

(平成24年度の閲覧者(量)調査のうち16:30の数値および合計の集計ミスがあり、同項目および合計・平均の値を訂正しました。)

16:30の数値	正	誤
在室者数	318	266
閲覧者数(閲覧時間)	266	219
閲覧率(%)	83.6	82.3
1日当たり平均閲覧者数	44.3	36.5

合計・平均の数値	正	誤
在室者数	2,736	2,486
閲覧者数(閲覧時間)	2,239	2,038
閲覧率(%)	81.8	82.0
1日当たり平均閲覧者数	35.2	34.5

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、結果を公表します。

### 1) 閲覧者(量)調査 (注1)

昨年同様、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。1時間おきにビジネス資料室内の在室者数と閲覧者数を調査しています。昨年からの変更点は、調査時刻を10時からの毎時00分から9時30分からの毎時30分とし、調査回数を1日1回増やすことにしました。

#### 調査要領

- 調査期間:平成24年5月21日(月)～26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。したがって、「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」とはせずに「在室者」としました。また、当館には自習室がありますが、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	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	合計	平均
在室者数	124	185	221	308	308	364	380	318	200	198	130	2,736	
閲覧者数(閲覧時間)	108	149	179	254	238	308	317	266	165	154	101	2,239	
閲覧率(%)	87.1	80.5	81.0	82.5	77.3	84.6	83.4	83.6	82.5	77.8	77.7		81.8
1日当たり平均閲覧者数	18.0	24.8	29.8	42.3	39.6	51.3	52.8	44.3	33.0	30.8	20.2		35.2

(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 平成24年5月21日(月)～26日(土)の合計)

昨年の調査結果は次のとおりでした(未調整値)。

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

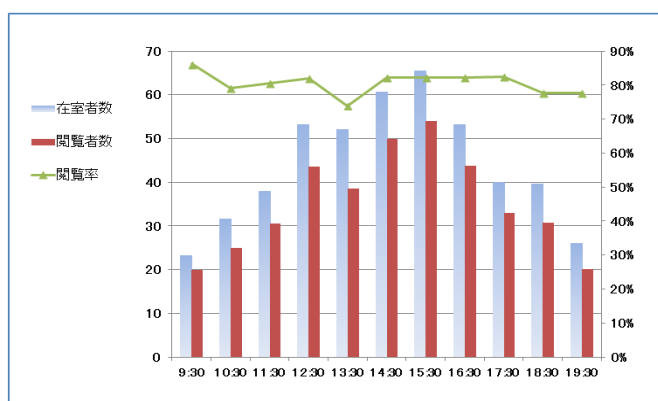
(表2 中之島図書館ビジネス資料室の在室者数と閲覧者数および閲覧率について 平成23年5月23日(月)-28日(土)の合計)

この調査結果中の「閲覧者数」に巡回調査間隔(時間数)を乗じることにより、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2,239時間で昨年の調査から318時間増(117%)(調整後は251時間増113%)となっています。ただし、今年度の調査では9時30分から11回の調査を実施し、昨年の調査では10時から10回の調査を実施しているため、11回の調査に合わせて調整する必要があります(注2)。調整の結果、昨年度との比較では、在室者数・閲覧者数・閲覧率ともに増加していることが確認できました。

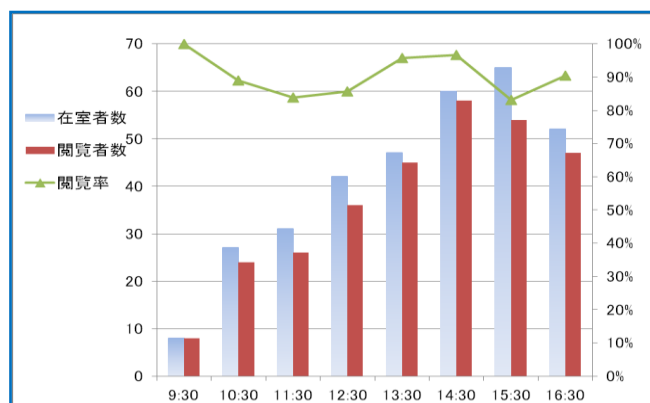
館内閲覧時間数は、図書の貸出冊数で表される図書資料等の利用状況とは異なり、利用者が来館していつでも利用できるよう「貸出不可」として運用している参考図書も含めた図書資料等の館内での利活用状況を示しています。参考図書やオンラインデータベースの複写利用とあわせて、今後この数値(閲覧総時間数)を伸ばしていくことが「調査・研究型の図書館」を目指す当館の成果指標の一つになるものと考えます。

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ています。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。

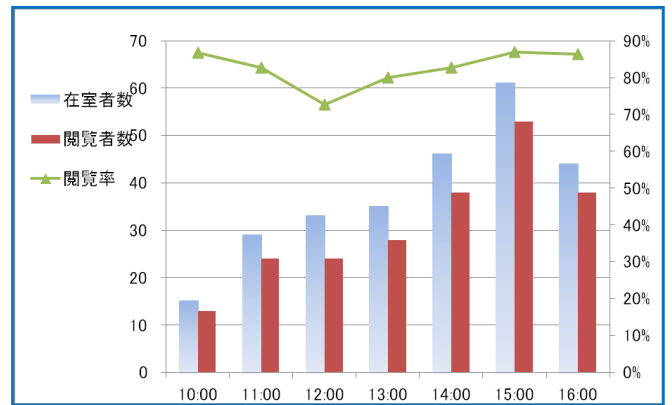
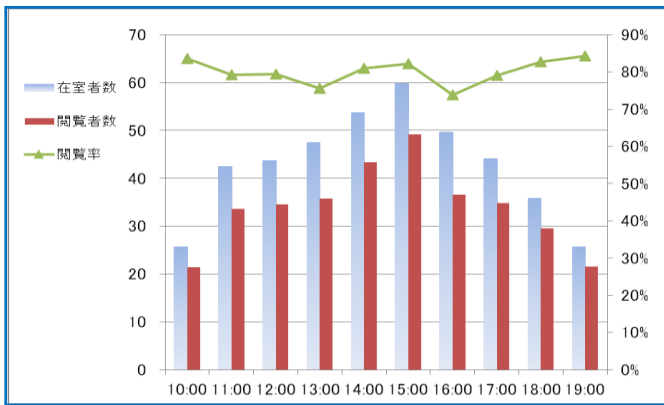
図1・2が平成24年度、図3・4が平成23年度の調査で、左が平日のグラフ、右が土曜日のグラフです。いずれも棒グラフが在室者数(青・左側)と閲覧者数(赤・右側)でグラフ左側の縦軸の座標数値(人数)で、折れ線グラフが閲覧率で右側の縦軸の座標数値(%)で示しています。(注:図2のみ右側の縦軸座標数値の最高値が100%になっています。)



(図1 平成24年 平日(5日間)の1日平均 在室者数・閲覧者数・閲覧率)



(図2 平成24年 土曜日の 在室者数・閲覧者数・閲覧率)

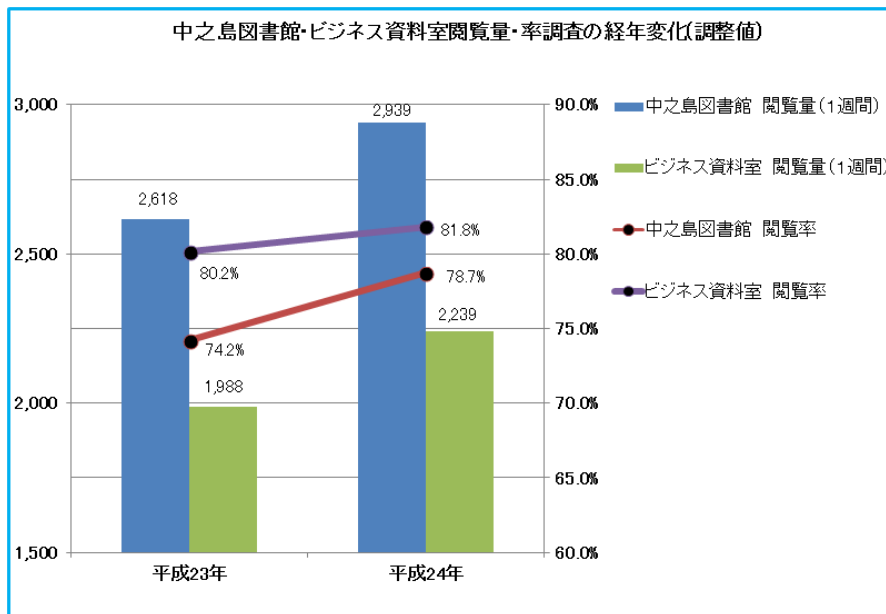


(図3 平成23年 平日(5日間)の1日平均 在室者数・閲覧者数・閲覧率) (図4 平成23年 土曜日の 在室者数・閲覧者数・閲覧率)

いずれのグラフも閲覧者数は、平成24年は15時30分、平成23年は15時をピークとするほぼ放物線を描いて推移していることが分かります。昨年度の同調査でも指摘している通り、今年の調査結果も調査研究型図書館の閲覧利用実態を確認することができました。

また、今年度の調査では毎時30分に調査したところ、昼休みを利用した閲覧利用の傾向を捉えることができました。これは近隣にオフィスが多い立地から、短時間でも閲覧利用による情報収集を求める利用者がいることが推測されます。

調査した1週間における閲覧時間総計(図書館全体・ビジネス資料室)および、閲覧率(図書館全体・ビジネス資料室)を図5にまとめました。いずれの数値も昨年度の調査より上昇しており、調査相談型の図書館として閲覧利用が増加していることがわかります。



(図5 中之島図書館・ビジネス資料室における閲覧量・閲覧率の経年変化)

(注1)閲覧量調査について

平成22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・内藤論文で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」に関する閲覧調査を行いました。

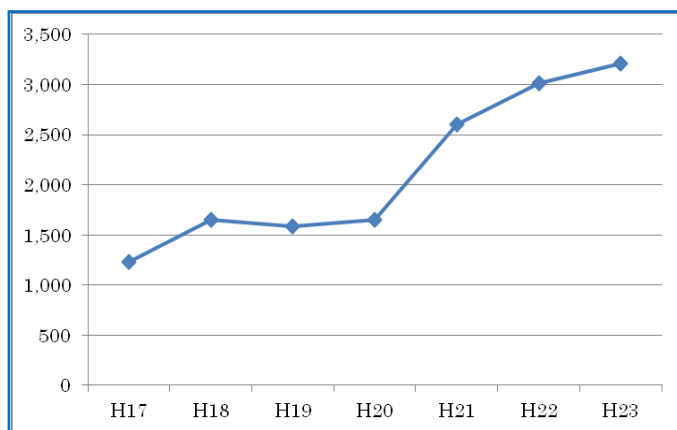
(注2)閲覧量調査の調整作業について

平成23年度では調査の開始時刻である10時の調査が9時30分～10時30分の1時間を示し、平日最終の19時の調査が18時30分から19時30分を示すため、実際は開館後の30分と閉館前の30分データが算出されていないことになってしまいます。数値の調整のため、平日の9時15分を中心とする30分間と19時45分を中心とする30分間、土曜日は9時15分を中心とする30分間と16時45分を中心とする30分間を平成24年度調査の9時30分、19時30分、および土曜日の16時30分の1日分のデータをそれぞれ1/4(9時15分の値とするために1/2、30分間とするためにさらに1/2)として平成23年度の数値に足しました。その結果1週間の在室者数でおよそ86時間、閲覧者数でおよそ67時間を昨年度の調査結果データから増加したことになります。

## 2) オンラインデータベース利用状況調査

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ものです。昨年度は、オンラインデータベースやインターネット端末、無線LANをはじめとする持込PC利用を提供するデジタル情報室の利用について、デジタル情報と図書資料の両方を活用される方の比率が約半数あることが確認できました。今年度はオンラインデータベースの利用統計の経年比較およびデータベースからの複写枚数を調査しました。

オンラインデータベースの利用状況の年度推移は図6のとおりとなっています。この図から利用件数が順調に増加していることがわかります。また、オンラインデータベースなどから複写をする件数・枚数も増加しています。



(図6 オンラインデータベース利用人数推移)

	複写件数	複写枚数
平成22年度	818	11,678
平成23年度	1,035	18,128

(表3 平成22・23年度の  
データベースからの複写に関する統計)

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タイトルと、この3年間では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結果と思われます。また、平成24年度からは、新規にオンラインデータベース「eol 総合企業情報データベース」を導入し、利用者の情報入手にかかる時間の短縮に努めています。

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ます。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。

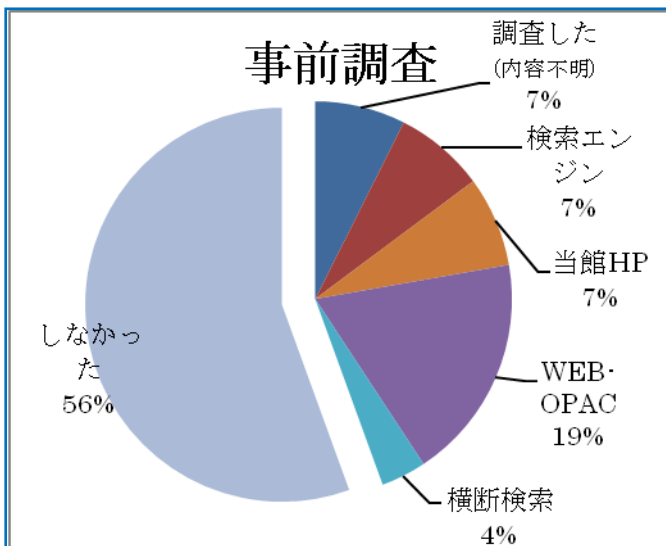
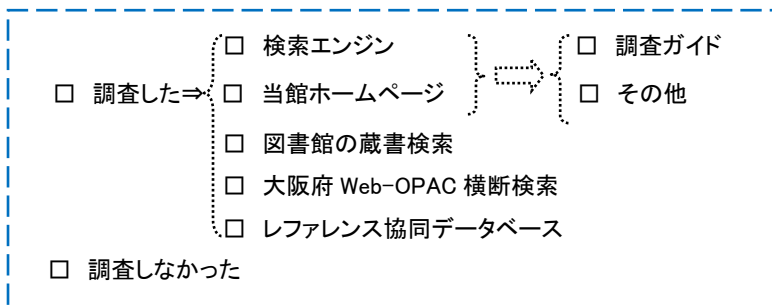
調査方法は、利用相談カウンターにて対面でお受けしたレファレンスのうち比較的調査難易度の高いレファレンスを提供した利用者に、職員が質問内容による分類と回答に要した時間数を記入したアンケート調査票をお渡しし、それに必要事項を記入していただく形で実施しました。

- 調査期間:平成24年5月21日(月)~6月2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

この調査期間中の中之島図書館全体の相談件数は資料の所在の有無調査など簡易なレファレンスが1,531件(うち来館1,174件、電話357件)、昨年は1,382件(うち来館1,065件、電話317件)、比較的調査難易度の高いレファレンスが356件(うち来館297件、電話59件)ありました。そのうち来館によるビジネス資料室の調査相談カウンターでの調査案件は132件で、30件についてアンケート用紙をお渡しし、回収数は30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。調査結果グラフは無回答を除いた数値を使用しています。

Q1 来館するまでにご自身で調査されましたか。



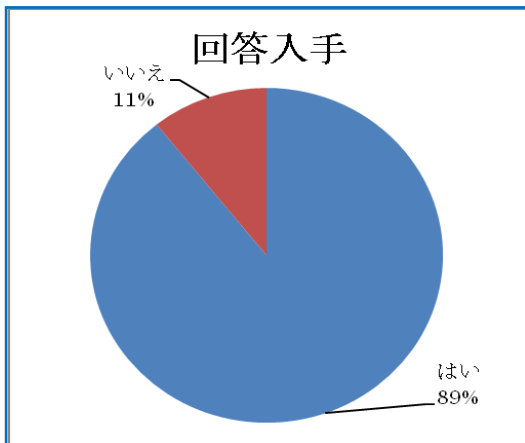
(図7 Q1 回答)

		回答数	全体比率	無回答を除く
調査した	内容不明	2	6.7%	7.4%
	検索エンジン	2	6.7%	7.4%
	検索エンジン→調査ガイド	0	0.0%	0.0%
	検索エンジン→その他	0	0.0%	0.0%
	当館HP	2	6.7%	7.4%
	当館HP→調査ガイド	0	0.0%	0.0%
	当館HP→その他	0	0.0%	0.0%
	図書館の蔵書検索 (WEB-OPAC)	5	16.7%	18.5%
	横断検索	1	3.3%	3.7%
レファレンス協同DB	0	0.0%	0.0%	
調査しなかった		15	50.0%	55.6%
無回答		3	10.0%	
合計		30	100.0%	100.0%

(表4 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、図書館の蔵書検索 (WEB-OPAC) で調査した方がもっとも多く、検索エンジン・当館 HP を利用し調査したという人は少なかったです。レファレンスサービスを利用する人は、約半数の人が調査をせずに来館しています。

Q2 質問に対する回答を得ることができましたか？

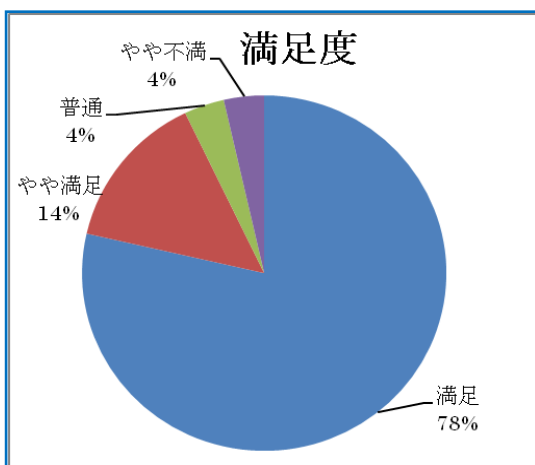


(図 8 Q2 回答)

	回答数	%	無回答を除く
はい	25	83.3%	89.3%
いいえ	3	10.0%	10.7%
無回答	2	6.7%	
合計	30	100.0%	100.0%

(表 5 Q2 回答)

Q3 回答にはご満足いただけましたか？



(図 9 Q3 回答)

	回答数	%	無回答を除く	平均
満足	22	73.3%	78.6%	4.68
やや満足	4	13.3%	14.3%	
普通	1	3.3%	3.6%	
やや不満	1	3.3%	3.6%	
不満	0	0.0%	0.0%	
無回答	2	6.7%		
合計	30	100.0%	100.0%	

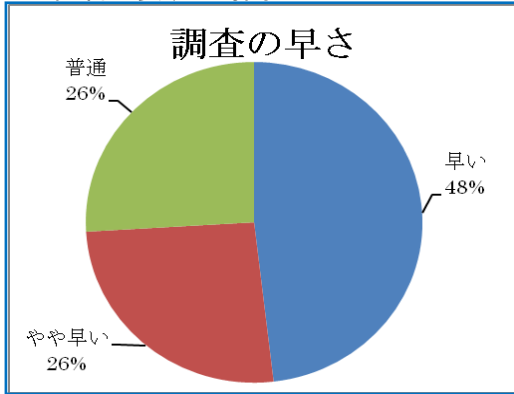
(表 6 Q3 回答と満足度平均値)

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。

Q3 の平均とは、満足を 5 点、やや満足を 4 点、以下不満 1 点とした点数を平均した数値で平成 24 年の調査では 4.68 で、平成 23 年の数値は 4.69 でした。



Q4 回答に要する時間について



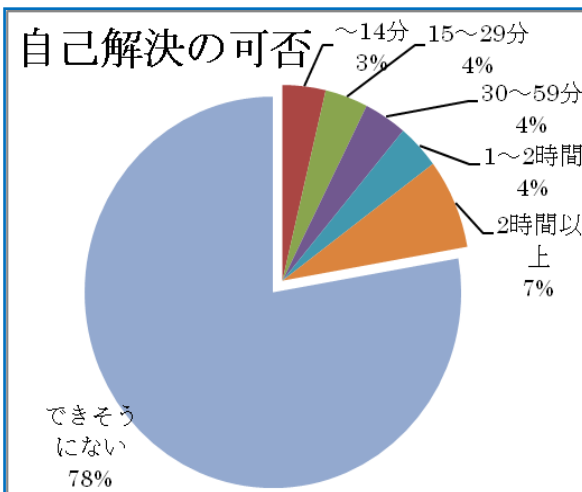
(図 10 Q4 回答)

	回答数	%	無回答を除く	平均
早い	13	43.3%	48.1%	4.22
やや早い	7	23.3%	25.9%	
普通	7	23.3%	25.9%	
やや遅い	0	0.0%	0.0%	
遅い	0	0.0%	0.0%	
無回答	3	10.0%		
合計	30	100.0%	100.0%	

(表 7 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、ご自身で解決できると思いますか？

- 解決できた (その場合、かかったと思われる時間をお選びください)  
 (□~14分 □15~29分 □30~59分 □1~2時間 □2時間以上)  
 解決できそうにない



(図 11 Q5 質問と回答)

	回答数	%	無回答を除く	実際の回答時間(分)
解決できた 時間選択なし	0	0.0%	0.0%	
解決できた 14分以内	1	3.3%	3.7%	5
解決できた 15~29分	1	3.3%	3.7%	2
解決できた 30~59分	1	3.3%	3.7%	5
解決できた 1~2時間	1	3.3%	3.7%	30
解決できた 2時間以上	2	6.7%	7.4%	120/15
回答できそうにない	21	70.0%	77.8%	
無回答	3	10.0%		
合計	30	100.0%	100.0%	

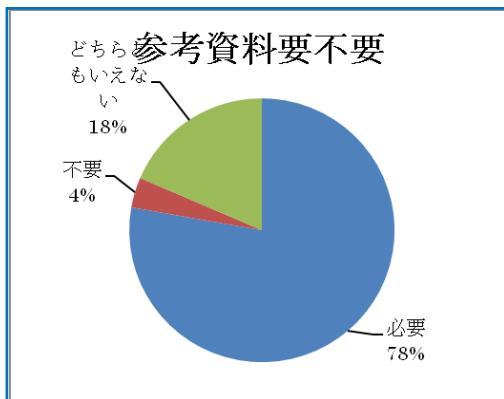
(表 8 Q5 回答)

Q5 は、レファレンスサービスによる短縮時間を金額に換算する目的で、平成 23 年から実施している質問です。例えば 10 分で回答を提示した調査について、自分で解決した場合 60 分かかる場合、その差 50 分を図書館が提供したサービス金額にしようとしたものです。しかし、昨年同様、「(ご自身で)解決できそうにない」という回答が多く、そこで得られた価値はいわゆる金額に変えられない価値、「プライスレス」であるといえます。

また、解決できたとする回答の時間と自分で解決した場合の時間についても表 8 に掲載しました。例えば「解決できた 14 分以内」と回答した事例の実際の回答時間は 5 分、以下「解決できた 15-29 分」と回答した事例の実際の回答時間は 2 分などとなり、最後の「解決できた 2 時間以上」と回答した事例は 2 件で、実際の回答時間のうち 1 件は 120 分、もう 1 件は 15 分となります。



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？

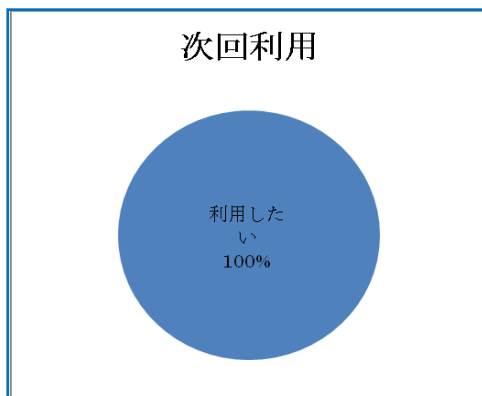


(図12 Q6 回答)

	回答数	%	無回答を除く
必要	21	70.0%	77.8%
不要	1	3.3%	3.7%
どちらともいえない	5	16.7%	18.5%
無回答	3	10.0%	
合計	30	100.0%	100.0%

(表9 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？



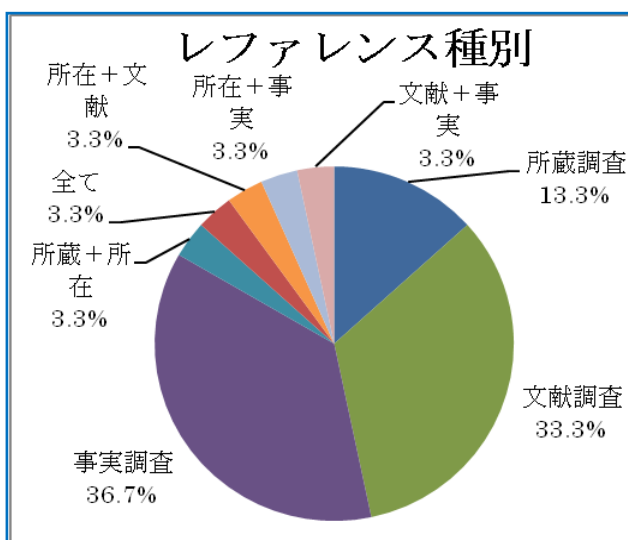
(図13 Q7 回答)

	回答数	%	無回答を除く
1 はい	27	90.0%	100.0%
2 いいえ	0	0.0%	0.0%
3 どちらともいえない	0	0.0%	0.0%
無回答	3	10.0%	
合計	30	100.0%	100.0%

(表10 Q6 回答)

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14 レファレンス種別)

	件数	構成比
所蔵調査	4	13.3%
所在調査	0	0.0%
文献調査	10	33.3%
事実調査	11	36.7%
所蔵調査+所在調査	1	3.3%
所蔵調査+所在調査+文献調査+事実調査	1	3.3%
所在調査+文献調査	1	3.3%
所在調査+事実調査	1	3.3%
文献調査+事実調査	1	3.3%
合計	30	100.0%

(表11 レファレンス種別)

## 2) 所要時間

アンケートに記入いただいた30件の平均回答時間は21.9分でした。これからも正確な情報をより早くお伝えできるように研さんしてまいります。

(参考:平成23年度調査の平均回答時間28.4分)

## 3) 質問内容

期間中にお受けした質問の一部をご紹介します(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ビジネス関連質問事項(一部)

行政書士法などの条文
雑誌「投資経済」6月号の発売日が知りたい
塗料業界の動向
住宅設備メーカーのうち大阪に本社・支店を持つ企業
ゴム製造業の動向・シェア
食品工業に関する資料
1993年の有価証券報告書
「射出成型」の意味をなるべく古い辞典で調べたい
税制調査会などが発行している非売資料で税制の審議内容がわかるものはないか
業界ごとの財務状況をまとめた資料
「満州通信社」「同盟通信社」について書かれている資料
住宅賃貸物価の経年変化
市道の幅員を調査できる場所があるか
シニア世代の消費動向資料
「サービス付き高齢者向け住宅」について書かれた資料
株価(日足)の調べ方
審決取消訴訟の判例を探したい
東大阪市の中小企業を調査した資料
国内での輸入販売を行うための、契約書(代理店契約書、特約(店)契約書、販売店契約書)の雛型と作成時の注意点が書かれている資料
海外(中国・台湾)に輸出しようとする際の、現地での販売代理店契約締結のための契約書(英文)の雛型
廃棄物処理法施行規則
ある企業の販売代理店の一覧
光硬化型樹脂のシェア