

来館者調査報告
平成23年2月調査

千代田区立千代田図書館来館者調査

平成22年度
利用状況調査

第2回調査報告書

平成23年 3月

千代田区立千代田図書館

調査実施概要

1. 調査目的

千代田図書館の利用実態を調査し、提供サービスの見直しや、さらにより良いサービス提供を展開させていくための参考資料として活用していくことを目的とする。

2. 調査対象者

千代田図書館に来館する一般・中高生

3. 調査方法

質問用紙の来館者への直接配布、開館前の各閲覧席事前配布、および館内に質問用紙と回収箱を設置。直接配布は9階エレベーターホール脇・10階入り口にて行う。

配布数は以下の通り。

- | | | |
|-----------|--------------------------------|--------|
| ①2月 1日(火) | 10:00…120部、13:00…40部、18:00…40部 | 合計200部 |
| ②2月 6日(日) | 10:00…110部、12:00…40部 | 合計150部 |
| ③2月14日(月) | 10:00…120部、13:00…40部、18:00…40部 | 合計200部 |
| ④2月19日(土) | 10:00…110部、12:00…40部 | 合計150部 |

平成22年度 千代田区立千代田図書館来館者利用状況調査(第2回) 集計結果

(実施:平成23年2月1日[火]、6日[日]、14日[月]、19日[土]の4日間)

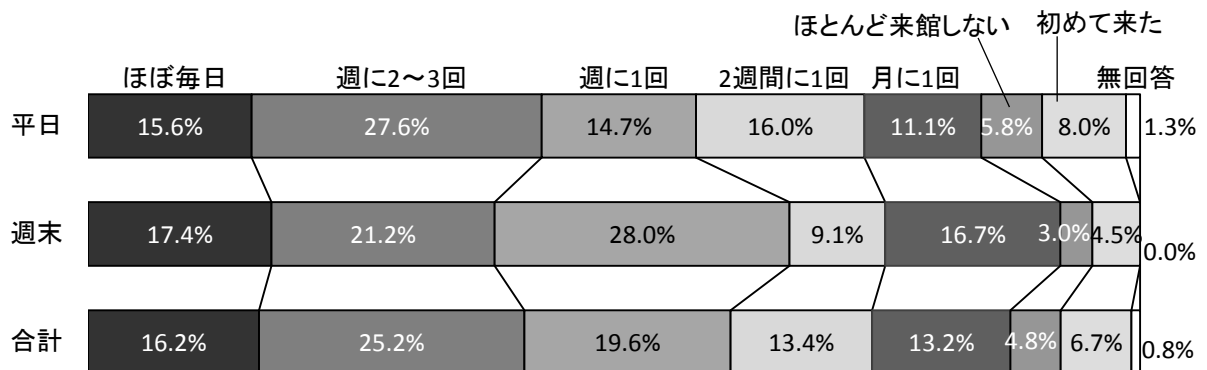
配布数 / 平日: 400 週末: 300 計: 700
 回収数 / 平日: 225 週末: 132 計: 357
 回収率 / 平日: 56.3% 週末: 44.0% 全体: 51.0%

<千代田図書館の利用について>

1. 来館頻度 (単数回答)

(有効回答数= 225 132 357)

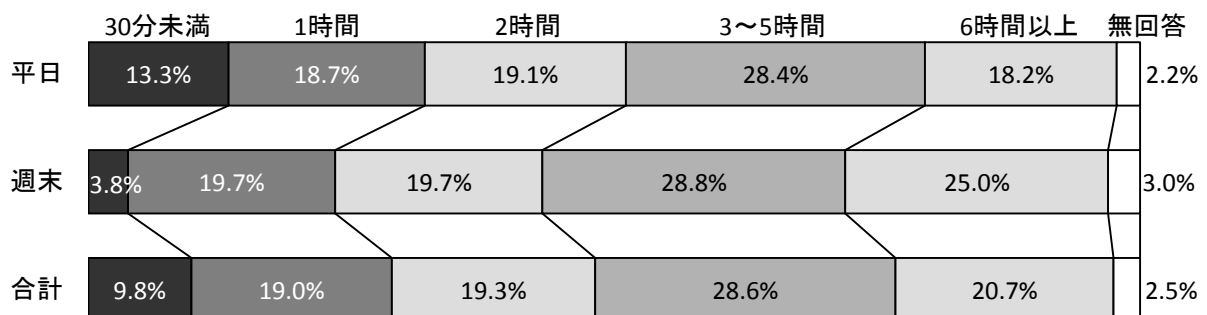
	平日	週末	合計
a. ほぼ毎日	35	23	58
b. 週に2~3日	62	28	90
c. 週に1回	33	37	70
d. 2週間に1回	36	12	48
e. 月に1回	25	22	47
f. ほとんど来館しない	13	4	17
g. 初めて来た	18	6	24
無回答	3	0	3



2. 平均滞在時間 (単数回答)

(有効回答数= 225 132 357)

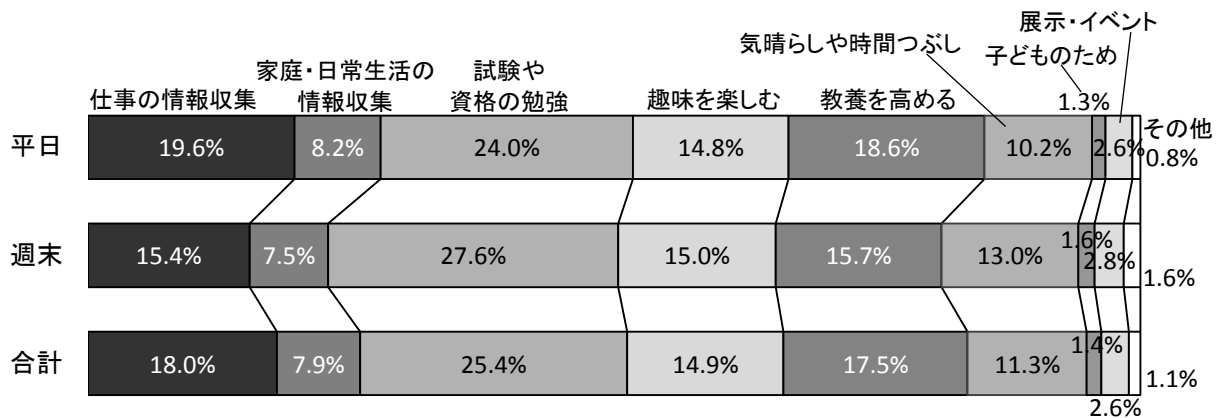
	平日	週末	合計
a. 30分未満	30	5	35
b. 1時間	42	26	68
c. 2時間	43	26	69
d. 3~5時間	64	38	102
e. 6時間以上	41	33	74
無回答	5	4	9



3. 千代田図書館の主な利用目的（複数回答）

(有効回答数= 222 128 350)

	平日	週末	合計
a. 仕事に必要な情報を得るため	77	39	116
b. 家庭・日常生活に必要な情報を得るため	32	19	51
c. 試験や資格取得など勉強のため	94	70	164
d. 趣味を楽しむため	58	38	96
e. 教養を高めるため	73	40	113
f. 気晴らしや時間つぶしのため	40	33	73
g. 子どものため	5	4	9
h. 展示コーナーの見学やイベント参加のため	10	7	17
i. その他	3	4	7



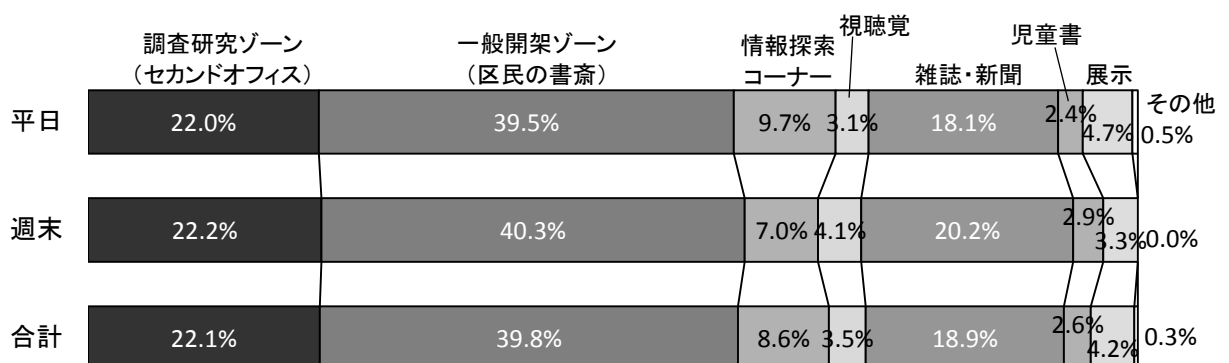
※「i. その他」の自由回答

- ・原稿執筆
- ・仕事探し
- ・確定申告書の作成
- ・文書作成
- ・復職訓練
- ・社会貢献活動

4. 千代田図書館内で利用するゾーン（複数回答）

(有効回答数= 215 125 340)

	平日	週末	合計
a. 調査研究ゾーン(セカンドオフィス)	84	54	138
b. 一般開架ゾーン(区民の書斎)	151	98	249
c. 情報探索コーナー	37	17	54
d. 視聴覚コーナー	12	10	22
e. 雑誌・新聞コーナー	69	49	118
f. 児童書コーナー(10階)	9	7	16
g. 展示コーナー	18	8	26
h. その他	2	0	2



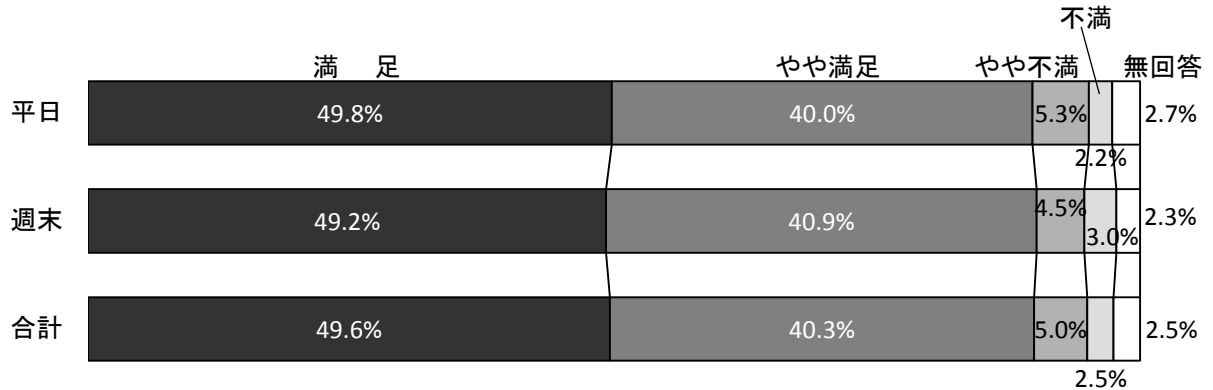
※「h. その他」の自由回答

- ・各エリアのキャレル席
- ・文庫コーナー

5. 千代田図書館の利用に関する総合的な満足度（単数回答）

（有効回答数= 225 132 357）

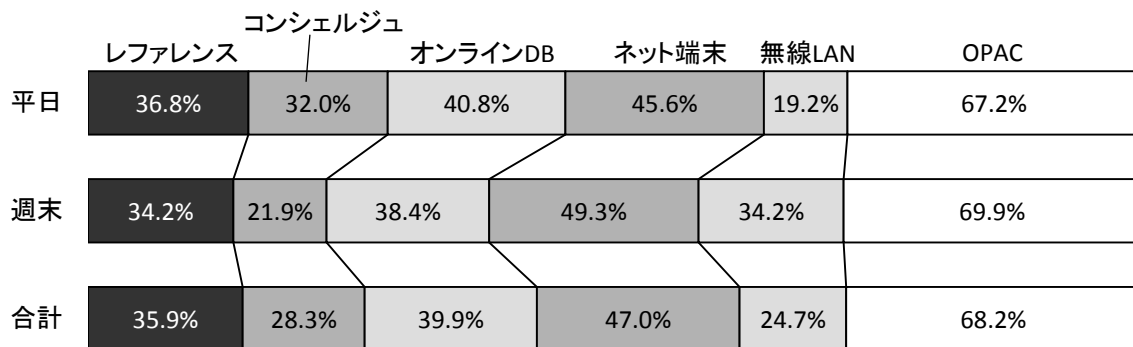
	平日	週末	合計
1. 満足	112	65	177
2. やや満足	90	54	144
3. やや不満	12	6	18
4. 不満	5	4	9
無回答	6	3	9



6-(1) 利用したことがあるサービス（複数回答）

（有効回答数= 125 73 198）

	平日	週末	合計
A. レファレンスサービス	46	25	71
B. コンシェルジュサービス	40	16	56
C. オンラインデータベース	51	28	79
D. インターネット利用端末	57	36	93
E. 無線LAN	24	25	49
F. 館内蔵書検索端末(OPAC)	84	51	135

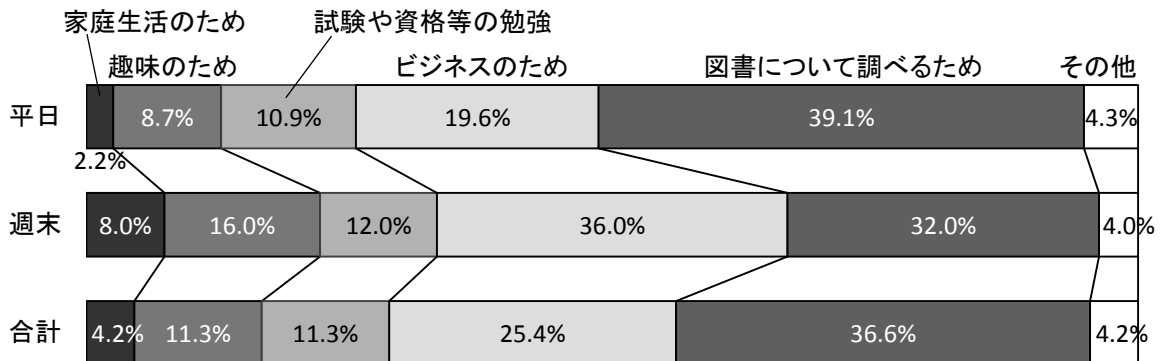


6-(2)

A. レファレンスサービスを利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 46 25 71）

	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	1	2	3
イ. 趣味に関する情報を調べるため	4	4	8
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	5	3	8
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	9	9	18
オ. 図書について調べるため	18	8	26
カ. その他	2	1	3



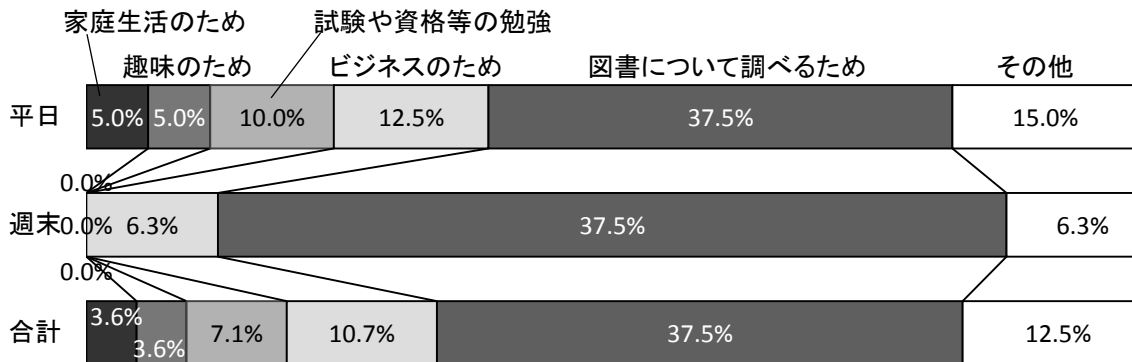
※「カ. その他」の自由回答

- ・初めて来たときによくわからず利用について尋ねた。

B. コンシェルジュサービスを利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 40 16 56）

	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	2	0	2
イ. 趣味に関する情報を調べるため	2	0	2
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	4	0	4
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	5	1	6
オ. 図書について調べるため	15	6	21
カ. その他	6	1	7



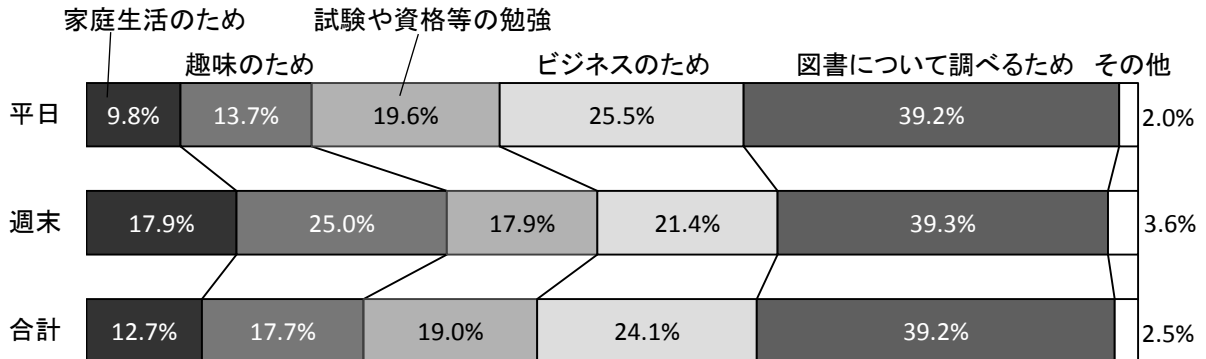
※「カ. その他」の自由回答

- ・神保町や九段下等街の情報を得るため。(2件)
- ・イベント情報の問合せ。
- ・館内の設備について聞く。
- ・初めて来た時に案内してもらった。

C. オンラインデータベースを利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 51 28 79）

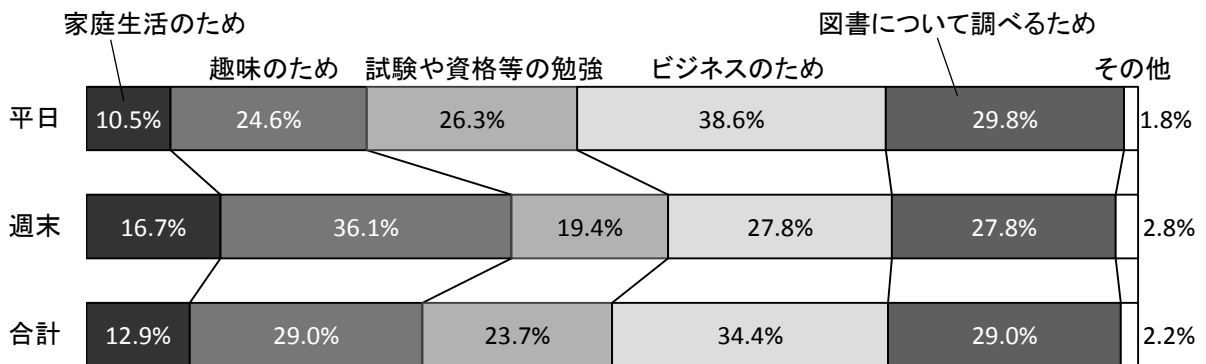
	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	5	5	10
イ. 趣味に関する情報を調べるため	7	7	14
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	10	5	15
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	13	6	19
オ. 図書について調べるため	20	11	31
カ. その他	1	1	2



D. インターネット利用端末を利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 57 36 93）

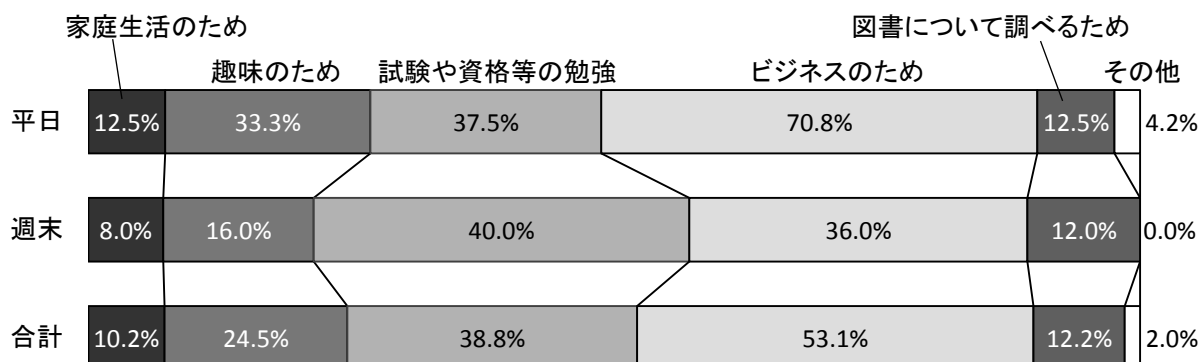
	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	6	6	12
イ. 趣味に関する情報を調べるため	14	13	27
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	15	7	22
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	22	10	32
オ. 図書について調べるため	17	10	27
カ. その他	1	1	2



E. 無線LANを利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 24 25 49）

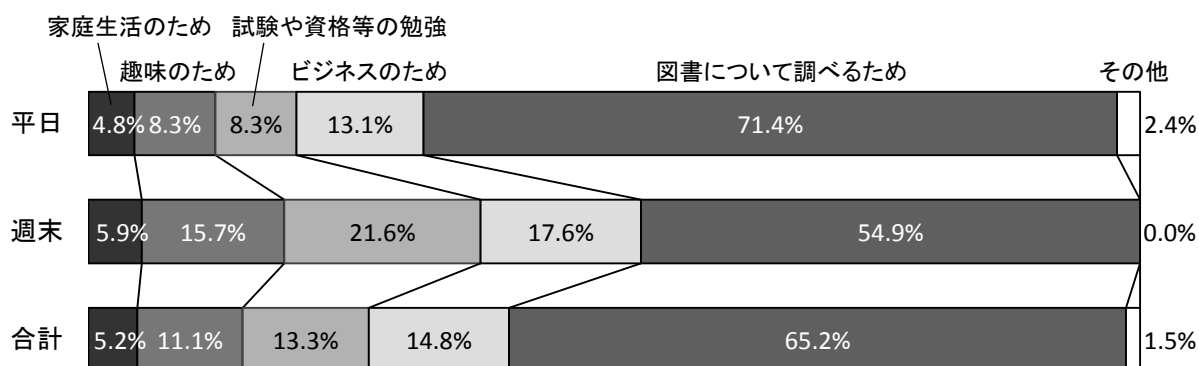
	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	3	2	5
イ. 趣味に関する情報を調べるため	8	4	12
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	9	10	19
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	17	9	26
オ. 図書について調べるため	3	3	6
カ. その他	1	0	1



F. 館内蔵書検索端末(OPAC)を利用した目的（複数回答）

（有効回答数= 84 51 135）

	平日	週末	合計
ア. 家庭生活に関する情報を調べるため	4	3	7
イ. 趣味に関する情報を調べるため	7	8	15
ウ. 試験や資格取得などの勉強のため	7	11	18
エ. ビジネスに関する情報を調べるため	11	9	20
オ. 図書について調べるため	60	28	88
カ. その他	2	0	2



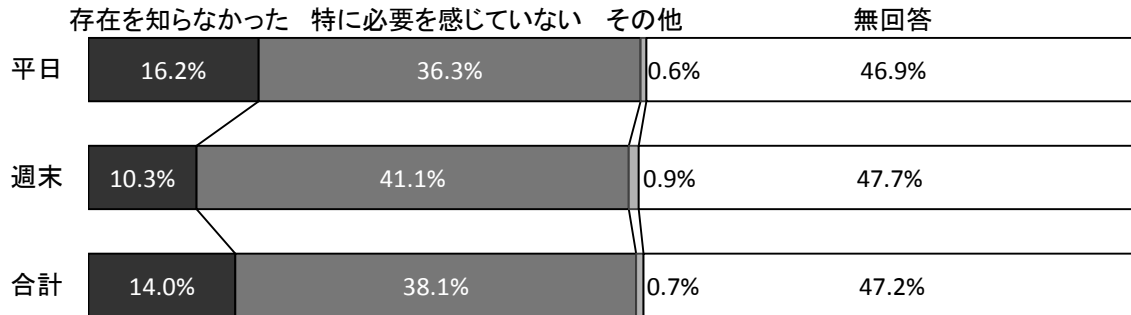
※「カ. その他」の自由回答
・図書の予約(2件)

6-(3)

A. レファレンスサービスを利用しない理由（単数回答）

(有効回答数= 179 107 286)

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	29	11	40
イ. 特に必要を感じていない	65	44	109
ウ. その他	1	1	2
無回答	84	51	135



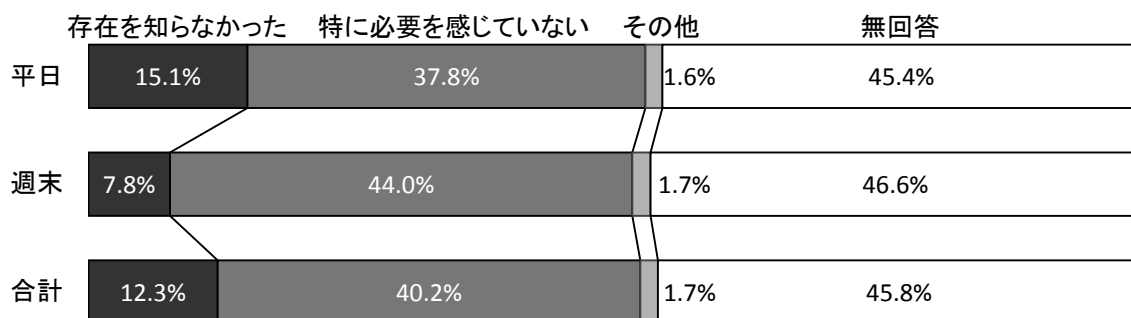
※「ウ. その他」の自由回答

- ・利用の仕方がよくわからない。聞きづらい。
- ・「レファレンス」が何かわからない。

B. コンシェルジュサービスを利用しない理由（単数回答）

(有効回答数= 185 116 301)

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	28	9	37
イ. 特に必要を感じていない	70	51	121
ウ. その他	3	2	5
無回答	84	54	138



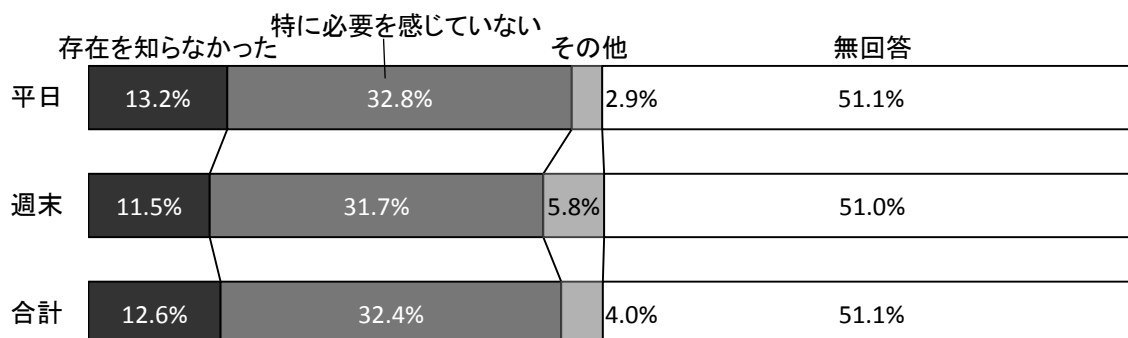
※「ウ. その他」の自由回答

- ・自分は必要を感じないが、設置は必須(2件)
- ・利用方法がよくわからない(2件)
- ・ツアーのみ参加

C. オンラインデータベースを利用しない理由（単数回答）

（有効回答数= 174 104 278）

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	23	12	35
イ. 特に必要を感じていない	57	33	90
ウ. その他	5	6	11
無回答	89	53	142



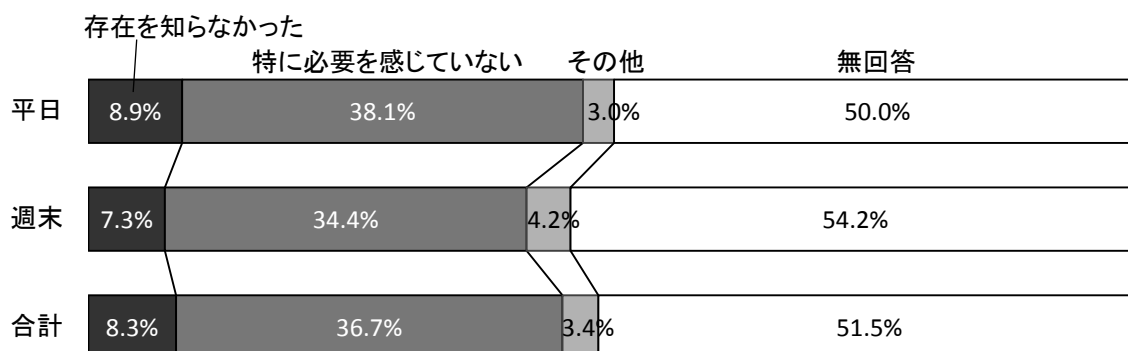
※「ウ. その他」の自由回答

- ・使いたいデータベースがない(2件)
- ・何ができるのかよくわからない(2件)
- ・利用の仕方がよくわからない。聞きづらい(2件)
- ・今後利用したい
- ・使いにくい

D. インターネット利用端末を利用しない理由（単数回答）

（有効回答数= 168 96 264）

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	15	7	22
イ. 特に必要を感じていない	64	33	97
ウ. その他	5	4	9
無回答	84	52	136



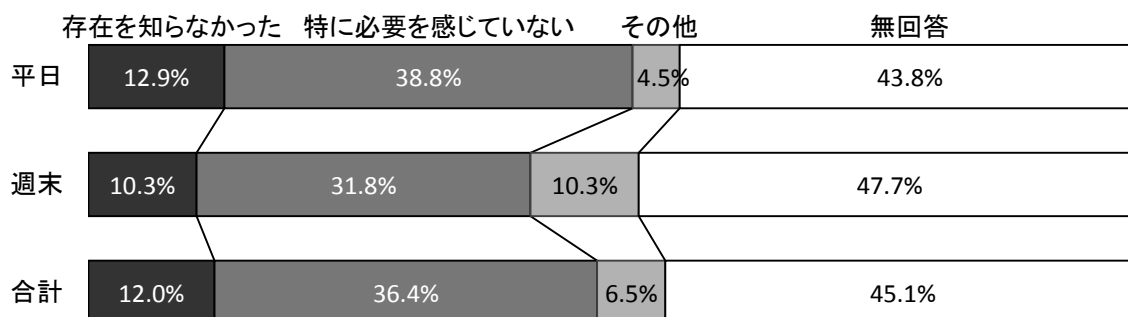
※「ウ. その他」の自由回答

- ・今度利用する予定、利用してみたい(3件)
- ・利用の仕方がわからない、聞きづらい(2件)
- ・自宅の利用で足りている
- ・手続きが面倒
- ・満席だった
- ・無線LANで個人のパソコンを利用

E. 無線LANを利用しない理由（単数回答）

（有効回答数= 201 107 308）

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	26	11	37
イ. 特に必要を感じていない	78	34	112
ウ. その他	9	11	20
無回答	88	51	139



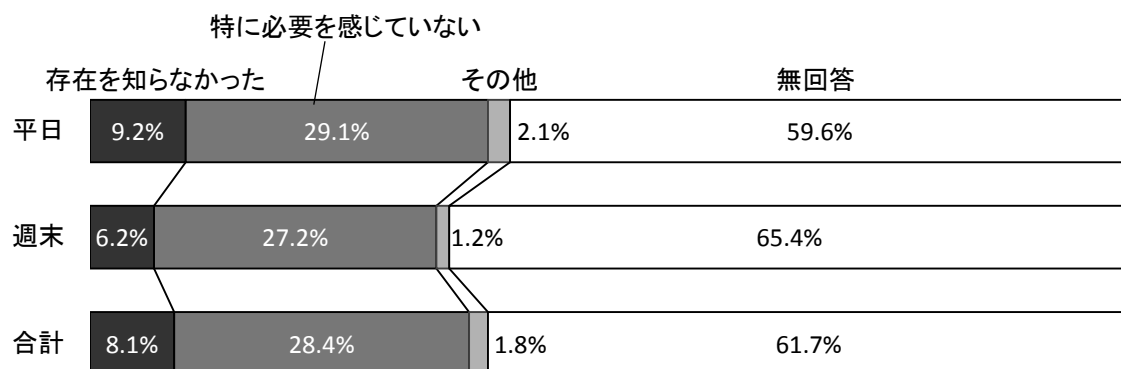
※「ウ. その他」の自由回答

- ・ノートPC・無線LAN対応機器を持っていない(6件)
- ・情報漏洩がこわい
- ・PCを持参していない、持参するのが面倒(3件)
- ・パソコンを使用しないため
- ・利用の仕方が分からない、聞きづらい(3件)
- ・MACが繋がらない
- ・回線が遅い
- ・有線で利用

F. 館内蔵書検索端末(OPAC)を利用しない理由（単数回答）

（有効回答数= 141 81 222）

	平日	週末	合計
ア. 存在を知らなかった	13	5	18
イ. 特に必要を感じていない	41	22	63
ウ. その他	3	1	4
無回答	84	53	137



※「ウ. その他」の自由回答

- ・利用の仕方がよくわからない、聞きづらい(3件)

7. 千代田図書館について気付いた点（自由回答）

○施設・設備について(混雑)

- ・閲覧席が混雑している、増設希望。(28件)
- ・入れ替え制や交代制等にしてほしい。
- ・キャレル席が混雑している、増設希望。(4件)
- ・別に学習室を設けてほしい。
- ・区民席を増設してほしい。(3件)
- ・混雑状況をサイトで確認できるとうれしい。
- ・研修室や10階も自由に使わせてほしい。(2件)

○施設・設備について(全般)

- ・きれい、清潔。(8件)
- ・静か。落ち着く。(5件)
- ・雰囲気、環境が良い、快適。(5件)

- ・仕事や勉強、趣味に役立っている。(5件)
- ・清掃をちゃんとしているのか気になる。(3件)
- ・雰囲気がピリピリしている。

○施設・設備について(設置希望)

- ・カウンター席や丸テーブルにも電源を設置してほしい。(5件)
- ・荷物を置く棚を設置してほしい。
- ・新聞閲覧台のストッパーを直してほしい。
- ・コインロッカーを設置してほしい。

○施設・設備について(館内設備)

- ・図書館の椅子は足腰が疲れる、痛い。(3件)
- ・夜間、窓側の席が暗い。
- ・様々な端末の違いがわからない。
- ・体格等を考慮し広めに設計してほしい。
- ・書架番号と請求番号が分かりづらい。
- ・端末席に書き物のスペースがない。

○運営について(全般)

- ・サービスが良い。(3件)
- ・図書館の方針に不満、わかりづらい。(2件)
- ・区民に優先的に利用させてほしい。(2件)
- ・異臭のする利用者の対策をしてほしい。(2件)
- ・パソコンを使えない人への援助を。
- ・コンシェルジュブースの飲食店情報をもっと広く紹介して、地元を盛りたててほしい。
- ・レファレンス等、言葉がよくわからない。
- ・公共図書館の使命と役割の変化が求められているのに、それに応えるものが見えない。
- ・クレームを書くノートを用意してほしい。

○運営について(開館時間)

- ・夜22時まで開いていて良い。(5件)
- ・開館時間を延長してほしい。(4件)
- ・開館時間を早めてほしい。(2件)
- ・サマータイム、ウィンタータイムを導入してほしい。
- ・開館時間帯が良い。

○運営について(利用規程)

- ・冬はのど飴を許容してほしい。

- ・10分程度の仮眠は認めてほしい。

○資料について

- ・蔵書が少ない。(6件)
- ・資料が多くて良い、充実している。(5件)
- ・ビデオテープが減って残念である。(2件)
- ・DVDを充実させてほしい。(2件)
- ・「実用書コーナー」を設置してほしい。
- ・大人向けの絵本コーナーの設置を。
- ・経済学、経営学の本が少ない上に貸出禁止で困る。
- ・週刊誌等のバックナンバーがバラバラである。

- ・上下巻の下巻のみあるのはどういうことか。
- ・美術関係の本を増やしてほしい。
- ・英字新聞を導入してほしい。
- ・コンピューターやPC関係の雑誌の充実を。
- ・雑誌の種類を増やしてほしい。
- ・本がくさい。
- ・資料を活用し読書が好きになった。

○貸出・返却について

- ・新刊本の貸出に時間がかかる。
- ・貸出冊数上限を20冊にしてほしい。
- ・返却も自動でできるようにしてほしい。

○予約について

- ・予約多数の資料は他区の図書館からも借りるようにしてほしい。
- ・予約冊数上限を増やしてほしい。
- ・インターネットで予約できるのが良い。

○職員について

- ・丁寧、気持ちが良い、礼儀正しい。(7件)
- ・レファレンスサービスをもっと親切にほしい。
- ・利用者の問題行動を警備員が放置している。

- ・図書館学、知識が不足している。
- ・警備員が巡回するので安心である。

○システムについて

- ・LANが繋がりにくい。(3件)
- ・無線LANエリアや対象機種を拡大してほしい。(3件)
- ・VPNクライアントに接続できるようにしてほしい。

- ・OPACで、検索結果の一覧表を出力できるようにしてほしい。
- ・無線LANがあり助かっている。

○利用者について

- ・電卓やパソコンを使用する音が気になる。(5件)
- ・携帯電話の通話がうるさい。(3件)
- ・寝ていたりいびきをかいている人が多い。(3件)
- ・長時間離席している利用者がいる。(2件)
- ・トイレでの歯磨きは禁止してほしい。(2件)

- ・所定の場所以外で電話している人が多い。
- ・図書延滞は延滞料を取るべきである。
- ・区民席に在住者以外がよく座っている。
- ・心が寒くなるような振る舞いをする人がいる。
- ・マナーが守られていて良い。

○千代田Web図書館について
 ・利用対象範囲を拡大してほしい。

○企画展示やイベントについて
 ・館内での朗読、講演会はやめてほしい。(2件)
 ・展示品の目録や過去の資料がほしい。(2件)

・古地図カーペットが面白い。(2件)
 ・検閲についての展示が有意義だった。

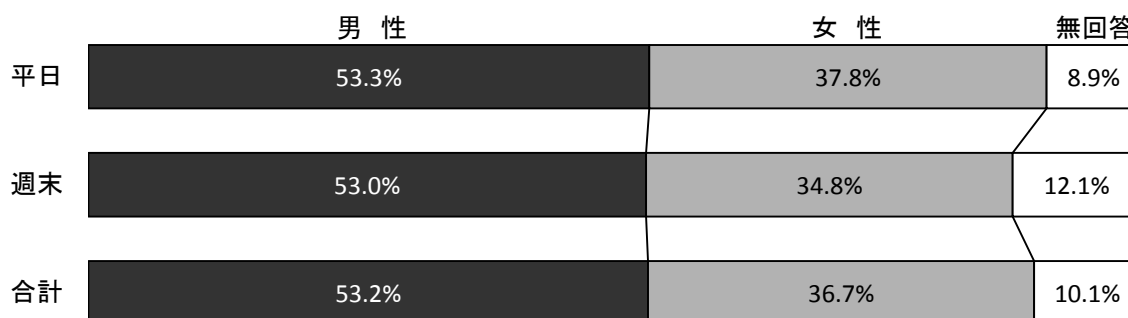
○区の施設について
 ・暑い、寒い等空調について。(3件)
 ・食堂の運営への不満。(2件)
 ・エレベーターが遅い、台数が少ない。(2件)
 ・トイレに手を乾かす器具を置いてほしい。
 ・トイレが清潔で良い。

・10階自販機のペット飲料の種類の充実を。
 ・千代田区役所のホームページが使いにくい。
 ・アクセスが良い。
 ・身体障害者の駐車場割引は大変助かる。

<属性>

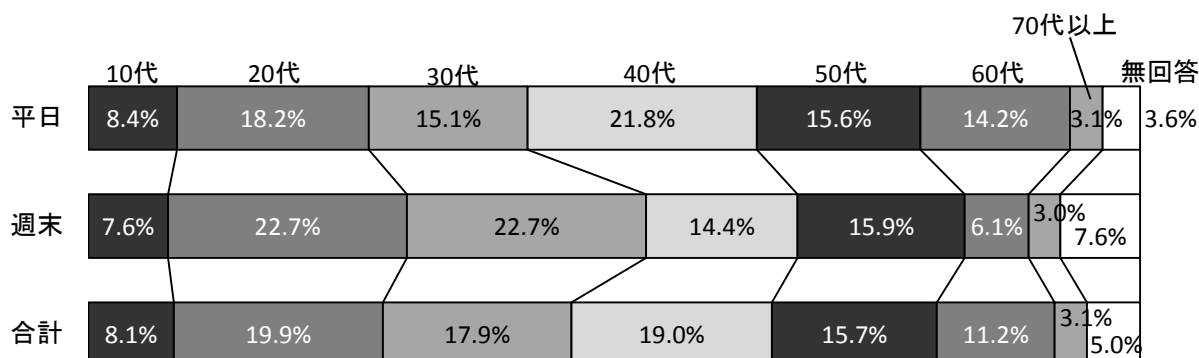
(有効回答数= 225 132 357)

性別	平日	週末	合計
男性	120	70	190
女性	85	46	131
無回答	20	16	36

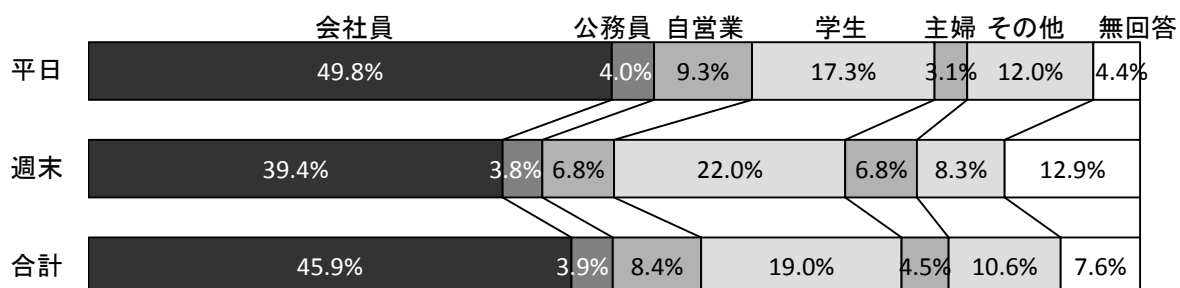


(有効回答数= 225 132 357)

年齢	平日	週末	合計
10代	19	10	29
20代	41	30	71
30代	34	30	64
40代	49	19	68
50代	35	21	56
60代	32	8	40
70代以上	7	4	11
無回答	8	10	18



		(有効回答数= 225 132 357)		
職業		平日	週末	合計
会社員		112	52	164
公務員		9	5	14
自営業		21	9	30
学生		39	29	68
主婦		7	9	16
その他		27	11	38
無回答		10	17	27



※「その他」の自由回答

- ・無職・求職中(10件)
- ・パート・アルバイト(3件)
- ・研究職(2件)
- ・大学准教授
- ・教員

		(有効回答数= 225 132 357)		
千代田区との関わり		平日	週末	合計
在住		36	26	62
在勤		84	27	111
在学		12	10	22
その他		81	55	136
無回答		12	14	26

