

**摂津市民図書館・鳥飼図書センター
利用者満足度調査 結果報告書**

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センターの利用者
- 3) 調査方法 両館の来館者へ手渡し
- 4) 調査期間 平成23年8月1日～14日の2週間
- 5) 配布枚数 摂津市民図書館 500枚
摂津市立鳥飼図書館センター 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	500	357	71.40%	357	71.40%
鳥飼図書館センター	250	203	81.20%	203	81.20%

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)

■両施設とも「市内」利用者が全体の95%以上を占め、男女比では、両施設とも男性が3割程度、女性が7割程度となっています。

■利用者の年代別では、市民図書館では「30代」がもっとも多く23.4%、ついで「60代」が22.0%となっています。鳥飼図書館センターでは、「60代」が22.7%で最も多く、「30代」の21.7%が続きます。また、「10代」の占める割合が、市民図書館では8.1%に対し、鳥飼図書館センターでは18.2%と大きくなっています。

■職業は、両施設とも「主婦」がもっとも多く、市民図書館で38.4%、鳥飼図書館センターでは34.0%、ついで「会社員」が市民図書館で17.3%、鳥飼図書館センターで18.7%となっています。

■来館手段は、「徒歩」が市民図書館で17.5%、鳥飼図書館センター20.7%、「自転車」が市民図書館では61%、鳥飼57.1%とつづきます。いずれも「徒歩」及び「自転車」での来館者が全体の7割以上となっています。

■来館時間は、「10時～12時」の時間帯が市民図書館では40.9%、鳥飼図書館センターは36.9%ともっとも多く、次いで「14時～16時」に市民図書館では30.6%、鳥飼で32.0%とつづきます。

■来館頻度は、「月1～3回」がもっとも多く、市民図書館で58.2%、鳥飼図書館センターで54.7%となっており、ついで「週1～2回」が市民図書館20.9%、鳥飼図書館センターで22.7%となっています。

■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92.5%、鳥飼図書館センター87.2%となっています。ついで「本や雑誌を読む」が、市民図書館で23.4%、鳥飼図書館センターで22.7%となっています。

■滞在時間は、両施設とも「30分以内」が半数を占め市民図書館46.8%、鳥飼図書館センター53.7%、ついで「1～2時間」が市民図書館46.0%、鳥飼図書館センター36.9%となっています。

2) 職員に対する満足度(設問B. スタッフについて)

■スタッフの対応が親切かどうかという設問に対して、市民図書館では「満足」が47.1%、「ほぼ満足」22.3%、鳥飼図書館センターにおいては「満足」が50.7%、「ほぼ満足」20.2%で、両施設ともおおむね7割の方からご満足いただいている結果となっています。

■あいさつや声かけについての設問では、市民図書館では「満足」が27.3%、鳥飼図書館センターでは39.4%となっており、「ほぼ満足」という回答と合わせると市民図書館50.1%、鳥飼図書館センターで63.0%の方におおむねご満足いただいている結果となっています。

■スタッフの説明のわかりやすさについての設問では、「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合が市民図書館では53.4%、鳥飼図書館センターでは55.6%となっており、ほぼ半数の方にご満足いただいている結果となっています。

■対応の的確さについての設問では、「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合が市民図書館で59.6%、鳥飼図書館センターで64.1%となっており、ほぼ6割の利用者にご満足いただいている結果となっています。

■身だしなみについての設問では、「満足」という回答が市民図書館で43.7%、鳥飼図書館センターで52.7%となっており、「ほぼ満足」と合わせると市民図書館では67.7%、鳥飼図書館センターでは75.9%の方にご満足いただいている結果となっています。

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)

■平日の開館時間(10時～20時:鳥飼10時～18時)について、市民図書館では75.2%、鳥飼図書館センターでは78.8%の方が「知っている」と回答しています。

■土日、祝日の開館時間(10時～18時)について、市民図書館では75.8%、鳥飼図書館センターでは76.8%の方が「知っている」と回答しています。

■祝日開館についての設問では、「知っている」が市民図書館で46.5%、鳥飼図書館センターで50.7%となっており、一方で「知らなかった」という回答が市民図書館45.7%、鳥飼図書館センター38.9%と高い割合を示しています。

■インターネットから資料の予約ができることについては、「知っている」が市民図書館で54.6%、鳥飼図書館センターで55.7%となっています。

■コミュニティプラザや千里丘公民館で予約資料の受け取りができることについては、市民図書館では「知っている」という回答と「知らなかった」という回答がほぼ半々であるのに対し、鳥飼図書館センターでは「知らなかった」という回答が62.6%で、「知っている」の27.1%を大きく上回っています。

4) 両施設の蔵書・資料に対する満足度(設問D. 蔵書・資料について)

■資料の探しやすさについての設問では、両施設とも「ふつう」という回答がもっとも多く、「満足」という回答は市民図書館では11.4%、鳥飼図書館センターでは18.7%となっています。一方で「不満」「やや不満」をあわせた割合が市民図書館9.8%、鳥飼図書館センター8.9%となっており、探しにくいと感じている方がいることを示しています。

■資料、書架の整理についての設問では、市民図書館で「満足」19.2%「ほぼ満足」28.1%、鳥飼図書館センターでは「満足」24.6%「ほぼ満足」21.7%となっており、おおむねご満足いただいている結果となっています。

■新刊についての設問では、「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合が市民図書館で28.9%に対し、「不満」「やや不満」を足した割合が22%となっています。鳥飼図書館センターについても同様に「満足」「ほぼ満足」が32%、「不満」「やや不満」が20.2%となっています。

■新聞や雑誌についての設問では、市民図書館で「満足」「ほぼ満足」を合わせた割合が27.3%、「不満」「やや不満」が16.7%となっています。鳥飼図書館センターについても同様に「満足」「ほぼ満足」が30%、「不満」「やや不満」が11.3%となっています。

■調べものための資料や地域資料についての設問については、「満足」という回答が市民図書館で8.1%と低く、「ほぼ満足」と合わせても22%となっています。鳥飼図書館センターでは、「満足」が14.8%、「ほぼ満足」が14.3%で3割程度の方にご満足いただいている結果となっています。

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29%だったのに対し、「知らなかった」は61.6%となっています。鳥飼図書館センターにおいても「知っている」という回答が31%で、「知らなかった」という回答が55.7%になっています。

■(株)図書館流通センターが運営していることの認知度については、「知っている」という回答が市民図書館で28.1%、鳥飼図書館センターで27.6%に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館では62.4%、鳥飼図書館センターでは59.6%を占めます。

■指定管理者制度が導入されてよくなったかどうかを問う設問では、「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55.2%、鳥飼図書館センターで53.7%を占めています。「よくなった」という回答は市民図書館で28.7%、鳥飼図書館センターで26.1%、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で3.1%、鳥飼図書館センターで3.4%となっています。