

### III 資料



Ⅲ-1 都立中央図書館 利用実態・満足度調査 調査票

記入欄 スタッフ	11月24日 (日)	1		10:00~	10:30~	11:00~	11:30~	12:00~	12:30~	13:00~	13:30~	14:00~	14:30~	15:00~	15:30~
			入館時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	11月25日 (月)	2		16:00~	16:30~	17:00~	17:30~	18:00~	18:30~	19:00~	19:30~	20:00~	20:30~	21:00~	
			退館時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	11月27日 (水)	3		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
			入館時間	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
		退館時間	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		

## 都立中央図書館 利用実態・満足度調査

### 利用者の皆様へお願い

都立図書館では、今後の図書館運営やサービスの向上の参考とするため「図書館利用実態・満足度調査」を行っています。皆様のご協力をお願いいたします。

なお、この調査は統計的な集計を行って現状や課題を把握し、都立図書館運営やサービス改善の参考とするものであり、特定の個人の読書傾向等を調査するものではありません。

また、調査結果については冊子と当館ホームページにまとめ、皆様に公開しています。

以下の質問について該当する番号等に○をつけてください。「その他」を選択した場合は、その内容をご記入ください。

問1 あなたのことについてお聞きします。

問1-1 あなたの年齢は。(○は1つだけ)

- 1 10代未満    2 10代    3 20代    4 30代    5 40代  
6 50代    7 60代    8 70代    9 80代以上

問1-2 あなたの性別は。(○は1つだけ)

- 1 男    2 女

問1-3 あなたは、次のいずれに該当しますか。(○は1つだけ)

- 1 事務職    2 営業・販売職    3 技術職  
4 研究職    5 医療・保健・福祉職    6 法務職  
7 経営専門職    8 教員    9 出版・報道・著述職  
10 サービス職    11 製造・制作職    12 建設・土木職  
13 主婦(夫)    14 大学生・大学院生・専門学校生    15 高校生・受験生  
16 小・中学生    17 無職    18 その他( )

問1-4 あなたのお住まいは。(○は1つだけ)

- 1 23区 ( )区    2 都内市町村( )市、( )町、( )村  
3 都外 ( )県

問1-5 あなたの勤務地(または学校所在地)は。(○は1つだけ)

- 1 23区 ( )区    2 都内市町村( )市、( )町、( )村  
3 都外 ( )県    4 勤務地・学校所在地なし

問2 あなたはこの図書館をどのくらい利用していますか。(○は1つだけ)

- 1 ほとんど毎日    2 週に2回以上    3 週に1回程度  
4 月に2~3回    5 月に1回程度    6 年に数回程度  
7 めったに利用しない    8 今日初めて

問3 今日、この図書館を利用した主な目的は何ですか。(○は1つだけ)

- |               |  |
|---------------|--|
| 1 仕事上の調査研究    | 2 仕事に関連した自分の勉強、自己啓発                    |
| 3 個人的な調査研究    | 4 日常生活に必要な知識や情報の入手                     |
| 5 教養・趣味のための読書 | 6 学校や大学等のレポートや論文作成                     |
| 7 試験勉強        | 8 その他 例：気分転換、付き添い、展示見学 等)<br>(内容.....) |

問4 今日、この図書館で何を利用しましたか。

該当する階数の利用したものに  でお答えください。(複数回答可)

5階	<input type="checkbox"/> 特別文庫室 <input type="checkbox"/> 調査研究ルーム <input type="checkbox"/> 閲覧席 <input type="checkbox"/> グリーンビューシート <input type="checkbox"/> 交流ルーム <input type="checkbox"/> 大使館等提供資料コーナー <input type="checkbox"/> FREE Wi-Fi&TOKYO (無料Wi-Fi) <input type="checkbox"/> カフェテリア (有栖川食堂) <input type="checkbox"/> 授乳室・キッズルーム <input type="checkbox"/> デジタルサイネージ(注)
4階	<input type="checkbox"/> 企画展示室 <input type="checkbox"/> 閲覧席 (パソコン用電源あり) <input type="checkbox"/> 閲覧席 (電源なし) <input type="checkbox"/> グループ学習室 <input type="checkbox"/> 蔵書検索パソコン <input type="checkbox"/> FREE Wi-Fi&TOKYO (無料Wi-Fi) <input type="checkbox"/> 有料の無線LAN (docomo, au, softbank) <input type="checkbox"/> 多目的ホール <input type="checkbox"/> デジタルサイネージ
3階	席・機器等 <input type="checkbox"/> フロア案内 <input type="checkbox"/> 蔵書検索パソコン <input type="checkbox"/> 閲覧席 (パソコン用電源あり) <input type="checkbox"/> 閲覧席 (電源なし) <input type="checkbox"/> FREE Wi-Fi&TOKYO (無料Wi-Fi) <input type="checkbox"/> 視覚障害者サービス室 <input type="checkbox"/> デジタルサイネージ
	利用資料 <input type="checkbox"/> 地方史 <input type="checkbox"/> 美術情報の資料 <input type="checkbox"/> 人物情報の資料 <input type="checkbox"/> 中国語、韓国・朝鮮語資料 <input type="checkbox"/> 人文科学系の資料 <input type="checkbox"/> 風俗学・民俗学・民族学 <input type="checkbox"/> 図書館学に関する資料 <input type="checkbox"/> 3階コミックコーナー <input type="checkbox"/> 資料は利用していない
2階	席・機器等 <input type="checkbox"/> フロア案内 <input type="checkbox"/> 蔵書検索パソコン <input type="checkbox"/> 閲覧席 (パソコン用電源あり) <input type="checkbox"/> 閲覧席 (電源なし) <input type="checkbox"/> FREE Wi-Fi&TOKYO (無料Wi-Fi) <input type="checkbox"/> デジタルサイネージ
	利用資料 <input type="checkbox"/> 社会科学系の資料 <input type="checkbox"/> 自然科学系の資料 <input type="checkbox"/> 技術工学系の資料 <input type="checkbox"/> 産業に関する資料 <input type="checkbox"/> 情報科学に関する資料 <input type="checkbox"/> ジャーナリズムに関する資料 <input type="checkbox"/> その他 (.....) <input type="checkbox"/> 資料は利用していない
1階	席・機器等 <input type="checkbox"/> 総合案内・相談カウンター <input type="checkbox"/> フロア案内 <input type="checkbox"/> 複写カウンター <input type="checkbox"/> 資料お渡し・返却カウンター <input type="checkbox"/> 蔵書検索パソコン <input type="checkbox"/> 電子書籍 (タブレット端末) <input type="checkbox"/> オンラインデータベース <input type="checkbox"/> インターネットパソコン <input type="checkbox"/> 閲覧席 (パソコン用電源あり) <input type="checkbox"/> 閲覧席 (電源なし) <input type="checkbox"/> FREE Wi-Fi&TOKYO (無料Wi-Fi) <input type="checkbox"/> カフェ (有栖川珈琲) <input type="checkbox"/> デジタルサイネージ
	利用資料 <input type="checkbox"/> 健康・医療情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> 法律情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ビジネス情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> 1階コミックコーナーの資料 <input type="checkbox"/> 音声・映像コーナーの資料 <input type="checkbox"/> 都市・東京情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> オリンピック・パラリンピックコーナーの資料 <input type="checkbox"/> 伝統・文化コーナーの資料 <input type="checkbox"/> Books on Japan コーナーの資料 <input type="checkbox"/> 電話帳 <input type="checkbox"/> 住宅地図 <input type="checkbox"/> 雑誌 <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> その他 (.....) <input type="checkbox"/> 資料は利用していない

(注)「デジタルサイネージ」…総合案内用タッチパネルディスプレイ

問5 今日、この図書館に来て、あなたの目的は達成されましたか。(1～5は1つだけに○)

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| <p>1 十分達成できた</p> <p>2 ほぼ達成できた</p> <p>3 どちらともいえない</p> <p>4 あまり達成できなかった</p> <p>5 全く達成できなかった</p> | <p>→</p> <p>該当に○</p> <p>(複数選択可)</p> | <p>a 探している資料がなかった<br/>(内容.....)</p> <p>b 時間がなかった</p> <p>c 複写ができなかった</p> <p>d 調べ方がわからなかった</p> <p>e その他<br/>(内容.....)</p> |
|---|-------------------------------------|---|

問6 今日、この図書館を利用する最も大きな理由は何ですか。(○は1つだけ)

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1 資料が豊富だから            | 2 必要な資料がこの図書館にあるとわかったから  |
| 3 職員が資料の相談にのってくれるから   | 4 落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから |
| 5 資料や情報の検索手段が充実しているから | 6 書庫から出す資料の受渡し早いから       |
| 7 資料の複写ができるから         | 8 オンラインデータベースが利用できるから    |
| 9 資料がたくさん開架されているから    | 10 無料のWi-Fiが利用できるから      |
| 11 その他<br>(内容.....)   |                          |

問7 今回の来館のきっかけとなった情報源について以下の中からお答えください。(複数回答可)

- |   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| <p>1 インターネットの情報</p> <p>2 別の図書館からの紹介</p> <p>3 知人や友人からの紹介</p> <p>4 学校</p> <p>5 新聞・雑誌など</p> <p>6 チラシ・自治体広報誌(広報東京都など)</p> <p>7 館外でのイベント(みなと区民まつり、国分寺まつり)</p> <p>8 広尾周辺(駅・スーパーマーケット)のポスター</p> <p>9 その他 具体的に(.....)</p> | <p>→</p> <p>該当に○</p> <p>(1つ)</p> | <p>a google, Yahoo等の検索エンジン</p> <p>b 都立図書館ホームページ</p> <p>c 都立図書館 Twitter, Facebook</p> <p>d その他<br/>(内容.....)</p> |
|---|----------------------------------|---|

問8 この図書館では、レファレンス・サービスとして、皆様からのご相談に対し、必要な図書や雑誌などの情報を的確にご案内するサービスを行っています。あなたは相談や質問をしたことがありますか。(1か2のどちらかに○)

- |                         |                                  |  |                                  |  |
|-------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|
| <p>1 ある</p> <p>2 ない</p> | <p>→</p> <p>理由に○</p> <p>(1つ)</p> | <p>a レファレンス・サービスを知らなかった</p> <p>b <u>自分自身で解決した</u></p> <p>c 自習で来ているので不要</p> <p>d 相談カウンターで聞きにくい</p> <p>e その他<br/>(内容.....)</p> | <p>→</p> <p>理由に○</p> <p>(1つ)</p> | <p>i 事前に図書館ホームページで情報収集や蔵書検索をしてきた。</p> <p>ii 資料の配置がわかりやすい。</p> <p>iii 館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた。</p> <p>iv 図書館が作成したブックリストなどを参考にした。</p> <p>v その他<br/>(内容.....)</p> |
|-------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|

問9 この図書館のサービスの重要度と満足度について、「5・4・3・2・1」の5段階でお答えください。 ※利用したことがないなど、内容がわからない場合は、「0」をお選びください。

サービス		重要度					満足度						
		高い ←		→ 低い			満足 ←		→ 不満足				
		とても重要	重要	どちらともいえない	あまり重要ではない	重要ではない	わからない(未利用)	とても満足	満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足	わからない(未利用)
1 蔵書	①蔵書の質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	②蔵書の量	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
2 レファレンスサービス	①回答の内容	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	②回答の速さ	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	③職員の対応	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
3 資料の探しやすさ	①蔵書検索システム	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	②統合検索システム	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	③資料の配置	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
4 開館時間	①時間帯	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	②長さ	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	③日数	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
5 企画展示	①内容	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	②期間	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	③回数	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
6 職員やスタッフの対応		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0

問10 都立図書館ホームページに関しておたずねします。閲覧されたことはありますか。(1か2のどちらかに○)

1 ある  $\xrightarrow{\text{良い点や改善すべき点など}}$

2 ない

問11 1階の展示コーナーについて

この図書館では、東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた3つの展示コーナー(オリンピック・パラリンピックコーナー、伝統・文化コーナー、Books on Japan(日本に関する洋書コーナー))を、1階に設置しています。これまでに(今日を含む)3つの展示コーナーを利用及びご覧になったことがありますか。

- 1 オリンピック・パラリンピックコーナー      a ある      b ない
- 2 伝統・文化コーナー                              a ある      b ない
- 3 Books on Japan(日本に関する洋書コーナー)   a ある      b ない

問 1 2 あなたにとって、この図書館は全体としてどのくらい重要ですか。  
また、この図書館全体にどのくらい満足していますか。

都立中央図書館全体	重 要 度					満 足 度				
	高い ← → 低い					満足 ← → 不満足				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

問 1 3 今後、またこの図書館を利用したいですか。(1か2のどちらかに○)

- 1 はい                    2 いいえ(理由.....)

問 1 4 皆様のご意見を参考に、よりよい図書館サービスを展開してまいります。  
改善が必要な点や新たなサービスへのご要望などご意見をお願いします。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ご協力ありがとうございました。次回の都立中央図書館のご利用をお待ちしております。**