

# 大阪府立中之島図書館の利用に関するアンケート調査の分析

## Analysis of the Questionnaire about Business Information Service of Osaka Prefectural Nakanoshima Library

北 克一<sup>†</sup>, 村上 泰子<sup>††</sup>

KITA Katsuichi<sup>†</sup>, MURAKAMI Yasuko<sup>††</sup>

**抄録:** 2006年9月25日から9月30日までの6日間、大阪府立中之島図書館の利用者に調査票を配布し、アンケート調査を実施した。調査期間中に、昼間2035、夜間194の合計2229件の調査票を回収した。これは入館者数の約34%に当たる。大阪府立中之島図書館のビジネス支援サービスが開始されてすでに2年が経過しているにもかかわらず、その利用実態はビジネス資料室の閲覧利用等にとどまり、その多くのサービスが必ずしも十分に認知されているわけではないという結果が得られた。

**キーワード:** 大阪府立中之島図書館、ビジネス情報支援サービス、アンケート調査

**Keywords:** Osaka Prefectural Nakanoshima Library, Business Informational Service, Customer Survey

### 1 はじめに

終身雇用制度が崩れ社会の流動性が増したこと、インターネットを活用した新しいビジネス形態に注目が集まっていることなどを背景に、企業に雇用されるだけでなく、起業ニーズを持った人も増えた。中小規模の工場や商店を維持している人々もまた、絶えざる競争を勝ち抜いていくためには、新しい技術やトレンドに関する様々な情報を必要とするようになった。

古くより商業都市として栄えてきた大阪市、高い技術水準を持つ中小の工場の集まる東大阪市を抱える大阪府下は、こうしたビジネス情報への潜在的ニーズが高い地域と予想される。今回調査対象とした大阪府立中之島図書館は、このような大阪府下のビジネス中心地に位置している。

大阪府立図書館は、この中之島図書館とは別に東大阪市内に中央館を持ち、現在2館体制（1996年3月末日末に夕陽丘図書館が閉館し、中央館は1996年5月10日に開館した。以後、中央館と中之島図書館との2館体制。）でサービスを提供しているが、中之島図書館は2004年、中央館との役割分担を明確化し、特徴的なサービスを展開すべく、

その立地条件を活かしたビジネス支援に特化したサービスを開始した1)。

中之島図書館では、これまでに、サービス開始前の2002年と開始直後の2004年に利用者に対してアンケート調査が実施されている。今回の調査は、前回調査から2年が経過した3回目の実態調査として実施された。そのため、調査票には、中之島図書館のサービスの2本の柱である「ビジネス支援」と「大阪資料・古典籍」の両方が含まれている。しかし、著者らの関心は、これらのうち「ビジネス支援」サービスの認知度、満足度を明らかにすることにあるので、その部分に絞って分析を行った。

### 2 調査方法

調査方法： アンケート紙法

調査期間： 2006年9月25日～9月30日

昼間：9時～17時

夜間：17時～20時

(土曜日は昼間のみ)

調査対象： 大阪府立中之島図書館の利用者

配布方法： 入館時に中之島図書館の入退館受付において職員が直接手渡し

その他： 調査票の作成に当たっては、前回調査との比較が可能なよう、可能な範囲で共通性を確保した。

<sup>†</sup> 大阪市立大学大学院創造都市研究科兼

学術情報総合センター

kita@media.osaka-cu.ac.jp

<sup>††</sup> 関西大学文学部

yasuko@ipcku.kansai-u.ac.jp

質問項目： 全 21 問（質問紙は別添）

- (1) 回答者の属性
- (2) 来館目的等
- (3) ビジネス支援サービスの利用実態と要望事項
- (4) 大阪資料・古典籍サービスに利用実態と要望事項
- (5) 利用したサービスへの満足度

### 3 調査結果（概要）

#### 3.1 回収枚数

全配布枚数：不明

全回収枚数：2229

昼 2035 (91.3%) 夜 194 (8.7%)

全配布枚数が把握されていないため、回収率の正確な算出ができなかった。ただし、中之島図書館の建物構造上、ほとんどの入館者が入退館入り口において、荷物をロッカーに入れるための鍵を受け取る。その記録によって入館者数が把握されており、その入館者数を擬似的に配布対象者数と考えると、18時までのべ入館者数（6545）比で回収率は34%となる。低い数値であるが、初日だけで算出すると50%となり、2日め以降調査票を受取らない利用者があったことを勘案すれば、実際の回収率はこれよりもさらに高い数値になると推定される。

先述の通り、今回の分析ではビジネス支援サービスのみを対象とした。そのため、全回答者のうちから、主としてビジネス支援サービスを受けに来館した利用者を抽出しなければならない。その方法として2つが考えられた。ひとつは問8「本日の来館の目的は何ですか？（複数回答可）」を手がかりとして、選択肢の中に「仕事上の調べ物」を含むものを抽出する方法である。もうひとつは問9「本日はどの部屋を利用されましたか？（複数回答可）」を手がかりとして、大阪資料・古典籍のみの利用者、および自習目的のみの利用者を除外する方法である。いずれの方法を用いてもビジネス支援サービスの利用者を完全に識別することはできないが、この2つの方法を検討した結果、問8を手がかりにする方法では、大阪資料を仕事で調べに来た利用者や、ビジネスに関連した個人的な研究に来た利用者を十分に峻別できず、問9を利用したほうが、ビジネス支援サービスの実際の利用者に近いサンプルを抽出できると判断した。こうして問9を用いて絞り込んだ分析対象サンプルは、昼間利用者1366、夜間利用者126の合計1492

であった2)。

#### 3.2 回答者の属性

まず、問1から、回答者の居住地は大阪市内とそれ以外の大阪府内を合わせて7割を越える者（73.6%）が大阪府下の在住者であった。

また問2から、勤務地は居住地以上に大阪市内の者が圧倒的多数で7割近く（66.8%）であった。その他大阪府内を含めると8割近く（78.8%）を占めていた。

また問3、問4から、性別は4分の3（75.9%）が男性、年齢は30代、40代、50代にいずれも2割程度（30代:21.8%、40代:20.0%、50代:22.9%）の分布があり、その前後の世代の利用は少なかった。

問5から、職業は「会社員・公務員」が最も多く5割強（53.8%）、そのほか「自営業」が1割強（12.1%）であった。

##### 問1 居住地

a	大阪市内	558	37.4%
b	大阪府内	540	36.2%
c	他府県	393	26.3%
	記入なし	1	0.1%
	サンプル数	1492	100.0%

##### 問2 勤務地（学校所在地）

a	大阪市内	996	66.8%
b	大阪府内	179	12.0%
c	他府県	159	10.7%
	記入なし	158	10.6%
	サンプル数	1492	100.0%

##### 問3 性別

a	男性	1132	75.9%
b	女性	358	24.0%
	記入なし	2	0.1%
	サンプル数	1492	100.0%

##### 問4 年齢

a	10代	32	2.1%
b	20代	235	15.8%
c	30代	325	21.8%
d	40代	299	20.0%
e	50代	342	22.9%
f	60代	186	12.5%

g	70歳以上	70	4.7%
	記入なし	3	0.2%
	サンプル数	1492	100.0%

### 問5 職業

a	会社員・公務員	802	53.8%
b	自営業	180	12.1%
c	学生	138	9.2%
	イ 中学・高校	17	1.1%
	ロ 専門学校	17	1.1%
	ハ 大学・短大	50	3.4%
	ニ 大学院	19	1.3%
	選択なし	35	2.3%
d	教員・研究職	37	2.5%
e	パートタイマー	87	5.8%
f	無職	172	11.5%
g	その他	72	4.8%
	記入なし	4	0.3%
	サンプル数	1492	100.0%

### 3.3 来館目的等

回答者が回答当日にどこから来館したか尋ねたのが問6である。自宅から来館した者と職場・学校から来館した者とがほぼ3対2の比率（自宅56.0%、職場・学校40.3%）で、自宅からの来館者が多かった。また所要時間は30分未満が4割強（42.9%）を占めた。逆に1時間以上の者は2割弱（20.3%）であった。

来館頻度（問7）については、週1回と月1回程度を合わせた頻度が6割（59.5%）であった。年数回程度の利用者も2割（20.6%）あった。

来館目的（問8）は複数回答で質問した結果、仕事上の調べ物をもっとも多く4割近く（39.5%）となり、「自分の趣味・教養」、「個人的な研究」がこれに次いだ。

利用された部屋（問9）についても複数回答で質問したところ、ビジネス資料室が突出して多く6割を超えた（63.1%）。「新聞室」がこれに次ぐが、2割強（23.5%）であり、「デジタル資料室」と「図書館協力室」はいずれも1割強（デジタル資料室13.9%、図書館協力室12.9%）に留まった。

問10と問11はサービスの利用について尋ねたものである。

問10では蔵書検索用端末の利用について尋ねている。その結果、「使っていない」が6割近く

（58.0%）あり、「使っている」の4割（41.2%）を大きく上回った。「使っていない」理由として挙げられたのは、「使う必要がなかった」が6割を超えて（64.9%）おり、確信的に使用していない者が大半であることが分かるが、「知らなかった」者も2割（19.9%）いた。

問11ではインターネットを活用したサービスについて尋ねている。その結果、使用しているかどうか尋ねたすべての項目（Web蔵書検索、Web横断検索、インターネット予約サービス、ビジネス支援サービス、おおさかページ、メールマガジン）で、「知らなかった」の回答がいずれも最多となり、少ない項目でも4割台（Web蔵書検索45.6%）、多い項目では8割近い（おおさかページ79.0%）という結果であった。

問12は、中之島図書館と他の市町村立図書館との使い分けをしているか尋ねたものである。これについては、使い分けをしている者がほぼ半数（50.3%）であった。

### 問6 図書館に向かう出発点と所要時間

a	自宅から	835	56.0%
b	職場・学校から	601	40.3%
	記入なし	56	3.8%
	サンプル数	1492	100.0%

	10分未満	152	10.2%
	10分以上20分未満	322	21.6%
	20分以上30分未満	181	12.1%
	30分以上40分未満	275	18.4%
	40分以上50分未満	191	12.8%
	50分以上1時間未満	70	4.7%
	1時間以上1時間30分未満	216	14.5%
	1時間30分以上2時間未満	28	1.9%
	2時間以上	16	1.1%
	無回答	41	2.7%
	サンプル数	1492	100.0%

### 問7 来館頻度

a	ほぼ毎日	84	5.6%
b	週に1回程度	478	32.0%
c	月に1回程度	411	27.5%
d	年に数回程度	307	20.6%
e	初めてきた	207	13.9%
	記入なし	5	0.3%
	サンプル数	1492	100.0%

問8 来館目的(MA)

a	仕事上の調べ物	590	39.5%	39.7%
b	個人的な研究	371	24.9%	24.9%
c	自分の趣味・教養	542	36.3%	36.4%
d	資格試験等の勉強	110	7.4%	7.4%
e	学校の勉強	92	6.2%	6.2%
f	資料の貸出・返却	232	15.5%	15.6%
g	その他	86	5.8%	5.8%
	記入なし	4	0.3%	
	サンプル数	1492	100.0%	

問9 今回の利用部屋(MA)

a	ビジネス資料室	941	63.1%
b	図書館協力室	193	12.9%
c	新聞室	351	23.5%
d	2階住宅地図・官報室	136	9.1%
e	大阪資料古典籍室	92	6.2%
f	デジタル資料室	208	13.9%
g	自習室	91	6.1%
	記入なし	0	0.0%
	サンプル数	1492	100.0%

問10 蔵書検索用端末の利用経験

a	使っている	615	41.2%
b	使ったことがない	865	58.0%
	記入なし	12	0.8%
	サンプル数	1492	100.0%

問10 未使用理由

a	使う必要がなかった	559	64.6%
b	使い方がわからない	105	12.1%
c	知らなかった	172	19.9%
	記入なし	29	3.4%
	サンプル数	865	100.0%

問11 Web 蔵書検索の利用経験

a	よく利用する	320	21.4%
b	使用したことがある	391	26.2%
c	知らなかった	680	45.6%
	記入なし	101	6.8%
	サンプル数	1492	100.0%

問11 Web 横断検索の利用経験

a	よく利用する	208	13.9%
b	使用したことがある	321	21.5%
c	知らなかった	839	56.2%
	記入なし	124	8.3%
	サンプル数	1492	100.0%

問11 インターネット予約の利用経験

a	よく利用する	338	8.3%
b	使用したことがある	492	12.1%
c	知らなかった	2694	66.2%
	記入なし	546	13.4%
	サンプル数	4070	100.0%

問11 ビジネス支援ページの利用経験

a	よく利用する	25	1.7%
b	使用したことがある	143	9.6%
c	知らなかった	1168	78.3%
	記入なし	156	10.5%
	サンプル数	1492	100.0%

問11 おおさかページの利用経験

a	よく利用する	23	1.5%
b	使用したことがある	154	10.3%
c	知らなかった	1178	79.0%
	記入なし	137	9.2%
	サンプル数	1492	100.0%

問11 中之島図書館メールマガジン登録状況

a	登録している	63	4.2%
b	登録していない	580	38.9%
c	知らなかった	761	51.0%
	記入なし	88	5.9%
	サンプル数	1492	100.0%

問12 身近な市町村立図書館との使い分け

a	している	750	50.3%
b	していない	533	35.7%
c	知らなかった	151	10.1%
	記入なし	58	3.9%
	サンプル数	1492	100.0%

3.4 ビジネス支援サービス

さらにビジネス支援サービスの利用実態について尋ねた結果を以下に記す。

ビジネス支援サービスが開始されたことを知っ

ているかどうか尋ねた（問 13）ところ、7 割以上（71.6%）が「知らなかった」と回答した。

問 14 と問 15 は、実際に利用された資料と充実を希望する資料である。

問 14 は資料種別ごとに複数回答で尋ねている。全サンプル 1492 件のうち回答のあった 910 件について、最も選択が多かったのは「ビジネス関係一般図書」の 35.2%であった。これに次いで「新聞－全国紙」が 27.6%、「ビジネス関係雑誌」が 24.8%であった。充実してほしい資料についても、ビジネス関係一般図書はもっとも多かったが、新聞への要望は多くはなく、ビジネス関係雑誌、インターネット端末、オンラインデータベースへの要望がこれに次いだ。

問 15 は資料主題別に複数回答で尋ねたものである。全サンプル 1492 件中、回答のあったものの結果を示す。回答があったのは、利用したことがある分野では 703 件（47.1%）、今後充実してほしい分野では 426 件（28.6%）であった。

利用したことがある資料では経済分野が突出して多く、半数近く（49.5%）の者が利用したことがあると回答している。経営、マーケティング、法律がそれに次いだ。資料充実に対する要望もこれと同じく、経済、経営、マーケティング、法律がいずれも 2 割前後（経済 24.4%、経営 21.4%、マーケティング 22.5%、法律 18.5%）あった。資格に関する資料への要望も 17.4%あった。

問 16 では、デジタル情報室の利用用途について尋ねている。記入のあった 1094 件（73.3%）中、利用用途としてはインターネットの利用が最も多く、26.3%あったが、最も多かった回答は「知らなかった」の 67.2%であった。

#### 問 13 ビジネス支援サービス開始の認知状況

a	知っている	323	21.6%
b	知らなかった	1069	71.6%
	記入なし	100	6.7%
	サンプル数	1492	100.0%

#### 問 14 利用したことがある資料(MA)

a	辞事典	204	13.7%	22.4%
b	統計数類	145	9.7%	15.9%
c	名簿・名鑑	182	12.2%	20.0%
d	精密住宅地図	186	12.5%	20.4%
e	官報	51	3.4%	5.6%
f	社史	50	3.4%	5.5%

g	外国語ビジネス資料	35	2.3%	3.8%
h	ビジネス関係一般図書	320	21.4%	35.2%
i	ビジネス関係雑誌	226	15.1%	24.8%
j	新聞－全国紙	251	16.8%	27.6%
k	新聞－地方紙	121	8.1%	13.3%
l	新聞－業界紙	96	6.4%	10.5%
m	インターネット端末	124	8.3%	13.6%
n	オンラインデータベース	51	3.4%	5.6%
o	その他	16	1.1%	1.8%
	記入なし	582	39.0%	
	サンプル数	1492	100.0%	

#### 問 14 今後充実してほしい資料(MA)

a	辞事典	45	3.0%	8.6%
b	統計類	51	3.4%	9.7%
c	名簿・名鑑	46	3.1%	8.8%
d	精密住宅地図	56	3.8%	10.7%
e	官報	14	0.9%	2.7%
f	社史	18	1.2%	3.4%
g	外国語ビジネス資料	38	2.5%	7.3%
h	ビジネス関係一般図書	134	9.0%	25.6%
i	ビジネス関係雑誌	104	7.0%	19.8%
j	新聞－全国紙	35	2.3%	6.7%
k	新聞－地方紙	55	3.7%	10.5%
l	新聞－業界紙	55	3.7%	10.5%
m	インターネット端末	86	5.8%	16.4%
n	オンラインデータベース	76	5.1%	14.5%
o	その他	64	4.3%	12.2%
	記入なし	968	64.9%	
	サンプル数	1492	100.0%	

#### 問 15 利用したことがある分野(MA)

a	経済	348	23.3%	49.5%
b	経営	207	13.9%	29.4%
c	マーケティング	197	13.2%	28.0%
d	貿易	40	2.7%	5.7%
e	会計	75	5.0%	10.7%

f	各国事情	70	4.7%	10.0%
g	株式	106	7.1%	15.1%
h	為替	27	1.8%	3.8%
i	法律	154	10.3%	21.9%
j	統計	77	5.2%	11.0%
k	労働	58	3.9%	8.3%
l	書式・様式集	37	2.5%	5.3%
m	資格	78	5.2%	11.1%
n	その他	36	2.4%	5.1%
	記入なし	789	52.9%	
	サンプル数	1492	100.0%	

問 15 今後充実してほしい分野(MA)

a	経済	104	7.0%	24.4%
b	経営	91	6.1%	21.4%
c	マーケティング	96	6.4%	22.5%
d	貿易	20	1.3%	4.7%
e	会計	39	2.6%	9.2%
f	各国事情	56	3.8%	13.1%
g	株式	59	4.0%	13.8%
h	為替	17	1.1%	4.0%
i	法律	79	5.3%	18.5%
j	統計	49	3.3%	11.5%
k	労働	33	2.2%	7.7%
l	書式・様式集	27	1.8%	6.3%
m	資格	74	5.0%	17.4%
n	その他	44	2.9%	10.3%
	記入なし	1066	71.4%	
	サンプル数	1492	100.0%	

問 16 デジタル情報室の利用(MA)

a	インターネットの利用	288	19.3%	26.3%
b	データベースの利用	74	5.0%	6.8%
c	CD-ROMの利用	29	1.9%	2.7%
d	ノートパソコンのための電源使用	30	2.0%	2.7%
e	知らなかった	735	49.3%	67.2%
	記入なし	398	26.7%	
	サンプル数	1492	100.0%	

3.5 サービス満足度

最後に、回答日当日に受けたサービスへの満足度を尋ねた。以下で「指標強度」というのは各項

目について「この項目が自分にとって大切である」と回答された割合を示す。たとえば指標強度が高く、不満度が高ければ、その項目の問題点は重大であると考えられる。

ここでは、(1)時間・曜日、(2)案内表示、(3)資料の発見、(4)資料の有用性、(5)職員の対応、(6)目的の達成、の6つの項目について調査した。「選択なし」を含む全サンプル中、「大変満足」と「満足」とを選択したものを合わせた割合は、いずれの項目についても6割から8割の間(最小値は「資料の発見」で61.3%、最大値は「職員の対応」で78.4%)で、全般に高い満足度を示している。

ただし、満足度指標の回答率は全サンプル(1492件)中の85%程度であり、積極的に評価をする人の回答が多いと推定すると、実態よりもやや高めに出ている可能性がある。

最も満足度の低かった資料発見に対する満足度を例にとって、指標重要度によって、満足度に差が生じるかどうかを確認した。この指標が重要であると回答した人のみについて満足度を集計したところ、大変満足と満足とを合わせた数値が68%、不満と大変不満を合わせた数値が32%となった。全体の数値はおよそ70%と30%であるので、指標重要度が高いものの評価が、そうでないものの評価に比べて著しく異なるとは言えない。すなわち、指標の重要度は評価に影響を与えているとは必ずしも言えない。

(1) 時間・曜日について (指標強度 60.8%)

4	大変満足	246	16.5%	18.7%
3	満足	894	59.9%	68.1%
2	不満	151	10.1%	11.5%
1	大変不満	22	1.5%	1.7%
	選択なし	179	12.0%	
	サンプル数	1492	100.0%	

(2) 案内表示について (指標強度 53.7%)

4	大変満足	128	8.6%	10.0%
3	満足	866	58.0%	67.9%
2	不満	253	17.0%	19.8%
1	大変不満	29	1.9%	2.3%
	選択なし	216	14.5%	
	サンプル数	1492	100.0%	

(3) 資料の発見について (指標強度 57.8%)

4	大変満足	156	10.5%	12.2%
3	満足	758	50.8%	59.3%
2	不満	301	20.2%	23.6%
1	大変不満	63	4.2%	4.9%
	選択なし	214	14.3%	
	サンプル数	1492	100.0%	

(4) 資料の有用性について (指標強度 57.0%)

4	大変満足	201	13.5%	15.9%
3	満足	816	54.7%	64.4%
2	不満	222	14.9%	17.5%
1	大変不満	29	1.9%	2.3%
	選択なし	224	15.0%	
	サンプル数	1492	100.0%	

(5) 職員の対応について (指標強度 51.8%)

4	大変満足	256	17.2%	20.4%
3	満足	913	61.2%	72.9%
2	不満	71	4.8%	5.7%
1	大変不満	13	0.9%	1.0%
	選択なし	239	16.0%	
	サンプル数	1492	100.0%	

(6) 目的の達成について (指標強度 23.1%)

4	大変満足	279	18.7%	21.9%
3	満足	825	55.3%	64.9%
2	不満	136	9.1%	10.7%
1	大変不満	32	2.1%	2.5%
	選択なし	220	14.7%	
	サンプル数	1492	100.0%	

### 3.6 小まとめ

以上の結果から、次の4点が指摘できる。

(1) 利用者属性の特徴として、大阪市内に勤務地を持つ利用者で、会社員や公務員などの雇用労働者が多い。

(2) 来館者は全般に、館内の OPAC の存在や、それがどんな風に使えるのかということを知らない。来館するや直接書架に出向き、見えそうな資料を閲覧して帰る、という利用行動が浮かび上がる。

「ビジネス支援サービスを開始したことを知らない」と回答した利用者の中には、「受けているサービスや利用しているサービス自体をビジネス支援サービスだと思っていない」とか「意識せずに一般的図書館サービスとして受け止めている」という者もいると考えられるが、たとえビジネス上

の調査目的で来館していたとしても、「中之島図書館でビジネス支援に特化したサービスを受けられるから来た」というよりも、「近くて便利だから」という理由でやってくる来館者像が浮かぶ。

利用者が必ずしもビジネス支援を受けることを意図している必要はないが、中之島図書館は、中央図書館との役割分担を掲げている以上、ビジネス支援に特化した図書館であることを一層アピールする必要がある。

「ウェブで提供されている様々なコンテンツについて認知されていない」点については、来館者がウェブで調べてから来館するというよりも、とにかく図書館へ行ってみるという行動パターンを示している。中之島図書館に来館するようになった契機については質問項目を用意していなかったので不明であるが、おそらくは、中之島図書館のウェブサイト内でアピールするだけでは、認知度の大きな飛躍は図れまい。この点は図書館外のサイトとの連携を推進することにより、一定の解決が図れると考えられる。

(3) インターネット端末やデータベースはそれほど利用されているわけではないが、充実を要望するは強い。この原因として、「利用者が要望するようなインターネット端末やデータベースは、実際にはデジタル資料室で利用可能であるにもかかわらず、デジタル資料室の存在を知らないために充実を要望する声が大きくなっている」という可能性が考えられる。そこで、デジタル資料室の存在を知らなかった人のみを抽出して、その資料要望を分析してみた。その結果、インターネット端末については12.8%で、抽出前の結果とほとんど変わりはないが、オンラインデータベースについては10.9%で、むしろ全般の資料要望よりも低い数値が出た。すなわち、インターネット端末、特にデータベースへの充実要望は、それらの存在を知らないことが原因というわけではなく、むしろ現に利用している利用者からの「もっと充実が必要」との声を表すものと考えられる。

(4) 「満足度」に関して留意すべき点として「資料の発見」がある。「資料の発見」は指標強度も57.8%と比較的高い上に、4人に1人が「不満」または「大変不満」と回答している。求める資料が発見できなかったと思っているのである。この原因として、ひとつには中之島図書館の蔵書自体の不足が大きいと考えられるが、それと同時に蔵書検索端末やデジタル情報室、ウェブサービスを知らなかった人が多いことも一因であろう。資料

を発見するためのツールの存在を知らなかったり、たとえ知っているでもそのツールをうまく使いこなせていなかったりすることにより、資料の発見が妨げられている可能性がある。

## 4 クロス分析

### 4.1 既知グループと未知グループの比較

上記分析により、各種サービスを「知らなかった」と回答した利用者が多いことに注目し、1492件中、無回答の100件を除いた1392件を対象に、中之島図書館がビジネス支援サービスを開始したことを「知っている」グループ ( $N_1=323$ ) と「知らなかった」グループ ( $N_2=1069$ ) に分け、年代、来館頻度、来館目的、利用部屋について比較したところ、次のような結果が得られた。

[年齢]

	既知	未知
10代	0.9%	2.6%
20代	9.0%	17.5%
30代	20.4%	22.2%
40代	22.3%	19.6%
50代	29.4%	21.5%
60代	13.6%	11.6%
70歳以上	3.7%	4.9%

[来館頻度]

	既知	未知
毎日	5.3%	5.3%
週1回	47.1%	28.1%
月1回	29.1%	27.5%
年数回	14.6%	22.6%
初めて	3.7%	16.2%

[来館目的] (MA)  $N_1=323$ ,  $N_2=1066$

	既知	未知
仕事上の調べ物	44.0%	39.3%
個人的な研究	26.9%	23.9%
自分の趣味・教養	40.6%	35.1%
資格試験等の勉強	6.5%	7.8%
学校の勉強	4.3%	6.8%
資料の貸出・返却	22.6%	14.1%

[利用部屋] (MA)  $N_1=323$ ,  $N_2=1069$

	既知	未知
ビジネス資料室	67.5%	62.1%
図書館協力室	12.7%	12.3%
新聞室	24.1%	23.7%
住宅地図・官報室	9.0%	9.6%

大阪資料古典籍室	8.7%	5.3%
デジタル資料室	18.6%	12.7%
自習室	5.3%	6.3%

[ビジネス支援サービスページ]

よく利用する	4.3%	0.9%
使用したことがある	27.9%	4.6%
知らなかった	50.5%	90.4%
記入なし	17.3%	4.1%

[中之島図書館メールマガジン]

登録している	11.1%	2.0%
登録していない	57.6%	35.3%
知らなかった	26.3%	60.8%
記入なし	5.0%	2.0%

### 4.2 コアターゲットによる利用と認知

ビジネス支援のコアターゲットとして、会社員・公務員 ( $N_3=802$ ) と自営業 ( $N_4=180$ ) の人々を挙げることができる。ほかにも、無職ながら就職あるいは起業を目指しサービスを利用している場合もあると考えられるが、これらの人々は捕捉できないため除外する。

会社員・公務員の勤務地は大阪市内が 84.0%である。表には示していないが、この内訳を見ると、会社員・公務員が来館する場合、職場から来館する利用者は 60%で、自宅からの来館者 37%に比して相当多い。さらに職場から来館する利用者の勤務地を調べてみると、93%が大阪市内からであった。これと所要時間の関係を見てみたところ、大阪市内の勤務地から来館する利用者のうち、所要時間が 15 分以内のものが約 70%あった。また、自宅から来たと回答した者はすべて、勤務地を大阪市内と回答していた。

自営業者の勤務地も、会社員よりは少ないものの、大阪市内という回答が 69%あった。会社員と同様に来館の起点を調べてみると、会社員とは逆に、職場からに対し、自宅からと回答している者が 3 倍近くにのぼった。ただし、自営業者の場合には自宅と職場とが同じである場合も多く、その場合には、回答者によって自宅からと書くか職場からと書くか、誤差が生じる。すなわち自宅からと答えていても、それは職場からでもある可能性が高い。そこで、自営業者については、自宅からと職場からとに分けて考えないこととした。

自営業者の勤務地について、大阪市内が 7 割近



いというのは、東大阪市の町工場など中小企業の経営者などは利用者層としては弱く、むしろ大阪市内で起業している人々が主な顧客となっていることを示す数字であろう。

自営業者で勤務地が大阪市内と回答した人について、会社員との比較のため、職場から来たと回答した人のみ、その所要時間を調べてみた。サンプルは41件で、すべて所要時間が記入されていた。その結果、15分をこえる回答が4割を越えていた。ただし、サンプル数が少ないため、有意差があるとはいえ、会社員の結果と直ちに比較することはできない。

ちなみに、上の数字に、自宅から来館し、自宅も勤務地も大阪市内にあるというサンプルを加えると、サンプル数は97となる。(大阪府内を加えなかったのは、これを加えると当然所要時間が長くなり、勤務地から来館する会社員との比較が困難になるためである。)うち、所要時間を記入しているものが95あった。この95サンプルのうち、所要時間15分をこえるものが6割に達し、30分をこえるものが2割以上あった。時間をかけて来館している割合がより高い。すなわち、自営業者の場合には、比較的広範囲の勤務地から来館していることが分かる。

さらに、下記の結果を見ると、コアターゲットであるはずの会社員や自営業者でさえも、圧倒的多数がビジネス支援サービスページを認知しておらず、メールマガジンについて知らないか登録しておらず、ビジネス支援サービスが開始されたことを知らず、デジタル情報室を知らない。コアターゲットに対してすら、サービスの存在が十分に浸透していない。

[勤務地]

	会社員 ・ 公務員	自営業	全
大阪市内	84.0%	68.9%	66.8%
大阪府内	8.9%	15.6%	12.0%
他府県	7.0%	11.1%	10.7%

[年代]

10代	0.4%	0.0%	2.1%
20代	12.6%	5.0%	15.8%
30代	25.9%	16.1%	21.8%
40代	24.8%	19.4%	20.0%

50代	27.6%	33.3%	22.9%
60代	7.5%	18.3%	12.5%
70歳以上	1.2%	6.7%	4.7%

[頻度]

毎日	4.4%	3.9%	5.6%
週1回	32.3%	36.7%	32.0%
月1回	29.4%	28.9%	27.5%
年数回	19.7%	22.2%	20.6%
初回	13.7%	8.3%	13.9%

[目的] (MA) N<sub>3</sub>=800、N<sub>4</sub>=180

仕事上の調べ物	49.9%	53.9%	39.7%
個人的な研究	18.9%	26.1%	24.9%
自分の趣味・教養	35.6%	36.1%	36.4%
資格試験等の勉強	8.0%	3.3%	7.4%
学校の勉強	1.4%	1.1%	6.2%
資料の貸出・返却	16.9%	11.7%	15.6%

[インターネット予約]

よく利用する	17.7%	9.5%	12.3%
使用したことがある	13.8%	17.1%	13.0%
知らなかった	68.5%	73.4%	62.0%

[ビジネス支援サービスページ]

よく利用する	1.9%	2.2%	1.7%
使用したことがある	9.6%	17.2%	9.6%
知らなかった	80.0%	71.7%	78.3%

[メールマガジン登録]

登録している	3.6%	5.6%	4.2%
登録していない	37.7%	42.2%	38.9%
知らなかった	54.1%	47.2%	51.0%

[ビジネス支援サービス認知]

知っている	20.2%	32.2%	21.6%
知らなかった	74.2%	64.4%	71.6%

[デジタル情報室] (MA) N<sub>3</sub>=609、N<sub>4</sub>=136

インターネット利用	25.5%	29.4%	26.3%
データベース利用	6.9%	5.1%	6.8%
CD-ROMの利用	2.6%	2.2%	2.7%

ノートパソコンの ための電源使用	2.5%	5.1%	2.7%
知らなかった	67.8%	65.4%	67.2%

[時間・曜日満足度]

大変満足	16.8%	8.3%	16.5%
満足	61.1%	62.8%	59.9%
不満	9.9%	11.1%	10.1%
大変不満	1.2%	1.1%	1.5%

[目的達成満足度]

大変満足	17.6%	11.7%	18.7%
満足	57.1%	56.7%	55.3%
不満	8.9%	10.0%	9.1%
大変不満	2.1%	2.2%	2.1%

## 5 おわりに

今回の調査では、サービス開始から2年を経過しても認知度が高まっていないという問題点が明らかになった。

まずは来館者に対して、様々なサービスの認知度を高める対策が必要である。そのひとつにサイン計画がある。案内表示への満足度は決して低くないという結果が得られているが、実際にはデジタル資料室の存在を知らない利用者が多い。中之島図書館はその構造上、部屋の場所が分かりにくい。このことは、デジタル情報室の存在が知られにくい一因でもあろう。ビジネス資料室はすべて2階であるのに対して、デジタル情報室は3階まで上がらなければならない。2階を平面移動しても、階上に関連施設があることには気づきにくい。利用者にとって、存在を知らないものは、満足、不満足以前の対象である。

また、東大阪市近辺など大阪府下の勤務者に対しては、わざわざ出かけてまで利用しようというだけの魅力がアピールできていない。東大阪市近辺であれば交通の便はそれほど悪くない。場所にもよるが電車で30～40分程度である。特に自営業者の場合には、比較的時間がかかっても便利だということが分かれば来館してくれる可能性がある。そのためには、ここでも広報が重要なファクターである。東大阪市近辺の住人が図書館で何か調べようとした場合、まずは近くの中央館の利用を考えるだろう。その際、中央館でも、中之島図書館がビジネス支援を重点的に行っていることについて、利用者が知ることができなければならない。

また、各地域の市町村立図書館の利用者や図書館員に対しても、中之島図書館のビジネス支援サービスの内容を広報することが重要であろう。特に、中央館や他の自治体の図書館では出来ない、もしくは出来たととしても非常に困難だったり時間がかかったりすることで、中之島図書館であれば容易に出来ることが利用者に伝わらなければならない。

本調査後、ウェブページはリニューアルされ、従前比べると見やすいものになった。また、新たにパンフレットも作成された。

ビジネスセミナーも、2004年度以降、年に数回開催されている。ビジネスセミナーの参加者がどの程度、その後中之島図書館を利用するようになっているかは今回の調査からは把握できていない。本調査は隔年ごとに継続的に実施する予定であるので、次回調査ではビジネスセミナー開催の認知度や参加の有無などについても調査項目に追加をしたいと考えている。

また必ずしも大阪市外の利用者に限らないが、大阪商工会議所や大阪産業創造館はじめ、府下の各種ビジネス支援活動・組織との連携も重要である。こうした組織のホームページから中之島図書館へのリンクが張られていることはまれである。

このように、中之島図書館では今後、多面的な広報展開により認知度を高めることがまず必要である。ただし、言うまでもなく、いくら認知度を高めても、期待をふくらませて来館し、求める情報が得られなければ、二度と利用されない。出来ること、出来ないことを明確にすることにより、ニーズとサービスとの食い違いの幅を縮小するとともに、現時点では出来ないが、サービス方針に合致するものについては、一層の充実を図り、それ以外のものについては、レフェラル・サービス等により代替サービスを提供していくことも必要であろう。

末尾ながら、調査にあたり多大なるご協力をいただいた大阪府立中之島図書館に深謝申し上げる。

また、本研究は科学技術研究費平成18年度(2006年度)基盤研究(B)「エビデンスベーストアプローチによる図書館情報学研究の確立」(代表:上田修一慶應大学教授)の実証研究の一つとして行ったものである。

## 注)

1) もうひとつの柱として、大阪資料・古典籍サービスも展開しているが、ビジネス支援サービスと

大阪資料・古典籍サービスとの間には有機的な連関はない。極論をすれば一つの建物に「別居」状態であり、お互いに図書館スペースの圧迫要因ともいえる状態である。

2) サンプル数1,500で信頼度95%の場合のサンプルリング誤差は±2.6以内である。

#### 参考文献

『ビジネス支援図書館の展開と課題』（AVCC ライブラリーレポート）高度映像情報センター，2006，163p.

「特集：ビジネス支援事始」『みんなの図書館』no. 302（2002. 6）



(問7) 来館の頻度は？

- a. ほぼ毎日
- b. 週に1回程度
- c. 月に1回程度
- d. 年に数回程度
- e. 初めてきた

(問7)

(問8) 本日の来館の目的は何ですか？(複数回答可)

- a. 仕事上の調べ物
- b. 個人的な研究
- c. 自分の趣味・教養
- d. 資格試験等の勉強
- e. 学校の勉強
- f. 資料の貸出・返却
- g. その他( )

(問8)

(複数回答可)

(問9) 本日はどの部屋を利用されましたか？(複数回答可)

- a. ビジネス資料室
- b. 図書館協力室
- c. 新聞室
- d. 2階住宅地図・官報室
- e. 大阪資料古典籍室
- f. デジタル情報室
- g. 自習室

(問9)

(複数回答可)

(問 10-1) 館内には蔵書検索用の端末を設置していますが、  
使っていますか？

- a. 使っている
- b. 使ったことがない

(問 10-1)

前問(問 10-1)で(b)と回答された方にお尋ねします。

(問 10-2) 使ったことがない理由は？

- a. 使う必要がなかった
- b. 使い方がわからない
- c. 知らなかった

(問 10-2)

(問 11) 中之島図書館ではインターネットを活用し、情報提供・  
情報発信に力を入れています。

(問 11-1) Web蔵書検索の利用は？

- a. よく利用する
- b. 利用したことがある
- c. 知らなかった

(問 11-1)

(問 11-2) Web横断検索の利用は？

- a. よく利用する
- b. 利用したことがある
- c. 知らなかった

(問 11-2)

(問 11-3) インターネット予約サービスの利用は？

- a. よく利用する
- b. 利用したことがある
- c. 知らなかった

(問 11-3)

(問 11-4) 「ビジネス支援サービス」ページの利用は？

- a. よく利用する
- b. 利用したことがある
- c. 知らなかった

(問 11-4)

(問 11-5) 「おおさかページ」の利用は？

- a. よく利用する
- b. 利用したことがある
- c. 知らなかった

(問 11-5)

(問 11-6) 中之島図書館メールマガジンの登録は？

- a. 登録している
- b. 登録していない
- c. 知らなかった

(問 11-6)

(問 12) 大阪府域には 150 を超える市町村立図書館があります。  
地域の身近な市町村立図書館と、中之島図書館との  
使い分けをされていますか。

- a. している
- b. していない
- c. 知らなかった

(問 12)

Ⅲ. ビジネス支援サービスについてお尋ねします。

(問 13) 中之島図書館がビジネス支援サービスを開始したことを

- a. 知っている
- b. 知らなかった

(問 13)

(問 14) 2 階ビジネス資料室・新聞室の資料のうち、①利用された  
ことのある資料と、今後②充実すべきとお考えの資料に  
ついてお聞かせ下さい。(複数回答可)

- a. 辞事典、 b. 統計類、 c. 名簿・名鑑、 d. 精密住宅地図、
- e. 官報、 f. 社史、 g. 外国語ビジネス資料、
- h. ビジネス関係一般図書、 i. ビジネス関係雑誌、 j. 新聞-全国紙
- k. 新聞-地方紙、 l. 新聞-業界紙、 m. インターネット端末、
- n. オンラインデータベース、 o. その他(具体的にお書き下さい)

(問 14)① 利用したことがある資料  
(複数回答可)

その他( )

(問 14)② 充実すべき資料  
(複数回答可)

その他( )

(問 15) ビジネス関係資料のうち、①利用されたことのある分野と、  
今後②充実すべきとお考えの分野についてお聞かせ下さい。  
(複数回答可)

- a. 経済、 b. 経営、 c. マーケティング、 d. 貿易、 e. 会計、
- f. 各国事情、 g. 株式、 h. 為替、 i. 法律、 j. 統計、 k. 労働、
- l. 書式・様式集、 m. 資格、 n. その他(具体的にお書き下さい)

(問 15)① 利用したことがある分野

(複数回答可)

その他( )

(問 15)② 充実すべき分野

(複数回答可)

その他( )

(問 16) デジタル情報室を利用したことがありますか？(複数回答可)

- a. インターネットの利用
- b. データベースの利用
- c. CD-ROM の利用
- d. ノートパソコンのための電源使用
- e. 知らなかった

(問 16) (複数回答可)

(問 17) 図書館のビジネス支援サービスについて、今後どのようなサービスや機能があればよいと思いますか？

(問 17)

#### IV. 大阪資料・古典籍サービスについてお尋ねします。

(問 18-1) 3階の大阪資料・古典籍室を利用したことがありますか。

- a. 利用したことがある
- b. 利用したことがない
- c. 知らなかった

(問 18-1)

前問(問 18-1)で(b)と回答された方にお尋ねします。

(問 18-2) 利用したことがないのはどのような理由ですか。

(複数回答可)

- a. ビジネス関係の資料や新聞を探しにきたから
- b. どんな資料が置いてあるかわからないから
- c. 入りづらい雰囲気があるから
- d. その他( )

(問 18-2) (複数回答可)

(問 19)① 利用したことがある資料

(複数回答可)

その他( )

(問 19)② 充実すべき資料

(複数回答可)

(問 19) ①利用されたことのある資料と今後②充実すべきと  
お考えの資料についてお聞かせ下さい。(複数回答可)

- a. 大阪府・府内市町村の行政資料、 b. 地図類、
- c. 統計・調査報告書類、 d. 名簿類、 e. 県史・市町村史類、
- f. 参考図書・事典類、 g. 古典籍原本、 h. 雑誌・パンフレット類、
- i. その他(具体的にお書き下さい)

その他( )

(問 20) 大阪資料・古典籍室では、資料展や講演会を開催して  
いますが、それらに参加(観覧)したことがありますか？

- a. 資料展示会(文芸ホール)、 b. 小展示会(大阪資料古典籍室 1)、
- c. 講演会、 d. 古文書講座

(問 20)① 参加した(見た)ことがある

(複数回答可)

(問 20)② 参加した(見た)ことがない

(複数回答可)

(問 20)③ 知らなかった

(複数回答可)

V. 本日お受けになったサービス等についておうかがいします。

\* 今日ご利用になった図書館のサービスにあなたはどの程度満足なさいましたか。満足度の度合いに○印をつけてください。

ご利用になったサービス等	どの程度満足しましたか？				左の項目はあなたにとって 大切ですか？	
	大変満足	満足	不満	大変不満		
(1) 図書館を利用できる時間・曜日は、あなたにとって 利用しやすいものでしたか。	4	3	2	1	大切である	大切でない
(2) 図書館の案内表示を見て、利用したい資料の場所 やサービスがすぐにわかりましたか。	4	3	2	1	大切である	大切でない
(3) あなたは、この図書館で読みたい資料、借りたかっ た資料を見つけられましたか。	4	3	2	1	大切である	大切でない
(4) この図書館の資料は、あなたの調べ物に役立ちま したか。	4	3	2	1	大切である	大切でない
(5) 職員の説明、対応は分かりやすいものでしたか。	4	3	2	1	大切である	大切でない
(6) あなたは今日、図書館の利用目的を達成されまし たか。	4	3	2	1		

VI 中之島図書館の運営やサービスについて、ご意見があればご記入下さい。





ご協力ありがとうございました。