

# 平成 20 年度豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書

2009 年 2 月 24 日

豊中市立図書館

## 1 調査の目的

豊中市立図書館は平成 18 年（2006 年）に図書館活動の評価指標を作成し、以来、図書館活動の総点検に取り組んできた。また平成 21 年（2009 年）3 月には評価委員会の発足も予定されている。図書館活動を評価するためのデータのうち、資料の購入冊数や職員数などの投入量、利用者数、貸出し数、予約数などの算出量については、これまでも図書館サービス向上のための必要指標として収集され、その結果は『豊中市の図書館活動』の中で公開されてきた。しかし、それらのサービスが利用者にとどの程度認知され、満足されているかについては、これらのデータからは推定できない。そこで利用者のニーズ等を把握するため、今回来館者調査を実施した。なおここでは、全館単純集計結果のみ報告する。

## 2 調査の概要

期間 平成 20 年（2008 年）11 月 20 日（木）から 11 月 30 日（日）

平日 3～5 日、土日祝 3～4 日

対象 豊中市立図書館の中学生以上の利用者（来館者）

母集団（平成 19 年度個人登録者数（12 歳以上、不明除く））145,029 人

場所 豊中市立図書館（9 館）

方法 選択式アンケート調査

回収 図書館内設置回収箱

### 質問項目

基本属性	性別、年齢、職業等、居住地
図書館の利用について	利用頻度 来館目的（MA）と達成度 利用しやすさ（満足度、重要度） 個別サービスの満足度・認知度
自由記述	

### 3 標本誤差

母集団を今回調査対象の 12 歳以上の登録者とした場合の有効回収率は 77.1%であった。

母集団	配布数	有効回収数	有効回収率
145,029 人	5,540 部	4,274 部	77.1%

これに基づいて標本誤差を算出すると、次のようになる。標本誤差  
標本誤差の算定式

$$b = k \sqrt{\left(\frac{N-n}{N-1}\right) \left(\frac{P(P-1)}{n}\right)}$$

k 定数 1.96 (信頼度 95%のとき)  
N 母集団の数 145,029  
n 回収数 4,274  
P 回答率

回答率	標本誤差
10%または 90%	±0.89%
20%または 80%	±1.18%
30%または 70%	±1.35%
40%または 60%	±1.45%
50%	±1.48%

回答者 4,274 名中の回答率が 10%または 90%の場合、母集団との誤差は±0.89%の範囲内であることを表す。

なお、途中の質問では、選択肢によって回答者数が少ないものがある。およその回答者数段階別にそれぞれの標本誤差を示したものが下表である。(±記号は省略している。)

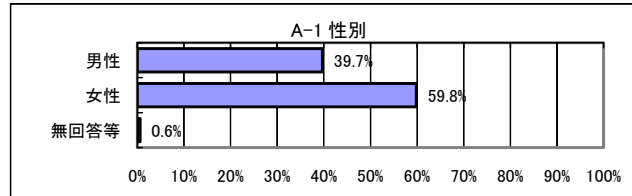
回答率	各回答者数時の標本誤差				
	4000 名	3000 名	2000 名	1000 名	500 名
10%または 90%	0.92%	1.06%	1.31%	1.85%	2.63%
20%または 80%	1.22%	1.42%	1.74%	2.47%	3.50%
30%または 70%	1.40%	1.62%	1.99%	2.83%	4.01%
40%または 60%	1.50%	1.73%	2.13%	3.03%	4.29%
50%	1.53%	1.77%	2.18%	3.09%	4.38%

#### 4 回答者属性

回答者の性別、年齢、職業、居住地区による比率は下記の通りであった。

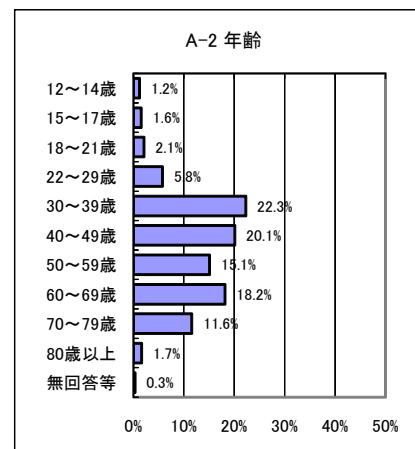
##### A-1 性別

1	男性	1,695	39.7%
2	女性	2,555	59.8%
	無回答等	24	0.6%
	計	4,274	



##### A-2 年齢

1	12～14歳	52	1.2%
2	15～17歳	67	1.6%
3	18～21歳	90	2.1%
4	22～29歳	247	5.8%
5	30～39歳	953	22.3%
6	40～49歳	860	20.1%
7	50～59歳	646	15.1%
8	60～69歳	778	18.2%
9	70～79歳	496	11.6%
10	80歳以上	71	1.7%
	無回答等	14	0.3%
	計	4,274	

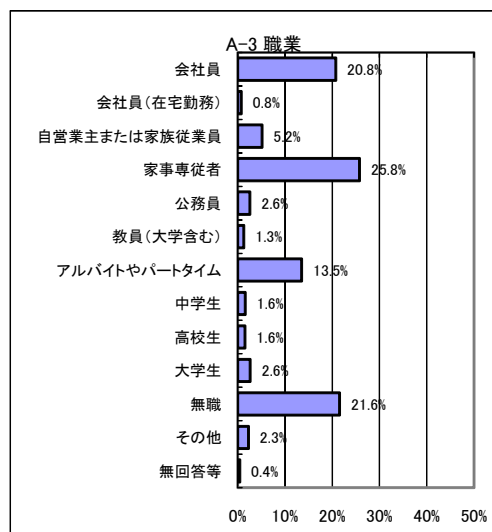


なお、下表は性別と年齢によるクロス集計結果である。

	男性	女性	無回答	総計
12～21歳	77	131	1	209
22～29歳	86	161		247
30～39歳	196	754	3	953
40～49歳	268	589	3	860
50～59歳	273	373		646
60～69歳	413	362	3	778
70歳以上	382	180	5	567
無回答等		5	9	14
総計	1,695	2,555	24	4,274

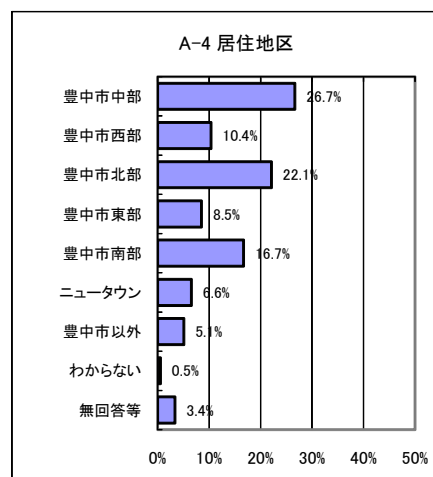
### A-3 職業

1	会社員	887	20.8%
2	会社員（在宅勤務）	33	0.8%
3	自営業主または家族従業員	221	5.2%
4	家事専従者	1,102	25.8%
5	公務員	110	2.6%
6	教員（大学含む）	56	1.3%
7	アルバイトやパートタイム	579	13.5%
8	中学生	68	1.6%
9	高校生	67	1.6%
10	大学生	113	2.6%
11	無職	922	21.6%
12	その他	97	2.3%
	無回答等	19	0.4%
	計	4,274	



### A-4 居住地区

1	豊中市中部	1,140	26.7%
2	豊中市西部	444	10.4%
3	豊中市北部	945	22.1%
4	豊中市東部	365	8.5%
5	豊中市南部	714	16.7%
6	ニュータウン	280	6.6%
7	豊中市以外	218	5.1%
	箕面市	42	19.3%
	池田市	40	18.3%
	吹田市	35	16.1%
	大阪市	32	14.7%
	宝塚市	8	3.7%
	尼崎市	6	2.8%
	川西市	5	2.3%
	その他（無記入含む）	50	22.9%
8	わからない	23	0.5%
	無回答等	145	3.4%
	計	4,274	

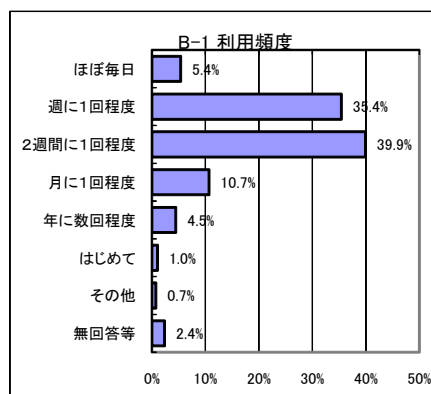


## 5 調査の結果（全館単純集計）

### 5.1 利用頻度

全体では「2週間に1回程度」の利用が約40%で最多、次いで「週に1回程度」が35.4%という結果であった。この2つのパターンを合わせると、全体の75%以上を占めた。

1	ほぼ毎日	230	5.4%
2	週に1回程度	1,514	35.4%
3	2週間に1回程度	1,706	39.9%
4	月に1回程度	456	10.7%
5	年に数回程度	191	4.5%
6	はじめて	44	1.0%
7	その他	32	0.7%
	無回答等	101	2.4%
	計	4,274	

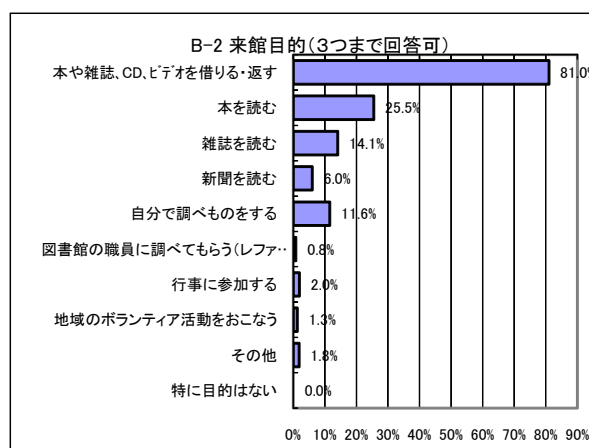


### 5.2 来館目的とその達成度

来館目的で最も多いのは「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」で、回答者の81%がこの項目を選択している。次いで「本を読む」が25.5%、「雑誌を読む」が14.1%、「自分で調べものをする」が11.6%である。「新聞を読む」も6%あった。なお、複数回答のため下表には直接数値として表れていないが、「本を読む」、「雑誌を読む」、「新聞を読む」のいずれか1つ以上を選択した回答者、すなわち館内で一定時間を何かを「読む」ことを選択した回答者は1,459名で、全体の34.1%であった。

1	本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す	3,463	81.0%
2	本を読む	1,091	25.5%
3	雑誌を読む	604	14.1%
4	新聞を読む	257	6.0%
5	自分で調べものをする	494	11.6%
6	図書館の職員に調べてもらう（レファレンス）	36	0.8%
7	行事に参加する	84	2.0%
8	地域のボランティア活動をおこなう	55	1.3%
9	その他	79	1.8%
10	特に目的はない	0	0.0%
	計	4,274	

（のべ数は、6,163）

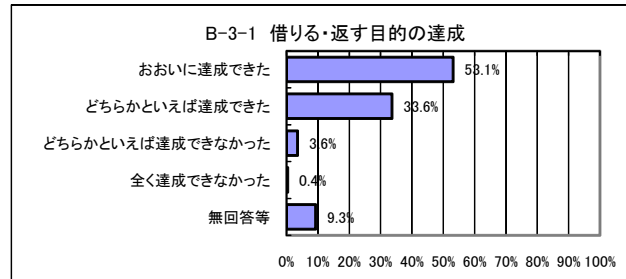


また、来館目的ごとにその達成度を尋ねた問いで「おおいに達成できた」が50%を超えたのは「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」、「図書館の職員に調べてもらう（レファレンス）」、「行事に参加する」、「地域のボランティア活動をおこなう」であった。ただしレファレンス、行事、ボランティアはサンプル数が少ないので、他との単純な比較はできない。行事やボランティア参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、「参加すること」自体が達成であると考えれば、当然ながら達成度は当然高くなると考えられる。

本、雑誌、新聞など資料を読む目的の達成度については、いずれも「おおいに達成できた」と「どちらかといえば達成できた」がほぼ同じ割合で存在し、両者を合わせた割合はおよそ70%から80%程度であった。

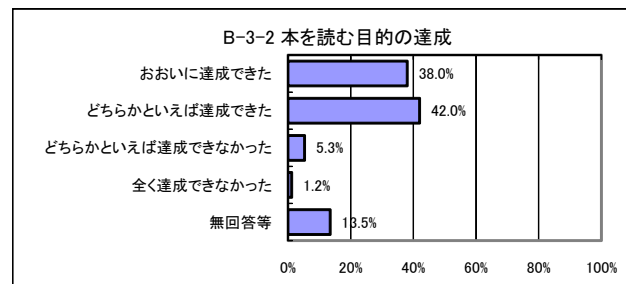
1を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	1,840	53.1%
2	どちらかといえば達成できた	1,165	33.6%
3	どちらかといえば達成できなかった	123	3.6%
4	全く達成できなかった	14	0.4%
	無回答等	321	9.3%
	計	3,463	



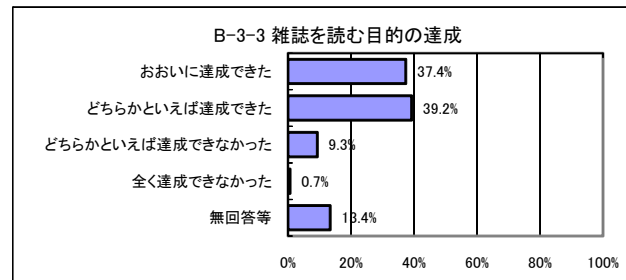
2を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	415	38.0%
2	どちらかといえば達成できた	458	42.0%
3	どちらかといえば達成できなかった	58	5.3%
4	全く達成できなかった	13	1.2%
	無回答等	147	13.5%
	計	1,091	



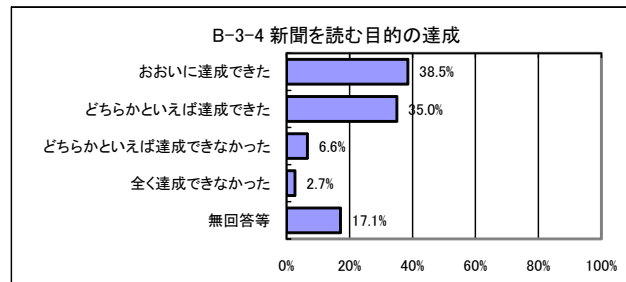
3を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	226	37.4%
2	どちらかといえば達成できた	237	39.2%
3	どちらかといえば達成できなかった	56	9.3%
4	全く達成できなかった	4	0.7%
	無回答等	81	13.4%
	計	604	



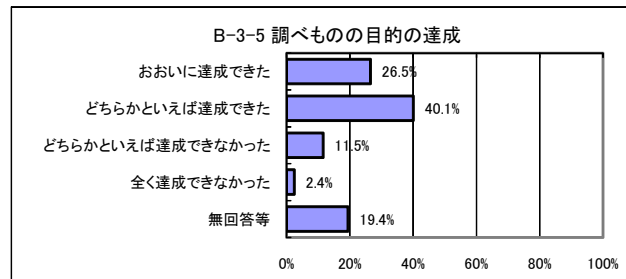
4を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	99	38.5%
2	どちらかといえば達成できた	90	35.0%
3	どちらかといえば達成できなかった	17	6.6%
4	全く達成できなかった	7	2.7%
	無回答等	44	17.1%
	計	257	



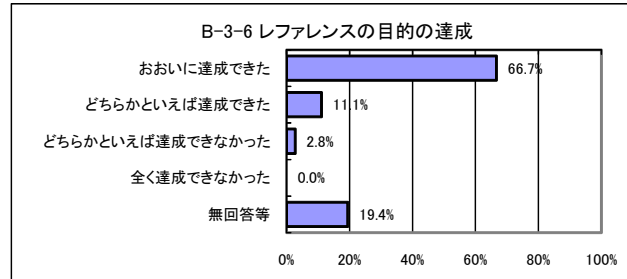
5を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	131	26.5%
2	どちらかといえば達成できた	198	40.1%
3	どちらかといえば達成できなかった	57	11.5%
4	全く達成できなかった	12	2.4%
	無回答等	96	19.4%
	計	494	



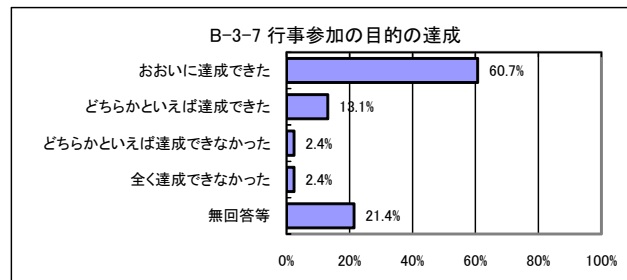
6を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	24	66.7%
2	どちらかといえば達成できた	4	11.1%
3	どちらかといえば達成できなかった	1	2.8%
4	全く達成できなかった	0	0.0%
	無回答等	7	19.4%
	計	36	



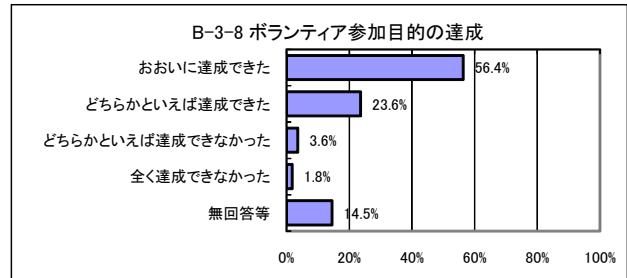
7を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	51	60.7%
2	どちらかといえば達成できた	11	13.1%
3	どちらかといえば達成できなかった	2	2.4%
4	全く達成できなかった	2	2.4%
	無回答等	18	21.4%
	計	84	



8を選択した人のうちで

1	おおいに達成できた	31	56.4%
2	どちらかといえば達成できた	13	23.6%
3	どちらかといえば達成できなかった	2	3.6%
4	全く達成できなかった	1	1.8%
	無回答等	8	14.5%
	計	55	



その他の回答のうち数の多かったものには、次のようなものがあった。

- サークル活動・集会室利用・会議 16
- パソコン、インターネットの利用 11
- 学習（自習） 9
- 付き添い等 8
- 本の予約・リクエストやその確認 8
- 本を探す 4
- 新聞のコピー 4

### 5. 3 利用しやすさに関する満足度

次に、図書館の利用しやすさについて、「職員の応対」、「開館時間」、「休館日」、「閲覧用のいすや机の数」、「本や資料の探しやすさ」、「読みたい本や雑誌の充実度」、「他の利用者のマナー」の7つの項目について、満足度を調査した結果が次頁の表である。単なる満足度だけでなく、その項目が回答者にとってどの程度重要度を持っているかを同時に問うことにより、個別の問題点の要望度を推測する助けとした。

満足度および重要度は、それぞれの点数に回答者率を乗じて算出している。たとえば、職員の応対について見ると、「おおいに満足している」が 1,654 名、「どちらかといえば満足している」が 1,776 名、「どちらかといえば満足していない」が 122 名、「全く

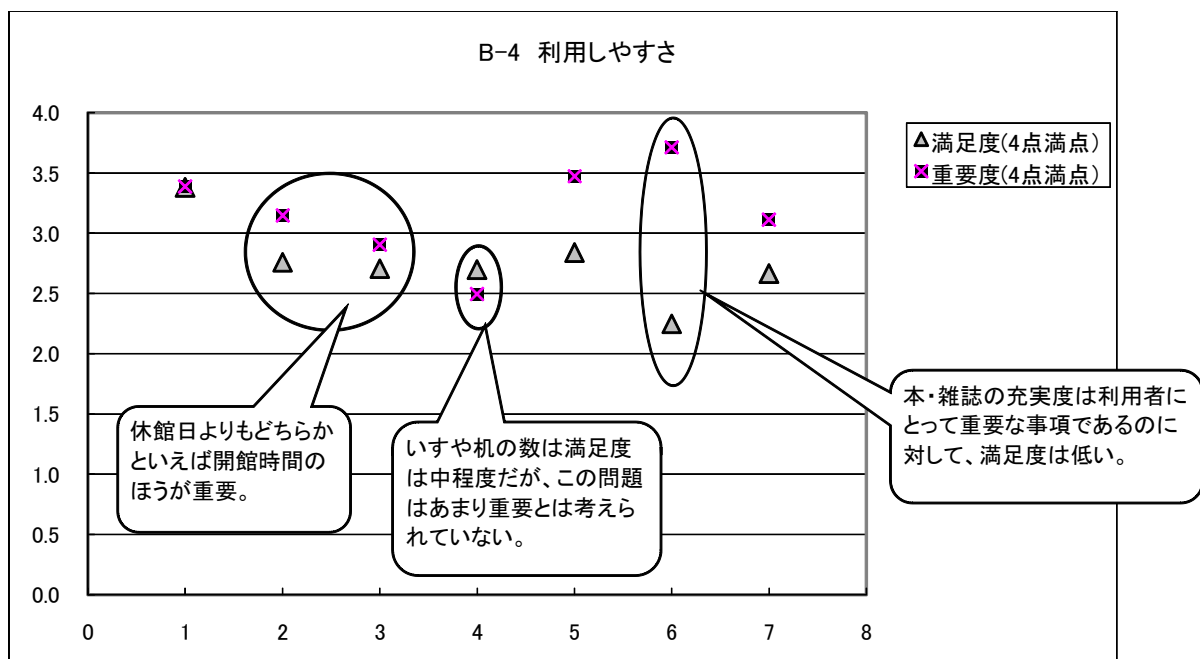
満足していない」が17名であるので、算出式は次のようになる。

$$\text{満足度} = 4\text{点} * \frac{1654\text{名}}{4274\text{名} - 705\text{名}} + 3\text{点} * \frac{1776\text{名}}{4274\text{名} - 705\text{名}} + 1\text{点} * \frac{122\text{名}}{4274\text{名} - 705\text{名}} + 0\text{点} * \frac{17\text{名}}{4274\text{名} - 705\text{名}}$$

なお、各選択肢に与えた点数は、満足グループと不満足グループとの差がある程度明確になるように、「どちらかといえば満足」と「どちらかといえば満足していない」の間に2点の差を設けている。

図中に示した中で最も特徴的なのは、「読みたい本や雑誌の充実度」である。他の項目に比べて重要度は相対的に高い反面、満足度は相対的に低い傾向にあることが分かる。

(満足度) = 点数×人数/回答者数	1	2	3	4	0	計	満足度(4点満点)	1	2	3	0	計	重要度(4点満点)
	おおいに満足している(4点)	どちらかといえば満足している(3点)	どちらかといえば満足していない(1点)	全く満足していない(0点)	無回答等			重要である(4点)	重要でない(0点)	どちらでもない(2点)	無回答等		
1 職員の対応について	1654	1776	122	17	705	4274	3.38	2288	232	442	1312	4274	3.39
2 開館時間について	886	1778	657	135	818	4274	2.76	2055	381	478	1360	4274	3.15
3 休館日について	732	1865	666	133	878	4274	2.71	1789	489	594	1402	4274	2.91
4 閲覧用のいすや机の数について	733	1822	702	116	901	4274	2.70	1433	726	695	1420	4274	2.50
5 本や資料の探しやすさについて	703	2083	566	39	883	4274	2.84	2313	210	327	1424	4274	3.48
6 読みたい本や雑誌の充実度について	448	1572	1225	194	835	4274	2.25	2582	98	215	1379	4274	3.72
7 他の利用者のマナーについて	502	2112	643	116	901	4274	2.66	1927	337	595	1415	4274	3.11



#### 5. 4 図書館で実施しているサービスの満足度および認知度

最後に、図書館で実施している12のサービスについて、その満足度および認知度を調査した結果がp10の表である。無回答が各項目2割程度あり、「無回答者を除いたものに対する割合」を併記した。また、項目によっては、利用したことがない回答者の多数存

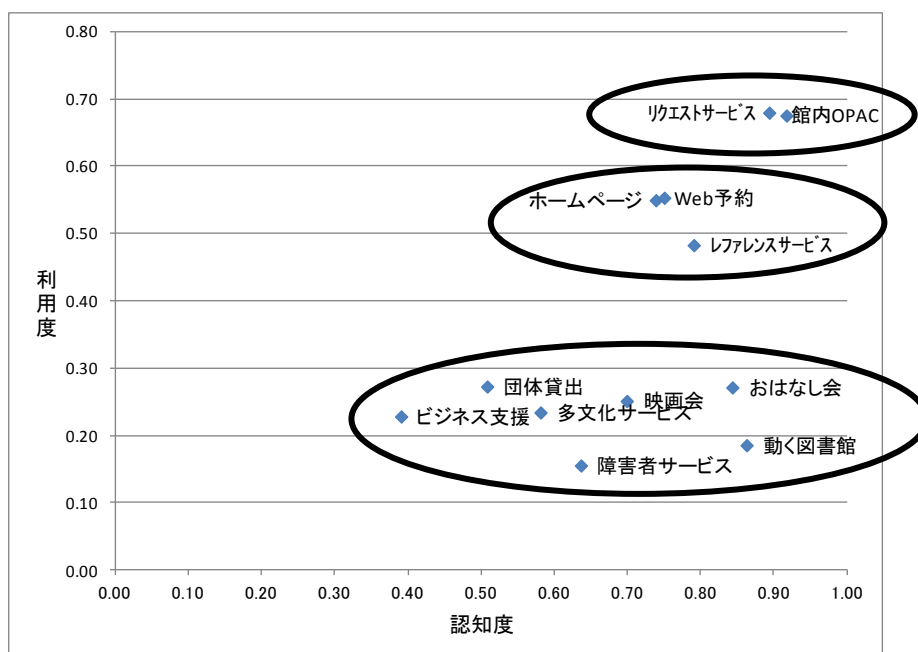


在する場合もあることから、「利用したことがあるものに対する割合」も加えた。

ここで、知っていた人の中で利用したことがある人の割合（利用度）を縦軸にとり、知っていた人の割合（1から知らなかった人の割合を引いたもの）（認知度）を横軸にとり、その関係をグラフ化したものが下のグラフである。これをみると、大きく3つのグループがあることが分かる。

ひとつは、認知度、利用度ともに高いサービス群で、「リクエストサービス」「館内のOPAC端末」がこれに当たり、回答者のおよそ9割が知っており、そのうちの7割が実際にサービスを利用している。次いで、ITCを活用したサービスである「ホームページによる情報提供」「インターネット予約サービス」となっている。しかし逆に、これらのサービスについては、回答者の3割が「以前から知っているが、利用したことがない」と答えており、インターネットを利用しない方への情報提供やサービスの在り方も合わせて検討していく必要がある。興味深いのは「レファレンスサービス」で、来館目的の回答者における割合は0.8%であったが、認知度は約8割、利用度も約5割となっており、来館の直接の目的ではないが、利用する過程で職員による調査支援を活用している実態が見える。

さらに、認知度にはばらつきはあるが、利用度が2～3割程度のサービス群がある。これらのサービスのうち、「団体貸出」「障害者サービス」「おはなし会」「動く図書館」等は、サービス対象者が限定的であることからこの数値にとどまったと思われる。「ビジネス支援サービス」や「多文化サービス」については、認知度も5割前後にとどまっており、サービスを周知することによって利用度があがってくるものと思われる。



## 6 その他

今回は単純集計結果のみを示した。今後さらに、館ごとの分析、いくつかの項目間でのクロス集計および自由記述欄の分析を行いたいと考えている。

以上

	1	2	3	4	5	6	0	
	おおいに満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえは満足していない	全く満足していない	以前から知っているが、利用していない	知らなかった	無回答等	計
1 館内のOPAC端末（利用者用端末）	624	1,310	263	47	1,074	299	657	4,274
全体に対する割合	14.6%	30.7%	6.2%	1.1%	25.1%	7.0%	15.4%	
無回答等を除いたものに対する割合	17.3%	36.2%	7.3%	1.3%	29.7%	8.3%		
利用したことがあるものに対する割合	27.8%	58.4%	11.7%	2.1%				
2 動く図書館による巡回サービス	143	295	94	36	2,482	485	739	4,274
全体に対する割合	3.3%	6.9%	2.2%	0.8%	58.1%	11.3%	17.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	4.0%	8.3%	2.7%	1.0%	70.2%	13.7%		
利用したことがあるものに対する割合	25.2%	51.9%	16.5%	6.3%				
3 団体貸出サービス	169	257	48	13	1,294	1,724	769	4,274
全体に対する割合	4.0%	6.0%	1.1%	0.3%	30.3%	40.3%	18.0%	
無回答等を除いたものに対する割合	4.8%	7.3%	1.4%	0.4%	36.9%	49.2%		
利用したことがあるものに対する割合	34.7%	52.8%	9.9%	2.7%				
4 レファレンスサービス（職員に調べてもらう）	514	728	99	17	1,450	744	722	4,274
全体に対する割合	12.0%	17.0%	2.3%	0.4%	33.9%	17.4%	16.9%	
無回答等を除いたものに対する割合	14.5%	20.5%	2.8%	0.5%	40.8%	20.9%		
利用したことがあるものに対する割合	37.8%	53.6%	7.3%	1.3%				
5 リクエストサービス	909	1,001	223	42	1,021	380	698	4,274
全体に対する割合	21.3%	23.4%	5.2%	1.0%	23.9%	8.9%	16.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	25.4%	28.0%	6.2%	1.2%	28.6%	10.6%		
利用したことがあるものに対する割合	41.8%	46.0%	10.3%	1.9%				
6 障害者サービス（点字図書・対面朗読など）	106	173	44	11	1,806	1,223	911	4,274
全体に対する割合	2.5%	4.0%	1.0%	0.3%	42.3%	28.6%	21.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	3.2%	5.1%	1.3%	0.3%	53.7%	36.4%		
利用したことがあるものに対する割合	31.7%	51.8%	13.2%	3.3%				
7 多文化サービス（外国語の本や利用案内など）	121	229	86	27	1,508	1,421	882	4,274
全体に対する割合	2.8%	5.4%	2.0%	0.6%	35.3%	33.2%	20.6%	
無回答等を除いたものに対する割合	3.6%	6.8%	2.5%	0.8%	44.5%	41.9%		
利用したことがあるものに対する割合	26.1%	49.5%	18.6%	5.8%				
8 ビジネス支援サービス	96	150	43	15	1,024	2,073	873	4,274
全体に対する割合	2.2%	3.5%	1.0%	0.4%	24.0%	48.5%	20.4%	
無回答等を除いたものに対する割合	2.8%	4.4%	1.3%	0.4%	30.1%	61.0%		
利用したことがあるものに対する割合	31.6%	49.3%	14.1%	4.9%				
9 子ども向けおはなし会・紙芝居会	270	447	58	13	2,108	538	840	4,274
全体に対する割合	6.3%	10.5%	1.4%	0.3%	49.3%	12.6%	19.7%	
無回答等を除いたものに対する割合	7.9%	13.0%	1.7%	0.4%	61.4%	15.7%		
利用したことがあるものに対する割合	34.3%	56.7%	7.4%	1.6%				
10 映画会	158	338	84	32	1,817	1,046	799	4,274
全体に対する割合	3.7%	7.9%	2.0%	0.7%	42.5%	24.5%	18.7%	
無回答等を除いたものに対する割合	4.5%	9.7%	2.4%	0.9%	52.3%	30.1%		
利用したことがあるものに対する割合	25.8%	55.2%	13.7%	5.2%				
11 図書館ホームページでの情報提供	497	730	146	29	1,145	901	826	4,274
全体に対する割合	11.6%	17.1%	3.4%	0.7%	26.8%	21.1%	19.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	14.4%	21.2%	4.2%	0.8%	33.2%	26.1%		
利用したことがあるものに対する割合	35.4%	52.1%	10.4%	2.1%				
12 インターネット予約サービス	801	528	83	34	1,164	869	795	4,274
全体に対する割合	18.7%	12.4%	1.9%	0.8%	27.2%	20.3%	18.6%	
無回答等を除いたものに対する割合	23.0%	15.2%	2.4%	1.0%	33.5%	25.0%		
利用したことがあるものに対する割合	55.4%	36.5%	5.7%	2.4%				