまいります。



## A. あなたご自身について

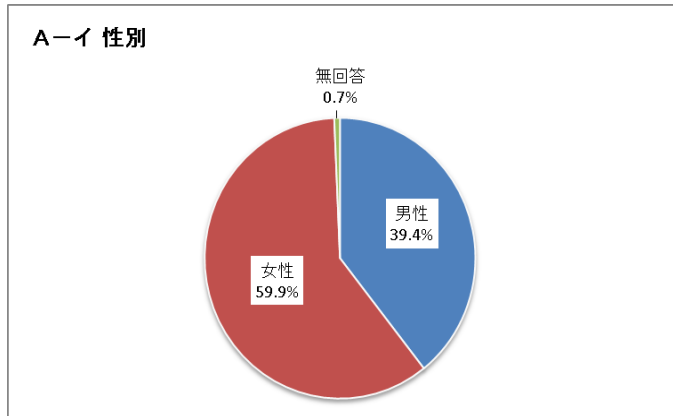
### A-ア 年齢

選択項目	人数	構成比
10代	42	4.1%
20代	33	3.2%
30代	136	13.3%
40代	211	20.7%
50代	137	13.4%
60代	216	21.2%
70代	192	18.8%
80歳以上	44	4.3%
無回答	10	1.0%
合計	1,021	100.0%



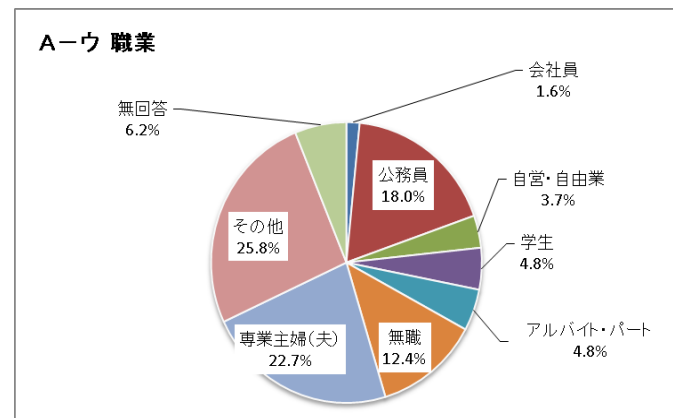
### A-イ 性別

選択項目	人数	構成比
男性	402	39.4%
女性	612	59.9%
無回答	7	0.7%
合計	1,021	100.0%



### A-ウ 職業

選択項目	人数	構成比
会社員	16	1.6%
公務員	184	18.0%
自営・自由業	38	3.7%
学生	49	4.8%
アルバイト・パート	49	4.8%
無職	127	12.4%
専業主婦(夫)	232	22.7%
その他	263	25.8%
無回答	63	6.2%
合計	1,021	100.0%

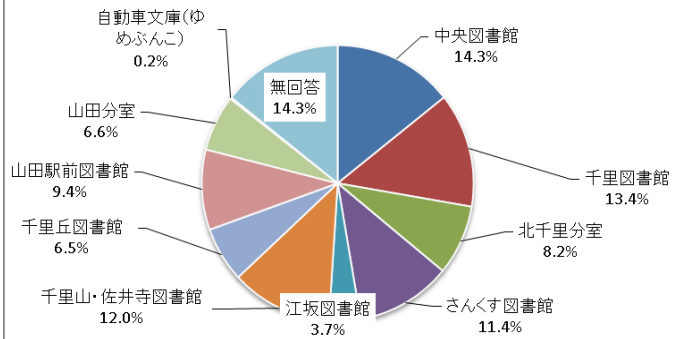


## B. 図書館の利用について

### B-ア 主に利用する図書館(1館を選択)

選択項目	人数	構成比
中央図書館	146	14.3%
千里図書館	137	13.4%
北千里分室	84	8.2%
さんくす図書館	116	11.4%
江坂図書館	38	3.7%
千里山・佐井寺図書館	123	12.0%
千里丘図書館	66	6.5%
山田駅前図書館	96	9.4%
山田分室	67	6.6%
自動車文庫(ゆめぶんこ)	2	0.2%
無回答	146	14.3%
合計	1,021	100.0%

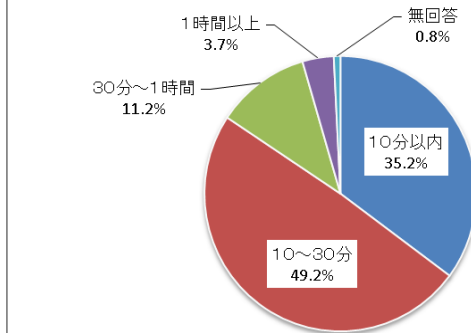
B-ア 主に利用する図書館



### B-イ 来館の所要時間

選択項目	人数	構成比
10分以内	359	35.2%
10～30分	502	49.2%
30分～1時間	114	11.2%
1時間以上	38	3.7%
無回答	8	0.8%
合計	1,021	100.0%

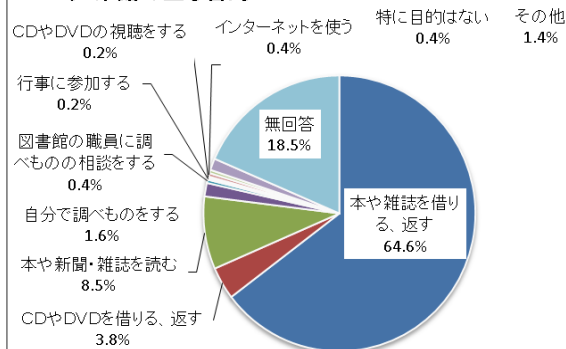
B-イ 来館の所要時間



### B-ウ 来館の主な目的(1つを選択)

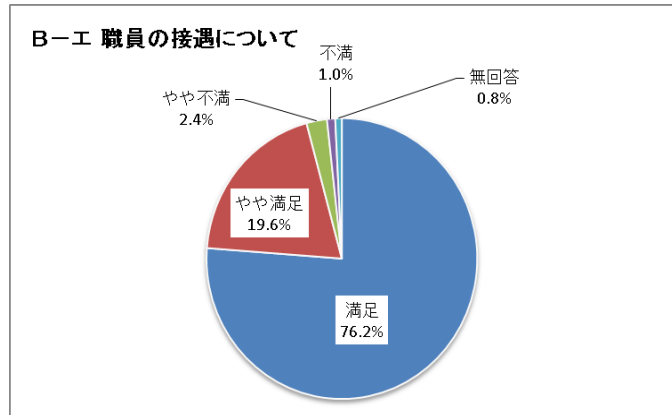
選択項目	人数	構成比
本や雑誌を借りる、返す	660	64.6%
CDやDVDを借りる、返す	39	3.8%
本や新聞・雑誌を読む	87	8.5%
自分で調べものをする	16	1.6%
図書館の職員に調べものの相談をする	4	0.4%
行事に参加する	2	0.2%
CDやDVDの視聴をする	2	0.2%
インターネットを使う	4	0.4%
特に目的はない	4	0.4%
その他	14	1.4%
無回答	189	18.5%
合計	1,021	100.0%

B-ウ 来館の主な目的



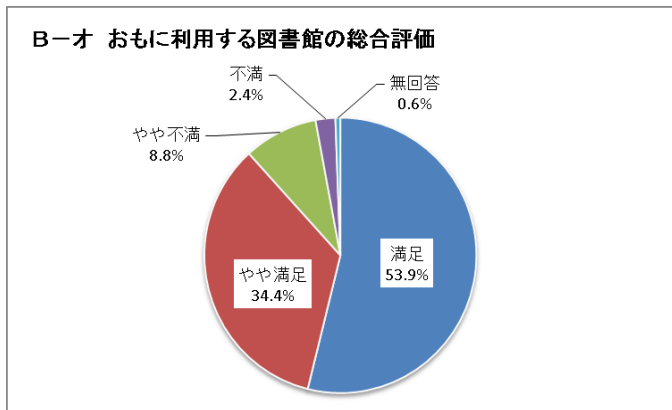
**B-エ 職員の接遇について**

選択項目	人数	構成比
満足	778	76.2%
やや満足	200	19.6%
やや不満	25	2.4%
不満	10	1.0%
無回答	8	0.8%
合計	1,021	100.0%



**B-オ おもに利用する図書館の総合評価**

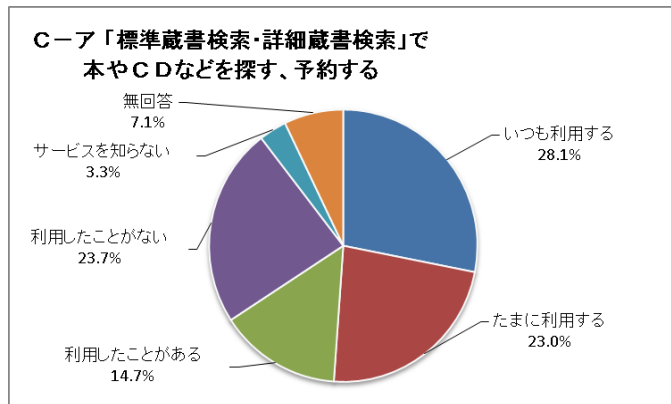
選択項目	人数	構成比
満足	550	53.9%
やや満足	351	34.4%
やや不満	90	8.8%
不満	24	2.4%
無回答	6	0.6%
合計	1,021	100.0%



### C. 館内の利用者用検索端末機(OPAC)の利用について

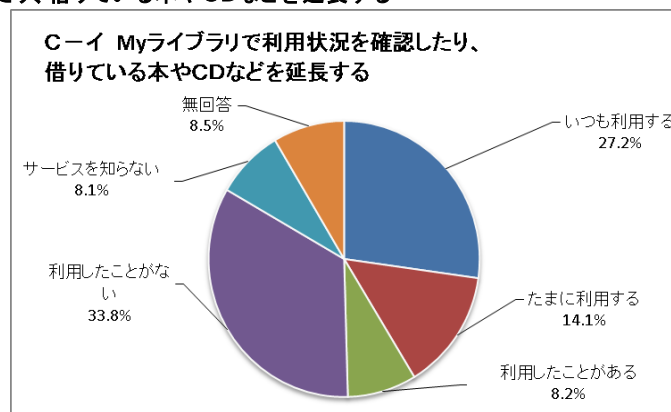
#### C-ア「標準蔵書検索・詳細蔵書検索」で本やCDなどを探す、予約する

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	287	28.1%
たまに利用する	235	23.0%
利用したことがある	150	14.7%
利用したことがない	242	23.7%
サービスを知らない	34	3.3%
無回答	73	7.1%
合計	1021	100.0%



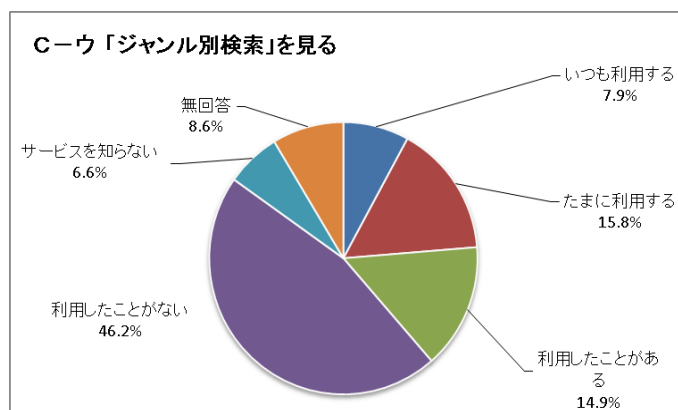
#### C-イ Myライブラリで利用状況を確認したり、借りている本やCDなどを延長する

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	278	27.2%
たまに利用する	144	14.1%
利用したことがある	84	8.2%
利用したことがない	345	33.8%
サービスを知らない	83	8.1%
無回答	87	8.5%
合計	1021	100.0%



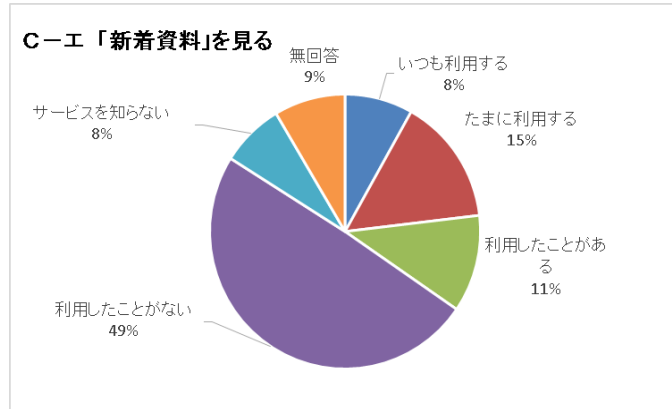
#### C-ウ 「ジャンル別検索」を見る

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	81	7.9%
たまに利用する	161	15.8%
利用したことがある	152	14.9%
利用したことがない	472	46.2%
サービスを知らない	67	6.6%
無回答	88	8.6%
合計	1021	100.0%



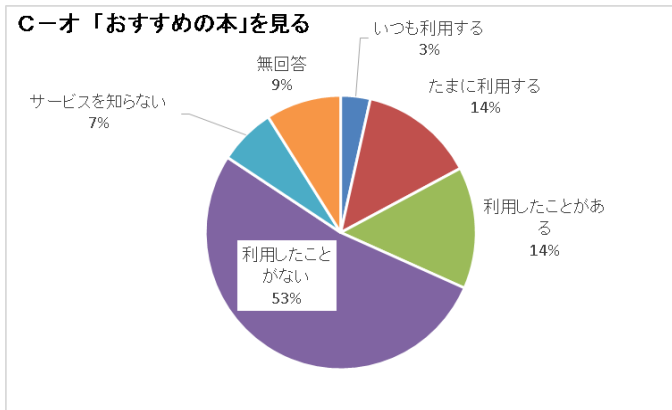
C-エ 「新着資料」を見る

選択項目	人数	構成比
いつも利用する	83	8.1%
たまに利用する	153	15.0%
利用したことがある	117	11.5%
利用したことがない	504	49.4%
サービスを知らない	77	7.5%
無回答	87	8.5%
合計	1021	100.0%



C-オ 「おすすめの本」を見る

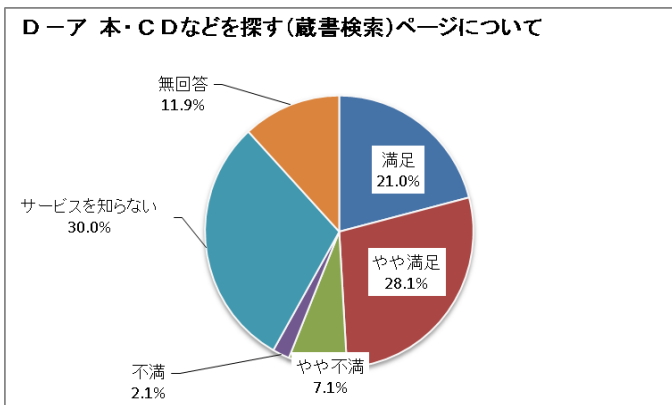
選択項目	人数	構成比
いつも利用する	36	3.5%
たまに利用する	140	13.7%
利用したことがある	147	14.4%
利用したことがない	537	52.6%
サービスを知らない	69	6.8%
無回答	92	9.0%
合計	1021	100.0%



D. 図書館ホームページと図書館公式SNS(FacebookやTwitterなど)の内容について

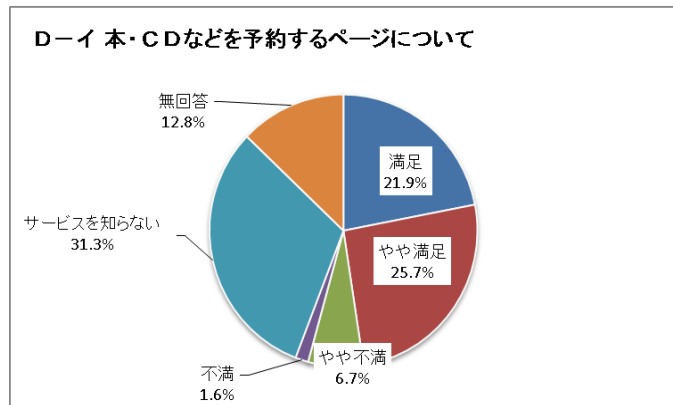
D-ア 本・CDなどを探す(蔵書検索)ページについて

選択項目	人数	構成比
満足	214	21.0%
やや満足	287	28.1%
やや不満	72	7.1%
不満	21	2.1%
サービスを知らない	306	30.0%
無回答	121	11.9%
合計	1021	100.0%



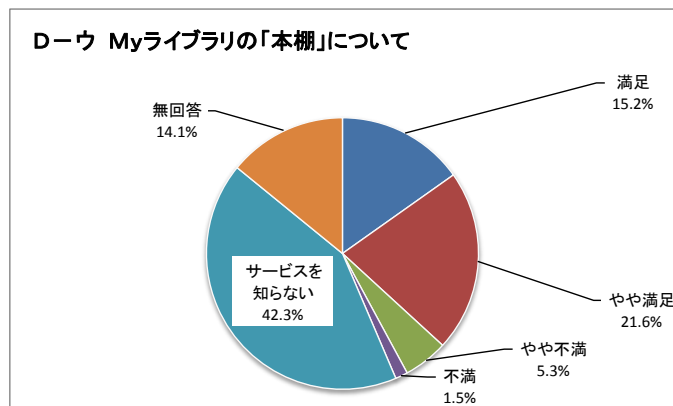
D-イ 本・CDなどを予約するページについて

選択項目	人数	構成比
満足	224	21.9%
やや満足	262	25.7%
やや不満	68	6.7%
不満	16	1.6%
サービスを知らない	320	31.3%
無回答	131	12.8%
合計	1021	100.0%



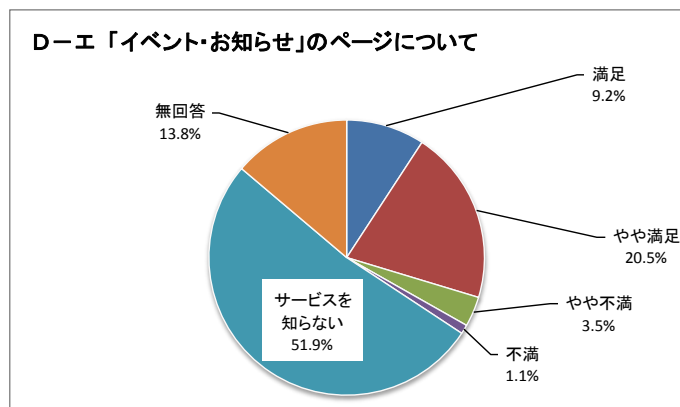
D-ウ Myライブラリの「本棚」について  
(前回項目なし)

選択項目	人数	構成比
満足	155	15.2%
やや満足	221	21.6%
やや不満	54	5.3%
不満	15	1.5%
サービスを知らない	432	42.3%
無回答	144	14.1%
合計	1021	100.0%



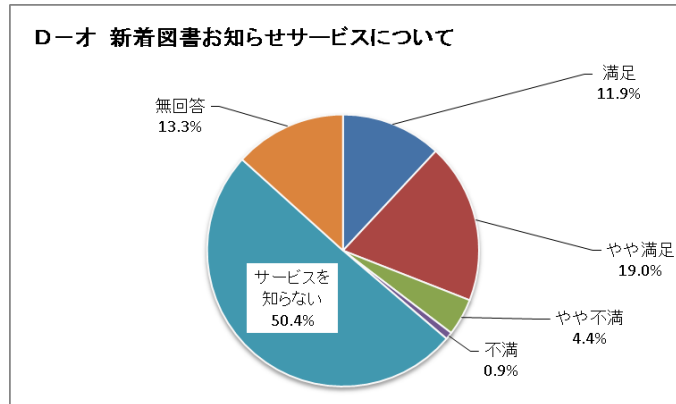
D-エ 「イベント・お知らせ」のページについて

選択項目	人数	構成比
満足	94	9.2%
やや満足	209	20.5%
やや不満	36	3.5%
不満	11	1.1%
サービスを知らない	530	51.9%
無回答	141	13.8%
合計	1021	100.0%



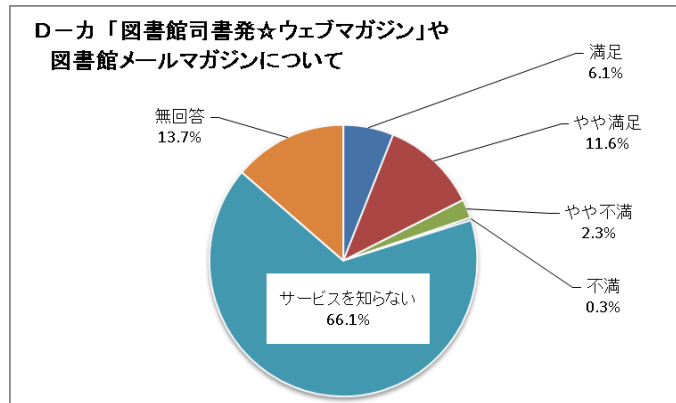
D-オ 新着図書お知らせサービスについて

選択項目	人数	構成比
満足	122	11.9%
やや満足	194	19.0%
やや不満	45	4.4%
不満	9	0.9%
サービスを知らない	515	50.4%
無回答	136	13.3%
合計	1021	100.0%



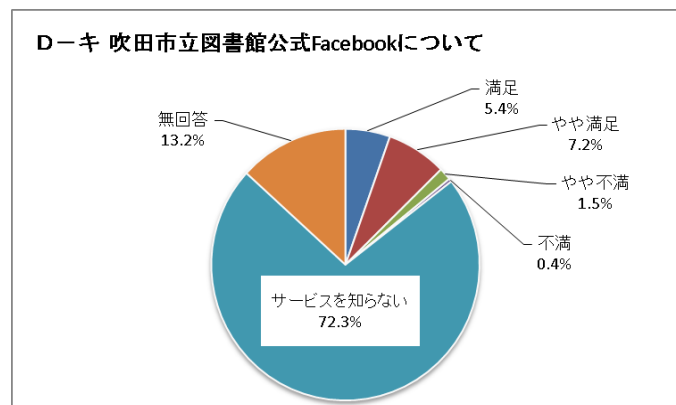
D-カ 「図書館司書発★ウェブマガジン」や図書館メールマガジンについて

選択項目	人数	構成比
満足	62	6.1%
やや満足	118	11.6%
やや不満	23	2.3%
不満	3	0.3%
サービスを知らない	675	66.1%
無回答	140	13.7%
合計	1021	100.0%



D-キ 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	55	5.4%
やや満足	74	7.2%
やや不満	15	1.5%
不満	4	0.4%
サービスを知らない	738	72.3%
無回答	135	13.2%
合計	1021	100.0%



D-ク 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	51	5.0%
やや満足	55	5.4%
やや不満	13	1.3%
不満	5	0.5%
サービスを知らない	755	73.9%
無回答	142	13.9%
<b>合計</b>	<b>1021</b>	<b>100.0%</b>

