

# 平成 27 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 27 年 7 ～ 8 月実施)

○実施期間：平成 27 年 7 月 15 日（水）～8 月 30 日（日）

○調査対象：岐阜県図書館来館者

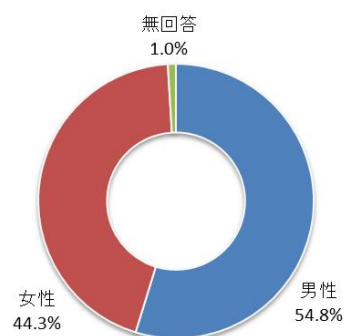
○調査方法：第 1 カウンター前に調査用紙と回収箱を設置するとともに、適宜、カウンターで調査用紙を直接配布

○回答者数：210 人

## ■回答者属性

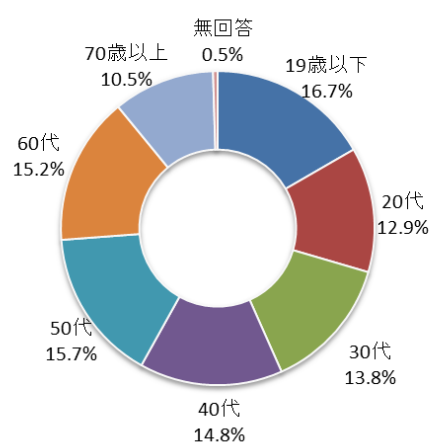
### 1. 性別

	人数	%
男性	115	54.8
女性	93	44.3
無回答	2	1.0
計	210	



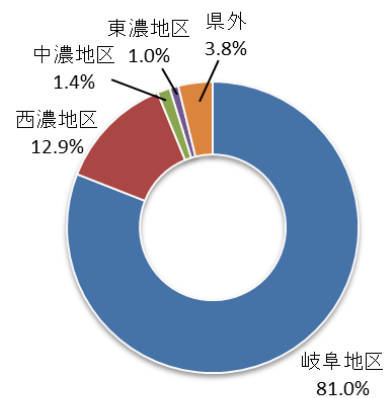
### 2. 年齢

	人数	%
19 歳以下	35	16.7
20 代	27	12.9
30 代	29	13.9
40 代	31	14.8
50 代	33	15.8
60 代	32	15.2
70 歳以上	22	10.5
無回答	1	0.5
計	210	



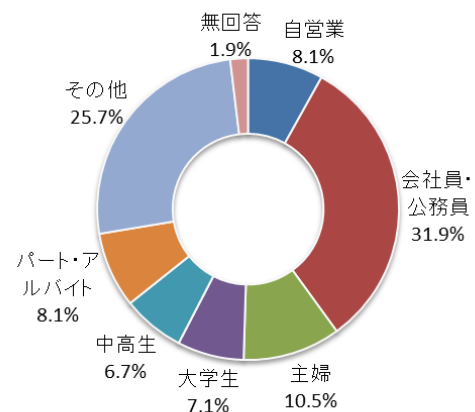
### 3. 居住地

	人数	%
岐阜地区	170	81.0
西濃地区	27	12.9
中濃地区	3	1.4
東濃地区	2	1.0
飛騨地区	0	0.0
県外	8	3.8
無回答	0	0.0
計	210	



### 4. 職業

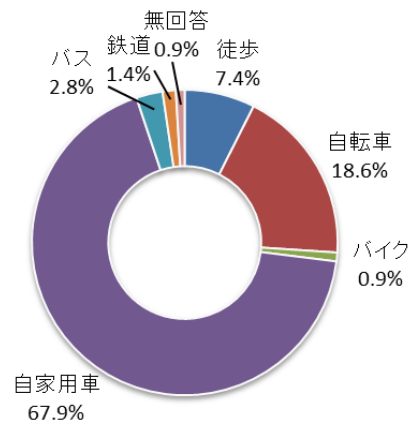
	人数	%
自営業	17	8.1
会社員・公務員	67	31.9
主婦	22	10.5
大学生	15	7.2
中高生	14	6.7
パート・アルバイト	17	8.1
その他	54	25.7
無回答	4	1.9
計	210	



\*その他…無職 14、小学生 13、農業、医療関係

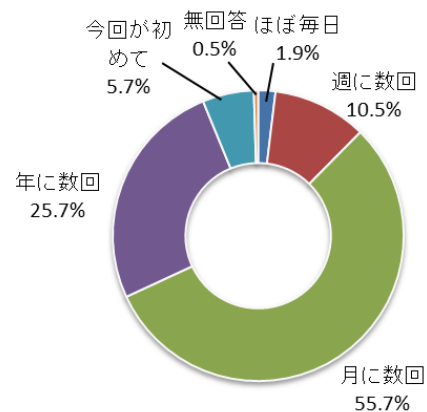
5. 来館手段（複数回答可）

	人数	%
徒歩	16	7.4
自転車	40	18.6
バイク	2	0.9
自家用車	146	67.9
バス	6	2.8
鉄道	3	1.4
その他	0	0.0
無回答	2	0.9
計	215	



6. 来館頻度

	人数	%
ほぼ毎日	4	1.9
週に数回	22	10.5
月に数回	117	55.7
年に数回	54	25.7
今回が初めて	12	5.7
無回答	1	0.5
計	210	



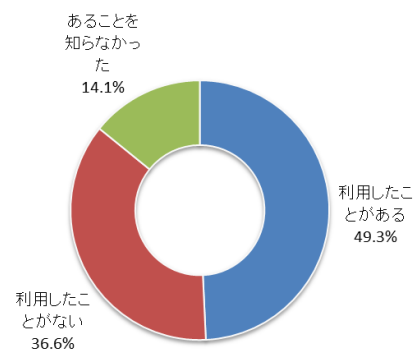
- 回答者は男性（54.8%）が女性（44.3%）よりも多く、年代は各世代ほぼ同数となった。また、職業は会社員・公務員（31.9%）が多くなった。
- 回答者の居住地は圧倒的に岐阜地区（81.0%）が多く、自家用車で来館される方（67.9%）が最も多くなった。
- 来館者頻度は、「月に数回」が全体の半数（55.7%）を占めた。

※以降の回答割合（％）は、無回答を除いて集計した。

■県図書館では、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？

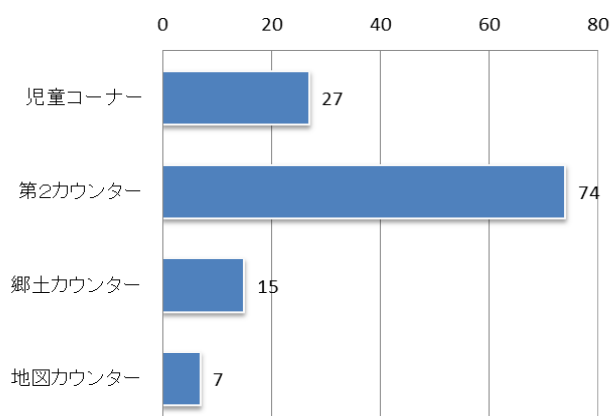
	人数	%
利用したことがある	101	49.3
利用したことはない	75	36.6
あることを知らなかった	29	14.1
無回答	5	—
計	210	



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。

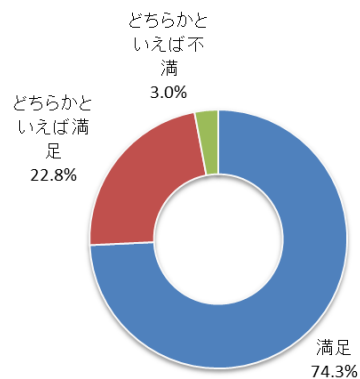
(1) レファレンスサービスをご利用になられたカウンターはどこですか？（複数回答可）

	人数	%
1階の児童コーナーのカウンター	27	22.0
1階奥の第2カウンター	74	60.2
2階の郷土カウンター	15	12.2
2階の地図カウンター	7	5.7
無回答	1	—
計	124	



(2) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

	人数	%
満足	75	74.3
どちらかといえば満足	23	22.8
どちらかといえば不満足	3	3.0
不満足	0	0.0
無回答	0	—
計	101	

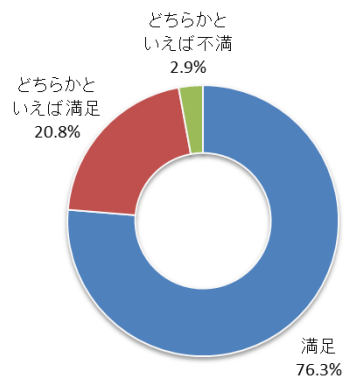


- ・レファレンスサービスの利用については、「利用したことがある」方が約半数（49.3%）となり、第2カウンターの利用が最も多くなった（60.2%）。
- ・レファレンスサービスで職員が提供した回答の満足度は、「満足」が74.3%、「どちらかといえば満足」が22.8%で、高い満足度となった。自由記述においても「対応が丁寧である」「調べているものが見つかった」といったご意見が多くみられた。
- ・昨年度の同時期に実施した利用者アンケートでは、レファレンスサービスを「利用したことがある」方が全体の42%であったことから、昨年度と比較して利用率の増加となった。また、満足度においては昨年度が「満足」が67%、「どちらかといえば満足」が30%であったことから、引き続き、満足度の高いサービスを提供できている。

■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？

	人数	%
満足	132	76.3
どちらかといえば満足	36	20.8
どちらかといえば不満足	5	2.9
不満足	0	0.0
無回答	37	—
計	210	



- ・窓口サービスの満足度は、「満足」が76.3%、「どちらかといえば満足」が20.8%で、高い満足度となった。自由記述においても「対応が丁寧である」「対応が迅速である」など満足度の高いご意見を多くいただいた。
- ・昨年度の同時期に実施した利用者アンケートでは、「満足」が66%、「どちらかといえば満足」が34%で、引き続きより満足度の高いサービスを提供できるよう改善に努めたい。

## ■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
<ul style="list-style-type: none"> <li>赤いエプロンの職員（総合窓口）を他の職員と区別しなくてもよいのではないか。</li> </ul>	<p>総合案内（赤いエプロンの職員）は図書館の動くコンシェルジュです。図書館の使い方や資料の有無など、なんでもお尋ねください。</p> <p>また、近くの職員に何でもお尋ねいただければ、ご用件を伺ったうえで担当の窓口をご案内いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>返却ポストでの返却が認められているのに、窓口で待たされるのはなぜですか。</li> </ul>	<p>返却や図書の状態を利用者の方と図書館とで確認するためです。双方で確認して返却処理をするのが基本であり、返却ポストは利用者の方の利便性を図るための例外とお考えください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>館内が広いので本が探しづらい。柱に棚の位置がわかる全体図があれば便利だと思う。</li> </ul>	<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>自習室があればいいと思う。</li> <li>館内放送では自習を禁止しているのに、あきらかに小中高大学生とみられる人たちに注意されないのが残念。</li> </ul>	<p>当館では図書館資料を利用しない自習はお断りしています。ただし、座席に余裕があり他の利用者の迷惑にならない場合には、自習者を排除することまではしていません。座席に余裕がない場合は、注意をして譲っていただいています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>資料検索をして書棚にあるはずなのに、所定の場所に見つからないことがある。追跡調査してもらえるか。</li> </ul>	<p>所定の場所に見つからない場合は、館内で他の利用者のご利用中であるか、または間違った場所に並んでいるかなどが考えられます。カウンター職員にお知らせいただければ、お探しいたします。それでも見つからない場合は、お時間を頂戴して閉館後や翌日以降も調査をいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「今日返却された本」の棚は、6～8割はそのままにしてほしい。</li> </ul>	<p>「今日返却された本」の棚は、本来の位置へ戻すまでの間、一時的に置いておくための場所です。ここに長く留め置くと本来の場所にあるはずなのに見つからないケースが発生し、利用者の方にご迷惑をおかけすることになりますので、順次、本来の場所へ戻させていただいています。</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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンスも専門に特化し、専門的なアドバイスが欲しい。自分でも調べられるような回答だった。</li> </ul>	<p>研修やレファレンス事例の共有を通して、職員のレファレンス能力の向上に努めてまいります。</p>

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>身体障害者ですが、身分証がないため本を借りることができません。障害者手帳は身分証になるのでしょうか。</li> </ul>	<p>障害者手帳には現住所が記載されていますので、ご提示いただければ利用者カードを作り、ご利用いただけます。障がいの内容や程度により、受けられるサービス(障がい者サービス)もありますので、第2カウンターでご相談ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>県図書館の本が各自治体で返却できることをもっとPRしたらどうか。</li> </ul>	<p>カウンターでの貸出時や利用者登録時に利用案内を配布するなど、広く利用者にPRしてまいります。</p>

## ○図書館資料について

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>蔵書についてのご意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>小説の新刊が少ない</li> <li>新しい本が少ない</li> <li>AV資料を充実してほしい</li> <li>人は何を読みたいのかという点に留意して本を選んでほしい など</li> </ul> </li> </ul>	<p>収集の基本方針として、県民の調査、研究、学習活動等を支援するために必要な資料を「図書館法」の精神に基づいて幅広く収集しています。</p> <p>文学等については評価の定まった作品、著名な作家の作品、各種文学賞等の受賞作品を収集する方針です。収集にあたっては、その内容、著者、発行所、資料的価値、形態、所蔵資料等を検討して予算の範囲内で幅広く収集していきます。</p> <p>AV資料は郷土資料に該当するものは原則として完全収集し、一般資料については、資料的価値を勘案し厳選した収集をします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>専門書をどのような基準で購入しているのか。利用者に開示してください。特に合理性に関する優先順位基準について。</li> </ul>	<p>資料は「岐阜県図書館資料収集方針」に基づき購入しています。各資料の基準については「資料別収集基準表」に基づいています。収集方針はホームページに公開しています。</p> <p>市町村で所蔵する入門レベルより高度で、かつ専門機関で使用するほど専門的すぎない範囲を基準とします。市町村が購入しづらいもので調べものに有用な図書を中心に購入しています。</p> <p>各分野の出版点数や所蔵状況、社会の関心度、県施策ほか様々な要素を考慮して判断しています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>購入後の利用実績の検証から妥当性のチェックは実施しているか。</li> </ul>	<p>年度ごとの購入した図書に対する利用率は 23 年度 89.6%、24 年度 88.6%、25 年度 89.0%で9割近くの図書が館外貸出されていることを確認しました。他県の購入状況、実際の利用状況、書評等を参考にしながら、購入図書を選択していきます。</p>

## ○蔵書検索システムについて

ご意見	対応
・蔵書検索で貸出中の場合に返却予定日が表示されると、次に借りられる日が分かってよいのではないかと。	返却期限は決まっていますが、その日に返却されるとは限りません。期限より早く返される人や、残念ながら期限に遅れる方もあります。返却予定日は決まっていないので表示できません。貸出中の図書を確実にご利用いただくためには予約をご利用ください。
・蔵書検索があいまいなキーワードでも検索できるとありがたい。	検索しやすい蔵書検索システムにできるよう、システム業者と相談してまいります。

## ○図書館施設等について

ご意見	対応
・駐車場が少なく、暗い。	<p>駐車場は、県美術館と共用で地下駐車場、地上駐車場の他、東駐車場、西駐車場、西門前駐車場(382台)があります。地下駐車場が満車時には他の駐車場を案内しております。また、行事等で満車が予想される時には、近隣の施設に依頼し、臨時の駐車場も確保しております。</p> <p>駐車場が暗いとのことですが、地上駐車場については、暗いとのこと指摘を受け、改善しております。西駐車場につきましては、近隣の住宅にも配慮し、暗さに反応して自動点灯する街灯を設置しております。地下駐車場は、冬季に向け改善を検討いたします。</p>
・喫煙場所が分かりにくい。	<p>受動喫煙防止のため、館内には喫煙場所を設けてはおりませんが、敷地内に設けておりますので、エントランスの建物案内図に明示します。</p> <p>わからない場合には職員に聞いていただければご案内いたします。</p>
・館内が暑い。	<p>当館では、冷房稼働基準（室温 28℃以上又は不快指数 75%以上）を定め、5月当初より冷房運転の稼働をしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
・開館時間及び開館日数を増やしてほしい。	<p>ご要望があることは承知しておりますが、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。</p>

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。