

千代田図書館に関するアンケート調査報告

辻慶太（国立情報学研究所 人間・社会情報研究系：keita@nii.ac.jp）

本研究は、東京都千代田区の新千代田図書館に対するニーズを、現利用者・区民・通勤/通学者を対象に、広く調査したものである。アンケート調査の結果、レファレンス・サービスの認知度はかなり低いものの、利用した人の満足度は高く、情報技術を駆使した新サービスに対するニーズは全般に高いもののヘビーユーザーには抵抗があること、また図書館利用者は書籍購入に積極的であり、図書館で借りた本を後日購入する場合も多いこと等が分かった。

1. はじめに

本研究は、国立情報学研究所が東京都千代田区より受けた受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」における調査結果の一部を拡充し報告するものである。千代田図書館は、新築される合同庁舎に2007年に移転する予定だが、新規開館に伴って、より良いサービスが実現できるよう、現在の利用者・住民・千代田区在勤/在学者のニーズ調査を行った。

千代田区は2000年10月1日現在、夜間人口36,035人であるのに対し、昼間人口は855,172人にのぼり、また8割近くが商業地区に分類される日本有数のオフィス街である²⁾。また世界的にも珍しい古書店街の神田神保町が近辺にある。こうした特殊性はあるものの、大都市における公共図書館の例としてある程度一般性があり、また新しい情報技術を利用したサービスのニーズ調査はまだ少ないと考え、今回調査結果を報告する。

ちなみに2003年度における現千代田図書館の利用登録者は16,295人、蔵書冊数は140,026、年間貸出冊数は111,585である²⁾。建物の構造としては、区役所との合同庁舎内にあることを反映してか、4階に渡り、貸出カウンターは1階、参考調査室は2階にある。基本的に月曜が休館、火～土は9～19時、日曜9～17時開館である。

2. 調査方法

アンケートは次の4種類を行った。即ち、(1)来館者調査、(2)郵送による区民調査、(3)インターネットを用いた千代田区区民/在勤・在学者調査、(4)千代田図書館周辺の通行者を対象とした調査、の4つである。(1)は主に現千代田図書館のコアな利用者を想定対象とし、(2)は主に非利用者の住民を、(3)は非利用者でかつインターネット等の情報ツールを使いこなしている先行者を、(4)は非利用者でかつ地理的に新千代田図書館を利用できる可能性が高い人々を、を想定して行っている。(1)の来館者調査の有効回答者数は329人であった。(2)の郵送による区民調査は、住民基本台帳から無作為抽出した1,000人にアンケートを郵送す

る形で行った。有効回答者数は214人であった。(3)のインターネットによる調査は、Yahoo! Japanが全国から募集したモニターの中で、千代田区民あるいは千代田区に在勤/在学中の人を抽出し、彼らに自宅からインターネットに接続して答えてもらったものである。アンケートを呼びかけた266人に対して、232人が有効回答者となった。(4)の周辺通行者の調査は、現千代田図書館から半径300m以内にある3地点で行った。有効回答者数は220人であった。調査実施日はいずれも平成16年2月中頃である。アンケートの質問・選択肢のうち、来館者対象のものを付録に挙げた。

3. 結果

結果は表3のようになった。4つの調査ではそれぞれ質問内容を多少変えざるを得なかったもので、全項目で4つの結果が並んでいる訳ではない。

以下では既存サービスの認知度、新しいサービスに対するヘビーユーザーの反応、書籍購入と図書館利用の関係を主に取り上げたい。

3.1 既存サービスの認知度

表3の(7)からILLの認知度は来館者の間でも37.7%の人にしか知られておらず、またレファレンス・サービスに至っては13.1%にしか知られていないことが分かる。また郵送調査やYahoo!による調査では3%代の人にしか知られていない。だがレファレンス・サービスを利用した人の満足度は表3の(8)に示したように非常に高い。今後の図書館のあり方として、レファレンス・サービスを重視する流れがあるが、サービス自体は既にある程度充実していることが考えられる。今後は、図書館内でのレファレンス・カウンターの位置なども含め、サービスの存在自体の周知に配慮する必要があるだろう。

3.2 新サービスとヘビーユーザー

表3の(4)から分かるように郵送調査の回答者やYahoo!の回答者の多くは千代田図書館を利用しておらず、また(5)から分かるように、図書館自体をあまり利用しない人も比較的多い。そうした点を考えると、表3の(12)から(16)に挙げた新しいサービスは、現在図書館を利用していない人により歓迎されている傾向があると思われる。そこで来館者の結果を利用頻度別に分類し、(12)から(16)のサービスに対するニーズを調べてみた。結果は表1のようになった。表1から、ネット接続可能な区画に関しては、週1回以上千代田図書館を利用するヘビーユーザーの21.4%が設置に反対していることが分かる。またカフェや自販機に関しては32.0%が設置に反対している。商用デー

データベースやメール通知サービス, またインターネット端末に関しては利用頻度とニーズの間に大きな相関は見られない。ヘビーユーザーの多くは, データベースを用いた調べ物や, 自分の関心に合った新着図書情報の受信には肯定的であるものの, 図書館がネットカフェのような状態になることには抵抗があるのかもしれない。今後公共図書館を市民の情報基盤としていく上で考慮する必要があるだろう。

表1. 利用頻度別のニーズ

商用データベースのニーズ		
	利用したい	利用したいとは思わない
週1回以上	57.3	52.4
月1~3回	53.9	49.4
月1回未満	59.2	49.3
インターネット端末のニーズ		
	増やしてほしい	減らしてほしい
週1回以上	34.0	1.0
月1~3回	36.4	0.0
月1回未満	43.7	0.0
無線LAN等ネット接続可能な区画のニーズ		
	設置してほしい	設置してほしくない
週1回以上	28.2	21.4
月1~3回	28.6	9.7
月1回未満	52.1	4.2
メール通知サービスのニーズ		
	利用したい	メールは使えるが利用したくない
週1回以上	55.3	20.4
月1~3回	58.4	20.1
月1回未満	54.9	25.4
カフェや自販機のニーズ		
	設置してほしい	設置してほしくない
週1回以上	45.6	32.0
月1~3回	64.9	16.2
月1回未満	69.0	8.5

3.3 書籍購入と図書館利用

受託研究では, 神田神保町書店街との連携を視野に入れ, 書籍購入と図書館利用に関する調査も行った。表2は来館者を対象に, 一ヶ月に購入する本の冊数と図書館で借りる冊数をクロス集計したものである。両者には若干の相関があるように見える。ここで毎月1~2冊を1冊, 3~5冊を3冊, 6~10冊を6冊, 21冊以上を21冊として仮に計算すると, 来館者328人(未回答者を除いた)は合わせて1,468冊借りる一方で, 678冊購入していることになる。一人当たりの購入冊数は2.07である。一方, 他の3つの調査で表3の(5)のように「図書館自体をあまり利用しない」と回答した81人の購入冊数を同様に計算すると, 一人当たり1.79冊であり, こちらの方が低かった。

表3の(6)のとおり, 図書館で借りた本あるいはそれと関連する本を, 後日たまたま購入すると答えた人は来館者の43.2%にのぼる。また表3の(11)のとおり, 来館者の31.9%が周辺書店で買える本の検索システムを是非使ってみたいと答えている。表3の(4)などから, 他の調査の回答者があまり図書館を利用しない人であると仮定すると, 図書館の利用者は本の購入に対して, 非利用者より

積極的であると言える。図書館利用者は元々本好きで, 図書館がなかったらすべて購入していたという可能性はあるものの, 上記の結果は, 図書館が出版売上げを圧迫しているという批判に対する若干の反論材料となるかもしれない。

表2. 来館者の購入冊数と図書館で借りる冊数

借\買	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21+	総計
0	19	24	18	0	0	0	61
1-2	14	43	13	3	1	0	74
3-5	13	32	21	5	1	1	73
6-10	7	31	19	9	1	0	67
11-20	7	8	10	4	4	1	34
21+	2	4	10	3	0	0	19
総計	62	142	91	24	7	2	328

4. おわりに

本研究では, 千代田図書館に関するアンケート調査結果を紹介し, 新しいサービスに対するニーズ, 書籍購入と図書館利用に関する分析を試みた。今後は利用者の特性を細分し, 図書館に求められているサービス, 出版流通・社会における位置付けをさらに検討したい。

表3. 主なアンケート回答結果(%)

(1) 回答者の年齢				
	来館者	郵送	Yahoo!	通行者
10代	10.6	0.5	3.4	15.9
20代	10.9	11.2	35.3	15.9
30代	15.5	15.4	41.8	10.9
40代	19.8	15.0	13.8	14.5
50代	22.8	19.6	5.6	14.5
60代	16.4	18.2	0.0	11.4
70歳以上	4.0	19.2	0.0	16.4
無回答	0.0	0.9	0.0	0.5
(2) 回答者の職業				
	来館者	郵送	Yahoo!	通行者
会社員	43.8	22.4	67.7	33.6
公務員	5.2	12.1	6.9	0.9
自営業	6.4	20.6	1.7	4.1
自由業	7.0	4.2	0.9	6.8
アルバイト・パート	5.8	5.1	6.9	5.0
専業主婦・主夫	7.6	12.1	2.6	7.3
学生	13.4	2.3	10.3	25.9
無職	7.6	13.1	1.3	11.8
その他	3.3	6.5	1.7	3.6
無回答	0.0	1.4	0.0	0.9
(3) 千代田図書館の利用頻度1				
	来館者			
ほぼ毎日	4.0			
週1~3回	27.4			
月1~3回	46.8			
年に数回	10.6			
ほとんど利用しない	1.2			
今日が初めて	9.7			
無回答	0.3			
(4) 千代田図書館の利用頻度2				
	郵送	Yahoo!	通行者	
週1回以上	2.3	3.0	3.6	
月1~3回	10.7	3.9	5.0	
利用したことはある	38.3	19.4	14.1	
利用したことはない	48.1	73.7	77.3	
無回答	0.5	0.0	0.0	

(5) 千代田図書館を利用しない理由				
	郵送	Yahoo!	通行者	
場所を知らなかった	35.9	71.9	21.8	
自宅・勤務地から遠い	23.3	19.9	29.4	
他の図書館を利用している	21.4	31.0	44.7	
図書館をあまり利用しない	32.0	18.7	11.8	
図書が充実してなさそう	4.9	1.8	0.0	
サービスが良くなさそう	0.0	0.6	0.6	
機会がなかった	25.2	15.2	6.5	
その他	11.7	2.3	1.8	
無回答	0.0	0.0	0.6	
(6) 千代田図書館で借りた本等の書店での購入経験				
	来館者	郵送	Yahoo!	
よくある	5.5	4.2	0.9	
たまにある	43.2	22.9	9.1	
ない	42.9	61.2	90.1	
無回答	8.5	11.7	0.0	
(7) 千代田図書館におけるサービスの認知度				
	来館者	郵送	Yahoo!	通行者
質問への応答サービス	13.1	3.4	3.0	12.7
他館からの取り寄せ	37.7	15.6	20.7	20.5
ネットでの貸出予約	40.4	16.9	19.4	26.4
3つとも知らなかった	40.4	55.7	69.0	67.3
無回答	2.1	8.4	0.0	0.5
(8) 質問への応答サービスを利用した人の満足度				
	来館者	郵送	Yahoo!	
非常に満足	47.8	33.3	50.0	
やや満足	43.5	0.0	50.0	
やや不満	8.8	66.7	0.0	
非常に不満	0.0	0.0	0.0	
(9) 閉館時間に対する評価				
	来館者	郵送	Yahoo!	通行者
適当である	63.2	57.5	34.5	50.5
早くから開いてほしい	0.9	0.5	1.7	2.3
遅くまで開いてほしい	32.2	25.2	57.3	42.7
分からない	2.7	13.6	6.5	4.5
無回答	0.9	3.3	0.0	0.0
(10) 千代田図書館の蔵書を増やしてほしい資料				
	来館者	郵送	Yahoo!	通行者
就職活動に役立つ資料	4.0	2.3	9.1	9.1
起業・NPO 設立など	7.0	1.5	13.4	5.5
データベース検索など	9.4	6.8	19.4	15.5
パソコンの使い方	13.7	7.6	21.6	12.3
子どもの成長・子育て	4.9	6.4	6.0	7.3
健康・介護の為の資料	14.0	11.3	14.2	17.3
科学・技術系専門資料	12.8	4.0	10.8	12.7
人文・社会系専門資料	19.5	6.8	12.1	17.7
小説	32.5	14.9	26.3	32.3
趣味・娯楽	39.2	20.4	37.1	34.1
受験用参考書	6.1	2.5	3.4	8.6
五大紙以外の新聞	10.9	2.3	5.6	9.5
その他	14.0	4.7	7.3	16.4
(11) 周辺書店等の本の検索システムのニーズ				
	来館者	郵送	Yahoo!	
ぜひ利用したい	31.9	17.8	18.5	
利用してみたい	34.3	36.0	52.6	
利用したいとは思わない	17.0	14.5	10.8	
わからない	15.8	25.2	18.1	
無回答	0.9	6.5	0.0	
(12) 商用データベースのニーズ				
	来館者	郵送	Yahoo!	
有料でも利用したい	5.8	3.3	2.6	
無料なら利用したい	50.5	38.8	78.4	
利用したいとは思わない	15.5	19.6	9.1	
分からない	26.1	30.8	9.9	

無回答	2.1	7.5	0.0
(13) インターネット端末のニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
増やしてほしい	37.4	31.8	66.4
減らしてほしい	0.3	0.9	0.0
現在の台数でよい	32.5	16.8	12.9
分からない	27.1	42.1	20.3
その他	1.5	1.9	0.4
無回答	1.2	6.5	0.0
(14) 無線 LAN 等ネット接続可能な区画のニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
設置してほしい	33.4	31.8	61.6
設置してほしくない	12.5	6.1	3.0
どちらでもよい	38.9	25.2	28.4
分からない	12.2	27.1	4.7
その他	1.2	2.8	2.2
無回答	1.8	7.0	0.0
(15) メール通知サービスのニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
利用したい	56.5	39.3	66.4
電子メールは使えるが 利用したいとは思わない	21.6	18.7	33.6
電子メールは使えない	18.8	29.0	0.0
その他	1.5	3.7	0.0
無回答	1.5	9.3	0.0
(16) カフェや自販機のニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
設置してほしい	59.9	54.2	71.1
設置してほしくない	19.5	8.4	7.3
どちらでもよい	16.7	23.8	19.4
分からない	2.7	5.1	1.7
その他	0.6	2.3	0.4
無回答	0.6	6.1	0.0
(17) 予約本の宅配サービスのニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
有料でも利用したい	7.0	13.1	9.5
無料なら利用したい	57.8	52.8	78.0
利用したいとは思わない	24.3	16.4	9.1
分からない	8.8	10.3	3.4
無回答	2.1	7.5	0.0
(18) 駅や町中の返却ポストのニーズ			
	来館者	郵送	Yahoo!
ぜひ利用したい	53.2	37.9	57.8
利用してみたい	19.8	29.4	33.2
利用したいとは思わない	19.5	13.1	3.0
分からない	6.7	13.6	6.0
無回答	0.9	6.1	0.0

謝辞

受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」の委員である根岸正光教授(NII)、山本毅雄教授(同)、高野明彦教授(同)、相澤彰子教授(同)、葉袋秀樹教授(筑波大学)、宇於崎勝也講師(日本大学)、小西和信次長(NII)、川瀬正幸課長(同)からは、アンケート設計に関して多くの貴重なアドバイスを頂きました。

参考文献

- 1) 国立情報学研究所新千代田図書館検討委員会編(2004)『新千代田図書館調査研究報告書：受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」』国立情報学研究所, 169p.
- 2) 千代田区(2003)『事務事業概要：平成 15 年版』千代田区, 268p.

付録 来館者調査票の質問と選択肢（紙面の都合上、改行その他体裁は実際の調査票とは変えてある）

問1. 「千代田図書館」をどの程度利用していますか。（1つだけ）
 (1)ほぼ毎日 (2)週1~3回程度 (3)月に1~3回程度 (4)年に数回程度 (5)ほとんど利用しない (6)今日が初めて 問6へ

問2. どの曜日に利用することが多いですか。（1つだけ）
 (1)火~金曜日 (2)土曜日 (3)日曜日 (4)特に決まっていない

問3. 「千代田図書館」に1回あたりどのくらい滞在することが多いですか。（1つだけ）
 (1)15分以内 (2)15~30分くらい (3)30分~2時間以内 (4)2~6時間以内 (5)6時間以上

問4. 「千代田図書館」の資料を利用する主な目的は何ですか。（いくつでも）
 (1)仕事のための調査や研究 (2)受験勉強 (3)就職情報の収集 (4)育児・介護情報の収集 (5)自分の知識・教養を深めるため
 (6)娯楽として (7)宿題・自由研究のため (8)その他()

問5. 閲覧あるいは借りた本や、それに関連した本を、後日書店で購入されたことがありますか。（1つだけ）
 (1)よくある (2)たまにある (3)ない

問6. 「千代田図書館」では、以下のようなサービスをこれまで行ってきていますが、あなたは、このことをご存知でしたか。知っているもの全てお答えください。（いくつでも）
 (1)「PFIに関する本はあるか?」「<木天蓼>は何とよむか?」といった質問に答えるサービス
 (2)都立中央図書館や他の市区町村立図書館所蔵の圖書の取り寄せ
 (3)インターネットによる本の貸出予約 (4)3つとも知らなかった

付問6-1. (上で「知っている」と回答された方にお尋ねします。) 上記サービスの利用・感想は以下のどれですか。（1つだけ）
 (1)利用したことがあり、非常に満足した (2)利用したことがあり、やや満足した (3)利用したことがあるが、やや不満だった
 (4)利用したことがあるが、非常に不満だった (5)利用したことがない

問7. 「千代田図書館」の開館時間は、火~土が午前9時から午後7時まで、日曜が午前9時から午後5時までとなっていますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）
 (1)適当である (2)もっと早くから開いてほしい (3)もっと遅くまで開いてほしい (4)わからない

問8. 「千代田図書館」の蔵書を増やしてほしい資料はどれですか。（いくつでも）
 (1)就職活動に役立つ資料 (2)起業・NPO設立に役立つ資料 (3)データベースの検索方法など調べ物のノウハウに関する資料
 (4)パソコンの使い方に関する資料 (5)子どもの成長・子育てに役立つ資料 (6)健康・介護のための資料
 (7)科学・技術系専門資料 (8)人文・社会系専門資料 (9)小説 (10)趣味・娯楽 (11)受験用参考書
 (12)五大紙(朝日、読売、毎日、日経、産経)以外の新聞() (13)その他()

問9. 「千代田図書館」周辺の書店・古書店で購入できる本を検索できるシステムが図書館内にあったら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）
 (1)ぜひ利用したい (2)利用してみたい (3)利用したいとは思わない (4)わからない

問10. 日経新聞記事データベース、帝国データバンク企業情報などの商用データベースが図書館で検索できるとしたら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）
 (1)無料でも利用したい (2)有料なら利用したい(利用可能な1件当たりの値段: ¥) (3)利用したいとは思わない
 (4)わからない

問11. 現在「千代田図書館」には、インターネットに接続するパソコンを2台設置していますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）
 (1)増やしてほしい (2)減らしてほしい (3)現在の台数でよい (4)わからない (5)その他()

問12. ご自分のノートパソコンを持ち込んで、インターネットに接続できる区画を図書館内に設置することについて、あなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）
 (1)設置してほしい (2)設置してほしくない (3)どちらでもよい (4)わからない (5)その他()

問13. 新しく図書館に入った本の中であなたの興味に合う本の情報や、イベント・各種図書館情報を、電子メールで自動的にお知らせするサービスについてあなたはどうお考えですか。（1つだけ）
 (1)利用したい (2)電子メールは使えるが利用したいとは思わない (3)電子メールは使えない (4)その他()

問14. 図書館の一部にカフェや自販機を設置することについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）
 (1)設置してほしい (2)設置してほしくない (3)どちらでもよい (4)わからない (5)その他()

問15. 電話やインターネットで予約した本が、宅配サービスでご自宅まで届くとしたら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）
 (1)無料なら利用したい (2)有料でも利用したい(利用可能な1冊当たりの値段: ¥) (3)利用したいとは思わない
 (4)わからない

問16. 駅や町中に、返却用のポストを設置したら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）
 (1)ぜひ利用したい (2)利用してみたい (3)利用したいとは思わない (4)わからない

問17. 図書館について、何かご要望はありますか。ご自由にお書き下さい。

F1. 性別 (1)男性 (2)女性
 F2. 年齢 (1)10代 (2)20代 (3)30代 (4)40代 (5)50代 (6)60代 (7)70歳以上
 F3. 職業 (1)会社員 (2)公務員 (3)自営業 (4)自由業 (5)アルバイト・パート (6)専業主婦・主夫 (7)学生 (8)無職 F5へ
 (9)その他()
 F4. 勤務地・通学地 (1)千代田区内 (2)千代田区外
 F5. 居住地 (1)千代田区内 (2)千代田区以外の区 (3)東京都内(23区外) (4)都外
 F6. 1ヶ月あたりの本の購入冊数(雑誌は除く)
 (1)1~2冊 (2)3~5冊 (3)6~10冊 (4)11~20冊 (5)21冊以上 (6)あまり本は買わない
 F7. 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数(千代田図書館以外も含む)
 (1)1~2冊 (2)3~5冊 (3)6~10冊 (4)11~20冊 (5)21冊以上 (6)ほとんど本は借りない
 F8. インターネットの利用状況(いくつでも)
 (1)パソコン経由で利用している (2)携帯電話経由で利用している (3)利用したいと考えているが、まだ利用していない
 (4)利用していないし、利用するつもりもない

