

令和2年度前橋市立図書館利用者アンケート 城南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】 31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。次いで「何かおもしろい本を探すため」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、63%が「できた」と回答した。また「あまりできなかった」という回答も3%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」という回答が多かった。他館では回答数の多かった「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」だが、城南分館では選択した人はいなかった。

【利用する頻度について】

・利用頻度は、回答者の55%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】

・「城南分館」という回答が最も多く、次いで「本館」、「桂萱図書館」「大胡分館」と中央図書館である本館を利用したことがある人や城南分館に近い館を利用した人が多かった。

【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」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】

・回答者の半数が「小説・エッセイ」を選択しており、次いで「絵本」「歴史」という回答が多かった。「大活字本」を選択した人はいなかった。

【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、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、「普通」が35%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も9%いた。「不満」の理由として本が少ないという意見だった
- ・職員の対応については、「満足」が65%で最も多かったが、「不満」という回答も3%あった。「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、「普通」が40%で最も多かったが、「やや不満」「不満」と回答した人も10%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）

- ・明るく、本の種類が多いと嬉しいです。
- ・新刊本の充実した図書館
- ・笑顔で迎えてくれる図書館。

【回答者について】

- ・住まいは、「前橋市」「高崎市」「伊勢崎市」だった。
- ・年齢は、「60代」「70代」が多かった。「80代以上」はいなかった。
- ・職業は、「専業主婦（夫）」「年金生活者」が多かった。

【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。