

平成28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。

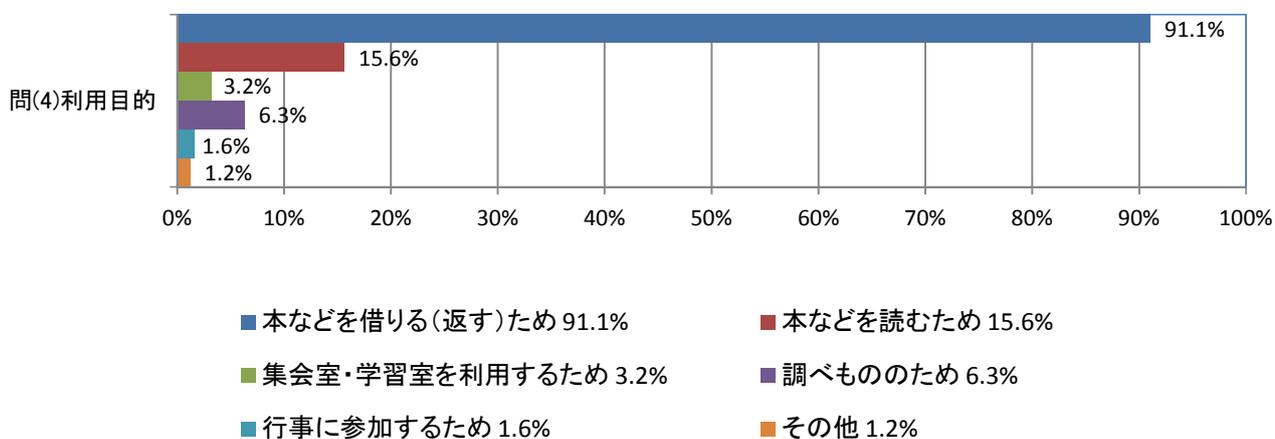
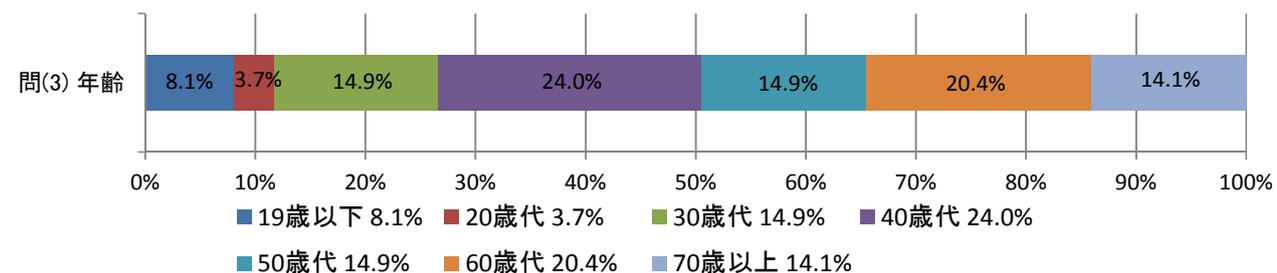
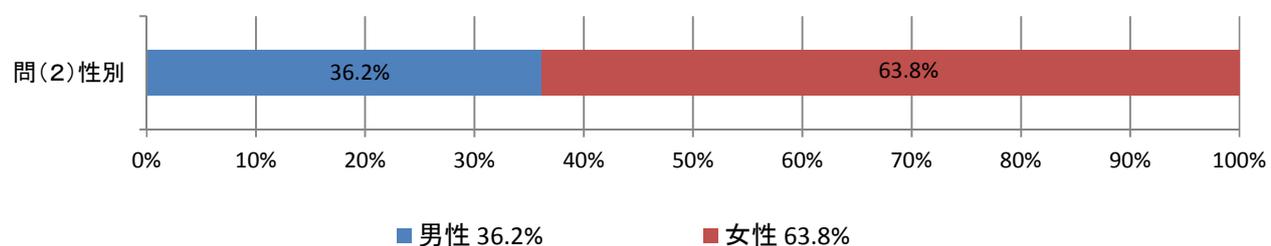
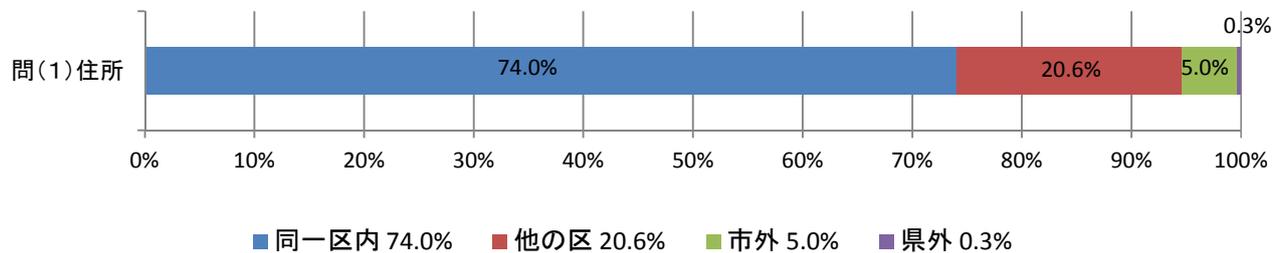
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービスの向上に取り組んでまいります。

■アンケートの実施期間・回収数

	調査期間	回収数
鶴舞	平成28年 11月 1日(火)～ 6日(日)	338
千種	平成28年 8月13日(土)～31日(水)	251
東	平成28年 8月14日(日)～28日(日)	318
北	平成28年 8月11日(木)～17日(水)	304
楠	平成28年 8月16日(火)～31日(水)	324
西	平成28年 11月 1日(火)～ 9日(水)	302
山田	平成28年 8月11日(木)～18日(木)	331
中村	平成28年 8月11日(木)～31日(水)	331
瑞穂	平成28年 8月20日(土)～27日(土)	352
熱田	平成28年 8月12日(金)～30日(火)	345
中川	平成28年 8月12日(金)～27日(土)	304
富田	平成28年 8月13日(土)～21日(日)	308
港	平成28年 8月12日(金)～17日(水)	326
南陽	平成28年 11月 1日(火)～ 17日(木)	300
南	平成28年 8月13日(土)～18日(木)	318
守山	平成28年 8月13日(土)～20日(土)	325
志段味	平成28年 8月15日(月)～23日(火)	300
緑	平成28年 8月14日(日)～24日(水)	324
徳重	平成28年 11月 2日(水)～ 30日(水)	353
名東	平成28年 11月 1日(火)～ 20日(日)	304
天白	平成28年 8月11日(木)～26日(金)	321
	合 計	6,679

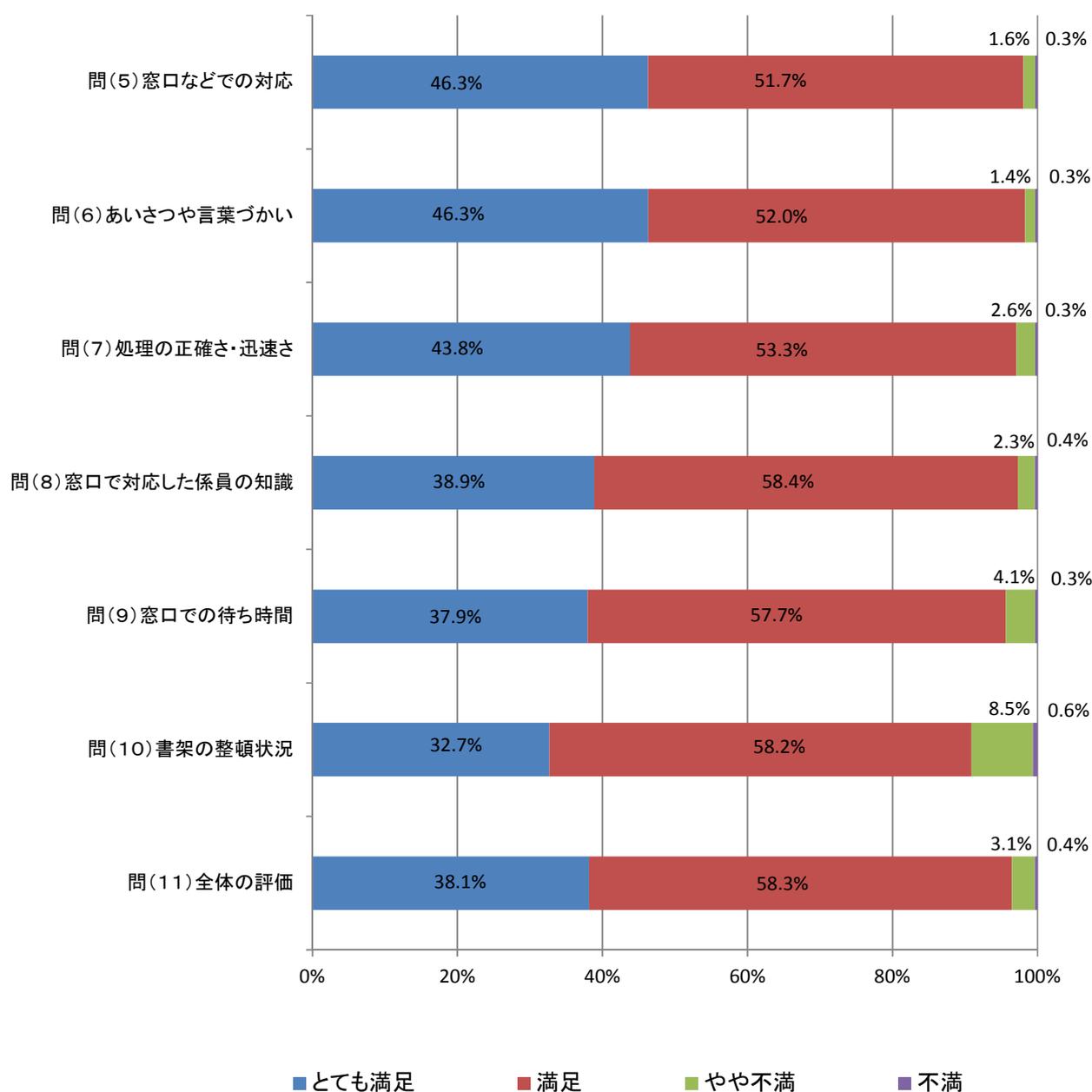
■アンケートの結果

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。

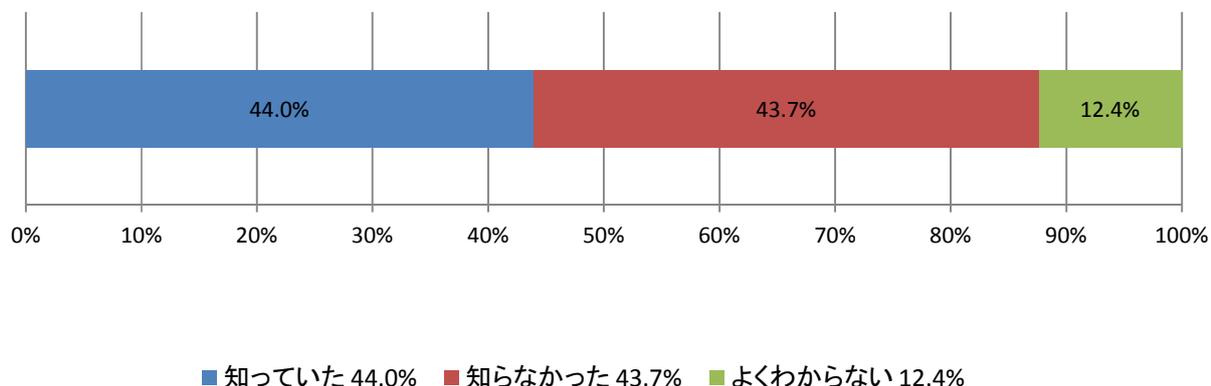
職員の対応についてお聞きします。



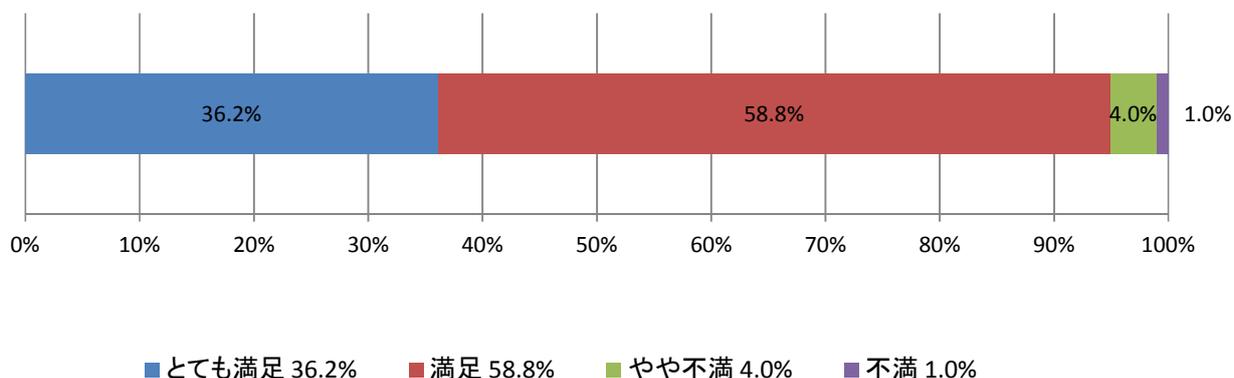
問(11)「全体の評価」では、「とても満足」「満足」とご回答いただいた方の割合は、昨年の96.3%から96.4%と、わずかですが増加しました。このうち「とても満足」とご回答いただいた方は38.1%で、昨年の36.8%よりも大幅に増加しました。

「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(10)「書架の整頓状況」で9.1%、次に多かったのは問(9)「窓口での待ち時間」の4.4%でした。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(12) 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(13) 問(12)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44.0%で、昨年の46.9%より減少しました。ご利用いただいた方の満足度は「とても満足」と「満足」を合わせて95.0%で、昨年度の95.4%よりわずかに減少しました。

サービスをPRし、ご利用いただいた方によりご満足いただけるよう努めてまいります。

なお、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。