

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。

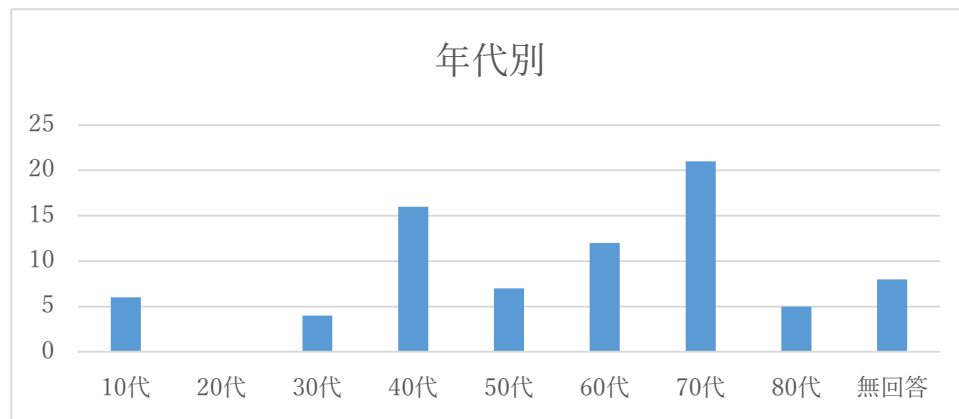
重要度区分

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。

【北図書館】

年代	人数
10代	6
20代	0
30代	4
40代	16
50代	7
60代	12
70代	21
80代	5
無回答	8
合計	79

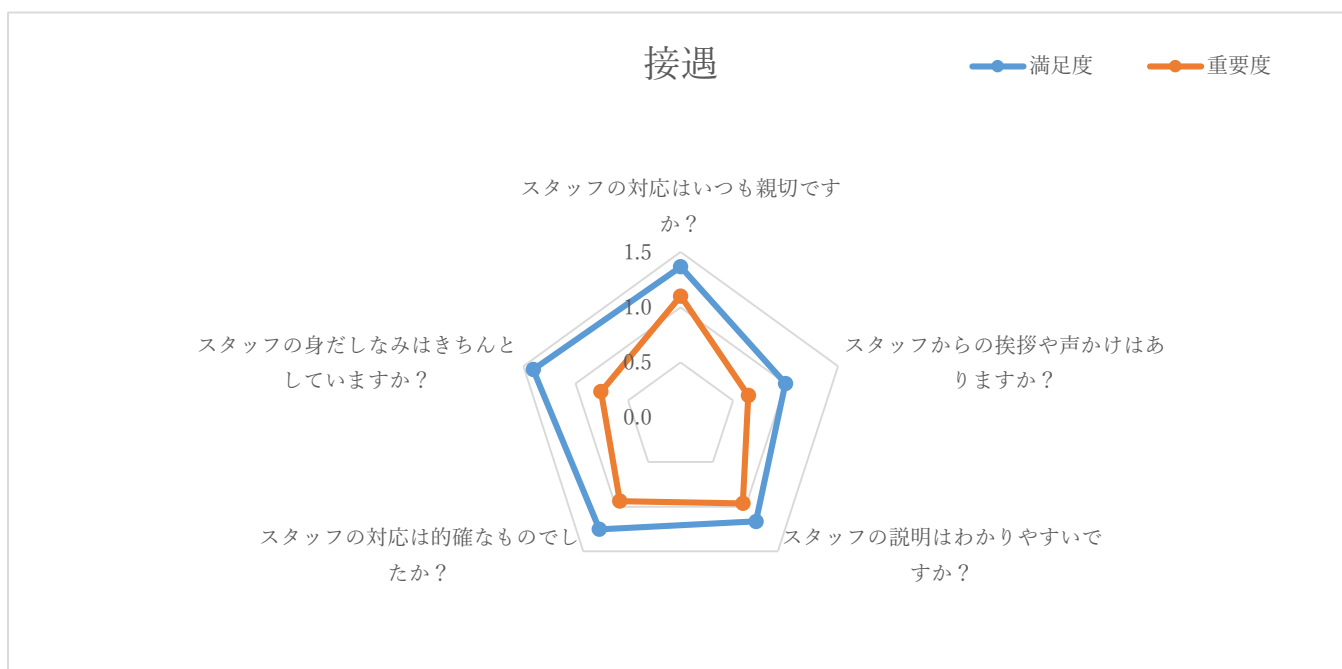
北図書館利用者の年代層の中心は、40歳代、70歳代となっている。



【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	34人	42人	0人	1人	108点	1.4点	31人	27人	2人	0人	87点	1.1点
A2	19人	48人	5人	1人	79点	1.0点	17人	31人	10人	2人	51点	0.6点
A3	24人	47人	1人	1人	92点	1.2点	26人	29人	5人	0人	76点	1.0点
A4	28人	45人	0人	1人	99点	1.3点	25人	28人	4人	0人	74点	0.9点
A5	34人	43人	0人	0人	111点	1.4点	21人	26人	8人	0人	60点	0.8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?」・「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?」・「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。

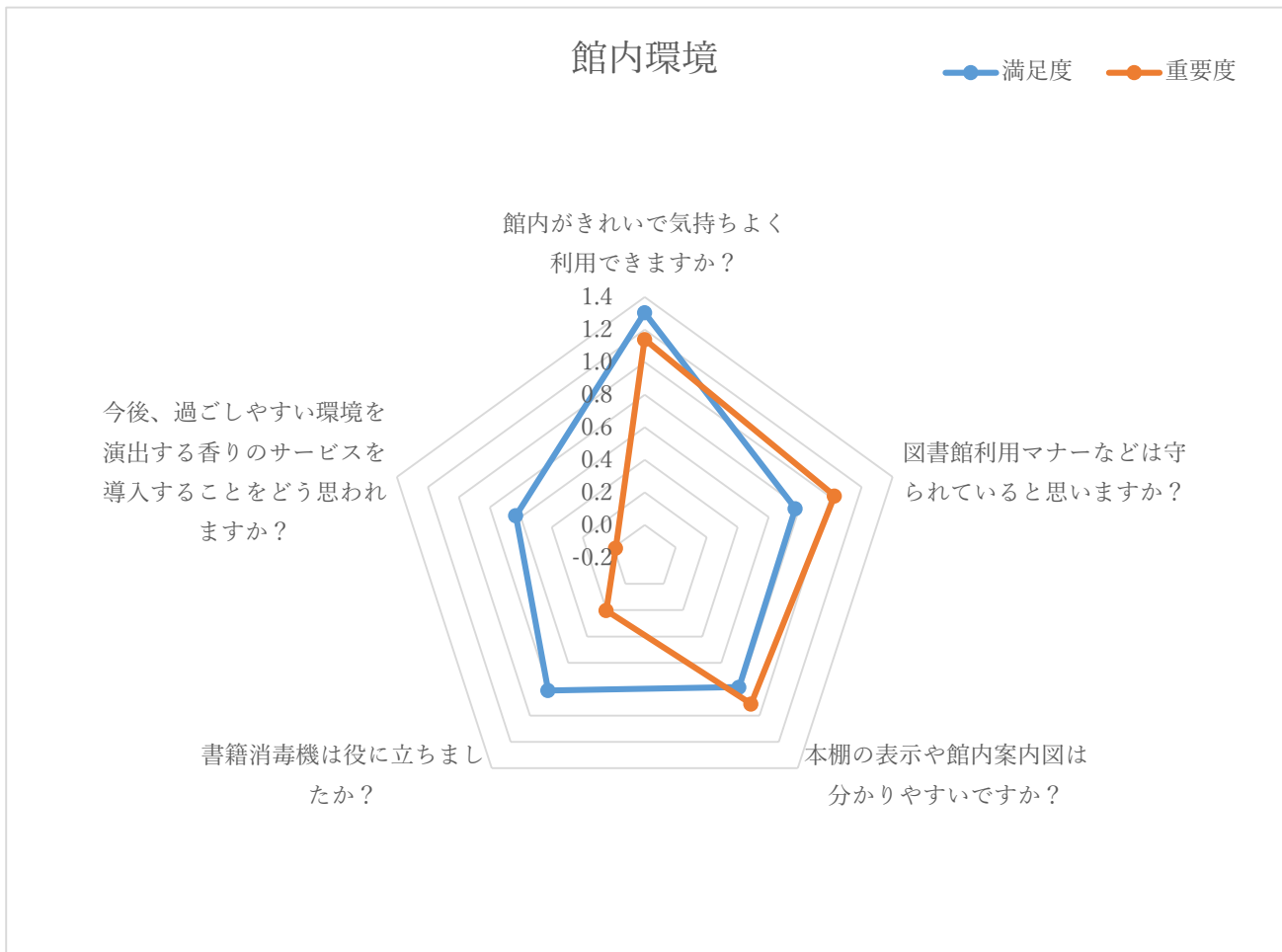
区分	満足度							重要度					
	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	2点	1点	-1点	-2点	集計点	平均値点	
B1	12人	37人	24人	2人	33点	0.4点	35人	23人	0人	0人	93点	1.2点	
B2	18人	38人	16人	2人	54点	0.7点	32人	24人	0人	0人	88点	1.1点	
B3	9人	29人	33人	4人	6点	0.1点	27人	26人	1人	0人	79点	1.0点	
B4	16人	35人	12人	0人	55点	0.7点	13人	24人	10人	3人	34点	0.4点	
B5	10人	44人	10人	2人	50点	0.6点	15人	28人	5人	3人	47点	0.6点	
B6	23人	45人	3人	2人	84点	1.1点	25人	23人	2人	2人	67点	0.8点	
B7	22人	40人	3人	0人	81点	1.0点	23人	21人	1人	2人	62点	0.8点	
B8	12人	35人	18人	1人	39点	0.5点	9人	28人	16人	0人	30点	0.4点	
B9	10人	31人	18人	0人	33点	0.4点	9人	23人	18人	0人	23点	0.3点	
B10	16人	44人	4人	2人	68点	0.9点	17人	30人	4人	0人	60点	0.8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。

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	38人	34人	5人	1人	103点	1.3点	35人	20人	0人	0人	90点	1.1点
C2	19人	41人	14人	2人	61点	0.8点	29人	24人	1人	0人	81点	1.0点
C3	19人	40人	16人	0人	62点	0.8点	21人	32人	2人	0人	72点	0.9点
C4	14人	40人	4人	0人	64点	0.8点	13人	18人	14人	7人	16点	0.2点
C5	21人	25人	7人	5人	50点	0.6点	14人	14人	19人	12人	-1点	0.0点



ご協力ありがとうございました。