

## 2021年度 図書館 WEB アンケート 実施結果報告

いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。

今回のアンケートは初のWEBでのアンケートを実施いたしました。

多くの皆さんからご回答いただきました。ご協力ありがとうございました。



御礼にかえて、以下のとおり集計結果をお知らせします。アンケートの中で把握したお客様の傾向／ニーズは随時、今後のこの図書館の運営に反映させていただきます。

今後とも中央図書館の運営にご理解、ご協力のほど、よろしくお願い致します。

それでは、結果をご覧ください。

### アンケート実施概要

**実施期間** 2022年3月22日（火）～4月12日（火） 22日間

**実施目的** ・非来館者のニーズの把握

**実施方法** WEB アンケート（HP、twitter、館内掲示にて告知）

**回答数** 56件

**結果告知** ・館内における掲示、及び閲覧用ファイルの設置

・図書館HP上での公開

### アンケート実施結果の分析

#### データ属性について

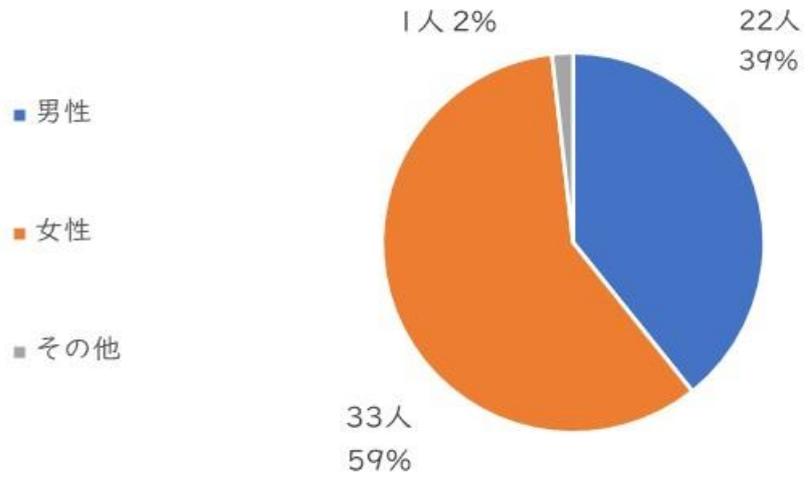
回答者の性別は、男性が39%、女性が59%（未回答2%）。居住地は、市内91%、近隣地域4%、その他市外が5%。年代では、30～39歳が27%、続いて40～49歳が23%、16歳未満が18%となりました。通常用の紙記入式のアンケートでは60歳以上の方が多くなる中、スマートフォンなどに慣れていない年代の方によくご回答いただいた様子です。

#### 調査本編

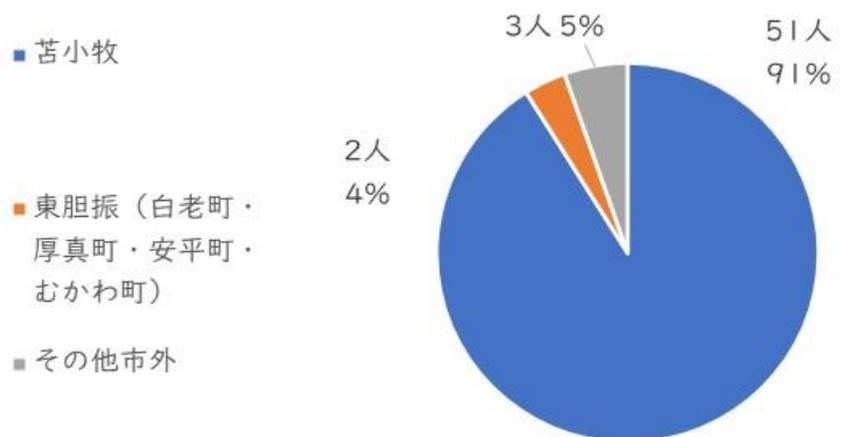
利用頻度は、「月に1～2回」が44%、次いで「毎週」が27%、「半年に2～3回」が14%、「年に1～2回」が11%と、WEBアンケートにおいても常日頃図書館をご利用いただいている方がご回答していただいたようです。

# データ属性

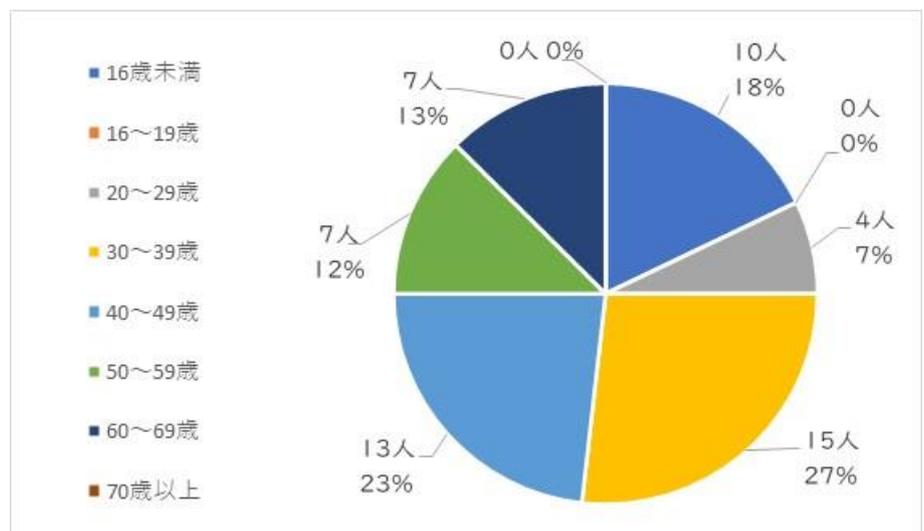
## (1) 性別



## (2) 居住地



## (3) 年代

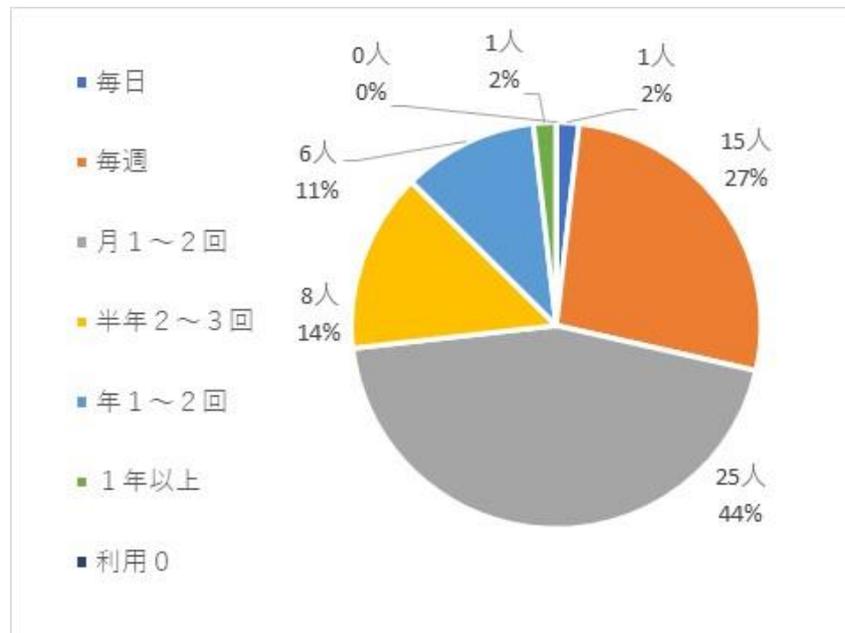


## 2 調査本編

### A 図書館内の利用に関して教えてください。

#### － 1 図書館をどのくらいの頻度で利用しますか？

毎日	1
毎週	15
月1～2回	25
半年に2～3回	8
年に1～2回	6
1年以上利用していない	1
利用したことがない	0



2 質問1で「半年に2～3回」「年1～2回」「1年以上利用していない」「利用したことがない」を選ばれた方、その理由を教えてください。

①	コミュニティーセンター図書室・図書コーナーを利用している	5	33.33%
②	本などを借りるのに手間がかかる	1	6.67%
③	車が止めにくい	1	6.67%
④	公共交通機関が不便	0	0.00%
⑤	読みたい本がない	0	0.00%
⑥	本を読まない	0	0.00%
⑦	その他	8	53.33%

3 質問2で「読みたい本がない」を選ばれた方にお尋ねします。どのようなジャンルの本をお読みになりたいですか？

4 質問2で「本を読まない」を選ばれた方にお尋ねします。どのようなサービスがありましたら、図書館をご利用になりますか？

質問3・4共に 回答、該当者なし

5 図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）

詳細、回答につきましては別紙をご覧ください。

—5 図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）

1	マンガエッセイ本を沢山入荷して欲しい	本のご希望ありがとうございます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
2	学生時代よく使わせてもらってました。勉強に行き詰まったら植物園で気分転換していたのが懐かしい思い出です。運営ご苦労様です。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
3	カウンターで、説明がわかりにくく対応が不安になる子があります。その子の時は別の人のカウンターに行きます。若いようなのでもっとしっかり他の素晴らしいスタッフ目指して頑張りたいです。	この度は、対応が不十分なスタッフのためにご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 職員一同より良い対応を目指して努力いたします。 今後とも図書館をよろしく願っています。
4	カウンターの後ろに声がでかい人が居てうるさい	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、職員一同より良い対応を目指して努力いたします。 今後とも図書館をよろしく願っています。
5	最近さまざまなコーナーが出ていて、借りたい本がなくても行こうかなと思う。続けてほしい。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 さらに興味深いと思っただけの特集・コーナー作りを目指して参ります。
6	<p>今回、偶然アンケートあったからこちらに書くけれど、まずメールの問い合わせ欄はどこなの？市役所に言わなきゃいけないの？あなた達嫌じゃないのそれ？それと雑誌無料で配る日のこと、最悪。何年やってるの？本当に改善しない。30人は入れたらだめ。コロナになっても変わらない。10人入れて1人ずつ出たら交代で入れなさいよ。密どころの話じゃないよ。全く統制取れていないし、エントランスに入れたらダメ。</p> <p>変なおじさん(40番くらい)に寒いから中で待たせろよって言われてどうぞどうぞじゃないんだよ？1~10番の人達はずっと待ってたんだよ？しかも密で、統制者もいない。もらう側も酷いけれど、あなた方のいつまでも変わらないふざけた態度の方がよっぽど酷いですよ。ほんと！整理券の意味ないし！少しは考えてよ、もう少しで暴動、将棋倒しだよ？怒号上がってたんだよ？分かる？みんな頭悪いけれど、起きたらもうおしまいなんだよ？ちゃんとしてください。これ、返信もできないんでしょ？あなた達が改善するかもわからない、どう考えてるかもわからない。やるかやらないかも。意味あるんでしょうかね？ここに書いても。</p>	<p>この度は、図書館開催のイベントにてご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>次回開催の際に、運営の方法を改善いたします。</p> <p>図書館へのお問い合わせは、図書館HPの「お問い合わせ」ページに、連絡先がございます。ご利用ください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

—5 図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）

7	Twitterをマメにupして頂けるので楽しませてもらっています。司書さんの靴下やハンカチなど可愛いものを見るのも好きです。	いつもTwitterをご覧いただき、ありがとうございます。スタッフの励みとなります。今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
8	いつもきもちのよいたいおうありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
9	検索の機械の読み込みが遅いかな	ご不便をおかけし申し訳ありません。システムをすぐに変更することはできませんが、システム担当とより快適に使用できるよう更新を検討して参ります。
10	館内は清掃がされており、職員方は丁寧な対応をしてくれます。いつきても居心地がいいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフの励みとなります。今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
11	Twitterが公式を標榜している割に中の人の個性が過ぎて少しついていけず戸惑うことがあります。個人アカウントなら正直黙ってリムーブするのですが図書館そのものの情報もきちんと流れてくるのでフォローしてはいますが……また、おそらく女性の職員さんが主に更新しているのではないかと思うので老婆心ながら彼女の身バレも少し心配です。SNSを積極的に活用していくのは賛成です！それ以外だと修復体験や限定ですがフィルムがけサービス等は目新しくて良い企画だと感じました。夜遅くまで開館してくださるのも仕事帰りに立ち寄れるのでありがたいです。いろいろ館内の装飾や展示も工夫を凝らしてくださっているお陰で図書館に通うのが楽しみです、ありがとうございます。	いつもtwitterをご覧いただき、貴重なご意見をありがとうございます。今後のツイート内容の参考に、検討させていただきます。また、本の展示はスタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
12	予約しても半年待ちとかが当たり前で、次の予約ができないので予約できる冊数を増やして下さい	ご不便をおかけして申し訳ありません。今後の館運営の参考にさせていただきます。また、人気の資料につきましては、適宜複本の追加購入等を検討いたします。