

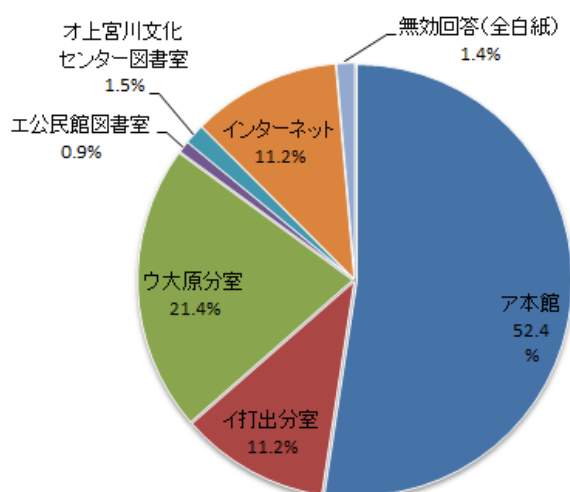
## 平成 28 年度 芦屋市立図書館利用実態調査 集計結果

平成 29 年 1 月 13 日（金）から平成 29 年 2 月 1 日（水）まで、図書館利用実態調査を実施しました。多くのご協力をいただき、ありがとうございました。結果は次のとおりです。頂戴しましたご意見を取り入れながら、今後もサービスの改善に努めてまいります。

- 調査期間：平成 29 年 1 月 13 日(金)～平成 29 年 2 月 1 日(水)
- 調査対象：芦屋市立図書館来館者及び WEB 利用者
- 調査方法：市内各図書施設の入口及びカウンターで紙調査表を配布・回収  
インターネットによる回答
- 回収数：1 450 件(有効回答 1 430 件 ※全白紙回答 20 件は対象外)  
☆複数選択可とした設問については、合計回答数が回答件数と一致しません。

### 〈回答館及び回答方法とその分布〉

回答館	回答数	%
ア本館	760	52.4%
イ打出分室	162	11.2%
ウ大原分室	311	21.4%
エ公民館図書室	13	0.9%
オ上宮川文化センター図書室	22	1.5%
インターネット	162	11.2%
無効回答(全白紙)	20	1.4%
合計	1,450	100%



### ■各問の集計結果

#### 問 1.あなたのお住まいの市域はどちらですか。

☆回答のうち、国道 43 号線以南の市域在住の方が全体の 4 割を占めました。

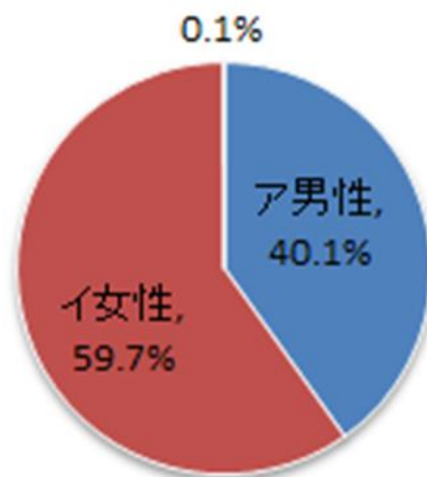
地域	人数	%
ア 山手幹線以北	406	28.4%
イ 山手幹線以南かつ国道 43 号線以北	324	22.7%
ウ 国道 43 号線以南	574	40.1%
エ その他(市外)	119	8.3%
無回答	7	0.5%
合計	1,430	100%



## 問2.あなたの性別を教えてください。

☆男性は約4割, 女性は約6割という結果になりました。

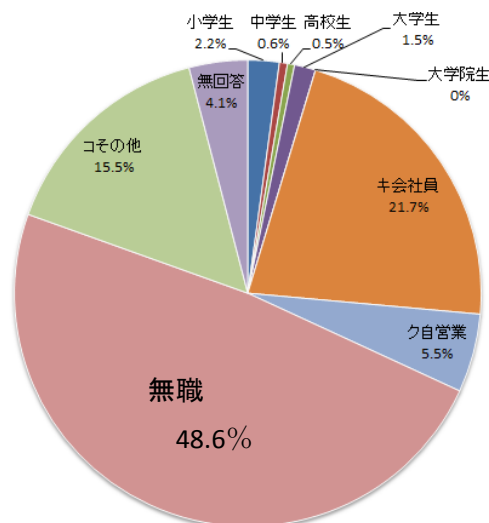
性別	人数	%
ア 男性	573	40.1%
イ 女性	853	59.7%
ウ その他	1	0.1%
無回答	3	0.2%
合計	1,430	100.0%



## 問3-1.あなたのご職業は何ですか。

☆無職の方が最も多く, 次いで会社員の方が多いという結果になりました。

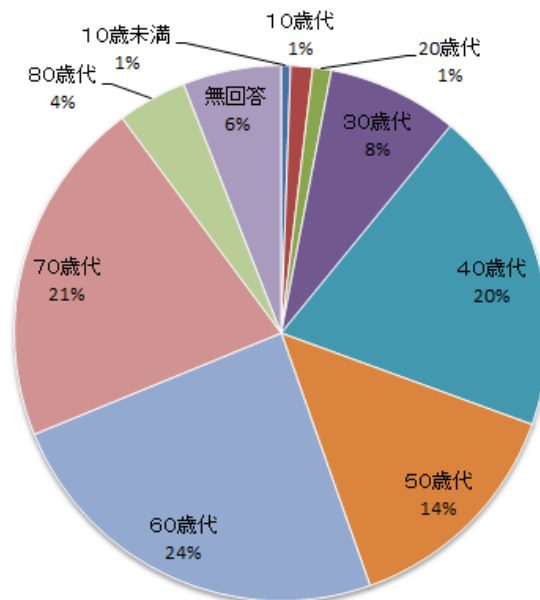
職業	人数	%
ア小学生	31	2.2%
イ中学生	8	0.6%
ウ高校生	7	0.5%
エ大学生	21	1.5%
カ大学院生	0	0.0%
キ会社員	311	21.7%
ク自営業	78	5.5%
ケ無職	695	48.6%
コその他	221	15.5%
無回答	58	4.1%
合計	1,430	100%



## 問3-2.あなたのご年齢(何歳代)を教えてください。

☆60歳以上の方を中心に, 幅広い年齢層の方々にご回答いただきました。

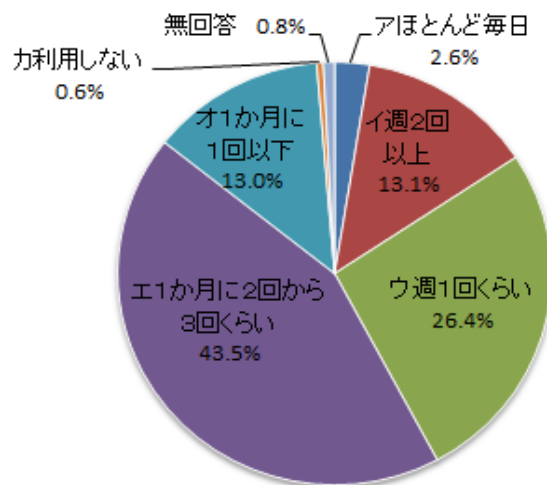
年代	人数	%
10歳未満	8	1%
10歳代	19	1%
20歳代	16	1%
30歳代	113	8%
40歳代	281	20%
50歳代	201	14%
60歳代	346	24%
70歳代	301	21%
80歳代	60	4%
無回答	85	6%
合計	1,430	100%



#### 問4.あなたは芦屋市の図書館施設をどのくらい利用していますか。

☆1か月に2回から3回程度の利用が全体の約4割を占めています。貸出期間が2週間のため、来館サイクルを固定されている方もいらっしゃるようです。

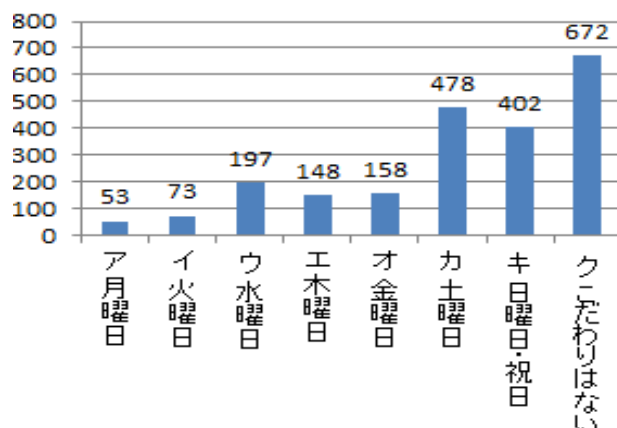
利用頻度	人数	%
ア ほとんど毎日	37	2.6%
イ 週2回以上	188	13.1%
ウ 週1回くらい	378	26.4%
エ 1か月に2回から3回くらい	622	43.5%
オ 1か月に1回以下	186	13.0%
カ 利用しない	7	0.6%
無回答	12	0.8%
合計	1,430	100%



#### 問5.あなたは芦屋市の図書館施設を主に何曜日に利用していますか。(複数可)

☆曜日にこだわらずご利用いただいています。特定の曜日では、土曜日および日曜日・祝日が多くなりました。

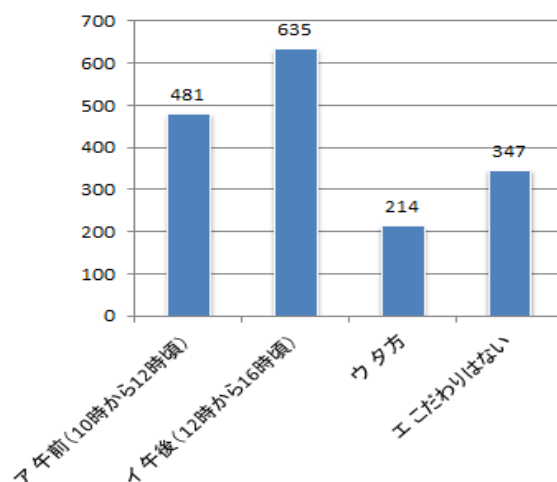
利用曜日	回答数	%
ア 月曜日	53	2.6%
イ 火曜日	73	3.3%
ウ 水曜日	197	9.0%
エ 木曜日	148	6.8%
オ 金曜日	158	7.2%
カ 土曜日	478	21.9%
キ 日曜日・祝日	402	18.4%
ク こだわりはない	672	30.8%
合計	2,181	100%



#### 問6-1.あなたが芦屋市の図書館施設をよく利用する時間帯はいつですか。(複数可)

☆大半の方は、開館から16時の間に利用されていました。時間帯にこだわりなくご利用される方も一定数いらっしゃいました。

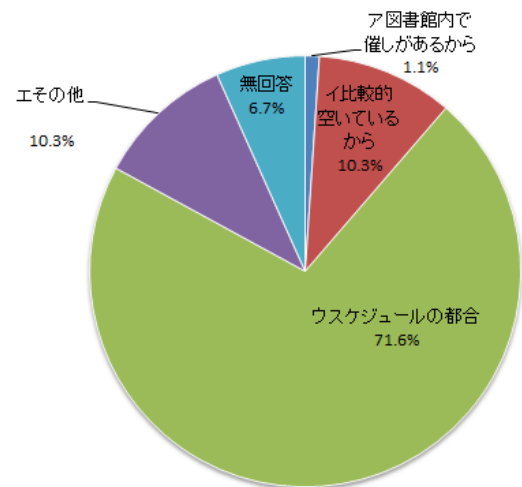
利用時間帯	回答数	%
ア 午前(10時から12時頃)	481	28.7%
イ 午後(12時から16時頃)	635	37.8%
ウ 夕方	214	12.8%
エ こだわりはない	347	20.7%
合計	1,677	100%



## 問6-2. (問6-1) について、理由を教えてください。

☆スケジュールの都合を理由とする回答が約 7 割を占めました。図書館の行事が来館に繋がるよう、広報活動の工夫等を含め、引き続き取り組みを行います。

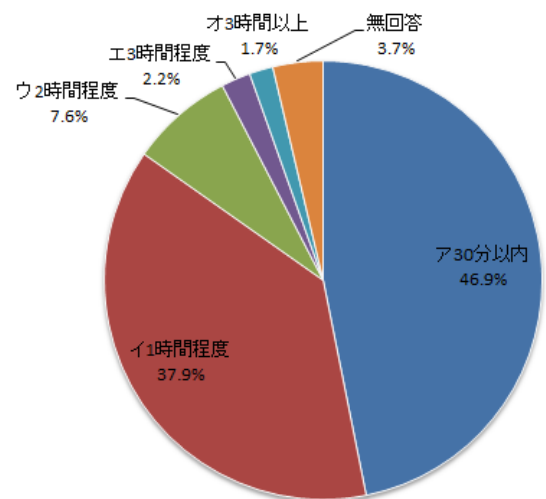
理由	人数	%
ア 図書館内で催しがあるから	15	1.1%
イ 比較的空いているから	147	10.3%
ウ スケジュールの都合	1024	71.6%
エ その他	148	10.3%
無回答	96	6.7%
合計	1,430	100%



## 問7. 芦屋市の図書館施設に滞在する時の滞在時間を教えてください。

☆8割以上の回答が、30分から1時間程度の間集中していました。インターネット予約の普及により、目的の本をご家庭で探されたのちに来館される方が増えたためと考えられます。

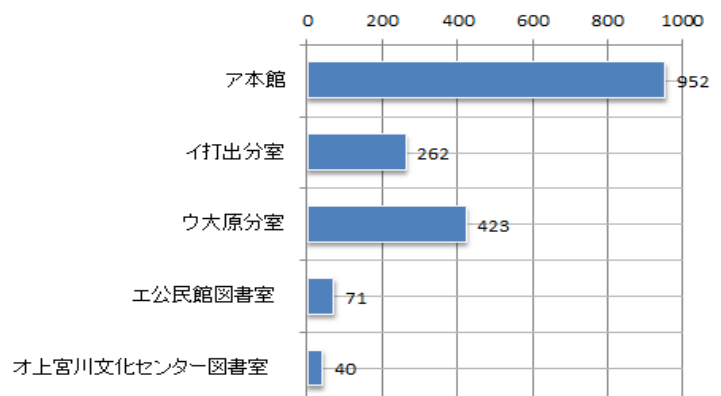
滞在時間	人数	%
ア 30分以内	670	46.9%
イ 1時間程度	542	37.9%
ウ 2時間程度	109	7.6%
エ 3時間程度	31	2.2%
オ 3時間以上	25	1.7%
無回答	53	3.7%
合計	1,430	100%



## 問8. あなたがよく利用する図書館施設はどこですか。(複数可)

☆利用者数の多さは、本館、分室、協力館の順番でした。開館日、開館時間、蔵書数等が影響しているものと考えられます。

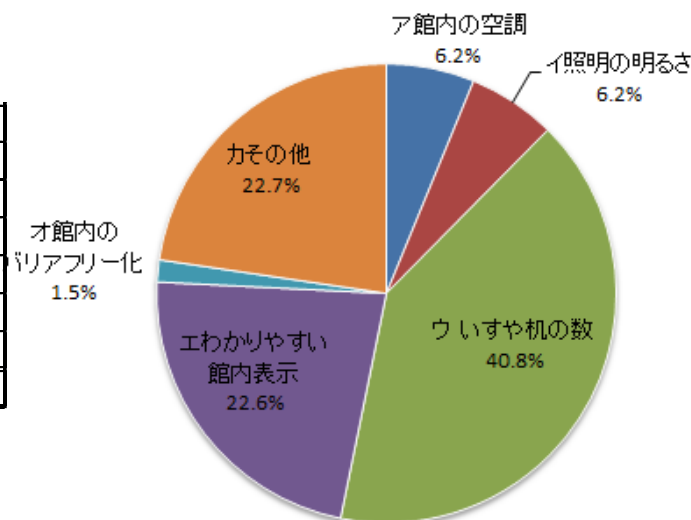
図書館施設	回答数	%
ア 本館	952	54.4%
イ 打出分室	262	15.0%
ウ 大原分室	423	24.2%
エ 公民館図書室	71	4.1%
オ 上宮川文化セン	40	2.3%
合計	1,748	100%



## 問9.図書館施設の設備面において、今後充実させて欲しいものは何ですか。

☆いすや机の数、わかりやすい館内表示についてのご要望が半数以上を占めています。また、その他の施設に関していただいたご意見については、施設改修等による改善を図ります。

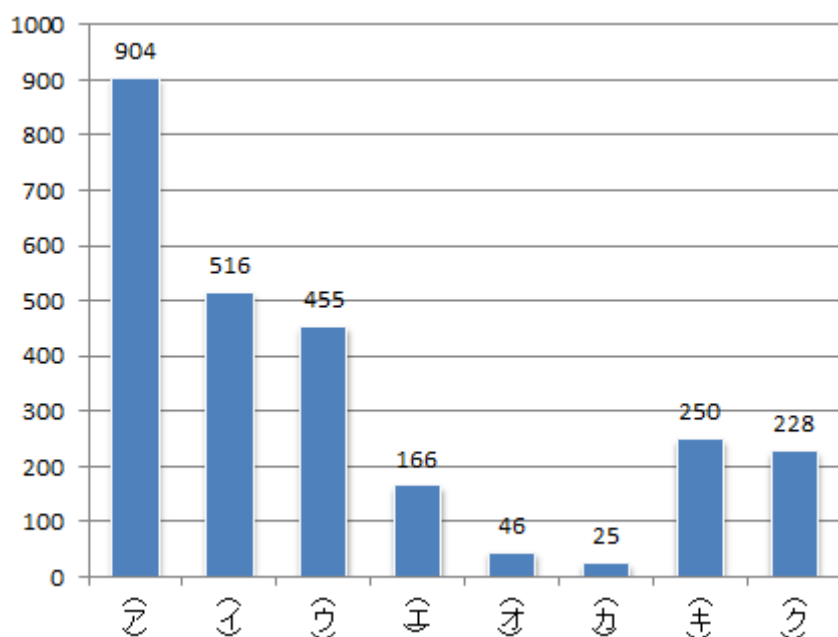
設備の充実	回答数	%
ア 館内の空調	84	6.2%
イ 照明の明るさ	84	6.2%
ウ いすや机の数	553	40.8%
エ わかりやすい館内表示	306	22.6%
オ 館内のバリアフリー化	21	1.5%
カ その他	307	22.7%
合計	1,355	100%



## 問10.あなたがよく利用する図書のジャンルは何ですか。(複数可)

☆小説・文学が最も多くなりました。人気ジャンルの充実を図りつつ、調査結果を考慮しながら、公立図書館としてバランスの良い資料収集を行ってまいります。

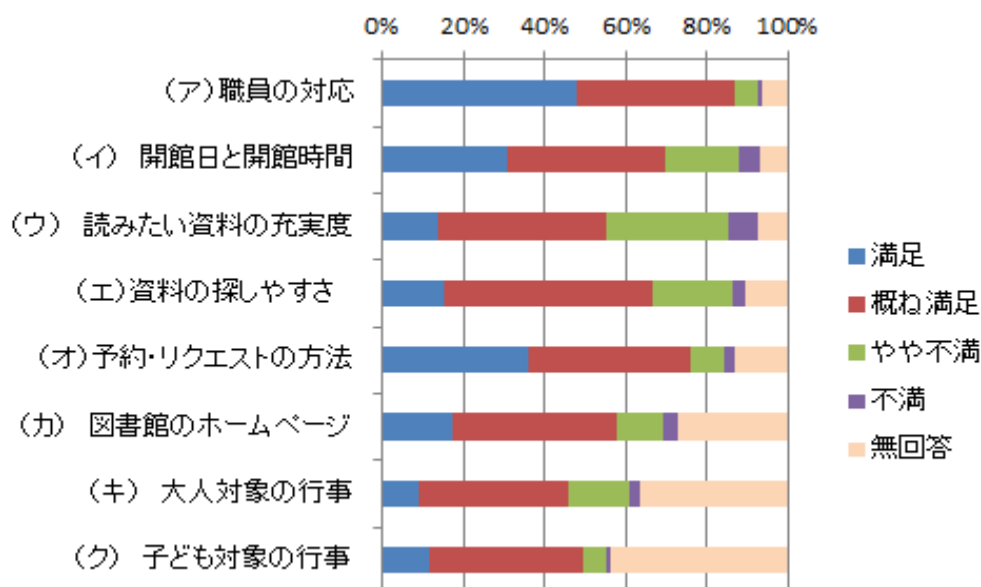
設備の充実	回答数	%
ア 小説・文学	904	34.8%
イ 実用書（料理・園芸・趣味等）	516	19.9%
ウ 教養書・入門書（歴史・社会・自然科学）	455	17.6%
エ 学術書・専門書	166	6.4%
オ 事典・辞典・図鑑	46	1.8%
カ 郷土資料	25	1.0%
キ 雑誌	250	9.7%
ク 児童書	228	8.8%
合計	2,590	100%



## 問 11-1.満足度調査

☆（ウ）読みたい資料の充実度，（エ）資料の探しやすさ，（キ）大人対象の行事，の3項目については，満足よりも，やや不満の割合が大きく，今後，図書館が取り組むべき課題と考えます。

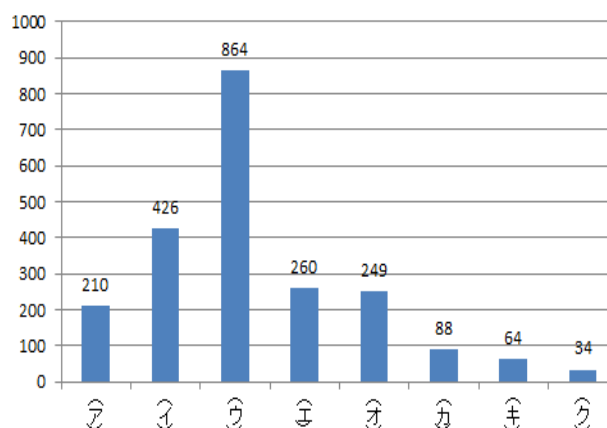
満足度	回答数				
	満足	概ね満足	やや不満	不満	無回答
（ア）職員の対応	684	557	80	19	90
（イ）開館日と開館時間	442	559	256	74	99
（ウ）読みたい資料の充実度	196	592	436	97	109
（エ）資料の探しやすさ	218	736	282	42	152
（オ）予約・リクエストの方法	515	572	121	36	186
（カ）図書館のホームページ	246	585	162	47	390
（キ）大人対象の行事	130	525	215	37	523
（ク）子ども対象の行事	164	546	81	17	622



## 問 11-2.（問 11-1）の項目のうち，利用しやすい図書館として重要視することは何ですか。（複数可）

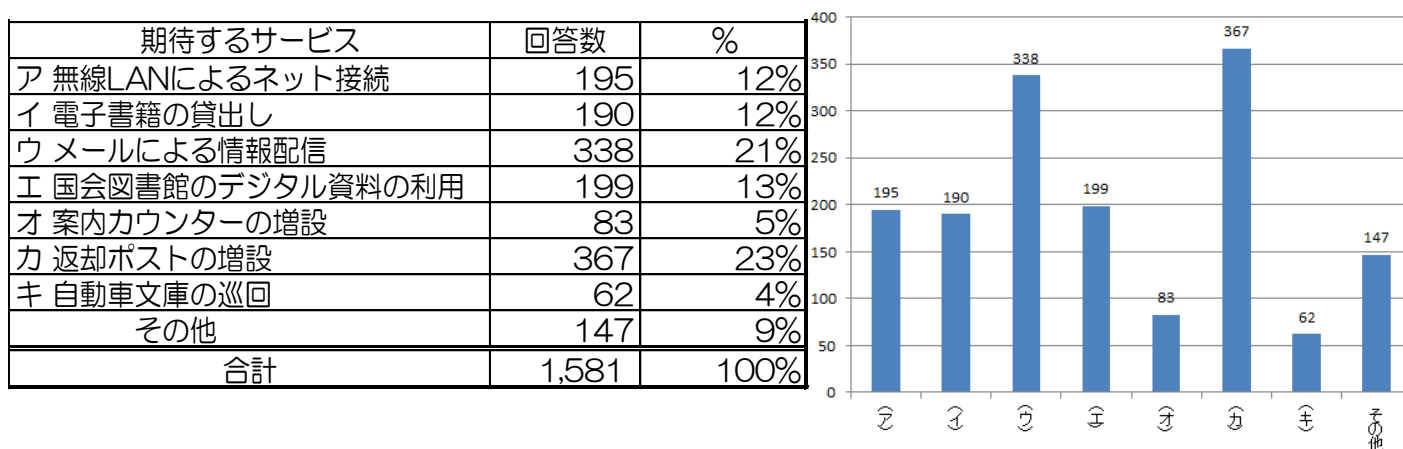
☆読みたい本や資料の充実度が約4割を占めています。魅力的な図書館サービスを目指します。

重要視事項	回答数	%
ア 職員の対応	210	10%
イ 開館日と開館時間	426	19%
ウ 読みたい本や資料の充実度	864	39%
エ 資料の探しやすさ	260	12%
オ 予約・リクエストの方法	249	11%
カ ホームページの使いやすさ	88	4%
キ 大人対象の行事	64	3%
ク 子ども対象の行事	34	2%
合計	2,195	100%



## 問 12. 今後、新たな図書館サービスとして期待するものは何ですか。(複数可)

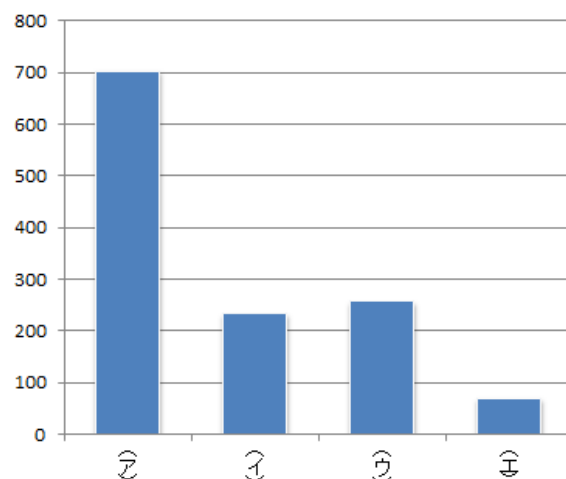
☆メールによる情報配信、返却ポストの増設について期待するご意見が多く寄せられました。それ以外の項目についてもご期待をいただいておりますので、今後のサービス拡充に活かしてまいります。



## 問 13. 今後、新しい取り組みとして期待するものは何ですか。(複数可)

☆大人向けの趣味と教養のイベントが、もっとも高い割合になりました。図書館の行事を検討する上で、参考とさせていただきます。

期待する取り組み	回答数	%
ア 大人向けの趣味と教養のイベント	704	55.5%
イ こども向けの体験イベント	235	18.5%
ウ 図書館のバックヤードツアー	258	20.3%
エ その他	71	5.7%
合計	1,268	100%



## 問 14. 図書館施設を利用しない理由は何ですか。(複数可)

☆来館時の調査票記入による回答が大半であったため、利用されない方からの回答数が少なくなっています。

利用しない理由	回答数	%
ア 交通の便が悪いから	1	14%
イ 開館日に利用できないから	1	14%
ウ 読みたい本がないから	1	14%
エ 職員の対応がよくないから	1	14%
オ 本や雑誌は自分で購入するから	1	14%
カ 貸出期間が短いから	0	0%
キ その他	2	30%
合計	7	100%

## 問15.自由記述欄（主なご意見について）

### ■最新刊が少ない・人気の本が並んでいない・予約した本がなかなか回ってこない

☆最新刊やベストセラーは、予約件数も多く、ご利用いただけるまでに長い期間お待たせする場合があります。人気のある本については複本を購入する措置を取っています。また、他館にある本や貸出中の本であっても、予約を入れていただくことは可能です。最新刊・話題作以外にも幅広いジャンルの本を揃えることにより、本との出会いを演出できるよう努めてまいります。

### ■図書館本館の空調が効いていない（暑すぎる・寒すぎる）

☆図書館本館は、集中型の冷暖房管理をしている関係上、各部屋の状況に合わせた温度調整が難しい建物構造になっています。職員も定期的に温度チェックを行っていますが、不快と感じられた場合は、カウンターまでお申し付けください。

### ■館内の子どもがうるさい

☆図書館本館は、一般開架室と児童開架室が同じフロアにあること、天井が高く声が通りやすいことから、声が大きく響いてしまいます。状況に応じて、職員も注意等声掛けをしていますが、本を見て思わずはしゃいでしまう子どもたちに対して、温かい目で見守っていきたいと考えています。

### ■職員の対応についての苦情（対応にバラつきがある、等）

☆接遇面やレファレンス対応につきましては、職員研修等による改善を図ってまいります。

### ■ありがとう

☆皆さまから数多くの感謝のお言葉をいただきました。今後も地域の情報拠点として、図書館サービスの充実を図ってまいります。

引き続き、皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。