

令和6年度 群馬県立点字図書館利用者満足度調査集計結果の分析

1. 調査対象者及び回答者について

(1) 調査対象者と回答媒体の分析と対応

調査対象は、利用登録者のうちメール送信可能者、1年以内に当館を利用した利用者から無作為抽出した 217 人であり、うち 110 人から回答を得た(回答率 50.9%)。

メール送信による回答率は例年低くなるため、Google フォームを活用した。さらに回答数確保のために、電話による聞き取りも行った。

聞き取り調査を行うことにより、利用者とのやりとりから行動の背景を知ることができ、その場で疑問の解決を図れたり、新しい利用につなげることができる。今回も、利用者本人のニーズに即したサービスの紹介ができた。調査回答事項については真摯に受け止め、今後の当館運営に反映させていけるよう努力したい。

(2) 年齢区分及び視覚障害等級

70 歳以上が約半数、60 歳代を加えると 73% で高年齢化が顕著である。幅広い年齢層の新規利用者獲得のため、公立図書館との連携展示などを行っている。登録者の視覚障害等級は、1 級が 67%、2 級と合わせると 88% を占め、重度障害の割合が多い傾向である。

(3) サピエ図書館ID所持状況と対応

昨年に引き続きサピエ図書館ユーザーIDの所持状況を調査した。今年度の回答者の所持率は約 51% であった。サピエ図書館の存在の周知と利用促進を引き続き図ると同時に、ネット環境へのアクセスが困難な利用者には、情報格差を是正するサービスの提供を行っている。

2. 調査項目の分析と対応

【質問1】本・資料の貸出について

(1) 点字図書館から本・資料を借りたことがあるか

借りたことのある方が 98 人(89%)、借りたことがない方が 12 人(11%)であった。

(2) 利用した資料媒体(複数回答 n=98)

最も多く利用された媒体は、デイジー図書 69% であった。続く媒体はデイジー雑誌の 43%、点字図書 39%、点字雑誌 10% となっている。音訳資料の利用は他に、シネマデイジー 26%、テープ図書 11%、テープ雑誌 4% となっているが、テープだけの利用者はほぼおらず、デイジーと並行しての利用である。また、複数タイトルの利用が可能な SD カード(デイジー図書)は 38% で利用が伸びている。サピエ図書館からダウンするテキストデイジーも 7% の利用があった。音声の情報であるデイジー資料、視覚障害者の文字である点字資料とも引き続き充実を心がけたい。

(3)資料はどのように選んだか(複数回答 n=98)

資料を選ぶ手段は、当館「図書館だから」が49%、「図書館職員に探してもらう」が58%であった。

(4)図書・資料を借りたことのない理由について(n=12)

「サピエ図書館を利用している」が58%であった。

【質問2】「本・資料の貸出」以外の図書館サービスの利用について(複数回答 n=110)

最も多く利用されたサービスは、「点字図書館主催の催し」で42%であった。次に「相談業務」(資料の検索・機器操作サポート・点字の読み書きなど)が30%、「プライベート・リクエストサービス、コピーサービス」が21%であった。「ホームページ閲覧」が18%、「機器貸出」も16%利用されていた。図書貸出以外「利用したものはない」という回答が25%あったので、利用につなげられる方策を考えたい。

【質問3】群馬点字図書館だよりの活用について(複数回答 n=110)

当館の図書館だよりの活用状況は「新着図書の情報」と「お知らせ」が、70%と高くなっている。また、当事者職員による生活に便利に使える機器などを紹介するコーナー「まことノート」が50%と、「お知らせ」と共に昨年度から比較して約10%増の伸びで、利用者が図書館からの発信に興味を持っていることがうかがえた。また「着手情報」は、44%、「特集」43%などすべての項目で昨年度より増えており、利用者が情報収集の手段として図書館だよりを活用していることがわかった。

【質問4】点字図書館サービスの全体の満足度について

サービスの満足度は、95%が「満足」「ほぼ満足」の回答であった。今後も、利用者のニーズに適ったサービスの提供に努めたい。

【質問5】職員の対応について

職員の対応については、100%が「良い」、「ほぼ良い」であり、「あまり良くない」、「悪い」は無かった。

【質問6】今後実施してほしい事業、要望

各種事業の開催・情報機器の紹介・操作研修会などについて要望があった。利用できるサービスについて、知らないために出された要望もあったため、お知らせなどで周知していく。今後も利用者からの情報収集に努め、反映していくよう努力したい。