

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26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 利用者が抱い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、摂津市立鳥飼図書センターの利用者
- 3) 調査方法 両館の来館者へ手渡し
- 4) 配布期間 平成26年8月1日～17日の15日間(休館日を除く)
- 5) 配布枚数 摂津市民図書館 400 枚
摂津市立鳥飼図書センター 250 枚
- 6) 回収方法 カウンター受け取り、及び投函箱の設置
回収期間 平成26年8月1日～31日
- 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	400	147	36.75%	147	36.75%
鳥飼図書センター	250	85	34.00%	85	34.00%

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、男女比は男性約 3～4 割、女性約 6～7 割で推移している。(23 年度 32.6%、24 年度 43.6%、25 年度 37.4%、26 年度 40.1%)、鳥飼男性 40.0%(23 年度 26.6%、24 年度 31.1%、25 年度 31.1%、26 年度 40%)

◆利用者の年代別では、市民図書館では「60 代」と「70 代」が最も多く、20 代が少ない。鳥飼図書センターでは、「60 代」が 4 年続けてもっとも多い。

◆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 36.1%、鳥飼図書センターでは 37.6%を占め、これは昨年度と同様の結果である。その他を除くと、会社員が3位になっている。

◆来館手段は、「自転車」が最も多く、市民図書館では51.2%、鳥飼図書館センター45.7%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70%を占める結果となっている。自家用車も多く、市民図書館では、徒歩の方の次だが、鳥飼図書館センターでは、徒歩の方よりも多い。

◆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89.8%、鳥飼図書館センター84.8%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8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71%、鳥飼図書館センター74%となっており、読書、調べ物と続く、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7割以上、ふつうを加えると9割以上の回答を得ている。

◆「あいさつ」「声かけ」の項目について、鳥飼図書館センターでは76.4%の方から「満足」「ほぼ満足」の回答があったのに対し、市民図書館では「満足」「ほぼ満足」が52.4%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、鳥飼図書館センターの結果と差が生じている。

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、について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」を合わせて48.3%となっている。鳥飼図書館センターは54.1%。「本の題名が見やすいように整理されているか」については、「満足」「ほぼ満足」という回答は、市民図書館54.5%、鳥飼図書館センター58.9%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33.3%、鳥飼図書館センター23.5%となっており、鳥飼図書館センターの蔵書量に対する不満が多い。

◆「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25.9%、鳥飼図書館センター27.0%となっている。一方で「不満」「やや不満」という回答は、市民図書館13.0%、鳥飼図書館センター17.7%となっている。

◆「調べ物のための資料・地域資料」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」という回答は 23.1%であり、鳥飼図書センターが 17.6%と低い結果となっている。

◆「予約・リクエストサービス」について、「満足」「ほぼ満足」という回答は市民図書館 51.7%、鳥飼図書センター 55.3%で、両館の差が無い。また、「不満」「やや不満」とした回答は、市民図書館 5.5%、鳥飼図書センター 3.5%となっている。

◆「特集・展示」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」32.0%(25年度 27.8%)「ふつう」は同数であった。鳥飼図書センターは「満足」「ほぼ満足」33.0%(25年度 23.7%)の回答であった。

「イベント」は市民図書館は「満足」「ほぼ満足」30.0%(25年度 21.4%)鳥飼図書センターは「満足」「ほぼ満足」22.4%(25年度 29.3%)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」とした回答は約6割だが鳥飼図書センターは5割にとどまっている。

◆「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、8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、市民図書館が 36.1%、鳥飼図書センターが 48.3%。「不満」「やや不満」とする回答は市民図書館 13.6%、鳥飼図書センター 7.1%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 17.7%、鳥飼図書センター 11.8%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 43.5%、「知らなかった」は 51.0%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 42.4%で、「知らなかった」という回答が 49.4%

■(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 36.7%、鳥飼図書センターで 30.6%に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館では 57.8%、鳥飼図書センターでは 61.2%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 51.7%、鳥飼図書センターで 49.4%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 38.1%、鳥飼図書センターで 34.1%、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で 2.0%、鳥飼図書センターで 1.2%という結果になっている。