

早島町立図書館アンケート
集計結果報告書

令和6年3月
早島町立図書館

早島町立図書館では、令和4年10月12日(水)から10月26日(水)まで、「早島町立図書館についてのアンケート」を実施しました。

集計結果がまとまりましたのでご報告します。

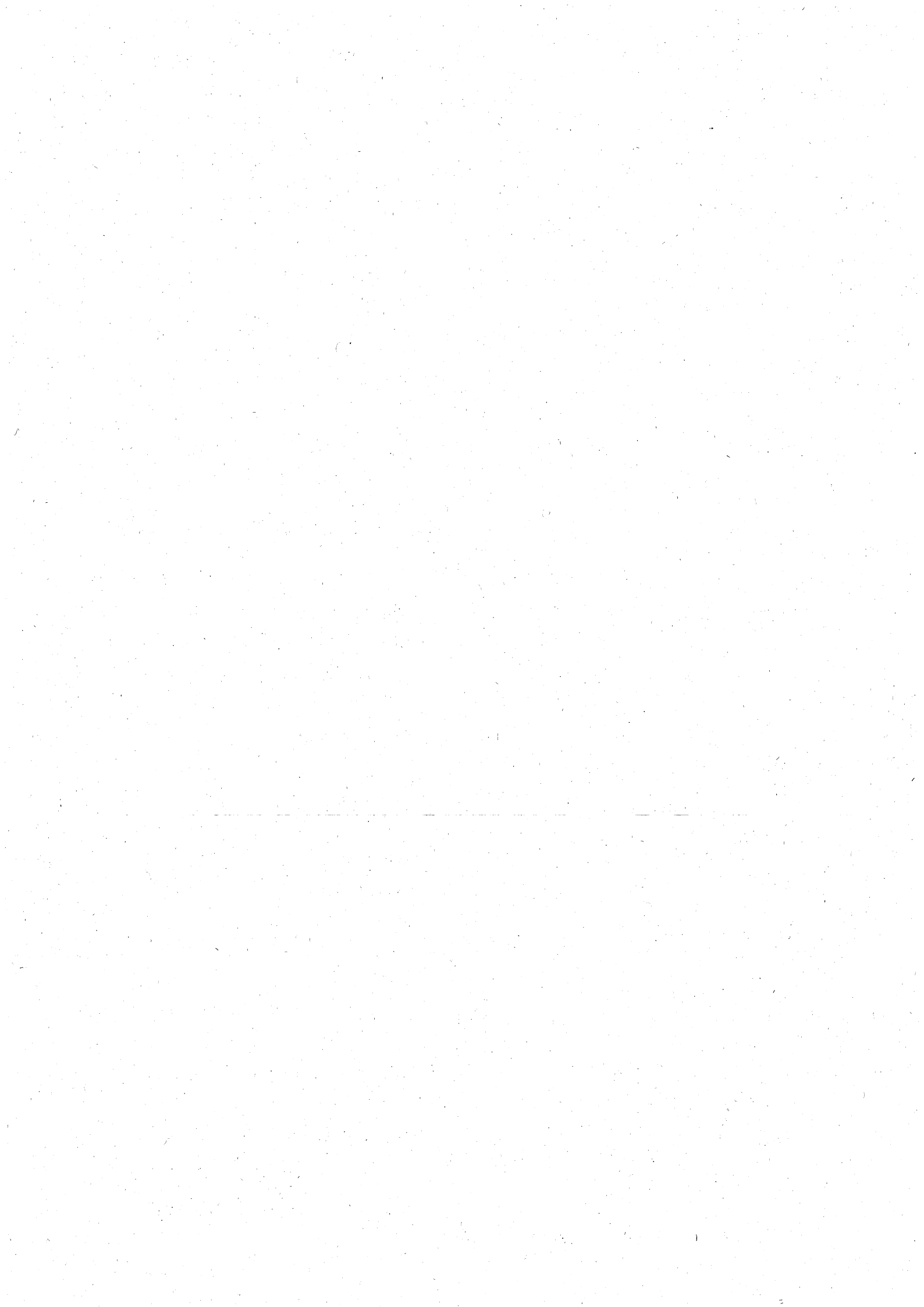
このアンケートは図書館利用の実態や満足度を伺い、今後の運営の参考にさせていただくことを目的に実施しました。

いただいたご意見は今後の図書館運営に反映させ、サービスの更なる向上に活かしてまいります。

たくさんのご協力をいただき、ありがとうございました。

目次

I アンケートの概要	
1 調査の概要	1
2 アンケート調査票	2~5
II アンケート集計結果と分析	6~22
III 考察とまとめ	23~31



I アンケートの概要

1 調査の概要

(1) 調査の目的

図書館利用の実態及び満足度を調査し、その結果を今後の図書館運営に反映させ、サービスの向上を図ることを目的とする。

(2) 調査対象

早島町在住の16歳～89歳

(3) 調査対象数

800名(住民基本台帳を基にした無作為抽出)

(4) 調査方法

「早島町立図書館についてのアンケート」を郵送(A4用紙2枚、返信用封筒)し、

①または②の方法で回答

① 同封の返信用封筒で回答用紙を返送

② QRコード読込によるweb回答

(5) 調査期間

令和4年10月12日(水)～10月26日(水)

(6) 回答数

263通(紙220 web43)回答率32.9%

(内訳)

	人口(a)※1	アンケート配布数 (b)	人口に占める 配布率(b/a)	アンケート配布率 (b/800)	有効回答数 (c)※2	住所別回答率 (c/b)
早島	7,833	512	6.5%	64.0%	171	33.4%
前潟	2,888	155	5.4%	19.4%	48	31.0%
若宮	1,507	111	7.4%	13.9%	33	29.7%
矢尾	342	22	6.4%	2.8%	7	31.8%

※1：R4.10.1現在

※2：無回答4を含まない

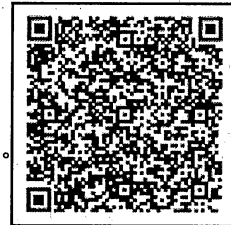
早島町立図書館についてのアンケート

早島町立図書館は、令和5年1月で開館25周年を迎えます。当館を利用されている方、そうでない方にも広くご意見をお聞きし、ニーズなどを把握することで、より一層のサービス向上に取り組んでいきたいと思っています。お手数ですが、アンケート調査にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答いただきました情報は統計的に処理し、他の目的には使用いたしません。

(所要時間: 3~4分程度)

令和4年10月26日(水)までに回答をお願いします。



同封の返信用封筒に入れポストへ投函するか、早島町立図書館へお持ちください。

***封筒のあて名の方がお答えください。**

↑スマートフォン等でも回答できます。QRコードを読み込んでください。

当てはまる箇所に○をつけてください。

Q1. 性別 1. 男性 ・ 2. 女性 ・ 3. その他

Q2. 年代 1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代
5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳代 8. 80歳以上

Q3. 住所 1. 早島 2. 前潟 3. 矢尾 4. 若宮

Q4. 職業 1. 会社員・公務員 2. 自営業 3. パート・アルバイト
4. 家事専従 5. 高校生 6. 短大・専門学校・大学生
7. 無職 8. その他()

Q5. 過去3年間くらいの間に、早島町立図書館に行きましたか？

() 1. 行った → Q6. へ () 2. 行っていない → Q7. へ

※Q5.で「行った」と回答された方にお聞きます。

Q6. 早島町立図書館を利用して、満足していることはどれですか(複数回答可)。

- () 1. 新しい本が借りられる
- () 2. 本や雑誌の種類が豊富
- () 3. 図書館にない本もリクエストして借りられる
- () 4. 職員の対応が良い(電話対応も含む)
- () 5. 自宅や職場から近い
- () 6. 本・新聞・雑誌などがゆっくり読め、くつろげる雰囲気
- () 7. 自習できるスペースや部屋がある
- () 8. 土日祝日も開いている
- () 9. その他

[]

※Q5.で「行っていない」と回答された方にお聞きます。

Q7. 早島町立図書館を利用しない理由はどれですか。最もあてはまるものを3つ選んでください。

- () 1. 図書館の場所を知らない
- () 2. 開館日や貸出冊数、貸出期間など、本を借りるためのサービスを知らない
- () 3. 忙しくて行く時間がない
- () 4. 本は自分で購入している(電子版も含む)
- () 5. 自分が読みたい本や、必要な資料が少ない
- () 6. 館内にインターネット端末がなく、情報へアクセスできない
- () 7. 子ども連れだと静かにしないといけないから
- () 8. 返却に行くのが面倒
- () 9. そもそも本を読まない、興味がない
- () 10. その他

[]

Q8. 以下のサービスで、知っていることを選んでください。おおむね知っている場合も含みます(複数回答可)。

- () 1. 図書館の開館日・開館時間
- () 2. 読みたい本の予約やリクエストができること
- () 3. 借りた本の貸出期限が延長できること
- () 4. レファレンス(調べもの相談)ができること
- () 5. 返却ポストに本を返却できること(24時間)
- () 6. 子供向けお話し会や一般向けの講座・講演会などを開催していること
- () 7. 毎月、テーマに沿って本を集め展示していること
- () 8. 本の除菌機があり、無料で利用できること
- () 9. 県立図書館の本をインターネット予約し、早島町立図書館で受け取り・返却ができること

Q9. より利用したくなる図書館にするには、どのような工夫が必要だと思いますか(複数回答可)。

- () 1. 新刊書や話題の本を充実させる
- () 2. 予約の多い本は複数冊用意し、早く読めるようにする
- () 3. 行事(講座やお話し会など)を充実させる
- () 4. 子ども連れでも利用しやすいような工夫をする
- () 5. どこにどの本があるか分かりやすい環境づくりをする
- () 6. 本を持って移動しやすいようカートを置く
- () 7. 本を探したり選んだりする際、スタッフに声をかけやすい環境づくりをする
- () 8. 新しい本の紹介やイベント情報をSNSなどで発信する
- () 9. ホームページを充実させ、インターネット機能を使いやすいにする
- () 10. その他

Q10. 図書館に電子図書サービス*が導入されたら利用したいと思いますか。
あてはまるもの一つに○をつけてください。

電子図書サービス*とは、インターネット経由で本を「探す」「借りる」「読む」「返す」などが
できるサービスです。スマートフォンやパソコン上で読むことができ、来館の必要がありません。
24時間利用可能ですが、予約が集中する本は紙の本と同じ程度、お待ちいただく場合
があります。

- () 1. 利用してみたい
- () 2. まあまあ利用してみたい
- () 3. 利用したくない(利用できない)
- () 4. 分からない

Q11. 電子図書サービスについて感じることを選んでください。(複数回答可)

- () 1. 使い方やサービス内容がよく分からない
- () 2. スマートフォンやパソコン等を持っていない、操作に不慣れなので使えない
- () 3. 図書館スタッフに使い方を教えてもらい、慣れたら使ってみたい
- () 4. 個人情報が出ないか、またセキュリティの面で心配
- () 5. 紙の本で読みたい
- () 6. 紙と電子を使い分けてどちらも利用したい
- () 7. 来館しなくても借りたり返したりできるので便利
- () 8. 本の汚損・破損がない、また非接触という点で安心
- () 9. 現在、本は電子図書で読んでいる(または読むこともある)
- () 10. その他

[]

Q12. その他、早島町立図書館についてお気づきの点、ご意見・ご要望がありましたら、
お聞かせください。

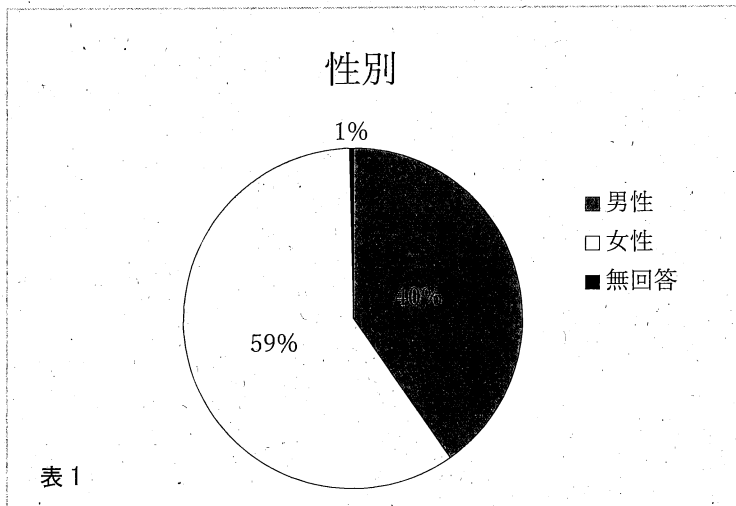
[]

ご協力ありがとうございました。

Ⅱ アンケート集計結果と分析

アンケート集計結果と分析

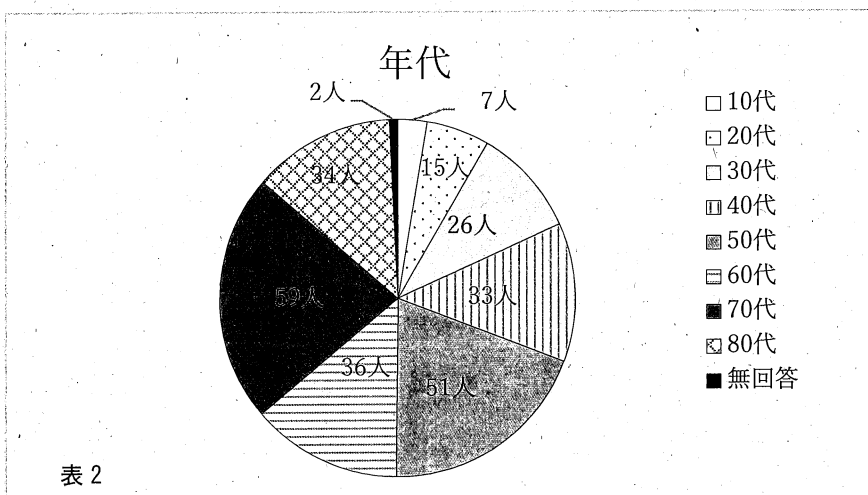
Q1. 性別



	(人)
男性	106
女性	156
無回答	1
合計	263

回答者の男女比は男性 40%女性 59%無回答 1%でした。令和 3 年度の広域利用を除く利用登録者数は男性 2,075 人(37%)、女性 3,536 人(63%)で、アンケート回答における男女の比率は図書館利用の男女比とほぼ同じといえます。

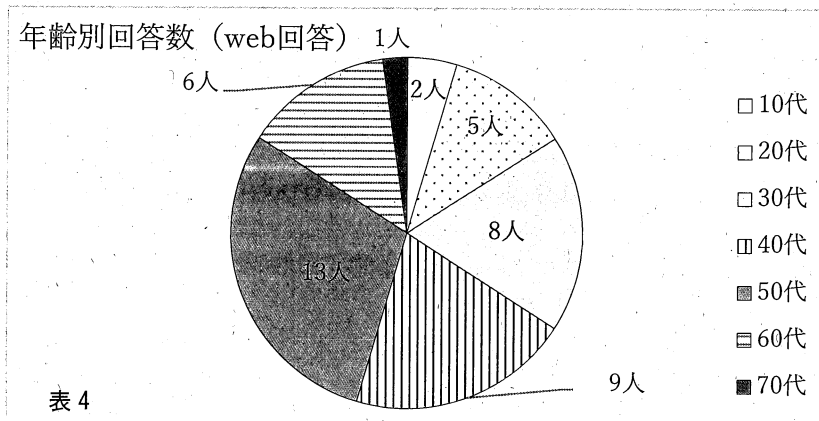
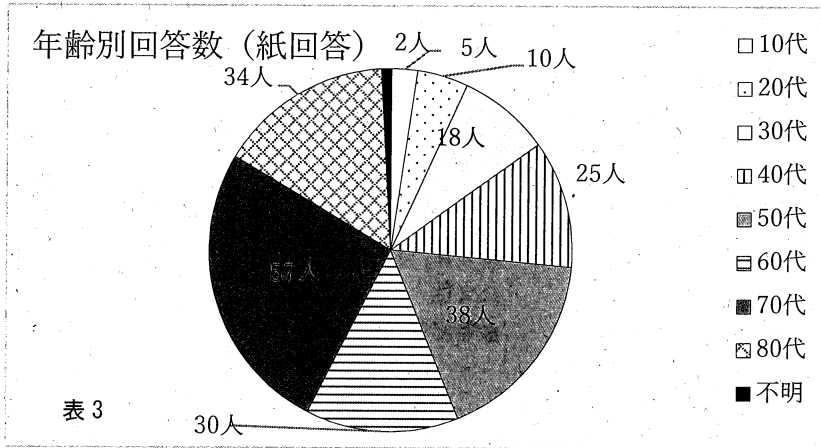
Q2. 年代



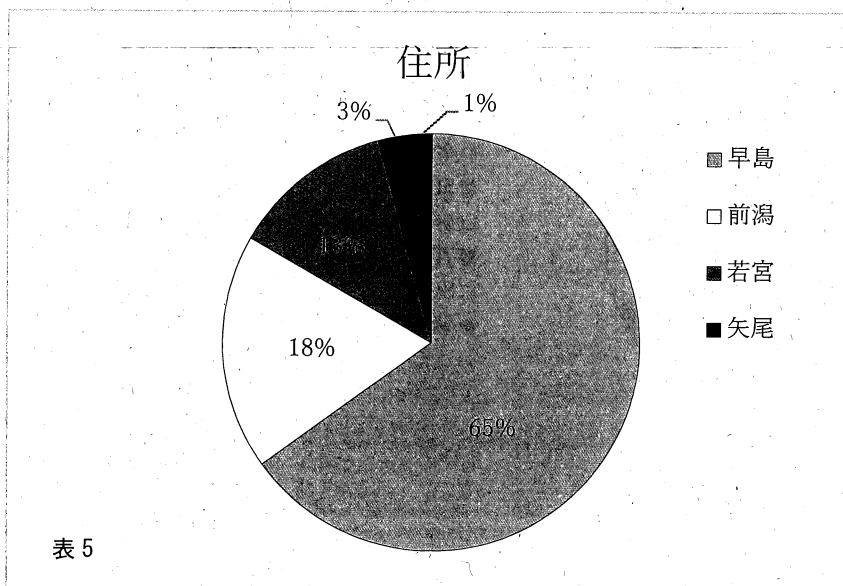
	(人)
10代	7
20代	15
30代	26
40代	33
50代	51
60代	36
70代	59
80代	34
無回答	2
合計	263

回答者の半数を 60 代以上が占め、年齢別内訳を割合で見ると、10 代 3%、20 代 6%、30 代 10%、40 代 13%、50 代 19%、60 代 14%、70 代 22%、80 代 13%、無回答 1%となりました。

年齢別回答数をアンケート用紙による紙回答とQRコードによるWeb回答それぞれについて集計すると、表3・表4のとおりとなりました。Web回答においては10代5%、20代11%、30代18%、40代20%、50代30%、60代14%、70代2%となり、50代の回答数が最多でした。



Q3. 住所

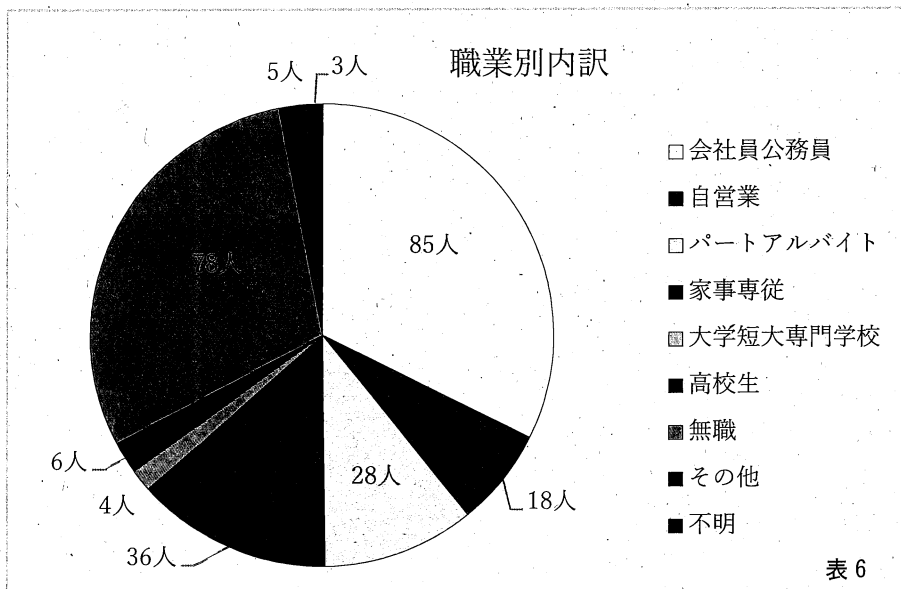


	(人)
早島	171
前潟	48
若宮	33
矢尾	7
無回答	4
合計	263

回答者の住所別割合は早島 65%、前型 18%、若宮 13%、矢尾 3%でした。それぞれの住所別回答率を見ると、早島 33%、前潟 31%、若宮 30%、矢尾 32%であり、地域による回答率の偏りはありませんでした。

Q4. 職業

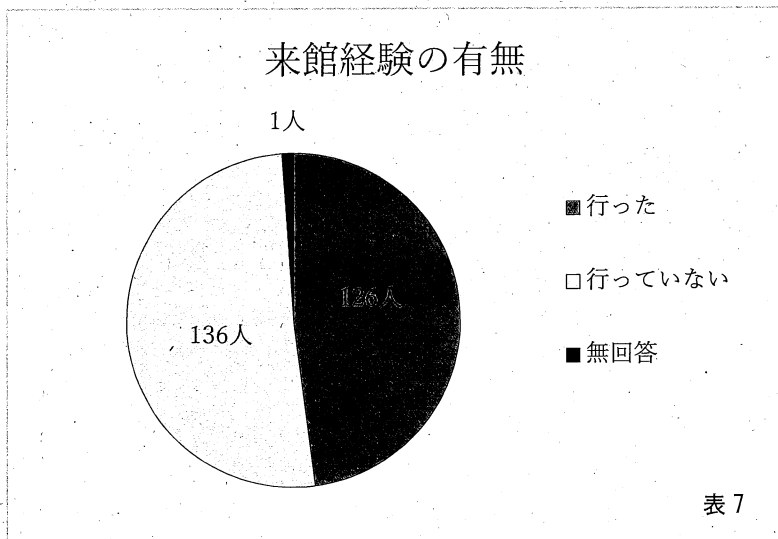
(人)



会社員・公務員	85
自営業	18
パート・アルバイト	28
家事専従	36
高校生	6
大学生・短大・専門学校	4
無職	78
その他	5
無回答	3
合計	263

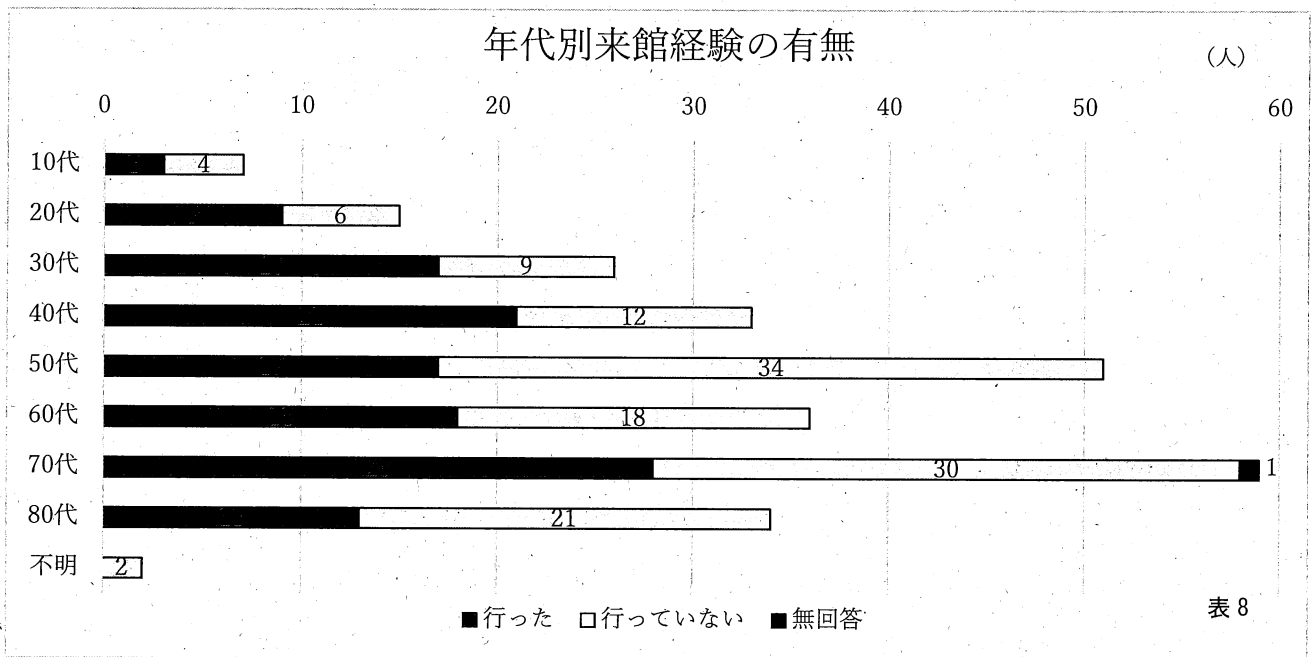
職業は、会社員公務員が32%、自営業7%、パート・アルバイト10%、家事専従14%、学生4%、無職30%、その他・無回答が3%となりました。回答者の約半数が仕事に就いているという結果になりました。

Q5. 過去3年間くらいの間、早島町立図書館に行きましたか？



(人)	
行った	126
行っていない	136
無回答	1
合計	263

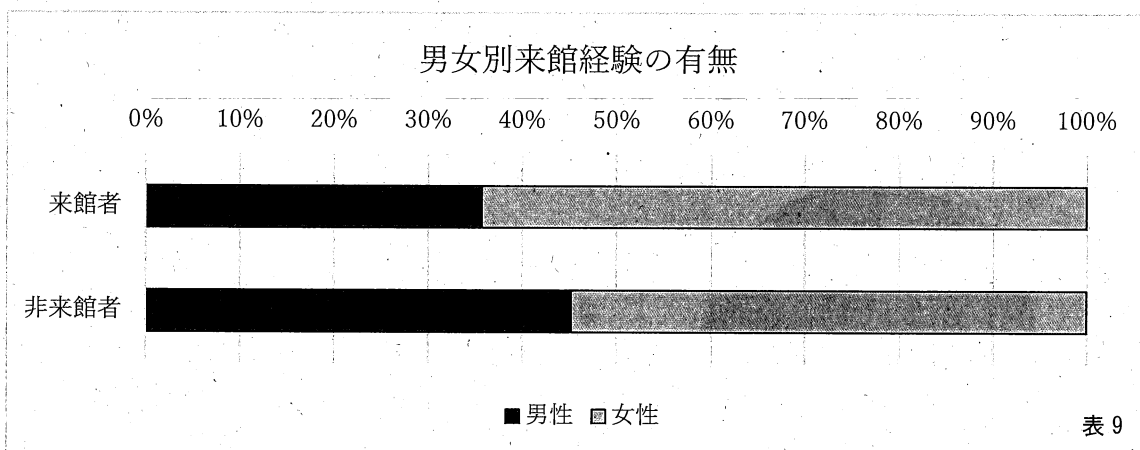
過去約3年以内に図書館に来館したという回答が126人、来館していないという回答が136人、無回答1人で、この年代別内訳は表8のとおりとなりました。



回答者の内訳を見ると 20 代から 40 代までは、来館者による回答が非来館者による回答を上回りますが、50 代では非来館者による回答が来館者による回答を上回り、60 代・70 代で回答数が伯仲し、80 代で非来館者の回答が来館者の回答を上回りました。

特徴的であったのは 50 代の内訳で、この年代においてのみ非来館者の回答数が来館者の回答数の 2 倍となりました。図書館を利用していないが、無関心でない人々が特に 50 代で多く存在することがわかりました。

また男女比については、来館経験のある者で男性 45 人、女性 81 人、来館経験のない者で男性 61 人、女性 74 人となり、来館経験のない男性の回答率がやや多くなりました(表 9)。



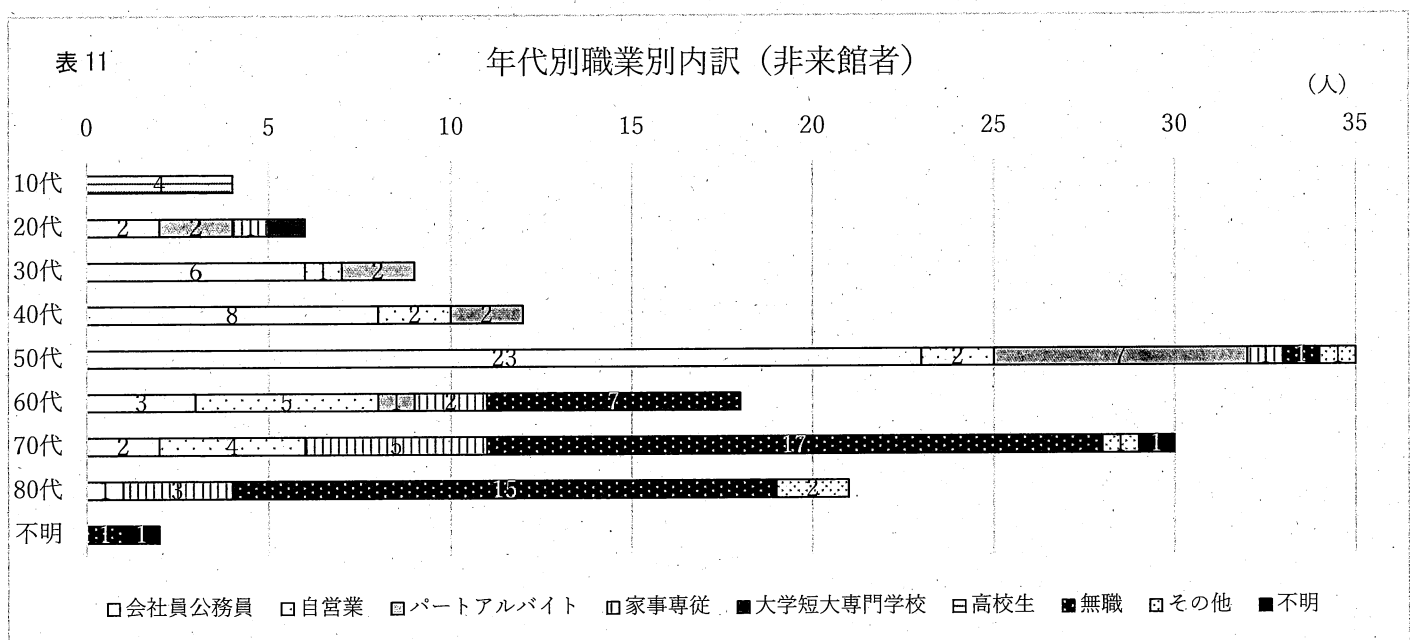
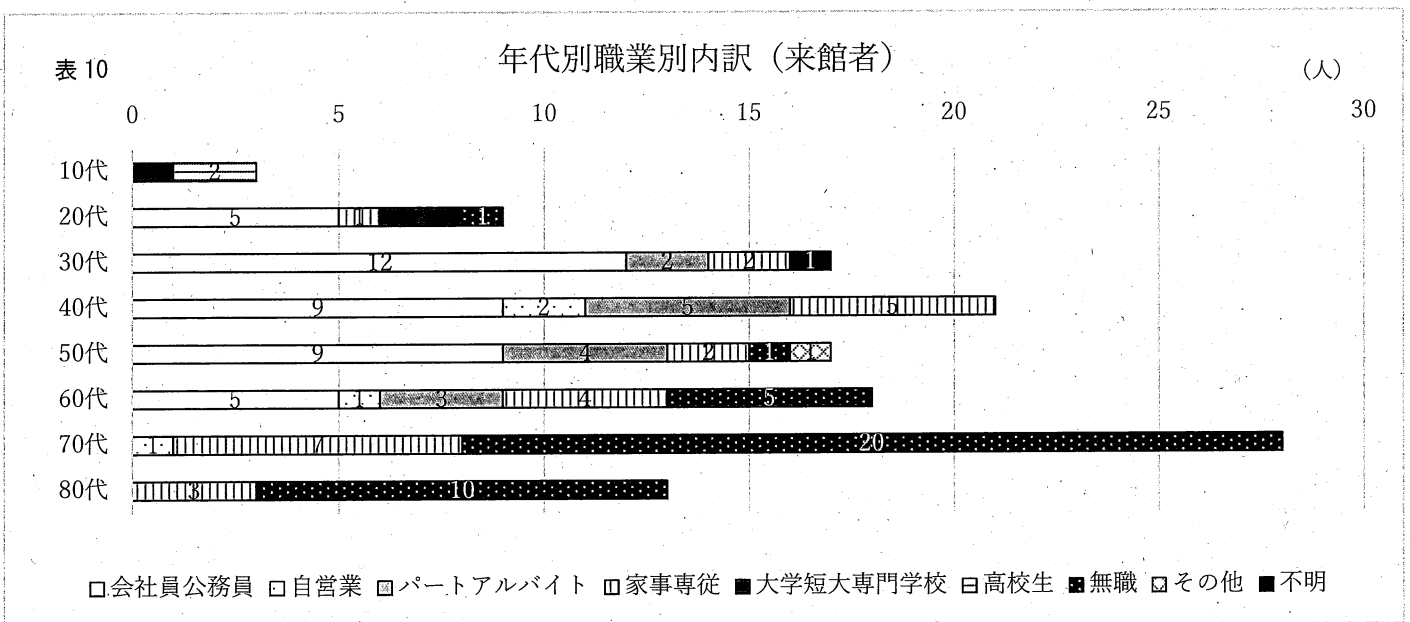
ここでさらに Q4 の結果と合わせて、年代別に来館者・非来館者の職業別内訳を示すと表 10・表 11 のとおりとなります。

来館者・非来館者ともに 20 代から 50 代までは、ほぼ何らかの仕事に就いており、非来館者においては 50 代の回答数が突出していました。

非来館者については、30代から50代にかけての家事専従者の回答数が0であり、この年代の家事専従者においては図書館を利用する人と図書館に興味を持たない人が二分されているようです。

また、これと対照的に自営業者については、来館者では40代で2人、50代1人、60代1人の回答がありますが、非来館者においては各年代ごとに回答が見られました。図書館を利用していないものの、図書館に無関心ではない人が各年代に存在すると思われます。

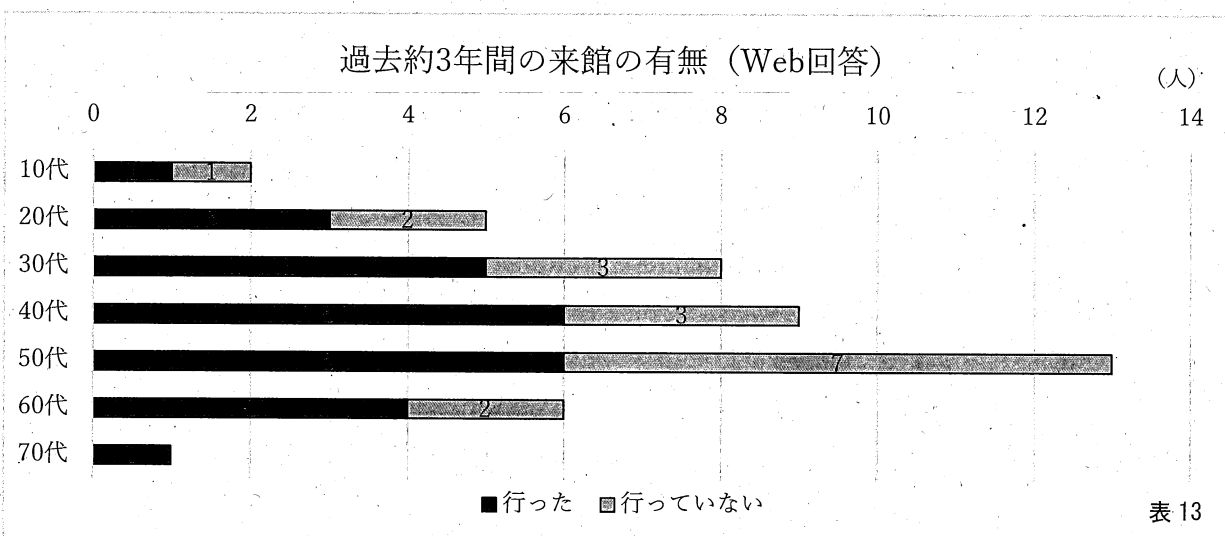
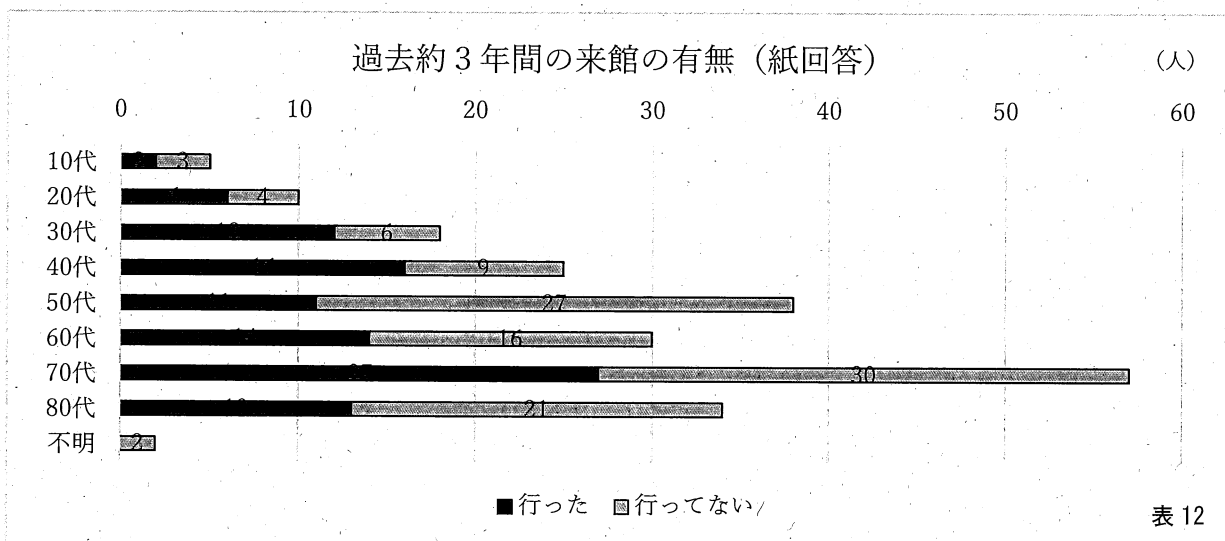
会社員公務員について見ると、来館者では30代を頂点として40代50代が同数となっています。これに対し非来館者では20代、30代、40代と年代が上がるにしたがって回答が増加し、50代が最も多くなりました。また50代の非来館者のうち7割が会社員公務員であり、自営業・パートアルバイトを含めるとほぼ全ての人が何らかの職業に就いており、仕事などの生活環境による図書館へのアクセスの難しさが図書館を利用しない理由の一つと考えられます。



過去約3年間の来館・非来館を回答用紙による紙回答とQRコードによるWeb回答に分けて集計すると表12・表13のとおりとなりました。紙による回答は70代が多く、Web回答は50代が多くなっており、年代により携帯端末への習熟度が変化することがわかります。

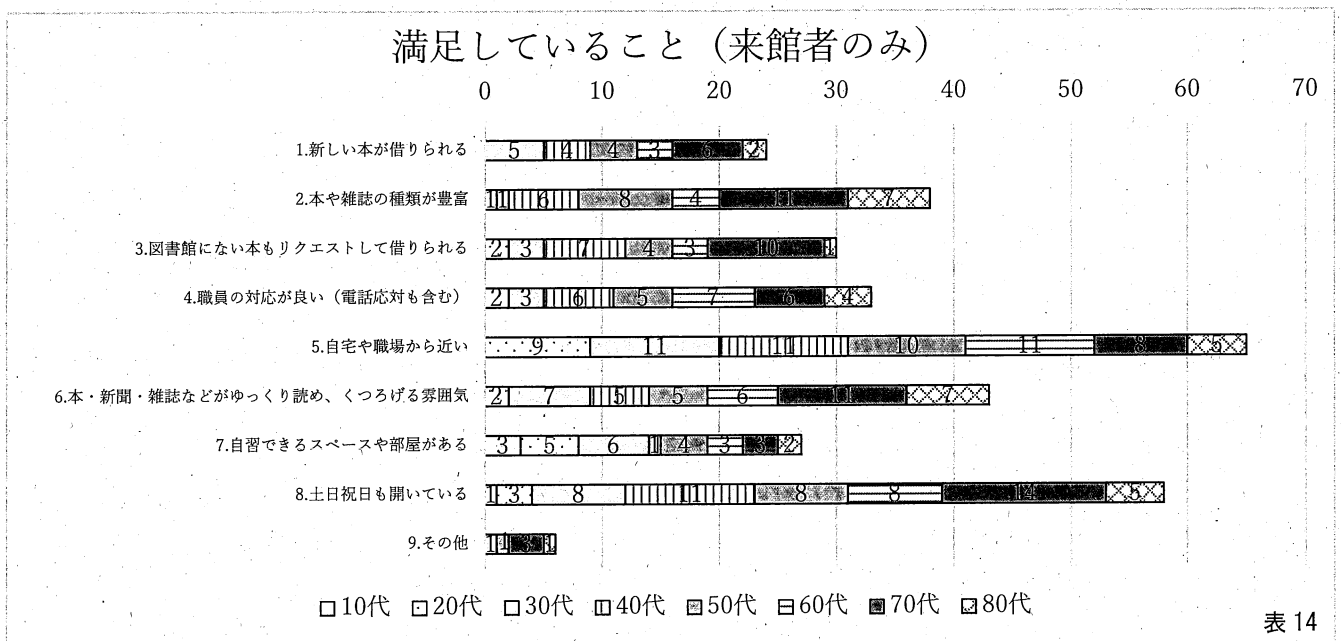
60代以下の回答数を見ると、紙回答・Web回答ともに頂点は50代となっていますが、令和3年の利用統計を見ると、50代は30代・40代に比べて利用が少ない傾向があります。

実際の利用統計とアンケート集計結果の差から、50代における回答を押し上げているのが非来館者によるものであり、図書館を利用したくても利用できない状態にいる50代の姿が予想されます。



Q6.(行ったと回答した方のみ)早島町立図書館を利用して、満足していることはどれですか(複数回答可)

	1.新しい本が借りられる	2.本や雑誌の種類が豊富	3.図書館にない本もリクエストして借りられる	4.職員の対応が良い (電話応対も含む)	5.自宅や職場から近い	6.本・新聞・雑誌などがゆっくり読め、くつろげる雰囲気	7.自習できるスペースや部屋がある	8.土日祝日も開いている	9.その他
合計	24	38	30	33	65	43	27	58	6



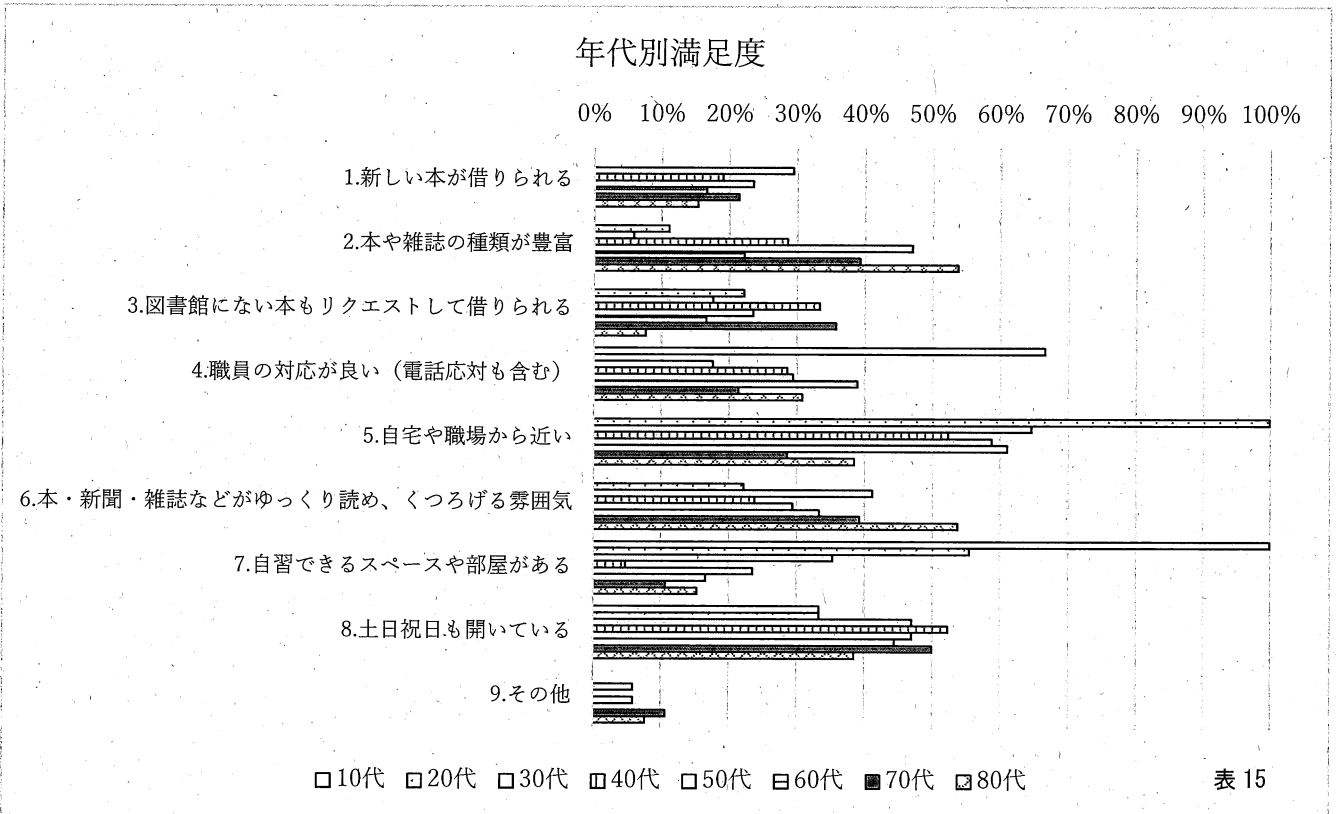
「9.その他」自由記述

昔の保存本も貸してもらえる、専門書が豊富、絵本が充実している、
図書館の雰囲気がよい、混雑してなくてよい等

回答数が多かったのは「5.自宅や職場から近い」と「8.土日祝日も開いている」の2項目で、アクセスのしやすさが図書館利用の上で重要な項目であることがわかります。

これに続くのが「6.本・新聞・雑誌などがゆっくり読め、くつろげる雰囲気」であるのに対し、「7.自習できるスペースや部屋がある」については回答数 27 となっており、館内閲覧と比べて館内での自習環境については満足度が低くなっています。

また、年代別満足度をみるために年代別回答数をアンケートの回答人数で除した結果は、表 15 のとおりとなりました。



項目別に見ると、「1.新しい本が借りられる」では10代20代の回答がなく、最も多い30代でも3割未満でした。

「2.本や雑誌の種類が豊富」は、10代の回答は見られず、20代、30代の満足度は1割前後でした。

「3.図書館にない本もリクエストして借りられる」については10代の回答がなく、40代・70代で3割を超えるものの30代、60代の満足度は2割以下でした。項目1・2・3の回答から、10代20代の読みたい本をより早く読めるように揃えてほしいという要望に十分対応できていない現状が見えてきました。

「4.職員の対応がよい」では10代の満足度が6割を超えるほかは、各年代3~4割ほどの満足度となっています。また20代による回答はありませんでした。

「5.自宅や職場から近い」は回答した全ての20代が満足と回答しているほか、30代65%、40代52%、50代59%、60代61%、70代29%、80代38%となりました。それぞれの年代における移動手段と移動にかけられる時間などが関係していると考えられます。

「6.本・新聞・雑誌などがゆっくり読め、くつろげる雰囲気」では70代・80代のほか、30代が41%で比較的高い満足度を示しています。

「7.自習できるスペースや部屋がある」については、回答したすべての10代が満足する点として挙げており、特に学生にとって図書館が重要な学習スペースとして機能していることがわかります。

「8.土日祝日も開いている」については30代以降の満足度が高くなる傾向がありました。

回答人数の多い50代ですが、満足度によって比較すると、他の年代に比べ、どの項目でも相対的に満足度が低くなる傾向が見られました。

Q7. (行っていないと回答した方のみ)早島町立図書館を利用しない理由はどれですか。最もあてはまるものを3つ選んでください。

	1. 図書館の場所を知らない	2. 開館日や貸出冊数、貸出期間など、本を借りるためのサービスを知らない	3. 忙しくて行く時間がない	4. 本は自分で購入している (電子版も含む)	5. 自分が読みたい本や、必要な資料が少ない	6. 館内にインターネット端末がなく、情報へアクセスできない	7. 子ども連れだと静かにしないといけないから	8. 返却に行くのが面倒	9. そもそも本を読まない、興味がない	10. その他
合計	8	17	63	52	16	3	3	47	31	18

利用しない理由 (非来館者のみ)

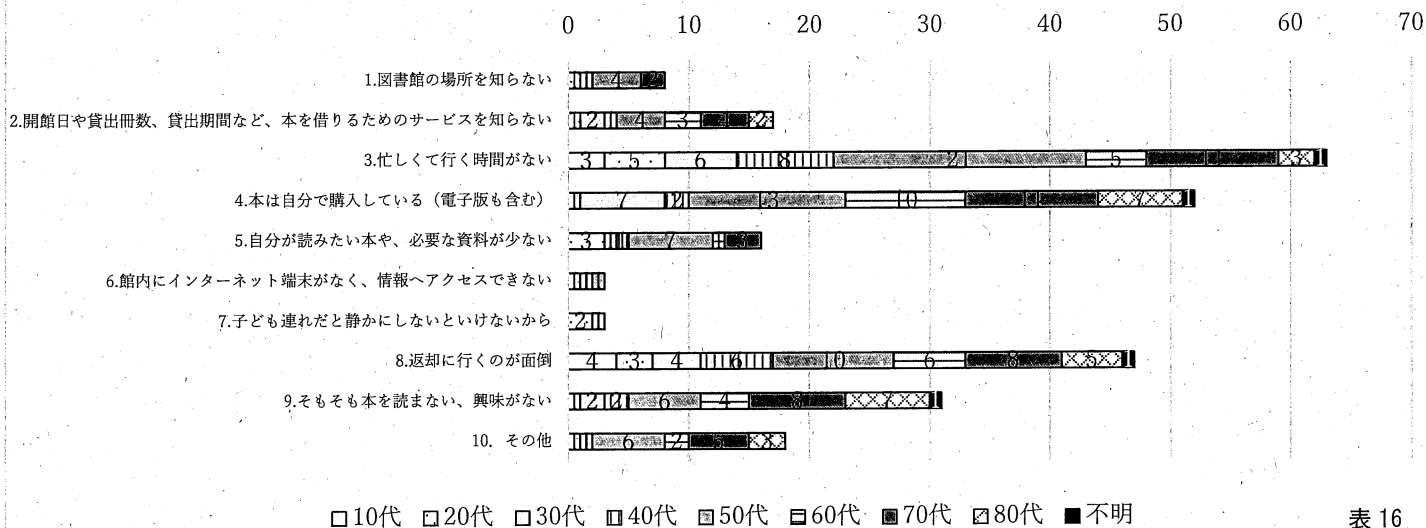


表 16

「10.その他」自由記述

病気・介護のため行けない、読みたい本がない、時間がない、ネットや書店を利用する、開館時間内に行けない、読書以外に興味がある、図書館の存在を知らなかった、専門書が欲しいため、子どもが大きくなったから等

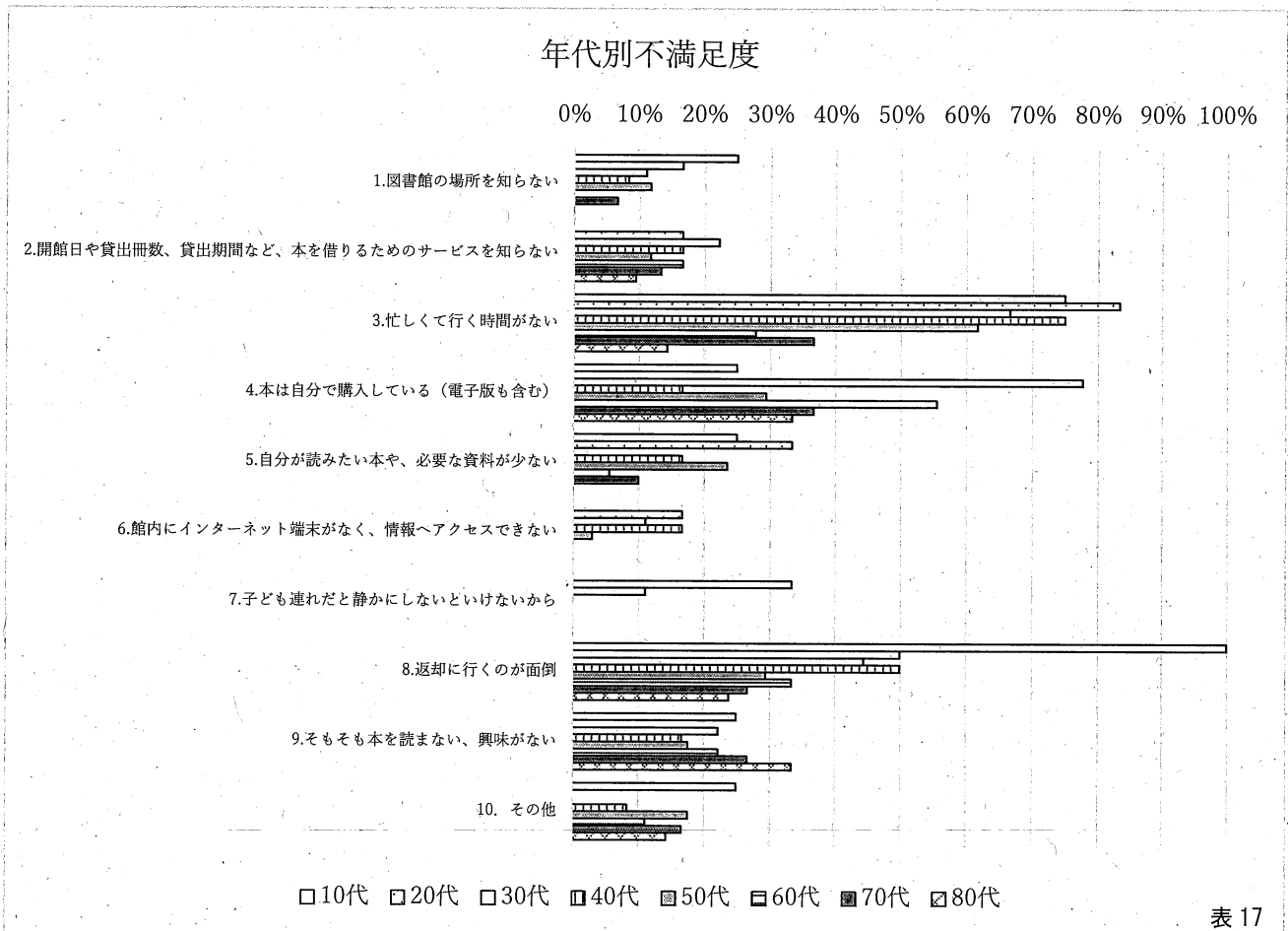
図書館を利用しない理由については、「3. 忙しくて行く時間がない」が最も多く、「8. 返却に行くのが面倒」と合わせると図書館を利用する時間を作ることの難しさがわかります。また、「4. 本は自分で購入している」に対する回答が52と、読書習慣はあるものの図書館を利用する習慣を持たない人が多くいることがわかりました。

これに対し、「9. そもそも本を読まない、興味がない」という回答は31でした。

表 17 は各年代ごとの不満足度を示したものです。

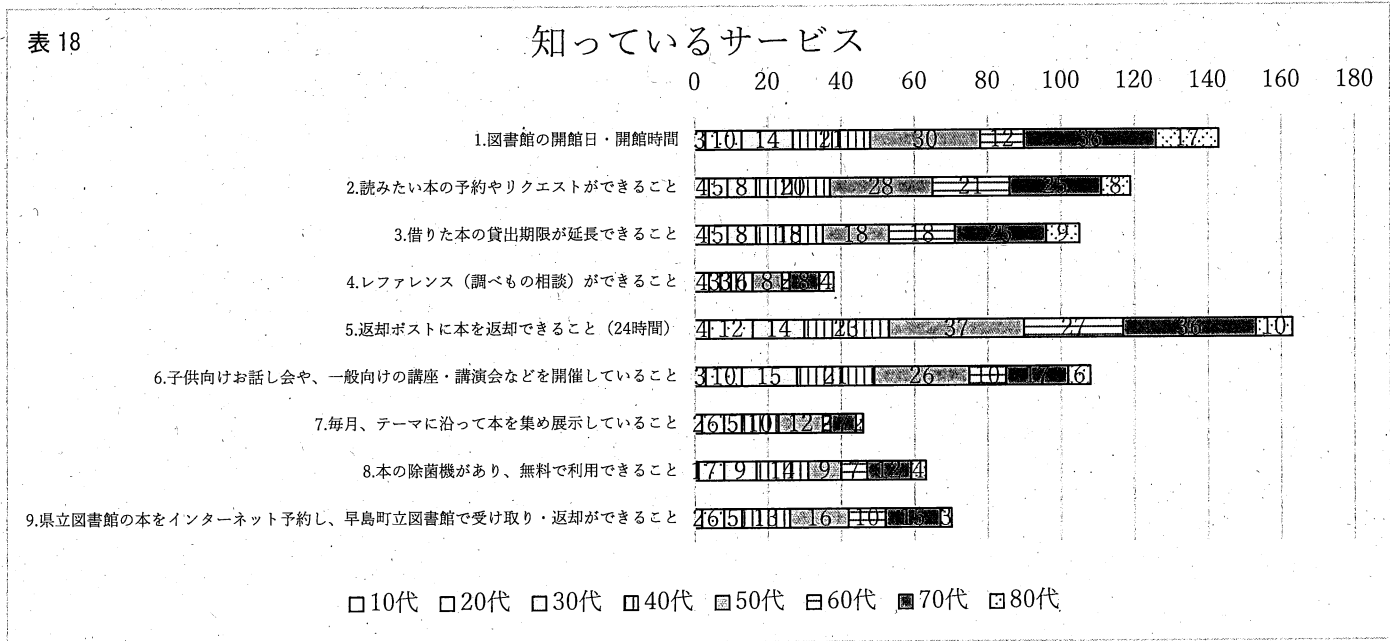
図書館を利用しない理由として最も多く挙げられていた「3. 忙しくて行く時間がない」について、10代から50代までの6割以上が不満を持っていることがわかりました。また10代においては回答者すべてが返却を面倒だと感じています。

「5. 自分が読みたい本や、必要な資料が少ない」点に関する不満は、10代20代に比較的強く見られ、年代が上がるにつれやや減少します。30代においては本を自分で購入するという回答が8割弱であるのに対し、40代では2割弱へと減少しています。



Q8. 以下のサービスで知っていることを選んでください。おおむね知っている場合も含みます(複数回答可)。

	1. 図書館の開館日・開館時間	2. 読みたい本の予約やリクエストができること	3. 借りた本の貸出期限が延長できること	4. レファレンス(調べもの相談)ができること	5. 返却ポストに本を返却できること(24時間)	6. 子供向けお話し会や、一般向けの講座・講演会などを開催していること	7. 毎月、テーマに沿って本を集め展示していること	8. 本の除菌機があり、無料で利用できること	9. 県立図書館の本をインターネット予約し、早島町立図書館で受け取り・返却ができること
合計	143	119	105	38	163	108	46	63	70



図書館サービスについては、「4.レファレンスができること」「7. 毎月テーマに沿って本を集め展示していること」についてあまり知られていませんでした。

「8. 本の除菌機があり、無料で利用できること」については除菌機の導入が令和 2 年であるため、これから徐々に認知度が上がるものと考えられます。

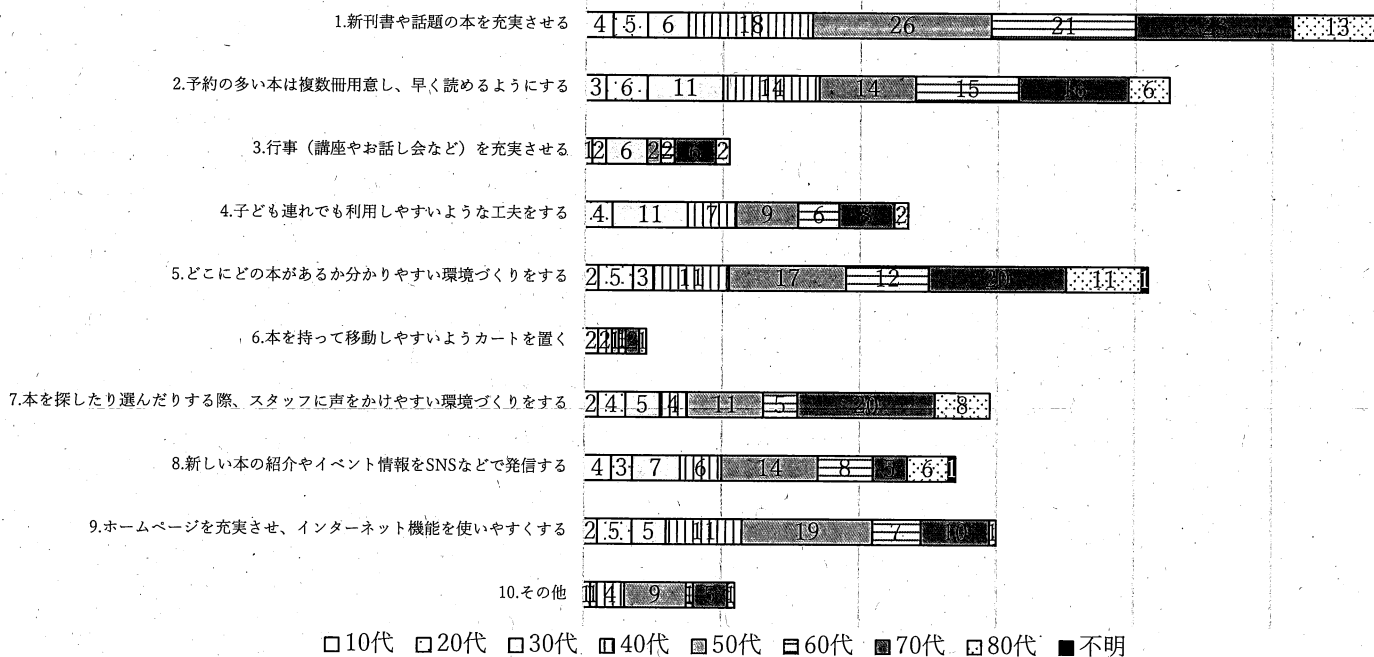
Q9.より利用したくなる図書館にするには、どのような工夫が必要だと思いますか(複数回答可)。

	1. 新刊書や話題の本を充実させる	2. 予約の多い本は複数冊用意し、早く読めるようにする	3. 行事(講座やお話し会など)を充実させる	4. 子ども連れでも利用しやすいような工夫をする	5. どこにどの本があるか分かりやすい環境づくりをする	6. 本を持って移動しやすいようカート置く	7. 本を探したり選んだりする際、スタッフに声をかけやすい環境づくりをする	8. 新しい本の紹介やイベント情報をSNSなどで発信する	9. ホームページを充実させ、インターネット機能を使いやすくする	10. その他
合計	116	85	21	47	82	9	59	54	60	22

表 19

必要な工夫

0 20 40 60 80 100 120



「10.その他」自由記述

郷土資料の充実、マンガを増やしてほしい、選書が不満、展示を工夫する、
 新聞・雑誌コーナーの時間制限、
 気軽に入れる雰囲気づくり、駐車場がいつも満杯、自習スペースの拡充、館内検索機の改良、
 開館時間を長くしてほしい、休館日を変えてほしい、作家の新作情報がほしい、
 子ども向け催事の充実、職員の対応向上、若いスタッフを入れる、
 使うことがないため分からない、今のままで満足等

最も回答が多かったのは「1. 新刊本や話題の本を充実させる」で回答数 116 でした。

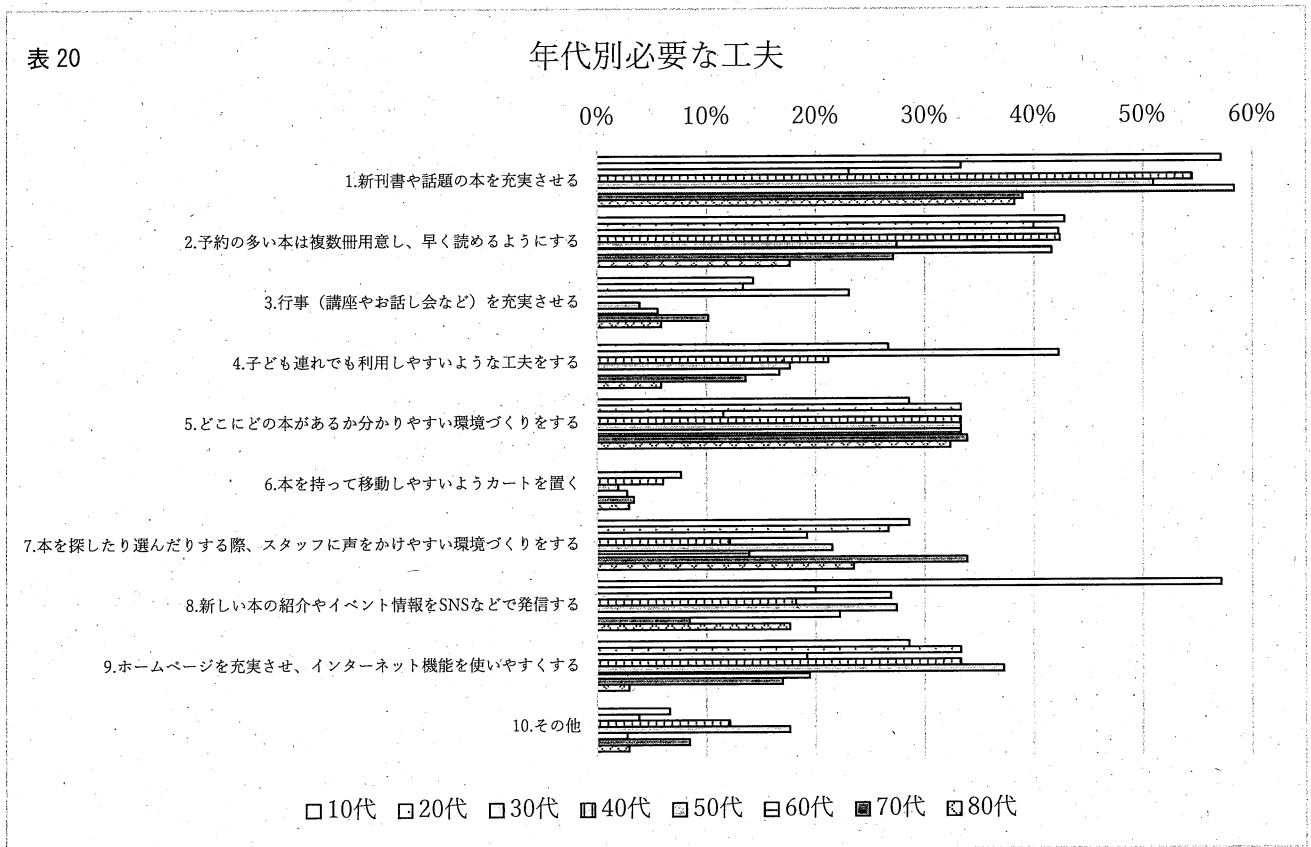
これに続くのが「2. 予約の多い本は複数冊用意し、早く読めるようにする」で回答数 85 となっており、図書館に寄せられる最も大きい要求が「鮮度の高い本を、なるべく早く読みたい」ことであることがわかります。

また、「5. どこにどの本があるか分かりやすい環境づくりをする」が回答数 82、「7. 本を探したり選んだりする際、スタッフに声をかけやすい環境づくりをする」が回答数 59 で分かりやすさ・親しみやすさが重視されていることもわかりました。

さらに「8. 新しい本の紹介やイベント情報を SNS などで発信する」が 54 件、「9. ホームページを充実させ、インターネット機能を使いやすくする」が 60 件と携帯端末等による情報発信も期待されています。

その他「4. 子ども連れでも利用しやすいような工夫をする」が 47 件、「3. 行事を充実させる」が 21 件、「6. 本を持って移動しやすいようカートを置く」が 9 件でした。

年代ごとに図書館をよりよくするための工夫を集計したものが表 20 です。



10代、40代、50代、60代では「1.新刊・話題の本を充実させる」が5割を超えました。

「2.予約の多い本は複数冊用意し、早く読めるようにする」も10代から40代、60代で4割を超えます。新しい本を早く読みたいというストレートな要求が各年代に見られました。

また、各年代で3割前後の要求が見られるのが、「5.どこにどの本があるか分かりやすい環境づくりをする」でした。

「7.本を探したり選んだりする際、スタッフに声をかけやすい環境づくりをする」については、10代20代と70代以上の回答が3割弱となっており、何らかの手助けを求めている年代の存在が明らかになりました。

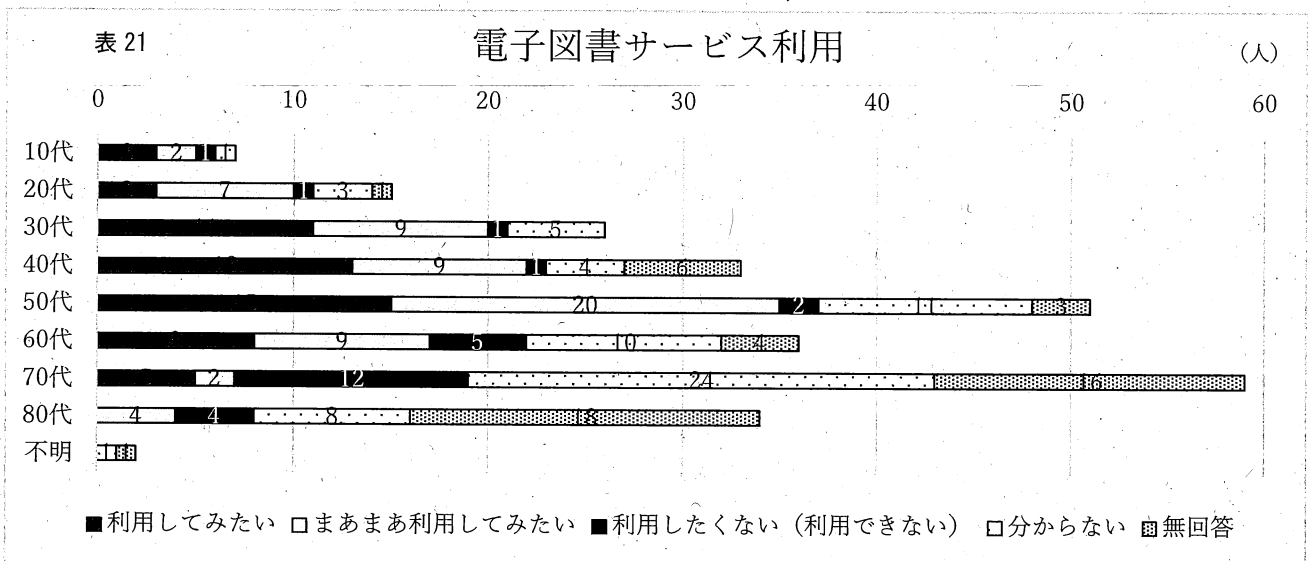
「4.子ども連れでも利用しやすい工夫をする」については、30代が4割を超えて最も多く、「3.行事を充実させる」については30代と70代に二つの頂点があり、子ども向けのイベントと、大人に向けた学びの場としての講座、二つの需要があることが窺えます。

「8.新しい本の紹介やイベント情報をSNSなどで発信する」については、特に10代の回答が多く、「9.ホームページを充実させ、インターネット機能を使いやすくする」については50代の回答が高い傾向が見られました。

Q10. 図書館に電子図書サービスが導入されたら利用したいと思いますか。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

	1. 利用してみたい	2. まあまあ利用してみたい	3. 利用したくない (利用できない)	4. 分からない	5. 無回答
合計	58	62	27	67	49

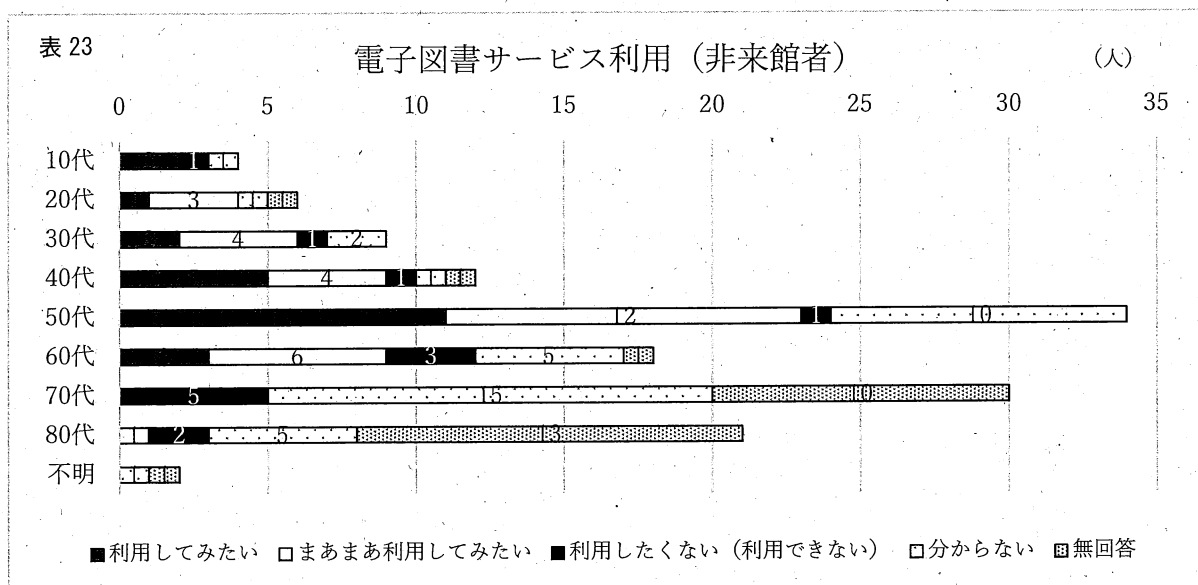
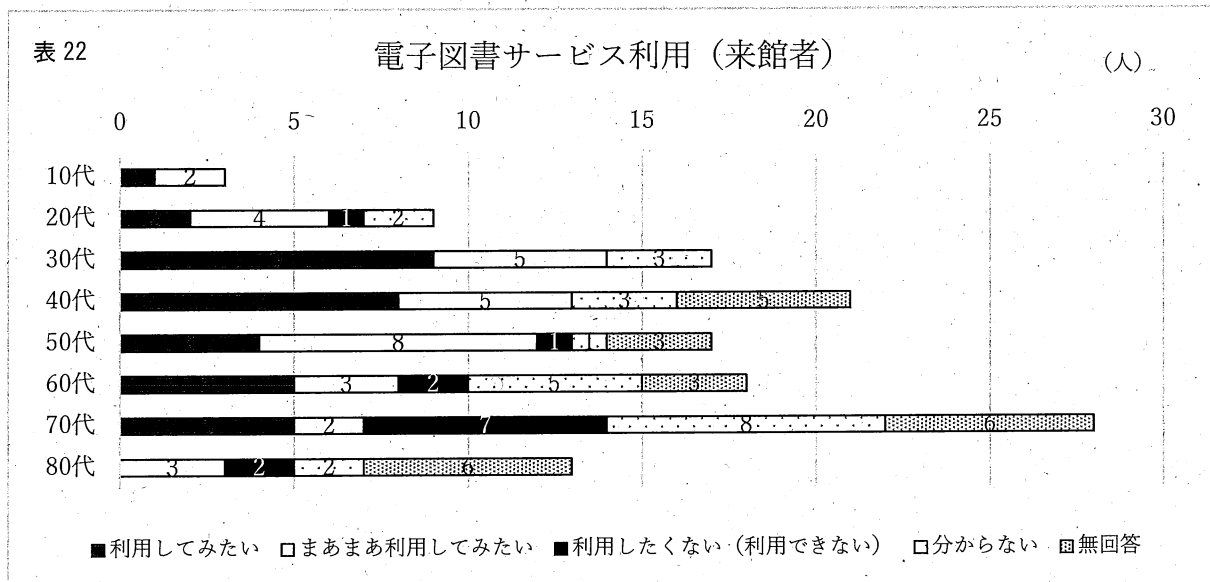


電子図書サービスを「利用してみたい」「まあまあ利用してみたい」と回答したのは、50代が最も多く35人となりました。

「利用したくない」については70代の回答が最も多く、70代においては利用してみたい人が利用したくない人を下回りました。70代以上では「わからない」の回答が増える傾向があり、高齢になるほど電子図書になじみがない様子が窺えました。

電子図書サービスを利用したいかどうかについての回答を来館者と非来館者に分けて集計すると、表22・表23のとおりとなりました。

来館者について見ると「利用してみたい」「まあまあ利用してみたい」が最も多いのは30代であり、40代、50代と徐々にその数が減少しました。これに対し非来館者では電子図書サービスを「利用してみたい」「まあまあ利用してみたい」との回答が最も多い世代は50代でした。図書館を利用したことがない50代には、電子図書サービスへの潜在的な需要があると考えられます。

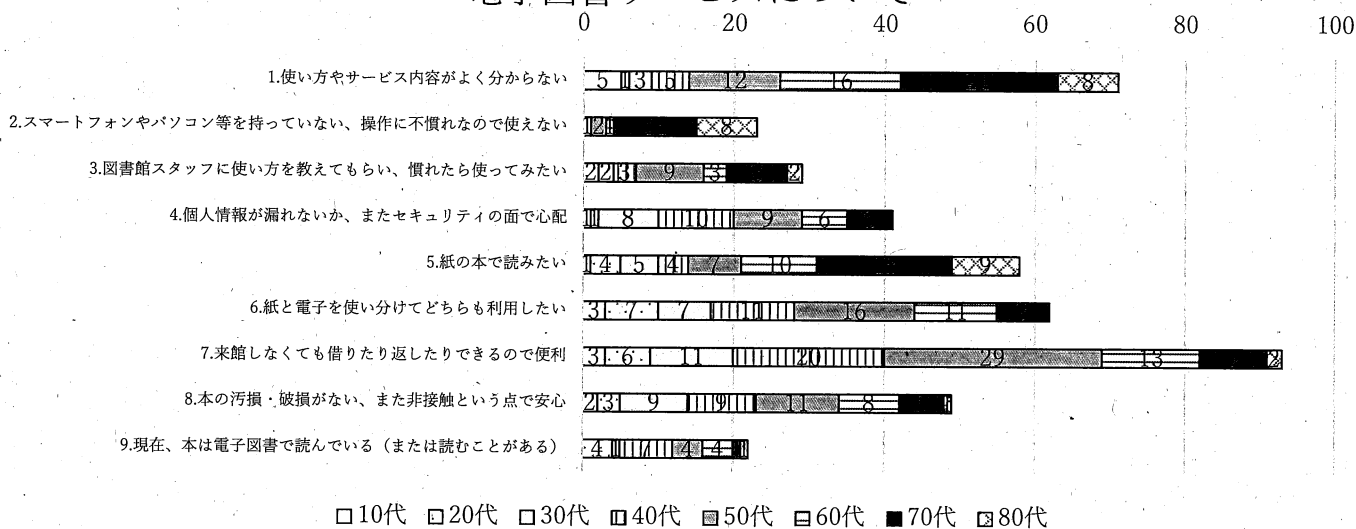


Q11. 電子図書サービスについて感じることを選んでください(複数回答可)。

	1. 使い方やサービス内容がよく分からない	2. スマートフォンやパソコン等を持っていない、操作に不慣れなので使えない	3. 図書館スタッフに使い方を教えてもらい、慣れたら使ってみたい	4. 個人情報や漏れないか、またセキュリティの面で心配	5. 紙の本で読みたい	6. 紙と電子を使い分けてどちらも利用したい	7. 来館しなくても借りたり返したりできるので便利	8. 本の汚損・破損がない、また非接触という点で安心	9. 現在、本は電子図書で読んでいる (または読むことがある)	10. その他
合計	71	23	29	41	58	62	93	49	22	7

表 24

電子図書サービスについて



電子図書サービスについては、「1. 使い方やサービス内容がよく分からない」との回答数が71であり、サービスの周知が不十分であることがわかりました。

「6. 紙と電子を使い分けてどちらも利用したい」が回答数 62、「3. 図書館スタッフに使い方を教えてもらい、慣れたら使ってみたい」が回答数 29 で電子図書サービス利用について肯定的な意見がある一方、「5. 紙の本で読みたい」という意見が回答数 58 であり、依然として紙の本は読書における主要なツールであるといえます。

また、「8. 本の汚損・破損がない。また非接触という点で安心」が回答数 49、「7. 来館しなくても借りたり返したりできるので便利」が回答数 93 となっており、清潔感や来館にかかる時間を省略できることがメリットと考えられています。

電子図書サービスのデメリットとして「4. 個人情報や漏れないか、またセキュリティの面で心配」は各年代に回答が見られました。

また「2. スマートフォンやパソコン等を持っていない。操作に不慣れなので使えない」との回答が70代以上の高齢者に多かったものの、「9. 現在、本は電子図書で読んでいる」との回答は各年代に見られ、電子図書が各年代に浸透しつつあることがわかりました。

次に上記の内容を来館者と非来館者に分けて集計すると表 25・表 26 となりました。

来館者において紙の本で読みたいという要求が強くと表れているのに対して、非来館者では来館しなくても借りたり返したりできる電子図書を高く評価する傾向が見られました。

表 25.

電子図書サービスについて (来館者)

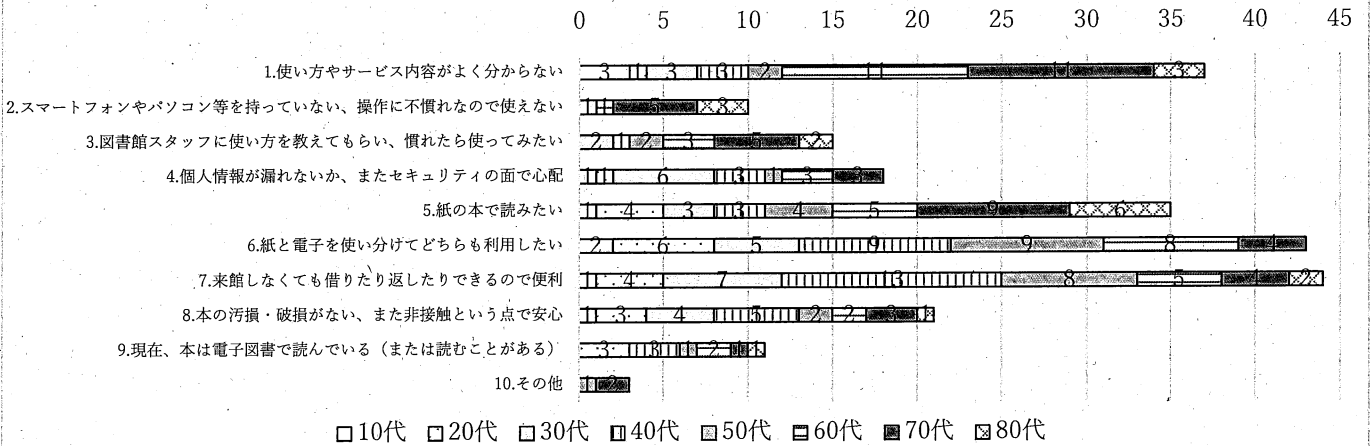
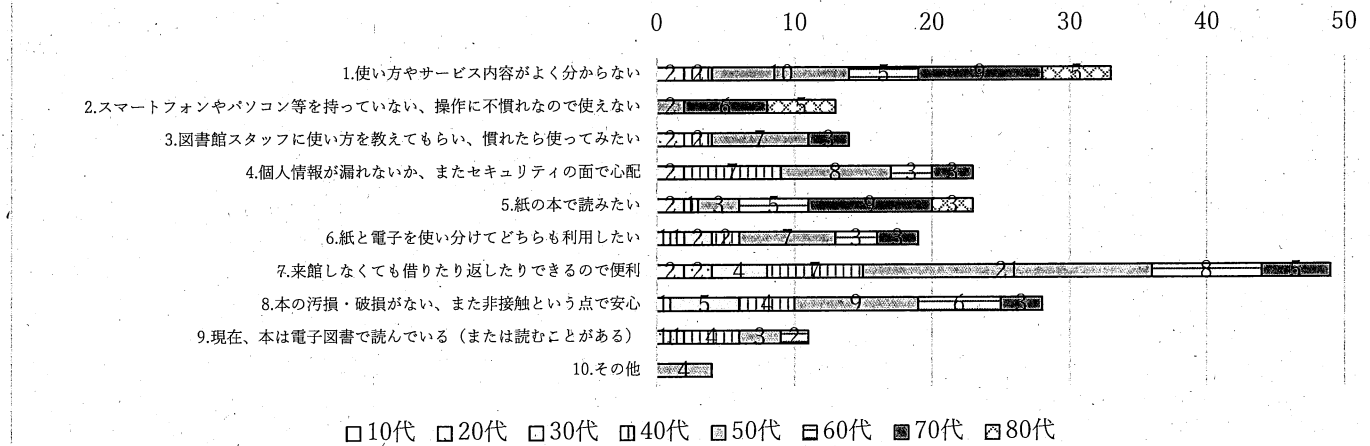


表 26.

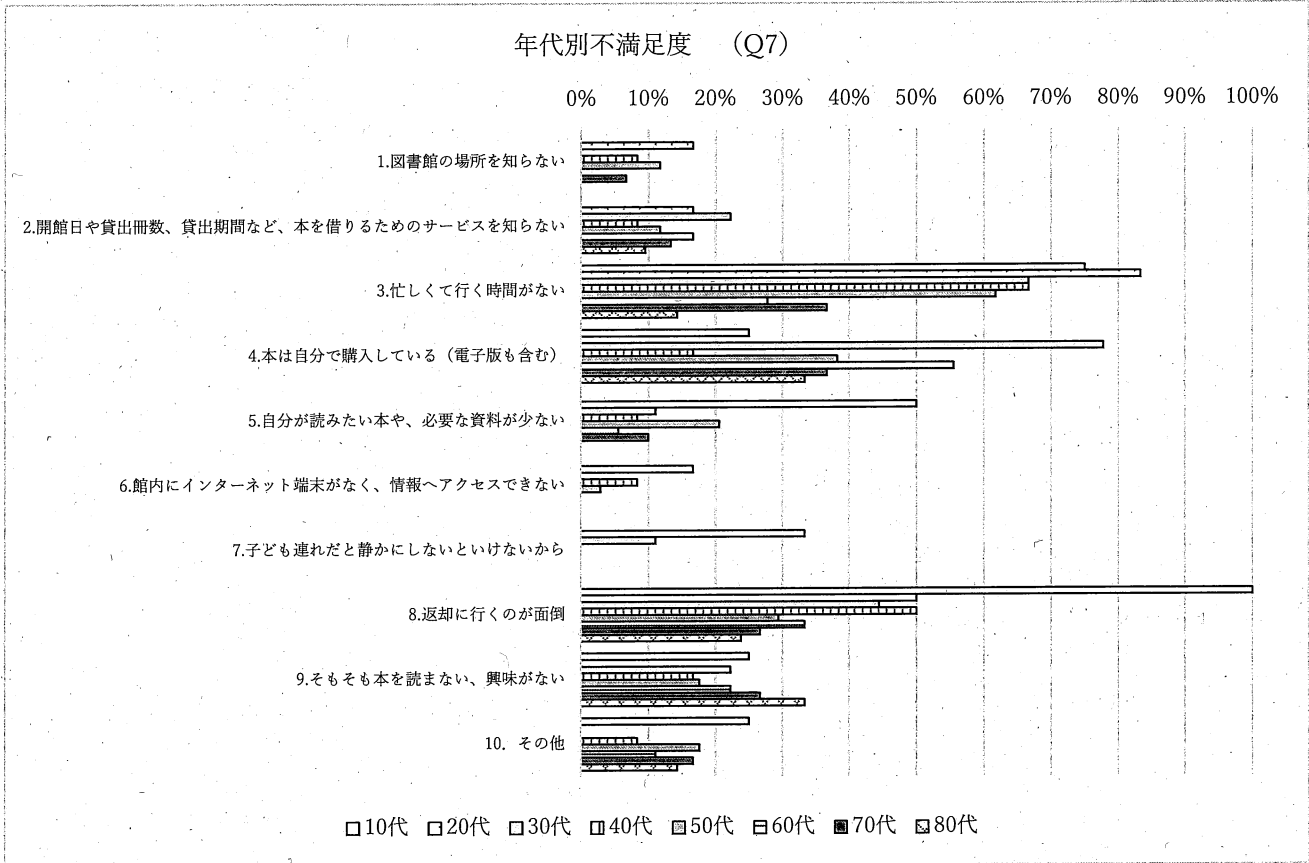
電子図書サービスについて (非来館者)



Ⅲ 考察とまとめ

1. 世代別の特徴について

まず年代別の特徴を考察するため、「Q7早島町立図書館を利用しない理由はどれですか」という設問について改めて年代別不満足度を見てみます。



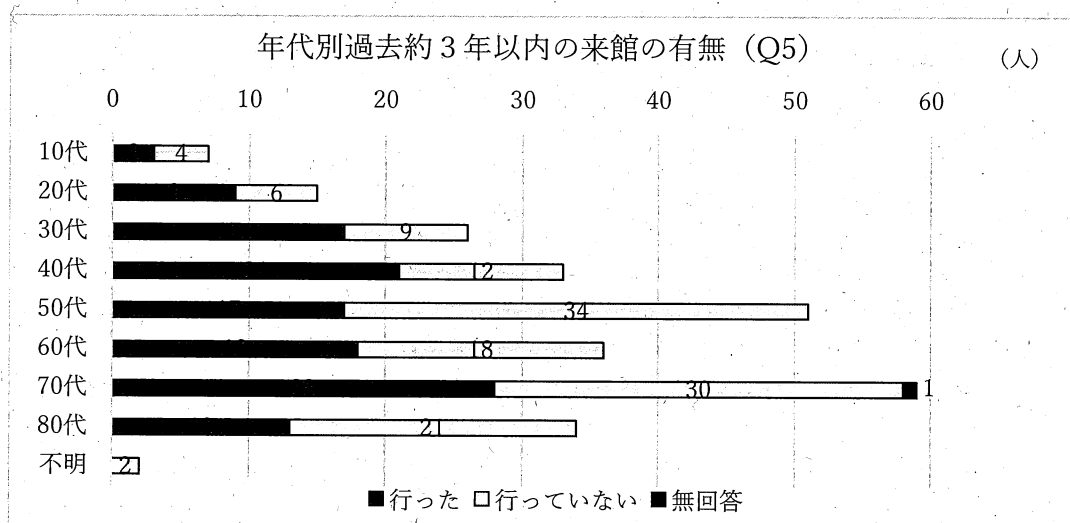
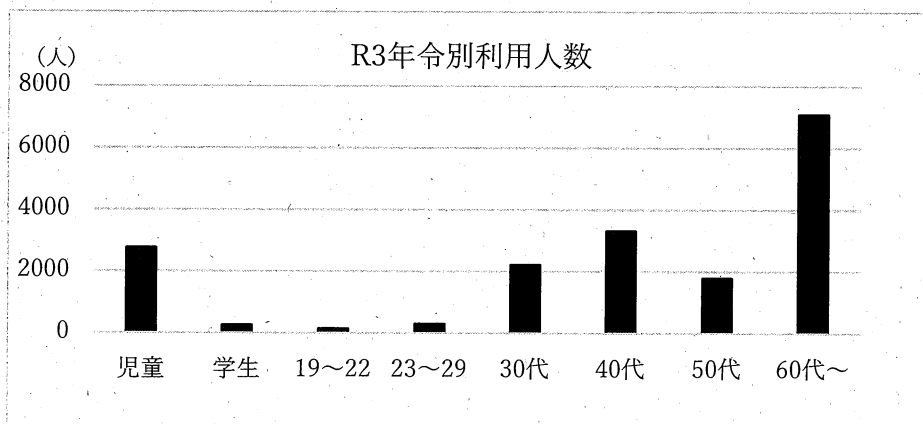
「4. 本は自分で購入している」については、30代の回答が78%であるの対して40代では17%へと減少しています。本を自分で購入することの多い年代は30代であり、40代になると自分で本を購入する人が減少することがわかります。40代は子育て世代であり、子どもの教育等に関わる出費が増加するため、本の購入が減少するのではないかと考えられます。

本の購入が40代で激減する一方、図書館の利用は30代から40代にかけて増加する傾向があります。このことから30代で本を購入していた人が、40代で図書館を活用することで読書意欲を満たすようになっていく様子が窺えます。

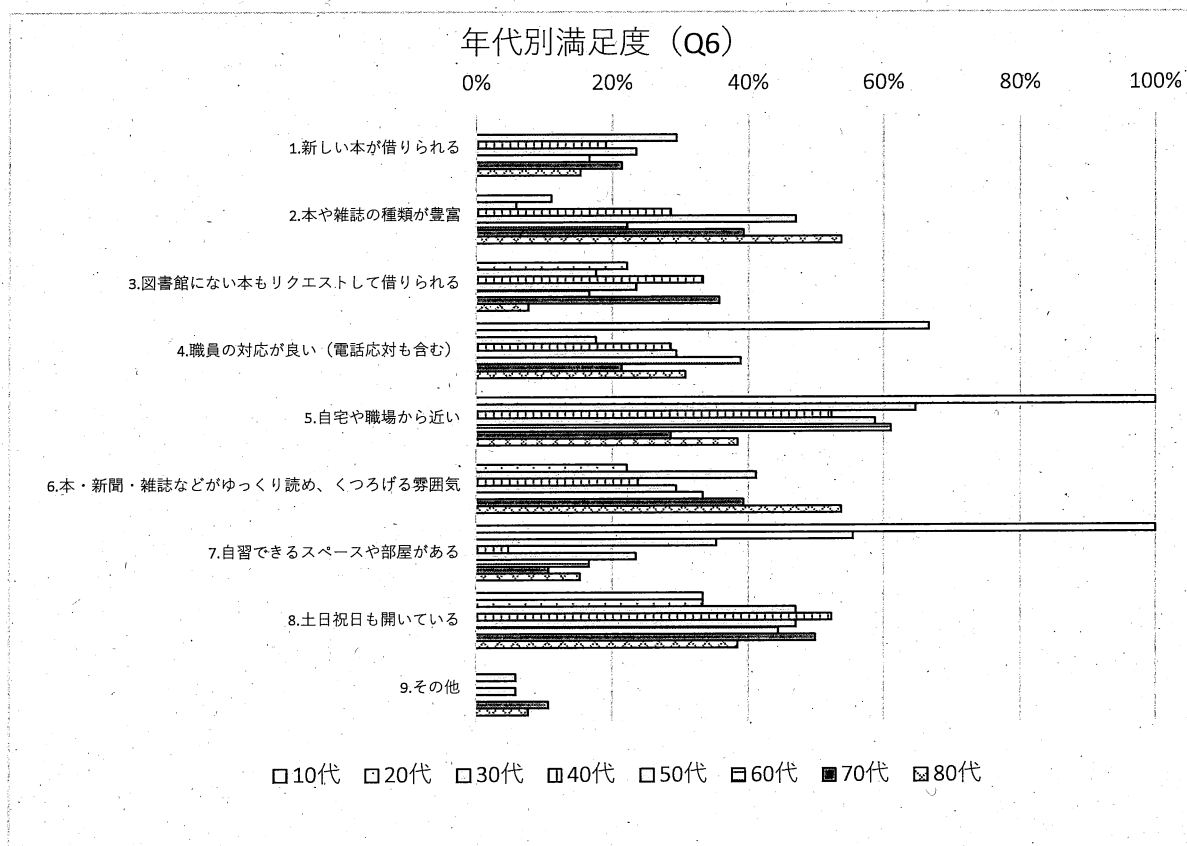
また「9.そもそも本を読まない」は、40代50代で回答率が最も減少し、2割を割り込んでいます。40代50代は読書意欲があり、これが40代の図書館利用の伸びとなって表れていると考えられます。

ところが50代では再び図書館の利用は減少します。アンケートによると50代における図書館を利用しない理由は「忙しくて行く時間がない」が6割以上です。

また過去約3年以内の図書館利用の有無を見ると、50代については、回答数51のうち来館した人が17人、来館していない人が34人と、非来館者の割合が大きくなりました。これらのことから50代は、来館したことがないが図書館に無関心ではなく、読書意欲もある人が多い年代であると言えます。この世代のニーズを捉えた選書や展示を行うことで、50代の図書館利用の減少を緩和できると思われれます。



次に「5. 自分が読みたい本や、必要な資料が少ない」について見ると、20代では半数が読みたい本や必要な資料が少ないと感じており、この割合は30代11%、40代8%と減少した後、50代で21%と増加し、60代6%、70代10%と変化します。

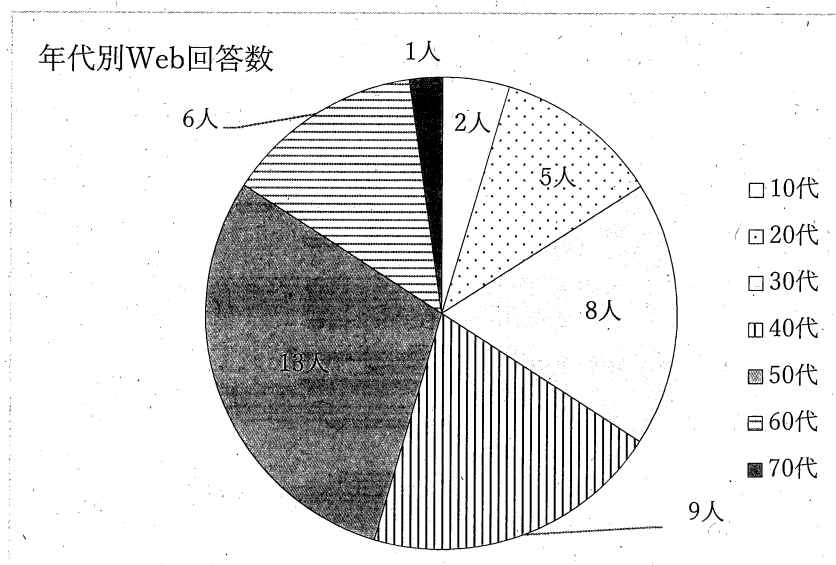


合わせて年代別満足度を見ると「新しい本が借りられる」は10代20代の回答が皆無で、「本や雑誌の種類が豊富」ではやはり10代の回答がないことから、読みたい本や新しい本、雑誌の種類などについて特に10代20代への対応が不十分であるとわかります。小中学校とも連携し、10代20代のニーズをくみ取ることが必要です。

また「5.自宅や職場から近い」は、60代までが6割前後の満足度であるのに対し、70代29%、80代38%となっており、60代以下と70代以上で回答に差が見られました。

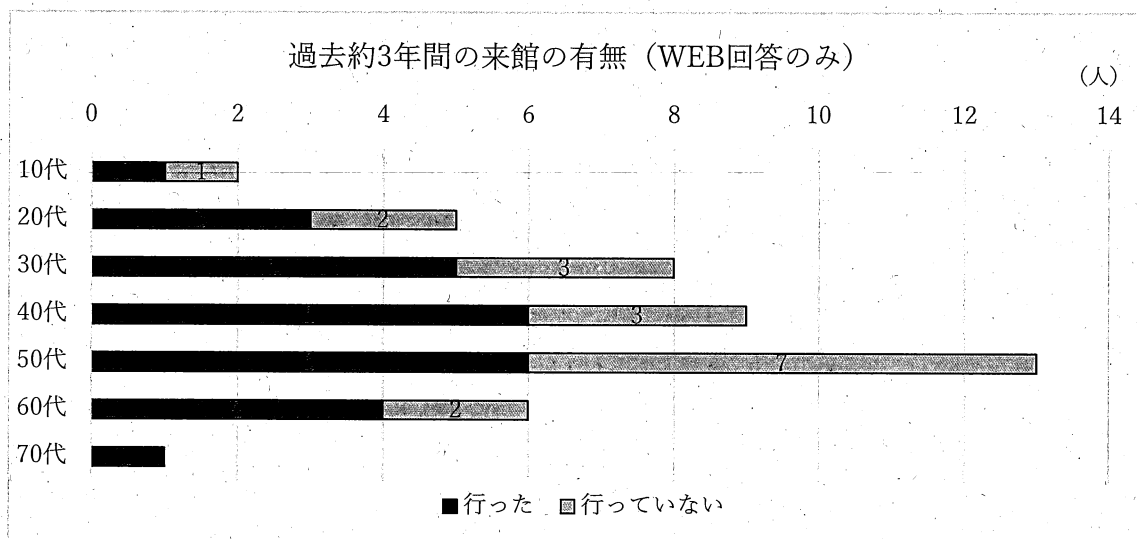
70代以上では、来館の際の距離が近いと感じている人が少なく、電子図書館の利用にも積極的でないことから、移動手段が重要となります。町内に整備されているコミュニティバスや図書館からの働き掛けが有効と考えられます。

2. Web 回答における電子図書サービスの可能性について



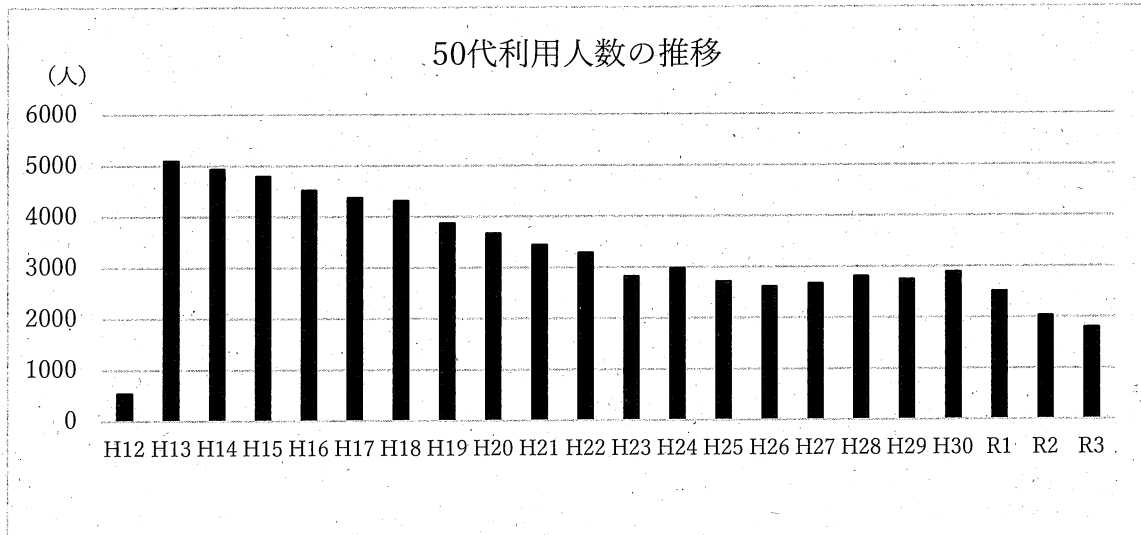
今回のアンケートでは紙による回答と QR コードを利用した Web による回答とを利用できる形にしました。その結果、年代別の Web による回答は上記の円グラフの通りとなりました。

年代別に見ると Web を利用した回答が最も多かったのは 50 代でした。ただし全回答数に対する Web 回答の割合を見ると、20 代の Web 回答率が最も高くなりました。また 60 代以降の利用率は顕著に少なくなっています。

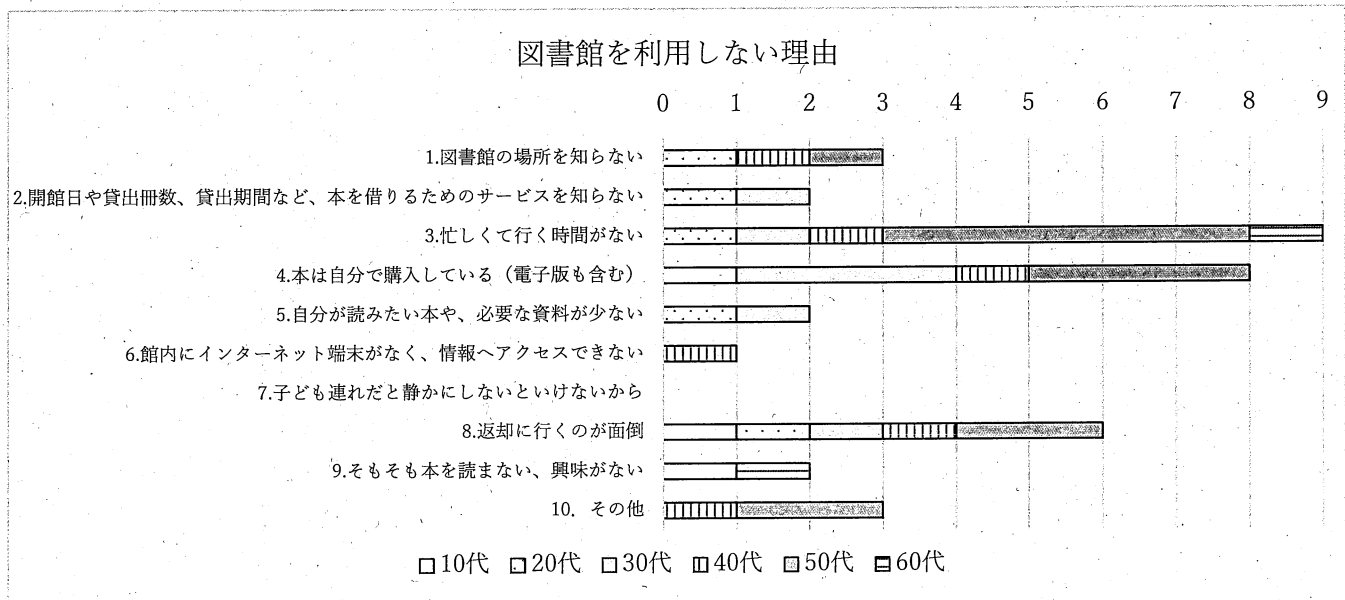


Web 回答のみについて過去約3年間の来館の有無を年代別に見てみると、どの年代でも図書館へ「行っていない」数は「行ったことがある」数の約半数前後であるにも関わらず、50 代でのみ過去約 3 年以内に図書館へ「行っていない」数が「行ったことがある」数を上回りました。

50 代においては、来館していないにも関わらずアンケートに回答した人の数が他の年代より多いことがわかりました。つまり図書館を利用しないが、図書館に無関心ではない人が 50 代に多いと予想されます。



開館当時からの50代の利用は、上記の表のようにゆるやかに減少しています。



ここで図書館を利用しない理由についての Web での回答を見ると、上記の表のようになり、最も回答数が多いのが「3 忙しくて行く時間がない」であり、50 代に注目すると回答数が 5 と、設問内での 50 代の割合が多くなっています。

「8. 返却に行くのが面倒」という項目についても 50 代は回答数 2 で、他の年代より回答の割合がやや高く、「3. 行く時間がない」、「8. 返却が面倒」と合わせると 50 代の生活の忙しさが窺われます。そして図書館へ出かけ、本を選び、貸出し、返却するという時間と手間をかけることが難しくなっていることが想像されます。

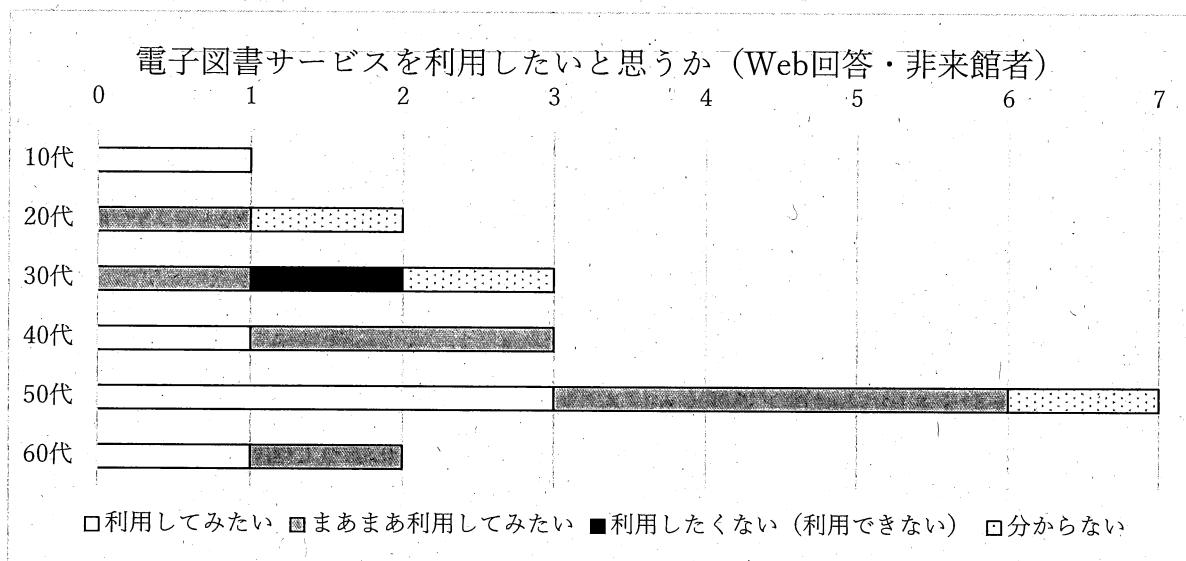
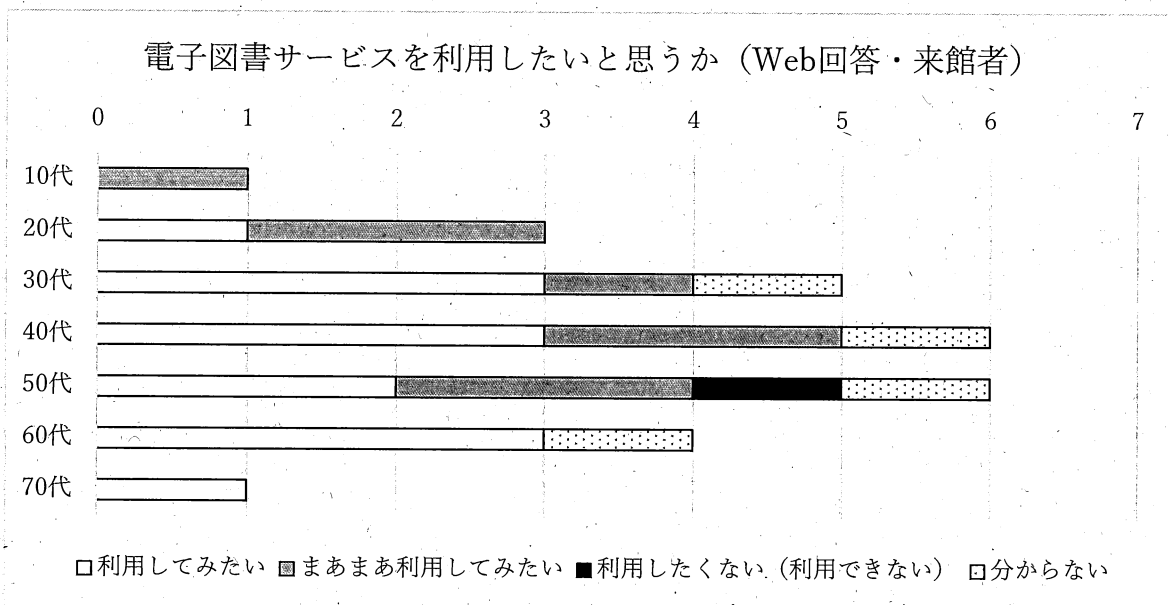
以上から、図書館に対する潜在的な需要を持ちつつも生活上の諸要件によって図書館へアクセスしにくい 50 代の姿が見えてきました。

このアクセスをサポートすることで仕事や育児、介護等により図書館から離れていた 50 代を利用者として図書館に呼び込むことが可能ではないかと思われます。

Web での回答から見られるように、50 代は携帯端末等の扱いに慣れ、図書館に出かけないにも関わらず、アンケートには回答しています。つまり図書館に無関心ではないと言えます。

電子図書サービスにより図書館へのアクセスの地理的・時間的制約が解決されれば、50 代の需要に応えることができる可能性があります。また電子図書の導入は、今後そのニーズが高まることが予想され、図書館での学びをサポートするための手段として期待できます。

下に示したのは電子図書サービスが導入されたら利用してみたいと思うかという設問に対する Web 回答を、過去約3年以内に図書館に来館したことがあるグループとないグループそれぞれについて集計したグラフです。



約3年以内に来館したことがあるグループを見ると、利用してみたいと Web 回答した年代の頂点は 40 代にあり、30 代がこれに続きます。これに対し来館していないグループの Web 回答では「利用してみたい」「まあまあ利用してみたい」を合わせた数は 50 代が突出しており、ここからも 50 代の電子図書サービスへの需要を窺うことができます。

更に電子図書サービスへの需要を具体的に見ていくために電子図書サービスについて感じることに付いての項目を過去約3年以内に来館したことのあるグループとないグループに分けて集計すると、下記のグラフのようになりました。

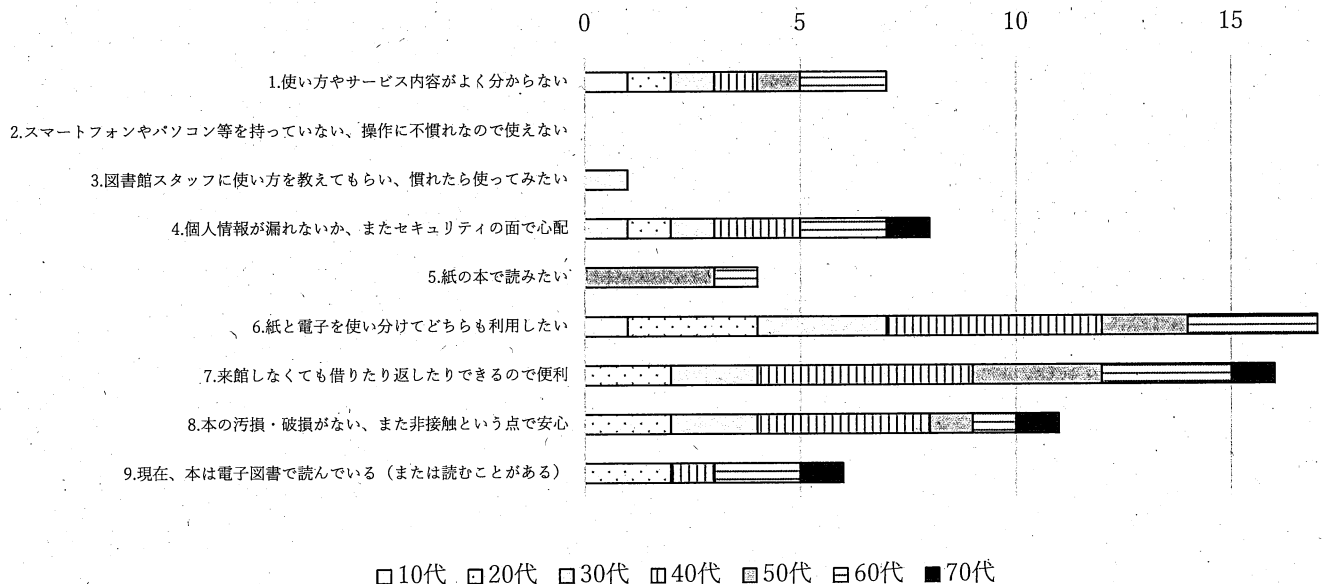
来館したことのあるグループについては、電子図書サービス自体についての使い方やサービス内容についてわからないとの回答が見られるものの、使えないという回答は皆無です。

最大のメリットとして挙げられているのは、来館しなくても貸出や返却ができる点であり、汚損がなく、非接触である点を上回ります。来館しなくてよい点を最も評価している年代は 40 代でした。

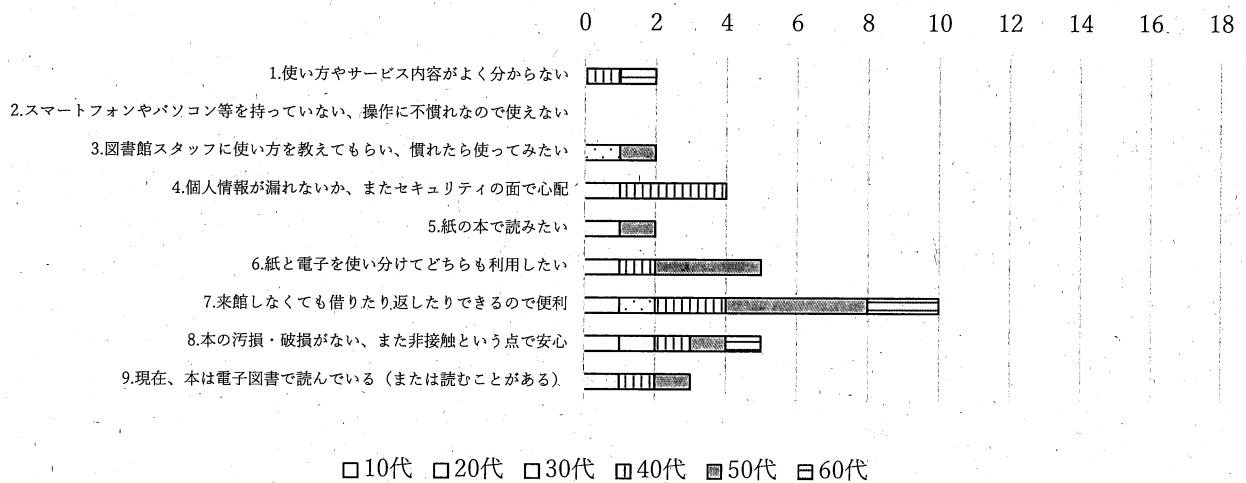
これに 50 代の図書館利用が減少していく傾向を合わせて考えると、仕事や育児で忙しい 40 代が 50 代でさらに忙しくなり、やがて図書館利用から離れていくという流れを見て取ることができます。

電子書籍については、書籍を電子で読んでいると回答した年代は、20 代 2 人、40 代 1 人、60 代 2 人、70 代 1 人と電子書籍が決して若い世代だけのものではないことがわかりました。また、セキュリティについての心配も各年代に見られました。

電子図書サービスについて感じる事 (来館者・WEB回答)



電子図書サービスについて感じる事（非来館者・Web回答）



次に過去約3年以内に図書館を利用していないグループについて同じように見ていくと、50代の「来館しなくてもよいので便利」との回答が最も多く、来館者に比較して50代の非来館者は使ってみたい意欲が高いようです。

また30代40代50代は電子書籍を読んでおり、すでに中年世代に電子書籍が浸透している様子がうかがえます。

また50代を中心に「7.来館しなくても借りたり返したりできるので便利」と考える人が多く、図書館へのアクセスにかかる地理的、時間的なストレスを小さくすることが図書館の利用を増加させると考えられます。この点からも電子図書サービスは有効な手段であると言えます。

また、来館者について紙の本で読みたいという意見が50代を中心に表れていること、紙と電子両方を使い分けたいという意見が10代から60代まで各年代から17件あることもわかりました。

これは非来館者においても同様で、50代を中心に紙と電子どちらも利用したいという意見が見られました。

電子図書はこれから大きなウェイトを占めると予想されますが、依然として紙の本への需要もあることを忘れてはならないでしょう。紙媒体、電子媒体双方のサービスを向上させる必要性があります。

まとめ

当町において図書館利用の実態および満足度に関するアンケート調査を無作為抽出にて行ったのは、平成11年の開館以来、今回が初めてとなります。

本アンケートでは、図書館利用における満足度、不満足度から見た年代ごとの特徴が明らかとなりました。

また館内のサインを増やしたり、テーマごとに見出しをつけたりして本を探しやすい環境づくりを心がけるハード面の工夫と、スタッフの接客研修やフロアワークを増やし、ニーズを捉えた選書や展示を行うなどのソフト面の工夫を両輪として行うことで、満足度を全体的に高めていく必要があることもわかりました。

アンケートのWeb回答における50代の動向からは、図書館に興味を持ちつつも毎日の忙しさにより図書館利用から遠ざかっている50代の姿も明らかになりました。50代は図書館の潜在的利用者として想定され、電子機器を使いこなす人々でもあることを考えると、電子図書サービスの導入によりそのアクセスにおけるストレスが軽減されれば、図書館利用に導くことができると思われます。

電子図書サービスは早島町立図書館におけるアウトリーチサービスと位置付けることもでき、将来の導入時の貴重なデータを今回のアンケートで得ることができました。

同時に依然として紙の本が必要とされていることもわかりました。双方の特性を活かした蔵書構築や利用者の増加を目指し、「第3次早島町子ども読書活動推進計画」「第5次早島町総合計画」等に基づいた事業を核に、それぞれの年代のニーズに対応してゆくことで町民に寄り添う開かれた図書館を目指します。

早島町立図書館アンケート集計結果報告書

発行日 令和6年 月

編集・発行 早島町教育委員会生涯学習課（早島町立図書館）

〒701-0303 岡山県都窪郡早島町前潟 370-1

電話 086-482-1513

F A X 086-482-4802

メール tosyo@town.hayashima.lg.jp

ホームページ <http://www.town.hayashima.lg.jp/>

