

令和元年度 第1回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(令和元年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和元年8月9日（金）～8月31日（土）（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：図書館各カウンターで調査用紙を配付および、Webで調査。
- ・回答者数：480人（配付459人、Web21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）
第2回：平成31年2月1日～2月15日（回答数：568）

■全体の考察

・回答者属性は、年齢では「70歳以上」、「居住地」では「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」が最も多く、これまでの傾向に比べ、回答者の年齢は上昇している。また、「利用頻度」は「月に数回」、「1日の平均滞在時間」は「30分～1時間」、「主な利用目的」は「目当ての本を借りるため」が最も多い。

窓口サービス

・窓口サービスの満足度は、「満足」が63.3%、「どちらかといえば満足」は32.3%あり、合わせて95.6%と前回に続き高い満足度を維持している。

レファレンスサービス

- ・レファレンスサービスの認知度は、「知っていたが利用したことはない」が36%で最も多く、「利用したことがある」が34.6%で、合わせて70.6%がレファレンスサービスを知っていると回答している。
- ・サービスを利用したことがあると回答した人の満足度は、「満足」が66.9%と最も多く、「どちらかといえば満足」が28.9%で、95.8%が概ね満足である。

電子書籍サービス

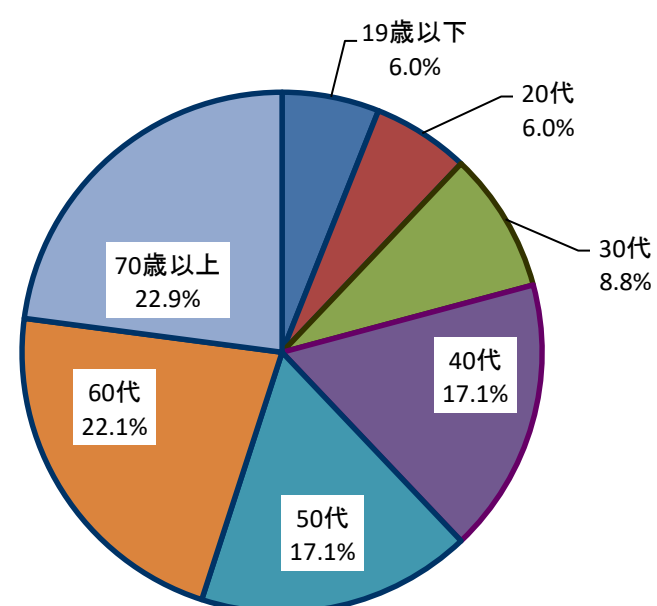
・電子書籍サービスの認知度は、サービス開始から1か月ということもあり、「知らなかった」が65.6%と最も多く、「利用したことがある」は2.7%と低い。利用したことがある人の満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」が合わせて69.2%で、理由としては、「時間を気にしなくてもよい」が48.2%、「手軽にアクセスできる」が37.0%となっている。

テーマを決めたコーナー

・コーナーの認知度は、「ぎふ清流の国文庫」が24.9%、次いで「子育て支援図書コーナー」が15.8%、「健康医療情報コーナー」が13.3%の順に多く、「どれも知らない」は16.5%となっている。利用したことがあるコーナーは、「ぎふ清流の国文庫」が22.8%、次いで「健康医療情報コーナー」10.1%、「子育て支援図書コーナー」8.9%、「ティーンズコーナー」7.8%の順である。

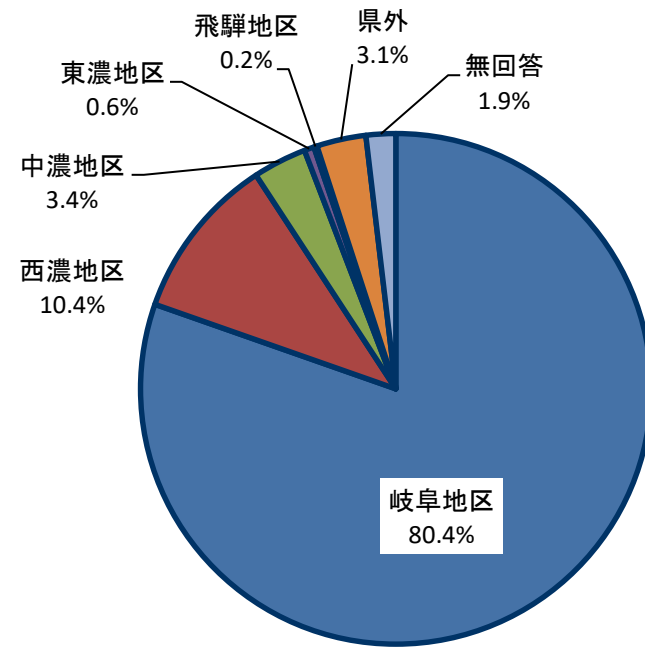
1. 年齢

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
19歳以下	29	6.0	12.5	2.3
20代	29	6.0	13.0	6.9
30代	42	8.8	8.8	10.4
40代	82	17.1	18.1	17.1
50代	82	17.1	19.0	19.9
60代	106	22.1	15.7	23.1
70歳以上	110	22.9	13.0	20.4
無回答	0	0.0	0.0	0.0
計	480			



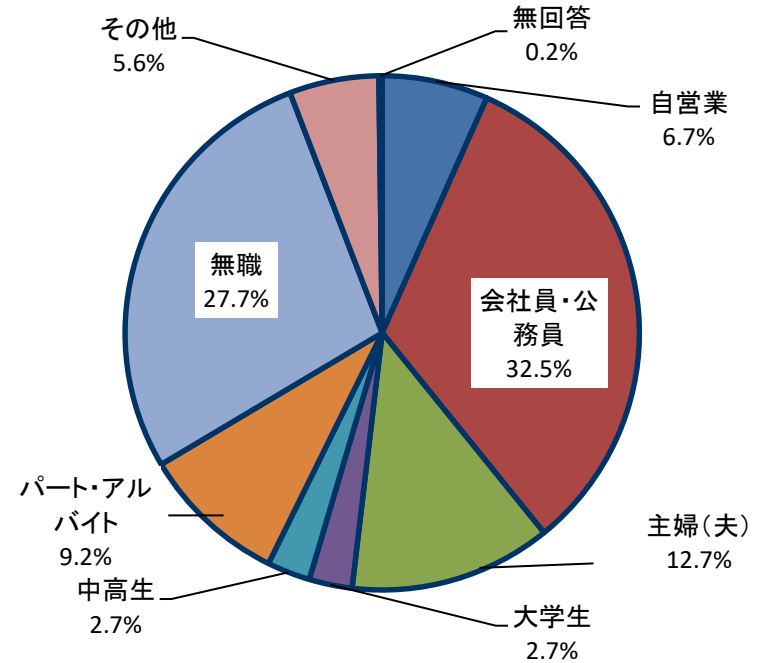
2. 居住地

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
岐阜地区	386	80.4	77.8	77.3
西濃地区	50	10.4	11.6	12.7
中濃地区	16	3.4	1.9	3.0
東濃地区	3	0.6	0.9	0.9
飛騨地区	1	0.2	0.0	0.2
県外	15	3.1	6.0	3.7
無回答	9	1.9	1.9	2.3
	480			



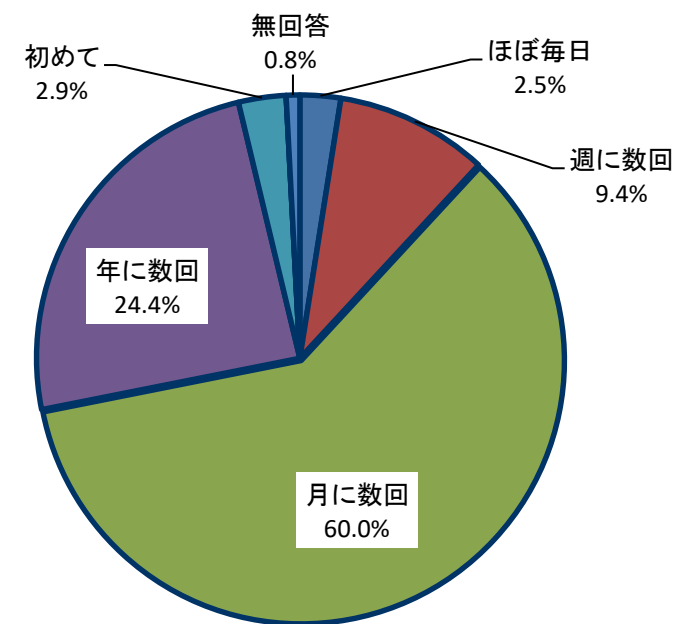
3. 職業

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
自営業	32	6.7	11.1	11.1
会社員・公務員	156	32.5	28.2	28.2
主婦(夫)	61	12.7	10.6	10.6
大学生	13	2.7	6.9	6.9
中高生	13	2.7	9.7	9.7
パート・アルバイト	44	9.2	9.3	9.7
無職	133	27.7	14.8	14.8
その他	27	5.6	6.5	6.5
無回答	1	0.2	2.8	2.3
	480			



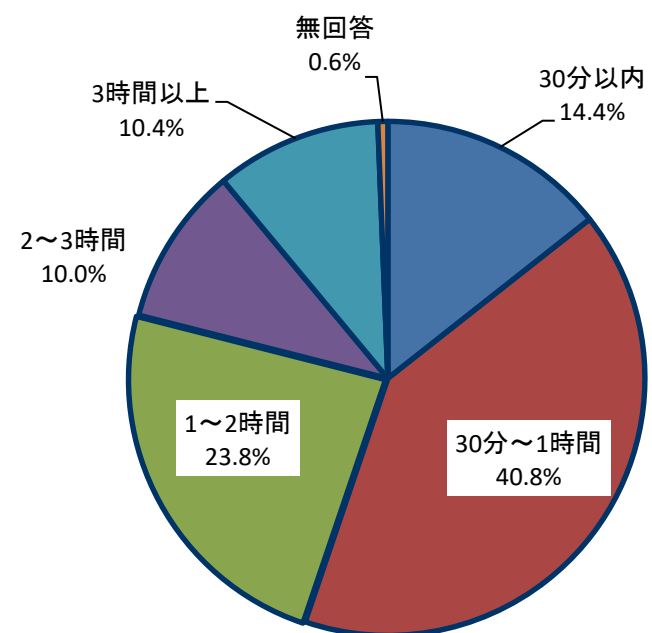
4. 利用頻度

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
ほぼ毎日	12	2.5	4.6	0.7
週に数回	45	9.4	14.4	8.1
月に数回	288	60.0	54.6	54.9
年に数回	117	24.4	19.9	26.9
初めて	14	2.9	3.2	7.0
以前、利用していた(WEB)	-	-	0.9	0.2
無回答	4	0.8	2.3	2.1
	480			



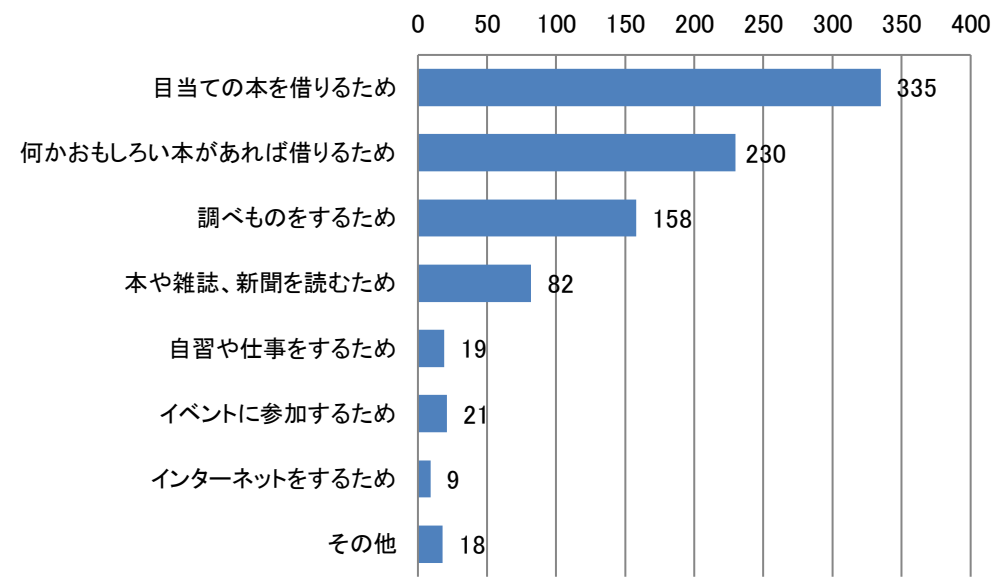
5. 1日の平均滞在時間

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
30分以内	69	14.4		
30分～1時間	196	40.8		
1～2時間	114	23.8	調査せず	調査せず
2～3時間	48	10.0		
3時間以上	50	10.4		
無回答	3	0.6		
	480			



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

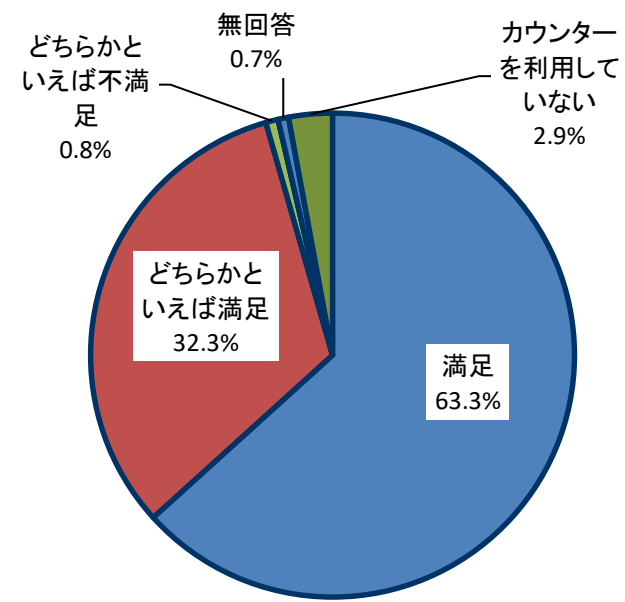
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
目当ての本を借りるため	335	38.4	調査せず	調査せず
何かおもしろい本があれば借りるため	230	26.4		
調べものをするため	158	18.1		
本や雑誌、新聞を読むため	82	9.4		
自習や仕事をするため	19	2.2		
イベントに参加するため	21	2.4		
インターネットをするため	9	1.0		
その他	18	2.1		
	872			



■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

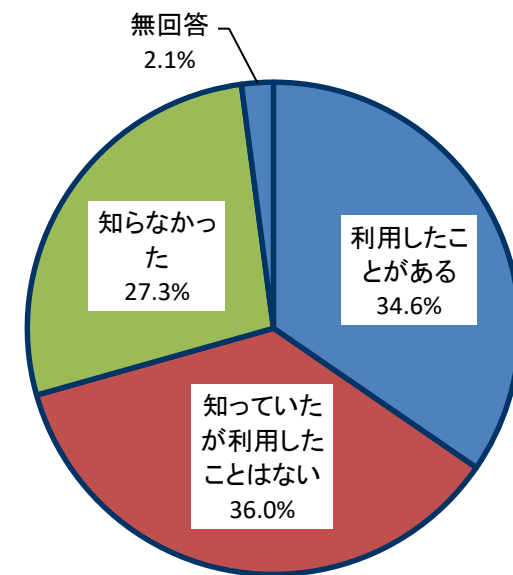
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
満足	304	63.3	54.2	64.9
どちらかといえば満足	155	32.3	27.8	33.0
どちらかといえば不満足	4	0.8	3.2	1.2
不満足	0	0.0	0.5	0.2
無回答	3	0.7	0.9	0.8
カウンターを利用していない	14	2.9	-	-
	480			



■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?

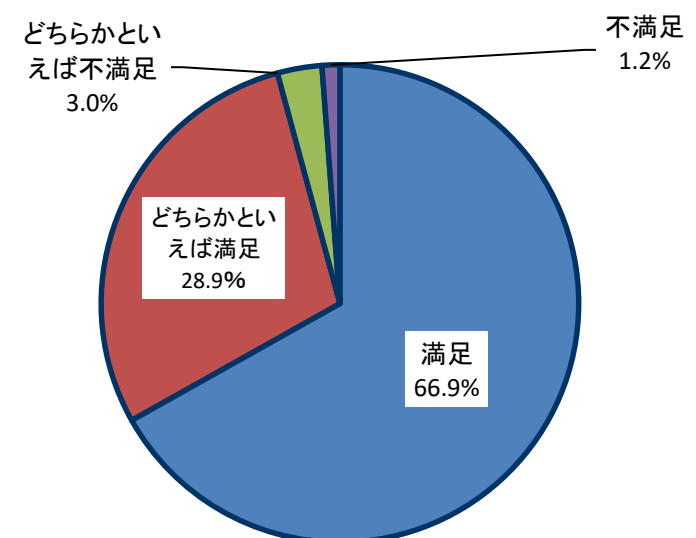
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	166	34.6	33.3	30.8
知っていたが利用したことはない	173	36.0	35.6	43.5
知らなかった	131	27.3	28.7	25.2
無回答	10	2.1	2.3	0.5
	480			



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?

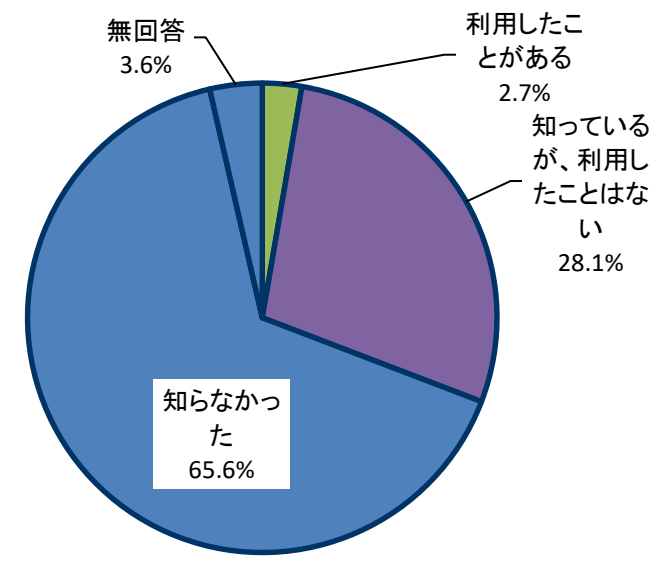
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
満足	111	66.9	59.5	67.6
どちらかといえば満足	48	28.9	31.0	28.5
どちらかといえば不満足	5	3.0	7.1	2.2
不満足	2	1.2	2.4	1.7
無回答	0	0.0	0	0
	166			



■県図書館では、7月7日から電子書籍サービスを始めました。

1. ビジネス、健康、医療分野等の電子書籍を読むことができます。このサービスをご存知でしたか？

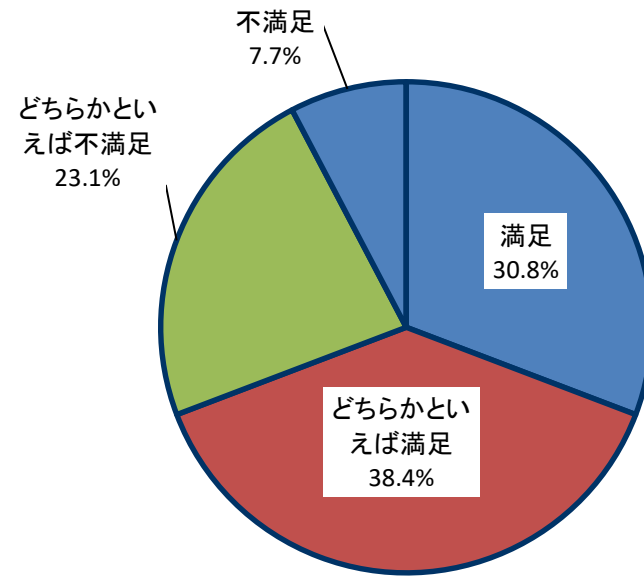
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	13	2.7		
知っているが、利用したことはない	135	28.1	調査せず	調査せず
知らなかった	315	65.6		
無回答	17	3.6		
	480			



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】

このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか？

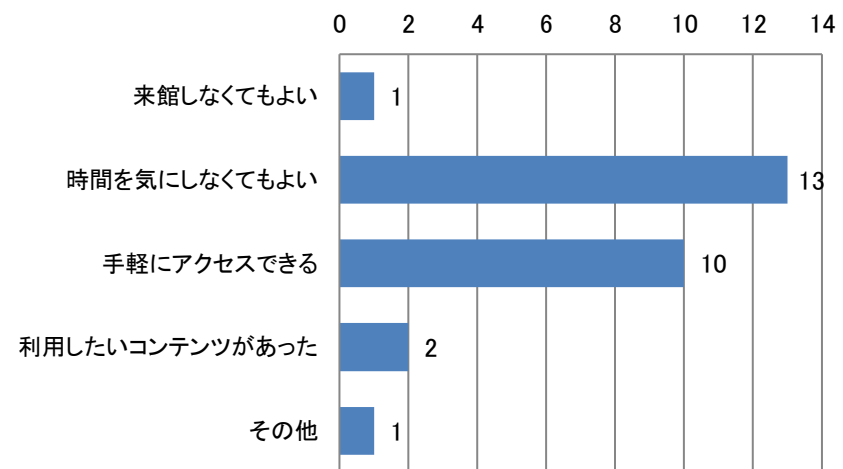
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
満足	4	30.8		
どちらかといえば満足	5	38.4		
どちらかといえば不満足	3	23.1	調査せず	調査せず
不満足	1	7.7		
無回答	0	—		
	13			



3. 【2で「満足」「どちらかといえば満足」とお答えになられた方にお尋ねします】

その理由にあてはまるものに○をお付けください。(複数回答)

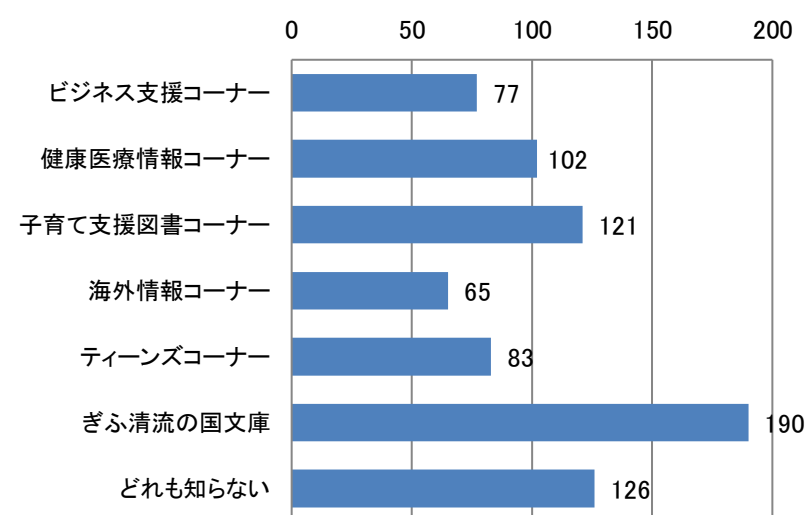
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
来館しなくてもよい	1	3.7		
時間を気にしなくてもよい	13	48.2		
手軽にアクセスできる	10	37.0	調査せず	調査せず
利用したいコンテンツがあった	2	7.4		
その他	1	3.7		
	27			



■県図書館では、テーマを決めてコーナーを設けています。

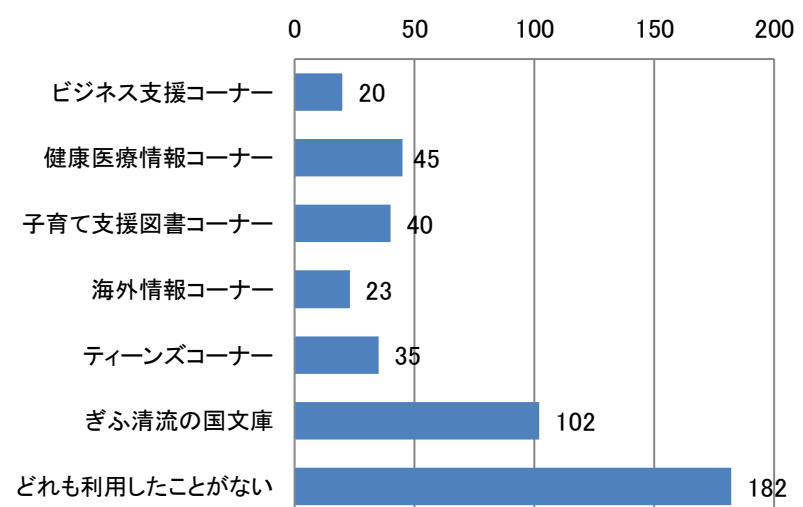
1. ご存じのコーナーに○をお付けください。(複数回答)

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
ビジネス支援コーナー	77	10.1		
健康医療情報コーナー	102	13.3		
子育て支援図書コーナー	121	15.8		
海外情報コーナー	65	8.5	調査せず	調査せず
ティーンズコーナー	83	10.9		
ぎふ清流の国文庫	190	24.9		
どれも知らない	126	16.5		
	764			



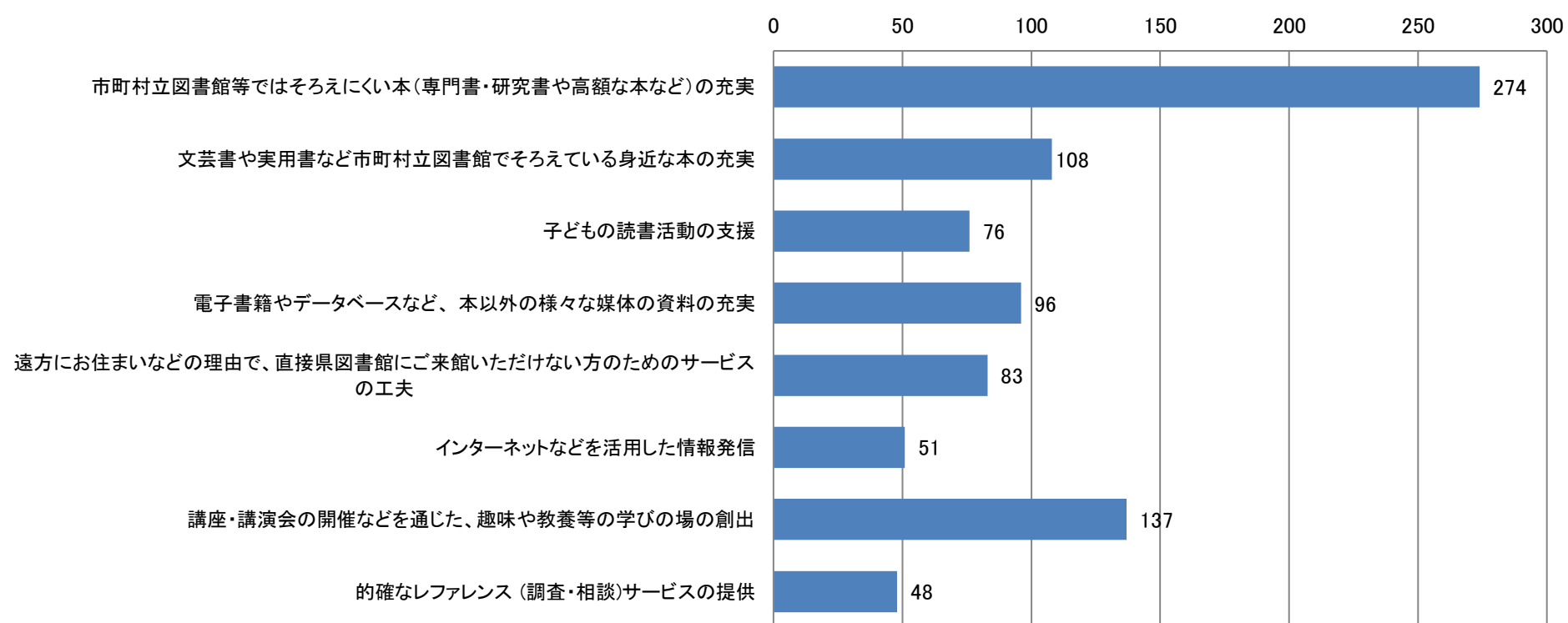
2. 利用したことのあるコーナーに○をお付けください。(複数回答)

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
ビジネス支援コーナー	20	4.5		
健康医療情報コーナー	45	10.1		
子育て支援図書コーナー	40	8.9		
海外情報コーナー	23	5.2	調査せず	調査せず
ティーンズコーナー	35	7.8		
ぎふ清流の国文庫	102	22.8		
どれも利用したことがない	182	40.7		
	447			



■県図書館が今後強化すべき機能やサービスは何だと思われますか？(主なもの3つまで回答)

	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
市町村立図書館等ではそろえにくい本(専門書・研究書や高額な本など)の充実	274	31.4	30.1	調査せず
文芸書や実用書など市町村立図書館でそろえている身近な本の充実	108	12.4	8.7	
子どもの読書活動の支援	76	8.7	6.4	
電子書籍やデータベースなど、本以外の様々な媒体の資料の充実	96	11.0	12.8	
遠方にお住まいなどの理由で、直接県図書館にご来館いただけない方のためのサービスの工夫	83	9.5	9.6	
インターネットなどを活用した情報発信	51	5.8	7.7	
講座・講演会の開催などを通じた、趣味や教養等の学びの場の創出	137	15.7	17.8	
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	48	5.5	7.1	
無回答	0	0.0	-	
	873			



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。