

令和 7 年 3 月 31 日
吹田市立中央図書館

「令和 6 年度(2024 年度)図書館利用満足度調査」の結果について

【はじめに】

平素は、吹田市立図書館を御利用いただき感謝いたします。また、この度は図書館利用満足度調査に御協力いただきありがとうございました。

図書館では、皆様の御意見を図書館運営の参考にさせていただくため、平成 23 年度(2011 年度)から適時図書館利用者のアンケート調査を実施しております。今回は図書館利用の満足度や次期システム更新へ向けて、現状システムについての満足度を調査するため、全 21 項目の設問でアンケートを実施いたしました。

結果につきまして、以下のとおり御報告申し上げます。多くの皆様に御回答いただきましたことに重ねてお礼申し上げます。

【実施概要及び回答者の傾向について】

1 実施期間

令和 6 年(2024 年)12 月 6 日(金)から 12 月 14 日(土)まで

2 調査方法

市内図書館配付の調査票による調査及びオンライン調査

3 有効回答数

総数 426 件

4 年齢構成

当アンケートの回答対象者については、年齢制限を設定しませんでした。上位の年齢構成について(設問 1)は 70 歳以上が 25.4%で、次いで 50 歳代が 16.9%、60 歳代が 15%となっております。

【普段利用している図書館】を調査しました。

普段御利用の図書館を 3 つお聞きしました(設問 2)。千里図書館、健都ライブラリー、山田駅前図書館の 3 館で 12%台、次いで 5 館で 8~11%となっています。

【普段利用している図書館について、満足度】を調査しました。

図書館利用者の満足度について調査するため、9 項目について(設問 3~11)お聞きしました。「わからない・無回答」を除きますと、いずれの設問でも「満足」が最も多い回答となっています。

【その他、図書館全般のことがらについて】調査しました。

現在使用しているシステムや機器の満足度に関する設問を 5 項目、すいた電子図書館に関する

設問を3項目、その他2項目をお聞きしました。

[システムや機器について]

館内のOPAC、自動貸出機、返却機について(設問12~14)は、「満足」が最も多い回答となっています。ホームページの情報の見やすさ、検索や予約のしやすさについて(設問15~16)は、いずれも「満足」「やや満足」を合わせて50%を超え、「不満」「やや不満」は合わせて15~16%ほどとなっています。

[すいた電子図書館について]

すいた電子図書館での検索や予約のしやすさ、品揃えについて(設問17~18)は、「わからない・無回答」を除きますと、いずれの設問でも「満足」が最も多い回答となっています。すいた電子図書館の使用頻度について(設問19)は、「まったく使わない」が36.9%と最も多い回答でした。

[その他]

図書館の総評を伺う設問20と、その他、意見・要望についてお聞きしました。総合的な図書館の評価については、「満足」が51.9%と最も多く、「満足」「やや満足」を合わせると86.2%となりました。その他、意見・要望については、全体で164件の御意見・御要望が寄せられ、図書・視聴覚資料の内容や装備に関することが最も多く、次いで、貸出規則や施設利用図書館運営などに関する事、コンピューターシステムに関する事、建物・設備関係となっています。

【まとめ】

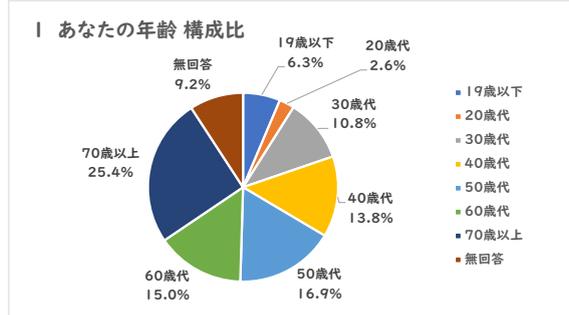
普段利用している図書館についての満足度は、一定の評価をいただいている一方、調査相談や行事・催し、資料展示については、「わからない・無回答」の値も大きい傾向がありました。その他、図書館全般のことがらについては、自動貸出機・返却機などの回答結果から、図書館のシステムが受け入れられていることや、すいた電子図書館の使用頻度については、利用向上への課題がみえました。図書館の総評の回答では、多くの方に良好な評価をいただく結果となりました。

今回の結果を真摯に受け止め、職員一同利用者の声に耳を傾け、図書館サービスの充実に努めてまいりますので、今後とも図書館を御利用いただきますよう、お願い申し上げます。

なお、お寄せいただきました数々の貴重な御意見・御要望は、図書館サービス向上に生かしてまいります。

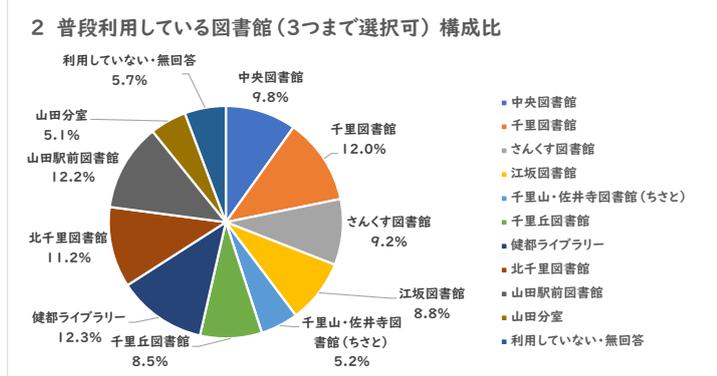
1 あなたの年齢

選択項目	人数	構成比
19歳以下	27	6.3%
20歳代	11	2.6%
30歳代	46	10.8%
40歳代	59	13.8%
50歳代	72	16.9%
60歳代	64	15.0%
70歳以上	108	25.4%
無回答	39	9.2%
総計	426	100.0%



2 普段利用している図書館(3つまで選択可)

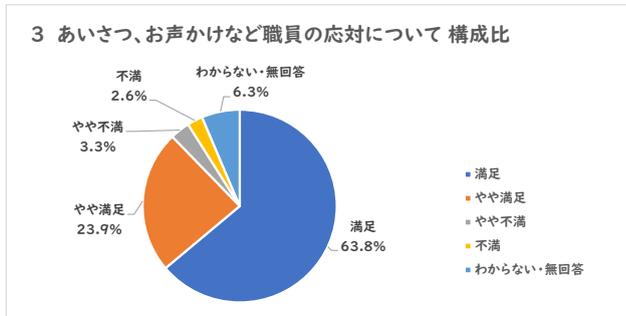
選択項目	人数	構成比
中央図書館	62	9.8%
千里図書館	76	12.0%
さんくす図書館	58	9.2%
江坂図書館	56	8.8%
千里山・佐井寺図書館(ちさと)	33	5.2%
千里丘図書館	54	8.5%
健都ライブラリー	78	12.3%
北千里図書館	71	11.2%
山田駅前図書館	77	12.2%
山田分室	32	5.1%
利用していない・無回答	36	5.7%
総計	633	100.0%



【普段利用している図書館について、満足度】

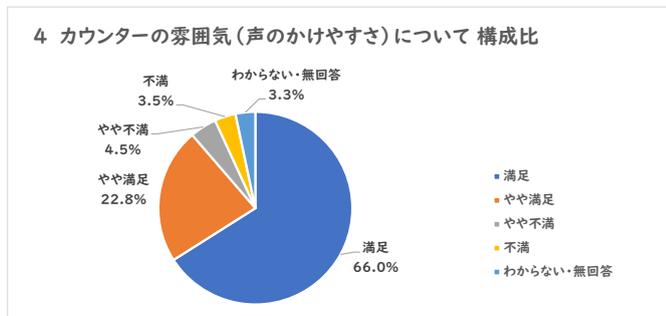
3 あいさつ、お声かけなど職員の対応について

選択項目	人数	構成比
満足	272	63.8%
やや満足	102	23.9%
やや不満	14	3.3%
不満	11	2.6%
わからない・無回答	27	6.3%
総計	426	100.0%



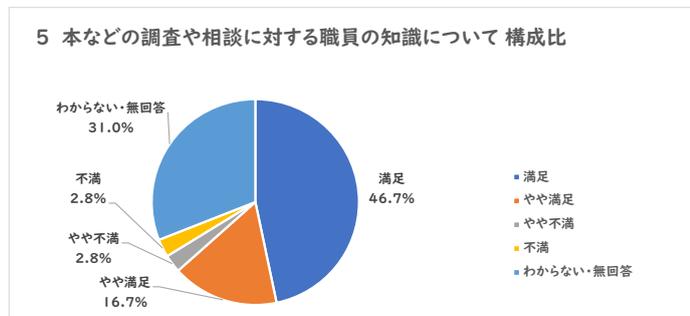
4 カウンターの雰囲気(声のかけやすさ)について

選択項目	人数	構成比
満足	281	66.0%
やや満足	97	22.8%
やや不満	19	4.5%
不満	15	3.5%
わからない・無回答	14	3.3%
総計	426	100.0%



5 本などの調査や相談に対する職員の知識について

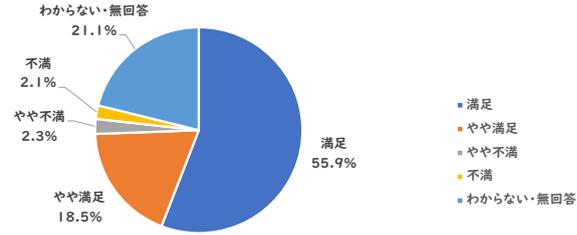
選択項目	人数	構成比
満足	199	46.7%
やや満足	71	16.7%
やや不満	12	2.8%
不満	12	2.8%
わからない・無回答	132	31.0%
総計	426	100.0%



6 お問合せに対する説明(わかりやすさ)について

選択項目	人数	構成比
満足	238	55.9%
やや満足	79	18.5%
やや不満	10	2.3%
不満	9	2.1%
わからない・無回答	90	21.1%
総計	426	100.0%

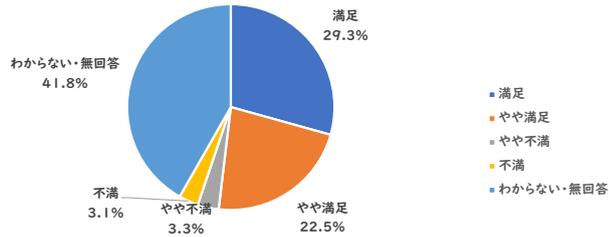
6 お問合せに対する説明(わかりやすさ)について 構成比



7 図書館での催しや行事について

選択項目	人数	構成比
満足	125	29.3%
やや満足	96	22.5%
やや不満	14	3.3%
不満	13	3.1%
わからない・無回答	178	41.8%
総計	426	100.0%

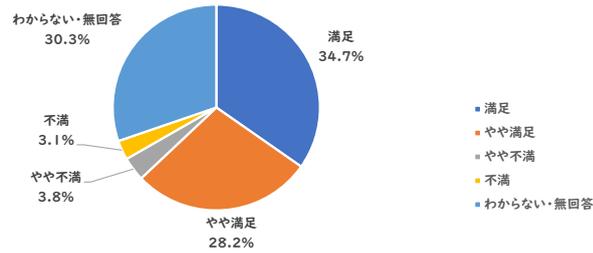
7 図書館での催しや行事について 構成比



8 特設コーナーや展示物について

選択項目	人数	構成比
満足	148	34.7%
やや満足	120	28.2%
やや不満	16	3.8%
不満	13	3.1%
わからない・無回答	129	30.3%
総計	426	100.0%

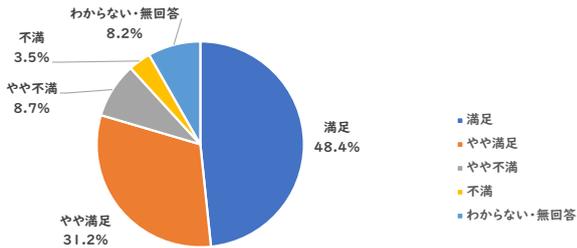
8 特設コーナーや展示物について 構成比



9 本棚の表示や館内案内図などについて

選択項目	人数	構成比
満足	206	48.4%
やや満足	133	31.2%
やや不満	37	8.7%
不満	15	3.5%
わからない・無回答	35	8.2%
総計	426	100.0%

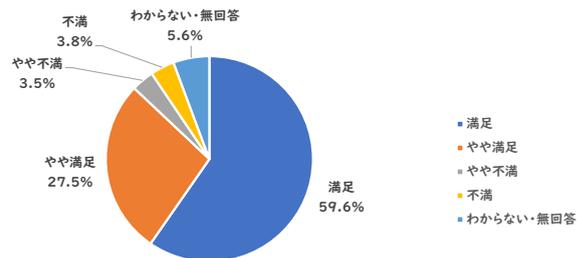
9 本棚の表示や館内案内図などについて 構成比



10 本棚の状態について(整理が行き届いているか)

選択項目	人数	構成比
満足	254	59.6%
やや満足	117	27.5%
やや不満	15	3.5%
不満	16	3.8%
わからない・無回答	24	5.6%
総計	426	100.0%

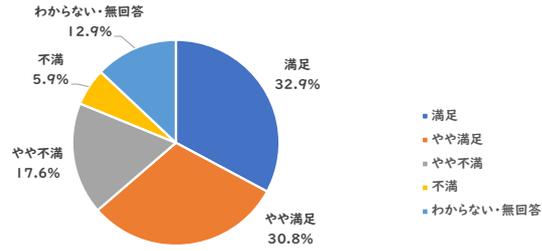
10 本棚の状態について(整理が行き届いているか) 構成比



11 資料の品揃えについて

選択項目	人数	構成比
満足	140	32.9%
やや満足	131	30.8%
やや不満	75	17.6%
不満	25	5.9%
わからない・無回答	55	12.9%
総計	426	100.0%

11 資料の品揃えについて 構成比

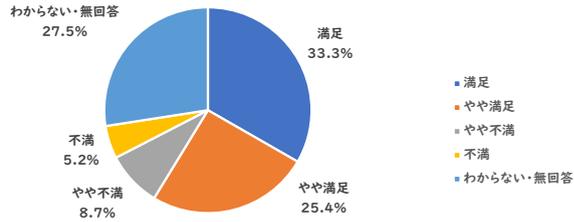


【その他、図書館全般のことがらについて】

12 館内のOPAC(資料の検索機)の使いやすさについて

選択項目	人数	構成比
満足	142	33.3%
やや満足	108	25.4%
やや不満	37	8.7%
不満	22	5.2%
わからない・無回答	117	27.5%
総計	426	100.0%

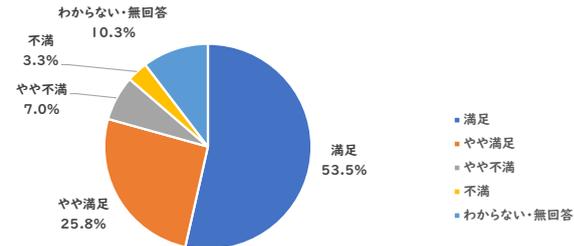
12 館内のOPAC(資料の検索機)の使いやすさについて 構成比



13 館内の自動貸出機の使いやすさについて

選択項目	人数	構成比
満足	228	53.5%
やや満足	110	25.8%
やや不満	30	7.0%
不満	14	3.3%
わからない・無回答	44	10.3%
総計	426	100.0%

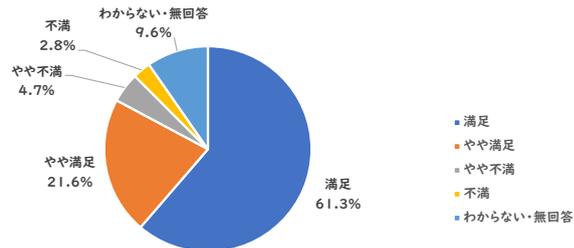
13 館内の自動貸出機の使いやすさについて 構成比



14 館内の自動返却機について

選択項目	人数	構成比
満足	261	61.3%
やや満足	92	21.6%
やや不満	20	4.7%
不満	12	2.8%
わからない・無回答	41	9.6%
総計	426	100.0%

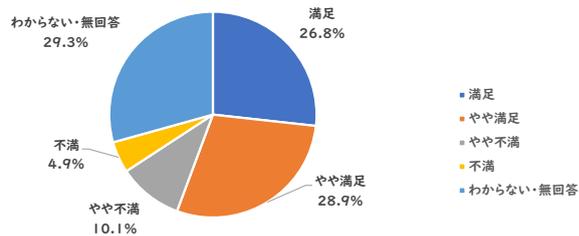
14 館内の自動返却機について 構成比



15 ホームページの情報の見やすさについて

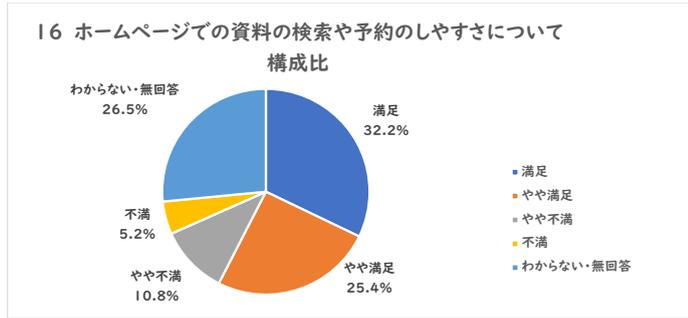
選択項目	人数	構成比
満足	114	26.8%
やや満足	123	28.9%
やや不満	43	10.1%
不満	21	4.9%
わからない・無回答	125	29.3%
総計	426	100.0%

15 ホームページの情報の見やすさについて 構成比



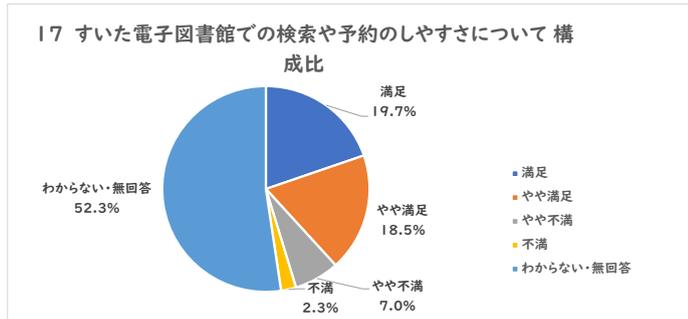
16 ホームページでの資料の検索や予約のしやすさについて

選択項目	人数	構成比
満足	137	32.2%
やや満足	108	25.4%
やや不満	46	10.8%
不満	22	5.2%
わからない・無回答	113	26.5%
総計	426	100.0%



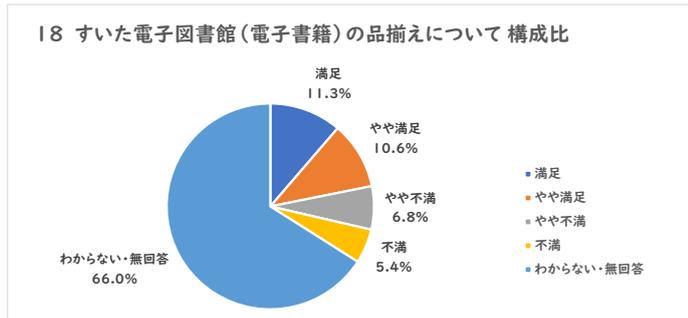
17 すいた電子図書館での検索や予約のしやすさについて

選択項目	人数	構成比
満足	84	19.7%
やや満足	79	18.5%
やや不満	30	7.0%
不満	10	2.3%
わからない・無回答	223	52.3%
総計	426	100.0%



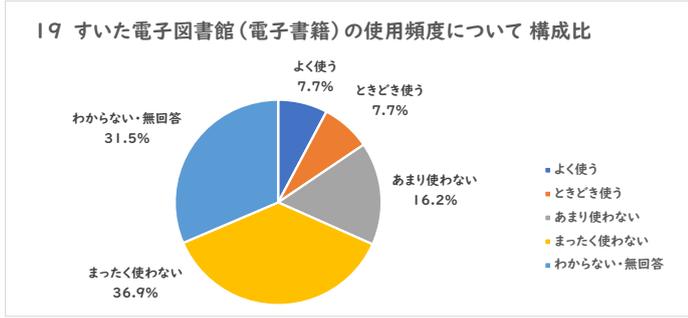
18 すいた電子図書館(電子書籍)の品揃えについて

選択項目	人数	構成比
満足	48	11.3%
やや満足	45	10.6%
やや不満	29	6.8%
不満	23	5.4%
わからない・無回答	281	66.0%
総計	426	100.0%



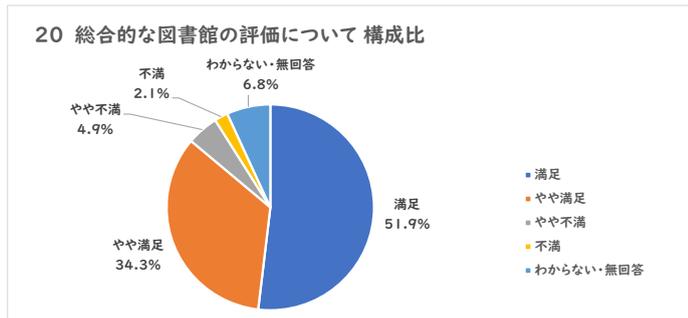
19 すいた電子図書館(電子書籍)の使用頻度について

選択項目	人数	構成比
よく使う	33	7.7%
ときどき使う	33	7.7%
あまり使わない	69	16.2%
まったく使わない	157	36.9%
わからない・無回答	134	31.5%
総計	426	100.0%



20 総合的な図書館の評価について

選択項目	人数	構成比
満足	221	51.9%
やや満足	146	34.3%
やや不満	21	4.9%
不満	9	2.1%
わからない・無回答	29	6.8%
総計	426	100.0%



21 その他、意見・要望

内容	件数
図書、視聴覚資料の内容や装備に関すること	38
貸出規則や施設利用、図書館運営などに関すること	27
コンピュータシステム	16
建物、設備関係	15
利用者マナー	12
窓口や電話対応	6
行事、掲示、広報	5
その他	45
総計	164

各内容の意見要約（*「窓口や電話対応」、「行事、掲示、広報」は省略）

図書、視聴覚資料の内容や装備に関すること	件数
蔵書の充実	4
新刊の充実	3
人気のある本の拡充	2
他市所蔵の取り寄せへの評価	2
その他	27

貸出規則や施設利用、図書館運営などに関すること	件数
予約冊数制限の緩和	3
予約本がさがしにくい	2
その他	22

コンピュータシステム	件数
貸出機・返却機の読み取りをよくしてほしい	3
ホームページが使いづらい	3
借りた本の履歴を残してほしい	2
その他	8

建物、設備関係	件数
トイレが綺麗	2
駅に返却ポストが欲しい	2
机を増やしてほしい	2
自習室を増やしてほしい	2
その他	7

利用者マナー	件数
館内の音に関するもの	5
資料、施設の長時間占有	4
その他	3

その他	件数
謝辞	5
自分自身のこと	4
その他	36