

平成 23 年度 市川市立図書館 地域図書館来館者アンケート報告書

平成23年11月22日
市川市中央図書館

1. 実施について

(1) 調査の目的

2月に実施した市川市中央図書館に引き続き、地域図書館における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かすため、来館者アンケート調査を実施した。

また個人の貸出冊数や読書量についても調査した。

(2) 調査概要 実施日 : 平成 23 年 10 月 15 日(土)から 23 日(日)まで

実施時間 : 午前 10 時～午後 17 時 (配布)

実施場所 : 行徳図書館・南行徳図書館・信篤図書館・平田図書室

対象者 : 小学生以上

対象者数 : 有効回答数 200 以上を目標とする

(3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	目標数	配布数	回収数	無効数
行徳図書館	10月16日(日)～10月23日(日)	120	250	242	2
南行徳図書館	10月15日(土)～10月23日(日)	30	50	33	
信篤図書館	10月16日(日)～10月23日(日)	30	50	40	
平田図書室	10月16日(日)～10月23日(日)	20	50	49	
合 計		200	400	364	2

回収 364 うち無効(白紙)2

有効回答数 362

(4) 集計・分析にあたって

無回答の場合はカウントしていないため、設問ごとに回答者数は異なる。

アンケート結果概説

設問 3 と 4 において地域図書館の満足度を尋ねた。結果として総合的な満足度において、行徳図書館は 87.9%、小規模地域図書館 3 館は 88.3% と非常に高かった。今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、充実した資料やサービス、使いやすい環境づくりに努めていかなければならない。

設問 5 と 6 においては、現行の個人の貸出冊数「無制限」について尋ねた。先に一人で数十冊から百冊借りる方がいる現状を文言で説明し、どう思うかという設問では、「公平でないと思う」方が 47.9% で、「期限を守れば良い」の 37.4% を上回った。次に具体的に貸出冊数は一人何冊が適当であるかという選択式の設問とした。5 冊から 20 冊を合計すると、83% を占めており、8 割を超える方が 20 冊以内で十分と考えていることがわかった。なお現行の無制限を選択した方は、9.5% の約 1 割に留まった。

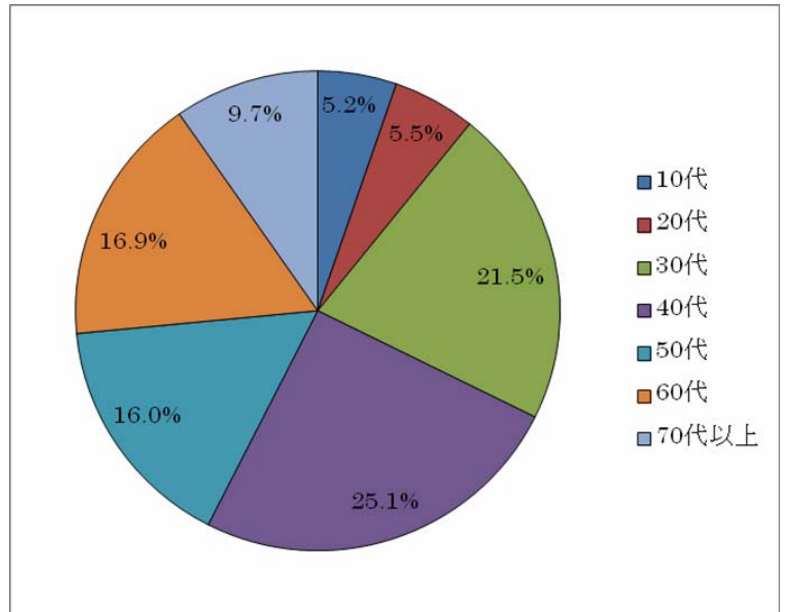
2 集計結果について

説問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、362 件の調査票有効数のほぼ全員の方に回答を頂いた。

年齢は、「40代」の方が 25.1%と最も多く全体の約 1/4 を占め、次に「30代」21.5%、つづいて「50代」「60代」の方が、約 16%ずつとなっている。

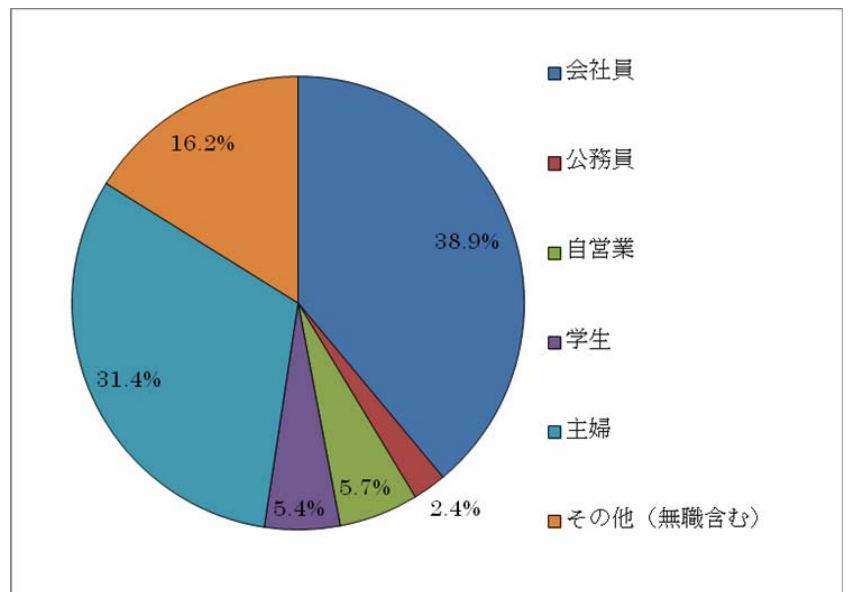


	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
行徳	13	15	46	61	44	43	18	240
南行徳	5	3	8	7	4	4	2	33
信篤	0	0	16	10	7	6	1	40
平田	1	2	8	13	3	8	14	49
合計	19	20	78	91	58	61	35	362
割合	5.2%	5.5%	21.5%	25.1%	16.0%	16.9%	9.7%	100%

イ. 職業

ご自身の職業についての回答は、362 件の調査票有効数のうち、334 名の方に回答を頂いた。

職業は、「会社員」の方が 38.9%と最も多く、つづいて「主婦」の方が 31.4%、「その他（無職を含む）」の方が 16.29%の順になっている。

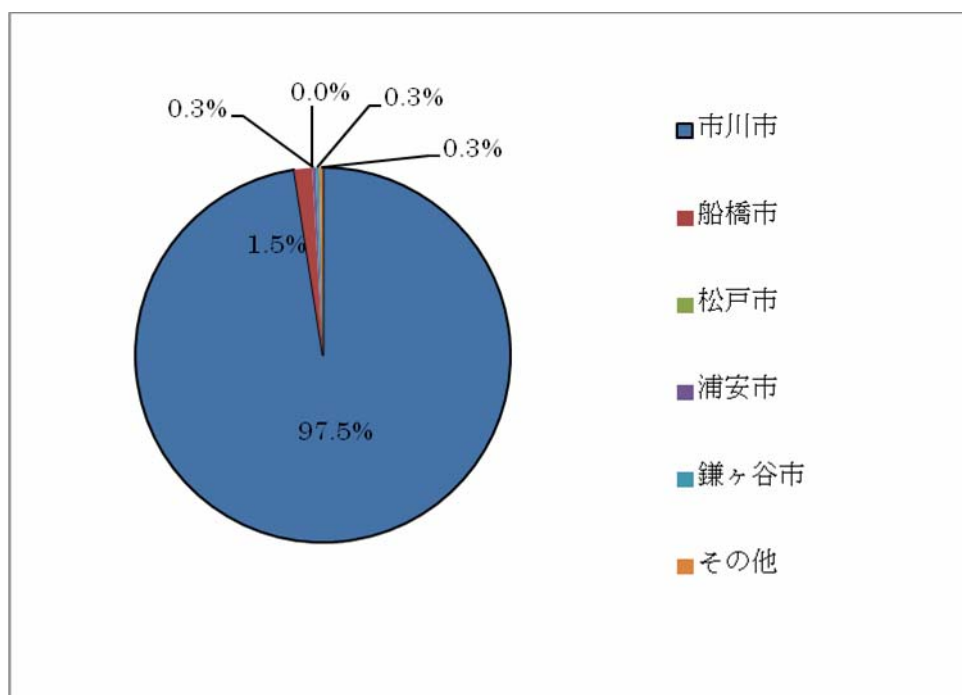


	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他 (無職含む)	計
行徳	91	4	7	13	70	35	240
南行徳	17	0	3	0	15	3	33
信篤	11	1	3	4	11	2	40
平田	11	3	6	1	9	14	49
合計	130	8	19	18	105	54	362
割合	38.9%	2.4%	5.7%	5.4%	31.4%	16.2%	100%

ウ. 住所

住所についての回答は、362件の調査票回収数のうち、325名の方に回答を頂いた。

住所は、「市川市」の方が97.5%と最も多く、つづいて信篤図書館の回答者5人が「船橋市」の方で1.5%、「浦安市」「鎌ヶ谷市」「その他」が1人ずつで0.3%であった。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	合計
回答数	317	5	0	1	1	1	325
割合	97.5%	1.5%		0.3%	0.3%	0.3%	100.0%

船橋市 5名: 信篤の回答者 浦安市、鎌ヶ谷市、その他の3名: 行徳の回答者

設問 2. [日常的に使う図書館]

いずれの地域館においても、中央図書館と併用している方がおり、平田の利用者のほぼ半数は、中央図書館を併用していることがわかる。

	中央	行徳	南行徳	信篤	南口	平田	その他
行徳	20	244	14	4	1		5※
信篤	14	5		40			
南行徳	6	7	33				
平田	21				6	45	

※その他 5の内訳、塩焼 3、大野 1、記載なし 1

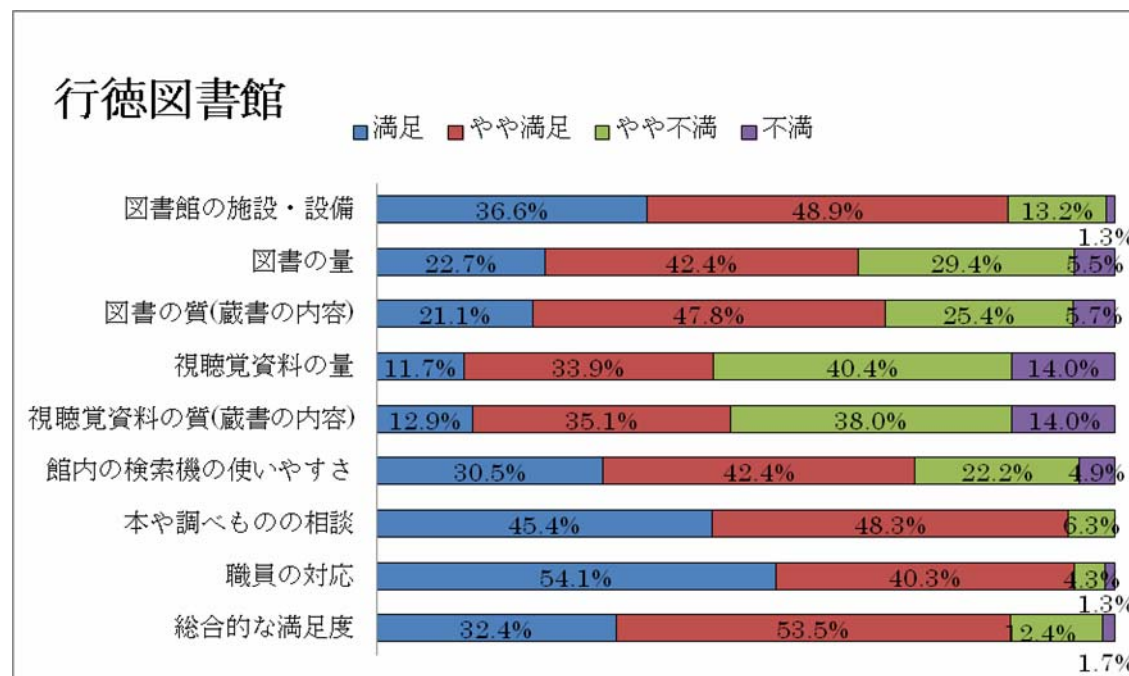
設問3と設問4. [満足度調査]

問3では普段利用している図書館の施設や資料、サービスについての個々の満足度を、問4では総合的な満足度を尋ねた。

行徳図書館では、職員の対応、本の相談については‘満足’と‘やや満足’を合わせると90%以上の高い満足度が示された。満足度が低かったのは、CD・ビデオといった視聴覚資料についてで、自由記入のなかでも充実を望む声が多く寄せられている。また図書についても、60%代に留まり、行徳地区の拠点館としての充実度が求められていることを示す結果となった。

但し総合的な満足度は87.9%と非常に高く、今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、充実した資料やサービス、使いやすい環境づくりに努めなければならない。

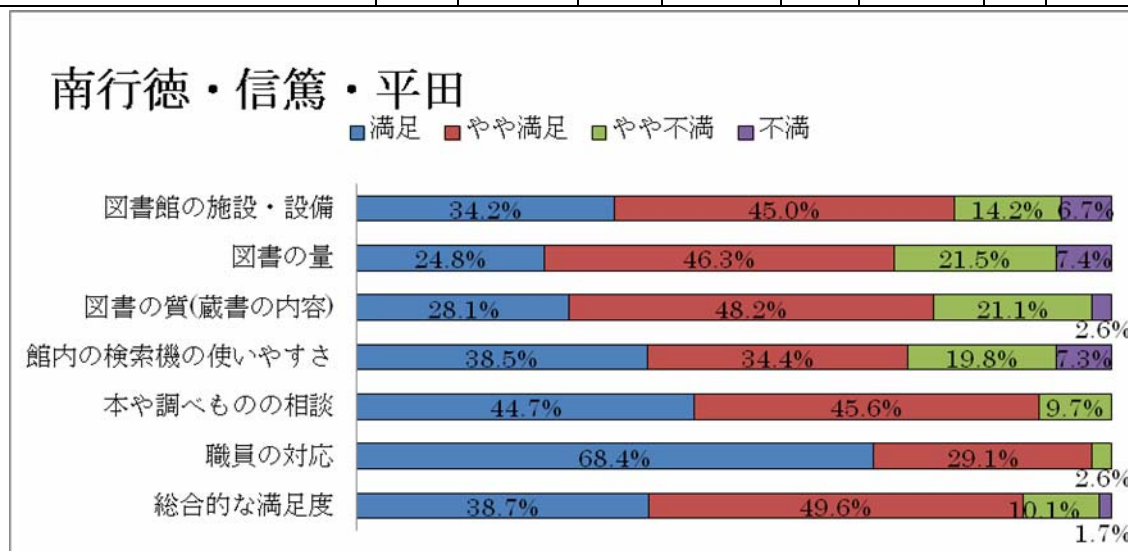
○行徳図書館	満足		やや満足		やや不満		不満		総数
図書館の施設・設備	86	36.6%	115	48.9%	31	13.2%	3	1.3%	235
図書の量	54	22.7%	101	42.4%	70	29.4%	13	5.5%	238
図書の質(蔵書の内容)	48	21.1%	109	47.8%	58	25.4%	13	5.7%	228
視聴覚資料の量	20	11.7%	58	33.9%	69	40.4%	24	14.0%	171
視聴覚資料の質(蔵書の内容)	22	12.9%	60	35.1%	65	38.0%	24	14.0%	171
館内の検索機の使いやすさ	62	30.5%	86	42.4%	45	22.2%	10	4.9%	203
本や調べものの相談	93	45.4%	99	48.3%	13	6.3%	0	0.0%	205
職員の対応	126	54.1%	94	40.3%	10	4.3%	3	1.3%	233
総合的な満足度	78	32.4%	129	53.5%	30	12.4%	4	1.7%	241



小規模地域図書館である南行徳、信篤、平田図書室については、それぞれの回収数も少なかったため、3館をまとめて集計した。

総合的な満足度で約90%の満足度が示されているように、施設も狭く、設備も十分でない、蔵書数も少ないのに関わらず、身近で使いやすい図書館が求められている結果となった。例えば職員の対応については、約97%の高い満足度となった。

○南行徳・信篤・平田	満足		やや満足		やや不満		不満		
図書館の施設・設備	41	34.2%	54	45.0%	17	14.2%	8	6.7%	120
図書の量	30	24.8%	56	46.3%	26	21.5%	9	7.4%	121
図書の質(蔵書の内容)	32	28.1%	55	48.2%	24	21.1%	3	2.6%	114
館内の検索機の使いやすさ	37	38.5%	33	34.4%	19	19.8%	7	7.3%	96
本や調べものの相談	46	44.7%	47	45.6%	10	9.7%	0	0.0%	103
職員の対応	80	68.4%	34	29.1%	3	2.6%	0	0.0%	117
総合的な満足度	46	38.7%	59	49.6%	12	10.1%	2	1.7%	119



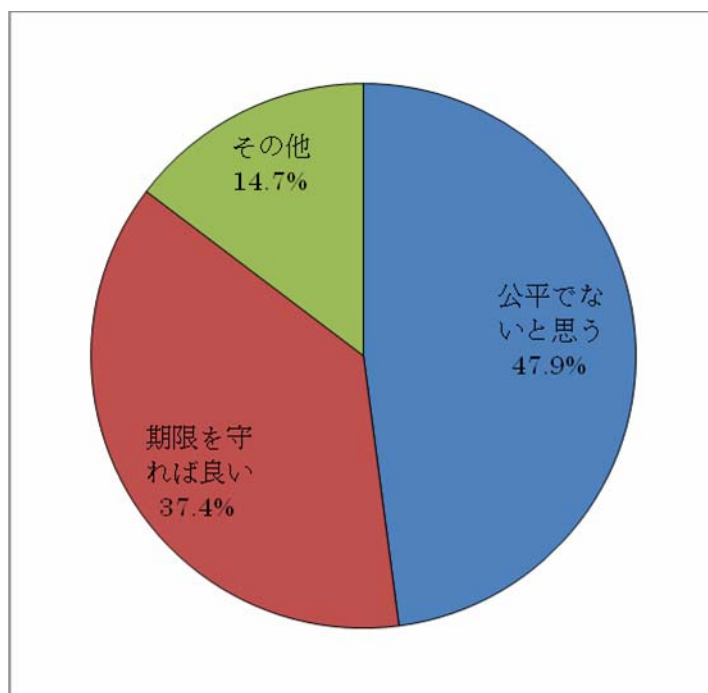
設問5と設問6.

〔貸出冊数の制限について〕

問5では、現在の貸出冊数無制限という規則に対して、一人で数十冊から百冊借りる方がいる現状を文言で説明して、どう思うかを尋ねた。

回答は 362 件の調査表回収数のうち、361 名の方に回答を頂いた。

「公平でないと思う」方が 47.9%で、「期限を守れば良い」の 37.4%を上回り、「その他」についても、20～30 冊が限度ではないか、常識の範囲内だという意見が多数を占めた。その他を選択した方の自由意見については、別添資料としてまとめているので参照のこと。



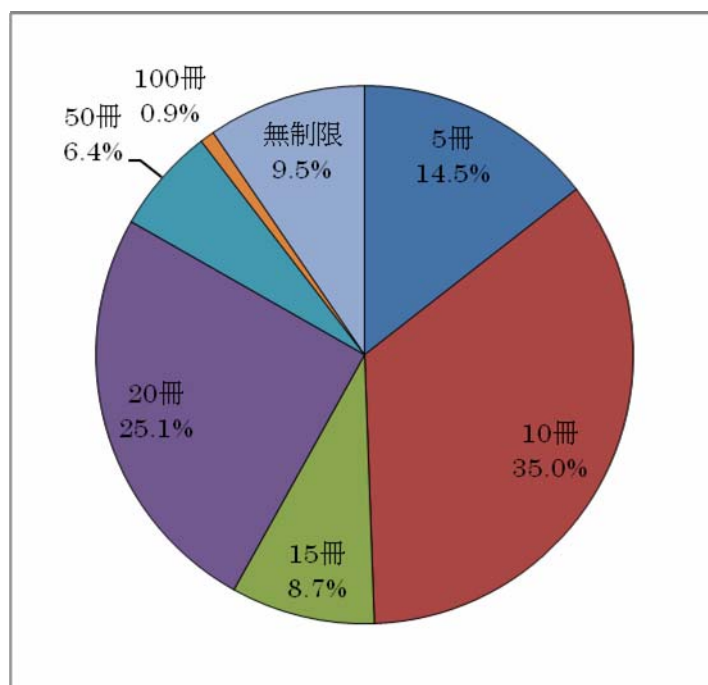
問5	回答数	割合
一人が多く借りることは、公平でないと思う	173	47.9%
貸出期限を守れば百冊借りても良い	135	37.4%
その他	53	14.7%
総数	361	100.0%

問6では、問5を受けて実際の貸出冊数状況を表で説明し、貸出冊数は一人何冊が適当であるかを尋ねた。

回答は 362 件の調査表回収数のうち、346 名の方に回答を頂いた。

10 冊が 35.0%と一番多く、次いで 20 冊の 25.1%、5 冊の 14.5%と続く。5 冊から 20 冊を合計すると、83%を占めており、8 割を超える方が 20 冊以内で十分と考えていることがわかった。なお現行の無制限を選択した方は、9.5%の約 1 割に留まった。

問5で「貸出期限を守れば百冊借りても良い」を選択した方も、



問6	5冊	10冊	15冊	20冊	50冊	100冊	無制限	総数
回答数	50	121	30	87	22	3	33	346
割合	14.5%	35.0%	8.7%	25.1%	6.4%	0.9%	9.5%	100.0%

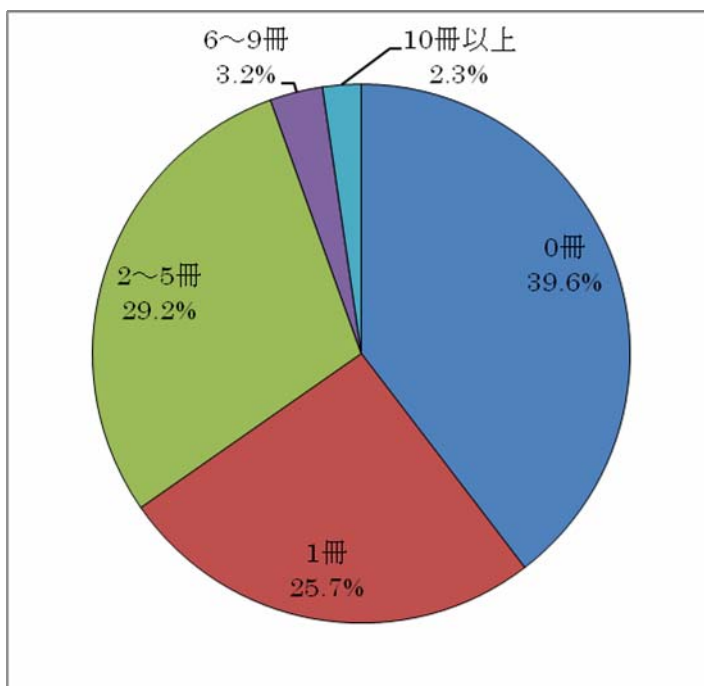
設問7と設問8.

〔個人の読書量について〕

問7では、新刊書の購入数を設問とした。この設問の意図は、図書館で待たされるよりは、早く読みたい等、必要に迫られて購入した新刊書は必ず読む書籍であろうと想定して行った。

回答は 362 件の調査表回収数のうち、346 名の方に回答を頂いた。

結果、0 冊の 39.6%を除き、約 6 割の方が、図書館を利用すると同時に新刊書を購入していることがわかった。実際の購入冊数としては、2～5 冊が最も多く 29.2%、1 冊が 25.7%であった。



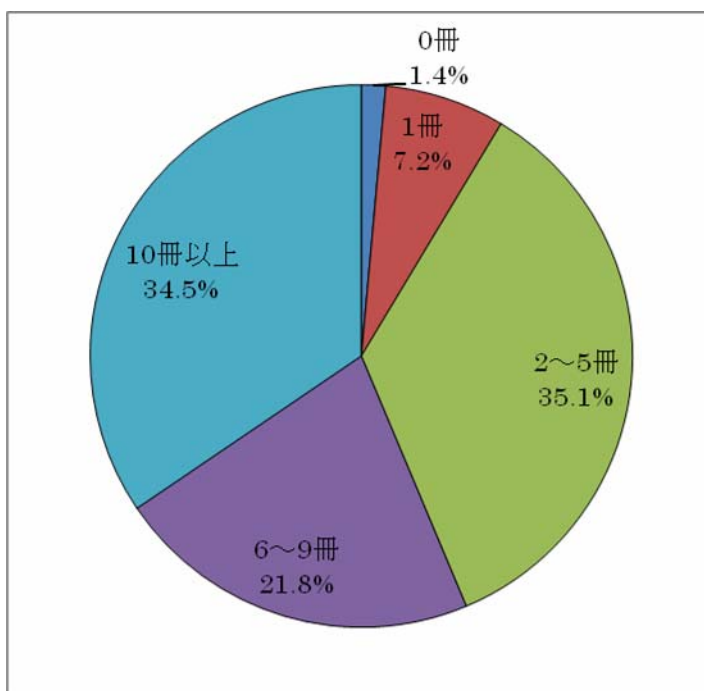
問7	0冊	1冊	2～5冊	6～9冊	10冊以上	総数
回答数	137	89	101	11	8	346
割合	39.6%	25.7%	29.2%	3.2%	2.3%	100.0%

問8では、1カ月の読書量を設問とした。

回答は 362 件の調査表回収数のうち、348 名の方に回答を頂いた。

10 冊以上の方が 34.5%を占めている事から、例えば1ヶ月間の貸出冊数を10冊にすると約3割の方が不満に思うのではないかと予想される。

読書量から購入数を引くことで、参考までに個人の貸出冊数を推し量ることができると考えたが、10冊以上を詳しく分けるべきであった。



問8	0冊	1冊	2～5冊	6～9冊	10冊以上	総数
回答数	5	25	122	76	120	348
割合	1.4%	7.2%	35.1%	21.8%	34.5%	100.0%

設問9.〔自由意見〕

158件の自由意見が寄せられた。詳細については、別添資料を参照。

	行徳	南行徳	信篤	平田	合計
蔵書構成や内容について	27			4	31
○シリーズものについて	3				3
○視聴覚資料について	9	1			10
図書館運営について	5	2	2		9
○開館日・開館時間について	16	1	1	3	21
施設や設備について	13		2	3	18
マナーについて	5	2		1	8
検索や Web サービスについて	18		1	1	20
職員の対応について	5	1	2	1	9
その他、感謝の言葉	22	3	2	2	29
合計	123	10	10	15	158