

岐阜県図書館 利用者アンケート調査結果

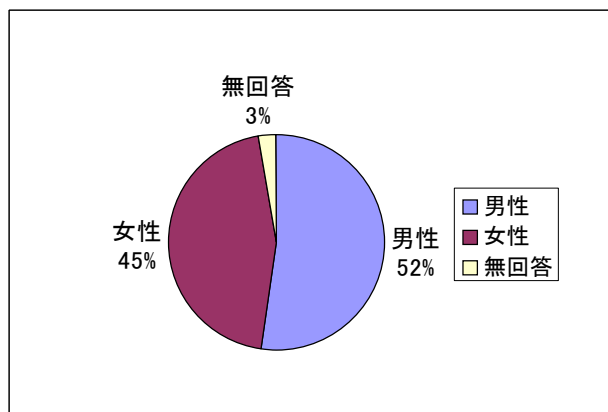
(平成23年11月～12月実施)

- 実施期間：平成23年11月29日（火）～12月18日（日）
- 調査対象：岐阜県図書館来館者、岐阜県図書館ホームページ閲覧者
- 調査方法：実施期間中、入館ゲート付近に質問用紙と回収箱を設置するとともに、適宜、質問用紙を直接配布。
岐阜県図書館ホームページにアンケート調査のページを設置し、回答をメール受信。
- 回答者数 235人（館内：183人 ホームページ：52人）

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

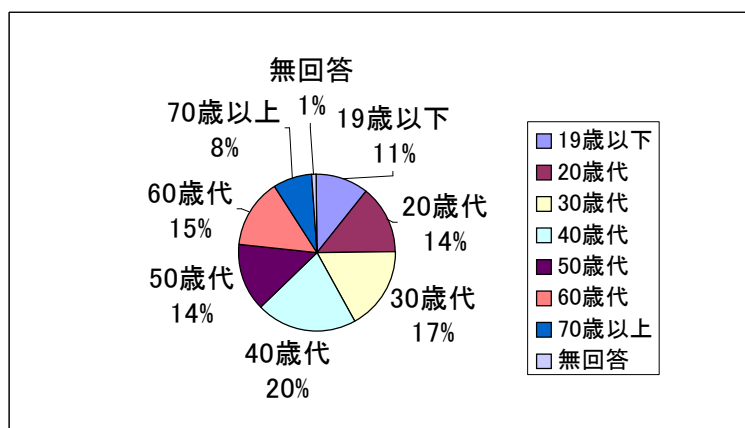
ア 性別

男 123人
女 106人
無回答 6人



イ 年齢

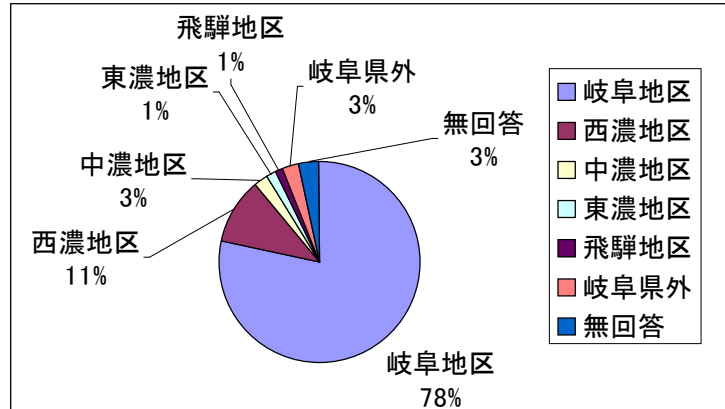
19歳以下 26人
20歳代 32人
30歳代 39人
40歳代 49人
50歳代 33人
60歳代 35人
70歳以上 19人
無回答 2人



- ・平成22年度実施の調査では、平成17年度実施の調査と比較して、20歳代が減少し、60歳代以上が増加したことから、来館者の年齢層が上がっていると分析した。しかし今回の調査では、平成22年度調査と比較して、60歳代以上は減少し（計28%→23%）、年齢層の上昇傾向はない。

ウ お住まいの地区

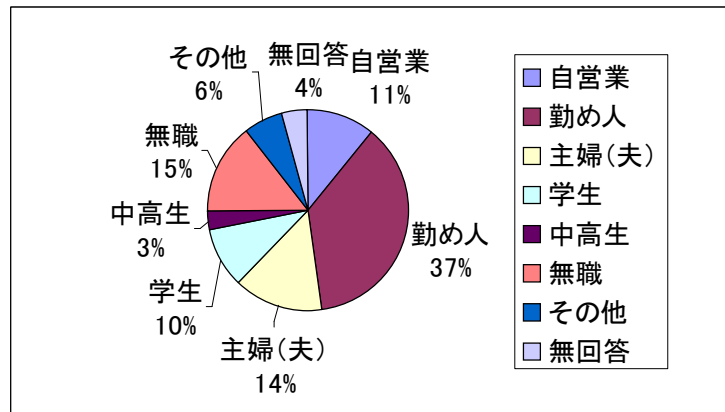
岐阜地区	185人
西濃地区	25人
中濃地区	6人
東濃地区	3人
飛騨地区	3人
岐阜県外	6人
無回答	7人



- 過去の利用者アンケート調査と同様、岐阜地区の利用者が多い。

エ 職業

自営業	26人
勤め人	86人
主婦(夫)	33人
学生	23人
中高生	7人
無職	35人
その他	16人
無回答	9人

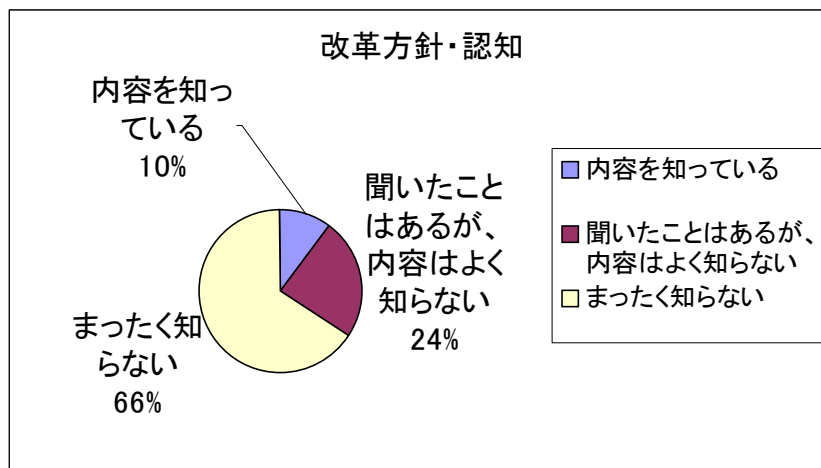


岐阜県図書館改革方針についてお聞きします。

※問2以降については、
無回答を除いて集計

問2. あなたは「岐阜県図書館改革方針」を知っていますか。

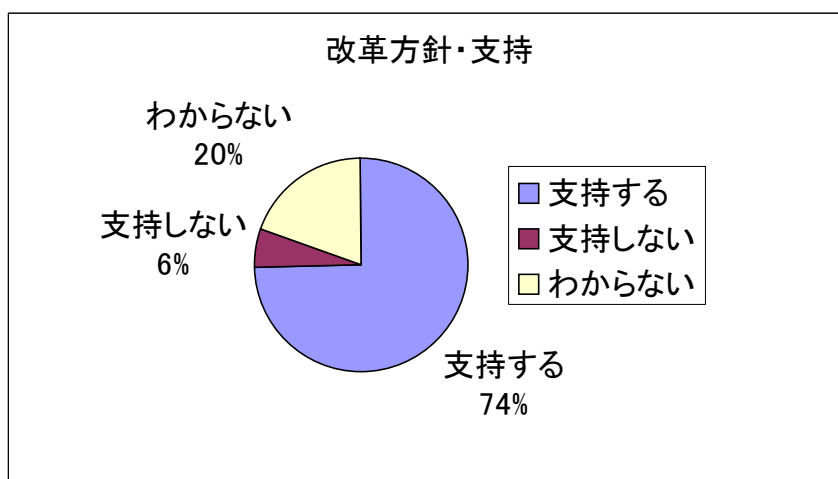
- | | |
|-----------------------|------|
| 1 内容を知っている | 24人 |
| 2 聞いたことはあるが、内容はよく知らない | 55人 |
| 3 まったく知らない | 150人 |



- 「岐阜県図書館改革方針」が図書館利用者に十分周知されていないことが如実に表れている。

問3. 「岐阜県図書館改革方針」は、全県域で図書館サービスを向上させること（広域性の発揮）、県図書館の専門性を高めること（専門性の発揮）の2つを改革の柱としています。あなたは岐阜県図書館のこの改革方針をどう思われますか。

- | | |
|---------|------|
| 1 支持する | 170人 |
| 2 支持しない | 13人 |
| 3 わからない | 45人 |



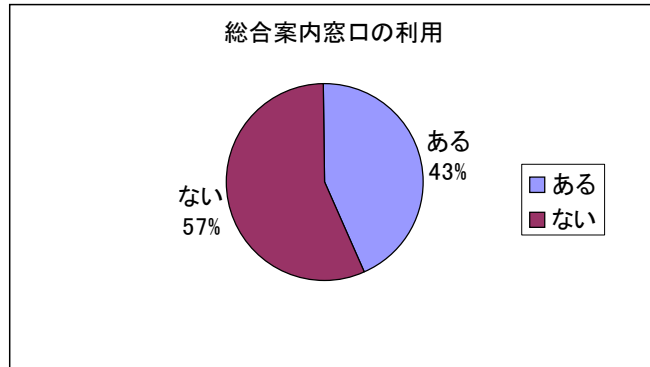
- この設問の結果だけみれば、「岐阜県図書館改革方針」は多くの支持を得ているといえる。しかし、問2における認知度の低さと、「支持する」を選択した方から出された数々の要望を合わせて考察すると、改革方針が十分に理解された上で支持を得ているとは言い難い。

岐阜県図書館が平成22年度以降に新たにはじめた取り組みについてお聞きします。

■総合案内窓口について

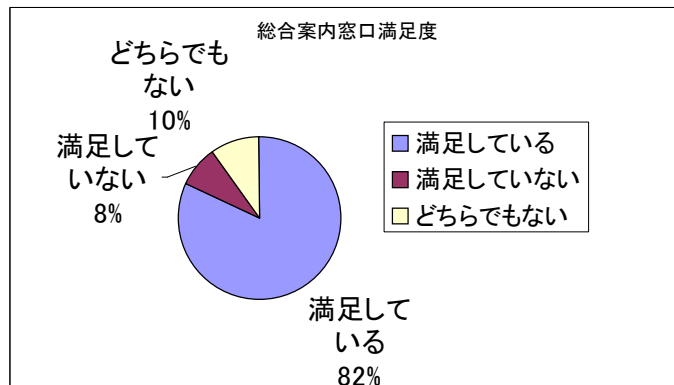
問4. あなたは岐阜県図書館の総合案内窓口（赤いエプロンの職員）に質問したことがありますか。

- 1 ある 99人
- 2 ない 130人



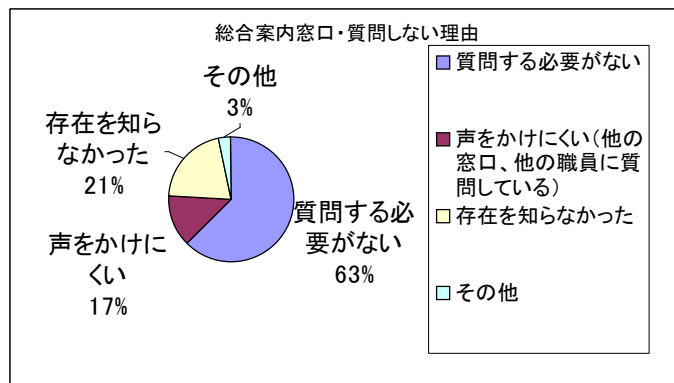
問5. (問4で「1」と答えた方) あなたは総合案内窓口職員の対応に満足していますか。

- 1 満足している 82人
- 2 満足していない 8人
- 3 どちらでもない 10人



問6. (問4で「2」と答えた方) 総合案内窓口に質問しない理由は何ですか。

- 1 質問する必要がない 79人
- 2 声をかけにくい(他の窓口、他の職員に質問している) 17人
- 3 存在を知らなかった 27人
- 4 その他 4人

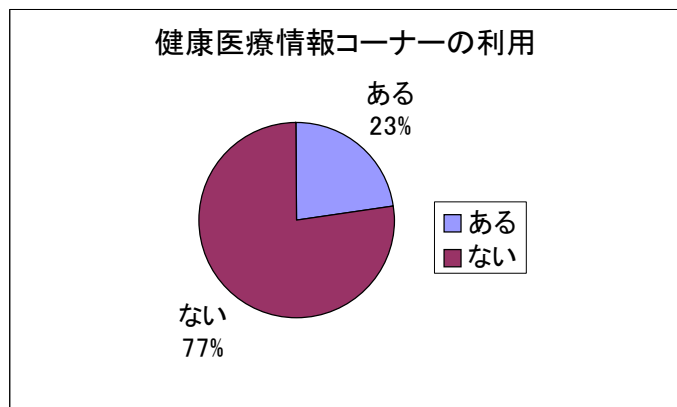


- 平成 22 年度実施の調査では、回答者の約半数が総合案内窓口を「知らなかった」と回答されたが、今回、「存在を知らなかった」と回答されたのは全体の 12%（※問 6 の回答における 21%は、総合案内窓口に質問したことのない人に限定した場合）であり、総合案内窓口の存在が浸透していることがわかる。
- 総合案内窓口の対応への満足度は 82%であり、目標の 80%を達成した。
- 総合案内窓口に質問したことのない方のうち 17%が、質問しない理由として「声をかけにくい」と回答しているため、より多くの方に気軽に質問していただけるような雰囲気づくりを心がけながら、これまで以上に親切かつ適切な対応で満足度を高められるように努力する必要がある。

■健康医療情報コーナーについて

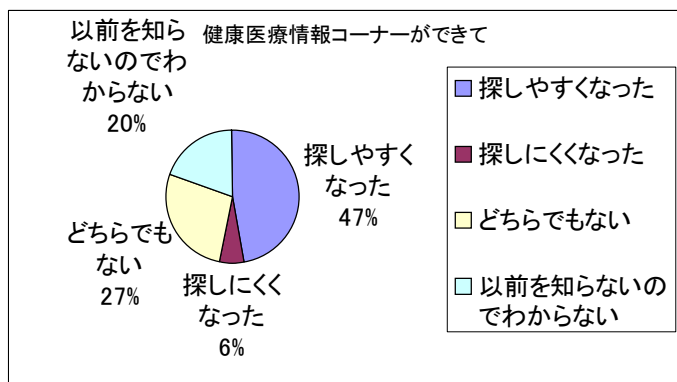
問 7. あなたは健康医療情報コーナーを利用したことがありますか。

- 1 ある 50人
- 2 ない 169人



問 8. (問 7 で「1」と答えた方) 健康医療情報コーナーができる以前と比べて、健康医療に関する情報は探しやすくなりましたか。

- 1 探しやすくなった 24人
- 2 探しにくくなった 3人
- 3 どちらでもない 14人
- 4 以前を知らないのわからない 10人

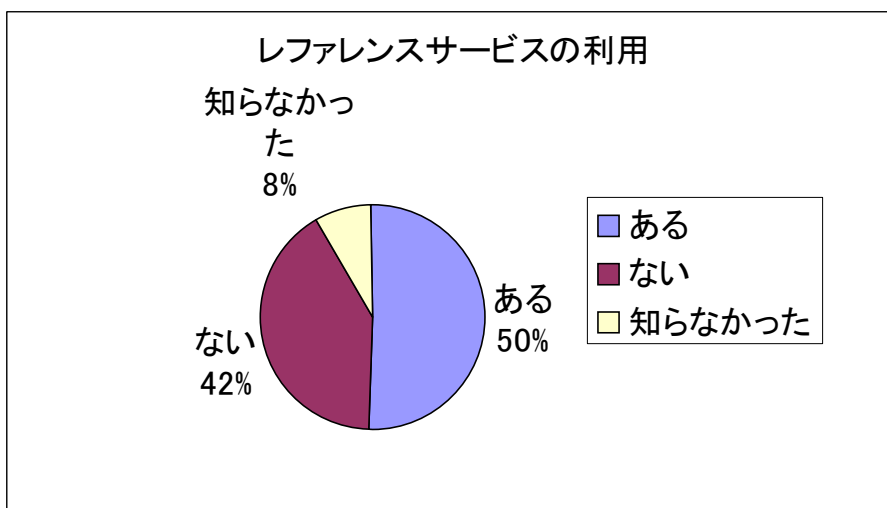


- 23%の方が健康医療情報コーナーを利用しており、健康医療情報への関心の高さがうかがえる。
- 健康医療情報コーナーができる以前と比べて、健康医療情報に関する情報を「探しやすくなった」が 47%、「探しにくくなった」は 6%であり、コーナーを設置した効果はあったと考えられる。

岐阜県図書館の基本的なサービスについてお聞きします。

問9. 図書館では本の検索や調べ物のお手伝い（レファレンスサービス）をおこなっています。このサービスを利用されたことがありますか。

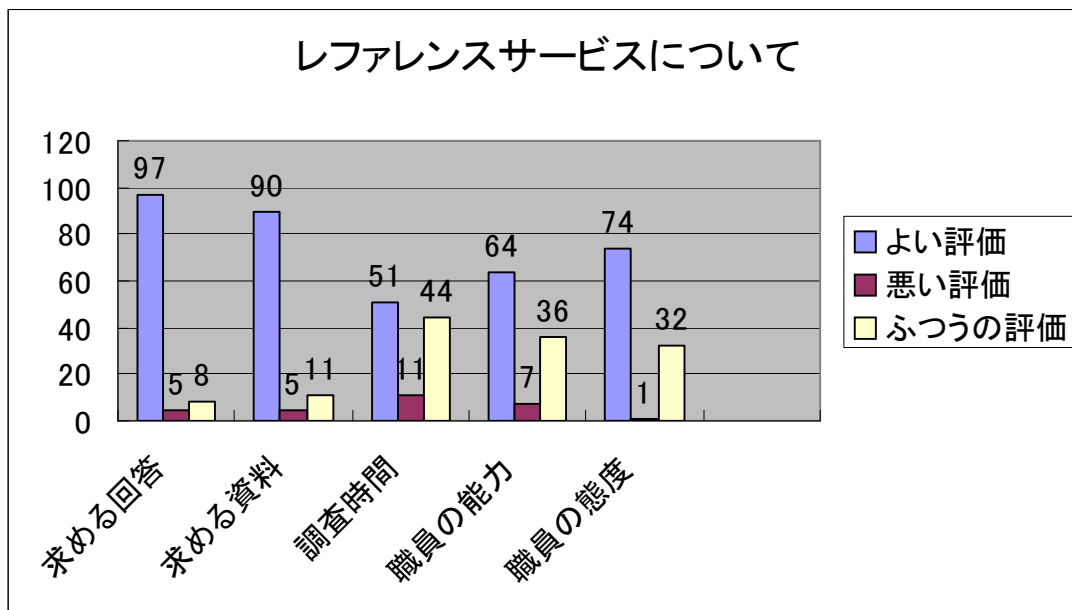
- 1 ある 110人
- 2 ない 91人
- 3 知らなかった 18人



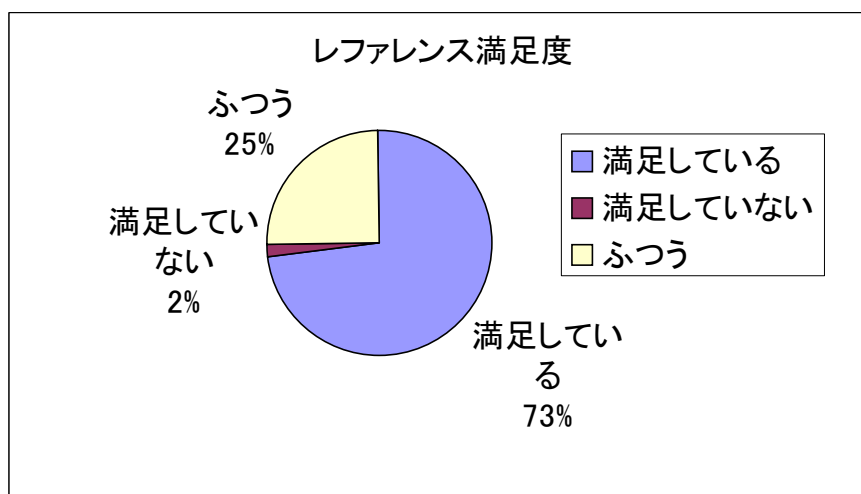
- ・ レファレンスサービスを利用したことのある方は、50%であった。平成17年度実施の調査では、39%であった。レファレンス件数は減少傾向にあるが、レファレンスサービスを利用する人の割合は増加していると仮定することができる。

問10. (問9で「1」と答えた方) ご質問への対応はいかがでしたか。

求める回答について	得られた	得られなかった	どちらともいえない
	97	5	8
求める資料について	得られた	得られなかった	どちらともいえない
	90	5	11
調査時間について	迅速だった	長い	ふつう
	51	11	44
職員の能力について	よい	不足している	ふつう
	64	7	36
職員の態度について	よい	悪い	ふつう
	74	1	32
全体的な満足度	満足している	満足していない	ふつう
	77	2	27



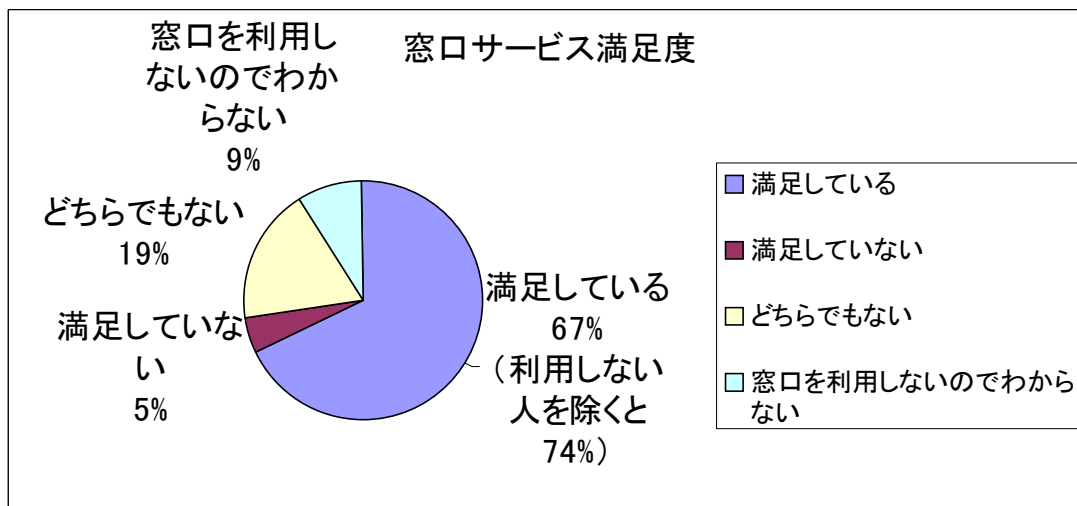
- 回答内容と提供資料については、高い評価をいただくことができた。一方、調査時間、職員の能力、職員の態度については、まだ改善の余地が多いと考えられる。



- レファレンスサービスに対する全体的な満足度は、「満足している」が73%であり、平成22年度実施の調査の69%より上昇したが、目標の80%には到達していない。問10における各項目の改善に努め、満足度を高めていく必要がある。

問1 1. あなたは岐阜県図書館の窓口サービス（職員の接遇）全般に満足していますか。

1 満足している	145人
2 満足していない	10人
3 どちらでもない	41人
4 窓口サービスを利用しないのでわからない	19人



- 窓口サービス（職員の接遇）に対する満足度は、「満足している」が74%であり、目標の80%には到達していない。しかし、平成17年度実施の調査では59%、平成22年度実施の調査では69%、今回が74%と、満足度は高まっており、窓口サービスの改善が進んでいると考えることができる。

岐阜県図書館へのご意見がありましたらご自由にご記入ください。

【施設・設備について】

- ・ 館内温度についての意見（夏の暑さ、冬の寒さ）。（6件）
- ・ 備品の故障箇所が多い。（5件）
- ・ 閲覧席が少ない。（3件）
- ・ AV資料の視聴ブースを増やしてほしい。

【資料について】

- ・ 新しい図書が少ない。（5件）
- ・ その他、以下の種類、分野について複数の要望がありました。
（専門書、DVD、小説）

【職員の対応について】

- ・ 丁寧、親切。（7件）
- ・ 態度が悪い。（7件）

【利用マナーについて】

- ・ 自習者が多く、閲覧席を利用できない。（4件）
（また、別に学習室を設けてほしいという意見が4件ありました）
- ・ 話し声についての苦情。（7件）
- ・ 子どもの泣き声についての苦情。（2件）
- ・ 資料への書き込み、切り取りについての苦情。（3件）

【レファレンス・サービスについて】

- ・ 司書の得意分野によって、レファレンスの担当分野を分けるといい。
- ・ 親切的な対応だが、求めたい資料・情報についてもっと聞き出してほしい。

【その他】

- ・ 開館時間を長くしてほしい。／開館日を増やしてほしい。（3件）
- ・ 2階研修室を有効活用してほしい。（2件）
- ・ 岐阜市立図書館との差別化を図ってほしい。（2件）
- ・ 講習会等のイベント開催の要望。（3件）
- ・ 窓口サービスについてもっと知らせてほしい。
- ・ 公共サービスとして徹底的な目的・合理性を持った施策をお願いする。
- ・ 3歳まで託児サービスをしてほしい。
- ・ 図書館法に忠実であってほしい。

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。