

このたび来館者の皆様のご協力を得て、中之島図書館における「ビジネス支援サービス」の利活用状況についての調査を実施しましたので、その結果を個々の調査ごとに公表します。

## 1) 閲覧者(量)調査

昨年12月、慶応義塾大学の糸賀教授グループにより「館内閲覧量の測定—公共図書館内で資料が読まれた量を把握する試み—」『日本図書館情報学会誌』（糸賀雅児/著 内藤沙織/著 2010.12 p177-189。以下「糸賀・内藤論文」という。）が発表されました。

この論文で紹介された調査は、これまで把握し難かった図書館来館者が図書館内で「図書資料等を閲覧」している「時間の総和」を、正確性を確保しながら、比較的簡便な手法で把握できることを実証するものでした。

そこで今回、この糸賀・内藤論文に紹介されている方法で、中之島図書館の「ビジネス支援サービス」に関する閲覧量調査を行いました。

### 調査要領

- 調査期間: 平成23年5月23日(月)～28日(土)
- 調査場所: 中之島図書館 ビジネス資料室  
(ビジネス資料室1～4・電話帳コーナー・蔵書検索室・新聞室1～2)
- 調査時間: 開館時間から閉館時間までの1時間おき
- 調査対象者数: 在室者数と閲覧者数

この調査では「閲覧」を、入館者が書架から持ち出した図書資料を机上で開き、それに目を落としている状態としました。従って、「調査相談(レファレンス)カウンターで質問中の方」や「貸出返却カウンターで手続き中の方」、「書架間を移動中の方」などは「閲覧者」とはせず「在室者」としました。また、当館には自習専用室がありますが、これの利用者は「在室者」「閲覧者」ともに含めていません。

図書館職員が6日間にわたり1時間ごとに館内を巡回し、閲覧者等を数えた結果は次のとおりでした。

調査時刻	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	合計	平均
在室者数	143	241	251	272	314	360	292	220	179	128	2,400	
閲覧者数(閲覧時間)	120	192	197	207	255	299	221	174	148	108	1,921	
閲覧率(%)	83.9	79.7	78.5	76.1	81.2	83.1	75.7	79.1	82.7	84.4		80.0
1日当り平均閲覧者数	20.0	32.0	32.8	34.5	42.5	49.8	36.8	34.8	29.6	21.6		33.7

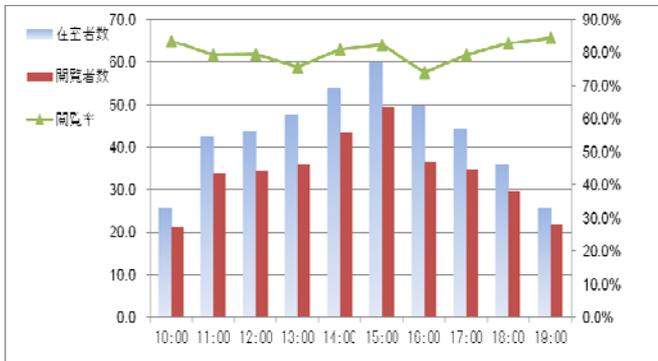
(表1 中之島図書館ビジネス資料室の在室者数と閲覧者数および閲覧率について 5月23日(月)～28日(土)の合計)

先に記述した糸賀・内藤論文では、この調査結果中の「閲覧者数」に巡回調査間隔(時間数)を乗じることで、当該調査期間中に図書館内で閲覧していたすべての方の閲覧時間の計にほぼ等しい数値が得られることが実証されています。これに従うと、当中之島図書館ビジネス資料室内で閲覧されていた方々の6日間の総閲覧時間数は1,921時間ということになります。

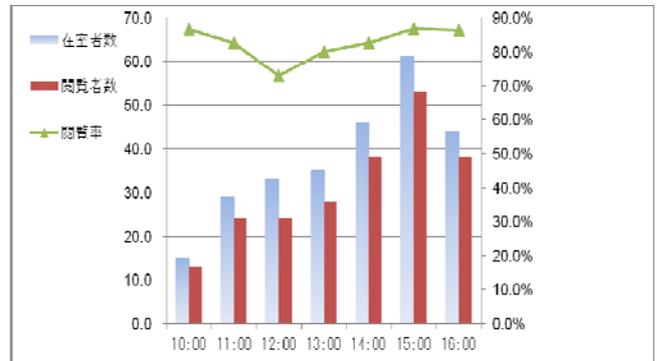
館内閲覧時間数は、図書の貸し出し冊数で表される図書資料等の利用状況とは異なり、利用者が来館していつでも直ぐに利用できるよう「貸出不可」として運用している参考図書も含めた図書資料等の館内での利活用状況を示しています。従って、今後この数値(閲覧総時間数)を伸ばしていくことが「調査・研究型の図書館」を目指す当館の成果指標の一つになるものと考えます。

また、当館のビジネス支援関連資料群の利用価値を推し量るときも、この数値を何らかの形で活用できるのではないかと考えられますので、今後継続的に調査を行うこととします。

次に、これを1時間ごとの推移としてグラフ化してみました。



(図1 平日(5日間)の1日平均 在室者数・閲覧者数・閲覧率)



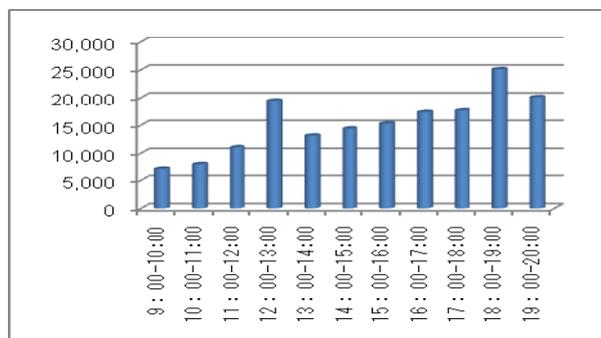
(図2 土曜日の在室者数・閲覧者数・閲覧率)

「在室者数」、「閲覧者数」はグラフ左側の縦軸の座標数値で、「閲覧率」は右側の縦軸の座標(%)数値で示しています。

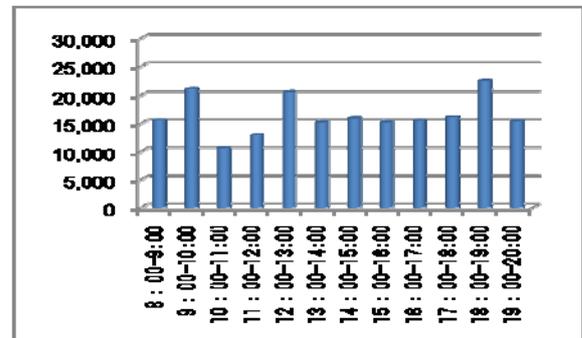
2つのグラフとも閲覧者数は、15時をピークとする放物線を描いて推移していることが分かります。前掲の糸賀・内藤論文で、図書資料等の貸し出しサービスを行っていない東京都立図書館の調査結果が掲載されていますが、当館のグラフと似通った形の放物線を描いています。このことから「調査研究型」の図書館を利用される方々の時間帯別利用形態を時間推移でグラフ化すると、このような曲線になるのではないかと考えられます。

一方、当館の時間帯別図書の貸出・返却冊数の推移図(図3・4)では、昼休み(12~13時)と終業後(18~19時)にピークが生じており、来館(利用)目的の相違が、来館(利用)時間の相違として如実に示されていると思われま。

(図4の中で8時・9時台にピークがあるのは、返却ポストへの投函分をこの時間帯に計上しているため)



(図3 中之島図書館の時間帯別貸出冊数 平成 22 年度)



(図4 中之島図書館の時間帯別返却冊数 平成 22 年度)

## 2) デジタル機器等利用状況調査

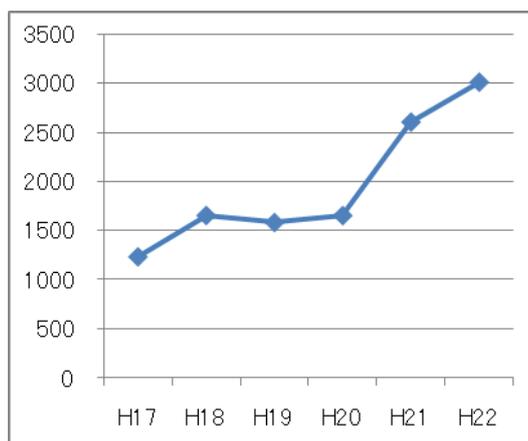
当館におけるデジタル機器は、図書館資料とオンラインデータベースやインターネットなどの非印刷情報との両方を同時に活用できるよう意図し設置したのですが、実際の利用状況を確認するために以下の要領でアンケート調査を行いました。

- 調査期間: 平成23年5月23日(月)～28日(土)
- 調査場所: 中之島図書館 デジタル情報室・新聞室2
- 調査対象者: 調査場所におけるすべての利用者

その結果は次のとおりでした。

	回答	回答率	無回答除く	1～3 合計回答数 (無回答除く)	1～3 合計回答率 (無回答除く)
1 ビジネス資料室	54	21.1%	24.5%	94	42.7%
2 新聞室	34	13.3%	15.5%		
3 大阪資料・古典籍室	6	2.3%	2.7%		
4 複写室	4	1.6%	1.8%		
5 自習室	21	8.2%	9.5%		
6 なし	101	39.5%	45.9%		
無回答	36	14.1%			
	256	100.0%	100.0%		

(表2 デジタル情報室利用者の館内他室利用状況)



(図5 オンラインデータベース利用合計推移)

この結果からデジタル情報室利用者のうち半数近い方(42.7%)が他の図書資料室も利用されていることが分かり、電子媒体と印刷媒体それぞれの特性を活かしハイブリッド的に図書資料群が利用されている実態が示されています。

次にオンラインデータベースの利用状況の年度推移は左図のとおりとなっています。この図から過去3年間で利用件数が倍増していることが分かります。

導入しているオンラインデータベースの種類は、平成17年度が6、平成18年度が8、平成19・20年度が9、平成21年度が11、平成22年度が10、平成23年度が9と、この数年で

は若干減少しているにもかかわらず利用が伸びているのは、種類ごとに利用状況を確認し、ニーズの高いオンラインデータベースに入れ替えてきた成果と思われる。

現在提供している会社四季報、判例、官報、マーケット情報、新聞記事、経営指標などのオンラインデータベースやCD、DVD-ROMなどのデジタル資料の提供は、当館がビジネス関連情報の中でも重視しているサービスの一つですが、データベース利用講習会などその周知に努めてきた結果、機器操作の軽易性・利便性やデータの最新性もあいまって利用が増えてきたものと思われる。今後更に利用者数・利用回数が増大していく

よう、タイトルの更新や利用情報の提供に努めていきます。

### 3)レファレンス(調査相談)サービスアンケート

本調査は、当館のレファレンス(調査相談)サービスを受けられた利用者ごとに、ご自身で調査した場合に要したであろう時間と、調査相談カウンターを利用した際に要した時間を比較し、当館の調査相談業務によって相談者にどれほどの便益が生み出されたのか明らかにできないかと企画し実施したものです。

調査方法は、利用相談カウンターにて対面でお受けしたレファレンスのうち比較的高度なレファレンスを提供した利用者に、職員が質問内容による分類と回答に所要した時間数を記入したアンケート調査票をお渡しし、それに必要事項を記入していただく形で実施しました。

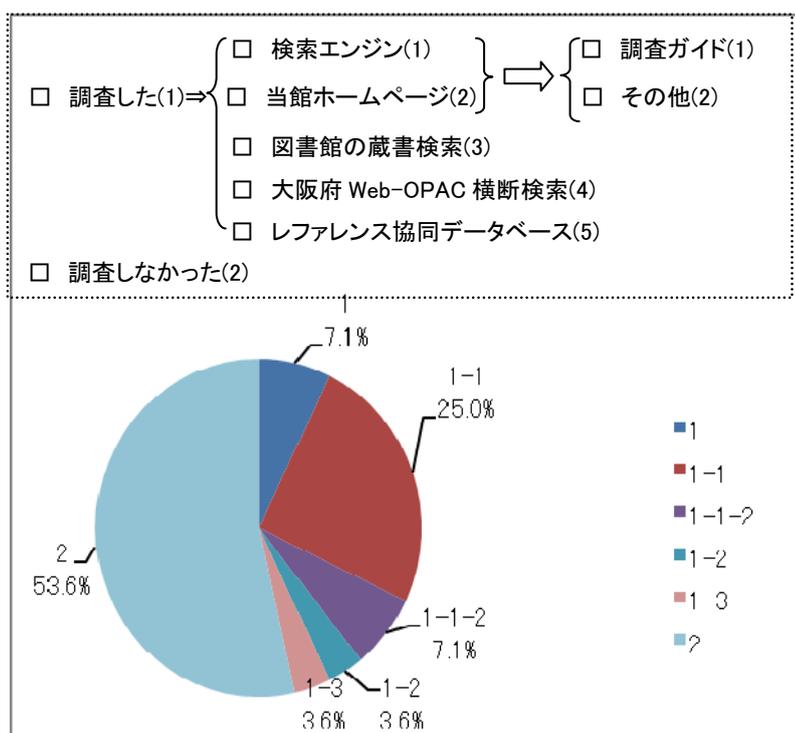
- 調査期間:平成23年5月23日(月)～6月4日(土)の2週間
- 調査場所:中之島図書館 ビジネス資料室 調査相談カウンター
- 調査対象者:調査相談カウンターでのレファレンスサービス利用者

この調査期間中の相談件数は簡易なレファレンスが1,382件(うち来館1,065件、電話317件)、高度なレファレンスが532件(うち来館417件、電話115件)ありました。そのうち来館による文献調査・事実調査案件は135件で、うち60件についてアンケート用紙をお渡しし、回収数は35件(枚)でした。

質問項目ごとのアンケート結果は次のとおりです。

Q1 来館するまでにご自身で調査されましたか。

(注:設問用紙内の(1)等は、集計表中の1-1-1等に対応しています)



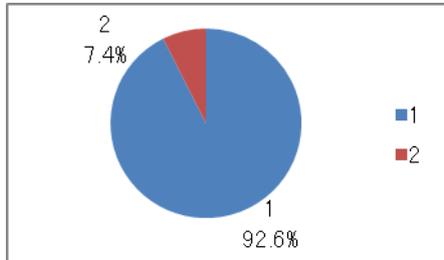
(図 6 Q1 質問と回答)

回答	回答数	全体比率	無回答を除く
1	2	5.7%	7.1%
1-1	7	20.0%	25.0%
1-1-1		0.0%	0.0%
1-1-2	2	5.7%	7.1%
1-2	1	2.9%	3.6%
1-2-1		0.0%	0.0%
1-2-2		0.0%	0.0%
1-3	1	2.9%	3.6%
1-4		0.0%	0.0%
1-5		0.0%	0.0%
2	15	42.9%	53.6%
無回答	7	20.0%	
	35	100.0%	100.0%

(表 3 Q1 回答)

Q1では、図書館に来るまでに何らかの調査をされたか否かを質問しました。集計結果からは事前調査をせずにまず図書館へ来たという方が約半分を占めました。事前調査をしたという方の中では、ヤフーやグーグルなど検索エンジンで調査した方がもっとも多く、当館 HP を利用し調査したという人は同 HP 上にある蔵書検索を含めてもわずかでした。

Q2 質問に対する回答を得ることができましたか？

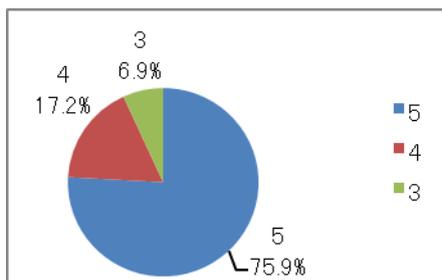


(図 7 Q2 回答)

	回答数	%	無回答を除く
1 はい	25	71.4%	92.6%
2 いいえ	2	5.7%	7.4%
無回答	8	22.9%	100.0%
合計	35	100.0%	100.0%

(表 4 Q2 回答)

Q3 回答にはご満足いただけましたか？



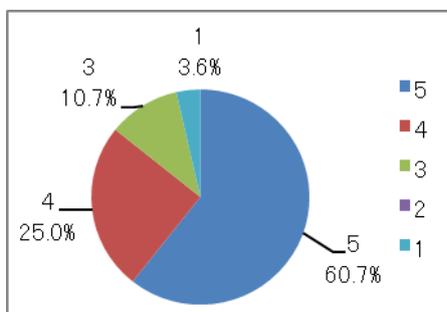
(図 8 Q3 回答)

Q3	回答数	%	無回答を除く	平均
5 満足	22	62.9%	75.9%	4.69
4 やや満足	5	14.3%	17.2%	
3 普通	2	5.7%	6.9%	
2 やや不満	0	0.0%	0.0%	
1 不満	0	0.0%	0.0%	
無回答	6	17.1%		
合計	35	100.0%	100.0%	

(表 5 Q3 回答と満足度平均値)

Q2、Q3 から、図書館の職員から概ね質問に対する回答が得られたと評価いただいております、また、その回答の中身に対しても満足頂いた方が多いとの結果を得ることができました。

Q4 回答に要する時間について

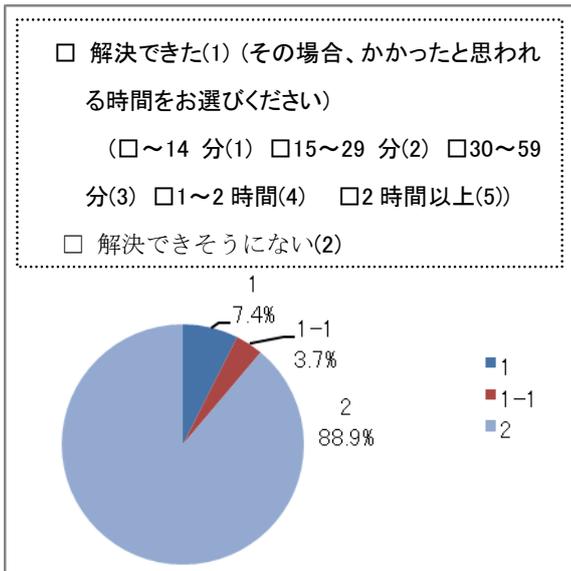


(図 9 Q4 回答)

	回答数	%	無回答を除く	平均
5 早い	17	48.6%	60.7%	4.39
4 やや早い	7	20.0%	25.0%	
3 普通	3	8.6%	10.7%	
2 やや遅い	0	0.0%	0.0%	
1 遅い	1	2.9%	3.6%	
無回答	7	20.0%		
合計	35	100.0%	100.0%	

(表 6 Q4 回答と速度に関する満足度平均値)

Q5 レファレンス(調査相談)サービスを利用しなかった場合、ご自身で解決できたと思いますか？

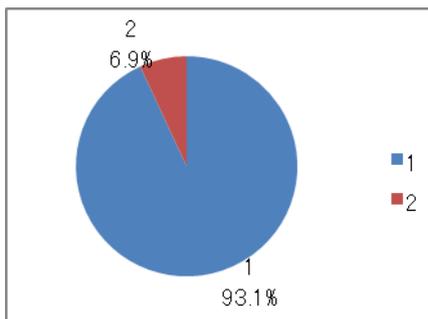


(図 10 Q5 質問と回答)

	回答数	%	無回答を除く
1 解決できた-時間選択なし	2	5.7%	7.4%
1-1 解決できた-14分以内	1	2.9%	3.7%
1-2 解決できた-15～29分	0	0.0%	0.0%
1-3 解決できた-30～59分	0	0.0%	0.0%
1-4 解決できた-1～2時間	0	0.0%	0.0%
1-5 解決できた-2時間以上	0	0.0%	0.0%
2 回答できそうにない	24	68.6%	88.9%
無回答	8	22.9%	
合計	35	100.0%	100.0%

(表 7 Q5 回答)

Q6 調べものができるデータベースや参考図書(名簿・名鑑・統計)などの収集について必要と思いますか？

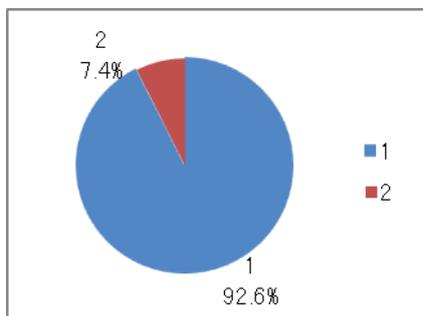


(図 11 Q6 回答)

	回答数	%	無回答を除く
1 はい	27	77.1%	93.1%
2 いいえ	2	5.7%	6.9%
3 どちらともいえない	0	0.0%	0.0%
無回答	6	17.1%	
合計	35	100.0%	100.0%

(表 8 Q6 回答)

Q7 今後レファレンス(調査相談)サービスを利用したいと思いますか？



(図 12 Q7 回答)

	回答数	%	無回答を除く
1 はい	25	71.4%	92.6%
2 いいえ	2	5.7%	7.4%
3 どちらともいえない	0	0.0%	0.0%
無回答	8	22.9%	
合計	35	100.0%	100.0%

(表 9 Q6 回答)

図書館サービスによる時間短縮効果を測るために、Q4 では回答を得るまでの所要時間に関して早いと感じたか遅いと感じたかをお尋ねしました。また、Q5ではもしこのサービスを利用せずに自力で解決しようとしたら、どのくらいの時間を要したかをお聞きしました。

まず Q4 では、「5 早い」「4 やや早い」で 8 割以上を占め、利用者の便益に大いに資したものと思われます。

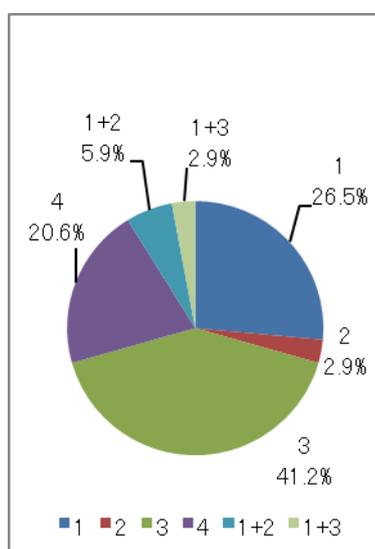
また、Q5 を見る限り、利用者自身では解決できなかったと答えられた方がほとんどだったため、アンケート作成時に意図した自分で調べた場合との時間差を明らかにすることはできませんでした。

仮にレファレンスサービスがなければ必要な情報を入手することができなかったと答えられた方は、無回答の方を除くと 9 割にも達することから、調査に慣れた図書館司書が調査を手伝う有用性が明らかになったと思います。

またレファレンスサービスそのものの有用性やこれに要する資料の収集に関して、相談にこられた方々から高い評価と肯定的なご意見をいただいております(Q6、Q7)、この制度が今後とも多くの方の利用に資されるよう、その周知に努めていくことが重要です。

最後に図書館司書が記入した情報を基にレファレンスそのものを分類してみました。

### 1)レファレンスの内容による分類



(図 13 レファレンス種別)

	職員記入	レファレンス種別	無記入を除く
1 所蔵調査	9	25.7%	26.5%
2 所在調査	1	2.9%	2.9%
3 文献調査	14	40.0%	41.2%
4 事実調査	7	20.0%	20.6%
1+2 所蔵調査+所在調査	2	5.7%	5.9%
1+2+3 所蔵調査+所在調査+文献調査		0.0%	0.0%
1+2+4 所蔵調査+所在調査+事実調査		0.0%	0.0%
1+2+3+4 1~4 すべて		0.0%	0.0%
1+3 所蔵調査+文献調査	1	2.9%	2.9%
1+3+4 所蔵調査+文献調査+事実調査		0.0%	0.0%
1+4 所蔵調査+事実調査		0.0%	0.0%
2+3 所在調査+文献調査		0.0%	0.0%
2+4 所在調査+事実調査		0.0%	0.0%
3+4 文献調査+事実調査		0.0%	0.0%
無記入	1	2.9%	
合計	35	100.0%	100.0%

(表 10 レファレンス種別) 参考:表中の「所蔵調査」および「所在調査の一部」は業務委託の対象として委託業者職員が対応しています

### 2)所要時間

アンケートにお答えいただいた35件の平均所要時間は28.4分でした。

### 3)質問内容

期間中にお受けした質問の内容を一覧にしてみました(簡易なものを除く)。この質問の中には、回答できなかったものもありますが、そのようなときもどの資料にあたって、どこまで調べられたかなど、何か前に進むヒン

トに繋がるものをお伝えできるよう努めています。今後も、図書館の所蔵資料を使って皆さんの調べ物などのお手伝いをいたしますので、お気軽にご相談ください。

## 資料 レファレンス(調査相談)サービスアンケート調査期間中の質問事項(一部)

▽人名の漢字表記について
東芝キャリアの決算公告が見たい
シアトル系カフェの店舗ごとの回転率や空席率を知りたい
関西スーパーの店別面積・売上を知りたい
中山寺駅の乗降者数を知りたい
慶応義塾大学修士論文「雇用流動する MR 」を見たい
新聞「厚生福祉」の当館所蔵分以前の分を見られるところはないか
▽書名に「キケロ」「宗教」を含む図書を探している
東大阪市の昭和 46 年・56 年の固定資産税を知りたい
ダイヤモンドライクカーボンの電気的特性について知りたい、もしくは文献の有無
ガスバリア、ハイバリアについて書かれた本がないか
コールセンターに関する現状がわかる資料がないか
大阪府内の企業立地に関して知りたい
製鉄用石炭及びコークスの熱量について調べたい
『粉体市場白書』以外の資料で粉体機器の市場について書かれているものはないか
ベトナムの現地企業および日系企業の名簿を探している
話し方や文章の書き方がうまくなる、言葉がうまく出てくる本はないか
「パティシエリー」という呼称を使っている店があるか
長野県と新潟県の市町村別の持ち家のうちの戸建率を知りたい
▽道路交通法施行規則での免許証の記載事項について調べたい
市町村別の所得格差と小売業の売上データを知りたい
住宅・不動産業界従業員の年代別賃金(積水ハウスなど)
▽歳時記に掲載されている季語の読みかたを知りたい
厚生労働大臣から出された「東日本大震災により被災された方々への迅速な就職支援など官民一体となった取組に関する要請書」が見たい
1998 年から 2002 年ごろの連結売上高と営業利益率がわかる本を探している
水質汚濁防止法の試験問題を見たい ⇒公害防止管理者試験の問題を見たい
バス運行会社のリストはないか
固定資産税の逐条解説を見たい ⇒地方税法の条文の解説を見たい
第二種衛生管理者試験の過去問と解説が見たい
▽キケロについて(著書、伝記など)知りたい
▽菊池寛の小説「俊寛」にでてくる「皮かつら」とは何か
不動産関係法の解説について掲載している本があるか
造園・ランドスケープに関する本があるか

▽I.F.Report26 号に掲載している相見満著「絶滅したヤマイヌの研究」という論文を見たい
不動産競売の方法が知りたい
ブレインストーミングの方法が載っている本はないか
自転車産業の動向について知りたい
▽福岡市内の弥生時代の土器についての発掘調査報告書が見たい
美術品市場の現況と、今後の予測(売れ筋)を知りたい
葬祭業の市場について、最新情報を知りたい(できれば雑誌・新聞も)
平成4年の田(農地)の評価額を知りたい
▽ある詐欺(疑惑)事件についての掲載記事があるか
ケータイのショップ数を知りたい
韓国企業の成長について(韓国全体と、曙星(ヒョソン)という企業)知りたい

(注)ビジネスに関しない質問には、先頭に「▽」印を付しています。