

平成 26 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 27 年 1 月



恵庭市教育委員会 図書館

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	…	6
● 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	…	7
● 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

□□■ 調査期間

平成26年12月11日(木)から13日(土)までの3日間

□□■ 回収結果

アンケート配布数300枚のうち、279枚を回収した。回収率は93.0%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

■来館の目的

来館の目的は、回答者の68.8%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」46.6%、「雑誌を読む・新聞を読む」35.8%、「図書館の本で調べものをする」28.7%と続く結果となった。

また、来館目的の達成度については、概ね8割が「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」、「図書館の本で調べものをする」、「学校や試験の勉強」については、概ね9割が「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7割に達しており、高い評価を受けている。

■図書館サービスの認知度

認知度では、「本・雑誌の予約」が最も高く、66.3%に達している。また、このサービスに対する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、71.9%となっている。続いて、「館内の検索機での予約と延期」、「本や調べものの相談」、「一般向けの催し物（映画会・展示等）」のサービスが知られており、概ね4割～5割となっている。

また、今年度から調査に加わった「人とまちを育む読書推進月間事業」の認知度は20%、「恵庭まちじゅう図書館事業」の認知度は30%であった。

■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53.4%で最も多く、次いで「本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」24.7%、「図書館内でのインターネットが利用」15.8%となり、例年どおり資料の充実が一番求められている。

■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8割を超え、前回の調査同様に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

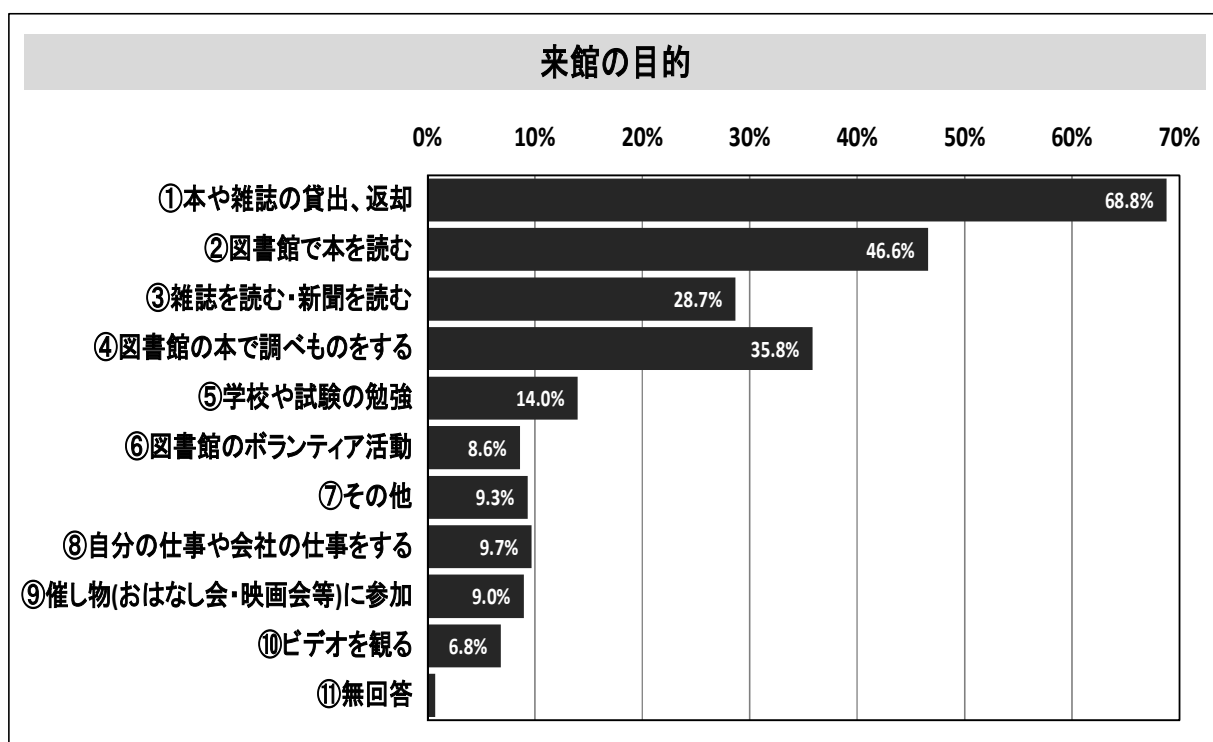
今日は図書館へどのような目的で来られましたか？（複数選択）
また、その目的は達成できましたか？

■ 来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の貸出、返却」で、回答者の68.8%がこの項目を選択している。次いで「②図書館で本を読む」46.6%、「③雑誌を読む・新聞を読む」28.7%、「④図書館の本で調べものをする」35.8%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。

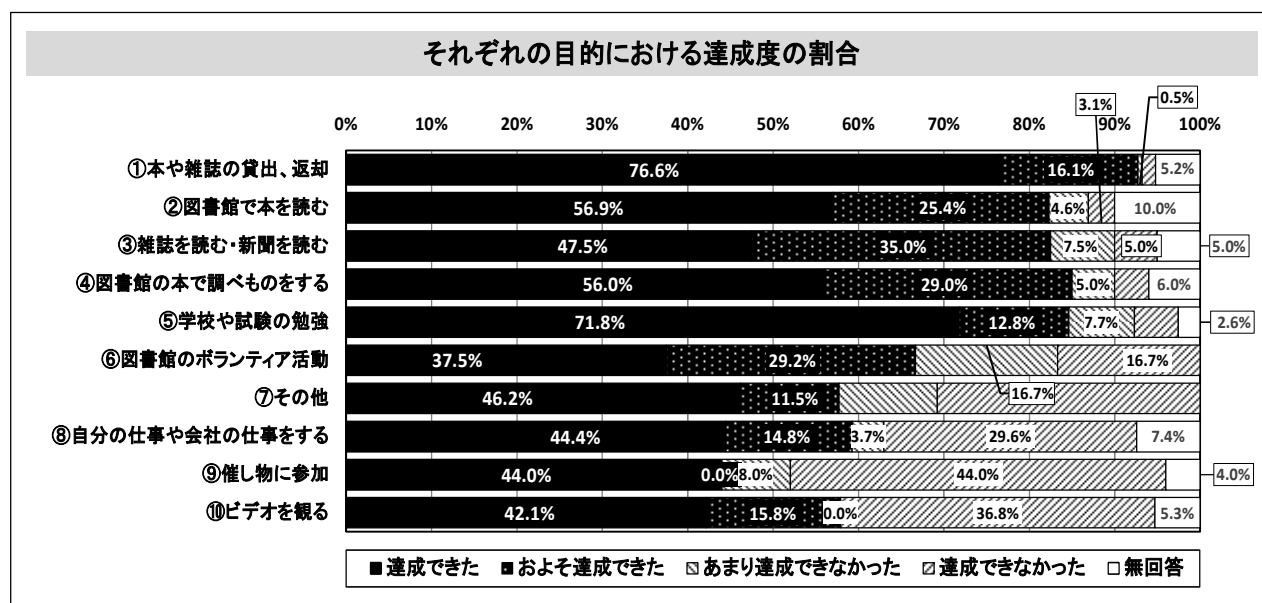
読書目的以外の利用については、「⑤学校や試験の勉強」14.0%、「⑥図書館のボランティア活動」8.6%が比較的高い割合を示している。

平成25年度アンケート調査との比較では、「②図書館で本を読む」が39.4%から46.6%へと7.2ポイント増加している。

来館目的	件数	割合
①本や雑誌の貸出、返却	192	68.8%
②図書館で本を読む	130	46.6%
③雑誌を読む・新聞を読む	80	28.7%
④図書館の本で調べものをする	100	35.8%
⑤学校や試験の勉強	39	14.0%
⑥図書館のボランティア活動	24	8.6%
⑦その他	26	9.3%
⑧自分の仕事や会社の仕事をする	27	9.7%
⑨催し物(おはなし会・映画会等)に参加	25	9.0%
⑩ビデオを観る	19	6.8%
⑪無回答	2	0.7%



来館目的の達成度については、概ね 8 割の方が「達成」または「およそ達成」と回答している。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、92.7%の方が「達成」・「およそ達成」と回答しており、全体的に達成度が高いことがわかる。

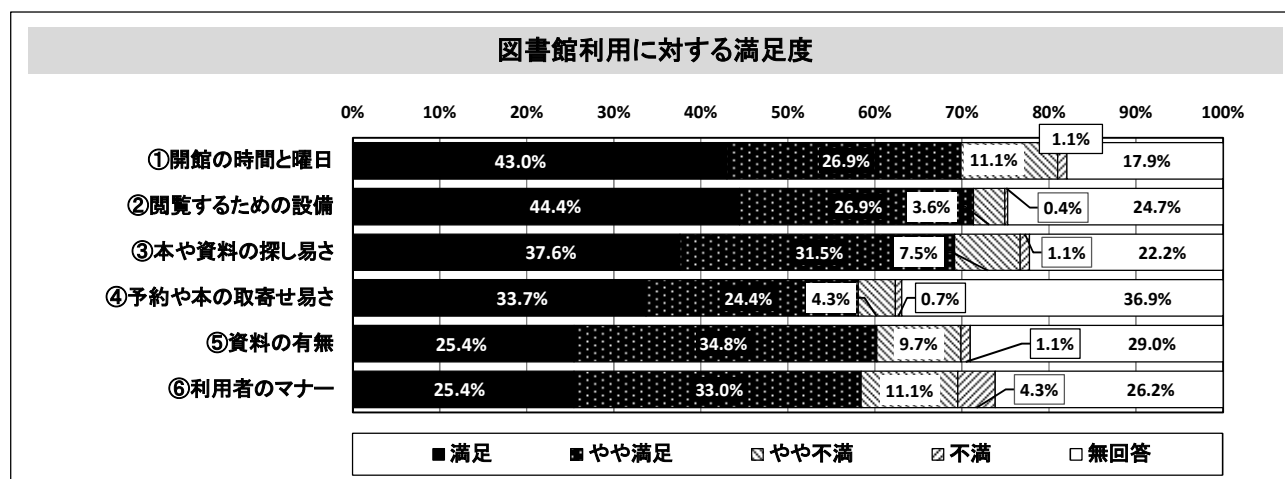


● 図書館利用に対する満足度について

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25年度アンケート調査との比較では、「③本や資料の探し易さ」の「不満」または「やや不満」が2.4ポイント増加した。他の項目に目立った増減はなかった。



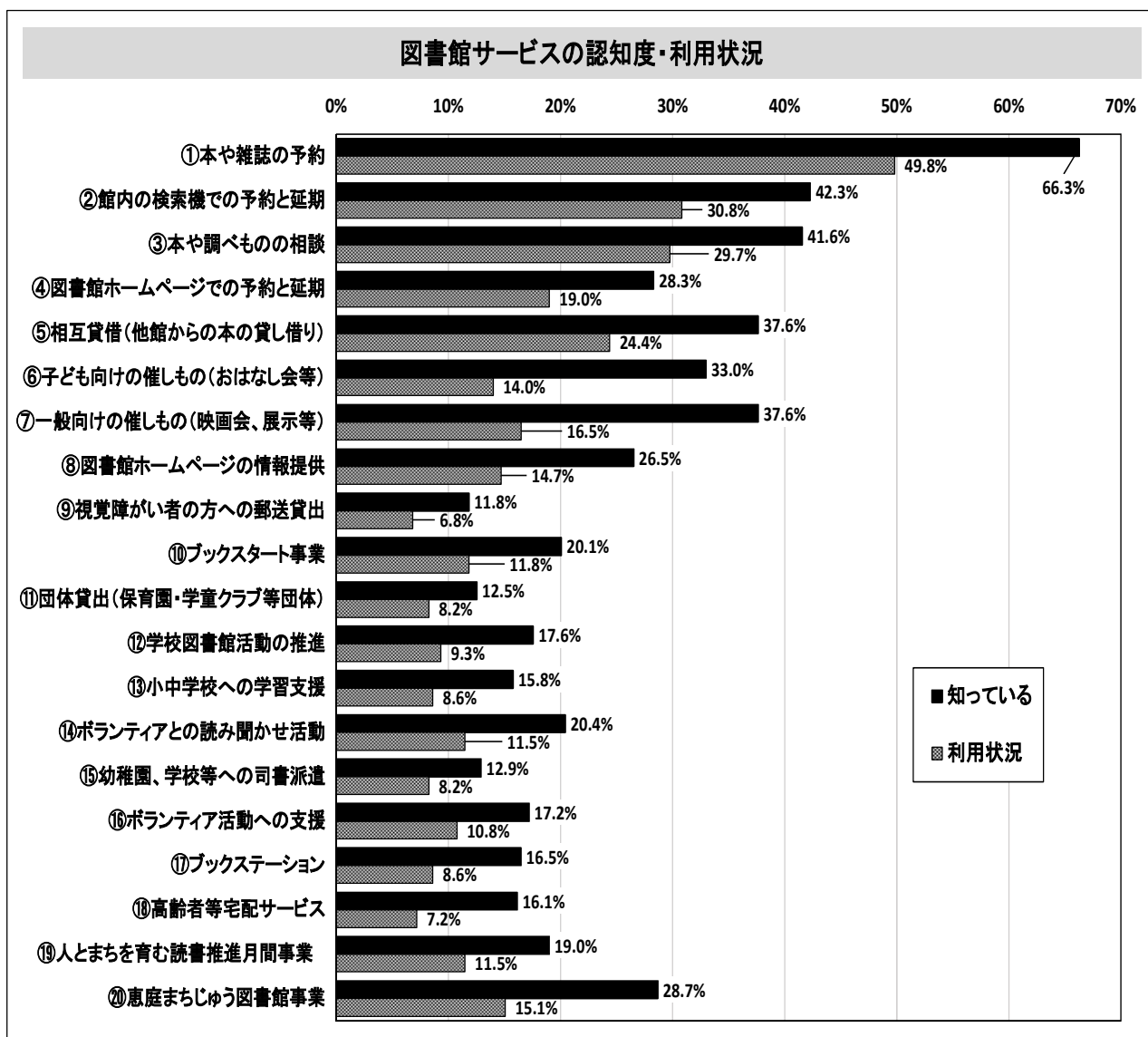
● 図書館サービスの認知度について

設問 図書館が行っている、次のサービス（事業）を知っていますか？

■ 図書館サービス(20項目)の認知度については、「①本や雑誌の予約」が66.3%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」については、概ね4割以上の認知度となっている。

平成25年度調査との比較では、「⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動」が9.9ポイント減と目立った。他は、いずれも横ばいか微増で推移している。

今年度から調査に加わった「⑲人とまちを育む読書推進月間事業」は20%、「⑳恵庭まちじゅう図書館事業」は30%であり事業への関心が伺える。



■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割を超えた項目が20項目中2項目、6割を超える項目が4項目となった。

平成25年度調査では全体でも3%程度だった「不満」または「やや不満」が、今回の調査でわずかながら増加している。特に、比較的満足度の低い「⑧図書館ホームページの情報提供」「⑩ボランティア活動への支援」の2項目は、今後も注視し、サービスの改善を図る必要がある。

図書館サービスを利用したことのある方の満足度

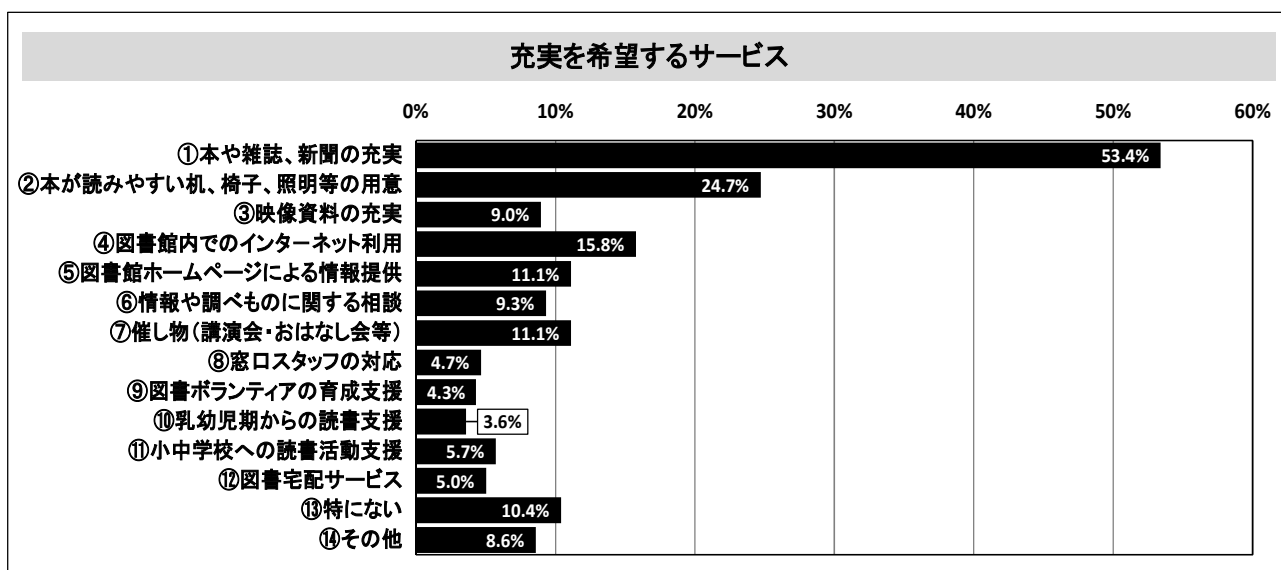
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
①本や雑誌の予約	53.5%	18.4%	2.2%	1.1%	24.9%
②館内の検索機での予約と延期	51.7%	18.6%	1.7%	0.8%	27.1%
③本や調べものの相談	48.3%	20.7%	1.7%	0.9%	28.4%
④図書館ホームページでの予約と延期	41.8%	19.0%	5.1%	1.3%	32.9%
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)	39.0%	21.9%	1.9%	1.9%	35.2%
⑥子ども向けの催しもの(おはなし会等)	26.1%	13.0%	2.2%	1.1%	57.6%
⑦一般向けの催しもの(映画会、展示等)	24.8%	13.3%	2.9%	2.9%	56.2%
⑧図書館ホームページの情報提供	29.7%	16.2%	8.1%	1.4%	44.6%
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出	30.3%	24.2%	0.0%	3.0%	42.4%
⑩ブックスタート事業	37.5%	17.9%	1.8%	1.8%	41.1%
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等団体)	37.1%	25.7%	0.0%	2.9%	34.3%
⑫学校図書館活動の推進	38.8%	10.2%	2.0%	2.0%	46.9%
⑬小中学校への学習支援	34.1%	15.9%	0.0%	4.5%	45.5%
⑭ボランティアとの読み聞かせ活動	36.8%	15.8%	0.0%	3.5%	43.9%
⑮幼稚園、学校等への司書派遣	41.7%	16.7%	2.8%	2.8%	36.1%
⑯ボランティア活動への支援	41.7%	8.3%	6.3%	6.3%	37.5%
⑰ブックステーション	32.6%	13.0%	2.2%	4.3%	47.8%
⑱高齢者等宅配サービス	28.9%	8.9%	2.2%	4.4%	55.6%
⑲人とまちを育む読書推進月間事業	37.7%	17.0%	0.0%	5.7%	39.6%
⑳恵庭まちじゅう図書館事業	26.3%	13.8%	6.3%	6.3%	47.5%

● 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53.4%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」24.7%、「④図書館内でのインターネットが利用」15.8%との結果が出た。

これは、平成25年度と同様の傾向となっており、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84.9%、「②説明はわかりやすいですか」83.2%、「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」85.3%の回答があり、平成25年度調査と同様に高い評価を保っている。

	満足	やや満足	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%	16.1%	1.8%	0.4%	12.9%
②スタッフの説明はわかりやすいですか	67.4%	15.8%	0.7%	0.4%	15.8%
③スタッフの対応は的確なものでしたか	70.6%	12.2%	1.4%	0.4%	15.4%
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか	76.3%	9.0%	0.4%	1.1%	13.3%

● 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 34
■ 開館時間	16
☐ 開館時間を延長してほしい。	10
☐ 祝日の月曜日など休館日をなくしてほしい。	4
☐ 開館時間を早くしてほしい。	1
☐ 年末年始もう少し開館してほしい。	1
■ 施設全般	18
☐ 館内が寒い。	1
☐ 正面に時計を設置してほしい。	1
☐ AVサロンの装置が古い。	1
☐ 館内放送の曲をやめてほしい。	1
☐ 駐車場にタイヤ止めがないのでバックで入ると石にあたる可能性がある。	1
☐ 夜、駐車場に向う時の段差が暗く見えないため危ない。明るくしてほしい。	1
☐ 冬期、道路(車道)への出口の除雪が今一つ不満。雪山をもう少し低くすること。	1
☐ 玄関入り口のタッチパネルがうまく反応しない。	1
☐ 洋式トイレをウォッシュレットにしてほしい。	1
☐ 洋式トイレの便座が冷たい。	1
☐ トイレ使用中に電気消される。小さい電気をつけてほしい。	1
☐ 男子トイレの扉が開け放しになるのは気まずい。	1
☐ ギャラリー非常口にブラインドカーテンがあると展示品が直射日光に当たらずよい。	1
☐ 受験勉強など勉強できる環境を更にととのえてほしい。	1
☐ 個別の机が見当たらず残念。もっと落ち着いて利用できる工夫を。	1
☐ インターネット端末利用時間の延長。	1
☐ 月末の閉館の看板は早めで非常に良い。	1
☐ 休憩室を設け、自販機があればと思う。	1
■図書館の所蔵資料について	件数 37
■ 資料の充実・貸し出し	34
☐ 専門書の充実(動物図鑑・絵画など)。	3
☐ 本の数を増やしてほしい。	2
☐ 本の種類を増やしてほしい。	2
☐ スポーツ新聞を増やしてほしい。	2

☐ 雑誌が古くボロボロ。	2
☐ インターネットで検索・予約が便利。	2
☐ 老人医療系の本を1ヵ所に設置してほしい。	1
☐ 道内の専門病院を紹介する本・パンフを置いてほしい。	1
☐ JapanTimes の購読。	1
☐ 北海道新聞発行の「釣り新聞」がほしい。	1
☐ ライトノベルをもっと増やしてほしい。	1
☐ ライトノベルの新刊がなかなか入ってこない。	1
☐ 旅行誌は毎年入れ替えてほしい。	1
☐ 男性向けの雑誌が少ない。	1
☐ 購読が終了した本の復活は無いのか(ゲーム・車関係希望)。	1
☐ AV が古すぎる。	1
☐ 電子書籍の貸し出しをしてほしい。	1
☐ リクエストの仕方がわからない。	1
☐ インターネットでリクエストできれば良い。	1
☐ リクエストの早期入手。	1
☐ 予約の多い本は冊数を増やしてほしい。	1
☐ 文庫本は控えて、個人で買えない資料・写真集など入れるべき。	1
☐ 最新雑誌を展示中に予約したい。	1
☐ 閲覧できる書籍以外の蔵書リストを作成・提示。	1
☐ 汚れたり、破れている本がある。	1
☐ 資料室の市の資料が古い。	1
☐ 読みたい本が置いてあってとても嬉しかった。	1
■ 棚の整理・本の検索	3
☐ 子どもの本の分類が複雑。さがすのに大変です。	1
☐ 千歳の図書館より子供向けの本が探しやすい。	1
☐ 検索システムでは具体的な蔵書棚のどこに目的の本があるかわからなく不便。	1

■ 図書館のスタッフについて	件数 11
☐ スタッフの対応が適切、親切で満足している。	4
☐ 委託業者になってから対応がよくなった。	2
☐ 入館時のスタッフ挨拶は不要と思う。必要なら1～2人で良い。	1
☐ 窓口のスタッフに本の調べ方に対する知識が不足な者がいた。	1
☐ 今スタッフ全般あまり笑顔が無いように感じる。	1
☐ スタッフが立ちっぱなしでかわいそう。	1
☐ 男性スタッフで挨拶しても返事の無い人がいる。	1

■図書館利用者のマナーについて	件数 16
☐ さわいだり走ったりしている子供がいる。親にも注意すべき。	4
☐ いびきをかいて寝ている人に注意してほしい。	4
☐ 大声を出す、私語をする人を注意してほしい。	3
☐ 新聞を何冊も抱えている人がいる。対策をしてほしい。	2
☐ 自習室で騒いでいる学生がいる。注意してほしい。	2
☐ 図書館内での写真撮影はやめて欲しい。	1

■図書館行事について	件数 7
☐ 本のリサイクル市を年4回ほどに！	1
☐ 催物(ギャラリー)の飾りつけは10時前に終わらせてほしい。	1
☐ 催物展示を休憩室にしてはどうか。	1
☐ 催物、作品展示もあり満足。ブックフェアも有意義。	1
☐ お話し会は読み聞かせだけでなく歌やリズム遊び、シール貼り等があり、とてもいい。	1
☐ 古書の収集販売、ボランティア活動、まちじゅう図書館、読み聞かせ等、今後も充実・継続して行ってほしい。	1
☐ 催物は自然や歴史等のものをしてほしい。	1

■その他	件数 16
☐ 良い。利用しやすく満足している。	5
☐ 更なる充実を望む。	3
☐ 恵庭に住んで良かった。	2
☐ 年に50～60冊の本を借りてます。年を取るにつれ更に多く来館する事になります。	1
☐ 若い頃からお世話になってます。	1
☐ 図書館側の市民及びボランティアへの感謝や労いの気持ちが不行き届きで残念。	1
☐ 老いてからの「知の宝庫」です。	1
☐ 恵庭がいつの日か花と読書と、ゴミのない町になったらいいね。	1
☐ 多数の来館を希望します。	1

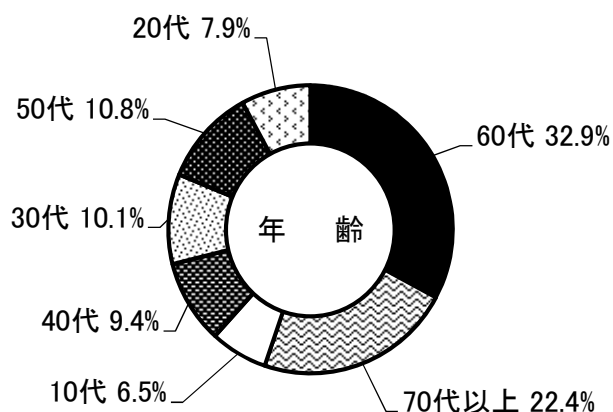
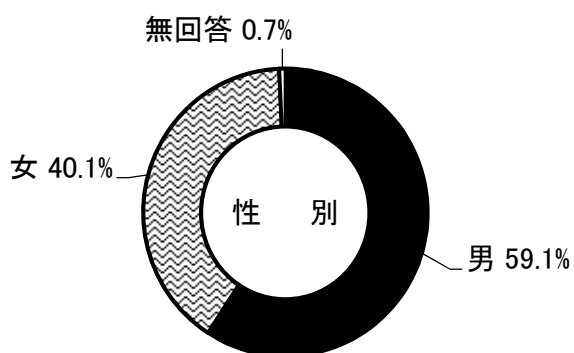


● アンケート回答者の現況

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」・「本の探し方」の8項目である。

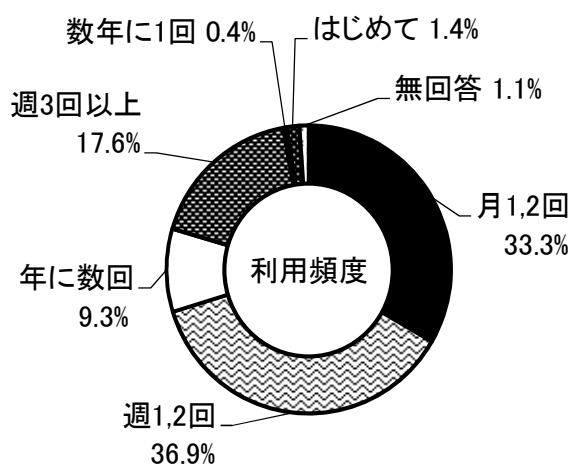
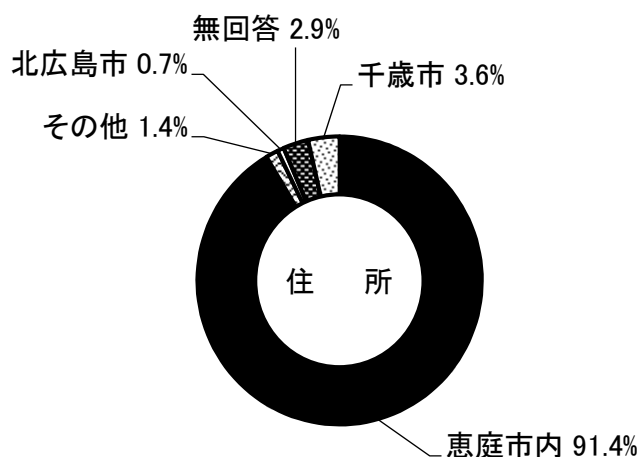
■「性別」については、男女比でおよそ6:4となっている。

■「年齢層」については、60代以上で半数を占めており、若年の世代は低い割合となっている。



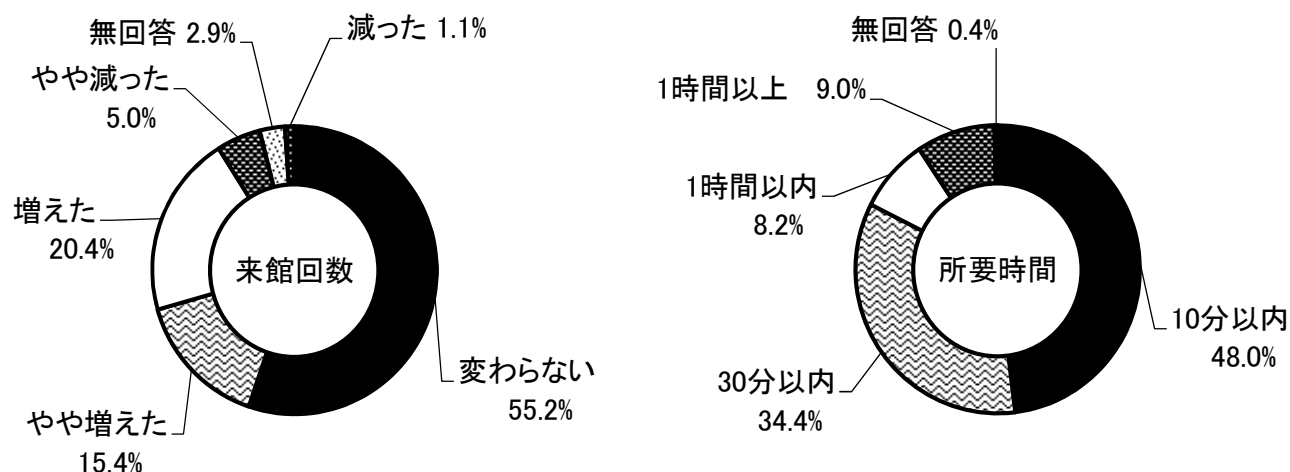
■「住所」については、アンケート回答者全体の91.4%を「恵庭市内」が占めている。

■「利用頻度」については「週1・2回」36.9%、「月1・2回」33.3%であり、利用者全体の70.2%の方が月に1回以上来館しているのわかる。



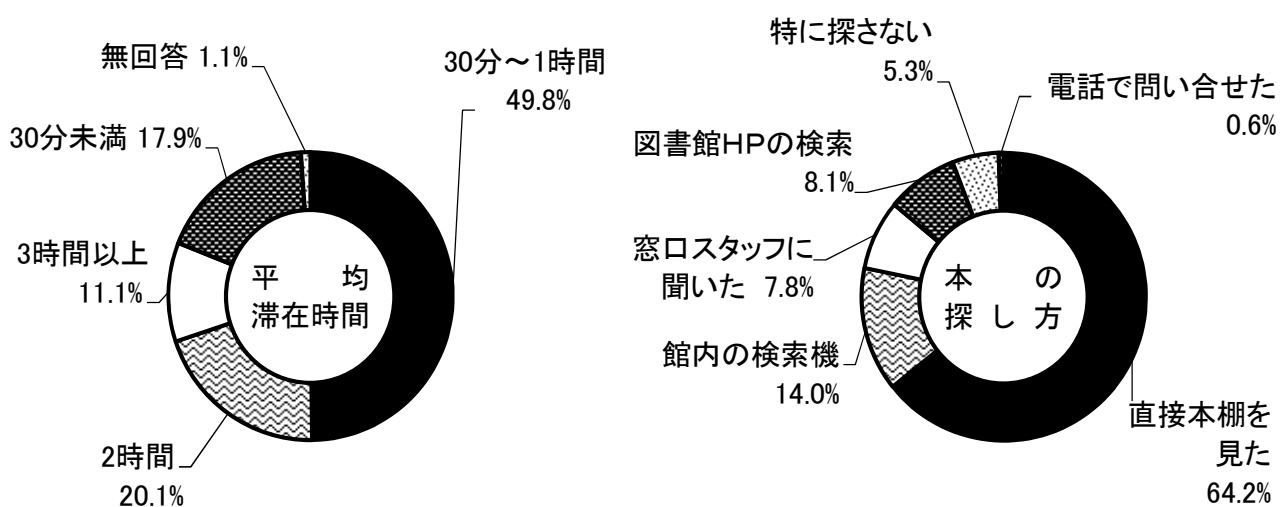
■「来館回数」は、「変わらない」と回答したのが55.2%と一番多く、次いで「増えた」または「やや増えた」が35.8%、「減った」または「やや減った」が7.9%となっている。

■「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48.0%、「30分以内」は34.4%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49.8%、「2時間」20.1%、「30分未満」17.9%となっている。また、「3時間以上」と回答した方は、11.1%となっている。

■「本の探し方」については、「直接本棚を見た」との回答が一番多く64.2%、次いで「館内の検索機」14.0%、「窓口スタッフに聞いた」7.8%となっている。



恵庭市立図書館の利用に関するアンケート

2014. 12. 11～12. 13 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窓口スタッフに聞いた ⑤電話で問い合わせた ⑥特に探さない

5 今日は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本や雑誌の借受、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					
⑰ブックステーション					
⑱高齢者等宅配サービス					
⑲人とまちを育む読書推進月間事業 (図書館まつり、図書館開館 24 時、大人のための朗読会)					
⑳恵庭まちじゅう図書館事業					

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。

※ ご協力いただき、大変ありがとうございました。

記入がお済みになられた方は、このアンケート用紙を玄関ホールに設置してあります「回収箱」に入れるか、職員にお渡し下さい。



平成 26 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 27 年 1 月