

「図書館サービスに関する窓口アンケート」の集計結果について

I. 調査の概要

(1) 目的

枚方市立図書館第4次グランドビジョン（以下「第4次グランドビジョン」と言う。）では、図書館運営の評価を行うにあたり、より市民の意見が反映された評価を行うため、従来の貸出冊数や利用者数等の定量的評価に加え、利用者満足度等の定性的評価を実施することを明らかにしています。

本調査の質問項目は、第4次グランドビジョンにおいて、進捗状況の評価を行うために、その指標として満足度調査等を実施する旨を示した施策や取り組みをもとに作成したもので、図書館運営の定性的評価を行うために実施したものです。

(2) 対象

枚方市立図書館の各施設（中央図書館・分館・分室）利用者を対象に実施しました。

(3) 調査方法

図書館カウンター窓口にアンケート用紙とアンケート回収箱を設置し、カウンターを利用する利用者に協力をお願いしました。

(4) 実施時期

令和4年8月1日から8月14日

(5) 回収結果

全館から計565枚のアンケート用紙を回収しました。

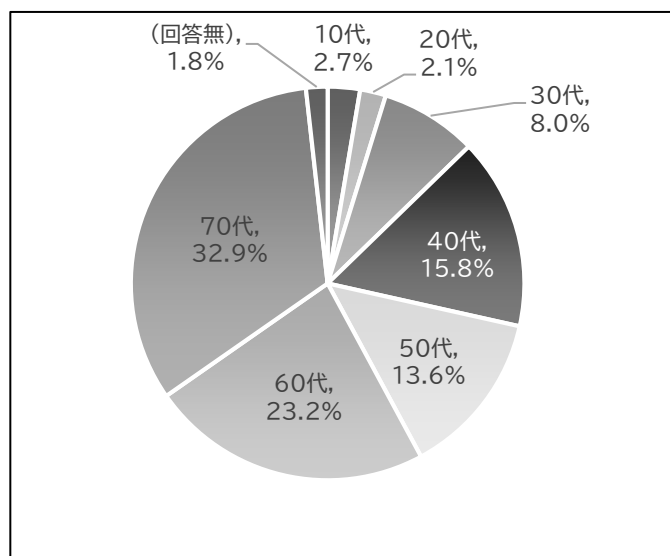
(6) アンケート結果の見方

特に指定のない場合、回答比率はアンケート回収件数を母数として算出し、百分率の小数点第2位を四捨五入しました。

Ⅱ. アンケート結果

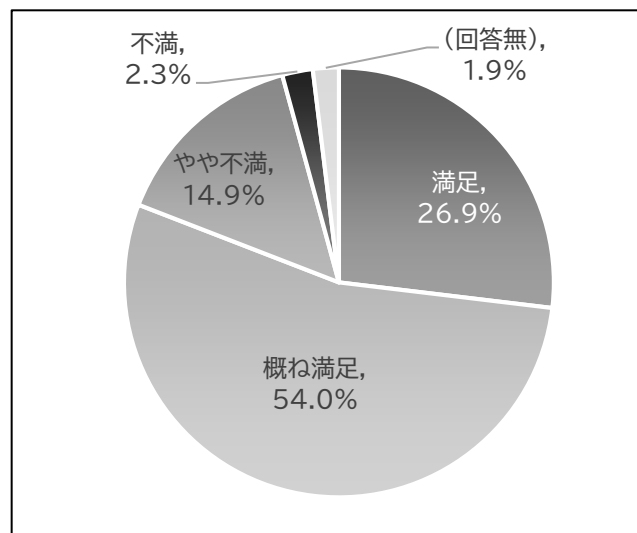
(質問1) あなたの年齢についてお尋ねします。

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
10代	2.7%	15
20代	2.1%	12
30代	8.0%	45
40代	15.8%	89
50代	13.6%	77
60代	23.2%	131
70代	32.9%	186
(回答無)	1.8%	10
合計	100%	565



(質問2) 現在の図書館の蔵書構成に満足していますか？

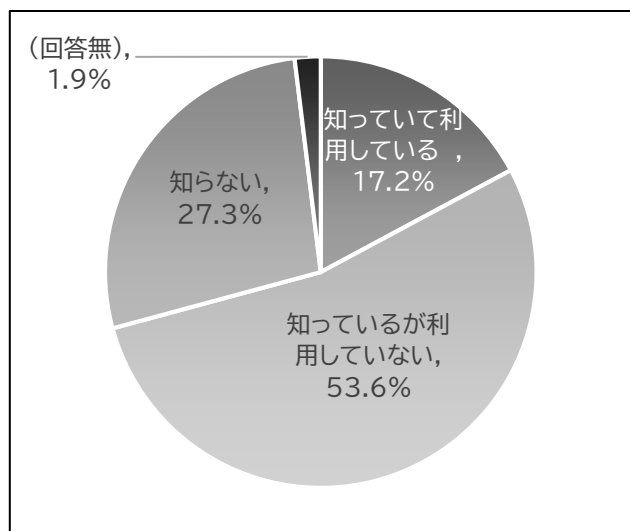
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	26.9%	152
概ね満足	54.0%	305
やや不満	14.9%	84
不満	2.3%	13
(回答無)	1.9%	11
合計	100%	565



市立図書館の蔵書構成に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は80.9%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は17.2%。回答者の約8割の方が現在の蔵書構成に満足している。

(質問3) 図書館では、令和3年7月から、ひらかた電子図書館サービスを行っていますが、ご存知ですか？

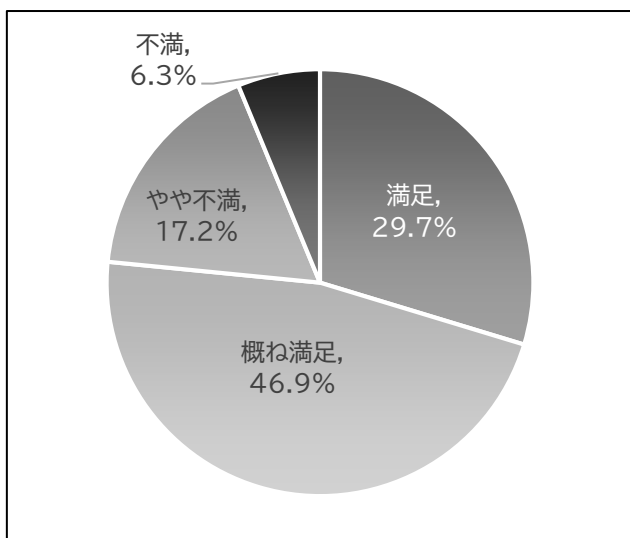
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
知っていて利用している	17.2%	97
知っているが利用していない	53.6%	303
知らない	27.3%	154
(回答無)	1.9%	11
合計	100%	565



ひらかた電子図書館を「知っている」と回答した人は約7割と認知度は高い。

(質問4) (質問3) ひらかた電子図書館サービスを利用していると回答いただいた方にお伺いします。利用していかがでしたか？

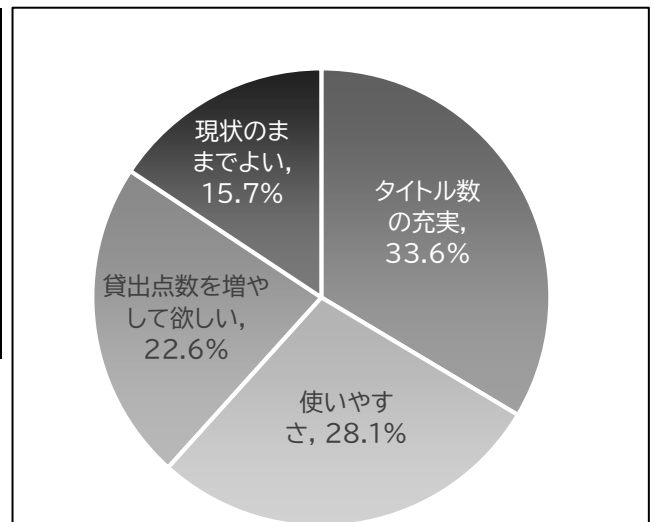
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	29.7%	38
概ね満足	46.9%	60
やや不満	17.2%	22
不満	6.3%	8
合計	100%	128



ひらかた電子図書館を利用した人のうち 76.6%が「満足」「概ね満足」と回答している。

(質問5) 今後、ひらかた電子図書館サービスについて、どのようなことを希望しますか？

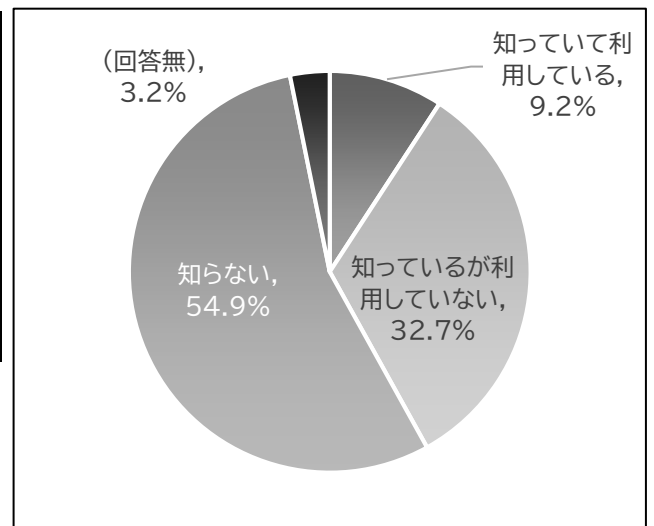
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
タイトル数の充実	33.6%	92
使いやすさ	28.1%	77
貸出点数を増やして欲しい	22.6%	62
現状のままでよい	15.7%	43
合計	100%	274



今後、ひらかた電子図書館サービスについては、「タイトル数の充実」「使いやすさ」「貸出点数を増やして欲しい」という意見が多く、現状のままでよいといと回答した利用者の割合は 15.7 と低い。

(質問6) 図書館では、利用者から問い合わせのあったことについて、調査して資料や情報を提供するレファレンス（調べもの）サービスを行っていますが、このサービスをご存知ですか？

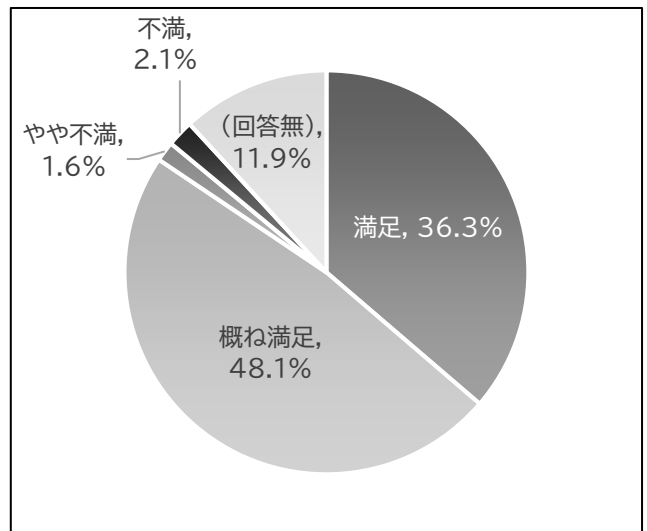
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
知っている利用している	9.2%	52
知っているが利用していない	32.7%	185
知らない	54.9%	310
(回答無)	3.2%	18
合計	100%	565



図書館の「レファレンスサービス」の周知状況については、「知っている利用している」と回答した利用者の割合は 9.2%、「知っているが利用していない」と回答した利用者の割合は 32.7%、サービス自体を「知らない」と回答した利用者の割合は 54.9%と高い。

(質問7) 図書館職員による資料や情報提供を行う行動に満足されていますか？

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	36.3%	205
概ね満足	48.1%	272
やや不満	1.6%	9
不満	2.1%	12
(回答無)	11.9%	67
合計	100%	565

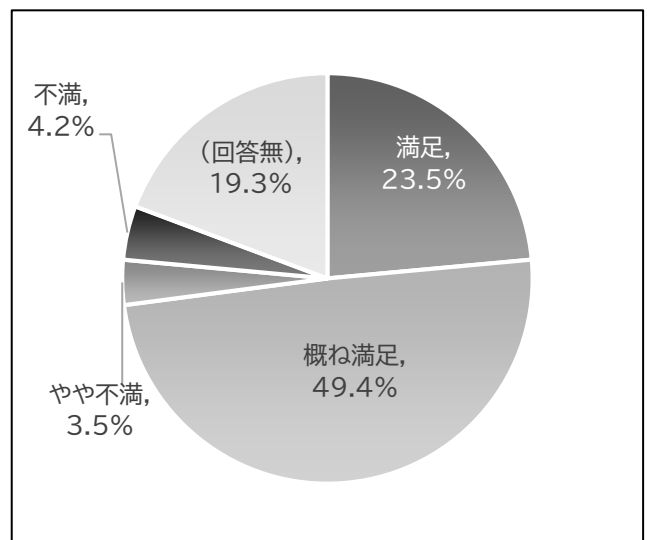


利用者の求めに応じた職員の情報提供行動に対して満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は84.4%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は3.7%。

回答者の約8割が図書館職員の資料・情報提供行動に満足している。

(質問8) 図書館では、図書等の貸出や予約サービスだけでなく、レファレンス(調べもの)サービスや子ども向けの本の紹介、おはなし会の実施、障害者・高齢者向けのサービスの実施など、専門的なサービス提供を行っています。これらの専門的なサービス提供に満足されていますか？

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	23.5%	133
概ね満足	49.4%	279
やや不満	3.5%	20
不満	4.2%	24
(回答無)	19.3%	109
合計	100%	565

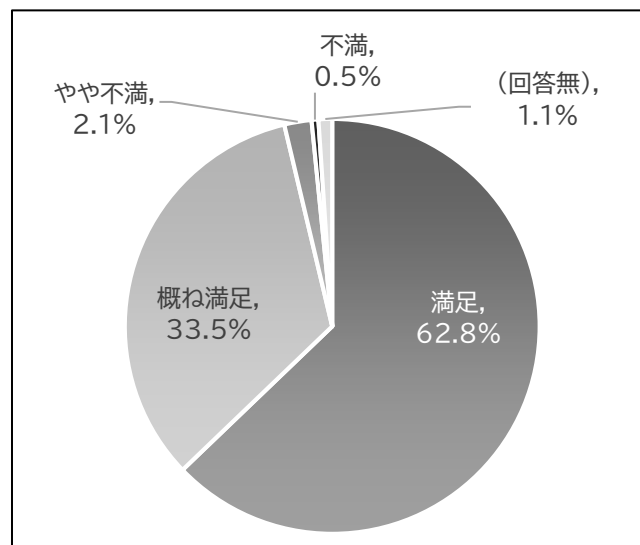


図書等の貸出や予約サービス以外の専門的なサービスについて満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は72.9%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は7.7%。

回答者の約7割が、専門的なサービスについて満足している。

(質問9) 図書館職員の窓口対応について満足されていますか？

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	62.8%	355
概ね満足	33.5%	189
やや不満	2.1%	12
不満	0.5%	3
(回答無)	1.1%	6
合計	100%	565

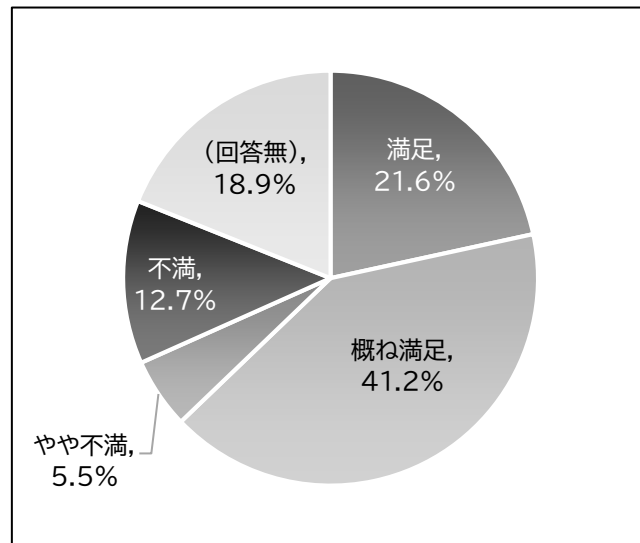


図書館職員の窓口対応について満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 96.3%と高い。

(質問 10) 図書館では、子ども向けのおはなし会や工作教室・大人向けの講座や映画会などを行っています。

図書館で開催しているイベントの種類や内容について、満足されていますか？

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
満足	21.6%	122
概ね満足	41.2%	233
やや不満	5.5%	31
不満	12.7%	72
(回答無)	18.9%	107
合計	100%	565

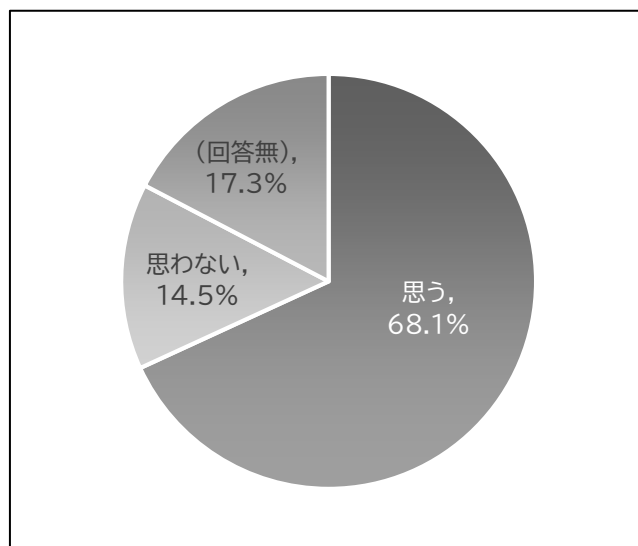


図書館で開催するイベント等について、現在の状況に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 62.8%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 18.2%。

回答者の約 6 割が、イベント等について満足している。

(質問 11) 中央図書館3階には自学・自習コーナー、さだ図書館と牧野図書館にはラーニングルーム、御殿山図書館、津田図書館、菅原図書館では自習可能なスペースを設けていますが、図書館は、自学自習に適した学習環境が整備された施設だと思いますか？

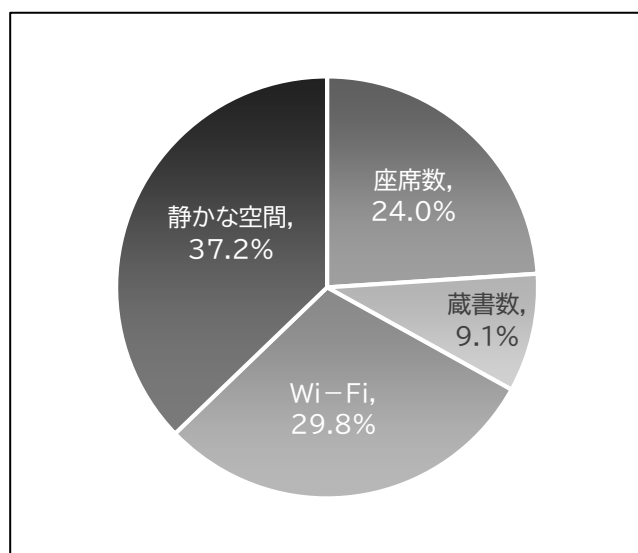
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
思う	68.1%	385
思わない	14.5%	82
(回答無)	17.3%	98
合計	100%	565



図書館が自学自習に適した学習環境が整備された施設であると思うと回答した利用者の割合は 68.1%と回答者の約7割が、図書館が自学自習に適した学習環境が整備された施設であると回答している。

(質問 12) Q11 で「思わない」と回答した方にお尋ねします。自学自習に適した学習環境の整備にはどのようなものを整備・充実すればよいと思いますか？

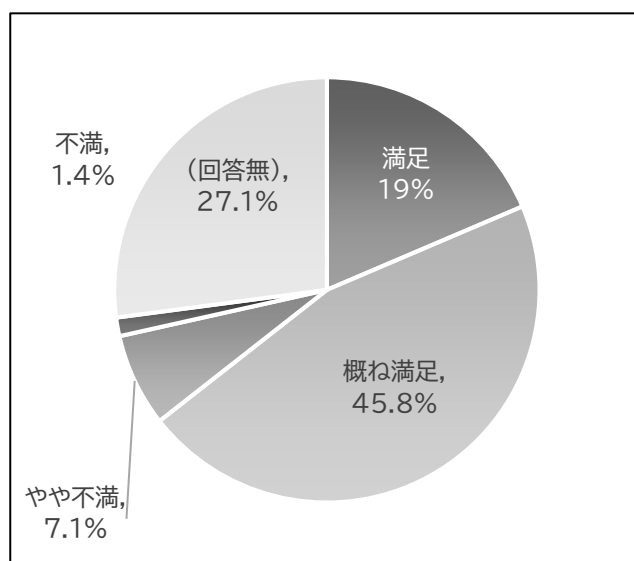
選択肢	割合 (%)	回答 (人)
座席数	24.0%	29
蔵書数	9.1%	11
Wi-Fi	29.8%	36
静かな空間	37.2%	45
合計	100%	121



図書館において自学自習に適した学習環境の整備については、希望の高い順に、1位 静かな空間、2位 Wi-Fi、3位 座席数、4位 蔵書数、という結果となった。

(質問 13) 図書館では、図書館だよりやホームページ、Twitter や LINE 等の SNS などを通じて情報発信を行っています。これらの情報発信について満足されていますか？

選択肢	%	回答
満足	18.6%	105
概ね満足	45.8%	259
やや不満	7.1%	40
不満	1.4%	8
(回答無)	27.1%	153
合計	100%	565

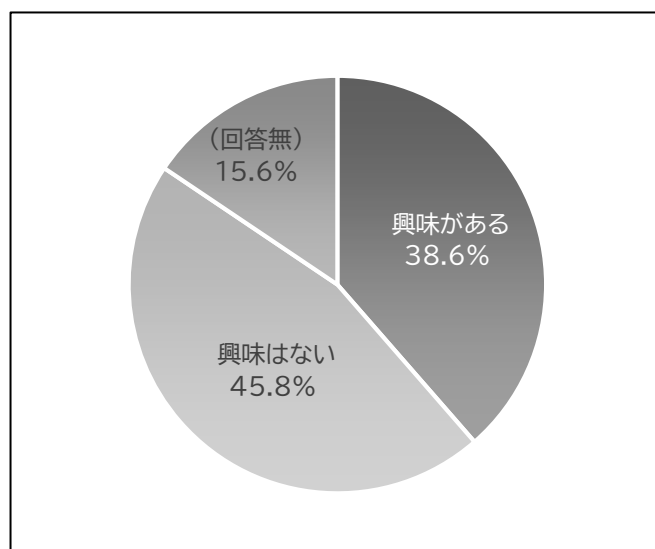


図書館からの情報発信について満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 64.4%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 8.5%。

回答者の約 6 割が、図書館からの情報発信について満足している。

(質問 14) 図書館では、子どもの成長や年代に応じた読書活動推進ボランティア養成講座を実施し、地域での子ども読書活動を行うボランティア支援しています。読書活動推進ボランティア活動に興味はありますか？

選択肢	割合 (%)	回答 (人)
興味がある	38.6%	218
興味はない	45.8%	259
(回答無)	15.6%	88
合計	100%	565



回答者の約 4 割が、図書館での読書活動推進ボランティア活動に興味を持っている。

(質問 15) 図書館では図書館利用に障害のある方への様々なサービスを行っています。
 ご存知のサービスをすべてお答えください。

選択肢	割合 (%)	回答 (件)
点訳サービス	20.4%	116
音訳サービス	18.1%	103
対面読書	11.4%	65
拡大読書器	17.0%	97
手話おはなし会	11.4%	65
DAISY(デージー)資料の貸出	6.1%	35
バリアフリー映画会	7.7%	44
宅配サービス	7.5%	43
(回答無)	0.4%	2
合計	100%	570

