

博士学位論文 要旨

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

1. 論文の主題（テーマ）、当該研究分野における位置づけ

本研究の主題を、ひとことでは、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、ということである。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」図書館を実現することだと考えられる。そのためには、できるだけ利用・非利用のギャップを解消し、誰もが使えるという理想に近づいた状態で運営されることが望ましい。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。本研究はそうした目的達成に資することを視野に置きつつ、非利用者も含めた調査と結果の分析を行い、どのような要因が利用・非利用や利用頻度に影響を与えているのかを考察したものである。

利用者についての属性や利用状況、図書館に対する満足度などは、これまでの研究における利用者調査などによって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、その要因についてははっきりせず、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。しかし、非利用者を対象とした調査を行い、実態を把握することはマーケティング分野でも盛んに論じられ、公共図書館の運営においても、その必要性は高い。

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あるか、それらはどのような人なのかを知ることが重要だと主張している(Agnoli 2011)¹。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関わりについて検討が行われているが、この点を総合的に論じたものがあまり見られない。Harris 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) ²。

本研究では、潜在利用者を含む、公共図書館利用者の実態を把握するために、質問紙による調査とインタビュー調査を行い、その結果から様々な利用の要因について総合的に分析・考察を行っている。さらに、公共図書館のあるべきモデルについても、示唆している。

¹ Agnoli, Antonella. 知の広場: 図書館と自由. 萱野有美訳. みすず書房, 2011, 251p.

² Harris, Michael H. 図書館の社会理論. 根本彰訳. 青弓社, 1991, 212p.

2. 論文の構成（目次と各章の概要）

はじめに

1章. 研究の背景

- 1.1. 用語の定義
- 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
 - 1.2.2. 読書の傾向
 - 1.2.3. わが国における図書館の動向
 - 1.2.4. 海外における図書館の現状
 - 1.2.5. 社会の中の公共図書館
- 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
 - 1.3.2. 利用者の個人的背景の調査の必要性
 - 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

1章では、本研究を進めるにあたり、必要とされる用語の定義、公共図書館をとりまく環境、これまでに行われた調査結果の概観と新たな課題を記している。

2章. 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
 - 2.1.2. インターネットの登場によるニーズの変化
 - 2.1.3. ニーズをもたない人々
- 2.2. 利用者満足度についての研究
- 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
 - 2.3.2. 公共図書館のイメージ
- 2.4. 図書館の利用動向についての研究
- 2.5. 図書館の利用・非利用要因についての研究
- 2.6. 先行研究の総括

2章では、公共図書館の利用に関わる先行研究を概観し、本研究の方向性から評価している。

3章. 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
- 3.1.2. 本研究の社会的意義
- 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
- 2.3. 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
 - 3.3.2. 本研究の調査法
 - 3.3.3. 分析の方法

3章では、研究の目的と意義、調査方法、分析方法について述べている。

4章. 調査概要

- 4.1. 図書館利用・非利用の要因の概要
- 4.2. インタビュー調査
- 4.3. 質問紙調査
 - 4.3.1. 質問紙調査実施の概要
 - 4.3.2. 質問紙調査であつかうイメージに関する項目

4章では、行った調査の概要と、調査項目について記述している。

5章. 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）
- 5.2. 個人的背景に関わる要因
 - 5.2.1. 属性による区分
 - 5.2.2. ニーズ
 - 5.2.3. 趣味的活動
 - 5.2.4. 読書状況
 - 5.2.5. メディア利用
 - 5.2.6. 個人のもつ社会関係資本
 - 5.2.7. 公共図書館に対するイメージー書店イメージとの比較ー
 - 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
 - 5.2.9. 過去の読み聞かせ経験と図書館利用経験
- 5.3. 図書館のハード面にかかわる要因
 - 5.3.1. 立地
 - 5.3.2. スペース・設備
- 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
 - 5.4.2. 開館時間
 - 5.4.3. 広報と認知

- 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
 - 5.5.2. 本・雑誌の購入
 - 5.5.3. 資料入手の代替方法
- 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
 - 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

5章では、公共図書館の利用・非利用と利用頻度に影響を与えると考えられる要因をあげ、利用・非利用や利用頻度との関連について考察し、最後に様々な要因を含めた総合的な分析を行っている。

6章. 結論と展望

- 6.1. これまでの議論のまとめ
- 6.2. あるべき公共図書館像の提示
- 6.3. 本研究の限界と課題

6章では、分析結果の考察から導き出された結論と、問題点、今後の課題について述べている。

3. 論文の独自性

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しようと試みた。そこで、利用に影響を与えるであろう様々な要因を、先行研究やこれまでの調査結果、マーケティングの概念などから「個人的な環境」「公共図書館側の環境」「一般社会の環境」の三つに分類し、そこで考えられるできるだけ多くの要因を抽出した。

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、両者の間の関係を分析した。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困難である。これまでに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見られない。さらに、公共図書館に対して、個人の抱いているイメージに関しての調査はごくわずかであった。

本研究では、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を検討した。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、公共図書館の方針などを参考に、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た。

特に本研究独自の特徴は、心理的な側面に踏み込んで調査を行っている点である。これまでも、イメージという心理的な事柄について質問されているが、その結果を、利用・非利用や利用頻度に与える影響と関連づけて分析している例はほとんどない。また、「読書の状況」は公共図書館に關係する調査でよく質問されているが、読書の意欲についてまで質問されたケースは見られない。さらに、心理的な事柄とそれ以外の調査対象者の属性、メディア利用などを合わせて総合的に分析した研究は本研究の独自の視点であると考えられる。

結論においても、公共図書館利用についての「イメージ」が公共図書館の利用・非利用や利用頻度に影響を与える可能性を示唆している。

4. 今後の課題

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が明らかになった。

こうした調査においては、回答者の偏りを避けるため、サンプルを無作為に抽出することが望ましいとされている。今回はインターネットでの調査も利用しているが、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。

分析においても、求める内容に応じて、最適な分析方法を採用しているかどうか、再考すべき問題が残っている。また、分析方法を念頭に、より完成度の高い質問項目を用意することも重要であったと考えている。

本研究の目的は、公共図書館の目指す、「すべての人が平等に利用できる」状況に近づけるために、できるだけ理想と現状のギャップを解消し、理想に近い状態にするために、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追求することであった。しかし、そのためには利用・非利用の要因の検討だけではなく、あらゆるサービスの可能性の模索など、異なった視点のアプローチも必要なものと思われる。

今後は、以上のような課題を克服して、今後の公共図書館の充実発展に資するような、より説得力のある研究を行うことができるよう努めてゆきたい。また、研究結果から導かれる公共図書館のあるべき姿についてのモデルも、よりよいものにしてゆきたいと考えている。