

# 平成29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30年2月実施)

## ■実施概要

- ・実施期間：平成30年2月15日（木）～2月28日（水）（うち開館日数11日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者
- ・調査方法：図書館入口付近に調査用紙を配置するほか、各カウンターで調査用紙を配付した。
- ・回答者数：370人

## 【参考】

- 平成29年度 第1回：平成29年8月9日～8月31日（回答数：507）
- 平成28年度 第1回：平成28年8月24日～8月31日（回答数：304）
- 第2回：平成29年2月1日～2月16日（回答数：200）

## ■全体の考察

・回答者属性は、「性別」では「男性」が多く、年齢では「60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り、これまでの来館者の来館者アンケートの傾向と大きな差は見られない。また、「来館目的（複数回答可）」は「図書貸出・返却」が来館者の87.9%を占めていた。また、第1回に引き続きアンケートを行った「滞在予定時間」は前回同様に「1時間以上2時間未満」が最も多く（40.8%）、次いで「1時間未満」（40.5%）となっており、2時間以内の滞在者が8割を超過する結果となった。大多数の来館者が、新たに借りる図書の選別と貸出・返却手続きのみの短期滞在であることに変わりないと推察される。

### 窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が74.1%で第1回（75.5%）を僅かに下回った。しかし、「どちらかといえば満足」は25.4%あり、「満足」「どちらかといえば満足」合わせて99.5%と、前回に引き続き非常に高い満足度を維持している。昨年度の2回の調査では「満足」「どちらかといえば満足」の回答がいずれも9割に満たなかった結果と比較すると、職員の接遇は格段に良くなっていると考えられ、職場内研修等により意識を高め、引き続きこの水準を維持していく必要がある。

### レファレンスサービス

・レファレンスサービスの認知度については、「利用したことがある」が39.6%で最も高く、次いで「知っていたが利用したことはない」で37.1%であった。第1回のアンケート結果でもこの2つで7割を超えていたが、今回は更に割合が上がっており、利用者にとって一定の認知がされているものと考えられる。

・サービスを利用したことがあると回答された方のサービス満足度については、「満足」が64.1%と最も多くなったが、前回（74.7%）と比較すると低下した結果となった。反面、「どちらかといえば満足」が38.8%と上がっており、「満足」「どちらかといえば満足」とした回答自体は前回よりも上昇している。今後は「どちらかといえば」という消極的評価ではなく、「満足」という評価を得られるよう、職員のスキルアップを一層進める必要がある。

### AVコーナー

・今回初めて行ったAVコーナーの認知度については、「知っていたが利用したことがない」が57.3%で最も高く、利用したことがない理由として最も多かったのは「視聴したいものがコーナーにない」であった。

・利用したことがない理由については、「視聴したいものがあれば他で借りる」「自分で買う」や「その他」の回答内容として興味がない、図書館では本のみを利用するといった記述回答が複数あり、これらの総計は「視聴したいものがコーナーにない」を上回っている。AV資料を図書館には求めている利用者が多数であると推測される。コーナーのあり方については、今後見直しを行っていく必要もあるかと考える。

### データベースサービス

・データベースコーナーの認知度については、「知らなかった」が65.4%と過半数を占めた。また、「利用したことがある」の回答率が6.5%と最も低く、「知っていたが利用したことはない」の過半数がその理由に「利用する必要がある」を上げたことから、元々ニッチな部分であると考えられる。今後は、メニューの拡充と合わせ、どのようなデータベースがあり、どのようなシーンで活用できるのかといった利用者増加に向けたサービスの周知・広報に力を入れる必要がある。

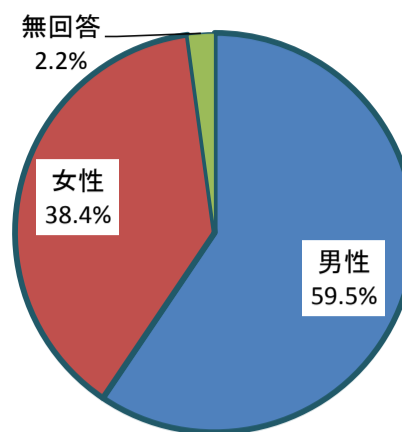
### マイナンバーカードの貸出証利用

・マイナンバーカードを貸出証として利用するための実証実験を行っていることから、利用希望についてのアンケートを実施した。その結果、「利用したい」が2割弱、「利用したいと思わない」が8割強であった。

・利用したいと思わない理由については、有効回答（339件）のうち196件が「セキュリティが不安」とするものであった。「その他」の記述回答内でも、持ち歩くことによる紛失や、利用情報が他機関に把握されるのではということに不安視する声が散見され、マイナンバーカードについては大多数が非常に慎重になっていることが窺える。また、マイナンバーカードを作成していない、手続きが面倒・わからないといった回答や、現行の利用者カードで不都合がないといった回答も多く、マイナンバーカードを貸出証として普及させるためには、問題が山積していると思われる。手続きの簡素化やセキュリティを不安視する声を解消するための情報提供等を積極的に行う必要があると考える。

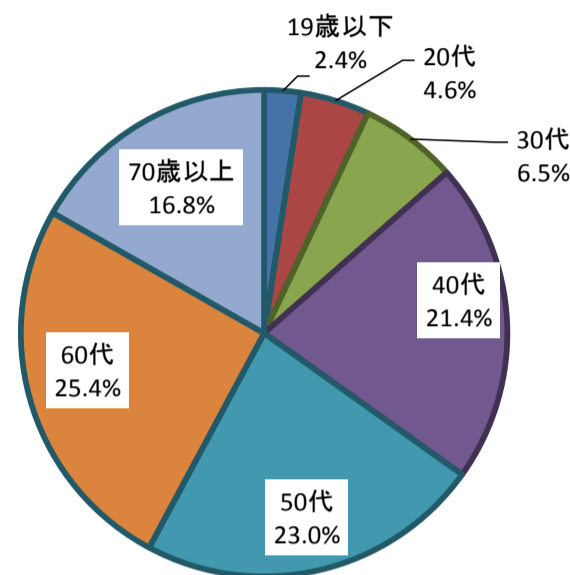
1. 性別

	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
男性	220	59.5	58.8	63.8	65.0
女性	142	38.4	41.2	35.9	34.5
無回答	8	2.2	0.0	0.3	0.5
計	370				



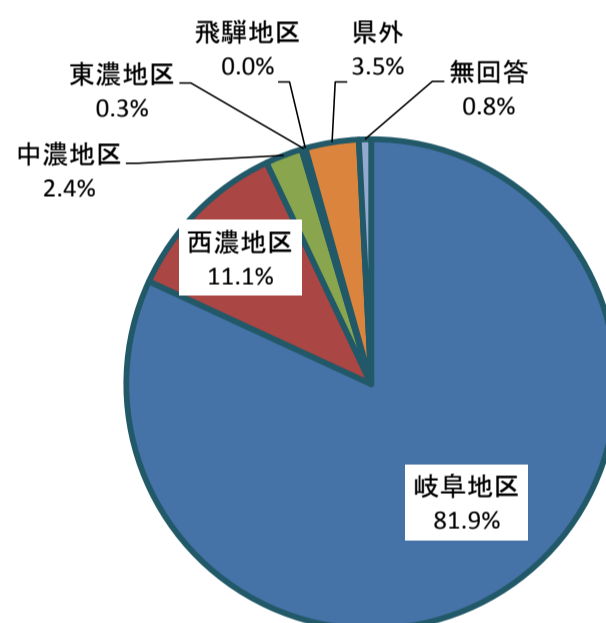
2. 年齢

	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
19歳以下	9	2.4	6.7	5.6	7.0
20代	17	4.6	7.5	5.9	8.0
30代	24	6.5	10.5	11.2	17.5
40代	79	21.4	17.8	24.3	21.5
50代	85	23.0	15.6	23.4	12.0
60代	94	25.4	24.3	16.1	21.5
70歳以上	62	16.8	17.8	13.5	12.5
無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0
計	370				



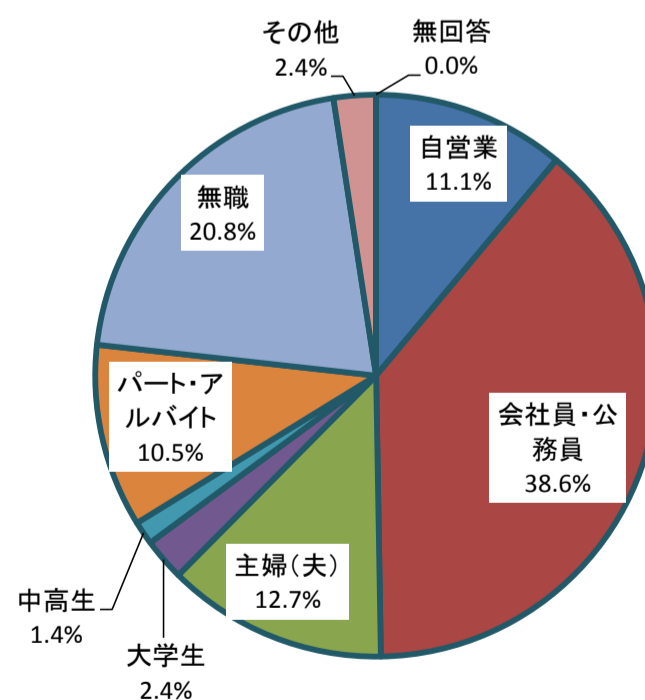
3. 居住地

	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
岐阜地区	303	81.9	81.9	70.1	82.0
西濃地区	41	11.1	12.4	11.2	12.0
中濃地区	9	2.4	2.2	9.9	2.5
東濃地区	1	0.3	0.2	2.3	0.0
飛騨地区	0	0.0	0.2	2.6	0.0
県外	13	3.5	2.2	3.3	2.0
無回答	3	0.8	1.0	0.7	1.5
計	370				



4. 職業

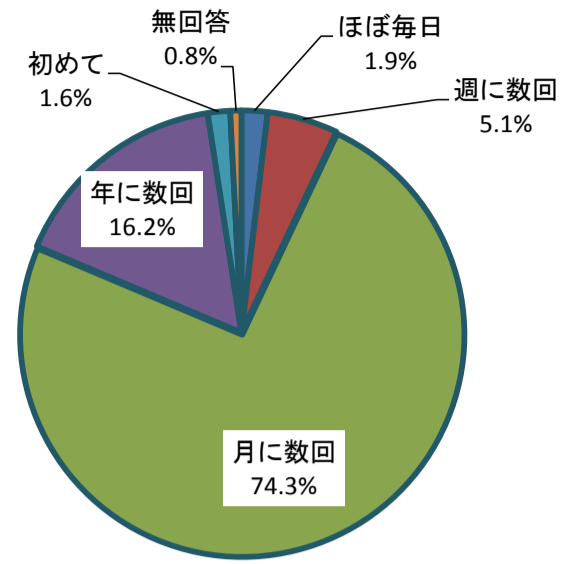
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
自営業	41	11.1	7.5	6.3	9.5
会社員・公務員	143	38.6	33.5	45.1	30.0
主婦(夫)	47	12.7	13.4	8.9	10.0
大学生	9	2.4	4.1	3.3	6.5
中高生	5	1.4	1.8	3.6	5.0
パート・アルバイト	39	10.5	9.9	7.2	8.0
無職	77	20.8	23.1	21.1	23.0
その他	9	2.4	6.1	3.6	4.5
無回答	0	0.0	0.6	1.0	3.5
計	370				



※その他の主なもの 小学生(2)、大学教員(1)、団体役員(1)など

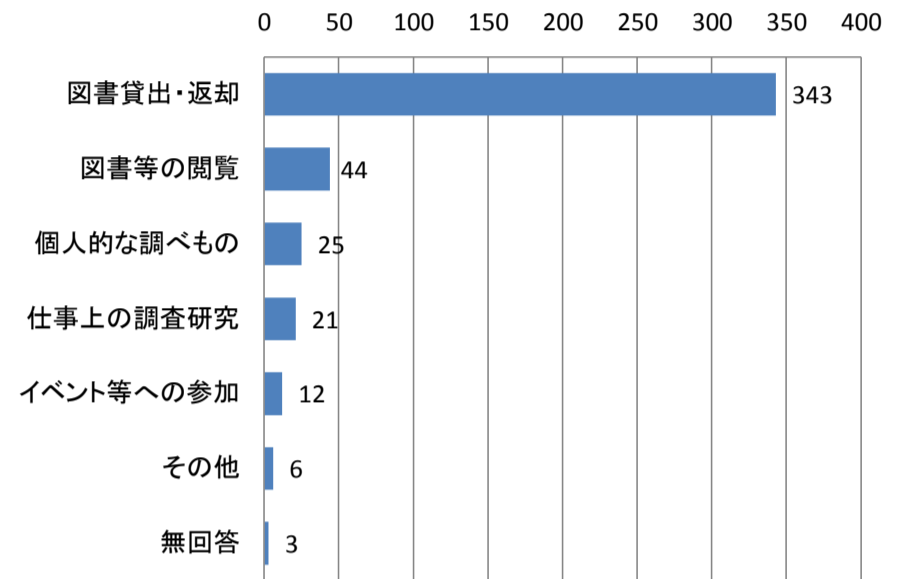
5. 利用頻度

	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
ほぼ毎日	7	1.9	0.2	3.3	2
週に数回	19	5.1	7.7	9.5	16
月に数回	275	74.3	65.9	40.8	54
年に数回	60	16.2	24.3	35.2	22.5
初めて	6	1.6	1.6	9.5	5
無回答	3	0.8	0.4	1.6	0.5
	370				



6. 来館目的(複数回答可)

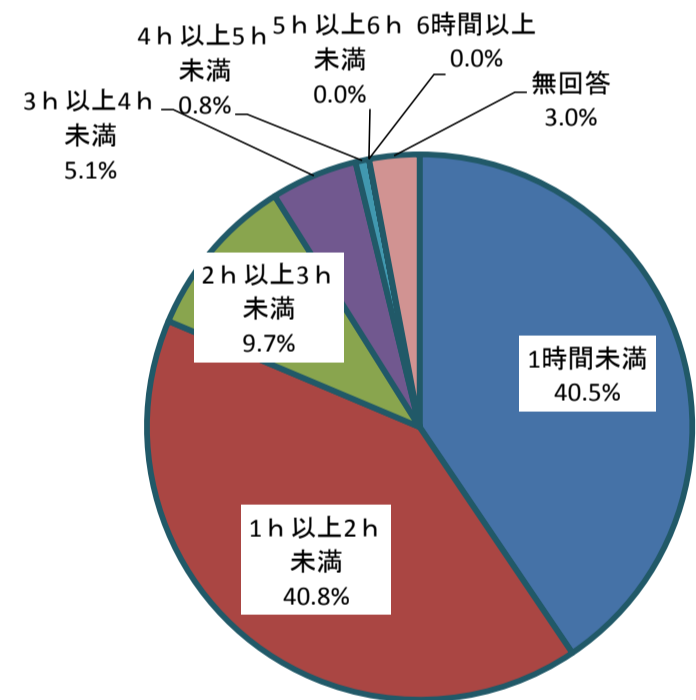
	人数	平成28年度(人)		
		平成29年度	第1回	第2回
図書貸出・返却	343	446	141	
図書等の閲覧	44	64	59	
個人的な調べもの	25	57	55	
仕事上の調査研究	21	28	24	調査せず
イベント等への参加	12	4	51	
その他	6	12	41	
無回答	3	10	0	
	454	621	371	



※その他の主なもの 勉強・自習(2)、読書(1)、なんとなく(1)など

7. 滞在予定時間

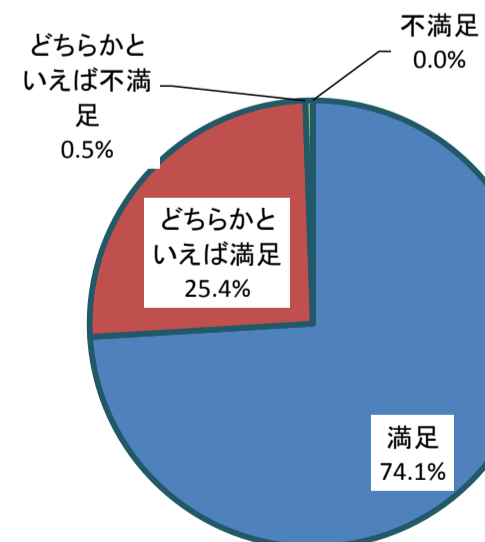
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
1時間未満	150	40.5	36.9		
1h以上2h未満	151	40.8	42.0		
2h以上3h未満	36	9.7	11.6		
3h以上4h未満	19	5.1	3.6	調査せず	調査せず
4h以上5h未満	3	0.8	1.4		
5h以上6h未満	0	0.0	0.8		
6時間以上	0	0.0	2.0		
無回答	11	3.0	1.8		
	370				



■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. 窓口のサービスはいかがでしたか

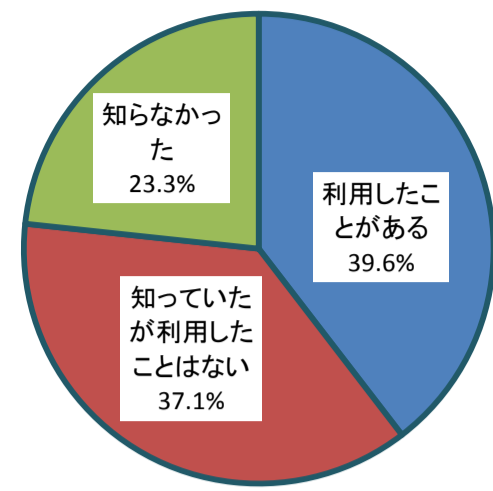
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
満足	274	74.1	75.5	65.2	67.6
どちらかといえば満足	94	25.4	24.1	33.8	30.7
どちらかといえば不満足	2	0.5	0.5	0.0	0.6
不満足	0	0.0	0.0	1.0	1.1
カウンターを利用していない	0	—	—	—	—
無回答	0	—	—	—	—
	370				



■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. このようなサービス(レファレンスサービス)をご存じでしたか？

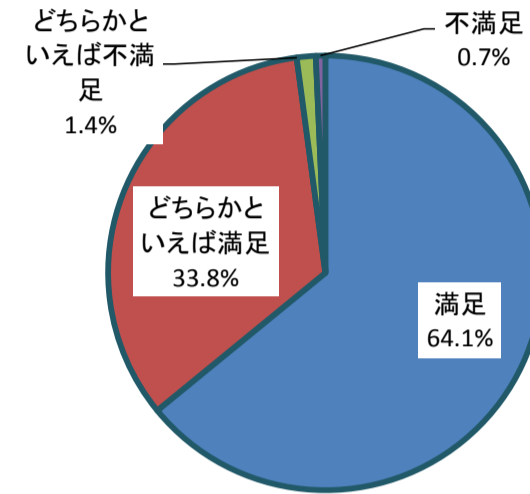
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
利用したことがある	146	39.6	35.6	25.2	32.3
知っていたが利用したことはない	137	37.1	34.6	34.4	27.6
知らなかった	86	23.3	29.8	40.4	40.1
無回答	1	-	-	-	-
	370				



2. 【1で「利用したことがある」とお答えになられた方にお尋ねします】

(1) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

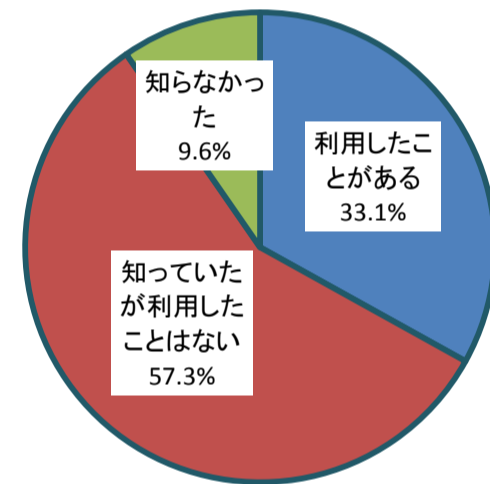
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
満足	91	64.1	74.7	72.4	63.2
どちらかといえば満足	48	33.8	22.5	25	33.3
どちらかといえば不満足	2	1.4	2.8	1.3	3.5
不満足	1	0.7	0.0	1.3	0
無回答	4	-	-	-	-
	146				



■県図書館では、AVコーナー(CD、VHS、DVD等)を設置しています。

1. AVコーナーを過去に利用されたことはありますか？

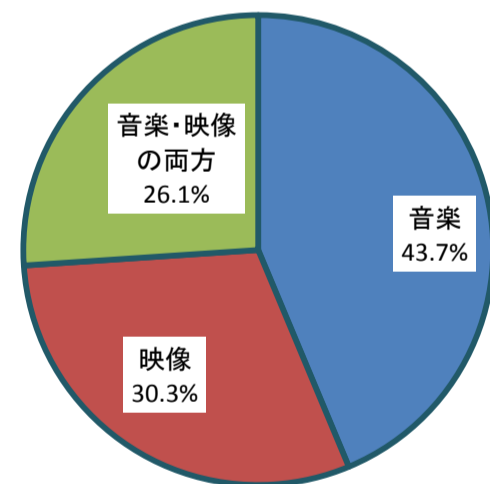
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
利用したことがある	120	33.1			
知っていたが利用したことはない	208	57.3	調査せず	調査せず	調査せず
知らなかった	35	9.6			
無回答	7	-			
	370				



2. 【1で「利用したことがある」とお答えになられた方にお尋ねします】

(1) 利用されたものに○をお付けください。

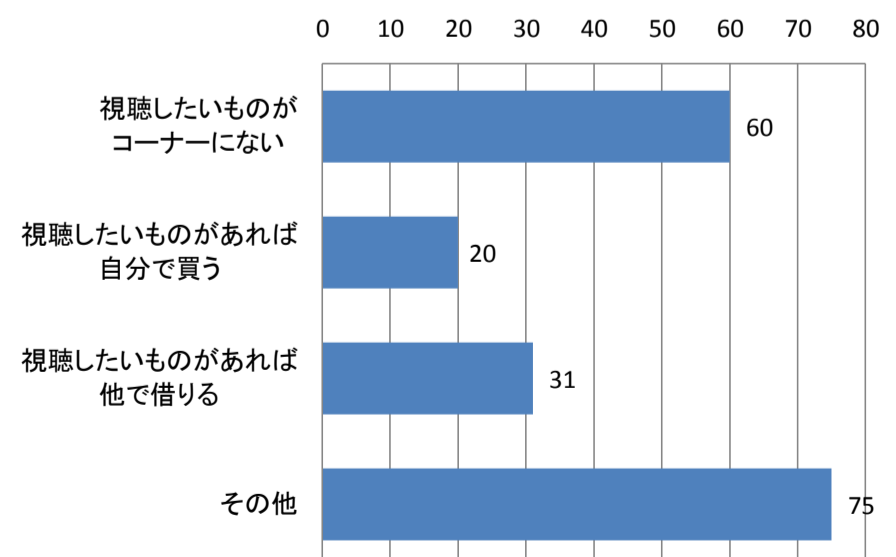
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
音楽	52	43.7			
映像	36	30.3	調査せず	調査せず	調査せず
音楽・映像の両方	31	26.1			
無回答	1	-			
	120				



2. 【1で「知っているが、利用したことはない」とお答えになられた方におたずねします。】

(2) 利用したことがない理由にあてはまるものすべてに○をお付けください。

	人数	平成28年度(人)		
		平成29年度	第1回	第2回
視聴したいものがコーナーにない	60			
視聴したいものがあれば自分で買う	20			
視聴したいものがあれば他で借りる	31	調査せず	調査せず	調査せず
その他	75			
無回答	29			
	215			

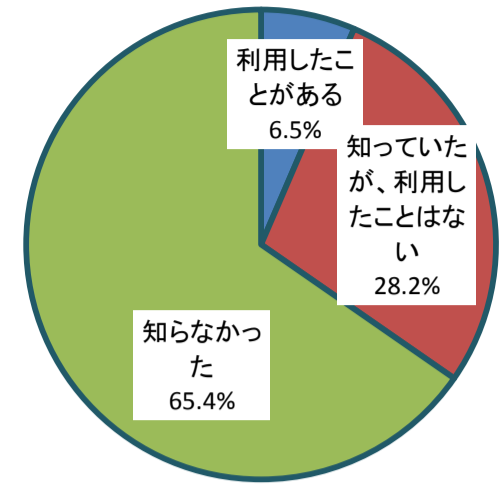


※その他の主なもの 興味がない(14)、時間がない(13)、本が目的(5)など

■県図書館では、新聞記事検索や法律情報など様々な種類のデータベースが利用できます。

1. このサービスをご存知でしたか？

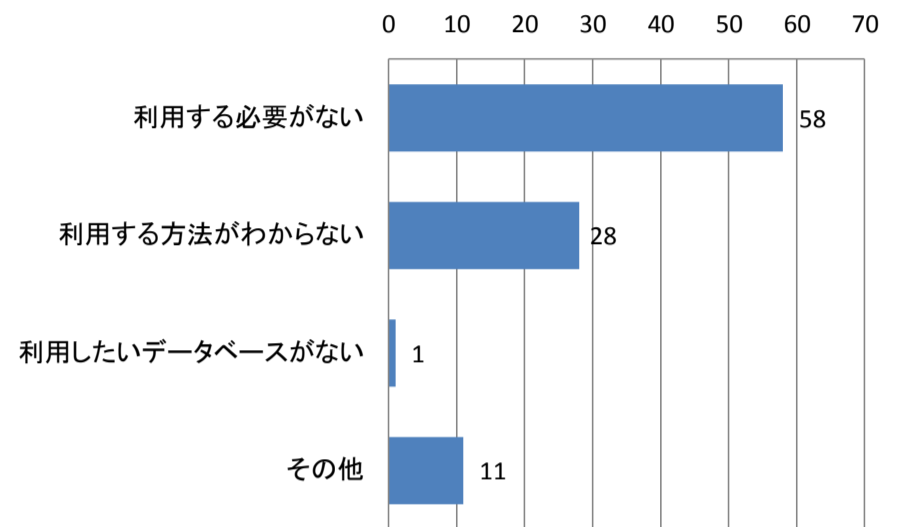
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
利用したことがある	23	6.5			
知っていたが、利用したことはない	100	28.2	調査せず	調査せず	調査せず
<b>知らなかった</b>	<b>232</b>	<b>65.4</b>			
無回答	15	-			
	370				



2. 【1で「知っているが、利用したことはない」とお答えになられた方におたずねします。】

(1) 利用したことがない理由にあてはまるものすべてに○をお付けください。

	人数	平成28年度(人)		
		平成29年度	第1回	第2回
<b>利用する必要がない</b>	<b>58</b>			
利用する方法がわからない	28			
利用したいデータベースがない	1	調査せず	調査せず	調査せず
その他	11			
無回答	4			
	102			

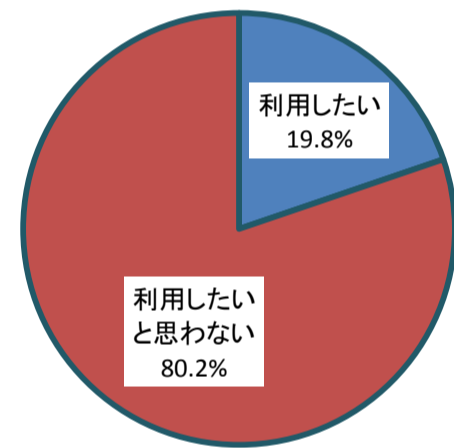


※その他の主なもの 機会がない(2)、時間がない(1)、他施設で利用している(1)など

■現在県図書館では、マイナンバーカードを貸出証として利用できるサービスを試行しています。

1. このサービスを利用したいと思われますか？

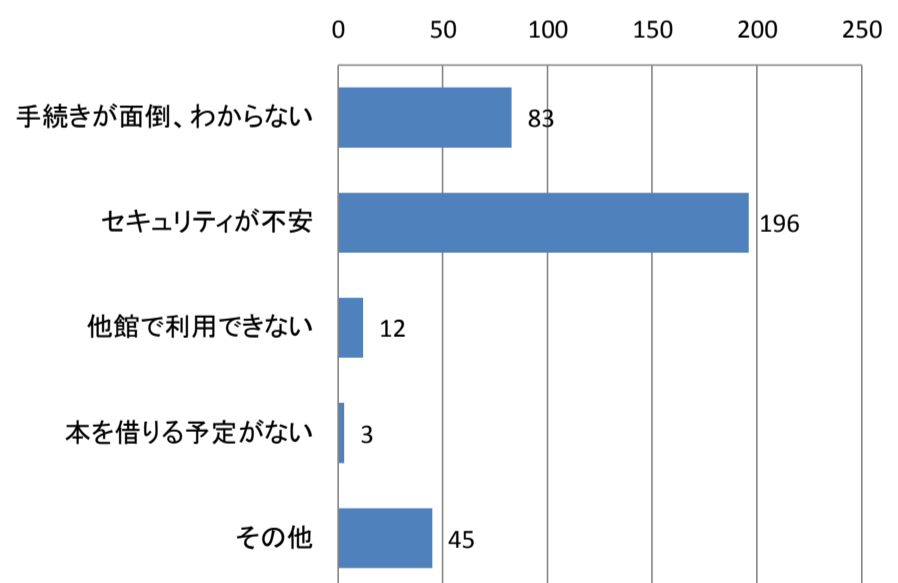
	人数	%	平成28年度(%)		
			平成29年度	第1回	第2回
利用したい	71	19.8			
<b>利用したいと思わない</b>	<b>288</b>	<b>80.2</b>	調査せず	調査せず	調査せず
無回答	11	-			
計	370				



2. 【1で「利用したいと思わない」とお答えになられた方におたずねします。】

(1) 利用したいと思わない理由にあてはまるものすべてに○をお付けください。

	人数	平成28年度(人)		
		平成29年度	第1回	第2回
手続きが面倒、わからない	83			
<b>セキュリティが不安</b>	<b>196</b>			
他館で利用できない	12	調査せず	調査せず	調査せず
本を借りる予定がない	3			
その他	45			
無回答	4			
	343			



※その他の主なもの 現行のままでいい・必要性を感じない(15)、カードを作っていない(10)、持ち歩いているカード紛失が不安(6)、利用情報を把握されそう(6)

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。