

### 岐阜県図書館 来館者アンケート 調査結果

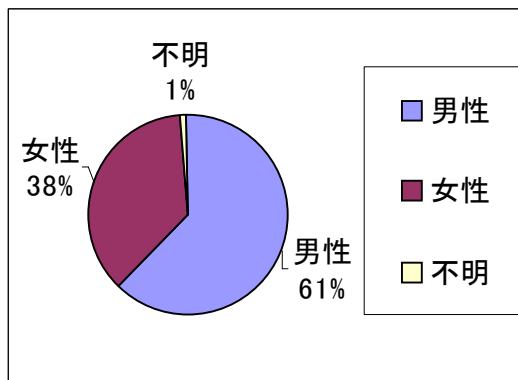
(平成 22 年 4 月実施)

- 実施期間：平成 22 年 4 月 25 日（日）、27 日（火）、28 日（水）
- 調査対象：岐阜県図書館来館者（中学生以上）
- 調査方法：各日、入館ゲート付近で入館者にアンケート用紙を配布し、回答を依頼。
  - ・配布時間は 10 時、13 時、15 時前後のそれぞれ 20～30 分間。28 日のみ 18 時～19 時 30 分にも配布。
  - ・その他、各カウンターにアンケート用紙および回収箱を設置し、5 月 7 日まで回収。
- 回収枚数 424 枚（全配布枚数 552 枚）

問 1 あなたご自身について、おたずねします。該当する項目に○をおつけください。

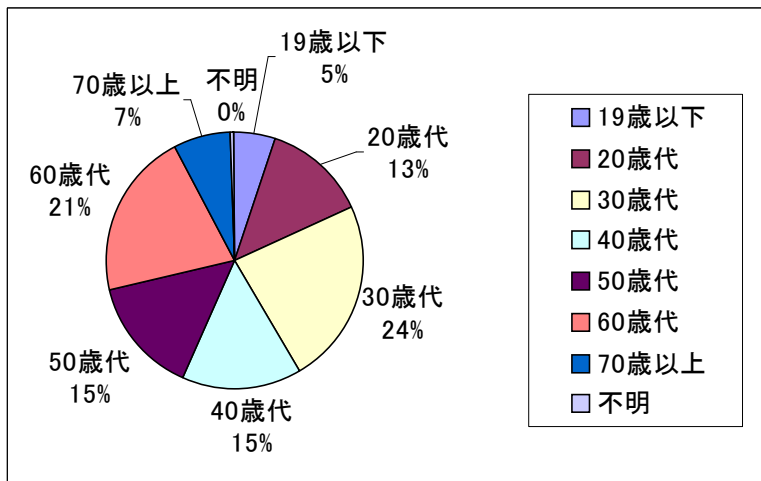
#### ア 性別

男	262人
女	159人
不明	3人



#### イ 年齢

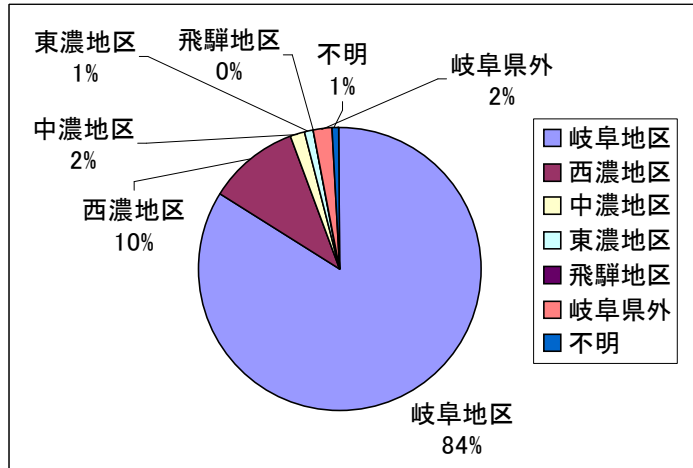
19歳以下	22人
20歳代	56人
30歳代	99人
40歳代	62人
50歳代	63人
60歳代	89人
70歳以上	31人
不明	2人



- ・平成 17 年度実施のアンケートでは、19 歳以下：5%、20 歳代：20%、30 歳代：23%、40 歳代：17%、50 歳代：17%、60 歳代：12%、70 歳以上：5%であった。平成 17 年度と比較すると今回は 20 歳代が 13%に減り、60 歳代が 21%に増えたことが特徴的で、来館者の年齢層が上がっていることが伺える。

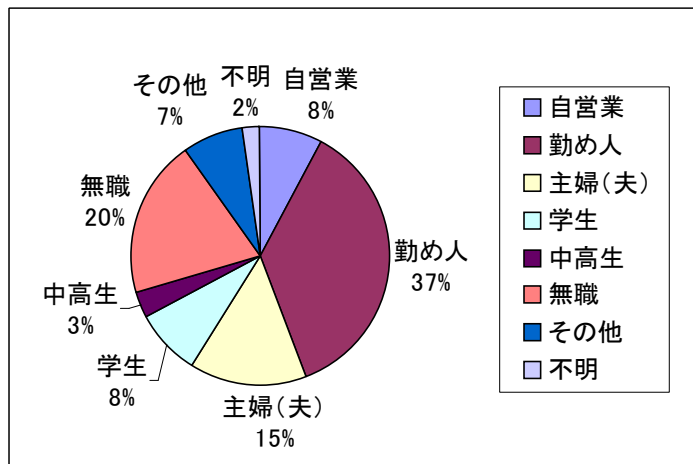
ウ お住まいの地区

岐阜地区	356人
西濃地区	44人
中濃地区	7人
東濃地区	4人
飛騨地区	0人
岐阜県外	10人
不明	3人



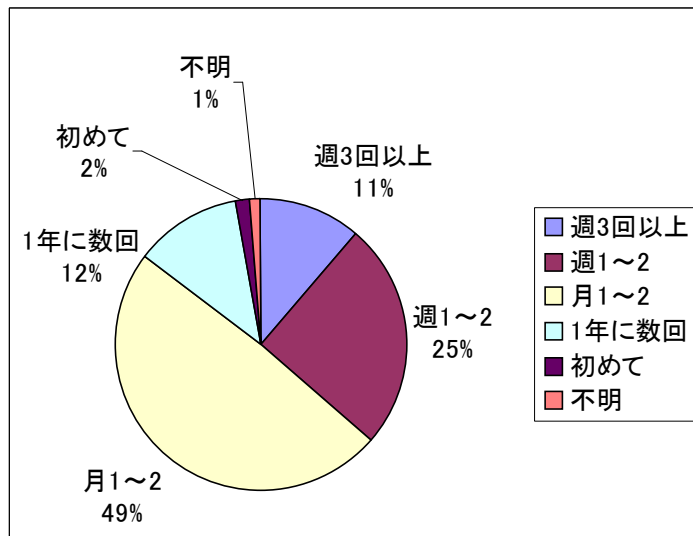
エ 職業

自営業	34人
勤め人	153人
主婦(夫)	62人
学生	35人
中高生	14人
無職	85人
その他	31人
不明	10人



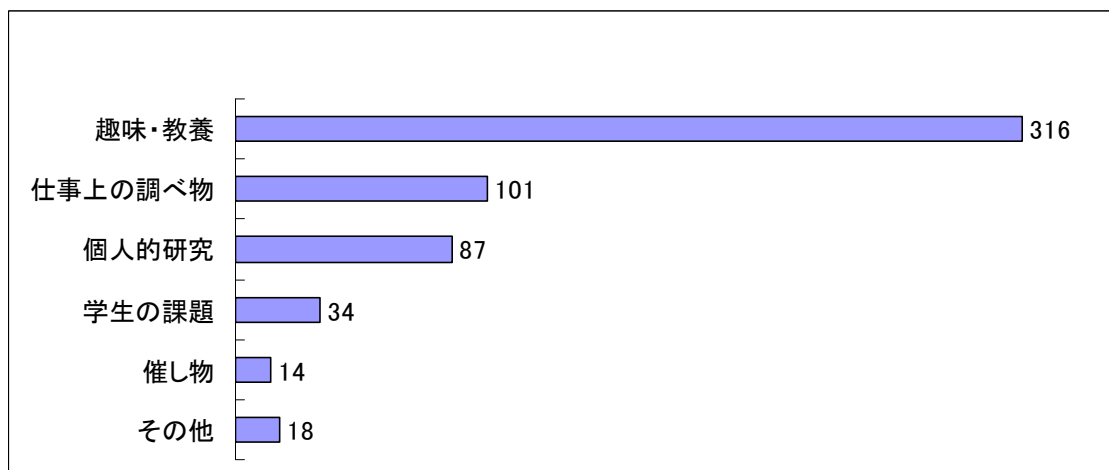
オ あなたは岐阜県図書館をどれくらいの頻度で利用しますか

週に3回以上	48人
週に1~2回	106人
月に1~2回	207人
1年に数回	51人
今回が初めて	7人
不明	5人



カ 当館を主にどのような目的で利用しますか（複数回答可）

趣味・教養のため	316人
仕事上の調べ物のため	101人
個人的研究のため	87人
学生・生徒の課題調査のため	34人
催し物への参加のため	14人
その他	18人



問2 当館に対する満足度をお伺いします。該当する項目1つに○をおつけください。

	満足	どちらでもない	不満足	わからない
当館の全体的な満足度について	178	78	5	4

【基本サービスについて】

ア 開館日・開館時間	241	98	62	5
イ 図書の貸出	269	101	15	13
ウ AV資料（ビデオ・CD等）の貸出	101	106	31	138
エ AV資料（ビデオ・CD等）の視聴	76	115	30	152
オ 予約	142	105	21	101
カ レファレンスサービス（調べ物）のお手伝い	174	93	4	113
キ 職員の対応	280	109	6	11

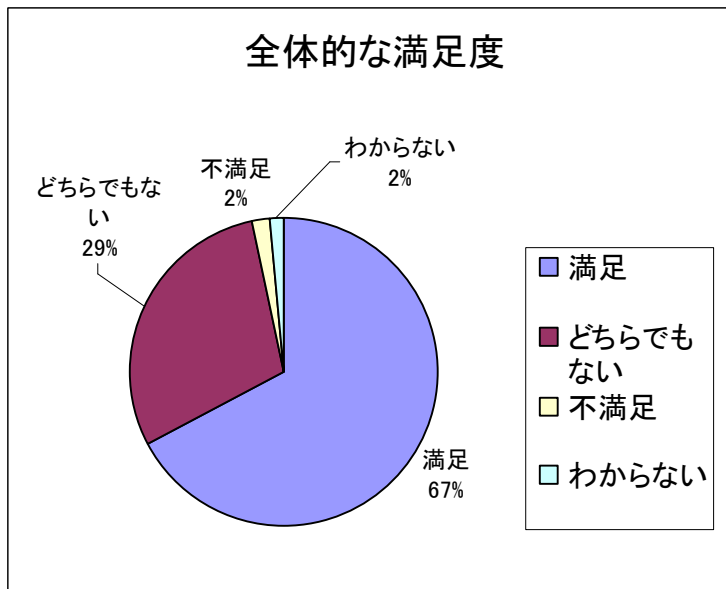
【当館の所蔵資料について】

ア 一般資料の量と質	159	136	83	24
イ 郷土資料の量と質	115	103	11	152
ウ 児童資料の量と質	110	105	15	146
エ 外国語資料の量と質	61	107	25	183
オ 雑誌の量と質	115	133	66	69
カ AV資料（ビデオ・CD等）の量と質	63	101	60	157
キ 地図資料の量と質	106	93	14	166

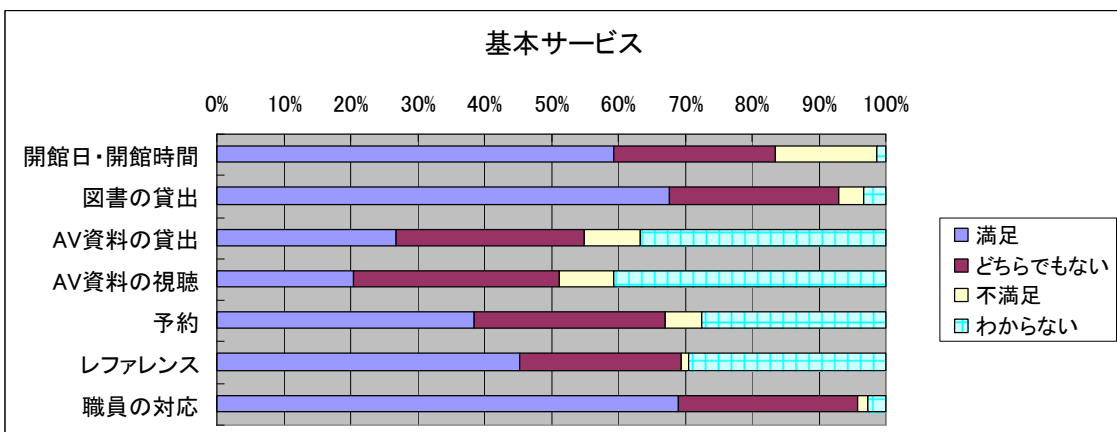
	満足	どちらでもない	不満足	わからない
--	----	---------	-----	-------

【当館の設備や環境について】

ア 館内の案内表示のわかりやすさ	202	136	36	15
イ 当館ホームページのわかりやすさ	111	110	23	124
ウ 検索用端末の使いやすさ	145	121	40	64
エ 館内の環境（室温、清潔さ等）	257	100	29	5

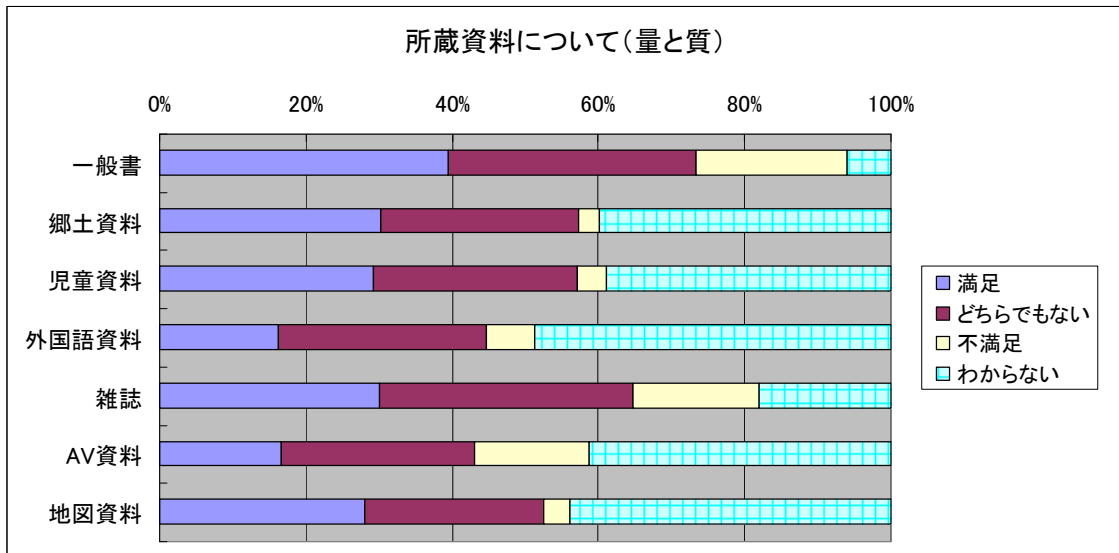


- 平成 17 年度実施のアンケートでは、満足：55%、ふつう：40%、不満：4%であった。今回は満足の回答が67%と、全体的な満足度は上がっている。

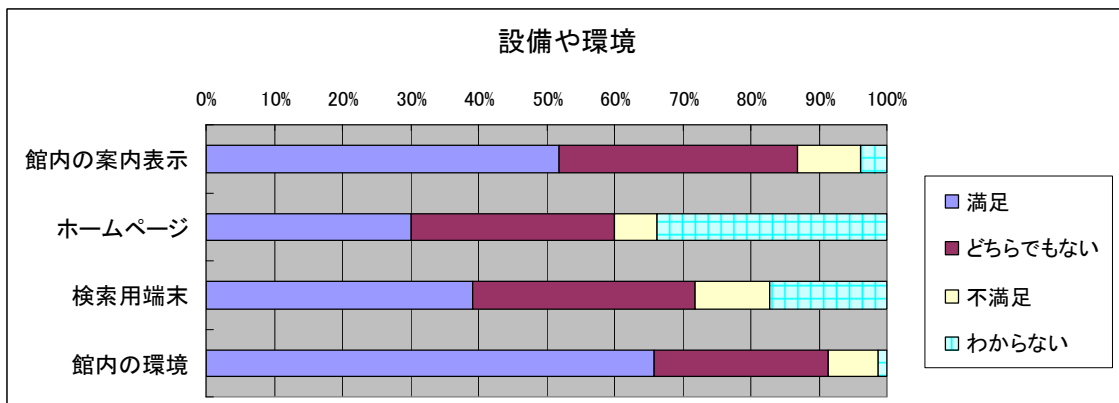


- 開館日・開館時間は、60%が満足している一方、不満足が基本サービスの中では最も高い15%であった。自由記述の意見でも開館日の増加や開館時間の延長を求める内容が多く、直接来館して利用する方にとっては、開館日・開館時間の充実が大きな要望であることがわかる。

- AV資料の貸出・視聴、予約、レファレンスは、図書の貸出と比べて「わからない」という回答の占める割合が多い。図書の貸出と比べて、これらのサービスを利用する人が多くないことが伺える。
- 職員の対応は、69%が満足している。平成 17 年度実施のアンケートでは満足は 59%であり、接客サービスが向上しているといえる。



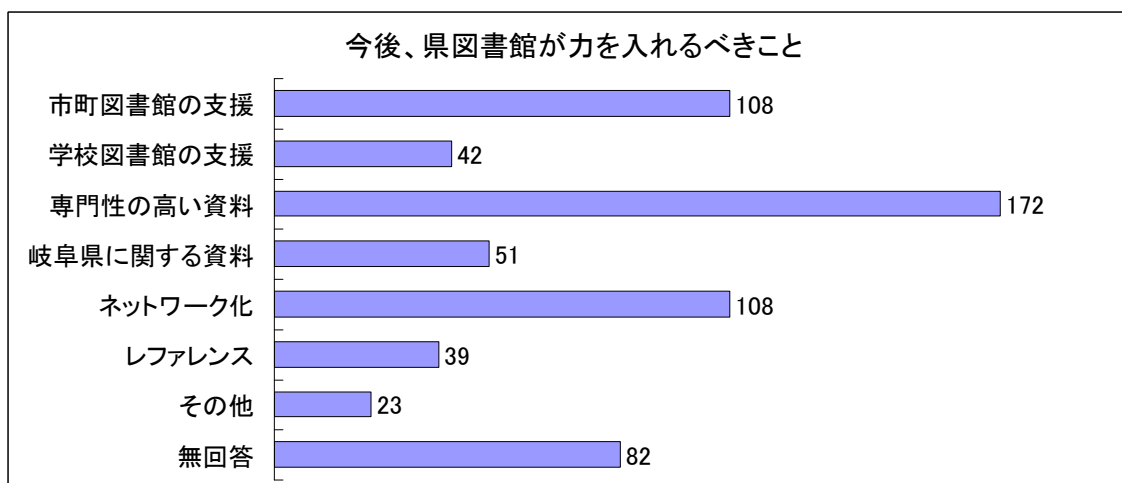
- 一般書は、39%が満足している一方、不満足が最も高い 21%であった。「わからない」という回答は 6%と少なく、多くの来館者が一般書を利用していることがわかる。自由記述欄でも、一般書の充実を求める意見は多く、その分野は、専門書、ビジネス書、小説、新刊など非常に幅広い。
- 雑誌は、不満足が 17%と一般書に次いで多く、自由記述欄でも雑誌種数が減少していることを残念に思う意見が複数見られた。
- その他、自由記述欄では、所蔵資料全般について、質量ともに充実を求める意見が多く寄せられた。



- ・ ホームページのわかりやすさは、平成17年度実施のアンケートでは「見たことがない」が59%を占めたが、今回、「わからない」と回答したのは34%であった。ホームページを利用する方が増えていることが如実に表れている。
- ・ この他、自由記述欄では、図書への書き込みや閲覧席の占拠など、利用マナーに関する指摘を多くいただいた。

問3 今後、県立図書館として、岐阜県図書館はどのような分野に力を入れるべきであると考えられますか。該当する項目に○をおつけください。(複数回答可)

県内市町図書館の支援	108
県内学校図書館の支援	42
専門性の高い資料の収集・提供	172
岐阜県に関する情報と資料の収集・提供	51
県内外の図書館等とのネットワーク化	108
レファレンスサービス（調べ物のお手伝い）	39
その他	23
無回答	82

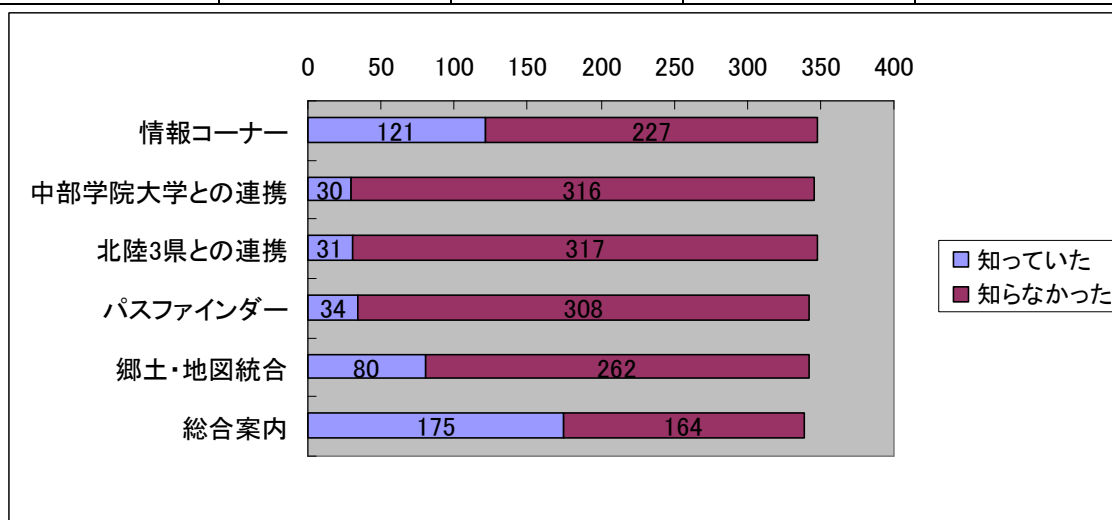


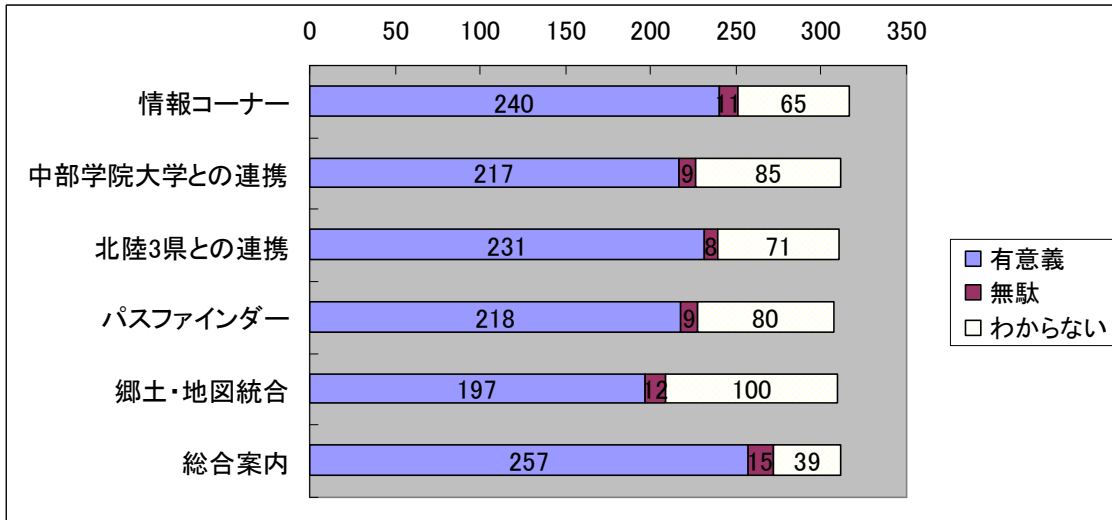
- ・ 今後、県図書館が力を入れるべきこととして、最も多く選択されたのは、「専門性の高い資料の収集・提供」で、次いで「県内市町図書館の支援」と「県内外の図書館等とのネットワーク化」であった。いずれも改革方針及びアクションプランに基づき当館で実施しているテーマであり、今後も継続することが必要である。
- ・ 「その他」の意見としては、新刊の充実を求める声が複数あった。また、無回答も多く、これは用意された選択肢に、回答者の希望する内容がなかったことが推測される。当館が考える県図書館の役割が、すべての来館者に理解されているわけではないことの表れであるといえる。

問4 平成21年度の取り組みについてご意見をお聞かせください。

平成21年度に実施した、以下の取り組みについてご意見をお聞かせください。該当する意見の欄に○をおつけください。

県民の皆さんが県内各図書館の情報を得られるよう、県内市町図書館の情報コーナーをロビーに設置しました。				
この取り組みをご存知でしたか		この取り組みをどう思われますか		
知っていた	知らなかった	有意義な取り組みだと思う	無駄な取り組みだと思う	わからない
121	227	240	11	65
県内各図書館を通して、中部学院大学の図書館が所蔵する資料を利用できるようにしました。				
30	316	217	9	85
県内各図書館を通して、富山県・石川県・福井県内の公共図書館が所蔵する資料を利用できるようにしました。				
31	317	231	8	71
調査・研究に役立てていただけるよう、テーマ別に資料・情報の探し方を簡単にまとめたリーフレット（パスファインダー）の作成を開始しました。				
34	308	218	9	80
効率的な運営と利便性の向上のため、郷土資料と地図資料のサービスを統合し、カウンターを一つにしました。				
80	262	197	12	100
お気軽に図書館サービスに関するご相談をしていただけるよう、総合案内窓口を設置しました。				
175	164	257	15	39





- ここに挙げたすべての取り組みについて、「有意義である」という回答を多くいただいた。
- ただし、取り組みを「知らなかった」という方が非常に多い。取り組みの継続や広報を通じて取り組みを知っていただいたうえで、やはり「有意義である」という回答をいただくことが必要である。