

平成 24 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 25 年 3 月

恵庭市教育委員会 図書館課

目次

□ 利用者アンケートの概要	…	1
■ 調査結果		
○ 来館の目的とその達成度について	…	2
○ 図書館利用に対する満足度について	…	3
○ 図書館サービスの認知度について	…	4
○ 図書館サービスの充実について	…	5
○ 図書館窓口スタッフに対する満足度について	…	6
○ 図書館サービス等に対するご意見・ご要望について	…	7
○ 図書館利用者アンケート回答者の現況	…	10
■ 利用者アンケート用紙	…	12

□ 調査概要

□□■ 調査目的

図書館利用者の現状及び図書館サービスに対する考え方やニーズを把握するとともに、窓口等業務委託評価の参考資料とすることを目的に実施した。

□□■ 調査対象

恵庭市立図書館本館の来館者(小学生以下は除く)

□□■ 調査方法

来館者に対しては、直接アンケート用紙300枚を配布し、退館時に回収箱により回収。

□□■ 調査内容

- 1) 来館目的とその達成度について
- 2) 図書館利用の満足度について
- 3) 図書館サービスの認知度について
- 4) 図書館サービスの充実について
- 5) 図書館窓口スタッフに対する満足度について

□□■ 調査期間

平成24年12月6日(木)から8日(土)までの3日間

□□■ 回収結果

来館者300人(枚)に配布し、うち276(人)枚を回収した。回収率は、92.00%となった。

□ 注意事項 □

●回答の比率は、それぞれを小数第二位で四捨五入しているため、各回答の比率の合計が100%に満たない、または上回る場合があります。また、複数回答を認める設問では回答数を分数として各回答の比率を算出しているため、比率の合計は100%を超えます。

《 利用者アンケートの概要 》

■ 来館の目的

来館の目的は、回答者の 65.3%が「本や雑誌の貸出、返却」を挙げており、次に「図書館で本を読む」44.0%、「雑誌を読む・新聞を読む」34.7%、「図書館の本で調べものをする」28.7%と続く結果となった。前回、前々回の調査と比較すると、「図書館で本・雑誌など読む」また「調べものをする」など図書館(施設)を利用する項目の数字が多くなってきている。

また、来館目的の達成度については、概ね 7 割以上「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」、「図書館で本を読む」、「本や雑誌・新聞を読む」については、8 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

「満足」と「やや満足」の合計でみると、「開館の時間と曜日」、「閲覧するための設備」、「本や資料の探しやすさ」が 8 割近くに達しており、高い評価を受けている。また、「利用者のマナー」についても約 7 割の方が「満足」または「やや満足」と回答している。

■ 図書館サービスの認知度

認知度では、「本・雑誌の予約」が高く、69.6%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(他館からの本の貸し借り)」、「一般向けの催し物(映画会・展示等)」の認知度は概ね 4 割～5 割となっているが、「図書館ホームページの情報提供」、「ブックスタート事業」においては、ともに 20%台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、75.6%となっている。

■ 充実を希望する図書館サービス

充実を希望する図書館サービスでは、「本や雑誌、新聞の充実」が 61.2%で最も多く、以下「本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」22.5%、「図書館内でのインターネット利用」14.1%、「映像資料の充実」10.5%との結果であった。

■ 図書館窓口スタッフへの満足度

「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よう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 65.3%がこの項目を選択している。次いで「②図書館で本を読む」44.0%、「③雑誌を読む・新聞を読む」34.7%、「④図書館の本で調べものをする」28.7%の結果となり、読書・調べものがいつも上位の割合になっている。

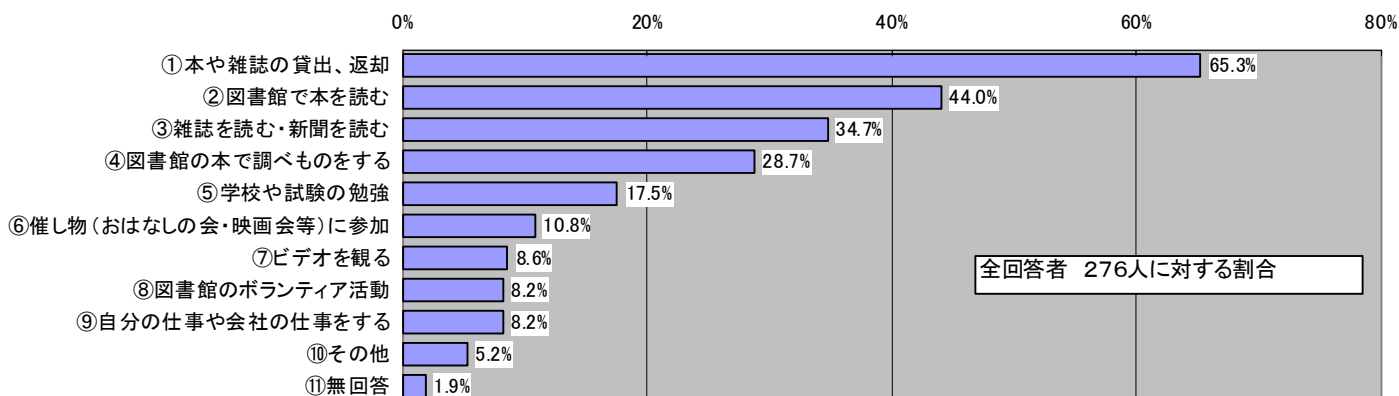
読書目的以外の利用についても、「⑤学校や試験の勉強」17.5%、「⑥催し物に参加」10.8%、「⑦ビデオを観る」8.6%といった利用が比較的高い割合で示されている。

なお、平成 23 年度アンケート調査との比較では、「②図書館で本を読む」37.3%から 44.0%、「③雑誌を読む・新聞を読む」が 21.3%から 34.7%と大きく割合を上げている。

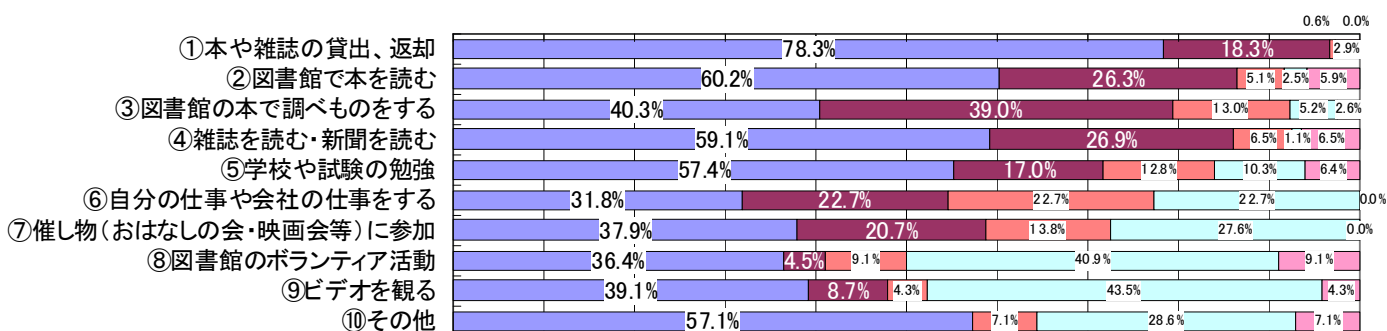
来館目的の達成度については、概ね 7 割以上の方が「達成」または「およそ達成」と回答、また、来館目的でトップの割合を示した「①本の貸出・返却」では、「達成」・「およそ達成」を合わせ 96.6%の方が「達成」と回答しており、全体的に達成度が高いことがわかる。

来館目的	件数	割合
①本や雑誌の貸出、返却	175	65.3%
②図書館で本を読む	118	44.0%
③雑誌を読む・新聞を読む	93	34.7%
④図書館の本で調べものをする	77	28.7%
⑤学校や試験の勉強	47	17.5%
⑥催し物(おはなしの会・映画会等)に参加	29	10.8%
⑦ビデオを観る	23	8.6%
⑧図書館のボランティア活動	22	8.2%
⑨自分の仕事や会社の仕事をする	22	8.2%
⑩その他	14	5.2%
⑪無回答	5	1.9%

来館の目的



それぞれの目的を選んだ人の中での構成比



■ 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 ■ 無回答

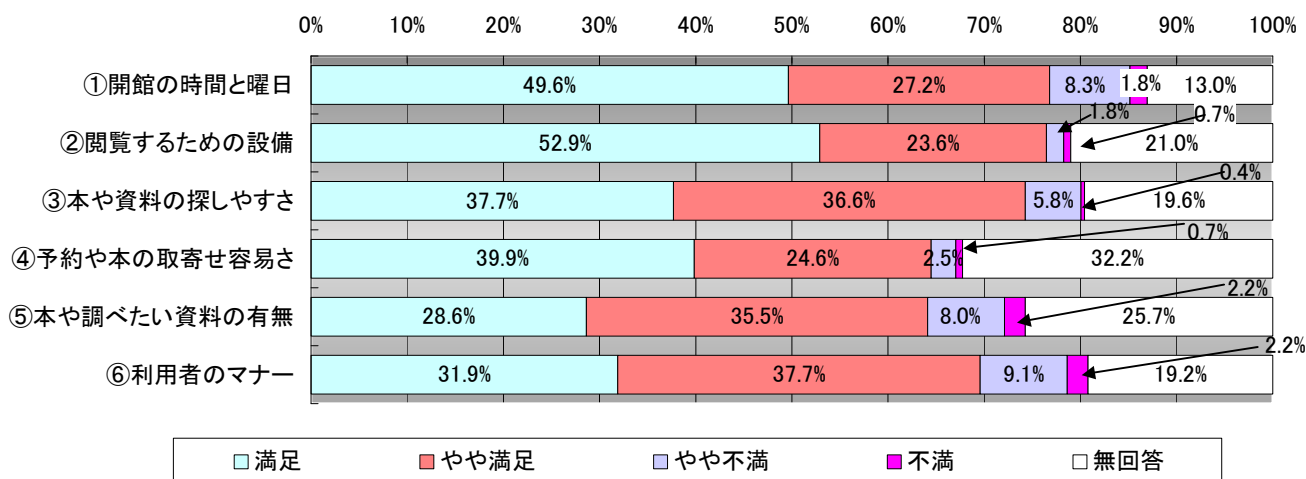
また、平成 23 年度アンケート調査との比較では「達成できた」、「およそ達成できた」と回答した中で「⑥自分の仕事や会社の仕事をする」36.4%減、「⑨ビデオを観る」34.0%減とおのおのが割合を下げている。

● 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は、「①開館の時間と曜日」、「②閲覧するための設備」、「③本や資料の探しやすさ」が概ね 7 割以上の方から「満足」または「やや満足」の評価を受けた。平成 23 年度アンケート調査との比較では、「満足」、「やや満足」と回答割合の大きな増減はないが、「⑤本や調べたい資料の有無」は、前年度調査と比較し 5.1%増加となっている。一方、「不満」と「やや不満」に関しては、「③本や資料の探しやすさ」「④予約や本の取り寄せ容易さ」、「⑤本や調べたい資料の有無」の割合が減少していることから、サービスの改善が見られた結果と思われる。

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

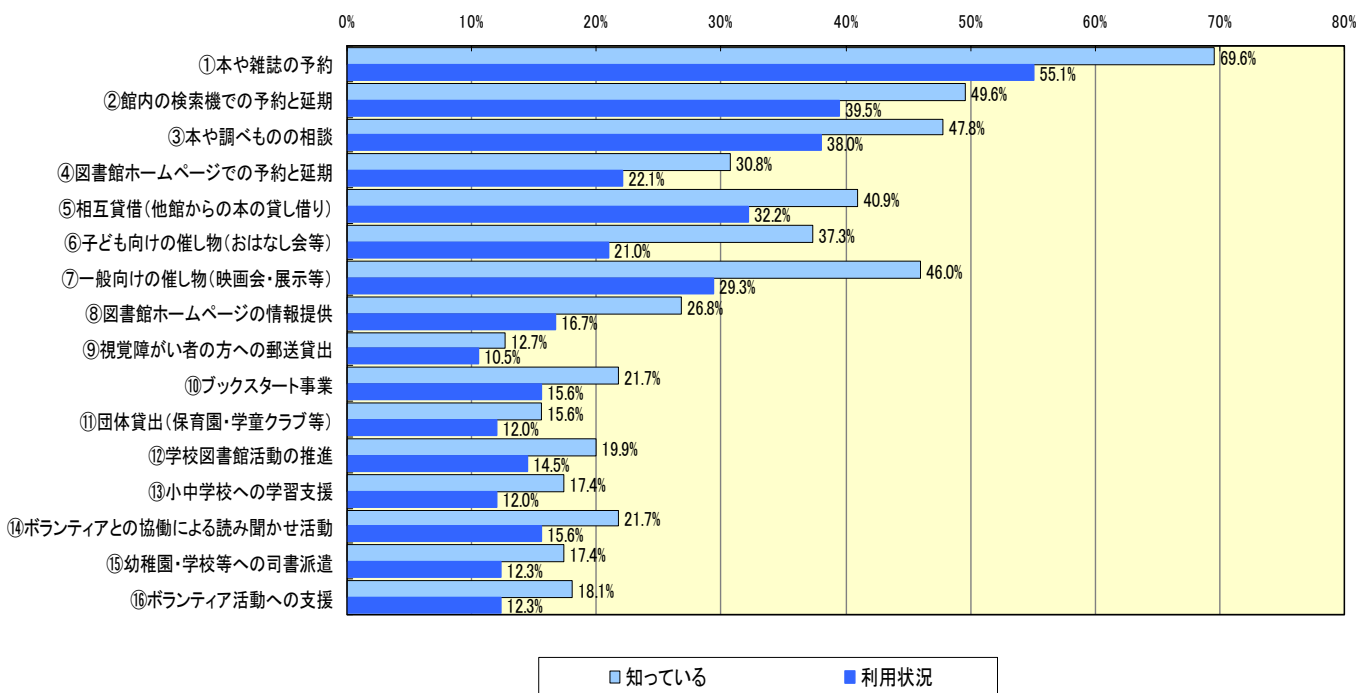
設問【図書館が行っている、次のサービス(事業)を知っていますか？】

■ 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69.6%と最も高い割合を示している。また「②館内の検索機での予約と延期」、「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)」、「⑦一般向けの催し物(映画会・展示等)」については、概ね4割から5割近い認知度となっている。「⑩ブックスタート事業」については、前回、前々回の調査では2割を切る結果となっていたが、今回は21.7%と利用者が限定(乳幼児対象)される事情がある中、認知度が多少であるが増加している。

「図書館ホームページ」に関する認知度は、「④図書館ホームページでの予約と延期」で[認知度]30.8%[利用状況]22.1%と前年比較で増減は見られなかったが、「⑧図書館ホームページの情報提供」では、[認知度]で前年比較で14.1ポイント上回る結果となっている。今後も図書館だより等により「インターネット予約」などを積極的にPRしていく必要があると思われる。

また、学校・幼稚園及び学校図書館に関する項目では、前年・前々年度との比較で各項目においてポイントの増加が見られることから、調べる学習コンクールの開催を含めた、学校等への学習支援事業の効果が多少現れている結果であると考えられる。

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、「満足」「やや満足」の回答で7割を超えた割合が16項目中、8項目あり、続いて6割を超える項目が5項目と前年調査との比較で満足度の割合が高くなった。(23年度調査:7割を超えた項目は1項目「①本や雑誌の予約」70.2%) 特に、「②館内の検索機での予約と延期」、「③本や調べものの相談」、「⑪団体貸出(保育園、学童クラブ等)」では、満足度の割合を伸ばしている。

□ 図書館サービスを利用したことのある方の満足度 □

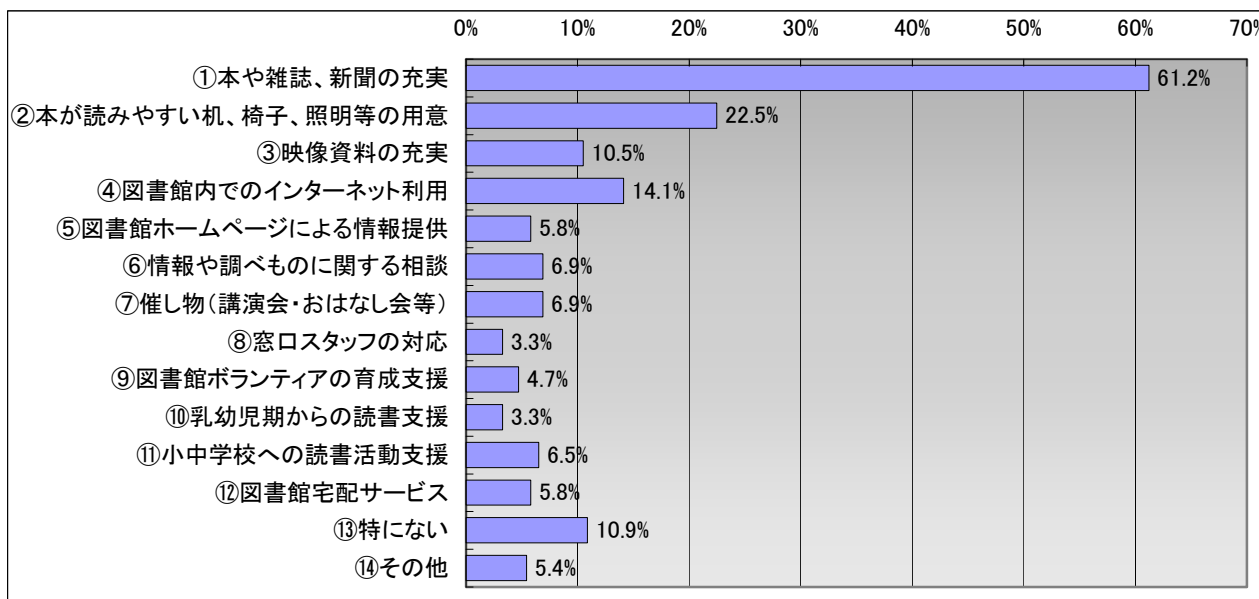
図書館サービスの認知度	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
①本や雑誌の予約	56.8%	18.8%	2.6%	1.0%	20.8%
②館内の検索機での予約と延期	54.0%	22.6%	2.9%	0.0%	20.4%
③本や調べものの相談	59.1%	18.2%	2.3%	0.0%	20.5%
④図書館ホームページでの予約と延期	44.7%	23.5%	3.5%	0.0%	28.2%
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)	54.0%	22.1%	2.7%	0.0%	21.2%
⑥子ども向けの催し物(おはなし会等)	38.8%	17.5%	0.0%	0.0%	43.7%
⑦一般向けの催し物(映画会・展示等)	37.0%	23.6%	3.1%	0.0%	36.2%
⑧図書館ホームページの情報提供	35.1%	24.3%	2.7%	0.0%	37.8%
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出	45.7%	34.3%	2.9%	0.0%	17.1%
⑩ブックスタート事業	48.3%	21.7%	1.7%	0.0%	28.3%
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等)	51.2%	23.3%	2.3%	0.0%	23.3%
⑫学校図書館活動の推進	50.9%	21.8%	0.0%	0.0%	27.3%
⑬小中学校への学習支援	50.0%	18.8%	0.0%	0.0%	31.3%
⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動	53.3%	16.7%	1.7%	0.0%	28.3%
⑮幼稚園・学校等への司書派遣	45.8%	20.8%	4.2%	0.0%	29.2%
⑯ボランティア活動への支援	46.0%	18.0%	4.0%	0.0%	32.0%

● 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61.2%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」22.5%、「④図書館内でのインターネットが利用」14.1%との結果である。

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、過去2回の調査と同じく、館内における快適な読書環境の向上が求められていることが推察される。



● 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89.5%、「②説明はわかりやすいですか。」85.2%、「③対応は的確なものでしたか。」86.6%、「④身だしなみはきちんとしていましたか。」88.8%の回答があり、いずれの項目でも8割を超え、全体的に高い評価が得られている。平成23年度アンケート調査での比較では、すべての項目において、大きくポイントを上げている。

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	66.7%	22.8%	1.1%	1.1%	8.3%
②スタッフの説明はわかりやすいですか	64.9%	20.3%	1.1%	0.0%	13.8%
③スタッフの対応は的確なものでしたか	67.4%	19.2%	1.1%	0.0%	12.3%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていましたか	74.3%	14.5%	0.7%	0.0%	10.5%



■ 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
	24
<input type="checkbox"/> 開館時間を早く、また延長してほしい。	4
<input type="checkbox"/> このような図書館の設備があり助かっています。毎回気持ちよく使っています。明るく清潔で好きな場所です。	4
<input type="checkbox"/> 静かで大変落ち着きます。静で使いやすい図書館だと思います。雰囲気が大変良いと感じました。	3
<input type="checkbox"/> 老人に分かりやすく親切です。	1
<input type="checkbox"/> 館内でかかるオルゴール音が不快、図書館は無音でよいと思う。	1
<input type="checkbox"/> 張り紙が多い。(特にトイレ)館内を居心地よい空間にしようとするセンスに欠ける。	1
<input type="checkbox"/> 月曜日に全館が利用できないのが不便です。それ以外は満足しています。	1
<input type="checkbox"/> 全般にわたり使いやすい図書館になってきた。	1
<input type="checkbox"/> いつ来ても整然としている感じで大変印象が良い。	1
<input type="checkbox"/> 本(雑誌)を読みながら、飲み物を飲んでも良いコーナーがあればと思います。	1
<input type="checkbox"/> ホームページに本の書評があれば参考になる。	1
<input type="checkbox"/> 月末金曜日の午前閉館を開館にしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 本の一回の貸出期間を長くしてほしい。毎回延長しています。	1
<input type="checkbox"/> 散歩コースの途中に図書館があるので、ありがたい。静でもあり、活気もあり知的好奇心を満たしてくれる。	1
<input type="checkbox"/> 祝日も開館されて、とてもありがたいです。ノートパソコンが使って助かっています。	1
<input type="checkbox"/> ゲーム機の使用を禁止にするべき。	1

■ 図書館施設について	件数
	15
<input type="checkbox"/> 館内がキレイで清潔、つかいやすい。	3
<input type="checkbox"/> 館内が寒い。	3
<input type="checkbox"/> 分館にも自習室があると良い。	1
<input type="checkbox"/> 設備や環境整備が行き届いており快適に利用できました。	1
<input type="checkbox"/> 南側のイスのかけ心地が良くない。	1
<input type="checkbox"/> 子供用のトイレがやや暗くて死角になるように感じた。	1
<input type="checkbox"/> ごみ箱をおいてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 静かに読書できる場所が、もう少しほしい。	1
<input type="checkbox"/> 本が読みやすい机やイスの検討をお願いします。	1
<input type="checkbox"/> ソファ(お尻部分)にシミのような汚れがあり座るのを考えてします。	1
<input type="checkbox"/> 空調設備が静かで環境が整っている。どの図書館よりも利用しやすい。	1

■ 図書館の所蔵資料について	件数
	20
<input type="checkbox"/> 新書が少なく、古い本が多い。	2
<input type="checkbox"/> 新しい本をもっとそろえて欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 雑誌等を少しリニューアルして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 子どもの本について、選ぶのが難しいので本屋の“一言タグ”のような本の紹介があれば助かる。	1
<input type="checkbox"/> 本の購入を容易に。	1
<input type="checkbox"/> 予算の都合もあるが本館・分館問わず、新刊をリクエスト有無問わず増やして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 雑誌の最新の貸出が出来ないのが残念である。	1
<input type="checkbox"/> 新聞の本の紹介を参考にすが、図書館で見つけられず、残念。	1

<input type="checkbox"/> 雑誌の棚が空の場合が多い。補充して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 戦記本が欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 恵庭は花の街で有名でガーデニングに力を入れているので、そちらの本ももう少し入れて欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 道路地図のもっと詳しいものが欲しい。	1
<input type="checkbox"/> ベストセラーばかりでなく、ハードな(社会、政治、法律等)時宜に合うものを提供して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 西村京太郎の新刊が少ない。	1
<input type="checkbox"/> ノンフィクション系の書籍が少ない。	1
<input type="checkbox"/> 医療、看護系の本が充実しているのでよく利用する。	1
<input type="checkbox"/> 文庫時代小説の棚が回転式の棚に変わりましたが、非常に不便。数人で同じ棚を見ている時は棚を回転する事が出来ない。下段の本も見づらく年配の方や足が痛い方などは見づらいと思う。	1
<input type="checkbox"/> 他の自治体と比較して沢山貸りられて良いと思う。	1
<input type="checkbox"/> 館内のパソコンで調べた場所に本が置いてなく、別な場所にシリーズでその本を含めて置いてありおどろいた。	1

■図書館スタッフについて	件数
	15
<input type="checkbox"/> スタッフの対応が適切、親切で満足している。	7
<input type="checkbox"/> スタッフのあいさつ「いらっしゃいませ」は違和感があり必要ないと思う。	3
<input type="checkbox"/> スタッフが窓口内で立っているのがサービス向上と思えない。	1
<input type="checkbox"/> スタッフに笑顔が少ない人が何人かいる。職員と清掃の人も無愛想。ポケットに手を入れて歩く職員が不快。	1
<input type="checkbox"/> スタッフが、大きな声を出している人がいたら、大人も子供もていねいに注意していて素晴らしい。	1
<input type="checkbox"/> 館内に入っただけで「こんにちは～」はコンビニみたいで不快。	1
<input type="checkbox"/> 開館時刻にスタッフが玄関に出て来て来客に礼をして迎えることは止めた方がいい。その時間を本来の業務に。	1

■図書館利用者のマナーについて	件数
	8
<input type="checkbox"/> 本の盗難、未返却、切抜き、いたずら等について、きびしい対応や、強い方法で防止することが必要だと思う。	2
<input type="checkbox"/> マナーの良くない利用者にははっきり指導して欲しい。	2
<input type="checkbox"/> 図書館に眠りに来ている人を多く見かける。	1
<input type="checkbox"/> 一部高音でしゃべっている者がいる。いつも同じ人。	1
<input type="checkbox"/> 土曜日に来た時、小さな子どもが多く少しにぎやかすぎる。	1
<input type="checkbox"/> 新聞を読む人の態度、バサバサとページをめくる音がうるさい。	1

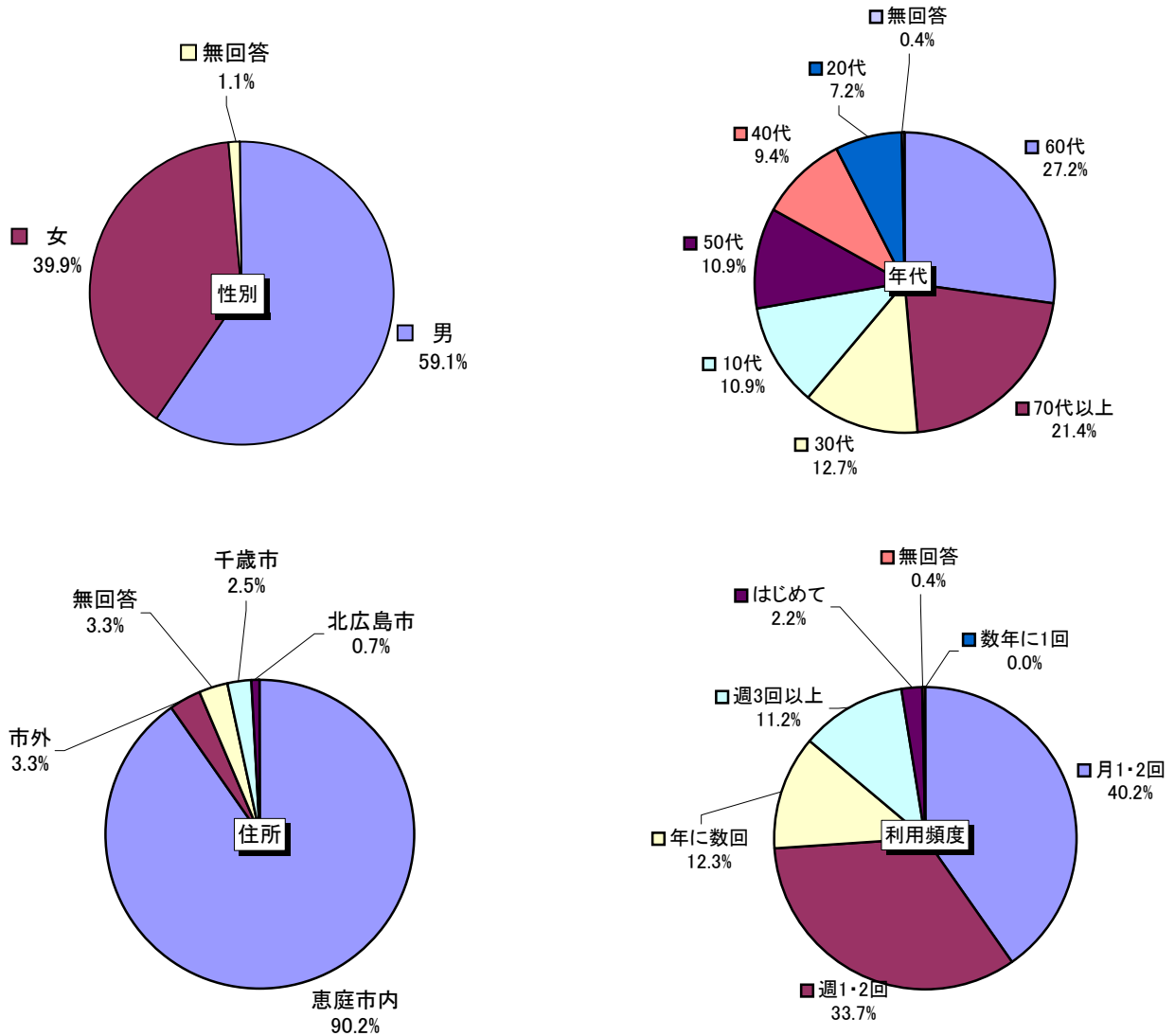
■図書館行事について	件数
	3
<input type="checkbox"/> 映画は外国映画主体で見える人が少なく不満。もっと日本映画を上演し見る人をふやしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 何回も同じ映画を上映している日がある。	1
<input type="checkbox"/> 映画を従来の3回にして欲しい。	1

■その他	件数
□時間に余裕が出来るようになったので、今後來館数を増やし、活用していきたい。	2
□最近来たのですが、特に不都合は無い。	1
□いつも利用している。近くに立派な図書館があり助かる。自分の仕事に役立ち、他館から取寄せも出来て助かっている。これからも利用したい。	1
□元気に頑張ってください。	1
□良い環境の中で過ごす事ができた。	1



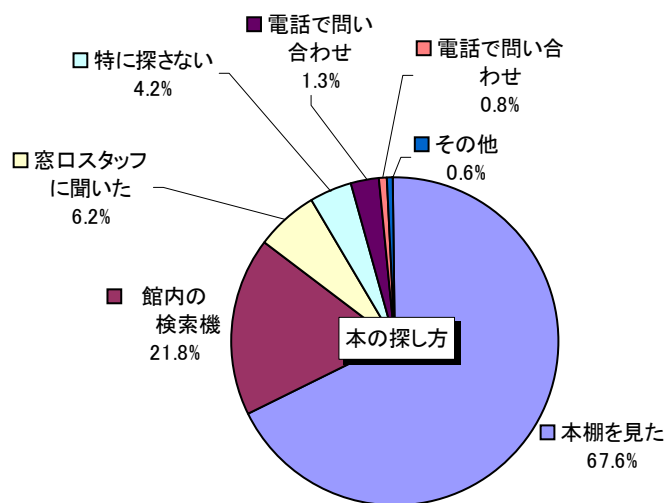
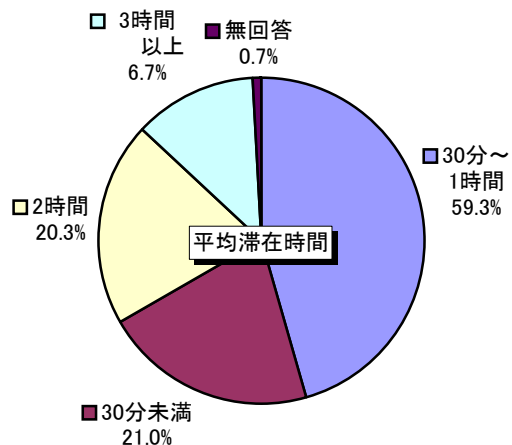
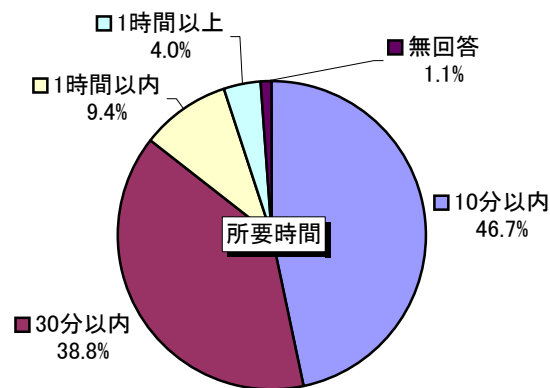
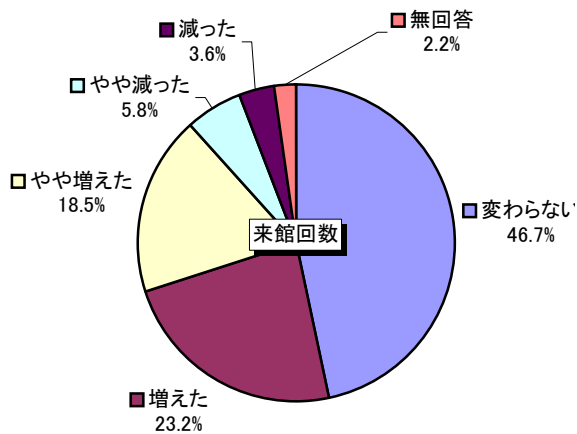
● アンケート回答者の現況

■ 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 90.2%を「恵庭市内」が占めており、次いで「近隣からの利用者」が 3.2%となっている。また、「利用頻度」については「月 1・2 回」40.2%、「週 1・2 回」33.7%であり、利用者全体の 73.9%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 46.7%と一番多く、次いで「増えた・やや増えた」41.7%、「減った・やや減った」9.4%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、46.7%、「30 分以内」38.8%と回答。合わせて、85.5%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」90.2%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 45.7%、次いで「30 分未満」21.0%、「2 時間」20.3%となっている。また「3 時間以上」と回答した方については 12.3%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 67.6%、「館内の検索機」を利用と回答したのが 17.7%、「窓ロスタッフに聞いた」が 6.2%となっている。



平成24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25年3月