

「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？

1 回答者について

1) 性別

- 「男性」529人（80.8%）、「女性」111人（16.9%）で、2016年、2017年と同様に男性の割合が高い状態が続いている。2016年、2017年と比較し、無回答・無効回答が減少傾向にあることが、男性回答者率の上昇に影響を与えていると考えられる。（第9表・第29図）

2) 年代

- 「70代以上」が150人（22.9%）で最も多く、「19歳以下」が35人（5.3%）で最も少ない。年代が上がるにつれて回答者数が増加する傾向が表れている。（第10表・第30図）
- 2016年、2017年と比較し大きな変化は見られないが、無回答・無効回答が減少傾向にあることが、若干の影響を与えていると考えられる。（第10表・第30図）
- 男女別に見ると、「19歳以下」と「20代」では男女比がほぼ半々であるが、「30代」以上になると徐々に男性の比率が高くなっていく傾向がある。（第10表・第31図）

3) 職業

- 「会社員・公務員」201人（30.7%）が最も多く、次に「無職」180人（27.5%）が多い。この傾向は、2016年、2017年と同様である。（第11表・第32図）
- 「学生」の経年変化を見ると、2016年13人（4.8%）、2017年37人（5.9%）、2018年74人（11.3%）であり、年々増加している。回答者全体に占める割合も2018年に1割以上となり、増加傾向にあることが分かる。（第11表・第32図）
- 2018年に新たに加えた項目である「パート・アルバイト」は47人（7.2%）が選択した。無回答・無効回答の減少に影響している可能性がある。（第11表・第32図）
- 男女の回答率の差に倍以上の差があった項目は、「自営業」（男性12.7%、女性5.4%）、「パート・アルバイト」（男性6.0%、女性13.5%）、「主婦・主夫」（男性0.6%、女性14.4%）、「無職」（男性32.5%、女性5.4%）、「学生」（男性7.6%、女性30.6%）である。（第11表・第33図）

4) 住所

- 県内在住者が9割以上を占めている。県内の内訳では、県立図書館所在地区である横浜市在住者が8割以上を占めており、この傾向は2016年、2017年と比較しても大きな変化はない。（第12表・第13表・第34図）

- 県内在住者の内訳を見ると、2017年との比較において減少した地域は、横浜市(-2.7%)、県央地区(-0.7%)、湘南地区(-1.1%)であり、増加した地域は、川崎市(+1.6%)、横須賀・三浦地区(+1.5%)、県西地区(+0.3%)である。(第13表)
- 県内在住者の男女別内訳を横浜市と横浜市以外で比較すると、横浜市(男性82.9%、女性74.8%)、横浜市以外(男性16.6%、女性22.4%)であり、女性の方が横浜市以外の地域在住者の比率が高い傾向がみられた。(第35図)

2 利用頻度について

- 利用頻度は「月に数回」(43.5%)が最も多く、2016年、2017年と比較し全体的に利用頻度が低くなってきている。(第1表・第1図・第2図)
- 女性の利用頻度では「今日初めて」(39.6%)が最も多く、この傾向は2017年(「今日初めて」37.3%)と同様である。(第1表・第3図)

3 来館目的について

- 「個人的な利用(趣味・自習)」(61.1%)が最も多く、2016年、2017年から変わらない傾向を示している。(第2表・第4図・第5図)
- 「仕事上の利用」は2017年よりわずかに減少したが、2016年から20%未満で推移している。(第2表・第4図・第5図)
- 利用しているコンテンツでは「図書」が最も多く34.0%、「新聞・雑誌」15.3%、「音楽・映像資料」12.5%が続いている。(第2表・第4図)
- 利用しているサービスでは「座席の利用」9.0%、「調査・相談」6.9%、「展示・講座」0.9%であり、全て10%未満を示している。(第2表・第4図)
- 男女の選択率の差が倍以上あった項目は、「新聞・雑誌の利用」(男性18.1%、女性2.7%)、「音楽・映像資料の利用」(男性14.2%、女性2.7%)、「座席の利用(自習・休憩)」(男性7.8%、女性16.2%)である。この傾向より、自習や休憩を目的とした座席利用の充実が、女性の利用者増につながる可能性が考えられる。(第2表・第6図)

4 県立図書館の選択理由について

- 「静かな環境だから」が最も多く選択された。回答者の52.1%が選択し、男女ともに最も多く選択された項目である。(第3表・第7図)
- 「専門的な資料があるから」は回答者の39.7%が選択しており、県立図書館の資料収集方針が反映された結果と考えられる。(第3表・第7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14.6%、女性2.7%)である。(第3表・第9図)

5 利用場所について

- 「閲覧室1階」43.5%、「閲覧室2階」36.2%以外では、「かながわ資料/新聞・雑誌室」20.2%、「音楽・映像コーナー」15.1%が1割以上の回答者に選択されている。(第4表・第10図)
- 回答者の選択が1割未満だった場所は「相談カウンター」3.7%、「生涯学習情報コーナー」3.4%、「展示コーナー」3.1%、「女性関連資料室」1.4%、「セミナールーム・多目

的ルーム」1.1%であった。なお、調査期間中に開催された講座は「明治のベストセラーと出版文化」（講師：永江朗氏、参加者 33 名）であり、実施されていた企画展示は「明治のベストセラー」である。（第 4 表・第 10 図）

- 男女の選択率の差が倍以上あった項目は、「音楽・映像コーナー」（男性 16.8%、女性 6.3%）、「展示コーナー」（男性 3.6%、女性 0.9%）、「女性関連資料室」（男性 0.9%、女性 3.6%）、「セミナールーム・多目的ルーム」（男性 0.6%、女性 3.6%）である。（第 4 表・第 11 図）
- 閲覧室の中で最も多く利用されていた資料の分野は「社会一般」11.3%であり、2 番目が「歴史」10.5%であった。その他「法律」「芸術」「文学」「哲学」「全国市町村史資料のコーナー」の回答率は 3.8%から 5.2%の間であり、2%以内の差である。「社会科学」と「歴史」の利用が多い傾向は、2016 年度から変化していない。（第 4 表・第 12 図・第 13 図）
- 閲覧室の中の利用場所について、男女の選択率の差が倍以上あった項目は、「芸術」（男性 3.4%、女性 9.0%）、「哲学」（男性 4.0%、女性 1.8%）である。（第 4 表・第 13 図）

6 利用の成果（アウトカム）について

- 3 割以上の回答者に選択された項目は、「研究や調べものが進んだ」35.0%、「余暇を有意義に過ごせた」33.4%、「知識教養が深まった」31.1%である。（第 5 表）
- 最も多く選択された項目が「研究や調べものが進んだ」（35.0%）であることは、基本理念である「新たな『知』を育む『価値創造』の場」としての役割が果たしていると考えられる。（第 5 表）
- 男性に最も多く選択された項目は「研究や調べものが進んだ」（35.5%）であり、女性に最も多く選択された項目は「余暇を有意義に過ごせた」（34.2%）であった。（第 5 表・第 15 図）

7 満足度について

- 「全般的にみた県立図書館の満足度」は、「満足」38.9%と「どちらかといえば満足」51.9%を合計すると 9 割以上となる。中央値も 3 を示しており、概ね現状に満足している方が利用しているという傾向である。（第 6 表・第 16 図）

※以下、「全般的に見た県立図書館の満足度」を除いた 9 項目の分析結果を示す

- 「満足」が最も多く選択された項目は「職員の対応」48.6%である。「どちらかといえば満足」39.5%との合計からも、最も満足度の高い項目であることがわかる。中央値もこの項目のみ 4 を示している。（第 6 表・第 16 図）
- 「満足」と「どちらかといえば満足」の合計が 7 割を超えた項目は、「開館日・開館時間」79.7%、「施設・設備」78.5%、「図書」72.5%の 3 項目である。（第 6 表・第 16 図）
- 「満足」と「どちらかといえば満足」の合計が 5 割未満の項目は、「音楽・映像資料」42.6%、「パンフレット・チラシ」41.9%、「調査・相談」40.3%、「生涯学習相談」23.8%の 4 項目である。（第 6 表・第 16 図）
- 「満足」と「どちらかといえば満足」の選択率が低い項目を見ると、必ずしも「不満」と「どちらかといえば不満」の選択率が高いわけではない。それよりも「わからない」

の選択率が高い傾向（50%前後）にある。満足度の低い項目は、そもそも認知度が低いということが指摘できる。（第6表・第16図）

- 「わからない」が5割を超えた項目は、「生涯学習相談」72.8%、「調査・相談」55.8%、「パンフレット・チラシ」53.0%の3項目である。この結果は、サービスの認知度の低さだけではなく、認知していても利用経験がないために評価できない人が多いという傾向も表していると考えられる。（第6表・第16図）
- 「不満」が最も多く選択された項目は「図書」5.3%である。「どちらかといえば不満」12.9%との合計からも、最も不満度の高い項目であることがわかる。（第6表・第16図）
- 「満足」と「どちらかといえば満足」の合計が7割を超えた3項目（「開館日・開館時間」「施設・設備」「図書」）は、「不満」と「どちらかといえば不満」の合計も高い項目であり、15%以上を示していた。（第6表・第16図）
- 全ての項目において、「満足」の選択率は女性が高かった。「不満」の選択率は10項目中7項目で男性が高かった。（第7表・第8表・第17図・第18図）
- 男性の回答の中央値は全て3である。男性において「満足」が3割を超えた項目は、「職員の対応」45.5%、「開館日・開館時間」36.0%の2項目である。（第7表・第17図）
- 女性の回答の中央値は、3が3項目、4が7項目である。女性において「満足」が3割を超えた項目は、「職員の対応」62.9%、「図書」43.8%、「施設・設備」42.5%、「開館日・開館時間」39.3%、「調査・相談」32.3%、「パンフレット・チラシ」31.9%、の6項目である。（第8表・第18図）