

大和高田市立図書館 利用者アンケート

集計結果 報告書

令和4年4月

『大和高田市立図書館』利用者アンケート 集計結果 報告書

1 アンケート調査の概要	
(1) 調査実施概要	1
2 アンケート調査結果	
(1) 回答者の属性	1
Q1. 年齢区分	1
Q2. 性別区分	1
Q3. 職業区分	1
Q4. 住所区分	1
(2) 図書館の利用について	2
Q5. 利用頻度	2
Q6. 主な利用日	2
Q7. 主な利用時間	2
Q8. 蔵書数について	2
Q9. 図書館スタッフの対応について	2
(3) コロナ禍での図書館のサービス内容について	
Q10. 現状のサービス内容について	3
(4) 電子図書について	3
Q11. 電子図書館の利用について	3
Q12. 電子図書館の今後の利用について	3
Q13. 電子図書館に対するご意見や要望について	4
(5) 「図書館だより」やイベントに対するチラシ等について	4
Q14. 「図書館だより」等をご読まれたことはありますか。	4
Q15. 「図書館だより」等の感想	4
(6) イベント・おはなし会について	5
Q16. 参加状況と今後の参加の意思について	5
Q17. イベントの要望やご意見について	5
(7) 返却ポストについて	6
(8) 予約本の受取について	6
(9) 大和高田市立図書館の満足度(総合的)について	7
3 まとめ	
(1) 利用者アンケート総括	8

『大和高田市立図書館』利用者アンケート

1 アンケート調査の概要

注) 構成比率は、回答項目別に小数点第2位以下四捨五入の端数処理をしているため、合計が100.0%にならない場合があります。

(1) 調査実施概要

- ◇ 調査対象 大和高田市立図書館利用者
- ◇ 調査期間 令和3年12月1日(金)～令和4年1月31日(水)まで (うち休館日除く)
- ◇ 調査方法 大和高田市立図書館受付カウンターにアンケート用紙及び回収箱を設置し、来館者が記入・投函
- ◇ 回収数 118 (有効回答 118) (無効回答 0)

2 アンケート調査結果

(1) 回答者の属性

Q1. 年齢区分 (回答総数: 118)

	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
回答数	1	4	1	6	15	12	36	43	0
比率(%)	0.8	3.4	0.8	5.1	12.7	10.2	30.5	36.4	0

100

Q2. 性別区分 (回答総数: 118)

	男性	女性	無回答
回答数	55	61	2
比率(%)	46.6	51.7	1.7

100

Q3. 職業区分 (回答総数: 118)

	会社員	公務員	自営業	学生	家事専業	その他	未記入
回答数	21	4	3	5	37	48	0
比率(%)	17.8	3.4	2.5	4.2	31.4	40.7	0.0

100

Q4. 住所区分 (回答総数: 118)

	市内	市外
回答数	109	9
比率(%)	92.4	7.6

100

- ・アンケートに協力いただいた図書館利用者の約70%が、60代以上
(職業区分の「家事専業」「その他」の割合が高いこととも相関があると推測される。)
- ・利用者の性別の偏りは少ないと推測される
- ・アンケートに協力いただいた図書館利用者の約90%は市内在住者

(2) 図書館の利用について

Q5. 利用頻度 (回答総数: 118)

	ほぼ毎日	2~3日に1回程度	週1回程度	2週間に1回程度	月に1回程度	年に数回程度
回答数	5	4	23	42	35	9
比率(%)	4.2	3.4	19.5	35.6	29.7	7.6

100

Q6. 主な利用日 (回答総数: 118)

	平日	土日祝	曜日に 関係なく利用
回答数	24	25	69
比率(%)	20.3	21.2	58.5

100

Q7. 主な利用時間 (回答総数: 118)

	9~12時	12~15時	15~17時	17~19時	時間に 関係なく利用	未記入
回答数	47	29	7	3	31	1
比率(%)	39.8	24.6	5.9	2.5	26.3	0.8

100

Q8. 蔵書数について (回答総数: 118)

	多い	少ない	ちょうどいい	未記入 (わからない)
回答数	6	63	41	8
比率(%)	5.1	53.4	34.7	6.8

100

Q9. 図書館スタッフの対応について (回答総数: 118)

	良い	普通	悪い	未記入
回答数	80	36	1	1
比率(%)	67.8	30.5	0.8	0.8

100

【理由】

〈肯定的なご意見〉	〈改善を求めめるご意見〉
<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な対応をして頂き充分満足しています。 ・皆さん親切でやさしく接して下さいます。 ・利用者を待たせることなく早い対応してくれる。 ・質問にも色々な角度から知りたい事を教授してくれる。 ・声が優しいので話しやすい。 ・大変良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの数が多く仕事量が少なく感じる。 ・スタッフのムダロが目立つ。 ・利用者に優しくない。優しい親切なスタッフもいるので、一部のスタッフのせいで残念です。

・利用頻度については、図書貸出日数との相関があると推測される。
 ・主な利用日については、アンケート回答者の属性依存があると考えられる。
 ・スタッフ対応については、「丁寧」「親切」等、肯定的な意見が多い。

(3) コロナ禍での図書館のサービス内容について

Q10. 現状のサービス内容についてご意見等がありますか。 (回答総数: 118)

	ある	ない	未記入	
回答数	22	73	23	
比率(%)	18.6	61.9	19.5	100

〈ご意見〉

- ・パソコン利用を再開してほしい
- ・最近話題になっている新刊などは早く入れて欲しい。※過去の本が多すぎ、既に読んだものが多い。
- ・大文字の本を読んでいる。出ている本は大体読みました。何度か入れ替えてほしいと要望している。
- ・20冊4週間までの貸出はゆとりがありとてもよい。今後も継続してほしい。
- ・貸出期間が4週間だと本の回転が悪く予約本も待つのが長かった。
- ・借りたい本に会えない確率が高くなるので、回転率が上がる方法を考えてほしい。
- ・本が少なくてさみしい。
- ・医学に関する専門書が少ない。
- ・ビデオ、DVD(映画・音楽)の貸出ができるようになるといいと思う。
- ・仕事終わりに寄れるので、19時までのサービスは継続してほしい。
- ・コピー機は申告なしで自由に使いたい。
- ・カード忘れの時の簡易な対応ができるといいです。
- ・貸出期間が終わった後もその本を再度貸し出しをしてほしいです。(もちろん予約がない場合に限り)
- ・コロナ禍で他の市町村の図書館が休館の時も高田市立図書館は開いていて嬉しかったです。

・コロナ禍での利用制限等については、一定のご理解が得られていると思われる。
 ・貸出冊数の増冊、貸出期間の延長については、肯定的なご意見があるとともに、読みたい本が借りられていると、待ち時間が長くなるというご意見もあった。

(4) 電子図書について

Q11. 電子図書館の利用について (回答総数: 118)

	利用している	利用していない	登録のみで 利用していない	未記入	
回答数	7	78	10	23	
比率(%)	5.9	66.1	8.5	19.5	100

Q12. 電子図書館の今後の利用について (回答総数: 118)

	利用したい	利用したいと 思わない	未記入	
回答数	28	63	27	
比率(%)	23.7	53.4	22.9	100

Q13. 電子図書館に対するご意見や要望について (回答総数: 118)

	ある	ない	未記入
回答数	12	70	36
比率(%)	10.2	59.3	30.5

100

〈ご意見〉

- ・電子図書の蔵書数を増やしてほしい。
- ・どんな本があるのか、わかりづらい。
- ・利用方法がわからない。
- ・どんなものかよくわからないので、図書館でサンプルが見れたらいいと思う。
- ・使い方のPRをもっとしてほしい。
- ・電子図書館自体がよくわからないので、講習会を開いてほしい。
- ・子どもには本を読んであげたいと思います。画面だと目が悪くなりそうな気がします。
- ・蔵書は市町村に関係なく同じなのでしょうか。選書の基準はどのようになっていますか。

・電子図書の利用者は、アンケート回答者の割合からも、少ないことがわかるが、「利用方法がわからない。」というご意見も多く、認知度の低さに起因している可能性もある。
 ・臨時休館の間に、電子図書の閲覧数等が急増していることから、ニーズや関心が高まってきていることがわかる。

(5) 「図書館だより」やイベントに対するチラシ等について

Q14. 「図書館だより」等を読まれたことはありますか

(回答総数: 118)

	ある	ない	未記入
回答数	46	50	22
比率(%)	39.0	42.4	18.6

100

Q15. 「図書館だより」等の感想(Q14.で「ある」と回答した人のみ)

(回答総数: 46)

	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
回答数	17	17	5	0	7
比率(%)	37.0	37.0	10.9	0.0	15.2

100

・ご覧になった方の感想は、「満足」「やや満足」と肯定的なご意見が74%と高い。
 ・「図書館だより」等をご覧になられたことが「ない」「未記入」の割合が60%であることから、内容や、情報発信の方法を検討する必要がある可能性がある。

(6) イベント・おはなし会について

Q16. 参加状況と今後の参加の意思について (回答総数: 118)

(※ 令和3年8月以降イベント等再開後)

	参加した (参加したい)	参加していない (参加したいと思わない)	未記入
回答数	16	65	37
比率(%)	13.6	55.1	31.4

 100

Q17. イベントの要望やご意見について (回答総数: 118)

	ある	ない	未記入
回答数	16	53	49
比率(%)	13.6	44.9	41.5

 100

〈ご意見〉

- ・参加したいが耳が悪い為、参加しにくい。
- ・おはなし会の時間がお昼寝時間と重なってしまうので、できたら他の時間帯も開催していただけたら参加したいと思います。
- ・大和高田市にゆかりのある人物を紹介する催しがあればいいと思います。
- ・地域の写真展
- ・館外でのフィールドワークやワークショップ、まちづくりに関する講座(イベント)を開催してほしい。
- ・ビブリオバトルというイベントが楽しそうだったので、過去の記録を見たいです。
- ・前にありましたが、又落語会等あったらいいですね。
- ・古本をゆずってほしい。
- ・スライムづくり
- ・中高生向けのイベントがあつたら図書館に行くきっかけになると思います。
- ・小学生向けのイベント(本の紹介、科学、裁縫、折り紙)
- ・コロナなかで生きるヒントのような心理学
- ・何かを作るとか生活に役立つこと

・コロナ禍で、イベント等への参加自粛傾向もあるが、「参加していない(参加したいと思わない)」が55.1%であることから、ターゲット調査、ニーズ調査が必要な可能性もあると思われる。

(7) 返却ポストについて

現在、葛城コミュニティーセンター・市民交流センター・総合福祉会館の3箇所に返却ポストを設置していますが、返却ポストがあることを知っていますか。また、利用したことはありますか。

(設置について) (回答総数: 118)

	1箇所でも知っている	知らない	未回答	
回答数	48	47	23	100
比率(%)	40.7	39.8	19.5	

(利用について) (回答総数: 118)

	利用したことがある	利用したことがない	未回答	
回答数	20	71	27	100
比率(%)	16.9	60.2	22.9	

- ・1箇所でも知っている人は40%であり、認知度は低いといえる。周知の方法について、考察する必要がある。
- ・実際利用したことがある人は、アンケート回答者の中でも16.9%と低く、エリアやニーズ調査が必要な可能性がある。

(8) 予約本の受取について

現在、市民交流センターで予約本を受け取れることを知っていますか。また、利用したことはありますか。

(受取について) (回答総数: 118)

	知っている	知らない	未回答	
回答数	28	68	22	100
比率(%)	23.7	57.6	18.6	

(利用について) (回答総数: 118)

	利用したことがある	利用したことがない	未回答	
回答数	7	83	28	100
比率(%)	5.9	70.3	23.7	

- ・認知度、実際利用したことがある人の割合が低いため、周知方法の考察や、設置場所及びニーズ調査が必要な可能性がある。

(9) 大和高田市立図書館の満足度(総合的)について

(回答総数: 118)

	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
回答数	31	38	20	3	26
比率(%)	26.3	32.2	16.9	2.5	22.0

100

・「満足」「やや満足」と肯定的な回答をした人は、58.5%であった。
前回のモニタリング時と比較すると、満足度が低下しているが、コロナ禍の影響を強く受けている可能性も高く、さらなるニーズ調査が必要であると思われる。

(10) 大和高田市立図書館へのご意見等について(自由記述) (※ 頂戴したご意見を要約して記載しています。)

- ・市役所や西部こども会館にも返却ポストを設置してほしい。
- ・新刊書の増冊を希望します。
- ・トレンドの本をたくさん購入してほしい。
- ・将棋囲碁の本を増やしてほしい。
- ・リサイクル図書がもっと多いとうれしいです。
- ・人気本等は貸出が集中するので、複数冊対応してほしい。
- ・座って読むスペースが狭い。
- ・総合福祉会館(ゆうゆう)にも小さな図書館があればよい(移動図書館でもよい。)
- ・読書会のグループを作ってほしい。(月1回程度)
- ・新しい図書館を建てて欲しい。
- ・電子図書館において、一冊の本を複数人で読めるようになるとうれしいです。
- ・子どもの本を選びやすくしてほしい。
- ・子供向けの本が破れていることが多いので、修理して貸し出してほしい。
- ・どの分野においても、蔵書を増やしてほしい。
- ・専門書が少ない。
- ・ビデオやマンガ本の貸出しもほぼないに等しい。
- ・音楽関係の本が古く少ない。
- ・棚に並んでいる本に目新しさがない。
- ・読みたい本がない。
- ・大和高田市のことを県内外へ発信する必要があると思う。
- ・図書館内にお茶を飲みながら談話できるようなスペースがほしい。
- ・ちょっと座って本を読めるスペースを増やしてほしい。(1人掛けの椅子をあちらこちらに)
- ・小説のCD等(音声で聞けるようなもの)の種類が少ない。高齢になり、目が疲れやすくなってきたこともあり、利用したいと思うが、何年経っても一向に増えない。
- ・本の取揃えが穏健・健全・堅実で面白くない。
(犯罪者が書いた本など)悪書や趣味の悪い本や下品な書類もおいてほしい。
- ・資料リクエストをネット上でできたらうれしい。
- ・この調子で質のよい対応を希望します。

3 まとめ

○ このアンケート調査による施設利用者の属性については、次のような特徴があります。

- ①60代以上の方の継続的な利用が多い。
(職業区分の「家事専業」「その他」の割合が高いこととも相関があると推測される。)
- ②利用者の性別の偏りはない。
- ③市内からの利用者が約90%

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、図書館サービス等を制限しながらの運営ではあるが、利用者の方からは、一定のご理解が得られていると思われる。

また、予約本の受取や、返却ポスト等、利用者の利便性がある図書館サービスを実施しているが、認知度、実際の利用者割合は低いため、周知方法や設置場所の考察、ニーズ調査が必要な可能性がある。

コロナ禍で、電子図書への関心・ニーズが高まってきているが、利用割合が低く、「利用方法がわからない」というご意見も多いことから、認知度の低さに起因していることも考えられるが、このアンケート結果を受けて、後日、「電子図書の利用講座」を開催する等、対応が図られていたことは高く評価できる。