

令和3年度前橋市立図書館 利用者アンケート

●実施期間

令和3年10月11日(月)～11月7日(日)

●対象

- (1) 図書館(本館・こども図書館・各分館)利用者
- (2) 図書館ホームページ利用者
- (3) 市内小・中学校児童、前橋市立前橋高等学校生及びその保護者

●手段

- ① 図書館利用者にアンケート用紙を配付
- ② WEB回答
- ③児童・生徒が所有するタブレットに配信

●回答件数

5,131件

A:図書館利用者(Web一般回答含む) 1,345件

B:市内小・中学校児童、前橋市立前橋高等学校生及びその保護者 3,786件

※「選択率」は回答数／回答人数で出した割合のこと

1 Aのみに質問

図書館をどういった目的で利用していますか(複数回答可)	選択率
①本や雑誌、CDやDVDなどの貸出・返却	90.9%
②何かおもしろい本を探すため	45.3%
③本や雑誌、新聞の閲覧、郷土・専門資料の閲覧のため	21.6%
④余暇時間過ごすため	20.2%
⑤宿題、課題、調べ物、自主学習をするため	8.9%
⑥講演会やおはなし会などのイベントの参加のため	2.7%
⑦その他	2.0%
⑧本や資料に関する相談(レファレンス)のため	1.3%

考察

今回の結果から、現在、レファレンスサービスを目的に来館する利用者が少ないことが分かる。レファレンスサービスについての周知や気軽に相談できる環境整備などが必要であることが伺える。

またその他の意見から、子供と一緒に過ごす子育て世代や仕事や言葉の勉強のためなどの理由や目的を持って利用する方のほか、散歩の途中や人間の輪を広げるためなど余暇を楽しく過ごすために利用する方もおり、多様な場である必要性も伺うことができた。

2

Aのみに質問

前橋市立図書館のサービスで、今後、実施・充実・改善してほしいことを教えてください(複数回答可)	選択率
①図書館へ行かなくても貸出・返却ができるサービスの実施	33.5%
②豊富で多様な蔵書	29.4%
③快適な読書空間の整備	18.1%
④その他	14.9%
⑤休館日や開館時間の変更	9.4%
⑥各世代を対象としたイベントの実施	6.3%

考察

現状のサービスの課題点が浮き彫りとなる結果となり、今後一層利用者に使いやすく公平な図書館サービスを行うための改善点について検討が必要であることが伺える。また、既存のサービスの正確な情報が伝わっていないことが伺える意見が見受けられたことから、図書館の情報を整理し分かりやすく伝えるための工夫や周知の方法など改めて検討が必要であることが伺える(見える化)。

図書館で実施したイベントや行事に参加したことがありますか。またそれは何のイベントですか	選択率
①ない	78.4%
②ある	15.7%

考察

イベント情報が知らない人のために、図書館イベントの情報発信力の強化の必要性を感じる結果となった。

イベント参加のある人の意見を見ると、40代までは読み聞かせやワークショップなどの子供向けイベント、50代以上の方は講演会や展示会などの観覧参加型が多く、世代によって内容の差はあるものの、多く上がったイベントは参加率や満足度の高さもあると考えられ、利用者の需要に応えるため今後も継続が必要なイベントであることが伺える。

4. 図書館の満足度について教えてください

(1)

図書・雑誌・新聞・CD・DVDの充実度について、あなたの満足度は何%ですか、近い数字に○を付けてください	選択率
①80%	27.6%
②70%	22.8%
③50%	12.3%
④60%	11.5%
⑤90%	10.0%
⑥100%	7.4%
⑦40%	3.6%
⑧30%	2.7%
⑨20%	0.7%
⑩10%	0.3%
⑪0%	0.0%

考察

資料の評価は全体としては80%が多く概ね満足度は高く感じられるも、同じ館であっても利用者の満足度によって高い評価も低い評価も出ていることが伺える。

しかしながら「本が古い」という意見や「分館の蔵書の少なさ」「変わり映えのない蔵書」という意見も多く見受けられ、所蔵替え(各館の資料を交換)をするなど利用者の満足度を上げるために工夫が必要であることが伺える。また「探していく本が大抵見つからない」という意見もあり、相互貸借や予約取寄せの案内のはかフロアマップや書架の見せ方、検索方法の充実などが必要であることも伺えた。

(2)

職員の対応について、あなたの満足度は何%ですか、近い数字に○を付けてください	選択率
①100%	33.5%
②80%	25.4%
③90%	23.6%
④70%	7.8%
⑤50%	3.9%
⑥60%	3.0%
⑦10%	0.6%
⑧30%	0.5%
⑨20%	0.2%
⑩40%	0.2%
⑪0%	0.1%

考察

概ね高評価であり、応対に対して感謝の言葉もあり好印象を持たれていることが伺える。しかしながら人によって言葉の言い回しで誤解を招いているケース、レファレンス能力や本の知識などを求める声も多く見受けられることから、より一層利用者目線に立つことの大切さを意識するとともに、スタッフや職員の研修など育成面をより強化していかなければならぬ必要性が伺えた。

5

新しい図書館がどのような施設なら行ってみたいと思いますか(複数回答可)	選択率
①リラックスし長時間過ごせるスペースがある／のんびり過ごせる	65.2%
②駐車場がある	60.1%
③館内がエリア別に色分けされているなど分かりやすくなっている／本がみつけやすい	57.6%
④カフェや物販などがあり、飲食スペースがある／お店があって、食べたり飲んだりできる場所がある	54.4%
⑤入口や通路が広い／広くて明るい	54.1%
⑥Wi-Fi 環境が整っている／インターネットが使える	52.5%
⑦学習室がある／勉強ができる場所がある	51.0%
⑧友達と一緒に本や雑誌を読んだり、会話ができる空間がある／みんなで本を読んだり、おしゃべりできる場所がある	45.9%
⑨テラスや屋外で読書ができる／外に、本が読める場所がある	43.2%
⑩静寂な閲覧コーナーがある／静かに本が読める	42.6%
⑪個室スペースがある	42.6%
⑫駐輪場がある	40.0%
⑬あらゆる人に対応した施設設備が整備されている	38.3%
⑭目当ての本が取りやすいように書架に工夫がされている	35.9%
⑮季節を感じられる演出がある／花や植物が置いてある	31.7%
⑯多目的に使えるスペースがある	20.6%
⑰美術品・絵画などの展示がある	16.5%
⑱その他	6.3%

考察

新しい図書館の施設面で求められることは、「リラックスし長時間過ごせるスペースがある／のんびり過ごせる」「駐車場がある」「館内がエリア別に色分けされているなど分かりやすくなっている／本がみつけやすい」という回答が多く、新本館では使い勝手の良い図書館でのんびりと過ごせることが望まれている。

「目当ての本が取りやすいように書架に工夫がされている」という項目は、35.9%の方が選択しているが、これは実際に利用してみての意見だと考えられ、現在の図書館の使い勝手の悪い箇所等は新本館建設では改善できるよう検討していくとともに、今の図書館でも排架の工夫等で対応できる方法を早急に検討する必要性が伺える。

6

新しい図書館にどのようなサービスが欲しいですか(複数回答可)	選択率
①自動で貸し出し、返却ができる／本の貸出が機械ができる	51.8%
②障がいを持つ方や、多国籍の方たちに配慮したサービスがある／体の不自由な人や日本語が分からぬ人でも使いやすくなっている	44.9%
③開館時間が長い	40.4%
④読書や調べ学習の相談や支援を受けることができる／分からないことを調べる手伝いをしててくれる	38.5%
⑤インターネット接続ができるパソコンがある	37.2%
⑥自分のパソコンやスマホで蔵書を試し読みできる	34.9%
⑦託児サービスがある／子どもが遊べる場所がある	31.2%
⑧映像などの配信サービスがある	20.2%
⑨その他	3.7%

考察

サービス面においては、「自動で貸し出し、返却ができる／本の貸出が機械ができる」や「障がいを持つ方や、多国籍の方たちに配慮したサービスがある／体の不自由な人や日本語が分からぬ人でも使いやすくなっている」という項目の選択が多かった。SDGsや共生社会の実現に対する意識や関心の高さとともに、どんな方でも使いやすい図書館であり、人の目を気にすることなく自分の読書を行いたい、そのためのサービスを希望していることが伺える。「読書や調べ学習の相談や支援を受けることができる／分からないことを調べる手伝いをしててくれる」という項目も38.5%の方が選択しているので、市民の疑問に答えられる図書館であるため、また図書館をもっと活用してもうため資料情報の取扱いやスタッフの対面レファレンスの強化をしていかなければならない。

新しい図書館では、特にどのような資料が豊富にあるといいですか（複数回答可）	選択率
①趣味や教養に役立つ書籍	51.3%
②受賞作品	37.5%
③生活に役立つ書籍	36.2%
④DVD	35.3%
⑤CD	33.2%
⑥デジタル図書（電子書籍）	28.5%
⑦児童書	25.5%
⑧マイナーな作家の作品	25.3%
⑨ライトノベル	24.5%
⑩絵本	23.6%
⑪既に出版されなくなった書籍	19.3%
⑫全集・図鑑	18.0%
⑬洋書（日本語以外で書かれた書籍）	15.0%
⑭郷土資料	13.1%
⑮その他	5.4%

考察

「趣味や教養に役立つ書籍」が圧倒的に多く、「受賞作品」「生活に役立つ書籍」「DVD」「CD」が上位を占めたが、他にも「マンガ」や「資格取得図書」など知識欲や知的好奇心を満たす資料が新しい図書館の蔵書構成に求められていることが伺える。反対に「郷土資料」が少なく、郷土愛を育むことや図書館の役割の周知不足など課題が浮き彫りとなる結果となった。

新しい図書館ではどのようなイベントをのぞみますか（複数回答可）	選択率
①映画会／映画を見る	48.5%
②工作／工作をする	37.9%
③音楽会／音楽を聴いたり、歌を歌う	33.5%
④バックヤードツアーやお泊り会（キャンプ）など閉館後の図書館で行うイベント／図書館で、お泊り会（キャンプ）をする	32.0%
⑤作品の展覧会／作品を飾る	26.3%
⑥図書館員の仕事体験	26.2%
⑦館内で一日過ごせるイベント	25.1%
⑧運動／運動をする	21.3%
⑨地域との繋がりや、郷土愛を育めるイベント	19.2%
⑩交流イベント	13.8%
⑪その他	5.3%

考察

全体では「映画会」が最も多く、「工作」「音楽会」のイベントが上位を占めた。その他の意見では、イベントは必要ないという意見もあったが、子育てや講演会、市民が考えたイベントなど多くのイベントを望む声も伺うことができた。

新しい図書館でやってみたいことはありますか（複数回答可）	選択率
①イベント参加	41.2%
②ボランティアとして関わる	25.9%
③イベント等の企画・提案	14.2%
④その他	4.1%

考察

全体的に「イベント参加」が最も多く占めイベントの需要が高いことが見受けられる。「3. 図書館で実施したイベント行事に参加したことがありますか」の設問では「ない」の回答が多くたが、本設問では「参加したい」という意見も多かったので、図書館のイベントの期待値が高いことが伺えた。一方でその他の意見では、「特になし」や無回答も多く、静かに図書館で読書をしたいという思いや新たにイベントを望んでいない状況が伺える。

50年後・100年後の図書館はどうなっていると思いますか、またはどうなってほしいですか。(一部抜粋)

10代以下

- 今より快適で過ごしやすい空間になっていると思う
- 成長する有機体として、新しいものを取り入れて常に成長していってほしい。人々の心に彩りをそえる存在であってほしい
- 児童・生徒が読書の入り口になるような本を見つけやすい場になっていて欲しい
- ロボットに話しかけると、目当ての本などを持ってきててくれる

20代

- カフェがあり、飲食しながら読書ができる。テラスや屋外で読書ができる
- ゆっくりと本を読め、リラックスできるような場所。地域の方々が交流する場になっていたらいいと思います
- 根本はきっとかわらないと思う。サービスが多様化したり、電子化が進むかもしれないけれど
- 誰もが使いやすいパリアフリーの施設。絶版本や古い資料は電子化してオンラインアーカイブを提供。リクエストや相互貸借などの各種手続きや、市民からの意見提出がネットできる(今回のアンケートもオンラインででき、とても便利だった)。図書館の専門家(司書)の増員。分館の職員が増え、充実したサービスが受けられる。児童生徒が学校帰りに寄れるよう、学校から図書館への循環バス運行。車がなくても無理なく公共交通機関で図書館まで行ける。または移動図書館の復活で、図書館が家の近くまで来てくれる。行政との連携強化。市の事業に関連した資料の提供。災害に強い図書館。多目的に使える、あらゆる市民の居場所となる図書館

30代

- 無理に変わろうとしなくともいいと思う
- 今より紙の本が貴重になり、博物館・資料館のような意味合いが強く出てきそう。活字にふれることで学んだり、心を豊かにする場として残っているとよい
- 本は電子化となりマイナンバーと紐付いた図書カードを利用して専用アプリにログインして本の電子ファイルを利用できるようになると思います
- そのため、図書館そのものは本のスペースよりも椅子やテーブルなどの読書や学習をするスペースになると思います
- 本のすばらしさを伝え続けてほしい。電子書籍がより充実しているとは思うが、図書館の空間は今後も必要だと思う

40代

- 心の余暇としても本や図書館の存在は、欠かせないものだと思っています。デジタル化しても、頁をめくる楽しみは続いている欲しいものです
- 今より電子化もされていて、でも無人ではなく、人ととの交流の場。つまり、今まま、かな
- 中心市街地の図書館は、集客施設として賑わいのあるスペースにしていただきたいです。図書の貸し出しだけでなく、人の交流が生まれ、老若男女が、図書館での時間を楽しむような前橋市のシンボリックなスペースにしていただきたいです
- 誰もが利用しやすい空間であってほしいと思います。話しながら利用できるエリア、静かに読書に没頭できるエリア、勉強に集中できるエリア、様々な空間を楽しみたいです
- 車で利用する方が多いと思うので駐車場から図書館への移動がしやすいことが重要だと考えます。こども図書館のように駐車場から連絡通路を使って~となると少し大変です。分館は駐車場から近いこともあり気軽に寄れるのでよく利用します。大変便利なので、本館と分館を繋ぐどこで借りてどこで返してもいいサービスは続けてほしいです
- 電子書籍も予約待ちの必要がないのであれば利用してみたいです

50代

- 知りたい情報を手軽にさがしだせるばしょ。くろげる場所
- 便利になるのはとてもありがたいが、ひと手間かけて書物を借りに行く行為からすでに読書は始まっていると思います。「わざわざ出かける」「書棚での出会い」も大事にしていきたいです
- 本を通して人と人がつながれる場所
- AI等の技術発展で、単なる検索や手続きは機械に任せる流れになると思うし、本自体も電子化が進むと思う。それでも、紙の本を読みたい人々は多数いると思うので、経済格差によらない地域の文化発展・教養増進のために存在していくほしい

60代

- 絶版書籍などの復刻版が手に取って読めるような場所
- 次の世代にも利用しやすい形で存続してほしい
- 芸術の全てがそろっている場所
- 年をとっても活字が読みたいと思うので電子化について行けない年代でも利用しやすい図書館であってほしいです

70代

- 高齢になっても、ゆったりと紙の本を楽しみたいので今のようないい雰囲気の図書館であってほしいと思います
- 同好の人どうし等が交流できる環境を有する施設、自宅のパソコンやスマホと一緒に利用できる図書館
- 今のような対面で職員に聞けるような図書館が良いです（機械は不便です）
- ロボットの活躍、ドローンなどの本の配達

80代以上

- 古い資料が直ぐ見られる
- 現在より変化してゆくと思います 図書館が好きです

考察

全体的に、電子書籍と紙書籍の両立の声や駐車場やカフェなど多様な人たちに利用しやすい図書館を望む声が多く見受けられる。一部を抽出（無作為）して年代毎の意見を見ても、同じような意見であることから、図書館という読書するための空間を大切に考えている利用者が多いことが伺える。

資料に関しては、電子書籍化＝図書館不要、無くなるという意見が多かった一方、電子書籍となっても紙が良いという意見もとても多く、書籍や図書館への愛情と共に期待値の高さをとても感じることが出来た。また、「高価な歴史書」「希少本などの保管収集」「絶版書籍などの復刻版が手に取って読めるような場所」「市に特化した書物の蔵書」「郷土資料」「海外作品」「学術書」「英語の絵本」「貸出しの図書について、見識が深い職員がいらっしゃることが望ましいです」など、資料保存機能への期待や専門書についても一定の需要があることも意見の中から伺うことが出来た。これらに応えるには、図書館の役割や機能を改めて周知することの必要性と共に司書の専門的な知識が欠かせない。図書館の使命を守りながら、新しいニーズに合わせた多様な図書館環境の構築も検討していくなければならない。

5

最後にあなたについてお聞かせください

(1)

お住まいはどちらですか	選択率
①前橋市	87.7%
②高崎市	6.4%
③伊勢崎市	0.7%
④渋川市	0.6%
⑤榛東村	0.6%
⑥玉村町	0.5%
⑦吉岡町	0.5%
⑧その他	0.5%

(2)

あなたの年齢は以下のどれにあたりますか	選択率
①40代	21.8%
②60代	18.1%
③70代	17.9%
④50代	14.2%
⑤30代	12.1%
⑥10代以下	6.4%
⑦20代	3.7%
⑧80代以上	2.9%