

2 施設のサービス水準

(2)-1 利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

| 利用者アンケート調査(図書館部門)の結果 | 項目 | 協定事項等 | | | | 分析 | | | |
|----------------------|-----------------|--|--|--|--|---|--|--|--|
| | 実施方法 回答者数 | ○実施方法 ・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 ④回目 令和5年 9月 8日～9月 19日 15件 ⑤回目 令和6年 3月 1日～3月 12日 6件 ※主な意見・要望等はアンケート用紙の方にまとめて記載 | | | | | | | |
| | 年齢について | 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70歳以上 ④回目 7.7% (1) 0% (0) 15.4% (2) 53.8% (8) 15.4% (2) 7.7% (1) 0% (0) ⑤回目 0% (0) 33.3% (2) 16.7% (1) 16.7% (1) 0% (0) 16.7% (1) 0% (0) ※()内は件数 | | | | | | | |
| | 住まいについて | ⑤回目 守口市立図書館 33.3% (2) 文化センター 16.7% (1) 東部CC 16.7% (1) 庭窪CC 16.7% (1) 北部CC 0% (0) 八雲東CC 0% (0) 西部CC 0% (0) 中部CC 0% (0) 南部CC 0% (0) 錦CC 0% (0) 大阪市内 0% (0) 北河内地区 0% (0) 大阪北部 0% (0) 大阪南部 0% (0) その他 0% (0) ※()内は件数 | | | | | | | |
| | 図書館施設全般について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 46% (6) 38% (5) 15% (2) 0% (0) ⑤回目 33% (2) 67% (4) 0% (0) 0% (0) ※()内は件数 | | | | 【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。 | | | |
| | 蔵書の内容について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 15% (2) 54% (7) 30% (4) 0% (0) ⑤回目 33% (2) 67% (4) 0% (0) 0% (0) ※()内は件数 | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、69%を超えており、不満回答も散見され、更なる改善が求められている。 | | | |
| | 本や雑誌の探しやすさ | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 36% (5) 43% (6) 21% (3) 0% (0) ⑤回目 33% (2) 33% (2) 33% (2) 0% (0) ※()内は件数 | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、66%を超えており、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。 | | | |
| | 貸出・予約・リクエストについて | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 54% (7) 30% (4) 15% (2) 0% (0) ⑤回目 33% (2) 50% (3) 0% (0) 16% (1) ※()内は件数 | | | | 【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も68%を超えており、概ね高い評価を得ている。 | | | |
| | スタッフの対応について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 69% (9) 23% (3) 12% (1) 0% (0) ⑤回目 50% (3) 50% (3) 0% (0) 0% (0) ※()内は件数 | | | | 【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。 | | | |
| | 電子図書館について | 満足 やや満足 やや不満 不満 ④回目 23% (3) 69% (9) 7% (1) 0% (0) ⑤回目 0% (0) 50% (2) 25% (1) 25% (1) ※()内は件数 | | | | 【評価】 4回目では好意回答(満足+やや満足)だが、5回目のアンケートでは、やや不満、不満の回答が半数となっており、電子図書館の使い方などさらに周知を高めなければならぬ結果となった。 | | | |