

『図書館の利用感についてのアンケート 2』の集計結果について

10月に実施しました標記のアンケートでは、1,085枚もの回答をいただきました。ご協力本当にありがとうございました。集計結果は次のとおりとなりますので、ここに謝意を込めてお知らせいたします。

今回のアンケートは、図書館をご利用の皆さまの利用感・満足感を各館毎に数値化すること、さらに4月に一部運営委託化してオープンした唐木田図書館と既存館との比較を行うこと、この2つを主な目的としています。今年度中にあと1回、設問や形式を変えながらアンケートを実施する予定ですので、その際はまたご協力のほどよろしくお願いいたします。

【総評】

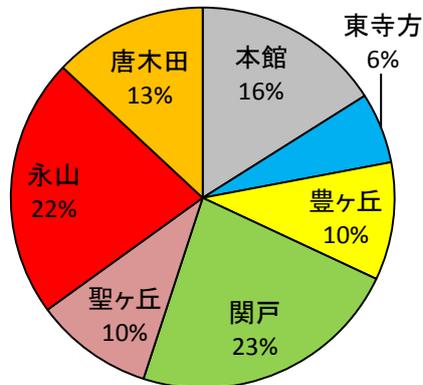
「接客態度」についてはおよそ9割の方から好意的評価を得ているが、大規模館(本館・永山)に比べ小規模館(東寺方・豊ヶ丘)の評価が高い。地域に密着したきめ細かい対応が好感を得ているものと思われる。なお、大規模館のなかでは関戸図書館の評価が高く、また、新設の唐木田図書館も高い評価を得ている。

一方、「職員の手際」については好意的評価が7~8割と「接客態度」に比べると全体に低い。否定的評価はわずかで、「わからない」の回答が多いとはいえ、全館こぞって改善に努める必要がある。

特に高評価の割合が相対的に少ない唐木田図書館は今後実績を重ねるなかで「手際」を向上しなければならず、また、同様の評価に留まっている最古参の本館は「本館」ゆえ、永山図書館は調べものの中心館ゆえに、それぞれご利用の皆さまの期待に応える姿勢が求められる。

【アンケート回答数】

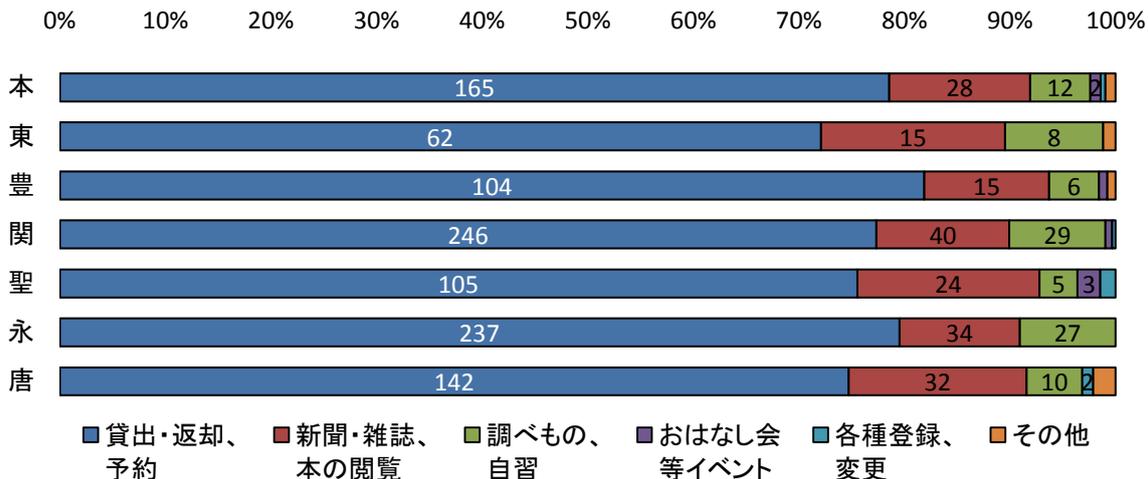
	回答数	%
本館	170	16
東寺方	68	6
豊ヶ丘	104	10
関戸	248	23
聖ヶ丘	108	10
永山	243	22
唐木田	144	13
7館計	1,085	100



① 【来館目的について】

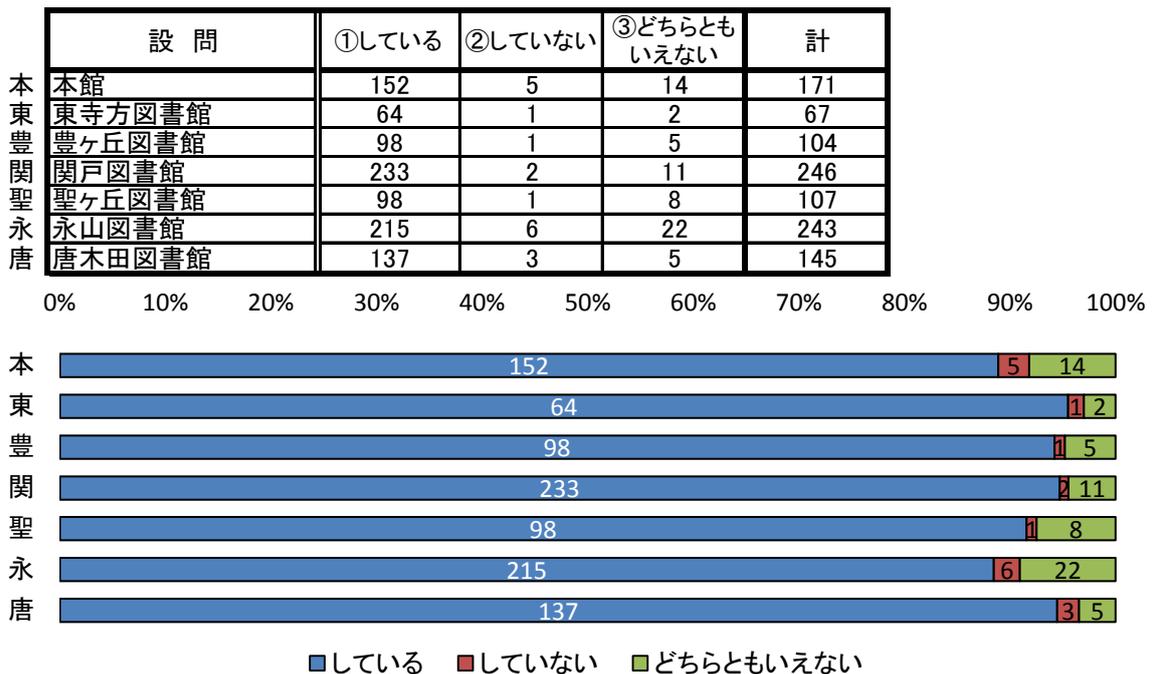
図書館に今回来館された目的は主に何ですか？

設問	貸出・返却、 予約	新聞・雑誌、 本の閲覧	調べもの、 自習	おはなし会 等イベント	各種登録、 変更	その他
本館	165	28	12	2	1	2
東寺方図書館	62	15	8	0	0	1
豊ヶ丘図書館	104	15	6	1	0	1
関戸図書館	246	40	29	2	1	0
聖ヶ丘図書館	105	24	5	3	2	0
永山図書館	237	34	27	0	0	0
唐木田図書館	142	32	10	0	2	4

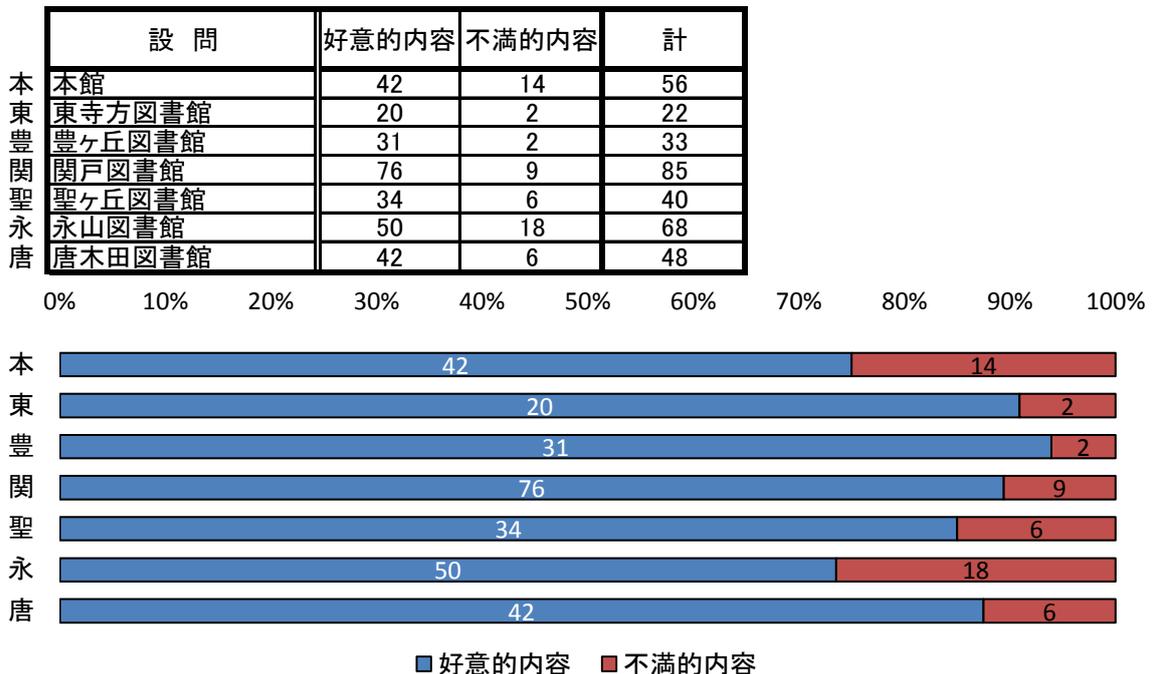


②【接客態度について】

図書館の職員(スタッフ)は、好ましい所作や対応でもって皆さまに接していますか？



具体例記入欄

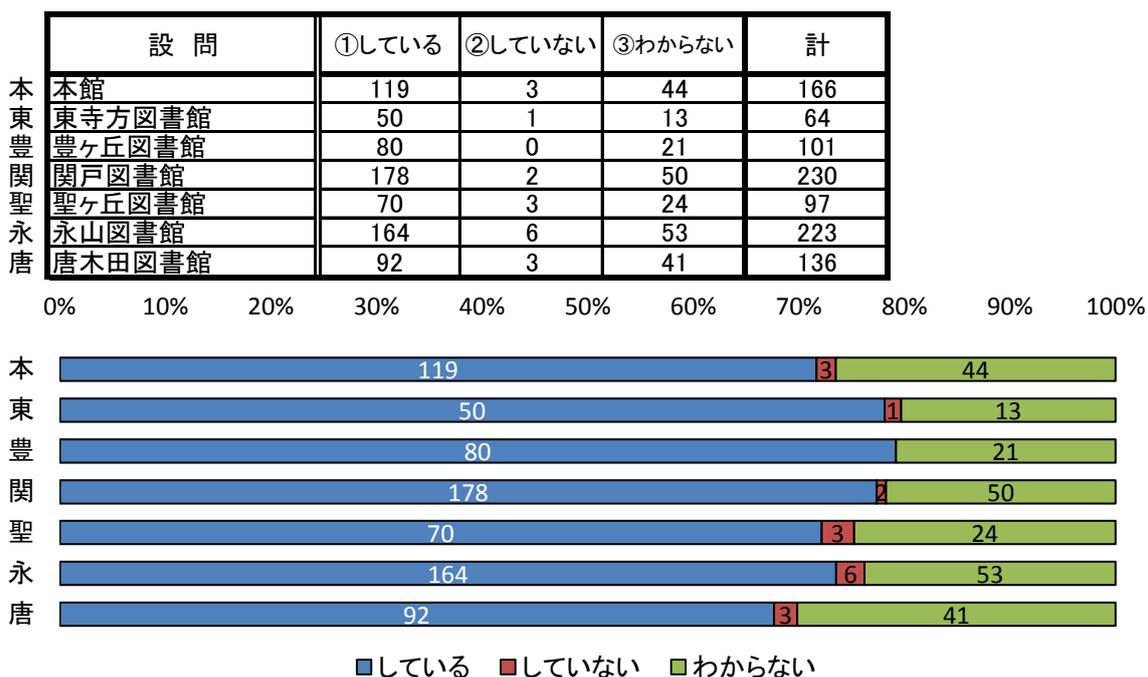


※好意的内容・・・ [項目①している]回答による記入数合計
好感、満足、感謝など

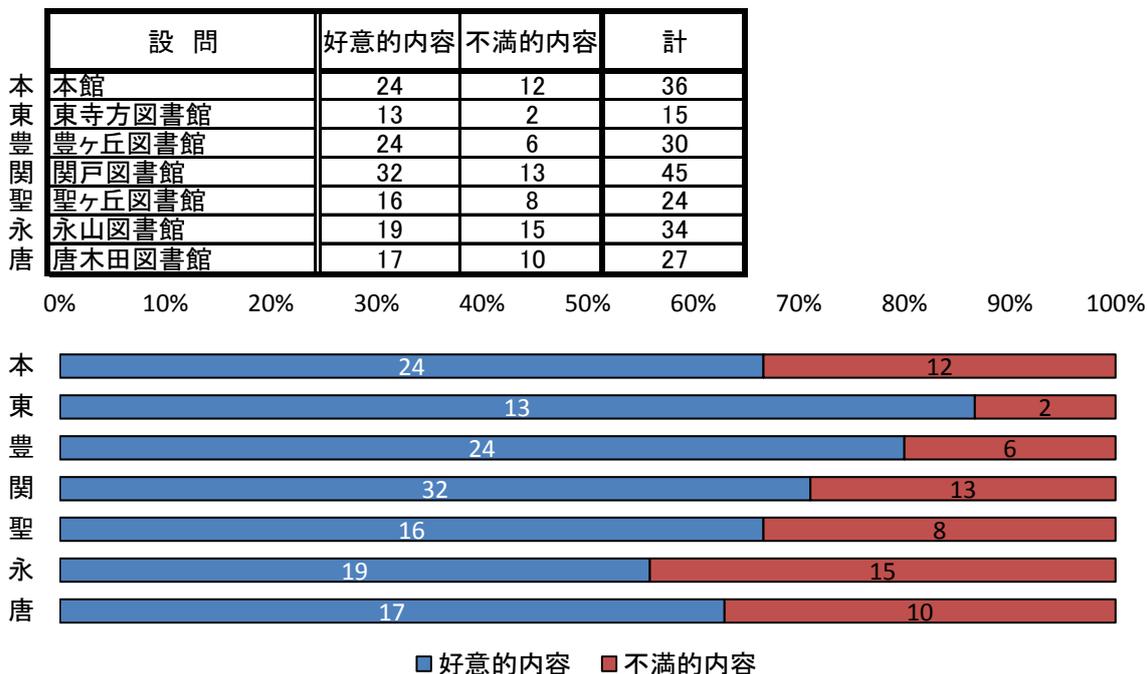
※不満的内容・・・ [項目②していない][項目③どちらともいえない]回答による記入欄合計
批判、注意、指摘、提言、その他

③【職員の手際について】

図書館の職員(スタッフ)は、図書館の資料やシステムに精通し、皆さまが知りたいこと求めていることに手際よく適切に対処していますか？



具体例記入欄



※好意的内容・・・ [項目①している]回答による記入数合計
好感、満足、感謝など

※不満的内容・・・ [項目②していない][項目③どちらともいえない]回答による記入欄合計
批判、注意、指摘、提言、その他