

## 平成 27 年度利用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。

平成 27 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,081 人の利用者の皆様からご回答をいただきました。

### 2 アンケート実施期間

- ・中央図書館及び各地区図書館（計 10 館）

平成 27 年 10 月 5 日 ～ 11 月 7 日（この期間に各館 2 週間程度）

- ・区民センター及び地区センター図書室等（計 28 施設）

平成 27 年 8 月から平成 28 年 3 月までの期間で各施設 2 週間程度

### 3 アンケート調査方法

中央図書館、地区図書館及び図書室等において、アンケート用紙をカウンターで配布又は記載台等に設置。

※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

※図書室等（28 施設） ⇒区民センター図書室（中央、北、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、ふしこ、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

#### 4 アンケート回収結果

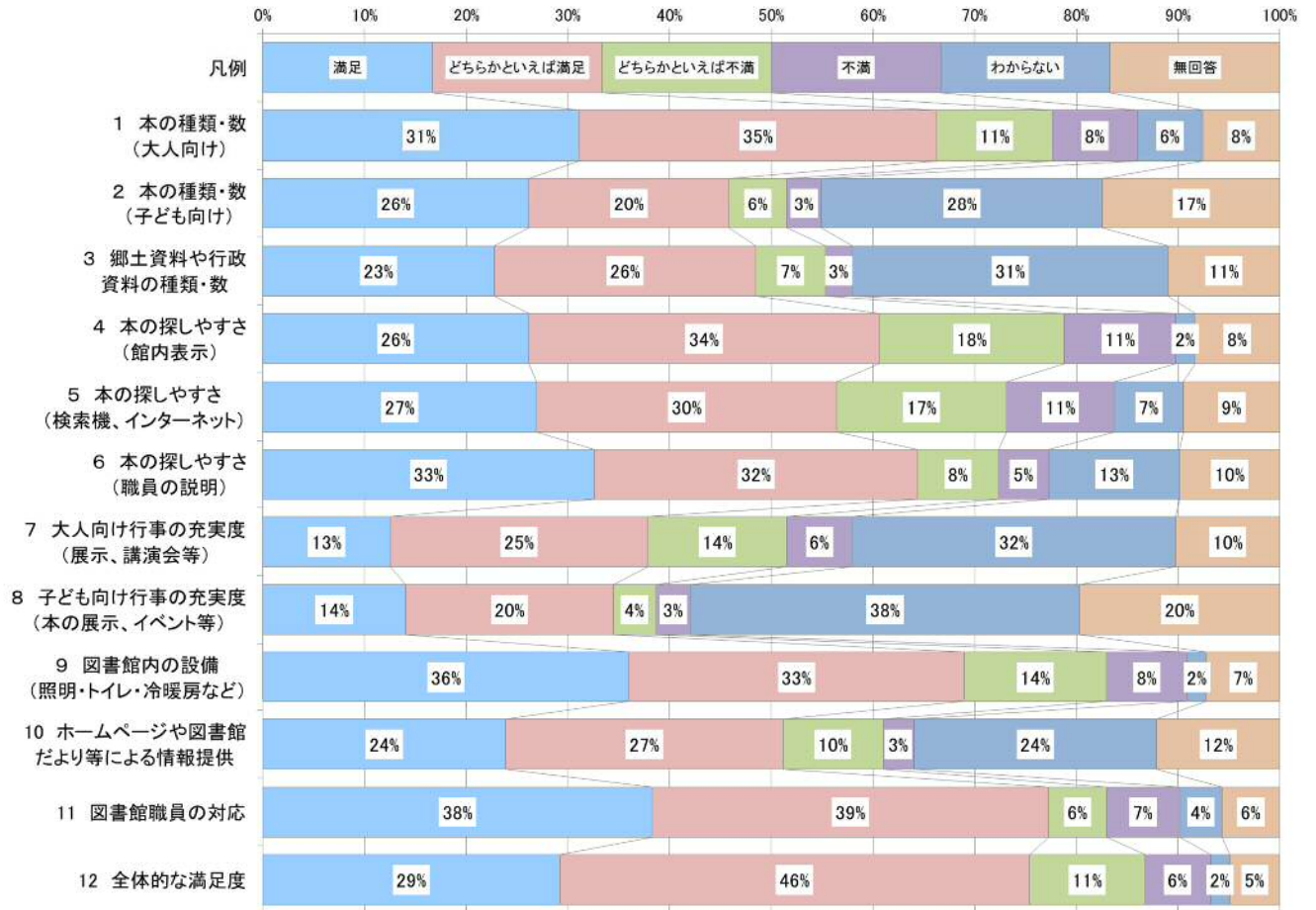
	標本数	有効回収数	有効回収率
中央図書館	300 人	264 人	88.0%
地区図書館	900 人	763 人	84.8%
図書室等	1,400 人	1,054 人	75.3%
計	2,600 人	2,081 人	80.0%

#### 5 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（地区図書館）
- ・別紙3 アンケート結果（図書室等）
- ・別紙4 アンケート分析結果（中央図書館・地区図書館・図書室等）

● 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)
<b>■ 図書館の蔵書に関する意見・要望</b>		
蔵書数に関すること	28 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(9 件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(15 件)
その他	22 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(16 件)
<b>■ 図書館の職員に関する意見・要望</b>		
職員の態度・体制に関すること	14 件	・改善すべき。(7 件) ・対応が良い。(3 件)
<b>■ 図書館の施設環境に関する意見・要望</b>		
館内の案内表示に関すること	5 件	・館内の案内表示がわかりにくい。(2 件)
視聴覚資料の設備等に関すること	3 件	・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	24 件	・冷暖房の環境を改善して欲しい。(6 件) ・トイレの環境を改善して欲しい。(8 件) ・照明が暗い。(5 件)
その他施設・設備に関すること	35 件	・図書館内(読書室・通路等)が狭い。(12 件) ・館内備品(エアータオル・イス等)を改善してほしい。(9 件)
<b>■ 図書館のサービスに関する意見・要望</b>		
サービスの量的な面での拡充に関すること	4 件	・開館時間を延長して欲しい。(3 件)
蔵書検索システムに関すること	11 件	・使いやすい。(3 件) ・使いにくい。(2 件)
その他	11 件	・イベントを充実させてほしい。(3 件)
<b>■ その他の意見・要望</b>		
利用者のマナーに関すること	19 件	・利用者のマナーが悪い。(7 件) ・ルール違反の利用者に対し職員が注意してほしい。(7 件)
情報提供のあり方に関すること	2 件	・積極的に情報発信をしてほしい。(2 件)
その他	22 件	・不満。(3 件) ・気持ちよく利用している。(4 件)
計	200 件	

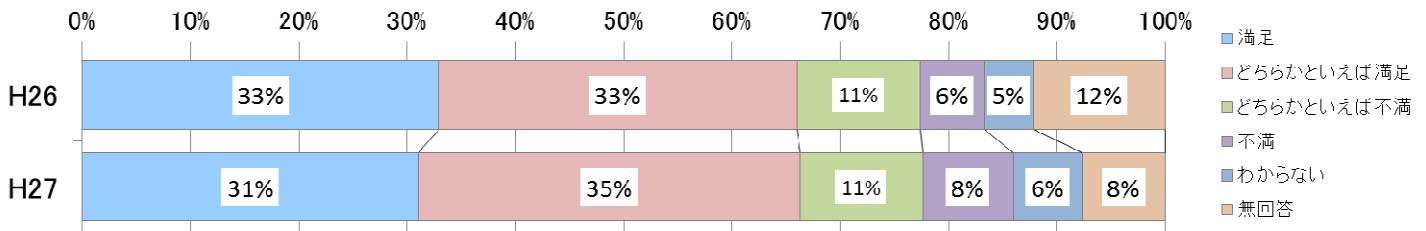
# 平成 27 年度利用者アンケート結果（中央図書館） 前年度との比較

## ● アンケート配付数等

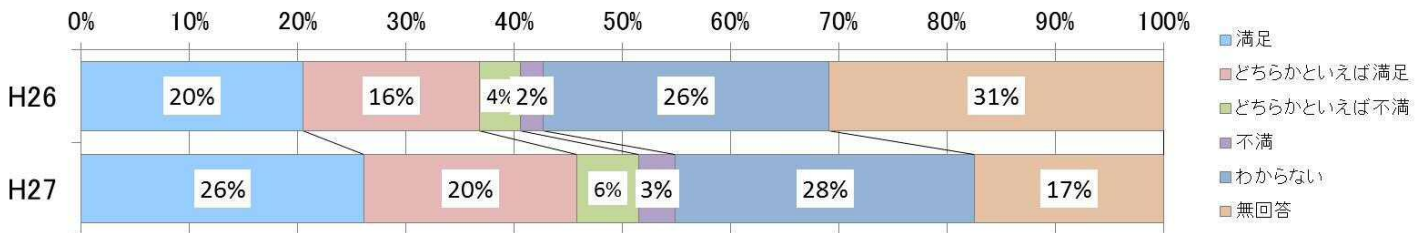
	配付数	有効回収数	有効回収率
H26	300 人	288 人	96.0%
H27	300 人	264 人	88.0%

## ● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

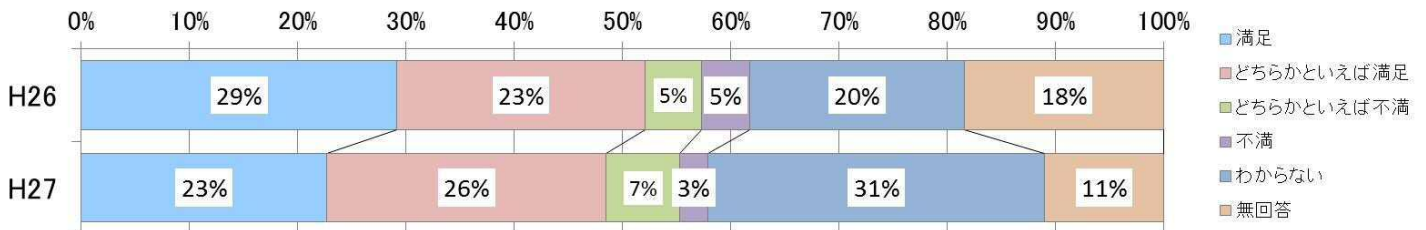
### 1 本の種類・数(大人向け)



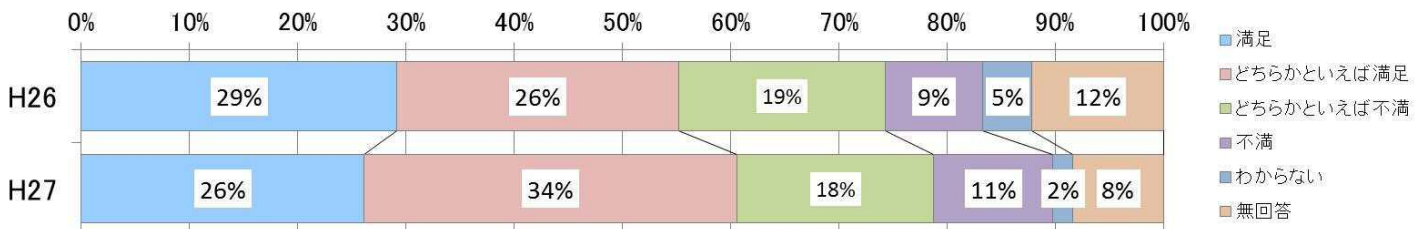
### 2 本の種類・数(子ども向け)



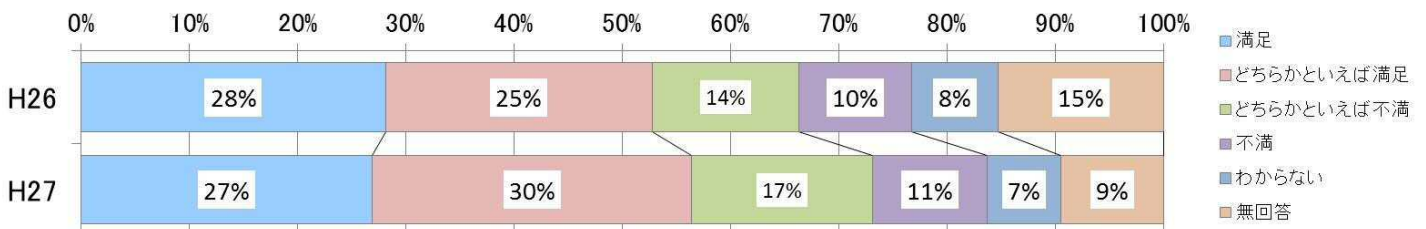
### 3 郷土資料や行政資料の種類・数



### 4 本の探しやすさ(館内表示)



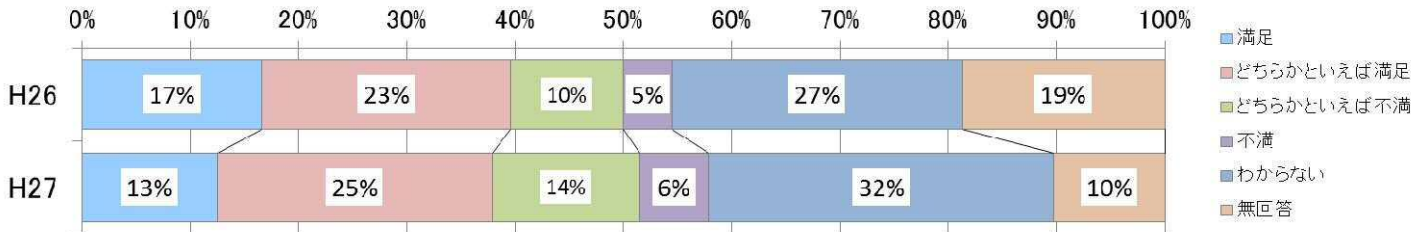
### 5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



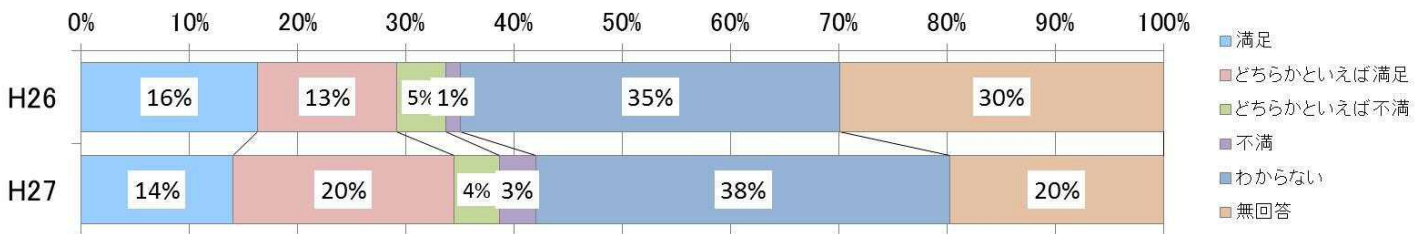
### 6 本の探しやすさ(職員の説明)



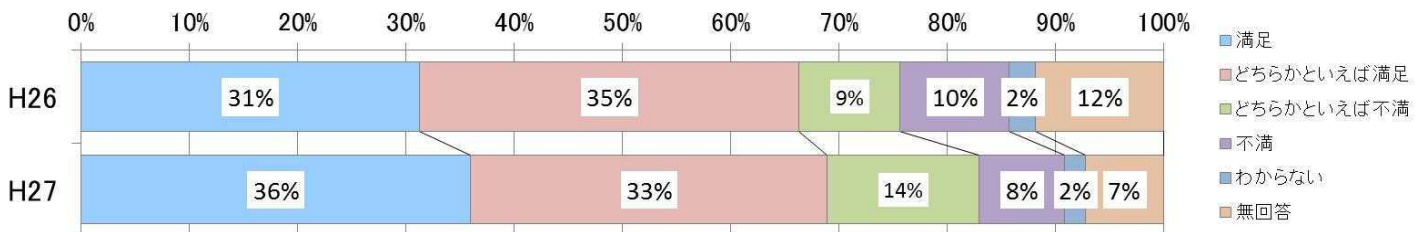
### 7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



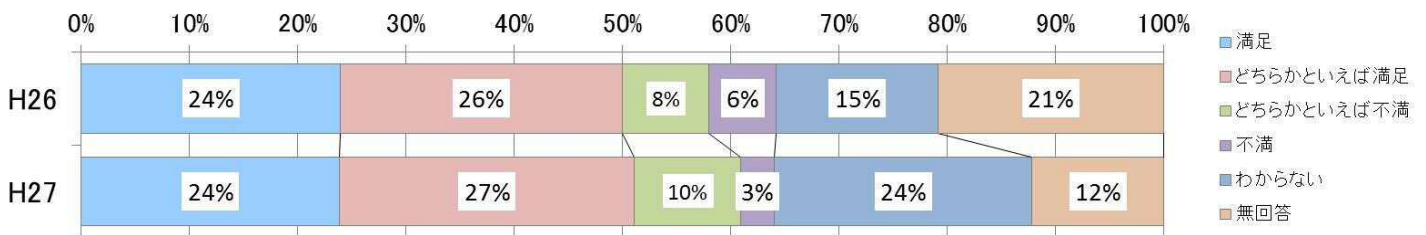
### 8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



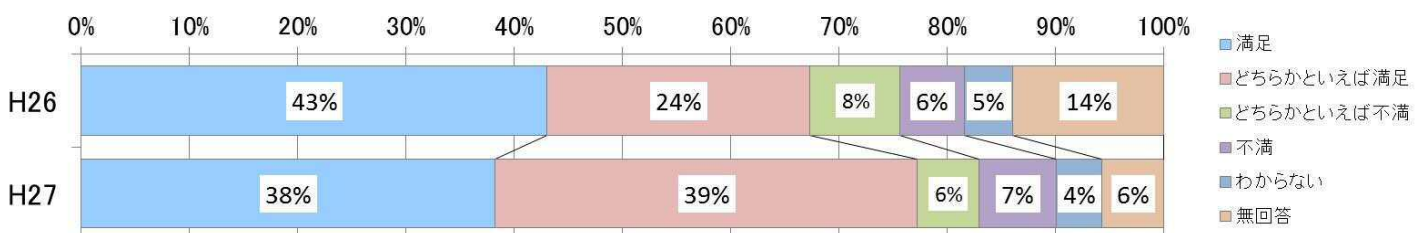
### 9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房など)



### 10 ホームページや図書館だより等による情報提供



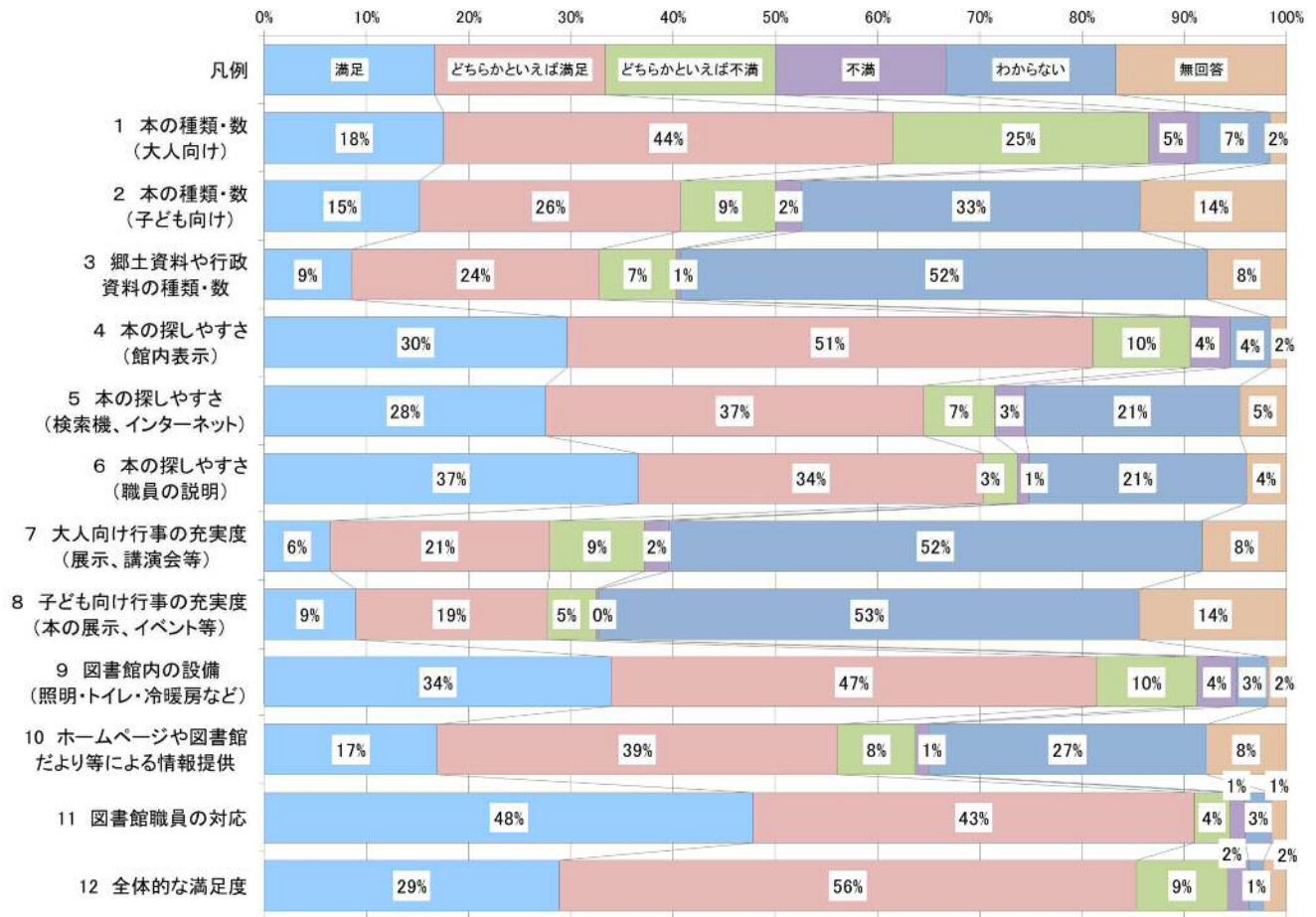
### 11 図書館職員の対応



## 12 全体的な満足度



●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)
<b>■図書館の蔵書に関する意見・要望</b>		
蔵書数に関すること	66件	・新刊をもっと増やしてほしい。(25件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(30件)
その他	22件	・他の図書館と本を入れ替えてほしい。(2件) ・本が古い・汚れている。(5件)
<b>■図書館の職員に関する意見・要望</b>		
職員の態度・体制に関すること	15件	・改善すべき。(9件)
<b>■図書館の施設環境に関する意見・要望</b>		
館内の案内表示に関すること	1件	・本棚の配置図を表示してほしい。(1件)
視聴覚資料の設備等に関すること	1件	・DVD(映画)を置いてほしい。(1件)
施設の環境に関すること	20件	・冷暖房の環境を改善してほしい。(9件) ・トイレの環境を改善してほしい。(3件) ・駐車場の環境を改善してほしい。(7件)
その他施設・設備に関すること	13件	・図書館が狭い。(5件)
<b>■図書館のサービスに関する意見・要望</b>		
サービスの量的な面での拡充に関すること	15件	・開館時間を延長してほしい。(9件) ・予約本の冊数を増やしてほしい。(3件)
蔵書検索システムに関すること	13件	・使いにくい。(5件)
その他	10件	・子ども向け行事を充実させてほしい。(2件) ・おすすめ本を紹介してほしい。(4件)
<b>■その他の意見・要望</b>		
利用者のマナーに関すること	4件	・利用者のマナーをもっと指導してほしい。(2件)
情報提供のあり方に関すること	1件	・積極的に情報を発信してほしい。(1件)
その他	58件	・気持ちよく図書館を利用している。(27件)
計	239件	

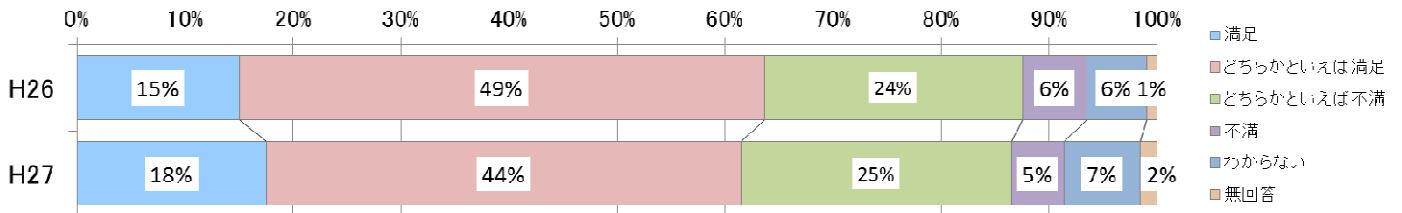
# 平成 27 年度利用者アンケート結果（地区図書館） 前年度との比較

## ●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H26	900 人	825 人	91.7%
H27	900 人	763 人	84.8%

## ●所蔵資料・設備サービス等の満足度

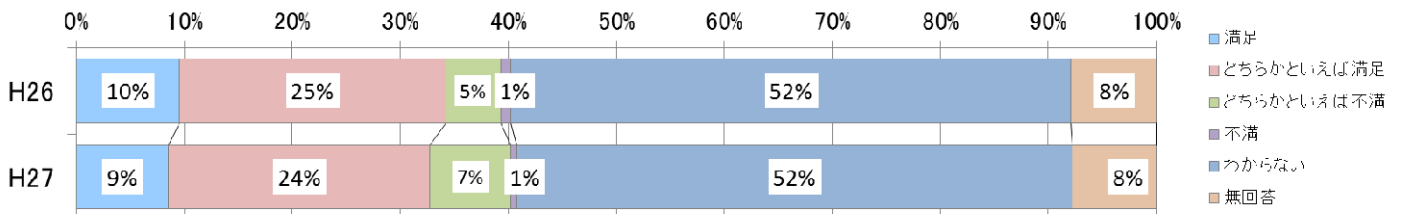
### 1 本の種類・数(大人向け)



### 2 本の種類・数(子ども向け)



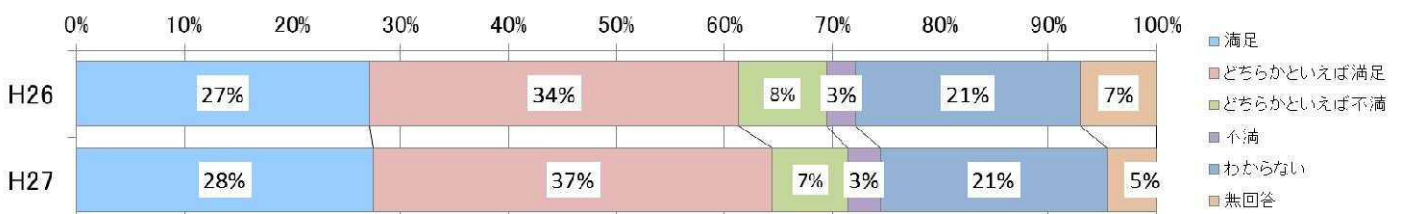
### 3 郷土資料や行政資料の種類・数



### 4 本の探しやすさ(館内表示)



### 5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)

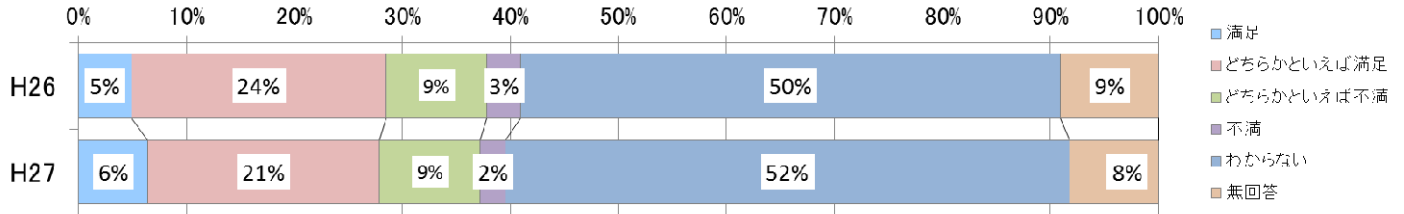




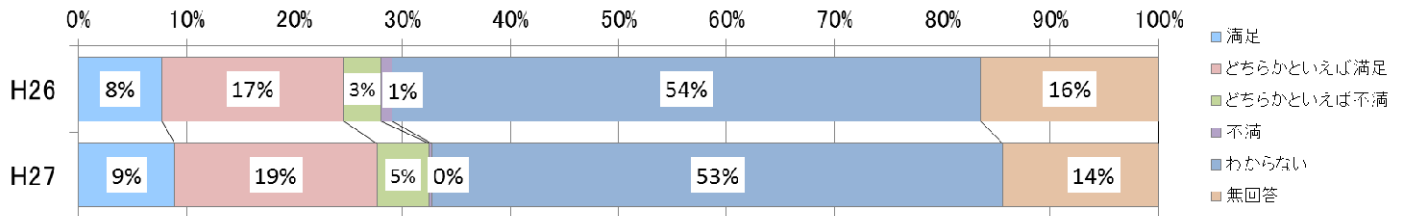
### 6 本の探しやすさ(職員の説明)



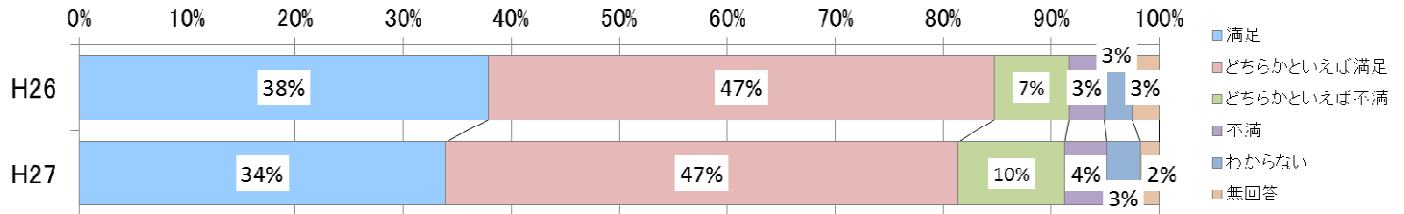
### 7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



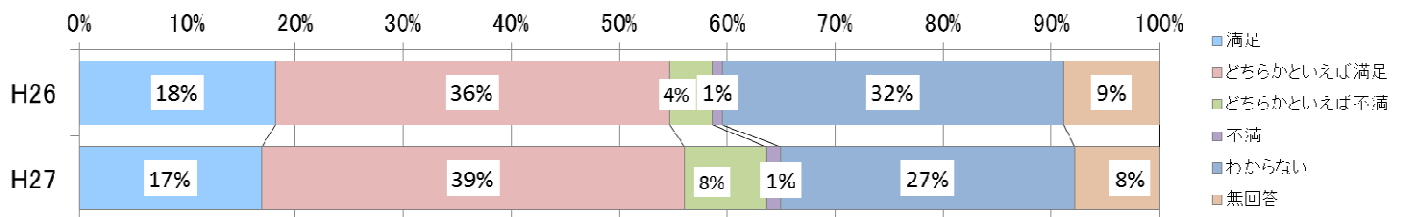
### 8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



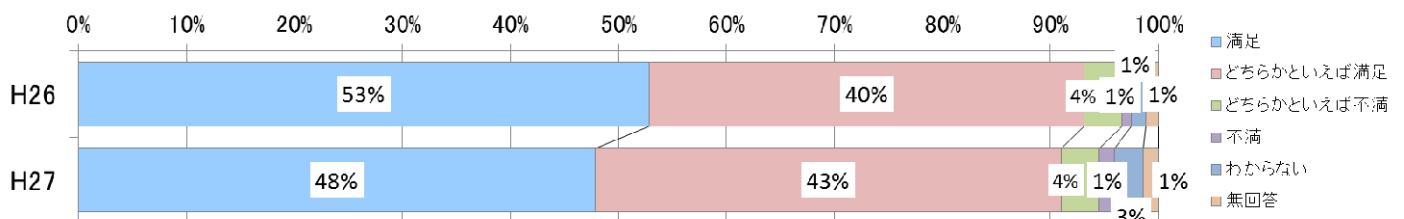
### 9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房等)



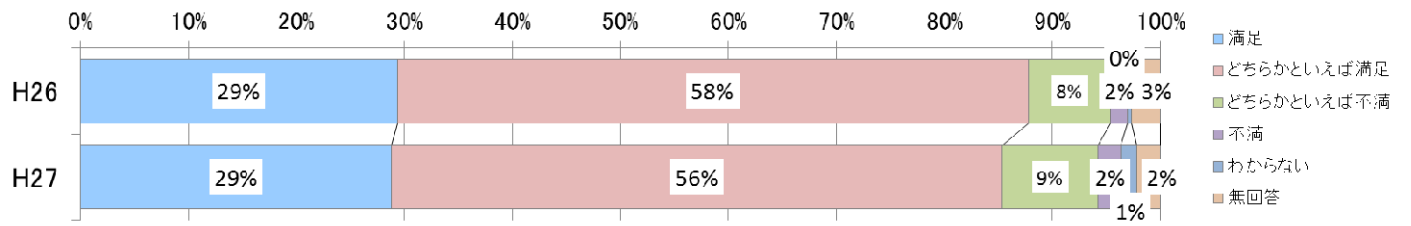
### 10 ホームページや図書館だより等により情報提供



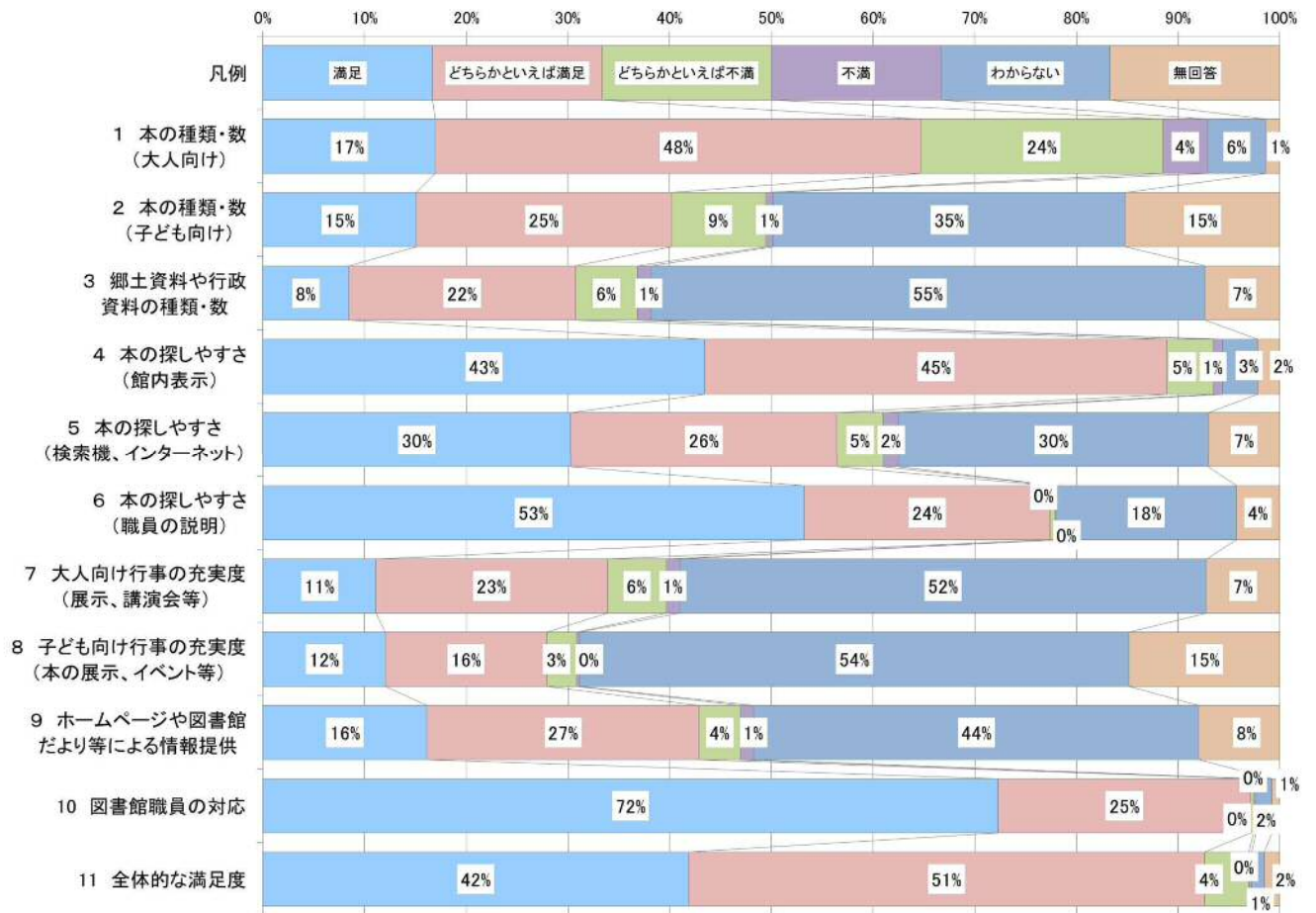
### 11 図書館職員の対応



## 12 全体的な満足度



●利用した図書室の所蔵資料・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)
<b>■ 図書館の蔵書に関する意見・要望</b>		
蔵書数に関すること	93 件	・新刊をもっと増やして欲しい。(30 件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やして欲しい。(41 件) ・蔵書の種類・数が少ない。(20 件)
その他	56 件	・蔵書の配架を工夫して欲しい。(24 件) ・破損・汚損が目立つ本が多い。(10 件)
<b>■ 図書館の職員に関する意見・要望</b>		
職員の態度・体制に関すること	49 件	・対応が良い。(45 件)
<b>■ 図書館の施設環境に関する意見・要望</b>		
視聴覚資料の設備等に関すること	5 件	・視聴覚資料を増やしてほしい。(4 件)
施設的环境に関すること	4 件	・駐車場が狭く不便。(1 件)
その他施設・設備に関すること	14 件	・設備に不満。(7 件)
<b>■ 図書館のサービスに関する意見・要望</b>		
サービスの量的な面での拡充に関すること	11 件	・開館日時を増やして欲しい。(4 件) ・予約可能冊数を増やして欲しい。(3 件)
蔵書検索システムに関すること	14 件	・改善してほしい。(6 件)
その他	12 件	・おすすめ本の紹介をして欲しい。(4 件) ・イベントを増やして欲しい。(7 件)
<b>■ その他の意見・要望</b>		
利用者のマナーに関すること	8 件	・利用者のマナーが悪い。(6 件)
情報提供のあり方に関すること	2 件	・Eメールや SNS を使って情報提供して欲しい。(1 件)
その他	68 件	・気持ちよく図書館を利用している。(26 件)
計	336 件	

※ 区民センター図書室 7 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 計 28 室分

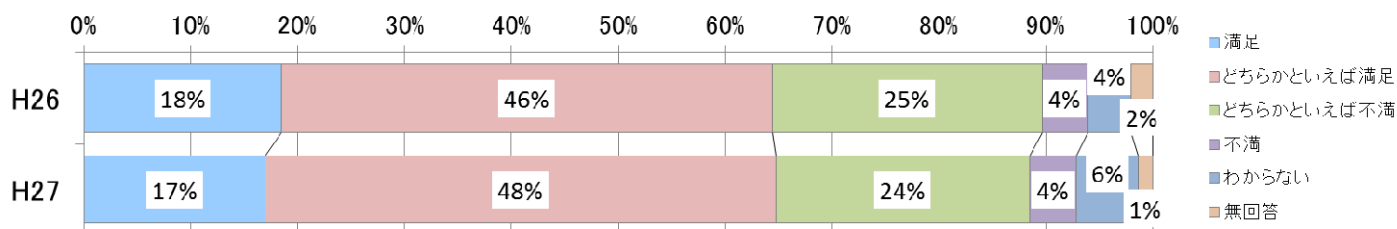
## 平成 27 年度利用者アンケート結果（図書室） 前年度比較

### ●アンケート配布数等

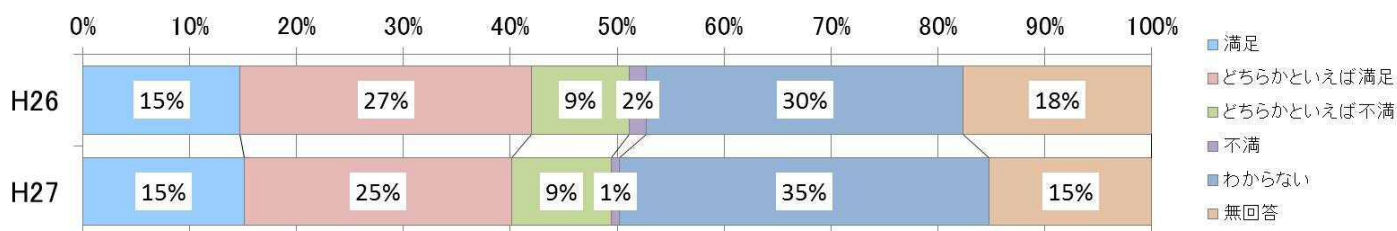
	配布数	有効回収数	有効回収率
H26	1,350 人	986 人	73.0%
H27	1,400 人	1,054 人	75.3%

### ●所蔵資料・設備サービス等の満足度

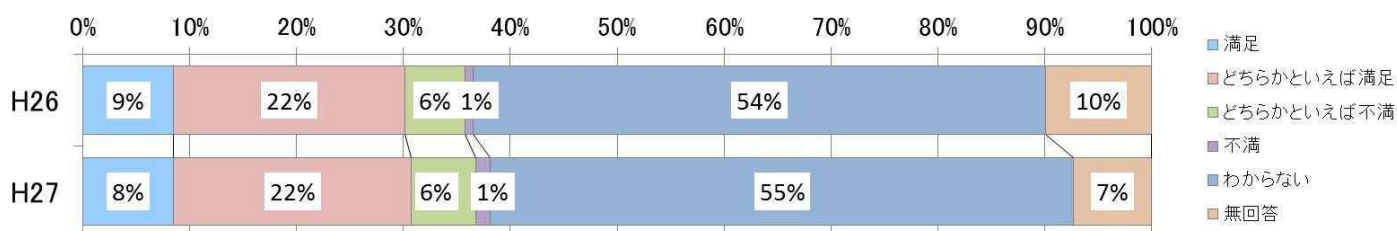
#### 1 本の種類・数(大人向け)



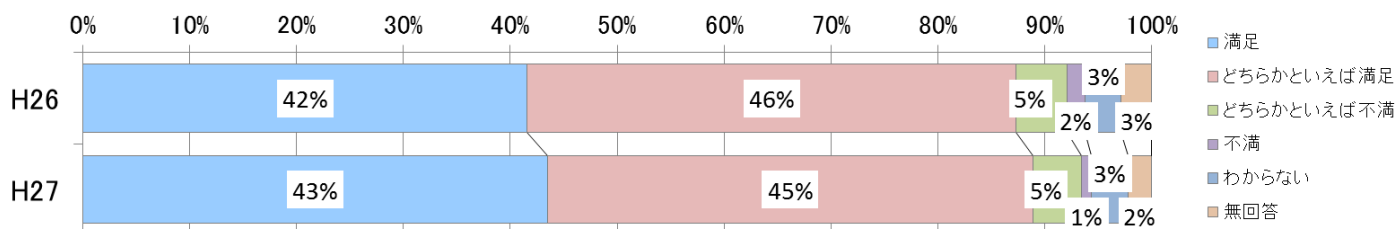
#### 2 本の種類・数(子ども向け)



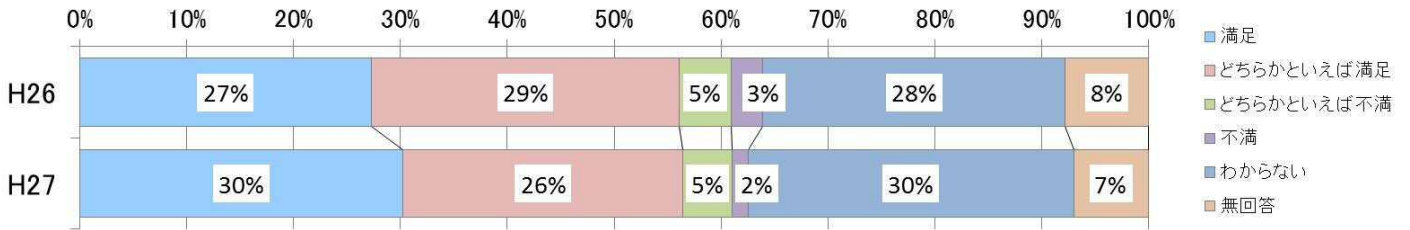
#### 3 郷土資料や行政資料の種類・数



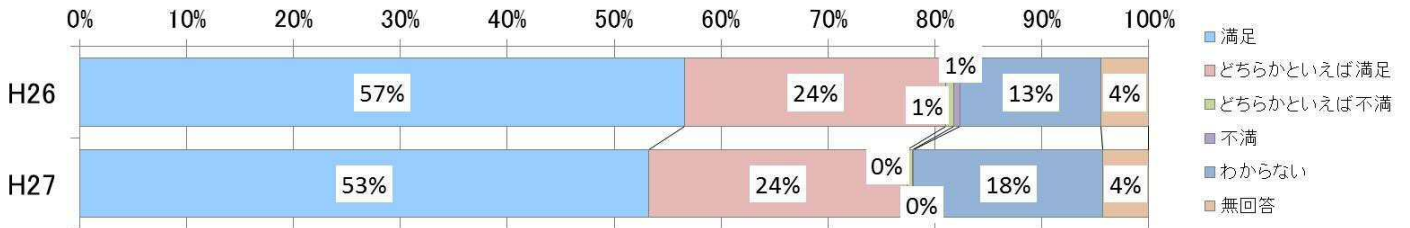
#### 4 本の探しやすさ(館内表示)



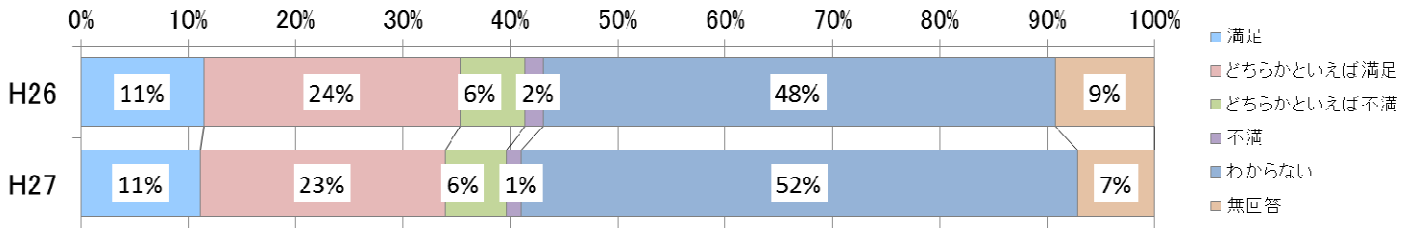
### 5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



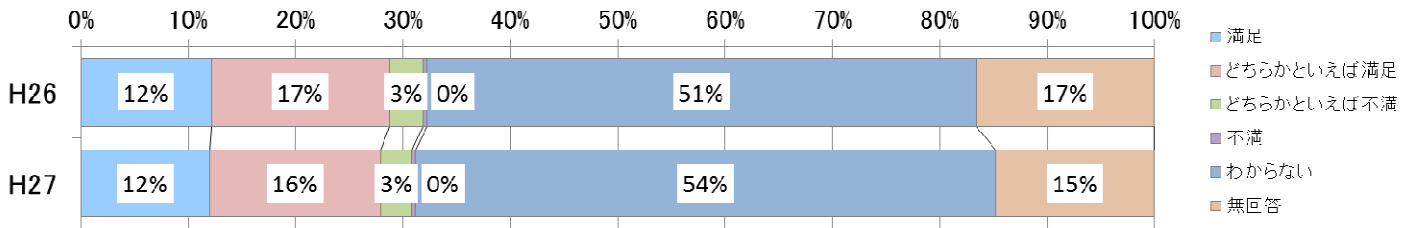
### 6 本の探しやすさ(職員の説明)



### 7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



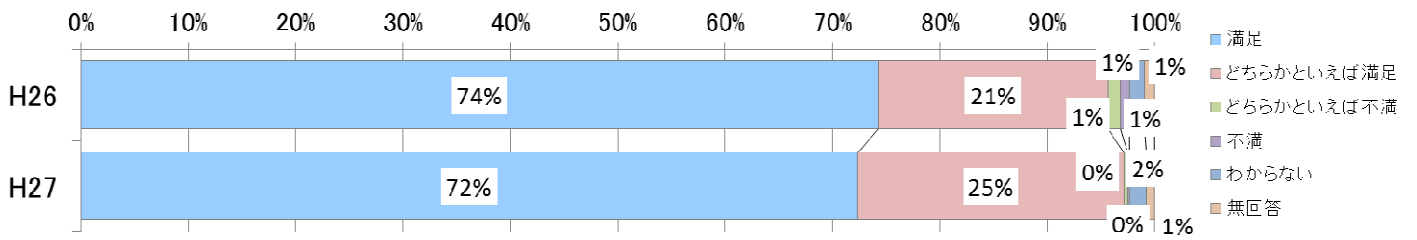
### 8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



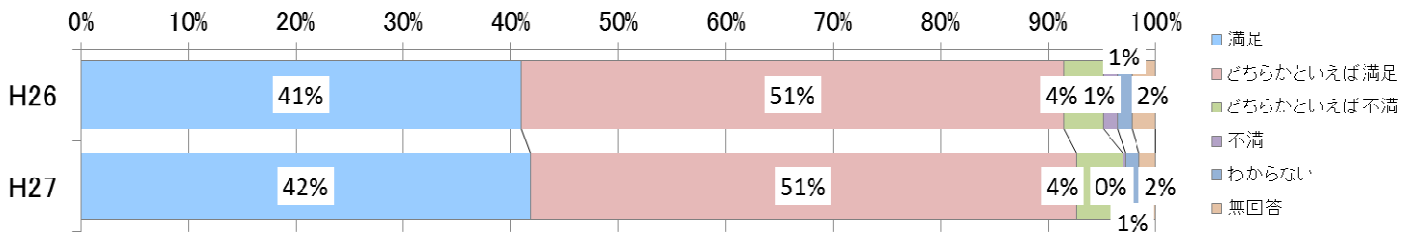
### 9 ホームページや図書館だより等による情報提供



### 10 図書館職員の対応



### 11 全体的な満足度



**●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度**

「全体的な満足度」について、「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合は、中央図書館が約7割、地区図書館が約8割、図書室等が約9割と高い結果です。

なお、各項目において「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目、「不満」「どちらかといえば不満」の合計の割合が2割以上の項目は次のとおりです。

**・「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目****【中央図書館】**

①「図書館職員の対応」、②「本の種類・数（大人向け）」、③「本の探しやすさ（館内表示）」、④「本の探しやすさ（職員の説明）」、⑤「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房など）」の5項目。

**【地区図書館】**

①「図書館職員の対応」、②「本の種類・数（大人向け）」、③「本の探しやすさ（館内表示）」、④「本の探しやすさ（職員の説明）」、⑤「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房など）」、⑥「本の探しやすさ（検索機、インターネット）」の6項目。

**【図書室等】**

①「図書館職員の対応」、②「本の種類・数（大人向け）」、③「本の探しやすさ（館内表示）」、④「本の探しやすさ（職員の説明）」の4項目。

**・「不満」「どちらかといえば不満」の合計の割合が2割以上の項目****【中央図書館】**

①「本の探しやすさ（館内表示）」、②「本の探しやすさ（検索機、インターネット）」、③「大人向け行事の充実度（展示、講演会等）」、④「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房など）」の4項目。

**【地区図書館】**

①「本の種類・数（大人向け）」の1項目。

**【地区図書館】**

①「本の種類・数（大人向け）」の1項目。

**●その他の意見・要望等記述**

利用者の皆様からいただいた多くの意見・要望についても参考とさせていただきながら、今後の図書館サービスの向上を図っていきます。