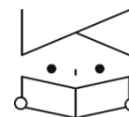


## 2. 令和4年度 図書館利用者アンケート集計結果について ～報告書・概説～



この度は、「利用者アンケート」にご協力いただきありがとうございました。

下記のとおり集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。いただいたご意見は、図書館サービスの更なる向上に活かしてまいります。

<調査目的> 図書館をどのようにご利用いただき、どのくらい満足していただいているかなどをうかがい、今後の運営の参考にさせていただくことを目的に実施。

<調査方法> 令和5年2月1日から14日の間、(館内入口の)特別展示台、受付カウンターで調査用紙を配布・回収。

<配布枚数> 1,058件 <回答数> 373件 ※回収率 35.3%

### 【アンケート結果の概説】

#### <図書館の利用状況(年齢層、頻度)について>

- 「若年層(10～20代)」の利用・回答が少ない状況でした。  
⇒ 若年層に対して“図書館に関心を持ってもらう取組(情報発信を含む)”を進めていく必要があります。
- 「月1～2回程度の利用」が最も多く、「月1回以上来館している方」が約9割でした。  
⇒ “資料の貸出期間(15日間)に合わせて来館し、借りていた本を返して別の本を借りていく”という使い方をしている人が多いことがうかがえます。

#### <図書館の運営・サービスについて>

- 『総合的な満足度』の設問では、「満足・おおむね満足」と回答した方が7割を超え、『各サービスの満足度(館内の過ごしやすさ)〈資料の種類・数、探しやすさ〉〈おはなし会、講演会・講座などの行事〉〈図書館からのお知らせ〉〈スタッフの対応)』の設問においても、すべての項目で8割を超える方※が「満足・おおむね満足・普通」と回答しました。  
※「わからない」と回答した方を除く  
⇒ 現状の図書館運営は、おおむね受け入れられていると考えられます。
- 一方で、『大人向け資料の種類や数』や『資料の探しやすさ』の設問では、他と比較すると「やや不満・不満」が目立ち、『今後、力をいれてほしい取組』の設問でも、「(特定のジャンルを増やしてほしいといった内容)資料の充実」や「探している資料が見つかりやすい配置・表示」を求める回答が多くありました。  
⇒ 限られた資料購入費を有効に活用し、魅力ある資料構成を図りながら、図書館をもっと活用してもらえよう資料情報を提供する必要があります。  
(例/フロアマップによる案内、本の見せ方・並べ方の工夫、レファレンスサービスの周知など)
- また、『図書館ホームページで予約や延長ができること』や『公共図書館の広域利用ができること』は他のサービスと比べてあまり知られておらず、『電子図書館サービス』については、利用している人が限られている状況がうかがえます。  
⇒ 図書館サービスについての情報を整理し、上手な利用の仕方をわかりやすく紹介するなど、PR方法を工夫する必要があります。
- この他、施設・設備面では、「資料が探しやすい書架の採用/配置の変更」「ゆっくりくつろげる空間の整備/読書スペースの拡張」「十分な駐車台数の確保」などの意見が寄せられ、使い勝手が良く、また居心地の良い図書館が望まれていることがうかがえます。  
⇒ 現有施設の中で対応可能な、利用しやすい環境づくりを検討し、実現できるものから順次着手していく必要があります。

#### <その他について>

- 「新刊、話題の本や〇〇賞受賞の本が見つけれない、入れてほしい」というご意見が多く寄せられました。これらの本の多くは入荷済みであるものの、返却され次第すぐ次の方に借りられたり、切れ目なく予約が続いたりしているため本棚には並んでいません。  
お探しの本が見つからない時は、遠慮なくスタッフにお尋ねください。



※ 集計結果の詳細、分析内容について、詳しくは図書館ホームページをご覧ください。

【図書館ホームページ】

\*\* 古賀市立図書館 TEL 942-2561 \*\*

## 令和4年度 古賀市立図書館 利用者アンケート 集計結果

《調査方法》 令和5(2023)年2月1日(水)～2月14日(火)の間、(館内入口の)特別展示台、受付カウンターでアンケート用紙を配布・回収

《配布数》 1,058件 【回答数】 373件 ※回収率 35.3%

《集計にあたって》 ※1:未回答分は集計に含めていない。 ※2:「複数回答とした設問(【問7・9】)」では、それぞれの選択肢の回答件数を記載した。

### 《年齢》

【問1】 あなたの年齢を教えてください。

	(回答数)	(割合)
1. 10代	4	1.1%
2. 20代	3	0.8%
3. 30代	26	7.0%
4. 40代	25	6.7%
5. 50代	46	12.4%
6. 60代	96	25.8%
7. 70代以上	172	46.2%

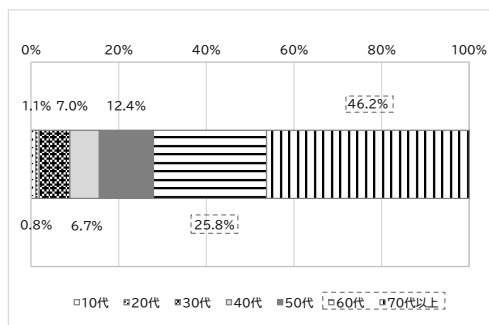
n=372

#### 【読み取れること、ポイント】

- 今回の調査では、**高齢層(60～70代以上)**の回答が7割を占め、**若年・子育て層(20～30代)**は1割弱であったため、幅広い層の意見を集約できなかった。

#### 【参考データによる補足】

- 実際の利用年齢層は、70代以上が最も多く29%、60代が19%、50代が11%、40代が14%、30代が10%、20代が3%、中高生が1%、乳幼児・児童が13%となっている。



### 《利用頻度》

【問2】 図書館をどのくらい利用していますか。

	(回答数)	(割合)
1. 週3回以上	9	2.4%
2. 週1～2回程度	77	20.7%
3. 月1～2回程度	243	65.3%
4. 年に数回程度	42	11.3%
5. 数年に1回程度	1	0.3%
6. 今回がはじめて	0	0%

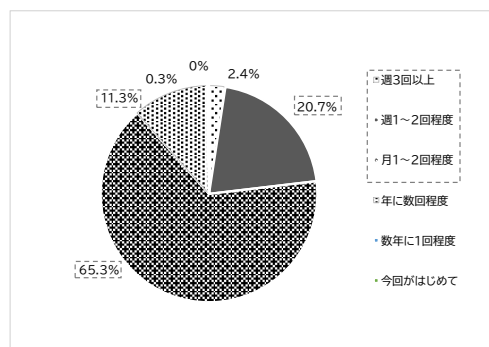
n=372

#### 【読み取れること、ポイント】

- 「月1～2回程度」が最も多く、「月1回以上来館している方」は約9割であった。「今回がはじめての方」はいなかった。今回の調査では、日常的に図書館を利用している方の意見を聴取することができたといえる。

#### 【クロス集計による補足】

- 年代別に見ると、**高齢層(60～70代以上)**、**若年・子育て層(20～30代)**ともに、「月1～2回程度」が約7割、「週1～2回程度」が約2割であった。



### 《図書館サービスの満足度》

【問3】 図書館サービスについてどのように感じていますか。

	(回答数)					
	1. 満足	2. おおむね満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. わからない
(1) 館内の過ごしやすさ・心地よさ	107	131	115	12	2	5
(2) 「大人向け」資料の種類や数	56	107	127	31	10	41
(3) 「子ども向け」資料の種類や数	50	69	81	11	2	159
(4) 資料の探しやすさ(配置・表示など)	50	99	146	39	7	31
(5) おはなし会・講演会・講座などの行事	35	62	110	6	2	157
(6) 図書館からのお知らせ (広報紙、ポスター・チラシ、ホームページ、Twitterなど)	51	81	172	13	3	52
(7) 受付カウンターでのスタッフの対応 (言葉づかい、待ち時間、親切さなど)	164	128	64	8	7	1
(8) スタッフの説明のわかりやすさ (サービス、資料の案内や調べもの相談など)	142	101	98	6	3	22

	(割合)					
	1. 満足	2. おおむね満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. わからない
(1) 館内の過ごしやすさ・心地よさ	28.8%	35.2%	30.9%	3.2%	0.5%	1.4%
(2) 「大人向け」資料の種類や数	15.1%	28.8%	34.1%	8.3%	2.7%	11.0%
(3) 「子ども向け」資料の種類や数	13.5%	18.5%	21.8%	3.0%	0.5%	42.7%
(4) 資料の探しやすさ	13.5%	26.6%	39.2%	10.5%	1.9%	8.3%
(5) おはなし会・講演会・講座などの行事	9.4%	16.7%	29.6%	1.6%	0.5%	42.2%
(6) 図書館からのお知らせ	13.7%	21.8%	46.2%	3.5%	0.8%	14.0%
(7) 受付カウンターでのスタッフの対応	44.1%	34.4%	17.2%	2.1%	1.9%	0.3%
(8) スタッフの説明のわかりやすさ	38.2%	27.2%	26.3%	1.6%	0.8%	5.9%

n=372

#### 【読み取れること、ポイント】 ※「わからない」と回答した方を除く

- 全ての項目で8割を超える方が「満足・おおむね満足・普通」と回答した。

- 「スタッフの対応」の満足度は特に高く、「スタッフの説明のわかりやすさ」とともに、「満足・おおむね満足」と回答した割合が7割を超えた。

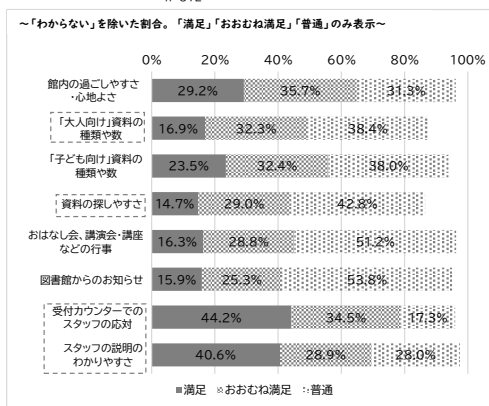
- 「大人向け資料の種類や数」や「資料の探しやすさ」は、他の設問と比較すると「やや不満・不満」が多い結果となった。(約1割)

- 「子ども向け資料の種類や数」や「おはなし会・講演会・講座などの行事」は、評価者が限られてしまったため「わからない」とした回答が多かった。(約4割)

#### 【クロス集計による補足】

- 児童書を利用している若年・子育て層(20～30代)の7割を超える方が、「子ども向け資料の種類や数」を「満足・おおむね満足」と回答していた。

- 「資料の探しやすさ」について、「やや不満・不満」と回答した方の年代別割合を見ると、50代と70代以上が高かった。(約2割)



≪その他のサービスの認知度、利用状況≫

【問4】 次のサービスをご存知ですか。当てはまるものを教えてください。

	〈回答数〉			〈割合〉		
	1. 知っていて利用したことがある	2. 知っているが利用したことがない	3. 知らなかった	1. 知っていて利用したことがある	2. 知っているが利用したことがない	3. 知らなかった
(1) 資料や調べものについてスタッフに相談すること 《レファレンスサービス※1》	154	167	51	41.4%	44.9%	13.7%
(2) 本や雑誌の予約・リクエストができること	201	130	41	54.0%	35.0%	11.0%
(3) 図書館ホームページで、本・雑誌の予約や貸出期間の延長ができること	169	105	98	45.5%	28.2%	26.3%
(4) 返却ブックポストが利用できること (JR古賀駅、サンリブ古賀、図書館入口〔閉館時のみ〕)	282	85	5	75.8%	22.9%	1.3%
(5) 公共図書館の広域利用ができること (福岡市圏17市町の図書館で利用者カードがつかれ、本が借りられること)	126	98	148	33.9%	26.3%	39.8%

n=372

【読み取れること、ポイント】

● 「資料や調べものについてのスタッフへの相談」は、「知っているが利用したことがない」と回答した割合は4割を超え、他の設問と比較すると多かった。

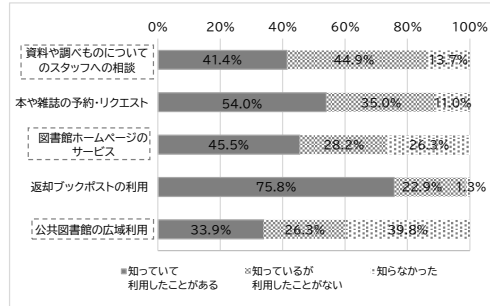
● 「図書館ホームページで予約や貸出期間の延長ができること」や「公共図書館の広域利用ができること」は、あまり知られていなかった。

● 「返却ブックポスト」の認知度は99%と高く、7割を超える方に利用されていた。

【クロス集計による補足】

■ 「資料や調べものについてのスタッフへの相談」について、「知っているが利用したことがない」と回答した方の年代別割合を見ると、30代が最も高かった。(約6割)

■ 「図書館ホームページで予約や貸出期間の延長をしている」と回答した方の年代別割合を見ると、年代差はなかった。



≪古賀市電子図書館サービスの利用状況≫

【問5】 「古賀市電子図書館サービス」を利用したことがありますか。

	〈回答数〉	〈割合〉
1. 利用したことがある	44	12.1%
2. 知っているが利用したことはない	182	50.1%
3. 知らなかった	82	22.6%
4. インターネットを利用していない	55	15.2%

n=363

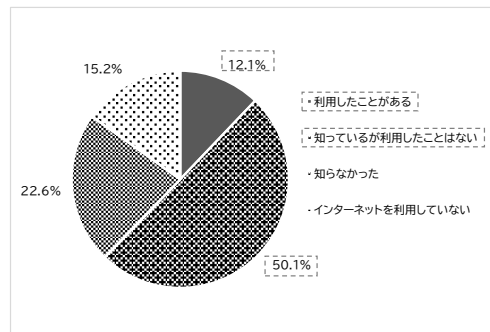
【読み取れること、ポイント】

● 電子図書館サービスを知っている方は約6割で、この内約8割は利用していません。また、「知らなかった」と回答した方が約2割いた。

【クロス集計による補足】

■ 電子図書館サービスを利用したことがある方の約9割が、月1回以上図書館を利用していた。

■ 「電子図書館サービスを利用したことはない・知らなかった」と回答した方の年代別割合を見ると、60代が最も高かった(約8割)。なお、この内の約5割は、図書館ホームページを活用していた。



≪古賀市電子図書館サービスの満足度≫

▶ 【問6】 (【問5】で、「1.利用したことがある」と答えた方のみ)

「古賀市電子図書館サービス」をどのように感じていますか。

	〈回答数〉	〈割合〉
1. 満足	10	22.7%
2. おおむね満足	12	27.3%
3. 普通	17	38.7%
4. やや不満(理由: )	3	6.8%
5. 不満(理由: )	2	4.5%

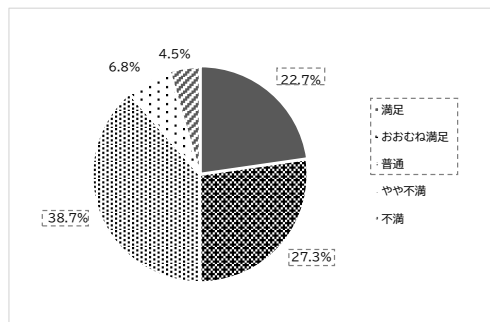
n=44

【読み取れること、ポイント】

● 電子図書館サービスを利用したことがある方の約9割が、「満足・おおむね満足・普通」と回答した。

【クロス集計による補足】

■ 「やや不満・不満」と回答したのは約1割で、年代別割合を見ると、30代が高く「コンテンツが少ない・読みたいものがない・利用しづらい」を理由としていた。



≪図書館からのお知らせの入手先≫

【問7】 図書館からのお知らせは、何によってお知りになりますか。《あてはまるものすべて》

	〈回答数〉
1. 広報こが「こがんど。」	227
2. ポスター・チラシ	93
3. 図書館ホームページ	110
4. 図書館Twitter	18
5. 市ホームページ	22
6. 子育て情報誌「こもこも」	8
7. 家族・友人からの口コミ	20
8. その他( )	3
9. 見たことがない	38

n=356

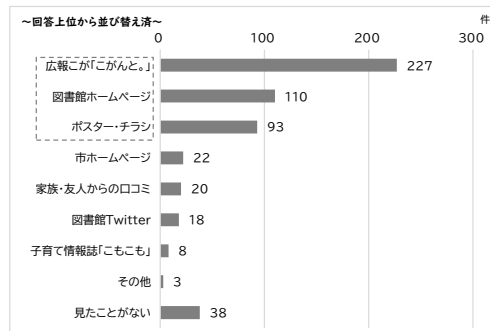
【読み取れること、ポイント】

● 「広報紙」が最も多く、次いで「図書館ホームページ」、「ポスター・チラシ」の順で多かった。

【クロス集計による補足】

■ 「図書館Twitter」と回答した方の年代別割合を見ると、70代以上が最も高く、一方「ポスター・チラシ」は、30代・40代が高かった。

■ 「見たことがない」と回答した方が約1割で、年代別割合を見ると、70代以上が最も高かった。



※「その他」の主な内容:

dボタン広報紙、図書館カレンダー など

「本年度に取り組んだ『本の展示方法の工夫』に対する評価」

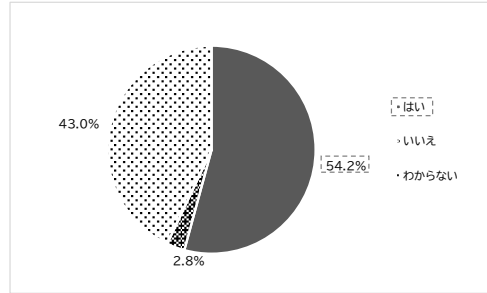
【問8】本年度、図書館は『本の展示方法の工夫(「展示コーナー」の増設、「特集・おすすめの本」の紹介等)』に取り組んできました。これまでより良くなったと思いませんか。

	(回答数)	(割合)
1. はい	193	54.2%
2. いいえ	10	2.8%
3. わからない	153	43.0%

n=356

【読み取れること、ポイント】

- 「はい(良くなった)」と回答した方が5割を超えた。
- 【クロス集計による補足】
- 「はい(良くなった)」と回答した方の年代別割合を見ると、30代が最も高く約7割、次いで40代・50代・60代は約6割、70代以上は約5割だった。
- 「いいえ」と回答した方の8割は、70代以上であった。
- 「わからない」と回答した方の年代別割合を見ると、10代と20代が約7割と高かった。



「今後、力をいれてほしい取組」

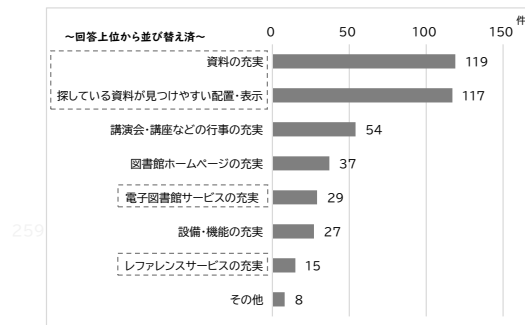
【問9】今後、力をいれてほしい取組を教えてください。《3つまで》

	(回答数)
1. 資料の充実(充実してほしいジャンル: )	119
2. 探している資料が見つけやすい配置・表示	117
3. レファレンスサービス(※1)の充実	15
4. 電子図書館サービスの充実	29
5. 講演会・講座などの行事の充実	54
6. 図書館ホームページの充実	37
7. 設備・機能の充実(内容: )	27
8. その他( )	8

n=259

【読み取れること、ポイント】

- 「資料の充実」「資料が見つけやすい配置・表示」を求める回答が多かった。
- 「レファレンスサービス(資料や調べものについてスタッフに相談すること)の充実」を求める回答は少なかった。
- 【クロス集計による補足】
- 「資料の充実」と回答した方の年代別割合を見ると、30代と50代が約5割と高かった。
- 「電子図書館サービスの充実」についても、30代と50代が約2割と高かった。
- 他の要望は、年代で大きな差はなかった。



※「充実してほしいジャンル」の主な内容:

手芸・絵画・料理・健康・医学・介護、育児、政治・経済・ビジネス、パソコン、小説(時代・推理等) など

※「設備・機能の充実」の主な内容:

読書スペースの拡張、イスの増設、休憩スペースの整備、検索機の充実 など

※「その他」の主な内容:

スタッフ研修(接客マナーの向上、資料収集に係る知識の向上) など

「総合的な満足度」

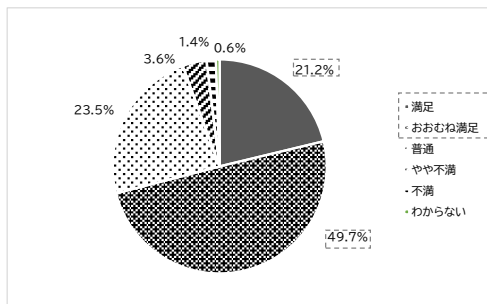
【問10】総合的に見て、あなたは図書館にどのくらい満足していますか。

	(回答数)	(割合)
1. 満足	76	21.2%
2. おおむね満足	178	49.7%
3. 普通	84	23.5%
4. やや不満	13	3.6%
5. 不満	5	1.4%
6. わからない	2	0.6%

n=358

【読み取れること、ポイント】

- 「満足・おおむね満足」と回答した方が7割を超え、全体の約半数の方が「おおむね満足」であった。
- 【クロス集計による補足】
- 「満足・おおむね満足」と回答した方を年代別割合を見ると、10代・20代は10割、30代・40代は約8割、60代・70代は約7割であった。最も低かったのは50代で約6割であった。
- 「やや不満・不満」については、50代が約1割と最も割合が高く、次いで30代、60代、70代以上の順であった。



「その他」

【問11】その他、ご意見・ご要望などございましたらご記入ください。(自由記述・複数記入あり) ※記入された内容を要約して記載

(1) 資料について		(合計 53件)
① 資料の購入について	(計 36件)	② 資料の質について (計 13件)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新刊、話題の本や〇〇賞受賞の本が見つけられない(少ない)、入れてほしい</li> <li>● 人気の本は冊数を増やしてほしい、予約待ちが長い</li> <li>● 以前より新刊が減ったように感じる</li> <li>● 週刊雑誌は少ない</li> <li>● 新聞夕刊の種類を増やしてほしい</li> <li>● 特定の本・雑誌・CD・DVDの希望</li> <li>● 購入資料の選定過程が知りたい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本やCD・DVDが古い、更新してほしい</li> <li>● 傷がついているCD・DVDが多い</li> <li>● 選書に偏りがあるように感じる</li> <li>● シリーズものに不備がある</li> <li>● 専門書を充実させてほしい</li> <li>● 本が新しく充実している</li> <li>● 施設や本が清潔でうれしい など</li> </ul>
③ 資料の数について	(計 3件)	④ 本の奇蹟について (計 1件)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 福岡市の図書館などと比べると少ない</li> <li>● 旅行本が充実している</li> <li>● 文庫本が充実している など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 奇蹟を受け付けてほしい</li> </ul>
(2) 施設・設備、館内環境について		(合計 23件)
① 施設について	(計 6件)	② 設備について (計 6件)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ゆっくりくつろげるスペースがほしい(畳コーナーなど)</li> <li>● 「休館日」の看板をわかりやすく掲示してほしい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ前のようにイスを置いてほしい</li> <li>● 本を消毒する機械を入れてほしい など</li> </ul>
③ 児童コーナーについて	(計 2件)	④ リーバズプラザが全体について (計 9件)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 入口近くに設置してほしい</li> <li>● 狭い、広くしてほしい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各施設への案内表示がわかりにくい</li> <li>● 駐車場に停められる台数が少ない、増やしてほしい</li> <li>● トイレに「荷物掛けフック」がないところがある</li> <li>● トイレをすべて「洋式(温水洗浄機能付き)」にしてほしい など</li> </ul>

(3) 貸出・返却について		《合計 18件》	
① 貸出について	〈計 6件〉	② 返却について	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 雑誌の貸出を制限してほしい(期間を短くする、3点まで など)</li> <li>● 本の貸出数が10冊では足りない ⇒<b>実際は20冊まで貸出できます</b></li> <li>● 貸出延長手続きがWebだけでなく、自動貸出機できるとよい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 返却の際、返却内容の確認時間が待ち長い など</li> </ul>	
③ 返却期日の表示方法について	〈計 3件〉	④ 読んだ本の記録について	〈計 3件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「レシート方式」ではなく、以前の利用者カードへの印字の方がよかった</li> <li>● 館内に返却期日をわかりやすく表示してほしい</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「読書通帳機」を導入してほしい</li> </ul>	
⑤ 貸出・返却できる場所について	〈計 3件〉		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 図書館以外の場所で貸出・返却できるとよい(市施設、商業施設 など)</li> <li>● 「返却ポスト」を増やしてほしい(JR千鳥駅、JRししふ駅 など) など</li> </ul>			
(4) 予約・リクエスト、相互貸借について		《合計 11件》	
① 予約・リクエストについて	〈計 7件〉	② 相互貸借について	〈計 4件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新刊・既刊の購入希望はできませんか</li> <li>● (貸出中の本だけでなく)棚にある本も予約できるとよい</li> <li>● 来館せずにWebでリクエストできるとよい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他館の本を古賀市立図書館で借りられるとよい ⇒<b>相互貸借サービスで貸出できません</b></li> <li>● 取り寄せ期間が待ち長い</li> </ul>	
(5) 図書館の蔵書管理システムや検索などについて		《合計 9件》	
① 蔵書管理システム全体について	〈計 6件〉	② 検索について	〈計 3件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 返却確認時に、準備ができた予約本があったら教えてほしい</li> <li>● 利用者カードを電子化してほしい など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 検索機やホームページで「あいまい検索」ができるとよい</li> <li>● 検索機で「閉架書籍」であることがわかりにくい など</li> </ul>	
(6) 図書館の広報活動、展示内容について		《合計 8件》	
① 広報活動について	〈計 3件〉	② 展示内容について	〈計 5件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設の良さに割に利用者が少ないようだ、もっと広報紙などでPRすべき など</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示が充実し、本を選ぶ際に役立っている・楽しみにしている</li> <li>● 貸出ランキングなどを紹介してほしい</li> </ul>	
(7) 開館時間や休館日数について		《合計 8件》	
① 開館時間の延長について	〈計 4件〉	② 休館日数について	〈計 4件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 閉館時間を延長する日があるとよい(週1回、月2~3回 など)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 蔵書の整理や点検のための休館日が多い</li> </ul>	
(8) 配架(本の置き方・並べ方)について		《合計 7件》	
① 本の探しやすさについて	〈計 3件〉	② 絵本の並べ方について	〈計 2件〉
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 書架の配列(続き方)がわかりにくい、さがしにくい</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 違う並べ方がよい(シリーズ物、作者別、ジャンル、出版社別 など)</li> <li>● 五十音ラベルの他にシリーズ名も付けて並べてほしい</li> </ul>	
③ 書架について	〈計 2件〉		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下の段の本が見にくい、たまに他の棚と入れ替えてほしい など</li> </ul>			
(9) 利用者のマナーについて		《合計 3件》	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以前より蔵書の並びが乱されている感じがする</li> <li>● 図書館資料を使わない自習のみの利用者で座れない時がある</li> </ul>			
(10) 電子図書館サービスについて		《合計 1件》	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 使い方講座を開催してほしい</li> </ul>			
(11) その他		《合計 36件》	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● スタッフについて(接遇研修の必要性・私語の指摘・人数が多い、スタッフへの感謝・励まし など)</li> <li>● 資料の展示について(児童書の表示がわかりやすくなった、選びやすくなった など)</li> <li>● 資料の数について(多くてよい、文庫本が充実している など)</li> </ul>			

	〈回答数〉	〈割合〉
(1) 資料について	53	29.9%
(2) 施設・設備、館内環境について	23	13.0%
(3) 貸出・返却について	18	10.2%
(4) 予約・リクエスト、相互貸借について	11	6.2%
(5) 図書館の蔵書管理システムや検索などについて	9	5.1%
(6) 図書館の広報活動、展示内容について	8	4.5%
(7) 開館時間や休館時間について	8	4.5%
(8) 配架(本の置き方・並べ方)について	7	4.0%
(9) 利用者のマナーについて	3	1.7%
(10) 電子図書館サービスについて	1	0.6%
(11) その他	36	20.3%

n=177

