

摂津市民図書館・摂津市立烏飼図書館センター

利用者満足度調査 結果報告書

平成25年11月

指定管理者 (株)図書館流通センター

1 調査概要

- 1) 実施の目的 利用者が抱えている図書館サービスに対する満足度、要望等を把握しサービス向上に資するため
- 2) 調査対象 摂津市民図書館、摂津市立鳥飼図書館の利用者
- 3) 調査方法 両館の来館者へ手渡し
- 4) 調査期間 平成 25 年 8 月 1 日～14 日の 2 週間
- 5) 配布枚数 摂津市民図書館 367 枚
摂津市立鳥飼図書館 250 枚
- 6) 回収方法 カウンター手渡し、及び投函箱の設置
- 7) 回収結果

	配布数	回収数	回収率	有効回収数	有効回収率
摂津市民図書館	367	278	75.75%	270	73.57%
鳥飼図書館	250	135	54.00%	135	54.00%

2 調査結果

1) 回答者の属性及び利用状況（設問 A. お客様のプロフィール）

◆性別の内訳について、男女比は男性 3 割台、女性 6 割台で推移している。市民男性 37.4% (24 年度 42.3%、23 年度 32.6%)、鳥飼男性 31.1% (24 年度 31.1%、23 年度 26.6%)

◆利用者の年代別では、市民図書館では「30 代」と「60 代」が最も多く、30 代から 70 代まで平均してお答えを頂いている。鳥飼図書館では、「60 代」が 3 年続けてもっとも多く、「50 代」の少なさが目立つ。

◆住まいについては、市内在住者が約 95%を占める。

- ◆職業は、両館とも「主婦」がもっとも多く、市民図書館で 30%、鳥飼図書センターでは 42.2%を占め、これは昨年度と同様の結果である。
- ◆来館手段は、「自転車」が最も多く、市民図書館では 52.4%、鳥飼図書センター51.1%となっている。両館とも、「徒歩」及び「自転車」での来館者が全体の 74.6%を占める結果となっている。
- ◆所要時間は、両館とも、9割以上の利用者が「30分以内」と回答している。
- ◆来館頻度は、「週1、2回」と「月1～3回」が多く、両回答を合わせると、市民図書館 85.2%、鳥飼図書センター 88.1%となっている。
- ◆来館時間は、「10時～12時」「12時～14時」「14時～16時」の時間帯が多く、全体の7割以上を占めている。
- ◆滞在時間は、昨年同様、両館とも「30分以内」が半数以上となり、次いで「1～2時間」となっている。
- ◆来館目的は、両施設とも「本や雑誌の貸出・返却」がもっとも多く市民図書館 67%、鳥飼図書センター71.3%となっており、これは昨年度と同様の結果である。

2) 職員に対する満足度(設問B. スタッフについて)

- ◆スタッフに対する評価としては、「親切」「身だしなみ」の質問項目については、両館とも「満足」「ほぼ満足」でほぼ8割の回答を得ている。
- ◆「あいさつ」「声かけ」の項目について、鳥飼図書センターでは47.4%の方から「満足」の回答があったのに対し、市民図書館では「満足」が34.1%の回答となっている。「説明のわかりやすさ」「的確な受け答え」の質問項目についても、市民図書館では「満足」と「普通」の回答がほぼ同率となっており、鳥飼図書センターの結果と差が生じている。市民図書館に「不満」「やや不満」の回答があるのが問題と認識。

3) 図書館運営サービスの認知度(設問C. 運営サービスについて)

- ◆本の探しやすさ、棚の整理について、両館とも「満足」「ほぼ満足」を合わせて46.7%となっている。一方で、「本の探しやすさ」について、「不満」「やや不満」という回答は、市民図書館13.7%(24年度12.9%、23年度11.4%)、鳥飼図書センター6.7%(24年度2.4%、23年度8.9%)となっている。
- ◆「本の品揃え」について、「満足」「ほぼ満足」を合わせ、市民図書館32.2%(24年度35.9%、23年度28.9%)、鳥飼図書センター28.1%(24年度29.9%、23年度32%)となっており、「ふつう」が39.3%で「不満」「やや不満」の割合は、27.4%(24年度24.4%、23年度22%)、鳥飼図書センター27.4%(24年度17.7%、23年度20.2%)となっている。

- ◆「新聞・雑誌の品揃え」については、「満足」「ほぼ満足」という回答が市民図書館 34.4%、鳥飼図書センター 31.9%となっている。一方で「不満」という回答は、市民図書館 6.3%、鳥飼図書センター 3.7%となっている。
- ◆「調べ物のための資料・地域資料」について、「満足」という回答は 1 割程度であり、「ほぼ満足」「ふつう」が 6 割以上を占める。
- ◆「予約・リクエストサービス」について、「満足」という回答は市民図書館 29.6%(24 年度 17.9%)、鳥飼図書センター 23.7%(24 年度 37.2%)で、両館で差が生じている。また、「不満」とした回答は、市民図書館 1.5%、鳥飼図書センター 0.2%となっている。
- ◆「特集・展示」「イベント」等について、市民図書館は「満足」14.1%(24 年度 11.5%)「ほぼ満足」13.7%(24 年度 20.5%)「ふつう」は同数であった。鳥飼図書センターは昨年とほぼ同様の回答であった。
- ◆「ホームページの内容」について、「満足」という回答は、両館とも 1 割に達していない。
- ◆「開館日数や開館時間」「貸出冊数や貸出期間」については、市民図書館「満足」「ほぼ満足」とした回答は 56.7%だが鳥飼図書センターは 37.8%にとどまっている。
- ◆「各種サービス」については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」の回答を合わせ、7 割以上となっている。

4) 両施設に対する満足度(設問D. 施設管理について)

- ◆「館内がきれいで気持ちよく利用できるか」という質問項目に対し、「満足」「ほぼ満足」とする回答が、両館とも過半数を占めている。
- ◆「館内のマナー」について、「満足」「ほぼ満足」とする回答が、両館ともほぼ 4 割前後、「不満」「やや不満」とする回答は市民図書館 13%、鳥飼図書センター 6.7%となっている。
- ◆「図書館は便利な場所にあるか」という質問項目に対し、「不満」「やや不満」とする回答が、市民図書館で 14.8%、鳥飼図書センター 6.7%となっている。

5) 運営体制の認知度(設問E. 指定管理者について)

- 指定管理者制度導入について、市民図書館では、「知っている」という回答が 38.9%(24 年度 37.2%、23 年度 29%)だったのに対し、「知らなかった」は 51.5%(24 年度 53.8%、23 年度 61.6%)となっている。鳥飼図書センターにおいても、「知っている」という回答が 37.8%(24 年度 38.4%、23 年度 31%)で、「知らなかった」という回答が 44.4%(24 年度 48.2%、23 年度 55.7%)になっている。

■(株)図書館流通センターが運営していることについては、「知っている」という回答が市民図書館で 34.4%(24 年度 29.5%、23 年度 28.1%)、鳥飼図書センターで 27.4%(24 年度 30.5%、23 年度 27.6%)に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館では 55.6%(24 年度 61.5%、23 年度 62.4%)、鳥飼図書センターでは 54.1%(24 年度 56.7%、23 年度 59.6%)となっている。

■指定管理者制度が導入されてよくなったかどうかについては、「どちらともいえない」という回答がもっとも多く、市民図書館では 43.3%(24 年度 47.4%、23 年度 55.2%)、鳥飼図書センターで 43%(24 年度 44.5%、23 年度 53.7%)となっている。一方で、「よくなった」という回答は市民図書館で 39.6%(24 年度 38.5%、23 年度 28.7%)、鳥飼図書センターで 28.9%(24 年度 35.4%、23 年度 26.1%)、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で 1.1%(24 年度 2.6%、23 年度 3.1%)、鳥飼図書センターで 2.2%(24 年度 0.6%、23 年度 3.4%)という結果になっている。