

平成30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。

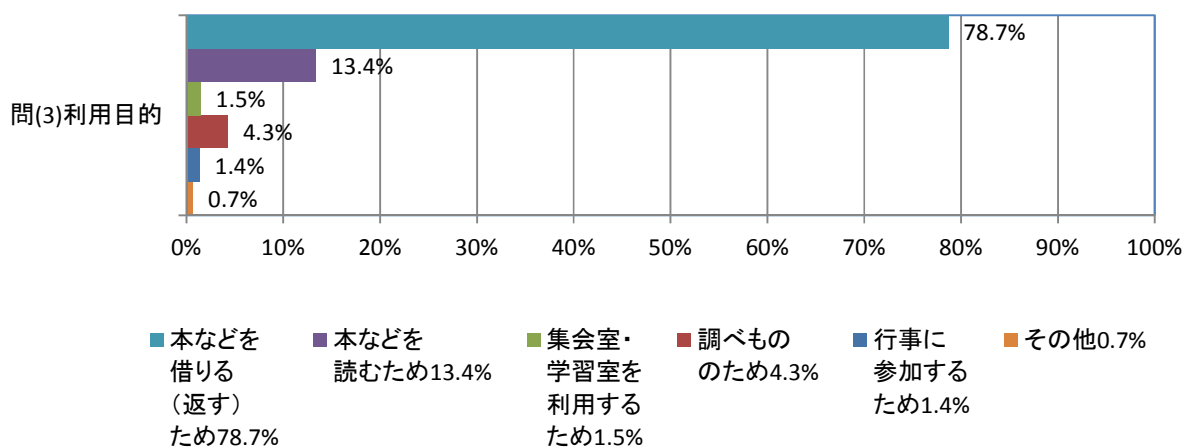
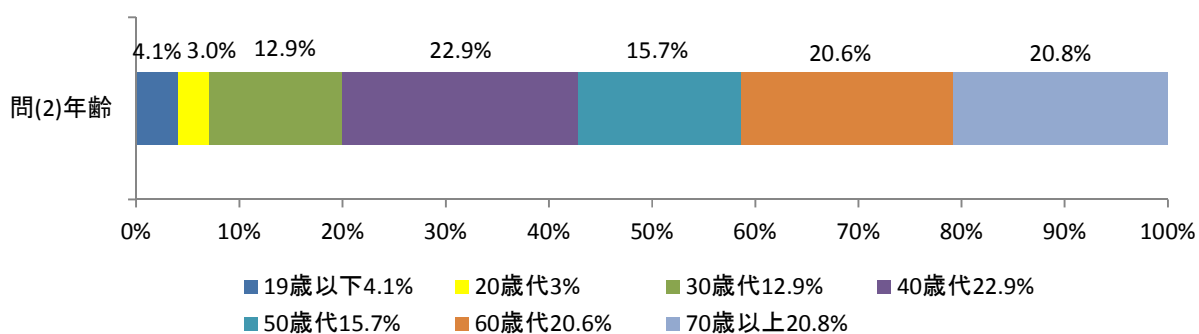
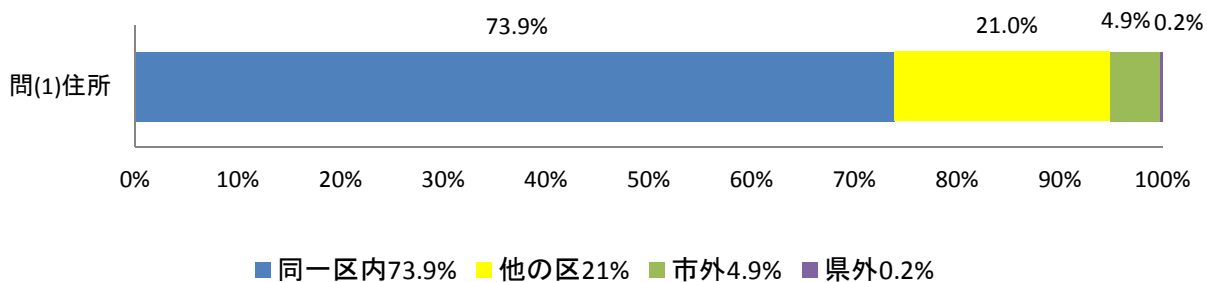
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービスの向上に取り組んでまいります。

■アンケートの実施期間・回収数

	調査期間	回収数
鶴舞	平成30年11月 19日(月)～同年12月2日(日)	317
千種	平成30年11月 19日(月)～同年12月16日(日)	354
東	平成30年11月 19日(月)～同年12月2日(日)	366
北	平成30年11月20日(火)～同年11月25日(日)	358
楠	平成30年11月20日(火)～同年11月25日(日)	347
西	平成30年11月 19日(月)～同年11月30日(金)	301
山田	平成30年11月21日(水)～同年12月5日(水)	321
中村	平成30年11月 19日(月)～同年11月30日(金)	371
瑞穂	平成30年11月21日(水)～同年11月30日(金)	311
熱田	平成30年11月 21日(水)～同年11月30日(金)	370
中川	平成30年11月20日(火)～同年11月25日(日)	334
富田	平成30年11月 19日(月)～同年12月10日(月)	306
港	平成30年11月20日(火)～同年11月30日(金)	314
南陽	平成30年11月19日(月)～同年11月30日(金)	307
南	平成30年11月20日(火)～同年12月11日(火)	334
守山	平成30年11月24日(土)～同年11月30日(金)	395
志段味	平成30年12月1日(日)～同年12月16日(日)	304
緑	平成30年11月19日(月)～同年12月26日(水)	354
徳重	平成30年11月 19日(月)～同年11月26日(月)	387
名東	平成30年11月 19日(月)～同年11月27日(火)	504
天白	平成30年11月20日(火)～同年11月27日(火)	332
合 計		7,287

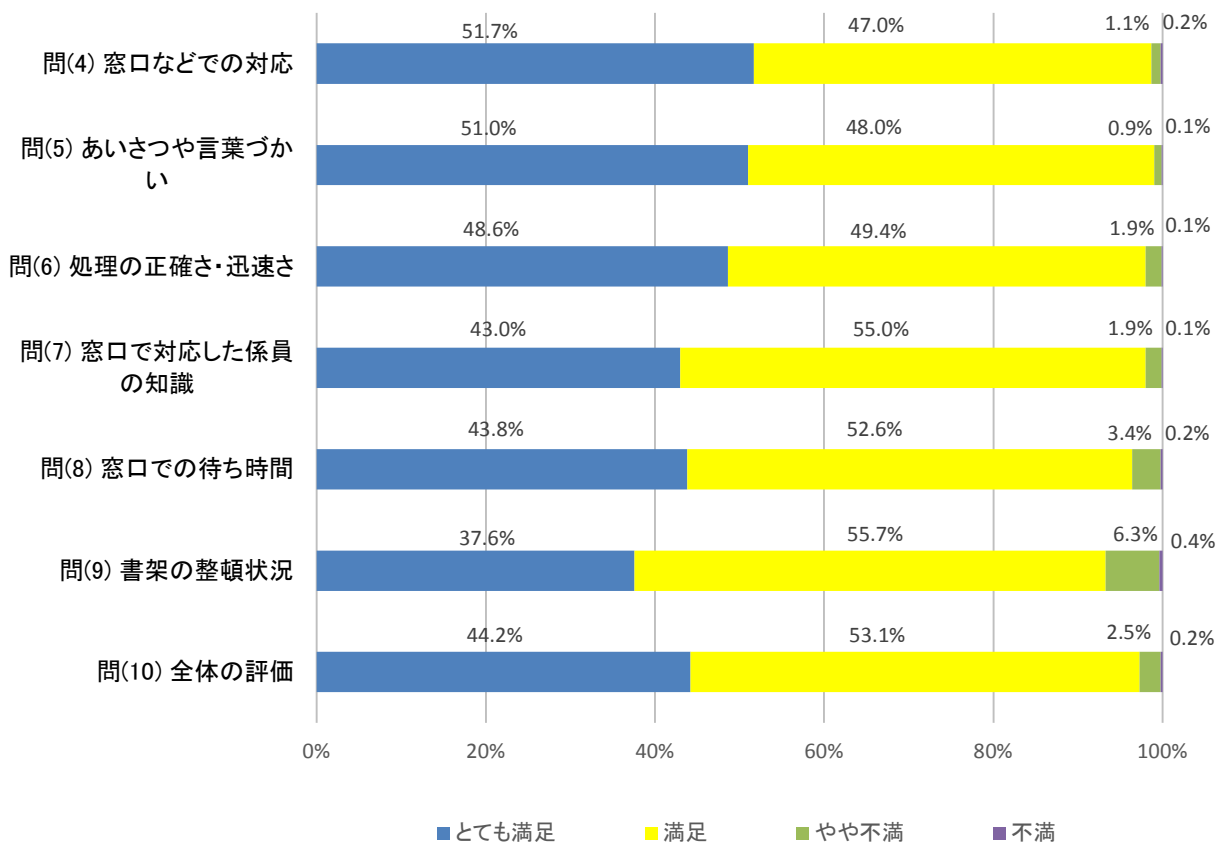
■アンケートの結果

I あなた自身のことについてお聞きします。



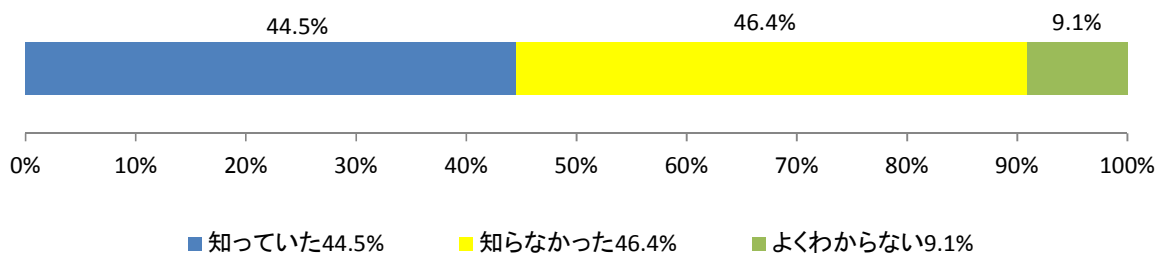
II 図書館サービスについてお聞きします。

職員の対応についてお聞きします。

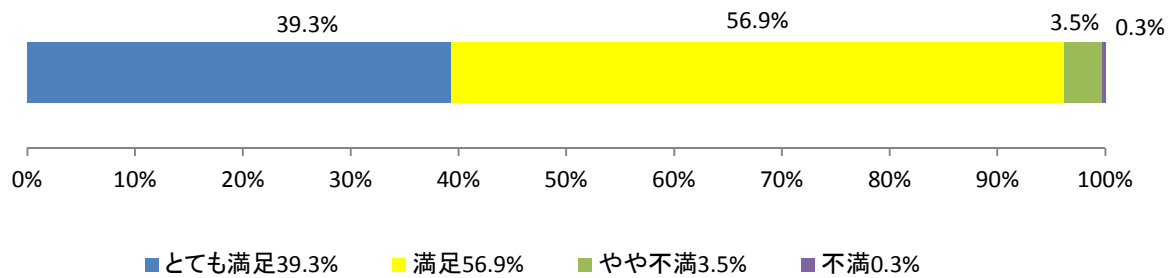


問(10)「全体の評価」では、「とても満足」「満足」とご回答いただいた方の割合は、昨年の96.9%から97.3%と、わずかですが増加しました。このうち「とても満足」とご回答いただいた方は44.2%で、昨年の43.1%よりも増加いたしました。「やや不満」や「不満」とご回答された方の割合が最も多かったのは、問(9)「書架の整頓状況」で6.7%、次に多かったのは問(8)「窓口での待ち時間」の3.6%でした。

問(11) 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。



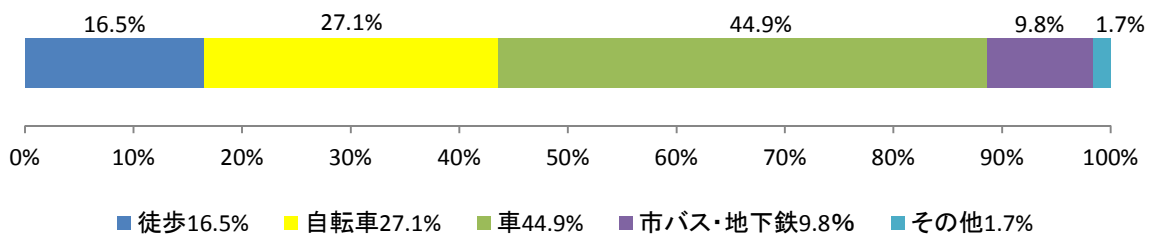
問(12) 問(11)のサービスを利用された方にお聞きします。
そのときの対応はいかがでしたか。



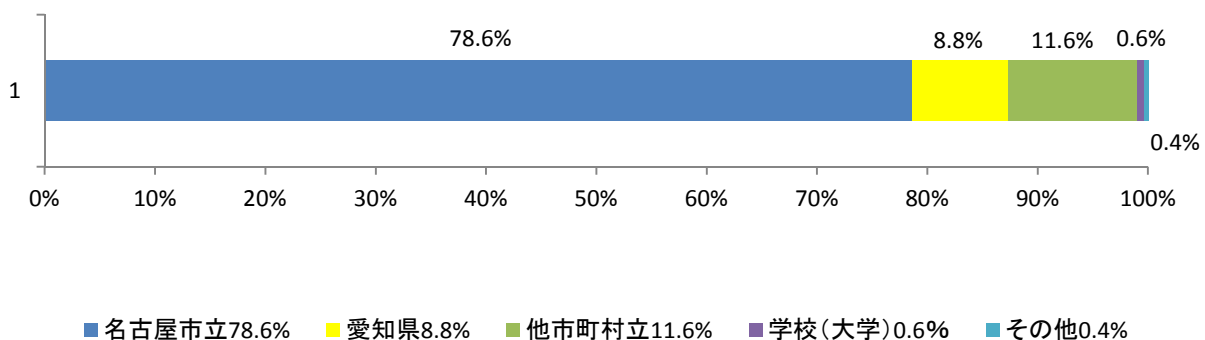
司書が本の相談に応じるサービスをご存じの方の割合は44.5%で、昨年の44.6%とほぼ同程度で推移しています。ご利用いただいた方の満足度は「とても満足」と「満足」を合わせて96.2%で、昨年度の95.2%よりわずかに増加しました。

Ⅲ 図書館の利用状況について

(13) 本日は、どのような交通手段で来館されましたか？



(14) よく利用される他の図書館(県立・他市町村立等を含む)があればご記入ください。



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。

(単位:件)

内容	30年度	29年度	28年度
本やCD・DVDなどの資料を増やす、新しくする	564	495	121
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	144	28
施設や設備を改善する	198	165	42
職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する	85	125	35
予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する	88	142	12
駐車場・駐輪場を拡充する	43	54	4
利用者のマナーを向上させる	97	96	14
検索機や図書館ホームページの使い方を改善する	59	309	10
開館時間を延長する、休館日を減らす	39	48	17
貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする	54	40	8
行事・イベントを充実する	42	44	15
その他 ・駐車料金を減額または無料化してほしい ・予約の取り置き期間を7日から14日にもどしてほしい などのご意見が多く寄せられました。	373	581	84
前より良くなった、満足している	504	477	125
合 計	2,268	2,720	515

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。

なお、平成29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多く見受けられました。