

令和3年度来館者アンケートの概要

1 アンケート目的

札幌市では、平成14年1月に第1次となる図書館ビジョンを策定し、開館日や開館時間の拡大、また、インターネット予約の導入などサービスの利便性向上に努め、図書館を利用できる機会の拡大を図りました。

さらに、平成24年1月には、第2次となる図書館ビジョンを策定し、これまで築いてきたサービス体制を基盤にしながら、利用される方が必要な情報を得られるよう、図書館サービスの質の向上を図ることとしました。

そのため、利用される方の満足度を調査し、その結果を分析して次年度のサービスに反映させていくことを目的として、平成23年度から利用者アンケート実施しています。

令和3年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,030人の利用者の皆様からご回答をいただきました。

2 アンケート実施場所及び実施期間

- ・中央図書館、えほん図書館、図書・情報館及び地区図書館9館(※1) (計12館)

令和3年10月1日から10月31日までの期間で各館2週間程度

- ・区民センター及び地区センター図書室等(※2) (計27施設)

令和3年9月から令和4年3月までの期間で各施設2週間程度

※1 地区図書館9館

新琴似図書館、元町図書館、東札幌図書館、厚別図書館、西岡図書館、清田図書館、澄川図書館、山の手図書館、曙図書館

※2 図書室等27施設

区民センター図書室(中央、東、白石、豊平、南、西)、地区センター図書室(旭山公園通、新琴似・新川、太平・百合が原、拓北・あいの里、栄、苗穂・本町、白石東、菊水元町、北白石、厚別西、厚別南、東月寒、藤野、もいわ、西野、はっさむ、はちけん、新発寒、星置)、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ図書コーナー

3 アンケート調査方法

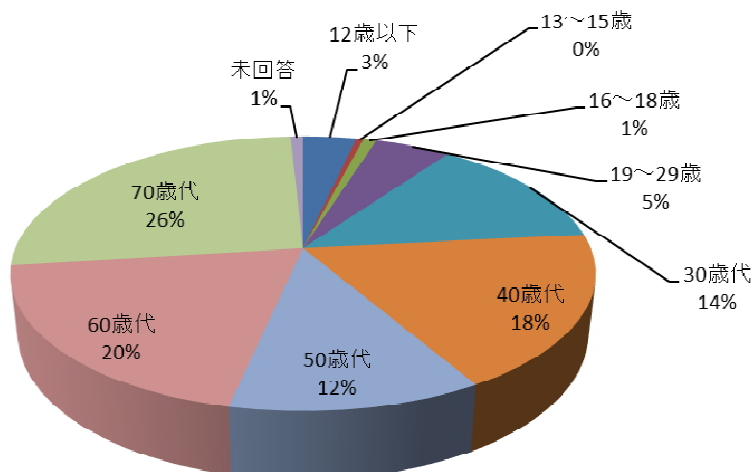
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

4 アンケート回収結果

	令和3(2021)年度			令和2(2020)年度		
	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率
中央図書館	480	401	83.5%	480	369	76.9%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	160	100.0%
図書・情報館	300	283	94.3%	300	288	96.0%
地区図書館	1,440	1,312	91.1%	1,473	1,366	92.7%
図書室等	1,350	874	64.8%	1,350	929	68.8%
計	3,730	3,030	81.3%	3,763	3,112	82.7%

5 アンケート回答者の年齢構成

年代別	回答数	%	昨年度 (%)
12歳以下	107	4%	4%
13～15歳	14	0%	1%
16～18歳	26	1%	1%
19～29歳	151	5%	5%
30歳代	410	14%	13%
40歳代	552	18%	18%
50歳代	358	12%	13%
60歳代	593	20%	20%
70歳代	794	26%	25%
未回答	25	1%	1%
総数	3,030	100%	100%



【N=3,030】

6 アンケート結果

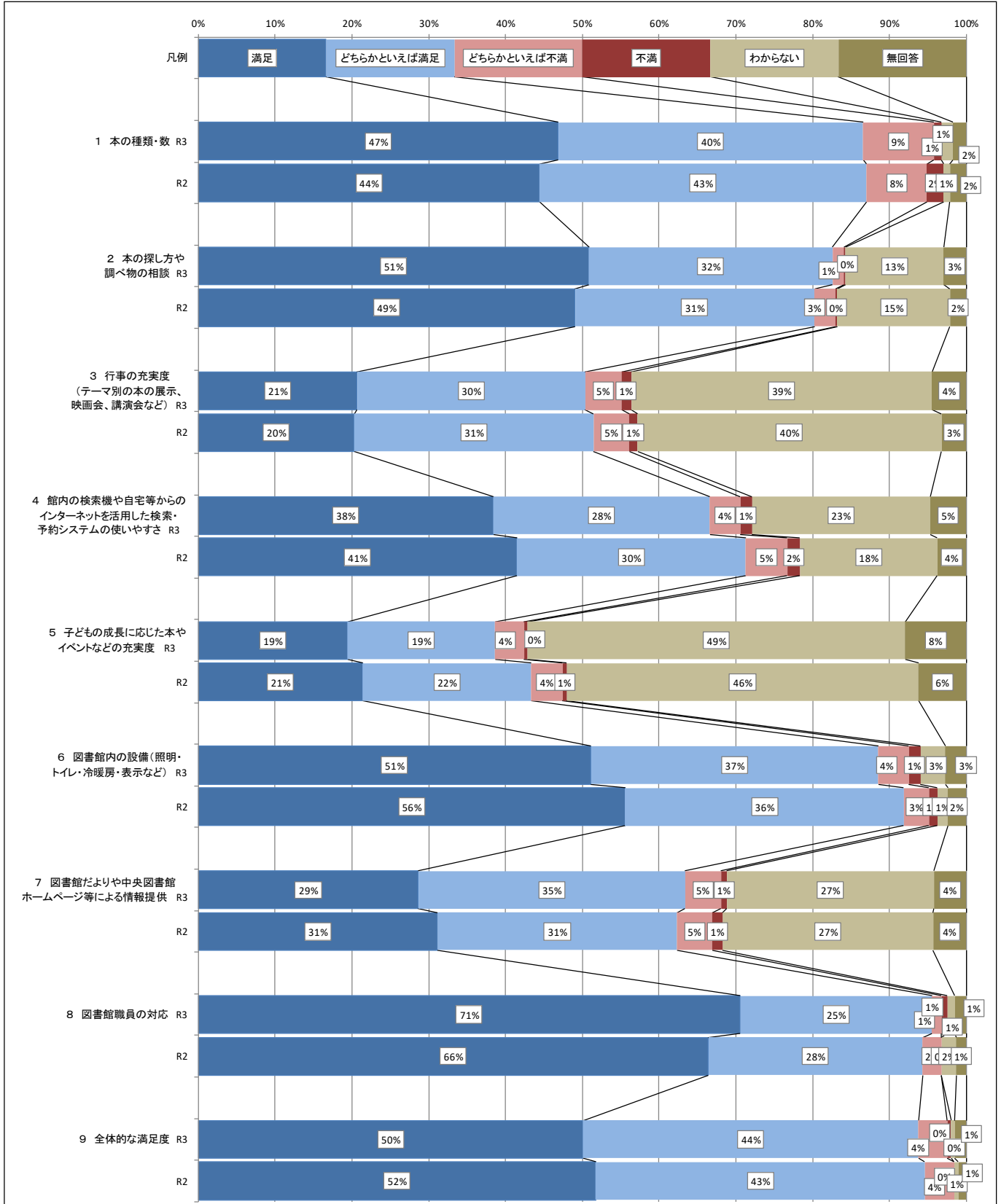
別紙のとおり

- ・別紙1 アンケート結果（中央図書館）
- ・別紙2 アンケート結果（えほん図書館）
- ・別紙3 アンケート結果（図書・情報館）
- ・別紙4 アンケート結果（地区図書館）
- ・別紙5 アンケート結果（図書室等）
- ・別紙6 アンケート結果まとめ（中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館、図書室等）

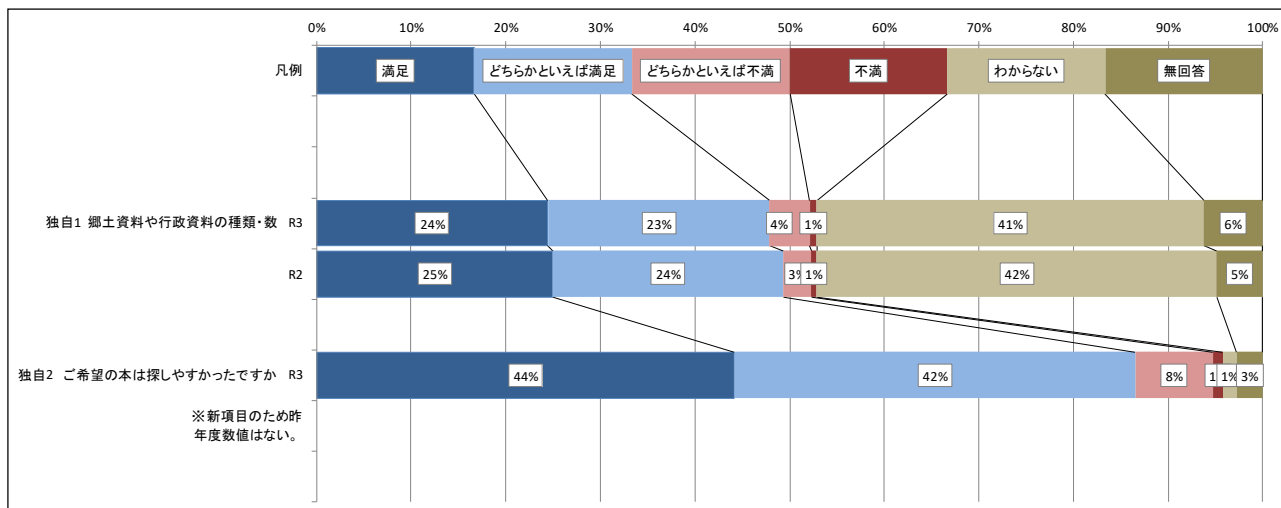
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	480人	401人	83.5%
R2	480人	369人	76.9%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●中央図書館独自調査項目の満足度



●その他の意見・要望等記述

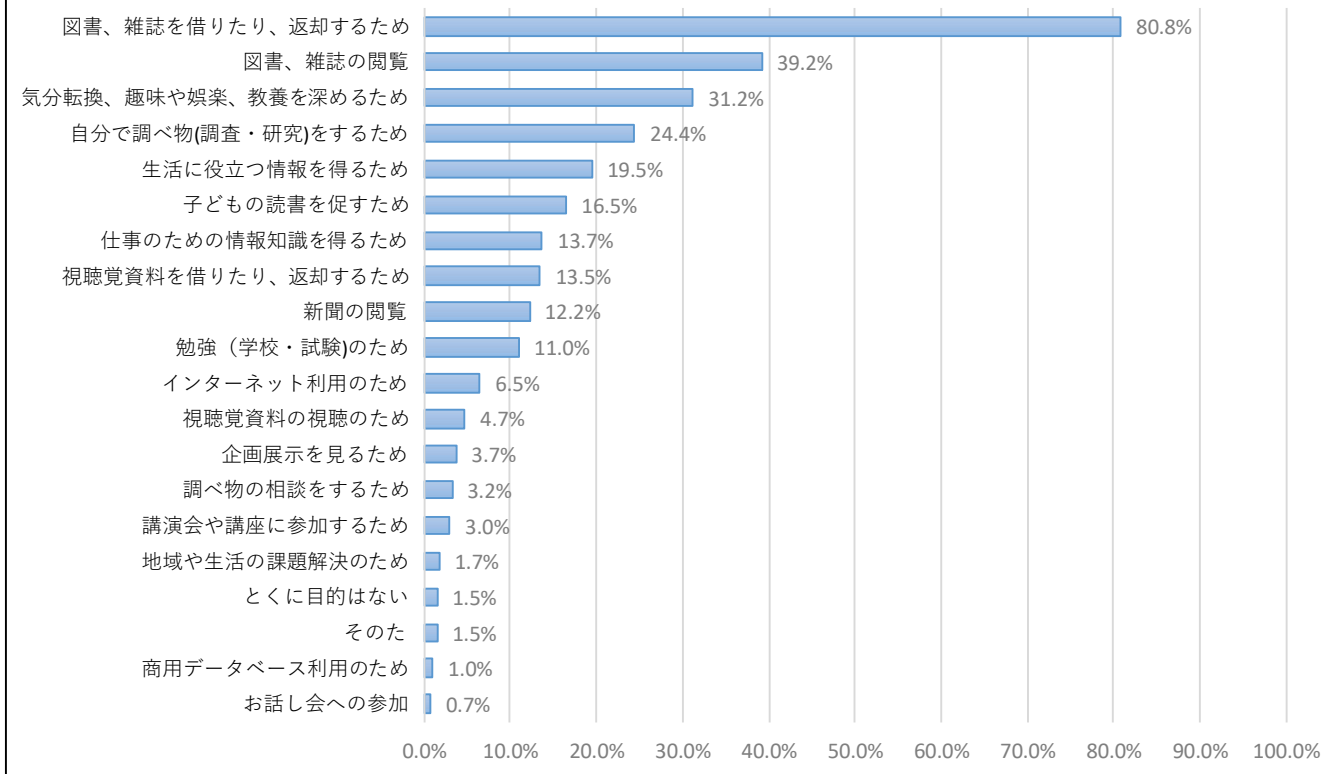
分類	件数	主な意見（概要）
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	34 件	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊をもっと増やしてほしい。（8件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（15件） ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（2件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（9件）
その他	11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書の配架を工夫してほしい。（7件） ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。（2件） ・その他ご意見。（2件）
■図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	4 件	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき。（4件）
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
館内の案内表示に関すること	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の案内表示に関すること（1件）
視聴覚資料に関すること	7 件	<ul style="list-style-type: none"> ・資料数を増やしてほしい。（5件） ・貸出点数を増やしてほしい。（2件）
施設の環境に関すること	9 件	<ul style="list-style-type: none"> ・温度調整について（1件） ・トイレを改善してほしい（2件） ・駐車場について改善してほしい。（2件） ・椅子等の配置について改善してほしい。（3件） ・その他ご意見。（2件）
■図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関すること	6 件	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍での開館について（3件） ・開館時間の拡充（1件） ・施設数を増やしてほしい（1件） ・貸出期限について（1件）
蔵書検索システムに関すること	9 件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能向上をしてほしい。（9件）
その他	11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをもっと充実してほしい。（7件） ・おすすめ本をPRしてほしい。（1件） ・予約待ちを改善してほしい。（1件） ・電子図書館を改良してほしい。（2件）
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントに関する周知をもっとしてほしい。（1件）
その他	39 件	<ul style="list-style-type: none"> ・購入リクエストに関すること（2件） ・感謝、激励など。（20件） ・その他ご意見。（17件）

計

131 件

●中央図書館独自調査項目結果

図書館利用目的（中央図書館総計） n=401



●年代別図書館利用目的

	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強(学校・試験)のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	特に目的はない	回答者総数各年代
12歳以下	85%	5%	20%	0%	0%	30%	30%	20%	5%	0%	25%	15%	5%	0%	5%	5%	5%	0%	15%	0%	20
13~15歳	100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2
16~18歳	100%	0%	75%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4
19~29歳	75%	0%	80%	5%	10%	15%	40%	50%	10%	25%	0%	45%	0%	0%	5%	0%	10%	0%	0%	5%	20
30歳代	84%	8%	34%	3%	3%	11%	16%	3%	0%	13%	47%	24%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38
40歳代	80%	14%	34%	4%	6%	30%	18%	14%	3%	21%	44%	32%	3%	0%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	71
50歳代	88%	14%	42%	5%	17%	20%	24%	15%	2%	22%	7%	27%	0%	2%	10%	2%	0%	2%	2%	7%	59
60歳代	81%	21%	42%	4%	22%	19%	25%	3%	1%	13%	1%	36%	3%	3%	9%	1%	5%	4%	1%	0%	77
70歳以上	76%	13%	37%	7%	14%	15%	25%	4%	0%	6%	4%	28%	5%	1%	8%	0%	5%	7%	1%	1%	107
不明	67%	67%	0%	0%	0%	33%	67%	33%	0%	33%	67%	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3
総計	81%	13%	39%	5%	12%	19%	24%	11%	2%	14%	16%	31%	3%	1%	6%	1%	4%	3%	1%	1%	100%

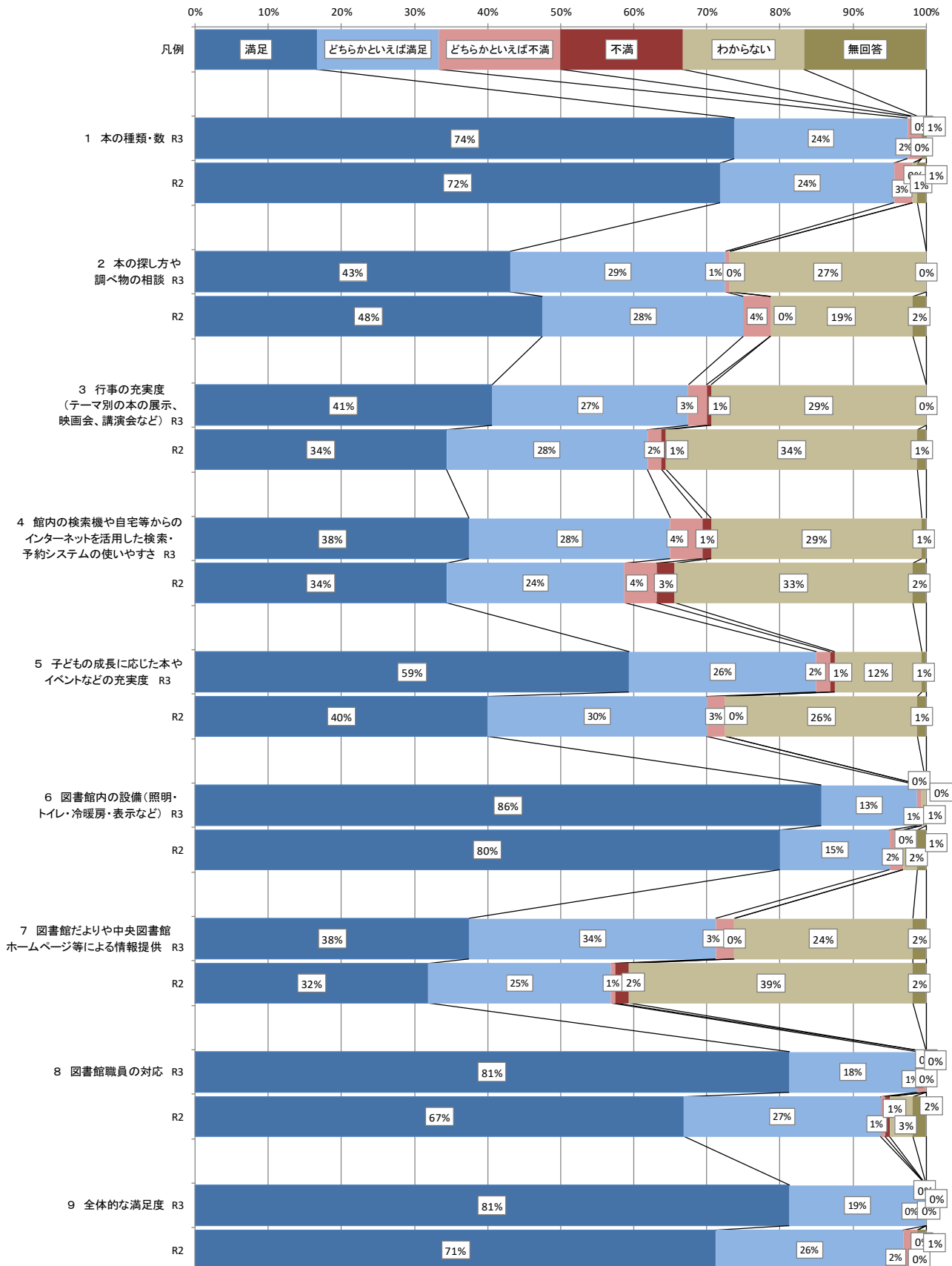
●職業別図書館利用目的

	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強(学校・試験)のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	特に目的はない	回答者総数各職業別
小学生	89%	6%	22%	0%	0%	28%	28%	17%	6%	0%	17%	17%	0%	0%	0%	6%	6%	0%	11%	0%	18
中学生・高校生	100%	0%	40%	0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5
学生	80%	0%	60%	0%	10%	10%	50%	80%	20%	10%	0%	60%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	10%	10
経営者・役員	20%	0%	20%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	60%	0%	0%	20%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	5
会社員・公務員	79%	17%	44%	5%	12%	21%	29%	17%	0%	27%	22%	21%	5%	0%	8%	0%	1%	0%	1%	5%	77
自営業・自由業	75%	11%	43%	7%	18%	29%	36%	7%	4%	43%	7%	29%	0%	7%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	28
パート・アルバイト	94%	11%	53%	3%	6%	22%	11%	8%	0%	11%	31%	36%	0%	0%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	36
専業主婦・専業主夫	80%	5%	22%	1%	9%	16%	10%	4%	2%	4%	27%	35%	4%	0%	0%	1%	4%	4%	1%	0%	81
無職	83%	22%	44%	9%	18%	21%	25%	7%	1%	5%	3%	35%	3%	1%	12%	0%	5%	7%	1%	1%	117
その他	78%	11%	44%	11%	22%	11%	22%	0%	0%	33%	22%	33%	0%	0%	11%	0%	11%	11%	0%	0%	9
不明	60%	13%	33%	0%	13%	13%	53%	13%	0%	13%	27%	20%	13%	0%	13%	0%	0%	0%	7%	0%	15
総計	81%	13%	39%	5%	12%	19%	24%	11%	2%	14%	16%	31%	3%	1%	6%	1%	4%	3%	1%	1%	100%

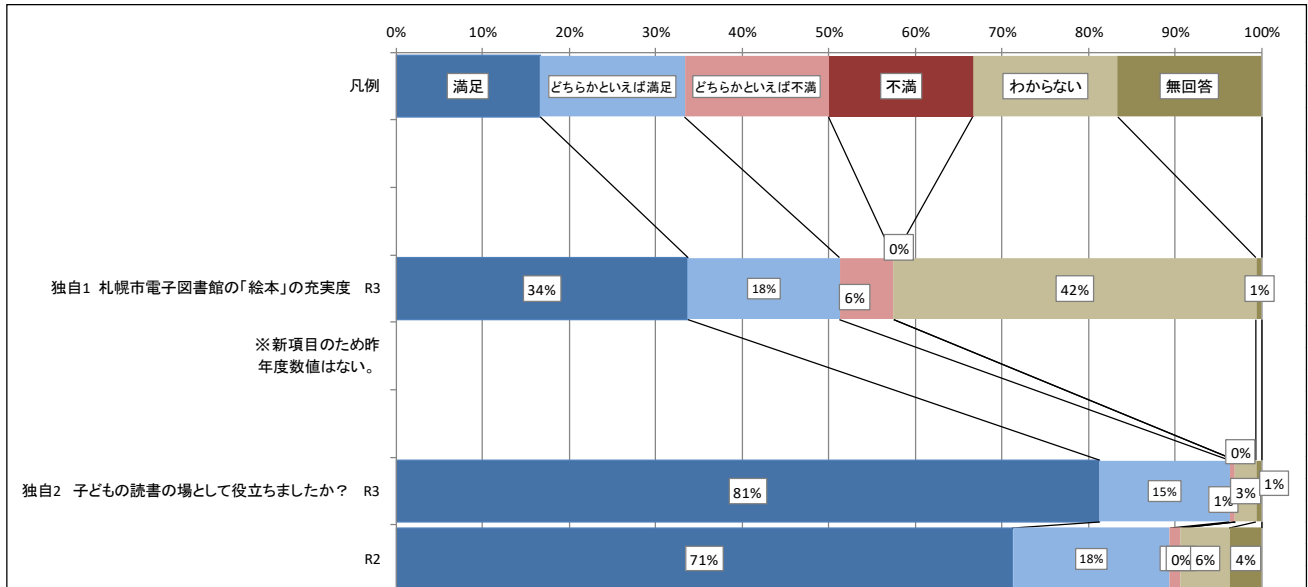
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	160人	100.0%
R2	160人	160人	100.0%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●えほん図書館独自調査項目の満足度



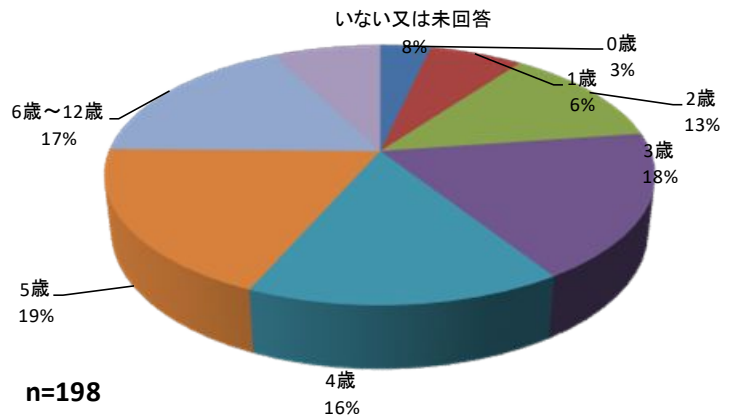
●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見（概要）
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	3件	・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（3件）
その他	3件	・蔵書の配架を工夫してほしい。（3件）
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設的环境に関すること	7件	・館内表示を改善してほしい（1件） ・館内が暑い（2件） ・靴を脱げるスペースを作してほしい（2件） ・もう少し2人で座れる椅子が欲しい（1件） ・ロッカーが欲しい（1件）
■図書館のサービスに関する意見・要望		
図書館のサービスに関すること	1件	・施設数を増やしてほしい（1件）
蔵書検索システムに関すること	2件	・機能向上をしてほしい。（2件）
その他	5件	・イベントをもっと充実してほしい。（2件） ・予約待ちを改善してほしい。（1件） ・電子図書館を改良してほしい。（2件）
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	1件	・行事（イベント）のPRが少ない（1件）
その他	9件	・感謝、激励など。（7件） ・その他ご意見。（2件）

計 31件

●アンケート回答者と一緒に来た子どもの年齢別人数

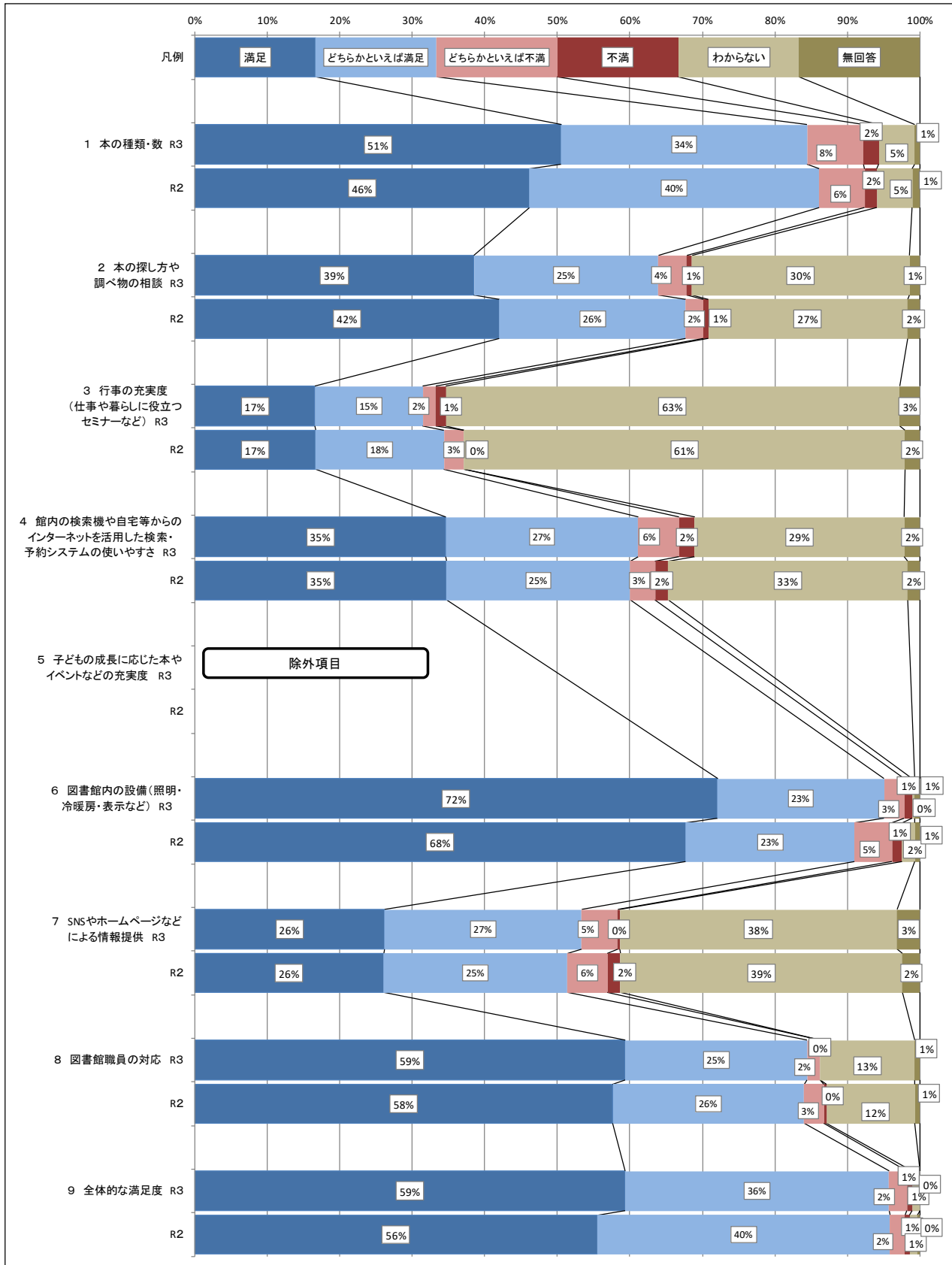
	人数	%	昨年度(%)
0歳	7	4%	11%
1歳	13	7%	17%
2歳	25	13%	12%
3歳	36	18%	17%
4歳	31	16%	11%
5歳	37	19%	10%
6歳～12歳	34	17%	15%
13歳～15歳		0%	0%
15歳～18歳		0%	0%
いない又は未回答	15	8%	5%
総数	198		



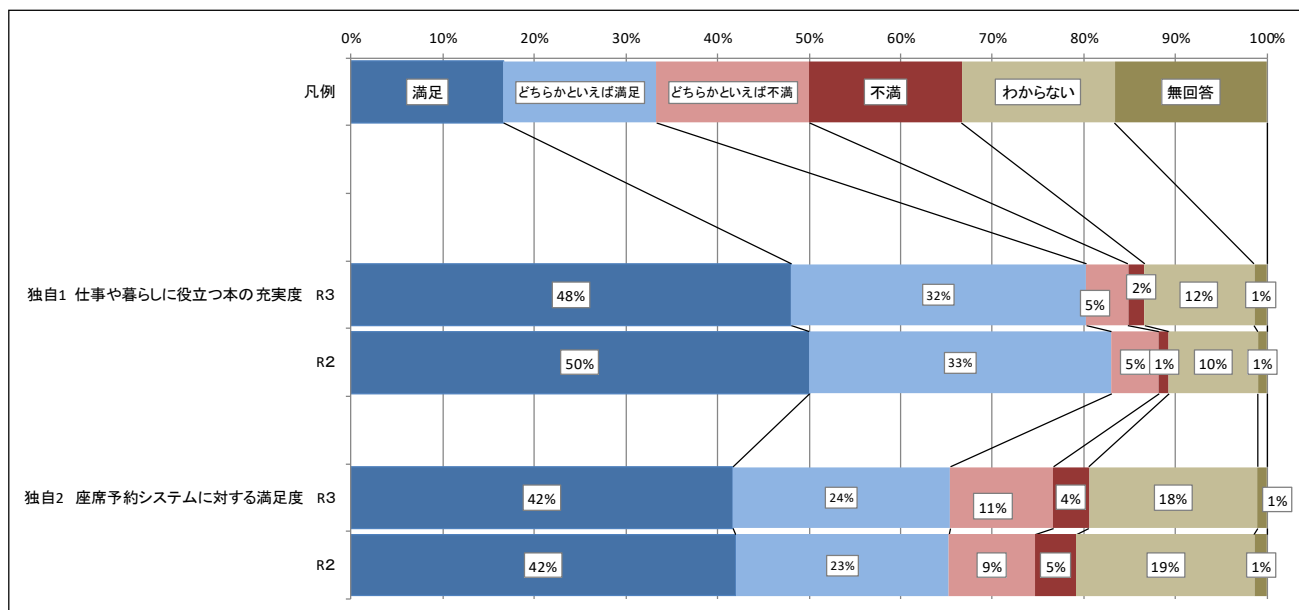
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	300人	283人	94.3%
R2	300人	288人	96.0%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



● 図書・情報館独自調査項目の満足度



● その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見（概要）
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	9 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(2件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(7件)
その他	4 件	・本を探しやすくしてほしい。(1件) ・その他ご意見。(3件)
■ 図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	1 件	・改善すべき。(1件)
■ 図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設的环境に関すること	7 件	・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(6件) ・トイレの改善。(1件)
その他施設・設備に関すること	8 件	・Wi-Fiが繋がらない。(2件) ・ごみ箱等を置いてほしい。(2件) ・その他(4件)
■ 図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関すること	5 件	・年末年始以外は休まないでほしい。(1件) ・開館時間を延長してほしい(4件)
その他	1 件	・予約全般について。(1件)
座席予約に関すること	24 件	・座席予約に関して改善を求める意見。(25件) (内訳: 利用時間の改善⑨、予約席を指定できるようにしてほしい⑤、空席について③、同じ席の利用について②、利用がわかりにくい②、座席予約時間の設定を改善してほしい①、その他③)
■ その他意見・要望		
利用者のマナーに関すること	3 件	・騒がしさに関すること。(2件) ・利用者のマナーが悪い。(1件)
情報提供のあり方に関すること	2 件	・休館日のGoogleへの反映について。(1件) ・もっと広報をしてほしい。(1件)
その他	50 件	・感謝、激励など。(33件) ・コロナ禍でも開館してほしい(4件) ・本の貸出しをしてほしい。(2件) ・その他ご意見。(11件)

計

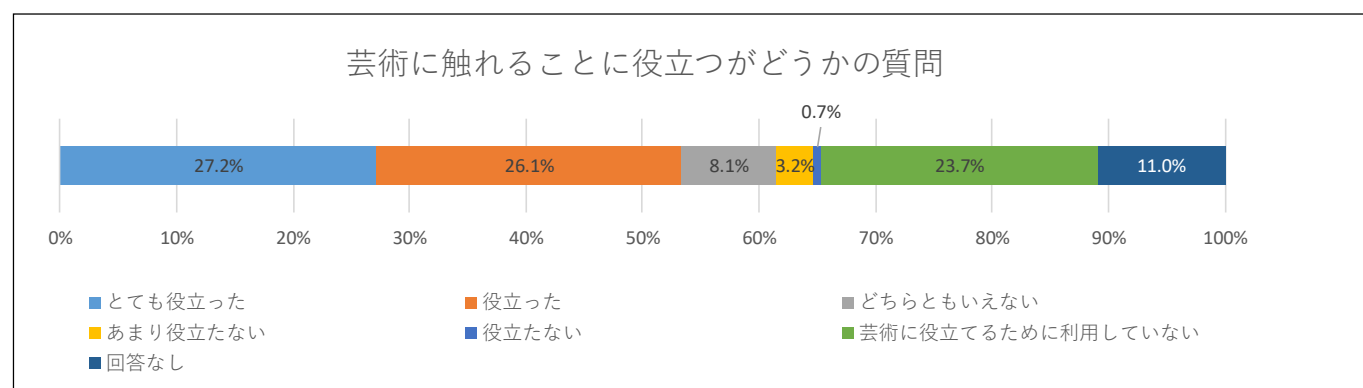
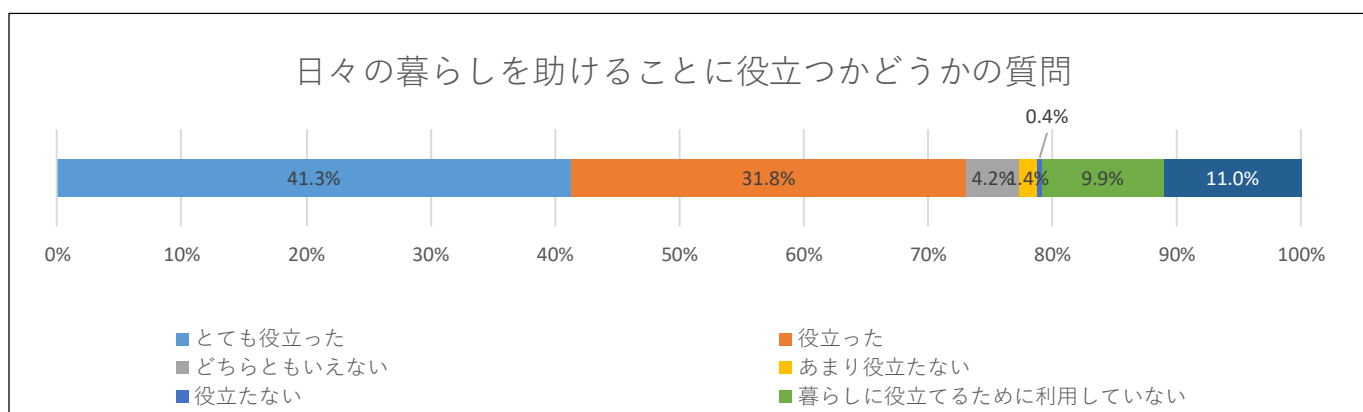
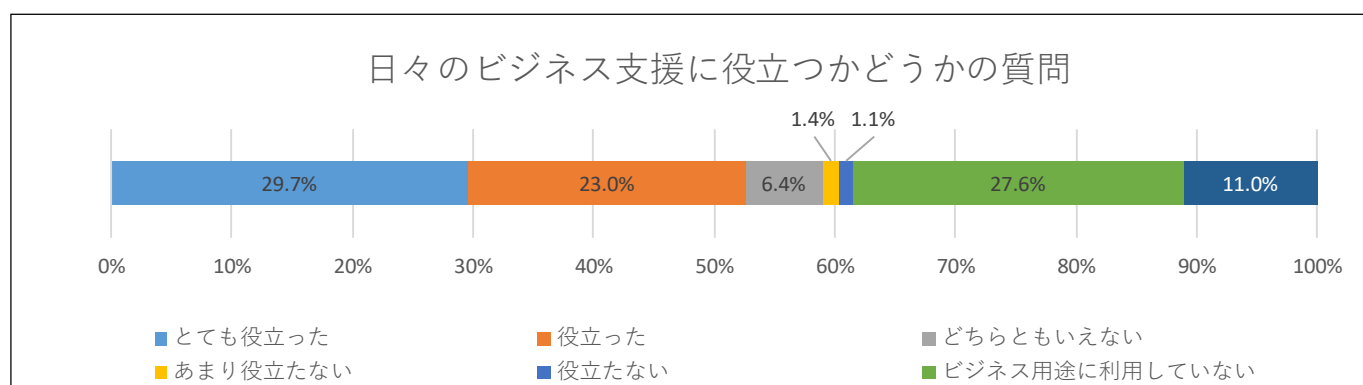
114 件

●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者283人のうち62人(約22%)から要望)

分類	件数	割合	備考
暮らしに役立つ内容のもの	25件	41%	・女性向けのライフプランやお金の相談など
その他	21件	34%	・特になしなど
ビジネスに関するもの	7件	11%	・独立(副業も含む)や起業についてのセミナーなど
著名人の講演会	2件	3%	・作家等をまじえたセミナー、講演会など
読書・情報活用支援に関するもの	3件	5%	・職員によるお勤めの本の紹介など
音楽・芸術・スポーツに関するもの	3件	5%	・クラシック(アマチュアで良い)のミニコンサートなど
総計	61件		

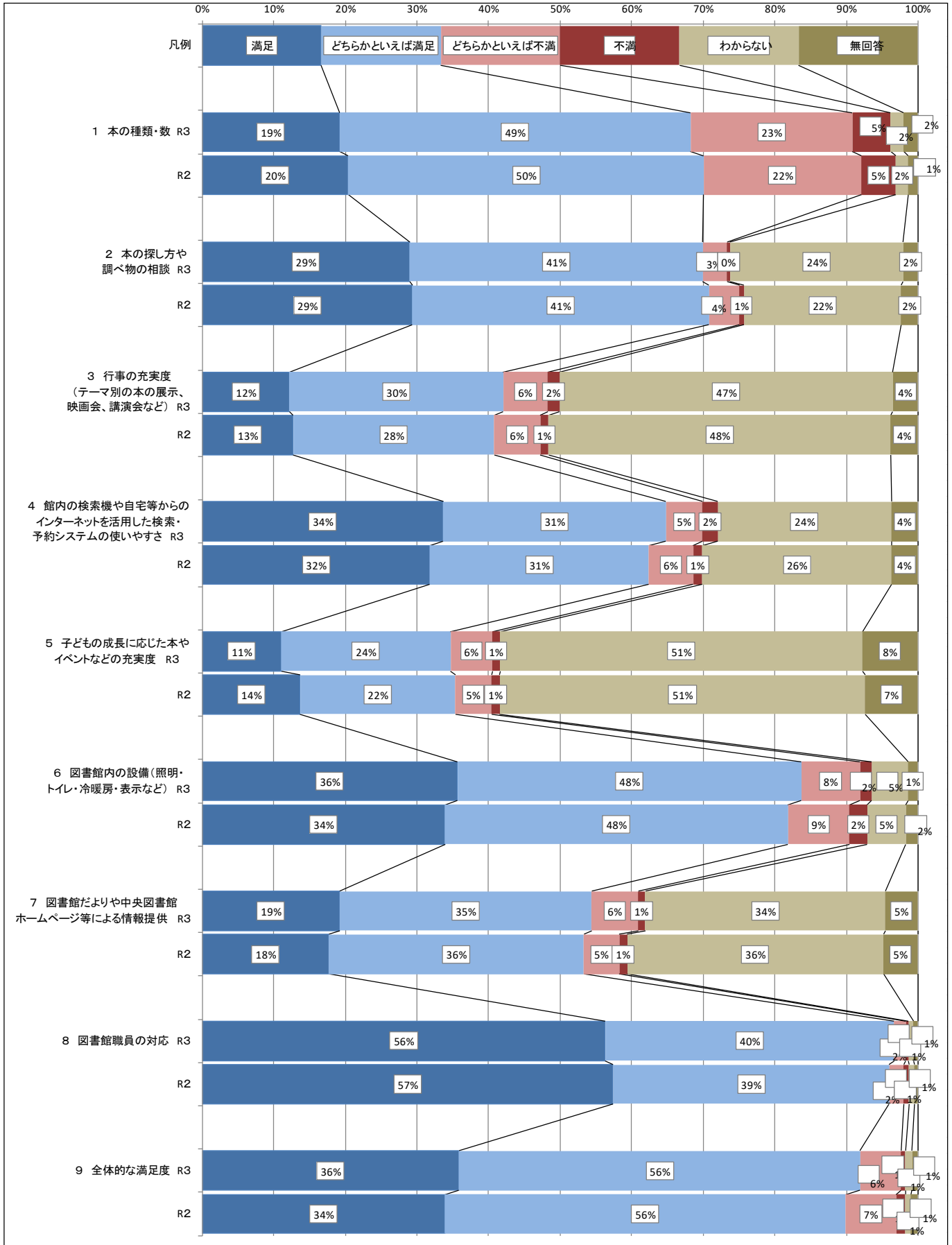
●図書・情報館独自調査項目結果



● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	1,473人	1,312人	89.1%
R2	1,473人	1,366人	92.7%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



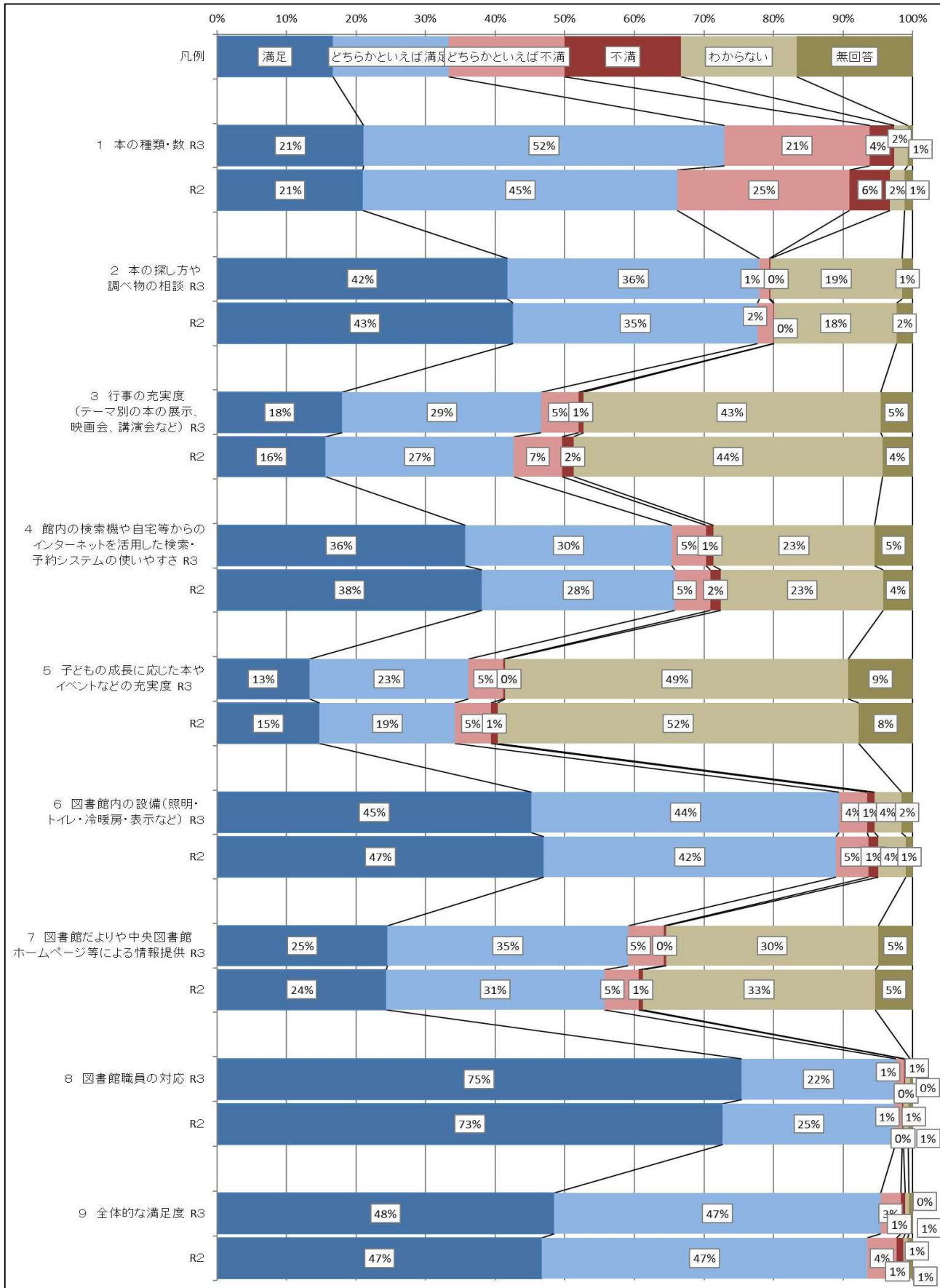
●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見（概要）	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	件数	
■図書館の蔵書に関する意見・要望													
蔵書数に関する こと	151 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(52件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(41件) ・マンガを入れてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(26件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(29件)	6	8	2	4	8	9	2	6	7	52	
			3	8	4	3	3	5	6	6	3	41	
				1					1	1			3
			2		4	6	6	1	4	1	2		26
			4	1	8	4	2	3		5	2		29
その他	26 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(11件) ・選書の工夫をしてほしい。見直しをしてほしい。(1件) ・蔵書の汚れ、破損、臭い等で蔵書を新しくしてほしい。(14件)		2		3				2	4	11	
			1										1
			1		3			2	3	2	3		14
■図書館の職員に関する意見・要望													
職員の態度・体 制に関する こと	8 件	・改善すべき。(4件) ・その他ご意見。(4件)	2								2	4	
			1				1				2	4	
■図書館の施設環境に関する意見・要望													
館内の案内表示 に関する こと	2 件	・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)	1		1							2	
視聴覚資料に 関すること	7 件	・資料数を増やしてほしい。(7件)			2	1		1		1	2	7	
施設の環境に 関すること	13 件	・トイレの環境を改善してほしい。(5件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(5件) ・駐車場について、改善してほしい。(3件)	3	1	1							5	
			1			1		2		1		5	
							1		1		1		3
その他施設・設 備に関する こと	12 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(1件) ・施設の改修、設備の更新等充実してほしい。(10件) ・その他ご意見。(1件)					1					1	
			3		3	2				2		10	
											1		1
■図書館のサービスに関する意見・要望													
サービスの量的 な面での拡充に 関すること	18 件	・開館時間を延長してほしい。(3件) ・貸出期間を延長、見直しをしてほしい。(4件) ・予約冊数を増やしてほしい。(6件) ・貸出冊数を増やしてほしい。(4件) ・施設数を増やしてほしい。(1件)	1	1			1					3	
							2				2		4
			1	1	1			2			1		6
			1	1							2		4
				1									1
蔵書検索システ ム その他	41 件 28 件	・機能向上をしてほしい。(41件) ・イベントをもっと充実してほしい。(4件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(4件) ・貸出方法を充実してほしい。(4件) ・予約全般について改善してほしい(11件) ・電子図書館を充実してほしい。(5件)	1	6	7	5	6	2	3	5	6	41	
					1			2	1				4
			1	1					2				4
						1	2			1			4
			1	3		1			4	1	1		11
1		1	1		2					5			
■その他の意見・要望													
利用者のマナー に関する こと	4 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起をしっかりとしてほしい。(4件)						2			2	4	
情報提供のあり 方に関する こと	6 件	・休館日の周知について、工夫してほしい。(1件) ・イベントの周知について、工夫してほしい。(2件) ・ホームページを充実してほしい。(2件) ・その他ご意見。(2件)						1				1	
								1	1			2	
					1								1
					1		1						2
その他	132 件	・購入リクエストをインターネットでできるようにしてほしい。結果通知をしてほしい。(6件) ・感謝、激励など。(70件) ・その他ご意見。(56件)	1	1				1	2	1		6	
			8	10	6	2	10	9	12	4	9	70	
			8	6	5	2	8	2	7	7	11	56	
計	448 件											(内訳) 52 52 51 36 52 47 49 46 63 448	

● アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R3	1,350人	874人	64.8%
R2	1,350人	929人	68.8%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	83 件	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊をもっと増やしてほしい。(26件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(15件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(30件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(12件)
その他	20 件	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(3件) ・本が汚れている、破損している。(6件) ・その他ご意見(11件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
視聴覚資料に関すること	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。(1件)
施設の環境に関すること	5 件	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの環境を改善してほしい。(2件) ・本の除菌装置を設置してほしい。(3件)
その他施設・設備に関すること	11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(2件) ・その他ご意見(9件)
■図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関すること	32 件	<ul style="list-style-type: none"> ・休館日を少なくしてほしい。(3件) ・開館時間を延長してほしい。(4件) ・予約冊数を増やしてほしい。(9件) ・貸出期間を長くしてほしい。(1件) ・予約本の待ち期間が長い。(15件)
蔵書検索システムに関すること	25 件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能向上をしてほしい。(25件)
その他	14 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをもっと充実してほしい。(3件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(2件) ・電子図書館の機能向上(9件)
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	6 件	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の利用方法やイベントの案内を充実してほしい。(6件)
その他	144 件	<ul style="list-style-type: none"> ・購入リクエストをインターネットでできるようにしてほしい。(5件) ・感謝、激励など(107件) ・その他ご意見(32件)

計 341 件

※ 区民センター図書室6室、地区センター図書室20室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計27室分

令和3年度（2021年度） 来館者アンケート

標準

今後の図書館運営に役立てるため、アンケート調査を実施しております。来館者の皆様には、お忙しい中たいへん恐縮ですが、ぜひご協力いただきますようお願い申し上げます。

問1 あなたご自身のことについておたずねします。各項目であてはまるもの1つに○をつけてください。

1	年齢 ⇒	12歳以下	13～15歳	16～18歳	19～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
2	お住まいの区 ⇒	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲 市外
3	職業 ⇒	小学生 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

問2 本日ご利用になった図書館の所蔵資料・設備・サービスについて、各項目であてはまる満足度1つに○をつけてください。

項目	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	わからない (利用して いない)
1 本の種類・数	A	B	C	D	E
2 本の探し方や調べ物の相談	A	B	C	D	E
3 行事の充実度 (テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	A	B	C	D	E
4 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ	A	B	C	D	E
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	A	B	C	D	E
6 図書館内の設備 (照明・トイレ・冷暖房・表示など)	A	B	C	D	E
7 図書館だよりやホームページなどによる情報提供	A	B	C	D	E
8 図書館職員の応対	A	B	C	D	E
9 (各館独自項目-1)	A	B	C	D	E
10 (各館独自項目-2)	A	B	C	D	E
11 全体的な満足度	A	B	C	D	E

問3 インターネットで利用可能な札幌市電子図書館の電子書籍の種類や数の満足度についておたずねします。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

- A 満足
- B どちらかといえば満足
- C どちらかといえば不満
- D 不満
- E 札幌市電子図書館を利用していない
- F 札幌市電子図書館を知らない

問4 図書館についてご意見・ご提案などがございましたら、ご自由にお書きください。
(もしよろしければ、問2、問3でC、Dと回答された項目の具体的な内容についてもお書きください)

ご協力ありがとうございました。

いただいたアンケートを参考に、今後の図書館のサービスの向上に努めてまいります。

【問い合わせ先: 札幌市中央図書館運営企画課 ☎512-7330】

令和3年度（2021年度） 来館者アンケート

中央図書館【別紙1】

今後の図書館運営に役立てるため、アンケート調査を実施しております。来館者の皆様には、お忙しい中たいへん恐縮ですが、ぜひご協力いただきますようお願い申し上げます。

問1 あなたご自身のことについておたずねします。各項目であてはまるもの1つに○をつけてください。

1	年齢	⇒	12歳以下	13～15歳	16～18歳	19～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
2	お住まいの区	⇒	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲 市外
3	職業	⇒	小学生 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

問2 本日ご利用になった図書館の所蔵資料・設備・サービスについて、各項目であてはまる満足度1つに○をつけてください。

項目	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	わからない (利用して いない)
1 本の種類・数	A	B	C	D	E
2 本の探し方や調べ物の相談	A	B	C	D	E
3 行事の充実度 (テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	A	B	C	D	E
4 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ	A	B	C	D	E
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	A	B	C	D	E
6 図書館内の設備 (照明・トイレ・冷暖房・表示など)	A	B	C	D	E
7 図書館だよりやホームページなどによる情報提供	A	B	C	D	E
8 図書館職員の応対	A	B	C	D	E
9 郷土資料や行政資料の種類・数	A	B	C	D	E
10 ご希望の本は探しやすかったですか	A	B	C	D	E
11 全体的な満足度	A	B	C	D	E

問3 インターネットで利用可能な札幌市電子図書館の電子書籍の種類や数の満足度についておたずねします。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

- A 満足
- B どちらかといえば満足
- C どちらかといえば不満
- D 不満
- E 札幌市電子図書館を利用していない
- F 札幌市電子図書館を知らない

問4 図書館を主にどのような目的で利用されていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 1 図書、雑誌を借りたり、返却するため
- 2 視聴覚資料を借りたり、返却するため
- 3 図書、雑誌の閲覧
- 4 視聴覚資料の視聴のため
- 5 新聞の閲覧
- 6 生活に役立つ情報を得るため
- 7 自分で調べ物(調査・研究)をするため
- 8 勉強(学校・試験)のため
- 9 地域や生活の課題解決のため
- 10 仕事のための情報知識を得るため
- 11 子どもの読書を促すため
- 12 気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため
- 13 調べ物の相談をするため
- 14 商用データベース利用のため
- 15 インターネット利用のため
- 16 お話し会への参加
- 17 企画展示を見るため
- 18 講演会や講座に参加するため
- 19 そのた(具体的に：)
- 20 とくに目的はない

問4 図書館についてご意見・ご提案などがございましたら、ご自由にお書きください。

(もしよろしければ、問2、問3でC、Dと回答された項目の具体的な内容についてもお書きください)

ご協力ありがとうございました。

いただいたアンケートを参考に、今後の図書館のサービスの向上に努めてまいります。

【問い合わせ先：札幌市中央図書館運営企画課 ☎512-7330】

今後の図書館運営に役立てるため、アンケート調査を実施しております。来館者の皆様には、お忙しい中
たいへん恐縮ですが、ぜひご協力いただきますようお願い申し上げます。

問1 あなたご自身のことについておたずねします。各項目であてはまるもの1つに○をつけてください。

1	年齢 ⇒	12歳以下	13～15歳	16～18歳	19～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
2	お住まいの区 ⇒	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲 市外
3	職業 ⇒	小学生 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

問2 本日ご利用になった図書館の所蔵資料・設備・サービスについて、各項目であてはまる満足度1つに○をつけてください。

項目	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	わからない (利用していない)
1 本の種類・数	A	B	C	D	E
2 本の探し方や調べ物の相談	A	B	C	D	E
3 行事の充実度 (仕事や暮らしに役立つセミナーなど)	A	B	C	D	E
4 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ	A	B	C	D	E
5 図書館内の設備 (照明・冷暖房・表示など)	A	B	C	D	E
6 SNSやホームページなどによる情報提供	A	B	C	D	E
7 図書館職員の対応	A	B	C	D	E
8 仕事や暮らしに役立つ本の充実度	A	B	C	D	E
9 座席予約システムに対する満足度	A	B	C	D	E
10 全体的な満足度	A	B	C	D	E

問3 インターネットりょうかのうで利用可能な札幌市電子図書館でんししょせきの電子書籍しゅるいの種類や数の満足度かず まんぞくどについておたずねします。
あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | |
|---|--|
| A 満足 <small>まんぞく</small> | B どちらかといえば満足 <small>まんぞく</small> |
| C どちらかといえば不満 <small>ふまん</small> | D 不満 <small>ふまん</small> |
| E 札幌市電子図書館 <small>さっぽろしでんしとしょかん</small> を利用していない <small>りよう</small> | F 札幌市電子図書館 <small>さっぽろしでんしとしょかん</small> を知らない <small>し</small> |

問4 図書・情報館としょ じょうほうかんは日々ひびのビジネス支援しえんに役立やくだっていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1 とても役立 <small>やくだ</small> った | 2 役立 <small>やくだ</small> った |
| 3 どちらともいえ <small>やくだ</small> ない | 4 あまり役立 <small>やくだ</small> たない |
| 5 役立 <small>やくだ</small> たない | 6 ビジネス用途 <small>りよう</small> に利用 <small>ようど</small> していない |

問5 図書・情報館としょ じょうほうかんは日々ひびの暮らしくを助たすけることに役立やくだっていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1 とても役立 <small>やくだ</small> った | 2 役立 <small>やくだ</small> った |
| 3 どちらともいえ <small>やくだ</small> ない | 4 あまり役立 <small>やくだ</small> たない |
| 5 役立 <small>やくだ</small> たない | 6 暮らし <small>く</small> に役立 <small>やくだ</small> てるために利用 <small>りよう</small> していない |

問6 図書・情報館としょ じょうほうかんは芸術げいじゆつに触ふれることに役立やくだっていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1 とても役立 <small>やくだ</small> った | 2 役立 <small>やくだ</small> った |
| 3 どちらともいえ <small>やくだ</small> ない | 4 あまり役立 <small>やくだ</small> たない |
| 5 役立 <small>やくだ</small> たない | 6 芸術 <small>げいじゆつ</small> に役立 <small>やくだ</small> てるために利用 <small>りよう</small> していない |

問7 図書・情報館としょ じょうほうかんのセミナーこうえんかい、講演会そうだんまどぐち、相談窓口きぼうなどでどのようなものを希望きぼうしますか。

問8 図書・情報館としょ じょうほうかんについてご意見いけん・ご感想かんそうなどがございましたら、ご自由じゆうにお書きかください。

ご協力きょうりやくありがとうございました。

いただいたアンケートを参考さんこうに、今後の図書館こんご としょかんのサービスの向上こうじょうに努つとめてまいります。

なお、このアンケート用紙ようしの記入きにゆうが終わりましたら、お手数おてすうではございますが、カウンターかのスタッフにお渡わたしくださいますようお願いねがいたします。