

# 「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3次グランドビジョン（以下「第3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3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

平成29年6月11日から平成29年6月30日

### (5) 回収結果

全館から計229枚のアンケート用紙を回収しました。

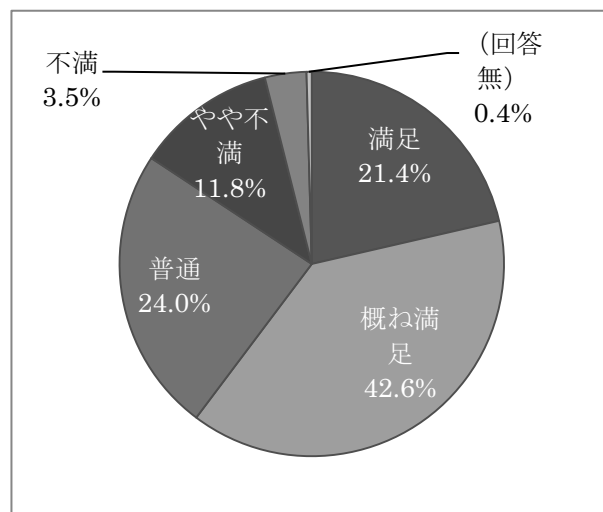
### (6) アンケート結果の見方

- ・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) 現在の図書館蔵書は、利用者ニーズを反映した蔵書構成になっていると思いますか？**

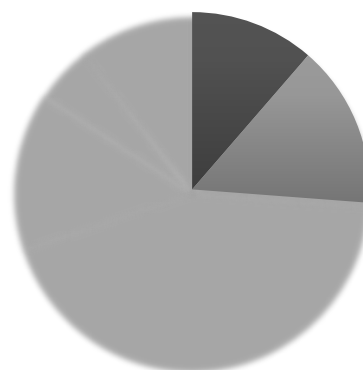
選択肢		%	回答
1	満足	21.4%	49
2	概ね満足	38.9%	89
3	普通	24.0%	55
4	やや不満	11.8%	27
5	不満	3.5%	8
NA	(回答無)	0.4%	1
合計		100.0%	229



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60.3%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は15.3%。回答者の半数以上が現在の蔵書構成に満足している。

**(質問2) 図書館では、活字資料だけでなく、CD・DVD等のオーディオ・ビジュアル資料やインターネット環境を利用した電子情報の提供を行っています。現在の図書館資料は、活字資料とオーディオ・ビジュアル、電子情報とのバランスがとれていると思いますか？**

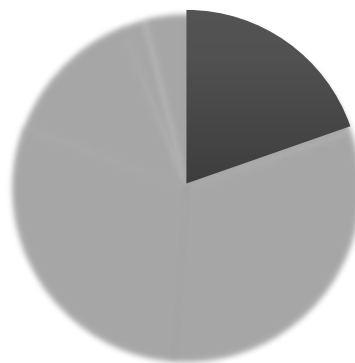
選択肢		%	回答
1	満足	11.4%	26
2	概ね満足	14.8%	34
3	普通	43.7%	100
4	やや不満	14.4%	33
5	不満	5.2%	12
NA	(回答無)	10.5%	24
合計		100.0%	229



市立図書館の活字資料とオーディオ・ビジュアル、電子情報とのバランスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は26.2%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は19.6%。活字資料とそれ以外の資料バランスについては、満足している回答者がやや多い。

**(質問3) 図書館では、みなさんの知識・教養を高め、レクリエーション等に役立つ図書や日常生活におけるさまざまな疑問・問題の解決に役立つ図書等の収集に努めています。現在の図書館の蔵書は、知識や教養を高め、レクリエーションに役立つ蔵書と、疑問・問題の解決に役立つ蔵書をバランスよく収集していると思いますか？**

選択肢		%	回答
1	満足	19.7%	45
2	概ね満足	31.4%	72
3	普通	29.7%	68
4	やや不満	13.1%	30
5	不満	2.2%	5
NA	(回答無)	3.9%	9
合計		100.0%	229



知識・教養を高め、レクリエーションに資する蔵書と、市民が抱える悩みや問題の解決に役立つ蔵書（課題解決型図書館に求められる蔵書）のバランスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 51.1%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 15.3%。

図書館法に規定される、知識・教養を高め、レクリエーションに資するための蔵書と、本市が進める課題解決型図書館に求められる蔵書のバランスについては、約半数の回答者が満足している。

**(質問4) 図書館では、利用者から問い合わせのあった事項について、調査して資料や情報を提供するレファレンスサービスを行っていますが、当該サービスがあることをご存知ですか？**

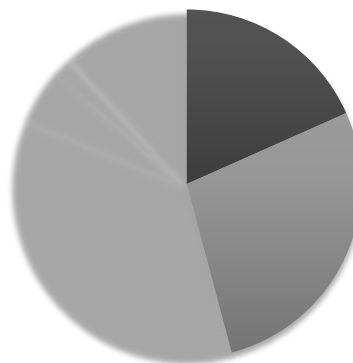
選択肢		%	回答
1	知っていて利用している	19.7%	45
2	知っているが利用していない	32.3%	74
3	知らない	46.3%	106
NA	(回答無)	1.7%	4
合計		100.0%	229

図書館の「レファレンスサービス」の周知状況については、「知っていて利用している」と回答した利用者の割合は 19.7%、「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 32.3%、サービス自体を「知らない」と回答した利用者の割合は 46.3%。

約半数の回答者（52%）が図書館におけるレファレンスサービスを知っているが、サービスを利用しているのは約 20%。

**(質問5) 図書館では、図書等の貸出や予約サービスだけでなく、レファレンスサービスや子ども向けの本の紹介・イベント等の実施、障害者・高齢者向けのサービス実施など、専門的なサービス提供を行っています。これら専門的なサービス提供に満足されていますか？**

選択肢		%	回答
1	満足	18.3%	42
2	概ね満足	27.5%	63
3	普通	35.4%	81
4	やや不満	5.2%	12
5	不満	1.7%	4
NA	(回答無)	11.8%	27
合計		100.0%	229



市立図書館の専門的なサービスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 45.8%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 6.9%。

市立図書館が提供する専門的なサービスに満足しているのは回答者の約 46%。

**(質問6) 図書館職員は利用者の求めに応じ、積極的に資料や情報提供を行う行動をとっていると思いますか？**

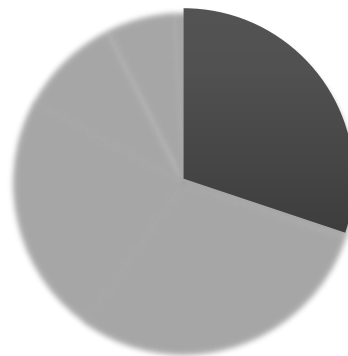
選択肢		%	回答
1	満足	34.9%	80
2	概ね満足	33.6%	77
3	普通	24.5%	56
4	やや不満	2.6%	6
5	不満	1.7%	4
NA	(回答無)	2.6%	6
合計		100.0%	229

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 68.5%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 4.3%。

満足と不満との差が約 64%あり、多くの回答者が図書館職員の資料・情報提供行動に満足している。

**(質問7) 図書館は、ゆったりと滞在できる空間だと思いますか？**

選択肢		%	回答
1	満足	30.1%	69
2	概ね満足	29.7%	68
3	普通	23.1%	53
4	やや不満	9.6%	22
5	不満	6.6%	15
NA	(回答無)	0.9%	2
合計		100.0%	229



図書館がゆったりと滞在できる滞在型図書館を目指していることに関して、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 59.8%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 16.2%。

図書館はゆったりと滞在できる空間で、満足している回答者が全体の約 60%。

**(質問8) 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？**

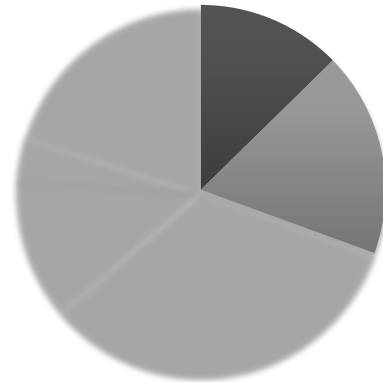
選択肢		%	回答
1	満足	14.0%	32
2	概ね満足	16.2%	37
3	普通	30.6%	70
4	やや不満	24.5%	56
5	不満	12.2%	28
NA	(回答無)	2.6%	6
合計		100.0%	229

図書館が自学自習に適した環境であるかどうかについて、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 30.2%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 36.7%。

自学自習環境として図書館に満足している回答者よりも、不満な回答者の方がやや多い。

**(質問9) 図書館では、図書館サービスの内容について、利用案内(パンフレット)やホームページ等を通じて周知を行っています。図書館サービスの内容について、十分に周知されていると思いますか?**

選択肢		%	回答
1	満足	12.7%	29
2	概ね満足	17.9%	41
3	普通	33.2%	76
4	やや不満	12.2%	28
5	不満	3.9%	9
NA	(回答無)	20.1%	46
合計		100.0%	229



図書館サービス内容に関する周知の程度について、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30.6%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は16.1%。

サービス内容のPRに関して、満足は約31%だが、不満の約16%のほぼ2倍となっている。

**(質問10) 図書館で実施しているイベント等についてお聞きします。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		%	回答
1	満足	11.8%	27
2	概ね満足	20.1%	46
3	普通	34.9%	80
4	やや不満	4.4%	10
5	不満	4.4%	10
NA	(回答無)	24.5%	56
合計		100.0%	229

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31.9%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は8.8%。

イベント等については、満足が不満を約23%上回っている。

(質問 11) 図書館のイベント・講座等に参加されたことのある方にお聞きします。イベント・講座等に参加されたあとに、参加者と知り合いになり、連絡を取り合うなど、コミュニケーションを行うようになった経験はありますか？

選択肢		%	回答
1	経験がある	10.9%	25
2	経験はない	46.3%	106
NA	(回答無)	42.8%	98
合計		100.0%	229

人と人を結ぶ図書館づくりに関して、図書館でのイベント等への参加後、参加者同士でコミュニケーションをとるようになった「経験がある」と回答した利用者の割合は 10.9%で、「経験はない」と回答した利用者の割合は 46.3%。

イベント等への参加を契機とした利用者同士のつながりができた経験を持つ回答者よりも、経験のない回答者の方が約 35%多い。

