

横浜市 山内図書館 図書館利用者満足度調査報告書

平成25年3月



横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ

調査設計

目的 : 山内図書館サービスに対する利用者の意見を収集し、図書館運営に反映させること。

対象者 : 山内図書館来館者

調査期間 : 3月9日(土)、10日(日)、12日(火)、13日(水)

サンプリング: 調査指定時間に来館した方全員に、協力を依頼し、応諾者に調査票を配布。

時間帯別の配布数は、実際の来館客数に合わせて近似的に算出。

記入法 : 対象者自身による自記入法

謝礼 : 希望者にブックカバーを提供

回収サンプル数: 671

配布数 : 900

回収率 : 74.6 %

配布数と回収: 回収数 / 配布数

	9日(土)	10日(日)	12日(火)	13日(水)
9:30-10:30	80/100	63/100	41/50	30/50
12:30-13:30	74/100	70/100		
14:00-15:00			39/50	43/50
15:30-16:30	78/100	70/100		
18:00-19:00			44/50	39/50
各日合計	232/300 (回収率77.3%)	203/300 (回収率67.7%)	124/150 (回収率82.7%)	112/150 (回収率74.7%)

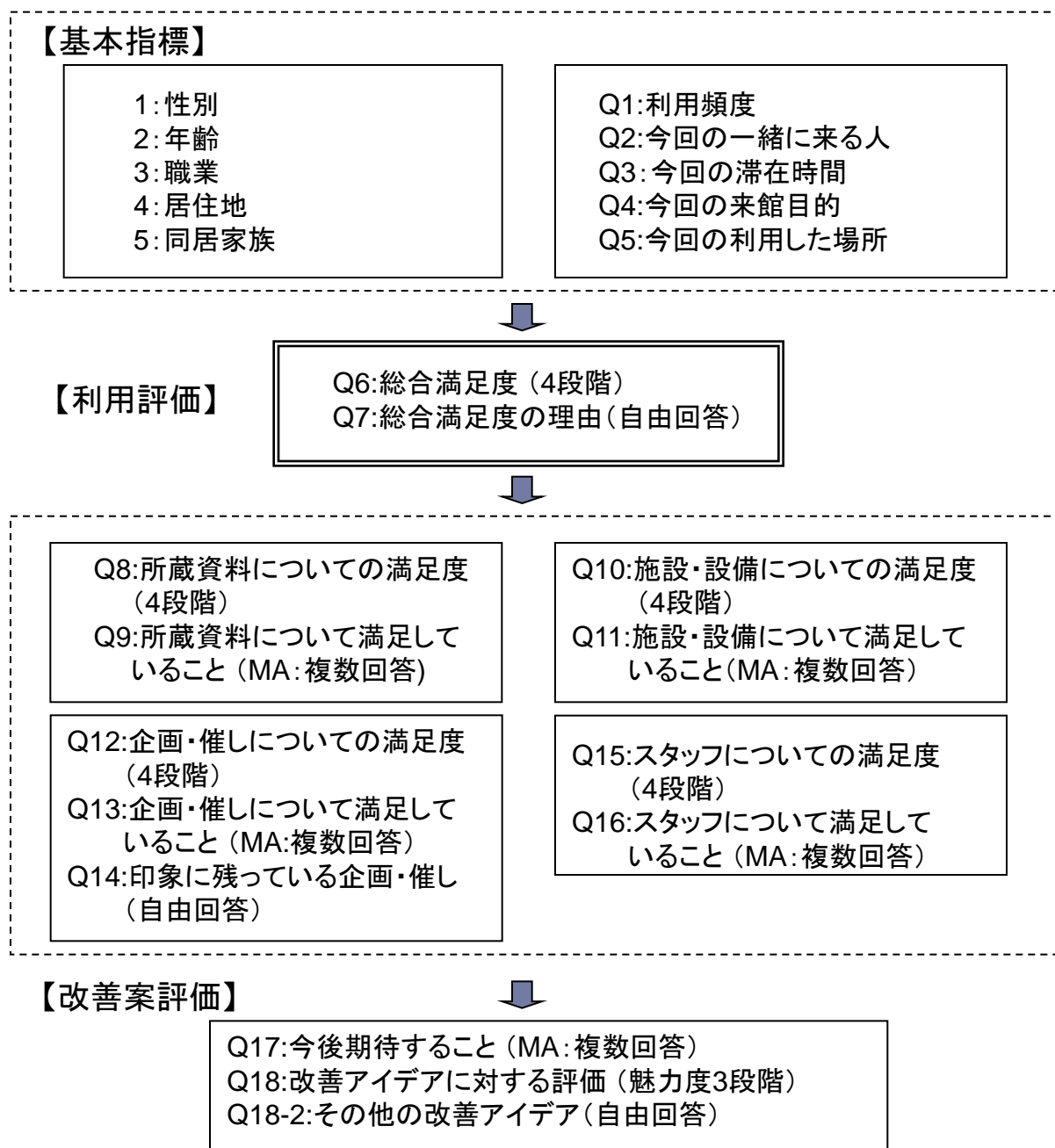
調査実施 : 横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ

調査票の構造

○今回の調査票は、「どなた」でも「図書館の中」で「10分程度」で記入できることを目標に作成されています。そのため、調査票は以下の方針で作成されています。

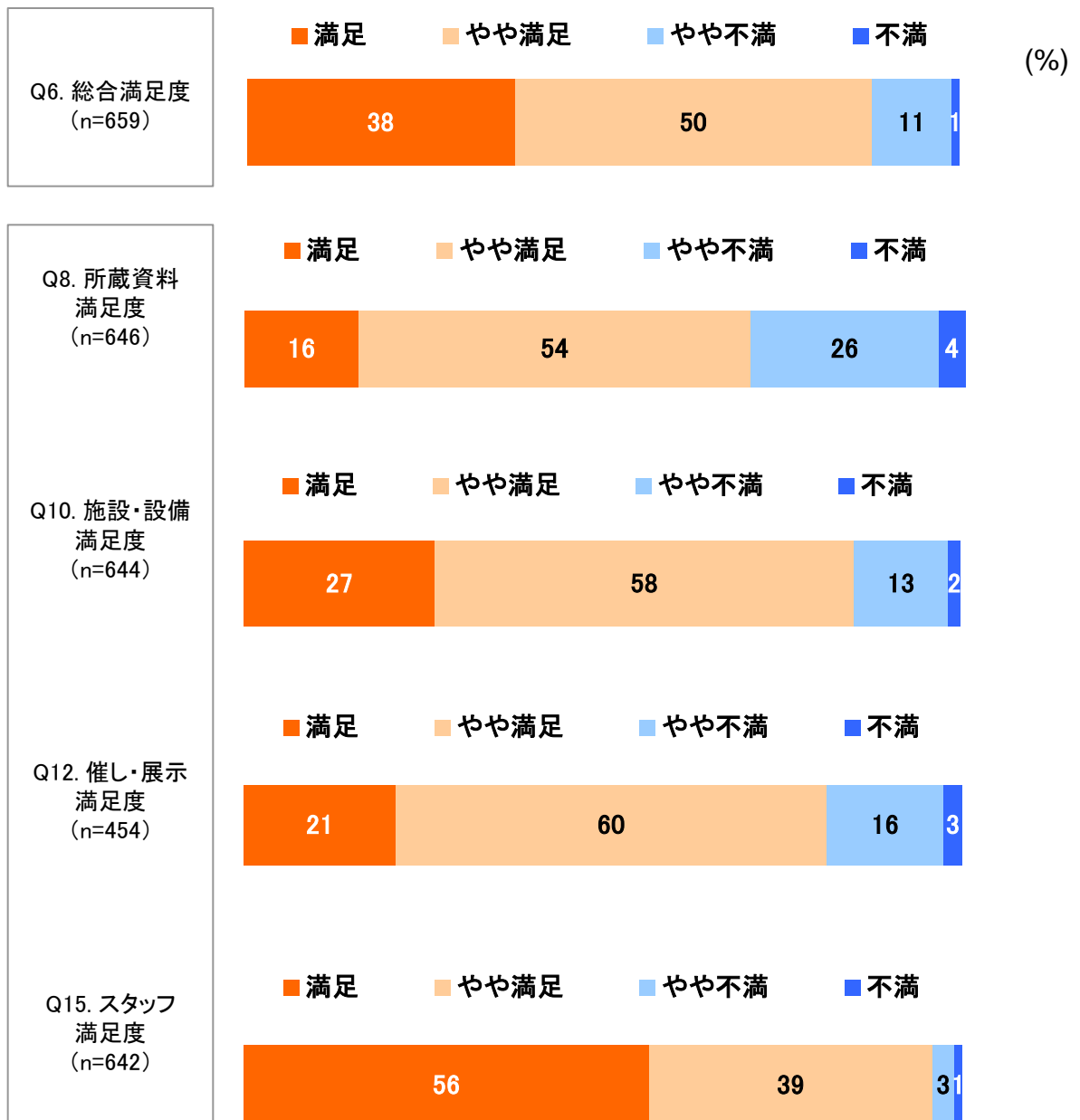
- ・ A3裏表、二つ折りにできるレイアウト。
- ・ なるべく選択式を多用し、自由回答は必要最低限とする。
ただし、余白に自由な意見がかけられるような余裕は残す。
- ・ 回答する方が混乱しないように、限定質問はなるべく避ける。

○ 調査項目は以下の構造になっています。



調査から見えてきたこと

- 山内図書館に「全体として満足」と回答した方は88%。内訳は「満足」38%、「やや満足」50%である。一方、「全体として不満」と回答した方は12%（「不満」+「やや不満」の計）であった。この満足度には、年層、利用目的によって、統計的な優位な差は見られなかった。
- 4つの項目別の満足率（「満足」+「やや満足」の計）をみると、「スタッフについて」が96%と最も高く、「施設・設備について」が85%、「催し・展示について」が81%であった。「所蔵資料について」の満足度は70%と最も低くなっている。これら4項目の中で、山内図書館で満足の足りない点としては、「所蔵資料」がもっとも大きいことがわかった。



※無回答を除いて集計

調査から見えてきたこと

- 「所蔵図書」について、もっとも満足されているのは、「小説」(23%)であり、次いで「雑誌」(15%)であった。
- 「施設・設備」について、もっとも満足されている点は「アクセスのよさ」(55%)であった。次いで「居心地の良さ」(29%)、「資料の探しやすさ」(20%)であった。
- 「催し・展示」では、もっとも満足されているのは「展示」(20%)であった。この項目では、無回答が多かった。
- 「スタッフ」については、もっとも満足されている点は、「対応が親切・丁寧」であること(69%)、次いで「声をかけやすいこと」(39%)、「対応のスピード」(32%)であった。
- 総じて、利用者の方の全体的な満足度を高くしていくために、「スタッフ」についての満足度を下げることなく、「所蔵資料」についての満足度を高めていくことが求められているようである。また「催し・展示」については、小項目の満足率で、62%の方が「無回答」としていることから、今後はより多くの方に知っていただくことが必要であろう。

総合満足度(満足+やや満足 88%)

「所蔵資料」満足度 満足+やや満足 70%

小説(23%)
雑誌(15%)
新刊書(13%)
子供向けの本(13%)
絵本(11%)
新聞(11%)
文庫本(11%)
生活情報書(10%)
専門書・辞典・図鑑(9%)
ビジネス書(6%)
郷土資料(4%)
地図(3%)
ティーンズ向けの本(3%)
大型美術本(2%)
その他(4%)
無回答(29%)

「施設・設備」満足度 満足+やや満足 85%

アクセスのよさ(55%)
居心地の良さ(29%)
資料の探しやすさ(20%)
座席の数(19%)
トイレの使いやすさ(13%)
各コーナーの配置(13%)
建物の外観・雰囲気(9%)
案内表示(9%)
その他(2%)
無回答(13%)

「催し・展示」満足度 満足+やや満足 81%

展示(20%)
講座・講演会(7%)
おはなし会(6%)
その他(7%)
無回答(62%)

「スタッフ」満足度 満足+やや満足 96%

対応が親切・丁寧(69%)
声をかけやすいこと(39%)
対応のスピード(32%)
説明がわかりやすい(10%)
専門的な知識(4%)
その他(2%)
無回答(10%)

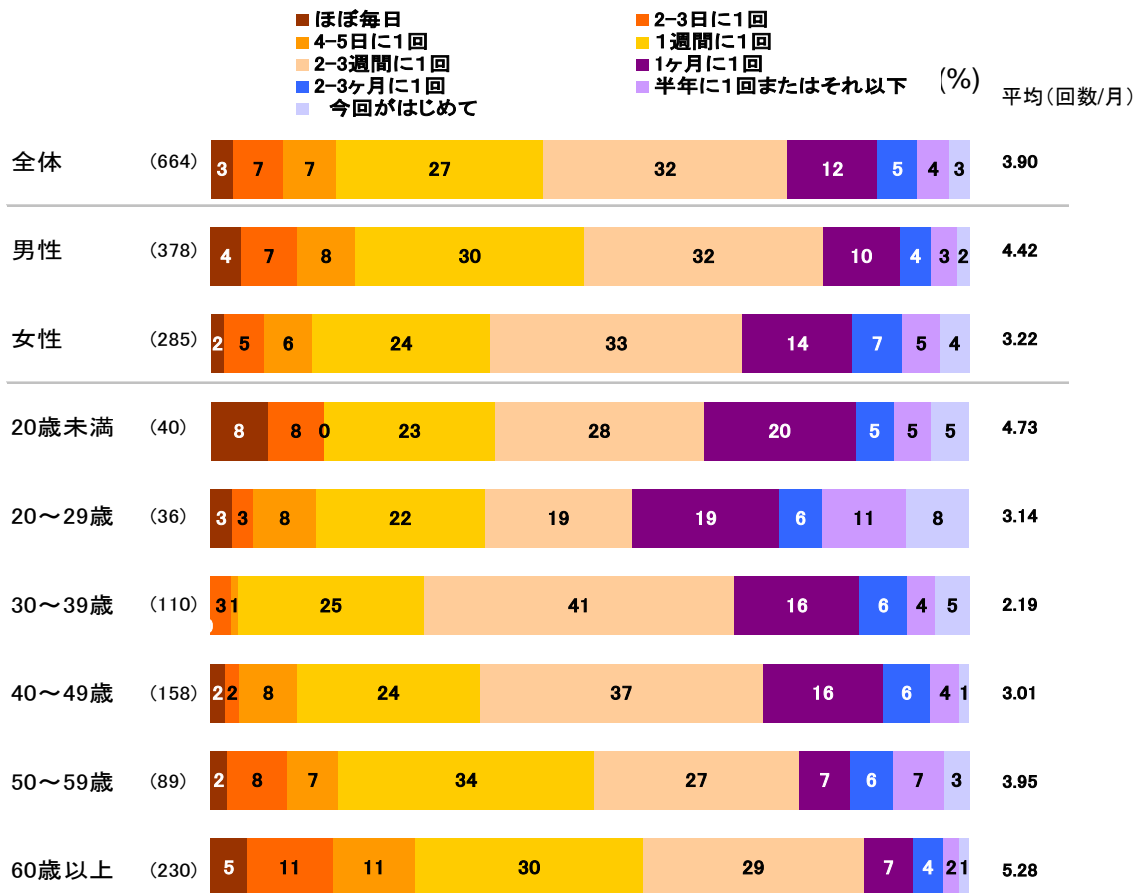
項目別満足率一覧

各小項目の%は、「満足しているものにいくつでも」のスコアです。

利用頻度／来館同伴者

Q1. あなたは、普段どれくらいの頻度で「山内図書館」を利用されていますか。(単数回答)

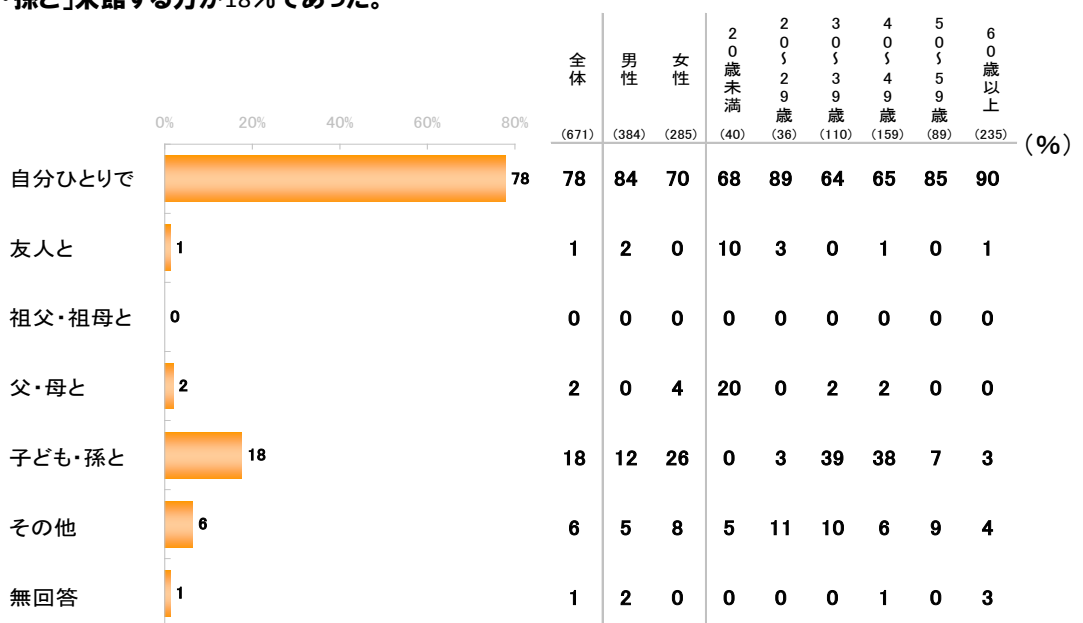
- 山内図書館の利用は「1週間に1回」「2-3週間に1回」という方が多く、月平均では3.9回となる。
- 男性の利用頻度が女性よりも高く、年齢別では20歳未満と60歳以上の方の頻度が高い。



※無回答を除いて集計

Q2. 今日、あなたは「山内図書館」に、どなたと一緒に、いらっしゃいましたか。(複数回答)

- 来館するときは、「自分ひとりで」という方が78%と約8割。
- 次いで「子供・孫と」来館する方が18%であった。

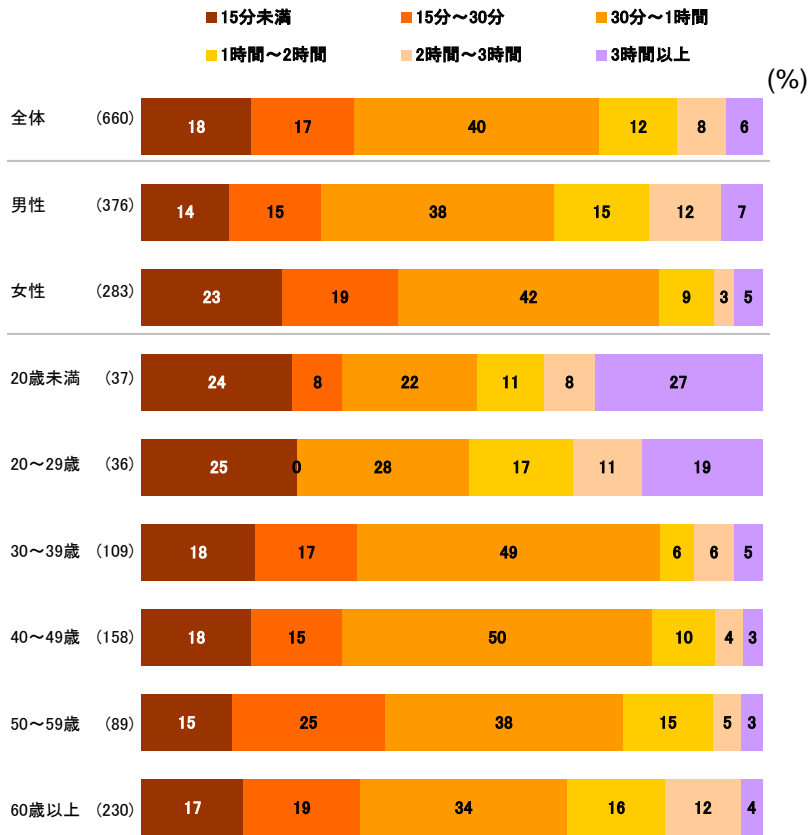


※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

滞在時間／来館目的

Q3. 今日、あなたは「山内図書館」に、どれくらいの時間、滞在なさいましたか。(単数回答)

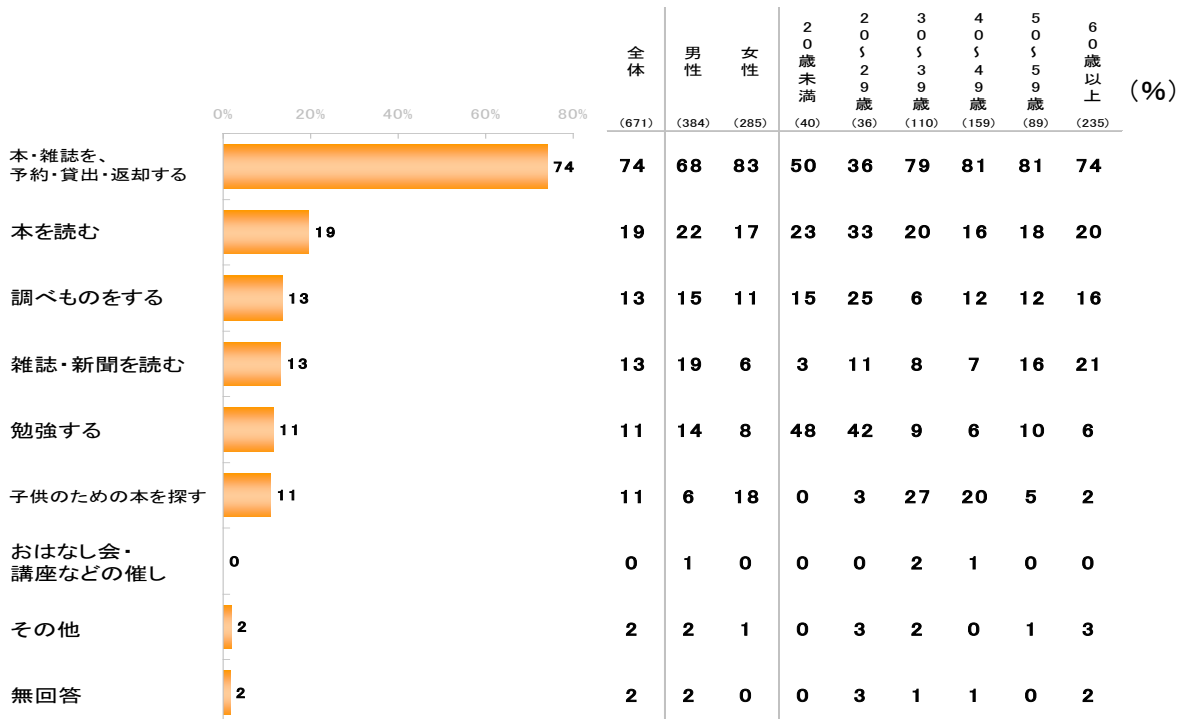
- 滞在時間は、「30分～1時間」の方が40%と最も多い。
- 女性よりも男性のほうが、滞在時間が長い方が多く、年齢別では、20歳未満で「3時間以上」という方の割合が多い。



※無回答を除いて集計

Q4. 今日、あなたが「山内図書館」に来た目的を教えてください。(複数回答)

- 来館目的は、「本・雑誌の予約・貸出・返却」という方が74%と最も多い。
- 次いで、「本を読む」が19%であった。

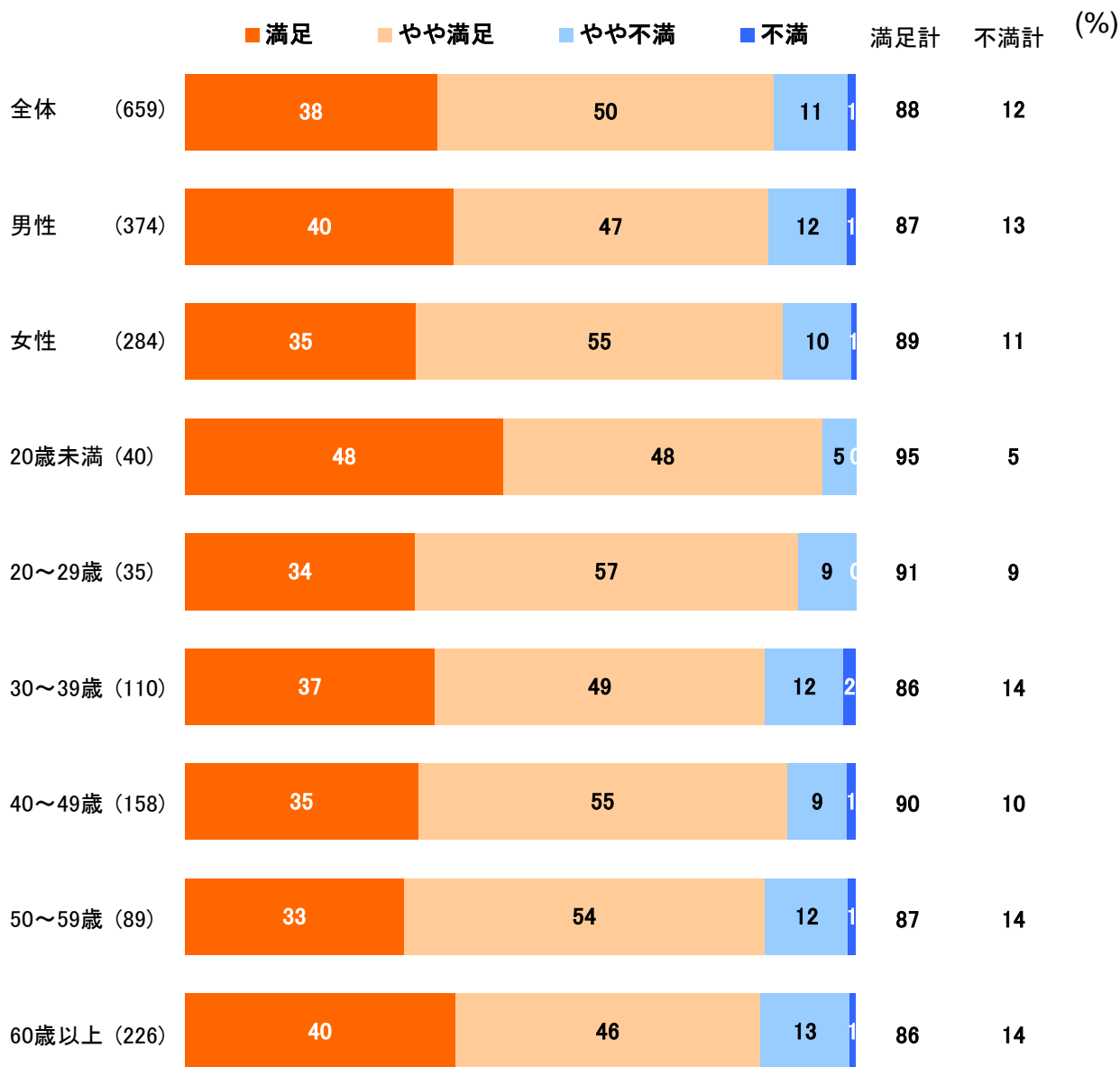


※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

総合満足度

Q6.あなたは山内図書館について、全体的にどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

- 山内図書館への総合満足度(「満足」「やや満足」を合計)は88%であった。
- 「満足」の割合は男性の方が多く、年代別では20歳未満と60歳以上でその割合が多い。



※無回答を除いて集計
満足計は「満足」と「やや満足」の合算
不満計は「不満」と「やや不満」の合算

総合満足度 満足／不満足の原因(自由回答)

Q7.あなたが、Q6の回答をお答えになった理由を、どのようなことでも結構ですので、具体的にお聞かせください。
(自由回答)

- 満足の理由は「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」と「職員(スタッフ)」に関する回答が多い。
- 不満足の理由は「蔵書について」が多く挙がる。

ベース:総合満足度 満足者(n=579)

満足理由

全体的な雰囲気・過ごしやすさ	65
落ち着いている／静か	29
勉強しやすい／利用しやすい／調べものがしやすい	15
雰囲気がよい	9
比較的広い／ゆったりしている	9
本が選びやすい／本がどこにあるのか探しやすい	9
その他	7
職員について	64
職員の感じがよい	23
カウンターの処理が早い	20
職員が親切	17
職員の対応が丁寧	11
職員の対応が的確	5
検索・予約に関することについて	27
借りたい本のネットで予約や検索ができる	19
他の図書館の本でも取り寄せてもらえる	10
予約してから受けとるまでの時間が短い	1
蔵書について	41
本・雑誌の種類が豊富	24
蔵書量が多い／適当である	12
その他	7
開館時間・開館日について	20
開館時間が長くてよい	20
その他館内設備について	21
席の数が多い	11
その他肯定的なコメント	11
立地について	19
立地がよい	19
駐車・駐輪スペースについて	3
駐車場・駐輪場がある	3
その他	7

(人)

ベース:総合満足度 不満足者(n=80)

不満足理由

蔵書について	48
蔵書が少ない	22
本・雑誌の種類が少ない	20
いち図書あたりの冊数が少ない	5
本が必ずしも最新刊ではない	5
新刊本が揃っていない	4
本に汚れや傷が目立つ	3
CDやDVDなどの視覚・聴覚資料がない	1
その他	1
全体的な雰囲気・過ごしやすさ	13
狭い	7
暗い	3
本が選びにくい／本がどこにあるのか探せない	2
落ち着かない／静かではない	1
その他館内設備について	11
席の数が少ない	9
その他	4
駐車・駐輪スペースについて	9
駐車場・駐輪場が狭い／駐車・駐輪台数が少ない	7
その他	2
検索・予約に関することについて	7
予約してから受けとるまでに時間がかかる	4
ネットでの予約・検索がしにくい	2
その他否定的なコメント	2
開館時間・開館日について	3
開館時間が短い	2
土・日・月の開館時間が短い	1
職員について	1
職員に関する否定的なコメント	1
立地について	1
立地がよくない	1
その他	5
利用者のマナーがよくない	4
その他	1
可もなく不可もなく	1

「所蔵資料」満足度／満足していること

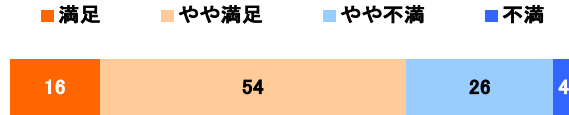
Q8. 山内図書館が「所蔵している本や雑誌などの資料」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q9. 「所蔵している本や雑誌などの資料」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

■所蔵資料については「満足」と回答した方は16%、「やや不満」「不満」を合わせると30%となった。

■満足していることは「小説の種類や数」が23%、次いで「雑誌の種類や数」が15%。

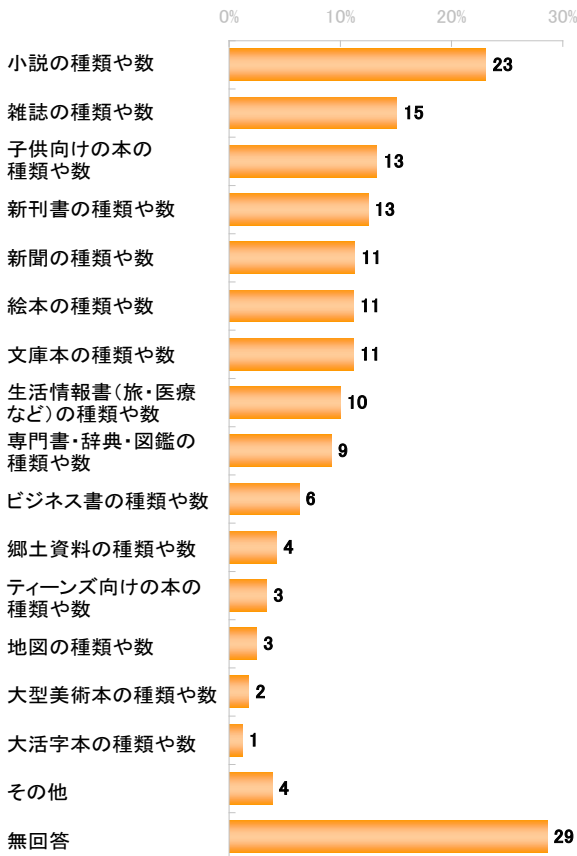
満足度



		満足 + やや満足						
全体	男性	女性	20歳未満	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60歳以上
(646)	(366)	(280)	(39)	(33)	(109)	(157)	(88)	(219)
70	69	73	90	79	73	71	64	66

(%) ※無回答を除いて集計

満足していること



全体	男性	女性	20歳未満	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60歳以上
(671)	(384)	(285)	(40)	(36)	(110)	(159)	(89)	(235)
23	25	20	25	28	20	16	26	27
15	17	12	13	8	11	15	21	17
13	10	17	13	3	28	23	9	3
13	13	12	18	11	12	15	11	12
11	15	7	3	8	8	10	12	15
11	4	21	13	6	24	18	8	3
11	12	10	13	11	10	9	6	15
10	9	11	5	11	10	14	12	7
9	12	6	18	11	6	8	10	10
6	9	3	0	22	5	7	6	6
4	6	2	3	11	0	4	7	5
3	2	5	30	3	1	3	3	1
3	3	1	8	3	2	1	3	3
2	2	2	3	0	0	3	1	2
1	2	1	3	3	0	0	1	2
4	4	4	8	0	3	2	5	5
29	28	28	25	28	25	23	33	34

(%)

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

所蔵資料に関する主な不満点(自由回答より抜粋)

- ・本が少なすぎる。予約してもなかなかこない。6冊しか予約できないので数ヶ月間何も来ないことはざら。
- ・シリーズ物の中でいつも借りられない本がある。
- ・好きな作家の本が少ないような気がする。探すのが大変。
- ・雑誌の数や新刊の数が少ない。
- ・新刊がそろっていない事が多い(横浜市全体かも)。

「施設・設備」満足度／満足していること

Q10.山内図書館の「施設・設備」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q11.「施設・設備」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

■施設設備への満足度は85%が「満足」「やや満足」と回答。

■満足していることは、半数以上が「アクセスのよさ」(55%)を挙げている。次いで「居心地のよさ」(29%)。

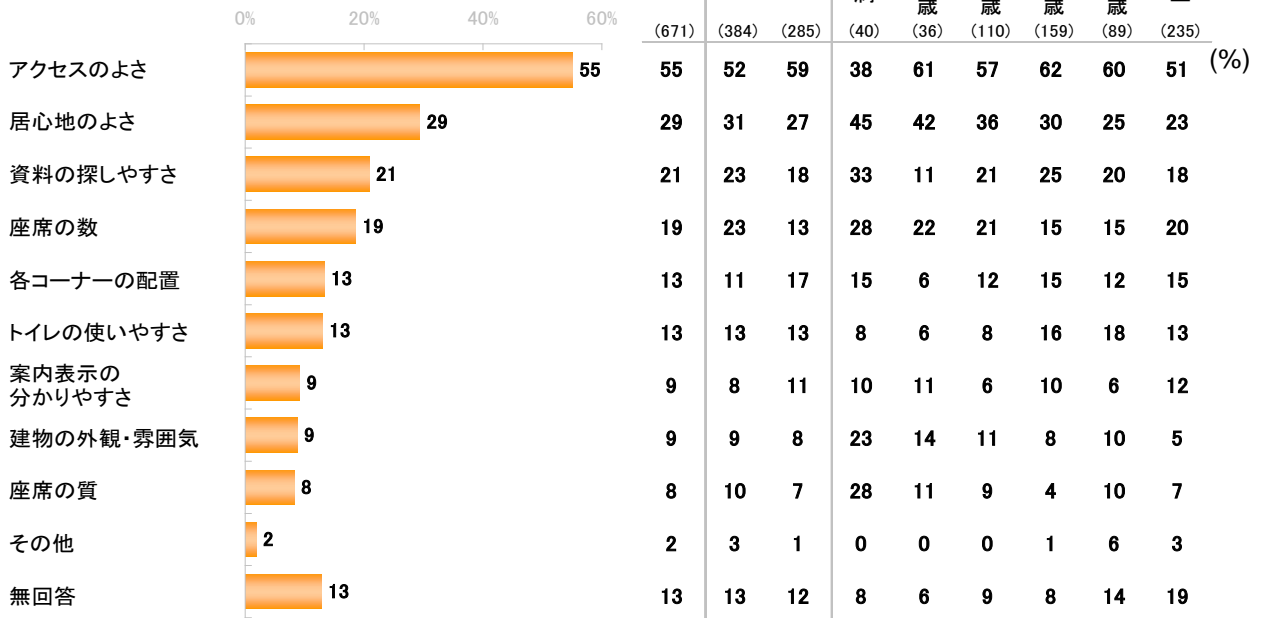
満足度



		満足 + やや満足							
全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	(%)
(644)	(366)	(278)	(39)	(33)	(108)	(154)	(88)	(221)	
85	85	85	95	91	88	86	77	83	

※無回答を除いて集計

満足していること



※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

施設・設備に関する主な不満点(自由回答より抜粋)

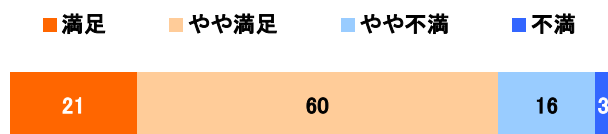
- ・探索機の内容に不満。
- ・駐車場のキャバが小さい。待ち時間が長い。
- ・いつも満席。DVDなどを見たり聞いたりする場所があったらよい。
- ・人口の増加に対応できていない。座席が少ないし貧弱。中央図書館と差がありすぎ。
- ・席が空いていないときがよくあり。ゆっくりと調べ物ができない。
- ・パソコンが使いにくかった。

「催し物・展示」満足度／満足していること

Q12.山内図書館の「催し物・展示」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)
 Q13.「催し物・展示」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)
 Q14. Q13で、1~3のいずれかに○と、回答なさった方に伺います。あなたが、これまで参加して、印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」はありますか。テーマなど、どんなことでも構いませんので、覚えていることをご自由にご記入ください。(自由回答)

■催し物・展示についての満足度は81%が「満足」「やや満足」と回答。
 ■満足していることは「展示」が20%。

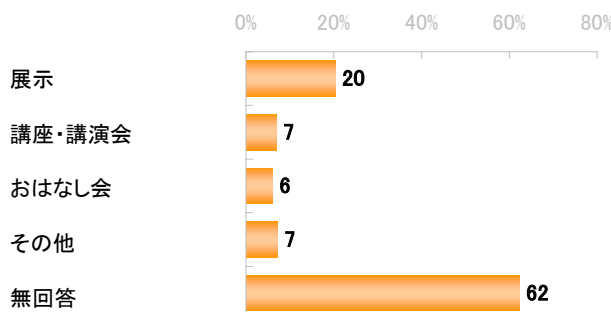
満足度



満足度	満足 + やや満足							全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	割合 (%)
	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上											
満足	32	21	83	122	70	125	81	81	81	91	100	92	84	66	74		
やや満足																	
やや不満																	
不満																	

※無回答を除いて集計

満足していること



満足していること	満足 + やや満足							全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	割合 (%)
	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上											
展示	40	36	110	159	89	235	20	18	24	20	14	25	27	23	15		
講座・講演会							7	7	7	5	6	6	7	9	7		
おはなし会							6	2	11	5	3	13	10	2	3		
その他							7	8	6	10	8	6	5	11	7		
無回答							62	66	57	65	69	54	54	60	72		

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」

- ・ハーブの演奏の入ったおはなし会
- ・ひと裁ち折り
- ・マネー講座
- ・司馬遼太郎の講座
- ・中村メイコ講演会
- ・付近の祭り
- ・昔のあざみ野の写真の展示
- ・美術大生作のジオラマ

(自由回答より、主な意見を抜粋)

「スタッフ」満足度／満足していること

Q15.山内図書館の「スタッフ」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q16.「スタッフ」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(負数回答)

- スタッフへの満足度は96%が「満足」「やや満足」と回答。
- 満足していることは、「対応が親切」が69%と最も多かった。

満足度

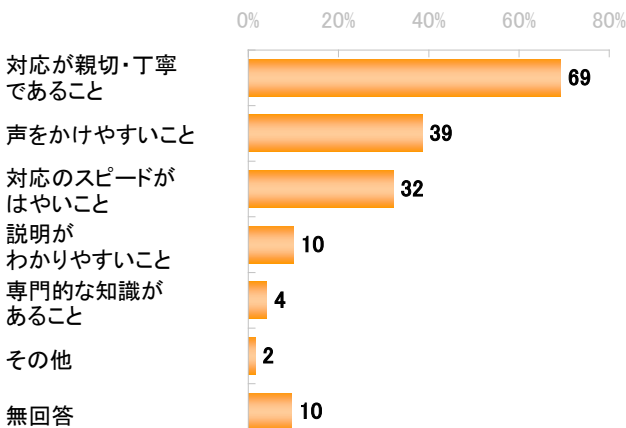
■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



		満足 + やや満足							
全体	男性	女性	年齢						(%)
			20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	
(642)	(367)	(275)	(36)	(32)	(106)	(157)	(85)	(225)	
96	95	97	94	100	97	100	89	94	

※無回答を除いて集計

満足していること



全体	男性	女性	年齢						(%)
			20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	
(671)	(384)	(285)	(40)	(36)	(110)	(159)	(89)	(235)	
69	70	68	60	64	66	69	69	74	
39	37	41	50	50	39	38	28	39	
32	34	30	35	11	27	35	30	37	
10	9	12	28	3	10	7	10	11	
4	2	7	8	0	2	6	6	4	
2	2	1	3	0	2	0	3	2	
10	10	9	10	19	14	4	15	8	

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

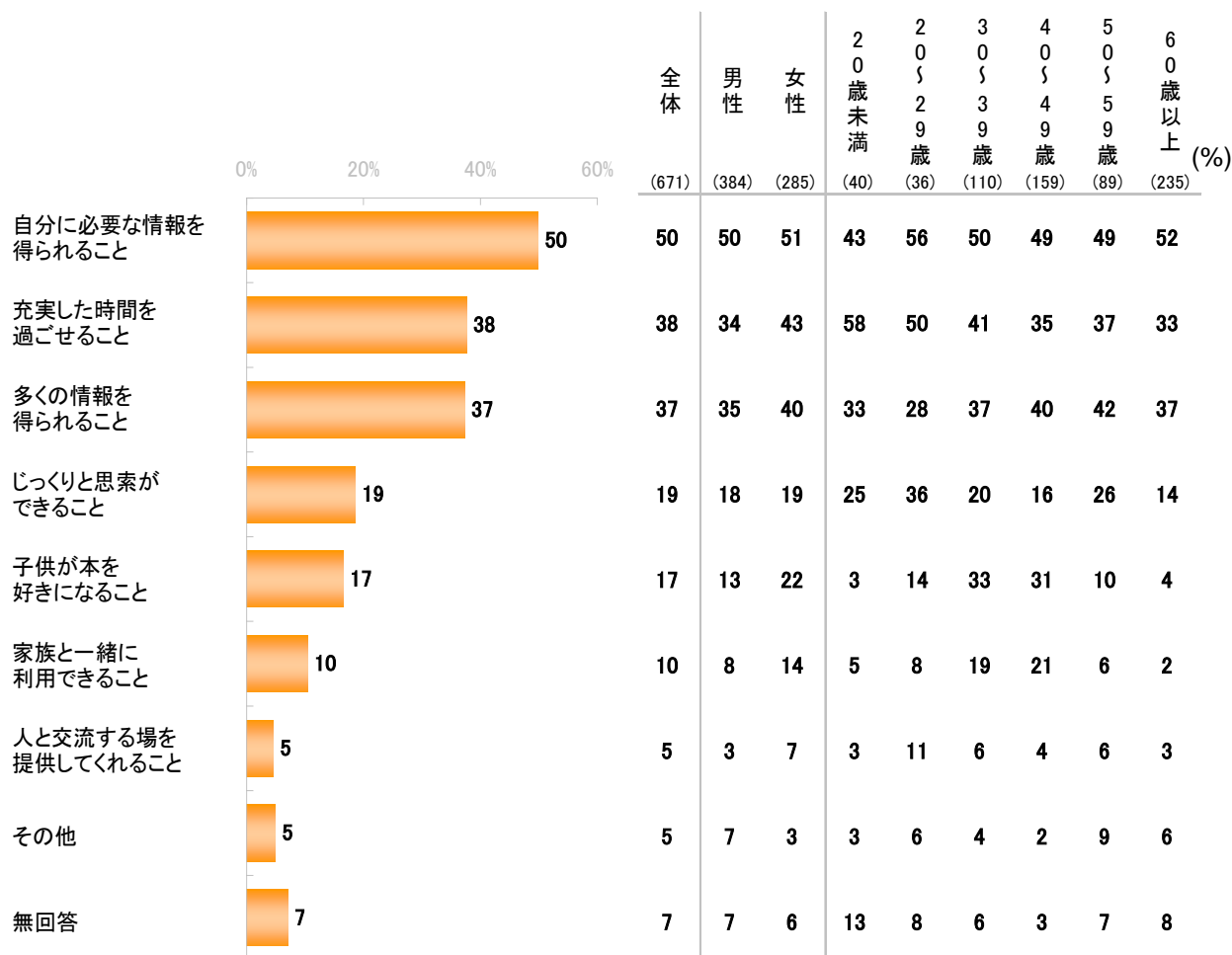
スタッフに関する主な不満点(自由回答より抜粋)

- ・カウンセラーの方がいらっしゃると、図書のこと、困ったとき、相談したいことなど、指導してくださるので良いと思います。
- ・こちらの注文(相互貸借やリファレンス)に的確、迅速に回答できるスタッフがぜひほしい。
- ・職員の人に気安く声をかけられるとよいと思います。

今後期待すること

Q17.これからの山内図書館について、あなたのお考えをお聞かせください。あなたが、これからの山内図書館に期待していることは、どのようなことでしょうか。(複数回答)

- 山内図書館には「必要な情報をえられること」を期待する方が50%。
- 「充実した時間を過ごせる」(38%)「多くの情報を得られる」(37%)が続く。
- 山内図書館の総合満足で、「不満」+「やや不満」の方の求める「期待するもの」で最も多いのは「多くの情報が得られること」(46%)である。



※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

【山内図書館の満足者と不満足者はそれぞれ、何に期待しているか？】

	全体 (n=671)	総合満足度		
		満足+やや満足 (n=579)	満足 (n=248)	不満計 (n=80)
1.多くの情報を得られること	37	36	38	46
2.自分に必要な情報を得られること	50	51	53	40
3.充実した時間を過ごせること	38	38	38	40
4.家族と一緒に利用できること	10	11	10	9
5.子供が本を好きになること	17	17	17	11
6.人と交流する場を提供してくれること	5	5	4	5
7.じっくりと思索ができること	19	19	19	18
8.その他	5	4	4	*10
無回答	7	6	7	*13

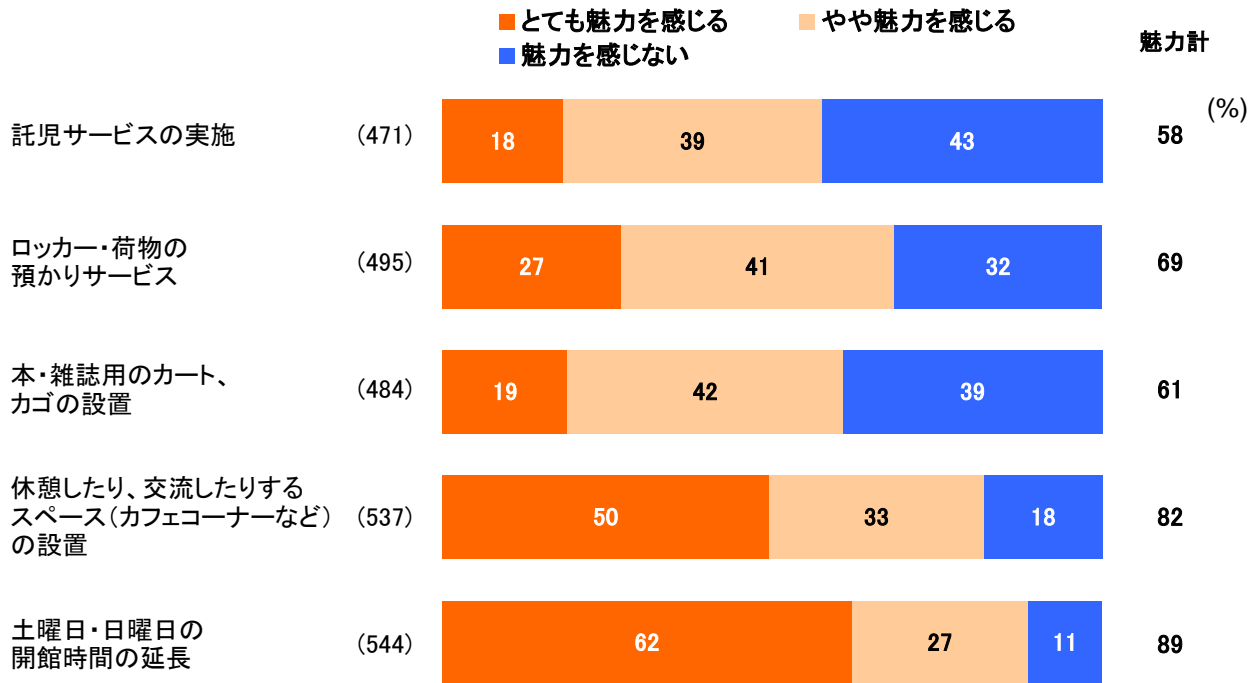
○印は、各層で最も高い期待点

* 全体に対して95%の信頼確率で有意に上回る検定結果を示します

アイデア魅力度

Q18.「山内図書館」を、もっと良くするためのアイデアについて伺います。あなたは「山内図書館」が、どのような取り組みをすると、もっと魅力的になると思いますか。次の(a)～(e)のそれぞれについて、どの程度魅力を感じるか、ひとつずつお選びください。(各単数回答)

- 山内図書館をもっと良くするアイデアは、「土・日曜日の開館時間延長」が「とても魅力を感じる」「やや魅力を感じる」を合わせて72%と最も多くの支持を得た。
- 次いで「休憩・交流スペースの設置」が66%。



※無回答を除いて集計
魅力計は「とても魅力を感じる」と「やや魅力を感じる」の合算

魅力計

%は「とても魅力」と「やや魅力」の計

アイデア	全体	男性	女性	20歳未満	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳以上
託児サービスの実施	(471) 58	(252) 52	(219) 64	(31) 71	(32) 81	(100) 66	(144) 56	(65) 49	(99) 46
ロッカー・荷物の預かりサービス	(495) 69	(258) 61	(236) 77	(31) 81	(31) 84	(103) 70	(149) 69	(71) 76	(110) 54
本・雑誌用のカート、カゴの設置	(484) 61	(249) 52	(234) 70	(32) 88	(31) 68	(103) 65	(142) 56	(68) 65	(108) 50
休憩したり、交流したりするスペース(カフェコーナーなど)の設置	(537) 82	(295) 80	(241) 85	(33) 88	(34) 91	(105) 85	(149) 81	(74) 78	(142) 80
土曜日・日曜日の開館時間の延長	(544) 89	(300) 88	(243) 90	(33) 91	(34) 97	(105) 91	(150) 88	(79) 94	(143) 83

※無回答を除いて集計

もっと良くするアイデア(自由回答)

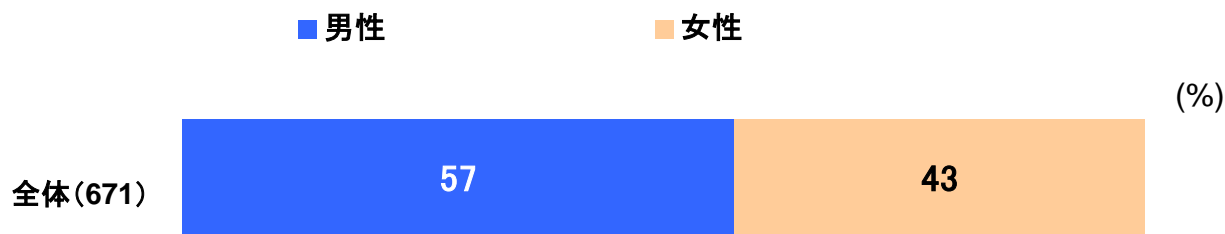
Q18.2「山内図書館」を、もっとよくするための具体的なアイデアがありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由にご記入ください。(自由回答)

蔵書について	90
蔵書を増やす	13
専門書を増やす	6
いち図書あたりの冊数が少ない	8
本・雑誌の種類を増やす	22
新刊本を増やす	11
本が必ずしも最新刊ではない	4
本に汚れや傷が目立つ	3
CDやDVDなどの視覚・聴覚資料がない	8
住民からの本の寄贈を受け付ける	2
その他蔵書に関する意見	13
館内設備について	60
席の数を増やす	23
WiFi、無線LANを利用できるようにする	2
カフェコーナーや飲食できるスペースがほしい	13
カフェコーナーはないほうがよい	3
その他館内設備に関する意見	19
貸出以外のサービスについて	21
イベントの企画運営をしてほしい	9
書架の並べ方や閲覧コーナーのディスプレイを工夫する	11
利用者同士が交流できる場となるようにする	1
駐車・駐輪スペースについて	17
駐車場・駐輪場が狭い／駐車・駐輪台数が少ない	13
駐車場の不正使用をなくす	4
IT関係(検索・予約)に関することについて	15
ネットでの予約・検索がしにくい	11
予約してから受けとるまでに時間がかかる	2
その他検索・予約に関する意見	2
貸出・返却について	8
貸出期間を長くしてほしい	1
返却ボックスを設置・増やしてほしい	5
その他貸出・返却に関する意見	2
開館時間・開館日について	6
開館時間を長くしてほしい	3
土・日・月の開館時間を長くしてほしい	3
全体的な雰囲気・過ごしやすさ	15
静かで落ち着ける環境づくり	8
広くなるとよい	2
明るい雰囲気／照明をLEDにする	3
その他雰囲気・過ごしやすさに関する意見	2
その他	38
利用者のルール遵守・マナーの向上	10
民間らしいサービス／山内図書館以外も民間委託にする	3
省エネ・節電・節水	1
広報・告知を多く、速やかに	5
その他意見	19
今のままでよい、満足している	15
わからない／特になし	13

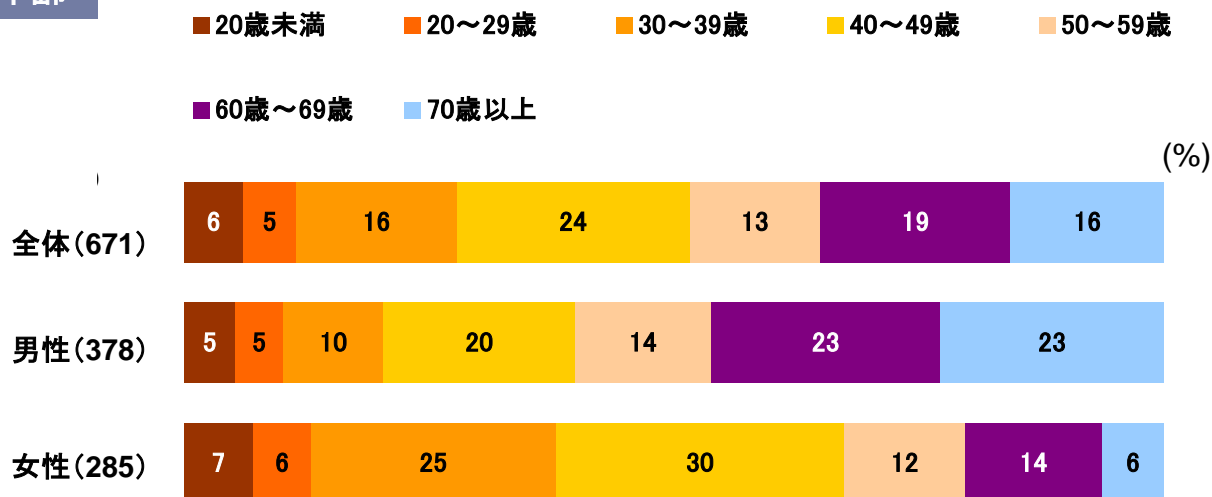
(人)

基本指標(1)

性別



年齢



職業



基本指標(2)

居住地

■ 1.青葉区 ■ 2.都筑区 ■ 3.緑区 ■ 4.その他の区(横浜市内) ■ 5.横浜市外

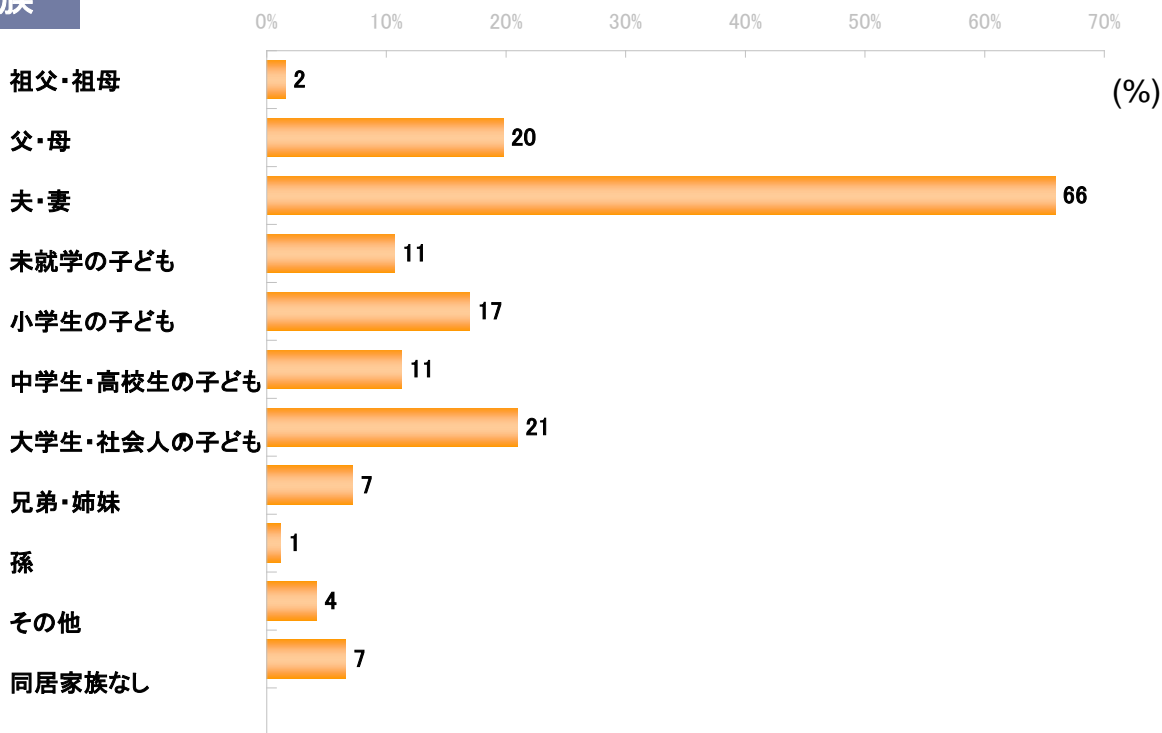
全体(671)



青葉区居住者の郵便番号(上位5)

青葉区居住	来館者	計	(人)
225-0011	あざみ野	96	
225-0002	美しが丘	67	
225-0003	新石川	60	
225-0013	荏田町	28	
225-0021	すすき野	28	

同居家族



調査票（1頁目）

No.

※カウンターで記入

月	日
時	分

「山内図書館」の利用に関するアンケート (2013年3月)

いつも横浜市 山内図書館をご利用いただき、ありがとうございます。
山内図書館では、今後の運営に役立てるため、利用に関するアンケート調査を実施することになりました。
お忙しい中、たいへん恐縮ですが、是非ご協力いただきますようお願い申し上げます。

記入済みのアンケート用紙は、お帰りの際に、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」カウンターまでお持ちください。

なお、この調査は無記名で、かつ調査結果はすべて統計的に処理いたします。
また調査結果につきましては、ホームページ・館内展示コーナーで公開する予定です。

調査に関するお問い合わせ：横浜市 山内図書館 電話：045-901-1225

- SQ1 はじめに、あなたご自身について伺います。
あなたの性別を、お答えください。どちらかに○をおつけください。

<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性
-----------------------------	-----------------------------

- SQ2 あなたの年齢を、お答えください。数字に○つけて、お答えください。(○印はひとつ)

1. 20歳未満	4. 40～49歳	7. 70歳以上
2. 20～29歳	5. 50～59歳	
3. 30～39歳	6. 60～69歳	

- SQ3 あなたのご職業を、お答えください。(○印はひとつ)

1. 会社員	4. 中学生	7. 無職
2. 公務員	5. 高校生・大学生	8. その他
3. 自営業	6. 専業主婦	

- SQ4 あなたのお住まいについて、お答えください(○印はひとつ)

1. 青葉区	3. 緑区	5. 横浜市外
2. 都筑区	4. その他の区(横浜市内)	

↓ 青葉区の方は、郵便番号もご記入いただけますでしょうか

SQ4.2

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

⇒ 次ページに続きます

調査票（2頁目）

SQ5 あなたが現在、同居されているご家族にあてはまる方を、以下の中からお選びください。
あなたから見ての、つながりでお答えください。(O印はいくつでも)

1. 祖父・祖母	5. 小学生の子ども	9. 孫
2. 父・母	6. 中学生・高校生の子ども	10. その他
3. 夫・妻	7. 大学生・社会人の子ども	
4. 未就学の子ども	8. 兄弟・姉妹	

Q1 次に、山内図書館の利用について伺います。
あなたは、普段どれくらいの頻度で「山内図書館」を利用されていますか。(O印はひとつ)

1. ほぼ毎日	4. 1週間に1回	7. 2-3ヶ月に1回
2. 2-3日に1回	5. 2-3週間に1回	8. 半年に1回またはそれ以下
3. 4-5日に1回	6. 1ヶ月に1回	9. 今回がはじめて

Q2 今日、あなたは「山内図書館」に、どなたと一緒に、いらっしゃいましたか。(O印はいくつでも)

1. 自分ひとりで	3. 祖父・祖母と	5. 子ども・孫と
2. 友人と	4. 父・母と	6. その他（具体的に： ）

Q3 今日、あなたは「山内図書館」に、どれくらいの時間、滞在なさいましたか。(O印はひとつ)

1. 15分未満	3. 30分～1時間	5. 2時間～3時間
2. 15分～30分	4. 1時間～2時間	6. 3時間以上

Q4 今日、あなたが「山内図書館」に来た目的を教えてください。(O印はいくつでも)

1. 本・雑誌を、予約・貸出・返却する	6. 子供のための本を探す	
2. 本を読む	4. 調べものをする	7. おはなし会・講座などの催し
3. 雑誌・新聞を読む	5. 勉強する	8. その他（具体的に： ）

Q5 今日、あなたが「山内図書館」で、利用したコーナーを教えてください。(O印はいくつでも)

1. 登録・予約受付カウンター	6. 新聞・雑誌コーナー	11. インターネット閲覧席
2. 貸出カウンター	7. 児童書コーナー	12. 山内堂（売店）
3. 返却カウンター	8. 一般書コーナー	13. 展示コーナー
4. よろず相談処	9. 調べもの席	14. 集会室
5. 利用者用検索機	10. パソコン使用席	15. その他（具体的に： ）

Q6 では次に、山内図書館の満足度について伺います。
あなたは山内図書館について、全体的にどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q7 あなたが、Q6の回答をお答えになった理由を、どのようなことでも結構ですので、具体的にお聞かせください。

--

⇒右ページに続きます

調査票（3頁目）

Q8 山内図書館が「所蔵している本や雑誌などの資料」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q9 「所蔵している本や雑誌などの資料」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. 新刊書の種類や数	9. 新聞の種類や数
2. 絵本の種類や数	10. 雑誌の種類や数
3. 子供向けの本の種類や数	11. 地図の種類や数
4. ティーンズ向けの本の種類や数	12. 大型美術本の種類や数
5. 専門書・辞典・図鑑の種類や数	13. 大活字本の種類や数
6. 小説の種類や数	14. 文庫本の種類や数
7. ビジネス書の種類や数	15. 郷土資料の種類や数
8. 生活情報書（旅・医療など）の種類や数	16. その他（具体的に： _____）

Q10 山内図書館の「施設・設備」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q11 「施設・設備」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. 座席の数	5. 資料の探しやすさ	9. アクセスのよさ
2. 座席の質	6. 居心地のよさ	10. その他
3. 各コーナーの配置	7. トイレの使いやすさ	(具体的に： _____)
4. 案内表示の分かりやすさ	8. 建物の外観・雰囲気	

Q12 山内図書館の「催し物・展示」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q13 「催し物・展示」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. おはなし会	3. 展示
2. 講座・講演会	4. その他（具体的に： _____）

Q14 Q13で、1～3のいずれかにOと、回答なさった方に伺います。
あなたが、これまで参加して、印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」はありますか。
テーマなど、どんなことでも構いませんので、覚えていることをご自由にご記入ください。

⇒ 次ページに続きます

調査票（4頁目）

Q15 山内図書館の「スタッフ」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q16 「スタッフ」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(O印はいくつでも)

1. 声をかけやすいこと	4. 対応のスピードがはやいこと
2. 対応が親切・丁寧であること	5. 専門的な知識があること
3. 説明がわかりやすいこと	6. その他(具体的に: _____)

Q17 これからの山内図書館について、あなたのお考えをお聞かせください。
あなたが、これからの山内図書館に期待していることは、どのようなことでしょうか。(O印はいくつでも)

1. 多くの情報を得られること	5. 子供が本を好きになること
2. 自分に必要な情報を得られること	6. 人と交流する場を提供してくれること
3. 充実した時間を過ごせること	7. じっくりと思索ができること
4. 家族と一緒に利用できること	8. その他(具体的に: _____)

Q18 「山内図書館」を、もっと良くするためのアイデアについて伺います。
あなたは「山内図書館」が、どのような取り組みをすると、もっと魅力的になるとお考えですか。
次の(a)～(e)のそれぞれについて、どの程度魅力を感じるか、ひとつずつお選びください。(O印はそれぞれひとつずつ)

	とても 魅力を感じる	やや 魅力を感じる	魅力を 感じない
(a) 託児サービスの実施	3	2	1
(b) ロッカー・荷物の預かりサービス	3	2	1
(c) 本・雑誌用のカート、カゴの設置	3	2	1
(d) 休憩したり、交流したりするスペース (カフェコーナーなど)の設置	3	2	1
(e) 土曜日・日曜日の開館時間の延長	3	2	1

Q18.2 その他に「山内図書館」を、もっと良くするための具体的なアイデアがありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由にご記入下さい。

質問は、以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

横浜市 山内図書館 利用者満足調査報告書
2013年3月25日

調査実施:横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ
調査企画・分析:イプソス株式会社