

令和元年度 窓口アンケート実施結果（概要）

名古屋市図書館では、サービスの向上を目指し、窓口での対応や書架の整頓状況などについて来館者の皆様の声をお聞きするため、窓口アンケートを実施いたしました。その実施結果をまとめましたのでお知らせいたします。

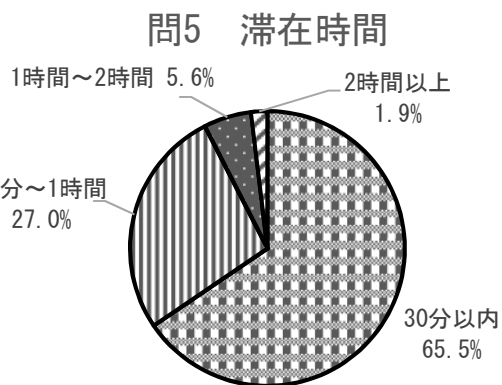
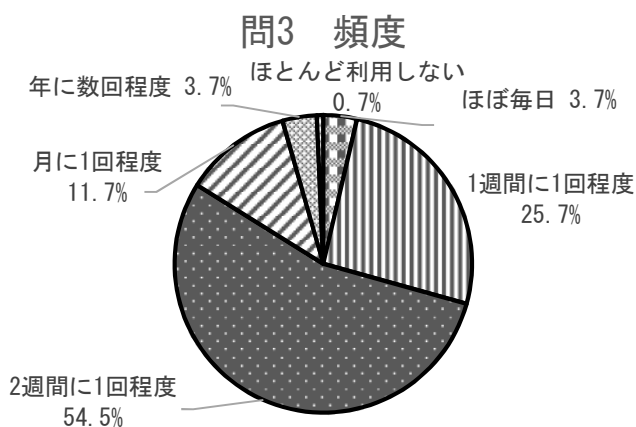
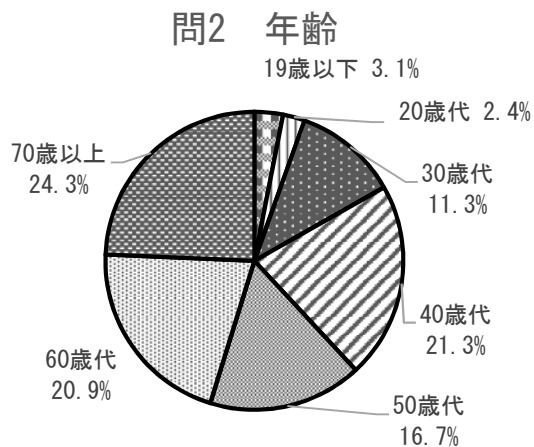
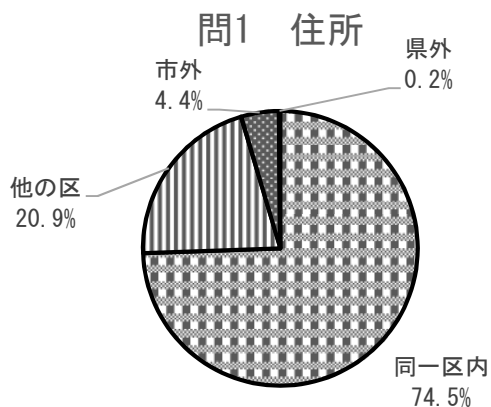
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。

○ アンケートの実施期間・回収数

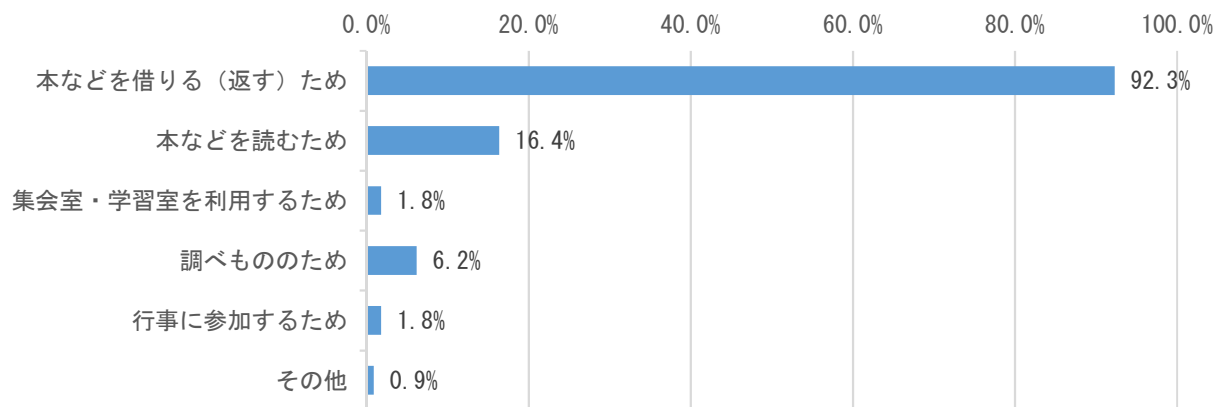
図書館名	調査期間	回収数
鶴舞	令和元年10月19日(土)～10月27日(日)	325
千種	令和元年10月16日(水)～10月31日(木)	354
東	令和元年10月19日(土)～10月25日(金)	325
北	令和元年10月16日(水)～10月23日(水)	305
楠	令和元年10月16日(水)～11月3日(日)	312
西	令和元年10月16日(水)～10月22日(火)	317
山田	令和元年10月16日(水)～10月26日(土)	306
中村	令和元年10月22日(火)～10月31日(木)	327
瑞穂	令和元年10月16日(水)～10月31日(木)	312
熱田	令和元年10月16日(水)～10月31日(木)	336
中川	令和元年10月16日(水)～10月31日(木)	353
富田	令和元年10月22日(火)～11月10日(日)	311
港	令和元年10月17日(木)～10月31日(木)	327
南陽	令和元年10月19日(土)～10月30日(水)	311
南	令和元年10月23日(水)～10月29日(火)	440
守山	令和元年10月19日(土)～10月25日(金)	328
志段味	令和元年10月19日(土)～10月27日(日)	312
緑	令和元年10月16日(水)～11月13日(水)	367
徳重	令和元年10月16日(水)～11月3日(日)	332
名東	令和元年10月16日(水)～10月22日(火)	311
天白	令和元年10月16日(水)～10月27日(日)	367
合 計		6,978

○ アンケートの結果

1 あなた自身のことについてお聞きします。

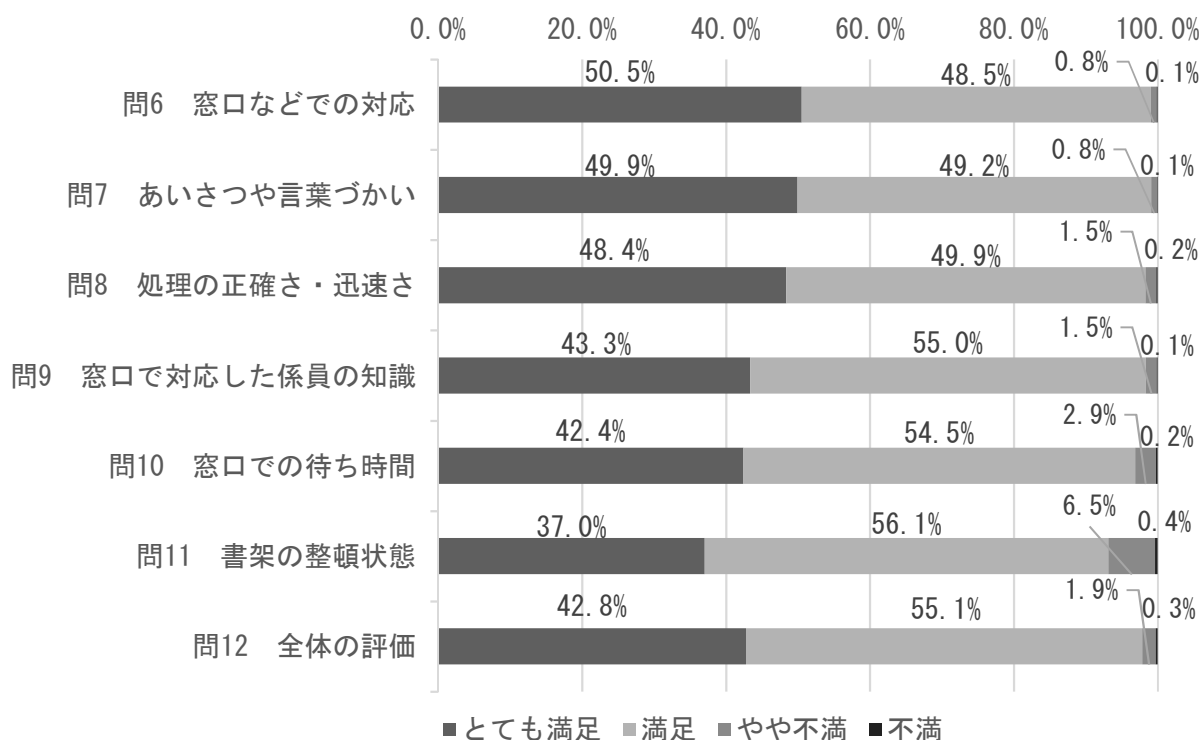


問4 本日、図書館を利用する主な目的は何ですか。

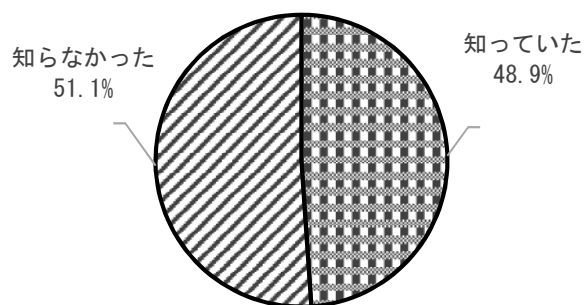


II 図書館サービスについてお聞きします。

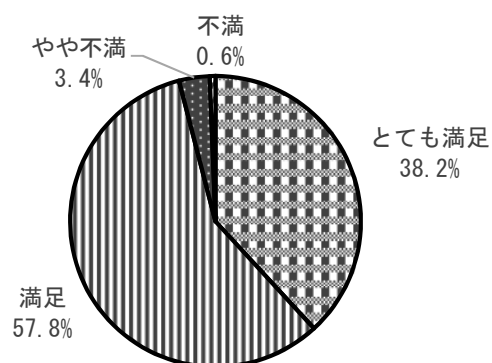
職員の対応についてお聞きします。



問 13 司書が図書館での調べもののサポートをしていること（レファレンスサービス）を知っていましたか。

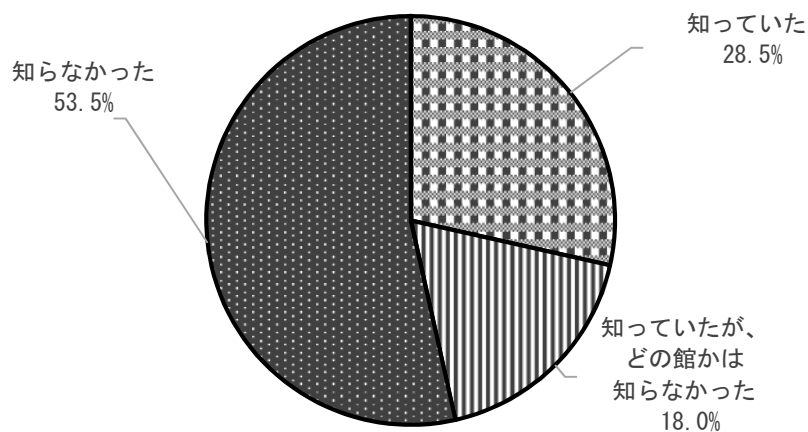


問 14 問 13 のサービスを利用された方にお聞きします。その時の対応はいかがでしたか。

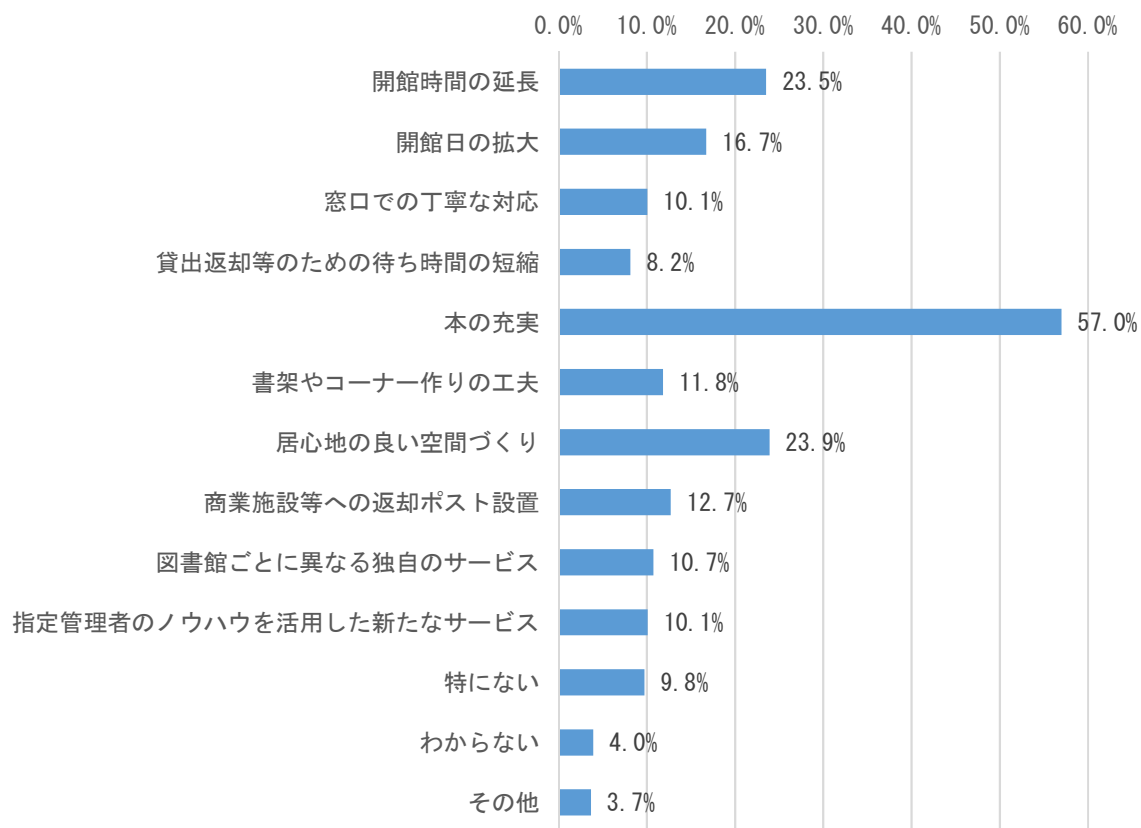


Ⅲ 図書館の運営についてお聞きします。

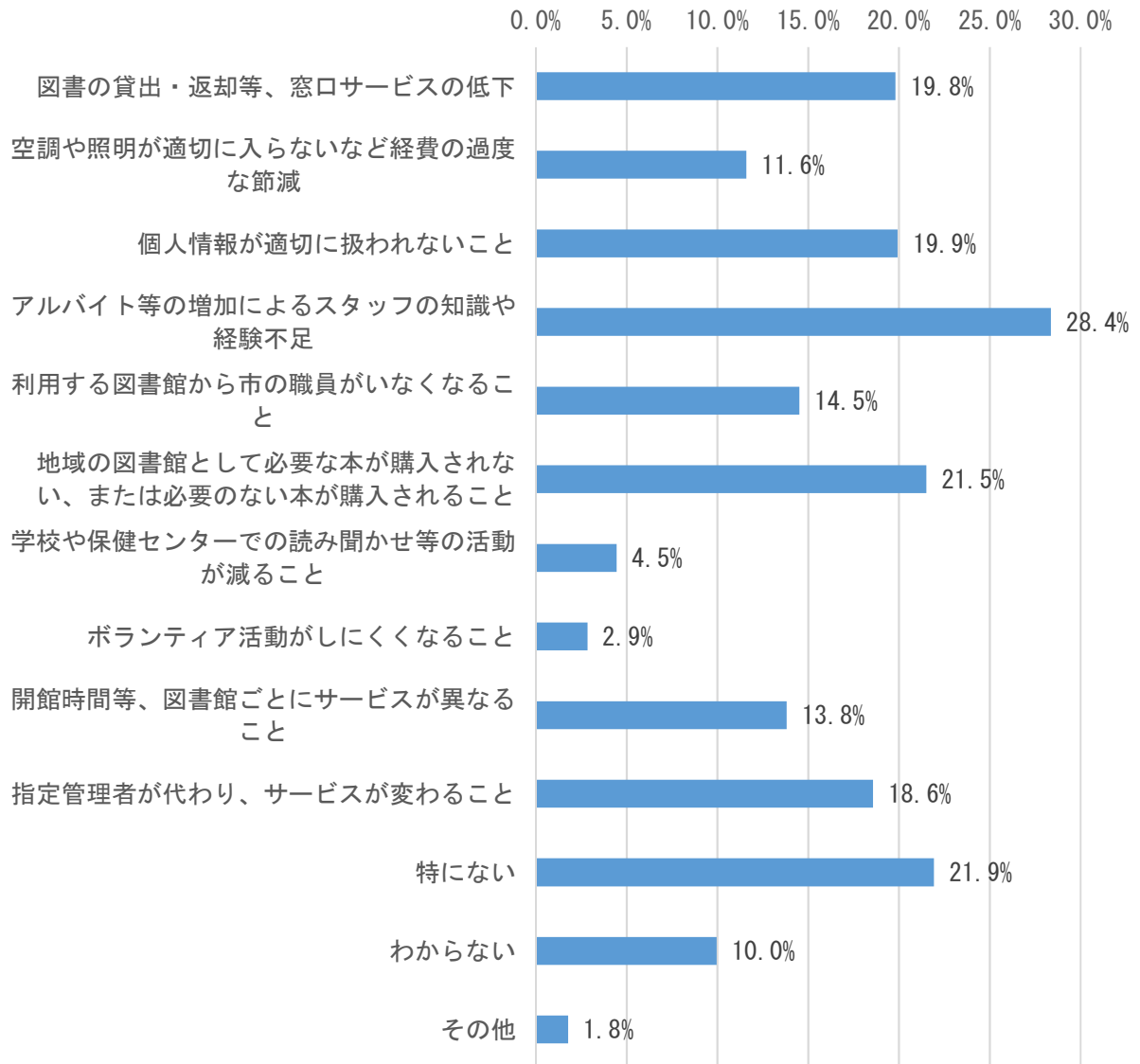
問 15 一部の図書館で、指定管理者が図書館の管理運営（民間事業者が管理運営）を行っていることを知っていましたか。



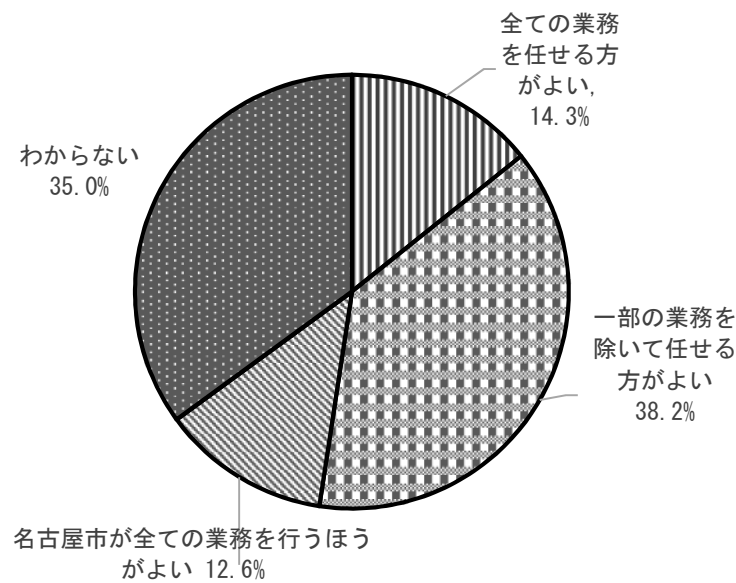
問 16 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを期待しますか。（〇はいくつでも）



問 17 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを不安に感じますか。（〇はいくつでも）

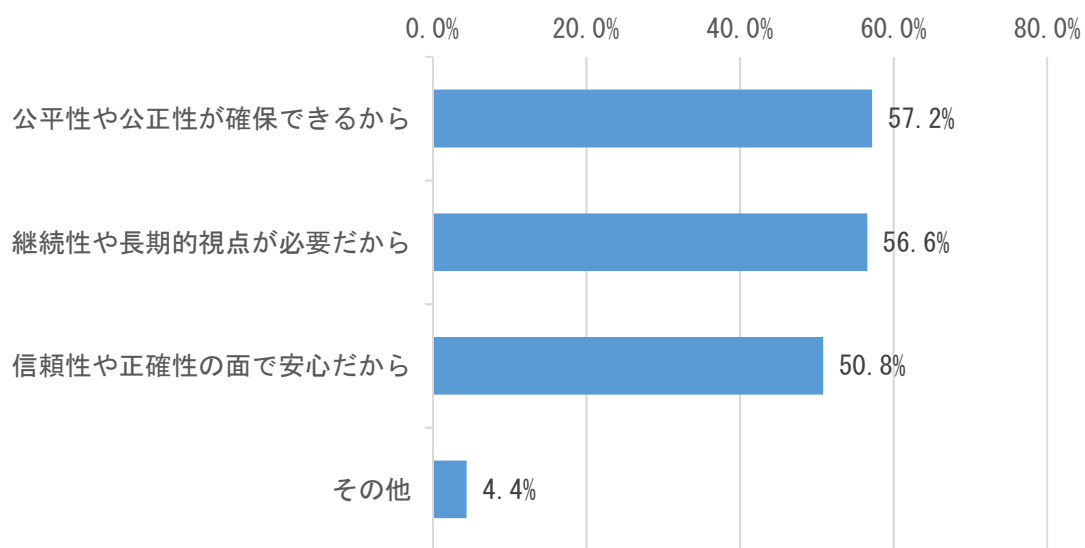


問 18 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたは指定管理者にどの程度業務を任せるほうがよいと思いますか。



《問 18 で 2, 3 と答えた方（名古屋市が一部またはすべての業務を行うほうが良いと思う方）にお聞きします。》

問 19 名古屋市が一部またはすべての業務を行うほうがよいと思う理由は何ですか。（〇はいくつでも）



IV 図書館へのご意見や今後期待するサービスなどについてご自由にお書きください。

(単位：件)

内 容	29年度	30年度	元年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	495	564	330
本を探しやすくする、おすすめの本の紹介コーナーを作る、切り取りや書き込みをチェックする	144	122	17
施設や設備を改善する	165	198	174
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	125	85	68
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	142	88	51
駐車場・駐輪場を拡充する	54	43	30
利用者のマナーを向上させる	96	97	45
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	309	59	33
開館時間を延長する、休館日を減らす	48	39	49
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	40	54	34
行事・イベントを充実する	44	42	19
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者制度導入について ・ 返却場所を増加してほしい ・ 予約本の取り置き期間を長くしてほしい など	581	373	442
前より良くなった、満足している	477	504	367
合 計	2,720	2,268	1,659