

【令和元年度】図書館施設利用者満足度アンケート 集計及び分析

R1.9.4-9.16実施

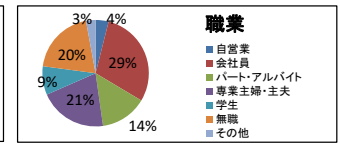
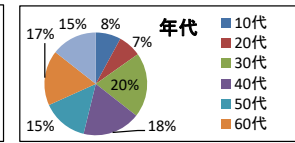
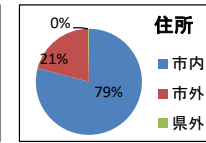
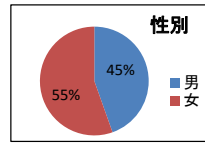
1 お客様について

性別	男	女	合計
	340	423	763

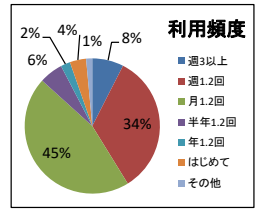
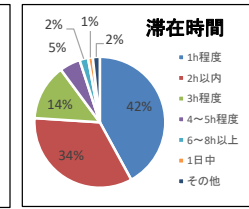
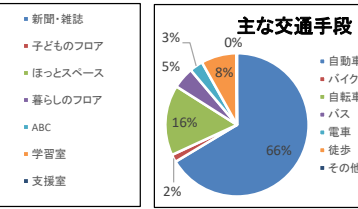
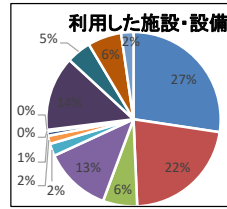
住所	市内	市外	県外	合計
	603	157	2	762

年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
	60	55	154	138	109	131	109	756

職業	自営業	会社員	パート・アルバイト	専業主婦・主夫	学生	無職	その他	合計
	30	225	108	157	66	152	22	760



利用した施設・設備	新聞・雑誌	子どものフロア	ほっとスペース	暮らしのフロア	ABC	学習室	支援室
	323	259	75	147	27	18	9
	4	0	163	54	74	27	1180



主な交通手段	自動車	バイク	自転車	バス	電車	徒歩	その他	合計
	506	13	121	37	23	61	1	762

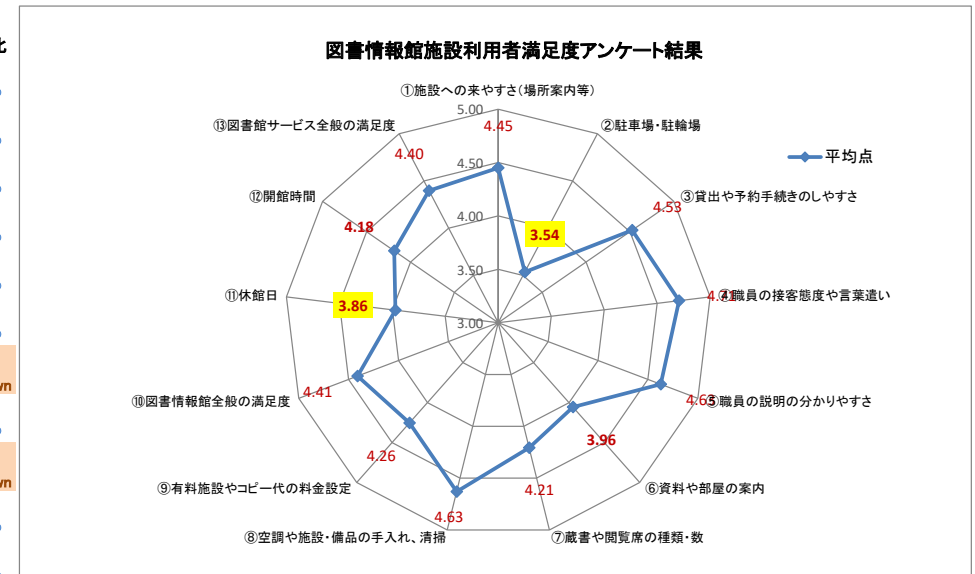
本日の滞在時間	1h程度	2h以内	3h程度	4~5h程度	6~8h以上	1日中	その他	合計
	319	258	105	39	16	9	13	759

利用頻度	週3以上	週1.2回	月1.2回	半年1.2回	年1.2回	はじめて	その他	合計
	56	251	339	42	17	29	11	745

2 施設・職員について

アンケート項目	満足度					合計人数	合計点数	平均点	H30.9平均点	前回H30.9比	
	5	4	3	2	1						未記入
①施設への来やすさ(場所案内等)	377	274	86	14	4	20	755	3271	4.45	4.42	0.04UP
②駐車場・駐輪場	160	219	156	126	76	38	737	2472	3.54	3.38	0.16UP
③貸出や予約手続きのしやすさ	351	228	135	12	4	45	730	3100	4.53	4.51	0.02UP
④職員の接客態度や言葉遣い	468	228	46	6	1	26	749	3403	4.71	4.61	0.10UP
⑤職員の説明の分かりやすさ	431	223	82	7	2	30	745	3309	4.63	4.57	0.06UP
⑥資料や部屋の案内	227	292	173	46	10	27	748	2924	4.06	4.01	0.04UP
⑦蔵書や閲覧席の種類・数	253	278	161	36	9	38	737	2941	4.21	4.30	-0.09down
⑧空調や施設・備品の手入れ、清掃	423	243	56	16	5	32	743	3292	4.63	4.60	0.03UP
⑨有料施設やコピー代の料金設定	151	123	365	24	6	106	669	2396	4.26	4.28	-0.03down
⑩図書館全般の満足度	271	283	154	11	6	50	725	2977	4.41	4.41	0.00UP
⑪休館日	240	218	207	53	25	32	743	2824	3.97	3.85	0.12UP
⑫開館時間	295	238	144	43	22	33	742	2967	4.18	4.12	0.07UP
⑬図書館サービス全般の満足度	290	271	158	9	4	43	732	3030	4.40	4.28	0.11UP
合計						520	9555	38906	4.31	4.26	0.05UP

前回H30.9比



3 施設の利用について

利用した	どちらともいえない	利用しない	合計
699	34	6	739

理由 記入者数 397

4 その他、お気づきの点

記入者数	279
------	-----

