

## 平成30年度 ご利用者様 満足度調査 アンケート集計

図書館サービス向上のため、平成30年8月1日から8月15日までアンケートを実施しました。  
アンケート結果を報告いたします。  
ご協力いただきありがとうございました。

### 【アンケート項目】

NO	区分	質問項目	満足度	重要度
			4段階評価	
A1	接遇	スタッフの対応はいつも親切ですか？		
A2		スタッフからの挨拶や声かけはありますか？		
A3		スタッフの説明はわかりやすいですか？		
A4		スタッフの対応は的確なものでしたか？		
A5		スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？		
B1	図書館 サー ビス	本は探しやすいと思いますか？		
B2		本の題名が見やすいように整理されていると思いますか？		
B3		目的の本は図書館に所蔵されていますか？		
B4		雑誌や新聞のラインアップは、ご満足いただいていますか？		
B5		調べ物の為の資料や地域資料は充実していますか？		
B6		予約やリクエストサービスの対応は迅速ですか？		
B7		スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか？		
B8		特集や展示物など興味のあるものはありましたか？		
B9		催し物など興味のあるものはありましたか？		
B10		各種サービスについてご満足いただいていますか？		
C1	館内 環境	館内がきれいで気持ちよく利用できますか？		
C2		図書館利用マナーなどは守られていると思いますか？		
C3		本棚の表示や館内案内図はわかりやすいですか？		
C4		書籍消毒機は役に立ちましたか？		
C5		今後、過ごしやすい環境を演出する香りのサービスを導入することをどう思われますか？		

### 【評価点数】

#### 満足度区分

2点:非常に満足している。 1点:満足している。 -1点:やや不満。 -2点:非常に不満。

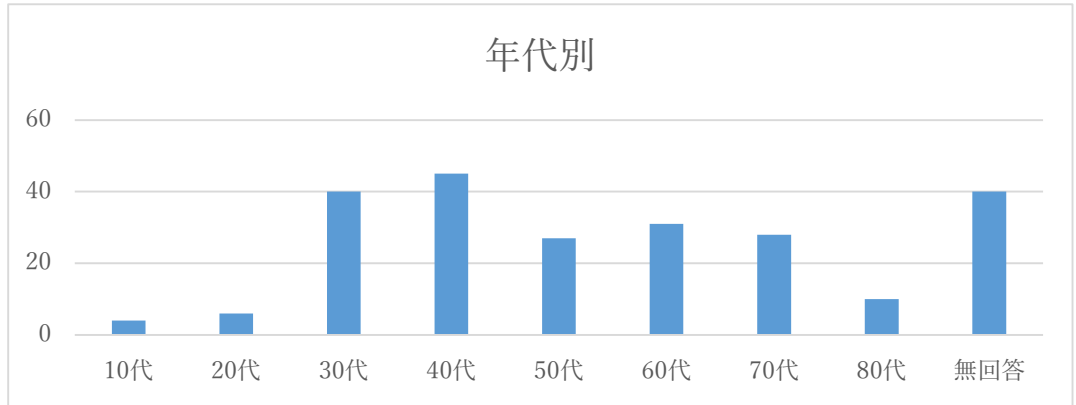
#### 重要度区分

2点:とても重要である。 1点:重要である。 -1点:あまり重要でない。 -2点:重要でない。

## 【中央図書館】

年代	人数
10代	4
20代	6
30代	40
40代	45
50代	27
60代	31
70代	28
80代	10
無回答	40
合計	231

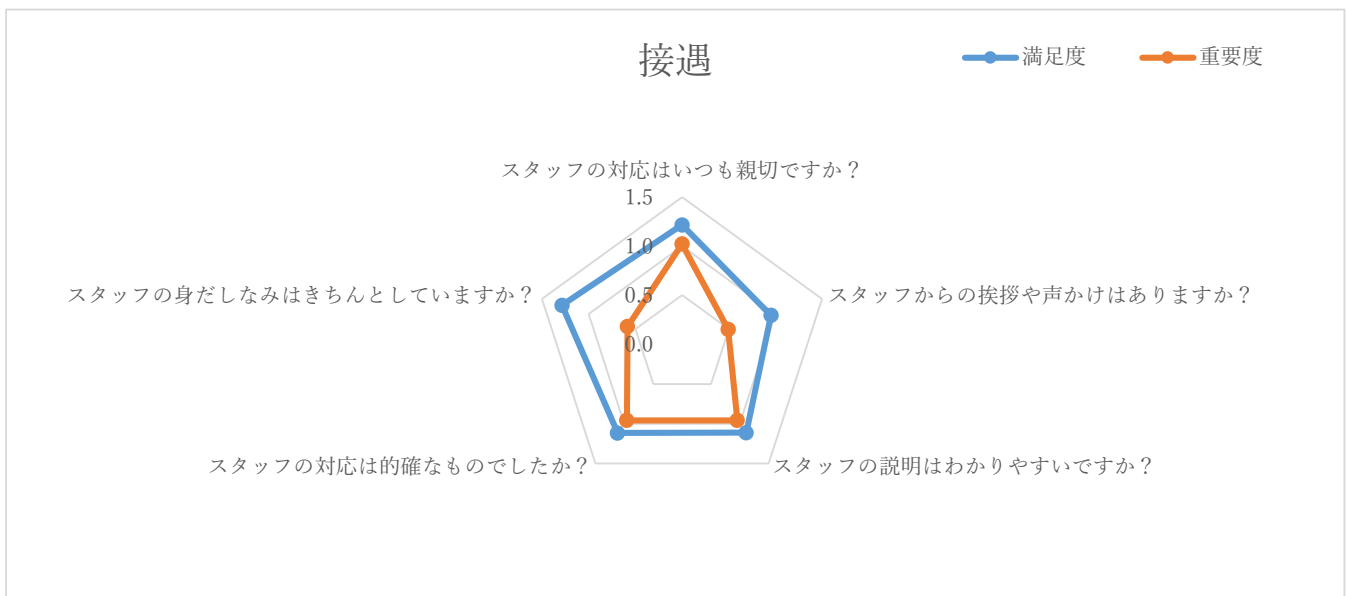
中央図書館利用者の年代層の中心は、30歳代、40歳代となっている。



## 【接遇】

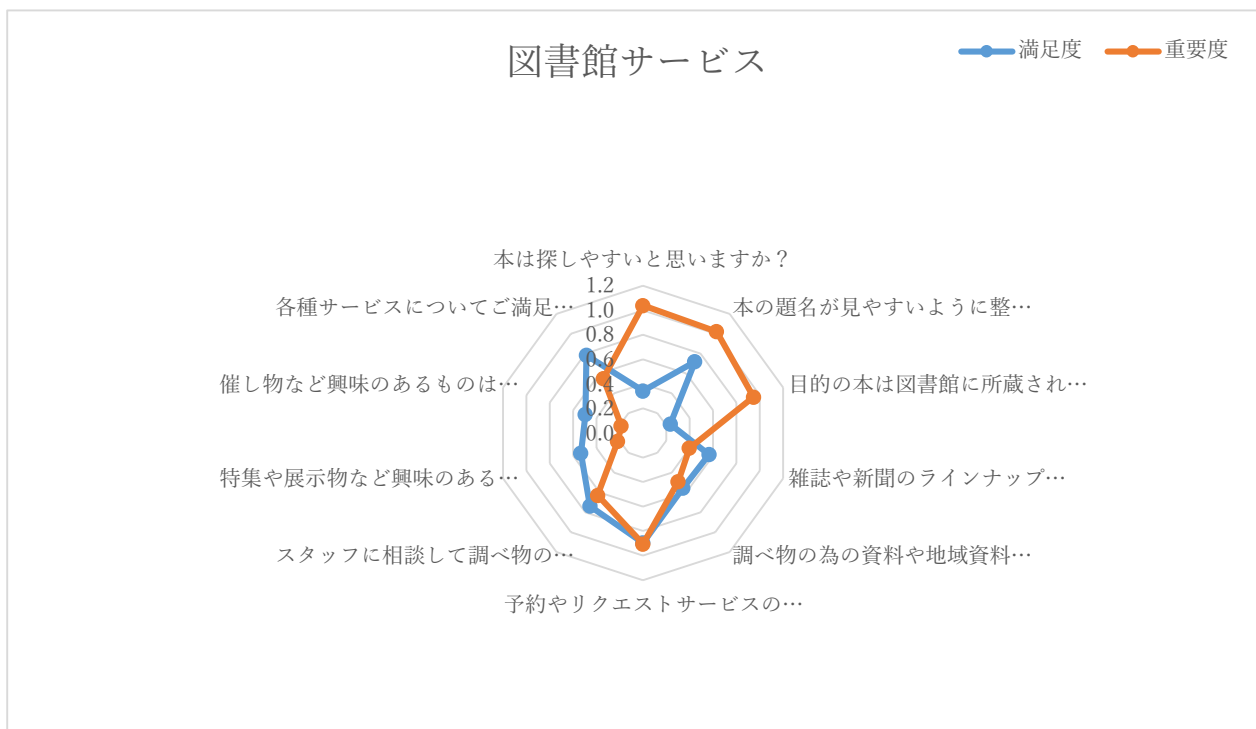
接遇について、全体的に満足していると評価をいただいているが、重要度としては低い。

区分	満足度						重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点
A1	77人	137人	10人	0人	281点	1.2点	65人	108人	2人	0人	236点	1.0点
A2	51人	140人	20人	1人	220点	1.0点	26人	109人	37人	5人	114点	0.5点
A3	61人	146人	11人	0人	257点	1.1点	61人	104人	5人	0人	221点	1.0点
A4	66人	139人	13人	0人	258点	1.1点	58人	109人	4人	0人	221点	1.0点
A5	77人	145人	0人	1人	297点	1.3点	23人	121人	24人	4人	135点	0.6点



図書館サービスについて、「本は探しやすいと思いますか?」・「目的の本は図書館に所蔵されていますか?」の質問に対し、満足度が低く、利用者としては重要とされている。

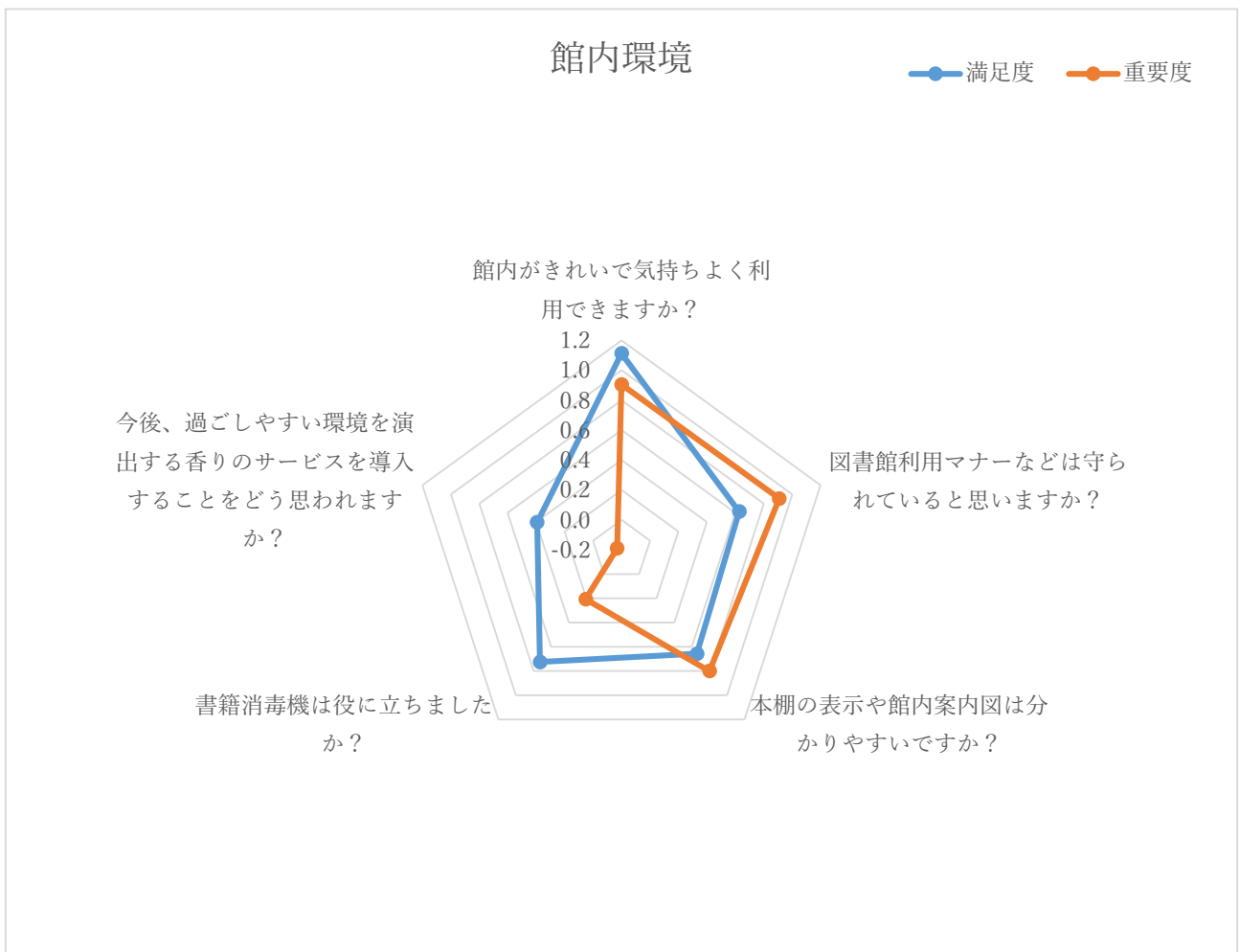
区分	満足度						重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点
B1	25人	112人	73人	5人	79点	0.3点	87人	70人	4人	0人	240点	1.0点
B2	32人	145人	37人	3人	166点	0.7点	76人	84人	0人	0人	236点	1.0点
B3	22人	106人	78人	9人	54点	0.2点	69人	86人	5人	0人	219点	0.9点
B4	24人	125人	42人	0人	131点	0.6点	23人	87人	33人	4人	92点	0.4点
B5	19人	127人	35人	1人	128点	0.6点	32人	82人	25人	4人	113点	0.5点
B6	54人	125人	18人	4人	207点	0.9点	63人	86人	3人	0人	209点	0.9点
B7	37人	117人	19人	1人	170点	0.7点	43人	79人	18人	1人	145点	0.6点
B8	26人	115人	40人	2人	123点	0.5点	18人	75人	49人	6人	50点	0.2点
B9	26人	109人	41人	3人	114点	0.5点	18人	68人	49人	6人	43点	0.2点
B10	38人	133人	24人	2人	181点	0.8点	38人	85人	22人	6人	127点	0.5点



## 【館内環境】

館内環境については、「図書館利用マナーなどは守られていると思いますか?」「本の表示や館内案内図はわかりやすいですか?」の質問について満足度が低く、利用者としては重要度が高い。

館内環境	区分	満足度						重要度					
		2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点
	C1	74人	129人	12人	4人	257点	1.1点	58人	95人	2人	0人	209点	0.9点
C2	44人	121人	36人	14人	145点	0.6点	60人	91人	1人	0人	210点	0.9点	
C3	39人	123人	45人	2人	152点	0.7点	46人	100人	7人	0人	185点	0.8点	
C4	37人	115人	19人	1人	168点	0.7点	21人	69人	49人	7人	48点	0.2点	
C5	48人	75人	32人	24人	91点	0.4点	23人	46人	51人	40人	-39点	-0.2点	



ご協力ありがとうございました。