

平成26年度第2回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

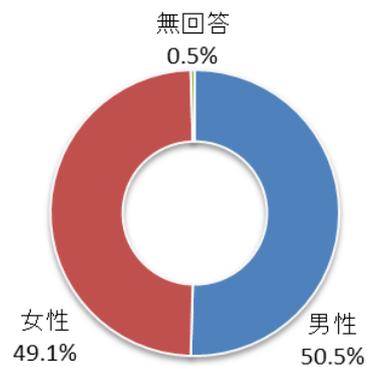
(平成27年1～2月実施)

- 実施期間：平成27年1月14日（水）～2月1日（日）
- 調査対象：岐阜県図書館来館者
- 調査方法：入館ゲート付近に調査用紙と回収箱を設置するとともに、適宜、カウンターで調査用紙を直接配布
- 回答者数：218人

■回答者属性

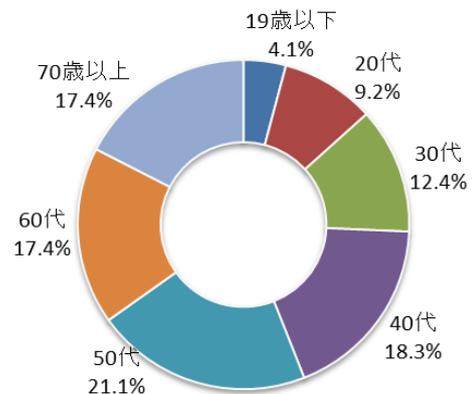
1. 性別

	人数	%
男性	110	50.5
女性	107	49.1
無回答	1	0.5
計	218	



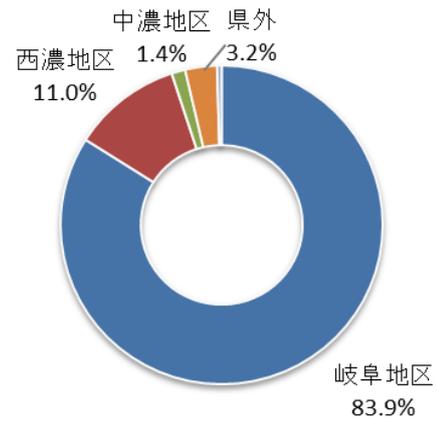
2. 年齢

	人数	%
19歳以下	9	4.1
20代	20	9.2
30代	27	12.4
40代	40	18.3
50代	46	21.1
60代	38	17.4
70歳以上	38	17.4
無回答	0	0.0
計	218	



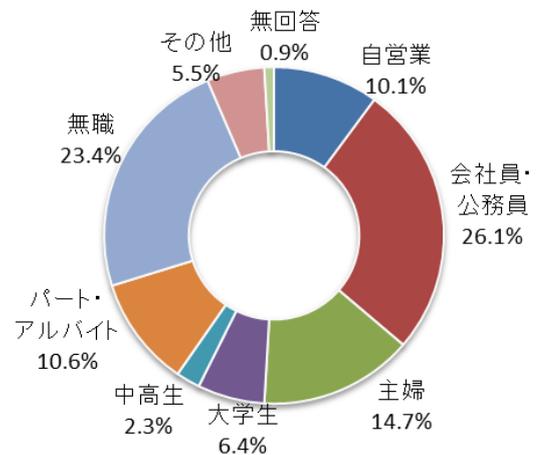
3. 居住地

	人数	%
岐阜地区	183	83.9
西濃地区	24	11.0
中濃地区	3	1.4
東濃地区	0	0.0
飛騨地区	0	0.0
県外	7	3.2
無回答	1	0.5
計	218	



4. 職業

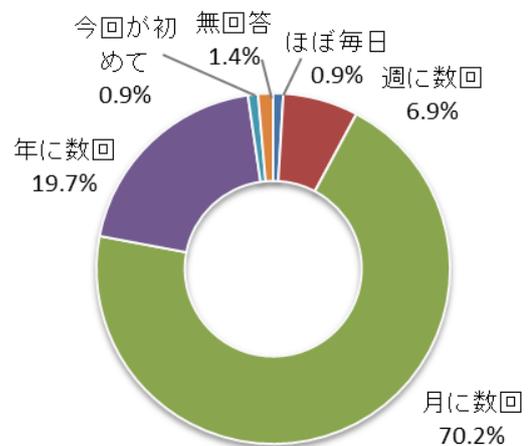
	人数	%
自営業	22	10.1
会社員・公務員	57	26.1
主婦	32	14.7
大学生	14	6.4
中高生	5	2.3
パート・アルバイト	23	10.6
無職	51	23.4
その他	12	5.5
無回答	2	0.9
計	218	



*その他…小学生2、専門学校、契約、大学職員、農業兼歴史講師、団体役員

5. 利用頻度

	人数	%
ほぼ毎日	2	0.9
週に数回	15	6.9
月に数回	153	70.2
年に数回	43	19.7
今回が初めて	2	0.9
無回答	3	1.4
計	218	

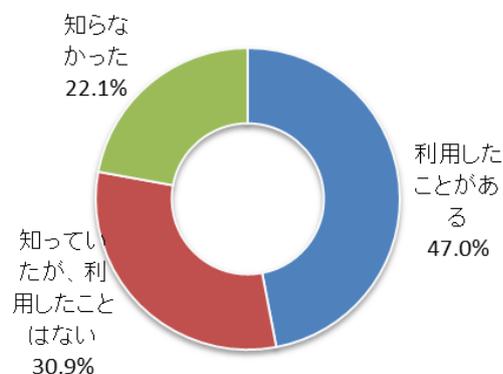


※以降の回答割合（％）は、無回答を除いて集計した。

■県図書館では、みなさまのお調べもののお手伝いをしています。

1. このサービス（レファレンスサービス）をご存知でしたか？

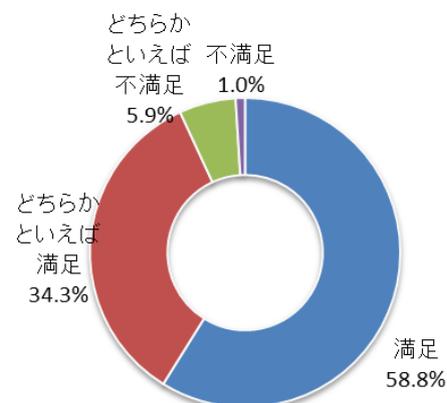
	人数	%
利用したことがある	102	47.0
知っていたが、利用したことはない	67	30.9
知らなかった	48	22.1
無回答	1	—
計	218	



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。】

職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

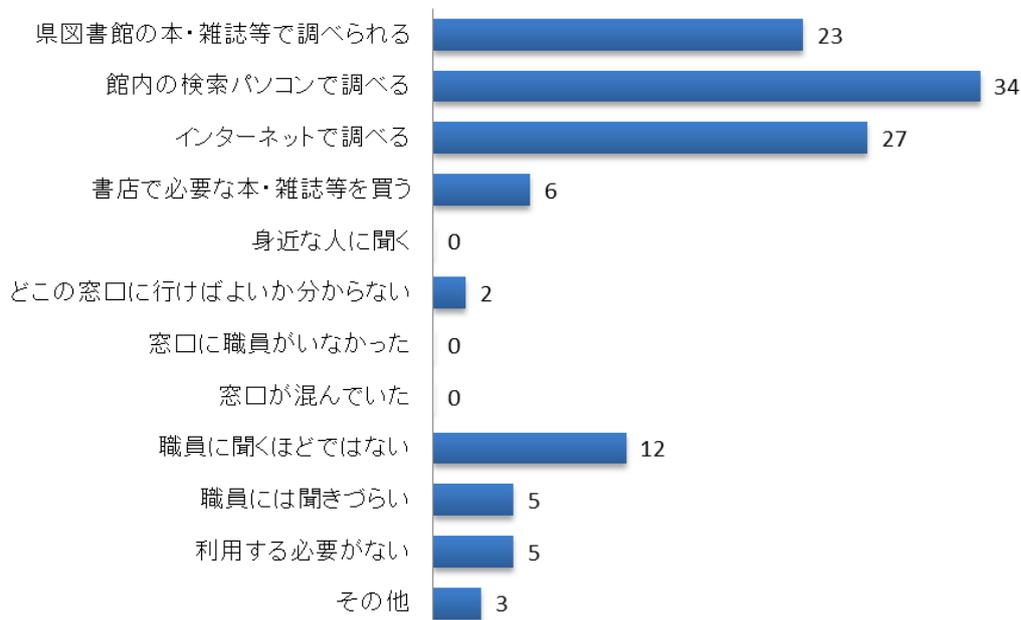
	人数	%
満足	60	58.8
どちらかといえば満足	35	34.3
どちらかといえば不満足	6	5.9
不満足	1	1.0
無回答	0	—
計	102	



3. 【1で「知っていたが、利用したことはない」とお答えになられた方におたずねします。】
 利用したことがない理由にあてはまるものすべてに○をお付けください。

	人数
職員に聞かなくても、県図書館の本棚にある本・雑誌等で調べられる。	23
自分で館内の検索パソコンで調べる。	34
自分でインターネットで調べる。	27
調べたいことがあれば、書店（通販含む）で必要な本・雑誌等を買う。	6
身近な人に聞く。	0
どこの窓口に行けばよいか分からない。	2
窓口で職員がいなかった。	0
窓口が混んでいた。	0
職員に聞くほどのことではない。	12
職員には聞きづらい。	5
利用する必要がある。	5
その他	3
無回答	0
計	117

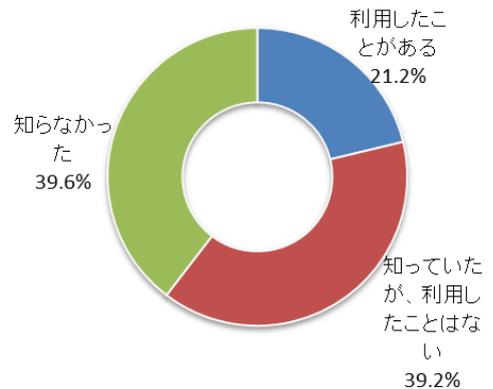
※その他…情報が古い、必要に迫られて利用する機会がない
 名前は知っているがどのようなものか内容をよく知らない



■県図書館で所蔵していない資料は、他の図書館から取り寄せてご提供しています。

1. このサービス（相互貸借）をご存知でしたか？

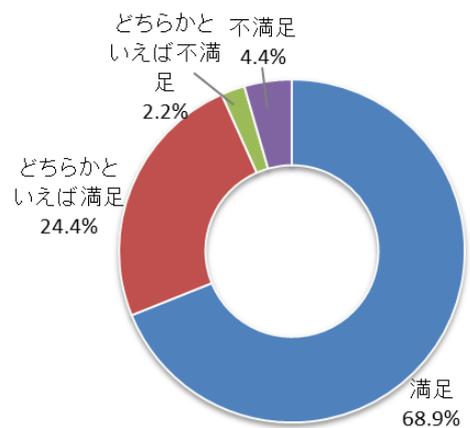
	人数	%
利用したことがある	45	21.2
知っていたが、利用したことはない	83	39.2
知らなかった	84	39.6
無回答	6	—
計	218	



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。】

このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか？

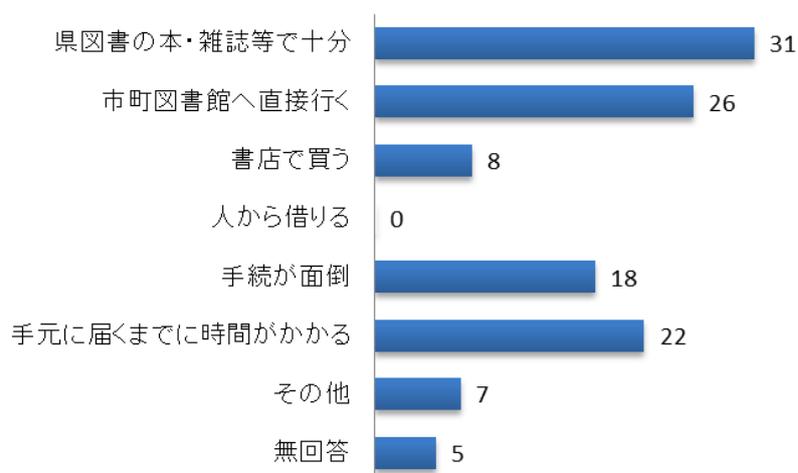
	人数	%
満足	31	68.9
どちらかといえば満足	11	24.4
どちらかといえば不満足	1	2.2
不満足	2	4.4
無回答	0	—
計	45	



3. 【1で「知っているが、利用したことはない」とお答えになられた方におたずねします。】
 利用したことがない理由にあてはまるものすべてに○をお付けください。

	人数
県図書館にある本・雑誌等で十分。	31
市町図書館等へ直接行く。	26
書店（通販含む）で買う。	8
身近な人から借りる。	0
手続きが面倒。	18
手元に届くまでに時間がかかる。	22
その他	7
無回答	5
計	117

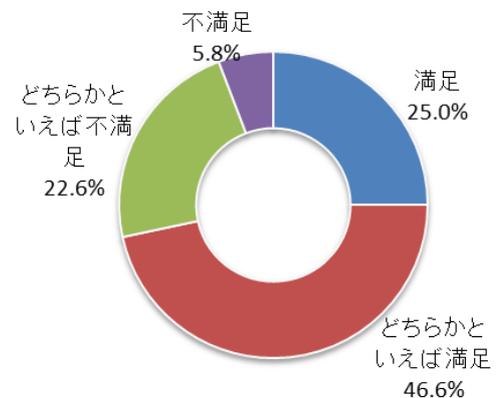
※その他…他県関係先、他の図書館に所蔵しているかまで調べることは面倒、
 県外といわれあきらめた、必要な機会がなかった、
 レファレンスサービスで紹介されなかった、
 市町図書館での利用登録が面倒



■県図書館では、調査・研究のための資料の収集に努めています。

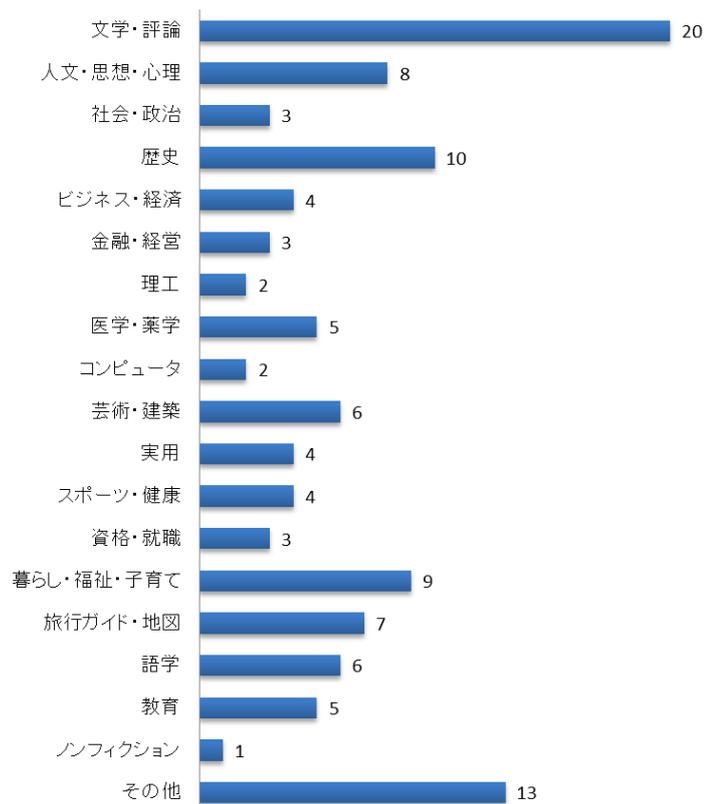
1. 当館の蔵書に対する満足度はどれくらいですか？

	人数	%
満足	52	25.0
どちらかといえば満足	97	46.6
どちらかといえば不満足	47	22.6
不満足	12	5.8
無回答	10	—
計	218	



2. 【1で「どちらかといえば不満足」「不満足」とお答えになられた方におたずねします。
ご不満に思われた分野すべてに○をお付けください。

	人数
文学・評論	20
人文・思想・心理	8
社会・政治	3
歴史	10
ビジネス・経済	4
金融・経営	3
理工	2
医学・薬学	5
コンピュータ	2
芸術・建築	6
実用	4
スポーツ・健康	4
資格・就職	3
暮らし・福祉・子育て	9
旅行ガイド・地図	7
語学	6
教育	5
ノンフィクション	1
その他	13
無回答	0
計	115



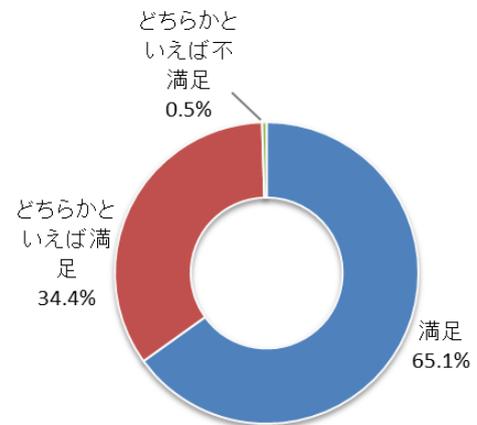
*その他…雑誌 4、児童書 3、料理 2、歴史小説 2、絵本、看護学

調べ物をするときに古い情報が多いから古いもの新しいものをバランスよく入れてほしい
新しいものかなり

■図書館の窓口サービス満足度についておたずねします。

カウンターや総合案内（赤いエプロンを着用した職員）の対応はいかがでしたか？

	人数	%
満足	136	65.1
どちらかといえば満足	72	34.4
どちらかといえば不満足	1	0.5
不満足	0	0.0
無回答	9	—
計	218	



お寄せいただいたご意見・ご要望とその対応について

○図書館サービスについて

ご意見	対応
<p>・社会人パソコン専用席がいっぱい有的时候に、コートや鞆などで席を占領している人がいた。マナーについてアナウンスしてはどうか。</p>	<p>入口に掲示をし、マナーアップを呼びかけます。</p>
<p>・当日の新聞を1時間以上読んでいる人が多く、他の人が読めない。時間制限をしてほしい。</p>	<p>お互いに譲り合ってご利用いただくよう新聞コーナーに掲示をいたします。</p>
<p>・子どもの本を借りるとき、子ども本人がいなくても貸出してほしい。</p>	<p>貸出証のご利用は本人のみとさせていただきます。 ご来館いただければ、そばにいたただかなくても、「一緒に来ていてあそこにいます」などとお伝えください。お子様の貸出証で貸出します。</p>
<p>・借りている本の延長を、来館しなくてもできるようにしてほしい。</p>	<p>予約がかかっていない場合は、何度でも繰り返し借りていただくことが可能ですが、予約がある場合は次の方を優先することとしています。 返却・再貸出の時点で予約の有無を確認する必要があるため、ご利用中の資料をお持ちいただくようお願いしています。</p>
<p>・総合案内に案内係を配置してほしい。</p>	<p>1階第1カウンター内に赤いエプロンをつけた総合案内を配置しています。図書館の利用方法や館内の場所についてなど、様々なご案内をさせていただきますので、お気軽にご相談ください。</p>
<p>・相互貸借サービスで、申し込んでから手元に本が届くまでに日数がかかりすぎる。</p>	<p>当館で所蔵していない資料は、最初に購入の可否を検討し、購入しない場合に相互貸借として他館へ貸出の依頼をします。 また、図書館間は、週1回の配送便で資料のやりとりを行っているため、お手元に本が届くまでに日数が必要となっています。</p>
<p>・相互貸借の申込を、「購入希望」と「相互貸借」とを選択できるようにしてほしい。</p>	<p>資料収集方針に照らして、購入か相互貸借かを当館で判断しますので、現行通りでご理解ください。</p>

○図書館資料について

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> 雑誌を増やしてほしい。 	<p>市町立図書館との役割分担を考慮し、市町の図書館ではあまり購入していない調査研究に役立つ専門性の高い雑誌を当館では多く購入しています。</p> <p>具体的な雑誌の購入リクエストは受け付けていませんが、選定の参考としますので、ご希望がありましたら第2カウンターの職員にお知らせください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 新しい児童書を増やしてほしい。 	<p>評価の定まった作品を中心に収集しているため、新しく出版された児童書の購入は少なくなっています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 医療機器やその関連法制関連の資料がアップデートされておらず、旧態依然のまま利用価値が少ない状態と思う。 	<p>平成26年度に医療関係分野の蔵書診断を行いました。十分でない部分もあるかもしれませんが、より具体的な分野等お寄せいただければ選書の参考にしていきます。</p> <p>また、具体的な資料については、第2カウンターの職員にお知らせください。</p>

○図書館施設等について

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> 持参のパソコンを使用することがあるのですが、その際にWi-Fiをオープン又はパスワードを共有してただけるととてもありがたいです。おねがいします。 	<p>ソフトバンクのWi-Fi利用が可能です。現時点では経費がかかるため、オープン又はパスワードの共有は考えておりません。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 映画会を再開してほしい。 	<p>映画の上映は、県庁財政改革の一環として平成21年度をもって休止しましたことをご理解願います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 検索用パソコンの使い勝手を良くしてほしい。 	<p>平成27年3月11日から検索用パソコン(キーボード式9台、タッチパネル式6台)が新しくなりました。</p> <p>検索用パソコンで検索してもお探しの本が見つからないときは、調べもののお手伝いをしていますので、第2カウンターの職員にお尋ねください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 館内が寒いので暖房の設定温度を上げてほしい。 	<p>室内温度については、閲覧室各所に設置してある空調設備用の温度計で計測し、冷暖房稼働基準に基づき、中央管理室で適正に温度管理していますが、特に寒いと感じた時はお申し出ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1階雑誌閲覧コーナーのソファが古く、不潔な感じがするのが残念です。 	<p>ブラウジングコーナーのソファにつきましても、清掃業務のなかで清潔化に努めてまいります。</p>

ご意見	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・個別机や大机などの暗いと考えられる箇所は、電気スタンドなど照明器具があると尚良いと思われま 	<p>照度検査を年2回実施し、正常値の範囲内であることを確認していますので、ご理解をお願いします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・玄関等の照明を毎日確実に点灯してください。点灯されていない時、高齢の方とかがあぶなそうに歩いておられます。 	<p>玄関等の照明は毎日警備員が点灯していますが、定時巡回途中に行くため、時間が遅れる場合もありますので、お気づきの場合は職員へお知らせください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・巡回してくる警備員の態度が悪い。 	<p>いただいたご意見を警備会社に伝達し、注意するよう指導します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車料金、貸出数、利用時間に応じてなど、有料にすべし。 	<p>駐車料金については県民サービスの一環として、貸出数及び利用時間に応じてなどについては図書館法第17条に基づき無料としていますので、ご理解をお願いします。</p>

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。