

# 2014 年度 図書館利用者アンケート調査結果

大手前大学・大手前短期大学図書館

図書館利用の実態を把握し、利用者の意見や要望を運営に反映するため、2014 年 12 月 2 日～2015 年 3 月 21 日の間に全学アンケートを実施し、857 名の方々より回答をいただきました。ご協力くださったみなさまに心より感謝いたします。いただいたご意見をしっかりと受け止め、今後の図書館運営に活かしてまいります。

## I. 図書館利用者アンケート調査の概要

### 1. 調査目的

本学学生・大学院生・教員の図書館の利用実態等を調査し、図書館サービスを充実させるための基礎資料とする。

### 2. 調査期間

2014 年 12 月 2 日～2015 年 3 月 31 日

### 3. 調査対象

本学に在籍している学生（短大、通信教育課程を含む）・大学院生・教職員

### 4. 調査方法

#### (1) アンケート用紙(設問形式)による調査

下記の通りアンケート用紙を配布し協力を依頼した。

- ・学生（短大 1～2 年生）はゼミナール発表会（2 月 9 日）にて実施。
- ・学生（大学 1～3 年生）は在学生ガイダンス（3 月 27 日～31 日）にて実施。
- ・教職員は大学教授会、短大教授会（12 月 16 日）にて実施。

#### (2) Web アンケートによる調査

学内 Web 掲示板および学内メールにて、Web 回答フォームの URL リンクを貼り付け、協力を依頼した。対象者および掲示期間は下記の通り。

- ・対象者：大学 4 年生、通信教育課程学生、教職員
- ・期間：2014 年 12 月 2 日～2015 年 1 月 31 日

### 5. 調査内容

- A. 回答者の所属、学部、学年 ... 設問<1> - <2>
- B. 来館頻度、利用目的 ... 設問<3> - <5>
- C. 図書館で行っているイベント、特集 ... 設問<6> - <11>
- D. 図書館サービスの利用実態 ... 設問 <12> -<14>
- E. 図書館スタッフの対応 ... 設問<15> - <18>
- F. 図書館 Web サイト、その他 Web 媒体、データベースの利用実態 ... 設問<19> -<25>
- G. 図書館への要望、意見 ... 設問 <26>

### 6. 回収結果

回収数：857 件（うちアンケート用紙回答-707 件、Web アンケート回答-150 件）

## II.図書館アンケート調査集計結果

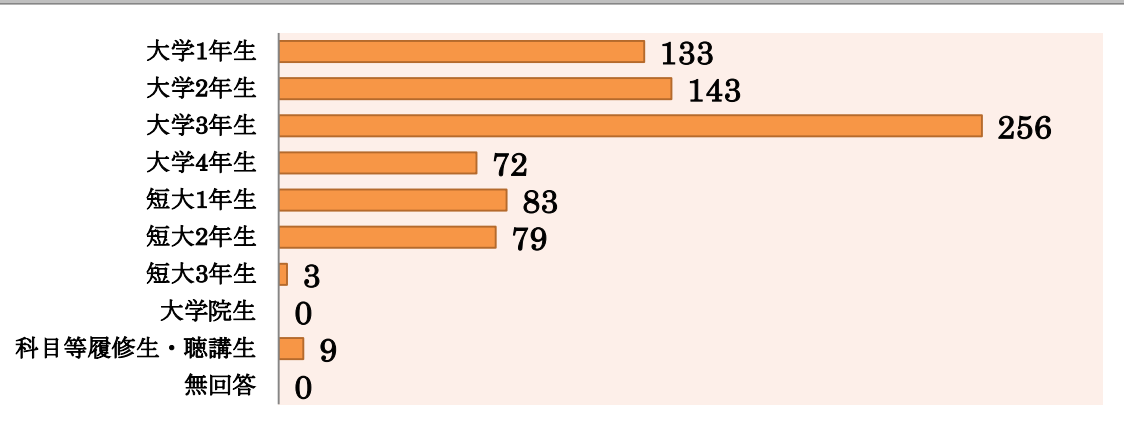
アンケート回答数 合計 857 件

### A. 回答者の所属、学部、学年

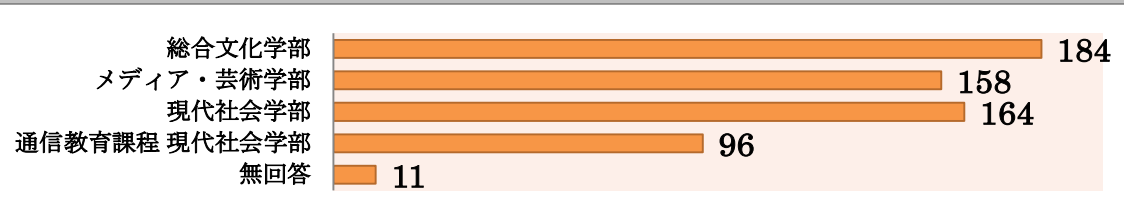
<1> あなたの所属を聞かせてください。



<2>a 【学生の方へ】 あなたの学年を聞かせてください。



<2>b 【大学生の方へ】 所属学部を聞かせてください。



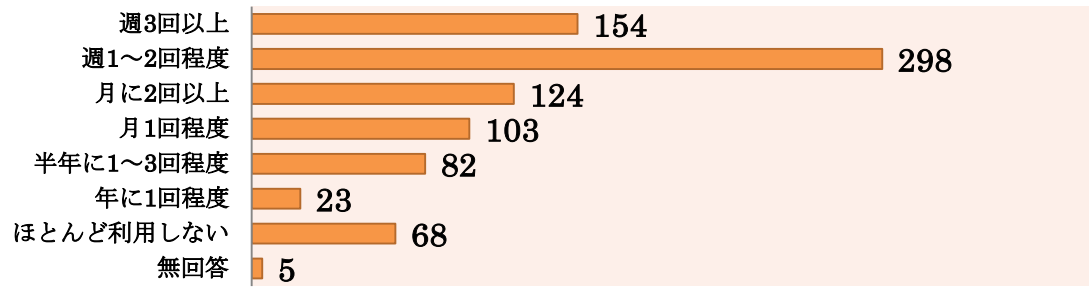
前年度までの懸案であった「回答者の偏り」を減少するために回収方法を工夫した。その結果、回答数は前年より減少したが、学生回答数（通信教育課程学生を含む。以下通信生と記す）のうち大学1・2年生がそれぞれ18%、3年生が33%、大学4年生および短大1・2年生が10%、通信生は12%となった。3年生は活発に図書館を利用する学年だけに多くの回答が得られたことは喜ばしい。

メディアライブラリーCELL（以下、CELLと記す）と伊丹館図書館（以下、伊丹館と記す）のそれぞれの利用学生の割合はほぼ10:7であり、かなり偏りは軽減され、実状に沿った回答が得られたようである。教員からは51名の回答を得た（前年17名）。回答数と在籍数との割合をみると、大学1～3年生および短大1・2年生は在籍数の平均32%の回答を得たが、4年生は4%と非常に低く、利用度合いの高い彼らの声を十分に吸収できなかったことは残念である。

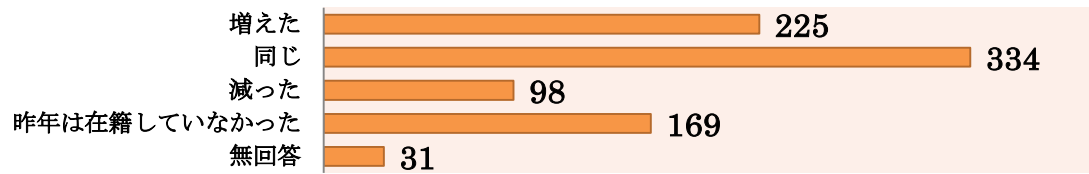
本アンケートの回答者は大学学部生、短大生、通信生、教員（非常勤も含む）、職員と利用者区分もさまざま、そのうえ回答数もいまだ十分でない。主に利用する図書館も2館に分かれ、多くの通信生は自宅学習が主で来館することは少ない。したがってアンケート結果の信頼度については疑問の余地もあるが、クロス集計するなどしてできるだけ現実に近い状況を分析していきたい。

## B. 来館頻度、利用目的

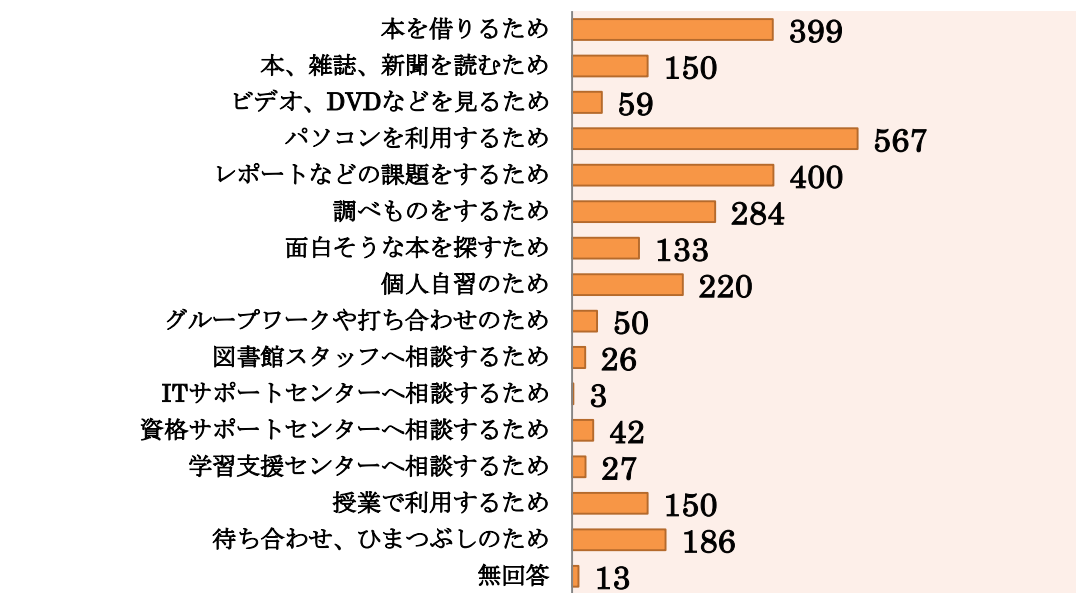
<3> 図書館に来館する頻度を聞かせてください。



<4> 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？



<5> 図書館の利用目的で多いものを選んでください。【複数回答可】

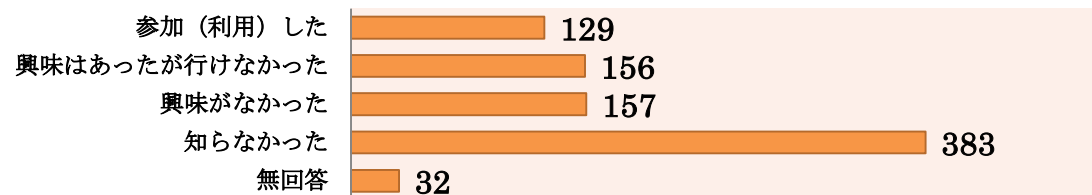


(3) 「月に2回以上」より頻度の高い回答について利用者の内訳をみると頻度が高くなるにつれて学年の高い利用者が増加する。後述のように目的はそれぞれであれ学生生活のなかで図書館の存在価値が増しているということであろうか。通信生は「半年に1～3回程度」以下が約70%である。

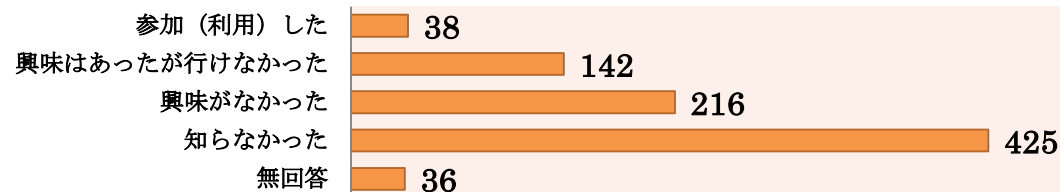
(4) 毎週1回以上来館している層が52.7%。また、1年生を除く回答者のうち35%が昨年に比べて来館頻度が増えたと回答しており、設問(3)ともあわせて図書館がよく利用されるようになっていくことがわかる。利用目的をみると、全回答数のうちパソコン利用が最多で20.9%を占めるが、資料利用を目的とした「本を借りる、本や雑誌を読む、ビデオ等を視聴する、調べ物をする、面白そうな本を探す」を合計した37.8%を下回り、本館が単なる「パソコン室」ではないことがうかがえる。「待ち合わせ・ひまつぶし」のための来館の場合、友人と出会った後にそのままおしゃべりしたりして「集いの場」となっているケースがしばしば見受けられる。「個人学習」「調べもの」「レポート課題」など静かな環境を望む利用者にはこういうケースがとくにうるさく感じられ、自由記述欄の苦情となるのであろうか。

## C. 図書館で行っているイベント、特集

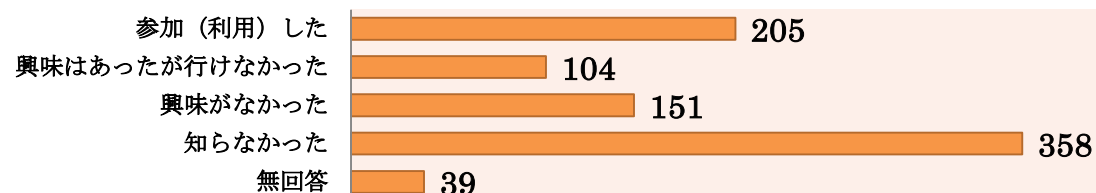
### <6> リサイクルブックフェア



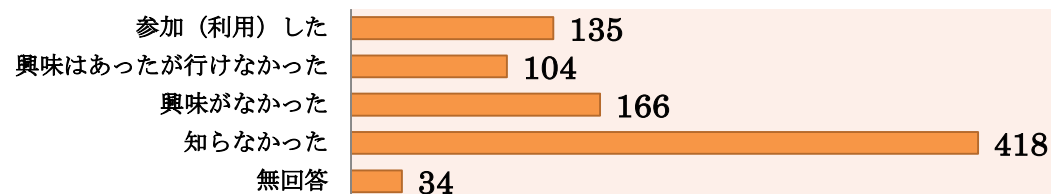
### <7> トークライブ inCELL



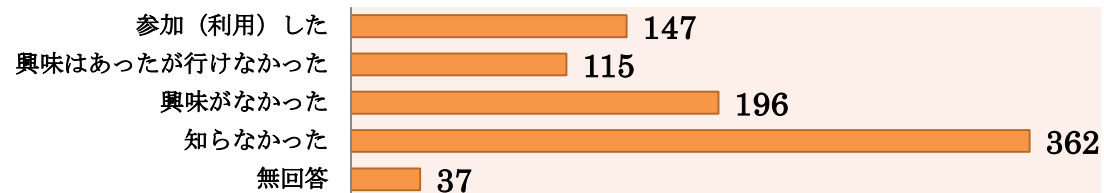
### <8> ゼミ・授業などの作品展示



### <9> クラブ・同好会などの作品展示

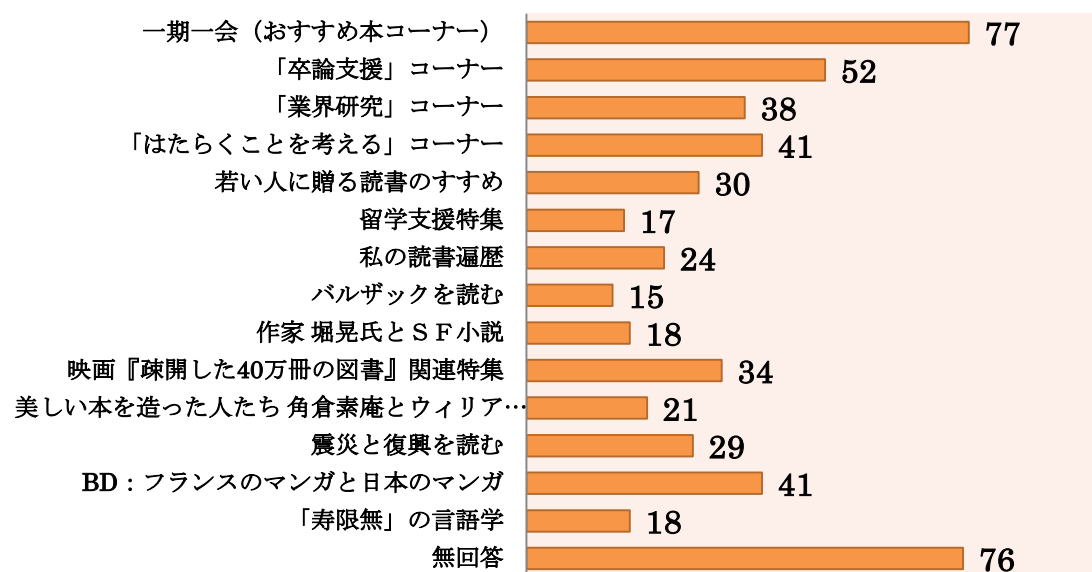


### <10> 図書の特集展示

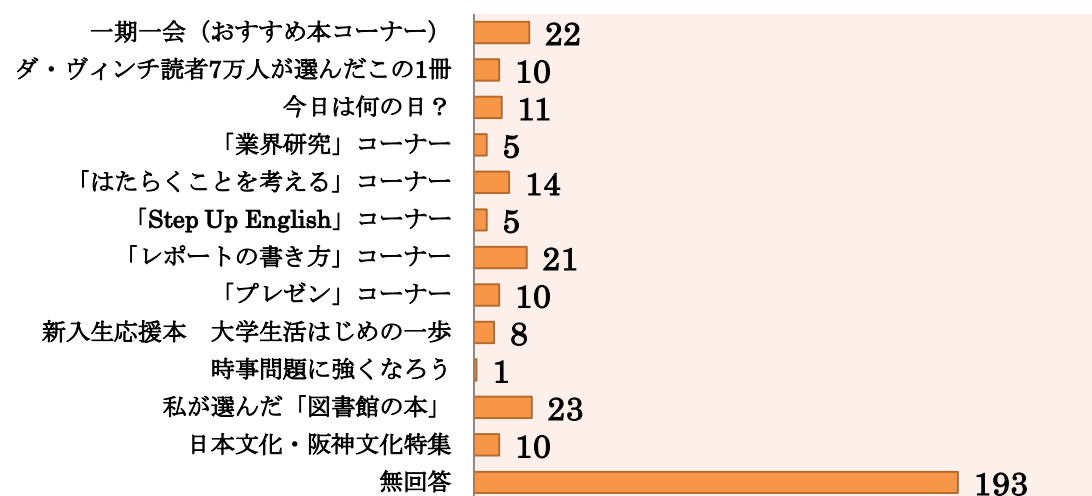


<11> 図書の特集展示を「利用した」または「興味はあった」と答えた方へ：  
よかったものを以下より選んでください。【複数回答可】

<11>a メディアライブラリーCELLの特集



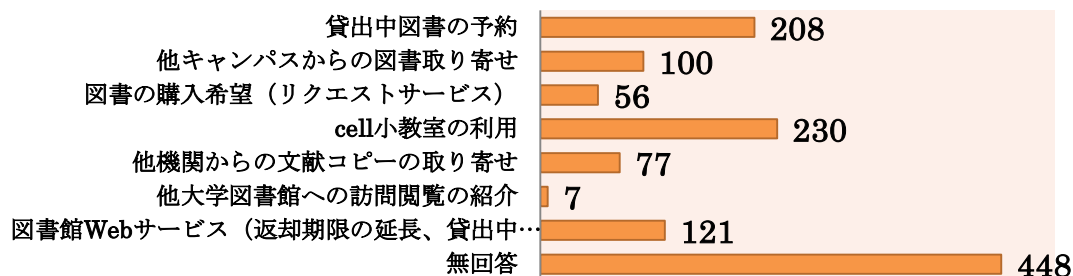
<11>b 伊丹キャンパス図書館の特集



(6)～(11)学生用システム (el-Campus)、キャンパス内ポスター、図書館 Web サイト、Facebook 等で告知しているものの、各イベントとも「知らなかった」が多い。特集展示は両館ともほぼ常時行っているが、362名が「知らなかった」と回答しており、月に1回以下の利用者が173名であることを勘案しても認知度の低さを痛感する。ディスプレイ等の工夫が必要である。リサイクルブックフェアは来館せずに目につく場所で開催しているが、約半数が「知らなかった」と回答しているため、周知に努めたい。「トークライブ in CELL」については回答者の18%が「興味があったが行けなかった」と回答。より多くの人に参加できるように開催時間や場所の再検討を行いたい。一方、「興味なかった」も18%と同率であるため、学生の興味に沿ったテーマ設定も検討したい。(11a)常設の特集コーナー以外で多く利用された「映画『疎開した40万冊の図書』」は同映画の上映会に関連して図書館学課程の有志学生が企画したものである。

#### D. 図書館サービスの利用実態

<12> 図書館で行っている以下のサービスを利用したことがありますか？【複数回答可】



<13> 「他機関からの文献コピーの取り寄せ」を、学生の方は無料で利用できることを知っていましたか？



<14> 自宅からも図書の返却期限延長などができる「図書館 Web サービス」を知っていましたか？

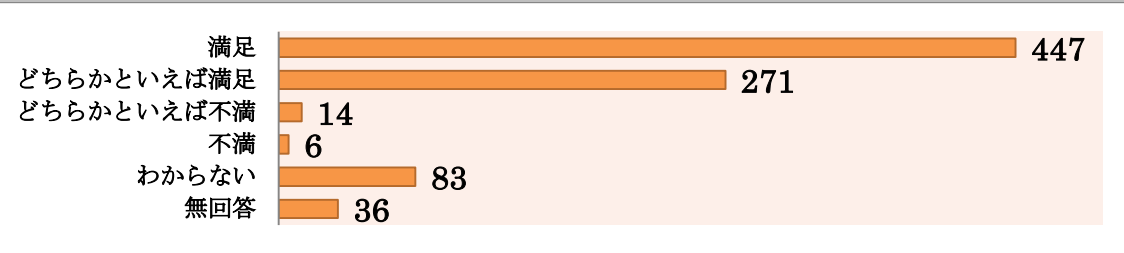


(12)記載したサービスの利用経験の有無はそのような状況の発生如何によるので、設問(13)とあわせて考えたい。「文献コピーの取寄せ無料」について実際に利用したのは大学2年生が15名、3年生が17名。そのサービスを知っていたと答えたのは2年生は86名(学年回答数の64%)、3年生は131名(同56%)であり、周知もほぼ足りているとみられるので、そのような機会がくれば利用されることと思われる。「図書館 Web サービス」について利用したのは大学2年生が20名、3年生が35名。そのサービスを知っていたと答えたのは2年生は47名(同35%)、3年生は73名(同31%)にとどまる。便利なサービスを活用してもらうため、機会をみてPRしたい。なお通信生については66名(同69%)が知っており、そのうち24名が利用した。

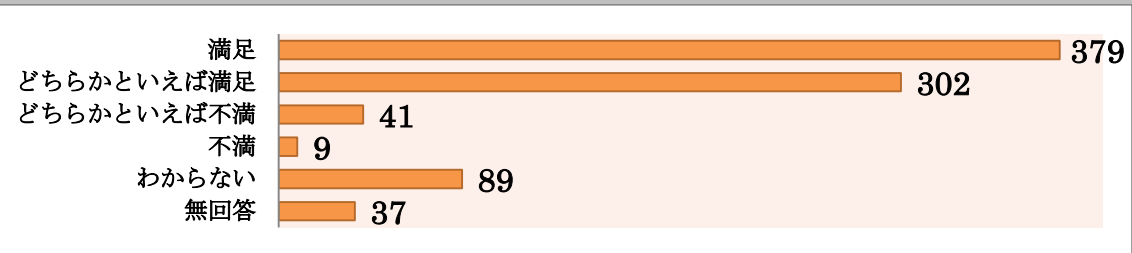
## E. 図書館スタッフの対応

<15> 図書館カウンタースタッフの印象を聞かせてください。

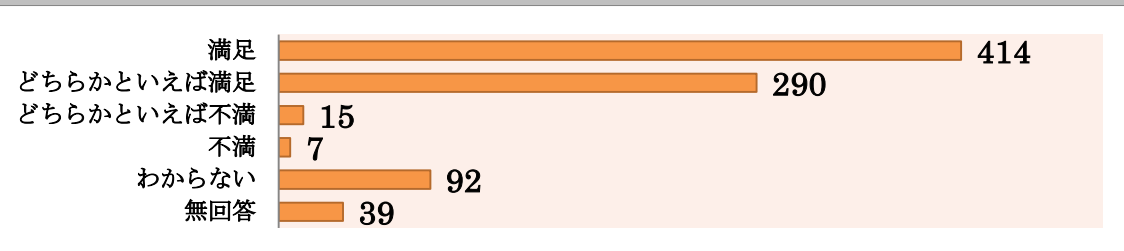
### <15>a 親切さ



### <15>b 話しかけやすさ



### <15>c 対応のスピード

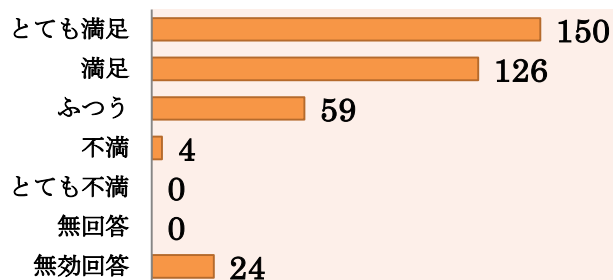


<16> 図書館スタッフに、直接なにか質問や相談をしたことがありますか？

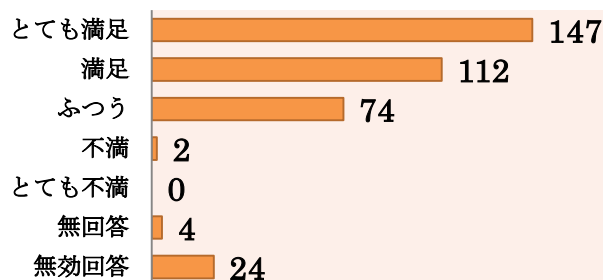


<17> 「ある」と答えた方へ：質問や相談に対するスタッフの回答や対応について、意見を聞かせてください。

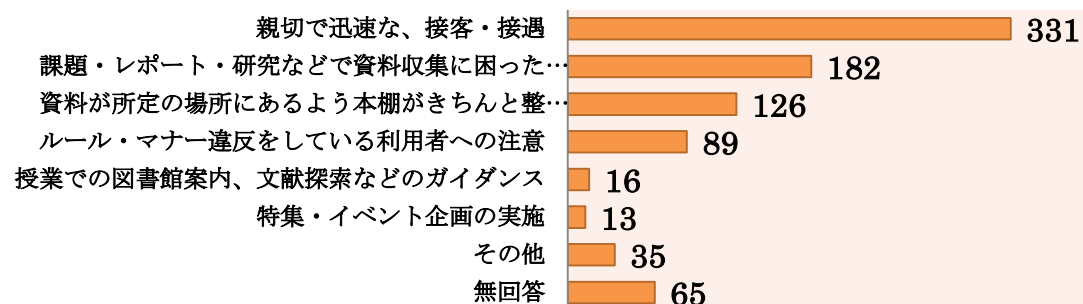
<17>a 回答内容に対する満足度



<17>b 回答までにかかった時間



<18> あなたが図書館スタッフに求めるサービスのうち、いちばん重要だと考えるものはなんですか？（1つだけ選んでください。）



(15)スタッフへの印象は親切さ、応対のスピードともに2%強、話しかけやすさに5.8%の利用者が「どちらかといえば不満・不満」を持っている。反省するべき点を洗い出し、改めたい。

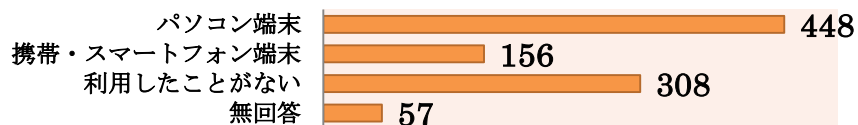
(16)(17)スタッフに質問や相談をしたことがある利用者からは、回答内容について81.4%、かかった時間について76.4%が「とても満足・満足」と高評価を得た。昨年度に比べて前者は2ポイント、後者は5ポイント上昇した。(18)「資料の整理」や「館内マナーの徹底」を最重要視する利用者が25.7%、「資料収集等の対応」「ガイダンスや図書館案内」が23.1%とほぼ同程度を占め、図書館の環境整備を最重要視する利用者が多いことがわかる。自由記述にも「うるさい人に注意してほしい」という声はかなり上がっているのでいっそう気を付けていきたい。



## F. 図書館 Web サイト、その他 Web 媒体、データベースの利用実態

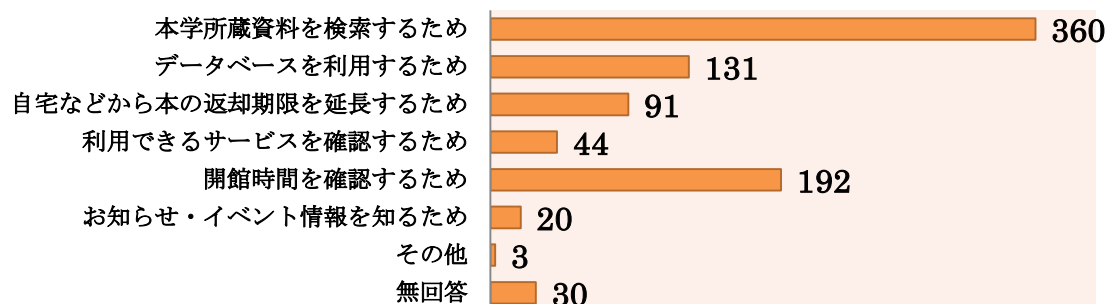
<19> 図書館 Web サイトを利用したことはありますか？

利用したことがある場合は、おもに使用する端末を選んでください。【複数回答可】

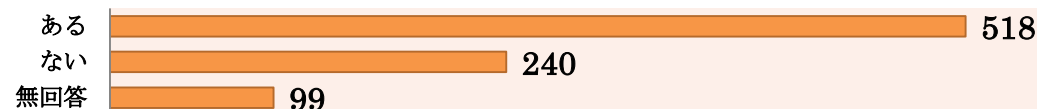


<20> 図書館 Web サイトを利用したことがある方へ：

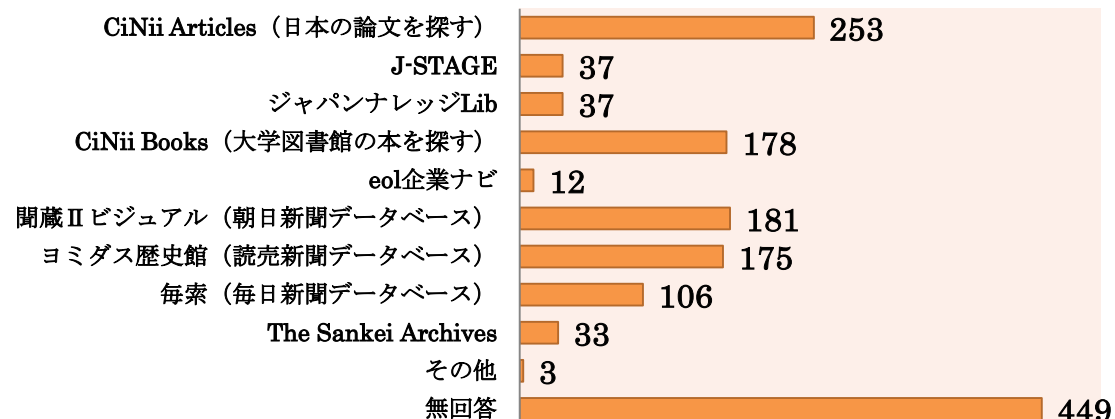
おもな利用目的を聞かせてください。【複数回答可】



<21> 大手前大学図書館の資料を探す「蔵書検索 OPAC」を使ったことがありますか？



<22> 図書館 Web サイトで利用できる以下のデータベースのうち、使ったことがあるものを聞かせてください。【複数回答可】



<23> メディアライブラリーCELLの「facebook ページ」を見たことはありますか？



<24> 図書館の特集展示を紹介している「ブクログ」を見たことはありますか？



<25> el-Campus コンテンツ「卒論・レポートのための図書館活用術」を見たことはありますか？



(19)図書館 Web サイトを「利用したことがない」は 35.9%で昨年より 11.3 ポイント減少。「携帯電話・スマートフォン」を主に利用する者は昨年より約 1.5 倍増加した。スマートフォンの普及率と本館 Web サイトの使い勝手の良さ（レスポンスデザイン）の相乗効果によるものであろうか。(20)図書館サイトの利用目的では「開館時間を確認するため」が激増。スマートフォン利用者の増加と関連すると思われる。

(21)「OPAC を使ったことがない」回答数が「Web サイトを利用したことがない」を下回る。本館所蔵資料は CELL、伊丹館、学外と分散しているので、資料を探すには OPAC 検索は不可欠である。学年が進むにつれて館内ブラウジングより OPAC 検索の重要度が増すと思われるので、できるだけ早い段階で身につけてもらえるよう、工夫したい。

(22)昨年度に比べて新聞記事データベースの利用者数が激減。授業での課題が変更になったためであろうか。ジャパンナレッジ Lib や eol 企業ナビなど授業以外の場面で活用できるデータベースも多いのでガイダンスやレファレンスなどで紹介していきたい。データベースに関しては自宅学習が主となる通信生には不利であるため、何らかの方策を検討すべきである。(23)CELLFacebook ページの認知度は 18.5%。学年が上がるについて認知度は上昇しているものの、CELL 全体の活性化を目指してより認知度を高めたい。(24)ブクログの認知度が低く、全く活用されていない。ブクログの役割のうち、特集展示の記録については、最近では小冊子を作成し配布している。非来館者サービスという側面については改めて検討したい。(25)「卒論・レポートのための図書館活用術」は学生用システム (el-Campus) にて公開している本館オリジナルコンテンツ。有益な内容をわかりやすく簡潔にまとめたものなので、多くの学生に視聴してもらいたい。レポートの書き方コーナーなど、関連する館内の書架に掲示するなどして周知を促したい。

## G. 図書館への要望、意見

<26> 図書館に対する意見・要望があれば、自由に記入してください。

(26) 自由記述では、館内の静粛への要望が非常に多い。そのため2015年4月より、CELL伊丹館とも会話禁止のエリアを増やした。騒々しい利用者に対するスタッフへの要望（注意してほしい）も多いため、さらに巡回や注意を強化して多くの利用者が満足できる環境を維持していきたい。飲み物に関する希望に対しては上記のエリア分けと同時に館内ルールを改正し、蓋付き飲み物の持込みとパソコン周辺以外での水分補給を認めることとした。

開館時間の延長については、とくに通信教育課程学生より多く寄せられている。今後の状況をもとにさらに検討を続ける。

設置パソコンに関する要望については管理主体である情報メディアセンターと連携し、改善を図っている。台数不足に関する要望については、授業で利用するパソコンを図書館で整備したことによりほぼ寄せられなくなったようである。

軽い読み物や検定問題集などを置いてほしいとの要望もあるが、今後とも本館の蒐書要件「現在、将来にわたって図書館として保管して閲覧に供する価値を有する資料」を満たすものを収集するので、近隣図書館の案内などできるだけサポートを行うことで補いたい。

65名の利用者からさまざまな要望、意見をいただいた。感謝や賛辞をいただいた方も少なくなく、スタッフ一同、大変にうれしく思っている。一方、厳しい指摘や難しい要望もあり、それらに対しては少しずつでも改善に努め、一人でも多くの利用者が満足する図書館を目指したい。