

平成 26 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 26 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,099 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 2 月 23 日（月）～ 3 月 8 日（日） 14 日間

- ・区民センター及び地区センター図書室等（計 27 施設）

平成 26 年 8 月から平成 27 年 2 月までのうち 14 日間

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、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

※太平百合が原地区センター図書室は今回未実施

4 アンケート回収結果

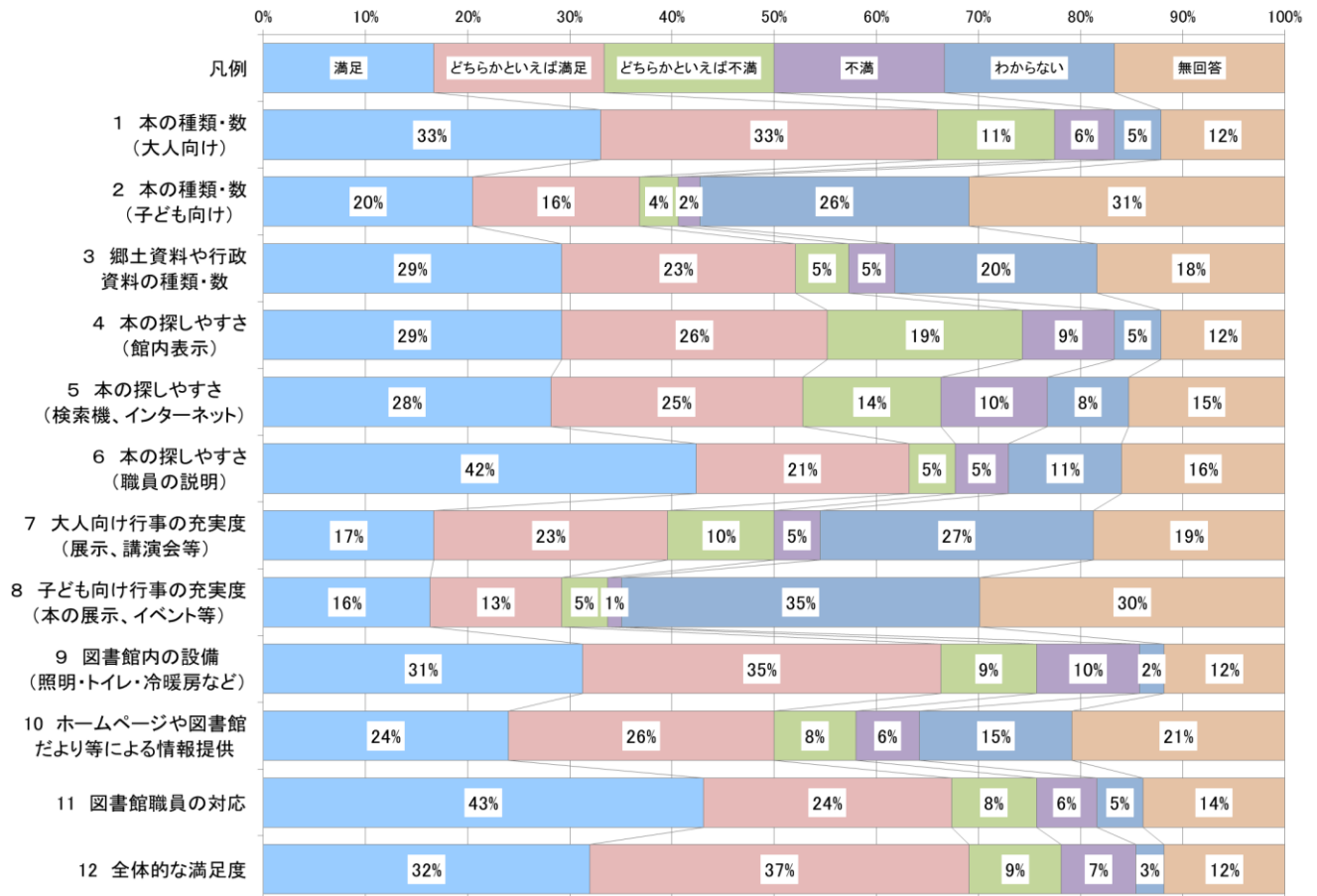
	標本数	有効回収数	有効回収率
中央図書館	300 人	288 人	96.0%
地区図書館	900 人	825 人	91.7%
図書室等	1,350 人	986 人	73.0%
計	2,550 人	2,099 人	82.3%

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	26件	・新刊をもっと増やして欲しい。(3件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やして欲しい。(19件)
その他	9件	・蔵書の配架を工夫して欲しい。(6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	25件	・改善すべき。(11件) ・丁寧に対応している。(9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	7件	・館内の案内表示がわかりにくい。(7件)
視聴覚資料の設備等に関すること	12件	・視聴覚資料の数を増やして欲しい。(8件) ・視聴覚資料の貸出し点数を増やして欲しい。(3件)
施設的环境に関すること	36件	・冷暖房の環境を改善して欲しい。(4件) ・トイレの環境を改善して欲しい。(19件) ・駐車場の整備状況を改善して欲しい。(8件)
その他施設・設備に関すること	46件	・机や椅子の数を増やして欲しい。(7件) ・自習できるスペースを増やして欲しい。(5件) ・(H26年3月の)フロア改修により図書館が使いやすくなった。(3件) ・(H26年3月の)フロア改修により図書館が使いにくくなった。(10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	9件	・開館時間を延長して欲しい。(5件) ・予約冊数を増やして欲しい。(2件)
蔵書検索システムに関すること	10件	・検索機能を向上して欲しい。(10件)
その他	11件	・イベントを充実させてほしい。(7件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	23件	・館内で騒いでいる人がいるので注意して欲しい。(12件) ・館内で飲食している人がいるので注意して欲しい。(2件)
情報提供のあり方に関すること	4件	・ホームページがわかりにくい。(1件)
その他	42件	・社会人と学生の閲覧席を分離して欲しい。(3件) ・社会人と学生の閲覧席を分離しないでほしい。(2件) ・WiFiを整備して欲しい。(3件) ・気持ちよく図書館を利用している。(5件)

計 260件

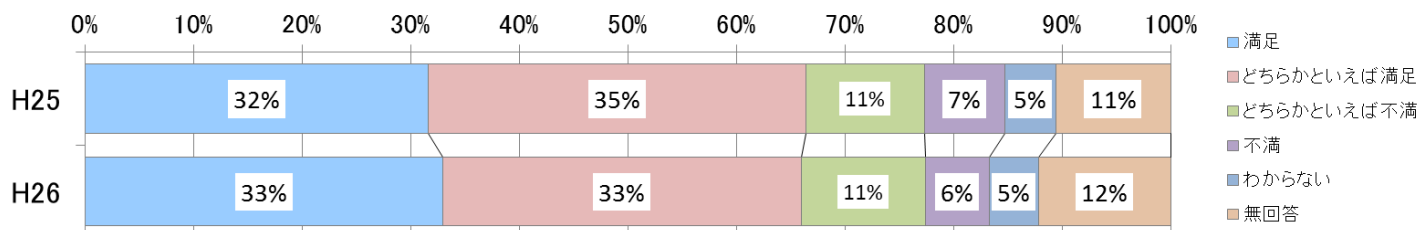
平成 26 年度利用者アンケート結果（中央図書館） 前年度との比較

● アンケート配付数等

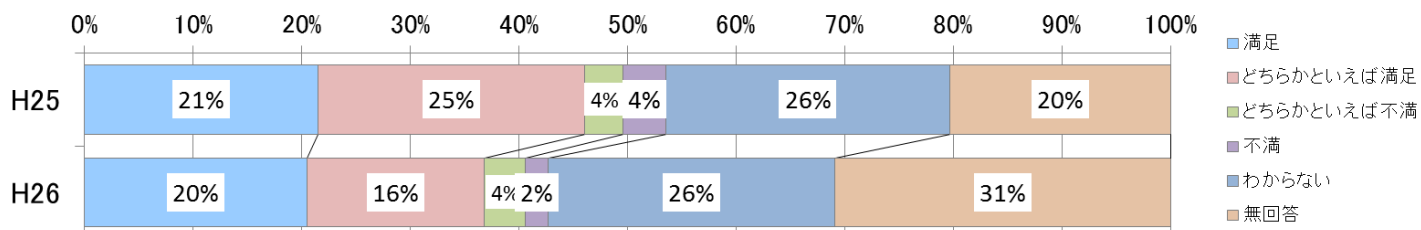
	配付数	有効回収数	有効回収率
H25	300 人	256 人	85.3%
H26	300 人	288 人	96.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

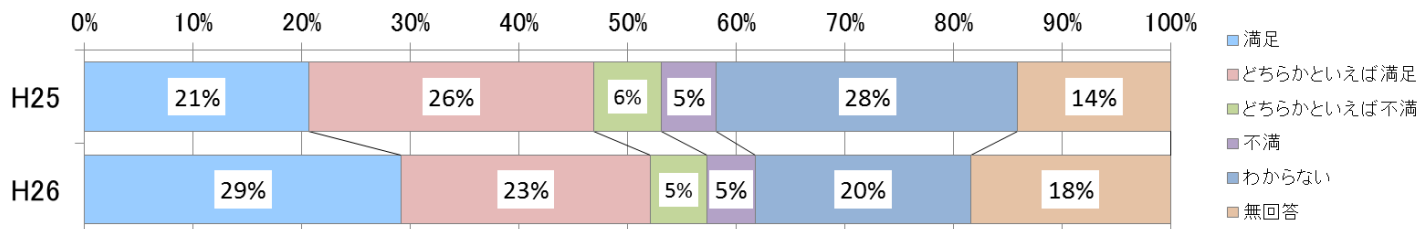
1 本の種類・数(大人向け)



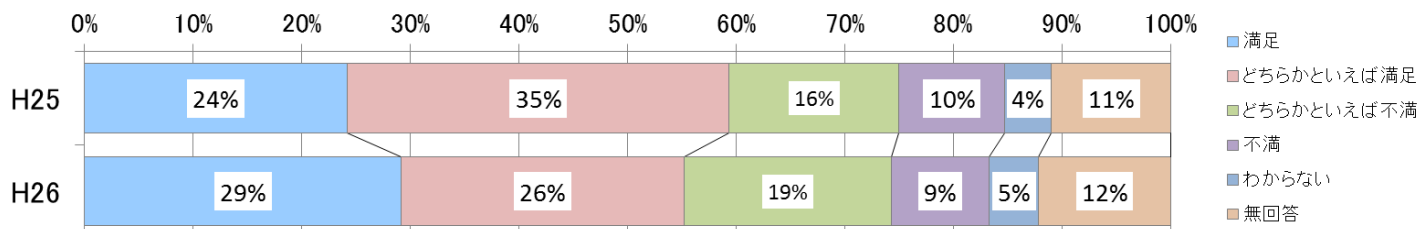
2 本の種類・数(子ども向け)



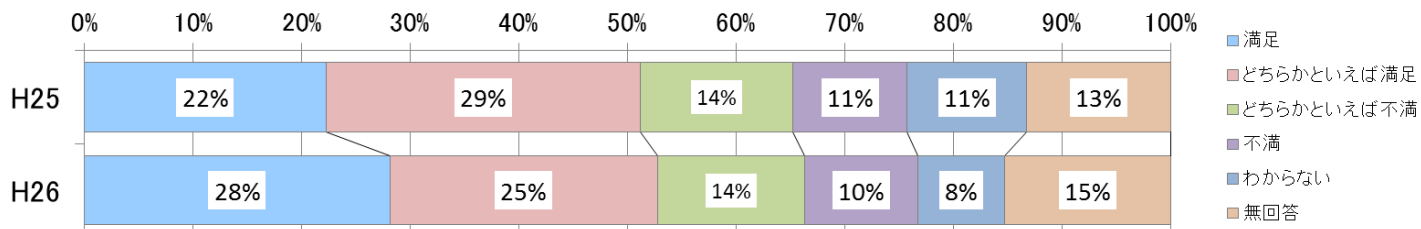
3 郷土資料や行政資料の種類・数



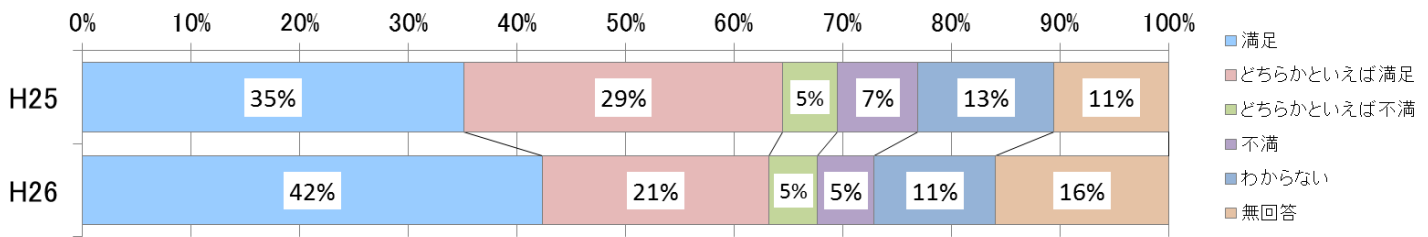
4 本の探しやすさ(館内表示)



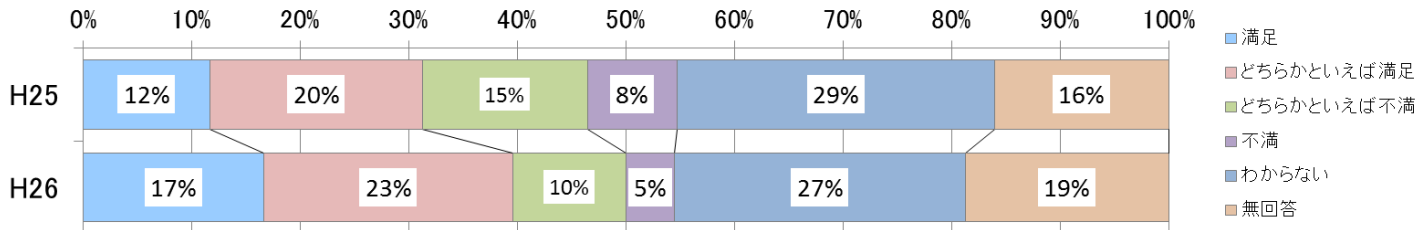
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



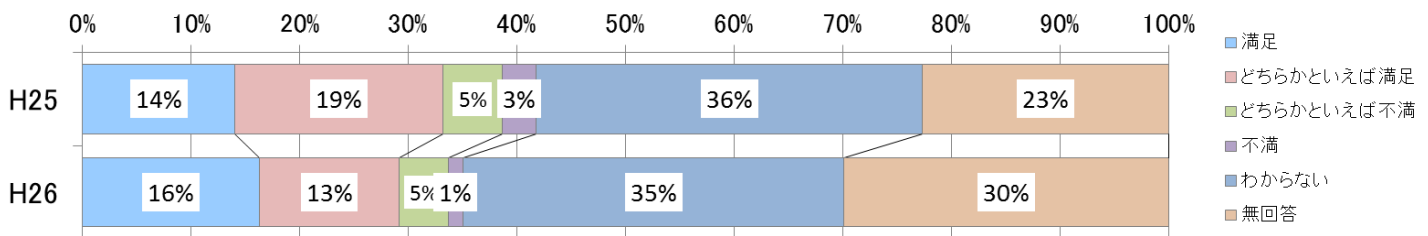
6 本の探しやすさ(職員の説明)



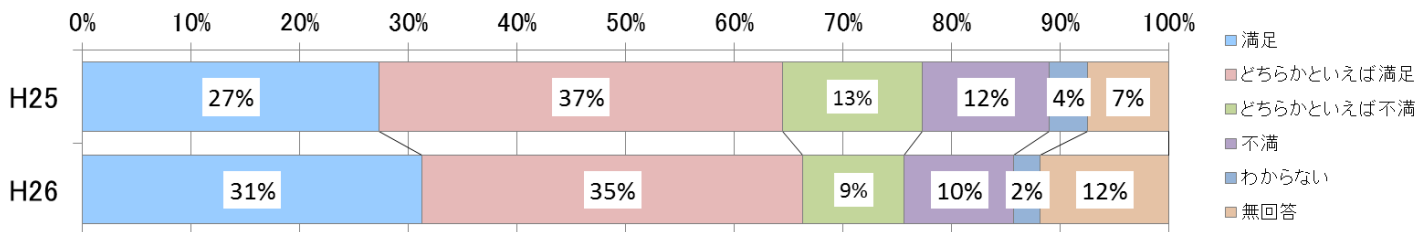
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



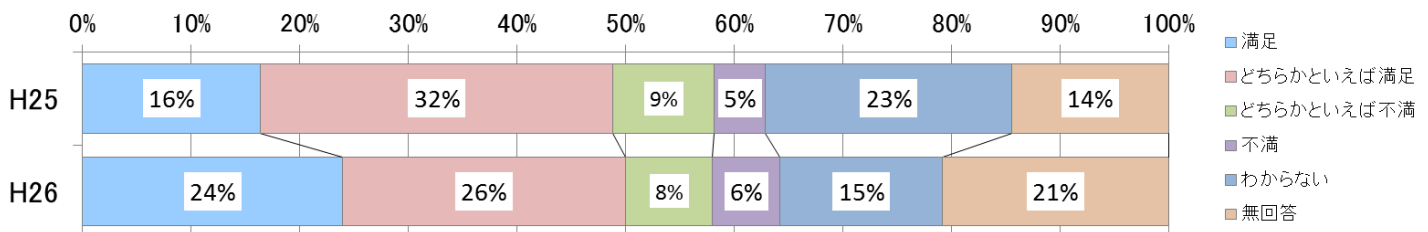
8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



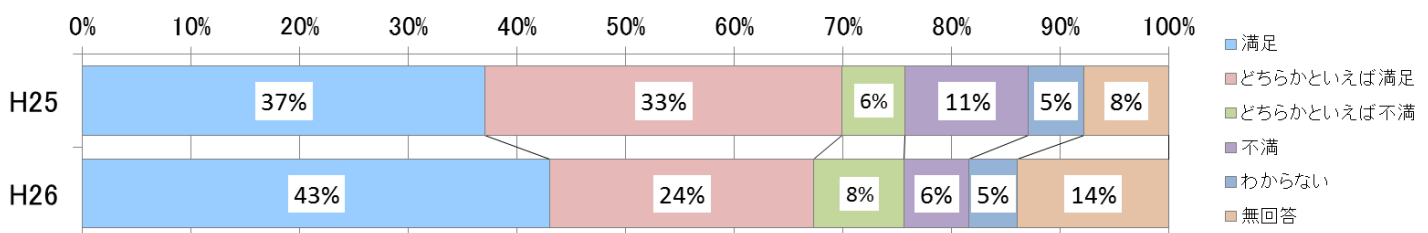
9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房など)



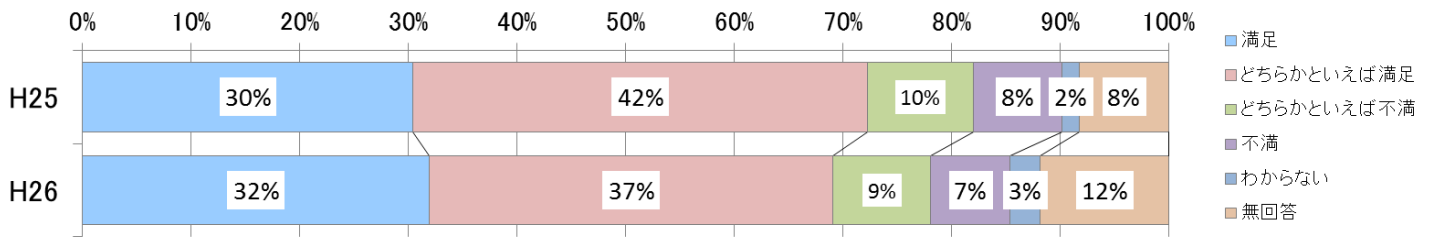
10 ホームページや図書館だより等による情報提供



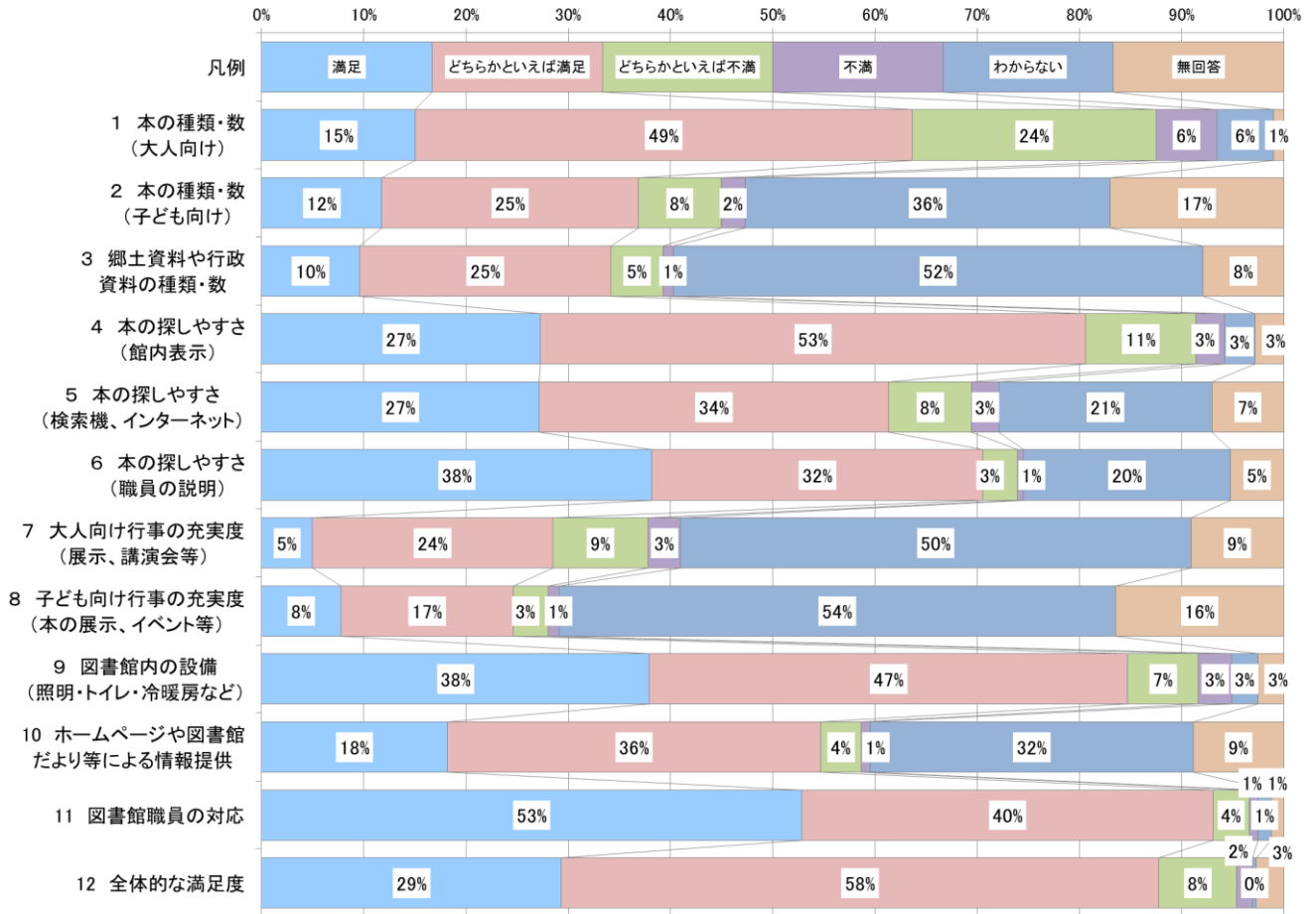
11 図書館職員の対応



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)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	86件	・新刊をもっと増やして欲しい。(34件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やして欲しい。(40件) ・本が少ない。(11件)
その他	32件	・他の図書館と本を入れ替えて欲しい。(5件) ・絵本は作家別に配架して欲しい。(3件) ・本が汚れている。(11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	22件	・改善すべき。(12件) ・丁寧に対応している。(5件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
視聴覚資料の設備等に関すること	7件	・視聴覚資料の数を増やして欲しい。(5件)
施設の環境に関すること	16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。(6件)
その他施設・設備に関すること	13件	・本を読むスペース、机、椅子が足りない。(5件) ・除雪が不十分(1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	13件	・開館時間を延長して欲しい。(4件) ・貸出期間を延長して欲しい。(2件)
蔵書検索システムに関すること	16件	・検索機能を向上して欲しい。(9件) ・インターネット予約が便利。(5件)
その他	14件	・借りている本の一覧表を出力して欲しい。(3件) ・行事を充実させて欲しい。(4件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	4件	・利用者のマナーが悪いので、職員から注意をしてほしい。(3件)
情報提供のあり方に関すること	2件	・ホームページの内容を改善すべき。(2件)
その他	46件	・気持ちよく図書館を利用している。(19件)

計 271件

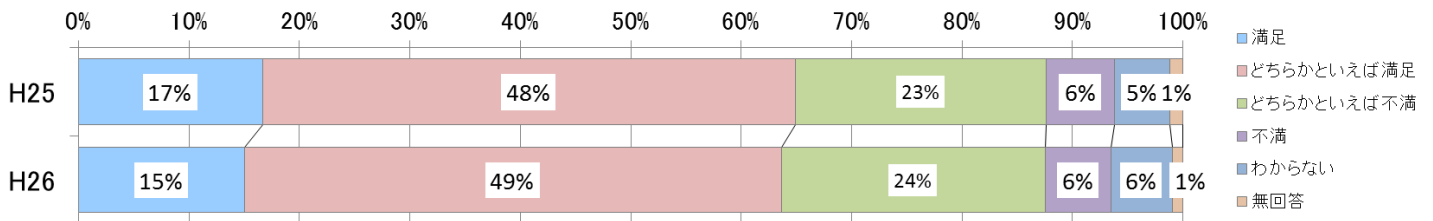
平成 26 年度利用者アンケート結果（地区図書館） 前年度との比較

● アンケート配付数等

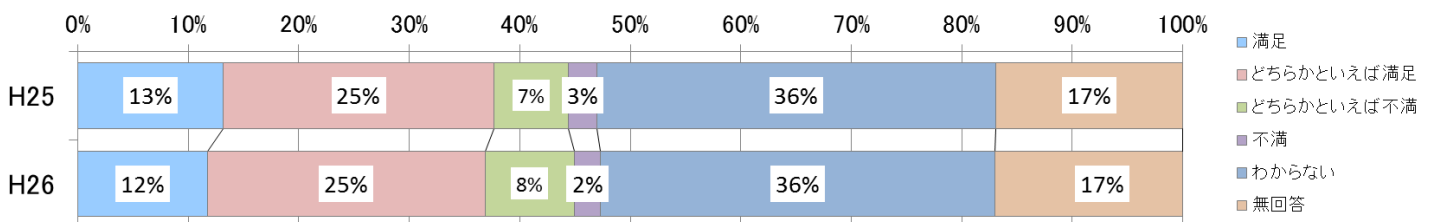
	配付数	有効回収数	有効回収率
H25	900 人	775 人	86.1%
H26	900 人	825 人	91.7%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

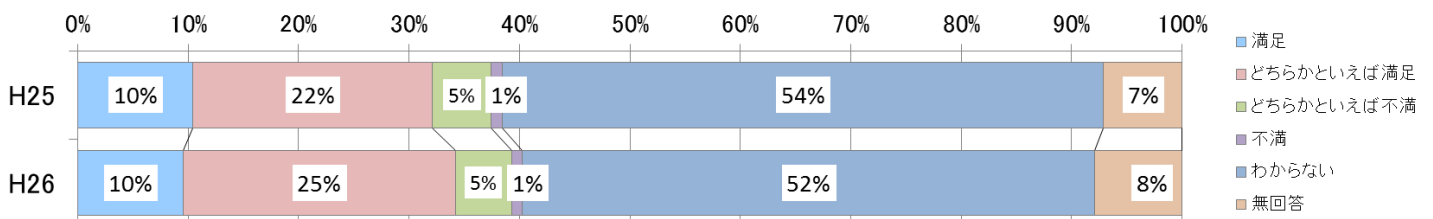
1 本の種類・数(大人向け)



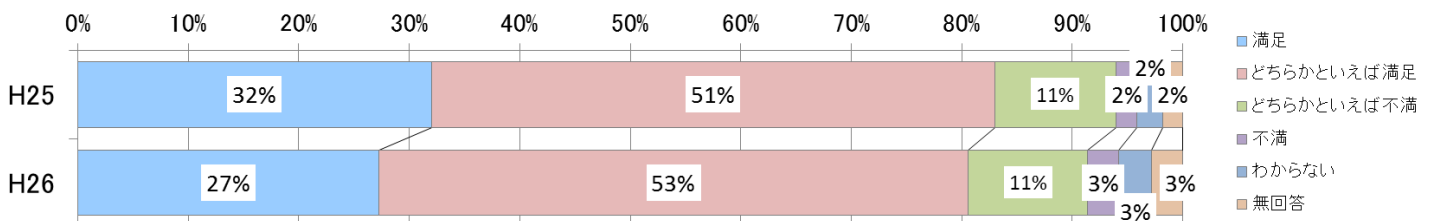
2 本の種類・数(子ども向け)



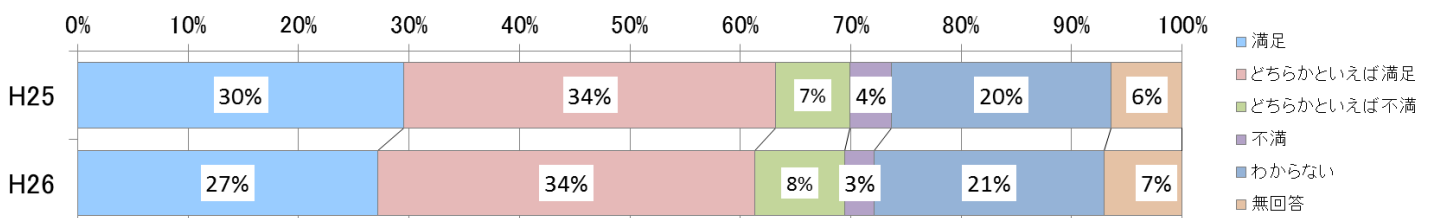
3 郷土資料や行政資料の種類・数



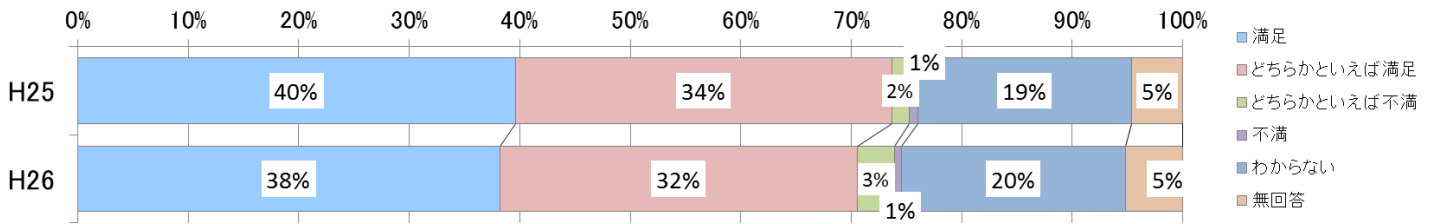
4 本の探しやすさ(館内表示)



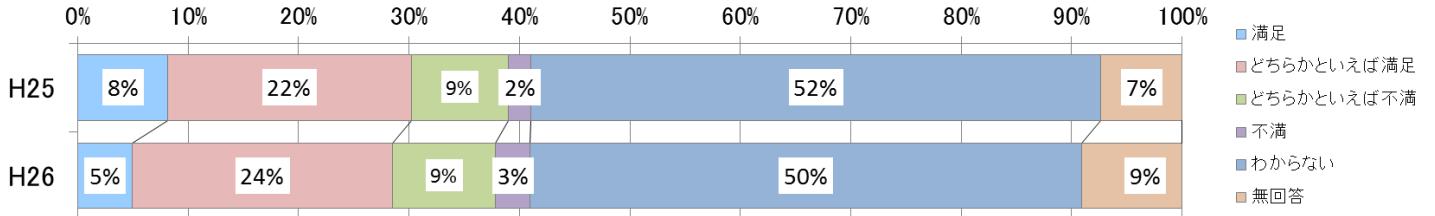
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



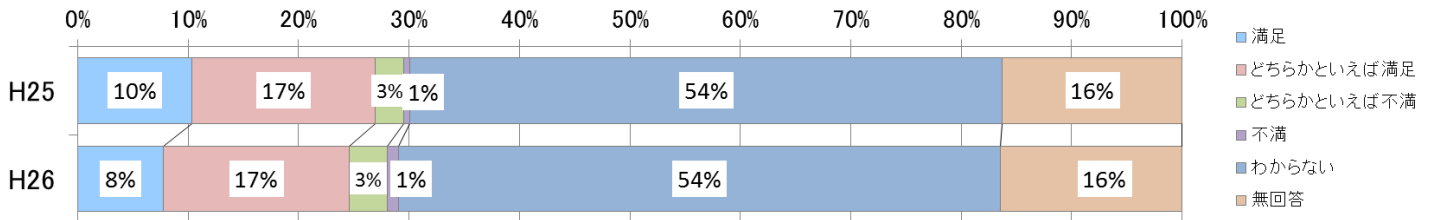
6 本の探しやすさ(職員の説明)



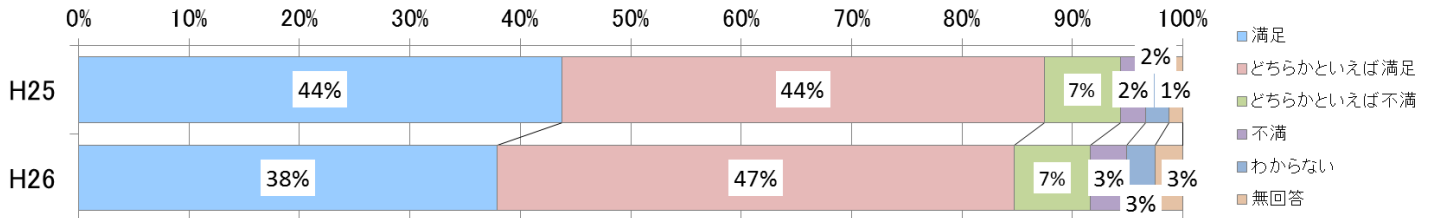
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



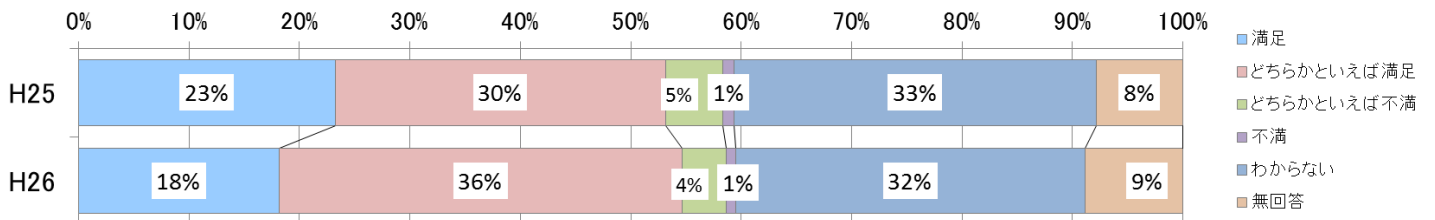
8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



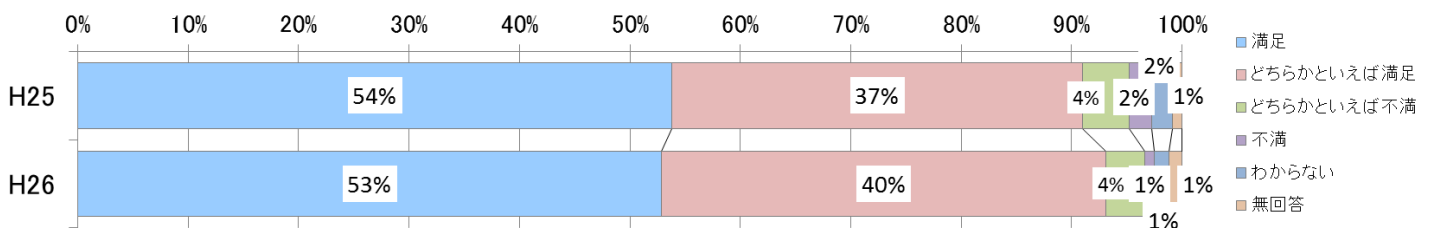
9 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房等)



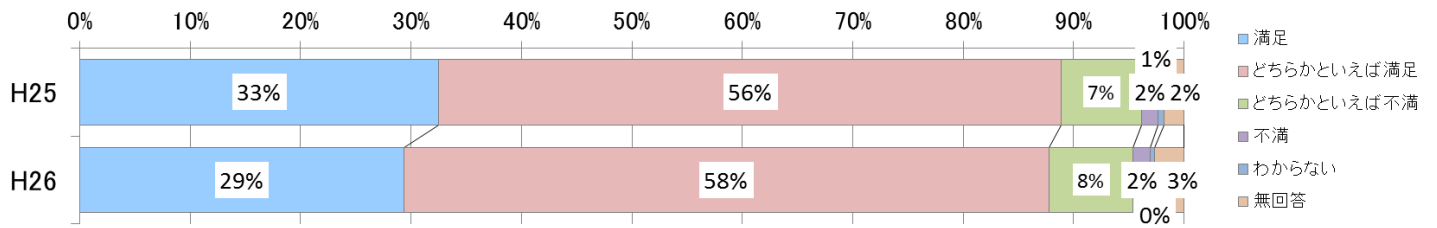
10 ホームページや図書館だより等により情報提供



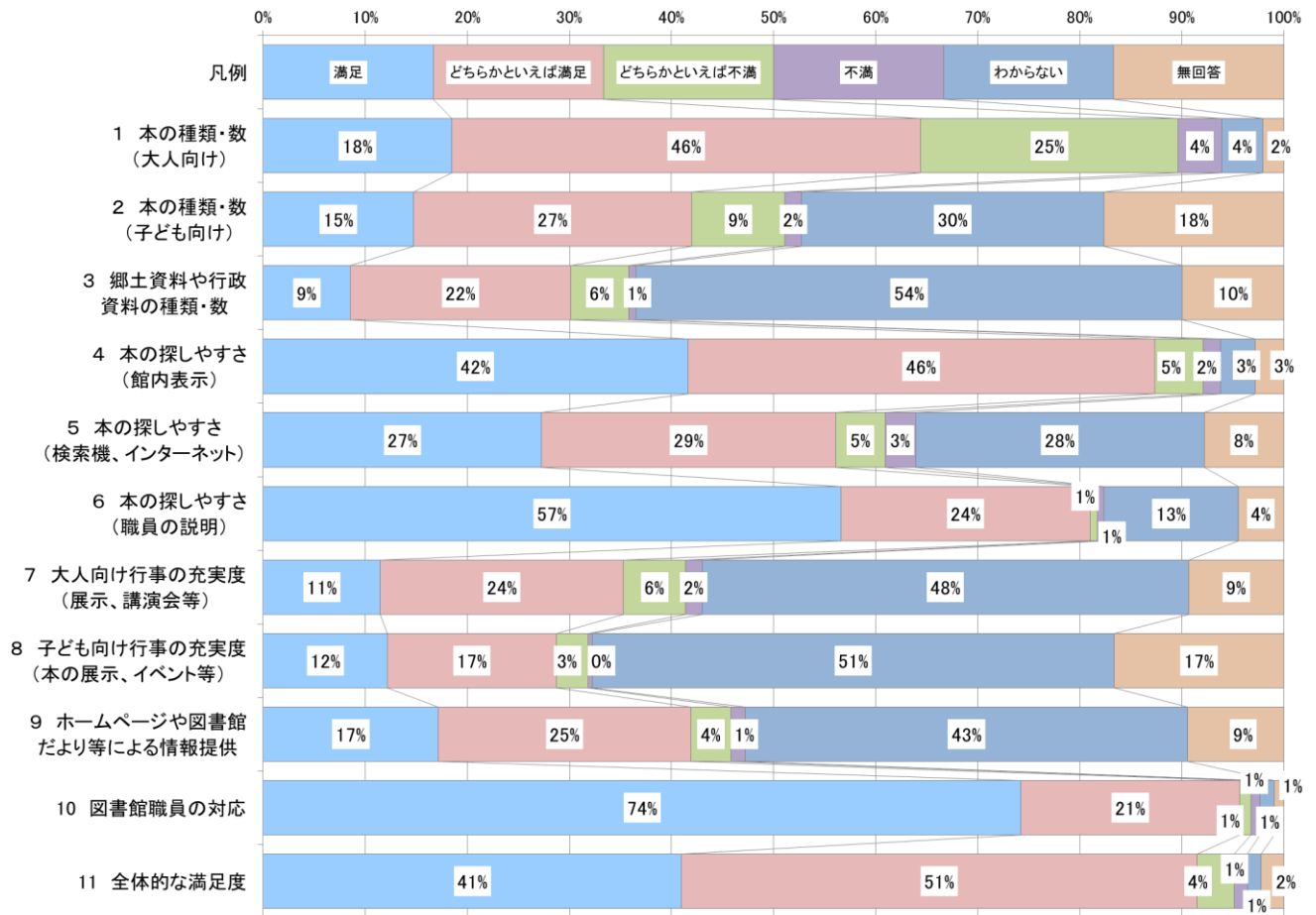
11 図書館職員の対応



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	119 件	・新刊をもっと増やして欲しい。(33 件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やして欲しい。(68 件) ・蔵書の種類・数が少ない。(16 件)
その他	30 件	・蔵書の配架を工夫して欲しい。(6 件) ・破損・汚損が目立つ本が多い。(11 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	46 件	・改善すべき。(2 件) ・対応が良い。(39 件)
■ 図書館の施設環境に関する意見・要望		
視聴覚資料の設備等に関すること	3 件	視聴覚資料を増やしてほしい。(2 件)
施設の環境に関すること	12 件	・冷暖房の環境を改善して欲しい。(2 件) ・臭いが気になる。(3 件)
その他施設・設備に関すること	22 件	・閲覧席が足りない。(9 件) ・図書室が狭い。(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	11 件	・開館時間を延長して欲しい。(6 件) ・予約可能冊数を増やして欲しい。(2 件)
蔵書検索システムに関すること	24 件	・改善してほしい。(13 件) ・インターネットでの検索・予約ができて便利。(9 件)
その他	19 件	・おすすめ本の紹介をして欲しい。(3 件) ・貸出冊数を増やしてほしい。(3 件)
■ その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	2 件	・利用者のマナーが悪い。(1 件)
その他	52 件	・気持ちよく図書館を利用している。(32 件)
計	340 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

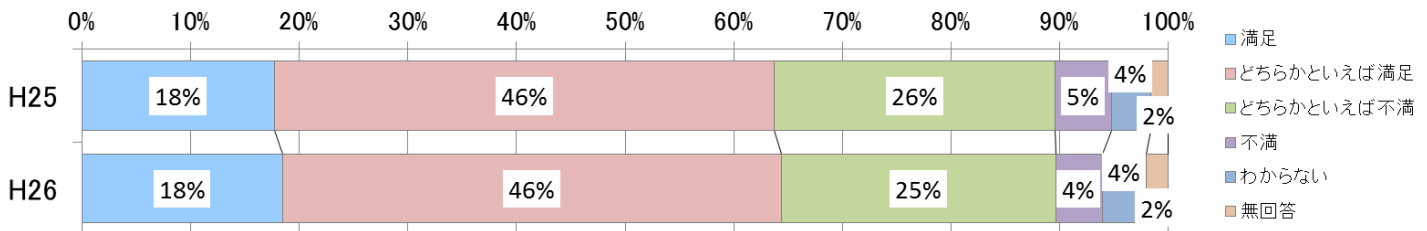
平成 26 年度利用者アンケート結果（図書室） 前年度比較

● アンケート配付数等

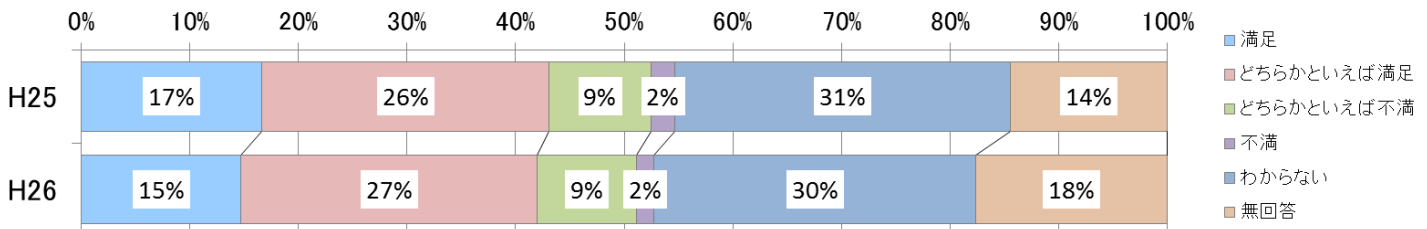
	配付数	有効回収数	有効回収率
H25	1,400 人	1,150 人	82.1%
H26	1,350 人	986 人	73.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

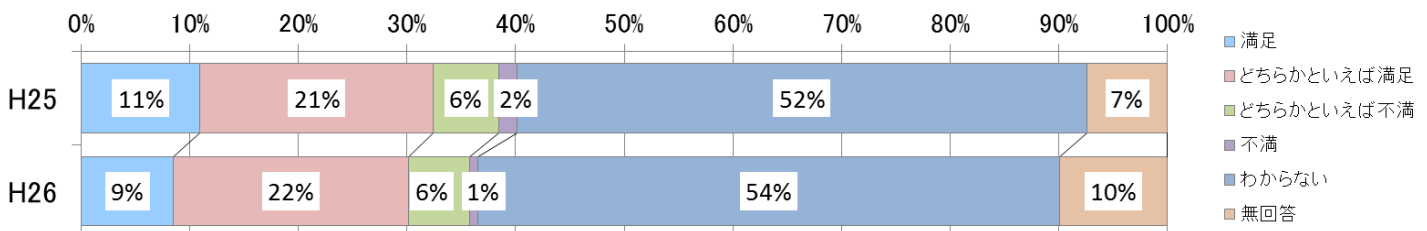
1 本の種類・数(大人向け)



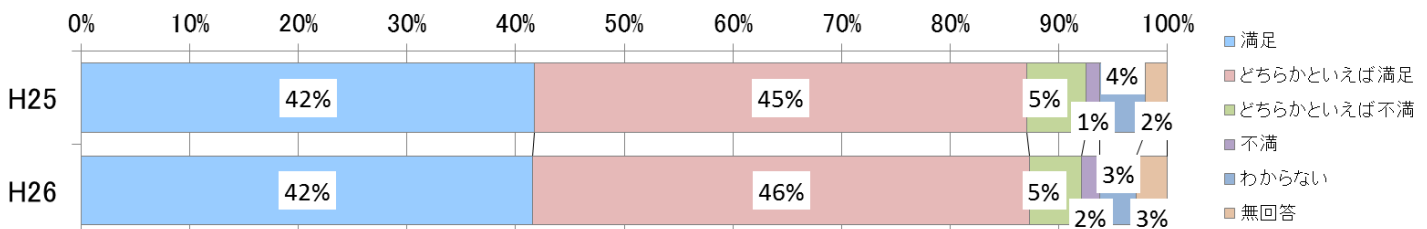
2 本の種類・数(子ども向け)



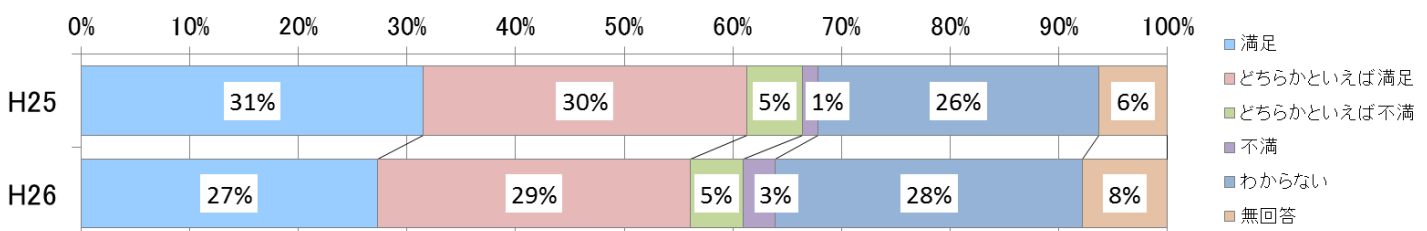
3 郷土資料や行政資料の種類・数



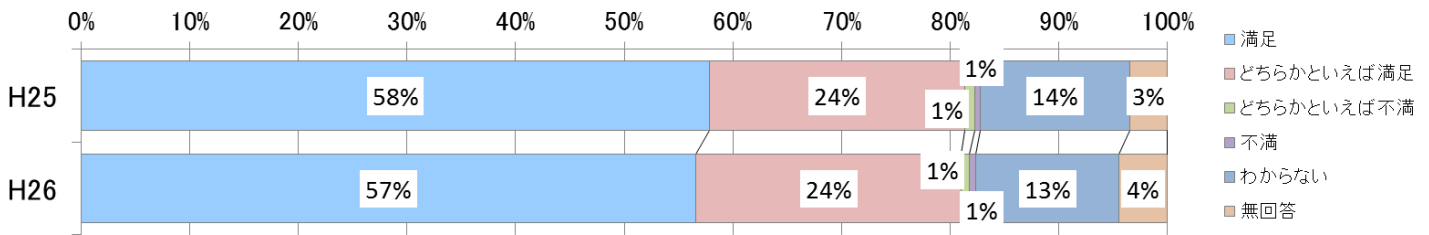
4 本の探しやすさ(館内表示)



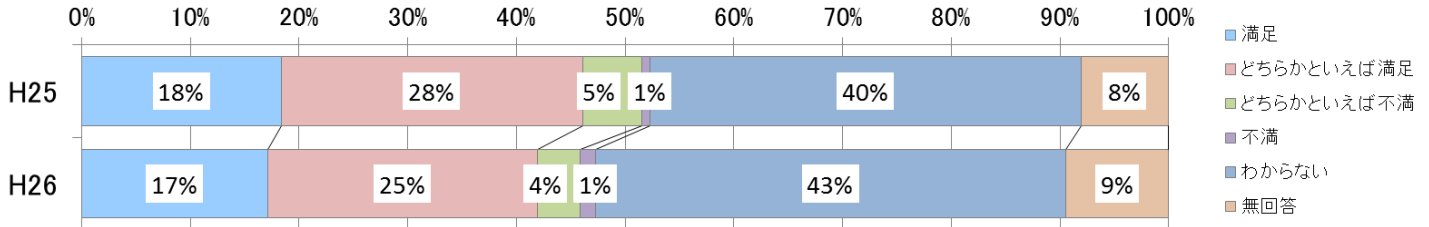
5 本の探しやすさ(検索機、インターネット)



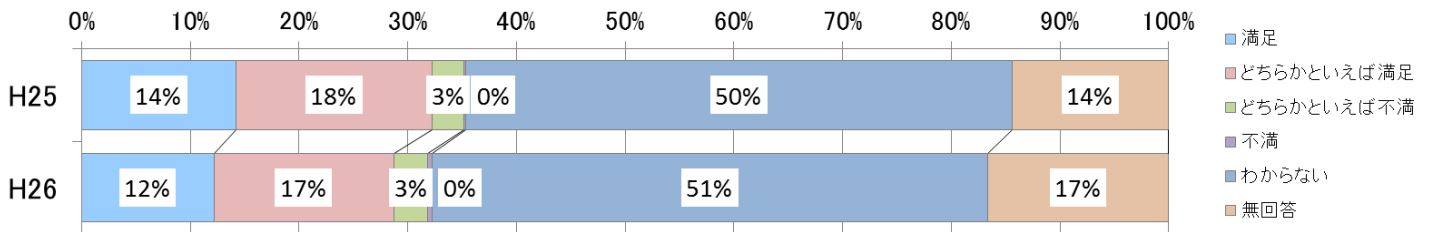
6 本の探しやすさ(職員の説明)



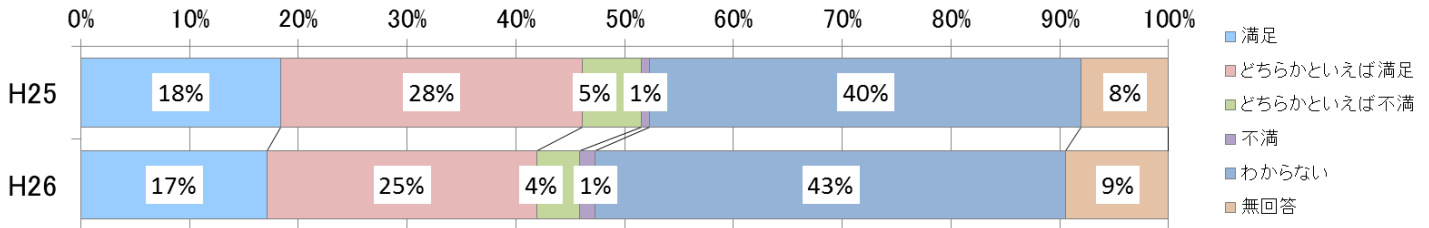
7 大人向け行事の充実度(展示、講演会等)



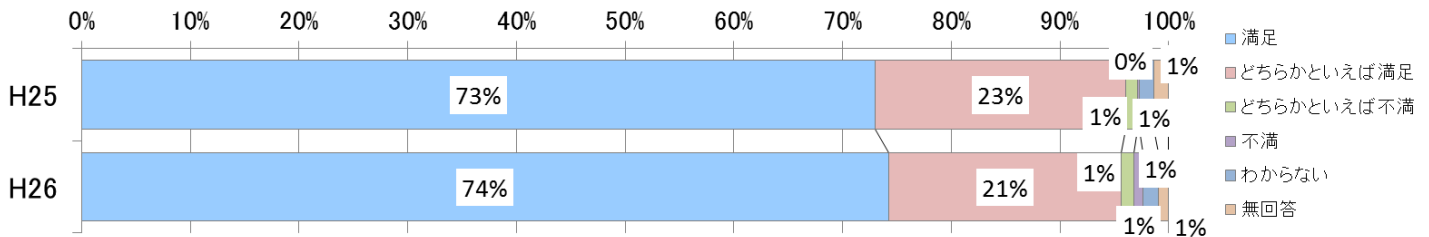
8 子ども向け行事の充実度(本の展示、イベント等)



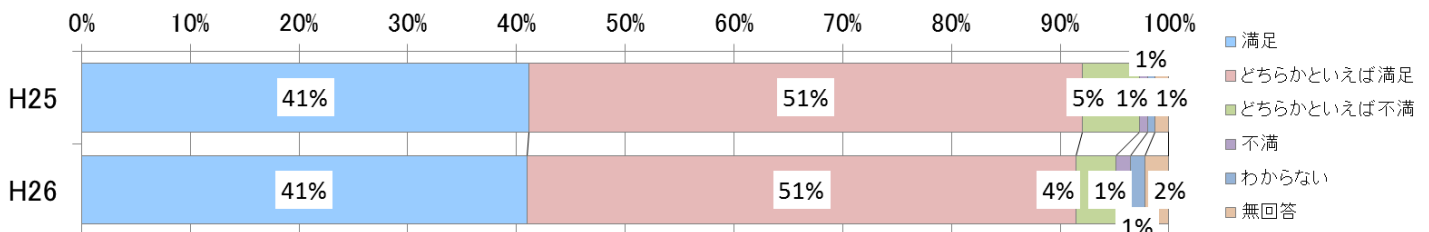
9 ホームページや図書館だより等による情報提供



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、地区図書館及び図書室等が約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（職員の説明）」
- 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「図書館職員の対応」、②「図書館内の設備（照明、トイレ、冷暖房など）」、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「本の種類・数（大人向け）」、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「本の探しやすさ（館内表示）」、③「本の探しやすさ（職員の説明）」、④「本の種類・数（大人向け）」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）」の2項目。

【地区図書館】

- ①「本の種類・数（大人向け）」の1項目。

【図書室等】

- ①「本の種類・数（大人向け）」の1項目。

《今後の対応》

- 「本の探しやすさ（館内表示）」について

⇒誰もが利用しやすい図書施設となるようユニバーサルデザインの視点を持ちながら、アンケートでいただきました貴重なご意見は今後の館内表示を作成する際の参考とさせていただきます。

- 「本の探しやすさ（検索機、インターネット）」について

⇒昨年、蔵書検索システムの更新をし、多様なキーワードでの絞り込み検索機能の追加など、利便性の向上を図っておりますが、まだまだ至らない点もあるかと存じます。アンケートでいただきました貴重なご意見を参考とし、今後も利用者の皆様の利便向上に努めていきます。

- 「本の種類・数（大人向け）」について

⇒札幌市の図書施設全体では、毎年約7万冊の図書を購入しております。予算にも限りがありますが、できる限りの購入をしていきます。

●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ますながら、今後の図書館サービスの向上を図っていきます。