

平成27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28年3月



恵庭市教育委員会 図書館課

□ 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。

本調査は、前年度まで本館の利用者を対象に実施してきたが、今回は恵庭分館及び島松分館も対象に実施したものである。

□□■ 調査対象

恵庭市立図書館(本館・分館)の来館者(小学生以下は除く)

□□■ 調査方法

来館者に直接アンケート用紙 390 枚(本館 300 枚、恵庭分館 50 枚、島松分館 40 枚)を配布し、退館時に回収箱により回収。

□□■ 調査内容

- 1) 来館の目的について
- 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意見・要望について

□□■ 調査期間

平成 28 年 1 月 21 日(木)から 23 日(土)までの 3 日間

□□■ 回収結果

アンケート配布数 390 枚のうち、本館 260 枚(回収率 86.7%)、恵庭分館 48 枚(回収率 96.0%)、島松分館 23 枚(回収率 57.5%)となった。

※本館の回収率については、例年の調査で 90%を超えていたが、今回の調査では回収率 90%を下回る結果となった。

□ 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る。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%以上となる。

利用者アンケートの概要

I 図書館本館

■来館の目的

来館の目的は、回答者の61.2%が「本や雑誌の借受・返却のため」を挙げており、次に「館内で本や雑誌等を読むため」30.0%、「自習のため」20.0%、「本や雑誌を使って調べものをするため」14.6%と続く結果となった。

■図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられたかについては、「満足」と「やや満足」の合計が9割以上(94.2%)となり、利用者から高い評価を受けている。

■図書館サービスの認知度・満足度

認知度では、「本のリサイクル活動」が最も高く48.5%に達しており、利用状況も含め、他の項目より高い数字が出ていることから、「本のリサイクル市」の利用者の関心の高さが伺える。続いて、図書館ホームページでの「情報提供」、「蔵書検索」、「予約や貸出延期」のサービスや「本や調べものの相談」、「相互貸借(他館からの貸し借り)」などが、通常の図書館サービス利用として、認知度は概ね40%前後となっている。

平成26年度から認知度の調査項目に加わった「人とまちを育む読書推進月間事業」は21.5%(前年19.0%)、「恵庭まちじゅう図書館」は32.7%(前年28.7%)と、認知度のポイントを上げている。また、サービスに対する満足度では、全体項目の7割が「満足」「やや満足」70%以上の回答をしている。

■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は、「本や雑誌、新聞の充実」が56.5%で最も多く、例年どおり資料の充実が一番に求められている。次いで「開館日の拡大、開館時間の拡大」が21.2%、「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」19.6%との結果で、読書環境の向上が求められている。

■図書館窓口スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、調査項目である「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、「満足」「やや満足」を合わせるとすべて80%を超え、前回、前々回の調査同様に高い評価となっている。

II 恵庭分館

■来館の目的

来館の目的は、回答者の68.8%が「本や雑誌の借受・返却のため」を挙げており、次に「館内で本や雑誌を読むため」25.0%、「本や雑誌で調べものをするため」16.7%と続く結果となった。

利用者アンケートの概要

■図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられたかについては、「満足」と「やや満足」の合計が91.7%と高い評価を受けている。

■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は、「本や雑誌、新聞の充実」が60.4%で最も多く、次いで「開館日の拡大、開館時間の拡大」が20.8%、「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」14.6%となり、本館同様、資料の充実が求められている。

■図書館窓口スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、調査項目である「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」の何れにおいても、「満足」「やや満足」を合わせると80%を超え、高い評価となっている。

Ⅲ 島松分館

■来館の目的

来館の目的は、回答者の95.7%が「本や雑誌の借受・返却のため」を挙げており、次に「子どもの付き添いのため」13.0%、「その他」13.0%、「館内で本や雑誌等読むため」「図書館員に調べものの相談をするため」4.3%という結果となった。

■図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられたかについては、「満足」と「やや満足」の合計が95.7%に達しており、高い評価を受けている。

■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は、「本や雑誌、新聞の充実」が56.5%で最も多く、次いで「図書館ホームページによる情報提供」17.4%、「開館日の拡大、開館時間の拡大」13.0%となり、本館同様、資料及び読書環境の充実が求められている。

■図書館窓口スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、調査項目である「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」の何れにおいても、「満足」「やや満足」を合わせると90%を超え、かなり高い評価となっている。

調査結果(本館)

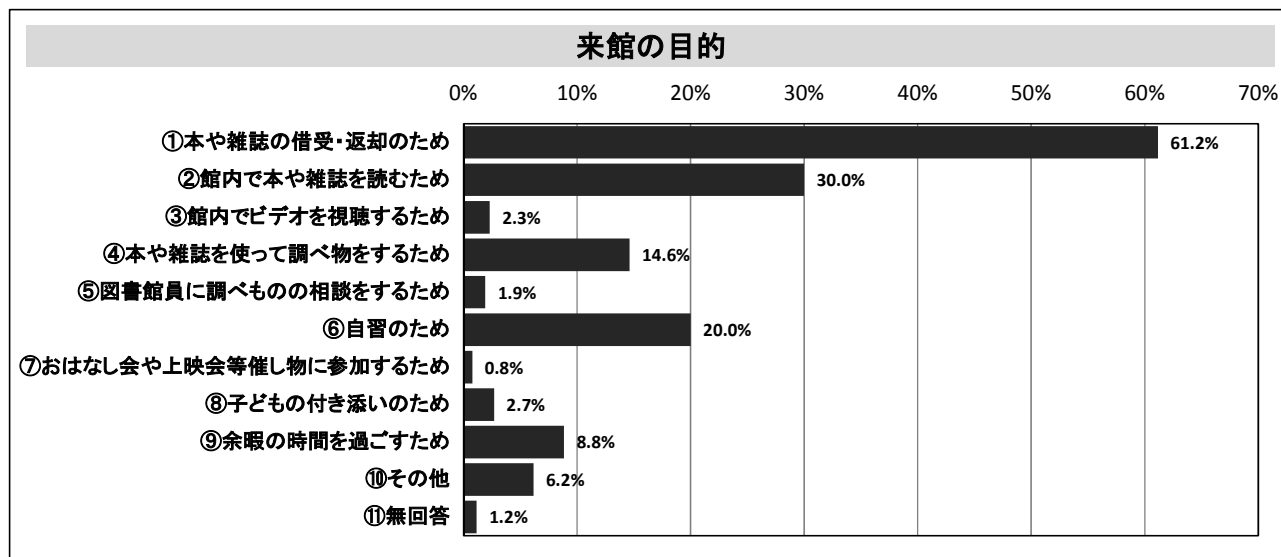
● 来館の目的について

設問 今日図書館へどの様な目的で来られましたか？(複数選択)

■ 来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の借受・返却のため」で、回答者の61.2%がこの項目を選択している。次いで「②館内で本や雑誌を読むため」30.0%、「⑥自習のため」20.0%、「④本や雑誌を使って調べ物をするため」14.6%の結果となり、読書・学習・調べものに関する項目が上位となっている。

読書目的以外の利用については、今年新たに加わった項目の「⑨余暇の時間を過ごすため」8.8%が比較的高い割合を示している。また、昨年まであったボランティア活動は「⑩その他」6.2%に含まれる。

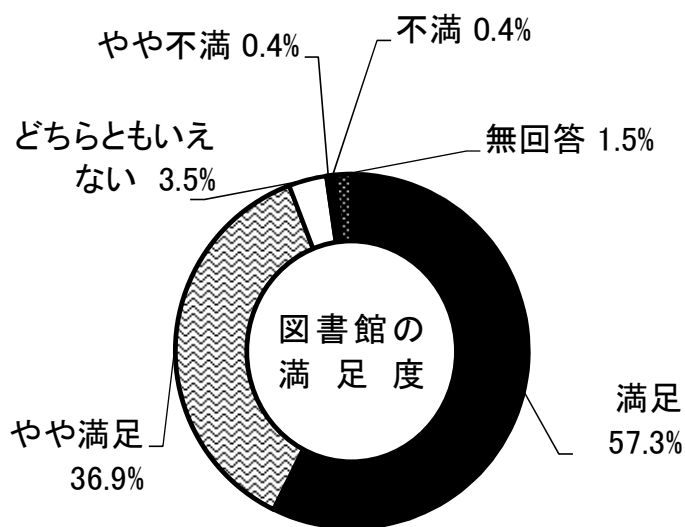
来館目的	件数	割合
①本や雑誌の借受・返却のため	159	61.2%
②館内で本や雑誌を読むため	78	30.0%
③館内でビデオを視聴するため	6	2.3%
④本や雑誌を使って調べ物をするため	38	14.6%
⑤図書館員に調べものの相談をするため	5	1.9%
⑥自習のため	52	20.0%
⑦おはなし会や上映会等催し物に参加するため	2	0.8%
⑧子どもの付き添いのため	7	2.7%
⑨余暇の時間を過ごすため	23	8.8%
⑩その他	16	6.2%
⑪無回答	3	1.2%



● 図書館利用に対する満足度について

設問 図書館を利用して、どのように感じられましたか？

■ 図書館の利用に対する満足度については、回答者の9割以上の方から「満足」または「やや満足」の評価を受けた。



● 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、次のサービスを知っていますか？

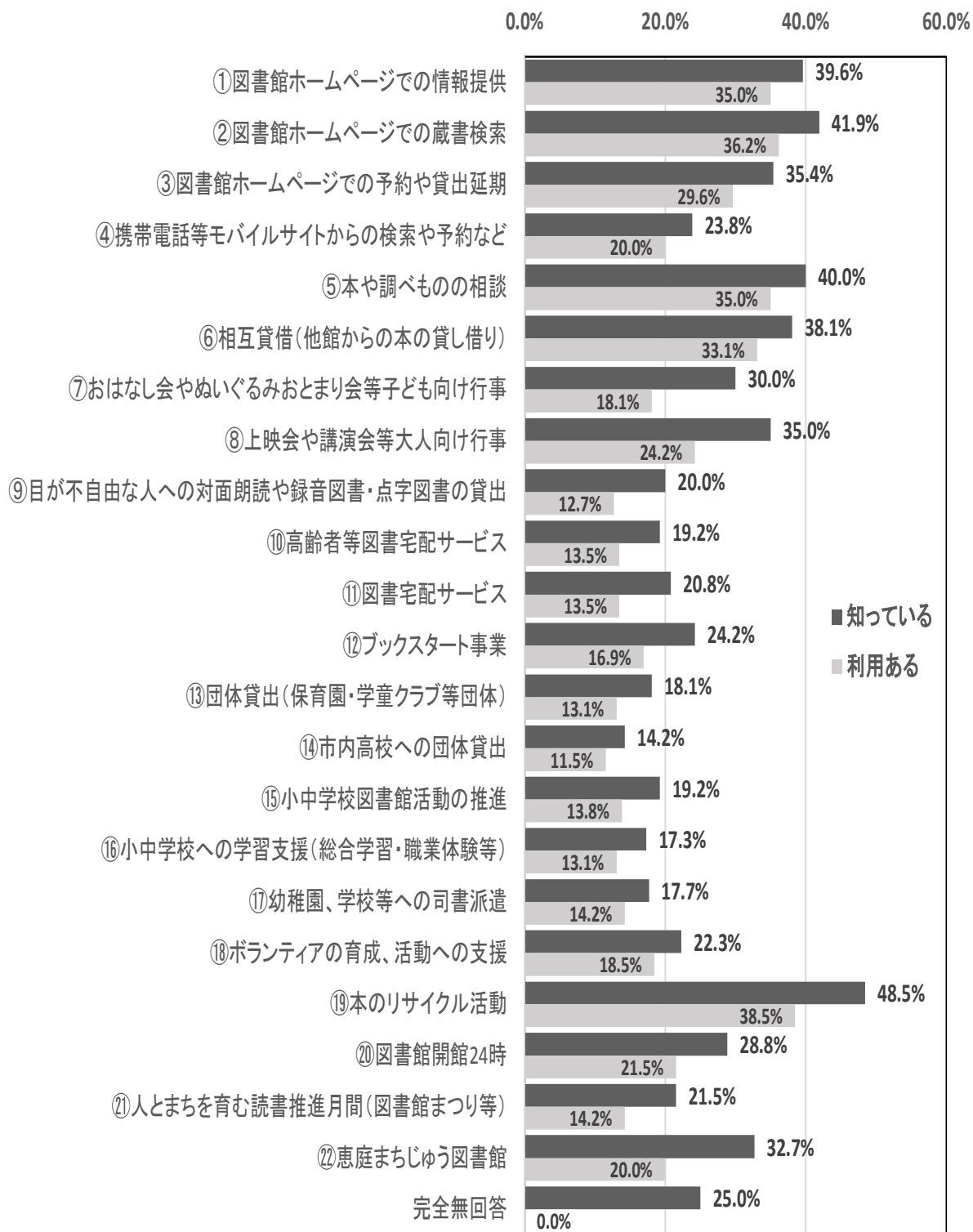
■ 図書館サービス(22項目)の認知度については、「⑱本のリサイクル活動」が48.5%と最も高い割合を示している。また「②図書館ホームページでの蔵書検索」、「⑤本や調べものの相談」については、概ね4割以上の認知度となっている。

平成26年度との比較では、「①図書館ホームページでの情報提供」が26.5%から39.6%に、「⑳恵庭まちじゅう図書館」が28.7%から32.7%にポイントが上昇している。他の項目は、いずれも横ばいか微増で推移している。

今年度から調査項目に加えた「⑲本のリサイクル活動」が最も高くなったことから、この事業に対する利用者の関心度の高さが伺える。

また、「㉑図書館開館24時」についても28.8%と利用者の高い関心を示している。

図書館サービス認知度・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8割を超えた項目が22項目中5項目、7割台の項目が11項目となり、全体的に高い満足度になっている。

今年度の調査から「どちらともいえない」の項目が増えたことで「不満」「やや不満」の数字が減少している。

図書館サービスを利用したことのある方の満足度

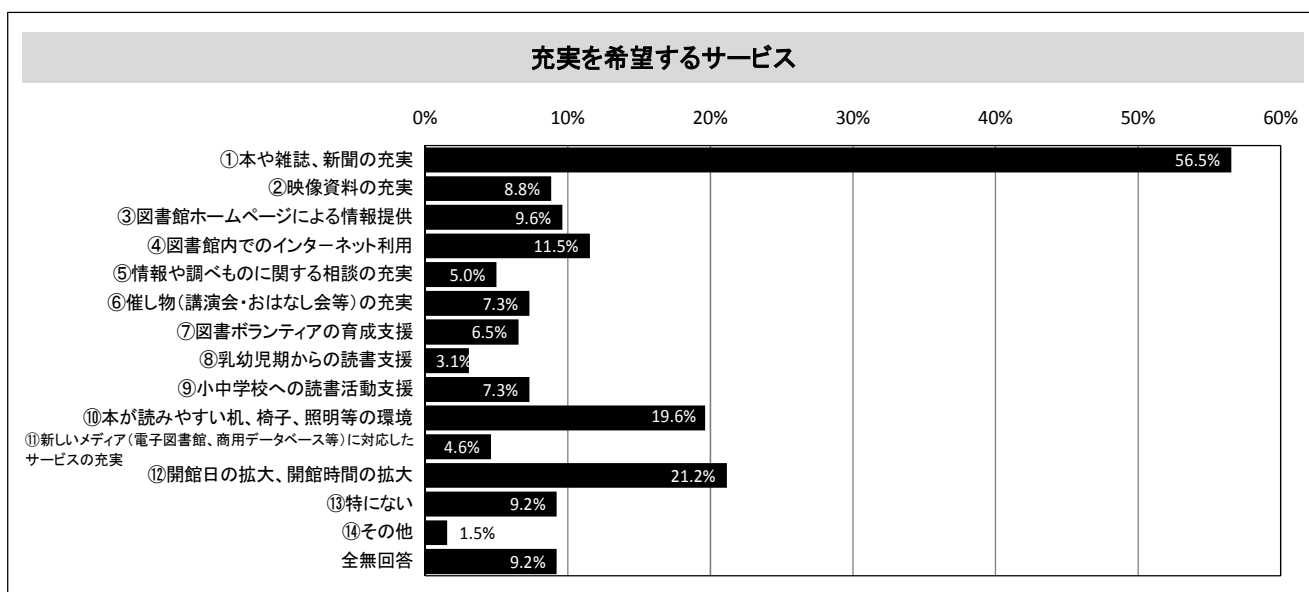
	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満
①図書館ホームページでの情報提供	46.2%	31.9%	19.8%	2.2%	0.0%
②図書館ホームページでの蔵書検索	51.1%	29.8%	17.0%	1.1%	1.1%
③図書館ホームページでの予約や貸出延期	54.5%	28.6%	16.9%	0.0%	0.0%
④携帯電話等モバイルサイトからの検索や予約など	42.3%	36.5%	21.2%	0.0%	0.0%
⑤本の調べものの相談	50.5%	40.7%	8.8%	0.0%	0.0%
⑥相互貸借（他館からの本の貸し借り）	60.5%	30.2%	8.1%	0.0%	1.2%
⑦おはなし会やぬいぐるみおとまり会等子ども向け行事	40.4%	25.5%	34.0%	0.0%	0.0%
⑧上映会や講演会等大人向け行事	36.5%	30.2%	27.0%	3.2%	3.2%
⑨目が不自由な人への対面朗読や録音図書・点字図書の貸出（無料での郵送も可）	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	0.0%
⑩高齢者等図書宅配サービス	28.6%	40.0%	28.6%	2.9%	0.0%
⑪図書宅配サービス	28.6%	31.4%	37.1%	2.9%	0.0%
⑫ブックスタート事業	40.9%	38.6%	20.5%	0.0%	0.0%
⑬団体貸出（保育園・学童クラブ等団体）	32.4%	38.2%	29.4%	0.0%	0.0%
⑭市内高校への団体貸出	30.0%	36.7%	33.3%	0.0%	0.0%
⑮小中学校図書館活動の推進	38.9%	36.1%	25.0%	0.0%	0.0%
⑯小中学校への学習支援（総合学習・職業体験等）	29.4%	47.1%	23.5%	0.0%	0.0%
⑰幼稚園、学校等への司書派遣	24.3%	45.9%	29.7%	0.0%	0.0%
⑱ボランティアの育成、活動への支援	35.4%	43.8%	20.8%	0.0%	0.0%
⑲本のリサイクル活動	64.0%	26.0%	8.0%	2.0%	0.0%
⑳図書館開館24時	53.6%	21.4%	17.9%	1.8%	5.4%
㉑人とまちを育む読書推進月間（図書館まつり等）事業	37.8%	32.4%	27.0%	0.0%	2.7%
㉒恵庭まちじゅう図書館	30.8%	44.2%	19.2%	3.8%	1.9%

● 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56.5%で最も多く、次いで「⑫開館日の拡大、開館時間の拡大」21.2%、「⑩本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」19.6%との結果が出た。

今年度に加えた項目「⑫開館日の拡大、開館時間の拡大」が2番目になったことから、図書館の利便性向上がより一層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」と回答した方は、「①挨拶や声かけはありますか」が88.5%、「②説明はわかりやすいですか」87.3%、「③対応は的確なものでしたか」88.1%、「④身だしなみはきちんとしていましたか」90.0%の回答があり、平成26年度調査と同様に高い評価を保っている。

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
①スタッフから挨拶や声かけはありますか。	70.8%	17.7%	5.4%	0.0%	0.0%	6.2%
②スタッフの説明はわかりやすいですか。	71.5%	15.8%	2.7%	0.0%	0.0%	10.0%
③スタッフの対応は的確なものでしたか。	71.9%	16.2%	2.7%	0.4%	0.0%	8.8%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	79.2%	10.8%	2.3%	0.4%	0.0%	7.3%

● 図書館サービス等に対するご意見・ご要望

■図書館サービスや恵庭市の読書活動の取り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。

■図書館施設全般について	件数 47
■ 開館時間	16
<input type="checkbox"/> 開館時間を延長してほしい。	4
<input type="checkbox"/> 祝日の月曜日など休館日をなくしてほしい。	6
<input type="checkbox"/> 開館時間を早くしてほしい。	3
<input type="checkbox"/> 以前より時間が少し長くなった。	1
<input type="checkbox"/> 祝日開いているのはありがたい。	1
<input type="checkbox"/> 千歳と比べて休館が多い。	1
■ 施設全般	31
<input type="checkbox"/> 椅子が硬い、低い。	3
<input type="checkbox"/> 駐車場を広くして欲しい。	2
<input type="checkbox"/> ホームページの情報が正確ではない、わかりにくい。	2
<input type="checkbox"/> 休憩室が満席になって利用できない。広くして欲しい。	2
<input type="checkbox"/> 自習しやすい。	2
<input type="checkbox"/> 館内が寒い。	1
<input type="checkbox"/> 館内温度がちょうどよい。	1
<input type="checkbox"/> 館内放送の曲をやめてほしい。	1
<input type="checkbox"/> 館内放送の曲が心地良い。	1
<input type="checkbox"/> 駐車場係が欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 付近の道路に街路灯を増やして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 館内が暗い。	1
<input type="checkbox"/> 明るい時間は照明を消すなど節電を。	1
<input type="checkbox"/> ゴミ箱を増やして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 洋式トイレの便座が冷たい。	1
<input type="checkbox"/> トイレ使用中に電気を消される。	1
<input type="checkbox"/> 夏の夕方以降に窓を開放すると虫が入るので、網戸をつけるなどの対策をして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 本を読むスペースが足りない。	1
<input type="checkbox"/> 自習室が満杯で席が足りない。出来るなら2階を開放して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 携帯電話しかないのでホームページが見られない。	1
<input type="checkbox"/> インターネット端末利用時間の延長。	1
<input type="checkbox"/> インターネットを利用できるようにして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> インターネットを利用できるPCを増やして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 飲食できる場所をひとつ決めて欲しい。食事に家に帰るのが不便。	1

<input type="checkbox"/> 休憩室で Wi-Fi をつかえるようにして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 休憩室で飲食できるものを販売して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 清潔で利用しやすい。	1

■ 図書館の所蔵資料について		件数
		41
■ 資料の充実・貸し出し		37
<input type="checkbox"/> 専門書の充実(近代美術・神社仏閣・理工学・育児教育・英語以外の言語など)。		7
<input type="checkbox"/> 本の数を増やして欲しい。		5
<input type="checkbox"/> 新刊を増やして欲しい。		2
<input type="checkbox"/> 本の種類を増やして欲しい。		2
<input type="checkbox"/> ベストセラー・新刊を借りやすくして欲しい。		2
<input type="checkbox"/> ライトノベルをもっと増やして欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 雑誌を増やして欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 特集のコーナーが充実して楽しい。		1
<input type="checkbox"/> 借りた本に、前に借りた人のものがはさまっていた、確認して欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 自衛隊関係のビデオを新しくして欲しい。自衛隊のマーチングバンド等。		1
<input type="checkbox"/> スマホでは対応できないところを、書籍資料を求める人のためデジタル化して欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 希望図書を購入して欲しい。(日経サイエンス、吉村昭など)		1
<input type="checkbox"/> 専門書が古すぎる。		1
<input type="checkbox"/> シリーズ物が途中になっていて残念。		1
<input type="checkbox"/> 貸出のバーコードを読み取る機械を設置して欲しい。		1
<input type="checkbox"/> リクエストの仕方がわからない。		1
<input type="checkbox"/> 最新の雑誌をカウンターで手続きしてみるのが手間。		1
<input type="checkbox"/> 貸出中の本の貸出期間が表示されれば返却の目安がつく。		1
<input type="checkbox"/> 予約冊数を10→20または15冊に増やして欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 本の貸出の延期、リクエストが無いなら再度借りられるようにして欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 高齢者向けに大型本の充実を希望。		1
<input type="checkbox"/> 目に見える形で恵庭図書館が何に力を入れているか、展示などでわかるようにしては。		1
<input type="checkbox"/> 本の購入の基準を周知して、透明性を深めて欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 汚れたり、破れている本がある。		1
■ 棚の整理・本の検索		4
<input type="checkbox"/> 文献検索の相談(キーワードの探し方など)にも対応して欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 子どもの絵本選びを親切に教えてくれてありがたい。		1
<input type="checkbox"/> 検索用のPCをもっと細かい検索や、あいまいでも探せるようにして欲しい。		1
<input type="checkbox"/> 本は充実しているので、選び易い整理を見直して欲しい。		1

■図書館のスタッフについて	件数 13
<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"/> 入館時のスタッフ挨拶は不要と思う。	3
<input type="checkbox"/> 委託業者になってから対応がよくなった。	1
<input type="checkbox"/> マニュアル対応だけでは人の心は動かない。頭で考え、心で感じて接客した方がよい。	1
<input type="checkbox"/> 今シャツの後ろ10センチ程出したままで仕事をしている。みっともない。	1

■図書館利用者のマナーについて	件数 7
<input type="checkbox"/> 大声を出す、私語をする人を注意してほしい。	2
<input type="checkbox"/> 休憩室でゲーム等して騒ぐ子どもがいる。自習室まで聞こえる時がある。	1
<input type="checkbox"/> 読書スペースでの携帯電話の使用禁止を徹底して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 自習室での会話を注意してほしい。	1
<input type="checkbox"/> 咳が出ている時はマスク着用が公共のマナーである事を啓発する注意書が欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 1時間に1回部屋を見回って欲しい。	1

■図書館行事について	件数 6
<input type="checkbox"/> 本のリサイクル市を増やして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> いろいろなイベントでいろいろな本にふれる機会を増やしてくれるので良い。	1
<input type="checkbox"/> おりがみの(いろいろな)折り方を教えて欲しい。動物とか…。	1
<input type="checkbox"/> 子どもの興味のあるイベントをたくさんして欲しい。自由研究であったり、調べる場作りをして欲しい。興味の出るビデオであったり…たくさんあると思う。	1
<input type="checkbox"/> 恋活・子どものイベント・ブックスタート・まちじゅう図書館などのイベントが素晴らしい。市民として誇らしい、市民税を払ってる価値が感じられる。	1
<input type="checkbox"/> 「Balloon」の活動を ALT だけでなく市内在住の外国の方に頼んでみては。	1

■その他	件数 26
<input type="checkbox"/> 良い。利用しやすく満足している。	10
<input type="checkbox"/> これからも利用する。	7
<input type="checkbox"/> がんばって。	1
<input type="checkbox"/> 電子図書が増えると紙の本が少なくなるのではと心配。	1
<input type="checkbox"/> 市民が集まる場として、現行を維持して欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 都会の図書館は、文化的位置付けで重要視すべし。	1
<input type="checkbox"/> 図書館ボランティアと小中学校図書館活動の繋がり、ボランティア活動についての市民へのアピール。	1
<input type="checkbox"/> 本や雑誌により一層の充実を図れば、日本一の図書館になる可能性を秘めている。	1

<input type="checkbox"/> 今までと違う体制(民間委託等)になる事もあるかもしれないが、大切な事業はそのまま引き継いでもらえればと思う。図書館は落ち着ける場所として大切な場所。	1
<input type="checkbox"/> 催事よりゆっくり本を読む環境を期待する。	1
<input type="checkbox"/> 図書館が近いのありがたい。	1

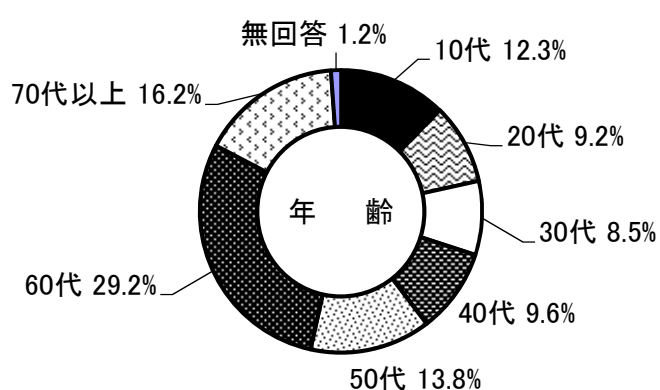
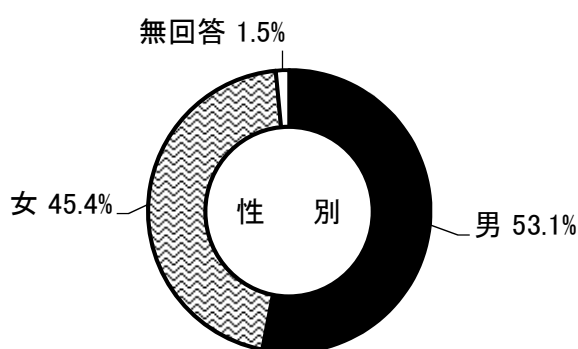


● アンケート回答者の現況

図書館利用者アンケートに協力いただいた方々を次表に集計した。内容は「性別」、「年齢層」、「住所」、「利用頻度」、「来館回数」、「図書館までの所要時間」、「平均滞在時間」の7項目である。

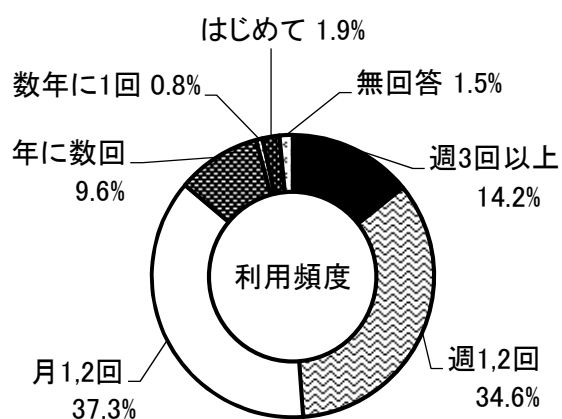
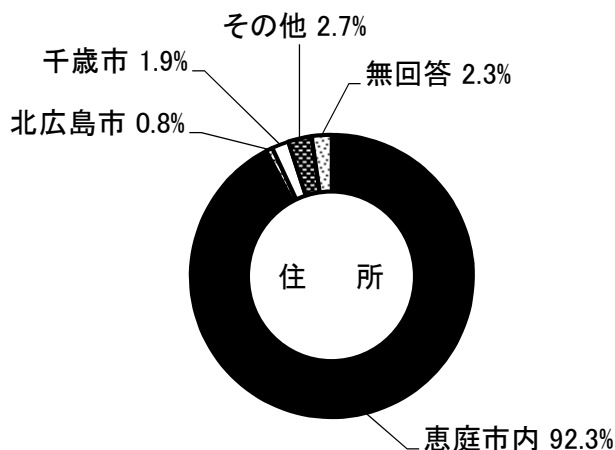
■「性別」については、男女比は男性が若干多いがおおよそ半々となっている。

■「年齢層」については、60代以上で45.4%を占めているが、10～30代の若い層が合わせて30.0%であり、昨年と比べ少し増加している。



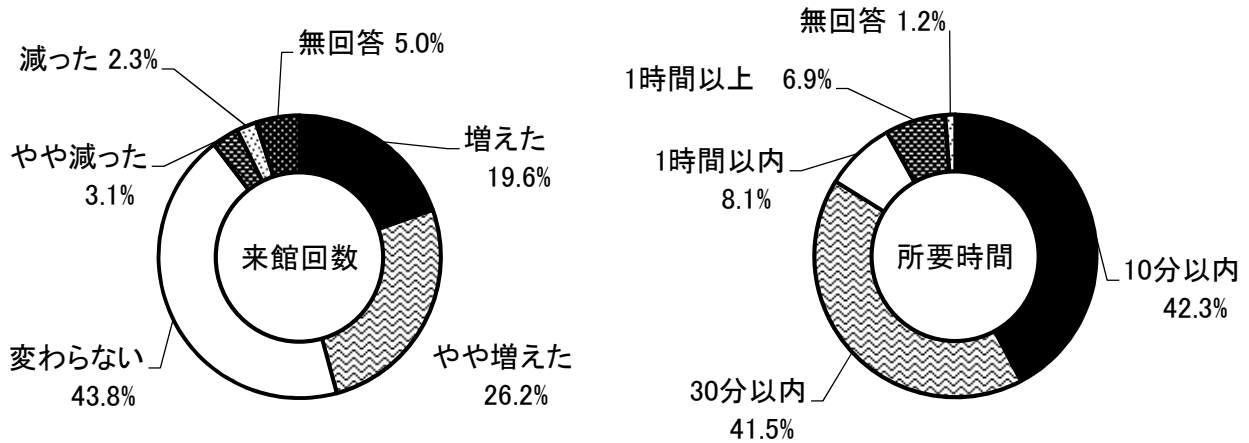
■「住所」については、アンケート回答者全体の92.3%を「恵庭市内」が占めている。

■「利用頻度」については「週1・2回」34.6%、「月1・2回」37.3%であり、利用者全体の71.9%の方が月に1回以上来館しているのがわかる。

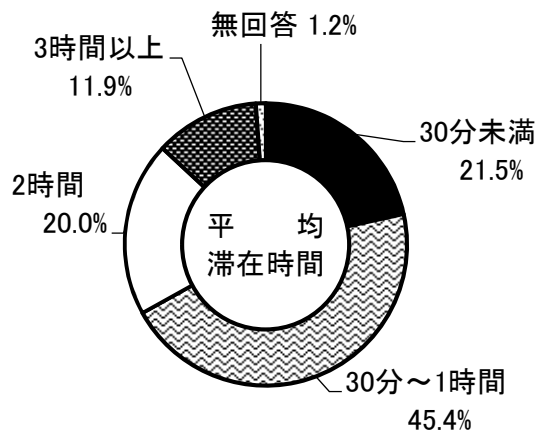


■「来館回数」は、「変わらない」と回答したのが44.0%と一番多く、次いで「増えた」または「やや増えた」が46.0%、「減った」または「やや減った」が5.4%となっている。

■「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42.3%、「30分以内」は41.5%と回答。市内全域から来館されているのがわかる。



■「平均滞在時間」については、「30分～1時間」との回答が一番多く45.4%、「2時間」20.0%、「30分未満」21.5%となっている。また、「3時間以上」と回答した方は、11.9%となっている。



調査結果(恵庭分館)

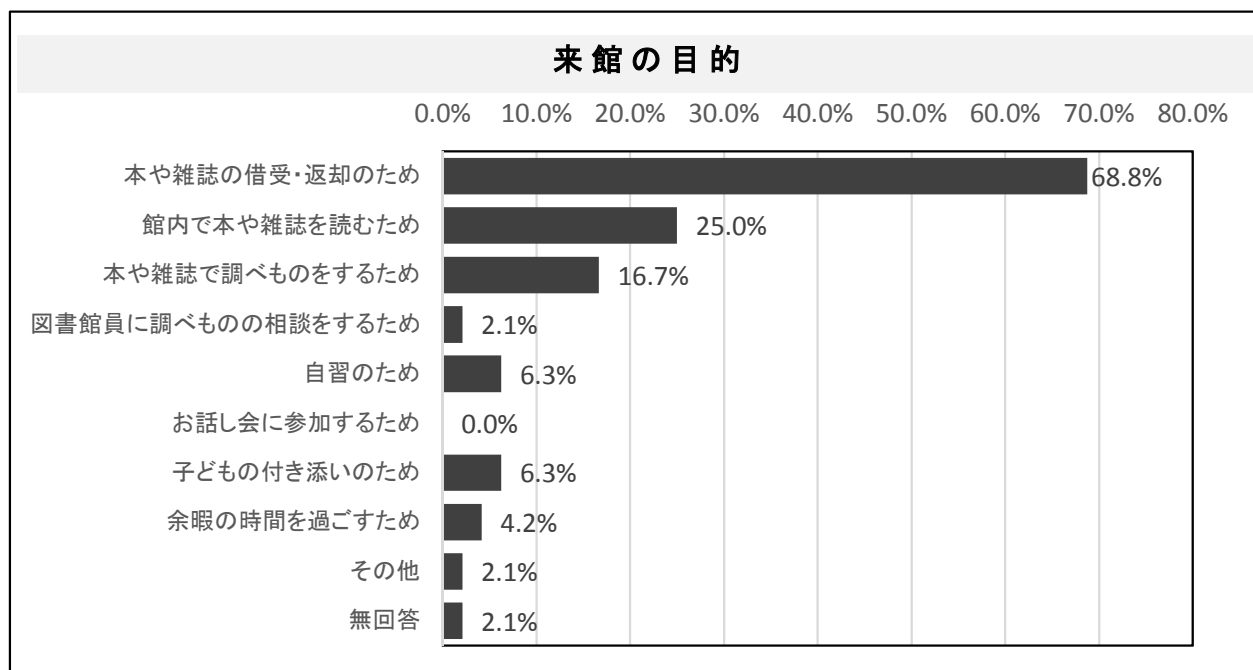
● 来館の目的について

設問 今日図書館へどの様な目的で来られましたか？(複数選択)

■ 来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の借受・返却のため」で、回答者の68.8%がこの項目を選択している。次いで「②館内で本や雑誌を読むため」25.0%、「③本や雑誌で調べものをするため」16.7%の結果となり、読書・調べものに関する項目が上位となっている。

読書目的以外の利用については、「⑤自習のため」6.3%、「⑦子どもの付き添いのため」6.3%「⑧余暇の時間を過ごすため」4.2%という回答になっている。

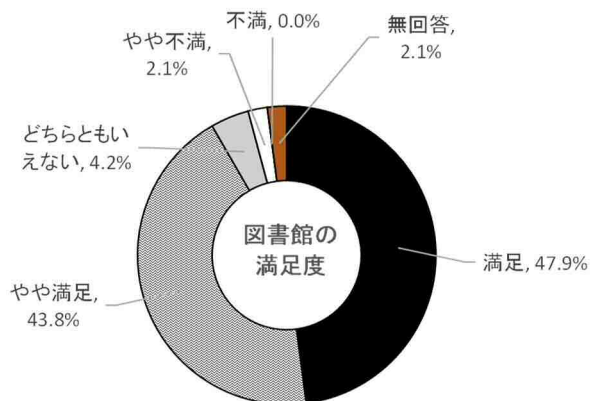
来館目的	件数	割合
①本や雑誌の借受・返却のため	33	68.8%
②館内で本や雑誌を読むため	12	25.0%
③本や雑誌で調べものをするため	8	16.7%
④図書館員に調べものの相談をするため	1	2.1%
⑤自習のため	3	6.3%
⑥お話し会に参加するため	0	0.0%
⑦子どもの付き添いのため	3	6.3%
⑧余暇の時間を過ごすため	2	4.2%
⑨その他	1	2.1%
無回答	1	2.1%



● 図書館利用に対する満足度について

設問 図書館を利用して、どのように感じられましたか？

■ 図書館の利用に対する満足度については、「満足」「やや満足」が合わせて91.7%となり、高評価を得られている。

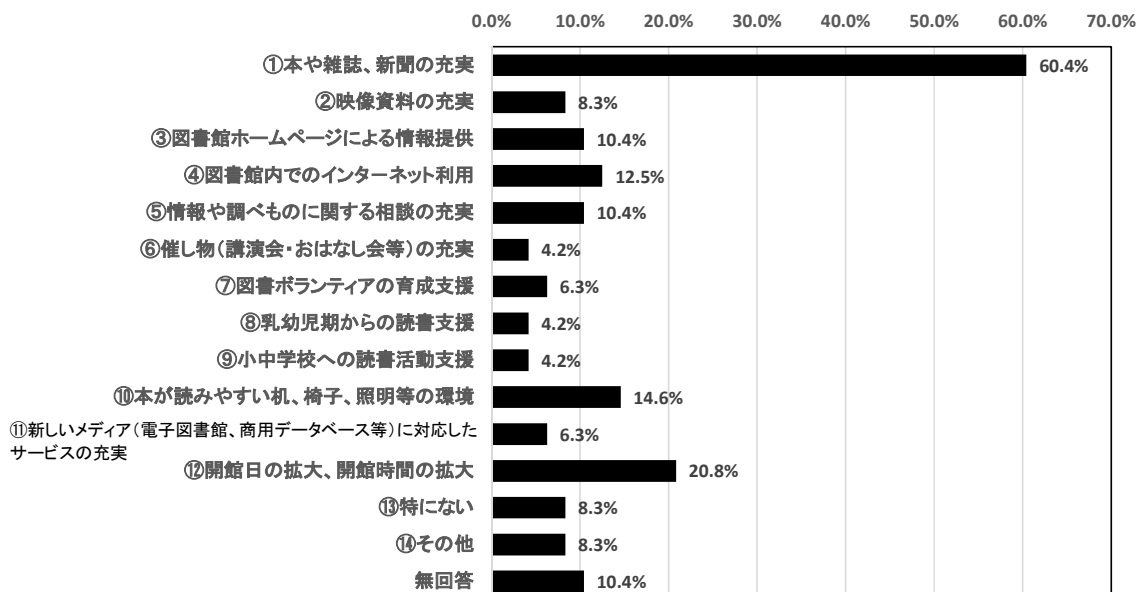


● 図書館サービスの充実について

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。

■ 充実を希望するサービスは「①本や雑誌、新聞の充実」が60.4%で最も多く、次いで「⑫開館日の拡大、開館時間の拡大」20.8%、「⑩本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」14.6%との結果が出た。

今後どのような図書館サービスの充実を希望するか



● 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」と回答した方は、「①挨拶や声かけはありますか」が83.4%、「②説明はわかりやすいですか」83.4%、「③対応は的確なものでしたか」87.5%、「④身だしなみはきちんとしていましたか」89.6%の回答があり、本館調査と同様に高い評価を保っている。

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
①スタッフから挨拶や声かけはありますか	68.8%	14.6%	8.3%	2.1%	0.0%	6.3%
②スタッフの説明はわかりやすいですか	64.6%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%	10.4%
③スタッフの対応は的確なものでしたか	70.8%	16.7%	4.2%	0.0%	0.0%	8.3%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか	72.9%	16.7%	2.1%	0.0%	0.0%	8.3%

● 図書館サービス等に対するご意見・ご要望

■図書館サービスや恵庭市の読書活動の取り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。

■ 図書館施設全般について	件数 6
■ 開館時間	2
<input type="checkbox"/> 平日・夜間開館時間の延長。	1
<input type="checkbox"/> 学校が振休で休みの月曜日開館して欲しい。	1
■ 施設全般	4
<input type="checkbox"/> 食事スペース。	1
<input type="checkbox"/> 冬は寒く夏は暑いのももう少し適温にして欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 窓の大きさ。	1
<input type="checkbox"/> 返却場所も多く、ネット利用もあり充実している。	1
<input type="checkbox"/> 本館くらい拡大して欲しい。	1
■ 図書館の所蔵資料について	件数 11
■ 資料の充実・貸し出し	9
<input type="checkbox"/> 本や雑誌の充実。	2
<input type="checkbox"/> 一般的に売れてない週・月刊誌も置いてほしい。(週間金曜日・食品と暮らしの安全等)	1
<input type="checkbox"/> 本新聞の地方紙(沖縄タイムス、京都新聞、東京新聞等)の充実。	1
<input type="checkbox"/> 中学生対象「命の育成」「高校・大学入試のための学力向上」本の充実。	1
<input type="checkbox"/> ミステリーがもっとあればいい。	1
<input type="checkbox"/> 小説ばかりでなくいろいろなジャンルの新刊を入れて欲しい。	1
<input type="checkbox"/> 本の掲示等工夫されていて可愛く子どもから大人まで利用しやすい。	1
<input type="checkbox"/> 料理の本・洋裁・子どもの絵本など良く借りる。	1
■ 棚の整理・本の検索	2
<input type="checkbox"/> 古い本と新しい本が混在していて、新しい本がわかりやすいほうが嬉しい。	1
<input type="checkbox"/> HPで蔵書を調べられると便利。	1
■ 図書館のスタッフについて	件数 1
<input type="checkbox"/> スタッフの対応がすごく親切で丁寧。	1
■ その他	件数 1
<input type="checkbox"/> 今のままで良い。	1

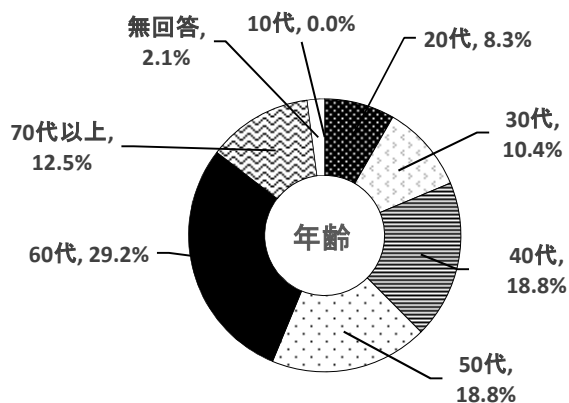
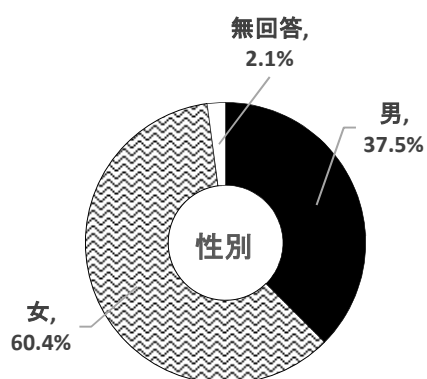


● アンケート回答者の現況

図書館利用者アンケートに協力いただいた方々を次表に集計した。内容は「性別」・「年齢層」・「住所」・「利用頻度」・「来館回数」・「図書館までの所要時間」・「平均滞在時間」・「恵庭分館以外で利用する図書館」の8項目である。

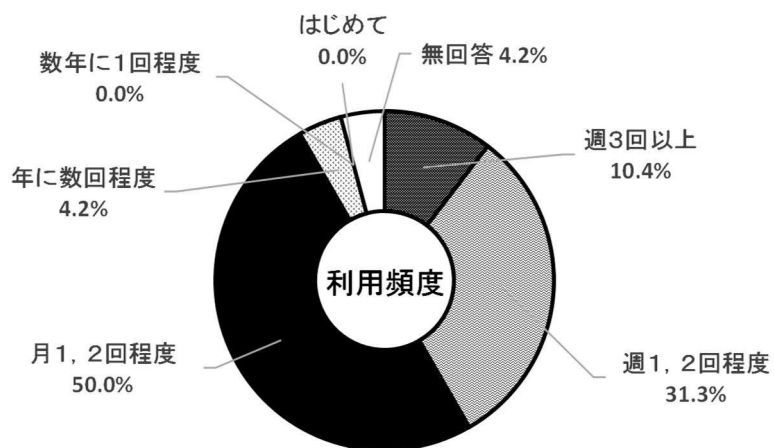
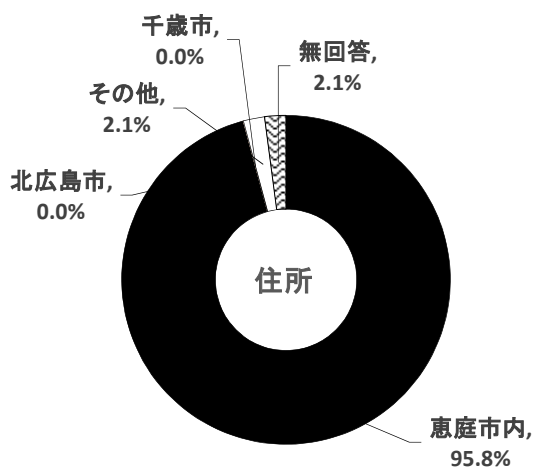
■「性別」については、男女比でおよそ4:6となっている。

■「年齢層」については、60代以上が41.7%、ついで40代・50代が合わせて37.6%となっていて高齢者層のみに片寄らず中年層も多く来館している。

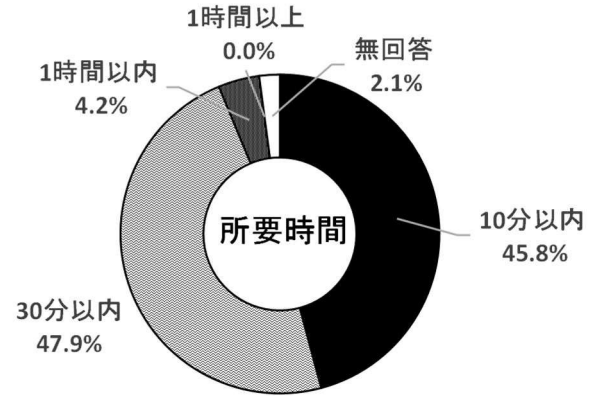
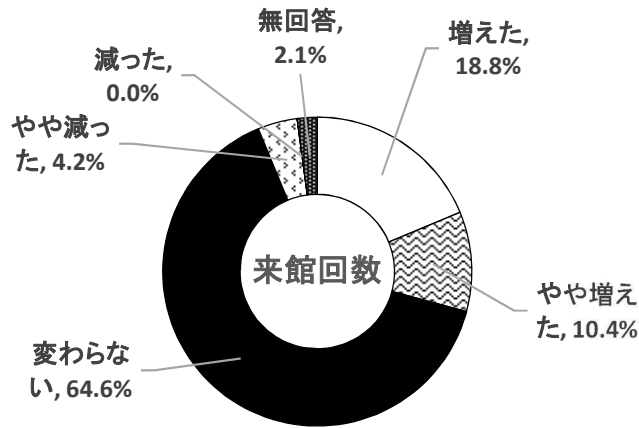


■「住所」については、アンケート回答者全体の95.8%を「恵庭市内」が占めている。

■「利用頻度」については「週1・2回」31.3%、「月1・2回」50.0%であり、利用者全体の81.3%の方が月に1回以上来館しているのがわかる。

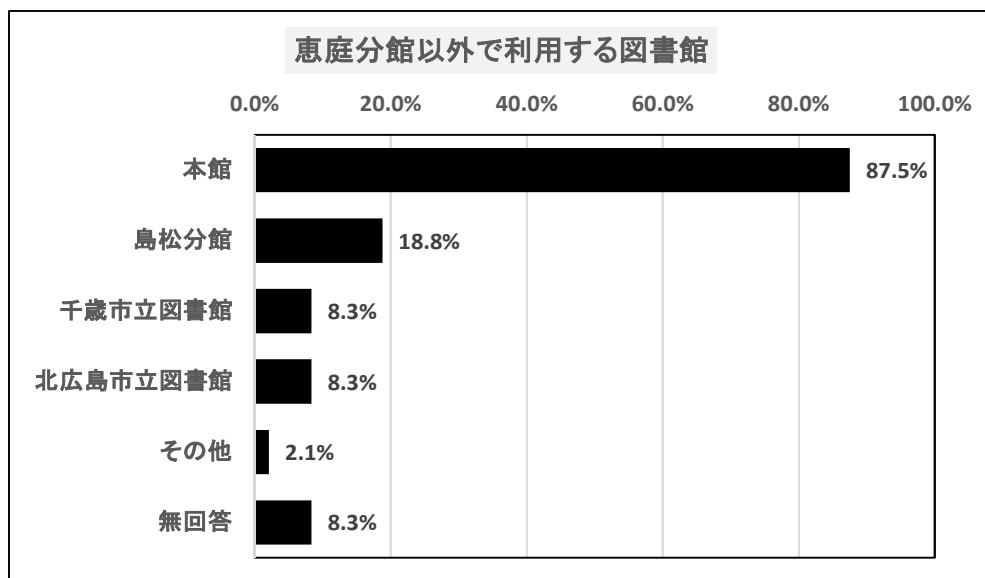
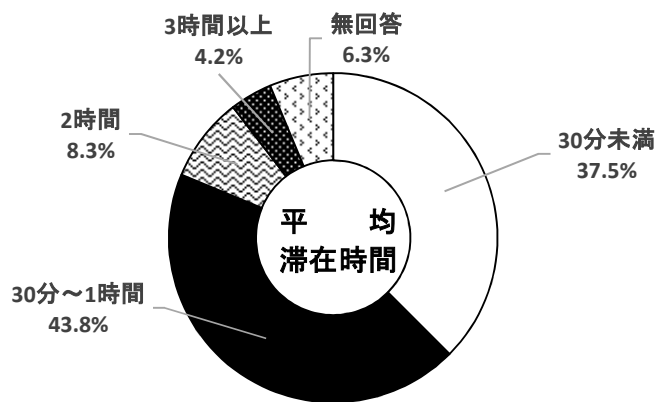


- 「来館回数」は、「変わらない」と回答したのが64.6%と一番多く、次いで「増えた」または「やや増えた」が29.2%、「減った」または「やや減った」が4.2%となっている。
- 「図書館までの所要時間」については、「10分以内」と回答したのが45.8%、「30分以内」は47.9%と回答。分館のある地区と市内全域からとが同じくらいの割合で利用されているのがわかる。



■「平均滞在時間」については、「30分～1時間」との回答が一番多く43.8%、「30分未満」37.5%となっている。また、「3時間以上」と回答した方は、4.2%となっている。

■「恵庭分館以外で利用する図書館」(複数回答)については、「本館」が87.5%、「島松分館」18.8%となっている。



調査結果(島松分館)

● 来館の目的について

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）

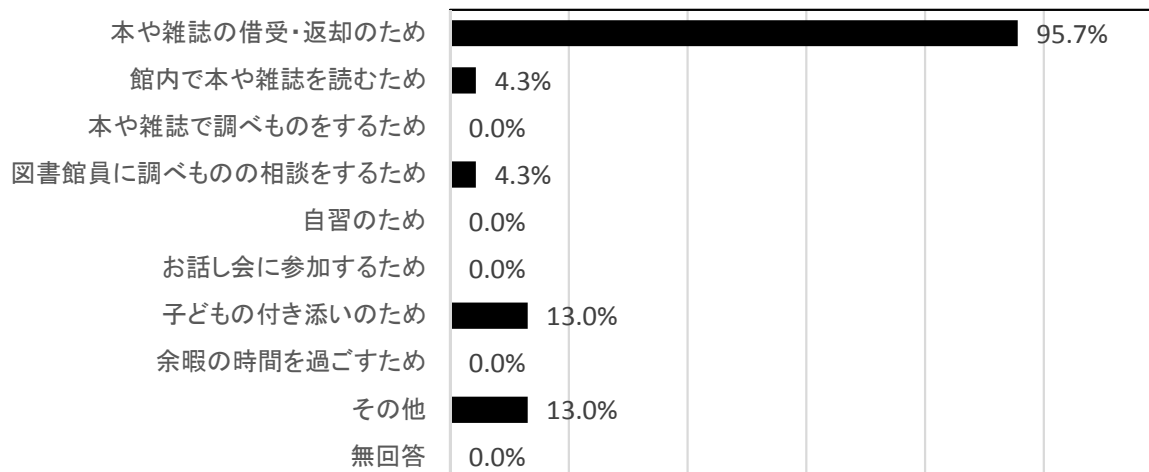
■ 来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の借受・返却のため」で、回答者の95.7%がこの項目を選択している。

次いで「⑦子どもの付き添いのため」「⑨その他」が13.0%、「②館内で本や雑誌を読むため」「④図書館員に調べものの相談をするため」が4.3%の結果となっている。

「⑨その他」には司書に本を調べてもらう、探してもらおう等の意見が含まれている。

来館目的	件数	割合
①本や雑誌の借受・返却のため	22	95.7%
②館内で本や雑誌を読むため	1	4.3%
③本や雑誌で調べものをするため	0	0.0%
④図書館員に調べものの相談をするため	1	4.3%
⑤自習のため	0	0.0%
⑥お話し会に参加するため	0	0.0%
⑦子どもの付き添いのため	3	13.0%
⑧余暇の時間を過ごすため	0	0.0%
⑨その他	3	13.0%
無回答	0	0.0%

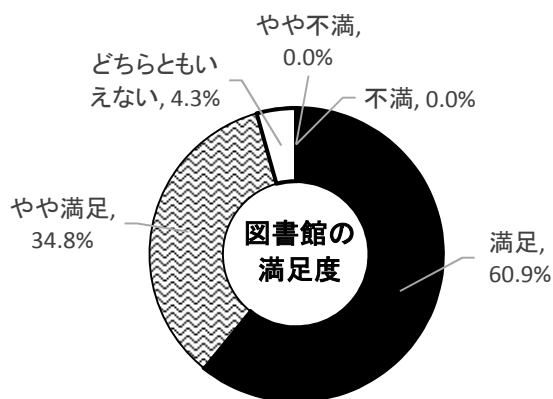
来館の目的



● 図書館利用に対する満足度について

設問 図書館を利用して、どのように感じられましたか？

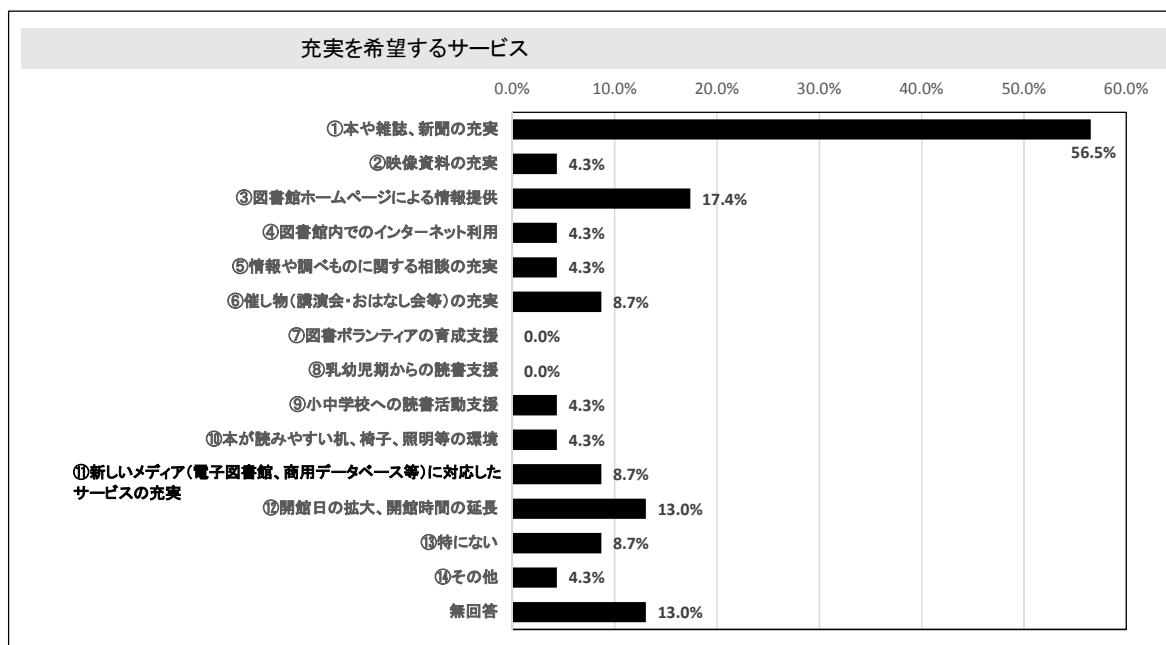
■ 図書館の利用に対する満足度については、9割以上の方から「満足」「やや満足」の評価を受けた。また、「不満」「やや不満」はともに0%であった。



● 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56.5%で最も多く、次いで「③図書館ホームページによる情報提供」が17.4%、「⑫開館日の拡大、開館時間の拡大」13.0%、「⑥催し物の充実」「新しいメディアに対応したサービスの充実」が8.7%という結果となり、多様なサービスが求められていることが伺える。



● 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」と回答した方は、「①挨拶や声かけはありますか」が91.3%、「②説明はわかりやすいですか」91.3%、「③対応は的確なものでしたか」91.3%、「④身だしなみはきちんとしていましたか」91.3%に対し、「不満」「やや不満」がともに0%で高評価を得ていると言える。

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
①スタッフから挨拶や声かけはありますか	73.9%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
②スタッフの説明はわかりやすいですか	73.9%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
③スタッフの対応は的確なものでしたか	69.6%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか	78.3%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%

● 図書館サービス等に対するご意見・ご要望

■図書館サービスや恵庭市の読書活動の取り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。

■図書館施設全般について	件数 4
■ 開館時間	3
<input type="checkbox"/> 祝日の月曜日の休館日をなくして欲しい。	2
<input type="checkbox"/> 開館時間を延長して欲しい。	1
■ 施設全般	1
<input type="checkbox"/> 照明の改善。読書に必要な照度(ルクス)アップ。	1
■図書館の所蔵資料について	件数 3
■ 資料の充実・貸し出し	3
<input type="checkbox"/> 海外物の本を増やしてほしい。	1
<input type="checkbox"/> リクエストの拡大3→5を望む。	1
<input type="checkbox"/> 文春と新潮、本館にはありますか。島松が新潮なら緑町に文春をお願いしたい。	1
■図書館のスタッフについて	件数 1
<input type="checkbox"/> いつも本を探してもらったり、紹介してもらったりで大変満足している。	1
■図書館行事について	件数 1
<input type="checkbox"/> 子ども映画会に参加してみたら、ただ、家より大きめのテレビビデオを見るだけの会のよう感じました。できたら、映画館のように多くの子供たちが見れるといいなと思いました。恵庭に映画館がなくなったので、その役割が出来たらいいなと希望します。	1
■その他	件数 1
<input type="checkbox"/> 20年間お世話になっている。これからもよろしくお願いします。	1

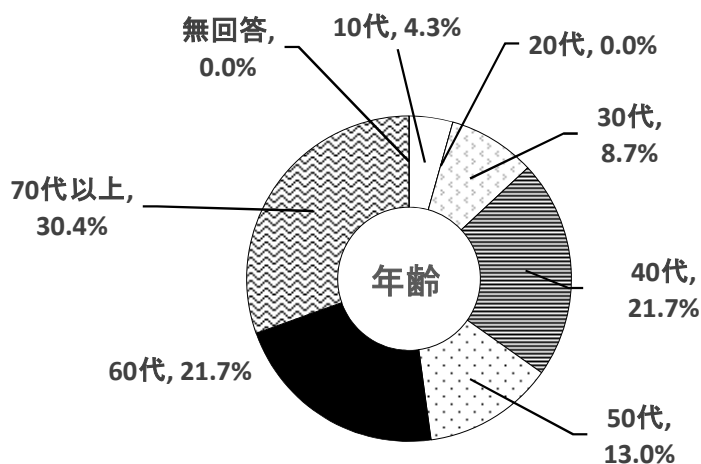
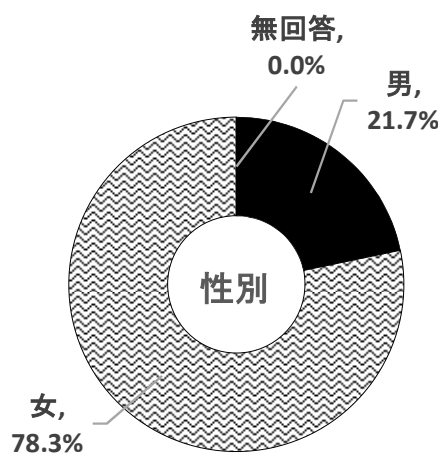


● アンケート回答者の現況

図書館利用者アンケートに協力いただいた方々を次表に集計した。内容は「性別」・「年齢層」・「住所」・「利用頻度」・「来館回数」・「図書館までの所要時間」・「平均滞在時間」・「島松分館以外で利用する図書館」の8項目である。

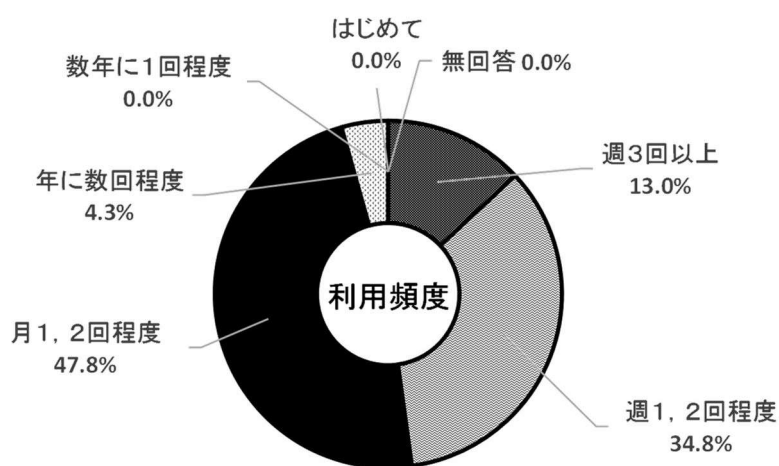
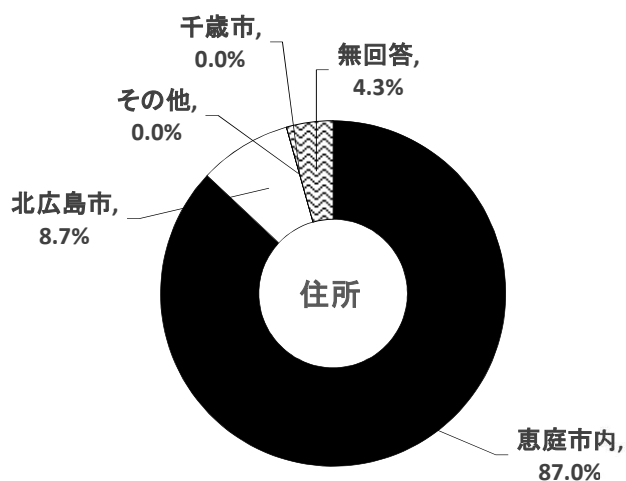
■「性別」については、男女比でおおよそ2:8となっている。

■「年齢層」については、60代以上で半数以上を占めており、10～30代の合計13.0%と若い世代の利用が低い事が伺える。

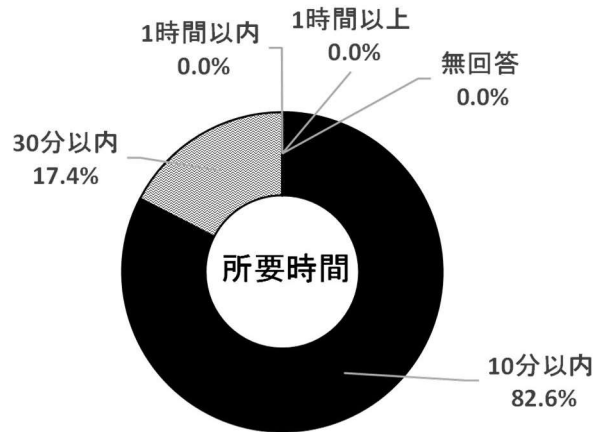
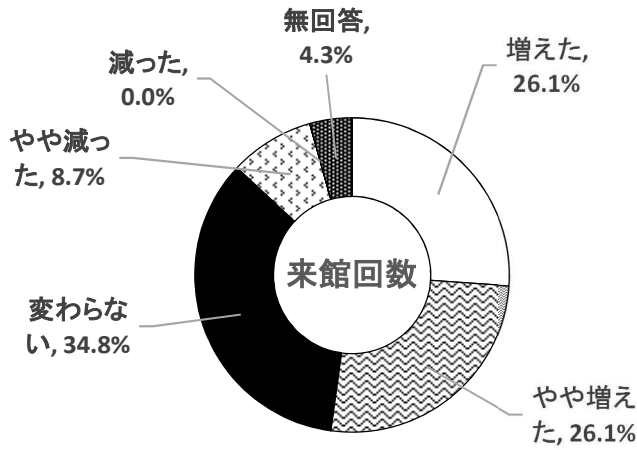


■「住所」については、アンケート回答者全体の87.0%を「恵庭市内」が占めている、「北広島市」からの利用が8.7%と、本館・恵庭分館に比べて若干多くなっている。

■「利用頻度」については「週1・2回」34.8%、「月1・2回」47.8%であり、利用者全体の82.6%の方が月に1回以上来館しているのがわかる。

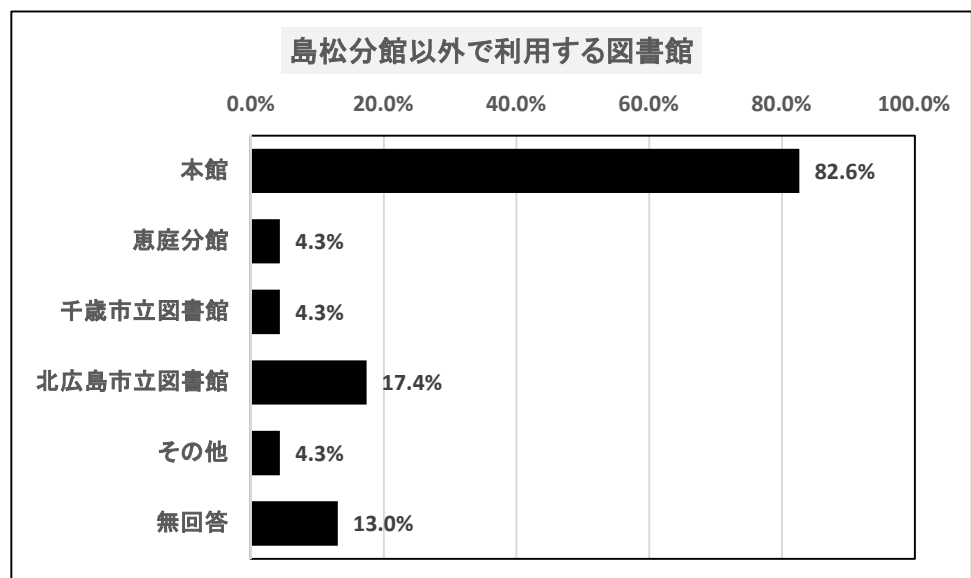
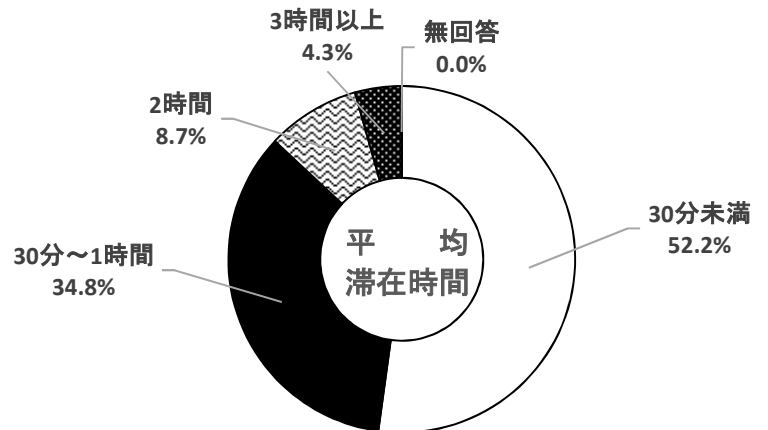


- 「来館回数」は、「増えた」または「やや増えた」が52.2%と一番多く、「変わらない」と回答したのが34.8%、「減った」または「やや減った」が8.7%となっている。
- 「図書館までの所要時間」については、「10分以内」と回答したのが82.6%、「30分以内」は17.4%と回答。島松地区からの利用がほとんどを占めている事が伺える。



■「平均滞在時間」については、「30分未満」の回答が一番多く52.2%、「30分～1時間」が34.8%となっている。また、「3時間以上」と回答した方は、4.3%となっている。

■「島松分館以外で利用する図書館」については、「本館」との回答が一番多く82.6%、次いで「北広島市立図書館」が17.4%となっており、島松に近い図書館を利用している事が伺える。



6. 図書館ではいろいろなサービス（事業）を実施しています。知っているもの、利用したことがあるものに「○」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、どの程度満足しましたか当てはまるものに「○」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、利用したことがあるものに「○」をつけて下さい。	利用され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	どちらともいえない	やや不満	不満
1. 図書館ホームページでの情報提供					
2. 図書館ホームページでの蔵書検索					
3. 図書館ホームページでの予約や貸出延期					
4. 携帯電話等モバイルサイトからの蔵書検索や予約、貸出確認・貸出延長など					
5. 本や調べものの相談					
6. 相互貸借（他館からの本の貸し借り）					
7. おはなし会やぬいぐるみおとまり会など子ども向けの行事					
8. 上映会や講演会など大人向けの行事					
9. 目が不自由な方への対面朗読や録音図書・点字図書の貸出し（無料での郵送も可）					
10. 高齢者等図書宅配サービス					
11. 図書宅配サービス					
12. ブックスタート事業					
13. 団体貸出（保育園・学童クラブ等団体）					
14. 市内高校への団体貸出					
15. 小中学校図書館活動の推進					
16. 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）					
17. 幼稚園、学校等への司書派遣					
18. ボランティアの育成、活動への支援					
19. 本のリサイクル活動					
20. 図書館開館 24 時					
21. 人とまちを育む読書推進月間（図書館まつり、大人のための朗読会）					
22. 恵庭まちじゅう図書館					



平成 27 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 28 年 3 月