

平成30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30年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：平成30年8月9日（木）～8月30日（水）（うち開館日数19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、各カウンターで調査用紙を配付のほか、今回はwebでも行った。
- ・回答者数：216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）

第2回：平成30年2月1日～2月16日（回答数：200）

■全体の考察

・回答者属性は、年齢では「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。

窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が63.6%で昨年度の第2回（74.1%）を下回った。しかし、「どちらかといえば満足」は32.6%あり、「満足」「どちらかといえば満足」合わせて96.2%と、前回に引き続き非常に高い満足度を維持している。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、「知っていたが利用したことはない」が36.5%で最も高く、次いで「利用したことがある」で34.1%であった。昨年度のアンケート結果でもこの2つで7割を超えており、利用者に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59.5%と最も多くなったが、昨年度（第1回74.7%、第2回64.1%）と比較すると低下した結果となった。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。

市町の図書館利用

・市町図書館の利用については、「たまに利用する」が38.0%、次いで「よく利用する」が37.0%と「利用する」といった回答が7割を占めた。利用する理由として最も多かったのは、「図書等の貸出・返却」であった。市町図書館の利用目的の結果は、昨年度第2回で調査した来館目的の結果と類似している。利用しない理由としては、「県図書館の方が近いから」（30人）、「本が少ないから」（17人）が過半数を占めた。

音楽配信サービス

・今年度6月1日から開始した音楽配信サービスの認知度については、「利用したことがある」の回答率が5.9%、「知っていたが利用したことはない」、「知らなかった」が9割以上を占め、認知度が低いことや、「クラシックのCDを増やしてほしい」といった自由記述が複数あることを考慮すると、サービス内容の周知・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継続して実施した。その結果、「利用したい」が27.6%で、昨年度第2回（19.8%）を上回った。

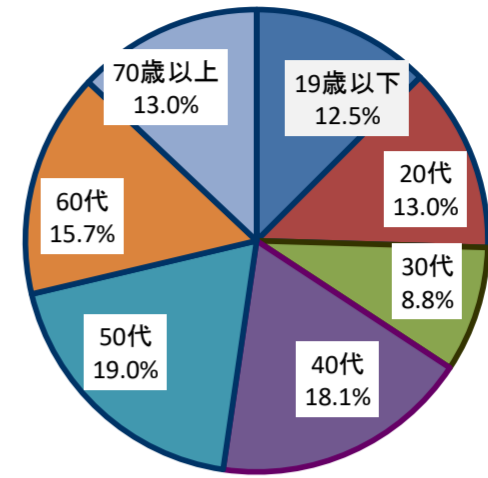
・利用したいと思わない理由については前回に引き続き、「セキュリティが不安」の回答が最も多かった。また、「マイナンバーカードを作成していない」、「手続きが面倒・わからない」や、現行の利用者カードで十分といった回答も多くあった。今後、セキュリティを不安視する声を解消するための情報提供や、マイナンバーカード取得方法の周知等を積極的に行う必要があると考える。

今後強化すべき機能やサービス

・今後強化すべき機能やサービスについて、「市町村立図書館等ではそろえにくい本（専門書・研究書や高額な本など）の充実」（132人）を挙げた方最も多くなった。次いで、「講座・講演会の開催などを通じた、趣味や教養等の学びの場の創出」（78人）、「電子書籍やデータベースなど、本以外の様々な媒体の資料の充実」（56人）が多い。当館の運営方針を考える参考にしたい。

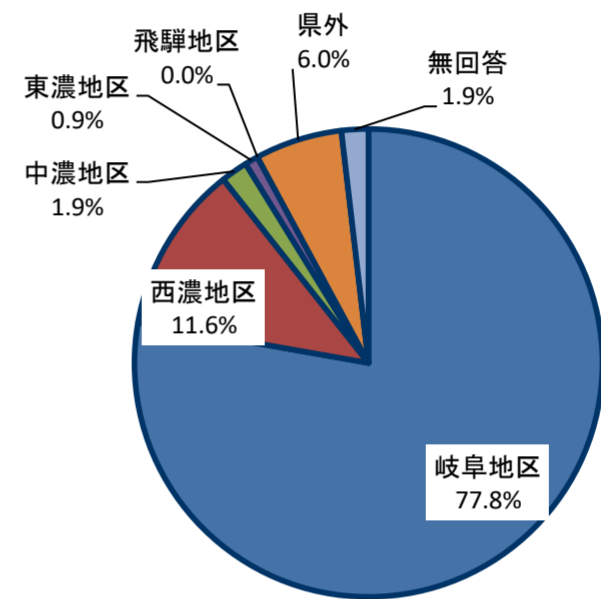
1. 年齢

	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
19歳以下	25	2	27	12.5	6.7	2.4
20代	24	4	28	13.0	7.5	4.6
30代	12	7	19	8.8	10.5	6.5
40代	30	9	39	18.1	17.8	21.4
50代	36	5	41	19.0	15.6	23.0
60代	32	2	34	15.7	24.3	25.4
70歳以上	27	1	28	13.0	17.8	16.8
無回答	0	0	0	0.0	0.0	0.0
計	186	30	216			



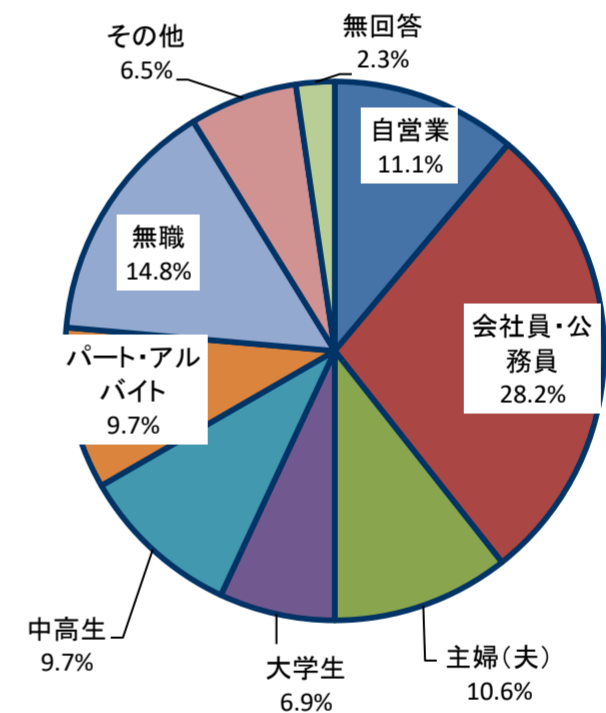
2. 居住地

	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
岐阜地区	147	21	168	77.8	81.9	81.9
西濃地区	20	5	25	11.6	12.4	11.1
中濃地区	2	2	4	1.9	2.2	2.4
東濃地区	1	1	2	0.9	0.2	0.3
飛騨地区	0	0	0	0.0	0.2	0.0
県外	12	1	13	6.0	2.2	3.5
無回答	4	0	4	1.9	1.0	0.8
計	186	30	216			



3. 職業

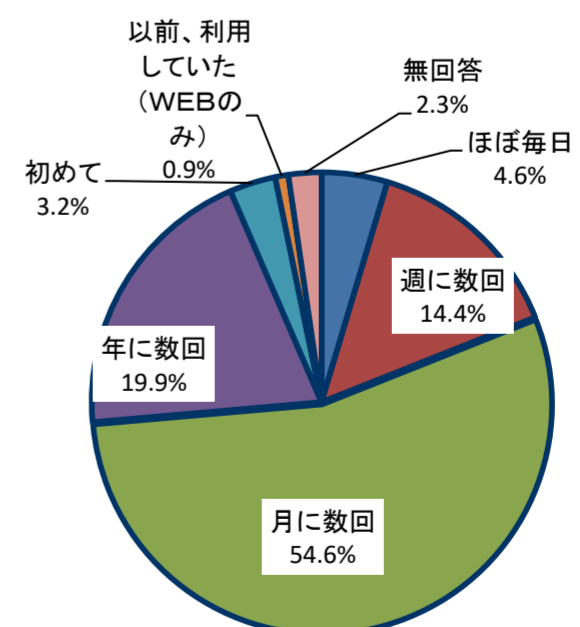
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
自営業	18	6	24	11.1	7.5	11.1
会社員・公務員	52	9	61	28.2	33.5	38.6
主婦(夫)	20	3	23	10.6	13.4	12.7
大学生	14	1	15	6.9	4.1	2.4
中高生	18	3	21	9.7	1.8	1.4
パート・アルバイト	18	2	20	9.3	9.9	10.5
無職	28	4	32	14.8	23.1	20.8
その他	12	2	14	6.5	6.1	2.4
無回答	6	0	6	2.8	0.6	0.0
計	186	30	216			



※その他の主なもの 小学生(3)、看護学生(1)、団体職員(1)など

4. 利用頻度

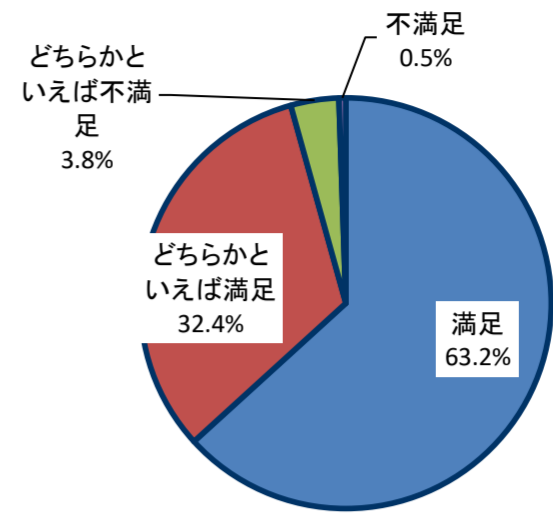
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
ほぼ毎日	10	0	10	4.6	0.2	1.9
週に数回	30	1	31	14.4	7.7	5.1
月に数回	102	16	118	54.6	65.9	74.3
年に数回	33	10	43	19.9	24.3	16.2
初めて	7	0	7	3.2	1.6	1.6
以前、利用していた(WEBのみ)	—	2	2	0.9	—	—
無回答	4	1	5	2.3	0.4	0.8
計	186	30	216			



■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

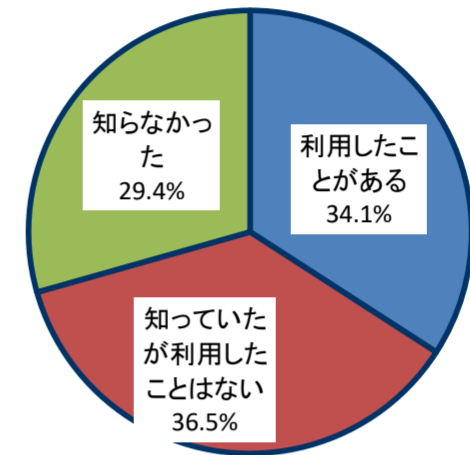
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
満足	104	13	117	63.6	75.5	74.1
どちらかといえば満足	49	11	60	32.6	24.1	25.3
どちらかといえば不満足	4	3	7	3.8	0.5	0.5
不満足	0	1	1	0.5	0.0	0.0
カウンターを利用していない	27	2	29	—	—	—
無回答	2	0	2	—	—	—
	186	30	216			



■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?

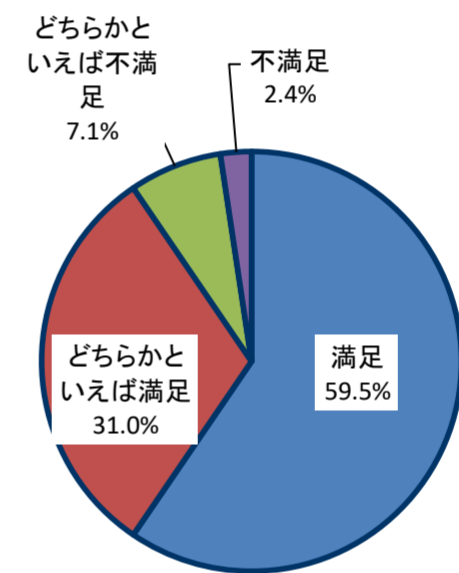
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
利用したことがある	59	13	72	34.1	35.6	39.6
知っていたが利用したことはない	65	12	77	36.5	34.6	37.1
知らなかった	57	5	62	29.4	29.8	23.3
無回答	5	0	5	—	—	—
	186	30	216			



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?

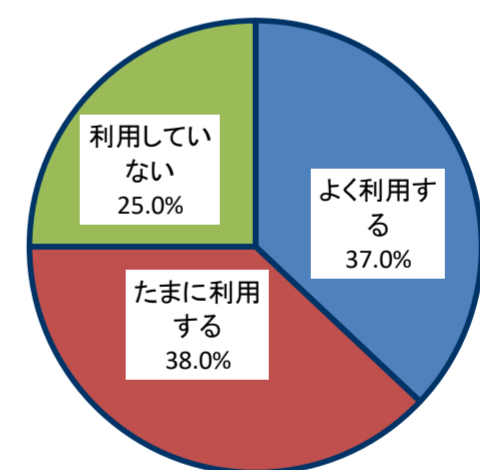
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
満足	45	5	50	59.5	74.7	64.1
どちらかといえば満足	19	7	26	31.0	22.5	33.8
どちらかといえば不満足	3	3	6	7.1	2.8	1.4
不満足	1	1	2	2.4	0.0	0.7
無回答	0	0	0	—	—	—
	68	16	84			



■市町の図書館利用についておたずねします。

1. お住まいの市町の図書館を利用していますか。

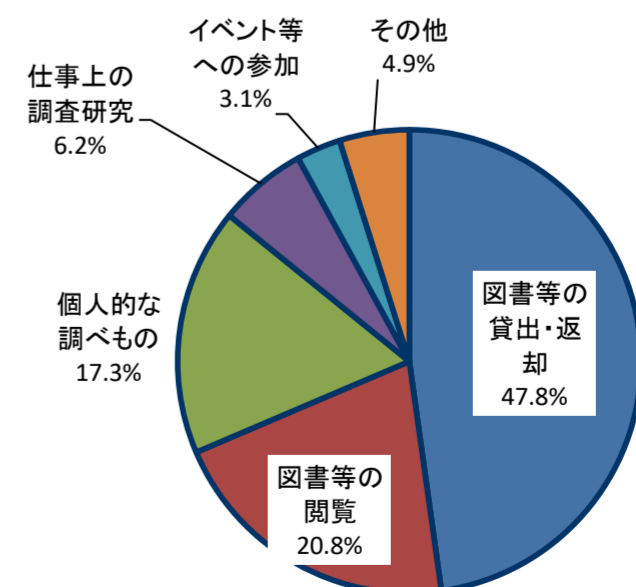
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
よく利用する	62	15	77	37.0		
たまに利用する	70	9	79	38.0	調査せず	調査せず
利用していない	48	4	52	25.0		
無回答	6	2	8	—		
	186	30	216			



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。(複数回答可)

	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
図書等の貸出・返却	89	19	108	47.8		
図書等の閲覧	45	2	47	20.8		
個人的な調べもの	37	2	39	17.3		
仕事上の調査研究	14	0	14	6.2	調査せず	調査せず
イベント等への参加	7	0	7	3.1		
その他	10	1	11	4.9		
無回答	0	0	0	—		
	202	24	226			



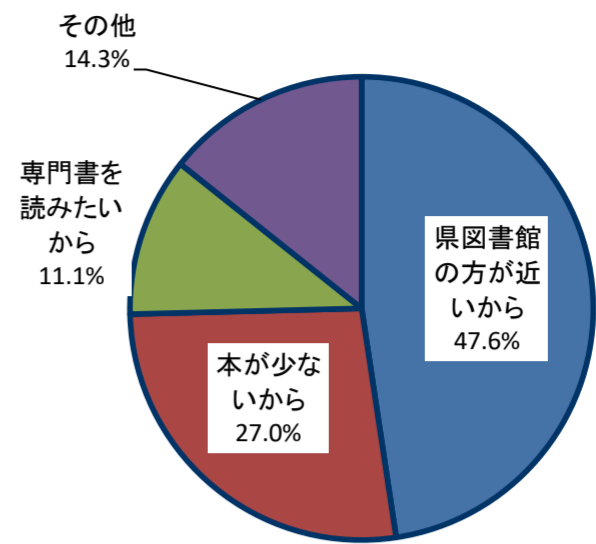
※その他の主なもの 勉強(7)、インターネット(1)、大学の課題作成(1)

2. 【1で「利用していない」とお答えになられた方におたずねします。】

(2) 市町の図書館の利用していない理由は何ですか。

	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
県図書館の方が近いから	29	1	30	47.6		
本が少ないから	13	4	17	27.0		
専門書を読みたいから	6	1	7	11.1	調査せず	調査せず
その他	9	0	9	14.3		
無回答	1	1	2	-		
	58	7	65			

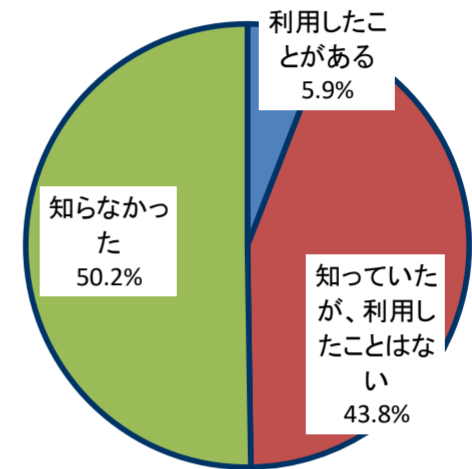
※その他の主なもの 入りづらい(1)、機会がない(1)、蔵書が街の本屋さんと変わらない(1)
対面読書を利用しているから(1)など



■県図書館では、音楽配信サービスを行っています。

1. このサービスをご存知でしたか？

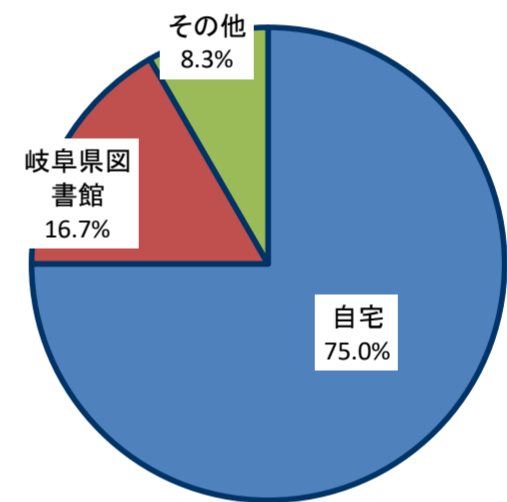
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
利用したことがある	9	3	12	5.9		
知っていたが、利用したことはない	71	18	89	43.8		
知らなかった	93	9	102	50.2	調査せず	調査せず
無回答	13	0	13	-		
	186	30	216			



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。】

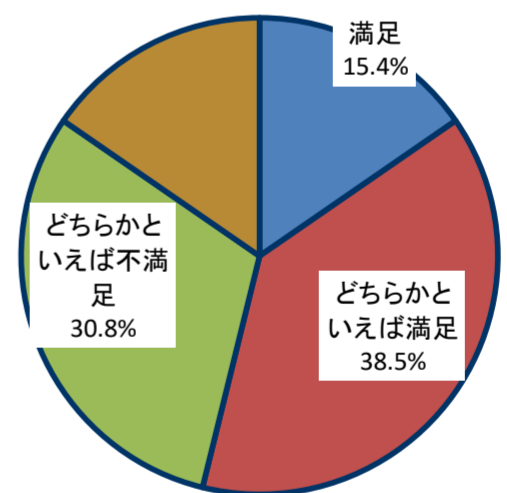
(1) 利用された場所に○をお付けください。

	館内	WEB	計	%	平成28年度(人)	
					第1回	第2回
自宅	6	3	9	75.0		
岐阜県図書館	2	0	2	16.7	調査せず	調査せず
その他	1	0	1	8.3		
無回答	1	0	1	-		
	10	3	13			



(3) このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか？

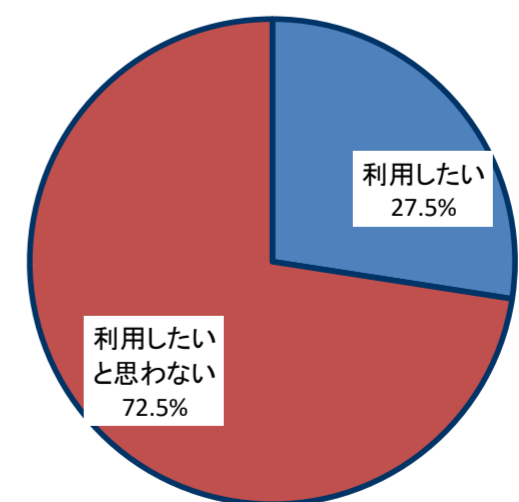
	館内	WEB	計	%	平成28年度(人)	
					第1回	第2回
満足	1	1	2	15.4		
どちらかといえば満足	5	0	5	38.5		
どちらかといえば不満足	3	1	4	30.8	調査せず	調査せず
不満足	1	1	2	15.4		
無回答	0	0	0	-		
	10	3	13			



■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？

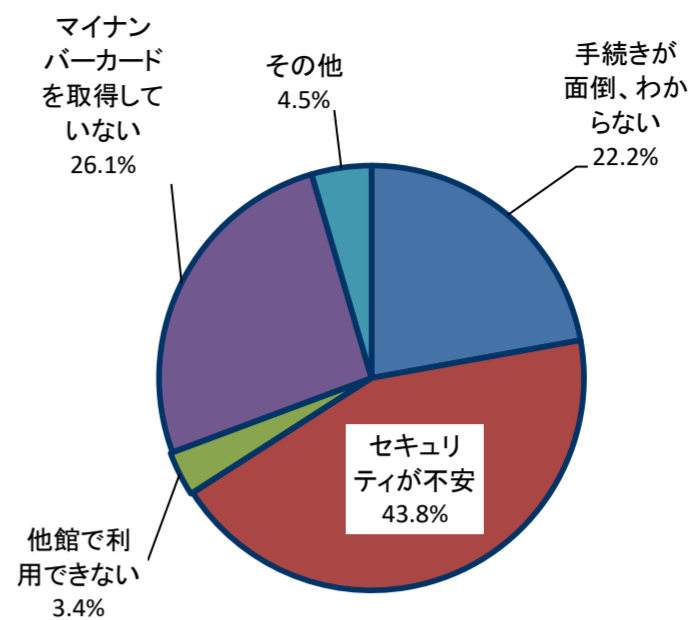
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
利用したい	52	4	56	27.6		19.8
利用したいと思わない	122	26	148	72.9	調査せず	80.2
無回答	12	0	12	-		-
計	186	30	216			



2.【1で「利用したいとは思わない」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。

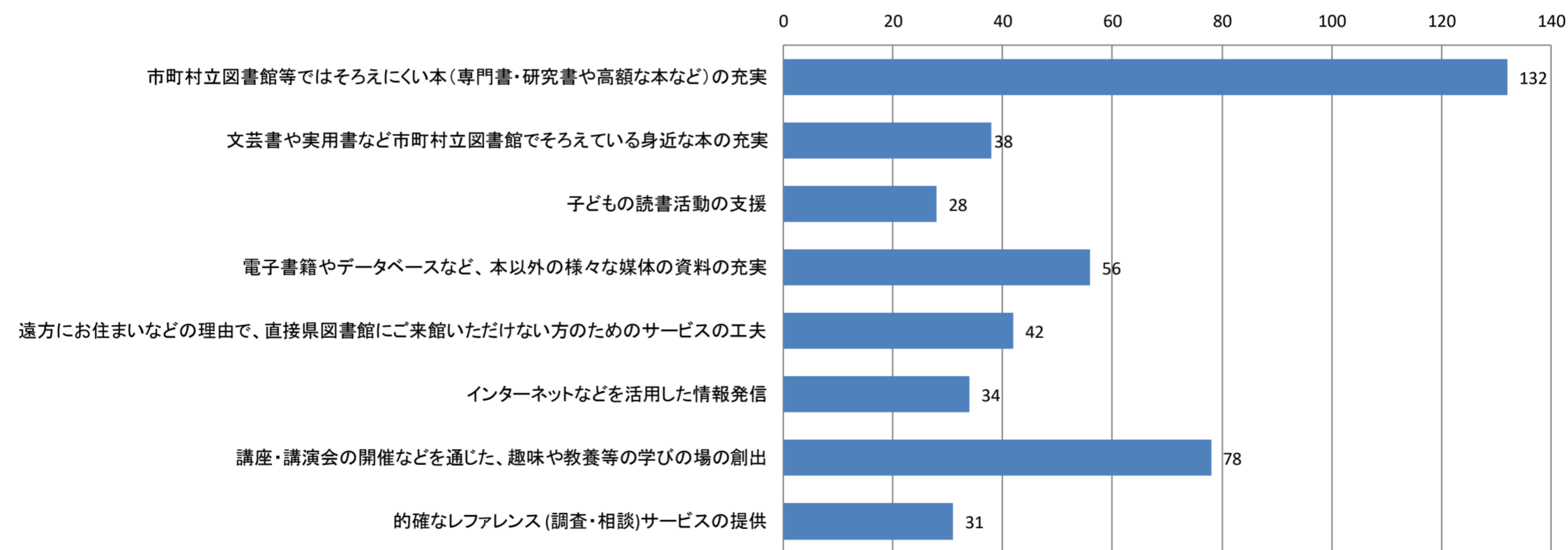
	館内	WEB	計	%	平成29年度(人)	
					第1回	第2回
手続きが面倒、わからない	33	6	39	22.2		83
セキュリティが不安	60	17	77	43.8		196
他館で利用できない	5	1	6	3.4	調査せず	12
マイナンバーカードを取得していない	36	10	46	26.1		3
その他	7	1	8	4.5		45
無回答	0	0	0	-		4
	141	35	176			



※その他の主なもの 従来の貸出しカードで十分(4)・必要性を感じない(1)
マイナンバーカードを持ち歩くのは危険(1)等

■県図書館が今後強化すべき機能やサービスは何だと思われますか？(主なもの3つまで回答)

	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
市町村立図書館等ではそろえてくれない本(専門書・研究書や高額な本など)の充実	111	21	132	30.1		
文芸書や実用書など市町村立図書館でそろえている身近な本の充実	35	3	38	8.7		
子どもの読書活動の支援	27	1	28	6.4		
電子書籍やデータベースなど、本以外の様々な媒体の資料の充実	49	7	56	12.8		
遠方にお住まいなどの理由で、直接県図書館にご来館いただけない方のためのサービスの工夫	31	11	42	9.6	調査せず	調査せず
インターネットなどを活用した情報発信	28	6	34	7.7		
講座・講演会の開催などを通じた、趣味や教養等の学びの場の創出	71	7	78	17.8		
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	23	8	31	7.1		
無回答	19	2	21	-		
	394	66	460			



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。