

令和5年度 第1回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(令和5年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和5年8月1日（火）～8月13日（日）（うち開館日数12日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者等
- ・調査方法：図書館各カウンターで調査用紙を配付および、Webで調査。
- ・回答者数：374人（配付337人、Web37人）

【参考】

- 令和4年度 第1回：令和4年8月 2日～8月14日 回答数：294（配布292人、Web2人）
第2回：令和5年2月14日～2月26日 回答数：299（配布293人、Web6人）

■全体の考察

・回答者属性は、年齢では「60歳代」、「居住地」では「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」が最も多く、40歳以上の方の回答の割合が高い。また、「利用頻度」は「月に数回」、「1日の平均滞在時間」は「30分～1時間」、「主な利用目的」は「目当ての本を借りるため」が最も多い。

窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が61.5%、「どちらかといえば満足」は22.5%あり、合わせて84%と高い満足度を維持している。理由として、「対応が丁寧」「素早く対応いただいた」等の意見が多く寄せられた。

レファレンスサービス

・レファレンスサービスの認知度は、「知っていたが利用したことはない」が36.1%、「利用したことがある」が26.5%、合わせて62.6%がレファレンスサービスを知っていると回答している。

・利用したことがあると回答した人の満足度は、「満足」が66.7%と最も多く、「どちらかといえば満足」が28.3%で、合わせて95.0%と高い満足度となっている。

電子書籍サービス

・電子書籍サービスの認知度は、「利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」の回答数と、「知らなかった」の回答数の割合がそれぞれ5割程度だった。

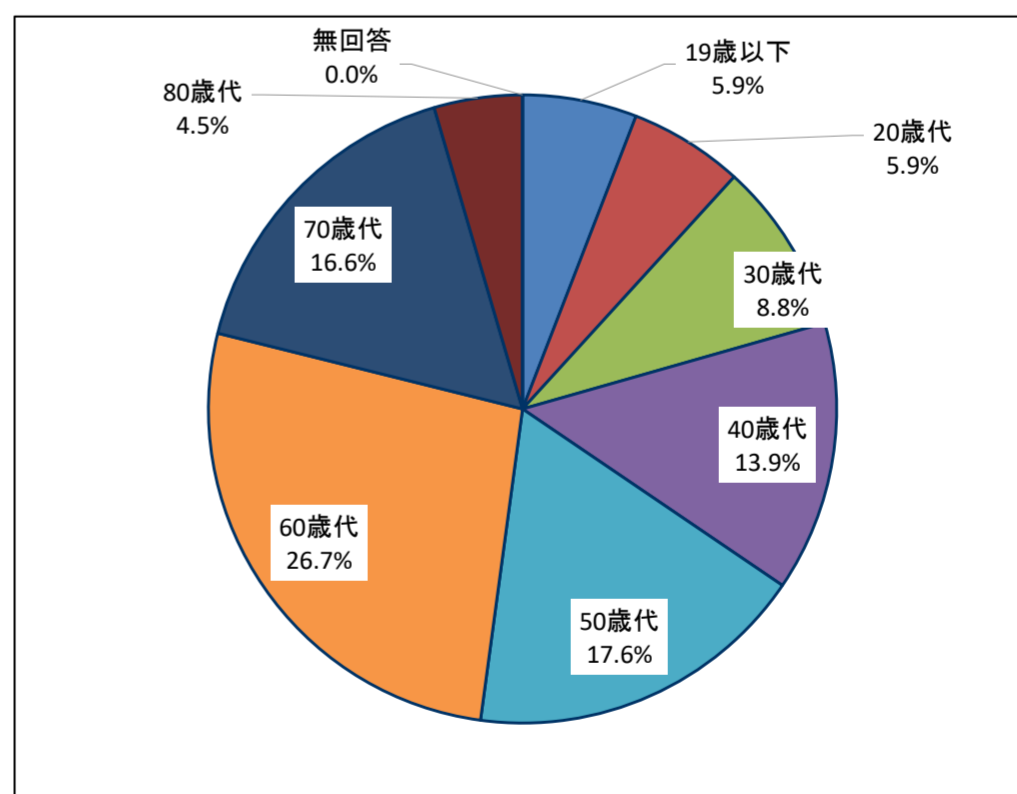
・電子書籍サービスの満足度は、「満足」が17.6%、「どちらかといえば満足」は58.8%あり、合わせて76.4%だった。理由として、「手軽にアクセスできる」が最も多い。

強化すべき機能・サービス

・「図書館で所蔵する資料のデジタル化と活用」、「講座、講演会の開催を通じた学びの場の創出」等が多い。

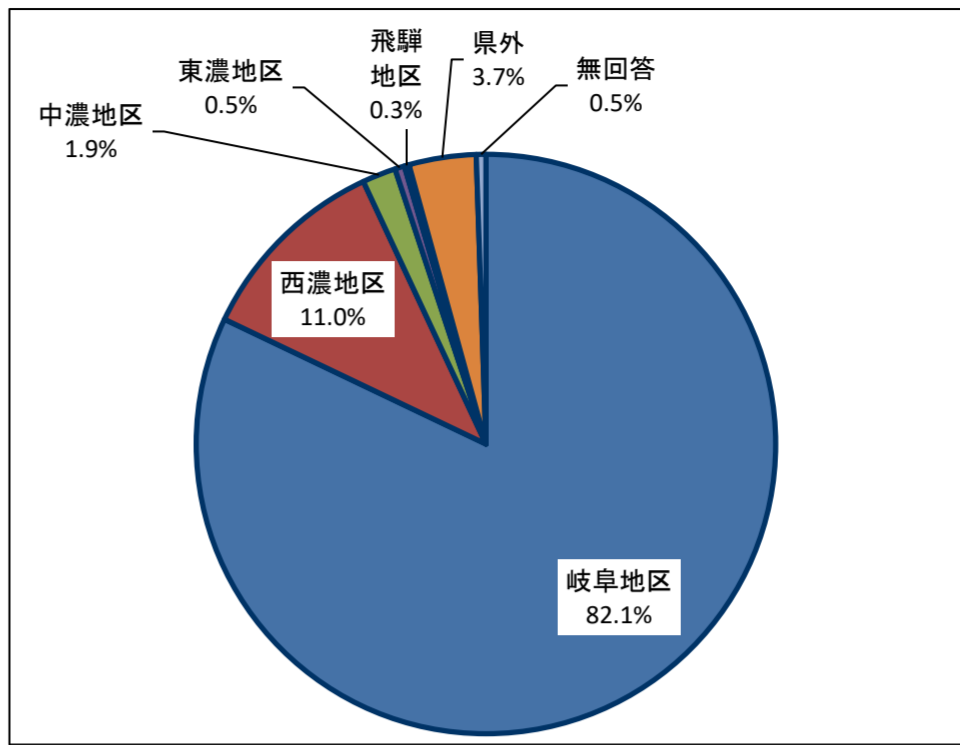
1. 年齢

	令和5年度		令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
19歳以下	22	5.9	4.8	6.0
20歳代	22	5.9	3.7	3.3
30歳代	33	8.8	10.2	9.0
40歳代	52	13.9	1.9	11.7
50歳代	66	17.6	17.0	17.4
60歳代	100	26.7	24.5	28.0
70歳代	62	16.6	20.1	19.4
80歳代	17	4.5	4.8	4.7
無回答	0	0.0	1.0	0.3
計	374			



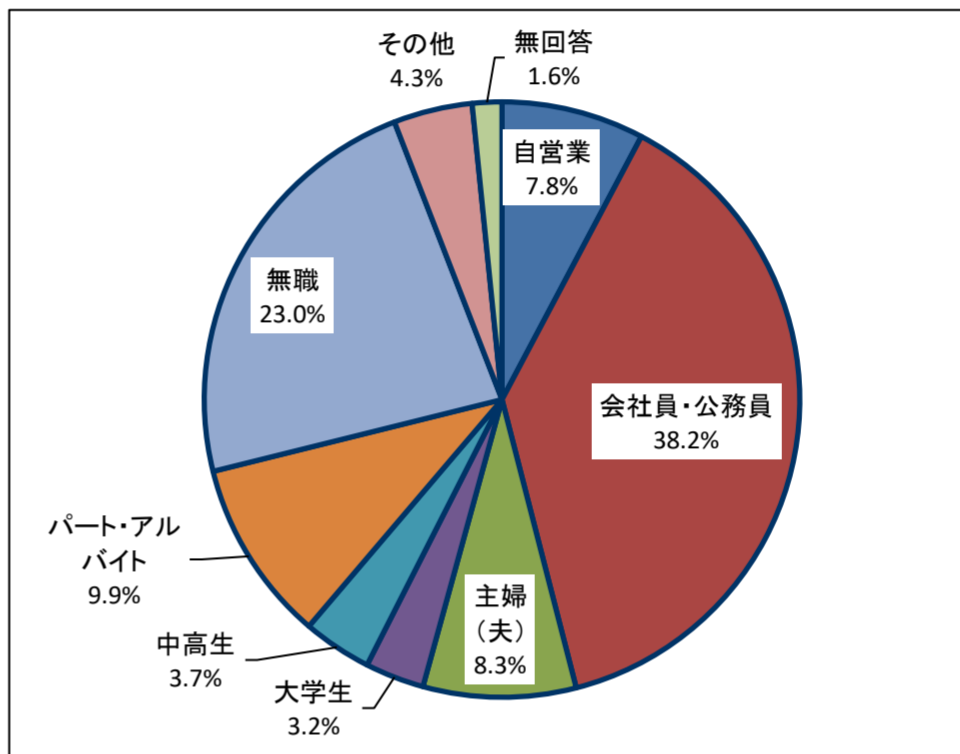
2. 居住地

令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
岐阜地区	307	82.1	77.2	80.9
西濃地区	41	11.0	15.0	10.4
中濃地区	7	1.9	2.7	2.7
東濃地区	2	0.5	0.0	1.3
飛騨地区	1	0.3	0.0	0.0
県外	14	3.7	3.4	4.0
無回答	2	0.5	1.7	0.7
	374			



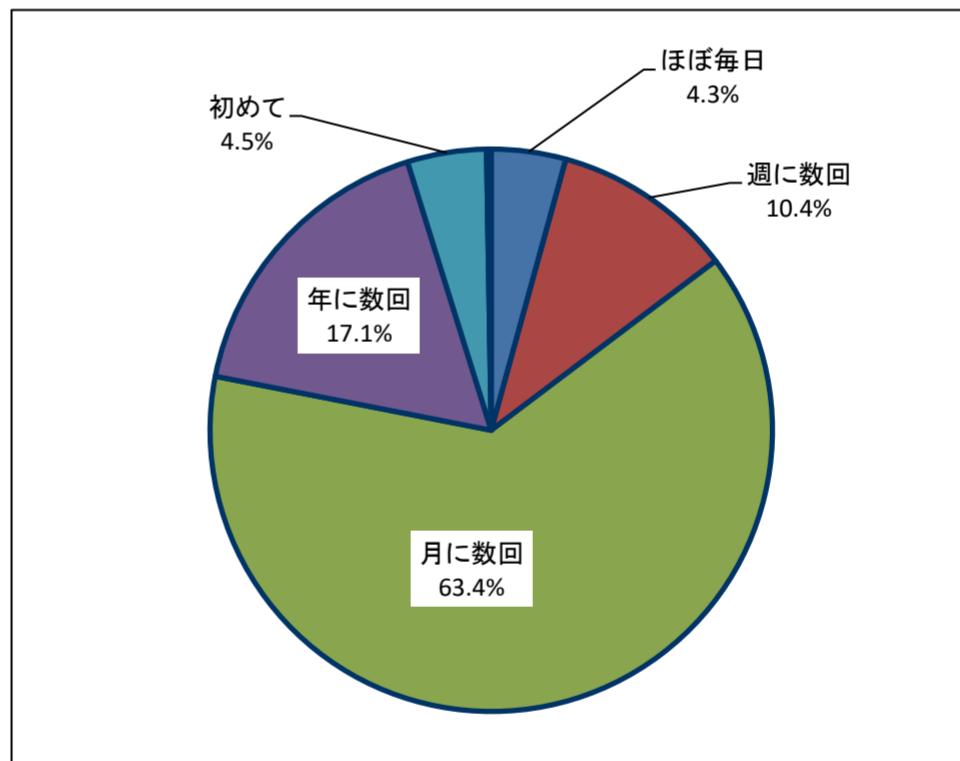
3. 職業

令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
自営業	29	7.8	10.9	9.7
会社員・公務員	143	38.2	34.0	37.1
主婦(夫)	31	8.3	9.0	10.4
大学生	12	3.2	2.0	1.3
中高生	14	3.7	3.1	4.3
パート・アルバイト	37	9.9	6.8	7.4
無職	86	23.0	28.9	25.1
その他	16	4.3	4.4	3.3
無回答	6	1.6	0.7	1.3
	374			



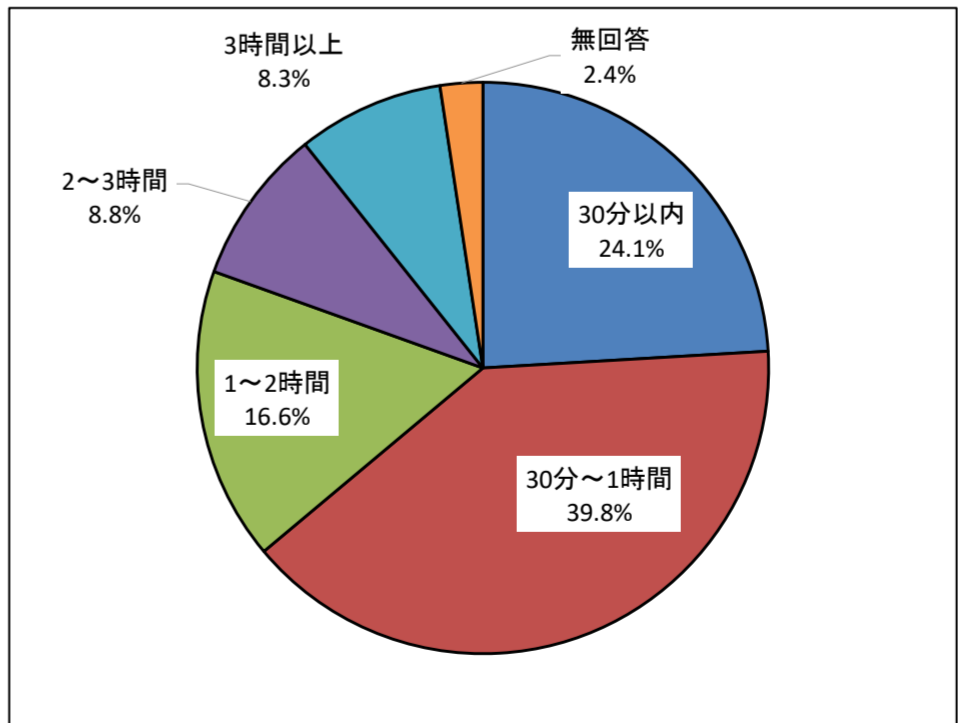
4. 利用頻度

令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
ほぼ毎日	16	4.3	1.7	1.0
週に数回	39	10.4	10.9	10.7
月に数回	237	63.4	63.3	69.2
年に数回	64	17.1	21.4	17.7
初めて	17	4.5	1.4	1.0
無回答	1	0.3	1.4	0.3
	374	100.0		



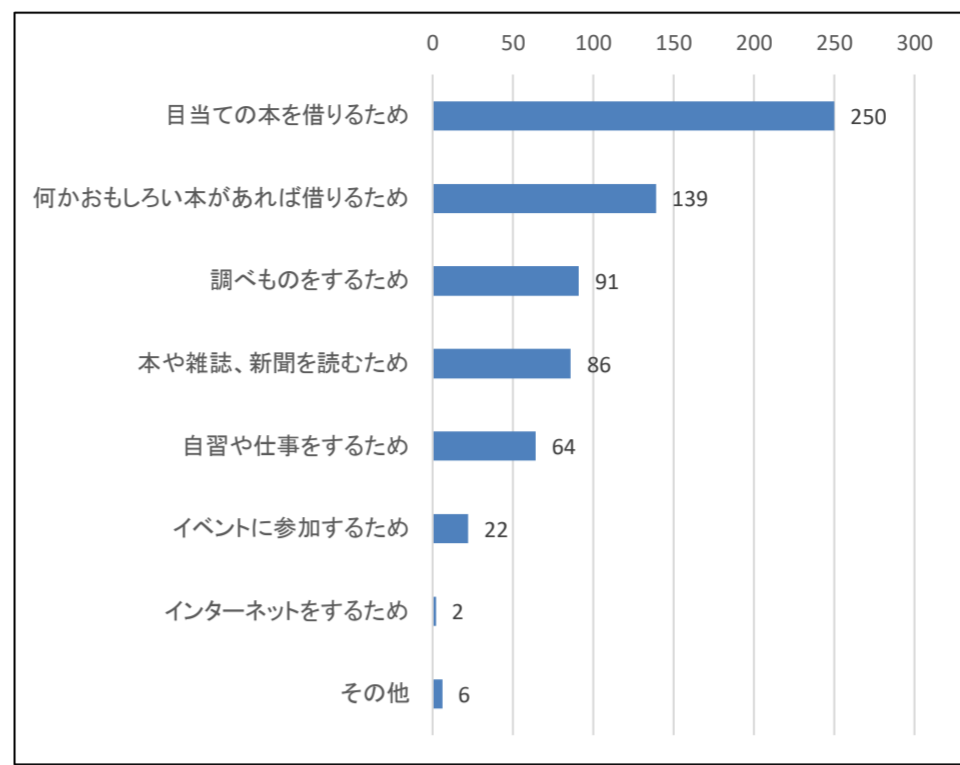
5. 1日の平均滞在時間

令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
30分以内	90	24.1	26.5	26.4
30分～1時間	149	39.8	44.2	42.8
1～2時間	62	16.6	16.7	17.7
2～3時間	33	8.8	6.5	6.0
3時間以上	31	8.3	5.8	7.0
無回答	9	2.4	0.3	0.0
	374			



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

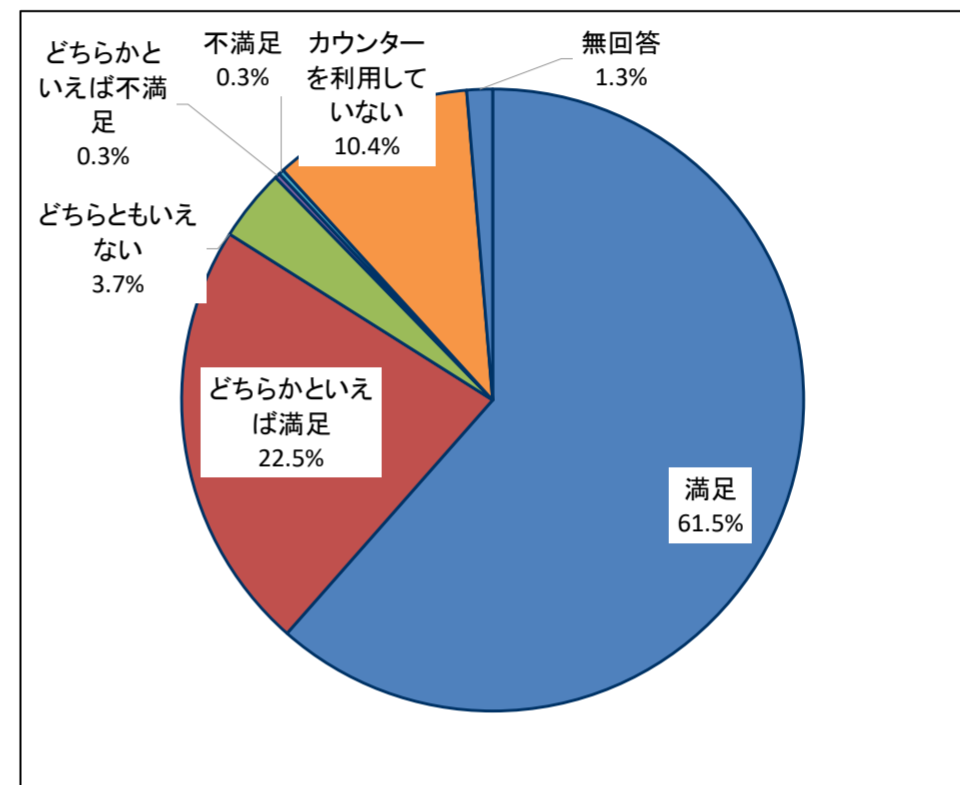
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
目当ての本を借りるため	250	37.9	40.0	37.6
何かおもしろい本があれば借りるため	139	21.1	25.9	28.6
調べものをするため	91	13.8	15.3	13.8
本や雑誌、新聞を読むため	86	13.0	5.3	6.7
自習や仕事をするため	64	9.7	8.5	9.0
イベントに参加するため	22	3.3	2.1	1.2
インターネットをするため	2	0.3	0.4	0.4
その他	6	0.9	2.5	2.8
	660			



■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. カウンター職員の対応はいかがでしたか。

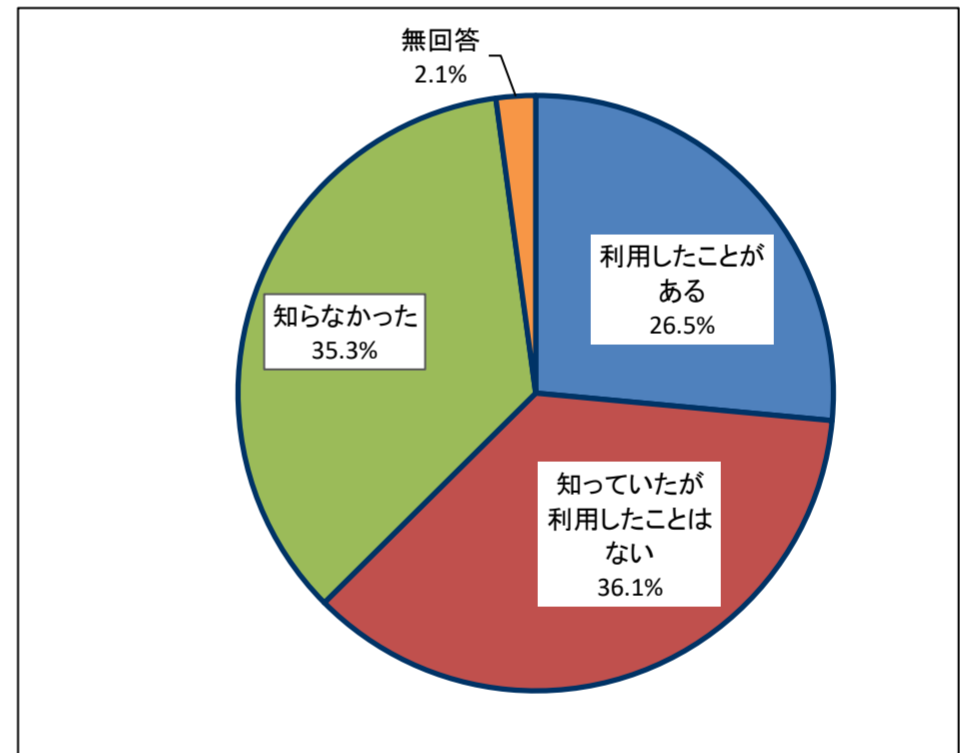
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
満足	230	61.5	64.3	60.9
どちらかといえば満足	84	22.5	28.6	32.4
どちらともいえない	14	3.7	-	-
どちらかといえば不満足	1	0.3	1.7	1.0
不満足	1	0.3	0.3	0.0
カウンターを利用していない	39	10.4	3.7	5.0
無回答	5	1.3	1.4	0.7
	374			



■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？

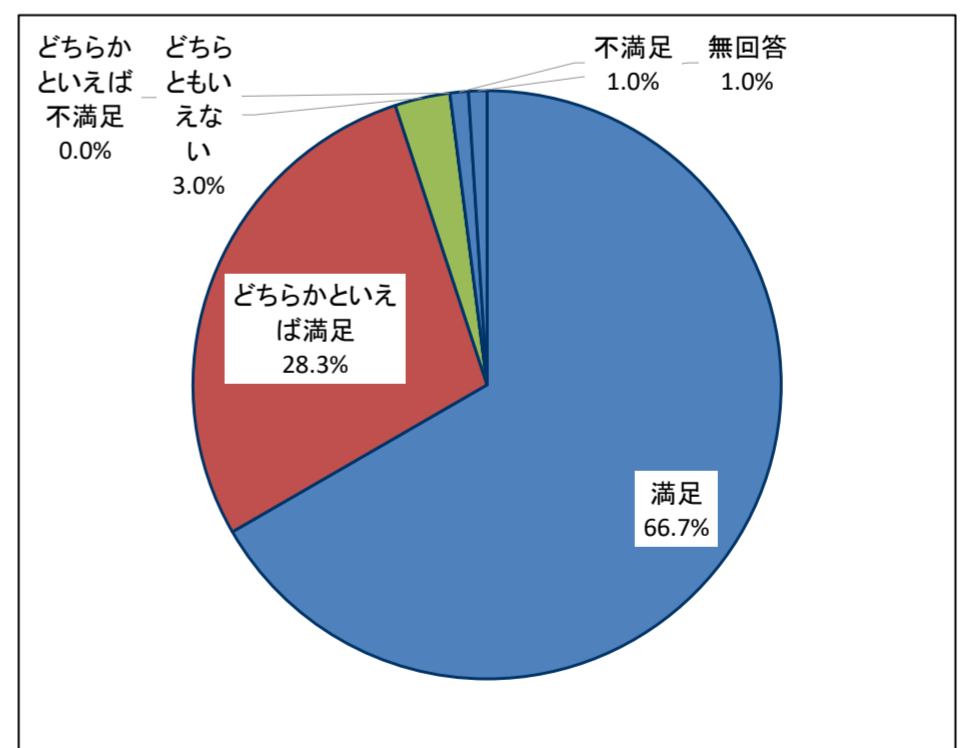
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
利用したことがある	99	26.5	26.5	27.1
知っていたが利用したことはない	135	36.1	41.2	42.8
知らなかった	132	35.3	31.0	28.4
無回答	8	2.1	1.4	1.7
	374			



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？

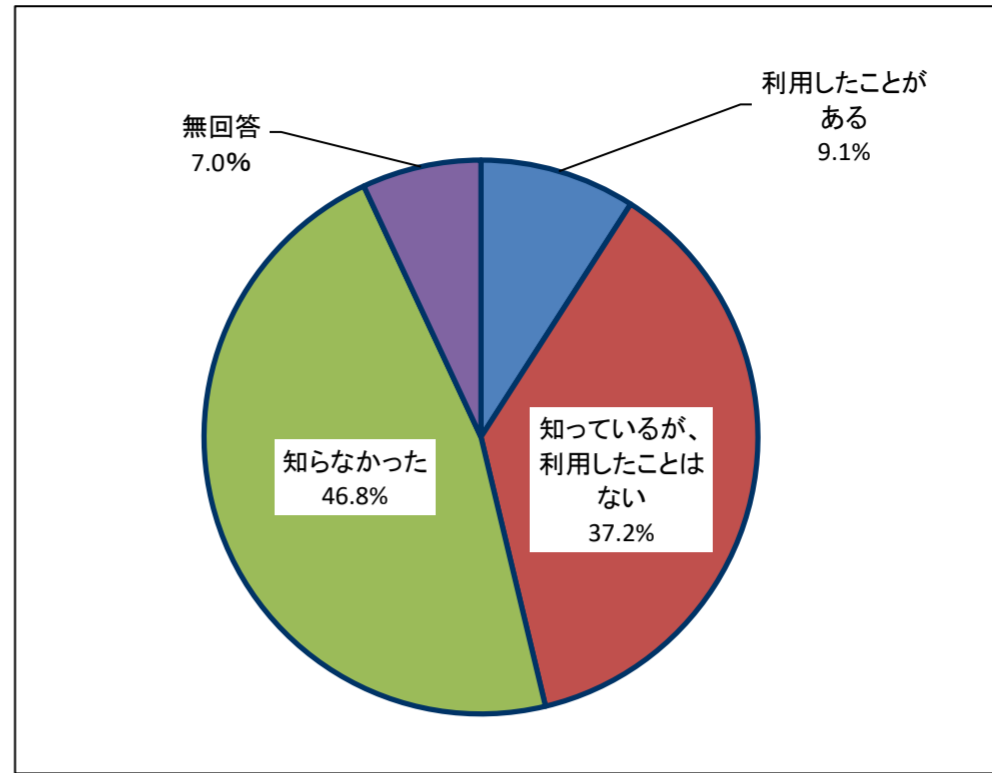
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
満足	66	66.7	67.9	67.8
どちらかといえば満足	28	28.3	25.6	21.8
どちらともいえない	3	3.0	-	-
どちらかといえば不満足	0	0.0	2.6	4.6
不満足	1	1.0	1.3	0.0
無回答	1	1.0	2.6	5.7
	99			



■県図書館では、電子書籍サービスを行っています。

1. ビジネス、健康・医療分野等の電子書籍を約5,000点読むことができます。このサービスをご存じでしたか。

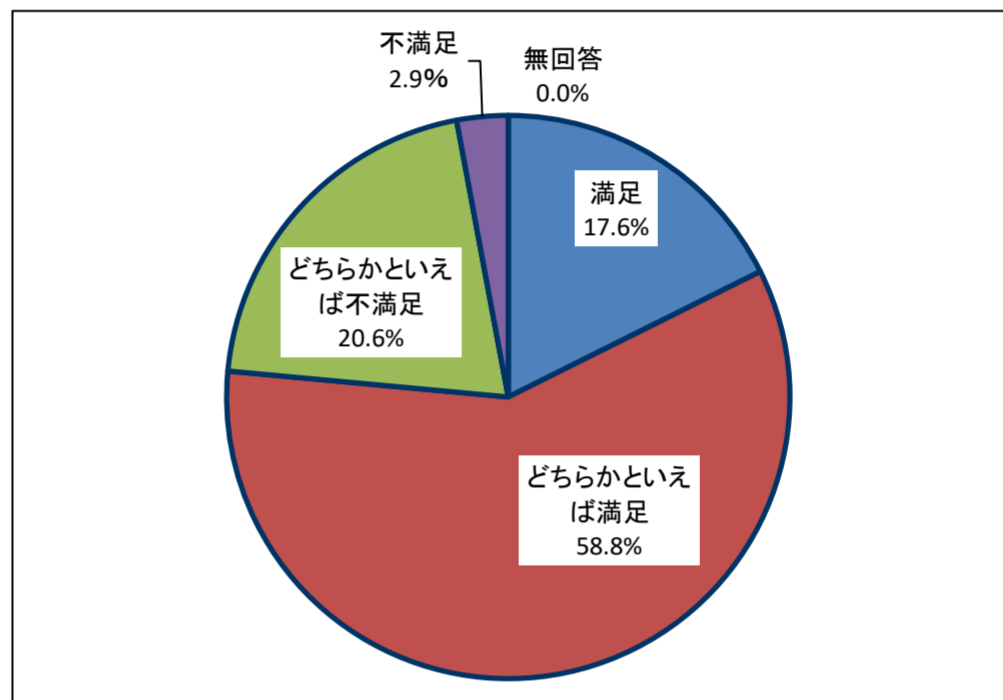
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
利用したことがある	34	9.1	調査せず	調査せず
知っているが、利用したことはない	139	37.2		
知らなかった	175	46.8		
無回答	26	7.0		
	374			



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】

このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか。

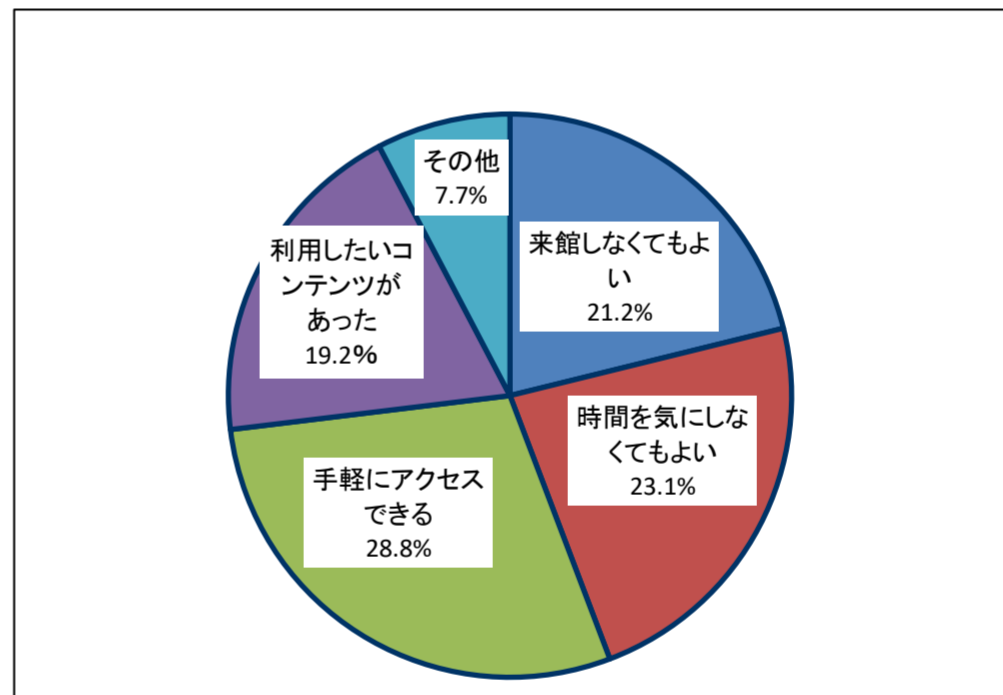
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
満足	6	17.6	調査せず	調査せず
どちらかといえば満足	20	58.8		
どちらかといえば不満足	7	20.6		
不満足	1	2.9		
無回答	0	0.0		
	34			



3. 【2で「満足」、「どちらかといえば満足」とお答えになられた方にお尋ねします】

その理由にあてはまるものをお答えください。(複数回答)

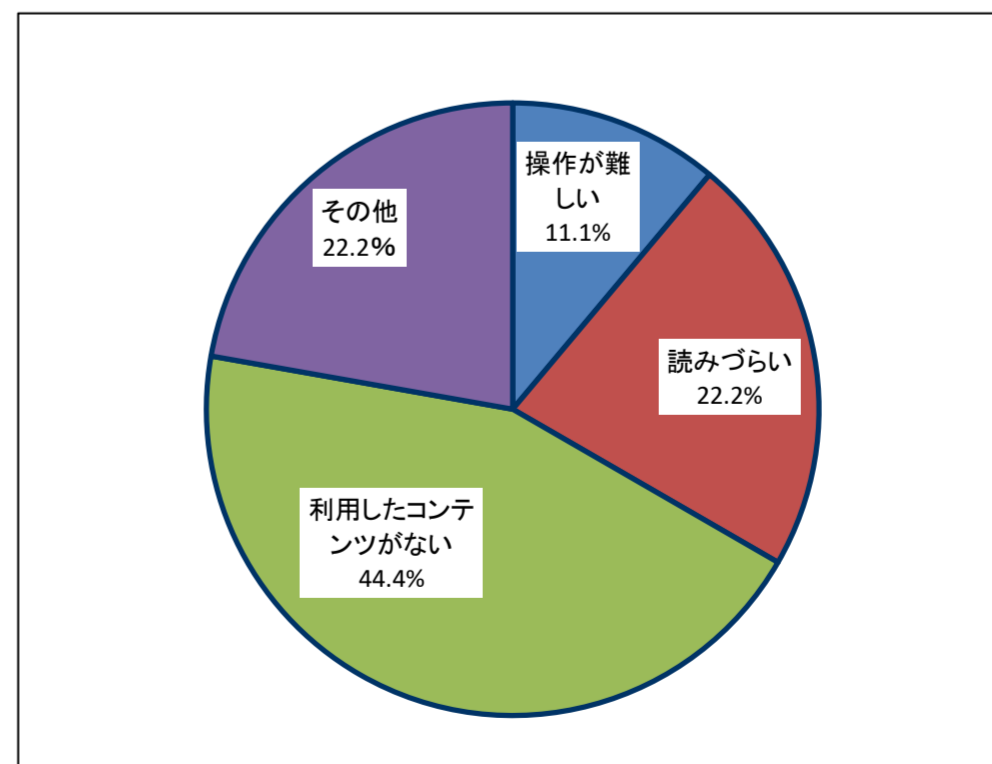
令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
来館しなくてもよい	11	21.2	調査せず	調査せず
時間を気にしなくてもよい	12	23.1		
手軽にアクセスできる	15	28.8		
利用したいコンテンツがあった	10	19.2		
その他	4	7.7		
	52			



4. 【2で「不満足」、「どちらかといえば不満足」とお答えになられた方にお尋ねします】

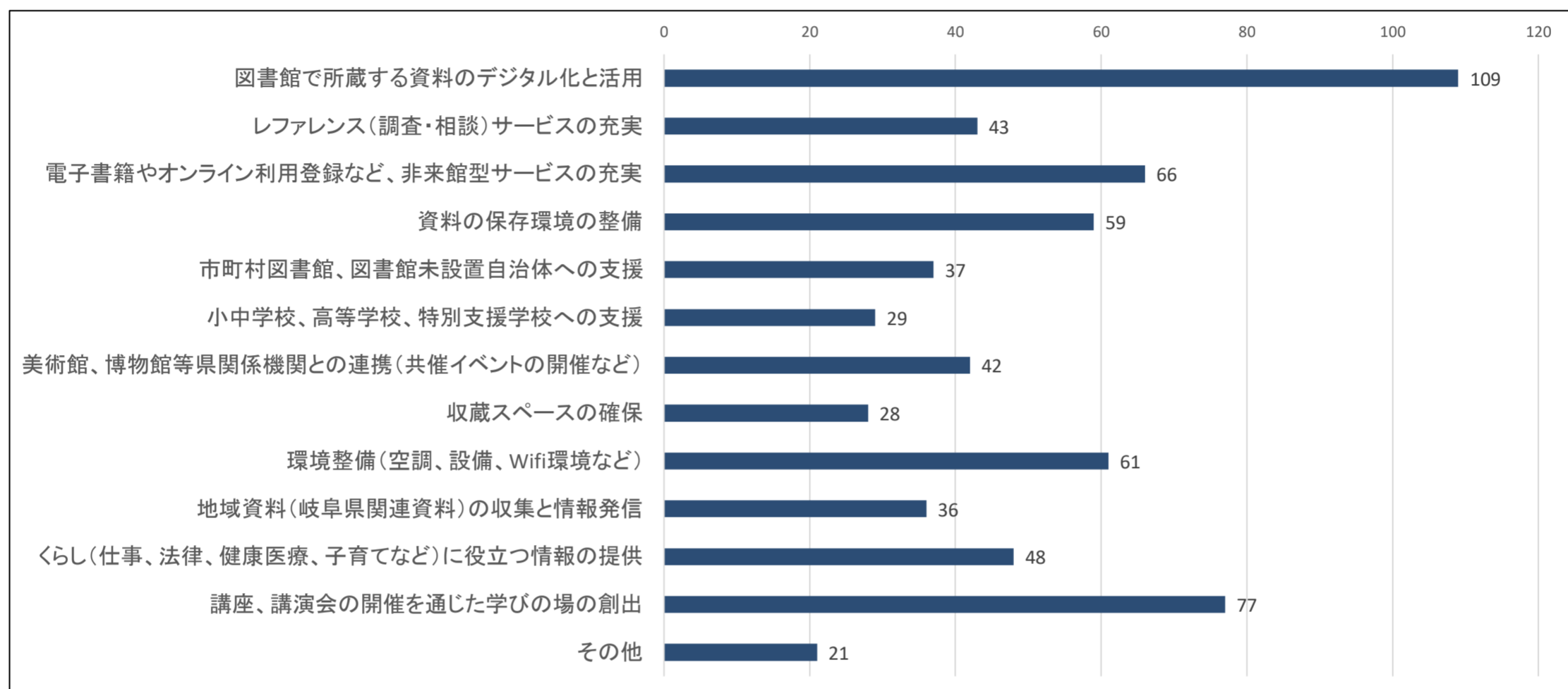
その理由にあてはまるものをお答えください。(複数回答)

令和5年度			令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
操作が難しい	1	11.1	調査せず	調査せず
読みづらい	2	22.2		
利用したコンテンツがない	4	44.4		
その他	2	22.2		
	9			



■県図書館が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)

	令和5年度		令和4年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
図書館で所蔵する資料のデジタル化と活用	109	16.6		40.1
レファレンス(調査・相談)サービスの充実	43	6.6		16.4
電子書籍やオンライン利用登録など、非来館型サービスの充実	66	10.1		24.6
資料の保存環境の整備	59	9.0		14.0
市町村図書館、図書館未設置自治体への支援	37	5.6		9.2
小中学校、高等学校、特別支援学校への支援	29	4.4		6.3
美術館、博物館等県関係機関との連携(共催イベントの開催など)	42	6.4	調査せず	21.3
収蔵スペースの確保	28	4.3		14.5
環境整備(空調、設備、Wifi環境など)	61	9.3		21.3
地域資料(岐阜県関連資料)の収集と情報発信	36	5.5		17.4
くらし(仕事、法律、健康医療、子育てなど)に役立つ情報の提供	48	7.3		18.4
講座、講演会の開催を通じた学びの場の創出	77	11.7		30.9
その他	21	3.2		12.1
	656			



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。