

令和2年度 第2回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(令和3年2月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和3年2月2日（火）～2月14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：317人（配付 314人、Web 3人）

【参考】

- 令和元年度 第1回：令和元年8月9日～8月31日（回答数：480）
 第2回：令和2年2月4日～2月16日（回答数：255）
 令和2年度 第1回：令和2年8月1日～8月16日（回答数：201）

■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、50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71.9%、「どちらかといえば満足」は26.2%あり、合わせて98.1%と高い満足度を維持している。理由として、「親切で丁寧な対応」「対応がスムーズ」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45.7%、「利用したことがある」が27.8%、合わせて73.5%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77.3%と最も多く、「どちらかといえば満足」が19.3%で、合わせて96.6%と高い満足度となっている。

デジタルコレクション

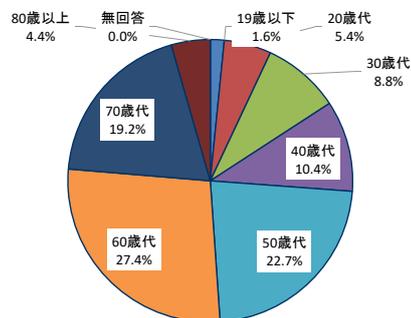
・デジタル化した郷土・地図資料等の画像をホームページで公開していることを半数以上の60.9%が「知らなかった」と回答。「利用したことがある」は2.8%にとどまった。

バリアフリーコーナー

・バリアフリーコーナーの認知度については、「立ち寄ったことがある」は2.5%のみで、「知らなかった」が77.9%で最も多く、「どこにあるのか分からない」「気がつかなかった」との意見も寄せられた。

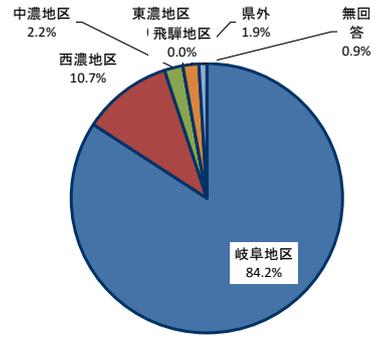
1. 年齢

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
19歳以下	5	1.6	2.5	5.9	6.0
20歳代	17	5.4	9.0	5.9	6.0
30歳代	28	8.8	8.0	5.5	8.8
40歳代	33	10.4	21.4	13.3	17.1
50歳代	72	22.7	21.9	18.0	17.1
60歳代	87	27.4	18.4	23.9	22.1
70歳代	61	19.2	16.4	27.1	22.9
80歳以上	14	4.4	1.5	-	-
無回答	0	0.0	1.0	0.4	0.0
計	317				



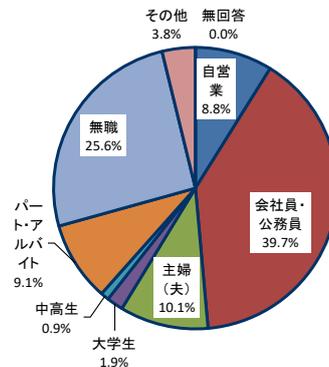
2. 居住地

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
岐阜地区	267	84.2	79.6	80.4	83.6
西濃地区	34	10.7	10.4	10.4	7.8
中濃地区	7	2.2	4.5	3.4	3.1
東濃地区	0	0.0	0.5	0.6	0.0
飛騨地区	0	0.0	0.0	0.2	0.4
県外	6	1.9	1.5	3.1	1.6
無回答	3	0.9	3.5	1.9	3.5
	317				



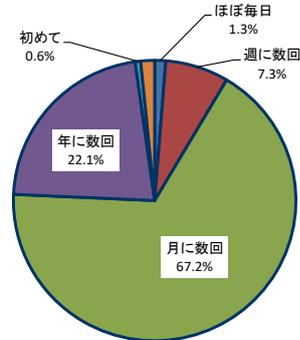
3. 職業

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
自営業	28	8.8	7.0	6.7	9.8
会社員・公務員	126	39.7	47.8	32.5	29.5
主婦(夫)	32	10.1	12.9	12.7	13.7
大学生	6	1.9	5.0	2.7	4.7
中高生	3	0.9	2.0	2.7	3.1
パート・アルバイト	29	9.1	6.5	9.2	9.4
無職	81	25.6	14.4	27.7	26.7
その他	12	3.8	4.0	5.6	2.7
無回答	0	0.0	0.5	0.2	0.4
	317				



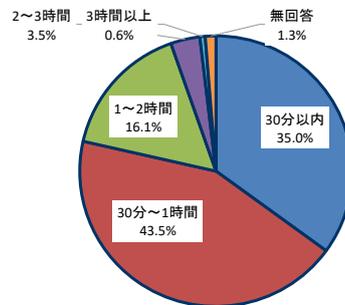
4. 利用頻度

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
ほぼ毎日	4	1.3	0.0	2.5	0.4
週に数回	23	7.3	10.4	9.4	12.5
月に数回	213	67.2	69.2	60.0	65.1
年に数回	70	22.1	18.9	24.4	19.2
初めて	2	0.6	1.0	2.9	2.4
無回答	5	1.6	0.5	0.8	0.4
	317	100.0			



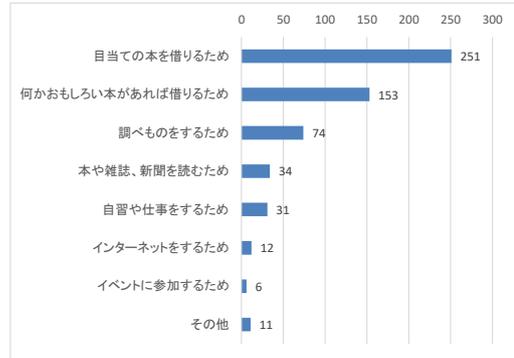
5. 1日の平均滞在時間

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
30分以内	111	35.0	34.8	14.4	16.1
30分～1時間	138	43.5	42.3	40.8	41.2
1～2時間	51	16.1	18.4	23.8	19.6
2～3時間	11	3.5	2.5	10.0	9.4
3時間以上	2	0.6	0.5	10.4	13.3
無回答	4	1.3	1.5	0.6	0.4
	317				



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

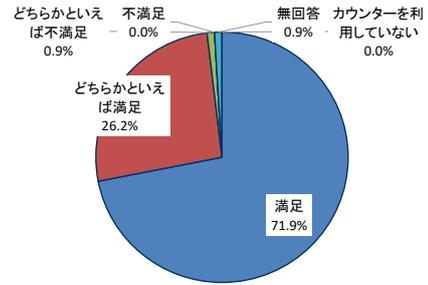
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第2回	
目当ての本を借りるため	251	43.9	40.6	38.4	37.9
何かおもしろい本があれば借りるため	153	26.7	27.4	26.4	23.6
調べものをするため	74	12.9	13.7	18.1	14.5
本や雑誌、新聞を読むため	34	5.9	9.4	9.4	6.7
自習や仕事をするため	31	5.4	4.3	2.2	9.5
インターネットをするため	12	2.1	1.3	1.0	1.4
イベントに参加するため	6	1.0	1.1	2.4	2.8
その他	11	1.9	2.2	2.1	3.6
	572				



■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

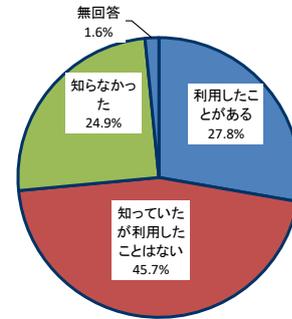
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第2回	
満足	228	71.9	69.7	63.3	65.8
どちらかといえば満足	83	26.2	25.4	32.3	26.7
どちらかといえば不満足	3	0.9	1.0	0.8	0.8
不満足	0	0.0	0.5	0.0	0.8
無回答	3	0.9	2.5	0.7	5.9
カウンターを利用していない	0	0.0	1.0	2.9	0.0
	317				



■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？

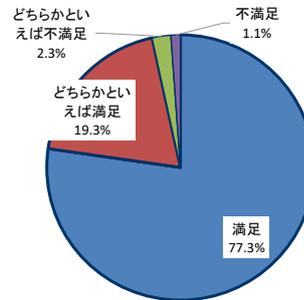
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第2回	
利用したことがある	88	27.8	21.9	34.6	32.5
知っていたが利用したことはない	145	45.7	49.3	36.0	34.5
知らなかった	79	24.9	27.4	27.3	31.8
無回答	5	1.6	1.5	2.1	1.2
	317				



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？

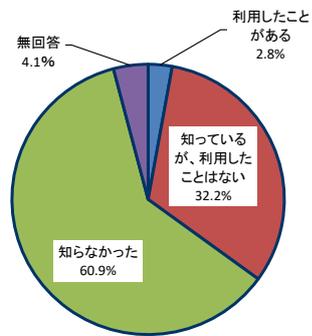
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第2回	
満足	68	77.3	75.0	66.9	62.7
どちらかといえば満足	17	19.3	20.5	28.9	33.7
どちらかといえば不満足	2	2.3	2.3	3.0	3.6
不満足	1	1.1	2.3	1.2	0.0
無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	88				



■県図書館では、デジタル化した郷土・地図資料等の画像をホームページで公開しています。

1. このサービスをご存知でしたか？

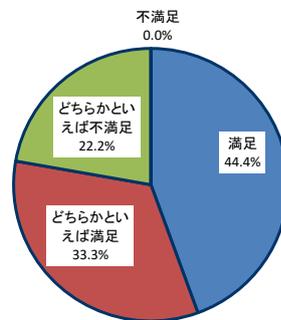
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
利用したことがある	9	2.8			
知っているが、利用したことはない	102	32.2	調査せず	調査せず	実施せず
知らなかった	193	60.9			
無回答	13	4.1			
	317				



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？

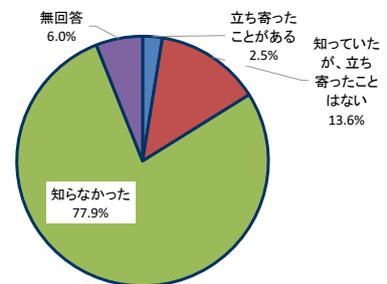
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
満足	4	44.4			
どちらかといえば満足	3	33.3			
どちらかといえば不満足	2	22.2	調査せず	調査せず	調査せず
不満足	0	0.0			
無回答	0	0.0			
	9				



■県図書館では、昨年10月1日より「バリアフリーコーナー」を開設しました。

1. このコーナーをご存じでしたか？

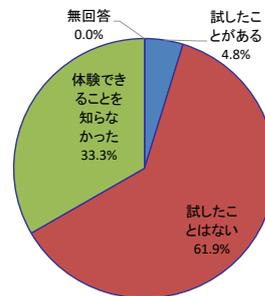
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
立ち寄ったことがある	8	2.5			
知っていたが、立ち寄ったことはない	43	13.6			
知らなかった	247	77.9	—	—	—
無回答	19	6.0			
	317				



2. 【1で「立ち寄ったことがある」とお答えになられた方にお尋ねします】

障がいがある方のための図書を利用したり、読書をサポートする道具を体験することができます。お試しになったことはありますか？

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
試したことがある	1	4.8			
試したことはない	13	61.9	—	—	—
体験できることを知らなかった	7	33.3			
無回答	0	0.0			
	21				

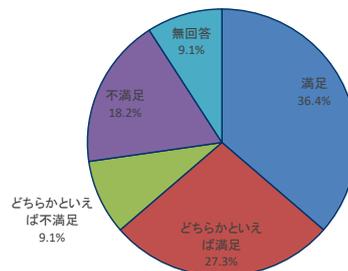


※1で「立ち寄ったことがある」以外の回答の方13名。

3. 【1で「立ち寄ったことがある」とお答えになられた方にお尋ねします】

このコーナーの満足度はどの程度ですか？

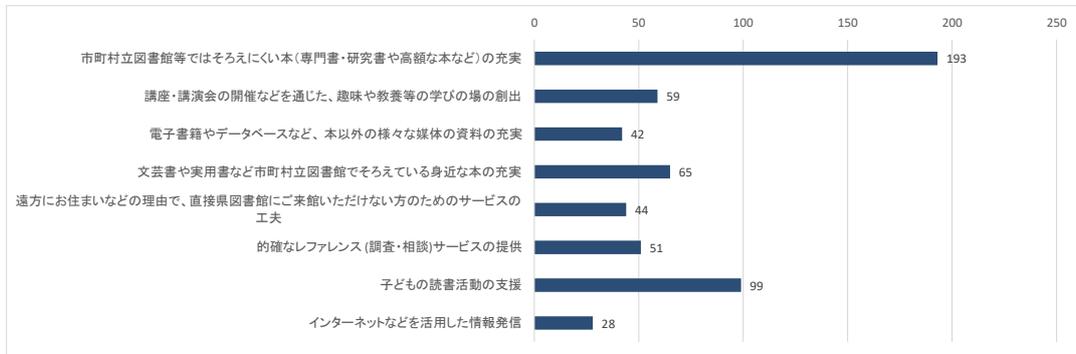
	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
満足	4	36.4			
どちらかといえば満足	3	27.3			
どちらかといえば不満足	1	9.1	—	—	—
不満足	2	18.2			
無回答	1	9.1			
	11				



※1で「立ち寄ったことがある」以外の回答の方3名。

■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)

	人数	%	令和元年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
市町村立図書館等ではそろえてほしい本(専門書・研究書や高額な本など)の充実	193	33.2	30.1	31.4	31.5
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	59	10.2	14.9	15.7	17.4
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	42	7.2	11.9	11.0	6.9
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	65	11.2	10.4	12.4	13.7
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	44	7.6	9.5	9.5	8.2
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	51	8.8	8.2	5.5	8.5
子どもの読書活動の支援	99	17.0	8.0	8.7	7.6
インターネットなどを活用した情報発信	28	4.8	7.0	5.8	6.2
	581				



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。