

公共図書館の利用・非利用に関わる 要因の分析と考察

中央大学大学院文学研究科

社会情報学専攻 博士課程後期課程

長谷川 幸代

目次

はじめに.....	4
1. 研究の背景.....	5
1.1. 用語の定義.....	5
1.2. 公共図書館をとりまく環境.....	6
1.2.1. 公共図書館の方向性.....	6
1.2.2. 読書の傾向.....	9
1.2.3. わが国における図書館の動向.....	12
1.2.4. 海外における図書館の現状.....	15
1.2.5. 社会の中の公共図書館.....	22
1.3. 公共図書館に関する調査結果をふまえた展望.....	25
1.3.1. 利用者についてのこれまでの調査.....	25
1.3.2. 利用者の個人的背景の調査の必要性.....	26
1.3.3. 図書館と並ぶ資料入手の手段である書店との比較の必要性.....	28
2. 先行研究.....	32
2.1. 利用者のニーズについての研究.....	32
2.1.1. 利用者のニーズ.....	32
2.1.2. インターネットの登場によるニーズの変化.....	37
2.1.3. ニーズをもたない人々.....	38
2.2. 利用者満足度についての研究.....	39
2.3. 図書館のイメージについての研究.....	40
2.3.1. マネジメントにおけるブランド・イメージ.....	40
2.3.2. 公共図書館のイメージ.....	42
2.4. 図書館の利用動向についての研究.....	48
2.5. 図書館の利用・非利用要因についての研究.....	49
2.6. 先行研究の総括.....	51
3. 本研究の目的と方法.....	53
3.1. 本研究の目的と意義.....	53
3.1.1. 本研究の目的と位置付け.....	53
3.1.2. 本研究の社会的意義.....	55
3.2. 図書館の利用に係る要因の総合的検討の必要性.....	57
3.3. 研究の方法.....	58
3.3.1. 図書館における調査と分析の手法の概観.....	58
3.3.2. 本研究の調査法.....	60

3.3.3.	分析の方法	61
4.	調査概要	63
4.1.	図書館利用・非利用の要因の概要	63
4.2.	インタビュー調査	69
4.3.	質問紙調査	71
4.3.1.	質問紙調査実施の概要	71
4.3.2.	質問紙調査であつかうイメージに関する項目	80
5.	調査結果とそれにもとづく図書館利用・非利用要因の検討	83
5.1.	本研究で扱う独立変数（原因変数）	83
5.2.	個人的背景に関わる要因	84
5.2.1.	属性による区分	84
5.2.2.	ニーズ	90
5.2.3.	趣味的活動	93
5.2.4.	読書状況	94
5.2.5.	メディア利用	100
5.2.6.	個人のもつ社会関係資本	101
5.2.7.	公共図書館に対するイメージ－書店イメージとの比較－	107
5.2.8.	公共図書館イメージと公共図書館利用頻度の関係	112
5.2.9.	過去の読み聞かせ経験と図書館利用経験	115
5.3.	図書館のハード面にかかわる要因	117
5.3.1.	立地	117
5.3.2.	スペース・設備	126
5.4.	公共図書館のソフト面に関わる要因	130
5.4.1.	さまざまなサービスの利用	130
5.4.2.	開館時間	132
5.4.3.	広報と認知	135
5.5.	代替利用の選択（選好）による要因	135
5.5.1.	インターネットの利用	135
5.5.2.	本・雑誌の購入	139
5.5.3.	資料入手の代替方法	140
5.6.	多変量解析による公共図書館利用要因の検討	143
5.6.1.	二項ロジスティック回帰分析による公共図書館利用要因の検討	143
5.6.2.	重回帰分析による公共図書館利用頻度の要因の分析	145
5.6.3.	公共図書館利用頻度を従属変数としたパス解析	147
6.	結論と展望	150
6.1.	これまでの議論のまとめ	150
6.2.	あるべき公共図書館像の提示	151

6.3. 本研究の限界と課題	153
参考文献.....	156
謝辞.....	164
巻末付録1 (調査票)	
巻末付録2 (インタビューリスト)	

はじめに

日本の公共図書館は、設置数も増加し、様々なサービスを取り入れて発展しつつある。そこでは、従来の資料の貸出だけでなく、ビジネス支援サービスや子供向けのおはなし会、地域に根差したイベントや講演会なども行われ、利用も活発化している。しかしながら、公共図書館を利用しない、利用する必要がない、どこにあるか知らないという人々も数多く存在しているのが現状である。

一体、公共図書館の利用と非利用を分けるものは何なのであろうか。利用へと促す要因は何なのか。これまでの研究では、利用者についての分析や利用の促進のための研究が多くみられるが、公共図書館を利用していない非利用者に焦点を当てた研究はあまり多くない。

ただし、利用しない、あるいは、する必要がない、という人に調査を行うというのは困難であるし、図書館経営にとっては効率的ではないのかもしれない。利用者の利用頻度を増加させれば、手っ取り早く利用件数を増加させることができる。しかし、これでは公共図書館の真の運営方針である、全ての人に開かれた施設であるという点から見て、適切であるとは言い難い。公共図書館は、サービス対象としてその自治体の住民すべてを対象としているはずである。新規利用者を取り込むためには、潜在利用者に焦点を当てた調査や分析が必要になることは、例えば、マーケティングの分野でさかんに論じられていることであり、重要な視点である。

本研究では、利用と非利用に関わる要因を洗い出し、その要因と利用との関わりを調査分析して明らかにすることを目的とした。その中で、特に個人的な背景や公共図書館に対するイメージに着目して分析を試みた。その結果から、公共図書館の利用モデルの、ひとつの理想の形についても言及した。そのモデルは、現在の自治体の図書館運営とのギャップもあるものの、近年の新しいサービス展開と伝統的な公共図書館のサービスの共存という形で実現可能性が見込まれるものと思われる。

1. 研究の背景

1.1. 用語の定義

本研究では、図書館のなかでも「公共図書館」を焦点にして議論していくが、この施設が何を指しているのかあいまいなまま議論されることも多くみられる。そこで、まず初めに本研究での「公共図書館」がどのような施設を指しているか定義しておきたい。『図書館情報学用語辞典 第2版』によれば、公共図書館とは「図書館法」第2条による、“一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的”とした施設であるが、そのうち地方公共団体が設置する公立図書館の意味で公共図書館という用語を使う場合も少なくない。また、広く不特定の人々に公開されている図書館全般のことを指す場があるが、これには公開された大学図書館や専門図書館も含むことになり、誤用である（図書館情報学用語辞典 第2版）。

そこで本研究では、地方公共団体が設置した公立の図書館を指して「公共図書館」とよぶことにする。

公共図書館における「利用者と非利用者の違い」は何であろうかということも改めて定義しておく必要がある。特に非利用者については、全く利用したことが無い人、過去に利用したことはあるが現在は利用していない人、利用することはあるが滅多に利用しない人というパターンが想定されるが、利用者と非利用者との線引きは明確ではない。

寄藤の調査では、利用経験を質問し、さらに「よく利用する」「ときどき利用する」「利用しない」の三段階に区分している（寄藤 1982）。糸賀の調査では、公共図書館の利用について、「1. 施設を知らない」「2. 聞いたことはあるが知らない」「3. 知っているが利用しない」「4. 時々（年に2、3回）利用する」「5. よく（月に2、3回）利用する」の5つの選択肢を設け、4または5を選択した人を利用者、1、2、3のいずれかを選択した人を非利用者と呼んでいる（糸賀 1985）。船崎の調査では、武蔵野市の市立図書館利用経験について尋ね、利用したことがある人と、利用したことがない人とに分類している（船崎 1994）。河村は、現在図書館を利用している集団を「利用」、以前は利用していたが、今は利用していない集団を「前利用」、未だ利用したことがない集団を「未利用」とし、「前利用」＋「未利用」を合わせて「非利用」と定義している（河村 2005）。石原は、神奈川県立図書館の利用経験について「利用したことがない人」と「利用者」に分けている（石原 2005）。椿美らは、調布市の公共図書館について利用頻度を10段階に分けて質問しており、利用していない人を「非利用者」と呼んでいる（椿、椎名、齊藤 2008）。

「公共図書館」という語同様、図書館情報学用語辞典によれば、利用者（user）とは、図書館サービス対象者のうち、実際に図書館を利用する個人と団体であり、就学前の児童からあらゆる年齢層の成人まで広がりを持ち、利用形態も資料の利用から単なる一時的時間つぶしまで多様である。また、主要な利用者層以外にも、副次的な利用者（例えば大学図書館における卒業生、公共図書館における当該地域以外の住民の利用）も利用者に含ま

れている。さらに潜在利用者 (potential user) は、図書館サービスの対象者でありながら図書館を利用しない人々であり、非利用者の中でも、潜在利用者は利用する可能性がありながら何らかの原因があって利用しない人々で、少数民族集団、障害者、高齢者、非識字者などが含まれるケースが多い。利用しない原因として、図書館に対する関心の薄さや図書館利用の必要性を感じないといった理由のほか、地理的条件、時間的条件、図書館設備の不備、サービス面での問題などが考えられる。これらの原因については、サービスの改善や PR 活動などによって排除が可能な場合もあり、問題を解決することで潜在利用者は利用者へと変わりうるため、多くの図書館は潜在利用者を視野に入れたサービスを展開している (図書館情報学用語辞典 第2版)。

非利用者には潜在利用者が多く含まれ、利用者へと変わる可能性が常にある。よって、非利用者を決定的に定義することは非常に困難なことのようと思われる。個人はライフサイクルの中で利用者になることも非利用者になることもあり得るのである。ここでは、「非利用者」は全く利用したことがない人の他に、現在何らかの理由で利用していない人も含むこととする。頻度については近い過去において利用したことがあれば、利用者とみなしたい。年に1度であっても近い過去に利用がみられれば、何らかの理由で図書館が必要となり、利用の障壁があったとしても、それを越えて利用したということによって利用者として想定したい。

ただし、利用頻度ごとの分析においては、非利用者も低頻度の利用者も同様のグループとして扱うことがあるが、その際は頻度を明らかにして提示することとする。本論文中において、これまでも全く利用したことがない人については、「非利用者」のなかでもとりわけ「未利用者」として扱うこともある。

1.2. 公共図書館をとりまく環境

1.2.1. 公共図書館の方向性

現代社会において、公共図書館は、ある程度多くの人に利用されるようになってきている。しかしながら、現在の公共図書館の実情は、全ての人が利用するという状況には、まだ遠いものがある。また、来館者を対象とした調査を実施している公共図書館は多くあるものの、利用していない人々 (非利用者、潜在利用者) についてその動機や背景を探り、利用を伸ばす対策を練るような調査や分析はあまり多くない。しかし、図書館員の倫理綱領のなかにも、第1の項目に、「図書館員は、社会の期待と利用者の要求を基本的なよりどころとして職務を遂行する」と掲げられており、公共図書館は社会の期待と利用者の要求のうえに成立している。また、図書館へのあらゆる期待と要求を的確に把握し、分析し、予測し、期待にこたえ、要求を実現することが図書館員の基本的な態度と示されている (今2011 p.61)。これは、図書館が運営されサービスが展開されていく中で、最も重要な観点のひとつである。

1990年代半ばより、ニュー・パブリック・マネジメント（New Public Management、略NPM）という行政改革の新しい概念も広まり、国や自治体においてNPMに沿った行政改革が進められつつある。NPMは、伝統的な官僚制に基づく「行政管理」から、「行政経営」への転換がその新しさとなっている。そしてこの概念を公共図書館に適用することの課題や、公共図書館との関連についても言及されている（荻原 2005）。現在では、公共図書館の運営に民間委託や評価を導入しているが、これも上記のNPMの流れに沿ったものと思われる。

この論文では、利用者とともに非利用者の実態をも考察し、「全ての人々が利用できる」という状況により近づけるために、「何が利用を阻んでいるのか」「利用を伸ばすためにどのような策が考えられるか」という点を明らかにして、上に述べたような方向に公共図書館を改善していくための基礎資料を得ることを目的とする。

ユネスコ公共図書館宣言には、「地域社会の全ての人々がサービスを実際に利用できなければならない。」とあり、そのために「立地」「施設」「開館時間」を適切に設定することが必要だと述べている。しかし、これから述べる先行研究からは、これらの要素によって利用から遠ざかっている人が現実にいると考えられる結果が得られている。では、本当にこれらを改善すれば利用者が増えるのだろうか。利用していない人は、これらが改善されれば本当に利用するのだろうか。逆に、利用している人はこれらが満たされているから利用しているのだろうか。非利用の要因を正確に把握し対策を練らなければ、今後、費用対効果の低迷や非効率的な業務の増加という結果を招くことになるだろう。

表 1-1 「ユネスコ公共図書館宣言 1994年（1994年11月採択）（抜粋）

公共図書館

公共図書館は、その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする。

公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。（中略）

いかなる年齢層の人々もその要求に応じた資料を見つけ出せなければならない。蔵書とサービスには、伝統的な資料とともに、あらゆる種類の適切なメディアと現代技術が含まれていなければならない。質の高い、地域の要求や状況に対応できるものであることが基本的要件である。資料には、人間の努力と想像の記憶とともに、現今の傾向や社会の進展が反映されていなければならない。（中略）

公共図書館の使命

情報、識字、教育および文化に関連した以下の基本的使命を公共図書館サービスの核にしなければならない。

1. 幼い時期から子供たちの読書習慣を育成し、それを強化する。
2. あらゆる段階での正規の教育とともに、個人的および自主的な教育を支援する。

3. 個人の創造的な発展のための機会を提供する。
4. 青少年の想像力と創造性に刺激を与える。
5. 文化遺産の認識、芸術、科学的な業績や革新についての理解を提供する。
6. あらゆる公演芸術の文化的表現に接しうるようにする。
7. 異文化間の交流を助長し、多様な文化が存立できるようにする。
8. 口述による伝承を援助する。
9. 市民がいかなる種類の地域情報をも入手できるようにする。
10. 地域の企業、協会および利益団体に対して適切な情報サービスを行う。
11. 容易に情報を検索し、コンピュータを駆使できるような技能の発達を促す。
12. あらゆる年齢層のための識字活動とその計画を援助し、かつ、それに参加し、必要があればこうした活動を発足させる。

運営と管理

(中略)

◆地域社会の全ての人々がサービスを実際に利用できなければならない。それには適切な場所につくられた図書館の建物、読書および勉強のための良好な施設とともに、相応な技術の駆使と利用者に都合のよい十分な開館時間の設定が必要である。同時に図書館に来られない利用者に対するアウトリーチ・サービスも必要である。

◆図書館サービスは、農村や都会地といった異なる地域社会の要求に対応させなければならない。

◆図書館員は利用者と資源との積極的な仲介者である。適切なサービスを実行するために、図書館員の専門教育と継続教育は欠くことができない。

◆利用者がすべての資料源から利益を得ることができるように、アウトリーチおよび利用者教育の計画が実施されなければならない。

(中略)

出所：『図書館雑誌』 Vol.89, No4, 254-255

Hoodらは「非利用者を引き付けることは、本の問題や低迷する図書館利用と同様に図書館の関心事の中心である」と述べている。イギリスで行われた公共図書館に対する調査によると、回答の93.8%は非利用者を引き付ける戦略として、「好ましいマーケティング」をあげ、39.6%は「ブランディングの利用」をあげている (David Hood and Kay Henderson 2005)。近年では、公共図書館でもPRや新規サービスの発展に力を入れており、一部の公共図書館では、利用者の増加がみられる。だがその具体的要因や効果について、詳細に分析した研究が少ないため、サービスの戦略について効果を確証するデータが十分に得られていない。

研究の足がかりとなる図書館の基礎統計は国内では毎年、日本図書館協会による『日本の図書館 統計と名簿』が発表されているが、世界の図書館について網羅的に把握できる統計は1999年までユネスコより公表されていたものの、その後の公表が確認できない状況である。こういった基礎資料が整っていない現状は、公共図書館への関心の希薄さを示しているようにも思える。勿論、データをとることやその分析が目的になってしまってはならないが（Peter Brophy2006）、そこを出発点として、新たな方向性や発展の可能性を考えていくべきであろう。

さらに、公共図書館と読書については、密接な関連があるとされており、次の項でこの点について言及する。

1.2.2. 読書の傾向

まず、読書動向についての調査データを図1-1、図1-2に示して、その実態を把握することとする。

図1-1の1984年から2014年にかけての小・中学生、高校生の1か月の読書冊数の平均値の推移をみてみると、年によって増減の変化はあるものの、小・中学生では調査開始の1984年に比べ、増加していることが分かる。これは、読書の時間を学校生活の中に積極的に導入する取組などの効果であるのだろう。今日では「活字離れ」の問題が取り上げられることも多くなったが、一方で読書量は減ってはいないということになる。高校生の読書冊数はほぼ横ばいであるが、これは学校での取り組みがあまりなされていないことの現れであろうかと推測される。

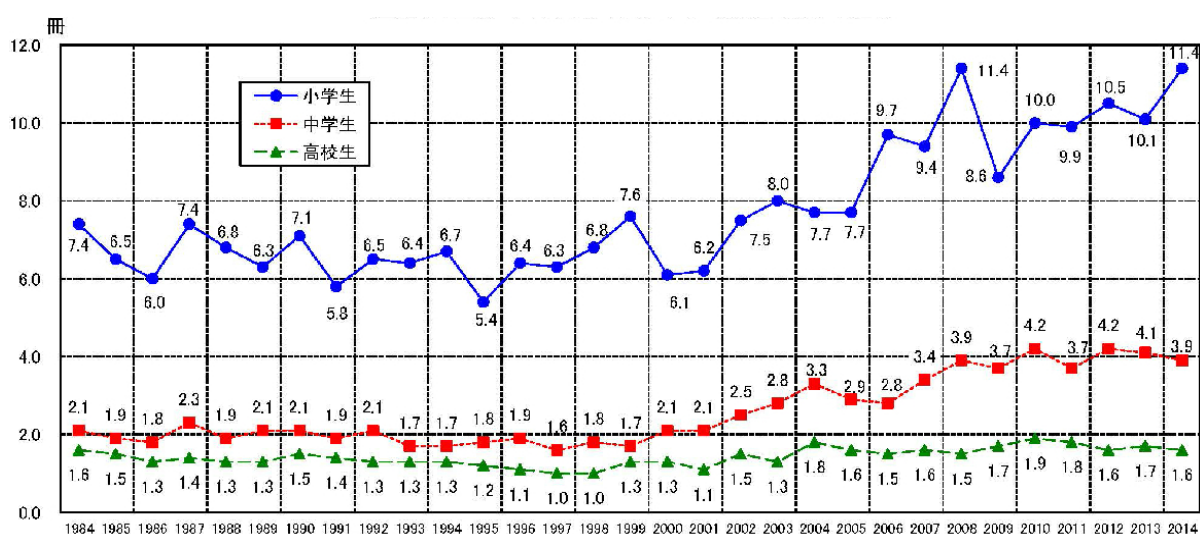


図1-1 読書調査過去31回分の1ヶ月間の平均読書冊数の推移

出所：全国学校図書館協議会「第60回読書調査」

<http://www.j-sla.or.jp/material/research/54-1.html> (2015.4.3)

この調査では、5月の1か月間に読んだ本が0冊の生徒を「不読者」と呼んでいる。図1-2を見てみると、2014年の不読者の割合は、小学生は3.8%、中学生は15.0%、高校生は48.7%となっている。特に中学生は不読者が大きく減少しており、積極的な読書への取り組みが功を奏した者と思われる。

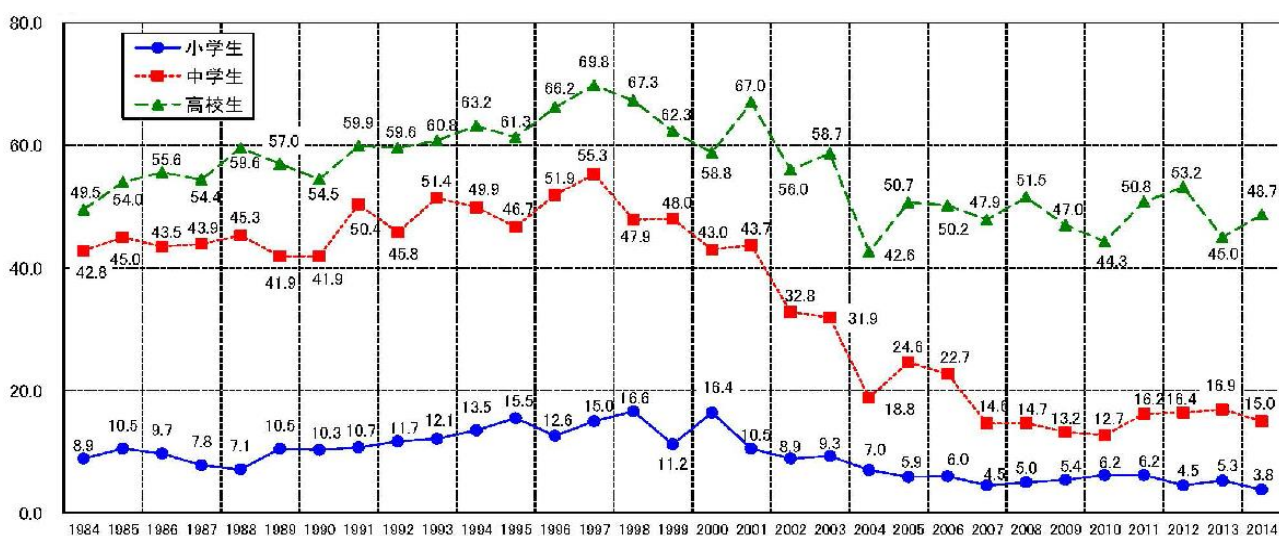


図1-2 読書調査過去31回分の不読者（0冊回答者）の推移

出所：全国学校図書館協議会「第60回読書調査」

<http://www.j-sla.or.jp/material/research/54-1.html> (2015.4.3)

また、文部科学省では、表1-2のような平成16年度（2004年度）に読書活動に関する施策を発表し、子どもの読書に積極的な取り組みを行っている。平成16年には読書活動推進に関して施策が発表されている。グラフをみると、2004年度辺りからの不読者の減少がみられるが、この施策の影響とも考えられる。

表 1-2 文部科学省における読書活動推進に関する主な施策（平成 16 年度）

<p><u>1. 家庭、地域、学校における子どもの読書活動の推進</u></p> <p>新家庭教育手帳の作成・配布</p> <p>乳幼児や小・中学生等を持つ親向けに作成する「新家庭教育手帳」において、家庭における読み聞かせや読書の重要性について記述。</p> <p>家庭教育支援総合推進事業</p> <p>親等に対する様々な機会を活用した家庭教育に関する学習機会の提供等を推進する。</p> <p>「子どもゆめ基金」事業</p> <p>独立行政法人国立オリンピック記念青少年総合センターに設置された「子どもゆめ基金」により、青少年団体等が実施する主として地域レベルの読書活動等に助成金を交付。また、国民の間に広く子どもの読書活動についての関心と理解を深めるとともに、子どもが積極的に読書活動を行う意欲を高めるため、フォーラムを開催。</p> <p>生きる力をはぐくむ読書活動推進事業</p> <p>子どもの読書活動を充実していくため、読書活動推進地域（10地域）を指定し、学校図書館を含めた学校における学習活動、公共図書館の活用、家庭での働きかけなどを相互に連携させながら、学校・家庭・地域社会が一体となった総合的な取組を推進。</p> <p>学校図書館活用フォーラムの開催</p> <p>学校関係者の意識の高揚を図るため、全国3ブロックで「学校図書館活用フォーラム」を開催し、学校図書館活用や読書活動の促進方策について研究協議、情報交換を行う。</p> <p><u>2. 子どもの読書活動を推進するための諸条件の整備・充実</u></p> <p>交付税措置による公立図書館の蔵書の充実</p> <p>公立図書館の図書購入費については、地方交付税措置が講じられている。平成15年度は道府県分として人口170万人の標準団体について約4,300万円、市町村分として人口10万人の標準団体について約1,600万円を措置。</p> <p>司書の養成講習、図書館職員等の研修</p> <p>図書館法に定める公共図書館に置かれる専門的職員である司書の養成を目的とした、資格付与講習を大学に委嘱する。また、司書等に求められる専門的な知識・技術の向上を図るための研修を実施する。</p> <p>社会教育活性化21世紀プラン（新規）</p> <p>公立図書館等社会教育施設が中核となり、「子どもの読書支援」など地域における課題解決のための事業の実施や評価を一体的に行い、全国に広く普及させる。</p> <p>図書館の情報拠点化に関する調査研究（新規）</p> <p>公立図書館の情報拠点化に関する調査研究を実施し、利用者に応じた多様な図書館サービス</p>

スを展開する「新しい図書館像」の構築に向けた指針の策定及びその普及を図る。

学校図書館図書整備5か年計画

学校図書館における図書資料整備の計画的な整備を図るため、平成14年度からの5年間、毎年130億円総額約650億円の地方交付税措置を講じる。

学校図書館資源共有ネットワーク推進事業（新規）（PDF：16KB） 推進地域

学校図書館の蔵書のデータベースやネットワークを利用した教育実践の共有化、蔵書の共同利用を推進するとともに、学校図書館関係者の資質向上を図る研修プログラムを開発する。

司書教諭の養成講習

学校図書館を活用した教育活動や読書活動の推進の中核的な役割を果たす司書教諭の養成を図るため、大学等の教育機関に司書教諭講習を委嘱して実施する。（78会場）

・平成16年度 学校図書館司書教諭講習（PDF：623KB）

学校図書館の活用に関する調査研究

児童生徒の主体的、意欲的な学習活動や読書活動の推進を図るため、司書教諭の職務内容の在り方等について調査研究を進め指導資料を作成する。

学校いきいきプランの推進

緊急地域雇用創出特別交付金の活用等により、学校図書館に社会人を導入し、読書活動の推進を図る。

3. 関係者の連携した取組、啓発広報の推進等

全国子ども読書活動推進キャンペーン

国民の間に広く子どもの読書活動についての関心と理解を深めるため、子ども読書の日を中心としたポスター等の配布、フェスティバルの実施等の全国的なキャンペーンを行うとともに、市町村等による先駆的、効果的、実践的な子どもの読書活動推進手法等の調査研究を実施。

出所：文部科学省「子どもの読書活動推進ホームページ」

http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/suisin/index.htm（2015.4.3）

このように、近年わが国では読書に特に子どもを対象とした読書活動に対して、計画的な取り組みが行われており、不読者が減るといった結果も現れている。読書と公共図書館利用の関連が見られるのであれば、この傾向は公共図書館の利用拡大に明るい兆しとなるものと思われる。

1.2.3. わが国における図書館の動向

わが国の公共図書館の整備状況については、1981年総数が1,362館から年々増加し2011

年には 3,210 館と、かなり設置が進んできたといえる（以下の資料より市町村立図書館の数値を計算。日本図書館協会編. 日本の図書館：統計と名簿 2011. 社団法人日本図書館協会、2012.）。

宮部は、戦後から現在までの公共図書館の変遷について、表 1-3 に示したように 4 期に分けてサービスの特徴を示している（宮部 2012）。第 1 期にあたる 1945 年から 1950 年代にかけては、公共図書館のサービスを展開する以前の整備段階にあったが、第 2 期の 1960 年代からは、サービスをいかに発展させて利用者に浸透させるかといった試みがあったといえる。

表 1-3 1945 年から 2012 までの公共図書館サービスの変遷

区分	年代	サービスの特徴	先進的図書館の例
第 1 期	1945-1950 年代	公共図書館サービスの法的基盤整備、アメリカ式図書館	CIE 図書館・アメリカ文化センター
第 2 期	1960 年代-70 年代	公共図書館数の拡大と貸出サービスの発展	日野市立図書館
第 3 期	1980 年代-90 年代	図書館利用者のニーズとサービスの多様化	町田市立中央図書館
第 4 期	1990 年代-現在	地域の情報拠点としての ITC 活用サービスの進展	浦安市立図書館、千代田区立千代田図書館

出所：宮部頼子編. 図書館サービス概論. 樹村房, 2012. (p24)

荻原は 1979 年の著書の中で、「図書館は市民にとって必要な存在である。しかし、図書館利用に慣れている市民は、きわめて僅かである。」と図書館が一部の市民にしか浸透していないことを主張している（荻原 1979）。

私たちが暮らす社会の中で公共図書館が果たす役割は、先にあげた表にもあるように、時代とともに変遷をたどっている。藤野幸雄の『図書館史・総説』によると、戦後は「図書館法」により、市民への図書館の無料公開、自治体による設置と国による支援の枠組みが確定した。都道府県は、それぞれの地方の中央図書館を設置し、同時に市の図書館、さらに市内複数館開設と図書館の数を増やしていった（藤野 1999）。これは、第 1 期のことを端的に表現している。

そして県レベルの中央図書館と市レベルの図書館の機能分担が問題となり、1963 年（昭和 38 年）市民の奉仕の最前線となるのは中小図書館であるという『中小図書館レポート』が発表される。前川によるこの中身の要約は、「1. 公共図書館は資料を提供する機関である。2. 中小公立図書館こそ公共図書館の全てである。3. 閲覧中心のサービスから貸出中

心へ。」という 3 点に絞られている (前川 1973)。中小レポートの背景には、「買い物籠で図書館へ」の合言葉のもと、貸し出しをのぼし、市民に図書館を近づける努力を続けた戦後再建期の図書館の指導者たち、とりわけ日野市立図書館その他の先駆的な実践例があったという。そしてこの 10 年後には、中小図書館レポートについて以下の問題点が指摘されている。「1. 館外奉仕、館内奉仕という分け方にみられるように、図書館を『館』としてみる考え方から脱皮していない。2. 個人貸出は「団体貸出について」重要だといっているように、公共図書館サービスの全体像が不明確で、何が基本であるかわかっていなかった。3. 児童に対するサービスの意義が十分わかっていなかった。」(前川 1973)

1970 年代になると、公共図書館の課題は地域内のネットワークづくりとなる。地域内資料の有効な配置と利用、機械化の実現をはかり複数館の協力の上に築かれる体制が新たに見直され始めた。戦後日本の図書館の目立つ変化の一つとして、図書館建築が斬新かつ機能的になったといわれている (藤野 1999)。当時、図書館像について萩原は「図書館は、自治体の社会的変化と無縁であっては、存在の理由を喪う」(萩原 1979) と述べており、図書館が市民のニーズに沿うよう変化していくことの必要性を示唆している。

1999 年には、小柳は著書のなかで、中小レポートをふまえたうえで、「求められた資料を提供すること、これが公共図書館の基本的な機能である」と主張している (小柳 1999)。

中央調査社によると、時事通信社が 2005 年に行った世論調査では、過去 1 年間に図書館を利用した人は全体の 31% と、およそ 3 人に 1 人が図書館を利用していることがわかる¹。「1 年に数回程度」が最も多く 35%。以下、「1 カ月に 2、3 回程度」24%、「1 カ月に 1 回程度」22%、「1 週間に 1 回程度」8% の順になっている。利用目的は下記の図のように、「本や雑誌を借りるため (家族のために借りた場合も含む)」が最も多く 70%。次いで、「図書館にある辞書や本などを利用して、調べ物をするため」40%、「館内で本や雑誌、新聞を読むため」27% があげられた。図書館の利用は、あくまで「本を借りる、読む」「調べもの」が中心となっているようで、利用者は 3 割程度にとどまり、利用者の利用頻度は年に数回が多く、継続利用が少ないことがわかる。2009 年の朝日新聞によるモニター調査でも、図書館の利用目的は、「本・CD・DVD を借りる」という回答が最も多く、次いで「調べものをする」、「新聞・雑誌などを読む」となっている² (朝日新聞 2009/11/14 be on Saturday)。前述の萩原の指摘からだいぶ年月が経っているにも関わらず、未だ図書館は多くの人に浸透しているとは言い難い状況にある。

しかしながら近年では、様々な趣向を凝らした特徴ある図書館が続々とオープンし、図書館というものが変わりつつある。東京都の千代田図書館には、館内にコンシェルジュをおき情報提供を行い、平日の閉館時間は午後 10 時まで延長、ビジネス書の蔵書揃えにも力

¹ 時事通信社では、2005 年 10 月 7 日から 10 日にかけて、無作為に選んだ全国 20 歳以上の男女 2,000 人を対象に、「図書館に関する世論調査」を実施した。この調査は、調査員による面接聴取法により実施し、1,328 人 (回収率 66.4%) から回答を得た。

² 朝日新聞登録モニター 6777 人の回答者による。利用目的は上位 2 つまで選択。1 位の「本・CD・DVD を借りる」は 4203 人の回答を得ている。

を注いでいる。さいたま市中央図書館は、駅からすぐの商業ビルの8階に配置されており、買い物のついでやふらっと立ち寄れる場所になっている。「本を借りる場所」という風潮から少しずつ変化してきている（朝日新聞 2014/8/18 The Asahi shimbun GLOBE）。

また、運営側の意識も大きく変化している様子が見えてくる。特に管理者レベルでは、サービスのプロフェッショナルであることが認識され、利用者重視の運営が行われている（内野 2014）。

高度経済成長期には、公共図書館は無料で本を借りられる場所、とにかくこのサービスを前面に押し出し、貸出冊数の増加に重きをおいていたようだ。「図書館は本を借りる場所」というのは、図書館の本来の資料提供サービスの根本的な機能であると認識され、現在でもその意識やサービス自体が根付いていると考えられる。しかし、この認識は実は貸出サービスをアピールしていた図書館の広報の結果の産物ではないのだろうか。本来の図書館機能は、もっと幅広いサービスを提供するものである。これは特にアメリカや北欧など図書館先進国で顕著である。なぜ、日本では貸出以外のサービスが根付かないのか。そのひとつには、中小レポートが出された頃に特に広がった「貸出サービス」の拡張のような動きとその広報が背景にあると考えてよいだろう。よく、公共図書館の広報不足で、貸出以外のサービスが広まらないと嘆く姿がみられる。勿論、多様なサービスで利用者に役立つことを告知することは重要なのだが、実は過去の広報がいまだそのまま住民の意識の中にあるのかもしれない。貸出以外のサービスが注目されつつある現在は、貸出重視広報が払拭される過渡期にあるともとらえられよう。

1.2.4. 海外における図書館の現状

海外の公共図書館事情についてはどうだろうか。日本の文部科学省は、海外の公共図書館について 2005 年（平成 16 年）に調査を行い、概要をまとめている（諸外国の公共図書館に関する調査報告書：文部科学省発行、

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06082211.htm）。今のところ手に入る各国の詳細な公共図書館の状況を概観できるのは、この調査報告である。

この報告書の意義について、根本は「かつてない総合的な外国図書館調査で有益なまとめになっている」と述べているが、一方で海外の図書館と日本の図書館を比較する困難さについても指摘している。図書館の定義は国により異なり、それぞれの国の統計数値の根拠があいまいであるという（根本 2011）。こういった問題点も鑑みたく、しかし海外の図書館事情についてふれておくことは、日本の図書館事情を把握するうえで一つの参考となるのではないだろうか。特に、現在手に入る海外の公共図書館について一覧できる資料が他にほとんどない。これが極めて貴重な資料であることは確かだろう。

下の図 1-3 は報告書からの抜粋であるが、横軸に 1 館あたり蔵書冊数、縦軸に 1 館あたり職員数を示している。1 館当たりの蔵書も職員も少ない A グループ、蔵書も職員も多い B グループに分けられる。これより、大規模な図書館を多く設置する国と、小規模な図書館

を多く設置する国とがあることが推測されよう。このような規模の差は、サービスの差を生み出すこともあろう。サービスの差というのは、良いサービスであるかどうかということではなく、情報提供のあり方や職員と利用者の関わり方、サービスの対象者や重視するサービスに違いがあるということである。このような国ごとの公共図書館の性質を理解することは、サービスの向上や多くの利用者のニーズに応えるうえで参考になるものと思われる。

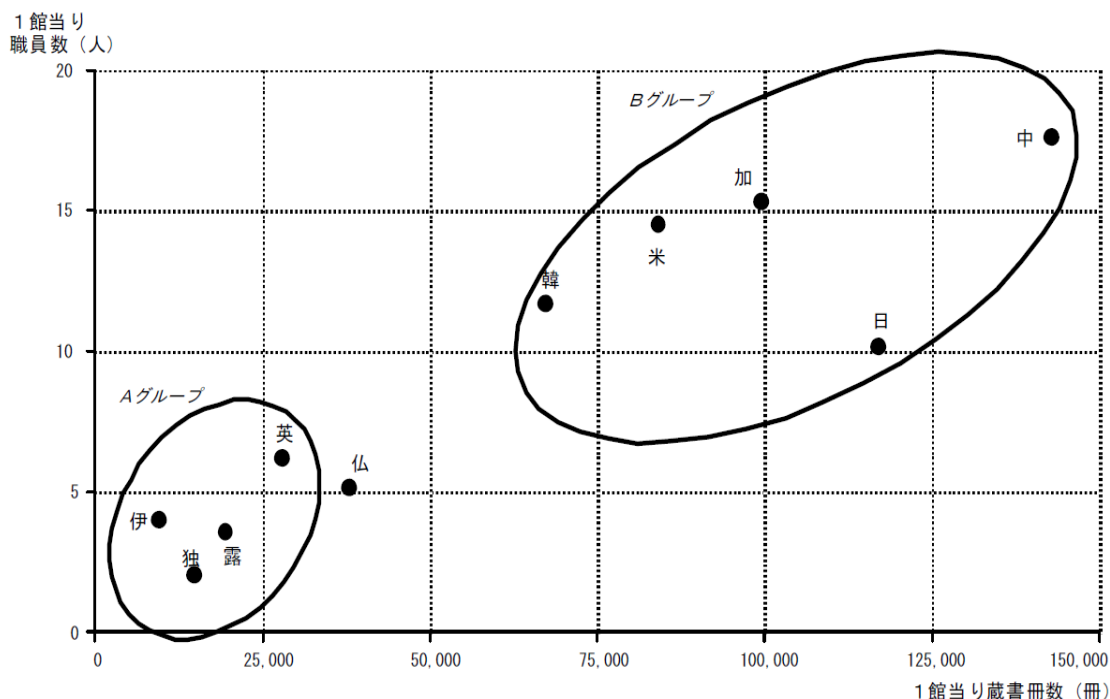


図 1-3 各国の 1 館当り職員数と 1 館当り蔵書冊数の関連

出所：文部科学省「諸外国の公共図書館に関する調査報告書」p4
http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06082211/002.pdf
 (2014/2/5)

この調査では、全 50 項目についてイタリア共和国、フランス共和国、グレートブリテン・北アイルランド連合王国（英国）、ドイツ連邦共和国、アメリカ合衆国、カナダ、ロシア連邦、中華人民共和国（中国）、大韓民国（韓国）、日本についてのデータをもとに比較を行っている。あらためて、本研究の主要部分（利用者サービス）について関係のありそうな項目についてとりあげ、対象の国の中から特徴的な国についてみてみることにする。個々の項目の各国についての情報は、「諸外国の公共図書館に関する調査報告書」から引用をもとに、若干の考察を加えるたものを (1) ～ (8) に示す。

(1) 図書館に対する一般的国民の意識、公共的な文化施設としての認識の状況

まず、カナダで市民の評価が非常に高いことが分かる。1998年の「市民レポートでは、市民が必要とする公的サービスの中では消防署に次ぐ2位となっている。日本では、1992年に政府が調査を行った「生涯学習に関する世論調査」では、生涯学習施設全体の中で最も高い要求度を示している。2010年に著者が行った学生・一般を対象とした調査においても、公共図書館の重要性の認識度は高いものであった。アメリカでは、1996年の電話インタビュー調査で、公共図書館に求める役割は、「デジタルと紙媒体の情報資源の結びつけ、情報を見つけるための読書、貸出、オンラインサービスやコンピュータを利用できる場所」であったとされる。図書の貸出よりも、生活に沿った情報収集の場としての役割が期待されているようである。

一方イタリアでは利用登録率が低く、図書館に対しての国民の意識は低い。アントネッラ・アンニョリ著『知の広場 図書館と自由』の中でも、イタリアの公共図書館の意識や活動レベルの低さに言及されている (Agnoli 2011)。

(2) 公共図書館サービスの基本理念、一般原則

フランスでは「公読書」の発展を追求するものとして、公共図書館のサービスが位置づけられている。公読書とは日本では馴染みのない言葉であるが、岩崎久美子はこの言葉の普及を以下のようにまとめている。

「一般市民への読書普及運動、読書施設、あるいは読書そのものを「公読書」(Lecture Public) という言葉で表現する。この言葉は、そもそもは1931年フランス図書館員協会

(ABF) 主催のもとにアルジェで図書館会議が開催され、公教育大臣マリウス・ルスタン (Marius Roustan、1870-1942) の発言により、一般市民への読書普及の問題とフランス全土に公共図書館を設置する方法について検討されたことに端を発する。その際に、「公読書」という言葉が用いられ、また、その後の行政調査などを通じて、「公読書」のための様々な方針が決定されていった。この「公読書」という言葉は行政用語であり、広く一般に知られたものではないが、ここでのpublicは「公教育」(instruction publique) と同様に、広く一般市民を対象にした読書活動を目指すものであり、それまで学術的で知識階層に閉じられていた図書館を、地域の文化サービスの拠点と考え、国民全体に知識や教養の向上を目指そうとした国の積極的姿勢を示す言葉として、スローガンのように図書館界に広がっていった。」 (「フランス図書館行政の近代化」より抜粋)

フランスの基本理念には、読書が特定の対象だけのための図書館ではなく、広く一般に広められるべきという姿勢がみられる。

カナダでは、1994年のユネスコ公共図書館宣言に即して、無料原則が宣言されているが、州によっては無料が適切でない貸出サービスには料金を請求可能としていたり、貸出を受けるために会費を徴収する州もある。

中国においては、「図書館工作条例」でマルクス・レーニン主義と毛沢東思想を宣伝し、

中国共産党と政府の政策・法令を宣伝し、人民に共産主義と愛国主義教育を施行することを明記している。中央集権国家としての構想が、図書館理念にも反映されているものと思われる。日本では1950年の図書館法により、無料・公開など近代図書館の理念が記載されている。

(3) 個々の公共図書館の使命（ミッション・ステートメント）について

英国では、個々の図書館ではなく設置団体ごとに計画や戦略（Plan Structure）という形で使命示されている。例えば、政府資料・地域新聞、フィルムコレクション、詩集などの特殊コレクションによる研究支援、地域の中小企業のニーズに合わせたビジネス支援、子供達に対する宿題支援、地域の団体やイベント、交通機関、などの地域情報、COBWEBというWebベースの地域情報、地域の歴史に関連する資料を提供するサービス、障害を持った人々へのサービスなどがある。

ドイツでは、ミッションステートメントを公開している公共図書館もあるが、各図書館のイニシアチブで行われており、一般化しているわけではない。調査時点では、まだ使命について市民に公開し、その役目を果たすということが表面化していないようである。

アメリカでは、図書館規模に関係なく、一般的に広く公開されている。傾向としては、利用者に向けた情報アクセスの提供、生涯学習支援といったサービス提供機関としての役割が意識されている。

カナダでも多くの公共図書館が使命についての文書を公表している。公共図書館の最も重要な役割として、地域コミュニティへの情報ニーズに応えることをあげている。

韓国では2003年度の図書館基準で明記され、それぞれの図書館も公表している。

日本での運営方針などは、毎年教育委員会の方針の中で明らかにされる。図書館の運営計画・方針に立案公表、その結果について点検評価を求める動きが顕著であるとされる。最近では、図書館の活動評価指標についても様々な研究がされているため、こういった計画を実行した後の評価の充実が期待されるのではないだろうか。

(4) 地域社会の情報ニーズの定期的な調査などについて

この項目は、本研究の意義となる利用者（潜在利用者を含む）ニーズへの対応に関連する重要なポイントである。

英国では、文化・メディア・スポーツ省が、2001年1月に発表した「公共図書館基準」中に、各図書館設置団体が、少なくとも3年に一度は、公共図書館利用者調査を実施することが定められている。

ドイツでは、特に規定があるわけではなく、各図書館で個別に行われる。複数の図書館による調査や、異なる種類の文化施設などとの共同のニーズ調査も行われている。

アメリカでは、地域社会や図書館利用者のニーズを捉えるための利用者調査が、各州または各図書館で独自に行われ、ウェブ上に調査結果を掲載しているところもある。こ

の「諸外国の公共図書館に関する調査報告書」が発行された翌年の2006年、アメリカではAmerican Library Associationによりアメリカ本土でRDD調査が行われ、結果がWEBに公開された。このデータは、地域住民の認識やニーズを理解するうえで非常に重要なデータと考えられる。

日本では、自治体が行う世論調査があり、これに図書館の問題を取り上げる場合がある。図書館としては、来館者に対する調査や利用者懇談会を行って地域社会の情報ニーズの把握に努めている。日本についてこのような報告があるとおり、近年特に来館者に対する利用者満足度調査が各図書館で活発に行われている。しかし、潜在利用者が含まれていないために、利用者のニーズに沿いやすいが、非利用者を含めた市民全体のニーズの把握に至っていない。

(5) 各段階の公共図書館年間予算総額と、1館当たりの平均年間予算額について

この項目は、前述の報告書の一覧表に記載されている額の部分をそのまま抜粋する。

イタリアでは、地方公共図書館全体の予算は、609,470百万リラ。1館平均すると101,527,570リラである。日本円に換算すると、それぞれ、43,272,370,000円、7,208,457円となる。フランスでは、1999年度予算の場合で、市町村立図書館への予算は総額33億3,400万フラン、うち資料費は4億8,400万フラン（14.5%）。県立貸出図書館は、同年度予算で総額4億6,300万フラン、うち資料費は1億2,500万フラン（27.0%）であった。

英国は、UK全体の公共図書館年間総費用額は930,911,442ポンド（1館当225,184ポンド）である。1館当たりの年間経費は、イングランドでは245,873ポンドで、ウェールズでは118,666ポンド、スコットランドでは170,656ポンド、北部アイルランドでは163,737ポンドである。

ドイツは、2003年データで公共図書館年間経常支出総額は、地域行政全体で684,392,233ユーロ（1館当り118,243ユーロ）で、このうち市町村図書館では622,671,290ユーロ（1館当り125,009ユーロ）。このほか、カトリック教会図書27,917,611ユーロ、プロテスタント教会図書館2,674,587ユーロ、その他の経営母体33,899,874ユーロで、全国748,884,305ユーロ（1館当り70,756ユーロ）であった。

アメリカでは、地方自治体公共図書館の総運営予算は全国で82億2,261万9,000ドルで、連邦0.6%、12.7%、地方77.3%、その他9.4%である。全国の公共図書館9,129館を平均すると1館あたり90万ドル（2001年度）。

カナダでは、公共図書館1館あたりの年間予算には幅があり、**都市部の大型公共図書館でも98万ドルから1億3,800万ドルの開きがある。**

ロシアでは、2003年データで、全国の公共図書館の総予算額は10,381,308千ルーブル（1館当り212,900ルーブル）、総経費は9,849,572千ルーブルである。町村部の図書館の総予算額1,267,235千ルーブル（1館当り33,655ルーブル）、総経費1,243,917千ルーブルである。中国では、公共図書館（2,767館）の1999年総経費は117,290万元、1館あたり平均総経費は42.4万元となっている。

韓国では、2001年度の公共図書館の予算総額をみると、予算分野では**人件費の比率が全体予算の50%を占めており、図書館予算の中で最も多いことが分かる**。特に、資料購入費の割合は12%に止まり新刊図書購入は減少傾向にある。公共図書館2001年運営予算（単位：千ウォン）は人件費116,077,975(50%)、資料購入費28,189,149(12%)、その他運営費87,279,614(38%)、計231,365,168であり、1館あたり平均予算529,440となっている。

最後に日本は、都道府県立図書館に関する年間経費の総額118億7,922万円であり1館当たり1億8,856万円である。市区立図書館の場合は総額796億7,817万円であり1館当たり4,870万円であり、町村立図書館の場合は総額215億8,997万円であり1館当たり2,092万円である。以上は人件費を含まない数字である。³

カナダ、韓国における特徴的な部分は太線で示した。カナダでの同規模館における金額の差については、なぜ発生しているのか原因を調べる必要がある。韓国では、人件費がかなりの割合を占めているが、人件費はどんなサービスにおいても主要な支出の項目である。他の国での割合も調査し、比較検討してみないと一概に韓国の特徴であるとはいいきれない。各国の予算については、円換算をして比較することができるが、物価にも差があるため今後詳細に検討してみる必要がある。

(6) 図書館のサービスエリアの人口に占める割合（利用登録率）について

公共図書館がどれだけ活発に利用されているかを、簡単にわかりやすく比較できる指標としてよく使われるのが、利用者の割合である。

イタリアでは、図書館ごとの登録率は不明であるが、図書館利用登録者の全人口に占める割合は47.8%となっている。フランスも図書館ごとでは不明、登録者の全人口に占める割合は11.0%となっている。UKでは登録率は不明であるが、UK全体で年間一人当たり5.4回来館している。ドイツでは利用登録率の数値はないが、サービス対象人口に対して、来館者数は136.9%となっている。アメリカについては、人口規模別に調査が報告されており、100万人以上図書館では登録者率は50%ある。サービスエリアの人口が少なくなるほど登録率はあがり、5万人未満の地域では60%を超える。カナダの都市部の大型図書館の登録者は人口の53%となっている。ロシアは全国の公共図書館のサービスエリアの人口に占める利用者登録率は3.9%、町村部の公立図書館の利用者登録率は5.2%である。中国は全人口に占める図書館利用登録者の割合は、0.47%となっている。日本では図書館利用登録者の全人口に占める割合は33.5%であるが、自治体ごとに登録の期限や統計の取り方はまちまちである。

³以上予算についての記述の出所は

(http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06082211/003.pdf) より。

(7) 利用者の年齢・性別・利用目的などの内訳について

イタリアでは、女性が登録者の55～60%を占めている。年齢別では、児童生徒や大学生が60%を超え、若年層の利用者が多い。読書人口が少なく、人口の62%が本を読まないという調査結果もある。UKでは利用目的の全国調査はないが、傾向としては貸出・返却・更新が41～90%の間で最も多く、次いでブラウジングとなっている。中国では、通常7～8月が図書館の繁忙期で、夏休みが終わる9月から利用者が減っていく。利用者のほとんどが年配あるいは学者である。日本では、2003年日本図書館協会の調査結果によると、男性39.9%、女性58.9%、年代別には10代3.0%、20代14.1%、30代24.0%、40代17.1%、50代23.6%、60代12.2%、70代4.9%となっている。様々な調査においても男女比では女性が多いという結果になっている。主婦層が昼間に利用しやすいためだろう。30代、50代では20%以上の比率なのに対して40代ではやや少なくなっている点は疑問が残る。原因を追究する必要があるだろう。

(8) 図書館サービスに関する情報提供の方法について

イタリアのトスカーナ州の調査では、810か所の図書館のうち、38%にあたる310か所がウェブサイトを開設し、270か所がメールアドレスを持っている。フランスでは2003年の調査段階で、県立図書館98館中94館がメールアドレスを公表、パソコンは92館で導入していた。UKでは情報発信がさかんで、ウェブを利用したものも多い。スコットランド地方オークニーの図書館は2台のBMが図書館のない地方向けにサービスを行っているが天候に左右されやすいため、月～金の7時半～8時にBBCラジオでスケジュールを流している。韓国では1990年代後半からの国家電子図書館の構築、2000年「図書館情報化推進総合計画」による公共図書館「デジタル図書室」構築事業（2001～2003）、国立デジタル図書館の設立計画（2008年完成予定）などによって進められている。日本ではウェブサイトを開設する公立図書館は都道府県立で85.9%、市区立42.0%、町村立で25.5%となっている。

韓国は、かなり早期から電子化計画を進めているという特徴がみてとれる。日本でもデジタル図書館の構想が進められ、国会図書館には数多くのデジタル書籍を閲覧するサービスも存在しているが、まだまだ発展途上にある。また、ウェブサイトを立ち上げている図書館は、多くの国で存在しているが、インターネットが大幅に普及している現在では、さらに高い数値が期待される。

これまでに見てきたように、公共図書館といっても国ごとに様々な特徴があり、ひとまとめに傾向を論じることはできないだろう。たとえ、財源が豊かな国であっても公共図書館に十分な資金を投じているとは限らないし、人々の生活の一部として根付いているとはいいきれない。国の財政状況と公共施設の充実度は比例すると考えるのが自然であるが、国の財源の豊かさとそれに対する公共図書館への支出の割合は大きく異なるのである。また、例えば韓国では電子化を早期から進めていたり、英国では設置団体ごとに戦略を練るなど運営方針も様々である。今後のより発展的な調査が求められる。

1.2.5. 社会の中の公共図書館

本研究で公共図書館の利用についてとりあげる背景には、その存在が社会的に非常に重要な価値をもち、社会の発展に寄与するような機関であるのではないかという認識がある。

以上、我が国の公共図書館における活動の変遷について時代を追ってみてきたが、ここでそうした活動の内容を少し詳しくみることにする。

地域社会における図書館の活動には、(1) 専有的活動、(2) 協同的活動、(3) 並行的活動の三つの局面がある(裏田 1977)。これら三つの局面とその活動内容をまとめると、以下の表 1-4 のようになる。

表 1-4 地域社会における図書館活動の三局面

	特徴	具体的活動
(1) 専有的活動	地域社会のみが果たしうると期待しているユニークな活動	教育的・情動的資料の選択、配列、管理、展示・個人的指導・集团的企画などによって、資料の効果的利用を刺激、促進する
(2) 協同的活動	地域社会の文化教育目標達成のための他の機関などと協同して分担する活動	図書館(員)の地域社会における各種行事・計画への積極的参加、問題の確認、読書・学習グループなどの組織化、学習研究活動に対する適切な資料の提供、指導者のあっせん、整備など
(3) 並行的活動	学校・公民館・博物館などとは異なる水準・角度・見地から、並行、または重複して行われる活動	館主催の講演会、討論会、映画フォーラム、音楽的行事、美術展覧会などの問題認識の刺激促進、文化教養的機会の誘引、資料情報及び資料の提供

出所：日本図書館協会編『図書館ハンドブック 第4版』1977、日本図書館協会(裏田 1977)「図書館と社会」p30をもとに著者作成

今から30年以上前からすでに、公共図書館の資料提供以外の幅広い諸活動が認識され、地域社会における図書館活動がいかに関値をもち、重要であるかが認識されていたことがうかがえよう。これらは決して今利用している人だけのものではない。今は利用しなくとも、いつ利用者になるか分からない人々を想定して計画していかなければならない活動なのである。

近年では、蓄積されている資料である情報資源やサービス内容だけでなく、社会的機能に注目している研究が顕著にみられていることにも注目したい。特に、「図書館」という場に焦点をあてた論文が度々発表されている。「場」としての議論は大きく二つに分けられるのではないだろうか。一つは、Putnamに代表される「ソーシャル・キャピタル（社会関係資本）」に関する議論である。もう一つは、Oldenburgが唱えた「第三の場所」という、家（第一の場）、仕事場（第二の場）につづく三つ目の場所に属するという議論である（Oldenburg 2013）。

社会における図書館の存在の意味を、図書館そのものの運営ということだけでなく、個人個人や図書館が立地する地域社会の意義という側面からのアプローチが出てきたが、そのひとつが「社会関係資本（ソーシャル・キャピタル）」と図書館の関わりに注目した研究である（Putnam&Feldstein 2003）。三隅は、これまでの社会関係資本の研究を整理したうえで、「社会関係資本とは、行為者に収益を生みだすようなすべての社会構造資源である。」と定義している（三隅 2013）。イタリアの調査から、社会関係資本と図書館利用には正の相関関係があるという分析結果もある（芦田 2012）。国内で図書館と社会関係資本との関連性について言及した研究は、まだあまり多くはない。しかし、いくつか双方の関連性を示唆するような研究結果もみられている。「社会関係資本」と直接は言及していないが、竹内は図書館を、本を「分け合う場」と表現し、コミュニティと図書館のかかわりについて検討している（竹内 1995）。「分け合う」という概念は、信頼や社会参加からつくられる社会関係資本の中のひとつの要素であると考えられる。小林は図書館サービスの利用可能性と社会関係資本指標との関連について調査を行い、この二つに正の相関を見出しながらも、その要因についてははっきりとはわからないと述べている（小林 2012）。しかし、公共図書館が公共財としての社会関係資本を生みだしているのではないかという新たな可能性に着目した研究として非常に重要なものであるといえるだろう。今や公共図書館は、所蔵資料だけでなく、その存在自体や提供している場・空間というものが人々に何らかの影響を与えていると言えるだろう。また、図書館で行われているサービスの中に、社会関係資本を形成するような要素が含まれているのかもしれない。従来から行われてきた、読書会やレファレンスサービスを通しての利用者同士、利用者スタッフの交流は人々のつながりを保つものであろう。また、貸出と返却という行為そのもののなかに社会関係資本の重要な要素である「信頼」を形成する役割があるのかもしれない。

日本では、学童保育や青少年問題、高齢者福祉などの観点で「居場所論」が語られるようになり、図書館は子どもたちや若者、子育て中の主婦、そして高齢者にとってそれぞれ異なった意味で「居場所」として認知されるようになってきている（根本 2011）。中井によると、図書館という場は同じ目的で同じ時間を共有するため、子どもからお年寄りまで異なる世代が「交流」できる施設である。利用していない人も含め、図書館への近づきやすさ親しみを感じてもらえるよう「地域のサロン」としてのあり方が求められる。また、利用者は利用する図書館を「選択」しており、潜在的な利用に着目すれば、空間や設備で利用者を惹きつけることができるのではないかという提言もある（中井 2010）。これに関連して、す

でに岐阜県の「21世紀型情報都市地域整備構想」の中で地域情報生産を高めるために、交流機能として「高速交通ネットワーク」「たまり場」「サロン」「にぎわい空間」の整備、研究開発機能として「研究機関」「教育機関」の整備、情報産業機能として「情報産業立地条件の調査研究」「構想策定の調査研究」「用地の先行取得」「起業家支援システムの確立」の整備、創造性誘発機能として「文化施設」「余暇・休養施設」「アメニティ住宅」「アメニティ道路・水路」「アメニティ下水道」の整備が推進された（米田 2003）。この事例から、公共図書館が関連する項目を「場としての機能」と「伝統的な図書館機能」に分けると以下の表 1-5 のようになる。地域の情報産業を整備し、発展させようとしたとき、公共図書館が担う多くの機能がそれに寄与していることになるのではないだろうか。

表 1-5 「岐阜県西濃地域における地域情報生産力を高める環境づくり」より
図書館関連項目

	場としての機能	伝統的な図書館機能
整備項目	たまり場	研究機関
	サロン	教育機関
	にぎわい空間	文化施設
	余暇・休養施設	

出所：（米田 2003）p256 本文をもとに、公共図書館に応用して著者作成

Birdsall は、図書館は社会的な交流をすすめ、共同社会および文化の質の保持に携わり、感性および知性を刺激する場所であって、重要な社会教育機関として機能し続けるであろうと述べている（Birdsall 1996）。

学校図書館での議論になるが、久野は学校図書館を「沈黙して勉強に集中する場」という旧来の概念でなく、「勉強も社会生活も柔軟に包容した、くつろげる居心地の良い場」としてとらえ「第三の場」の機能を内包しうることを検証している（久野 2011）。「第三の場」とはもともと Oldenburg によって提唱されており、第一の家、第二の職場につづく場所インフォーマルな公共の集いの場であるとされる。ここでの一番大切な機能は近隣住民を団結させることである。また、何度もこの第三の場（サードプレイス）に戻ってきたくなる動機は「楽しさ」であると述べられており、日本語訳では「とびきり居心地良い場所」とも表現されている。社会関係資本を醸成するという、やや目的意識のある場というより、ここでは人々が気楽に立ち寄りくつろぐことのできる場という解釈がされているようである。

以上のことから、公共図書館が単に情報を得るという機能だけでなく、場や空間が人々に何らかの発展や成長を促進する機能をはたしているという点をふまえ、本研究では場や

空間の価値も利用要因やニーズのひとつとして取り入れることとする。

1.3. 公共図書館に関する調査結果をふまえた展望

1.3.1. 利用者についてのこれまでの調査

図書館における利用者調査 (user survey) とは、図書館の利用者を対象とし、社会調査の方法論に従って実施される組織的な事実の収集である。海外の初期の利用者調査は 1916 年の Dana や 1934 年の Compton の調査にさかのぼり、1960 年以降に user study と呼ばれるものが増え、数々の調査が行われているとされる (糸賀 1986) (Martin1976)。さらに利用者調査の歴史は古く、1908 年に Brooklyn 公共図書館 Brownsville 分館のコミュニティを対象に利用の概観を記した記事がみられる (Solis-Cohen1908)。日本では、田村らが 1980 年に公共図書館の利用者像と利用者動向を把握するため、東京都内の 4 館の公共図書館で利用者調査を行っている。また、その中には 1950 年代からの利用者調査の概要も記されており、利用者像の概要が一覧できる (田村 1980)。

公共図書館の利用者に対する調査は、多くの公共図書館で実施され結果が公表されている。多くの図書館が、利用者の「満足度」「要望」「利用状況」について調査を行ってきた。しかし、潜在利用者である非利用者 (図書館を使わない人) へのアプローチは少なく、利用者の要望を把握しているものの、非利用の要因や新規利用者の開拓のための分析が不十分である。日本では、郵送調査がいくつかあり、特定の地域の住民を抽出し、行われたものも少数ないながら存在している。そこでは、利用状況や要因について調査分析されているものの、マーケティングの観点が付加されたものがほとんどなく、具体的な新たなサービスの提案までには至っていない状況にある。アメリカでは、RDD 調査といったものが行われ、公共図書館が市民から必要とされていることを表すようなデータも公開されている (ALA. 「National Servey Result 2006」)。

利用者・非利用者の双方を含めた因果モデルを作成し、サービス向上の足掛かりを見出すことが目標であるが、自ら抱く先入観のために公共図書館に目を向けていない人も多いと思われるため、今ある公共図書館に対する人々のイメージを把握し、その形成要因や影響を検討する必要がある。本研究では、利用と非利用に影響を与える要因を検討し、公共図書館の利用率を上げるサービスの方向性を考察してみたい。また、単に非利用者が利用者へとなるべく契機を考えるのではなく、既に利用している人がより一層サービスを享受できるには何が必要かについても併せて検討していきたい。

1.3.2. 利用者の個人的背景の調査の必要性

私たちは日常、様々な環境の中で生活しているが、「環境」は、三つの層に分けて定義することができる。第一の層は、「自然」環境であり、経済環境学などが環境と規定する、人間の外部に存在するものである。第二の層は、人間が自然と関わりを持つことによって構築してきた「環境」であり、人間と自然の関わりによって差異がある。これら二つは基本的に、物理的な環境である。第三の層は、第二の層と深く関わりあって成立している「文化的環境」「社会的環境」である（米田 2003）。これらの環境は、どれも私たちの消費行動や選好にも影響を与えるものだといえよう。私たちは、環境に適応するため、あるいは自分の置かれた環境内での目的達成のために情報収集をする。また、その手段も周囲と自分の環境によって様々に異なる。公共図書館の利用についても、個々の置かれた環境（物理的、文化・社会的）が要因となっていると考えられる。例えば、図書館が設置されている場所や周辺環境、提供するスペースといった問題は物理的な環境の問題であるし、利用するという決定（ニーズ）を生みだしているのは、個人の属する社会集団や活動状況といったものと考えられ、これらは文化や社会的な環境によるものだととらえることができる。

「公共図書館を利用する」というひとつの行動について検討する際に、個人それぞれの背景が「利用する」という行為を選択することに大きく結びついていることを念頭に置かなければならない。Hall の研究によれば、人間の存在と行動は事実上すべて空間の体験と結びついているとされる。異なる文化の中で育った人々が異なる感覚世界に生きているという事実は否めない（Hall1971）。「利用する」という選択をする場合、これまで、また今おかれている個人それぞれの異なった背景が要因となる可能性を十分考慮する必要があるのではないだろうか。

Massey は図書館において顕在利用者、潜在利用者ともに重要なものであり、この利用者（Customers）についてできる限り深く理解される必要があることを主張している。また、そのためにはマーケティングの技術が役立つということで、利用者（潜在利用者も含む）の分析のためのいくつかの手法を紹介している（Massey1976）。

図書館では、資料を通して人々に様々な知識を提供している。それは、研究を目的として提供、授受されているもののみではない。例えば、好奇心や関心を惹くものや喜びを与えるようなものも知識のひとつとして、社会的な価値があるといえる。Machlup は『知識産業』の中で以下のように述べている。

・・・しかし、将来モトがとれるような仕組みになっている知識のほかにもいろいろな知識がある。たとえば、受け手に直ちに喜びを与えるような型の知識があり、社会はこのような知識の普及に、十分な資源を割り当てている。もちろん、知識の生産と流通に関する研究を、生産性向上という点からみて、将来、収益を生み出すと期待しうる型の知識に

限定することも可能であるが、すばらしい好奇心の持主には、このような限定はあきたらないであろう。更に、研究者の関心が広がろうと狭かろうと、とにかく「非生産的」知識に相当の注意を払わなければ「生産的」知識についての研究もできないであろう。なぜなら、昔からもともと両者は組み合わされて一つの製品となっていることが非常に多いからである。・・・ (Machlup1969)

生産的知識であれ、非生産的知識であれ、これらは製品とみなすこともでき、公共図書館は知識という製品を提供し、消費される場であるという見方もできるであろう。そして、利用者はそれらの製品の消費者ということもできる。

図書館利用に限らず、サービスや商品に対する需要や利用行動を起こす背後には、その個人の置かれている環境や所属集団、性格特性、活動状況などが存在している。

Kotler と Keller は、消費者の購買行動に影響を与えるものとして、文化的、社会的、個人的要因の大きな3つの要因をあげている (Kotler& Keller2008,p103)。この3つの要因の詳細な内訳は、表1-6のとおりである。

表1-6 Kotler& Kellerによる消費行動の3つの要因

要因	内訳	詳細
文化的要因	文化	欲求と行動の根本的な決定要素。
	サブカルチャー	国籍、宗教、人種、地理的地域。
	社会階層	社会において比較的同質で持続性のある集団（職業、収入、教育などの変数の集合によって決まる）。
社会的要因	準拠集団	その人の態度や行動に、直接（対面で）または間接に影響を与えるすべての集団からなる。
	家族	両親、兄弟姉妹、配偶者、子ども（その他近年は多岐にわたる）。
	役割と地位	その人が果たすべき行動と地位。
個人的背景	年齢とライフサイクルの段階	年齢、心理的なライフサイクル（人生の中での通過・変化）、重要なライフ・イベントや変化（結婚、出産、転居など）。
	職業と経済状態	支出可能な収入、貯蓄と資産、負債、借金をする際の信用度、消費と貯蓄に対する考え方
	パーソナリティと自己概念	周囲の刺激に対して比較的一貫した反応を継続的に示す個人の心理特性。

	ライフスタイル と価値観	ライフスタイルは、活動、関心、意見などに表れる人それぞれの生活パターン。価値観は消費者の態度や行動の根底にある信念システム。
--	-----------------	--

出所：Kotler&Keller（2009）より著者作成

文化的要因の中で Kotler らは、どの文化も小さなサブカルチャーで構成されており、サブカルチャーはその構成員や社会生活のあり方をより具体的に規定すると述べ、ターゲットとなる社会階層を意識することにふれている。しかし、公共図書館はターゲットとなる社会階層を特定してはいない。あるサービスが特定の層、例えば経営者やある分野に深い興味を持つ者を対象とすることはあるが、図書館全体としてその層のみを対象としているのではない。この点は、消費行動とは大きく違う点である。しかしながら、これらは非営利組織の運営においても欠かせない、利用者に影響を与える要因である。

これらの要素は、個人的な所属、生活の問題として捉えられるため、本研究では「個人的背景」としてとり入れることとする。

1.3.3. 図書館と並ぶ資料入手の手段である書店との比較の必要性

公共図書館と同じように、利用者が書籍等を実際に手に取ることのできる場として書店の存在があるが、これまで行われてきているイメージに関する調査で公共図書館と書店とを比較をしているものがほとんど見られなかった。しかし、先行研究などの質問紙調査で、公共図書館に行かない人の中には、「書店で購入するため」という理由をあげる人が多数存在している（時事通信社 2005）。

根本は、「本は買って読むべきもので、しっかりした本屋があればいいという声もあり、書店も重要であるが、これは今の図書館がどうなっているかを知らない人の声でしかない」（根本 2011）と述べている。また、一定規模以上の書店に入るとワクワクする感じをもつ人は少なくないが、これは未知の新しい本と出会える期待感がそれをもたらすのであろうと述べている。しかし、この期待感を図書館に求めるのは間違いであり、公共機関としての図書館は市場原理がもたらす消費的な原理とは、いったん距離を置いた文化的な目的に基づいて経営を行うことが要求されるはずであると主張している。さらに、図書館は書店の代替物ではなく、広い範囲の蔵書を持ち、貴重な資料を集めることができ、歴史的な蓄積をもつという点を指摘している（根本 2011）。しかし、未知の本に出会える期待感は、図書館でも得られるのではないだろうか。むしろ、市民にとって「未知の本」は図書館の方が多く所蔵しているものではないだろうか。ワクワク感という期待は、市場原理以外の部分からもたらされているとも考えられる。もちろん図書館にあるのは、「新しい本」ばかり

ではないが、期待感を図書館に求めるものではないと結論付けるには議論の余地がある。

Rubin は、利用者の要求を重視する図書館では、書店に対抗するために館内の構造を設計しなおしていると指摘している (Rubin 2014)。

塩崎は、公共図書館を取り巻く仮想的競争要因として Porter の提唱をもとに、「競争業者」、「新規参入事業者」、「代替業者」、「供給業者」、「買い手」の 5 つをについて検討している。そこでは、書店が代替業者にあたるとしており、公共図書館との関係性には不確実な部分が多く、実態調査・分析はほとんど行われていないと述べている (塩崎 2001)。

図書館は年々新しい取り組みを導入し、サービスも変化しつつあるが、やはり書店のイメージとは異なりワクワク感といった期待に欠ける部分はあるであろう。しかし、だからといって書店のように市場のニーズに対応する形に変えればよいかといえば、そうではない。図書館は、図書館は書店とは違い文化的施設であり、書店とは異なる原理で運営されるものである。このように、異なる目的において運営されている二つであるが、やはり「書店と図書館」と並べられ、比べられて議論される対象となっていることが示されている。

図書館と書店の性質を比較すると、次の表 1-7 のように整理することができる。大きな違いは営利か非営利かということだろう。有料、無料という全くの性質の違いがありながら、両者は時に競争相手として人々の選好の中で対立するものとなる。これは、同じような提供品を扱いながらも、それぞれの与えるメリットとデメリットが異なり、私たちに魅力あるサービスを与えたり、わずらわしさを与えたり、金銭を求めたりすることで選好の選択肢を用意している。

表 1-7 図書館と書店の性質の比較

		図書館	書店
提供するもの	アナログ	図書、雑誌、事典、辞典、 学術雑誌、新聞、貴重書、郷 土資料、	図書、雑誌、事典、 辞典
	デジタル	CD、DVD、マイクロフィッ シュ、LD	店舗による (CD、 DVD)
	数	ほぼ 1 点	複数 (売り上げに 応じて)
提供方式	入手方法	貸出、複写、閲覧、情報提 供	販売
	立ち読み	サービスのひとつ (閲覧、 ブラウジング)	購入のための吟 味。立ち読みのみは 歓迎されない傾向。

	予約	館外（インターネット） 館内（PC 端末、窓口）	店外（電話） 店内（窓口、レジ）
	予約から入手 までの時間	即日 人気資料は数週間から数か 月	即日 在庫なしの場合、 数日から数週間
施設の特徴	利用者	主に地域住民	誰でも
	入場	誰でも	誰でも
	立地条件	市街地から過疎地まで	市街地に密集 交通の便のよいと ころ
	施設	公共施設	商業施設
	建築	おもに一館独立 公共施設の一部	商業施設の一部 独立
	運営母体	地方自治体	民間
	専門資格	司書資格	なし
	分類	ほぼ一定（NDC） 体系化	書店による ジャンルごと
	運営形態	非営利	営利

出所：著者作成

また、Hood らが 2003 年にイギリスの公共図書館に対して行った調査によると、公共図書館でのブランディングへの興味を引き起こす要因として、「書店などの民間の競争相手の成功」とした回答が 58.3%であった（David Hood and Kay Henderson 2005）。これは、書店が公共図書館のライバルであり、模範となり得ることを示す調査結果である。

日本では、新しい形態の図書館を運営し始めた武雄市図書館がこの例のひとつであろう。この図書館は民間に業務委託を行い、書店の機能を併せもった、今までの公共図書館像とは異なったサービス展開で人々に印象付け、開館以来行政機関の視察が後を絶たないといふことだ（猪谷 2014）。単に新しく珍しいという状況で話題にのぼっているのではなく、今まで融合することのほとんどなかった書店が図書館の中に加わったということが、大きな興味をひくポイントであったのではないだろうか。実際に著者が見学をした 2014 年 3 月にも、他県のナンバーの車も多く人であふれていた。これは、「図書館」「書店」「カフェ」「レンタルショップ」それぞれの機能を一度に利用できるというより、それらが一体となった新しい施設への期待やイメージが人々を集める結果となったのではないかと考えられる。

いずれにしても、今や書店と図書館は全体的な機能の違いや運営の違いがありながら、常に隣り合わせで議論されてきている存在なのではないだろうか。しかし今までにこの 2

つの存在についての議論は多くあるものの、利用者の視点に立って実態調査や分析で比較を行っているケースはあまり見られていない。そこで、公共図書館と書店の双方に対して抱く利用者のイメージの比較を行うことも公共図書館が新たなサービスを検討する手がかりとなる可能性が考えられる。双方を比較することで、公共図書館のイメージが書籍を提供するという性質からのものなのか、公共図書館という施設特有のものであるのかも検討することもできるだろう。

2. 先行研究

2.1. 利用者のニーズについての研究

2.1.1. 利用者のニーズ

ニーズとは様々な解釈が可能であるが、Line による、「ニーズ」、「ウォント」、「ダイヤモンド」、「要求」、「利用」は以下のように解釈される。ダイヤモンド (demand) は、個人が図書館などに対して請求するもので、欲していると思っている情報に対する要求 (request) である。個人は必要のない情報を請求するかもしれないし、欲する情報であっても請求しないかもしれない。既存の情報サービスによる提供が期待されるとき、ダイヤモンドとなる。ダイヤモンドは潜在的利用である。ウォント (want) は、個人が得たいと思っているもので、図書館などに対するダイヤモンドとして表現されることも、されないこともある。個人は、欲しないものを必要とするかもしれないし、必要ないものを欲するかもしれない。ニーズと同様、ウォントは潜在的ダイヤモンドである。ニーズ (needs) は、個人が仕事、研究、教育、レクリエーションなどのために得るべきもの。ウォントになることも、ならないこともあり、また潜在的ダイヤモンドである。利用 (use) は、個人が実際に利用するもので、利用することでダイヤモンドが満たされることもある。偶然利用してみたら役に立ったというように、必ずしもウォントに対応しない。個人は入手可能なものを利用できるだけであるから、利用は情報サービスの利用可能性と提供物に依存する。要求 (requirement) は、必要 (needed) なもの、欲しい (wanted) もの、求める (demanded) ものを意味し、ニーズ、ウォント、ダイヤモンドの三つの概念を包括する (小田 2007)。

ニーズやウォントは、それぞれが独立して存在するものでなく、ダイヤモンドや要求、利用といった概念と関連して成立しているものであることが分かる。また、「～なときもある」と表現されるようにその状況に応じて変化するものだといえるだろう。ここでは、ニーズ、ウォント、ダイヤモンド、要求は非常に関わりあい似た意味合いになっている。私たちが日常、「ニーズ」と表現しているのはこれらをすべて含めたものではないだろうか。

図書館サービスに関するニーズ (needs) とウォンツ (wants) について、Buckland は次の 5 つをあげている (Buckland 1990)。

1. ニーズとして認識されていない、もしくはニーズとしては図書館サービスの有効性を認めていないニーズ。
2. 図書館サービスの有効性を認識してはいるが、ニーズと関連させて図書館サービスを利用する行動が起きないニーズ。
3. 利用について実際に意識をするか、しないかにかかわらず、図書館サービスを利用する (欲求という意味での) ウォンツ。
4. ある特定の本を探したが見つからなかった時のように、図書館サービスを利用した

が、うまくゆかなかった場合。

5. 利用者の満足のゆく方法で図書館が利用されたという意味で、満足させられた需要。

また、このうちの最後の二つ（4、5）が図書館サービスの実際の利用の代表的ケースであると述べられているが、最初の三つの定義（1～3）にこそ、潜在ニーズや非利用の要因が含まれているのではないかと考えられる。そして1～5のニーズとウォンツを把握することで、従来の利用者以外の潜在利用者も取り込み、図書館利用は格段に増大することが予想される。

潜在的なニーズの把握は非常に困難であるが、バックランドは「図書館サービスの潜在的な利用要求は、現実の利用をはるかに上回っており、便利であるかどうか大きく左右されていることが分かっている。」と述べている（Buckland 1994）。例として電子図書館について、希望の図書の利用が思うにまかせない傾向、開館時間の制限、利用するためにわざわざ足を運ばなければならないという不便さを克服するものとなり、このように制約条件が消失・緩和されれば図書館利用は劇的に増えるものと思われると指摘している。このように、潜在的ニーズを把握し、利用を阻む要因を解消できれば、非利用者を利用者へと変換させることができるのである。

図書館の情報サービスの目的は、利用者の情報ニーズを満たすことであり、効果的な情報サービスの提供には、利用者の情報ニーズの把握が重要とされる（小田 1997）。

では、人々はどのようなニーズを公共図書館に対してもっているのだろうか。時事通信社の世論調査による、「公共図書館を利用しやすくするための要望」の結果は以下の図 2-1 のようになった。

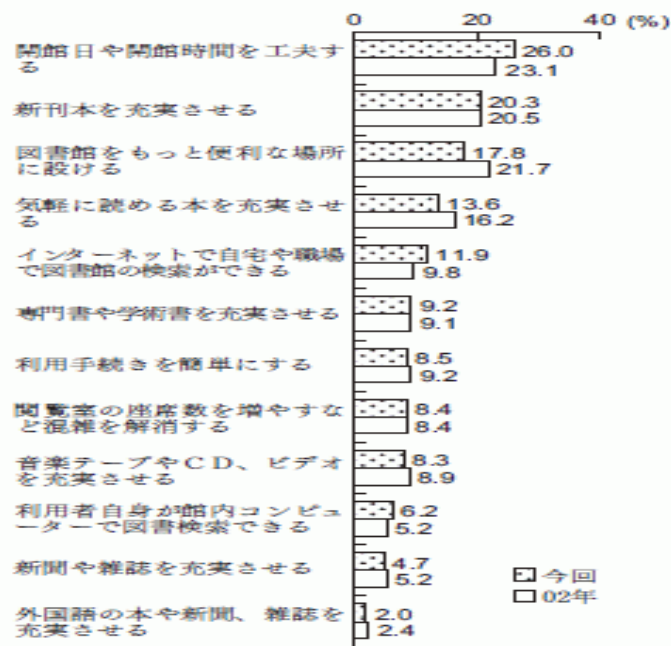


図 2-1 「公共図書館を利用しやすくするための要望」

出所：中央調査社「図書館に関する世論調査」

<http://www.crs.or.jp/backno/old/No578/5782.htm> (2015.4.3)

「開館日や開館時間を工夫する」(26.0%)、「図書館をもっと便利や場所に設ける」(17.8%)、「利用手続きを簡単にする」(8.5%)、「閲覧席の座席数を増やすなど混雑を解消する」(8.4%)など、公共図書館の運営に対する要望があがっている。この結果からは時間と立地の問題によって、利用者はそもそも訪問の機会を制限されてしまうということが考えられる。「新刊本を充実させる」(20.3%)、「気軽に読める本を充実させる」(13.6%)、「専門書や学術書を充実させる」(9.2%)、「音楽テープやCD、ビデオを充実させる」(8.3%)、「新聞や雑誌を充実させる」(4.7%)、「外国語の本や新聞、雑誌を充実させる」(2.0%)といった要望は、資料の充実ということで、すでに利用している人あるいは利用しようとしている人が抱えている要望であるだろう。これは利用のいっそうの充実のための要望であると考えられる。「インターネットで自宅や職場で図書館の検索ができる」(11.9%)、「利用者自身が館内コンピュータで図書検索ができる」(6.2%)と利用のためのツールに対する要望もある。これにより、利用者は簡単に資料を手に入れることができ、資料の充実と同様にさらに利用を深めるための要望となる。以上の公共図書館を利用しやすくするための要望をまとめると、以下の表 2-1 のようになる。

表 2-1 公共図書館におけるニーズの種類

項目		対象	
		利用者	非利用者
利用機会に対する要望	開館日、開館時間の工夫	○	○
	立地	○	○
	利用手続きの簡素化	○	○
	混雑解消（座席）	○	—
資料に対する要望	新刊本の充実	○	○
	気軽に読める本の充実	○	○
	専門書・学術書の充実	○	○
	視聴覚資料の充実	○	○
	新聞・雑誌の充実	○	○
	外国語資料の充実	○	○
利用ツールに対する要望	館外からの検索	○	○
	館内での検索	○	—

出所：著者作成

このように、「ニーズ」といっても、ほとんどが利用者だけでなく、非利用者にも該当する可能性があるような内容である。顕在的な利用者調査から分かることは、利用者の新たな要求や改善して欲しいサービスであるだろう。しかし、潜在的利用者は、実に多くのニーズを持っている可能性があるということを軽視してはならないように思われる。

ニーズに関する調査として、1980年代に行われた結果の上位の項目も表 2-2 に提示しておく。ただしこれは来館者のみの調査であるため、潜在利用者のニーズまではとりあげられていない（森、川崎、佐藤 1982）。

表 2-2 「図書館に望むこと」上位 6 位まで

1. 新刊書を多く	45.8%
2. 専門書を多く	31.3%
3. 読書室を設ける	25.5%
4. 椅子を多く	23.2%
5. 平日に遅くまで	22.1%
6. 日曜に夕方まで	17.5%

(N=2,008)

「市立図書館の利用に関する調査」現代の図書館 Vol.20、No21 (森、川崎、佐藤 1982)

p73 表 8-1 より作成

開館時間の延長については、多くの調査結果にその要望の多さが表れている。寄藤の調査から、図書館への意見要望において、「開館時間をのばしてほしい」と男性の図書館利用頻度との間に正比例の関係があることが示されている。利用頻度の高い人ほど開館時間をのばしてほしいという要求がみられる。しかし、女性においては関係がみられない。また、正比例の関係は統計的に意味のある関係なのかどうかは定かでない (寄藤 1982)。

糸賀の調査では、図書館を利用しない理由「施設の開館時間が適切でない」が 5.4%となっているが、利用しない理由の第 5 位 (7 項目中) となっている。(糸賀 1985)

船崎の調査でも、市立図書館を利用しない理由「開館時間が自分の都合に合わないから」は 11.0%で、第 6 位 (7 項目中) となっている (船崎 1994)。

河村の調査では、非利用理由「開館時間中に利用できない」20.8%で、他と比べ多い結果だが、非利用理由 2 つまで選択となっているためであろう。また、この要因についても立地と同様『市民の側からすると外的要因』としている (河村 2005)。

石原の調査では、「利用したい時間に開館していない」が非利用理由の 4.6%となっている (石原 2005)。

開館時間については、立地に比べ、弱い要因と考えられる。また、曜日については先行研究でふれられていない。これは、図書館休館日が平日となることがほとんどで、あまり重要な要因ではないからと予想される。開館時間や曜日の拡張は、利用にどのような効果的な影響を与えうるか、十分検討され実施されるべきであろう。

2.1.2. インターネットの登場によるニーズの変化

利用者の情報に対するニーズについては、近年インターネットがその要求を満たすべく大きな存在となっている。図書館で調べずともインターネットで瞬時に問題を解決できる時代なのだから、図書館は不要になるのではないか。あるいは、図書館の利用は減少するのではないかという議論がたびたび出されている。インターネットが急速に普及し、人は専門家に頼まずとも、自分の机から情報検索・収集することが可能となった。またインターネット上ではパッケージは完全に意味を失い、新聞や書籍や地図や百科事典とかいった、かつては確かに重要な意味を持っていた形状は、ここでは全く無視されているとの指摘がされたこともあった（豊田 2000）。一般には、インターネットが図書館サービスをおびやかす存在との見方もある。インターネットが一般家庭に普及したことにより、公共図書館が提供してきたサービスは今までより手間と時間をかけずに入手可能になったことは確実である。インターネットに対する信頼性の調査によれば、テレビや新聞に遠く及ばないものの、書籍や雑誌（学術雑誌ではない）を上回る結果も出ていて、年々そのポイントは上昇している（橋元 2011）。

しかしそういった中で図書館では、インターネットにないサービスや専門性を提供するという価値が重視され、より高度で信頼性の高い情報を提供することに力点が置かれるようになってきている。図書館にとって悲観的な結果が出た調査研究がある一方、インターネット利用と公共図書館利用に正の相関関係を見出すような調査結果も出ている。例えば、Vakkari によって 2010 年に行われた調査では、表 2-3 のように、インターネットを利用する傾向にある人ほど公共図書館も利用しているということがわかった（Vakkari 2012）。Vakkari はこの研究で、インターネット利用頻度と、目的別図書館利用頻度の相関を測っている。目的は「学習」「仕事」「日常生活」「レジャー」の 4 項目で、全ての目的において公共図書館利用と有意な正の相関がみられている。目的を設定した中で公共図書館利用とインターネット利用の関係を見ると、お互いの存在をおびやかすものではなく、補完しあう関係にあるという見方ができる。特に、「学習」と「仕事」の目的でその傾向が強いという結果が出ている。

表 2-3 Vakkari の調査による目的別公共図書館利用頻度とインターネット利用の相関

Correlations between internet use and public library use				
	The frequency of library use			
The frequency internet use	Study	Work	Every day	Leisure
	0.54*	0.41*	0.33*	0.24*
	*p = 0,000		n = 932-937	

出所：(Vakkari 2012) から引用、著者再作成

市民の公共図書館利用とインターネット利用の関係を調査した D'Elia によれば、約 40% の調査対象者が公共図書館もインターネットも利用しているという回答が得られている。さらに、インターネット利用者のうちの約 75% は公共図書館を利用しており、公共図書館利用者のうち約 60% はインターネットも利用している。危惧されている、インターネットを利用して、公共図書館は利用しないというグループは全体の 13% 程度にとどまる結果となっている (D'Elia et.al 2002)。インターネットを利用することにより、公共図書館の利用に負の影響を与えるのではないかという憶測はここでは否定されると考えてよいだろう。

2.1.3. ニーズをもたない人々

図書館を利用しない理由として、そもそものニーズがないという可能性がある。

寄藤の調査では、利用者と非利用者に図書館への意見として「図書館は必要ない」という選択肢を用意している。細かな数値は出ていないが、グラフから判断して 2% 程度の回答者しか選択していない。一見図書館は多くの人にとって必要なものとして、ニーズがあるようにとらえられるが、果たして本人にとって必要なものと判断してよいか疑問が残る。つまり、個人的に必要ななくとも、社会全体に対しての必要性があると捉えられるので「必要ない」という選択肢を選ばない可能性がある。これについては、個人にとって必要なのか、社会にとって必要なのかを明確にして質問することが有効であるだろう。また、書籍・雑誌の入手経路について質問し、男性 95.0%、女性 89.0% が「購入する」という選択肢を選んでいるのに対し、「借りる」は男性 33.3%、女性 43.6% という結果であった (寄藤 1982)。

河村の調査結果では、非利用者の理由で、「本は買って読む」が 40.0% となっている (河村 2005)。

糸賀の調査によると、図書館を利用しない理由の中で、「施設を利用する必要がない」は 43.6% にものぼり第 1 位の理由となっている。これは個人にとってのニーズが少ないことを示していると考えてよいだろう (糸賀 1985)。船崎尚の調査では、利用しない理由として

「本はあまり読まないの」が 20.1%となっている。これもニーズに関する質問と思われるが、「読書」に特化しているため、図書館へのニーズとは言い切れない。そのほかのサービスへのニーズも考慮した質問が望ましいだろう（松崎 1994）。このタイプの非利用者（ニーズのない者）は、利用者になるのが困難なタイプではないだろうか。サービス内容を向上させても、特に図書館の必要性を感じていないのであるから、関心も薄いだろう。しかし、そもそもサービスを知らないとしたら、実は潜在的ニーズがあり、それに気づかされて利用者となり得る可能性がある。

図書館利用について言及する前に、まず図書館がどこにあるか、その存在自体を知らないという結果も無視できない問題である。寄藤の調査では、存在の認知については直接質問していないが、「図書館に関心がない」と回答した者は男女ともに 10%程度であった（寄藤 1982）。糸賀の調査では、非利用の理由の 8.1%が「施設の場所がよく分からない」であった（糸賀 1985）。船崎の調査でも、市立図書館を利用しない理由の 14.8%が「図書館があることを知らなかったから」となっている（船崎 1994）。河村芳行の調査では、非利用の理由の 9.0%が「図書館の場所を知らない」であった（河村 2005）。このように、公共図書館の非利用の理由として、利用するかどうかの選択以前にその存在が知られていないという結果が出ていることは、大きな問題である。

公共図書館を利用しない人々に率直な理由を質問することは、非常に有益な情報を得ることになる。その理由を改善すれば、潜在利用者のニーズを満たすことができる可能性があるからだ。ほとんどの調査は予め選択肢を用意しており、回答者はその中から選択することになる。選択肢は当然利用していない人の理由となりそうなものから作成されているから、この回答を多数から順に並べて検討することはもっともな方法である。しかしながら、用意された選択肢から利用しない理由を選ぶことで公共図書館の非利用要因の後付けが行われる可能性もあることを忘れてはならない。あまりこの項目で行われない自由回答では、無回答が多くなるという問題点もある一方、本来の理由が示されるという利点もある。現在までの研究の中で非利用の本当の理由を探すことはまだ十分に行われていないのではないだろうか。これは大きな課題である。

2.2. 利用者満足度についての研究

現在、多くの公共図書館で利用者満足度調査が行われ、その結果も公開されるようになってきている。ではなぜ図書館サービスにおいて、利用者に焦点をあてる必要があるのだろうか。サービスとはそういうものだと当たり前のように効果について調査が行われてきているが、これらの調査にはどういった意義があるのだろうか。

製品（モノ）とは異なるサービスの特性として、非有形性、不均一性、消滅性、不可分性があげられる。非有形性と不均一性からという特性から、サービスの多くの側面は客観的に判断されることが難しく、顧客の判断に委ねるしかない。また、サービス生産への顧客の参加から導かれるサービスの多様性という問題がある。つまりサービス提供者はサービ

スの当事者、体験者としての顧客から、サービスの実際に関する豊富な情報を引き出すことによって、サービス向上の足掛かりを築くことができる。顧客が満足するサービスを提供できているか、使命や目的、目標が環境の変化の中で人々が望む価値を反映しているかを確認することが極めて重要な意義をもっている（佐藤 2008）。公共図書館は、企業のサービスとは異なる非営利組織であるが、この顧客とは公共図書館における利用者を指していると考えられ、またサービス提供者は公共図書館あるいは管理者、スタッフに置き換えてみる事ができる。以下、満足度について調査した例をあげてみたい。

1980年、森らの調査では、年齢とともに満足度が高まる一正確にはまあまあ満足と感じる人の割合が増える一傾向や、男性よりも女性の方が、低頻度の利用者よりも常連のほうが「満足」な割合が高い傾向がわかっている。貸出利用の目的達成度と満足度の分析からは、目的を達したかどうかだけでなく、図書館の規模とか資料の豊富さ、施設の新しさなどが「満足度」を高めることに寄与しているのだろうとも述べている。この調査結果は「満足」と「まあまあ満足」で75%を超えているが、この理由については「調査対象館が、施設・サービスがよい部類に属していた」「利用者の図書館に対する採点が甘い」「公共図書館にそれほど期待していないので、目的達成度が十分でなくても満足している」というような可能性を指摘している（森、川崎、佐藤 1982）。

この満足度というものやサービスの成果を測定することは、非常に困難なことであると思われるが、ARLによってサービス産業向けのSEVQUALを図書館に応用したLibQUALが開発され、その概要が多くの論文や書籍で紹介されている（池内 2002、Brophy2006、佐藤 2008、石原 2008）。

椿らは、利用者と非利用者を合わせた対象者に質問紙調査を実施し、「満足度・期待度」を従属変数とした構造方程式モデリングを提示している（椿 2008）。この研究では、利用者と非利用者のそれぞれについて、モデルを検討しており、利用者の期待と非利用者の満足度と期待度へ影響を与える要因は何かを推定するモデルとなっている。図書館利用における、総合的なモデルの提唱をしている例はほとんどみられず、この結果は図書館利用とそれをとりまく環境を広く理解するうえで重要なものと思われる。ここでは、利用要因をおおまかにまとめているが、利用に関わる要因をより深く理解する必要性も感じられる。さらに、満足度・期待度が最終的な従属変数となっているため、利用の要因を説明するモデルを検討する本研究とは到達点が異なっているものと思われる。

2.3. 図書館のイメージについての研究

2.3.1. マネジメントにおけるブランド・イメージ

本研究で、公共図書館に対する人々のイメージに注目するのは、行動がイメージに依存しているという前提からである。行動を支配しているのはイメージであり、知恵やイメージが変化すればそれに応じた行動をとるという主張もある（Boulding1962）。利用者（消費

者) のイメージが様々なサービスにおけるブランドに密接に関わっているといわれているためである。Kotler と Keller は、「ブランド認知は、さまざまな状況下で消費者がブランドを特定できることであり、消費者のブランド認識や想起のパフォーマンスに反映される。ブランド・イメージは、消費者による知覚と信念であり、消費者の記憶の中に連想に反映される。」と述べている (Kotler&Keller2008.p172)。ブランドの力は、常に消費者の記憶に働きかけ、消費行動に大きな影響を与えるものであるといえるのではないだろうか。また、この主張を公共図書館の利用者 (潜在利用者も含む) にあてはめれば、公共図書館のイメージは利用の契機を生む重要なものと考えられる。

サービスにおいて、イメージの果たす役割は大きい。近藤によれば、サービスは無形の「体験」であり、サービスが適切なイメージを作り上げることができるなら、そのイメージはサービス商品を訴求する有効なコミュニケーションの手段となることを示唆している (近藤 2004)。

特に英国では、民間企業同様、公共図書館の運営においても「ブランド」の側面からのアプローチに注目した研究がみられる。

de Chernatony と Dall’Olmo Riley は、「ブランド」について文献調査を行い、以下の図 2-2 に示した 12 項目に定義した (de Chernatony and Dall’Olmo Riley1998)。Hood らもイギリスにおける公共図書館サービスのブランドを考えるうえでこの定義を引用している。また、Hood らは、英国の公共図書館サービスにおけるブランディングについても調査を行った (David Hood and Kay Henderson2005)。ブランディングとは、「製品やサービスにブランドの力を授けることであり、ひとえに差異を作り出すプロセスである」と説明される。さらに、「ブランディングは精神構造を作り、消費者が製品やサービスについての系統立った知識を形成し、意思決定が明確になるようにするのを助けること」なのである (Kotler & Keller2008.p167)。

- | |
|--|
| (1)Legal instrument |
| (2)Logo |
| (3)Company |
| (4)Shorthand |
| (5)Risk reducer |
| (6)Identity system |
| <u>(7)Image in consumers' minds</u> |
| (8)Value system |
| (9)Personality |
| (10)Relationship |
| (11)Adding value |
| (12)Evolving entity |

図 2-2 ブランディングの定義 12 項目

出所: (de Chernatony and Dall’Olmo Riley 1998) 下線、太字は引用者による

日本の公共図書館の研究において、「ブランド」や「イメージ」の観点を取り入れているものは少ないが、現代のサービス提供においては重要な観点である。利用者（消費者）の心にあるイメージの存在は、公共図書館を利用する要因に関わる可能性が考えられる。

2.3.2. 公共図書館のイメージ

「図書館」について語る際、多くの人々は内部に個人それぞれのイメージというものをもっている。バーゾールも『電子図書館の神話』のなかで、「(パラダイムよりも、) イメージやヒーローや真理や寓話といったものによって構成される神話という概念が、近年ライブラリアンシップに見られる相拮抗する価値、感情、前提を理解するのに有効な概念と考えるものである」と述べている。さらに、場所としての図書館は、忠誠、愛情、安全、興奮、畏敬といった情感を訴えることを通じて、何世代にもわたって利用者を育ててきたと主張する（バーゾール 1999）。

電子図書館の神話創造者は、場所としての物質的な図書館は消えてなくなるべきだと主張する。にもかかわらず、彼らはそのイメージ喚起の力を認めている。もし場所としての図書館の実態とイメージを捨てれば、ライブラリアンシップはその力の多くを失うだろう。（バーゾール 1999）

Agnoli は図書館において忘れてはならない 17 ポイントのうち、第 3 項目に以下の項目をあげている。

丁寧な分析から出発し、どんな人が利用者となるかを理解すること。なぜなら、利用者というのは固定できないし、また、新たな利用者を獲得するのはとても大変だから。非利用者のもつ図書館のイメージについて、調査研究を行うこと。（Agnoli 2011）。

また、図書館サービスの“現状”だけでなく、市民の認識を変えることの必要性についても述べており、マーケティングの用語でいうなら、図書館を「リポジショニング」し、「ブランディング」しなければならないと主張している（Agnoli 2011）。

先にも述べたが、これまでの図書館利用の分析では、満足度調査、利用調査、コレクションに関する調査が多くみられてきた。図書館機能や利用に対する評価は、運営上非常に重要なものである。しかし、今利用者ではないが、今後どういった新たな利用者を取り込むのか、非利用者が実直にどう図書館のことをとらえているのか、といった点については比較的調査研究も少なく、さらに研究の余地があるものと思われる。Agnoli も指摘している、この視点は今後の図書館の発展に非常に重要な役割を果たすものではないだろうか。

単純な「情報に対する要求」だけではなく、図書館内外における人々の行動そのものに

「イメージ」が影響を与えている可能性が考えられるだろう。

「イメージ」というものは、観察者と環境との間に行われている相互作用の産物であるという見方もあり、一定の現実に対するイメージも、それを見る人によって大いに異なるものである。新しい対象物であっても、それが著しい物理的条件を備え、それがもつパターンを明示したり押し付けたりしている場合も、それは強力な構造あるいは実体をもっているようだという主張もある (Lynch1968)。

柿沼は、図書館の一般的なイメージと通念について「公開されている図書が数多く備えられている (あるもの)」と定義している。これは、物理的でやや客観的な側面から図書館イメージを定義しているが、さらにイメージには、内面的なものも存在するだろう。たとえば、自分自身にとって「役立つもの」であるとか、「身近なもの」であるといったイメージである (柿沼 2008)。

図書館建築についても研究されており、例えば益子は、ファーストリテイリング社会長兼社長である柳井氏のと、ユニクロ心斎橋店を手がけたアートディレクターの佐藤氏の発言を引用したうえで、店舗あるいは建築という場所がコンセプトを明示することによって、顧客に有効に商品を手渡すことができ、これはそのまま図書館に置き換えて考えることができる」と述べている。図書館の建築ないし空間は、図書館の役割と価値が視覚化し、体感可能なものでなければならず、それによって図書館の理念が明示され、知識・情報を手渡す媒体として機能する (益子 2011)。図書館の機能は、そのまま図書館建築として可視化されイメージを人々に伝えるということになる。つまり、図書館建築は単に図書館の機能を果たすためだけに存在するハコではなく、「図書館」というものを人々にイメージし、体感してもらう空間となると理解できよう。

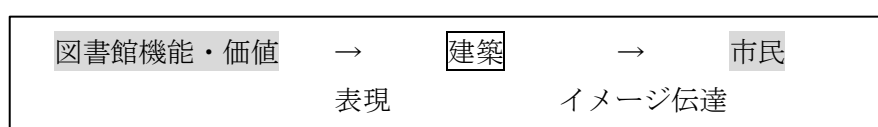


図 2-3 図書館機能・価値の市民への伝達

出所：(益子 2011) をもとに著者作成

Green Tracey は公共図書館の利用の障壁となる要因として(1)物理的要因、(2)個人的環境、(3)イメージと認知の3項目をあげ、特にイメージと認知については、他の障壁への影響力をもつと述べている (Green1994)。つまり、イメージと認知が改善されることで、物理的な要因や個人的環境の問題を乗り越えた利用が実現されるであろうということが考えられるのではないだろうか。

公共図書館の利用について、これまで様々な要因が考えられてきた。しかし、説明力の強いモデルはまだ構築されていないと思われる。また、利用に与える影響とともに、利用しない理由も調査されているケースはあるが、なぜ利用しないのか、どうすれば利用が促

進されるかについて、はっきりとしたことは分かっていない。

先行研究から、非利用の要因として、これまでの「公共図書館」に対するネガティブなイメージが関係している可能性があるが、はっきりしたイメージ像は明らかになっていない。したがって、全体的な利用・非利用の因果モデルを検討する前に、公共図書館のイメージについて検証する必要がある。

商品やサービスの市場においては、ブランド・イメージや企業イメージの調査が行われ、商品開発や営業戦略の方針決定の足掛かりとして効果的に利用されている。図書館も、情報サービス等を提供する組織体であることから、こうした考え方を導入することも必要であると思われる。

こうした観点から見ると、公共図書館においては、簡単なイメージ調査は行われているものの、簡単な集計やクロス表といった分析にとどまり、イメージが利用に及ぼす影響について多変量解析を行っているケースはあまりみられない。また、そういったイメージはなぜ、どのようにして形成されるのか、複合的な要因について研究している例はあまりない。

しかし、公共図書館に対するイメージは決して明るくポジティブなものが多いといえず、ネガティブなイメージや無関心が利用を遠ざけている可能性も考えられる。荻原は、「図書館を利用する人は、きわめて静かな動きのない場所という印象をもち易い」と述べ（荻原1979）、根本は『理想の中の図書館』の中で、「図書館といえば、地味な公共施設としてのイメージが定着しているかもしれない。」と述べている。さらに、図書館は暗く閉鎖的で堅苦しい場から、市民が誰でも気軽に立ち寄れる場への転換にほぼ成功したが、市民が図書館へ抱いているイメージ自体はあまり変化していないのではないかという疑問を投げかけている（根本2011）。そこで、本研究では、公共図書館について詳細なイメージを収集し、具体的なイメージを明らかにし、そのイメージを形成する要因や傾向の分析を行う。またそれがどのように影響を与えるかという考察を試みたい。イメージは、各個人が抱えているものではあるが、同じグループのメンバー間では本質的な一致が存在するようだと考えられている(Lynch1968)。このグループは、Lynchも指摘しているように、年齢、性別、教養、職業、気質、対象との親密度といったものによって分類することができよう。さらに、より相対的に図書館イメージをとらえるために、この研究では書店イメージとの比較を行う。書店は、図書、雑誌など、扱っているものが図書館と同じものが多く、提供する方法や空間に違いがあるため、よりイメージの比較をしやすい存在である。

また、アメリカではすでに1976年にマーケティングの手法を用いた利用者（潜在利用者も含む）個人の分析が重要なことが主張されており、その手法としてイメージをSD法で図る方法があることが紹介されている（Massey1976）。

Hoodらの調査によると、イギリスで調査対象となった公共図書館の83%が、ブランディングは図書館がマーケティング競争に負けているというネガティブなステレオタイプを壊す助けとなり得るという見方を示している（David Hood and Kay Henderson2005）。

図書館に対して、世の中の人々がどのようなイメージを持っているかということは、図

書館に足を踏み入れる際の大きな要因になる可能性がある。私たちは、日常生活で商品を購入したりサービスを受けたりする際に、イメージに大きく判断を左右されることがあるからだ。しかし、実際に図書館のイメージ調査を行う例はごくわずかであり、特に非利用者の図書館に対するイメージというものを、知ることができる機会はほとんどないだろう。

糸賀雅児の調査では、図書館を利用しない理由のなかで、「何となく利用しにくい」(7.7%)という結果が出ている。この結果をふまえて、広報活動に力を入れることも忘れてはならないと提案している(糸賀 1985)。「何となく利用しにくい」とは、回答者の図書館のイメージと大きく関連した選択肢となっているが、なぜ利用しにくいのか、どんなイメージが利用を阻んでいるのかを追求することが、図書館運営にとっては重要なポイントとなるだろう。

森らは6つの市立図書館で利用者調査を行い、その中で図書館に対するイメージを質問している。その結果、利用者が図書館にいただいているイメージは、肯定的なものが圧倒的に多かった(入りやすい、明るい、近代的など)。しかし、この中で、これは利用者に対する調査であり、「肯定的イメージ」が強くてするのはむしろ当然であると述べられ、さらに非利用者を含めた調査が必要であることを指摘している(森、川崎、佐藤 1982)。

船崎の調査では、利用したことのある人に対して、具体的に「市立図書館の印象・イメージ」について5段階評価で回答を得ている。これは、他に例のない具体的なイメージ調査として大変興味深い。得られた回答を以下の表2-4に示す(船崎 1994)。

表 2-4 武蔵野市立図書館における「市立図書館の印象・イメージ」5段階評価

	イメージ項目	平均点
1	親しみやすい	3.50 (3)
2	活気がある	3.08 (7)
3	明るい	3.36 (4)
4	気楽に入れる	3.98 (1)
5	静か	3.81 (2)
6	楽しい	3.17 (6)
7	新しい	3.21 (5)

出所：(船崎 1994) p.317 結果をもとに著者作成
()内は平均点の順位

どの平均点も、中間の3点をやや上回る結果となっている。糸賀の調査での「何となく利用しにくい」という非利用理由とは対照的に、「気楽に入れる」が最もポイントが高い。しかし、これは利用経験者への質問であるためにポイントが高まっているのだろう。同時

に、利用者と非利用者の間には、「来館・利用のしやすさ」に大きなギャップがあるとも考えられる。松崎尚は、「武蔵野市立図書館における利用者調査」の中で、9項目のイメージについてのあてはまりを調査し、年代別にグラフ化しているが、利用したことがある人に限られ、利用していない人のイメージにはふれていない。この調査では、男性の20歳代と50歳代の評価点が低いという結果が得られている。

2001年の中井の調査（中井 2001、植松ら 2010）では、以下の表 2-5 のような結果が得られている⁴。

表 2-5 図書館に対するイメージ

質問項目	(%)
知りたいこと・調べたいことがわかる	59.5
新しい興味や関心を見つけられる	34.3
気分転換できる	24.7
勉強や作業のための場所がある	18.9
時間をつぶせる	11.9
自分の世界に浸れる	11.0
家族や友人とレジャー的に来られる	7.5
日課として来る	2.7
友人・知人と出会い、交流する	2.4
その他	4.4

出所：『よい図書館をつくる』（JLA 図書館実践シリーズ 13） p28

掲載の表をもとに、%順に並び替えて著者再作成

この結果は、図書館そのものに対するイメージというよりは、機能面に対するイメージであり、利用者のメリットである図書館機能とも考えられるが、調べものや勉強以外にも、気分転換をしたり、時間を潰したり、レジャーや交流をする場というイメージがあげられている。これは、従来の資料提供の場、読書のための場、調べものの場といった概念以外のコミュニティの場という概念の現れのようにも見える。

河村の調査でも、非利用理由に「図書館に入りにくい」が選択肢としてあげられているが（回答者は2つまで選択）、非利用者の2.0%のみの選択となっている（河村芳行 2005）。

非利用者に図書館イメージを聞く場合、2つのパターンが考えられる。ひとつは、「特定

⁴ 三重県、滋賀県、岐阜県の16の図書館の来館者に実施。「図書館に対するイメージ」は、岐阜県の結果で、回答数は1658。

の図書館」に対してイメージを聞く場合。これは、広報や運営の参考にしやすいという長所があるが、そもそも利用していない人が回答するために信頼性が低い。もうひとつは、「図書館」という名詞に対して漠然としたイメージを聞く場合。これは、どの図書館を想像しているかがつかめないため、ある図書館が対策を練るのは難しいが、非利用者の正直な図書館全般に対するイメージを明らかにでき、非利用者の特徴をつかみやすい。それぞれの特徴を考慮したうえで、目的にふさわしい質問項目を設置するのも図書館運営において重要なことである。

金子らは、インターネット社会における図書館像を明確化するために、イメージ調査を行っているが、これは実際の写真を用いて空間的な問題についてイメージを測定しているため、公共図書館という概念のイメージを測定しているものではない。ここでは、図書館としては、知的で圧倒される大きな空間が好まれる、という結果を導き出している。しかしイメージ形成の要因や利用との関係については言及されていない(金子、若山、須藤 2008)。

庄司らは「公共図書館の評価に関する研究」の中で、図書館イメージと図書館利用について調査を行い、利用を阻害するイメージについて調査を行っている。分析は①図書館イメージの分析、②図書館に行く理由・行かない理由の分析、③イメージと行く・行かない理由の関連の分析の3つを行っており、SD法を用いた因子分析が中心となっている。分析の結果、利用しない人は「かたい」イメージがあることが分かっている。公共図書館の利用とイメージを関連付けた分析結果が出されているが、さらにそのイメージをもつ人の詳細な属性の把握や、新たな独立変数を追加し、そのイメージを作る原因については、なお研究の余地があると思われる(庄司、小島 2010)(庄司、小島 2011)。さらにこの研究を発展させ、公共図書館の利用を阻害するネガティブな印象についての調査と分析が行われており、イメージや不満、満足についての因子を抽出した構造方程式モデリングが作成されている。そこでは、利用度が低い層において、苦手意識が利用の阻害要因となっていること、その苦手意識は「かたい」イメージが原因となっていることが示唆されている。公共図書館に対するイメージに着目し、利用層ごとのモデルを作成した画期的な試みであるととらえられる。この中には、対象者の属性についてが独立変数に含まれていないため、さらにモデルを発展させていくことも可能と思われる(庄司、小島 2012)。

糸賀、船崎、河村、の調査では、特定の地域の図書館に絞った調査であるため、特定の図書館に対して抱くイメージの調査といえよう。今後は世の中に浸透している図書館イメージというものを探り、社会的なイメージ改革を試みることも、今後の公共図書館の運営のための検討材料として必要なのではないだろうか。

小売業においても、店舗の雰囲気が必要な差別化ツールであると言われている(Kotler & Keller 2008)。Kotlerらが「どの店にもその店なりの『表情』がある。店には標的市場にふさわしい、消費者の購入意欲を喚起するような、計算された雰囲気がなければならない」というように、サービス提供側は、そのイメージを創造し利用する側を取り込む努力が不可欠なのである。それは、現在の公共図書館にも同様に求められている要素のひとつであり、その視点を取り入れた新しい公共図書館が今多くの利用者を呼んでいる。

2.4. 図書館の利用動向についての研究

図書館の利用者について、荻原は入館票を利用して、調布市民の居住地域や利用層の分析を行った。この結果、市民の行動半径は、ほぼ、所在図書館の周囲 1 km 県内に収斂され、この行動圏をモデファイするものは、交通機関などの利用だということが分かった。このことから、生活動線上に図書館が存在することが必要な条件であると確認された。また、利用者層は、学生に偏り、子どもの利用が比較的多く、成人は読書習慣のある層に限られることが明らかになった。調査と分析の結論として、以下の 3 点があげられた。(荻原 1979)

1. 市民の日常の生活圏内に分館を建て、その行動半径をほぼ 1 km におさえること。すなわち中央館を中心にして、市全域を分館のネットワークサービスで覆うこと。
2. 各館には、子ども室を必ず設けて、子どもの自分に読書習慣をつけるようにすること。
3. 成人の働きかけを積極的に行い、負読者層の開拓を行うこと。

田村らによって、1980 年に公共図書館の利用者調査が東京都の 4 館の公共図書館で行われた。この調査結果から、利用者の属性や傾向について詳細な利用者像について知ることができる。また、これまでの既往調査がまとめられ、1950 年代から 1980 年までの利用者調査の概要を把握できる(田村、上田 1980)。

森らは、1980 年に阪神地区にある 6 市立図書館の 20 歳以上の来館者を対象に質問紙調査を行い、利用頻度、利用内容、貸出利用、満足度、イメージ、移動パターンなどについて検討している(森、川崎、佐藤 1982)。

利用者調査は多く行われているものの、実際の利用者に対する満足度調査が多くを占めており、非利用者を含めた調査は少ない。公共図書館のホームページでは、満足度調査の結果が公表されているケースがあるが、来館者以外のサンプルを含めた調査はあまりみられない。

非利用者を含む先行研究は数少ないが、調査が行われているものを以下に記す。

1982 年には寄藤が、秋田市(秋田)・富山市(富山)・豊橋市(愛知)・熊本市(熊本)・小平市(東京)の 5 市において 20 歳以上の男女市民に郵送調査を行い、読書、図書館について具体的な利用者(市民)の現状と問題点について言及している(寄藤 1982)。

1985 年には、糸賀が岩槻市(埼玉)において調査を行い、対象を非利用者も含めた成人男女とし、利用者とは非利用者の特性を対比的に明らかにしようとした(糸賀 1985)。

2005 年、河村は北広島市において調査を行い、「図書館を未だ利用していない人」「以前は利用していたが現在は利用しなくなってしまった人」がどのような集団の属性であるか、利用者と非利用者の相違などについて考察している(河村 2005)。また、同年に石原は、神奈川県立図書館についての調査をもとに、県立図書館を利用しない理由、来館者の期待度、満足度についてモニター登録しているサンプルの調査をまとめている(石原 2005)。

2008年、椿らは調布市において調査を行い、非利用者も含めて、個人の特性による利用状況や要望・満足度の違いを研究し、市立図書館の利用構造について考察している（椿、椎名、齊藤、2008）。

2010年に河村、歳森、植松は札幌市の住民調査をもとに、世帯レベルでの公共図書館利用について研究している。非利用者も含め、家族単位で調査している点で新しい図書館利用の分析といえる。親と子の公共図書館利用実態について関連づけて考察されている。しかし、非利用の理由についての調査や言及まではしていない（河村 2010）。

2.5. 図書館の利用・非利用要因についての研究

そもそも、公共図書館を利用する・しないといった選択の背景には、どのような要因があるのだろうか。利用者に目的を尋ねるといことは割と簡単なようであるが、利用しない人に対して、「なぜ利用しないのか」といった問いを投げかける機会は少ないし、困難なことでもある。これは、非利用者に質問をする調査が少ないことに起因している。利用者調査に比べ、非利用者も含めた調査が行われた例は少数である。このことについては、すでに1980年代にも寄藤によって指摘されている（寄藤 1986）。

1960年代には、アメリカで非利用者（non-user）に対する調査の必要性が主張され、利用者と非利用者を対象とした質問紙調査がまとめられた。そこでは、利用者と非利用者で公共図書館に対するイメージに有意な差があることが指摘された（Evans 1970）。

公共図書館の例とは異なるが、専門図書館について利用しない理由を尋ねた例が存在する。理由は多い順に表 2-6 のようになっている（山崎 2001）。最も多い、「専門図書館で利用できるサービスのことを知らない」は、公共図書館でも同様、認知・広報の問題と関係してくるであろう。潜在的な利用者が、取捨選択する機会をも与えていないのでは、利用頻度や満足度の向上以前の問題が解決されていないことになる。このデータは、非利用者の存在に注目することの必要性を強く示しているといえる。また、「サービス拠点が利用者の近くにない」は、立地・アクセスの問題に関係している。

公共図書館の対象者＝地域住民だけでなく、専門図書館の対象者＝職業従事者についても、このアクセスの問題が重要な利用要因であることが分かる。

表 2-6 専門図書館を利用しない理由

専門図書館を利用しない理由	回答数(計 37)	回答率 (M.A.)
専門図書館で利用できるサービスのことを知らない	29	78%
資料探しを他人に依頼している（自分で探さない）	24	65%
情報に対する意識が低い	21	57%
情報収集に、(文献よりも) 個人的接触を重要視する	15	41%
自分の知識が完全で情報を他で探す必要がない	14	38%
サービス拠点が利用者の近くにない	12	32%
専門図書館員が非利用者に冷淡	9	24%
情報がありすぎて困っている	7	19%
専門図書館のサービスレベルが低い	2	5%
専門図書館管理者のサービス精神が低い	2	5%
その他	3	8%

出所：山崎久道「専門図書館の新たな役割とサービスの開発」

『21世紀の図書館と図書館員』、2001、p50. (質問は、複数選択可能形式)

公共図書館の非利用者調査の必要性について藤谷は、公共図書館は分厚い非利用者層をかかえているため、その一部の利用者への調査だけでは、公共図書館のあり方をきびしく抽出することは困難であり、利用していない階層をどうつかまえるか、非利用者層へ注視すべきだと提起している。また、潜在需要層の直接的阻害要因を調査から把握しており、立地条件の他に管理運営条件の改善が望まれている。立地条件以外には、例えば「子どもをつれていっても、気をつかわない」や、「図書館の近くに広い駐車場がある」、「夜間の開館」、「休日の開館」、「手続きがめんどうでない」などである(藤谷 1986)。

『朝日新聞 be on Saturday』のモニター調査記事によると、図書館を活用していない人の活用しない理由は、1位「家の近くにない」、2位「行く暇がない」、3位「本などは所有したい」、4位「借りたいものを置いてない」、5位「本を読む習慣がない」、6位「本などを探るのが面倒」、7位「いつも混雑している」となっている(朝日新聞 2009.11.14)⁵。

ここでもやはり、「アクセス」「時間」「所有(購入)」「蔵書・資料」「読書」といった、

⁵ 朝日新聞の be モニター登録者への調査。回答者数 6777 人。「図書館を活用していますか」の問いに対し、「はい」71%、「いいえ」29%となっている。活用しない理由については、上位 2 つまでの選択方式。【朝日新聞 be on Saturday 2009.11.14】

他の調査にもみられる要因が非利用の理由としてあげられている。ただし、近くにないというのは、実際に近くに存在していない場合と、その存在を把握していない場合とがあることに言及しておきたい。

Agnoli は、イタリアの公共図書館について、一度も図書館に来ない人は、図書館に何があるのか分からない、読書に興味がない、何の役に立つかわからない、図書館は本を保存する場所であって、魅力的なイメージがないという理由があり、この認識を変えるには時間をかけて取り組むしかなく、図書館に来ない人の理由を真摯に受け止め、安易で表面的でない説明を見つけ出さねばならないと述べている (Agnoli 2011)。

2.6. 先行研究の総括

これまで述べてきた先行研究は、利用者の公共図書館に対する「ニーズ」、「満足度」、「イメージ」、「利用動向」、「利用・非利用の要因」に関するものであった。

「ニーズ」に関しては、現在の利用者だけでなく潜在利用者にもニーズがあることが明らかで、その内容は資料の問題のほか、立地や開館時間、施設に関するものがあつた。これらは調査の中で利用者や非利用者の要望の上位に含まれるものであり、実際の利用に大きく関わる可能性がある。

また、近年のインターネットの普及が公共図書館へのニーズに大きく関与しているという見方もなされている。しかし、インターネットが公共図書館の代替手段になってしまうのではないかという予測に反し、公共図書館がインターネットを補完する役目を果たするとの見方もできる調査結果も存在していた。要するに、インターネットは公共図書館の代替か補完か、ふたつの考え方が示されていたということである。

さらに元々公共図書館に対するニーズをもっていないと思われる人々も存在している。こういった人々はもともとニーズがないのか、それともニーズが顕在化していないだけなのかについても議論の余地はある。公共図書館は本を読むところという認識や、存在自体を知らないという問題もあつた。これらは、改めて目を向けるべき問題である。

利用者満足度については、図書館の規模とか資料の豊富さ、施設の新しさなどが「満足度」を高めることに寄与しているのだろうという見方がある。また、LibQUALなどのサービスの成果を図る方法も存在している。

イメージに関する調査からは、非利用者に、公共図書館が「かたい」というイメージがあるなど、ネガティブなステレオタイプが問題視される。しかし、利用者に対する調査では肯定的なイメージが強いとの結果が示されている。これまでは、イメージについて詳細に質問し、利用・非利用、あるいは利用頻度との関連を分析したものが少ない。しかしながら、公共図書館に対するイメージの考察は、マーケティングの観点からも非常に重要な分析であると思われる。

公共図書館の利用動向については、利用者と立地との関係、移動手段、利用者の属性、資料の貸出状況、利用サービスなどについて様々な調査と分析が行われてきた。また、非

利用者を調査対象としたものもいくつか見られているが、利用しない理由や潜在利用者が利用するための要因についてはほとんど触れられていない。

利用・非利用の要因については、「アクセス」「時間」「所有（購入）」「蔵書・資料」「読書」などの状況が挙げられている。しかし、どの要因がどの程度利用に影響を与えているのかまでははっきりしていない。

とりわけ利用しない要因については、いくらか議論されているものの、調査の回答結果をもとに行われた分析から導かれたような明確な結論は、まだ提示されていないと言えよう。

3. 本研究の目的と方法

3.1. 本研究の目的と意義

3.1.1. 本研究の目的と位置付け

第1章、第2章では公共図書館の状況やこれまでの調査、研究について議論してきた。これらの議論から、公共図書館の理想的なあり方と、現状の間には少なからずギャップが存在すると考えられる。公共図書館の目指すところは、ユネスコ公共図書館宣言にもあるように「すべての人が平等に利用できる」ことではないだろうか。そのためには、できるだけそのギャップを解消し、理想に近い状態にすることが望ましい。そこで、現在の公共図書館の利用状況や潜在利用者も含めた利用者のニーズや利用・非利用の要因の理解が必要となってくる。

これまでも、様々な要素と図書館利用をはじめとするメディア利用についての影響関係について検討が行われているが、総合的に論じたものがあまりみられていない。ハリスは図書館情報学の方法論に対して批判的な主張をしており、この分野の研究は全体論的なものであるべきだと述べている (Harris 1991)。叶多は、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(新基準)と「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(旧基準)を比較する際に、経営サイクルであるPDCAサイクルを用いて検討している (叶多 2003)。

PDCAサイクルとは、Demmingによって考案された、サービスの質の改善方法のサイクルであり、Plan-Do-Check-Actのサイクルを繰り返し、サービスが改善され展開されていくというもので、今日様々なサービス分野において広く普及している。このサイクルをAngela Repanoviciは公共図書館に適用している。(Angela Repanovici 2012)。運営計画を立てるうえで、利用・非利用の要因の検討は欠かせない要素のひとつとして数えられるものではないだろうか。上田によっても、PDCAサイクルが図書館運営に取り入れられてきたことが述べられている(上田 2013)。P(Plan計画)では、方針、目標を定め、D(Do実行)では、役割分担や手順を決めて実行する。C(Check評価)では、実行過程と結果を評価し、「A(Act改善)」では、具体的な施策を施し「P」に戻るという一連のながれがある。公共図書館がこのようなサイクルで運営を行う際には、当然調査や評価というものが必要になってくる。つまり、公共図書館が運営される過程は、突発的なものではなく、計画性をもち、常に評価・チェックが行われ、改善策が講じられているといえるだろう。

特に利用者については利用者調査により把握されてきているが、非利用者の属性や傾向というのはあまり明らかになっていない。なぜ公共図書館を利用しないのか、また潜在的な要素についてはなおさらはっきりせず、一部の世論調査や住民調査結果から推測せざるを得ない。Agnoliは、図書館が正面から取り組むべき社会背景を論じるうえで、どのような潜在利用者がいるか、それらはどのような人なのかを知ることでと主張している(Agnoli 2011)。寄藤は、公共図書館とコミュニティの調査分析において重要なことは、非利用者を

知り、利用しない（できない）理由を正確に把握することであり、非利用者の存在は社会集団の行動と意識の実態に迫ることによってのみ正しい理解の得られる課題であると述べている（寄藤 1986）。

本研究の目的は、公共図書館の「利用・非利用」と「利用頻度」への影響を与える要因が何であるかを明らかにすることである。先行研究やこれまでの調査からこれらの要因を大きく三つに分けることができると考えられる。

まず一つ目は、「個人的な環境」に関する諸要因である。例えば、年齢や性別などの属性、これまでの経験、好み、心理的イメージといった個人の問題である。これらは、それぞれの対象者に調査を行うことではじめて明らかになってくる事柄である。しかし、調査の困難さや信頼性の問題から、属性以外の問題についてはあまり明確な結果が出ていない項目ともいえるだろう。

二つ目は、「公共図書館側の環境」に関する諸要因である。公共図書館で行われるサービス、提供している設備や施設そのものの状況、スタッフの配置や対応がこれにあたる。これらは、図書館統計や情報公開で明らかになっていることが多い。しかしながら、利用者や潜在利用者との関連については、一部の調査で論じられるにとどまっている。

三つ目は、利用対象者、公共図書館をとりまく「一般社会の環境」に関する諸要因である。図書館や教育に関する法律、教育の普及状況、自治体や地域コミュニティの存在、公共図書館以外の施設、マスコミによる図書館関連の報道など、実に多くの社会の背景が考えられるだろう。

本研究では、とりわけ一つ目の「個人的な環境」と公共図書館利用に着目してその関係を検討する。個人的な環境は、詳細な調査が行われない限り実態を把握することはかなり困難であり、これまでの調査が行われた例はあるが、非利用者を含み、詳細な個人の背景にまで及んだ調査はほとんどみられていない。個人の抱いているイメージに関する調査はごくわずかであった。これらの個人の背景と周辺環境の中から、公共図書館の利用に影響があると予測される変数を選択し、公共図書館の利用との関係の検討を試みる。二つ目の「公共図書館側の環境」と公共図書館の利用との関わりについては、利用者調査で検討されることが多く、実際に利用しているからこそその図書館との関係を論じることができるだろう。本研究では、主に 1.2 で述べたような公共図書館の理想、例えばユネスコ公共図書館宣言や公共図書館の方針などから利用を促進あるいは阻害する要因となるような立地、開館時間、サービス状況と実際の利用との関係についても検討していく。三つ目の「一般社会の環境」と公共図書館利用の関連については、本研究で採用する調査方法では把握することが困難なため、ここでは取り上げない。

具体的には、「個人的な環境」としては以下の要因と公共図書館利用の関連についてを検討する。

- ・性別、年齢、就労状況（基本的属性）
- ・公共図書館の社会的必要性の認識、自分自身にとっての必要性（ニーズ）
- ・趣味的活動の頻度

- ・読書可能な時間、読書への意欲、読書の頻度（読書状況）
- ・読書頻度、新聞を読む頻度、テレビ視聴時間、インターネット利用時間（メディア利用）
- ・話し合いの参加、参加組織・会、知り合いの職種数、親しくつきあっている人数、一般的信頼（社会関係資本）
- ・公共図書館に対するイメージ、書店に対するイメージ（イメージ）
- ・過去の読み聞かせの経験、公共図書館と学校図書館の利用経験（経験）

「公共図書館側の環境」としては、次にあげる要因と公共図書館利用の関連についてを検討する。

- ・自宅から公共図書館までの所要時間、公共図書館までの近さの感覚、動線上の公共図書館の存在（立地）
- ・スペース・設備に対する要求（スペース・設備）
- ・サービスの利用状況（サービス）
- ・開館時間・曜日に対する要求（開館時間）
- ・公共図書館の認知（広報と認知）

さらに、公共図書館に競合するサービスを代替利用するかという、個人の選好による影響についても検討する。代替方法としては、以下のものを取りあげる。

- ・インターネットの利用
- ・本・雑誌の購入
- ・書店、インターネット、古本屋、電子書籍、人からの貸借による資料入手（資料入手の代替方法）

これらの要因と公共図書館の利用について、どのような関連があるのか、または関連はないのかについて検討を行い、利用の要因となるものを明らかにすることを目的とする。

3.1.2. 本研究の社会的意義

図書館が社会においてどれほどの価値があるのかという議論は、あまり多くはなされていないが、“**Economic valuation of the British Library**”による見解では、**user**（利用者）だけでなく **non-user**（ここでは決して図書館を利用しない人とされる）にとっても図書館の価値は存在しているという。その価値というのは、利用を選択できるという価値、図書館が存在しているという価値、図書館が過去から未来への知識の蓄えであるという遺産価値であると説明している(Tessler2013)。つまり、利用者のみならず非利用者を対象として調査をすることは、図書館が利用者と非利用者の双方にとって価値のあるものであることから考えると非常に重要なことなのではないだろうか。2013年に **OXFORD ECONOMICS** は、イギリスの **British Library** の価値を貨幣に換算している。結果は表 3-1 のとおりで、108,300,000 ポンドの支出（Costs）に対し、利益（Benefits）の合計を貨幣に換算すると 527,300,000 ポンドとなっている。その利益のうち **Non-use** における価値（直接利用しな

くても受ける価値) が 412,800,000 ポンドと最も高い数値を示している。これは、図書館を利用しなくとも、人々が公共図書館の創出している価値の恩恵を受けていることに他ならない。非利用者を除いた調査も、サービス改善や今の利用者の状況を把握するうえでは、貴重なデータであるが、市民にとっての公共図書館のあり方や、全体に奉仕するサービス、利用への足掛かりを検討するうえで非利用者の存在は欠かせないのではないだろうか。

表 3-1 英国図書館の費用便益分析 (2011 年)
Benefit-cost analysis for British Library、2011/12-UK perspective

Item	Value 2011/12 (£million)
Cost	
GAI	101.9
Donations	5.9
Externalities	0.5
Total costs(1)	108.3
Benefits	
Revenue	11.5
Reading Room	70.1
of which BIPC	20.8
Document Supply	5.0
Web service	19.5
UKRR	5.4
Exhibitions, event and general visitors	2.5
Leanners	0.7
※ Non-use	※412.8
Total benefits(2)	527.3
Net benefits (2)-(1)	419.0
BCR(2)/(1)	4.9

出所：(Tessler 2011) より引用

また、1970年代からすでに日本でも、図書館が社会的に重要な欠くべからず存在であるという通念ができることが、図書館活動の将来にとっては大切なことなのであり、この社会的評価は、利用者を待っていたり、誰かが作り上げてくれるものと傍観していたりしてはならないとの主張もある(荻原 1979)。図書館は利用している人だけのものではなく、社会全体に価値のあるものであるから、利用者と非利用者を含めた全体的な研究が不可欠であろう。

公共図書館というサービスを提供する機関としてみた場合、サービスマネジメントの概念が参考になる。近藤はリチャード・ノーマンの高品質のサービスを生産するマネジメン

ト・システムの枠組みをもとに、サービスマネジメントは①マーケット・セグメンテーション（サービス・マネジメント・システムが前提とする特定タイプの顧客グループ）、②サービス・コンセプト（顧客に提供しようとする特定の便益）、③サービス・デリバリー・システム（人・もの・技術によってサービスを提供する仕組み）、④イメージまたはブランド（顧客や外部関係者、従業員がサービス企業またはサービスそのものに対して抱く印象や観念）、⑤組織理念・文化（サービス生産活動全体を導き統制する諸原理・価値観）の五つの要素から成り立つと述べている（近藤 2004）。公共図書館の運営にも十分適応できる枠組みではないだろうか。本研究では、この中でも今まであまり明確にされていなかった公共図書館の「イメージ」について明らかにすることでサービス展開の手がかりを探ることを試みる。

3.2. 図書館の利用に関係する要因の総合的検討の必要性

実際に図書館に来館できない人のために、アメリカでは「library extension」（日本語訳「図書館エクステンション」）が行われてきた。これは、地理的な理由もしくは個人的な要因によって図書館サービスを楽しむことができない人々に対して、図書館側から積極的にサービスを提供しようとする活動をさしている。また、ALA の 1983 年『ALA 図書館情報学辞典』では、集会活動、講演会、読書サークル活動、展示事業などにより、図書館の PR を図り、住民を図書館にひきつける業務もエクステンションサービスであると定義された（中山 2011）。なお、現在では「outreach service」（アウトリーチサービス）という用語が使用されている。また、日本ではエクステンションサービスには集会活動、講演会、読書サークル活動、展示事業などにより、図書館の PR を図り、住民を図書館にひきつける業務をさしてこの用語を使用されることはなく、館内から館外へ出向いてサービスを行うような意味合いで使用されている。しかし、先に述べたような、図書館から PR し住民をひきつけることも含めたサービスが重要であり、利用・非利用の要因もこういったサービスの枠組みを決定するために分析する必要があるのだといえよう。

佐藤は、図書館サービスにおける利用者調査の意義について、以下のように述べている。

提供しているサービスが環境の変化の中で人々が望む価値をきちんと反映しているかについては、潜在利用者を含めた利用対象者全体のサービスに対するニーズや期待の確認が求められよう。この点では、どのような属性（性別、年齢、職業、社会的地位等の人工統計的要素）を持つ人々がどのような選好をもっているか、それはどのような広がりを持っているか、利用の障害となっているのはどのようなことか等についての調査が必要になるだろう。（佐藤 2008）

公共図書館でのサービスは、貸出以外にも館外での様々なサービスがあり、さらにはその環境も多様である。その背景を総合的に検討することは必須であるといえるだろう。

さらに、運営について模索するのであれば、利用者と非利用者の双方を検討材料にすべきである。

3.3. 研究の方法

3.3.1. 図書館における調査と分析の手法の概観

図書館情報学分野での研究の型を、緑川らは便宜的に 3 つの型に分類している（緑川 1986）。必ずしも利用者研究に特化したものではないが、本研究も図書館情報学の中で展開されているものであるため、以下の 3 つの研究方法を指針として検討していく。

- ①実態調査型研究
- ②仮説検証型研究
- ③モデル構築型研究

①実態調査型研究は、何らかの対象なり、状況が現在どうであるかを把握するために行う調査で数多く行われているとされる。これは、問題点を浮き彫りにし、その改善方向を見出していけるものでなければならない。

②仮説検証型研究は、既存の理論、考え方やデータ、様々な経験からあらかじめ考える結果の予測である。データの収集や分析には、一般に統計的手法を用いることが多いが、計量的な方法だけが仮説の検証でない。

③モデル構築型研究は、現象のある部分をうつす模型に例えられており、現実の複雑な構造や関係の特定の部分のみに着目し、それ以外の部分を切りおとした形にすることにより、本質的部分の構造や関係を明らかにしようとするものである。数学的モデルの構築だけでなく、概念間の関係を明確な形で示すような研究もモデル構築型研究であるといえる。

以上の 3 つの研究の型は本研究の展開の基礎となるものであり、本研究もまた①～③の項目を含んでいる。

図書館では、貸出冊数、利用者数、利用者満足、パフォーマンス評価など様々な部分で調査が行われ、その結果を公表し、また分析することで運営の向上を図っている。単純に数を集計し、それを結果とする場合は比較的困難をきたさないが、質を評価する場合はあらゆる方法で調査を行い、客観的に判断する必要があると考えられる。しかし、サービスの質や利用の影響をより正確に測定し、客観的な分析を行うことは、図書館の発展には欠かせないものとなる。ここでは、本研究のテーマである「利用の要因」となり得る、人々の属性や傾向、習慣や選好にあたる部分を研究の対象としているため、質を評価する場合どのような方法がとられるべきか、ということを考察する。まず、なぜ評価が難しいとされるサービスの質を測定するのであろうか。図書館の利用者への影響について Peter Brophy は、図書館サービスのおかげで、人々がより聡明に、あるいは新しいスキルを得たりスキルを改善したりするようになることが証明できれば、それは利用者や出資者にポジ

ティブなメッセージとなり、サービスを支えるために必要な資源を増やすことにつながると主張している。そして利用者への影響を測定するための調査で行われる人々の情報の収集について、守るべき以下の項目をあげている (Brophy2006)。

- ・公正で合法的であること
- ・限られた目的のためのものであること
- ・適切に十分な量で、過度ではないこと
- ・正確で最新であること
- ・必要以上に長期に保有されないこと
- ・個人の権利に則していること
- ・安全であること
- ・十分な保護がないうちは、ヨーロッパ経済地域以外の国へ転送されないこと

(Brophy2006)

これらは調査方法以前の倫理的規範であるが、調査を行ううえでの重要な指針であり、国を問わず守られるべきものである。

また、Brophyによれば、評価は様々な方法を組み合わせて行われるべきであり、ひとつの方法や調査のみに判断を委ねるべきではない、質的方法と量的方法の両方を利用し、様々な角度から分析することが重要である (Brophy2006)。これまでの先行研究では、質的調査のみ、量的調査のみといったものが多くみられているが、より正確かつ深く利用・非利用の要因に迫るためにも、質的調査、量的調査を行い、総合的に分析を行う必要性があるだろう。

量的調査については、ハリスの「この分野の研究は全体論的なものであるべき」という主張 (Harris 1991) をふまえると、大きなサンプルをもとに、より詳細な検討や補足を行う際に小さな特定対象者のサンプルを利用することが望ましいのではないだろうか。

調査の対象者について、寄藤は以下の4つに区分している (寄藤 1986)。

- ①潜在利用者
- ②利用経験者 (登録者)
- ③来館者
- ④貸出利用者

しかし、多様なサービスが行われている現在、さらにいくつかの区分を加え図式化すると以下の図のようになる。特に利用経験者の区分は曖昧なものであるだろう。本研究では今現在も利用することがあれば利用者および、今はもう利用しないのであれば非利用者という位置づけになる。1章でふれたように、この定義の線引きは非常に難しく、研究によっても解釈が異なっている。利用者、非利用者という言葉を使用する際は、調査を分析するごとにその定義が異なることに注意を払うべきであろう。本研究の分析の中では、利用頻度を従属変数として分析の対象とすることが多くあるが、その際は「全く利用しない」か

ら順に頻度をあげていくこととし、必ずしも「利用者」「非利用者」という区分とせず、頻度ごとにカテゴリで区分していくこととした。

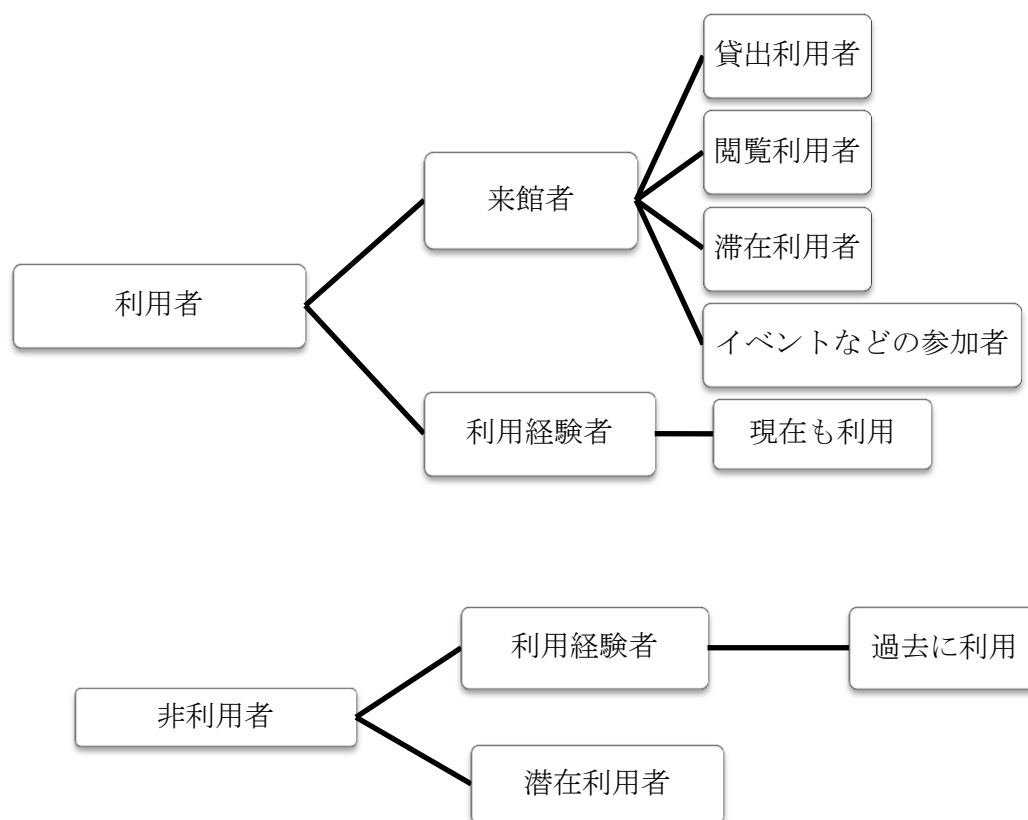


図 3-1 公共図書館における利用者・非利用者の区分の考え方の一例

出所：著者作成

3.3.2. 本研究の調査法

本研究では、まずこれまでの調査や先行研究から公共図書館の利用状況を把握し、利用や非利用に影響を及ぼすと思われる変数を抽出したが、それらの変数の中から、インタビュー調査と質問紙調査を通じて調査可能なものを選択し、データを収集する。収集したデータを統計処理し、分析を行う。分析については、公共図書館の「利用頻度」あるいは「利用・非利用」を従属変数とし、他の変数を独立変数として独立性の検定、相関、多変量解析を行いどのような変数が利用に影響を及ぼしているのかを検討する。

分析の結果から、今後より多くの潜在利用者を含む利用者が公共図書館を活用するよう

になるためには、どのような公共図書館が必要とされているのか議論していく。研究の流れをまとめたものを表 3-2 に示す。

表 3-2 本研究の流れ

1. 現在の公共図書館の利用状況に関する先行研究の調査 (2 章)
2. 利用・非利用を分ける要因の仮説の抽出 (4 章)
3. 利用・非利用要因についての実態調査 (4 章)
4. 調査結果の分析 (5 章)
5. 調査結果から考える利用・非利用要因についての考察 (6 章)
6. あるべき公共図書館についての議論 (6 章)

出所：著者作成

※ () 内は、本書でふれている章

潜在利用者を含む利用者調査は、データ収集方法から量的調査と質的調査のふたつがあり、どちらか一方、あるいは双方を行ったうえで分析、考察がされる。ここでこの調査法の特徴についてふれておきたい。まず、量的調査（と統計的調査）の特徴は比較的实施が用意であり、適切な方法がとられれば手法手続きの客観性も高く、結果の客観性、再現性も高い点にある。その反面、事前に定型化した質問によるため、サンプルあたりの情報量は少なくなる。質的調査の特徴は、柔軟にアプローチを変更でき、課題を総合的に把握することが可能な点である。ただし再現性に欠け、結果の一般化が困難であるという欠点ももつ。このように、どちらの方法にも、長所と欠点があるため、これらは互いに補完的な関係にある（佐藤 2008）。

本研究は質的調査と量的調査の両方を行う。これは、量的調査にあたる質問紙調査を重点としながらも、その予備調査や質問紙調査結果の検討の際の補足として質的調査にあたるインタビュー調査で得られた結果を合わせて検討していくためである。質問紙調査は質問紙を用いた集合調査で対象者の特徴が明確なサンプルを収集すると同時に、規模の大きいウェブ調査を行う。インタビュー調査は、公共図書館利用・非利用の背景を深く探ることを目的に、スノーボール法で行う。

3.3.3. 分析の方法

分析を行う際は統計ソフトウェア SPSS を利用した。

それぞれの独立変数と公共図書館利用頻度との関係については、カテゴリ間の差を確認する場合、クロス表を出力して、Mann-Whitney の U 検定を行った。また、変数同士の

相関関係について議論する場合、相関係数を出力して関連を確認した。相関係数を出力する際には順序尺度の場合は、Kendall の順位相関係数 (τ_b 、 τ_c) を、間隔尺度の場合は Pearson の積率相関係数 (R) を確認した。公共図書館利用頻度は、ノンパラメトリック変数となっている。これが従属変数となる場合はノンパラメトリックな検定や相関係数の算出を行った。しかし、回帰分析や、相関係数を算出する場合に片方の変数が連続変数となる場合にはパラメトリック変数に対する方法を使用した。

グループごとの連続変数の平均値の差を比較する際は、独立したサンプルに対する t 検定、あるいは対応するサンプルに対する t 検定を行った。

公共図書館利用頻度を、複数の独立変数から予測したり、影響を確認する場合は多変量解析の中でも、重回帰分析と二項ロジスティック回帰分析を行った。イメージに関する調査などで、複数の項目を整理してまとめる際には因子分析を行い、因子を得点化して新たな独立変数として扱った。

従属変数に当たる公共図書館利用頻度は、相関係数を求める際には、ノンパラメトリックを仮定した Kendall の τ_b 、 τ_c を用いている。

4. 調査概要

4.1. 図書館利用・非利用の要因の概要

公共図書館を利用・非利用、またどの程度利用するのか利用頻度の要因には、どのようなことが考えられるだろうか。

塩崎は、Porter の『競争の戦略』から、5 つの競争要因を公共図書館サービスに仮想的にあてはめ考察している。一つ目は、競争業者であり、これは図書館内での競争要因を意味する。電子図書館化、有料データベース、複写問題、成人サービス重視対児童サービス重視がこれにあたる。二つ目は、新規参入業者で代表格としてインターネットをあげている。三つ目は代替業者で、新刊書店、古書店、新古書店、貸本屋が例とされている。四つ目は供給業者で、さらにこれをカネ・人の供給業者とモノの供給業者に区分している。前者は、自治体や寄付者、ボランティアをさし、後者は、作家、出版社、取次、書店などをさしている。また、これに追加して建築、設備関連の供給業者、システムの供給業者の存在もあげている。最後の五つ目は買い手であり、これは利用者と住民にあたる。そして競争の構造は、顧客側（ここでは利用者のことであろう）の選好によって決定される部分が大きいと主張している（塩崎 2001）。

宮部は図書館サービスを支える要素として、「図書館資料」「図書館施設」「図書館職員」「図書館利用者」の四つをあげている（宮部 2012）。このうち、資料と施設の問題は利用要因のうち図書館のハードの問題、職員の問題はソフトの問題というように理解することができる。利用者自体（非利用者も含む）もその背景や環境は当然利用要因のとなる。

ここで、これまでの先行研究や文献、インタビュー調査、およびメディアでの報道などから浮かび上がってくる、公共図書館の利用と非利用の要因について表 4-1 に示してみたい。

表 4-1 図書館利用・非利用について考えられる要因

大項目	中項目	説明	データ例
利用者の個人的環境	属性	性別	男女
		年齢	実年齢
		職業	雇用形態
	教育	就学	最終学歴、就学年数
	家族	家族構成	子の有無
	能力（リテラ	機器や施設の利用法理解	理解度に関する調査、利用状況

	シー)	機器・施設利用	日常のパソコン利用
			インターネット利用
			情報検索
	経験	読み聞かせ経験	読み聞かせ経験
		図書館利用の経験	過去の公共図書館利用 過去の学校図書館利用頻度
		図書館での体験	伴ったイメージ
	社会関係資本	参加	話し合い参加 組織参加
		人脈	知り合い
		信頼感	信頼感尺度
	ライフスタイル	趣味	娯楽の実施頻度
		公共施設（図書館外）の利用	現在の公共施設の利用状況
	読書	読書状況	現在の読書状況
	メディア利用	新聞購読	新聞購読の頻度
		テレビ視聴	テレビ視聴時間、頻度
		インターネット利用	インターネット利用時間、頻度
	選好	情報の入手手段	公共図書館を使うか、代替を使うか
	目的	図書館利用の目的	利用目的
	経済状態	年収	年収
		図書購入	年間図書購入状況
	心理	イメージ	図書館に対するイメージ
孤独感		孤独感尺度	
個人の情報ニーズ	利用目的	資料の利用目的	
	緊急度	入手の緊急性	
個人の情報価値	確実性の重視	図書館やデータの重要度	
イメージと認知	図書館とは何か	社会における図書館の役割、機能	図書館の社会的役割や機能の理解
	図書館と図書館員の権威	図書館に対する社会的価値	社会にとって必要か
	現実の図書	近くの図書館の存在	自宅近くの図書館の存在の認

	館の存在		知
		図書館までの所要時間	図書館までの所要時間、近さ
	図書館員の 仕事の理解	図書館員からの援助	図書館員からのサービスの理 解
	提供サービ ス（認知）	図書館での行っているサー ビスの理解	知っているサービス（利用含 む）
	場としての 機能（認知）	図書館でのコミュニティ活 動	図書館イベントや活動の認知
	イメージ	現在のイメージ	公共図書館へのイメージ
一 般 社 会 の 状 況	法律	教育法	教育法
		図書館法の趣旨と変遷	図書館法
	一般教育	教育振興	文科省指針
		教育指針	文科省指針
	教育水準	識字	ユネスコ統計
		就学状況	国税調査
		学力試験得点	全国学力試験結果
	コミュニテ ィ	地域コミュニティの存在	自治体、サークル、集会などの 存在の実態
	書籍の流通	書店数	全国書店数
		書店規模	書店延べ面積
	新聞（マスコ ミ）	図書館報道、アンケート結果	新聞における図書館特集
		アンケート結果	購読者アンケート
	TV（マスコ ミ）	図書館報道	図書館の新しいサービスや実 態の紹介
	インターネ ット（マスコ ミ）	図書館報道	図書館関係サイト
	映画、ドラマ	登場する図書館、図書館員	映画やドラマにおける図書館 の取り扱い
図書館関係 事件	図書館における事件・話題	新聞データベースにおける図 書館関連事件の記事	

図書館の物理的環境（ハード）	立地	立地場所	ホームページ案内
		周辺施設	周辺地図
	建築デザイン	施設設計	設計資料、図面
		インテリア	設計資料、図面、写真
	蔵書 (stock)	蔵書数	図書館統計
		収集ジャンル	図書館統計
設備 (備品など)	PC、オーディオ機器、検索、データベース	図書館年報、ホームページでの紹介	
図書館のサービス状況（ソフト）	開館時間	開館時間	ホームページ利用案内
	料金 (charging policies)	料金設定、複写料金、郵送料金	ホームページ利用案内
	図書館のサービス対象	ビジネス、児童、YA、一般	ホームページ利用案内
	提供サービス	その図書館が行っているサービス	ホームページ利用案内
	イベント	おはなし会	ホームページ利用案内
		講演	ホームページ利用案内
		博物館連携	ホームページ利用案内
	使用される専門用語	図書館サービスで使用されている図書館情報学用語など	ホームページ上の専門用語
図書館員教育	図書館職員の規定、研修	内部資料、公開された案内	

出所：著者の過去の修士論文、学会、シンポジウム発表をもとに著者作成
(カテゴリや項目は著者の知見による)

本研究では、公共図書館の利用と非利用または、利用頻度が説明される変数（従属変数）

となる。表にあげたような様々な要因が絡み合いながら、利用という選択肢へと導かれるものであろう。その要因にあたると考えられるものひとつひとつが説明する変数（独立変数）となる。ところで、詳しい影響関係をみる前に、従属変数となる利用頻度はどのような分布になっているのかをみておきたい。

サンプルが大きく比較的広範囲にわたる回答を集めたのは調査⑪、調査⑫であるが、どちらも実数の差はあるが「図書館に行かない」あるいは「月に何度か行く」カテゴリの人々が多くなっている。おおまかな分布の傾向をより分かりやすくするために、調査⑪と調査⑫の結果を図4-1、図4-2にヒストグラムで示す。グラフの形は非常に似ており、左端が突出しておりそこから減少し、また一度増加してから減少していく様子がみられる。

利用しない人が最も多く、月に数回程度利用する層が多く、中間が少ない傾向にあるといえよう。これまで利用頻度を問う調査はかなり多くみられるが、ヒストグラム化したものがほとんどない。本調査結果の単純なグラフであるが、公共図書館利用の実態を視覚的に概観することができるため、ここに記しておきたい。

表4-2 調査⑪における回答者の公共図書館利用頻度

		公共図書館利用頻度			
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効数	図書館には行かない	385	38.5	38.5	38.5
	年1回以下	188	18.8	18.8	57.3
	年に数回	120	12.0	12.0	69.3
	4か月～半年に1回程度	23	2.3	2.3	71.6
	2～3か月に1回程度	84	8.4	8.4	80.0
	月に数回	120	12.0	12.0	92.0
	週1回程度	59	5.9	5.9	97.9
	週2～3回程度	15	1.5	1.5	99.4
	週4回以上	6	.6	.6	100.0
	合計	1000	100.0	100.0	

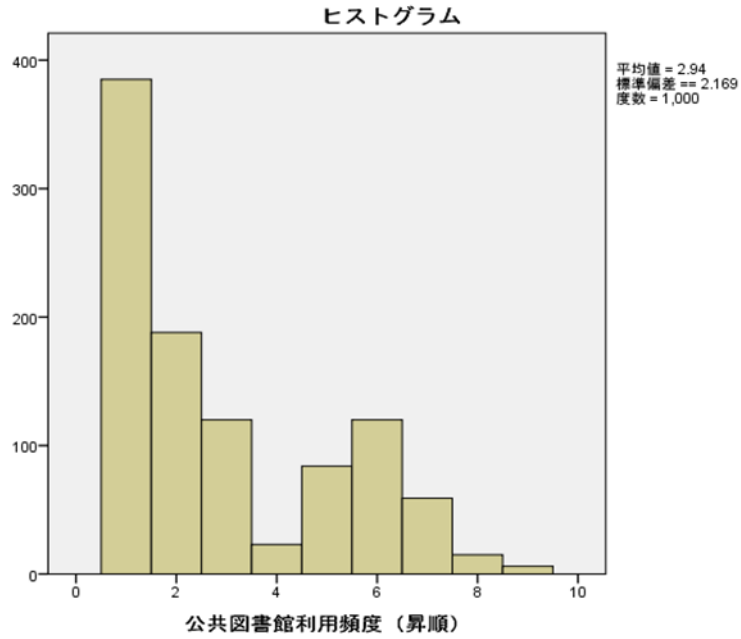


図 4-1 調査①における回答者の公共図書館利用頻度のヒストグラム

(縦軸は人数、横軸は 1=図書館には行かない、2=年 1 回以下、3=年に数回、4=4 か月～半年に 1 回程度、5=2～3 か月に 1 回程度、6=月に数回、7=週 1 回程度、8=週 2～3 回程度、9=週 4 回以上)

表 4-3 調査②における回答者の公共図書館利用頻度

公共図書館利用頻度					
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効数	めったに・全く行かない	268	48.7	48.7	48.7
	年1回程度	47	8.5	8.5	57.3
	4か月～半年に1回程度	33	6.0	6.0	63.3
	2～3か月に1回程度	37	6.7	6.7	70.0
	月に1回程度	60	10.9	10.9	80.9
	月に2～3回程度	63	11.5	11.5	92.4
	週1回程度	31	5.6	5.6	98.0
	週2～3回程度	7	1.3	1.3	99.3
	週4回以上	4	.7	.7	100.0
	合計	550	100.0	100.0	

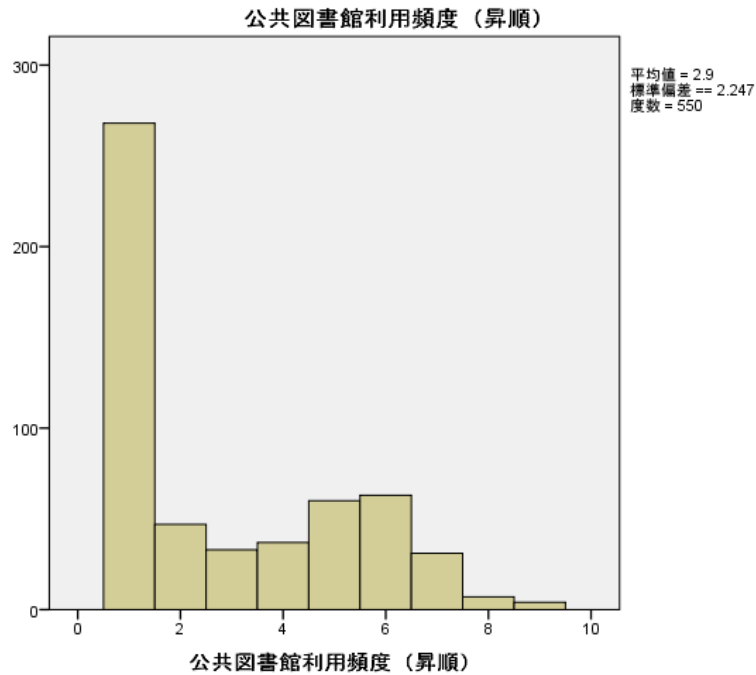


図 4-2 調査⑫における回答者の公共図書館利用頻度のヒストグラム

(縦軸は人数、横軸は 1=めったに・全く行かない、2=年 1 回程度、3=4 か月～半年に 1 回程度、4=2～3 か月に 1 回程度、5=月に 1 回程度、6=月に 2～3 回程度、7=週 1 回程度、8=週 2～3 回程度、9=週 4 回以上)

4.2. インタビュー調査

佐藤によれば、質的調査とよばれるもののうちのインタビュー調査により、意図あるいは意味、ある意見や行動が、なぜ、どのような背景、文脈から生じたのか追求することができる(佐藤 2008)。インタビュー調査は公共図書館の利用要因、利用しない要因を対象者の経験などから見つけ出して議論することと、質問紙調査を改善し実施するためのプレ調査の位置づけとする。また、質問紙調査結果の議論の中で、補足として扱う。実施の対象者、方法、インタビューの内容については以下の通りであった。

(1) 対象

20 代から 60 代までの男女 18 人に対して行った。男性 7 人、女性 11 人。実施日と職業の詳細は以下の表 4-4 に示す。

表 4-4 インタビュー調査 I 実施対象者リスト

No	実施日	性別	年代	職業
1	2010/4/20	男	20	大学院生
2	2010/4/29	女	20	インテリア関係
3	2010/5/23	女	30	製造業秘書
4	2010/5/23	女	30	主婦、アルバイト
5	2010/5/31	男	30	高校非常勤講師、大学院生
6	2010/6/13	女	20	小学校養護教諭
7	2010/6/19	女	50	金融
8	2010/6/19	男	50	金融
9	2010/6/25	女	40	学校事務
10	2010/7/4	女	40	広告代理店
11	2010/7/4	女	20	金融
12	2010/7/9	男	60	コンサルタント
13	2010/7/10	女	50	農業（造園）
14	2010/7/10	男	20	農業（造園）
15	2010/7/10	男	50	農業（造園）
16	2010/8/1	男	30	美容師
17	2010/8/14	女	60	主婦
18	2010/8/15	女	60	退職、非常勤

※文章中では回答者を、通し番号でNo～と記載する。

※内容リストを巻末付録2に掲載

(2) 調査方法

1対1の面接調査とし、それぞれ約20分程度のインタビューを行った。

(3) 調査内容

以下のような項目について調査した。

- ◆ 図書館に対するイメージ、利用状況、利用・非利用の理由、必要性の認識。
- ◆ 現在とこれまでの読書状況。
- ◆ 幼少時代の学校・公共図書館利用状況。
- ◆ 図書館の良い点、悪い点、希望するサービスなど。

利用動向のみでなく、個人的背景も明確になるような項目を選択している。

4.3. 質問紙調査

4.3.1. 質問紙調査実施の概要

質問紙調査は、学生中心のもの、地域の特定の公共施設利用者中心のもの、調査会社モニターに登録した不特定の地域に在住する様々な職業に従事している者を収集したものを扱った。通常のウェブモニター調査や、平日の利用者調査では学生が極端に少ない。また、過去の公共図書館の利用者調査でも学生の回答というのは非常に少ない。そこで、学生のみを対象にした調査も扱うこととした。地域の特定の公共施設利用者の調査も重要な意味をもつ。公共図書館で行えば、利用者の傾向が把握できるし、その他の公共施設で行えば、公共図書館利用者ではないが、地域の公共施設は利用するという人々の傾向がわかる。また、分析過程でもウェブ調査の分析を中心的に扱うが、これまで公共図書館について自治体をまたいだ広い地域による調査はあまりみられていない。新聞社の登録モニターを対象とした調査は各社全国紙にも時々掲載されるが、詳細な質問や結果の分析は行われておらず、単純集計を示すにとどまっている。そこで、今回は調査会社に登録されたモニターを対象にした質問紙調査を実施するに至った。

ところで、特定の地域において調査を行う場合は、その地域の特性の把握も課題となる。今回調査の対象としたのは東京都八王子市であり、八王子市は東京都心から西へ約 40 キロメートルに位置し、大正 6 年に市制施行、現在は人口約 55 万人の多摩地区の中核都市であり、21 の大学が存在する、学園都市となっている。八王子市には中央図書館、中央図書館北野分室、生涯学習センター図書館、南大沢図書館、川口図書館の 5 つの図書館があり⁶、利用状況は表 5 のとおりである。今回調査対象とした生涯学習センター図書館は、入館者、所蔵数、貸出点数ともに中央図書館に次いで二番目の規模となっている。また、JR 八王子駅と京王八王子駅の 2 つの大きな駅からも近く徒歩 5 分以内で行くことができ、アクセスのよい条件にあるといえる。また、近くに比較的大きな書店が複数あり、図書館、書店ともに人々の生活環境の中にある状況となっているため、図書館に行くための交通の便が良く、比較対象の書店も近くにあり、規模も大きいということから、今回の調査対象図書館に決定した。

⁶ それぞれの図書館の開館年は、中央図書館（1985 年）、中央図書館北野分室（2006 年）、生涯学習センター図書館（1999 年）、南大沢図書館（1996 年）、川口図書館（1997 年）となっている。

表 4-5 八王子市平成 23(2012)年度図書館利用状況

図書館入館者数、所蔵数、貸出数(平成 23 年度)			
施設名	入館者 (人)	所蔵数 (点)	貸出数(点)
中央図書館	572,156	968,980	1,036,966
中央図書館北野分室	75,517	48,948	154,378
生涯学習センター図書館	515,899	298,585	746,935
南大沢図書館	384,151	222,629	720,336
川口図書館	125,259	151,313	285,321

出所：URL：<http://www.city.hachioji.tokyo.jp/profile/data/kyoikubunka.html>

(2013.7.25)

八王子市以外にも、図書館司書の課程で学ぶ学生、ウェブ調査会社のモニター登録者を対象とした質問紙調査を行った。利用・非利用の要因となり得るもののうち、「利用者の個人的環境」と「イメージと認知」について、調査内容と各調査での実施事項の対応を以下の表 4-6 に示した。調査においては、公共図書館の「物理的環境（ハード）」と「サービス状況」が利用に影響を与えることは大いにあり得る。そこで本研究でも利用要因として取り上げるが、質問紙による調査から回答者の判断による回答となっている。

表 4-6 公共図書館の利用・非利用要因と実施調査との対応

※①～⑫の調査票は、巻末付録 1 に掲載。

大項目	中項目	説明	データ例	調	調	調	調	調	調	調	調	調	調	調	
				査	査	査	査	査	査	査	査	査	査	査	査
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
利用者の個人的環境	属性	性別	男女	○	○	○		○	○	○	○	○	○	◎	◎
		年齢	実年齢	○	○	○		○	○	○	○	○	○	◎	◎
		職業・就学	雇用形態 所属			○		○	○	○	○	○		◎	◎
	教育	就学	最終学歴、 就学年数	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
	家族	家族構成	子の有無					○	○	○	○	○		○	○
	能力(リテラシー)	機器や施設の利用 法理解	理解度に関する調査、 利用状況												

			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	
	機器・施設 利用	日常のパソコン利用													
		インターネット利用	○	○	○									○	○
		情報検索	○												
経験	読み聞かせ 経験	読み聞かせ 経験					○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
		過去の公共 図書館利用		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	◎
	図書館利 用の経験	過去の学校 図書館利用 頻度		○	○		○	○	○	○	○	○			◎
		図書館で の体験	伴ったイメー ジ						○	○	○	○	○		
社会関係 資本	参加	話し合い参 加												◎	
		組織参加												◎	
	人脈	知り合い											◎	◎	
	信頼感	信頼感尺度												◎	
ライフスタ イル	趣味	娯楽の実施 頻度					○	○	○	○	○	○	○		
	公共施設 (図書館 外)の利用	現在の公共 施設の利用 状況					○	○	○	○	○			○	
読書	読書状況	現在の読書 状況		○	○		○	○	○	○	○	○	○	◎	
メディア 利用	新聞購読	新聞購読の 頻度		○	○									○	◎
	テレビ視聴	テレビ視聴 時間、頻度		○	○									○	◎
	インターネ ット利用	インターネッ ト利用時間、 頻度		○	○									○	◎

			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫		
	選好	情報の入手手段	公共図書館を使うか、代替を使うか	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	
	目的	図書館利用の目的	利用目的	○	○	○										
	経済状態	年収	年収												○	
		図書購入	年間図書購入状況					○	○	○	○	○	○			○
	心理	イメージ	図書館に対するイメージ	○			○	○	○	○	○	○	○			○
		孤独感	孤独感尺度												○	
	個人の情報ニーズ	利用目的	資料の利用目的	○	◎	◎										
緊急度		入手の緊急性														
個人の情報価値	確実性の重視	図書館やデータの重要度	○													
イメージと認知	図書館とは何か	社会における図書館の役割、機能	図書館の社会的役割や機能の理解													
	図書館と図書館員の権威	図書館に対する社会的価値	社会にとって必要か		◎	◎										
	現実の図書館の存在	近くの図書館の存在	自宅近くの図書館の存在の認知			○										○
		図書館までの所要時間	図書館までの所要時間、近さ		○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
	図書館員の仕事の理解	図書館員からの援助	図書館員からのサービスの理解	○												

				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
	提供サービス(認知)	図書館で行っているサービスの理解	知っているサービス(利用含む)		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
	場としての機能(認知)	図書館でのコミュニティ活動	図書館イベントや活動の認知		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
	イメージ	現在のイメージ	公共図書館へのイメージ	○			○	○	○	○	○	○	○		○
竟(ヘッド)	立地	立地場所	図書館との距離、移動時間		◎	◎		○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	設備	設備(備品など)	設備の充実度、要望		◎	◎									
図書館のサービス状況	開館時間	開館時間	開館時間の重要度		◎	◎									
	提供サービス	その図書館が行っているサービス	利用しているサービス	○				○	○	○	○	○	○	○	◎

※4.1 で取り上げた一覧から、「一般社会の状況」の部分は今回の調査では対象としなかったため、省略した。(○は調査項目、◎は第5章で用いているもの)

それぞれの調査の特徴は以下の通りであった。

【調査①】

(1) 対象

文学部「社会統計学概論」出席者48名、文学部「データ解析B」出席者31名の合計79名。

(2) 調査時期

2009年11月9日(月)1限「社会情報学概論」、2009年11月16日(月)3限「データ解析B」それぞれ授業中に実施。

(3) 調査方法

授業実施教室における、集合調査。

(4) 調査内容

「情報の信頼度」「情報の利用」と「図書館のイメージ」「図書館の利用」についての質問紙調査。様々なメディアについて、信頼の高さを質問している。

[調査②]

(1) 対象

中央大学文学部「社会統計学概論」出席者 122 名、文学部「データ解析 A」出席者 45 名の合計 167 名。

(2) 調査時期

2010 年 7 月 7 日（水）1 時限「社会統計学」授業実施時。

2010 年 7 月 7 日（水）3 時限「データ解析 A」授業実施時。

(3) 調査方法

授業実施教室における、集合調査。

(4) 調査内容

日常利用メディア、公共図書館の利用と要求に関する選択式質問紙調査。

公共図書館のニーズと利用について検討するため、「社会にとって必要であるか」「自分自身にとって必要であるか」という質問を行った。読書状況について詳細に検討するため、読書の時間があるか、読書をしているか、意欲についても質問した。

[調査③]

(1) 対象

論文著者の知人に実施。さらに回答者の知人に数枚配布・回収してもらいデータ収集を行った。回収合計は 78 名。（空欄頁の多い 1 枚を除いたため、実際のデータは 77。）10 代～70 代以上までの人が対象。

(2) 調査時期

2010 年 8 月上旬から、2010 年 12 月上旬。

(3) 調査方法

スノーボール調査を念頭に、著者の友人・知人に複数配布し、さらにその知人に回答してもらい、回収した。

(4) 調査内容

日常利用メディア、公共図書館利用と要求に関する選択式質問紙調査。学生アンケートとは形式や選択肢に相違があるが、ほぼ同様の内容で実施。

公共図書館のニーズと利用について検討するため、「社会にとって必要であるか」「自分自身にとって必要であるか」という質問を行った。読書状況について詳細に検討するため、読書の時間があるか、読書をしているか、意欲についても質問した。

【調査④】

(1) 対象

中央大学 大学生（文学部図書館情報学コースのゼミ参加者）16名。

(2) 調査時期

2012年9月6日（木）ゼミ合宿時。

(3) 調査方法

ゼミ参加者に集合調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査。イメージに関する形容詞対25項目の回答者にとってのあてはまりを質問した。詳細な個人的背景や生活に関する質問は含まれず、イメージのプレ調査として行った。

【調査⑤】

(1) 対象

八王子市生涯学習センター図書館に来館した利用者 11名。

(2) 調査時期

2012年12月20日（木）に実施。

(3) 調査方法

来館者調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。イメージに関する形容詞対25項目の回答者にとってのあてはまりを質問した。

なお、この図書館はJR八王子駅から非常に近く駅ビルや飲食店、書店なども近くにある場所に立地している。

【調査⑥】

(1) 対象

八王子市民体育館のイベント参加者と運営スタッフ49名。この市民体育館はJR八王子駅からバス15分の位置に立地し、周辺にはスポーツ関連施設や市民センター、住宅地がある。

(2) 調査時期

2013年3月3日（日）に実施。

(3) 調査方法

公共施設利用者に対する調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。この調査では、趣味的活動の頻度を質問している。趣味的活動とは、ショッピング（実際に出かけて）、スポーツ、ゲーム、外食、映画鑑賞、ネット・テレビショッピング、掲示板書き込み、SNS（facebook や twitter）、習い事、旅行、習い事以外の趣味（スポーツ以外）の 11 項目で、こういった活動の頻度が公共図書館の利用に関係するかを確認するための質問項目である。

【調査⑦】

(1) 対象

八王子市南大沢市民センター施設利用者 25 名。

(2) 調査時期

2013 年 6 月 6 日（木）に実施。

(3) 調査方法

公共施設利用者に対する調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。

京王線南大沢駅すぐそばにあり、周辺には、アウトレットモールや飲食店、ファッションビル、書店などがそろそろ。施設では、スポーツや文化的な趣味のサークルなどの活動が行われていた。

【調査⑧】

(1) 対象

八王子市長房市民センター施設利用者 46 名。

(2) 調査時期

2013 年 6 月 18 日（火）に実施。

(3) 調査方法

公共施設利用者に対する調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。

J R 高尾駅から徒歩で 20 分程度、あるいはバスで約 5 分の位置にある。駅前にはスーパーや飲食店、スーパーなどが集まっているが、市民センター周辺は住宅や河原となっている。

フラワーアレンジメント、スポーツなどのサークル活動が行われていた。

【調査⑨】

(1) 対象

八王子市生涯学習センター図書館に来館した利用者 42 名。

(2) 調査時期

2013 年 6 月 30 日（日）に実施。

(3) 調査方法

来館者調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。

【調査⑩】

(1) 対象

同志社大学 司書課程専攻 大学生 86 名。

(2) 調査時期

2013 年 7 月 3 日（水）～11 日（木）の期間に実施。

(3) 調査方法

授業受講者、及び研究室在室者への集合調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。通常の調査では、学生のサンプルがかなり少ないことから、学生の調査を行った。

【調査⑪】

(1) 対象

ウェブ調査会社(楽天リサーチ)の登録モニターについて住民基本台帳と同様の構成になるよう、年齢・居住地域・性別で層化抽出されたうちの、有効回答は 1000 名。対象者年齢は 20 代～70 代。

(2) 調査時期

2014 年 3 月に実施。

(3) 調査方法

インターネットウェブモニター調査。

(4) 調査内容

「政治的コミュニケーションに関する意識調査」と題した調査⁷。内容には、メディア利用や公共図書館利用についての質問が含まれる。

【調査⑫】

(1) 対象

ウェブ調査会社 (fastask) の登録モニターについて、性別、年代が平成 26 年総務省統計局 の人口推計とほぼ同じ割合になるよう収集された。有効回答は 550 名。対象年齢は 10 代 (15 歳) ~70 代。

(2) 調査時期

2015 年 1 月。

(3) 調査方法

インターネットウェブモニター調査。

(4) 調査内容

「公共図書館イメージ」と「書店イメージ」の選択式調査と、日常生活やメディア利用に関する調査。

4.3.2. 質問紙調査であつかうイメージに関する項目

イメージについては、形容詞の対を作成し、7 段階で「あてはまり」を質問する。これは一般に SD 法 (semantic differential scale method) とよばれる方法である。1976 年に、公共図書館でもマーケティングの手法を用いた利用者 (潜在利用者も含む) 個人の分析が重要なことが主張されており、その手法としてイメージを測る SD 法が紹介された (Massey1976)。例えば、「よい—わるい」という形容詞対がある場合、「どちらでもない」を「4」とし、7 段階で回答者に選択させるという方法である。本研究では形容詞対を作成し、データ入力の際には「よい」イメージの方を高い得点として、1~7 点で入力した⁸。

イメージ把握のため、図 4 に示す形容詞対を作成した。形容詞対は次の方法で決定した。

- (1) 図書館についてのイメージとして考えられる形容詞、形容動詞を選択する。より多くの人に馴染みのある言葉を選択するため、子供向けの図書『言葉図鑑 ことばがいっぱい: 3 かざることば (A)』、『言葉図鑑 ことばがいっぱい: 4 かざることば (B)』を参照した (五味 1986a、1986b)。誰にでも分かる表現を選定するため、絵本でありながら辞書的な内容のものを選択した。

- (2) 実際に形容詞対を作成する。KJ 法をもとにカードを作成し、中央大学の大学院生に

⁷本調査は、安野智子(中央大学)、宮田加久子(明治学院大学)、市川芳治(慶応義塾大学)によるものである。

⁸ どちらが良いかを判断しづらい形容詞対については、その限りではない。

より対となりそうな言葉の組み合わせを作成した。

③まぎらわしい言葉、対としてふさわしくない言葉は削除した、または他の言葉に置きかえた。似たような対は、できるだけ分かりやすいひとつの対に絞った。

(3) 図 4-3 に示す計 26 項目のイメージを項目に含めてプレ調査として調査④、調査⑤を行った。

この結果から、特に学生の調査対象者（調査④）には公共図書館に対してややネガティブととれるイメージが存在していたことが分かった。もし調査対象となった学生が公共図書館に足を運ぶ機会が少ない、あるいはないとすれば、公共図書館利用者は公共図書館にも書店にもプラスのイメージをもっているが、非利用者は書店に比べて公共図書館へネガティブなイメージがあることが予想される。また、公共図書館利用者は公共図書館に対しても書店に対しても何らかのポジティブなイメージをもっているという結果が得られた。

(4) 調査④、調査⑤を行った結果、項目の多さから回答者に負担を与え、欠損値が多く出た。似たようなイメージを削除し、さらに公共図書館への心理的なイメージとしてより適切な図 4-4 に示す 17 項目に絞り込んだ。表記も回答者の読みやすさを考慮し、漢字表記に変更した。

1. あかるい — くらい
2. あたらしい — ふるい
3. あたたかい — つめたい
4. うれしい — かなしい
5. おしゃれな — やぼったい
6. きがるな — めんどうな
7. きらくな — かたくるしい
8. きれいな — きたない
9. ここちよい — ゆううつな
10. しずかな — さわがしい
11. じゆう — きびしい
12. しんせつな — ふしんせつ
13. すきな — きれいな
14. たのしい — つまらない
15. たのもしい — たよりない
16. ちかい — とおい
17. ちょうほうな — むだな ※1
18. とくべつな — みぢかな
19. にぎやか — ひっそり
20. ねっしんな — ひかえめな
21. はなやかな — じみな
22. ひつような — ふような ※2
23. ひろい — せまい
24. まんぞくな — ものたりない
25. めずらしい — ありふれた
26. りっぱな — ぼろい

図 4-3 作成された 26 のイメージ形容詞対
 ※1 調査④のみ, ※2 は調査⑤のみ使用

1. 明るい—暗い
2. 新しい—古い
3. あたたかい—つめたい
4. おしゃれな—やぼったい
5. 手軽な—面倒な
6. リラックスした—かたくるしい
7. きれいな—きたない
8. たのしい—つまらない
9. 静かな—騒がしい
10. 自由な—厳しい
11. 親切な—不親切な
12. 好きな—嫌いな
13. 身近な—特別な
14. にぎやかな—ひっそり
15. 熱心な—型通りな
16. 必要な—不要な
17. 満足な—物足りない

図 4-4 17 項目のイメージ形容詞対

5. 調査結果とそれにもとづく図書館利用・非利用要因の検討

5.1. 本研究で扱う独立変数（原因変数）

本研究では、公共図書館の利用や非利用に関わりがあるであろうと思われる様々な独立変数を扱う。その変数について説明しておきたい。

個人的な背景は、物理的環境、社会的環境、個人の成長過程での経験、現在の対象に対する認識など、実に多くの項目が想定される。ここでは、基本的な事柄と、これまでの先行研究であまり取り上げられなかった項目に着目して、いくつかの変数を選択した。まず、属性に関しては、性別、年齢、就業状況を取りあげた。職業に関しては、業種や職種についても質問している過去の質問紙調査も存在するが、ここでは時間的制約を前提に就労状況を取りあげることとした。

ニーズに関しては、ニーズということ自体に様々な解釈があるが、ここでは「必要性」と定義して、2通りのニーズを設定した。一つ目は、個人の置かれた状況でのニーズである。これは、情報に対するニーズの目的や、緊急性などがあるが、これらをまとめて個人にとっての必要性とした。二つ目は、社会にとっての必要性であり、社会的必要性についての認識の度合いを質問した。

趣味的活動は、旅行や外食、映画鑑賞といった従来から行われているレジャーにあたるものの他、ゲームやテレビ・ネットショッピングなど、近年盛んに行われるようになった事柄も取りあげた。具体的には、ショッピング（実際に出かけて）、スポーツ、ゲーム、外食、映画鑑賞、ネット・テレビショッピング、掲示板書き込み、SNS（facebook や twitter）、習い事、旅行、習い事以外の趣味（スポーツ以外）の11項目の実施頻度を質問項目とした。

読書活動は、公共図書館利用の必須の要因である可能性が高い。冊数や時間など、測定方法は複数あるが、ここでは読書の頻度について質問した。

公共図書館はメディア利用の場の一つであるということができよう。そこで、生活の中での新聞、テレビ、インターネットの利用について変数に含めることとした。新聞は週あたりの読む頻度、テレビ、インターネット利用は一日の利用時間を変数として扱うことにした。

さらに、近年注目を集める社会関係資本に関する指標を取り上げた。個人の社会関係資本を測る指標には、例えば知り合いの職種や組織への参加状況、一般的信頼などが利用されている（johnson2010、Johnson&Griffis 2014）。ここでは、話し合いの参加、組織・会への参加、知り合いの職種数、信頼感、日頃親しくつきあっている人の数を変数として取り入れた。

個人が公共図書館に抱いているイメージは、今まであまり詳細な分析がなされていなかった。しかし、本研究では非常に重要な利用の要因になる可能性があるとして、17項目の

イメージについて当てはまりの度合いを質問した⁹。

個人の経験としては、子どもの頃の公共図書館と学校図書館の利用、読み聞かせの経験について質問した。これらは、将来の公共図書館利用と、その重要な要素となる読書頻度に影響を与える変数であると思われる。

次に図書館側に焦点をあてた変数を示したい。まず、ハード面に関わる問題としては立地とスペースを取り上げた。立地の問題がある。ここでは、主観的な近さや実際のアクセスの時間について質問した。

スペースが充実しているかどうかという点については、自習スペースの充実度と駐車場スペースの広さ取り上げ、変数とした。また、スペースに対する要望を含む、多様な図書館サービスへの要望も変数とした。

公共図書館のソフト面からは、多様なサービス、開館時間、広報と認知を取り上げた。

サービスについては、図書館で行われるサービスから 10 項目を変数とした。

開館時間については、拡張の重要性を変数とした。

広報と認知については、公共図書館がどこにあるか知っているかを変数とした。この質問は、アクセス時間の質問の中に含まれる。

最後に、代替の利用についてはインターネット利用、本・雑誌の購入、本・雑誌の入手先を変数とした。インターネット利用は、メディア利用にも含まれているが単純な利用時間はメディア利用として分析し、代替利用では情報の信頼性に踏み込んで分析を行った。

5.2. 個人的背景に関わる要因

5.2.1. 属性による区分

個人的な環境といって最も基本的な事柄は、性別や年齢といった属性であろう。どんな調査にもこの基本属性は必須であるし、そういった属性の違いは生活にも大きな影響をもたらす。この「属性」の項では、性別、年齢、就労状況（時間に関すること）についてとりあげ、公共図書館利用との関連を論じることにする。ここでは、多くのサンプルから傾向を読み取るために、調査⑪と調査⑫のデータを用いた。

(1) 性別による差

まず、性別による利用頻度の傾向をみってみる。調査⑪では、Mann-Whitney の U 検定の結果利用頻度に性別によって有意な差がみられた。男性の方が、「行かない」という回答者が 10%ほど多く、また女性は「月に数回以上」と定期的に利用する人々が 20%を超えている。これは、就労状況などで時間的な制約に差が原因である可能性が高いと推測される。1980 年に 5 つの都県で実施された調査結果では、書籍・雑誌の入手方法で「借りる」とい

⁹ イメージの 17 項目については 5.2.3 で示すとおりである。

う選択肢を選んだのは、男性 33.3%、女性 43.6%であった（1982 寄藤）。また、1990 年に武蔵野市で実施した調査でも、「図書館で借りる」という回答者は男性 19.3%に対し、女性 28.0%であった（松崎 1994）。2003 年に北広島市で行われた調査でも、現在図書館を利用しているのは、男性 38.0%、女性 50.2%という回答が得られている（河村 2005）。これまでの調査からは、男性より女性の方が利用者の割合が高いということが推測されるが、調査⑩（1000 サンプル）からは頻度も高いということが考えられる。

表 5-1 調査⑩ 性別と図書館利用頻度のクロス表

		公共図書館利用頻度									合計
		図書館には 行かない	年1回以下	年に数回	4か月～半年 に1回程度	2～3か月に1 回程度	月に数回	週1回程度	週2～3回程 度	週4回以上	
性別	女性	166 33.5%	89 17.9%	64 12.9%	13 2.6%	46 9.3%	73 14.7%	37 7.5%	7 1.4%	1 .2%	496 100.0%
	男性	219 43.5%	99 19.6%	56 11.1%	10 2.0%	38 7.5%	47 9.3%	22 4.4%	8 1.6%	5 1.0%	504 100.0%
合計		385 38.5%	188 18.8%	120 12.0%	23 2.3%	84 8.4%	120 12.0%	59 5.9%	15 1.5%	6 .6%	1000 100.0%

Mann-Whitney の U 検定 ***p<0.01

調査⑪（550 サンプル）では、Mann-Whitney の U 検定の結果、男女間で有意な差は見られなかった。「めったに・全く行かない」というカテゴリでは、ほぼ性差はなく女性のほうが若干利用しないような結果となった。月に 2～3 回以上利用するという回答者もあまり大きな差はなかった。

表 5-2 調査⑪ 性別と図書館利用頻度のクロス表

		公共図書館利用頻度（昇順）									合計
		めったに・ 全く行かない	年1回程度	4か月～半年 に1回程度	2～3か月に1 回程度	月に1回程度	月に2～3回 程度	週1回程度	週2～3回程 度	週4回以上	
性別	女性	141 50.7%	17 6.1%	17 6.1%	12 4.3%	34 12.2%	34 12.2%	18 6.5%	3 1.1%	2 .7%	278 100.0%
	男性	127 46.7%	30 11.0%	16 5.9%	25 9.2%	26 9.6%	29 10.7%	13 4.8%	4 1.5%	2 .7%	272 100.0%
合計		268 48.7%	47 8.5%	33 6.0%	37 6.7%	60 10.9%	63 11.5%	31 5.6%	7 1.3%	4 .7%	550 100.0%

Mann-Whitney の U 検定 p=0.950

過去の利用者調査に関する先行研究の中で、田村らがまとめた 1950 年代から 1980 年にかけての利用者の男女比の表からは、1950 年代から 1970 年頃までは男性の利用者（利用

経験者としている調査もある)が多く、それ以降女性が多くなり、また1980年から女性が多くなるというような結果になっている(田村、上田1980)。

つまり、近年の調査では女性の利用者が多い結果がみられているが、これまでの調査をさかのぼると、必ずしも男女どちらの利用者が多いということの決定づけは難しい。時代によっても、対象によっても、その調査によって異なる結果がでているのである。しかし、高頻度の利用者ということになると専業主婦の女性が一定の割合で存在することから、女性のほうが多い結果が出るが多かったのではないだろうか。今回の二つの調査結果からも、男女差があるという明確な結果は得られなかった。

(2) 年代による差

ここで、公共図書館の利用頻度に影響を与える原因として年代の影響を考慮に入れたい。たとえば、性別によっても年代によっても就労や子育てなどに費やす時間が異なる。現在では女性のフルタイム労働も増加しているもののやはり、男性のほうがその比率が高い。しかし、定年を迎えるとその差はあまりなくなってくる。単に女性が多い、男性が少ないというが年代別に状況が異なるのではないだろうか。

そこで、第三の変数として「年代」を加えた分析を行った。年代の効果を考慮に入れると、Mann-Whitneyの検定の結果、調査⑪では、20代と30代では男女に有意な差があり、男性より女性のほうが高頻度の利用者が多く、利用しない人は男性が多い¹⁰。調査⑫では、Mann-Whitneyの検定の結果、40代に有意な差があり。40代では女性より男性のほうがよく利用している¹¹。調査⑪、調査⑫からは、性別と年代で利用頻度が大きく異なるという結果は得られず、他の要因が影響を与えている可能性が高いと考えられる。

(3) 就労状況による差

ここでは、就労状況と公共図書館利用の関係について検討したい。就労時間が短ければそれ以外に費やすことのできる時間が増える。それによって公共図書館を利用可能となる時間も増えると考えられる。調査⑪は、実際の勤務時間を尋ねることはなかったが、就労の状況を「働いていない」「パート・アルバイト」「フルタイム」の3つに分け、利用頻度との関連をみた。働いていない人々とパート・アルバイトの人々ではおおむね似たような傾向がみられ、「めったに・全く行かない」人は35%代となっている。しかしフルタイムに

¹⁰ 調査⑪では、年代を「20代」「30代」「40代」「50代」「60代」に分け、男女ごとの公共図書館利用頻度の差について検定を行った。公共図書館利用頻度は、「図書館には行かない」「年1回以下」「年に数回」「4か月～半年に1回程度」「2～3か月に1回程度」「月に数回」「週1回程度」「週2～3回程度」「週4回以上」の9段階のカテゴリ。

¹¹ 調査⑫では、年代を「10代(15～19歳)」「20代」「30代」「40代」「50代」「60歳以上(60歳～79歳)」に分け、男女ごとの公共図書館利用頻度の差について検定を行った。公共図書館利用頻度は、「めったに・全く行かない」「年1回程度」「4か月～半年に1回程度」「2～3か月に1回程度」「月に1回程度」「月に2～3回程度」「週1回程度」「週2～3回程度」「週4回以上」の9段階のカテゴリ。

なると「めったに・まったく行かない」という人が 42.1%で 4 割を超える結果となっている。また、「2～3 か月に 1 回以上」という比較的高頻度で利用する人は、働いていない、パート・アルバイトでは約 35%に対して、フルタイムでは 21.4%と開きがでている。

このことから働いていない人々とパート・アルバイトで働いている人々は利用頻度の傾向が似ており、フルタイムで働いている人々とは差があることが分かる。就労の時間だけを考えれば、「働いていない>パート・アルバイト>フルタイム」というような利用頻度の大小関係が考えられるが、ここでは、「働いていない、パート・アルバイト>フルタイム」という結果になっている。これは、単純に就労の時間が関連するだけでなく、生活状況やあるいは収入などが関連している可能性も考えられる。

調査⑫でも同様に有意な差がみられた。公共図書館に「めったに・全く行かない」層ではパート・アルバイトの層がやや割合が高いがあまり差はないものの、「月に 1 回以上行く」という回答者は無職とフルタイム（フルタイム相当含む）との間に 10%ほどの開きがみられ、時間に余裕がある者が多いと考えられる無職の層の割合が高い。

ところで、たまに図書館を利用する真ん中のカテゴリに着目してみたい。調査⑪では、「年 1 回以下～4 か月に 1 回程度」、調査⑫では「年 1 回～2、3 か月に 1 回程度」のカテゴリで該当する。すると、調査⑪、調査⑫でもフルタイムの割合が高くなることに気づく。フルタイムの就労者は、年に数回程度利用する割合が高いということが考えられる。突発的に利用する必要が生じる可能性がある、あるいは定期的には行かないが全く行かないわけではないという層が多いと思われる。

表 5-3 調査⑪による就労時間と公共図書館利用頻度のクロス表

			公共図書館利用頻度			合計
			行かない	年1回以下～ 4か月に1回程度	2～3か月に 1回程度以上	
就労時間	働いていない	度数	127	107	126	360
			35.3%	29.7%	35.0%	100.0%
	パート・ アルバイト	度数	57	50	56	163
			35.0%	30.7%	34.4%	100.0%
	フルタイム	度数	201	174	102	477
			42.1%	36.5%	21.4%	100.0%
合計		度数	385	331	284	1000
			38.5%	33.1%	28.4%	100.0%

$\chi^2=22.140$ 、*** $p<0.01$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

表 5-4 調査⑫による就労状況と公共図書館利用頻度のクロス表

			公共図書館利用頻度			合計
			めったに・ 全く行かない	年1回～ 2、3か月に1回 程度	月に1回程度 以上	
就労状況	無職 (学生含む)	度数	79	24	61	164
			48.2%	14.6%	37.2%	100.0%
	パート・ アルバイト	度数	34	9	20	63
			54.0%	14.3%	31.7%	100.0%
	フルタイム、 フルタイムに 相当	度数	109	65	57	231
			47.2%	28.1%	24.7%	100.0%
合計	度数	222	98	138	458	
		48.5%	21.4%	30.1%	100.0%	

$\chi^2=15.428$ 、** $p<0.01$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

属性と公共図書館利用について検討を試みたが、明らかなのはフルタイムでの就労では高頻利用は困難であるということだろう。職業ごとの利用頻度の表 5-5 をみると、やはりパート・アルバイト、学生、専業主婦の高頻度の利用者（月 1 回程度以上）が多くなっている。

表 5-5 調査⑫による職業別の公共図書館利用頻度

		公共図書館利用頻度			合計	
		めったに・ 全く行かない	年1回～ 2、3か月に 1回程度	月に1回程度 以上		
職業	公務員	度数	5	10	3	18
			27.8%	55.6%	16.7%	100.0%
	経営者・役員	度数	6	4	4	14
			42.9%	28.6%	28.6%	100.0%
	会社員（事務系）	度数	28	16	14	58
			48.3%	27.6%	24.1%	100.0%
	会社員（技術系）	度数	21	17	12	50
			42.0%	34.0%	24.0%	100.0%
	会社員（その他）	度数	21	7	12	40
			52.5%	17.5%	30.0%	100.0%
	自営業	度数	22	8	9	39
			56.4%	20.5%	23.1%	100.0%
	自由業	度数	6	3	3	12
			50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	専業主婦（主夫）	度数	59	18	41	118
			50.0%	15.3%	34.7%	100.0%
	パート・アルバイト	度数	34	9	20	63
			54.0%	14.3%	31.7%	100.0%
	学生	度数	20	6	20	46
			43.5%	13.0%	43.5%	100.0%
合計		度数	222	98	138	458
			48.5%	21.4%	30.1%	100.0%

「その他」の選択肢の回答は欠損値理

就労形態ごとの利用状況をみると、公務員のサンプル数はあまり多くないが、利用しない層は少なく年1回～2、3か月に1回という不定期な利用が多いようだ。また、他の就労形態に属する人々も、「めったに・まったく行かない」という人が4割を超えているが、経営者・役員、会社員（事務系・技術系）には不定期利用者の割合が多くみられている。

以上の結果から性別についてははっきりとした明確な差があらわれておらず、年代ごとの分析では、特定の年代にしか有意な差がみられていない。このことから、属性から利用傾向を単純に把握することの難しさがうかがえる。さらに個人の深い背景を考慮する必要があるのではないだろうか。Masseyによって指摘されているように年齢、収入、性別、職業などの人口統計的属性による区分と図書館利用には関連があるだろうが、利用の原因となる要素にはもっと複雑な変数があるのだろう（Massey1976）。

個人の属性と公共図書館利用についての分析は、これまでも数多くなされてきた。似たような結果が複数の調査で出ることになれば、また、異なる結果が出ることもあった。回答者の抽出が大きな問題となるだろう。また、性別や職業などで利用者の傾向を把握することもまた、効果的な図書館運営の足掛かりとなる。しかしそこから得られる結果は、固定的なものではない。時代や場所、その時の調査の条件により、異なる結果が得られることに注目すべきである。その際、図書館利用にあたっては、より複雑な個人的背景が関わっている可能性を意識して調査を行う必要がある。

5.2.2. ニーズ

サービスを利用する場合には、そのニーズがどれくらいのものであるかを検討する必要がある。そもそも、公共サービスのニーズというものを具体的な質問や数値で表すことは難しいだろう。しかし、公共サービス機関もマーケティングの要素を取り入れることの重要性が問われている（梅沢 1995）。公共図書館においても、ニーズと利用の関わりについて分析すべきであるのではないだろうか。また、公共図書館が個人にとってどれくらい必要があるのかと同様に、社会にとってどれくらい必要のあるものだと捉えられているのだろうかという視点も併せて検討してみたい。

公共図書館の社会的必要性（社会的ニーズ）について質問するため、調査②、調査③において、それぞれ以下の質問項目を作成した。

【調査②】

Q. 公共図書館に対するあなたの考えについて、最もよくあてはまるものひとつに○をつけてください。

1. 自分にとっても、社会にとっても必要
2. 自分にとって必要だが、社会にとっては必要でない
3. 自分にとって必要でないが、社会にとっては必要
4. 自分にとっても、社会にとっても必要ではない
5. 公共図書館に関心がない（※5は欠損値扱い）

【調査③】

Q. 公共図書館は、社会にとって必要だと思いますか？ひとつに○をつけてください。

1. 必要
2. どちらかといえば必要
3. どちらかといえば不要
4. 不要

調査②については、選択肢1と3を「社会にとって必要」と考えるグループ。2と4を「社会にとって不要」と考えるグループとして集計した。その結果、社会的必要性について「不要」と考える人は1%未満であり、利用頻度に関わらず、社会的必要性は認められていると考えてよいだろう。

調査③では、必要性の度合いについて質問しているが、不要とする回答者はいなかった。公共図書館の利用頻度と社会的必要性の度合いには表5-6に示した通り、有意な関連がみられ、正の相関関係があることが分かる。

表 5-6 調査③ 公共図書館利用頻度 と 公共図書館必要性 (社会) のクロス表

			公共図書館必要性 (社会)		合計
			必要	どちらかといえ ば必要	
公共図書館利用頻度	月 2～3 回以上	度数	21 95.5%	1 4.5%	22 100.0%
	年数回～月 1 回	度数	21 87.5%	3 12.5%	24 100.0%
	めったに行かない	度数	12 75.0%	4 25.0%	16 100.0%
	まったく行かない	度数	7 53.8%	6 46.2%	13 100.0%
合計		度数	61 81.3%	14 18.7%	75 100.0%

$\chi^2 = 9.456$ 、** $p < 0.05$ (Fisher の直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

Kendall の $\tau_c = 0.306$ 、*** $p < 0.01$

頻繁に公共図書館を利用しているほど、社会的必要性を強く感じている。また、不要と評価している人はいないため、調査②同様、社会的な必要性は広く認められていると捉えてよいだろう。

公共図書館の必要性について、個人的な必要性の認識と社会的な必要性の評価には関連があるのだろうか。

調査②では、前述と同じ質問項目を利用し、選択肢1と2を「個人的に必要」とするグループ、選択肢3と4を「個人的に不要」とするグループにしてクロス表を作成した。調査③では、以下の質問項目を利用した。

Q. 公共図書館（都道府県立、市町村立）は、あなたにとって必要なものですか？ひとつに○をつけてください。 ※学校図書館は除きます。
 1. 必要 2. どちらかといえ
ば必要 3. どちらかといえ
ば不要 4. 不要

調査②では、個人的必要性と社会的必要性の間に有意な関連はみられず、学生では、個人的に必要としなくとも、社会的必要性を認めている結果となった。

表5-7 調査② 公共図書館個人的必要性 と 公共図書館社会的必要性 のクロス表

			公共図書館社会的必要性		合計
			必要	不要	
公共図書館個人的必要性	必要	度数	141	0	141
			100.0%	.0%	100.0%
	不要	度数	19	1	20
			95.0%	5.0%	100.0%
合計			160	1	161
			99.4%	.6%	100.0%

$\chi^2=7.094$ 、 $p=0.124$ (Pearson χ^2 正確有意確率)

Kendallの $\tau b=0.21$ 、 $p=0.124$ (モンテカルロ有意確率)

調査③の社会人を含む調査結果は、個人的必要性と社会的必要性の度合いの間には有意な関連があり、正の相関関係もみられた。個人的に公共図書館を必要とするほど、社会的必要性への評価が高いことが分かる。公共図書館を個人的に必要だと考えていない人も、社会的必要はあると考えていることがわかる。

表5-8 調査③ 公共図書館必要性（自分） と 公共図書館必要性（社会） のクロス表

			公共図書館必要性（社会）		合計
			必要	どちらかといえば必要	
公共図書館必要性（自分）	必要	度数	35	0	35
			100.0%	.0%	100.0%
	どちらかといえば必要	度数	22	9	31
			71.0%	29.0%	100.0%
	どちらかといえば不要	度数	4	5	9
			44.4%	55.6%	100.0%
	不要	度数	1	0	1
			100.0%	.0%	100.0%
合計			62	14	76
			81.6%	18.4%	100.0%

$\chi^2=20.333$ 、 $***p<0.01$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

Kendallの $\tau c=0.381$ 、 $***p<0.01$

調査③では、必要性の度合いについて質問できたが、調査②は必要性の強さを質問していないため、単純な比較はできないが、どちらも公共図書館に対して、社会的には必要な存在

であると評価していることが分かる。特に学生は、大学図書館の存在から、公共図書館を自分にとって必要なものと認識していない可能性がある。インタビュー調査でも、社会的必要性は十分理解されていた。また、個人的必要性についても必要と感じている人が多く、公共図書館の存在に不要なものとの見方を示す人は少ないようである。

公共図書館の価値の測定など社会的な存在意義を数値化して示そうとする調査、分析もみられるが、上述の調査結果から、公共図書館の存在価値は、社会一般に広く認められている、と考えてよいのではないだろうか。

5.2.3. 趣味的活動

趣味的活動と公共図書館利用の関わりについて調査されたケースは、これまでほとんどみられないが、図書館資料には趣味に関するものが多くみられる。例えば、NDCを参照すると、2類歴史の中に29 地理という項目がありその地を訪れたい人々にとって有益な資料が多数存在する。7類芸術には絵画や舞踊、スポーツなどの項目がある。また、近年では多様なメディアの発達により、情報メディアが仕事や学術を越えて幅広く余暇の一部として利用されていることから、0類の中の情報分野に参考となる資料が多数見受けられる。趣味が多ければそれに応じて求める情報も多くあるのではないだろうか。他にも映画作品をDVDなどの視聴覚資料として貸出、閲覧サービスを行っている公共図書館も非常に多い。個人の趣味的な活動の頻度が公共図書館の利用頻度を上げる可能性も十分にあるものと思われる。そこで、調査⑥では趣味的活動に関する質問項目を設けて、分析を行った。

調査⑥では、計11項目の趣味の頻度について4段階（よくする、時々する、あまりしない、全くしない）で質問した。11項目は以下のとおりである。

- (1) ショッピング（実際に出かけて）
- (2) スポーツ
- (3) ゲーム
- (4) 外食
- (5) 映画鑑賞
- (6) ネット・テレビショッピング
- (7) 掲示板書き込み
- (8) SNS（facebook や twitter）
- (9) 習い事
- (10) 旅行
- (11) 習い事以外の趣味（スポーツ以外）

これら 11 項目それぞれと公共図書館利用頻度¹²について、相関係数（Kendall の τ_b または τ_c ）を確認したところ、どの項目も有意な相関関係はみられなかった。また、これらの趣味の頻度を合算して得点化し、公共図書館利用頻度との相関をみてみても有意な結果は得られなかった。ここに示したような趣味を対象とした書籍や雑誌は、書店の店頭に行けば目立つ位置に多く目にする事ができる。それだけ需要が高い分野と考えることができるだろう。しかし、これらの余暇利用の頻度公共図書館利用との有意な関連はないことから、公共図書館の利用頻度に大きな影響を与える要因ではないことが考えられる。

ただし、こういった分野の書籍は実用的なものであり購入して持ち歩きたいという人が多い可能性もある。そこで、余暇の 11 項目の実施頻度を得点化し、本の購入冊数、雑誌の購入冊数との相関をみてみたが、有意な結果は得られなかった。余暇の実施状況は、そもそも図書や雑誌の需要には強く結びつかないため、公共図書館利用にも影響を与える要因でないのかもしれない。

5.2.4. 読書状況

本来図書館利用をする人の多くは、貸出や閲覧サービスの利用が目的であるから、個人の読書状況は非常に大きな利用要因であることが予測される¹³。実際に、時事通信社の調査では、利用目的は「本や雑誌を借りるため（家族のために借りた場合も含む）」が最も多く 70%の回答者が読書を目的としていると解釈できる回答をしている（時事世論調査特報第 1105 号）。調べもの目的ということも考えられるが、図書館の本での調べものは別を選択肢があるため、多くの利用者は読書をするから図書館を利用しているのであろう。

読書の状況と公共図書館利用の関係を調べるために、調査②と調査③で以下の質問を行った。

【質問内容】（調査②、調査③）

Q あなたは、本を読むことが可能な時間はありますか？

ひとつに○をつけてください。

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. 時間があり、本を読んでいる | 2. 本は読みたいが、時間がない |
| 3. 時間はあるが、本は読んでいない | 4. 時間もないし、本も読みたくない |

この質問では、読書について**時間**、**意欲**、**行動**の 3 点についてふれている。

そこで、読書形態を時間、意欲、行動別に分類し、考えられるタイプを明記し、表を作

¹² 公共図書館の利用頻度は、「全く・めったに行かない」「年 1~4 か月に 1 回程度」「2~3 か月に 1 回程度」「月に数回以上」の 4 段階にカテゴリ化した。

¹³ 森らの東京都内 6 館の利用者調査では、どの館も利用目的の一位が「本を借りる」になっている（森、川崎、佐藤 1982）。

成した。タイプ1~4は、アンケートの回答番号に一致している。5~8はそれ以外の今回のアンケートからは浮上しないタイプとする。なお、回答番号1と3について、意欲までは明確でないため、行動と意欲を一致させて分類を行った。

ここで、説明の便宜のため、「1.2.2 読書の傾向」で、説明した「読書タイプ」について、表5-9に再掲する。

表5-9 時間・意欲・行動から分類した読書タイプ（再掲）

	時間	意欲	行動	読書タイプ
1	○	(○)	○	読書家型
2	×	○	×	読書家予備軍
3	○	(×)	×	本嫌い・無関心型（時間あり）
4	×	×	×	本嫌い・無関心型（時間なし）
5	○	○	×	障壁による非読書型
6	○	×	○	消極的読書・強制読書型
7	×	○	○	積極的読書家型
8	×	×	○	強制読書型

著者作成

※表の（ ）内は、著者の知見により設定

「1.2.2 読書の傾向」では、表に示したタイプについて、以下のようなことが想定されていた。

[タイプ1：読書家型]

実際に読書をしていて、自分が読みたいものを読める時間も確保できているタイプ。

[タイプ2：読書家予備軍]

読書に対する意欲はあるものの、時間的な制約で行動に移せていないタイプ。

[タイプ3：本嫌い・無関心型（時間あり）]

読書自体に抵抗がある、または他に興味を持ちやる事があるなどで、時間があっても読書に関心を示さないタイプ。

[タイプ4：本嫌い・無関心型（時間なし）]

時間がなく、読書自体にも抵抗がある、または関心を持っていないタイプ。

[タイプ5：障壁による非読書型]

時間があり、読書をしたいという意欲はあるものの、物理的問題や身体的問題、生活上の問題などの障壁により実現されていないタイプ。例えば、身体的な障害で読書に影響がある人や、経済的事情で読書のための時間の確保が困難な人などが挙げられる。糸

賀雅児は、「図書館を利用しない人のなかには、経済的な理由のために図書館を利用するだけの時間的、精神的な余裕のない人もいるのではないか」[糸賀雅児 1985]と述べているが、これもこのタイプに該当するだろう。

[タイプ6：消極的読書・強制読書型]

時間があり、実際に読書をしているが意欲はない。理由としては、仕事・学習上必要に迫られているなど、課題が課せられている可能性が高いタイプ。

[タイプ7：積極的読書家型]

時間に制約があるにも関わらず、読書のために時間を作り出したり、工夫して実践しているタイプ。8タイプ中最も読書への志向が高いといえる。

[タイプ8：強制読書型]

時間がなく、読書への意欲もないが、やむを得ず読書をしている。仕事や課題に追われ、成果を求められている可能性が高いタイプ。

こうした読書タイプと読書状況を関連付けて、クロス集計表を作成した。

表5-10 調査② 読書可能な時間と読書状況 と 現在公共図書館利用頻度のクロス表

		現在公共図書館利用頻度				合計
		月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない	
読書可能な時間と読書状況	時間があり、本を読んでいる(1)	23 35.9%	11 17.2%	16 25.0%	14 21.9%	64 100.0%
	本は読みたいが、時間がない(2)	19 28.8%	27 40.9%	13 19.7%	7 10.6%	66 100.0%
	時間はあるが、本は読んでいない(3)	5 15.2%	7 21.2%	11 33.3%	10 30.3%	33 100.0%
	時間もないし、本も読みたくない(4)	0 .0%	0 .0%	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
合計		47 28.3%	45 27.1%	41 24.7%	33 19.9%	166 100.0%

$\chi^2=22.233$ 、*** $p<0.01$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

()内の数字は、読書タイプを示す

調査②より、「図書館利用頻度」と、「読書可能な時間と読書状況」には有意な関連があ

ることが分かる。まず、「本を読んでいる」という人は公共図書館の利用頻度も月1回以上が35パーセントを超えている。また、「本は読みたいが時間がない」と答えた、実際には読書をあまりしていないと考えられる人でも、28パーセント以上の人が「月1回以上公共図書館を利用する」と回答している。以上いずれも、「本を読みたい」という点では、共通している。このことから、単純な読書状況ではなく、「本を読みたい」という読書に対する意欲が図書館利用に影響していると考えられることもできるだろう。

調査③では、同様の分析で有意な結果は得られなかった ($\chi^2=4.68$ 、 $p=0.603$)。時間も無いし、本も読みたいと読書に否定的な回答者はいなかった。

続いて、具体的に読書状況（読書習慣）と読書に対する意欲に分け、公共図書館利用との関連をみしてみる。

実際に読書をしている人の方が「図書」に対する要求が高いため、公共図書館の利用頻度も高くなることが予測される。ここでは、[読書タイプ1]を、読書をしているグループ、[読書タイプ2][読書タイプ3][読書タイプ4]を、読書をしていないグループとして、調査②と調査③のクロス表を作成した。

表5-11 読書習慣と公共図書館利用頻度のクロス表（調査②）

	公共図書館利用頻度				合計
	月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない	
読書習慣 本を読んでいる	23 35.9%	11 17.2%	16 25.0%	14 21.9%	64 100.0%
	24 23.5%	34 33.3%	25 24.5%	19 18.6%	102 100.0%
合計	47 28.3%	45 27.1%	41 24.7%	33 19.9%	166 100.0%

$\chi^2 = 6.219$ 、 $*p < 0.1$ ($p = 0.096$) (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

表 5-12 読書習慣 と 公共図書館利用頻度のクロス表 (調査③)

	公共図書館利用頻度				合計
	月2～ 3回以上	年数回 ～月1回	めったに 行かない	全く 行かない	
読書習慣 本を読んでいる	12 38.7%	10 32.3%	6 19.4%	3 9.7%	31 100.0%
本を読んでいない	10 21.7%	14 30.4%	12 26.1%	10 21.7%	46 100.0%
合計	22 28.6%	24 31.2%	18 23.4%	13 16.9%	77 100.0%

$\chi^2 = 3.714$ 、 $p = 0.294$ (Fisher の直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

読書習慣と公共図書館の利用頻度について、 χ^2 検定の結果、学生アンケート(調査②)では10%水準で有意な関連があるといえるが、一般アンケート(調査③)では有意な関連はみられなかった。しかし、Kendallの τc をみると、調査②では有意な相関がみられないが、調査③では10%水準で有意な相関がみられた($\tau c = 0.243$ 、 $* p < 0.1$)。インタビュー調査でも、本を読む量が多い人は公共図書館によく行く傾向がみられる(No3、No9、No11、No18)。本を読んでいない人には、公共図書館に全く・めったに行かない人が多い。読書をしていても公共図書館に行かない人は、購入など他の方法で入手している可能性があるのだろうか。

ところで、本を実際に読んでいるということが公共図書館の利用を促進しているのだろうか。たとえば本はあまり読まないけれども公共図書館には行くということはあるのだろうか。ここで、読書に対する意欲と公共図書館利用頻度の関係进行分析するため、[読書タイプ1]と[読書タイプ2]を読書意欲があるグループ、[読書タイプ3]と[読書タイプ4]を読書意欲がないグループとして、調査②、調査③それぞれについてクロス表を作成した。

表 5-13 調査② 読書意欲 と 公共図書館利用頻度のクロス表

		公共図書館利用頻度				合計
		月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない	
読書意欲	読書に意欲的	42 32.3%	38 29.2%	29 22.3%	21 16.2%	130 100.0%
	読書に意欲的でない	5 13.9%	7 19.4%	12 33.3%	12 33.3%	36 100.0%
合計		47 28.3%	45 27.1%	41 24.7%	33 19.9%	166 100.0%

$\chi^2 = 9.774$ 、** $p < 0.05$ (Fisher の直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

表 5-14 読書意欲 と 公共図書館利用頻度のクロス表 (調査③)

		公共図書館利用頻度				合計
		月2～3回以上	年数回～月1回	めったに行かない	まったく行かない	
読書意欲	読書に意欲的	20 30.8%	21 32.3%	14 21.5%	10 15.4%	65 100.0%
	読書に意欲的でない	2 16.7%	3 25.0%	4 33.3%	3 25.0%	12 100.0%
合計		22 28.6%	24 31.2%	18 23.4%	13 16.9%	77 100.0%

$\chi^2 = 2.186$ 、 $p = 0.556$ (Fisher の直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

上に示したように、調査③では、有意な関連はみられなかったが、調査②では、5%水準で有意な結果が得られた。つまり、実際に「読書をしていない[読書タイプ 2]」を含めても、公共図書館の利用頻度とは有意な関連があることが分かる。調査②の学生アンケートでは、実際にどれだけ本を読むかにかかわらず、意欲や興味関心があれば公共図書館を頻繁におとずれるということを示している。今までの読書状況と公共図書館利用の分析だけでは見えてこなかった結果といえるだろう。読書を必ずしていなくとも、興味を持っていたり、情報に対する要求があれば利用する可能性が高いということになる。

これらの調査からは、読書に対する意欲（ウォント）も、読書の必要性（ニーズ）と同様に公共図書館利用に影響を与えていることが示唆された。

調査⑫では、読書の頻度と公共図書館利用頻度について質問している。二つの相関係数は、正の相関関係となり（Kendall の $\tau b=0.370$ 、 $p<0.01$ ）、有意な正の相関がみられた。

表 5-15 調査⑫ 読書状況と公共図書館利用頻度のクロス表

		公共図書館利用頻度（昇順）									合計	
		めったに・ 全く行かない	年1回程度	4か月～半年 に1回程度	2～3か月に1 回程度	月に1回程度	月に2～3回 程度	週1回程度	週2～3回程 度	週4回以上		
読書状況 （昇順）	全く読書を しない	度数 読書状況 （昇順）の %	65 84.4%	4 5.2%	1 1.3%	3 3.9%	2 2.6%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	77 100.0%
	上記未満の 頻度	度数 読書状況 （昇順）の %	44 72.1%	10 16.4%	3 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.9%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
	半年に1日程 度	度数 読書状況 （昇順）の %	17 70.8%	2 8.3%	2 8.3%	0 0.0%	2 8.3%	0 0.0%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	24 100.0%
	2～3か月に1 日程度	度数 読書状況 （昇順）の %	18 52.9%	7 20.6%	2 5.9%	4 11.8%	1 2.9%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	34 100.0%
	月に1日程度	度数 読書状況 （昇順）の %	21 46.7%	4 8.9%	5 11.1%	8 17.8%	7 15.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	45 100.0%
	月に2～3日 程度	度数 読書状況 （昇順）の %	28 41.2%	4 5.9%	5 7.4%	4 5.9%	12 17.6%	10 14.7%	5 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	週に1日程度	度数 読書状況 （昇順）の %	32 39.0%	8 9.8%	6 7.3%	8 9.8%	8 9.8%	15 18.3%	3 3.7%	1 1.2%	1 1.2%	82 100.0%
	週に2～3日 程度	度数 読書状況 （昇順）の %	24 31.2%	5 6.5%	1 1.3%	3 3.9%	14 18.2%	17 22.1%	11 14.3%	1 1.3%	1 1.3%	77 100.0%
	毎日	度数 読書状況 （昇順）の %	19 23.2%	3 3.7%	8 9.8%	7 8.5%	14 17.1%	16 19.5%	9 11.0%	4 4.9%	2 2.4%	82 100.0%
	合計	度数 読書状況 （昇順）の %	268 48.7%	47 8.5%	33 6.0%	37 6.7%	60 10.9%	63 11.5%	31 5.6%	7 1.3%	4 .7%	550 100.0%

Kendall の $\tau b=0.370$ 、*** $p<0.01$

公共図書館の利用目的も、本を借りる、本を閲覧するといった項目が常に上位になることから、読書と公共図書館利用が相関するのは当然の結果と思われる。

5.2.5. メディア利用

現在私たちが情報を得る際に、多様なメディアから自由に選択することが可能になった。メディア利用については細かくその利用状況が調査分析されている（総務省 平成 26 年度 情報通信白書書

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h26/pdf/index.html>）。

特にインターネット利用と公共図書館の関係は、本研究でも他の節でとりあげているが、多くの研究も行われている。しかし、テレビや新聞といったメディアとの関わりについて

論じられることはこれまでほとんどなかった。

様々なメディアの利用は、公共図書館利用に影響を与えているのだろうか。そこで、公共図書館利用頻度と「読書」「新聞を読む」「テレビ視聴」「インターネット利用」の4つのメディア利用態度との関連をみた。

調査⑫の結果公共図書館利用と有意な相関のあったものは、「読書」(Kendallの $\tau b=0.370$ 、 $p<0.01$)、「新聞を読む頻度」(Kendallの $\tau c=0.054$ 、 $p<0.1$)、「インターネット利用時間」(Kendallの $\tau c=-0.056$ 、 $p<0.1$) 3つであった¹⁵。

他の研究においては、インターネット利用が高いと公共図書館利用の頻度も高いという結果から、情報要求の高さが公共図書館利用に影響を与える可能性が示唆されているが、今回の調査からは、紙媒体の利用という図書館で提供している本、新聞の利用頻度が正の相関となり、電子媒体のテレビとインターネット利用は負の相関がみられた。しかし、テレビ視聴時間については有意ではなく、新聞、インターネット利用は相関係数が非常に低いため、大きな影響は与えていないようだ。公共図書館は「本を利用する」という認識を多くの人がもち、その結果読書の頻度が高い人が公共図書館をよく利用しているとみられる。

表 5-16 調査⑫ 公共図書館利用頻度と各種情報メディアの利用頻度との相関

	相関係数	
読書状況	.331	***
新聞を読む頻度	.054	*
テレビ視聴時間	-.041	
インターネット利用時間	-.056	*

* $p<0.1$ 、*** $p<0.01$

5.2.6. 個人のもつ社会関係資本

公共図書館の利用要因となる個人的背景に、その人のもつ社会資本とよばれる人々とのつながりの問題があると考えられる。

これまでの日本の公共図書館に関する社会関係資本やコミュニティ、人々のつながりに

¹⁵ 調査⑫の読書状況は、「5.2.4.読書状況」における9段階の頻度の項目を使用。新聞を読む頻度は、(週に)「読まない」「1日」「2日」「3日」「4日」「5日」「6日」「7日」の8段階で質問した。テレビ視聴時間とインターネット利用時間は11段階で質問し、「利用しない」「30分未満」「30分～1時間未満」「1時間～1時間半未満」「1時間半～2時間未満」「2時間～3時間未満」「3時間～4時間未満」「4時間～5時間未満」「5時間～6時間未満」「6時間～7時間未満」「7時間以上」の選択肢を設けた。どの項目も最も頻度の低い選択肢を1として1、2、3…と得点化した。

ついでに先行研究では、個人レベルのデータを使用した調査分析がほとんどみられておらず、州や県レベルでの分析にとどまっている。そこで、公共図書館利用が地域や人々のつながりと関連があるのかを個人レベルのデータをもとに検証していく。特に、公共図書館利用頻度を従属変数とし、公共図書館の利用に影響を与える個人の背景についての考察を、社会関係資本を示す変数を含めて行っていく。社会関係資本はすでに、実に多くの要素から成り立っていることが主張されている。社会関係資本は行為や属性とは異なり、様々な背景から作られる資本の概念である。

調査⑩において、公共図書館の利用状況については、日頃の公共図書館（市町村立図書館または都道府県立図書館、分館なども含む）の利用頻度を質問し、「週4回以上」「週2～3回程度」「週1回程度」「月に数回」「2～3か月に1回程度」「4か月～半年に1回程度」「年に数回」「年1回以下」「図書館には行かない」の9段階で回答を求めた。

人々のつながりを示す指標として、「話し合いの参加」「参加組織・会」「知り合いの数」「SNS利用」の4つの変数を用意した。猪口は、『流動化する民主主義—先進8か国におけるソーシャル・キャピタル』の「日本」の章の中で、社会関係資本と「参加」を関連づけた分析を行っている（Putnam2013第9章）。「話し合いの参加」は、地域、教育、福祉、消費者、環境の5つについて対面での話し合いの参加経験の有無を問い、「あり」と回答されたものを合算した。「参加組織・会」は地域の組織や趣味の会など14種類の組織への参加の有無を問い、「あり」と回答されたものを合算した。

個人レベルの社会資本を測定するためには、地位想起法というものがある。個人の持っているネットワークという資源の価値を把握する試みで、回答者にどのような職種に就いている人を知っているか尋ねるものである（稲葉2011）。今回は、24種類の職種について知っている人がいるかを尋ね、合計して「知り合いの数」（正確には「知り合いの職種の数」とした）

人々のつながりを直接あらわす指標ではないが、図書館がコミュニティや人々のつながりの場となるのであれば、個人の感じる孤独感というものに影響する可能性がある。そこで、孤独感尺度として使用されている20項目を得点化して「孤独感」という変数を作成した。

稲葉は、個人レベルでは幼年期の家族との関わり、教育、テレビやインターネットなどの情報技術との関わり方が社会関係資本の形成に深く関連していることを述べている（稲葉2011）。そこで、「SNS利用」（人づきあいと情報技術との双方に関連のある指標と考えられる）、「テレビ視聴時間」、「インターネット利用時間」、「新聞を読む頻度」、「読書量」といった情報技術やメディアに関する項目を独立変数に含めた。

さらに公共図書館利用に影響を与える可能性のある変数として、「性別」「年代」「就労時間」「小学生以下の子どもと同居している」を含めた。

公共図書館の利用頻度を従属変数とし、前に提示した変数を独立変数とし、統計ソフトを用いて重回帰分析を行った。重回帰分析は、他の独立変数の影響を除いたときの当該変数が従属変数に与える影響を予測できることから、重回帰分析を行い、それぞれの変数が

有意であるかどうかを確認した。なお、「性別（男性 1、女性 0）」「年代」「小学生以下の子どもと同居」はダミー変数として分析した。年代は、60代を基準として分析した。

分析の結果、表 5-17 のような結果が得られた。分析に投入した独立変数のうち、有意な影響のあるものは、「話し合い参加」(p<0.01)、「参加組織・会」(p<0.01)、「知り合いの職種数」(p<0.05)、「新聞を読む頻度」(p<0.1)、「テレビ視聴時間」(p<0.05)、「1 か月の読書量」(p<0.01)、「50 代ダミー」(p<0.01)、「就労時間」(p<0.05)、「小学生以下の子どもと同居」(p<0.01)、性別 (p<0.01) であった。

表 5-17 調査① 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析

	標準化係数	
	β	
話し合い参加	.112	***
参加組織・会	.109	***
知り合いの職種数	-.083	**
SNS利用	.036	
新聞を読む頻度	.058	*
テレビ視聴時間	-.067	**
ネット利用時間	.016	
1か月の読書量（冊）	.398	***
孤独感得点	.041	
20代ダミー	.007	
30代ダミー	-.050	
40代ダミー	-.054	
50代ダミー	-.094	***
就労時間	-.074	**
小学生以下の子どもと同居	.110	***
性別	-.083	***
*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01		
決定係数0.257、調整済み決定係数0.245		
n=1000		

社会関係資本や人々のつながりを表す指標として用いられることの多い、話し合いへの参加、組織や会への参加、人脈の広さを示す知り合いの職種数が公共図書館の利用頻度と有意な関連のあることが分かった。しかし標準化係数 β をみると、知り合いの職種数はマイナスの数値になっている。話し合い参加と組織や会への参加は、比較的「閉じた」グループ内での活動になるが、様々な分野の人々と交流することは「開かれた」状態に存在しているとも考えることもできる。話し合いや組織の参加は、同じメンバーが都度集まることが多く、特定のグループへの所属を意味する。多種にわたる職種に従事する人との交流は、その人のもつ人脈の幅や付き合いの広さを示すものとも考えられる。つまり、公共図書館利用は閉じたグループでの活動（つながり）からはプラスの影響を受け、開いた状

態での活動（つながり）からはマイナスの影響を受ける可能性があるのではないだろうか。閉じたグループで活動している間に生じた情報要求を、図書館資料で満たそうとすることで、プラスの影響が生まれ、開いたグループで活動している間に生じた情報要求は、そこでの広範に渡るネットワークから得られるため、図書館に情報を求めなくとも解決され、マイナスの影響が生まれるという見方もできるのではないだろうか。

また「孤独感」「SNS利用」は、有意な影響はないことが分かった。社会関係資本と深い関連があるとされるメディア利用「新聞を読む頻度」「テレビ視聴時間」「1か月の読書量」については有意な影響があるという結果となったが「インターネット利用時間」には有意な結果はみられなかった。

次に、調査⑫の結果を用いて、別の社会関係資本の尺度と公共図書館利用頻度の関連についてみていきたい。個人のもつネットワークを測るために、「日頃親しくつきあっている人の人数」を質問項目として用意した¹⁶。調査⑪では、職種の種類を尺度としているため、人との交流が多くとも、実際につきあいのある人の職種が選択肢と一致しなかったケースも考えられる。調査⑫では、身近な親しい人との関わりについてを社会関係資本の尺度とする。さらに、もうひとつ「信頼感」とよばれる、一般的信頼に関する尺度を導入する。Varheim は、国ごとの公共図書館に対する投資と信頼感について OECD のマクロレベルのデータを用いて分析し、信頼感が高い国は図書館への投資額が大きいことを主張している (Varheim2008)。日本では、信頼感について個人レベルで測定し、公共図書館の利用との関わりについて検討した研究はほとんどみられていない。

まず、個人の信頼感を測る 7 項目の質問を一つの変数にまとめるため、Cronbach のアルファを測定した。アルファ係数を比較したうえで 5 の項目を得点化してまとめ、「信頼感」という変数を作成した (Cronbach のアルファ 0.823) ¹⁷。

それぞれの変数と公共図書館利用頻度の相関をみると、「信頼感」、「日頃親しくつきあっている人数」ともに公共図書館利用頻度と有意な正の相関がみられた。しかし、相関係数は非常に低く、強い関連があるとはいえない。これらの変数は弱いながらも影響を与える可能性があるということにとどめた。

¹⁶ 「日頃つきあっている人数」は、1. 「0人」、2. 「1～2人」、3. 「3～5人」、4. 「6～9人」、5. 「10～19人」、6. 「20～29人」、7. 「30～49人」、8. 「50人以上」とした。

¹⁷ 「信頼感」については、「ほとんどの人は信頼できる」「たいていの人は、人から信頼された場合、同じように相手を信頼する」「人を助ければ、いずれその人から助けられる」「人を助ければ、今度は自分が困った時に誰かが助けてくれるように世の中はできている」「ほとんどの人は正直である」の 5 項目を尺度とした。除外したものは、「機会があれば他人を利用しようとする人は多いので、人とつきあうときには用心するにこしたことはない」「自分は信頼できる人と信頼できない人を見分けられる自信がある」の 2 項目。質問は「そう思う」「どちらかといえばそう思う」「どちらともいえない」「どちらかといえばそう思わない」「そう思わない」の 5 段階。得点化については、「そう思う」の方を 5 点とした。

表 5-18 調査⑫ 公共図書館利用頻度と社会関係資本指標との相関

	相関係数	
信頼感	.126 ***	
日頃親しく付き合っている 人数	.106 ***	

***p<0.01

ここで、2006年にアメリカで行われた公共図書館利用頻度と社会関係資本に関する結果についてふれておきたい。Johnson が公共図書館の3つの分館で行った調査では、地域参加と公共図書館利用については有意な正の相関があったが、信頼感と公共図書館利用については有意な結果は得られていない (Johnson 2010)。ただし、これは公共図書館の分館で行われた利用者調査であり、利用者のみ利用頻度で分析を行ったものであり、本研究とは変数の扱いが若干異なる。

さらに、「信頼感」と「日頃親しくつきあっている人数」の他に、先に提示した調査⑪の重回帰分析と類似した独立変数を用いて、重回帰分析を行った。年代は60代以上ダミーを基準とした。分析に投入した独立変数のうち、有意な影響のあるものは、「信頼感」(p<0.01)、「読書状況」(p<0.01)、「20代ダミー」(p<0.01)、30代ダミー (p<0.05) で、これらは全て正の標準化係数であった。

表 5-19 調査⑫ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析

	標準化係数	
	β	
信頼感	.134	***
日頃親しくつきあっている人数	.053	
新聞を読む頻度（週あたり）	.002	
テレビ視聴時間（1日あたり）	-.006	
インターネット利用時間（1日あたり）	-.014	
読書状況	.425	***
10代ダミー	.072	
20代ダミー	.184	***
30代ダミー	.115	**
40代ダミー	.022	
50代ダミー	-.050	
就労状況	-.055	
子どもの有無	.077	
性別	-.043	
* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$		
決定係数0.256、調整済み決定係数0.232		
		n=550

この結果から、Putnamらがコミュニティの醸成は地域社会の信頼感を高める可能性がある」と指摘するように（Putnam&Feldstein 2003）、公共図書館は人々の信頼感を高めるような機能をコミュニティの中で果たす可能性があると考えられる。しかしながらこの結果だけでは、公共図書館が信頼感を高めるのか、信頼感の高い傾向にある社会に公共図書館が設立されているのかは定かではない。

読書状況は、標準化係数も他と比べて高い数値であり、他の分析結果でも常に有意な影響を与える結果となっていることから、公共図書館利用頻度への影響は強いものと思われる。

年代では、20代、30代が60代以上に比べ、利用頻度が高くなる傾向が示唆されているが、調査⑪とは異なる結果となり、「5.2.1.属性による区分」の項でも指摘したように年代が公共図書館利用に与える影響は、はっきりとはしていない。

社会関係資本を示す変数として、「話し合い参加」、「参加組織・会」、「知り合いの職種数」、「信頼感」、「日頃親しくつきあっている人数」について公共図書館利用との関連について検討したが、個人の持っている社会関係資本は、その資本の内容によって、公共図書館利用にプラス、あるいはマイナスの影響を与えていると考えてよいのではないだろうか。

5.2.7. 公共図書館に対するイメージ —書店イメージとの比較—

本項では、これまで調査されることが少なかった、人々の公共図書館に対するイメージについて考察し、さらに書店のイメージとの比較を行う。公共図書館のイメージについては、2.3.2 で述べたように、これまでにいくつかの調査例があるがそれほど多くなく、それらは図書館のイメージについて単独で質問するにとどまり、書店のイメージとの比較はほとんど行われていない。特に SD 法を用いてイメージを測定することは、マーケティング分野で重要だと言われているが (Massey1976)、実際には庄司らの分析以外に見られていない (庄司、小島 2010) (庄司、小島 2011) (庄司、小島 2012)。

しかし、書店は公共図書館にとって資料入手の代替手段となり、競争相手とされることが多い。また、公共図書館で手に入れられなかったものを書店で入手する、新刊やベストセラーをいち早く手に入れるといった補完機能をもつものであり、比較対象として扱われることが多々見受けられる。図書館と書店はイメージにおいても、比較検討することが有効ではないだろうか。

調査⑩では、表 5-20 にあるイメージ 17 項目について SD 法で質問した。回答の選択肢は 1~7 の数値で、表の一番左端にある形容詞に最もイメージが近い場合は 1 点、右端の形容詞に最も近い場合は 7 点を選択する。中間は 4 点であり、そこから左のイメージに近づくにつれて 3 点、2 点、右のイメージに近づくにつれて 5 点、6 点を選択する。それぞれのイメージ項目について、1~7 点の得点が付与されたものの平均値を、表 5-20 の「図書館イメージ平均」「書店イメージ平均」に示した。また、図書館のイメージと書店のイメージの差を求めるため、「図書館イメージ平均」の値から「書店イメージ平均」の値を引いた数値を表中の「差」の欄に示した。この値がマイナスであるということは、図書館イメージより書店イメージの点数が高いということになる。

表に示した結果をみると、図書館と書店のイメージの差の値がマイナスになったのは、「9. 騒がしい—静かな」の 1 項目のみである。図書館では、静かにしなくてはいけないという周知の規則のようなものが影響しているのだろう。それ以外は全ての項目で、書店イメージの値が図書館イメージの値を上回る結果となった。つまり、図書館に比べて書店の方が形容詞対に示された右側の言葉に近いイメージを抱いているということになる。特に、図書館と書店の差が 0.9 以上あり、やや大きかったものは、「2. 古い—新しい」「9. 静かな—騒がしい」「14. ひっそり—にぎやかな」「17. 物足りない—満足な」の 4 項目であった。「9. 静かな—騒がしい」と「14. ひっそり—にぎやかな」は、似たようなイメージを測っており、公共図書館の静寂な雰囲気がこの結果をもたらしたと考えられる。「2. 古い—新しい」では、書店の方が新しいというイメージを持たれている結果となったが、書店は店舗の改装、新築、撤退が早く、図書館よりも行きやすいことから実際に新しいことが多い。また、大型で新しい店舗は、駅や繁華街に位置していて人々の目に触れやすいこともこの結果の原因のひとつであろう。「17. 物足りない—満足な」というのは、他の項目が外見や静寂など客観的に図りうるということが可能であるのに対し、先入観に支配される傾向にある可

能性がある。例えば、ベストセラーの入手、話題の書籍の入手、利用の便を考えると書店のあり方は、満足さを与えるだろう。しかし、幅広い分野の資料、過去にさかのぼった資料を手に入れたい場合は、公共図書館は書店に比べて満足さを与えることが多いのではないだろうか。また、人々、特に非利用者に対して、図書館で何ができるかということがそもそも伝わっているのか、という問題もある。サービス内容の認知もイメージに影響を与えていることだろう。

表 5-20 調査⑫「図書館イメージ」と「書店イメージ」の平均値の比較

	イメージ	図書館 イメージ平均	書店 イメージ平均	差 (図書館-書店)	t検定 有意確率
1	暗い-明るい	4.35	4.90	-0.55	***
2	古い-新しい	3.92	4.87	-0.95	***
3	つめたい-あたたかい	4.33	4.50	-0.17	***
4	やぼったい-おしゃれな	3.69	4.41	-0.72	***
5	面倒な-手軽な	4.55	4.93	-0.38	***
6	かたくなるしい-リラックスした	4.35	4.57	-0.22	***
7	きたない-きれいな	4.38	4.82	-0.44	***
8	つまらない-たのしい	4.24	4.86	-0.62	***
9	騒がしい-静かな	5.29	4.15	1.14	***
10	厳しい-自由な	4.36	4.73	-0.37	***
11	不親切な-親切な	4.54	4.63	-0.09	*
12	嫌いな-好きな	4.58	4.90	-0.32	***
13	特別な-身近な	4.70	4.98	-0.28	***
14	ひっそり-にぎやかな	3.31	4.30	-0.99	***
15	型通りな-熱心な	3.95	4.31	-0.36	***
16	不要な-必要な	4.93	5.07	-0.14	***
17	物足りない-満足な	3.61	4.71	-1.10	***

(n=550)

*p<0.1, ***p<0.01

次に、回答者のグループを「非利用者」と「利用者」に分けて図書館と書店それぞれのイメージの平均値を計算したところ、表 5-21 のような結果が得られた。非利用者とは、公共図書館に「めったに・全く行かない」という人で、利用者とは「年に 1 回程度以上行く」という人である。また、差を示す欄には、利用者の平均値から非利用者の平均値を引いた値を記載した。独立したサンプルに対する t 検定の結果は、「9.騒がしい-静かな」以外の項目が有意となった。この結果から、利用者が全ての項目で非利用者より高い平均値となったことが分かる。得点が高いということは、より形容詞対の右側の言葉のイメージに近いということになる。右側に示された言葉は、左側の言葉に比べてプラスのイメージのものが多い。特に注目したいのは平均値を比較すると、「9.騒がしい-静かな」の項目では、利用者の方がやや静かなイメージを持つにも関わらず、「14.ひっそり-にぎやかな」

の項目では、利用者の方がにぎやかなイメージを持つという結果が示された点である。どちらも静かさを表す形容詞対であるが、表現の仕方によって反対の意味の言葉が良いイメージと捉えられる。回答者は、静かさを正確に判断するというよりは、イメージの良さに引っ張られて回答しているという解釈ができるだろう。つまり、利用者ほどプラスのイメージを持ちやすい傾向にある可能性が考えられる。

また、利用者とは非利用者で差が 0.8 以上と比較的大きかった項目は、「5. 面倒な－手軽な」「6. かたくなるしい－リラックスした」「12. 嫌いな－好きな」「13. 特別な－身近な」「14. 不要な－必要な」の 5 項目であった。これらのうち、「5. 面倒な－手軽な」「6. かたくなるしい－リラックスした」「13. 特別な－身近な」は慣れに左右されるイメージとあってよいだろう。利用していると習慣から身近で簡単に利用でき、リラックスできる場になっていくものと考えられる。「12. 嫌いな－好きな」は、決して非利用者が嫌いというイメージを抱いているとは言えない。非利用者でもほぼ中間の 4 の値を示しているが、利用者は好きというイメージにやや寄った値を示している。公共図書館を利用することで、愛着が湧くということもあるだろう。また、そもそも図書館のような場が好きだという可能性もある。「14. 不要な－必要な」の項目は、必要だから利用していると解釈するのが自然であろう。しかし、利用しているうちに必要な存在になってくることもあり得る。

公共図書館利用者は非利用者に比べ、図書館は身近で気楽な場であり、愛着もあり、必要な存在となっていることが予測できる。

表 5-21 調査⑫ 公共図書館の利用者と非利用者別の「図書館イメージ」の平均値

イメージ	図書館イメージ平均		差 (利用者－非利用者)	t検定 有意確率
	利用者	非利用者		
1 暗い－明るい	4.66	4.02	0.64	***
2 古い－新しい	4.15	3.68	0.47	***
3 つめたい－あたたかい	4.61	4.03	0.58	***
4 やぼったい－おしゃれな	3.88	3.49	0.39	***
5 面倒な－手軽な	4.99	4.09	0.90	***
6 かたくなるしい－リラックスした	4.74	3.94	0.80	***
7 きたない－きれいな	4.65	4.10	0.55	***
8 つまらない－たのしい	4.59	3.87	0.72	***
9 騒がしい－静かな	5.32	5.26	0.06	
10 厳しい－自由な	4.62	4.09	0.53	***
11 不親切な－親切な	4.80	4.26	0.54	***
12 嫌いな－好きな	5.06	4.07	0.99	***
13 特別な－身近な	5.18	4.18	1.00	***
14 ひっそり－にぎやかな	3.50	3.11	0.39	***
15 型通りな－熱心な	4.20	3.68	0.52	***
16 不要な－必要な	5.41	4.43	0.98	***
17 物足りない－満足な	4.78	3.99	0.79	***

利用者 (n=268) 非利用者 (n=282)

***p<0.01

次に、書店に対するイメージの平均値を公共図書館の利用者、非利用者別に表 5-22 に示した。独立したサンプルに対する t 検定の結果は、「5.面倒な—手軽な」「9.騒がしい—静かな」「13.特別な—身近な」以外の項目が有意となった。非利用者と利用者の方に大きな差はなく、最大の差は 0.31 と図書館イメージに比べて差はかなり小さいことが分かる。全項目の形容詞対で公共図書館利用者のイメージの平均値が非利用者のイメージの平均値を上回っている。さらにどの項目でも平均値は 4 より大きい値をとっている。これらの結果から、書店に対するイメージは、公共図書館利用者のほうが非利用者に比べやや良い傾向がみられるが、その差は小さく、また全項目において中間より高い値を示すことが分かった。

表 5-22 調査⑫ 公共図書館の利用者と非利用者別の「書店イメージ」の平均値

イメージ	書店イメージ平均		差 (利用者-非利用者)	t検定 有意確率
	利用者	非利用者		
1 暗い—明るい	5.04	4.76	0.28	***
2 古い—新しい	5.01	4.73	0.28	***
3 つめたい—あたたかい	4.62	4.38	0.24	***
4 やぼったい—おしゃれな	4.51	4.31	0.20	***
5 面倒な—手軽な	4.99	4.86	0.13	
6 かたくなるしい—リラックスした	4.66	4.48	0.18	***
7 きたない—きれいな	4.93	4.70	0.23	***
8 つまらない—たのしい	5.00	4.71	0.29	***
9 騒がしい—静かな	4.20	4.10	0.10	
10 厳しい—自由な	4.83	4.62	0.21	***
11 不親切な—親切な	4.77	4.48	0.29	***
12 嫌いな—好きな	5.05	4.74	0.31	***
13 特別な—身近な	5.05	4.90	0.15	
14 ひっそり—にぎやかな	4.43	4.16	0.27	***
15 型通りな—熱心な	4.39	4.23	0.16	***
16 不要な—必要な	5.17	4.97	0.20	***
17 物足りない—満足な	4.80	4.60	0.20	***

利用者 (n=268) 非利用者 (n=282)

***p<0.01

(利用者、非利用者は公共図書館の利用を意味する)

さらに、公共図書館の利用者と非利用者別の図書館イメージと書店イメージの差を、それぞれ表 5-23 と表 5-24 に示した。対応したサンプルに対する t 検定の結果は、利用者では「3.つめたい—あたたかい」「5.面倒な—手軽な」「6.かたくなるしい—リラックスした」「11.不親切な—親切な」「12.嫌いな—好きな」「17.物足りない—満足な」以外が有意な差となり、非利用者では全ての項目で有意な差となった。

まず、利用者の結果をみてみると、図書館イメージの平均値が書店イメージの平均値を上回るのは、「6.かたくなるしい—リラックスした」「9.騒がしい—静かな」「11.不親切な—親

切な」「12.嫌いなー好きな」「13.特別なー身近な」「16.不要なー必要な」の6項目（表中太字）であったが、「9.騒がしいー静かな」を除いてはどれもわずかな差であった。また、書店イメージの平均値が図書館イメージの平均値を上回った項目のうち、差が0.8以上と比較的大きかったのは「2.古いー新しい」「14.ひっそりーにぎやかな」であった。公共図書館は書店に比べ、改装や新築が難しく収益に影響される問題もないため、築年数の長い施設が多いという状況があり、これを反映した結果であろう。また、「9.騒がしいー静かな」「14.ひっそりーにぎやかな」の2項目で、「しずか」である方に寄っていることから、公共図書館の静かなスペースを認知していると考えられる。

表 5-23 調査⑫ 公共図書館「利用者」の図書館イメージ平均と書店イメージ平均

イメージ	利用者イメージ平均		差 (図書館-書店)	t検定 有意確率
	図書館	書店		
1 暗いー明るい	4.66	5.04	-0.38	***
2 古いー新しい	4.15	5.01	-0.86	***
3 つめたいーあたたかい	4.61	4.62	-0.01	
4 やぼったいーおしゃれな	3.88	4.51	-0.63	***
5 面倒なー手軽な	4.99	4.99	0.00	
6 かたくなるしいーリラックスした	4.74	4.66	0.08	
7 きたないーきれいな	4.65	4.93	-0.28	***
8 つまらないーたのしい	4.59	5.00	-0.41	***
9 騒がしいー静かな	5.32	4.20	1.12	***
10 厳しいー自由な	4.62	4.83	-0.21	***
11 不親切なー親切な	4.80	4.77	0.03	
12 嫌いなー好きな	5.06	5.05	0.01	
13 特別なー身近な	5.18	5.05	0.13	*
14 ひっそりーにぎやかな	3.50	4.43	-0.93	***
15 型通りなー熱心な	4.20	4.39	-0.19	**
16 不要なー必要な	5.41	5.17	0.24	***
17 物足りないー満足な	4.78	4.80	-0.02	

利用者 (n=268)

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

次に、非利用者の結果をみてみると、表 5-24 のように、「9.騒がしいー静かな」の項目のみ図書館イメージの平均が書店イメージの平均を上回る結果となった。この項目の差は1.16であり、他の項目に比べやや大きい。書店の方が図書館イメージの平均を上回った中で、比較的差が大きかったものは、「4.やぼったいーおしゃれな」「8.つまらないーたのしい」「14.ひっそりーにぎやかな」の3項目である。公共図書館は地味で静かでつまらないというイメージが書店に比べて強いのだろう。しかし、最近の公共図書館のサービスや建築はこれまでと異なった、より外見を意識したり、読書をしない人でも楽しめるコンセプトも多くメディアに取り上げられている。こういったものに関心が薄いか、または認知されていない可能性もある。

表 5-24 調査⑫ 公共図書館「非利用者」の図書館イメージ平均と書店イメージ平均

イメージ	非利用者イメージ平均		差 (図書館-書店)	t検定 有意確率
	図書館	書店		
1 暗い-明るい	4.02	4.76	-0.74	***
2 古い-新しい	3.68	4.73	-1.05	***
3 つめたい-あたたかい	4.03	4.38	-0.35	***
4 やぼったい-おしゃれな	3.49	4.31	-0.82	***
5 面倒な-手軽な	4.09	4.86	-0.77	***
6 かたくなるしい-リラックスした	3.94	4.48	-0.54	***
7 きたない-きれいな	4.10	4.70	-0.60	***
8 つまらない-たのしい	3.87	4.71	-0.84	***
9 騒がしい-静かな	5.26	4.10	1.16	***
10 厳しい-自由な	4.09	4.62	-0.53	***
11 不親切な-親切な	4.26	4.48	-0.22	***
12 嫌いな-好きな	4.07	4.74	-0.67	***
13 特別な-身近な	4.18	4.90	-0.72	***
14 ひっそり-にぎやかな	3.11	4.16	-1.05	***
15 型通りな-熱心な	3.68	4.23	-0.55	***
16 不要な-必要な	4.43	4.97	-0.54	***
17 物足りない-満足な	3.99	4.60	-0.61	***

非利用者 (n=282)

***p<0.01

Buckland は著書『図書館・情報サービスの理論』の中で、「図書館実践の経験の中にある知識や「感覚」も無視すべきではない。」と述べて、図書館における消費者選好に関するマーケティング・モデルの重要性を指摘している (Buckland1990)。これは、図書館運営において、「感覚」つまりイメージのようなものが重要な要素のひとつとなるもとらえられる。

5.2.8. 公共図書館イメージと公共図書館利用頻度の関係

本項では、前項 5.2.7 の図書館運営において、「感覚」つまりイメージのようなものが重要な要素のひとつとなるのではないかという課題をもとに、公共図書館に対するイメージと実際の公共図書館利用頻度との関係について検討した。まず、17 項目のイメージ評価について背後にある因子を探ることを目的とした探索的因子分析を行った。因子分析の方法については、現在では因子どうしが無相関でなければならない特別な理由がない限り斜交解がよいとされ、最尤法または最小二乗法を使って斜交回転を行うことが勧められるとされることから (足立 2006) 最尤法・Promax 回転で行った。

調査⑫から、公共図書館のイメージについての調査で利用した 17 項目で最尤法・Promax 回転による因子分析を行ったところ、固有値の変化は、8.498、1.654、1.235、0.749…と

いうものであり、3 因子構造を想定するのが妥当かと考えられた。次に、3 因子を仮定して最尤法・Promax 回転による因子分析を行った。その結果から、0.40 を基準として十分な因子負荷量を示さなかった「熱心な一型通りな」という項目を除外し、再度 3 因子を仮定して最尤法・Promax 回転による因子分析を行った。

Promax 回転後の最終的な因子パターンと因子間相関を表 5-25 に示す。回転前の 3 因子で 16 項目の全分散を説明する割合は 68.26%であった。

第 1 因子は 9 項目で構成されており、図書館を自分の身近でくつろげる存在と考えるかどうか、簡単に利用できるのか、好意的なものであるかといった心的なイメージから成っているため、「内的好意」因子と命名した。第 2 因子は 5 項目から構成され、建物やインテリアなどから喚起される感覚から構成されているため、「外的感覚」因子を命名した。なお、「内的好意」の内的というのは心理的などという意味で、個人の内面に感じ得る好意的感覚を示すものである。「外的感覚」の外的とは、視覚や触覚のような個人の外にあるものを感覚的にとらえた結果を示すものである。第 3 因子は、公共図書館の静けさの度合いを示す因子であるので、「静けさ」因子と命名した。

この因子分析結果に基づき、Promax 回転後の因子得点を推定することにより、「内的好意」得点、「外的感覚」得点、「静けさ」得点を算出した。

表 5-25 調査⑫ 公共図書館イメージの因子分析結果（最尤法・Promax 回転）

項目内容	1	2	3
身近な - 特別な (図書館)	.933	-.228	.101
好きな - 嫌いな (図書館)	.866	-.046	.029
必要な - 不要な (図書館)	.854	-.171	-.087
手軽な - 面倒な (図書館)	.621	.202	-.042
親切な - 不親切な (図書館)	.615	.182	.011
満足な - 物足りない (図書館)	.545	.274	-.042
リラックスした - かたくなる (図書館)	.535	.333	.044
たのしい - つまらない (図書館)	.513	.365	-.046
自由な - 厳しい (図書館)	.488	.195	.115
新しい - 古い (図書館)	-.220	.961	.088
おしゃれな - やぼったい (図書館)	-.090	.828	.164
明るい - 暗い (図書館)	-.006	.801	-.019
あたたかい - つめたい (図書館)	.153	.703	-.088
きれいな - きたない (図書館)	.200	.661	-.198
にぎやかな - ひっそり (図書館)	.222	.088	.833
静かな - 騒がしい (図書館)	.314	.021	-.474
因子相関行列	1	2	3
1	-	.704	-.002
2	.704	-	.108
3	-.002	.108	-

算出した公共図書館イメージの「内的好意」得点、「外的感覚」得点、「静けさ」得点と

の相互の相関を表 5-26 に示した。「内的好意」と「外的感覚」は有意な正の相関を示し、やや強い関連がみられた (Pearson の $R=0.759$ 、 $p<0.01$)。「内的好意」と「静けさ」は有意とはならず極めて弱い正の相関を示した (Pearson の $R=0.010$ 、 $p=0.812$)。「外的感覚」と「静けさ」は有意な正の相関とを示したが、関連はあまり強くはなかった (Pearson の $R=0.128$ 、 $p<0.01$)。

表 5-26 調査⑫ 公共図書館イメージの 3 因子間の相関関係

	内的好意	外的感覚	静けさ
内的好意	-	0.759***	0.010
外的感覚		-	0.128***
静けさ			-

*** $p<0.01$

さらに、この 3 つの因子得点それぞれと、公共図書館利用頻度の相関 (Pearson の R) を算出したところ、表 5-27 のように、どちらも正の相関関係となった。特に、「内的好意」因子は相関係数が 0.462 と他の 2 つより強い相関を示した。「外的感覚」は相関係数 0.308 とやや正の相関があったが、「静けさ」は 0.064 とかなり弱い正の相関であった。

表 5-27 調査⑫ 公共図書館利用頻度と因子間の相関関係

	相関係数	
内的好意	0.462	***
外的感覚	0.308	***
静けさ	0.064	

相関係数は Pearson の R 、*** $p<0.01$

ここで、公共図書館の利用者と非利用者によって、それぞれの因子得点に差が生じるかの検討を行うために、 t 検定を行った。その結果、表 5-28 のように、「内的好意」因子得点 ($t(546.984) = -11.392$ 、 $p<0.01$)、「外的感覚」因子得点 ($t(548) = -6.689$ 、 $p<0.01$) とともに利用者と非利用者によって有意な差があり、利用者の方がどちらの得点も高い結果となった。「静けさ」因子得点は ($t(548) = -1.356$ 、 $p=0.176$) であり利用者と非利用者間に有意な差はなく、静けさに対する感覚には、それほど差はないといえるだろう。

表 5-28 調査⑫ 公共図書館利用者・非利用者別の各因子得点の平均値

	利用者		非利用者		t値	
	平均	標準偏差	平均	標準偏差		
内的好意	.410	.870	-.432	.863	-11.392	***
外的感覚	.257	.942	-.271	.905	-6.689	***
静けさ	.050	.925	-.053	.861	-1.356	

***p<0.01

これまでの分析から、公共図書館に対するイメージについて「内的好意」「外的感覚」「静けさ」の3つの因子が抽出され、「内的好意」と「外的感覚」の因子得点は公共図書館の利用頻度と有意な正の相関関係があることが分かった。また利用者と非利用者の間には「内的好意」「外的感覚」の因子得点の平均値に有意な差があることが分かった。

公共図書館を利用する人々の方が、利用しない人々に比べて公共図書館に対し高いイメージをもっていて、さらに利用頻度によってそのイメージが上昇する。あるいは、イメージが高いほどよく利用するということが考えられるだろう。また、静けさについて受けるイメージの大きさについては利用、非利用による大差はないと考えてよいだろう。

イメージについては、インタビュー調査では「静か」という回答が多く（No3、No4、No5、No6）、公共図書館に対して多くの人が抱くイメージのひとつとして、特筆すべき点であるのかもしれない。しかし、静けさのイメージの強さは利用と非利用には関係がないと予測される。コミュニティにおける交流の場としての図書館というよりは、読書を念頭においたイメージが浮かぶようだ。中には、「かび臭い」という言葉もみられ（No2、No5）、古い本を連想させる。しかし、いくつかの公共図書館を重複して利用している（No1）は、「明るい」「図書館によってまちまち」というイメージを持っていて、実際によく訪問している図書館を思い浮かべている。利用頻度の比較的高い2名（No1）と（No3）は、マイナスイメージを述べていない。これらのインタビュー結果も、イメージと利用の相関を裏付けるものとなりそうだ。

5.2.9. 過去の読み聞かせ経験と図書館利用経験

子供の頃の読み聞かせの経験や読書量やメディア利用が様々な影響を与える可能性については、これまでの研究で度々指摘されている（カレントアウェアネス・ポータル No.10 「子どもの情報行動に関する調査研究」）。過去の経験は、その後のメディアの選択や利用にも影響を与えることがじゅうぶんに考えられるであろう。今回は調査結果から、子供の頃の図書館利用経験と周囲の大人からの読み聞かせの経験が、大人になってからの公共図書館の利用へ影響を与える可能性について分析を行う。

調査⑫では、過去の公共図書館の利用頻度、過去の学校図書館の利用頻度について、小

学校、中学校、高校の3つの時期に分けて質問している¹⁸。こういった過去の図書館との関わりが現在の利用に影響を与えているのかをみてみたい。

公共図書館の利用頻度と、それぞれの図書館利用経験の相関係数を確認したところ、すべて有意な正の相関を示し、以下の表5-29、表5-30のような結果が得られた。

表5-29 調査⑫ 公共図書館利用頻度と過去の公共図書館利用経験

公共図書館の利用頻度	相関係数	
小学校	.084	**
中学校	.172	***
高校	.199	***

(相関係数は Kendall の τc)

** $p < 0.05$ 、*** $p < 0.01$

表5-30 調査⑫ 公共図書館利用頻度と過去のの学校図書館利用経験

学校図書館の利用頻度	相関係数	
小学校	.081	**
中学校	.130	***
高校	.198	***

(相関係数は Kendall の τc)

** $p < 0.05$ 、*** $p < 0.01$

特に、高校時代の図書館利用経験の相関係数は他より高い値を示している。現在に近い利用経験が影響を与えているのか。または高校時代の生活などの環境が影響を与えているのかはこの結果からは確認できないが、この頃の図書館利用経験というものがその後の公共図書館利用に何かしらの影響を与えるのだろうと考えることができる。

¹⁸ 現在の公共図書館利用頻度は、回答を9段階に区分している。

「週4回以上(9)」「週2~3回程度(8)」「週1回程度(7)」「月に2~3回程度(6)」「月に1回程度(5)」「2~3か月に1回程度(4)」「4か月~半年に1回程度(3)」「年1回程度(2)」「めったに・全く行かない(1)」。括弧内は得点化した数値。「不明」と回答した者は含まれていない。

過去の公共図書館利用経験と学校図書館利用経験は「よく利用(4)」「ときどき利用(3)」「あまり利用しない(2)」「利用しない(1)」の4段階で質問している。括弧内は得点化した数値。「不明」と回答した者は含まれていない。

次に、調査⑫の子どもの頃の読み聞かせの経験¹⁹と公共図書館利用頻度についての相関をみてみると、非常に弱い正の相関を示したが有意な結果は得られなかったが、調査⑪では、この二つの間に有意な正の相関がみられた（Kendall の $\tau c=0.11$ 、 $p<0.01$ ）。しかし、有意な結果ではあったが相関係数は非常に弱く、読み聞かせをしてもらったという経験も、 τ 公共図書館利用の頻度には、さほど大きな影響は与えないのかもしれない。

過去の経験ということでみれば、一番現在に近い高校時代の図書館利用経験が学校図書館であっても公共図書館であっても、現在の公共図書館の利用頻度に影響を与える可能性は高い。これは、時間の流れが明らかであるから、過去の経験が現在利用に影響を与えることになるだろう。

5.3. 図書館のハード面にかかわる要因

5.3.1. 立地

施設が建設され、利用される中で「立地」の問題は非常に重要なものである。例えば Bellah は、高レベルの保育は、それを必要とする人々にできるだけ近い場所で提供されるのが望ましく、ただし一定水準は確保し、いかなる集団もそこから漏れることのないようにすべきと述べている（Bellah 2000）。公共図書館も市民を対象としているのだから、これに近い状況であることが望ましい。

図書館の立地は、図書館を利用するかどうか大きな影響を与えると考えられる問題である。すでに 1980 年に行われた過去の利用者調査の比較で、利用者層は立地条件による差がかなり大きいことが指摘されている（田村、上田 1980）。植松によれば、図書館の来館者に住所あるいは来館直前の所在地を尋ね、地図上に記録すると、図書館の近くからは多くの人々が来館し、距離が遠くなるにつれて減少することがわかっている。つまり、図書館を一つだけ設置したとしてもそこから遠い住民は「遠くて」利用できないし、しないから適切な位置に適切な規模もつ複数の図書館施設を設置して、どこに住んでいても、いずれかの利用圏に含まれる状態を実現させるのが全域サービス網の整備であると主張されている。さらに、敷地選定の評価基準として、「近づきやすさ」と立地の最優先条件があげられる。公共交通機関によるアクセシビリティの高さや、自家用車による来館に便利な位置ということを考慮しなくてはならない。似た基準として、「利用対象者の集まりやすさ」もあげられている。そのほか、「地区の社会環境条件」「地区の将来像」「位置のわかりやすさ」などが立地条件にとして重要であるということだ（植松 2014）。「位置のわかりやすさ」に関しては、立地の問題でもあるが、また広報活動での多少の改善が可能な項目であろう。

石原は 2005 年に神奈川県立図書館の利用について、県政モニターアンケートに付随して

¹⁹ 読み聞かせ経験は「全くない」「ほとんどない」「たまにある」「ほとんどない」の 4 段階で質問している。「覚えていない」と回答した者は含まれていない。

調査を行っている（石原 2005）。そこでは、図書館を利用しない人にその理由をたずね、89.0%（233人）の人から「自宅や通勤先（通学先）から遠い」との回答を得ている。立地の問題が利用を妨げる要因となっていることが考えられる。

調査①より、公共図書館の利用理由をみしてみる。

表 5-31 調査① 公共図書館を利用する理由

順位	公共図書館の利用理由	%
1	自宅から近い	53.2
2	本の種類が豊富	40.5
3	専攻分野の資料がそろそろ	19.0
3	自分の読みたい本、雑誌がそろっている	19.0
5	自習スペースが充実	15.2
6	建物がきれい	13.9
7	使いたいデータベースがある	11.4
8	図書館員が頼りになる	0
—	その他	6.5
—	全く利用しない	13.9

(n=79) 複数選択方式

一番多い理由は、「自宅から近い」で 53.2%である。図書館経営においては、内容の充実と同時に立地も大きな問題となろう。多くの市民から利用される図書館を新たに建設するのであれば、交通の便が良く利用しやすい位置にあることは重要である。

調査②、調査③では、公共図書館の自宅からの距離について、主観的にどの程度近いかどうかの回答を得た。実際の公共図書館利用との関連のクロス表を以下に示す。

表 5-32 調査②「公共図書館の実態（自宅から近い）」と公共図書館利用頻度のクロス表

			公共図書館利用頻度				合計
			月1回 以上	年に数回	めったに 行かない	全く 行かない	
公共図書館の 実態(自 宅から近 い)	そう思う	度数	21 39.6%	16 30.2%	14 26.4%	2 3.8%	53 100.0%
	少しそう思う	度数	11 26.8%	15 36.6%	10 24.4%	5 12.2%	41 100.0%
	あまりそう 思わない	度数	14 37.8%	6 16.2%	11 29.7%	6 16.2%	37 100.0%
	そう 思わない	度数	2 9.5%	8 38.1%	4 19.0%	7 33.3%	21 100.0%
合計		度数	48 31.6%	45 29.6%	39 25.7%	20 13.2%	152 100.0%

Kendall の $\tau b=0.181$ 、*** $p<0.01$
「わからない」は欠損値とした。

「分からない」を欠損値とし、相関係数を算出したところ、有意な正の関連があった(Kendall の $\tau b=0.181$ 、*** $p<0.01$)。これは、主観的に自宅と公共図書館の距離をとらえた回答であるが、自宅からの距離は近いと思っているほど、利用頻度は高い傾向がある。しかし、「あまりそう思わない」という回答者でも、37.8%が月1回以上の利用をしている。立地は利用頻度に関わりがあるが、立地の障壁を越えても利用している人がいるということになる。全く行かないという人で公共図書館が近いと感じている人は、15%程度であるので、利用しない理由のひとつとして、「遠い」ということが考えられる。

調査③の社会人を多く対象とした調査では、有意な関連はみられない。表を見ると、自宅から近いかという問いに対して、「そう思わない」という回答者で公共図書館に全く行かないという人はいなかった。しかし、年数回～月2、3回以上といった定期的な利用者の多くは、自宅から近いと感じている。相関係数は有意とならないものの、利用頻度の高さと立地の近さには関連がありそうだ。

表 5-33 調査③ 公共図書館実態（自宅から近い）と公共図書館利用頻度のクロス表

	公共図書館利用頻度				合計
	月 2～3 回 以上	年数回～ 月 1 回	めったに 行かない	全く 行かない	
公共図書館実 態（自 宅から 近い） そう思う 度数	11 31.4%	13 37.1%	6 17.1%	5 14.3%	35 100.0%
少し そう思う 度数	7 31.8%	4 18.2%	6 27.3%	5 22.7%	22 100.0%
あまりそう 思わない 度数	1 7.7%	5 38.5%	4 30.8%	3 23.1%	13 100.0%
そう 思わない 度数	3 42.9%	2 28.6%	2 28.6%	0 0.0%	7 100.0%
合計 度数	22 28.6%	24 31.2%	18 23.4%	13 16.9%	77 100.0%

Kendall の $\tau_b=0.077$ 、 $p=0.438$

「わからない」は欠損値とした。

調査⑥～⑫では、公共図書館の利用頻度と、よく利用する公共図書館までのアクセス時間を質問した。その二つの関連について、相関係数を算出したところ、以下の結果となった。

表 5-34 公共図書館利用頻度と公共図書館までのアクセス時間の相関関係

調査 No	相関係数 (Kendall の τ_c)	度数
調査⑥	-0.278**	45
調査⑦	-0.061	22
調査⑧	-0.062	38
調査⑨	-0.175	40
調査⑩	-0.245***	80
調査⑪	-0.053*	615
調査⑫	-0.040	474

相関係数は全て負の値となった。これは、公共図書館までのアクセス時間が長いほど、

利用頻度は低いということになる。相関はあまり強くはないことから、立地の他にも別の要因が関わっている可能性がある。遠いので利用しない、という人は多いと思われるが、遠くても利用するという人が少なからずいるのではないかということが、これまでの結果から推測できる。

糸賀の調査（糸賀 1985）によると、公共図書館の非利用の理由として「施設が遠い」という理由が多く、これは利用する必要がないことをアクセスの問題にすりかえている可能性がある」と指摘されていた。本調査では図書館の利用頻度とは別に、よく利用する図書館（ない場合をもっとも近いと思われる図書館）について自宅から近いと思うかという質問をしている。そのため、非利用の理由として「施設が遠い」という選択肢を用意したわけではなく、問題をすり替える可能性は低くなっているものと思われる。

インタビュー調査でも、自宅近くや自転車で行ける距離にある（No7、No9、No10、No11、）はその公共図書館を利用している。頻繁な利用者である No10 は、住まいの条件としても公共図書館の近さをあげている。

仕事を持つ者が多くサンプル内に含まれている場合、利用する場合に自宅から行くことが少ない可能性がある。そこで、回答者には通学や通勤等の用事で日常外出する者が多いと考えられるため、公共図書館が動線上にあるかどうかを調査②と調査③で質問した。自宅から近いだけでは、普段自宅にいる時間の少ない回答者にとってそれがアクセスがよいということにならない。動線上に存在すれば、外出時についでに寄ることができ、便利ということになる。調査②では以下のクロス表のような結果が得られた。

表 5-35 調査② 公共図書館の実態(通学用事の動線上にある)と公共図書館利用頻度のクロス表

			公共図書館利用頻度				合計
			月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない	
公共図書館の実態	そう思う	度数	14 40.0%	12 34.3%	6 17.1%	3 8.6%	35 100.0%
	少し	度数	15 51.7%	1 3.4%	10 34.5%	3 10.3%	29 100.0%
(通学用事の動線上にある)	そう思う	度数	10 33.3%	8 26.7%	9 30.0%	3 10.0%	30 100.0%
	あまり	度数	7 13.0%	23 42.6%	13 24.1%	11 20.4%	54 100.0%
	そう思わない	度数	46 31.1%	44 29.7%	38 25.7%	20 13.5%	148 100.0%
合計		度数					

Kendall の $\tau_c=0.193$ 、*** $p<0.01$
「わからない」という回答は欠損値

相関係数についても、弱いが有意な相関がみられる(Kendall の $\tau_b=0.193$ 、*** $p<0.01$)。このように、通学等の動線上に図書館が位置している方が、利用頻度が高い傾向にあることが分かる。なお、全く行かない人は動線上にあるかどうか分からないという人が多かった。

次に、調査③の結果をみってみる。

表 5-36 調査③ 公共図書館実態（通勤通学用事の動線上）と公共図書館利用頻度のクロス表

			公共図書館利用頻度				合計
			月2～ 3回以上	年数回～ 月1回	めったに 行かない	全く 行かない	
公共図書館 実態（通勤通 学用事の動線 上）	そう思う	度数	10 34.5%	9 31.0%	6 20.7%	4 13.8%	29 100.0%
	少しそう思う	度数	5 38.5%	4 30.8%	2 15.4%	2 15.4%	13 100.0%
	あまりそう 思わない	度数	3 25.0%	4 33.3%	4 33.3%	1 8.3%	12 100.0%
	そう思わない	度数	2 9.5%	7 33.3%	6 28.6%	6 28.6%	21 100.0%
合計		度数	20 26.7%	24 32.0%	18 24.0%	13 17.3%	75 100.0%

Kendall の $\tau_b=0.197$ 、** $p<0.05$

調査③でも、相関係数では有意な結果が得られている。

ここで、新たに「自宅から近い」という変数を加えて、3重クロス表を分析してみた。「自宅から近い」「通勤通学の動線上にある」は、「そう思う」「そう思わない」の2値変数にまとめた。調査②の結果は以下の表の通りである。

表 5-37 調査② 公共図書館実態(自宅から近い)別の公共図書館実態(動線上にある)と利用頻度のクロス表

公共図書館実態(自宅から近い)				公共図書館利用頻度				
				月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない	合計
そう思う	公共図書館の実態	そう思う	度数	20 42.6%	11 23.4%	12 25.5%	4 8.5%	47 100.0%
	(通学用 事の動線 上にある)	そう思わない	度数	11 24.4%	20 44.4%	11 24.4%	3 6.7%	45 100.0%
	合計		度数	31 33.7%	31 33.7%	23 25.0%	7 7.6%	92 100.0%
思わない	公共図書館の実態	そう思う	度数	9 52.9%	2 11.8%	4 23.5%	2 11.8%	17 100.0%
	(通学用 事の動線 上にある)	そう思わない	度数	6 15.4%	11 28.2%	11 28.2%	11 28.2%	39 100.0%
	合計		度数	15 26.8%	13 23.2%	15 26.8%	13 23.2%	56 100.0%
合計	公共図書館の実態	そう思う	度数	29 45.3%	13 20.3%	16 25.0%	6 9.4%	64 100.0%
	(通学用 事の動線 上にある)	そう思わない	度数	17 20.2%	31 36.9%	22 26.2%	14 16.7%	84 100.0%
	合計		度数	46 31.1%	44 29.7%	38 25.7%	20 13.5%	148 100.0%

自宅から近いグループにおいては、 $\chi^2 = 5.371$ 、 $p = 0.154$ 自宅から近くないというグループにおいては、 $\chi^2 = 9.088$ 、 $**p < 0.05$ となり、公共図書館が自宅から近い場合は動線上にあるかどうかはあまり関係はないが、自宅から近くないという場合、動線上にあるかが影響を及ぼすということになる。調査③でも以下のように同様の傾向が見られた。

表 5-38 調査③ 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上)と公共図書館利用頻度と公共図書館実態(自宅から近い)のクロス表

公共図書館実態(自宅から近いか2値)	公共図書館利用頻度4値				合計
	月2～3回以上	年数回～月1回	めったに行かない	まったまに行かない	
そう思う 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上2値)	12 36.4%	8 24.2%	8 24.2%	5 15.2%	33 100.0%
そう思わない 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上2値)	4 18.2%	9 40.9%	4 18.2%	5 22.7%	22 100.0%
合計	16 29.1%	17 30.9%	12 21.8%	10 18.2%	55 100.0%
そう思う 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上2値)	3 33.3%	5 55.6%	0 .0%	1 11.1%	9 100.0%
そう思わない 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上2値)	1 9.1%	2 18.2%	6 54.5%	2 18.2%	11 100.0%
合計	4 20.0%	7 35.0%	6 30.0%	3 15.0%	20 100.0%
合計	15 35.7%	13 31.0%	8 19.0%	6 14.3%	42 100.0%
そう思う 公共図書館実態(通勤通学用事の動線上2値)	5 15.2%	11 33.3%	10 30.3%	7 21.2%	33 100.0%
合計	20 26.7%	24 32.0%	18 24.0%	13 17.3%	75 100.0%

自宅から近いグループにおいては、 $\chi^2=3.307$ 、 $p=0.345$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)となり、有意な関連はみられない。しかし、自宅から遠くないというグループにおいては、 $\chi^2=8.453$ 、 $**p<0.05$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)となり、有意な関連がみられた。学生においても、同様の分析を行ったところ同じ傾向がみられた。

つまり、自宅の近くに公共図書館がない場合、動線上に存在するかどうか利用頻度に影響を与えることになる。自宅からの距離と動線を合わせて分析した結果は、先行研究に

みられないが、今回の結果から自宅近くに公共図書館を設置できなくても、多くの人の動線上に公共図書館を配置したり、貸出・返却の機能を置くことができれば、利用につながれる可能性があることが分かった。

立地はかなり重要な利用要因となるといえるだろう。Birdsall は以下のように述べている。

図書館関係者のなかには、あいかわらず、中心部に大きな公共図書館を建設する都市行政を非難する者もいる。そこは、図書館が建てられるべき場所ではないのだろうか。「市民生活の素材」の一部として、また、オアシスの役割を果たせる場所なのだろうか。多くの人々にとって特別な場所たらしめるのは、場所としての図書館がもつ感触性、視覚性、個性性である (Birdsall1996)。

公共図書館が非常に交通の便もよく、分かりやすい立地条件に恵まれていることは、利用者の利便性を高めることだけでなく、そこに図書館が存在するということを示し、アピールすることにもつながる。そして全くの物理的条件であるようだが、Birdsall のいうようにその場の視覚性などにも大きな影響を与えることにもつながるだろう。

5.3.2. スペース・設備

図書館内の設備やスペースについても、ユネスコの公共図書館宣言の中にある「**適切な場所につくられた図書館の建物、読書および勉学のための良好な施設**とともに、相応な技術の駆使と利用者に都合のよい十分な開館時間の設定が必要である。」という記述のとおり、図書館運営の上で重要なポイントと考えられる。

寄藤は、調査の中の「図書館への意見」の項目で「もっと大きな中央図書館ができる」とよい」という選択肢を入れており、男性 15%程度、女性 10%程度の選択回答を得ている (寄藤 1982)。しかし、この選択肢はスペース自体の充実なのか、蔵書等の資料を充実させた規模の大きな図書館を意味するのかの区別は定かではない。また、利用者調査で河村らは、図書館利用が個人行動から「家族と自家用車で行く」行動に変化していることから、小規模な図書館でも専用駐車場を備えることが施設計画上の必要事項であると論じている (河村、歳森、植松 2008)。駐車場スペースの充実=来館しやすい=利用が高まるかどうかについては言及されていないため、このスペースが利用にどう影響しているかも検証の余地がある。

非利用者も含むアンケートの中には、このスペース・設備の問題に対する質問項目がほとんど見られない。勿論、非利用者つまり図書館に来ていない人に設備やスペースの評価をさせることはできない。だが、どんなことが望まれているかを知り、それに対応したりアピールし、利用拡大に効果をあげるためにも、重要な項目である。

調査②では、現在よく行く公共図書館 (行かない人は、もっとも近いと思われる公共図書館) について、自習スペースの充実度を質問しているため、自習スペースの充実について利用頻度に与える影響をみしてみる。

表5-39 調査② 公共図書館の実態（自習スペース充実） と 公共図書館利用頻度 のクロス表

	公共図書館利用頻度				合計	
	月1回以上	年に数回	めったに行かない	全く行かない		
公共図書館の実態（自習スペース充実）	そう思う	度数 7	9	8	2	26
		% 26.9%	34.6%	30.8%	7.7%	100.0%
	少し そう思う	度数 16	10	9	4	39
		% 41.0%	25.6%	23.1%	10.3%	100.0%
	あまり そう思わない	度数 16	11	8	1	36
	% 44.4%	30.6%	22.2%	2.8%	100.0%	
	そう思わない	度数 9	11	9	9	38
		% 23.7%	28.9%	23.7%	23.7%	100.0%
合計	度数 48	41	34	16	139	
	% 34.5%	29.5%	24.5%	11.5%	100.0%	

$\chi^2=11.005$ 、 $p=0.264$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

Kendallの $\tau b=0.069$ 、 $p=0.337$

調査②で自習スペースの充実と利用頻度の関連をみてみると、有意な関連は見られなかった。自習スペースの充実度の差によって公共図書館の利用頻度が変わるということにはならないと思われる。調査③も同様にクロス表5-40をみてみる。

表5-40 調査③ 公共図書館実態（自習スペース充実） と 公共図書館利用頻度のクロス表

	公共図書館利用頻度4値				合計	
	月2～3回以上	年数回～月1回	めったに行かない	全く行かない		
公共図書館実態（自習スペース充実）	そう思う	度数 5	7	3	2	17
		% 29.4%	41.2%	17.6%	11.8%	100.0%
	少し そう思う	度数 8	5	6	0	19
		% 42.1%	26.3%	31.6%	.0%	100.0%
	あまり そう思わない	度数 6	4	7	2	19
	% 31.6%	21.1%	36.8%	10.5%	100.0%	
	そう思わない	度数 1	7	1	2	11
		% 9.1%	63.6%	9.1%	18.2%	100.0%
合計	度数 20	23	17	6	66	
	% 30.3%	34.8%	25.8%	9.1%	100.0%	

$\chi^2=12.238$ 、 $df=9$ 、 $p=0.166$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

Kendallの $\tau b=0.097$ 、 $p=0.320$

ここでも、自習スペースの充実度が公共図書館の利用頻度に関係しているかについて、有意な結果は得られていない。欠損値とした「知らない・分からない」と回答した人²⁰の6割以上は、公共図書館にまったく行ったことがなかった。行ったことがなければ、当然分からないと回答するだろう。しかし、残り的人々は一度は公共図書館に足を運んでいるものの、自習スペースについて知らないということになる。これは、図書館内での案内や提示の工夫次第で知らせることができるし、その中から新たな自習スペース利用者を増やす可能性もある。

インタビューの中でも、図書館は「勉強するところ」というイメージが持たれ、そのスペースに対する強い要望を持つ人もいた (No2)。自習スペースは単に充実させればよいというものではなく、それを求めている人に適した形で提供しなくてはならない。利用頻度を高める効果より、利用者満足度に働く変数である可能性がある。

ここで調査③において、目的別の公共図書館の利用頻度と望むサービスの関係について検討してみた。今後のサービス要求 12 項目について因子分析を行い、利用者が求めるサービスの因子を抽出した。

求めるサービスについての質問 12 項目で最尤法・Promax 回転による因子分析を行ったところ、固有値の変化は、4.264、1.734、1.303、0.941…というものであり、3 因子構造を想定するのが妥当かと考えられた。次に、3 因子を仮定して最尤法・Promax 回転による因子分析を行った。その結果から、0.40 を基準として十分な因子負荷量を示さなかった「駅・コンビニでの受取・返却」という項目を除外した。11 項目で再度、最尤法・Promax 回転による因子分析を行ったところ、表 5-41、表 5-42 のような結果が得られた。

第 1 因子は、カフェや休憩、個人のスペースの充実を示す項目が高い負荷を示したため「スペース利用」因子とした。第 2 因子は、イベントやグループ打ち合わせ、参考図書資料の貸出といった項目で発展な利用を示す項目から「発展的利用」因子とした。第 3 因子は、資料の貸出など元々ある図書館機能の充実や、OA 機器を利用するといった便宜面を示した項目から「便宜的利用」因子とした。

²⁰ 「知らない・わからない」と回答した人は、全体の約 15%にあたる。

表 5-41 調査③ 公共図書館に対する今後のサービス要求の因子分析結果

	因子		
	1	2	3
ソファなどを設置した広い閲覧スペース	.767	.113	-.134
閲覧可能な有料カフェコーナー	.707	.060	-.173
閲覧・自習スペースへの飲み物持込み	.676	-.269	.326
閲覧場所と別に飲食可能な休憩スペース	.591	.024	.351
個別机のある広い自習スペース	.479	.078	.090
専門家による様々な分野の講演会やイベント	.290	.829	-.205
参考図書の貸出禁止緩和	-.255	.771	.280
グループ打合せが行えるスペース	.308	.460	.138
1か月以上の長期貸出	-.042	.079	.750
他の図書館からの即日取り寄せ	-.091	.268	.539
パソコンの貸出使用、プリンタ使用	.078	-.069	.397

因子抽出法：最尤法
 回転法：Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

表 5-42 調査③ 因子間の相関行列

	1	2	3
1	—	.313	.400
2		—	.399
3			—

この因子分析結果に基づき、Promax 回転後の因子得点を推定することにより、「スペース利用」得点と「発展的利用」得点、「便宜的利用」得点を算出した。

サービス要求に関するそれぞれの因子の因子得点と利用目的別の頻度との相関を確認した結果を表 5-43 に示した。

表 5-43 調査③ 公共図書館へのサービス要求と利用目的の相関

各因子の 因子得点	公共図書館目的別利用頻度				
	勉強仕事の 情報収集	趣味実用 の情報収集	娯楽として の読書・視聴	自習スペース の利用	時間つぶし
スペース利用	-0.063	-0.066	-0.081	0.200	0.346***
発展的利用	-0.043	0.222*	0.183	-0.119	0.276**
便宜的利用	0.136	0.076	0.277**	-0.026	0.059

相関係数は Pearson の R
 *p<0.1、**p<0.05、***p<0.01

趣味実用の情報収集目的で利用することと「発展的利用」得点との間には有意な正の相関があった。趣味に関する情報は、発展的利用因子に含まれる講演会やイベント、グループ間の交流、参考図書など貸出資料以外の情報源から得られるということが示唆される。

娯楽として読書や視聴する目的で利用することと、「便宜的利用」得点との間には有意な正の相関があることが分かった。資料を利用するという目的の側面から、資料の便宜性を高める要求があるものと思われる。

時間つぶしを目的として利用する人は、「スペース利用」得点と「発展的利用」得点と有意な正の相関があった。スペース利用には、休憩スペースなどのへの要求が含まれているため、時間つぶしに有効な要求である。また、イベントを含む発展的利用も資料を利用しない目的で来館しても、有意義な時間を過ごせるようにという要求の表れではないだろうか。

公共図書館における設備の中に、駐車場スペースの問題がある。調査②、③ともに自宅近くに公共図書館がない人の利用頻度と駐車場の広さには有意な関連はみられなかった。今回のアンケートでは、様々な図書館を利用している人が対象となっているため、駐車場の広さも様々であるし、公共交通機関が発達している首都圏の回答者が多いため、検証は十分ではない。インタビュー調査においても、車で利用する人から駐車場スペースが利用の条件としてあがってはこなかった。過疎化の進む特定の地域の中で駐車場スペースが充実している図書館と、そうでない図書館を比べてみると、有意な結果が得られるかもしれないだろう。

スペース・設備といっても様々な目的の利用者によって要求が異なっていることが分かる。利用者の目的に合わせた充実を図ればよりいっそう利用頻度を促進する可能性があるといえよう。

5.4. 公共図書館のソフト面に関わる要因

5.4.1. さまざまなサービスの利用

この節では、図書館のソフト面から利用・非利用の要因の検討を行う。

図書館を利用している人の目的は何であろうか。公共図書館に何らかの便利さを見出している人なのだろうか。

公共図書館では、貸出以外にも様々なサービスが行われている。本や資料は貸出でなくとも、自由に閲覧可能であるし、複写もすることができる。資料に直接関係なくとも、地域に密着したイベントなども行われている。私たちが公共図書館で享受できるサービスの可能性は挙げればきりがなほど多様にわたっているのである。一例として各種サービスの利用状況をみてみたい。

表 5-44 調査⑫ 公共図書館でよく利用するサービス

	サービス内容	%
1	本を借りる	73.8
2	本、雑誌、新聞閲覧	58.2
3	ホームページで蔵書検索	20.9
4	CD,DVD を借りる	19.1
5	ホームページで貸出予約	16.3
6	調べもの案内、レファレンス	9.9
7	複写、コピー	9.6
8	自習	7.4
9	データベース	5.0
10	イベント（おはなし会、講演会など）	4.3
11	その他	1.4

（調査⑫で、公共図書館利用頻度が「めったに、全く利用しない」を除く 282 人が対象）

やはり、「本を借りる」「本、雑誌、新聞閲覧」といった紙媒体資料の利用が非常に多くなっている。それに比べ、データベースやレファレンスの利用、いわば情報源にたどり着くための専門的技術の利用は 1 割に満たない。利用者ですら、このような割合なのであるから、この対象に含まれていない非利用者はサービスすら知らない可能性も十分にあるだろう。公共図書館で行われる専門性の高い、図書館ならではのサービスは、まだ利用者に浸透していないのであろうか。また、イベント（おはなし会や講演会など）は、最近新たな図書館サービスとして利用者の教養の向上や生活の充実、ビジネスの発展などを目的として行われるようになってきているが、利用者はまだ少ないことが分かる。これは、単に利用者が少ないとはいいきれず、まだサービス自体が行われることが少ない途上段階にあるのかもしれない。

また、「11. その他」の選択肢を除く 10 項目のサービス利用を合計して、「サービス利用数」とし、公共図書館利用頻度との相関をみると、有意な正の相関関係がみられた（Pearson の $R=0.345$ 、 $p<0.01$ ）。高頻度で公共図書館を利用していると、それだけ様々なサービスを知り活用するようになるのか、利用したいサービスが多いほど足を運ぶ機会が多くなるのが、どちらが先かについては判断が難しいところであるが、高頻度の利用者はそれだけ多くのサービスを利用していることが分かる。また、サービス利用数をみてみると、1つを選択している人が最も多く、次いで2つ、3つと複数利用者が多くなっている。特色あるサービスが展開される公共図書館も出てきてはいるが、まだまだ様々なサービスを利用するという状況にはなっていないのだろう。

表 5-45 調査⑫ 公共図書館利用者のサービス利用数

サービス利用数		
1	度数	116
		41.3%
2	度数	75
		26.7%
3	度数	41
		14.6%
4	度数	28
		10.0%
5	度数	7
		2.5%
6	度数	8
		2.8%
7	度数	3
		1.1%
9	度数	2
		0.7%
10	度数	1
		0.4%
	合計	281
		100.0%

調査⑫ 公共図書館利用者のサービス利用内容の合計数
 (公共図書館利用者 282 人のうち欠損値 1)

5.4.2. 開館時間

単純に考えれば、開館時間が少ないということは、それだけ人々が出入や利用を許される窓口が狭くなるということになる。仕事や家事で余暇の時間を持ってないという人々の状況に対し、図書館は時間のない人でも足を運べるよう、あらゆることをしなければならないという主張もある (Agnoli2011)。

図書館の開館時間・曜日の拡張は、非利用者の利用を促進するのだろうか。時事通信社の調査でも「公共図書館を利用しやすくするための要望」として、「開館日や開館時間を工夫する」(26.0%) が1位となった。では、この要望が実現されたとき、本当に利用者は増え、あるいは利用頻度は増加するのだろうか。

調査②と③では、開館時間と開館日の拡張がどれくらい重要だと思うかを質問している。

対象者の利用頻度と、開館時間・開館日の拡張についてどれくらい重要と考えているかのクロス表を作成した。

表 5-46 調査② 公共図書館利用頻度 と 公共図書館サービスの重要性（開館時間・開館日の拡張）のクロス表

			公共図書館サービスの重要性_開館時間・開館日の拡張				合計
			とても重要	ある程度重要	どちらでもない	重要でない	
公共図書館 利用頻度	月1回以上	度数	30 62.5%	18 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	48 100.0%
	年に数回	度数	24 53.3%	17 37.8%	3 6.7%	1 2.2%	45 100.0%
	めったに行かない	度数	17 41.5%	14 34.1%	10 24.4%	0 0.0%	41 100.0%
	全く行かない	度数	10 32.3%	11 35.5%	8 25.8%	2 6.5%	31 100.0%
合計		度数	81 49.1%	60 36.4%	21 12.7%	3 1.8%	165 100.0%

$\chi^2=25.577$ 、 $p<0.01$ (Fisher の直接法を用いたモンテカルロ有意確率)

相関係数 (Kendall の τb) =0.262、*** $p<0.01$

開館時間・曜日の拡張について、「全く重要でない」という回答は0であった。

調査③（学生対象者の調査）では、公共図書館の利用・非利用と開館時間の拡張の重要性について有意な関連があることが分かった。しかし、相関係数は弱いながら正の相関となっているため、利用者の方が開館拡張について重要視している傾向にあることが分かる。そもそも行くニーズがない、あるいは開館時間以外の制約があるといった可能性が考えられるが、学生を対象にした調査であるから、すでに大学図書館を利用しているため、公共図書館の開館時間が拡張されても、あまり問題にならないということもあるのだろう。

同様に調査③（一般アンケート）のクロス表を作成した。

表 5-47 調査③ 公共図書館利用・非利用 と サービスの重要性(開館時間・日の拡張)のクロス表

			サービスの重要性_開館時間・開館日の拡張				合計
			とても重要	ある程度重要	どちらでもない	重要でない	
公共図書館利用頻度	月2～3回以上	度数	13 59.1%	8 36.4%	1 4.5%	0 0.0%	22 100.0%
	年数回～月1回	度数	13 54.2%	10 41.7%	1 4.2%	0 0.0%	24 100.0%
	めったに行かない	度数	7 38.9%	7 38.9%	2 11.1%	2 11.1%	18 100.0%
	まったく行かない	度数	5 38.5%	8 61.5%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
合計		度数	38 49.4%	33 42.9%	4 5.2%	2 2.6%	77 100.0%

$\chi^2=11.107$ 、 $p=0.251$ (Fisherの直接法を用いたモンテカルロ有意確率)
相関係数 (Kendallの τb) =0.152、 $p=0.132$

開館時間・曜日の拡張について、「全く重要でない」という回答は0であった。

調査③(一般対象者の調査)では、公共図書館の利用頻度と開館時間の拡張の重要性について有意な関連はみられなかった。「ある程度重要」、「とても重要」と回答した人が9割を超えている。これは、学生よりも時間的制約が多い労働者であることの影響が考えられる。とても重要と回答した人の割合は、全く行かないという人に比べ、定期的に利用している人の方が多いという結果が得られた。これは、学生同様に社会人を含む人々でも、利用者の方が、開館時間の拡張を重要視する傾向にあると考えられる。

インタビュー調査では、今はほとんど利用していない人に理由を尋ねたところ、「時間がない」「忙しい」という回答が得られている(No13、No14、No16、No17)。しかし、これらの人々は、開館時間・曜日が拡張されれば行くようになるのかは、はっきりとは分からない。利用する必要がないが、この理由をあげているという可能性もあるだろう。

開館時間や曜日を拡張するようなサービスは、非利用者の利用を促すよりは、すでに利用者となっている人のニーズをさらに満たすようなものとも考えられる。

5.4.3. 広報と認知

広報の問題について触れている研究はあまり多くないが、仁上によって図書館員のイメージと広報戦略について述べられたものがある(仁上 2005)。公共図書館で何ができるのかといった問いに対して、多くの人が「本を借りるところ」と回答するだろう。実際に調査⑫の「公共図書館に行かない理由」(自由記述)では、「本を読まないのよ」という回答が多くみられた。図書館は本を読む人が行くところという認識が、多くの人々に広まっているのだろう。確かに資料提供が第一の公共図書館サービスの使命になっている。しかし、本を利用しなくても受けることのできるサービスは存在しているし、そのアピールもあまりなされていないといのではないだろうか。

一番の問題は「どこにあるのか知らない」という人が大勢いることである。アクセス時間についての質問でわからないと回答した人は全体の14%にもものぼる(調査⑫)。まず、どこにあるかを知らない状況では自分で公共図書館に行くということは不可能になってしまうだろう。個人の属性やニーズといった背景以前に、「行く」という選択から確実に遠ざけてしまう。行く必要がないので、知る必要もないといった議論も出てくるだろう。行きたいときに調べて行けばよいことである。今ではインターネットの発達で、地図や交通手段の検索は一瞬にして可能となった。しかし、あることを知らないということは、情報入手の選択肢から公共図書館が最初から外れてしまうということである。よって、第一に必要なのは、存在を示すという広報活動の普及ではないだろうか。このことは、公共図書館利用への影響を与える要因というより、利用のための不可欠な事柄であるとして、ここで改めて主張したい。

5.5. 代替利用の選択(選好)による要因

5.5.1. インターネットの利用

公共図書館利用とインターネット利用に相関関係はあるのだろうか。これまでもこの問題についての調査や研究が発表されている。

調査⑪によれば、公共図書館の利用頻度と一日当たりのインターネット利用時間について、有意な相関関係はみられなかった²¹。さらに年代別に公共図書館利用とインターネット利用の相関関係を算出してみたところ、60代以上のグループのみ、10%水準で有意な負の相関関係が確認された。60代以上では、インターネット利用の時間が多いと、公共図書館利用頻度が低い傾向にある。しかし、相関係数は-0.13と弱い相関となっている。60代以上では、インターネットのリテラシーに差があり、インターネットで済ませるか公共図書館で済ませるかという選択をしている可能性もある。または、退職後の余裕のできた時間

²¹ 1日あたりのインターネット利用時間は、回答者に実際の利用時間を質問している。

の一部を、インターネットをみる時間に多くあてるか、公共図書館に出かける時間に充てるか、という選択をしていることも考えられる。いずれにしても相関は弱いものであり、その傾向が強いということにはならないであろう。

では、インターネット利用は公共図書館の存在を脅かすものとなるのだろうか。総務省の『平成26年度版通信白書』によると、インターネットの利用目的（家庭内）で一番多い目的は「電子メールの送受信」、次に「商品・サービスの購入・取引」、「動画投稿・共有サイトの利用」、「天気予報の利用」、「地図・交通情報の提供サービス」、「ソーシャルメディアの利用」、「ニュースサイトの利用」、「ホームページ・ブログの閲覧、書き込み」となっている。公共図書館で提供される情報との競合が考えられる「ホームページの閲覧・書き込み」（個人、自分、企業）や「辞書、事典サイトの閲覧」は上位にはみられない。

(<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h26/pdf/n5300000.pdf> 2015/1/17)

どちらかといえば、公共図書館では実現しないような、インターネットならではのサービスの利用が高いようにみられる。よって、インターネットの利用は公共図書館の代替というよりむしろ、Vakkari の調査結果 (Vakkari 2012) のように、目的をもった情報収集の場合に双方が補完しあうと考えるのが自然ではないだろうか。

ここで、調査①の中の情報の信頼度をみてみると、「信頼度が高い」と評価されたメディアは、図書 59.5%、次いで新聞記事 54.4%となっている。図書と新聞記事について「信頼度がやや低い」「信頼度が低い」と回答した人は 0%であった。どちらも近年インターネットの普及により、販売部数が伸び悩んでいるが、信頼という点においては高い評価を受けているといえる。

また、同調査①では、調べものをする時どんな情報源を使っているかという質問をしている。この調査では、調べものを「趣味、興味」と「大学の課題や卒論」という二つの目的に分け、その情報源を質問した。情報源は、「インターネット」「辞書・事典」「雑誌」「学術雑誌」「図書」「人に聞く」の 5 項目を設定し、使用頻度を 4 値で回答する形式にした。この 5 項目に分けた理由はまず情報源を考えた際、おおまかに『紙媒体』と『電子媒体』に分けることができる。紙媒体であり、図書館でよく見かけるもので大学生の利用範囲を考慮すると「辞書・事典」「雑誌」「図書」があり、大衆雑誌と学術雑誌では内容に大差があるためあえて「学術雑誌」を項目に含めた。電子媒体の代表は何とんでも「インターネット」であろう。そして「人に聞く」ということは日常生活で多々あることなので、この項目も質問に含める。

趣味や興味あることの情報源としては、「インターネット」について最高得点の「よく使う」と回答した人が全体の 87.3% (N=79) と、極めて高い数値を示した。「たまに使う」も合計すると、全体の 97.4%を占める。「人に聞く」については「よく使う」が 36.7%、「たまに使う」が 49.4%、合わせて 86.1%となっている。

大学の課題や卒論について調べたい時に使用する情報源としては、「図書」が最も利用頻度が高く「よく使う」79.7%、「たまに使う」16.5%、「全く使わない」は 0%となっている。二番目に利用頻度が高いのは、「インターネット」で「よく使う」54.4%、「たまに使う」24.1%

だった。ここでもうひとつ、「辞書・事典」が「よく使う」27.8%、「たまに使う」46.8%と高い数値を示していることに触れておく。

「趣味、興味」「大学の課題や卒論」という二つの目的を比較してみると、どちらもインターネットが高い頻度で使われているが、「趣味、興味」は「人に聞く」といった手軽に収集できる情報源を使い、「大学の課題や卒論」では図書や辞書・事典といった出版物でより保証された情報源を用いることが分かる。また、趣味や興味といった方が一不正確な回答でもそれほどリスクを伴わない事項の情報源としては、手軽で速い方法がとられ、大学の課題や卒論というような、正確さが重要視される事項の情報源としては、少し手間がかかっても確実な方法をとるといふ行動が見られるのではないだろうか。

2010年に行われた全国調査の結果でも、テレビ、新聞、インターネットの各媒体の信頼度をみても、インターネットの信頼度はかなり低くなっている（橋元 2011）。

インターネットの利用が非常に高いことは分かるが、しかしながら図書、事典など公共図書館で利用することの多い情報源も信頼が高く、利用されている。このことから、インターネットが公共図書館にとって代わるという可能性は低いと考えてよいだろう。

では、公共図書館の利用頻度にインターネット利用が影響を与えているのだろうか。調査⑫では1日あたりのインターネット利用時間を質問している²²。この時間と公共図書館利用頻度の相関関係は、 -0.056 （Kendallの τ_c ）とかなり小さい負の値をとり、有意な結果とはならなかった。そこで、公共図書館の利用者を「利用しない（めったに・全く行かない）」「利用する（めったに・全く行かない以外の回答）」の二つの区分に分けて、それぞれのインターネット利用時間の状況をみる。インターネット利用時間については11段階での質問を行っているが平均は、めったに、全く行かない「非利用グループ」が6.11で「利用グループ」の5.85に比べやや高くなっているが、 t 検定の結果有意な差はみられなかった²³。また、ヒストグラムを比べてみても「非利用グループ」にはインターネットの長時間利用者がやや多くみられるが、その形状はほとんど似ている。インターネットがあるから、公共図書館には行かないという意見もあるだろうが、それが全体の利用傾向に影響を与えるようなものではないと考えられる。

²² 調査⑫のインターネット利用時間は11段階で質問し、「利用しない」「30分未満」「30分～1時間未満」「1時間～1時間半未満」「1時間半～2時間未満」「2時間～3時間未満」「3時間～4時間未満」「4時間～5時間未満」「5時間～6時間未満」「6時間～7時間未満」「7時間以上」

²³ 平均は、11段階の値の平均。「利用しない」=1～「7時間以上」=11。ヒストグラムの横軸の数値もこれに対応している。

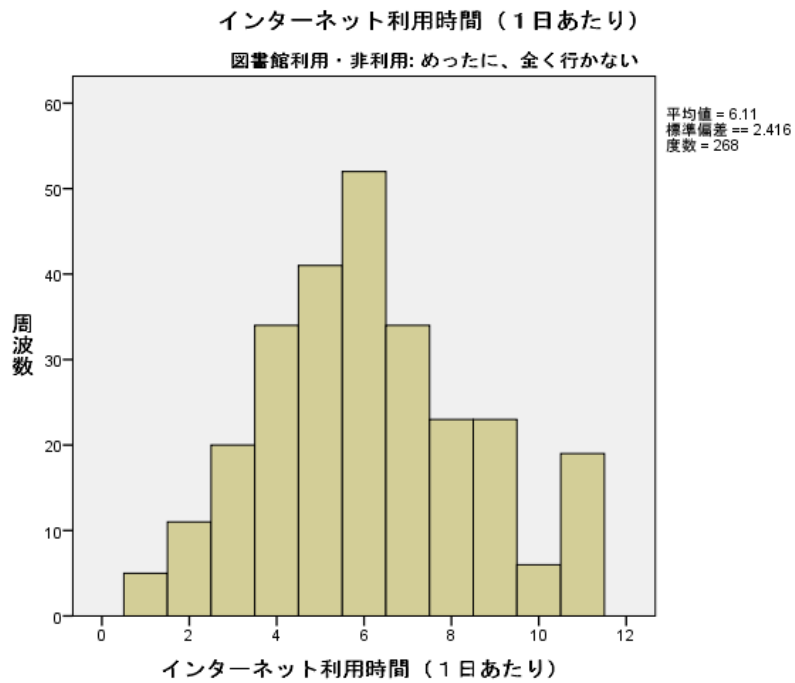


図 5-1 : 調査⑫ 公共図書館「非利用グループ」のインターネット利用時間 (N=268)

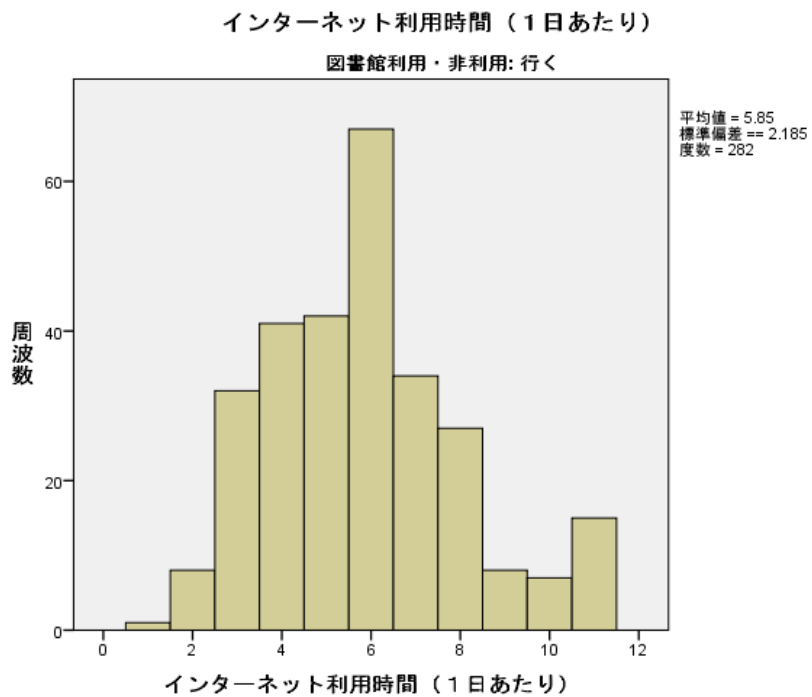


図 5-2 : 調査⑫ 公共図書館「利用グループ」のインターネット利用時間 (N=282)

5.5.2. 本・雑誌の購入

図書館に行かないのは、本や雑誌を購入するからだという回答が「利用しない理由」としてあげられることは多い。インタビューの中でも、公共図書館を利用しない理由として、本は買う（NO15）、集めるのがよい（NO15、NO14）という意見もあった。購入して、集めることで自分の所有物となり、またいつでも手にとれるという便利な状況になる。

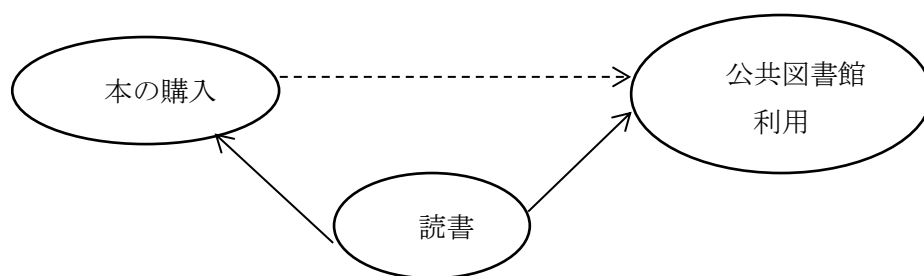
1990年の武蔵野市の調査でも、本の入手先は「書店などで買う」が87.9%と圧倒的に多く、「図書館で借りる」23.8%との間に大きな差が出ている(船崎 1994)。

本や雑誌の購入が、公共図書館の利用頻度にどれだけ影響を与えているのだろうか。ここで、検討に加えなくてはならないのは、読書量の問題である。購入数や、公共図書館利用には、当然読書量の影響が強い。読書量が、購入数と公共図書館利用頻度の数値をあげている可能性が強い。これらの事柄を配慮して、「購入数(本)」「購入数(雑誌)」「読書量」を独立変数とした重回帰分析を行い、影響の強に着目する。重回帰分析では、偏回帰係数が、他の独立変数の影響を除いたときに、当該変数が従属変数に与える影響を示す(足立 2006)。また、偏回帰係数を標準化した標準回帰係数(β)では単位の違いを解消して影響を比較できることから(岩井、保田 2007)、 β (表中では標準化係数)を用いて検討する。

表 5-48 調査⑫ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：本・雑誌の購入、読書頻度)

	標準化係数	
	β	
本の購入冊数	-0.114	P<0.05**
雑誌の購入冊数	0.028	
読書の頻度	0.439	P<0.01***
調整済み $R^2=0.163$		

本の購入冊数と読書の頻度は、公共図書館利用に有意な影響を与えていることが分かる。本の購入は、負の影響を与えている。しかし、読書の頻度の影響がかなり大きいプラスの影響を与えていることも分かる。これまでの調査では、読書頻度と考慮せずに単純に購入量と図書館利用頻度の関係を見ていたので、両者の間に正の相関があったが、読書頻度が同程度の人の間で見ると、両者の間には負の相関があることが今回の調査から分かった。読書頻度という変数を無視してはならないと考えられる。ただし、本は所有したい、自分専用にしたいという気持ちが購入という選択肢に向かわせていることもまた事実であろう。



読書状況と購入と公共図書館利用の関係図
(実線はプラス効果、破線はマイナス効果を示す)

5.5.3. 資料入手の代替方法

購入やインターネット以外にも、様々な代替方法によって資料を入手することが可能である。これは6.1で述べた、塩崎のいう代替業者が参考になる（塩崎 2001）。

調査⑫で、本や雑誌の入手方法について書店、インターネット、古本屋、図書館、電子書籍、人に借りるという6つの方法について質問した。書店については前項の購入に重複する部分もあるが、購入冊数とは尺度が異なるので再度検討する。

「よくする」「時々する」「あまりしない」「全くしない」の4段階で質問したところ、「よくする」という回答が多かった順に、書店（21.8%）、インターネット（17.1%）、図書館（11.5%）、電子書籍（6.2%）、古本屋（5.6%）、人に借りる（3.1%）となった。これら図書館以外の選択肢を選ぶことにより、公共図書館に行く必要がなくなることは十分にあり得る。そこで、図書館を除くこれらの方法の利用頻度と公共図書館利用頻度の関連について確認すると、全てが有意な正の相関を示した。

表 5-49 調査⑫ 公共図書館利用頻度と本・雑誌の入手方法の利用頻度の相関

	相関係数 kendallのタウc	
書店	.173	***
インターネット	.064	***
古本屋	.250	***
電子書籍	.119	***
人に借りる	.236	***

***p<0.01

正の相関を示すということは、これらの方法を利用する頻度が高いほど、公共図書館の利用頻度も高いということになる。つまり、代替というよりこれらの補完の関係にあるととらえることができるのではないだろうか。それほど強い相関ではないが、全てが正方向に

相関していることから、本や雑誌に対する要求が様々な手段へと向かわせているとってよいのではないか。手に入りたい本や雑誌の種類や用途によって、方法を分けていると考えることができるだろう。

ここで読書の影響について考えてみたい。ここで取り上げた、図書館以外の本や雑誌の入手手段も公共図書館利用の頻度も、個人の読書の状況の影響を受けている可能性が考えられる。そこで、読書状況と合わせて重回帰分析を行うことで、読書状況の影響を排除した、それぞれの代替入手手段と公共図書館利用頻度との関係を考察した。

表 5-50 調査⑫ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：書店による資料入手、読書頻度)

標準化係数	
β	
書店 (本、雑誌の入手方法)	.050
読書状況	.445 ***
調整済み $R^2=0.215$	*** $p<0.01$

表 5-51 調査⑫ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：インターネットによる資料入手、読書頻度)

標準化係数	
β	
インターネット (本、雑誌の入手方法)	-.057
読書状況	.482 ***
調整済み $R^2=0.216$	*** $p<0.01$

表 5-52 調査⑫ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：古本屋による資料入手、読書頻度)

標準化係数	
β	
古本屋 (本、雑誌の入手方法)	.204 ***
読書状況	.399 ***
調整済み $R^2=0.220$	*** $p<0.01$

表 5-53 調査⑬ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：電子書籍による資料入手、読書頻度)

標準化係数	
β	
電子書籍 (本、雑誌の入手方法)	.082 **
読書状況	.477 ***
調整済み $R^2=0.220$	** $p<0.05$, *** $p<0.01$

表 5-54 調査⑭ 公共図書館利用頻度を従属変数とした重回帰分析
(独立変数：人に借りる資料入手、読書頻度)

標準化係数	
β	
人に借りる (本、雑誌の入手方法)	.258 ***
読書状況	.413 ***
調整済み $R^2=0.277$	*** $p<0.01$

これらの結果から、読書状況による影響を除いても、「古本屋」「電子書籍」「人に借りる」という本・雑誌の入手頻度は公共図書館利用に有意な影響を与えていることが示された。これら 3 つの手段は、公共図書館利用と併用して利用されているのかもしれない。特に人

に借りるということは、公共図書館で借りることと非常に似ている行為である。しかし似た行為でありながら正の影響を与えるということは、代替方法というよりは補完方法と考えてよいのではないだろうか。古本屋についても、料金はかかるが定価購入よりも安価に入手できることから、公共図書館の貸出しに補完的な役割を加えているのかもしれない。電子書籍はまだ多くの人に利用されているとは言えない状況であり、影響を示す偏回帰係数も他の2つより小さな値であったが、公共図書館利用と併用されている可能性があると思われる。

5.6. 多変量解析による公共図書館利用要因の検討

5.6.1. 二項ロジスティック回帰分析による公共図書館利用要因の検討

ここでは利用に影響する要因を複数同時に考察し、要因の中から、影響力の強いものは何かを明らかにすることを試みる。調査⑫を用いて、まず、利用と非利用の要因を検討するため二項ロジスティック回帰分析を行った。

独立変数としてはこれまでの分析で用いた変数のうち、以下のものを投入した。個人的環境から属性に関する変数として「性別」「年齢」「就労状況」を含めた。「属性による区分」の項では就労状況では明らかな差が生じたが、性別、年齢によるはっきりとした差はなく、結果はまちまちとなった。しかし、これらの変数は重要な属性であり、過去の利用者調査や研究でもほぼ必ず取り上げられてきた変数である。そこで多変量解析にも取り入れ、関連について確認することにした。メディア利用に関しては「読書状況」「新聞を読む頻度」「テレビ視聴時間」「インターネット利用時間」を投入することにした。本、新聞、テレビ、インターネットは現在日常生活において欠かすことのできないメディアである。メディア利用と公共図書館利用の関連についても考慮するべきではないだろうか。社会関係資本を示す指標としては、「信頼感」「日頃親しくつきあっている人の人数」を取り入れた。社会関係資本の指標については数多くの指標によりその高さを測る試みがある（小林2012、Johnson&Griffis2014など）。国全体や特定地域に比べ、個人の社会関係資本を測定したデータは多くはない。そこで個人の信頼感と人々とのつながりを示す2項目を取り入れた。「公共図書館に対するイメージ」は本研究の主要な変数である。これまで、イメージについての調査や分析は少ないながら行われ、この調査の必要性について言及した研究者もいた。しかし、測定したイメージを変数としてまとめ、さらに他の変数を統計的に説明するといった試みがほとんどなかった。本研究で抽出されたのイメージに関する3つの因子のうち、「内的好意因子」「外的感覚因子」の因子得点を独立変数とした。「静けさ因子」は公共図書館の利用にはほとんど影響を与えないと思われる結果が得られているため、独立変数から除外した。過去の図書館利用経験からは「過去の公共図書館利用頻度（小・中・高）」と

「過去の学校図書館利用頻度（小・中・高）」を含めた²⁴。図書館のハード面にかかわる要素から「立地」（公共図書館までのアクセス時間）、代替利用からは「本、雑誌の入手手段（書店、インターネット、古本屋、電子書籍、人に借りる）」を選択した。

結果は表5-46のようになり、有意であった変数は「読書状況」「内的好意因子」「外的感覚因子」「過去の公共図書館利用」「本・雑誌の入手方法（古本屋）」「本・雑誌の入手方法（電子書籍）」「本・雑誌の入手方法（人に借りる）」の7つであった。これらは、公共図書館の利用・非利用に影響を与える可能性があるといえよう。

表5-55調査⑫「公共図書館利用・非利用」を従属変数とした二項ロジスティック回帰分析

	B	標準誤差	Wald	df	有意確率	Exp(B)
性別	.078	.315	.061	1	.804	1.081
年齢	-.002	.010	.033	1	.856	.998
就労状況	.048	.170	.079	1	.778	1.049
読書状況***	.171	.057	9.176	1	.002	1.187
新聞を読む頻度	-.016	.044	.140	1	.709	.984
テレビ視聴時間	-.078	.065	1.438	1	.231	.925
インターネット利用時間	.020	.066	.094	1	.759	1.021
信頼感	.036	.040	.776	1	.378	1.036
日頃親しくつきあっている人数	-.057	.114	.249	1	.618	.945
内的好意因子***	1.352	.251	29.039	1	.000	3.864
外的感覚因子**	-.463	.221	4.403	1	.036	.629
過去の公共図書館利用*	.109	.063	3.030	1	.082	1.115
過去の学校図書館利用	-.036	.059	.362	1	.548	.965
公共図書館アクセス時間	.103	.124	.683	1	.409	1.108
本・雑誌の入手方法（書店）	-.035	.191	.034	1	.854	.965
本・雑誌の入手方法（インターネット）	-.238	.158	2.258	1	.133	.788
本・雑誌の入手方法（古本屋）*	.312	.164	3.637	1	.057	1.366
本・雑誌の入手方法（電子書籍）*	-.265	.149	3.177	1	.075	.767
本・雑誌の入手方法（人に借りる）***	.641	.201	10.140	1	.001	1.898
定数	-1.740	1.216	2.047	1	.152	.176

N=366

Nagelkerke R² 0.368

HosmerとLemeshowの検定 0.276

変数名の横のアスタリスク（*）は有意水準を示す *p<0.1、**p<0.05、***p<0.01

この中でExp(β)が1以下の値を示したのは、「外的感覚因子」「本・雑誌の入手方法（書店）」「本・雑誌の入手方法（インターネット）」「本・雑誌の入手方法（電子書籍）」の3つである。イメージの因子は2つとも利用頻度とは正の相関があるという結果が得られたが、

²⁴ 「過去の公共図書館利用」と「過去の学校図書館利用」については、小学校、中学校、高校の3つの時期についてそれぞれ利用頻度を質問していたが、ここでは信頼性分析（クロンバッファのα）を行いそれぞれひとつにまとめた。クロンバッファのαは公共図書館利用が0.862、学校図書館利用が0.838となった。

ここでは「外的感覚因子」が負の値を示した。非利用者は、外見的イメージにとらわれ、実際の内面を知らない可能性がある。現在、新しいタイプの建築設計を取り入れインテリアも趣向を凝らしたものが置かれる公共図書館が多くなってきている。しかしまだそれは一部であり、長く利用されている公共図書館が多いであろう。公共図書館の外見的な側面を、非利用者はメディアで取り上げられている新しい図書館からイメージしている可能性が高いとすれば、公共図書館の外見的なイメージは非利用者の方が良いのかもしれない。また、代替手段としての「書店」と「インターネット」「電子書籍」も負の値を示したが、どちらも資料を定価より安価で購入または無料で他から借りるという公共図書館図書館とは異なる役割を果たしているものと思われる。公共図書館の利用者は同じような性質の代替手段をよく利用しているのであろう。

Exp (β) が1以上の値を示したのは、「読書状況」「内的好意因子」「過去の公共図書館利用」「本・雑誌の入手方法 (古本屋)」「本・雑誌の入手方法 (人に借りる)」の5つであった。「読書状況」は公共図書館の利用目的として、本の貸出や閲覧が上位となることが多いので、読書頻度の高い人ほど利用するという結果は自然なことと思われる。「過去の公共図書館利用」も将来の公共図書館利用を促進する可能性があるという解釈ができるだろう。「内的好意因子」がこの結果となったのは、利用者層は公共図書館に好意的なイメージを抱いているということの表れと捉えられる。「古本屋」の利用と「人に借りる」という手段は、公共図書館を利用することにやや似た性質をもっているといえるのではないだろうか。公共図書館の利用者は、似たような性質をもつ手段を併用しつつ、本や雑誌の利用要求を満たしているものと思われる。

5.6.2. 重回帰分析による公共図書館利用頻度の要因の分析

次に、公共図書館の利用頻度を従属変数として、重回帰分析を行った。従属変数には二項ロジスティック回帰分析と同じ変数を用いて、比較を行ったところ、表 5-47 のような結果が得られた。

表 5-56 調査⑫「公共図書館利用頻度」を従属変数とした重回帰分析

項目名	標準化されていない係数		標準化係数	t	有意確率
	B	標準誤差	β		
(定数)	1.643	.886		1.854	.065
性別	-.177	.238	-.039	-.744	.457
年齢	-.006	.008	-.042	-.814	.416
就労状況	-.109	.129	-.044	-.846	.398
読書状況 ***	.213	.043	.245	4.904	.000
新聞を読む頻度	-.017	.033	-.023	-.496	.620
テレビ視聴時間	-.023	.049	-.024	-.476	.635
インターネット利用時間	-.034	.049	-.034	-.704	.482
信頼感	.025	.028	.040	.889	.374
日頃親しくつきあっている人数	-.024	.082	-.014	-.297	.767
内的好意因子 ***	.933	.165	.373	5.648	.000
外的感覚因子	-.219	.157	-.090	-1.399	.163
過去の公共図書館利用 **	.092	.046	.114	2.005	.046
過去の学校図書館利用 *	-.084	.044	-.106	-1.896	.059
公共図書館アクセス時間	-.030	.093	-.014	-.320	.749
本・雑誌の入手方法（書店）	-.009	.147	-.003	-.060	.953
本・雑誌の入手方法（インターネット）*	-.227	.120	-.097	-1.886	.060
本・雑誌の入手方法（古本屋）***	.423	.122	.177	3.465	.001
本・雑誌の入手方法（電子書籍）	-.003	.113	-.001	-.024	.981
本・雑誌の入手方法（人に借りる）***	.476	.138	.183	3.448	.001

調整済み R² 0.347

変数名の横のアスタリスク (*) は有意水準を示す *p<0.1、**p<0.05、***p<0.01

有意となった変数は、「読書状況」「内的好意因子」「過去の公共図書館利用」「過去の学校図書館利用」「本・雑誌の入手方法（インターネット）」「本・雑誌の入手方法（古本屋）」「本・雑誌の入手方法（人に借りる）」の7項目であった。この中で、標準化係数（ β ）が負の値を示したものは、「過去の学校図書館利用」「本・雑誌の入手方法（インターネット）」の二つであった。インターネットで本を入手する場合、オンライン書店の存在が考えられる。これは、実際に敷地に店舗をもつ書店同様の役割を果たし、本の購入と関連がある可能性があるだろう。5.5.2では、本の購入冊数と公共図書館利用頻度には有意な負の相関がみられたが、インターネットでの資料の購入もまた、公共図書館利用頻度を減少させるのだろう。

ところで、過去の学校図書館利用はなぜ負の値を示したのだろうか。可能性として考えられるのは、小・中学校、高校時代のいずれかの時期には読書の習慣があったのだが、その後はあまり読書をしなくなった。あるいは、学校図書館と公共図書館での利用方法や目的には差があり、公共図書館の頻繁な利用には至らないということだろうか。合わせて他

の変数の影響も考慮する必要があるだろう。

正の標準化係数を示したのは、「読書状況」「内的好意因子」「過去の公共図書館利用」「本・雑誌の入手方法（古本屋）」「本・雑誌の入手方法（人に借りる）」の 5 つの変数であった。これらの変数は、二項ロジスティック回帰分析でも同様に有意な正の値となっており、利用・非利用、利用頻度ともに影響を与える変数であることが示唆される。また、影響力の強さを示す標準化係数では、「内的好意因子」の値が最も高い結果となった。このことから、人々の公共図書館に対する内的な好意のイメージは、公共図書館利用頻度を高める可能性がある。すでに利用している人に対しては、この内的な好意を与えるようなサービスを行うことで、いっそう利用が高まるのではないだろうか。

5.6.3. 公共図書館利用頻度を従属変数としたパス解析

これまでの二項ロジスティック回帰分析と重回帰分析をもとに、公共図書館利用頻度を従属変数としたパス解析を行った。使用する独立変数は、二項ロジスティック回帰分析と重回帰分析の結果、有意となった変数とした。具体的には、「読書状況」「内的好意因子」「外的感覚因子」「過去の公共図書館利用」「過去の学校図書館利用」「本・雑誌の入手方法（インターネット）」「本・雑誌の入手方法（古本屋）」「本・雑誌の入手方法（電子書籍）」「本・雑誌の入手方法（人に借りる）」の 9 つの変数である。これらの変数の関係を見てみると、「イメージ」に関するモデルと「代替方法」に関するモデルに分けることができるのではないだろうか。「イメージ」に関するモデルは、外的感覚因子の得点と内的好意因子の得点が公共図書館利用に影響を与えると推測するモデルである。そして、それらのイメージの背景には、過去の公共図書館、学校図書館の利用の影響があると考えられる。イメージとは、体験したことから作られるというのは十分にあり得ることである。ここでは、過去の体験が現在の公共図書館に対するイメージを創る元となり、そのイメージが利用に影響を与えるというモデルを構築した。

パス図と解析の結果は以下の図 5-3 の通りとなった。過去の公共図書館の利用頻度は、外的感覚に影響を与え、過去の学校図書館の利用頻度は、内的好意に影響を与えていた。さらに外的感覚と内的好意は現在の公共図書館の利用頻度に影響を与えていた。このうち、外的感覚から公共図書館利用頻度への影響のみ負の影響となった。

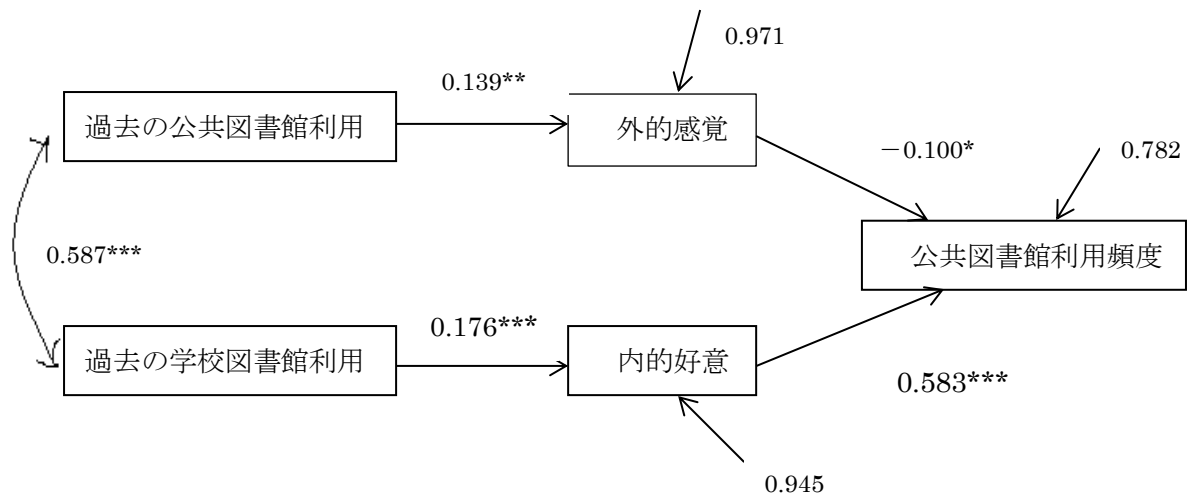


図 5-3 調査⑫ 公共図書館利用頻度のパス解析 (イメージ関連)

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

「代替方法」に関するモデルは、図 5-4 のように、読書状況が「インターネット」「古本屋」「電子書籍」「人に借りる」といった、本や雑誌の入手方法、公共図書館利用の代替手段とも考えられる変数に影響を与え、それらの入手方法が公共図書館の利用頻度に影響を与えていると推測するモデルである。さらに読書状況は、直接公共図書館利用に影響を与えているということも、これまでの分析結果から推測される。

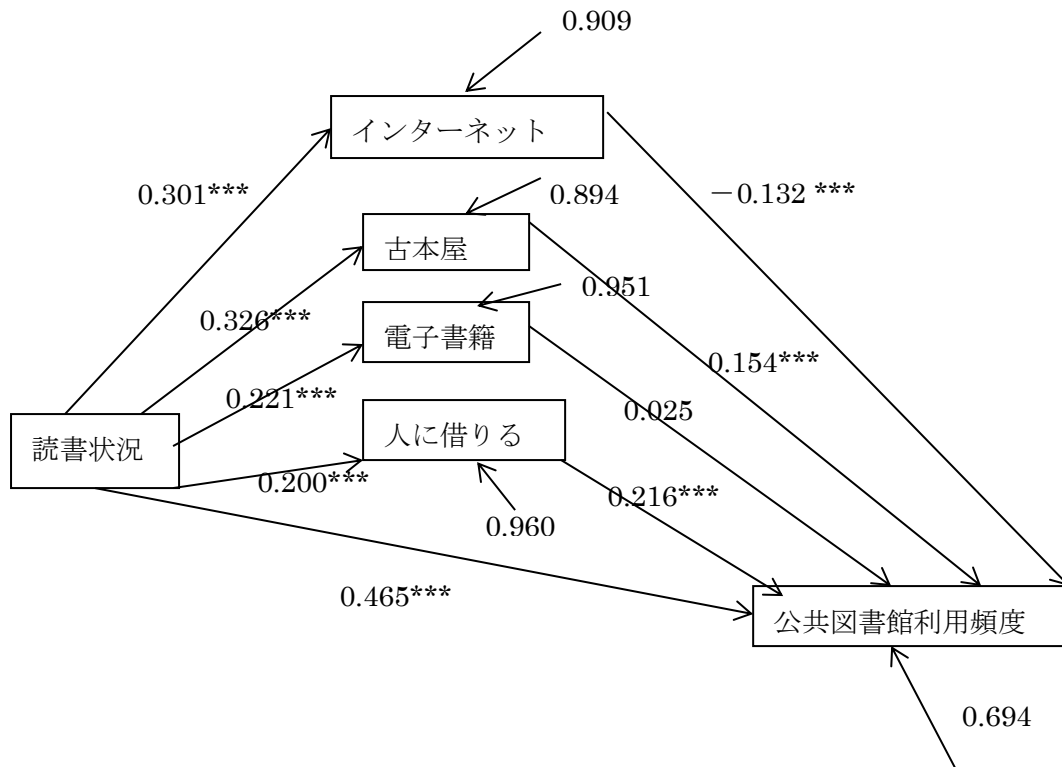


図 5-4 調査⑫ 公共図書館利用頻度のパス解析（代替方法との関連）

※「インターネット」、「古本屋」、「電子書籍」、「人に借りる」は、本・雑誌の入手手段を意味する。

* $p < 0.1$ 、** $p < 0.05$ 、*** $p < 0.01$

この結果から、読書状況は「インターネット」、「古本屋」、「電子書籍」、「人に借りる」の4つの代替手段、さらに公共図書館利用に影響を与え、「インターネット」、「古本屋」、「人に借りる」の3つの代替手段は公共図書館利用に有意な影響を与えていることが分かった。インターネットでの本・雑誌の入手は、公共図書館利用にマイナスの影響を与え、「古本屋」、「人に借りる」といった手段は、プラスの影響を与えていることが分かった。

6. 結論と展望

6.1. これまでの議論のまとめ

今回の研究で、公共図書館利用・非利用や利用頻度に関して以下の知見が得られた。

性別や年齢といった属性は、調査によって異なる結果が得られ、利用に関わる強い要因となるものではないと考えられる。今回の調査では、就労状況は、フルタイムとそれ以外で公共図書館利用頻度に差が生じていた。しかし、先行研究からも指摘されているように、利用についての大きな要因とはならず、利用の原因となる要素にはもっと複雑な変数があるのだろうと考えられる。

また、ニーズ、趣味的活動は、公共図書館利用には影響を与えるとは考えにくい結果が得られた。

今回の調査からは、紙媒体の利用という図書館で提供している本、新聞の利用頻度が正の相関となり、電子媒体のテレビとインターネット利用は負の相関がみられた。テレビ視聴時間については有意ではなく、新聞、インターネット利用は相関係数が非常に低いため、大きな影響は与えていないと思われる。公共図書館は「本を利用する」という認識を多くの人がもち、その結果、読書の頻度が高い人が公共図書館をよく利用しているものとみられる。

社会関係資本を示す変数として、「話し合い参加」、「参加組織・会」、「知り合いの職種数」、「信頼感」、「日頃親しくつきあっている人数」について公共図書館利用との関連について検討した。その結果、個人の持っている社会関係資本は、公共図書館利用に何らかの影響を与えていると考えてよいのではないかと考えられる。

公共図書館に対するイメージについて「内的好意」「外的感覚」「静けさ」の3つの因子が抽出され、「内的好意」と「外的感覚」の因子得点は公共図書館の利用頻度と有意な正の相関関係があることが分かった。また利用者と非利用者の間には「内的好意」「外的感覚」の因子得点の平均値に有意な差があることが分かった。公共図書館利用とイメージの間には何らかの関連があると言っただけであろう。

過去の経験ということでみれば、利用者にとって、もっとも現時点に近い高校時代の図書館利用経験が影響を与えている。それが、学校図書館であっても公共図書館であっても、現在の公共図書館の利用頻度に影響を与える可能性は高いと言える。

立地については、自宅の近くに公共図書館がない場合、動線上に存在するかどうか利用頻度に影響を与えることになる。自宅からの距離と動線を合わせて分析した結果は、先行研究には見られないが、今回の結果から自宅近くに公共図書館を設置できなくても、多くの人の動線上に公共図書館を配置したり、貸出・返却の機能を置くことができれば、利用につながられる可能性があることが明らかとなった。

スペース・設備については、様々な目的の利用者によって要求が異なっていることが分

かった。利用者の目的に合わせた充実を図れば、よりいっそう利用を促進する可能性があると言えよう。

高頻度の公共図書館利用者はそれだけ多くのサービスを利用していることが分かった。また、サービス利用数をみると、1つを選択している人が最も多く、次いで2つ、3つと複数利用者が多くなっている。特色あるサービスが展開される公共図書館も出てきてはいるが、まだまだ様々なサービスを利用するという状況にはなっていないと思われる。

開館時間や曜日を拡張するようなサービスは、非利用者の利用を促すよりは、すでに利用者となっている人のニーズをさらに満たすようなものとも考えられる。

また、インターネットがあるから、公共図書館には行かないという意見もあるかもしれないが、それが全体の利用傾向に影響を与えるようなものではないと考えられる。

本の購入冊数と読書の頻度は、公共図書館利用に有意な影響を与えていることが分かった。本の購入は、公共図書館利用に負の影響を与えていた。しかし、読書の頻度の影響がかなり大きい正の影響を与えていることも分かる。これまで、多くの調査で「本は購入する」ということで、公共図書館利用をしないというような解釈がなされてきたが、実際は読書状況の影響がかなりあったということになるのではないだろうか。図書館利用の分析にあたっては、「読書状況」という変数を無視してはならないと思われる。

読書状況による影響を除いても、「古本屋」「電子書籍」「人に借りる」という本・雑誌の入手頻度は公共図書館利用に有意な影響を与えていることが示された。これら3つの手段は、公共図書館利用と併用して利用されているのかもしれない。

これまでに述べた変数のうち、公共図書館利用に影響を与えると考えられる変数を独立変数とし、多変量解析を行った結果から、公共図書館に対するイメージと公共図書館利用の代替手段となる方法、読書状況は利用頻度に影響を与える変数と考えてよいのではないだろうか。

特に、イメージに関しては、公共図書館に対する心理的な好意や、外観から捉えられるイメージというものが利用に影響を与えることが示唆された。イメージの重要性は度々指摘されてきたが、本研究によりイメージが利用に影響を与える可能性が強まったのではないだろうか。

6.2. あるべき公共図書館像の提示

以上の研究から分かった点をもとに、望まれている公共図書館像として、二つの形を提示したい。インタビュー調査で顕著にみられた利用しない人にとっての有効な図書館運営としては、スペースを重視した「場の提供型図書館」である。利用頻度がすでに高い層に対して有効と思われるタイプの図書館は、蔵書の充実や専門的技術をもとにした高度なサービスと静寂な環境を提供する「資料・サービス重視型図書館」である。また、内面的な好感度をアップさせるような対策も有効であると推測される。

非利用層に対しては、外的な感覚からイメージを上げるような施策が効果を発揮するか

もしれない。非利用者が公共図書館に一步近づくためには、堅苦しくなく、居心地のいいスペースの提供により、気軽に立ち寄れる雰囲気が必要である。

これまで、公共図書館のあるべき姿について様々な議論がなされているが、その方向性は「ひとつの公共図書館がどのように運営されるのがよいか。資料を重視するのか、新しいタイプのスペースを重視した施設にするのか」ということに焦点があてられている傾向がある。しかし、そのどちらかをとれば、必ずもう一方のニーズは満たされず、その結果として、いつまでも「非利用者」が存在し続けるのである。もし、2つのタイプの図書館が地域の中に存在すれば、そこで人々は「選択肢」を手にすることができる。利用頻度のヒストグラムからも分かるように、利用頻度は利用しない層と利用する層の2つに分かれている。この2つの層をまとめて、ニーズを発掘するのはかなり困難なのではないだろうか。おそらく、それぞれのニーズは互いに反するもので、どちらかニーズの高い方を採用したサービスをせざるを得ない。

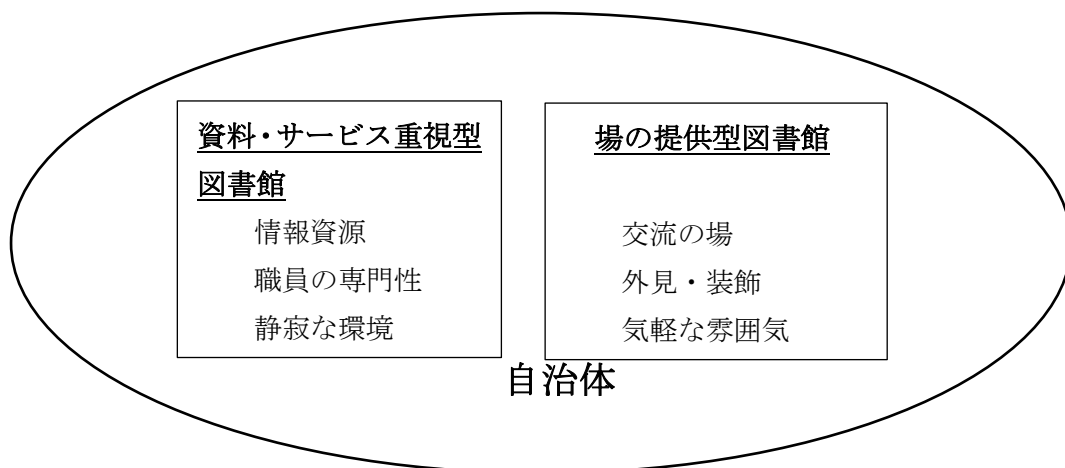


図 6-1 「2タイプの公共図書館の共存」

望ましい公共図書館の整備案

出所：著者作成

また、内的好意に関するイメージを改善するのも有効だと考えられる。特に、「手軽な」「身近な」といったイメージの改善により、気軽に利用できることで利用の増加を図ることが期待できる。それでも今回の調査研究から見ると、現段階ではやはり公共図書館は「読書」のための図書館として利用されているという結果になっているようである。これは、本来の図書館の重要な機能であるが、それ以外のサービスの充実の可能性をさらに広げていく必要もあると言えよう。また、個人的背景の中で、過去の図書館利用がその後の図書館利用に影響を及ぼす可能性が見えることから、学校や家庭での読書活動や公共図書館と関わりをもつ教育を、より多く取り入れることも効果的かもしれない。

公共図書館の設置者である地方自治体にとっては、公的施設としての観点から、利用者と非利用者に均等に目配りしつつ、様々な立場の人々の、様々なニーズを満たす図書館群

を構築することが求められる。もはや、「どこにでも同じような図書館を作る」というビジネスモデルは、その意義を達成し、むしろ限界に達しつつあるのであろう。その際、図書館による新たなサービスを開発することとともに、図書館に対するイメージを改善することを大きな運営目標の一つに掲げるべきであろう。現代において、「すべての人々に開かれている」図書館を作るということは、「誰でもが関心を持つことができる」図書館を実現することなのではないだろうか。

6.3. 本研究の限界と課題

本研究では、インタビュー調査と質問紙調査を行ってその結果を分析してきた。しかし、調査を行う際には必ずその限界があることを意識すべきだと思う。

まず、サンプルの問題である。実際の図書館の潜在利用者も含めたサービス対象者すべてに質問し、完全な回答を得るのはほとんど不可能に近い。特定の地域に絞ったり、回答の意欲を示した人だけが回答したりするなど偏りは必ずと言っていいほど存在する。しかし、本研究では大小含め多数の調査を行ってきた。さらに、インターネットを利用した調査を行うことで数を確保している。

インターネット調査については、インターネットユーザーに限られる点や公募モニターを対象としている点など、問題点が指摘されることも多々あることは否めない(長崎 2008)。しかし、無回答の項目がいたずらに多くなることを回避できるというメリットがある。勿論、どれにの選択肢にもあてはまらない場合は、その旨を示す選択肢を用意することが必須であり、これがなければ紙ならば無回答で済んだ回答者がいい加減な選択肢を選ぶ可能性もある。今回の印刷での質問紙調査では、多くの問題をとぼしてしまう回答者もごく稀にみられ、欠損値が増えるといった問題もあった。しかし、インターネット調査では回答しないと先に進めないという制約があるため、欠損値を減らすことが可能であった。

また、回答者の偏りを避けるため、無作為抽出がよいとされるが、郵送による質問紙調査でも回収率の低さが問題となる。回収率が低ければ、当然回答者の偏りも疑われることであるから、こればかりがよいともいいきれないだろう。インターネットで潜在利用者も含めた調査を行う場合には、できるだけランダムにサンプルを収集することが大きな課題である。

次に、これまでの調査の課題としてほとんど指摘されていなかったが、質問紙調査のタイトル(題名)が大きな問題となる可能性がある。事実、調査⑫は「あなた自身に関するアンケート」と題して行われた。通常、図書館利用に関するアンケートである場合は対象者に非利用者を含めたものであっても、タイトルに「図書館」の文字が入ることが多い。これによって、非利用者が回答を拒む可能性が考えられる。また、回答者が自身の公共図書館の利用頻度を多く見積もる可能性もある。さらにアンケートに協力的にならなければという回答者の配慮から、好意的な回答が集まることもあり得るだろう。

たとえば、調査⑪は、「政治的コミュニケーションに関する意識調査」と題された調査で

あり、分析はこの一部を利用した者であったが、「政治的コミュニケーション」というタイトルから、政治に対する関心が比較的高い層が回答した可能性がある。調査⑫のアンケートは、公共図書館を利用しないと回答した者がやや多く見受けられたが、この結果を軽視してはならないだろう。先行研究などこれまでの調査では、回答の選択肢の作り方などが、図書館に好意的に傾いていた可能性もある。調査のタイトルが回答者に与える影響については今後もっと考慮されるべき視点であるといえるだろう。

分析方法においては、公共図書館の利用頻度がノンパラメトリックな変数となっていたが、重回帰分析などの一部でパラメトリック変数に対して用いる分析方法を使用している。利用頻度を1日刻みで質問することは不可能であるため、やむを得ず利用した点を限界として考慮に入れるべきと思われる。

本研究では、マーケティングの視点に重点を置いて公共図書館の利用要因と非利用要因について議論してきた。さらに従来の貸出メインの機能から、場としての図書館が果たす機能への変化に注目した議論もとりあげてきた。これまでの、一部の人のための公共図書館が、さらに多くの潜在利用者を獲得して変化していくことは、本来の公共図書館の理念にマッチする形となるのではないか。

その中で、伝統的な図書館機能の衰退を危惧する声もある。「読書や勉強とかかわりなさない人の集会所になった。とても落ち着いて本を借り、読める場所ではない」(70代男性)、「民間気どりで何もかも『サービス、サービス』といわず、本来の役目である図書の充実を」(70代男性)というような投書もみられる²⁵。これまでの公共図書館に対する議論は、従来からの蔵書や検索などのサービスについてのもの、マーケティングを取り入れたサービス展開に関するものが対立しているような印象もあるが、これらを融合してこそ、その自治体の利用対象者がサービスを楽しむようになるのではないか。先に挙げた投書の一例のように、本来の役目である図書(資料)の充実と、有効な活用、新たなサービスが共存することは不可能なのであろうか。前章で述べたように、新旧のサービスが同じ自治体の中で有効に行われれば、非利用者を減らすことにつながるかもしれない。ただし、このことについては、今後、詳細な検証が必要になる。

また、本研究で行った調査はその時点での対象者のイメージや状況である。過去にさかのぼった質問もあるが、これに対する回答内容は曖昧なものである可能性もある。本来であれば、回答者に対して、追跡調査を行い、時間の流れに沿った正確なデータを収集することが望まれる。こうしたことを、大規模な調査で行うことは難しいが、実現できた場合には、研究のための貴重なデータとなることは間違いないだろう。

最後に、いまだ日本が図書館先進国とはいえないのはなぜだろうか。私たちの生活はデジタル化された機器に支えられ、より高機能で高品質な製品があふれ、まだインターネットが普及していない20年前に比べ、全ての時間と距離が短縮されているかのようである。この技術は他国に類をみないほどである。

²⁵ 2009/11/14 朝日新聞 be on Saturday 「図書館を活用していますか？」より抜粋

しかし、公共図書館は新しい形が出現しつつも、人々のなかで「本を借りるところ」という固定観念が浸透したままである。実際に本研究でも、読書量が公共図書館利用頻度に大きく影響を与えていることがわかった。本を利用する施設であるとの認識自体は、正しい、それは基本的な図書館機能でもある。ただし、この種の議論では、それ以外の側面が、やや軽んじられているように思われて仕方ない。

資料以外のスペース利用や、遊び心を取り入れたサービスは本来の機能ではなく、常連客とも言えるような熱心な利用者の妨げにもなりかねないものなのだろうか。こういった新しいサービスは、まだ効果や価値が十分に図られておらず人々に浸透しているとは言えない。また、図書館の与えるイメージの改善は、どのように図書館利用を刺激するのであろうか。さらに研究が進み、こういった機能が公共図書館の利用に影響を与える要因となったとき、あるいはそれが証明されたとき、日本の公共図書館は一步先進国に近づく可能性があるだろう。本研究は、そのための小さな、しかし確実な一步を踏み出したものだと考えている。

参考文献

- ・秋本昌士. イノベーションの消費者行動：愛知学院大学産業研究所所報『地域分析』第50巻増刊号. 成文社, 2012, 183p.
- ・芦田淳. イタリアにおける社会関係資本（ソーシャル・キャピタル）と図書館利用. 現代の図書館. 2012, vol.50, no.1, p.27-34.
- ・足立浩平. 多変量データ解析法：心理・教育・社会系のための入門. ナカニシヤ出版, 2006, 165p.
- ・猪谷千香. つながる図書館：コミュニティの核をめざす試み. 筑摩書房, 2014, 238p.
- ・池内淳. 図書館評価研究における経営学的アプローチ. 現代の図書館. 2002, vol.40, no.3, p.178-187.
- ・池田謙一. 政治のリアリティと社会心理：平成小泉政治のダイナミックス. 木鐸社, 2007, 313p.
- ・石川晃弘, 川崎嘉元編. 日本社会は平等か：中堅サラリーマンのイメージ. サイエンス社, 1991, 195p.
- ・石原真理. 図書館を利用しない人にどう働きかけるか：神奈川県立図書館の二つの満足度調査の試み. 図書館雑誌. 2005, vol.99, no.4, p.246-248.
- ・石原真理. 公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. 2008, no.59, p.41-67.
- ・坂倉杏介. 関係性のはぐくむ場所：地域の居場所から生まれる「つながり」と「活動」をめぐって. 現代の図書館. 2013, vol.51, no.2, p.98-105.
- ・糸賀雅児. 公共図書館利用と文化活動の関連性：住民調査にもとづく文化行政へ. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. 1985, vol.23, p.41-57.
- ・糸賀雅児. “図書館利用者調査の方法と問題点” 図書館利用者調査の方法と問題点. 日本図書館学会研究委員会編：論集・図書館学研究の歩み 第6集. 日外アソシエーツ発行, 紀伊国屋書店発売, 1986, p7-44.
- ・稲葉陽二. ソーシャル・キャピタル入門：孤立から絆へ. 中央公論新社, 2011, 198p.
- ・稲葉陽二. 社会関係資本とは何か、なぜ社会関係資本なのか. 現代の図書館. 2012, vol.50, no.1, p.5-11.
- ・岩井紀子, 保田時男. 調査データ分析の基礎：JGSS データとオンライン集計の活用. 有斐閣, 2007, 206p.
- ・上田修一, 倉田敬子. 図書館情報学. 勁草書房, 2013, 292p.
- ・植松貞夫ほか. よい図書館施設をつくる. 社団法人日本図書館協会, 2010, 125p.
- ・植松貞夫. 図書館施設論. 樹村房, 2014, 186p.
- ・内野安彦. 図書館長論の試み：実践からの序説. 樹村房, 2014, 222p.
- ・梅沢昌太郎. 非営利・公共事業のマーケティング. 日通総合研究所, 1995, 301p.

- ・荻原幸子. “公共図書館経営とニュー・パブリック・マネジメント.” 図書館・情報学研究入門. 三田図書館情報学会編. 勁草書房, 2005, p146-148.
- ・小塩真司. はじめての共分散構造分析: Amos によるパス解析. 第2版, 東京図書株式会社, 2014,
- ・小田光宏編. 情報サービス概説: JLA 図書館情報学テキストシリーズ. 日本図書館協会, 1997, 244p.
- ・柿沼隆志. 「図書館・情報学概論」のための研究ノート (その2): 図書館の概念. 大東文化大学紀要. 2008, no.46.
- ・金子祐子, 若山滋, 須藤正時. “インターネット社会における図書館像の研究” 日本建築学会大会学術講演梗概集. 中国, 2008.9, 日本建築学会. p.783-784.
- ・叶多泰彦. 公立図書館による「望ましい基準」のとらえ方・活かし方: 経営サイクルに関する規定を中心に. 図書館雑誌. 2013, vol.107, no.5, p.276-278.
- ・河村芳行. 中小都市における住民の図書館利用行動分析: 北広島市図書館利用登録者・非登録者調査を事例として. 北海道武蔵女子短期大学紀要. 2005, no.37, p.21-43.
- ・河村芳行, 歳森敦, 植松貞夫. 広域利用可能地域における図書館利用登録者の類型別利用館選択行動: 石狩市民図書館登録者調査をもとに. 日本図書館情報学会誌. 2008, vol.54, no.1, p.16-38.
- ・河村芳行, 歳森敦, 植松貞夫. 広域利用可能地域における世帯レベルの図書館利用行動: 札幌市住民調査をもとに. 日本図書館情報学会誌. 2010, vol.56, no.2, p.65-82.
- ・久野和子. 「第三の場」としての学校図書館. 図書館界. 2011, vol.63, no.4, p.296-313.
- ・小池直人. 社会関係資本の北欧的特質と地域図書館. 現代の図書館. 2012, vol.50, no.1, p.20-34.
- ・小林哲郎. 図書館と信頼. 現代の図書館. 2012, vol.50, no.1, p.12-19.
- ・五味太郎. ことばがいっぱい3: かざることば (A). 偕成社, 1986a, 36p.
- ・五味太郎. ことばがいっぱい4: かざることば (B). 偕成社, 1986b, 36p.
- ・小柳屯. 木造図書館の時代: 『中小レポート』前後のことを中心に. 石風者, 1999, 232p.
- ・今まど子. 図書館学基礎資料. 第11版, 樹村房, 2013, 138p.
- ・近藤隆雄. サービスマネジメント入門: 商品としてのサービスと価値づくり. 新版, 生産性出版, 2004, 247p.
- ・斉藤通貴. 図書館のマーケティング: 顧客満足の座視. 情報の科学と技術. 1999, vol.49, no.2, p.56-61.
- ・佐藤義則. 図書館サービスにおける利用者調査の意義と方法. 情報の科学と技術. 2008, vol.58, no.6, p.272-277.
- ・塩崎亮. 公共図書館へのマーケティング概念導入の意義: 「公共性」に基づく外部環境適応の座視. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. 2001, no.45, p.31-71.
- ・時事通信社. 図書館に関する世論調査. 時事世論調査特報. 2005, no.1105.

- ・嶋田学. 地域社会に公共図書館が果たす役割：持ち寄り・見つけ・分け合う広場としての図書館. 現代の図書館. 2012, vol.50, no.1, p.35-41.
- ・志村誠、池田謙一. 地域オンラインコミュニティと地域参加に対して地域の構造要因が及ぼす影響の検討. 日本建築学会計画系論文集. 2008, vol.73, no.630, p.1743-1748.
- ・庄司名奈恵, 小島隆矢. “公共図書館の評価に関する研究—一般利用者と有識者に対する意識調査—” 日本建築学会大会学術講演梗概集. 北陸, 2010.9, 日本建築学会. p.145-146.
- ・庄司名奈恵, 小島隆矢. “公共図書館の評価に関する研究—その 2 図書館イメージと利用経験・利用行動の関連分析—” 日本建築学会大会学術講演梗概集. 関東, 2011.8, 日本建築学会. p.117-120.
- ・庄司名奈恵、小島隆矢. 公共図書館の利用阻害要因となるネガティブな印象に関する研究. 日本建築学会環境系論文集. 2012, vol.77, no.671, p.829-836.
- ・孫誌銜、歳森敦、植松貞夫. 公共図書館におけるインターネットサービスに関する来館者の選好意識調査. 日本図書館情報学会誌. 2005, vol.51, no.2, p.49-61.
- ・全ヨンギュンステファン. 携帯通信サービス市場における消費者行動意図に関する研究: 日本と韓国を事例にして. 早稲田大学出版部, 2012, 158p.
- ・高山正也編. 図書館・情報センターの経営. 勁草書房, 1994, 226p.
- ・竹内愔編. コミュニティと図書館：図書館の理論と実際 8. 雄山閣, 1995, 257p.
- ・田村俊作、上田修一. 公共図書館の利用者像. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. 1980, no.18, p.123-140.
- ・佃一可. 図書・図書館史. 樹村房, 2012, 227p.
- ・椿美智子、椎名宏樹、齊藤誠一. 市民図書館利用の構造と潜在クラス. 日本図書館情報学会誌. 2008, vol.54, no.2, p.71-95.
- ・常世田良. 公共図書館とマーケティング：浦安市立図書館の場合. 情報の科学と技術. 1999, vol.49, no.2, p.74-78.
- ・戸田慎一. ネットワーク情報資源と図書館・情報サービスの将来. 情報の科学と技術. 1994, vol.44, no.1, p.3-9.
- ・豊田恭子. 図書館の再生と繁栄にむけて. 情報の科学と技術. 2000, no.50, p.328-333.
- ・中井孝幸. 地方中小都市における図書館利用とモータリゼーション：利用圏域の二重構造に基づく図書館の地域設計. 現代の図書館. 2001, vol.39, no.2, p.102-110.
- ・長崎貴裕. インターネット調査の歴史とその活用. 情報の科学と技術. 2008, vol.58, no.6, p.295-300.
- ・永田治樹. 公共図書館とコミュニティ：知識・情報伝達と人々をつなぐ. 情報の科学と技術. 2014, vol.64, no.10, p.388-394.
- ・永田治樹. 図書館のマーケティング. 情報の科学と技術. 1999, vol.49, no.2, p.62-68.
- ・中村陽一. 社会デザインからみた図書館：つながりを編み直すワーク、活かすワーク. 情報の科学と技術. 2014, vol.64, no.10, p.395-400.

- ・中山愛理. 図書館を届ける：アメリカ公共図書館における館外サービスの発展. 学芸図書株式会社, 2011, 320p.
- ・仁上幸治. ライブラリアンのための広告戦略マニュアル：専門性を追求する5つのポイント. 専門図書館. 2007, vol.225, p.88-93.
- ・仁上幸治. 学術情報リテラシー教育における広報イメージ戦略：司書職の専門性をどう訴求するか. 情報の科学と技術. 2005, vol.55, no.7, p.310-317.
- ・日本図書館協会編. 図書館ハンドブック. 第4版, 日本図書館協会, 1977,
- ・日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編. 図書館情報学用語辞典. 第2版, 丸善, 2002, 273p.
- ・根本彰. 理想の図書館とは何か：知の公共性をめぐって. ミネルヴァ書房, 2011, 208p.
- ・根本彰. 「場所としての図書館」再考. 現代の図書館. 2013, vol.51, no.2, p.51-60.
- ・萩原祥三. 買い物籠をさげて図書館へ. 創林社, 1979, 225p.
- ・橋元良明. インターネット利用における信頼と不安：国際比較調査による展望. 情報の科学と技術. 2011, vol.61, no.1, p8-14.
- ・長谷川幸代. “情報サービスの利用・非利用の要因の仮説と分析—公共図書館の利用者・非利用者のインタビューとアンケートによる実態調査と分析—”. 第8回情報プロフェッショナルシンポジウム予稿集. 日本科学未来館, 情報科学技術協会. 2011. p111-115.
- ・長谷川幸代. “図書館と書店のイメージに関する調査と分析”. 日本図書館情報学会春季研究集会発表論文集. 筑波大学筑波キャンパス, 日本図書館情報学会. 2013. p.69-72.
- ・長谷川幸代. “図書館の利用要因は？—図書館へのイメージ、利用状況、利用者・非利用者の特性に関する調査—”. 情報メディア学会第12回研究大会発表資料. 鶴見大学, 情報メディア学会. 2013. p.27-30.
- ・長谷川幸代. “人々の情報収集における態度とメディア選択—情報収集の状況と個人的経験・環境による影響をふくめた分析”. 第10回情報プロフェッショナルシンポジウム予稿集. 日本科学未来館, 情報科学技術協会. 2013. P.139-143.
- ・長谷川幸代. “公共図書館に対するイメージと利用の阻害要因についての調査”. 日本図書館情報学会春季研究集会発表論文集. 日本女子大学, 日本図書館情報学会. 2013. p.69-72.
- ・長谷川幸代. “公共図書館の利用と人々のつながりの関係”. 第16回情報メディア学会研究会発表資料. 日本大学, 情報メディア学会. 2014. p.13-16.
- ・長谷川幸代. 図書館と書店に対する公共図書館利用者のイメージと個人的背景：八王子市生涯学習センター図書館での調査結果をもとに. 中央大学大学院研究年報. 2014, no43, p101-116.
- ・長谷川幸代. 公共図書館のイメージについての調査研究：図書館と書店のイメージ比較. 情報メディア研究. 2014, vol.12, no.1, p52-61.
- ・福富洋一郎. コミュニティの場としての公共図書館における取り組み. 情報の科学と技術. 2014, vol.64, no.10, p.401-407.

- ・藤野幸雄. 図書館史・総説：図書館・情報メディア双書 1. 勉誠出版, 1999, 244p.
- ・藤谷幸弘. “公共図書館の利用者調査－図書館運営を目的として－” 図書館利用者調査の方法と問題点. 日本図書館学会研究委員会編：論集・図書館学研究の歩み第 6 集. 日外アソシエーツ発行, 紀伊国屋書店発売, 1986, p45-65.
- ・船崎尚. 武蔵野市立図書館における利用者調査. 情報の科学と技術. 1994, vol.44, no.6, p.315-321.
- ・前川恒雄. 中小レポートを振り返って. 図書館雑誌. 1973, vol.67, no.2, p.134.
- ・益子一彦. 図書館空間のデザイン：デジタル化社会の知の蓄積. 丸善出版, 2011, 272p.
- ・三隅一人. 社会関係資本：理論統合の挑戦. 叢書・現代社会学 6. ミネルヴァ書房, 2013, 268p.
- ・緑川信之他. 図書館・情報学のための調査研究法：図書館・情報学シリーズ 5. 勁草書房, 1986, 202p.
- ・宮部頼子編. 図書館サービス概論. 樹村房, 2012, 214p.
- ・森耕一、川崎良孝、佐藤毅彦. 市立図書館の利用に関する調査. 現代の図書館. 1982, vol.20, no.2, p.65-84.
- ・山崎久道. “専門図書館の新たな役割とサービスの開発.” 21 世紀の図書館と図書館員. 日外アソシエーツ, 2001, 186p.
- ・米田公則. 情報ネットワーク社会とコミュニティ. 文化書房博文社, 2003, 266p.
- ・寄藤昂. 市民の読書行動と図書館利用に関する研究. 図書館学年報. 1982, vol.28, no.2, p.79-88.
- ・寄藤昂. “公共図書館の利用者調査－コミュニティ分析を目的として－.” 図書館利用者調査の方法と問題点. 日本図書館学会研究委員会編. 論集・図書館学研究の歩み 第 6 集. 日外アソシエーツ発行, 紀伊国屋書店発売, 1986, p66-83.

- ・Agnoli, Antonella. 知の広場：図書館と自由. 萱野有美訳. みすず書房, 2011, 251p.
- ・Bellah, Robert N 他. 善い社会：道徳的エコロジーの制度論. 中村圭志訳. みすず書房, 2000, 366p.
- ・Birdsall, William F. 電子図書館の神話. 根本彰他訳. 勁草書房, 1996, 254p.
- ・Black, Alistair ; Muddiman, Dave. コミュニティのための図書館. 根本彰, 三浦太郎訳. 東京大学出版会, 2004, 252p.
- ・Bohrnstedt, George W ; Knoke, David. 社会統計学：社会調査のためのデータ分析入門. 海野道郎, 中村隆監訳. ハーベスト社, 1990, 429p.
- ・Boulding, Kenneth E. ザ・イメージ. 大川信明訳. 誠信書房, 1962, 222p.
- ・Brophy, Peter. MEASURING LIBRARY PERFORMANCE. : principles and techniques. facet publishing, 2006, 242p.

- Bushman , Jhon E ; Leckie , Gloria J. 場としての図書館：歴史、コミュニティ、文化. 川崎良孝, 久野和子, 村上加代子訳. 日本図書館協会, 2008, 405p.
- Buckland, Michael K. 図書館・情報サービスの理論. 高山正也訳. 勁草書房, 1990, 324p.
- Buckland, Michael K. 図書館サービスの理論. 高山正也他訳. 勁草書房, 1990, 324p.
- Buckland, Michael K. 図書館サービスの再構築：電子メディア時代へ向けての提言. 高山正也、桂啓壯訳. 勁草書房, 1994, 129p.
- Chiandotto, Bruno ; Bini, Matilde; Bertaccini, Bruno. Quality Assessment of the University Educational Process : an Application of the ECSI Model. Effectiveness of University Education in Italy -Employability,Competence,Human Capital-. 2007, p.43-45.
- Choen, Solis. ; Leon M. Library work in the Brooklyn Ghetto. The Library Journal. 1908, vol.33, p.485-488.
- Croneberger, Robert. ; Luck, Carolyn. Analyzing Community Human Information Needs:A Case Study. Library Trend. 1976, vol.24, no.3, p.515-526.
- D' Elia, George. ; Jorgensen, Corinne. ; Woelfel, Joseph. ; Jo Rodge, Eleanor. The impact of the Internet on Public Library Use : An Analysis of the Current Consumer Market For Library and Internet Services. Journal of the American Society for Information Science and Technology. 2002, no.10, p.802-820.
- de Chernatony, L. ; Dall'Olmo Riley, F. Defining 'brand' : beyond the literature with exper's interpretations. Journal of Marketing Management. 1998, vol.14, no.5, p.417-43.
- Evans, Charles. A History of Community Analysis in American Librarianship. Library Trend. 1976, vol.24, no.3, p.441-459.
- Evans, Charles. Middle class attitudes and public library use. With introd. By Lawrence Allen. : Reserch studies in library science, No1. Libraries Unlimited, 1970, 126p.
- Gunnar Lind Haase Svendes. Public library as Breeding Grounds for Bonding, Bridging and Institutional Social Capital : The Case of Branch Libraries in Rural Denmark. Sociologia Ruralis. 2013, vol.53, no.1, p.52-73.
- Hall, Edward. かくれた次元. 日高敏隆, 佐藤信行訳. みすず書房, 1971, 270p.
- Hariff, Subnum. ; Rowley, Jennifer. Branding of UK public libraries. Library Management. 2011, vol.32, no.4/5, p.346-360.
- Harris, Michael H. 図書館の社会理論. 根本彰訳. 青弓社, 1991, 212p.
- Hood, David. ; Henderson, Kay. Branding in the United Kingdom public library survice. New Library World. 2005, vol.106, no.1208/1209, p.16-28.
- Johnson, Catherine A. ; Evans, Barbeau Dyan. Social capital and the public

- library. : An investigation of the relationship? Proceeding of the American Society for Information Science and Technology. 2007, vol.44, p1-4.
- Johnson, Cotherine A. Do public library contribute to social capital? : A preliminary investigation into the relationship. Library & Information Science Reserch. 2010, vol.32, p.147-155.
 - Johnson, Cotherine A. ; Matthew R. Griffis. The effect of public library use on the social capital of rural communities. Journal of Librarianship and Information Science. 2014, vol.46, no.3, p.179-190.
 - Katsirikou, Anthi. : Christos Skiadas. New trend in Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. World Scientific, 2012, 455p.
 - Kotler, Philip ; Keller, Kevin Lane. コトラー&ケラーのマーケティング・マネジメント 基本編第3版. 恩蔵直人監修. ピアソン・エドゥケーション, 2008, 474p.
 - Lin, Nan. ソーシャル・キャピタル：社会構造と行為の理論. 筒井淳也、石井光規、桜井政成、三輪哲、土岐智賀子訳. ミネルヴァ書房, 2008, 371p.
 - Lynch , Kevin. 都市のイメージ. 丹下健三, 富田玲子訳. 岩波書店, 1968, 276p.
 - Machlup, Fritz. 知識産業. 高橋達男, 木田宏訳. 産業能率短期大学出版部, 1969, 477p.
 - Martin, Lowell A. User Studies and Library Planning. Library Trend. 1976, vol.24, no.3, p.483-497.
 - Massey, Morris E. Market Analysis and Audience Reserch for Libraries. Library Trend. 1976, vol.24, no.3, p.473-482.
 - Normann, Richard. サービス・マネジメント. 近藤隆雄訳. NTT 出版株式会社, 1993, 310p.
 - Oldenburg, Ray. サードプレイス：コミュニティの核になる「とびきり居心地よい場所」. 忠平美幸訳. みすず書房, 2013, 480p.
 - Putnam, Robert D 編. 流動化する民主主義：先進8か国におけるソーシャル・キャピタル. 猪口孝訳. ミネルヴァ書房, 2013, 443p.
 - Putnam, Robert D. 孤独なボウリング：米国コミュニティの崩壊と再生. 柴内康文訳. 柏書房, 2006, 689p.
 - Putnam, Robert D. 哲学する民主主義：伝統と改革の市民的構造. 河田潤一訳. NTT 出版株式会社, 2001, 318p.
 - Putnam, Robert D ; Feldstein, Lewis M. Better Together. : Restoring the American Community. Simin & Schuster Paperbacks, 2003, 318p.
 - Rubin, Richard. 図書館情報学概論. 根本彰訳. 東京大学出版会, 2014, 356p.
 - Tracey, Green. Images and perceptions as barriers to the use of library staff and services. New Library World. 1994, vol.95, no.1117, p.19-24.
 - Vakkari, Pertti. Internet use increase the odds of using the public libraries. Journal

of Documentation. 2012, vol.68, no.5, p.618-638.

- Varheim, Andreas. ; Steinmo, Sven. ; Ide, Eisaku. Do libraries matter? : Public libraries and the creation of social capital. Journal of Documentation. 2008 , vol.64, no.6, p.877-892.
- Varheim, Andreas. Trust in Libraries and Trust in Most People. : Social Capital Creation in the Public Library. The Library Quarterly. 2014, vol.84, no.3, p.258-277.

謝辞

この博士論文を作成するにあたり、多くの方々に大変お世話になったこと、お礼申し上げます。

指導教授の山崎久道先生には、長期にわたり、論文作成や学会発表のために多くの時間を割いて暖かくご指導いただきました。

また、学会発表や論文作成では、情報メディア学会の小野寺夏生先生にもご指導いただきました。

宮野勝先生、安野智子先生には、授業やその他の様々な場でご指導いただきました。

所属する専攻の、飯尾淳先生、松田美佐先生、辻泉先生、学部時代にご指導下さった石井正敏先生にも大変お世話になりました。

調査実施にあたり、八王子市内の図書館他、公共施設の皆様、中村照雄館長にご協力いただきました。

質問紙調査やウェブ調査、既存調査資料の収集にあたり、中央大学の安野智子先生、明治学院大学の宮田加久子先生、慶応義塾大学の市川芳治先生、時事通信社の橋詰悦荘様、調査実施にあたり、同志社大学の佐藤翔先生にもご協力いただき、論文作成にお力添えをいただきました。

皆様に心より感謝申し上げます。

ここに掲載しきれない数多くの方々にも、ご指導、ご協力いただいたことを、改めて感謝し謝辞といたします。