

来館者アンケートからみる

豊中市立図書館における多文化サービス(外国語の本や利用案内など)の現状

令和4年度(2022年度)豊中市立図書館来館者アンケートより
図書館で実施しているサービスの満足度および認知度

| | A | B | C | D | E | F | G | |
|---------------------------|--------|------------|-----------------|-----------|--------------------|--------|-----|-------|
| | おおいに満足 | どちらかといえは満足 | どちらかといえは満足していない | 全く満足していない | 以前から知っていたが利用したことない | 知らなかった | 無回答 | 計 |
| 1 館内OPAC(資料を探す端末) | 388 | 557 | 85 | 10 | 259 | 127 | 173 | 1,599 |
| 2 動く図書館による巡回サービス | 94 | 168 | 53 | 12 | 854 | 232 | 186 | 1,599 |
| 3 団体貸出サービス | 73 | 113 | 27 | 5 | 462 | 705 | 214 | 1,599 |
| 4 レファレンスサービス(職員に調べてもらう) | 256 | 299 | 47 | 7 | 502 | 301 | 187 | 1,599 |
| 5 eレファレンス(メールで調べ物を依頼する) | 91 | 128 | 31 | 1 | 448 | 686 | 214 | 1,599 |
| 6 「検索ナビ」や図書館WEBサイトのリンク集 | 139 | 283 | 52 | 6 | 370 | 529 | 220 | 1,599 |
| 7 リクエストサービス | 351 | 333 | 51 | 14 | 367 | 280 | 203 | 1,599 |
| 8 YA(ヤングアダルト…10代へのサービス) | 69 | 148 | 26 | 9 | 362 | 749 | 236 | 1,599 |
| 9 障害者サービス(点字図書・対面朗読など) | 48 | 100 | 17 | 5 | 659 | 536 | 234 | 1,599 |
| 10 多文化サービス(外国語の本や利用案内など) | 52 | 128 | 45 | 11 | 596 | 537 | 230 | 1,599 |
| 11 子育て・DV情報支援サービス | 57 | 160 | 30 | 5 | 445 | 666 | 236 | 1,599 |
| 12 医療健康情報支援サービス | 59 | 145 | 36 | 2 | 371 | 760 | 226 | 1,599 |
| 13 ビジネス・就労情報支援サービス | 51 | 121 | 32 | 1 | 394 | 761 | 239 | 1,599 |
| 14 子ども向けおはなし会・紙芝居会 | 116 | 196 | 35 | 6 | 745 | 270 | 231 | 1,599 |
| 15 映画会・講演会 | 54 | 129 | 46 | 13 | 651 | 486 | 220 | 1,599 |
| 16 図書館ホームページでの情報提供 | 179 | 413 | 73 | 12 | 376 | 324 | 222 | 1,599 |
| ※ 17 電子書籍サービス(令和4年7月より開始) | 70 | 110 | 46 | 29 | 536 | 573 | 235 | 1,599 |
| 18 インターネット予約サービス | 556 | 269 | 25 | 5 | 342 | 203 | 199 | 1,599 |
| 19 北摂アーカイブス | 48 | 112 | 29 | 3 | 307 | 870 | 230 | 1,599 |
| 20 豊中市新聞記事見出し検索サービス | 36 | 65 | 18 | 5 | 264 | 989 | 222 | 1,599 |
| 21 北摂7市3町の広域利用サービス | 114 | 145 | 38 | 3 | 316 | 764 | 219 | 1,599 |

来館者アンケート抜粋

実施年:平成24年(2012年)・平成29年(2017年)・令和4年(2022年)より

選択肢別回答数・回答率変遷

| | おおいに満足 | | | どちらかといえば満足 | | |
|-------------------|--------|-------|-------|------------|-------|-------|
| | 2012 | 2017 | 2022 | 2012 | 2017 | 2022 |
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 52 | 54 | 52 | 143 | 124 | 128 |
| 全体に対する割合 | 2.1% | 2.5% | 3.3% | 5.8% | 5.8% | 8.0% |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 2.6% | 3.1% | 3.8% | 7.2% | 7.1% | 9.3% |
| 利用したことがあるものに対する割合 | 19.0% | 21.7% | 22.0% | 52.4% | 49.8% | 54.2% |

| | どちらかといえば満足していない | | | まったく満足していない | | |
|-------------------|-----------------|-------|-------|-------------|------|------|
| | 2012 | 2017 | 2022 | 2012 | 2017 | 2022 |
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 65 | 56 | 45 | 13 | 15 | 11 |
| 全体に対する割合 | 2.6% | 2.6% | 2.8% | 0.5% | 0.7% | 0.7% |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 3.3% | 3.2% | 3.3% | 0.7% | 0.9% | 0.8% |
| 利用したことがあるものに対する割合 | 23.8% | 22.5% | 19.1% | 4.8% | 6.0% | 4.7% |

| 平成24年(2012年)・平成29年(2017年)・令和4年(2022年) | 以前から知っているが利用したことがない | | | 知らなかった | | |
|---------------------------------------|---------------------|-------|-------|--------|-------|-------|
| | 2012 | 2017 | 2022 | 2012 | 2017 | 2022 |
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 806 | 698 | 596 | 903 | 806 | 537 |
| 全体に対する割合 | 32.8% | 32.5% | 37.3% | 36.8% | 37.5% | 33.6% |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 40.7% | 39.8% | 43.5% | 45.6% | 46.0% | 39.2% |
| 利用したことがあるものに対する割合 | | | | | | |

| 平成24年(2012年)・平成29年(2017年)・令和4年(2022年) | 無回答 | | | 計 | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|------|------|------|
| | 2012 | 2017 | 2022 | 2012 | 2017 | 2022 |
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 474 | 394 | 230 | 2456 | 2147 | 1599 |
| 全体に対する割合 | 19.3% | 18.4% | 14.4% | | | |
| 無回答を除いたものに対する割合 | | | | | | |
| 利用したことがあるものに対する割合 | | | | | | |

実施年別回答数

| 平成24年(2012年) | おおいに満足 | えどばち満足かとい | いえどなばち満足かとい | しまてっいたくない満足 | いして以前のことがらが利知なうっ | 知らなかった | 無回答 | 計 |
|-------------------|--------|-----------|-------------|-------------|------------------|--------|-------|-------|
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 52 | 143 | 65 | 13 | 806 | 903 | 474 | 2,456 |
| 全体に対する割合 | 2.1% | 5.8% | 2.6% | 0.5% | 32.8% | 36.8% | 19.3% | |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 2.6% | 7.2% | 3.3% | 0.7% | 40.7% | 45.6% | | |
| 利用したことがあるものに対する割合 | 19.0% | 52.4% | 23.8% | 4.8% | | | | |

| 平成29年(2017年) | おおいに満足 | えどばち満足かとい | いえどなばち満足かとい | しまてっいたくない満足 | いして以前のことがらが利知なうっ | 知らなかった | 無回答 | 計 |
|-------------------|--------|-----------|-------------|-------------|------------------|--------|-------|-------|
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 54 | 124 | 56 | 15 | 698 | 806 | 394 | 2,147 |
| 全体に対する割合 | 2.5% | 5.8% | 2.6% | 0.7% | 32.5% | 37.5% | 18.4% | |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 3.1% | 7.1% | 3.2% | 0.9% | 39.8% | 46.0% | | |
| 利用したことがあるものに対する割合 | 21.7% | 49.8% | 22.5% | 6.0% | | | | |

| 令和4年(2022年) | おおいに満足 | えどばち満足かとい | いえどなばち満足かとい | しまてっいたくない満足 | いして以前のことがらが利知なうっ | 知らなかった | 無回答 | 計 |
|-------------------|--------|-----------|-------------|-------------|------------------|--------|-------|-------|
| 多文化共生(外国語の本や利用案内) | 52 | 128 | 45 | 11 | 596 | 537 | 230 | 1,599 |
| 全体に対する割合 | 3.3% | 8.0% | 2.8% | 0.7% | 37.3% | 33.6% | 14.4% | |
| 無回答を除いたものに対する割合 | 3.8% | 9.3% | 3.3% | 0.8% | 43.5% | 39.2% | | |
| 利用したことがあるものに対する割合 | 22.0% | 54.2% | 19.1% | 4.7% | | | | |

多文化共生サービスの満足度と認知度平成24年(2012年)実施
 課題解決 4項目 内訳【認知度】
 多文化共生 54.4%
 子育て・DV 51.9%
 医療健康情報支援 42.8%
 ビジネス・就労支援 41.9%
 図書館サービス全20項目中認知度 11番目/20項目
 満足度 20番目/20項目
 そのうち、課題解決の4項目中認知度 1番目/4項目
 満足度 4番目/4項目
 子育て・DV 80.8%
 医療健康情報支援 78.3%
 ビジネス・就労支援 74.5%
 多文化共生 71.4%

多文化共生サービスの満足度と認知度平成29年(2017年)実施
 課題解決 4項目 内訳【認知度】
 多文化共生 54.0%
 子育て・DV 46.4%
 ビジネス・就労支援 42.5%
 医療健康情報支援 42.5%
 図書館サービス全21項目中認知度 14番目/21項目
 満足度 21番目/21項目
 そのうち、課題解決の4項目中認知度 1番目/4項目
 満足度 4番目/4項目
 子育て・DV 81.1%
 医療健康情報支援 79.5%
 ビジネス・就労支援 78.5%
 多文化共生 71.5%

多文化共生サービスの満足度と認知度令和4年(2022年)実施
 課題解決 4項目 内訳【認知度】
 多文化共生 60.8%
 子育て・DV 51.1%
 医療健康情報支援 44.6%
 ビジネス・就労支援 44.0%
 図書館サービス全21項目中認知度 10番目/21項目
 満足度 19番目/21項目
 そのうち、課題解決の4項目中認知度 1番目/4項目
 満足度 4番目/4項目
 子育て・DV 86.1%
 医療健康情報支援 84.3%
 ビジネス・就労支援 83.9%
 多文化共生 76.3%

自由記述より:「外国語」「多言語」「多文化」で検索してヒットしたもの。H29のみ2件

| 実施年 | 利用図書館 | 回答者年代 | 内容 |
|-----|-------|-------|-----------------------|
| H29 | 服部 | 70・80 | 外国語の児童書籍があればと思いますが。 |
| H29 | 岡町 | 10・20 | 世界のこどもの本の部屋の絵本が探しにくい。 |