

ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=3366), (accessed 2007-05-24) .を参照。

なお、韓国においては、発行日から5年以内の販売用図書を除いて、図書館等が図書を電子的に複製し、図書館間で伝送することができる。(韓国著作権法第28条による。)この点についての詳細は以下を参照。文化庁。韓国における著作権侵害対策ハンドブック。(オンライン版), 入手先 <http://www.bunka.go.jp/1tyosaku/kaizokuban/pdf/korea_singai_handbook.pdf>, (参照 2007-07-12) .

- (8) 当通知そのものは, Communication on access to scientific information in the digital age. (online), available from <http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/doc/scientific_information/communication_en.pdf>, (accessed 2007-04-13) .を参照。プレス・リリースとして、より簡略に整理されたものとしては, Scientific information in the digital age: Ensuring current and future access for research and innovation. (online), available from <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/190&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>>, (accessed 2007-04-13) .を参照。
- (9) 「EU 第7次枠組計画 (EU Seventh Framework Programme)」は, EU 加盟国間の共同研究活動, 欧州研究評議会 (European Research Council : ERC) を通して実施される基礎的研究, 人材の流動性の促進, 「知」に基盤を置く地域や中小企業の支援, この4つの助成を行うものである。詳細は, EU の第7次研究枠組み計画 (FP7). (オンライン), 入手先 <http://jpn.cec.eu.int/relation/showpage_jp_relations.science.fp7.php>, (参照 2007-04-13) .を参照。
- (10) EURAB. SCIENTIFIC PUBLICATION : POLICY ON OPEN ACCESS. (online), available from <http://ec.europa.eu/research/eurab/pdf/eurab_scipub_report_recomm_dec06_en.pdf>, (accessed 2007-04-13) .
- (11) こうした言明に関しては, Commission unveils plans for European digital Libraries, *op.cit.* (3). を参照。

CA1633

動向レビュー

公共図書館に対する市民の意識調査 : 英国, 米国における2つの調査の視点と方法

1.はじめに

近年, 公共図書館およびそのサービスに対する市民の意識調査の結果が相次いで発表されている。これらの中には, 単に利用の状況やサービスの認知度あるいは満足度等を把握するにとどまらず, 利用 (非利用) の背景の把握等, より踏み込んだ内容の興味深い分析がある。以下では, 2006年に英国と米国で実施された2つの調査について紹介する。

2.『公共図書館の今後の発展に向けた14歳から35歳の人々を対象とする研究調査⁽¹⁾』

英国の公共図書館の貸出者数および貸出冊数は減少を続けている。これに対し, 文化・メディア・スポーツ省 (DCMS) は2003年に『将来への枠組み』(E056参照)を発表し, また2004年には全国基準を改訂するなど対応策を展開してきた (CA1568参照)⁽²⁾。こうした一連の動きの中で重要な対象の1つとされたのが, 図書館サービスを最も利用していないグループ, すなわち14歳から35歳の若年層である。『将来への枠組み』でも強調された, 万人に対する必要な情報源, 情報, 知識へのアクセスの保証という役割を図書館が担っていくためには, これらのグループのニーズと期待を考慮に入れた整備が必要とされた。2004年には英国読書協会 (The Reading Agency) によって「若者の潜在的利用可能性への対応プロジェクト」⁽³⁾が実施された。しかし, このプロジェクトの対象は11歳から19歳の年齢層であり, また調査の被験者には実際の利用者や今後に見込まれる利用者が比較的小数であったため, 英国博物館・図書館・文書館国家評議会 (MLA) によって, 新たに14歳から35歳の若年層を対象とした研究調査が企画されることとなった。

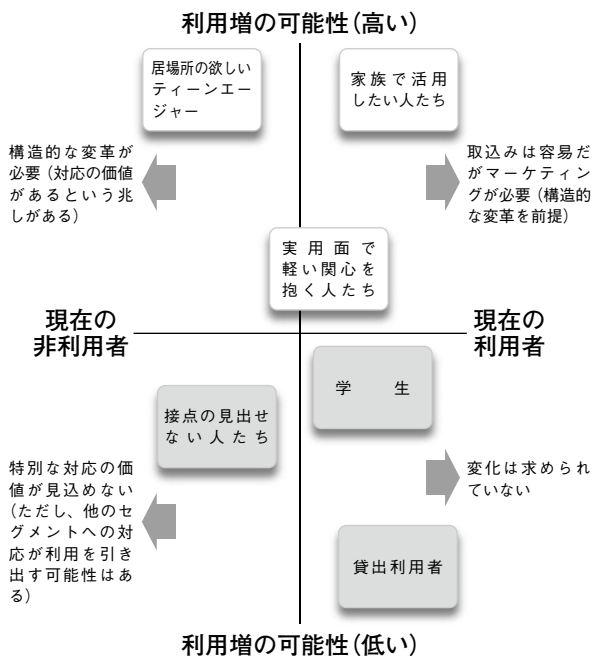
この調査の主たる目標としては, 対象グループの生活スタイルや興味・関心, 図書館の利用状況, 図書館利用の障害要因 (心理的・情緒的要素を含む) 等について理解するとともに, 今後望まれるサービスについて探ることであり, このためのふさわしい方法としてフォーカスグループ・インタビューが選択された。対象の若年層における多様性が反映されるよう, それぞれのグループは性別, 年齢, 職業や社会経済的階層, 図書館利用状況 (現在の利用者, 過去の利用者, 非利

用者)等の面で、できるだけ同質の集まりとなるよう配慮され、結果的に1グループあたり7～8名構成の15のフォーカスグループ・インタビューが実施された。

分析の結果、若年層の利用を引き出すために対応が必要な一連の障害が確認され、そこから「最新の資料を中心とする蔵書構成」、「備品や装飾の刷新」、「Eメールによる予約、貸出期間の延長、返却ポスト等の対応とその周知」、「カフェの併設、イベントの開催等による図書館に向く価値の向上」、「利用目的別のスペースの分割(騒音対策)とそれによる禁止事項の削減」それに「図書館の利点や価値を伝え、サービスの周知を図るマーケティング活動」等による対応が提言されている。

また、サンプル間のニーズや認知の異なりから調査対象の若年層を「貸出利用者(borrowers)」、「学生(students)」、「家族で活用したい人たち(family activity seekers)」、「実用面で軽い関心を抱く人たち(functional dabblers)」、「居場所の欲しいティーンエージャー(teen space seekers)」、「接点の見出せない人たち(disconnected)」の6つのセグメントに分割して、それぞれのセグメントにおける利用上の障害や必要な対応が検討された。

図 図書館利用増の可能性と必要な対応に関する基本的戦略



出典：A Research Study of 14-35 year olds for the Future Development of Public Libraries Final Report. 2006, p45.

「家族で活用したい人たち」には利用できるサービスに気づいていない人が多く、また図書館内における

子どもや家族の行動の許容範囲への懸念が見られた。これに対し、子ども向けの活動スペースの分割、グループ活動の機会や落ち着いた場所で読書ができるような支援の提供等が提言されている。

ほとんどが25歳から35歳の就業者である「実用面で軽い関心を抱く人たち」は、小説等には関心が薄く、図書館を仕事や意思決定の支援のための情報源と考え、豊富な情報源を無料で利用できる点や静かで自分と向き合える場所であることに、潜在的な価値を見出している。しかし、利用しやすさ(特に、開館時間)が大きな問題であり、またほとんどは図書館の新たなサービスに気づいていない。夜間や週末の開館時間の設定の見直しの必要性が強調されている。

「居場所の欲しいティーンエージャー」に対しては現状でもさまざまなサービスが提供されているが、より魅力的な内容が必要である。特に貧しい地域においてはインターネットの提供が重要であり、一般の利用者とは別個の場所と扱いが求められるとしている。このグループは生活スタイルに見合った、小説よりもっと軽い読みものに強い興味があり、音楽や最新技術(ハードウェア、ソフトウェア)への関心が高い。こうした特有のニーズへの対応にあたっては、専用のスペース、時間帯といった他の利用者との「分離」が提案されている。

「貸出利用者」と「学生」の場合は前述した全般的な対応で充分であるとされた。また、「接点の見出せない人たち」はニーズを持たないか、ニーズの解決を図書館ではなく他の選択肢に委ねる人々であり、その背景には「高いインターネット利用率」、「多忙」、「豊かな社会生活」、「質の高い生活スタイルへの関心」、「便利さ指向」、「自己啓発への関心の薄さ」、「社会やコミュニティへの意識の低さ」等のある程度共通する属性が見出された。結果として報告書では、図書館が上記の他のセグメントへの対応を行いながら、年齢、生活スタイル、社会経済的階層等の点でも多様なこれらの人々を図書館に向かわせる方策を準備するのは難しいと結論されている。

3. 『ロング・オーバーデュー：市民とリーダーたちが抱く21世紀の図書館像を見つめ直す』⁽⁴⁾

米国では、マリスト大学による調査(2003年；E171参照)⁽⁵⁾、OCLCによる6カ国(オーストラリア、カナダ、インド、シンガポール、英国、米国)調査(2005年)⁽⁶⁾、それに米国図書館協会(ALA)がキャンペーン“@ Your Library”の一環として実施した調

査(2002年および2006年)⁽⁷⁾等、近年はとりわけ多くの意識調査が実施されている。これらの中でも『ロング・オーバーデュー』(E511参照)は、以下に示すように、量的調査、質的調査を多面的に展開し、それらの結果を総合的に分析している点で注目される。

マリスタ大学やALAの調査結果においても、市民が公共図書館に対し非常に好意的であり、より多くの財源の拠出も支持されていること等が報告されている。しかし、現実的には、2007年4月に無期限閉鎖の状態に陥ったオレゴン州ジャクソン郡図書館(E649参照)や、閉鎖寸前の事態に陥り、市民による強力な支援運動の後に漸く増税による予算措置が投票で認められたカリフォルニア州サリナス公共図書館⁽⁸⁾等のように財政難の下でサービスの維持に苦しむ図書館も多い。こうした個々の図書館の状況は、全国的な統計やアンケート調査のいわゆる量的分析の結果において必ずしも把握されるわけではなく、その結果、そこから導かれる戦略は通り一遍の平板なものに陥る危険性がある。

『ロング・オーバーデュー』は、さまざまな政治的課題の調査を手がける非営利組織のパブリック・アジェンダが図書館のための米国人協会(Americans for Libraries Council)、ビル&メリンダ・ゲイツ財団(Bill & Mellinda Gates Foundation)の支援を受けて行った調査の報告書である。

この調査では、3つの手法を用いて収集したデータを総合的に分析する方式がとられた。手法の1つは個別のインタビューである。政治、ビジネス、教育、公衆衛生、図書館サービスの全国的なリーダーおよびコミュニティのリーダー34名に対し、詳細なインタビューが実施された。2つ目はフォーカスグループ・インタビューであり、ケンタッキー州ルイスビル(中年の図書館利用者)、アリゾナ州フェニックス(図書館利用者、非利用者)、ロードアイランド州プロビデンス(図書館利用者、非利用者)、カリフォルニア州サリナス(一般市民)、ジョージア州コロンバス(田園地帯の図書館利用者)の5か所でのべ7回実施された。米国の公共図書館は、運営方式、財源、それに利用対象者の収入のレベルや、人種構成、教育水準もさまざまであり、恵まれた環境にある図書館とそうでない図書館の差は大きい。フォーカスグループ・インタビューの対象図書館の選定は、そうした多様性の反映をできるだけ考慮した結果であろう。

そして、上記の2つの調査結果を受け、RDD(ランダム・ディジット・ダイアリング)方式による電話イ

ンタビューが実施された。RDD方式とは、電話番号により無作為にサンプルを抽出し、自動的に電話をかける方式である。米国では、住民基本台帳に相当するような個人を網羅した名簿が利用できないこと、人口密度の低さ、治安の悪さから訪問調査が行いにくいことから、こうした電話調査がよく利用されてきた⁽⁹⁾。前述のマリスタ大学、ALAの意識調査もRDD方式によるものである。

電話インタビューでは、一般市民からのサンプルのほかに、「影響力のある市民(civic influentials)」(報告書では「コミュニティの戦士(community soldiers)」「市民活動家(civically engaged)」という表現も併用されている)のサンプル収集が目標とされた。「影響力のある市民」とは、公式の地位にあるかどうかは別として、コミュニティに問題が生じたときに何らかの形で行動を起こす人々を指し、調査上の判定基準としては「地方選挙にほぼ必ず投票」し、かつ「コミュニティ組織を介したボランティア活動」「市民団体への所属」「慈善運動への寄付」のいずれかに該当する者を対象とすることとされた。こうしたサンプル設定は、「影響力のある市民」の図書館の支援者(advocates)としての可能性に着目した結果と考えられる。

電話インタビューは2006年3月2日から14日にかけて実施された。最初に全国の18歳以上からランダムに抽出した1,000名⁽¹⁰⁾が対象とされ、次いで「影響力のある市民」の追加収集が行われ、結果的に全体で1,203、影響力のある市民で458のサンプルが収集された。

報告書では、以上の3つの手法から収集したデータを総合的に分析した結果は、以下のように3つのセクションに整理されている。

〈セクション1：図書館に対する市民の見方〉

(1)一般市民にとって、図書館は価値が高く、良く運営されている機関である

図書館に対する評価では、45%が「非常に良い」とし、対象としたコミュニティ機関のなかでもっとも高い評価を得た。また、ほとんどの回答者が、図書館は生産的なコミュニティの維持の面で良いサービスを行っているとしており、一般市民の78%、「影響力のある市民」の87%が、「もし図書館が資金不足で閉館されたとしたら、重要で貴重な何かを失ってしまうだろう」と回答した。

(2)ほとんどの米国人は、依然として伝統的な図書館サービスに高い優先順位を置いている

図書館サービスの優先順位では、無料サービスの維持、子どものための十分な本の確保、良いレファレンス資料、知識を備え親しみやすい図書館員、子どもや10代の若者のためのプログラムが上位を占めた。さらに、約8割の回答者が、テレビやインターネット上ですべてが手に入るにしても、すべての子どもが上質で、安全で、魅力ある図書館を利用する必要があるとした。

(3)市民は、コンピュータとインターネットアクセスも重要だと考えている

3分の2の人は、十分な数のコンピュータとオンラインサービスの確保が地域の図書館において高い優先度を与えられるべきと回答している。自宅でコンピュータを利用する余裕がない人でもコンピュータの利用スキルを学び、インターネットを利用できるとして、10人中7人がインターネット接続の図書館に賛成している。

(4)コミュニティのさまざまなグループは、図書館を違ったレンズを通して見ている

「影響力のある市民」は、他の市民に比べ図書館に対してより好意的である。これらの市民として活動する米国人は、図書館利用証を保持する割合が高く、図書館を支援する税を支持し、図書館のサービスに良い評価を与える傾向が強い。しかし、彼らでさえ、地元

の図書館の財政面での脆弱性にあまり気づいていない。18歳から29歳の若年層の多くが、図書館がコミュニティ全体にとってきわめて重要であると回答しているものの、その3分の1は図書館の「閉鎖はコミュニティ全体ではなく、少数の人々にだけ影響を与える」と答えている。また、図書館は若年層が考える最重要事項、とりわけ都合の良い開館時間とインターネットアクセスに対応できていない。

低い教育水準の人々は、静かに集中して学ぶことができる数少ない場所の一つとして高く評価するなど、図書館に対してとても肯定的な見方をしている。また、このグループには、居住地域に図書館が少なすぎるとする傾向がある。

「移民を自分たちのコミュニティに適應させる」ことを地方政府または図書館が優先すべきとする回答者は4人に1人程度しかいなかったが、10人のうちの7人以上は「公共図書館は移民に支援を提供すべき」と答え、「それが納税者に負担を掛けすぎている」と考える人（回答者の約4分の1）を大きく上回った。また、地方および全国のリーダーたちの多くは、移民が新たなコミュニティの生活に溶け込めるよう支援する方法にとっても関心があり、図書館をこの目的のため

の重要な手段の一つと考えていた。

(5)市民は犯罪とくに少年犯罪がコミュニティの優先課題であると考えている

ほとんどの人々は自分のコミュニティが良い方向に向かっていると考えているが、過半数の人々は、犯罪とくに少年犯罪が生活圏の主たる問題であると回答した。コミュニティの財産として全般に高く評価されている図書館は、子どもと若者へのサービスや成人のリテラシー向上に向けたサービスをさらに提供することで、基本的な図書館の使命につながるコミュニティの取り組みに大きく貢献するための準備を行う必要がある。

〈セクション2：図書館に対するリーダーの意見〉

(6)ビジネス、教育、図書館その他のセクターにおけるオピニオン・リーダーたちは、図書館は不可欠だが脆弱であると見ている

リーダーたちは、図書館は財政面に大きな課題を抱えていると見ている。図書館サービスがコミュニティにもっと浸透しなければ、そして図書館の支援者をもっと精力的に活動し、より強い説得力を持たなければ、充分とは言えない税源から資金を獲得するために争えるのか不安視している。

図書館は現在の荣誉に満足し、変化に充分に対応していないのではないかと心配する人たちもいる。これらのリーダーたちは図書館が、経済発展、成人教育、移民、公衆衛生といったコミュニティにとっての広範な課題への取り組みを支援する積極的な役割を担うことを望んでいる。

図書館員を自らの組織の強い支援者になり得ると見る人もいる。しかし、多くの人は、図書館員が機関の成長と変化の支援者およびリーダーとなれるよう、より訓練が必要であるので、図書館学教育は変化する必要があると言う。

〈セクション3：これからの図書館〉

ここでは、上記の2つのセクションの結果をもとに、「図書館の維持、発展のための支援（費用負担）の可能性」と「コミュニティに対する適合性を向上させ、コミュニティを活性化するために、図書館が果たすべき新たな使命」に関する知見をまとめ、今後の図書館の方向性について言及している。

(7)市民の間には適切な図書館資金確保のための強い支援の可能性がある

図書館のリーダーが外部に接触し、支援の芽を大切

に育んでいけば、市民はもっと図書館への財政的支援を支持するという明確な兆候がある。

(8)図書館にはこれまでよりさらに貢献できる可能性がある

以下の4つの領域において、図書館が貴重なコミュニティ機関としての役割を果たすことで、市民のリーダーと一般市民の両方にさらに愛されるようになり得る。

- ・10代の若者へのサービス
- ・成人のリテラシーと貧弱な読書能力への対応
- ・政府サービスに関する情報への即時的アクセスの提供
- ・より多くのコンピュータ利用機会の提供

4.おわりに

以上の2つの調査では、フォーカスグループ・インタビューおよび個人インタビューから得られたデータの質的分析を活用して、知見が引き出されている。こうした質的調査は、一般によく用いられているアンケートによる意識調査では困難な、意見や選好が生じるコンテキスト（文脈）、背景、影響関係等の把握を可能にするとともに、数的には少数であっても重要な意見を見逃さずに汲み取る可能性をもたらしてくれる。特に、量的調査との適切な組み合わせによって、より明確な全体像の理解につながる事が期待されるのであり、パブリック・アジェンダの調査ではそうした取組みが実施された。

特徴的であるのは、両方の調査とも、あらかじめ問題となる対象を絞り、具体的な処方箋を提示することが目指されていることである。すなわち、最初のMLAのケースでは、14歳から35歳の人々を対象として、興味・関心、考え方や行動パターンをもとに6つのセグメントに分割し、それぞれに必要な方策が提示されているし、一方、パブリック・アジェンダのケースでは、一般市民とともに、特に影響力のある市民、さまざまな分野のリーダーたちの意見を精査することでそれぞれが抱く図書館像を明らかにし、そこから今後の図書館の展開が導かれている。こうした点で、これらの調査は戦略的なマーケティング調査として位置づけられるものであろう。

2つの意識調査に共通しているのは、実際の図書館の状況を直視し、人々の声に耳を傾け、今後の方向性を戦略的に考えるという姿勢である。単なる現象の理解にとどまらず実務の改善につながる調査をめざすという方向性は、近年におけるEBLIP（CA1625参照）

の流れとも関連しつつ、今後の研究調査のあり方に示唆を与えるものとして興味深い。ただし、実務的には特に、市民の図書館に対する今後の行動こそが重要なのであり、意識そのものではないという反論も容易に予想されよう。意識と実際の行動にかなりのずれが生じるのは当然であり、可能な限り行動を捕捉の対象とすべきである。その点では、前出のサリナス公共図書館のような特定のケースにおいて誰がどのように行動したかといった、より突っ込んだ事例研究も必要となろう。

なお最後に、近年の調査に共通する傾向と思われるが、2つの調査では、変化の激しい時代の要請に応え、膨大なデータがきわめて短期間に分析されていることを特筆しておきたい。

（東北学院大学文学部：佐藤義則^{さとうよしのり}）

- (1) MLA et al. A Research Study of 14-35 Year Olds for the Future Development of Public Libraries: Final Report. London, Museums, Libraries and Archives Council. 2006, 76p. (online), available from <http://www.bl.uk/about/cooperation/pdf/publiclibraries.pdf>, (accessed: 2007-05-06).
- (2) いまなお貸出者の減少は続いている。参照：CIPFA. Public Library Statistics: 2006-07 Estimates and 2005-2006 Actuals. Croydon, Statistical Information Service. 2006, p.4. (online), available from http://www.cipfastats.net/leisure/publiclibrary/default.asp?view=commentary&year=2006&content_ref=5116, (accessed 2007-05-06).
- (3) Reading Agency. Fulfilling their Potential: A National Development Programme for Young People's Library Services. Chandlers Ford, UK, Reading Agency, 2004, 42p. (online), available from http://www.readingagency.org.uk/projects/children/fullfilling_potential.html, (accessed 2007-05-06).
- (4) Public Agenda. Long Overdue: A Fresh Look at Public and Leadership Attitudes about Libraries in the 21st Century. New York, Public Agenda, 2006, 81p. (online), available from <http://www.lff.org/documents/LongOverdue.pdf>, (accessed 2007-05-06).
- (5) New York Library Association. "Marist Poll - The Public Library: A National Survey". (online),

- available from http://www.nyla.org/index.php?page_id=801, (accessed 2007-05-06).
- (6) Rosa, Cathy De et al. Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. Online Computer Library Center. 2005, 1 vol. (online), available from http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf, (accessed 2007-05-22).
- (7) American Library Association. @ Your Library: Attitudes Toward Public Libraries Survey 2006. American Library Association, 2006. (online), available from <http://www.ala.org/ala/ors/reports/2006KRCReport.pdf>, (accessed 2007-05-22).
- American Library Association. "ALA Library Fact Sheet 6: Public Library Use". (online), available from <http://www.ala.org/ala/alalibrary/libraryfactsheet/alalibraryfactsheet6.cfm>, (accessed 2007-05-22).
- (8) *op.cit.* (4), p.56-57.
- (9) インターネット調査は社会調査に利用できるか：実験調査による検証結果（労働政策研究報告書 No. 17）。東京。労働政策研究・研修機構。2006。p.15-17。（オンライン版），入手先 <http://www.jil.go.jp/institute/reports/2005/documents/017.pdf>，（参照 2007-05-06）。
- (10) このサンプル数での誤差の範囲は，95%の信頼度でプラス・マイナス3%とされている。*op.cit.* (4), p.62. および以下を参照。
- "Best Estimates: A Guide to Sample Size and Margin of Error". Public Agenda. (online), available from http://www.publicagenda.org/polling/polling_error.cfm, (accessed 2007-05-06).