

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

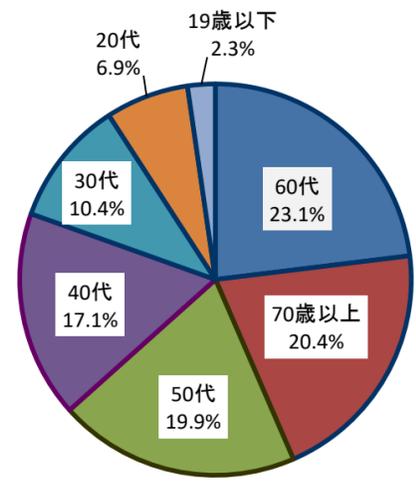
・平成29年12月から設置しているビジネス支援コーナーの認知度は、「利用したことがある」が1.2%で、「知っていたが、利用したことはない」、「知らなかった」が9割以上を占めた。ビジネス支援サービスがどのシーンで活用できるのか、利用者増加に向けたサービスの周知・広報に力を入れる必要がある。
・ビジネス支援サービスで実際に利用されたものは、図書資料（44.4%）、データベース（33.3%）、関連パンフレット等配付資料（22.2%）であった。
・希望するビジネス支援サービス内容としては、専門図書や資料の充実が22.4%、シンポジウムやセミナーの開催が16.7%となった。

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。

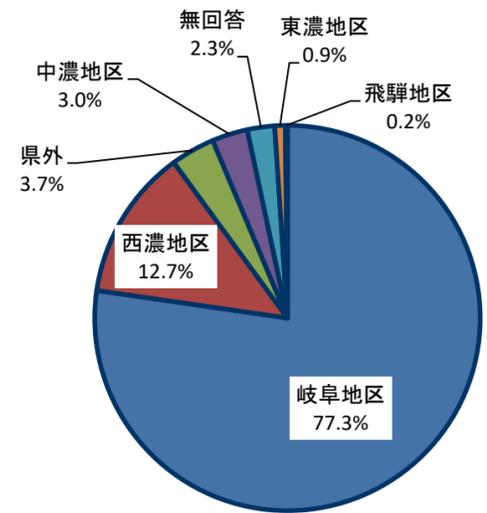
1. 年齢

	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				



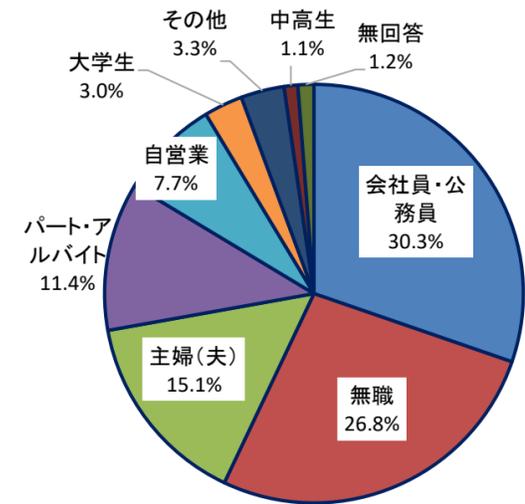
2. 居住地

	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

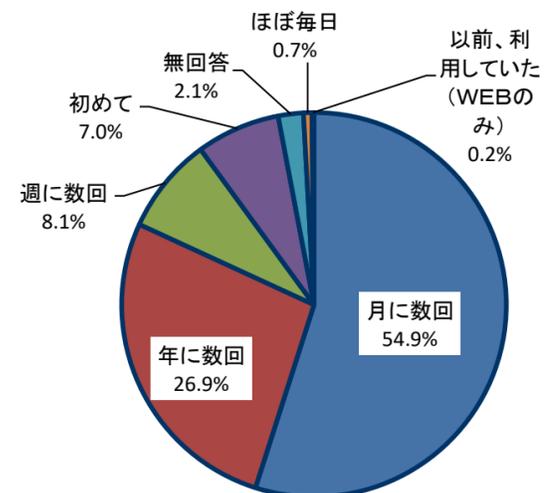
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)		
					平成30年度	第1回	第2回
自営業	42	2	44	7.7	11.1	7.5	11.1
会社員・公務員	167	5	172	30.3	28.2	33.5	38.6
主婦(夫)	83	3	86	15.1	10.6	13.4	12.7
大学生	16	1	17	3.0	6.9	4.1	2.4
中高生	6	0	6	1.1	9.7	1.8	1.4
パート・アルバイト	62	3	65	11.4	9.7	9.9	10.5
無職	151	1	152	26.8	14.8	23.1	20.8
その他	19	0	19	3.3	6.5	6.1	2.4
無回答	4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

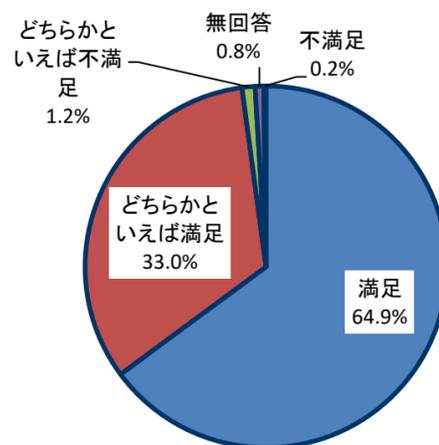
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)		
					平成30年度	第1回	第2回
ほぼ毎日	4	0	4	0.7	4.6	0.2	1.9
週に数回	44	2	46	8.1	14.4	7.7	5.1
月に数回	300	12	312	54.9	54.6	65.9	74.3
年に数回	152	1	153	26.9	19.9	24.3	16.2
初めて	40	0	40	7.0	3.2	1.6	1.6
以前、利用していた(WEBのみ)	—	1	1	0.2	0.9	—	—
無回答	10	2	12	2.1	2.3	0.4	0.8
計	550	18	568				



■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

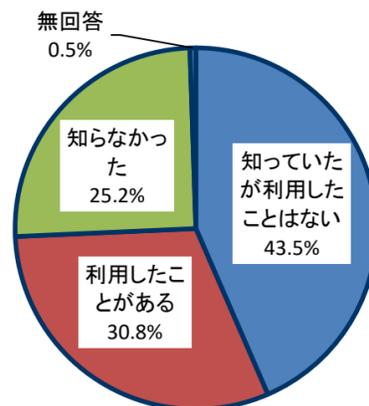
	館内	WEB	計	%	平成30年度		平成29年度(%)	
					第1回	第1回	第2回	
満足	328	8	336	64.9	54.2	66.1	74.1	
どちらかといえば満足	164	7	171	33.0	27.8	21.1	25.3	
どちらかといえば不満足	6	0	6	1.2	3.2	0.4	0.5	
不満足	0	1	1	0.2	0.5	0.0	0.0	
無回答	3	1	4	0.8	0.9	11.6	0	
カウンターを利用していない	49	1	50	-	-	-	-	
	550	18	568(518)					



■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?

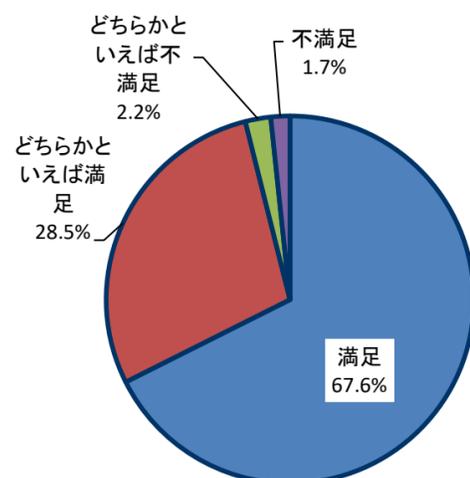
	館内	WEB	計	%	平成30年度		平成29年度(%)	
					第1回	第1回	第2回	
利用したことがある	170	5	175	30.8	33.3	35.1	39.5	
知っていたが利用したことはない	238	9	247	43.5	35.6	34.1	37.0	
知らなかった	140	3	143	25.2	28.7	29.4	23.2	
無回答	2	1	3	0.5	2.3	1.4	0.3	
	550	18	568					



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?

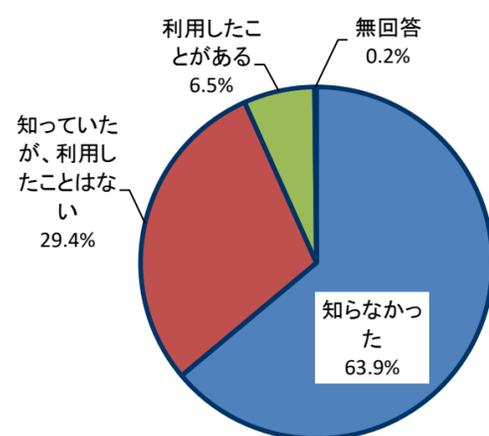
	館内	WEB	計	%	平成30年度		平成29年度(%)	
					第1回	第1回	第2回	
満足	117	4	121	67.6	59.5	74.7	62.3	
どちらかといえば満足	50	1	51	28.5	31.0	22.5	32.9	
どちらかといえば不満足	4	0	4	2.2	7.1	2.8	1.4	
不満足	3	0	3	1.7	2.4	0.0	0.7	
無回答	0	0	0	0.0	0	0	2.7	
	174	5	179					



■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?

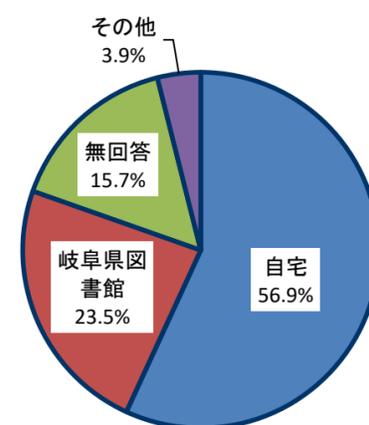
	館内	WEB	計	%	平成30年度		平成29年度(%)	
					第1回	第1回	第2回	
利用したことがある	33	4	37	6.5	5.6			
知っていたが、利用したことはない	161	6	167	29.4	41.2	調査せず	調査せず	
知らなかった	355	8	363	63.9	47.2			
無回答	1	0	1	0.2	6.0			
	550	18	568					



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。】

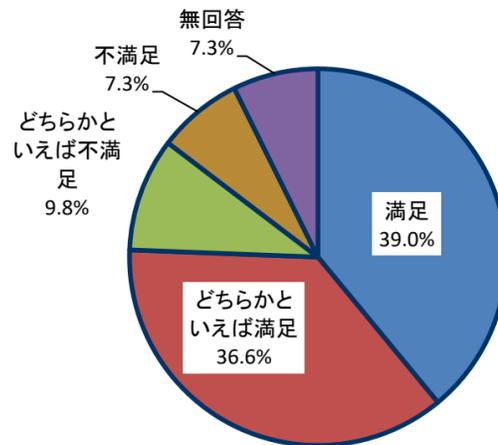
(1) 利用された場所に○をお付けください。(○はいくつでも)

	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？

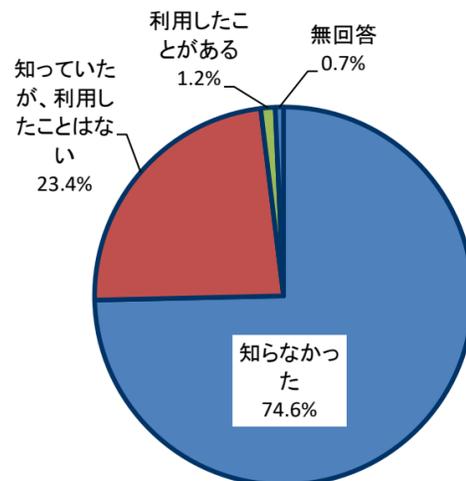
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
満足	13	3	16	39.0	15.4	
どちらかといえば満足	15	0	15	36.6	38.5	
どちらかといえば不満足	4	0	4	9.8	30.8	調査せず
不満足	3	0	3	7.3	15.4	調査せず
無回答	0	3	3	7.3	0	
	35	6	41			



■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？

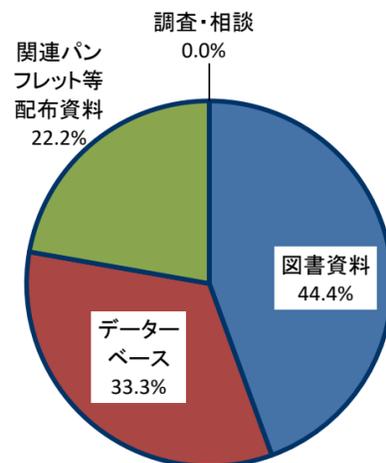
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
利用したことがある	7	0	7	1.2		
知っていたが、利用したことはない	127	6	133	23.4	調査せず	調査せず
知らなかった	414	10	424	74.6	調査せず	調査せず
無回答	2	2	4	0.7		
	550	18	568			



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)

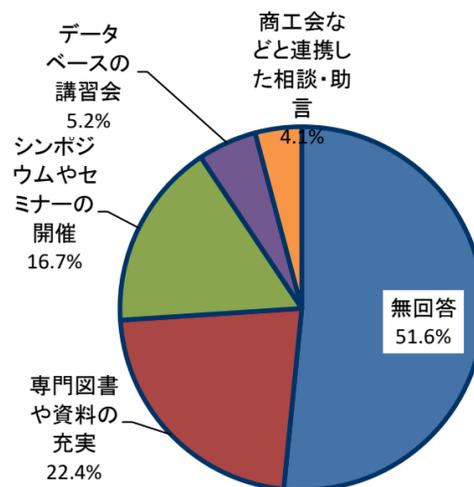
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
図書資料	4	0	4	44.4		
データベース	3	0	3	33.3		
関連パンフレット等配布資料	2	0	2	22.2	調査せず	調査せず
調査・相談	0	0	0	0.0		
無回答	0	0	0	0.0		
	9	0	9			



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)

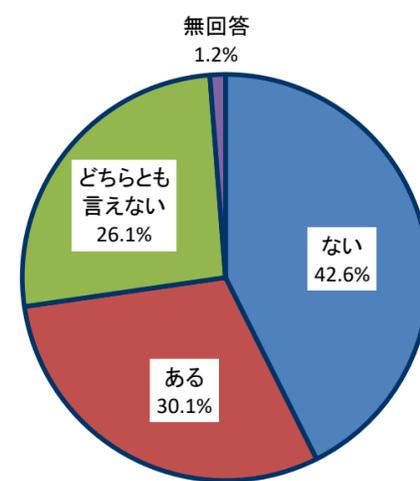
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)	
					第1回	第2回
データベースの講習会	30	3	33	5.2		
シンポジウムやセミナーの開催	100	5	105	16.7		
商工会などと連携した相談・助言	25	1	26	4.1	調査せず	調査せず
専門図書や資料の充実	130	11	141	22.4		
無回答	321	4	325	51.6		
	606	24	630			



■電子書籍サービスについておたずねします。

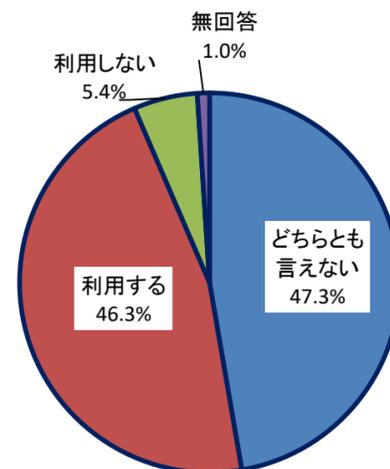
1. 電子書籍サービスに関心がありますか？

	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？

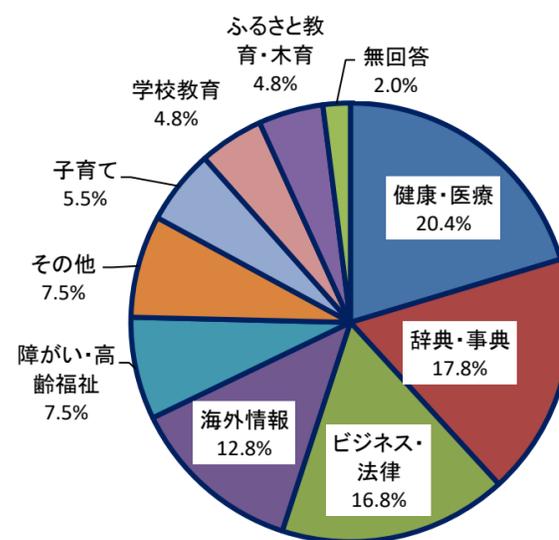
	館内	WEB	計	%	平成29年度(%)		
					平成30年度 第1回	平成29年度 第1回	平成29年度 第2回
利用する	170	9	179	46.3	調査せず	調査せず	調査せず
どちらとも言えない	180	3	183	47.3			
利用しない	19	2	21	5.4			
無回答	3	1	4	1.0			
	372	15	387				



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。