

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18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
	退館時間		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	11月19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~	
	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、都立図書館運営のため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（「都立図書館利用実態・満足度調査」）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 3 20代 5 40代 7 60代 9 80代以上
2 10代 4 30代 6 50代 8 70代

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 7 経営専門職 13 主婦(夫)
2 営業・販売職 8 教員 14 大学生・大学院生・専門学校生
3 技術職 9 出版・報道・著述職 15 高校生・受験生
4 研究職 10 サービス職 16 小・中学生
5 医療・保健・福祉職 11 製造・制作職 17 無職
6 法務職 12 建設・土木職 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) 3 都外 (.....県)
2 都内市町村 (.....市、.....町、.....村)

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) 3 都外 (.....県)
2 都内市町村 (.....市、.....町、.....村) 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 4 月に2~3回 7 めったに利用しない
2 週に2回以上 5 月に1回程度 8 今日始めて
3 週に1回程度 6 年に数回程度

問3 今日、この図書館を利用した主な目的は何ですか。(〇は1つだけ)

- | | |
|---------------------|---------------------------------------|
| 1 仕事上の調査研究 | 6 学校や大学等のレポートや論文作成 |
| 2 仕事に関連した自分の勉強、自己啓発 | 7 試験勉強 |
| 3 個人的な調査研究 | 8 謎解きイベント |
| 4 日常生活に必要な知識や情報の入手 | 9 その他 例：気分転換、付き添い、展示見学 等
(内容.....) |
| 5 教養・趣味のための読書 | |

問4 今日、この図書館の何階に行きましたか。そこ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"/> その他 (.....)
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"/> その他 (.....)
3階	<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"/> その他 (.....)
2階	<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"/> その他 (.....)
1階	<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"/> 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"/> 電子書籍 (タブレット端末) <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"/> その他 (.....)

問5 今日、この図書館でどの分野の資料を利用しましたか。
 利用した資料に でお答えください。(複数回答可)

<p>1F 受付カウンター・ロッカー室、総合案内・相談カウンター、各種コーナー</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①健康・医療情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ②法律情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ③ビジネス情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ④1階コミックコーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑤新聞閲覧コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑥音声・映像コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑦都市・東京情報コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑧オリンピック・パラリンピックコーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑧伝統・文化コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑧Books on Japan コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ⑨電話帳 <input type="checkbox"/> ⑩住宅地図 <input type="checkbox"/> ⑪雑誌
<p>2F 社会・自然科学系資料・閲覧室</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①重要文化財等修理工事報告書 <input type="checkbox"/> ②国勢調査報告書 <input type="checkbox"/> ③社会科学系の資料 (政治、経済、財政、統計、社会学、教育、軍事など) <input type="checkbox"/> ④自然科学系の資料 (数学、物理学、化学、天文学・宇宙科学、地球科学・地学、生物学など) <input type="checkbox"/> ⑤技術工学系の資料 <input type="checkbox"/> ⑥産業に関する資料 <input type="checkbox"/> ⑦情報科学に関する資料 <input type="checkbox"/> ⑧ジャーナリズムに関する資料
<p>3F 人文科学系資料・閲覧室</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ①地方史コーナーの資料 <input type="checkbox"/> ②美術情報の資料 <input type="checkbox"/> ③人物情報の資料 <input type="checkbox"/> ④中国語資料、韓国・朝鮮語資料 <input type="checkbox"/> ⑤人文科学系の図書 (哲学、心理学、宗教、歴史、地理・紀行、スポーツ、芸術、言語、文学など) <input type="checkbox"/> ⑥風俗習慣、民俗学、民族学に関する資料 <input type="checkbox"/> ⑦図書館学に関する資料 <input type="checkbox"/> ⑧3階コミックコーナーの資料
<p>〈その他〉</p> <p><input type="checkbox"/> 書庫の中の資料 (分野.....) <input type="checkbox"/> 電子書籍</p> <p><input type="checkbox"/> その他 (.....) <input type="checkbox"/> 図書館資料は特に利用しなかった</p>	

問6 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
(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
(内容.....)</p> |
|---|-------------------------------------|---|

問7 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)

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

問8 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 渋谷や原宿などの街頭の大型ビジョン</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
(内容.....)</p> |
|--|----------------------------------|---|

問9 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
(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「知っていると便利」シリーズなどを参考にした。</p> <p>v その他
(内容.....)</p> |
|-------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|

問10 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11 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12 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。この展示コーナーについておたずねします。

(1) 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

(2) (1)で「ある」と回答した方におたずねします。3つの展示コーナーを利用してのご感想をお聞かせください。(複数回答可)

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| 1 | オリンピック・パラリンピックコーナー | } | <ul style="list-style-type: none"> a 興味深かった b 理解が深まった c 仕事や勉強等に役立った d 2020年への期待が高まった e 興味を持てなかった |
| 2 | 伝統・文化コーナー | } | <ul style="list-style-type: none"> a 興味深かった b 理解が深まった c 仕事や勉強等に役立った d 興味を持てなかった |
| 3 | Books on Japan (日本に関する洋書コーナー) | } | <ul style="list-style-type: none"> a 興味深かった b 理解が深まった c 仕事や勉強等に役立った d 興味を持てなかった |

(3) ご利用になっての感想がありましたらお書きください。また、これまでの展示や講演会などで、印象に残っているものがあればお書きください。

問13 この図書館の5階カフェテリア(有栖川食堂)と1階カフェ(有栖川珈琲)の利用頻度等について、おたずねします。

【5階カフェテリア(有栖川食堂)について】(○は1つだけ)

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 よく利用する。 2 たまに利用する。 | } | <p>「ここを改善すべき」という点がありましたらご記入ください。
(改善点.....)</p> |
|---|---|---|

- | | | |
|---|---|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 3 あまり利用しない。 4 利用したことはない。 | } | <p>該当する理由に1つ○をつけてください。</p> |
|---|---|----------------------------|

- a 値段が高いから
- b 味が良くないから
- c メニューが少ないから
- d 店内に入りづらいから
- e 店員の対応が悪いから
- f 利用する必要があるから
- g その他
(内容.....)

【1階カフェ（有栖川珈琲）について】（○は1つだけ）

- 1 よく利用する。
- 2 たまに利用する。
- 3 あまり利用しない。
- 4 利用したことはない。

「ここを改善すべき」という点がありましたらご記入ください。
 (改善点.....)

該当する理由に
 1つ○をつけて
 ください。

- a 値段が高いから
- b 味が良くないから
- c メニューが少ないから
- d 店内に入りづらいから
- e 店員の対応が悪いから
- f 利用する必要があるから
- g その他
 (内容.....)

問14 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15 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16 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。