

資料3 「利用者満足度調査/利用者アンケートから」

年度	20年度	23年度	24年度	25年度	30年度	
回答数	889	946	929	1,029	1,633	
運営/項目	委託			指定管理	対応	蔵書
満足①	37.10%	45%	42.30%	36.20%	72.70%	23.30%
おおむね満足②	55.70%	49.50%	52.50%	56.30%	23.20%	43%
①+②	92.80%	94.50%	94.80%	92.50%	95.90%	66.30%
どちらともいえない	1.20%	1.70%	1.10%	2.70%	1.70%	5.90%
やや不満③	4.40%	2.60%	3.30%	2.60%	1.30%	21.70%
不満④	0.90%	0.30%	0.10%	1.10%	0.60%	5.20%
③+④	5.30%	2.90%	3.40%	3.70%	1.90%	26.90%
無回答	0.70%	0.80%	0.60%	1.20%	0.40%	0.80%

【蔵書について（139件）】

良い	悪い
・蔵書が豊富（15件）	・蔵書の状態を綺麗にしてから貸してほしい（5件）
・児童書が豊富（3件）	・蔵書が少ない（5件） / ・蔵書が古い（3件）
・新刊もリクエストで読むことができるので満足している	・シリーズは欠本なく揃えてほしい（4件）
・新刊がすぐに読めるのでとても満足している	・視聴覚資料が少ない, 古いなど（3件）
・新刊や予約資料の入荷を楽しみにしている	・新刊が少ない（2件） / ・芸術書が少ない
	・平成20年代以降、蔵書の充実度が低下
	・仏語雑誌がなくてがっかりした
	・新しい旅行ガイドブックがなくて残念
	・雑誌の数が減って残念
	・東中野に「ラ○ナーズ」が所蔵されていないのが不満
	・子どもが今一番読みたい「おしりたんてい」が2年待ちと聞いたが、これを読めといったそちらの押しつけはないのか

【施設・設備について（53件）】

良い	悪い
<ul style="list-style-type: none"> 中央図書館の施設・設備は、広くて綺麗、館内案内表示がよい（2件） 	<ul style="list-style-type: none"> 全般的に施設が古く狭い
<ul style="list-style-type: none"> 本町図書館は静かで綺麗であり、快適に利用している 	<ul style="list-style-type: none"> 中央図書館のトイレが古く不便、館内案内表示が分かりづらい（3件）
<ul style="list-style-type: none"> 野方図書館に学習コーナーがあるのがよい 	<ul style="list-style-type: none"> 鷺宮図書館の席数が少ない、OPAC用椅子の高さ調節ができなくなった（2件）
<ul style="list-style-type: none"> 南台図書館のカウンターが動線上使いやす 	<ul style="list-style-type: none"> 江古田図書館の閲覧席が少ない
<ul style="list-style-type: none"> 江古田図書館の施設・設備が、綺麗で静かなのでとても居心地よく使っている、明るくて本が読みやすい（3件） 	
<ul style="list-style-type: none"> 上高田図書館の書架が見やすく本が探しやすい 	

【サービス全般について（147件）】

良い	悪い
<ul style="list-style-type: none"> ・図書館サービスに、満足している、大変便利に利用している、サービスがよくなり使いやすくなった、素晴らしい図書館だと思う、様々な知識が得られてありがたい、高齢者が気楽に利用できる、一人でゆっくりできる貴重な場所である等（48件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでは、マイページのオートログオフ時間が短い、すぐにエラーになる、セット予約を1冊ずつ入力するのが面倒、使い勝手が悪いので使いやすくしてほしい、サイトでの分類が以前より分かりにくい（5件）
<ul style="list-style-type: none"> ・開館日の増加、開館時間延長への好意的な評価（12件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・排列が複雑で資料が探しづらい（3件）
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットシステムについて、ネット予約が使いやすく便利、ネットで検索できるのが便利、検索方法がカスタマイズ登録できるのがとてもよい等（10件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者登録の更新期間が短縮され面倒、1年は短いので5年がよい等）
<ul style="list-style-type: none"> ・予約・リクエストについて、予約等の取り寄せが早く満足している、ネット予約してスムーズに借りることができ感謝している等（6件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・人気図書の予約待ちが長い（3件）

良い	悪い
<ul style="list-style-type: none"> 相互貸借サービス（他自治体資料の借用サービス）に対する好意的な評価（2件） 	<ul style="list-style-type: none"> ある特定の資料をリクエストするといつも相互貸借となり不便
<ul style="list-style-type: none"> 図書館報「シイビブリア」に対する好意的な評価 	<ul style="list-style-type: none"> 背ラベルが著者名を隠しているため分かりづらい
<ul style="list-style-type: none"> 貸出館以外でも返却を受け付けてもらえるのが便利 	<ul style="list-style-type: none"> 中野区在住者以外に貸出を行っていないのは残念
<ul style="list-style-type: none"> 最寄りの図書館で他館資料が借りられて便利 	<ul style="list-style-type: none"> 上高田図書館の小説の表紙裏に「あらすじ・内容」が貼ってあり大変便利だったが、最近はないので選ぶ時に少し不便
<ul style="list-style-type: none"> 整理が正確にされていて閲覧がしやすい 	
<ul style="list-style-type: none"> 予約冊数が15冊であることがありがたい 	
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理となってから、来館者に「本を読もう読もう」と呼びかけている感じがしてとてもよい 	