

令和3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3年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和3年8月1日（日）～8月15日（日）（うち開館日数13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：222人（配付217人、Web5人）

【参考】

令和2年度 第1回：令和2年8月1日～8月16日（回答数：201）

第2回：令和3年2月2日～2月14日（回答数：317）

■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55.9%、「どちらかといえば満足」は34.7%あり、合わせて90.6%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」「素早く対応してくれる」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43.7%、「利用したことがある」が22.5%、合わせて66.2%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57.4%と最も多く、「どちらかといえば満足」が37.0%で、合わせて94.4%と高い満足度となっている。

遠隔地利用者返却サービス

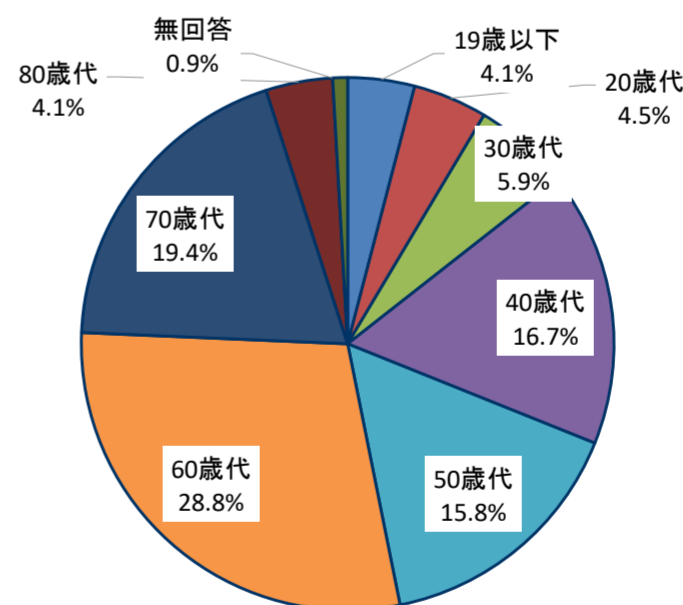
・遠隔地利用者返却サービスは、「知っているが、利用したことはない」が44.6%と最も多く、「知らなかった」は31.5%、「利用したことがある」は8.1%であった。利用者の多くが近隣在住の方であり、認知度は4割強、利用度は1割に満たなかった。
・遠隔地利用者返却サービスの今後の利用希望については「希望する」は23.4%、「希望しない」は25.7%、「どちらともいえない」は31.5%であった。現在は遠隔地在住の利用者が対象のサービスであるため、来館者のうち当サービスを希望する人は2割強にとどまった。

分野別コーナー

・利用したことがあるコーナーについては、「PC（コンピュータ）」29.1%、「ぎふ清流の国文庫」25.7%、「健康医療」10.1%の利用が目立った。

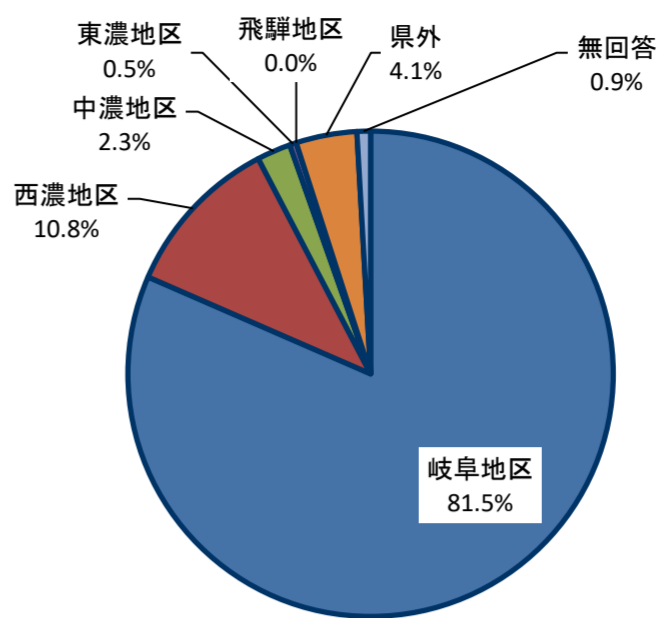
1. 年齢

	令和3年度		令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
19歳以下	9	4.1	2.5	1.6
20歳代	10	4.5	9.0	5.4
30歳代	13	5.9	8.0	8.8
40歳代	37	16.7	21.4	10.4
50歳代	35	15.8	21.9	22.7
60歳代	64	28.8	18.4	27.4
70歳代	43	19.4	16.4	19.2
80歳代	9	4.1	1.5	4.4
無回答	2	0.9	1.0	0.0
計	222			



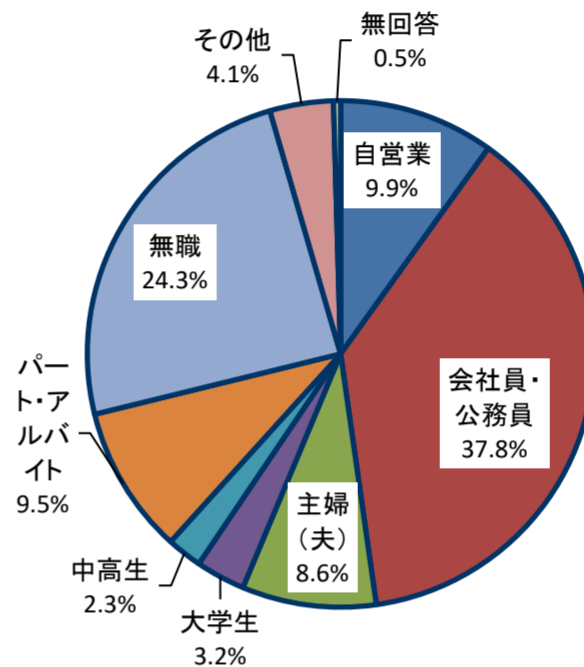
2. 居住地

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
岐阜地区	181	81.5	79.6	84.2
西濃地区	24	10.8	10.4	10.7
中濃地区	5	2.3	4.5	2.2
東濃地区	1	0.5	0.5	0.0
飛騨地区	0	0.0	0.0	0.0
県外	9	4.1	1.5	1.9
無回答	2	0.9	3.5	0.9
	222			



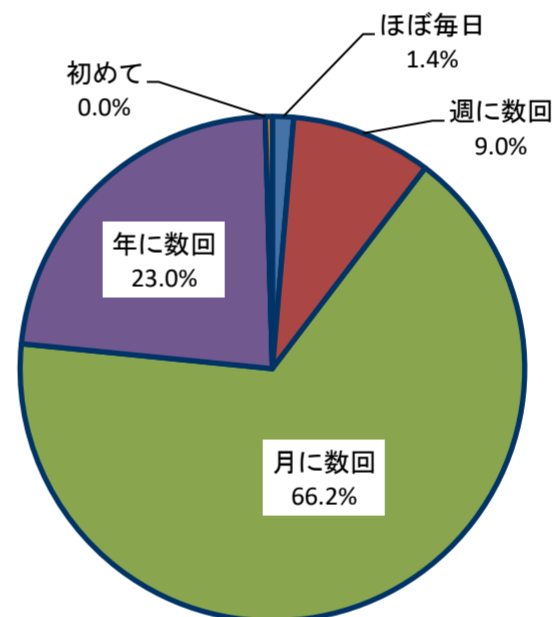
3. 職業

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
自営業	22	9.9	7.0	8.8
会社員・公務員	84	37.8	47.8	39.7
主婦(夫)	19	8.6	12.9	10.1
大学生	7	3.2	5.0	1.9
中高生	5	2.3	2.0	0.9
パート・アルバイト	21	9.5	6.5	9.1
無職	54	24.3	14.4	25.6
その他	9	4.1	4.0	3.8
無回答	1	0.5	0.5	0.0
	222			



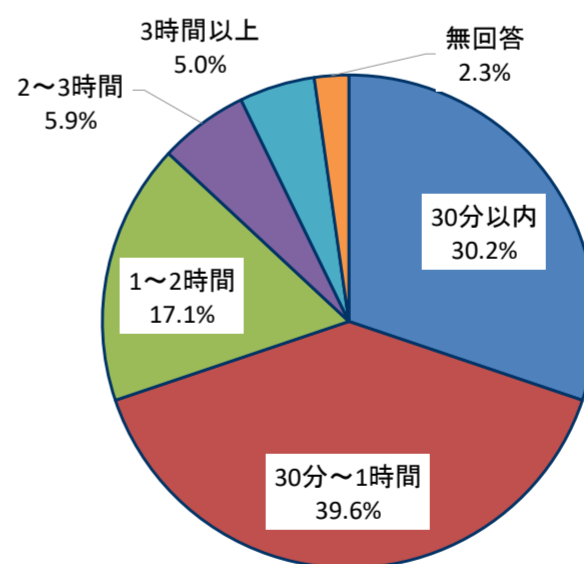
4. 利用頻度

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
ほぼ毎日	3	1.4	0.0	1.3
週に数回	20	9.0	10.4	7.3
月に数回	147	66.2	69.2	67.2
年に数回	51	23.0	18.9	22.1
初めて	0	0.0	1.0	0.6
無回答	1	0.5	0.5	1.6
	222	100.0		



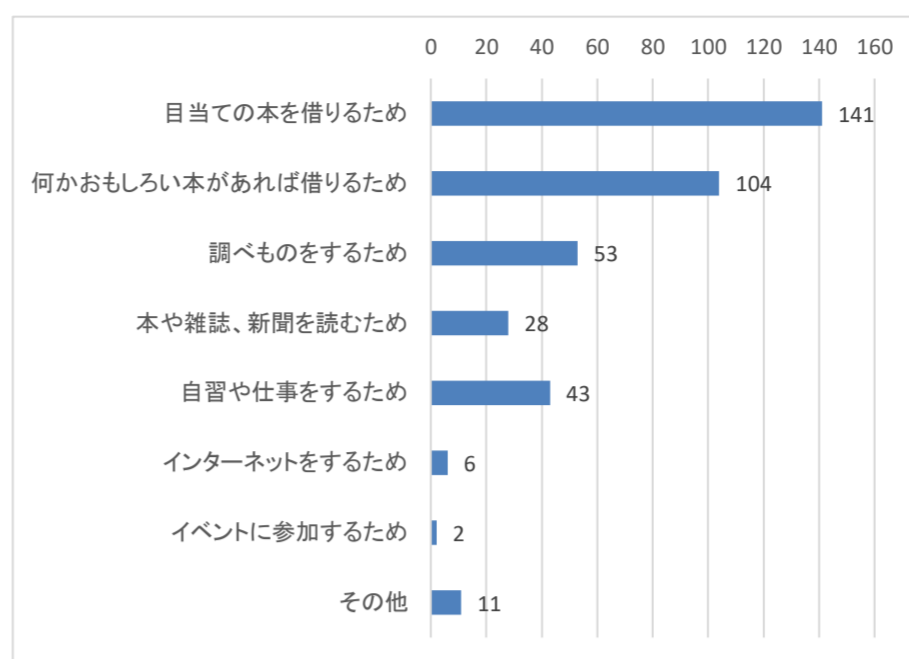
5. 1日の平均滞在時間

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
30分以内	67	30.2	34.8	35.0
30分～1時間	88	39.6	42.3	43.5
1～2時間	38	17.1	18.4	16.1
2～3時間	13	5.9	2.5	3.5
3時間以上	11	5.0	0.5	0.6
無回答	5	2.3	1.5	1.3
	222			



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

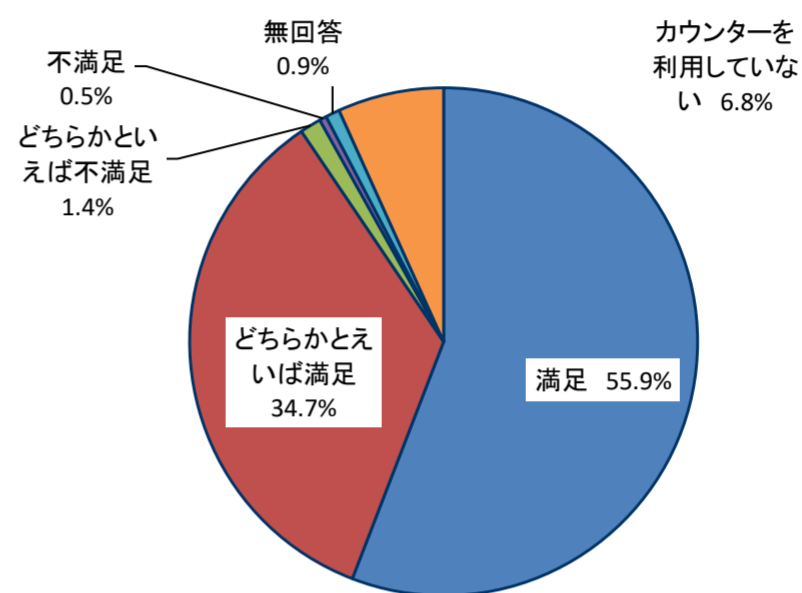
令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
目当ての本を借りるため	141	36.3	40.6	43.9
何かおもしろい本があれば借りるため	104	26.8	27.4	26.7
調べものをするため	53	13.7	13.7	12.9
本や雑誌、新聞を読むため	28	7.2	9.4	5.9
自習や仕事をするため	43	11.1	4.3	5.4
インターネットをするため	6	1.5	1.3	2.1
イベントに参加するため	2	0.5	1.1	1.0
その他	11	2.8	2.2	1.9
	388			



■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

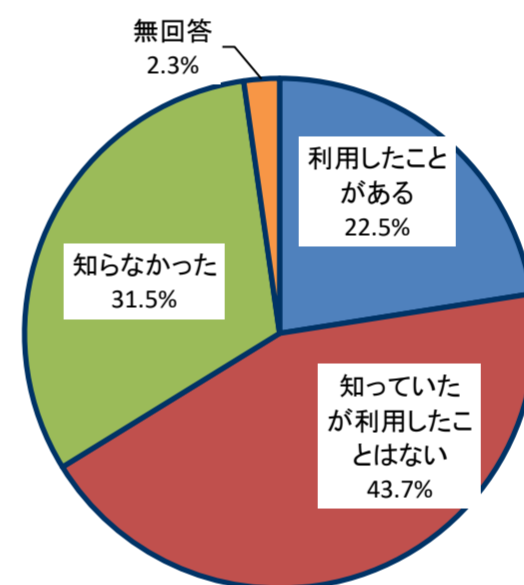
令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
満足	124	55.9	69.7	71.9
どちらかといえば満足	77	34.7	25.4	26.2
どちらかといえば不満足	3	1.4	1.0	0.9
不満足	1	0.5	0.5	0.0
無回答	2	0.9	2.5	0.9
カウンターを利用していない	15	6.8	1.0	0.0
	222			



■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？

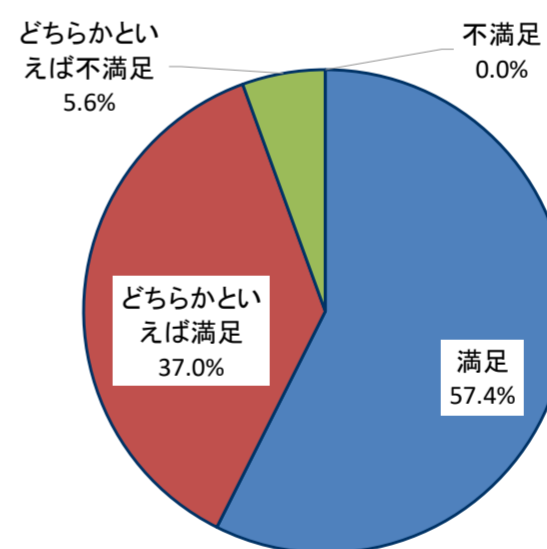
令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
利用したことがある	50	22.5	21.9	27.8
知っていたが利用したことはない	97	43.7	49.3	45.7
知らなかった	70	31.5	27.4	24.9
無回答	5	2.3	1.5	1.6
	222			



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？

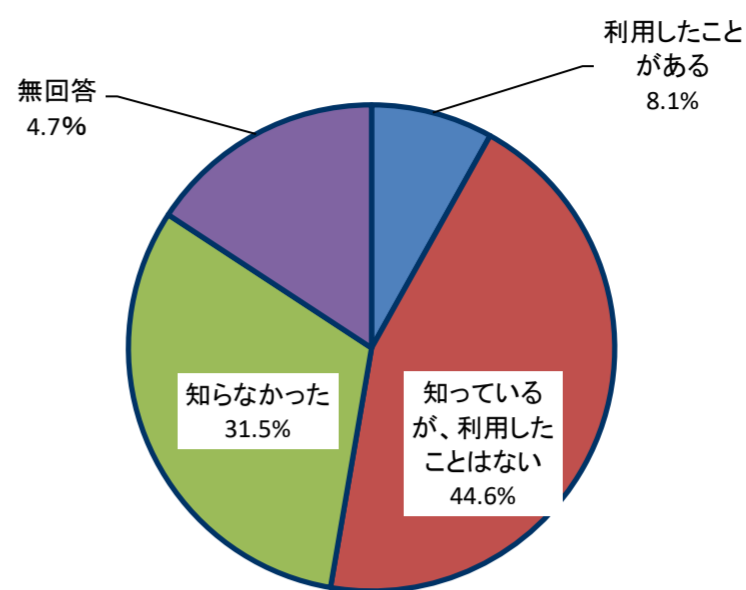
令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
満足	31	57.4	75.0	77.3
どちらかといえば満足	20	37.0	20.5	19.3
どちらかといえば不満足	3	5.6	2.3	2.3
不満足	0	0.0	2.3	1.1
無回答	0	0.0	0.0	0.0
	54			



■県図書館では、近隣の岐阜地区を除く遠隔地にお住まいの方へのサービスとして「遠隔地利用者返却サービス」(県図書館で借りた本をお住まいの市町図書館を通じて返却できるサービス)を実施しています。

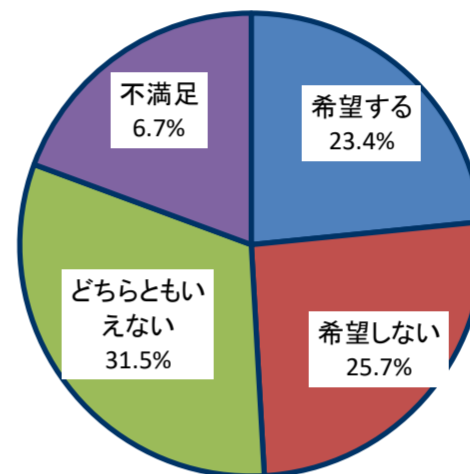
1. このサービスをご存知でしたか？

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
利用したことがある	18	8.1		
知っているが、利用したことはない	99	44.6	調査せず	調査せず
知らなかった	70	31.5		
無回答	35	15.8		
	222			



2. 今後このサービスの利用を希望しますか？

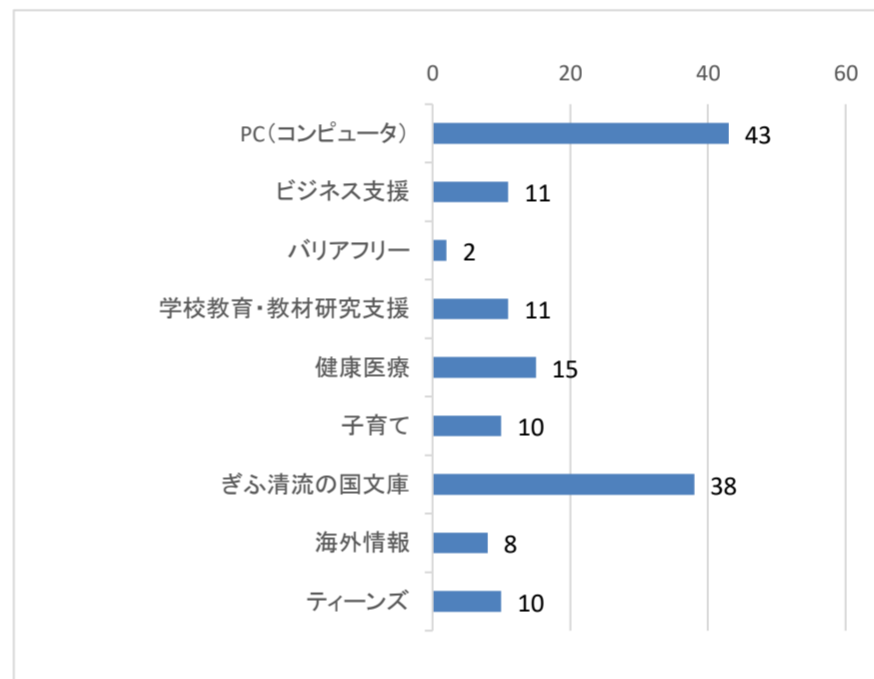
令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
希望する	52	23.4		
希望しない	57	25.7	調査せず	調査せず
どちらともいえない	70	31.5		
無回答	43	19.4		
	222			



■県図書館では、下記の分野の資料について、コーナーを設置しています。

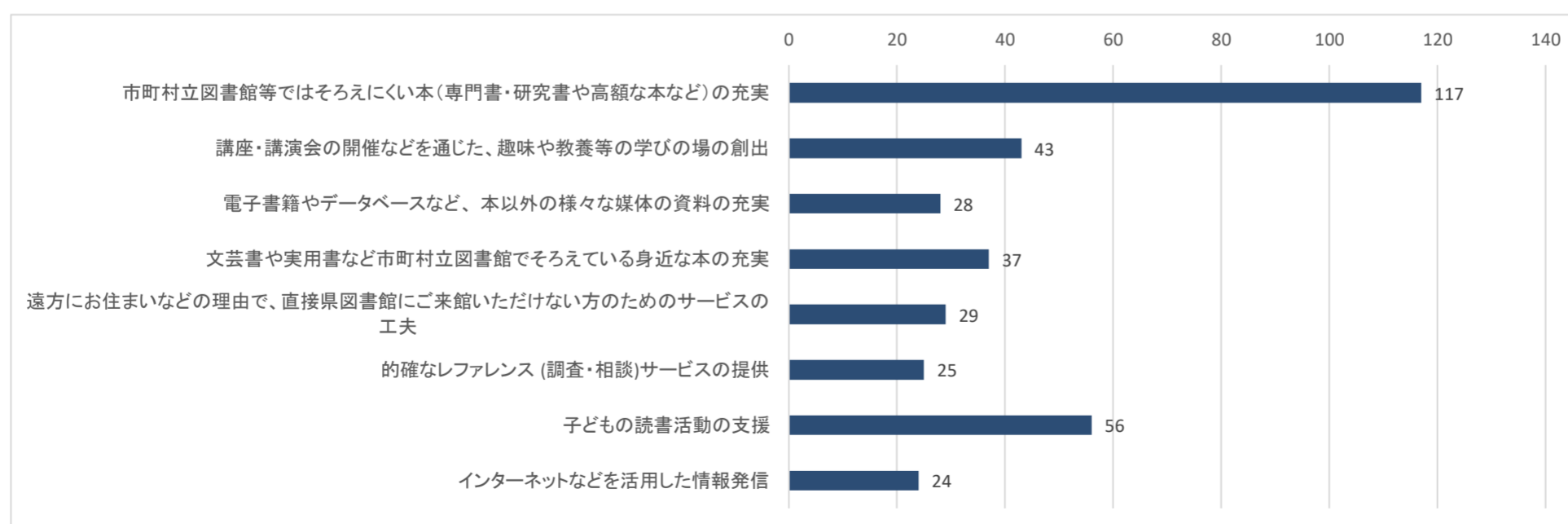
利用したことのあるコーナーに、○をつけてください。(該当すべてに○)

令和3年度			令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
PC(コンピュータ)	43	29.1		
ビジネス支援	11	7.4		
バリアフリー	2	1.4		
学校教育・教材研究支援	11	7.4		
健康医療	15	10.1	調査せず	調査せず
子育て	10	6.8		
ぎふ清流の国文庫	38	25.7		
海外情報	8	5.4		
ティーンズ	10	6.8		
	148			



■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？(主なものを3つまで回答)

	令和3年度		令和2年度(%)	
	人数	%	第1回	第2回
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	117	32.6	30.1	33.2
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	43	12.0	14.9	10.2
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	28	7.8	11.9	7.2
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	37	10.3	10.4	11.2
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	29	8.1	9.5	7.6
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	25	7.0	8.2	8.8
子どもの読書活動の支援	56	15.6	8.0	17.0
インターネットなどを活用した情報発信	24	6.7	7.0	4.8
	359			



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。