

IV - 2

公的文化施設を対象とした利用者意識の地域間比較

東北大学 正会員 ○星 啓
東北大学 学生会員 樋口 教司
東北大学 正会員 森杉 壽芳

1. はじめに

本調査研究では、東北地方の自治体が設置した公的文化施設の「図書館」を取り上げる。図書館は地域住民が必要とする資料や情報を迅速・確実にサービスの多くを無料で提供するため、公的教育機関の側面を持っている。美術館や博物館等とは違って日常生活に密接に関わり地域住民に欠かせない施設でもある。また、厳しい財政状況下での公的既存施設の利用促進を広域的利用の観点から方策を考える時期に立たされている。本論文では、図書館利用度の高い3カ所の図書館サービスに対する利用者立場からの評価レベルを地域別に比較し、今後の図書館サービス向上のためのあるべき姿を検討する。

2. 図書館選定と回収率

本研究で調査対象とする図書館の選定は、貸出冊数・延床面積・蔵書冊数・図書館総費用・人口などの指標値を基にした。図-1は、東北地方の公的図書館の163箇所を貸出冊数と蔵書冊数を人口で基準化した値をプロットしたものであり、「図書館利用度の高さ」や「地域性」を考慮し、川崎村立図書館（岩手県）と中新田町図書館（宮城県）・大熊町図書館（福島県）の3カ所の図書館を選定した。調査実施の期間は、2001年12月7,8,9日の三日間、三地域の図書館利用者にアンケート調査票を直接配布し、郵送回収方法で実施した。配布数と回収率は、川崎村（380枚、45.5%）、中新田町（500枚、47.4%）、大熊町（415枚、56.4%）、全地域計（1,295枚、49.7%）となった。

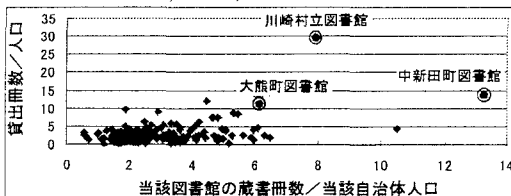


図-1 公的図書館の特性

3. 調査結果の概要

アンケート調査票回答者データ（全サンプル；644）を基に、各項目別でもクロス集計を行った。下記の分析に用いた(1)のサンプル数は487、(2)のサンプル数は640である。

(1) 自動車利用者による駐車台数への評価

図書館利用の交通手段として自動車を使用する回答者（全回答者の75.6%、487/644）を、駐車可能台数に対する満足度評価を地域別に比率で示した結果を図-2に示す。

不満と少々不満の合計「不満」比率は、川崎村で12.2%、中新田町で31.4%、大熊町で52.5%であり、大満足とまあ満足合計「満足」比率は、川崎村で57.8%、中新田町で35.4%、大熊町で20.9%となった。これは後述するように、図書館利用者数と駐車可能台数の影響が大きい。

(2) 年齢別による「リクエスト・レファレンス」対応への評価

年齢階層別によるリクエストやレファレンスでの評価に違いがあるかを地域別に満足度の比率（大満足とまあ満足合計）で示した結果を図-3に示す。川崎村は各年齢階層に関係なく最低比率の50歳代でも61.1%と他の二地域と比較して高い値となっている。中新田町と大熊町は一般的に年齢が高くなるにつれて満足度評価の比率が上昇している傾向を示す。三地域とも50歳代から満足度の比率が最も高い結果となった。

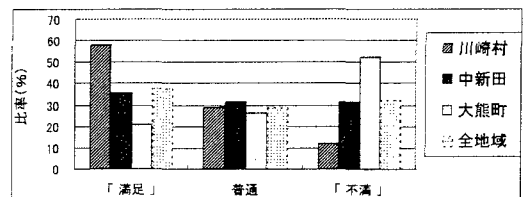


図-2 駐車可能台数に対する満足度評価

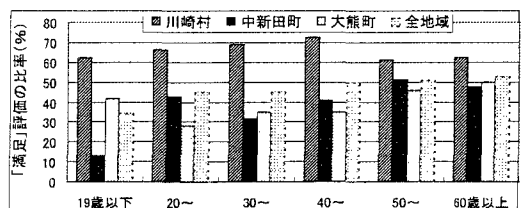


図-3 リクエスト・レファレンスに対する満足度評価

4. 分析結果

表-1は三地域の各図書館における利用規則や関連内容を整理したものである。

三地域別の図書館利用者の満足度データから図書館サービスを評価するために、物理的サービス面を持つ11項目、定性的サービス面を持つ6項目の合計17個の評価項目を用いた。

始めに、三地域の図書館利用者の満足度の違いを評価するために、外的基準として三カ所の図書館、説明変数を17の評価項目を用いて数量化理論Ⅱ類による分析を行った(相関比=0.414)。Ⅱ類分析には有効サンプル総数 608 {川崎村(161)・中新田町(221)・大熊町(226)}を用いた。分析結果を表-2に示す。外的基準から、表の「レンジ」の数値が大きいほど、評価項目に対する三地域の図書館の満足度の違いが大きいことを意味している。

地域別満足度の「平均値」は説明変数ごとの5段階評価 {大変満足(+2)、まあ満足(+1)、普通(±0)、多少不満足(-1)、不満足(-2)}の平均値を示す。

(1) 物理的サービス面の評価

「1.図書館駐車場の駐車可能な台数」は、物理的サービスで第1位、17評価項目では第2番目に高い値(レンジ:1.26)を示した。各図書館別の年間利用者数と開館日数と設置駐車台数を基に駐車1台分当たり利用者数を試算すると、川崎村で2.0、中新田町で4.2、大熊町で7.5の値となった。これは図-2に示したように、川崎村の駐車場に対する満足度評価が高い結果とも一致している。つまり、図書館の必要駐車台数は、利用者の季節や時間帯集中を考慮する必要はあるが一日当たりの利用者数の1/2台分を設置することで約6割の利用者満足が得られることを意味する。

「10.パソコンの利用可能な台数」は物理的サービスで第2位、17評価項目で第3番目に高い値(レンジ:1.07)を示した。これは表-2に示したように、パソコン台数の絶対数不足への評価が三地域別の満足度の平均値に如実に示されている。

(2) 定性的サービス面の評価

「17.本などのリクエスト・レファレンスに対する応対」は、定性的サービスで第1位、17評価項目では第1番目(レンジ:1.39)に高い値を示した。第2位は「16.視聴覚資料の貸出・返却の応対」(レンジ:0.93)、第3位は「15.本などの資料の貸出・返却の応対」(レンジ:0.860)となった。「17.リクエスト・レファレンスに対する応対」は、年間の相談件数やリクエスト点数の多さなど図書館職員と利用者間との対面コミュニケーションの多さでもある。

これらの各「応対」に関する評価項目は図書館職員と利用者とのコミュニケーションを必要とすること

であり、全般的にレンジは高い値を示しており、このことから、図書館サービスでは重要な評価項目であると言える。反対に、コミュニケーションを必要としない「13.案内表示の見やすさ」「12.館内の静けさ」などは、レンジの値が小さいことから図書館間の差はあまりないものと思われる。このことは満足度評価からも明かである(表-2参照)。

表-1 三地域図書館の利用規則や関連内容

図書館の利用規則や関連内容	地域別		
	川崎村	中新田町	大熊町
1. 駐車可能な台数	48	50	19
2. 一般図書・児童図書の蔵書冊数	36,558	168,534	65,715
3. 視聴覚資料(ビデオ・CD・LD)の点数	1,490	8,539	2,781
4. 開館時間	平日 10時 土・日・祝 10時	10時 10時	10時 10時
5. 閉館時間	平日 19時 土・日・祝 18時	18時 17時	18時 18時
6. 資料(図書・雑誌・紙芝居)の貸出点数	制限なし	5冊	5冊
7. 視聴覚資料(ビデオ・CD・LD)の貸出点数	5点	3点	2点
8. 資料(図書・雑誌・紙芝居)の貸出期間	3週間	2週間	2週間
9. 視聴覚資料(ビデオ・CD・LD)の貸出期間	7日	7日	7日
10. パソコンの利用可能な台数	2	2	1
11. 視聴覚資料の利用可能な機器数	3	13	11
12. リクエストの点数	10,094	1,313	49
13. レファレンスの件数	74	1,591	-
14. 図書館の開館日	98/12.13	94/07.01	96.12.06
15. 人口(住民基本台帳:2001.3.31)	4,775	14,088	10,848

表-2 三地域図書館の満足度に対する評価

評価項目	地域別満足度の平均値			
	レンジ	川崎村	中新田町	大熊町
1. 図書館駐車場の駐車可能な台数	1.26	-0.01	0.92	0.11
2. 資料(一般書・児童書・雑誌等)の蔵書数	1.03	0.84	0.84	0.97
3. 視聴覚資料(ビデオ・CD・DVD等)の本数	0.71	-0.17	-0.40	0.10
4. 図書館の開館時間	0.52	0.68	0.92	0.64
5. 図書館の閉館時間	0.86	0.31	0.87	0.09
6. 一度に借りられる資料の冊数	0.67	1.20	1.60	0.82
7. 一度に借りられる視聴覚資料の本数	1.02	0.86	1.43	0.55
8. 資料(本など)の貸出期間の日数	0.67	1.19	1.49	0.93
9. 視聴覚資料の貸出期間の日数	0.54	0.67	0.97	0.50
10. パソコンの利用可能な台数	1.07	-0.50	-0.29	-0.57
11. 視聴覚資料の利用可能な機器数	0.68	0.47	0.64	0.41
12. 図書館内の静けさ	0.32	0.85	0.93	0.97
13. 案内表示の見やすさ	0.50	0.86	1.08	0.66
14. 図書館内の催行事や展示の内容	0.80	0.88	1.00	0.80
15. 資料(本など)の貸出・返却への応対	0.86	1.19	1.56	0.76
16. 視聴覚資料の貸出・返却への応対	0.93	1.21	1.57	0.84
17. 本などのリクエスト・レファレンスに対する応対	1.39	1.15	1.58	0.97

5. 結論

本調査研究により、以下のことが明らかになった。

- ① 図書館の駐車設置台数は、一日当たりの利用者数と利用者の満足度比率の設定により決定可能である。
- ② 図書館利用者の年代や地域により「リクエストやレファレンスでの応対」に対する満足度評価に相違が見られた。本調査では、川崎村の評価が最も高く、評価の低かったのは大熊町であった。図書館の運営に当たっては、利用者の要望に応えるような対策が必要である。

本研究は平成13年度文部省科学研究費補助金(奨励研究(B))を受けて実施された研究の一部である。

【参考文献】

- 1) 図書館要覧(中新田町・大熊町・川崎村) 平成13年度
- 2) 日本の図書館 統計と名簿 2001 日本図書館協会編
- 3) 住民基本台帳人口要覧 平成13年 市町村自治研究会編