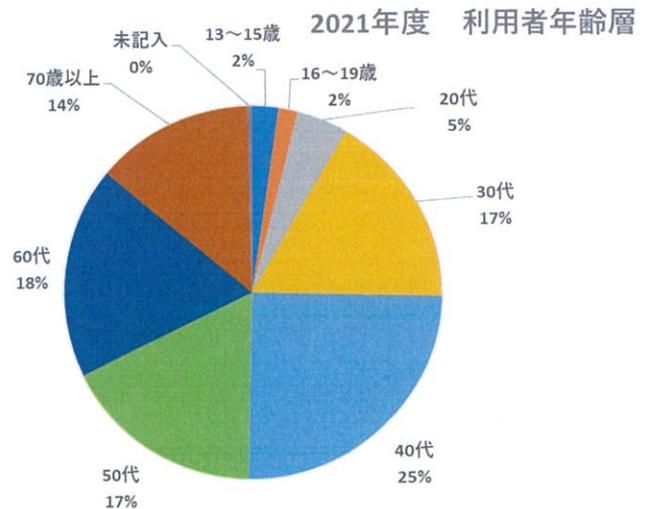
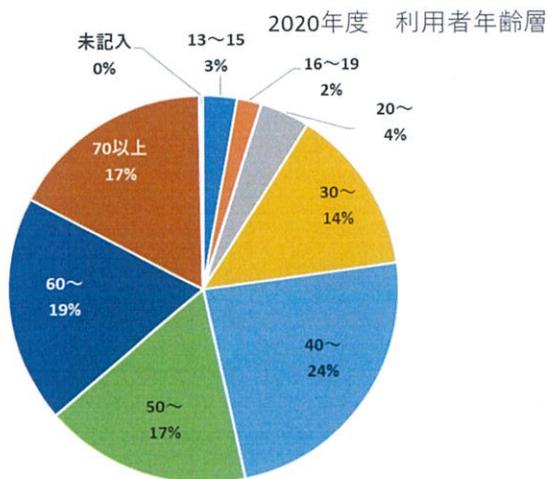


アンケート結果の分析（利用者アンケート報告書 別添資料）

アンケートの分析にあたっては、項目別のクロス集計組み合わせを検討し、必要とする情報を抽出するための条件付けを行った。以下、順に分析結果を述べる。

●利用者層について



前年度と同様に各館別で利用者の年齢の回答を集計した。

1) Q1で利用者の年齢の回答を集計した。前年度と同様、40代の子育て層が25%と最も多く、次いで60代の18%となった。前年度と比較し40代以下の回答が47%から51%と増加。20代の回答が4%から5%と微量ながら増加した。Web回答を推奨した効果と考える。

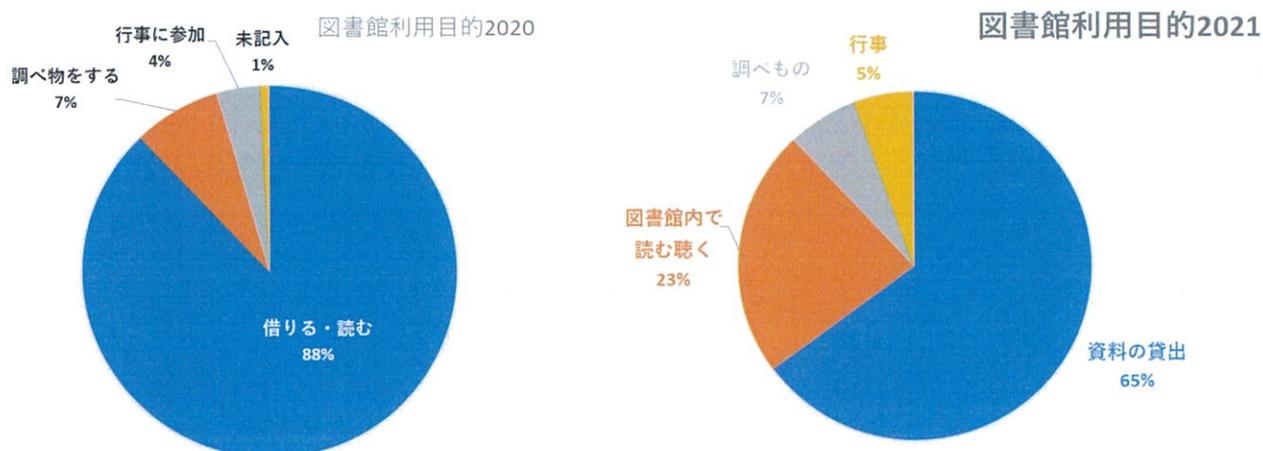
・2021年度館別回答年齢

	13～15歳	16～19歳	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	未記入	総計
中央	24	17	45	171	254	176	187	138	3	1015
サン	20	8	15	78	98	62	57	73	0	411
黒瀬	4	3	6	27	81	51	77	77	0	326
福富	3	0	0	9	11	6	14	13	0	56
豊栄	0	0	3	1	6	2	9	7	0	28
河内	4	5	2	19	24	11	13	8	0	86
安芸津	2	0	3	11	22	24	35	24	0	121
合計	57	33	74	316	496	332	392	340	3	2043

河内こども図書館は、利用者の内 30 代 40 代の子育て世代の利用が 50% (43/86) と利用者層の半分である。また 10 代の YA 世代の利用も 10% (9/86) と高く、「こども図書館」の特色の浸透と蔵書構成の影響と考える。一方 60 代以上の利用は 24% となっている。地域の人口比率で考えると、河内地区の住民は 43% と半数近くが 65 歳以上 (東広島市 HP「2022 年 1 月年齢別人口」より) であることを鑑みると、地域住民の利用は弱いことが伺える。特色を活かしながら、地域住民の読書活動へのアプローチも検討していく。

黒瀬図書館は 10 代の YA 世代と 20 代の回答が 3% (13/326) と全館で最も低く、30 代の回答も 8% (27/326) と豊栄に次いで低い数字となった。黒瀬館で開催している「おとなの雑学講座」はどの回も好評であり、講座内容によっては 20 代や 30 代の参加もある。講座参加から図書館利用につながるよう図書の PR を強化したい。また、20 代の利用に関しては広島国際大学との連携からも利用促進につながればと考える。

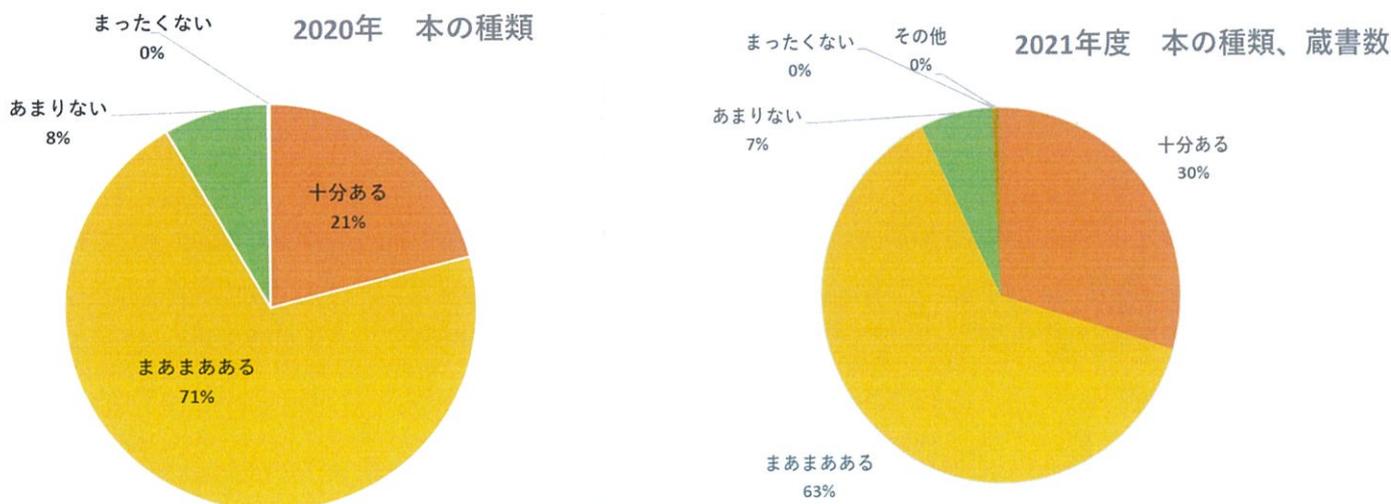
●図書館の利用について (複数回答)



2) Q1 で利用目的を調査した (複数回答)。今年度は図書の「借りる」と「館内で読む」を分けた設問とした。前年度と比較してもほとんど変化はない。コロナ禍ともあり、調べものや行事の利用の回答率は伸び悩んだ。調べもの、レファレンスについてはホームページなどを活用し利用者への浸透を図っていく。

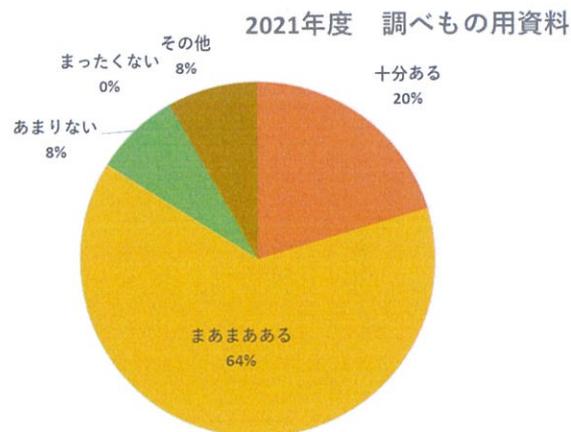
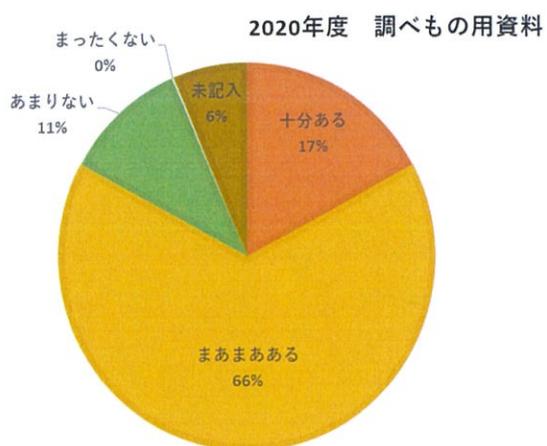
●選書について (複数回答)

・利用する資料の充実度



今年度は資料の種類と蔵書数の満足度を合わせた設問とした。前年と同様、資料に関しては93%が「十分ある」「まあまあある」と評価をいただいた。内でも「十分ある」の回答が9%増、「あまりない」が1%減となり、前年度より評価が高くなったことが伺える。その中でも「あまりない」や自由回答で資料に関し、要望が上がっている。(自由回答データ参照) 利用する館にないことや、予約でなかなか手元に届かないため、「ない」との評価をしていることも考えられる。予約サービスや蔵書検索方法などの図書館の活用講座を設け、利用者の利便性を図る。

●レファレンスについて



2) Q4でレファレンス資料の充実度を調査した。全体的な回答比率は大きく変わらないが、前年度と比較し「十分ある」が3%増、「あまりない」が3%減となり、満足度が上昇したと考えられる。その他の回答で未記入以外に「調べたことがない」「わからない」「知らない」などがあり、図書館で調べることにし浸透が出来ていないことが伺える。とくにデータベースに関しては「どのデータベースをどう活用するのか、実践があれば使いやすい」との意見があった。

・利用者の課題解決の状況の把握 (複数回答)

	満足	やや満足	やや不満	不満	相談したことはない	その他	総計
十分ある	317	23	0	0	80	1	417
まあまあある	610	283	10	1	380	15	689
あまりない	49	45	4	0	64	0	113
まったくない	0	1	0	0	1	0	2
その他	57	19	1		47	38	105
(前年度)	1033 (1081)	371 (408)	15 (28)	1 (3)	572 (772)	54 (58)	2046 (2350)

次に Q9 と Q10 を掛け合わせ、調べものに対して利用者の課題解決がなされたかを算出した。まず、スタッフの対応については「満足」「やや満足」の回答をあわせて 68% (1404/2046 件) だった。「相談したことはない」が資料は「十分ある」「まあまあある」と回答した方は 80% (460/572 件) となり、資料での課題解決につながっていると考えられる。資料は「あまりない」「まったくない」がレファレンス対応に「満足」「やや満足」と回答した方は 82% (95/115 件) となり、相談対応での課題解決に繋がっていると伺える。「相談したことがない」方で資料も「あまりない」「まったくない」との回答が 11% (65/572 件) となり、1 割の方が図書館で調べものをするにあたり解決に至っていないことがわかった。レファレンスの PR をはじめ、データベースの活用促進を強化するとともに、利用者が声を掛けやすい雰囲気やスタッフから利用者への声掛けも積極的に行い課題解決ができる環境づくりを強化していく。

●図書館の取り組みの利用状況（複数回答）

	13-15 歳	16-19 歳	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以 上	未記入	合計
レファレンス	1	0	7	20	36	21	7	2	0	94
インターネット	21	13	14	69	140	89	84	49	2	481
電子図書館	4	1	4	32	51	38	30	20	0	180
ルーラル電子 図書館	1	0	1	3	4	5	6	13	0	33
館内 OPAC	21	12	30	129	222	145	153	90	0	802
WebOPAC	9	7	18	101	182	107	97	30	0	551
サピエ図書館	0	0	1	1	0	0	0	2	0	4
移動図書館	16	9	15	58	71	46	77	29	2	323
書籍除菌機	12	2	12	81	107	48	66	34	0	362
ADEAC	1	0	1	9	11	0	3	0	0	25
調べる学習コ ンクール	3	0	1	9	23	1	1	0	0	38
合計	89	44	104	512	847	500	524	269	4	2893

2) Q6 利用されているサービスおよび取り組みとして「館内 OPAC」との回答が最も多く、次いで「WebOPAC」となった。「館内 OPAC」はどの世代でも利用度が高かった。館内 OPAC の活用をより進めていくと同時に館内 OPAC の台数には限りがあるため、WebOPAC の活用方法の周知も積極的に行いたい。また電子図書館、ルーラル電子図書館の PR も進めていく。

●中央図書館サービスの利用状況（複数回答）

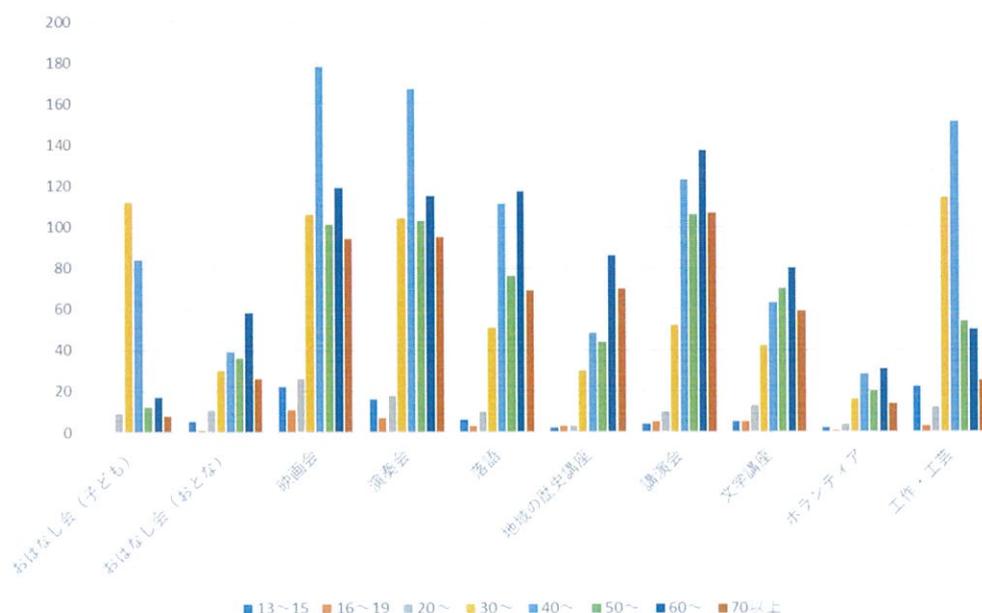
	13～15	16～19	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	未記入	総計
国立国会デジタル コレクション	1	0	1	7	7	3	1	3	0	23
フライヤー	1	0	1	3	6	4	1	4	0	20
官報データベース	0	0	1	1	3	2	2	5	0	14
日経テレコン	1	0	1	6	2	3	11	6	0	30
調べ学習室 （自習室）	20	13	7	17	45	16	26	15	1	160
総計	23	13	11	34	63	28	41	33	1	247

2) Q7 で中央図書館でのデータベースや館内サービスの利用状況についての設問を設け、年代別での利用状況を算出した。最も利用状況が多かったのが「調べ学習室」の利用で、回答の内 64%（160/247 件）がこの回答となった。40代の 28%（45/160 件）次いで 10 代の利用状況は 20%（33/160 件）と高かった。10 代の学生世代とその親世代の利用状況が多いことが伺える。この設問の全体的な回答率が低かった。コロナ禍で館内滞在の制限があったことも要因の一つであることは考えられるが、データベースやコンテンツの周知が不十分である結果といえる。図書以外の情報活用の周知も早急に取り組んでいく。

●図書館の行事について

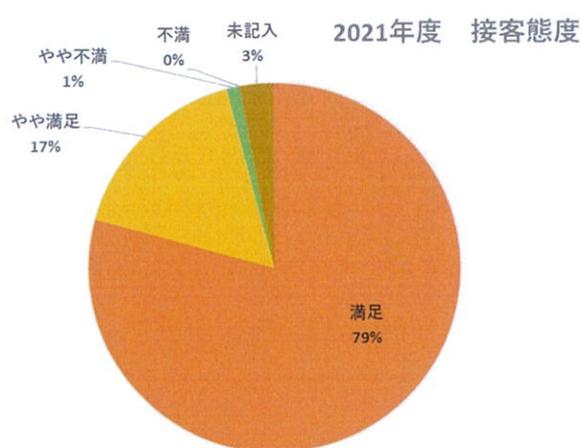
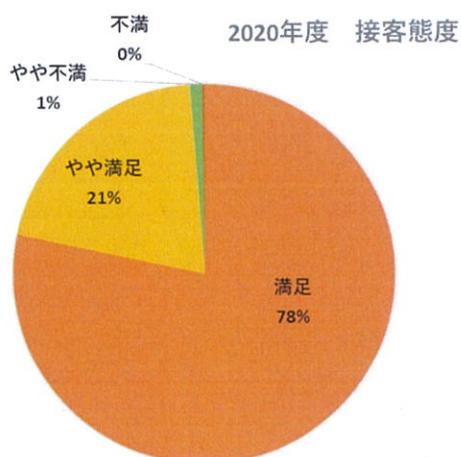
- ・参加したいと思う行事の把握（複数回答）

2021年度 年代別 参加希望講座



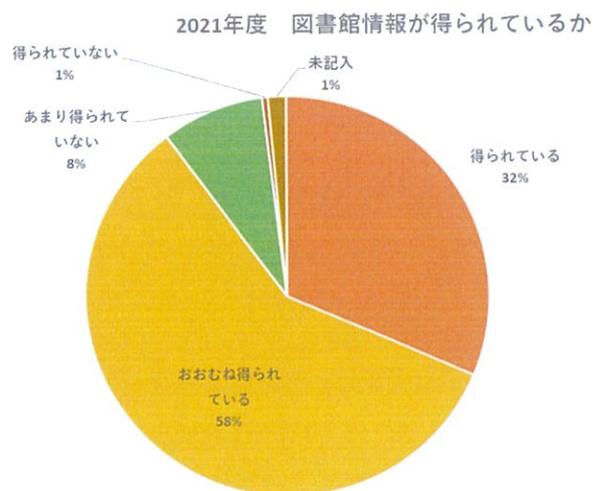
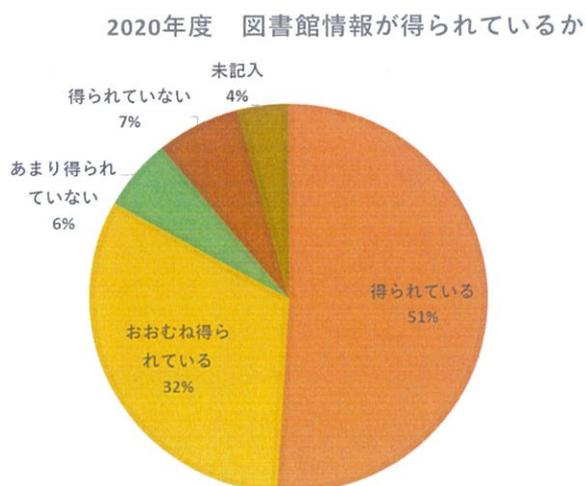
2) Q9で「どのような行事に参加してみたいか」を尋ね、年代別に算出した。「映画会」の参加希望が一番多く、次いで演奏会、三番目は「工作・工芸」となった。年代別で見ると、10代から40代の4世代で「映画会」が、50代、60代、70代以上では「講演会」との回答がそれぞれ最も多かった。13歳～15歳に限り、回答が「映画会」と「工作・工芸」が同率で最も要望が高かった。結果を踏まえ、今後の行事企画の参考にする。特に非来館層である10代、20代、50代を対象にした行事をターゲットにあわせたテーマの行事を企画実施していきたい。

●職員の接客態度について



3)の接客態度の満足度においては、「満足」「やや満足」合わせて96%の高い評価をいただいた。前年度と同様、ごく少数ではあるが対応が「不満」とのご意見もいただいた。自由回答で「コロナ禍の対応についての説明不足」があげられており、イレギュラー対応が弱いことが不満の要因の一つと考えられる。来年度はクレーム対応を中心とした接客研修を設け、イレギュラー対応にも慌てず対応できるようスタッフのスキルアップを図る。

●広報について（複数回答）



4)Q3で図書館情報が得られているかを尋ね、広報の満足度を調査した。「得られている」「おおむね得られている」との回答が90%と前年より増加したが、「得られている」の回答が19%減となり、情報発信が弱いとの結果になった。

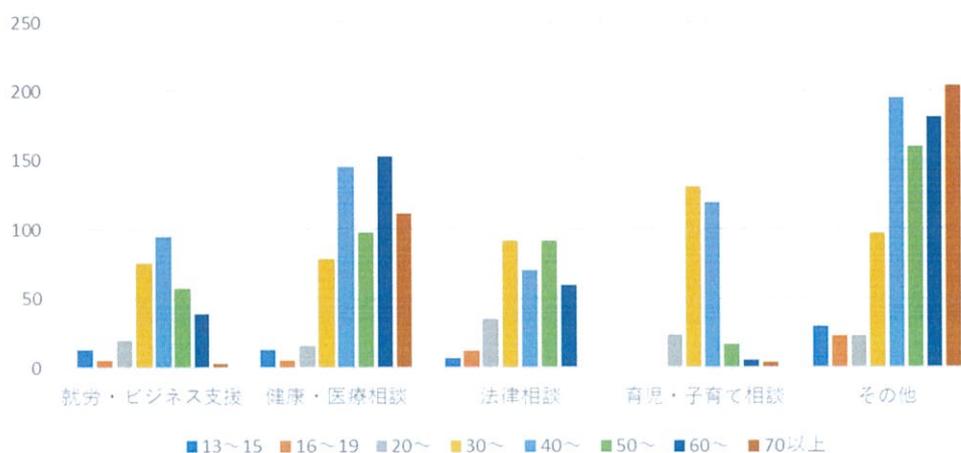
●情報別による利用者の知りたい情報（複数回答）

	得られている	おおむね得られている	あまり得られていない	得られていない	未記入	総計
サービスの紹介	75	196	33	2	9	315
ボランティア情報	26	59	15	0	1	101
利用案内	195	333	46	2	5	581
開館日	449	679	81	4	15	1228
本の紹介	368	761	111	9	23	1272
行事	207	414	64	3	8	696
	1320	2442	350	20	61	4193

4) Q2で「知りたいと思う情報」を確認し、Q3で「情報が得られている」の質問を掛け合わせて、情報別に利用者への周知度を算出し、利用者の求める情報を提供できているかどうかを確認した。どの情報も10%前後の方が「あまり得られていない」「得られていない」と回答した。特に「ボランティア情報」は14%（15/101件）が「あまり得られていない」と回答した。ボランティアのネットワーク構築を進めながら、どのような情報および発信方法が有効か、ボランティアの方々と連携を取りながら進めていく。

●図書館サービスについて（複数回答）

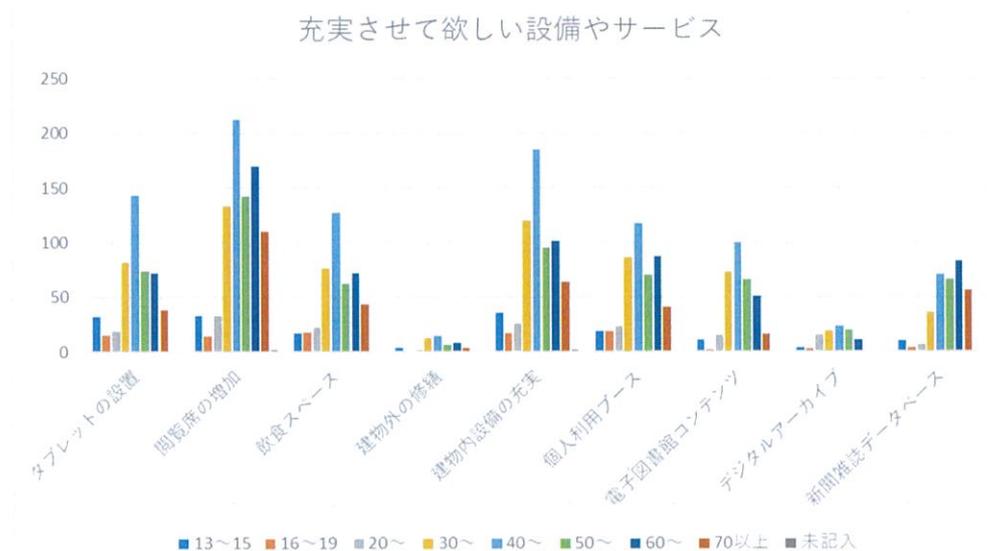
利用してみたい図書館サービスについて



全体で最も関心が高いサービスが「健康・医療」回答となった。

16～19歳、20代では他の項目より「法律相談」との回答が最も多く、高い関心があることがわかった。若い世代の問題解決および困りごとの相談の機会として法律関連の講座の開催も視野にいれていく。最も多い回答が「その他」となり、「コミュニティ」や「趣味に関すること」「スマートフォン、IT関連」「古文書の解説」「図書の紹介」など多岐にわたった。自由回答の意見も踏まえながら、利用者サービスの向上に取り組みたい。

●図書館での設備やサービスの要望（複数回答）



	13～15	16～19	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	未記入	総計
タブレットの設置	32	15	19	82	143	74	72	38	1	476
閲覧席の増加	33	14	33	133	212	142	170	110	2	849
飲食スペース	17	18	22	77	127	62	72	44	0	439
建物外の修繕	4	0	2	13	14	6	8	4	0	51
建物内設備の充実	36	17	26	120	185	95	101	64	2	646
個人利用ブース	19	19	23	86	117	70	87	41	1	463
電子図書館コンテンツ	11	2	15	73	100	66	51	16	1	335
デジタルアーカイブ	4	3	15	19	23	20	11	1	0	96
新聞雑誌データベース	10	4	6	36	70	66	83	56	0	331
	166	92	161	639	991	601	655	374	7	3686

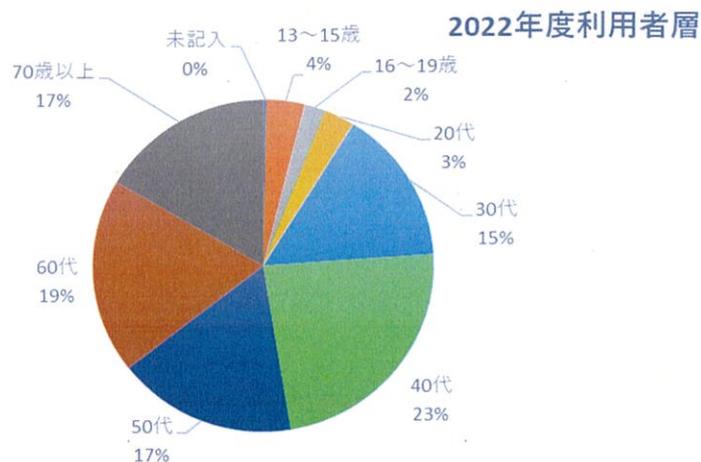
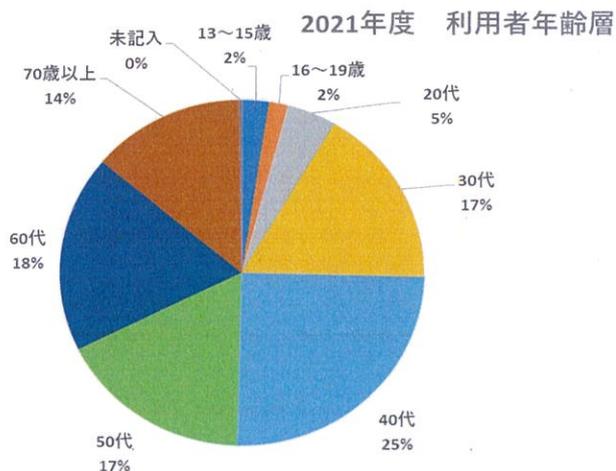
5) Q2で「図書館にあれば活用してみたいサービス」について調査し、年齢別で算出した。「閲覧席の増加」が最も多く23%（846/3686件）次いで「建物内の設備の充実」が17%（646/3686件）だった。館内の充実を求める声が多かった結果となったが、どの項目も一定数の要望があることが分かった。年齢別の要望を参考に、取り組めるものを検討していく。

以上

アンケート結果の分析（利用者アンケート報告書 別添資料）

アンケートの分析にあたっては、項目別のクロス集計組み合わせを検討し、必要とする情報を抽出するための条件付けを行った。以下、順に分析結果を述べる。

●利用者層について



各館別で Q1 の利用者の年齢の回答を集計した。

前年度と同様、40代の子育て層が23%と最も多く、次いで60代の19%となった。10代のYA層の回答が4%から6%と微量ながら増加した。アンケート実施時期が7月中と夏期休暇の期間の効果と考える。

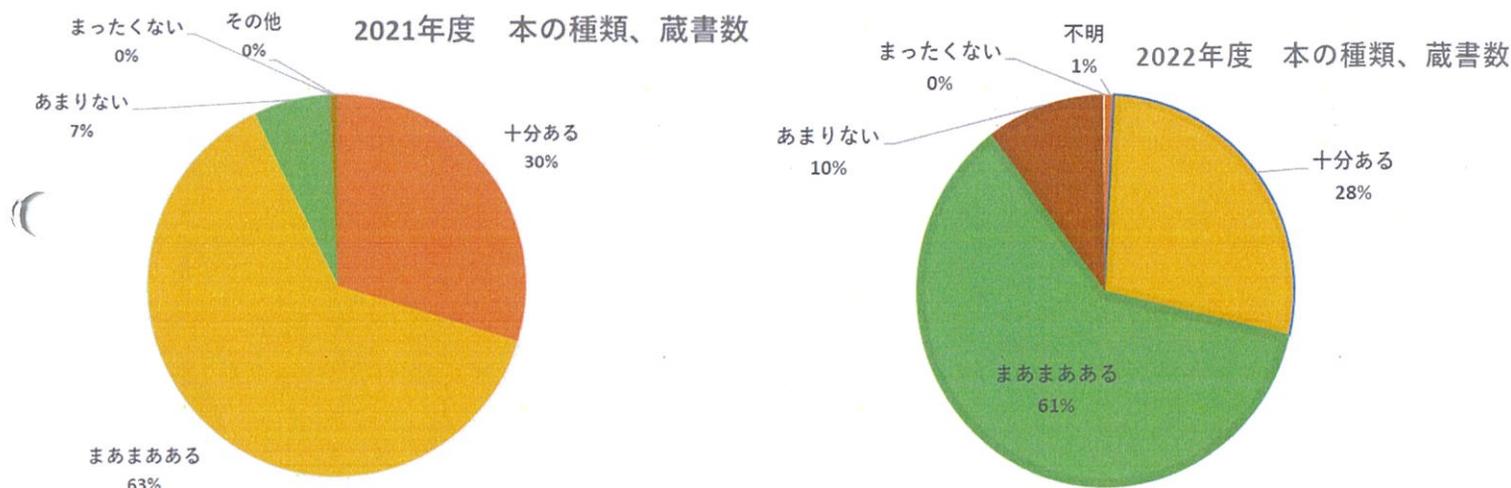
・2022年度館別回答年齢

	13～15歳	16～19歳	20～	30～	40～	50～	60～	70以上
中央館	2.9%	1.8%	4.3%	18.6%	18.6%	21.4%	18.6%	13.9%
サンスク館	3.0%	2.7%	3.0%	17.2%	29.1%	17.2%	14.2%	13.5%
黒瀬館	3.3%	0.0%	0.0%	11.7%	16.7%	11.7%	35.0%	21.7%
河内館	9.4%	4.7%	1.6%	18.8%	40.6%	15.6%	3.1%	3.1%
安芸津館	4.8%	1.2%	2.4%	7.9%	18.2%	12.7%	26.7%	26.1%
福富館	3.0%	3.0%	0.0%	9.1%	27.3%	27.3%	15.2%	15.2%
豊栄館	0.0%	0.0%	2.8%	8.3%	16.7%	5.6%	30.6%	36.1%
全体	3.6%	2.0%	2.9%	15.1%	23.4%	17.1%	19.0%	16.6%

河内こども図書館は、利用者の内 30 代 40 代の子育て世代の利用が 59.4%と利用者層の半分以上である。「こども図書館」の特色の浸透と蔵書構成が功を奏しているといえる。

黒瀬図書館は 10 代、20 代の回答が計 3.3%と豊栄に次いで低い数字となった。黒瀬館は市のモデル図書館としての役割が弱いことがうかがえる。広島国際大学との連携で学生との協同事業を検討し利用促進を強化していく。また、全体でも 10 代 20 代の利用は比率が低い。若年層が求める図書館への要望を参考に運用等に取り入れていきたい。

●選書について



Q5. 図書館の資料の種類や蔵書数の満足度について調査した。資料の種類と蔵書数の満足度については「十分ある」28%「まあまあある」61%となり、選書の満足度は高いことがうかがえる。しかし、「あまりない」との回答が7%から10%と3%増となった。

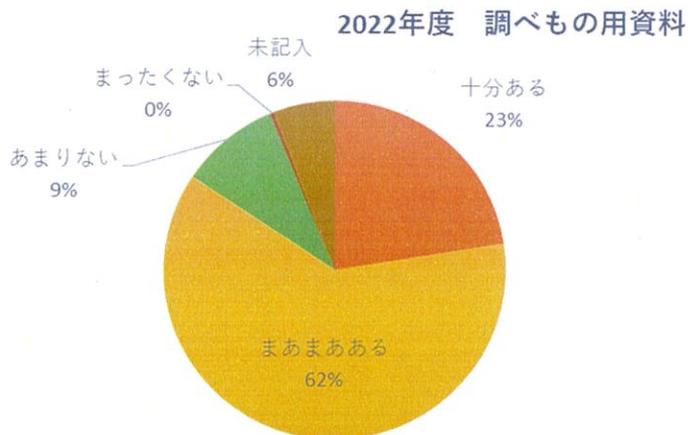
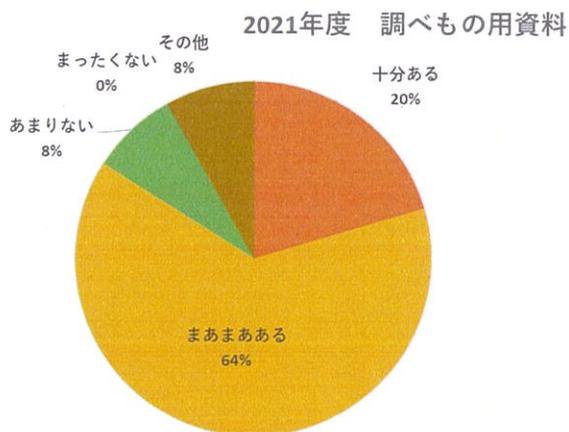
・2022 年度年齢別の本の種類、蔵書数の満足度

	13 ~ 15 歳	16 ~ 19 歳	20~	30~	40~	50~	60~	70 以上	全体
十分ある	47.1%	52.6%	29.6%	34.8%	31.5%	21.3%	16.9%	27.1%	27.8%
まあまあある	44.1%	42.1%	55.6%	56.0%	58.0%	69.4%	74.0%	54.8%	61.1%
あまりない	8.8%	5.3%	14.8%	8.5%	9.6%	9.4%	9.0%	14.2%	10.1%
まったくない	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.2%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	3.2%	0.7%

年代別で本の種類と蔵書数の満足度を算出した。「あまりない」が20代と70代以上で14%強となっている。20代が求める資料の充実のため、大学連携などを活用し情報を収集する。70代以上の満足度が低い理由として、資料の情報を得ることができていないことも考えられる。相談しやすい環境づくりや検索の方法のレクチャーなどを強化していく。

前年度より満足度が若干低下した結果となった。複本調整や図書館別の特色の影響も考えられる。どの年代にも言えるが、本の特集展示コーナーや紹介を積極的に行い、東広島市立全館で資料が充実していることをアピールしていく必要がある。

●調べもの・レファレンスについて



Q9. 調べものをするための資料やデータベースなどのレファレンス資料の充実度を調査した。全体的な回答比率は大きく変わらないが、前年度と比較し「十分ある」が3%増となった。

・2022年度 年齢別の調べもの資料数の満足度

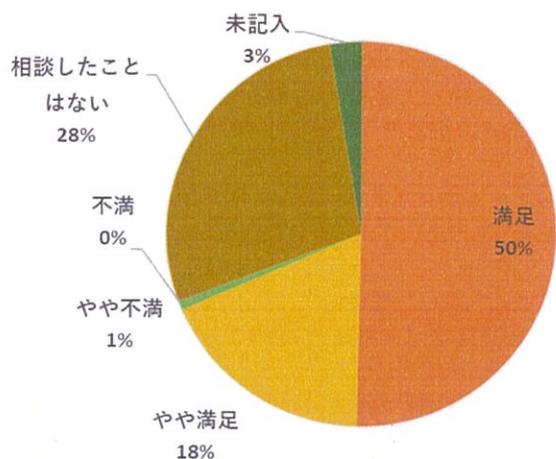
	13～15歳	16～19歳	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	全体
十分ある	44.1%	42.1%	25.9%	32.6%	24.2%	12.5%	13.0%	23.2%	22.5%
まあまあある	47.1%	47.4%	70.4%	58.9%	59.8%	69.4%	70.6%	53.5%	61.8%
あまりない	2.9%	5.3%	3.7%	5.7%	12.3%	11.9%	8.5%	10.3%	9.4%
まったくない	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	0.5%	0.6%	0.0%	0.6%	0.4%
不明	5.9%	0.0%	0.0%	2.8%	3.2%	5.6%	7.9%	12.3%	5.9%

利用者の年齢別で調べもの資料の満足度を算出。「あまりない」が40代で12.3%、50代で11.9%となった。16～19歳では「あまりない」「まったくない」を合わせると10%強となった。

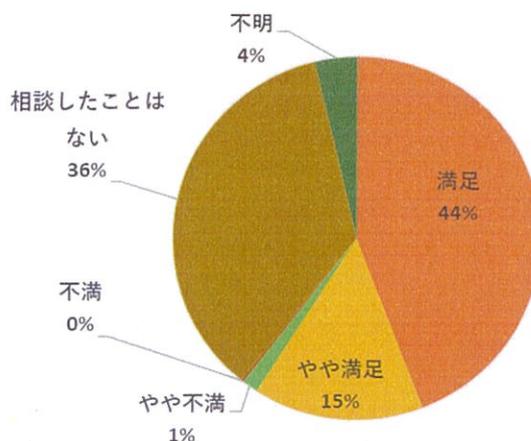
全体としては満足度が高い回答となったが、40代、50代の働き世代の満足度は低い傾向といえる。また、16～19歳の学生世代でも不満の回答が寄せられた。

レファレンス資料だけでなくデータベースの活用のPRを積極的に進めていく。

2021年度 調べもの相談回答満足度



2022年度 調べもの相談回答満足度



・図書館別調べもの相談回答の満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満	相談したことはない	不明
中央館	33.9%	15.7%	1.8%	0.7%	45.0%	2.9%
サンスク館	44.3%	16.6%	1.0%	0.0%	35.1%	3.0%
黒瀬館	45.0%	13.3%	3.3%	0.0%	36.7%	1.7%
河内館	50.0%	15.6%	0.0%	0.0%	28.1%	6.3%
安芸津館	58.8%	13.3%	0.6%	0.0%	23.6%	3.6%
福富館	33.3%	12.1%	6.1%	0.0%	39.4%	9.1%
豊栄館	52.8%	8.3%	0.0%	0.0%	27.8%	11.1%
全体	44.1%	15.0%	1.4%	0.2%	35.5%	3.7%

図書館スタッフに調べものの相談をしたとき、満足できる回答は得られたかを調査した。59%が「満足」「やや満足」と回答し、半数以上が満足と回答。しかし、前年度と比較すると「満足」は6%減、「やや満足」3%減となった。また、「相談したことはない」との回答が8%増となっている。

図書館別で比較すると、中央館の45%が「相談したことはない」との結果となった。サンスクエア館、黒瀬館でも35%強の利用者が「相談したことはない」と回答している。セルフ貸出機の導入で、スタッフと対面する機会の減少が要因の一つと考えられる。

福富館では「相談したことはない」との回答が、中央館に次ぎ39.4%と高い比率となった。話しかけやすい環境かどうか、カウンターでの業務の進め方等を検討する。

・利用者の課題解決の状況の把握（件数）

	十分ある	まあまあある	あまりない	全くない	不明	全体
満足	36.2%	58.5%	2.7%	0.0%	2.7%	44.1%
やや満足	5.7%	74.3%	16.4%	0.0%	3.6%	15.0%
やや不満	0.0%	38.5%	53.8%	0.0%	7.7%	1.4%
不満	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.2%
相談したことはない	15.1%	66.9%	13.6%	1.2%	3.3%	35.5%
不明	8.6%	11.4%	2.9%	0.0%	77.1%	3.7%

「調べものの資料の満足度」と「調べものの相談の満足度」を掛け合わせ、調べものに対して利用者の課題解決がなされたかを算出した。「相談したことない」利用者のうち資料は「十分ある」「まあまあある」と回答したのが81.9%となり、相談はしていないものの資料で課題解決につながっていることがうかがえる。一方、「相談したことない」利用者で資料は「あまりない」「まったくない」と回答したのは14.8%となった。調べものの相談に「やや不満」「不満」との回答は全体の1.6%で、全体でみるとわずかだが、そのうちの半数は相談対応に「やや不満」「不満」と回答。少しでも利用者の満足度を高めるように努めるため、調べもののレファレンスのPRをはじめ、レファレンスに対するスタッフ教育を強化していく。

●図書館サービス（複数回答）

	13～15	16～19	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	全体
月曜日の開館	29.3%	40.6%	17.1%	20.5%	19.1%	22.4%	23.5%	16.4%	26.8%
の探し方、情報検索のレクチャー	22.0%	6.3%	11.4%	14.0%	13.5%	17.5%	19.8%	20.5%	20.9%
本の郵送サービス（送料実費負担）	2.4%	6.3%	8.6%	4.1%	2.1%	0.9%	2.8%	1.2%	3.1%
電子書籍のコンテンツの充実	17.1%	9.4%	17.1%	18.1%	17.7%	14.8%	13.8%	8.8%	18.8%
託児サービス	0.0%	0.0%	0.0%	9.4%	3.1%	2.2%	0.5%	0.6%	3.5%
インターネット端末やWi-Fi環境	7.3%	6.3%	22.9%	11.7%	12.8%	12.1%	8.8%	5.3%	13.4%
本以外のボードゲーム等の貸出	2.4%	18.8%	5.7%	0.6%	7.6%	10.8%	3.7%	4.7%	7.7%
その他	12.2%	9.4%	8.6%	10.5%	13.9%	12.6%	14.7%	14.6%	16.5%
不明	7.3%	3.1%	8.6%	11.1%	10.1%	6.7%	12.4%	28.1%	15.6%

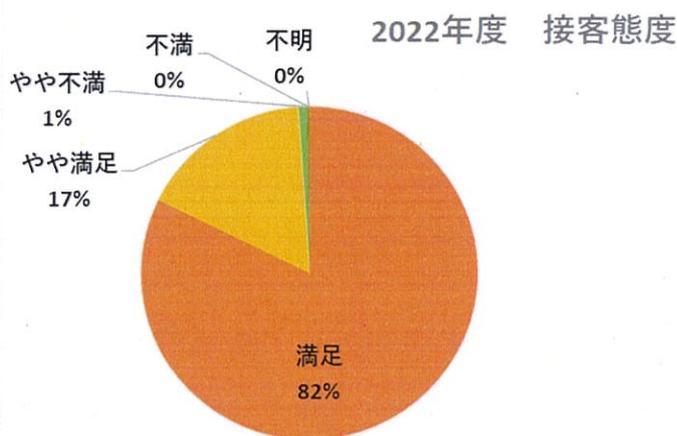
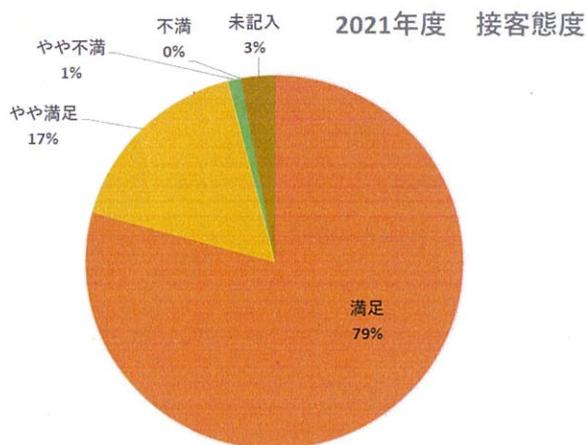
Q11で、どのようなサービスが提供もしくは充実されれば、図書館をより利用したいかをたずね、年代別に算出した。「月曜日の開館」希望が最も多く、次いで「検索レクチャー」となった。年代別でみると「16～19歳」で「月曜開館」との回答は40.6%と割合が高く、「13～15歳」での回答も29.3%と高い割合での回答となっている。月曜が祝日の場合地域館は休館であること、学校行事の振替休日が月曜日になることなどが影響していることが考えられる。

「検索レクチャー」は10代前半の世代と60代以上で高い回答率となっている。この世代をターゲットにWebOPACや検索方法の講座等の開催を計画する。

20代ではインターネット環境の整備を求める声の立が22.9%ともっとも高かった。学習や調査にオンラインを活用していることが伺える。フライヤー閲覧の推進も含め環境整備も検討していきたい。

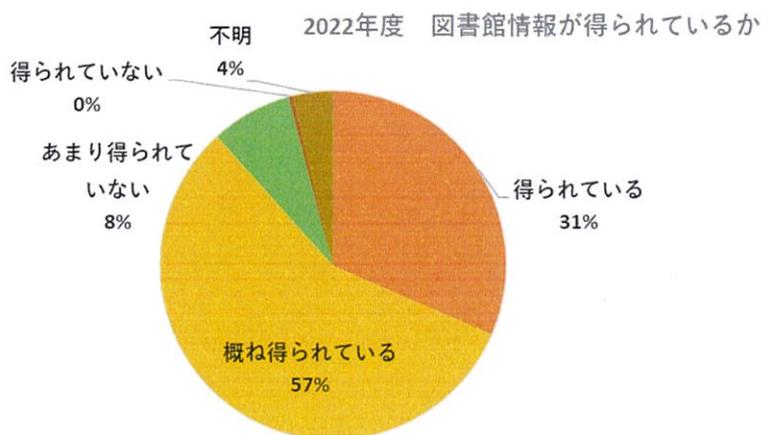
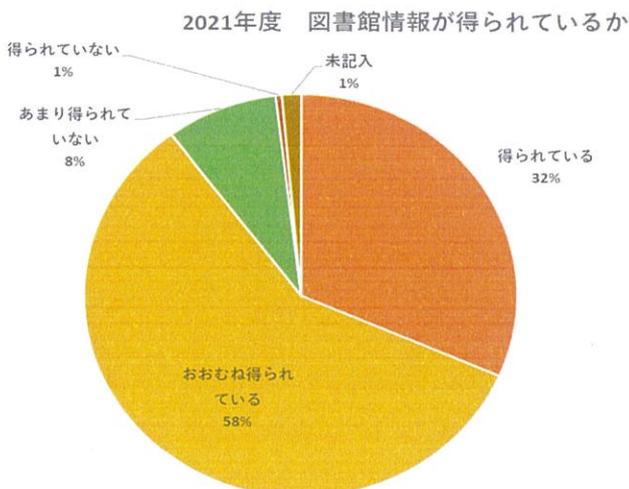
「その他」の自由回答では開館時間の延長が最も多く、学校や仕事の後の利用を希望する声が寄せられた。

●職員の接客態度について

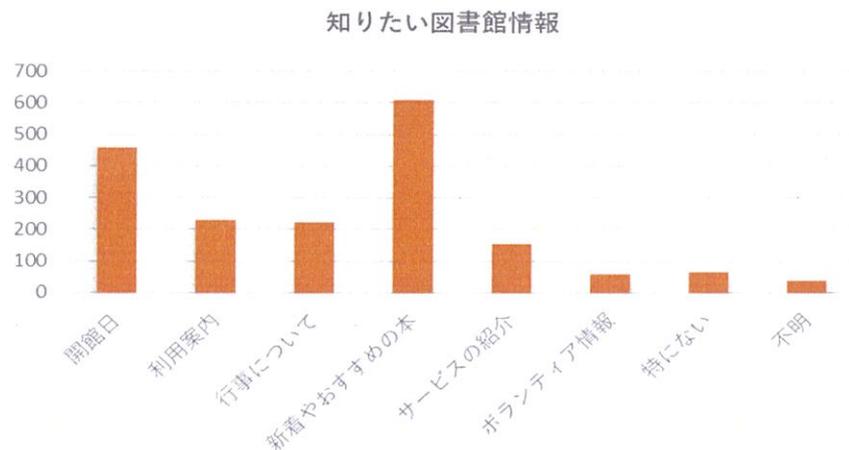


Q8でスタッフの接客態度や言葉づかいについて調査した。接客態度の満足度においては、今年度も「満足」「やや満足」合わせて99%と高い評価をいただいた。「満足」との回答は前年度より3%増となり。クレーム対応の実地研修ならびに、マスクやビニール越しでの接客により注意を払えるようになったことの成果と考える。

●広報について（複数回答）



Q14で、知りたいと思う図書館の情報の得られているかを調査した。「得られている」「おおむね得られている」との回答が88%と前年よりやや減少となったが、利用者の求める情報を効果的に発信できているとの結果となった。



Q13で、知りたいと思う図書館の情報を調査。最も多かったのが「新着やおすすめ本」の情報であった。積極的なレファレンスの一環として特集展示やコーナー作成の充実を図る。また、蔵書の満足度を高めるためにも、自館で所蔵しないものを特集で収集するなど、展示で利用者の目に触れる機会を多くし、満足度につなげていきたい。

・情報別による利用者の情報取得状況（複数回答）

	得られている	概ね得られている	あまり得られていない	得られていない	不明
開館日	34.2%	59.4%	5.3%	0.2%	0.9%
利用案内	25.4%	67.5%	4.8%	0.0%	2.2%
行事について	25.2%	68.5%	5.9%	0.5%	0.0%
新着やおすすめの本	27.2%	63.3%	8.4%	0.3%	0.8%
サービスの紹介	21.7%	67.8%	7.9%	0.7%	2.0%
ボランティア情報	24.6%	59.6%	14.0%	0.0%	1.8%
特になし	47.7%	32.3%	10.8%	3.1%	6.2%

どの情報もおおむね得られているとの回答となった。ボランティア情報に関しては、情報提供が他の項目と比較して「あまり得られていない」との回答が高くとなっている。今年度から開催されるボランティアの交流会を機に連携を深め、どのような情報をどのように発信していくか、ボランティアの意見を取り入れながら進めていきたい。

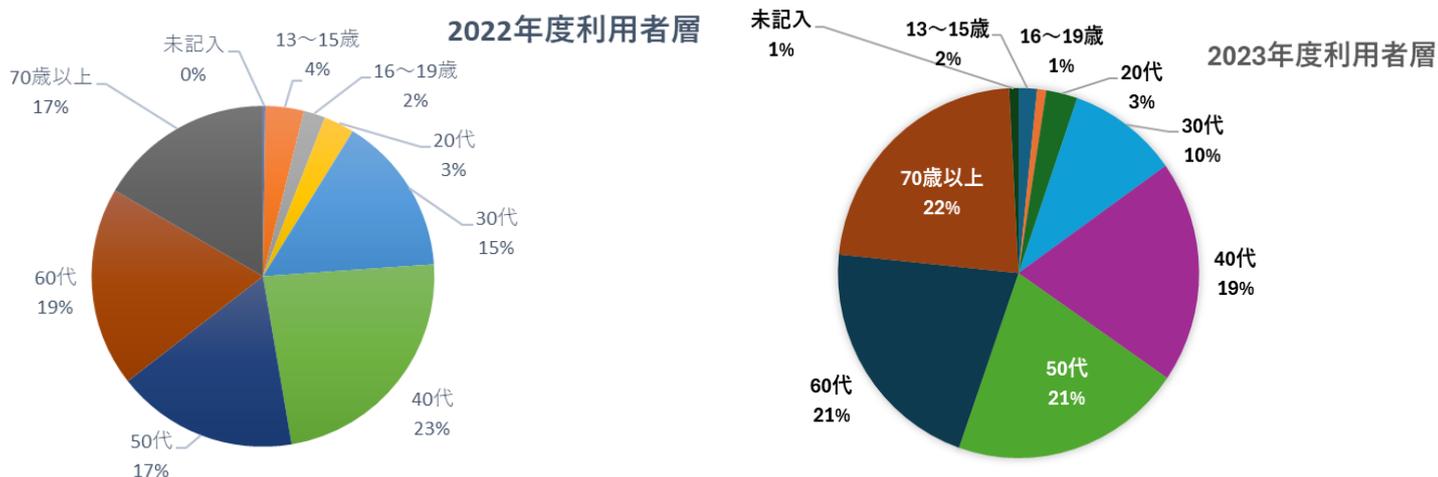
他のアンケート調査の結果は別添の「2022年度 東広島市立図書館の利用に関するアンケート」を参照。

以上

アンケート結果の分析（利用者アンケート報告書 別添資料）

アンケートの分析にあたっては、項目別のクロス集計組み合わせを検討し、必要とする情報を抽出するための条件付けを行った。以下、順に分析結果を述べる。

●利用者層について



1) Q1で利用者の年齢の回答を集計した。
 今年度は70歳以上が22%と最も多く、次いで60代、50代の21%となった。30代が前年度より5%、40代が4%減となっている。シニア層の利用が増え、子育て、働く世代の利用が減っているとの結果になった。前年度は7月の夏休み期間に調査しており、比較的学生や親子が多く来館する時期であった。若年層の利用が大幅に減ったかどうかは今後の調査で動向をみる。

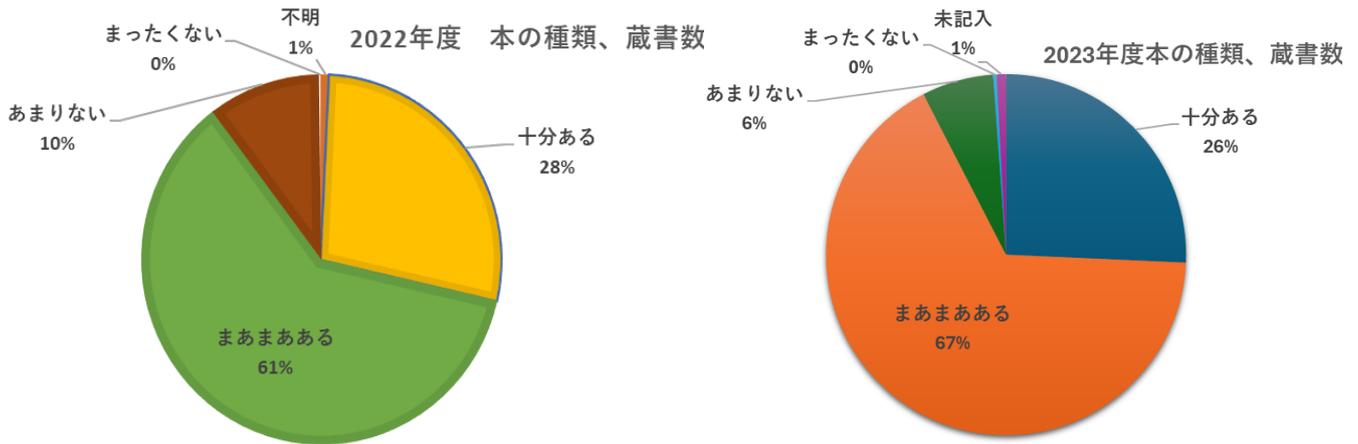
・2023年度館別回答年齢

	13～15歳	16～19歳	20～	30～	40～	50～	60～	70以上
中央館	0.6%	0.0%	3.5%	11.0%	23.8%	20.3%	19.8%	20.9%
サンスク館	1.5%	2.5%	3.0%	10.7%	23.4%	23.4%	16.8%	18.8%
黒瀬館	3.5%	0.0%	1.2%	8.1%	12.8%	14.0%	31.4%	29.1%
河内館	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	39.1%	26.1%	13.0%	17.4%
福富館	3.8%	0.0%	0.0%	7.7%	11.5%	38.5%	26.9%	11.5%
豊栄館	0.0%	0.0%	6.5%	16.1%	12.9%	12.9%	19.4%	32.3%
安芸津館	3.1%	0.0%	1.6%	6.3%	6.3%	20.3%	29.7%	32.8%

サンスクエア館では 20 代以下の利用、河内館では 40 代の子育て世代の利用が他の館より比率が高い。「青少年図書館」「こども図書館」の特色が浸透している結果がうかがえる。

豊栄館の 30 代の利用率が 16.1%と、他の図書館の利用率より高かった。「東広島市 大字別年齢別人口表 2023(令和 5)年 12 月末現在)」によると豊栄地区の 30 代の住民は 5.8% (168/2879 人)であることを踏まえると、地域外の利用が多いと推測。広島大学総合博物館の企画「自然史博物館」の開催やセグメント配信によるイベントの告知等で影響していると考えられる。

●選書について



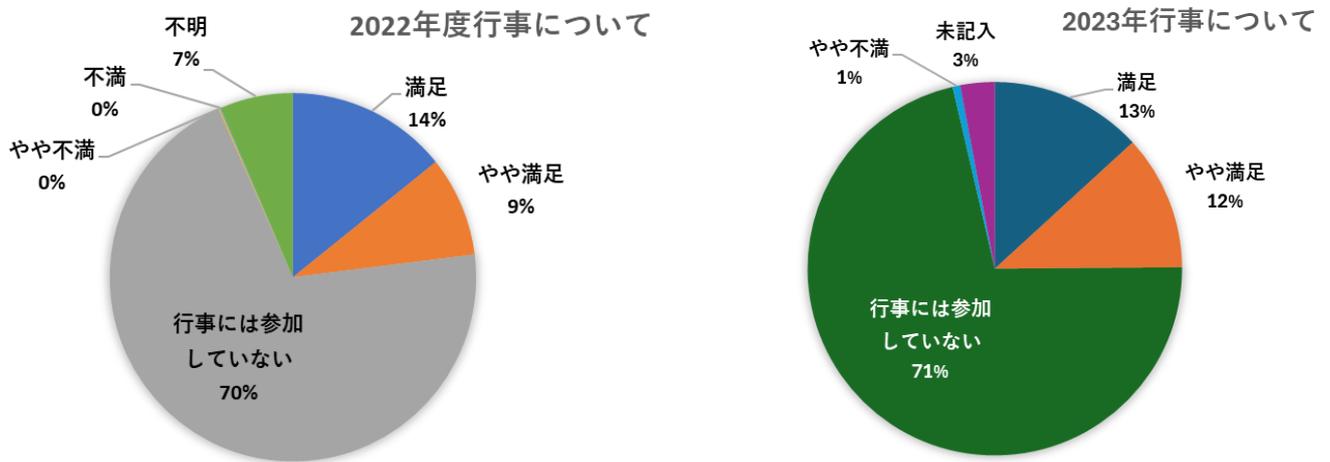
2) Q2. 図書館の資料の種類や蔵書数の満足度について調査した。資料の種類と蔵書数の満足度については「十分ある」「まあまあある」が計 93%で前年度より 4%増、「あまりない」との回答も 10%から 6%と 4%減となり、選書の満足度が向上したことがうかがえる。

・2022 年度年齢別の本の種類、蔵書数の満足度

	13 ~ 15 歳	16 ~ 19 歳	20 代~	30 代~	40 代~	50 代~	60 代~	70 代~	全体
十分ある	40.0%	80.0%	52.9%	25.0%	29.7%	25.4%	13.2%	27.0%	25.7%
まあまあある	50.0%	20.0%	47.1%	66.7%	61.0%	69.8%	77.5%	65.7%	66.7%
あまりない	10.0%	0.0%	0.0%	8.3%	7.6%	4.0%	6.2%	7.3%	6.4%
まったくない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	0.3%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	2.3%	0.0%	0.8%

年代別で本の種類と蔵書数の満足度を算出した。全世代で 90%以上が満足する蔵書であるとの回答となり高い満足度が得られているとの結果となった。「あまりない」「まったくない」が 10 代で 10.0%、40 代が 8.4%、30 代が 8.3%となっており、1) Q1 の利用者が少ない世代の回答と比例している。若い世代のニーズを調査し収集を進めると共に、特集展示コーナーの充実や本を紹介する場を積極手に設け、また電子書籍や相互貸借制度などサービスの利用の PR も進めていく。

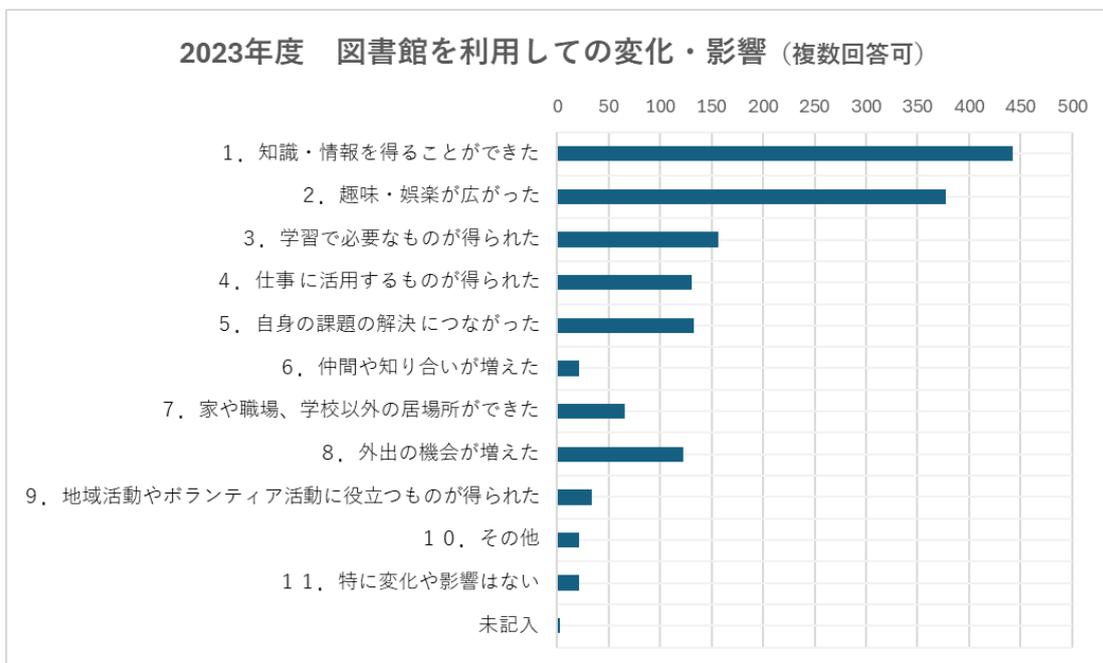
●行事について



2) Q4 で行事について調査した。利用者の70%以上が「行事に参加していない」との回答。魅力的な行事を企画するとともに、講座や講演会だけでなく、利用者が気軽に参加できる展示型や投票型の行事を開催していく。また、本の紹介や読書会、ブックトークなど本にまつわる行事の希望の声が多くある。PRを積極的に進めるとともに、スタッフの育成にも注力していく。

●図書館に対するインパクト評価

2) Q5 で図書館事業や活動における、利用者の影響を把握するため調査した。



「知識・情報を得ることができた」という回答が最も多く、次いで「趣味・娯楽」との回答となった。インターネットが普及しているが、情報資料を収集の場として図書館が広く認知されているとの結果がうかがえる。

	13～15歳	16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	全体
1. 知識・情報	25.9%	16.7%	25.0%	23.3%	30.1%	31.1%	28.8%	29.9%	29.0%
2. 趣味・娯楽	22.2%	41.7%	23.1%	21.5%	23.4%	25.7%	25.6%	26.0%	24.7%
3. 学習で必要なもの	22.2%	8.3%	13.5%	14.1%	13.8%	11.2%	6.1%	6.8%	10.3%
4. 仕事に活用	0.0%	0.0%	7.7%	10.4%	11.5%	12.1%	6.1%	4.5%	8.6%
5. 自身の課題の解決	7.4%	8.3%	5.8%	9.2%	7.1%	7.6%	10.3%	10.7%	8.7%
6. 仲間や知り合いが増えた	0.0%	0.0%	1.9%	1.2%	1.0%	1.2%	1.9%	1.6%	1.4%
7. 居場所	11.1%	8.3%	9.6%	3.7%	3.8%	3.0%	3.2%	6.2%	4.3%
8. 外出の機会	11.1%	16.7%	11.5%	11.0%	7.1%	4.5%	9.3%	8.8%	8.0%
9. 地域ボランティア活動	0.0%	0.0%	1.9%	1.2%	0.3%	2.1%	4.5%	2.6%	2.2%
10. その他	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.6%	1.2%	1.9%	1.6%	1.4%
11. 変化や影響はない	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	1.3%	0.3%	2.2%	1.3%	1.4%

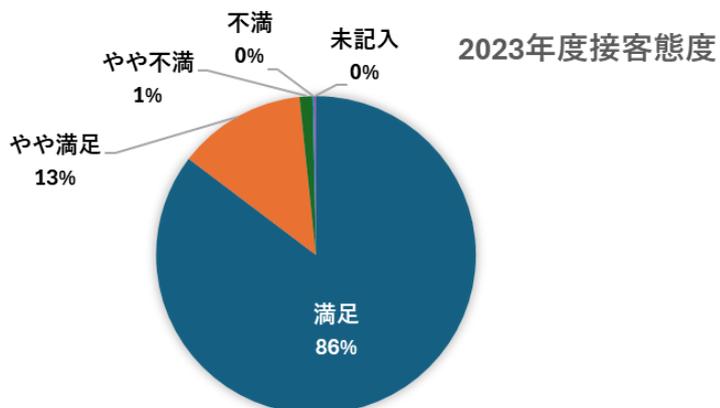
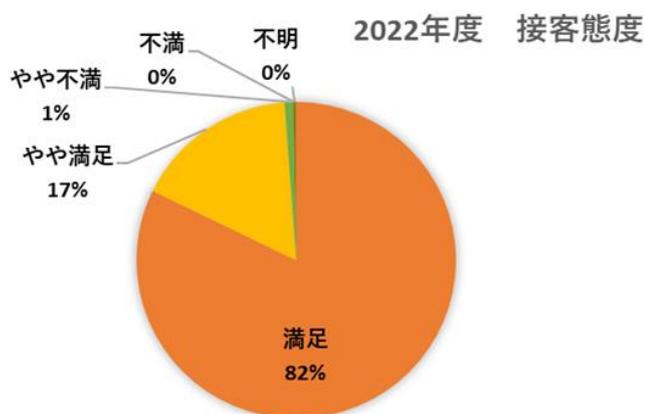
次に年代別での変化、影響を算出した。60代、70代以上では10%の利用者が「自身の課題解決」につながっていると回答。年配の方にとっての課題における情報収集場として、他の年代より図書館の利用で解決に結びついているケースが多いことがうかがえる。

10代から30代では図書館を利用することで他の年代より「外出の機会」が増えたと感じる利用者が多いことがわかる。特に10代は経済的な理由や行動範囲からも図書館へ行くことが「外出の機会」とする場面が多いのではないかと推測する。また、13歳から15歳では11.1%が「家や学校以外の居場所」と回答。10代など若い世代の利用促進として、場所の提供は必須だと考える。

その他の回答では以下のような内容があった。

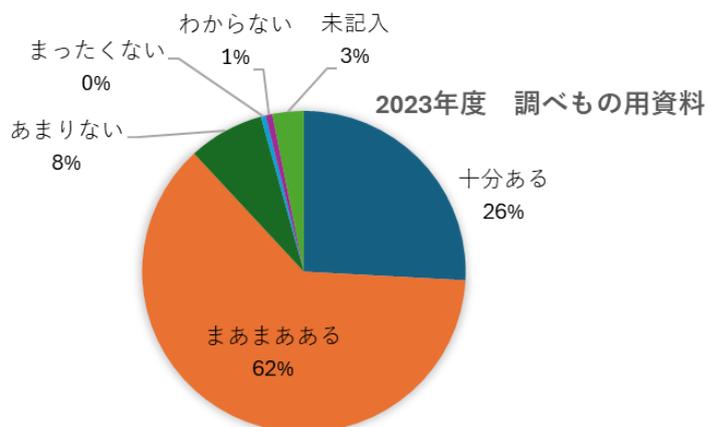
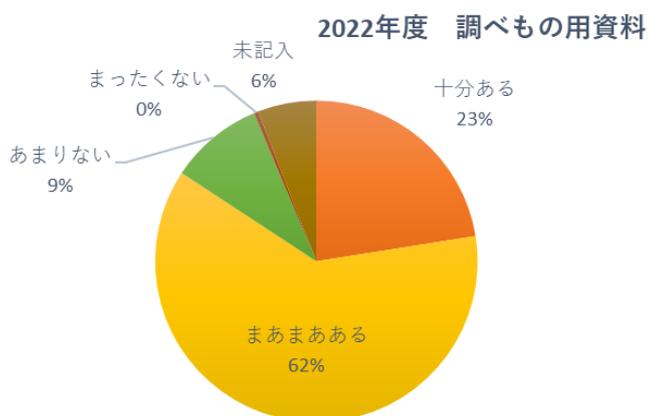
- ・「子どもの絵本を借りる」、「子どもが自ら本を選んで読める、本に興味をもてる場所」、「子どもの読書が身に付く」など、子どもの読書に関する影響についての回答が4件、また「子どもとのコミュニケーションの時間」や「子どもをつれてこられる場所」といった親子の活動の場としての回答が3件あった。
- ・「ポスターとかチラシでたくさんの情報が得られた」「他の図書館からの取り寄せ」といった市立図書館の資料以外からの情報を得ることができているとの回答が2件。
- ・「ものを増やしたくない。本の購入を止めた。」「今までの本代が浮いた。」「寄贈ができる」といった経済的理由や地域還元といった理由での影響があるとの回答もあった。
- ・「健康的になった」「心が豊かになった」との心身の健康についても回答あり。

●スタッフの接客について

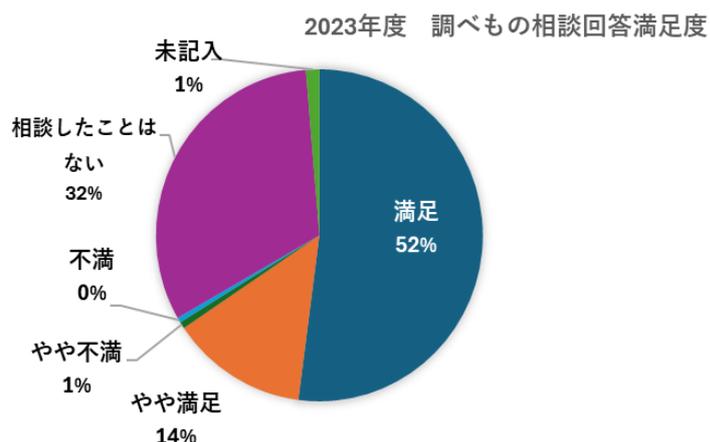
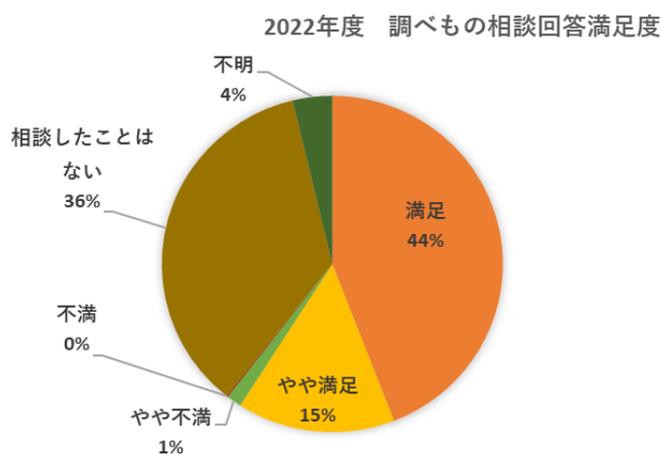


3) Q1 でスタッフの接客態度について調査した。接客態度の満足度においては、今年度も「満足」「やや満足」合わせて 99%と高い評価をいただいた。「満足」との回答は前年度より 4%増となっている。継続して接客研修等を行っていく。

●調べもの・レファレンスについて



4) Q1. 調べものをするための資料やデータベースなどのレファレンス資料の充実度を調査した。前年度と比較し「十分ある」が 3%増、「あまりない」が 1%減となり、満足度が微増した。



Q2 で、図書館スタッフに調べものの相談をしたとき、満足できる回答は得られたかを調査した。59%が「満足」「やや満足」が 66%となり前年度より 7%増となった。

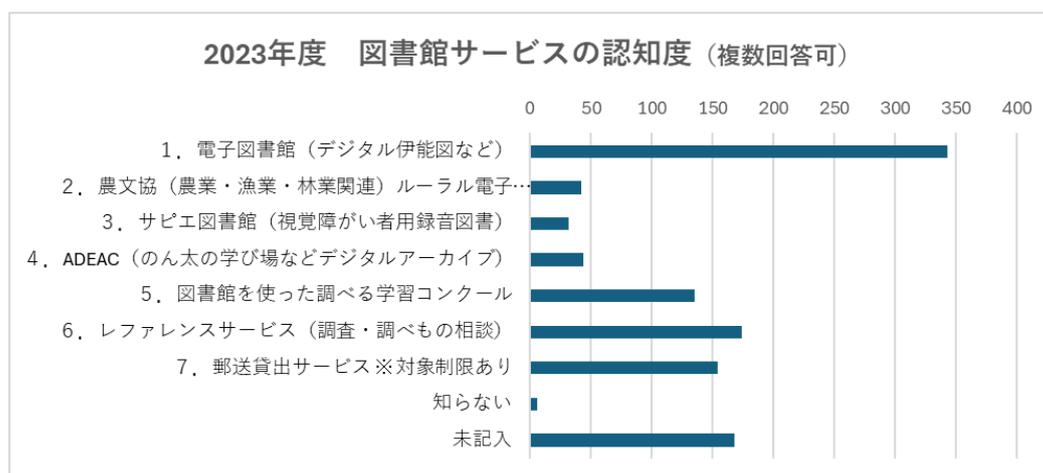
レファレンス資料と相談対応における回答の満足度がともに高いとの回答となった。今後も資料の収集はもちろん、資料の周知を図るとともに、レファレンスを強化するため、研修を積極的に行っていく。

行ラベル	十分ある	まあまあある	あまりない	まったくない	わからない	未記入	相談満足
満足	119	179	14	0	1	3	316
やや満足	4	62	14	1	0	1	82
やや不満	0	0	4	0	0	0	4
不満	0	1	1	1	0	0	3
相談したことはない	34	134	12	2	1	11	194
未記入	0	2	1	0	1	4	8
資料満足	157	378	46	4	3	19	607

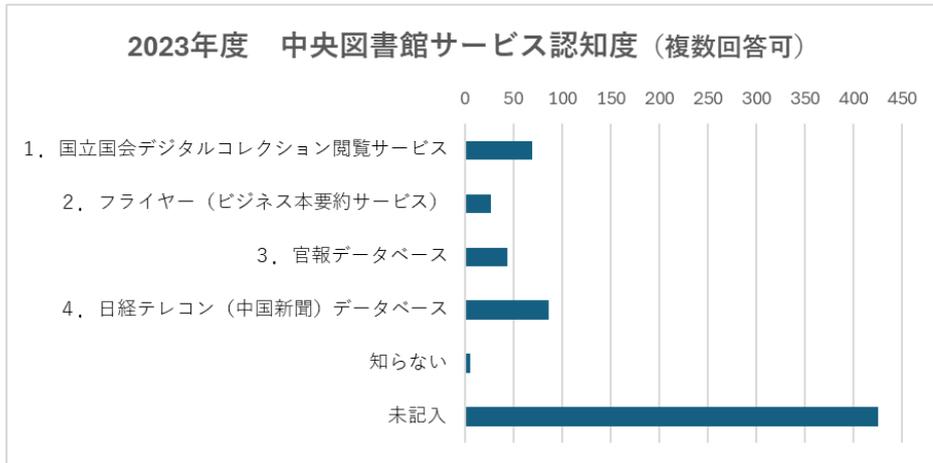
・利用者の課題解決の状況の把握（件数）

「調べものの資料の満足度」と「調べもの相談の満足度」を掛け合わせ、調べものに対して利用者の課題解決がなされたかを算出した。「相談したことない」利用者のうち資料は「十分ある」「まあまあある」と回答したのが 168 件となり、相談はしていないが、資料があるとの回答が 86.5% (168/194 件) となった。利用者自身で課題が解決できていることがうかがえる。

●図書館サービス（複数回答）

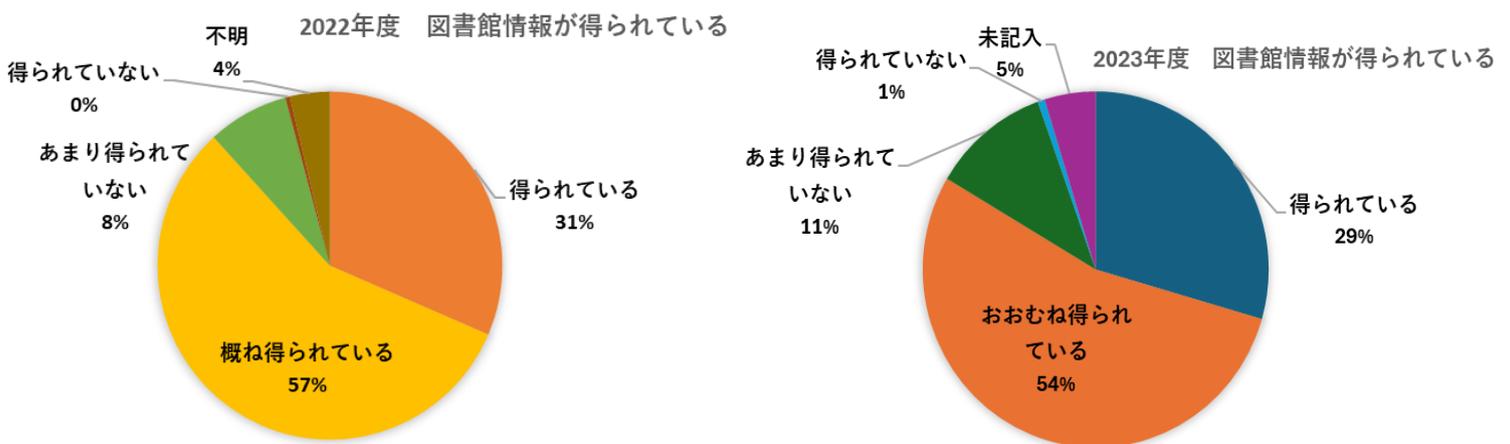


図書館サービスの認知度を調査した。電子図書館が 343 件と最も多く、全回答の 1098 件のうちの 31% となった。次いでレファレンスサービスが 174 件、郵送貸出サービスが 154 件となっている。郵送貸出の利用は少ないが、子ども家庭課や包括支援センターなどの関係機関からの周知が功を奏しているといえる。

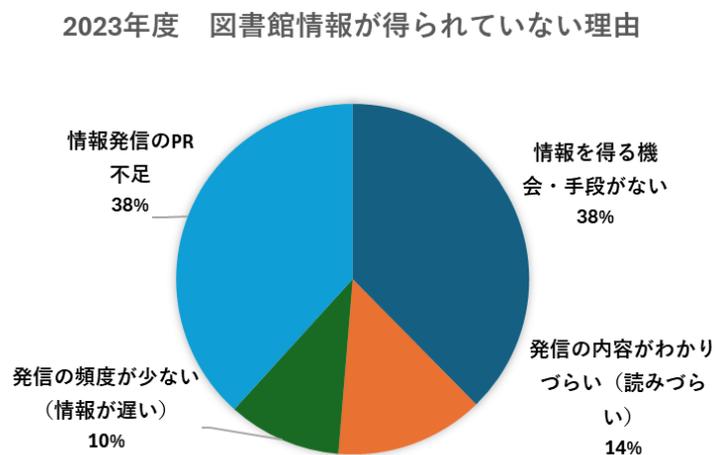
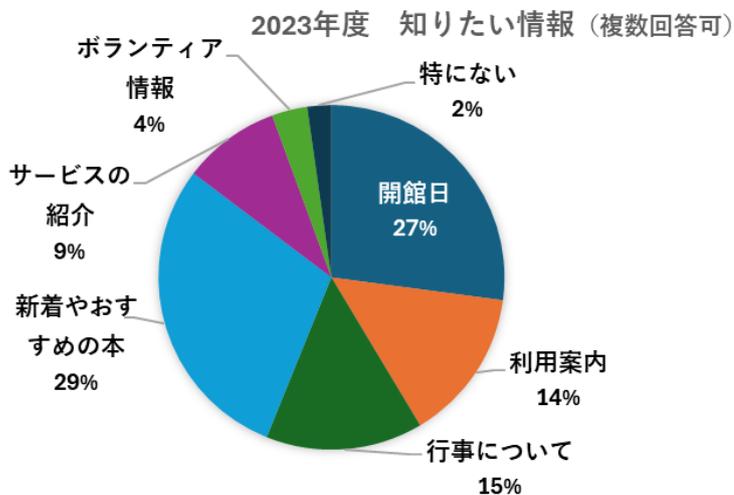


Q4 では、中央図書館で行っているデータベース等のサービスの認知度を調査した。日経テレコンが 86 件、次いで国立国会デジタルコレクションが 69 件となった。全回答数 657 件のうち 425 件が未記入、「知らない・わからない」との回答 6 件と合わせると 431 件で、全体の 65% となる。知らないで回答ができなかった、未記入になったと考える。データベースの周知と活用講座の強化を図る。

● 広報について (複数回答)



5) Q3 で、知りたいと思う図書館の情報の得られているかを調査した。「得られている」「おおむね得られている」との回答が 83% と情報発信の満足度は高い結果となった。しかし、前年度の 88% から 5% 減少している。セグメント配信など発信媒体は増えたが、広報紙の紙面の改変などが影響している可能性が考えられる。



Q2で、知りたいと図書館情報について調査。「新着やおすすすめ本」が29%と例年通り最も知りたい情報との結果だった。ブックリストの作成をはじめ、紹介展示やブックトーク、読書会の充実を図る。

Q4では、知りたいと思う図書館の情報が得られていない理由を調査。「情報発信していること自体のPR不足」と「情報を得る機会・手段がない」がほぼ同数であった。発信自体が利用者まで届いていないといえる。

・情報別による利用者の情報取得状況（複数回答）

	得られている	概ね得られている	あまり得られていない	得られていない	未記入
開館日	30.7%	59.5%	8.0%	0.0%	1.9%
利用案内	27.8%	63.6%	7.6%	0.0%	1.0%
行事について	29.6%	59.6%	10.8%	0.0%	0.0%
新着やおすすすめの本	26.7%	59.7%	10.1%	0.7%	2.7%
サービスの紹介	23.0%	58.7%	15.9%	0.8%	1.6%
ボランティア情報	30.4%	50.0%	19.6%	0.0%	0.0%
特になし	45.2%	19.4%	19.4%	3.2%	12.9%

どの情報も「得られている」「概ね得られている」を合わせて80%以上の回答となり、高い満足度が得られているといえる。ボランティア情報に関しては、情報提供が他の項目と比較して「あまり得られていない」との回答が19.6%高い。ボランティアと連携を取りながら、要望が効率的に発信できるように努めたい。また、各館のスタッフでボランティア情報を共有できるような体制も整える。図書館サービスの情報は「あまり得られていない」「得られていない」との回答が16.7%とボランティア情報に次いで高い。図書館サービスの調査の結果と同様、周知を強化していく。

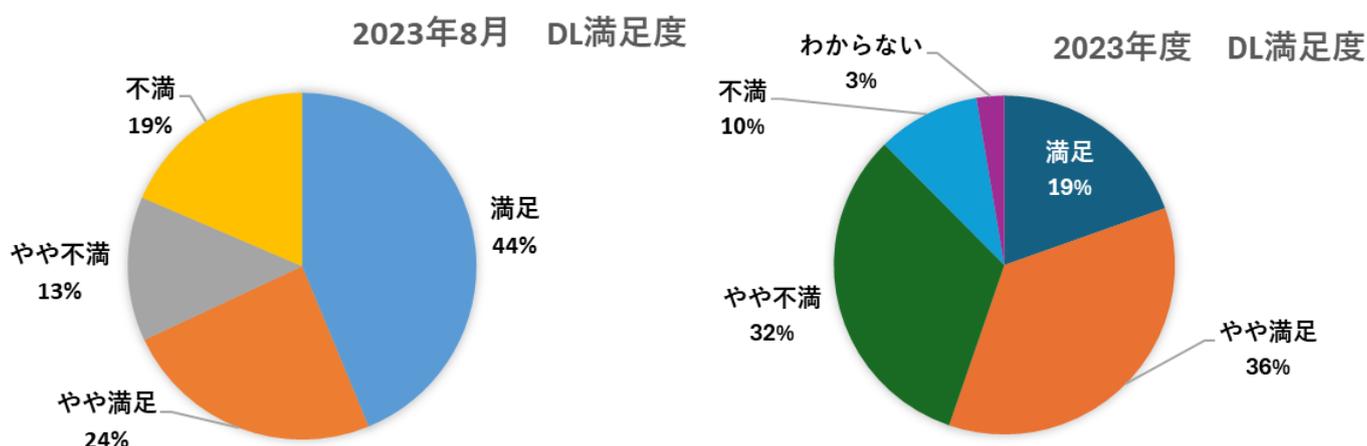
●電子図書館サービスについて

	13～15 歳	16～19 歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代以 上	全体
ほぼ毎日	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
週2～3回程 度	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	1.6%	0.7%	0.7%
週1回程度	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	2.5%	1.6%	0.8%	2.2%	1.8%
月1～2回程 度	20.0%	0.0%	11.8%	6.7%	9.3%	7.9%	6.2%	2.2%	6.6%
年2～3回程 度	10.0%	0.0%	5.9%	13.3%	8.5%	5.6%	3.9%	5.8%	6.6%
1年～数年に 1回程度	0.0%	0.0%	11.8%	10.0%	6.8%	5.6%	7.0%	1.5%	5.6%
利用していな い	70.0%	100.0%	64.7%	65.0%	70.3%	77.8%	75.2%	72.3%	73.1%
未記入	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	2.5%	1.6%	5.4%	15.3%	5.6%

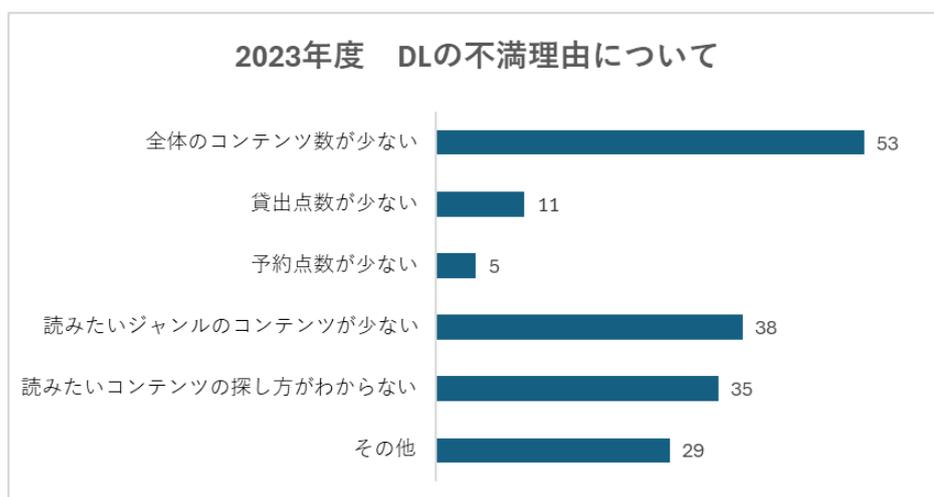
6) Q1で電子図書館の利用頻度を調査。年代と掛け合わせ、利用している世代を算出。全体では73%が「利用していない」と回答。電子図書館の貸出数は大幅に増加している。固定利用者の利用頻度が高いこと、また、10代以下が未調査のため、小学校での利用増加が考えられる。「利用していない」との回答が低かった年代は20代で、次いで30代となった。若年層の利用頻度が高いことがうかがえる。なお、10代の回答は回答数が少ないため参考外とする。

図書館利用→ DL利用↓	ほぼ毎日	週2～3回程度	週1回程度	月1～2回程度	年2～3回程度	1年～数年に1 回程度
ほぼ毎日	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
週2～3回程度	0.0%	1.6%	1.0%	0.3%	0.0%	0.0%
週1回程度	0.0%	1.6%	3.1%	1.3%	0.0%	0.0%
月1～2回程度	12.5%	8.2%	8.3%	5.7%	2.9%	0.0%
年2～3回程度	0.0%	1.6%	6.7%	7.4%	8.8%	11.1%
1年～数年に1回 程度	0.0%	4.9%	7.3%	4.4%	2.9%	22.2%
利用していない	87.5%	75.4%	67.9%	75.8%	76.5%	55.6%
未記入	0.2%	0.0%	2.5%	1.8%	0.7%	0.0%

図書館の利用頻度と電子図書館の利用頻度をクロス集計し、図書館と電子図書館の相関関係を調査した。図書館を「ほぼ毎日」利用のうちの12.5%、また「週1回程度」利用のうちの12.4%が「月1~2回程度」定期的に電子図書館を利用している。電子図書館を利用していない」との回答が多く、相関関係の算出が難しい。今後の動向に注視していくとともに、電子図書館の促進を強化していく。



Q2で電子図書館の満足度を調査。前回に実施した8月のアンケートでは「満足」「やや満足」との回答が68%、今回は55%となり13%減少となった。前は電子図書館を利用している方だけのアンケートだったので、満足度が高かったと考えられる。



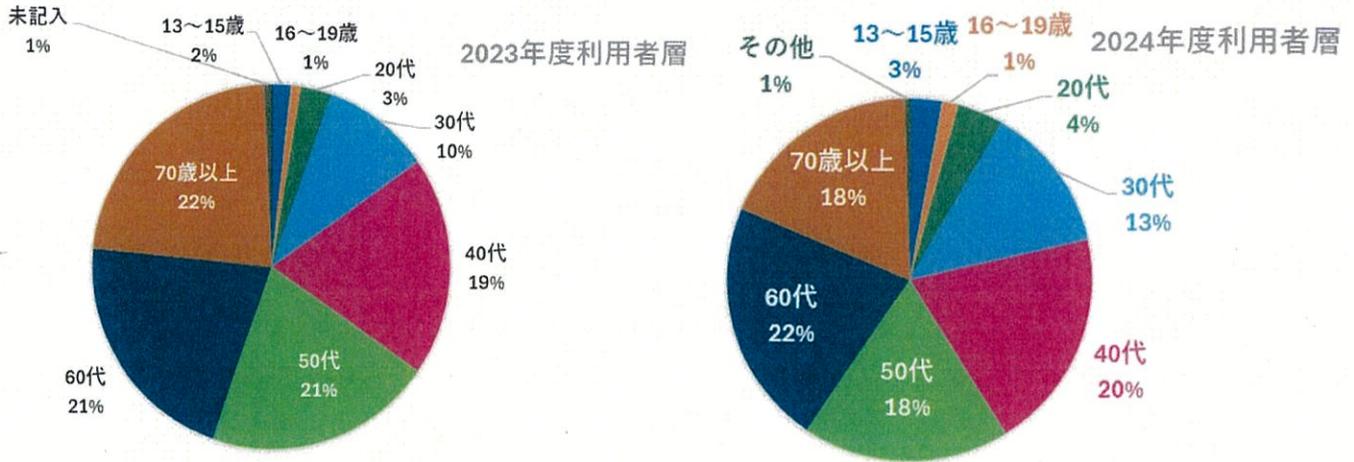
Q3で電子図書館の不満理由を尋ねた。「全体のコンテンツ数が少ない」との回答が最も多く、次いで「読みたいジャンルのコンテンツが少ない」との回答だった。利用者の要望や図書の利用傾向を踏まえながらコンテンツの充実を図っていく。「その他」では「存在を知らなかった」といった意見をはじめ「読書は紙が良いから」「端末だと目が疲れる」との回答があった。「予約が必要な場合に待たなくてはならず、読めない」といった意見があり、電子図書館ではすぐ読めることに利便性を感じている利用者もいるようだ。

以上

アンケート結果の分析（利用者アンケート報告書 別添資料）

アンケートの分析にあたっては、項目別のクロス集計組み合わせを検討し、必要とする情報を抽出するための条件付けを行った。以下、順に分析結果を述べる。

●利用者層について



1) Q1で利用者の年齢の回答を集計した。

今年度は60歳以上が22%と最も多く、次いで40代が20%、50代、70代が18%となった。前年度と比較し大きな変化はないが、10代から50代の回答が56%から59%と微増。前年度のWeb回答が21%（127/609件）だったのが、今年度は29%（191/655件）とデジタル利用をする層からの回答が増加したことが影響していると考ええる。

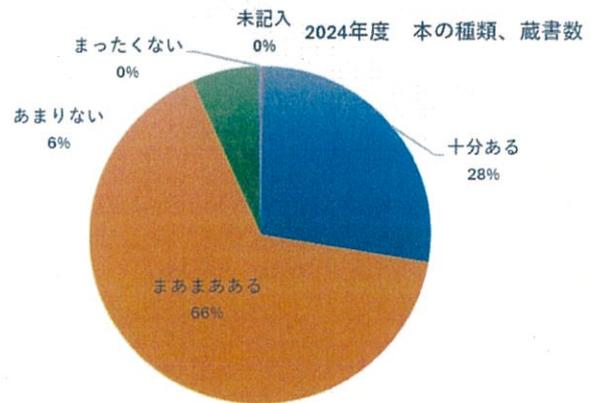
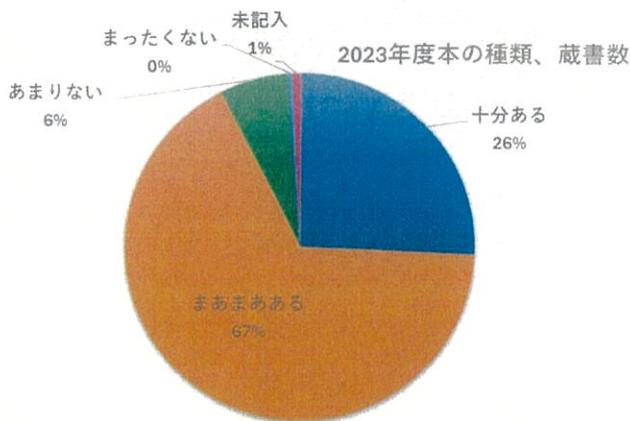
・2024年度館別回答年齢

	13～15歳	16～19歳	20～	30～	40～	50～	60～	70以上	その他
中央館	2.8%	1.8%	5.0%	11.5%	23.9%	20.2%	21.1%	13.8%	0.0%
サンスク館	2.6%	0.0%	3.9%	15.5%	18.7%	23.2%	17.4%	18.7%	0.0%
黒瀬館	2.2%	1.1%	3.3%	12.0%	17.4%	14.1%	27.2%	18.5%	4.3%
河内館	4.7%	2.3%	2.3%	16.3%	25.6%	9.3%	27.9%	11.6%	0.0%
福富館	7.3%	2.4%	7.3%	17.1%	17.1%	14.6%	19.5%	14.6%	0.0%
豊栄館	0.0%	3.2%	0.0%	16.1%	9.7%	12.9%	22.6%	35.5%	0.0%
安芸津館	1.4%	1.4%	2.8%	9.7%	15.3%	18.1%	25.0%	26.4%	0.0%

河内館では40代の子育て世代の利用が他の館より比率が高い。「こども図書館」の特色が浸透しており。子育て世代の来館が多い結果がうかがえる。

サンスクエア館の10代の回答率が他の館よりやや低い。全館10代の利用回答率が低いため、比較検討は難しいが、「青少年図書館」としてYA世代の利用の率の増加につながる環境整備や企画を検討する。一方でサンスクエア館は50代の利用が23.2%と全館の中で比率が最も高い。20時までの開館がビジネスパーソンの世代の利便性に繋がっていると考える。

●選書について



2) Q2. 図書館の資料の種類や蔵書数の満足度について調査した。資料の種類と蔵書数の満足度については「十分ある」「まあまあある」が計94%と前年度とほぼ同数、「あまりない」との回答も変化なし。「十分ある」との回答は26%から28%と微増となっている。

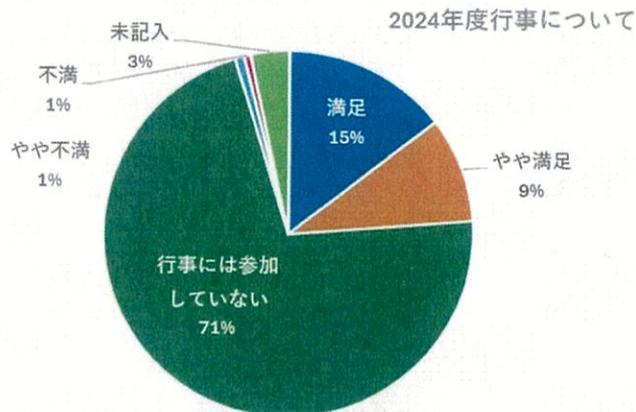
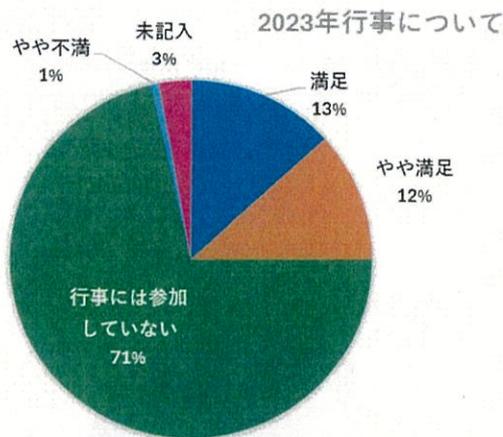
・2024年度年齢別の本の種類、蔵書数の満足度

	13～15歳	16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
十分ある	50.0%	33.3%	40.7%	35.3%	39.5%	26.7%	11.7%	21.2%
まあまあある	38.9%	55.6%	51.9%	56.5%	55.8%	66.7%	80.7%	72.9%
あまりない	11.1%	11.1%	7.4%	8.2%	4.7%	6.7%	6.2%	5.9%
まったくない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%

年代別で本の種類と蔵書数の満足度を算出した。「あまりない」「まったくない」が10代で11.1%となっており、1) Q1の利用者が少ない世代の回答と比例している。若い世代のニーズを調査し収集を進めると共に、学校と連携しての図書館サービスのPRも検討していきたい。

2) Q3の「どのジャンルの資料を充実させてほしいか」の回答は別添②を参照。今後の選書の参考にする。

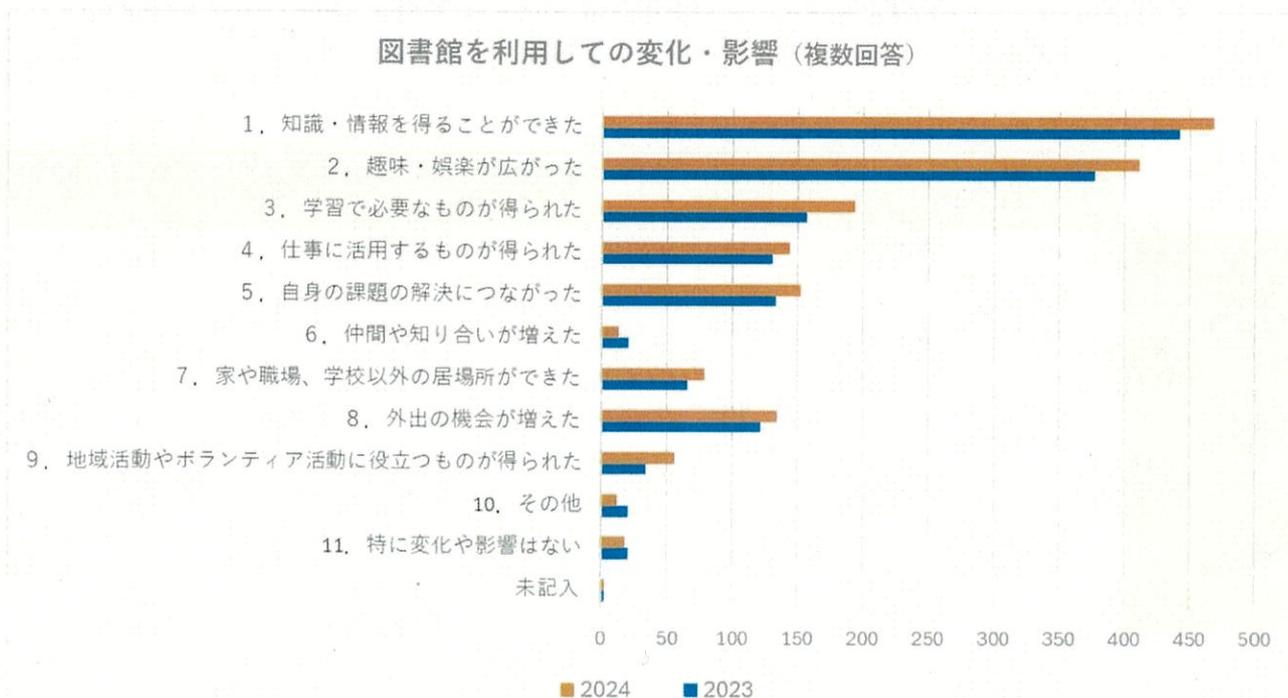
●行事について



2) Q4 で行事について調査した。利用者の70%以上が前年度と同様に「行事に参加していない」との回答。イベント開催毎に参加者アンケートを実施しているが、多くの方が「広報ひがしひろしま」を見て参加したと回答。広報紙の掲載に限りがあるので、その他の媒体での効果的なPRについて検討していきたい。

●図書館に対するインパクト評価

2) Q5 で図書館事業や活動における、利用者の影響を把握するため調査した。



前年度の回答数は1525件、今年度は1680件（未記入を除く）と回答数が155件増となっている。回答総数が増加しているため、多くの設問で回答数が増えた。その中で「11. 特に変化や影響はない」との回答が21件から18件とやや減少。図書館の利用によって市民の生活や活動に影響があったことがうかがえる。

	13～15歳	16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	全体
1. 知識・情報	19.6%	24.0%	25.7%	24.9%	29.3%	29.7%	28.7%	27.0%	27.8%
2. 趣味・娯楽	26.1%	20.0%	27.0%	27.3%	24.0%	25.3%	23.4%	22.3%	24.4%
3. 学習で必要なもの	23.9%	20.0%	14.9%	14.8%	15.6%	9.2%	8.0%	6.8%	11.5%
4. 仕事に活用	0.0%	4.0%	6.8%	8.6%	9.8%	11.7%	8.8%	5.4%	8.6%
5. 自身の課題の解決	8.7%	8.0%	9.5%	8.1%	7.8%	8.9%	9.9%	10.8%	9.1%
6. 仲間や知り合いが増えた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.9%	0.8%	1.8%	0.8%
7. 居場所	13.0%	12.0%	6.8%	3.8%	2.8%	3.8%	5.0%	6.1%	4.7%
8. 外出の機会	6.5%	12.0%	9.5%	10.0%	6.1%	5.7%	8.0%	10.8%	8.0%
9. 地域ボランティア活動	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	2.8%	2.8%	5.5%	5.8%	3.3%
10. その他	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.6%	0.9%	0.6%	0.0%	0.6%
11. 変化や影響はない	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.6%	0.9%	1.4%	2.5%	1.1%

98.9%

次に年代別での変化、影響を算出した。

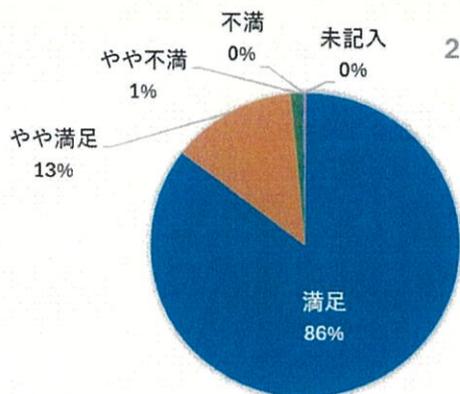
16から19歳、30代、70代の10%以上が、図書館を利用することで他の年代より「8. 外出の機会」が増えた回答。10代は経済的な理由や行動範囲からも図書館の来館が「外出の機会」とする場面が多いのではないかと推測する。また、30代は育児の世代、70代は余暇を過ごす世代といった場合でも図書館を利用するのではないかと考える。

13歳から15歳では13.0%、16歳から19歳でも12.0%が「家や学校以外の居場所」と回答。10代など若い世代の利用促進として、場所の提供は必須であることがうかがえる。

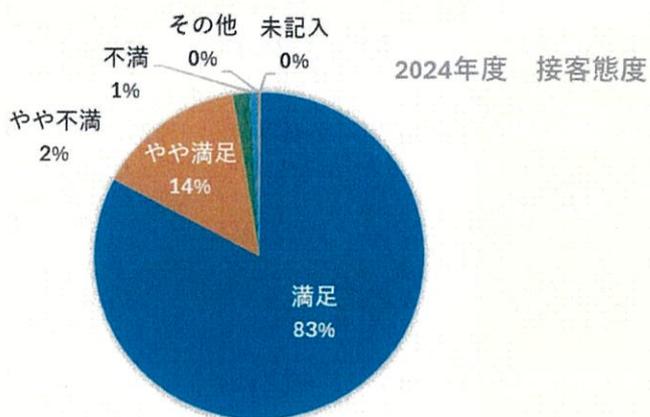
その他の回答では以下のような内容があった。

- ・「Wi-Fiの利用」といったICTの環境
- ・「子どもが本(絵本)に触れる時間が増えた」「子どもの絵本に大人も好きな絵本に出会えた」「子どもの読書色々なジャンルを試せる」といった、子どもの読書推進への影響
- ・「不登校の子ども達に本をふれさせる」学習や居場所の環境
- ・「本を購入せず本が読める」などの経済的影響
- ・「本の世界に入り心がいやされる」の心的影響

● スタッフの接客について



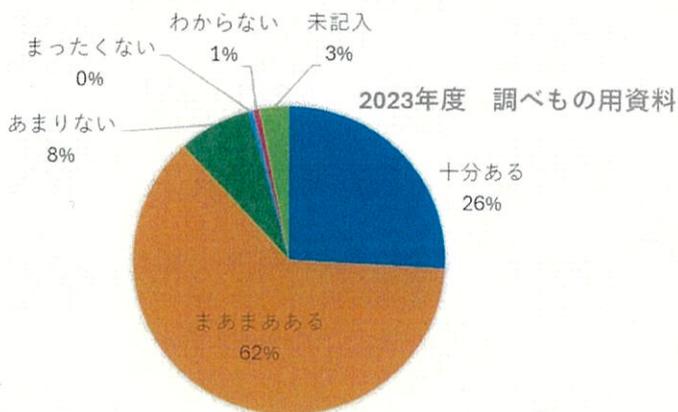
2023年度接客態度



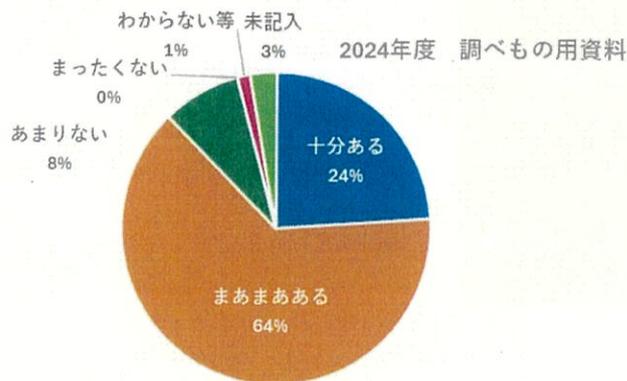
2024年度 接客態度

3) Q1 でスタッフの接客態度について調査した。接客態度の満足度においては、「満足」「やや満足」合わせて 97%と高い評価をいただいた。継続して接客研修等を行っていく。

● 調べもの・レファレンスについて

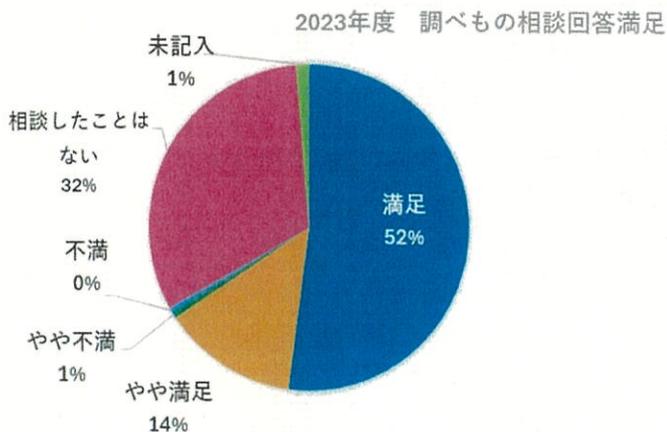


2023年度 調べもの用資料

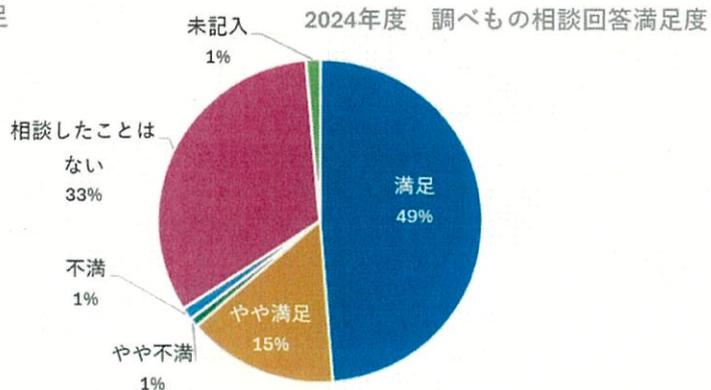


2024年度 調べもの用資料

4) Q1. 調べものをするための資料やデータベースなどのレファレンス資料の充実度を調査した。前年度と比較し「十分ある」「あまりない」が計 88%と前年度と同等であった。



2023年度 調べもの相談回答満足



2024年度 調べもの相談回答満足度

Q2で、図書館スタッフに調べものの相談をしたとき、満足できる回答は得られたかを調査した。「満足」「やや満足」が64%で、前年度とほぼ同等である。また、「相談したことがない」との回答も変化はない。調べものの資料やデータベースの周知を図るとともに、レファレンスを強化するため、研修やPRを積極的に行っていく。

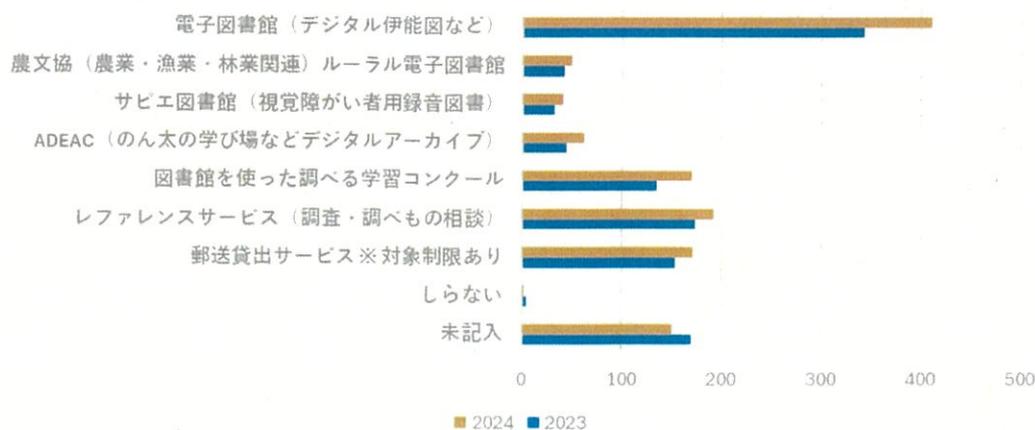
・利用者の課題解決の状況の把握（件数）

行ラベル	十分ある	まあまあある	あまりない	まったくない	わからない	未記入	相談満足
満足	108	190	13	0	3	5	319
やや満足	6	76	13	0	0	2	97
やや不満	0	2	3	0	1	0	6
不満	1	2	5	0	0	0	8
相談したことはない	41	145	20	0	4	6	216
未記入	1	2	0	0	1	5	9
資料満足	157	417	54	0	9	18	655

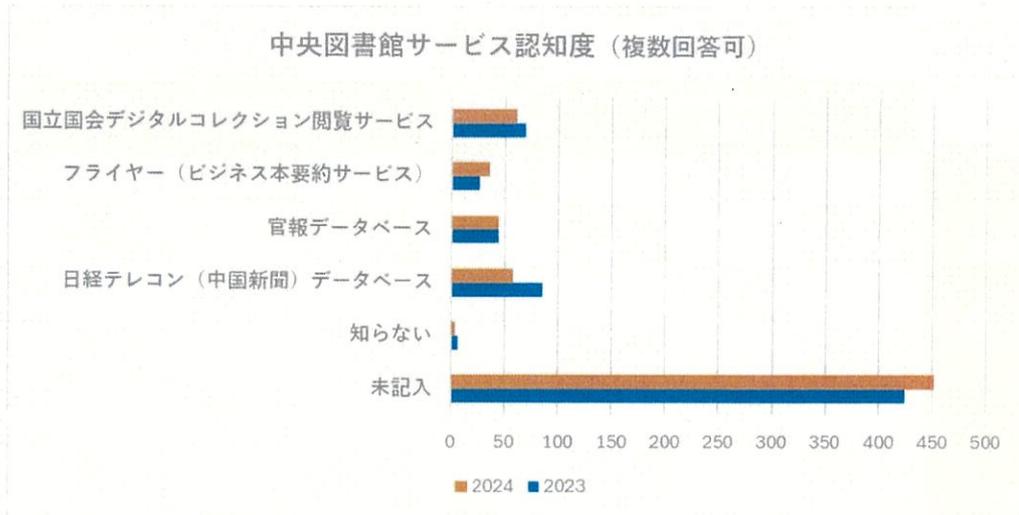
「調べものの資料の満足度」と「調べものの相談の満足度」を掛け合わせ、調べものに対して利用者の課題解決がなされたかを算出した。「相談したことない」利用者のうち資料は「十分ある」「まあまあある」と回答したのが186件で、相談はしていないが資料があるとの回答が86%（186/216件）となった。多くの利用者自身で課題が解決できていることがうかがえる。調べものの「相談したことはない」で「調べものの資料」が「あまりない」が20件で、調べものの相談レファレンスを利用せず、資料もない、とのことで課題解決にいたらなかったとの回答が9%（20/216件）となった。レファレンスおよびレファレンス資料のPRを強化していく。

●図書館サービス（複数回答）

図書館サービスの認知度（複数回答可）

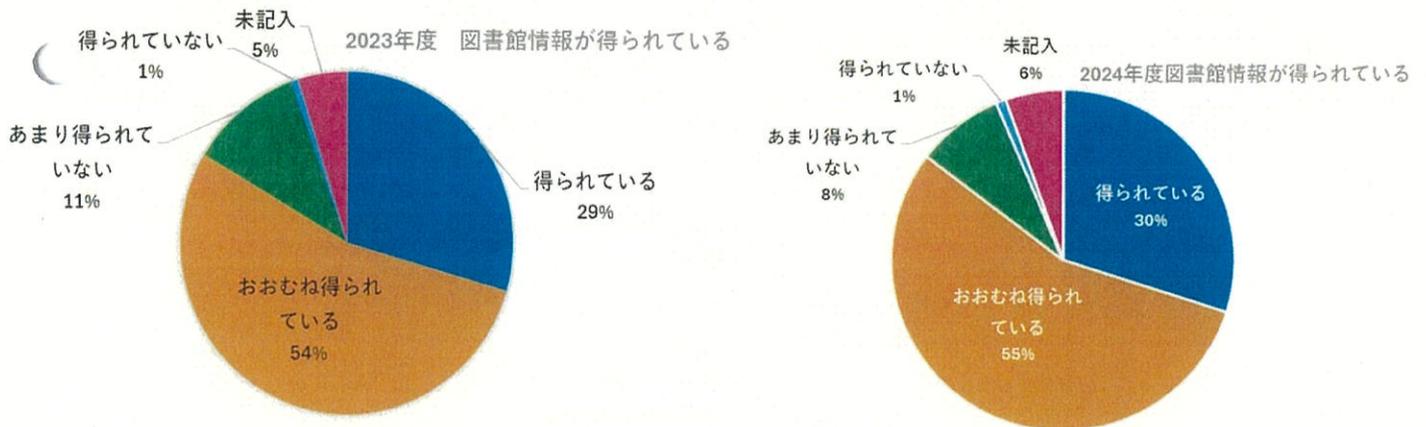


4) Q3 で図書館サービスの認知度を調査した。前年度と比較して認知度が上がっている。さらに利用および参加が増えるようなPR をさらに進めていく。



4) Q4 では、中央図書館で行っているデータベース等のサービスの認知度を調査した。全回答数 655 件のうち 452 件が未記入で、「知らない・わからない」との回答 4 件と前年度と同様に認知度がかなり低い。データベースの周知はもちろんだが、スタッフのデータベースの利用の研修を強化し、積極的に利用できる環境を整備する。

● 広報について（複数回答）



5) Q3 で、知りたいと思う図書館の情報の得られているかを調査した。「得られている」「おおむね得られている」との回答が 83%から 85%とやや増加。情報発信の満足度は高いといえる。しかし、

・情報別による利用者の情報取得状況（複数回答）

	得られている	おおむね得られている	あまり得られていない	得られていない	未記入	件数
開館日	32.6%	60.2%	6.8%	0.2%	0.2%	427件
利用案内	28.2%	64.1%	6.4%	0.5%	0.9%	220件
行事	24.7%	63.9%	10.0%	0.5%	0.9%	219件
新着本	27.5%	61.0%	9.4%	0.5%	1.6%	436件
サービス	23.6%	60.4%	15.3%	0.7%	0.0%	144件
ボランティア	1.8%	58.9%	8.9%	30.4%	0.0%	56件
特になし	41.9%	27.9%	7.0%	7.0%	16.3%	43件

5) Q2「知りたい情報」と5) Q3「情報はきちんと得られているか」を掛けて、利用者の情報取得状況を算出した。どの情報も「得られている」「おおむね得られている」との回答だった。

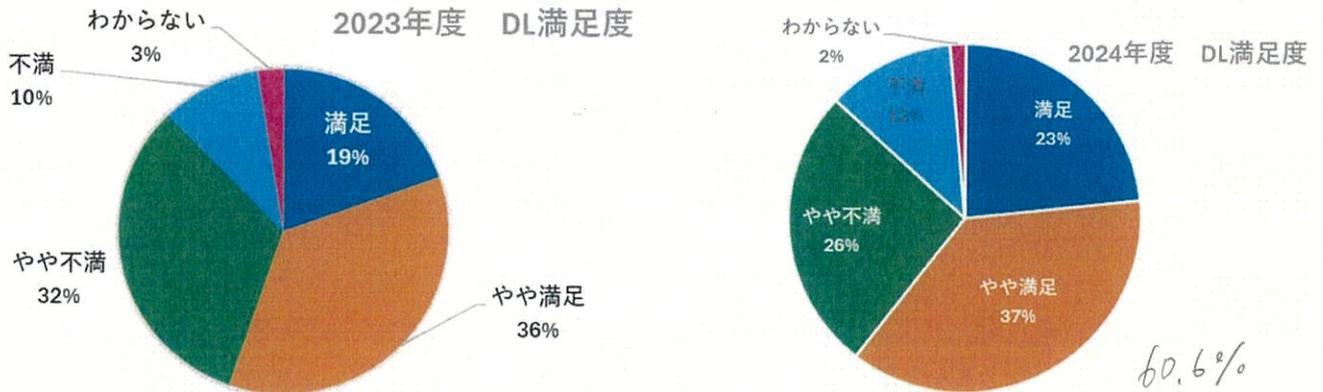
ボランティア情報は、情報提供が他の項目と比較して「得られていない」との回答が30.4%高かった。図書館ホームページだけでなくボランティアと連携しながら、イベントなどを通じてPRを進めたい。また、図書館サービスについても15.3%が「あまり得られていない。」と回答。図書館サービスの調査の結果と同様、周知を強化していく。

●電子図書館サービスについて

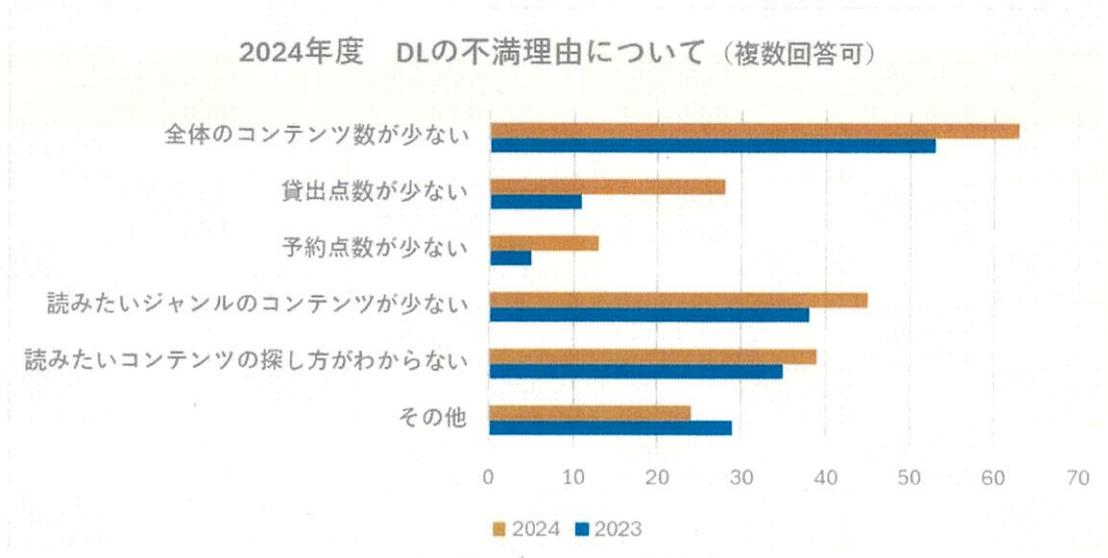
行ラベル	13～15歳	16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	全体利用数
ほぼ毎日	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.2%
週1回程度	0.0%	11.1%	3.7%	2.3%	1.6%	0.8%	1.4%	3.4%	2.0%
週2～3回程	5.6%	0.0%	3.7%	3.5%	1.6%	1.7%	2.1%	1.7%	2.1%
月1～2回程度	5.6%	0.0%	14.8%	10.5%	6.2%	7.5%	4.2%	1.7%	6.0%
年2～3回程度	16.7%	0.0%	7.4%	5.8%	11.6%	12.5%	4.2%	3.4%	7.6%
1年～数年に1回程度	0.0%	11.1%	7.4%	8.1%	14.0%	5.0%	9.7%	2.5%	7.8%
利用していない	61.1%	77.8%	63.0%	68.6%	59.7%	68.3%	73.6%	75.4%	69.0%
未記入	11.1%	0.0%	0.0%	1.2%	5.4%	4.2%	4.2%	11.9%	5.3%

6) Q1で電子図書館の利用頻度を調査。全体では69%が「利用していない」と回答。電子図書館の貸出数は比較的増加傾向である。小学校の電子図書館利用の試行が影響していると予想される。「利用していない」との回答が低かった年代は40代だったが、それでも59.7%と利用数が高いとは言えない。

電子図書館の利用頻度と年代と掛け合わせ、利用している世代を算出したが、全体の利用数が低く参考が難しい。電子図書館の促進とPRを強化していく。



6) Q2で電子図書館の満足度を調査。「満足」「やや満足」との回答が60%と5%増で利用者の満足度は上昇したといえる。前回は電子図書館を利用している方だけのアンケートだったので、満足度が高かったと考えられる。未回答が半数近くあるため、電子図書館の周知が必須の課題である。



6) Q3で電子図書館の不満理由を尋ねた。「全体のコンテンツ数が少ない」との回答が最も多く、前年度との理由の上位は同じであった。「貸出点数が少ない」との回答は前年度が11件で今年度は28件と倍増している。「予約点数がすくない」も同様で、人気の作品にアクセスが集中していることが予想される。「その他」では「紙の本がいい」といった意見をはじめ「画面で読むのは目に辛い」との回答があった。「サイトのデザインが分かりにくい」「オフライン時に読めない」といった電子図書館の仕様についての意見があった。

以上