

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 東分館集計結果報告書

1 目的

図書館サービスに関するアンケートを実施することで、図書館を利用した方の意見や感想を把握し、その結果をもとに課題を発見し今後の図書館運営やサービスに結び付けることで、図書館サービスのさらなる向上を図り利用者の満足度の高い図書館を目指すことを目的とする。

2 調査方法

図書館利用者にカウンターでアンケート用紙を配布し、回収する、または館内に用紙及び回収箱を設置し回収する方式とした。

3 調査期間及び回収数

【配布期間】 令和3年2月1日（月）～令和3年2月16日（火）

【回収期間】 令和3年2月1日（月）～令和3年2月28日（日）

【回収数】 59枚

4 結果の概要

【利用の目的について】

・利用の目的については、最も多い回答が「本や雑誌、CDやDVDなどの貸出・返却」だった。次いで「何かおもしろい本を探すため」「余暇時間を過ごすため」という回答が多かった。他にも「こどもに読み聞かせする本を探すため」「本や雑誌、新聞の閲覧、DVDの視聴、CDを聴くため」「自分の調べものや自主学習をするため」という意見があったが、それ以外はなかった。

・利用の目的が達成できたかについては、71%が「できた」と回答した。また「あまりできなかった」という回答も2%あった。

【今後もっと充実・改善してほしいサービスについて】

・今後もっと充実してほしいサービスは、「図書や雑誌の充実」「CD・DVDの充実」「予約・リクエストサービスの充実」という順に回答が多かった。「電子書籍の導入」と回答した人がおらず、紙の図書等の利用を希望されていることがうかがえる。

【利用する頻度について】

・利用頻度は、回答者の57%が「2週に1回」を選択しており、利用目的で「本や雑誌、CDやDVDなどの貸出・返却」が多いことから見ても、貸出・返却をきっかけに来館している方が多いことがうかがえる。

【利用したことのある図書館施設について】

・「東分館」という回答が多く、次いで「本館」「こども図書館」と東分館に近い館を利用しているという回答が多かった。

【1日の平均読書時間について】

・1日の平均読書時間は、「1時間～2時間」という回答が最も多く、「まったく読まない」と回答した人はいなかった。アンケートに回答してくれた図書館の利用者は毎日読書する習慣が付いていることがうかがえる。

【利用したい本のジャンルについて】

・回答者の半数以上が「小説・エッセイ」を選択しており、次いで「歴史」「暮らし・生活」という回答が多かった。

【利用したことがあるサービスについて】

・図書館サービスで利用したことがあるサービスは、「貸出」「新聞・雑誌の閲覧」「読書スペースの利用」「リクエストや相互貸借」という回答が多かった。

【図書館の満足度について】

・図書館資料の充実度については、「やや満足」が39%で最も多かったが、「やや不満」と回答した人も9%いた。「やや不満」及び「やや不満」の理由は、ともに資料（新刊本等）の充実があげられた。

・職員の対応については、「満足」が66%で最も多く、「やや不満」「不満」と回答した人はいなかった。「満足」の理由は、丁寧な対応が多くあげられた。

・図書館施設・設備の使い勝手については、「満足」が39%で最も多かったが、「やや不満」と答えた人も2%いた。「満足」の理由は立地、きれいであること。「不満」の理由は狭いという意見があった。

【行ってみたい図書館について】

いただいた意見のうち、抜粋して記載します（全意見は集計に記載しています）

・バリアフリー。職員が感じがいい所

・季節の花、植物があったり、香りが感じられたりなど心地よさのある図書館。楽しいイベントや講演会の企画があると自然と足を運ぶ機会も多くなると思います。

・静かにゆっくりと本を選んで読めると良いです。数冊借りる際に持ち歩くカゴがあると良いです。

・きれいで冊数が充実している所

【回答者について】

・住まいは、「前橋市」、「高崎市」という回答であった。

・年齢は、「60代」「70代」が多く、「20代」はいなかった。

・職業は、「年金生活者」「専業主婦（夫）」「パート・アルバイト」が多かった。

【利用者登録について】

・アンケート回答者の98%が図書館の利用カードを持っていると回答した。