

## 平成26年度第1回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(平成26年7～8月実施)

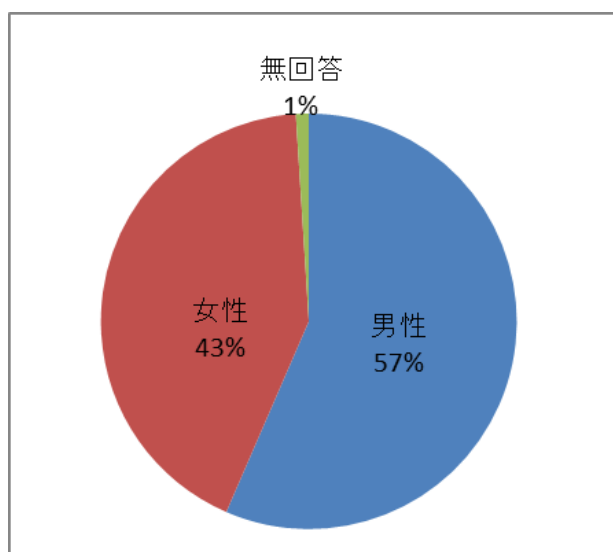
- 実施期間：平成26年7月29日（火）～8月22日（金）
- 調査対象：岐阜県図書館来館者
- 調査方法：入館ゲート付近に調査用紙と回収箱を設置するとともに、適宜、カウンターで調査用紙を直接配布。また、当館で開催された研修会の際に、受講者へ調査用紙を配布。
- 回答者数：200人

※小数点以下四捨五入のため、合計が100%にならない場合がある。

### あなたご自身についておたずねします。

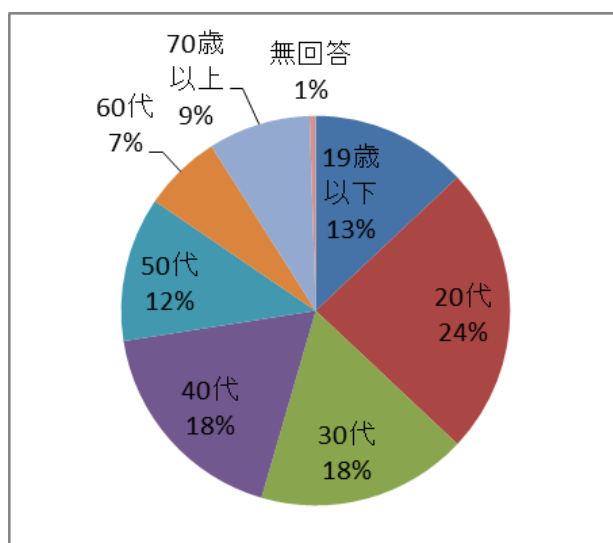
#### ○性別

男性	113人 (57%)
女性	85人 (43%)
無回答	2人 (1%)



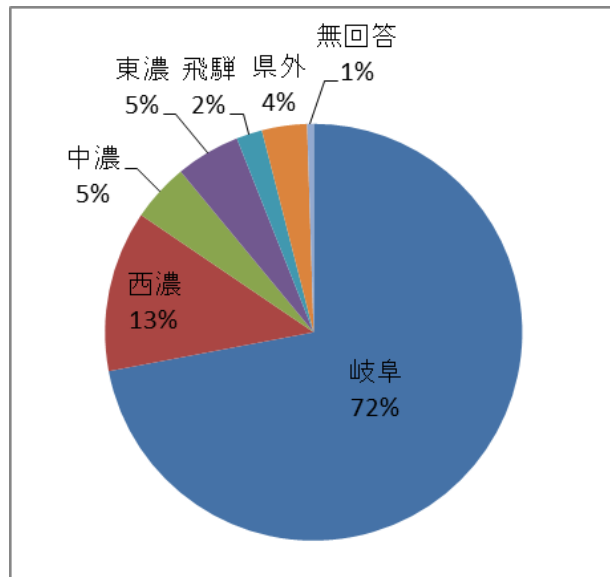
#### ○年齢

19歳以下	26人 (13%)
20代	48人 (24%)
30代	35人 (18%)
40代	36人 (18%)
50代	24人 (12%)
60代	13人 (7%)
70歳以上	17人 (9%)
無回答	1人 (1%)



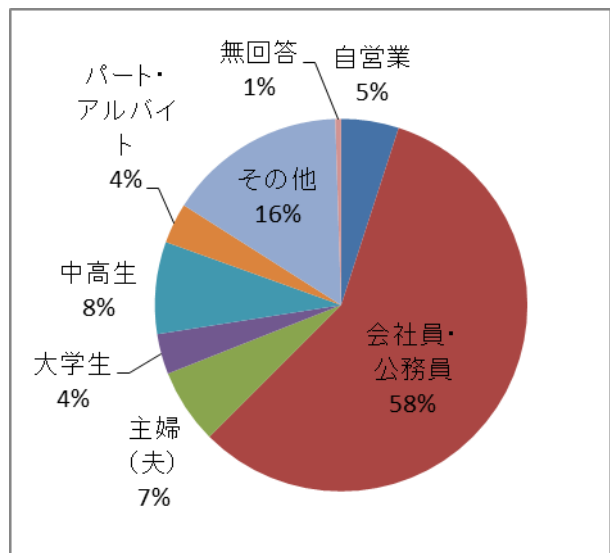
○お住まいの地区

岐阜地区	144人 (72%)
西濃地区	25人 (13%)
中濃地区	9人 (5%)
東濃地区	10人 (5%)
飛騨地区	4人 (2%)
県外	7人 (4%)
無回答	1人 (1%)



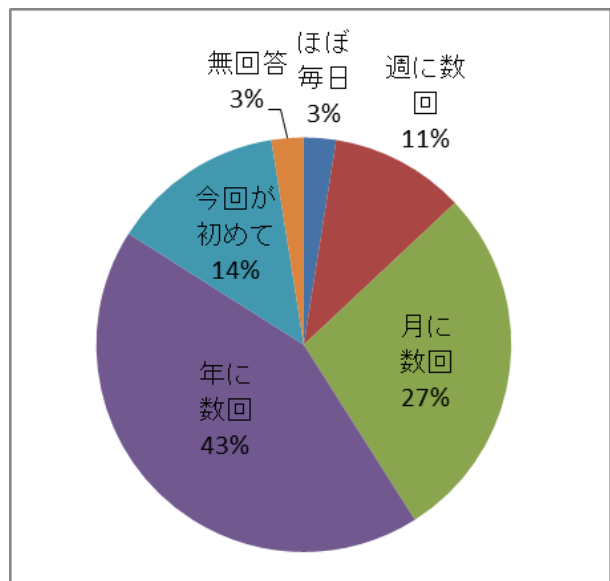
○職業

自営業	10人 (5%)
会社員・公務員	115人 (58%)
主婦(夫)	13人 (7%)
大学生	7人 (4%)
中高生	16人 (8%)
パート・アルバイト	7人 (4%)
その他	31人 (16%)
{ 無職	11人
{ 小学生	8人
無回答	1人 (1%)



○利用頻度

ほぼ毎日	5人 (3%)
週に数回	21人 (11%)
月に数回	56人 (27%)
年に数回	86人 (43%)
今回が初めて	27人 (14%)
無回答	5人 (3%)

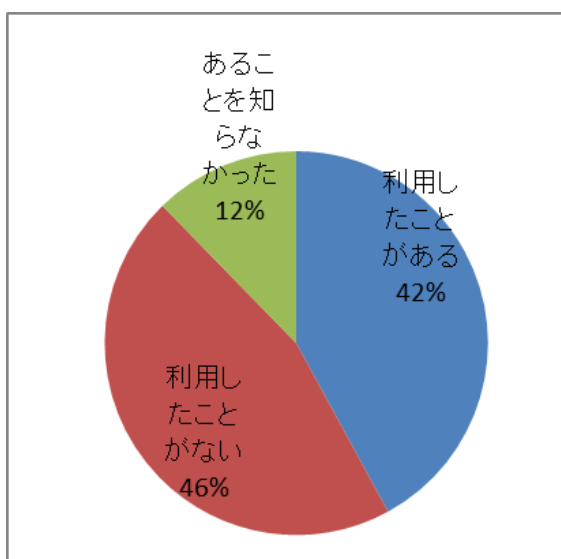


※これ以降は、無回答を除いて集計した。

図書館では、みなさまのお調べもののお手伝い（レファレンスサービス）を行っています。

### 1 レファレンスサービスを利用されたことはありますか？

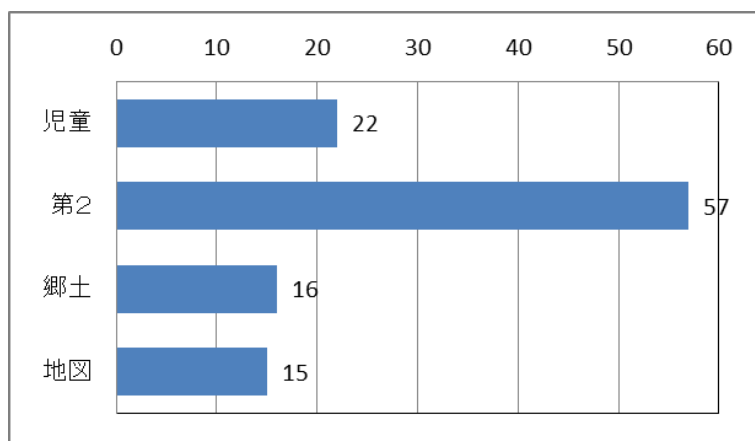
利用したことがある	82人（42%）
利用したことがない	89人（46%）
あることを知らなかった	24人（12%）
無回答	5人（-%）



### 2 1で「利用したことがある」とお答えになられた方におたずねします。

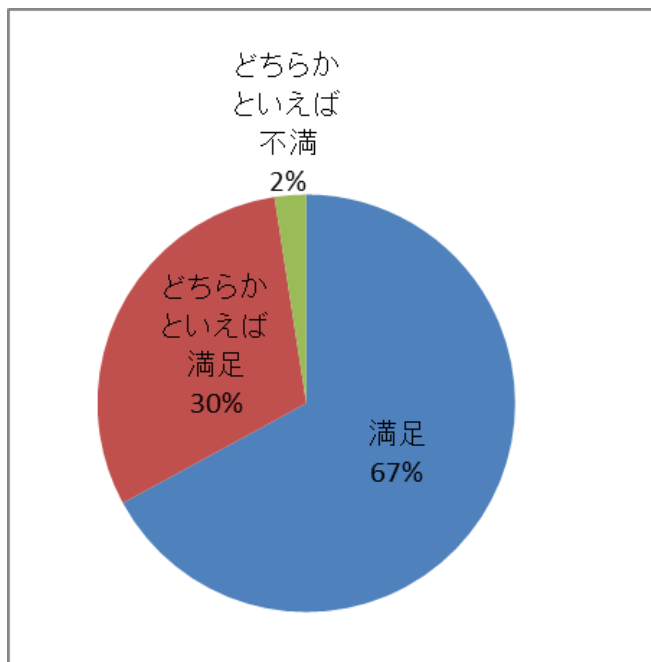
#### (1) レファレンスサービスをご利用になられたカウンターはどこですか？（複数回答可）

1階の児童コーナーのカウンター	22人
1階奥の第2カウンター	57人
2階の郷土カウンター	16人
2階の地図カウンター	15人



**(2) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？**

満足	55人 (67%)
どちらかといえば満足	25人 (30%)
どちらかといえば不満	2人 (2%)
不満足	0人 (0%)



**(3) (2) でお答えになられた満足した点・不満足に思われた点を具体的にご記入ください。**

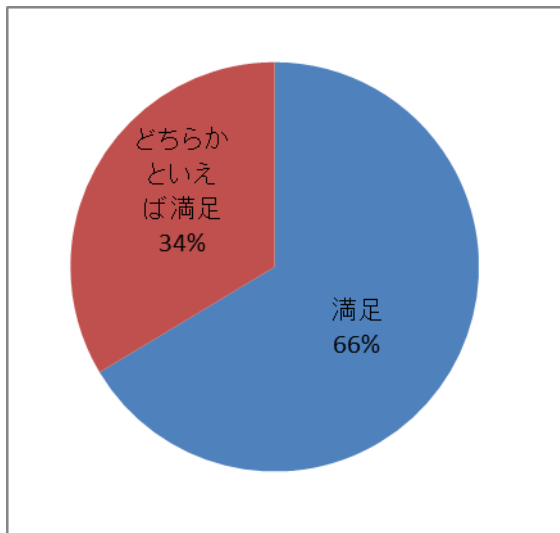
**【主なご意見】**

- ・丁寧、親切 (13件)
- ・探していた本が見つかった (6件)
- ・対応が早い (3件)
- ・一所懸命に調べてくれた (2件)
- ・職員によって対応が異なる (2件)

図書館の窓口サービス満足度についておたずねします。

1 カウンターや総合案内（赤いエプロンを着用した職員）の対応はいかがでしたか？

満足	81人（66%）
どちらかといえば満足	41人（34%）
どちらかといえば不満	0人（0%）
不満足	0人（0%）
無回答	78人（-%）



2 1でお答えになられた満足した点・不満足に思われた点をご記入ください。

【主なご意見】

- ・丁寧、親切（38件）
- ・対応が早い（7件）
- ・笑顔が良い（3件）
- ・テキパキとしている（2件）
- ・困っているとき声をかけてくれた（2件）

お寄せいただいたご意見・ご要望とその対応について

○図書館サービスについて

ご意見	対応
<p>・館内を走り回ったり、大きな声を出したりしている子どもに対して、きちんと注意してほしい。</p>	<p>館内を走り回ったり、大きな声を出したりしている子どもには注意をしています。職員が目が行き届かないところもありますが、周りの利用者のことを考え、マナーを守って利用することも大切な学習であることから、子どもの発達段階に応じて、子どもに注意をしていくことを職員全員で確認しました。</p>
<p>・携帯電話がマナーモードになっていなかったり、閲覧席で飲み物を飲んだりしている利用者のマナーの向上を図ってほしい。</p>	<p>閲覧室入口にはマナーモードへの切替や飲食禁止の掲示を行ったり、マナー違反の利用者を見かけたらその都度注意をしています。マナーアップキャンペーンを行うなど、利用者のマナー向上に努めます。</p>
<p>・館内に自習コーナーを設けてほしい。</p>	<p>岐阜県図書館では、閲覧室での自習をお断わりしていますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。</p>
<p>・本の場所を分かりやすくして頂きたいです。</p>	<p>館内の掲示については、現在、検討しているところです。今後、改善を図ってまいります。</p>
<p>・「今日返却された本」のコーナーについてですが、人の出入りはあるのに本があまり並んでいないように思います。図書館へ入ったら最初に「返却コーナー」を見ることにしているので、そこがガラ〜ンとしてい何も本がないときは残念です。どんな本が読まれているのか参考にしたいので、見ているときには本棚から本を引き出さないで下さい（返却本の置いてある時間が短すぎるのではないのでしょうか）</p>	<p>アルバイト・サポーターの方へ、「今日返却された本」の書棚で本を見ている人がいるときは、目の前から本を取り出さないよう確認します。</p>
<p>・20時閉館はわかりますが、20:01にドアも全てしまって、子供とおいかえされてすごく不愉快でした。図書館員もガードマンも感じわるい。自分たちが早く帰りたいただけでは？最低のサービスです。もっと県民のこと考えてほしい。あまりにひどいです。5分くらいの余裕ももてないのでしょうか？民間では考えられないサービスのわるさです。もっと職員はそのことを考えてほしい。</p>	<p>利用者の皆さま方に不愉快な思いをさせないよう努めてまいります。</p>

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館とは、通常では手に入らなかったり、高価な本が無料で提供されている大変すばらしいサービスであり、個人的に非常に助かっている。今後ともがんばってほしい。</li> </ul>	<p>今後とも利用者のみなさまにご満足いただけるよう、図書館サービスの提供に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「図書館の自由」を守ってほしい（こんな時代だから、本を選ぶ自由、読む自由が大切です）</li> </ul>	<p>今後とも当館の収集方針に従って資料の収集・提供に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の職員の対応が悪い。</li> </ul>	<p>いただいたご意見を職員間に周知し、気持ちの良い対応を心がけます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の構造上の問題もあると思うが、相談者の声が大きく響く。（特に高齢者）担当の方は、相談者に小さな声で話すように言ってほしい。</li> </ul>	<p>相談者の声大きい時は、「おそれいます。もう少し小さな声でお話してください」などと声かけをするようにいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出中の本以外も予約できるようにしてほしいです。（ネット） 他の図書館ではそれが出来て、欲しい本だけあらかじめ予約しておいて探す手間も、忙しい人には省けて取りに行くだけに出来るので、是非考察して頂きたいです。あると本当に便利です！ よろしくお願いします。</li> </ul>	<p>市町村図書館を支援する県図書館として、市町村図書館からの貸出申込に随時応えられるよう、ご来館が可能な方の予約は承っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・見たいビデオがありますが、自宅にデッキがないので、早めにビデオデッキの修理または買い換えをお願いします。</li> </ul>	<p>ビデオデッキを購入し、ご利用いただけるようになりました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CDの貸し出し点数をもっと多くしてほしい。</li> </ul>	<p>限られた所蔵数のCDをできるだけ多くの方に利用していくため、点数は3点までとしたいと考えます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階郷土の和室を普通に使用して欲しい</li> </ul>	<p>和書・古地図・大型資料等をご覧になるために利用される際は、カウンターに声をかけていただければ、職員が準備いたします。それ以外の資料をご覧になる場合は、館内の閲覧機をご利用ください。</p>

## ○図書館資料について

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小説をふやしてほしい、新刊書をもっと入れてほしいなど、蔵書についてのご要望</li> </ul>	<p>収集方針に基づいて購入する本を選んでいきます。とくに、人気作家の小説や実用書などは、市町村図書館と県図書館との役割分担も考え、厳選して購入しています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・借りられない本が多い。</li> </ul>	<p>郷土資料や児童図書研究室資料などは永年保存するため、図書館内のみの閲覧とさせていただきます。</p> <p>また、貸出中で借りられない場合は、貸出の予約をおすすめします。お急ぎの場合は、岐阜県図書館以外で所蔵している図書館をお調べしますので、カウンターでご相談ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・書庫の本を利用しやすくしてほしい。</li> </ul>	<p>開架スペースには限りがあるため、利用度が高い本、新しい本を優先的に開架の書棚に並べています。全体の8割の本が書庫にあり、書庫の本をご利用いただくまでに時間がかかる場合がございますが、ご理解お願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書が多く、専門書もあってよい。</li> </ul>	<p>今後とも利用者のみなさまにご満足いただけるよう、蔵書の構築に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・借りた本に線が引いてある事があり、どうすれば良いか困る。</li> </ul>	<p>返却の際に、カウンターの職員にお知らせいただくと助かります。今後も利用者のマナー向上を呼びかけてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートをして本や雑誌の希望をきいてほしい。</li> </ul>	<p>一般書については、リクエスト制度がございますので、具体的な書名などがお分かりの場合は、第2カウンターで承っております。(収集方針によりご希望に添えない場合もございます。)</p> <p>岐阜県図書館の蔵書で手薄な分野や雑誌につきましても、お寄せいただいたご意見を選書に活かしてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・逐次刊行物も極力保存して欲しい。</li> </ul>	<p>書庫のスペースを考慮しながら、できるだけ長い期間保存してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新刊書などのリクエストもかんたんでけるとよい</li> </ul>	<p>当館で所蔵していない本のリクエストは、ご希望の本のタイトルなどを確認した上でお受けしています。そのため、ご来館いただき、窓口でお受けすることとしています。</p>



ご意見	対応
・人気でなかなか読めない本は冊数を増やしてほしい。	限られた予算のなかで1冊でも多く幅広く収集していくため、一般書については1冊購入することとしています。

## ○図書館施設等について

ご意見	対応
・館内が暑い、もっと涼しくしてほしいなど、空調・エアコンについてのご要望	室内温度につきましては、開架室の各所に設置してある空調設備用の温度計で計測し、冷暖房稼働基準に基づき中央管理室で適正に温度管理を実施しております。
・開館時間を延長してほしい。開館日数を増やしてほしい。	開館前や閉館後、月末の休館日では、閲覧室やトイレの清掃のほか、返却ポストに返された図書のチェックや開架図書の並び替え等の作業を行っています。限られた予算と人員の中で最大限可能な開館時間を設定しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
・予算の関係かとは思いますが、入り口までのところの水辺の水がなくなった（←水をひかなくなった？）ことで、開館当初よりの風景が変わってきているように思います。一般の（県民の方々）の利用者の中には、本を読むときにまわりの風景も加えて楽しめる方も多く見られますので、また水辺がもどるといいと思います。	限られた予算を有効に活用するため、図書購入費や相互貸借費など利用者サービス向上を優先に予算配分しております。
・経費削減のためには、もっと少人数でも良いのでは！パート勤務の方であれば、時給を多くして欲しい。ムダをけずって他のサービスに回して欲しい。	図書館サービスに必要な職員配置をしております。今後ともサービス向上に努めてまいります。
・月の最後が休業なのをしらず行ったので、わかるようにしてほしい。	館内外8ヶ所の図書館掲示板と図書館ホームページに掲載しておりますので、活用してください。
・地下駐車場内での一方通行路の逆走（非常に危険）	地下駐車場での進行方向については、路面表示や壁面への張紙により表示し、利用者の方に周知しております。

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。

皆様からお寄せいただいたご意見を参考として、今後もサービスの改善に努めてまいります。