

世田谷区立図書館

来館者アンケート調査結果 (概要版)

「世田谷区立図書館についてのアンケート」(令和4年11月24日～12月1日実施)にご協力いただき、誠にありがとうございました。

本調査は、来館者の皆様が日頃、区立図書館(図書室と図書館カウンターを含む)をどのように利用されているのか、また図書館に対し感じていることなどについてご意見、ご要望を伺い、その内容を今後の図書館サービスに生かすなど、より良い図書館を目指していくために参考にさせていただきます。なお、ホームページでは調査結果の詳細をご覧ください。

調査概要

- 実施日 令和4年11月24日(木)～12月1日(木)
- 実施館 中央図書館、地域図書館、地域図書室、図書館カウンター
- 調査方法 各図書館内に調査票を置き、掲示や声掛けにより回答を依頼し、記載された調査票を回収するとともに調査票に印刷された二次元コード、及び各図書館内で配布したWeb回答案内の二次元コードにより、Webでの回答も受け付けました。

配布数	回収数 (紙)	Web回答数	合計 (紙+Web)	有効回収数
6,000	1,513	2,655	4,168	4,168

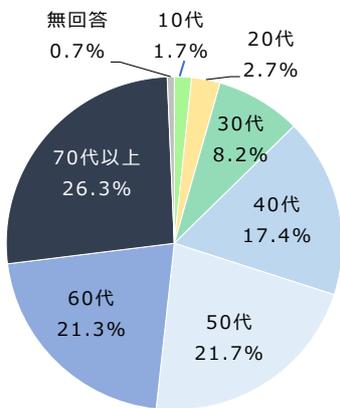
※本概要版グラフは、有効回収数である4,168名分のデータです。

1 来館者の基本属性

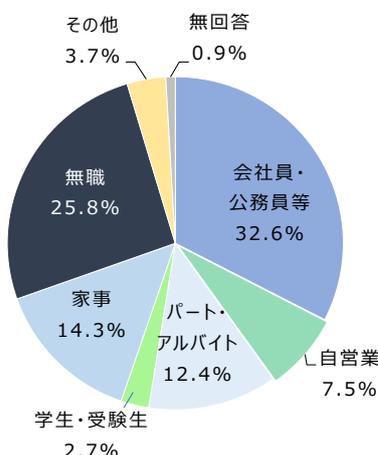
来館者の年齢については、「70代以上」が26.3%と最も多く、次いで「50代」が21.7%、「60代」が21.3%となっています。

職業別にみると、「会社員・公務員等」が32.6%と最も多く、次いで「無職」が25.8%、「家事」が14.3%となっています。

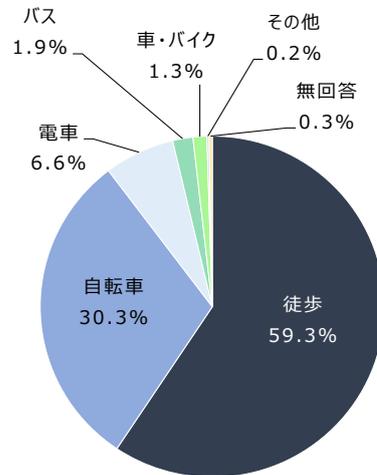
図書館までの主な交通手段は、「徒歩」が59.3%と最も多く、次いで「自転車」が30.3%、「電車」が6.6%となっています。



【年代別割合】



【職業別割合】



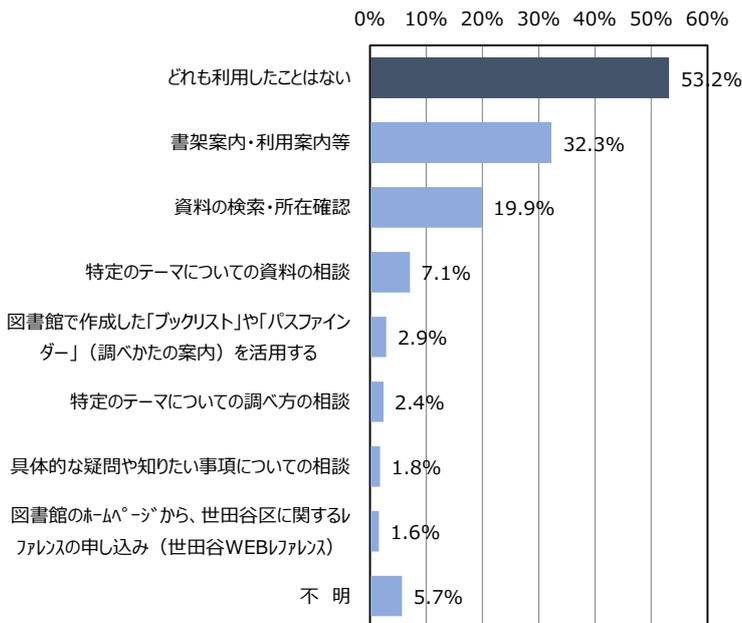
【交通手段別割合】

2

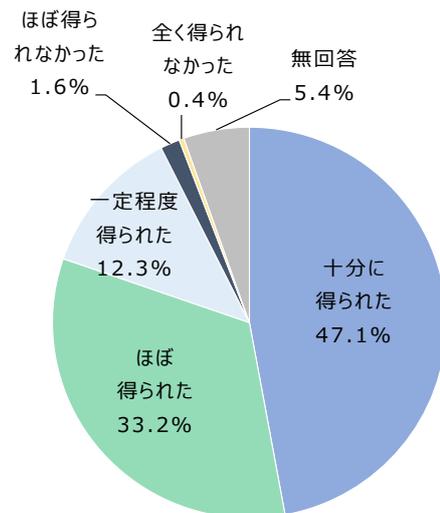
レファレンスサービスの利用状況

「レファレンスサービス」の利用状況について、53.2%と過半数の方が「どれも利用したことはない」と回答し、利用したことのあるレファレンスサービスは、「書架案内・利用案内等」が 32.3%と最も多く、次いで「資料の検索・所在確認」が 19.9%、「特定のテーマについての資料の相談」が 7.1%となっています。

「レファレンスサービス」での目的達成度は、「十分に得られた」（47.1%）と「ほぼ得られた」（33.2%）の合計は 80.3%となっています。



【 レファレンスサービス利用状況 】

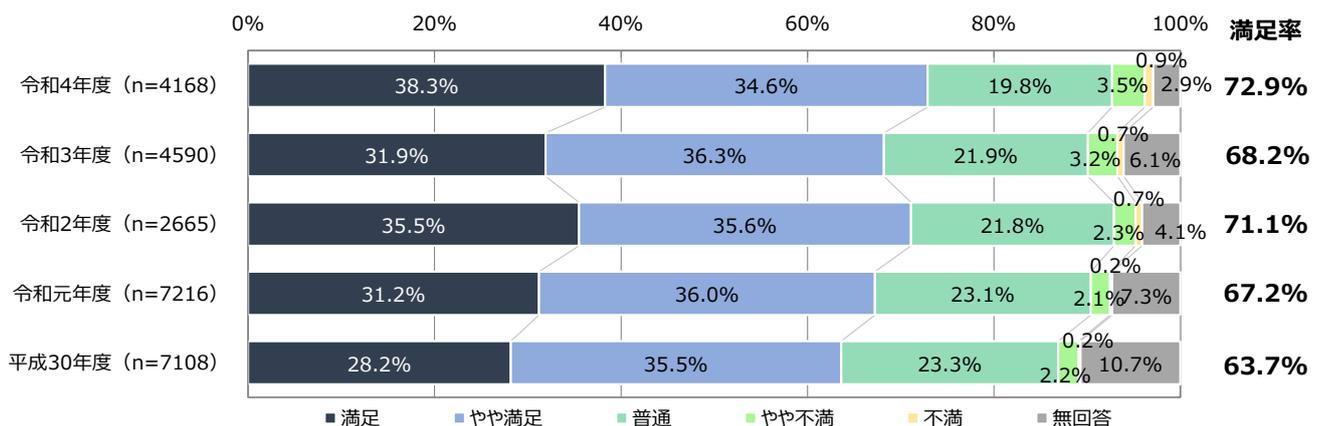


【 レファレンスサービス目的達成度 】

3

図書館の全体的な満足度

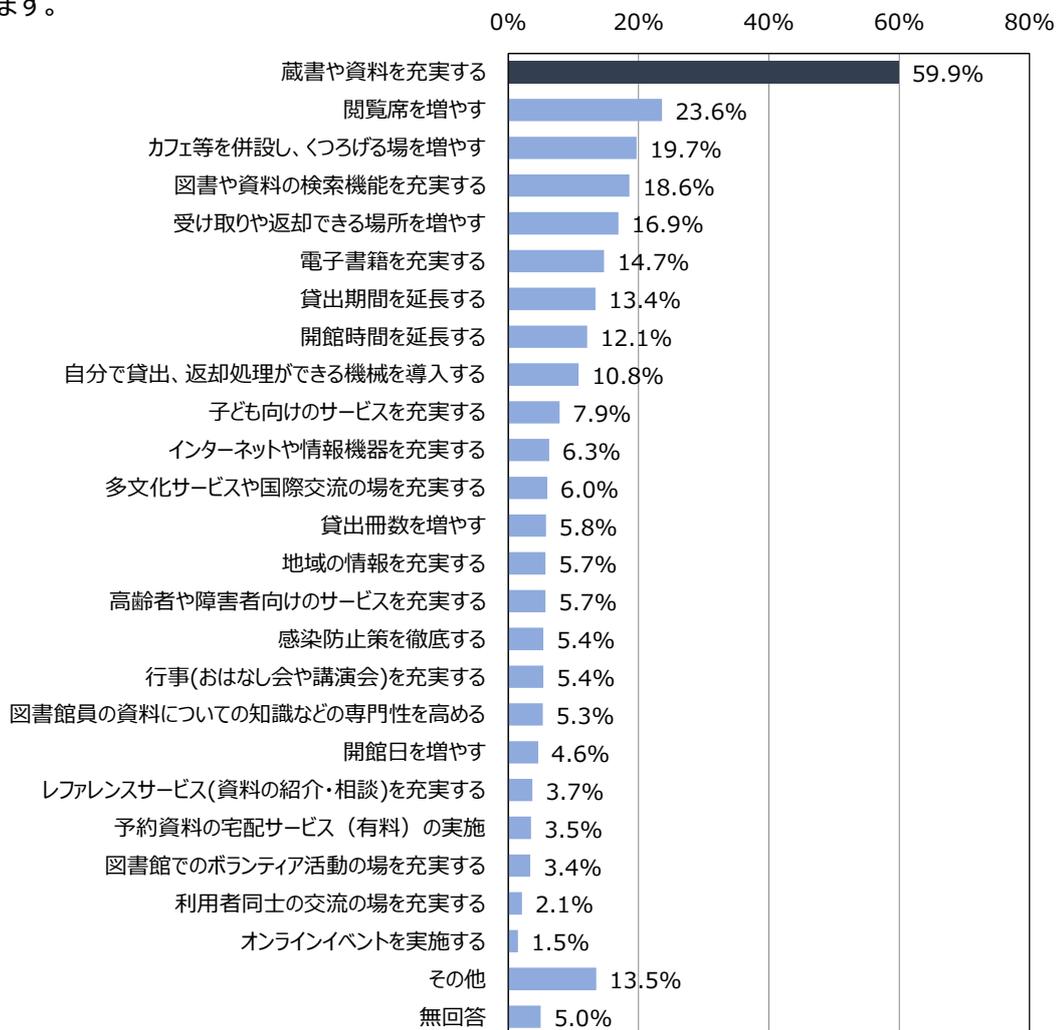
図書館の全体的な満足度については、令和4年度の満足率（「満足」と「やや満足」の合計値）が 72.9%となっており、前年度に比べて 4.7 ポイント上昇しています。一方、不満率（「不満」と「やや不満」の合計値）は 4.4%で過年度と比較すると最も高くなっています。



4 図書館に望むサービス

図書館に望むサービスについては、「蔵書や資料を充実する」が 59.9%と最も多く、次いで「閲覧席を増やす」が 23.6%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が 19.7%となっています。

年代別のトップ 3 を見ると、10 代では「閲覧席を増やす」が 1 位、20 代以降は「蔵書や資料を充実する」が 1 位となっています。



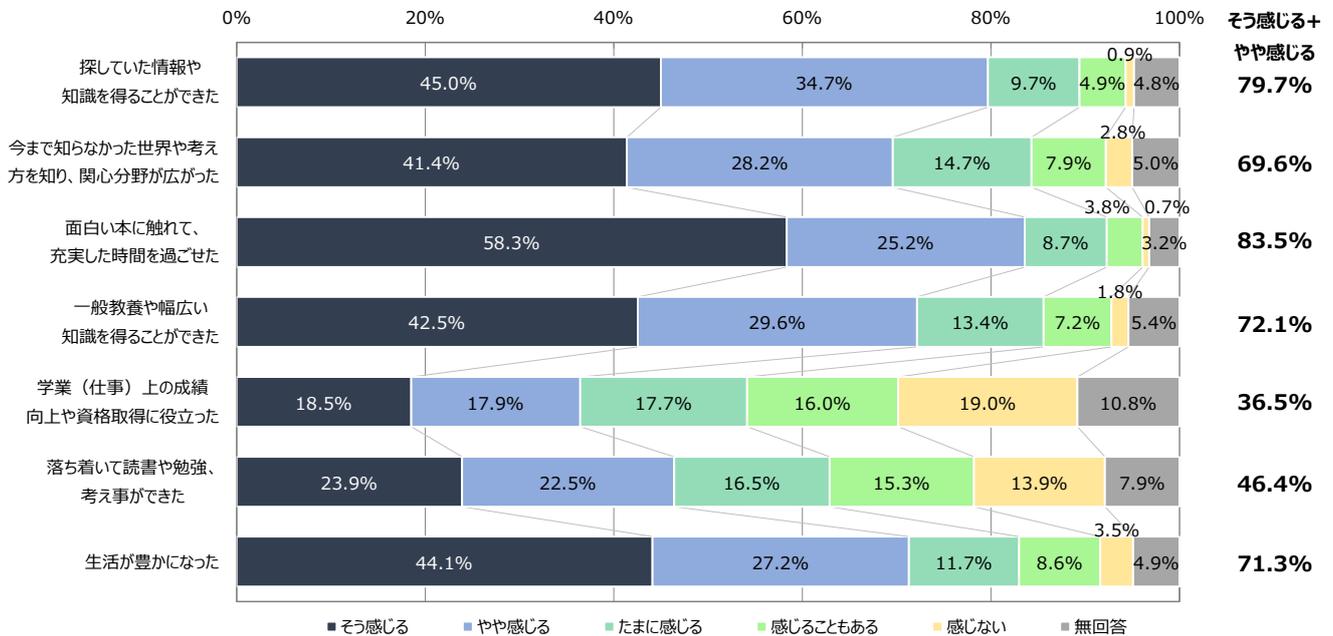
【 図書館に望むサービス（回答者全体） 】

【 図書館に望むサービス（年代別トップ 3） 】

年齢	第1位	第2位	第3位
全体	蔵書や資料を充実する (59.9%)	閲覧席を増やす (23.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (19.7%)
10代	閲覧席を増やす (56.5%)	蔵書や資料を充実する (43.5%)	開館時間を延長する／カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (33.3%)
20代	蔵書や資料を充実する (62.3%)	閲覧席を増やす (29.8%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (21.1%)
30代	蔵書や資料を充実する (61.4%)	子ども向けのサービスを充実する (28.1%)	電子書籍を充実する (25.4%)
40代	蔵書や資料を充実する (60.7%)	受け取りや返却できる場所を増やす (24.3%)	閲覧席を増やす (22.3%)
50代	蔵書や資料を充実する (63.2%)	閲覧席を増やす (24.3%)	図書や資料の検索機能を充実する (21.1%)
60代	蔵書や資料を充実する (64.6%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.4%)	閲覧席を増やす (21.6%)
70代以上	蔵書や資料を充実する (53.4%)	閲覧席を増やす (23.0%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (17.2%)

5 図書館を利用した感想

図書館を利用した感想については、「そう感じる」「やや感じる」の合計の上位は、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が83.5%、「探していた情報や知識を得ることができた」が79.7%、「一般教養や幅広い知識を得ることができた」が72.1%となっています。



6 自由意見

世田谷区立図書館に望むことや、期待することについての意見や要望等を聞いたところ、多くのご回答をいただきました。ここでは、回答の一部を紹介します。

- 新聞の書評に取り上げられた書籍は、なるべく置いてほしい。
- CD、DVDなどの充実、電子書籍についてはコンテンツ充実と貸出期間及び冊数の大幅拡充に期待しています。
- ほとんどの図書館が月曜お休みです。他の区のように、休館日を分散してほしいです。
- 過去に借りた書籍の履歴がネットから分かるシステムがあると助かります。
- 検索機能を充実させたり、読書の機会や楽しみがもっと広がるようにウェブを充実させて欲しい。
- 閲覧空間の工夫、ゆとりが欲しい。書架のサインがもう少しわかりやすくして欲しい。
- 声の大きな利用者が居て、職員の方が注意してくれず、不快に感じる時間があつた。タイミングが難しい場合もあると思うが、近くを巡回するなどして欲しかった。
- 返却期限を過ぎても返却しない方、書き込みなどの本を汚す行為への対応をしっかりとって頂きたいです。
- 子供たちの本離れが進んでいるが、イベントや、スタンプカードなどを作り、図書館に行きやすい所にしてほしい。
- レファレンスに関しては、窓口対応した職員のスキルにより充実度が全然違ってくると思うので、それぞれ得意分野をアピールする案内とかがあるといいのでは。
- 下北沢に図書館カウンターができて便利になって、読書が増えました！外に向けた本のディスプレイも素敵で楽しみにしています。