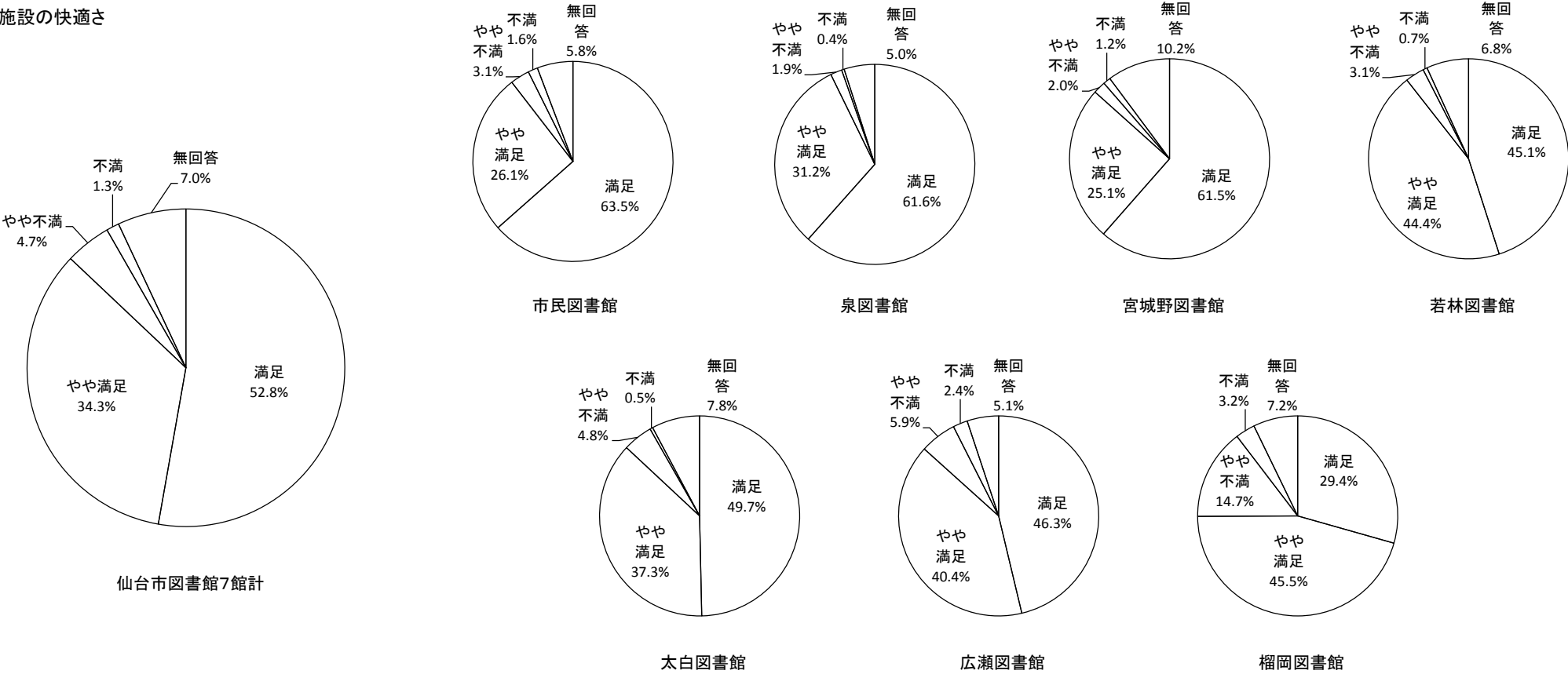


平成26年度仙台市図書館利用者アンケートの分析

1 満足度調査に関するデータ比較

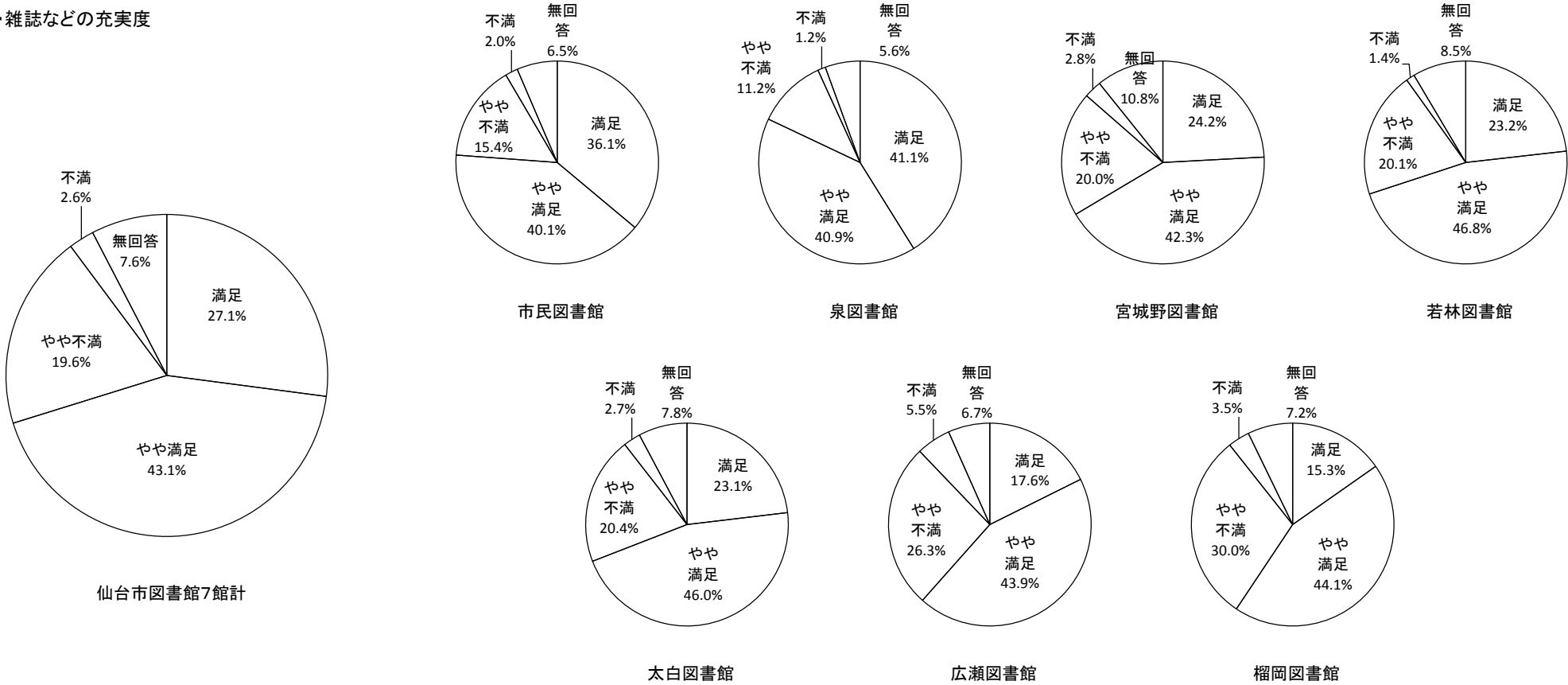
①施設の快適さ



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館92.8%、市民図書館89.6%、若林図書館89.5%となっている。
 平成25年度調査より、7館計で11.6ポイント「満足」「やや満足」の割合が上がった。
 イスの張り替えなど閲覧席の快適さを向上させたことなどが影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

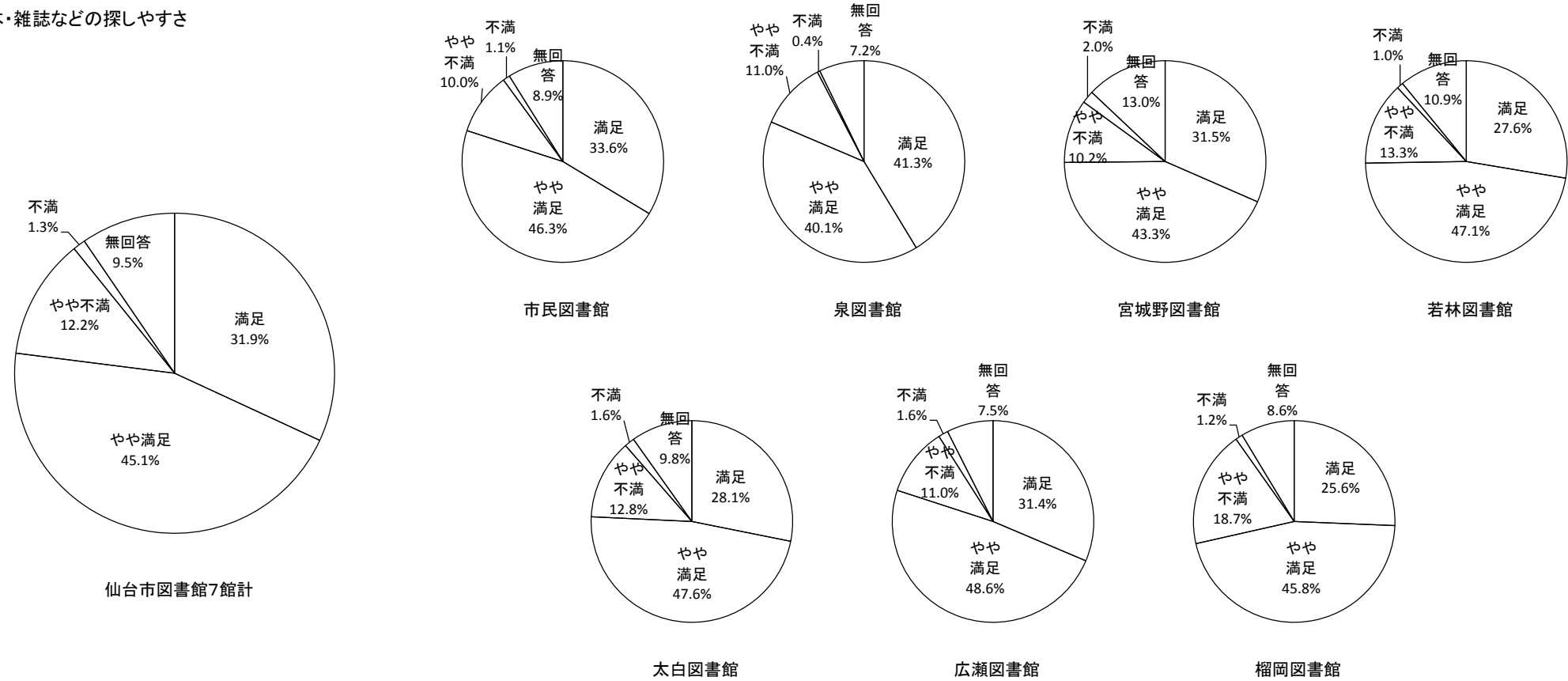
②本・雑誌などの充実度



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館82.0%、市民図書館76.2%、若林図書館70.0%となっている。
各図書館の蔵書数が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

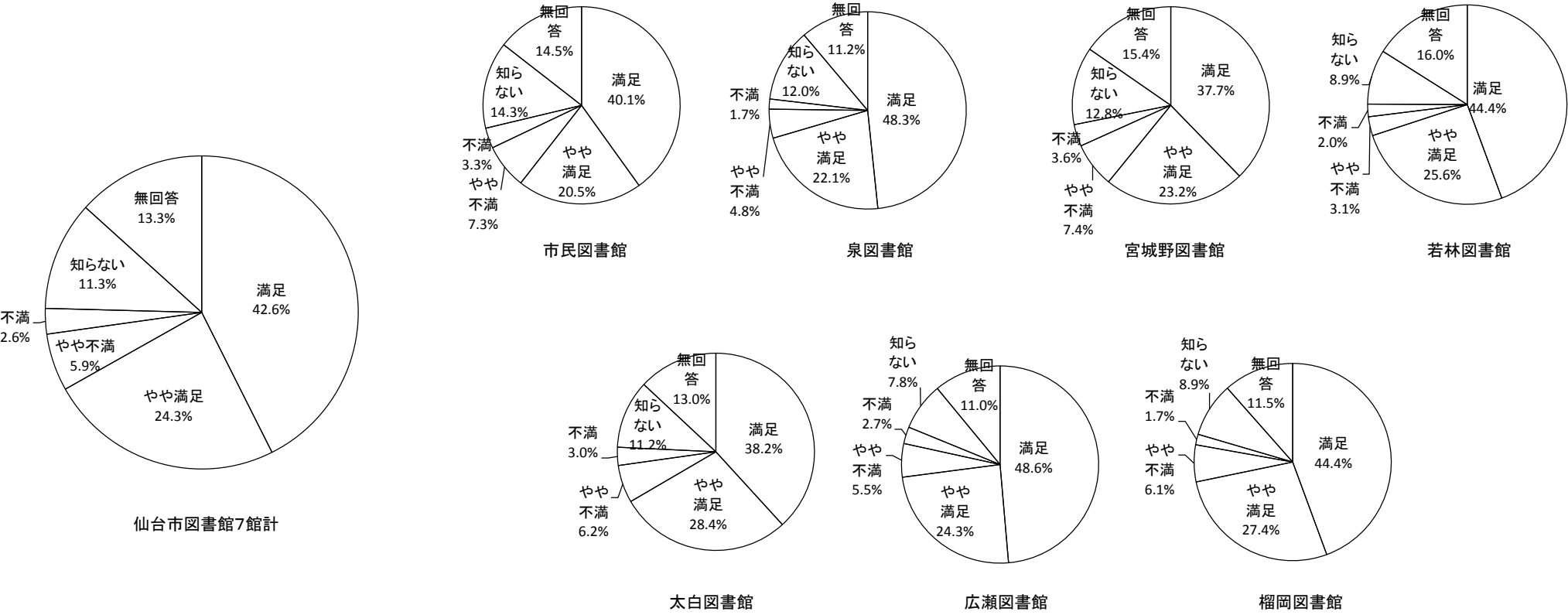
③本・雑誌などの探しやすさ



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館81.4%、広瀬図書館80.0%、市民図書館79.9%となっている。

1 満足度調査に関するデータ比較

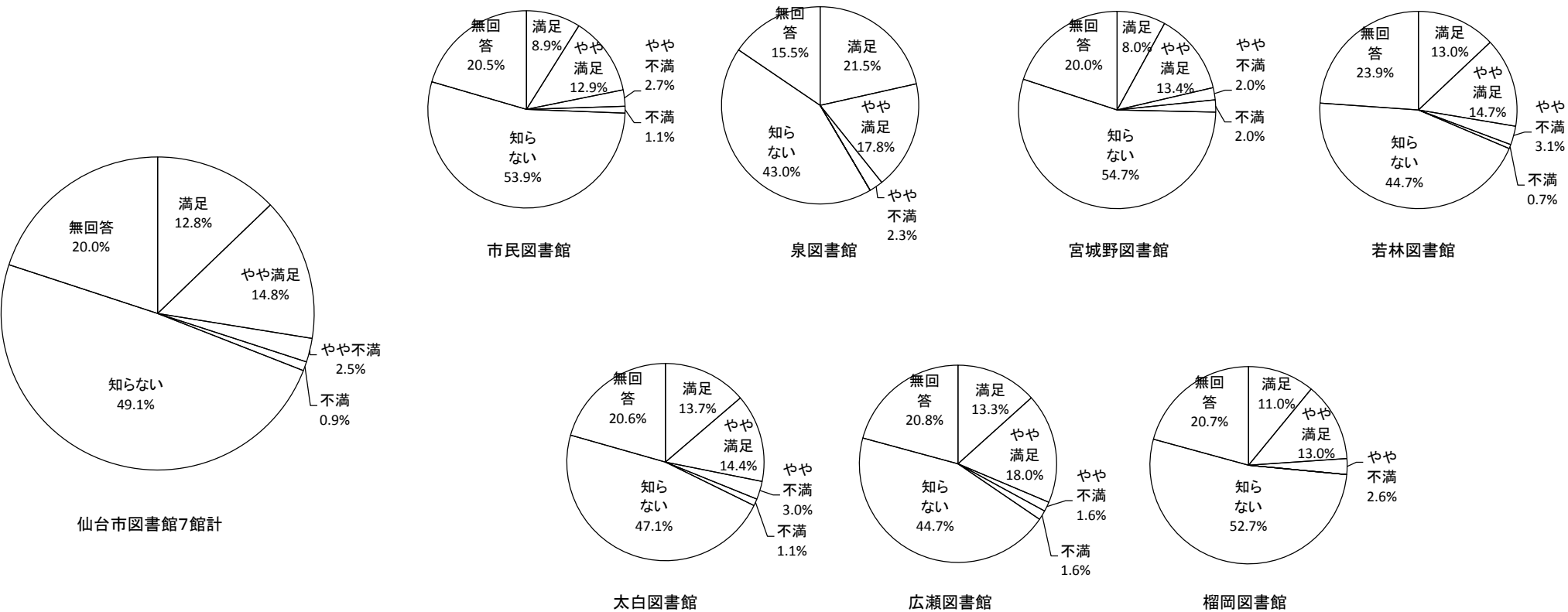
④予約サービス



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、広瀬図書館72.9%榴岡図書館71.8%、泉図書館70.4%となっている。
予約サービスは、すべての図書館で同じ内容で行っているが、「知らない」と回答した人の割合が高い図書館は「満足」「やや満足」の割合が低く
なっている。

1 満足度調査に関するデータ比較

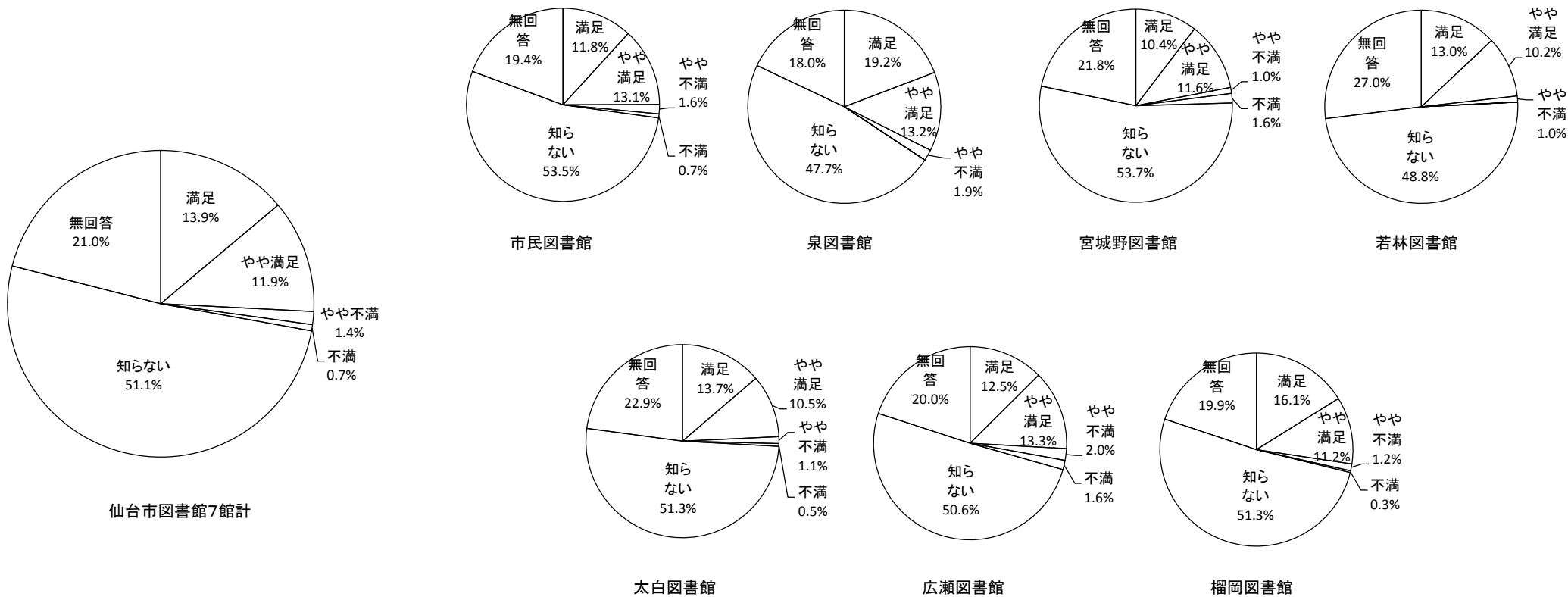
⑤おはなし会・行事・講座などの充実度



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館39.3%、広瀬図書館31.3%、太白図書館28.1%となっている。
全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が49.1%と高く「無回答」20.0%と合わせると69.1%に上ることから、PR不足や大人向けの行事が少ないこと等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

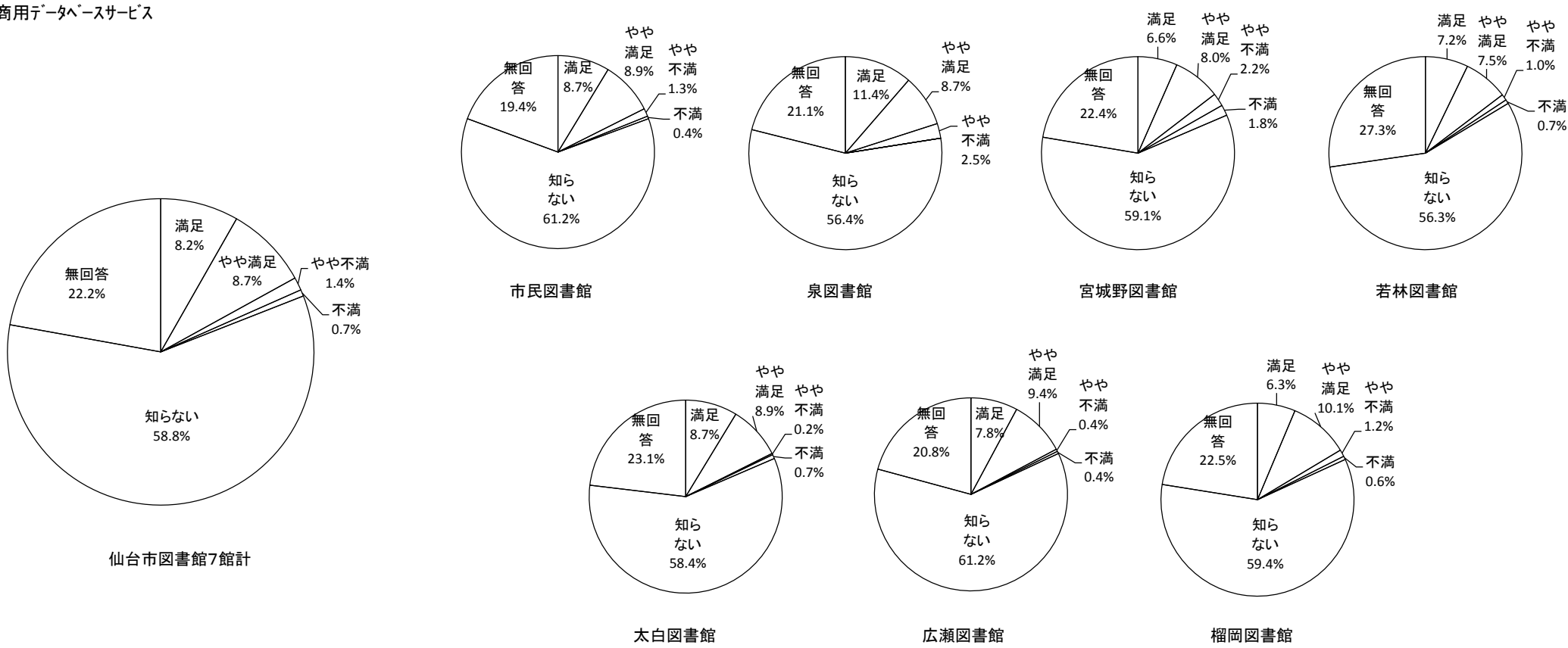
⑥レファレンスサービス



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館32.4%、榴岡図書館27.3%、広瀬図書館25.8%となっている。
全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が51.1%と高く「無回答」21.0%と合わせると72.1%に上ることから、PRや利用者への案内が不足していること等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

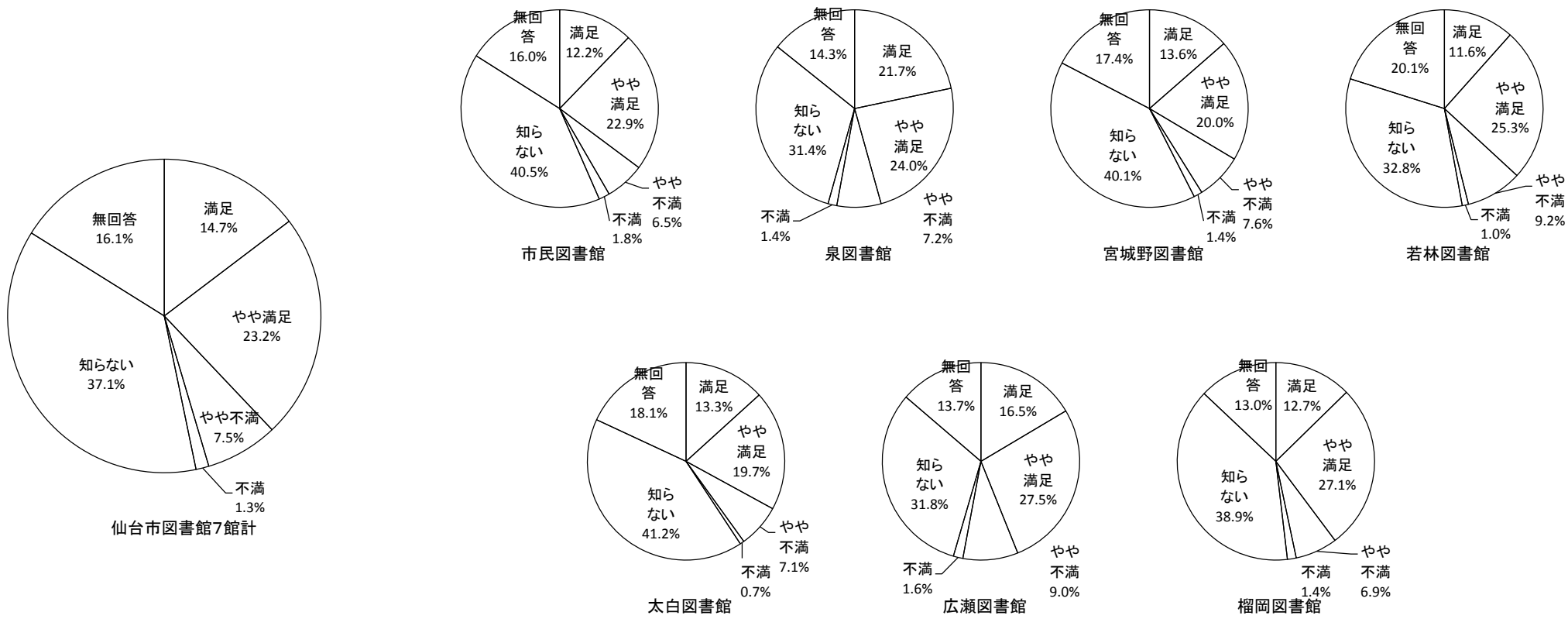
⑦商用データベースサービス



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館20.1%、市民図書館17.6%、太白図書館17.6%となっている。
全体的に「満足」「やや満足」の割合が低くなっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が58.8%と高く「無回答」22.2%と合わせると81.0%に上ることから、PRや利用者への案内が不足していること等が影響しているものと思われる。

1 満足度調査に関するデータ比較

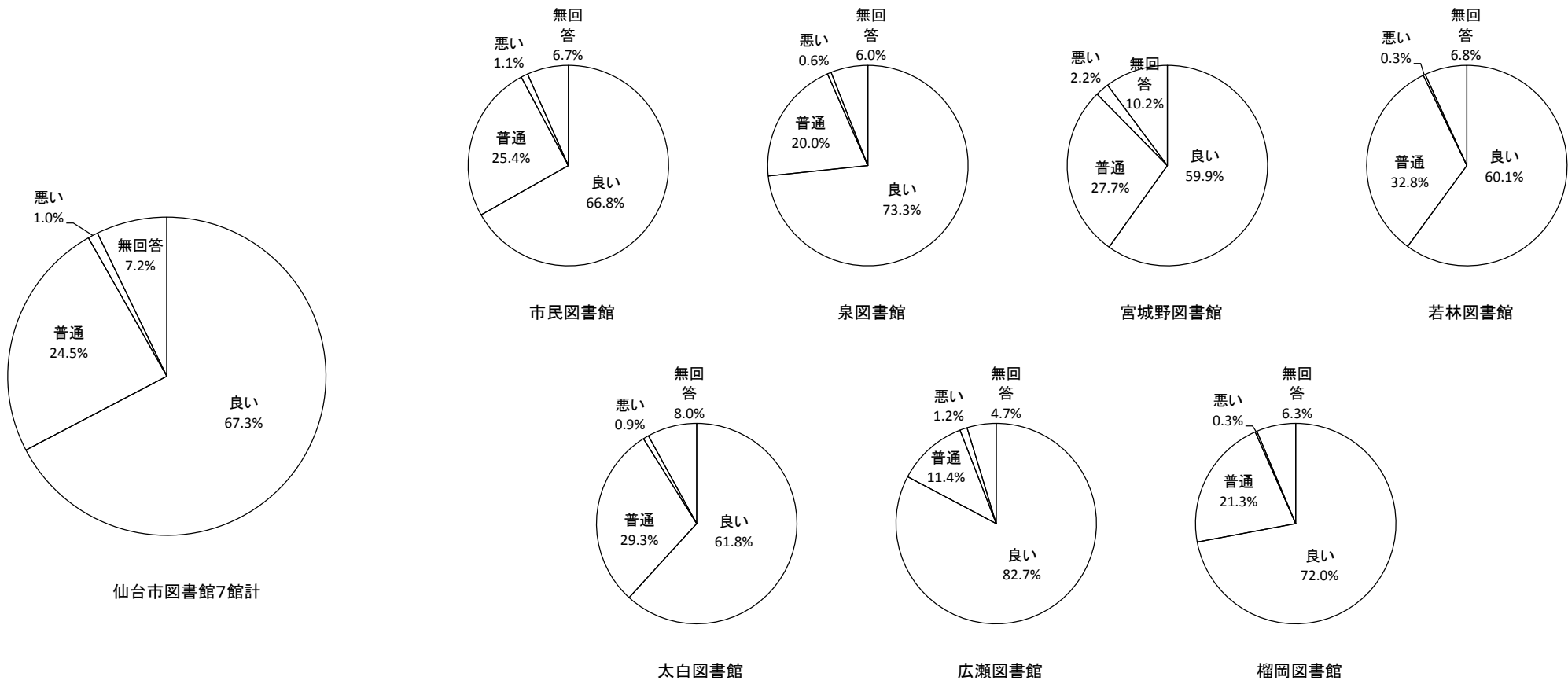
⑧図書館の広報などPR活動



「満足」「やや満足」の割合の高い図書館は、泉図書館45.7%、広瀬図書館44.0%、榴岡図書館39.8%となっている。
全体的に低い満足度となっているが、これは、図書館全体でも「知らない」と答えた人の割合が37.1%、「無回答」16.1%と合わせると53.2%に上ることから、PR不足が影響しているものと思われる。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

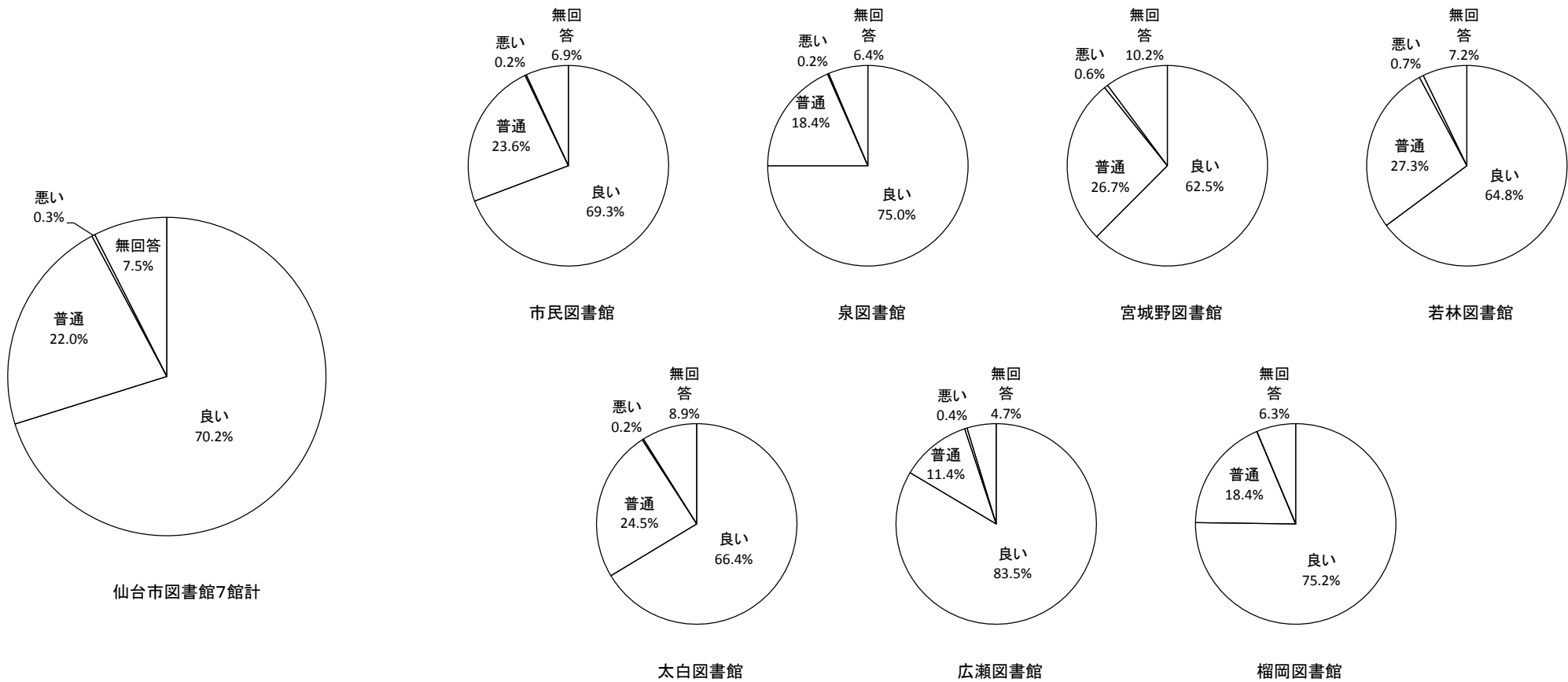
①あいさつ・職員からの声かけ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館82.7%、泉図書館73.3%、榴岡図書館72.0%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

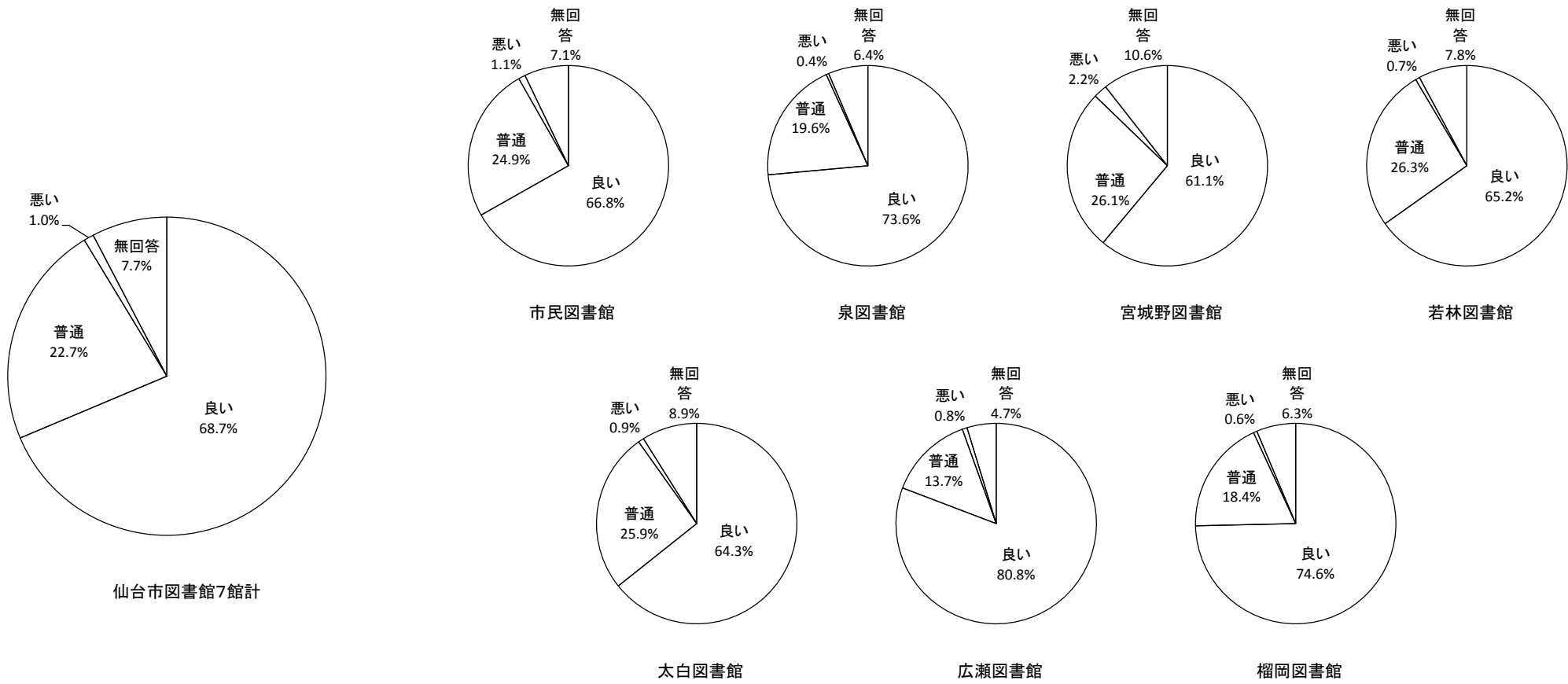
②言葉づかい



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館83.5%、榴岡図書館75.2%、泉図書館75.0%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

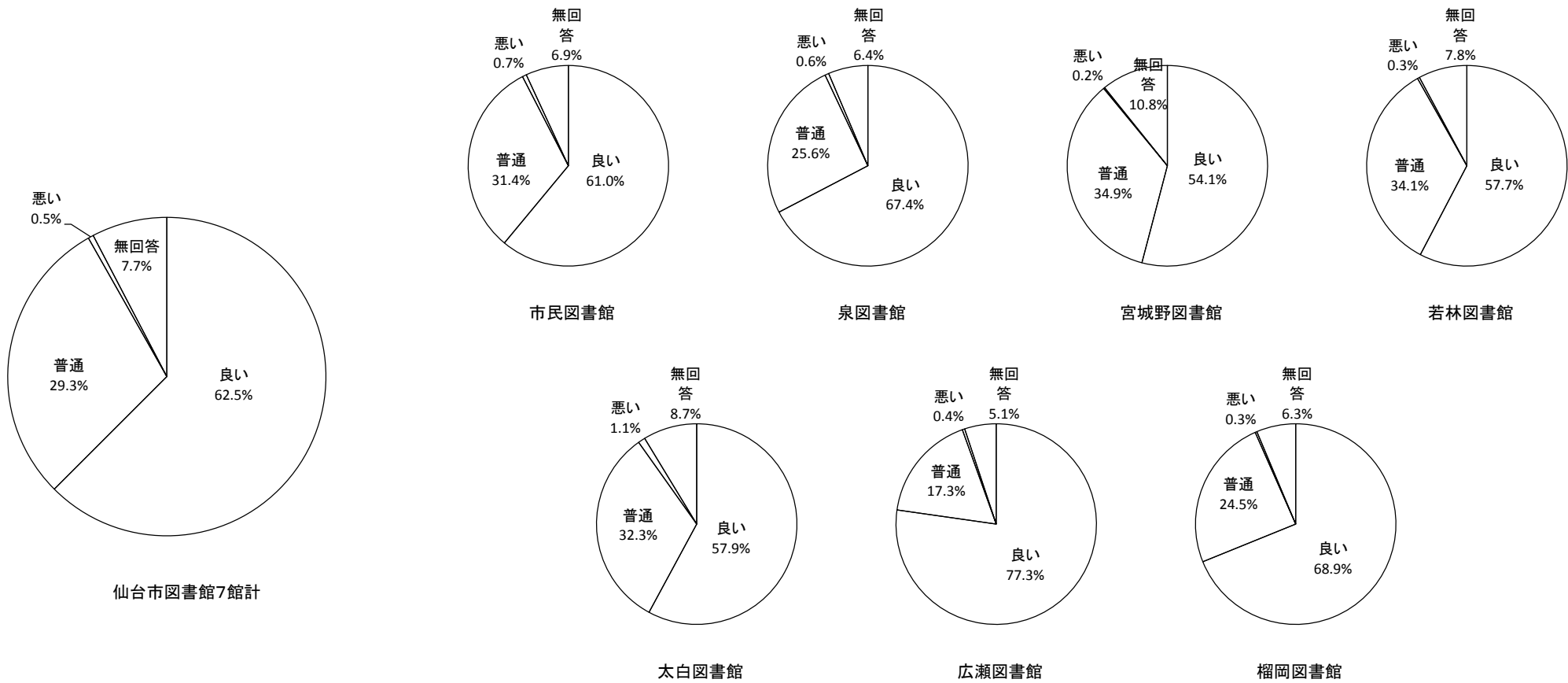
③応対時の印象



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館80.8%、榴岡図書館74.6%、泉図書館73.6%となっている。

2 図書館職員の対応に関するデータ比較

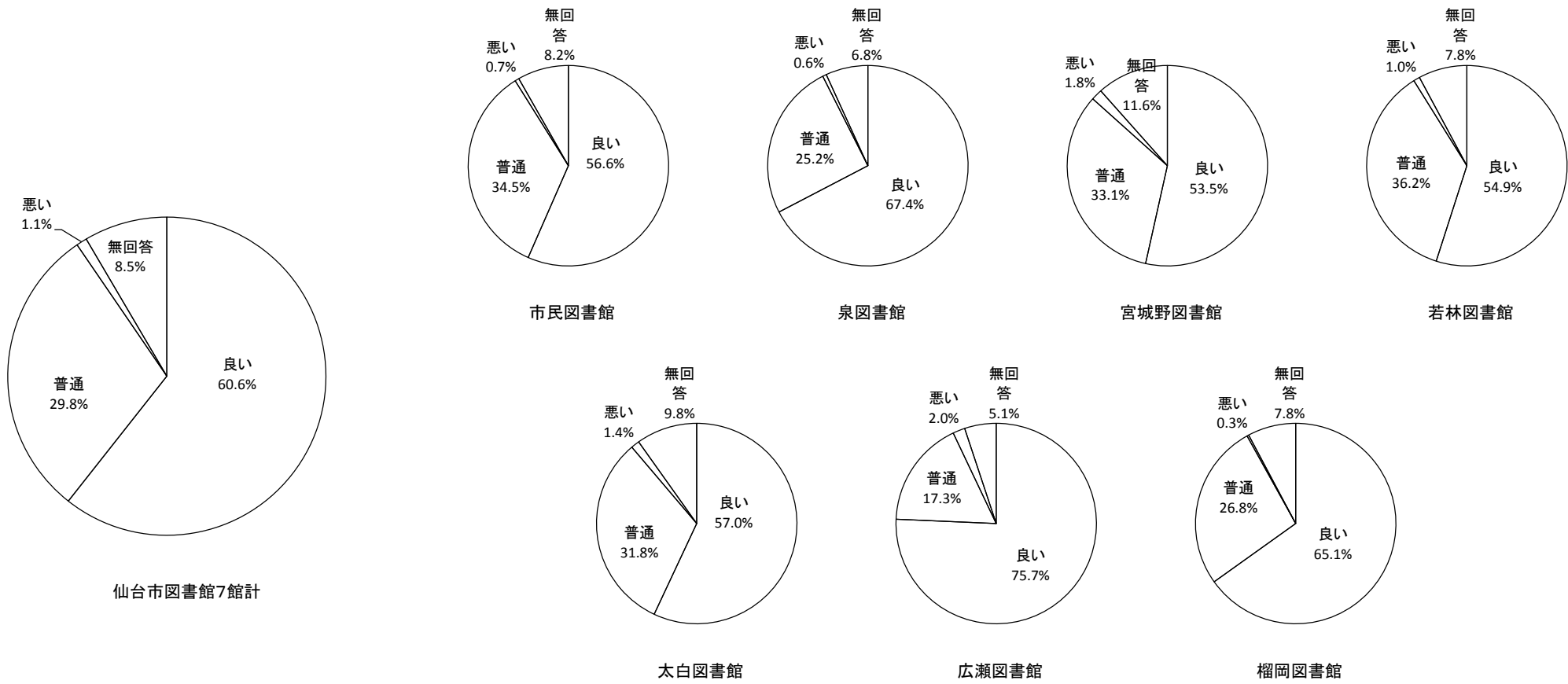
④身だしなみ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館77.3%、榴岡図書館68.9%、泉図書館67.4%となっている。

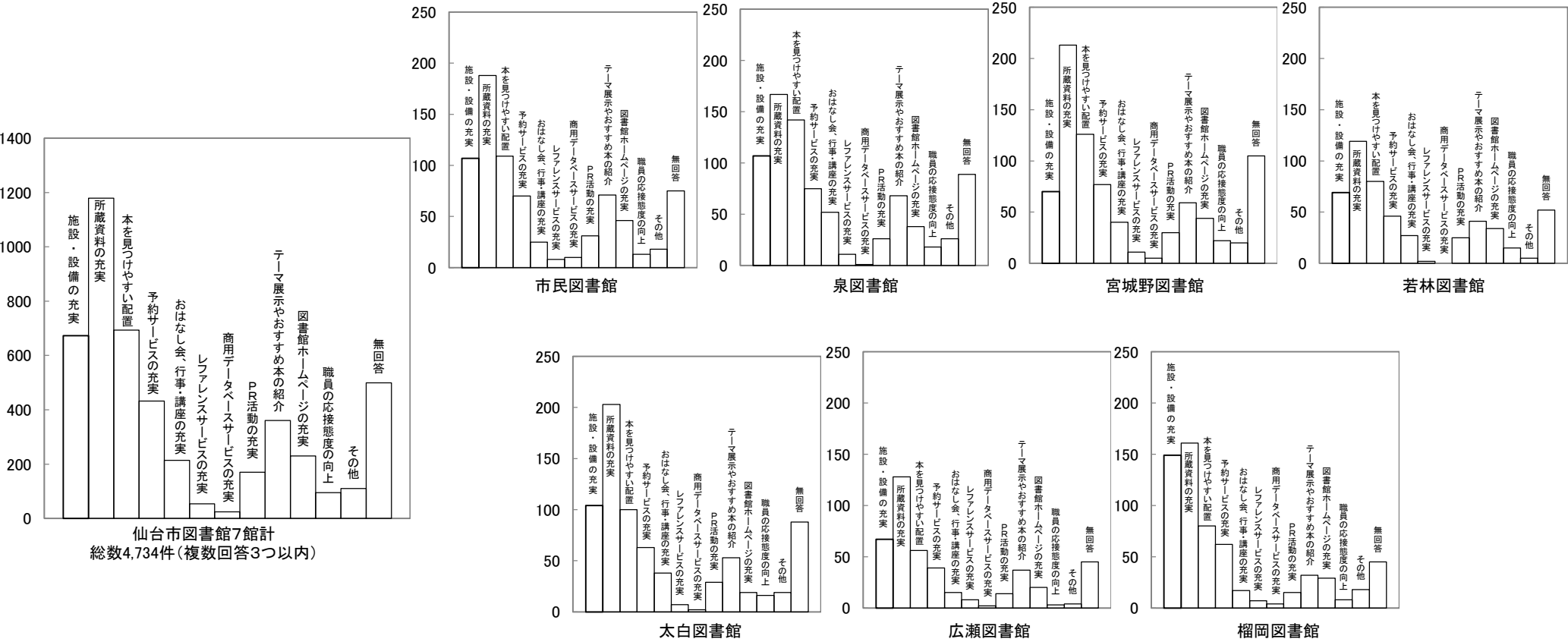
2 図書館職員の対応に関するデータ比較

⑤説明の分かりやすさ



「良い」の割合の高い図書館は、広瀬図書館75.7%、泉図書館67.4%、榴岡図書館65.1%となっている。

3 今後、力を入れてほしい取り組みについての分析



7館計では、所蔵資料の充実1,179件(25.4%)、本を見つけやすい配置693件(14.9%)、施設・設備の充実673件(14.5%)の順となっている。各館の傾向もほぼ同じである。

榴岡図書館では、施設・設備の充実が149件(23.9%)となっており、所蔵資料の充実161件(25.8%)とほぼ同じである。これは、榴岡図書館が事務所や住宅が入居しているビルの4階にあり、図書館部分の延床面積も606.98㎡と狭く、この中で書架やおはなしの部屋、作業室等を確保していることが影響しているものと思われる。