

Ⅲ-2 都立多摩図書館 利用実態・満足度調査 調査票

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

都立多摩図書館 利用実態・満足度調査

利用者の皆様へのお願い

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、課題学習
7 試験勉強 8 その他 例：気分転換、付き添い、展示見学 等
(内容)

問4 今日、館内で何を利用しましたか。該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ☐ 相談カウンター ☐ こどものへやカウンター ☐ 資料お渡し・返却カウンター
☐ 複写サービスコーナー ☐ 蔵書検索パソコン ☐ オンラインデータベース
☐ インターネットパソコン ☐ 展示エリア ☐ 雑誌エリア ☐ 参考図書エリア
☐ こどものへや・えほんのこべや ☐ 青少年エリア ☐ 児童研究書エリア
☐ 新聞エリア ☐ 開架書庫 ☐ 閲覧席 ☐ グループ閲覧室
☐ 電子書籍(タブレット端末) ☐ セミナールーム ☐ カフェ
☐ FREE Wi-Fi & TOKYO (無料Wi-Fi) ☐ デジタルサイネージ

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○)

- 1 十分達成できた
 2 ほぼ達成できた
 3 どちらともいえない
 4 あまり達成できなかった
 5 全く達成できなかった

該当に○
(複数選択可)

- a 探している資料がなかった
 (内容.....)
 b 時間がなかった
 c 複写ができなかった
 d 調べ方がわからなかった
 e その他
 (内容.....)

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が早いから
 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
 (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)

- 1 インターネットの情報 a google、Yahoo等の検索エンジン
 2 別の図書館からの紹介 b 都立図書館ホームページ
 3 知人や友人からの紹介 c 都立図書館 Twitter、Facebook
 4 学校 d その他
 5 新聞・雑誌など (内容.....)
 6 チラシ・自治体広報誌(広報東京都など)
 7 館外でのイベント(みなど区民まつり、国分寺まつり)
 8 エフエムたちかわ
 9 その他 →具体的に(.....)

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○)

1 ある

2 ない

理由に○
(1つ)

- a レファレンス・サービスを知らなかった
 b 自分自身で解決した
 c 自習で来ているので不要
 d 相談カウンターで聞きにくい
 e その他
 (内容.....)

理由に○
(1つ)

- 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。
 ii 資料の配置がわかりやすい。
 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。
 iv 図書館が作成したブックリストなど
 を参考にした。
 v その他
 (内容.....)

問 9 この図書館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 → 良い点や改善すべき点など
- 2 ない

問 11 この図書館は、「東京マガジンバンク」の名称で一般雑誌から学術雑誌まで約1万8千誌を揃え、サービスを行っています。このサービスについてお答えください。

- (1) 知っていましたか。 1 はい 2 いいえ
- (2) 利用したことがありますか。 1 はい 2 いいえ

※次ページの質問は、今日、雑誌をご利用になった方にお聞きします。利用されてない方は(6)へ進んで回答ください。⇒ (6)

- (3) 東京マガジンバンクでは雑誌を内容によって、以下の分類名称に基づいて分類して管理しています。今日あなたが利用した雑誌について、どのような分類でどこにあった（閲覧室、開架書庫、書庫）雑誌かを ☒ でお答えください。（複数回答可）

※注：「閲覧室」は1階にあるお客様が閲覧できるフロアです。

「開架書庫」は閲覧室内にあるお客様が入ることのできる書庫です。

「書庫」は2・3階にあるお客様が入れない書庫です。

分類番号	分類名称	閲覧室	開架書庫	書庫	分類番号	分類名称	閲覧室	開架書庫	書庫	分類番号	分類名称	閲覧室	開架書庫	書庫
01	女性誌				18	法律				35	建築・住宅			
02	情報科学・情報工学				19	経済学・人口・資源				36	機械・電気・金属・石油			
03	学術・団体				20	経営・ビジネス				37	製造工業・化学工業			
04	博物館				21	サービス業・広告				38	食文化・栄養・料理・食品工業			
05	ジャーナリズム・雑誌・新聞				22	財政・金融				39	産業政策・農林水産業・園芸・ペット			
06	図書館				23	社会・文化・民俗				40	乗り物・交通・観光			
07	出版・書評・読書				24	労働				41	通信・放送・郵便			
08	哲学・思想・心霊学				25	家庭・子育て				42	芸術			
09	宗教				26	男性誌				43	彫刻・絵画・版画・工芸			
10	歴史・系譜				27	福祉・社会保障				44	写真・印刷			
11	地理・地図				28	くらし・生活科学				45	音楽・舞踊			
12	地域情報：日本				29	教育				46	映画・演劇			
13	地域情報：世界				30	自然科学				47	スポーツ			
14	総合誌				31	医学・健康・看護・薬学				48	茶道・華道・園芸・料理			
15	政治				32	技術・工学・エネルギー				49	芸術			
16	防災・警察・消防・都市政策				33	土木工学				50	文学・文芸			
17	外交・安全保障				34	農業				-	その他（.....）			

- (4) 東京マガジンバンクの「雑誌分類」（上表）についてお聞きします。

①「雑誌分類」はわかりやすい分類だと思いますか。

1 とても思う 2 思う 3 あまり思わない 4 思わない

②「雑誌分類」は利用する雑誌を選ぶ際に役に立つと思いますか。

1 とても思う 2 思う 3 あまり思わない 4 思わない

③「雑誌分類」に基づいて並べた雑誌の配置は適当ですか。

1 とても良い 2 良い 3 あまり良くない 4 良くない

④「雑誌分類」や雑誌の配置について、ここが良い、または改善すべき、という点がありましたらお聞かせください。

（.....）

- (5) 今日利用した雑誌はどのようにして選びましたか。（複数回答可）

1 あらかじめ利用する雑誌を決めていた 2 検索で見つけた記事の掲載誌を利用

3 「雑誌分類」で調べた分類の雑誌から選択 4 開架に並んでいる雑誌から選択

5 職員に相談して紹介された雑誌を利用 6 その他（.....）

※おさしつかえなければ、利用した雑誌名と利用冊数をお書きください。雑誌のあった場所について、閲覧室／開架書庫／書庫の該当するものに○を付けてください。

<記入例>： 閲覧室／開架書庫／書庫 『近代建築』約 10 冊

閲覧室／開架書庫／書庫

閲覧室／開架書庫／書庫

閲覧室／開架書庫／書庫

- (6) あなたにとって、この図書館の東京マガジンバンクは、どのくらい重要ですか。
また、東京マガジンバンクにどのくらい満足していますか。

サービス	重 要 度					満 足 度				
	高い ← → 低い					満足 ← → 不満足				
東京マガジンバンク	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

- (7) このサービスの満足度（5、4、3、2、1）について、お聞きます。

選んだ理由は何ですか。⇒ 理由（ ）

問 1 2 この図書館では、児童書、中高生向けの資料、児童書に関する研究書などの資料の提供や相談の受付・回答などの「児童・青少年資料サービス」を行っています。このサービスについてお答えください。

- (1) 知っていますか。 1 はい 2 いいえ
(2) 利用したことがありますか。 1 はい 2 いいえ

※以下の質問は、今日、児童書、中高生向けの資料、児童書に関する研究書などをご利用になった方にお聞きます。利用されていない方は (6) へ進んでください。⇒ (6)

- (3) こどものへや（えほんのこべや）の資料を利用された方にお聞きます。利用された資料はどれですか。（複数回答可）

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1 絵本 | 2 文学の本 |
| 3 絵本、文学以外の本（知識の本） | 4 あたらしい本 |
| 5 外国語で書かれた本、絵本 | 6 展示している本 |
| 7 雑誌・新聞 | 8 書庫の本 |

- (4) 青少年エリア資料を利用された方にお聞きます。利用された資料はどれですか。
(複数回答可)

- | | |
|----------------|-----------|
| 1 学校案内、留学・仕事の本 | 2 展示している本 |
| 3 英語多読の本 | 4 新着図書 |
| 5 文学の本 | 6 文学以外の本 |
| 7 雑誌・新聞 | 8 書庫の本 |

- (5) 児童研究書エリア・開架書庫を利用された方にお聞きます。利用された資料はどれですか。
(複数回答可)

- 1 児童研究書エリアの資料 2 児童研究書エリアの展示資料
3 開架書庫の漫画コーナーの資料 4 開架書庫の絵本

- (6) あなたにとって、この図書館の児童・青少年資料サービスは、どのくらい重要ですか。
また、児童・青少年資料サービスにどのくらい満足していますか。

サービス	重 要 度					満 足 度				
	高い ← → 低い					満足 ← → 不満足				
児童・青少年資料サービス	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

- (7) このサービスの満足度（5・4・3・2・1）について、お聞きます。
選んだ理由は何ですか。 ⇒ 理由 ()

- 問13 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。

都立多摩図書館全体	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14 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15 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。次回の都立多摩図書館のご利用をお待ちしております。