

「県立川崎図書館に関するアンケート」実施結果について（川崎図書館）

実施対象：県立川崎図書館来館者

実施期間：平成 26 年 9 月 30 日（火）～10 月 5 日（日） 6 日間に 1 回限り

アンケート配布枚数 514 枚 回収 429 枚…回収率 83.5%

* 有効回答数 427 枚

* 集計結果は、回答母数が明記されていないものは、各項目の有効回答数 427 に対する割合を表しています。（複数回答ありの合計は 100 パーセントではありません。）

* 参考として 2012 年のアンケート結果を付しています。なお 2012 年の構成比は有効回答数 559 を母数として再計算したものです。

I 最近 1 年間の当館の利用状況

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
ほぼ毎日	42	9.8%	8.9%
週 1 回程度	165	38.6%	33.8%
月 1 回程度	129	30.2%	32.0%
年 1 回程度	34	8.0%	9.7%
初めて	53	12.4%	13.6%
無回答	4	0.9%	2.0%

II 本日の来館目的（複数回答あり）

1 目的

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
仕事上の調べ物	128	30.0%	28.1%
個人的な調べ物	118	27.6%	29.0%
趣味・教養	114	26.7%	29.5%
自習	111	26.0%	23.4%
その他	48	11.2%	12.5%
学術・研究	46	10.8%	9.7%
無回答	4	0.9%	0.9%

2 利用したサービス

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
図書の閲覧	216	50.6%	54.7%
閲覧席の利用	113	26.5%	—
資料の貸出・返却	102	23.9%	28.6%
雑誌の閲覧	100	23.4%	22.2%
新聞の閲覧	89	20.8%	
資料のコピー	71	16.6%	10.4%
インターネットの利用	52	12.2%	—
展示・講座	22	5.2%	2.5%
データベースの利用	19	4.4%	3.9%
その他	15	3.5%	14.3%
レファレンス	12	2.8%	0.9%
無回答	12	2.8%	8.8%

3 利用分野 2のア～オに回答した人数327

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
技術・工学	137	41.9%	26.1%
自然科学	99	30.3%	24.3%
産業	57	17.4%	14.1%
歴史	45	13.8%	10.6%
社会科学	38	11.6%	13.6%
芸術	35	10.7%	11.6%
その他	32	9.8%	—
総記	29	8.9%	14.3%
特許・規格	17	5.2%	5.0%
地域資料	16	4.9%	5.2%
文学	15	4.6%	2.5%
哲学	12	3.7%	4.5%
社史	11	3.4%	2.5%
視聴覚資料	11	3.4%	2.5%
言語	10	3.1%	7.3%
児童書	4	1.2%	1.8%
無回答	10	3.1%	10.4%

Ⅲ 他の図書館の利用（複数回答あり）

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
川崎市立図書館	187	43.8%	48.5%
横浜市立図書館	81	19.0%	26.6%
利用していない	75	17.6%	17.2%
その他の図書館	61	14.3%	—
県立図書館(横浜)	55	12.9%	10.0%
他の県内の市町村図書館	52	12.2%	7.9%
国立国会図書館	47	11.0%	6.1%
東京都立中央図書館	29	6.8%	2.3%
無回答	21	4.9%	16.0%

Ⅳ他館ではなく川崎図書館に来た理由（複数回答あり）

項目	回答数	構成比	参考 2012 年
必要な資料があるから	193	45.2%	42.4%
近いから、なじみがあるから	170	39.8%	34.5%
座席を確保できるから	117	27.4%	19.0%
近くの施設の用事について	47	11.0%	4.1%
データベース・インターネットを利用するため	46	10.8%	3.8%
貸出期間が長いから	42	9.8%	6.6%
建物・雰囲気が気に入っているから	39	9.1%	7.7%
その他	28	6.6%	3.6%
展示、講座	10	2.3%	3.4%
無回答	10	2.3%	20.6%

V 川崎図書館に対する期待度・満足度

①資料やサービスについて

A期待度

1 (小さい) - 5 (大きい)

項目		期待度	1	2	3	4	5	回答数	参考 2012 年
資料情報の豊富さ	図書	3.77	10	18	93	68	94	283	3.89
	雑誌	3.51	21	19	95	46	72	253	3.59
	新聞	3.31	21	18	98	41	44	222	
	参考図書 (辞典等)	3.43	18	13	90	41	49	211	3.71
	特許・規格	3.37	19	16	85	35	47	202	3.31
	社史	3.27	24	14	85	25	44	192	3.36
サービス内容の充実度	資料の貸出・返却手続	3.74	8	9	90	47	73	227	3.85
	書庫内資料の利用	3.61	10	7	91	40	56	204	-
	レファレンス	3.41	13	13	92	31	44	193	3.53
	資料のコピー	3.49	15	13	86	41	52	207	3.64
	資料検索	3.53	12	7	97	45	48	209	3.59
	リクエスト・予約サービス	3.47	13	10	86	33	46	188	3.62
	職員の対応	3.78	8	9	105	55	89	266	3.94
	開館日・開館時間	3.61	9	20	107	53	73	262	3.60

イ 満足度

1 (小さい) - 5 (大きい)

項目		満足度	1	2	3	4	5	回答数	参考 2012 年
資料情報の豊富さ	図書	3.74	9	22	73	79	77	260	3.73
	雑誌	3.53	15	21	76	57	57	226	3.60
	新聞	3.45	7	12	93	44	34	190	
	参考図書 (辞典等)	3.48	7	20	74	43	39	183	3.51
	特許・規格	3.50	8	16	73	33	43	173	3.42
	社史	3.53	6	13	71	31	40	161	3.49
サービス内容の充実度	資料の貸出・返却手続	3.85	3	8	69	58	63	201	4.03
	書庫内資料の利用	3.70	5	6	78	47	49	185	-
	レファレンス	3.57	4	10	71	43	34	162	3.68
	資料のコピー	3.56	8	11	79	47	42	187	3.71
	資料検索	3.55	4	16	78	51	38	187	3.61
	リクエスト・予約サービス	3.61	6	6	80	29	45	166	3.68
	職員の対応	4.00	4	7	74	59	101	245	4.11
	開館日・開館時間	3.46	15	27	84	66	51	243	3.87

資料やサービスに対する満足度の度合い

項目		期待度	順位	満足度	順位	差	順位	参考 2012年差	順位
資料情報の豊富さ	図書	3.77	2	3.74	3	△0.03	△2	△0.16	△2
	雑誌	3.51		3.53		0.02		0.01	
	新聞	3.31		3.45		0.14	4		
	参考図書（辞典等）	3.43		3.48		0.05		△0.20	△1
	特許・規格	3.37		3.50		0.13		0.11	
	社史	3.27		3.53		0.26	1	0.13	5
サービス内容の充実度	資料の貸出・返却手続	3.74	3	3.85	2	0.11		0.18	2
	書庫内資料の利用	3.61	4	3.70	4	0.09		—	—
	レファレンス	3.41		3.57		0.16	3	0.15	4
	資料のコピー	3.49		3.56		0.07		0.07	
	資料検索	3.53		3.55		0.02		0.02	
	リクエスト・予約サービス	3.47		3.61	5	0.14	4	0.06	
	職員の対応	3.78	1	4.00	1	0.22	2	0.17	3
	開館日・開館時間	3.61	4	3.46		△0.15	△1	0.27	1

期待度に対する満足度の差で△の項目はさらに充実が望まれるもの。

②全般的な満足度・重要度

1（小さい）－5（大きい）

項目	平均値	1	2	3	4	5	回答数	参考 2012年
満足度	3.93	6	13	88	123	108	338	3.86
重要度	4.22	2	7	70	93	162	334	4.07

アンケートの回答者

1 年代

項 目	回答数	構成比	参考 2012 年
10 代以下	14	3.3%	3.4%
20 代	38	8.9%	8.8%
30 代	48	11.2%	12.5%
40 代	69	16.2%	14.8%
50 代	75	17.6%	17.0%
60 代	86	20.1%	18.1%
70 代以上	31	7.3%	9.7%
無回答	66	15.5%	15.7%

2 職業

項 目	回答数	構成比	参考 2012 年
小学生・中学生・高校生	13	3.0%	1.6%
大学生	11	2.6%	3.8%
会社員	167	39.1%	34.9%
公務員	13	3.0%	2.1%
教員	4	0.9%	1.1%
自営業	22	5.2%	6.1%
自由業	17	4.0%	4.3%
主婦・主夫	10	2.3%	2.9%
無職	72	16.9%	19.5%
その他	31	7.3%	—
無回答	68	15.9%	23.8%

3 住所

項 目	回答数	構成比	参考 2012 年
神奈川県	309	72.4%	69.2%
(川崎市)	208	48.7%	46.2%
(横浜市)	76	17.8%	17.9%
(他市町村)	25	5.9%	5.2%
他 県	26	6.1%	5.9%
(東京 23 区)	17	4.0%	—
(他東京都)	5	1.2%	—
(その他県外)	4	0.9%	—
無回答	92	21.5%	24.9%