

令和2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2年8月実施)

■実施概要

- ・実施期間：令和2年8月1日（土）～8月16日（日）（うち開館日数14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：201人（配付191人、Web10人）

【参考】

- 令和元年度 第1回：令和元年8月9日～8月31日（回答数：480）
- 第2回：令和2年2月4日～2月16日（回答数：255）

■全体の考察

・回答者属性は、年齢では「50歳代」、「居住地」では「岐阜地区」、「職業」は「会社員・公務員」が最も多く、40歳以上の方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69.7%、「どちらかといえば満足」は25.4%あり、合わせて95.1%と高い満足度を維持している。理由として、「親切で丁寧な対応」「迅速に対応してもらえる」等の意見が多く寄せられた。

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49.3%、「利用したことがある」が21.9%、合わせて71.2%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75.0%と最も多く、「どちらかといえば満足」が20.5%で、合わせて95.5%と高い満足度となっている。

電子書籍サービス

・電子書籍サービスは、「知らなかった」が45.8%と最も多いが、昨年度（第1回：65.6%、第2回：57.7%）と比べ、少しずつではあるが利用者に認知されつつある。

・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40.0%で、理由としては、「手軽にアクセスできる」が44.4%と最も多かった。一方で、「どちらかといえば不満足」「不満足」の理由として、「利用したいコンテンツがない」「読みづらい」との意見が挙げられた。

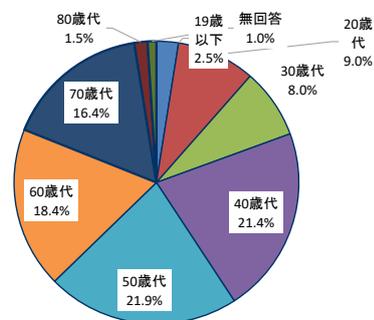
音楽配信サービス

・音楽配信サービスの認知度については、「知らなかった」が60.2%で平成30年度の調査（第1回47.2%、第2回63.9%）の傾向と大きな差は見られず、依然として低いことが伺える。

・利用したことがある人の満足度は、「どちらかといえば満足」が47.4%で最も多く、「満足」が36.8%で、84.2%が概ね満足である。

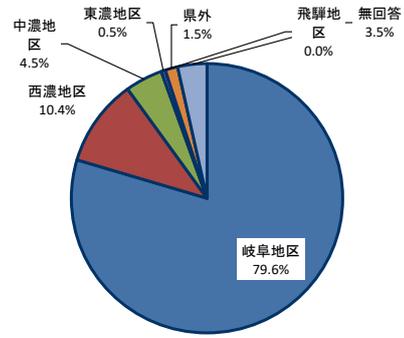
1. 年齢

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
19歳以下	5	2.5	5.9	6.0
20歳代	18	9.0	5.9	6.0
30歳代	16	8.0	5.5	8.8
40歳代	43	21.4	13.3	17.1
50歳代	44	21.9	18.0	17.1
60歳代	37	18.4	23.9	22.1
70歳代	33	16.4	27.1	22.9
80歳代	3	1.5	-	-
無回答	2	1.0	0.4	0.0
計	201			



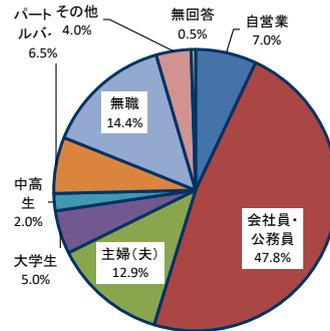
2. 居住地

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
岐阜地区	160	79.6	80.4	83.6
西濃地区	21	10.4	10.4	7.8
中濃地区	9	4.5	3.4	3.1
東濃地区	1	0.5	0.6	0.0
飛騨地区	0	0.0	0.2	0.4
県外	3	1.5	3.1	1.6
無回答	7	3.5	1.9	3.5
	201			



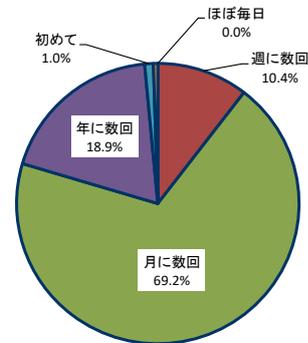
3. 職業

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
自営業	14	7.0	6.7	9.8
会社員・公務員	96	47.8	32.5	29.5
主婦(夫)	26	12.9	12.7	13.7
大学生	10	5.0	2.7	4.7
中高生	4	2.0	2.7	3.1
パート・アルバイト	13	6.5	9.2	9.4
無職	29	14.4	27.7	26.7
その他	8	4.0	5.6	2.7
無回答	1	0.5	0.2	0.4
	201			



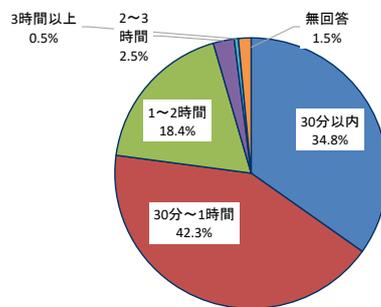
4. 利用頻度

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
ほぼ毎日	0	0.0	2.5	0.4
週に数回	21	10.4	9.4	12.5
月に数回	139	69.2	60.0	65.1
年に数回	38	18.9	24.4	19.2
初めて	2	1.0	2.9	2.4
無回答	1	0.5	0.8	0.4
	201	100.0		



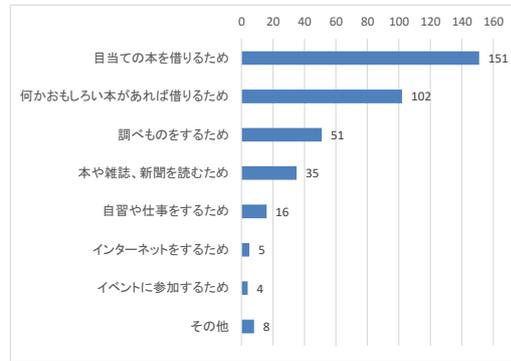
5. 1日の平均滞在時間

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
30分以内	70	34.8	14.4	16.1
30分～1時間	85	42.3	40.8	41.2
1～2時間	37	18.4	23.8	19.6
2～3時間	5	2.5	10.0	9.4
3時間以上	1	0.5	10.4	13.3
無回答	3	1.5	0.6	0.4
	201			



■図書館の利用目的は主に何ですか。(複数回答)

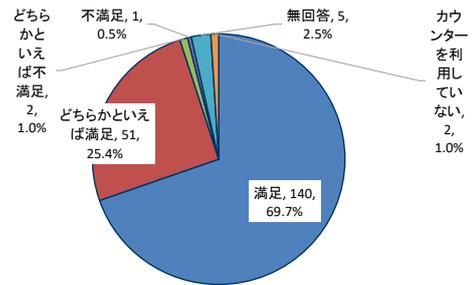
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
目当ての本を借りるため	151	40.6	38.4	37.9
何かおもしろい本があれば借りるため	102	27.4	26.4	23.6
調べものをするため	51	13.7	18.1	14.5
本や雑誌、新聞を読むため	35	9.4	9.4	6.7
自習や仕事をするため	16	4.3	2.2	9.5
インターネットをするため	5	1.3	1.0	1.4
イベントに参加するため	4	1.1	2.4	2.8
その他	8	2.2	2.1	3.6
	372			



■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

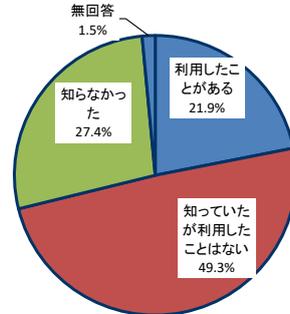
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
満足	140	69.7	63.3	65.8
どちらかといえば満足	51	25.4	32.3	26.7
どちらかといえば不満足	2	1.0	0.8	0.8
不満足	1	0.5	0.0	0.8
無回答	5	2.5	0.7	5.9
カウンターを利用していない	2	1.0	2.9	0.0
	201			



■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?

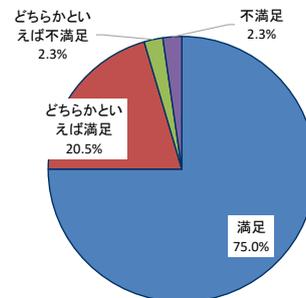
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	44	21.9	34.6	32.5
知っていたが利用したことはない	99	49.3	36.0	34.5
知らなかった	55	27.4	27.3	31.8
無回答	3	1.5	2.1	1.2
	201			



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?

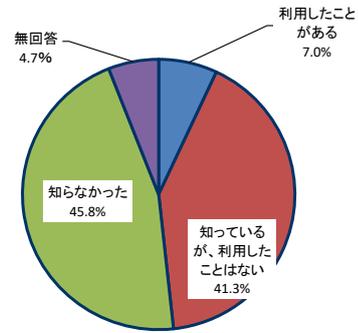
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
満足	33	75.0	66.9	62.7
どちらかといえば満足	9	20.5	28.9	33.7
どちらかといえば不満足	1	2.3	3.0	3.6
不満足	1	2.3	1.2	0.0
無回答	0	0.0	0.0	0.0
	44			



■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。

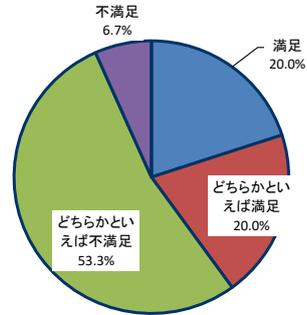
1. ビジネス、健康、医療分野等の電子書籍を読むことができます。このサービスをご存知でしたか？

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	14	7.0	2.7	2.7
知っているが、利用したことはない	83	41.3	28.1	34.9
知らなかった	92	45.8	65.6	57.7
無回答	12	6.0	3.6	4.7
	201			



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	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
満足	3	20.0	30.8	14.3
どちらかといえば満足	3	20.0	38.4	42.8
どちらかといえば不満足	8	53.3	23.1	42.9
不満足	1	6.7	7.7	0.0
無回答	0	0.0	—	0.0
	15			

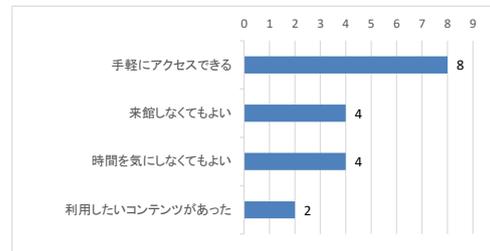


※1で無回答の方で、満足度、理由回答 1名あり

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)

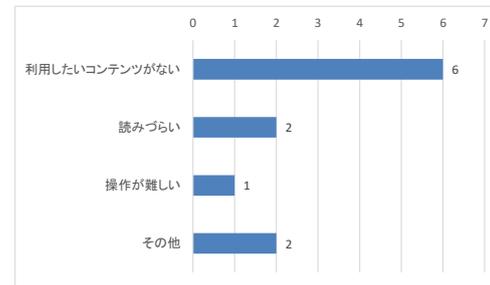
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
手軽にアクセスできる	8	44.4	37.0	66.7
来館しなくてもよい	4	22.2	3.7	33.3
時間を気にしなくてもよい	4	22.2	48.2	33.3
利用したいコンテンツがあった	2	11.1	7.4	33.3
その他	0	0.0	3.7	0.0
	18			



4. 【2で「どちらかといえば不満足」「不満足」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)

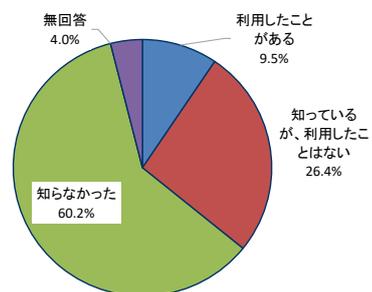
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
利用したいコンテンツがない	6	54.5		
読みづらい	2	18.2	調査せず	調査せず
操作が難しい	1	9.1		
その他	2	18.2		
	11			



■県図書館では、クラシック音楽を中心とした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じでしたか？

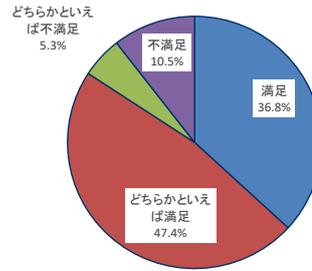
	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
利用したことがある	19	9.5		
知っているが、利用したことはない	53	26.4	調査せず	調査せず
知らなかった	121	60.2		
無回答	8	4.0		
	201			



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】

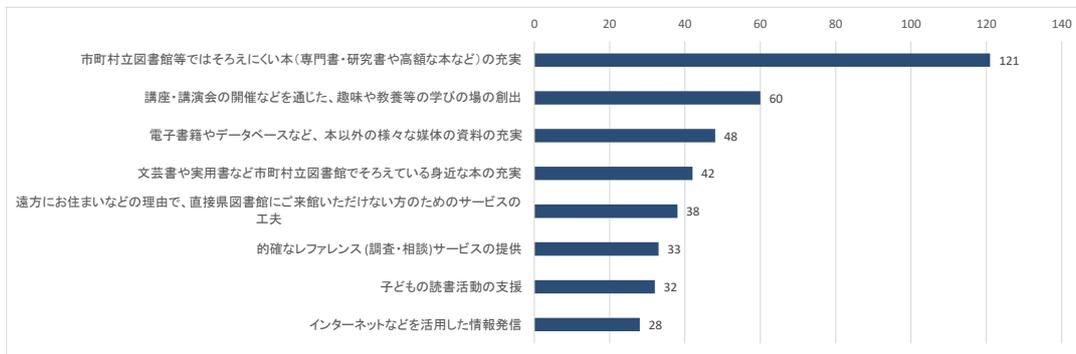
このサービスを利用されての満足度はどの程度ですか？

	人数	%	令和元年度(%)	
			第1回	第2回
満足	7	36.8		
どちらかといえば満足	9	47.4		
どちらかといえば不満足	1	5.3	調査せず	調査せず
不満足	2	10.5		
無回答	0	0.0		
	19			



■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	%	令和元年度(%)	
			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	121	30.1	31.4	31.5
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	60	14.9	15.7	17.4
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	48	11.9	11.0	6.9
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	42	10.4	12.4	13.7
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	38	9.5	9.5	8.2
的確なレファレンス(調査・相談)サービスの提供	33	8.2	5.5	8.5
子どもの読書活動の支援	32	8.0	8.7	7.6
インターネットなどを活用した情報発信	28	7.0	5.8	6.2
	402			



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。