

平成28年度第2回岐阜県図書館利用者アンケート調査報告

(平成29年2月実施)

■実施概要

- ・実施期間：平成29年2月1日（水）～2月16日（木）（うち開館日数14日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者
- ・調査方法：図書館入口付近で調査用紙を来館者に直接手渡すほか、第1カウンターで調査用紙を配布した。
- ・回答者数：200人

【参考】

平成28年度 第1回：平成28年8月24日（水）～8月31日（水）（回答数：304）

■全体の考察

- ・回答者属性は、「男性」が多く、年代としては「40代」「60代」、その他、居住地・職業・利用頻度はそれぞれ「岐阜地区」「会社員・公務員」「月に数回」が多くなり、これまでの来館者アンケートの傾向と大きな差はみられない。

窓口サービス

- ・窓口サービス満足度については、「満足」67.6%、「どちらかといえば満足」30.7%と高い満足度を示している。自由記述にも「職員が親切であった」等の記述があり、今後も高い満足度を維持できるよう努めていきたい。

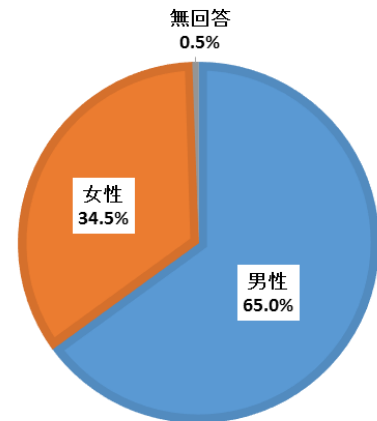
レファレンスサービス

- ・レファレンスサービスの認知度は、第1回の調査と比較して、「知っていたが、利用したことはない」が34.4%から27.6%に減少し、「利用したことがある」が25.2%から32.3%に増加している。しかし、「知らなかった」が40.1%（前回40.4%）で認知度がまだ低いことがうかがえる。
- ・レファレンスサービスを利用したことがあると回答された方の職員が提供した回答に対する満足度では、「満足」63.2%（前回72.4%）、「どちらかといえば満足」33.3%（前回25.0%）となった。利用者の満足度は全体として高いが、前回の調査と比較すると「どちらかといえば満足」という回答が増加しており、職員のさらなるスキルアップの必要性がある。
- ・今回の調査では、レファレンスサービスを「知っていたが、利用したことはない」「知らなかった」と回答された方に対して、日頃の調べものの方法やレファレンスサービスを使ってみたいかどうかを尋ねた。調べものの方法については、「インターネットを使って調べる」が最も多くなった。また、レファレンスサービスを使ってみたいかという質問に対しては、ほとんどの方が「是非使ってみよう」（19.0%）「機会があれば使ってみよう」（78.6%）と回答いただいた。一方で、「使ってみようとは思わない」（2.5%）と回答された方もあり、その理由としては「緊張する」「専門的な分野についての知識のある人ではないと時間がかかる」があった。職員のスキルとともに、質問のしやすい環境づくりにも努めたい。

■回答者属性

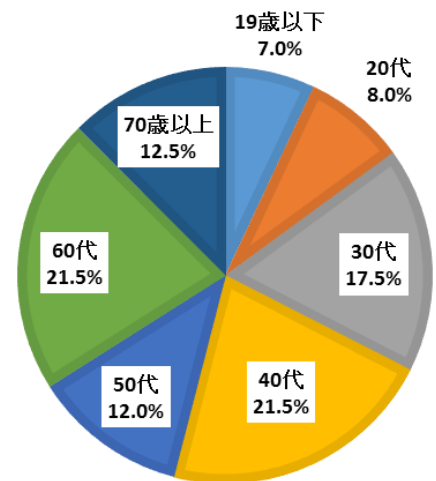
1. 性別

	人数	%	第1回(%)
男性	130	65.0	63.8
女性	69	34.5	35.9
無回答	1	0.5	0.3
計	200		



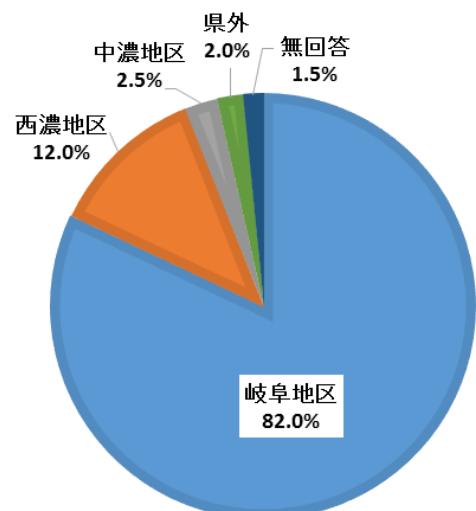
2. 年齢

	人数	%	第1回(%)
19歳以下	14	7.0	5.6
20代	16	8.0	5.9
30代	35	17.5	11.2
40代	43	21.5	24.3
50代	24	12.0	23.4
60代	43	21.5	16.1
70歳以上	25	12.5	13.5
無回答	0	0.0	0.0
計	200		



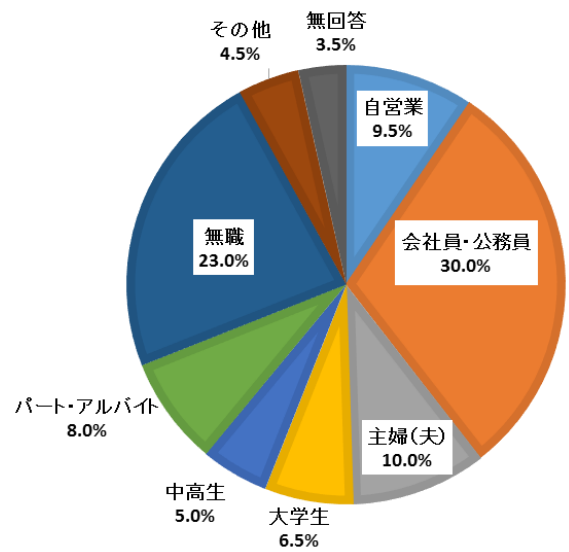
3. 居住地

	人数	%	第1回(%)
岐阜地区	164	82.0	70.1
西濃地区	24	12.0	11.2
中濃地区	5	2.5	9.9
東濃地区	0	0.0	2.3
飛騨地区	0	0.0	2.6
県外	4	2.0	3.3
無回答	3	1.5	0.7
計	200		



4. 職業

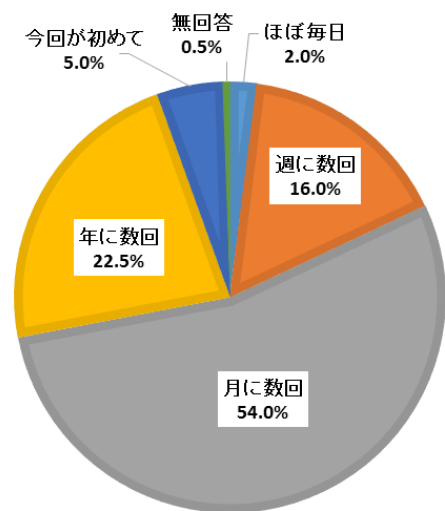
	人数	%	第1回(%)
自営業	19	9.5	6.3
会社員・公務員	60	30.0	45.1
主婦(夫)	20	10.0	8.9
大学生	13	6.5	3.3
中高生	10	5.0	3.6
パート・アルバイト	16	8.0	7.2
無職	46	23.0	21.1
その他	9	4.5	3.6
無回答	7	3.5	1.0
計	200		



○「その他」：大学教員、団体職員、教員、美術品商、小学生

5. 利用頻度

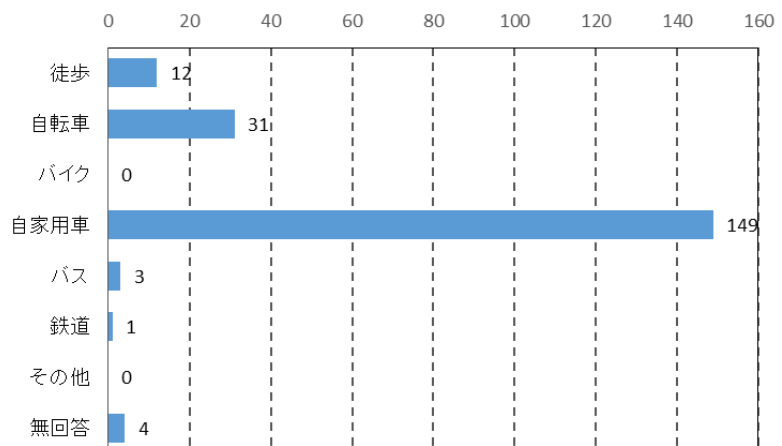
	人数	%	第1回(%)
ほぼ毎日	4	2.0	3.3
週に数回	32	16.0	9.5
月に数回	108	54.0	40.8
年に数回	45	22.5	35.2
今回が初めて	10	5.0	9.5
無回答	1	0.5	1.6
計	200		



6. 来館手段 (複数回答可)

	人数
徒歩	12
自転車	31
バイク	0
自家用車	149
バス	3
鉄道	1
その他	0
無回答	4

※第1回では調査せず。



以降の回答割合（％）は、「無回答」を除いて集計した。

■県図書館の窓口サービス満足度についておたずねします。

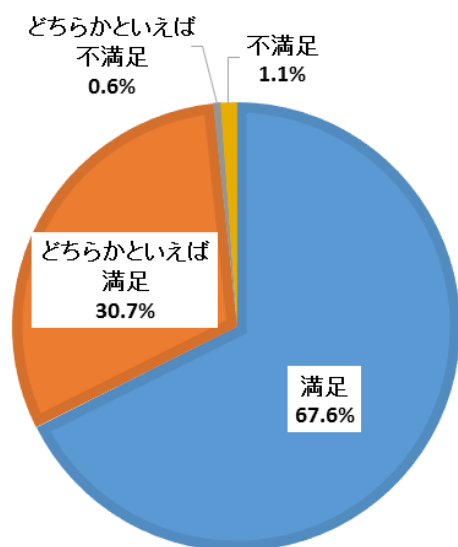
カウンターや総合案内（赤いエプロンを着用した職員）の対応はいかがでしたか？

	人数	%	第1回(%)
満足	121	67.6	65.2
どちらかといえば満足	55	30.7	33.8
どちらかといえば不満足	1	0.6	0.0
不満足	2	1.1	1.0
カウンターや総合案内を利用していない	19	—	—
無回答	2	—	—
計	200		

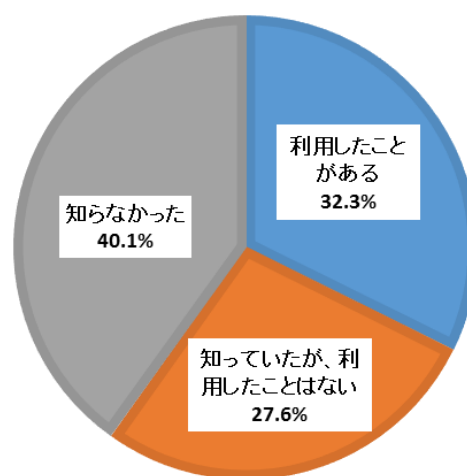
■県図書館では、みなさまのお調べもののお手伝いをしています。

1 このようなサービス（レファレンスサービス）をご存知でしたか？

	人数	%	第1回(%)
利用したことがある	62	32.3	25.2
知っていたが、利用したことはない	53	27.6	34.4
知らなかった	77	40.1	40.4
無回答	8	—	—
計	200		



窓口サービス満足度

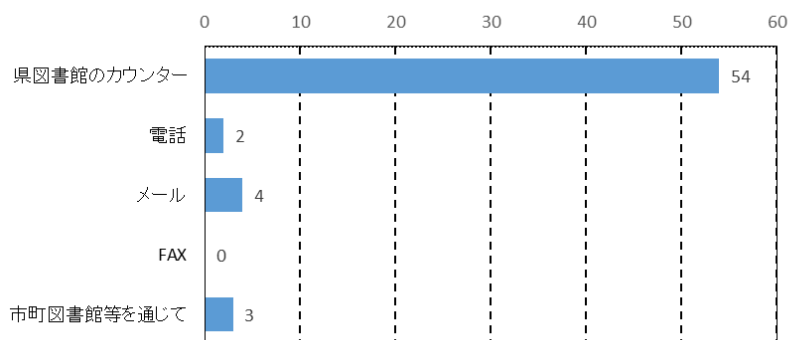


レファレンスサービス認知度

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。】

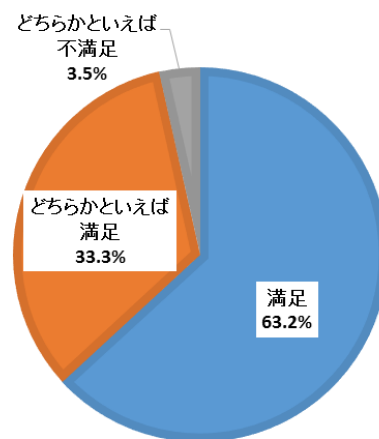
(1) どのような方法でこのサービスをご利用になりましたか？（複数回答可）

	人数
県図書館のカウンター	54
電話	2
メール	4
F A X	0
市町図書館等を通じて	3
無回答	1



(2) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

	人数	%	第1回(%)
満足	36	63.2	72.4
どちらかといえば満足	19	33.3	25.0
どちらかといえば不満足	2	3.5	1.3
不満足	0	0.0	1.3
無回答	5	—	—
計	62		

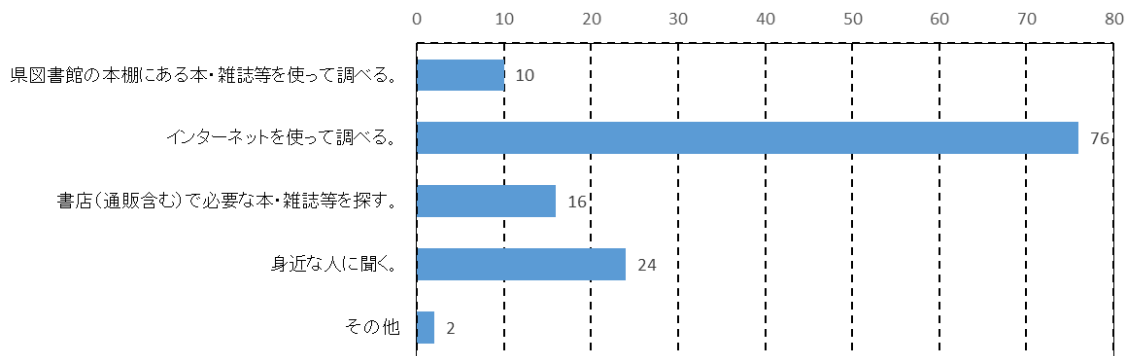


3【1で「知っていたが、利用したことはない」「知らなかった」とお答えになられた方におたずねします。】 ※第1回では調査せず。

(1) 日頃、知りたいことがあるとき、どのような方法で調べますか？（複数回答可）

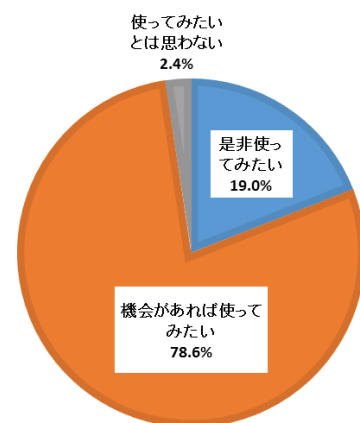
	人数
県図書館の本棚にある本・雑誌等を使って調べる。	10
インターネットを使って調べる。	76
書店（通販含む）で必要な本・雑誌等を探す。	16
身近な人に聞く。	24
その他	2
無回答	10

○「その他」：検索システム、家の本



(2) このようなサービス（レファレンスサービス）を使ってみたいと思いますか？

	人数	%
是非使ってみたい。	24	19.0
機会があれば使ってみたい。	99	78.6
使ってみたいとは思わない。	3	2.4
無回答	12	—
計	138	



○「使ってみたいとは思わない」理由：

- ・きんちょうする。(小学1年生)
- ・専門的な調べものの場合、その分野について知識のある人でないと、意思の疎通ができず、時間がかかってイラッとなるから。(男性・40代)

■お寄せいただいた主なご意見・ご要望

○図書館サービスについて

- ・貸出期間が1ヶ月くらいあるとよい。
- ・書庫に多くの本があるので、手軽に本を手にとれるようにしてほしい。

○図書館資料について

- ・今後も専門書の充実をお願いしたい。
- ・CD や DVD の新しいものを増やしてほしい。

○接遇について

- ・職員の方々が非常に親切で助かった。

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。