「県立図書館に関するアンケート」単純集計結果　分析

【分析の視点】
神奈川県立図書館にはどのような利用者がいるのか？

実施対象・実施期間について

本年度は、令和４年９月１日に本館が開館したことで、実施期間を例年より遅く、12 月に設定した。また、前川國男館および収蔵館が閉館中のため、アンケート配布場所は、本館１階正面入り口のみとなった。ただし、実施期間中（６日間）の来館者数は 861 人→3,683 人と前年度比 427.8%、回収数は 529 枚→919 枚と前年度比 173.7%だったことで、アンケート集計の母数が大きくなり、集計結果に反映されている。

アンケート各項目の選択肢についても、本館の施設・設備にあわせ改訂および新設した。

１　利用頻度について

・ 利用頻度は「月に数回」329 人（36.0%）が最も多く、前年度と変わらない傾向である。次いで、「今日初めて」248 人（16.5%→27.1%）が前年度に比べ約 10.6 ポイント増加し、二番目に多かった。本館開館によって初めての来館者が増加したものと考えられる。また、「週に数回」179 人（11.8%→19.6%）も約 7.8 ポイント増加した。一方、「月に数回」329 人（46.3%→36.0%）が約 10.3 ポイント減少、「年に数回」136 人（23.9%→14.9%）が約９ポイント減少した。（第１表・第１図）
・ 男女別の利用頻度では、男女ともに「週に数回」の利用が増加した（男性 13.6%→21.6%、女性 6.7%→16.7%）。（第１表・第２図・第３図）

２　来館目的について

・ 「個人的な利用」（70.2%）が最も多く、これは前年度と変わらない傾向を示しているが、約８ポイント増加している。（第２表・第４図）
・ 「仕事上の利用」（9.8%）は前年より５ポイント減少している。（第２表・第４図）
・ 利用している資料の種類としては「図書」が最も多く（34.9%）、次いで「新聞・雑誌」（9.5%）となっている。前年度と比べ、「新聞・雑誌」（14.0%→9.5%）は約 4.5 ポイント減少したが、回答数は 74 人→87 人と増加している。「音楽・映像資料」(9.5%→3.0%)は約 6.5 ポイント減少した。音楽・映像コーナーが前川國男館の整備を待つかたちとなり、貸出のみの対応を行っているためと思われる。（第２表・第４図）
・ 利用しているサービスでは「調査・相談」（2.2%）が前年より約 6.3 ポイント減少している。また「座席の利用」（19.0%）は前年より約 10.8 ポイント増加している。本館開館にあたり家具やレイアウトを工夫し、居心地の良い空間づくりに配慮した効果と思われる。（第２表・第４図）
・ 男女の選択率の差が倍以上あった項目のうち、男性の選択率が高かったのは「新聞・雑誌の利用」（男性 12.6%、女性 5.2%）、「音楽・映像資料の利用」（男性 3.6%、女性 1.2%）、「調査・相談」（男性 3.3%、女性 0.6%）である。女性の選択率が高かったのは、「展示・講座」（男性 0.6%、

女性 1.4%）、「ライブラリーショップの利用」（男性 1.0%、女性 2.6%）である。（第 2 表・第 5 図）

・ 新項目については回答数が少なく分析が難しいものの、「生涯学習相談」については、男女差（男性 0.6%、女性 0.9%）は少なく、「ライブラリーショップの利用」については、上記のとおり、女性（2.6%）が男性（1.0%）を倍近く上回っている。（第 2 表・第 5 図）

3　県立図書館の選択理由について

・ 「静かな環境だから」（56.7%）が最も多く選択され、次いで「建物・雰囲気が気に入っているから」（50.5%）が選択されている。特に後者は前年度（23.1%）から約 2 倍になり、新しい本館の建物に対する好感度の高まりが見られる。（第 3 表・第 6 図）

・ 「専門的な資料があるから」（24.9%）が昨年に比較して約 24.1 ポイント減少した。（第 3 表・第 6 図）

・ 男女の選択率の差が倍以上あった項目は「視聴覚資料を借りることができるから」（男性 5.2%、女性 1.2%）である。（第 3 表・第 7 図）

・ 新項目「個室があるから」（男性 12.0%、女性 12.1%）については、男女の選択率はほぼ同率であった。「交流スペースがあるから」（男性 3.1%、女性 4.9%）は、若干女性の選択率が高い傾向があった。（第 3 表・第 7 図）

4　利用場所について

・ 本館の施設に合わせ、選択項目を全改訂した。

・ 利用場所の上位は「社会科学資料・閲覧スペース」（29.1%）、「1F、2F リフレッシュエリア」（24.7%）、「歴史・かながわ資料閲覧スペース」（22.0%）、「人文科学資料、閲覧スペース」（18.6%）となっており、比較的閲覧スペースの選択率が高い傾向がみられた。（第 4 表・第 8 図・第 9 図）。

・ 資料の設置されていない 4 F では、座席数や稼働日が多い「研究ブース・研究個室」（12.5%）の利用が多い傾向となった。（第 4 表・第 8 図）

・ 男女の選択率の差が大きかった項目は「学び⇔交流エリア・ディスカッションルーム」（男性 3.1%、女性 8.6%）、「３F、４Ｆオープンテラス」（男性 5.5%、女性 10.1%）、「１F、２F リフレッシュエリア」（男性 18.7%、女性 33.7%）であり、いずれも女性の選択率が高い傾向がみえる。逆に男女間の選択率の差で、男性が女性の倍近くになる項目はなかった。（第 4 表・第 10 図）

5　利用の成果（アウトカム）について

・ 40%以上の回答者に選択された項目は「余暇を有意義に過ごせた」（41.6%）であり、前年度と比べて、突出して多くなっている。一方、「研究や調べものが進んだ」（34.5%→27.4%）は約 7.1 ポイント、「仕事に役立った」（16.1%→12.5%）は約 3.6 ポイント減少した。（第 5 表・11 図）

・ 男女の選択率で差が大きかった項目で、男性の選択率が高い項目は、「研究や調べものが進んだ」（男性 29.8%、女性 23.9%）、「知識・教養が深まった」（男性 34.6%、女性 28.2%）である。女性の選択率が高い項目は「学びのきっかけと出会った」（男性 10.5%、女性 18.2%）である。（第 5 表・第 12 図）

６、７　満足度について

「全般的にみた県立図書館の満足度」について（第６表）

・　「満足」（65.4%）が最も多く選択され、前年の 50.7%から約 14.7 ポイント上昇した。「どちらかといえば満足」（30.8%）を合計すると 96%以上となり、総じて満足度が高い結果となった。（第 6 表・第 13 図）

・　男女別の回答においては、「満足」（男性 62.8%、女性 69.6%）は女性の割合が高く、約 7 割近くの女性の満足感を得ることが出来ている。（第 7 表・第 14 図）

「資料やサービスについての満足度」について（第８表）

・　「満足」が最も多く選択された項目は、「施設・設備」（75.4%）であり、前年より約 34.0 ポイント増加し、他項目に比べて突出している。次いで、前年度より高い数値を保っている「職員の対応」（56.1%）である。その他の項目についても、中央値がすべて 4 を示し、新しく生まれ変わった神奈川県立図書館が利用者に満足して受け入れられていると思われる。（第 8 表・第 15 図・第 16 図）

・　「満足」「どちらかといえば満足」の構成比の比率の合計が 70%を超えた項目
「施設・設備」（95.9%）、「職員の対応」（85.1%）、「開館日・開館時間」（83.8%）、「図書」（70.6%）の 4 項目である。（第 8 表・第 15 図）

・　「満足」「どちらかといえば満足」の構成比の比率の合計が 50%未満の項目
「音楽・映像資料」（38.3%）、「データベース」（38.8%）、「電子書籍」（31.5%）、「調査・相談」(38.3%)、「生涯学習情報のパンフレット・チラシ」(39.5%)、「生涯学習相談」(30.1%)の 6 項目。「わからない」が 50%を超えたのも上記 6 項目であった。新項目「データベース」や「電子書籍」など認知度の低さ及び利用経験がないことにより評価できない利用者が多いことが考えられる。既存の 4 項目に関しては、昨年の結果と同様の傾向である。（第 8 表・第 15 図・第 16 図）

・　「不満」が最も多く選択された項目は「図書」（3.3%）、次いで「開館日・開館時間」（2.8%）である。このうち「図書」では、「どちらかといえば不満」との合計値（15%）は、昨年度（15.3%）とほぼ同様であるが、「不満」（1.9%→3.3%）に対する比率が高まっている。（第 8 表・第 1 5 図・第 16 図）

・　「満足」の選択率は「新聞・雑誌」以外の 10 項目は女性が高いが、「不満」の選択率は 11 項目すべて男性が高かった。（第 9 表・第 10 表・第 17 図～第 29 図）

・　男性の回答も中央値はすべて 4 である。「満足」が 40%を超えた項目は、「施設・設備」(73.5%)、「職員の対応」（55.1%）、「開館日・開館時間」（47.2%)の 3 項目であった。（第 9 表・第 17 図・第 19 図～29 図）

・　女性の回答も中央値はすべて 4 である。「満足」が 40%を超えた項目は、「施設・設備」(78.1%)、「職員の対応」（57.9%）、「開館日・開館時間」（52.2%）、「図書」（40. 8 %）の 4 項目であった。（第 10 表・第 18 図～第 29 図）

８　図書館の開館日・開館時間について（自由記述）

・　今年度、よく使うあるいは使いやすい開館日や開館時間について、記述してもらう項目を設けた。

・ 有効回答のうち、「回答あり」（49.5%）が約半数あった。その内、「現状の開館日・開館時間時間内」（31.8%）に対する記述と「現状の開館日・開館時間時間外」（18.4%）に対する記述があった。（第 11 表・第 12 表・第 30 図・第 31 図）

９　回答者について

１）性別

・ 男性 523 人（57.2%）、女性 347 人（38.0%）で、前年と同様に男性の割合が高い状態ではあるが、女性比率が大きく増加した。「無回答・無効回答」は 40 人（4.4%）で、回答者数は増加したが、比率は前年より減少した。一定数回答を控える利用者がいる傾向が見られる。（第 13 表・第 32 図）

・ 前年度との比較において、女性（22.8%→38.0%）が約 15.2 ポイント増加した。本館が女性にとって来館しやすい環境になったと考えられる。（第 13 表・第 32 図）

２）年代

・ 「60 代」が 157 人（17.2%）と最も多く、「30 代」が 100 人（10.9%）と最も少ない。ただし、世代間で最大 17 ポイント以上の差があった前年度と比べて平均化しており、全世代が利用していることが見受けられる。また、構成比でみると、「19 歳以下」（6.3%→13.2%）が約 6.9 ポイント増加し、「30 代」（6.8%→10.9%）が約 4.1 ポイント増加している。一方、「70 代以上」（23.7%→13.8%）は、約 9.9 ポイント減少している。これらは、本館開館によって、若い世代が県立図書館を利用していることが考えられる。（第 14 表・第 33 図）

・ 年代別の男女比を見ると、40 代以下の世代は若干男性が高いものの、男女比は均衡している。「20 代」のみ、男性（46.0%）女性（53.1%）と女性の比率が高い。ただし、50 代以上になると男女比の乖離が大きくなり、年齢が上がると総じて男性の比率が高く、特に「70 代以上」は、男性（85.7%）女性（13.5%）となっている。（第 15 表・第 34 図）

３）仕事

・ 「フルタイム勤務（会社員・公務員）」260 人（28.4%）が最も多いのは、前年度と変わらない。次いで「学生」186 人（20.4%）が多くなった。前年度に比べ、構成比が増えたのは、「専業主婦・主夫」（3.0%→6.0%）、「パート・アルバイト」（6.6%→10.6%）、「学生」（15.6%→20.4%）である。減ったのは「無職・退職」（28.3%→18.4%）である。（第 16 表・第 35 図）

・ 男女別でみると、男性の比率が女性の倍以上あった項目は、「無職・退職」（男性 25.4%、女性 9.8%）、女性の比率が男性の倍以上あった項目は「専業主婦・主夫」（男性 0.4%、女性 15.0%）、「パート・アルバイト」（男性 7.3%、女性 16.7%）である。（表 16 表・36 図）

４）住所

・ 県内在住者が 90%以上を占めている。県外からの利用者数（25 人→31 人）は増えているものの県内の利用者数（472 人→837 人）が大きく増加したことで、構成比としては減少している。また、県内の内訳では、県立図書館所在地である横浜市在住者が 90%以上を占めており、前年より増えている。（第 17 表・第 18 表・第 37 図・第 38 図）

- 県内在住者の内訳を見ると、「横浜市のうち当館近隣地区」（54.3%→66.9%）が約 12.6 ポイント増えている。一方、横浜市外の地域が減少し、特に「県央地区」（3.6%→0.8%）は大きく減少している。（第 18 表）
- 県内在住者の男女内訳を見ると、男女の比率の差が倍以上となった地域は「川崎市」（男性 5.4%、女性 0.0%）である。（第 18 表）
- 男女別から見ると、女性は横浜市内からの利用者の比率が 93.1%と高く、「横浜市のうち当館近隣地区」からは 67.6%の利用者が来館している。（第 18 表・第 39 図）