

令和 7 年度

松山市立図書館利用者アンケート

報告書

令和7年12月

松山市立中央図書館

目次

I. 調査概要

1. アンケート実施要項	1
2. アンケート調査票	2

II. 調査結果

1. 回答者の属性	4
2. 利用目的	8
3. 月間読書数	10
4. 図書館サービスの認知度	13
5. 書籍の購読手段	15
6. 電子書籍について	17
7. 蔵書について	21
8. 図書館への要望	28
9. 自由意見	32

III. まとめ

I. 調査概要

1. アンケート実施要項

(1) 目的

本アンケートは、図書館利用者のニーズや意見を幅広く収集し、得た結果を定量的に分析することにより、ニーズの傾向や図書館の課題点を洗い出すことを目的とする。

収集したデータは、サービスの質の向上や施設運営の改善に役立てると同時に、今後の図書館の運営方針や企画立案の基礎資料として活用する。

(2) 期間

令和7年9月1日から10月1日まで(回収期間10月15日まで)

※ 蔵書整理休館(9月9日から9月14日)

(3) 調査場所

全館(移動図書館含む)

(4) 調査方法

※ 紙媒体・インターネット回答で回答

※ 窓口・主催事業開催時などにアンケート用紙を手渡し

※ ホームページにインターネット用アンケート URL を公開

※ 図書館内にアンケート配布コーナー設置

※ 回収は、図書館内の回収箱に投函・窓口職員への手渡し

(5) 回答数

紙 回 答:508 件

インターネット回答:742 件

合 計:1,250 件

2. アンケート調査票

松山市立図書館に関するアンケート

令和 7年9月1日

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。

今後の図書館サービスに役立てるため、アンケート調査を実施しますのでご協力をお願いします。

※調査期間 令和7年9月1日～10月1日(回収期間 10月15日まで)

※設問は以下のとおりです。 当てはまる ☐ にチェックを入れてください。

アンケートはインターネットでもご回答いただけます。お手持ちのスマートフォンなどで右のコードを読み込んでご回答ください。(所要時間 5 分程度)



設問1. お住まいの地域を教えてください。

☐松山市内 ☐伊予市 ☐松前町 ☐久万高原町 ☐砥部町 ☐東温市 ☐それ以外

設問2. よろしければ、年代を教えてください。

☐19歳以下 ☐20歳代 ☐30歳代 ☐40歳代 ☐50歳代 ☐60歳代 ☐70歳以上

設問3. どのくらいの頻度で図書館を利用していますか？

☐週3回以上 ☐週1～2回 ☐月2～3回 ☐月1回程度 ☐2～3カ月に1回程度
☐それ以下

設問4. 主にどのような目的で図書館を利用していますか？ ※複数回答可

☐本や雑誌を借りる ☐本や雑誌を読む ☐CD・DVDを借りる ☐CD・DVDなどを視聴する
☐調べものをする ☐自習室で勉強 ☐インターネット端末を利用 ☐おはなし会等の行事に参加
☐コミセンに来たついでに利用 ☐息抜き ☐その他

設問5. 最近1か月の間に読んだ本(電子書籍含む。雑誌・新聞は除く。)の冊数を教えてください。

●電子書籍：デジタルデータで提供される書籍のことで、スマートフォンやタブレットの画面上で読むことが出来ます。

☐0冊 ☐1～3冊 ☐4～6冊 ☐7～9冊 ☐10冊以上

設問6. 次の図書館サービスで知っているものを教えてください。※複数回答可

●商用データベース：新聞記事検索など、インターネット等で提供されている有料のデータベースのこと。

☐図書館公式ホームページ ☐図書館公式Instagram ☐移動図書館サービス
☐インターネットによる予約サービス ☐レファレンス(調べもの)サービス ☐商用データベース利用
☐読書バリアフリーコーナー ☐多文化コーナー ☐ブックスタート

設問7. 本や雑誌を読みたいとき、どの方法をとりますか？ ※主な3つまで

☐図書館を利用 ☐書店や通販サイト等で本を購入 ☐電子図書館を利用 ☐電子書籍を購入
☐電子図書館以外で無料公開されているものを読む ☐他の人から借りる ☐本や雑誌は読まない
☐その他(具体的に)

(裏面もあります。)

松山市立図書館に関するアンケート

設問8-1. 電子書籍を利用したことがありますか？

☐よく利用している ☐たまに利用する ☐利用したことがない

設問8-2. 電子書籍貸出サービスが導入されたら利用したいと思いますか？

☐ぜひ利用したい ☐どちらかといえば利用したい ☐どちらともいえない ☐あまり利用したくない

☐利用したいと思わない

=参考=

●電子書籍貸出サービスとは

・図書館に行かなくてもインターネットを通じて自宅のパソコンやタブレット、スマートフォンなどで本が借りることが出来るサービスです。無料で電子書籍の検索（閲覧）、貸出、返却ができます。

●電子書籍の主なメリットは

- ・インターネットを利用できる環境があれば、いつでも、どこからでも本を読むことができます。
- ・文字を拡大したり、白黒を反転したり、音声読み上げ機能を備えている本もあります。
- ・返却期限がくれば自動的に返却されるため返し忘れが防げます。

●電子書籍の主なデメリットは

- ・購入費が紙媒体の本に比べ高額となっています
- ・著者や出版社が許可した書籍に限定されているため、図書館で利用できる電子書籍の品ぞろえがまだまだ少ない状況です。

設問9-1. 図書館の蔵書内容についてどのように感じていますか？

☐満足 ☐やや満足 ☐どちらでもない ☐やや不満 ☐不満

不満の理由

設問9-2. 蔵書で特に充実してほしい分野はありますか？ ※複数回答可

☐思想・心理・宗教 ☐歴史・地理 ☐政治・法律・経済 ☐自然科学 ☐健康・医療・福祉
☐工業・産業 ☐芸術・スポーツ ☐語学 ☐小説・文学作品 ☐趣味・実用書
☐子ども向けの本 ☐中高生向けの本 ☐地域資料・郷土 ☐専門書・参考図書 ☐新聞・雑誌
☐マンガ・コミック ☐大活字本 ☐特になし ☐その他

設問10. 今後、図書館に求めるものは？ ※複数回答可

☐蔵書の充実 ☐専門的な知識を持つ職員の配置 ☐職員の接遇・対応の向上
☐読書・勉強しやすい環境の整備 ☐読書スペースやパソコン席等の設備の充実
☐インターネットや Wi-Fi 環境の強化 ☐図書館関連のイベントの充実 ☐施設の改修・バリアフリー対応
☐特になし ☐その他

以上で設問は終わりです。ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、ご記入いただいたアンケート用紙は、アンケート回収箱にお入れください。

図書館へのご意見やご要望があればご記入ください。

II. 調査結果

※回答がない項目については有効回答としてカウントしない。

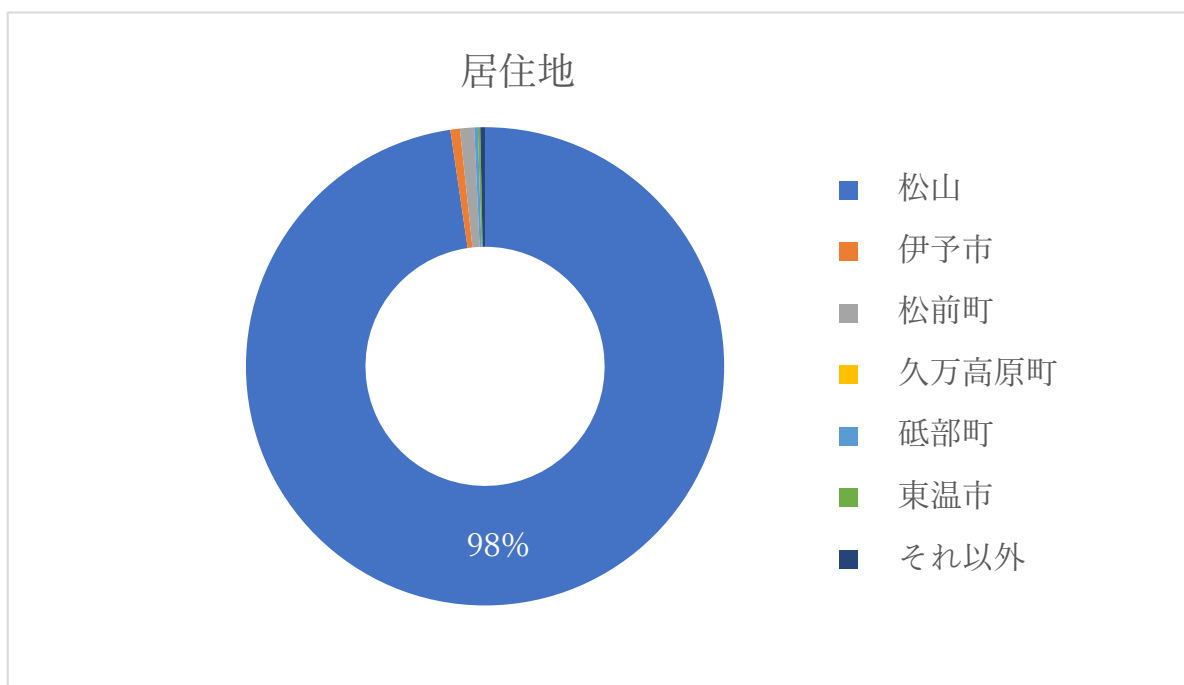
※自由意見の項目の文章はなるべく原文を掲載しているが、多数意見のある場合や長文の場合は要約して記載している。

1. 回答者の属性

(1) 居住地

設問1. お住まいの地域を教えてください。

☐松山市内 ☐伊予市 ☐松前町 ☐久万高原町 ☐砥部町 ☐東温市 ☐それ以外



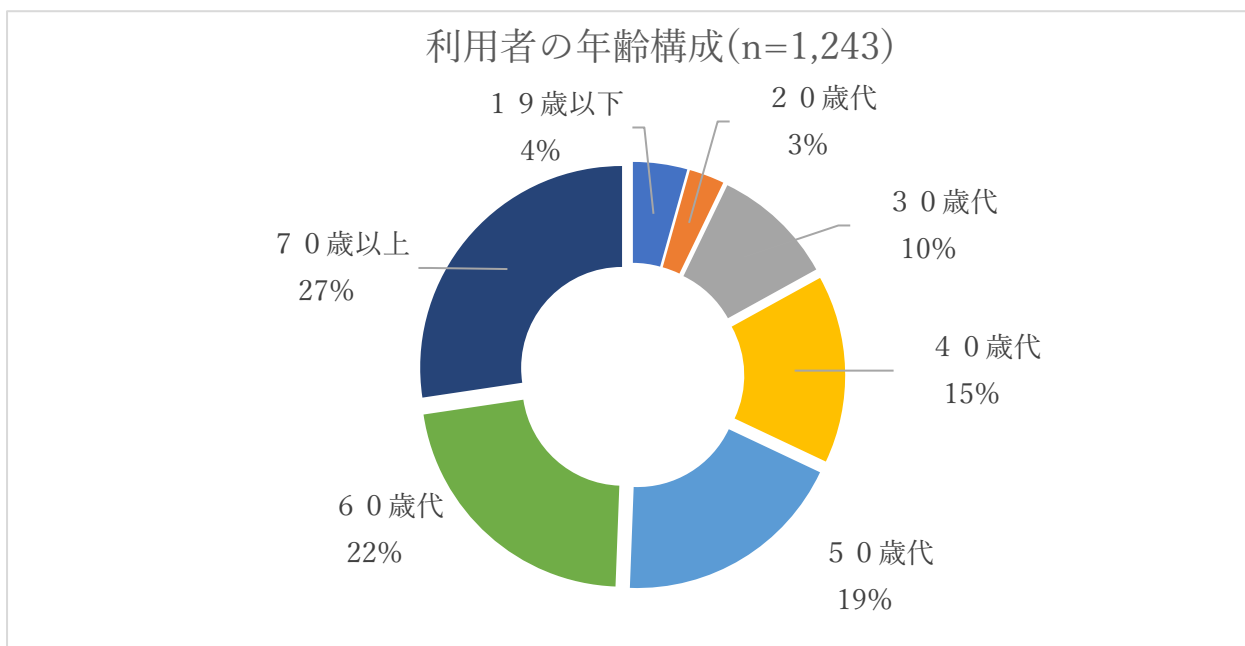
松山市立図書館の利用者

- 全体利用者の98%が松山市の居住者であり、他市町(中予地区)からの利用は2%にとどまっている。中予地区に占める松山市の人口比率が大きいこと、図書館利用者はそれぞれの居住地の市町が設置している図書館を利用していることが主な要因と考えられる。
- 松山市民にとって図書館は憩いの場として活用されており、地元住民からの利用が図書館運営の核となっていることが分かる。

(2)年代

設問2. よろしければ、年代を教えてください。

☐19 歳以下 ☐20 歳代 ☐30 歳代 ☐40 歳代 ☐50 歳代 ☐60 歳代 ☐70 歳以上



年代区分	構成比率	ユーザー層	特徴・分析
60 歳代	約 50%	コアユーザー層	利用者の半数を占める主要な利用者層で中核を担っている。
70 歳以上			
40 歳代	25%	子育て世代層	全体の 4 分の 1 の利用があり、一定数の利用を担っている。
30 歳代			
20 歳代	7%	ライトユーザー層	利用者が特に少ない傾向
19 歳以下			

■ 傾向・特記事項

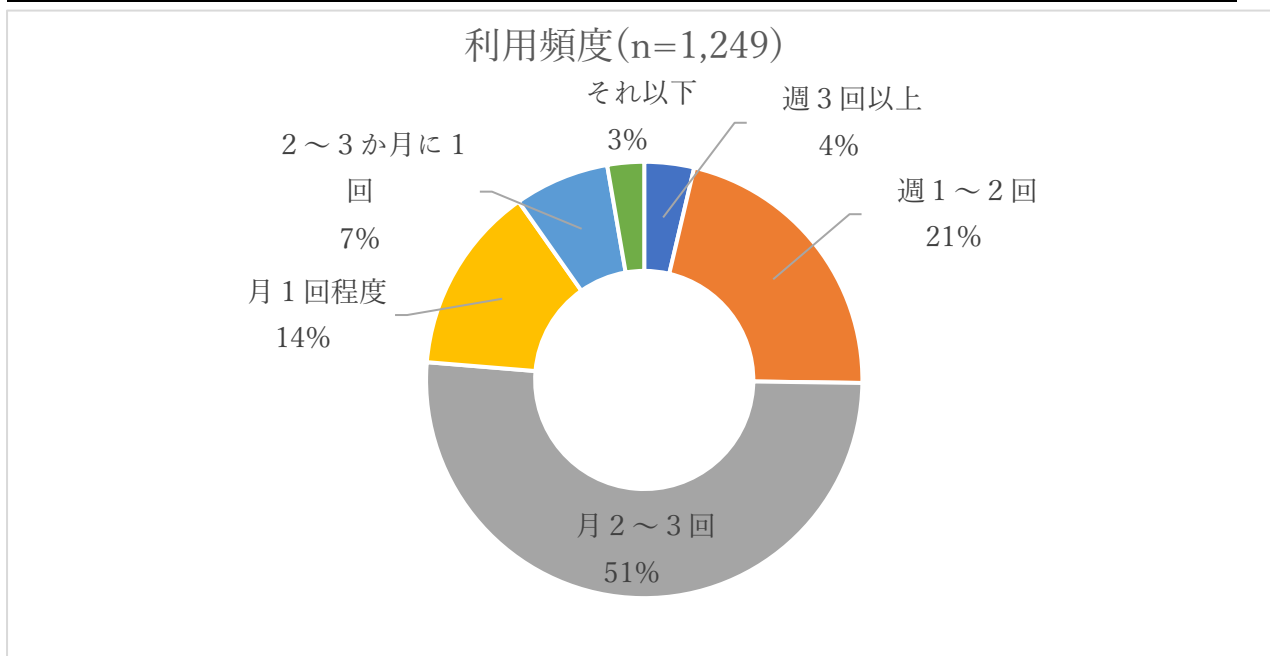
- 年齢層に極端な偏りは見られないものの、年齢層が下がるにつれて構成比率が下がっている。10代・20代の構成率は他の年代に比べて顕著に低く、全国的な傾向である若年層の図書館利用率の低さが当館のアンケートでも示されている。

(3)利用頻度

設問3. どのくらいの頻度で図書館を利用していますか？

☐週3回以上 ☐週1～2回 ☐月2～3回 ☐月1回程度 ☐2～3か月に1回程度

☐それ以下

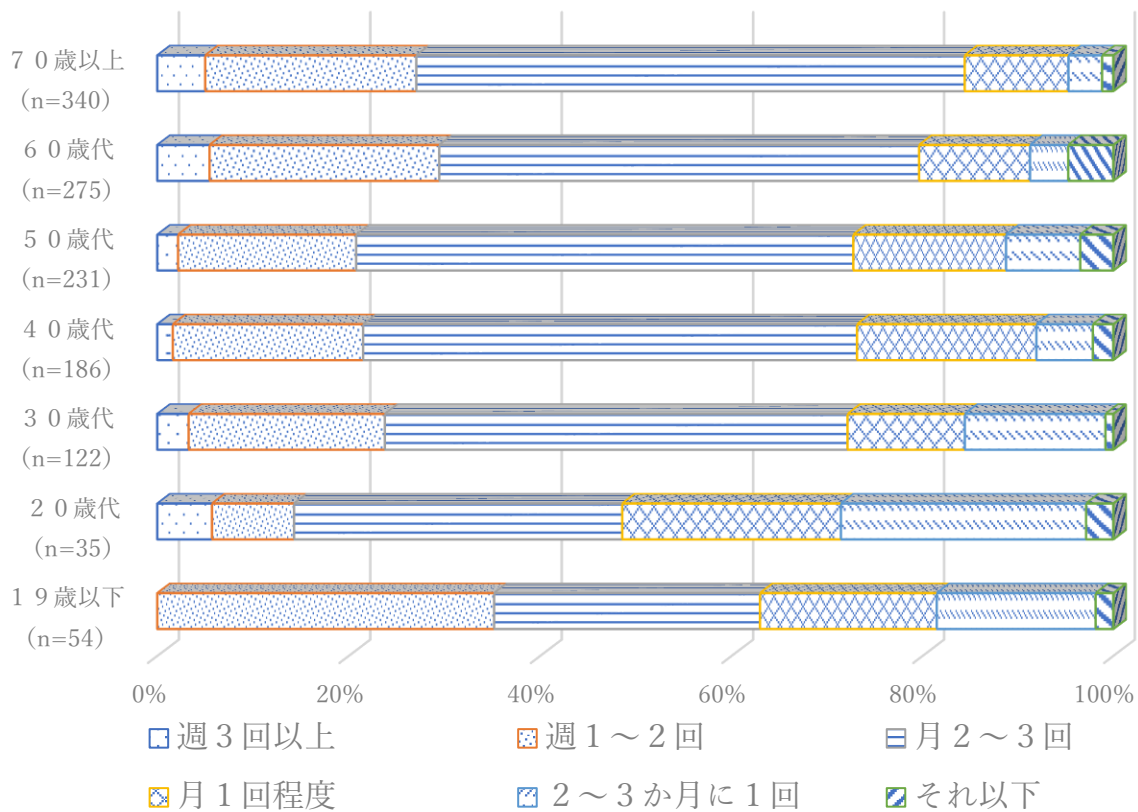


■傾向・特記事項

◆ひと月あたり複数回利用する層が全体の76%(週3回以上4% + 週1～2回21% + 月2～3回51%)を占めている。大多数の利用者が継続的かつ定期的にサービスを利用しており、単発的な利用者よりもひと月あたりに複数回利用するリピーター層によって図書館サービスの利用構造が支えられていることが分かる。

◆最も多い回答区分は「月2～3回」利用であり、全体の51%と過半数を占めている。利用者の行動パターンとして図書の貸出期間(2週間)の更新に合わせて図書館を定期的に利用している。

年代×利用頻度



■傾向・特記事項

19歳・20歳代

◆母数の少ないライトユーザー層として位置づけられる。

◆19歳以下では、「週1～2回」の利用割合が高く、高頻度リピーターによって利用構造が支えられていることが分かる。定期的な図書貸出・返却サイクル(2週間)のみならず、学校の学習、趣味や生活関連事項の目的に合わせて、日常的に図書館を利用していると考えられる。後述するが、19歳以下に関しても、本や雑誌の貸出・閲覧が利用目的の過半数を占めており、娯楽活動の大半がオンライン上である世代でありながらも、図書館資料を活用している様子が分かる。

◆20歳代は「月2～3回」の利用割合が最も高く、利用頻度の低い傾向が示されている。この年代は、ライフステージの変化が最も著しい年代であり、就職や社会人生活に伴う自由時間の減少や、娯楽手段の多様化(SNSやインターネット利用など)が影響していると考えられる。

30歳・40歳代・50歳代

◆利用者数の母数が多くなるアクティブなユーザー層と位置付けられる。

◆最も多い回答区分は「月2～3回」利用であり、仕事、子育てなど多忙なライフステージにありながらも貸出期間に応じた定期的な図書館利用がされていることが分かる。

◆30歳代では「週1～2回」の利用が20.5%と40歳・50歳代より高い反面、2～3か月に1回利用する割合も14.8%と高く、高頻度リピーターと低頻度リピーターの2極化が示されている。

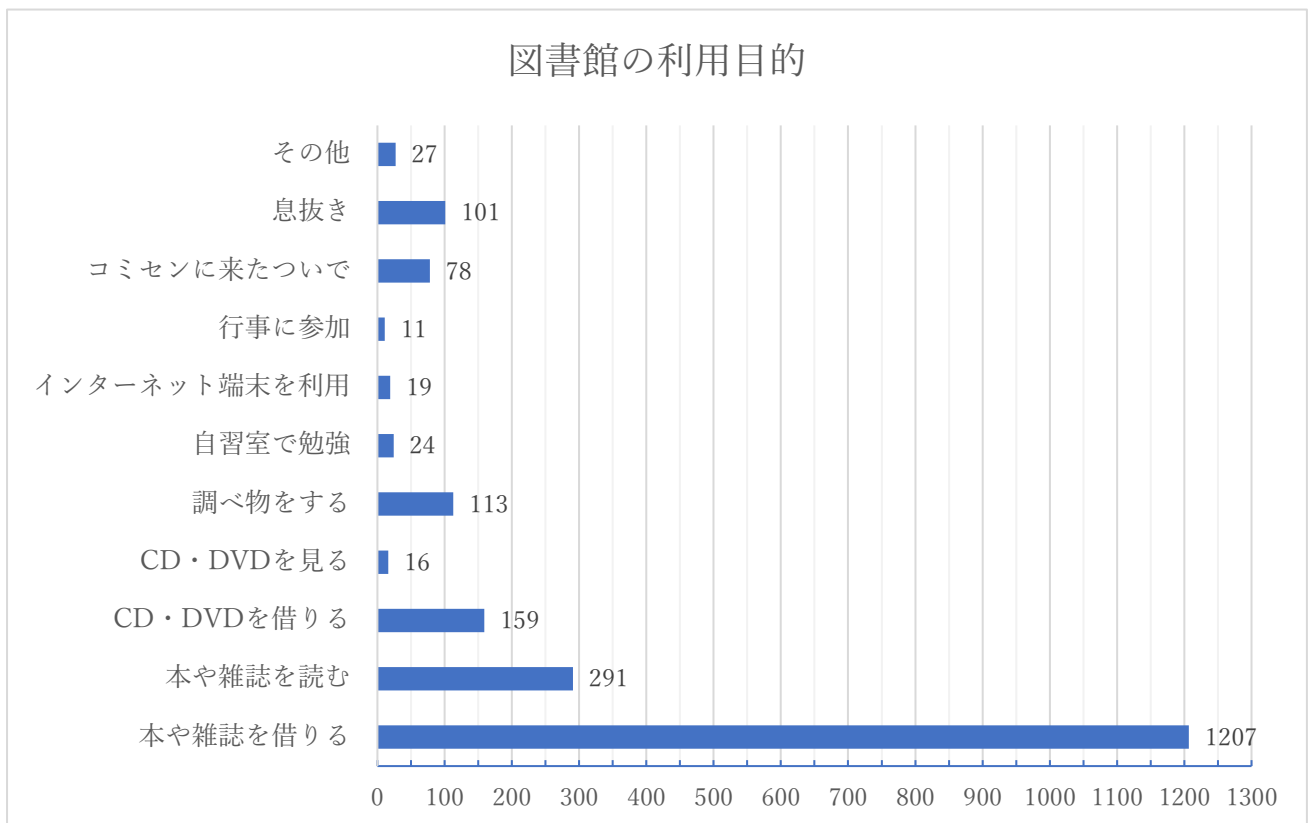
60歳代・70歳以上

- ◆利用者全体の母数として最も大きく、コアユーザー層として位置付けられる。
- ◆この年代では「週 1～2 回」および「週 3 回以上」といった高頻度リピーター層の割合が他の年代より高い。
- ◆退職後の余暇時間の増加も考えられるが、図書館を生活の一部として日常的に利用する利用者が多いことがうかがえる。

2. 利用目的

設問4. 主にどのような目的で図書館を利用していますか？ ※複数回答可

- ☐ 本や雑誌を借りる ☐ 本や雑誌を読む ☐ CD・DVD を借りる ☐ CD・DVD などを視聴する
☐ 調べものをする ☐ 自習室で勉強 ☐ インターネット端末を利用 ☐ おはなし会等の行事に参加
☐ コミセンに来たついでに利用 ☐ 息抜き ☐ その他



■傾向・特記事項

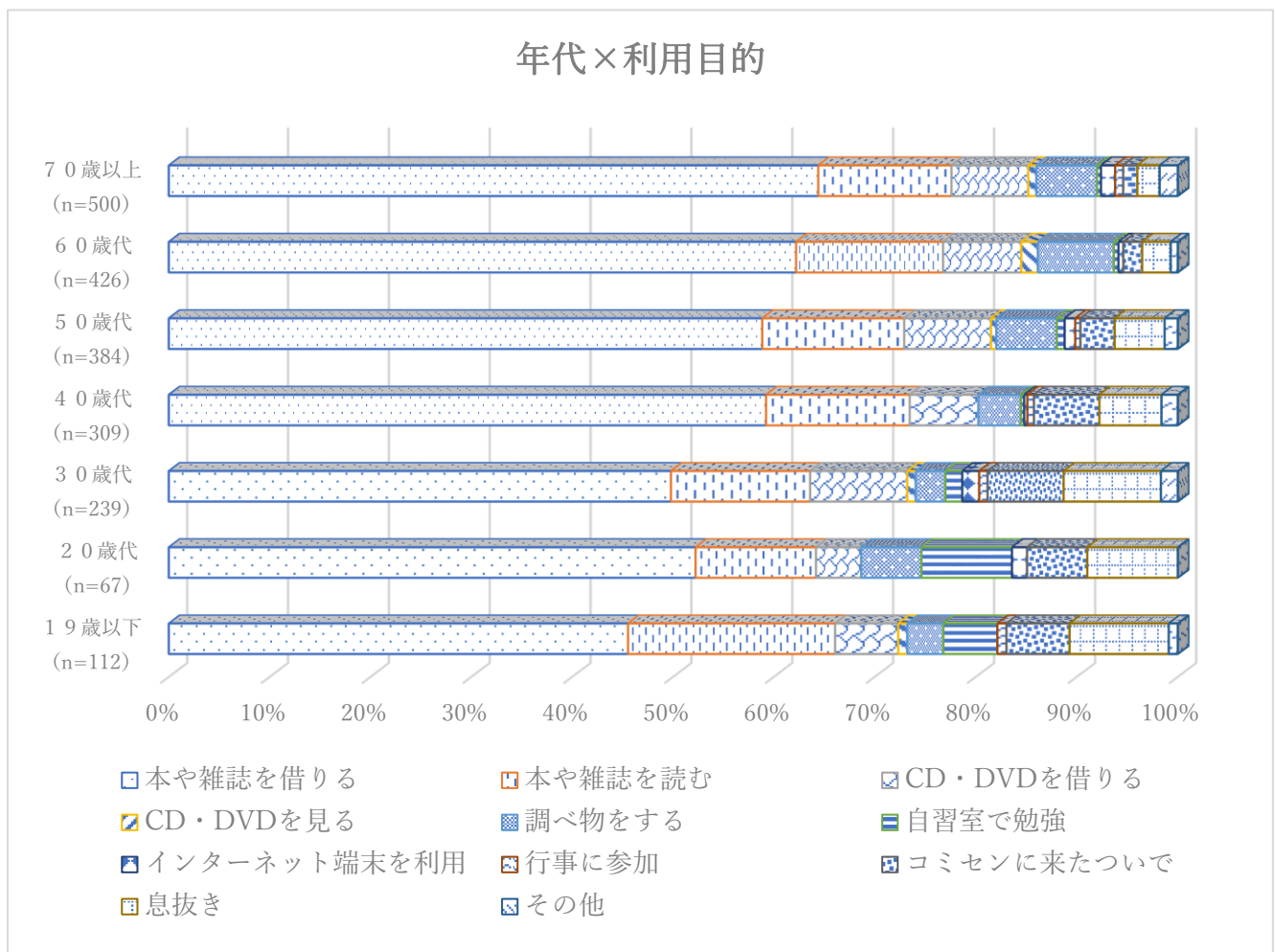
- ◆利用目的の上位 5 位は、「本や雑誌を借りる」「本や雑誌を読む」「CD・DVD を借りる」「調べものをする」「息抜き」である。図書館の利用目的はこれら上位 5 位で占められている。
- ◆1位は「本や雑誌を借りる」2位は「本や雑誌を読む」であり、圧倒的多数の目的である。図書館の最も基本的な機能である図書貸出サービスが、利用者にとって最も価値のあるサービスであることが示されている。

◆3位「CD・DVD を借りる」も貸出関連で本や雑誌ほどではないが目的の多い一つであり CD・DVD のニーズも一定数あることが分かる。

◆4 位「調べ物をする」は、学習や研究、情報収集といった特定の目的を持った利用者も多いことを示しており、関連する「レファレンスサービス(調査相談)」の需要も重要な要素であることが分かる。

◆5 位「息抜き」は、図書館が精神的・社会的な充足を得る場として、日常生活の居場所の一つになっていることがうかがえる。

◆その他意見としては「避暑」「暑い日に涼みに行き、図書館の空気を吸ってホッとする」「楽しみ(本の中の未知の世界や、登場人物の考え方、人生を知ることができる)」「散歩」「新書を申請する」「子供の付き添い」「図書館にいと子どもたちも本を読むから。家にいるとどうしてもゲームや TV ばかりになるため。」と様々な利用目的があった。



■傾向・特記事項

◆すべての年代で「本や雑誌を借りる」が最も高い割合を占めている。また、滞在型の利用形態である(「本や雑誌を読む」「CD・DVD を見る」「自習室で勉強」「息抜き」)の合計割合は、年代が進むにつれて少なくなっている。このため、60代・70代のコアユーザー層は滞在型利用ではなく目的志向型の利用が多くなっていることが分かる。

19歳・20歳代

◆「自習室で勉強」や「インターネット端末を利用」の割合が他の年代に比べて高く、学校勉強の補完や自己学習の場として図書館が活用されていることがわかる。

◆「息抜き」として利用している割合も多く、若年層の居場所の一つとして活用されており、図書館を本を借りる・読む以外の滞在型利用目的で活用している利用者が多いことが分かる。

◆20歳代は「調べ物をする」「自習室で勉強」の割合が高く、専門的な情報収集のために図書館を利用している数が多いことを示している。

30歳・40歳・50歳代

◆若年層と比較して「本や雑誌を借りる」目的の割合が高くなっている。また、50歳代以上は「調べものをする」割合も高くなり、実生活上の課題解決や、業務に関連する専門的な情報収集のために図書館を活用する利用者の割合が増えていることが分かる。

◆30歳代、40歳代では他の年代と比較して「コミセンに来たついで」という目的の割合が高い。複合施設の中に中央図書館があるため、こども館や体育館など、他の機能を利用するついでに図書館を利用する層も多くなっていることが分かる。

◆「自習室で勉強」の利用目的はこの年代から著しく減少しており、利用目的からは外れている。仕事や家庭中心となるライフステージの変化が大きく影響していると考えられる。

60歳代・70歳以上

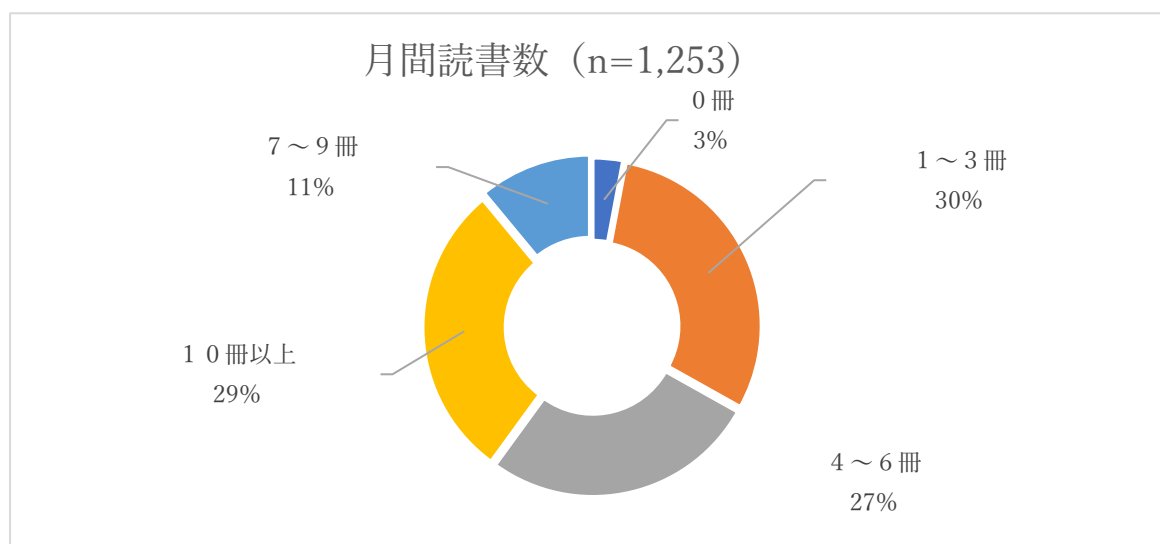
◆他の年代と比較して「本や雑誌を借りる」「本や雑誌を読む」の合計割合が高い。また、滞在型利用の目的も他の年代と比較して低い傾向がある。このことから、目的志向型利用がニーズとして求められていることが分かり、この年代には借りたい資料への効率的なアクセスが重要であると考えられる。

3. 月間読書数

設問5. 最近1か月の間に読んだ本（電子書籍含む。雑誌・新聞は除く。）の冊数を教えてください。

●電子書籍：デジタルデータで提供される書籍のことで、スマートフォンやタブレットの画面上で読むことができます。

☐ 0冊 ☐ 1～3冊 ☐ 4～6冊 ☐ 7～9冊 ☐ 10冊以上



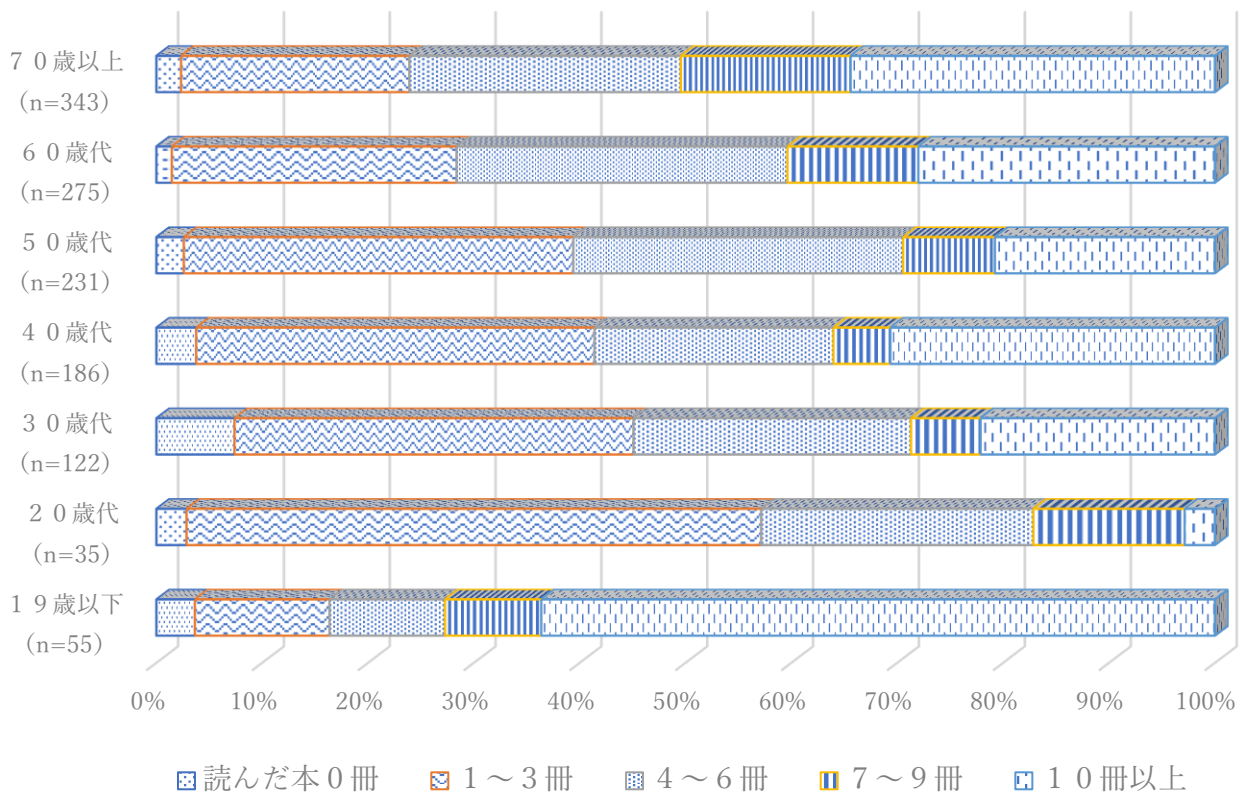
区分	月間読書数	割合
非読書層	0 冊	3%
低頻度読書層	1～3 冊	30%
中頻度読書層	4～6 冊	27%
高頻度読書層	7～9 冊	11%
	10 冊以上	29%

■ 傾向・特記事項

◆最も多い割合を占める層は月間読書数 1～3 冊の低頻度読書層である。次に多いのは高頻度読書層で月 10 冊以上、4 冊～6 冊、7 冊～9 冊と続き、月間読書数 0 冊はわずか 3%であった。

◆図書館利用者は低頻度読者層～高頻度読者層までがバランスよく構成されており、活発な読書文化が伺える。

年代×月間読書数



■ 傾向・特記事項

- ◆全体の傾向として年代が進むにつれて非読書層や月1～3冊の層が減少し、多読層の割合が多くなっている。
- ◆コアユーザー層である60歳代・70歳以上は利用頻度が多くなっていることに比例して多読層も多くなっている。時間的余裕や長年の習慣により、読書が生活に根付いている様子が伺える。
- ◆19歳以下は「10冊以上」読む割合が63.6%であり、全年代で最も高い割合を示している。年代×利用頻度の項目でも高頻度リピーター層で構成されていることが示されたが、読書数にもその影響が反映されている。
- ◆20歳代は月1～3冊の割合が非常に高く、10冊以上読む割合は他の年代と比較して最も低く、2.9%であった。利用頻度も最も低い層であり、読書数にも表れている。
- ◆30歳代では、「10冊以上」の多読層が22.1%と、20歳代(2.9%)から大幅に増加している。子育て世代として子ども向け絵本を多く購読していることが影響していると考えられる。
- ◆40歳代では、「10冊以上」読む層が30.6%と、全年代の中でも比較的高い割合を示している。子育て世代として子ども向け絵本や中高生向け書籍に加え、キャリア形成時期でもあることから専門書等を購読をしている層が増えていることが考えられ、後述する蔵書を希望する分野の項目にも反映されている。
- ◆50歳代では、「10冊以上」読む層が20.8%と、40歳代に比較して減少に転じているが、「7～9冊」「4～6冊」の割合は増加している。時間的制約が減少し、生活や余暇を充実させるために読書を選択肢を入れるというライフスタイルに変化していることが考えられる。

4. 図書館サービスの認知度

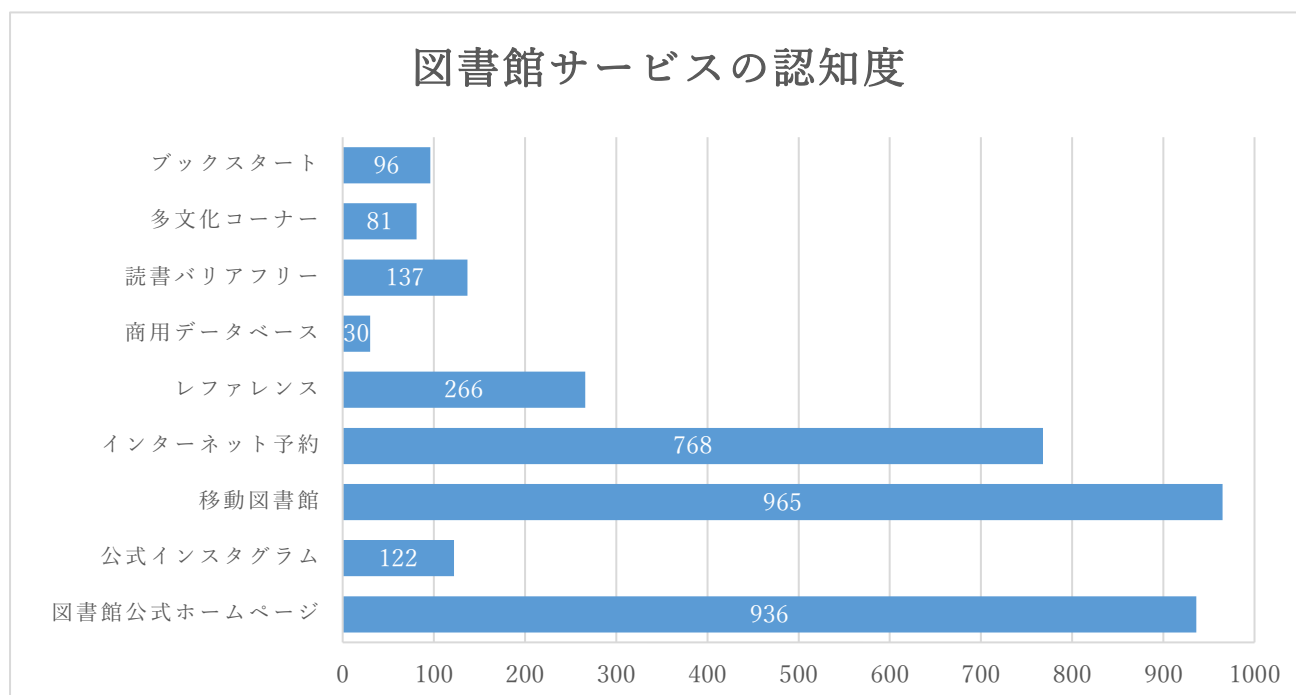
設問6. 次の図書館サービスで知っているものを教えてください。※複数回答可

●商用データベース：新聞記事検索など、インターネット等で提供されている有料のデータベースのこと。

☐ 図書館公式ホームページ ☐ 図書館公式Instagram ☐ 移動図書館サービス

☐ インターネットによる予約サービス ☐ レファレンス（調べもの）サービス ☐ 商用データベース利用

☐ 読書バリアフリーコーナー ☐ 多文化コーナー ☐ ブックスタート

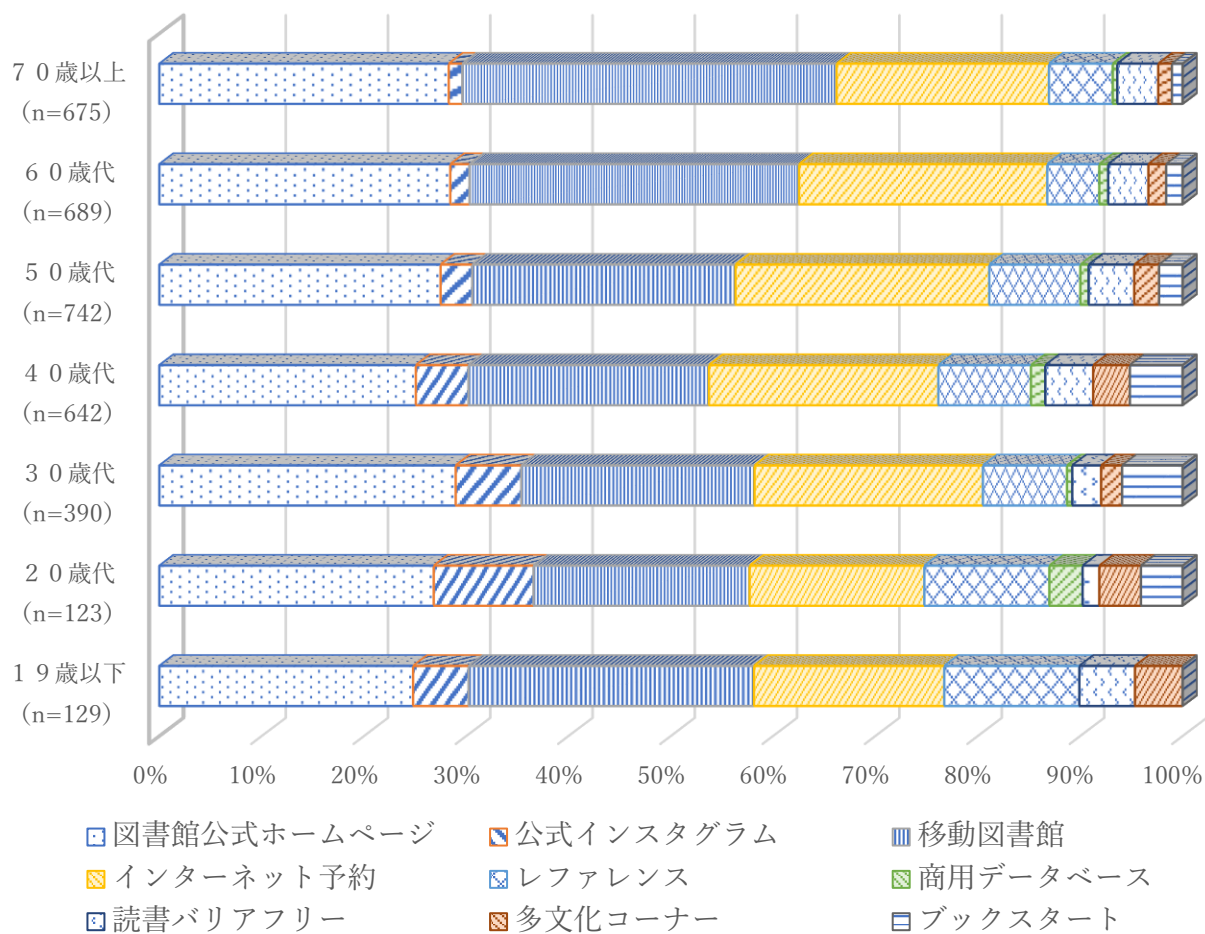


■ 傾向・特記事項

◆高認知度サービス群として、「移動図書館サービス」「図書館公式ホームページ」「インターネット予約」の3つが挙げられる。移動図書館の長年の取り組みにより、図書館サービスの一部として広く認知されていることが分かる。また、図書館公式ホームページやインターネット予約も広く活用され、図書館サービスを利用する上で基盤インフラとして利用されていることが示されている。

◆中程度認知度サービス群として、「レファレンス」「読書バリアフリー」「図書館公式Instagram」が挙げられる。レファレンスサービスは利用目的でも上位4位だったが、図書館に求められる役割として研究や学術的な拠点としての必要性が示されている。また、2023年から取り組まれている読書バリアフリーや2024年から取り組まれている公式Instagramの認知も徐々に進んでいる様子が分かる。図書館の主要な情報源は依然として図書館公式ホームページであるが、Instagramは若年層への今後の広報戦略において有効なツールであるため、継続が求められる。

年代×認知しているサービス認知



■ 傾向・特記事項

- ◆図書館公式ホームページは基本的な入り口としての機能を備えているため、すべての年代で安定的に利用されている。
- ◆移動図書館の認知度はすべての年代で安定して高く、ホームページと並ぶ図書館の基本機能である。特に、19歳以下の若年層および60歳～70歳以上で他の年代と比較して高い認知度が見られる。この年代の地理的・身体的制約を解消し、読書機会を創出することに大きく貢献していることが分かる。
- ◆公式Instagramは20代での認知度が最も高く(9.8%)、前述したとおりこの年代への有効な情報発信ツールとして機能していることが分かる。
- ◆ブックスタートは子育て世代への目的特化型サービスであるため、30代・40代での認知度が高い。
- ◆読書バリアフリーは目的特化型サービスの一つではあるがすべての年代で安定的に認知されており、世代を超えて一定のニーズがあることが示されている。
- ◆インターネット予約は30～60代で認知度が高く(22～25%)、働き盛り世代の利便性ニーズを反映している。

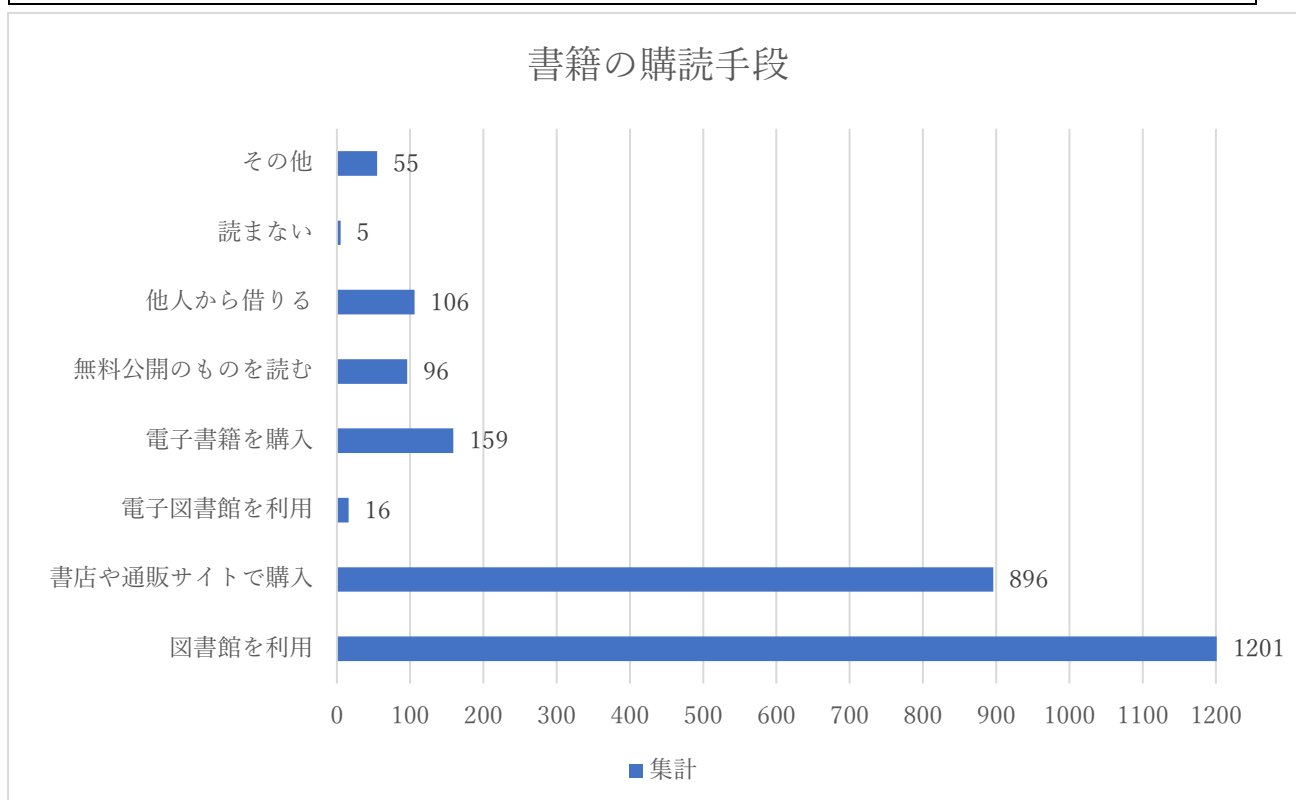
◆レファレンスは若年層で比較的認知度が高い(19 歳以下 13.2%、20 代 12.2%)が、年齢が上がるにつれて減少。学校などでの学習・研究目的での利用が中心である結果と考えられる。また、60歳代・70歳以上は図書館で調べ物をしている割合が多いが、レファレンスの認知度は他の年代と比較して低い。「図書館＝本を借りる場所という意識」「レファレンスという言葉の意味が分からない」「調べ物は自分でしたい」「レファレンスを必要とする調べ物ではない」などの理由が考えられる。

・上記のことから、若年層へは SNS やレファレンスを通じた学習支援が、働き盛り世代にはインターネット予約など、生活利便性・子育て支援に直結するサービスが、高齢層には移動図書館や公式ホームページを中心に、アクセス容易性を重視したサービスが有効であると考えられる。

5. 書籍の購読手段

設問7. 本や雑誌を読みたいとき、どの方法をとりますか？ ※主な3つまで

- ☐ 図書館を利用 ☐ 書店や通販サイト等で本を購入 ☐ 電子図書館を利用 ☐ 電子書籍を購入
- ☐ 電子図書館以外で無料公開されているものを読む ☐ 他の人から借りる ☐ 本や雑誌は読まない
- ☐ その他（具体的に）



■ 傾向・特記事項

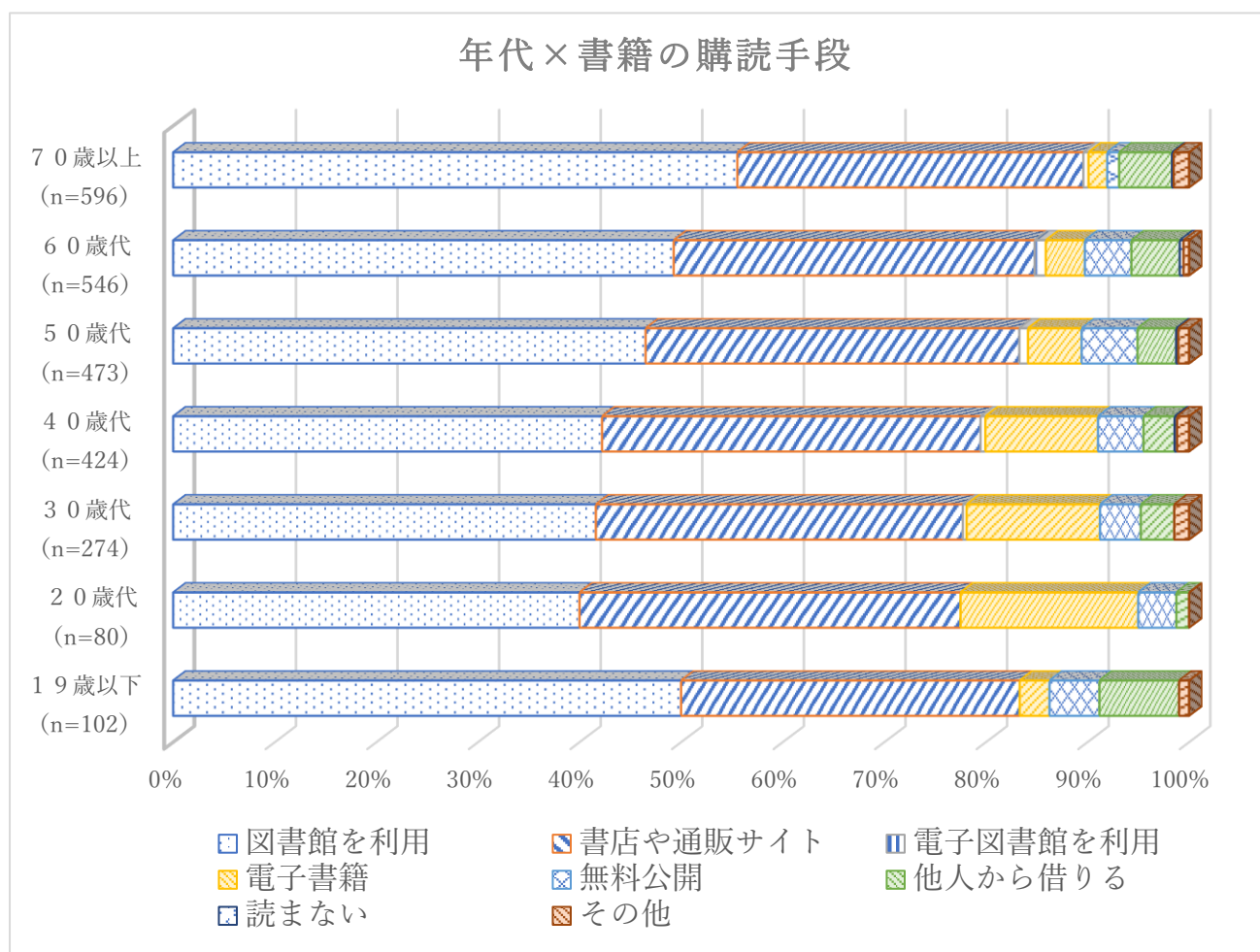
◆「図書館を利用」「書店や通販サイトで購入」が突出している。図書館利用者アンケートのため、「図書館を利用」回答数が最も多いことは当然の結果であるが、それでも主要な書籍購読手段として確立されていることが示されている。

◆「電子書籍を購入する」層も多く、電子書籍の利用が浸透しつつあり物理的な書籍だけでなく、デ

デジタルコンテンツへの関心も示されていることがうかがえる。

◆「他の人から借りる」「無料公開のものを読む」層も多く、コストを抑えた書籍購読方法も一定数存在することが分かる。

◆その他手段としては「書店やコンビニで購入する」「古本屋で中古書籍を購入する」「オンラインやフリマアプリで購入する」「図書館で借りて気に入った本を購入する」「職場の図書コーナーや自宅の本を読む」「サブスクリプションサービスを利用する」「書店やコンビニで立ち読みする」「喫茶店・レストラン・ネットカフェで読む」の意見が寄せられ、自身のライフスタイルに合わせた多様な購読手段を柔軟に選択していることが分かる。



■ 傾向・特記事項

◆すべての年代で「図書館を利用する」「書店や通販サイトで購入する」の2つで割合の大半を占めており、その他手段は副次的な役割に留まっていることが分かる。

◆年代が上がるにつれて図書館を利用する割合が高くなる傾向がある。

◆書店や通販サイトで購入することの割合は、年代ごとのばらつきがほとんど見られない。

◆電子書籍を利用する割合は、世代ごとの違いが顕著である。図書館利用のコアユーザー層である60歳代では3.8%・70歳以上では1.8%と低く、50歳代での利用割合も5.3%となっているが、20歳代～40歳代からは10%を超え、20歳代では最大の17.5%となっている。20歳代ではスマートフォンやタブレットのデジタルデバイスの利用目的の一つとして、いつでもどこでも購入・読書ができるといった利便性の高い電子書籍の利用割合が多いことが分かる。一方、19歳以下では

2.9%と急激に下落するが、デジタルデバイスの利用目的が読書とは異なっていること、購入決済手段が限られていることが考えられ、この年代における紙媒体での図書の重要性が示されている。

6. 電子書籍について

設問8ー1. 電子書籍を利用したことがありますか？

☐よく利用している ☐たまに利用する ☐利用したことがない

設問8ー2. 電子書籍貸出サービスが導入されたら利用したいと思いますか？

☐ぜひ利用したい ☐どちらかといえば利用したい ☐どちらともいえない ☐あまり利用したくない

☐利用したいと思わない

= 参考 =

● 電子書籍貸出サービスとは

・図書館に行かなくてもインターネットを通じて自宅のパソコンやタブレット、スマートフォンなどで本が借りることが出来るサービスです。無料で電子書籍の検索（閲覧）、貸出、返却ができます。

● 電子書籍の主なメリットは

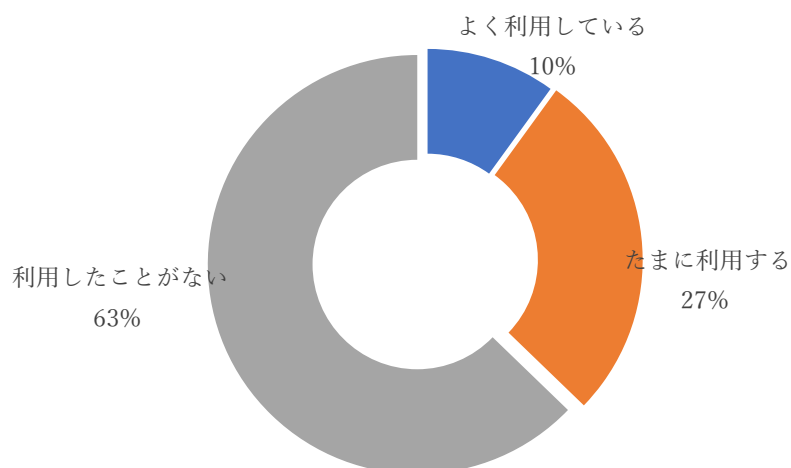
- ・インターネットを利用できる環境があれば、いつでも、どこからでも本を読むことができます。
- ・文字を拡大したり、白黒を反転したり、音声読み上げ機能を備えている本もあります。
- ・返却期限がくれば自動的に返却されるため返し忘れが防げます。

● 電子書籍の主なデメリットは

- ・購入費が紙媒体の本に比べ高額となっています
- ・著者や出版社が許可した書籍に限定されているため、図書館で利用できる電子書籍の品ぞろえがまだまだ少ない状況です。

<設問8ー1. 電子書籍を利用したことがありますか？>

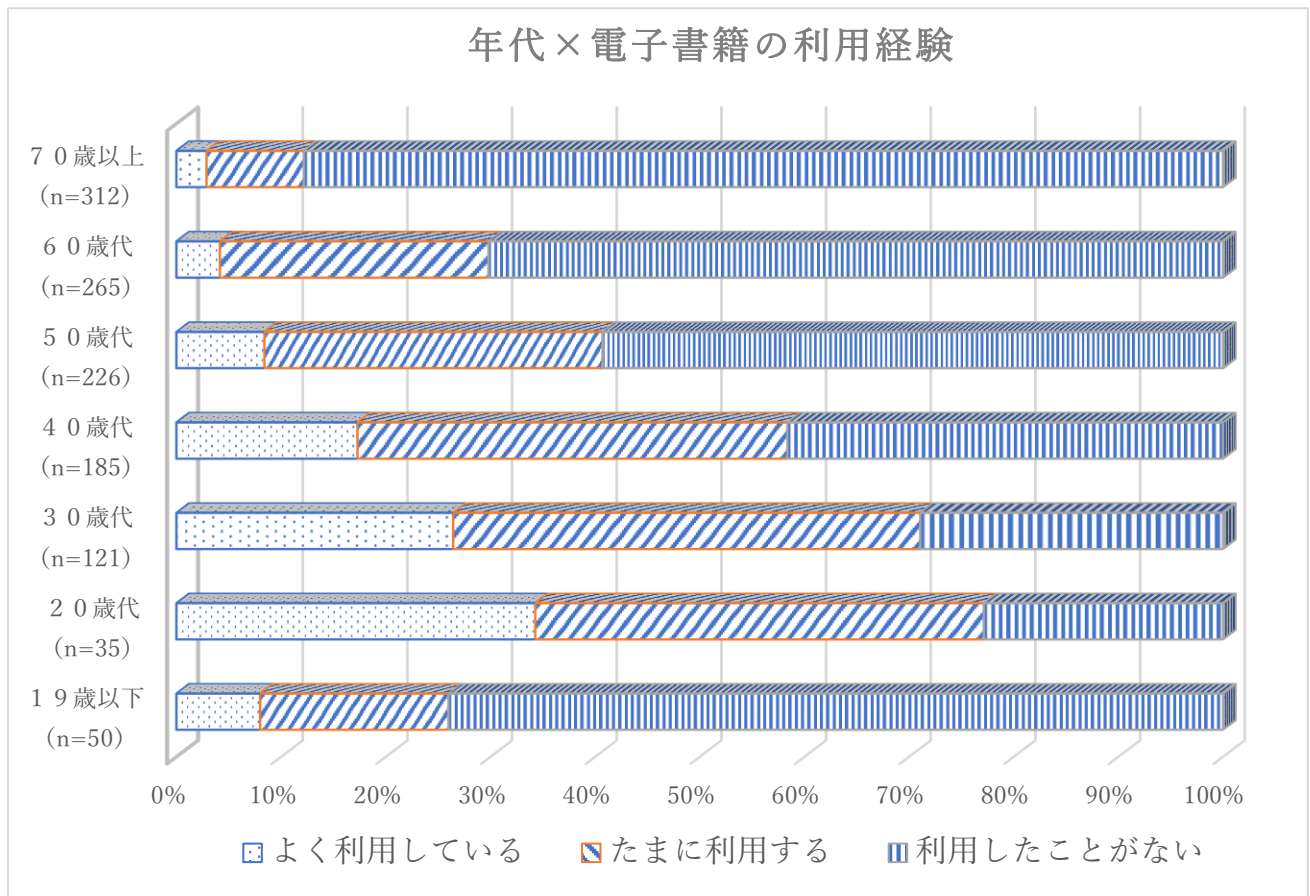
電子書籍の利用状況（n=1,201）



■ 傾向・特記事項

◆利用したことがない割合が 63%と 6 割を占める。よく利用している割合は 10%にとどまってお

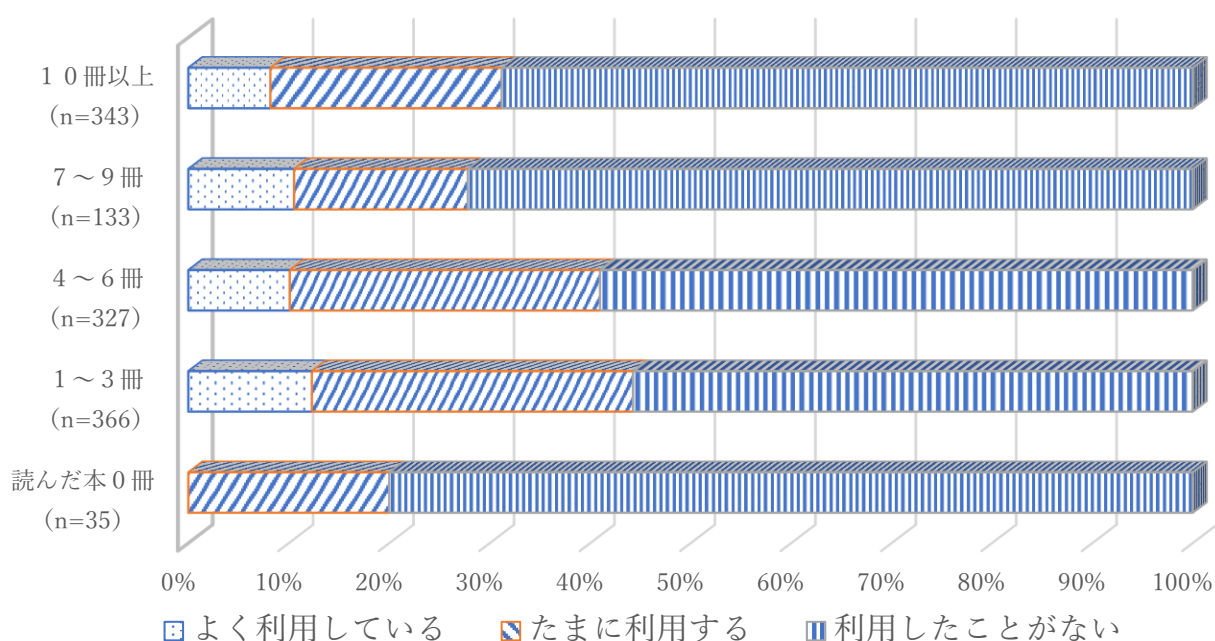
り、図書館利用者のメインの購読手段としては紙書籍であることが示されている。



■ 傾向・特記事項

◆電子書籍の利用経験についても、年代ごとの違いが顕著に表れている。利用したことがない割合をみると、図書館利用のコアユーザー層である60歳代では70.1%、70歳以上では87.8%となり、紙媒体での読書が主流であることが分かる。50歳代～20歳代と年代を下がるにしたがって、電子書籍を利用したことがない割合は減少し、20歳代では利用したことがない割合は22.9%となっており、若年層になるにつれてライフスタイルに合った読書形態を電子・紙を問わず柔軟に選択していることが分かる。ただし、19歳以下では利用したことがない割合が74.0%となっている。このことから、年代×書籍の購読手段のところで記載したが、19歳以下ではデジタルデバイスの利用目的が読書とは異なっており、書籍の購読手段は紙媒体が中心であることが示されている。

読書数×電子書籍利用状況

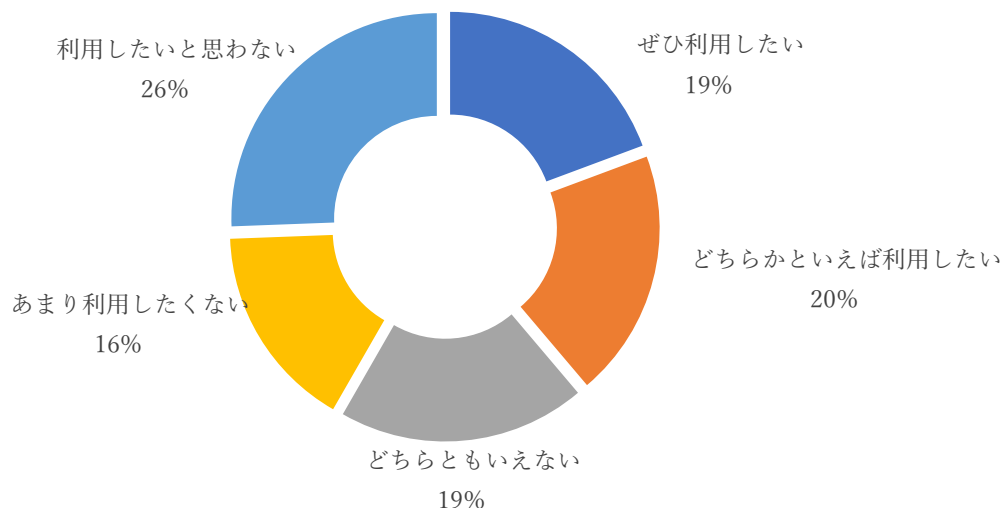


■ 傾向・特記事項

◆月に読む本の冊数と電子書籍の利用経験に正の相関が見られない。電子書籍は、読書の主要な手段とは言えない現状が示されている。

<設問8ー2. 電子書籍貸出サービスが導入されたら利用したいと思いますか？>

電子書籍の利用希望 (n=1,211)

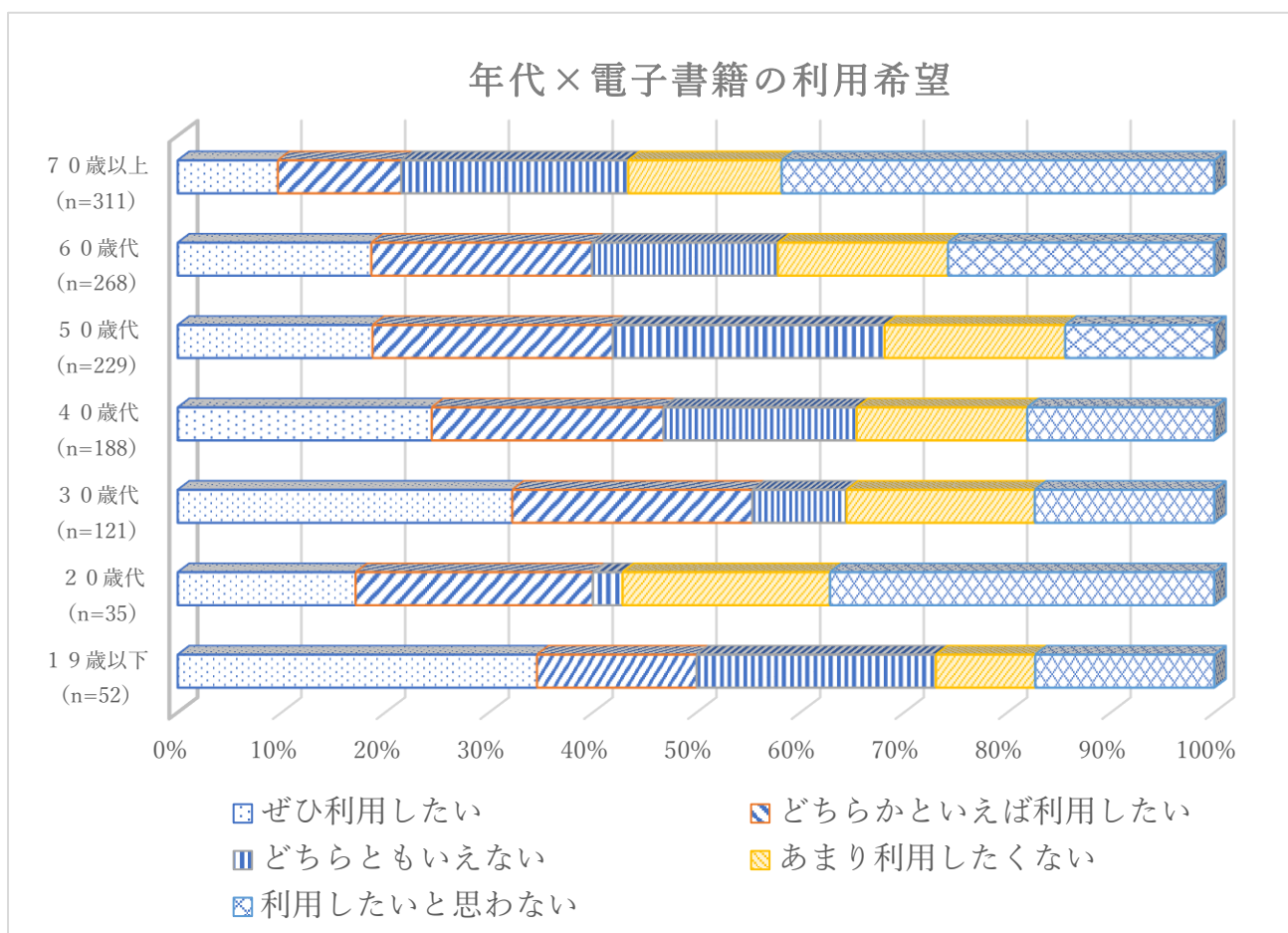


回答項目	割合	種別
ぜひ利用したい	19.3%	利用意向あり 38.8%
どちらかといえば利用したい	19.5%	

どちらともいえない	19.5%	中立 19.5%
あまり利用したくない	16.1%	利用意向なし 41.7%
利用したいと思わない	25.6%	

■ 傾向・特記事項

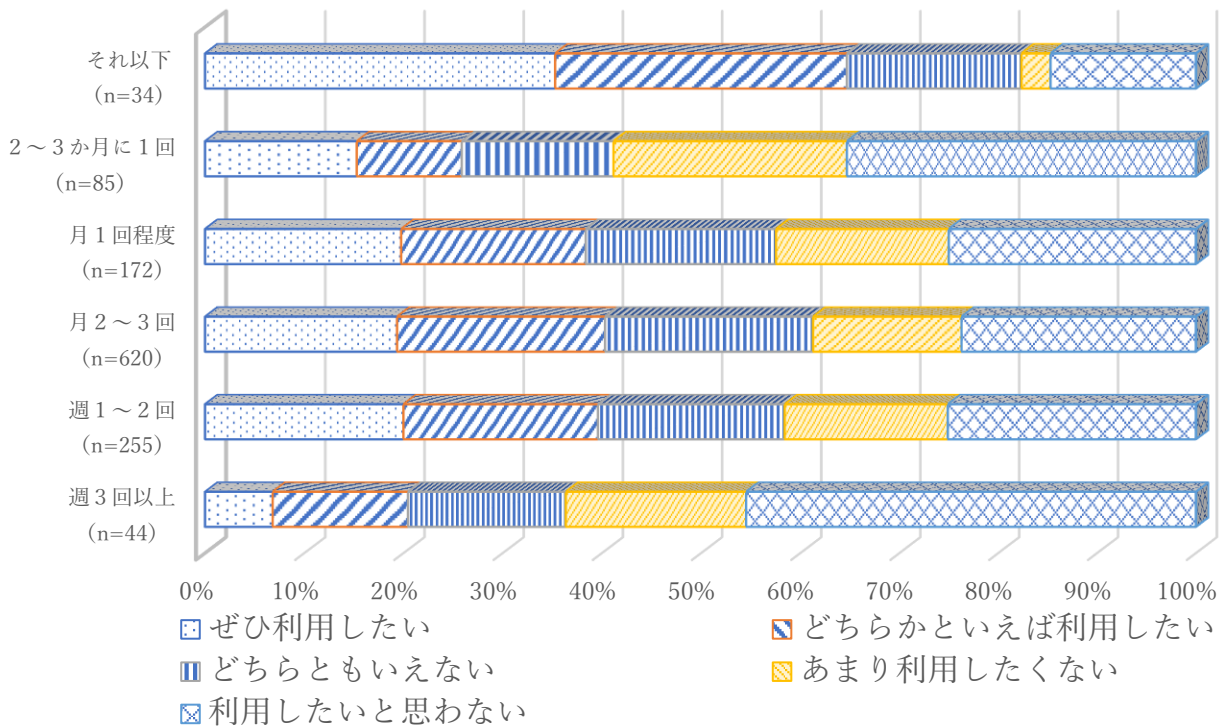
- ◆電子書籍の利用希望については、利用意向なしが利用意向ありを上回る結果となった。
- ◆「利用したいと思わない」という回答が最も割合が多く、電子書籍に対して否定的な意見や抵抗感がある層が多いことが分かった。



■ 傾向・特記事項

- ◆傾向として、母数の多いコアユーザー層である60歳代・70歳以上では「利用意向なし」が「利用意向あり」を上回っており、抵抗感の強い様子が見受けられ、特に70歳以上ではその傾向は顕著である。50歳代では利用意向ありが利用意向なしを上回る。利用者数の最も少ない20歳代では利用意向なしが優勢となるが、図書館の利用目的が電子ではなく紙媒体を求めている影響と考えられ、年代×利用目的のところでも示したが「調べ物をする」「自習室で勉強」の割合が高く、専門的な情報収集のために図書館を利用している数が多いため、電子書籍は利用目的の趣旨からは外れていると考えられる。ただし、一般的な傾向としては、年代が下がりデジタルデバイスに慣れ親しむ世代になるにつれ、利用希望が優勢となっていることが確認できる。

利用頻度×電子書籍の利用希望



■ 傾向・特記事項

◆傾向としては高頻度リピーター層では利用希望が無く、低頻度の利用者層に行くに従って電子書籍の利用希望が高くなる傾向がある。週3回以上利用している高頻度リピーター層では、利用意向なしが63.6%を占めている。また、週1～2回・月1回では、利用意向ありとなしが拮抗し、月2回～3回・それ以下の層では意向ありがなしをわずかに上回っている結果となった。2～3か月に1回の利用者層は希望なしが多いが、この利用頻度層は図書館に対する要望は薄い。

◆電子書籍については利用に対する意向ありなしが大きく分かれ、高頻度リピーターを中心に否定的な意見が多かった。

7. 蔵書について

設問9-1. 図書館の蔵書内容についてどのように感じていますか？

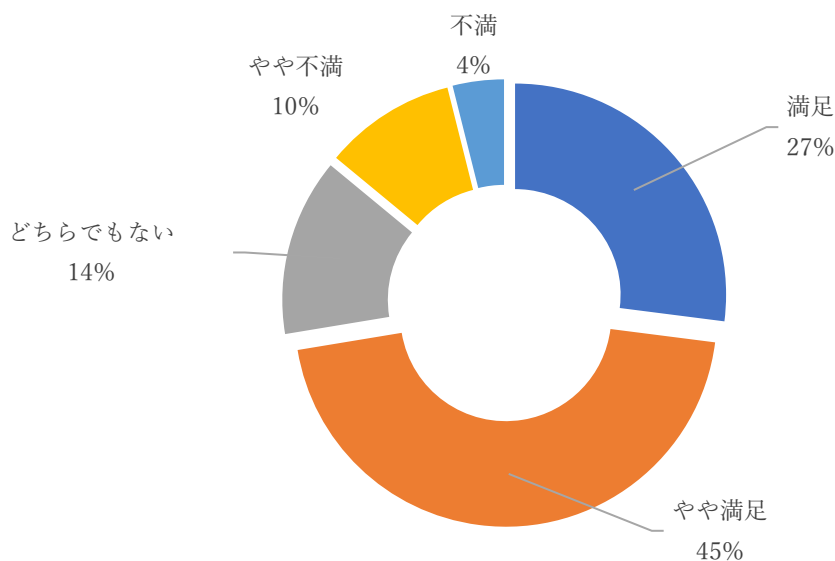
☐満足 ☐やや満足 ☐どちらでもない ☐やや不満 ☐不満

不満の理由

設問9-2. 蔵書で特に充実してほしい分野はありますか？ ※複数回答可

- ☐思想・心理・宗教 ☐歴史・地理 ☐政治・法律・経済 ☐自然科学 ☐健康・医療・福祉
☐工業・産業 ☐芸術・スポーツ ☐語学 ☐小説・文学作品 ☐趣味・実用書
☐こども向けの本 ☐中高生向けの本 ☐地域資料・郷土 ☐専門書・参考図書 ☐新聞・雑誌
☐マンガ・コミック ☐大活字本 ☐特になし ☐その他

蔵書満足度 (n=1,199)



回答項目	割合	種別
満足	27.0%	満足 72.4%
やや満足	45.4%	
どちらでもない	13.6%	中立 13.6%
やや不満	10.1%	不満 14.0%
不満	3.9%	

■ 傾向・特記事項

◆肯定的評価(満足+やや満足)が 72.4% と全体の約 7 割を占めており、蔵書に対する利用者の基本的満足度は肯定的な意見である。

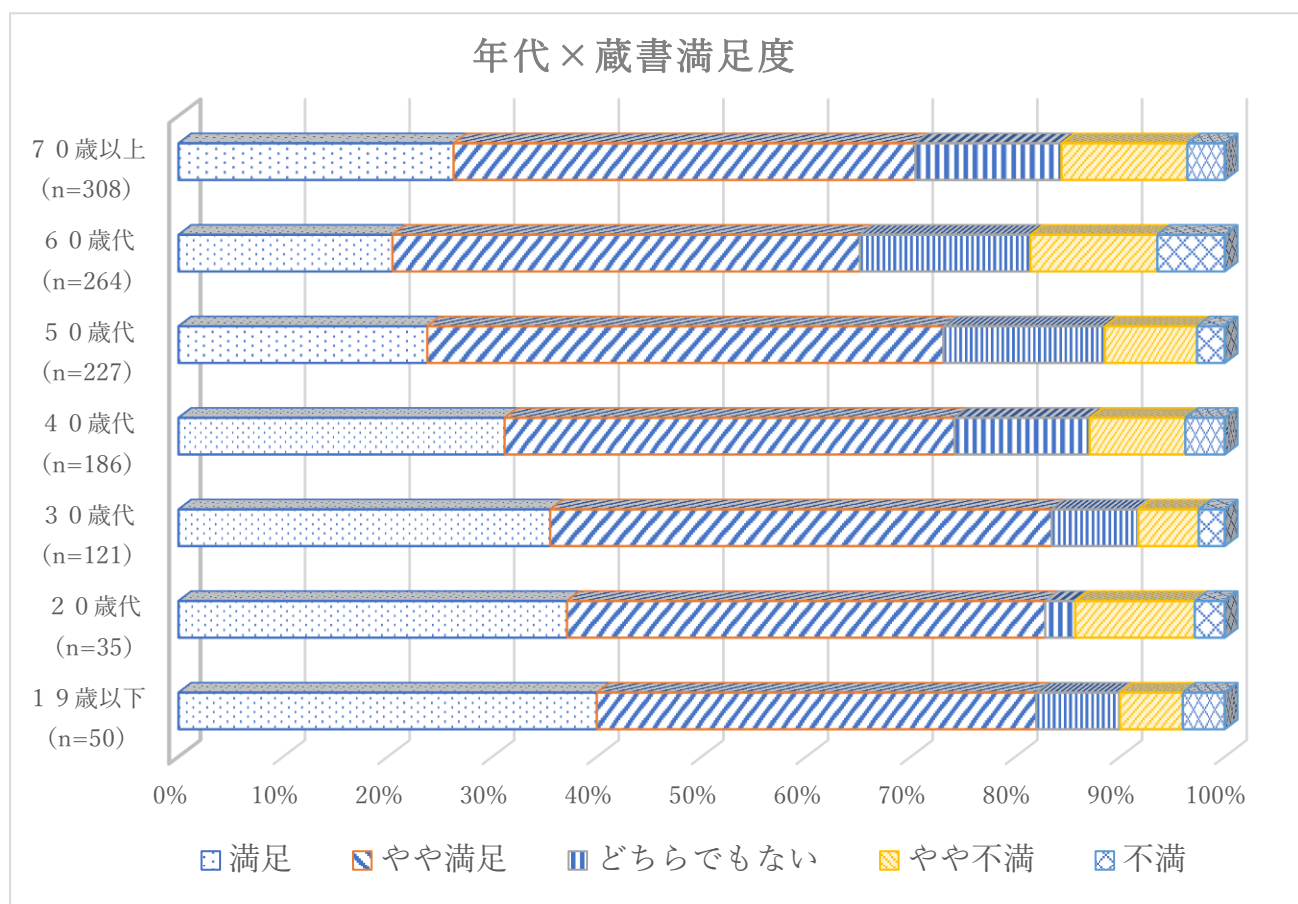
◆否定的評価(やや不満+不満)は 14.0% にとどまるが、「やや不満」が「不満」の約 2.5 倍あり、強い不満ではないが改善を望む声が一定数存在している。

■ 満足度が不満の理由

101 件の自由意見が寄せられたが、大きくカテゴリ分けすると下記のとおりである。

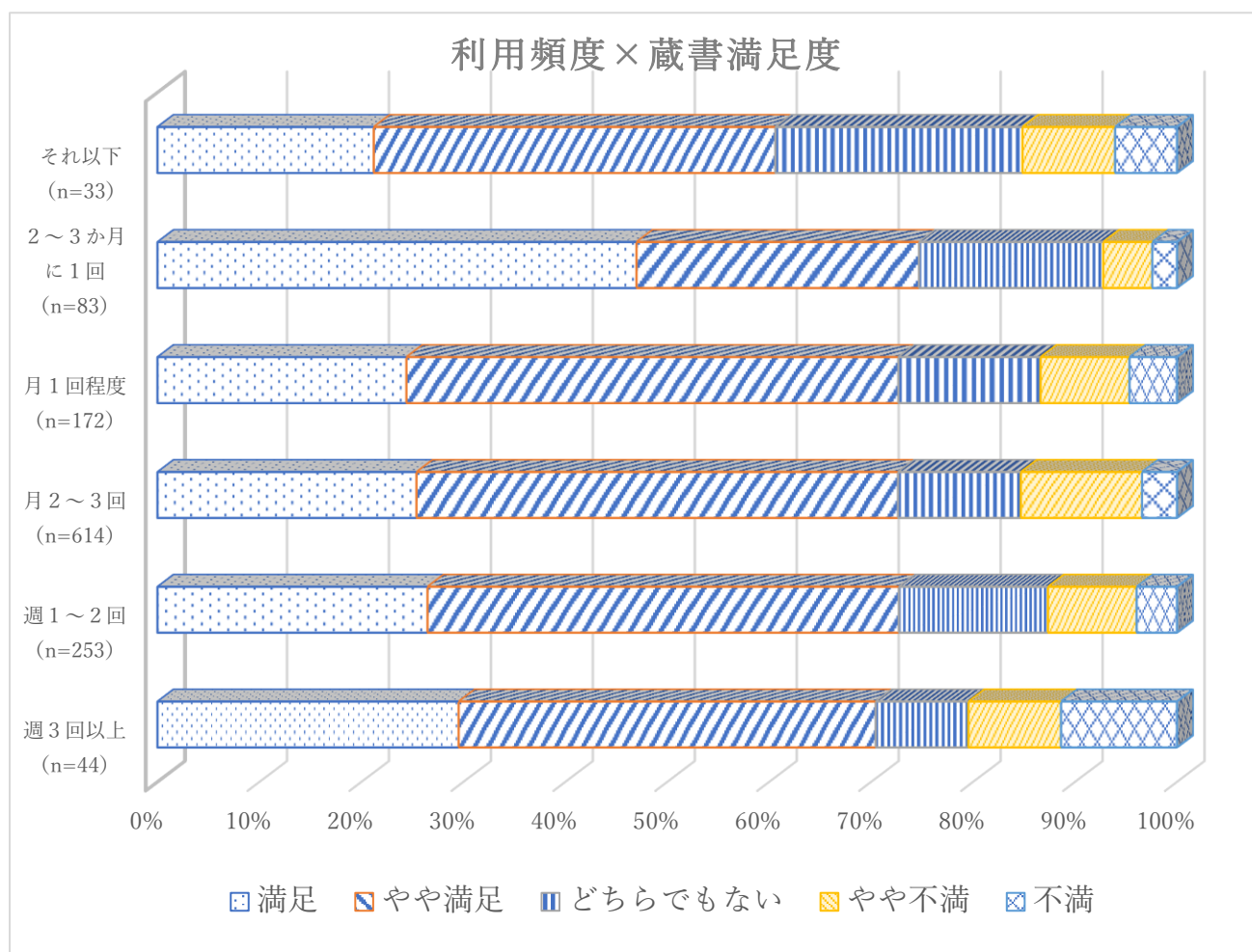
最も多かったのは新刊の不足に関する記載が多かった。

カテゴリ	代表的な意見(原文)
蔵書の量・新刊不足	「新刊が少ない。希望しても購入が遅すぎる。」「人気の本がなかなかかりられない」「蔵書数が少ない。」
蔵書の質・内容の偏り	「古い本が多い。」「小説にかたよりすぎている」「マンガが少ない、他媒体で紹介されていた本が置いてないことがよくある」
管理・選書	「移動図書館の本の内容の入替えがない。」「シリーズもので欠番(在庫なし)がある。」「ポリシーがない。どういう基準で選んでいるのか。安っぽい本が多い。」
利用環境・本の形態	「文庫本で昔の小さい字のものがある。」「大文字の本が少ない」「たまに汚れが気になる。借りる人のモラルが問題」



■ 傾向・特記事項

- ◆すべての年代で「やや満足」の割合が最多を占める。
- ◆年代が下がるにしたがって蔵書満足度が上昇する傾向を示している。ライトユーザー層である20歳代や19歳以下では8割が現在の蔵書に満足していることが示されている。
- ◆「どちらでもない」と回答した割合は年代が上がるにしたがい上昇している。また、不満の割合も同様に年代が上がるにしたがい上昇している。年代が上がるにつれて利用頻度も高く(高頻度リピーター層)となり、図書館利用者のコアユーザー層になっていることから、コアユーザー層になるにつれて蔵書に対する不満の割合が増えている傾向が分かった。

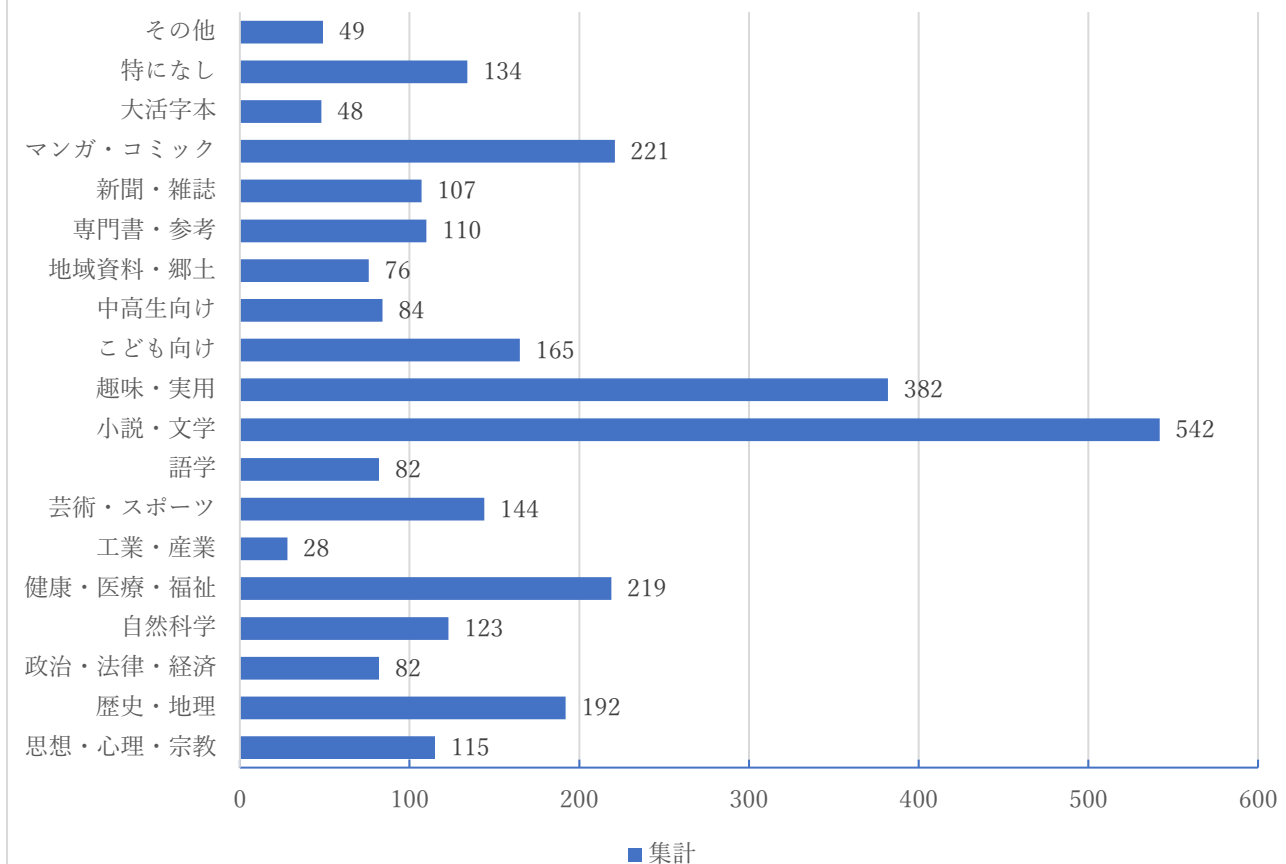


傾向・特記事項

◆高頻度リピーター層になるほど、蔵書に対する不満の割合が上昇している傾向が分かる。最も高頻度である週3回以上の利用者層では、不満と感じる割合が20%(不満11% + やや不満9%)と最多となり、その傾向は顕著である。高頻度リピーター層は特定のジャンルや著者の本を求めている傾向があり、高頻度リピーター層の読書スピードに蔵書の充足が追い付いていないことが不満に結びついていると考えられる。

◆図書館利用の形態で最も多い月2～3回の利用者層をみると、満足と感じる割合が 72.6%(満足 25.4% + やや満足 47.2%)を占めており、現在の蔵書に概ね満足していることを示している。一方で、やや不満の割合も 11.9%と他の層と比べて最も高くなっている。

蔵書充実を希望する分野



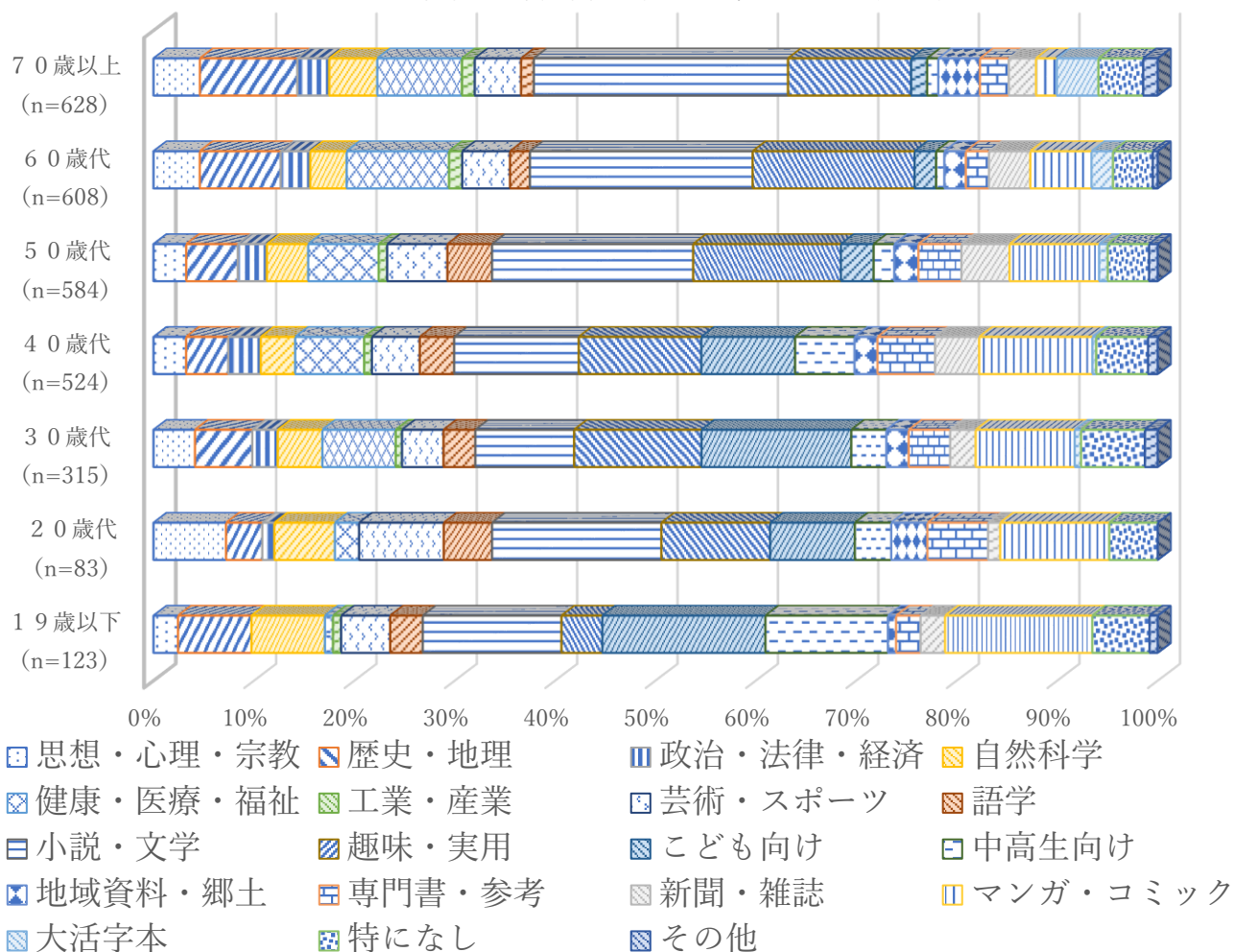
■傾向・特記事項

◆蔵書充実を希望する分野の上位 5 位をカテゴリ分けした結果を下に示す。上位は「小説・文学」「趣味・実用」「マンガ・コミック」「健康・利用・福祉」「歴史・地理」の順であり、利用者の関心が「余暇・娯楽」と「生活・実用情報」といった自身の生活に直結したカテゴリに集中していることが分かる。なお、歴史・地理については旅行本が含まれていることから、上位にランクされていると考えられる。

分野名	希望数(値)	分類カテゴリ
小説・文学	542	余暇・娯楽
マンガ・コミック	221	
趣味・実用	382	生活・実用情報
健康・医療・福祉	219	
歴史・地理(旅行本)	192	

◆その他意見は計49件寄せられ、多い要望は「新刊・話題書の充実」(“話題書はなかなか順番がまわってこないの、冊数を増やしてほしい。” “新刊を増やしてほしい。”)、「ビジネス・自己啓発分野の充実」(“起業向きの本を増やしてほしい”潜在意識の本を増やしてほしい“” 資格取得に関する本を増やしてほしい。”)、「エンターテインメント分野の充実」(“異世界ファンタジーの転生の物語を増やしてほしい” “こわい話を増やしてほしい”)など、利用者の好みに応じた様々な意見が寄せられていた。

年代×蔵書充実を希望する分野



■傾向・特記事項

◆ライフスタイルの違いを反映してか世代ごとの違いが顕著に出ているが、すべての年代に共通して、「小説・文学」は高い希望割合を占めている。

19歳・20歳代

◆マンガ・コミックのニーズが強い傾向がみられる。

◆19歳以下では「こども向け」「中高生向け」「マンガ・コミック」の要望が非常に高く(こども向け16.3%、中高生向け12.2%、マンガ・コミック14.6%)、エンターテインメント要素と学習支援の両方の側面が重視されている傾向が分かる。

◆20歳代では20歳代では「芸術・スポーツ」(8.4%)や「専門書・参考」(6.0%)の要望が他の年代より高く、学生や若手社会人としての専門知識の情報収集のためや、趣味や自己表現への関心の強さがうかがえる。

30歳・40歳・50歳代

◆子育て・働き盛り世代として、仕事、子育て、実生活での情報収集、個人の趣味といった多様なニーズが混在している。

◆30歳代では「こども向け」(14.9%)の要望が非常に高く、自身の子供のための資料を求める子育て世代のニーズが明確に表れている。40歳代においてもその傾向が見てとれる。

◆40 歳代では「こども向け」に加えて「中高生向け」(5.9%)の割合が増加しており、子供の成長に伴う教育支援ニーズが強まっていることがうかがえる。また、キャリア形成時期を反映してか「専門書」(5.7%)や「新聞」(4.4%)のニーズが増えている。

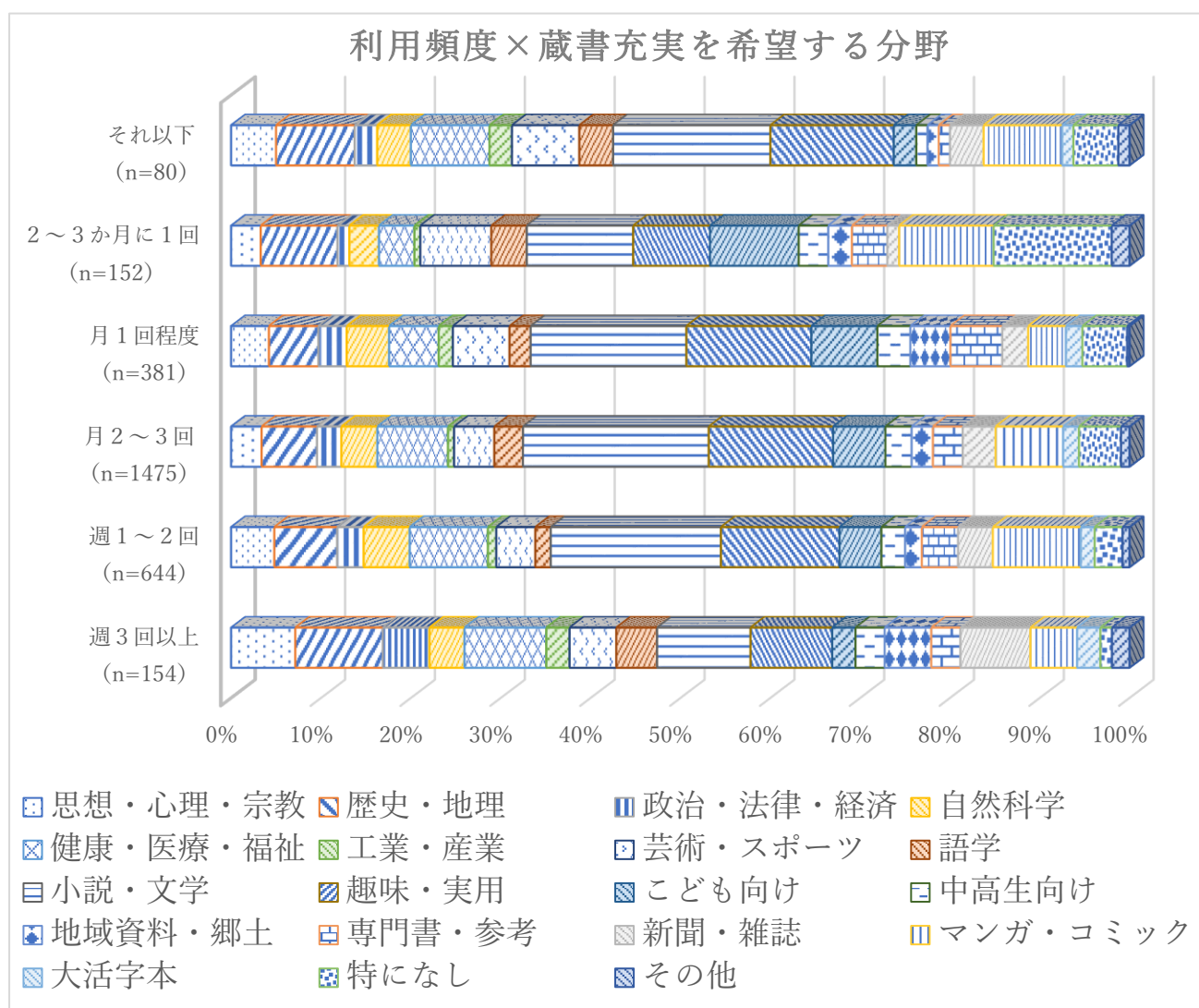
◆年代を上るにつれて「健康・医療・福祉」への要望が高くなる傾向が明らかとなっており、健康への意識が高まるライフステージを反映していると考えられる。また、「小説・文学」への要望も同様に強くなり、50 歳代になるとの要望が顕著に増加(20.0%)し、小説・文学が占める余暇・娯楽の割合(重要度)が高まっている。

60 歳・70歳以上

◆「小説・文学」への要望が最も高くなる年代である。余暇の楽しみ方として小説・文学を好んで読書しているライフスタイルを反映している。

◆「歴史・地理」も 60 歳代(8.1%)、70 歳以上(9.7%)と全ての年代で最も高く、活発な旅行志向がうかがえる。

◆また、「大活字本」への要望が他の年代より高く、70 歳以上で最も高くなる。高齢化に対応した大活字本の提供の必要性が示されている。



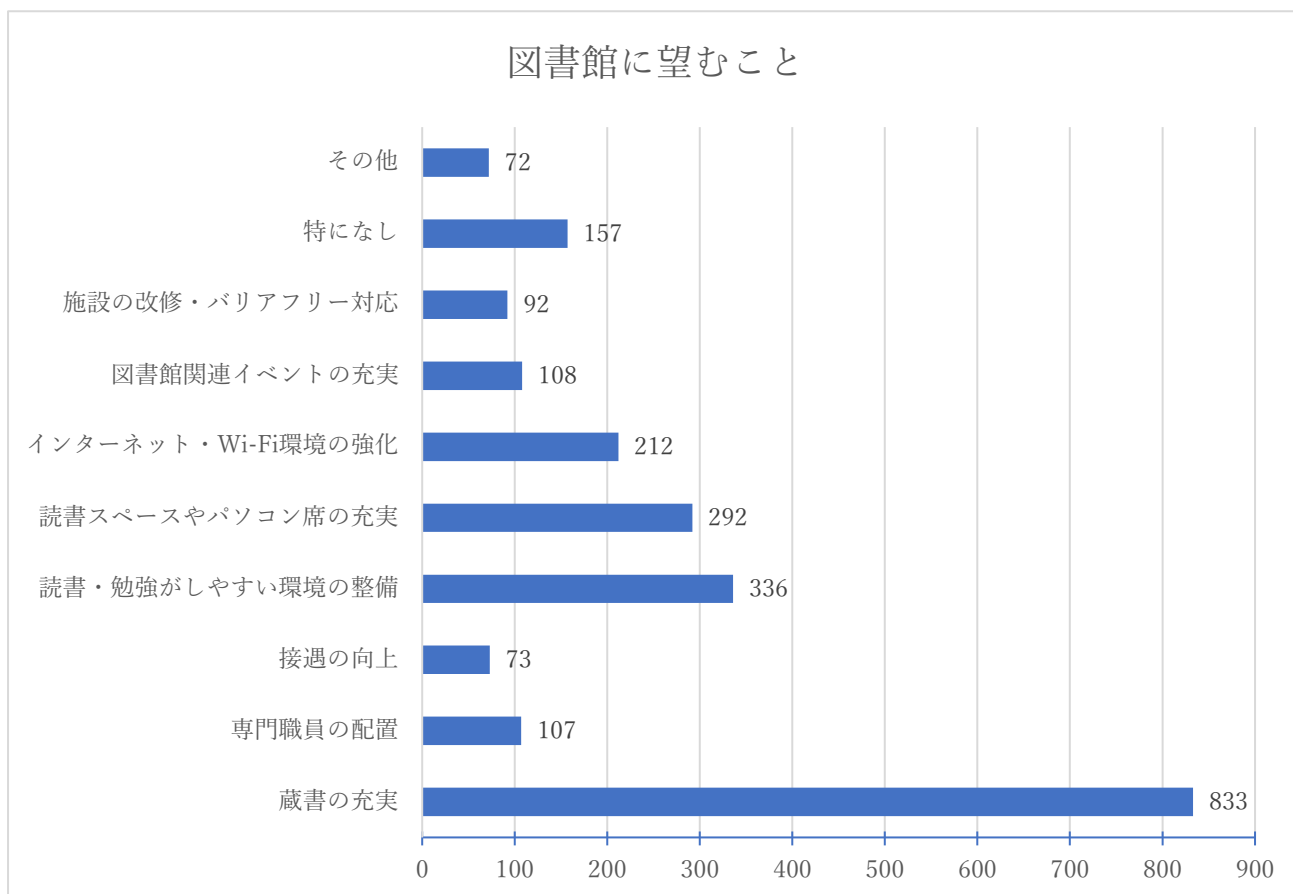
■傾向・特記事項

- ◆利用頻度を問わず「小説・文学」「趣味・実用」「マンガ・コミック」が主要な充実希望分野である。
- ◆高頻度利用者(週 3 回以上)では、「小説・文学」や「趣味・実用」の娯楽分野への要望も高くなるが、「思想・心理・宗教」「健康・医療・福祉」「新聞・雑誌」など知識・情報系の要望が強くなる。
- ◆中頻度利用者(週 1～月 2～3 回)では、「小説・文学」「趣味・実用」「マンガ・コミック」の要望が顕著に強くなっており、娯楽・生活実用が中心であることが分かる。また、「こども向け」も利用頻度が下がるに従い要望の割合が上昇している傾向があり、家族利用が増えていると予想される。
- ◆低頻度利用者(2～3 か月に 1 回以下)では、「小説・文学」「趣味・実用」「マンガ・コミック」「こども向け」が中心となり、家族利用や娯楽目的が多い。また、「特になし」の回答率も増え、低頻度利用者になるにつれて蔵書に対する要望が少なくなっている。
- ◆ニッチ分野(地域資料・郷土、専門書、芸術・スポーツ、語学、大活字本)は全体的に低率だが、月 1 回の利用層(計 20.7%)や週 3 回以上の利用層(計 20.8%)で一定のニーズが確認できる。
- ◆上記のことから、「小説・文学」「趣味・実用」「マンガ・コミック」に対する要望が高い割合を示していることはわかるが、ニッチ分野へのニーズも利用頻度を問わずみられるため、幅広い蔵書分野への充実が望まれている事が分かる。

8. 図書館への要望

設問 10. 今後、図書館に求めるものは？ ※複数回答可

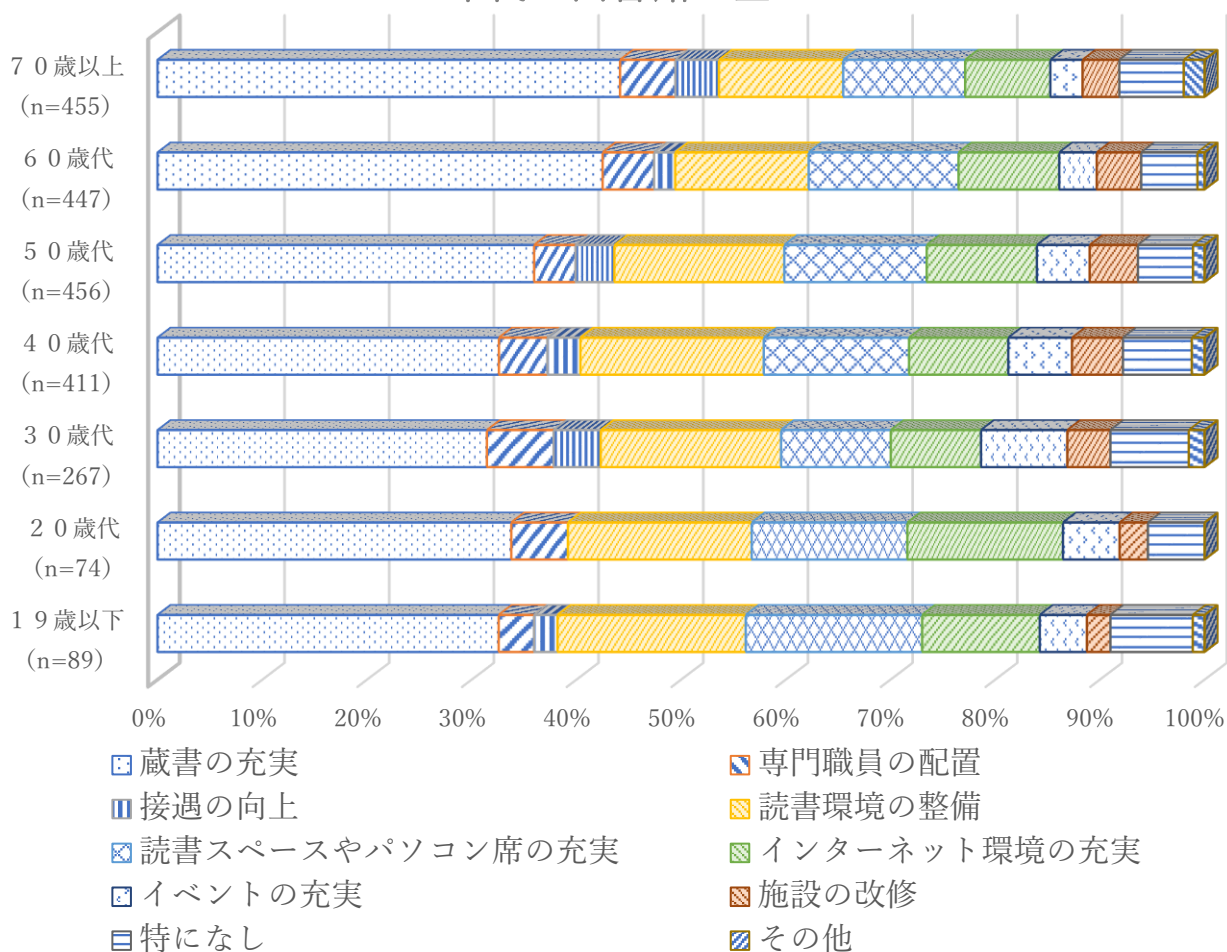
- ☐蔵書の充実 ☐専門的な知識を持つ職員の配置 ☐職員の接遇・対応の向上
- ☐読書・勉強がしやすい環境の整備 ☐読書スペースやパソコン席等の設備の充実
- ☐インターネットや Wi-Fi 環境の強化 ☐図書館関連のイベントの充実 ☐施設の改修・バリアフリー対応
- ☐特になし ☐その他



■傾向・特記事項

- ◆「蔵書の充実」が圧倒的多数である。図書館の基本的サービスである「幅広い資料提供」への要望が最も重要なニーズであることが示されている。
- ◆読書環境の整備（「読書・勉強がしやすい環境の整備」＋「読書スペースやパソコン席等の設備の充実」）も計 628 件と高水準である。快適に読書ができるスペースや設備の環境整備が望まれていることが分かる。
- ◆「インターネットや Wi-Fi 環境の強化」も 212 件あり、前述の読書環境の整備と重なり、館内で快適に読書や学習、調査研究を行いたいというニーズが高いことが分かる。
- ◆「特になし」は 157 件であり、現状のサービスで満足している層も一定数いることが分かる。
- ◆「接遇の向上」は最も低く、接遇満足度が高いことが示されている。
- ◆上記のことから、「蔵書の充実」と「読書環境の整備」が要望の大半を占めている。利用者が「図書館＝豊富な蔵書・快適に読書ができる」という機能を最も望んでいることが示されている。
- ◆その他意見として寄せられた自由記述で多かった意見は、「閲覧席の充実」が最も多く（“読む時に座るイスの数を増やして欲しいです” “ゆったり座れるソファを設置してほしい” “本棚付近にイスが少ない”）、次いで「新刊の充実」（“新刊の増冊” “今はやりの本をたくさん購入してほしい” “新書が少ない”）、「駐車場に関すること」（“駐車場のとめられる数を増やしてほしい” “駐車場の無料サービス” “駐車場無料。市役所同様にスタンプで 1 時間無料”）であった。なお、これら要望は後述の自由意見にも反映されている。

年代×図書館に望むこと

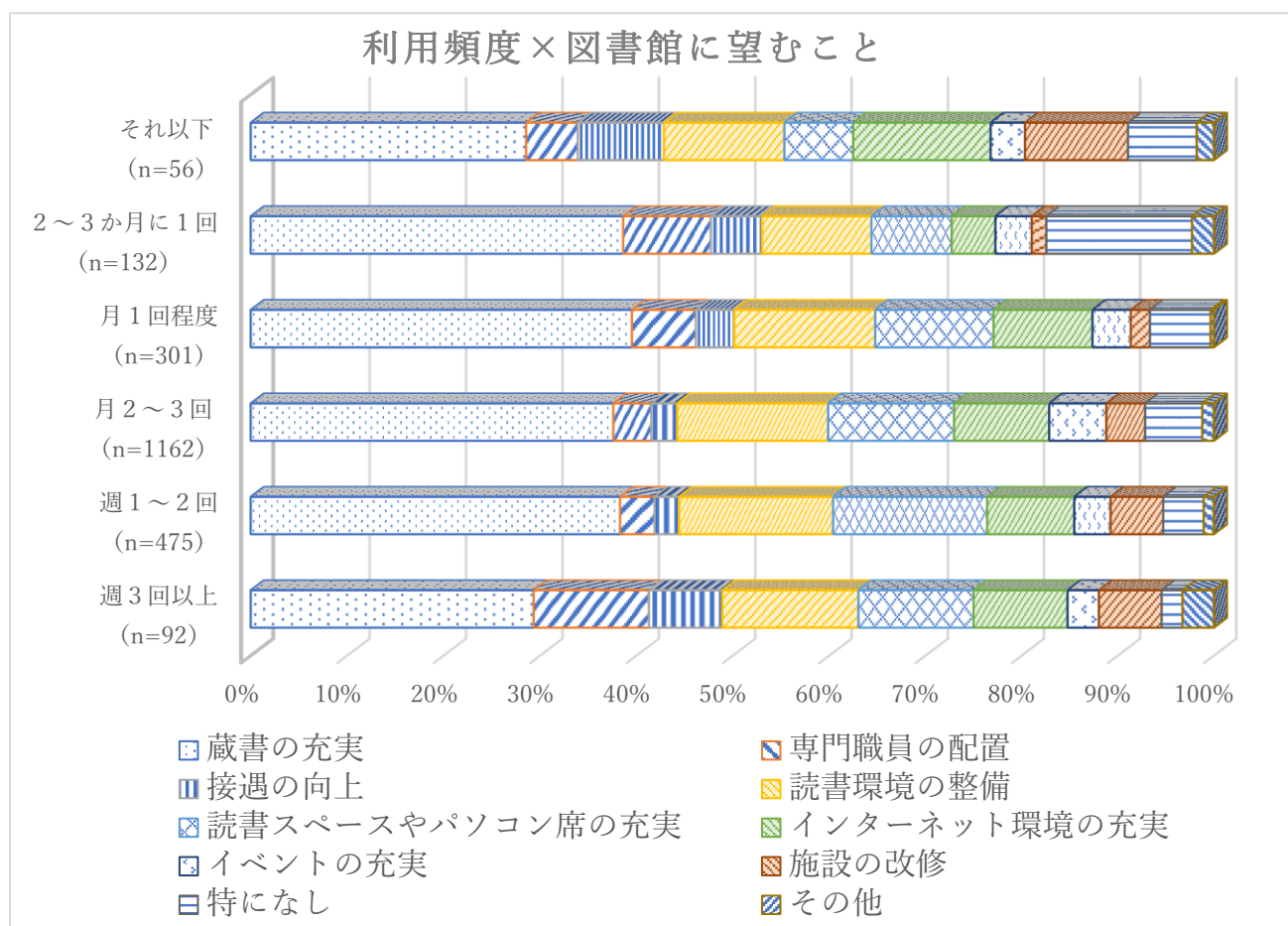


■傾向・特記事項

◆すべての年代で「蔵書の充実」と「読書環境の整備」(「読書・勉強がしやすい環境の整備」+「読書スペースやパソコン席等の設備の充実」)は要望の6割～7割を占めており、【図書館に望むこと】の項で示した結果がすべての年代で重視されている事が分かる。若年層になるにしたがって、上記読書環境の整備を望む割合は大きくなっている。

◆「インターネット環境の充実」を求める割合は19歳以下(11.2%)、20歳代(14.7%)と若年層に多い。Wi-Fi環境やネット環境を重視し、読書環境の整備と併せてネットを活用した学習・情報収集の場としての機能を求めていることが分かる。

◆人的サービスの充実(「専門職員の配置」+「接遇の向上」)は30歳代(10.9%)、70歳以上(9.5%)で高い。30歳代は子育て・キャリア形成世代として専門的な情報提供や親切な対応を求めている。また、70歳以上は図書館を専門機関として安心して利用できる環境を重視し、職員の専門性と接遇の両方を重視している傾向が分かる。



■傾向・特記事項

◆こちらもすべての利用頻度で「蔵書の充実」と「読書環境の整備」(「読書・勉強がしやすい環境の整備」+「読書スペースやパソコン席等の設備の充実」)は要望の6割～7割を占めている。

◆週 3 回以上の高頻度リピーター層では「専門職員の配置」「接遇の向上」の要望割合が顕著に高くなる。このことから、図書館を日常的に利用するコアユーザー層は、単なる蔵書の充実だけでなく、いわゆるソフト面(職員の専門的知識や対応品質)を図書館の機能として重視していると考えられる。

◆2～3 か月に 1 回の利用者層では「特になし」(15.2%)の割合が多い。このカテゴリでは蔵書満足度も高く、図書館を頻繁に使わない層であり関心が薄いことが見受けられる。19 歳以下・20 歳代がこのカテゴリの主要構成層なため【年代×図書館に望むこと】の傾向の通り、読書環境の整備やインターネット環境の整備が求められている。

◆利用頻度がそれ以下の利用者層では、「施設の改修」や「接遇の向上」の要望割合が多い。図書館としての施設に魅力を感じていない結果と考えられるが、この利用者層は非読書層の割合が高く、この層に向けての読書の魅力発信が求められる。

9. 自由意見

自由意見には図書館利用者から 389 件もの多様な声が寄せられ、要望をはじめとする幅広い意見が反映されていた。これらの意見をテキストマイニング(寄せられた意見文を単語単位に分解して分析)することにより、定量的・体系的に整理・分析し、全体的な傾向や共通するニーズを抽出した。

◆頻出単語 上位 10 位

単語	出現回数
利用	110
思う	106
ほしい	94
いつも	89
読む	80
予約	68
良い	65
欲しい	64
できる	54
借りる	49

「図書館」「本」を除く頻出単語の上位 10 位は上記のとおりである。

「利用」「いつも」「良い」が上位にあり、図書館を日常的に利用しつつ肯定的な意見が多いことが分かる。

「思う」「ほしい」「欲しい」という文言から、図書館に対する要望が多く寄せられ、肯定的に利用しつつも多くのニーズが寄せられている。

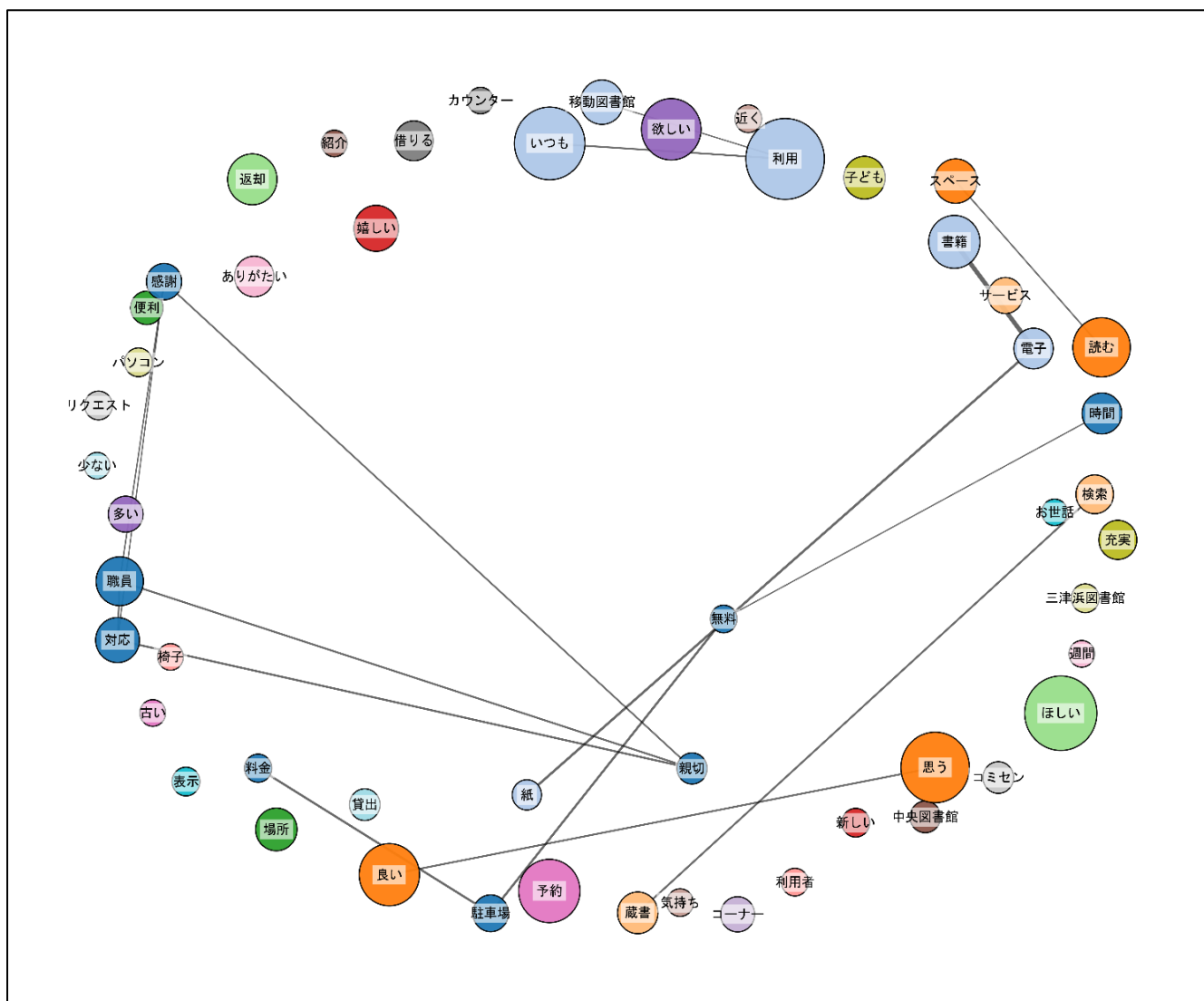
「読む」「予約」「借りる」からも、図書館を日常的に利用しているユーザーから活発な意見が寄せられている事が示されている。

◆共起ネットワーク図

共起ネットワーク図は、「文章の中でよく一緒に出てくる単語同士を線で結んだ図」で、アンケート分析や SNS 調査など幅広い分野で使われているネットワーク図である。自由意見の中で出てくる単語(ノード)の出現頻度や共起関係(単語が一緒に出てくること)をデータに基づいて定量的に分析し、視覚的にわかりやすく図化したもので、全体の傾向やニーズの把握が可能となる。

ノードを囲む丸が大きいほどその言葉がよく使われていることを表し、色が似ているものは同じようなトピックに関係していることを示している。また、ノード同士が近いほど関連性が強く、線で結ばれているのはその言葉が同じ文面で一緒に出てくる場合が多いことを示す。

寄せられた自由意見を基に共起ネットワーク図を作成した。



図は大きく分けて「移動図書館サービスの高い認知度と満足度(上部)」「職員・サービスへの評価(左側から中央)」、「施設の利用・物理的環境に対する要望(下部と右側)」、「蔵書やシステムへの要望(下部・右側)」の4つの主要なまとまり(クラスター)によって構成されている。

A. 移動図書館サービスの高い認知度と満足度(上部)

図の上部にあるクラスターで、ノード規模の大きい「移動図書館」「いつも」「利用」が線で結ばれており、強い共起関係が見られる。このクラスター近辺には「嬉しい」「ありがたい」といった語句が配置されており、肯定的な意見が配置している。このことから、移動図書館の認知度・満足度が高く、移動図書館が極めて重要な「図書館の顔」として地域への浸透度が高いことが明確にわかる。また、「欲しい」という規模の大きいノードも見られることから、図書館の顔であるが故の要望も多く存在していることが示されている。

【見られた意見(原文)】

移動図書館がありとても便利でありがたい存在だと思っています。電子もいいのですが、やはり、ページをめくっては進み、また見返してページをめくるよさは、紙の本ならではの醍醐味かなと思います。暑い中でも待ってくださる職員の方には感謝しております。いつも温かくありがとうございます。

私は字を見るのがきらいで、本を読まずに育ちましたが、我が子には広い世界を知ってほしくて、移動図

<p>書館でよく本をかりて家に置いています。「読んでね」なんて言わなくても、子どもたちは飛びついて私が選んできた本を読みます。たまに美しい言葉をいきなり言うので驚くことがあります。図書館のおかげだと思います。生活を豊かなものにして下さって感謝しています。いつもありがとうございます。</p>
<p>コミセンや移動図書館の職員の方々がとても感じがよくて、利用するわたしも嬉しくなり、利用が楽しみです。いつもありがとうございます。</p>
<p>10 年前はコミセンの近くに住んでいて、暇さえあれば図書館に出向いて本を読んでいました。子どもが生まれて松山市と東温市の境目あたりに引っ越してから、移動図書館のありがたみを痛感しています。子どもたちも「絵本バス」と言って移動図書館が来るのを毎回楽しみにしています。職員の方たちも、暑い日、寒い日、雨の日、風の強い日、どんな天候でもいつも来てくださってありがとうございます。</p>
<p>年代的(70代)に、図書館まで行く事がむづかしく、移動図書館に喜んでおります。元気な間は利用したいです。ありがとうございます!今後共宜しく...</p>
<p>子どもが産まれてから月 2 回、移動図書館を利用しています。車内の限られたスペースのなかでアンパンマンコーナーがあったり、紙芝居があったりと工夫があり、また、予約本の受け取りもできてとても便利です。スタッフの方もいつも明るく接してくれていますが、夏や冬は暑さや寒さで大変ご苦労されている様子です。冷風機やストーブなどスタッフの方の働きやすさ改革も必要なのでは、と思います</p>
<p>距離があり、図書館まで行くことがなかなかできないので、移動図書館を主に利用しています。移動図書館のこじんまりした本棚には読みたかった本を見つけることも多く、バス内には季節を感じる選書だったり飾りがあると、いつも楽しさを感じております。予約希望してた場所へ行けない場合に同日の違う時間に受け取らせてもらうこともあり、大変有難いです！これからもよろしくお願いします！</p>
<p>移動図書館の書籍が変化なく子供が読み尽くしてしまいました、つまらないと訴えがあります。ルートが同じ為入れ替えて頂くとか工夫をよろしくお願いします、電子書籍に関してはとても反対します、大人に関しては良いと思いますが子供にとって本を実際に触ることで読書が好きになると思います。</p>

B. 職員・サービスへの評価(左側から中央)

「職員」「親切」「対応」「感謝」という規模の大きいポジティブな言葉が強い共起関係で結びついている。このことから、図書館利用者は職員の接遇やサービス対応に対して高く評価していることがわかる。このクラスターは、図書館の人的資源がサービス品質の向上に寄与していることを裏付けており、図書館運営における職員のサービス品質の重要性を強調しており、その評価が高いことが明らかである。

【見られた意見(原文)】

<p>いつも職員さんが親切に対応して下さりありがたく感謝しています。今後もどうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>北条・三津浜をよく利用しているが、職員の方はいつもとても親切で丁寧な対応をしてくれて感謝している。</p>
<p>職員の皆さんも親切で嬉しいです</p>
<p>館内の放送多く静かに希望します。職員のサービス満点。</p>
<p>新刊図書のリクエストにも対応いただき感謝しています。</p>
<p>読みたい本があったので職員の人に要望したら、二週間後に連絡があり用意してもらって助かった。</p>
<p>声をかけると適格に対応してくださるのでシアワセな気分になります。図書館通いを続けます。</p>

返却日を勘違いしていて返し遅れた時にも、咎めることなく気持ちよく対応していただいて、ありがたかったです。他の方も「延滞してしまった時にも返しやすい」と言われていて、同じように思っている人がいるんだなと思いました。
本が比較的新刊のものでも本当に汚くて借りる気が起きないので、借りたい本があっても状態が悪すぎて諦めることが多々あります。借りる方にも問題があると思うのですが県立や他県の図書館の本と比べ物にならないくらい汚くて本当に残念です。もし改善される方法があればぜひお願いしたいです。図書館の方はどなたもとても親切で優しく癒されます。
頻繁に利用させていただいています。おかげで本好きになりました!!
対応される職員の中に事務的で、慣れない方に上から目線的な物言いをされる方があって、冷たい印象を受けることがあった。お忙しいこととは思いますが、たまには笑顔も欲しいものだ。
発行一月前の窓口での予約受付は、職員さんの負担増になっている様に思います。中止してもいいのではと考えます。
名札等に印をつけた読書ソムリエみたいな、本について尋ねても良い職員さんいてくれると、より利用する楽しみや視野が広がると思います。もちろん毎回の企画の展示も参考にしていますが、まだまだ知らない名著はあるし、折角図書館を利用するなら幅を広げたいです。今日はこんな本が読みたいなあ…と思って結局知っている作家の本を探すだけになってしまうのが残念です。レファレンスほどではなくて、ちょっと聞きたいと思っても皆さんお忙しそうで窓口でも書籍整理の方にも話しかけるのを躊躇してしまいます。

C. 施設の利用・物理的環境に対する要望(下部と右側)

図の下部には「駐車場」「料金」「場所」「椅子」「予約」といった施設の利用や物理的な環境に対する要望とみられるクラスターがある。特に「駐車場」「料金」「無料」「時間」は線で結ばれており強い共起関係が見られる。また、近隣には「予約」「良い」「思う」という大きいノードが存在し、「良いー思う」は強い共起関係で結びついている。右側には「読む」「スペース」が強い共起関係で結ばれている。これらのクラスターは要望事項が主にまとまっているクラスターであり、それぞれの単語も要望の意図で出てきている場合がほとんどである。

【見られた意見(原文)】

駐車場	駐車場料金 30 分は無料にして欲しい。
	立地上難しい面もあるとは思いますが、駐車場を 1~2 時間でもいいので無料にしてほしいです。有料だとお金のことも気になり、足が遠のいてしまいます。移動図書館はとても便利で、よく利用させていただいています。ありがとうございます
	元々、お金をかけずに、本を読みたくて図書館を利用しているのに、駐車場料金がかかるのはおかしいと思う。
	図書館を利用している方かどうか分かりませんが、路上駐車している方が多いので、駐車場の整備を進めて欲しいです。1時間無料くらいが良いと思います。
	駐車場の短時間無料化を切望します。
場所	図書館は紙の本にふれあえる貴重な場所の一つですのでこれからも紙の本へのふれあいを大切に長く続けてほしいです
	返却場所を増やして欲しい。

	<p>図書館はやはり静かな場所であって欲しいと思います。携帯が鳴り、大きな声で話されていた方や、小さな子供さんが騒いでる場面に遭遇したことがあります。</p> <p>場所に限りがあるとは思いますが、机が増えれば嬉しいです。</p>
予約	<p>予約している本を借りれるまで何か月もかかるときがあるので人気のある本は冊数を増やしてほしい。返却期限がきても返却しない人には連絡してほしい。</p> <p>もっと予約した本が早く手にできるようにして欲しいです。漫画も増やして、借りられるようにして欲しい。</p> <p>B1 書庫にある本も、予約なしで出してもらいたいです。</p> <p>ドライブスルーで返却・予約本の受け取りができるようにしてほしい。図書館西側道路に違法駐車が多く、駐輪場の出入り口をふさいだりしている。バスやトラックも多いので危険。</p>
椅子	<p>一階に勉強できる机と椅子のセットが欲しい、書きたい時に書く事ができない。</p> <p>ソファも良いですが机と椅子で読書や勉強できたらいいなと思っています</p> <p>本や新聞を読む時に、今の椅子の配置は図書館らしくないです。新聞は新聞を読む机が必要で、本を読む時は、本を置き読むテーブルが必要です。他県の図書館を訪問していただき早く整備してください。</p> <p>文庫と雑誌の間の椅子が文庫に近すぎて、座っている人が気になって文庫が選びづらいし、そもそも座りづらいので改善してほしいです。</p> <p>読む椅子を増やしていただきたいです</p>
その他	<p>他の図書館と比べて居心地が良いとは言えない。物理的な問題もあるかと思うがもっと寛げる空間があってもよいと思う。蔵書に関しては人気の書籍は予約してもなかなか回ってこないで諦めているが、なんとかならないものかと思っている。</p> <p>週1で図書館を利用しています。もっと読書・勉強スペースが充実すればいいと思う。個室まではいなくても大きなテーブルでも仕切りがあるだけで個室感が出て集中できると思う。</p> <p>短時間(5 分くらい)で本の貸し借りをする際に、車がサッと止められる、スペースが有ると良い。</p> <p>こども本コーナーはひらがながわかる子が一人で探せるような工夫があると嬉しい。本の探し方の勉強になります。</p> <p>おすすめな絵本など、紹介コーナーを増やして、もっとアピールしてほしい。自分が知らない絵本などを知る機会になるのももう少し充実してほしい。</p> <p>図書館で利用者の意見書を見たことありますが古すぎることを嘆く意見が多いように思います。</p> <p>反面、施設が狭い、古い、駐車料金が必要など、もう他の自治体の図書館が充実してきたから、お粗末さが目だってきたと思う。</p> <p>他県の新しい図書館のように利用しやすいゆったりスペースを確保していただきたいです。</p> <p>古くなった実用書籍などは廃棄して、新しい書籍に入れ替えて欲しい。</p>

【駐車場】

・共起ネットワーク図のとおり短時間利用を無料にしてほしいという要望が多かった。

【場所】

・様々な意見があり特定の傾向は見受けられなかった。

【予約】

・予約本の順番待ちが長く、冊数を増やしてほしいという意見が多かった。

【椅子】

・椅子の数を増やしてほしいという要望が多かった。

D. 蔵書やシステムへの要望(下部と右側)

下部と右側に強い共起関係で結ばれた「蔵書」「検索」や「書籍」「電子」「無料」「紙」といった蔵書やシステムに対する要望のクラスターが見られる。「蔵書」「検索」は借りたい資料への効率的なアクセスの要望を示し、「書籍」「電子」「無料」「紙」は電子書籍に関する要望とそれに対する紙書籍の要望がセットになっていることが示されている。感謝を示す意見も多かったが、要望となっている意見を抜粋して下記に示す。

【見られた意見(原文)】

蔵書・検索	図書館にとって一番大切なことは蔵書の充実だと思います。ボランティアをつのって除籍本や雑誌の付録等を定期的に販売してもいいのではないのでしょうか
	インターネットの蔵書検索をもっとわかりやすい使いやすい形にしてほしいです。
	毎回思うが、インターネットでの休館情報や蔵書検索がやりにくい。もっと分かりやすい、シンプルなホームページにして、見ていて楽しくなるような新しい情報を発信して欲しい。
	新聞の書評に載っている書籍を検索しましたが、蔵書にないためリクエストしました。検討の結果、購入しない事となったとリクエストが取消されました。なぜ購入できないのか疑問が残ったままです。拒否の理由をリクエスト者に知らせてほしいです。
	また、三階の蔵書を、インターネットで 簡単に、閲覧したい。
	リクエスト本の却下の理由で「予算の都合で」と言われることがたまにあります。さまざまな事情から難しいかもしれませんが、蔵書の充実にかかる予算はできるだけ減らさないでいただけると嬉しいです。
書籍・電子・ 無料・紙	1,古い本は取捨選択し、人気のなさそうな本は県外の図書館とトレードし合って、どんどん蔵書を入れ替えていったらどうだろうか。人気の無い本は、電子書籍がある書籍は紙の原本を、別の図書館へ転用し、蔵書の保管スペースを確保したらどうだろうか。
	2,雑誌の蔵書は電子書籍に変えれば良いのでは？雑誌は電子書籍が充実している印象がある。
	電子書籍貸し出しサービスで借りることができるようになれば、とても嬉しいです。
	図書館に行かなくても利用できるような、電子書籍の閲覧や貸出ができるようにして欲しい。書籍に書き込んだり、汚したり破損するマナーの悪い人もいるので、書籍の電子化は将来もっと必要とされるのではないのでしょうか。
	ペーパーレスが進んでおり電子書籍などもあります現代のデジタル社会において、スマホによる視力低下、低年齢化などいろいろなことが言われている昨今、紙の本を読むこともなくならないで欲しいサービスです
	紙の書籍の充実を。電子書籍にかかるお金があるなら紙への投資をして下さい。
	基本的に子どもは紙の本にたくさんふれてほしい。でも夏休みなど時間がある時に読み

	たい本が貸し出し中でやっと借りられた時には夏休みが終わったということもあった。ベネッセに電子書籍を読めるサービスがあって利用してたけど、圧倒的に図書館の本を読んだ。
	雑誌は一度に目に入る情報量が紙のほうが多いので電子は面倒くさく感じた。
	子供には電子の本ではなく、紙の質感や音など、本の内容だけでなく触れる楽しみを感じて知って欲しいと思います。これからも紙の本を充実させていって下さい。
	漫画の無料アプリを利用することがあるけど、振り返りたい時に不便だなと感じる。
	不平不満はありません。いつも大好きな本を無料で利用可、これ程の幸せはなく、感謝です。今後も気持ち良く利用できますように!これから日本もどうなるのか・・・ささやかな楽しみ『読書』続きますように!

【蔵書・検索】

・蔵書検索の画面が分かりにくい(画面が小さい、戻るボタンが欲しい、パターンが多い)という意見が多かった。

・蔵書リクエストに関する要望とともに蔵書の充実を望む声も多く寄せられていた。

【書籍・電子・無料・紙】

・電子書籍を望む意見や対する紙書籍の充実を望む意見が多かった。

・無料に関しては駐車場無料に関する意見がほぼ多数だったが、無料で本が借りられることへの感謝の意見が見られた。

総括

共起ネットワーク図から、ソフト面(人的サービスや移動図書館サービス等)での評価は非常に高く、この評価が総合的に利用者の図書館に対する高い満足度と直結しているものと考えられる。半面、ハード面(施設利用(駐車場)・館内空間(椅子や机の配置)・蔵書(特に新書)の充実・システム(検索画面)操作)での改善要望が見られ、利用者の傾向としてソフト面ではなくハード面での充実を望んでいる傾向が読み取れた。

III. まとめ

本アンケート結果は、利用者の年代を中心としたクロス集計結果と共起ネットワーク図(自由意見)を主に分析してきた。若年層には居場所機能とデジタル発信、子育て世代には家族利用と利便性、高齢層にはアクセス容易性と読みやすさの確保といったように、ターゲットとする利用者層ごとにハード・ソフト両面のサービスを組み合わせることが有効であると総括できる。

以下に集計結果とそれぞれ分析を踏まえた年代別傾向のまとめを記載する。

【集計結果】

◆図書館利用者は60歳代・70歳以上で半数を占めている。他の年代もバランスよく構成されているが、19歳以下、20歳代が少ない。

◆利用頻度は月2～3回が最も多く、貸出期間に応じた利用頻度となっている。主に月に複数回利用

するリピーター層が多い。

- ◆利用者の利用目的は「本や雑誌を借りる」・「本や雑誌を読む」が圧倒的多数。
- ◆図書館利用者は月に4冊以上本を読む多読層が約7割である。
- ◆図書館サービスの認知度では、「移動図書館」の認知度が1位となり、基盤インフラとして広く利用者に認知・利用されている。
- ◆電子書籍については利用意向なしが42%、利用意向ありが39%で、利用意向なしが多かった。
- ◆蔵書満足度は72%が満足と答えていた。やや満足と回答した利用者が最多であった。計14%(やや不満・不満)と答えており、やや不満と答えた割合は10%であった。不満の理由は新刊本の不足を挙げる利用者が多かった。
- ◆蔵書を充実する分野は「小説・文学」「趣味・実用」が多かった。
- ◆図書館に望むことは「蔵書の充実」が多数であった。「読書環境の整備」を望む声も多かった。
- ◆若年層ほど滞在型利用の要望が多く、年齢層が上になればなるほど目的志向型利用の要望が多い傾向。

【集計結果から見る年代別傾向】

<19歳以下>

エンターテインメント要素と学習支援の両方を求められており、「こども向け」「中高生向け」「マンガ・コミック」の蔵書充実とともにレファレンスを通じた学習支援が有効と考えられる。

また、移動図書館を活発に利用する年代である。若年層では本を借りる以外の利用目的で利用する割合が他の年代より高いため、ハード面の充実なども有効と考えられる。

<20歳代>

最も利用者が少ない層であるが、自己実現のために図書館を利用している傾向が見られ、「専門書・参考」「芸術・スポーツ」の書籍を充実させ、Instagramの認知度が高いことからInstagramを活用した情報発信が有効と考えられる。

<30歳代>

子育て世代として「こども向け」の蔵書充実を望む声が多いとともに、図書館公式ホームページを通じたインターネット予約も活用している世代である。また、人的サービスの充実(「専門職員の配置」+「接遇の向上」)を重視する傾向も見られた。

<40歳代>

「こども向け」とともに「中高生向け」の蔵書充実を望む声が多くなっており、子供の成長に伴う教育支援ニーズが強まっている事が分かる。また、キャリア形成時期を反映してか「専門書・参考」「新聞」の要望も多くなっている。これら分野の蔵書強化が有効と考えられる。

<50歳代>

「健康・医療・福祉」「趣味・実用」への要望が高まる傾向にあり、余暇を読書で楽しむために「小説・文学」への要望も顕著に増加している。この年代を境に、年代が上昇するにしたがって蔵書の充実を望む割合も高くなる年代であることから、読書意欲が向上してきている年代であることも示されており、これら分野の蔵書の充実が求められる。

<60歳代>

図書館利用者の中でも母数が2番目に多いコアユーザー層で、この年代から図書館の利用頻度も明

らかに上昇している。借りたい資料への効率的なアクセスを重視する目的志向型ニーズが強く、滞在型へのニーズは他の年代と比較して低い。

蔵書に対する不満度が最も高い年代で、「小説・文学」への要望が最も高く、「健康・医療・福祉」「歴史・地理」(旅行本含む)「趣味・実用」への要望も高い。余暇を読書や旅行を含めて自身の生活をアクティブに楽しんでいるライフスタイルが伺える。

借りたい資料への効率的なアクセスが重要となるため、「小説・文学」「健康・医療・福祉」「歴史・地理」関連の蔵書を充実させるとともに、認知度の高くなる移動図書館サービスの維持が求められる。

また、自由意見の記載のあった最も多い年代であり、コアユーザーであるとともに図書館に対する期待値も高い年代であるため、現在のサービス面の高い満足度維持も効果的である。

<70歳以上>

図書館利用者の中でも母数が最も多く、60歳代と同様にコアユーザー層であると同時に利用頻度・読書数ともに多い多読層である。この年代も目的志向型ニーズが強く、借りたい資料への効率的なアクセスが重要であるため、移動図書館サービスや公式ホームページを中心に、アクセス容易性を重視したサービスが有効であると考えられる。

人的サービスの充実(「専門職員の配置」+「接遇の向上」)を重視する傾向も30代に次いで高く、ソフト面を重視している傾向がある。図書館を専門機関として安心して利用できる環境を重視しているため、職員の専門性と接遇の両方を重視したサービス提供が求められる。

また、移動図書館の認知割合が最も高い年代であるが、利用者母数の最も多いこの年代における移動図書館の存在が地理的・身体的制約による読書機会の創出することに大きく貢献していることを示している。

この年代では蔵書の充実を図書館に望む割合が最も高く、特に「大活字本」への要望が他の年代より高いため、高齢化に対応した提供の必要性が示されている。

【共起ネットワーク図から見る自由意見の傾向】

全体的に感謝の意見が多く、特にソフト面(人的サービスや移動図書館サービス等)での評価は非常に高い意見が多かった。この評価が総合的に利用者の図書館に対する高い満足度と直結しているものと考えられる。

半面、ハード面(施設利用(駐車場)・館内空間(椅子や机の配置)・蔵書(特に新書)の充実・システム(検索画面)操作)での改善要望が見られ、利用者の傾向としてソフト面よりはハード面での充実を望んでいる傾向が読み取れた。

今回の図書館アンケートを通じて、図書館には様々な年代の方が幅広い目的をもって利用されていることが分かりました。

また、それぞれのライフステージに応じた図書館の利用スタイルが存在しており、その傾向が今回のアンケートで分かりました。

今回いただいた、ご要望やご意見を踏まえ、今後の図書館運営の参考にさせていただきます。