

平成 27 年度市川市立図書館 来館者アンケート報告書

平成 28 年 3 月 25 日
市川市立図書館

1. 実施について

(1) 調査の目的

市川市中央図書館と地域図書館(4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。

(2) 調査概要 実施日 : 平成 28 年 1 月 15 日(金)~1 月 17 日(日)

実施時間 : 各館開館時間中

実施場所 : 中央図書館 (こどもとよかんを含む)

地域図書館 (行徳図書館・南行徳図書館・信篤図書館・平田図書室)

対象者 : 中学生以上

回答者数 : 中央図書館 有効回答数 300 以上を目標とする

行徳図書館 有効回答数 200 以上を目標とする

信篤・南行徳・平田図書室 有効回答数 各館 50 以上を目標とする

(3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	配布数	回収数	回収率 (%)
中央図書館	1 月 15 日(金)~1 月 17 日(日)	579	541	93.4
行徳図書館		281	269	95.7
信篤図書館		151	144	95.4
南行徳図書館		108	108	100
平田図書室		115	115	100
合計		1,234	1,177	95.3

(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

図書館を利用しての満足度を設問 4 と 5 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 96.1%、行徳図書館 85.4%、信篤 91.2%、南行徳 91.1%、平田 98.2% となり、高い満足度が保たれている。

各項目別に見て、満足度が最も高かったのは「職員の対応について」で、各館とも満足度が 90% を超えた。職員の対応や資料相談といった人的サービスに比べると資料面の満足度が低くなっているため、今後も資料については計画的に収集し、充実に努めたい。

今回のアンケートでは平日の図書館利用についての設問を設け、普段平日に利用していない人が、現在の開館時間以外で図書館を利用したい時間帯があるかを調査した。「開館時間以外に利用したい時間帯がある」と答えた人は、全回答者の 5.3% と少数であったため、館別に要望の傾向を分析することは難しいが、各館、現在の閉館時間より遅い時間の利用を希望する人が見られた。また、図書館での滞在時間についても尋ねたが、規模の大きい館ほど滞在時間は長く、信篤・南行徳・平田の規模の小さい館では、1 時間未満の滞在が 8~9 割と、短時間利用の傾向が強いことが分かった。