

平成30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31年2月実施)

■実施概要

- ・実施期間：平成31年2月1日（金）～2月15日（金）（うち開館日数13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、直接配布するほか、各カウンターで調査用紙を配付した。
- ・回答者数：568人

【参考】

- 平成30年度 第1回：平成30年8月9日～8月30日（回答数：216）
平成29年度 第1回：平成29年8月9日～8月31日（回答数：507）
第2回：平成29年2月1日～2月16日（回答数：200）

■全体の考察

・回答者属性は、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。

窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が64.9%、「どちらかといえば満足」は33.0%あり、合わせて97.9%と、前回に引き続き非常に高い満足度を維持している。職場内研修等により意識を高め、引き続きこの水準を維持していく必要がある。

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、「知っていたが利用したことはない」が43.5%で最も高く、次いで「利用したことがある」で30.8%であった。昨年度のアンケート結果でもこの2つで7割を超えており、利用者に一定の認知がされているものと考えられる。自由記述に「利用してみたいが、声をかけづらい。」等の記述があり、サービスの周知とともに、質問しやすい環境づくりにも努めたい。

・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67.6%と最も多くなり、第1回（59.5%）を上回る結果となった。今後は「どちらかといえば」という消極的評価ではなく、「満足」という評価を得られるよう、職員のスキルアップを一層進める必要がある。

音楽配信サービス

・今年度6月1日から開始した音楽配信サービスの認知度については、「知らなかった」が63.9%で第1回（47.2%）を上回り、以前として認知度が低いことが伺える。引き続き、サービス内容の周知に力を入れていく他、音楽配信サービスの分かりやすい使い方案内を作成する等、気軽にサービスを利用してもらえるよう周知の方法を工夫する必要がある。

ビジネス支援コーナー

・平成29年12月から設置しているビジネス支援コーナーの認知度は、「利用したことがある」が1.2%で、「知っていたが、利用したことはない」、「知らなかった」が9割以上を占めた。ビジネス支援サービスがどのシーンで活用できるのか、利用者増加に向けたサービスの周知・広報に力を入れる必要がある。

・ビジネス支援サービスで実際に利用されたものは、図書資料（44.4%）、データベース（33.3%）、関連パンフレット等配付資料（22.2%）であった。

・希望するビジネス支援サービス内容としては、専門図書や資料の充実が22.4%、シンポジウムやセミナーの開催が16.7%となった。

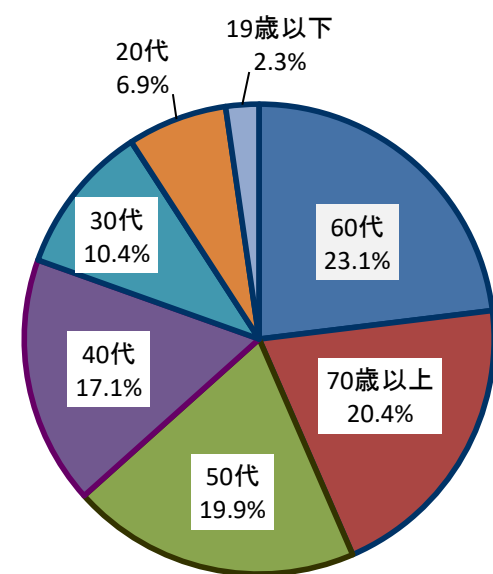
電子書籍

・来年度から電子書籍のサービスを開始することからアンケートを実施した。図書館で電子書籍サービスがあれば利用すると回答した人は46.3%とほぼ半数を占め、3人に1人は関心があることが分かった。

・利用を希望する電子書籍の分野については、最も多いのは、「健康・医療」で20.4%だった。次いで「辞典・事典」が17.8%、「ビジネス・法律」が16.8%、「海外情報」が12.8%と続いた。今後、電子書籍の運用を考えるうえで参考にしたい。

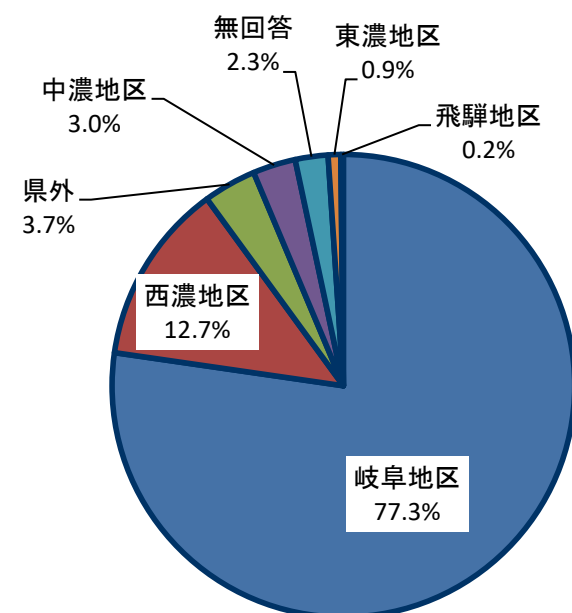
1. 年齢

| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|------------|------------|----------|------------|-------------|-----------|------|------|
| | | | | | 平成30年度 | 第1回 | 第2回 |
| 19歳以下 | 13 | 0 | 13 | 2.3 | 12.5 | 6.7 | 2.4 |
| 20代 | 37 | 2 | 39 | 6.9 | 13.0 | 7.5 | 4.6 |
| 30代 | 56 | 3 | 59 | 10.4 | 8.8 | 10.5 | 6.5 |
| 40代 | 91 | 6 | 97 | 17.1 | 18.1 | 17.8 | 21.4 |
| 50代 | 110 | 3 | 113 | 19.9 | 19.0 | 15.6 | 23.0 |
| 60代 | 128 | 3 | 131 | 23.1 | 15.7 | 24.3 | 25.4 |
| 70歳以上 | 115 | 1 | 116 | 20.4 | 13.0 | 17.8 | 16.8 |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 計 | 550 | 18 | 568 | | | | |



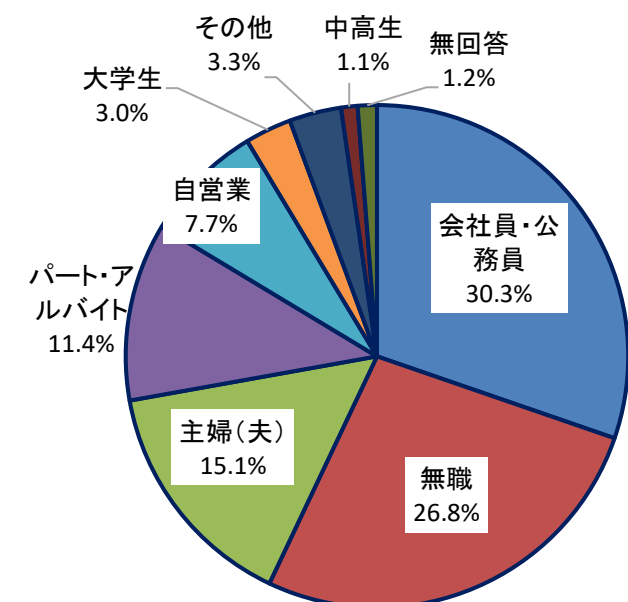
2. 居住地

| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|-------------|------------|-----------|------------|-------------|-----------|------|------|
| | | | | | 平成30年度 | 第1回 | 第2回 |
| 岐阜地区 | 424 | 15 | 439 | 77.3 | 77.8 | 81.9 | 81.9 |
| 西濃地区 | 70 | 2 | 72 | 12.7 | 11.6 | 12.4 | 11.1 |
| 中濃地区 | 16 | 1 | 17 | 3.0 | 1.9 | 2.2 | 2.4 |
| 東濃地区 | 5 | 0 | 5 | 0.9 | 0.9 | 0.2 | 0.3 |
| 飛騨地区 | 1 | 0 | 1 | 0.2 | 0.0 | 0.2 | 0.0 |
| 県外 | 21 | 0 | 21 | 3.7 | 6.0 | 2.2 | 3.5 |
| 無回答 | 13 | 0 | 13 | 2.3 | 1.9 | 1.0 | 0.8 |
| 計 | 550 | 18 | 568 | | | | |



3. 職業

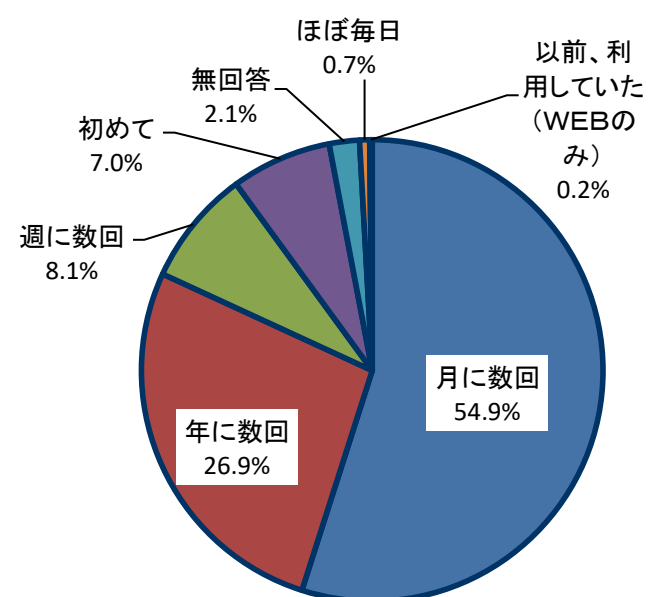
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|----------------|------------|----------|------------|-------------|-----------|------|------|
| | | | | | 平成30年度 | 第1回 | 第2回 |
| 自営業 | 42 | 2 | 44 | 7.7 | 11.1 | 7.5 | 11.1 |
| 会社員・公務員 | 167 | 5 | 172 | 30.3 | 28.2 | 33.5 | 38.6 |
| 主婦(夫) | 83 | 3 | 86 | 15.1 | 10.6 | 13.4 | 12.7 |
| 大学生 | 16 | 1 | 17 | 3.0 | 6.9 | 4.1 | 2.4 |
| 中高生 | 6 | 0 | 6 | 1.1 | 9.7 | 1.8 | 1.4 |
| パート・アルバイト | 62 | 3 | 65 | 11.4 | 9.7 | 9.9 | 10.5 |
| 無職 | 151 | 1 | 152 | 26.8 | 14.8 | 23.1 | 20.8 |
| その他 | 19 | 0 | 19 | 3.3 | 6.5 | 6.1 | 2.4 |
| 無回答 | 4 | 3 | 7 | 1.2 | 2.3 | 0.6 | 0.0 |
| 計 | 550 | 18 | 568 | | | | |



※その他の主なもの 小学生(3)、看護師(2)、団体職員(1)、文学者(1)など

4. 利用頻度

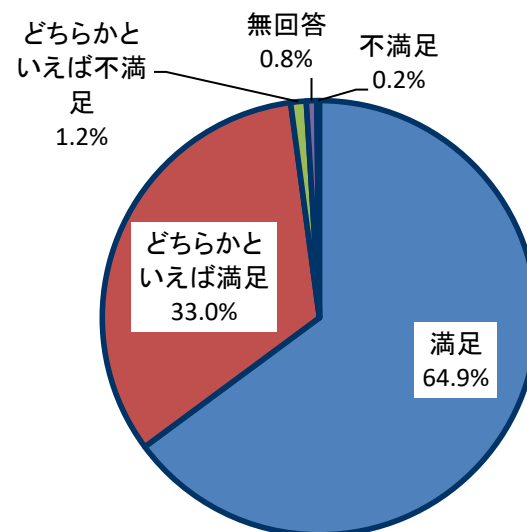
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|------------------|------------|-----------|------------|-------------|-----------|------|------|
| | | | | | 平成30年度 | 第1回 | 第2回 |
| ほぼ毎日 | 4 | 0 | 4 | 0.7 | 4.6 | 0.2 | 1.9 |
| 週に数回 | 44 | 2 | 46 | 8.1 | 14.4 | 7.7 | 5.1 |
| 月に数回 | 300 | 12 | 312 | 54.9 | 54.6 | 65.9 | 74.3 |
| 年に数回 | 152 | 1 | 153 | 26.9 | 19.9 | 24.3 | 16.2 |
| 初めて | 40 | 0 | 40 | 7.0 | 3.2 | 1.6 | 1.6 |
| 以前、利用していた(WEBのみ) | — | 1 | 1 | 0.2 | 0.9 | — | — |
| 無回答 | 10 | 2 | 12 | 2.1 | 2.3 | 0.4 | 0.8 |
| 計 | 550 | 18 | 568 | | | | |



■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

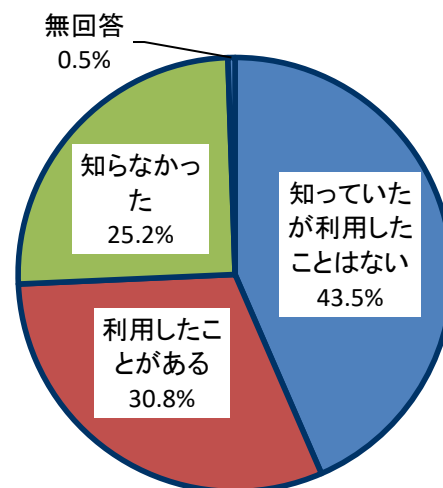
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成30年度 | | 平成29年度(%) | |
|---------------|-----|-----|----------|------|--------|------|-----------|--|
| | | | | | 第1回 | 第1回 | 第2回 | |
| 満足 | 328 | 8 | 336 | 64.9 | 54.2 | 66.1 | 74.1 | |
| どちらかといえば満足 | 164 | 7 | 171 | 33.0 | 27.8 | 21.1 | 25.3 | |
| どちらかといえば不満足 | 6 | 0 | 6 | 1.2 | 3.2 | 0.4 | 0.5 | |
| 不満足 | 0 | 1 | 1 | 0.2 | 0.5 | 0.0 | 0.0 | |
| 無回答 | 3 | 1 | 4 | 0.8 | 0.9 | 11.6 | 0 | |
| カウンターを利用していない | 49 | 1 | 50 | - | - | - | - | |
| | 550 | 18 | 568(518) | | | | | |



■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?

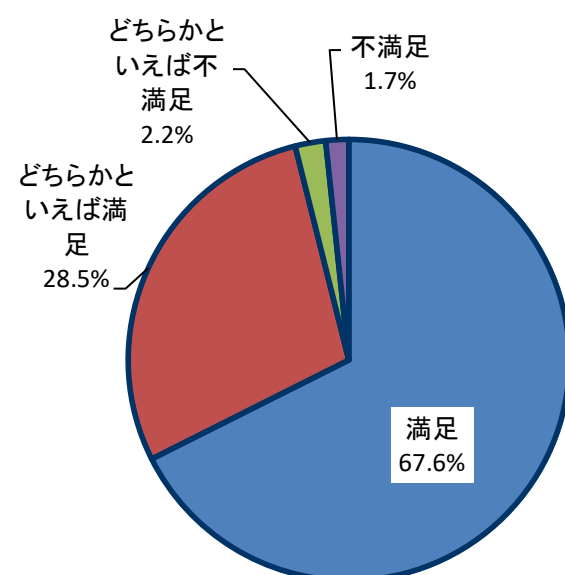
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成30年度 | | 平成29年度(%) | |
|-----------------|-----|-----|-----|------|--------|------|-----------|--|
| | | | | | 第1回 | 第1回 | 第2回 | |
| 利用したことがある | 170 | 5 | 175 | 30.8 | 33.3 | 35.1 | 39.5 | |
| 知っていたが利用したことはない | 238 | 9 | 247 | 43.5 | 35.6 | 34.1 | 37.0 | |
| 知らなかった | 140 | 3 | 143 | 25.2 | 28.7 | 29.4 | 23.2 | |
| 無回答 | 2 | 1 | 3 | 0.5 | 2.3 | 1.4 | 0.3 | |
| | 550 | 18 | 568 | | | | | |



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?

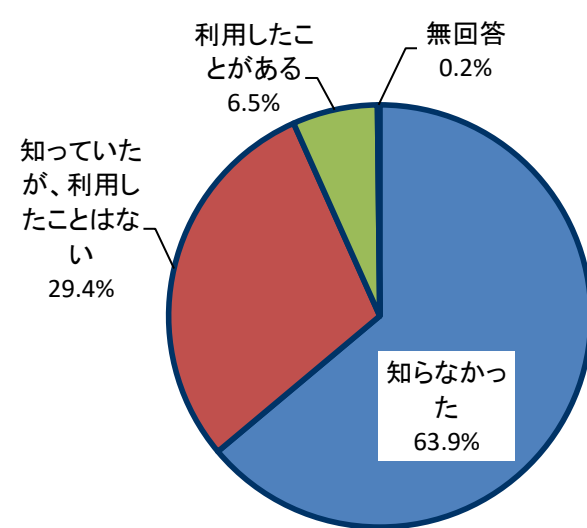
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成30年度 | | 平成29年度(%) | |
|-------------|-----|-----|-----|------|--------|------|-----------|--|
| | | | | | 第1回 | 第1回 | 第2回 | |
| 満足 | 117 | 4 | 121 | 67.6 | 59.5 | 74.7 | 62.3 | |
| どちらかといえば満足 | 50 | 1 | 51 | 28.5 | 31.0 | 22.5 | 32.9 | |
| どちらかといえば不満足 | 4 | 0 | 4 | 2.2 | 7.1 | 2.8 | 1.4 | |
| 不満足 | 3 | 0 | 3 | 1.7 | 2.4 | 0.0 | 0.7 | |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0.0 | 0 | 0 | 2.7 | |
| | 174 | 5 | 179 | | | | | |



■県図書館では、音楽配信サービスを行っています。

1. このサービスをご存知でしたか?

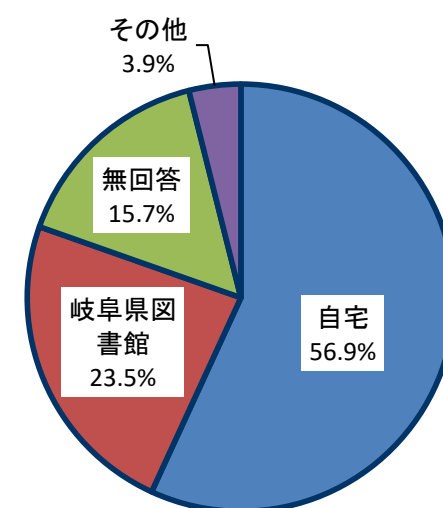
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成30年度 | | 平成29年度(%) | |
|------------------|-----|-----|-----|------|--------|------|-----------|--|
| | | | | | 第1回 | 第1回 | 第2回 | |
| 利用したことがある | 33 | 4 | 37 | 6.5 | 5.6 | | | |
| 知っていたが、利用したことはない | 161 | 6 | 167 | 29.4 | 41.2 | 調査せず | 調査せず | |
| 知らなかった | 355 | 8 | 363 | 63.9 | 47.2 | | | |
| 無回答 | 1 | 0 | 1 | 0.2 | 6.0 | | | |
| | 550 | 18 | 568 | | | | | |



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。】

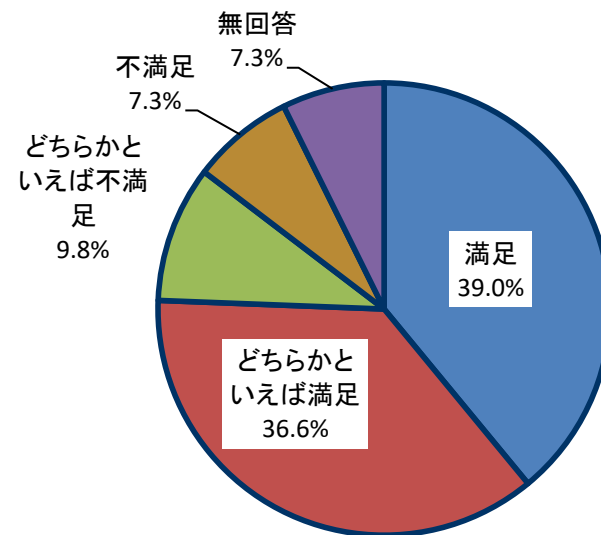
(1) 利用された場所に○をお付けください。(○はいくつでも)

| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成30年度 | | 平成29年度(%) | |
|--------|----|-----|----|------|--------|------|-----------|--|
| | | | | | 第1回 | 第1回 | 第2回 | |
| 自宅 | 25 | 4 | 29 | 56.9 | 69.2 | | | |
| 岐阜県図書館 | 12 | 0 | 12 | 23.5 | 15.4 | 調査せず | 調査せず | |
| その他 | 0 | 2 | 2 | 3.9 | 7.7 | | | |
| 無回答 | 8 | 0 | 8 | 15.7 | 7.7 | | | |
| | 45 | 6 | 51 | | | | | |



(3)このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか？

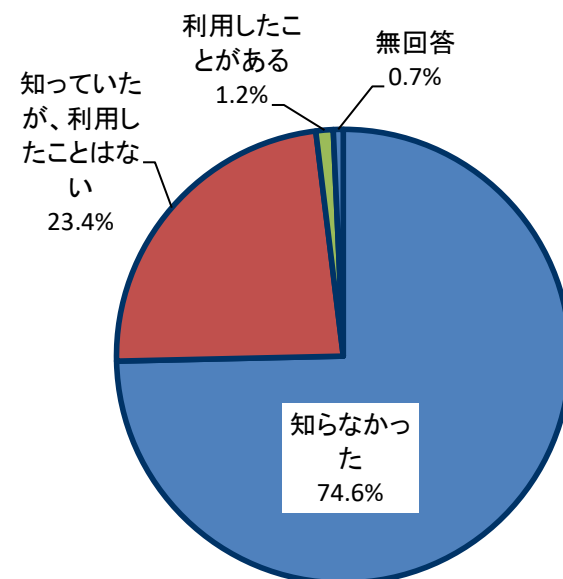
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | |
|-------------|----|-----|----|------|-----------|------|
| | | | | | 第1回 | 第2回 |
| 満足 | 13 | 3 | 16 | 39.0 | 15.4 | |
| どちらかといえば満足 | 15 | 0 | 15 | 36.6 | 38.5 | |
| どちらかといえば不満足 | 4 | 0 | 4 | 9.8 | 30.8 | 調査せず |
| 不満足 | 3 | 0 | 3 | 7.3 | 15.4 | |
| 無回答 | 0 | 3 | 3 | 7.3 | 0 | |
| | 35 | 6 | 41 | | | |



■県図書館では、ビジネス支援コーナーを設置しています。

1. このサービスをご存知でしたか？

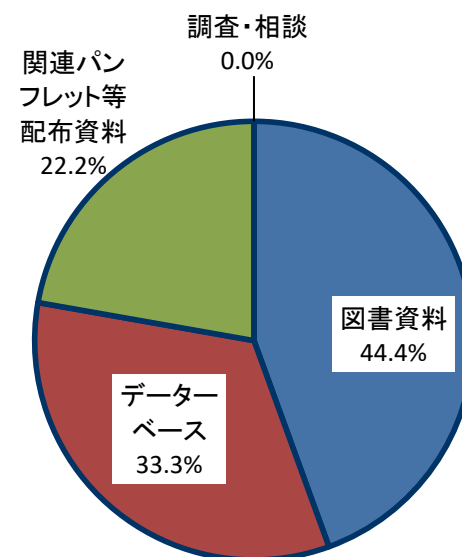
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | |
|------------------|-----|-----|-----|------|-----------|------|
| | | | | | 第1回 | 第2回 |
| 利用したことがある | 7 | 0 | 7 | 1.2 | | |
| 知っていたが、利用したことはない | 127 | 6 | 133 | 23.4 | 調査せず | 調査せず |
| 知らなかった | 414 | 10 | 424 | 74.6 | | |
| 無回答 | 2 | 2 | 4 | 0.7 | | |
| | 550 | 18 | 568 | | | |



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)利用されたものに○をお付けください。(○はいくつでも)

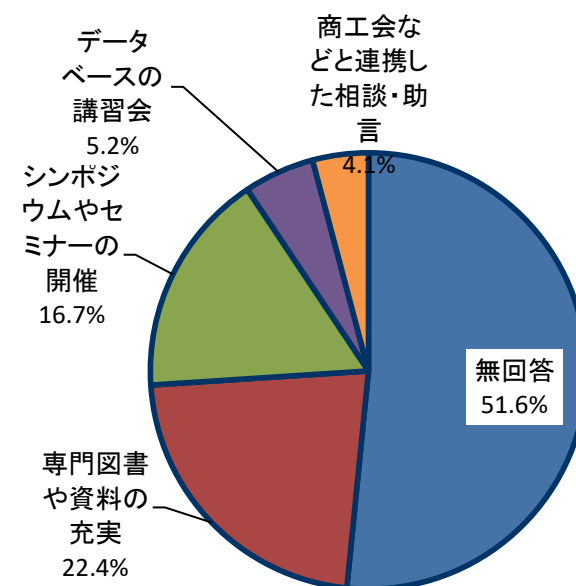
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | |
|---------------|----|-----|---|------|-----------|------|
| | | | | | 第1回 | 第2回 |
| 図書資料 | 4 | 0 | 4 | 44.4 | | |
| データベース | 3 | 0 | 3 | 33.3 | | |
| 関連パンフレット等配布資料 | 2 | 0 | 2 | 22.2 | 調査せず | 調査せず |
| 調査・相談 | 0 | 0 | 0 | 0.0 | | |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0.0 | | |
| | 9 | 0 | 9 | | | |



2. 【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。】

以下のうち、どのビジネス支援サービスであれば利用しますか。(○はいくつでも)

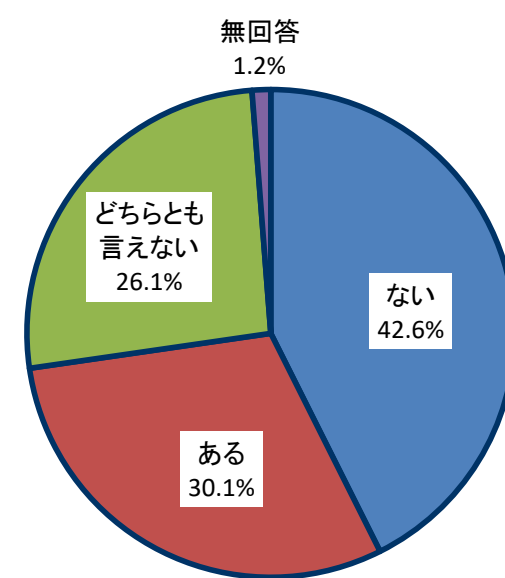
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | |
|-----------------|-----|-----|-----|------|-----------|------|
| | | | | | 第1回 | 第2回 |
| データベースの講習会 | 30 | 3 | 33 | 5.2 | | |
| シンポジウムやセミナーの開催 | 100 | 5 | 105 | 16.7 | | |
| 商工会などと連携した相談・助言 | 25 | 1 | 26 | 4.1 | 調査せず | 調査せず |
| 専門図書や資料の充実 | 130 | 11 | 141 | 22.4 | | |
| 無回答 | 321 | 4 | 325 | 51.6 | | |
| | 606 | 24 | 630 | | | |



■電子書籍サービスについておたずねします。

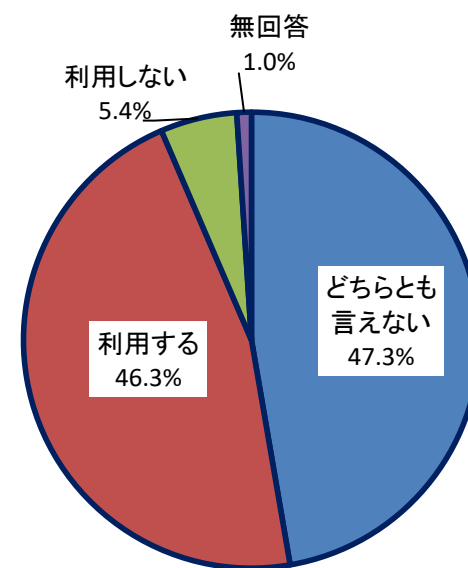
1. 電子書籍サービスに関心がありますか？

| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|-----------|-----|-----|-----|------|---------------|---------------|---------------|
| | | | | | 平成30年度 第1回 | 平成29年度 第1回 | 平成29年度 第2回 |
| ある | 163 | 8 | 171 | 30.1 | 調査せず | 調査せず | 調査せず |
| どちらとも言えない | 140 | 8 | 148 | 26.1 | | | |
| ない | 240 | 2 | 242 | 42.6 | | | |
| 無回答 | 7 | 0 | 7 | 1.2 | | | |
| | 550 | 18 | 568 | | | | |



2. 図書館で電子書籍サービスがあれば利用しますか？

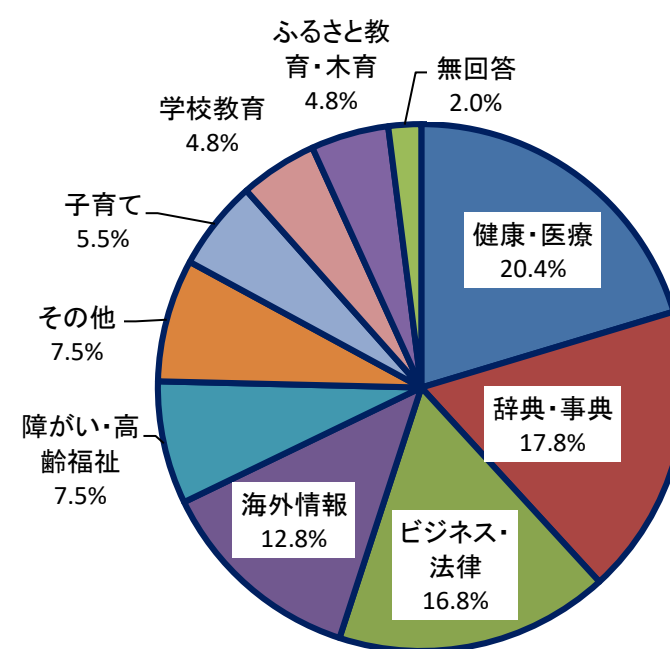
| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|-----------|-----|-----|-----|------|---------------|---------------|---------------|
| | | | | | 平成30年度 第1回 | 平成29年度 第1回 | 平成29年度 第2回 |
| 利用する | 170 | 9 | 179 | 46.3 | 調査せず | 調査せず | 調査せず |
| どちらとも言えない | 180 | 3 | 183 | 47.3 | | | |
| 利用しない | 19 | 2 | 21 | 5.4 | | | |
| 無回答 | 3 | 1 | 4 | 1.0 | | | |
| | 372 | 15 | 387 | | | | |



3. 【2で「利用する」とお答えになった方におたずねします。】

以下のうち、どの分野の資料を電子書籍で利用したいですか？○をお付けください。(○はいくつでも)

| | 館内 | WEB | 計 | % | 平成29年度(%) | | |
|-----------|-----|-----|-----|------|---------------|---------------|---------------|
| | | | | | 平成30年度 第1回 | 平成29年度 第1回 | 平成29年度 第2回 |
| 辞典・事典 | 65 | 6 | 71 | 17.8 | 調査せず | 調査せず | 調査せず |
| 子育て | 21 | 1 | 22 | 5.5 | | | |
| 障がい・高齢福祉 | 28 | 2 | 30 | 7.5 | | | |
| 健康・医療 | 78 | 3 | 81 | 20.4 | | | |
| ビジネス・法律 | 64 | 3 | 67 | 16.8 | | | |
| 学校教育 | 19 | 0 | 19 | 4.8 | | | |
| ふるさと教育・木育 | 19 | 0 | 19 | 4.8 | | | |
| 海外情報 | 49 | 2 | 51 | 12.8 | | | |
| その他 | 27 | 3 | 30 | 7.5 | | | |
| 無回答 | 8 | 0 | 8 | 2.0 | | | |
| | 378 | 20 | 398 | | | | |



※その他の主なもの 小説(7)、歴史・郷土史料等(5)、科学・理工学系(4)、料理(4)、古書(3)、専門書(3)など

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。