

令和元年度 第2回岐阜県図書館利用者アンケート調査結果

(令和2年2月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和2年2月4日（火）～2月16日（日）（うち開館日数12日）
- ・調査対象：岐阜県図書館来館者等
- ・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：255人（配付238人、Web17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）
- 令和元年度 第1回：令和元年8月9日～8月31日（回答数：480）

■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、前回と同様に高齢者の回答の割合が高い。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65.8%、「どちらかといえば満足」は26.7%あり、合わせて92.5%と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34.5%、「利用したことがある」が32.5%、合わせて67%がレファレンスサービスを知っていると回答している。
- ・利用したことがあると回答した人の満足度は、「満足」が62.7%と最も多く、「どちらかといえば満足」が33.7%で、96.4%が概ね満足である。

電子書籍サービス

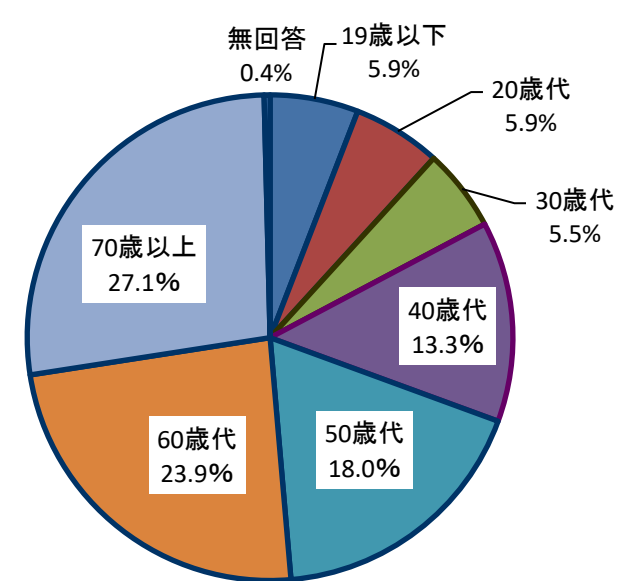
- ・電子書籍サービスは、サービス開始から半年が経過したが、「知らなかった」が57.7%と最も多く、「知っているが、利用したことはない」が34.9%、「利用したことがある」は2.7%と回答している。
- ・利用したことがある人の満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」が合わせて57.1%で、理由としては、「手軽にアクセスできる」「来館しなくてもよい」「時間を気にしなくてもよい」「利用したいコンテンツがあった」が挙げられた。

Myライブラリサービス

- ・今お使いの機能や使いたい機能は、「利用状況（貸出・予約）の確認」が18.9%と最も多く、「資料の貸出延長」が14.6%、「資料の予約」が13.5%、「借りた本の記録（貸出履歴）」が10.2%であった。
- ・情報収集する際に利用する手段は、「ウェブサイト」が41.6%と最も多く、「新聞・雑誌」が26.3%、「テレビ・ラジオ」9.4%、「SNS」8.2%であった。

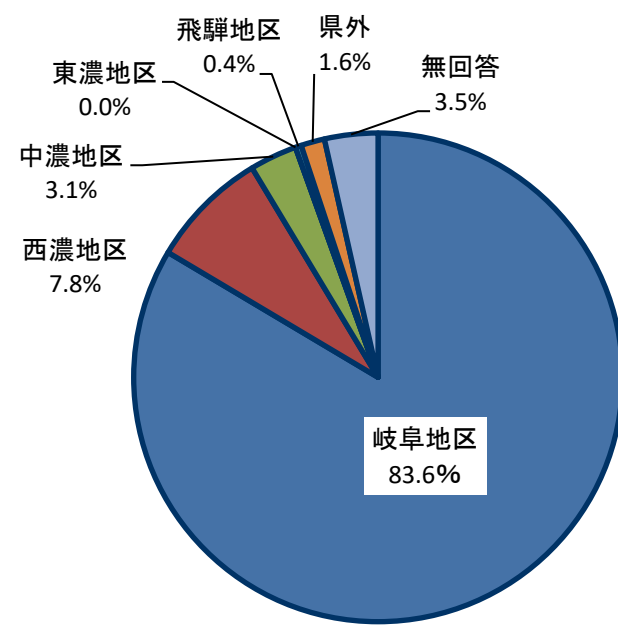
1. 年齢

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
19歳以下	15	5.9	6.0	12.5	2.3
20歳代	15	5.9	6.0	13.0	6.9
30歳代	14	5.5	8.8	8.8	10.4
40歳代	34	13.3	17.1	18.1	17.1
50歳代	46	18.0	17.1	19.0	19.9
60歳代	61	23.9	22.1	15.7	23.1
70歳以上	69	27.1	22.9	13.0	20.4
無回答	1	0.4	0.0	0.0	0.0
計	255				



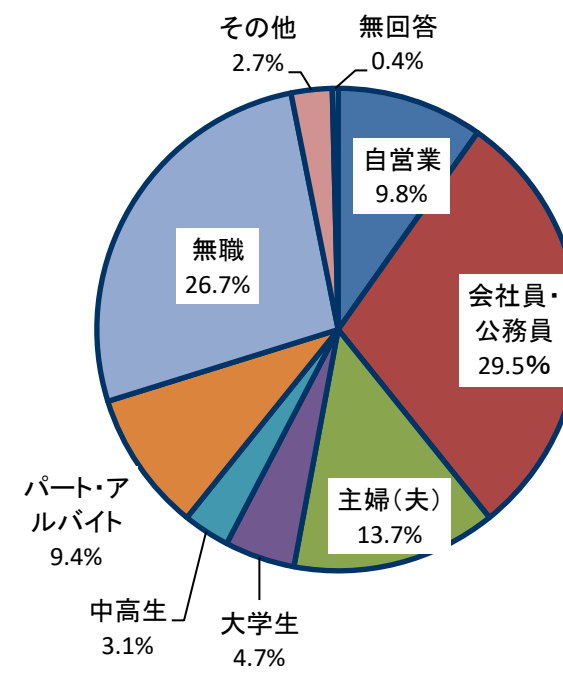
2. 居住地

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
岐阜地区	213	83.6	80.4	77.8	77.3
西濃地区	20	7.8	10.4	11.6	12.7
中濃地区	8	3.1	3.4	1.9	3.0
東濃地区	0	0.0	0.6	0.9	0.9
飛騨地区	1	0.4	0.2	0.0	0.2
県外	4	1.6	3.1	6.0	3.7
無回答	9	3.5	1.9	1.9	2.3
	255				



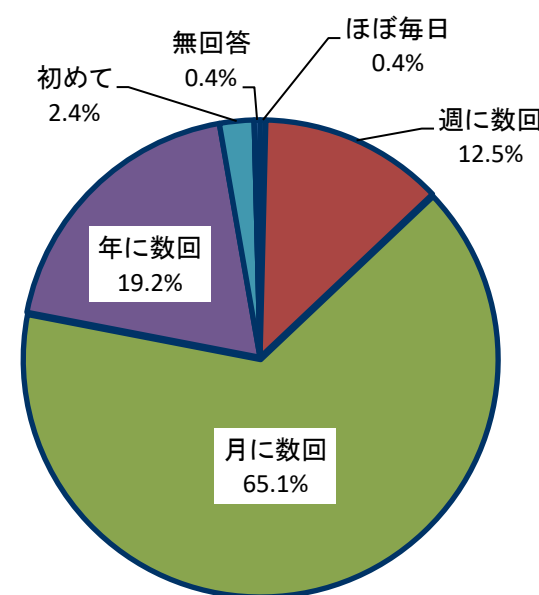
3. 職業

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
自営業	25	9.8	6.7	11.1	11.1
会社員・公務員	75	29.5	32.5	28.2	28.2
主婦(夫)	35	13.7	12.7	10.6	10.6
大学生	12	4.7	2.7	6.9	6.9
中高生	8	3.1	2.7	9.7	9.7
パート・アルバイト	24	9.4	9.2	9.3	9.7
無職	68	26.7	27.7	14.8	14.8
その他	7	2.7	5.6	6.5	6.5
無回答	1	0.4	0.2	2.8	2.3
	255				



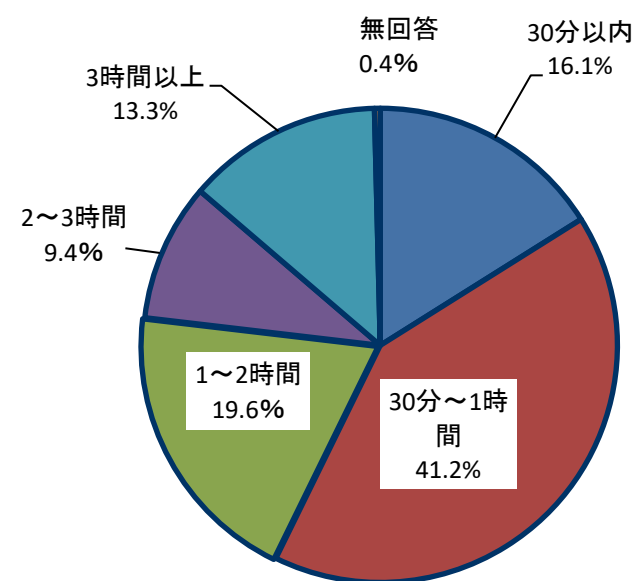
4. 利用頻度

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
ほぼ毎日	1	0.4	2.5	4.6	0.7
週に数回	32	12.5	9.4	14.4	8.1
月に数回	166	65.1	60.0	54.6	54.9
年に数回	49	19.2	24.4	19.9	26.9
初めて	6	2.4	2.9	3.2	7
以前、利用していた(WEB)	0	0.0	-	0.9	0.2
無回答	1	0.4	0.8	2.3	2.1
	255	100.0			



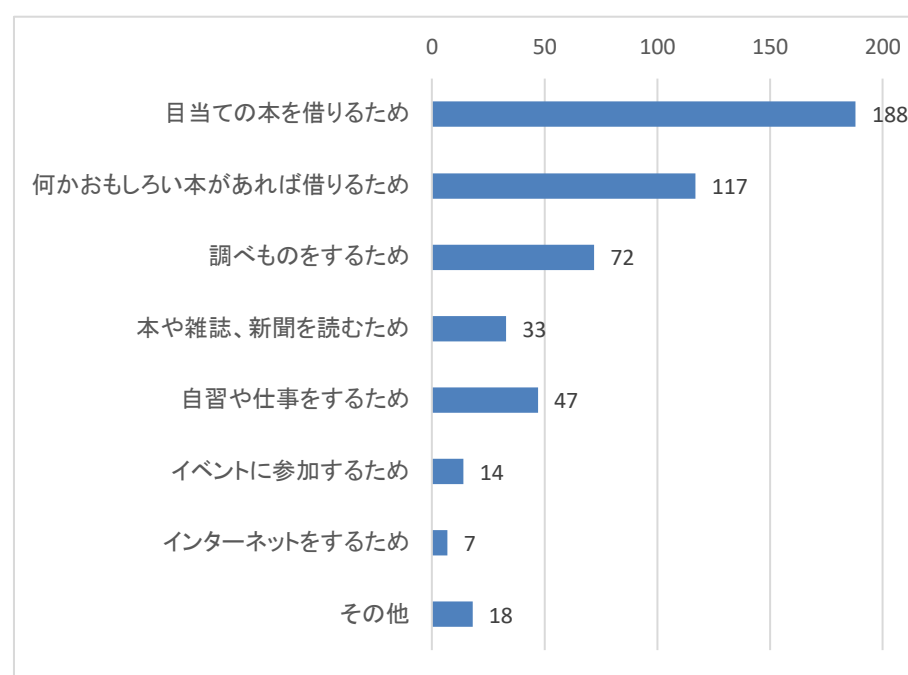
5. 1日の平均滞在時間

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
30分以内	41	16.1	14.4		
30分~1時間	105	41.2	40.8		
1~2時間	50	19.6	23.8	調査せず	調査せず
2~3時間	24	9.4	10.0		
3時間以上	34	13.3	10.4		
無回答	1	0.4	0.6		
	255				



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

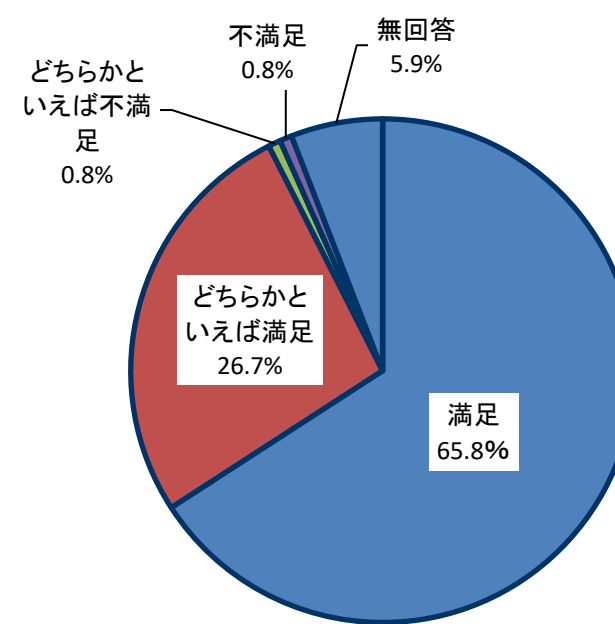
	人数	%	平成30年度(%)	
			第1回	第2回
目当ての本を借りるため	188	37.9	調査せず	調査せず
何かおもしろい本があれば借りるため	117	23.6		
調べものをするため	72	14.5		
本や雑誌、新聞を読むため	33	6.7		
自習や仕事をするため	47	9.5		
イベントに参加するため	14	2.8		
インターネットをするため	7	1.4		
その他	18	3.6		
	496			



■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

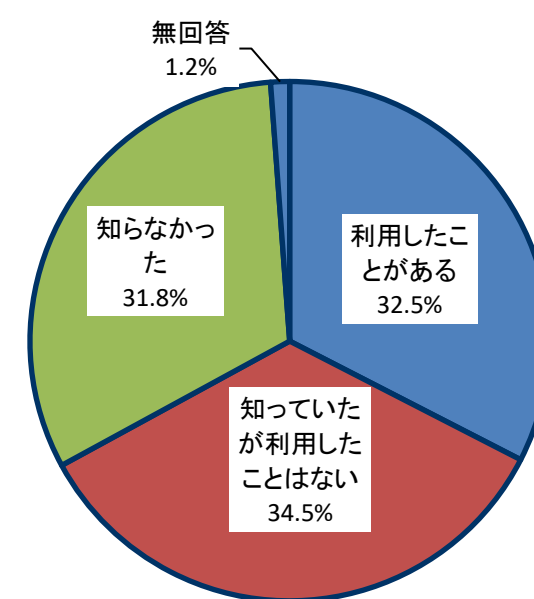
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
満足	168	65.8	63.3	54.2	64.9
どちらかといえば満足	68	26.7	32.3	27.8	33.0
どちらかといえば不満足	2	0.8	0.8	3.2	1.2
不満足	2	0.8	0.0	0.5	0.2
無回答	15	5.9	0.7	0.9	0.8
カウンターを利用していない	0	0.0	2.9	-	-
	255				



■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?

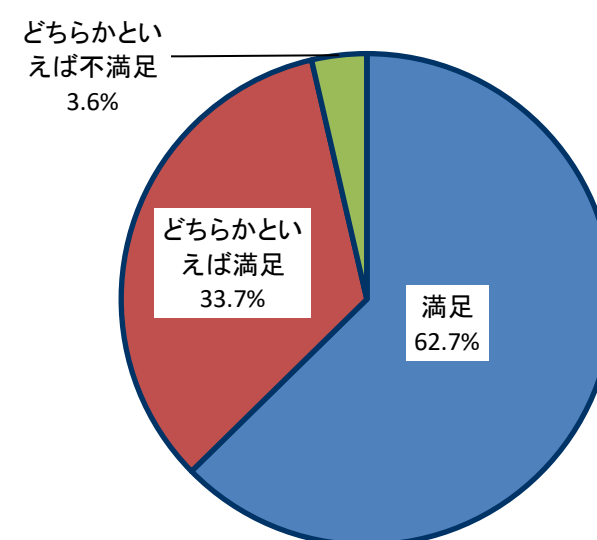
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
利用したことがある	83	32.5	34.6	33.3	30.8
知っていたが利用したことはない	88	34.5	36.0	35.6	43.5
知らなかった	81	31.8	27.3	28.7	25.2
無回答	3	1.2	2.1	2.3	0.5
	255				



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?

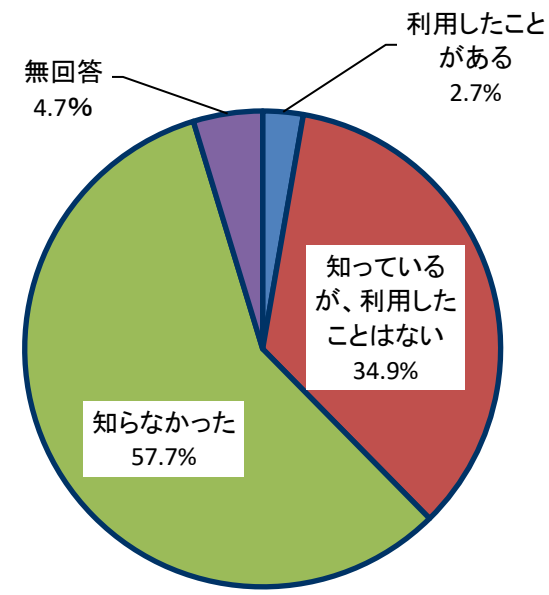
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
満足	52	62.7	66.9	59.5	67.6
どちらかといえば満足	28	33.7	28.9	31.0	28.5
どちらかといえば不満足	3	3.6	3.0	7.1	2.2
不満足	0	0.0	1.2	2.4	1.7
無回答	0	0.0	0.0	0	0
	83				



■県図書館では、昨年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？

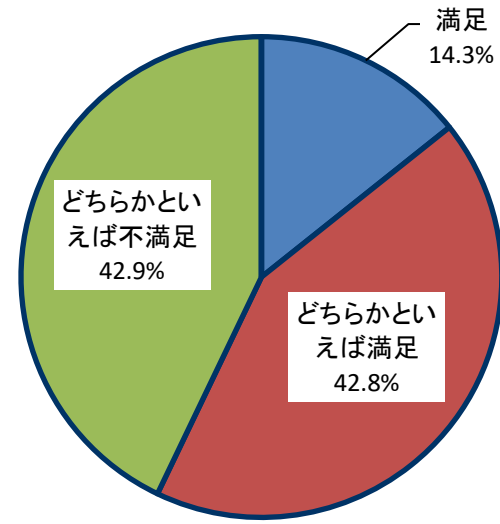
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
利用したことがある	7	2.7	2.7		
知っているが、利用したことはない	89	34.9	28.1	調査せず	調査せず
知らなかった	147	57.7	65.6		
無回答	12	4.7	3.6		
	255				



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？

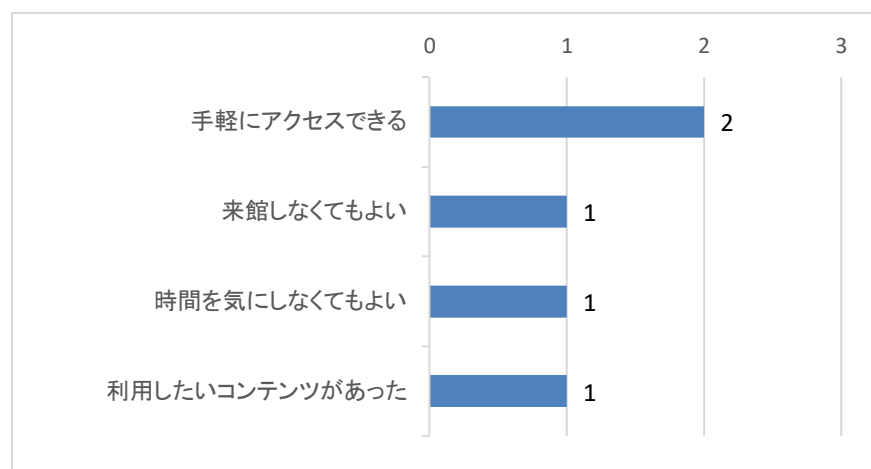
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
満足	1	14.3	30.8		
どちらかといえば満足	3	42.8	38.4		
どちらかといえば不満足	3	42.9	23.1	調査せず	調査せず
不満足	0	0.0	7.7		
無回答	0	0.0	—		
	7				



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)

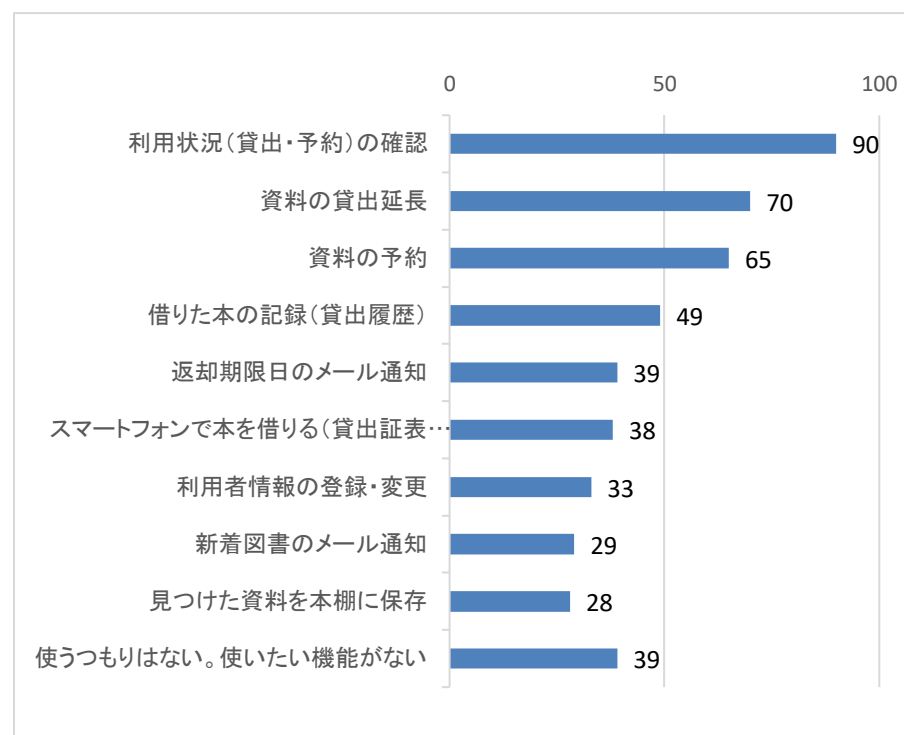
	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
手軽にアクセスできる	2	66.7	37.0		
来館しなくてもよい	1	33.3	3.7		
時間を気にしなくてもよい	1	33.3	48.2	調査せず	調査せず
利用したいコンテンツがあった	1	33.3	7.4		
その他	0	0.0	3.7		
	3				



■県図書館では、昨年12月18日にウェブサイトをリニューアルし、新しいサービスを開始しました。

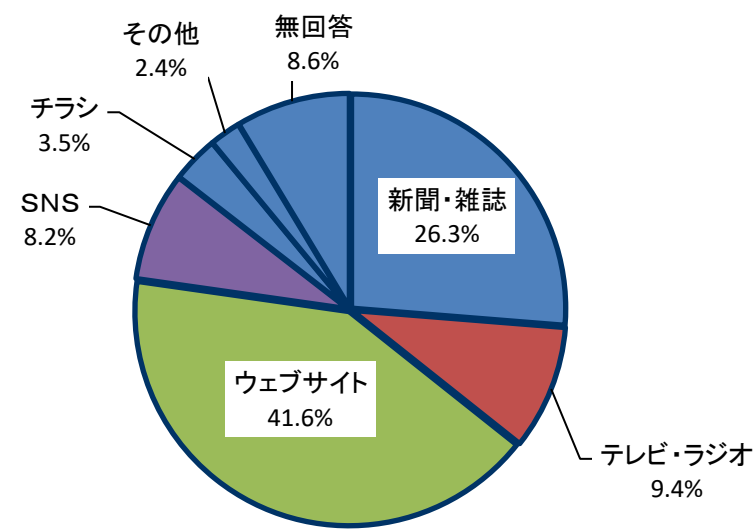
1. 借りた本を記録する機能やスマートフォンで本を借りられる機能を追加しました。「Myライブラリ」には、他にも様々な機能があります。今お使いの機能や使いたい機能に○をお付けください。(複数回答)

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
利用状況(貸出・予約)の確認	90	18.9			
資料の貸出延長	70	14.6			
資料の予約	65	13.5			
借りた本の記録(貸出履歴)	49	10.2			
返却期限日のメール通知	39	8.1	調査せず	調査せず	調査せず
スマートフォンで本を借りる(貸出証表示)	38	7.9			
利用者情報の登録・変更	33	6.9			
新着図書のメール通知	29	6.0			
見つけた資料を本棚に保存	28	5.8			
使うつもりはない。使いたい機能がない	39	8.1			
	480				



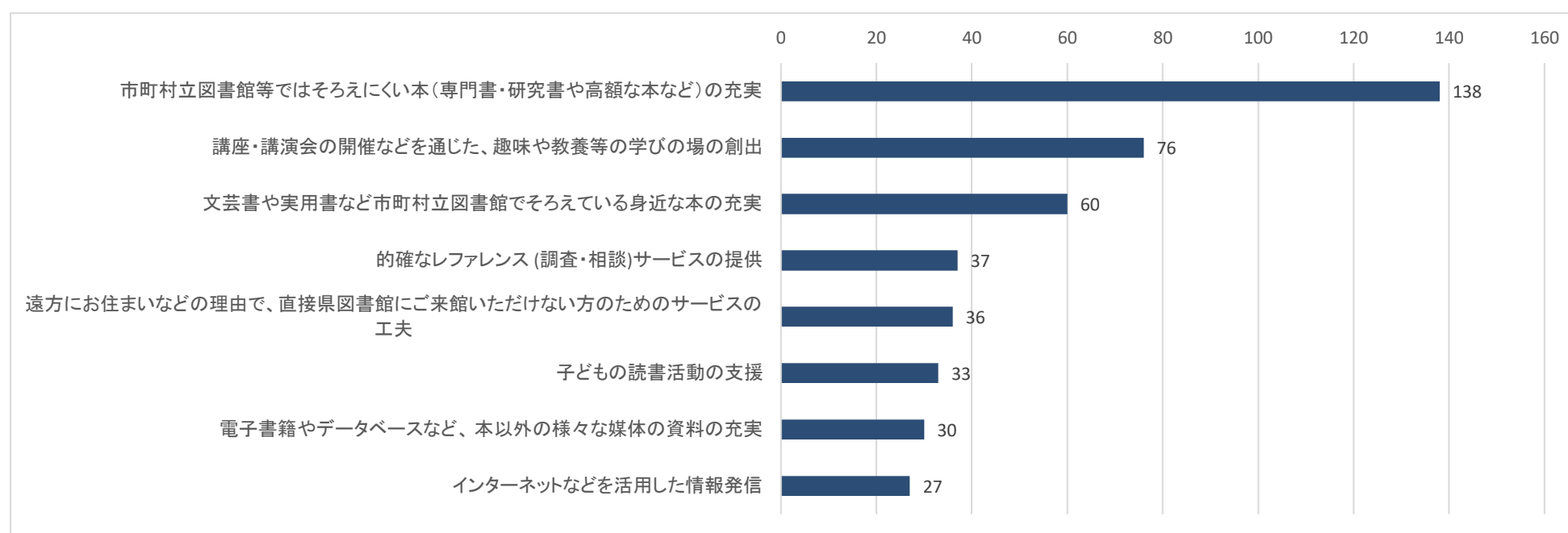
2. スマートフォンやパソコンでウェブサイトが見やすくなりました。情報収集する際、あなたはどの手段を主に利用しますか？

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
新聞・雑誌	67	26.3			
テレビ・ラジオ	24	9.4			
ウェブサイト	106	41.6	調査せず	調査せず	調査せず
SNS	21	8.2			
チラシ	9	3.5			
その他	6	2.4			
無回答	22	8.6			
	255				



■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？(主なものを3つまで回答)

	人数	%	平成30年度(%)		
			第1回	第1回	第2回
市町村立図書館等ではそろえていない本(専門書・研究書や高額な本など)の充実	138	31.5	31.4	30.1	
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	76	17.4	15.7	17.8	
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	60	13.7	12.4	8.7	
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	37	8.5	5.5	7.1	
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	36	8.2	9.5	9.6	調査せず
子どもの読書活動の支援	33	7.6	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	30	6.9	11.0	12.8	
インターネットなどを活用した情報発信	27	6.2	5.8	7.7	
無回答	0	0.0	0.0	-	
	437				



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。