

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

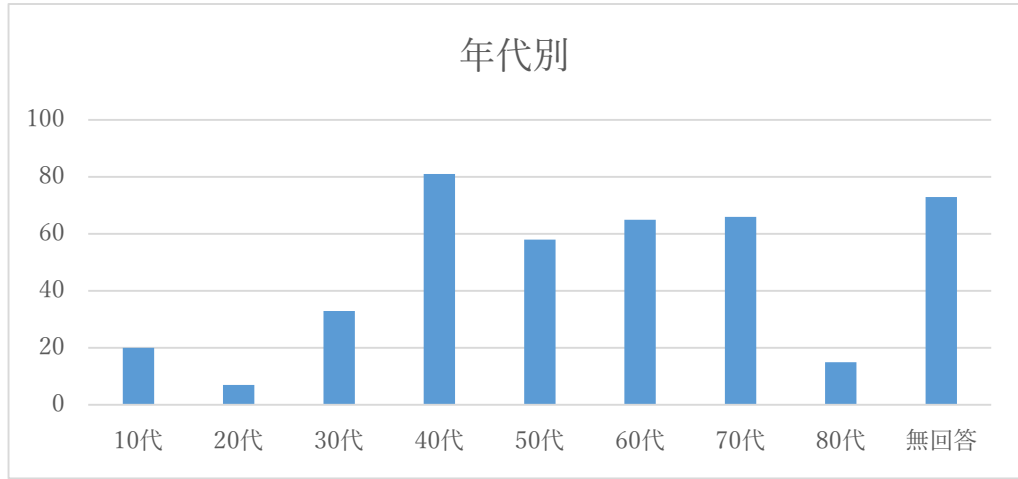
2点:非常に満足している。 1点:満足している。 -1点:やや不満。 -2点:非常に不満。

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。

東図書館利用者の年代層の中心は、40歳代から70歳代となっている。

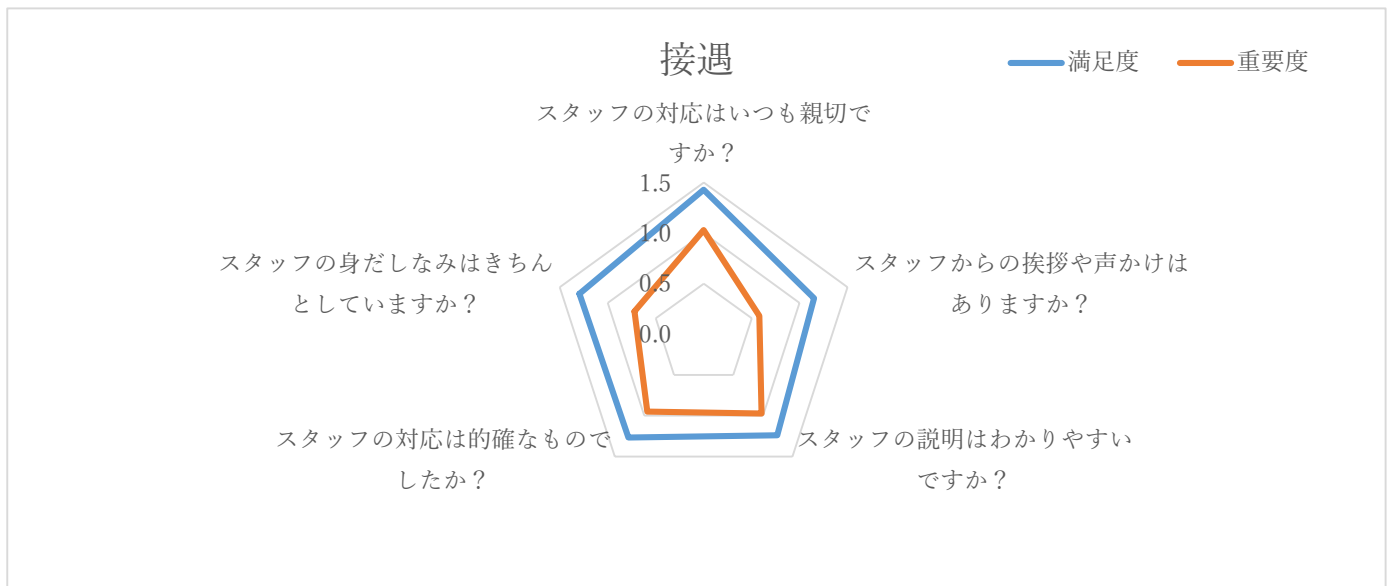
年代	人数
10代	20
20代	7
30代	33
40代	81
50代	58
60代	65
70代	66
80代	15
無回答	73
合計	418



【待遇】

待遇について、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。

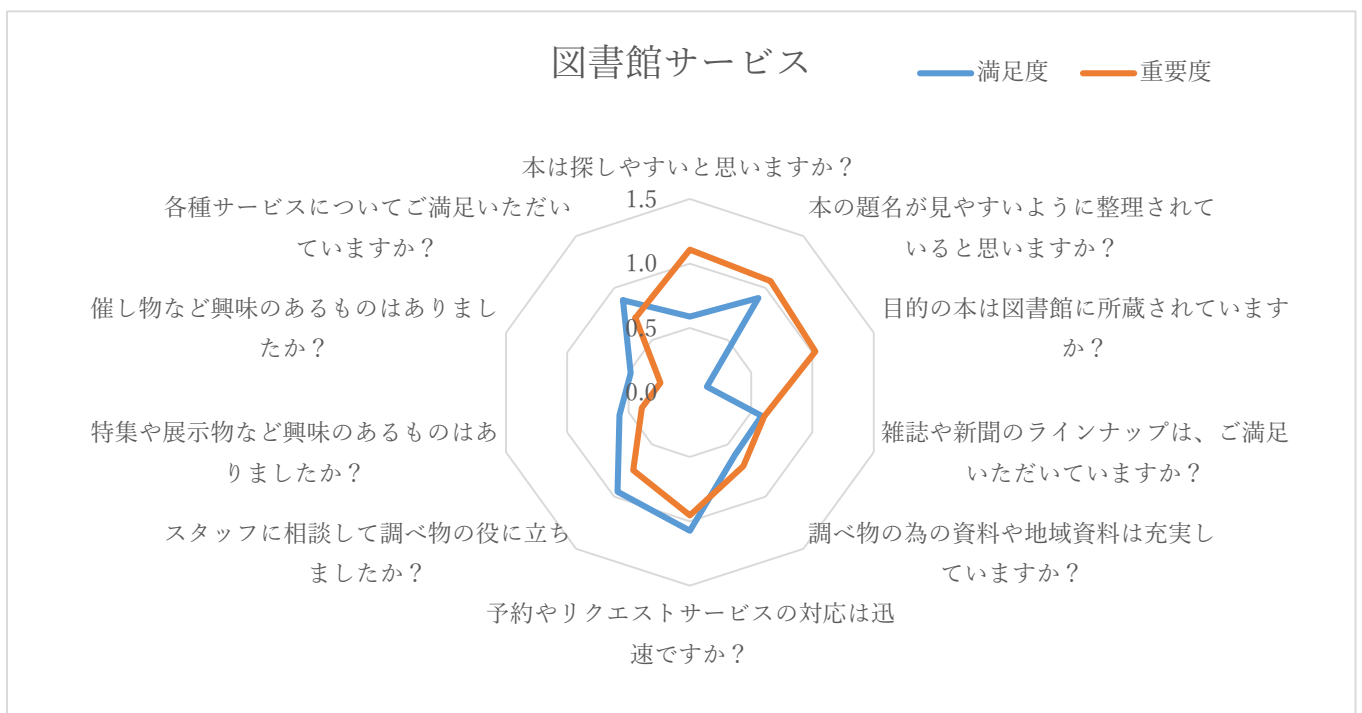
区分	満足度						重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点
A1	195人	213人	5人	0人	598点	1.4点	133人	179人	9人	3人	430点	1.0点
A2	109人	282人	17人	1人	481点	1.2点	77人	171人	68人	7人	243点	0.6点
A3	149人	239人	18人	0人	519点	1.2点	122人	177人	15人	0人	406点	1.0点
A4	147人	248人	10人	1人	530点	1.3点	111人	189人	12人	1人	397点	0.9点
A5	148人	256人	5人	3人	541点	1.3点	78人	194人	40人	6人	298点	0.7点



【図書館サービス】

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。

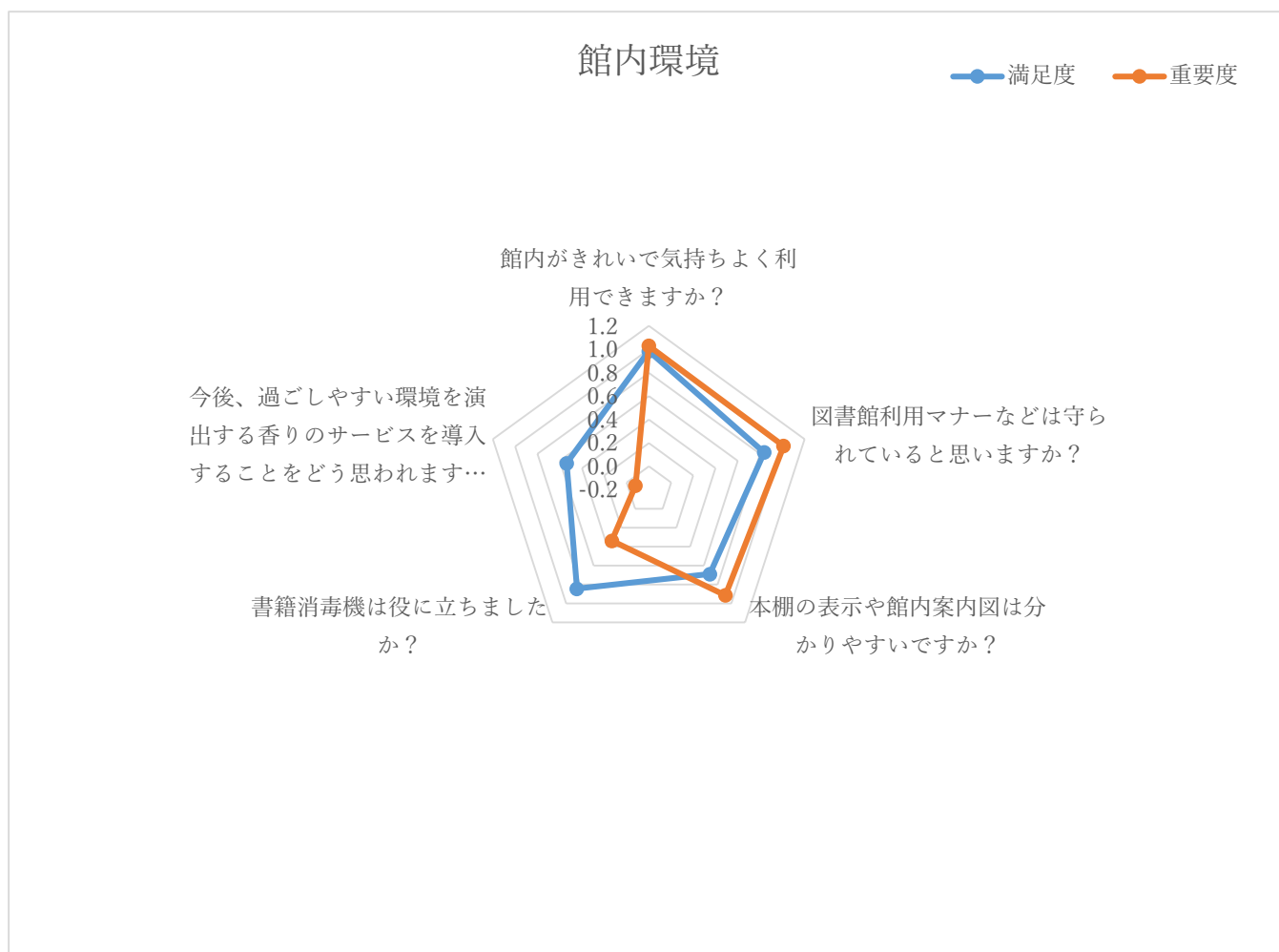
区分	満足度						重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点
B1	60人	239人	103人	5人	246点	0.6点	156人	155人	4人	0人	463点	1.1点
B2	95人	252人	54人	5人	378点	0.9点	145人	160人	4人	0人	446点	1.1点
B3	47人	171人	165人	21人	58点	0.1点	141人	160人	12人	1人	428点	1.0点
B4	56人	226人	77人	8人	245点	0.6点	78人	162人	42人	11人	254点	0.6点
B5	50人	225人	61人	7人	250点	0.6点	85人	166人	30人	5人	296点	0.7点
B6	123人	236人	25人	4人	449点	1.1点	127人	161人	14人	1人	399点	1.0点
B7	97人	232人	18人	5人	398点	1.0点	92人	159人	25人	3人	312点	0.7点
B8	53人	216人	78人	2人	240点	0.6点	46人	160人	67人	11人	163点	0.4点
B9	58人	182人	80人	8人	202点	0.5点	44人	127人	85人	15人	100点	0.2点
B10	83人	247人	32人	6人	369点	0.9点	70人	192人	25人	4人	299点	0.7点



【館内環境】

館内環境については、「館内がきれいで気持ちよく利用できますか?」「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、重要度ともに高い。

区分	満足度						重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2	1	-1	-2	集計点	平均値点
C1	127人	229人	31人	20人	412点	1.0点	135人	166人	5人	0人	431点	1.0点
C2	103人	224人	72人	4人	350点	0.8点	130人	170人	7人	0人	423点	1.0点
C3	79人	232人	68人	17人	288点	0.7点	107人	180人	12人	0人	382点	0.9点
C4	87人	212人	29人	2人	353点	0.8点	66人	126人	71人	23人	141点	0.3点
C5	92人	155人	50人	32人	225点	0.5点	59人	87人	107人	66人	-34点	-0.1点



ご協力ありがとうございました。