

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 桂萱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】 98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、67%が「できた」と回答し、その理由として、予約していた本の受け取りというのが多くあげられ、あらかじめネット等で予約をして利用をしていることが分かる。その他、借りたい本が見つかったという意見も多かった。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】

- ・今後もっと充実してほしいサービスは、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「予約・リクエストサービスの充実」「CD・DVD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、「2週に1回」が最多で、利用目的では「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】

- ・「桂萱分館」という回答が最も多く、次いで「本館」「こども図書館」「芳賀分館」と中央図書館である本館があげられ、桂萱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、「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、次いで「暮らし・生活」「児童書」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」が最も多く、次いで「新聞・雑誌の閲覧」「リクエストや相互貸借」の回答も多かった。

【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37%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も7%いた。「やや不満」の理由としては、新刊が少ないという意見が多かった。
- ・職員の対応については、「満足」が60%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、親切な対応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、「普通」が36%で最も多かったが、「やや不満」と回答した人も5%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）

- ・清潔、整理、整頓、職員の対応が良い、蔵書が多面に有り多数有る。
- ・窓口業務をスムーズにこなしている受付があるところ
- ・絵本がたくさんある。絵本が見つけやすい。キレイ
- ・コロナである現在ではむずかしい事ですが、各フロアのちよつとての良いのですが軽く腰をおろし、内容を確認と言うかパラパラながめ借りるかとの考える時間が持てたら楽しいと思います。（これはコロナをやっつけてからのお願いです）
- ・太田市の美術館・図書館ARTMUSEUM&LIBRARY.OTAのようにお茶（軽食）もできてゆっくり1日過ごせるような所が前橋にも欲しい！！駅前だけど駐車場もあり、景観もステキで他市にも自慢できるような所が欲しい！！
- ・読書スペースのいすが、もう少し軟らかく、背もたれがあるリラックスできるものだと、ありがたいです。
- ・人気の本でもはやめに借りられる

【回答者について】

- ・住まいは、「前橋市」「渋川市」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」「会社員・公務員」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92%が図書館の利用カードを持っていると回答した。