

## 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2年11月16日～11月23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、図書館カウンター含む）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活かすなど、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、ホームページでは詳細を見ていただくことが可能です。

### 調査概要

実施日 令和2年11月16日(月)～11月23日(月)

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
4,921	2,303	365	2,668	2,665

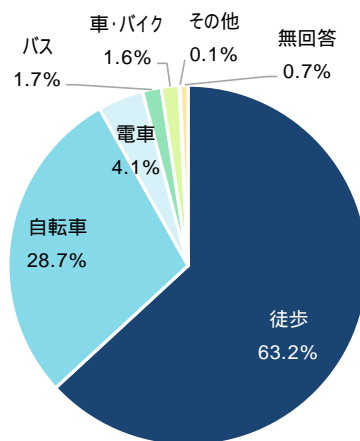
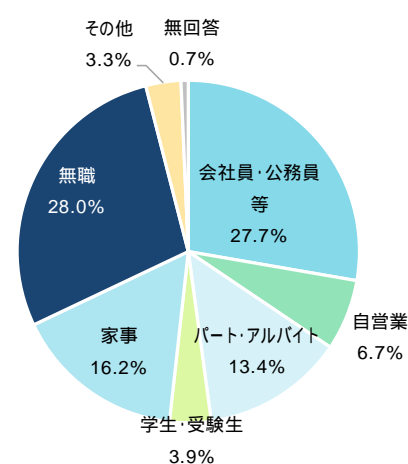
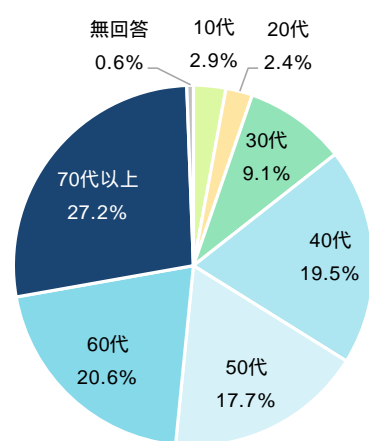
本概要版のグラフは、有効回収数である2,665名分のデータです。

### 1 来館者の基本属性

来館者の年齢は、「70代以上」が最も多く27.2%、次いで「60代」が20.6%、次が「40代」で19.5%となっています。一方で、最も少ないのは「20代」で2.4%です。

職業別にみると、「無職」が最も多く、28.0%、次に「会社員・公務員等」が27.7%となっています。

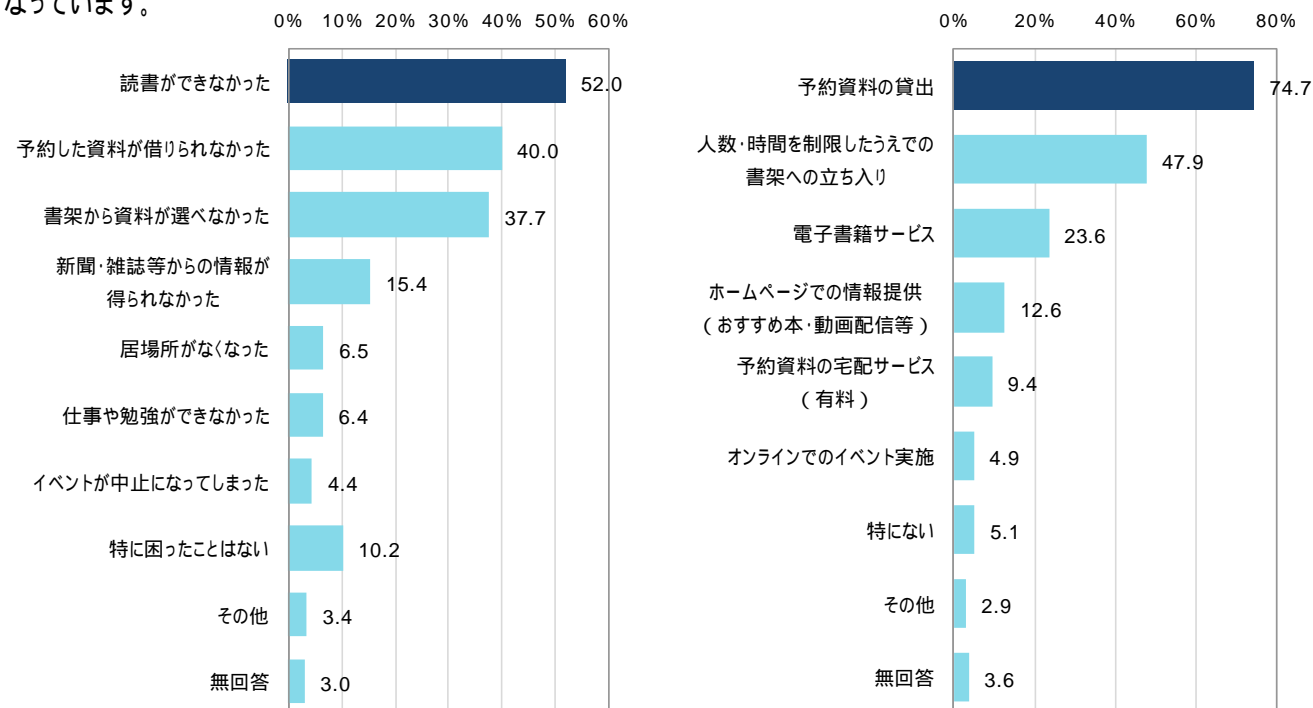
図書館までの主な交通手段は、「徒歩」が63.2%と最も多く、次いで「自転車」が28.7%となっています。



### 2 休館中に困ったことと休館中に希望するサービス

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、区立図書館は長期間にわたる臨時休館を行いました。その休館中に困ったことは、「読書ができなかった」が最も多く52.0%で、次いで「予約した資料が借りられなかった」が40.0%、「書架から資料が選べなかった」が37.7%と続いています。

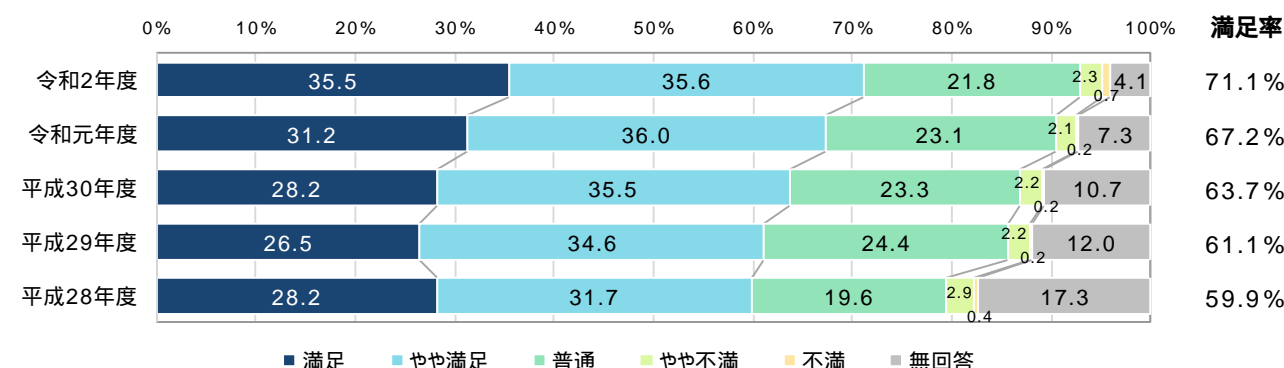
今後、図書館が休館や一部業務休止になった場合に希望するサービスは、「予約資料の貸出」が最も多く74.7%、次に「人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り」が47.9%、「電子書籍サービス」が23.6%などとなっています。



### 3 図書館の全体的な満足度

本調査は、平成28年度から毎年行っており、図書館の全体的な満足度の年度推移を見ると、満足率（「満足」+「やや満足」）が増加傾向にあります。

令和2年度の満足率は71.1%で、7割以上の方々が、図書館の全体的な満足度に対して良い評価をしています。

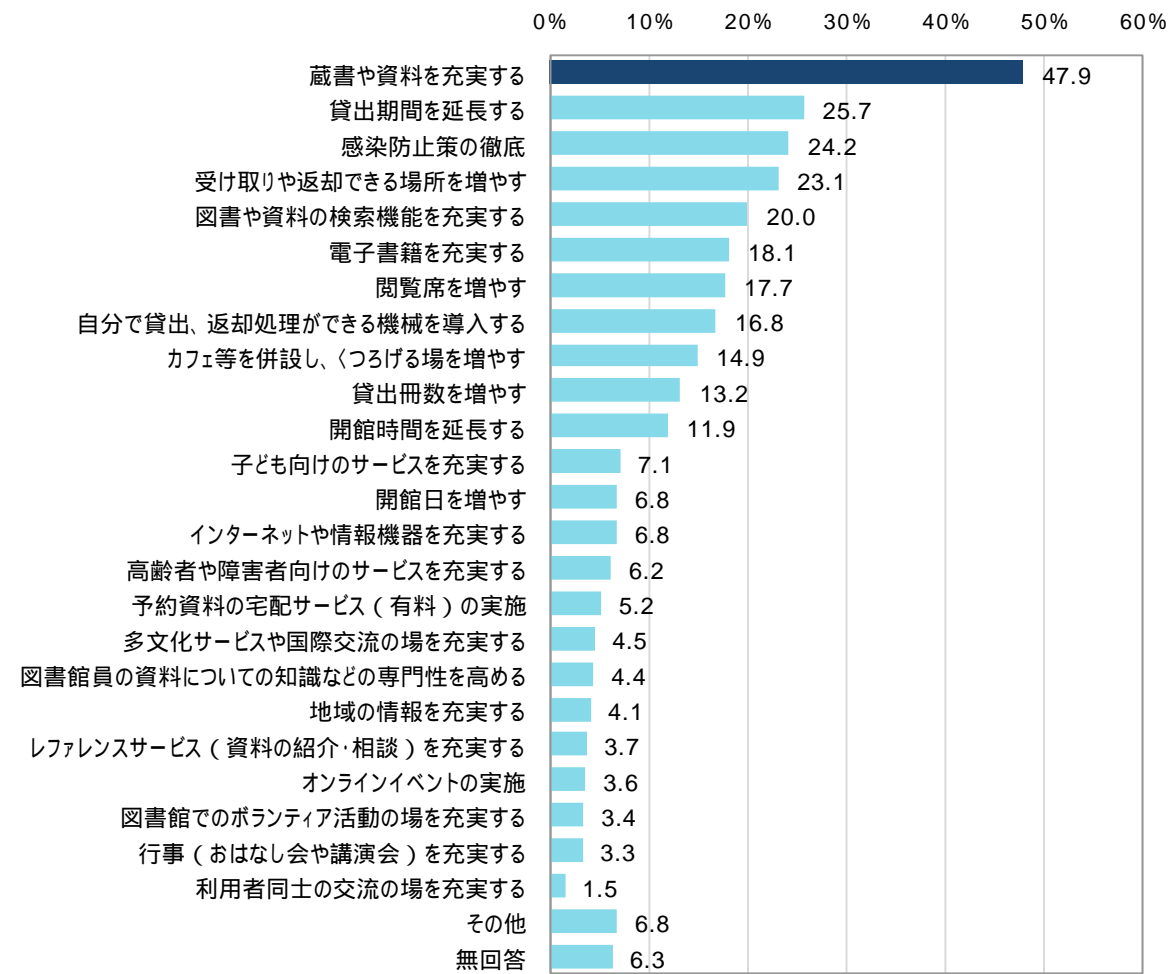


## 4 図書館に望むサービス

図書館に望むサービスは、「蔵書や資料を充実する」が47.9%で最も多く、次いで「貸出期間を延長する」が25.7%、次に今回より選択肢に追加した「感染防止策の徹底」が24.2%と続きます。

一方、関心の低いサービスは「利用者同士の交流の場を充実する」で1.5%でした。

年齢別のトップ3をみると、全ての年代で「蔵書や資料を充実する」が第1位となっています。



図書館に望むサービス（回答者全体）

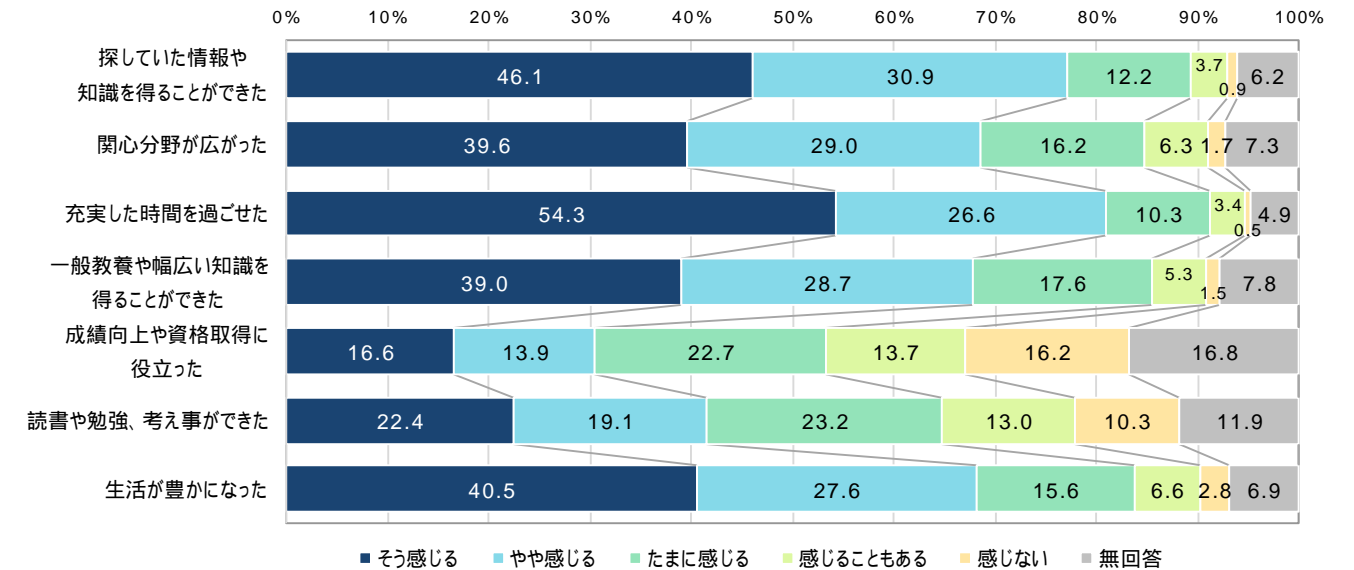
図書館に望むサービス（年齢別トップ3）

年齢	第1位	第2位	第3位
10代	蔵書や資料を充実する（44.9%）	貸出期間を延長する（33.3%）	開館時間を延長する（30.8%）
20代	蔵書や資料を充実する（41.5%）	貸出期間を延長する（32.3%）	受け取りや返却できる場所を増やす（30.8%）
30代	蔵書や資料を充実する（45.5%）	受け取りや返却できる場所を増やす（33.9%）	電子書籍を充実する（26.9%）
40代	蔵書や資料を充実する（48.9%）	貸出期間を延長する（31.2%）	受け取りや返却できる場所を増やす（27.9%）
50代	蔵書や資料を充実する（51.4%）	受け取りや返却できる場所を増やす（31.4%）	図書や資料の検索機能を充実する（25.5%）
60代	蔵書や資料を充実する（48.4%）	感染防止策の徹底（25.6%）	貸出期間を延長する（24.5%）
70代以上	蔵書や資料を充実する（47.0%）	感染防止策の徹底（25.2%）	貸出期間を延長する（21.7%）

## 5 図書館を利用した感想

図書館を利用して「そう感じる」が最も多かったのは、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」で54.3%、次に「探していた情報や知識を得ることができた」が46.1%でした。

一方、「感じない」が多かったのは、「学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った」が16.2%、「落ち着いて読書や勉強、考え事ができた」が10.3%と1割を超えています。



## 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。

なお、自由意見は原文のまま記載しています。

- 同じ本を何冊も購入するのではなく、様々な分野の種類の本を購入して欲しい。
- 電子書籍も感染防止策としては有効だと思いますし、利用してみたいです。
- 平日の開館時間が週に1回くらいは21:00まで開いていると、仕事帰りに借りに行くことができるので助かります。
- 今後さらに各図書館で自動貸出しができるようになったらいいと思います。予約図書も自分で取って自動貸出しできればさらにうれしいです。
- ホームページの利用者ページ機能を充実させてほしいです。
- カフェがあればありがたいが、読書の場所とは分離して欲しい。
- 職員の方の私語が大きく時々ですが聞こえるので注意をして欲しいです。
- 本に汚れや濡れ、書き込みがある率が高い気がする。利用者数が多いためでしょうか？ マナーが悪いと思います。
- 返却ポストを駅の近くに設置して欲しい。返却期間内に読み終えても図書館に行く時間がなくて次の日曜日まで返却できないことがある。
- 図書館が休みにならないように願っています。コロナの中、皆様方大変でしょうが本当に図書館が開いてくれて幸せです。本の読めない期間は本当に悲しかったです。
- 公共性を維持した図書館になってほしいです。人材の成長に時間やお金をかけて欲しいです。