

## 八女市立図書館に関するアンケート調査

## 1. 調査概要

## (1) 調査の目的

本調査は、「八女市立図書館本館整備基本計画」の策定にあたり、現利用者の利用実態やニーズの把握及び未利用者（潜在的な利用者層）の意見を聴取することで、計画策定の基礎資料とするために実施しました。

特に、図書館の利用層として、10代の若年層の意見の収集に注力しました。

## (2) 実施概要

- ① 調査期間: 令和5年7月18日～令和5年9月7日
- ② 調査対象: 八女市民及び八女市通勤通学者、八女市立図書館利用者層
- ③ 調査方法: Webアンケート、紙アンケート

## (3) 回答状況

① 合計有効回答数: 1,423

## ② 年代別回答数

	回答数	割合
70歳以上	54	3.8%
60～69歳	68	4.8%
50～59歳	76	5.3%
40～49歳	102	7.2%
30～39歳	63	4.4%
20～29歳	79	5.6%
10～19歳	981	68.9%

## ③ エリア別回答数

	回答数	割合
八女地区(旧八女市)	926	65.1%

上陽地区	19	1.3%
黒木地区	149	10.5%
立花地区	83	5.8%
矢部地区	17	1.2%
星野地区	40	2.8%
八女市外	127	8.9%
その他	62	4.4%

## 2. 調査結果

※本アンケートは、10代の回答数が全体の約70%と大きな割合となっており、総計への影響が大きくなっています。今回は、重み付けによって全世代の合計結果に対するバイアス（偏り）を修正するのではなく、世代別のニーズや意見を把握し、比較をすることを主目的として、世代別の回答結果を中心としてレポートを展開します。

### (1) 調査結果概要

- ①全体で1,423と多くの回答が集まった。特に10代の回答数981人と八女市の10代人口の20%近い回答が集まった。(国勢調査より)
- ②図書館の利用経験率は若年層10-20代が低く6-70%程度と低い
- ③図書館の利用理由について、30代以上は「本やDVD等の貸出や返却のため」が最も大きいですが、10-20代は「図書館で読書をするため」や「勉強や仕事をするため」など、居場所として図書館需要がある。また、30代は子どもと過ごす場所としての利用も大きい。
- ④一方で、図書館未利用者が図書館を利用しない理由は主に「本を読まないから」が最も大きい。
- ⑤今後の利用拡大に向けて「Wi-Fi」「駐車スペース」「カフェ」「閲覧席や学習スペース」「資料の内容と量」についてのニーズが多くなった。また、30代では子育て利用のニーズが強くなった。
- ⑥「やめし電子図書館」については、10-20代の利用経験率が10%を下回っていた一方で、30代以降では20%前後の方々が利用経験を持っていた。

## (2) 調査結果概要

### ①八女市立図書館の利用経験

・図書館の利用経験率は若年層10-20代が低く6-70%程度。30代以降はほぼ90%以上と、若年層の利用度が低いことが伺える。

	回答数	割合	10代割合	20代割合	30代割合	40代割合	50代割合	60代割合	70代~割合
利用したことがある	997	70.1%	61.2%	73.4%	93.7%	97.1%	88.2%	97.1%	88.9%
利用したことはない	308	21.6%	27.1%	26.6%	3.2%	2.9%	11.8%	2.9%	9.3%
わからない	118	8.3%	11.7%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%

### ②利用経験のある図書館

・八女市立図書館本館が87.5%とトップ。続いて、黒木分館が22.6%、移動図書館の20.5%となる。以降は、立花分館、上陽分館、星野分館、矢部分館と続く。

	回答数	割合	10代割合	20代割合	30代割合	40代割合	50代割合	60代割合	70代~割合
八女市立図書館本館	872	87.5%	84.0%	89.7%	93.2%	97.0%	95.5%	92.4%	83.3%
黒木分館	225	22.6%	19.2%	12.1%	28.8%	33.3%	25.4%	28.8%	35.4%
立花分館	139	13.9%	7.2%	17.2%	32.2%	24.2%	28.4%	22.7%	18.8%
上陽分館	92	9.2%	3.0%	6.9%	15.3%	21.2%	17.9%	24.2%	25.0%
矢部分館	44	4.4%	2.3%	1.7%	1.7%	8.1%	10.4%	10.6%	12.5%
星野分館	90	9.0%	5.8%	6.9%	20.3%	9.1%	9.0%	15.2%	29.2%
移動図書館	204	20.5%	24.5%	12.1%	16.9%	19.2%	11.9%	15.2%	6.3%
わからない	32	3.2%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

### ③図書館の利用頻度

・図書館利用経験者の図書館の利用頻度は10-20代は年数回程度から数年に1回程度が多く、30代以降は月2~3回から年数回程度が大きな割合となった。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
ほぼ毎日	0.3%	3.4%	0.0%	1.0%	0.0%	3.0%	2.1%
週に3～5回程度	0.8%	1.7%	3.4%	1.0%	1.5%	4.5%	0.0%
週に1～2回程度	4.5%	5.2%	6.8%	8.1%	11.9%	12.1%	14.6%
月に2～3回程度	6.2%	5.2%	37.3%	22.2%	20.9%	28.8%	35.4%
月に1回程度	8.3%	10.3%	18.6%	18.2%	7.5%	10.6%	16.7%
年に数回程度	30.7%	27.6%	20.3%	23.2%	34.3%	30.3%	22.9%
数年に1回程度	46.0%	39.7%	10.2%	21.2%	19.4%	9.1%	8.3%
その他	3.2%	6.9%	3.4%	5.1%	4.5%	1.5%	0.0%

#### ④図書館の滞在時間

・40代以外は10分～30分未満が最も多くなっており、40代については、30分～1時間未満の利用者が多くなった。

・10代と70代で10分未満の利用数が10%を超えており、短時間の目的だけのための場所として図書館を利用する意向が他の世代よりも大きくなっている。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
10分未満	12.0%	5.2%	3.4%	7.1%	7.5%	9.1%	16.7%
10分～30分未満	37.5%	41.4%	45.8%	38.4%	50.7%	48.5%	47.9%
30分～1時間未満	27.2%	27.6%	37.3%	42.4%	34.3%	31.8%	25.0%
1時間～2時間未満	14.0%	19.0%	13.6%	11.1%	7.5%	6.1%	8.3%
2時間～3時間未満	6.2%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	2.1%
3時間以上	3.2%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%

### ⑤図書館を利用する時間帯

・土日祝日の利用が大きいのが10-30代、平日午後の利用が比較的大きいのが30-70代、平日午前の利用は70代が大きくなっている。

・10代は図書館の利用について決まっていない(曜日や時間は関係ない)と回答した割合が60%を超えており、習慣的な利用が少ないことが伺える。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
平日午前	2.0%	3.4%	10.2%	8.1%	3.0%	10.6%	22.9%
平日午後	7.2%	17.2%	37.3%	19.2%	29.9%	40.9%	22.9%
平日の夜間(18時以降)	0.8%	17.2%	8.5%	10.1%	6.0%	1.5%	0.0%
土・日・祝日の午前	12.8%	27.6%	28.8%	17.2%	13.4%	6.1%	8.3%
土・日・祝日の午後	23.7%	24.1%	35.6%	17.2%	29.9%	6.1%	6.3%
決まっていない	62.5%	39.7%	25.4%	41.4%	35.8%	39.4%	47.9%
その他	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.5%	0.0%

⑥図書館の利用理由(3つまで選択)

・30代以降の世代では最も大きいのが「本やDVD等の貸出や返却のため」となっており、図書館利用者の半数を超えている。

・一方で、10代は「図書館で読書をするため」が47.0%、20代は「勉強や仕事をするため」48.3%と最も大きな割合となっている。

・30代は「子どもと過ごすため」の割合が「本やDVD等の貸出や返却のため」とほぼ同率の54.2%と大きく、育児上の利用意向が伺える。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
本やDVD等の貸出や返却のため	34.7%	37.9%	55.9%	50.5%	64.2%	69.7%	70.8%
図書館で読書をするため	47.0%	25.9%	16.9%	24.2%	16.4%	24.2%	22.9%
調べ物やその相談をするため	16.2%	29.3%	8.5%	25.3%	28.4%	18.2%	25.0%
新聞、雑誌等の閲覧のため	3.8%	6.9%	10.2%	5.1%	10.4%	18.2%	12.5%
勉強や仕事をするため	38.2%	48.3%	8.5%	24.2%	9.0%	10.6%	12.5%
子どもと過ごすため	2.0%	6.9%	54.2%	26.3%	9.0%	0.0%	6.3%
図書館でのイベントや講座などに参加するため	2.7%	1.7%	15.3%	7.1%	9.0%	16.7%	12.5%
友人と交流するため	11.0%	3.4%	1.7%	3.0%	3.0%	3.0%	6.3%
気晴らしや時間つぶしのため	33.5%	34.5%	15.3%	17.2%	16.4%	9.1%	14.6%
PC等の端末を利用するため	3.0%	1.7%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	2.1%
その他	2.7%	1.7%	0.0%	3.0%	6.0%	6.1%	4.2%



### ⑦図書館を利用しない理由

・図書館未利用者が図書館を利用しない理由は主に「本を読まないから」が最も大きく、次いで「図書館に行く時間がないから」「図書館が近くにないから」となっている。(30代以降は母数が少ないので参考まで)

・若年層10-20代では「インターネットの検索で十分だから」の割合も大きいですが、特に10代は「図書館に行く時間がないから」「図書館が近くにないから」の割合も40%を超えており、図書館を自分の居場所として利用する意向が弱いことが伺える。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
図書館の存在や場所を知らないから	30.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
本を読まないから	47.4%	42.9%	50.0%	0.0%	11.1%	0.0%	20.0%
本などは買って読むから	35.7%	19.0%	50.0%	66.7%	11.1%	50.0%	60.0%
読みたい本が置いていないから	14.3%	9.5%	0.0%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%
本やDVDの貸出や返却が面倒だから	16.5%	4.8%	50.0%	66.7%	11.1%	0.0%	20.0%
閲覧席や学習スペースが狭いから	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	20.0%
図書館の雰囲気が好ましくないから	4.9%	4.8%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
図書館に行く時間がないから	45.5%	28.6%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	60.0%
図書館が近くにないから	46.6%	14.3%	50.0%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%
行くための交通手段がない	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
八女市以外の図書館を使っているから	17.3%	4.8%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0%	0.0%
利用したい日や時間帯に開いていないから	4.5%	4.8%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
図書館の利用方法がわからないから	13.5%	9.5%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	40.0%

インターネットの検索で十分だから	34.6%	42.9%	0.0%	33.3%	22.2%	0.0%	60.0%
バリアフリーや利用支援などが不十分だから	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
図書館の印象が薄いから	13.2%	23.8%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	20.0%
その他	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%

⑧利用拡大に向けて「充実してほしい」もの(3つまで選択)

・利用者、未利用者全体に対して、今後の利用拡大に向けて「充実してほしい」ものについて確認する質問では、10-20代については概ね傾向が似通っており、「インターネット端末の設置やWi-Fi環境」「資料(本・雑誌・CD・DVD等)の量」「閲覧席や学習スペース」の順に大きくなっていった。

・「資料(本・雑誌・CD・DVD等)の量」はすべての世代で約30%以上の回答が集まっていた。

・「駐車スペース」は30-60代で最も「充実してほしい」意向が強い選択肢となっていた。(70代以上では2番目、20代では4番目)

・30代については「駐車スペース」に次いで「子ども向けの本や紙芝居」38.1%、「おはなし会などのイベント」30.2%の割合が大きく、子育てニーズの意向が強いことが伺えた。

・40代は「閲覧席や学習スペース」「インターネット端末の設置やWi-Fi環境」の割合が大きくなっている。

・また「新刊書」に対する充実要望については、10代 13.8%から70歳以上 42.6%と、年代が上がるにしたがって要望が強まる傾向が見られた。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
資料の量	29.6%	26.6%	28.6%	25.5%	36.8%	32.4%	37.0%
専門書	6.4%	11.4%	15.9%	16.7%	10.5%	5.9%	20.4%
新刊書	13.8%	17.7%	19.0%	23.5%	28.9%	26.5%	42.6%
雑誌・新聞の種類	12.0%	5.1%	14.3%	9.8%	14.5%	10.3%	11.1%
子ども向けの本や紙芝居	6.5%	7.6%	38.1%	10.8%	13.2%	4.4%	5.6%
閲覧席や学習スペース	28.7%	24.1%	22.2%	36.3%	21.1%	19.1%	5.6%
インターネット端末やWi-Fi	43.4%	44.3%	17.5%	30.4%	19.7%	20.6%	11.1%

環境							
郷土資料や行政資料	2.3%	3.8%	3.2%	7.8%	9.2%	2.9%	14.8%
レファレンスサービス	2.9%	3.8%	3.2%	8.8%	2.6%	5.9%	5.6%
リクエストサービス	11.4%	5.1%	12.7%	6.9%	7.9%	5.9%	5.6%
予約サービス	10.5%	10.1%	9.5%	6.9%	5.3%	5.9%	7.4%
おはなし会などイベント	2.4%	2.5%	30.2%	6.9%	6.6%	2.9%	7.4%
本の企画展示	5.5%	10.1%	6.3%	6.9%	10.5%	7.4%	7.4%
開館日数・開館時間	9.9%	11.4%	11.1%	10.8%	13.2%	5.9%	7.4%
職員やスタッフの資質	2.8%	2.5%	1.6%	3.9%	10.5%	5.9%	7.4%
駐車スペース	8.8%	21.5%	44.4%	39.2%	43.4%	44.1%	33.3%
貸出可能冊数	9.2%	2.5%	1.6%	3.9%	3.9%	5.9%	0.0%
各種講座	2.0%	2.5%	7.9%	10.8%	7.9%	11.8%	13.0%
その他	2.0%	5.1%	3.2%	7.8%	3.9%	5.9%	3.7%

⑨「くらしを豊かにする図書館」実現のために、今後重視すべき体験機会(3つまで選択)  
・各世代共通でほぼ40%以上の方々が「カフェスペースで珈琲やお茶を飲みながら本を読んだり談笑ができる」をあげており、10代以外の世代では最も大きな意見が集まった。

・10代では「無料Wi-Fi環境等でインターネットが使いやすい」が最も大きな意見として上がっており、「カフェスペースで・・・」は2番目に大きな意見が集まった選択肢であった。次いで「勉強や調査等の専用スペースで1人1人が静かに集中できる」があがっていた。

・20代でも10代同様の3つの選択肢に意見が集まる傾向は共通していた。

・30代では子育てニーズから特に「乳幼児や児童が十分な広さの専用スペース(授乳室、おはなし室など)で楽しく過ごせる」49.2%、「スペースによっては乳幼児や児童が走り回ることもできる」39.7%と、強い意向が集まった。

・全体を通じてくらしを豊かにする図書館のために、潜在的に「居場所としての図書館」を重視する意向が伺えた。

・同質問のその他に目立つ傾向について下記となる。

「セルフ型の自動貸出機でスムーズな貸出手続きができる」については、10代と70代以外で20%を超える意向が集まった。

「身近な場所で図書の借受や返却ができる」については40代と70代で20%を超える意向が集まった。

「高齢者や障がい者など要配慮者が利用しやすい」については、30代、50代、60代で20%を超える意向が集まった。

「好きな視聴覚資料(CD、DVD等)を視聴・鑑賞できるコーナーが充実」については10代、60代、70代で20%以上の意向が集まった。

「くらしの質を高めるような情報提供やセミナー等のプログラムが充実」については、50代で20%以上の意向が集まった。

「八女市に関わる古今東西の情報を広く知れる(「まちの今」と連携した企画展示など)」は70代以上で20%を超える意向が集まった。この選択肢は上の世代に上がるに従って意向が高まった。

「図書の貸し出し以外に、市民が参加・体験・交流したり、発信できる様々な機会がある」については20代、30代、60代で20%を超える意向が集まった。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
セルフ型の自動貸出機でスムーズな貸出手続きができる	14.0%	21.5%	22.2%	24.5%	26.3%	23.5%	9.3%
身近な場所で図書の借受や返却ができる	17.2%	17.7%	15.9%	24.5%	19.7%	16.2%	31.5%
乳幼児や児童が十分な広さの専用スペース(授乳室、おはなし室など)で楽しく過ごせる	11.5%	20.3%	49.2%	15.7%	25.0%	27.9%	16.7%
スペースによっては乳幼児や児童が走り回ることできる	8.7%	16.5%	39.7%	19.6%	18.4%	11.8%	7.4%
高齢者や障がい者など要配慮者が利用しやすい	15.7%	13.9%	22.2%	17.6%	28.9%	22.1%	16.7%
無料Wi-Fi環境等でインターネットが使いやすい	48.1%	46.8%	34.9%	38.2%	46.1%	30.9%	22.2%
勉強や調査等の専用スペースで1人1人が静かに集中できる	33.4%	41.8%	31.7%	45.1%	36.8%	32.4%	22.2%
カフェスペースで珈琲やお茶を飲みながら本を読んだり談笑ができる	39.4%	62.0%	61.9%	55.9%	51.3%	41.2%	40.7%
好きな視聴覚資料(CD、DVD等)を視聴・鑑賞できるコーナーが充実	24.2%	15.2%	15.9%	7.8%	17.1%	22.1%	20.4%
くらしの質を高めるような情報提供やセミナー等のプログラムが充実	2.4%	2.5%	19.0%	17.6%	21.1%	14.7%	9.3%

専門知識をもったスタッフが 様々な悩みや不安の解決 を支援してくれる	5.0%	7.6%	7.9%	2.9%	13.2%	10.3%	9.3%
八女市に関わる古今東西 の情報を広く知れる(「まち の今」と連携した企画展示 など)	3.3%	3.8%	4.8%	11.8%	13.2%	16.2%	20.4%
八女市の伝統産業や伝統 的建造物等について体験 的に知り、学ぶ機会がある	7.8%	7.6%	9.5%	17.6%	5.3%	14.7%	7.4%
自分の経験や特技に関わ るプログラムに講師等の立 ち位置でも関与できる	3.7%	7.6%	1.6%	8.8%	6.6%	1.5%	3.7%
まちの面白い人物や小さな 出来事の記録を残したり、 読むことができる	9.3%	8.9%	11.1%	12.7%	7.9%	7.4%	13.0%
貸スペースでイベントや サークル活動等の交流活 動ができる	5.3%	20.3%	19.0%	18.6%	13.2%	16.2%	7.4%
ファブスペース(3Dプリン ター・リソグラフなど)で創作 をしたり、その展示ができる	7.5%	8.9%	9.5%	7.8%	6.6%	5.9%	11.1%
図書館の利用者同士が世 代を超えて交流できる機会 (本や文化に関わるもの)が 多くある	6.9%	12.7%	6.3%	12.7%	11.8%	17.6%	7.4%
図書の貸し出し以外に、市 民が参加・体験・交流した り、発信できる様々な機会 がある	8.8%	20.3%	27.0%	14.7%	17.1%	25.0%	14.8%
市民の関わった企画展示 等を図書館内で多く見ること ができる	3.1%	7.6%	3.2%	6.9%	10.5%	8.8%	14.8%
その他	0.4%	0.0%	4.8%	5.9%	3.9%	5.9%	3.7%

⑩中高生の利用拡大のために必要なこと(3つまで選択)

・当事者たる10代では「Wi-Fi環境を整えること」57.2%、「中学生・高校生向けの本や雑誌を増やすこと(例「ファッション」「カルチャー」「進路」など)」43.7%、「友人と会話したり、グループ学習できたりする場所があること」39.4% という意見が集まった。

・その一方で「閲覧スペースや学習スペースを増やすこと」25.3%、「参考書や学習に使える本を増やすこと」27.6%は他世代と比べると割合が小さくなった。特に「閲覧スペースや学習スペースを増やすこと」については、20-50代では50%以上の意見が集まっていた。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
中学生・高校生向けの本や雑誌を増やすこと	43.7%	34.2%	27.0%	26.5%	18.4%	17.6%	25.9%
参考書や学習に使える本を増やすこと	27.6%	44.3%	38.1%	30.4%	32.9%	16.2%	37.0%
閲覧スペースや学習スペースを増やすこと	25.3%	51.9%	50.8%	54.9%	51.3%	42.6%	37.0%
友人と会話したり、グループ学習できること	39.4%	48.1%	52.4%	45.1%	38.2%	17.6%	31.5%
Wi-Fi環境を整えること	57.2%	51.9%	50.8%	47.1%	57.9%	45.6%	31.5%
インターネットを利用できるPC等を置くこと	23.3%	16.5%	17.5%	20.6%	26.3%	32.4%	20.4%
図書館でビデオ、DVD、CDを見たり聞いたりできること	17.3%	8.9%	1.6%	3.9%	7.9%	10.3%	18.5%
図書館の使い方や本の探し方を教えてくれること	5.4%	3.8%	3.2%	6.9%	10.5%	5.9%	7.4%
学校の授業で図書館を使うこと	13.6%	22.8%	30.2%	20.6%	10.5%	20.6%	20.4%
図書館で中高生向けのイベントが行われること	9.4%	8.9%	19.0%	17.6%	11.8%	14.7%	16.7%
図書館に関わるお知らせが自然に届くこと	7.6%	15.2%	23.8%	13.7%	15.8%	17.6%	13.0%



図書館の司書が学校に来て話をしてくれること	2.0%	6.3%	3.2%	10.8%	7.9%	8.8%	5.6%
図書館の開館時間が長くなること	10.5%	29.1%	17.5%	20.6%	13.2%	11.8%	3.7%
わからない	3.7%	2.5%	3.2%	2.0%	0.0%	0.0%	1.9%
その他	0.4%	3.8%	1.6%	6.9%	6.6%	1.5%	3.7%

## ⑪「やめし電子図書館」の利用

・10-20代の利用経験率が10%を下回っていた一方で、30代以降では20%前後の方々が利用経験を持っていた。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
利用したことがある	9.5%	7.6%	23.8%	24.5%	18.4%	22.1%	22.2%
利用したことがない	67.5%	88.6%	74.6%	70.6%	80.3%	75.0%	68.5%
わからない	23.0%	3.8%	1.6%	4.9%	1.3%	2.9%	9.3%

・利用経験者に対して、おすすめ度合いを10段階で聞いたところ平均6.9のおすすめ度合いとなり、仮にNPS(※)として換算すると-14.4となった。

※NPS:「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略称で、顧客が自社や自社ブランド・商品に対して感じている愛着度(いわゆる顧客ロイヤリティ)を測るための指標。アメリカのコンサルティング企業であるベイン・アンド・カンパニーのフレッド・ライクヘルドを中心としたグループによって開発され、現在では多くの企業で採用されている。(NPSの計算方法は、「(推奨割合－批判割合)/(回答者総数)×100」です。「9-10」と答えた推奨者の合計から「0～6」の批判者割合を引いた結果、今回の場合は-14.4となりました。(※実際の計画上はNPSについては記載をせず、あくまで参考情報として今回の委員会でのみ記載)

・その理由としては、「手軽」「便利」という声がある一方で、「本は紙が良い」「好きな本がない」「検索がしにくい」という声があがっていた。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
1	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	1.1%	16.7%	6.7%	0.0%	7.1%	6.7%	0.0%
3	1.1%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	6.7%	8.3%

4	6.5%	16.7%	13.3%	4.0%	0.0%	13.3%	0.0%
5	12.9%	33.3%	0.0%	28.0%	21.4%	26.7%	41.7%
6	12.9%	0.0%	13.3%	16.0%	14.3%	6.7%	8.3%
7	11.8%	0.0%	20.0%	0.0%	7.1%	6.7%	8.3%
8	17.2%	0.0%	13.3%	28.0%	21.4%	0.0%	8.3%
9	8.6%	16.7%	6.7%	8.0%	7.1%	13.3%	8.3%
10	23.7%	16.7%	26.7%	12.0%	21.4%	20.0%	16.7%

・一方で、利用したことがない理由については、「「やめし電子図書館」を知らなかったから」が10代で80%を超えていた。

	10代 割合	20代 割合	30代 割合	40代 割合	50代 割合	60代 割合	70代～ 割合
「やめし電子図書館」を知らなかったから	80.4%	57.5%	39.6%	51.9%	48.4%	41.5%	50.0%
「やめし電子図書館」の使い方が分からないから	17.0%	17.8%	20.8%	33.8%	30.6%	26.4%	45.2%
紙の本・雑誌を読みたいから	9.6%	16.4%	43.8%	28.6%	33.9%	37.7%	35.7%
読みたい電子書籍・雑誌がないから	9.3%	15.1%	8.3%	7.8%	1.6%	9.4%	7.1%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

⑫自由回答(その他、図書館に対して気になることや、今後の図書館について)

・現状の図書館に対する感想やこれからの図書館への要望など多くの意見やアイデアが集まった。

・ここでも「駐車場スペース」の不足で利用がしにくいことへの要望が大きかったことに加えて、「気軽に行ける場所」や「明るい場所」になって欲しいという雰囲気に対する要望、「カフェ」の要望や「自習」スペースの充実などの機能的な要望など、個人の居場所としての図書館を重視する意向が大きいことが読み取れた。(なお、これからの図書館に関わるアイデアについては、すべてサービス検討のためのアイデアとして抽出、とりまとめを行った。)

・加えて、司書の対応が良くなっている、気持ちよく利用できるなど、現在のソフト面(主に人的なサービス)に対する満足の声も伺えた。

### (3) 考察

① 世代別の利用状況や利用意向の違いが明確になりました。特に図書館に求められる役割が「本の貸し借り」に加えて、若年層は読書や勉強(仕事)の場所、30代は「子どもと過ごす」場所など、時間を過ごす場所としての利用意向が大きいということが読み解けました。

② 今後に向けた要望について「駐車場」に加えて「Wi-Fi」に関わる要望や「カフェ」に関わる要望が全体に大きくなっていました。また、世代別にも図書館で様々に過ごしたいニーズがあり、20代ではイベント等の交流の機会への要望も大きくありました。これより、図書館に求める要素として、気軽に立ち寄れることに加えて、寛いだり交流したりしながら、自分たちらしく時間を過ごす居場所としての要望が強いことがここでも伺えました。

③ 上記①②を踏まえると、前述している基本方針「暮らしを豊かにする」図書館を実現するための6つの取組の方向性の中でも、「居場所」に関わる方針である「⑥「はあー、ほっとする！」を増やそう」が非常に重要なテーマであり、全体のサービス構想の上でのベースとして考えたいと思います。

④ 加えて、今後に向けた「中高生の利用拡大」に当たっては、他世代が想定していた「学習スペースの充実」以上に「中学生・高校生向けの本や雑誌を増やすこと」について当事者たる10代の意向が集まっていたり、今後の利用拡大のために「充実して欲しいもの」としても「資料の量」がすべて世代で共通して約30%以上の意向が集まっていたことから、「資料収集(選書)」といった図書館の「基本サービス」が当然ながら重要であることがわかります。

これは基本方針の6つの中では「④「いや～、助かった！」を増やそう」に関わるサービスになり、上記「⑥「はあー、ほっとする！」と同じく、サービス構想の上でのもう1つの重心になると考えられます。