

平成 23 年度 市川市中央図書館来館者アンケート報告書

平成24年3月27日
市川市中央図書館

1. 実施について

(1) 調査の目的

平成 23 年 10 月に実施した地域図書館の調査に引き続き、中央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。

(2) 調査概要 実施日 : 平成 24 年 3 月 7 日(水)

実施時間 : 午前 10 時半～午後 19 時半

実施場所 : 中央図書館・こどもとしょかん

対象者 : 中学生以上

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

実施日	天候	実施場所	配布時間	配布数	回収数	回収率(%)
3月7日(水)	曇り	中央図書館	10:30～14:30 手渡し配布 14:30～19:15 用紙設置	640	530	82.8
		こどもとしょかん	10:30～17:45 用紙設置	16	16	100
合計				656	546	83.2

回収 546 枚のうち無効(白紙)4 枚

有効回答数 542

(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 2 において、中央図書館の利用について尋ねた。「本や雑誌を借りる」方が 92.8% と最も多いが、その他にも、来館者の半分以上が、新聞雑誌の閲覧、座席の利用、資料を利用しての調べもの、図書等の予約で図書館を利用していることが分かった。

設問 4 と 5 において中央図書館の満足度を尋ねた。結果として総合的な満足度は 95.1%、と非常に高かった。昨年度 2 月実施の調査では、総合的な満足度は 95% であったので、昨年に続き安定した図書館運営が行われていることが示された。今後も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。

その他自由記入として、古くなった図書や CD の更新や、DVD の増加など、資料面の充実を望む声最も多く挙げられた。

2 集計結果について

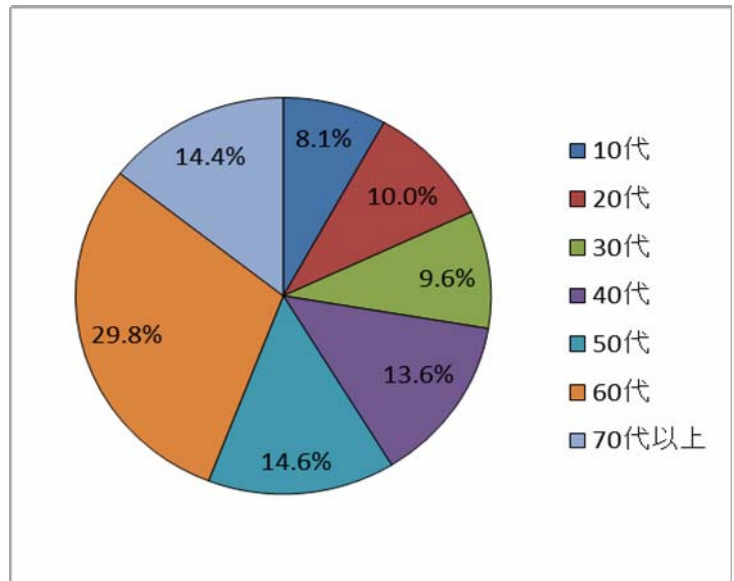
説問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、521 名の方に回答を頂いた。

年齢は、「60代」の方が 29.8%と最も多く、次に「50代」14.6%、つづいて「70代以上」の方が、約 14.4%となっており、年齢層が比較的高くなっている。

調査日時が平日の昼間であったことの影響も考えられる。



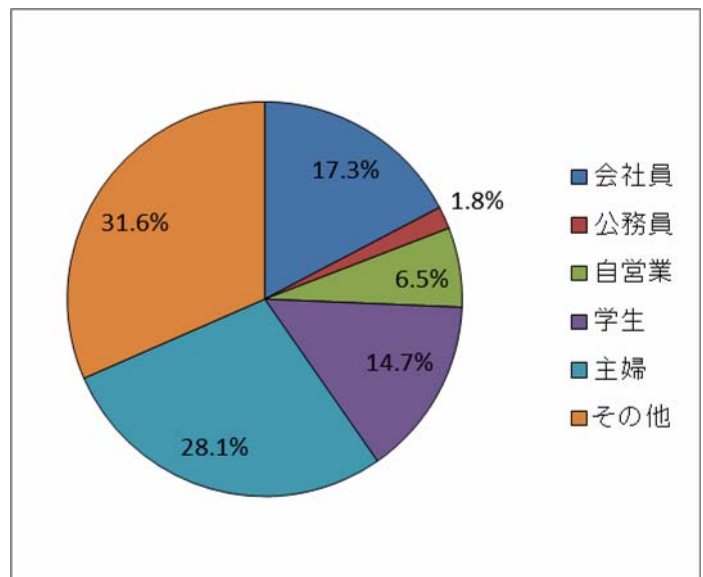
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	42	52	50	71	76	155	75	521
%	8.1%	10.0%	9.6%	13.6%	14.6%	29.8%	14.4%	

調査票542 回答者521 未記入21

イ. 職業

ご自身の職業についての回答は、542 件の調査票回答数のうち、491 名の方に回答を頂いた。

職業は、「その他（無職を含む）」の方が 31.6%と最も多く、つづいて「主婦」の方が 28.1%、「会社員」の方が 17.3%の順になっている。



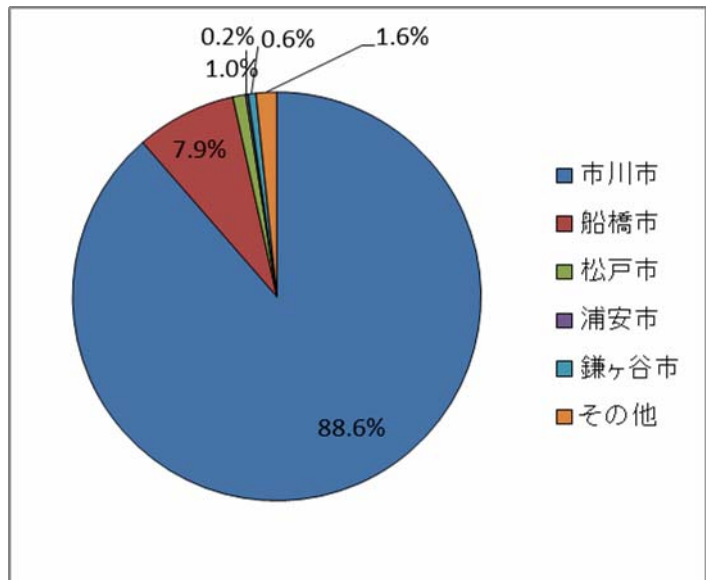
	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	85	9	32	72	138	155	491
%	17.3%	1.8%	6.5%	14.7%	28.1%	31.6%	

調査票542 回答者491 未記入51

ウ. 住所

住所についての回答は、542 件の調査票回収数のうち、491 名の方に回答を頂いた。

住所は、「市川市」の方が 88.6%と最も多く、つづいて「船橋市」の方が 39 名で 7.9%、「松戸市」が 1%、「鎌ヶ谷市」0.6%「浦安市」0.2%の順であった。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	435	39	5	1	3	8	491
%	88.6%	7.9%	1.0%	0.2%	0.6%	1.6%	100%

調査票542 回答者491 未記入51

その他内訳 八千代市2, 富里市1, 大阪市1, 未記入4

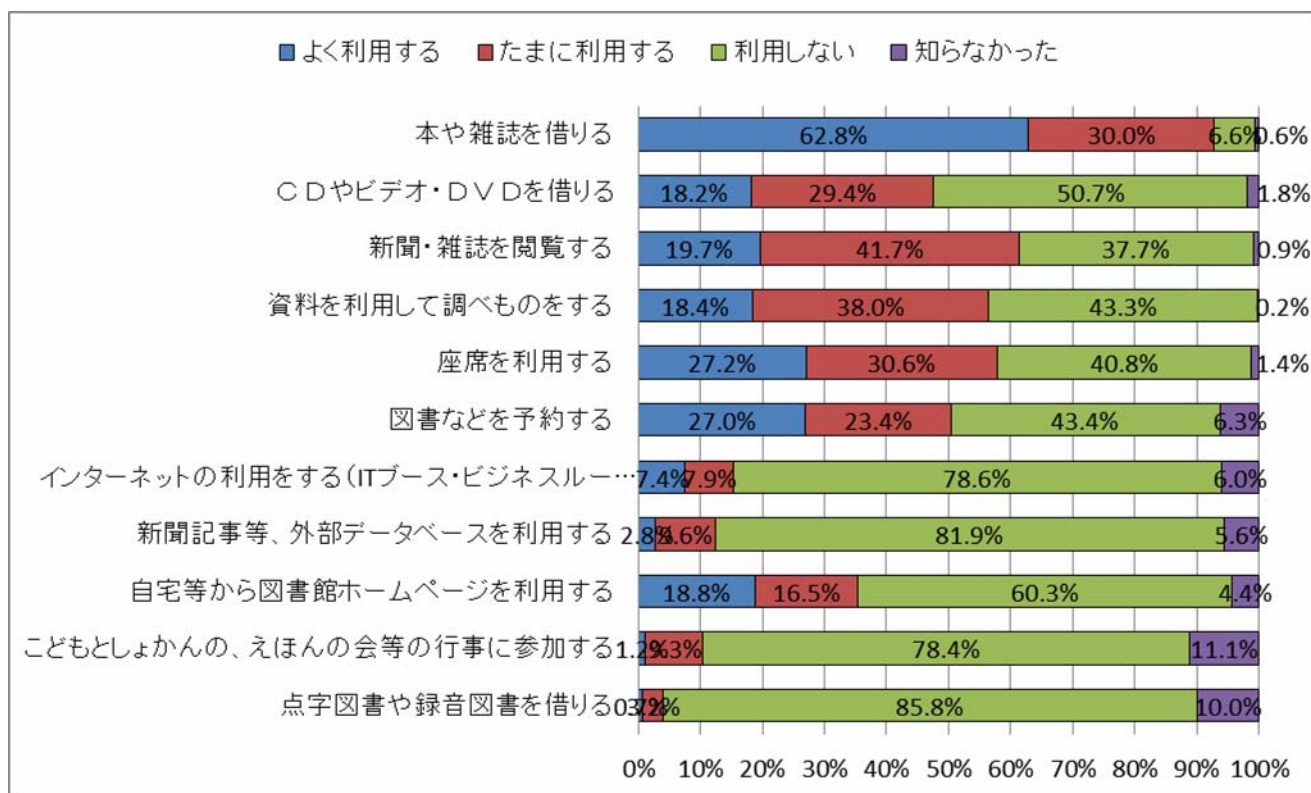
設問 2. 「中央図書館の利用」

問 2 では中央図書館の施設や資料の利用状況について尋ねた。

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で‘よく利用する’と‘たまに利用する’を合わせ、92.8%の方が利用していた。次いで、‘よく利用する’と回答したのは「座席を利用する」「図書などを予約する」となっている。「新聞・雑誌を閲覧する」「資料を利用して調べものをする」も多く、‘たまに利用する’も合わせると、来館者の半数以上の方がこれらの利用をしていることが分かる。

少なかったのは、「点字・録音図書を借りる」で、これは利用対象者が限られているためと思われるが、「こどもとしょかんの行事参加」「新聞記事等、外部データベースを利用する」も数値が低いため、今後更にPRに努めなければならない。

	よく利用する		たまに利用する		利用しない		知らなかった		
本や雑誌を借りる	323	62.8%	154	30.0%	34	6.6%	3	0.6%	514
CDやビデオ・DVDを借りる	81	18.2%	131	29.4%	226	50.7%	8	1.8%	446
新聞・雑誌を閲覧する	89	19.7%	188	41.7%	170	37.7%	4	0.9%	451
資料を利用して調べものをする	80	18.4%	165	38.0%	188	43.3%	1	0.2%	434
座席を利用する	120	27.2%	135	30.6%	180	40.8%	6	1.4%	441
図書などを予約する	120	27.0%	104	23.4%	193	43.4%	28	6.3%	445
インターネットの利用をする (ITブース・ビジネスルームで)	32	7.4%	34	7.9%	338	78.6%	26	6.0%	430
新聞記事等、外部データベースを利用する	12	2.8%	41	9.6%	349	81.9%	24	5.6%	426
自宅等から図書館ホームページを利用する	82	18.8%	72	16.5%	263	60.3%	19	4.4%	436
こどもとしょかんの、えほんの会等の行事に参加する	5	1.2%	40	9.3%	338	78.4%	48	11.1%	431
点字図書や録音図書を借りる	3	0.7%	14	3.2%	370	85.8%	43	10.0%	431

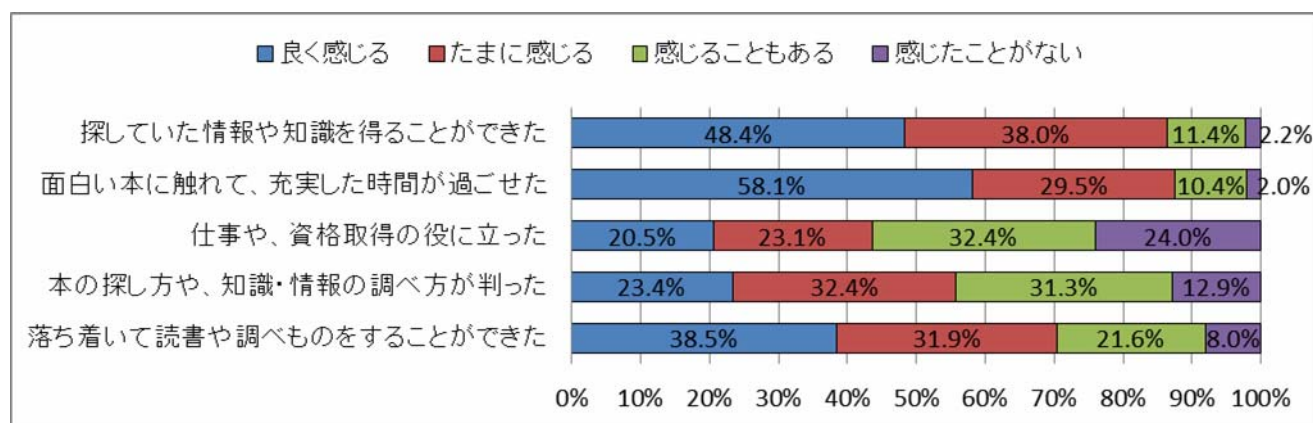


設問 3. [利用した成果]

図書館を利用した成果について尋ねた。

最も高かったのは「面白い本に触れて充実した時間が過ごせた」と「探していた情報知識を得ることができた」で、利用した成果を感じたことがある人は98%にも及んだ。どの項目も、成果を感じたことがあるとする人は多く、利用者のニーズの多様性と、図書館への期待が、見て取れる結果となった。

	良く感じる	たまに感じる	感じることもある	感じたことがない					
探していた情報や知識を得ることができた	237	48.4%	186	38.0%	56	11.4%	11	2.2%	490
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	286	58.1%	145	29.5%	51	10.4%	10	2.0%	492
仕事や、資格取得の役に立った	90	20.5%	101	23.1%	142	32.4%	105	24.0%	438
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	103	23.4%	143	32.4%	138	31.3%	57	12.9%	441
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	182	38.5%	151	31.9%	102	21.6%	38	8.0%	473



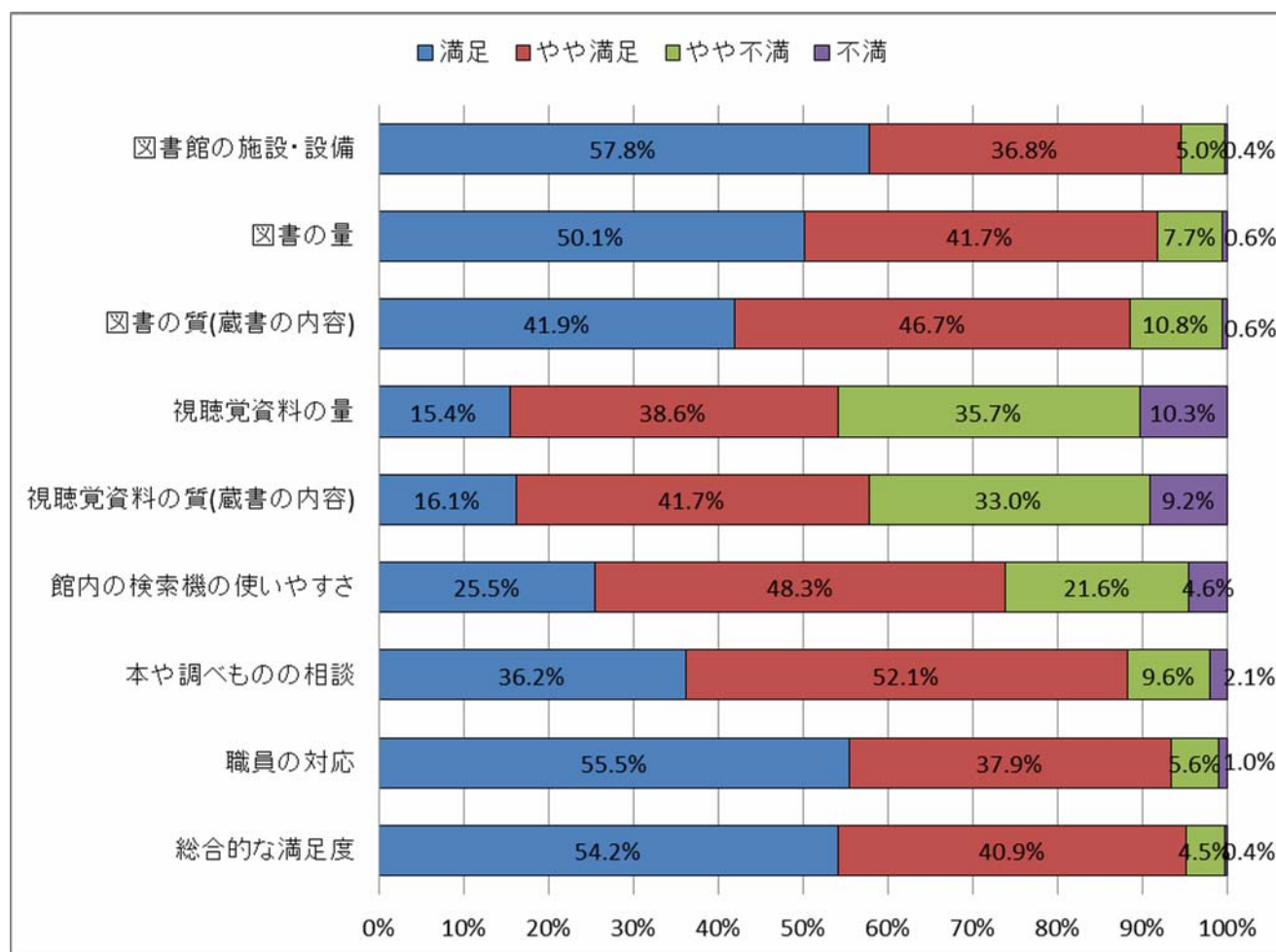
設問4と設問5 [満足度調査]

問4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5では総合的な満足度を尋ねた。

図書館設備、職員の対応、図書の量については‘満足’と‘やや満足’を合わせると90%以上の非常に高い満足度が示された。満足度54%と低かったのは、視聴覚資料の量についてで、問6の自由記入のなかでも特にDVDの数の増加を望む声が多くあった。

総合的な満足度は95.1%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。

	満足		やや満足		やや不満		不満		
図書館の施設・設備	298	57.8%	190	36.8%	26	5.0%	2	0.4%	516
図書の量	255	50.1%	212	41.7%	39	7.7%	3	0.6%	509
図書の質(蔵書の内容)	201	41.9%	224	46.7%	52	10.8%	3	0.6%	480
視聴覚資料の量	63	15.4%	158	38.6%	146	35.7%	42	10.3%	409
視聴覚資料の質(蔵書の内容)	63	16.1%	163	41.7%	129	33.0%	36	9.2%	391
館内の検索機の使いやすさ	106	25.5%	201	48.3%	90	21.6%	19	4.6%	416
本や調べものの相談	154	36.2%	222	52.1%	41	9.6%	9	2.1%	426
職員の対応	278	55.5%	190	37.9%	28	5.6%	5	1.0%	501
総合的な満足度	287	54.2%	217	40.9%	24	4.5%	2	0.4%	530



設問 6. 〔自由記入〕

調査票 642 記入者 177 未記入 465 (記入率 27.6%)

集計を行うにあたり、下記の 10 分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

	分類	意見数	分析等
1	資料に関する記入	42	昨年同様、新しい資料がほしい、資料が古いという意見が多くみられた。専門書がもう少しほしいとの意見も多い
2	AV資料に関する記入	18	DVDを増やしてほしいとの要望が多い。CDについては1と同様、新しいものを望む声が多い。
3	施設に関する記入	18	トイレに関する要望と食事場所の増設を望む声が多い
4	座席に関する記入	15	座席を増やしてほしいとの要望が多い。
5	ITに関する記入	7	この分野に対しての意見は昨年より減少しているが、WEBでの検索、予約の画面の使いにくさを指摘する声は挙がっている。
6	マナーに関する記入	13	利用者のマナーの悪さを指摘する声が多い。特に子ども声(図書館の静粛)に不満を感じている意見が目立つ。
7	職員に関する記入	10	職員の対応についての意見が多い。
8	運営に関する記入	26	開館時間についての他、要望は多岐にわたっている。
9	感想	20	感謝の気持ちをあげる意見が多い
10	その他の記入	8	