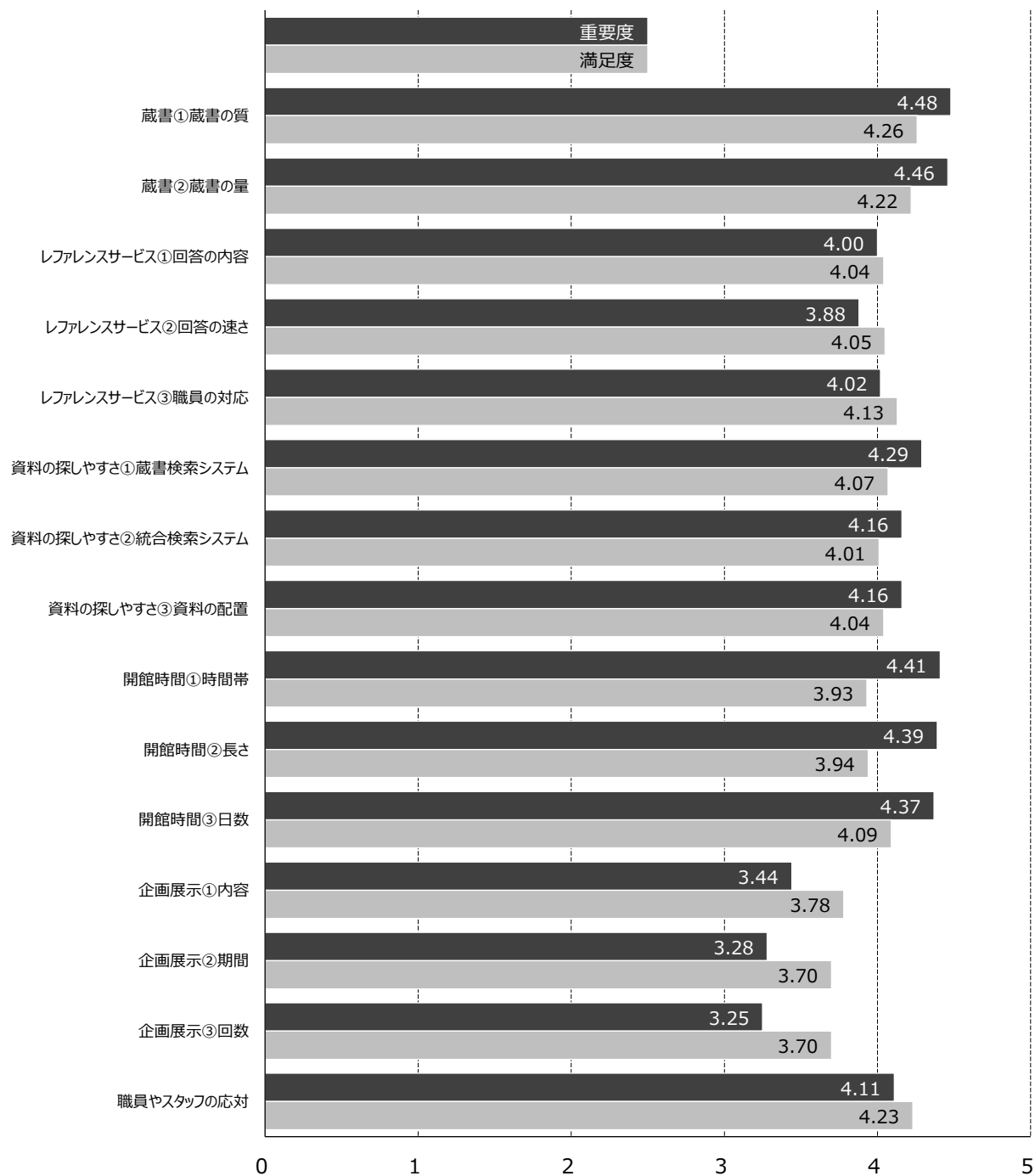


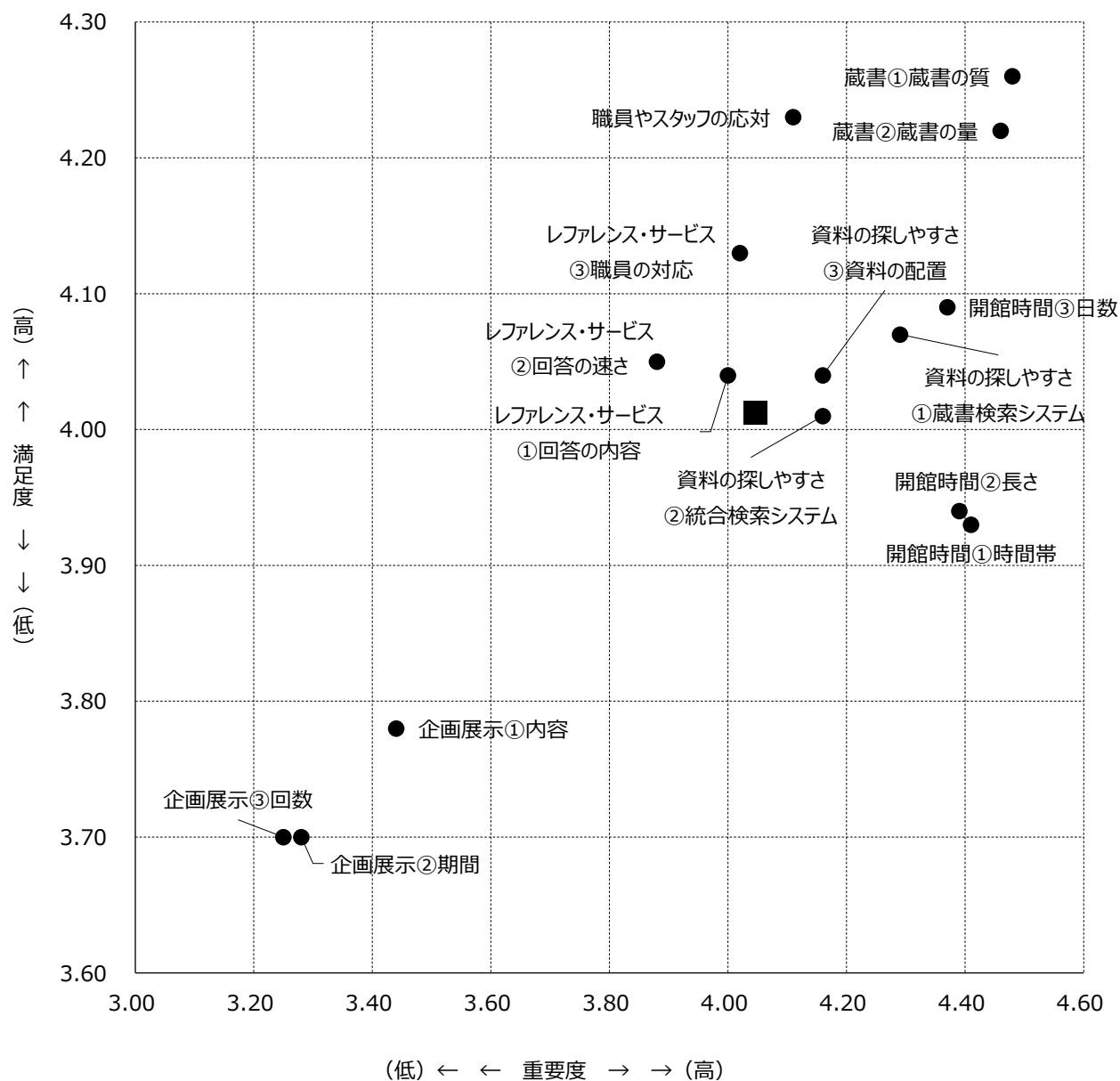
10. 重要度・満足度

【問9 この図書館のサービスの重要度と満足度について、「5・4・3・2・1」の5段階でお答えください。】

■グラフ 10.1 『各サービスの重要度・満足度』評価点



■グラフ 10.2 『各サービスの重要度・満足度』全体散布図



■表 10.1 『各サービスの重要度評価点』過年度比較

サービス		重要度評価点			評価点増減	
		平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	平成 29 年度か らの増減 (元年-29)	平成 30 年度か らの増減 (元年-30)
蔵書	①蔵書の質	4.51	4.50	4.48	▼ 0.03	▼ 0.02
	②蔵書の量	4.51	4.49	4.46	▼ 0.05	▼ 0.03
レファレンス・サービス	①回答の内容	3.96	3.99	4.00	△ 0.04	△ 0.01
	②回答の速さ	3.88	3.88	3.88	0.00	0.00
	③職員の応対	4.01	3.99	4.02	△ 0.01	△ 0.03
資料の探しやすさ	①蔵書検索システム	4.34	4.36	4.29	▼ 0.05	▼ 0.07
	②統合検索システム	4.23	4.24	4.16	▼ 0.07	▼ 0.08
	③資料の配置	4.20	4.18	4.16	▼ 0.04	▼ 0.02
開館時間	①時間帯	4.38	4.38	4.41	△ 0.03	△ 0.03
	②長さ	4.37	4.36	4.39	△ 0.02	△ 0.03
	③日数	4.33	4.33	4.37	△ 0.04	△ 0.04
企画展示	①内容	3.31	3.34	3.44	△ 0.13	△ 0.10
	②期間	3.20	3.21	3.28	△ 0.08	△ 0.07
	③回数	3.17	3.19	3.25	△ 0.08	△ 0.06
職員やスタッフの応対		4.13	4.18	4.11	▼ 0.02	▼ 0.07

※△は過年度より重要度評価点がアップしたもの。▼は過年度より重要度評価点がダウンしたもの。

■表 10.2 『各サービスの満足度評価点』過年度比較

サービス		満足度評価点			評価点増減	
		平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	平成 29 年度か らの増減 (元年-29)	平成 30 年度か らの増減 (元年-30)
蔵書	①蔵書の質	4.14	4.21	4.26	△ 0.12	△ 0.05
	②蔵書の量	4.10	4.17	4.22	△ 0.12	△ 0.05
レファレンス・サービス	①回答の内容	3.96	4.06	4.04	△ 0.08	▼ 0.02
	②回答の速さ	3.97	4.05	4.05	△ 0.08	0.00
	③職員の応対	4.00	4.13	4.13	△ 0.13	0.00
資料の探しやすさ	①蔵書検索システム	3.97	4.00	4.07	△ 0.10	△ 0.07
	②統合検索システム	3.90	3.95	4.01	△ 0.11	△ 0.06
	③資料の配置	3.90	3.95	4.04	△ 0.14	△ 0.09
開館時間	①時間帯	3.74	3.84	3.93	△ 0.19	△ 0.09
	②長さ	3.77	3.85	3.94	△ 0.17	△ 0.09
	③日数	3.98	4.06	4.09	△ 0.11	△ 0.03
企画展示	①内容	3.58	3.67	3.78	△ 0.20	△ 0.11
	②期間	3.54	3.59	3.70	△ 0.16	△ 0.11
	③回数	3.50	3.58	3.70	△ 0.20	△ 0.12
職員やスタッフの応対		4.11	4.23	4.23	△ 0.12	0.00

※△は過年度より満足度評価点がアップしたもの。▼は過年度より満足度評価点がダウンしたもの。

●各サービスの重要度・満足度について

重要度については、「蔵書の質」の評価点が 4.48 と最も高く、次いで「蔵書の量」の評価点が 4.46 と続いている。また満足度については、「蔵書の質」の評価点が 4.26 と最も高く、次いで「職員やスタッフの対応」の評価点が 4.23 と続く（グラフ 10.1）。

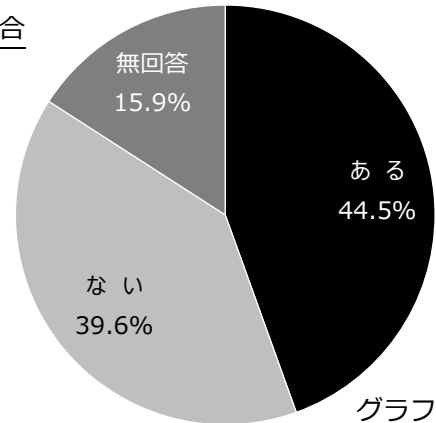
重要度評価点の過年度比較では、「企画展示」については、平成 29 年度、平成 30 年度より高く、「資料の探しやすさ」では、ともに低い傾向が見られる。満足度評価点の過年度比較では、平成 29 年度、平成 30 年度より全体的に高い傾向がみられる（表 10.1、10.2）。

11. 都立図書館のホームページ

【問 10 都立図書館ホームページに関してお尋ねします。閲覧されたことはありますか。（1か2のどちらかに○）】

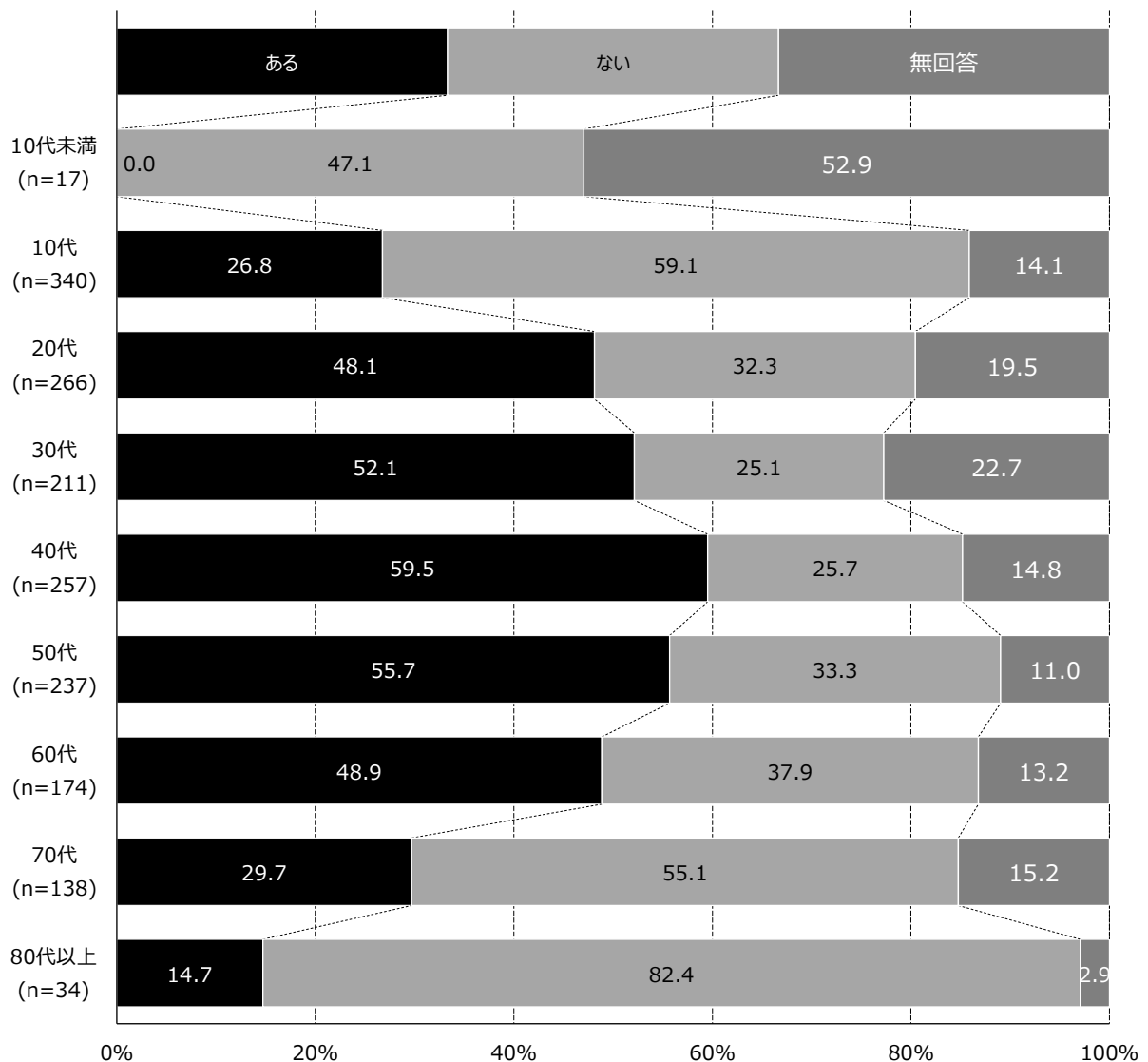
■表 11.1 『都立図書館のホームページ閲覧有無』件数割合

	件 数	割 合
あ る	745	44.5
な い	664	39.6
無回答	266	15.9
全 体	1,675	100.0

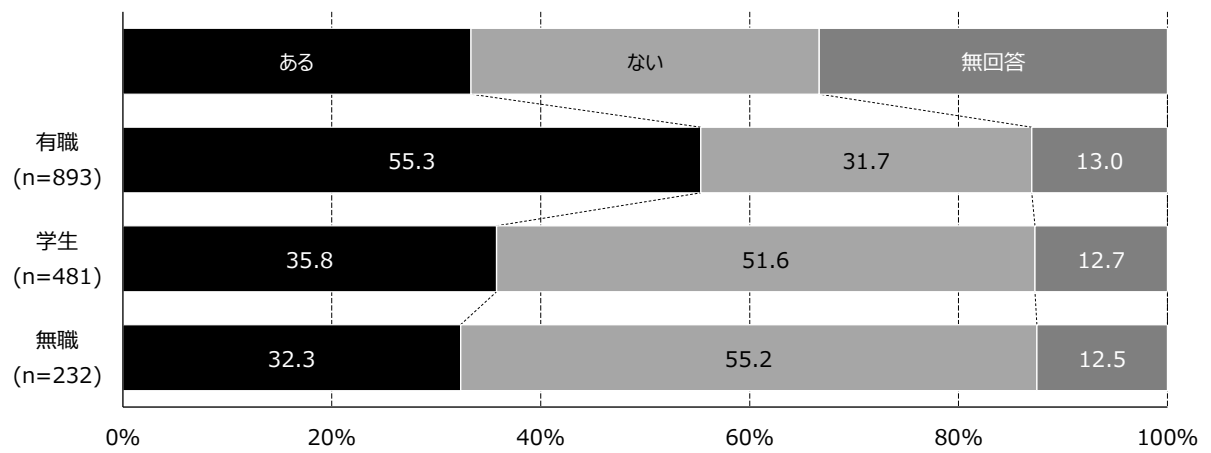


グラフ 11.1

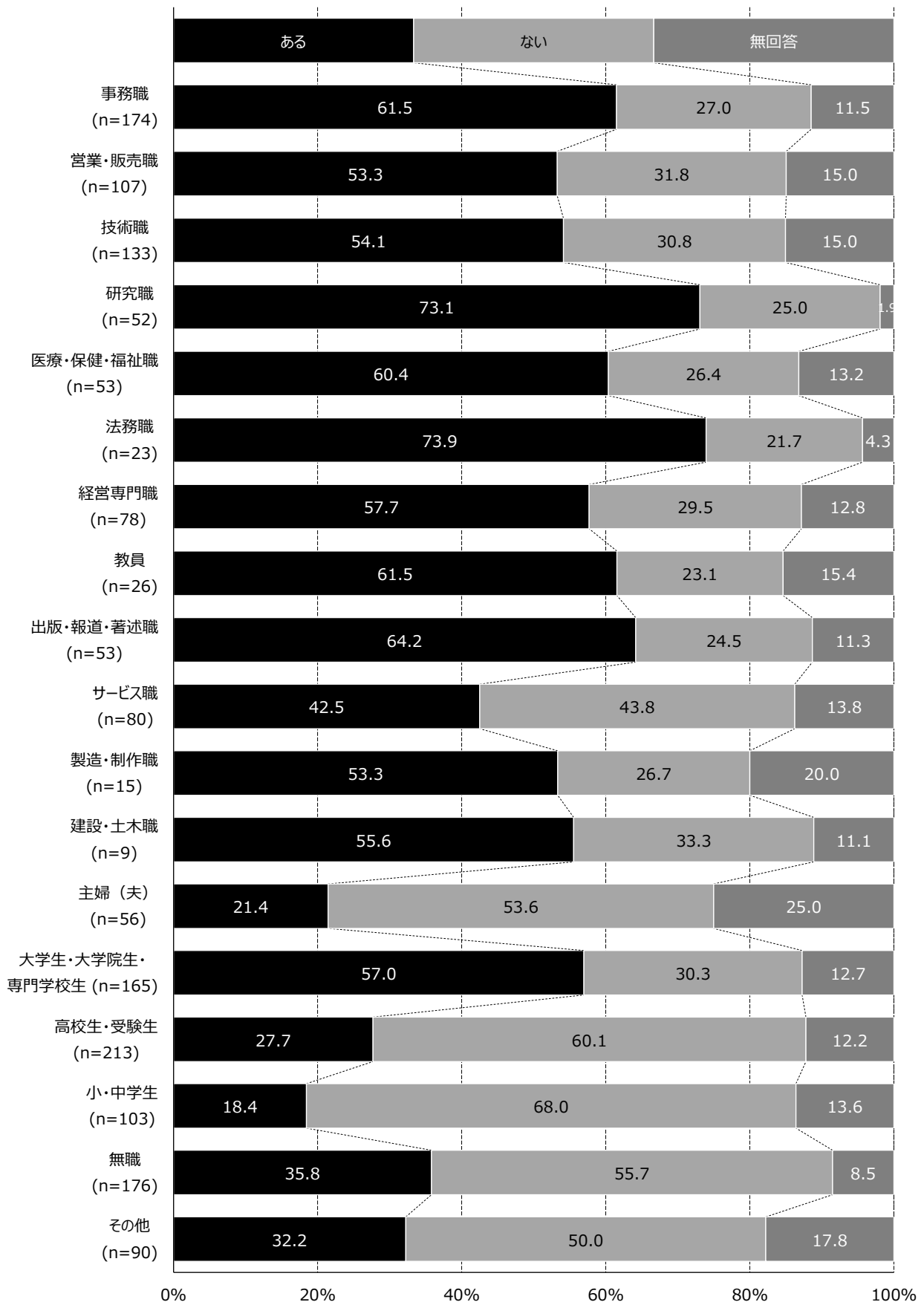
■グラフ 11.2 『都立図書館のホームページ閲覧有無』年齢割合



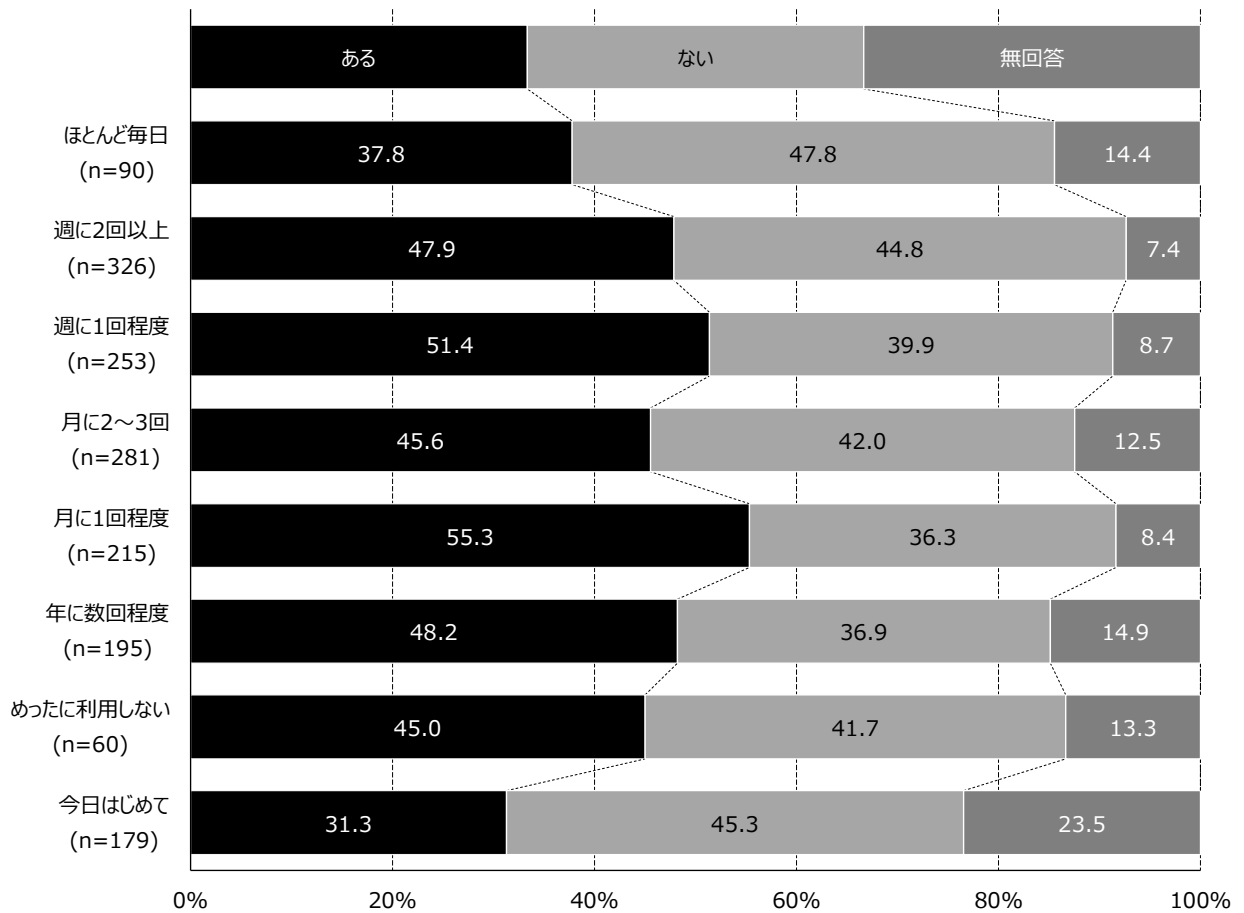
■ グラフ 11.3 『都立図書館のホームページ閲覧有無』職業（3 分類：有職・学生・無職）割合



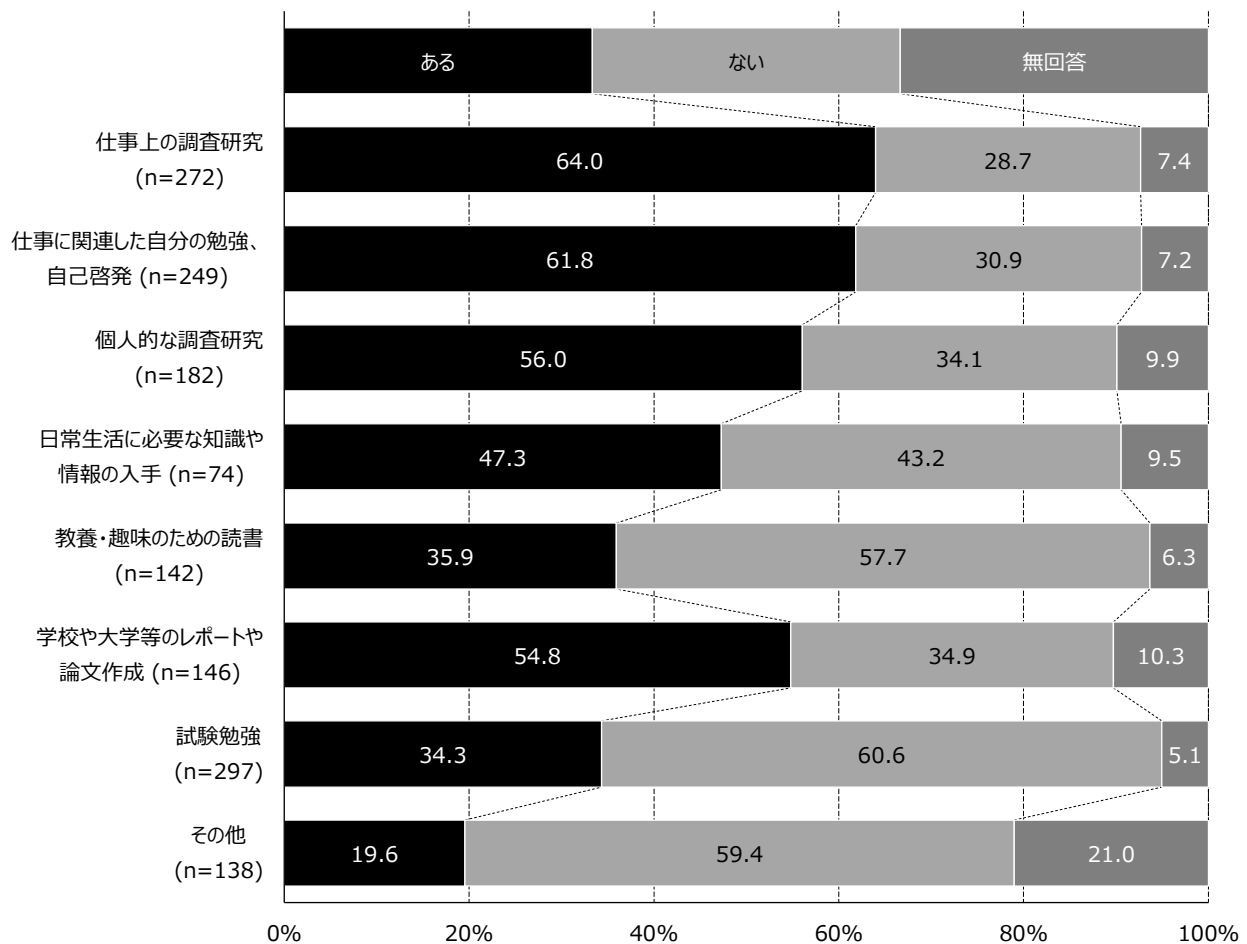
■ グラフ 11.4 『都立図書館のホームページ閲覧有無』職業（18 分類）割合



■ グラフ 11.5 『都立図書館のホームページ閲覧有無』 利用頻度割合



■グラフ 11.6 『都立図書館のホームページ閲覧有無』利用目的割合



●都立図書館のホームページの閲覧経験について

「ある」が745件・44.5%で、「ない」が664件・39.6%となっている（表11.1、グラフ11.1）。

年齢別でみると、閲覧経験者が最も多く割合を占めているのが、「40代」の59.5%で、それに対し最も少ないのが、「80代以上」の14.7%となっている（グラフ11.2）。

職業3分類別でみると、「有職」では閲覧経験者が55.3%と半数強を占めているが、「学生」では「ない」が51.6%、「無職」でも「ない」が55.2%と閲覧経験者を上回っている（グラフ11.3）。

利用頻度別でみると、閲覧経験者が最も多く割合を占めているのが、「月に1回程度」の55.3%で、最も少ないのが「今日はじめて」の31.3%となっている（グラフ11.5）。

利用目的別でみると、閲覧経験者が最も多く割合を占めているのが、「仕事上の調査研究」の64.0%で、最も少ないのが、「その他」の19.6%となっている（グラフ11.6）。

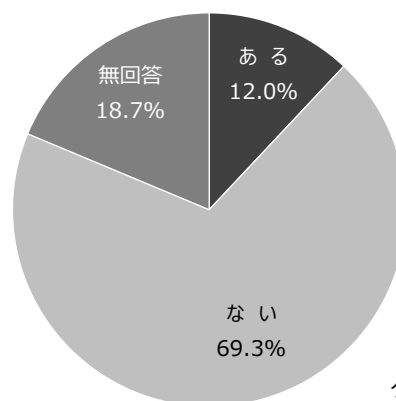
12. 1 階の展示コーナー

【問 11 この図書館では、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた 3 つの展示コーナー（オリンピック・パラリンピックコーナー、伝統・文化コーナー、Books on Japan（日本に関する洋書コーナー））を、1 階に設置しています。これまでに（今日を含む）3 つの展示コーナーを利用及びご覧になったことがありますか。】

■『展示コーナーの利用や閲覧有無』件数割合

表 12.1 <オリンピック・パラリンピックコーナー>

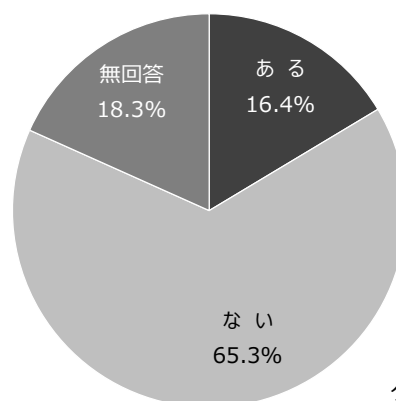
	件 数	割 合
あ る	201	12.0
な い	1,161	69.3
無回答	313	18.7
全 体	1,675	100.0



グラフ 12.1

表 12.2 <伝統・文化コーナー>

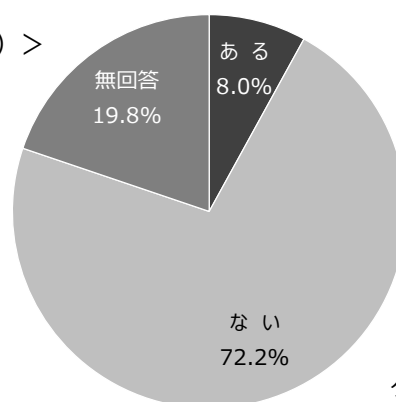
	件 数	割 合
あ る	275	16.4
な い	1,093	65.3
無回答	307	18.3
全 体	1,675	100.0



グラフ 12.2

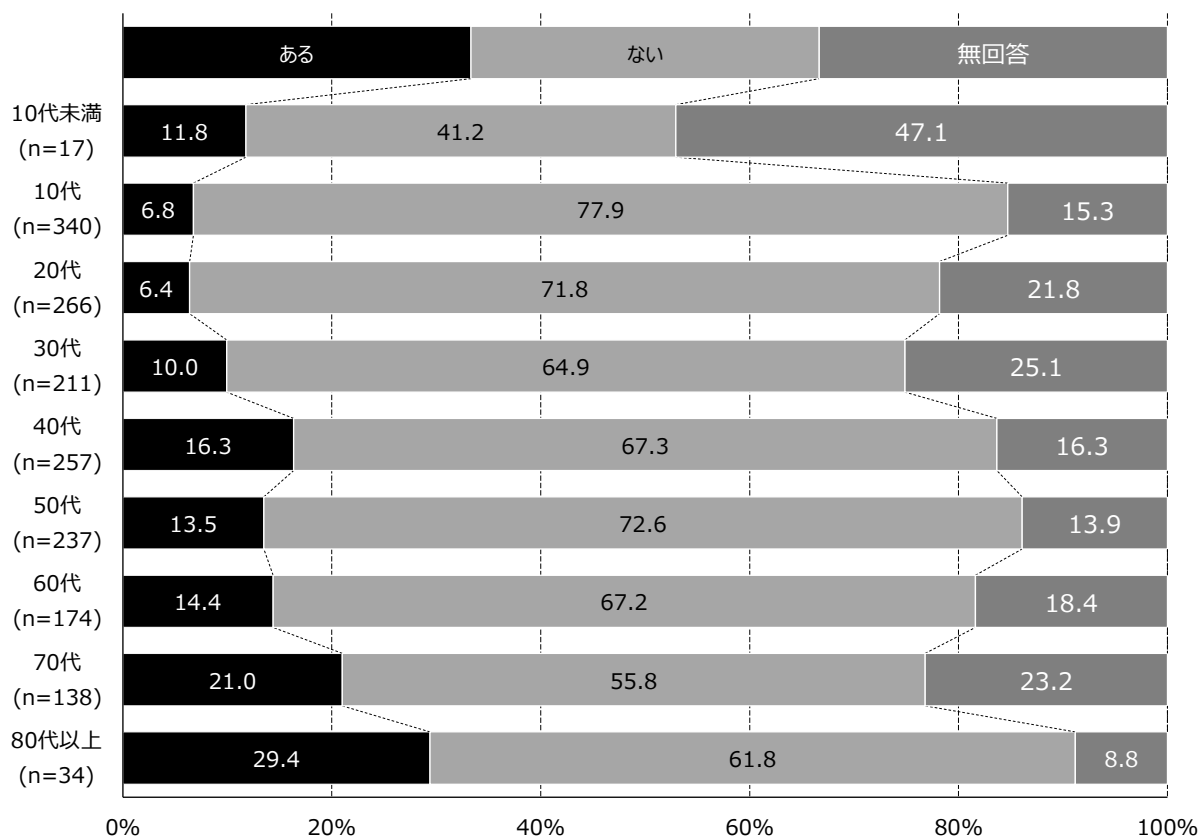
表 12.3 <Books on Japan（日本に関する洋書コーナー）>

	件 数	割 合
あ る	134	8.0
な い	1,210	72.2
無回答	331	19.8
全 体	1,675	100.0

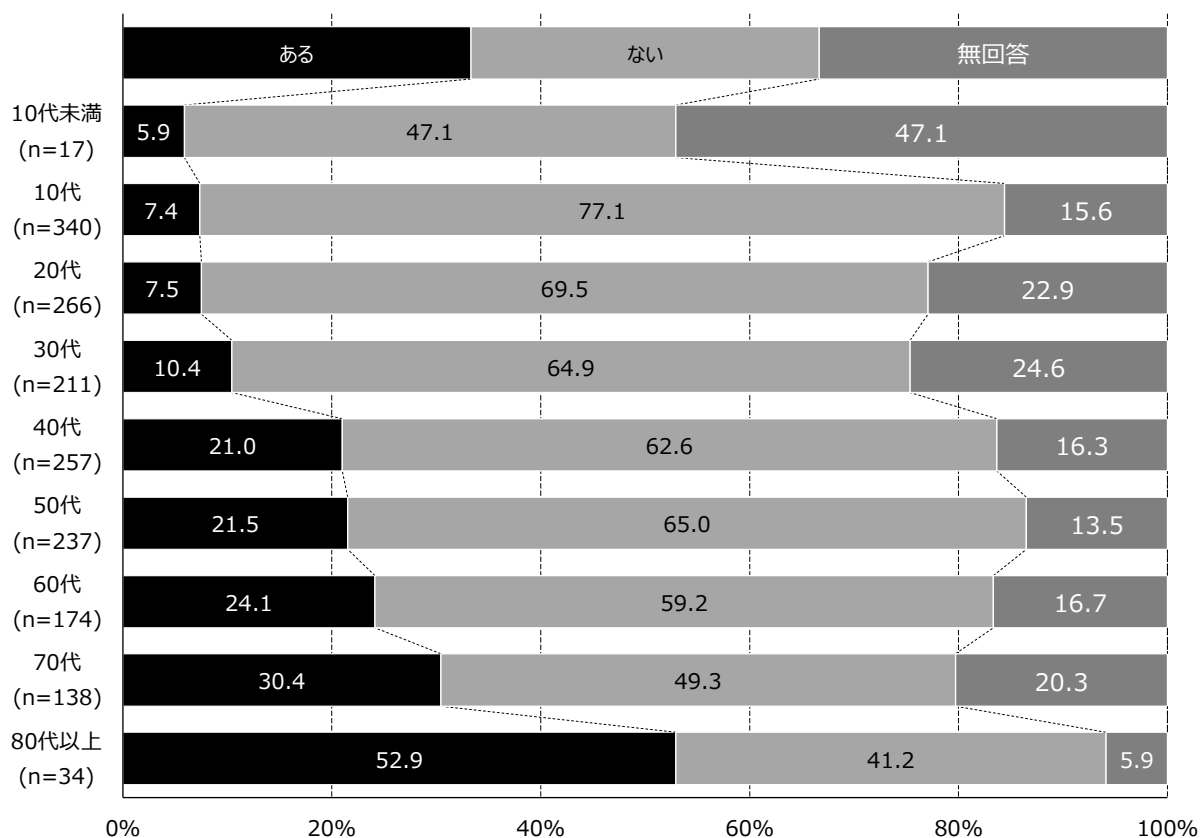


グラフ 12.3

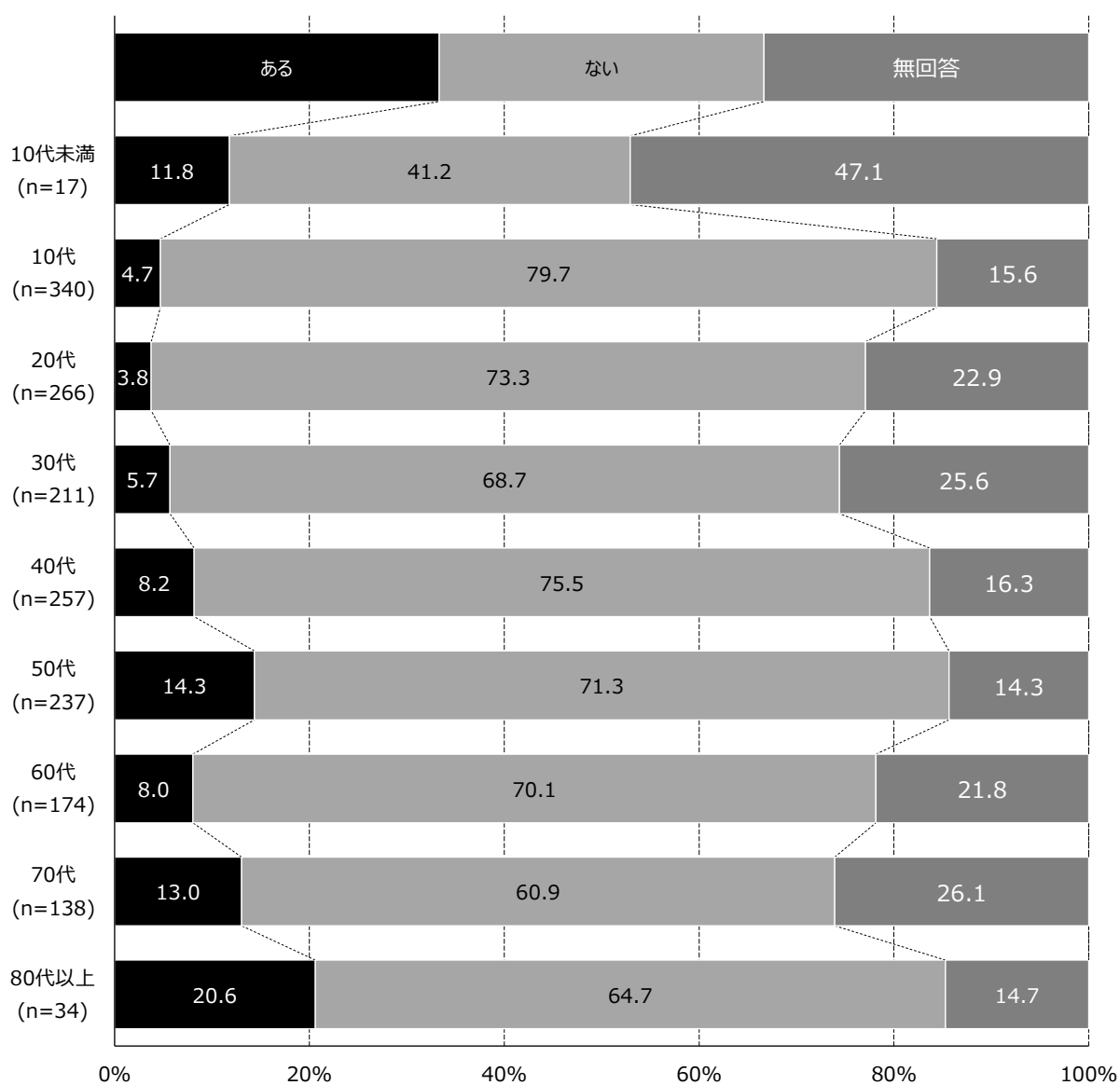
■ グラフ 12.4 『展示コーナーの利用や閲覧有無<オリンピック・パラリンピックコーナー>』年齢割合



■ グラフ 12.5 『展示コーナーの利用や閲覧有無<伝統・文化コーナー>』年齢割合



■ グラフ 12.6 『展示コーナーの利用や閲覧有無＜Books on Japan（日本に関する洋書コーナー）＞』
年齢割合



● 1 階の展示コーナーについて

3つ＜オリンピック・パラリンピックコーナー＞＜伝統・文化コーナー＞＜Books on Japan（日本に関する洋書コーナー）＞のコーナーとも、閲覧経験「なし」が「ある」を大きく上回っている（表 12.1、12.2、12.3、グラフ 12.1、12.2、12.3）。

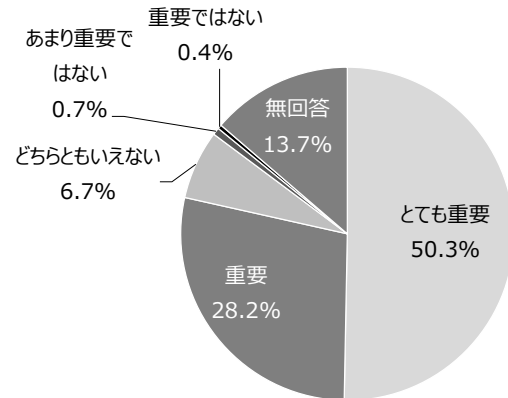
年齢別では、全て「80代以上」で＜オリンピック・パラリンピックコーナー＞29.4%、＜伝統・文化コーナー＞52.9%、＜Books on Japan（日本に関する洋書コーナー）＞で「80代以上」20.6%と閲覧経験の割合が高い（グラフ 12.4、12.5、12.6）。

13. 都立中央図書館全体の重要度・満足度

【問 12 あなたにとって、この図書館は全体としてどのくらい重要ですか。また、この図書館全体にどのくらい満足していますか。】

■表 13.1 『中央図書館全体の重要度』件数割合

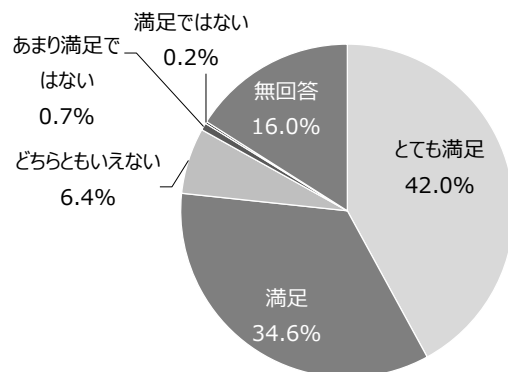
	件 数	割 合
とても重要	843	50.3
重要	472	28.2
どちらともいえない	113	6.7
あまり重要ではない	11	0.7
重要ではない	6	0.4
無回答	230	13.7
全 体	1,675	100.0



グラフ 13.1

■表 13.2 『中央図書館全体の満足度』件数割合

	件 数	割 合
とても満足	704	42.0
満足	580	34.6
どちらともいえない	108	6.4
あまり満足ではない	12	0.7
満足ではない	3	0.2
無回答	268	16.0
全 体	1,675	100.0



グラフ 13.2

■表 13.3 『中央図書館全体の重要度・満足度』過年度比較

	重要度の平均	満足度の平均	満足度－重要度
平成 29 年度 (n = 1,337)	4.43	4.29	▼ 0.14
平成 30 年度 (n = 1,607)	4.45	4.34	▼ 0.11
令和元年度 (n = 1,675)	4.48	4.40	▼ 0.08

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。

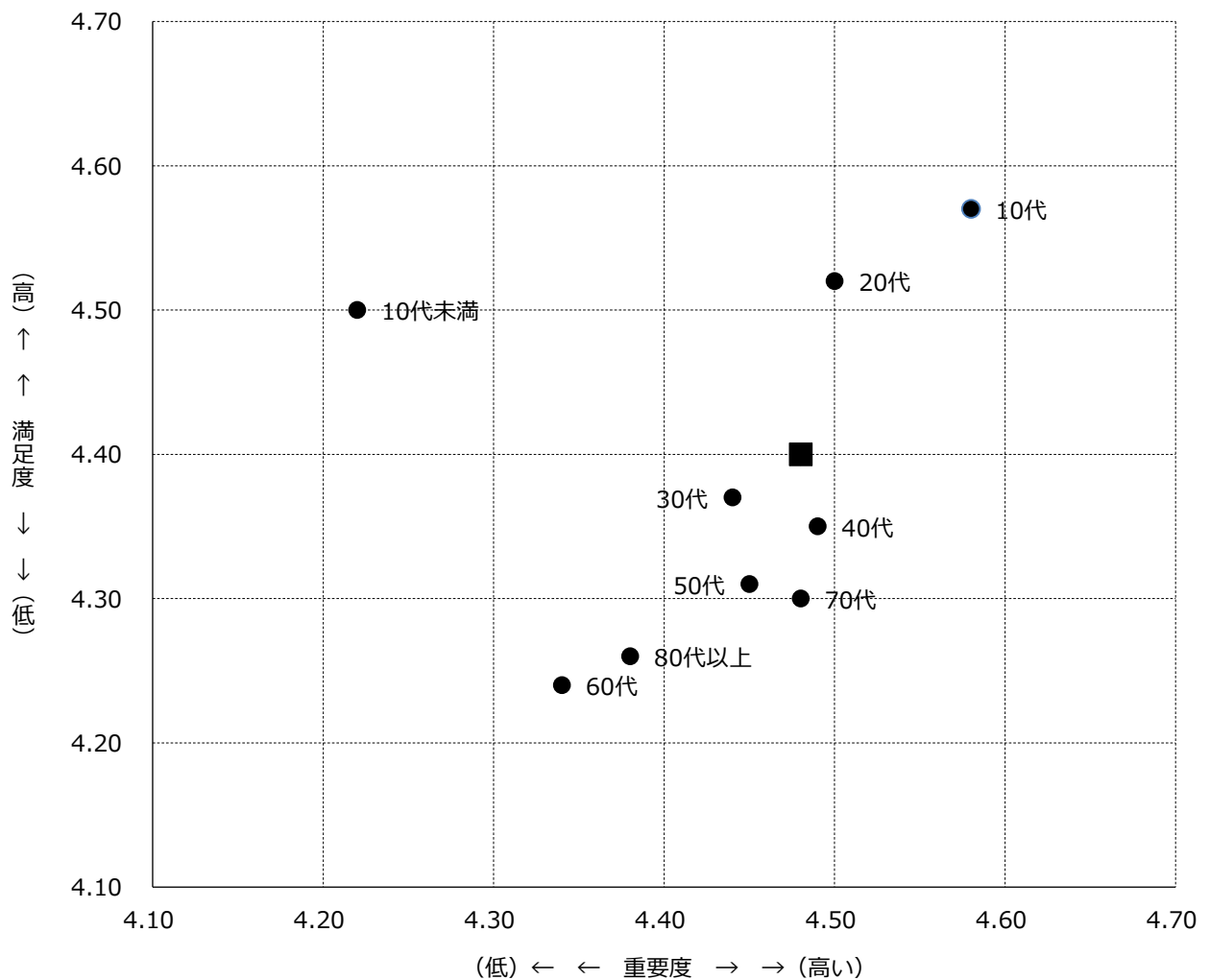
■表 13.4 『中央図書館全体の重要度・満足度』年齢別

年 齢	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
10 代未満	17	4.22	4.50	△ 0.28
10 代	340	4.58	4.57	▼ 0.01
20 代	266	4.50	4.52	△ 0.02
30 代	211	4.44	4.37	▼ 0.07
40 代	257	4.49	4.35	▼ 0.14
50 代	237	4.45	4.31	▼ 0.15
60 代	174	4.34	4.24	▼ 0.11
70 代	138	4.48	4.30	▼ 0.18
80 代以上	34	4.38	4.26	▼ 0.12
全 体	1,675	4.48	4.40	▼ 0.08

※網掛けは重要度・満足度の最も高い年代。

※年齢の無回答は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内 ■ 印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 13.3

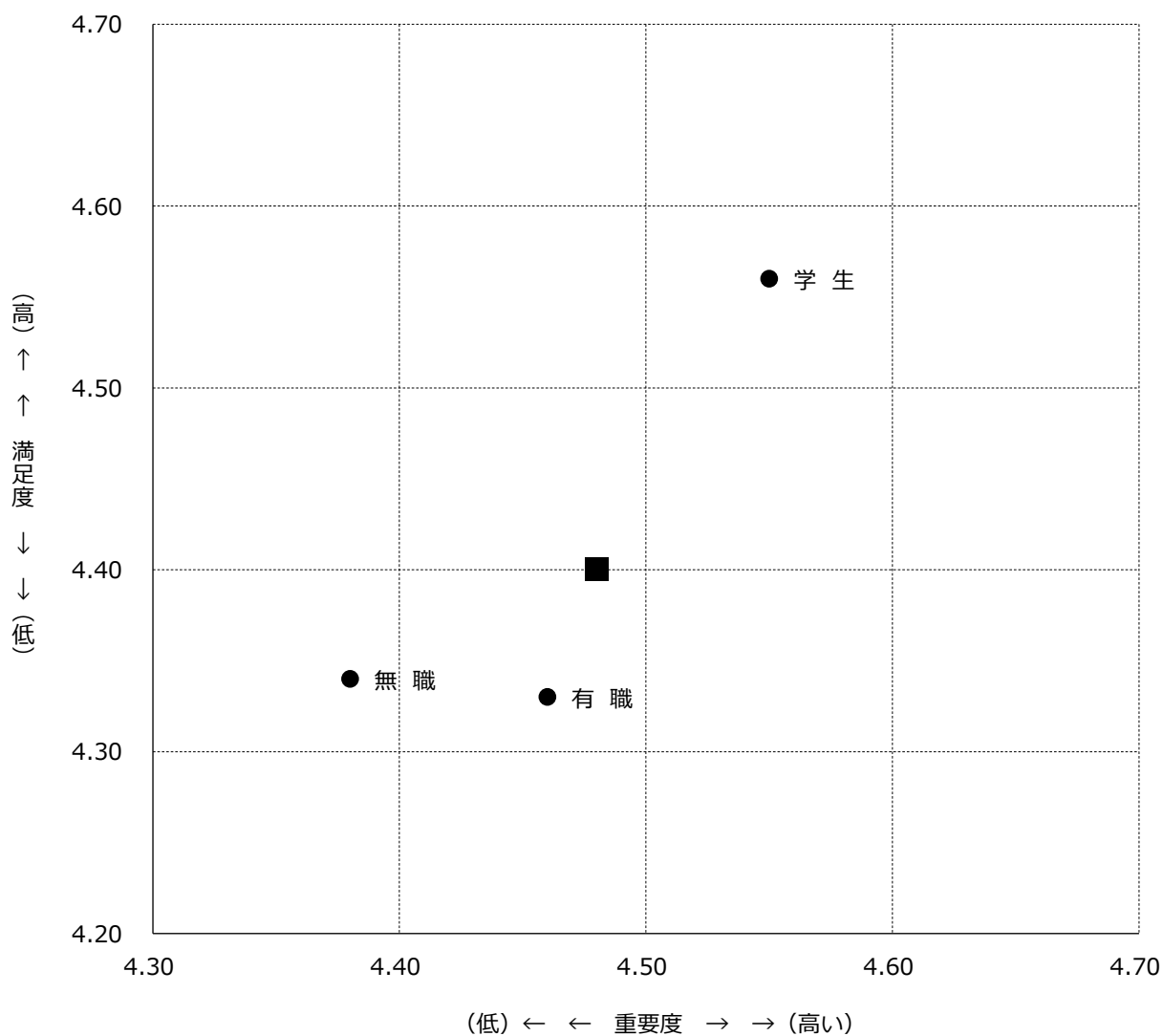
■表 13.5 『中央図書館全体の重要度・満足度』職業別（3 分類：有職・学生・無職）

職 業	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
有 職	893	4.46	4.33	▼ 0.13
学 生	481	4.55	4.56	△ 0.01
無 職	232	4.38	4.34	▼ 0.04
全 体	1,675	4.48	4.40	▼ 0.08

※網掛けは重要度・満足度の最も高い職業。

※職業の無回答は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内 ■ 印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 13.4

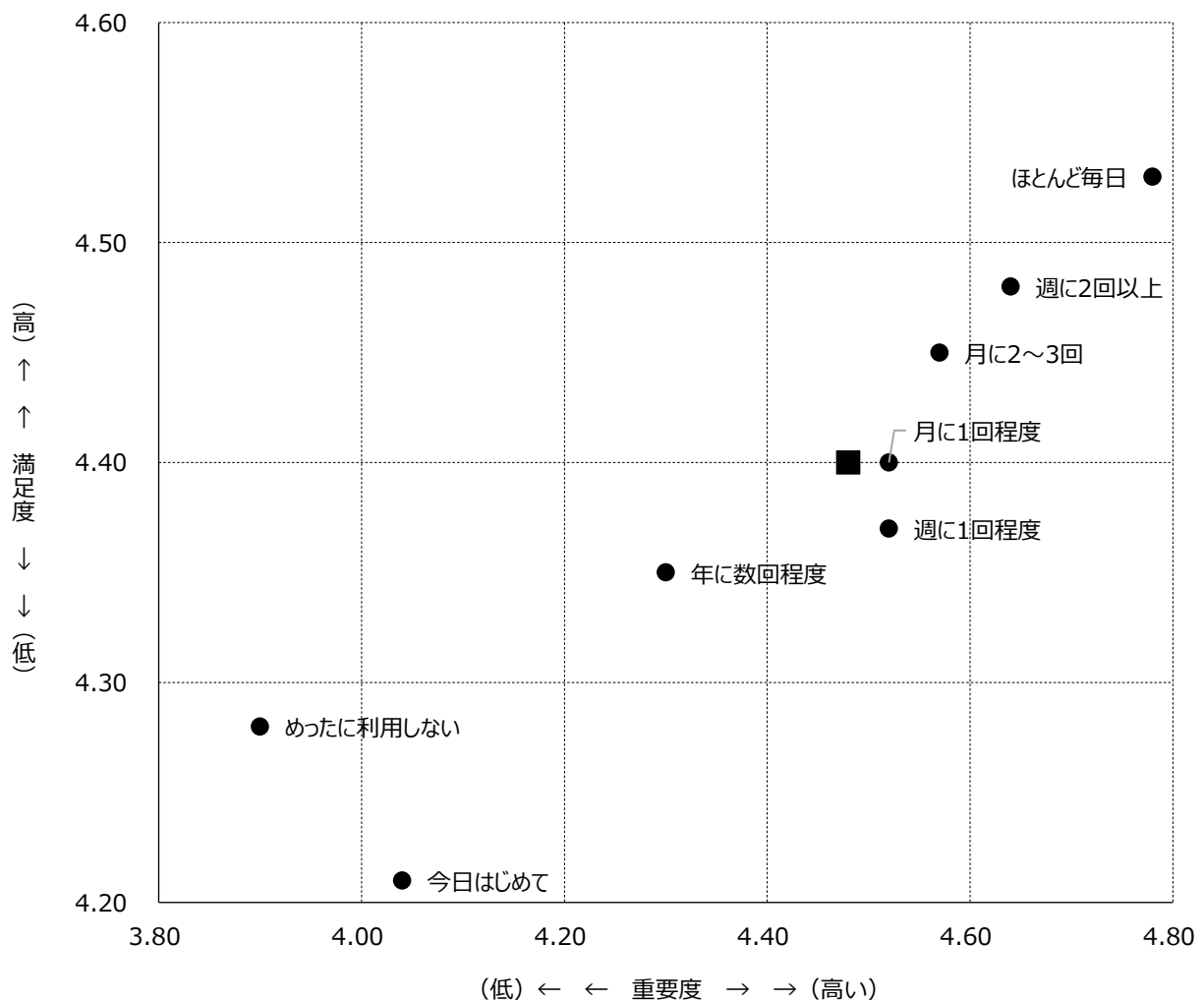
■表 13.6 『中央図書館全体の重要度・満足度』利用頻度

利用頻度	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
ほとんど毎日	90	4.78	4.53	▼ 0.25
週に2回以上	326	4.64	4.48	▼ 0.16
週に1回程度	253	4.52	4.37	▼ 0.15
月に2～3回	281	4.57	4.45	▼ 0.12
月に1回程度	215	4.52	4.40	▼ 0.12
年に数回程度	195	4.30	4.35	△ 0.05
めったに利用しない	60	3.90	4.28	△ 0.38
今日はじめて	179	4.04	4.21	△ 0.17
全 体	1,675	4.48	4.40	▼ 0.08

※網掛けは重要度・満足度の最も高い利用頻度。

※利用頻度の無回答は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内 ■印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 13.5

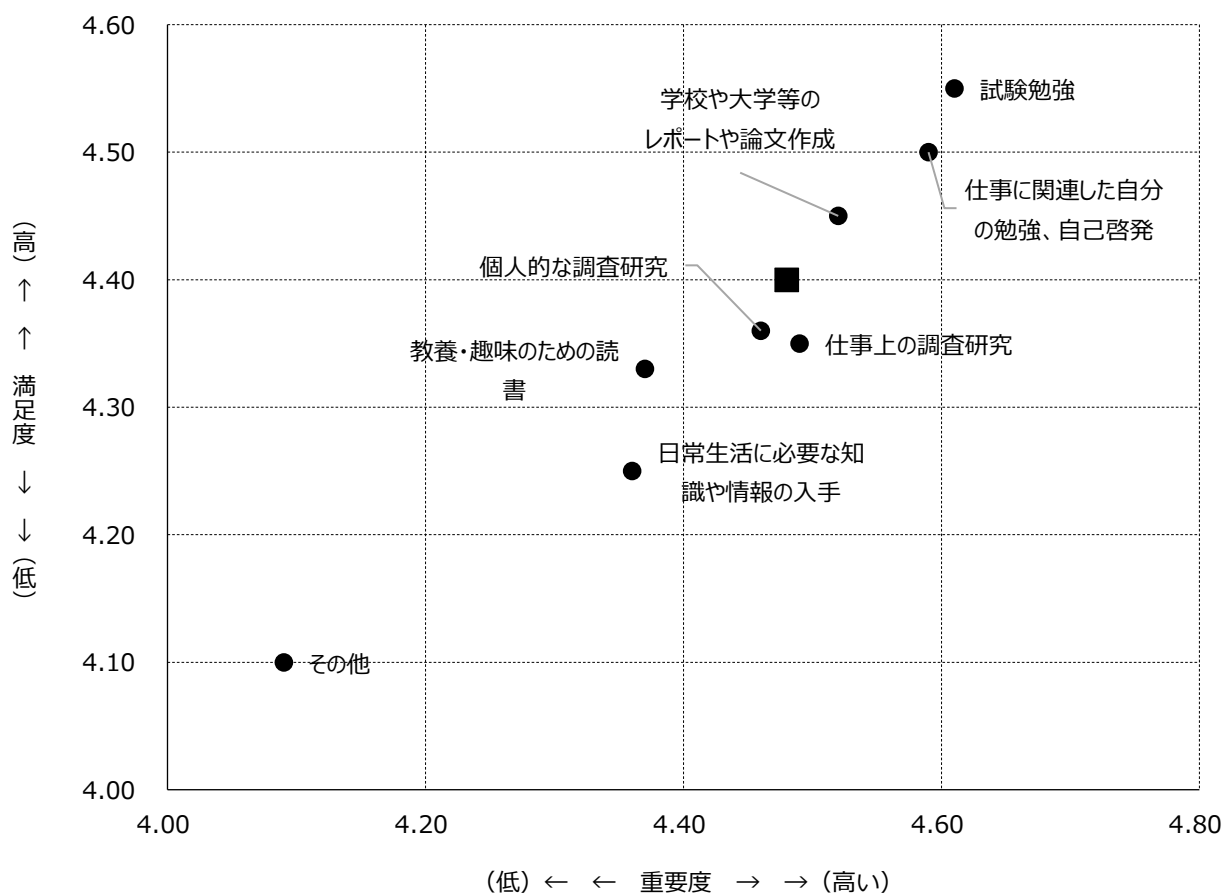
■表 13.7 『中央図書館全体の重要度・満足度』利用目的

利用目的	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
仕事上の調査研究	272	4.49	4.35	▼ 0.14
仕事に関連した自分の勉強、自己啓発	249	4.59	4.50	▼ 0.09
個人的な調査研究	182	4.46	4.36	▼ 0.10
日常生活に必要な知識や情報の入手	74	4.36	4.25	▼ 0.11
教養・趣味のための読書	142	4.37	4.33	▼ 0.04
学校や大学等のレポートや論文作成	146	4.52	4.45	▼ 0.07
試験勉強	297	4.61	4.55	▼ 0.06
その他	138	4.09	4.10	△ 0.01
全 体	1,675	4.48	4.40	▼ 0.08

※網掛けは重要度・満足度の最も高い利用目的。

※利用目的の無回答は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内 ■印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 13.6

●中央図書館全体の重要度・満足度について

中央図書館の重要度の5段階評価は、「とても重要」が843件・50.3%と最も多く、次いで「重要」が472件・28.2%となっている（表13.1、グラフ13.1）。また重要度の平均評価点は4.48となっており、過年度の評価点と比較すると、平成29年度が4.43、平成30年度が4.45と高い水準で推移している（表13.3）。

重要度の年齢別では、「10代」が4.58で最も高く、最も低いのは「10代未満」の4.22であった。

職業3分類別では、「学生」4.55、「有職」4.46、「無職」4.38の順で高かった。

利用頻度別では、「ほとんど毎日」の4.78が最も高く、「めったに利用しない」は3.90で最も低かった。

利用目的別では、「試験勉強」が4.61で最も高く、「仕事上の調査研究」4.49、「仕事に関連した自分の勉強、自己啓発」4.59、「学校や大学等のレポートや論文作成」4.52が重要度の平均値4.48を上回っている（表13.4、13.5、13.6、13.7）。

中央図書館の満足度の5段階評価は、「とても満足」が704件・42.0%で最も多く、次いで「満足」が580件・34.6%となっている（表13.2、グラフ13.2）。また満足度の平均評価点は4.40となっており、過年度の評価点と比較すると、平成29年度が4.29、平成30年度が4.34と、こちらも高い水準で推移している（表13.3）。

満足度の年齢別では、重要度と同じく「10代」が4.57で最も高く、最も低いのは「60代」の4.24であった。

職業3分類別では、「学生」4.56、「無職」4.34、「有職」4.33の順で高かった。

利用頻度別では、「ほとんど毎日」の4.53が最も高く、「今日はじめて」は4.21で最も低かった。

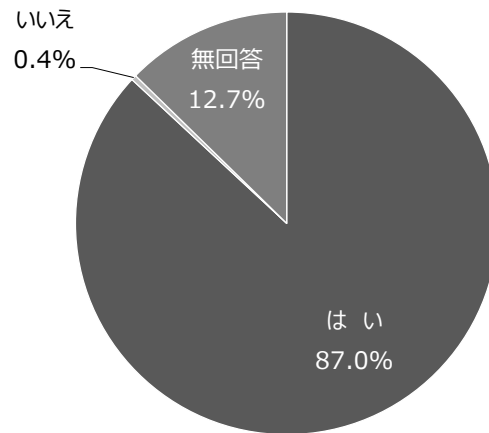
利用目的別では、「試験勉強」が4.55で最も高く、「日常生活に必要な知識や情報の入手」が4.25で最も低かった（「その他」除く）。（表13.4、13.5、13.6、13.7）。

14. 都立中央図書館の今後の利用意向

【問 13 今後、またこの図書館を利用したいですか。（1 か 2 のどちらかに○）】

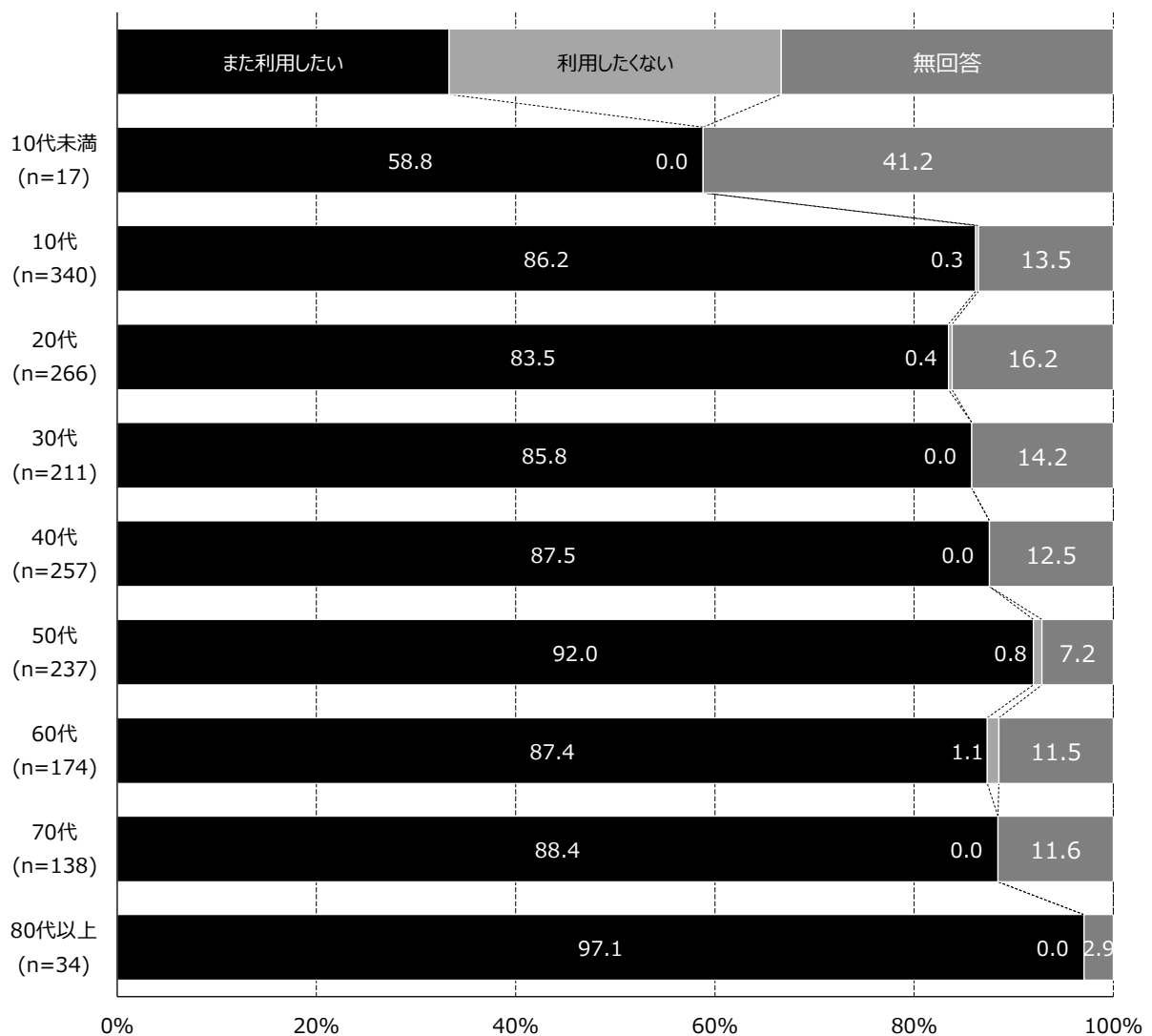
■表 14.1 『今後の利用意向』件数割合

	件 数	割 合
は い	1,457	87.0
いいえ	6	0.4
無回答	212	12.7
全 体	1,675	100.0

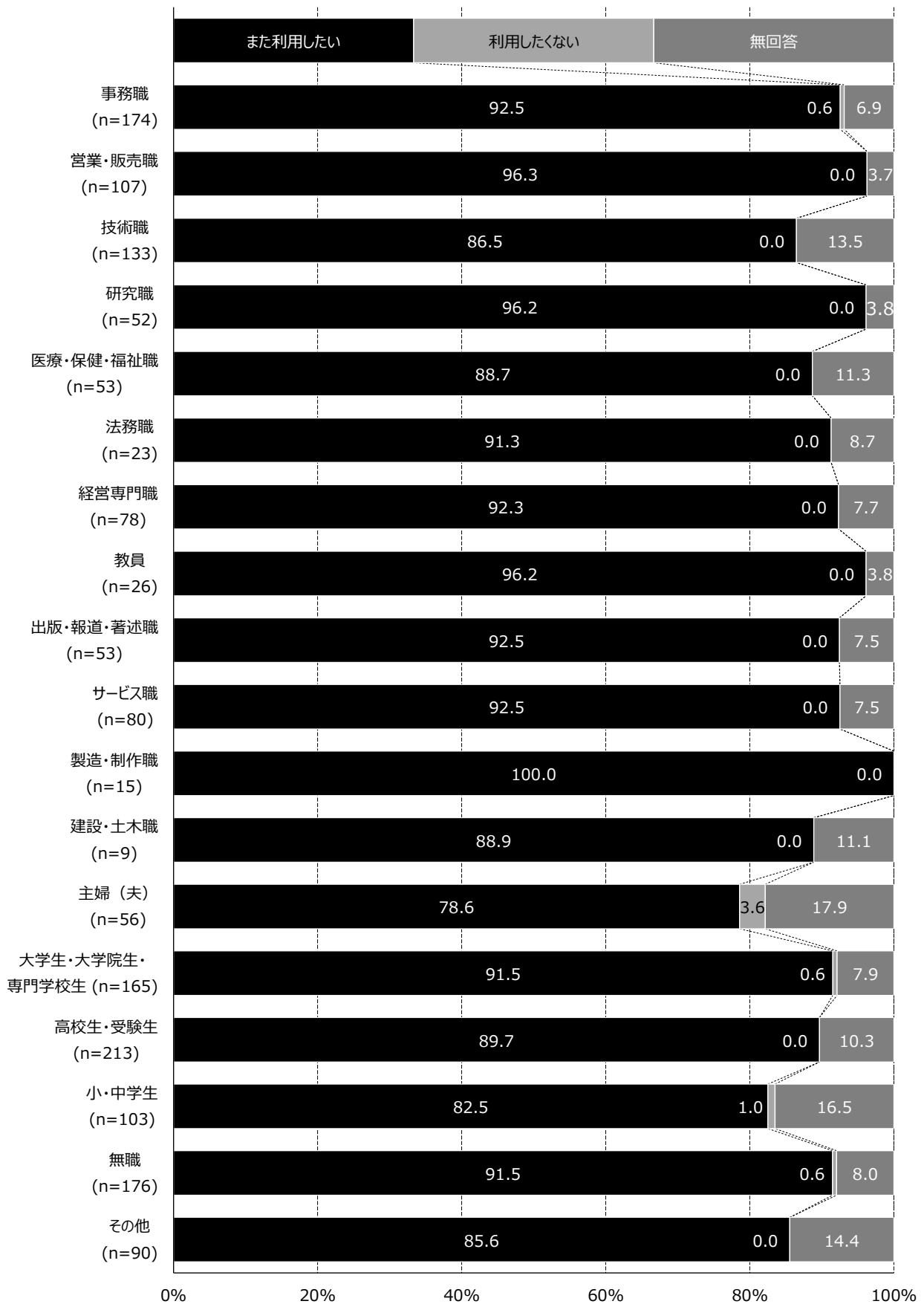


グラフ 14.1

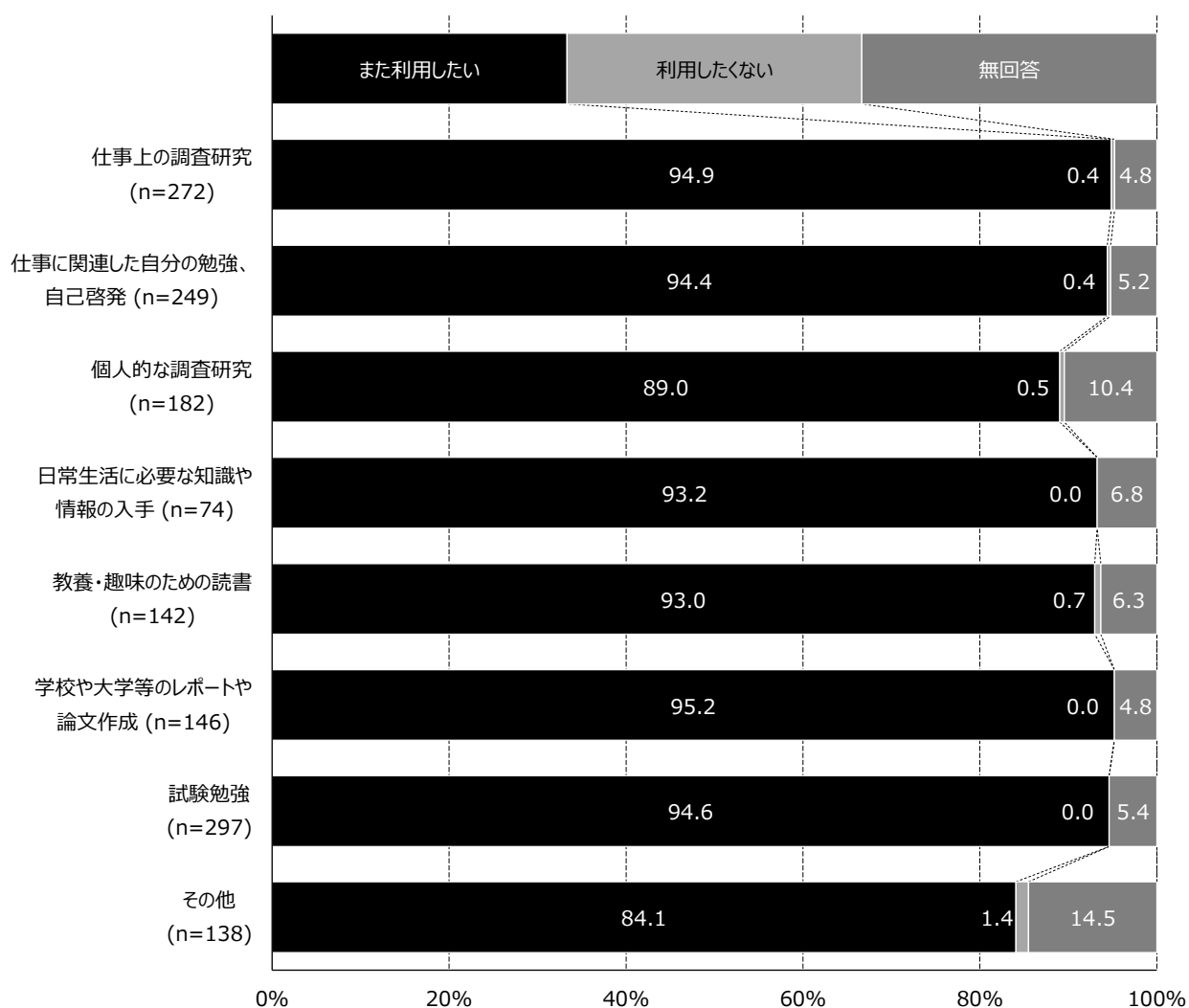
■グラフ 14.2 『今後の利用意向』年齢割合



■グラフ 14.3 『今後の利用意向』職業（18 分類）割合



■グラフ 14.4 『今後の利用意向』利用目的割合



●中央図書館の今後の利用意向について

「また利用したい」が1,457件・87.0%で、「利用したくない」が6件・0.4%となっており、今後の利用意向が高いことがわかる（表 14.1、グラフ 14.1）。

年齢別では、「80代以上」の「また利用したい」97.1%の割合が最も高く、「10代未満」58.8%が最も割合が低かった（グラフ 14.2）。

職業別では、「製造・製作職」100.0%の割合が最も高く、「主婦（夫）」78.6%が最も割合が低かった（グラフ 14.3）。

利用目的別では、「仕事上の調査研究」94.9%の割合が最も高く、「その他」84.1%が最も割合が低かった（グラフ 14.4）。

15. 都立中央図書館に対するご意見・ご要望

【問 14 皆様のご意見を参考に、よりよい図書館サービスを展開してまいります。改善が必要な点や新たなサービスへのご要望などご意見をお願いします。】

■蔵書について 全 49 件

- 子供向けの本を増やしてほしい（8 件）
- 新刊の充実（3 件）
- 資格取得本を増やしてほしい（3 件）
- 英会話・語学の本を増やしてほしい（3 件）
- 漫画を増やしてほしい（3 件）
- 地方史を増やしてほしい（3 件）
- LGBT・ジェンダー分野の充実（2 件）
- 専門的資料の充実（2 件）
- ビジネス系の本を増やしてほしい（2 件）
- 医療系の本を増やしてほしい（2 件）
- その他（18 件）

■開館時間・閉館時間・休館日について 全 100 件

- 土日祝の開館時間を延長してほしい（46 件）
- 開館時間を早めてほしい（24 件）
- 閉館時間を延長してほしい（15 件）
- 平日の開館時間を延長してほしい（6 件）
- 長期休みはやめてほしい（4 件）
- その他（5 件）

■施設・設備について 全 101 件

- 空調が暑すぎる（22 件）
- トイレが臭い（10 件）
- ゴミ箱を設置してほしい（8 件）
- 空気が悪い、空調の換気を（7 件）
- 全席にコンセントをつけてほしい（4 件）
- 一人席を増やしてほしい（3 件）
- 駐車場は助かる（3 件）
- 自習室を作してほしい（2 件）
- 閲覧席にライトが欲しい（2 件）
- 机にパーテーションをつけてほしい（2 件）
- 駐車券配布は必要か（2 件）
- その他（36 件）

■IT 関連について 全 15 件

- Free Wi-Fi が微弱すぎて使えない (6 件)
- 有料 Wi-Fi を全フロアで使えるようにして (3 件)
- パソコンの改善 (3 件)
- その他 (3 件)

■食堂・カフェ・キッズルームについて 全 37 件

- 食堂・カフェの料金が質の割に高すぎる (24 件)
- キッズルームは必要ない (4 件)
- 食堂がママ友の談話室と化して迷惑してる (4 件)
- 食堂従業員の態度が悪い (おしゃべり、またマスク着用希望) (3 件)
- 食堂での勉強は禁止してほしい (2 件)

■利用全般について 全 13 件

- 貸出してほしい (8 件)
- 複写代が高い (3 件)
- 入館システムを IC にしてほしい (2 件)

■職員・スタッフの対応について 全 15 件

- マナーの悪い人への注意喚起が甘すぎる (6 件)
- 館内放送で注意喚起などしてほしい (3 件)
- 複写サービスの方のおしゃべりが気になる (2 件)
- 返却は職員がしてほしい (2 件)
- 職員が多すぎる (2 件)

■現状で満足、謝意など 全 107 件

- 快適な環境でありたい (52 件)
- 現状で満足している (32 件)
- 職員の対応、サービスに満足している (7 件)
- その他 (16 件)

■不満・苦情など 全 70 件

- 子供、学生がうるさい (10 件)
- 身なりが汚く、臭い方の対策をしてほしい (3 件)
- パソコンの打鍵音がうるさい (5 件)
- パソコンの持ち込み禁止に (3 件)
- 交流ルームを会社として使っているのはおかしい (3 件)
- その他 (46 件)

■ アンケートについて 全 6 件

- アンケートに回答しても、改善してくれない (2 件)
- アンケートが長く、内容がわかりにくい (2 件)
- アンケートを QR コード読み込みにしてほしい (1 件)
- その他 (1 件)

■ 企画展示について 全 9 件

- 企画展示の充実を (3 件)
- 企画展示・セミナーなどをもっと拡散させる (2 件)
- セミナー時間の改善 (2 件)
- セミナーや説明会後の閲覧室が騒々しく困る (2 件)

■ 要望 全 29 件

- コンビニを入れてほしい (文具も買える) (2 件)
- 初めての方に利用方法ツアーなどする (2 件)
- 交流スペース、学習スペースなどを完璧に管理してほしい (2 件)
- 閲覧室にて水を飲めるようにしてほしい (6 件)
- その他 (17 件)

■ その他 全 70 件

- 公開講座、企画展示について (8 件)
- 蓋付き飲物の持ち込みについて (3 件)
- 子供の図書について (3 件)
- 都立図書館について (3 件)
- 公園からの案内図について (1 件)
- 混雑状況をスマホで知りたい (1 件)
- その他

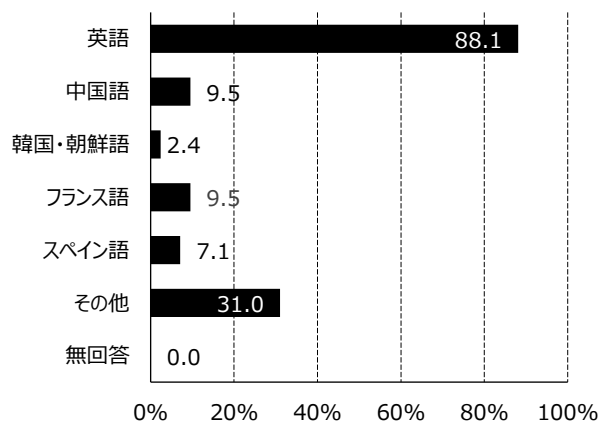
16. 外国人利用動向調査

- 調査対象者（※目視による外国人判定）42 名から、42 件の回答を得た。（n=42）
調査票 3 種巻末添付（英語版・中国語版簡体字・韓国語版）

■表 16.1 『普段使っている言語』件数割合

	件 数	割 合
英語	37	88.1
中国語	4	9.5
韓国・朝鮮語	1	2.4
フランス語	4	9.5
スペイン語	3	7.1
その他	13	31.0
無回答	0	0.0
全 体	62	147.6

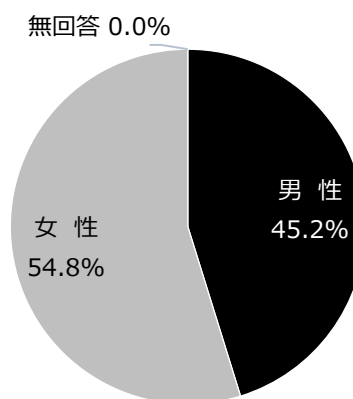
※全体件数は回答件数の合計。割合は（n=42）に対する値。



グラフ 16.1

■表 16.2 『性別』件数割合

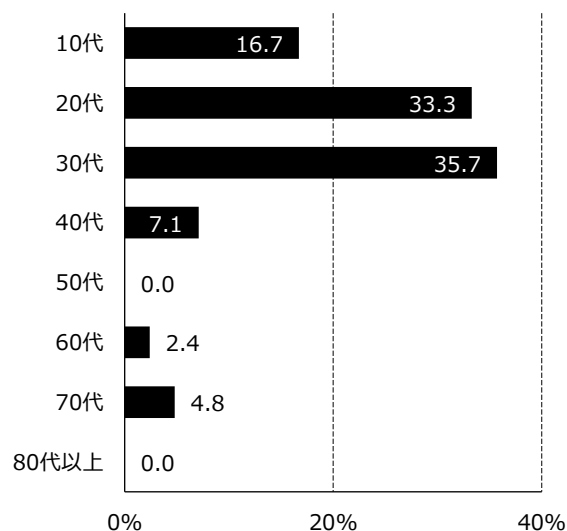
	件 数	割 合
男 性	19	45.2
女 性	23	54.8
無回答	0	0.0
全 体	42	100.0



グラフ 16.2

■表 16.3 『年齢』件数割合

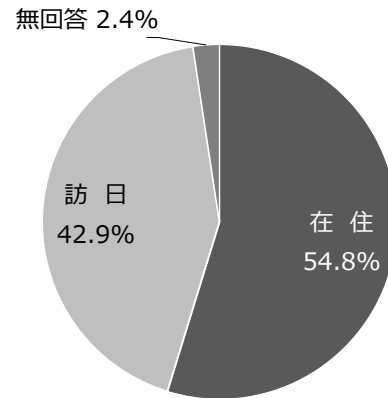
	件 数	割 合
10 代	7	16.7
20 代	14	33.3
30 代	15	35.7
40 代	3	7.1
50 代	0	0.0
60 代	1	2.4
70 代	2	4.8
80 代以上	0	0.0
無回答	0	0.0
全体	42	100.0



グラフ 16.3

■表 16.4 『在住・訪日』件数割合

	件 数	割 合
在 住	23	54.8
訪 日	18	42.9
無回答	1	2.4
全 体	42	100.0

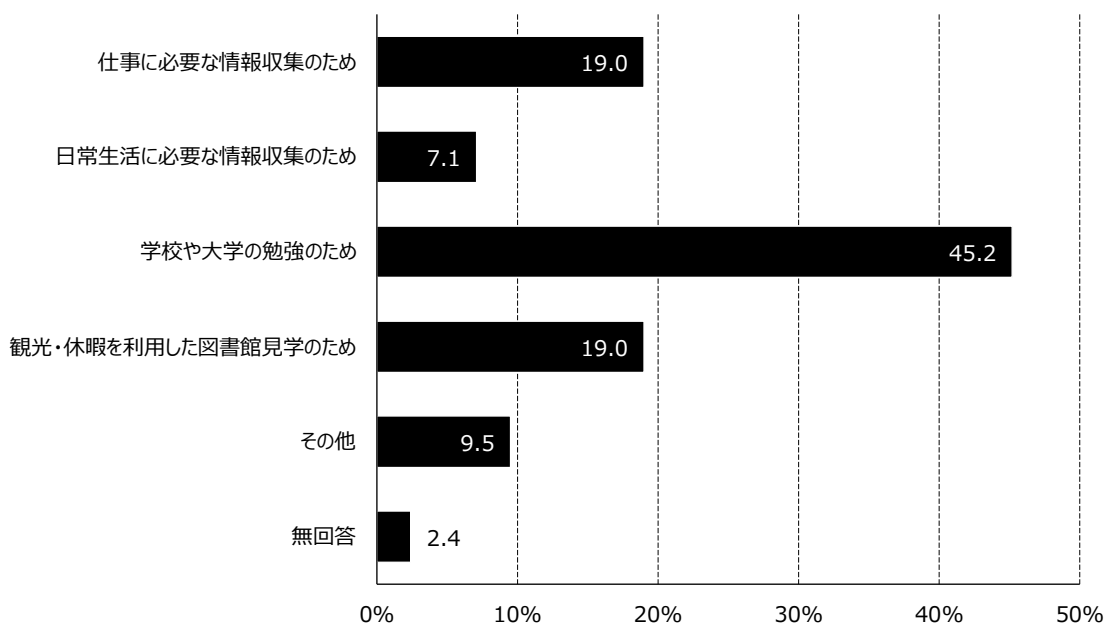


グラフ 16.4

■表 16.5 『来館の目的・理由』件数割合

	件 数	割 合
仕事に必要な情報収集のため	8	19.0
日常生活に必要な情報収集のため	3	7.1
学校や大学の勉強のため	19	45.2
観光・休暇を利用した図書館見学のため	8	19.0
その他	4	9.5
無回答	1	2.4
全 体	43	102.4

※全体件数は回答件数の合計。割合は (n=42) に対する値。

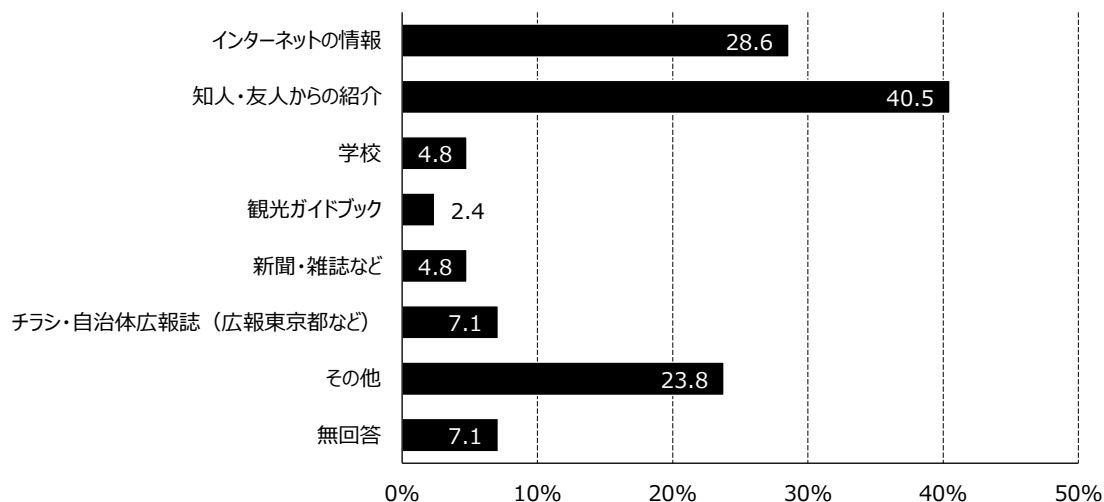


グラフ 16.5

■表 16.6 『来館のきっかけとなった情報源』件数割合

	件 数	割 合
インターネットの情報	12	28.6
知人・友人からの紹介	17	40.5
学校	2	4.8
観光ガイドブック	1	2.4
新聞・雑誌など	2	4.8
チラシ・自治体広報誌（広報東京都など）	3	7.1
その他	10	23.8
無回答	3	7.1
全体	50	119.0

※全体件数は回答件数の合計。割合は（n=42）に対する値。



グラフ 16.6

●外国人利用動向について

外国人利用者が普段使っている言語については、「英語」が 88.1%で割合が最も高かった（表 16.1、グラフ 16.1）。

性別は、「女性」が 54.8%、「男性」が 45.2%であった（表 16.2、グラフ 16.2）。

年齢は、「30 代」が 35.7%で割合が最も高く、次いで「20 代」の 33.3%であった（表 16.3、グラフ 16.3）。

在住・訪日は、「在住」が 54.8%、「訪日」が 42.9%の割合であった（表 16.4、グラフ 16.4）。

来館の目的・理由は、「学校や大学の勉強のため」が 45.2%で割合が最も高く、次いで「仕事に必要な情報収集のため」、「観光・休暇を利用した図書館見学のため」がともに 19.0%であった（表 16.5、グラフ 16.5）。

来館のきっかけとなった情報源は、「知人・友人からの紹介」が 40.5%の割合で最も高く、次いで「インターネットの情報」が 28.6%であった（表 16.6、グラフ 16.6）

ご意見・ご感想には、「素敵な空間を提供してもらって感謝している。」、「Wi-fi のサービスありがとう。」など好意的な意見があった。