

(2)-1 利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

| | 項目 | 協定事項等 | 分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|--|----------|----------|--------|------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|--------|----------|----------|----------|---------|--|--|
| 利用者アンケート調査(図書館部門)の結果 | 実施方法 回答者数 | ○実施方法 ・図書館にアンケート用紙及び回収箱を設置 ・市役所及び市内8ヶ所コミュニティセンター、文化センターにアンケート用紙及び回収箱を設置 ・図書館のホームページにアンケートを掲載 ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和2年 8月 1日～ 8月16日 99件 ②回目 令和2年10月 1日～11月 2日 26件 ③回目 令和3年 3月 6日～ 3月28日 34件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 図書館施設全般 について | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>55% (52)</td> <td>37% (35)</td> <td>6% (6)</td> <td>2% (2)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>54% (14)</td> <td>31% (8)</td> <td>8% (2)</td> <td>8% (2)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>58% (19)</td> <td>27% (9)</td> <td>15% (5)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 55% (52) | 37% (35) | 6% (6) | 2% (2) | ②回目 | 54% (14) | 31% (8) | 8% (2) | 8% (2) | ③回目 | 58% (19) | 27% (9) | 15% (5) | 0% (0) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。 |
| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ①回目 | 55% (52) | 37% (35) | 6% (6) | 2% (2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ②回目 | 54% (14) | 31% (8) | 8% (2) | 8% (2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ③回目 | 58% (19) | 27% (9) | 15% (5) | 0% (0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 蔵書の内容 について | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>22% (22)</td> <td>42% (41)</td> <td>21% (21)</td> <td>14% (14)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>22% (6)</td> <td>44% (12)</td> <td>30% (8)</td> <td>4% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>21% (7)</td> <td>64% (21)</td> <td>12% (4)</td> <td>3% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 22% (22) | 42% (41) | 21% (21) | 14% (14) | ②回目 | 22% (6) | 44% (12) | 30% (8) | 4% (1) | ③回目 | 21% (7) | 64% (21) | 12% (4) | 3% (1) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、60%を超えているものの、満足回答の割合が少なく、更なる改善が求められている。 |
| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ①回目 | 22% (22) | 42% (41) | 21% (21) | 14% (14) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②回目 | 22% (6) | 44% (12) | 30% (8) | 4% (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③回目 | 21% (7) | 64% (21) | 12% (4) | 3% (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 本や雑誌の 探しやすさ | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>18% (18)</td> <td>37% (37)</td> <td>32% (32)</td> <td>12% (12)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>22% (6)</td> <td>44% (12)</td> <td>22% (6)</td> <td>11% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>18% (6)</td> <td>49% (16)</td> <td>21% (7)</td> <td>12% (4)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 18% (18) | 37% (37) | 32% (32) | 12% (12) | ②回目 | 22% (6) | 44% (12) | 22% (6) | 11% (3) | ③回目 | 18% (6) | 49% (16) | 21% (7) | 12% (4) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、60%を超えているものの、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。 | |
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ①回目 | 18% (18) | 37% (37) | 32% (32) | 12% (12) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②回目 | 22% (6) | 44% (12) | 22% (6) | 11% (3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③回目 | 18% (6) | 49% (16) | 21% (7) | 12% (4) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 貸出・予約・ リクエスト について | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>35% (34)</td> <td>37% (35)</td> <td>23% (22)</td> <td>5% (5)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>58% (15)</td> <td>19% (5)</td> <td>12% (3)</td> <td>12% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>28% (9)</td> <td>47% (15)</td> <td>22% (7)</td> <td>3% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 35% (34) | 37% (35) | 23% (22) | 5% (5) | ②回目 | 58% (15) | 19% (5) | 12% (3) | 12% (3) | ③回目 | 28% (9) | 47% (15) | 22% (7) | 3% (1) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も70%を超えており、概ね高い評価を得ている。 | |
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ①回目 | 35% (34) | 37% (35) | 23% (22) | 5% (5) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②回目 | 58% (15) | 19% (5) | 12% (3) | 12% (3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③回目 | 28% (9) | 47% (15) | 22% (7) | 3% (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| スタッフの対応 について | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>50% (47)</td> <td>34% (32)</td> <td>12% (11)</td> <td>5% (5)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>50% (13)</td> <td>35% (9)</td> <td>4% (1)</td> <td>11% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>41% (14)</td> <td>41% (14)</td> <td>12% (4)</td> <td>6% (2)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 50% (47) | 34% (32) | 12% (11) | 5% (5) | ②回目 | 50% (13) | 35% (9) | 4% (1) | 11% (3) | ③回目 | 41% (14) | 41% (14) | 12% (4) | 6% (2) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。 | |
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ①回目 | 50% (47) | 34% (32) | 12% (11) | 5% (5) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②回目 | 50% (13) | 35% (9) | 4% (1) | 11% (3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③回目 | 41% (14) | 41% (14) | 12% (4) | 6% (2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 開館時間 について | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>58% (55)</td> <td>32% (30)</td> <td>6% (6)</td> <td>4% (4)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>58% (18)</td> <td>23% (6)</td> <td>4% (1)</td> <td>4% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>58% (20)</td> <td>28% (9)</td> <td>9% (3)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数 | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | ①回目 | 58% (55) | 32% (30) | 6% (6) | 4% (4) | ②回目 | 58% (18) | 23% (6) | 4% (1) | 4% (1) | ③回目 | 58% (20) | 28% (9) | 9% (3) | 0% (0) | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も90%以上となり、非常に高い評価を得ている。 | |
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ①回目 | 58% (55) | 32% (30) | 6% (6) | 4% (4) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②回目 | 58% (18) | 23% (6) | 4% (1) | 4% (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③回目 | 58% (20) | 28% (9) | 9% (3) | 0% (0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 主な意見・要望等 | 対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です) |
|-------------------|---|---|
| 市民からの意見・要望等 | 普通に会話したり、子供が大声で騒いでも親は注意しません。この図書館のコンセプトは何んですか。 | ・当館は「滞在型」の市民交流の場を目指しています。多少の騒がしさにつきましては、ご理解の程、お願いいたします。 |
| | 図書館なのに飲食可能はいかなるもののでしょうか？ | ・当館は「滞在型」の市民交流の場を目指しています。指定場所での飲食は可としています。ご理解の程、お願いいたします。 |
| | 平日、中学生か高校生と思われる人にマナーの悪い人がいる。食事してはいけない所でカップラーメンを食べていた。 | ・公共施設としての図書館を利用するマナーの周知と節度ある遵守に注力しています。お気付きの際は、ご遠慮なくスタッフにお申し付けください。当図書館の利用マナーのポスターを掲示し、ちらしを配布しています。 |
| | 全館が暗い。照明をもっと明るくしてほしい。特に、CD棚の下段が見えづらい。 | ・暗く感じることもありますが、全体の空間デザイン設計に基づき、照明デザイナーにより調整されています。2階のCD棚につきましては、照明を改善していません。 |
| | 自習室は週末は、すぐに満席になります。。あと、長時間荷物だけ置いている机があるので、注意等してもらえたら、他の人も利用できるようなと思います。 | ・「自習マナーについて」を貼り出しました。長時間不在の場合は、荷物をカウンターでお預かりすることになっています。 ・公共施設としての図書館を利用するマナーの周知に注力しています。お気付きの際は、ご遠慮なくスタッフにお申し付けください。 |
| | 土日は閲覧席で自習する学生が多くて、本を読むのに机とイスがなくて困る。 | ・「自習マナーについて」を貼り出しました。1階の児童コーナーや2階の閲覧テーブルでは、混雑時は自習をご遠慮頂いております。 ・公共施設としての図書館を利用するマナーの周知に注力しています。お気付きの際は、ご遠慮なくスタッフにお申し付けください。 |
| | 2Fの自習室もパソコンを使えるようにしてほしい。 | ・2Fの自習室では、キーボード操作が他の利用者の迷惑にならないようにPC不可としています。ご理解の程、お願いいたします。 |
| | 参考図書コーナー充実してほしい。 | ・参考図書コーナーにつきましては、3階にレイアウト変更し、探し易い書架となるように整理しました。閲覧席も充実させています。 |
| 朝もう少し早くから開館してほしい。 | ・貴重なご意見として参考とさせていただきます。 | |