

県立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
コンジョイント分析法を用いて

孫 誌銜

筑波大学大学院

図書館情報メディア研究科

研究の背景

- いわゆる情報化社会への変化
- 図書館の機能多様化
- 図書館の電子メディアの融合

- 「調査研究型図書館」 活字資料との併用
- 利用者のプライバシーへの配慮

研究の目的

ーインターネットサービス

- ・提供現状を把握
- ・利用者の選好意識把握
- ・物理的環境のあり方について考察する。

* インターネットサービスの現状

一 観察調査

- 1999年7月から2002年7月
日本の公共図書館25館や外国の図書館

一 質問紙調査

- 2000年10月に公共図書館399館に質問紙調査
- 325館(回答率81.4%)の集計

* インターネットサービスの現状

表1. インターネットサービス提供率

1998年	文部省調査	3.5% (1851館を対象)
1999年	日本図書館協会調査	8.1% (1581館中128館)
2000年	質問紙調査 *	36.0% (289館中104館)
2001年	全国公共図書館協議会調査	26.0% (1660自治体中432自治体)

* インターネット接続館を対象に調査。

質問紙調査の結果

- インターネット接続端末の提供館-104館(3割弱)
- 端末台数-1台が最も多い。
- 設置場所-カウンター付近多い。
- インターネットサービスの実施有無-205館(71.2%)
- 「メモの取れるスペースを設けるべき」9割強の賛成
- 「他の利用者から画面が見られないようにすべき」は7割

カウンター近辺での設置は一般的に

- (1) 人通りが多く騒音が多い
- (2) 端末画面が他人から覗き込まれてしまう
- (3) 活字資料との併用が難しい

写真1 恵那市立図書館-2000.7



写真2 洲本市立図書館



写真3 守谷市立中央図書館-2000.5

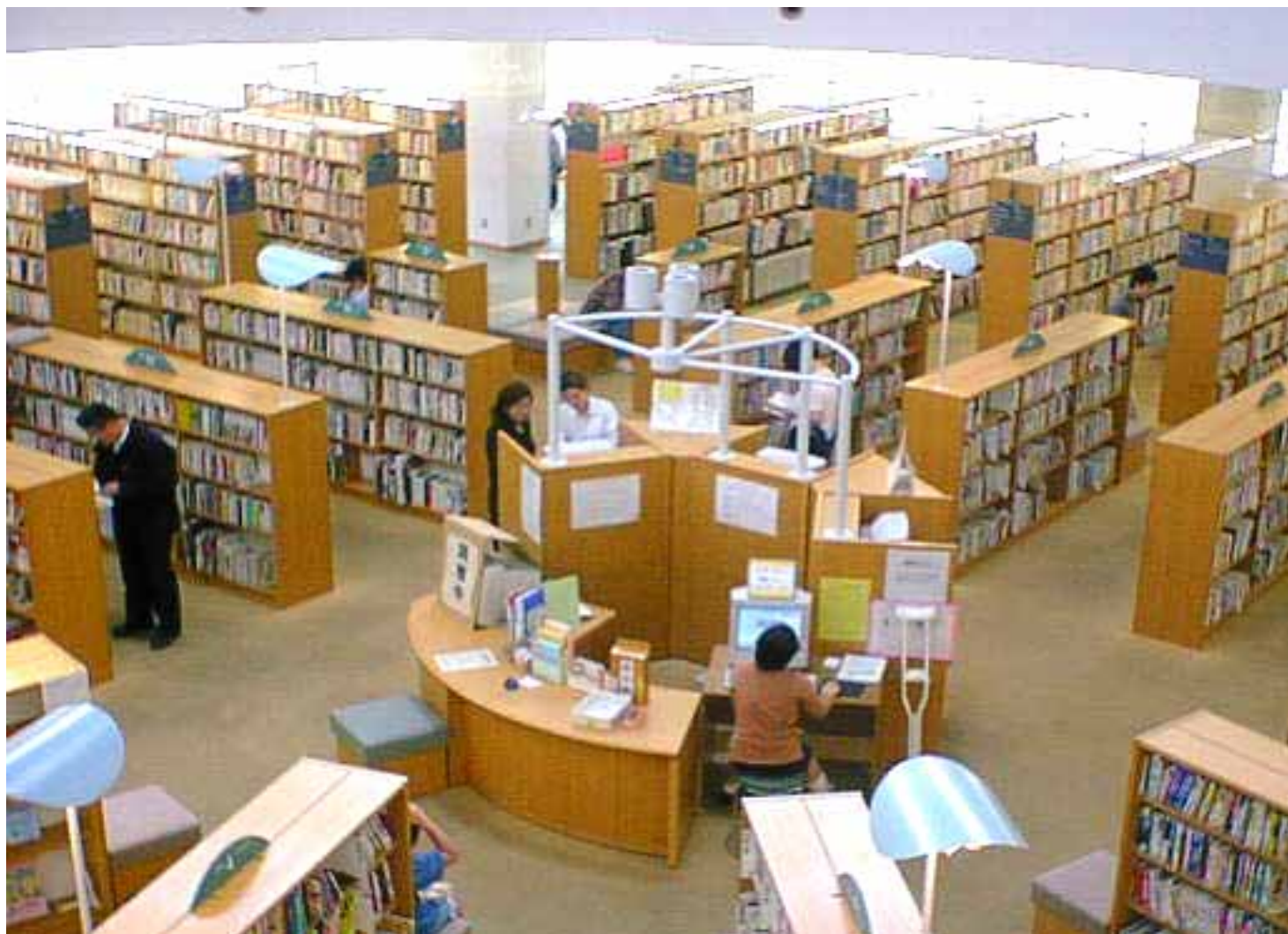


写真4 フィンランドのCable book Library - 2002.6.4



写真5 Kallio Library - 2002.6.11



写真6 The British Library



一県立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調査一

- 茨城県立図書館
- 2003年8月1日(金)と2日(土)の両日実施
- 調査依頼数(標本数)は919名の中
470名(有効回答率51.1%)
- コンピュータインタビュー



表2. 調査に取り上げたサービス要素とサービス水準

サービス要素	サービス水準
(1) サイトの制限	アクセス制限がなく、どんなサイトでも利用できる
	調べものの用の特定サイトしか利用できない
(2) 職員の援助	操作法を職員が教えてくれる
	操作法を職員が教えてくれない
(3) 時間の制限	利用時間は1時間以内に制限されている
	利用時間は30分以内に制限されている
(4) 待ち時間	利用までの平均的な待ち時間は30分程度
	利用までの平均的な待ち時間は1時間程度
(5) プライバシー	利用中の画面を他人が覗(のぞ)ける
	利用中の画面を他人が覗(のぞ)けない
(6) 活字資料との併用	本と同じフロアにあり本と一緒に使える
	本と別のフロアにあり本と一緒に使うことができない
(7) 申込みの有無	申込みなしで利用できる
	利用には申込みが必要

図1. 部分プロフィールの評価の質問画面

あなたはどちらの図書館がよいと思いますか？

<p>本と同じフロアにあり、本と一緒に使うことができる</p> <p>利用時間は30分以内に制限されている</p>	と	<p>本と別のフロアにあり、本と一緒に使うことができない</p> <p>利用時間は1時間以内に制限されている</p>								
非常に左がいい	1	2	3	4	5	6	7	8	9	非常に右がいい
どちらかという 左がいい				どちらでも 同じ						どちらか という 右がいい

あなたの意見にもっともあてはまる数字を選んでください。

JP 一般 CAPS LANG

Quit Previous Next

表3. 利用者層別の選好構造(平均重要度)

サービス要素	インターネット習熟度		利用目的		
	慣れている	慣れていない	貸出	調べもの	館内閲覧
サイトの制限	15.05	13.65	14.43	13.16	16.75
職員の援助	10.02	17.44	13.37	13.56	13.01
時間の制限	12.15	11.51	11.83	12.58	11.12
待ち時間	17.04	15.30	16.99	15.53	16.10
プライバシー	18.69	16.82	16.91	17.24	20.27
活字資料との併用	13.14	13.14	13.09	13.68	11.62
申込みの有無	13.90	12.15	13.38	14.25	11.12

図2. インターネット習熟者

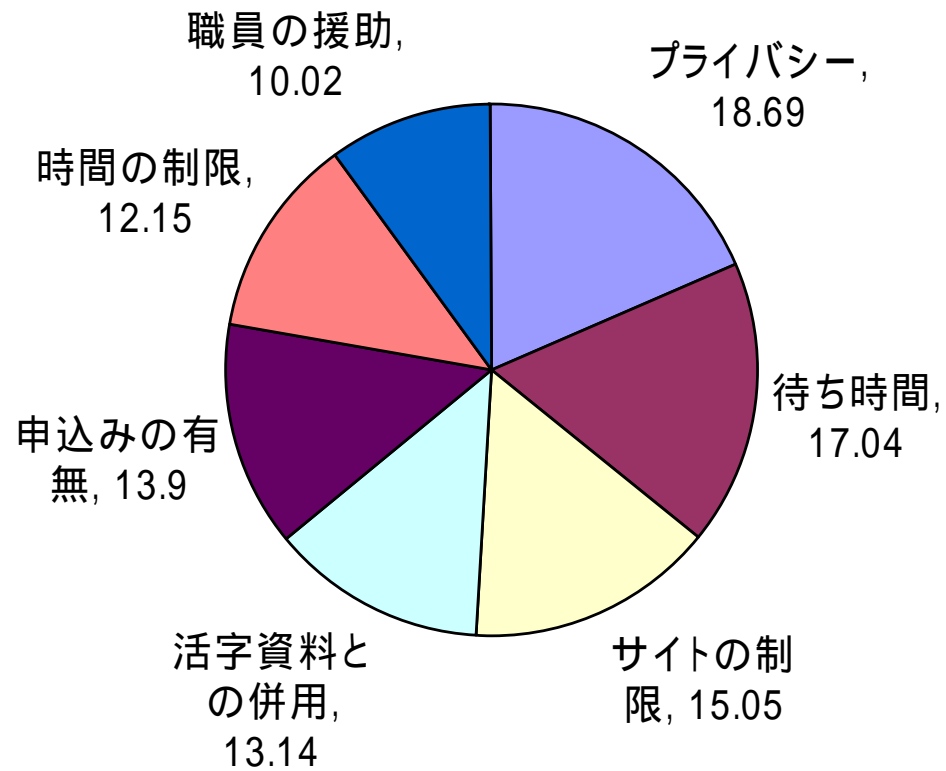


図3 . インターネット非習熟者

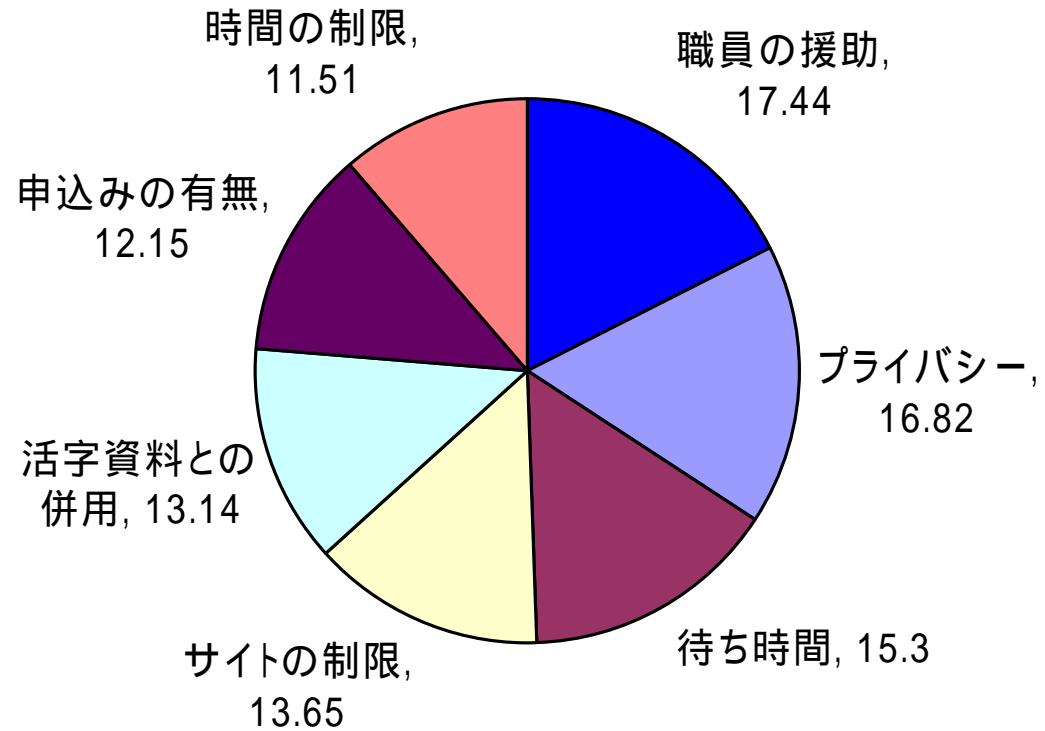


図4. 調べものの目的利用者

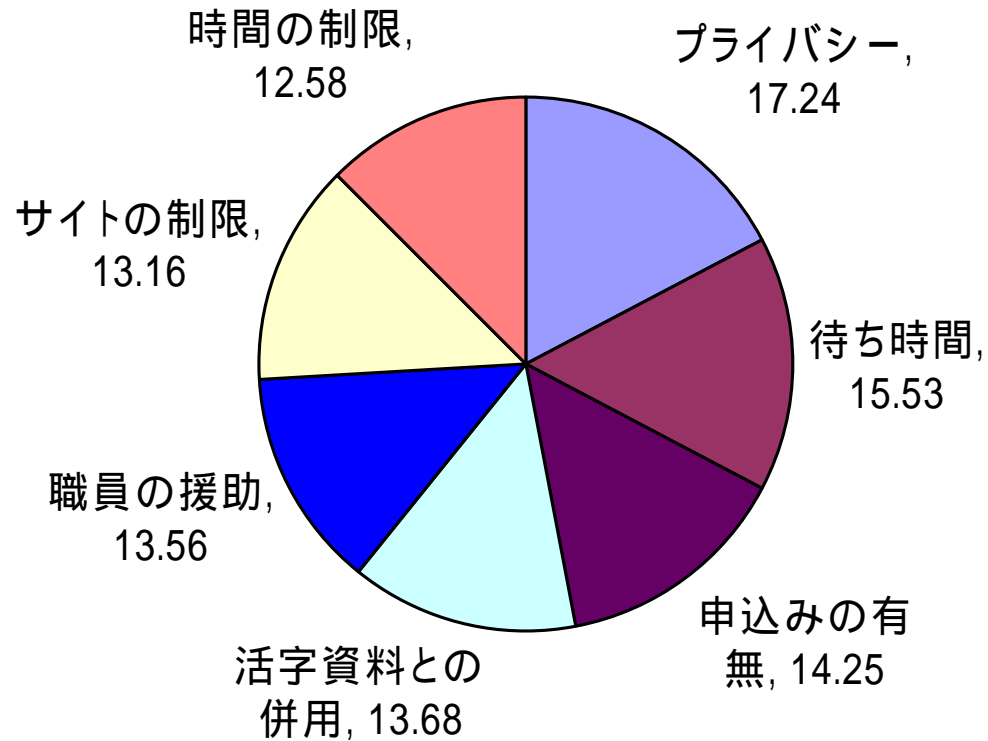


図5. インターネット習熟度別の平均重要度

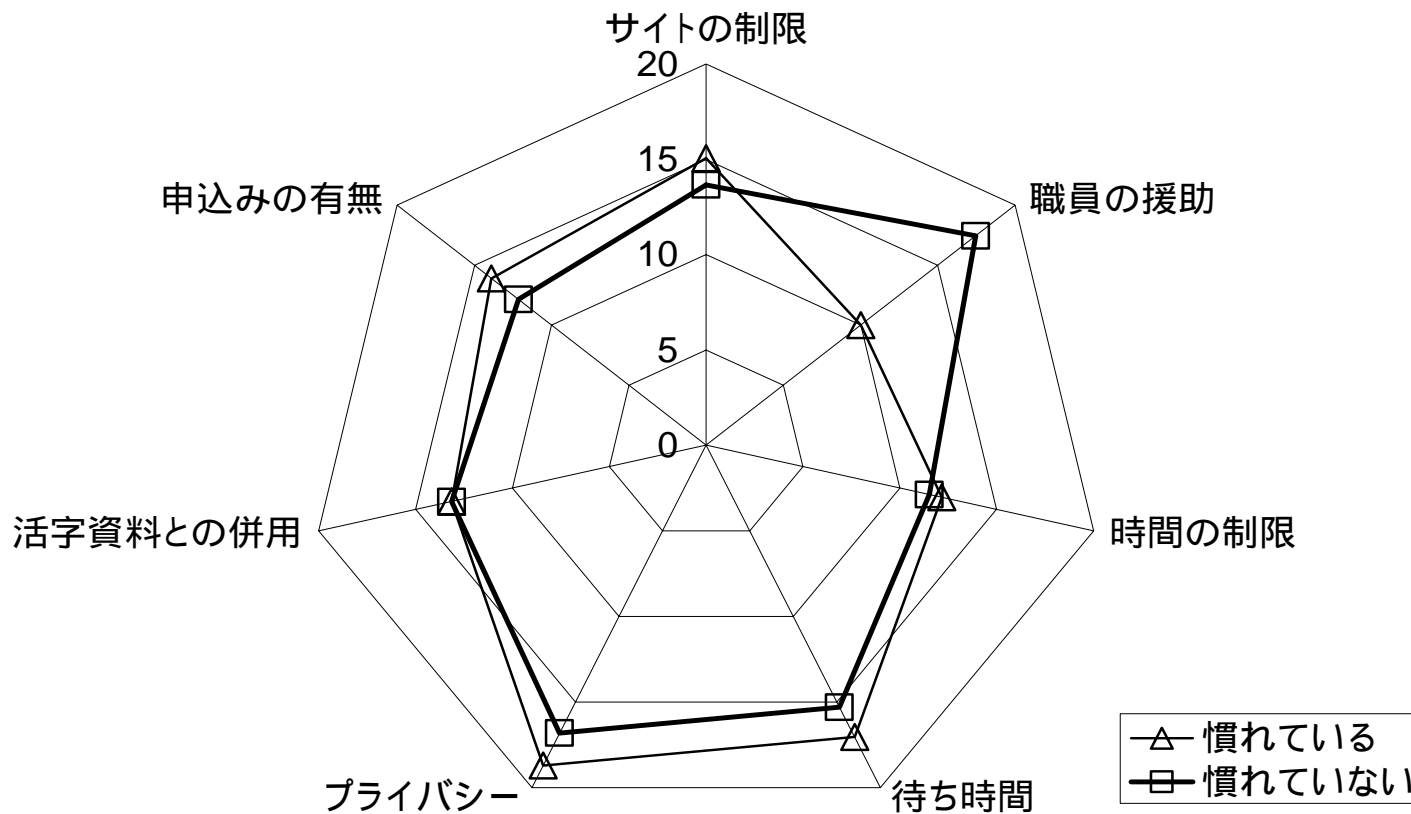
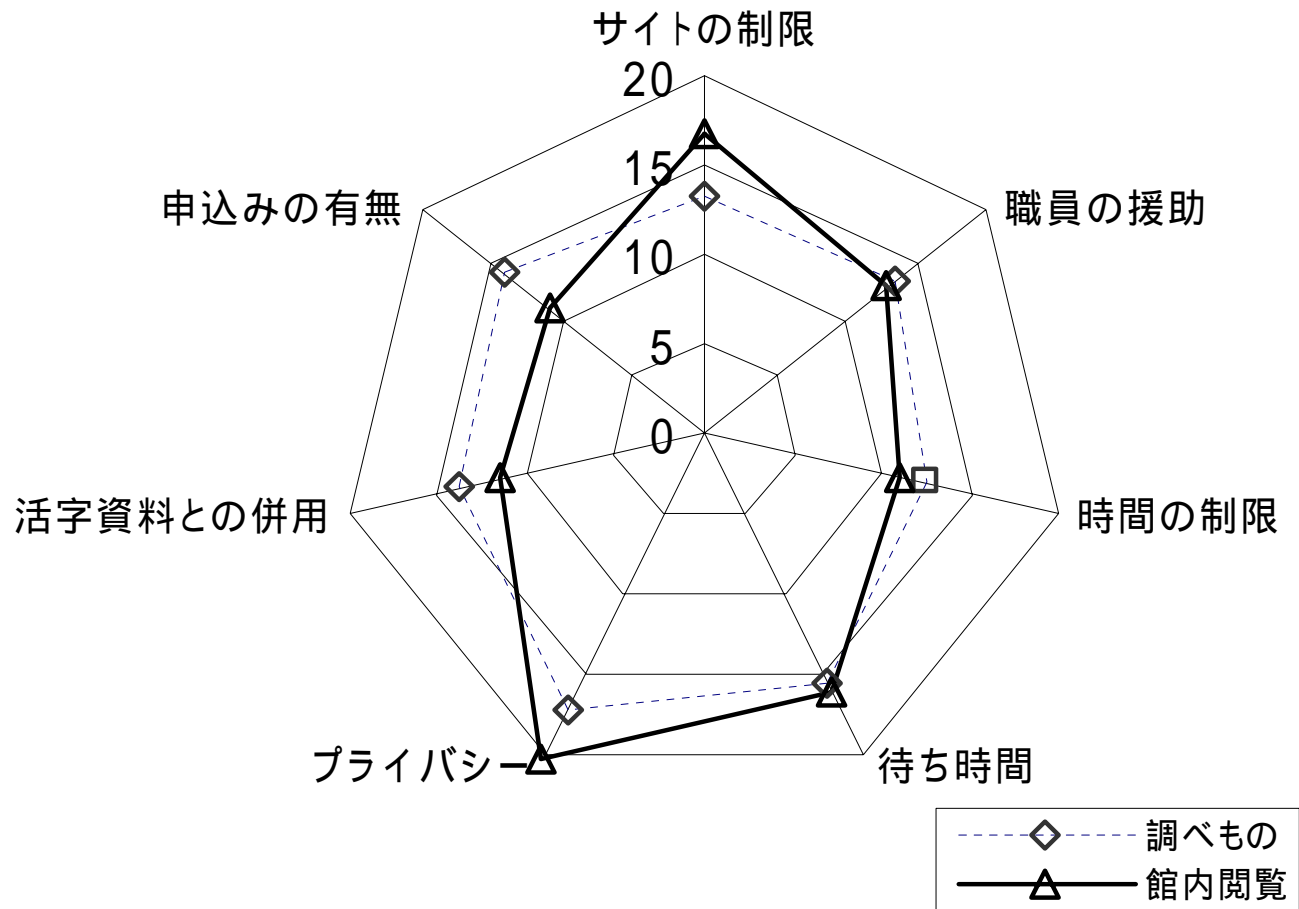


図6. 利用目的別の平均重要度



選好意識調査の結果

- ・「他人から端末画面が覗かれない」ことが、最も重要な要件であると認識
全体的にプライバシーの優先
- ・「職員の援助」
インターネット非習熟者
- ・「活字資料との併用」
調べものの目的の利用者の望み

まとめ

ー基本要件

- 利用者のプライバシーに配慮した環境
- 利用者数に対して十分な台数の端末を設置
- 申込不要
- 活字資料と併用できるような場所

なおかつ

*** 図書館職員の援助が得られやすい環境**

全ての市民への平等な情報提供という観点

コンジョイント分析 (Conjoint Analysis)

- 製品やサービスを構成要素に分解した上で、それぞれの要素と要素ごとの提供水準を組み合わせた仮想的な製品やサービス形態を回答者に提示して価値判断を求めること
- 総合評価だけでなく、要素ごとの部分的な価値をも計量できることに特徴

(ACA－Adaptive Conjoint Analysis)
－コンピュータを用いた調査手法を採用－

要素ごとに複数の提供水準を提示
水準間の効用差についての認識を求める。

結果に基づき回答者ごとに最も適切な要素・水準の組み合わせが自動的に作成

どのサービス要素の、どのサービス水準が
組み合わせられるかは、各々の回答者に適応
した組み合わせがその都度計算