

平成 28 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 28 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,027 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 28 年 10 月 1 日 ～ 10 月 31 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 27 施設）

平成 28 年 8 月から平成 29 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（27 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、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

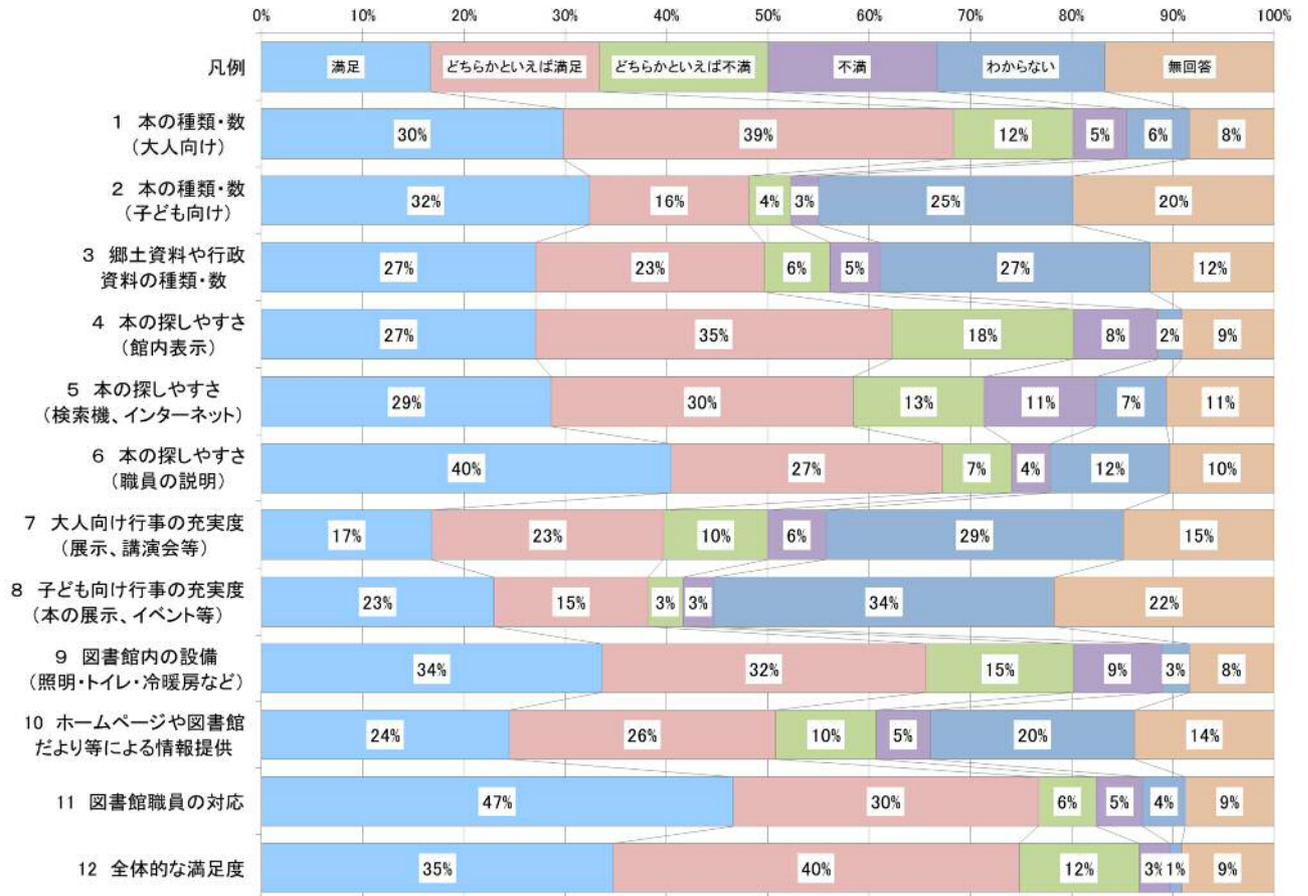
	標本数	有効回収数	有効回収率
中央図書館	300 人	262 人	87.3%
地区図書館	900 人	802 人	89.1%
図書室等	1,350 人	963 人	71.3%
計	2,550 人	2,027 人	79.5%

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)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	20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。(17件)
その他	9件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(4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	11件	・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	3件	・館内の案内表示がわかりにくい。(3件)
視聴覚資料の設備等に関すること	2件	・資料数を増やしてほしい。(2件)
施設の環境に関すること	26件	・冷暖房の環境を改善してほしい。(4件) ・トイレの環境を改善してほしい。(13件)
その他施設・設備に関すること	32件	・図書館内(読書室・通路等)が狭い。(9件) ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(12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	14件	・開館時間を延長してほしい。(5件) ・予約冊数を増やしてほしい。(5件)
蔵書検索システムに関すること	3件	・機能向上をしてほしい。(2件)
その他	5件	・貸出期間、方法を変更してほしい。(4件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	22件	・利用者のマナーが悪い。(17件)
その他	43件	・不満。(8件) ・気持ちよく利用している。(9件) ・キャレル席で使えるwifiの環境を改善してほしい。(5件)
計	190件	

平成 28 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
H27	300 人	264 人	88.0%
H28	300 人	262 人	87.3%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

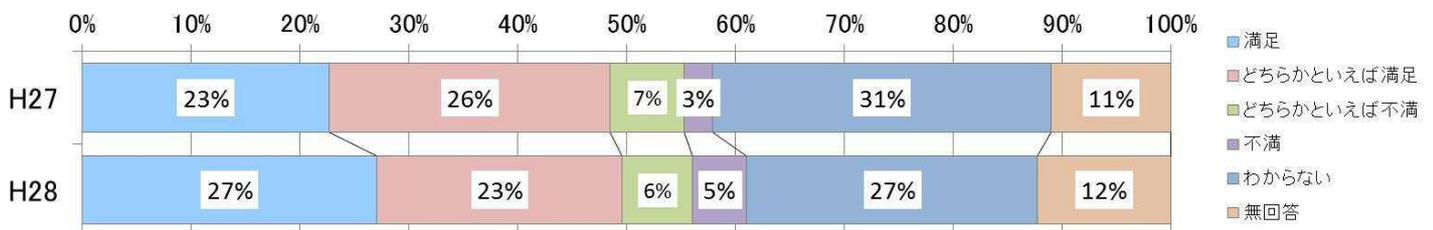
1 本の種類・数(大人向け)



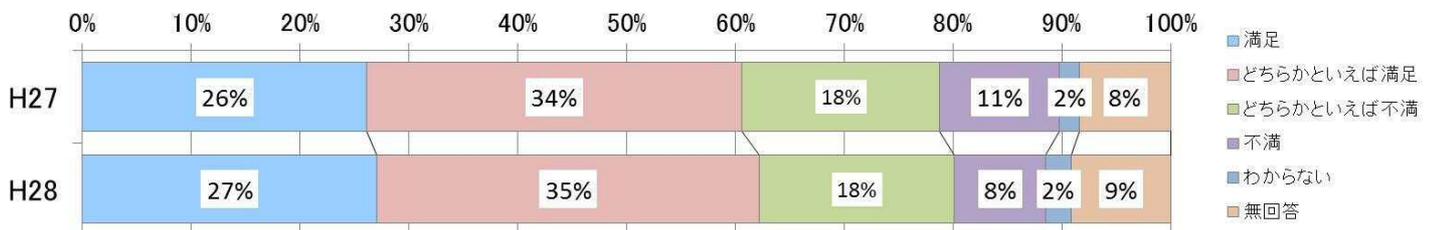
2 本の種類・数(子ども向け)



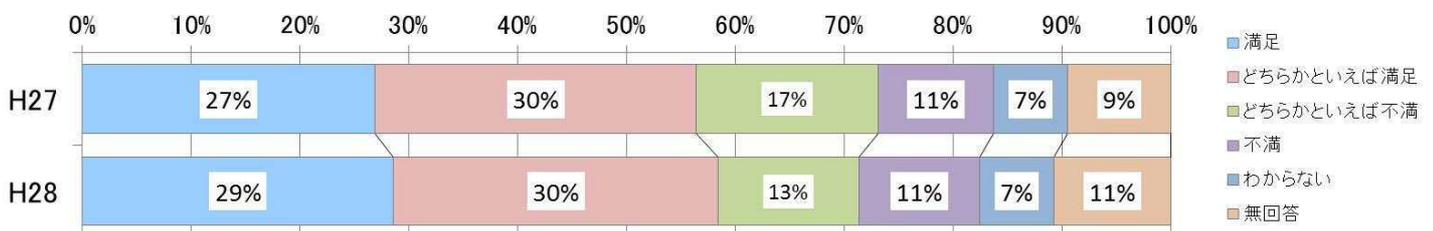
3 郷土資料や行政資料の種類・数



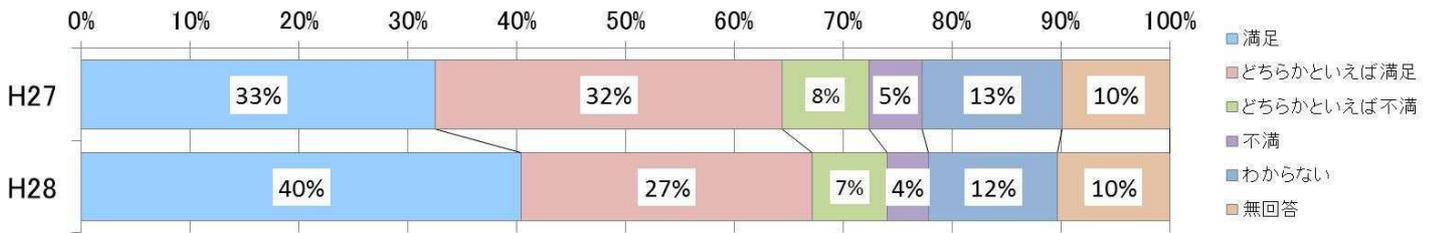
4 本の探しやすさ(館内表示)



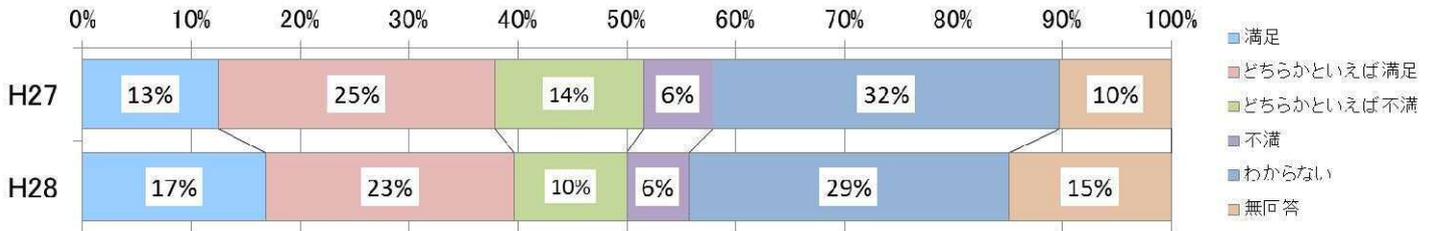
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



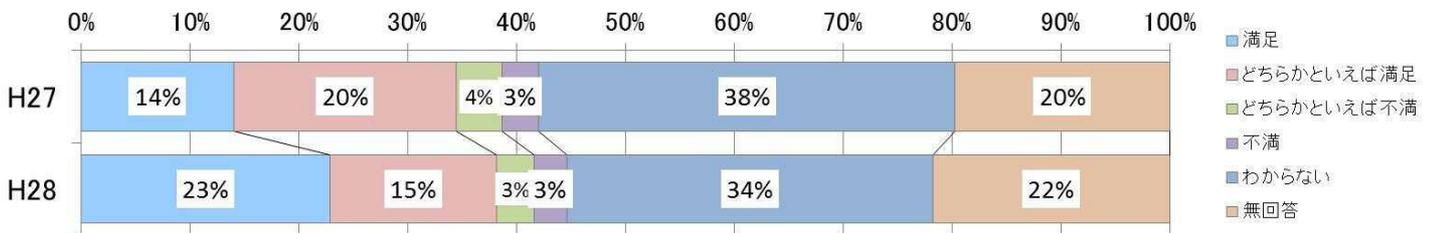
6 本の探しやすさ(職員の説明)



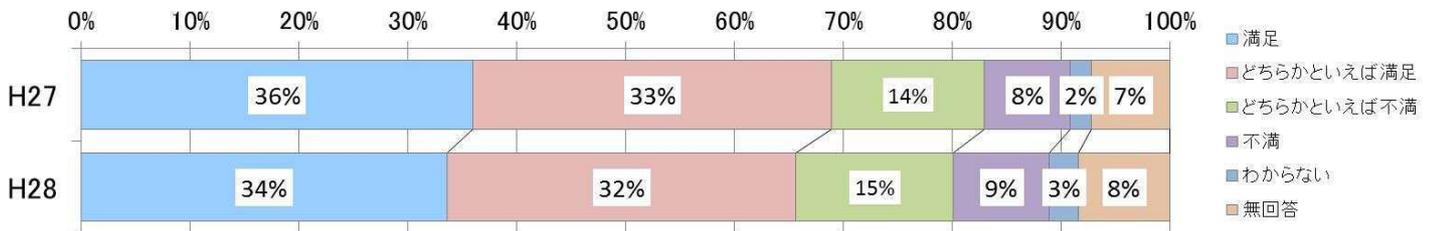
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



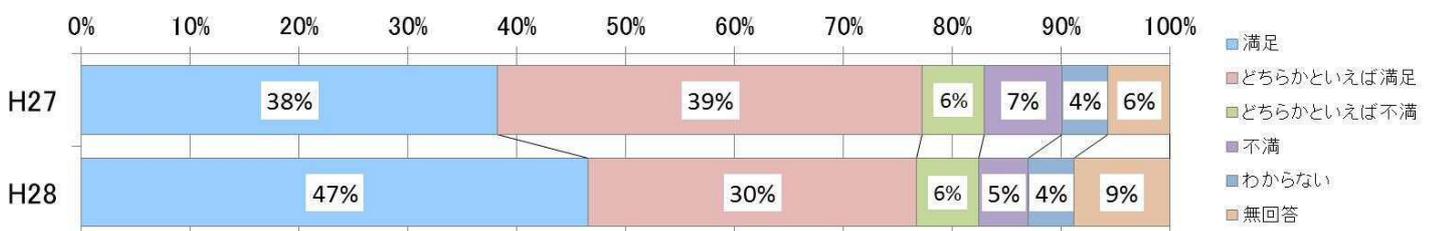
9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房など)



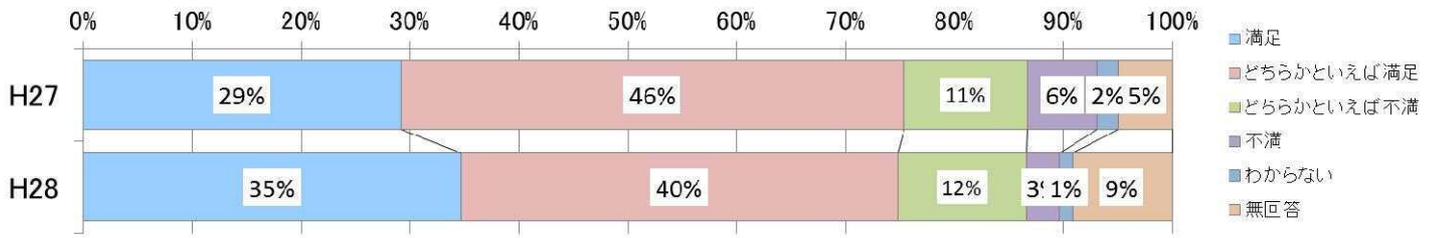
10 ホームページや図書館だより等による情報提供



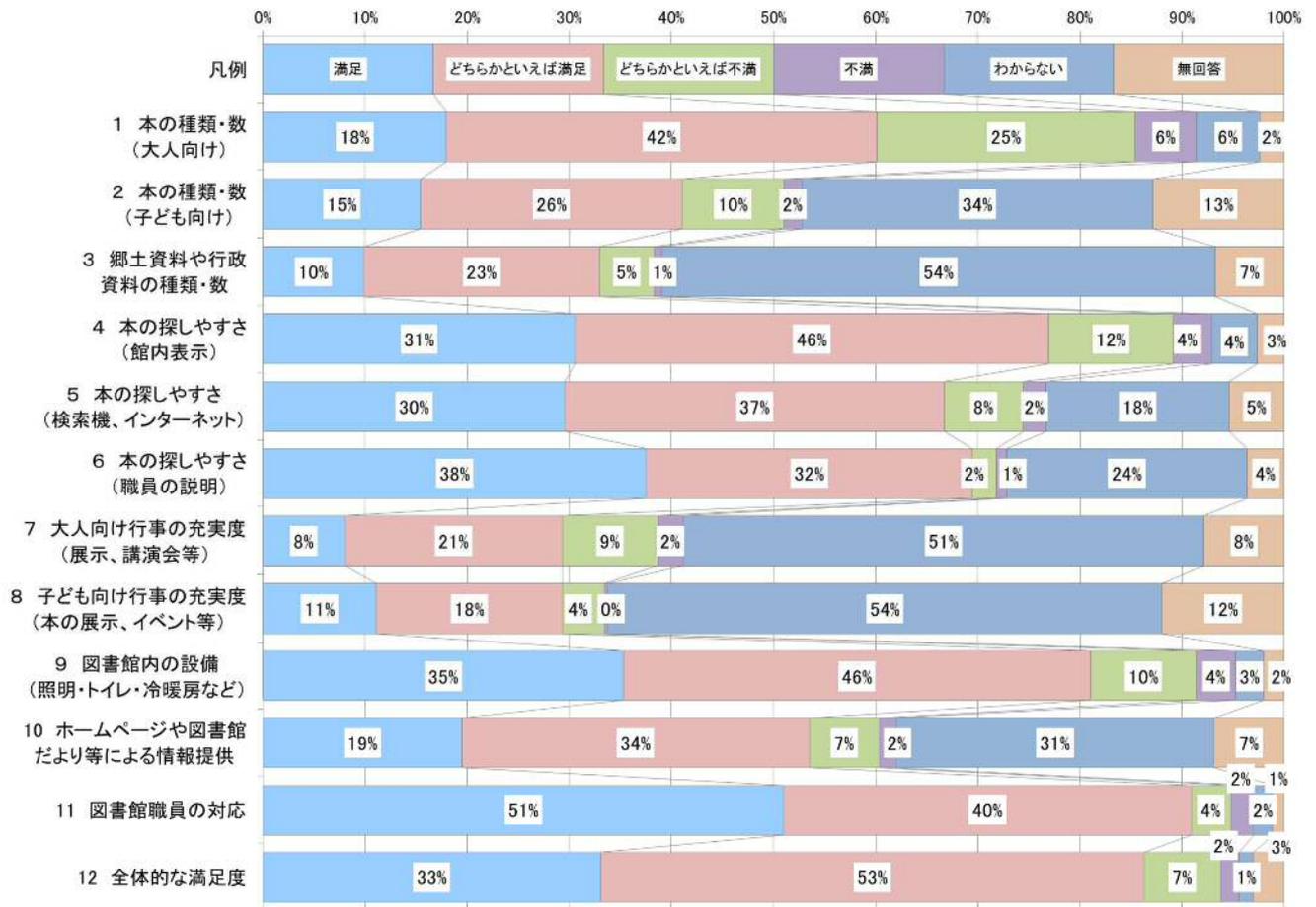
11 図書館職員の対応



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)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	67件	・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。(26件)
その他	31件	・本が探しにくい。(9件) ・本が汚れている、破損している。(7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	19件	・職員への感謝。(9件) ・改善すべき。(6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	・案内表示を見やすく改善してほしい。(1件)
視聴覚資料の設備等に関すること	7件	・設備を新しくしてほしい。(1件) ・資料数を充実させてほしい。(5件)
施設の環境に関すること	3件	・冷暖房の環境を改善してほしい。(1件)
その他施設・設備に関すること	28件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(5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	16件	・開館時間を延長してほしい。(3件) ・予約本の待ち期間が長い。(8件)
蔵書検索システムに関すること	7件	・機能向上させてほしい。(4件)
その他	7件	・イベントを充実させてほしい。(5件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	7件	・利用者のマナーをもっと指導してほしい。(6件)
情報提供のあり方に関すること	7件	・積極的に情報を発信してほしい。(5件)
その他	48件	・気持ちよく図書館を利用している。(17件)
計	248件	

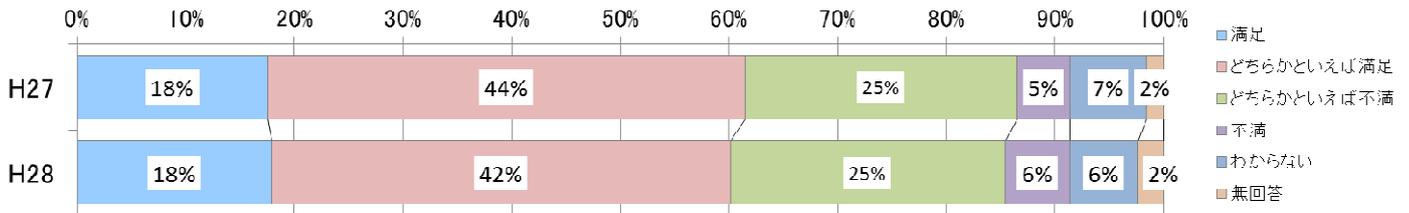
平成 28 年度利用者アンケート結果（地区図書館） 前年度との比較

●アンケート配付数等

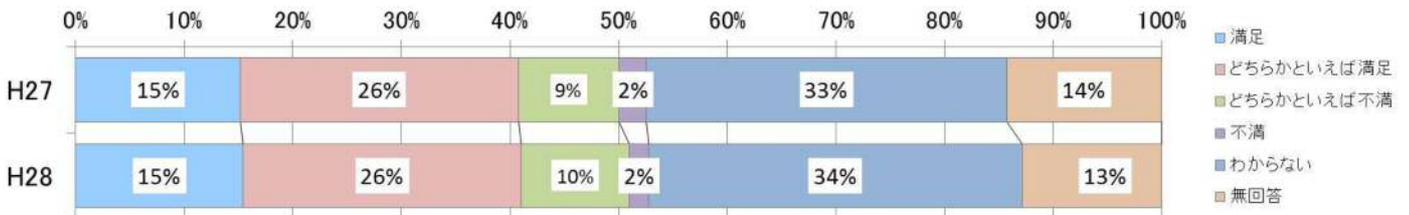
	配付数	有効回収数	有効回収率
H27	900 人	763 人	84.8%
H28	900 人	802 人	89.1%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

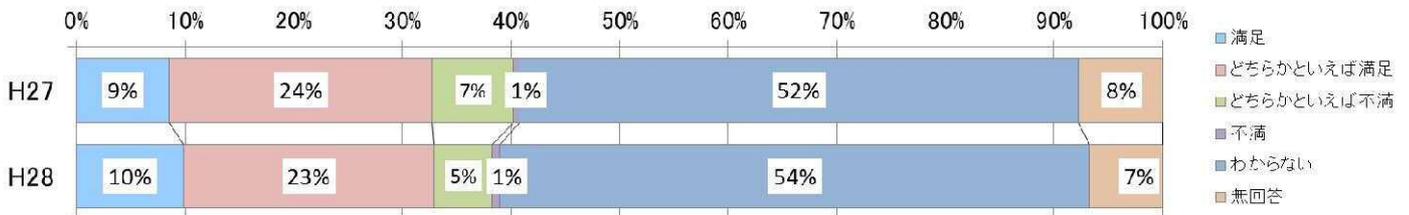
1 本の種類・数(大人向け)



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)



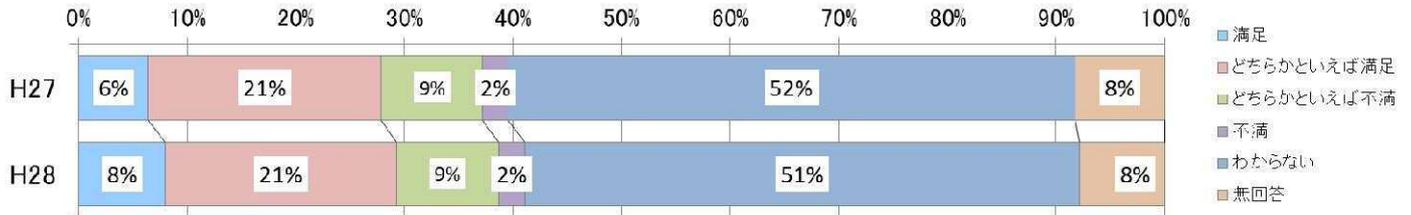
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



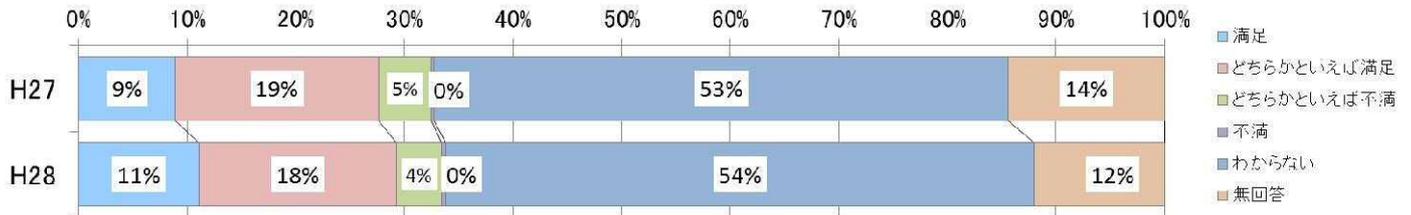
6 本の探しやすさ(職員の説明)



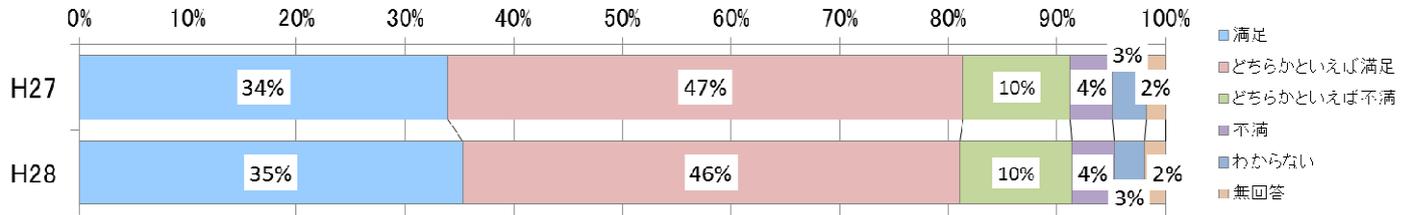
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



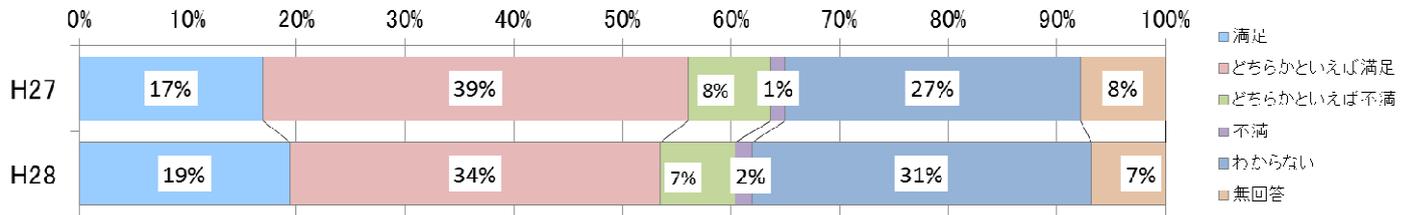
8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



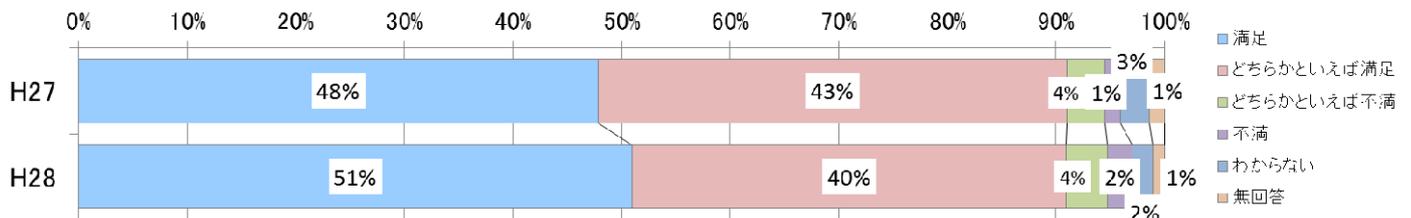
9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房等)



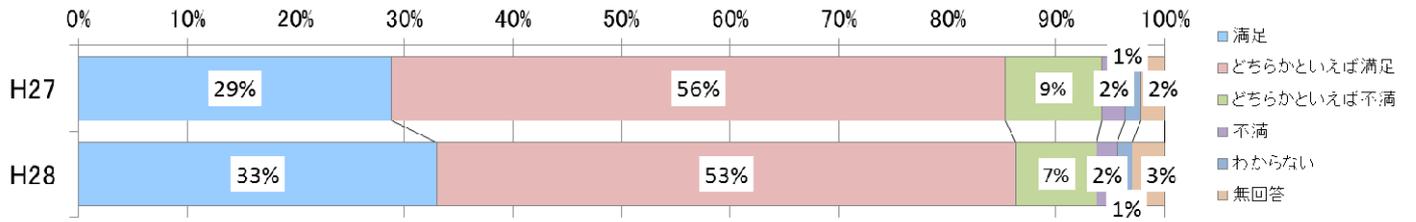
10 ホームページや図書館だより等により情報提供



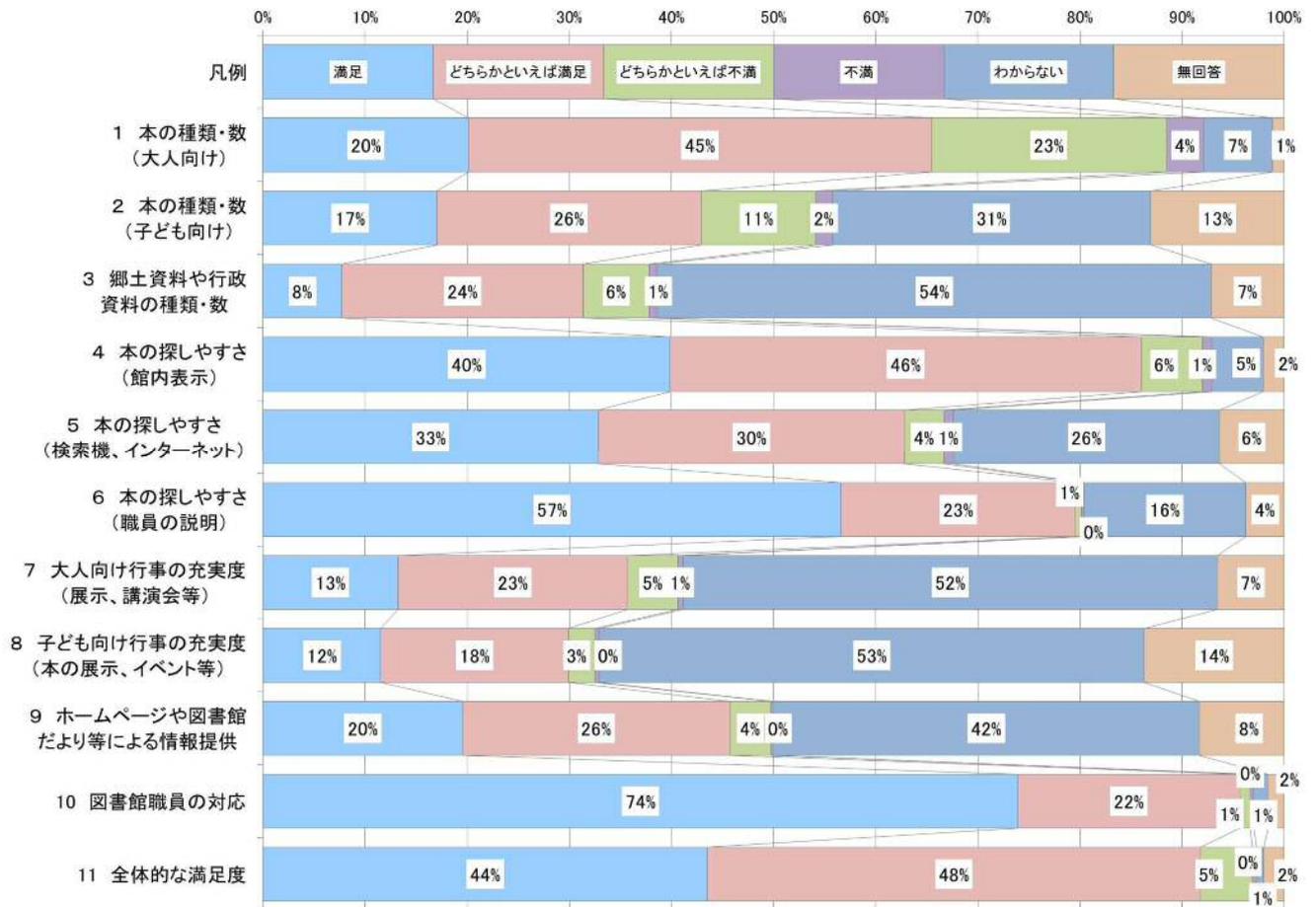
11 図書館職員の対応



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)
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	97 件	・新刊をもっと増やして欲しい。(31 件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やして欲しい。(43 件) ・蔵書の種類・数が少ない。(23 件)
その他	34 件	・蔵書の配架を工夫して欲しい。(17 件) ・破損・汚損が目立つ本が多い。(9 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	44 件	・対応が良い。(42 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	・駐車場の環境を改善してほしい。(5 件)
その他施設・設備に関すること	15 件	・施設に不満。(5 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	11 件	・開館日時を増やして欲しい。(3 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	13 件	・機能向上させてほしい。(7 件)
その他	13 件	・おすすめ本の紹介をして欲しい。(3 件) ・貸出返却方法を改善してほしい。(5 件)
■ 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。(3 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	65 件	・気持ちよく図書館を利用している。(42 件)
計	305 件	

※ 区民センター図書室 7 室、地区センター図書室 19 室、篠路コミュニティセンター図書室 計 27 室分

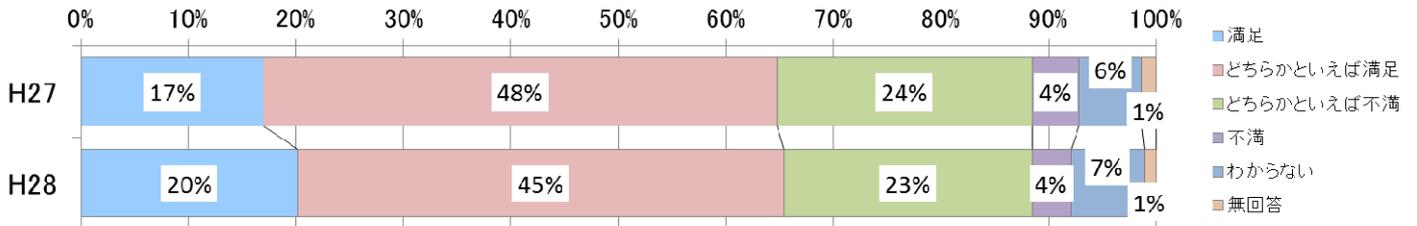
平成 28 年度利用者アンケート結果（図書室） 前年度比較

●アンケート配布数等

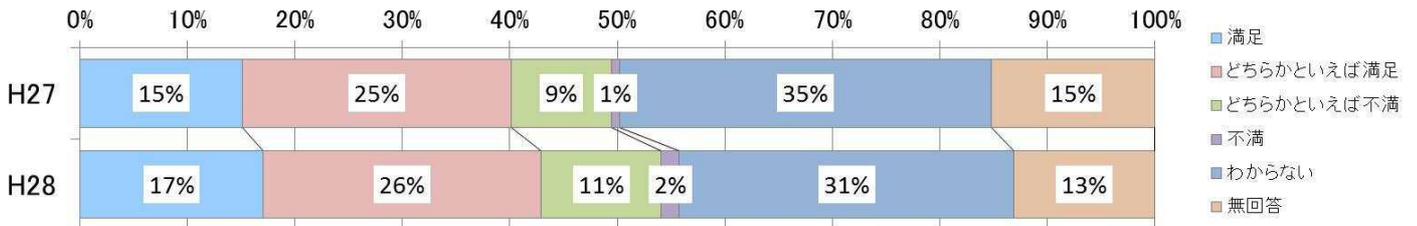
	配布数	有効回収数	有効回収率
H27	1,400 人	1,054 人	75.3%
H28	1,350 人	963 人	71.3%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

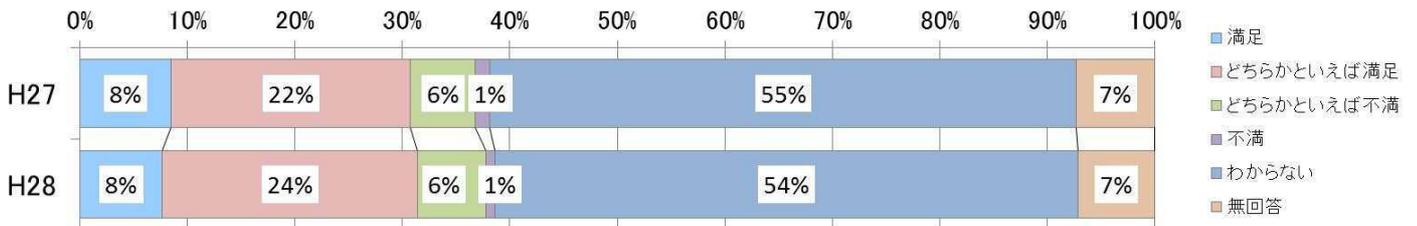
1 本の種類・数(大人向け)



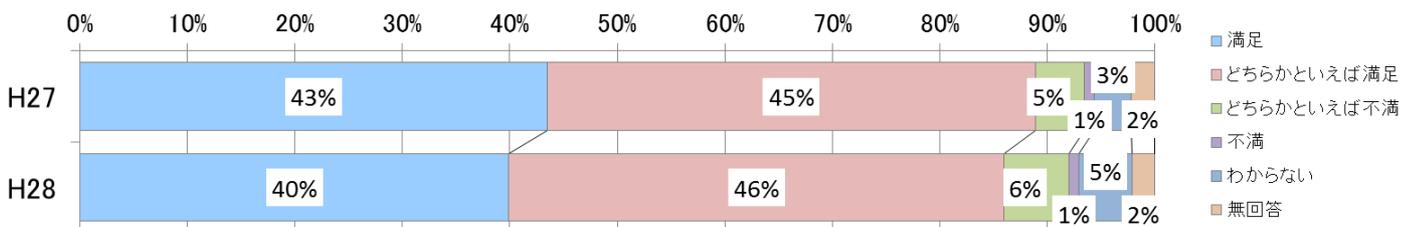
2 本の種類・数(子ども向け)



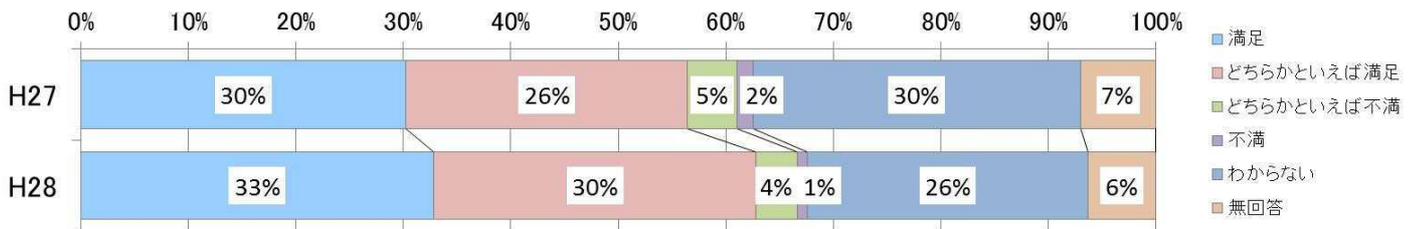
3 郷土資料や行政資料の種類・数



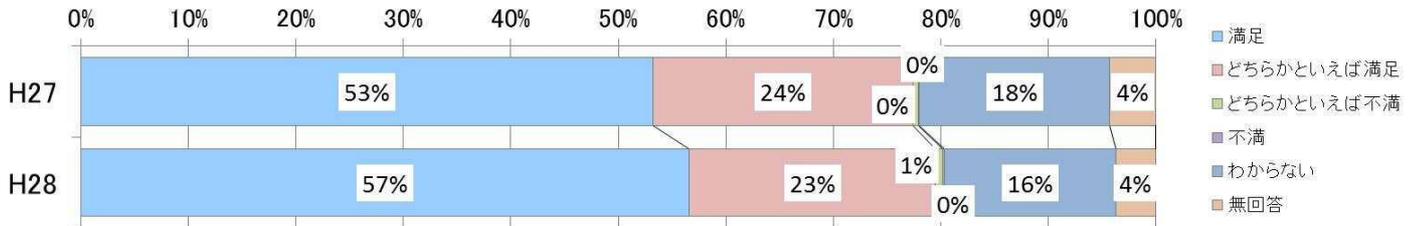
4 本の探しやすさ(館内表示)



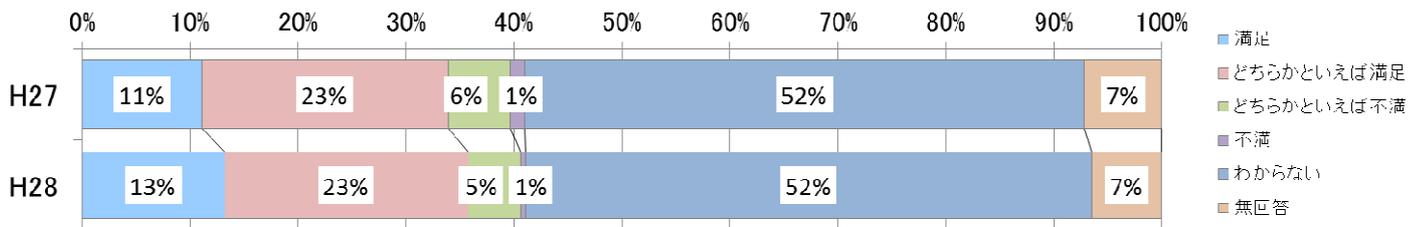
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



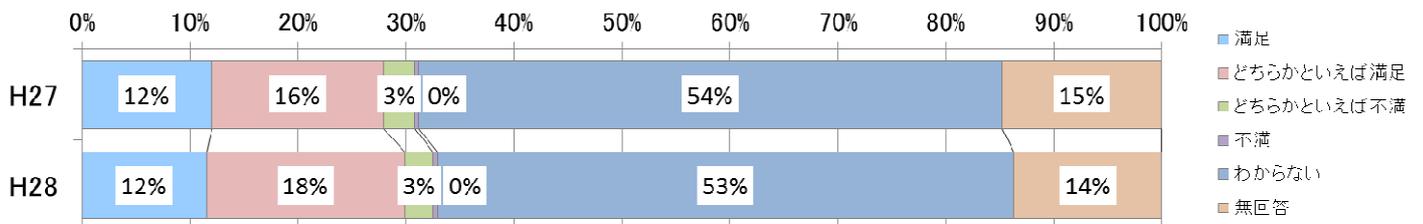
6 本の探しやすさ(職員の説明)



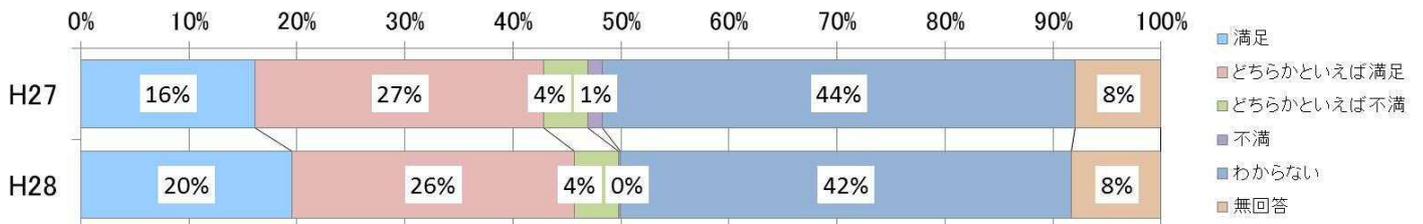
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



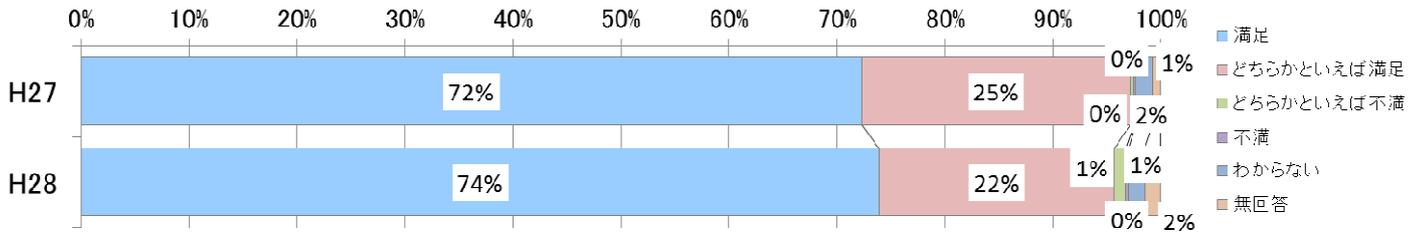
8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



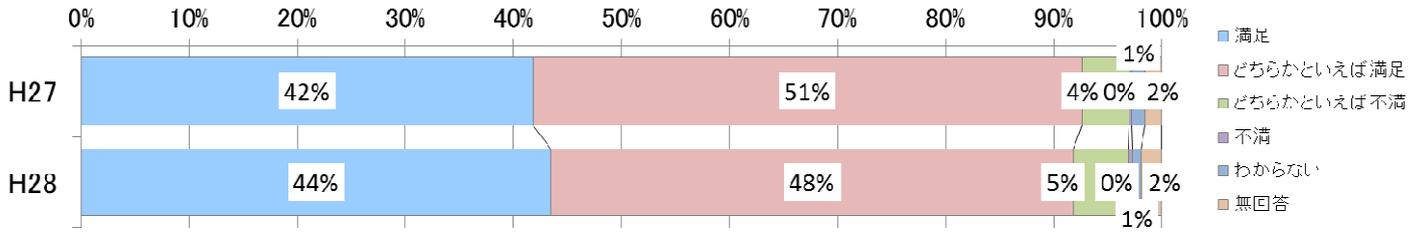
9 ホームページや図書館だより等による情報提供



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7割以上、地区図書館が8割以上、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（検索機、インターネット）」、⑤「本の探しやすさ（職員の説明）」の5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「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房など）」の3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。