

(2)-1 利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

	項目	協定事項等	分析																				
利用者アンケート調査(図書館部門)の結果	実施方法 回答者数	○実施方法 ・図書館にアンケート用紙及び回収箱を設置 ・市役所及び市内8ヶ所コミュニティセンター、文化センターにアンケート用紙及び回収箱を設置 ・図書館のホームページにアンケートを掲載 ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和3年 8月7日～8月31日 77件 ③回目 令和4年 1月12日～1月31日 33件																					
	図書館施設全般 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>55% (85)</td> <td>32% (52)</td> <td>9% (13)</td> <td>3% (4)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>54% (40)</td> <td>32% (24)</td> <td>10% (7)</td> <td>4% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>66% (22)</td> <td>18% (6)</td> <td>12% (4)</td> <td>3% (1)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	55% (85)	32% (52)	9% (13)	3% (4)	①回目	54% (40)	32% (24)	10% (7)	4% (3)	③回目	66% (22)	18% (6)	12% (4)	3% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。
		満足	やや満足	やや不満	不満																		
	前年値	55% (85)	32% (52)	9% (13)	3% (4)																		
	①回目	54% (40)	32% (24)	10% (7)	4% (3)																		
	③回目	66% (22)	18% (6)	12% (4)	3% (1)																		
	蔵書の内容 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>22% (35)</td> <td>50% (74)</td> <td>21% (33)</td> <td>7% (16)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>37% (27)</td> <td>44% (33)</td> <td>11% (8)</td> <td>8% (6)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>37% (12)</td> <td>34% (11)</td> <td>21% (7)</td> <td>6% (2)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	22% (35)	50% (74)	21% (33)	7% (16)	①回目	37% (27)	44% (33)	11% (8)	8% (6)	③回目	37% (12)	34% (11)	21% (7)	6% (2)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、60%を超えているものの、満足回答の割合が少なく、更なる改善が求められている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
前年値	22% (35)	50% (74)	21% (33)	7% (16)																			
①回目	37% (27)	44% (33)	11% (8)	8% (6)																			
③回目	37% (12)	34% (11)	21% (7)	6% (2)																			
本や雑誌の 探しやすさ	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>19% (48)</td> <td>43% (65)</td> <td>25% (45)</td> <td>11% (19)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>40% (29)</td> <td>33% (24)</td> <td>22% (16)</td> <td>5% (4)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>36% (12)</td> <td>31% (10)</td> <td>24% (8)</td> <td>9% (3)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	19% (48)	43% (65)	25% (45)	11% (19)	①回目	40% (29)	33% (24)	22% (16)	5% (4)	③回目	36% (12)	31% (10)	24% (8)	9% (3)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、60%を超えているものの、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
前年値	19% (48)	43% (65)	25% (45)	11% (19)																			
①回目	40% (29)	33% (24)	22% (16)	5% (4)																			
③回目	36% (12)	31% (10)	24% (8)	9% (3)																			
貸出・予約・ リクエスト について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>40% (58)</td> <td>34% (55)</td> <td>19% (32)</td> <td>6% (9)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>56% (41)</td> <td>33% (24)</td> <td>7% (5)</td> <td>4% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>28% (9)</td> <td>53% (17)</td> <td>12% (4)</td> <td>6% (2)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	40% (58)	34% (55)	19% (32)	6% (9)	①回目	56% (41)	33% (24)	7% (5)	4% (3)	③回目	28% (9)	53% (17)	12% (4)	6% (2)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も70%を超えており、概ね高い評価を得ている。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
前年値	40% (58)	34% (55)	19% (32)	6% (9)																			
①回目	56% (41)	33% (24)	7% (5)	4% (3)																			
③回目	28% (9)	53% (17)	12% (4)	6% (2)																			
スタッフの対応 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>47% (74)</td> <td>36% (55)</td> <td>9% (16)</td> <td>7% (10)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>70% (51)</td> <td>16% (12)</td> <td>7% (5)</td> <td>7% (5)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>56% (18)</td> <td>28% (9)</td> <td>12% (4)</td> <td>3% (1)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	47% (74)	36% (55)	9% (16)	7% (10)	①回目	70% (51)	16% (12)	7% (5)	7% (5)	③回目	56% (18)	28% (9)	12% (4)	3% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
前年値	47% (74)	36% (55)	9% (16)	7% (10)																			
①回目	70% (51)	16% (12)	7% (5)	7% (5)																			
③回目	56% (18)	28% (9)	12% (4)	3% (1)																			
開館時間 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>前年値</td> <td>58% (93)</td> <td>27% (45)</td> <td>6% (10)</td> <td>3% (5)</td> </tr> <tr> <td>①回目</td> <td>57% (40)</td> <td>33% (24)</td> <td>8% (6)</td> <td>2% (2)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>58% (20)</td> <td>22% (7)</td> <td>13% (4)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	58% (93)	27% (45)	6% (10)	3% (5)	①回目	57% (40)	33% (24)	8% (6)	2% (2)	③回目	58% (20)	22% (7)	13% (4)	0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
前年値	58% (93)	27% (45)	6% (10)	3% (5)																			
①回目	57% (40)	33% (24)	8% (6)	2% (2)																			
③回目	58% (20)	22% (7)	13% (4)	0% (0)																			

	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
市民からの意見・要望等	本が見つけにくい。案内表示を徹底してほしい。	・各階の一般・児童の区分、分類などを図でもご案内しております。お探しの資料などがございましたら、職員スタッフ又は、カウンターまでお気軽のお尋ねください。
	2階でもパソコンをつかえるようにしてほしい。	・2F自習室でのキーボード操作が他の利用者の迷惑にならないようPCのご利用をご遠慮いただいております。ご理解の程、お願いいたします。
	自習する学生が多く、一般の読書・調べものの目的の利用者が椅子や机を使用できない。改善してほしい。	・当館は「滞在型」の市民交流の場を目指しておりますが、「自習マナーについて」を貼り出し、公共施設としての図書館を利用するマナーの周知に努めております。お気付きの際にはご遠慮なくスタッフへお申し付けください。
	電子書籍貸し出しのサービスがあると良い。	・感染症予防対策の観点などからも貴重なご意見として参考とさせていただきます。
	「利用者ポータル」がPCブラウザで表示されない。	・システムメーカーへ確認しましたところ、ご指摘の表示・接続されない状態が見受けられないとの回答をえました。表示、接続できない場合、カウンターへお申し出ください。
	Wi-Fiの電波が届きにくいところが多い。中継器を増設希望。	・ご指摘の点について、回線速度、容量等につきましても通信会社と打合せ、改良工事を行いました。ただ、建物の都合上どうしても電波が届きにくいスペースがございます。予めご理解、ご了承くださいませよう、お願いいたします。
	2Fの自習室もパソコンを使えるようにしてほしい。	・2Fの自習室では、キーボード操作が他の利用者の迷惑にならないようにPC不可としています。ご理解の程、お願いいたします。