

利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

| | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 利用者アンケート調査(図書館部門)の結果 | 項目 | 協定事項等 | | | | | | | | 分析 |
| | 実施方法 回答者数 | ○実施方法 ・守口市立図書館三周年イベントの一環として、アンケート用紙を設置 ・解答用紙と引き換えに、お茶のプレゼントを実施(なくなり次第終了) ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和5年 4月1日 ~ 4月30日 305件 ②回目 令和5年 5月1日 ~ 5月31日 301件 ③回目 令和5年 6月1日 ~ 6月30日 305件 | | | | | | | | |
| | 年齢について | 10歳未満 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70歳以上 ①回目 8% (24) 9% (27) 5% (14) 17% (51) 18% (54) 13% (40) 13% (40) 17% (51) ②回目 7% (20) 2% (7) 2% (7) 15% (46) 21% (63) 20% (59) 16% (47) 17% (52) ③回目 5% (14) 3% (10) 4% (12) 12% (36) 13% (40) 19% (57) 19% (57) 24% (73) ※() 内は件数 | | | | | | | | |
| | 住まいについて | 守口市 門真市 寝屋川市 交野市 四條畷市 大東市 枚方市 大阪市 その他 ①回目 85% (259) 5% (16) 3% (10) 0% (0) 0% (0) 0% (0) 0% (1) 4% (13) 1% (2) ②回目 77% (231) 10% (29) 3% (9) 0% (0) 1% (3) 0% (0) 0% (0) 8% (23) 2% (6) ③回目 85% (257) 4% (11) 3% (8) 0% (0) 0% (0) 0% (0) 0% (2) 6% (17) 2% (6) ※() 内は件数 | | | | | | | | |
| | 図書館の施設全般について | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 0% (0) 77% (236) 20% (62) 1% (3) 0% (0) ②回目 2% (7) 83% (249) 14% (43) 0% (1) 0% (1) ③回目 3% (9) 78% (238) 14% (43) 1% (2) 1% (2) ※() 内は件数 | | | | | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、80%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。 |
| | 蔵書の内容について | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 0% (0) 60% (184) 35% (107) 2% (7) 1% (2) ②回目 5% (15) 62% (188) 26% (79) 6% (17) 1% (2) ③回目 7% (22) 58% (176) 14% (83) 27% (11) 1% (2) ※() 内は件数 | | | | | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、70%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。 |
| | 本や雑誌の探しやすさ | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 0% (0) 53% (161) 41% (124) 4% (12) 1% (4) ②回目 5% (15) 50% (151) 37% (110) 8% (24) 0% (1) ③回目 4% (12) 54% (165) 30% (93) 7% (22) 3% (9) ※() 内は件数 | | | | | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、70%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。 |
| | 貸出・予約・リクエストについて | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 0% (1) 60% (183) 32% (97) 3% (10) 1% (4) ②回目 14% (43) 53% (159) 26% (78) 6% (17) 1% (4) ③回目 14% (42) 53% (163) 25% (76) 3% (9) 0% (1) ※() 内は件数 | | | | | | | | 【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。 |

| 利用者アンケート調査（図書館部門）の結果 | 項目 | 協定事項等 | | | | | 分析 |
|----------------------|------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | 電子図書館について | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 20% (60) 36% (111) 31% (96) 7% (22) 3% (10) ②回目 56% (168) 24% (72) 15% (44) 4% (12) 2% (5) ③回目 54% (165) 22% (68) 11% (34) 4% (11) 2% (5) ※（ ）内は件数 | | | | | 【評価】 ①回目では(満足＋やや満足)が60%を超えていたが、②③では未利用の回答が(満足＋やや満足)を上回っており、さらなる認知度を高めたい。 |
| | スタッフの対応について | 利用したことがない 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 0% (0) 81% (246) 17% (52) 1% (3) 0% (0) ②回目 4% (12) 78% (236) 17% (50) 0% (1) 1% (2) ③回目 3% (9) 82% (249) 10% (31) 1% (3) 0% (1) ※（ ）内は件数 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も90%以上ではあるが、未来館の回答もあり、今後より周知を高めなければならない。 |
| | 生涯学習フロア施設・設備について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 67% (66) 28% (28) 3% (3) 0% (0) ②回目 73% (24) 27% (9) 0% (0) 0% (0) ③回目 63% (27) 37% (16) 0% (0) 0% (0) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も95%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |
| | 生涯学習フロア施設の予約方法について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 58% (57) 34% (34) 2% (2) 0% (0) ②回目 61% (20) 33% (11) 6% (2) 0% (0) ③回目 45% (22) 52% (17) 2% (1) 2% (1) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も90%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |
| | 生涯学習フロア施設へのアクセスについて | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 64% (63) 25% (25) 6% (6) 2% (2) ②回目 73% (24) 24% (8) 3% (1) 0% (0) ③回目 53% (26) 31% (15) 2% (1) 2% (1) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も84%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |
| | 生涯学習フロア利用料金について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 51% (50) 35% (35) 4% (4) 2% (2) ②回目 54% (21) 36% (12) 0% (0) 0% (0) ③回目 63% (26) 29% (12) 7% (3) 0% (0) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も86%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |
| 市民からの意見・要望等 | 生涯学習フロアスタッフの対応について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 71% (70) 26% (26) 0% (0) 0% (0) ②回目 76% (25) 24% (8) 0% (0) 0% (0) ③回目 64% (27) 36% (15) 0% (0) 0% (0) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も97%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |
| | 生涯学習フロア案内表示のわかりやすさについて | 満足 やや満足 やや不満 不満 ①回目 70% (64) 28% (26) 1% (1) 1% (1) ②回目 79% (26) 21% (7) 0% (0) 0% (0) ③回目 59% (24) 39% (16) 0% (0) 2% (1) ※（ ）内は件数 ※利用したことがない①回目：206 ②回目：268 ③回目：256 | | | | | 【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も98%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。(未利用含めず) |

| 市民からの意見・要望等 | 主な意見・要望等 | 対応状況等 |
|-------------|--|--|
| | スマホで本を借りれるようにしてほしい。カードを使わなくてもスマホだけでできるようにお願いします。 | 「スマート登録」により、スマホでバーコードをかざしてご利用いただけるようになりました。詳しくは、カウンター、お電話でお尋ねください。 |
| | 駐輪場の台数を増やしてほしい。駐輪場無料時間2時間は短いです。 | 貴重なご意見として参考にさせていただきます。 |
| | 雑誌の所のそばにソファがあるので少し本探しにくいなあと思い配置を変えてもらえればいいなあと思います。それから下段の本は見にくいので改善してもらえればと思います。 | 下段の本は、取り易さも配慮しておりますが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。 |
| | 学習スペース、自習スペースの拡大、休憩スペースが欲しい。自習室や座席のマナーを改善してほしい。 | 館内スペースに限りがございます。座席のゆずりあい、館内でのマナーについても随時お知らせ、お願いしておりますが、お気づきになりましたらスタッフへお申し出ください。 |
| | きれいな図書館を利用させて頂きありがとうございます。学生さん達の様子を見るのがとても幸せな気持ちにさせて頂いています。コンサートも夫と2人で来ています。素晴らしいえん奏で楽しませて頂いております。 | 演奏会にご参加いただきありがとうございます。引き続き図書館と併せてご利用ください。 |
| | トイレの使い方が汚い、1階のトイレのところがにおいがきつくて気持ち悪いです。 | 気を付けて清掃に努めます。汚れや臭いが残っていると感じましたら、スタッフ、清掃員にお声がけください。 |
| | 1かいでかりられる本のかずをもっとふやしてほしいです(15さつくらい)。 | 貴重なご意見として参考にさせていただきます。 |