

平成 23 年度

利用者アンケート調査結果

苫小牧市立中央図書館

I 調査概要

1. 調査の概要

本調査は、図書館条例施行60年という長い歴史の中で、時代とともに移り行く市民の期待とニーズを捉えるとともに、図書館サービスや業務に係る認知度について利用者の協力を得て調査を実施した。

主な調査項目は次の通り

- (1) 利用目的とその満足度
- (2) 図書館サービスの認知度
- (3) 業務、施設運営
- (4) 図書館への期待
- (5) 指定管理者制度

2. 調査の期間

平成23年11月1日から平成23年12月16日

※ 調査期間の特性
・「秋の読書週間」、「読書感想画コンクール作品展」、「学級新聞コンクール作品展」、
・「小中学校俳句入賞作品展」などの開催期間

3. 調査対象者

- (1) 中央図書館利用者
- (2) 移動図書館車利用者

4. 調査方法

(1) 中央図書館利用者

- ・図書資料の貸出時に協力を依頼し、返却時にアンケートBOXへ投函を依頼した。
(ブックポストには、図書資料と一緒に)
- ・エントランスホール、一般閲覧室(2箇所)、郷土参考資料室、情報サロン、自習室にアンケート用紙・BOXを設置し、施設利用の際に協力を依頼した。

(2) 移動図書館車利用者

- ・中央図書館と同様に利用者に対し協力依頼を行なった。

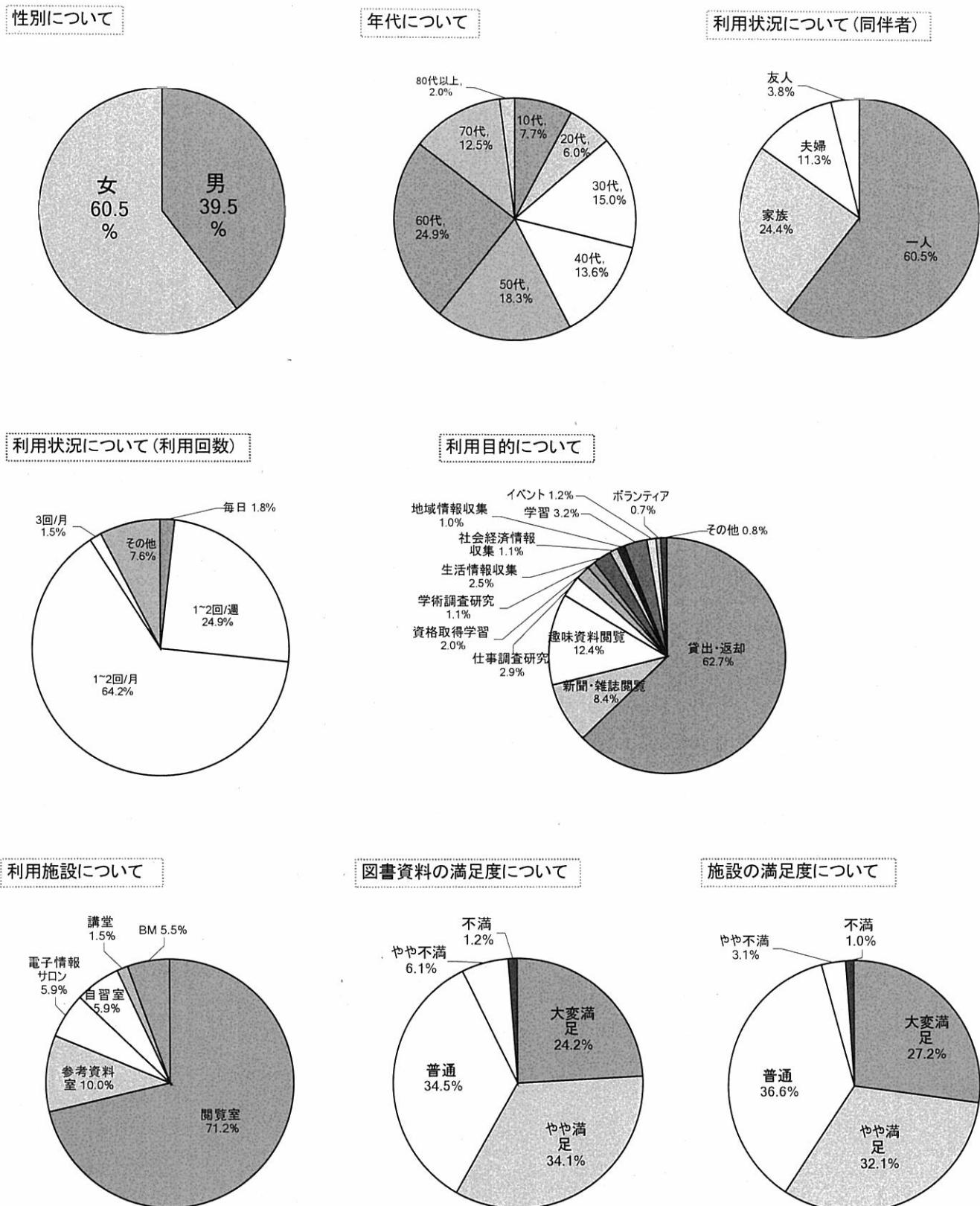
5. 回答状況

アンケート用紙配布総数2,080枚の協力依頼に対し865件(41.6%)の回答を得た。

それぞれの調査結果は次頁以降のとおり。なお、寄せられた意見は総数319件の意見が寄せられた。

II 調査結果

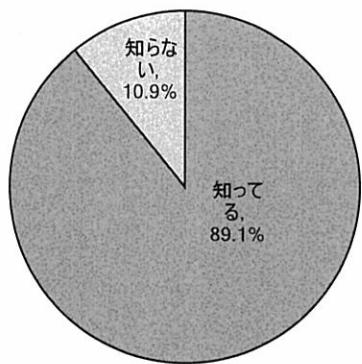
1 利用状況について



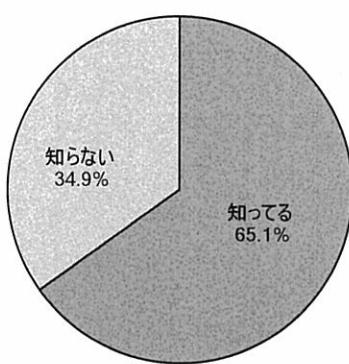
※ BM: 移動図書館車

2 図書館サービスについて(認知度)

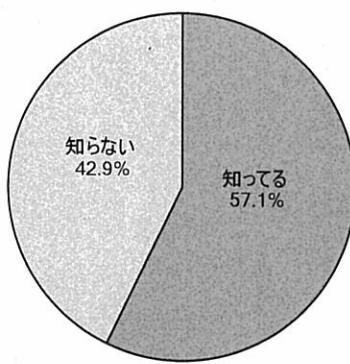
予約サービスについて



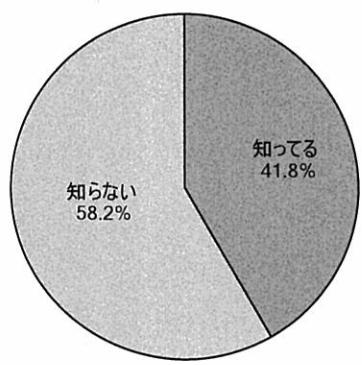
リクエストサービスについて



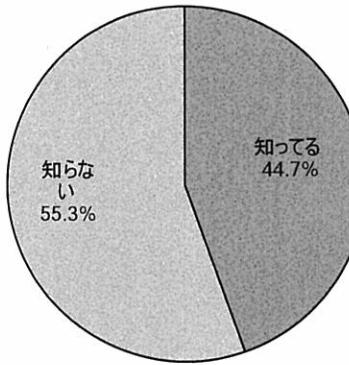
インターネット予約について



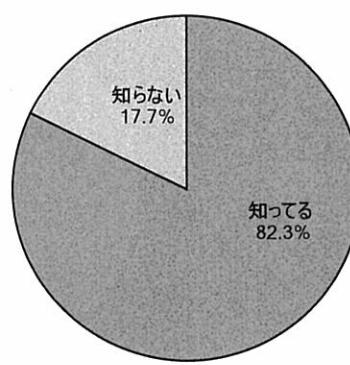
レファレンスサービスについて



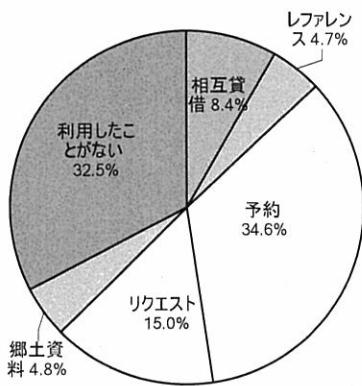
相互貸借について



郷土・行政資料について

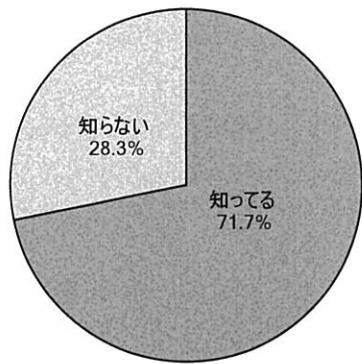


利用したことがあるサービスについて

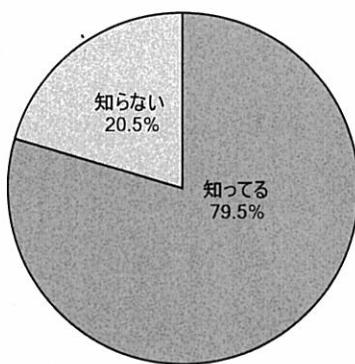


3 運営について(認知度)

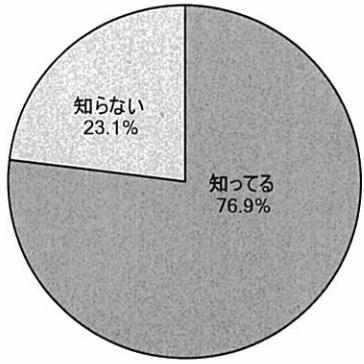
司書について



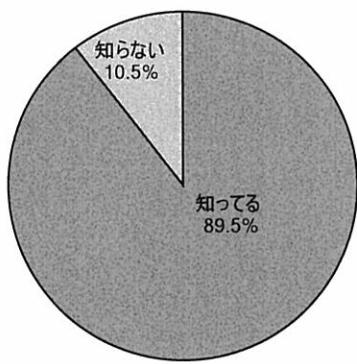
ブックポストについて



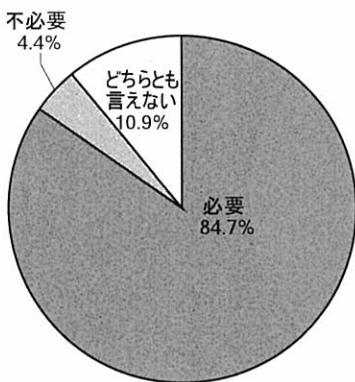
中央図書館と地域図書コーナーの相互利用について



移動図書館車について

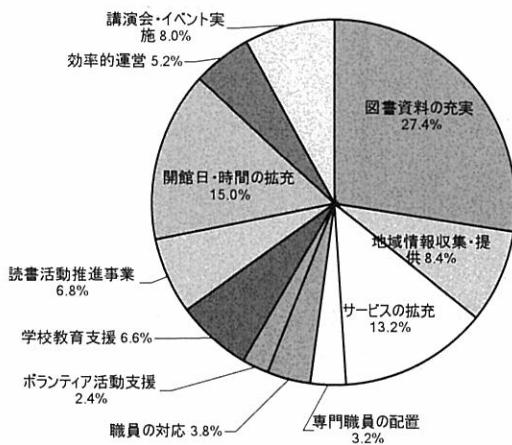


移動図書館車の必要性について



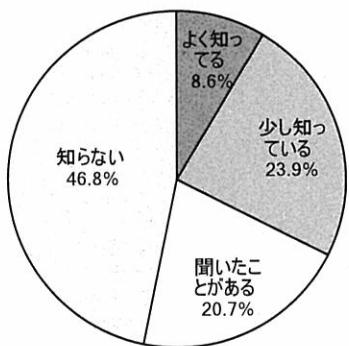
4 図書館への期待

今後の図書館に求めること

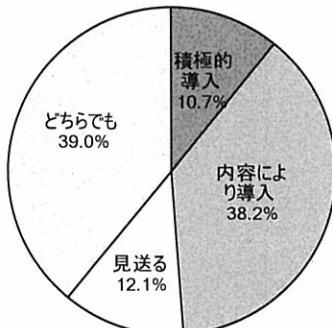


5 指定管理者制度について

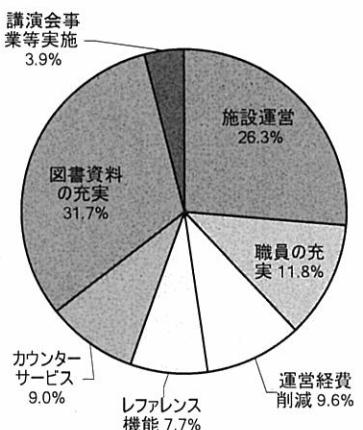
指定管理者制度の認知度について



図書館への制度導入について

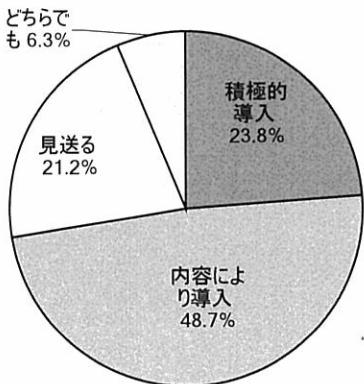


制度導入にあたり配慮すべき事項について



※ 再掲：制度を知っている、少し知っていると回答のあったうち

図書館への制度導入について



2. 寄せられたご意見、ご要望

多くのご意見をいただきました。ありがとうございます。（一部を掲載させていただきます）

- ・ 苛小牧市民でも図書館の存在を知らない人が多いです。もっと気楽に利用出来る事をアピールしてほしいです。
 - ・ 年を取つてるのであまり分かりません読む事がだけが好きです。
 - ・ 本は人を豊かにしてくれます。いつも感謝しています。
 - ・ 家族でお世話になっています。図書館は市内の大切な文化の一つと考えます。遅い時間まで開いていること、返却しやすいこと、おもしろい本があること等、もっとアピールしても良いと思います。
 - ・ すごくいい所だと思います。
 - ・ 本がきれいに整頓されていてみやすい。
 - ・ 本好きの娘が大好きな図書館です。公園やサンガーテンが併設されているのが、とてもよいと思います。
 - ・ 図書の充実を希望します。
 - ・ 図書資料が充実していないと思います。人気の高い本は冊数を増やすなどして欲しい。雑誌はバックナンバーなどいつ行ってもありません。もう少し考えて欲しいです。
 - ・ 看護、医療系の専門書が少ない。
 - ・ 除籍本を読ませていただき、とても役立っています。
 - ・ 本の種類が少ない。
 - ・ 専門書を増してほしい、本屋さんでは売っていないような本をそろえてほしい。(美術とか寺とか、、、、)
 - ・ 考古学分野の図書資料がかなり古い年度の本ばかり。また、太平洋戦争時など戦争(近代)時の自虐視観のものばかりで偏っていると思う。
 - ・ 図書選定がすばらしい。読む価値のある本が沢山ある。
 - ・ 自分の好な本が読めますので今満足しております。
 - ・ 今まで充分だが、新刊図書が増えると大分うれしい！！
 - ・ 新しい本が少ない。
 - ・ 文庫本の在庫が少ない。新刊文庫がほとんど無い。
 - ・ 毎月すごい量の本をそろえている様ですが(民報などで見る)こんな本誰が読むのだろうと思われる本があり、購入する本は誰が決めているのか疑問に思う。
 - ・ 市の予算も少なく、新しい本が沢山入らない中、この頃は寄贈の本が沢山入り、楽しく読ませていただいてます。
 - ・ 静寂に努めてほしい。利用者のマナー、不必要な私語が一切ない図書館が欲しい。職員の作業音(棚入れも)配慮して欲しい。
 - ・ 管理など大変だと思います。私どもも借りた本はなるべく大切にしておりますが、今後ともありがとうございました。
- 今回は個人的な利用ですが、子供と一緒に利用させて頂いています。全体的に職員の方々の対応他の利用者の方々のマナー等、満足しています。しかし、「飲食禁止」が守られていない方が比較的多くいらっしゃるので何らかの対応(規制の強化or緩和)をお願いしたい。
- いつも利用させて頂いています。対応など、とても親切で助かっています。最近ひとつだけ困ったのは、イヤホンで音楽を聴きながら図書館を利用される方の中で、たまにかなり音量がもれている方がいて、本を読むのが集中できないことが何度かありました。
- ・ 利用者側の問題ですが、話し声、携帯での通話に対しての注意が見られない。
 - ・ 利用者への教育をすべきだと思います。
 - ・ 大勢の人達が読んでいる本は大変破損しているのがあります。注意してください。
 - ・ 本にラインを入れたり囲んだりしているバカな人がいてびっくりする。
 - ・ 図書の汚損破損etc！どうにかして欲しい。
 - ・ 職員の方も注意していることと思いますが、本の中に髪の毛とか、爪とか沢山入っています。汚れも目立ちます。これは借りる方の責任、マナーですが、気持ち悪いです。

- 本の汚れが気になります。自己満足な人がいるみたいです、本に星(☆)マークを付けたり、P77をどういうわけか鉛筆で塗りつぶしたり、読み入っている時に悲しい気持ちになります。本のハシを折るというのはやめてほしい。どれもこれも読み手のマナーです。※僕はあきらめつつ読んでいます。
- ・本を紛失した時の弁償について、現物持参(買って返す)とか、全額弁償とか、聞いたことがあります、一考を!
 - ・子供が大きな声を出したり、走り回っているのを何回も見た。「子供が静かになる方法」を市民から広く応募し、実行して「静かな図書館」にしてほしい。
- 今春、帯広より転居してきました。転勤族ですので旭川、函館、帯広などの図書館を利用させていただきました。今まで(帯広)のカウンタースタッフは立って対応サービスでした。帯広は新しいものがありました、明るく展示方法も素晴らしいです。苦小牧は残念ですが、雰囲気が重い暗いですよ。
- ・他の県ではマンガを貸し出すこともしているので、もう少しマンガの種類を増やして欲しいです。ドラえもんやワンピースなども子供に読ませたい本に入るので
 - ・室蘭では6時~8時まで夜間は市民ボランティアが運営しています。苦小牧も土日の閉館が早く、平日も仕事帰りに利用できないので、もし指定管理になつたら時間の拡充を望みます。
 - ・休館日は週に1回でも2回でも決まった曜日だけにしてほしい。月の途中で休館日になっているときに知らずに来ている人を見かける。(私も含めて)
 - ・私は予約期間内に読み切れない事が多いため延長の許可があれば良いのにと思っています。
 - ・開館時間の拡大を望みます。総合体育館並みとまで行かなくても、せめて20時までの開館を強く希望します。会社帰りの利用をしやすくしてほしい。(調べ物、学習には19時までだと制約がある)
 - ・苦小牧図書館に大満足です。他よりサービス、対応が優れていると思います。
 - ・希望としてはコーヒー(他の飲み物)などを飲みながらゆっくりしたい(本を読みたい)のでそのようなコーナーでもあると嬉しいです。
 - ・音楽のCDも借りることができればと思っております。
しばしば要望などとしていまして対応していただき感謝しています。開館時間の拡大とともに持ち込みPCの利用スペースの拡大、さらに無線LANの接続が出来ると嬉しいです。情報サロンのネット利用は制限のしが過ぎで使い物になりません。
 - ・インターネットの閲覧できない部分が多くすぎる!そこまでする必要があるのか。
 - ・インターネットの時間延長。インターネットで求人情報を見れるようにしてほしい。
 - ・インターネットでリクエストサービスが出来ると良いと思います。
 - ・インターネット予約が便利で何時も利用させていただいている。現在は特に不便を感じていません。
 - ・新刊の予約も、予約本のキャンセルもインターネットで出来るようにして欲しい。なぜ出来ないのか不思議です。
 - ・コーナーは1箇所だけ知っている
 - ・返却できる場所を増やしてほしい。(コンビニ、大型店舗、小学校、幼稚園など)
- 検索機で本を探すが、蔵書実態が100%機器に反映されているか疑問。在庫のはずなのに画面上検索不在が多すぎ、キチンとかんりしてますのか?
- ・コピー料金を1枚10円に。
 - ・うらの「一口メモ」で知らない事もわかりました。
- 私はレファレンスサービスを借りていた図書の中で知りました(図書館戦争)。実際に図書館の中に色々なサービスがあることを知らない方は多いはず。利用のしやすさを目指すならそういったサービスがあることを、もっと利用者に分かりやすくすべき。
- ・アンケートの項目で知らないことが多かった。もっとPRして方が…。
 - ・アンケートに「レファレンスサービス、相互貸借、指定管理者制度」など知らない事がありましたがうらを読んでわからました。レファレンスサービスとゆうことばは知りませんでしたが、以前見たい本がみつからず、親切にしていただいた事があります、ありがとうございました。
 - ・近くにコミセンはありますが、大体いつも同じ本ばかりで少々あきてます。その為にも移動図書は必要です、なくさないようにしてもらいたいです。
 - ・移動図書館車は手軽に利用できて、とっても便利でした。今後たくさん利用したいと思います。
 - ・沖縄で子どもが小学生に入るまで移動図書館車を利用してましたが、必要だと思います。
 - ・移動図書館は本当に助かっています。

- ・いつも、移動図書館を利用させていただいている。出来る事なら本の入れ替えがあればと思っております。いつも同じ本が並んでいるような気がします。
- ・いつも親切丁寧で助かります。借りる人が待っていても気にしないで良いと思います。
- ・態度がワルイ
- ・ここ1, 2年前から職員の方の対応がよくなつた様に感じられます。
- ・不親切な人がいる。人が変わるのが早くて対応の良い人がいなくなつてしまい残念です。
- ・職員の対応が一人一人違う。サービスの拡充を願います。
- ・移動図書はまなす号の係員の方、すごく感じが良いです。
- ・職員の方々が大変親切で優しく応対してくれます。一人暮らしの生活ですから、当図書館の利用ができて心豊かに日々を過ごすことができ感謝しています。現状で十分満足です。
- ・現在の職員対応マナーで充分と思います。職員方の接遇で気持ちよく利用させていただいている。この様に感じられる方々は多数いらっしゃると思います。有難く心が和やかになります。
- ・前に、とてもつめたい職員の方がいてとても気分が悪くなつた
- ・職員の態度が悪い。座っているだけでボッとしてのんびり楽な仕事についているせいだろう。
- ・職員数が絶対的に少ない!子どもコーナーには常駐すべき!専門的知識がある方こそ前にでて窓口にいてほしい!(コンシェルジュ的な)男性職員は事務的で気づかいがない!教育必要。(事務的態度、与えられた仕事しかしない。)
- ・しっかりとした司書数名がいれば、あとはすべて民間委託、パート、ボランティアでじゅうぶんというものでもないの?少なくとも窓口等では正職員は不要!!
- ・誰が専門職員なのかわからない。民間になつたら何が変わるのか分からない。
- ・少し暗いと思う。
- ・イスやテーブルの数が足りないと増やしてほしいです。
- ・正面か裏口に年寄り(足痛めてる)をおろしてから広い駐車場に置く様にしたい。
- ・学習室の空気が淀んでいます。
- ・トイレが古いので、洋式ならせめてウォッシュレット。また、小さい子供さん用のトイレ等、設備不良は残念です。
- ・駐車場に配慮していただけたらと思います…難しいですね。体の不住な人、車イス、足の弱い年配の方も自由に入館できるのが理想ですね。
- ・図書館という施設(機能)は、地域情報を集積発信する、していかなければならない中心施設だと思う。長期的継続的高度な判断は行政が責任を持って行うべき。胆振日高圏における苫小牧市の役割も自覚してほしい。
- ・全国の行政機関において全てを民間任せの指定管理者制度ばやり!民間に任せることは民間に任せ専門業務の図書館においては現状の委託はなじまないものと考える。今より一層の知識習得、応対を願います。皆さんの活躍を期待します
- ・なんでも指定管理者制度を導入すれば良いというものではない。公的な役割を公的な立場でこれからも果たして欲しい
- ・制度導入することにより、どう変わるのが不明。
- ・指定管理導入によるサービス低下はもっとも気をつけなければならぬことである。
- ・『指定管理者制度について』民営化になってサービスが悪くなることが多いので、そうならないなら良いです。利用者も職員さんも満足できる制度なら導入してほしいですが、どちらかに負担がかかるなら今のままが良いです。
- ・何もかも、民営化する必要はないと思います。余裕も必要かと思います。ただし、無駄はいけません。
- ・苫小牧の文化的な面では後退であると思う。経費の削減並びに市としての課題はあると思うが、文化面での削減は市民のためのならないと思う。図書館予算は削減しないで欲しい。指定管理者制度は反対です。
- ・今居るすばらしい知識を持った職員の方の立場が保障されない指定管理は絶対よくない。図書館の質の低下は市民レベルの低下につながると思います。