

令和2年度「図書館ホームページに関するアンケート」結果報告

令和3年2月

●アンケート概要

回答受付期間	令和2年12月16日(水)午前0時から 12月26日(土)午後11時59分まで
対象者	図書館ホームページを利用されている方
受付場所	図書館ホームページ
回答者数	99人

質問1 図書館ホームページでよく見る・使うコンテンツ(ページ)を教えてください。【複数選択可】

利用者メニュー	97	多文化サービス	2
図書館利用案内	41	地域・行政資料	2
お知らせ	20	写真で見る西東京市	2
図書館だより・図書館発行物	11	調べもの相談	1
図書館員の本棚	10	ハンディキャップサービス案内	1
イベント・イベント報告	6	デイジー図書	1
こどものページ	6	健康・医療情報	1
YAのページ	4	法律情報	1
子どもと関わる大人の方へ	4	ビジネス情報	1
おはなし会	3	シニア支援	1
西東京市デジタルアーカイブ	2	西東京市縁の方	1
宅配サービス	2	そのほか	4
大活字本目録	2		

質問2 図書館ホームページで見つけづらいこと・解決しなかったことはありますか？【自由記述】

回答者のうち、52件の意見がありました。多くの意見があったのは、以下の4項目についてでした。

- (1) ホームページの表示について
- (2) 蔵書検索（「所蔵資料を探す」）について
- (3) 利用者メニューについて
- (4) スマートフォンページについて

(1) ホームページの表示について

ホームページの表示については、わかりづらい表記やリンク等（開館日カレンダー、ログイン画面等）について複数の意見がありました。

(2) 蔵書検索（「所蔵資料を探す」）について

蔵書検索（「所蔵資料を探す」）については、「書名や著者名が正確でなくうまく検索ができない」「（特定の）検索項目を追加してほしい」「小説のシリーズ名での検索がしづらい」といった検索方法についての意見が多数ありました。また、「未所蔵予約の画面が見つけづらい」「かんたん検索の画面が見つけづらい」「検索結果の並びを変えてほしい」などのページの表示に関する意見もありました。

(3) 利用者メニューについて

利用者メニューについては、予約に関して多くの意見がありました。「ログアウトすると予約こうほが消えてしまって困った」「予約状況（貸出状況）の一覧が見づらい」「予約や延長を1アクションで行いたい」などの意見がありました。

(4) スマートフォンページについて

スマートフォンページについては、「画面の表示がパソコンページに比べて見づらい」という意見が多くありました。

上記4項目のほかに、「ページの内容について」「お気に入り機能について」も意見がありました。また、ホームページ以外について「図書館運営に関すること」にも意見がありました。

質問3 利用者メニューの「お気に入り登録」機能を利用していますか？【択一】

利用している	70
機能は知っているが、利用していない	22
機能を知らない	7

質問4 図書館ホームページにあったらいいと思われるコンテンツ（ページ）や、ご意見などがありましたら教えてください。【自由記述】

回答数のうち、57件の意見がありました。多くの意見があったのは、以下の4項目についてでした。

- (1) 本の紹介について
- (2) 貸出履歴について
- (3) 利用者メニューについて
- (4) お気に入り機能について

(1) 本の紹介について

本の紹介については、「(子ども向けの)年齢別のおすすめ本を紹介してほしい」「ジャンルごとにおすすめ本、入門書等を紹介してほしい」「いろいろな賞の受賞作品を紹介してほしい」「おすすめ本の特集や図書館員がすすめる本の紹介をしてほしい」といったテーマごとの本の紹介を望む意見が複数ありました。

(2) 貸出履歴について

貸出履歴については、「自分が過去に借りた資料を確認できるようにしてほしい」という意見が多くありました。なかには「お気に入り機能は別の用途で利用しているため、やはり貸出履歴を確認できるようにしてほしい」という意見もありました。

(3) 利用者メニューについて

利用者メニューについては、質問2と同様に予約に関する意見が多くありました。「ログアウトしても予約こうほが消えないようにしてほしい」「受付可能な件数以上の資料を一括予約をしようとしたときに、予約完了前に確認画面を出すようにしてほしい」「予約資料の待ち時間を表示してほしい」などの意見がありました。

(4) お気に入り機能について

お気に入り機能については、機能面についての意見が多くありました。「フォルダ分けができるといい」「一括削除ができるといい」「メモを入力できたらいい」「お気に入りに登録した資料を貸出したら自動でお気に入りから削除されるようにしてほしい」などの意見がありました。また、「ページ遷移について使いづらい」という意見もありました。

上記の4項目のほかに、「ホームページの表示について」「スマートフォンページについて」も意見がありました。また、「図書館員とのコミュニケーションツールがほしい」という意見や、ホームページ以外で「図書館の運営に関すること」への意見もありました。

質問2、4の自由記述で寄せられた意見のなかには、「(現在のホームページは)非常に見やすい」「CATCHが面白かった」などの意見やコロナ禍での職員の対応について感謝の言葉もいただきました。