

平成27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、休館日などについて、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。

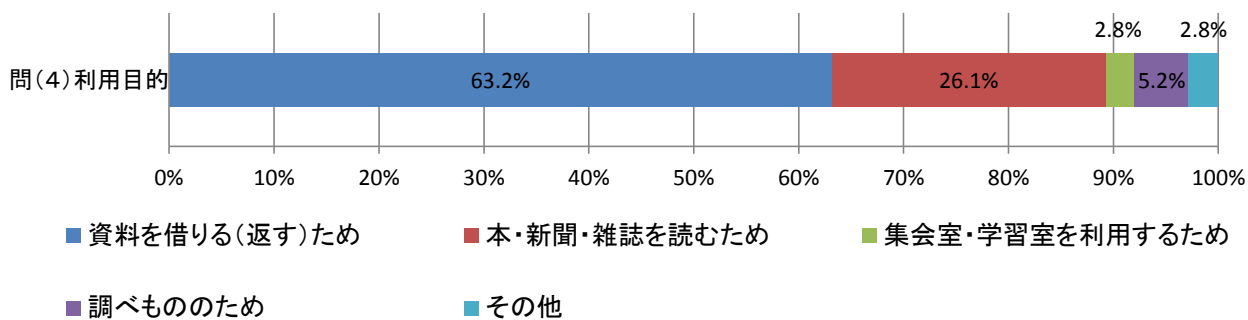
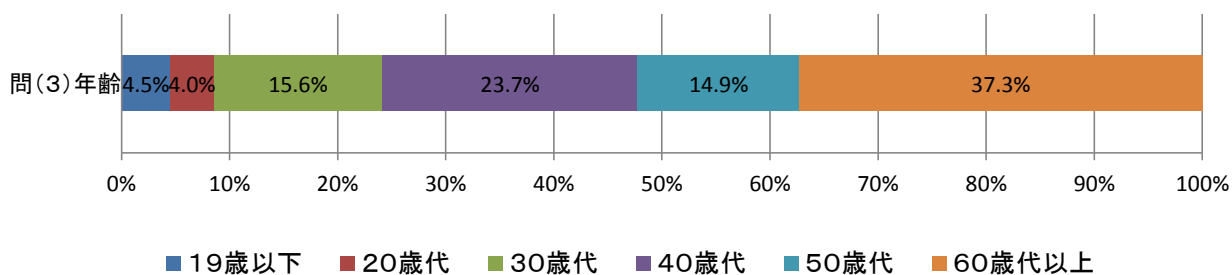
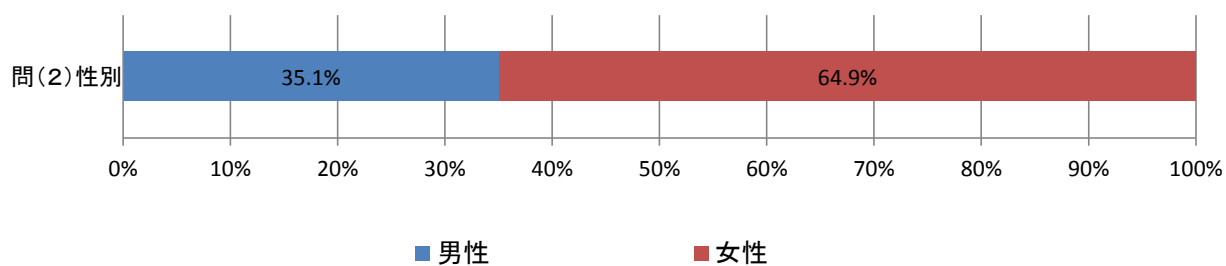
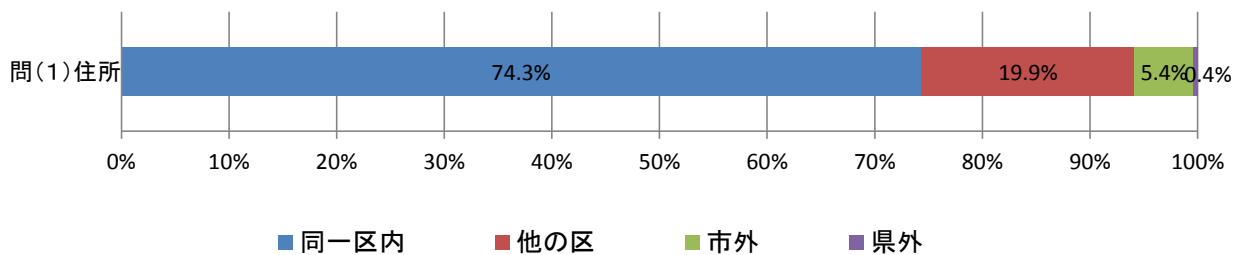
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービスの向上に取り組んでまいります。

■アンケートの実施期間・回収数

	調査期間	回収数
鶴舞	平成27年10月12日(月)～10月24日(土)	322
千種	平成27年10月12日(月)～11月1日(日)	318
東	平成27年10月12日(月)～10月31日(土)	314
北	平成27年10月12日(月)～10月20日(火)	325
楠	平成27年10月12日(月)～10月31日(土)	319
西	平成27年10月12日(月)～10月25日(日)	509
山田	平成27年10月12日(月)～10月31日(土)	311
中村	平成27年10月12日(月)～11月11日(水)	334
瑞穂	平成27年10月12日(月)～11月11日(水)	319
熱田	平成27年10月12日(月)～11月11日(水)	352
中川	平成27年10月12日(月)～10月29日(木)	325
富田	平成27年10月12日(月)～11月11日(水)	349
港	平成27年10月12日(月)～10月20日(火)	320
南陽	平成27年10月12日(月)～10月20日(火)	322
南	平成27年10月12日(月)～10月18日(日)	300
守山	平成27年10月12日(月)～10月20日(火)	336
志段味	平成27年10月12日(月)～10月23日(金)	340
緑	平成27年10月12日(月)～11月8日(日)	362
徳重	平成27年10月12日(月)～10月17日(土)	329
名東	平成27年10月12日(月)～10月18日(日)	364
天白	平成27年10月12日(月)～10月28日(水)	317
合計		7,087

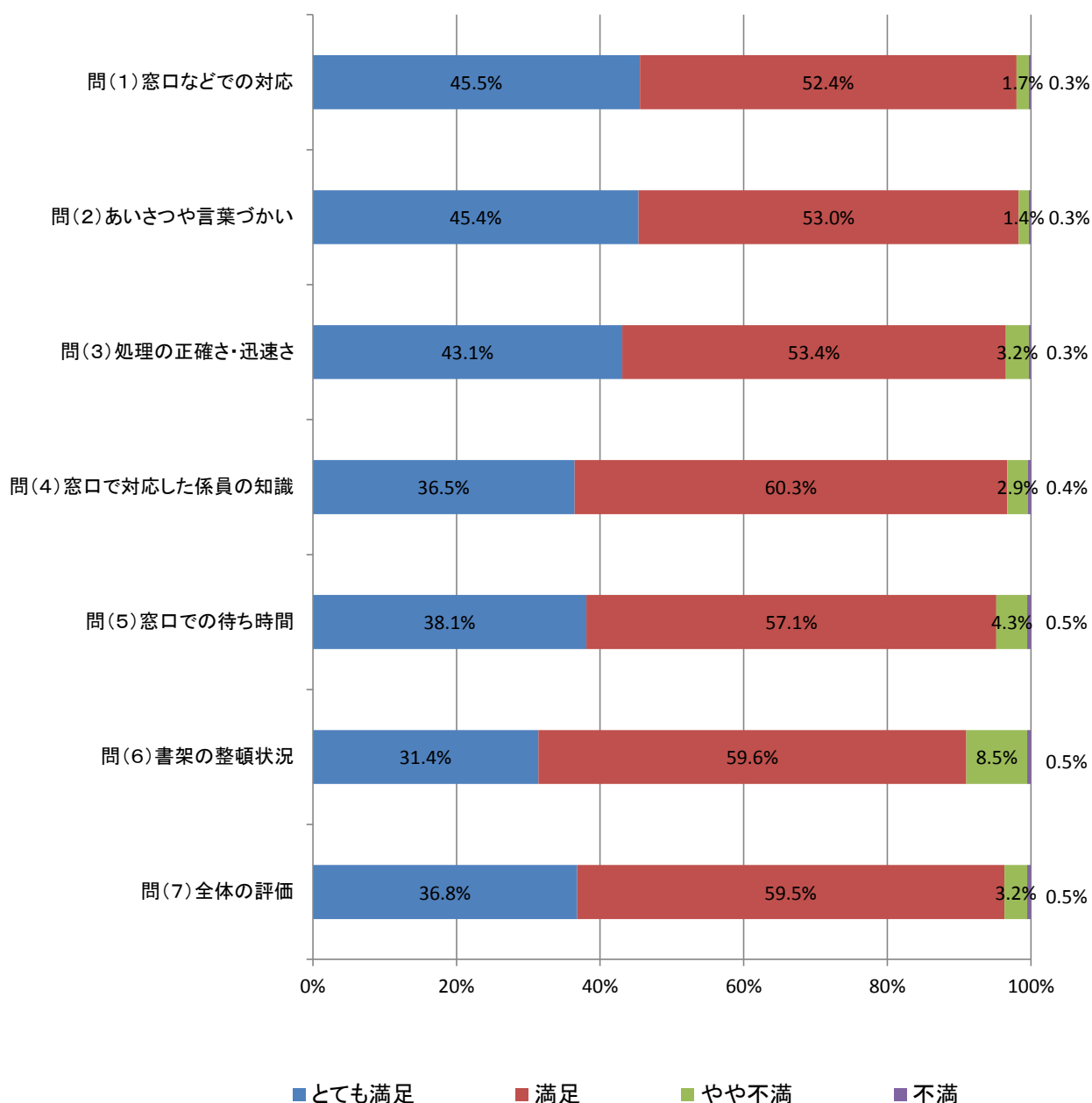
■アンケートの結果

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。

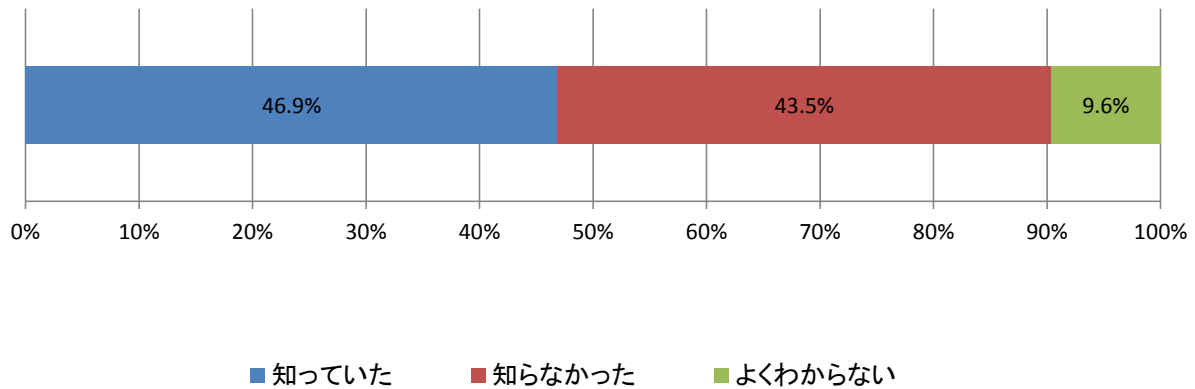


問(7)「全体の評価」では、「とても満足」「満足」とご回答いただいた方の割合が昨年の96.2%から96.3%とわずかですが、増加しました。

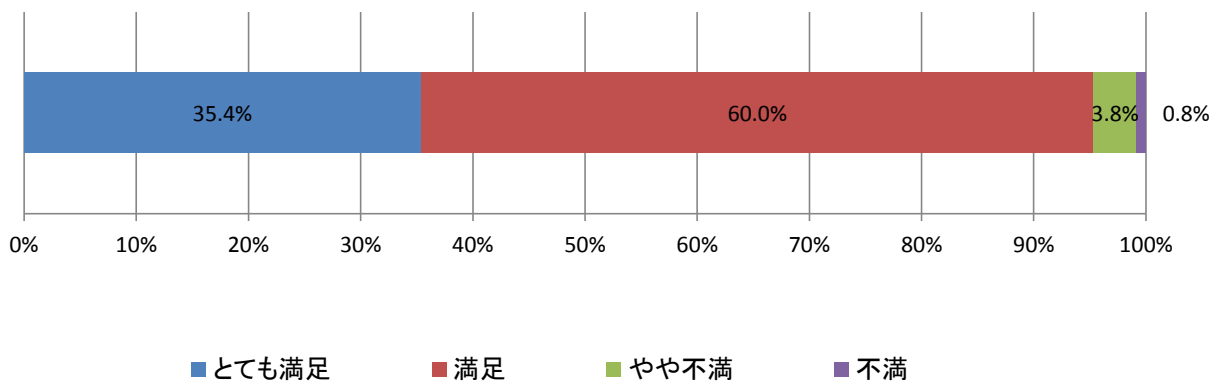
問(1)「窓口などでの対応」から問(7)全体の評価までの、いずれの項目におきましても、「やや不満」や「不満」とご回答された方の割合が昨年よりも減少しました。

「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9.0%、次に多かったのは問(5)「窓口での待ち時間」の4.8%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。

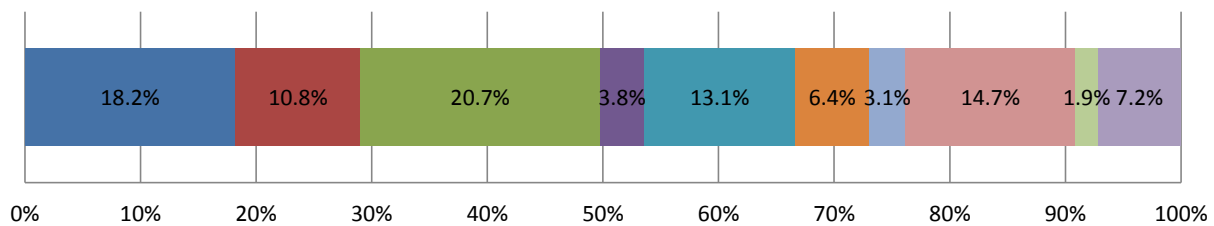


司書が本の相談に応じるサービスをご存じの方の割合は、46.9%で、昨年の42.7%より増加しております。

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。

問(10) 今後、名古屋市図書館に取り組んでほしいサービスは何ですか。(3つまで)

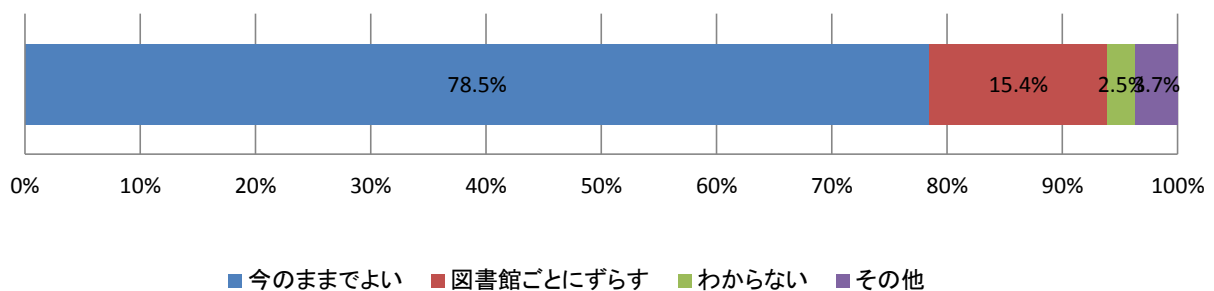


- 公共施設や駅などでの貸出・返却サービス
- インターネット環境の整備
- 閲覧スペースの拡大
- グループで調べ活動ができるスペースの設置
- 飲食しながら読書できるスペースの設置
- レファレンスサービスの充実
- 図書館資料を活用した相談会
- 今のままでよい
- わからない
- その他

取り組んでほしいサービスで、最も割合が多かったのは「閲覧スペースの拡大」で20.7%、次に多かったのは「公共施設・駅などでの貸出・返却」で18.2%でした。ついで「今のままでよい」が14.7%、「飲食しながら読書できるスペースの設置」が13.1%、「インターネット環境の整備」が10.8%となっています。

Ⅲ 名古屋市図書館の休館日について

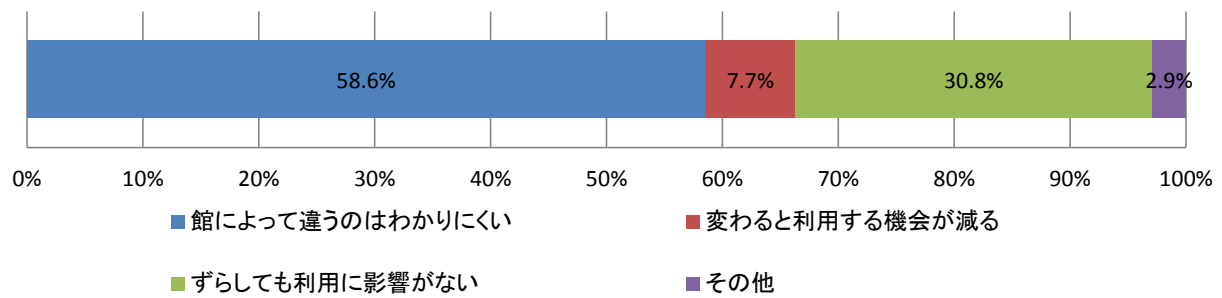
問(1) あなたは、名古屋市図書館の休館日についてどう思いますか。



- 今のままでよい
- 図書館ごとにずらす
- わからない
- その他

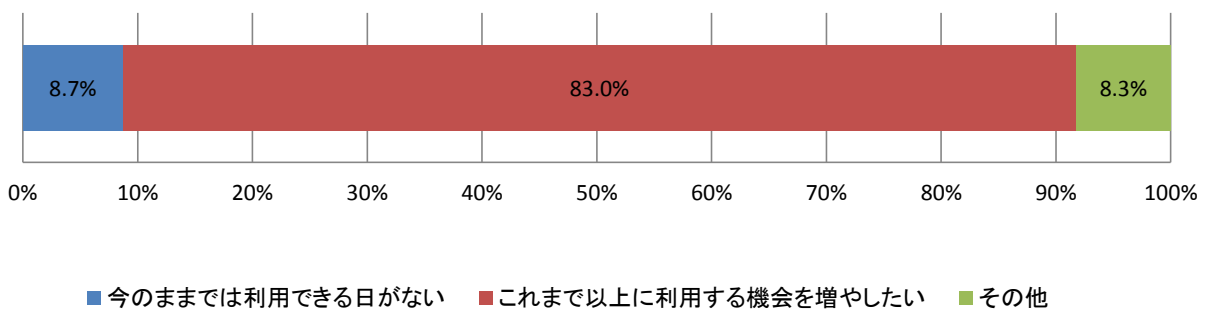
《問(1)で休館日は今のままでよいと答えた方におたずねします。》

問(2) 休館日は今のままでよいと思う理由は何ですか。

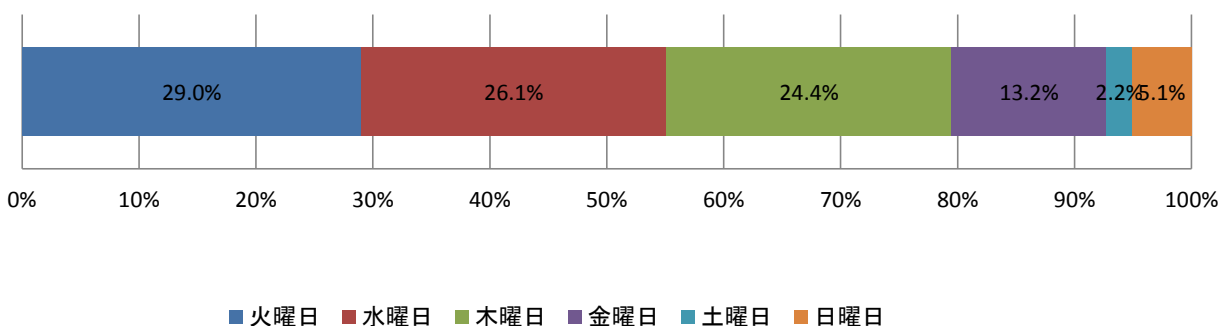


《問(1)で図書館ごとに休館日をずらした方がよいと答えた方におたずねします。》

問(3) 図書館ごとに休館日をずらしたほうがよいと思う理由は何ですか。



問(4) 月曜日以外に休館する館の休館日は何曜日がよいと思いますか。(いくつでも)



名古屋市図書館の休館日は、「今のままでよい」というご意見が78.5%でした。その理由としては、「館によって休館日が違うのはわかりにくい」というご意見が58.6%となっています。

また、「ずらしたほうがよい」と答えた方は15.4%で、その理由は、「これまで以上に利用する機会を増やしたい」というご意見で、83.0%を占めました。

月曜日以外に休館する場合の休館日は、火曜日、水曜日、木曜日の順に多く、土曜日が最も少なくなっています。

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。

内容	27年度	26年度	25年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	537件	533件	557件
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	92件	123件	156件
施設や設備を改善する	335件	164件	106件
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	107件	122件	158件
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	80件	53件	57件
駐車場・駐輪場を拡充する	40件	40件	89件
利用者のマナーを向上させる	125件	76件	74件
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	63件	46件	69件
開館時間を延長する、休館日を減らす	184件	38件	64件
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	55件	37件	29件
行事・イベントを充実する	42件	21件	32件
その他 駐車場を無料化してほしい 予約の取り置き期間を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	486件	455件	348件
前より良くなった、満足している	394件	470件	382件
合計	2,540件	2,178件	2,122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。

今年度は、休館日についてのアンケートを行ったため、開館時間の延長や、休館日に関するご意見が増加いたしました。また、施設や設備の改善を求めるご意見が、昨年度に比べ多く寄せられました。

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、よろしくお願いいたします。

※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。