

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 粕川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】 78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」との回答が多かった。

・利用の目的が達成できたかについては、82%が「できた」と回答した。また「あまりできなかった」との回答も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」を選択しており、次いで「予約・リクエストサービスの充実」「CD・DVDの充実」という回答だった。

【利用する頻度について】

・利用頻度は、回答者の50%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】

・「粕川分館」という回答が最も多く、次いで「本館」、「大胡分館」、「宮城分館」と中央図書館である本館のほか、粕川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、「30分～1時間」「30分未満」という回答が多く、「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短時間であっても毎日読書する習慣が付いていることがうかがえた。

【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。回答者の半数が「小説・エッセイ」を選択しており、次いで「暮らし・生活」「料理」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」「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、「満足」が37%で最も多かったが、「やや不満」と答えた人も9%いた。
- ・職員の対応については、「満足」が76%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」の理由として、丁寧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、「満足」が38%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と答えた人も9%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）

- ・各図書館に蔵書の違い（得意分野）を感じるので利用する方にアピールすると借りたい所へ行きやすいと思うので、「ここに力を入れている」が分かりやすい図書館が良いです。
- ・明るくて、何かに出会える予感をさせてくれる。季節感のあるデコレーションがしてあると嬉しいが、現実、本があれば満足
- ・近くて充実した蔵書があればあまり多くのことは望みません
- ・仕事をしているため平日の利用時間がもっと遅くまでであるとよい

【回答者について】

- ・住まいは、「前橋市」「高崎市」「伊勢崎市」「その他」だった。
- ・年齢は、すべての年代から回答があったが、「40代」「60代」「50代」が多く、他館に比べ比較的若い世代の回答者が多かった。
- ・職業は、「パート・アルバイト」「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96%が図書館の利用カードを持っていると回答した。