

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)および大野公民館図書室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 31 年 1 月 26 日(土)、27 日(日)、29 日(火) 行徳図書館
平成 31 年 2 月 1 日(金)~3 日(日)

中央・信篤・南行徳図書館、平田図書室、大野公民館図書室

実施時間 : 各館開館時間中

実施場所 : 中央図書館 (こどもとしょかんを含む)

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)

大野公民館図書室

対象者 : 中学生以上

回答者数 : 中央図書館 有効回答数 400 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

信篤図書館、南行徳図書館、平田図書室、大野公民館図書室

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 | 2/1 (金) ~ 2/3 (日) | 782 | 755 | 96.5 |
| 信篤図書館 | | 73 | 73 | 100 |
| 南行徳図書館 | | 114 | 114 | 100 |
| 平田図書館 | | 114 | 112 | 98.2 |
| 大野公民館図書室 | | 90 | 89 | 98.9 |
| 行徳図書館 | 1/26 (土)、1/27 (日)、1/29 (火) | 352 | 335 | 95.2 |
| 合計 | | 1,525 | 1,478 | 96.9 |

(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 3 と 4 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 98%、行徳図書館 93.1%、信篤図書館 93.2%、南行徳図書館 92%、平田図書室 97.3%、大野公民館図書室 97.8% となり、全体としては 96% と非常に高い結果となった。

項目別にみて満足度が高かったのは、「職員の応対」で、この項目については、すべての館で 95% を超える高評価を得られた。また、「本の案内・調べもの相談」、「特集展示」については 85% 以上と比較的満足度は高くなっている。今後も職員のスキルを高め、特集展示やイベントの内容を工夫し、図書館サービスの向上に努めていきたい。また、行徳図書館で導入後 3 年経過した自動貸出機の利用については、95.5% と高い満足度を保っている。

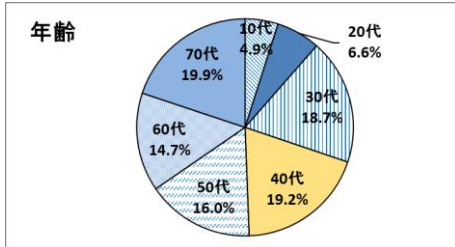
これらに比べると、「図書の充実 (全般)」は、地域図書館では満足度が低い項目となっているが、多様な市民のニーズに対応できるよう全館で計画的に資料の更新を図り、図書館サービスの充実に努めたい。

中央図書館 アンケート結果

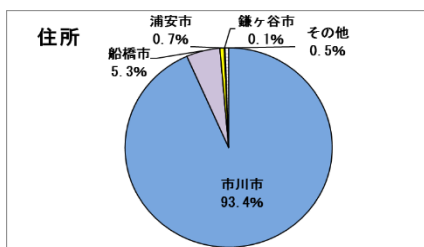
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢については、70代が19.9パーセントと最も多く、続いて40代、30代がほぼ同様な割合となった。居住地別では市内在住者が93.4%、隣接市在住者が6.0%という結果になった。地域館に比べて市川市・隣接市以外の地域からの来館者もあることがわかる。職業別では、会社員・公務員が33.1%、次いで主婦が24.9%、無職19.9%となった。

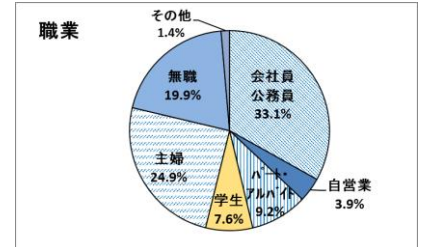
年齢



居住地



職業



| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 回答者数 | 37 | 49 | 140 | 144 | 120 | 110 | 149 | 749 |
| | 4.9% | 6.6% | 18.7% | 19.2% | 16.0% | 14.7% | 19.9% | 100% |

| | 市川市 | 船橋市 | 松戸市 | 浦安市 | 鎌ヶ谷市 | その他 | 計 |
|------|-------|------|-----|-----|------|------|------|
| 回答者数 | 693 | 39 | 0 | 5 | 1 | 4 | 742 |
| | 93.4% | 5.3% | 0% | 1% | 0.1% | 0.5% | 100% |

| | 会社員・公務員 | 自営業 | パート・アルバイト | 学生 | 主婦 | 無職 | その他 | 計 |
|------|---------|------|-----------|------|-------|-------|------|------|
| 回答者数 | 244 | 29 | 68 | 56 | 183 | 147 | 10 | 737 |
| | 33.1% | 3.9% | 9.2% | 7.6% | 24.9% | 19.9% | 1.4% | 100% |

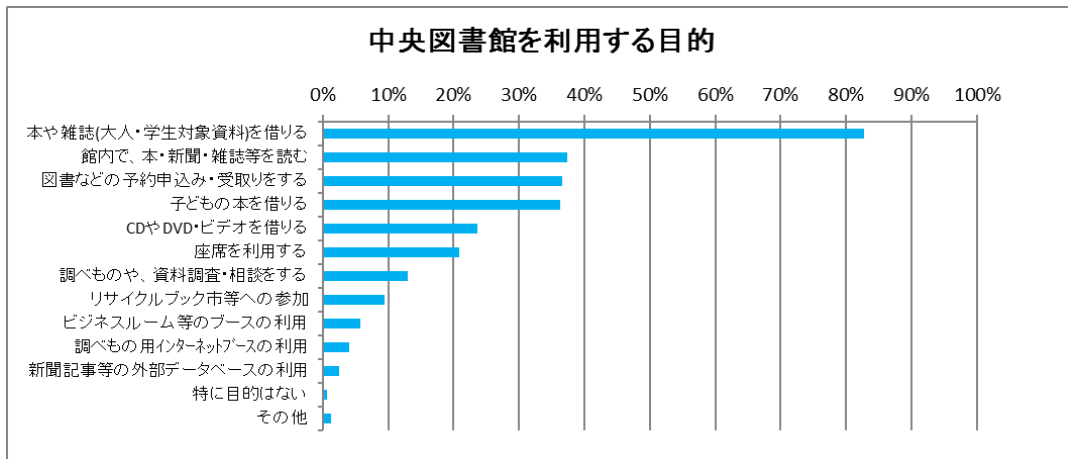
その他：習志野市・県外等

その他：ボランティア・就活中等

問1. 中央図書館の利用目的について

問1では中央図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数756人。複数回答可)

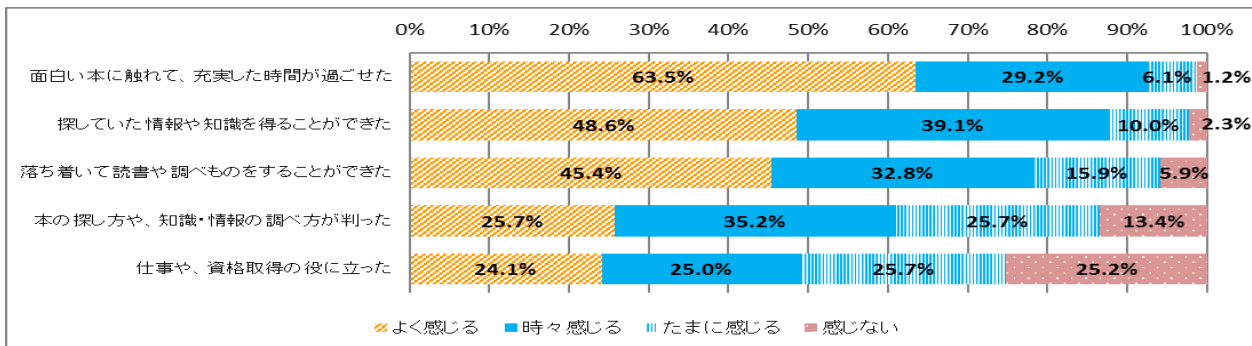
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で82.8%、続いて「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」「図書などの予約申込み・受取りをする」「子どもの本を借りる」が37%前後でほぼ同様な割合となった。「図書などの予約申込み・受取り」の選択は、地域館に比べると全体に占める割合は低い。



| 質問 | 選択数 | 割合 |
|-----------------------------------|-----|-------|
| 本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる | 625 | 82.8% |
| 館内で、本・新聞・雑誌等を読む | 282 | 37.4% |
| 図書などの予約申込み・受取りをする | 276 | 36.6% |
| 子どもの本を借りる | 274 | 36.3% |
| CDやDVD・ビデオを借りる | 178 | 23.6% |
| 座席を利用する | 158 | 20.9% |
| 調べものや、資料調査・相談をする | 98 | 13.0% |
| リサイクルブック市等への参加 | 71 | 9.4% |
| ビジネスルーム等のブースの利用 | 43 | 5.7% |
| 調べもの用インターネットブースの利用 | 30 | 4.0% |
| 新聞記事等の外部データベースの利用 | 19 | 2.5% |
| 特に目的はない | 5 | 0.7% |
| その他(シニアルーム利用、大学レポート資料、ぴっころで本を読む等) | 10 | 1.3% |

問 2. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じている人が最も多く、続いて「探していた情報や知識を得ることができた」「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」の順となり、この3項目については、9割以上の方が図書館を利用した成果を感じたことがあると回答した。また、「本の探し方や知識・情報の調べ方が判った」と感じた人も86.6%であった。今後も、図書館を活用して読書や調べものに役立ててもらえるよう、サービスの向上に努めたい。



| | よく感じる | | 時々感じる | | たまに感じる | | 感じない | | 計 |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 461 | 63.5% | 212 | 29.2% | 44 | 6.1% | 9 | 1.2% | 726 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 342 | 48.6% | 275 | 39.1% | 70 | 10.0% | 16 | 2.3% | 703 |
| 落ち着いて読書や調べものをする事ができた | 301 | 45.4% | 217 | 32.8% | 105 | 15.9% | 39 | 5.9% | 605 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 164 | 25.7% | 225 | 35.2% | 164 | 25.7% | 86 | 13.4% | 639 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 145 | 24.1% | 151 | 25.0% | 155 | 25.7% | 152 | 25.2% | 550 |

問 3・4. 中央図書館の満足度

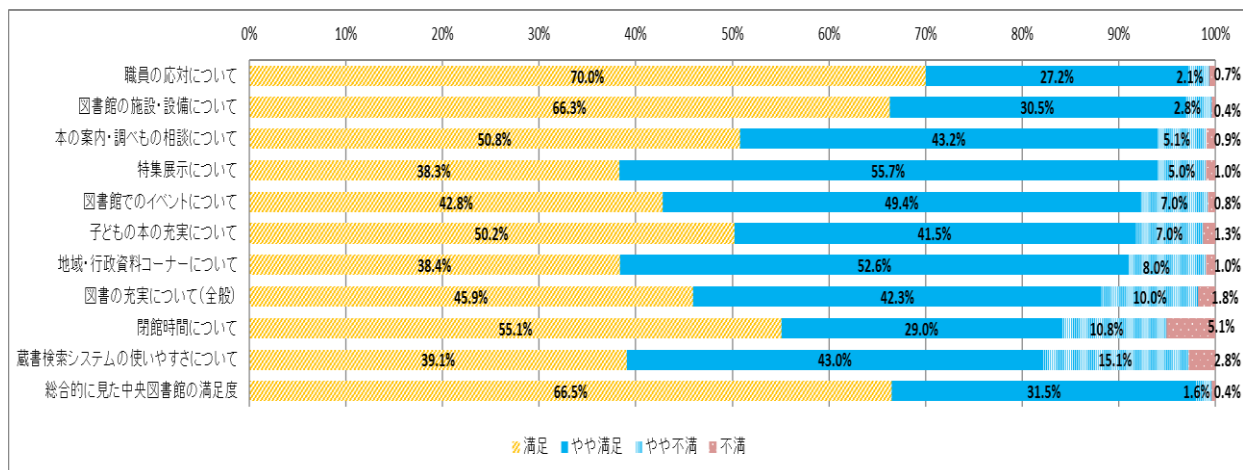
問 3 と問 4 では、中央図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「図書館の施設・設備」「職員の応対」についての二項目はそれぞれ95%以上、「本の案内・調べもの相談」「特集展示」も94%となった。また、図書館で実施しているイベントについての満足度も昨年度より上がり、92.2%となった。

一方、「蔵書検索システムの使いやすさ」は82.1%となり、昨年から満足度が2.8ポイント下がった。蔵書検索システムは12月に更新したもので、今後使い慣れていくことで満足度に変化がみられると思われるが、この結果を踏まえて、使い方案内などPRに努めるとともに、どのような点が使いにくいのかの分析と改善が必要である。

また、「図書の充実について(全般)」についても88.2%となり、年々満足度が下がっている。自由記入意見でも、「本の充実を」「傷んだ本の交換を」という意見があり、今後も計画的に各分野の資料の更新を進めるとともに、中央図書館としての蔵書の構築に努めたい。

総合的な満足度については、98%と昨年より上昇した。引き続きサービスの充実に努めたい。



| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | | 計 |
|--|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|-----|
| 職員の対応について | 500 | 70.0% | 194 | 27.2% | 15 | 2.1% | 5 | 0.7% | 714 |
| 図書館の施設・設備について | 492 | 66.3% | 226 | 30.5% | 21 | 2.8% | 3 | 0.4% | 742 |
| 本の案内・調べものの相談について | 228 | 50.8% | 194 | 43.2% | 23 | 5.1% | 4 | 0.9% | 449 |
| 特集展示について | 161 | 38.3% | 234 | 55.7% | 21 | 5.0% | 4 | 1.0% | 420 |
| 図書館でのイベントについて <small>(リサイクルブック市・おはなし会など)</small> | 155 | 42.8% | 179 | 49.4% | 25 | 7.0% | 3 | 0.8% | 362 |
| 子どもの本の充実について | 230 | 50.2% | 190 | 41.5% | 32 | 7.0% | 6 | 1.3% | 458 |
| 地域・行政資料コーナーについて | 111 | 38.4% | 152 | 52.6% | 23 | 8.0% | 3 | 1.0% | 289 |
| 図書の充実について(全般) | 333 | 45.9% | 307 | 42.3% | 73 | 10.0% | 13 | 1.8% | 726 |
| 閉館時間について | 403 | 55.1% | 212 | 29.0% | 79 | 10.8% | 37 | 5.1% | 731 |
| 蔵書検索システムの使いやすさについて | 223 | 39.1% | 245 | 43.0% | 86 | 15.1% | 16 | 2.8% | 570 |
| 総合的に見た中央図書館の満足度 | 493 | 66.5% | 234 | 31.5% | 12 | 1.6% | 3 | 0.4% | 742 |

問5. 自由記入

調査票 756 記入者 266 未記入 490 (記入率 35.2%) ※複数記入あり

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

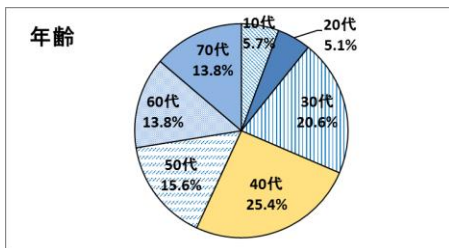
| | 分類 | 意見数 | 主な内容 |
|----|------------|-----|---|
| 1 | 資料に関する記入 | 53 | 新しい本を増やしてほしいという要望が多い。学術書のリクエストに応じてくれるのでありがたいとの意見もある。 |
| 2 | AV資料に関する記入 | 10 | CDとDVDの充実や新しいものを望む声が多い。 |
| 3 | 施設に関する記入 | 21 | 照明を明るくして欲しいという声やトイレの改善を求める声が多い。 |
| 4 | 座席に関する記入 | 8 | 机がなくてもよいので椅子に座って読めるスペースを増やしてほしいという要望や、座席の利用時間について様々な意見があった。 |
| 5 | ITに関する記入 | 24 | WEBシステムの速度の遅さ・使いづらさに関する意見や台数を増やしてほしいとの要望など。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 7 | 資料を汚したり破損したりすることへの意見や新聞の占有についての意見があった。 |
| 7 | 職員に関する記入 | 22 | 職員が丁寧でやさしいという意見が多いが、一部の職員がいわゆる役所のような対応という意見もあり。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 60 | 本の自動貸出機の導入を。近くに図書館がほしい。公民館など返却できる場所を増やしてほしい。開館時間の延長、開館日を増やしてほしいという意見など。 |
| 9 | 感想 | 54 | いつも楽しく利用している、子どもが本好きになった、新しい知見や知識が得られる、理想的な図書館、毎年図書館が進化しているなど感謝のことば多数。 |
| 10 | その他の記入 | 7 | 老人に使いやすく調べやすく、関連施設の利用についてのご意見など。 |

行徳図書館 アンケート結果

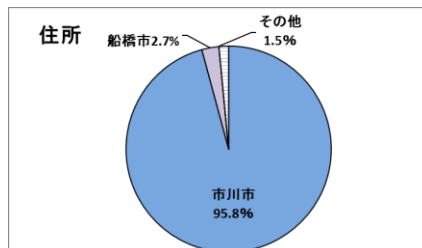
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代が25.4%と最も多く、続いて30代、50代の順となっている。期間中に行ったリサイクルブック市の参加者にも回答をいただいているため、利用者層の結果にも反映されているものと考えられる。居住地別では回答者の95.8%が市内在住者であり、職業別では会社員・公務員が最も多く40.6%であった。

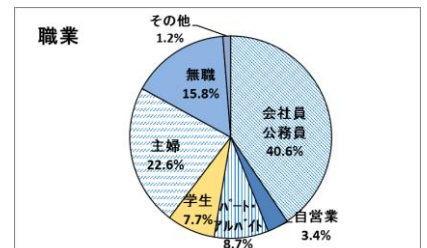
年齢



居住地



職業



その他：千葉市・八千代市等

その他：自由業等

| 年齢 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 回答者数 | 19 | 17 | 69 | 85 | 52 | 46 | 46 | 334 |
| | 5.7% | 5.1% | 20.6% | 25.4% | 15.6% | 13.8% | 13.8% | 100% |

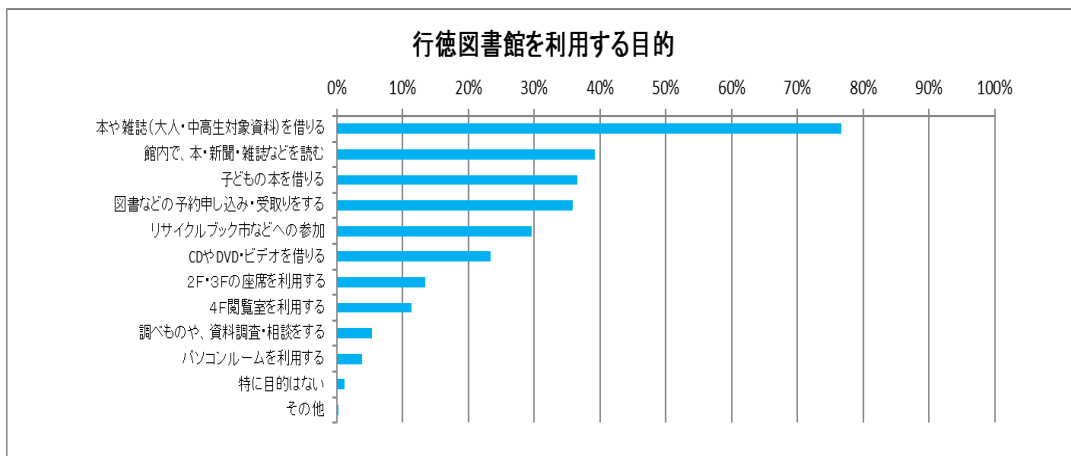
| 居住地 | 市川市 | 船橋市 | 松戸市 | 浦安市 | 鎌ヶ谷市 | その他 | 計 |
|------|-------|------|-----|------|------|------|------|
| 回答者数 | 318 | 9 | 0 | 0 | 0 | 5 | 332 |
| | 95.8% | 2.7% | 0% | 0.0% | 0% | 1.5% | 100% |

| 職業 | 会社員・公務員 | 自営業 | アルバイト | 学生 | 主婦 | 無職 | その他 | 計 |
|------|---------|------|-------|------|-------|-------|------|------|
| 回答者数 | 131 | 11 | 28 | 25 | 73 | 51 | 4 | 323 |
| | 40.6% | 3.4% | 8.7% | 7.7% | 22.6% | 15.8% | 1.2% | 100% |

問 1. 行徳図書館の利用目的について

問 1 では行徳図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 334 人。複数回答可)

最も多かった回答は「本や雑誌を借りる」で76.6%だった。「館内で、本・新聞・雑誌などを読む」が39.2%で昨年より5.5ポイント増加し2番目となった。続いて「子どもの本を借りる」が36.5%の順となった。一方、「調べものや資料調査・相談をする」は5.4%に留まっているため、調べものに関する資料の更なる充実や職員のレファレンス対応の向上に努めたい。

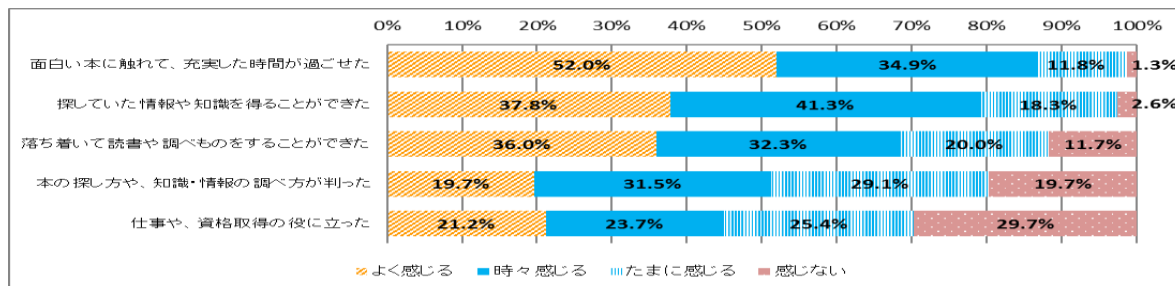


| 質問 | 選択数 | 割合 |
|-------------------------|-----|-------|
| 本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる | 256 | 76.6% |
| 館内で、本・新聞・雑誌などを読む | 131 | 39.2% |
| 子どもの本を借りる | 122 | 36.5% |
| 図書などの予約申し込み・受取りをする | 120 | 35.9% |
| リサイクルブック市などへの参加 | 99 | 29.6% |
| CDやDVD・ビデオを借りる | 78 | 23.4% |
| 2F・3Fの座席を利用する | 45 | 13.5% |
| 4F閲覧室を利用する | 38 | 11.4% |
| 調べものや、資料調査・相談をする | 18 | 5.4% |
| パソコンルーム(持込パソコン・電卓)を利用する | 13 | 3.9% |
| 特に目的はない | 4 | 1.2% |
| その他(あまり利用していない) | 1 | 0.3% |

問 2. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」が 98.7%、「探していた情報や知識を得ることができた」が 97.4%と非常に多かった。「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と感じている人も 9 割近くいることがわかった。

今後も、図書館を活用し読書や調べものに役立ててもらえるようサービスの向上に努めたい。



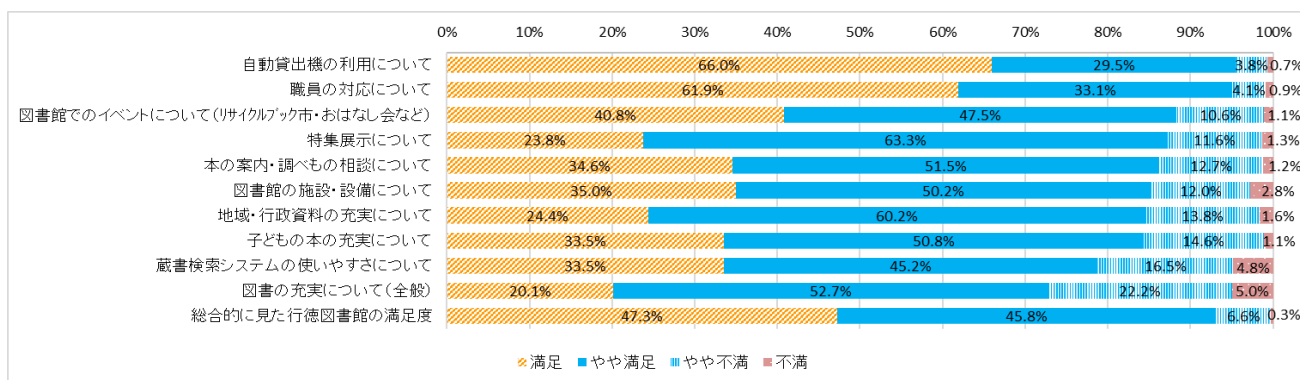
| | よく感じる | 時々感じる | たまに感じる | 感じない | 計 | | | | |
|----------------------|-------|-------|--------|-------|----|-------|----|-------|-----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 167 | 52.0% | 112 | 34.9% | 38 | 11.8% | 4 | 1.3% | 321 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 118 | 37.8% | 129 | 41.3% | 57 | 18.3% | 8 | 2.6% | 312 |
| 落ち着いて読書や調べものをする事ができた | 108 | 36.0% | 97 | 32.3% | 60 | 20.0% | 35 | 11.7% | 300 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 58 | 19.7% | 93 | 31.5% | 86 | 29.1% | 58 | 19.7% | 295 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 59 | 21.2% | 66 | 23.7% | 71 | 25.4% | 83 | 29.7% | 279 |

問 3・4. 行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 では、行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「自動貸出機の利用について」が最も高く 95.5%となった。また、「職員の対応について」についても 95%で高い数値を示した。「図書館でのイベントについて」や「特集展示について」の満足度は昨年度より下がっているので、利用者の知的関心を引くような企画を考えていきたい。

「図書の充実(全般)」についての満足度は 72.8%となり、一昨年、昨年と比較して年々満足度が高くなってきている。また、「地域・行政資料の充実」については 84.6%であった。資料については引き続き計画的な収集を図り、魅力ある棚づくりに努めていく。

総合的な満足度は 93.1%となり、昨年度とほぼ同じ結果となった。今後もサービスの向上に努めたい。



| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 計 | | | | |
|----------------------------------|-----|-------|------|-------|----|-------|----|------|-----|
| 自動貸出機の利用について | 190 | 66.0% | 85 | 29.5% | 11 | 3.8% | 2 | 0.7% | 288 |
| 職員の対応について | 198 | 61.9% | 106 | 33.1% | 13 | 4.1% | 3 | 0.9% | 320 |
| 図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・おはなし会など) | 73 | 40.8% | 85 | 47.5% | 19 | 10.6% | 2 | 1.1% | 179 |
| 特集展示について | 35 | 23.8% | 93 | 63.3% | 17 | 11.6% | 2 | 1.3% | 147 |
| 本の案内・調べもの相談について | 57 | 34.6% | 85 | 51.5% | 21 | 12.7% | 2 | 1.2% | 165 |
| 図書館の施設・設備について | 113 | 35.0% | 162 | 50.2% | 39 | 12.0% | 9 | 2.8% | 323 |
| 地域・行政資料の充実について | 30 | 24.4% | 74 | 60.2% | 17 | 13.8% | 2 | 1.6% | 123 |
| 子どもの本の充実について | 62 | 33.5% | 94 | 50.8% | 27 | 14.6% | 2 | 1.1% | 185 |
| 蔵書検索システムの使いやすさについて | 83 | 33.5% | 112 | 45.2% | 41 | 16.5% | 12 | 4.8% | 248 |
| 図書の充実について(全般) | 64 | 20.1% | 168 | 52.7% | 71 | 22.2% | 16 | 5.0% | 319 |
| 総合的に見た行徳図書館の満足度 | 157 | 47.3% | 152 | 45.8% | 22 | 6.6% | 1 | 0.3% | 332 |

問5. 自由記入

調査票 335 記入者 97 未記入 238 (記入率 29%) ※複数記入あり
集計を行うにあたり、下記の 10 分類により編集した。

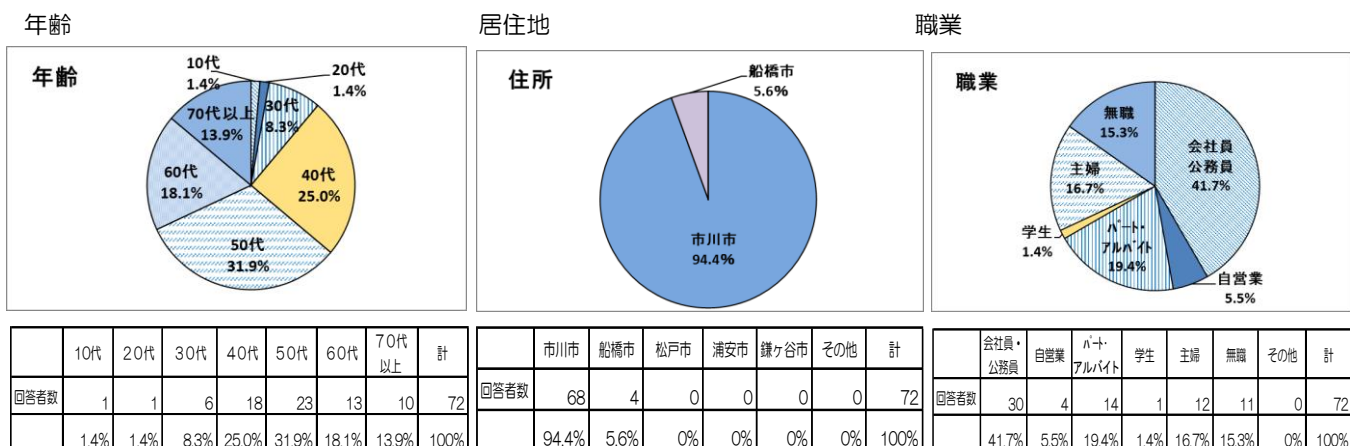
- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
(4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
(7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

| | 分類 | 意見数 | 主な内容 |
|----|------------|-----|---|
| 1 | 資料に関する記入 | 25 | 一般書、児童書ともに蔵書を充実してほしいとの要望が多い。 |
| 2 | AV資料に関する記入 | 4 | CDやDVD資料を増やしてほしいとの要望。 |
| 3 | 施設に関する記入 | 13 | トイレなどの施設や椅子などの備品の老朽化や空調について改善を求める意見のほか、お茶を飲んだりくつろげるところを、との希望があった。 |
| 4 | 座席に関する記入 | 10 | フロア内や閲覧室の座席数を増やしてほしいとの要望や、椅子や仕切りについての要望あり。 |
| 5 | ITに関する記入 | 15 | Web システムの使い勝手の良し悪しに関する意見がほぼ同数であった。その他電子図書の導入や館内全域でのフリーWiFiの導入を希望する意見もあった。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 5 | 新聞を数紙独占する人を見かける、居眠りをしているなど。 |
| 7 | 職員に関する記入 | 6 | 親切で助かっているというお褒めの言葉が多い。忙しそうで声がかげづらいという声もあった。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 22 | 面白い企画展示を期待している、リサイクルブック市いつも楽しみ、お正月の福袋おもしろかったなど。開館時間の延長希望あり。 |
| 9 | 感想 | 14 | 年々図書館の改善が進んでいて良い。充実した時間で幸せなど感謝のことば多数。 |
| 10 | その他の記入 | 0 | |

信篤図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

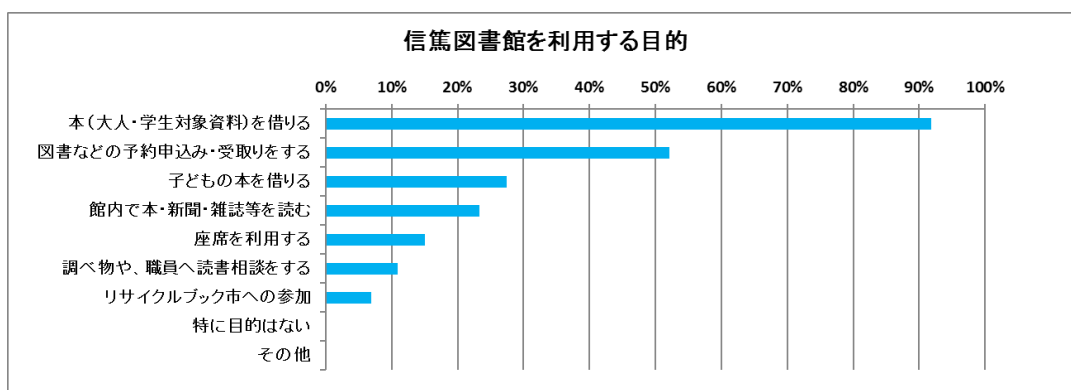
今回のアンケートでは、50代の利用が31.9%と最も多く、次に40代が25%と続き、この2つの年代で5割以上を占めている。居住地別では、市内在住者が9割以上を占め、市外在住者（船橋市）は5.6%だった。他の地域館に比べ市外在住者の割合が高い。職業別では、会社員・公務員が41.7%と最も多く、次いでパート・アルバイト、主婦、無職という結果になった。



問 1. 信篤図書館の利用目的について

問 1 では信篤図書館の利用目的について尋ねた。（回答者数 73 人。複数回答可）

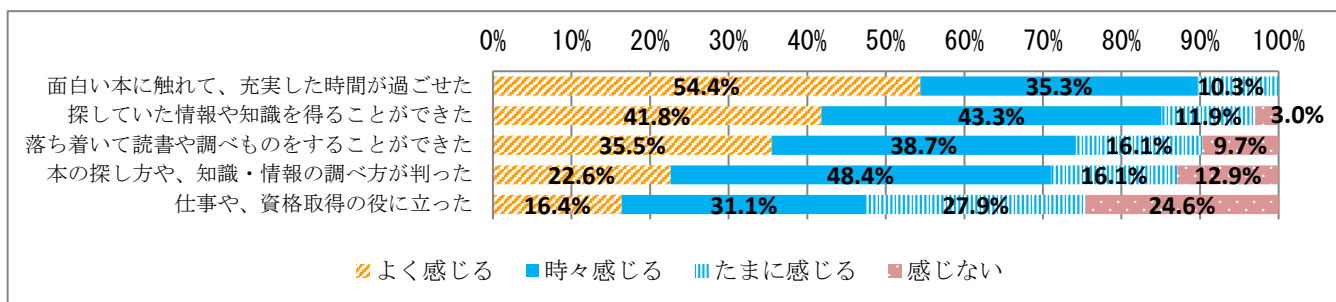
最も多かったのは、「本を借りる」で91.8%となった。続いて「図書などの予約申込み・受取をする」が52.1%、「子どもの本を借りる」が27.4%という順になった。昨年と同様、「館内で本・新聞・雑誌等を読む」「座席を利用する」を選択した人は少なく、子どもの本も含め、貸出と予約本の受取に利用されていることがわかった。



| 質問 | 選択数 | 割合 |
|-------------------|-----|-------|
| 本(大人・学生対象資料)を借りる | 67 | 91.8% |
| 図書などの予約申込み・受取りをする | 38 | 52.1% |
| 子どもの本を借りる | 20 | 27.4% |
| 館内で本・新聞・雑誌等を読む | 17 | 23.3% |
| 座席を利用する | 11 | 15.1% |
| 調べ物や、職員へ読書相談をする | 8 | 11.0% |
| リサイクルブック市への参加 | 5 | 6.8% |
| 特に目的はない | 0 | 0% |
| その他 | 0 | 0% |

問 2. 図書館を利用した成果

全員が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じた事があると回答している。また、「探していた情報や知識を得ることができた」と感じる人も 97%となった。引き続き、図書館を利用して充実した時間を過ごせたと感じてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。



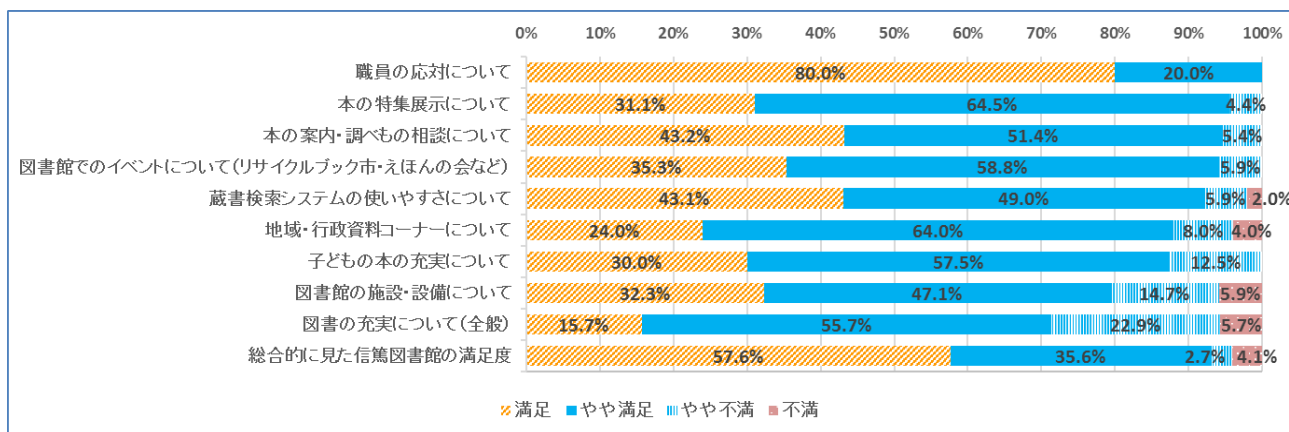
| | よく感じる | 時々感じる | たまに感じる | 感じない | 計 | | | | |
|----------------------|-------|-------|--------|-------|----|-------|----|-------|----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 37 | 54.4% | 24 | 35.3% | 7 | 10.3% | 0 | 0% | 68 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 28 | 41.8% | 29 | 43.3% | 8 | 11.9% | 2 | 3.0% | 67 |
| 落ち着いて読書や調べものをする事ができた | 22 | 35.5% | 24 | 38.7% | 10 | 16.1% | 6 | 9.7% | 62 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 14 | 22.6% | 30 | 48.4% | 10 | 16.1% | 8 | 12.9% | 62 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 10 | 16.4% | 19 | 31.1% | 17 | 27.9% | 15 | 24.6% | 61 |

問 3・4 信篤図書館の満足度

問 3と問 4 では信篤図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

「職員の応対」は全員が「満足」「やや満足」と回答している。続いて「本の特集展示」「本の案内・調べもの相談」がほぼ同率で約 95%となった。一方、「図書館の施設・設備」については、施設の古さから満足度が他の項目に比べて低くなっている。また、「図書の充実(全般)」の満足度も昨年のアンケートより 4.5 ポイント下がり 71.4%に留まっている。今後予定している IC タグによる蔵書管理に向けて、資料の更新を図り、魅力ある資料構成に努めたい。

総合的な満足度は 93.2%となった。今後も更に満足度が上がるよう、サービスの向上に努めていきたい。



| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 計 | | | | |
|----------------------------------|----|-------|------|-------|----|-------|----|------|----|
| 職員の応対について | 56 | 80.0% | 14 | 20.0% | 0 | 0% | 70 | | |
| 本の特集展示について | 14 | 31.1% | 29 | 64.5% | 2 | 4.4% | 0 | 45 | |
| 本の案内・調べもの相談について | 16 | 43.2% | 19 | 51.4% | 2 | 5.4% | 0 | 37 | |
| 図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など) | 12 | 35.3% | 20 | 58.8% | 2 | 5.9% | 0 | 34 | |
| 蔵書検索システムの使いやすさについて | 22 | 43.1% | 25 | 49.0% | 3 | 5.9% | 1 | 2.0% | 51 |
| 地域・行政資料コーナーについて | 6 | 24.0% | 16 | 64.0% | 2 | 8.0% | 1 | 4.0% | 25 |
| 子どもの本の充実について | 12 | 30.0% | 23 | 57.5% | 5 | 12.5% | 0 | 0% | 40 |
| 図書館の施設・設備について | 22 | 32.3% | 32 | 47.1% | 10 | 14.7% | 4 | 5.9% | 68 |
| 図書の充実について(全般) | 11 | 15.7% | 39 | 55.7% | 16 | 22.9% | 4 | 5.7% | 70 |
| 総合的に見た信篤図書館の満足度 | 42 | 57.6% | 26 | 35.6% | 2 | 2.7% | 3 | 4.1% | 73 |

問5. 自由記入

調査票 73 記入者 14 未記入 59 (記入率 19.2%) ※複数記入あり

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

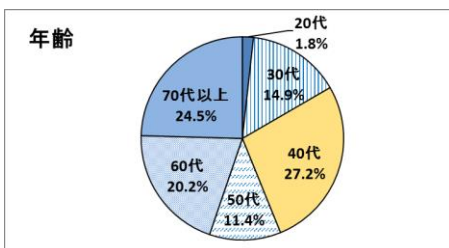
| | 分類 | 意見数 | 主な内容 |
|----|------------|-----|---|
| 1 | 資料に関する記入 | 3 | 新刊を多めにしてほしい。本の量が少ないなど。 |
| 2 | AV資料に関する記入 | 0 | |
| 3 | 施設に関する記入 | 6 | 施設の老朽化を指摘する声やトイレの整備についての要望が多く、階段を登るのが大変と言う声も。 |
| 4 | 座席に関する記入 | 1 | 席数が少なく落ち着かない。 |
| 5 | ITに関する記入 | 2 | 蔵書検索方法がより細かく絞れるようにしてほしいなど。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 1 | 子どもに静かにする場所と教えているので、立ち話している人を注意してほしい。 |
| 7 | 職員に関する記入 | 2 | 職員は親切で丁寧で好感がもてる。職員に対するお礼。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 2 | 開館時間の延長の要望。隣接市利用者の予約を受けないのが不便。 |
| 9 | 感想 | 2 | 気軽に利用できる。小さいが駅近で便利。 |
| 10 | その他の記入 | 0 | |

南行徳図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

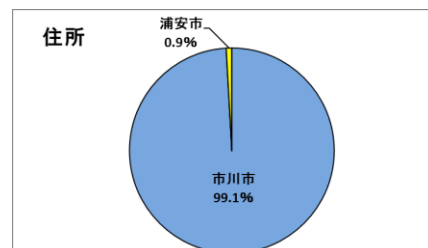
40代の利用が27.2%と最も多く、続いて70代以上が24.5%、60代が20.2%とシニア層が全体の44.7%を占めている。居住地別では99.1%が市内在住者である。職業別では、主婦が31.6%と最も多く、次に無職、会社員・公務員という結果になった。

年齢



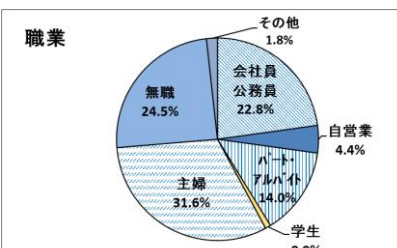
| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 計 |
|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 回答者数 | 0 | 2 | 17 | 31 | 13 | 23 | 28 | 114 |
| | 0% | 1.8% | 14.9% | 27.2% | 11.4% | 20.2% | 24.5% | 100% |

居住地



| | 市川市 | 船橋市 | 松戸市 | 浦安市 | 鎌ヶ谷市 | その他 | 計 |
|------|-------|-----|------|-----|------|-----|------|
| 回答者数 | 113 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 114 |
| | 99.1% | 0% | 0.9% | 0% | 0% | 0% | 100% |

職業



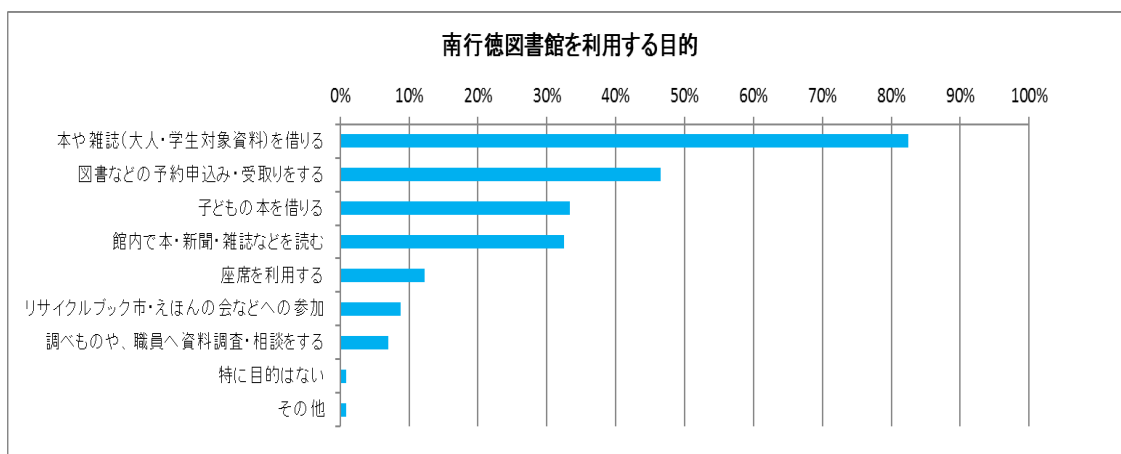
| | 会社員・公務員 | 自営業 | パート・アルバイト | 学生 | 主婦 | 無職 | その他 | 計 |
|------|---------|------|-----------|------|-------|-------|------|------|
| 回答者数 | 26 | 5 | 16 | 1 | 36 | 28 | 2 | 114 |
| | 22.8% | 4.4% | 14.0% | 0.9% | 31.6% | 24.5% | 1.8% | 100% |

その他：自由業等

問 1. 南行徳図書館の利用目的について

問 1 では南行徳図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 114 人。複数回答可)

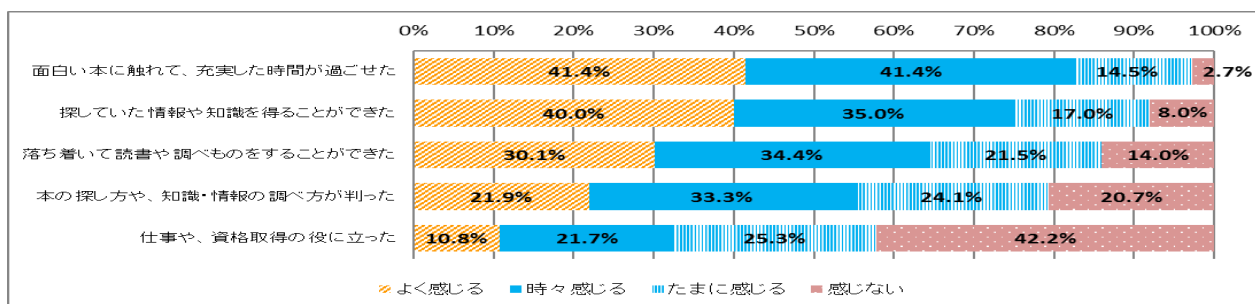
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で82.5%となり、次に「図書などの予約申込み・受取りをする」が46.5%である。続いて「子どもの本を借りる」が33.3%となり、「館内で新聞・雑誌などを読む」が32.5%と続く。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。



| 質問 | 選択数 | 割合 |
|-----------------------|-----|-------|
| 本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる | 94 | 82.5% |
| 図書などの予約申込み・受取りをする | 53 | 46.5% |
| 子どもの本を借りる | 38 | 33.3% |
| 館内で本・新聞・雑誌などを読む | 37 | 32.5% |
| 座席を利用する | 14 | 12.3% |
| リサイクルブック市・えほんの会などへの参加 | 10 | 8.8% |
| 調べものや、職員へ資料調査・相談をする | 8 | 7.0% |
| 特に目的はない | 1 | 0.9% |
| その他(旅行等の情報) | 1 | 0.9% |

問 2. 図書館を利用した成果

97.3%の回答者が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えている。また、「探していた情報や知識を得ることができた」と90%以上の方が回答している。今後も図書館を利用して充実した時間を過ごせたと感じてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。



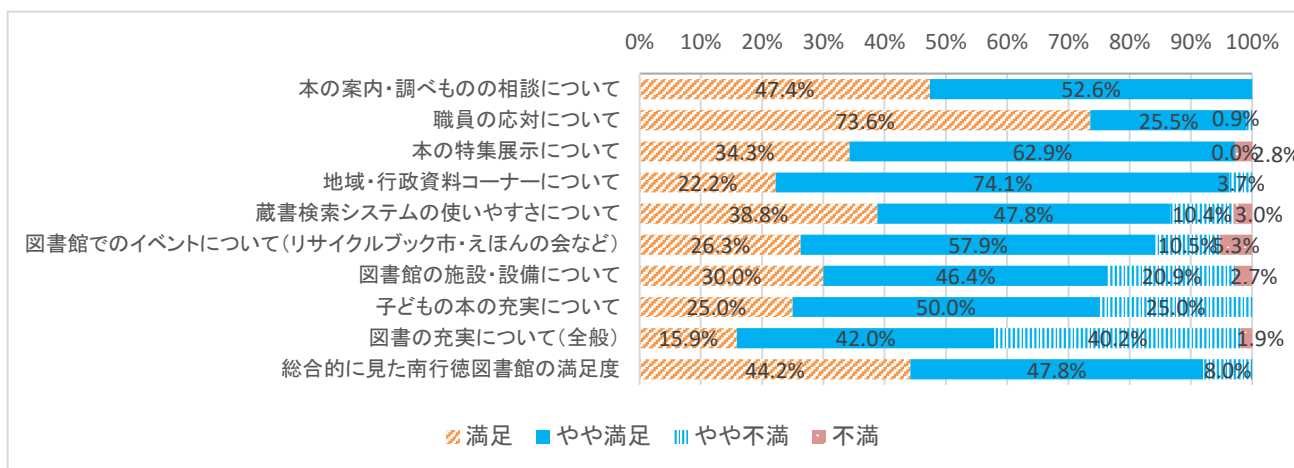
| | よく感じる | 時々感じる | たまに感じる | 感じない | 計 | | | | |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----|-------|----|-------|-----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 46 | 41.4% | 46 | 41.4% | 16 | 14.5% | 3 | 2.7% | 111 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 40 | 40.0% | 35 | 35.0% | 17 | 17.0% | 8 | 8.0% | 100 |
| 落ち着いて読書や調べものをすることができた | 28 | 30.1% | 18 | 34.4% | 20 | 21.5% | 13 | 14.0% | 79 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 19 | 21.9% | 29 | 33.3% | 21 | 24.1% | 18 | 20.7% | 87 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 9 | 10.8% | 18 | 21.7% | 21 | 25.3% | 35 | 42.2% | 83 |

問 3・4 南行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 では、南行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「本の案内・調べものの相談について」が最も高く100%となった。「職員の応対について」の満足度が99.1%となり昨年より0.3ポイント上がった。これらに比べ、「図書館の施設・設備」や「図書の充実」「子どもの本の充実」については若干満足度が低くなっている。

総合的な満足度は92%となり、一定の満足度は得られている。今後も資料の更新を図るなど、なお一層サービスの向上に努めたい。



| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 計 | | | | |
|----------------------------------|----|-------|------|-------|----|-------|---|------|-----|
| 本の案内・調べものの相談について | 18 | 47.4% | 20 | 52.6% | 0 | 0% | 0 | 0% | 38 |
| 職員の応対について | 78 | 73.6% | 27 | 25.5% | 1 | 0.9% | 0 | 0% | 106 |
| 本の特集展示について | 12 | 34.3% | 22 | 62.9% | 0 | 0% | 1 | 2.8% | 35 |
| 地域・行政資料コーナーについて | 6 | 22.2% | 20 | 74.1% | 1 | 3.7% | 0 | 0% | 27 |
| 蔵書検索システムの使いやすさについて | 26 | 38.8% | 32 | 47.8% | 7 | 10.4% | 2 | 3.0% | 67 |
| 図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など) | 10 | 26.3% | 22 | 57.9% | 4 | 10.5% | 2 | 5.3% | 38 |
| 図書館の施設・設備について | 33 | 30.0% | 51 | 46.4% | 23 | 20.9% | 3 | 2.7% | 110 |
| 子どもの本の充実について | 12 | 25.0% | 24 | 50.0% | 12 | 25.0% | 0 | 0% | 48 |
| 図書の充実について(全般) | 17 | 15.9% | 45 | 42.0% | 43 | 40.2% | 2 | 1.9% | 107 |
| 総合的に見た南行徳図書館の満足度 | 50 | 44.2% | 54 | 47.8% | 9 | 8.0% | 0 | 0% | 113 |

問5. 自由記入

調査票 114 記入者 32 未記入 82 (記入率 28.1%) ※複数記入あり

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

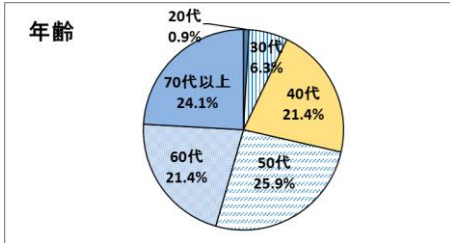
| | 分類 | 意見数 | 主な内容 |
|----|------------|-----|------------------------------------|
| 1 | 資料に関する記入 | 14 | 蔵書を増やしてほしいという要望が多い。 |
| 2 | AV資料に関する記入 | 0 | |
| 3 | 施設に関する記入 | 6 | スペースの充実、リニューアルの要望、コピー機の設置の要望あり。 |
| 4 | 座席に関する記入 | 1 | もう少し座れる場所が欲しい。 |
| 5 | ITに関する記入 | 2 | 検索システムが使いづらい。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 0 | |
| 7 | 職員に関する記入 | 4 | 職員が親切。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 3 | 開館時間の延長。 |
| 9 | 感想 | 6 | ありがとうございます等のお礼。 |
| 10 | その他の記入 | 1 | 南行徳市民センターに新聞・雑誌コーナー設置や予約図書受取の希望あり。 |

平田図書館 アンケート結果

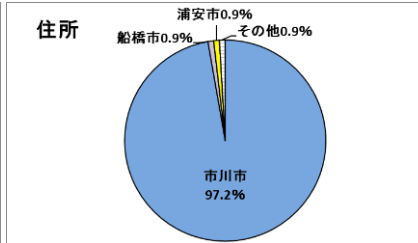
年齢・居住地・職業について

回答者の属性については、今回は前年に比べると40代、50代が増えた。居住者別では前年同様、市内在住者がほとんどである。職業別では、主婦が3割を占め、次いで会社員・公務員、無職の順となった。

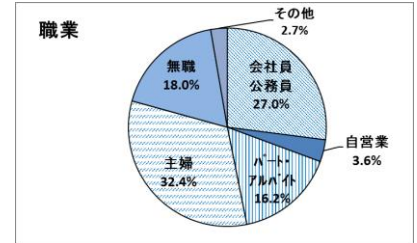
年齢



居住地



職業



| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 計 |
|------|-----|------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 回答者数 | 0 | 1 | 7 | 24 | 29 | 24 | 27 | 112 |
| | 0% | 0.9% | 6.3% | 21.4% | 25.9% | 21.4% | 24.1% | 100% |

| | 市川市 | 船橋市 | 松戸市 | 浦安市 | 鎌ヶ谷市 | その他 | 計 |
|------|-------|------|-----|------|------|------|------|
| 回答者数 | 106 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 109 |
| | 97.3% | 0.9% | 0% | 0.9% | 0% | 0.9% | 100% |

| | 会社員・公務員 | 自営業 | パート・アルバイト | 学生 | 主婦 | 無職 | その他 | 計 |
|------|---------|------|-----------|----|-------|-------|-----|------|
| 回答者数 | 30 | 4 | 18 | 0 | 36 | 20 | 3 | 111 |
| | 27.0% | 3.6% | 16.2% | 0% | 32.5% | 18.0% | 3% | 100% |

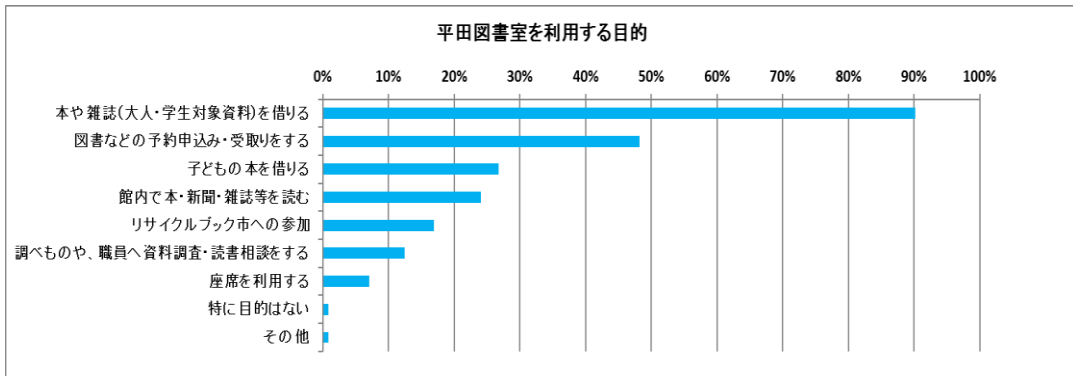
その他：東京都

その他：教員・保育士・フリー

問 1. 平田図書館の利用目的について

問 1 では平田図書館の利用目的について尋ねた。(回答者 112 人。複数回答可)

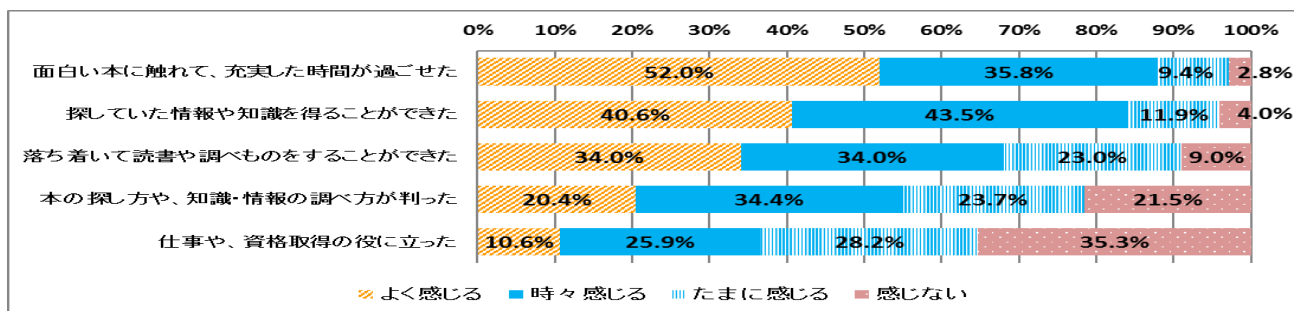
最も多かったのは「本や雑誌を借りる」で90%を超えた。次の「図書などの予約申込み・受取りをする」が48.2%、続いて「子どもの本を借りる」が26.8%、「館内で新聞・雑誌等を読む」が24.1%となっている。「リサイクルブック市への参加」が昨年より8.5ポイント増えているが、これはアンケートの実施時期がリサイクルブック市の開催中だったからだと考えられる。



| 質問 | 選択数 | 割合 |
|-----------------------|-----|-------|
| 本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる | 101 | 90.2% |
| 図書などの予約申込み・受取りをする | 54 | 48.2% |
| 子どもの本を借りる | 30 | 26.8% |
| 館内で本・新聞・雑誌等を読む | 27 | 24.1% |
| リサイクルブック市への参加 | 19 | 17.0% |
| 調べものや、職員へ資料調査・読書相談をする | 14 | 12.5% |
| 座席を利用する | 8 | 7.1% |
| 特に目的はない | 1 | 0.9% |
| その他(初めて訪問) | 1 | 0.9% |

問 2. 図書館を利用した成果

回答者の 9 割以上が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」「探していた情報や知識を得ることができた」「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と、図書館を利用した成果を感じていることが分かった。今後も地域の方に様々な情報を提供できるよう、サービスの向上に努めたい。



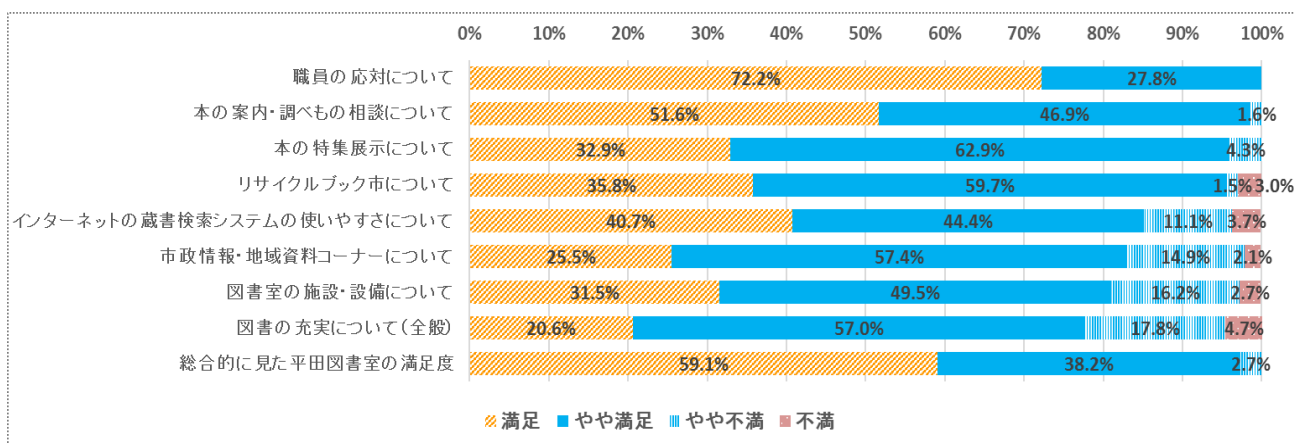
| | よく感じる | | 時々感じる | | たまに感じる | | 感じない | | 計 |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------|-------|-----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 55 | 52.0% | 38 | 35.8% | 10 | 9.4% | 3 | 2.8% | 106 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 41 | 40.6% | 44 | 43.5% | 12 | 11.9% | 4 | 4.0% | 101 |
| 落ち着いて読書や調べものをする事ができた | 34 | 34.0% | 34 | 34.0% | 23 | 23.0% | 9 | 9.0% | 100 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 19 | 20.4% | 32 | 34.4% | 22 | 23.7% | 20 | 21.5% | 93 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 9 | 10.6% | 22 | 25.9% | 24 | 28.2% | 30 | 35.3% | 85 |

問 3・4 平田図書室の満足度

問 3 と問 4 では平田図書室のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の応対」が 100%を得られた。「本の案内・調べもの相談」も 98.6%と非常に高かった。他の項目に比べ「図書室の施設・設備」「図書の充実(全般)」については満足度が低くなっているが、総合的な満足度は 97.3%となっている。

規模の小さい図書室であるが、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な応対により、気軽に相談できる地域の図書館としてサービスの充実に努めていく。



| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | | 計 |
|----------------------------|----|-------|------|-------|------|-------|----|------|-----|
| 職員の 応対について | 78 | 72.2% | 30 | 27.8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 108 |
| 本の案内・調べもの相談について | 33 | 51.6% | 30 | 46.9% | 1 | 1.6% | 0 | 0% | 103 |
| 本の特集展示について | 23 | 32.9% | 44 | 62.9% | 3 | 4.3% | 0 | 0% | 100 |
| リサイクルブック市について | 24 | 35.8% | 40 | 59.7% | 1 | 1.5% | 2 | 3.0% | 103 |
| インターネットの蔵書検索システムの使いやすさについて | 33 | 40.7% | 36 | 44.4% | 9 | 11.1% | 3 | 3.7% | 101 |
| 市政情報・地域資料コーナーについて | 12 | 25.5% | 27 | 57.4% | 7 | 14.9% | 1 | 2.1% | 95 |
| 図書室の施設・設備について | 35 | 31.5% | 55 | 49.5% | 18 | 16.2% | 3 | 2.7% | 111 |
| 図書の充実について(全般) | 22 | 20.6% | 61 | 57.0% | 19 | 17.8% | 5 | 4.7% | 117 |
| 総合的に見た平田図書室の満足度 | 65 | 59.1% | 42 | 38.2% | 3 | 2.7% | 0 | 0% | 110 |

問5. 自由記入

調査票 110 記入者 24 未記入 84 (記入率 23.6%) ※複数記入あり

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 | 主な内容 |
|----|------------|-----|---|
| 1 | 資料に関する記入 | 3 | |
| 2 | AV資料に関する記入 | 0 | |
| 3 | 施設に関する記入 | 7 | エレベーター、除菌機設置の希望があった。 |
| 4 | 座席に関する記入 | 2 | |
| 5 | ITに関する記入 | 2 | フリーWiFi導入の希望や中央図書館のような検索システム利用の希望があった。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 1 | 本の書き込みやシミが残念。 |
| 7 | 職員に関する記入 | 4 | 職員の対応が丁寧、こじんまりとした空間で落ち着くという意見があった。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 8 | 古い新聞もリサイクル市に回してほしいという要望。開館時間の延長や開館日を増やしてほしいという要望があった。 |
| 9 | 感想 | 5 | 近くに住んでいるので利用しやすい、ゆったりしているとの声があった。 |
| 10 | その他の記入 | 1 | 中央図書館や行徳図書館のリサイクルブック市について。 |

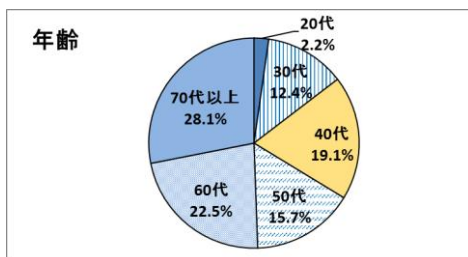
大野公民館図書室 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

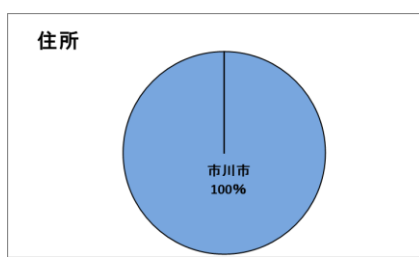
年齢は、70代以上が28.1%と最も多く、続いて60代の22.5%となり、この二つの世代で昨年は全回答者の7割近くを占めていたが、今年は約5割となった。50代は5.3ポイント増え15.7%、40代は9.9ポイント増え19.1%、30代は3.2ポイント増え12.4%になった。

居住地別では回答者すべてが市内在住者であった。職業別では、会社員・公務員が35.7%で最も高く、無職の23.8%、主婦の20.2%が続いた。

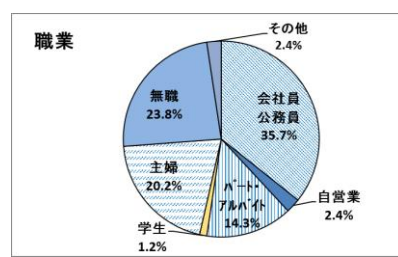
年齢



居住地



職業



| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 計 |
|------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 回答者数 | 0 | 2 | 11 | 17 | 14 | 20 | 25 | 89 |
| | 0% | 2.2% | 12.4% | 19.1% | 15.7% | 22.5% | 28.1% | 100% |

| | 市川市 | 船橋市 | 松戸市 | 浦安市 | 鎌ヶ谷市 | その他 | 計 |
|------|------|-----|-----|-----|------|-----|------|
| 回答者数 | 87 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |

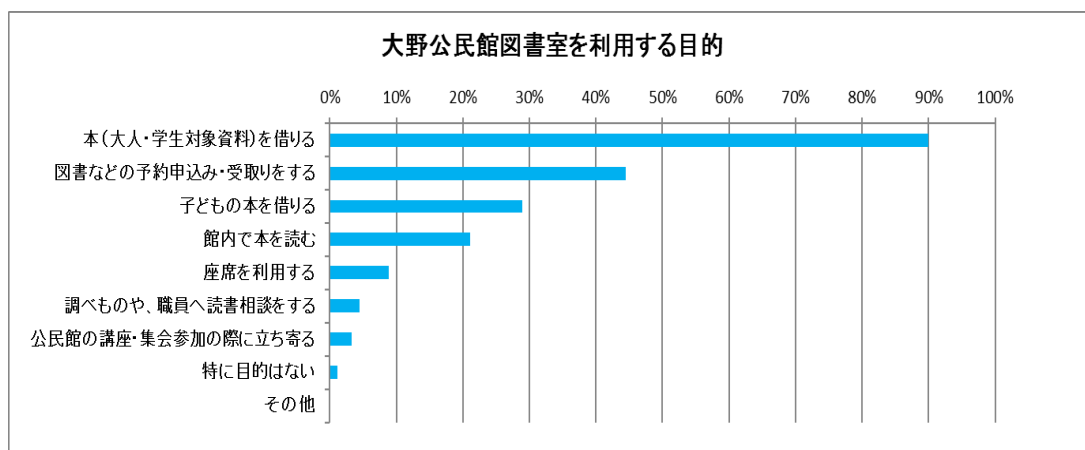
| | 会社員・公務員 | 自営業 | ハート・アルバイト | 学生 | 主婦 | 無職 | その他 | 計 |
|------|---------|------|-----------|------|-------|-------|------|------|
| 回答者数 | 30 | 2 | 12 | 1 | 17 | 20 | 2 | 84 |
| | 35.7% | 2.4% | 14.3% | 1.2% | 20.2% | 23.8% | 2.4% | 100% |

その他：農業他

問 1. 大野公民館図書室の利用目的について

問 1 では大野公民館図書室の利用目的について尋ねた。(回答者数 90 人。複数回答可)

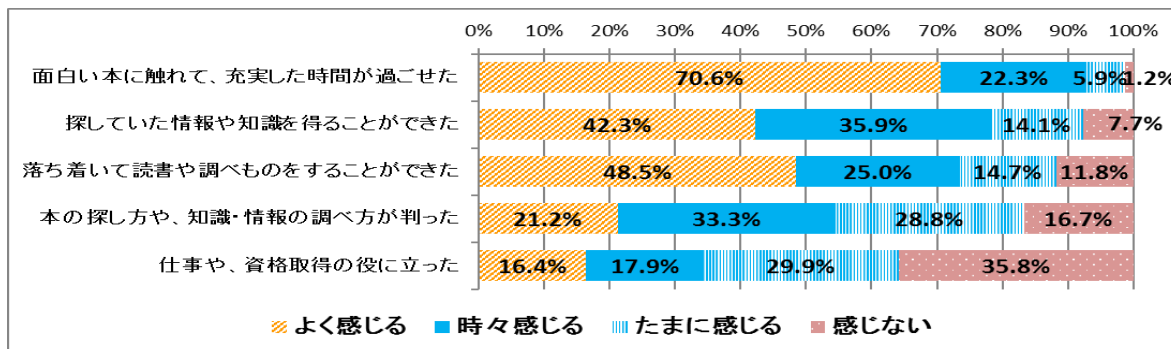
最も多かったのは、「本を借りる」で90%となり、それ以外の利用は半数を下回った。一方、「公民館の講座・集会参加の際に立ち寄る」という回答は3.3%にとどまった。



| 質問 | 選択数 | 割合 |
|--------------------|-----|-------|
| 本(大人・学生対象資料)を借りる | 81 | 90.0% |
| 図書などの予約申込み・受取りをする | 40 | 44.4% |
| 子どもの本を借りる | 26 | 28.9% |
| 館内で本を読む | 19 | 21.1% |
| 座席を利用する | 8 | 8.9% |
| 調べものや、職員へ読書相談をする | 4 | 4.4% |
| 公民館の講座・集会参加の際に立ち寄る | 3 | 3.3% |
| 特に目的はない | 1 | 1.1% |
| その他 | 0 | 0% |

問 2. 図書室を利用した成果

回答者の 98.8%が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えている。また、92.3%が「探していた情報や知識を得ることができた」と回答、88.2%が「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と回答している。今後も図書室を利用して充実した時間を過ごせたと感じてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。

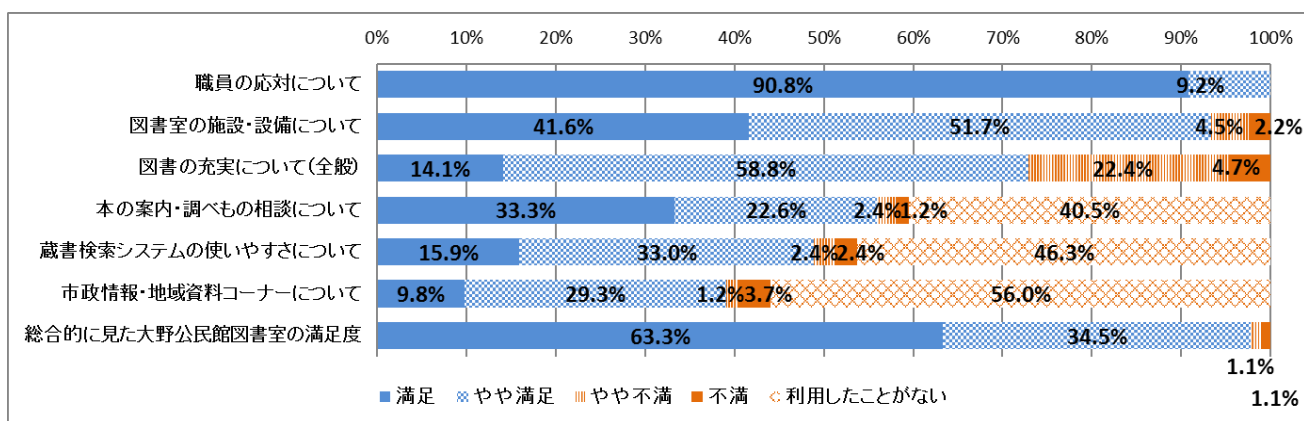


| | よく感じる | 時々感じる | たまに感じる | 感じない | 計 | | | | |
|----------------------|-------|-------|--------|-------|----|-------|----|-------|----|
| 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた | 60 | 70.6% | 19 | 22.3% | 5 | 5.9% | 1 | 1.2% | 85 |
| 探していた情報や知識を得ることができた | 33 | 42.3% | 28 | 35.9% | 11 | 14.1% | 6 | 7.7% | 78 |
| 落ち着いて読書や調べものをする事ができた | 33 | 48.5% | 17 | 25.0% | 10 | 14.7% | 8 | 11.8% | 68 |
| 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った | 14 | 21.2% | 22 | 33.3% | 19 | 28.8% | 11 | 16.7% | 66 |
| 仕事や、資格取得の役に立った | 11 | 16.4% | 12 | 17.9% | 20 | 29.9% | 24 | 35.8% | 67 |

問 3・5 大野公民館図書室の満足度

問 3 と問 5 では、大野公民館図書室のサービスについての満足度を尋ねた。‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」が 100%を得られた。続いて「本の案内・調べもの相談」が 94%となった。これらと比較すると「図書の充実」については、72.9%と低くなっているが、昨年より 19.8 ポイント高くなっている。

総合的な満足度は 97.8%と高い数値となった。今後も引き続きこの満足度を保てるよう、北部地域における図書館サービスの充実に努めたい。

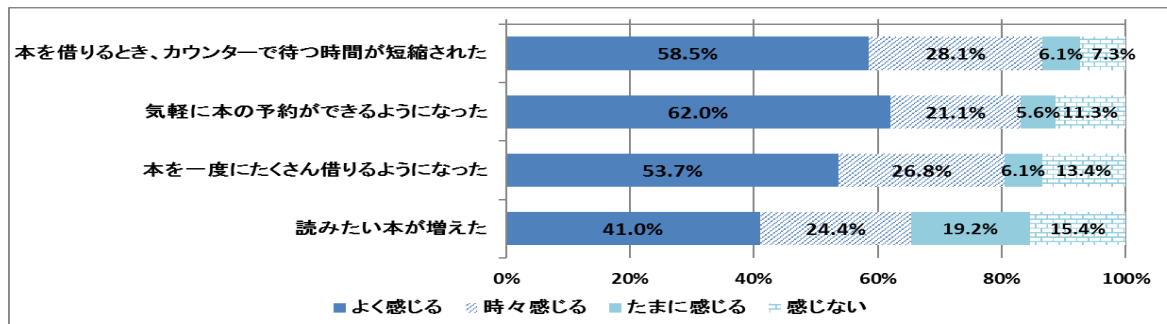


| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 計 | | | | |
|--------------------|----|-------|------|-------|----|-------|---|------|----|
| 職員の対応について | 79 | 90.8% | 8 | 9.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 87 |
| 本の案内・調べもの相談について | 28 | 56.0% | 19 | 38.0% | 2 | 4.0% | 1 | 2.0% | 50 |
| 図書室の施設・設備について | 37 | 41.6% | 46 | 51.7% | 4 | 4.5% | 2 | 2.2% | 89 |
| 蔵書検索システムの使いやすさについて | 13 | 29.6% | 27 | 61.4% | 2 | 4.5% | 2 | 4.5% | 44 |
| 市政情報・地域資料コーナーについて | 8 | 22.2% | 24 | 66.7% | 1 | 2.8% | 3 | 8.3% | 36 |
| 図書の充実について(全般) | 12 | 14.1% | 50 | 58.8% | 19 | 22.4% | 4 | 4.7% | 85 |
| 総合的に見た大野公民館図書室の満足度 | 55 | 63.3% | 30 | 34.5% | 1 | 1.1% | 1 | 1.1% | 87 |

問4. 貸出方法の変更について

問4では、平成28年12月から大野公民館図書室での貸出がバーコードによる方法に変更になったことで、以前と比べて感じることを尋ねた。

回答者の92.7%が「カウンターで待つ時間が短縮された」と感じたと答えている。また、9割弱が「気軽に本の予約ができるようになった」「本を一度にたくさん借りるようになった」と感じると回答し、「読みたい本が増えた」と感じている人も84.6%となった。問4の全ての項目でポイントが増えている。



| | よく感じる | 時々感じる | たまに感じる | 感じない | 計 | | | | |
|--------------------------|-------|-------|--------|-------|----|-------|----|-------|----|
| 本を借りるとき、カウンターで待つ時間が短縮された | 48 | 58.5% | 23 | 28.1% | 5 | 6.1% | 6 | 7.3% | 82 |
| 気軽に本の予約ができるようになった | 44 | 62.0% | 15 | 21.1% | 4 | 5.6% | 8 | 11.3% | 71 |
| 本を一度にたくさん借りるようになった | 44 | 53.7% | 22 | 26.8% | 5 | 6.1% | 11 | 13.4% | 82 |
| 読みたい本が増えた | 32 | 41.0% | 19 | 24.4% | 15 | 19.2% | 12 | 15.4% | 78 |

問6. 自由記入

調査票 90 記入者 24 未記入 66 (記入率 26.7%) ※複数記入あり

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 | 主な内容 |
|----|------------|-----|---|
| 1 | 資料に関する記入 | 8 | 蔵書数を増やしてほしいという要望が多くあった。 |
| 2 | AV資料に関する記入 | 0 | |
| 3 | 施設に関する記入 | 0 | |
| 4 | 座席に関する記入 | 1 | 自習やスマホ利用に来ている人がいる。学生の自習室になっていて読書しにくい時がある。 |
| 5 | ITに関する記入 | 2 | ネットでの予約の仕方がわからない人に声をかけてほしい。 |
| 6 | マナーに関する記入 | 0 | |
| 7 | 職員に関する記入 | 3 | 職員の対応が丁寧で気持ち良く利用できるなど。 |
| 8 | 運営に関する記入 | 3 | 開館日を中央図書館と同じに、購入希望の受付をしてほしい、ネット予約20冊までにしてほしいなど。 |
| 9 | 感想 | 7 | 近所にあり便利という意見が多く、本をかりる機会が多くなったなどの好印象の意見が多い。 |
| 10 | その他の記入 | 0 | |