

公共図書館の利用者におけるサービスの認知に関する研究

市立図書館のアンケート調査をもとに

* 上地香杜 ** 長谷川哲也 *** 内田 良

1. 課題の設定——貸出型から滞在型へ
2. 各種サービスの認知度
 - 2.1. データの概要
 - 2.2. サービス認知に関する基礎集計
 - 2.3. 各カテゴリーにおけるサービス認知の差異
3. サービスを「知らない」群の分析
 - 3.1. 各種サービスの認知度
 - 3.1. 図書館サービスに対するニーズ
4. 結語

1. 課題の設定——貸出型から滞在型へ

本研究の目的は、公共図書館が提供する各種サービスについて、それらが利用者の視界にどこまで入っているのかを検討することである。図書館のサービスが、図書資料の貸出という単一のものから、イベントの開催などを含む多様なものへと変化した今日、図書館に集う市民の目にはいったい何が映り、何が映っていないのか。利用者目線からの図書館の実像を、描き出していく。

公共図書館のサービスが、図書資料の貸出を中心とした「貸出型」から、閲覧や学習、催し物への参加などを兼ね備えた「滞在型」を重視するようになって久しい。これは利用者目線から考えたとき、次の3つの変化を含意している。

第一に、図書館サービスがまさに利用者目線を意識するようになった。「貸出」という語をめぐって、「利用者の視点に立てば、むしろ資料を〈借り出す〉あるいは〈閲覧する〉のであって、〈貸出〉はそのために為される図書館側の業務形態を指すにすぎない」（糸賀・内藤 2010, p. 178）と指摘されているように、「貸出」

は図書館側の目線である。一方で、「滞在」は各種サービスを受け取る利用者側の目線から図書館をとらえようとする。

第二に、図書館という空間に実質的な意味が付与された。すなわち、貸出型において図書館とは、本を借りるために一時的に立ち寄る場所であった。それが各種活動のために長い時間にわたって滞在する場所としての機能を有するようになった。図書館とは単に図書資料を保管する倉庫ではない。図書館という「場」あるいは「場所」そのものが、利用者にとって意味をもつものとなる（根本 2005, 久野 2010）。さらには、2015年8月に「死ぬほどつらい子は、学校を休んで図書館へいらっしやい」という司書のツイートが話題を呼んだように、図書館には特段の目的がないとしても自分の都合でそこに滞在できること自体に意味を見出そうという機運もある（『読売新聞』東京朝刊、2015年8月28日付）。図書資料の電子化が進んだとしても、図書館にはその場が利用者にもたらす別の意義がある。

第三に、図書館という場において、図書資料の貸出以外のさまざまなサービスが提供されるようになった。2003年に施行された指定管理者制度の導入は、企業やNPOに運営が任されることによって、旧来の図書館サービスからの転換に拍車をかけた。多様な利用者が、それぞれに多様な目的をもって図書館に集い、一定の時間をかけて図書館のサービスを楽しむ。

* 名古屋大学大学院学生

** 岐阜大学教員

*** 名古屋大学大学院教員

以上のとおり今日の公共図書館は、図書館という場自体が利用者にとって実質的に価値をもつようになり、利用者はそこで一定の時間を過ごしながら、各々の関心に沿ったサービスを楽しんでいる。これは極論すれば、そこに行けば何でも手に入る百貨店や大型商業施設のようにたどることができるとも言える。客は個別の店舗に足を運んで各々の目的に従ったサービスを受ける。一方で公共図書館とは「市民の図書館」であり、サービス利用の目的は異なるとしても、市民が相互にゆるくつながりあう場であるとも言える。

ここで社会学の立場から、図書館利用者の目線をさらに徹底させる、言い換えると図書館サービスという客体に対する利用者の主観にさらに迫るとするならば、利用者は何に関心があるのか(何に関心が無いのか)、意識はどこに向いているのか(どこに向いていないのか)という観点が浮かび上がってくる。これはいわば図書館利用者のレリヴァンス (Schutz 1970) のようなもので、具体的には各利用者が多様なサービスのどれを認知し、どれを認知していないのかを問う作業となる。

図書館サービスが多様化するなかにあって、新旧のサービスは各層の利用者に一様に見えるのだろうか。図書館サービスを直接的に利用する以前の問題として、そもそもそれらのサービスが図書館利用者の視界に入っているのかどうかを問いたい。

2. 各種サービスの認知度

2.1. データの概要

本研究では、人口10万人以上の中都市⁽¹⁾ (以下、A市)に設置されている公共図書館(以下、A市図書館)を対象として、そこで実施された利用者アンケートの個票データを用いて、利用者のサービス認知の特徴を分析する。A市は、所在する都道府県内では比較的大規模な都市である。全国的には、平均的な規模の都市であり、典型的な中小地方都市といえる。

本研究グループがA市図書館と情報交換をするなかで、上述の検討課題をもつに至った最大の理由は、A市図書館が、「滞在型」のサービスを多く取り入れており、利用者への配慮が行き届いているというところにある。利用者目線のサービスが十分に用意されており、私たち研究者の目にはそれぞれのサービスが興味深く映る。はたしてそれらは、一般の利用者の目にはどのように映っているのだろうか。

A市図書館では、A市の教育振興基本計画などに基づいて「図書館利用者アンケート調査」を毎年実施しており、図書館施策の策定・実施・評価等に活用して

いる。調査では、回答者の属性(年齢、性別、居住地区)、図書館利用の頻度、図書館への来館方法や所要時間、図書館での滞在時間、図書館の利用目的や満足度、月間読書冊数やそのうちの図書館の本の割合、蔵書満足度、図書館サービスの認知度、図書館に求めるサービスなどについて尋ねている。本研究では、「図書館利用者アンケート調査」で収集した複数年分の個票データの提供を受け、そのうち2018年に実施された調査のデータを用いて、二次分析を行う。

「図書館利用者アンケート調査」は、A市図書館員が来館者に直接手渡しで調査票を配付・回収している。調査期間は3週間設けられており、この期間中に一人が複数回来館した場合、回答は一人一回であることを調査票に明記し、複数回の回答が生じないようにしている。回収数は467で、配付した調査票数が不明なため、回収率は算出されていない。なお、回答者の性別と年代は表1の通りである。

表1 回答者の性別と年代

		n	%
性別	男性	178	38.1
	女性	287	61.5
	不明	2	0.4
年代	10～20代	51	10.9
	30～40代	151	32.3
	50～60代	181	38.8
	70代以上	82	17.6
	不明	2	0.4

以下ではこのデータを用いて、A市図書館で展開されている各種サービスに対する利用者の認知に焦点を絞り、その特徴を分析する。

2.2. サービス認知に関する基礎集計

サービス認知の分析において用いる変数は、表2の通りである。

「サービス認知」とは具体的には、「あなたは、次の図書館サービス(事業)をご存知ですか」という質問項目を指す。この質問項目では、図書館における16項目のサービスを知っているかどうかをたずねられている。本稿ではこれらをまとめて、「サービス認知」変数とよぶ。16項目のサービスは本の貸借に関するものから、図書館主催の催し物まで多岐にわたる。これらの項目を内容に基づいて、主に本に関する「本関係」、

表2 使用する質問項目

カテゴリー	変数名	質問項目
基本属性	性別	「あなたの性別に○を付けてください。」 →男性を1、女性を2とした。
	年代	「あなたの満年齢を教えてください。」 →「～12歳」「12～15歳」「16～19歳」「20～29歳」を10・20代、「30～39歳」「40～49歳」を30・40代、「50～59歳」「60～69歳」を60代、「70代以上」を70代とした。
本関係	予約サービス 相互貸借サービス 自動音声応答サービス（休館日や借りている本の確認ができるサービス）	「あなたは、次の図書館サービス（事業）をご存じですか。ご存じのサービスや参加したことがある行事など、すべてに○をつけてください。」 →○がついていた項目を「認知している」として1とし、○がついていない項目を「認知していない」として0とした。
	パソコンなどを利用したインターネットによる資料検索	
子ども関係	パソコンなどを利用したインターネットによる予約サービス 予約図書配本サービス（予約資料が身近な公共施設で借りられるサービス） 電子図書館（電子書籍貸出）	
	児童向け読み聞かせ会 児童向け工作の会 乳児（親子）向け読み聞かせ会 乳幼児向け読み聞かせ会 市民団体による読み聞かせ会 親子で楽しめる行事（手づくりおもちゃ、科学あそびなど）	
その他	福祉サービス（対面朗読など） 所蔵品展 職場体験・インターンシップ	

乳幼児や保護者を対象とした「子ども関係」、「その他」にわけ、どのようなカテゴリーのサービスが認知されているのかを示す。その際、「サービス認知」状況の基本属性（性別・年代）による差異にも着目することで、図書館サービスをだれが、どのように認知しているのかを明らかにすることとする。なお各サービスの名称は、A市図書館の匿名性を保つために、適宜修正を加えている。

まず、サービス認知に関する項目の基礎集計から確認する。表3にサービス認知に関する各項目について、「認知している」とした回答数を示した。

もっとも認知度の高いサービスは、本関係カテゴリーにある「予約サービス」（87.2%）である。「予約サービス」には、本の貸出予約や購入リクエストへの対応なども含まれている。続いて、「パソコンなどを利

用したインターネットによる資料検索」（62.1%）、「パソコンなどを利用したインターネットによる予約サービス」（57.8%）、「相互貸借サービス」（56.7%）の認知度が高い。これら上位にある項目は、すべて図書館にある本や資料に関する項目となっていることから、本に関するサービス、すなわち従来の図書館サービスについての認知度が高い状況にあるといえる。

一方、認知度が低い項目に目を向けてみると、もっとも認知度が低い項目は「福祉サービス」（3.6%）、続いて「児童向け工作の会」（6.0%）、「市民団体による読み聞かせ会」（7.9%）、「自動音声応答サービス」「所蔵品展」（8.6%）となる。これらの項目は、「自動音声応答サービス」以外は本の貸借には直接関係せず、むしろ本以外のサービスに関する項目である。特に、児童向け工作の会や市民団体による読み聞かせ会は、従来

表3 サービス認知に関する各項目の基礎集計

カテゴリー	「サービス認知」に関する項目	n	%
本関係	予約サービス	407	87.2%
	相互貸借サービス	265	56.7%
	自動音声応答サービス（休館日や借りている本の確認ができるサービス）	40	8.6%
	パソコンなどを利用したインターネットによる資料検索	290	62.1%
	パソコンなどを利用したインターネットによる予約サービス	270	57.8%
	予約図書配本サービス（予約資料が身近な公共施設で借りられるサービス）	197	42.2%
	電子図書館（電子書籍貸出）	42	9.0%
子ども関係	児童向け読み聞かせ会	169	36.2%
	児童向け工作の会	28	6.0%
	乳児（親子）向け読み聞かせ会	102	21.8%
	乳幼児向け読み聞かせ会	111	23.8%
	市民団体による読み聞かせ会	37	7.9%
	親子で楽しめる行事（手づくりおもちゃ、科学あそびなど）	58	12.4%
	福祉サービス（対面朗読など）	17	3.6%
その他	所蔵品展	40	8.6%
	職場体験・インターンシップ	73	15.6%

注1) 数値はA市図書館の実施しているサービスのうち、認知していると回答された個数と%をあらわす。

の本・資料を中心とした図書館サービスではなく、新たに図書館を居場所としてとらえる図書館サービスに関係する指標といえる。以上より、各図書館サービスの認知度は従来の図書館サービスである本に関する項目が高く、新たな図書館サービスについては低い、という傾向があるといえよう。

これらのサービス認知の差を、基本属性別に見た場合、どのような傾向が読み取れるだろうか。公共施設である図書館は、さまざまな性別・年代の人に開かれており、また新旧さまざまなサービスが用意されている。新旧の図書館サービスは、それら多様な層の利用者に一様に見えているわけではないと推察される。図書館サービスを直接的に利用する以前の問題として、そもそもどの層の視界にどのようなサービスが入っているのかを問いたい。

2.3. 各カテゴリーにおけるサービス認知の差異

まずは、「サービス認知」の各項目について、認知度に男女間の差があるかどうかを見ていこう。表4には、「サービス認知」の各項目について、男女別に認知度を示した。

表4を見ると、すべての項目において女性の方が認知度の高い傾向がみられる。とくに、「予約サービス」「相互貸借サービス」「予約図書配本サービス」「児童向け読み聞かせ会」「乳児（親子）向け読み聞かせ会」

「乳幼児向け読み聞かせ会」「親子で楽しめる行事」「職場体験・インターンシップ」の計8項目では、女性の認知度が統計的に有意に高い。

次に、表5では各カテゴリーの認知の割合を男女別に示した。各カテゴリー内の項目を1つでも認知していれば、認知しているとした。カテゴリー別にみても、認知度が高いのは女性であることがわかる。全体・本関係・子ども関係では男女間の差が統計的にも有意であることが示されている。とくに、子ども関係では女性の方が約20%も認知度が高い。このように、カテゴリー別でみても女性の方が図書館サービスを認知している状況が明らかとなった。

各カテゴリーにおいて、いくつのサービスを認知しているのかという側面から把握したものが、表6である。認知している項目数（平均値）を男女間で比べてみると、全体の計16項目について、男性の平均値は4.24であるのに対して、女性の平均値は5.75であり、統計的にも男女間の差が認められる。各カテゴリーをみても、基本的には女性の方が認知しているサービスは多い。とくに、子ども関係については男性の平均値が0.54と1を下回るのに対して、女性の平均値は1.42であることから、男女間で差が生じている状況だといえる。

同様に年代別について、各カテゴリーにおける認知の割合を表7に、認知しているサービスの項目数を表

表4 各項目の「サービス認知」 男女別

「サービス認知」項目	男性(n=178)	女性(n=287)
	%	%
予約サービス	79.8%	91.6% ***
相互貸借サービス	43.3%	65.2% ***
自動音声応答サービス（休館日や借りている本の確認ができるサービス）	7.9%	9.1%
パソコンなどを利用したインターネットによる資料検索	59.0%	63.8%
パソコンなどを利用したインターネットによる予約サービス	55.6%	58.9%
予約図書配本サービス（予約資料が身近な公共施設で借りられるサービス）	33.7%	47.7% **
電子図書館（電子書籍貸出）	10.7%	7.7%
児童向け読み聞かせ会	21.3%	45.6% ***
児童向け工作の会	3.4%	7.7%
乳児（親子）向け読み聞かせ会	6.7%	31.4% ***
乳幼児向け読み聞かせ会	10.1%	32.4% ***
市民団体による読み聞かせ会	5.6%	9.4%
親子で楽しめる行事（手づくりおもちゃ、科学あそびなど）	7.3%	15.3% *
福祉サービス（対面朗読など）	2.2%	4.5%
所蔵品展	10.1%	7.7%
職場体験・インターンシップ	9.6%	19.5% **

注1) 数値はA市図書館の実施しているサービスのうち、認知していると回答された%をあらわす。

注2) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

表5 各カテゴリーにおける認知の割合 男女別

	男性(n=178)	女性(n=287)
	%	%
全体	91.6%	96.9% **
本関係	84.8%	94.4% **
子ども関係	24.7%	53.7% ***
その他	52.8%	52.3%

注1) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

表6 各カテゴリーにおける認知の項目数 男女別

	男性(n=178)	女性(n=287)
	平均値	平均値
全体	4.24	5.75 ***
本関係	2.90	3.44 **
子ども関係	0.54	1.42 ***
その他	0.80	0.90

注1) 数値は各カテゴリーのうち、認知していると回答された個数の平均値をあらわす。

注2) t検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

表7 各カテゴリーにおける認知の割合 年代別

	10~20代	30~40代	50~60代	70代以上	
	(n=51)	(n=151)	(n=181)	(n=82)	
全体	94.1	98.7	96.7	84.2	***
本関係	88.2	97.4	94.5	72.0	***
子ども関係	49.0	61.7	35.9	18.3	***
その他	45.1	53.6	53.6	52.4	

注1) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

8に示した。

各カテゴリーの認知の割合は、全体・本関係・子ども関係で統計的に有意な差が確認された。そもそも全体では10~60代まで、1つでもサービスを認知してい

る割合が9割を超えており、70代以上においても8割を超えていることから、年代間に有意差があるとはいうものの、基本的にいずれの年代においても認知割合は高いといえる。本関係については、10~60代ではお

表8 各カテゴリーにおける認知の項目数 年代別

	10～20代 (n=51)	30～40代 (n=151)	50～60代 (n=181)	70代以上 (n=82)	
全体	4.75	6.33	5.24	3.17	***
本関係	2.96	3.86	3.36	1.95	***
子ども関係	1.22	1.62	0.89	0.44	***
その他	0.57	0.85	0.98	0.78	

注1) 数値は各カテゴリーのうち、認知していると回答された個数の平均値をあらわす。

注2) t検定の結果、*p<.05、**p<.01、***p<.001である。

およそ88～94%の間に位置しているが、70代以上になると72.0%となることから、60代までと70代以上の間に認知割合に差があるといえる。子ども関係では、30～40代が61.7%と最も高く、その他の年代は50%に満たず、70代以上では18.3%となる。30～40代のいわゆる「子育て世代」には認知割合は高いが、とくに70代以上の高齢者層にはあまり認知されていないようである。

表8をみると、全体または各カテゴリーにおいて30～40代が多くのサービスを認知していることが示されている。全体では、とくに30～40代、50～60代の認知項目数が多い。統計的に有意な差は存在しているが、どの年代においても平均値で3以上を示していることから、3つ以上のサービスを認知していると考えられる。各カテゴリーでは、全体・本関係・子ども関係において、年代間の差異が統計的に有意であると認められた。本関係では、30～40代(平均値3.86)や50～60代(平均値3.36)で認知項目数が多く、10～20代や70代以上でもおよそ2つ～3つのサービスについては認知していることがうかがえる。一方、子ども関係を見ると、30～40代において最も認知項目数が多く(平均値1.62)、10～20代(平均値1.22)と続く。しかし、50～60代になると平均値が0.89、70代以上では0.44であり、50代以上では平均値が1を下回ることとなる。つまり、子ども関係については、30～40代のいわゆる「子育て世代」と、50代以上ではサービスの認知に差が生じているといえる。

3. サービスを「知らない」群の分析

3.1. 各種サービスの認知度

ここまでは、全16項目ある図書館サービスについて、「認知しているのはだれ(性別・年代)か」や「知っている数」に着目してきたが、図書館サービスを「まったく知らない」とした利用者も少なからず存在する可能性がある。そこで、A市図書館で展開されている各

サービスの認知について、全体(16項目)、本関係(7項目)、子ども関係(6項目)、その他(3項目)それぞれについて、1項目でも知っている回答者を「知っている群」、1項目も知らない回答者を「知らない群」と分類した。知っている群と知らない群について、各カテゴリー別の基礎集計は表9の通りである。

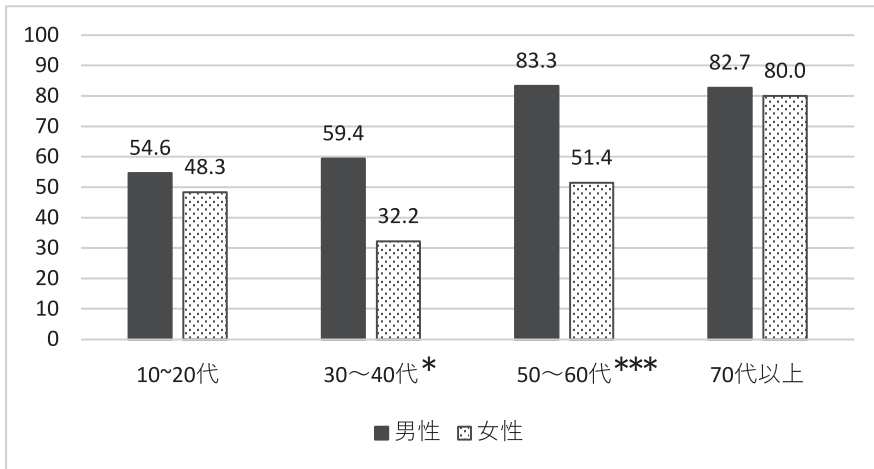
全体については、知らない群は約5%程度であるが、各カテゴリーで見ると、子ども関係では57.4%が知らない群に含まれているなど、全体と各カテゴリーでは差が生じていることがわかる。以下では、図書館サービスを知っている群・知らない群の2つに分類し、それぞれ基本属性ごとの差異を検証していく。

ここでは、基本属性と知っている群・知らない群の関係を見ていくために、三重クロス集計を行った。まずは、年代で層別化したうえで、男女間に差異が生じているかをみてみよう。前項に引き続き、本関係・子ども関係・その他のカテゴリーごとに分析を行ったところ、本関係・その他については統計的な差が認められなかった。以下では、子ども関係の分析結果のみを示す。

表9 各カテゴリーにおける認知度
「知っている群」「知らない群」別

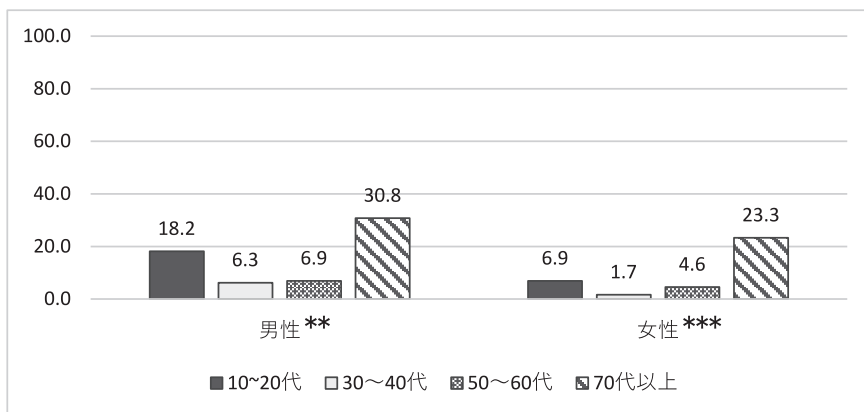
	知っている群		知らない群	
	n	%	n	%
全体	443	94.9	24	5.1
本関係	424	90.8	43	9.2
子ども関係	199	42.6	268	57.4
その他	246	52.7	221	47.3

図1に示した子ども関係の結果によると、各年代ともに、知らない群は男性の割合が高い。70代以上となると、男女ともに知らない群が80%を超えている。もちろんこれは、質問紙の選択肢に挙げられているサービスを知らない(もしくは無回答)であった割合を示



注1) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

図1 子ども関係サービスの認知度 年代別・男女別における「知らない群」の割合



注1) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

図2 本関係サービスの認知度 年代別・男女別における「知らない群」の割合

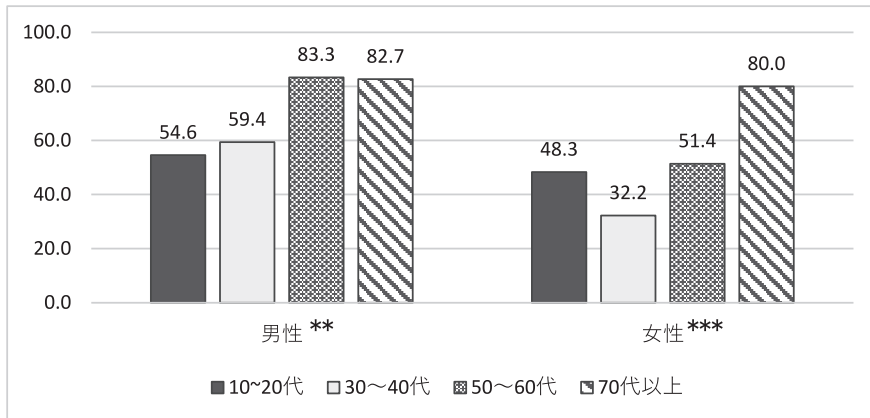
しているため、図書館サービスを何も知らないことを意味するわけではないが、図書館が実施するサービスを自覚的に認知していない層がいる状況を示しているといえよう。統計的に差が認められたのは、30~40代、50~60代の男女間である。先の分析においても、子ども関係においては女性、または30~40代の子育て世代での認知度の高さが示されたように、三重クロス集計においてはその傾向が顕著なものとして示された。

次に、観点を変えて男女に層別化したうえで、各年代に差異が生じているかをみていく。本関係・子ども

関係・その他のカテゴリーごとに分析を行ったところ、その他については統計的な差が認められなかった。以下では、本関係と子ども関係の分析結果のみを示す。

本関係について、知らない群の数値を示したのが図2である。男女ともに、年代間の統計的な差が認められた。とくに、70代以上では知らない群の割合が男性で30.8%、女性で23.3%となる。知らない群としては、男女ともに高齢者層が中心となっていることがうかがえる。

子ども関係では、本関係とは異なる様相がみられ



注1) カイ二乗検定の結果、* $p < .05$ 、** $p < .01$ 、*** $p < .001$ である。

図3 子ども関係サービスの認知度 年代別・男女別における「知らない群」の割合

る。本関係に比べると、図3の通り、男女ともに知らない群の割合が高いことである。とくに、女性では70代以上で80%が知らない群となっているが、男性では50代以上では80%以上が知らない群となっている。先に表7をもとにして、40代までと50代以上の間に子ども関係では認知度に差があることを指摘したが、男性では50代から図書館サービスを（1つも）知らない群の割合が増えていることが明らかとなった。

以上、ここまでの分析を整理すると、次の3点となる。1点目は、男女別に見ると、女性の方がサービスの認知度が高く、認知しているサービスの数も多いことである。2点目は、年代別に見ると、30~40代ではサービスの認知度が高く、認知しているサービスの数も多い一方で、高齢層（70代~）になると認知度・数ともに低い傾向にあった。3点目は、知らない群の特徴である。子ども関係では、女性の30~40代においてサービスの認知度、認知しているサービスの数が高い傾向が見られた。これは1点目と2点目の結果からも裏付けられる。一方、本関係では男女ともに70代以上の高齢層、子ども関係では段位の50代以上、女性の70代以上でサービスを1つも認知していない知らない群が多い結果となった。

3.2. 図書館サービスに対するニーズ

ここまでは、主に利用者の属性に注目しながらサービス認知の特徴についてみてきた。最後に、A市図書館で展開されている各種サービスの認知と、公共図書館に必要なサービスとの関係について検討する。A市図書館で展開されている各種サービスの認知は、上

記したように、7項目の本関係のサービスと6項目の子ども関係のサービスそれぞれについて、1項目でも知っている回答者を「知っている群」、1項目も知らない回答者を「知らない群」と分類した。公共図書館に必要なサービスは、11項目のサービスそれぞれについて、「必要だと思う」と回答された（必要だと思うサービスに丸をつけた）割合を算出した。

表10は、本関係と子ども関係のサービス認知別に、公共図書館に必要なと思うサービスの回答割合（%）を示したものである。まず本関係のサービス認知をみると、「資料が豊富にあること」「専門的な資料が整備されていること」「資料検索がかんたんなこと」「県立図書館の遠隔地返却サービス」「資料紹介、読書相談の充実」「講座や展示会、イベントなどの充実」で有意な差が生じており、いずれも本関係のサービスを知っている群で「必要だと思う」の回答割合が高い。次に子ども関係のサービスを見ると、「身近な場所に図書館があること」「資料紹介、読書相談の充実」「講座や展示会、イベントなどの充実」で有意な差が生じており、いずれも子ども関係のサービスを知っている群で「必要だと思う」の回答割合が高い。

このように、サービス認知別の図書館サービスに対するニーズを分析すると、本関係のサービスと子ども関係のサービスで傾向に違いがある。本関係のサービスについては、いくつかのサービス項目で有意な差が生じており、とくに本関係のサービスを認知していることと、図書資料の閲覧や貸出といった従来のサービスを求めることとの間に関係性が見いだされる。一方、子ども関係のサービスについては、有意な差が生

表10 サービス認知別の図書館サービスに対するニーズ「知っている群」「知らない群」別

サービス認知の分類 公共図書館に必要なサービス	本関係のサービス		子ども関係のサービス		
	知っている群	知らない群	知っている群	知らない群	
身近な場所に図書館があること	63.2%	60.5%	69.3%	58.2%	*
開館時間の延長	13.4%	9.3%	13.6%	12.7%	
休館日を少なくすること	17.2%	20.9%	14.1%	20.1%	
資料が豊富にあること	48.3%	23.3%	51.3%	42.2%	
専門的な資料が整備されていること	21.7%	7.0%	23.1%	18.3%	
資料検索がかんたんなこと	33.5%	7.0%	35.7%	27.6%	
借りられる冊数が10冊以上であること	11.8%	9.3%	15.1%	9.0%	
借りられる期間が15日以上であること	24.8%	32.6%	27.1%	24.3%	
県立図書館の遠隔地返却サービス	23.6%	2.3%	26.1%	18.3%	
資料紹介、読書相談の充実	13.4%	2.3%	19.1%	7.5%	***
講座や展示会、イベントなどの充実	18.4%	4.7%	27.1%	9.7%	***
合計	424	43	268	199	

注1) 数値は公共図書館に必要なサービスの各項目について、「必要だと思う」と回答された%をあらわす。

注2) Fisherの正確確率検定の結果、* p<.05、** p<.01、*** p<.001である。

じているサービス項目は限られているが、子ども関係のサービスを認知していることと、相談や催物といった新たなサービスを求めることとの間に関係性が見いだされる。

4. 結語

以上、図書館利用者のアンケート調査をもとに、利用者目線のサービス認知を分析した。各種サービスの認知には、性別や年齢による有意差が確認されないものも多く、それらについてはサービスが一様に各利用者の視界に入っていると言える。一方で、とくに子ども関連のサービスに関する分析では、サービスを一つも「知らない」場合を含めて、性別や年齢による認知度の有意差がたびたび確認された。

「市民の図書館」という一つの場に、さまざまな立場の人たちが集う。その視野は、ときに自分の関心のみならず、他者の関心や活動には向けられていない。これを図書館の機能分化として淡々と整理することもできるし、各層の交わりなきとして嘆くこともできる。その判断には、まだ材料も論拠も不十分であり、今後も調査研究を蓄積していく必要がある。

〔付記〕

本論文のために「図書館利用アンケート調査」の個票データを提供していただいたA市図書館には厚く御礼申し上げる。なお本論文は2018～2021年度科学研究費補助金（基盤研究（C）, 課題名:「『都市』と『地方』における公共図書館の資源格差とその推移に関する研究」, 研究代表者:長谷川哲也）を受けておこな

た研究成果の一部である。

〔注〕

- (1) 総務省が毎年発行している「地方財政白書」によると、人口10万以上の都市が「中都市」として定義されている（総務省 2020）。

〔参考文献〕

- 糸賀雅児・内藤沙織, 2010, 「館内閲覧量の測定: 公共図書館内で資料が読まれた量を把握する試み」『日本図書館情報学会誌』56(4): 177-189.
- 久野和子, 2010, 「『第三の場』としての図書館」『京都大学生涯教育学・図書館情報学研究』9: 109-121.
- 根本彰, 2005, 「『場所としての図書館』をめぐる議論」『カレントアウェアネス』286: 21-25.
- Schutz, Alfred, 1970, Reflections on the problem of relevance, Yale University Press. (=1996, 那須寿・他訳『生活世界の構成: レリヴァンスの現象学』マルジュ社.)
- 総務省, 2020, 『地方財政白書 令和2年版(平成30年度決算)』(https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/hakusyo/chihou/32data/2020data/yougo.html 最終アクセス日: 2020年11月30日)

A Study of Public Libraries Users' Perception of Services Based on a Questionnaire Conducted at a Japanese City Library

Koto KAMIJI*, **Tetsuya HASEGAWA****, **Ryo UCHIDA*****

It has been a long time since public library services shifted from “loan” type of service, mostly lending books and materials, to an “in-house experience” service that encourages browsing, studying, and participation in library-held events. The purpose of this study is to examine the various services provided by public libraries and discern the extent to which they are well-known among their users. This study describes the actual image of libraries from the users' perspective.

The following findings can be stated: First, by gender, women are more likely to be aware of the changed services. Second, by age group, awareness of services is higher among those in their 30s and 40s, and lower among those in their 70s and above. Lastly, the percentage stating they “did not know” any of services, is particularly high among the elderly.

* Student, Graduate School of Education and Human Development, Nagoya University

** Associate Professor, Faculty of Education, Gifu University

*** Associate Professor, Graduate School of Education and Human Development, Nagoya University