

平成24年度豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書

平成25年(2013年)1月

豊中市立図書館

1 調査の目的

豊中市立図書館の図書館評価システムは、平成17年(2005年)の図書館協議会の提言「これからの豊中市立図書館の運営のあり方」を受けて取組みを開始した。

「いつの時代においても支持される図書館サービスの確立については、市民への分かり易い活動情報の提供と、より客観的な評価手法によるサービス分析が必要」であることから、自己評価と評価結果の公表が要請された。平成19年(2007年)の図書館協議会提言「豊中市立図書館における評価のあり方について(提言)」に基づいて、具体的な評価体系を構築し、自己点検・評価と外部評価を実施している。

利用者アンケートは、豊中市立図書館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、さらに利用者のニーズ等を把握し、より一層のサービス向上に取り組むために行うものである。ここでは、全館単純集計結果のみ報告する。なお、今年度は来館者アンケートを行うとともに、郵送による市民アンケートを実施した。

2 調査の概要

期間 : 平成24年(2012年)9月29日(土)から10月7日(日) 平日2日、土日祝2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23年度個人登録者数(12歳以上、不明除く))137,871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 標本数

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81.9%であった。

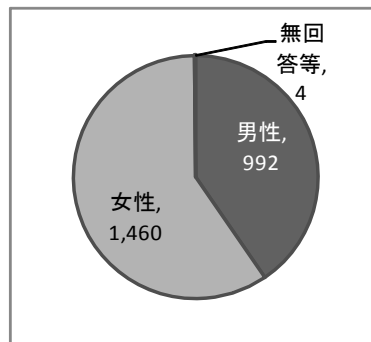
母集団	配布数	有効回収数	有効回収率
137,871人	3,000部	2,456部	81.9%

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。

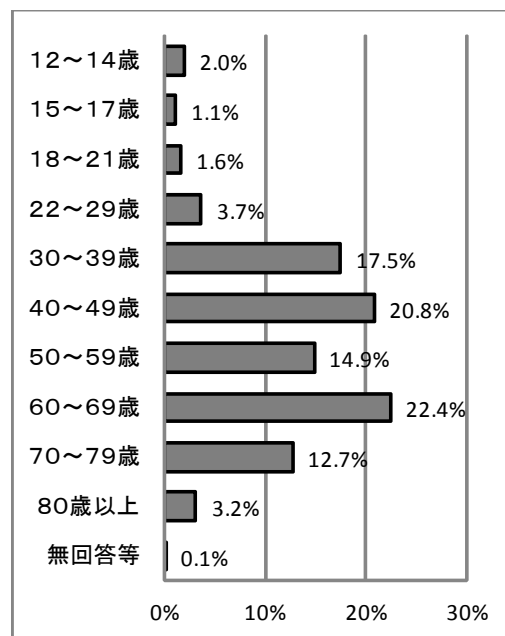
A-1 性別

1	男性	992	40.4%
2	女性	1,460	59.4%
	無回答等	4	0.2%
	計	2,456	



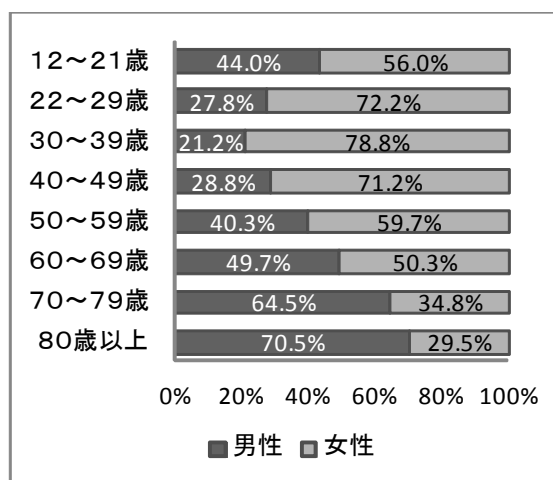
A-2 年齢

1	12～14歳	48	2.0%
2	15～17歳	28	1.1%
3	18～21歳	40	1.6%
4	22～29歳	90	3.7%
5	30～39歳	430	17.5%
6	40～49歳	511	20.8%
7	50～59歳	365	14.9%
8	60～69歳	551	22.4%
9	70～79歳	313	12.7%
10	80歳以上	78	3.2%
	無回答等	2	0.1%
	計	2,456	



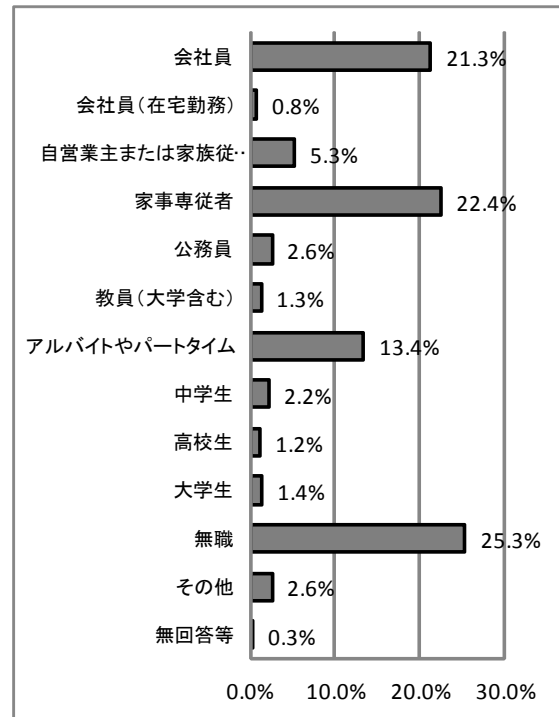
なお、下表は性別と年齢によるクロス集計結果である。

年齢	男性	女性	無回答等	総計
12～21歳	51	65		116
22～29歳	25	65		90
30～39歳	91	339		430
40～49歳	147	364		511
50～59歳	147	218		365
60～69歳	274	277		551
70～79歳	202	109	2	313
80歳以上	55	23		78
無回答等			2	2
総計	992	1460	4	2456



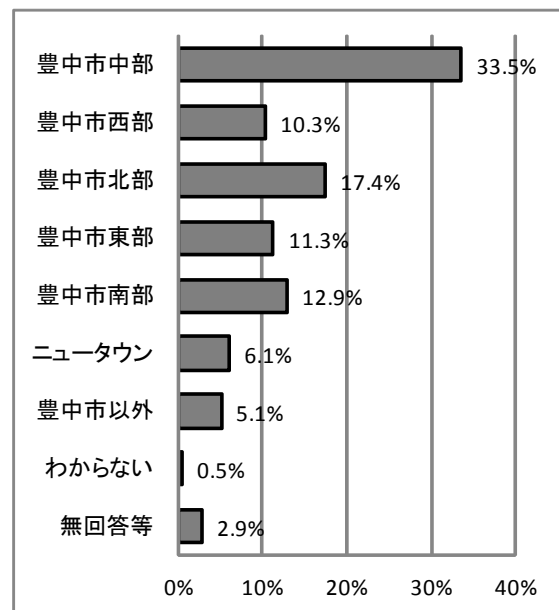
A-3 職業

1	会社員	522	21.3%
2	会社員(在宅勤務)	20	0.8%
3	自営業主または家族従業員	130	5.3%
4	家事専従者	551	22.4%
5	公務員	63	2.6%
6	教員(大学含む)	32	1.3%
7	アルバイトやパートタイム	328	13.4%
8	中学生	54	2.2%
9	高校生	29	1.2%
10	大学生	35	1.4%
11	無職	621	25.3%
12	その他	63	2.6%
	無回答等	8	0.3%
	計	2,456	



A-4 居住地区

1	豊中市中部	823	33.5%
2	豊中市西部	253	10.3%
3	豊中市北部	427	17.4%
4	豊中市東部	277	11.3%
5	豊中市南部	316	12.9%
6	ニュータウン	150	6.1%
7	豊中市以外	126	5.1%
	吹田市	37	
	箕面市	24	
	池田市	21	
	大阪市	16	
	尼崎市	4	
	豊能町	2	
	堺市	1	
	枚方市	1	
	松原市	1	
	寝屋川市	1	
	神戸市	1	
	西宮市	1	
	川西市	1	
	宝塚市	1	
	横浜市	1	
	無記入等	13	
8	わからない	13	0.5%
	無回答等	71	2.9%
	計	2,456	

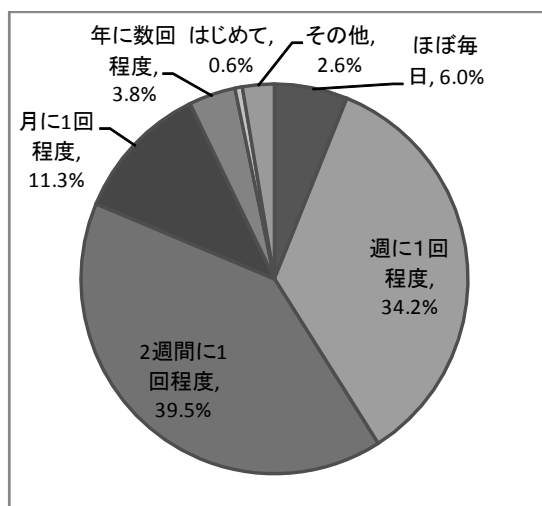


5 調査の結果（全館単純集計）

5.1 利用頻度

全体では「2週間に1回程度」の利用が約39.5%で最多、次いで「週に1回程度」が34.2%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73.7%で、平成20年度の調査の傾向とほぼ同じであった。「その他」の項目のうち、目立って多かったのが「週2～4回程度」のグループで、合計53名、その他の回答の82.8%になる。これらを合わせると月に2回以上の来館が、全体の76%を占める。

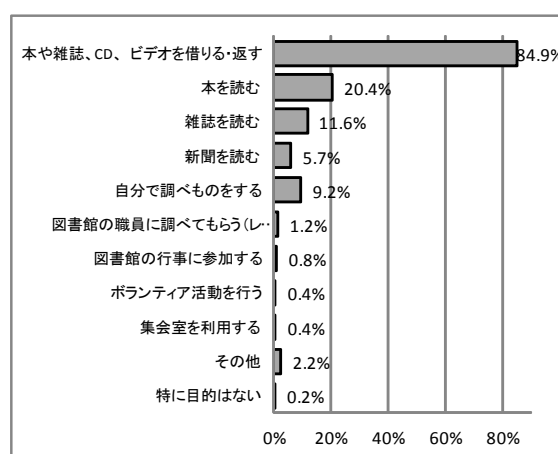
1	ほぼ毎日	147	6.0%
2	週に1回程度	840	34.2%
3	2週間に1回程度	970	39.5%
4	月に1回程度	277	11.3%
5	年に数回程度	94	3.8%
6	はじめて	15	0.6%
7	その他	64	2.6%
	無回答等	49	2.0%
	計	2,456	



5.2 来館目的とその達成度

来館目的は、3つまでの複数回答で尋ねた。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84.9%がこの項目を選択している。次いで「本を読む」が20.4%、「雑誌を読む」が11.6%、「自分で調べものをする」が9.2%である。

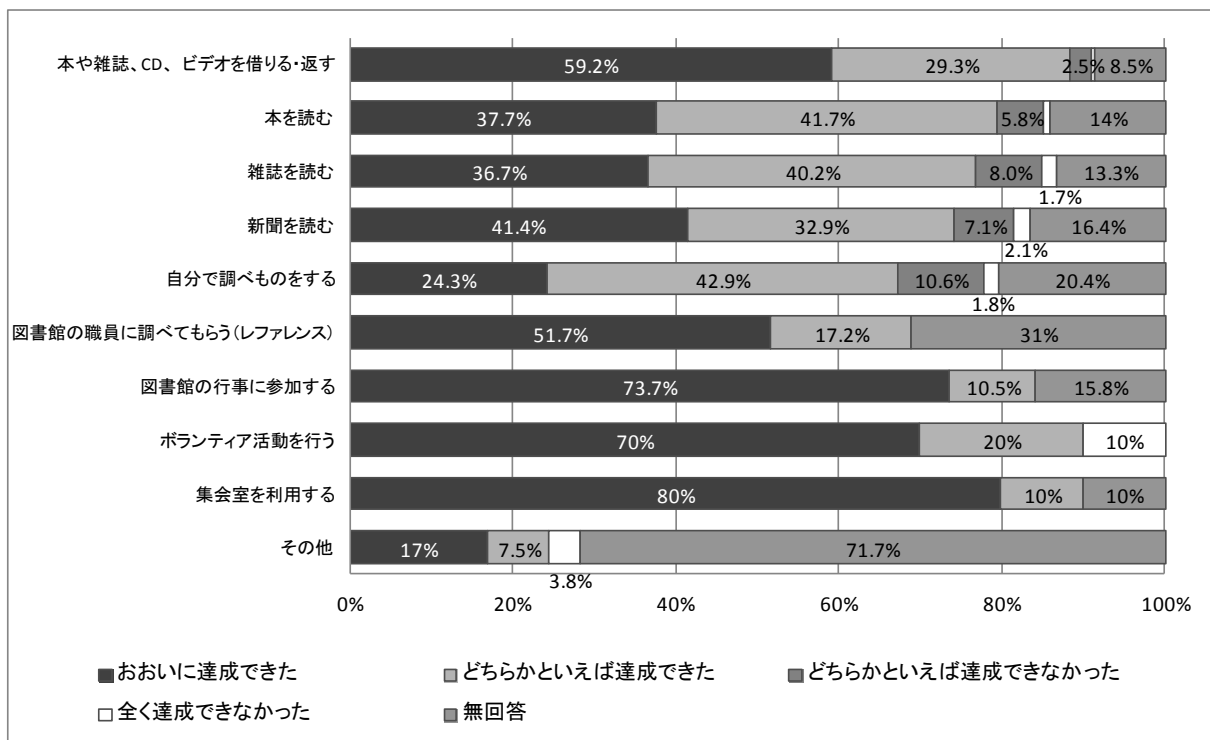
1	本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す	2,084	84.9%
2	本を読む	501	20.4%
3	雑誌を読む	286	11.6%
4	新聞を読む	140	5.7%
5	自分で調べものをする	226	9.2%
6	図書館の職員に調べてもらう(レファレンス)	29	1.2%
7	図書館の行事に参加する	19	0.8%
8	ボランティア活動を行う	10	0.4%
9	集会室を利用する	10	0.4%
10	その他	53	2.2%
11	特に目的はない	5	0.2%
	のべ数	3,363	



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。

- (子どもの) 付き添い、読み聞かせ 10
- 本の予約・リクエストやその確認 10
- パソコン、インターネットの利用 6
- 学習(自習) 5
- 代理の利用(団体貸出、障害者サービス等) 3

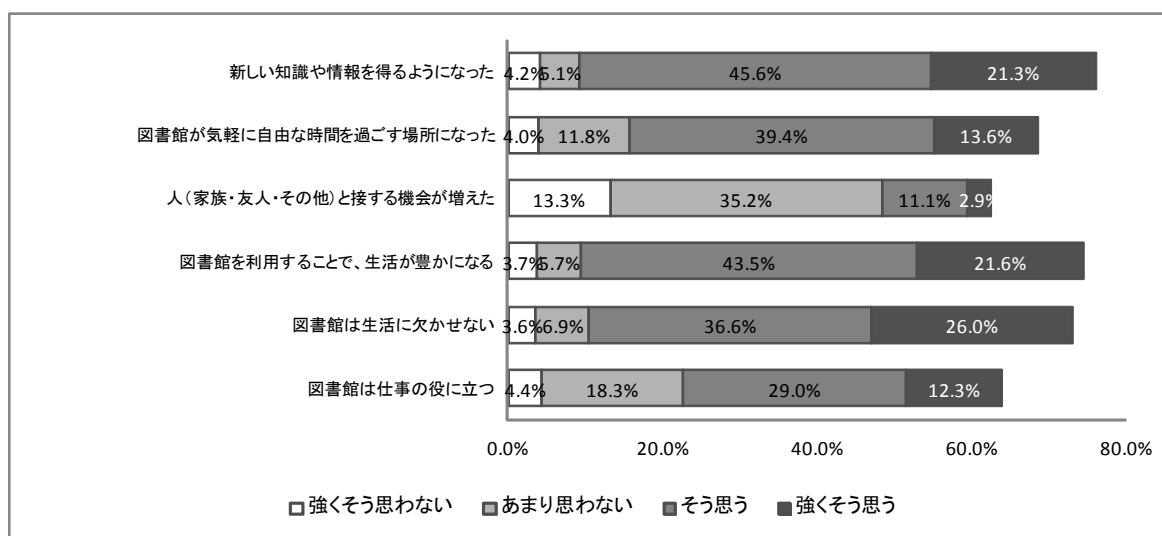
また、来館目的ごとにその達成度を尋ねた問いで「おおいに達成できた」が50%を超えたのは「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」、「図書館の職員に調べてもらう（レファレンス）」、「行事に参加する」、「ボランティア活動をおこなう」、「集会室を利用する」であった。ただし「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」以外はサンプル数が少なく、他との単純な比較はできない。行事やボランティア参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、「参加すること」自体が達成であると考えれば、当然ながら達成度は当然高くなると考えられる。本、雑誌、新聞など資料を読む目的の達成度については、いずれも「おおいに達成できた」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75%から80%程度であった。「自分で調べものをする」を選んだ人のおよそ12%が「どちらかといえば達成できなかった」「全く達成できなかった」としており、図書館の機能の一つである「調べもの（調査）」を有効に活用できていると言いき難い現状が見られた。今後、資料の使い方や探し方、パスファインダー等の充実や、職員による調査支援についての周知などに取り組む必要がある。



5. 3 図書館利用の効果

次に図書館を利用することで、利用者にとってどのような変化が起きたか、あるいは、どのような利点があったかを尋ねる問いでは、各設問で回答者数にばらつきはあるものの、おおむね65%~90%が「そう思う」「強くそう思う」と回答している。一方で、「人（家族・友人・その他）と接する機会が増えた」の設問のみ、「そう思わない」「強くそう思わない」との回答が77.5%を占めた。

		強くそう思わない	あまり思わない	そう思う	強くそう思う
1	新しい知識や情報を得るようになった	102 (5%)	126 (7%)	1,120 (60%)	522 (28%)
2	図書館が気軽に自由な時間を過ごす場所になった	98 (6%)	290 (17%)	967 (57%)	333 (20%)
3	人(家族・友人・その他)と接する機会が増えた	326 (21%)	864 (56%)	273 (18%)	72 (5%)
4	図書館を利用することで、生活が豊かになる	92 (5%)	141 (8%)	1,069 (58%)	531 (29%)
5	図書館は生活に欠かせない	89 (5%)	169 (9%)	900 (50%)	639 (36%)
6	図書館は仕事の役に立つ	108 (7%)	449 (29%)	712 (45%)	303 (19%)



5. 4 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、その平均値を算出した。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、「おおいに満足している」に4点「どちらかといえば満足している」に3点「どちらかといえば満足していない」が1点「全く満足していない」に0点とした。

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。対称的に「職員の応対」については重要度、満足度ともに高い傾向にある。「本や雑誌の探しやすさ」については、重要度は高いが満

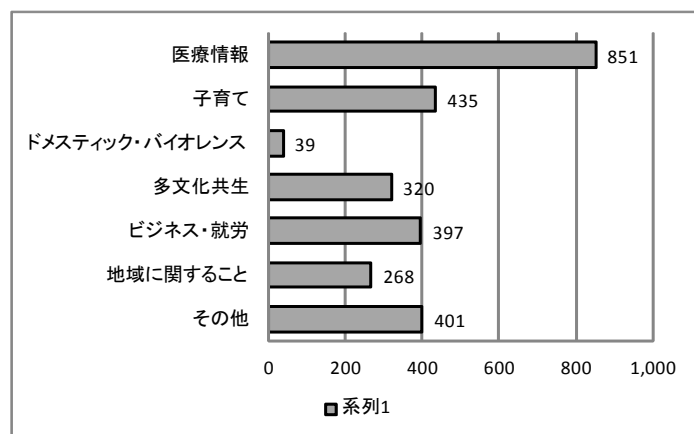
足度は中程度である。「休館日」「開館時間」「他の利用者のマナー」については相対的に重要度も満足度も中程度であるが、「開館時間」「他の利用者のマナー」および「いすや机の数」については、前回調査より満足度が若干下がっており、検証が必要である。

	あなたは満足していますか						あなたにとって重要ですか				
	1 (4点) おおいに満足している	2 しどち らかとい えば満足	3 しどち らない (1点) えば満足	4 (0点) 全く満足 していない	無 回 答 等	満足 度 (4 点 満 点)	1 重 要 で あ る (4 点)	2 重 要 で な い (0 点)	3 ど ち ら だ も な い	無 回 答 等	満 足 度
職員の対応について	1,006	1,251	67	8	124	3.36	1,124	116	268	948	3.34
開館時間について	464	1,245	458	100	189	2.67	1,058	164	264	970	3.20
休館日について	368	1,365	394	85	244	2.69	886	235	350	985	2.89
閲覧用のいすや机の数について	286	1,251	562	76	281	2.51	724	361	371	1,000	2.50
本や資料の探しやすさについて	316	1,453	409	31	247	2.73	1,139	105	204	1,008	3.43
読みたい本や雑誌の充実度について	221	1,094	783	142	216	2.21	1,264	66	131	995	3.64
他の利用者のマナーについて	214	1,427	450	83	282	2.57	975	147	334	1,000	3.14

5. 5 課題解決支援サービス

豊中市立図書館では課題解決支援のための資料の充実に取り組んでいるが、この設問では、来館者がどのような分野の資料の充実を求めているかについて尋ねた。現在充実に取り組んでいるテーマを選択肢としたが、あてはまるものがない場合、その他として記述を求めた。

1	医療情報	851
2	子育て	435
3	ドメスティック・バイオレンス	39
4	多文化共生	320
5	ビジネス・就労	397
6	地域に関すること	268
7	その他	401
8	特にない	512
	のべ数	3,223



充実を希望するテーマを得票順に並べると、次のようになる。

医療情報	851
特にない	512
子育て	435
ビジネス・就労	398
多文化共生	321
地域に関すること	268
ドメスティック・バイオレンス	39

また、その他の回答のうち、複数の回答のあったものに、「高齢者福祉・介護」「福祉・生活相談」「人権・女性問題」「環境問題・自然災害」があった。

5. 6 図書館で実施しているサービスの満足度および認知度

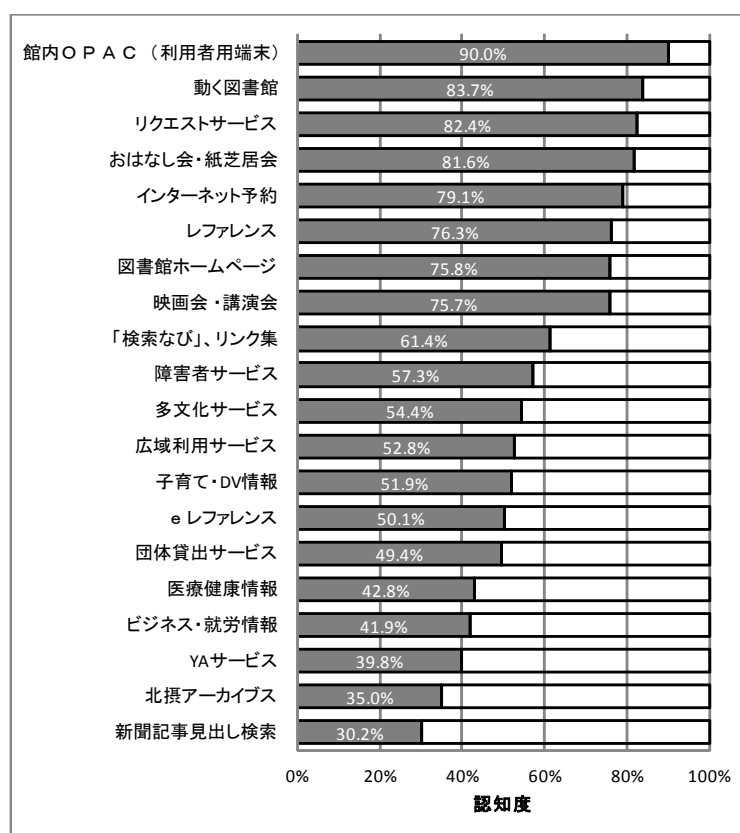
	1	2	3	4	5	6	0	
	おおいに満足している	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足	全く満足していない	利用したことがないが、以前から知っているが、	知らなかった	無回答等	計
1 館内のOPAC(利用者用端末)	293	800	171	40	596	210	346	2,456
全体に対する割合	11.9%	32.6%	7.0%	1.6%	24.3%	8.6%	14.1%	
無回答等を除いたものに対する割合	13.9%	37.9%	8.1%	1.9%	28.2%	10.0%		
利用したことがあるものに対する割合	22.5%	61.3%	13.1%	3.1%				
2 動く図書館による巡回サービス	63	193	77	25	1,368	336	394	2,456
全体に対する割合	2.6%	7.9%	3.1%	1.0%	55.7%	13.7%	16.0%	
無回答等を除いたものに対する割合	3.1%	9.4%	3.7%	1.2%	66.3%	16.3%		
利用したことがあるものに対する割合	17.6%	53.9%	21.5%	7.0%				
3 団体貸出サービス	88	169	44	6	710	1,042	397	2,456
全体に対する割合	3.6%	6.9%	1.8%	0.2%	28.9%	42.4%	16.2%	
無回答等を除いたものに対する割合	4.3%	8.2%	2.1%	0.3%	34.5%	50.6%		
利用したことがあるものに対する割合	28.7%	55.0%	14.3%	2.0%				
4 レファレンスサービス(職員に調べてもらう)	254	440	61	14	808	490	389	2,456
全体に対する割合	10.3%	17.9%	2.5%	0.6%	32.9%	20.0%	15.8%	
無回答等を除いたものに対する割合	12.3%	21.3%	3.0%	0.7%	39.1%	23.7%		
利用したことがあるものに対する割合	33.0%	57.2%	7.9%	1.8%				
5 eレファレンス(メールで調べ物を依頼する)	99	180	37	9	696	1,015	420	2,456
全体に対する割合	4.0%	7.3%	1.5%	0.4%	28.3%	41.3%	17.1%	
無回答等を除いたものに対する割合	4.9%	8.8%	1.8%	0.4%	34.2%	49.9%		
利用したことがあるものに対する割合	30.5%	55.4%	11.4%	2.8%				
6 「検索ナビ」やホームページのリンク集	155	370	72	15	622	776	446	2,456
全体に対する割合	6.3%	15.1%	2.9%	0.6%	25.3%	31.6%	18.2%	
無回答等を除いたものに対する割合	7.7%	18.4%	3.6%	0.7%	30.9%	38.6%		
利用したことがあるものに対する割合	25.3%	60.5%	11.8%	2.5%				
7 リクエストサービス	474	575	104	21	521	361	400	2,456
全体に対する割合	19.3%	23.4%	4.2%	0.9%	21.2%	14.7%	16.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	23.1%	28.0%	5.1%	1.0%	25.3%	17.6%		
利用したことがあるものに対する割合	40.4%	49.0%	8.9%	1.8%				
8 YA(ヤングアダルト…10代への)サービス	60	194	47	15	467	1,185	488	2,456
全体に対する割合	2.4%	7.9%	1.9%	0.6%	19.0%	48.2%	19.9%	
無回答等を除いたものに対する割合	3.0%	9.9%	2.4%	0.8%	23.7%	60.2%		
利用したことがあるものに対する割合	19.0%	61.4%	14.9%	4.7%				
9 障害者サービス(点字図書・対面朗読など)	48	123	29	8	922	843	483	2,456
全体に対する割合	2.0%	5.0%	1.2%	0.3%	37.5%	34.3%	19.7%	
無回答等を除いたものに対する割合	2.4%	6.2%	1.5%	0.4%	46.7%	42.7%		
利用したことがあるものに対する割合	23.1%	59.1%	13.9%	3.8%				
10 多文化サービス(外国語の本や利用案内など)	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%	
無回答等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%				

	1	2	3	4	5	6	0	計
	おおいに満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえば満足していない	全く満足していない	以前から知っているが、利用したことがない	知らなかった	無回答等	
11 子育て・DV情報支援サービス	54	173	46	8	743	948	484	2,456
全体に対する割合	2.2%	7.0%	1.9%	0.3%	30.3%	38.6%	19.7%	
無回答等を除いたものに対する割合	2.7%	8.8%	2.3%	0.4%	37.7%	48.1%		
利用したことがあるものに対する割合	19.2%	61.6%	16.4%	2.8%				
12 医療健康情報支援サービス	49	168	55	5	572	1,133	474	2,456
全体に対する割合	2.0%	6.8%	2.2%	0.2%	23.3%	46.1%	19.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	2.5%	8.5%	2.8%	0.3%	28.9%	57.2%		
利用したことがあるものに対する割合	17.7%	60.6%	19.9%	1.8%				
13 ビジネス・就労情報支援サービス	34	153	49	15	574	1,145	486	2,456
全体に対する割合	1.4%	6.2%	2.0%	0.6%	23.4%	46.6%	19.8%	
無回答等を除いたものに対する割合	1.7%	7.8%	2.5%	0.8%	29.1%	58.1%		
利用したことがあるものに対する割合	13.5%	61.0%	19.5%	6.0%				
14 子ども向けおはなし会・紙芝居会	126	274	50	8	1,160	365	473	2,456
全体に対する割合	5.1%	11.2%	2.0%	0.3%	47.2%	14.9%	19.3%	
無回答等を除いたものに対する割合	6.4%	13.8%	2.5%	0.4%	58.5%	18.4%		
利用したことがあるものに対する割合	27.5%	59.8%	10.9%	1.7%				
15 映画会・講演会	72	243	79	24	1,109	489	440	2,456
全体に対する割合	2.9%	9.9%	3.2%	1.0%	45.2%	19.9%	17.9%	
無回答等を除いたものに対する割合	3.6%	12.1%	3.9%	1.2%	55.0%	24.3%		
利用したことがあるものに対する割合	17.2%	58.1%	18.9%	5.7%				
16 図書館ホームページでの情報提供	202	503	97	15	692	482	465	2,456
全体に対する割合	8.2%	20.5%	3.9%	0.6%	28.2%	19.6%	18.9%	
無回答等を除いたものに対する割合	10.1%	25.3%	4.9%	0.8%	34.8%	24.2%		
利用したことがあるものに対する割合	24.7%	61.6%	11.9%	1.8%				
17 インターネット予約サービス	574	355	51	11	613	425	427	2,456
全体に対する割合	23.4%	14.5%	2.1%	0.4%	25.0%	17.3%	17.4%	
無回答等を除いたものに対する割合	28.3%	17.5%	2.5%	0.5%	30.2%	20.9%		
利用したことがあるものに対する割合	57.9%	35.8%	5.1%	1.1%				
18 北摂アーカイブス	38	135	26	3	489	1,284	481	2,456
全体に対する割合	1.5%	5.5%	1.1%	0.1%	19.9%	52.3%	19.6%	
無回答等を除いたものに対する割合	1.9%	6.8%	1.3%	0.2%	24.8%	65.0%		
利用したことがあるものに対する割合	18.8%	66.8%	12.9%	1.5%				
19 豊中市新聞記事見出し検索サービス	34	105	21	4	436	1,386	470	2,456
全体に対する割合	1.4%	4.3%	0.9%	0.2%	17.8%	56.4%	19.1%	
無回答等を除いたものに対する割合	1.7%	5.3%	1.1%	0.2%	22.0%	69.8%		
利用したことがあるものに対する割合	20.7%	64.0%	12.8%	2.4%				
20 豊能3市2町・吹田市の広域利用サービス	113	192	42	11	697	943	458	2,456
全体に対する割合	4.6%	7.8%	1.7%	0.4%	28.4%	38.4%	18.6%	
無回答等を除いたものに対する割合	5.7%	9.6%	2.1%	0.6%	34.9%	47.2%		
利用したことがあるものに対する割合	31.6%	53.6%	11.7%	3.1%				

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 p 9～10 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。

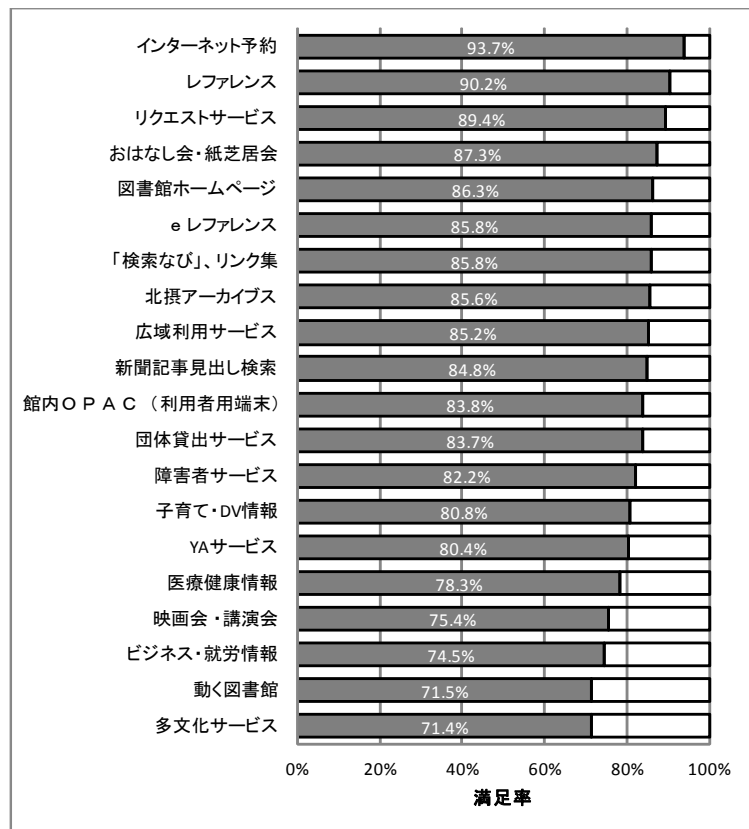
各サービスを、知っていた人の割合（認知度）の高いものから順にならべたのが下表である。
 （無回答を除く）

1 館内OPAC(利用者用端末)	90.0%
2 動く図書館	83.7%
7 リクエストサービス	82.4%
14 おはなし会・紙芝居会	81.6%
17 インターネット予約	79.1%
4 レファレンス	76.3%
16 図書館ホームページ	75.8%
15 映画会・講演会	75.7%
6 「検索ナビ」、リンク集	61.4%
9 障害者サービス	57.3%
10 多文化サービス	54.4%
20 広域利用サービス	52.8%
11 子育て・DV情報	51.9%
5 eレファレンス	50.1%
3 団体貸出サービス	49.4%
12 医療健康情報	42.8%
13 ビジネス・就労情報	41.9%
8 YAサービス	39.8%
18 北摂アーカイブス	35.0%
19 新聞記事見出し検索	30.2%



また、実際にサービスを利用している人（したことのある人）の中で「おおいに満足している」「どちらかといえば満足している」を選択した人の割合（満足率）を、高いものから順にならべたのが下表である。

17 インターネット予約	93.7%
4 レファレンス	90.2%
7 リクエストサービス	89.4%
14 おはなし会・紙芝居会	87.3%
16 図書館ホームページ	86.3%
5 eレファレンス	85.8%
6 「検索ナビ」、リンク集	85.8%
18 北摂アーカイブス	85.6%
20 広域利用サービス	85.2%
19 新聞記事見出し検索	84.8%
1 館内OPAC(利用者用端末)	83.8%
3 団体貸出サービス	83.7%
9 障害者サービス	82.2%
11 子育て・DV情報	80.8%
8 YAサービス	80.4%
12 医療健康情報	78.3%
15 映画会・講演会	75.4%
13 ビジネス・就労情報	74.5%
2 動く図書館	71.5%
10 多文化サービス	71.4%

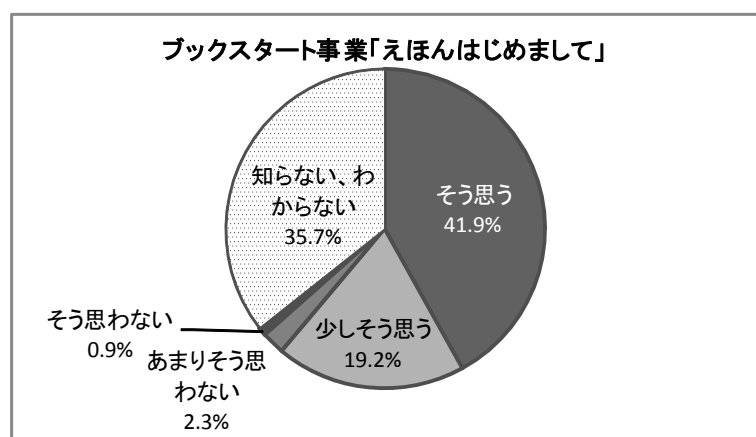


5. 7 事業の評価

最後に現在豊中市立図書館が重点的に取り組んでいるサービスと、今後検討を予定しているサービスについて、その必要度を尋ねた。

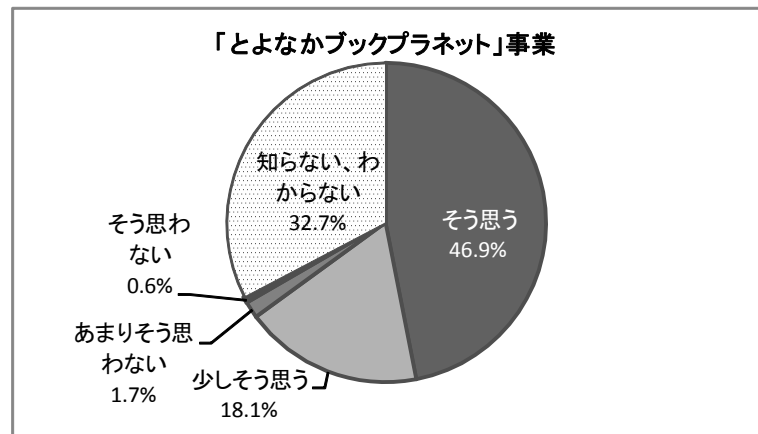
ブックスタート事業「えほんはじめまして」は子育てに役立つ

そう思う	34.6%
少しそう思う	15.9%
あまりそう思わない	1.9%
そう思わない	0.7%
知らない、わからない	29.4%
無回答等	17.4%



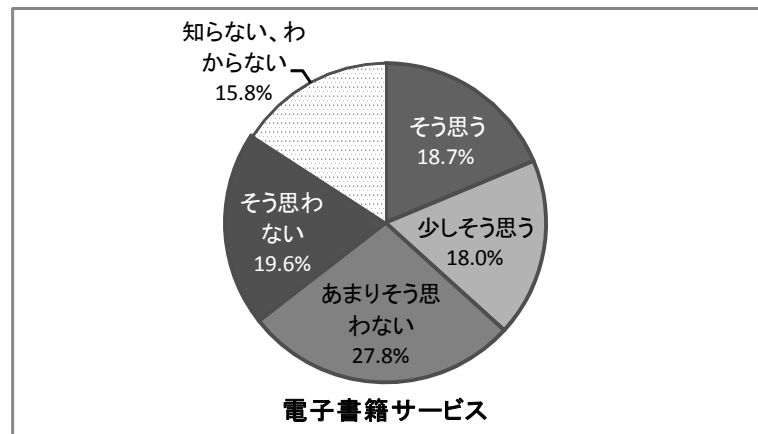
学校図書館への支援（「とよなかブックプラネット事業」）は、豊中の子どもたちにとって役に立つ

そう思う	38.8%
少しそう思う	14.9%
あまりそう思わない	1.4%
そう思わない	0.5%
知らない、わからない	27.0%
無回答等	17.3%



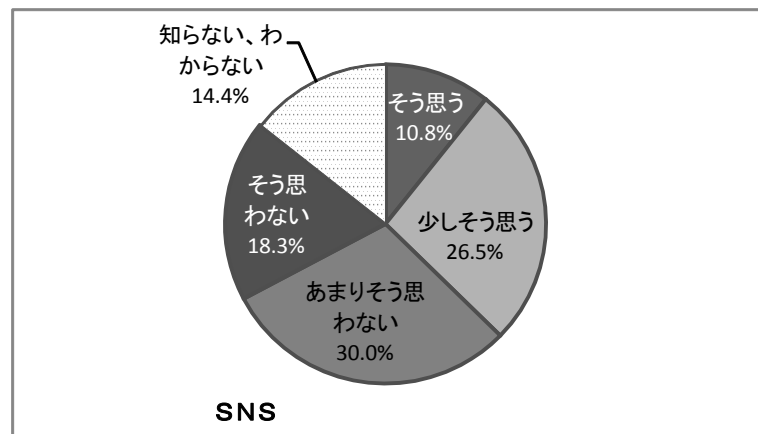
電子書籍サービスを導入してほしい

そう思う	15.4%
少しそう思う	14.8%
あまりそう思わない	22.9%
そう思わない	16.2%
知らない、わからない	13.0%
無回答等	17.7%



図書館のホームページで読んだ本の感想などの意見交換ができると良い

そう思う	8.9%
少しそう思う	21.8%
あまりそう思わない	24.7%
そう思わない	15.1%
知らない、わからない	11.8%
無回答等	17.6%



図書館が市民の学習成果を発表する場になると良い

そう思う	12.2%
少しそう思う	23.8%
あまりそう思わない	20.8%
そう思わない	11.3%
知らない、わからない	14.3%
無回答等	17.6%

