

岐阜県図書館 利用者アンケート調査結果

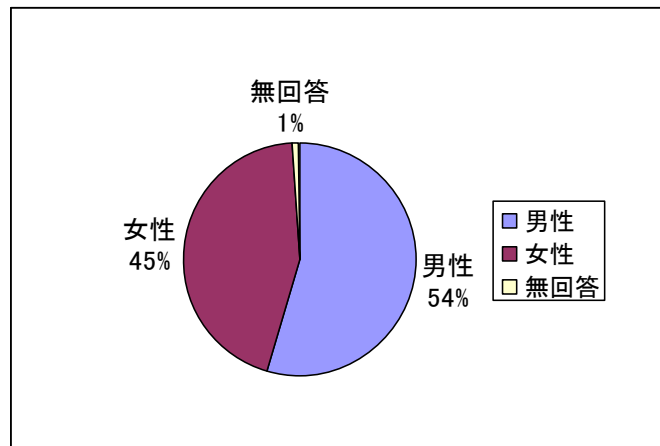
(平成 24 年 11 月実施)

- 実施期間：平成 24 年 11 月 6 日（火）～11 月 25 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 173 人（館内：117 人 ホームページ：56 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。

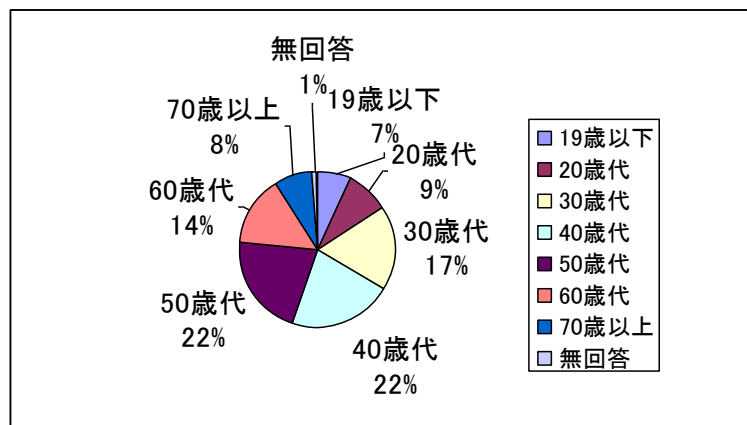
ア 性別

男	94 人
女	77 人
無回答	2 人



イ 年齢

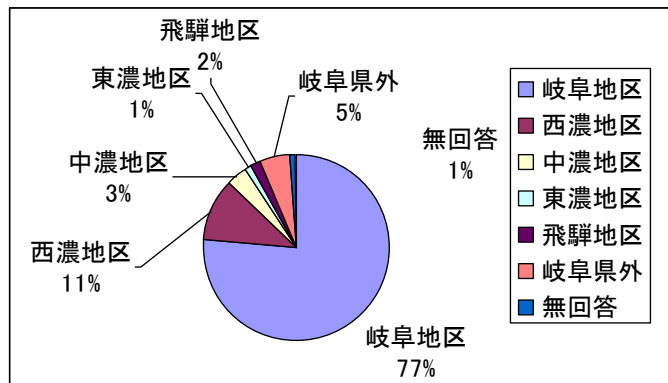
19 歳以下	12 人
20 歳代	16 人
30 歳代	30 人
40 歳代	37 人
50 歳代	37 人
60 歳代	25 人
70 歳以上	14 人
無回答	2 人



- ・平成 23 年度実施の調査との比較では、20 歳代が減少したこと（14%→9%）、50 歳代が増加したこと（14%→22%）が特徴的であるが、その他の年齢層で大きな動きはなく、全体的に利用者の年齢層が変化しているとはいえない。

ウ お住まいの地区

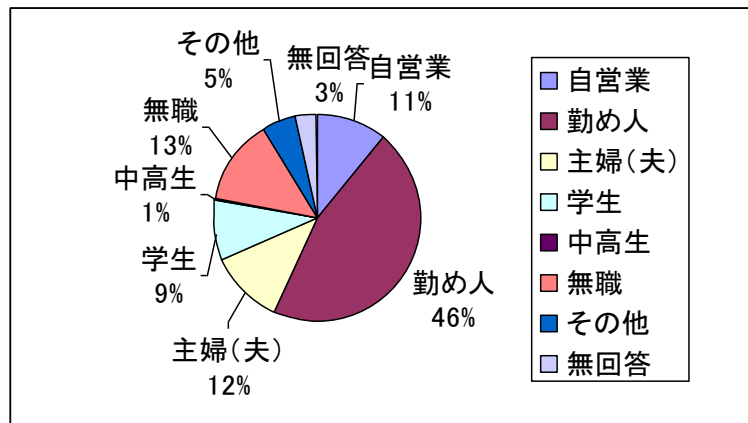
岐阜地区	132人
西濃地区	19人
中濃地区	6人
東濃地区	2人
飛騨地区	3人
岐阜県外	9人
無回答	2人



- 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。

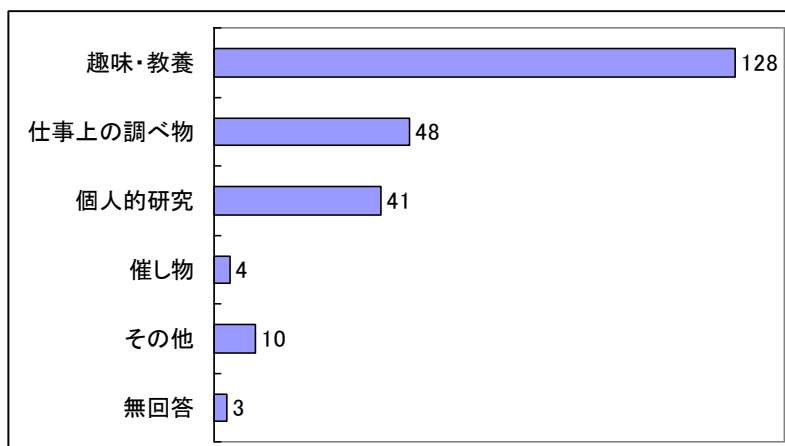
エ 職業

自営業	19人
勤め人	79人
主婦(夫)	20人
学生	16人
中高生	1人
無職	23人
その他	9人
無回答	6人



オ 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	128人
仕事上の調べ物のため	48人
個人的研究のため	41人
催し物への参加のため	4人
その他	10人
無回答	3人

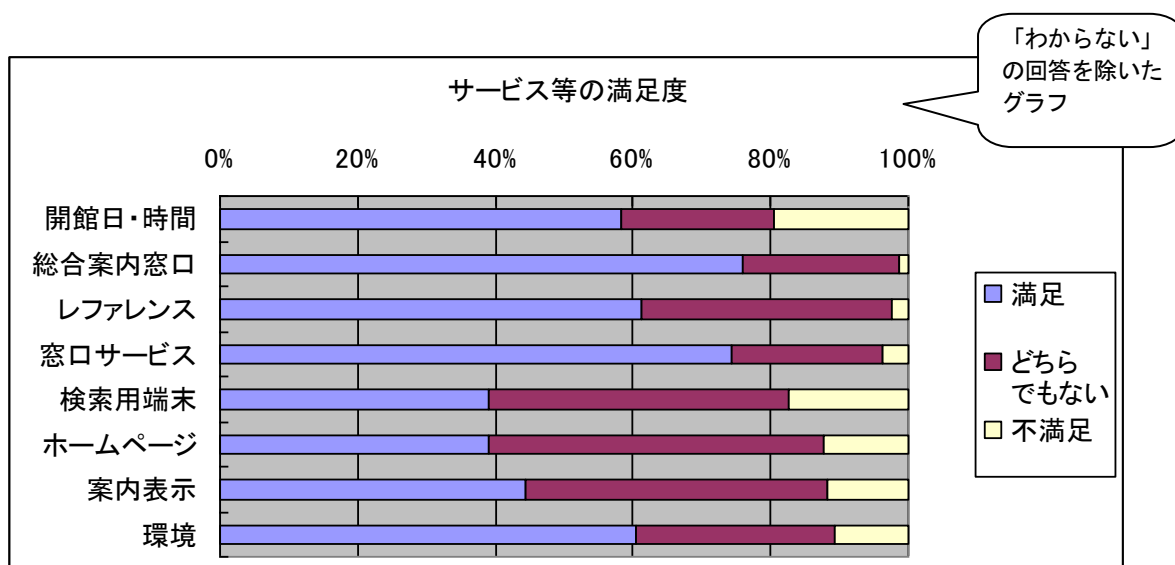


岐阜県図書館のサービス等について、おたずねします。

※問2以降については、
無回答を除いて集計

問2. 各項目（ア～ク）に対する満足度について、該当する番号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
ア 開館日・開館時間	58%(89)	22%(34)	20%(30)	(2)
イ 総合案内窓口職員(赤いエプロンの職員)の対応	76%(107)	23%(32)	1%(2)	(28)
ウ 本の検索や調べ物のお手伝い(レファレンスサービス)	61%(79)	37%(47)	2%(3)	(27)
エ 窓口サービス(職員の接遇)全般	74%(119)	22%(35)	4%(6)	(10)
オ 検索用端末の使いやすさ	39%(52)	44%(58)	17%(23)	(19)
カ ホームページでのサービス	39%(48)	49%(60)	12%(15)	(38)
キ 館内の案内表示	44%(64)	44%(63)	12%(17)	(11)
ク 館内の環境(室温、清潔さ等)	60%(101)	29%(48)	11%(18)	(3)



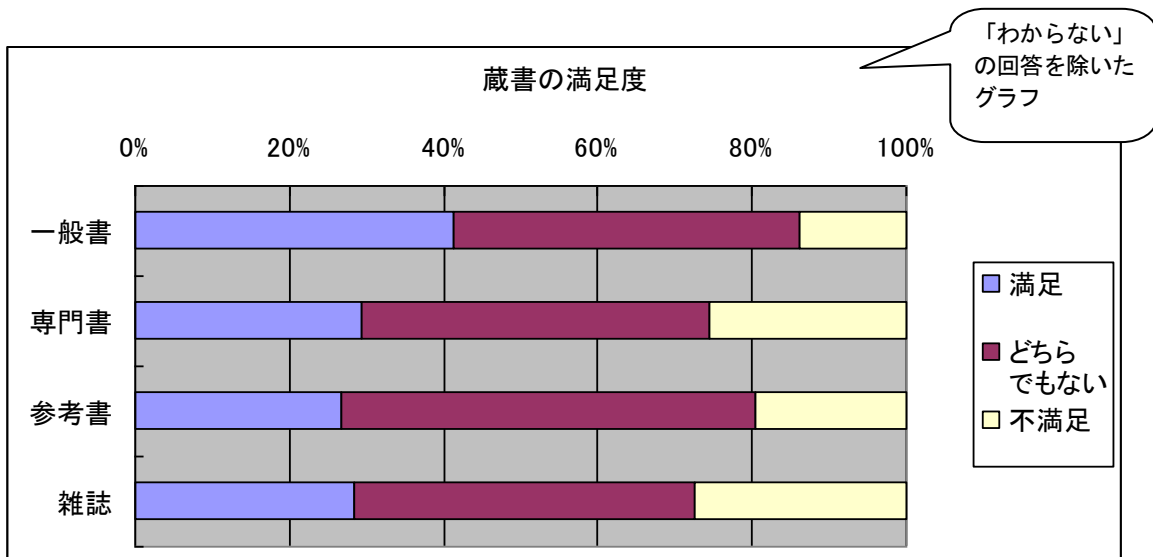
- ・ 総合案内窓口満足度は平成23年度実施の調査よりもやや低下した（82%→76%）。
- ・ レファレンス満足度は平成23年度実施の調査よりも低下した（73%→61%）。
- ・ 窓口サービス満足度は平成23年度実施の調査と同等であった（74%）。
- ・ 検索用端末の使いやすさとホームページでのサービスが最も満足度が低い結果となった（ともに39%）。平成22年度実施の調査よりも低下しており、経年により検索システムがより古く感じられるようになったためと考えられる。
- ・ 不満足の割合が最も多かったのは開館日・開館時間であった（20%）。
- ・ 各項目について、自由記述欄に書かれた意見等を参考として改善に努めたい。

あなたの関心分野と岐阜県図書館の蔵書等について、おたずねします。

問3. あなたが得意（専門）とする分野について、該当する番号1つに○をつけてください。

問4. 問3で挙げた、あなたが得意（専門）とする分野について、岐阜県図書館の蔵書等の評価をお願いします。各項目（ア～エ）に対する満足度について、該当する番号1つに○をつけてください。

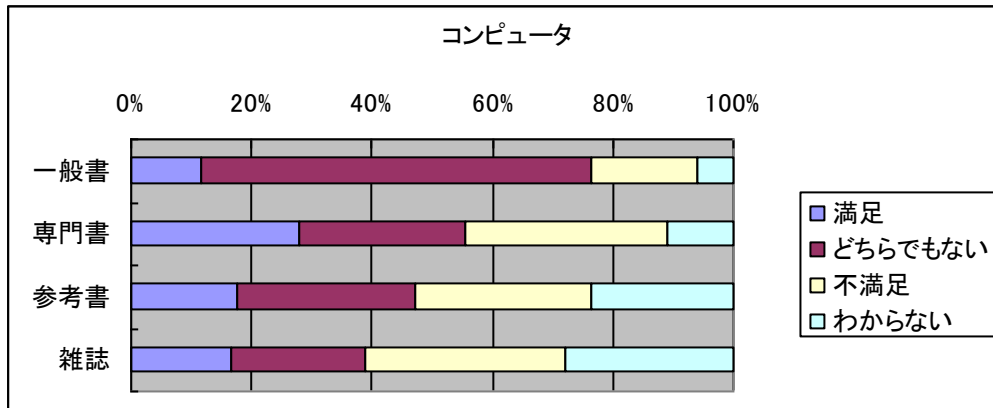
	満足	どちらでもない	不満足	わからない
ア 一般書 (一般の方向けに分かりやすく書かれた図書)	41%(57)	45%(62)	14%(19)	(9)
イ 専門書 (その分野の専門家向けの図書)	29%(38)	45%(58)	26%(33)	(21)
ウ 参考書 (その分野の事典等)	27%(33)	54%(66)	19%(24)	(21)
エ 雑誌	28%(32)	44%(50)	28%(31)	(33)



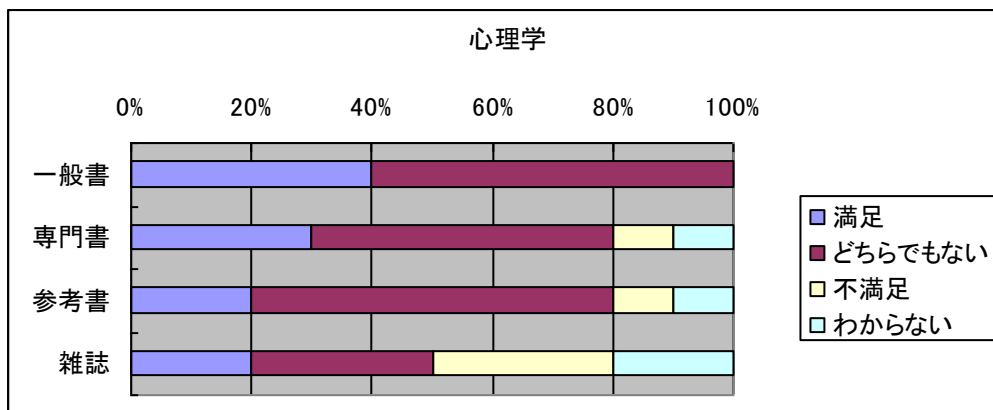
- 全体的な満足度としては、一般書の満足度が41%と最も高く、不満足も14%と最小であった。専門書の満足度は29%、不満足は26%であった。「岐阜県図書館改革方針」により専門性の高い資料を重点的に収集しているが、まだ利用者のニーズや満足度には反映されていないと考えられる。
- 不満足の割合が最も高いのは雑誌であった (27%)。

なお本設問は、最も得意（専門）とする分野一つを選択し、その分野について蔵書の評価を問うものであったが、多くの回答者が得意（専門）分野として複数の分野を選択した。これらの回答も有効として扱い、集計を行っている。

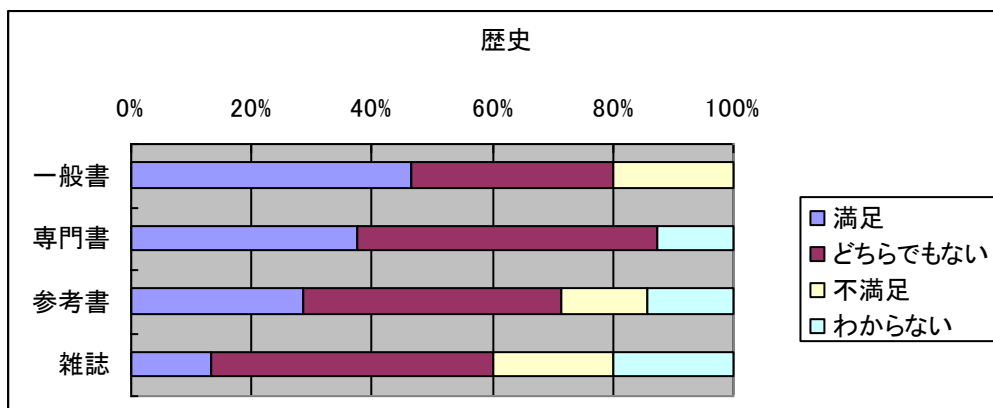
回答者の多かった分野（10人以上）の満足度は次のとおりである。



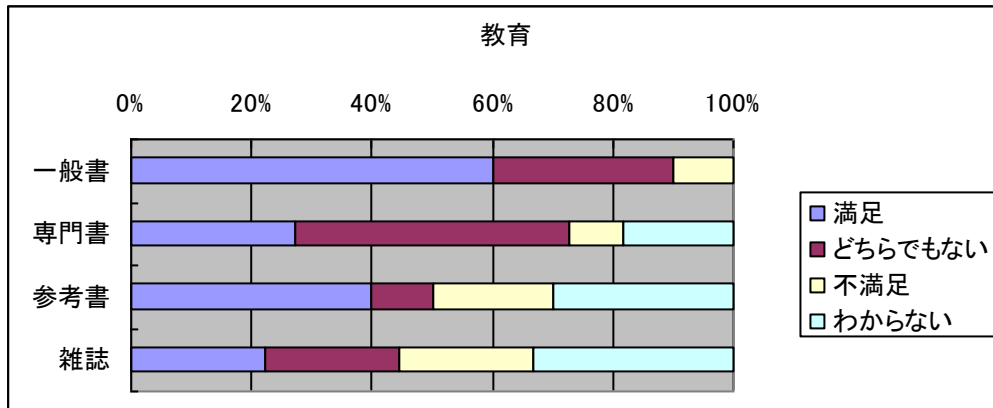
- 全体的に満足の回答が少なく、不満足の回答が多い分野である。特に一般書の満足度は最も低い。
- 一般書よりも専門書の満足度のほうが高い唯一の分野である。



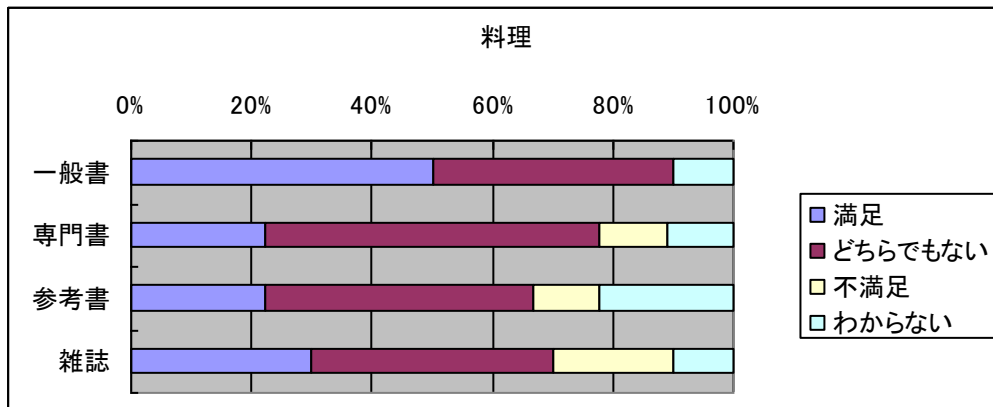
- 一般書では不満足の回答がなく、専門書と参考書でも不満足の割合が少ないのが特徴的である。



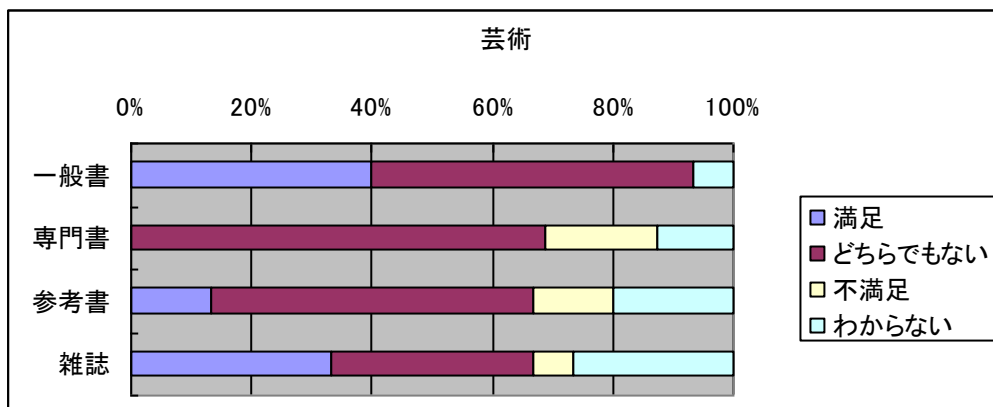
- 専門書の満足度が最も高い分野である。また、不満足の回答がない。一方で雑誌の満足度は低い。



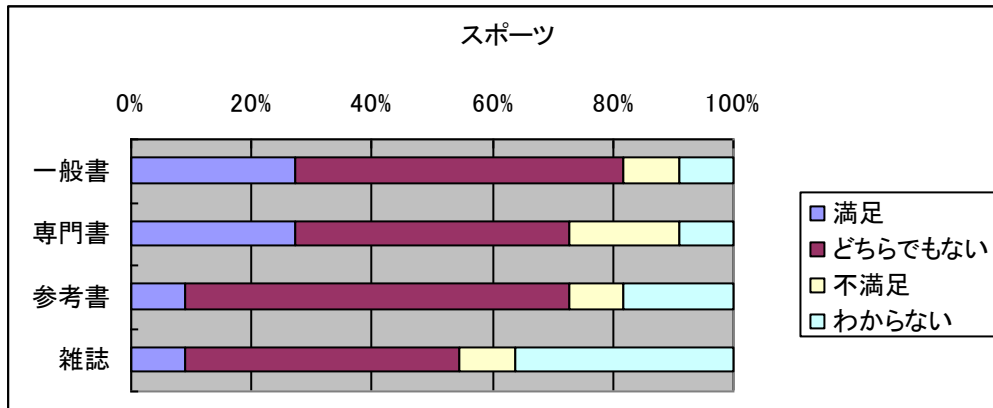
- 一般書と参考書の満足度が最も高い。全体的に不満足の回答も少なく、満足度の高い分野であるといえる。



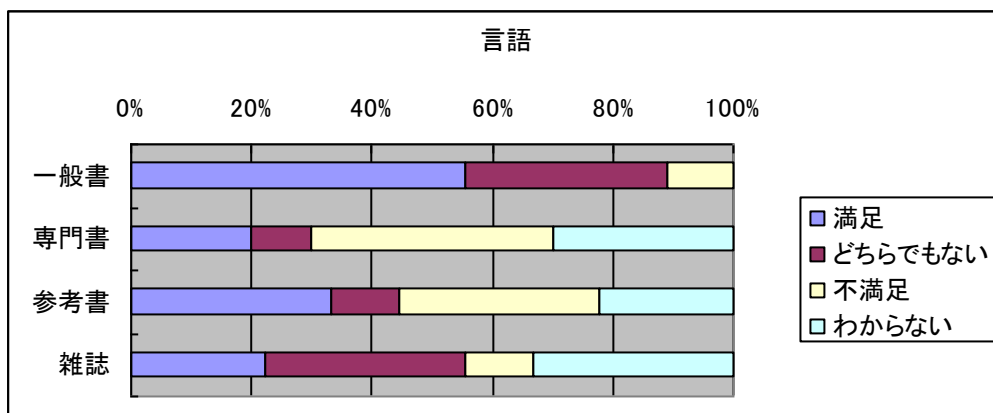
- 一般書では不満足の回答がなく、全体的にも他の分野と比べて不満足の回答が少ないのが特徴的である。



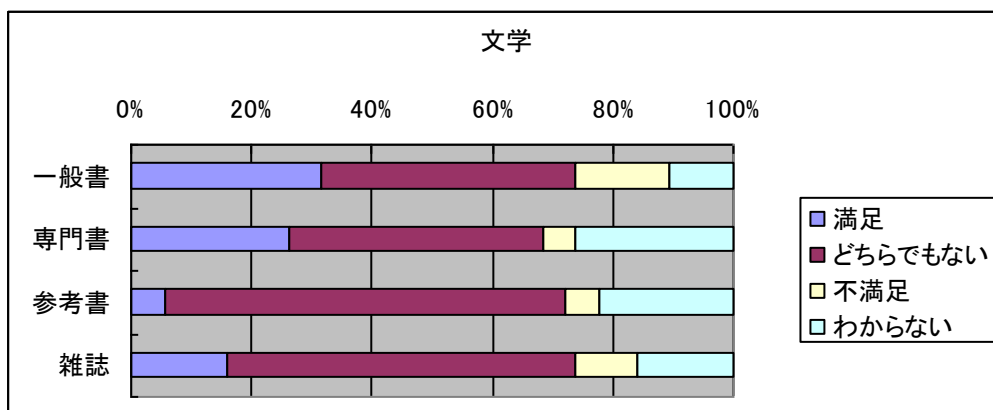
- 一般書では不満足の回答がなく、40%が満足しているが、専門書では満足の回答がない。一般書と比べて専門書の蔵書が不足している分野だと考えることができる。
- 雑誌の満足度が最も高い分野である。



- 全体的に満足の回答は少ないが、不満足の回答も少ない分野である。

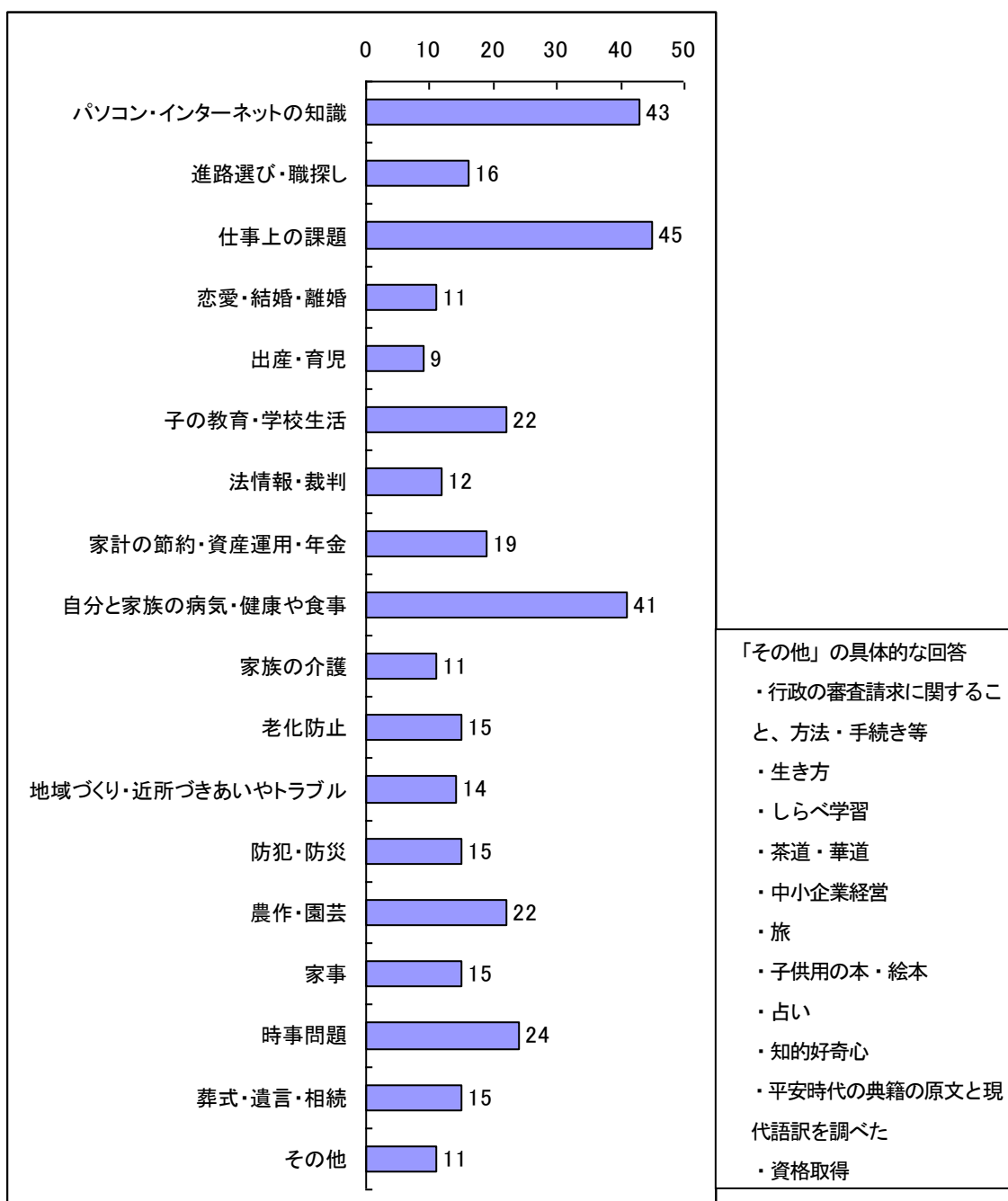


- 一般書の満足度が教育について高い。一方で専門書では不満足の割合が多く、芸術と同様に一般書と比べて専門書が不足している分野だと考えることができる。



- 全体的に満足の回答は少ないが、不満足の回答も少ない分野である。

問5. あなたが今、日常生活において解決したい課題、入手したい情報について、該当する番号に○をつけてください（複数回答可）。



- ・ 「仕事上の課題」「パソコン・インターネットの知識」「自分と家族の病気・健康や食事」の3つが突出して多い結果となった。

その他、岐阜県図書館にご意見がありましたらご記入ください。

主な意見

【施設・設備について】

- ・ 空調についての意見（暑さ、寒さ）。（2件）
- ・ 駐車場・駐輪場についての要望。（6件）
- ・ 図書館の機能の一つに、人が集い繋がりをつくっていく場としての役割もあると思う。その意味から見ると図書館内施設の有料化は残念。

【資料について】

- ・ 新しい資料を増やしてほしいという要望。（7件）
- ・ CD・DVDの充実についての要望。（3件）

【職員の対応について】

- ・ 丁寧、親切。（7件）
- ・ 態度が悪い。（3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。（2件）
- ・ 利用者のマナー（私語・席取り・延滞）についての苦情。（9件）

【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。（12件）
- ・ 貸出可能冊数を増やしてほしい。（2件）
- ・ 蔵書検索についての要望（検索速度、検索機能）。（7件）
- ・ 図書館長による講座の開催がよかった。（2件）
- ・ 貸出履歴を調べたい。
- ・ 古本市を開催してほしい。
- ・ 閲覧・貸し出しサービス、講演会を廃止し、専門書の収集や、県全域のネットワークの構築のみに特化すべき。

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。