

# 平成 27 年度第 2 回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(平成 28 年 2 ～ 3 月実施)

## ■実施概要

- ・実施期間：平成 28 年 2 月 12 日（金）～ 3 月 5 日（土）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者
- ・調査方法：1) 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  
2) ホームページにアンケート調査のページを設置し、回答をメールで受信
- ・回答者数：167 人（館内：135 人 ホームページ：32 人）

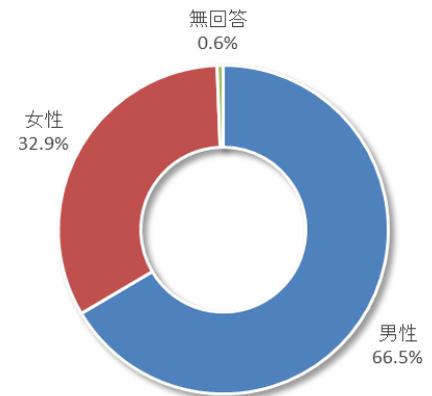
## ■全体の考察

- ・回答者属性は、ほぼ例年どおりの傾向を示しており、「性別」では男性がやや多く、「年齢」では「40 代」と「60 代」、「居住地」は「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」、「岐阜県図書館の来館頻度」は「月に数回」がそれぞれ最も多くなった。
- ・レファレンスサービスについては、「利用したことがある」方は例年 50%弱だが、利用したことがある方のサービスに対する満足度は高い（「満足」「どちらかといえば満足」をあわせて 97.2%）。このサービスを利用者に知ってもらい、使ってもらうための PR や啓発活動が今後の課題である。
- ・窓口サービスの満足度は例年どおり高い（「満足」「どちらかといえば満足」をあわせて 98.7%）。平成 28 年度から 1 階閲覧室の総合案内やレファレンスカウンターに専門職を配置したが、高い満足度を維持できるよう努めたい。
- ・今後の岐阜県図書館に期待することとしては、「専門性の高い資料の収集・提供」が最も多く望まれており、当館の運営方針とも合致する結果であった。

## ■回答者属性

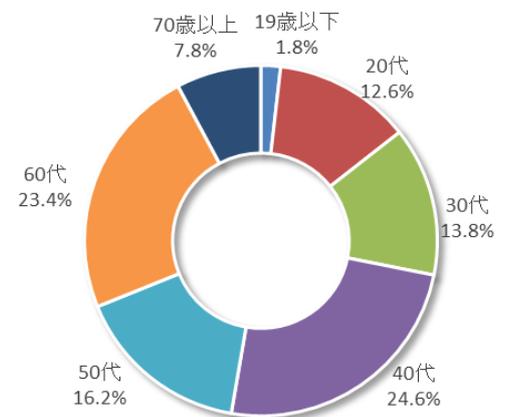
### 1. 性別

	館内	Web	計	%
男性	86	25	111	66.5
女性	48	7	55	32.9
無回答	1	0	1	0.6
計	135	32	167	



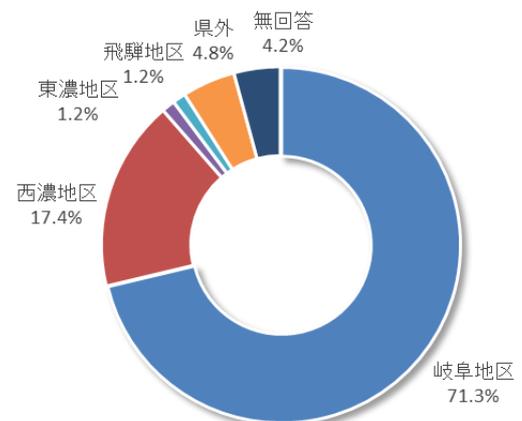
### 2. 年齢

	館内	Web	計	%
19歳以下	0	3	3	1.8
20代	19	2	21	12.6
30代	20	3	23	13.8
40代	31	10	41	24.6
50代	18	9	27	16.2
60代	36	3	39	23.4
70歳以上	11	2	13	7.8
無回答	0	0	0	0.5
計	135	32	167	



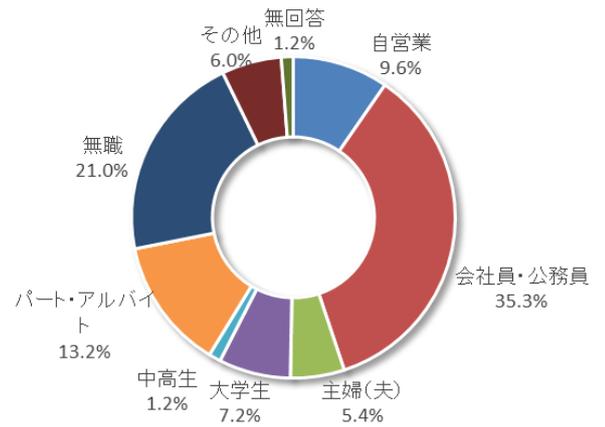
### 3. 居住地

	館内	Web	計	%
岐阜地区	94	25	119	71.3
西濃地区	28	1	29	17.4
中濃地区	0	0	0	0.0
東濃地区	2	0	2	1.2
飛騨地区	0	2	2	1.2
県外	7	1	8	4.8
無回答	4	3	7	4.2
計	135	32	167	



#### 4. 職業

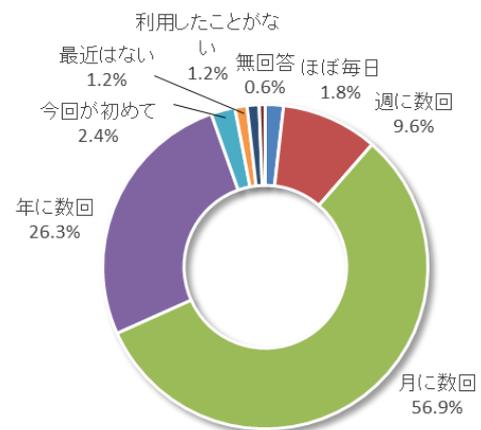
	館内	Web	計	%
自営業	14	2	16	9.6
会社員・公務員	45	14	59	35.3
主婦（夫）	8	1	9	5.4
大学生	10	2	12	7.2
中高生	0	2	2	1.2
パート・アルバイト	19	3	22	13.2
無職	32	3	35	21.0
その他	6	4	10	6.0
無回答	1	1	2	1.2
計	135	32	167	



#### 5. 来館頻度

	館内	Web	計	%
ほぼ毎日	0	3	3	1.9
週に数回	13	3	16	10.5
月に数回	82	13	95	55.7
年に数回	35	9	44	25.7
今回が初めて(*)	4	—	4	5.7
以前はあるが、最近はない(*)	—	2	2	1.2
利用したことがない(*)	—	2	2	1.2
無回答	1	0	1	0.6
計	135	32	167	

(\*)「今回が初めて」の選択肢は、館内で配布したアンケート用紙のみ。  
「以前はあるが、最近はない」「利用したことがない」の選択肢は、ホームページに設置したアンケートページのみ。



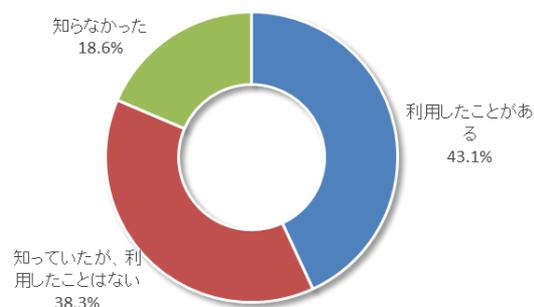
- ・例年の利用者アンケートでは男女比がほぼ同程度であるが、今回のアンケートでは「男性」が多くなった（男性 66.5%、女性 32.9%）。
- ・年代別では、「40代」と「60代」がほぼ同程度となった（40代 24.6%、60代 23.4%）が、館内とWebとを比較すると、館内では「60代」（26.7%）、Webでは「40代」（31.3%）が最も多くなった。
- ・居住地別では、「岐阜地区」が最も多くなり（71.3%）、次いで「西濃地区」が多く（17.4%）、この傾向は例年の利用者アンケートにおいて変化はない。
- ・職業別では、「会社員・公務員」が最も多く（35.3%）、次いで「無職」（21.0%）、「パート・アルバイト」（13.2%）の順となり、これも例年同様である。
- ・岐阜県図書館の来館頻度は、「月に数回」が最も多くなった（55.7%）。今回のWebでのアンケートでは、県図書館の来館について「以前はあるが、最近はない」という選択肢を設けたが、この選択肢を選択された方もわずかながらみえた（2人）。

※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をしています。

1. このサービス（レファレンスサービス）をご存知でしたか？

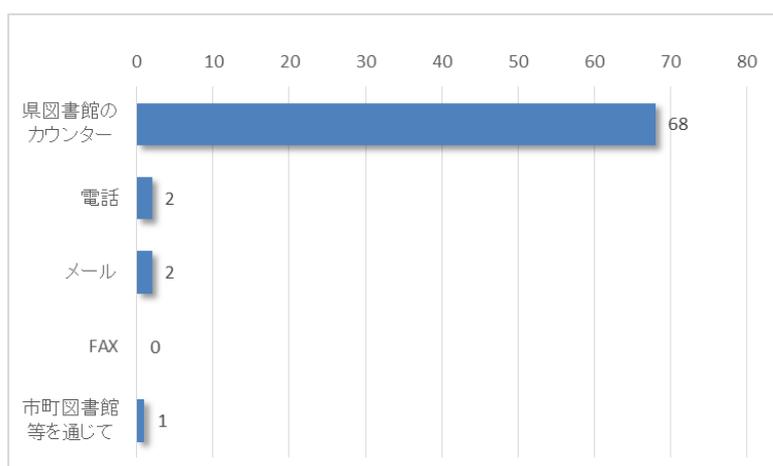
	館内	Web	計	%
利用したことがある	60	12	72	43.1
利用したことはない	51	13	64	38.3
知らなかった	24	7	31	18.6
無回答	0	0	0	—
計	135	32	167	



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。

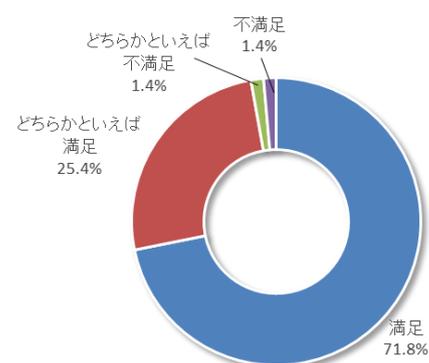
(1) どのような方法でこのサービスをご利用になりましたか？（複数回答可）

	館内	Web	計
県図書館のカウンター	56	12	68
電話	2	0	2
メール	2	0	2
F A X	0	0	0
市町図書館等を通じて	1	0	1
無回答	0	0	0



(2) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

	館内	Web	計	%
満足	44	7	51	71.8
どちらかといえば満足	15	3	18	25.4
どちらかといえば不満足	0	1	1	1.4
不満足	0	1	1	1.4
無回答	1	0	1	—
計	60	12	72	

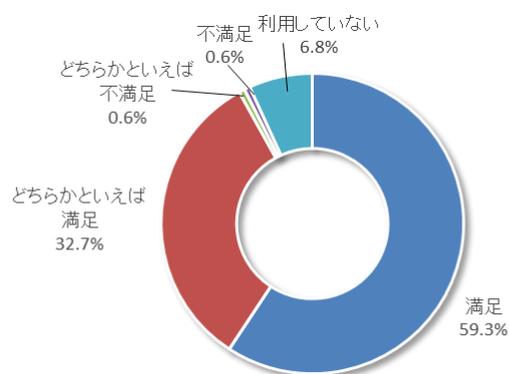


- レファレンスサービスの認知度については、平成27年度第1回利用者アンケート（7～8月実施）と比較すると、「利用したことがある」方の割合が減少（49.3%→43.1%）した一方、このサービスを「知らなかった」方の割合が微増（14.1%→18.6%）しており、広報・啓発に努めたい。
- レファレンスサービスの利用にあたっては、「県図書館のカウンター」と回答された方が最も多くなった（68人）。
- レファレンスサービスで職員が提供した資料等についての満足度では、「満足」「どちらかといえば満足」をあわせて97.2%（第1回 97.1%）となり、引き続きレファレンスサービスの満足度は高い水準を維持している。

■図書館の窓口サービス満足度についておたずねします。

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？

	館内	Web	計	%
満足	83	13	96	59.3
どちらかといえば満足	39	14	53	32.7
どちらかといえば不満	1	0	1	0.6
不満	0	1	1	0.6
カウンターや総合案内を利用していない	10	1	11	6.8
無回答	2	3	5	—
計	135	32	167	



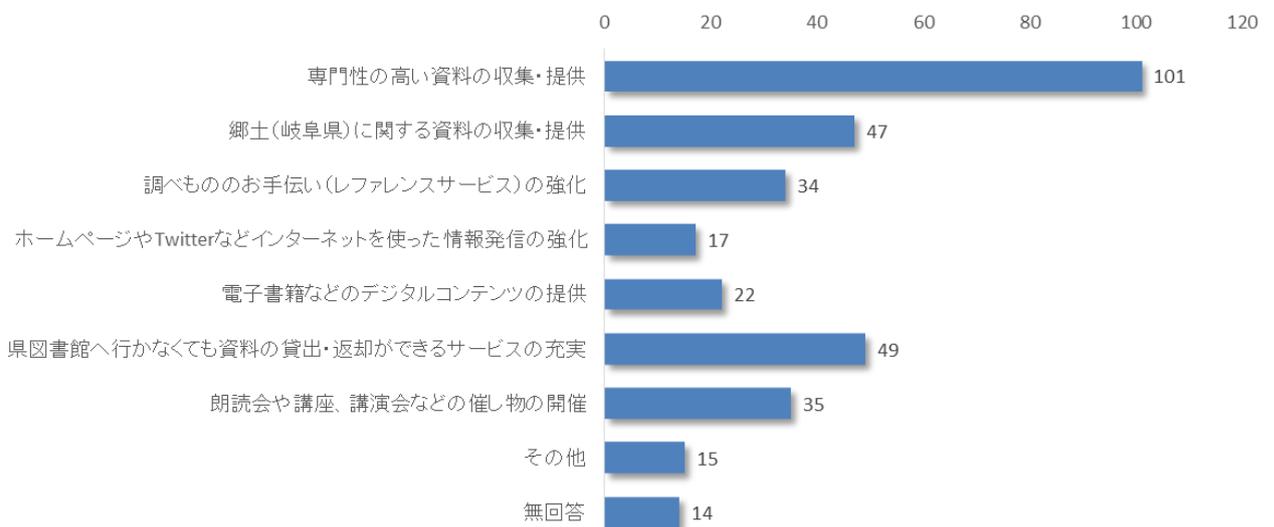
- ・カウンターや総合案内における職員の対応については、「カウンターや総合案内を利用していない」方と無回答を除くと、「満足」（63.6%）、「どちらかといえば満足」（35.1%）をあわせて98.7%となり、第1回の利用者アンケートの結果（「満足」「どちらかといえば満足」の合計97.1%）と比較して、引き続き満足度が高いことがわかる。

■県図書館に期待することについておたずねします。

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だとお考えですか？

(複数回答可)

	館内	Web	計
専門性の高い資料の収集・提供	86	15	101
郷土（岐阜県）に関する資料の収集・提供	34	13	47
調べもののお手伝い（レファレンスサービス）の強化	27	7	34
ホームページやTwitterなどインターネットを使った情報発信の強化	13	4	17
電子書籍などデジタルコンテンツの提供	17	5	22
県図書館へ行かなくても資料の貸出・返却ができるサービスの充実	37	12	49
朗読会や講座、講演会などの催し物の開催	29	6	35
その他	11	4	15
無回答	13	1	14



・“県立”図書館としての岐阜県図書館の今後に期待することとして、「専門性の高い資料の収集・提供」(101人)を挙げた方が最も多く、「郷土(岐阜県)に関する資料の収集・提供」(47人)とあわせて、資料の収集・提供を充実させることが期待されていることがわかる。

## ■お寄せいただいた主なご意見・ご要望

### ○図書館サービスについて

- ・来館しなくても、貸出延長の手続きができるとよい。
- ・貸出期間を現在の3週間から延ばしてほしい。
- ・開館時間を延長してほしい。

### ○利用マナーについて

- ・居眠りをしている人や、荷物を置いたまま1時間以上席をたつ人がいる。

### ○図書館資料について

- ・古い本が多く、新刊書が少ない。

### ○蔵書検索について

- ・所蔵しているはずなのに、蔵書検索でヒットしないことがある。
- ・蔵書検索の結果のページが無駄に長く、使いにくい。

### ○今後の取り組みについて

- ・市立図書館との連携を強化してほしい。
- ・歴史に関する講座を開催してほしい。
- ・デジタルアーカイブに力を入れてはどうか。

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。