

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。

なお、平成 25 年 3 月 18 日から耐震工事にとまない閲覧室を大幅に変更し(注1)たため、昨年度の調査時からビジネス支援部門の閲覧室で約 260 平方メートルの縮小(18.8%減)となり、座席数 75 席減となりました。

そのため、平成 23 年度、平成 24 年度の同様の調査部分は単純に比較できないことをご了承願います。

### 1) 閲覧者(量)調査 (注2)

昨年、一昨年同様、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。当初毎時 00 分の 1 時間ごとの調査でしたが、平成 24 年度から調査時刻を 9 時 30 分からの毎時 30 分の 1 時間ごととしています。これにより調査回数は、平成 23 年度の 1 日 10 回から、平成 24 年度そして今年度は 1 日 1 回増やし 1 日 11 回としています。

#### 調査要領

- 調査期間: 平成 25 年 5 月 20 日(月)~25 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・蔵書検索室・新聞室)
- 調査時間: 開館時間から閉館時間までの 1 時間おき(毎時 30 分)
- 調査対象者数: 在室者数と閲覧者数

この調査では「閲覧」を、入館者が本棚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ています。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」、「自分で持ち込んだ資料を閲覧している方」などは「閲覧者」とはせず「在室者」としました。また、当館には自習室がありますが、この利用者は「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	132	228	301	395	424	474	468	377	245	228	173	3,445	
閲覧者数(閲覧時間)	106	177	244	307	322	371	382	300	199	178	133	2,719	
閲覧率(%)	80.3	77.6	81.1	77.7	75.9	78.3	81.6	79.6	81.2	78.1	76.9		78.9
1 日当り平均閲覧者数	17.7	29.5	40.7	51.2	53.7	61.8	63.7	50.0	39.8	35.6	26.6		42.8

(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 25 年 5 月 20 日(月)-25 日(土)の合計)

昨年(平成 24 年度)の調査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 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 24 年 5 月 21 日(月)-26 日(土)の合計)

一昨年(平成 23 年度)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	調整後	平均
在室者数	143	241	251	272	314	360	292	220	179	128	2,400	2,486	
閲覧者数(閲覧時間)	120	192	197	207	255	299	221	174	148	108	1,921	1,988	
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

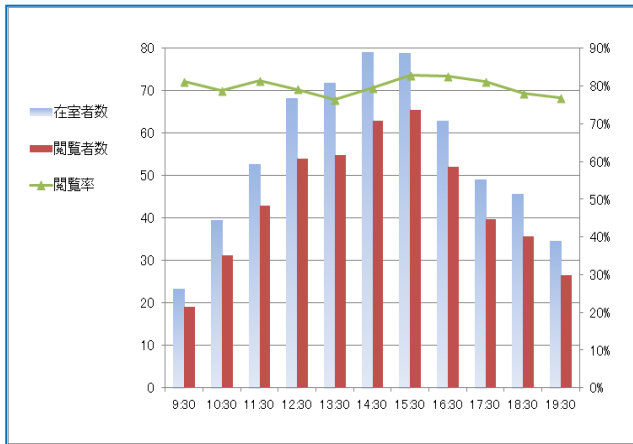
(表 3 中之島図書館ビジネス資料室の在室者数と閲覧者数および閲覧率について 平成 23 年 5 月 23 日(月)-28 日(土)の合計)

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 2,719 時間で平成 24 年度の調査から 480 時間増(121%)、平成 23 年度の調査(調整後)から 731 時間増(137%)となっています。

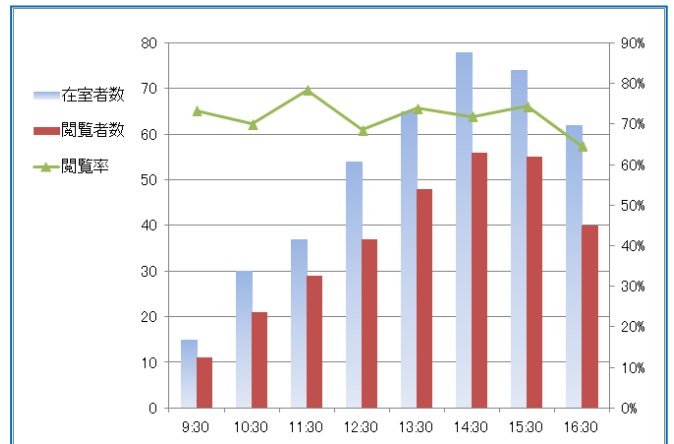
ただし、平成 23 年度の調査では 10 時を最初の調査時間として 10 回の調査を実施し、平成 24 年度と平成 25 年度の調査では 9 時 30 分から 11 回の調査を実施しているため、平成 23 年度の調査結果を 1 日に 11 回の調査に合わせて調整する必要があります(注3)。

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。

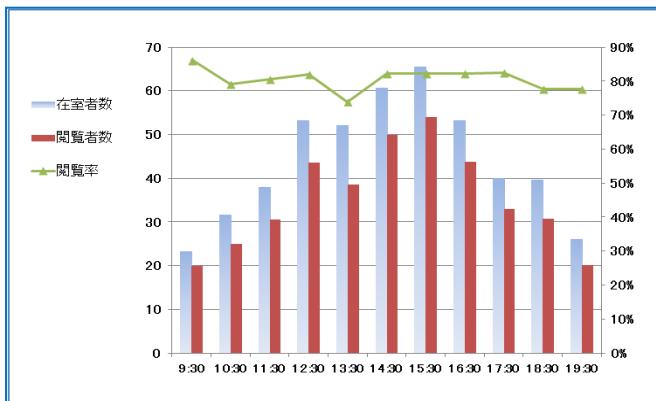
また、当館のビジネス支援関連資料群の利用価値を推し量るときも、この数値を何らかの形で活用できるのではないかと考えられますので、今後継続的に調査を行うこととしています。次に、これを 1 時間ごとの推移としてグラフ化してみました。図 1・2 が平成 25 年度、図 3・4 が平成 24 年度、図 5・6 が平成 23 年度の調査で、左が平日のグラフ、右が土曜日のグラフです。いずれも、棒グラフは在室者数(青・左側)と閲覧者数(赤・右側)で、単位は人、グラフ左側の縦軸の座標数値になります。折れ線グラフは、閲覧率で右側の縦軸の座標数値(%)で示しています。(注:図 1・図 2 の平成 25 年度グラフは、過去の数値では示しきれなくなったので、左側数値の最高を 80 に変更しています。また、図 4 のみ右側の縦軸座標数値の最高値が 100%になっています。)



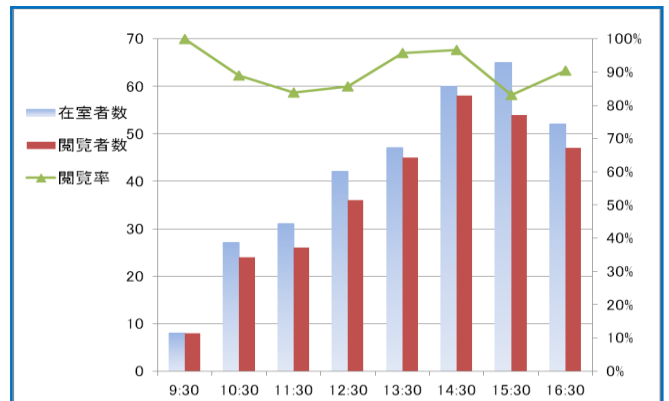
(図1 平成25年 平日(5日間)の1日平均  
在室者数・閲覧者数・閲覧率)



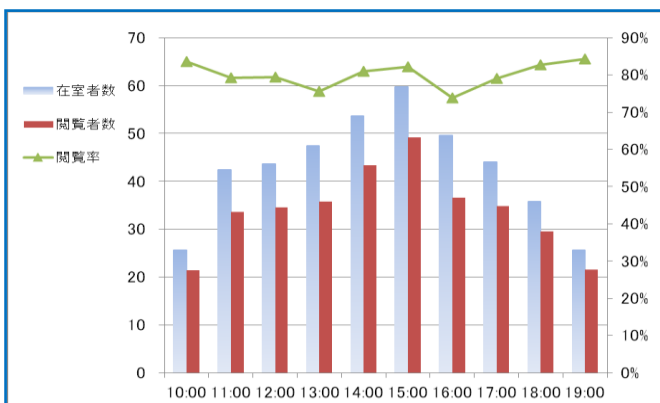
(図2 平成25年 土曜日の 在室者数・閲覧者数・閲覧率)



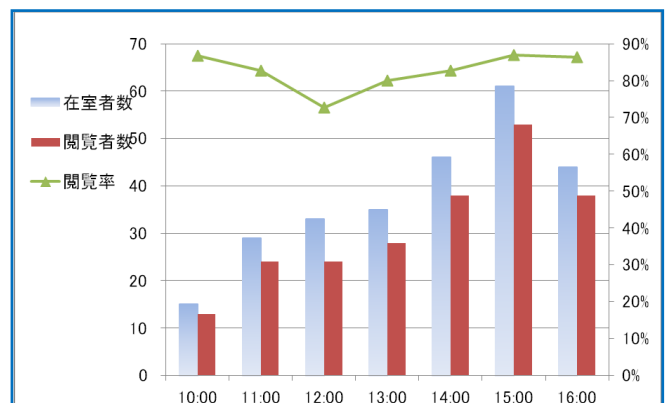
(図3 平成24年 平日(5日間)の1日平均  
在室者数・閲覧者数・閲覧率)



(図4 平成24年 土曜日の 在室者数・閲覧者数・閲覧率)



(図5 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)

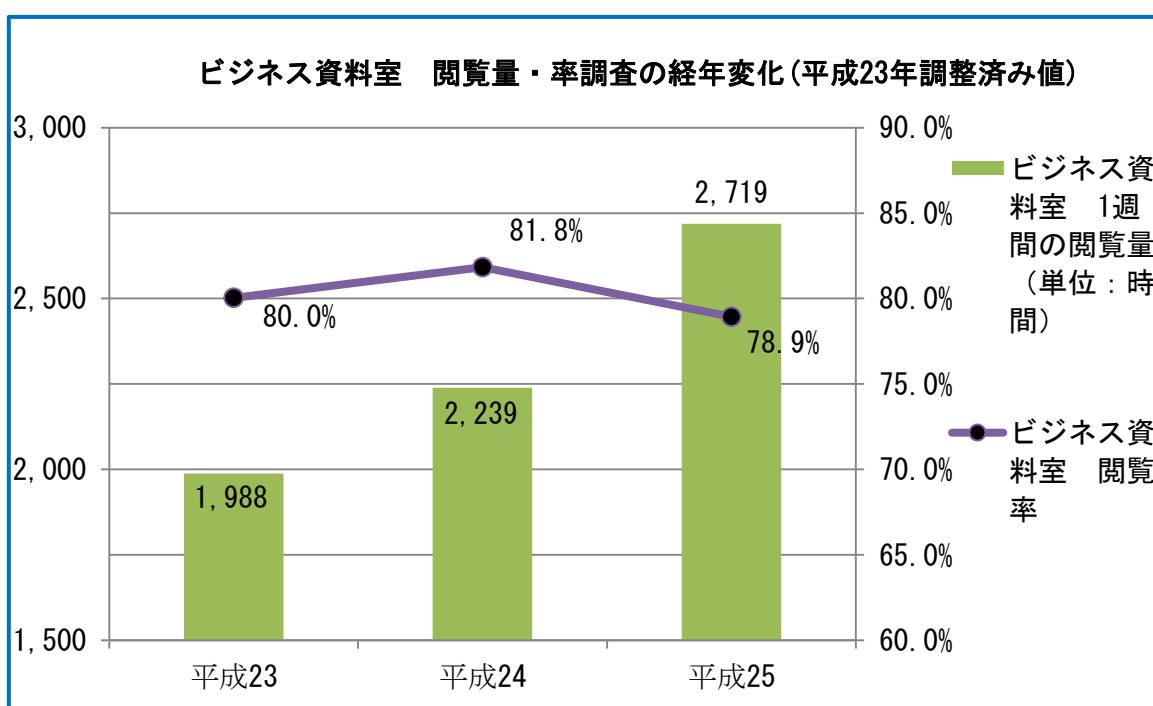


(図6 平成23年 土曜日の 在室者数・閲覧者数・閲覧率)

いずれのグラフも閲覧者数は、14 時 30 分から 15 時 30 分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。過去 2 年間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。

調査した 1 週間における閲覧時間総計および、閲覧率を図 7 にまとめました。平成 24 年度と平成 25 年度の調査を比較すると、ビジネス資料室における 1 週間の閲覧量が 480 時間増加しています(注 4)。

閲覧率については、館内での自習を禁止していながらも、実際の利用として多くの図書館で閲覧室が自習利用など図書館資料を利活用しない場所貸しに閲覧席を占められており、閲覧する場所が確保できない実態を散見します。調査相談型の図書館では、図書館の入館者数の多寡を数値化して評価するだけでなく、図書館の本来の機能のひとつである閲覧席で図書館の図書を読んでいる人の比率である閲覧率の向上をめざすことが成果指標の 1 つになるものと考えています。



(図 7 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) 耐震工事にもなう閲覧室の変更について

- 「デジタル情報室」のインターネット端末を当分の間休止
- 「旧電話帳コーナー(新デジタル情報室)」に旧デジタル情報室のオンラインデータベース端末を移動
- 「ビジネス資料室 2」に、旧デジタル情報室にあった持込み PC 電源用キャレル(1 人用仕切り付机)を移動
- 「ビジネス資料室 4」にあった官報のバックナンバーを直近 2 年分だけ残し、外部倉庫へ移動
- 「ビジネス資料室 4」に旧新聞室 2 にあった業界新聞を移動
- 「大阪資料古典籍室」の機能を旧新聞室 1 および旧新聞室 2 へ移動

(注 2) 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。

そこで平成 23 年度から、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」に関する閲覧調査を行いました。

### (注3)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 分から 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。

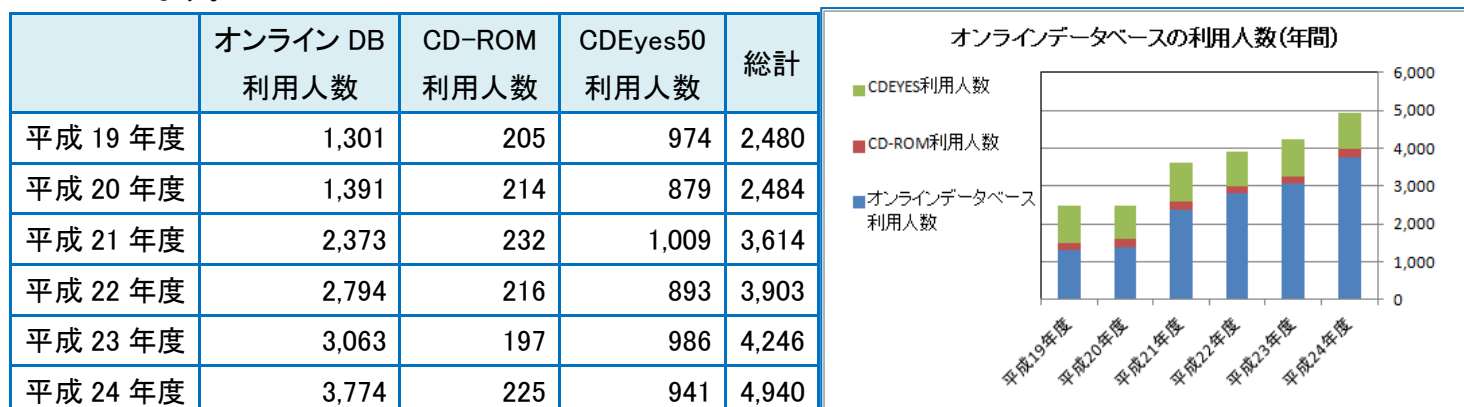
### (注4)ビジネス資料室の閲覧量の増加について

耐震工事にとまなう 3 階部分の閉鎖により、大阪資料・古典籍室の閲覧席も大幅に減少している。そのため、大阪に関する資料をビジネス資料室に持ち込んでの閲覧も一部含まれる。

## 2)オンラインデータベース利用状況調査

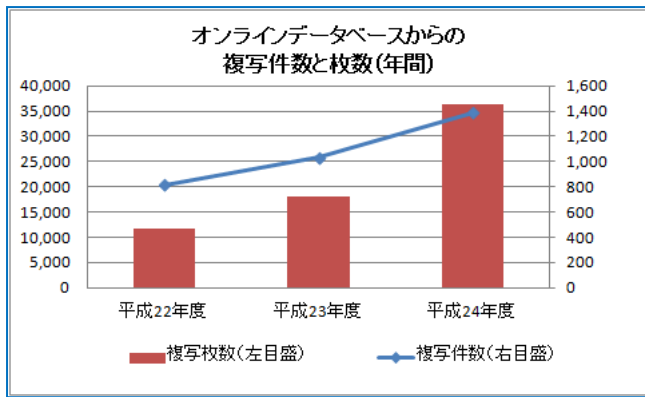
当館におけるデジタル機器は、図書館資料とオンラインデータベースやインターネットなどの非印刷情報との両方を同時に活用できるよう意図し設置したものです。平成 24 年度のオンラインデータベースの利用人数およびデータベースからの複写件数および枚数を経年比較しました。

オンラインデータベースの利用状況の年度推移は図 8 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分かります。また、オンラインデータベース・CD-ROM から複写をする件数・枚数も増加しています。



(表 4 平成 19 年度から平成 24 年度までのオンラインデータベース等利用人数)

(図 8 平成 19 年度から平成 24 年度までの  
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
平成 24 年度	1,387	36,416

(表 5 平成 22 年度から平成 24 年度までのオンラインデータベースからの複写件数と枚数)

(図 9 平成 22 年度から平成 24 年度までのオンラインデータベースからの複写枚数と件数)

導入しているオンラインデータベースの種類は、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、平成 24 年度が 10 タイトルと、直近 3 年間ではタイトル数が大きく増加しないにも関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 25 年度からは、新規に企業情報を検索・印刷できるオンラインデータベース「日本の企業 100 万社」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サービ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 25 年 5 月 20 日(月)~6 月 1 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

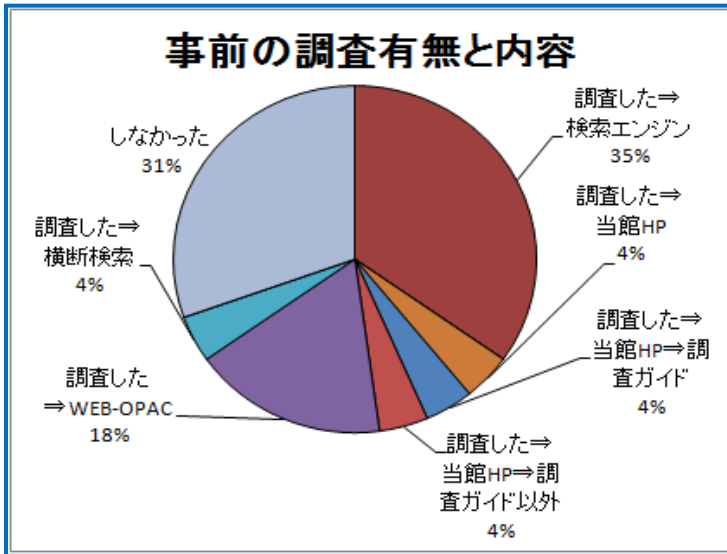
この調査期間中の来館によるビジネス資料室の調査相談カウンターでの調査案件は 211 件で、アウトリーチ(本棚の前などカウンターを離れてお声かけをして案内するもの)や、利用者が調査にかかる時間を少しでも省きたいと見てとれる調査、次の調査を依頼する方がすでにお待ちの場合などを除外し、20 件についてアンケート用紙をお渡しし、回収数は 20 件(枚)でした。

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。(複数回答可)

- 調査した⇒
  - 検索エンジン
  - 当館ホームページ
  - 図書館の蔵書検索
  - 大阪府 Web-OPAC 横断検索
  - レファレンス協同データベース
- 調査しなかった

		回答数	比率
調査した	内容不明	0	0.0%
	検索エンジン	8	34.8%
	検索エンジン →調査ガイド	0	0.0%
	検索エンジン →その他の HP	0	0.0%
	当館 HP	1	4.3%
	当館 HP→調査ガイド	1	4.3%
	当館 HP→その他	1	4.3%
	図書館の蔵書検索 (WEB-OPAC)	4	17.4%
	横断検索	1	4.3%
	レファレンス協同 DB	0	0.0%
調査しなかった	7	30.4%	
	無回答	0	0.0%
	合計	20	100.0%

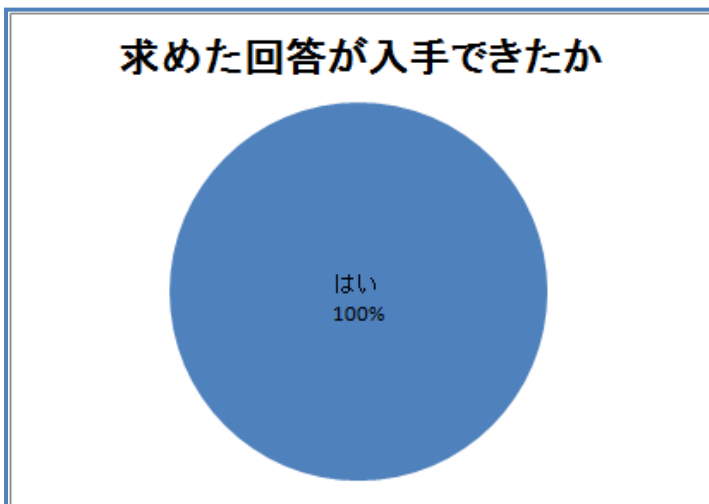


(図 7 Q1 回答)

(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 1/3 でした。事前調査をしたという方の中では、検索エンジンで調査したという方がもっとも多く、図書館の蔵書検索 (WEB-OPAC) で調査した方や当館 HP を利用し調査したという人が次に続きます。

Q2 質問に対する回答を得ることができましたか？

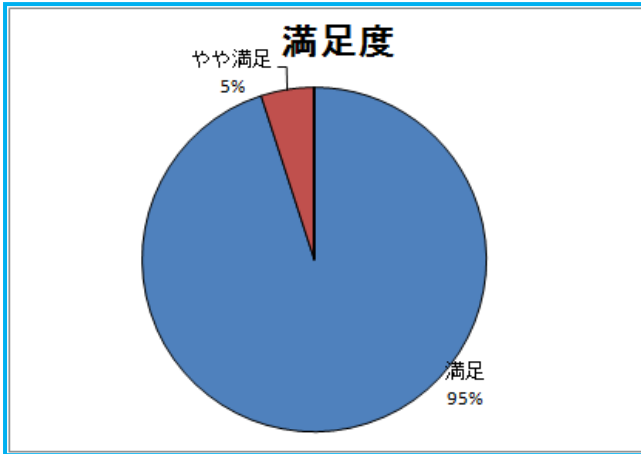


(図 8 Q2 回答)

	回答数	%
はい	20	100.0%
いいえ	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	20	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)

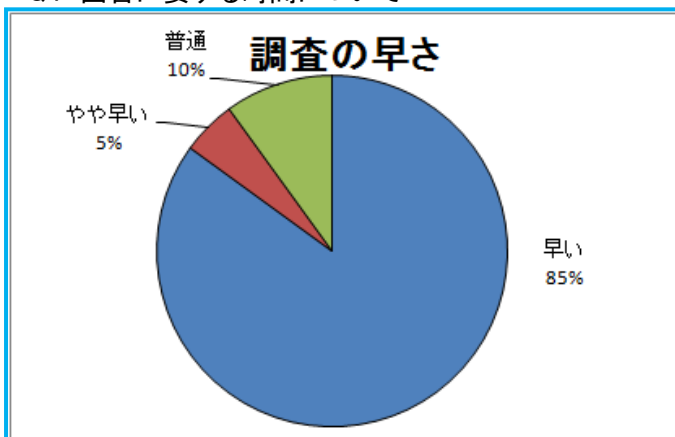
	回答数	%	平均
満足	19	95.0%	4.95
やや満足	1	5.0%	
普通	0	0.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	
合計	20	100.0%	

(表 6 Q3 回答と満足度平均値)

Q2、Q3 から、図書館の職員から質問に対する回答が得られ、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 25 年度の調査では 4.95 で、平成 24 年の調査は 4.68、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	%	平均
早い	17	85.0%	4.22
やや早い	1	5.0%	
普通	2	10.0%	
やや遅い	0	0.0%	
遅い	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	
合計	20	100.0%	

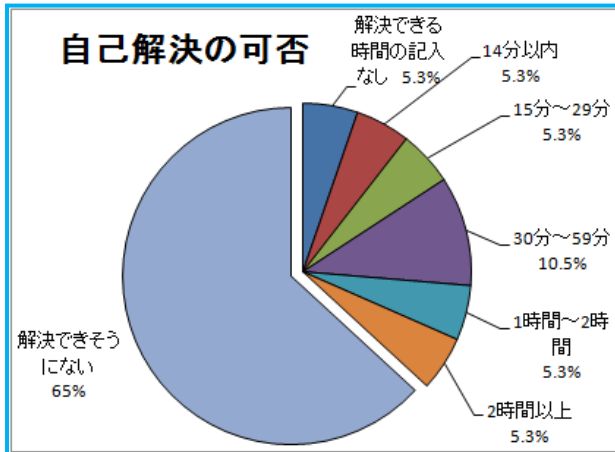
(表 7 Q4 回答と速度に関する満足度平均値)



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

- 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

	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	1	5.0%	5.3%	
解決できた 14 分以内	1	5.0%	5.3%	10
解決できた 15 分～29 分	1	5.0%	5.3%	10
解決できた 30 分～59 分	2	10.0%	10.5%	15/20
解決できた 1 時間～2 時間	1	5.0%	5.3%	20
解決できた 2 時間以上	1	5.0%	5.0%	30
解決できそうにない	12	60.0%	63.2%	
無回答	1	5.0%		
合計	20	100.0%	100.0%	



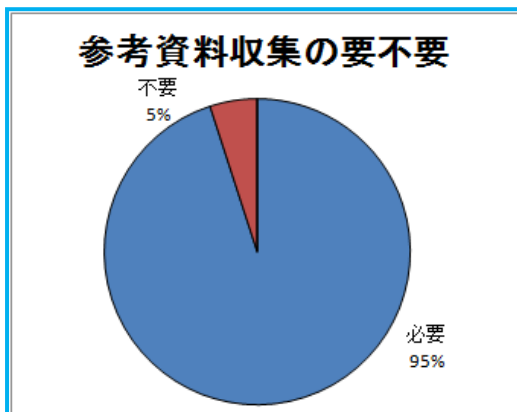
(図 11 Q5 質問と回答)

(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、質問者自身で解決した時に 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を金額にしようとしたものです。しかし、今年度も過去の 2 年間同様、「(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 10 分、以下「解決できた 15 分～29 分」と回答した事例の実際の回答時間は 10 分などとなり、「解決できた 30 分～59 分」と回答した事例は 2 件で、実際の回答時間のうち 1 件は 15 分、もう 1 件は 20 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？

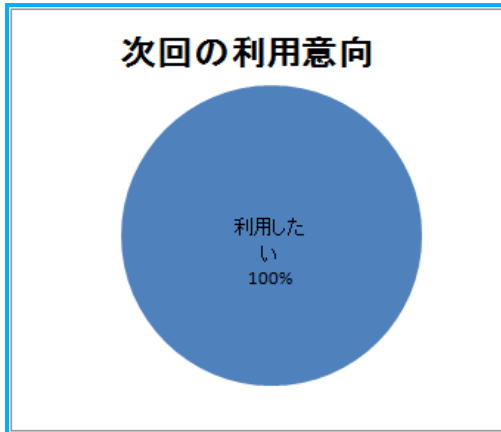


(図 12 Q6 回答)

	回答数	%
必要	19	95.0%
不要	1	5.0%
どちらともいえない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	20	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？



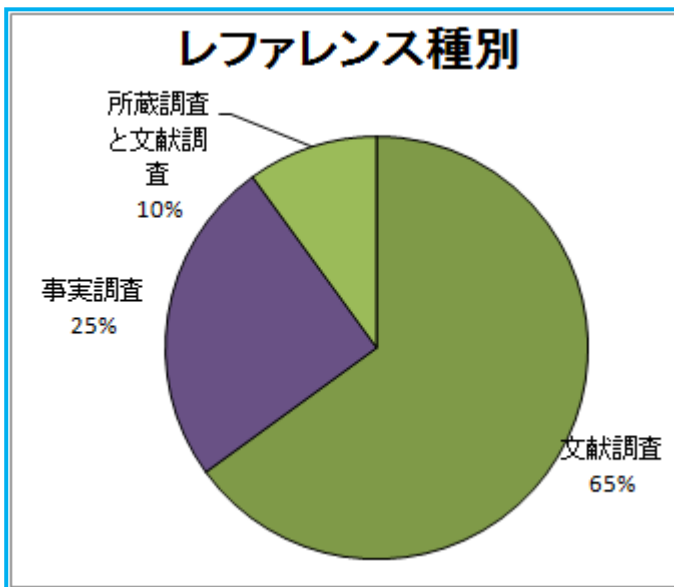
(図 13 Q7 回答)

	回答数	%
1 はい	20	100.0%
2 いいえ	0	0.0%
3 どちらともいえない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	20	100.0%

(表 10 Q7 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	0	0.0%
所在調査	0	0.0%
文献調査	13	65.0%
事実調査	5	25.0%
所在調査+文献調査	2	10.0%
合計	20	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 20 件の平均回答時間は 18.0 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／平成 24 年度調査の平均回答時間 21.9 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)

美容業の市場動向について
テープ起こしの方法について書かれた図書
昭和50年の堺市の路線価図の有無と複写の可否
ガードレールの翻訳は「護輪軌条」と言うか。またその読みは
ある会社の社史が発行されたかとその所蔵
会社の防災計画を策定するために、台風の災害が一覧できるもの
庭木の販売をするために、庭木を植えることのメリットを書いた資料をさがしている
Food Chemicals Codex 規格について
ある企業の経営者の伝記など
昭和35、6年の学歴別初任給
不動産売買に関する契約書書式
寿司店への卸売をしている企業の一覧
建築関連の告示について
染毛剤(ヘアカラー)を製造している企業の一覧
スマートアグリに関する論文(経産省が取り組んでいる、ITを駆使した農業)
ノートパソコン、タブレット端末、電子辞書などの販売動向・予想およびシェア
ピグマリオン効果についての資料
世界の時差
CSRについて書かれた資料
電信機の発明者シリングについて書かれた資料
飲食業界の市場、トレンド調査 できれば関西地域
Android(スマートフォン)の操作方法を書いた書籍
ビタミンCの効率的な摂取方法
昭和初期にあった印刷会社が発行した資料の所在
活性炭の市場動向
アメリカの特許広報
日本語学校(大阪・京都)のリスト
コインパーキング運営企業の概要
工業用水道の法令の解説
鉄道の統計資料
不動産売買契約書に関する資料
大阪府と兵庫県の有料老人ホームの名簿で入所費用等の記載があるもの
(企業に研修を行っている)講師の名簿
(鑄造)炉の保有台数
農業振興法施行規則の改正
昭和30年代に存在した信用組合に関する資料