

令和2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。

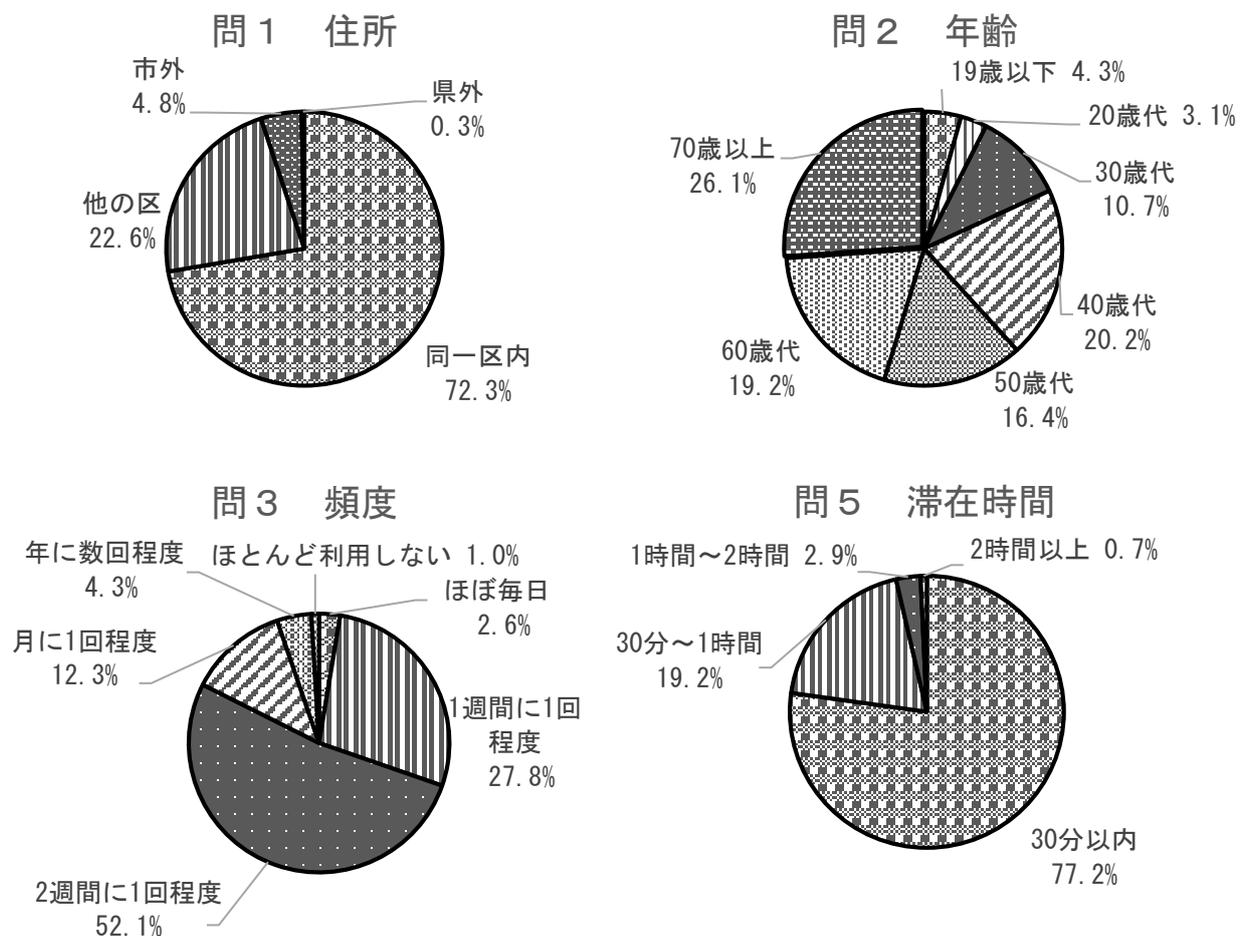
なお、今年度のアンケートは、新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館があり、再開後も座席の利用制限や短時間利用等をお願いしている中で実施したものであることを申し添えます。

○ アンケートの実施期間・回収数

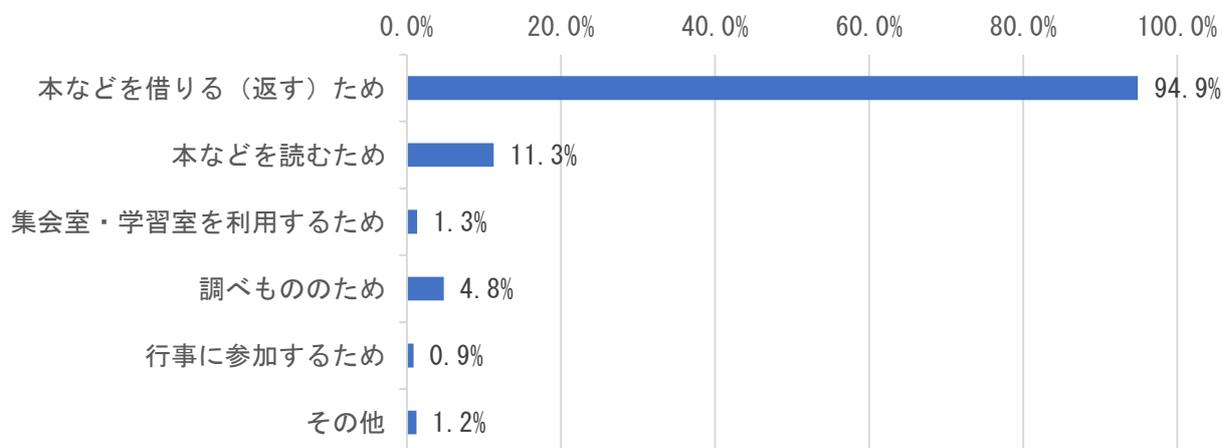
図書館名	調査期間	回収数
鶴舞	令和2年11月10日(火)～11月23日(月)	312
千種	令和2年11月5日(木)～11月11日(水)	334
東	令和2年11月4日(水)～11月10日(火)	334
北	令和2年11月1日(日)～11月13日(金)	303
楠	令和2年11月1日(日)～11月29日(日)	316
西	令和2年11月4日(水)～11月22日(日)	316
山田	令和2年11月1日(日)～11月12日(木)	300
中村	令和2年11月1日(日)～11月30日(月)	331
瑞穂	令和2年11月1日(日)～11月15日(日)	356
熱田	令和2年11月4日(水)～11月29日(日)	326
中川	令和2年11月4日(水)～11月22日(日)	334
富田	令和2年11月13日(金)～11月30日(月)	151
港	令和2年11月7日(土)～11月13日(金)	335
南陽	令和2年11月1日(日)～11月14日(土)	315
南	令和2年11月4日(水)～11月15日(日)	308
守山	令和2年11月1日(日)～11月30日(月)	336
志段味	令和2年11月10日(火)～11月15日(日)	301
緑	令和2年11月1日(日)～11月15日(日)	357
徳重	令和2年11月1日(日)～11月7日(土)	343
名東	令和2年11月4日(水)～11月10日(火)	408
天白	令和2年11月1日(日)～11月29日(日)	345
合 計		6,761

※富田図書館は、空調設備改修工事に伴う臨時窓口でのサービス中に窓口アンケートを実施しました。

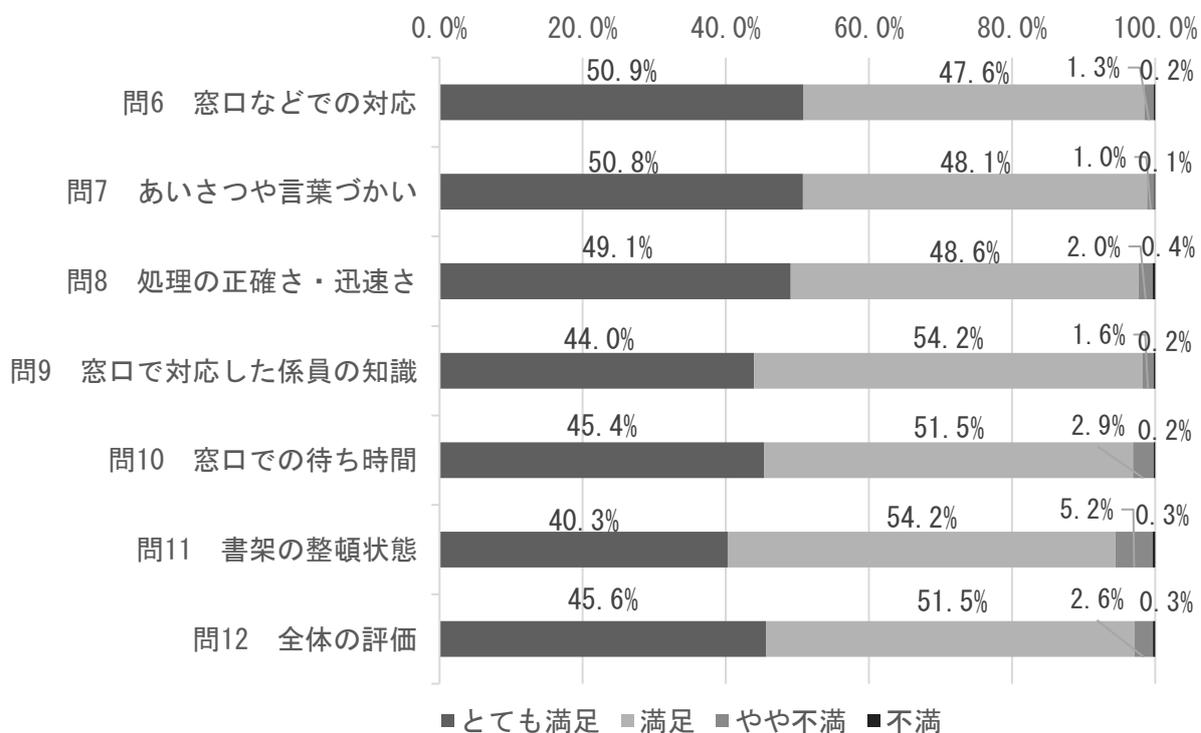
- アンケートの結果
 I あなた自身のことについてお聞きします。



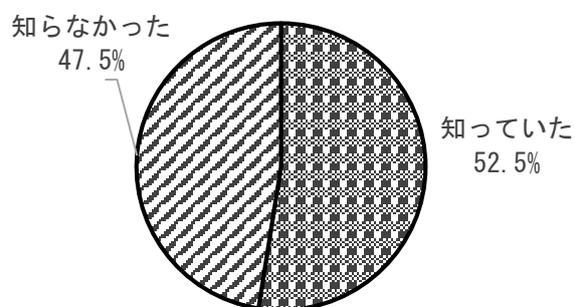
問4 本日、図書館を利用する主な目的は何ですか。



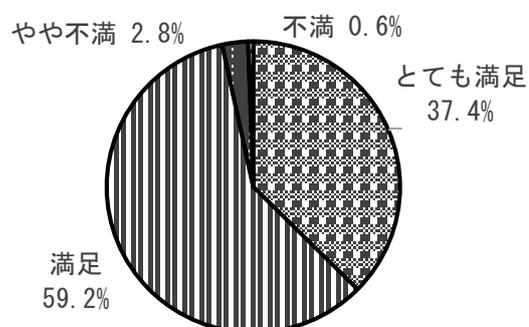
II 図書館のサービス・利用状況について
職員の対応についてお聞きします。



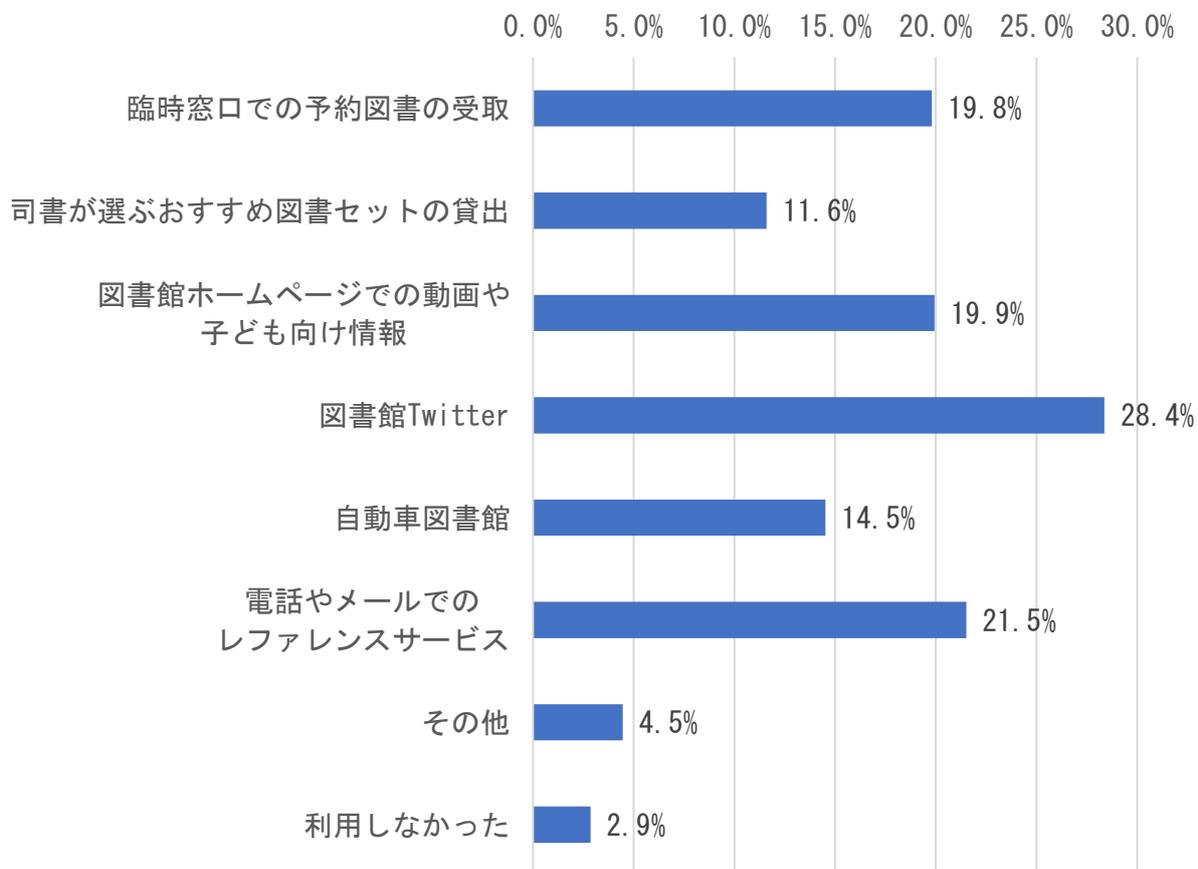
問 13 司書が図書館での調べもののサポートをしていること（レファレンスサービス）を知っていましたか。



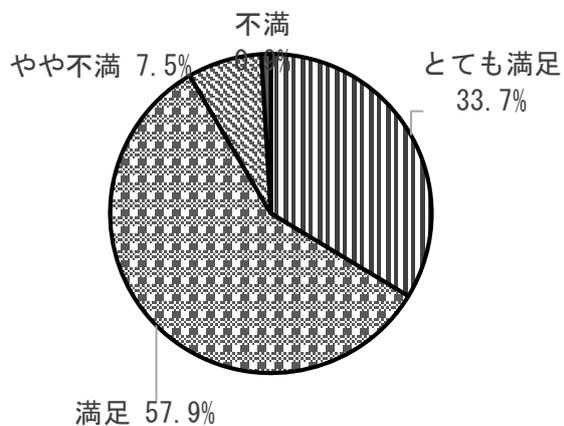
問 14 問 13 のサービスを利用された方にお聞きします。その時の対応はいかがでしたか。



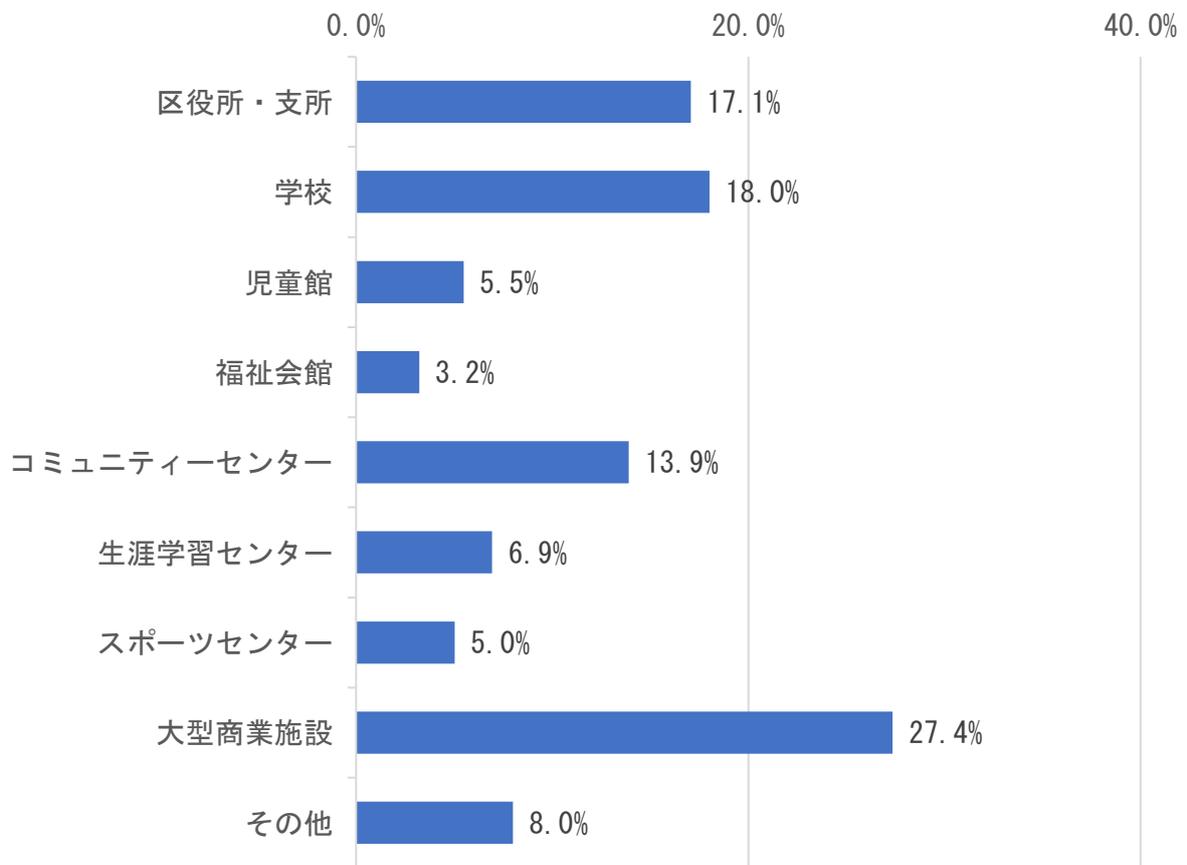
問 15 新型コロナウイルスによる臨時休館中（3/2～6/1）に実施していた下記のサービスを利用されましたか。（「利用しなかった」以外○はいくつでも）



問 16 問 15 のサービスを利用された方にお聞きします。サービスはいかがでしたか。



問 17 今後、どのような場所で図書館の本が貸出・返却できると便利になると思いますか。(〇はいくつでも)



Ⅲ 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	30年度	元年度	2年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	564	330	385
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	122	17	84
施設や設備を改善する	198	174	133
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	85	68	71
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	88	51	92
駐車場・駐輪場を拡充する	43	30	36
利用者のマナーを向上させる	97	45	49
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	59	33	57
開館時間を延長する、休館日を減らす	39	49	33
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	54	34	69
行事・イベントを充実する	42	19	25
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・電子書籍を導入してほしい など	373	442	423
前より良くなった、満足している	504	367	414
合 計	2,268	1,659	1,871