

平成 29 年度末図書館利用者アンケートの調査結果について

1. 調査概要

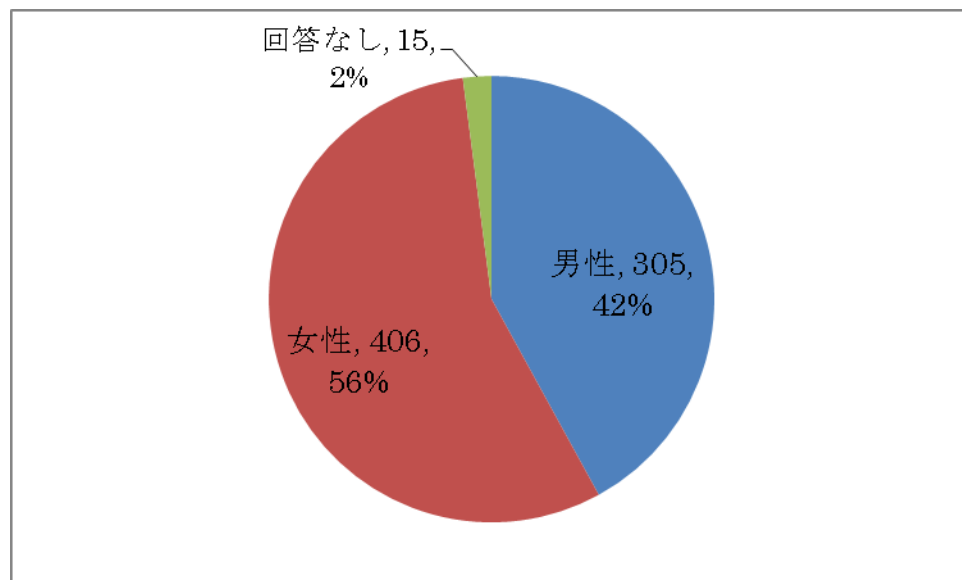
- 調査対象 直接来館者
- 調査場所・時間 本館及び 5 分館（全館）の開館時間
- 調査期間 平成 30 年 3 月 4 日（金）～30 日（水）
- 回収数 726 枚（昨年 716 枚）
（複数回答のため、一部で回答の合計数が 726 以上となっている設問あり）
- 配布数 800 枚
- 回収率 90.8%

- ・コメント内で比較する前回調査は平成 28 年度図書館アンケートを使用。
平成 29 年度末数値の後にカッコ内に、平成 28 年度数値との差をプラス（+）、マイナス（▲）で記載。
- ・図表内の割合を示す数値は、全て百分率（%）で小点以下第一位を四捨五入しています。
そのため合計値は必ずしも 100 になりません。
- ・複数回答可の項目（Q. 5～8）の合計は 100 にはなりません。
（一択のものについても、複数チェックした回答用紙はそのまま集計しているため
合計値が合わないものがあり）

調査結果の詳細

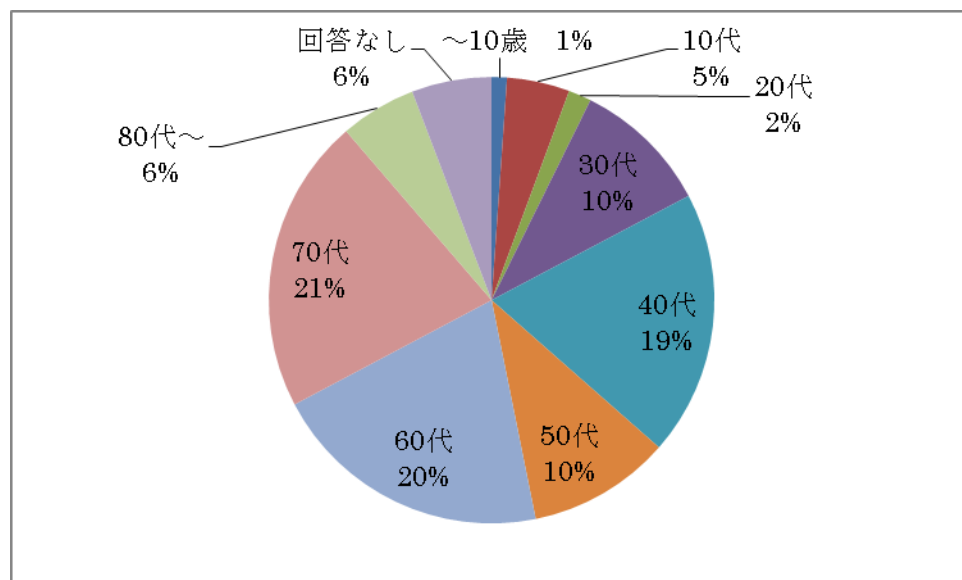
回答者属性項目

● 性別



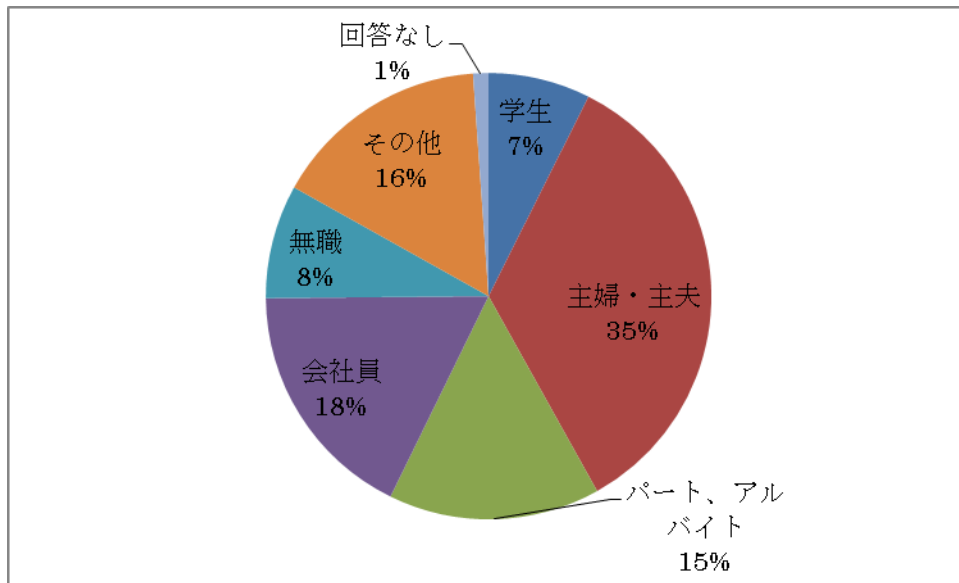
男性	女性	回答なし
305	406	15

● 年代



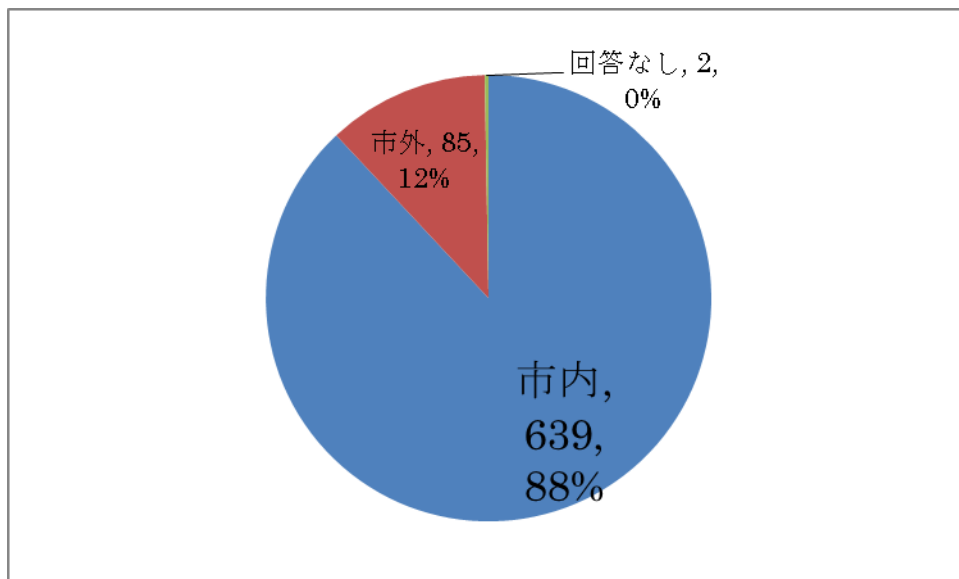
~10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~	回答なし
8	33	12	72	140	76	148	155	40	42

● Q.1 ご職業をお答えください



学生	主婦・主夫	パート、アルバイト	会社員	無職	その他	回答なし
53	248	110	126	59	114	8

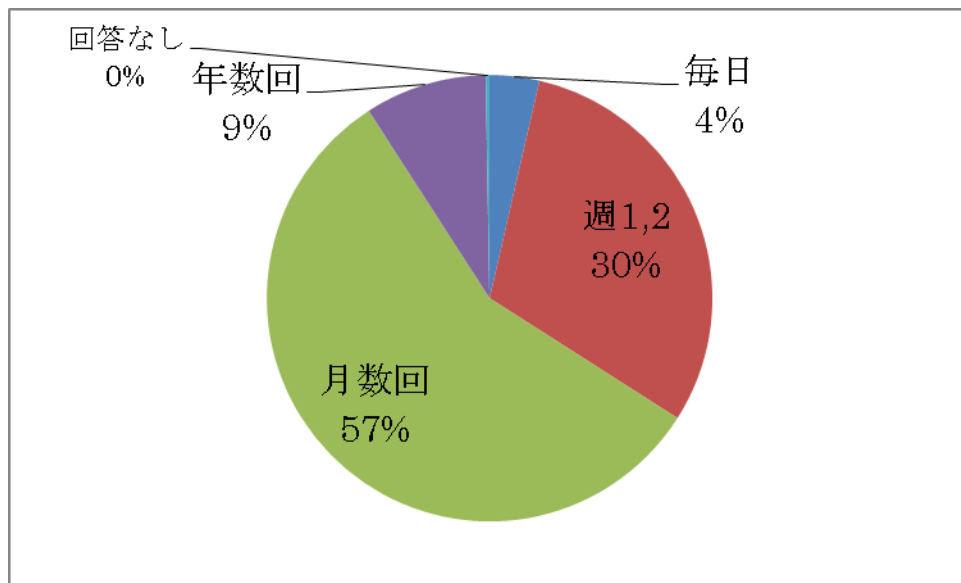
● Q.2 お住まいはどちらですか？



市内	市外	回答なし
639	85	2

● Q3 図書館をどのくらい利用しますか？

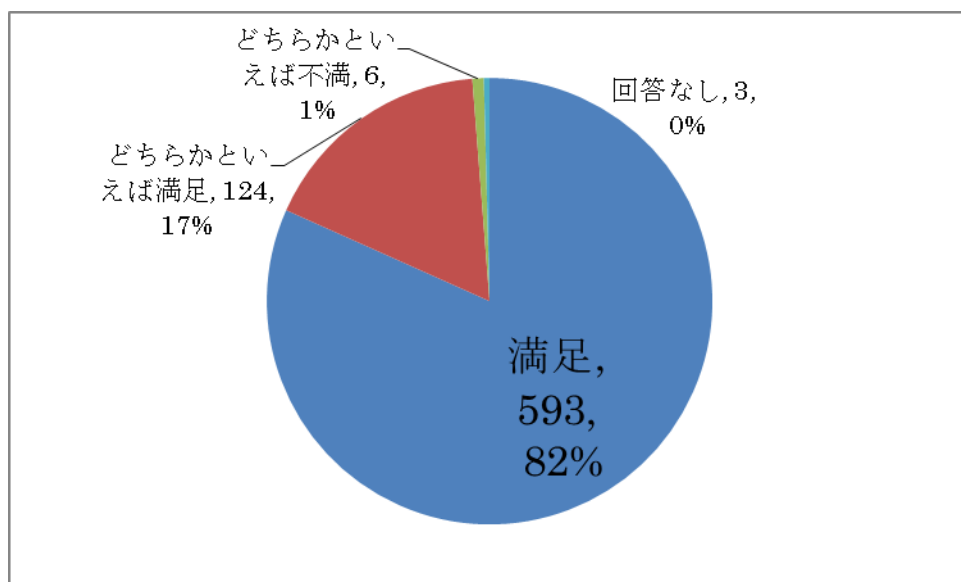
利用頻度は週 1,2 回が 30% (±0)、月数回が 57% (+3)、年数回が 9% (▲2) とほぼ変わらず。



毎日	週 1,2	月数回	年数回	回答なし
26	220	413	64	3

● Q4 スタッフの接客はいかがでしたか？

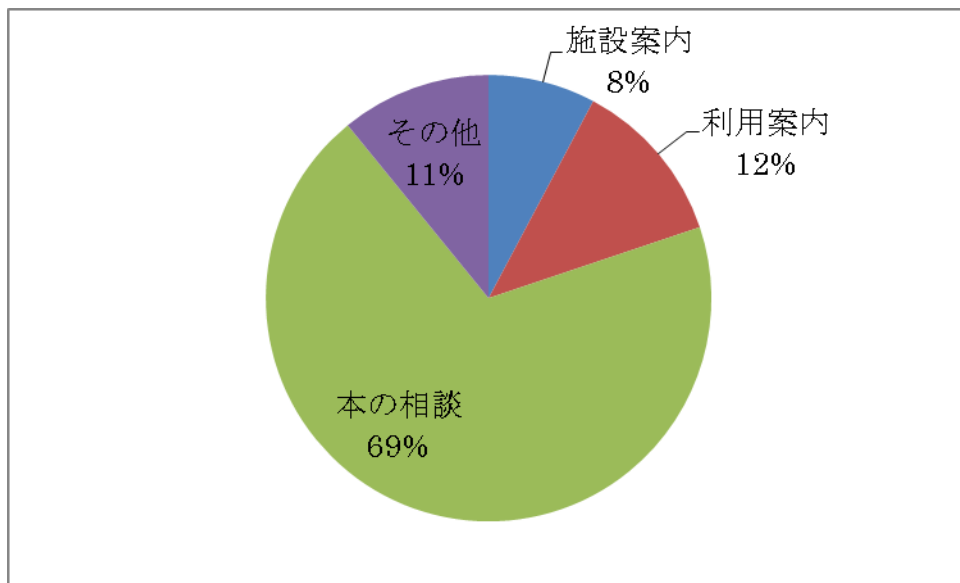
接客は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて 99% (+2) と非常に高い評価を継続。



満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	回答なし
593	124	6	0	3

● Q5 本館のお客様係（コンシェルジュ）について

平成 29 年度は本館空調工事に伴うウォームビズのため、コンシェルジュ制服は使用せず。本年はコンシェルジュに求めるサービスのヒアリング項目とした。

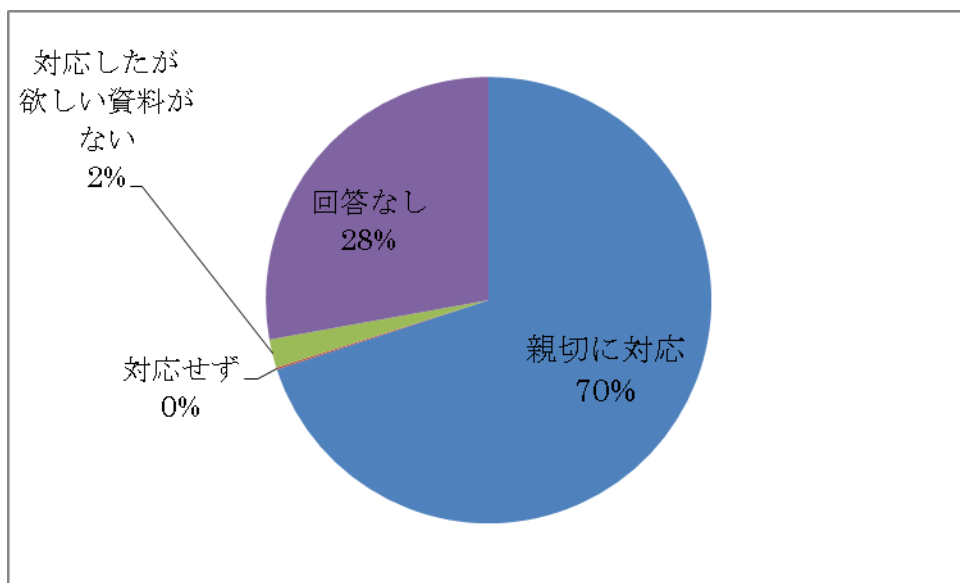


施設案内	利用案内	本の相談	その他	回答なし
40	62	358	56	232

● Q6 レファレンス（本の調べものや相談）について

無回答が 28% (▲2)。「親切に対応」は 70% (+3) [回答者の内 97% (+2)]。

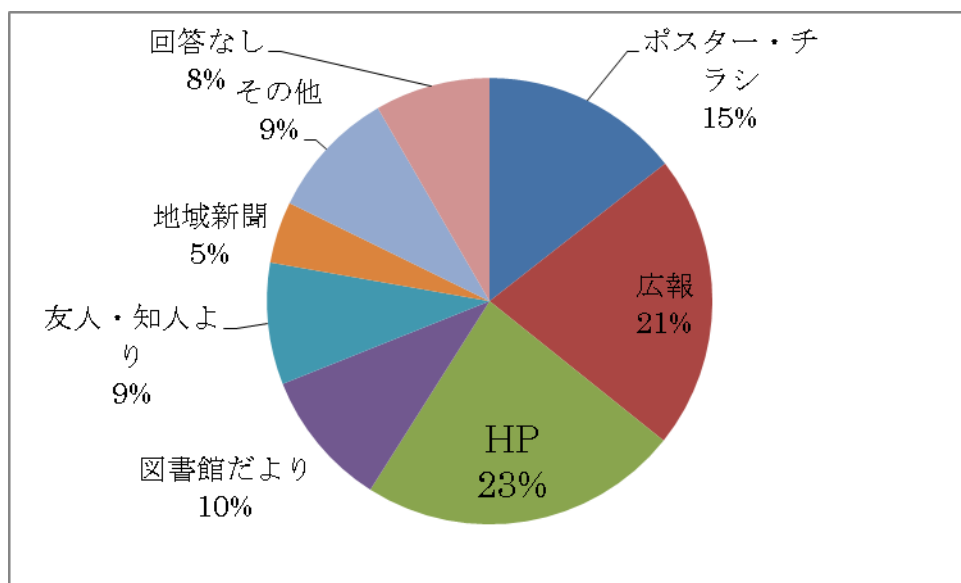
レファレンスサービス利用者からは十分な評価を受けている。未利用者へのアプローチが課題。



親切に対応	対応せず	対応したが欲しい資料がない	回答なし
510	1	15	203

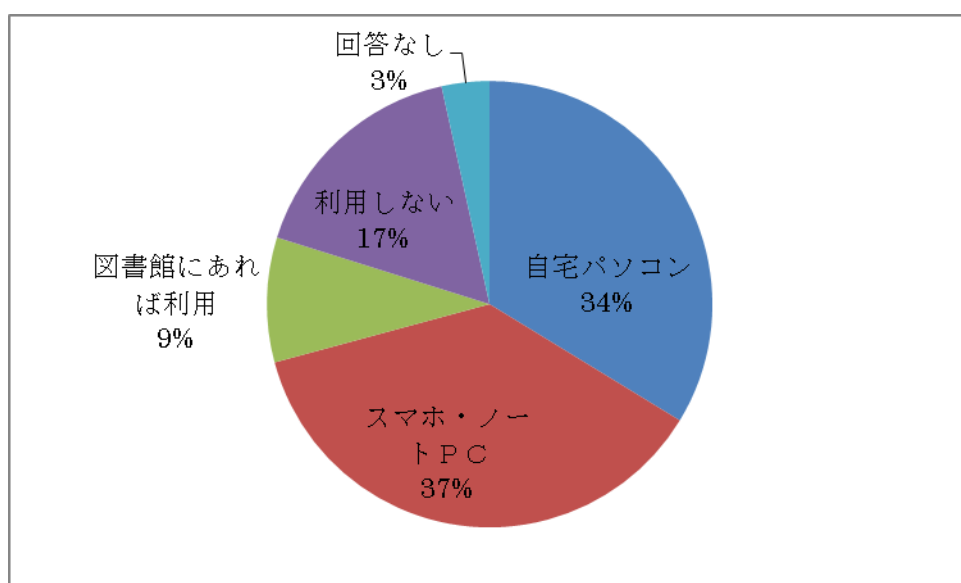
● Q7 図書館に関する情報を、何でお知りになりますか？（複数回答可）

昨年に引き続き、ホームページ 23%（±0）が広報 21%（▲2）をおさえてトップ。



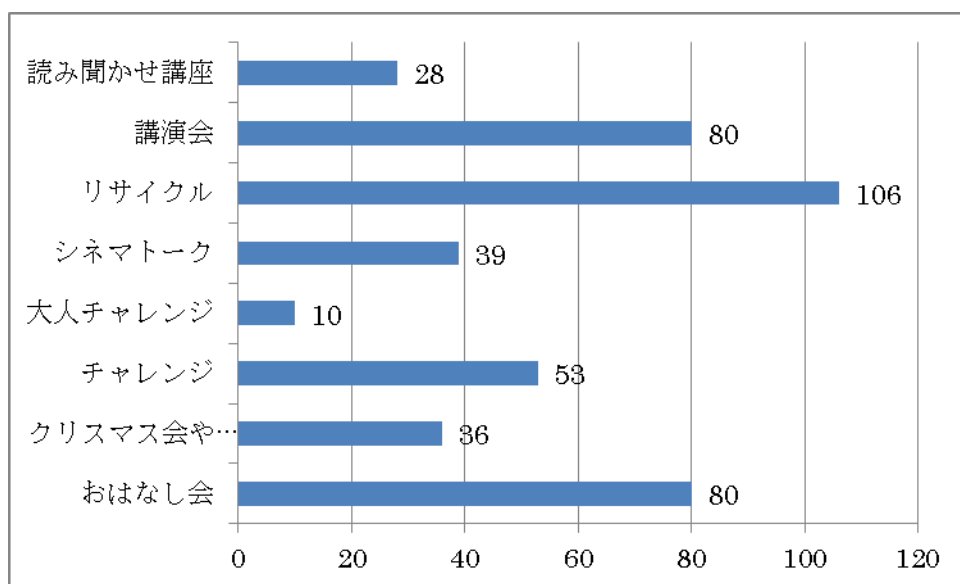
ポスター・チラシ	広報	HP	図書館だより	友人・知人より	地域新聞	その他	回答なし
126	187	205	87	77	39	82	74

● Q8 インターネット環境について（複数回答可）

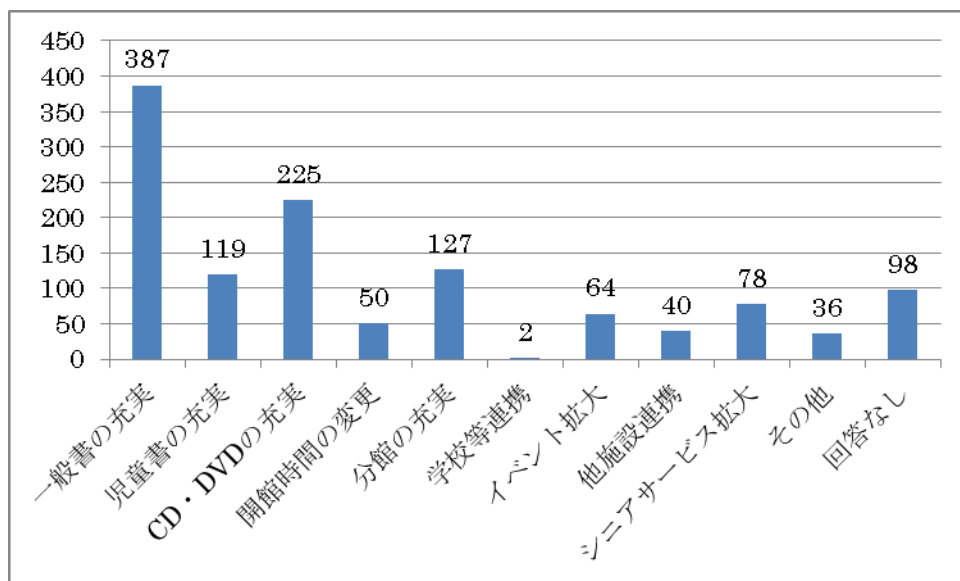


自宅パソコン	スマホ・ノートPC	図書館にあれば利用	利用しない	回答なし
323	354	86	159	34

● Q9 参加したことがあるイベントを教えてください（複数回答可）



● Q10 今後期待するサービスを選んでください（複数回答可）



自由記述について

この度は図書館アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございます。結果がまとまりましたので各項目の結果とともに、自由記述についてもお答えさせていただきます。

職員の対応については「非常に満足」と「満足」を合わせて99%と大変高評価を頂きました。自由記述でも、いつも親切で良いとお褒めの言葉を頂きました。スタッフ一同、大変励みになります。ありがとうございます。

資料については人気の本の冊数を増やして欲しいと要望がありました。鎌ヶ谷市立図書館では同一の本を複数購入する場合、著作権者への配慮や、人気落ち着いた後は余剰になってしまうことから、同一資料は必要最低限の冊数にしています。何卒、ご理解ください。

資料の貸出期間を増やして欲しいというご意見もありました。現在は2週間と、1回のみ延長(2週間)ができ、最大で4週間借りることができます。図書館としては4週間で1冊という基準はある程度妥当と考えています。延長回数を増やして欲しいという意見もあります。そうしますと、他の利用者が資料を目にすることができません。4週間後、一度は図書館の棚に戻し、他の利用者の手に触れる機会を作りたいと考えています。

朗読CDや大活字資料の要望も多くありました。これからさらに必要性が高まる資料と考え、以前よりも購入を増やし、分館にも配置するなどしています。今後も定期的に購入していきます。

設備について、昨年度は本館の空調改修工事で基幹空調が使用できず、大変ご迷惑をお掛けしました。本館トイレについてはウォッシュレット、ウォームレット機能を1階、2階、3階の誰でもトイレに設置いたしました。閲覧スペースについても机の配置を見直し、机席を増やしました。一定の評価を頂きましたが、閲覧スペースはまだ十分でないと考えており、改善を検討中です。

今後も利用者の皆様から頂いた貴重なご意見を参考にしながら、より充実した図書館サービスを目指します。

鎌ヶ谷市立図書館