

アンケート調査（H24・H28・R3年度）に見る利用形態

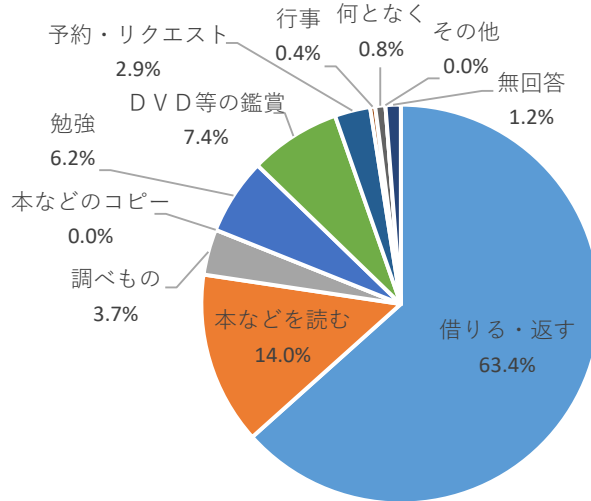
図書館サービス計画策定に伴い、図書館の利用形態についてアンケート調査を再評価する。

1 来館利用目的

【平成24年度】

来館の目的は？（複数回答可）

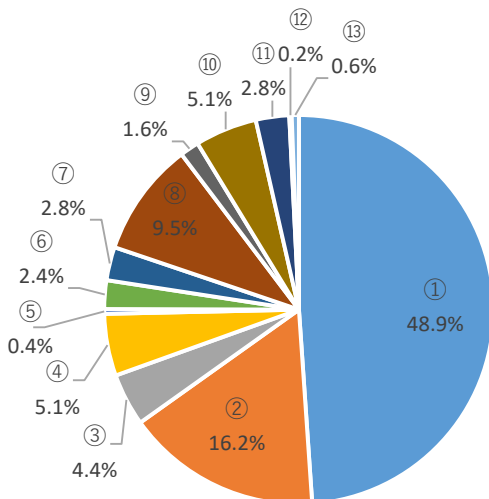
| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|----------|------|--------|
| 借りる・返す | 154 | 63.4% |
| 本などを読む | 34 | 14.0% |
| 調べもの | 9 | 3.7% |
| 本などのコピー | 0 | 0.0% |
| 勉強 | 15 | 6.2% |
| DVD等の鑑賞 | 18 | 7.4% |
| 予約・リクエスト | 7 | 2.9% |
| 行事 | 1 | 0.4% |
| 何となく | 2 | 0.8% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 3 | 1.2% |
| 合計 | 243 | 100.0% |



【平成28年度】

図書館を利用する目的について（複数回答可）

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|--------------------------------|------|--------|
| ① 本や雑誌、視聴覚資料（CD・DVD）を借りる | 247 | 48.9% |
| ② 館内で本や雑誌・新聞などを読む | 82 | 16.2% |
| ③ 館内でビデオ・DVDなどを見る | 22 | 4.4% |
| ④ 資料を利用して調べものをする | 26 | 5.1% |
| ⑤ レファレンスサービス（調べものを手伝う）を受ける | 2 | 0.4% |
| ⑥ OPAC（検索機）を使用し、本を検索する | 12 | 2.4% |
| ⑦ 図書館ホームページで本の検索・予約をする | 14 | 2.8% |
| ⑧ 本を予約・リクエストする | 48 | 9.5% |
| ⑨ 「図書館は玉手箱」や「マジックショー」等の行事に参加する | 8 | 1.6% |
| ⑩ 学習・勉強の場として利用する | 26 | 5.1% |
| ⑪ ビジネス・健康・医療・法律情報を得る | 14 | 2.8% |
| ⑫ その他 | 1 | 0.2% |
| ⑬ 無回答 | 3 | 0.6% |
| 合計 | 505 | 100.0% |



回答者の利用目的は、「本や雑誌、視聴覚資料（CD・DVD）を借りる」が63.4%から48.9%と減少している。これは、「本を予約・リクエストする」が2.9%から9.5%に増加していること、平成28年度の調査項目を増設していることに由来すると考えられる。

変化はあるが、図書館の利用目的の大部分は本・雑誌など図書資料の貸し借りである。

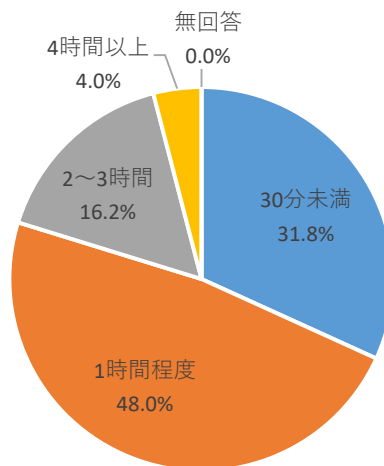
また、図書資料の予約・リクエストによる購入及び相互貸借による確保に関するサービスの周知、強化を進めており、その効果が増加という形で表れている。

現在は、Web予約の利用が高まっており、コロナ禍という状況も合わせて有用なサービスになっていると考えられる。

2 滞在時間

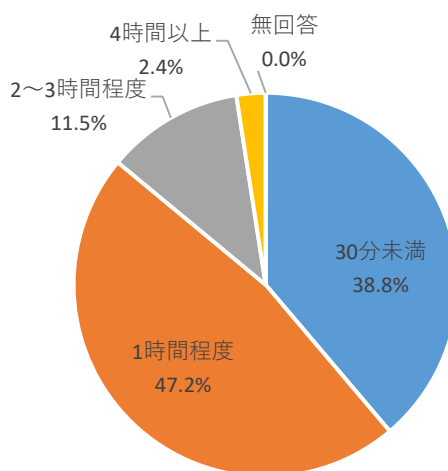
【平成24年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|-------|------|--------|
| 30分未満 | 55 | 31.8% |
| 1時間程度 | 83 | 48.0% |
| 2～3時間 | 28 | 16.2% |
| 4時間以上 | 7 | 4.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 173 | 100.0% |



【平成28年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|---------|------|--------|
| 30分未満 | 111 | 38.8% |
| 1時間程度 | 135 | 47.2% |
| 2～3時間程度 | 33 | 11.5% |
| 4時間以上 | 7 | 2.4% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 286 | 100.0% |



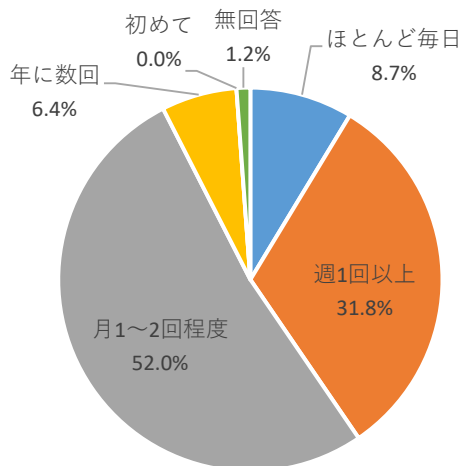
回答者の図書館滞在時間に関しては、大きな変化は見られず、1時間以内の短時間利用者が多いことがわかった。

現在は、コロナ禍の状況下において、滞在時間はさらに減少していると考えられる。

3 利用頻度

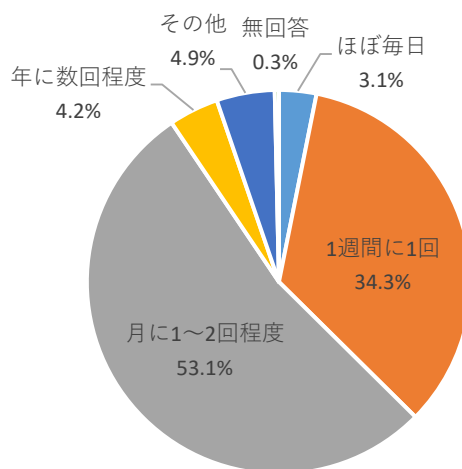
【平成24年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|---------|------|--------|
| ほとんど毎日 | 15 | 8.7% |
| 週1回以上 | 55 | 31.8% |
| 月1～2回程度 | 90 | 52.0% |
| 年に数回 | 11 | 6.4% |
| 初めて | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 2 | 1.2% |
| 合計 | 173 | 100.0% |



【平成28年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|----------|------|--------|
| ほぼ毎日 | 9 | 3.1% |
| 1週間に1回 | 98 | 34.3% |
| 月に1～2回程度 | 152 | 53.1% |
| 年に数回程度 | 12 | 4.2% |
| その他 | 14 | 4.9% |
| 無回答 | 1 | 0.3% |
| 合計 | 286 | 100.0% |

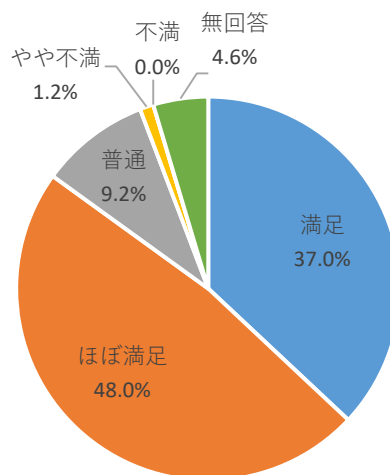


回答者の図書館の利用回数に関しては、大きな変化は見られず、「月に1～2回程度」が最も多く、続いて「1週間に1回」が多かった。

4 満足度

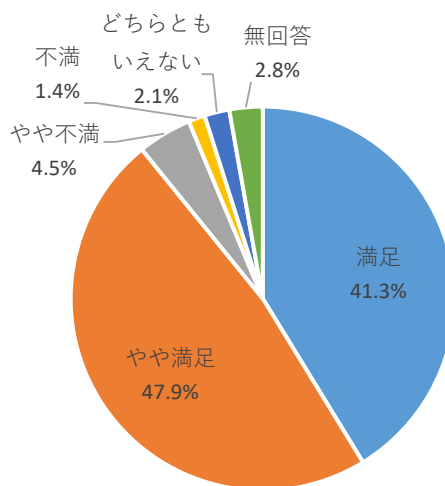
【平成24年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|------|------|--------|
| 満足 | 64 | 37.0% |
| ほぼ満足 | 83 | 48.0% |
| 普通 | 16 | 9.2% |
| やや不満 | 2 | 1.2% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 8 | 4.6% |
| 合計 | 173 | 100.0% |



【平成28年度】

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|-----------|------|--------|
| 満足 | 118 | 41.3% |
| やや満足 | 137 | 47.9% |
| やや不満 | 13 | 4.5% |
| 不満 | 4 | 1.4% |
| どちらともいえない | 6 | 2.1% |
| 無回答 | 8 | 2.8% |
| 合計 | 286 | 100.0% |



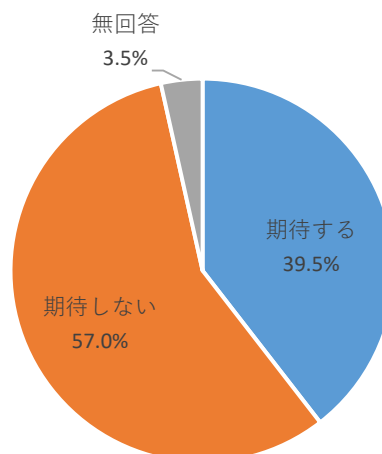
「満足」の回答が37.0%から41.3%に増加し、全体として満足度の高さが表れている。

5 楽しむ図書館像

【平成28年度】

近年、図書館での飲食、喫茶コーナーが充実した図書館が現れましたが、本館において同種のサービスを期待されますか。

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|-------|------|--------|
| 期待する | 113 | 39.5% |
| 期待しない | 163 | 57.0% |
| 無回答 | 10 | 3.5% |
| 合計 | 286 | 100.0% |

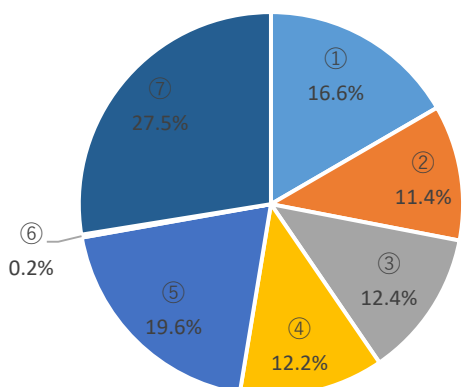


「期待しない」が57%と最も高く、続いて「期待する」の39.5%の順となった。

「期待しない」が多かった理由として、「現状のままでいい」や「本が汚れてしまう可能性がある」という意見があった。

楽しむ図書館を目指して（複数回答可）

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | 合計 |
|---|--------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|------|-------|--------|
| 「図書館は玉手箱」「マジックショー」「星まつり」などの一日限定タイプのイベント充実 | ブックツリーや読書通帳など長期型のイベントの充実 | 昭和日常博物館を活用し、落ち着いた空間での読書やお話会などの実施 | アート作品の展示など地域の生涯学習の発表の場としての利用 | 生涯学習講座（座学・ワークショップなど）の充実 | その他 | 無回答 | |
| 67 | 46 | 50 | 49 | 79 | 1 | 111 | 403 |
| 16.6% | 11.4% | 12.4% | 12.2% | 19.6% | 0.2% | 27.5% | 100.0% |



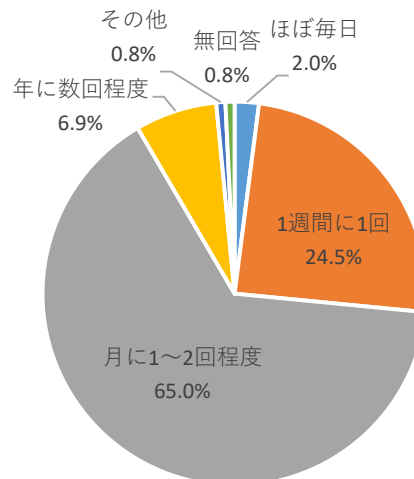
無回答を除いた結果では、「生涯学習講座（座学・ワークショップなど）の充実」の19.6%が最も高く、続いて「「図書館は玉手箱」「マジックショー」「星まつり」などの一日限定タイプのイベント充実」の16.6%、「昭和日常博物館を活用し、落ち着いた空間での読書やお話会などの実施」の12.4%、「アート作品の展示など地域の生涯学習の発表の場としての利用」の12.2%、「ブックツリーや読書通帳など長期型のイベントの充実」の11.4%の順となった。

無回答が27.5%と多く、「楽しむ図書館像」への関心が低いことが表れている。

6 西図書館閉鎖に伴うアンケート【令和3年度】

(1) 図書館の利用回数について

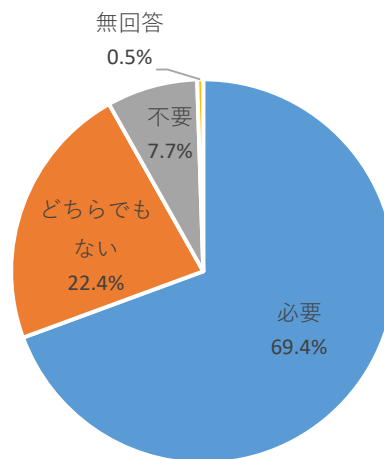
| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|----------|------|--------|
| ほぼ毎日 | 8 | 2.0% |
| 1週間に1回 | 96 | 24.5% |
| 月に1~2回程度 | 255 | 65.0% |
| 年に数回程度 | 27 | 6.9% |
| その他 | 3 | 0.8% |
| 無回答 | 3 | 0.8% |
| 合計 | 392 | 100.0% |



(2) サービスポイントの設置について

※サービスポイントとは、図書館以外の場所で予約した本の受取り、返却ができるサービスです。

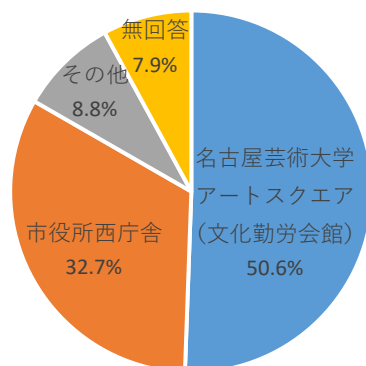
| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|---------|------|--------|
| 必要 | 272 | 69.4% |
| どちらでもない | 88 | 22.4% |
| 不要 | 30 | 7.7% |
| 無回答 | 2 | 0.5% |
| 合計 | 392 | 100.0% |



「必要」との回答が69.4%、「どちらでもない」との回答が22.4%、「不要」との回答が7.7%であった。

どこにサービスポイントがあると便利ですか？（複数回答可）

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|------------------------|------|--------|
| 名古屋芸術大学アートスクエア（文化勤労会館） | 312 | 50.6% |
| 市役所西庁舎 | 202 | 32.7% |
| その他 | 54 | 8.8% |
| 無回答 | 49 | 7.9% |
| 合計 | 617 | 100.0% |

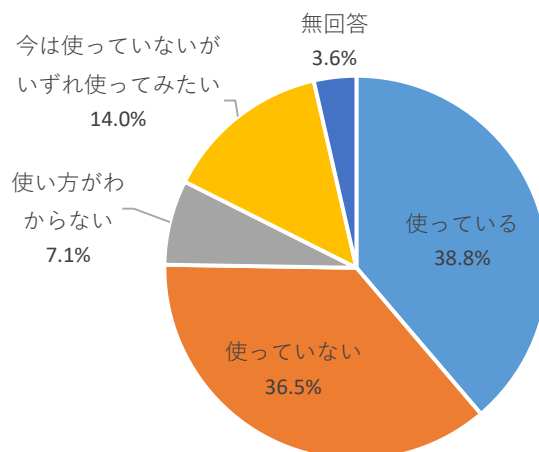


サービスポイントの設置場所では「名古屋芸術大学アートスクエア（文化勤労会館）」と回答された方が50.6%、「市役所西庁舎」と回答された方が32.7%あった。

また、「その他」では「西春駅」14件が最多であった。他には「駅（具体的な駅名なし）」8件、「コンビニ」6件、「徳重駅」「市の施設」各3件、「小中学校」「児童館」「スーパー」各2件、「郵便局」「宅配」各1件があった。

(3) インターネットによる予約について

| 選択肢 | 回答者数 | 割合 |
|--------------------|------|--------|
| 使っている | 152 | 38.8% |
| 使っていない | 143 | 36.5% |
| 使い方がわからない | 28 | 7.1% |
| 今は使っていないがいずれ使ってみたい | 55 | 14.0% |
| 無回答 | 14 | 3.6% |
| 合計 | 392 | 100.0% |

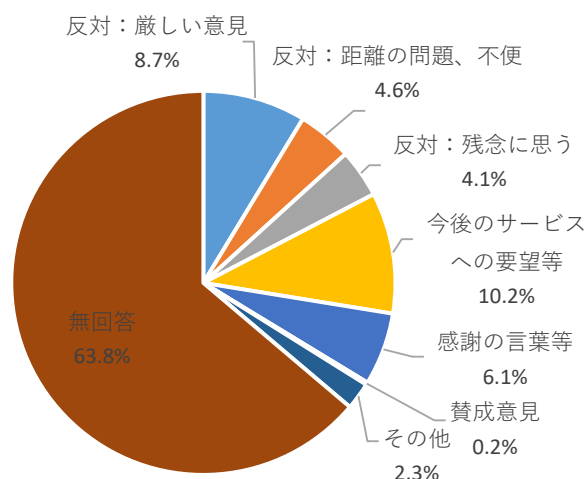


平成21年2月からサービスを開始したインターネットからの予約は「使っている」利用者（38.8%）が「使っていない」利用者（36.5%）を上回っている。

今後の課題としては、パソコンを使っていない人にもスマホから予約ができることを広くPRしていくことが必要だと考える。

(4) 自由記述集計結果

| 回答内容 | 回答者数 | 割合 |
|--------------|------|--------|
| 反対：厳しい意見 | 34 | 8.7% |
| 反対：距離の問題、不便 | 18 | 4.6% |
| 反対：残念に思う | 16 | 4.1% |
| 今後のサービスへの要望等 | 40 | 10.2% |
| 感謝の言葉等 | 24 | 6.1% |
| 賛成意見 | 1 | 0.2% |
| その他 | 9 | 2.3% |
| 無回答 | 250 | 63.8% |
| 合計 | 392 | 100.0% |



図書館の統合に関して、厳しい意見とともに反対意見を記述された方が8.7%、距離の問題については4.6%の記載があり、提示された10.2%のサービスへの要望等を踏まえ、今後のサービス計画を検討していく。