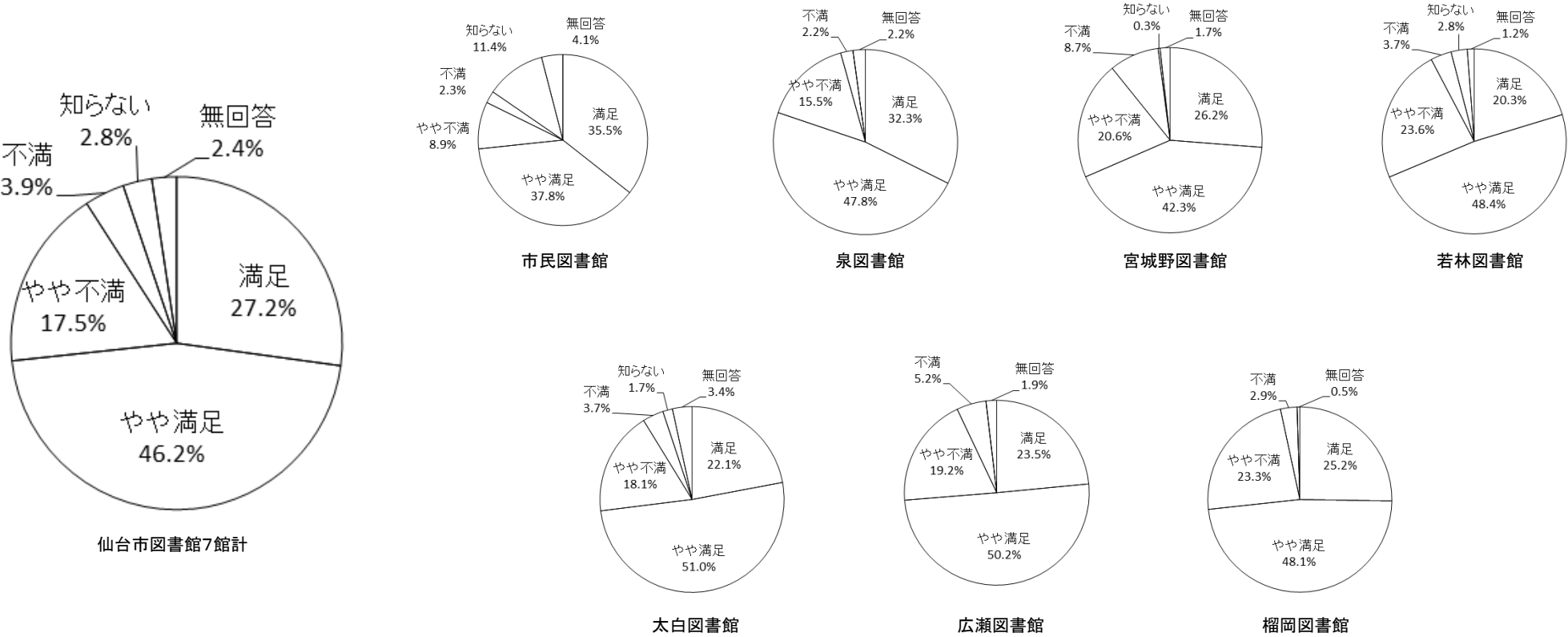


# 平成25年度仙台市図書館利用者アンケートの分析

## 1 満足度調査に関するデータ比較

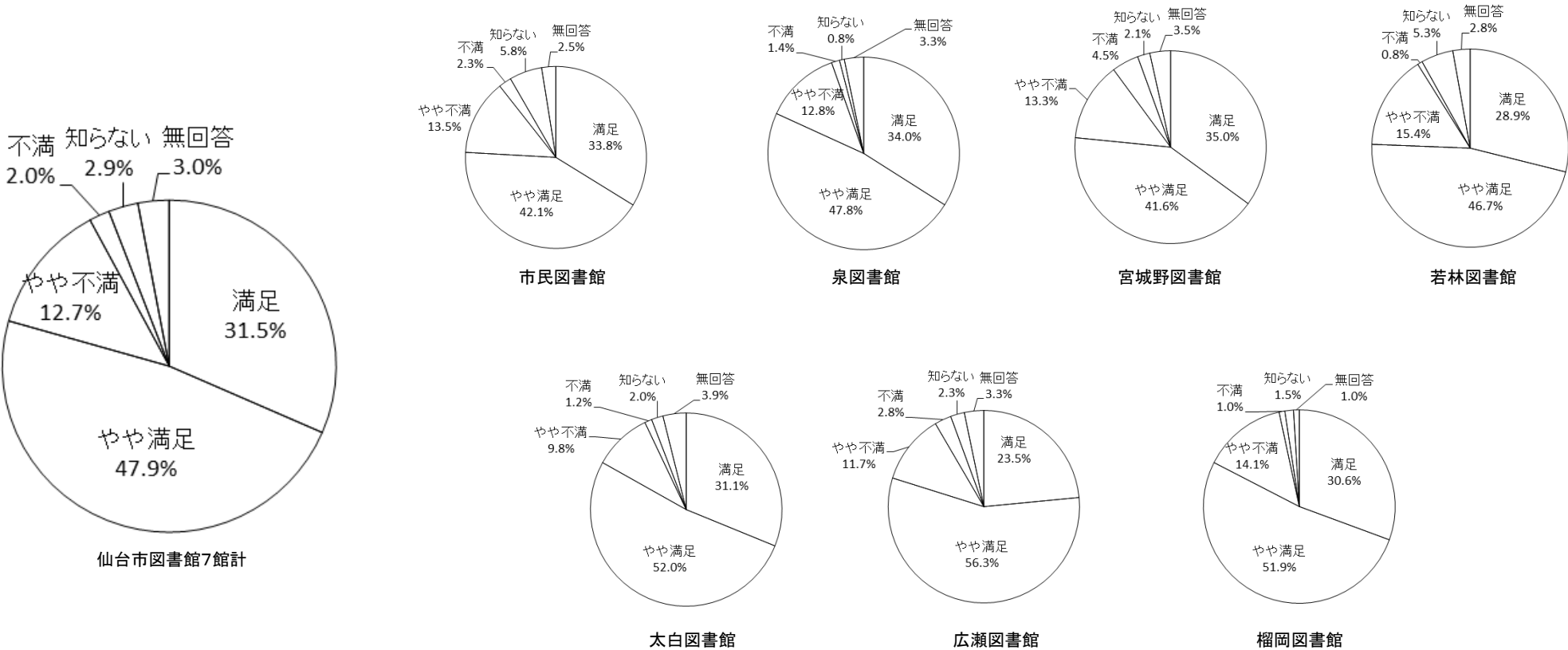
### ①本・雑誌・CDやDVDなどの充実度



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館(24年度末蔵書数518,429冊・点)80.1%、広瀬図書館(105,528冊・点)73.7%、榴岡図書館(65,513冊)73.3%、市民図書館(532,516冊)73.3%となっている。  
 広瀬図書館と榴岡図書館は分館のため蔵書数が他の図書館と比べ少ないにもかかわらず高い評価を得ている。

1 満足度調査に関するデータ比較

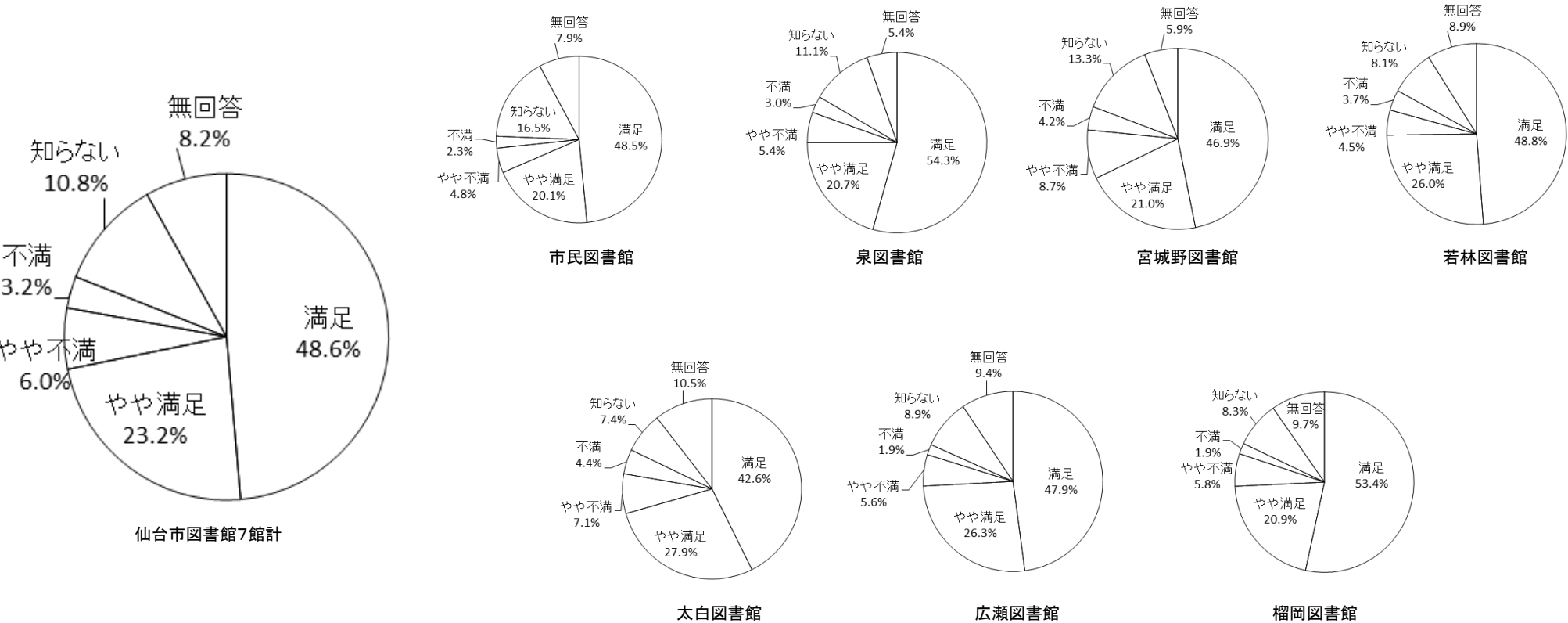
②本・雑誌・CDやDVDなどの探しやすさ



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、太白図書館83.1%、榴岡図書館82.5%、泉図書館81.8%、広瀬図書館79.8%となっている。

1 満足度調査に関するデータ比較

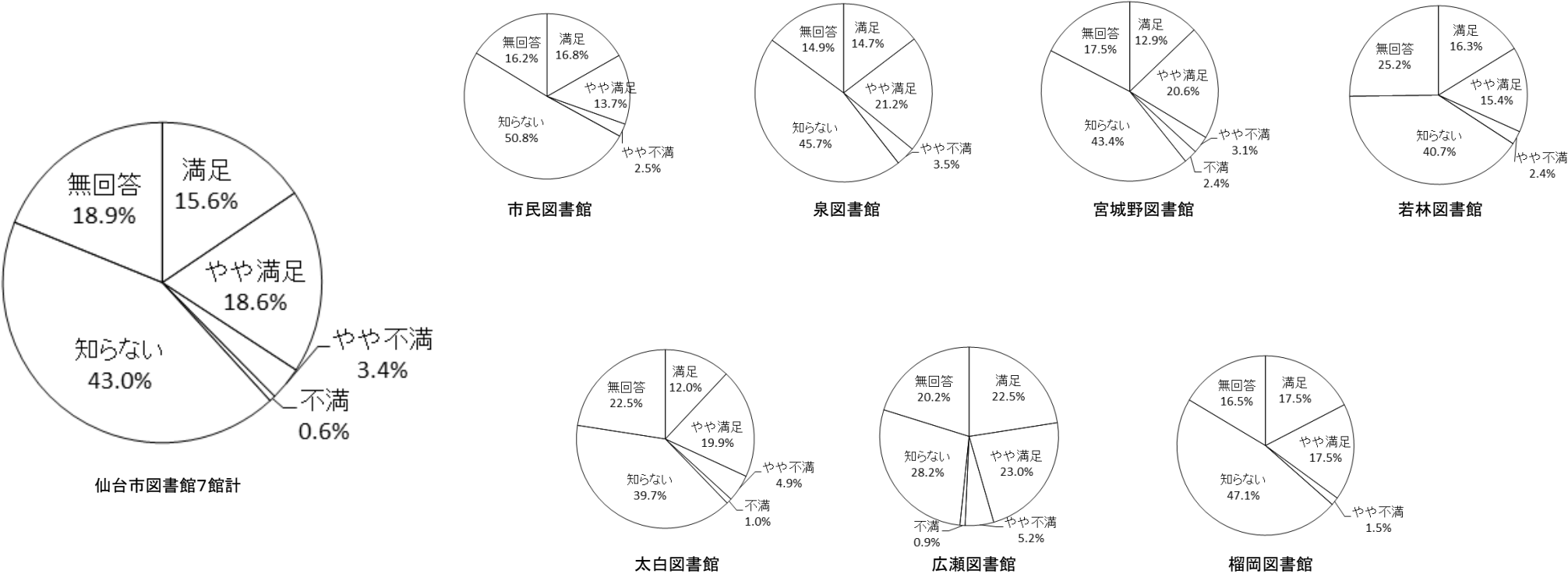
③予約サービスについて



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館75.0%、若林図書館74.8%、榴岡図書館74.3%、広瀬図書館74.2%となっている。予約サービスは、すべての図書館で同じ内容で行っており、図書館全体でも「満足」「やや満足」の割合は71.8%と高い。

1 満足度調査に関するデータ比較

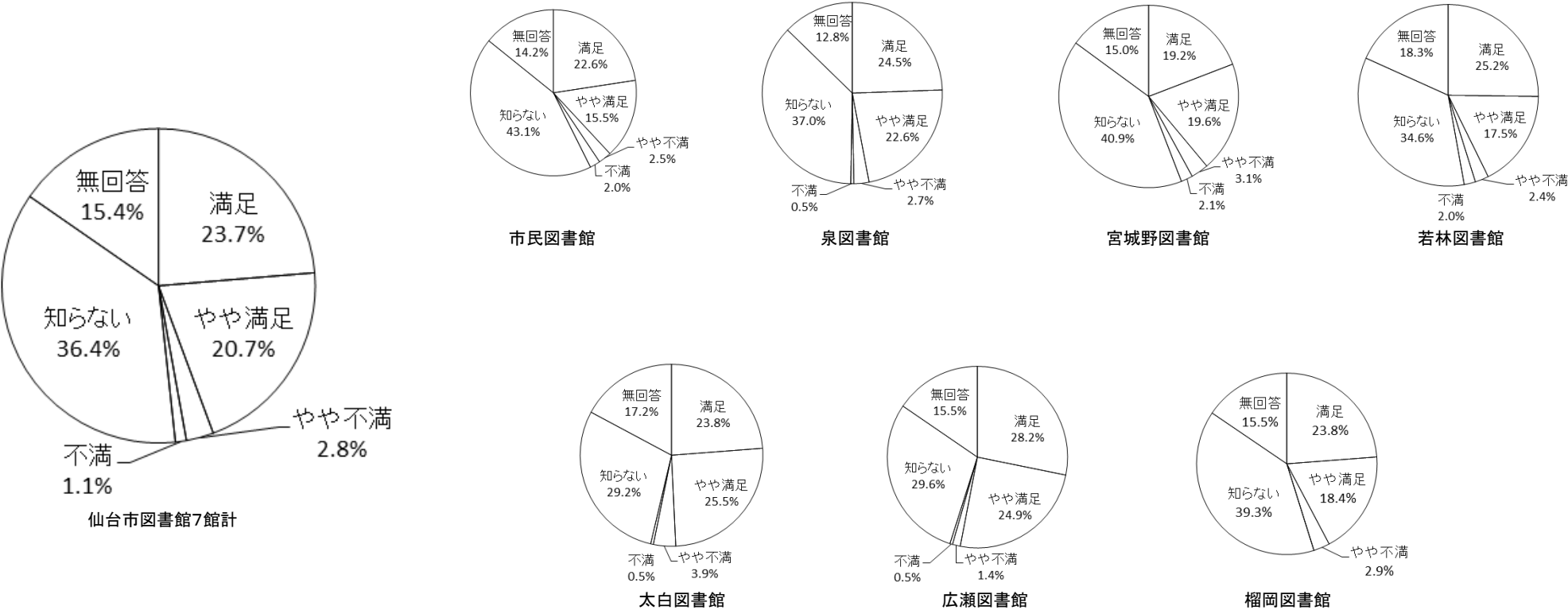
④おはなし会・行事・講座などの充実度



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、広瀬図書館45.5%、泉図書館35.9%、榴岡図書館35.0%、宮城野図書館33.5%となっている。全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が43.0%と高く「無回答」18.9%と合わせると61.9%に上ることから、PR不足や大人向けの行事が少ないこと等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

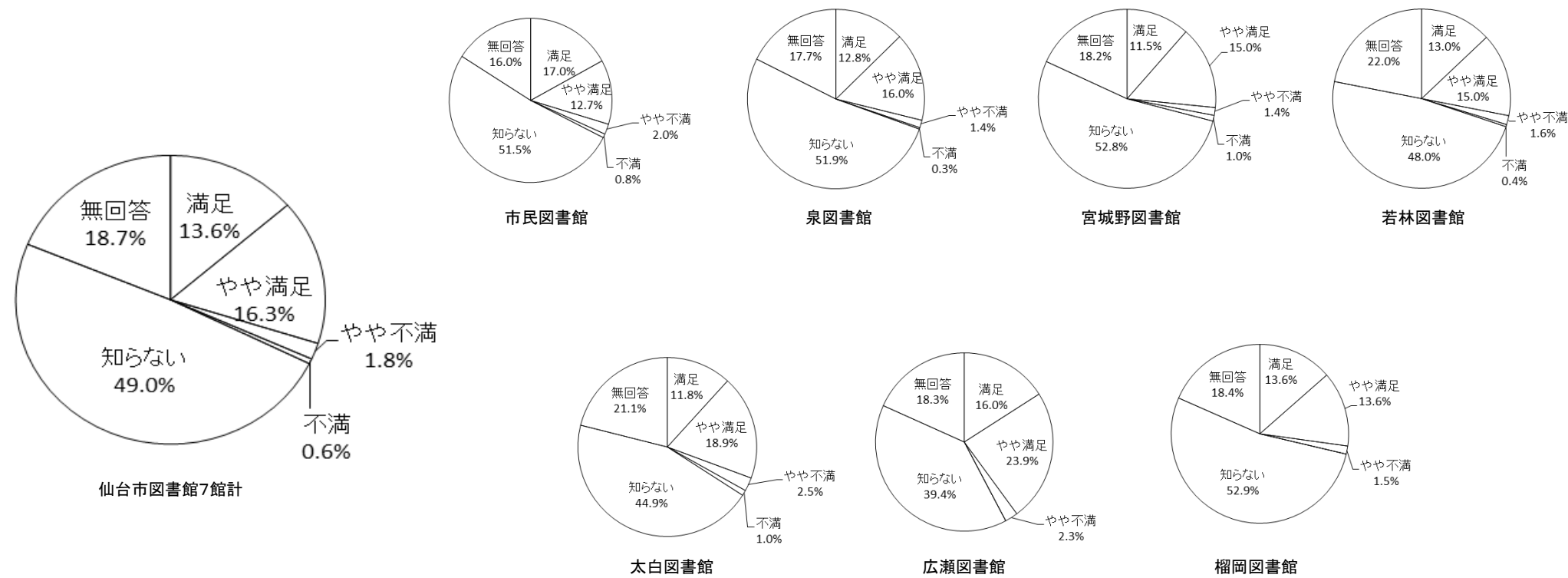
⑤レファレンスサービスについて



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、広瀬図書館53.1%、太白図書館49.3%、泉図書館47.1%、若林図書館42.7%となっている。全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が36.4%と高く「無回答」15.4%と合わせると51.8%に上ることから、PRや利用者への案内が不足していること等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

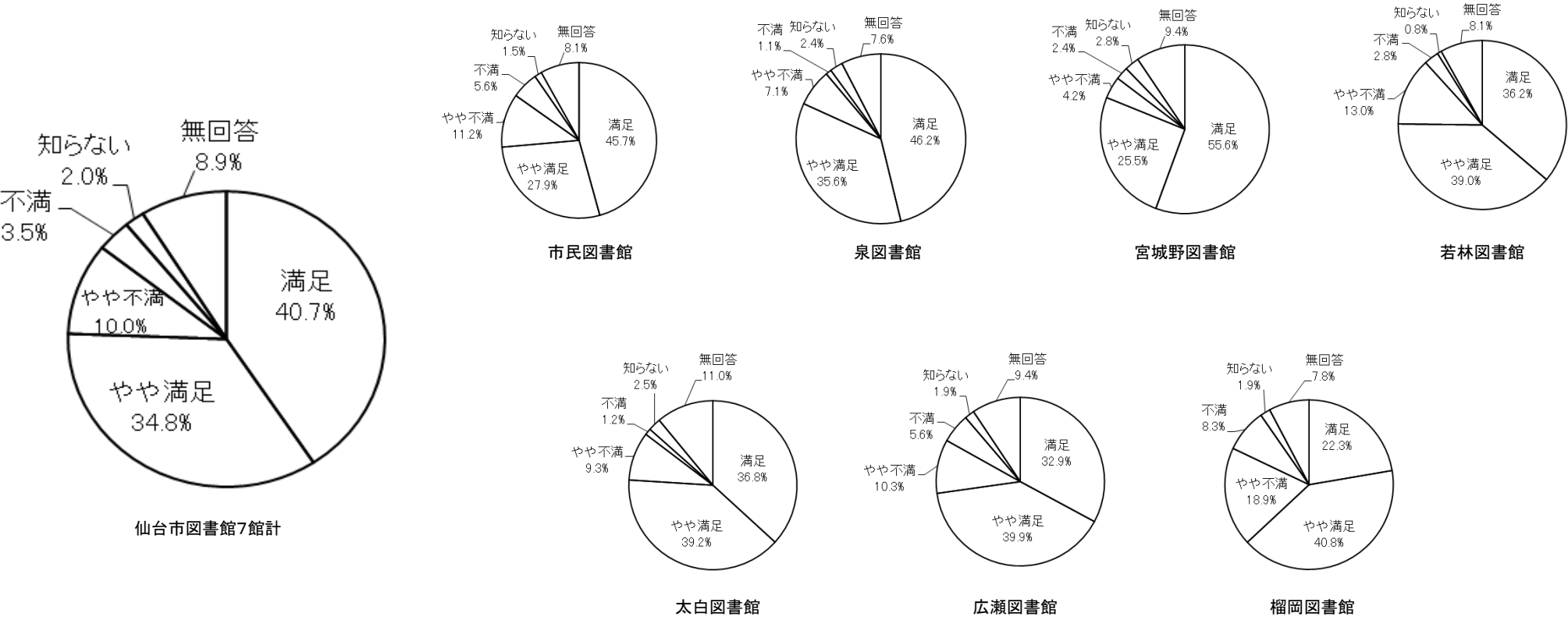
⑥商用データベースサービスについて



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、広瀬図書館39.9%、太白図書館30.7%、市民図書館29.7%、泉図書館28.8%となっている。全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が49.0%と高く「無回答」18.7%と合わせると67.7%に上ることから、PRや利用者への案内が不足していること等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

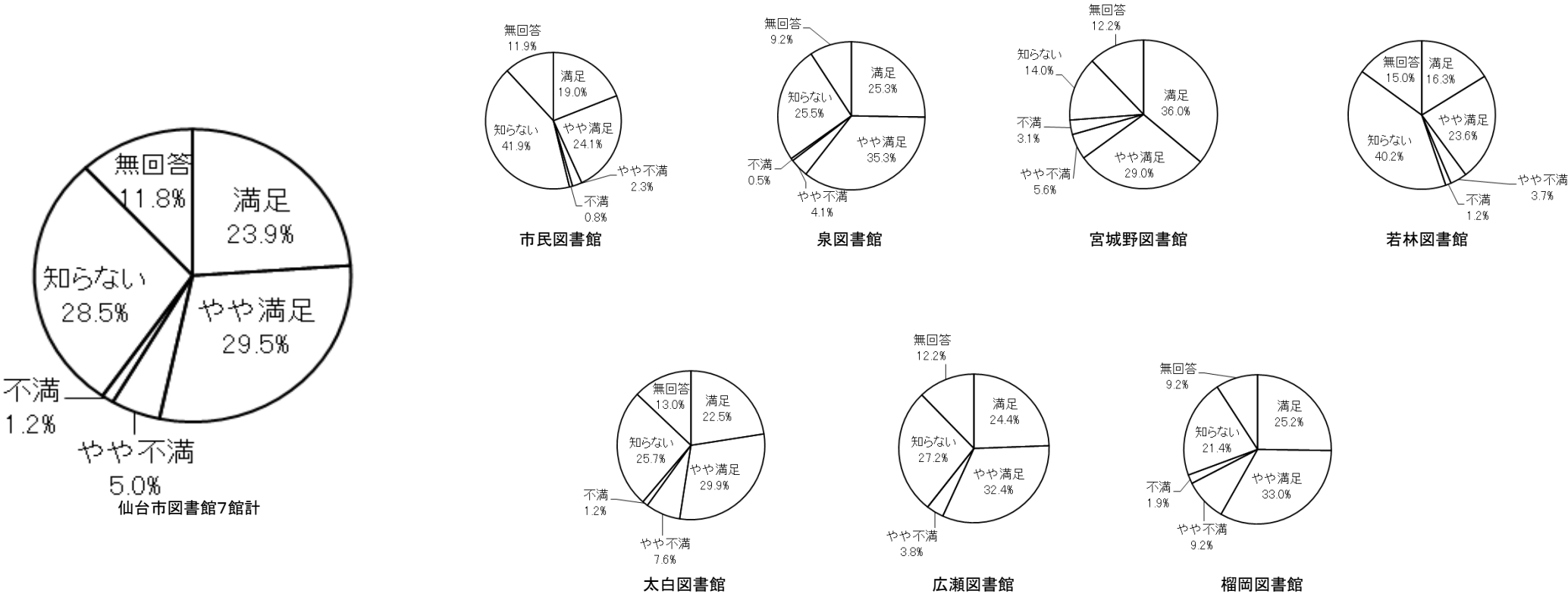
⑦施設の快適さ



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館81.8%、宮城野図書館81.1%、太白図書館76.0%、若林書館75.2%となっている。施設の新しさや閲覧席の快適さ等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

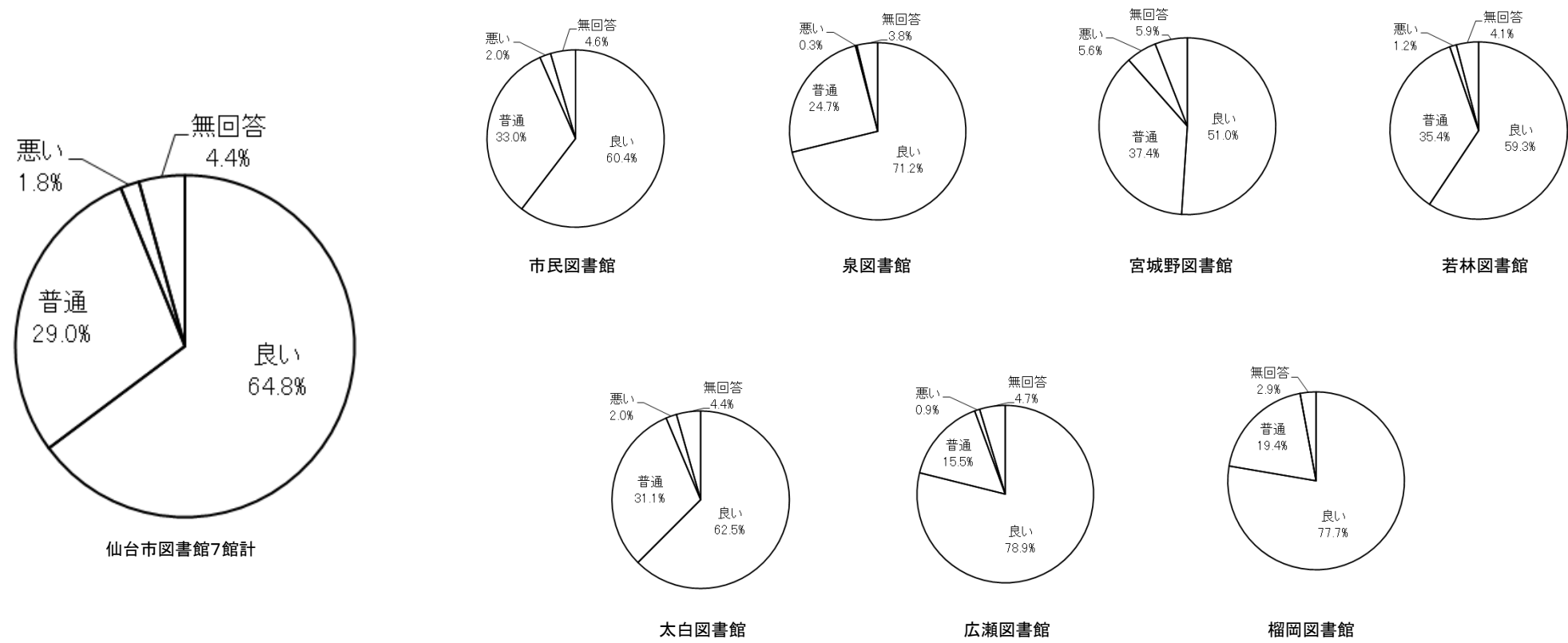
⑧図書館の広報などPR活動



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、宮城野図書館65%、泉図書館60.6%、榴岡図書館58.2%、広瀬図書館56.8%となっている。全体的に低い満足度となっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が28.5%、「無回答」11.8%と合わせると40.3%に上ることから、PR不足が影響しているものと思われる。なお、宮城野図書館については、平成24年10月に新築移転開館した時に大々的に広報したことが影響しているものと思われる。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

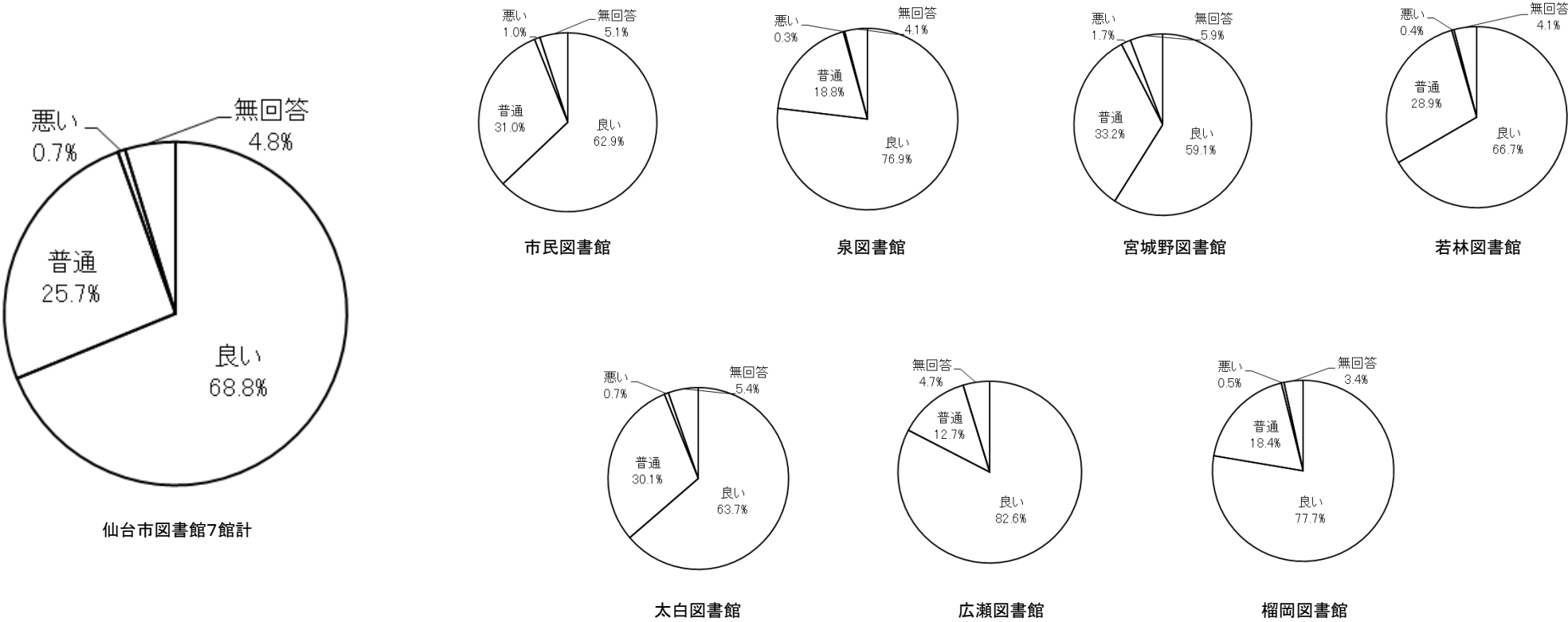
①あいさつ・職員からの声かけ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館78.9%、榴岡図書館77.7%、泉図書館71.2%、太白図書館62.5%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

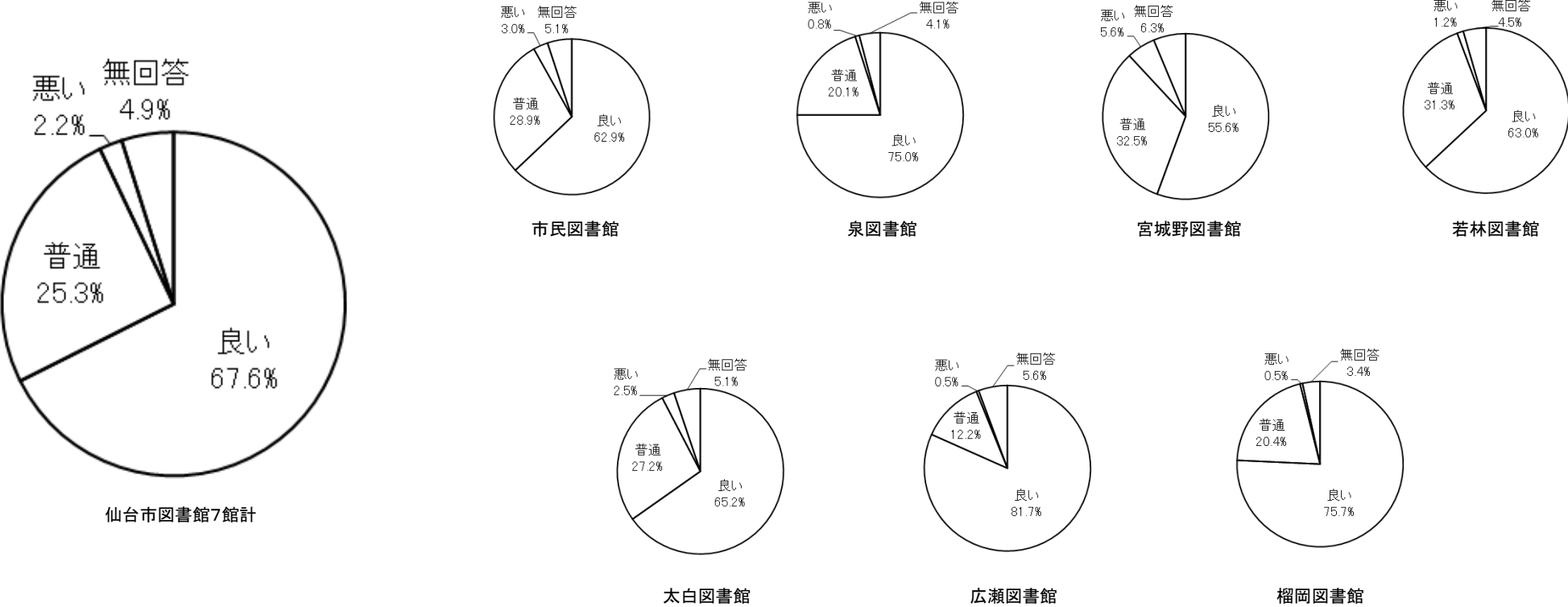
②言葉づかい



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館82.6%、榴岡図書館77.7%、泉図書館76.9%、若林図書館66.7%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

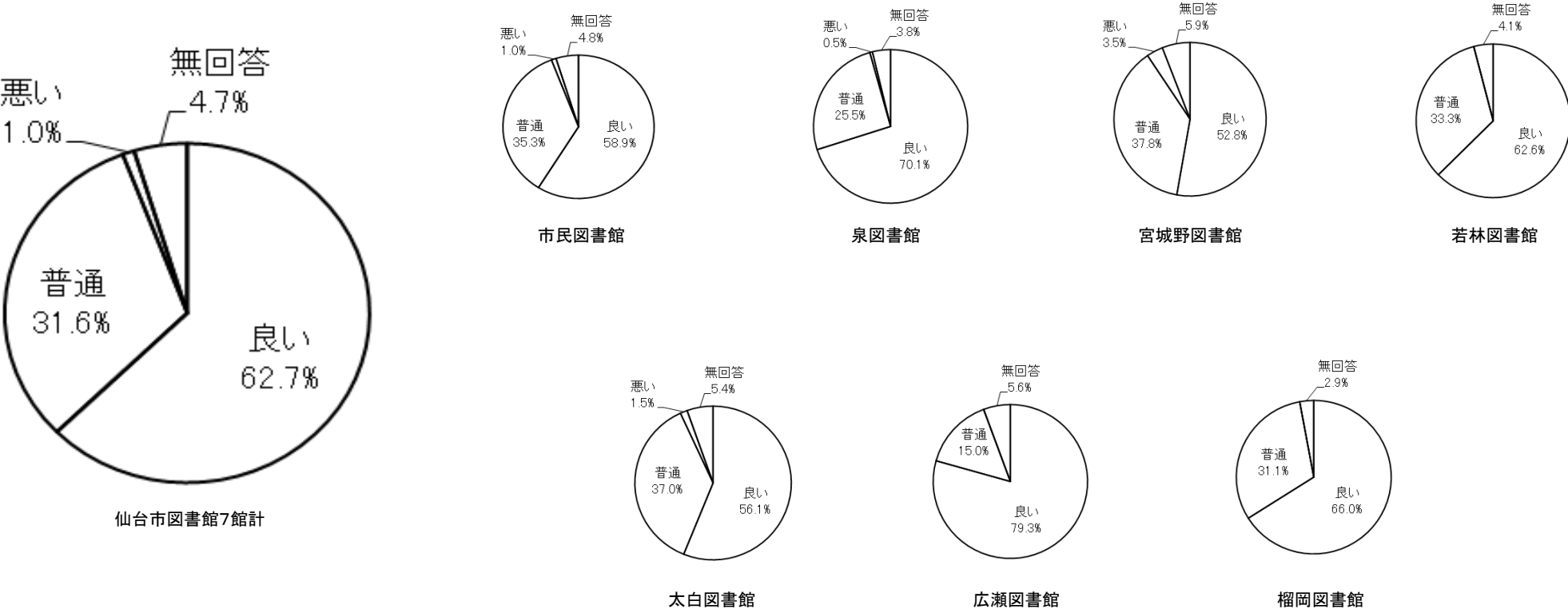
③ 応対時の印象



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館81.7%、榴岡図書館75.7%、泉図書館75.0%、太白図書館65.2%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

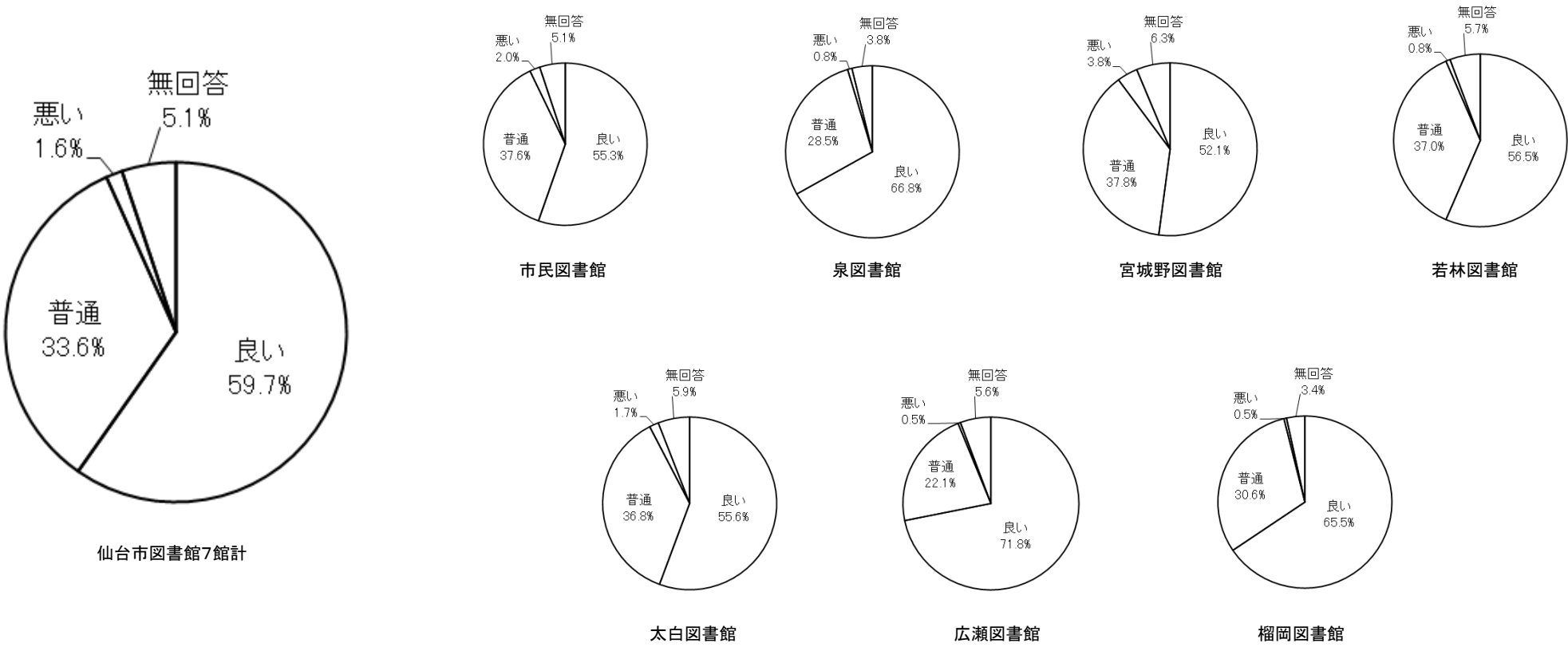
④身だしなみ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館79.3%、泉図書館70.1%、榴岡図書館66.0%、若林図書館62.6%となっている。

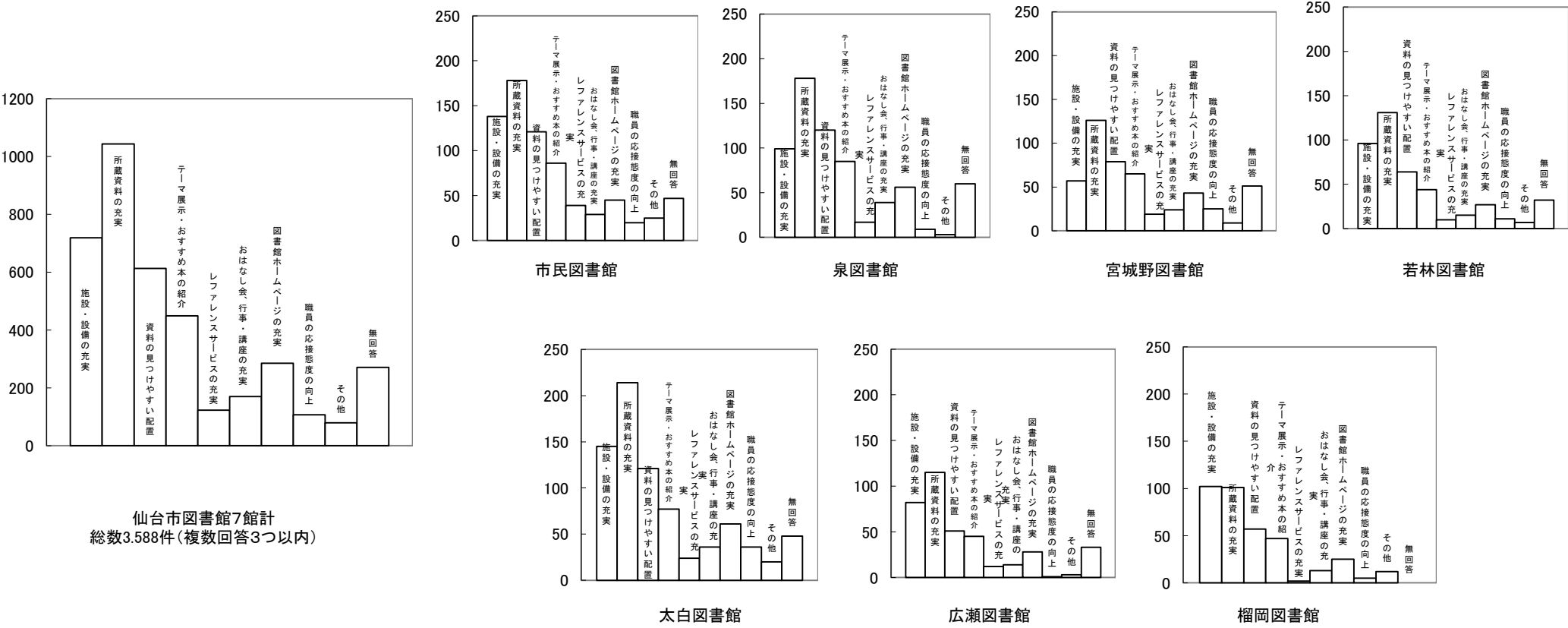
2 図書館職員の対応に関するデータ比較

⑤説明の分かりやすさ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館71.8%、泉図書館66.8%、榴岡図書館65.5%、若林図書館56.5%となっている。

3 今後、力を入れてほしい取り組みについての分析



7館計では、所蔵資料の充実1,043件(29%)、施設・設備の充実719件(20%)、資料の見つけやすい配置613件(17%)の順となっている。  
各館の傾向もほぼ同じである。  
榴岡図書館では、施設・設備の充実が102件(28%)と要望が一番多い項目となっているが、これは榴岡図書館が事務所や住宅が入居しているビルの4階にあり、図書館部分の延床面積も606.98㎡と狭く、この中で書架やおはなしの部屋、作業室等を確保していることが影響しているものと思われる。