

平成 23 年 9 月 1 日  
吹田市立中央図書館

## 「平成 23 年度（2011 年度）図書館利用者アンケート」の結果について

### 【はじめに】

日頃、吹田市立図書館を利用いただいている方々が、どのような点を評価し、あるいはどのような不満をお持ちなのか、正直な感想や顧客満足度を調査するため、別紙のような 27 項目のアンケート調査を行いました。図書館としましては、視聴覚資料のご提供や、各種講座、講演会の実施、レファレンスサービスや読書案内と情報提供等、様々なソフト面での充実とともに、木曜日・金曜日の夜 8 時までの夜間開館、そして平成 22 年 1 月からの毎日開館等の利用時間の延長等、ハード面でのサービス拡大を行わせていただけてきましたが、それらがどのように受け入れられているのかを明らかに出来ればとの思いから実施したものでございます。以下のように簡単な分析をしましたので、市民の皆様にご報告申し上げますとともに、今後の図書館運営に活かしていきたいと考えております。

### A) 個人データ集計および実施概要について

実施期間は、平成 23 年 7 月 20 日から平成 23 年 8 月 12 日の間で、回答総数は 893 件、各館平均 100 件を目標に取組みました。年齢構成では、おおむね各年代が 10% 台に対し、10 代の方が 22% と多く、また学生さんであることが職業欄から分かります。性別では女性が 66.5% と多くなっています。利用頻度は月 1 回から週 1 回の方が合わせて 80% 以上と、大変よく利用して頂いている事が分かります。自由記入欄を設けていなかったため、どういった不満があるのかを直接書いていただけなかった事が反省すべき点です。次回の改善点としたいと思います。

### B) スタッフの接遇について

〔身だしなみ〕を含めたスタッフの接遇については、やや満足と満足の合計が 5 項目ともに 60% を超える評価で、中でも〔対応はいつも親切ですか〕の項目が約 85% と高い評価をいただけていますが、『人による』と欄外へご記入いただいた例も少なからずありました。今後とも、全職員が親切丁寧を心掛けるとともに、市民の皆様にご満足いただけるように努力してまいります。

### C) 図書館施設について

ご利用になっている〔各図書館の場所〕については、利用されている皆様からいただ

いたご回答である事から、当然の結果とも言えますが、85.6%の方がほぼ満足と答えておられます。ただし〔広さ〕については、館別にみると山田分室で20.7%、江坂図書館で30.6%、北千里分室で59.7%の方が、閲覧室の狭さに比例して不満を示されており、施設の再整備の必要性があると考えられます。また、〔机・イス・機器類の充実度〕については、約半分の方が実態を反映して、何らかの不満をお持ちと回答されており、これも施設再整備の時にどう充実出来るかが課題だと考えます。〔館内マナー〕については、61.8%の方がやや満足・満足とされていますが、この項目も欄外にご意見を多く頂いており、声や雑音が気になる、もしくは誰も注意しない等、ゆっくり読書出来ないことを訴えておられました。

図書館では従前より、マナー向上の注意喚起を行ってまいりましたが、反対に注意が厳しすぎる等のご意見もあり、画一的な対応はできない状況です。今後とも、どのような方法が良いか、利用者の皆様と一緒に考えていきたいと思えます。〔館内案内〕や〔広報〕については、不満と満足の割合がほぼ半々の結果ですが、これらの項目については、図書館活動の土台となるものであり、本来、全利用者から満足の答えをいただける状態にする必要があるのではないかと考えます。

#### D) 図書館のサービスについて

これらの項目は、図書館の活動状況を直接評価いただくものですが、全部で14項目と多かった事と裏面にあるために、ご記入いただけなかった調査票がかなりの数ありました。次回以降、考慮したいと考えます。

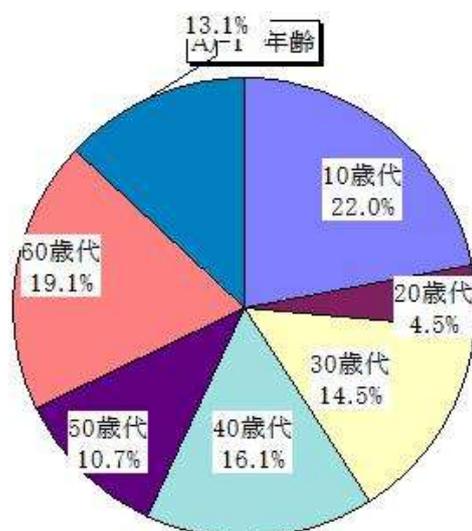
〔本棚の整理〕状況については、72.2%の方がやや満足・満足とのことで、今後の一層の努力が必要なものの、ひと安心といったところです。資料の充実状況については、辞書・事典類ならびに新聞・雑誌が40%以上の方に、満足をいただいておりますが、〔読みたい本〕に関しては不満を感じておられる方が38.7%おられ、やや満足・満足の35.8%を上回っていることが、大きな課題だと思います。解決には、資料費の一層の確保と蔵書構成の在り方の二つの要素を考える必要があります。図書館が増えても、資料費が増えない中で、いかにして様々な分野の本を購入して蔵書構成のすそ野を広げるか、あるいはベストセラーをいかにお待ちせせずにご提供出来るかを考えて、同じ本を複数で買い揃えるか。図書館員にとっても悩ましい問題です。従前より、本の分野ごとの購入比率は、分野ごとの貸出冊数に比例していますので、概ね利用者の皆様のご要望に沿った蔵書構成は図られていると考えていますが、様々な利用者層それぞれにご満足いただける、本の選定を心掛けていきたいと考えています。なお、〔CD・DVD〕等については、ここ数年間購入予算が増えないため、館が増加した分だけ1館当たりの購入点数は減っています。全館で調整しながら種類を増やし、効率的利用が出来るように工夫をしていきたいと思っています。〔予約サービス〕については、約半数の方がやや満足・満足と回答していただいておりますが、23.2%の方々はご提供速度に不満を

お持ちのようですので、今後ともスピードの改善に努めたいと考えます。〔相談（レファレンス）窓口などでの読書案内〕等は52.9%の方が評価していただいておりますが、中にはその存在すら知らなかった旨の感想も頂戴していますので、PRやカウンターでの対応に工夫が必要かと思えます。〔催し物〕や〔ホームページ〕については、どちらとも言えないと答えた方が40%以上おられ、利用者の希望やご意見を大切にしながら、内容充実に取り組んでいきたいと考えます。さて、この数年にわたり、吹田市立図書館が特に取り組んでまいりました、〔開館日や開館時間〕の拡充についてですが、68.7%の方がやや満足・満足と回答されるものの、17.2%の方が何らかの不満を持っておられ、欄外に個人個人の様々なご意見が記入されておりました。図書館としましてはこの問題については、皆様のお声を反映すべく、考え続けていきたいと思えます。最後に〔貸出点数と期間〕については、欄外記入が多くみられる通り、平成23年1月から、貸出期間が3週間から2週間になった事から、ご不満の方が多くみられます。この件につきましては、近隣自治体の図書館の運営を参考にしながら、予約された本をいかに早く皆様のお手元に届けられるかという視点から、予約受付冊数の変更とともに、館外貸出規程を見直したものでございます。改めて利用者の方々のご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

〔総合的〕評価は、71.4%に方々から、やや満足・満足と回答いただきました。大変ありがとうございました。今後も努力し、来年度は75%以上の皆様に満足とご回答いただける事を目指して、スタッフ一丸となって努力してまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

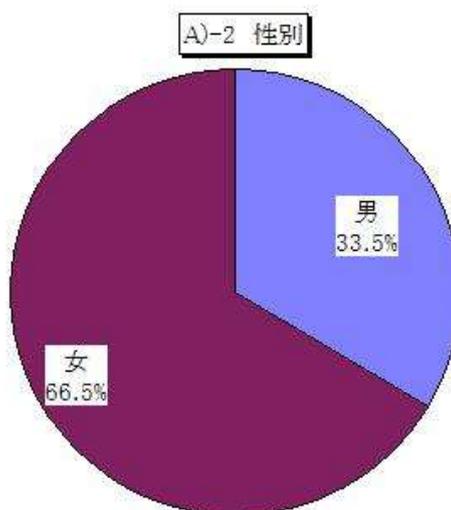
### A)-1 年齢

選択項目	人数	構成比
10歳代	191	22.0%
20歳代	39	4.5%
30歳代	126	14.5%
40歳代	140	16.1%
50歳代	93	10.7%
60歳代	166	19.1%
70歳代以上	114	13.1%
無回答	24	-
合計	893	100.0%



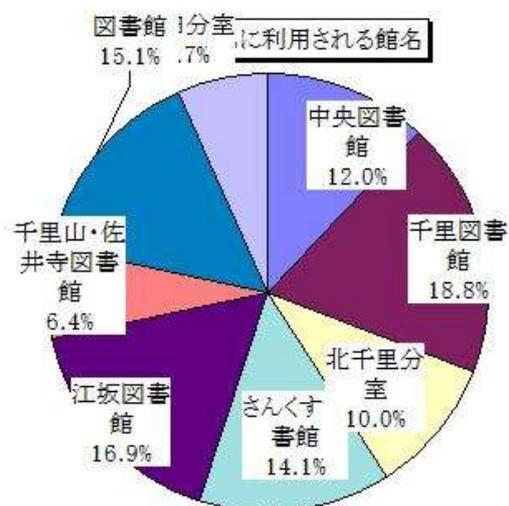
### A)-2 性別

選択項目	人数	構成比
男	286	33.5%
女	567	66.5%
無回答	40	-
合計	893	100.0%



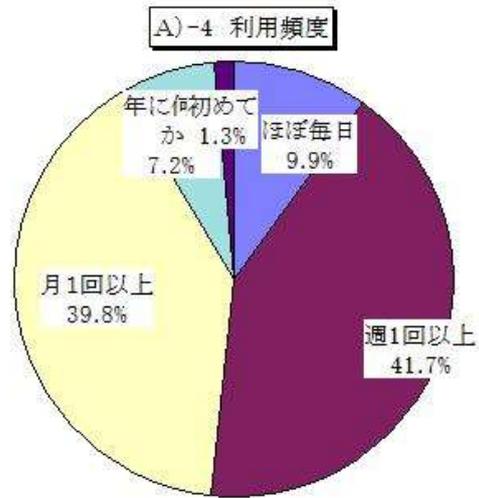
### A)-3 おもに利用される館名

選択項目	人数	構成比
中央図書館	105	12.0%
千里図書館	164	18.8%
北千里分室	87	10.0%
さんくす図書館	123	14.1%
江坂図書館	147	16.9%
千里山・佐井寺図書館	56	6.4%
山田駅前図書館	132	15.1%
山田分室	58	6.7%
無回答	21	-
合計	893	100.0%



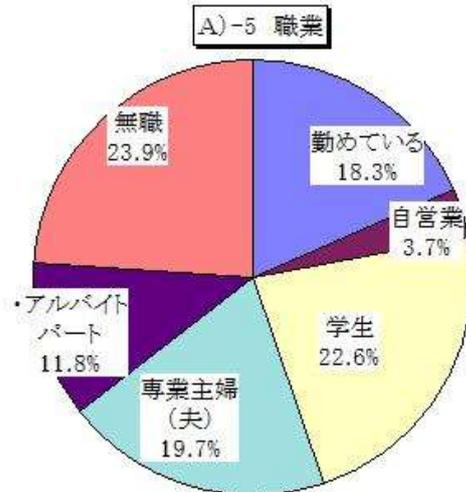
A)-4 利用頻度

選択項目	人数	構成比
ほぼ毎日	84	9.9%
週1回以上	353	41.7%
月1回以上	337	39.8%
年に何回か	61	7.2%
初めて	11	1.3%
無回答	47	-
合計	893	100.0%



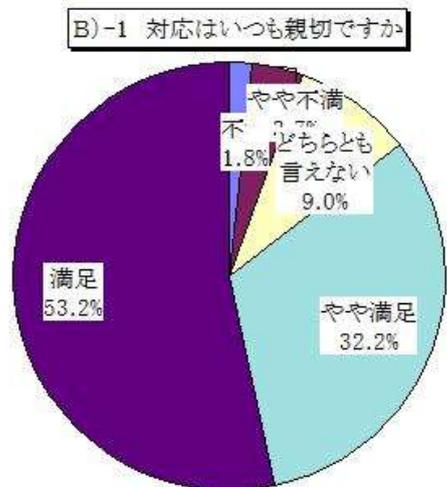
A)-5 職業

選択項目	人数	構成比
勤めている	145	18.3%
自営業	29	3.7%
学生	179	22.6%
専業主婦(夫)	156	19.7%
アルバイト・パート	93	11.8%
無職	189	23.9%
無回答	102	-
合計	893	100.0%



B)-1 対応はいつも親切ですか

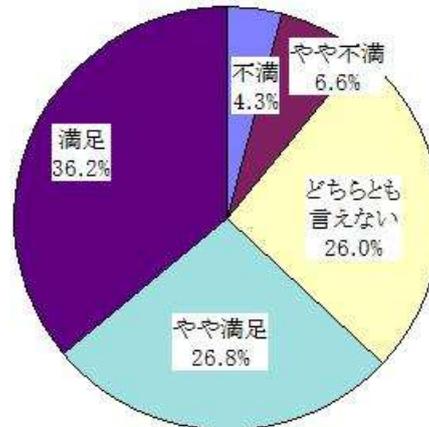
選択項目	人数	構成比
不満	16	1.8%
やや不満	33	3.7%
どちらとも言えない	80	9.0%
やや満足	286	32.2%
満足	472	53.2%
無回答	6	-
合計	893	100.0%



B)-2 挨拶や声掛けはありますか

選択項目	人数	構成比
不満	38	4.3%
やや不満	58	6.6%
どちらとも言えない	230	26.0%
やや満足	237	26.8%
満足	320	36.2%
無回答	10	-
合計	893	100.0%

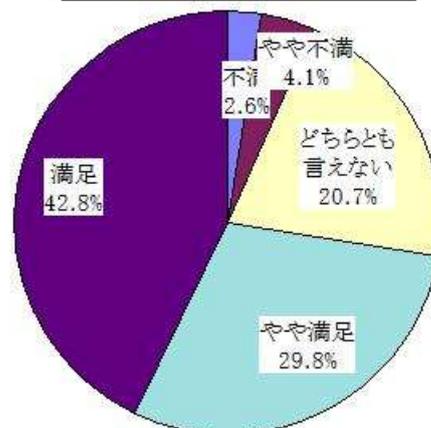
B)-2 挨拶や声掛けはありますか



B)-3 説明はわかりやすいですか

選択項目	人数	構成比
不満	23	2.6%
やや不満	36	4.1%
どちらとも言えない	181	20.7%
やや満足	261	29.8%
満足	375	42.8%
無回答	17	-
合計	893	100.0%

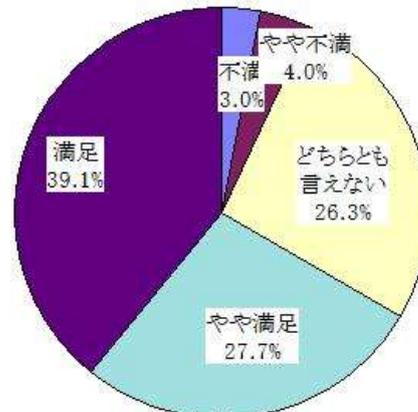
B)-3 説明はわかりやすいですか



B)-4 業務知識は十分ですか

選択項目	人数	構成比
不満	26	3.0%
やや不満	34	4.0%
どちらとも言えない	226	26.3%
やや満足	238	27.7%
満足	336	39.1%
無回答	33	-
合計	893	100.0%

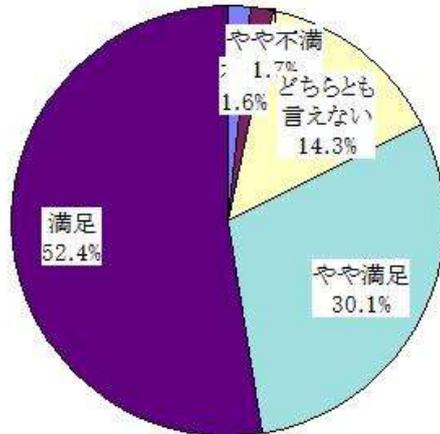
B)-4 業務知識は十分ですか



B)-5 身だしなみはきちんとしていますか

選択項目	人数	構成比
不満	14	1.6%
やや不満	15	1.7%
どちらとも言えない	126	14.3%
やや満足	266	30.1%
満足	463	52.4%
無回答	9	-
合計	893	100.0%

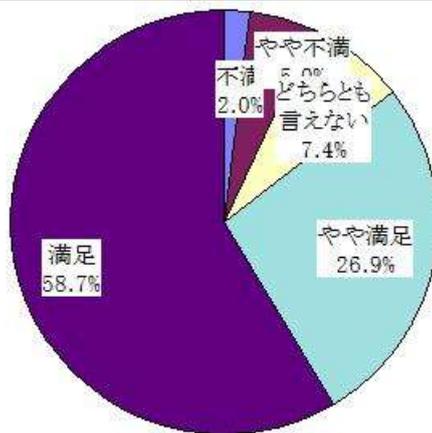
B)-5 身だしなみはきちんとしていますか



C)-1 図書館は利用しやすい場所にありますか

選択項目	人数	構成比
不満	18	2.0%
やや不満	44	5.0%
どちらとも言えない	66	7.4%
やや満足	238	26.9%
満足	520	58.7%
無回答	7	-
合計	893	100.0%

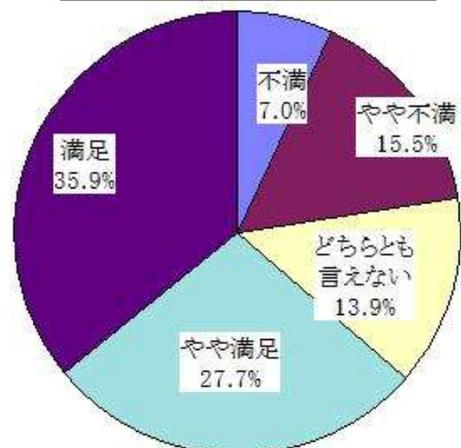
C)-1 図書館は利用しやすい場所にありますか



C)-2 図書館の広さは適切ですか

選択項目	人数	構成比
不満	62	7.0%
やや不満	137	15.5%
どちらとも言えない	123	13.9%
やや満足	245	27.7%
満足	318	35.9%
無回答	8	-
合計	893	100.0%

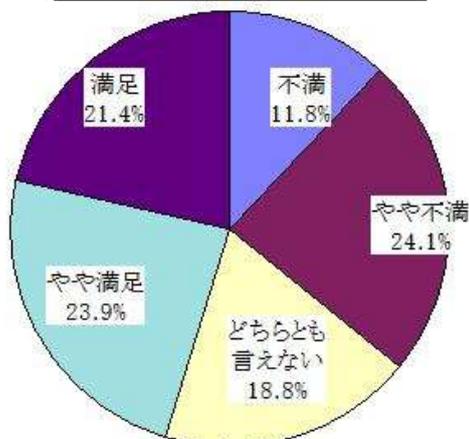
C)-2 図書館の広さは適切ですか



C)-3 机や椅子などは十分ですか

選択項目	人数	構成比
不満	104	11.8%
やや不満	212	24.1%
どちらとも言えない	165	18.8%
やや満足	210	23.9%
満足	188	21.4%
無回答	14	-
合計	893	100.0%

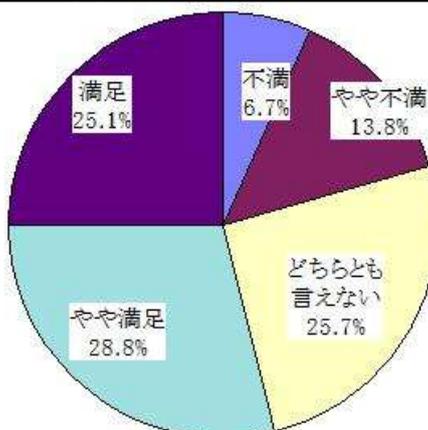
C)-3 机や椅子などは十分ですか



C)-4 設備や機器類は十分そろっていますか

選択項目	人数	構成比
不満	58	6.7%
やや不満	120	13.8%
どちらとも言えない	223	25.7%
やや満足	250	28.8%
満足	218	25.1%
無回答	24	-
合計	893	100.0%

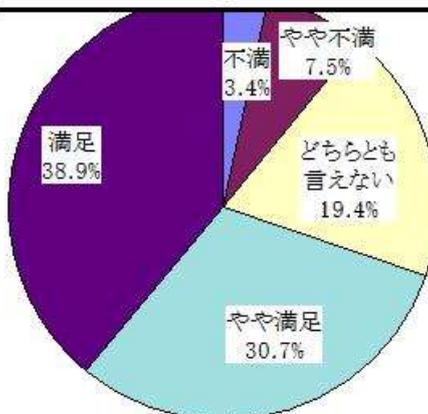
C)-4 設備や機器類は十分そろっていますか



C)-5 フロアーやトイレなどはいつも綺麗ですか

選択項目	人数	構成比
不満	30	3.4%
やや不満	66	7.5%
どちらとも言えない	170	19.4%
やや満足	269	30.7%
満足	341	38.9%
無回答	17	-
合計	893	100.0%

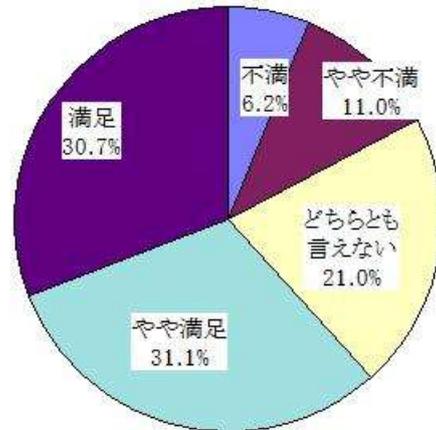
C)-5 フロアーやトイレなどはいつも綺麗ですか



C)-6 館内でのマナーなどは守られていますか

選択項目	人数	構成比
不満	55	6.2%
やや不満	97	11.0%
どちらとも言えない	185	21.0%
やや満足	274	31.1%
満足	271	30.7%
無回答	11	-
合計	893	100.0%

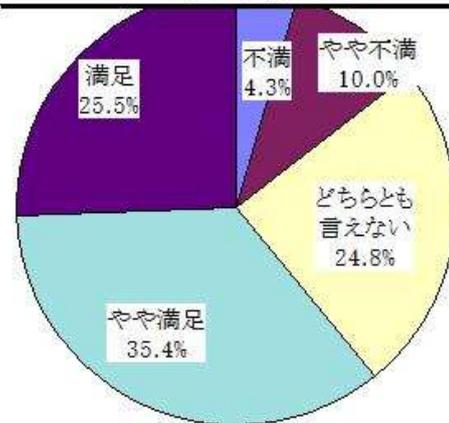
C)-6 館内でのマナーなどは守られていますか



C)-7 本棚の表示や館内案内図等はわかりやすいですか

選択項目	人数	構成比
不満	38	4.3%
やや不満	88	10.0%
どちらとも言えない	217	24.8%
やや満足	310	35.4%
満足	223	25.5%
無回答	17	-
合計	893	100.0%

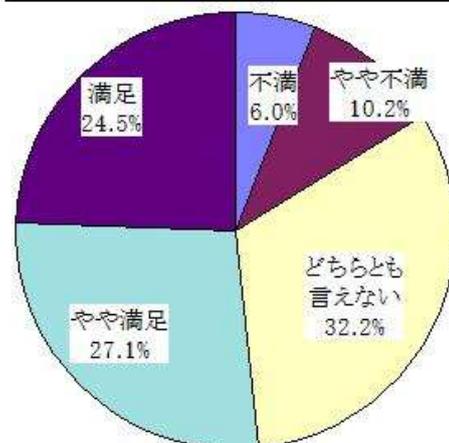
C)-7 本棚の表示や館内案内図等はわかりやすいですか



C)-8 広報やお知らせは行き届いていますか

選択項目	人数	構成比
不満	52	6.0%
やや不満	89	10.2%
どちらとも言えない	281	32.2%
やや満足	237	27.1%
満足	214	24.5%
無回答	20	-
合計	893	100.0%

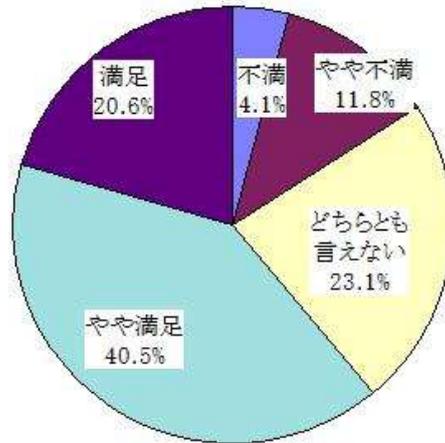
C)-8 広報やお知らせは行き届いていますか



D)-1 本は探しやすいですか

選択項目	人数	構成比
不満	34	4.1%
やや不満	98	11.8%
どちらとも言えない	192	23.1%
やや満足	337	40.5%
満足	171	20.6%
無回答	61	-
合計	893	100.0%

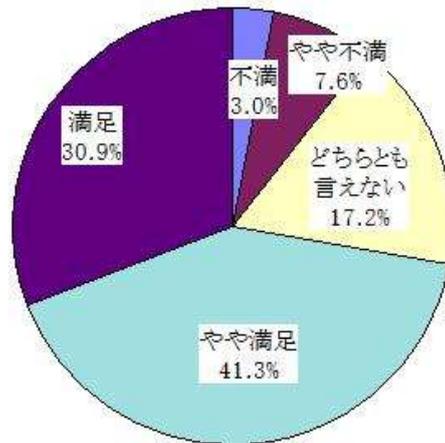
D)-1 本は探しやすいですか



D)-2 本棚はいつも整理されていますか

選択項目	人数	構成比
不満	25	3.0%
やや不満	63	7.6%
どちらとも言えない	143	17.2%
やや満足	342	41.3%
満足	256	30.9%
無回答	64	-
合計	893	100.0%

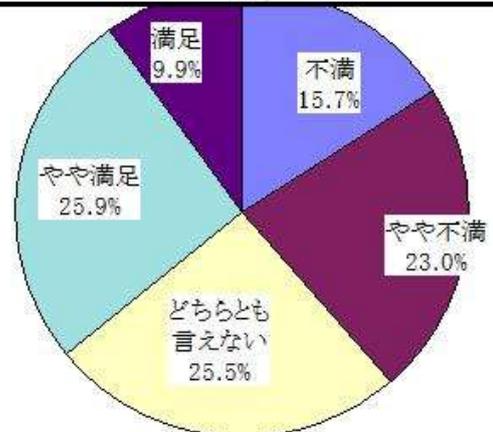
D)-2 本棚はいつも整理されていますか



D)-3 あなたの読みたい本は十分に揃っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	130	15.7%
やや不満	190	23.0%
どちらとも言えない	211	25.5%
やや満足	214	25.9%
満足	82	9.9%
無回答	66	-
合計	893	100.0%

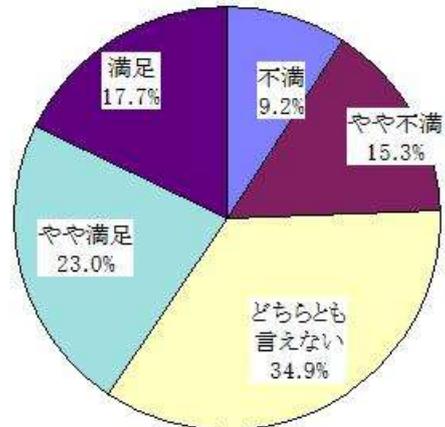
D)-3 あなたの読みたい本は十分に揃っていますか



D)-4 雑誌や新聞は十分に揃っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	73	9.2%
やや不満	122	15.3%
どちらとも言えない	278	34.9%
やや満足	183	23.0%
満足	141	17.7%
無回答	96	-
合計	893	100.0%

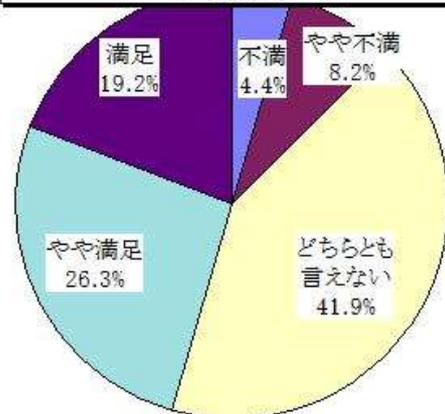
D)-4 雑誌や新聞は十分に揃っていますか



D)-5 辞書・事典や地域資料は十分に揃っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	34	4.4%
やや不満	63	8.2%
どちらとも言えない	323	41.9%
やや満足	203	26.3%
満足	148	19.2%
無回答	122	-
合計	893	100.0%

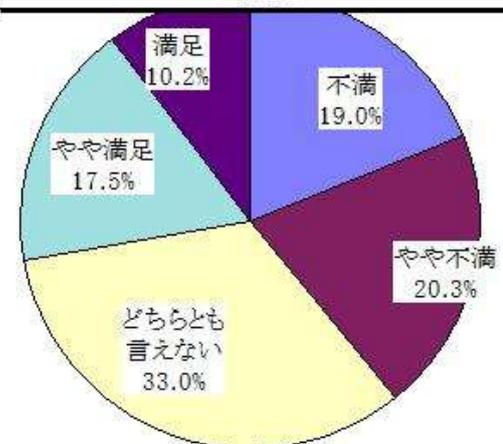
D)-5 辞書・事典や地域資料は十分に揃っていますか



D)-6 CDやDVD・ビデオなどは十分に揃っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	142	19.0%
やや不満	152	20.3%
どちらとも言えない	247	33.0%
やや満足	131	17.5%
満足	76	10.2%
無回答	145	-
合計	893	100.0%

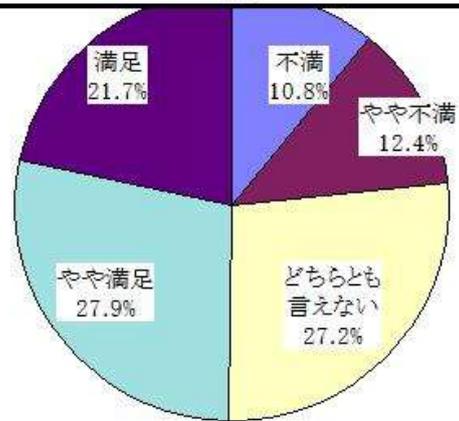
D)-6 CDやDVD・ビデオなどは十分に揃っていますか



D)-7 予約サービスの件数や届く速さは満足ですか

選択項目	人数	構成比
不満	84	10.8%
やや不満	97	12.4%
どちらとも言えない	212	27.2%
やや満足	218	27.9%
満足	169	21.7%
無回答	113	-
合計	893	100.0%

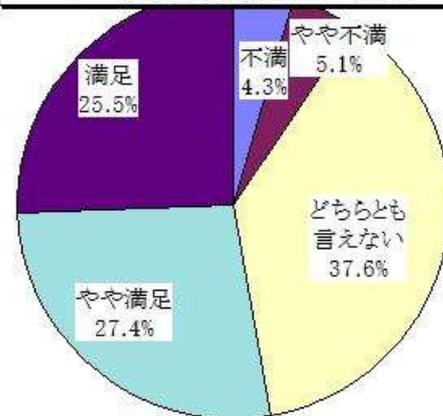
D)-7 予約サービスの件数や届く速さは満足ですか



D)-8 相談(レファレンス)窓口や司書のアドバイス・読書案内は役立っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	33	4.3%
やや不満	39	5.1%
どちらとも言えない	286	37.6%
やや満足	208	27.4%
満足	194	25.5%
無回答	133	-
合計	893	100.0%

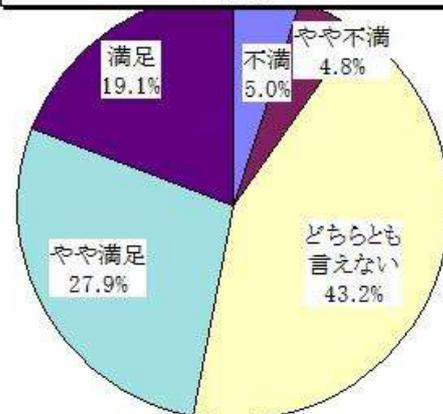
D)-8 相談(レファレンス)窓口や司書のアドバイス・読書案内は役立っていますか



D)-9 特設コーナーや展示物などは役立っていますか

選択項目	人数	構成比
不満	38	5.0%
やや不満	37	4.8%
どちらとも言えない	330	43.2%
やや満足	213	27.9%
満足	146	19.1%
無回答	129	-
合計	893	100.0%

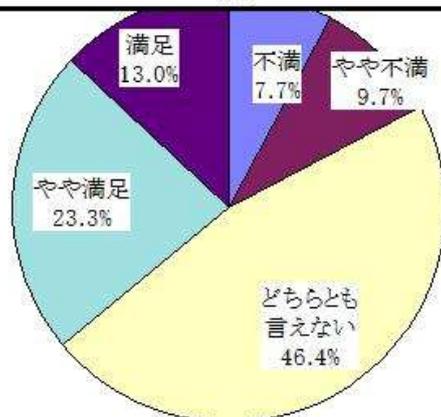
D)-9 特設コーナーや展示物などは役立っていますか



D)-10 興味を感じる催し物や行事などがありますか

選択項目	人数	構成比
不満	58	7.7%
やや不満	73	9.7%
どちらとも言えない	351	46.4%
やや満足	176	23.3%
満足	98	13.0%
無回答	137	-
合計	893	100.0%

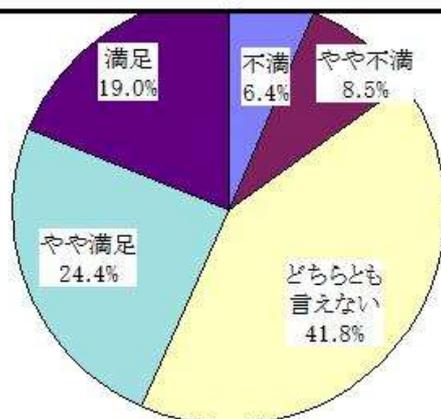
D)-10 興味を感じる催し物や行事などがありますか



D)-11 ホームページの内容は適切で十分ですか

選択項目	人数	構成比
不満	45	6.4%
やや不満	60	8.5%
どちらとも言えない	295	41.8%
やや満足	172	24.4%
満足	134	19.0%
無回答	187	-
合計	893	100.0%

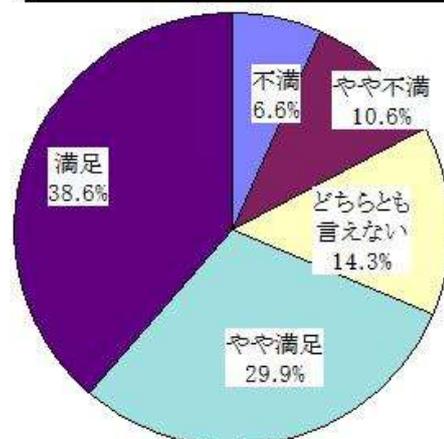
D)-11 ホームページの内容は適切で十分ですか



D)-12 開館日や開館時間は良いですか

選択項目	人数	構成比
不満	54	6.6%
やや不満	86	10.6%
どちらとも言えない	116	14.3%
やや満足	243	29.9%
満足	314	38.6%
無回答	80	-
合計	893	100.0%

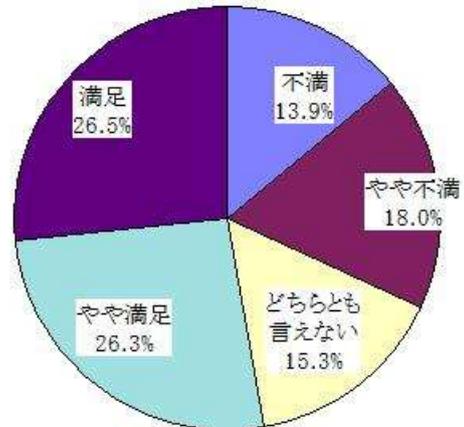
D)-12 開館日や開館時間は良いですか



D)-13 貸出点数や貸出期間は良いですか

選択項目	人数	構成比
不満	114	13.9%
やや不満	147	18.0%
どちらとも言えない	125	15.3%
やや満足	215	26.3%
満足	217	26.5%
無回答	75	-
合計	893	100.0%

D)-13 貸出点数や貸出期間は良いですか



D)-14 総合的に満足もしくは評価できますか

選択項目	人数	構成比
不満	32	3.9%
やや不満	58	7.0%
どちらとも言えない	146	17.7%
やや満足	360	43.6%
満足	229	27.8%
無回答	68	-
合計	893	100.0%

D)-14 総合的に満足もしくは評価できますか

