

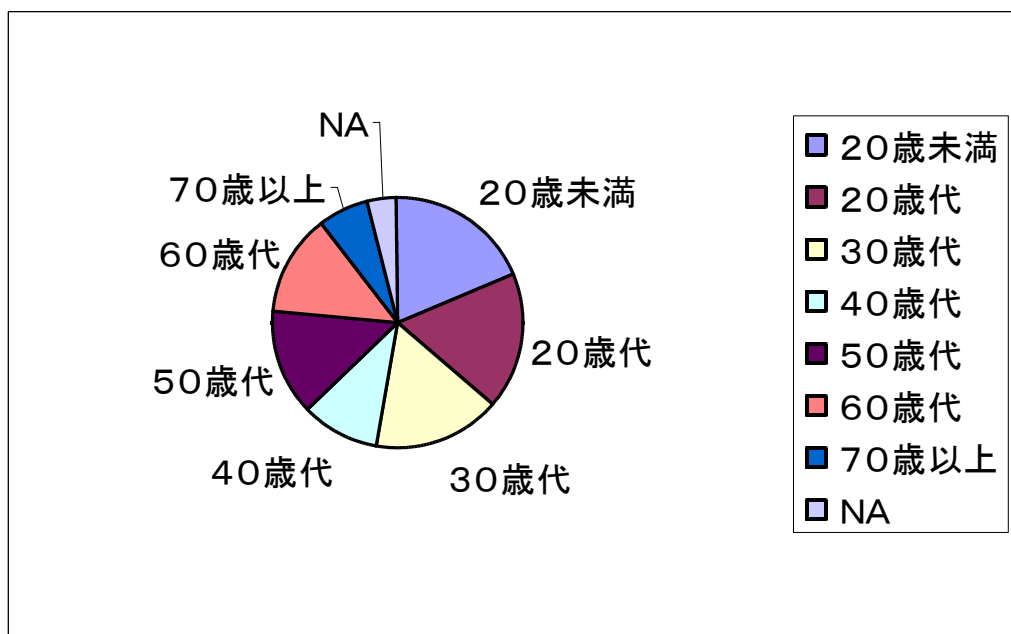
図書館情報館利用者満足度調査（アンケート）の実施結果報告書

①利用者属性

年 齢 層

20歳未満が19.3%で一番多く、次いで20歳代の17.2%、30歳代の16.2%、50歳代の13.6%、60歳代の13.2%の順となっている。夏休み、土曜・日曜等を中心に学生の利用が多いが、ほぼ、まんべんなくあらゆる世代の方に利用いただけているものとする。

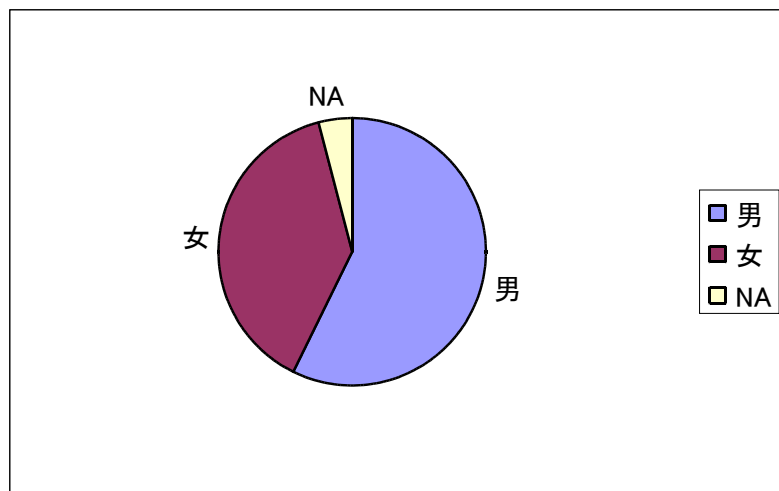
20歳未満	137人	19.3%
20歳代	122人	17.2%
30歳代	115人	16.2%
40歳代	71人	10.0%
50歳代	97人	13.6%
60歳代	94人	13.2%
70歳以上	50人	7.0%
無回答	25人	3.5%



性 別

男女別では男性が57.1%、女性が38.8%となっており、男性の方が若干多い結果となっている。

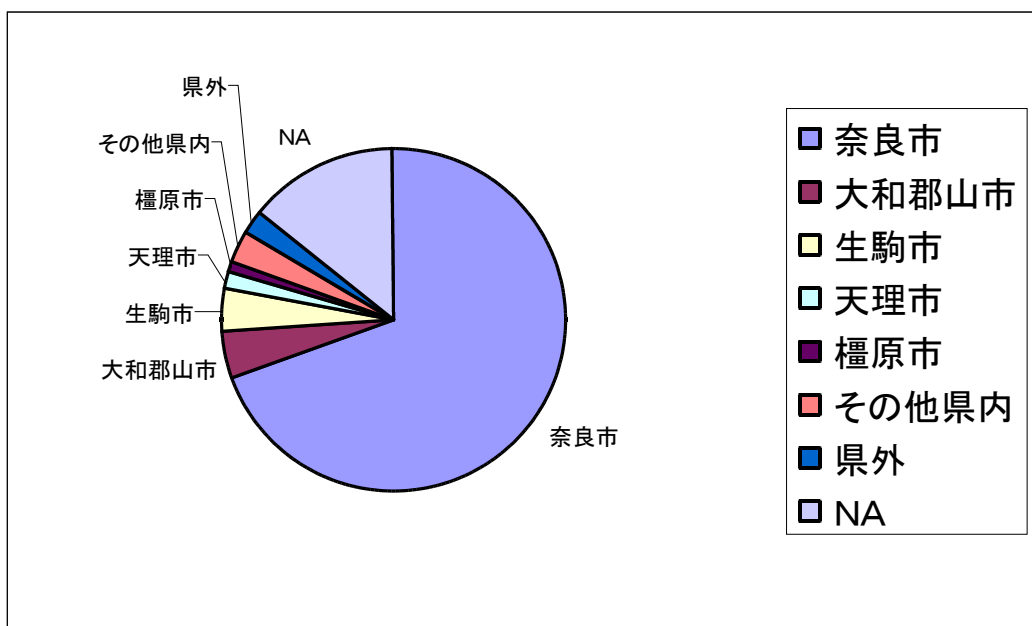
男性	406人	57.1%
女性	276人	38.8%
無回答	29人	4.1%



住 所

奈良市が69.1%で圧倒的に多く、次いで大和郡山市の4.8%、生駒市の3.9%の順となっており、県外利用者は2.5%である。

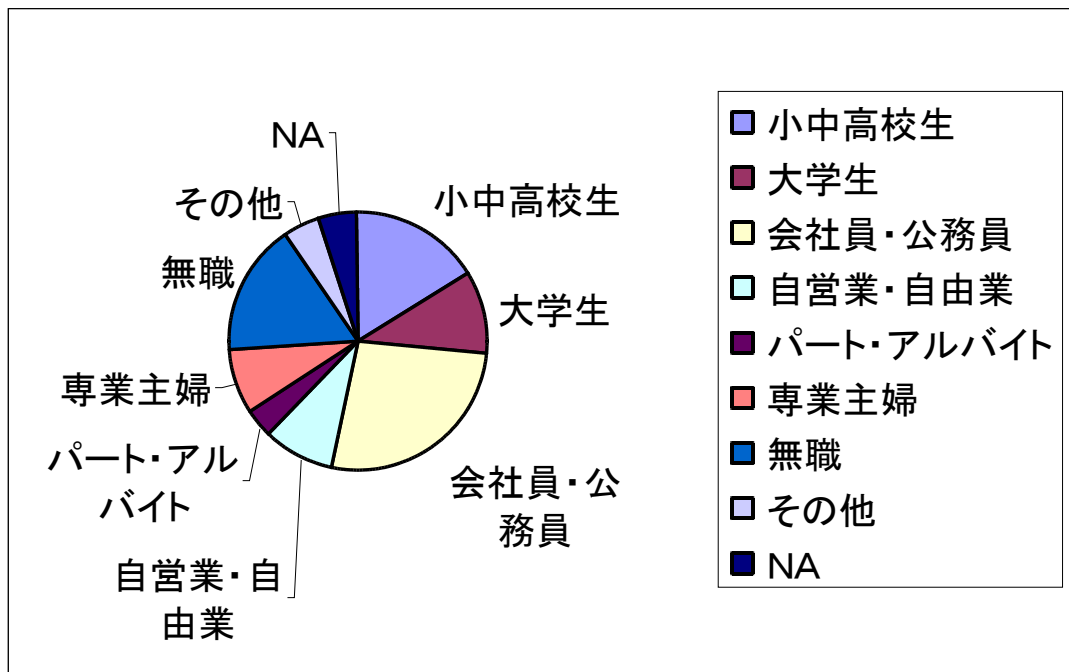
奈良市	491人	69.1%
大和郡山市	34人	4.8%
生駒市	28人	3.9%
天理市	12人	1.7%
橿原市	8人	1.1%
その他県内	19人	2.7%
県外	18人	2.5%
無回答	101人	14.2%



職業

会社員・公務員が26.3%で一番多く、次いで小中高校生が16.7%、無職が16.6%、大学生が10.0%、自営業・自由業が8.6%、専業主婦が8.2%の順となっている。

会社員・公務員	187人	26.3%
小中高校生	119人	16.7%
無職	118人	16.6%
大学生	71人	10.0%
自営業・自由業	61人	8.6%
専業主婦	58人	8.2%
パート・アルバイト	29人	4.1%
その他	33人	4.6%
無回答	35人	4.9%

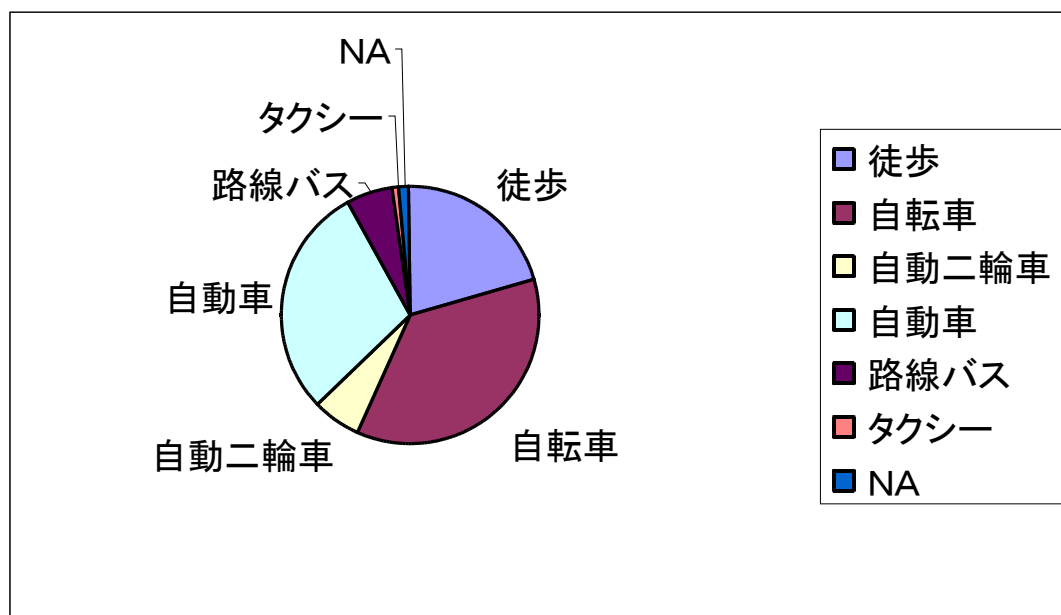


②利用実態

来館手段

自転車が35.6%で一番多く、次いで自動車（送迎含む）が29.4%、徒歩が21.0%、自動二輪車と路線バスが各6.0%の順となっている。利用者の大半が奈良市民であり、近隣からの利用が多いことがうかがえる。

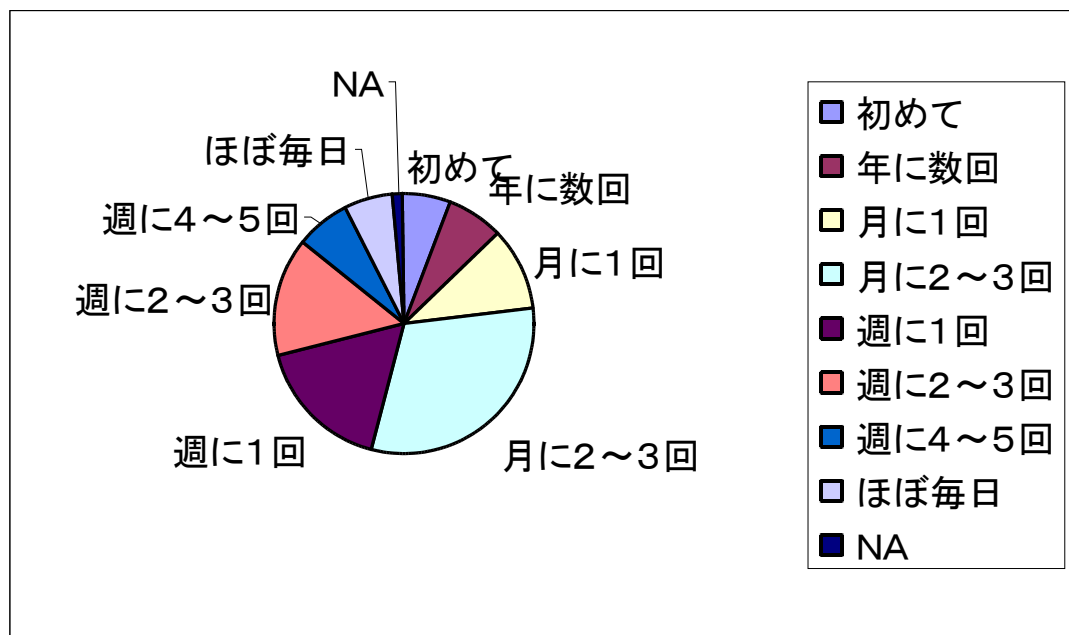
自転車	253人	35.6%
自動車（送迎含む）	209人	29.4%
徒歩	149人	21.0%
自動二輪車	43人	6.0%
路線バス	43人	6.0%
タクシー	5人	0.7%
無回答	9人	1.3%



来館頻度

月に2～3回という方が30.7%で一番多く、次いで週に1回の16.6%、週に2～3回の15.3%の順となっている。初めてという方が5.8%いる一方でほぼ毎日という方も6.2%となっている。3/4以上の方が月に2～3回以上来館されており、リピーターが多いことが裏付けられた。

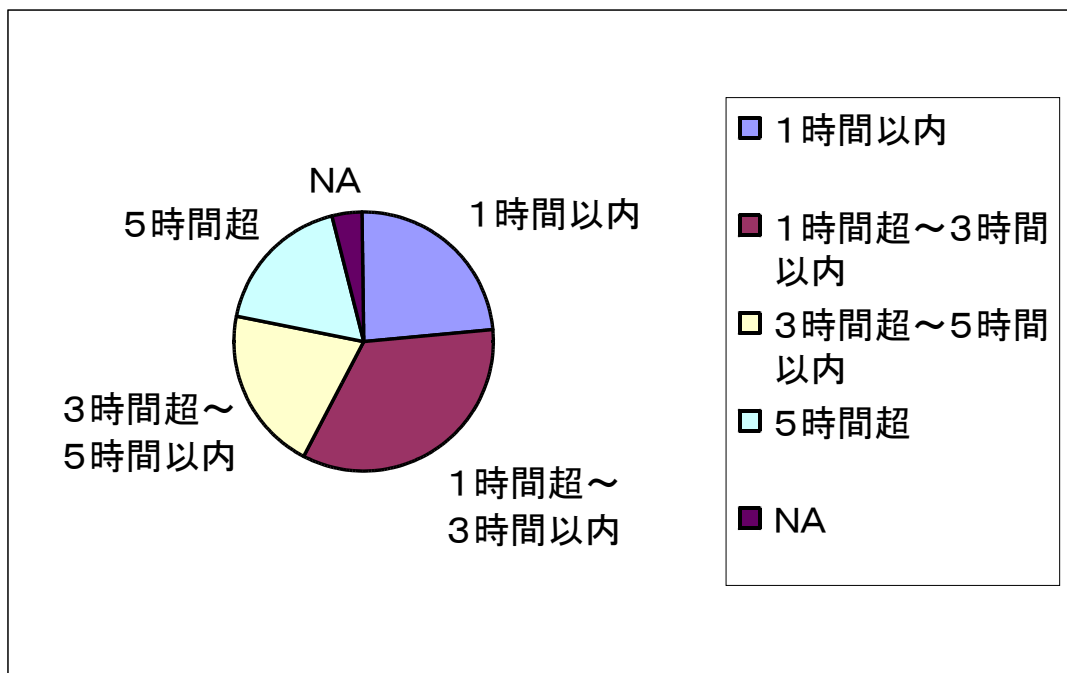
初めて	41人	5.8%
年に数回	52人	7.3%
月に1回	73人	10.3%
月に2～3回	218人	30.7%
週に1回	118人	16.6%
週に2～3回	109人	15.3%
週に4～5回	46人	6.5%
ほぼ毎日	44人	6.2%
無回答	10人	1.4%



滞 在 時 間

1時間超～3時間以内の方が33.3％で一番多く、次いで1時間以内の23.9％、3時間超～5時間以内の方が20.5％、5時間超の方が18.4％の順となっており、約3／4以上の方が1時間以上滞在している。

1時間以内	170人	23.9％
1時間超～3時間以内	237人	33.3％
3時間超～5時間以内	146人	20.5％
5時間超	131人	18.4％
無回答	27人	3.8％

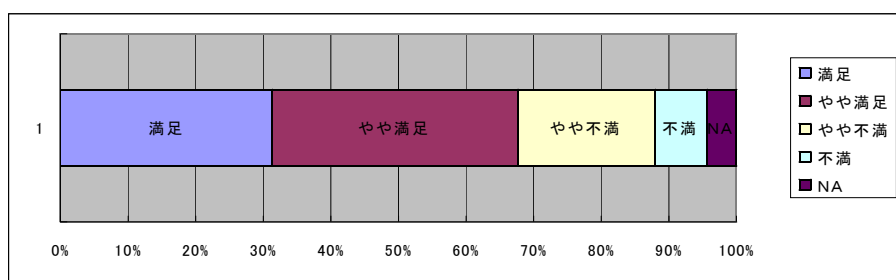


③利用者満足度

(1) 蔵書・資料の充実

満足が31.2%、やや満足が36.6%、やや不満が20.3%、不満が7.7%となっており、4点満点のポイント換算で2.95、全体の67.8%の方が肯定的回答を寄せているが、今回の質問項目の中では一番満足度が低かった。

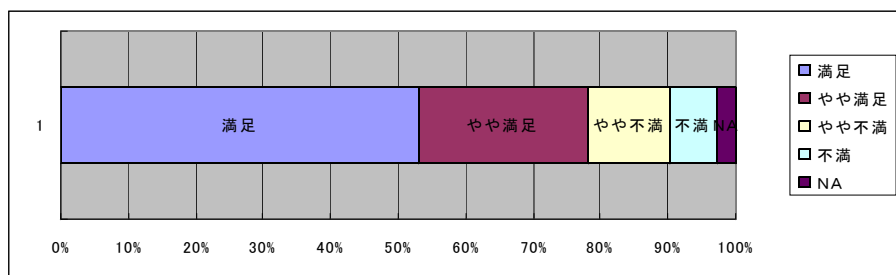
満足	222人	31.2%
やや満足	260人	36.6%
やや不満	144人	20.3%
不満	55人	7.7%
無回答	30人	4.2%



(2) 読書環境

満足が53.2%、やや満足が25.0%、やや不満が12.0%、不満が7.2%となっており、ポイント換算で3.28、全体の78.2%の方が肯定的回答を寄せている。

満足	378人	53.2%
やや満足	178人	25.0%
やや不満	85人	12.0%
不満	51人	7.2%
無回答	19人	2.5%

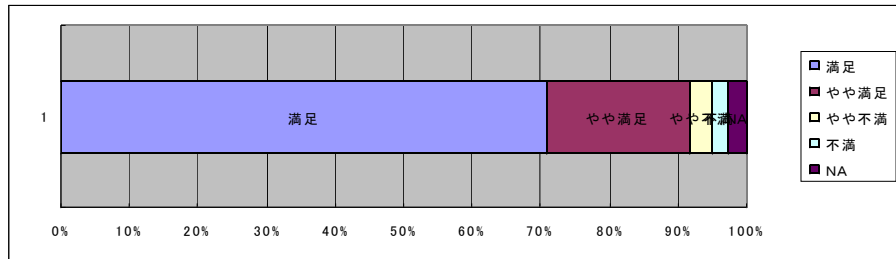


(3) 清掃

満足が70.9%、やや満足が20.7%、やや不満が3.4%、不満が2.4%となっており、ポイント換算で3.64、全体の91.6%の方が肯定的回答を寄せており、今回の質問項目の中では最も満足度が高かった。

満足	504人	70.9%
----	------	-------

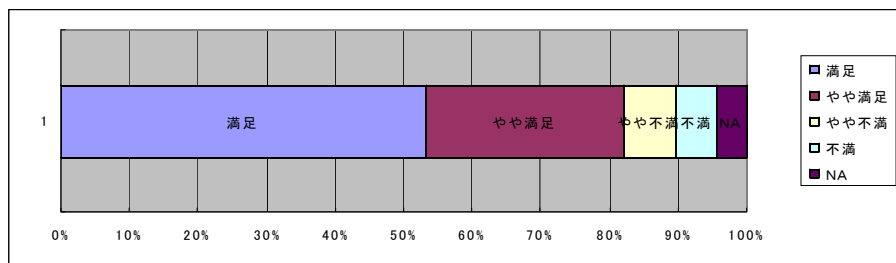
やや満足	147人	20.7%
やや不満	24人	3.4%
不満	17人	2.4%
無回答	19人	2.7%



(4) 館員対応

満足が53.2%、やや満足が28.8%、やや不満が7.6%、不満が6.2%となっており、ポイント換算で3.35、全体の82.0%の方が肯定的回答を寄せている。

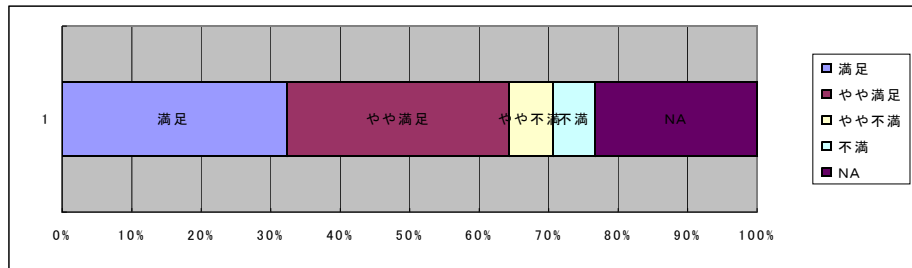
満足	378人	53.2%
やや満足	205人	28.8%
やや不満	54人	7.6%
不満	44人	6.2%
無回答	30人	4.2%



(5) レファレンスサービス

満足が32.5%、やや満足が31.9%、やや不満が6.2%、不満が6.0%となっており、ポイント換算で3.19、全体の64.4%の方が肯定的回答を寄せている。ただし、レファレンスサービスを利用しなかった方の無回答も母数に入っているため、利用した方だけの計算では満足が42.4%、やや満足が41.7%で全体の84.1%の方が肯定的回答を寄せている。

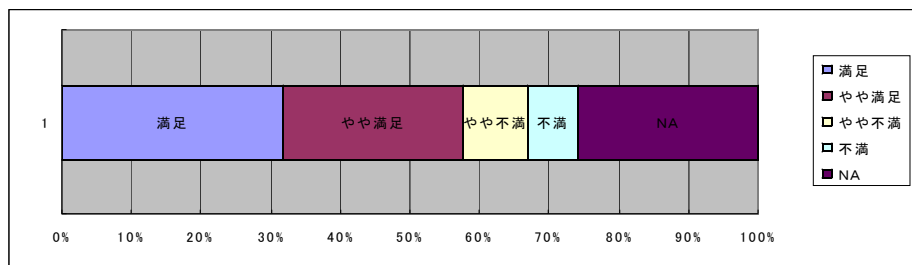
満足	231人	32.5%
やや満足	227人	31.9%
やや不満	44人	6.2%
不満	43人	6.0%
無回答	166人	23.3%



(6) パソコン使用

満足が31.9%、やや満足が25.7%、やや不満が9.1%、不満が7.3%となっており、ポイント換算で3.11、全体の57.6%の方が肯定的回答を寄せている。ただし、パソコンを利用しなかった方の無回答も母数に入っているため、利用した方だけの計算では満足が43.1%、やや満足が34.7%で全体の77.8%の方が肯定的回答を寄せている。

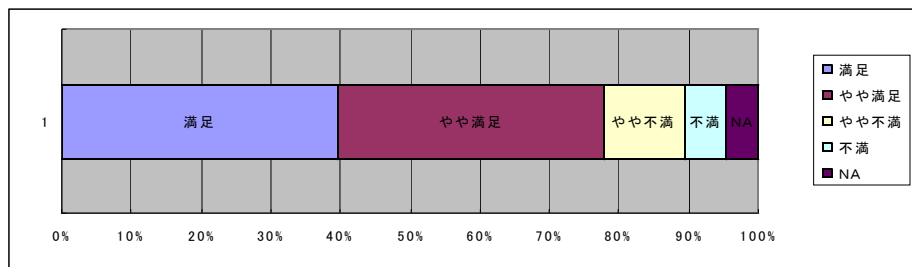
満足	227人	31.9%
やや満足	183人	25.7%
やや不満	65人	9.1%
不満	52人	7.3%
無回答	184人	25.9%



(7) 総合感想

満足が39.5%、やや満足が38.4%、やや不満が11.4%、不満が5.9%となっており、ポイント換算で3.17、全体の77.9%の方が肯定的回答を寄せている。

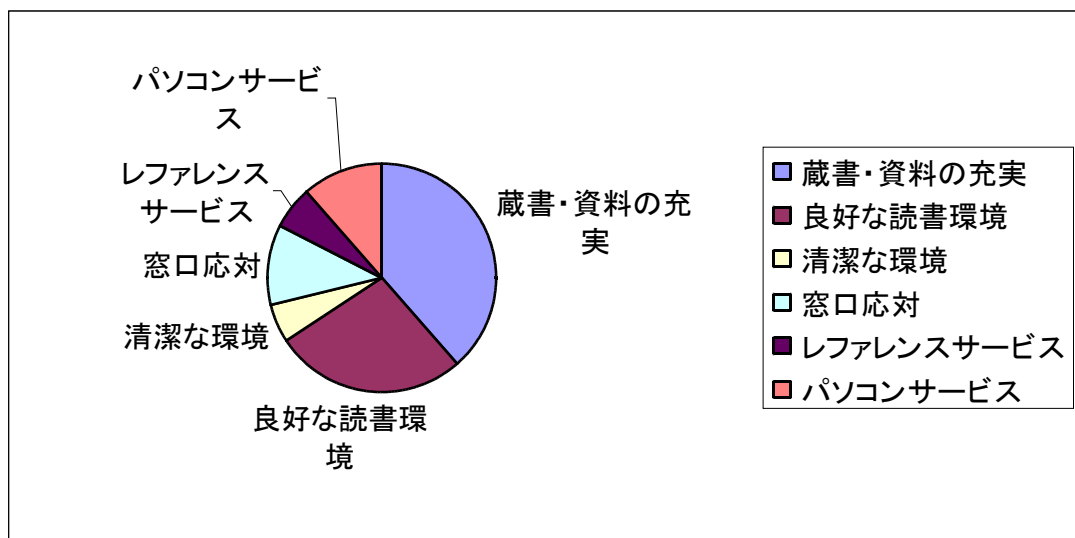
満足	281人	39.5%
やや満足	273人	38.4%
やや不満	81人	11.4%
不満	42人	5.9%
無回答	34人	4.8%



④重要度

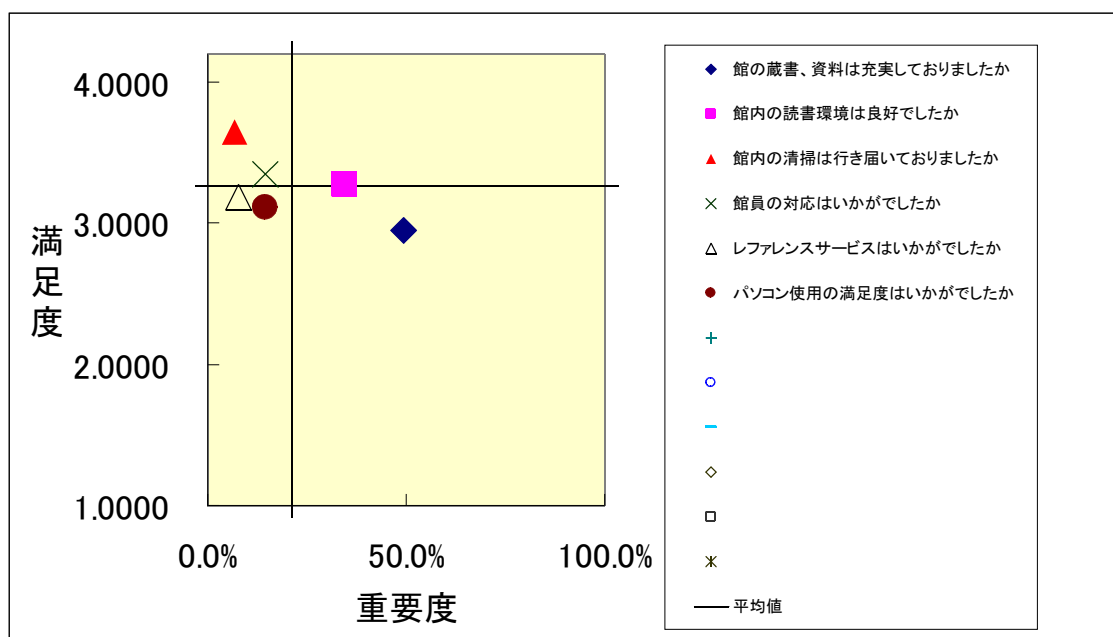
図書館のサービスで何が一番重要かを尋ねる質問に対しては、「蔵書・資料の充実」が一番多く49.2%、次いで「明るく静寂な読書環境の保持」が34.6%、「親切で的確な窓口対応」と「パソコンを利用できるサービスの充実」が各14.6%の順となっている。なお、本設問には複数回答した回答者がいるため回答総数は908となっているが、母数は711で統一した。

蔵書・資料の充実	350人	49.2%
明るく静寂な読書環境の保持	246人	34.6%
清掃の徹底等清潔な環境の保持	49人	6.9%
親切で的確な窓口対応	104人	14.6%
レファレンスサービスの高度化	55人	7.7%
パソコンを利用できるサービスの充実	104人	14.6%



(クロス集計)

満足度と重要度のクロス集計を見ると、相対評価で最も満足度が低かった「蔵書・資料の充実」が最も重要度が高いという結果になっており、当館にとっての最重要課題であると言える。次に「明るく静寂な読書環境の保持」の重要度が高く、満足度はほぼ平均ポイントであった。「清掃の徹底等清潔な環境の保持」は重要度は最も低い評価であるが満足度は一番高かった。



⑤自由意見

合計で726件の多様なご意見をいただいた。満足度の数値データだけではわからない利用者の声として真摯に受け止めたいと考えているところである。

主な意見を集約すると、

- ・さらなる蔵書・資料の充実を求める意見
- ・学生の自習に対する適切な対応を求める意見
- ・明るく静寂な読書環境の保持を求める意見
- ・児童サービスの充実を求める意見
- ・パソコンの使用環境の改善を求める意見
- ・職員の接遇改善を求める意見
- ・館内における飲食サービスの改善を求める意見
- ・駐車料金体系の見直しを求める意見

などが多かった。

これらの意見に対しては、館内で対応を検討し、可能なものについては直ちに改善を実施するようにした。

たとえば、わかりやすく見やすい配架上の工夫、館内巡視の強化、接遇改善強化月間の設定などについては、すでに実施しているところである。

図書情報館では今後とも利用者の生の声に耳を傾け、サービス、運営の改善を進めてまいりたいと考えております。