

平成 23 年度
恵庭市立図書館利用者アンケート
— 調査結果報告書 —

平成 24 年 1 月

恵庭市立図書館

— 利用者アンケートの概要 —

■ 来館の目的は、回答者の 69.0%が「本や雑誌の貸出、返却」を挙げており、次の「図書館で本を読む」37.3%、「図書館の本で調べものをする」25.7%、「雑誌を読む・新聞を読む」21.3%を大きく上回っている。

また、来館目的の達成度については、概ね8割以上の方が「達成できた」または「およそ達成できた」と回答しており、「本の貸出・返却」、「本や雑誌・新聞を読む」、「学校や試験の勉強」、「自分の仕事や会社の仕事をする」については、9割以上が「達成」または「およそ達成」と回答している。

■ 図書館利用の満足度は、「満足」と「やや満足」の合計で見ると、「開館の時間と曜日」が 80.6%に達している。また、「閲覧するための設備」、「本や資料の探しやすさ」についても7割以上の方が「満足」または「やや満足」と回答しているが、「本や調べたい資料の有無」に対する「満足」「やや満足」を合わせた割合は、59.0%にとどまっている。

■ 図書館サービスの認知度については、「本・雑誌の予約」の認知度が高く、65.3%に達している。

また、「館内の検索機での予約と延期」、「本や調べものの相談」、「相互貸借(多館からの本の貸し借り)」、「子ども向けの催し物(おはなし会等)の認知度は概ね4割となっており、「図書館ホームページでの予約と延期」、「ブックスタート事業」においては、ともに17.5%と低い数値となっている。

また、認知度が一番高い「本・雑誌の予約」に対する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、70.2%となっている。

■ 充実を希望する図書館サービスは、「本や雑誌、新聞の充実」が56.7%で最も多く、以下「本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」24.3%、「図書館内でインターネットが利用できる」16.0%、「情報や調べものに関する相談」13.8%との結果である。

■ 図書館窓口スタッフへの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせ「スタッフからの挨拶や声かけ、説明のわかりやすさ、対応、身だしなみ」の何れにおいても8割を超え高い評価となっている。



■ 調査結果

● 来館の目的とその達成度について

設問【今日は図書館へどの様な目的で来られましたか？(複数選択) また、その目的は達成できましたか？】

来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の貸出、返却」で、回答者 69.0%がこの項目を選択している。次いで「②図書館で本を読む」37.3%、「③図書館の本で調べものをする」25.7%、「④雑誌を読む・新聞を読む」21.3%の結果である。

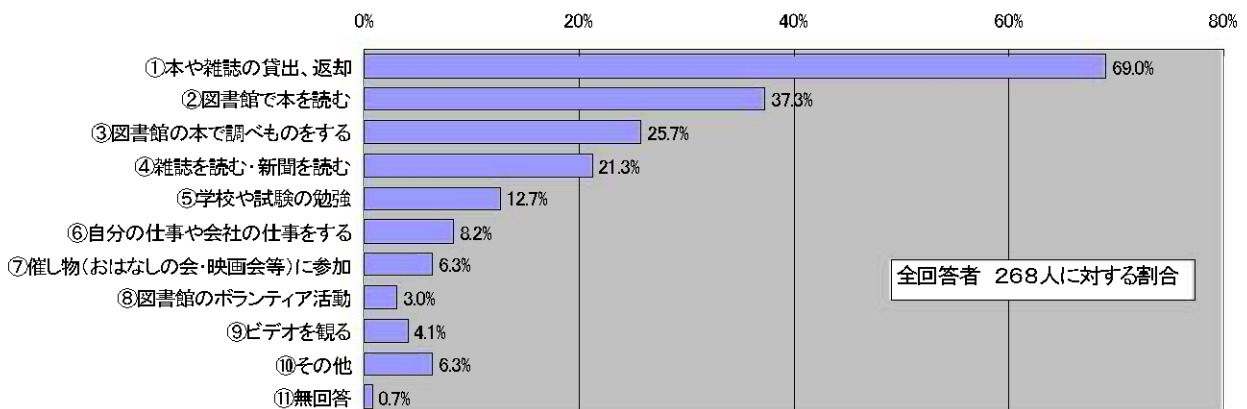
さらに、「⑤学校や試験の勉強」12.7%、「⑥自分の仕事や会社の仕事をする」8.2%、「⑦催し物に参加」6.3%、「⑨ビデオを観る」4.1%といった読書目的以外で来館して、図書館を活用されていることがわかる。

なお、平成21年度アンケート調査との比較では、「④雑誌を読む・新聞を読む」が 32.7%から 21.3%と大きく割合を下げている。

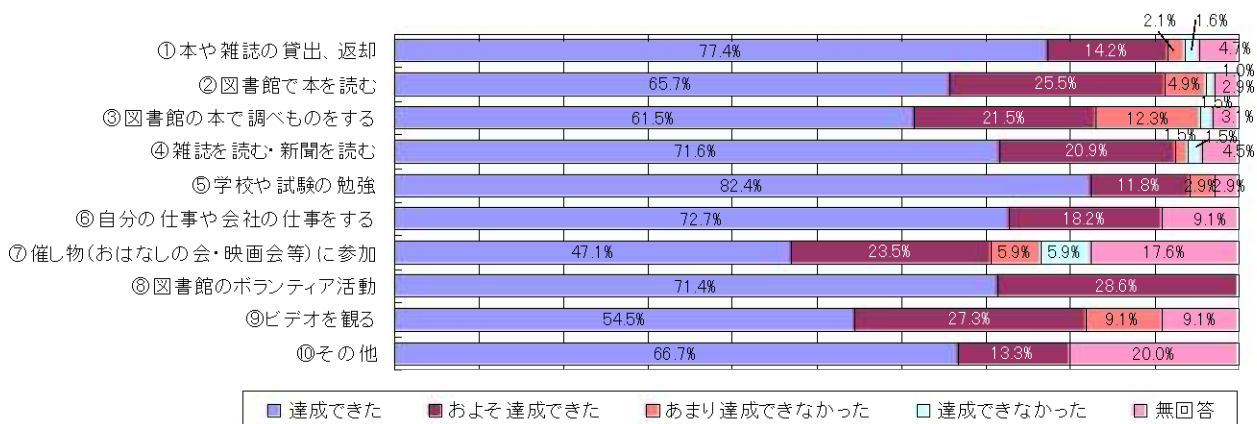
来館目的の達成度については、概ね 7 割以上の方が「達成」または「およそ達成」と回答、また、来館目的でトップの割合を示した「①本の貸出・返却」に至っては、「達成」・「およそ達成」を合わせ、9 割以上の方が「達成」したと回答しており、全体的に達成度が高いことがわかる。

来館目的	件数	割合
①本や雑誌の貸出、返却	185	69.0%
②図書館で本を読む	100	37.3%
③図書館の本で調べものをする	69	25.7%
④雑誌を読む・新聞を読む	57	21.3%
⑤学校や試験の勉強	34	12.7%
⑥自分の仕事や会社の仕事をする	22	8.2%
⑦催し物(おはなしの会・映画会等)に参加	17	6.3%
⑧図書館のボランティア活動	8	3.0%
⑨ビデオを観る	11	4.1%
⑩その他	17	6.3%
⑪無回答	2	0.7%

来館の目的



それぞれの目的を選んだ人の中での構成比



また、平成 21 年度アンケート調査との比較では「達成できた」、「およそ達成できた」と回答した中で「④雑誌を読む・新聞を読む」8.4%増、「⑤学校や試験の勉強」19.1%増、「⑥自分の仕事や会社の仕事をする」42.1%増とおのが大きく伸びている。

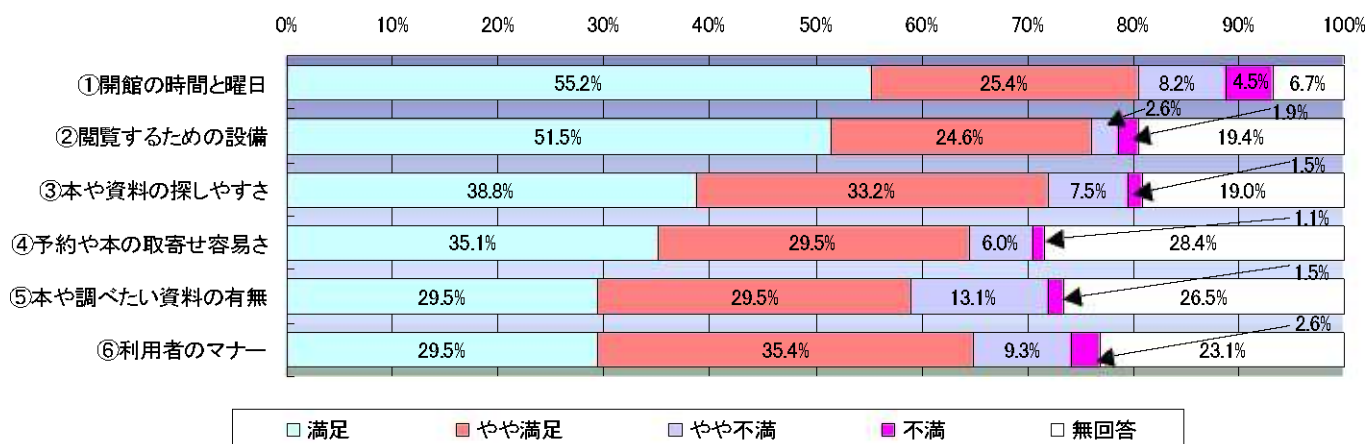
● 図書館利用に対する満足度について

設問 【図書館の利用について、どのくらい満足していますか？】

■ 図書館の利用に対する満足度について聞いたところ、「①開館の時間と曜日」について 80.6%の方が「満足」または「やや満足」と高い評価となっている。また、「②閲覧するための設備」「③本や資料の探しやすさ」についても、概ね 7 割以上の方が「満足」または「やや満足」と回答。一方、「不満」と「やや不満」に関しては、「①開館の時間と曜日」12.7%、「⑤本や調べたい資料の有無」14.6%、「⑥利用者のマナー」11.9%の結果となっている。

なお、平成 21 年度アンケート調査との比較では、「満足」、「やや満足」と回答した中で「①開館の時間と曜日」が 7.8%増加となるも、「⑤本や調べたい資料の有無」が 7.2%減少し「②閲覧するための設備」も 5.3%減少となっている。

図書館利用に対する満足度グラフ



● 図書館サービスの認知度について

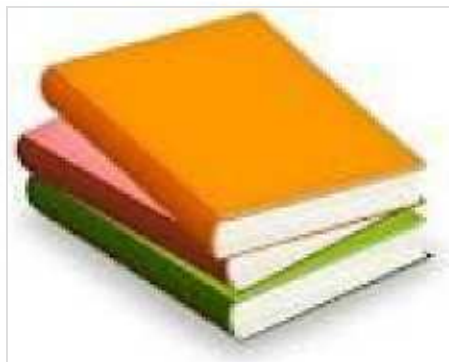
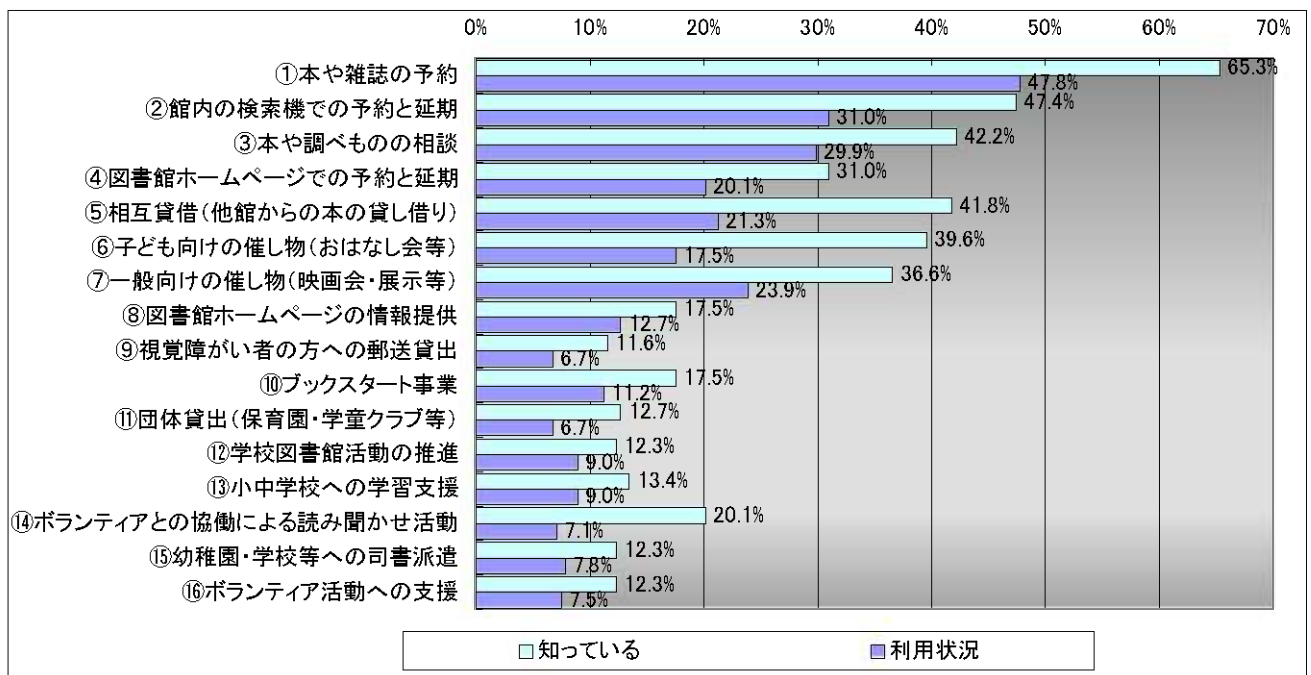
設問 【図書館が行っている、次のサービス(事業)を知っていますか？】

■図書館サービス(16項目)の認知度については、「①本や雑誌の予約」が65.3%と最も高い割合を示しており、次に「②館内の検索機での予約と延期」が47.4%となっている。この他に、「③本や調べものの相談」「⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)」「⑥子ども向けの催し物(おはなし会等)」については概ね4割の認知度となっている。一方、「⑧ホームページでの情報提供」、「⑩ブックスタート事業」については、2割を切る結果となっているが、「⑩ブックスタート事業」は利用者が限定(乳幼児対象)される事情もあり、図書館サービスの中では低くなるものと考えられる。

また、「図書館ホームページ」に関する認知度の低さに対しては館内閲覧を含め、より多くの図書館情報の提供が図れるよう、サービスの充実に努める必要があると思われる。

なお、平成21年度アンケート調査との比較では、「④図書館ホームページでの予約と延期」が11.1%増加、「⑤相互貸借」も6.7%増加となるも、「⑦一般向けの催し物」が6.2%減少となっている。

図書館サービスの認知度グラフ(認知度・利用状況)



図書館サービスの満足度については、概ね 6 割程度の方々が「満足」「やや満足」と回答があり、認知度が一番に高かった「本や雑誌の予約」では、70.2%の割合となっている。また、無回答が多くなっているのは図書館サービスを利用したことがない方も含まれて集計されることから割合が高くなっている。

□ 図書館サービスを利用したことのある方の満足度 □

図書館サービスの認知度	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
①本や雑誌の予約	53.1%	17.1%	2.3%	0.6%	26.9%
②館内の検索機での予約と延期	48.0%	15.7%	1.6%	0.0%	34.6%
③本や調べものの相談	47.8%	20.4%	2.7%	0.0%	38.1%
④図書館ホームページでの予約と延期	45.8%	15.7%	3.6%	0.0%	34.9%
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)	35.7%	13.4%	0.9%	0.9%	49.1%
⑥子ども向けの催し物(おはなし会等)	33.0%	10.4%	0.9%	0.0%	55.7%
⑦一般向けの催し物(映画会・展示等)	37.8%	23.5%	3.1%	1.0%	34.7%
⑧図書館ホームページの情報提供	40.0%	25.5%	6.4%	0.0%	27.7%
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出	35.5%	12.9%	3.2%	6.5%	41.9%
⑩ブックスタート事業	53.2%	8.5%	2.1%	0.0%	36.2%
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等)	41.2%	11.8%	0.0%	0.0%	47.1%
⑫学校図書館活動の推進	54.5%	12.1%	0.0%	6.1%	27.3%
⑬小中学校への学習支援	50.5%	11.1%	0.0%	5.6%	33.3%
⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動	27.8%	3.7%	0.0%	3.7%	64.8%
⑮幼稚園・学校等への司書派遣	51.5%	6.1%	0.0%	6.1%	36.4%
⑯ボランティア活動への支援	39.4%	12.1%	3.0%	6.1%	39.4%

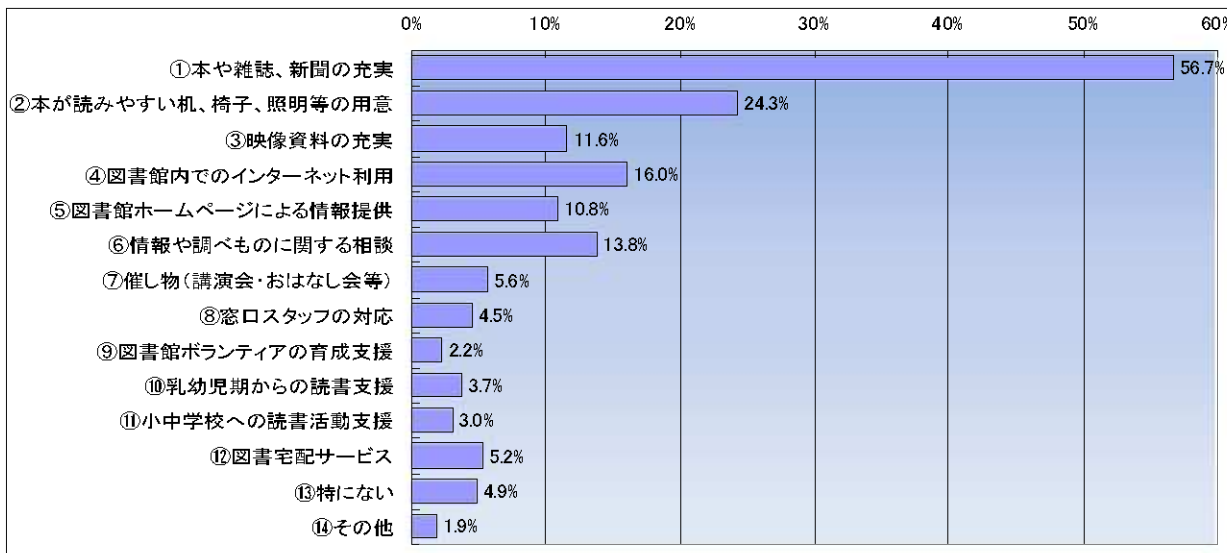
● 図書館サービスの充実について

設問 【今後どのような図書館サービスの充実を希望しますか？ 3つお選びください】

■ 充実を希望する図書館サービスは、「①本や雑誌、新聞の充実」が 56.7%で最も多く、次いで「②本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」24.3%、「④図書館内でのインターネットが利用」16.0%との結果である。

このことから、図書館利用者におけるサービスの充実については、所蔵資料の充実はもちろんのこと、館内における、快適な読書環境の向上を求めていることが推察される。

なお、平成21年度アンケート調査との比較では、「⑥情報や調べものに関する相談」が6.1%増加、「①本や雑誌、新聞の充実」も4.3%増加となっている。



● 図書館窓口スタッフに対する満足度について

設問 【窓口スタッフの対応にどのくらい満足していますか。】

■窓口スタッフに対する満足度について「満足」「やや満足」と回答した方で、「①挨拶や声かけはありますか。」が83.2%、「②説明はわかりやすいですか。」84.3%、「③対応は的確なものでしたか。」82.8%、「④身だしなみはきちんとしていましたか。」80.5%の回答があり、いずれの項目でも8割を超え高い評価が得られている。

なお、平成 21 年度アンケート調査でも「職員の説明・対応の満足度」の問いに「満足」、「やや満足」との回答が93.1%である。

スタッフへの満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
①スタッフからの挨拶や声かけはありますか。	60.4%	22.8%	3.4%	1.1%	12.3%
②スタッフの説明はわかりやすいですか。	61.2%	23.1%	1.5%	0.0%	14.2%
③スタッフの対応は的確なものでしたか。	62.3%	20.5%	2.2%	0.4%	14.6%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていましたか。	60.4%	20.1%	0.4%	0.7%	18.3%



■ 図書館サービスや恵庭市の読書活動の取組みについて頂いた「記述意見・要望」をカテゴリ別に集約した。

【図書館サービス等に対するご意見】

■ 図書館全般について	件数
	20
<input type="checkbox"/> 開館時間を更に延長してほしい。	8
<input type="checkbox"/> 館内は、きれいで静かな環境に感謝している。	4
<input type="checkbox"/> 今年度から、開館時間の延長により利用しやすくなった。	2
<input type="checkbox"/> 現在の図書館サービスに満足している。	2
<input type="checkbox"/> 月曜日を閉館してほしい。	1
<input type="checkbox"/> ゆっくりとした時間を過ごすことができ大満足している。	1
<input type="checkbox"/> すばらしい図書館、近郊都市で最高と思います。感謝しています。	1
<input type="checkbox"/> 以前と変わらないクォリティーで安心して利用できた。	1

■ 図書館施設について	件数
	14
<input type="checkbox"/> 空気や換気が調節できていないことがある。	2
<input type="checkbox"/> 10時開始前の自動ドアを開くのに時間がかかることがある。	2
<input type="checkbox"/> 行方不明本が多くあるので、カメラの設置などの措置をとるべきだと思う。	1
<input type="checkbox"/> 勉強する環境が整っていない。2階などに勉強できるスペースがあるといいと思う。	1
<input type="checkbox"/> パソコンによる検索で、はっきりしない表示があり、わかりやすい棚の表示にしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 書架の照明が少し明るすぎる感じがする。	1
<input type="checkbox"/> インターネット、Word・Excelなども自由に利用できるような環境があればいいと思う。	1
<input type="checkbox"/> 乳幼児のコーナーは使い易く見やすく小部屋もあるので多少の声を出しても気にしなくても良いのが嬉しい。	1
<input type="checkbox"/> 花壇を充実してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 幼児の手放し、携帯はマナーモードにするように入口を案内板を置いてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 研究室の席を増やしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 傘の盗難防止を考えてほしい。	1

■ 図書館の所蔵資料について	件数
	35
<input type="checkbox"/> 雑誌の種類を増やすなど充実を図ってほしい。	2
<input type="checkbox"/> CDを充実させてほしい。	2
<input type="checkbox"/> 小説など発行年の古い書物で汚いのは新しいものと入れ替えてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 子どもの本について、棚に置いてある内容がPOP等をつけてわかりやすくしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 最近、読みたい本が減らされる傾向にあるのが寂しいです。	1
<input type="checkbox"/> 入れてほしい本のリクエストを誰でもしやすいように工夫してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 新しい本を多く増やして、調べ物や勉強の範囲を広げられるといいです。	1
<input type="checkbox"/> 蔵書数が少ない	1
<input type="checkbox"/> レファレンス的なこともできる検索用パソコンなど更に充実を図ってほしい。	1
<input type="checkbox"/> もっと英語の絵本を増やしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> インターネットの検索機を、もう少し使いやすくしてほしい。また、携帯検索を作家別・出版社別・作品名・作家名などで絞って探せると便利だと思う。	1
<input type="checkbox"/> 良く利用させて頂いており非常に満足していますが、紀行や旅行の本がもっとあると嬉しい。	1
<input type="checkbox"/> パソコンの使用を申し込みなしでも自由に使えるようにしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 雑貨が多く掲載されている雑誌を置いてほしい。また、早く貸出できるようになれば嬉しい。	1
<input type="checkbox"/> パソコンの電子辞書などにより、本を増やすべきです。	1

<input type="checkbox"/> インターネットでの情報提供をもっと充実させてほしい。予約システムがいまいち分かりにくい。	1
<input type="checkbox"/> ホームページをよく利用するが、お薦めの本を掲載するなどもう少し内容を充実してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 新刊がなかなか借りれない。	1
<input type="checkbox"/> 医学・看護の参考書を充実させてほしい。	1
<input type="checkbox"/> インターネットの使用時間としてある 30 分では、なかなか終わらないので工夫してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 漫画など置いてほしい。	1
<input type="checkbox"/> クラシック CD の貸出を希望する。	1
<input type="checkbox"/> 読みたい本の要望を記入する用紙と回収ボックスを常設してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 新着本の棚が以前より見づらくなった。	1
<input type="checkbox"/> 足と腰に負担がかかからないように余り下に本を置かないでくださると嬉しいです。	1
<input type="checkbox"/> 手芸やお菓子の本を増やしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 図書館の選定が画一的であり、応用をきかせてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 予約、購入申込みが一冊一葉であるが一枚で何冊も記入できるようにしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 検索用パソコンを長時間使ってる子どもがいて利用できないことがある。待っている人がいることを知らせる方法は無いものなのか。	1
<input type="checkbox"/> 本の貸出冊数を 5 冊ほどに制限してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 新しい本の場合、予約が多くありとても長いのできりめる事が多いが図書館があることで非常にありがたいと思っている。	1
<input type="checkbox"/> 本の整理が少々足りない。	1
<input type="checkbox"/> 館外からの相互貸借の延長への配慮が不足気味である。	1

■ 図書館スタッフについて

	件数
	27
<input type="checkbox"/> 職員の対応が適切、親切で満足している。	11
<input type="checkbox"/> 庶民利用の図書館で「いらっしゃいませ」より「おはよう、こんにちは」ではないか。	4
<input type="checkbox"/> お客に対して笑顔と挨拶の時は大きな声で挨拶してほしい。	2
<input type="checkbox"/> 制服は以前のエプロンの方が、やさしい感じが親近感が持てて好きでした。	2
<input type="checkbox"/> 黒いチョッキが暗いイメージになるので改善してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 開館時の挨拶は、大変好感がもてる。	1
<input type="checkbox"/> 返却コーナーには、必ずスタッフがいて直ちにパソコン入力で手続きをしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> できれば以前のような体制にしてアウトソーシングはやめた方が良くと思う。以前の方が対応が良かった気がする。	1
<input type="checkbox"/> 来館者のマナーが悪すぎる点を、スタッフが全く注意しない。大人・子供を問わず注意してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 本の予約を電話でした時に、声が低く訳がわからない時がありましたので、もう少し声を高くしてほしいです。	1
<input type="checkbox"/> 連絡ベルの音量が大きすぎる。	1
<input type="checkbox"/> 対応が画一的であり、応用をきかせてほしい。	1

■ 図書館利用者のマナーについて

	件数
	5
<input type="checkbox"/> 利用が乱暴なのか本が傷んでいる。	1
<input type="checkbox"/> 子どもが走り回ったり、大きな声を出したり、うるさい時がある。	1
<input type="checkbox"/> 障害者用の駐車スペースに一般の方が駐車していることがあるので、徹底してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 一部雑誌の利用状態が悪く見づらくなったのが残念です。	1
<input type="checkbox"/> 休憩室でゲームをしている中学生が騒がしいので対応してほしい。	1

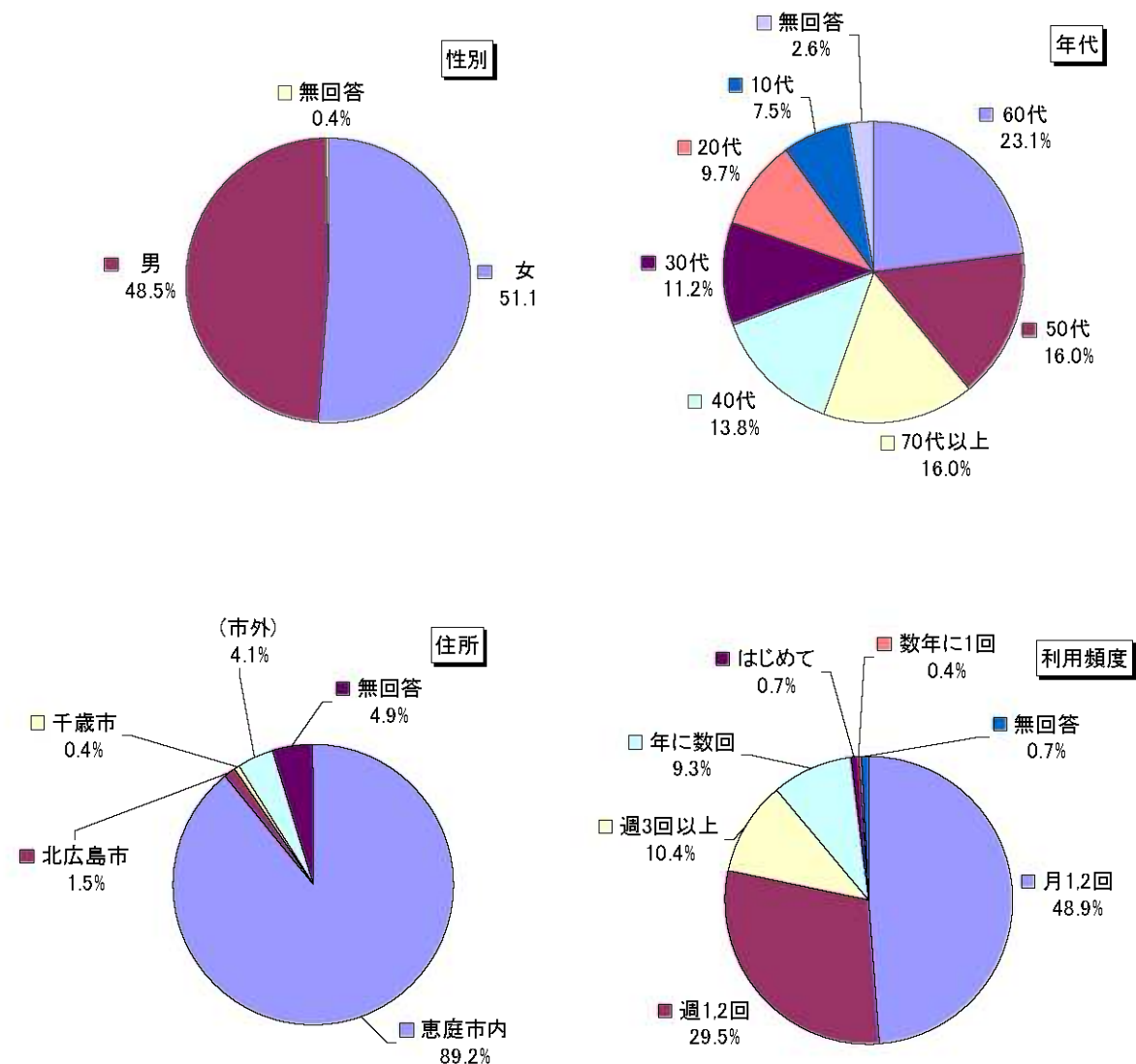
■ 図書館行事について	件数
	7
<input type="checkbox"/> これからも、子ども向けの読み聞かせなど、もっともっと力を入れてやってほしい。	1
<input type="checkbox"/> 絵などの展示もあり、色々ありそうなので今後も利用したいと思います。	1
<input type="checkbox"/> 図書ボランティアをしており、本の修理のセミナーなど多く行ってほしい。	1
<input type="checkbox"/> 講演会など、もっと数を増やしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> ギャラリーの予約のために、長時間並ぶことがあるので改善してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 映画会を以前のように邦画、特に「リバイタルシリーズ」ものにして頂けたら楽しみ方が加わります。	1
<input type="checkbox"/> 映画の充実を望んでいる。	1

■ その他	件数
	8
<input type="checkbox"/> 活字を読む機会が減っている中で、朝読書が行われてることは良いことだと思う。ただ多感な子どもには合わない本があり、それをどう対応していくかが問題になってくると思う。	1
<input type="checkbox"/> 小学校高学年や、中高生の居やすい場所作りや工夫をしてはどうか。	1
<input type="checkbox"/> 子どもの頃から、本に親しむと大人になっても本を読み続けると思うので、図書館の具体的な読書活動について、もう少し積極的に広報があってもいいと思う。	1
<input type="checkbox"/> ボランティア活動を支えている人々がどんな方々なのかをもっと知りたい。	1
<input type="checkbox"/> 図書館の仕事であるべきことを、ボランティアに支えられている図書館は何をしているのかと言う疑問がある。	1
<input type="checkbox"/> ブックスタートはとても良く、学校図書館も少しずつ良くなってきている。図書館自体の取組み、施設はとても良いと思う。	1
<input type="checkbox"/> 読書意識の向上のために、貸出数の多い10~20名程度を3ヶ月または1年トータルで公表してはどうか。	1
<input type="checkbox"/> 学校の図書ボランティアが少なく困っており、図書ボランティアの育成支援をお願いしたい。	1



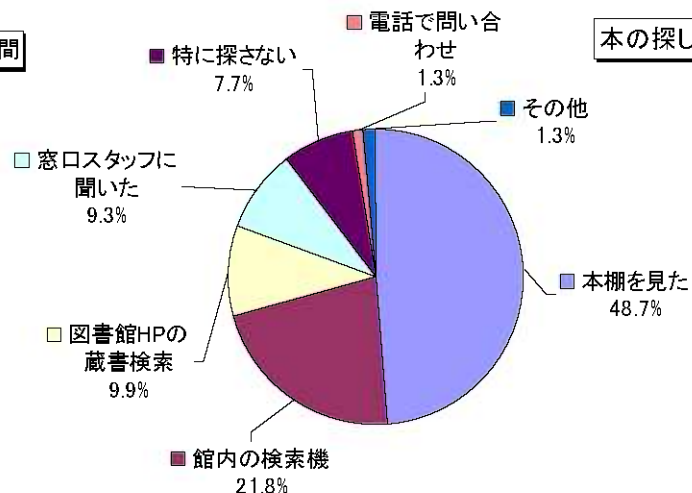
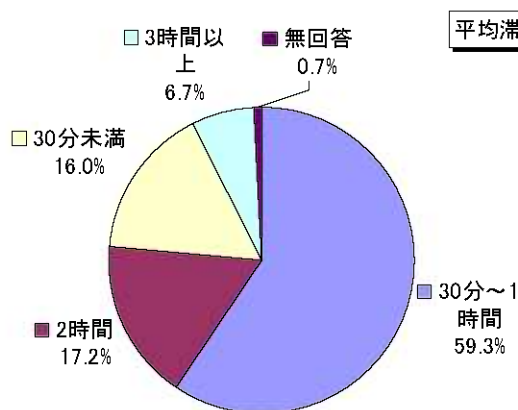
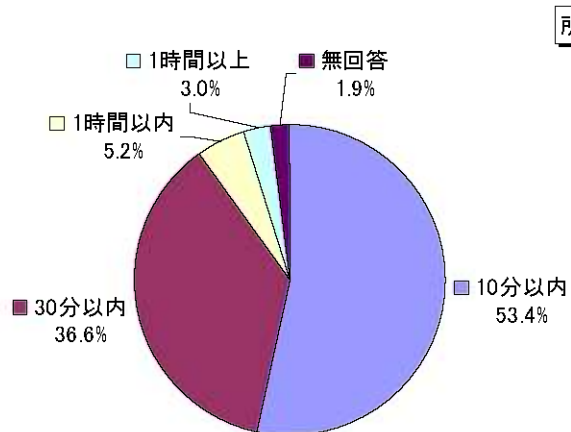
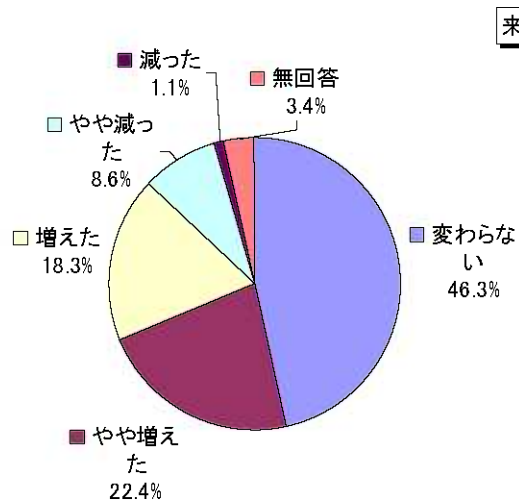
● アンケート回答者の現況

■ 図書館利用者アンケートに協力いただいた方々の現況を次表に集計。内容は「性別」・「年齢層」・「住所地」・「利用頻度」・「来館回数」・「図書館までの所要時間」・「平均滞在時間」・「本の探し方」の8項目である。



■「年齢層」について、年齢が高い年代が多くを占めており、若年の世代は低い割合となっている。

「住所地」については、アンケート回答者全体の 89.2%を「恵庭市内」が占めており、次いで「近隣からの利用者」が 6.0%となっている。また、「利用頻度」については「月 1.2 回」48.9%、「週 1.2 回」29.5%であり、利用者全体の 88.8%の方が月に 1 回以上来館しているのがわかる。



■「来館回数」は、「変わらない」と回答したのが 46.3%と一番多く、次いで「増えた・やや増えた」40.7%、「減った・やや減った」9.7%となっている。また「図書館までの所要時間」については「10 分以内」と回答したのが、53.4%、「30分以内」36.6%と回答。合わせて、90%の方が「30 分以内」と回答しており、「住所地」の項目で回答された、「恵庭市内」89.2%との回答結果を裏付けているのがわかる。

■「平均滞在時間」は「30 分～1 時間」と回答したのが 59.3%、次いで「2 時間」17.2%、「30 分未満」16.0%となっている。また「3 時間以上」と回答した方については 6.7%となっている。「本の探し方」については、「本棚を見た」と回答したのが 48.7%、「館内の検索機」を利用と回答したのが 21.8%、「図書館ホームページの蔵書検索」が 9.9%となっている。なお、「図書館ホームページの蔵書検索」は、平成 21 年度は 3.7%より比較窓口スタッフに聞いた」が 9.3%となっている。

■利用者アンケート用紙

恵庭市立図書館の利用に関するアンケート

2011. 10. 13～10. 15 実施

市民のみなさまが日頃図書館についてどのように感じているかを伺い、今後の図書館運営に役立てるためのアンケートです。どうかご協力ください。(該当する項目を○で囲んでください。)

1 あなたご自身のことについて差し支えない範囲でお答えください。

- 1). 性別 ①男 ②女
- 2). 年齢 ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代以上
- 3). 住所 ①恵庭市内 ②北広島市 ③千歳市 ④その他
- 4). 利用頻度
 ①週3回以上 ②週1,2回 ③月1,2回 ④年に数回 ⑤数年に1回 ⑥はじめて
- 5). 1年前と比較した図書館への来館回数
 ①増えた ②やや増えた ③ほとんど変わらない ④やや減った ⑤減った

2 図書館までの所要時間 ①10分以内 ②30分以内 ③1時間以内 ④1時間以上

3 来館一回当たりの平均滞在時間
 ①30分未満 ②30分～1時間 ③2時間 ④3時間以上

4 どのような方法で本などを探されましたか。
 ①直接本棚を見た ②館内の検索機 ③図書館ホームページの蔵書検索
 ④窓ロスタッフに聞いた ⑤電話で問い合わせた ⑥特に探さない

5 今日図書館にはどのような目的で来られましたか(複数選択可)。また、その目的は達成できましたか。達成度の度合いに○をつけてください。

来館の目的に○をつけてください。	それぞれの目的についてお答えください。			
	達成できた	およそ達成できた	あまり達成できなかった	達成できなかった
①本や雑誌の貸出、返却				
②図書館で本を読む				
③図書館の本で調べものをする				
④雑誌を読む・新聞を読む				
⑤学校や試験の勉強				
⑥自分の仕事や会社の仕事をする				
⑦催し物(おはなし会・映画会等)に参加				
⑧図書館のボランティア活動				
⑨ビデオを観る				
⑩その他				

6 図書館の利用についてどのくらい満足していますか。満足度の度合いに○をつけてください。

図書館の利用内容	どの程度満足しましたか			
	満足	やや満足	やや不満	不満
①開館の時間と曜日				
②閲覧するための設備				
③目的の本や資料の探しやすさ				
④予約や本の取寄せの容易さ				
⑤読みたい本や調べたい資料の有無				
⑥利用者のマナー				

7 図書館が行っているサービス(事業)で知っているものに○をつけてください(複数選択可)。

また、そのサービス(事業)を利用された方は、満足度の度合いに○をつけてください。

図書館サービス(事業)で知っているものに○をつけてください。	利用した方にお尋ねします。 どの程度満足しましたか。			
	満足	やや満足	やや不満	不満
①本や雑誌の予約				
②館内の検索機での予約と延期				
③本や調べものの相談				
④図書館ホームページでの予約と延期				
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)				
⑥子ども向けの催しもの(おはなし会等)				
⑦一般向けの催しもの(映画会、展示等)				
⑧図書館ホームページの情報提供				
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出				
⑩ブックスタート事業				
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等団体)				
⑫学校図書館活動の推進				
⑬小中学校への学習支援(総合学習・職業体験、調べ学習支援、配本システム)				
⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動(保育園、幼稚園、学校等)				
⑮幼稚園、学校等への司書派遣				
⑯ボランティア活動への支援				

8 今後どのような図書館サービスの充実を希望しますか。特に力を入れるべきと思うもの3つまでお選びください。

- | | |
|-------------------|---------------------|
| ①本や雑誌、新聞の充実 | ②本が読みやすい机、椅子、照明等の用意 |
| ③映像資料の充実 | ④図書館内でのインターネット利用 |
| ⑤図書館ホームページによる情報提供 | ⑥情報や調べものに関する相談 |

- ⑦催し物(講演会・おはなし会等)
- ⑧窓口スタッフの対応
- ⑨図書ボランティアの育成支援
- ⑩乳幼児期からの読書支援
- ⑪小中学校への読書活動支援
- ⑫図書宅配サービス
- ⑬特にない
- ⑭その他()

9 図書館窓口スタッフについてお尋ねいたします。満足度の度合いに○をつけてください。

図書館窓口スタッフ	どの程度満足しましたか。			
	満足	やや満足	やや不満	不満
①スタッフから挨拶や声かけはありますか。				
②スタッフの説明はわかりやすいですか。				
③スタッフの対応は的確なものでしたか。				
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。				

10 本日ご来館されてお気づきの点がありましたらご記入ください。また、図書館のサービスや恵庭市の読書活動(ブックスタート・ブックスタートプラス・おはなし広場・学校図書館の充実・朝読書他)の取組みについてご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

※ ご協力いただき、ありがとうございました。記入が終了しましたら、玄関近くに設置した「回収箱」に入れるか、職員にお渡しください。



平成23年度 恵庭市立図書館利用者アンケート

調 / 査 / 結 / 果 / 報 / 告 / 書

発行：恵庭市立図書館

平成24年1月