

公共図書館利用者の属性と満足度の関連

Relation between property of users and satisfaction of public libraries

学籍番号：201621633

氏名：前田 仁

Hitoshi MAEDA

公共図書館を取り巻く環境は年々変化を続けており、図書館もそのあり方を変えている。今後もその変化は続く事が予想され、その都度提供するサービスや、形態を所属する地方自治体の市民に合わせ最適化することが必要である。本研究では、公共図書館利用者に対して質問紙調査を実施し、その属性と満足度の関連を明らかにする事で、利用者の属性ごとの割合や、行政全体の施作に合わせたサービス展開を検討する際の参考とする事を目的としている。

質問紙調査は、千葉県浦安市立図書館の利用者を対象に、2017年12月に、中央図書館、および富岡分館、日の出分館で、平日および土曜日もしくは日曜日のそれぞれ2回ずつ、合計6回実施した。内中央図書館および富岡分館の平日実施分を予備調査とし、質問紙の設計を行っている。調査内容は、所蔵資料、サービス、設備、職員に対する満足度および利用目的別満足度、総合的な満足度と、属性に関しての項目である。配布数は475で、当日の利用者数から算出した回収率は27.3%、有効回答数は319となっている。

主な利用目的を「調べ物のために図書館資料を借りる」とした回答に対し、総合的な満足度を従属変数、その他の満足度を独立変数としステップワイズ法を用いて行った重回帰分析の結果、「貸出期間」「貸出冊数」「専門書や事典・辞書・図鑑など」を構成要素とするモデルが得られた。館内の座席やインターネット環境に対する満足度は低く、総合的な満足度は高い事から、調査目的の利用者は館内での資料利用を重視しないことが推測される。主な利用目的を「娯楽として図書館の資料を借りる」「仕事、勉強のために図書館の資料を借りる」とした利用者に対し、同様の検討を行った結果、館内の座席やラウンジに対する満足度が相対的に高かったことから、調べ物の限られた分野において、電子媒体での提供を整備し場所時間を問わずに利用できる体制を検討することが望まれる。

研究指導教員：逸村 裕

副研究指導教員：池内 淳