

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 本館集計結果報告書

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2日（火）～令和3年2月16日（火）

【回収期間】 令和3年2月2日（火）～令和3年2月28日（日）

【回収数】 444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69%が「できた」と回答し、その理由として借りたい本が借りられたというものが多かった。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】

・充実してほしいサービスについては、回答者の半数以上が「図書や雑誌の充実」を選択しており、他に「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。「講演会の開催などを通じた、趣味や教養等の学びの場の創出」「生活に役立つ情報の提供」という回答も多く、生涯学習の場・生活に密接に関わる情報収集の場としての役割を求められていることがうかがえる。また「地域資料の収集・保存・提供」の回答が多かったのも中央図書館である本館ならではの。「その他」の意見ではライトノベルやマンガの要望が多かった。

【利用する頻度について】

・利用頻度は、回答者の49%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】

・「本館」を利用したことがあるが最も多く、他に「こども図書館」「教育プラザ分館」「上川淵分館」など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、「30分～1時間」「1時間～2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】

・すべてのジャンル項目に回答があった。回答者の半数以上が「小説・エッセイ」を選択しており、他に「地理・旅行」「歴史」「暮らし・生活」という回答が多かった。その他の意見としては、「マンガ」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」が最も多く、他に「新聞・雑誌の閲覧」「読書ス

ペースの利用」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41%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も7%いた。
- ・職員の対応については、「満足」が63%で最も多かったが、「やや不満」という回答もあった。「満足」の理由として丁寧な対応をしてもらえたという回答が多かった。
- ・図書館施設・設備については、「やや満足」が33%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も6%いた。「やや不満」「不満」の理由として、トイレが古いという回答が多かった。

【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）。

- ・生活に役立つ講演会を増やして下さい。
- ・本がたくさんあるところ（ライトノベルなども多いところ）
- ・明るくて、読書スペースが広く、緑をとり入れた空間のある、お茶の飲めるスペースがあると良い
- ・沢山のジャンル本が揃っている
- ・本との出会い方をいろいろと提案してくれる図書館
- ・TeaRoomのあるところ（コロナが終わったらこれからは必要と思う）年よりといわれる我々世代のコミュニケーションの場となる（認知症予防？）
- ・サブカルチャーものも充実している
- ・子ども～大人まで幅広い人が利用する図書館
- ・子供が大きくなってから（本は購入することが多く）「図書館に行く」という発想がなかったので、調べ物に役立つとわかると、もう少し利用するかもしれない
- ・明るく、おちついて回られる所
- ・（今もやっていますが）定期的に書庫の本が紹介されているのが、新しい発見もあって面白いです。
- ・オンラインでの借し出しできるようにしてほしい（コロナ関係で実際に行くのが良い時代でなくなってきた）
- ・今の赤レンガのこの建物が好きです。古い建物ですが落ちつきます。
- ・こども図書館もわるくはないが、市立図書館の中に子どものコーナーを復活させてもらいたい。大人が子ども本を読む、子どもが成長するにつれて自然と大人の本を手にとることができるようにしてもらいたい。利用は1日中すぐせる図書館です。
- ・トイレが明るい。資料が揃っている

【利用者について】

- ・住まいは、「前橋市」「高崎市」「吉岡町」「その他」「伊勢崎市」「渋川市」「玉村町」だった。
- ・年齢は、すべての年代から回答があったが、「60代」が最も多かった。
- ・職業は、「会社員・公務員」が最も多く、次いで「年金生活者」「専業主婦（夫）」という順に多かった。

【利用者登録について】

- ・アンケート回答者の97%が図書館の利用カードを持っていると回答した。