

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 芳賀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】 86枚

4 結果の概要

【利用の目的について】

・利用の目的で最も多い回答は「本や雑誌、CDやDVDなどの貸出・返却」だった。他に「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。

・利用の目的が達成できたかについては、75%が「できた」と回答した。その理由としては、希望の本がみつかったという意見が多かった。また「あまりできなかった」という回答も1%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、半数以上の回答者が「図書や雑誌の充実」を選択し、次いで「CD・DVDの充実」「予約・リクエストサービスの充実」という回答が多かった。

【利用する頻度について】

・利用頻度は、回答者の60%が「2週に1回」と選択しており、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、貸出返却が来館するきっかけとなっ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】

・「芳賀分館」という回答が最も多く、次いで「本館」「桂萱分館」「富士見分館」と中央図書館である本館や芳賀分館に近い館を利用している人が多かった。

【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」「30分～1時間」という回答が多かった。

【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、他に「暮らし・生活」「地理・旅行」という回答が多かった。「言語」の回答はなかった。

【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」が最も多く、他に「新聞・雑誌の閲覧」「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」「不満」と回答した人も2%いた。
- ・職員の対応については、「満足」が68%で最も多く、「やや不満」「不満」という回答はなかった。「満足の理由として、丁寧な接客という意見が多かった。
- ・図書館施設・設備の使い勝手については、「満足」が38%で最も多かったが、「やや不満」と回答した人も2%いた。

【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）

- ・読書スペースの広いところ。
- ・自動貸出機があればプライバシーも守られるし、人との接触も減らせるので良いと思う。（都内に住んでいたとき、調布市立図書館にあり便利だった。）
- ・子供がいるので、サービスのところにも書きましたが、ATMのような機械で自動で記帳できる読書通帳がある図書館がいいです。Webでは読書履歴が記録できるようになりましたが、子供が見るのはむずかしいため。
- ・読みたいと思う本が分かりやすく見つかる図書館

【利用者について】

- ・住まいは回答者の全員が「前橋市」だった。
- ・年齢は、すべての年代から回答があったが、「70代」「60代」が多かった。
- ・職業は、「年金生活者」、次いで「専業主婦（夫）」という回答が多かった。

【利用者登録について】

- ・アンケート回答者の99%が図書館の利用カードを持っていると回答した。