

## 平成28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28年8月実施)

### ■実施概要

- ・実施期間：平成28年8月24日（水）～8月31日（水）（うち開館日数6日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者
- ・調査方法：図書館入口付近で調査用紙を来館者に直接手渡すほか、第1カウンターで調査用紙を配布した。また、当館で開催された研修会の際に、参加者へ調査用紙を配布した。
- ・回答者数：304人

### 【参考】

- 平成26年度 第1回：平成26年7月29日～8月22日（回答数：200）  
第2回：平成27年1月14日～2月1日（回答数：218）
- 平成27年度 第1回：平成27年7月15日～8月30日（回答数：210）  
第2回：平成28年2月12日～3月5日（館内とWebで実施。回答数：167）

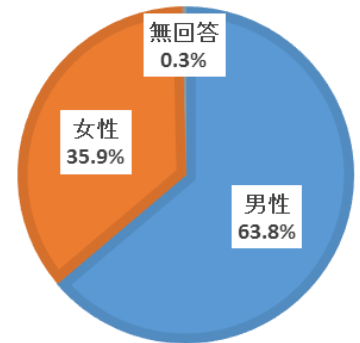
### ■全体の考察

- ・回答者属性は、「性別」では「男性」が多く、「年齢」では「40代」「50代」、「居住地」では「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」、「利用頻度」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」方が約25%となり、例年よりきわめて低くなった。一方で、「知らなかった」方が約40%と例年よりも多い結果となった。例年はカウンターでアンケート用紙を配布していたが、今回は図書館入口で来館者に配布したことにより、例年と比較してレファレンスサービスの認知度に大きな違いが出たと思われる。
- ・レファレンスサービスを利用したことがある方の満足度は高い（「満足」72.4%、「どちらかといえば満足」25.0%）ため、今後もレファレンスサービスの認知度を上げ、図書館利用者へのサービスの浸透を図りたい。
- ・窓口サービスに対する満足度は引き続き高い（「満足」65.2%、「どちらかといえば満足」33.8%）。自由記述等でいただいたご意見を参考に、これからも窓口対応に努めていきたい。
- ・県図書館のサービスや設備についての改善点としては、「新刊書の購入を増やす」「専門性の高い資料を収集し、提供する」という資料に関するご意見が最も多くなった。

## ■回答者属性

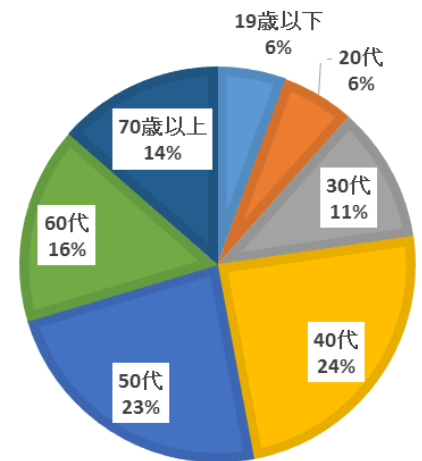
### 1. 性別

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
男性	194	63.8	54.8	66.5	56.5	50.5
女性	109	35.9	44.3	32.9	42.5	49.1
無回答	1	0.3	1.0	0.6	1.0	0.5
計	304					



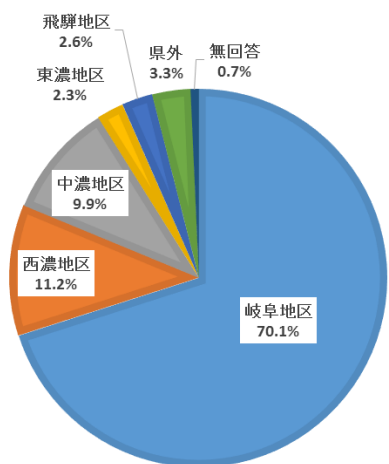
### 2. 年齢

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
19 歳以下	17	5.6	16.7	1.8	13.0	4.1
20 代	18	5.9	12.9	12.6	24.0	9.2
30 代	34	11.2	13.9	13.8	17.5	12.4
40 代	74	24.3	14.8	24.6	18.0	18.3
50 代	71	23.4	15.8	16.2	12.0	21.1
60 代	49	16.1	15.2	23.4	6.5	17.4
70 歳以上	41	13.5	10.5	7.8	8.5	17.4
無回答	0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.0
計	304					



### 3. 居住地

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
岐阜地区	213	70.1	81.0	71.3	72.0	83.9
西濃地区	34	11.2	12.9	17.4	12.5	11.0
中濃地区	30	9.9	1.4	0.0	4.5	1.4
東濃地区	7	2.3	1.0	1.2	5.0	0.0
飛騨地区	8	2.6	0.0	1.2	2.0	0.0
県外	10	3.3	3.8	4.8	3.5	3.2
無回答	2	0.7	0.0	4.2	0.5	0.5
計	304					



#### 4. 職業

(\*) 「無職」の選択肢は設けていない

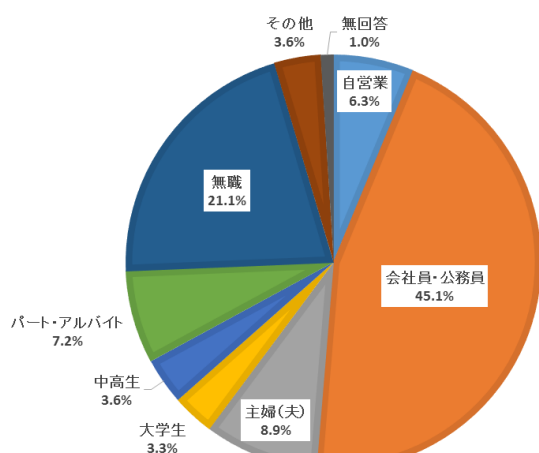
	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
自営業	19	6.3	8.1	9.6	5.0	10.1
会社員・公務員	137	45.1	31.9	35.3	57.5	26.1
主婦(夫)	27	8.9	10.5	5.4	6.5	14.7
大学生	10	3.3	7.2	7.2	3.5	6.4
中学生	11	3.6	6.7	1.2	8.0	2.3
パート・アルバイト	22	7.2	8.1	13.2	3.5	10.6
無職	64	21.1	(*) -	21.0	(*) -	23.4
その他	11	3.6	25.7	6.0	15.5	5.5
無回答	3	1.0	1.9	1.2	0.5	0.9
計	304					

・「その他」で複数の記述があった回答：団体職員 2、小学生 2、年金生活 2

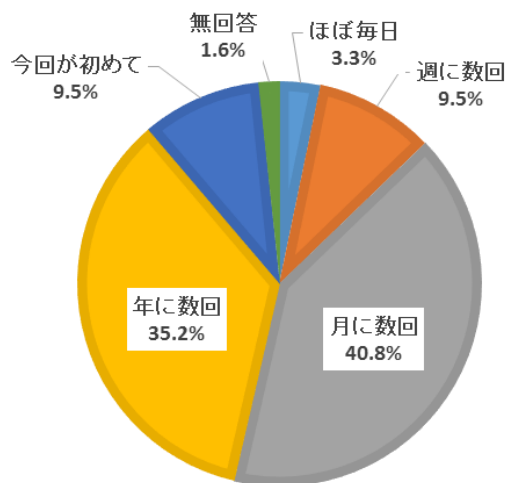
#### 5. 利用頻度

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
ほぼ毎日	10	3.3	1.9	1.9	2.5	0.9
週に数回	29	9.5	10.5	10.5	10.5	6.9
月に数回	124	40.8	55.7	55.7	28.0	70.2
年に数回	107	35.2	25.7	25.7	43.0	19.7
今回が初めて	29	9.5	5.7	(*) 5.7	13.5	0.9
無回答	5	1.6	0.5	0.6	2.5	1.4
計	304					

(\*) 「今回が初めて」の選択肢は来館者を対象とした調査用紙に設けた選択肢。



4. 職業

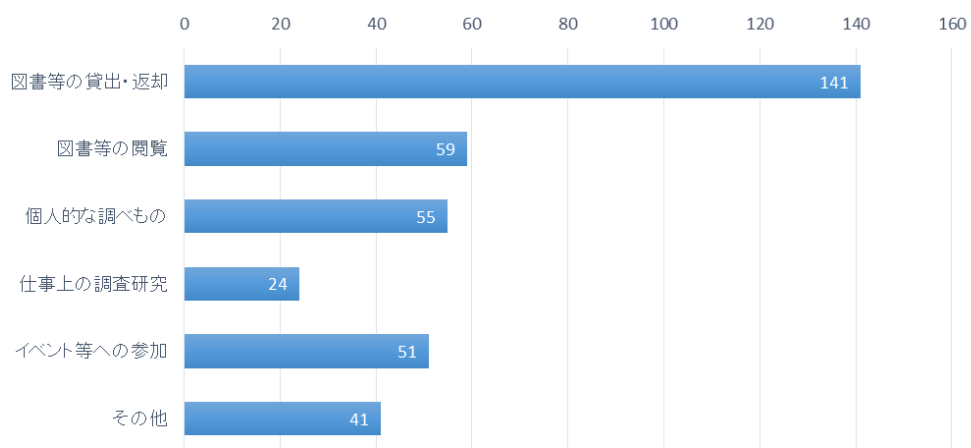


5. 利用頻度

## 6. 来館目的（複数回答可）

	人数
図書等の貸出・返却	141
図書等の閲覧	59
個人的な調べもの	55
仕事上の調査研究	24
イベント等への参加	51
その他	41
無回答	0

・「その他」で複数の記述があった回答：研修 24、勉強・自習 7. インターネット利用 2

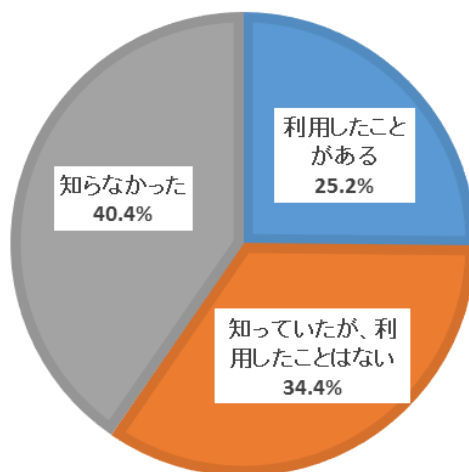


※以降の回答割合（％）は、無回答を除いて集計した。

■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。

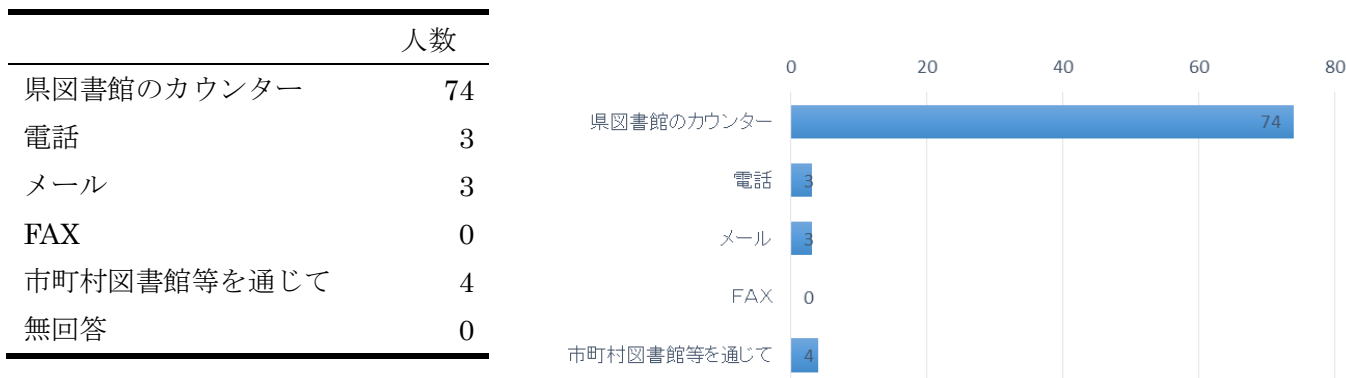
1. このサービス（レファレンスサービス）をご存じでしたか？

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
利用したことがある	76	25.2	49.3	43.1	42.1	47.0
知っていたが、利用したことはない	104	34.4	36.6	38.3	45.6	30.9
知らなかった	122	40.4	14.1	18.6	12.3	22.1
無回答	2	—	—	—	—	—
計	304					



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）



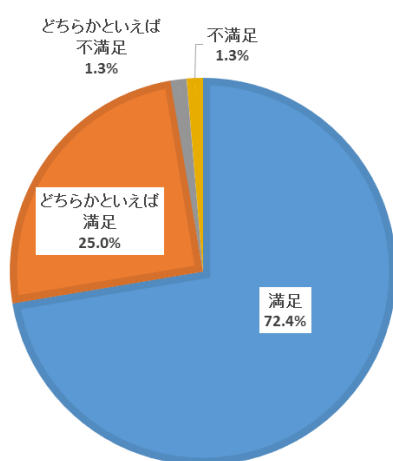
(2) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
満足	55	72.4	74.3	71.8	67.1	58.8
どちらかといえば満足	19	25.0	22.8	25.4	30.5	34.3
どちらかといえば不満足	1	1.3	3.0	1.4	2.4	5.9
不満足	1	1.3	0.0	1.4	0.0	1.0
無回答	0	—	—	—	—	—
計	76					

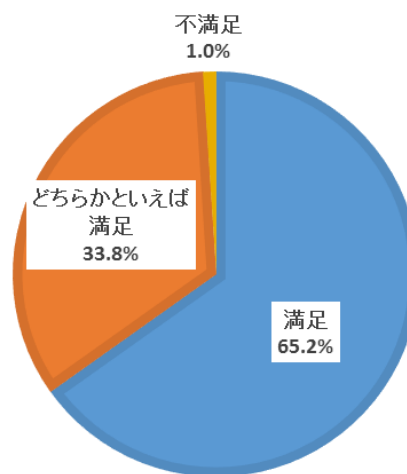
■県図書館の窓口サービス満足度についておたずねします。

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？

	人数	%	平成 27 年度(%)		平成 26 年度(%)	
			第 1 回	第 2 回	第 1 回	第 2 回
満足	129	65.2	76.3	57.5	66.4	65.1
どちらかといえば満足	67	33.8	20.8	31.7	33.6	34.4
どちらかといえば不満足	0	0.0	2.9	0.6	0.0	0.5
不満足	2	1.0	0.0	0.6	0.0	0.0
カウンターや総合案内を利用していない	77	—	—	—	—	—
無回答	29	—	—	—	—	—
計	304					



レファレンスサービス満足度

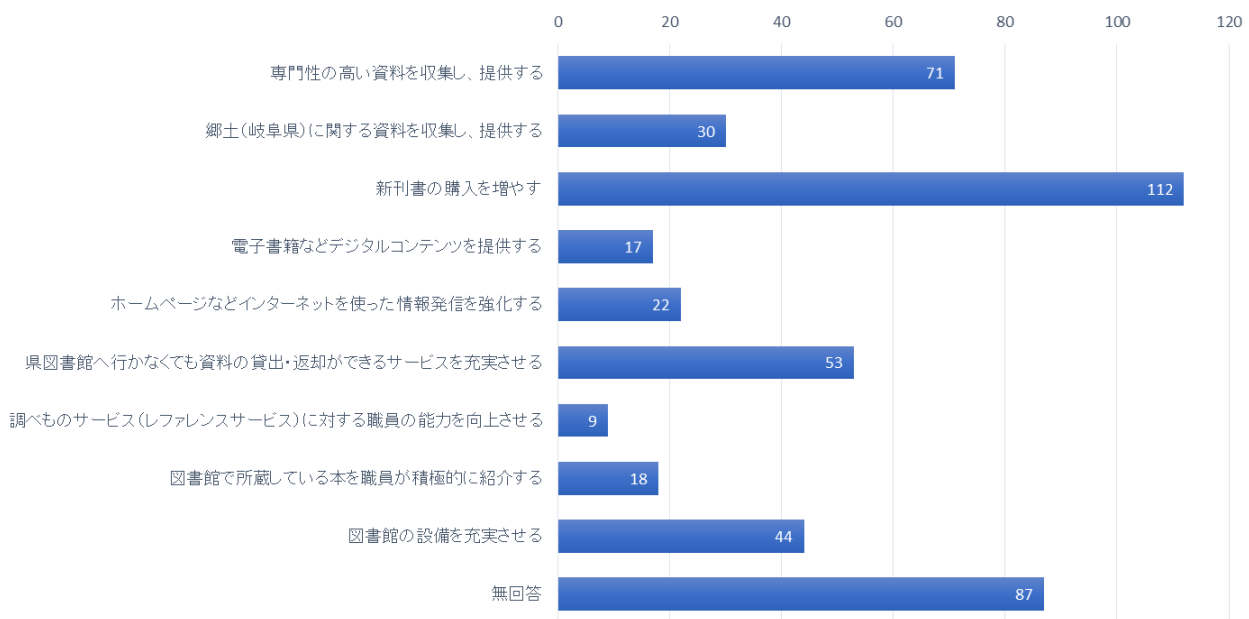


窓口対応満足度

■県図書館で改善してほしいことについておたずねします。

1. 今後、県図書館で改善してほしいことは何ですか？（複数回答可）

	人数
専門性の高い資料を収集し、提供する	71
郷土（岐阜県）に関する資料を収集し、提供する	30
新刊書の購入を増やす	112
電子書籍などデジタルコンテンツを提供する	17
ホームページなどインターネットを使った情報発信を強化する	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を充実させる	53
調べものサービス（レファレンスサービス）に対する職員の能力を向上させる	9
図書館で所蔵している本を職員が積極的に紹介する	18
図書館の設備を充実させる	44
無回答	87



## 2. 1. の改善してほしいことについて、お寄せいただいた主なご意見

### ①専門性の高い資料を収集し、提供する

- ・専門書の蔵書が増えるとうれしい。
- ・市立図書館との差別化を図ってほしい。
- ・具体的な分野の専門書の充実を求めるご意見がありました。  
＜健康・病気、看護、鍼灸、教育関係、心理学、コーチング、農業、土木、資格、洋書＞

### ②郷土（岐阜県）に関する資料を収集し、提供する

- ・岐阜県民が岐阜県のルーツを発見できる機会があるとよい。
- ・具体的な資料の充実を求めるご意見がありました。  
＜岐阜県関連の映像資料、埋蔵文化財の報告書、郷土史や過去の産業文化・風俗＞

### ③新刊書の購入を増やす

- ・県の中心図書館としていろいろなジャンルの本をたくさん購入してもらいたい。
- ・話題になった本・小説はできるだけ揃えてほしい。
- ・小説以外にも、具体的な分野の新刊書の充実を求めるご意見がありました。  
＜旅行、株式、政治・経済、理工学関係、デザイン関係、英語・フランス語の児童書、定期刊行物、タウン誌、ビデオ＞

### ⑤ホームページなどインターネットを使った情報発信を強化する

- ・ホームページはさらに使いやすいものに。

### ⑥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

- ・直接図書館に行かなくても貸出・返却サービスが受けられるようにしてほしい。

### ⑦調べものサービス（レファレンスサービス）に対する職員の能力を向上させる

- ・分野ごとに専門の人を決めたり、図書館の中で分からないことは、他の専門機関を紹介してもよいのではないかと。

### ⑧図書館で所蔵している本を職員が積極的に紹介する

- ・新刊書が入ったら、目立つところにPR展示をする。
- ・館内に小さいスペースでいくつか本の紹介コーナーがあってもよい。

### ⑨図書館の設備を充実させる

- ・カフェの設置。
- ・席を増やす。
- ・学習スペースの設置。



- ・無料 Wi-Fi の設置。
- ・空調設備の充実。

## ■お寄せいただいた主なご意見・ご要望

(※上記の改善点に寄せられたご意見と重複するものは除きました。)

### ○図書館資料について

- ・児童書や CD の中に古いものがあるので新しくしてほしい。
- ・話題の新刊書は何ヶ月も待たなくてはならないことが多いので、何冊かあるとうれしい。

### ○図書館サービスについて

- ・予約できる本の数を増やしてほしい。
- ・閉架書庫の出入りが自由にでき、自分で簡単に目で見えて触れられればと思います。
- ・貸出期間を3週間からもう少し長くしてほしい。

### ○蔵書検索・ホームページについて

- ・インターネットで本を検索するとき一文字でも違うと目的の本が出てこないのに、Yahoo の検索システムのような検索ができるとありがたい。

### ○開館時間・日数について

- ・開館時間を長くしてほしい（開館を早める／閉館を遅くする）。
- ・月曜日も開館してほしい。

### ○接遇について

- ・とても良く対応してくださる。
- ・カウンタースタッフの笑顔がやや少なく感じた。

### ○利用者マナーについて

- ・新聞・雑誌などのコーナーや机等でただ寝ている人がいるので注意してほしい。
- ・携帯電話の利用している人や会話をしている人がいて不快になることがあるので、有効な対策を立てて欲しい。

### ○企画・イベントについて

- ・図書館を利用する年代の人々にあった教育的内容のワークショップがあるとよい。
- ・美術館との共同の催しをもっと多くするとうれしいと思います。

アンケートにご協力いただき、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。