

## 岐阜県図書館 利用者アンケート調査結果

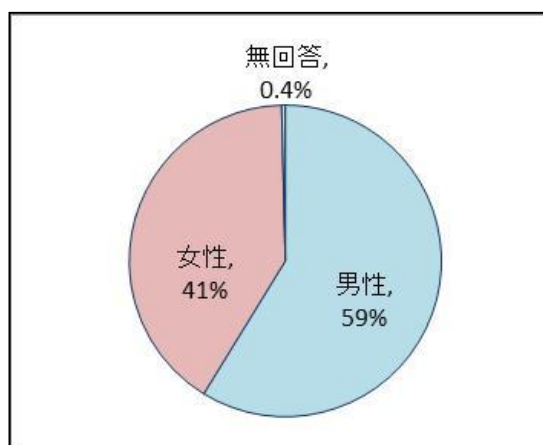
(平成 25 年 12 月実施)

- 実施期間：平成 25 年 12 月 12 日（木）～12 月 27 日（金）
- 調査対象：岐阜県図書館来館者、岐阜県図書館ホームページ閲覧者
- 調査方法：入館ゲート付近に質問用紙と回収箱を設置するとともに、適宜、質問用紙を直接配布。  
ホームページにアンケート調査のページを設置し、回答をメール受信。
- 回答者数：257 人（館内：232 人 ホームページ：25 人）

### 問 1. 回答者属性

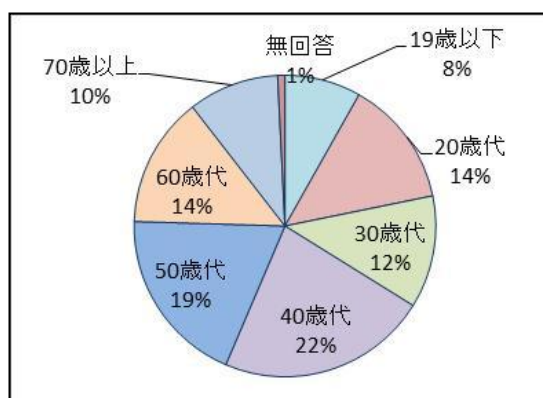
#### ア 性別

男性	151 人
女性	105 人
無回答	1 人



#### イ 年齢

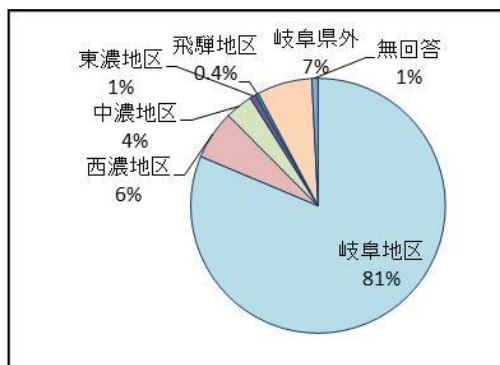
19 歳以下	21 人
20 歳代	35 人
30 歳代	31 人
40 歳代	58 人
50 歳代	49 人
60 歳代	36 人
70 歳以上	25 人
無回答	2 人



・平成 24 年度の調査（平成 24 年 11 月実施、回答者数 173 人）と比較すると、20 歳代が増加（9%→14%）し、30 歳代が減少（17%→12%）したものの、他の年代は大きな変化はみられなかった。

### ウ お住まいの地区

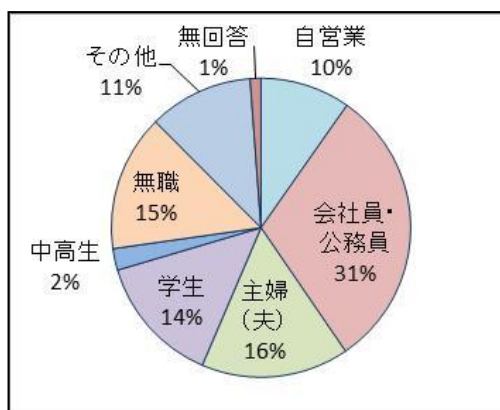
岐阜地区	209 人
西濃地区	16 人
中濃地区	9 人
東濃地区	2 人
飛騨地区	1 人
岐阜県外	18 人
無回答	2 人



・実際の利用登録者数の地区別割合（岐阜地区が 78.8%で最も多い）と同じく、岐阜地区が圧倒的に多い。

### エ 職業

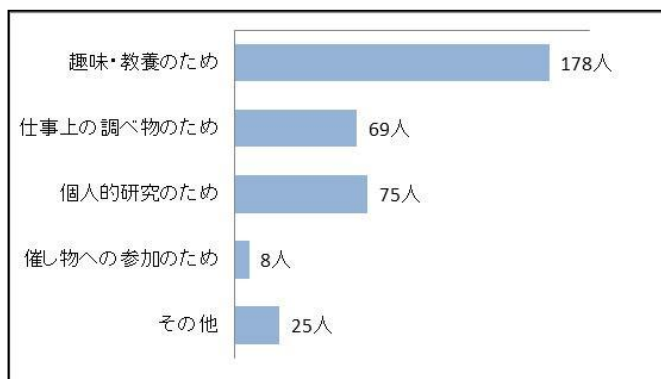
自営業	25 人
会社員・公務員	79 人
主婦（夫）	41 人
学生	36 人
中高生	6 人
無職	38 人
その他	29 人
(アルバイト、パート等)	
無回答	3 人



・平成 24 年度の調査と比較し、学生が増加した（9%→14%）。

### オ 当館を主にどのような目的で利用しますか。（複数回答可）

趣味・教養のため	178 人
仕事上の調べ物のため	69 人
個人的研究のため	75 人
催し物への参加のため	8 人
その他	25 人
{ 子どもの本を借りるのため 卒論の調査のため 等	
	無回答



問2. 以降については無回答を除いて集計

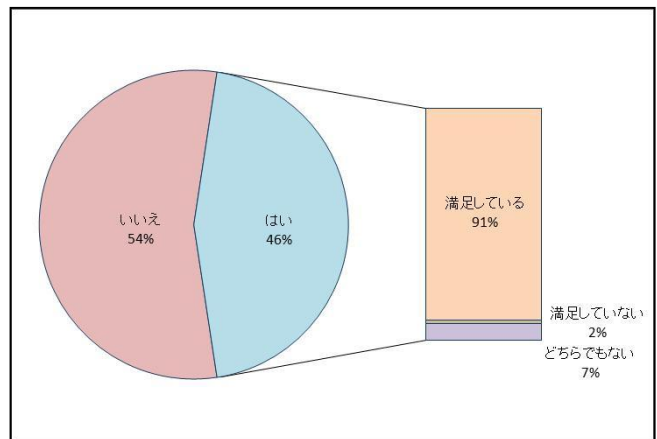
問2. これまで、赤いエプロンの職員（総合案内）に声をかけた（かけられた）ことはありますか。

はい 45%（116人） / いいえ 54%（137人） / 無回答 -（4人）

⇒「はい」と回答された方

・その際の赤いエプロンの職員の対応はいかがだったでしょうか。

満足している 91%（103人）  
 満足していない 2%（2人）  
 どちらでもない 7%（8人）  
 無回答 -（3人）



・平成24年度の調査と比較し、総合案内窓口満足度は増加した（76%→91%）。

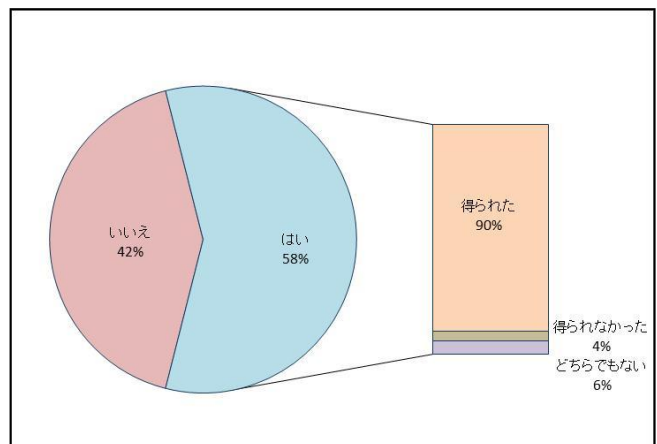
問3. これまで、職員に調べ物の問い合わせをされたことがありますか。

はい 58%（147人） / いいえ 42%（107人） / 無回答 -（3人）

⇒「はい」と回答された方

・調べ物の相談をして、満足できる資料・情報を得られましたか。

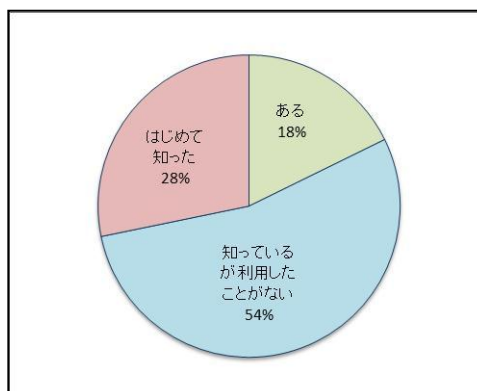
得られた 90%（132人）  
 得られなかった 4%（6人）  
 どちらでもない 6%（9人）



・平成24年度の調査と比較し、レファレンス満足度は増加した（61%→90%）。

問4. これまで、当館にない本を他の図書館から取り寄せるサービスを利用したことがありますか。

ある 18% (44人)  
 知っているが利用したことはない 54% (134人)  
 はじめて知った 28% (70人)  
 無回答 - (9人)



・平成24年度では調査項目になかった相互貸借制度について、認知度を調査した。利用したことがあるという方と利用したことはないが知っているという方を合わせると72%になり、制度自体はかなり知られていることが分かる。

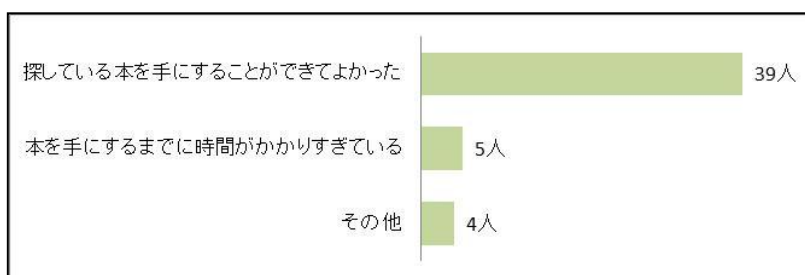
・制度を知っていても利用したことがない方が半数を超えており、相互貸借制度の利用を促す上で、課題である。

⇒「ある」と回答された方

・その際に感じられたことを教えてください。(複数回答可)

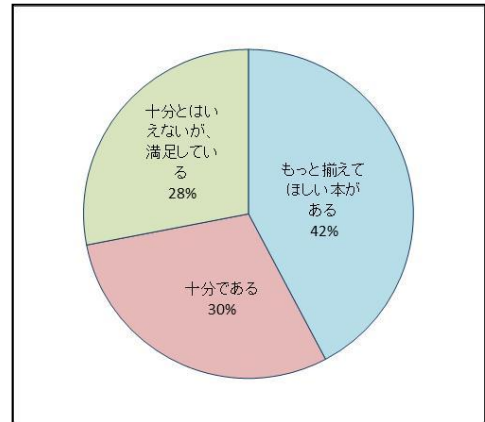
探している本を手にする事ができてよかった 39人  
 本を手にするまでに時間がかかりすぎている 5人  
 その他 4人

{ とても親切に調べてくださり、助かった。  
 { もっと長期間借りていたい。  
 { 読みたい本がない。



問5. (当館は、県立図書館として、市や町の図書館で集めにくい専門的な本を中心に収集しているという) 考えに立っていただき、今の当館の本の品揃えについてどう考えますか。

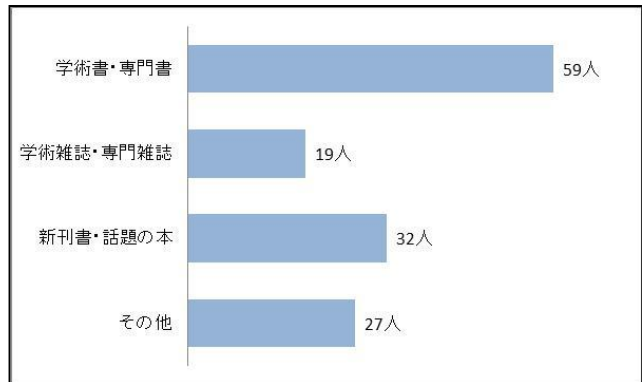
もっと揃えてほしい本がある	42% (101人)
十分である	30% (71人)
十分とはいえないが、満足している	28% (67人)
無回答	— (18人)



⇒ 「もっと揃えてほしい本がある」と回答された方

・どのような種類の本・資料を揃えてほしいですか。

学術書・専門書	59人
学術雑誌・専門雑誌	19人
新刊書・話題の本	32人
その他	27人
<ul style="list-style-type: none"> <li>┌ 児童書、洋書・洋雑誌、</li> <li>└ 小説 等</li> </ul>	



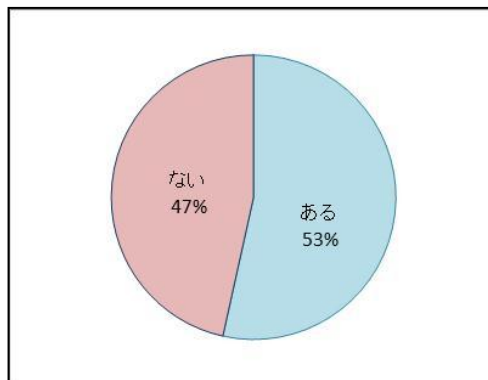
- ・「十分である」「十分とはいえないが、満足している」という方が半数以上（58%）いた。
- ・市町図書館と異なる役割を持つ県立図書館としてもっと揃えるべき本に「学術書・専門書」と回答された方が多かったが、次いで「新刊書・話題の本」を揃えてほしいという意見が多かった。市町図書館で揃えることが難しい学術書・専門書は県立図書館、小説等の新刊書や話題の本は市町図書館という蔵書のすみ分けを県図書館では考えている。揃えて欲しいという意見が多かった学術書・専門書の充実を図る必要がある。

問6. これまで、当館のホームページを見たことがありますか。

ある 53% (131人)

ない 47% (114人)

無回答 - (12人)



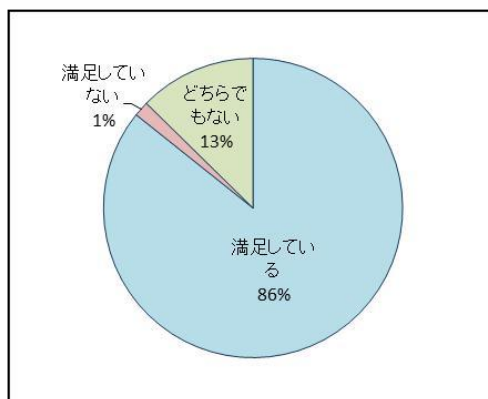
問7. 窓口サービス（職員の接し方）に満足していますか。

満足している 86% (210人)

満足していない 1% (4人)

どちらでもない 13% (31人)

無回答 - (12人)



・平成24年度の調査と比較して、窓口サービス満足度は増加した（74%→86%）。

## ◇記述式でいただいた主なご意見

### 【職員の対応について】

- ・丁寧、親切（36件）
- ・良い（23件）
- ・迅速（4件）
- ・事務的（2件）
- ・笑顔がない。（2件）
- ・丁寧すぎる。（2件）
- ・職員によって対応が違う。（4件）
- ・病気等で返却が遅れる場合など事情を勘案してほしい。（2件）

### 【蔵書について】

- ・蔵書の充実についての要望。（話題の本、小説、雑誌、特許関連等）（15件）
- ・書庫より開架の本を増やす。（2件）
- ・書庫の本の一覧や本の内容がわかるようにしてほしい。（2件）
- ・文献が古い（2件）

### 【ホームページについて】

- ・資料検索に時間がかかる。（6件）
- ・資料検索の機能強化（あいまい検索、本の表紙を見せる等）（5件）
- ・ホームページから貸出の延長ができるようにしてほしい。（2件）
- ・ホームページからリクエスト申込ができるようにしてほしい。（2件）
- ・もう少し見やすく、メリハリを利かせた方が良くと思います。
- ・小中学生にも多くの情報を届けるページを増やすとよい。

### 【施設・設備について】

- ・パソコン・キーボード・マウスが古い。（2件）
- ・空調について（暑い／寒い）（4件）
- ・駐車場について（4件）
- ・Wi-Fi スポットを増やしてほしい。

### 【サービスについて】

- ・貸出期間を延ばしてほしい。（3）／貸出冊数を増やしてほしい。
- ・相互貸借の申込みを電話受付してほしい。
- ・自分が借りた本の履歴を知りたい。

- ・レファレンスサービスについてどのように活用したらよいか具体例を表記してもらおうと利用しやすい。

#### 【その他】

- ・開館日数を増やしてほしい。(3件)
- ・開館時間を長くしてほしい。(4件)
- ・利用者のマナーが悪い。(3件)
- ・自習について(4件)
- ・マナー違反の利用者を注意すべき。(5件)
- ・警備員について(2件)
- ・イベント(ビブリオバトル、お話し会、リサイクル、映画会等)の開催について(5件)
- ・子ども向けの年齢別/学年別おすすめ本コーナーあるいはリストがあるとよい。(2件)

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。