# NDL参考図書室アンケート調査結果

I. 概要　III. 分析―その1
II. 集計　IV. 分析―その2

尾崎広一　宮島安世
岡田三夫　沼田　良

## I. 概　　要

参考書誌部一般参考課では，去る3月，3日間にわたって参考図書室の利用者に対するアンケート調査を実施した。同様の調査は昭和45年以来行われていなかったので，現在の利用実態を把握し，別館完成後の同室のあり方を検討するための基礎データを得ることが調査の目的であった。以下はこのアンケート調査の結果報告である。

全部で八つの質問を設定し，うち六つを選択式，二つを記述式とした。これらの設問の主な狙いは，利用者はどのような調査のために来室し、どの分野の資料をよく利用するか，また，これに対し，参考図書室の排架資料がどのように対応しているかを明らかにする点にあった。アンケート票は文末にそえた。

調査日は，昭和59年3月9日(金)，12日（月）および15日（木）に設定し，この3日間の全入室者を対象とした。アンケート用紙の配布担当者を一名置き，利用者が入室する際に用紙を一人一人に手渡し，退室時にそなえつけの回収箱へ入れてもらう方法を採った。ただし，調査日の3日間に複数回来室した場合でも，一回限りの記入とした。

アンケートの回収率は**図表1**のとおりである。

図表 1

| | 配布数 | 回収数 | 回収率 |
|---|---|---|---|
| 3月9日 | 200 | 183 | 91.5(%) |
| 3月12日 | 177 | 160 | 90.4(%) |
| 3月15日 | 143 | 138 | 96.5(%) |
| 計 | 520 | 481 | 92.5(%) |

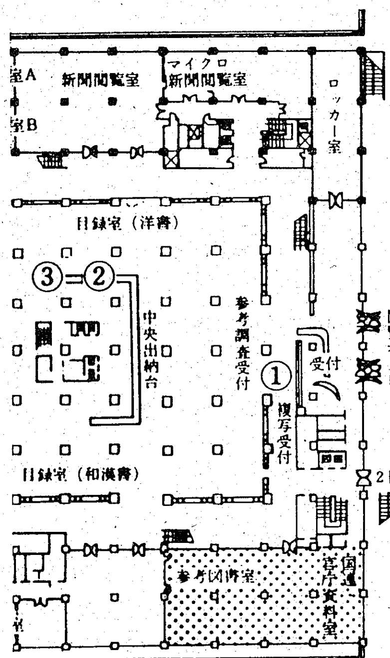
前述のようにアンケート用紙の配布を，1人1回としたため，3月12日および15日の配布数は9日のそれよりもかなり少なくなっている。

アンケート結果の集計・分析に入る前に，参考図書室の概要を示せばつぎのとおりである。同室は昭和36年，国立国会図書館が現在地に移転した後,「一般参考室」として発足し，昭和43年全館完成時に「参考図書室」と改称し現在に至っている。**図表2**にみるように，2階中央に閲覧目録，中央出納台，参考調査受付(レファレンス・デスク）を含む目録ホールがあり，これを取り囲む形で各種専門室が配置されている。この中で参考図書室

は，国連・官庁資料室とともに2階南側に位置し，同室と利用者の入口およびサービスカウンターを共有している。カウンター業務は参考書誌部一般参考課の担当であり，ローテーションで常時1名が配置されている（別に国連・官庁資料室の担当者が1名，同じカウンターに座る）。座席数は76席，排架資料は図書館学およびアジア・アフリカ関係を除く総記，人文・社会科学部門の内外基本参考図書である（昭和59年3月現在，和書，約5,600冊，洋書約4,800冊）。

図表 2

**2階平面図**




同室は，このように一般参考部門とともに，人文・社会科学部門の開架参考図書室でもあるため利用者が多く，かつ利用者数は年を追って増加してきた。ちなみに，一日当たりの同室利用者数は，昭和48年度が119人で，58年度は190人と増えている。この数値は，同室利用者の延べ人数ではない。延べ人数は，これより20〜30%増であろう。

## II. 集　計

3日間行ったアンケートの結果を，設問にそって簡単にまとめると以下のとおりである。

〔設問1．当室をどの位の頻度で利用するか〕（**図表3**）

a，来館の際は必ず，b，来館の際2度に1度くらい，c，たまに，d，はじめて，e，来館するのもはじめて，の5項目から選んでもらった。結果は，a，b，cおよびd+eがほぼ均等の割合であった。

〔設問2．参考図書室に何を調べに来たか〕

この設問では記入例を示して，さしつかえない範囲で回答を具体的に記述してもらい，それを集計するという方法をとった。利用者はどのような種類の調べもののために参考図書室に来室するか，またどの分野の資料をよく利用するかという二つの観点から，回答を集計した。なお，この設問2の回答は記述のくわしさにかなりのバラつきがあるため，以下の集計はおおまかな利用の傾向を示すものと受取って頂きたい。

まず，調査の種類から次の区分をたて，回答を当てはめていった。カッコ内の数字は3日間のトータルである。

1．文献の所蔵，書誌事項等の調査（135件）

図表 3

| 設問 1. 利用頻度 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 来館の際は必ず | 46 | 48 | 24 | 24.5% |
| b. 2度に1度くらい | 41 | 28 | 30 | 20.6% |
| c. たまに | 49 | 38 | 48 | 28.1% |
| d. はじめて | 37 | 34 | 25 | 19.9% |
| e. 来館するのもはじめて | 10 | 4 | 10 | 5.0% |
| 記入なし | 0 | 8 | 1 | 1.9% |
| 合計 | 183 | 160 | 138 | 100% |

（単位:人）

1a. 前もって求める書名，著者名などがわかっている文献の確認あるいは所蔵調査。主として総合目録，蔵書目録を利用する。(65件)

1b. 特定主題に関する図書，あるいは雑誌・新聞記事を捜すもの。主題書誌・索引類を主として利用する。(70件)

2．統計の調査（57件）

統計データを求めるもの。

3．団体の調査（74件）

企業，労働団体，教育機関など各種団体・機関についての調査。団体ダイレクトリーを主として利用する。

4．人物の調査（93件）

人物に関する調査。家系，著作権者，姓名のよみなどを調べるという回答など。「人物に関する文献を調査する」(『人物文献索引』などの利用）という回答は，1bと4の両方に該当するものとして数えた。

5．語彙，語句の調査（47件）

国語辞典，外国語辞典の利用や外来語，新語，ことわざなどを調べるという回答をここに含めた。

6．その他の事実調査（122件）

地名，歴史的事件，世論調査，各種シンボル，風俗習慣などの調査。地図，年表の利用。「百科事典の利用」とだけ書いて，特に具体的に調査内容を併記していない回答もここに含めた。なお，この事実調査に利用されたと思われる資料の内訳は地名事典13件，百科事典10件，年鑑年表類10件，以下，風俗・年中行事の事典，各国要覧類と続いている。

7．国連・官庁資料の利用，その他（55件）

内外の官庁資料，国際機関資料の利用など。電話帳の利用はここに含めた。

この区分から3日間の回答をグラフ化したものが**図表 4**である。

次に，回答内容から利用したと思われる資料の主題分野を推定し，国立国会図書館分類表の大綱目で区分してみた。A（政治・法律）44件，D（経済・産業）143件，E（社会・労働）17件，F（教育・ス

ポーツ）12件，G（歴史・地理）106件，H（哲学・宗教）23件，K（芸術・語学・文学）67件，M（自然科学一般）17件，U（総記）75件，それに利用資料が個々の主題分野に特定できない回答を×（46件）として，一覧したのが**図表5**である。

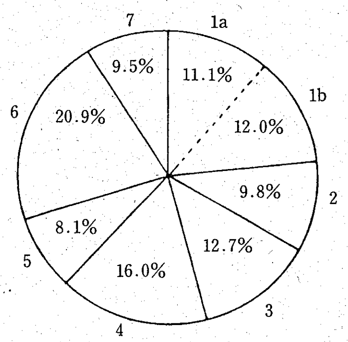
**図表4**で特徴的なのは，目録，書誌類の利用と共に，団体および人物の調査が多いことである。また，分類別に見た利用資料の一覧からは，EおよびF分野の利用が著しく少ないことが読みとれる。

〔設問3．調べものは当室の資料で間に合ったか〕（**図表6**）

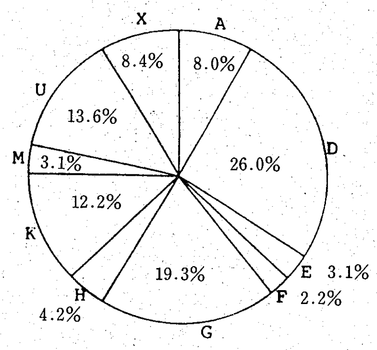
3日間のトータルでみると，間に合った人がほぼ6割，間に合わなかった人（b+c）が3割強になっている。この比率は各調査日毎にみても大きな違いはなかった。間に合わなかった理由および他室を利用した人がその室で間に合ったかどうかは不明である。

〔設問4．当室以外の施設の利用〕（**図表7**）

**図表4**




**図表5**




**図表6**

| 設問3．充足度 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 間に合った | 116 | 97 | 82 | 60.2% |
| b. 間に合わなかった | 41 | 36 | 35 | 22.9% |
| c. 他室を利用した | 16 | 18 | 15 | 10.0% |
| 記入なし | 9 | 15 | 10 | 6.9% |
| 合　計 | 182 | 166 | 142 | 100　% |

（単位:件）

図表 7

| 設問 4. 他 施 設 併 用 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 中央出納台 | 126 | 92 | 89 | 55.9% |
| b. 国連・官庁資料室 | 9 | 10 | 11 | 5.5% |
| c. そ の 他 | 41 | 44 | 47 | 24.0% |
| 記入なし | 30 | 33 | 17 | 14.6% |
| 合　計 | 206 | 179 | 164 | 100 % |

(単位:件)

図表 8

| 設問 5. 案　内 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 以前から知っていた | 107 | 93 | 75 | 57.3% |
| b. 参考調査受付で | 39 | 32 | 32 | 21.5% |
| c. 中央出納台で | 21 | 15 | 11 | 9.8% |
| d. そ の 他 | 13 | 10 | 17 | 8.3% |
| 記入なし | 2 | 10 | 3 | 3.1% |
| 合　計 | 182 | 160 | 138 | 100 % |

(単位:人)

図表 9

| 設問 6. 資 料 排 架 状 態 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 見つけやすい | 49 | 42 | 31 | 25.4% |
| b. 普　通 | 110 | 92 | 87 | 60.1% |
| c. 見つけにくい | 20 | 17 | 16 | 11.0% |
| 記入なし | 3 | 10 | 4 | 3.5% |
| 合　計 | 182 | 161 | 138 | 100 % |

(単位:人)

図表 10

| 設問7. 和 洋 の 別 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 3/9 | 3/12 | 3/15 | 三日間の集計 |
| a. 和　　書 | 126 | 121 | 99 | 72.2% |
| b. 洋　　書 | 19 | 10 | 17 | 9.6% |
| c. 両　　方 | 24 | 17 | 16 | 11.9% |
| 記入なし | 12 | 12 | 6 | 6.3% |
| 合　　計 | 181 | 160 | 138 | 100　% |

（単位:人）

各調査日とも，過半数の人が中央出納台を利用しているが，書庫出納方式をとっているのでこれは当然の数値であろう。参考図書室の一隅にある国連・官庁資料室の利用者が5.5%と少ないのは，所管資料の特殊性によるものと思われる。その他（24%）の中で利用が多いのは新聞閲覧室，科学技術資料室，アジア・アフリカ資料室，法令議会資料室などであった。

〔設問5．当室をどこで案内されたか〕（**図表 8**）

以前から当室を知っていた人が6割近くで圧倒的に多く，つぎに多いのが参考調査受付で案内された人（約2割）であった。

〔設問6．当室資料の排架状態について〕（**図表 9**）

見つけやすいと普通を合わせると8割強になるが，これは思ったよりは高い割合であった。ただし，この判断は比較の対象をどこにおいたかによって大きく違ってくる。当館内の他施設と比べた人もあろうし（例えば，中央出納台），普段利用している他館と比較した人もあろう。設問をもう少し工夫すべきであった。

〔設問7．和書，洋書のいずれを利用したか〕（**図表10**）

和書のみを利用した人が7割強であったのに比べて，洋書のみの利用者は1割にも満たない。ただし，両方とも利用した人を加えると洋書の利用者は2割を超える。なお，当室排架資料の和・洋の構成比は，前述のとおり約5対4である。

〔設問8．資料に対する意見，要望〕

アンケートの最後に，資料に対する意見，要望を記述する欄を設けたが，記述のあったもの145件のうち約80%は資料や施設と直接には関係のないものであった。一応ここでは，資料，施設に関連するものを大別し，要望の多い順に列挙しておく。（　）内は件数。

最新版の迅速な排架を求めるもの（22），辞典・事典類の充実（14），施設に対する要求（12），書誌類の拡充（7）の順となっている。この他に，分野や資料を特定せず一般的に資料の拡充を望むものが25件もあり，さらに，年鑑，統計類の遡及排架（いわゆるバック・ナンバーの排架）を求めるものなども多く，参考図書（室）の拡充を求める声が圧倒的であった。また，施設に対する要求の中

には，つぎのようなものがあった。書架の最上段，最下段は利用しにくい。排架にはゆとりをもってほしい，さもないと探しにくいし本もいたむ。部屋が暗い。案内図がわかりにくい等。

以上の集計をもとに，つぎのIIIで，調査目的および利用資料の傾向とその充足度を分析し，更にIVでは，はじめての利用者について詳細な分析を行ってみたい。

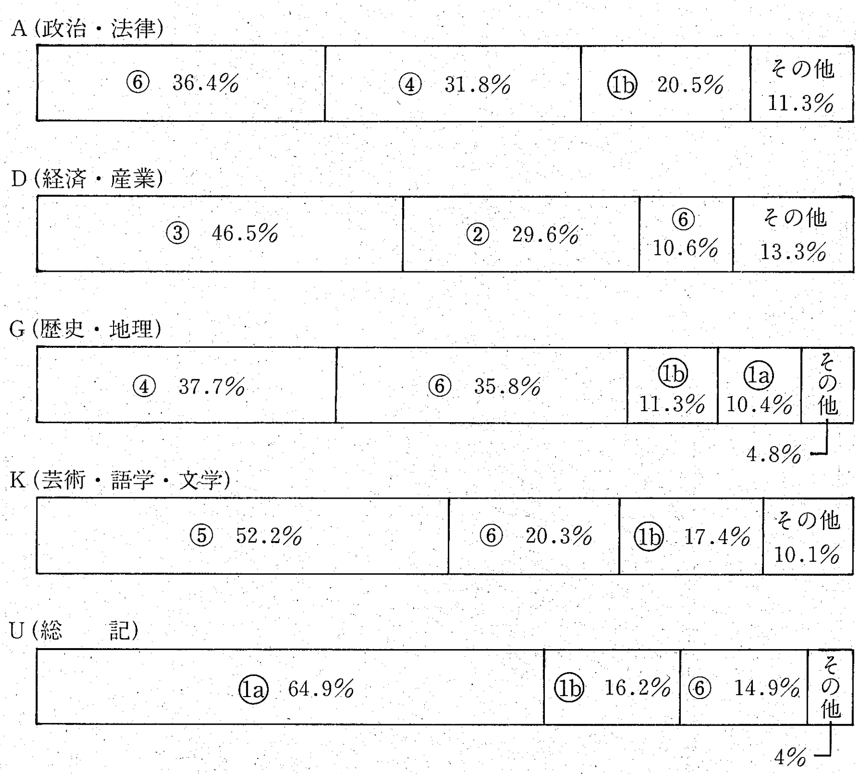
## III. 分　　析　—その1

設問2について，以下の二つの側面から分析をした。その際，アンケート用紙の配布方法との関係上，全調査日の総合集計を基礎にした。

〔1〕．分類（NDLC）別にみた調査目的の内訳

利用者は，それぞれ如何なる調査を目的として来室したのかを，分類別に分析したのがつぎの**図表11**である。

**図表 11**




（注：各分野とも、10%に満たないものは一括して“その他”とした）

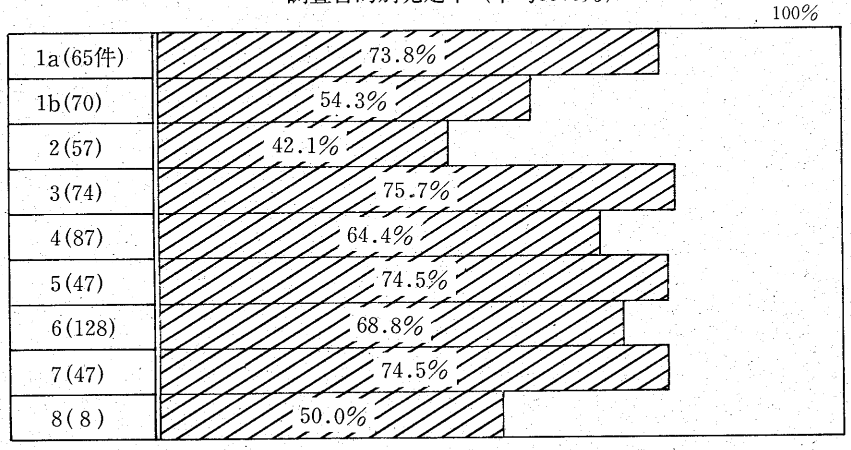
なお，利用度の低い分野(E,F,H)，自然科学分野の(M)，および分野を特定できない（X）は除外した。

この図表には，各分野における調査目的の傾向が明確に表われている。Aでは⑥事実調査および④人物調査，Dでは③企業・団体の調査と②統計調査，Gでは④人物調査並びに⑥事実調査が圧倒的に多い。Kでは⑤語彙・語句の調査が過半数を占め，Uにおいては①書誌的事項の調査だけで80%を超えている。

また，調査目的に着眼してみると，⑥（事実調査）は各分野に満遍なく顔を出しており，逆に1a（総合目録等）および

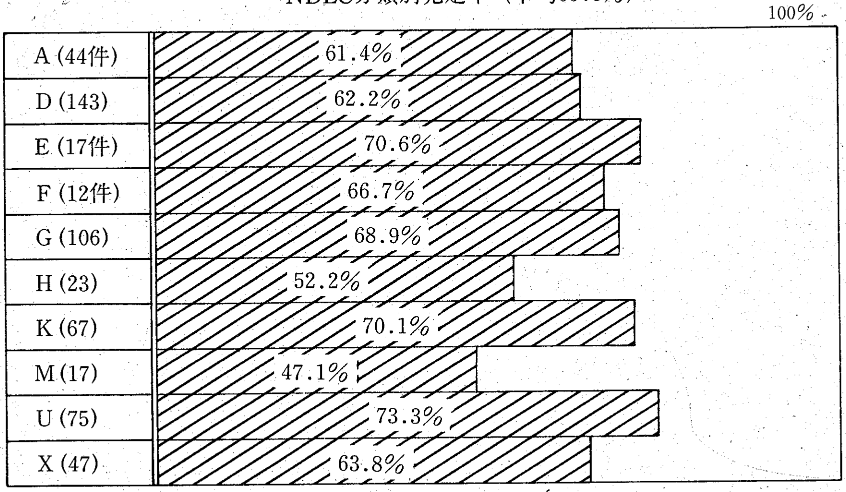
図表 12

調査目的別充足率（平均65.9%）




図表 13

NDLC分類別充足率（平均65.5%）



⑤(語彙・語句の調査）は，当然のことながらそれぞれUおよびKに一方的に偏っている。

なお，調査目的による区分は，アンケートを分析するに当って，調査に利用された資料群を便宜的に分けたものである。従って，この図表においては調査目的を利用資料群と結び付けて考えることもできる。次項〔2〕では調査目的を利用資料群に置き替えて述べることにする。ただし，⑥(事実調査)の場合は資料群の特定が困難である。

〔2〕．調査目的別および分類(NDLC)別にみた充足度(設問2と設問3-aとのクロス)

調査目的別および分類別の利用件数並びに利用率は，第II章の設問2で前掲した。では，いったいどのような種類の調査，および如何なる分野の調査が当室の資料でどの程度充足されたかを分析したのが，**図表12**および**図表13**である。

**図表12**では，1a(総合目録等)，3（各種の企業年鑑，団体名鑑等)および5(言語の辞典類）の充足率は高いが，1b（主題書誌・個人書誌）および2（統計資料）の充足率はかなり低くなっている。この傾向は当室の排架資料との関連をよく反映している。意外だったのは，各分野にわたって高い割合を占めている6（事実調査）の充足率が思ったより高かかったことである。一方，利用の多い主題書誌の充足率が低いのが気がかりである。

**図表13**を見ると，分野別充足率のバラツキは比較的少ない。ただ，最も利用の多いD（経済・産業）の充足率がやや低くなっている点には注目しなければならないだろう。

〔3〕．排架資料と利用者の要求との関連を更に細かくみるために，**図表11**，**図表12**および**図表13**を相互にクロスさせると，分野別にそれぞれつぎのことが言える。

㋑．Dの充足率が平均以下になっているのは，Dに占める割合の高い2（統計資料）の充足率が低いから。

㋺．Kの充足率が高いのは，Kに占める割合の高い5（辞典・事典類）の充足率が高いから。

㋩．Uの充足率が高いのは，Uに占める割合の高い1a（総合目録等）の充足率が高いから。

なお，AおよびGについては，それぞれ4（人物調査）並びに6（事実調査）で利用された資料群の分析を行わなければならないが，紙数の都合もあるので省略する。

また，この充足度は利用者が予めどの程度を期待して来室したか，換言すれば，当室の資料について予備知識があったか否かによってかなり違ってくる。この点については，更に分析する必要があるので，つぎのIVでふれることにする。

## IV．分　　析　―その2

### 〔1〕

それでは，はじめて来室した利用者(来館もはじめての人を含む）はどうだろうか。前掲の当室利用者全体の集計・分析とも随時比較しながら，“一見客”の実態

を見てみよう。なお数値は，とくに断らないかぎり，三日間の合計である。

まず，この部屋にはじめてきた利用者は96名，来館するのもはじめての人は24名，あわせて120名，当室利用者全体の24.9%，ほぼ1/4にあたる。

その120名のなかで，「間に合った」と答えた人＝充足数は65名（54.2%)。「間に合わなかった」人は29名，「他室を利用した」人は14名，無回答12名。「間に合った」人以外の合計＝非充足数は55名（45.8%)。前掲の母集団とくらべると，やや充足率が低いようだ。

〔2〕

では，利用目的ごとの充足の度合いはどうか。設問の2と3を相関させたのが**図表14**である。設問2で得られた利用者の調査の種類をタテ軸に，同じく分野（NDLC分類）をヨコ軸にとった。「▲」は無回答。また，設問3から得られた結果を箇々に分数とし，分子は「間に合った」人数，分母はそれ以外の人数として，充足度（充足数／非充足数）を表わした。充足率（充足数／充足数＋非充足数）とのちがいに注意。ちなみに，分子分母が同数，つまり1の場合，充足率では全員の充足をしめすが，充足度では半数の充足でしかない。

一目で有意の相関がわかるのは，経済統計（D，2）と企業調査（D，3）だろう。両者の対比は明らかで，充足度の小さい経済統計類にくらべて，企業調査（会社年鑑類）はかなり充足度が大きい。そもそもD（経済・産業）は利用が多く，120名中38名，31.7%にものぼるが，そのうち7割を上記の二項目が占めている。

図表 14

| 分類<br>種類 | A | D | E | F | G | H | K | M | U | X | ▲ | 計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 a | | 2/1 | | | 1/0 | 1/0 | 1/1 | 0/1 | 7/0 | | | 12/3 |
| 1 b | 1/3 | 1/2 | 1/0 | | 0/2 | 0/1 | 0/2 | 0/1 | 1/1 | 0/1 | | 4/13 |
| 2 | 1/0 | 2/10 | 2/0 | | | | | 0/2 | | | | 5/12 |
| 3 | 1/1 | 13/2 | 1/0 | | | | | | | | | 15/3 |
| 4 | 3/1 | | | 2/1 | 2/0 | | | | | 0/1 | | 7/3 |
| 5 | | | | | | | 4/2 | | | | | 4/2 |
| 6 | 2/4 | 2/3 | 3/0 | | 2/2 | 1/0 | 2/1 | 0/2 | 2/0 | 1/0 | | 15/12 |
| 7 | 0/1 | | | | | | | | | 0/1 | | 0/2 |
| 8 | | | | | | | | | | 0/3 | | 0/3 |
| ▲ | | | | | | | | | | | 3/2 | 3/2 |
| 計 | 8/10 | 20/18 | 7/0 | 2/1 | 5/4 | 2/1 | 7/6 | 0/6 | 10/1 | 1/6 | 3/2 | 65/55 |

逆数ともいえる両者の関係は，傾向としては，先の母集団の分析でも見られた。一般に，統計類の検索は容易ではない。仮りに，統計が見つかっても目指すデータが収録されていなかったり，もともと目的の調査が行われていなかったり，統計はあっても公表されていなかったり，という様々なケースが非充足の選択肢にふりわけられていそうだ。

調査の種類（タテ軸）については，所蔵・所在調査（1a），各団体調査（３）で充足度が大きく，主題書誌調査（1b），統計調査（２）で充足度が小さい。これには前記Ｄの反映があろう。また事実調査（６）は，分野が広く，件数も27件と多い割りには，よく健闘している。

さらに調査の分野（ヨコ軸）については，Ｅ（社会・労働）とＵ（総記）ではほとんど全員が充足。Ａ（政治・法律）や人文系のＧ・Ｈ・Ｋ，そして前述の逆数関係を相殺するかたちでＤも，ほぼ半々，つまり充足度１に近い。

〔３〕

つぎに，「間に合った」人，あるいはそれ以外の人が，どのようにして当室に来たか，その導線を見よう。設問３と５の相関が，**図表15**である。

参考調査受付（利用案内）で聞いて来室した人は，120名中48名，４割いる。そのうち，充足数26名，非充足数22名。わずか54.2％の充足率（120名全員の充足率と同じ）でしかない。これは，「前から知っていた」人20名の充足率50％ともほぼ同程度であり，この業務をも担当している我々にはショックな数値であった。要するに，利用者が事前にイメージして来室しようと，受付で案内されようと，いずれも確率は５割の賭けの世界，当り外れは時の運とさえいえそうだ。

そこで，この設問３と５を，さらに設問２と相関させてみた。どのようなルートで来室した人が，どの利用目的では充足し，あるいは充足しなかったかを調べるわけである。表は略すが，参考調査受付で案内された人については，前掲の**図**

図表 15

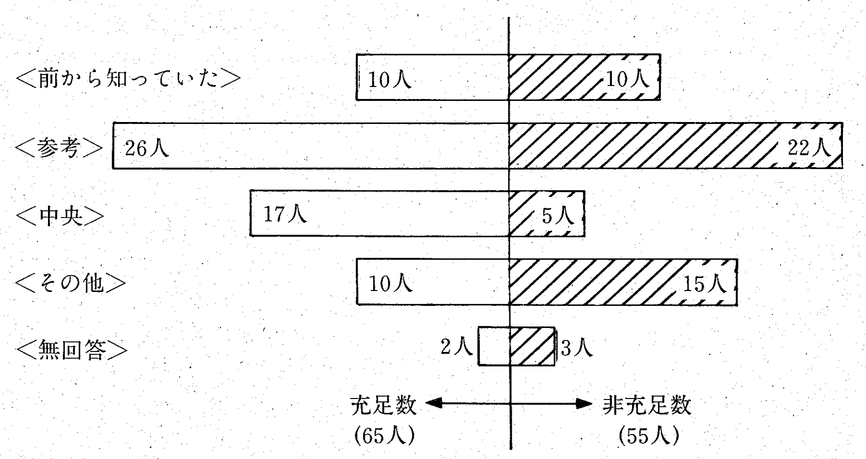


表14と同様の傾向が見られた。やはりDの利用が多く(充足度$^{8}/_{9}$)，うち経済統計では$^{1}/_{6}$，企業調査では$^{6}/_{0}$，と前述のような逆数関係になった。さらに，主題書誌調査も$^{1}/_{6}$と充足度が小さい。受付で案内されて充足しなかった人22名中13名(59.1%)が，経済統計または各主題書誌の調査を目的とした人だった。

「前から知っていた」人については，この部屋で充足しなかった人10名中5名がDを目的としていた。

また，「その他」のルートで来室した人については，充足した人10名中4名がUを，3名がDを目的としていた。充足しなかった人15名中では，主題書誌調査4名，経済統計3名，M（自然科学）が3名であった。ちなみに，Mを目的とした6名全員が充足せず(**図表14**)，うち半数がここに入る。人文社会系統の参考図書を置くこの部屋の性格からは，むしろ当然の帰結であり，問題は標示・案内などにありそうだ。

中央出納台で案内された人は，資料名を指定できた人たちであり，充足率は8割近い。充足した人17名中7名が事実調査を，各4名がAまたはDを目的としていた。充足しなかった5名については傾向を見出せないが，指定した資料のなかに希望するデータ・記事がなかったのであろうか。いずれにしても，中央出納台から案内されてきた人たちは二度手間だったわけであり，今後の検討事項といえよう。

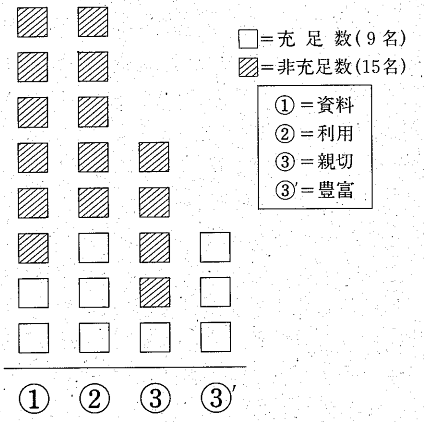
〔4〕

意見・要望を記入した人は，120名中24名である。グルーピングすると，次のように3等分となった。

①資料の拡充をのぞむもの（8名）
②設備や案内など利用上の問題（8名）
③親切だ（5名），豊富だ（3名）

これらと設問3との相関が**図表16**である。「間に合った」人と用のたりなかった人とが，どのような意見・要望を記したかを見たものだ。

**図表16**



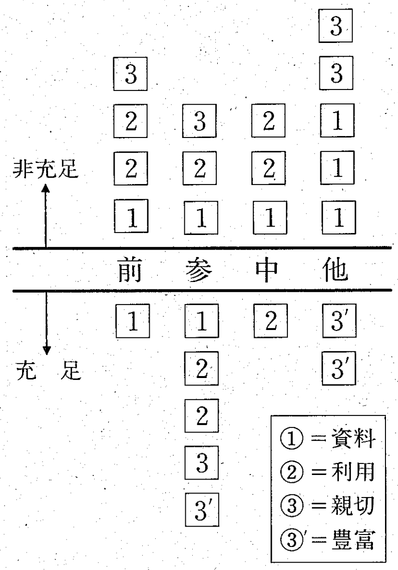

③親切だ，とした人5名のなかに，充足しなかった人が，実に4名もいたのは意外だった。設問の文言を「資料に対する」意見・要望と限定したように，我々の知りたかったのは①であったが，それと同じ比重を②が，そして③がもっていたのは，改めて考えさせられる点かもしれない。①と②は我々の課題，③は我々への激励と受けとってよいのだろうか。

さらに，これに設問2を相関させて，どのような目的の人が，意見・要望を記したかを見よう。やはりDを目的とする人が多く，24名中11名(充足度$^{4}/_{7}$)。また，充足しなかった人では，15名中7名がD。そのなかで経済統計を目的とする人は5名（うち3名が①資料拡充をのぞみ，2

名が③親切だ，とする）であった。

次に，**図表16**に設問5を相関させて，意見・要望および充足度と導線との関連を見よう。**図表17**である。

**図表17**




ここで特徴的なのは，「前から知っていた」人をひとまずおくとしても，②利用上の問題に関する意見が，参考調査受付と中央出納台から案内されて来室した人に多く，「その他」からの人には全くない点だろう。「その他」の人の半数以上が③親切・豊富という意見（これは③の半数でもある），残り3名は①資料に関する意見であった。

充足度との関連でいえば，充足しなかった人の意見は，①資料が6名，②利用が5名，③親切が4名。当然のことながら③′豊富とする意見はなかったが，①も予想したほどには多くない。また，充足した人では，参考調査受付で案内されて来室した人のなかに，なお①資料や②利用に関する意見・要望があった点が気になるところだ。

たしかに，意見・要望についてはサンプル数が少なすぎ，統計学では，標本誤差による偏倚として処理されかねない。したがってこれらを，“投書”風に過大評価することはもちろん，少数意見として過小評価する姿勢も，同様に危険である。

さらにいえば，われわれが行ってきた意識の定量化という作業は，集計・分析過程においてのみ有効だろう。結果の普遍性，つまり反復可能性は，対象たる意識そのものの浮遊性に左右されざるをえない。これが，いわゆる意識調査的手法の「限界」でもある。こうした利用者の意識の基底にある実感を，将来の政策のなかに正しく位置づけ，“充足度1の図書室”から脱皮すべく，日常業務の改善につとめることが必要だろう。それが，この限界つきの調査にご協力いただいた利用者にこたえる，図書館人の姿勢のひとつと思われる。


（おざき・ひろいち
みやじま・やすよ
おかだ・みつお
ぬまた・まこと　参考書誌部）

## 付　票

参考図書室利用者の
皆様へのアンケート

昭和59年３月　日(　)

参　考　書　誌　部
一　般　参　考　課

参考図書室の改善に資するために，おたずねいたします。お手数ですが，ご協力をお願いいたします。

1　当室をどの位の頻度で利用されていますか。
- a．来館の際は必ず
- b．来館の際の２度に１度くらい
- c．たまに
- d．はじめて
- e．来館するのもはじめて

2　当室には何を調べにこられましたか。おさしつかえなければ，なるべく具体的にご記入下さい。

(記入例)
- 新渡戸稲造の出生地を調べる
- 都内のスーパー・マーケットを調べる
- 栃木県の人口統計を調べる
- 漢和辞典を使う
- 憲法に関する文献を調べる
- ある経済雑誌が他の図書館にあるかどうかを調べる

3　そのお調べものは，当室の資料で間に合いましたか。
- a．間にあった
- b．間に合わなかった
- c．間に合わなかったので，他室の資料を利用した

4　当室以外に，当館のどういう施設を利用されましたか。
- a．本を貸し出すところ(中央出納台)
- b．国連・官庁資料室
- c．その他

5　当室をどこで案内されましたか。
- a．以前から知っていた
- b．利用案内(参考調査受付)で
- c．中央出納台で
- d．その他

6　当室資料の排架状態について。
- a．見つけやすい
- b．普通
- c．見つけにくい

7　和書，洋書のどちらを利用されましたか。
- a．和書
- b．洋書
- c．両方

8　当室の資料について，ご意見，ご要望をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。退室時に出口の回収箱にお入れください。