

平成29年度 第1回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(平成29年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：平成29年8月9日（水）～8月31日（木）（うち開館日数19日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者
- ・調査方法：図書館入口付近に調査用紙を配置するほか、各カウンターで調査用紙を配付した。
- ・回答者数：507人

【参考】

平成28年度 第1回：平成28年8月24日～8月31日（回答数：304）

第2回：平成29年2月1日～2月16日（回答数：200）

平成27年度 第1回：平成27年7月15日～8月30日（回答数：210）

第2回：平成28年2月12日～3月5日（館内とWEBで実施。回答数：167）

■全体の考察

・回答者属性は、「性別」では「男性」が多く、年齢では「60代」、「居住地」では「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」、「利用頻度」は「月に数回」がそれぞれ最も多くなり、これまでの来館者の来館者アンケートの傾向と大きな差は見られない。また、「来館目的（複数回答可）」は「図書貸出・返却」が来館者の87.9%を占めていた。

・今回、新規でアンケートを行った「滞在予定時間」は「1時間以上2時間未満」が最も多く（42.0%）、次いで「1時間未満」（36.9%）となっており、この2つで8割近くに達している。大多数の来館者は、新たに借りる図書の選別と貸出・返却手続きのみの短期滞在であると推察される。

レファレンスサービス

・レファレンスサービスの認知度については、「利用したことがある」が35.6%で最も高く、次いで「知っていたが利用したことはない」で34.6%であった。この2つで7割を超えており、昨年度のアンケート（第1回59.6%、第2回59.9%）と比較すると格段に上がった印象を受ける。しかしながら、平成26年度、27年度時のアンケートでは、7～8割が「利用したことがある」あるいは「知っていたが利用したことはない」と回答しており、引き続きサービスの認知度向上に向けた取り組みが必要であると考えられる。

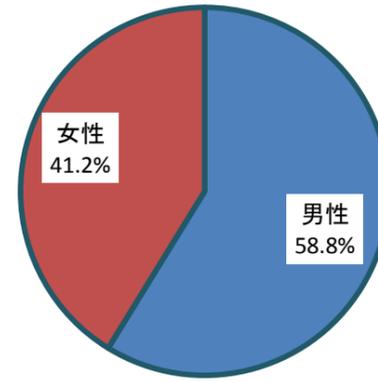
・サービスを利用したことがあると回答された方の、サービス満足度については、「満足」が74.7%と最も多く、その割合も昨年度（第1回72.4%、第2回63.2%）より上がっていた。今後も高いサービスを提供できるよう、職員のスキルアップを進める必要がある。

窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が75.5%で昨年度（第1回65.2%、第2回67.6%）を上回った。また、「どちらかといえば満足」も24.1%あり、「満足」「どちらかといえば満足」合わせて99.6%と、非常に高い満足度となった。自由記述にも「とても丁寧な対応であった」といった旨の回答が多く、今後も高い満足度を維持できるよう、努めていきたい。

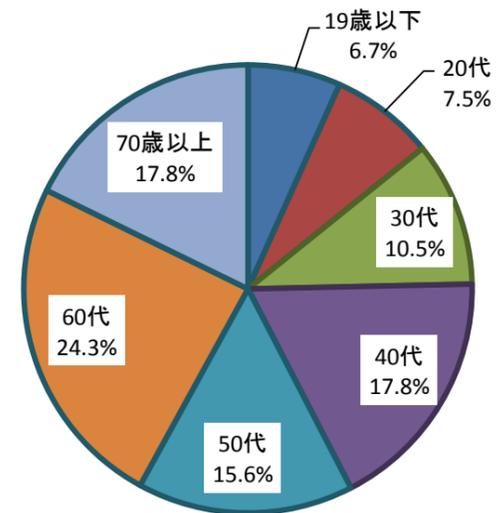
1. 性別

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
男性	298	58.8	63.8	65.0
女性	209	41.2	35.9	34.5
無回答	0	0.0	0.3	0.5
計	507			



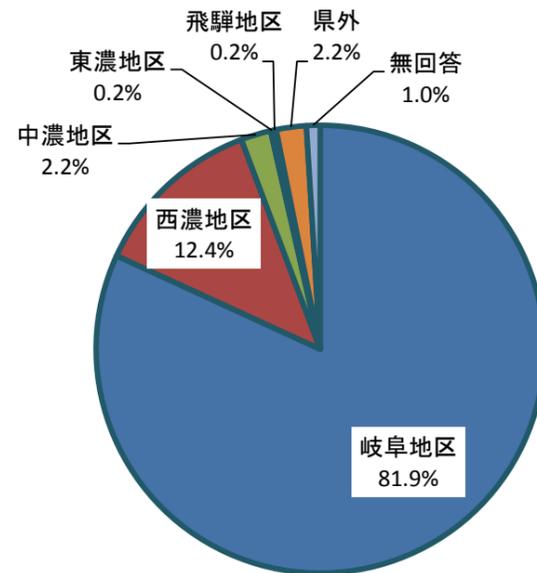
2. 年齢

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
19歳以下	34	6.7	5.6	7.0
20代	38	7.5	5.9	8.0
30代	53	10.5	11.2	17.5
40代	90	17.8	24.3	21.5
50代	79	15.6	23.4	12.0
60代	123	24.3	16.1	21.5
70歳以上	90	17.8	13.5	12.5
無回答	0	0.0	0.0	0.0
計	507			



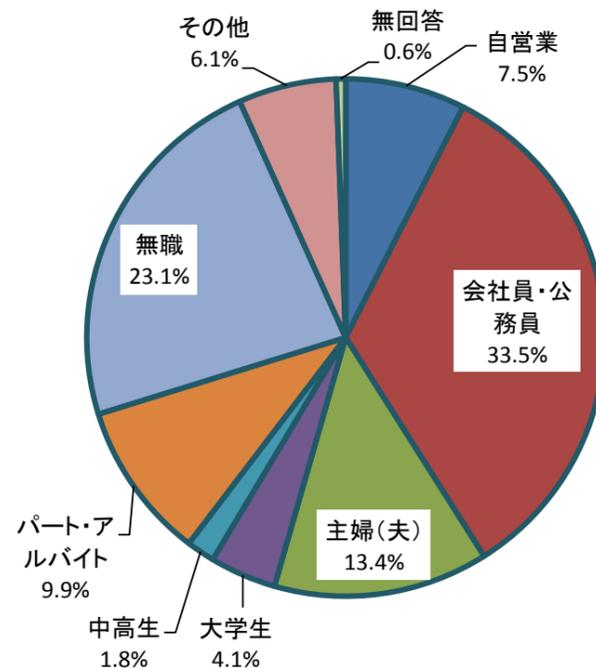
3. 居住地

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
岐阜地区	415	81.9	70.1	82.0
西濃地区	63	12.4	11.2	12.0
中濃地区	11	2.2	9.9	2.5
東濃地区	1	0.2	2.3	0.0
飛騨地区	1	0.2	2.6	0.0
県外	11	2.2	3.3	2.0
無回答	5	1.0	0.7	1.5
計	507			



4. 職業

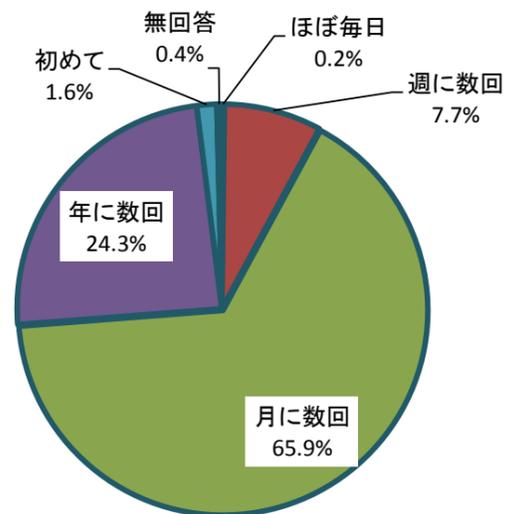
	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
自営業	38	7.5	6.3	9.5
会社員・公務員	170	33.5	45.1	30.0
主婦(夫)	68	13.4	8.9	10.0
大学生	21	4.1	3.3	6.5
中高生	9	1.8	3.6	5.0
パート・アルバイト	50	9.9	7.2	8.0
無職	117	23.1	21.1	23.0
その他	31	6.1	3.6	4.5
無回答	3	0.6	1.0	3.5
計	507			



※その他の主なもの 小学生(16)、教員・講師(5)など

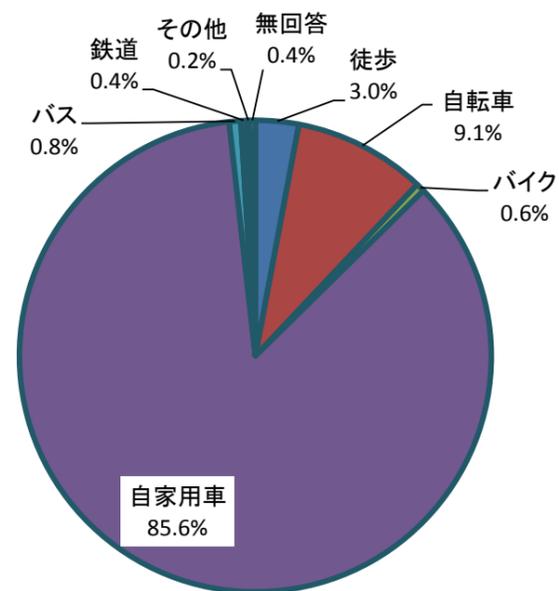
5. 利用頻度

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
ほぼ毎日	1	0.2	3.3	2
週に数回	39	7.7	9.5	16
月に数回	334	65.9	40.8	54
年に数回	123	24.3	35.2	22.5
初めて	8	1.6	9.5	5
無回答	2	0.4	1.6	0.5
	507			



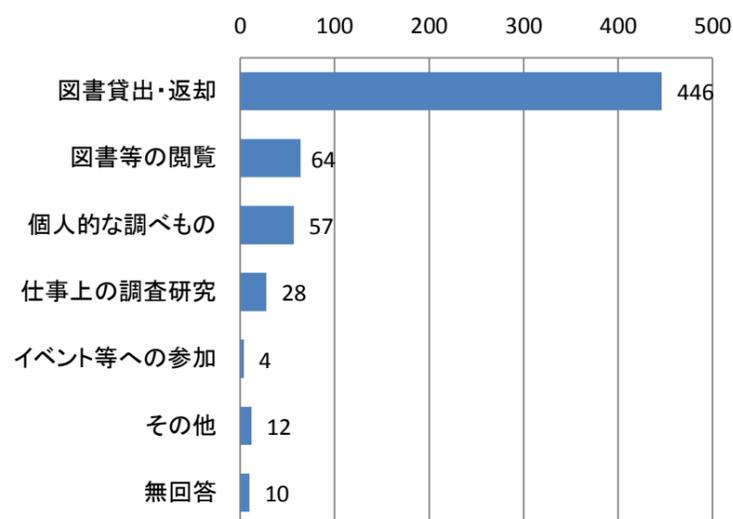
6. 来館方法

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
徒歩	15	3.0		6.0
自転車	46	9.1		15.5
バイク	3	0.6		0.0
自家用車	434	85.6	調査せず	74.5
バス	4	0.8		1.5
鉄道	2	0.4		0.5
その他	1	0.2		0.0
無回答	2	0.4		2.0
	507			



7. 来館目的(複数回答可)

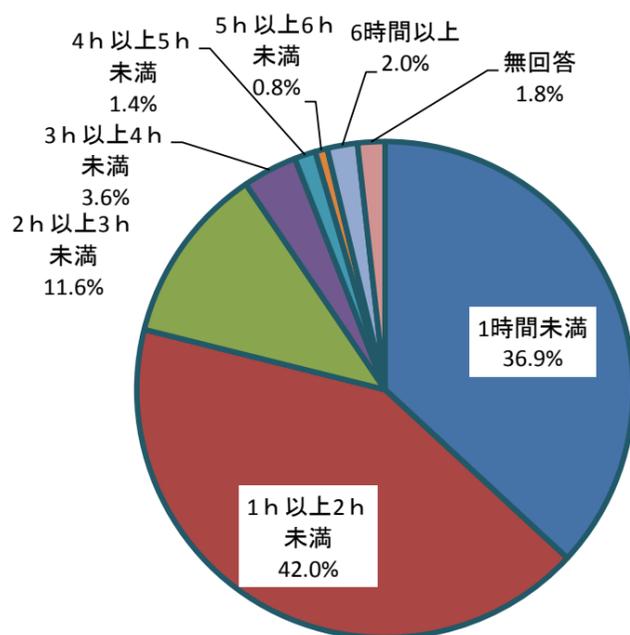
	人数	平成28年度(人)	
		第1回	第2回
図書貸出・返却	446	141	
図書等の閲覧	64	59	
個人的な調べもの	57	55	
仕事上の調査研究	28	24	調査せず
イベント等への参加	4	51	
その他	12	41	
無回答	10	0	
	621	371	



※その他の主なもの 学習(2)、読書(2)、子どもの夏休み課題(2)、新聞閲覧(2)など

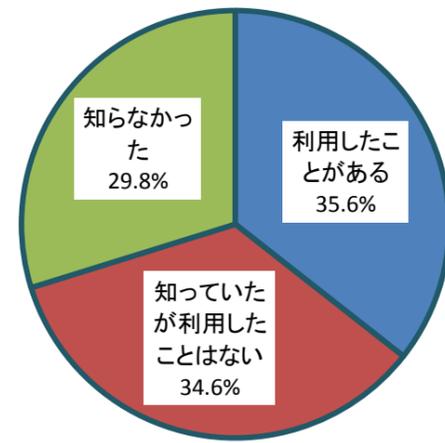
8. 滞在予定時間

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
1時間未満	187	36.9		
1h以上2h未満	213	42.0		
2h以上3h未満	59	11.6		
3h以上4h未満	18	3.6	調査せず	調査せず
4h以上5h未満	7	1.4		
5h以上6h未満	4	0.8		
6時間以上	10	2.0		
無回答	9	1.8		
	507			



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？

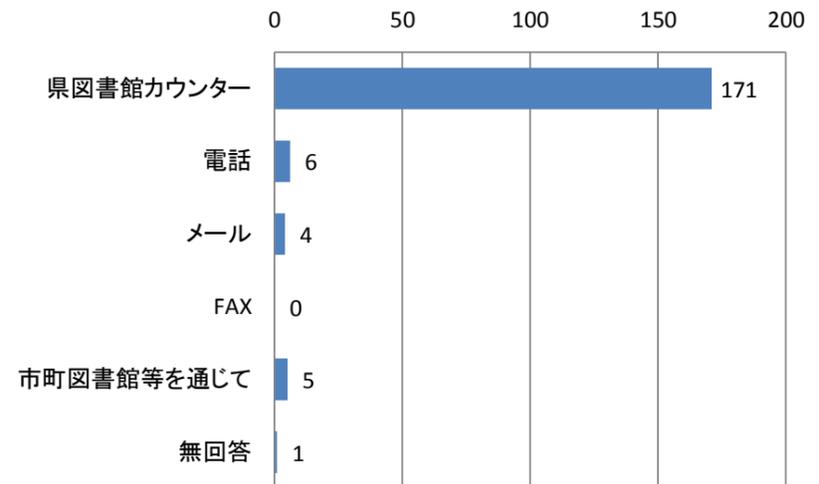
	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	178	35.6	25.2	32.3
知っていたが利用したことはない	173	34.6	34.4	27.6
知らなかった	149	29.8	40.4	40.1
無回答	7	—	—	—
	507			



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】

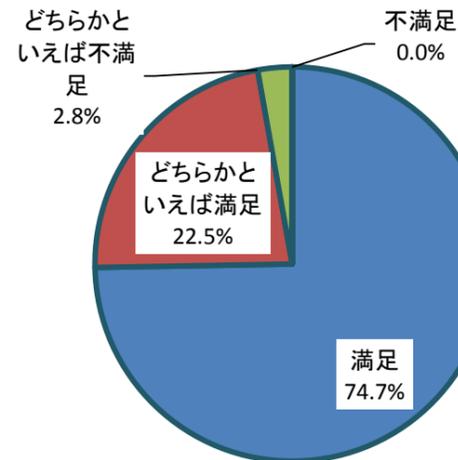
(1)どのような方法でこのサービスをご利用になりましたか？(複数回答可)

	人数	平成28年度(人)	
		第1回	第2回
県図書館カウンター	171	74	54
電話	6	3	2
メール	4	3	4
FAX	0	0	0
市町図書館等を通じて	5	4	3
無回答	1	0	1
	187	84	64



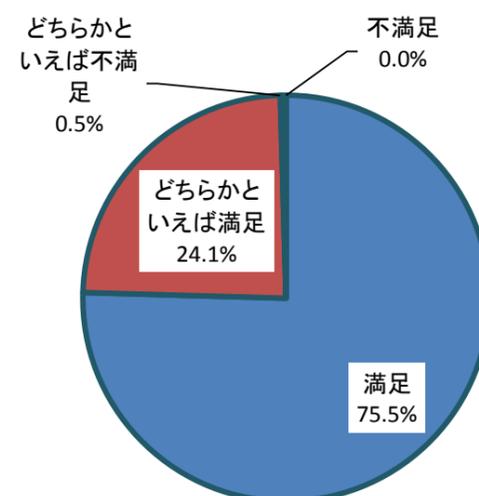
(2)職員が提供した回答の内容は満足できましたか？

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
満足	133	74.7	72.4	63.2
どちらかといえば満足	40	22.5	25	33.3
どちらかといえば不満足	5	2.8	1.3	3.5
不満足	0	0.0	1.3	0
無回答	0	—	—	—
	178			



窓口のサービスはいかがでしたか

	人数	%	平成28年度(%)	
			第1回	第2回
満足	335	75.5	65.2	67.6
どちらかといえば満足	107	24.1	33.8	30.7
どちらかといえば不満足	2	0.5	0.0	0.6
不満足	0	0.0	1.0	1.1
カウンターを利用していない	4	—	—	—
無回答	59	—	—	—
	507			



■お寄せいただいた主なご意見・ご要望

○図書館資料について

- ・ベストセラー、話題の本をもう少し多く配置してほしい。
- ・新しいCDを入れてほしい。

○図書館サービスについて

- ・貸出期間を4週間程度にしてほしい。
- ・貸出延長手続きをWebページから行えるようにしてほしい。
- ・図書検索をあいまいな言葉でも可能にしてほしい。
- ・開館時間を長くしてほしい。（開館時間を早くする、閉館時間を遅くする。）
- ・閉架書庫を解放してほしい。

○接遇について

- ・笑顔が少ない。少しあった方がいいと思う。
- ・いつも丁寧な対応をされていると感じます。

○利用者マナーについて

- ・席だけ確保して席を外している人が多いと思いました。対策が必要だと感じます。
- ・利用者のマナーとして本を丁寧に扱ってほしいといつも思います。
- ・席に座り寝ている方が多い。

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。