

平成29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。

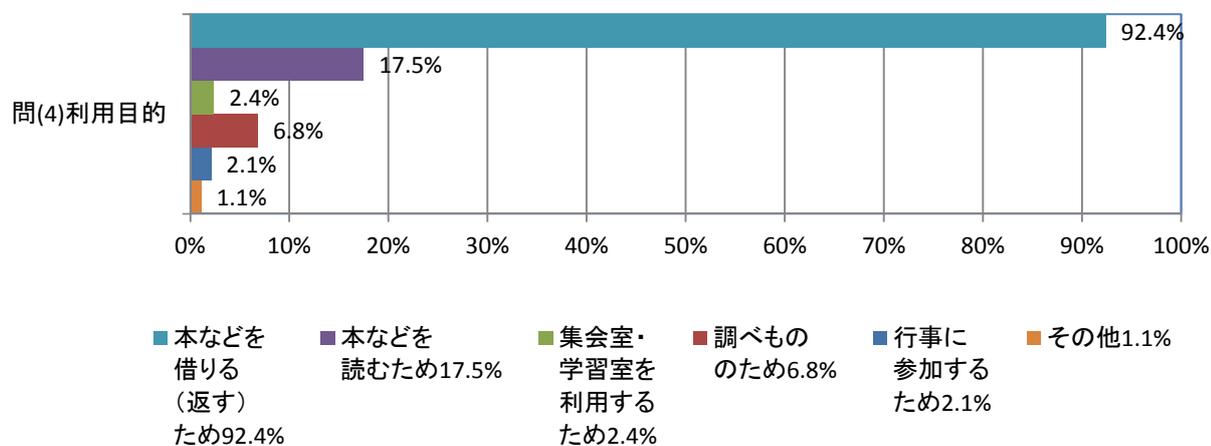
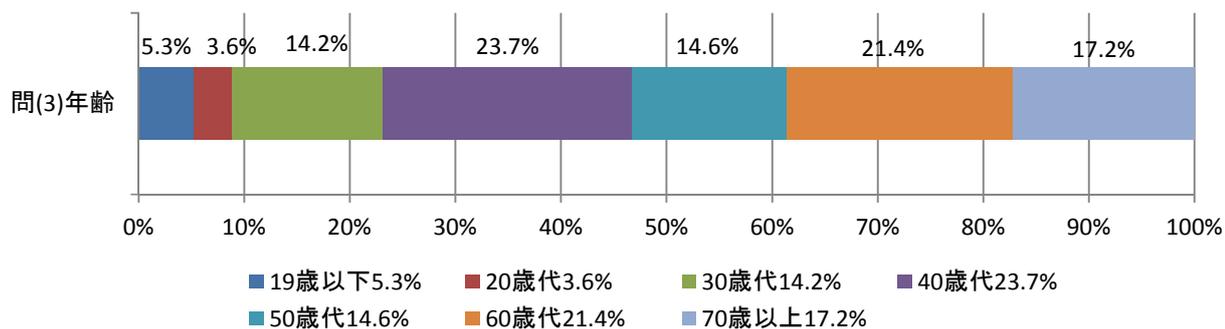
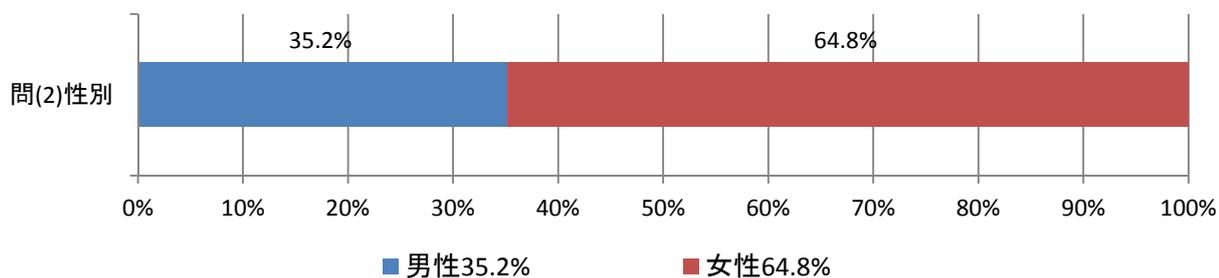
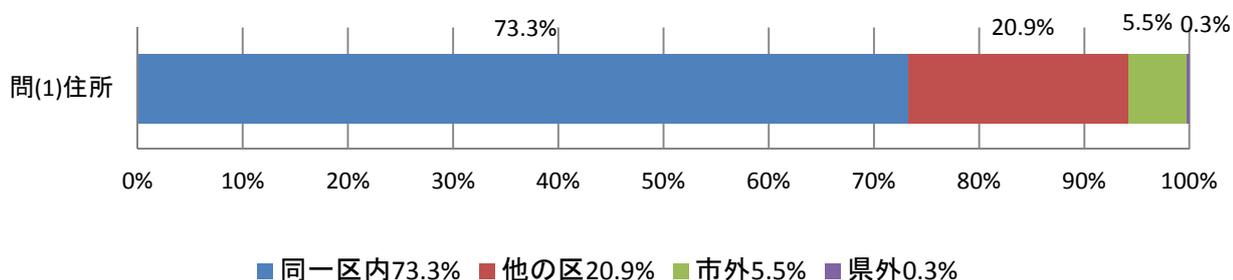
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービスの向上に取り組んでまいります。

■アンケートの実施期間・回収数

	調査期間	回収数
鶴舞	平成29年12月 1日(金)～平成30年1月7日(日)	304
千種	平成29年12月 1日(金)～12月28日(木)	429
東	平成29年12月12日(火)～12月27日(水)	309
北	平成29年12月 1日(金)～12月 9日(土)	316
楠	平成29年12月 1日(金)～12月 7日(木)	320
西	平成29年12月 1日(金)～12月 6日(水)	300
山田	平成29年12月 1日(金)～12月28日(木)	333
中村	平成29年12月 1日(金)～12月10日(日)	334
瑞穂	平成29年12月 1日(金)～12月17日(日)	334
熱田	平成29年12月 1日(金)～12月 7日(木)	330
中川	平成29年12月 1日(金)～12月19日(火)	311
富田	平成29年12月 1日(金)～12月28日(木)	302
港	平成29年12月 1日(金)～12月 8日(金)	308
南陽	平成29年12月 1日(金)～12月17日(日)	324
南	平成29年12月13日(水)～12月28日(木)	313
守山	平成29年12月 5日(火)～12月10日(日)	533
志段味	平成29年12月16日(土)～12月23日(土)	312
緑	平成29年12月10日(日)～12月20日(水)	320
徳重	平成29年12月10日(日)～12月28日(木)	310
名東	平成29年12月 1日(金)～12月28日(木)	335
天白	平成29年12月 1日(金)～12月 7日(木)	336
合 計		7,013

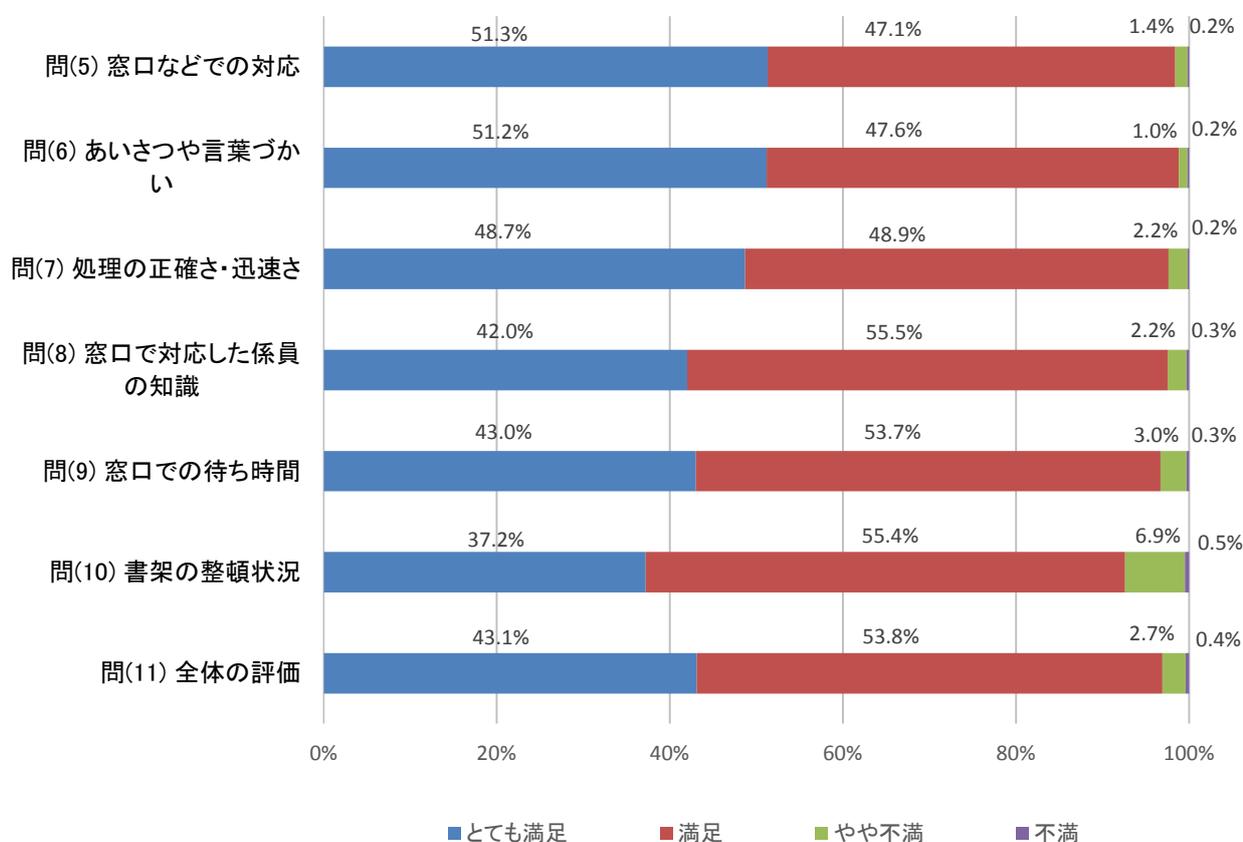
■ アンケートの結果

I あなた自身のことについてお聞きします。



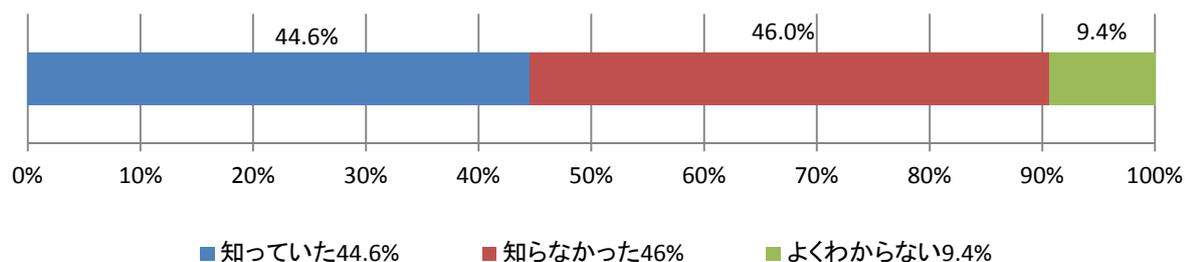
Ⅱ 図書館サービスについてお聞きします。

職員の対応についてお聞きします。

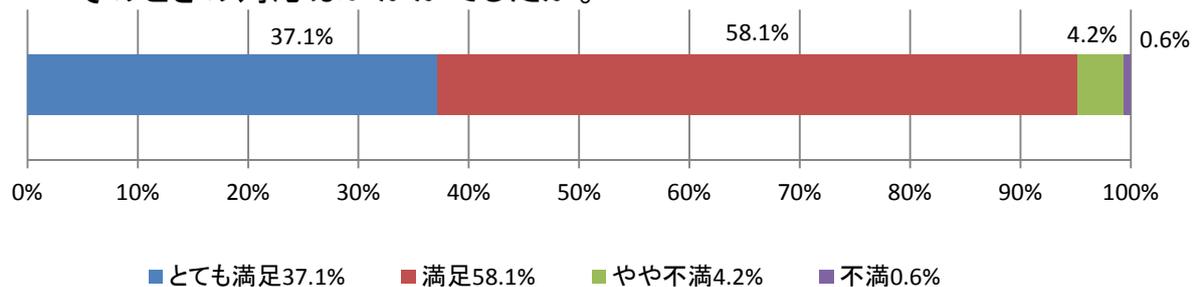


問(11)「全体の評価」では、「とても満足」「満足」とご回答いただいた方の割合は、昨年の96.4%から96.9%と、わずかですが増加しました。このうち「とても満足」とご回答いただいた方は43.1%で、昨年の38.1%よりも大幅に増加しました。「やや不満」や「不満」とご回答された方の割合が最も多かったのは、問(10)「書架の整頓状況」で7.4%、次に多かったのは問(9)「窓口での待ち時間」の3.3%でした。

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。



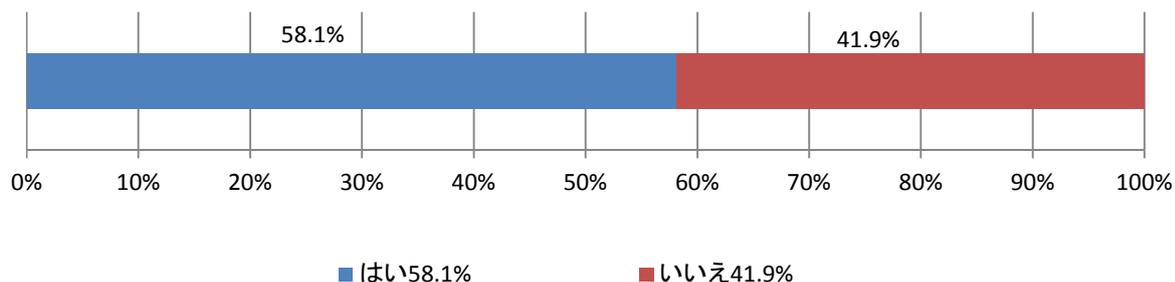
問(13) 問(12)のサービスを利用された方にお聞きします。
そのときの対応はいかがでしたか。



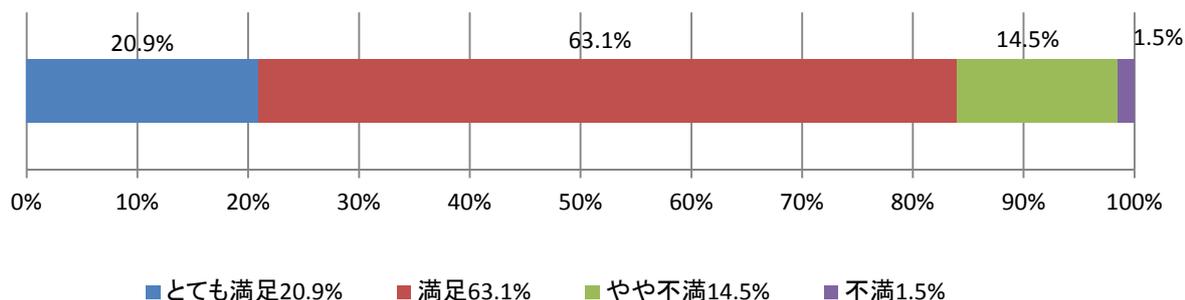
司書が本の相談に応じるサービスをご存じの方の割合は44.6%で、昨年の44.0%よりわずかに増加しました。ご利用いただいた方の満足度は「とても満足」と「満足」を合わせて95.2%で、昨年度の95.0%よりわずかに増加しました。

Ⅲ 名古屋市ホームページについてお聞きします。

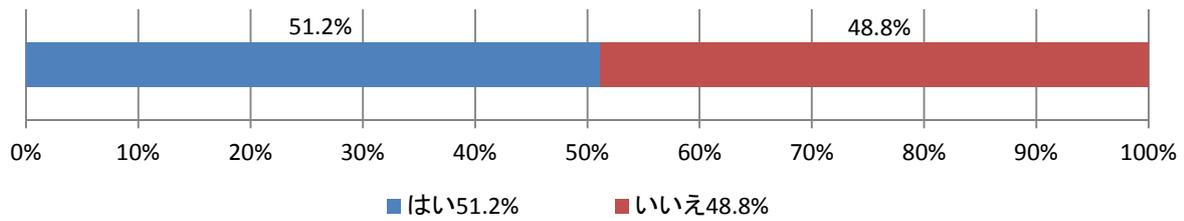
問(14) 図書館ホームページを利用したことはありますか。



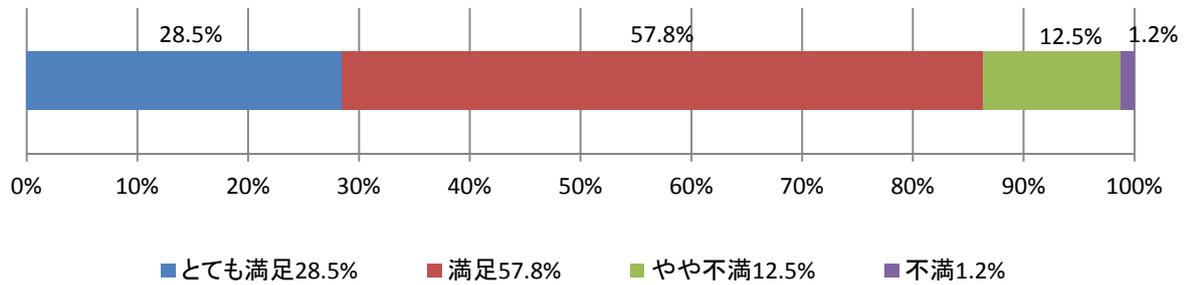
問(15) 問(14)ではいと答えた方にお聞きします。
わかりやすさや使い方はいかがでしたか。



問(16) 図書館ホームページ内のマイページを利用したことはありますか。



問(17) 問(16)ではいと答えた方にお聞きします。
わかりやすさや使い方はいかがでしたか。



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	29年度	28年度	27年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	495件	121件	537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	144件	28件	92件
施設や設備を改善する	165件	42件	335件
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	125件	35件	107件
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	142件	12件	80件
駐車場・駐輪場を拡充する	54件	4件	40件
利用者のマナーを向上させる	96件	14件	125件
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	309件	10件	63件
開館時間を延長する、休館日を減らす	48件	17件	184件
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	40件	8件	55件
行事・イベントを充実する	44件	15件	42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	581件	84件	486件
前より良くなった、満足している	477件	125件	394件
合 計	2,720件	515件	2,540件

その他を除きまして、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、図書館ホームページについてのアンケートを行ったため、検索機や図書館ホームページに関するご意見が増加いたしました。

※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。