

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 総社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。他に「何かおもしろい本を探すため」「こどもに読み聞かせる本を探すため」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」と回答した。その理由として、予約本の受け取り、借りたい本が見つかったというような回答が得られた。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。他に「乳幼児や児童の読書活動支援」「生活に役立つ情報の提供」「講演会の開催などを通じた、趣味や教養等の学び場の創出」という回答も多く、生活に密接に関わる知識と情報収集の場という生涯学習の場としての役割も求めら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48%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】

・「総社分館」という回答が最も多かった。他に中央図書館である「本館」や「こども図書館」、総社分館に近い「元総社分館」という回答も多かった。

【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」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】

・すべてのジャンル項目に回答があったが、「小説・エッセイ」の回答が最も多かった。次いで「暮らし・生活」「児童書」「料理」という順に回答が多かった。

【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39%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も5%いた。「満足」の理由は、資料数が多いこと、「やや不満」「不満」の理由は古いという意見があげられた。

・職員の対応については、「満足」が75%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」の理由は親切に対応してもらえる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58%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、近場にあるという意見が多かった。

【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）

・雑誌が充実している。最近の本が読める

・予算もあり、むずかしいと思いますが、（コロナで）図書館利用者との気軽な交流がひんぱんにある図書館だとおもしろいと思います。

・種類がたくさんあってさがしているものがすぐみつかる図書館

・「私は～の本（小説が好き）が好きですが、あなたさまがどんな本がおすすめですかと聞いたら、すぐ答えてくれる職員がいたり、あなたかすきかどうか分かりませんが私が読んだ本の中では、〇〇が心に残りましたよ特に〇〇がよかったです…。と答えてくれたりする職員がいるところ。

・カフェや軽食があると良い・ゆったりとするスペースがあると良い

・子どもと一緒にいける雰囲気の良い図書館だと有難いです。

・コロナ禍で小さい子どもを連れての利用に不安、いつも以上に敏感になる部分があるので感染対策がきちんと行われていると利用のハードルが下がると思います。（現在の対応に私は安心して利用できています）

・明るい雰囲気。読書関係のイベントがある

【回答者について】

・住まいは、「前橋市」「高崎市」「吉岡町」「榛東村」であった。

・年齢は、「30代」「50代」「40代」という回答者が多く、他館より比較的若い世代が多かったが、「20代」はなかった。

・職業は、「会社員・公務員」「専業主婦（夫）」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。