

利用者が図書館に抱くイメージの形成過程

岩村 可奈子

ある対象に対して抱くイメージは人によって異なる。組織に対して肯定的なイメージを抱いている人はその組織に対して好意的な行動をとり、反対に組織に対して否定的なイメージを抱いている人はその組織を避けるようにする。これは図書館についても言えるが、人々が図書館にどのようなイメージを抱いているのか、また何によって図書館イメージを形成しているのかは明らかにされていない。

そこで本研究では、SD法を用いて大学図書館のイメージを測定し、図書館のイメージを構成する主要な因子を示すとともに、図書館利用者の利用目的と利用形態、満足度がイメージ形成にどのような影響を与えているかを明らかにした。まず、文献調査と予備調査によってSD法で用いる語彙を収集・整理し、35対の形容詞をイメージ測定のための項目に設定した。本調査は筑波大学附属中央図書館の来館者を対象とし、イメージに関する質問の他、図書館の利用目的、利用形態、満足度について尋ねた。

調査結果をもとに因子分析を行った。35項目のうち基準に満たなかった6項目を除外し、合計29項目で再度因子分析を行った。その結果、図書館のイメージを表す8因子を抽出することができた。抽出した8因子はそれぞれ「図書館の利用感」、「図書館の愉快さ・弛緩性」、「図書館のモダンさ」、「図書館の開放性」、「図書館の雰囲気」、「図書館の存在感」、「図書館の姿勢」、「図書館のゆとり・発展性」と名付けた。

利用頻度に関して因子スコアを集計すると、図書館の高頻度利用者が低頻度利用者に比べて、肯定的な図書館イメージを抱いていたことから、利用頻度が高いことと良いイメージを抱くこととの間には関係性があるといえる。

また、趣味や娯楽目的での利用を行う人はそうでない人より肯定的なイメージを形成していた。

図書館の8つの利用形態とそれに影響を受けるイメージ因子はそれぞれ異なっていた。閲覧席の利用が利用感、ラウンジの利用が利用感とモダンさと開放性と雰囲気、PC利用が利用感と開放性と雰囲気と存在感、図書館独特のサービスが利用感とモダンさと開放性と雰囲気と姿勢、人的支援がモダンさと開放性、展示見学が利用感とモダンさと開放性、紙媒体の資料利用が存在感、セミナー室の利用がゆとり・発展性にそれぞれ影響を与えることが明らかになった。

満足度とイメージの関係については、満足な人ほど肯定的なイメージを抱くことがわかった。特に利用感のイメージに強い影響を与える他、PCの数に関する満足度はモダンさ、他の利用者の態度に関する満足度は雰囲気、開館時間に関する満足度は姿勢とゆとり・発展性、図書館員の態度は姿勢にそれぞれ強い影響を与える。

(指導教員 歳森敦)