

## 令和5年度 船橋市図書館満足度・重要度調査報告書

### 1 調査の概要

#### 1. 調査の目的

船橋市図書館の業務改善の材料として活用することを目的とする。

#### 2. 調査の方法

(1) 調査の場所 船橋市西図書館・中央図書館・東図書館・北図書館の館内

(2) 調査対象 船橋市図書館の利用者

(3) 配布・回収方法 カウンター及び館内各所にアンケート用紙・回収箱の設置による配布・回収

(4) 調査期間 (西図書館・東図書館・北図書館)

令和6年1月8日から令和6年1月28日まで

(中央図書館)

令和6年3月1日から令和6年3月17日まで

#### 3. 回収結果

(1) 西図書館 151件

(2) 中央図書館 106件

(3) 東図書館 137件

(4) 北図書館 133件

#### 4. 調査項目

・ 回答者の年代と以下の項目の満足度・重要度及び利用の有無 (B1～B11、C4)

(1) 接遇 (A1～A4)

(2) 図書館サービス (B1～B10) ※B11 (デジタルサイネージ) は中央・東・北図書館のみ

(3) 館内環境 (C1～C4)

・ 船橋市図書館に対するご意見 (自由記載)

#### 5. 調査結果を見る上での注意事項

・ 表・グラフなどに使われる「n」は、回答者総数である。

・ グラフ上の満足度とは各質問項目の満足度回答者数に「非常に満足 (2)、満足 (1)、やや不満 (-1)、不満 (-2)」をそれぞれ乗算し合計したものを回答者総数で除した平均値である。

・ グラフ上の重要度とは各質問項目の重要度回答者数に「とても重要 (2)、重要 (1)、あまり重要でない (-1)、重要でない (-2)」をそれぞれ乗算し合計したものを回答者総数で除し

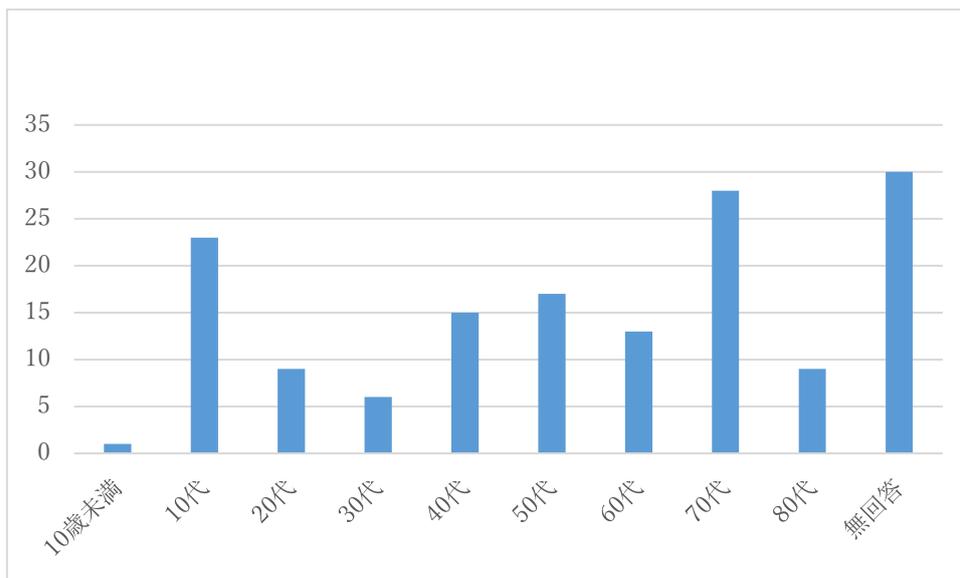
た平均値である。

・百分率（％）の計算は、少数第2位を四捨五入し、少数第1位まで表示した。したがって、四捨五入の影響で％を足し合わせて100%にならない場合がある。

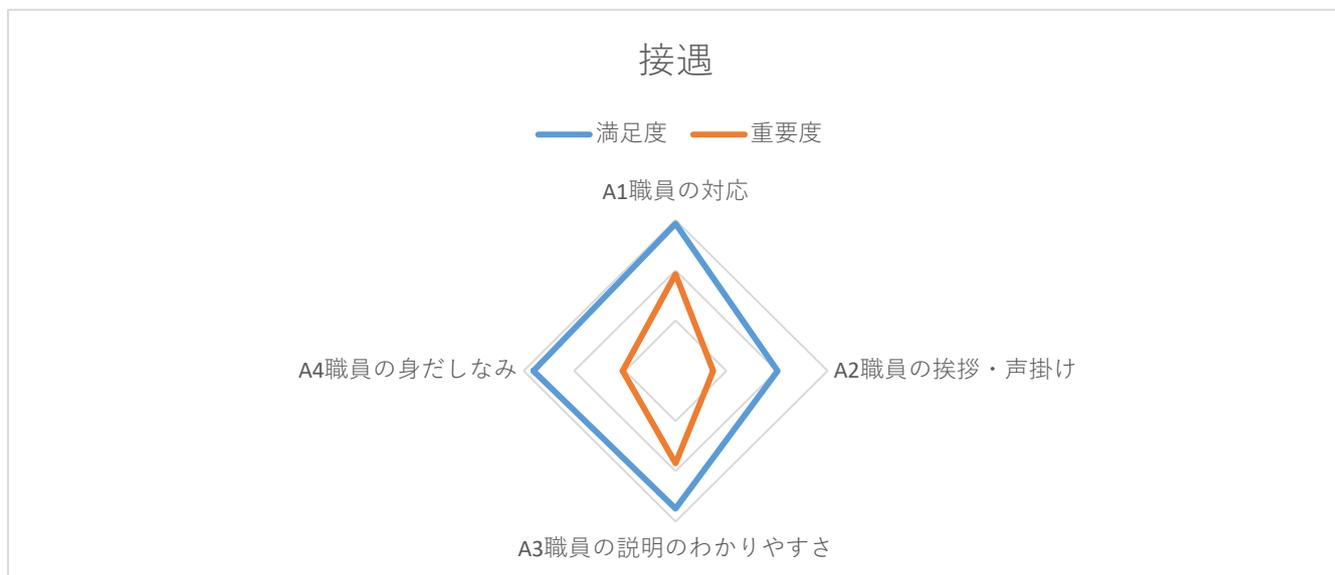
## 2 西図書館

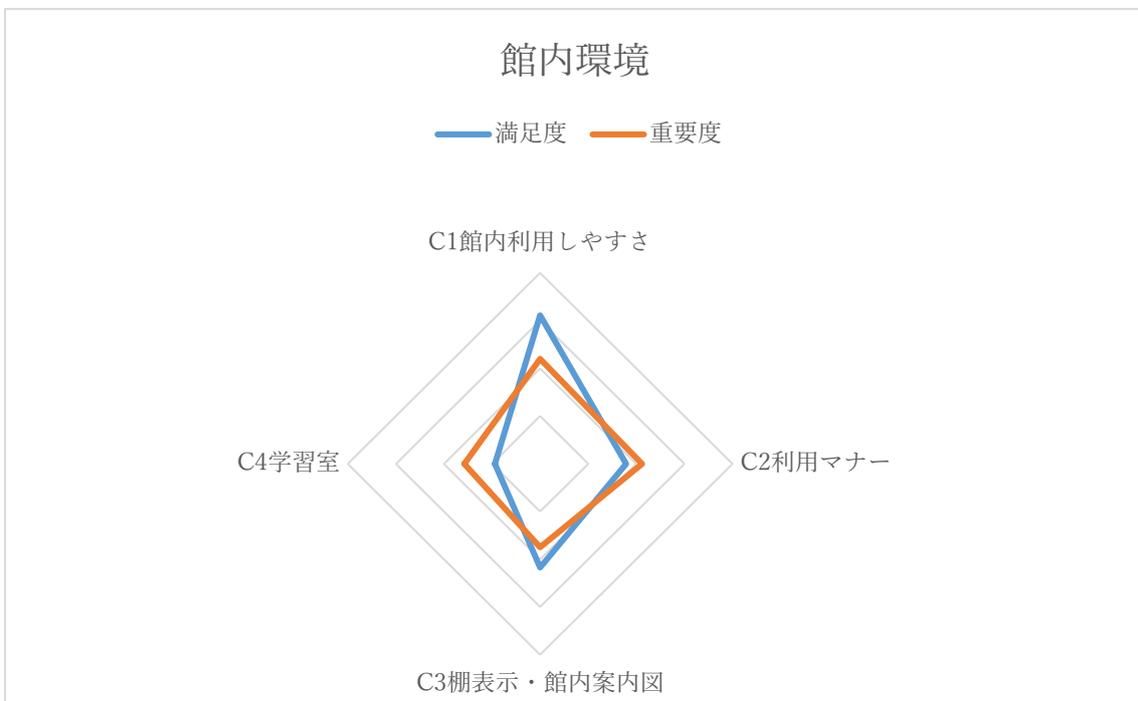
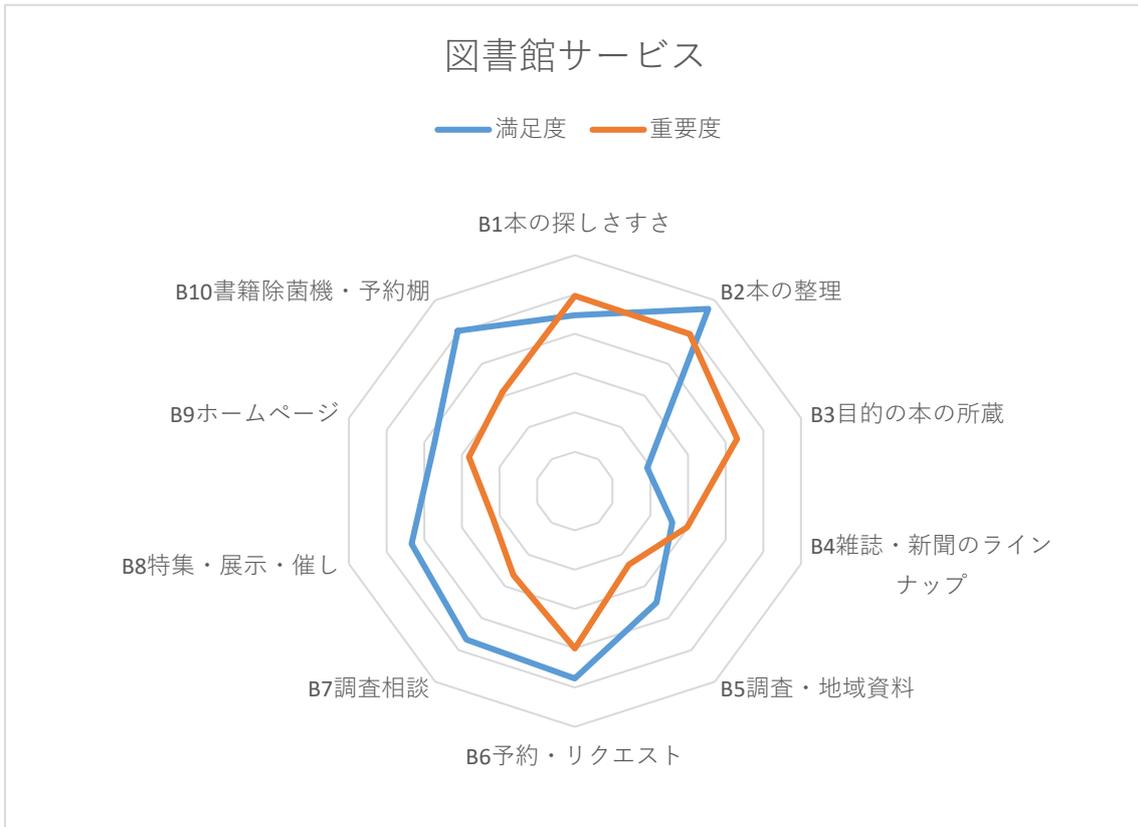
### 1. 回答者の年代

n = 151



### 2. 満足度・重要度





3. 利用の有無

利用したことがないと回答した数

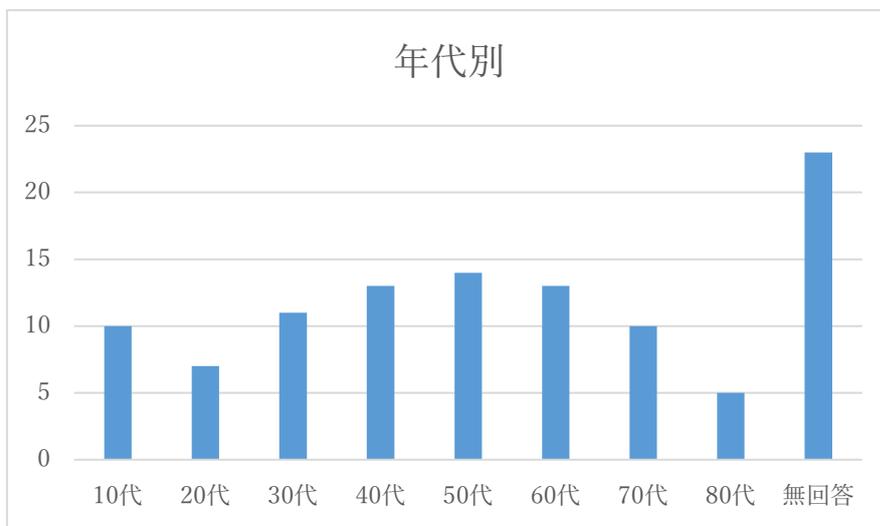
n=151

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C4
2	0	1	22	30	20	39	20	17	26	24

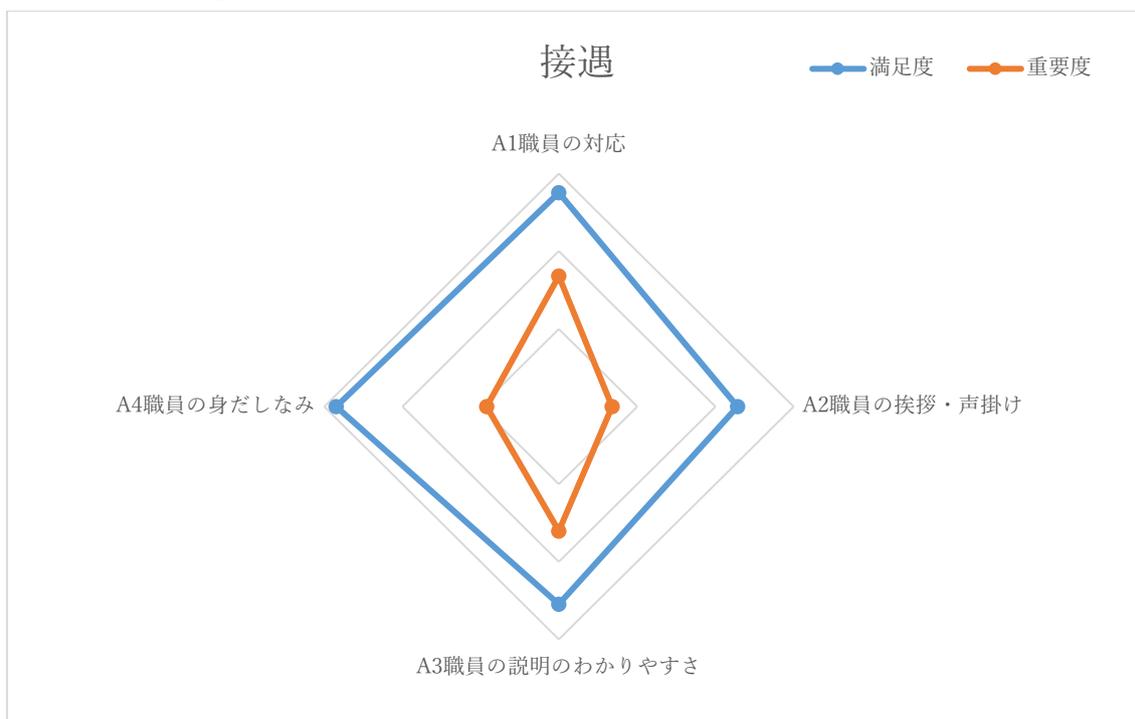
3 中央図書館

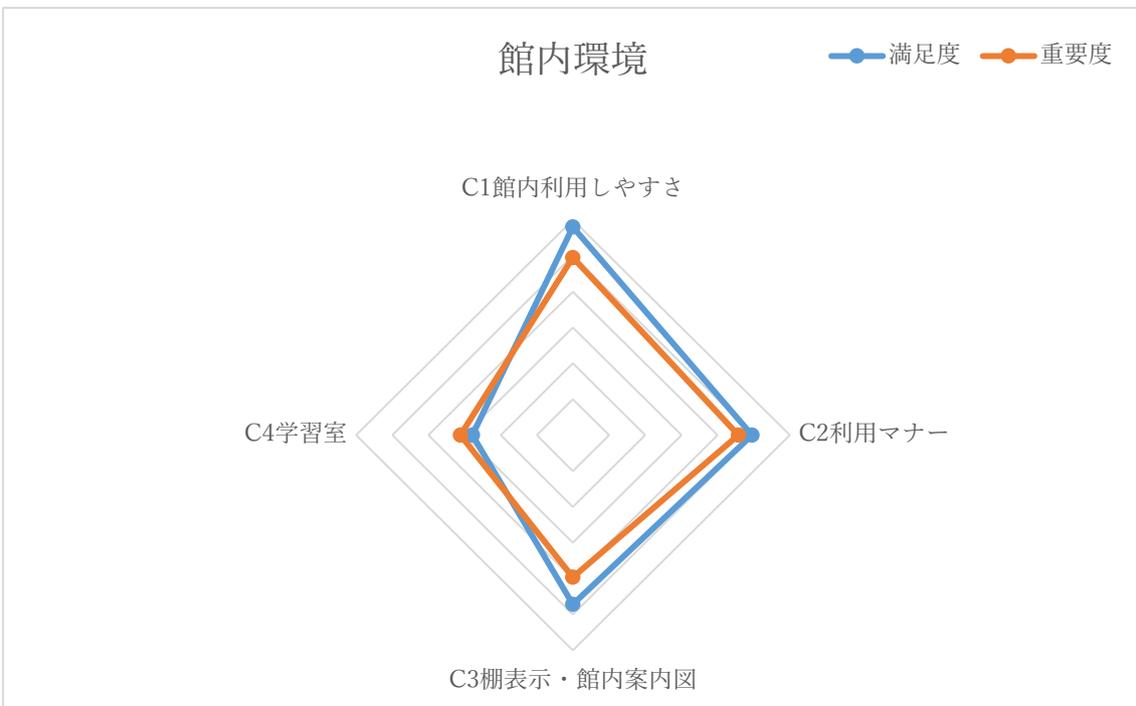
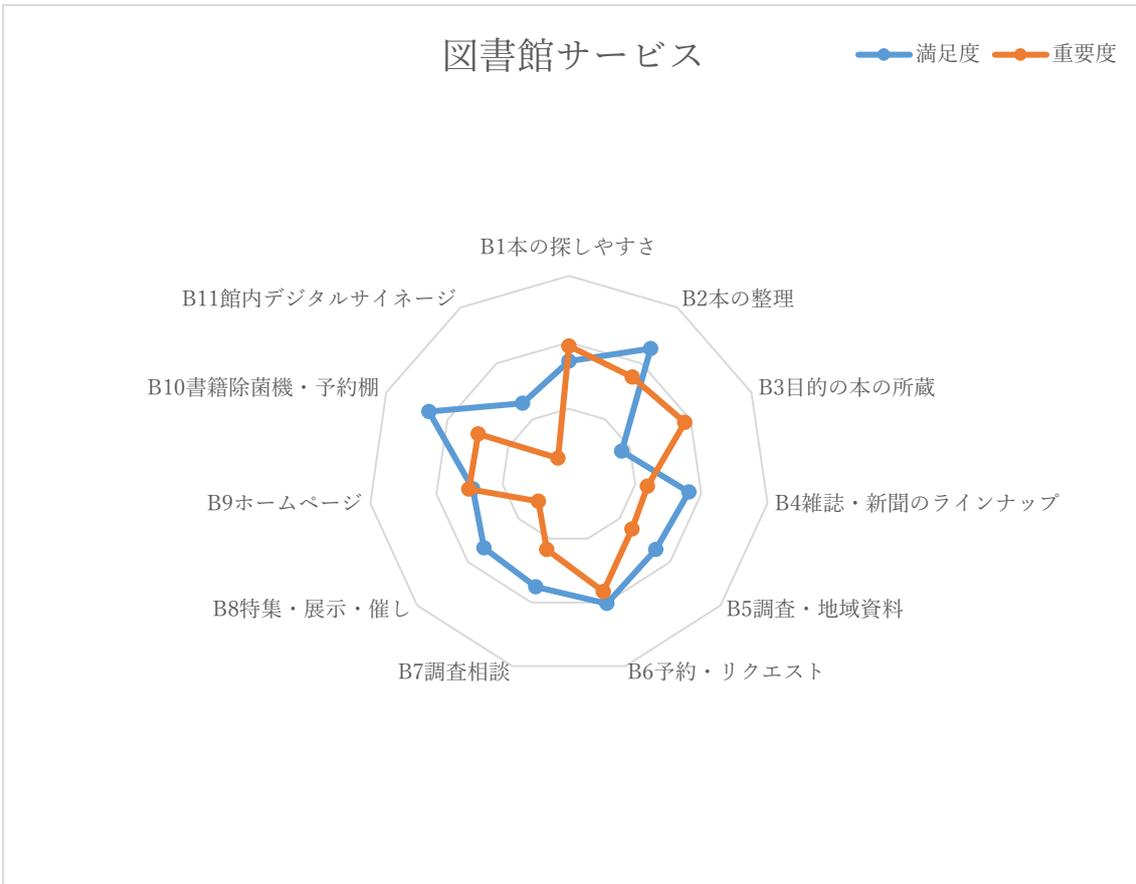
1. 回答者の年代

n=106



2. 満足度・重要度





3. 利用の有無

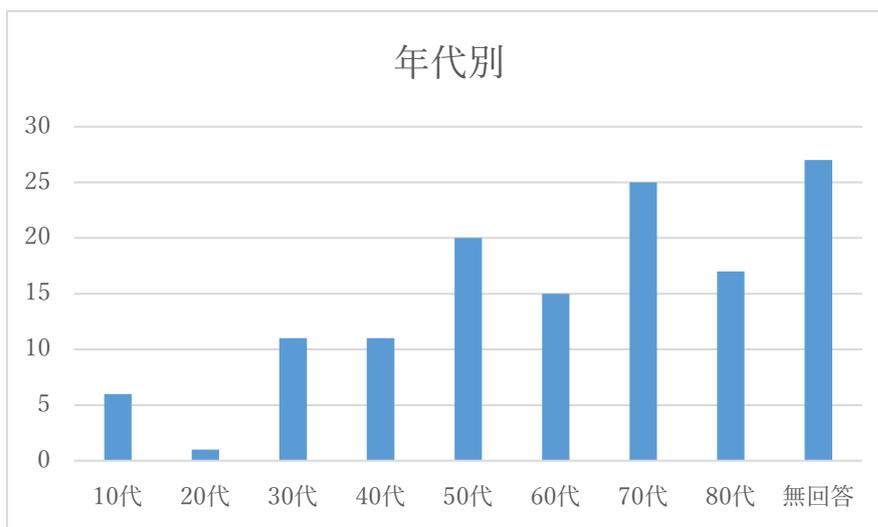
利用したことがないと回答した数

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C4
3	3	4	13	15	10	27	16	9	9	22	24

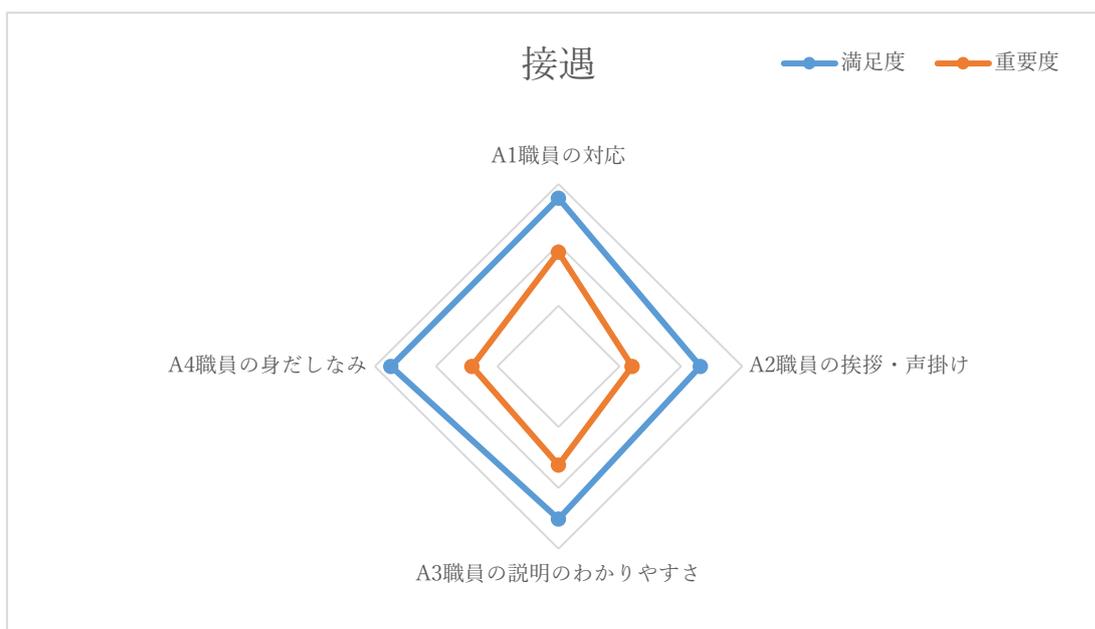
4 東図書館

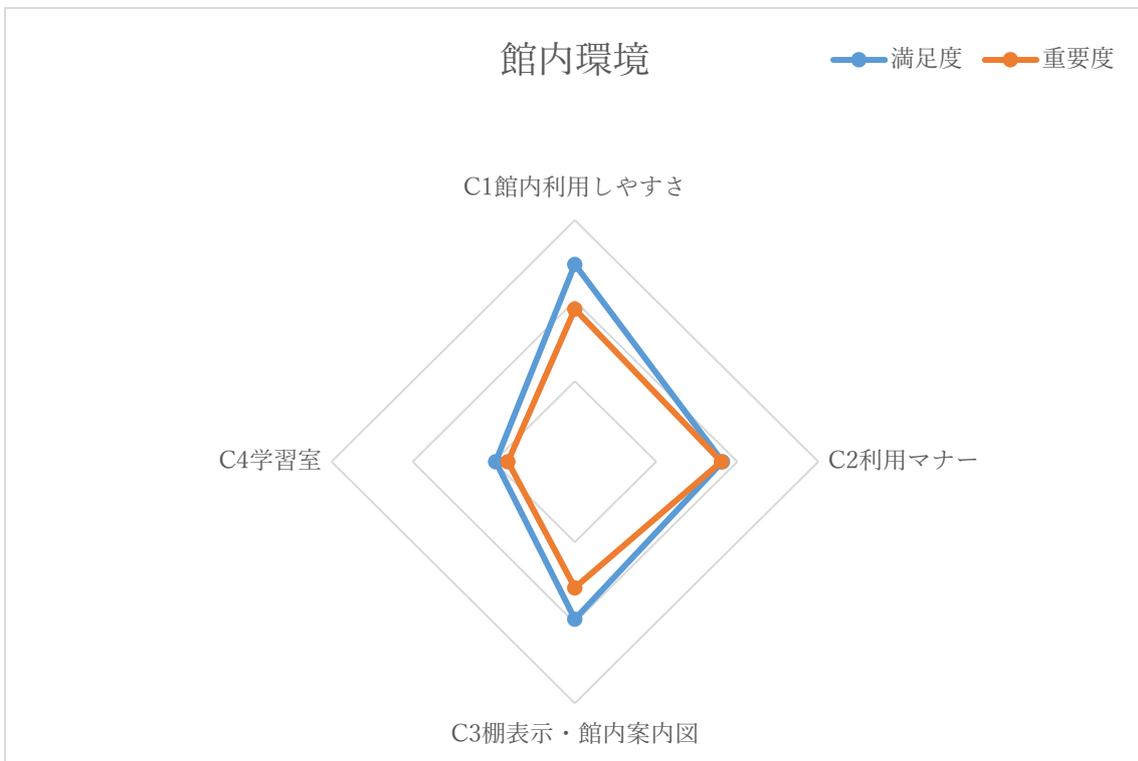
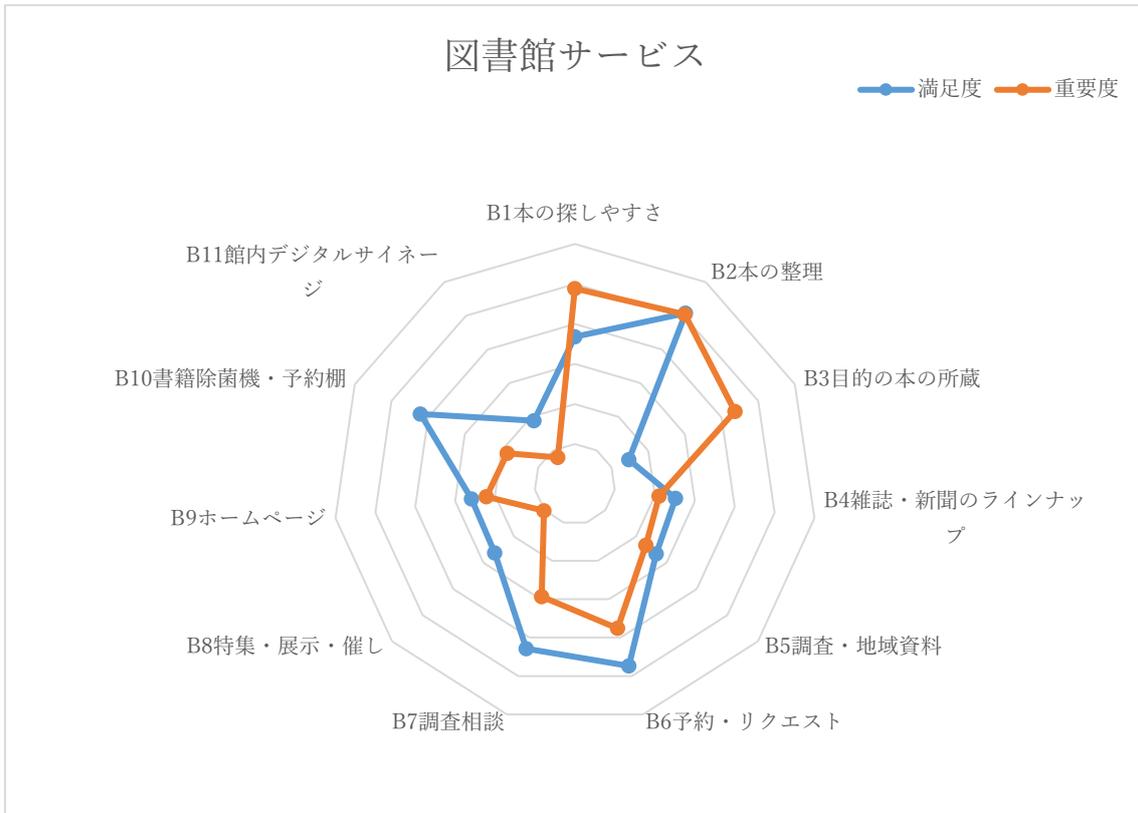
1. 回答者の年代

n = 137



2. 満足度・重要度





3. 利用の有無

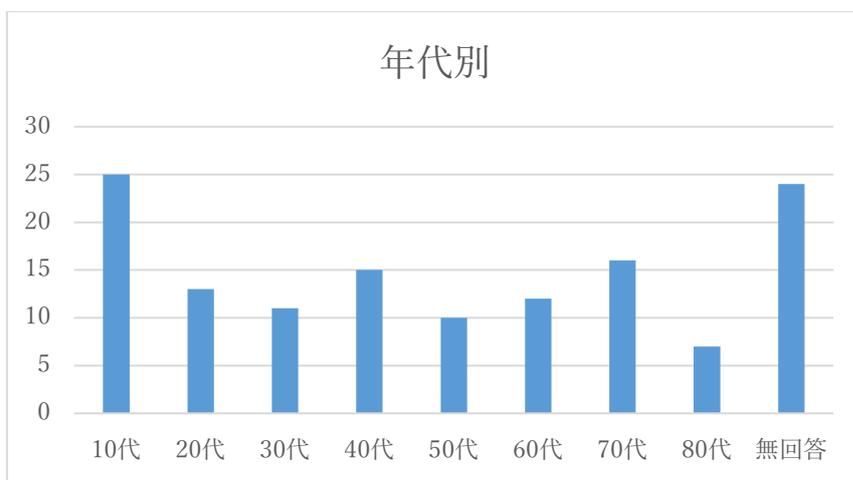
利用したことがないと回答した数

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C4
4	3	1	28	38	18	29	26	28	23	40	47

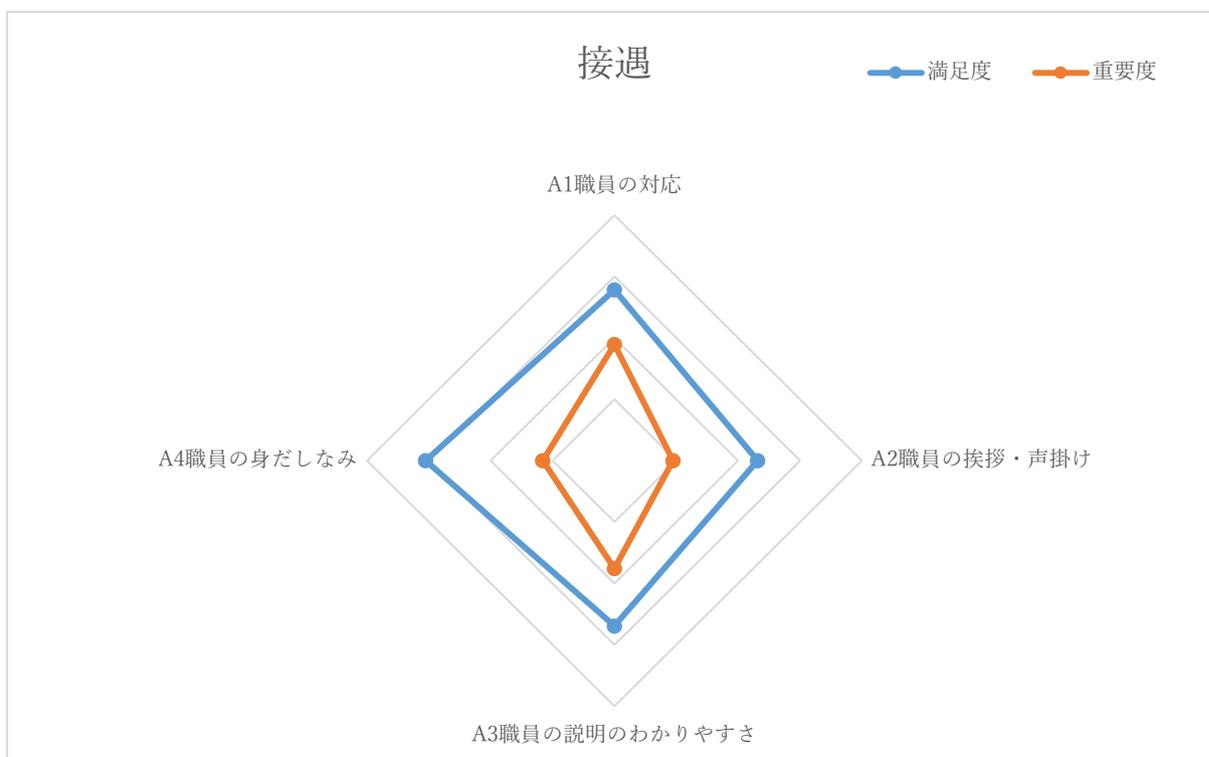
5 北図書館

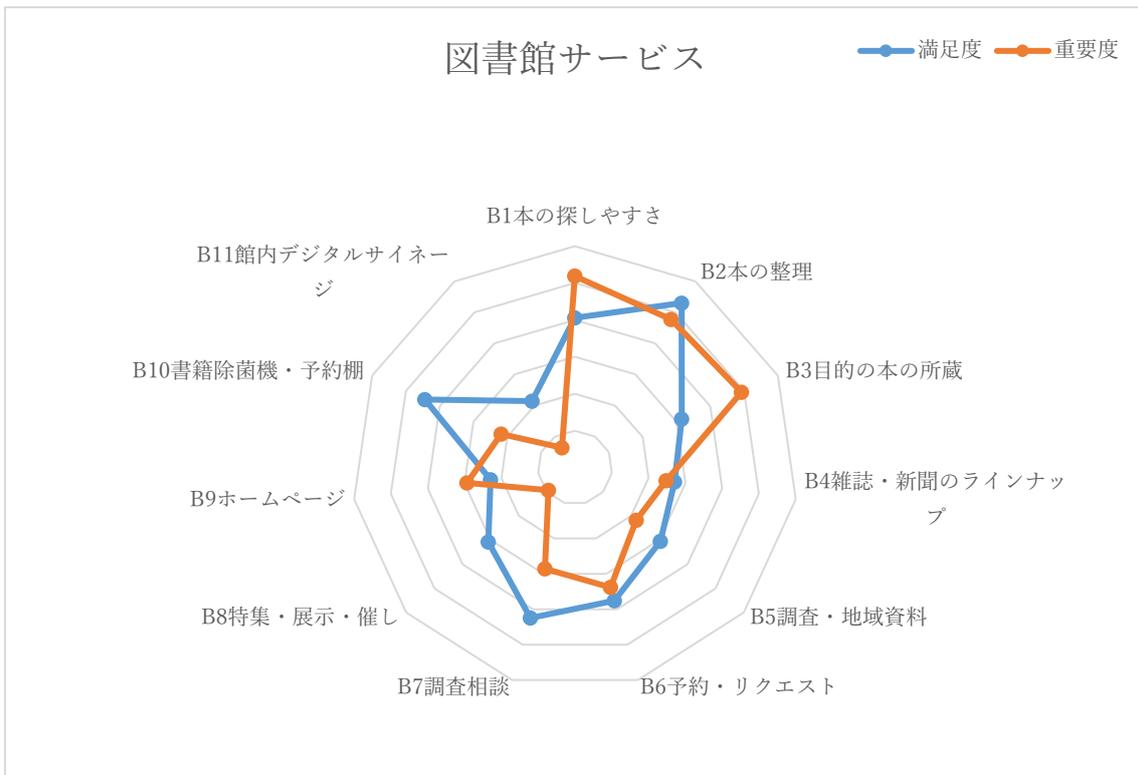
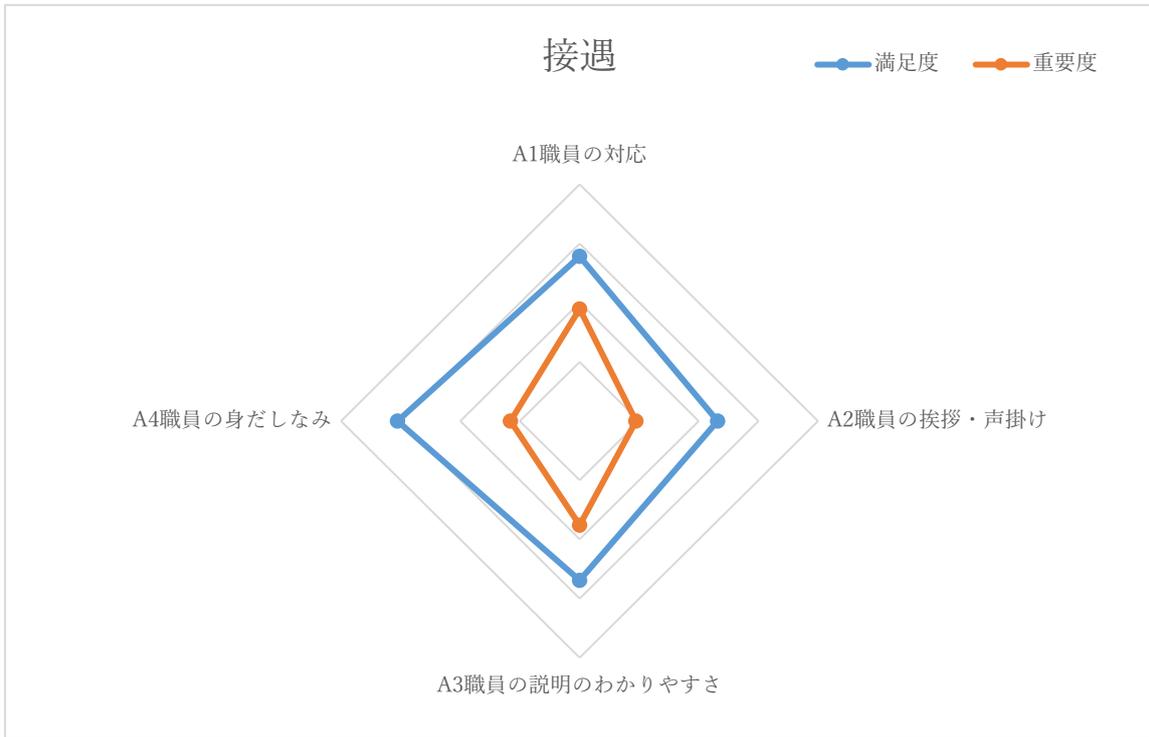
1. アンケート回答者の年代

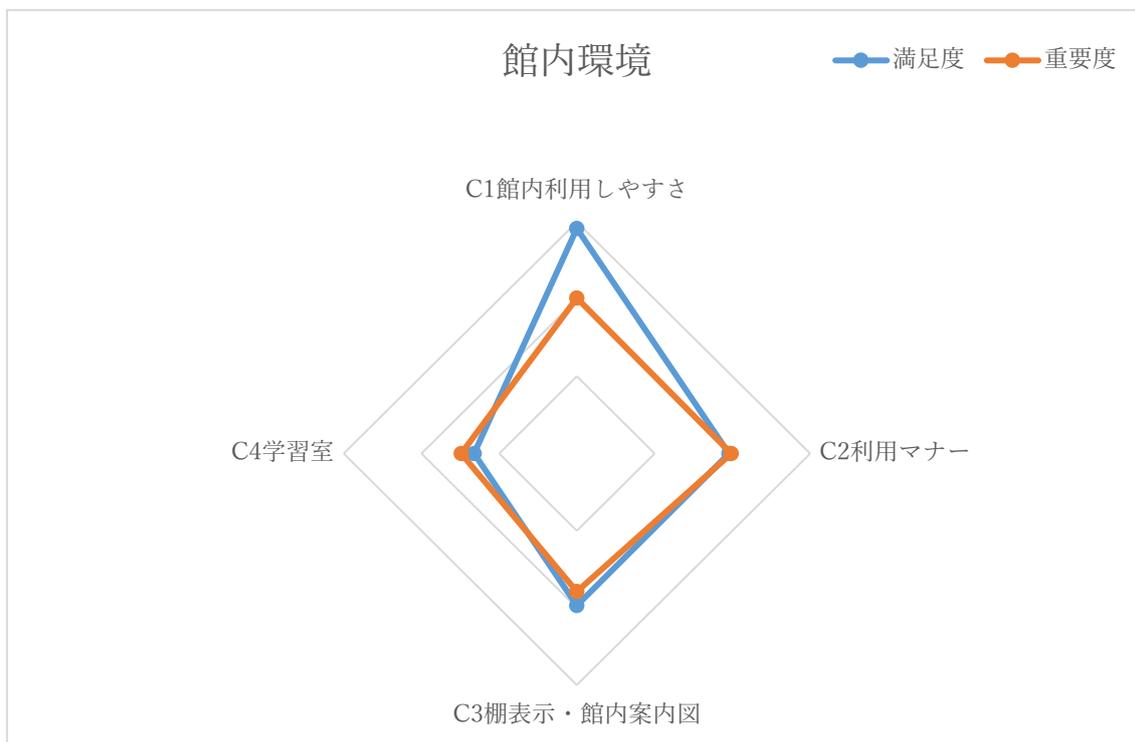
n = 133



2. 満足度・重要度







### 3. 利用の有無

利用したことがないと回答した数

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C4
4	5	6	28	34	32	36	28	27	32	48	30

## 6 全体分析

### 1. 回答者の年代

北図書館は10代が最も多く、西図書館も70代に次いで10代が多かったが、中央図書館は50代、東図書館は70代と高年齢層が多い傾向にあった。

### 2. 満足度・重要度

#### (1) 接遇

4館とも満足度が重要度を上回っていた。

#### (2) 図書館サービス

「調査相談」「特集・展示・催し」「書籍除菌機・予約棚」は4館共通して満足度が重要度を上回っていた。また、4館共通して目的の本の所蔵について満足度が重要度を下回っている。中央・東・北図書館では「館内デジタルサイネージ」について満足度が重要度を上回っている。

た。西・北図書館では「本の探しやすさ」の満足度が重要度を下回っていた。

(3) 館内環境

西・中央・北図書館は学習室についての満足度が重要度を下回っていた。令和4年度と比較すると満足度と重要度の差が縮小している。新型コロナウイルス感染症対策のため減らしていた席数を通常時に戻した効果が出ていると考えられる。

3. 利用の有無

西・中央図書館は「B7 調査相談」を利用したことが無いと答えた人が最も多く、東・北図書館は「B11 デジタルサイネージ」を利用したことが無いと答えた人が最も多かった。

