

平成26年度 窓口アンケート実施結果(概要)

名古屋市図書館では、サービスの向上をめざし、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、今年も「窓口アンケート」を実施しました。

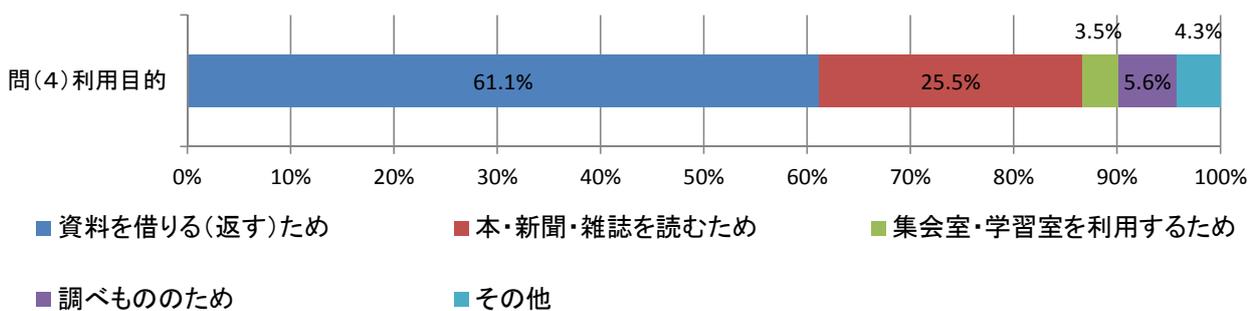
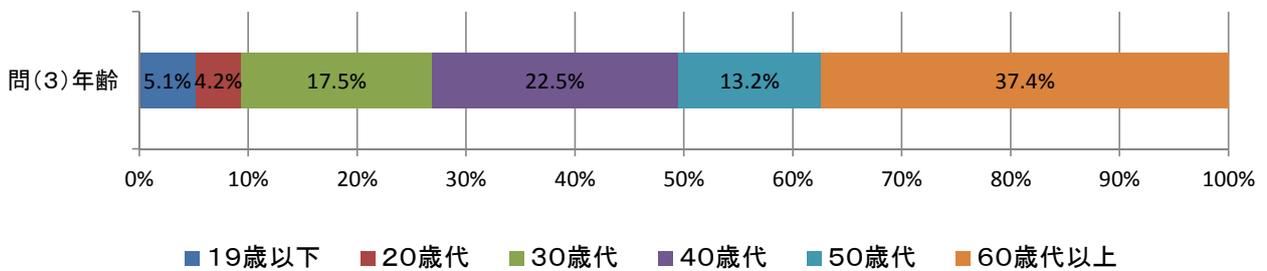
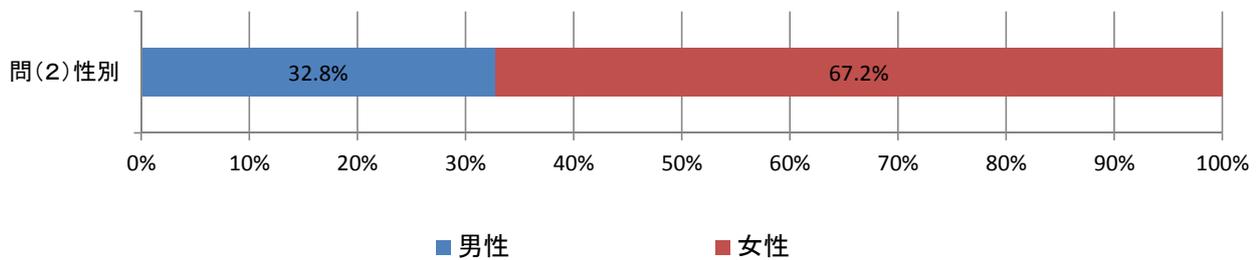
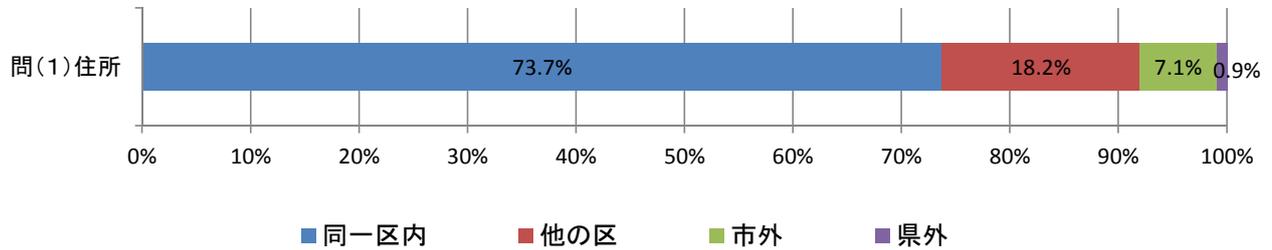
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービスの向上に取り組んでまいります。

■アンケートの実施期間・回収数

図書館	調査期間	回収数
鶴舞	平成26年9月2日(火)～9月30日(火)	301
千種	平成26年9月1日(月)～9月30日(火)	355
東	平成26年9月2日(火)～9月21日(日)	316
北	平成26年9月2日(火)～9月4日(木)	322
楠	平成26年9月2日(火)～9月15日(月)	309
西	平成26年9月1日(月)～9月15日(月)	307
山田	平成26年9月1日(月)～9月15日(月)	325
中村	平成25年9月1日(日)～9月26日(木)	318
瑞穂	平成26年9月1日(月)～9月15日(月)	325
熱田	平成26年9月2日(火)～9月7日(日)	319
中川	平成26年9月1日(月)～9月30日(火)	317
富田	平成26年9月2日(火)～9月21日(日)	307
港	平成26年9月2日(火)～9月7日(日)	313
南陽	平成26年9月1日(月)～10月13日(月)	75
南	平成26年9月1日(月)～9月13日(土)	300
守山	平成26年9月2日(火)～9月7日(日)	311
志段味	平成26年9月1日(月)～9月15日(月・祝)	302
緑	平成26年9月1日(月)～9月3日(水)	323
徳重	平成26年9月1日(月)、3日(水)～7日(日)	618
名東	平成26年8月1日(金)～8月31日(日)	313
天白	平成26年9月1日(月)～9月15日(月・祝)	308
合 計		6,684

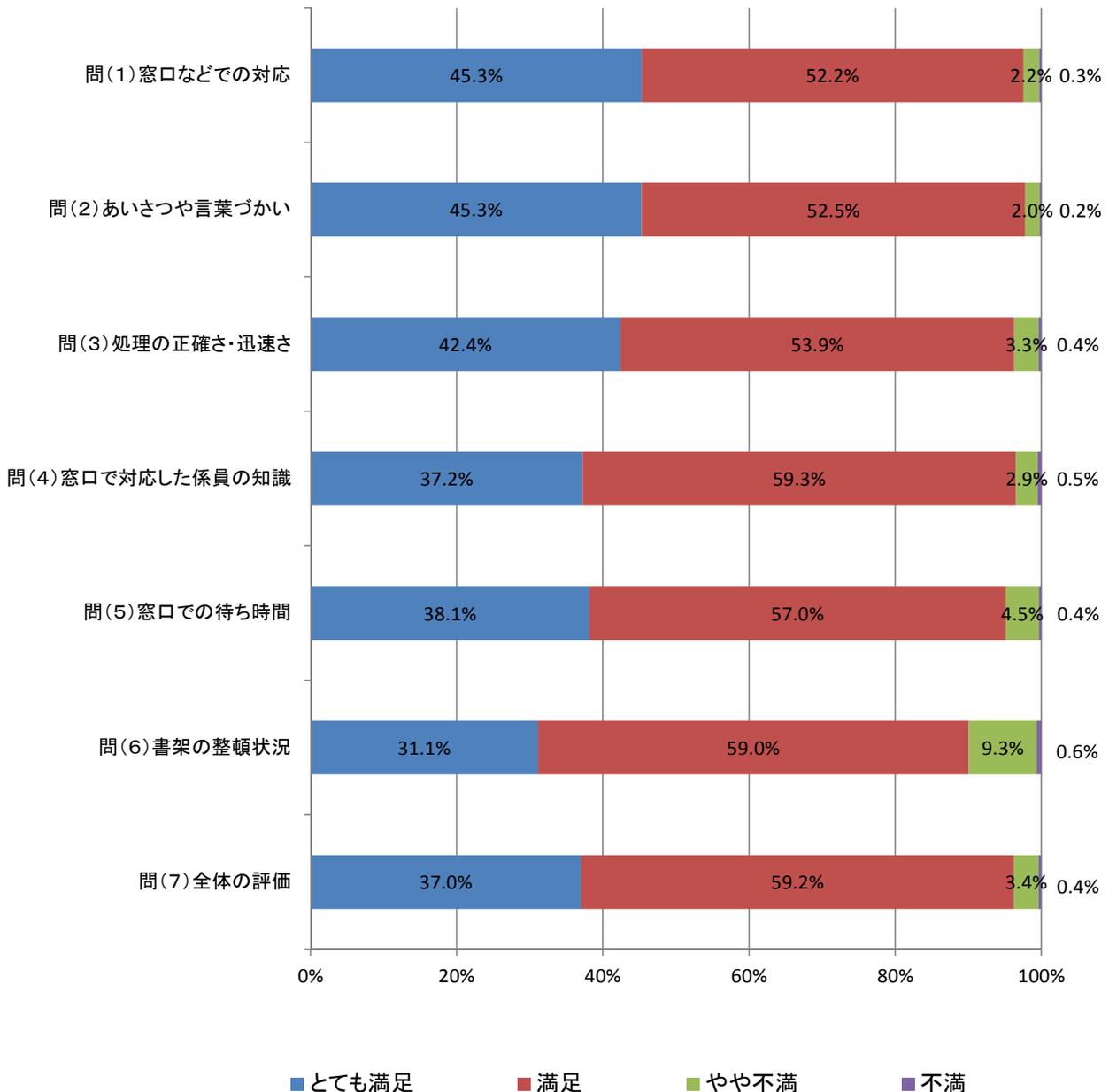
■ アンケートの結果

I あなた自身のことについてお聞きします。



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。

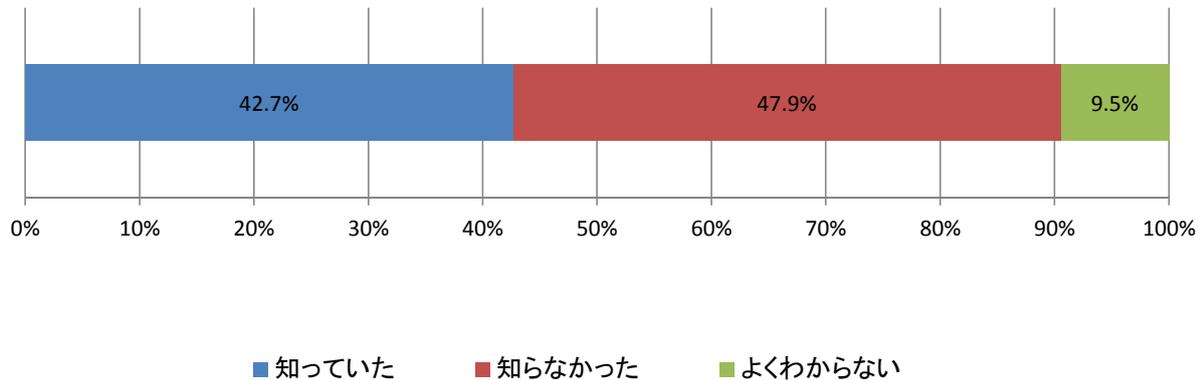


問(7)全体の評価」では、「とても満足」とご回答いただいた方の割合が昨年の33.7%から37.0%に増えました。

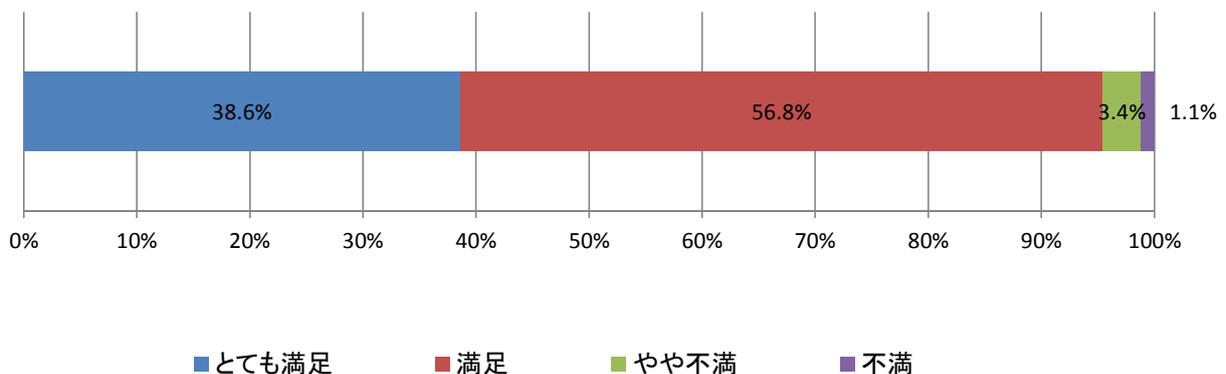
問(1)「窓口などでの対応」から問(7)全体の評価までの、いずれの項目におきましても、「やや不満」や「不満」とご回答された方の割合が昨年よりも減少しました。

「やや不満」や「不満」とご回答された方の割合が最も多かったのは、問(6)「書架の整頓状況」で9.9%、次に多かったのは問(5)「窓口での待ち時間」の4.9%です。いずれも昨年度にくらべて割合は減少しているのですが、引き続きこれらの点に気をつけ、サービスの向上に取り組んでまいりたいと考えております。

問(8) 図書館では司書が本の相談に応じるサービスを実施していますが、このことをご存知でしたか。



問(9) 問(8)のサービスを利用された方にお聞きします。そのときの対応はいかがでしたか。



司書が本の相談に応じるサービスをご存じの方の割合は、42.7%で、昨年の40.2%より増加しております。

名古屋市図書館全21館では、平成23年10月27日から腕章を付けた職員が館内を巡回し、図書館の利用方法や資料について案内する「ほんシェルジュ」サービスを行っております。

探したい本があるときや、検索機の使い方がわからないなど、何かお尋ね事がある際には、「ほんシェルジュ」にお気軽にお声かけください。

※各館別の集計は右記をご覧ください。⇒窓口アンケート実施結果(図書館別)

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。

内 容	26年度	25年度	24年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	533件	557件	527件
本を探しやすくする、おすすめ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	123件	156件	215件
施設や設備を改善する	164件	106件	191件
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	122件	158件	172件
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	53件	57件	98件
駐車場・駐輪場を拡充する	40件	89件	96件
利用者のマナーを向上させる	76件	74件	75件
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	46件	69件	72件
開館時間を延長する、休館日を減らす	38件	64件	63件
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	37件	29件	49件
行事・イベントを充実する	21件	32件	33件
その他 駐車場を無料化してほしい 予約の置き置き期間を7日から14日にもどしてほしい 駅などで返却できるとよい など	455件	348件	132件
前より良くなった、満足している	470件	382件	402件
合 計	2,178件	2,122件	2,125件

昨年に引き続き、最も多かったのは本やCD・DVDなど資料の充実を求めるご意見でした。前より良くなった、昨年度から今年度にかけて、満足しているというご意見が大幅に増加していることから、名古屋市図書館におけるサービスは、向上しているのではないかと考えております。

今後とも皆様のご意見を参考にサービスの向上に努め、市民の生活に役立つ図書館をめざしてまいりますので、よろしく願いいたします。

※いただいたご意見への回答は、各図書館で順次掲示させていただく予定です。