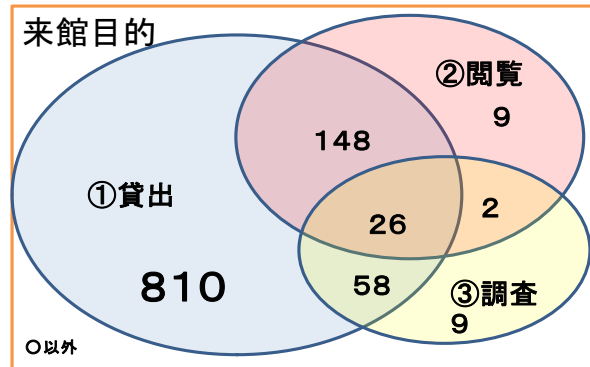


第2回アンケート「職員の仕事ぶり」 回答傾向

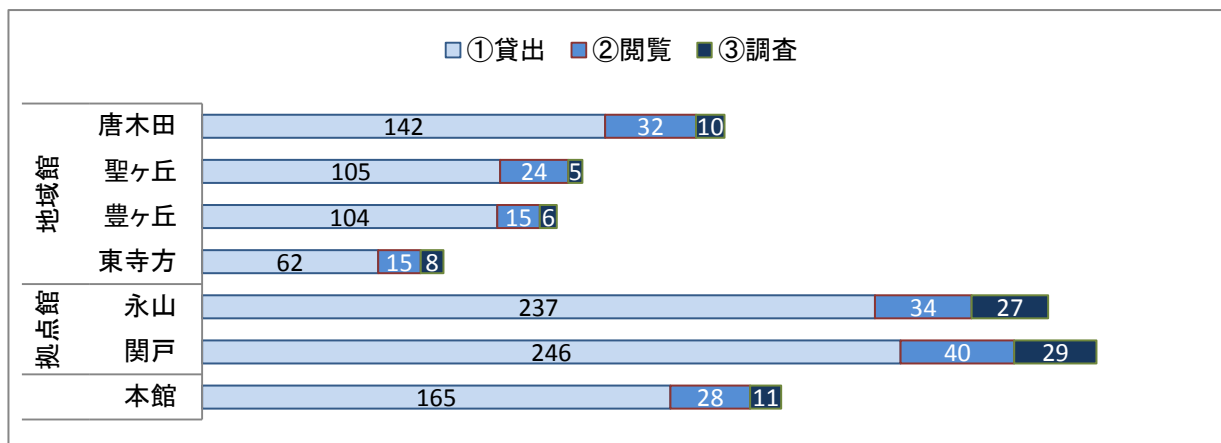
※来館目的の合計が10件以上のもの…①貸出/②閲覧/③調査のみ

来館目的が1つ	831
うち貸出のみ	810
うち閲覧のみ	9
うち調査のみ	9
来館目的が2つ	291
うち貸出と閲覧	148
うち貸出と調査	58
来館目的が3つ	30
うち貸出と閲覧と調査	26

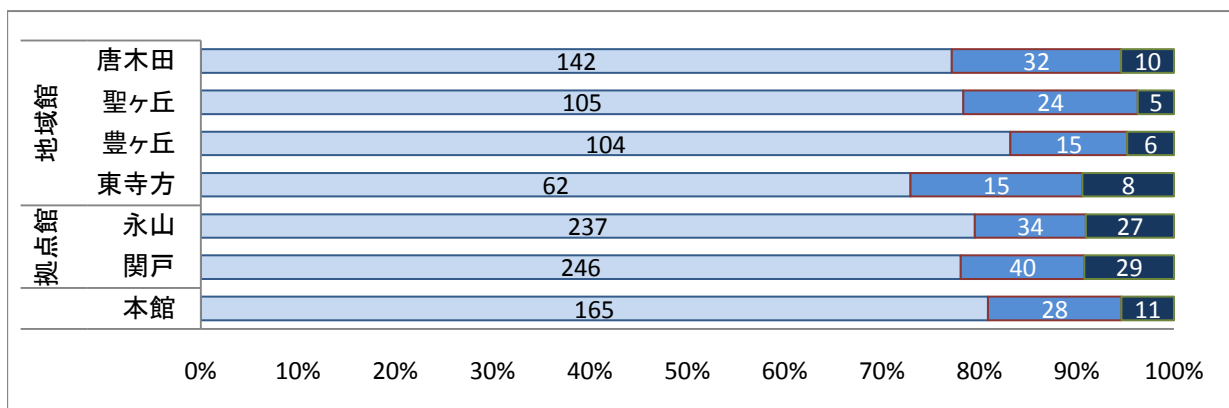


回答者の大半が、①貸出を目的とし、②閲覧、③調査が続きます。
どの回答も①との重複が多く、①以外の単独の目的を回答した人は1パーセントに満たず、貸出利用が多いことがわかります。この傾向は、利用統計とも一致しています。

【館毎の来館目的：回答数】



【館毎の来館目的：割合】

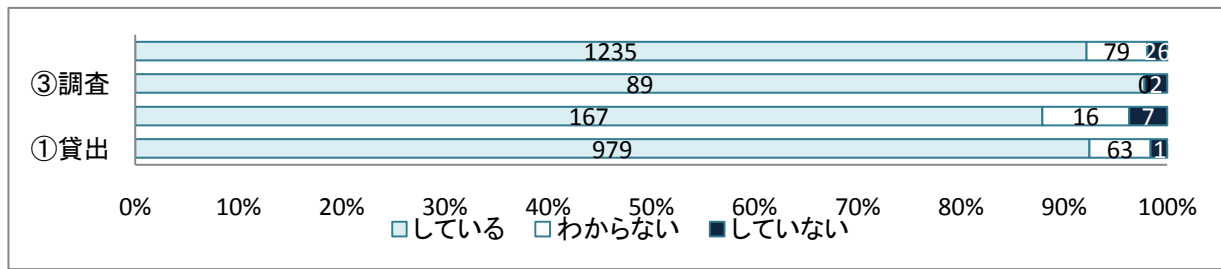


多摩市では、駅前にある永山図書館、関戸図書館の2館をを拠点館とし、夜間開館・祝日開館を行い、事典などの調査用の資料を集めています。

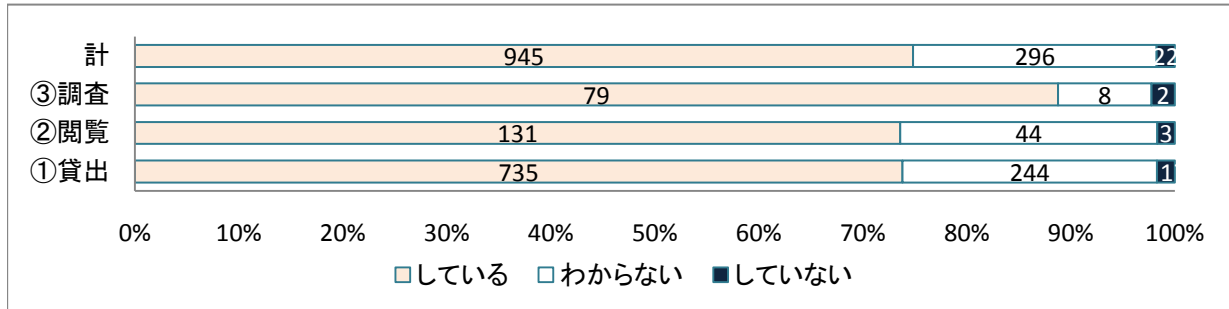
図書館としては、2つの拠点館を調査目的などの重点館と位置付けています。しかし、絶対数は異なるものの、来館目的の回答傾向には、それほど大きな差は見られませんでした。

【目的毎の満足度】

接客態度： 好ましい接客をしているか

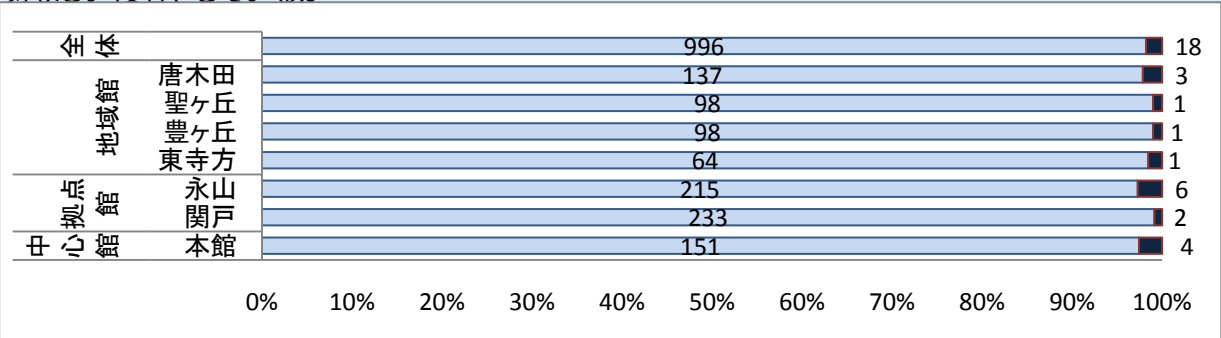


技能： 手際の良い対応をしているか



接客態度は誰でも感じますが、手際については判断が難しいとの声がありました。そこで、館毎に「わからない」を除くと、下の通ようになります。

好ましい接客をしているか



手際の良い対応をしているか

