

アンケート自由記述のまとめ

この度は、図書館アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。結果がまとまりましたので、各項目の結果とともに、自由記述についてもお答えさせていただきます。

職員の対応については、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせて約99%と大変高評価を頂きました。自由記述でもいつも丁寧に対応してもらっている等のコメントを頂き感謝申し上げます。

施設（立地、空間、設備等）につきましては、駐車場の拡張、トイレの改修のご意見をいただきました。駐車場の拡張については令和5年度、トイレの改修については令和6年度から事業着手を予定しております。

また返却ポストの増設等を要望する多くのご意見をいただきました。返却ポストの設置には設置場所の確保や安全面等で課題がありますますが、利用者の皆様の利便性向上という視点を踏まえ課題の整理をしてまいります。

運営（利用方法等）につきましては、予約枠、貸し出し期間・冊数の拡大を要望する多くのご意見をいただきまして、利用者の皆様が図書館を積極的に活用していただいていることがわかりました。しかし一方で「希望した本がなかなか借りられない」「予約待ちの期間が長い」とのご意見もいただいております。こういった状況を踏まえまして、予約枠、貸し出し期間・冊数については、出来る限り多くの方にご利用いただく機会を確保するという観点から、当面はこれまでと同様とすることにご理解いただきたいと考えております。

資料・展示につきましては、一般、児童ともに蔵書の充実、中でも新刊書籍の充実を要望する多くのご意見をいただいております。いただきましたご意見につきましては、年度ごとに定める収集計画に基づき定期的に開催しております選書会議において参考とさせていただきます。また展示やイベントにつきましてもいただいたご意見は事業計画策定時に参考とさせていただきます。

インターネット、システム等につきましては、分館へのOPAC（検索機）の設置、パソコンの設置、電子図書の導入のご意見をいただいております。OPAC（検索機）は利用者数の比較的多い東部分館に設置済ですが、他の分館への設置、パソコンの設置、電子図書の導入につきましては、図書館の中期的な計画を策定する上で参考とさせていただきます。

また現行の図書館システムについては、当館で所蔵していない本のシステムからのリクエストや読書の履歴管理等のご要望をいただきましたが、利用者の皆様へのサービス向上の視点から次期更新時に参考として検討してまいります。

今後とも利用者の皆様からいただいた貴重なご意見を参考にしながら、より充実した図書館サービスを提供させていただきたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。

鎌ヶ谷市立図書館

令和4年度 図書館利用者アンケートの調査結果について

1. 調査概要

- 調査対象 直接来館者、WEB アンケート
- 調査場所・時間 本館及び5分館の開館時間、インターネット上で回答収集
- 調査期間 令和5年3月1日(水曜日)～3月31日(金曜日)
- 回収数 紙 829枚 WEB 64件 合計 893件
(前年は紙・WEB 合わせて 535件)
※複数回答のため、一部で回答の合計数が893以上となっている設問あり
- 配布数 1305枚
- 回収率 68.5%(感染症対策で、自宅記入・WEB 回答をお願いした分もあり回収率減)

・コメント内で比較する前回調査は令和3年度図書館アンケートを使用。

令和4年度数値の後カッコ内に、令和3年度数値との差をプラス(+)、マイナス(▲)で記載。

・図表内の割合を示す数値は、全て百分率(%)で小数点以下第一位を四捨五入。

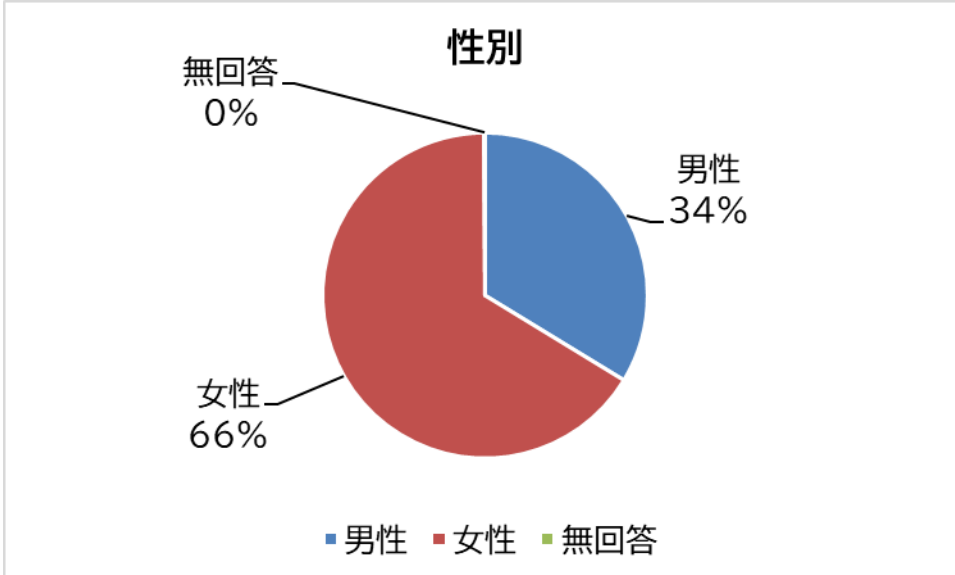
そのため合計値は必ずしも100になりません。

・複数回答可の項目(Q. 5～8)の合計は100にはなりません。

調査結果の詳細

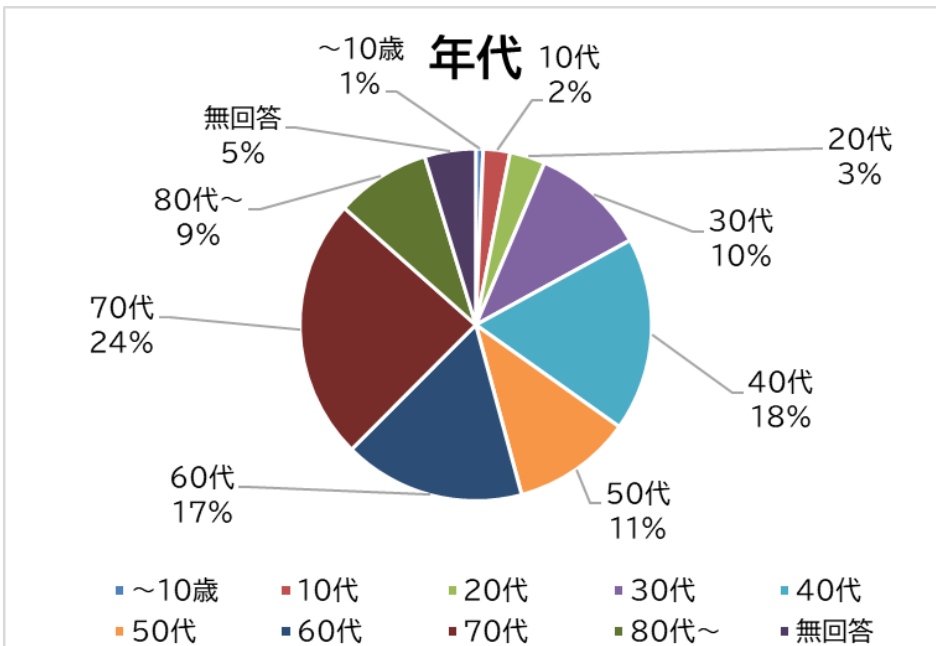
回答者属性項目

- Q.1 性別・年代をお答えください
- 性別



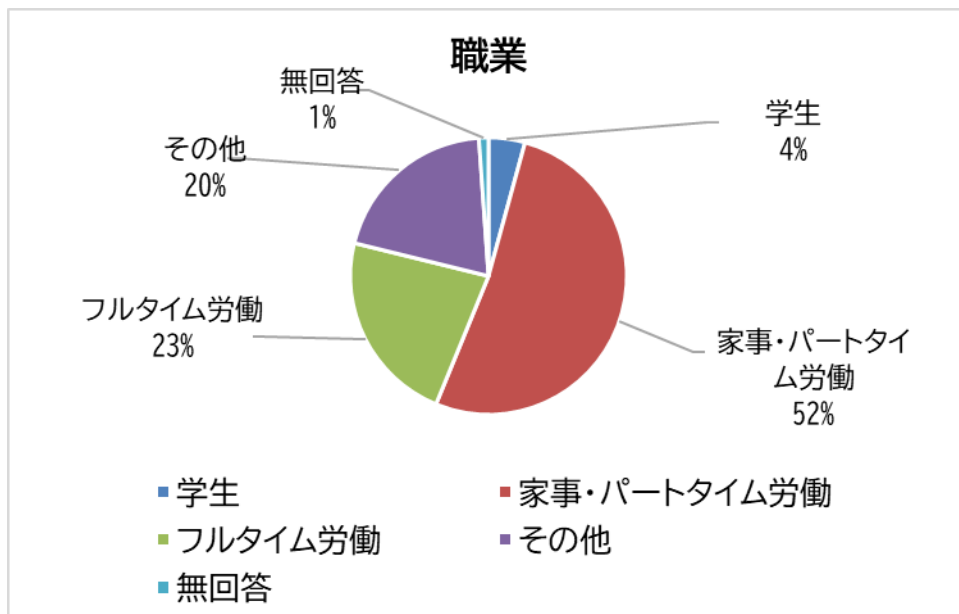
| 男性 | 女性 | 無回答 |
|-----|-----|-----|
| 301 | 591 | 1 |

- 年代



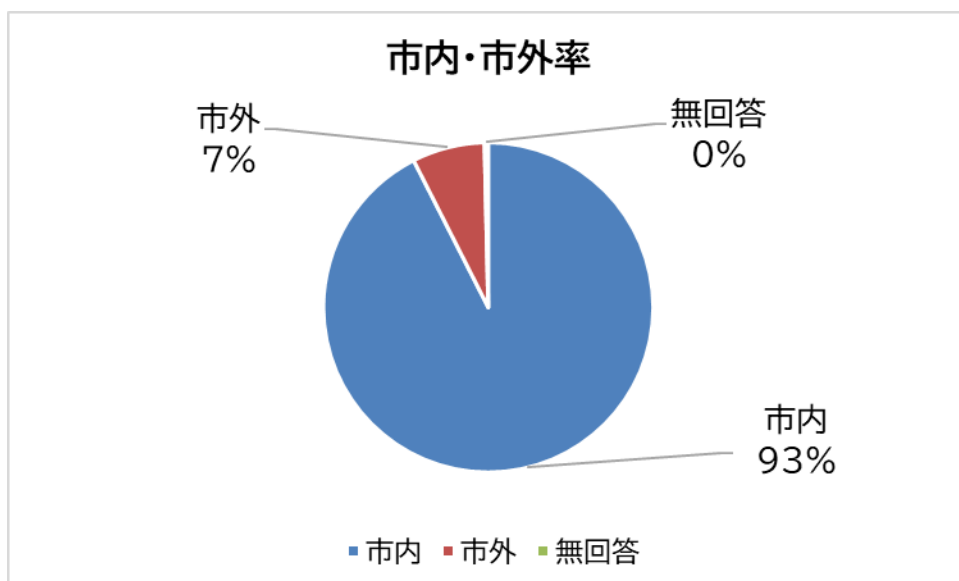
| ~10歳 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代~ | 無回答 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 6 | 22 | 29 | 95 | 159 | 98 | 149 | 215 | 78 | 42 |

● Q.2 ご職業をお答えください



| 学生 | 家事・パートタイム労働 | フルタイム労働 | その他 | 無回答 |
|----|-------------|---------|-----|-----|
| 38 | 464 | 202 | 179 | 10 |

● Q.3 お住まいはどちらですか？

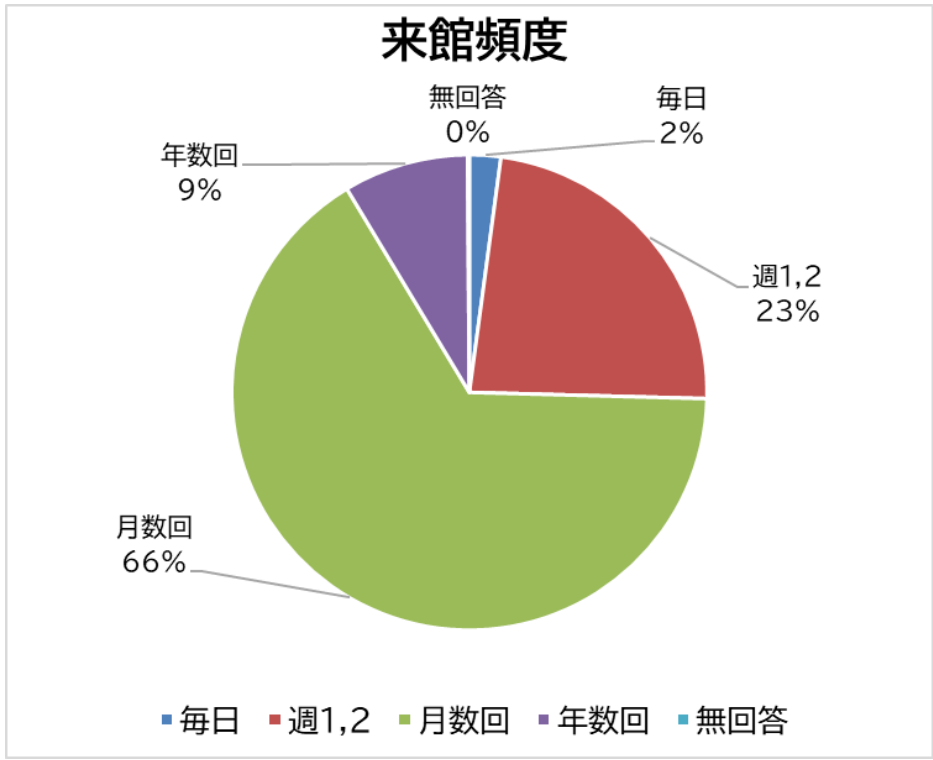


| 市内 | 市外 | 無回答 |
|-----|----|-----|
| 767 | 59 | 3 |

今項目はWEB 回答の数字が計上できなかったため合計数が違ってきます。

● Q.4 図書館をどのくらい利用しますか？

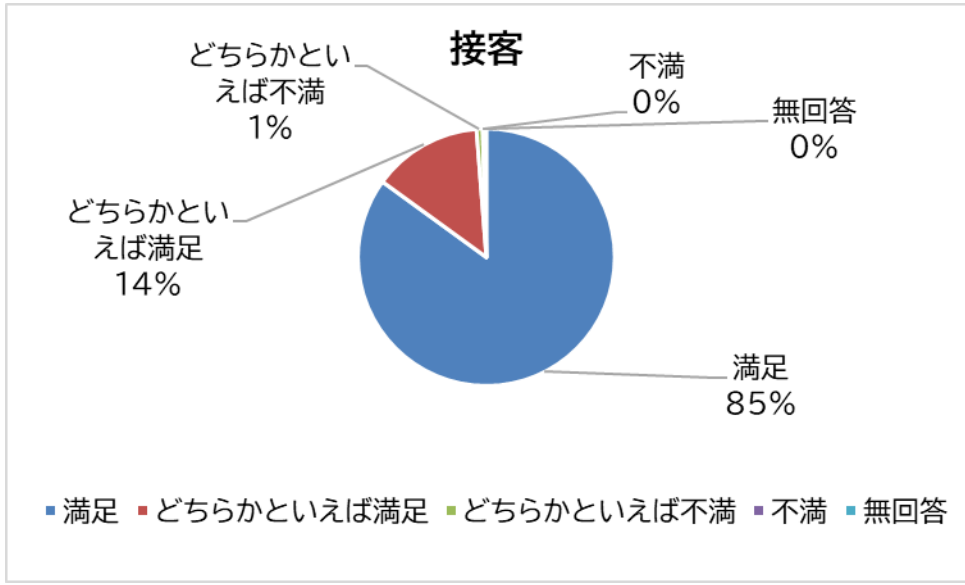
利用頻度は毎日が2%(+2)、週1,2回が23%(▲3)、月数回が66%(+1)、年数回が9%(+1)。感染症の影響での減少していた来館頻度は緩やかに回復傾向か。



| 毎日 | 週1,2 | 月数回 | 年数回 | 無回答 |
|----|------|-----|-----|-----|
| 19 | 208 | 589 | 76 | 1 |

● Q.5 スタッフの接客はいかがでしたか？

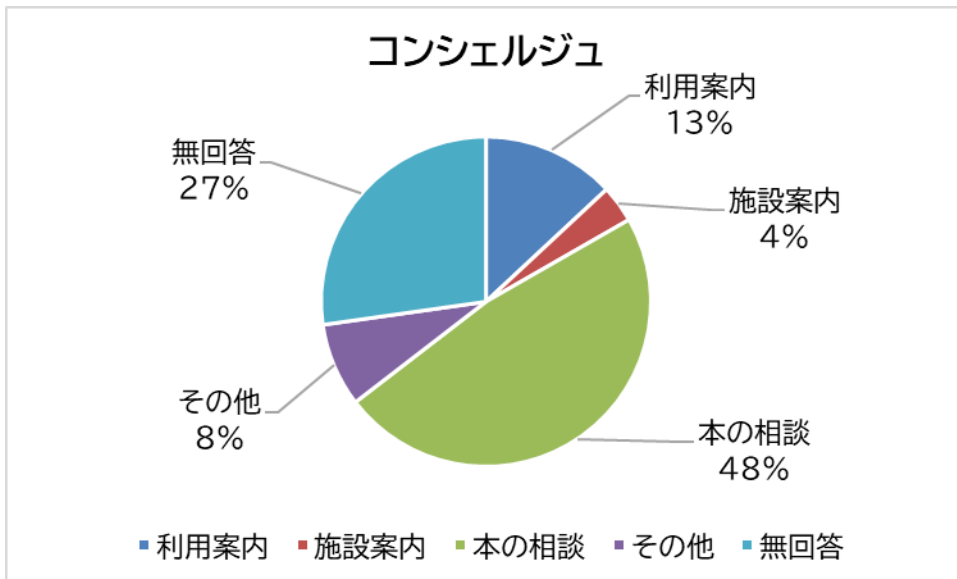
接客は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて99%(+3)と非常に高い評価を継続。「満足」に関しては(+7)。



| 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|------------|------------|----|-----|
| 759 | 123 | 7 | 1 | 3 |

● Q.6 本館のお客様係(コンシェルジュ)に聞きたいことについて

本の相談が 48%(▲5)、利用案内 13%(+1)、施設案内 4%(+1)と本の相談が微減。

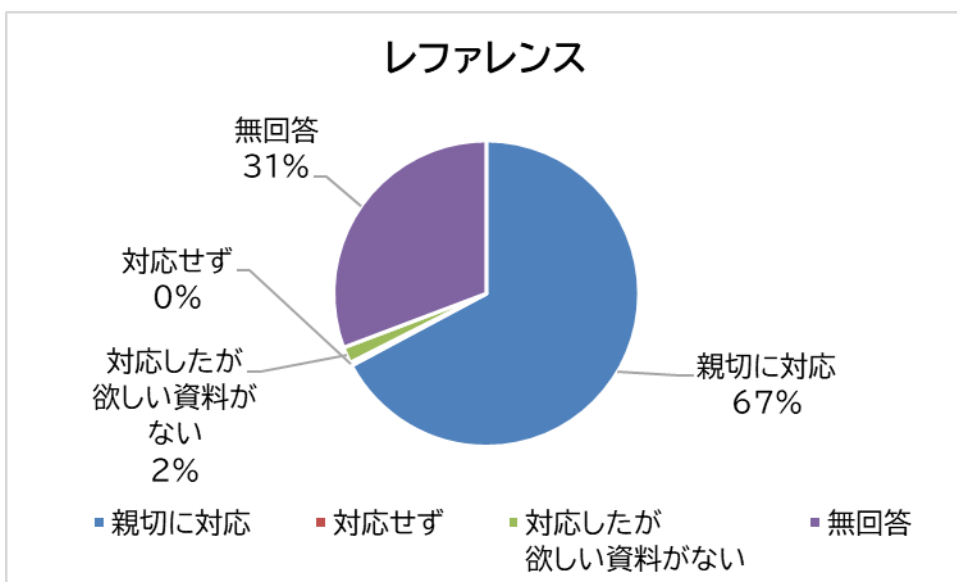


| 利用案内 | 施設案内 | 本の相談 | その他 | 無回答 |
|------|------|------|-----|-----|
| 118 | 33 | 432 | 74 | 246 |

● Q.7 レファレンス(本の調べものや相談)について

無回答が 31%(±0)。「親切に対応」は 67%(+2)[回答者の内 97%(+2)]。

レファレンスサービス利用者からは十分な評価を受けている。未利用者へのアプローチが課題。

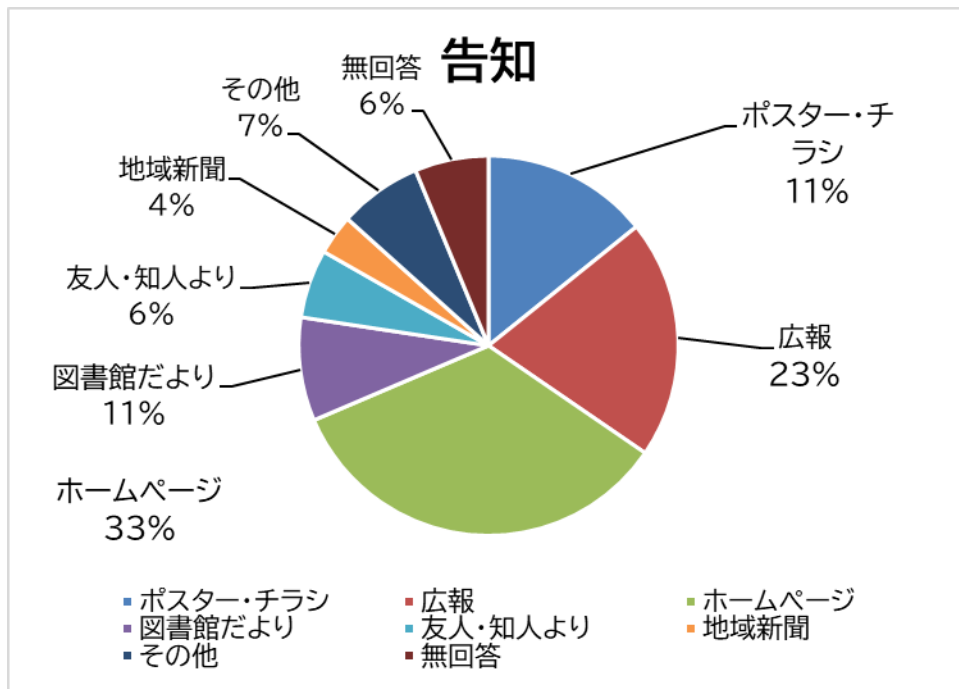


| 親切に対応 | 対応せず | 対応したが欲しい資料がない | 無回答 |
|-------|------|---------------|-----|
| 588 | 3 | 15 | 269 |

● Q.8 図書館に関する情報を、何でお知りになりますか？(複数回答可)

ホームページ 33%(±0)が広報 23%(±0)を、10 ポイント差をつけてトップ。

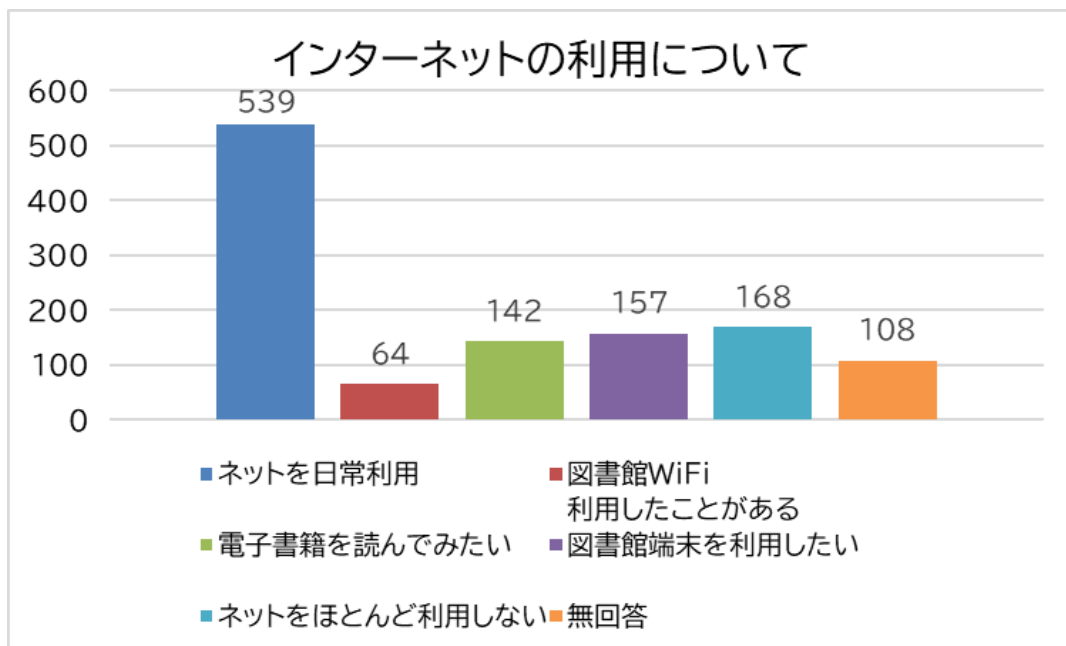
平成 30 年度から比べてホームページの利用が 9%アップしており、利用が増加している。



| ポスター・チラシ | 広報 | HP | 図書館だより | 友人・知人より | 地域新聞 | その他 | 無回答 |
|----------|-----|-----|--------|---------|------|-----|-----|
| 163 | 233 | 390 | 101 | 67 | 39 | 81 | 72 |

● Q.9 インターネットの利用について(複数回答可)

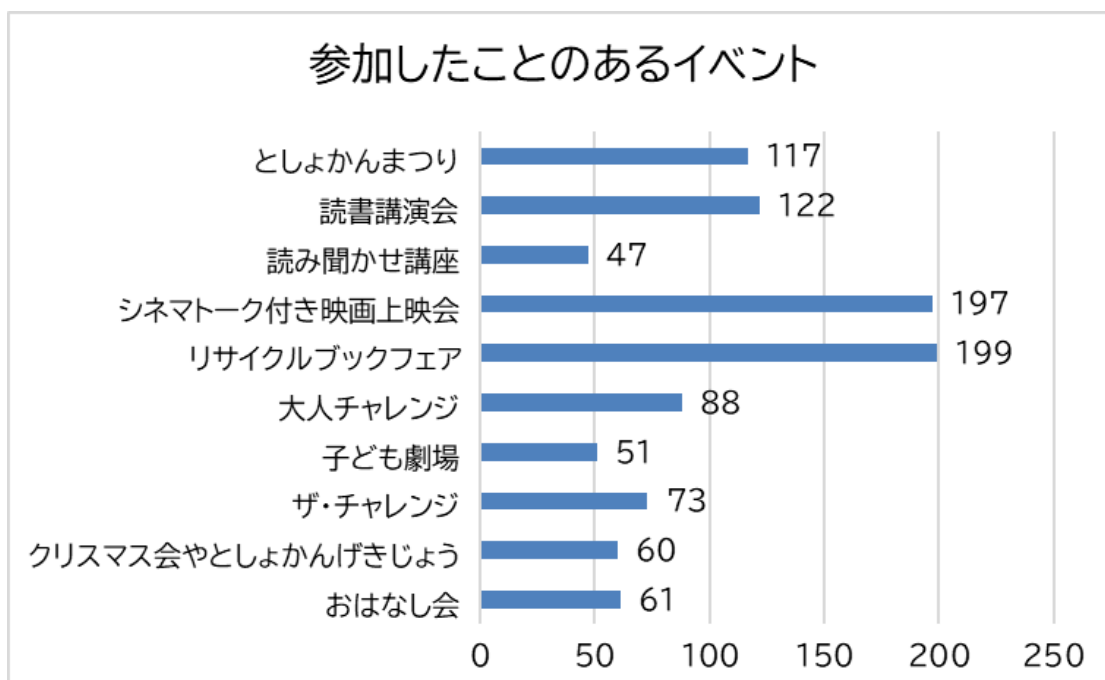
「図書館 Wi-Fi を利用したことがある」が前回の回答数 24 から 64 に増加。



インターネットを日常的に利用されている方の主な利用端末は以下のとおり
 スマートフォン 55%、パソコン 30%、タブレット 12%、携帯電話 3%、その他 0%

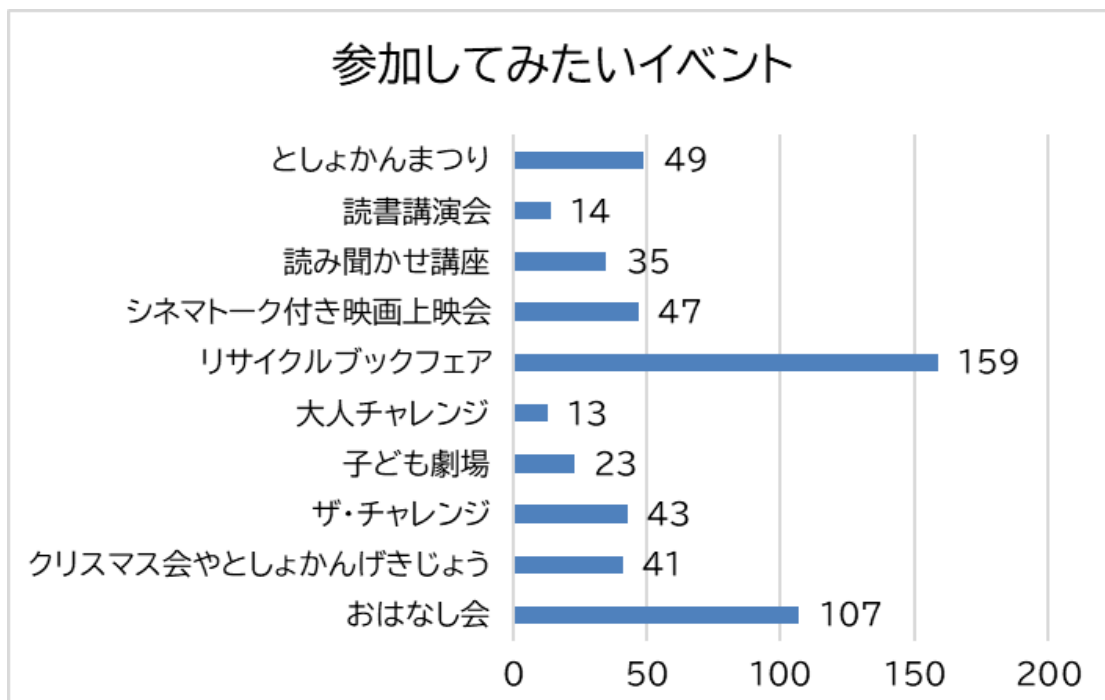
● Q.10 参加したことがあるイベントを教えてください(複数回答可)

例年に比べ、シネマトーク付き上映会の参加(+144)が増加した。



● Q.11 参加してみたいイベントを教えてください(複数回答可)

例年に引き続きリサイクルへの需要が高い。30、40 代の回答者の増加による影響か、おはなし会の参加希望がかなり増加(+51)した。



● Q.12 今後期待するサービスを選んでください(複数回答可)

R4 年は質問(「障がい者向けサービスの拡大」)を新設。

