

旭川市図書館来館者アンケート調査結果報告

平成22年度(2010年)3月
旭川市中央図書館

調査の概要

1 目的

旭川市図書館利用者の満足度等を調査することによって、旭川市図書館の現状を把握し、その結果を運営改善の参考とすることを目的に来館者アンケート調査を実施した。

2 調査方法

中央図書館、4地区図書館(末広・永山・東光・神楽)において、来館者にアンケート用紙を配布し回収。(その場で記入回収と後日持参による回収の方法をとった)

3 実施時期 平成21年10月6日(火)から10月31日(土)

4 調査対象 各図書館の来館者

5 回収件数 全体 1,531件 (総配布数 2,327件 ・回収率 65.8%)
(内訳)

中央図書館 516件 (総配布数 750件 ・回収率68.8%)

末広図書館 207件 (総配布数 210件 ・回収率98.6%)

永山図書館 219件 (総配布数 500件 ・回収率43.8%)

東光図書館 221件 (総配布数 246件 ・回収率89.8%)

神楽図書館 368件 (総配布数 621件 ・回収率59.3%)

6 調査票及び調査結果

(1)アンケート調査票	1	P
(2)調査結果の表記について	5	P
(3)アンケート調査結果	5	P
問 1 あなたご自身についてうかがいます	5	P
(1)年齢	5	P
(2)性別	5	P
(3)職業	5	P
(4)住所	6	P
(5)利用図書館	6	P
問 2 利用についてうかがいます	7	P
(1)交通手段	7	P
(2)利用頻度	7	P
(3)利用目的	7	P
(4)サービスの認知度	7	P
問 3 満足度(資料・施設面)	9	P
問 4 満足度(サービス面)	10	P
(1)開館日	10	P
(2)開館時間	10	P
(3)貸出し点数	11	P
(4)貸出し期間	11	P
(5)調べ物相談(レファレンス)	11	P
(6)予約・リクエストサービス	12	P
(7)コピーサービス	12	P
(8)本の探しやすさ	12	P
(9)検索機(OPAC)の使いやすさ	13	P
(10)インターネット利用サービス	13	P
(11)職員の対応	13	P
問 5 図書館の総合的な満足度	14	P
問 6 図書館利用の成果	14	P
問 7 今最も望むこと	15	P
問 8 その他の意見・要望	16	P

旭川市図書館来館者アンケート

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。利用者の皆様が本図書館についてどうお感じになっているかをお聞きし、今後の図書館運営に役立てたいと考えております。お忙しいところ恐縮ですが御協力をお願いいたします。

問 1 あなたご自身についてうかがいます。

(1) 年齢を教えてください。

- ① 19歳以下 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70代以上

(2) 性別をおしえてください。

- ① 男 ② 女

(3) 職業をおしえてください。

- ① 会社員・公務員 ② 自営業・自由業 ③ パート・アルバイト ④ 主婦

- ⑤ 生徒・学生 ⑥ 無職 ⑦ その他()

(4) 住所をおしえてください。(地域を大まかに。記入例: 大町2条 末広3条 1条15丁目等)

- ① 旭川市内() ② 旭川市外()市()町()

(5) ふだん、どこの図書館(分室・自動車文庫)を利用していますか。多い順に**3つまで数字で順位を記入**してください。

- ① 中央図書館() ② 末広図書館() ③ 永山図書館() ④ 東光図書館()
⑤ 神楽図書館() ⑥ 東旭川分室() ⑦ 東鷹栖分室() ⑧ 新旭川分室()
⑨ 春光台分室() ⑩ 愛宕分室() ⑪ 江丹別分室() ⑫ 神居分室()
⑬ 北星分室() ⑭ 西神楽分室() ⑮ 北光分室() ⑯ 自動車文庫()
⑰ 末広図書コーナー()

問 2 利用についてうかがいます。

(1) 当図書館まで何で来ましたか。(交通手段)

- ① 徒歩 ② 自転車 ③ 公共交通機関(バス・電車等) ④ 自動車 ⑤ オートバイ・スクーター等
⑥ その他()

(2) 当館へはどのくらいの頻度で来館されますか?

- ① 毎日 ② 週2~3回 ③ 週に1回 ④ 月2~3回 ⑤ 月1回 ⑥ 年に数回 ⑦ 初めて

(3) 主に図書館をどのような目的で利用されていますか? **(2つまで選んでください)**

- ① 趣味や教養のため ② 実用的な知識を得るため ③ 仕事上の調べ物
④ 個人の研究 ⑤ 資格試験のため ⑥ 課題の調査のため ⑦ その他()

(4) 図書館館では、次のようなサービスをおこなっていますが、利用したことがありますか?

また、利用したことはなくても知っていましたか?

- ① 図書館資料(本や雑誌やCDなど)の貸出し
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない

- ② 図書館資料への予約・リクエスト
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない

- ③ インターネットからの予約
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない

- ④ 旭川以外の図書館からの資料の取り寄せ
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない

- ⑤図書館資料の複写(コピー)
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑥館内の検索機(OPAC)(利用者用端末)を利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑦インターネット端末の利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑧CD・DVD・LD・ビデオを聴く、観る
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑨図書館資料を使った調べ物
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑩資料や調べ物について、職員への相談
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑪読書室の利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑫おはなし会、講演会等の催し物に参加
ア 参加した イ 知っている ウ 知らない
- ⑬録音図書(視覚障がい者用)の郵送サービスの利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑭対面朗読(視覚障がい者)の利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑮宅配サービス(身体に障がいのある利用者対象)の利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑯図書館のホームページの利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない
- ⑰自動車文庫の利用
ア 利用した イ 知っている ウ 知らない

問 3 当図書館の資料・施設面についての満足度についてうかがいます。

- (1)一般図書
①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (2)児童図書
①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (3)雑誌・新聞
①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (4)郷土・行政資料
①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (5)参考資料(辞典・年鑑類)
①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

- (6) CD・ビデオ・DVD等の視聴覚資料
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (7) 座席
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (8) 駐車場
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (9) トイレ
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
- (10) 冷暖房等館内環境
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

問 4 当図書館のサービス面についての満足度についてうかがいます。

- (1) 開館日(火曜から日曜日が開館日、中央図書館は年末年始を除く祝日も開館)
 (地区図書館は5月5日・11月3日の祝日開館)
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()
- (2) 開館時間(中央図書館 火・金18時、水・木20時、土・日17時)
 (地区図書館 火～金18時、土・日17時)
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。開館時間を何時にしたら利用しやすいですか。具体的にご記入ください。
 ()
- (3) 貸出し点数(現在図書10冊・AV3点)
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()
- (4) 貸出し期間(現在2週間)
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()
- (5) 本や調べ物の相談
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()
- (6) 予約・リクエストサービス
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()
- (7) コピーサービス
 ①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満
 ③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。
 ()

(8)本の探しやすさ

①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。

()

(9)館内の検索機(OPAC)の使いやすさ

①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。

()

(10)インターネット利用サービス

①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。

()

(11)職員の対応

①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

③④と答えた方。ご希望を具体的にご記入ください。

()

問 5 総合的に見て当図書館にどの程度満足していますか。

①満足 ②まあ満足 ③やや不満 ④不満

問 6 図書館利用の成果

図書館を利用した成果として次のようなことをお感じになりますか。(いくつでもお選びください。)

①探していた情報や知識を得ることができた ②本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った

③今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった ④読書習慣がついた

⑤本を読むスピードが速くなった ⑥面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

⑦一般教養や幅広い知識を得ることができた ⑧仕事上の成果や資格取得に役立った

⑨学業上の成績が向上した ⑩落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

⑪人生が豊かになった ⑫自分の暮らしに図書館が欠かせない存在になった

⑬その他 ()

問 7 現在本市は、非常に厳しい財政状況にあります。限られた予算をより有効に活用しなければなりません。当図書館に対して、今最も望むことは何ですか。

次の項目に**3つまで数字で順位を記入**してください。

①図書資料費の充実() ②駐車場の確保() ③地区館など図書館施設の増()

④開館日の増() ⑤開館時間の延長() ⑥司書(専門職員)の増()

⑦各種行事の充実() ⑧貸出冊数の増() ⑨貸出期間の増() ⑩職員の対応改善()

問 8 その他、旭川市図書館について、ご意見・ご要望などがございましたらご自由にお書きください

* 以上です。ご協力ありがとうございました。

旭川市図書館

1 調査結果の表記について

- (1) 調査結果の数値は、原則として各設問の回答者数で表している。
- (2) 回答率は、原則として各設問の無回答を含む回答者総数に対する百分率(%)で表している。
- (3) 各設問の調査結果は、それぞれ複数回答・無回答等があるので、合計の数値など他の回答件数及び全体数と一致しない場合がある。
- (4) 住所については、回答に〇〇丁目の記入を求めているため、当市の統計等に利用されている地区別区分とは異なる。

2 調査方法

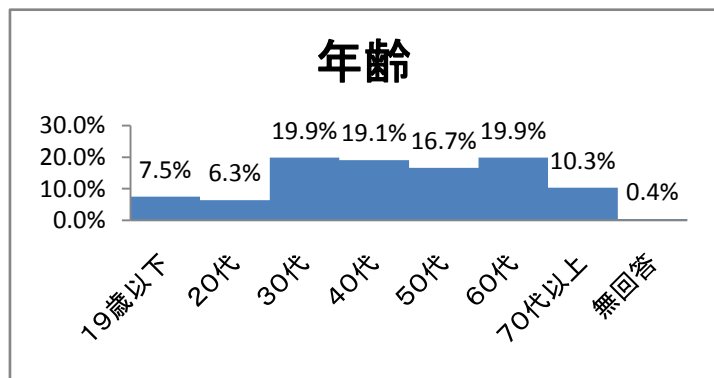
- (1) 調査対象 : 来館者
- (2) 調査期間 : 平成21年10月6日(火)～10月31日(土)
- (3) 調査方法 : 中央図書館, 4地区図書館(末広・永山・東光・神楽)にて来館者にアンケート用紙を配布(その場で記入と後日持参)
- (4) 回答数 : 1531件 (回収率 65.8%)
 (内訳 中央 516件 末広 207件 永山 219件 東光 221件 神楽 368件)
 回収率 (68.8%) (98.6%) (43.8%) (89.8%) (59.3%)

3 アンケート調査結果

問1 あなたご自身についてうかがいます

(1) 年齢をおしえてください。

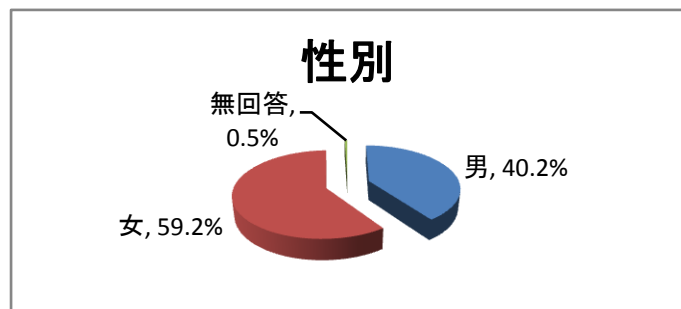
年齢	人数	割合
19歳以下	115	7.5%
20代	97	6.3%
30代	304	19.9%
40代	292	19.1%
50代	255	16.7%
60代	304	19.9%
70代以上	158	10.3%
無回答	6	0.4%
合計	1531	100%



30代, 40代, 60代がそれぞれ19%以上を占め50代が16.7%, 70代が10.3%, 19歳以下が7.5%, 20代が6.3%となっている。少子化の傾向もあるが, 30歳以上の成人の利用が多いことがうかがえる。

(2) 性別をおしえてください。

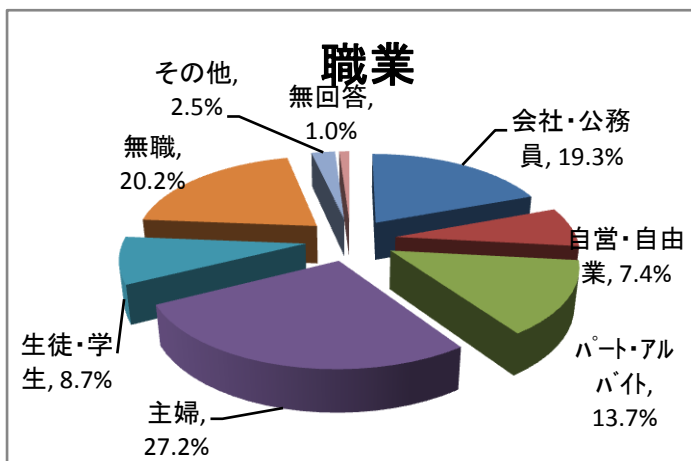
性別	人数	割合
男	616	40.2%
女	907	59.2%
無回答	8	0.5%
合計	1531	100%



女性の方が6対4と若干多くなっている。

(3) 職業をおしえてください。

職業	人数	割合
会社・公務員	296	19.3%
自営・自由業	113	7.4%
パート・アルバイト	209	13.7%
主婦	417	27.2%
生徒・学生	133	8.7%
無職	309	20.2%
その他	38	2.5%
無回答	16	1.0%
合計	1531	100%

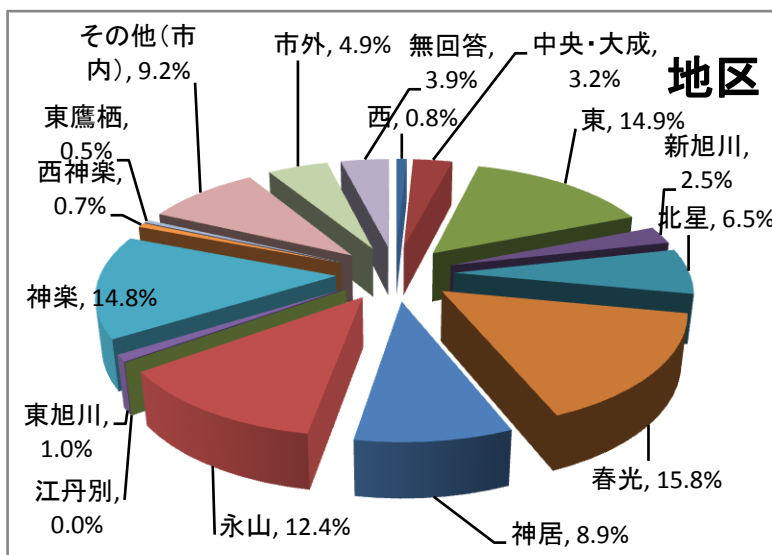


会社・公務員, 自由業, アルバイト等働いている人の利用合計は40.4%と最も多く, 主婦層が27.2%と続き

無職が20.2%を占めている。
60代以上の利用者が30%を占めていることから、定年退職後の利用者層が多いことを示しているといえそうだ。

(4)住所をおしえてください。

地区	人数	割合
西	13	0.8%
中央・大成	49	3.2%
東	228	14.9%
新旭川	39	2.5%
北星	100	6.5%
春光	242	15.8%
神居	136	8.9%
永山	190	12.4%
江丹別	0	0.0%
東旭川	15	1.0%
神楽	226	14.8%
西神楽	10	0.7%
東鷹栖	7	0.5%
その他(市内)	141	9.2%
市外	75	4.9%
無回答	60	3.9%
合計	1531	100.0%

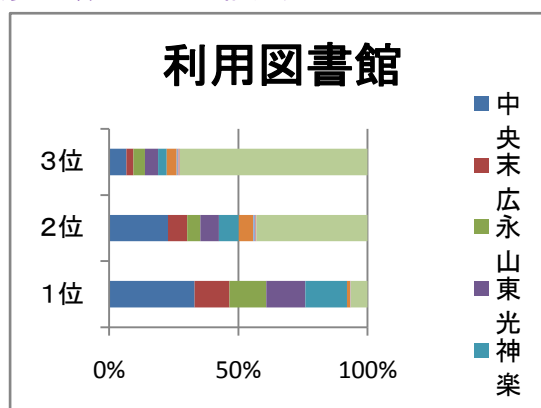


江丹別地区を除いて、利用者は市の全地区から来館していることがわかる。

今回の調査は、中央図書館と各地区図書館でアンケート用紙を配布したことから、地区図書館のある地域(末広図書館は春光地区、永山図書館は永山地区、東光図書館は東地区、神楽図書館は神楽・神居地区というように)がバランスよく配置される結果となった。

(5)ふだん、どこの図書館を利用していますか。(多い順に3つまで記入)

利用施設	1位	2位	3位
中央図書館	506	350	102
末広図書館	208	113	42
永山図書館	217	77	69
東光図書館	232	110	77
神楽図書館	247	119	52
各分室	19	85	59
自動車文庫	2	12	9
図書コーナー	1	6	10
無回答	99	659	1111
合計	1531	1531	1531



普段、最も多く利用している図書館の第1位は、中央図書館、神楽図書館、東光図書館、永山図書館、末広図書館の順で、各館のアンケート回収件数と同じ順位になっている。

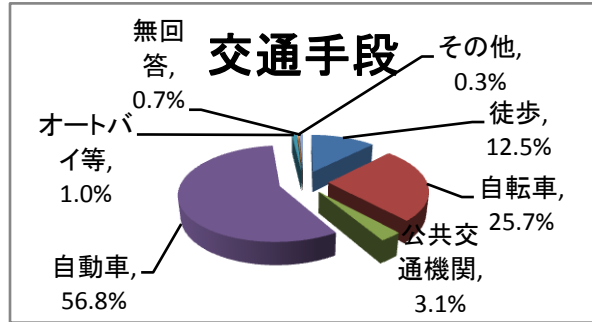
2位、3位の利用図書館も多く、利用者が複数の図書館を利用していることを示している。

また、各地区図書館毎の集計(非表示)では、各図書館の来館者はほぼその地区住民であり、しかも地元図書館を最も多く利用しているという結果が出ている。

問2 利用についてうかがいます

(1) 当図書館まで何で来ましたか。(交通手段)

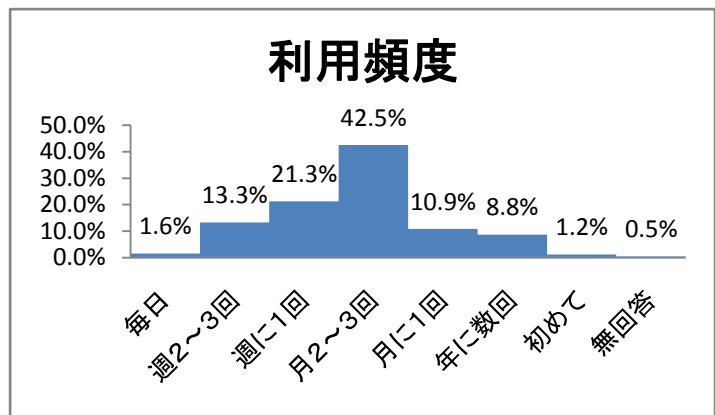
交通手段	人数	割合
徒歩	191	12.5%
自転車	394	25.7%
公共交通機関	48	3.1%
自動車	869	56.8%
オートバイ等	15	1.0%
その他	4	0.3%
無回答	10	0.7%
合計	1531	100%



自動車・オートバイ等での来館が57.8%を占め、自転車25.7%、徒歩12.5%がそれに続く。自転車・徒歩が38.2%を占めることは、各図書館とも近郊の利用者が多いことを示している。

(2) 当館へはどのくらいの頻度で来館されますか？

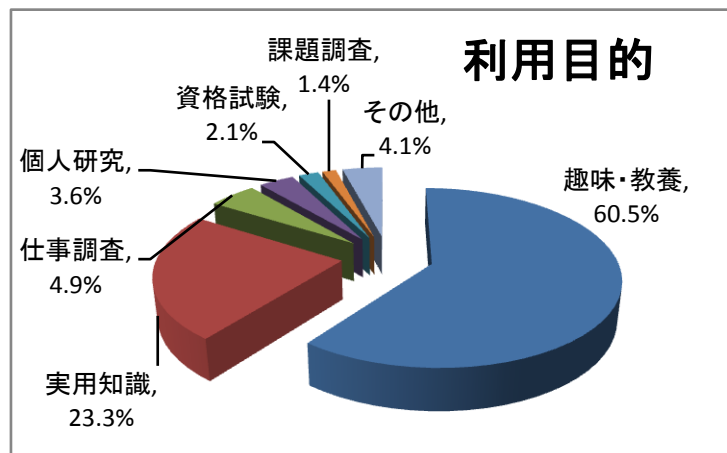
利用頻度	人数	割合
毎日	24	1.6%
週2~3回	203	13.3%
週に1回	326	21.3%
月2~3回	650	42.5%
月に1回	167	10.9%
年に数回	134	8.8%
初めて	19	1.2%
無回答	8	0.5%
合計	1531	100.0%



来館者中、月2回以上のいわゆる、常連の利用者が78.7%を占めている。

(3) 主に図書館をどのような目的で利用されていますか？(2つまで選択)

目的	人数	割合
趣味・教養	1316	60.5%
実用知識	508	23.3%
仕事調査	107	4.9%
個人研究	79	3.6%
資格試験	45	2.1%
課題調査	31	1.4%
その他	90	4.1%
合計	2176	100.0%

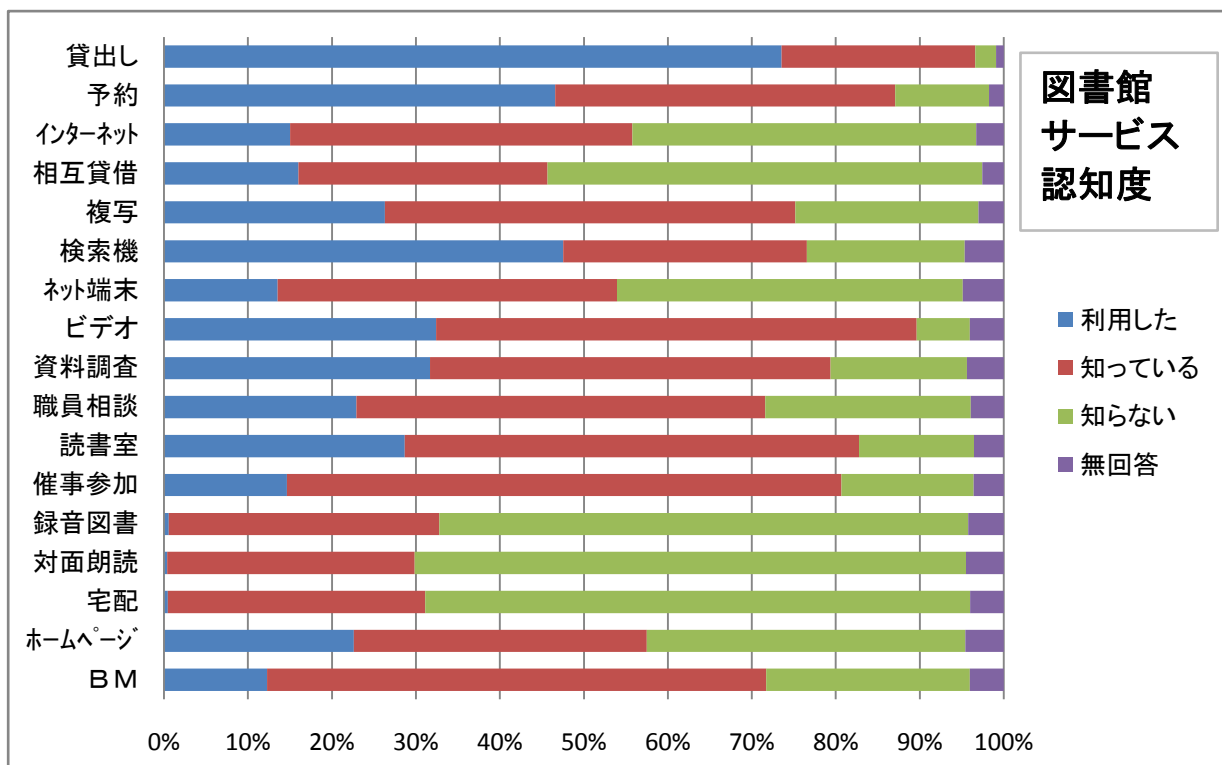


利用目的は、趣味・教養が60.5%と最も多く、実用知識を得るが23.3%。仕事の調査等、課題解決のために、目的をもって来館する利用者が12%という結果になっている。

(4) 図書館では、次のようなサービスをおこなっていますが、利用したことがありますか？
また、利用したことはなくても知っていましたか？

	利用した	知っている	知らない	無回答	合計
図書館資料の貸出し	1126	353	38	14	1531
	73.5%	23.1%	2.5%	0.9%	100.0%
図書館資料への予約・リクエスト	713	620	171	27	1531
	46.6%	40.5%	11.2%	1.8%	100.0%
インターネットからの予約	230	624	627	50	1531
	15.0%	40.8%	41.0%	3.3%	100.0%

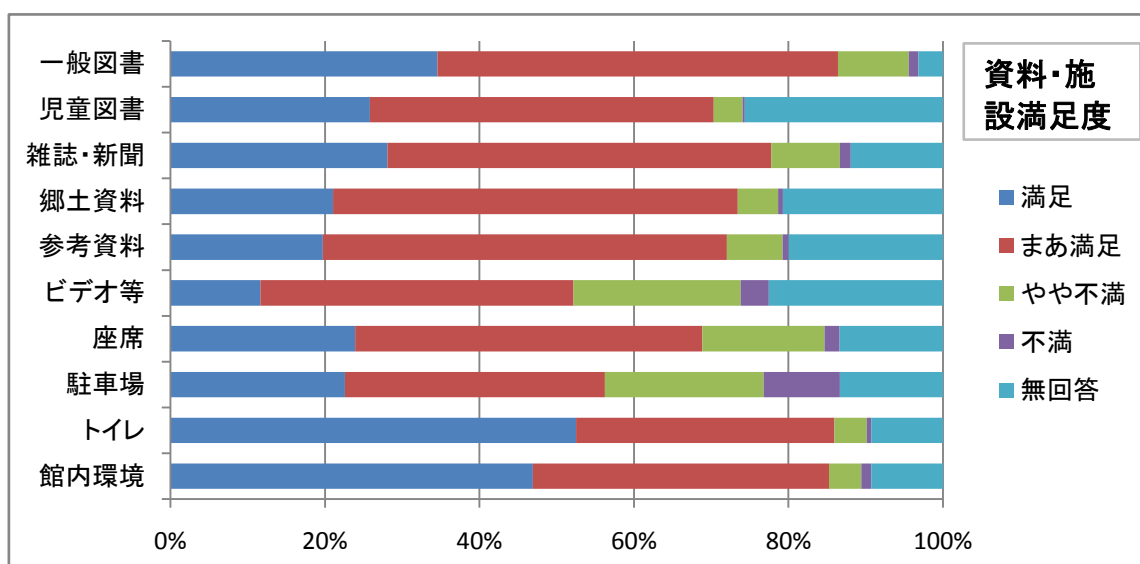
市外の図書館からの資料取り寄せ (相互貸借)	245	454	793	39	1531
	16.0%	29.7%	51.8%	2.5%	100.0%
図書館資料の複写(コピー)	403	748	334	46	1531
	26.3%	48.9%	21.8%	3.0%	100.0%
館内の検索機(OPAC)を利用	728	444	288	71	1531
	47.6%	29.0%	18.8%	4.6%	100.0%
インターネット端末の利用	207	619	630	75	1531
	13.5%	40.4%	41.1%	4.9%	100.0%
DVD・LD・ビデオを観る	496	876	97	62	1531
	32.4%	57.2%	6.3%	4.0%	100.0%
図書館資料を使った調べ物	485	730	249	67	1531
	31.7%	47.7%	16.3%	4.4%	100.0%
資料・調物について、職員へ相談	351	745	375	60	1531
	22.9%	48.7%	24.5%	3.9%	100.0%
読書室の利用	439	828	210	54	1531
	28.7%	54.1%	13.7%	3.5%	100.0%
お話し会、講演会等の催し物に参加	224	1011	241	55	1531
	14.6%	66.0%	15.7%	3.6%	100.0%
録音図書の郵送サービスの利用	9	493	964	65	1531
	0.6%	32.2%	63.0%	4.2%	100.0%
対面朗読の利用	6	451	1005	69	1531
	0.4%	29.5%	65.6%	4.5%	100.0%
宅配サービスの利用	7	469	994	61	1531
	0.5%	30.6%	64.9%	4.0%	100.0%
図書館ホームページの利用	346	534	581	70	1531
	22.6%	34.9%	37.9%	4.6%	100.0%
自動車文庫(BM)の利用	188	910	371	62	1531
	12.3%	59.4%	24.2%	4.0%	100.0%



図書館サービスの認知度は、貸出し・予約等ほぼ70%以上を示しているが、インターネット予約、インターネット端末、図書館ホームページの利用は60%を切り、市外の図書館からの資料取り寄せ(相互貸借)は50%を切っている。また録音図書・対面朗読・図書宅配などの障害者サービスの認知度は30%程度にとどまっており、利用者の認知度を上げるPRが必要である。

問3 当図書館の資料・施設面についての満足度についてうかがいます。

	満足	まあ満足	やや不満	不満	無回答	合計
一般図書	529	794	140	19	49	1531
	34.6%	51.9%	9.1%	1.2%	3.2%	100.0%
児童図書	395	682	57	4	393	1531
	25.8%	44.5%	3.7%	0.3%	25.7%	100.0%
雑誌・新聞	430	761	136	21	183	1531
	28.1%	49.7%	8.9%	1.4%	12.0%	100.0%
郷土・行政資料	322	802	80	10	317	1531
	21.0%	52.4%	5.2%	0.7%	20.7%	100.0%
参考資料(辞典・年鑑類)	302	801	110	12	306	1531
	19.7%	52.3%	7.2%	0.8%	20.0%	100.0%
ビデオ等視聴覚資料	178	621	331	56	345	1531
	11.6%	40.6%	21.6%	3.7%	22.5%	100.0%
座席	366	688	242	30	205	1531
	23.9%	44.9%	15.8%	2.0%	13.4%	100.0%
駐車場	346	515	315	151	204	1531
	22.6%	33.6%	20.6%	9.9%	13.3%	100.0%
トイレ	804	512	64	9	142	1531
	52.5%	33.4%	4.2%	0.6%	9.3%	100.0%
冷暖房等館内環境	718	587	64	20	142	1531
	46.9%	38.3%	4.2%	1.3%	9.3%	100.0%

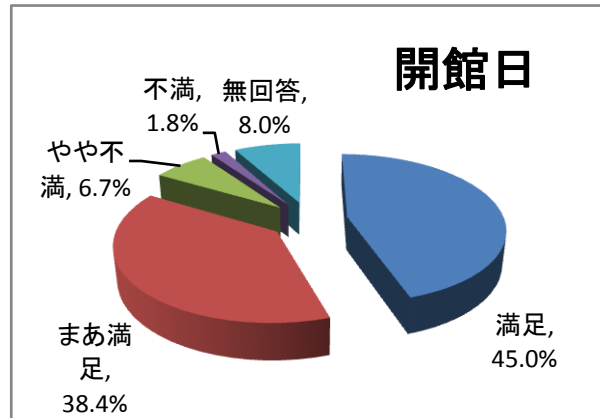


資料・施設面での満足度では、一般図書・トイレ・館内環境で、「満足」と「まあ満足」を併せると80%を超え、児童図書・雑誌新聞・郷土資料・参考資料・座席で70%前後を維持しているが、ビデオ等の視聴覚資料は、「不満」と「やや不満」を併せると25%、駐車場は30%の数値を示している。特に、中央図書館の駐車場に対する不満が多く、改善が求められている。

問4 当図書館のサービス面についての満足度についてうかがいます。

(1) 開館日(火曜から日曜日が開館日、中央図書館は年末年始を除く祝日も開館
地区図書館の祝日開館は5月5日・11月3日)

満足度	人数	割合
満足	689	45.0%
まあ満足	588	38.4%
やや不満	103	6.7%
不満	28	1.8%
無回答	123	8.0%
合計	1531	100.0%



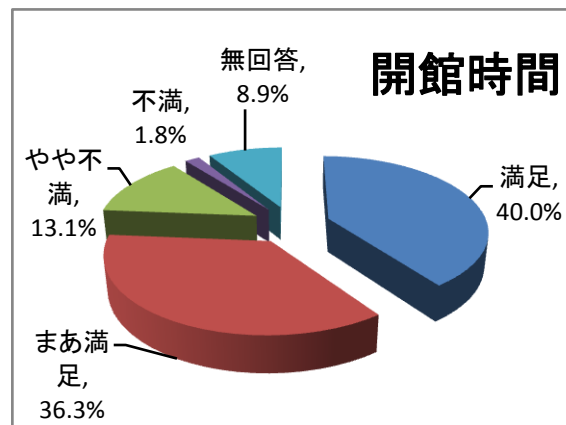
☆不満・やや不満の主な内容

他の図書館も祝日開館を	37件
月曜日も開館	21件
毎日開館	12件
開館日を増やしてほしい	8件
休館日を各館でずらしてほしい	8件
月末整理休館日も開館してほしい	6件

「満足」「まあ満足」を併せると83.4%、「やや不満」「不満」は8.5%となっている。
「やや不満」「不満」の主な内訳は、地区図書館も祝日開館を望む声が多く、次いで月曜開館、毎日開館となっている。

(2) 開館時間(中央図書館 火・金曜日 18時、水・木曜日 20時、土・日曜日・祝日 17時)
(地区図書館 火～金曜日 18時、土・日曜日・祝日 17時)

満足度	人数	割合
満足	613	40.0%
まあ満足	555	36.3%
やや不満	200	13.1%
不満	27	1.8%
無回答	136	8.9%
合計	1531	100.0%



☆不満・やや不満の主な内容

20時まで開館	54件
土・日曜日18時まで開館	46件
19時まで開館	39件
開館時間を早く(朝9時からなど)	37件
もう少し遅くまで開館	26件
21時まで開館	6件
夜間利用多くない人件費の無駄	1件

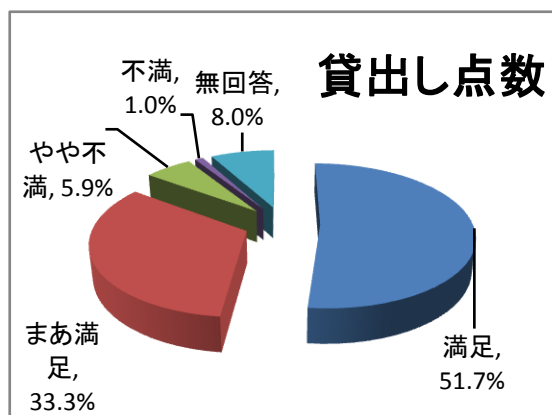
「満足」「まあ満足」は併せて76.3%、「やや不満」「不満」は14.9%となっている。「やや不満」「不満」の主な内訳は、20時まで開館が多く、土・日も18時まで開館、19時まで開館、開館時間を早く、もう少し遅くまで開館と続いている。

(3) 貸出し点数(現在図書10冊・CD等視聴覚資料3点)

満足度	人数	割合
満足	792	51.7%
まあ満足	510	33.3%
やや不満	91	5.9%
不満	16	1.0%
無回答	122	8.0%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

もう少し多く借りたい(図書・AVとも)	26件
20冊希望	16件
15冊希望	9件
CDなど5点迄	9件



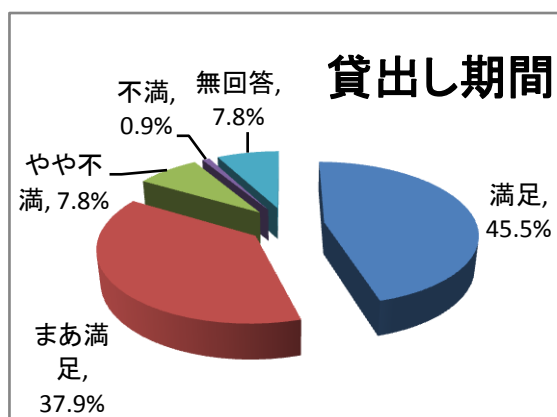
「満足」「まあ満足」は併せて85%、「やや不満」「不満」は6.9%、「やや不満」「不満」の主な内訳は、もう少し多く借りたいが最も多く、20冊、15冊、CD5点迄の順となっている。

(4) 貸出し期間(現在2週間)

満足度	人数	割合
満足	697	45.5%
まあ満足	581	37.9%
やや不満	120	7.8%
不満	14	0.9%
無回答	119	7.8%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

3週間希望	41件
1か月位に	32件
貸出し期間をもう少し長く	28件
期限なし	1件
長すぎる。読み終わっても返却しない	1件



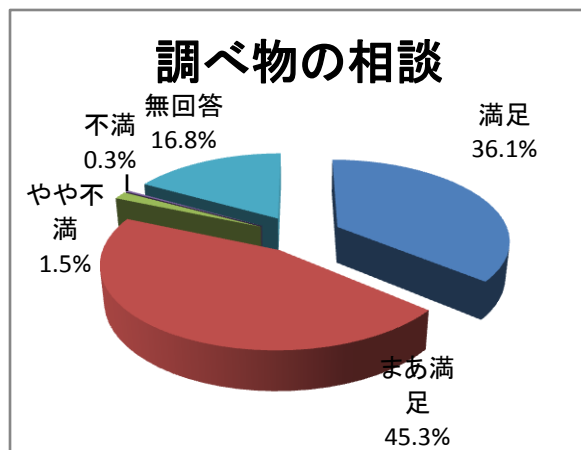
「満足」「まあ満足」は併せて83.4%、「やや不満」「不満」は8.7%、「やや不満」「不満」の主な内訳は、3週間、1か月、貸出期間をもう少し長くとなっている。

(5) 本や調べ物の相談(レファレンス)

満足度	人数	割合
満足	552	36.1%
まあ満足	694	45.3%
やや不満	23	1.5%
不満	5	0.3%
無回答	257	16.8%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

知識を持った人に対応してほしい	5件
職員の態度が偉そう、不親切	3件
知らなかった	2件
個人差がありすぎる	2件
分野別に専門司書を配置しては	1件



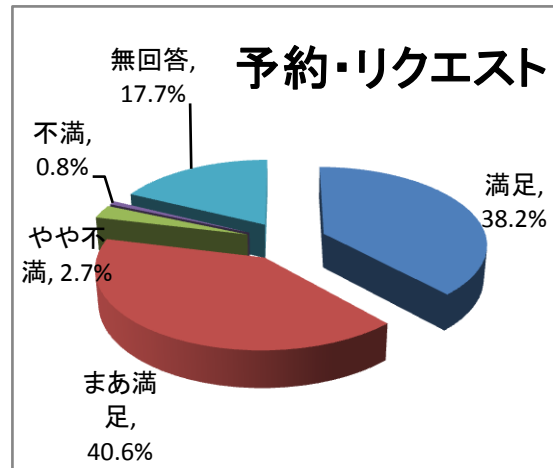
「満足」「まあ満足」は併せて81.4%、「やや不満」「不満」は1.8%で、「やや不満」「不満」の主な内訳は、知識を持った人に対応してほしい、職員の態度への不満、知らなかったなどとなっている。

(6) 予約・リクエストサービス

満足度	人数	割合
満足	585	38.2%
まあ満足	621	40.6%
やや不満	42	2.7%
不満	12	0.8%
無回答	271	17.7%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

予約の待ち日数が長い	15件
予約の冊数を増やして欲しい	10件
人気本は冊数を増やせば回転いい	5件
マンガの予約もできるように	5件



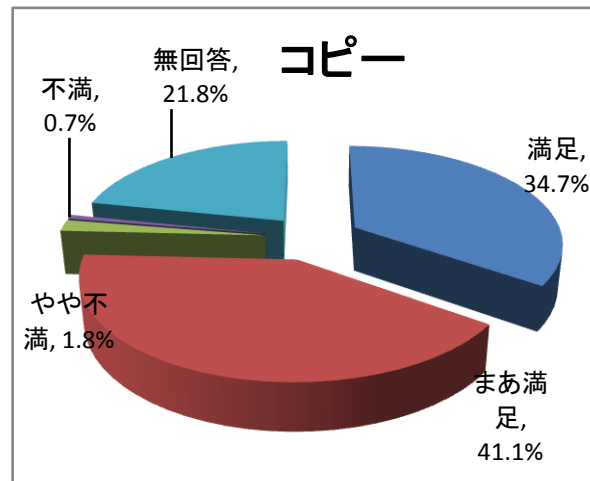
「満足」「まあ満足」は併せて78.8%、「やや不満」「不満」は3.5%で、「やや不満」「不満」の主な内訳は、予約待ち日数が長い、予約冊数を増やして欲しい、人気本の冊数を増やして、マンガ予約もできるようにと続いている。

(7) コピーサービス

満足度	人数	割合
満足	531	34.7%
まあ満足	629	41.1%
やや不満	28	1.8%
不満	10	0.7%
無回答	333	21.8%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

私的資料もさせてほしい	8件
カラーコピーを希望	3件
職員のコピーが下手	2件
台数を増やして欲しい	1件



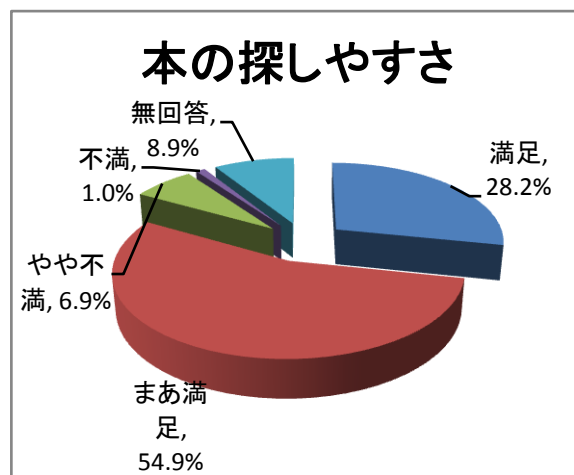
「満足」「まあ満足」は併せて75.8%、「やや不満」「不満」は2.5%で、「やや不満」「不満」の主な内訳は、私的資料もコピーさせてほしい、カラーコピーを希望となっている。

(8) 本の探しやすさ

満足度	人数	割合
満足	432	28.2%
まあ満足	841	54.9%
やや不満	105	6.9%
不満	16	1.0%
無回答	137	8.9%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

欲しい本が見つからない、探しにくい	35件
児童書が探しにくい	7件
バラバラに並んでいる本が多い	7件
さらにこまかい分類を	3件
棚の番号が小さい	1件



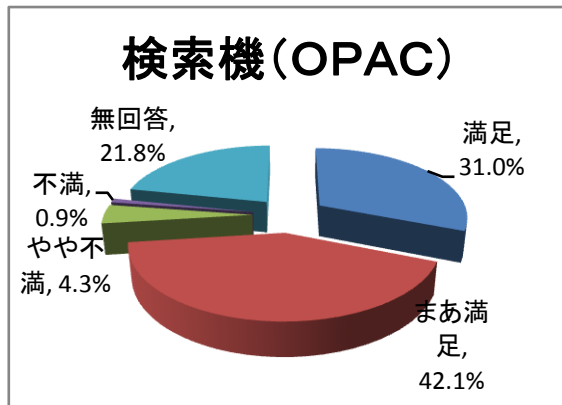
「満足」「まあ満足」は併せて83.1%、「やや不満」「不満」は7.9%、「やや不満」「不満」の主な内訳は、欲しい本が見つからない、探しにくいが多かった。

(9)館内の検索機(OPAC)の使いやすさ

満足度	人数	割合
満足	474	31.0%
まあ満足	644	42.1%
やや不満	66	4.3%
不満	14	0.9%
無回答	333	21.8%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

反応が遅い	12件
キーボードの方が打ち込みやすい	8件
入力にくい、使いづらい	7件
本のある場所が分かりにくい	7件
タッチパネルがずれるときがある	3件
台数が少ない	2件



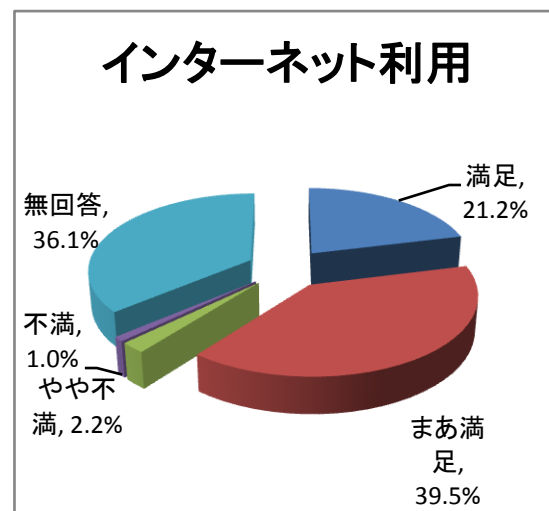
「満足」「まあ満足」は併せて73.1%、「やや不満」「不満」は5.2%で、「やや不満」「不満」の主な内訳は、反応が遅いが最も多く、次いでキーボードの方が打ち込みやすいなどとなっている。

(10)インターネット利用サービス

満足度	人数	割合
満足	324	21.2%
まあ満足	605	39.5%
やや不満	34	2.2%
不満	15	1.0%
無回答	553	36.1%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

もっとオープンにしてほしい	5件
借りた本の履歴がわかると良い	4件
台数が少ない	3件
絞り込み・並替等ができるように	3件
アクセス速度が遅い	2件
検索以外を認めない理由を知りたい	1件
「新着案内リスト」の表示件数、10件を100件に	1件



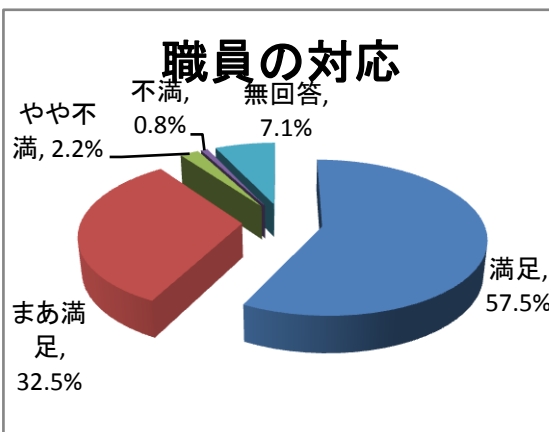
「満足」「まあ満足」は併せて60.7%、「やや不満」「不満」は3.2%で、「やや不満」「不満」の主な内訳は、もっとオープンにしてほしい以下の内容となっている。「無回答」は36.1%と高い数値を示している。

(11)職員の対応

満足度	人数	割合
満足	880	57.5%
まあ満足	497	32.5%
やや不満	34	2.2%
不満	12	0.8%
無回答	108	7.1%
合計	1531	100.0%

☆不満・やや不満の主な内容

一部対応の悪い職員がいる	10件
ひどく事務的対応の人がいる(冷たい・笑顔ない・暗い)	8件
民間に比較してムダな時間が多い	2件



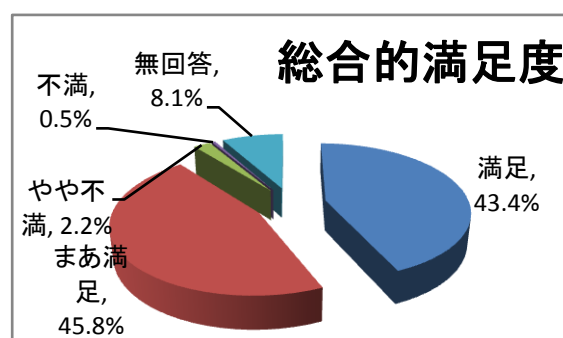
「満足」「まあ満足」は併せて90%、「やや不満」「不満」は3%、「やや不満」「不満」の主な内訳は、一部の職員の対応に関する不満などになっている。

- ★ 図書館サービスの満足度については、総体的に「満足」「まあ満足」を併せると職員の対応は90%、開館日・貸出し点数・貸出し期間・本や調べ物の相談・本の探しやすさは80%強、開館時間・予約リクエストサービス・コピーサービス・館内検索機(OPAC)は70%強であるが、インターネット利用サービスのみ60%となっている。
- ・インターネット利用サービスでは、無回答が36%あり、知られていない側面と端末台数が少なく、しかも古い機種でアクセスが遅く、使い勝手が悪いのが課題である。
- ・「無回答」15%以上の、本や調べ物の相談・予約リクエストサービス・コピーサービス・館内の検索機(OPAC)についても、認知度が低いことが考えられることから周知方法に工夫が必要である。
- ・開館日では、地区図書館での祝日開館の希望があり、開館時間では利用者の生活状態により「朝9時から」また「夜19時・20時まで」「土・日18時まで」等、その希望が分かれている。

問5 図書館の総合的な満足度

総合的に見て当図書館にどの程度満足していますか

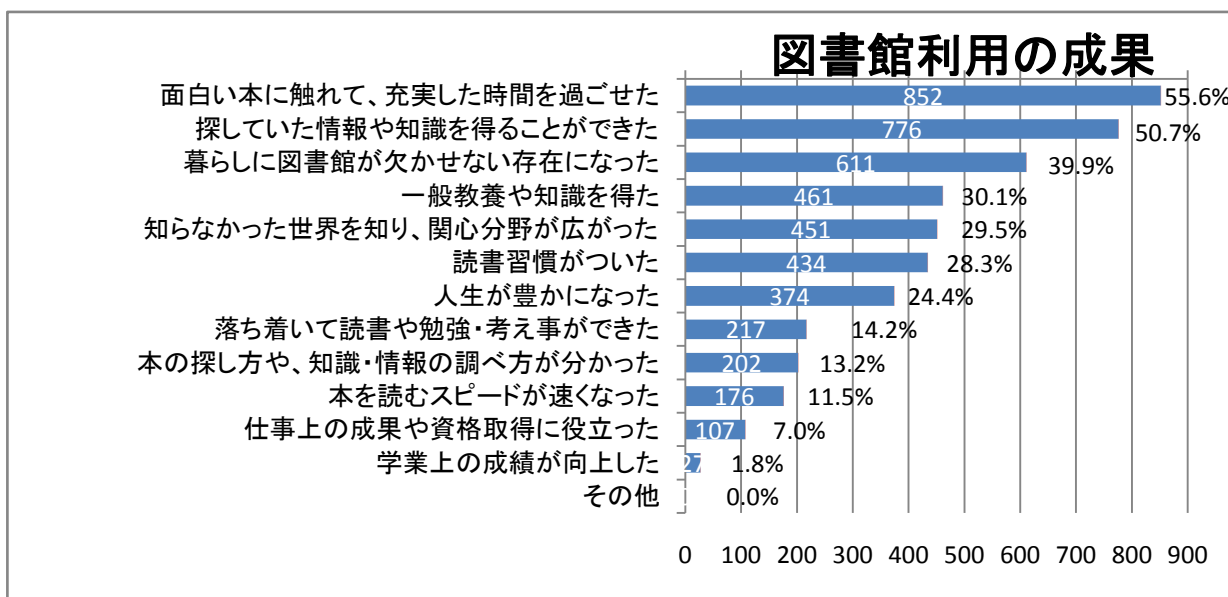
満足度	人数	割合
満足	665	43.4%
まあ満足	701	45.8%
やや不満	34	2.2%
不満	7	0.5%
無回答	124	8.1%
合計	1531	100.0%



- ★ 総合的満足度では、「満足」と「まあ満足」を併せると89.2%と高い数値を示している。しかし「やや不満」「不満」と感じている内容については、今後の課題として検討を要する。

問6 図書館利用の成果

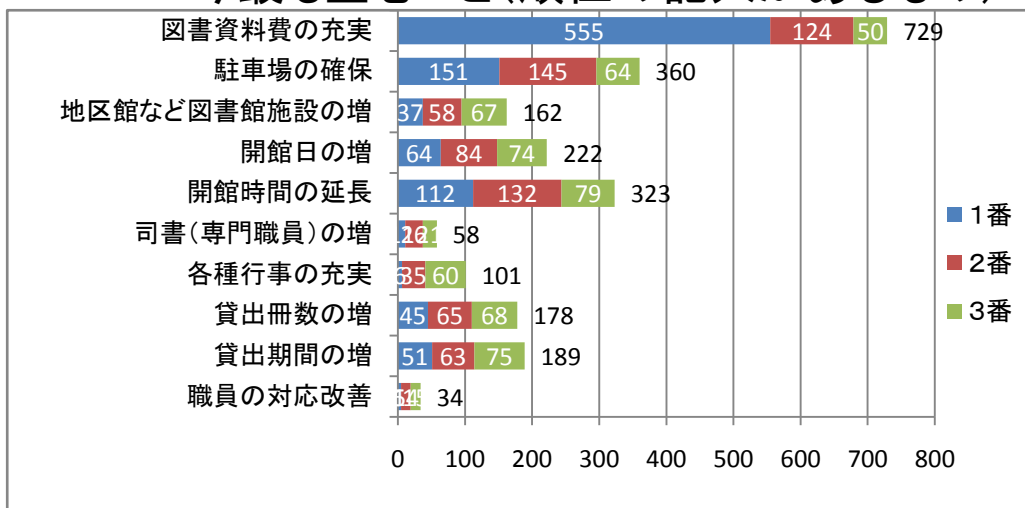
図書館を利用した成果として次のようなことをお感じになりますか。(いくつでもお選びください。)



- ★ 利用の成果として、利用者の日常生活にかかわる項目が上位に位置している。特に、「暮らしに図書館が欠かせない存在になった」は全体の約40%で3位に位置しており、常連の利用者が約80%を占めていることと相関をなしている。

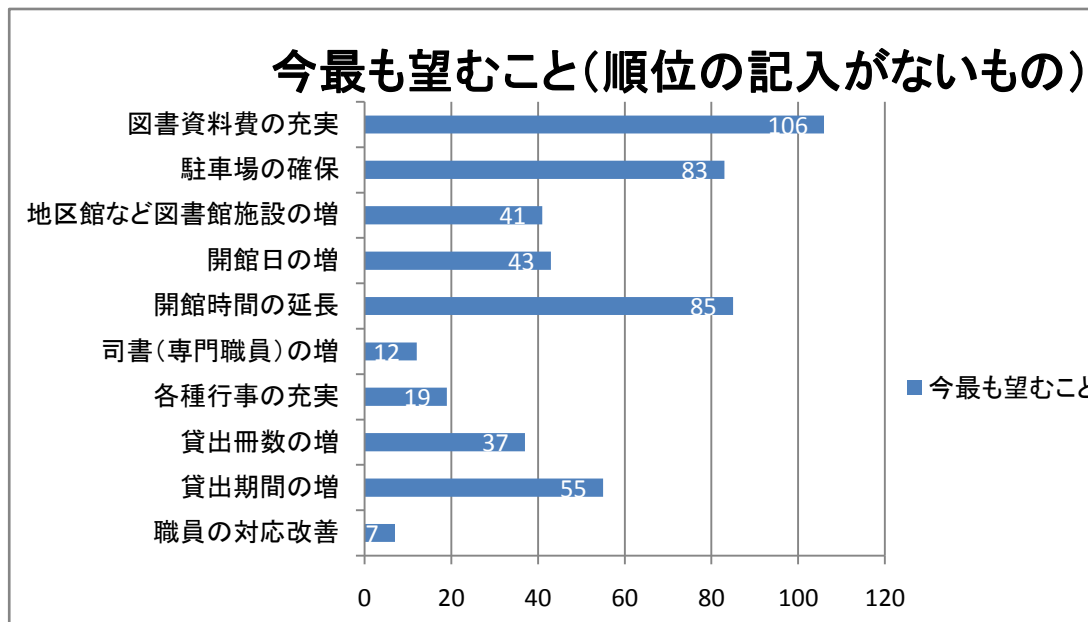
問7 現在本市は、非常に厳しい財政状況にあります。限られた予算をより有効に活用しなければなりません。当図書館に対して、今最も望むことは何ですか。3つまで数字で順位を記入。

今最も望むこと(順位の記入があるもの)



★ 今後の要望として、「図書資料の充実」が順位、合計とも最も高い。次に「駐車場の確保」「開館時間の延長」「開館日の増」「貸出期間の増」と続き、利用者のニーズが表れている。

今最も望むこと(順位の記入がないもの)



★ 順位を付けずに項目だけ選んだ場合も、「図書資料費の充実」が最も多く、「開館時間の延長」「駐車場の確保」「貸出期間の増」と続き、ほぼ同じ結果となっている。

いずれにしても、「図書資料費の充実」を第一に望んでいる人が555件で全体の36.2%。順位を付けないものを含めた全体では54.5%の利用者が「図書資料費の充実」を望んでいることが分かる。

次に多いのが駐車場の確保であり、特に中央図書館での対策が必要である。

問8 その他、旭川市図書館に対して、ご意見・ご要望などがございましたらご自由にお書きください。

図書資料について

(新刊図書の充実)

- ・新刊規模を拡充してほしい。
- ・ベストセラー本・話題の本など、色々な分野からの新刊を入れてほしい。
など全18件

(新聞・雑誌)

- ・資料を充実させてほしい。
(具体例：音楽関連雑誌，企業等の年史，趣味に関する新聞・雑誌，スポーツ新聞，道外地方紙など)
- ・これからも面白い，ためになる雑誌を増やしてほしい。
など全12件

(一般図書)

- ・資料を充実させてほしい。
(具体例：法律の図書，専門関係図書，大活字本，育児書，音楽関係など)
- ・マンガ予算を図書にまわしてほしい。
など全21件

(児童図書)

- ・資料を充実させてほしい。(具体例：まめうしシリーズ，図鑑など高価な本など)
- ・本が好きになってきたので親としては喜ばしい。
など全4件

(マンガ)

- ・資料を充実させてほしい。(具体例：NANA，歴史マンガなど)
- ・マンガは予約できず，各図書館に行かないと借りられないので改善してほしい。
など全7件

(視聴覚資料)

- ・資料を充実させてほしい。(具体例：新作DVD・CD，洋物CDなど)
など視聴覚資料の充実に関して全9件
- ・DVDの貸出しもしてほしい。
などDVD貸出希望に関して全8件
- ・同じもので見るものがなく，飽きが出てきた。
- ・クリスタルホールと連携を組んで，寄贈CDをコンサートで持ち寄ってもらうのをPRしてみてもどうか？ジャズやクラシックのCDはそれなりに集まると思う。
- ・ビデオが図書館に固定されているため，周期を決めて各図書館へ移動してもらいたい。
- ・CDをもう少し多く借りられると便利。
などその他全10件

施設・設備について

(駐車場)

- ・中央図書館は駐車場も少なく，利用しづらい。
- ・駐車場が中学校と同じで，使用できない時がある。
など駐車場の改善に関して全42件

(図書館〔室〕の新設)

- ・図書館〔室〕を新設してほしい。
(具体例：愛宕や東陽，神楽岡，忠和，緑が丘地区，自動車文庫など)
(新設を希望する理由：子どもたちがもっと身近に本を借りやすくできるよう。近くにないためなど)

など全10件

(施設の充実)

- ・調乳，授乳室を設けてほしい。
- ・飲食スペースがもう少し広いといい。

- ・飲み物を飲みながら勉強も出来る部屋を是非作ってほしい。
 - ・東光図書館にも中央図書館のようなCDを聴きながら読書できる所があると良い。
 - ・子どもが声をだして本を読める場所があればうれしい。新冠の図書館は良かった。
 - ・トイレトペーパーに噴霧して使用できる便座消毒液を1個洗面所に置いてほしい。
 - ・座席をもう少し増やしてほしい。
 - ・読書スペースをもう少し広くしてほしい。
 - ・パソコン持ち込みの場合でも、自由に机を使わせてほしい。
 - ・ゲートセンターは必須ではないのか。手続きせず誤って（故意ではなく）館外持ち出す場合もあるので、なくなったと紙上で大騒ぎせず検討が必要。
 - ・郷土資料、作家関連コーナーがもう少し開放的になると良いと思う。
 - ・館内にゴミ箱がない。市の施設として使いやすいうようにしてほしい。
 - ・インターネットを利用する時、隣が気になる。隣に仕切りがあるとありがたい。
- など全31件

（室内環境）

- ・予算の為に冷暖房が切れた日もあったが、やむを得ないと思う。
 - ・1年間通しての温度を20度に。
 - ・市民の憩いの場ですので温度管理をもっと徹底してほしい。（中央図書館）湿度で本も傷むと思う。
 - ・シネマ、水平で見にくいのでスクリーンを少し上の方にあげてはどうか？
- など全11件

サービスについて

（開館日）

- ・開館日を増やしてほしい。（具体例：毎日開館、月曜日開館、祝日開館など）
 - ・中央は祝日がほとんど全て開館されているが、その必要はないと思う。
 - ・中央、各地区館の休館を分散してほしい。
- など全12件

（開館時間）

- ・開館時間を早くしてほしい。
 - ・月に1回か2ヶ月に1回でもいいから夜10時くらいまで開けてほしい。
 - ・地区図書館も時間の延長があると良い。
 - ・できれば日曜日も18時までだといいと思う。
 - ・既存のサービスで満足なので、経費削減の名目で開館時間が短くなったりしないようお願いしたい。
- など全15件

（貸出サービス）

- ・冬の間だけでも貸出期間が長くなると助かる。
 - ・年賀用雑誌の貸出期間を5日程度にし、多くの人が利用できるように。
 - ・貸出冊数を減らし、貸出期間を厳守してもらおう。
- など全6件

（職員について）

- ・現状でかなり満足している。ただし、財政難で資料数が削られたり、司書や他のスタッフが少なくなるのは困る。
 - ・人と本を結びつける機会の増と専門的知識をもった人材の確保・育成。
 - ・貸出カウンター内での職員のくだらないおしゃべりはやめてほしい。
 - ・もう少し職員笑顔がない。あいさつもしない。口もきかない。
- など全16件

利用者のマナーについて

- ・館内が騒がしいときやマナーが悪い利用者には、図書館職員が注意してほしい。
- 【具体例】大声での会話、携帯電話の使用、イビキ、禁煙区での喫煙、座席の占領、視聴覚コーナーでのマナーの悪さ（テーブルに足をあげる、飲食）など

- ・落書きや破れ等があるので、マナー向上を呼びかけてはどうか。
 - ・いないのに席を取ってある人が多く座れない。
 - ・パソコン用のデスクにパソコンを使用していない人がいることがあり、時々不便を感じる。
 - ・食事する処で勉強しているので考えて下さい。いつもです。
 - ・本を盗んでいる人を見てしまいました。図書館に入る際は手荷物等を持って歩かないようにしたら良い。
 - ・新刊の回りが遅い、利用者のモラルの低下が酷い。
 - ・利用者にも努力することを学ばせる必要があるのではと思う。一部の意見に左右される様では「公共」とは言えません。
- など全37件

各種の提案

- ・リサイクル図書できれば回数ふやしてほしい。
- ・不用になった本など売ったらよいと思います。本のリサイクル市でも中央だけじゃなく規模が小さくても他でもやってほしいです。
- ・本のリサイクルを中央だけでなく、神楽などでもやってほしい。
- ・市民の方から本の寄贈を呼びかけてはどうか？本の購入費が少しは節約できるのでは？（我が家にも沢山寄贈したい本があるので）
- ・寄贈本を募ったら良いと思います。
- ・寄贈ができることを最近知った。HPにも目立つように載せたらどうか。
- ・各家庭にある不要な本の利用方法を図書館で提案してほしいです。
- ・本の寄付できるのを知らない人がいる。何かわかる方法があればよいと思う。
- ・季節によって、テーマをきめてみては？
- ・児童書のコーナーをもっとかわいく楽しくしてほしい。
- ・エッセイコーナーとして別に設けてほしい。
- ・古くなって書架に配置されなくなった図書も、たまに特別のコーナーを設けて（例えばガーデニング等）もう一度目に見える場所に出してもらえませんか？検索だけでは気がつかないものもあると思うので。
- ・中央図書館のように、ケータイ小説コーナーをつくってほしい。
- ・永山や末広はちょっと変わった本（雑誌）があり、たまに行ってます。入れ替えをすると大事になりますが、年に何回かコーナーを作って持ってくることはできないでしょうか？結局今はインターネットで新着を予約し、それを取りに行くだけの利用になってしまっています。
- ・大画面での映画上映会，CD演奏会，絵画展などいかがでしょうか。
- ・行事を増やしてほしい。本の無料提供は毎年楽しみに利用している。
- ・文学講習（日本・海外）例えばノーベル賞作家や芥川賞作家などを行って欲しい。
- ・絵本の読み聞かせ等を多くしてほしい。
- ・イベントなどの催し。動物園やあべひろしさんを中心にしたトーク会や展示その他，どんなコンセプトでもいいので，図書館に行けば何かやっているという様に足を運べるきっかけを提案してほしい。
- ・大人対象の読書イベントがあれば参加してみたい。
- ・電話での貸出期間の延長が可能となるとよい。
- ・仕事をしていると返却日にどうしても来ることができないことがあるので，電話とかHP上で延長手続きができるとうれしい。
- ・貸出の延長を電話連絡でできないのがちょっと不便です。（以前住んでいたところでは1回だけですが，電話連絡で延長が可能だったもので・・・）
- ・以前住んでいた地域では，電話での貸出延長に対応していたので，可能であれば電話で延長できるとうれしいです。
- ・一つのシリーズ物をバラバラに違う館に置かないで欲しい。（予約で取り寄せる時間がかからない）
- ・図書資料費が減額されたり，事業が減らされたりせず今のサービスを続けてほしい。
- ・今，貸出されている人気図書の紹介をしてほしい。

- ・本の帯は取らずになるべくつけてほしい。選ぶときの参考になる。
- ・検索機を利用する時、短くても本の内容が紹介されていると便利。
- ・神楽地区ならではの特性を生かした図書館にすべきだと思います。神楽は三浦綾子文学記念館などが近くにあり、芸術的にも素晴らしいにおいのする地区なので、旭川の芸術を発信する場所にもなってほしい。
- ・アンケートで私のおススメの本を募集して、その月によって”なける本””元気になる本”など紹介してみてもいい？
- ・月末になると新聞をすぐ綴じてしまうが、他の図書館は余裕をもって綴じている。一考を要する。
- ・図書カードを紛失したら、すぐ発行してほしい。
- ・子供を抱きながらカードの再発行したので名前が崩れた、直したいのですが。
- ・利用者カード再発行がなかなかできないのはなぜか。子供がよくなくすのですぐ発行してもらいたい。
- ・書誌データの登録内容の充実、ネット上の検索で内容が特定できるように、雑誌特集も。
- ・団体貸出の制度について、中央以外の所で、貸出してくださる制度があるとうれしいです。地域で活動しているので中央まで行くのが難しい人も多いのです。特に学校で読んでいる人はそうです。
- ・予約のある本は、返却日を過ぎた場合に督促の連絡を入れる必要がある。
- ・本は返却ボックスへ返すことができるが、CDは直接カウンターへ返却なのでなかなか平日返却するのが難しい。閉館時も返却できれば助かります。
- ・OPACのペーパーがそのまま予約に使えればネットを使えない人も予約しやすいのでは？ 予約システムをもっと活用すれば同じ購入本、雑誌を減らせるかも知れません。その分種類を増やせるのでは？ 人気のある本は程度多く買って人気なくなれば販売したらよいのでは？
- ・図書等の購入希望の方法がよくわからない。もっと希望をきけるようなシステムを。(希望したもの全て購入してとまでは言わないが)
- ・潜在的利用、行政側へのアプローチを進めて、より身近な図書館に進化してください。
- ・低くBGMを流すのはどうでしょう？より落ち着いた空間になるのでは？ともおもいます。
- ・不特定多数の人が使用している公館なので投書箱を各館に設けてほしい。
- ・最終金曜日は図書整理日で休館とわかっているにもかかわらずもうっかりいってしまうので前週から休みの旨の掲示をしてくれたらうれしい。
- ・うちにはパソコンがないので子供達の学校の宿題で調べものが出た時パソコンを利用しますが、1時間では時間が足りないことが多々あります。パソコンの利用時間の延長をお願いします。
- ・来館者への読書指導啓発のための、いろんなアイデアを考え出し実行してほしい。
- ・月に1回、平日に1~2時間託児を希望します。
- ・2階の資料室の図書で貸出ししないというので、写真の撮影をたのんだら不可とのことでした。図書の中の写真を数枚コピーでなくカメラでとりたかったのですが許可してほしいものです。
- ・初めてきてからずっと通ってます。入院中、他人に頼んで借りていたのでその点何とかならないでしょうか。
- ・インターネットを利用した時に、必要な画面をプリントアウトできるようにしてほしい。
- ・インターネットの利用、どの館でも返却可システムの存続を願う。
- ・清掃などもボランティアにするとコストがおさえられるのでは？
- ・全国、地方の本の貸出しについては、一部送料個人の負担でも良いかと思います。
- ・図書館の運営は外部委託、民営化すべき。
- ・市民の要望・要求に対して対応するあまり、図書館としての方向性を見失いかけている感がある。
- ・多少不便でも存続してほしい。

全57件

その他の

- ・道外(豊橋, 岡崎, 名古屋)の図書館を利用したことがありますが、それぞれ街の独自性があり、いろいろ工夫されておりました。どこもお金の面で厳しいようです。つまるところしわよせはだいたいこういった施設にくるものです。
- ・アンケートの項目が多すぎる。これでは回等する人が減る。もっと厳選すべき。

- ・アンケートの回答，満足～不満足以外で“気にならない”等の回答項目があれば回答しやすかった。
 - ・視覚に障害のある子を育てています。多くの本に出会えるように，情報を，と思っています。
 - ・一度紛失したことがあるのですが全く同じ本をと言われたが書店になくて困った。
 - ・自習している人が邪魔。（中央図書館）
 - ・中央図書館でですが，子供（小学生以下）のカードで借りた本の題名を「個人情報の保護のため親でも教えられない」というのは少し行き過ぎだと思います。
 - ・図書館によってジャンル分けが違う・・・
- 全8件

肯定的な意見

（お礼・励まし）

- ・気持ちよく本を借りることができ感謝しております。
 - ・いつも利用させていただいて有難く思っています。昔？からみると本当に利用し易い図書館になっています。皆さんの努力に感謝致します。小さな努力の積み重ねを今後もよろしくお願い致します。
 - ・今でも大変満足しています。財政状況などいろいろな問題があると思いますが“本を読む環境”を守るためがんばってほしいと思います。
 - ・図書館の存在は私にとってなくてはならないものです。感謝しています。
 - ・少ない予算の中でがんばっている姿はこちらに伝わっていますよ！
- など全55件

（職員の対応評価）

- ・転勤族ですが地方都市の図書館としては，かなり充実していると思います。司書，スタッフの皆様の活動に感謝しています。いつもありがとうございます。
 - ・いつも親切に対応して頂いて快く利用できます。予約した本もスムーズに借りられてとても満足です。ありがとうございます。
 - ・子どもが絵本を探している時，題名も作者もわからないのにうろ覚えの内容だけでその絵本を探して見つけてくれた職員の方がいました。尊敬します。
 - ・満足しております。いつもありがとうございます。皆様親切で言葉づかいも良い。札幌の図書館からとりよせていただいたことがあります。ありがとうございました。
 - ・現状で，満足。特に職員が親切で一生懸命やっている人が多い。中央の祝日開館ありがたい。（市外の方）
 - ・ここ数年で旭川の図書館充実が進みとてもうれしくおもいます。それに加えて司書職員の方々の対応がスピーディーでかつ親切丁寧でありとても気持ちよく利用させていただいております。プロフェッショナルな司書の方々には頭が下がる思いです。いつもありがとうございます。
- など全40件

（インターネット予約）

- ・図書の予約をする際にネットからできるようになり時間が省けて助かります。
 - ・ネットで予約できるようになりとても便利です!!いつもありがたく思います。
 - ・いつも助かってます。インターネット予約もケータイできて大変ステキです。
 - ・ネットの検索が便利になりましたありがとうございます。予約もいつも使わせていただいて感謝しています。
- など全6件

（図書館サービス，その他）

- ・今後とも旭川の知の要塞として機能してほしいものです。
- ・私達の自慢です，他所から来た方に美術館と公園と図書館を必ず教えています。
- ・以前に比べ様々とても利用しやすく，各種行事も活発で楽しみですこれからも宜しく願います。
- ・貸出期間，冊数，開館時間からいっても充分だと思う。
- ・専門書などはふだんは目にすることも難しいので図書館で読むことができるのはうれしいです。
- ・読みたいけど買えない本が図書館にあった時は本当にうれしい。

- ・市内の他図書館からもとりよせができるなどサービスがよく、満足しています。
 - ・いろいろな分野の本と接することができとても助かっています。
 - ・日頃、中央図書館を利用している。水木開館時間が長いので仕事帰り利用しやすい。土日は各図書館を利用しています。
 - ・2週間毎に本を借りて、読書習慣ができました。
 - ・神楽図書館ができてとても満足しています。調べものが出来るテーブル、読書室など、自分とゆっくり向き合える時間が図書館でもて、とても充実しています。スタッフさんもとても丁寧な対応で、本当に気に入っています。これからも沢山利用していきたいです。いつもありがとうございます。
 - ・袋が足りなくなった時、ストックが置いてあり助かります。ありがとうございます。
 - ・限られた財政内でリクエストをほぼ通していただきありがとうございます。
 - ・毎週読み聞かせ、とてもうれしいです。子どもが本を好きになりました。最近行われた人形劇「○△□」は子供の耳に残っているのか時々うたっています。これからも楽しめる催しを期待しています。
- など全37件