

2017 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、2017 年 12 月 4 日～2018 年 1 月 31 日の間に全学アンケートを実施し、483 名の方々より回答をいただきました。ご協力くださった皆さまに心より感謝いたします。

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

2017 年 12 月 4 日～2018 年 1 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。

- ・実施日：2017 年 12 月 19 日
- ・場 所：大学教授会、短大教授会
- ・対象者：教授会出席教員および職員

(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：大学生、短期大学生、大学院生、通信教育課程学生、教職員
- ・期間：2016 年 12 月 1 日～2017 年 1 月 31 日

5. 調査内容

- A. 回答者の所属、学部、学年 ... 設問 <1>
- B. 来館頻度、利用目的 ... 設問 <2> - <4>
- C. 図書館カウンタースタッフの対応 ... 設問 <5> - <13>
- D. 図書館サービスの利用実態 ... 設問 <14> - <18>
- E. 図書館で行っているイベント、特集 ... 設問 <19>
- 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 <20> - <25>
- G. 図書館への要望、意見 ... 設問 <26>

6. 回収結果

回収数：483 件（うちアンケート用紙回答-61 件、Web アンケート回答-422 件）

II. ご意見・ご要望に対する回答

設問<13>および<26>にてあがったご意見・ご要望のうち、多くの方より要望があった内容を中心として、図書館より回答をとりまとめました。その他、図書館へのあたたかいメッセージも数多く寄せられ図書館員としても大変励みとなりました。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。

■所蔵資料に関すること

・新しい本が読みたいので入荷してください。(大学 1 年生)

回答：本学では図書館未所蔵の資料をリクエストすることができる「購入希望サービス」を導入しています。各図書館カウンターに用意している「購入希望図書申込書」に必要事項を記入し、お申し込みください。

ただし、購入の可否については図書館の資料蒐集方針と当年度予算に加え図書館委員会の審議を経て決定します。場合によっては購入が見送られる場合もありますので、あらかじめご了承ください。

・栄養についての詳しい本(成分が詳しく書かれたもの)などをもう少し増やしてほしい。

(大学 1 年生)

回答：健康栄養学部 2・3・4 年生の拠点が大阪キャンパスに設置されていることにより、栄養に関する資料の多くは大阪キャンパスの図書館に所蔵されています。各キャンパス図書館の資料は「予約サービス」で取り寄せることができます。

図書館未所蔵の資料につきましては「購入希望サービス」をご利用ください。

・参考図書を借りられるようにしていただけないでしょうか。(大学 4 年生)

回答：参考図書は調べたい事項がたくさん掲載されている資料であり、大勢の方が利用するものです。1 人が貸出をして家に持ち帰ってしまうと、ほかの人が調べたい時に図書館に資料がないこととなります。館内閲覧や複写対応でご利用ください。

■施設に関すること

・Wi-Fi を使えるようにしてほしい。(大学 2 年生)

回答：今後の課題として情報メディアセンターと検討します。

・パソコンを増やしてほしい。(大学 1 年生)

回答：特定の時間帯は館内で利用できるパソコンが不足することがあります。

館内のパソコンが不足する場合は、さくら夙川キャンパス (A35 教室) いたみ稲野キャンパス (M209 教室) のパソコン自習室もご利用ください。いたみ稲野キャンパスでは、図書館の隣に「ラーニングコモンズ」が設置されています。このエリアでは、グループ学習に必要な可動式の机・椅子・ホワイトボードなどが設置されており、タブレット型パソコン端末の貸出も行っていますので、あわせてご利用ください。

・CELL のパーソナルエリアにもパソコンを置いてほしい (大学 2 年生)。

回答：IT サポートセンター開設時 (平日：10：00-18：00) にはノートパソコンを貸出しています。ノートパソコンはパーソナルエリアで使用できます。IT サポートセンター閉室時には閲覧カウンターで貸出します。

また、地階フロアでもパソコンが使用できるように検討中です。

・ CELL内をもう少し明るくしてほしい。(大学3年生)

回答：天候や時間帯によっては CELL内が暗く感じるかもしれません。

閲覧カウンターではデスクライト(スタンドライト)を貸出していますので、ご利用ください。

■開館時間に関すること

・ 試験期間時に開館時間を長くしてほしい。(通信教育部生)

回答：今後の課題として検討します。

・ 基本的に休日も図書館を利用できるようになれば、嬉しいなどおもっています。

(大学2年生)

回答：通信教育部生のスクーリングが開講されている土・日曜はメディアライブラリー CELLが開館しています。開館日・開館時間は図書館 web サイトで掲載していますので、ご参照ください。

■利用ルール・マナーに関すること

・ 大きな声でしゃべらないなら OK のエリアであっても長時間、隣の人や周りの人としゃべり続ける人がいるのでとても不快に感じています。(大学2年生)

回答：目が行き届かず申し訳ありませんでした。マナー違反者にはスタッフより注意を行っていますが、休み時間の時などの状況によってはなかなか館内秩序が保てないことがあります。もし気になることがあれば、遠慮なくカウンタースタッフへ相談してください。

・ 自習している学生さんの中で、音がイヤホンから漏れていたり、うるさい方がいますが、そういった方への指導をお願いしたいと思います。(通信教育部生)

回答：スタッフの巡回時には都度注意を行っていますが、気になる場合はカウンタースタッフへ相談してください。

■図書館サービスに関すること

・ 近づいても顔をあげてくれず、カウンターの方が複数人いらっしゃる場合、どなたに声を掛けてよいのかわからない。実際にお世話になると、親切・熱心に対応して下さるのに、声をかけるハードルが高いと感じる。もっと気軽になんでも相談できる雰囲気ほしい。(通信教育部生)

回答：大変失礼いたしました。今後はカウンター周辺にも十分に気を配るように注意いたします。これからもみなさんが気持ちよく学びの場を利用できるサービスをめざしてまいります。

・ 他大学からの論文取寄せ無料サービスはとても助かりました。(大学4年生)

回答：本学学生の「他大学複写依頼」はすべて無料となっています。レポート・卒業論文作成に非常に有益なサービスとなっていますので、今後ともご利用ください。

・以前、自宅からの借出延長の仕方について教えてもらって助かった。(大学 3 年生)

回答：「貸出・予約照会」にログインしていただくことで、web 上より 2 回まで延長が行えます。ただし 3 回目以降の延長手続きはカウンターでのみとなります。来館できる場合はカウンターでの延長処理を、来館が困難な場合は web での延長処理をするようにと、うまく使い分けてご利用ください。

■その他

・cell でのこれからも楽しいイベント企画を希望します。(通信教育部生)

回答：ご意見ありがとうございます。2018 年度もイベントを企画しています。イベント情報は図書館の web サイトで案内していますので、ご参照ください。イベントへのご参加をお待ちしています。

「〇〇先生のトークイベントを企画してほしい！」などのリクエストもお待ちしています。

・美術館や博物館に行くのが好きなのでリーフレットが置かれていたり、招待券や割引券があるのがとても嬉しいです。

回答：当館に届いた美術館・博物館の招待券や割引券は、学生のみなさんに提供しています。お申し出いただいた方に先着順でお渡ししていますので、リーフレットの棚は適宜チェックしていただくことをオススメいたします。お渡しの際には学生証の提示をお願いしていますので、ご協力ください。

Ⅲ. 図書館アンケート調査集計結果

アンケート回答数 合計 483 件

今年度の図書館アンケートの回答者内訳は学生（通学）が全体の約 73%、学生（通信）が 14%、教員が 13%で昨年度とほぼ同じ構成となりました。

設問 B（来館頻度、目的）では「週に 1 回以上来館する」と答えた利用者は昨年度より微減したものの、2 年生以上で「前年と比べて減った」との回答が 3%減少しました。図書館が身近な存在として意識されていることがうかがえます。

設問 C（図書館カウンタースタッフの対応）では「親切で迅速な対応」や「利用サービスに関する質問」「資料の所在」への対応では「やや不満」「とても不満」の割合は低いのですが、「資料検索、データベース利用」「資料活用」「設備・機器トラブル」等の状況ではその割合が高くなっており、「館内ルール、マナー違反者への注意・指導」に関しては昨年度に比べ減少はしたものの、約 20%が不満感を抱いていることが判明しました。質問や相談対応などの複雑な要因を含むカウンターサービスでは一層の注意を払い、多数の利用者に迷惑が及ぶマナー違反者についてはより厳密に対処します。また利用マナーの普及と向上をはかります。

設問 D（図書館サービスの利用実態）では、いずれのサービスも約 70%の利用者に周知されていますが、実際の利用者は約 30%にとどまっていることから、利用サービスの提供までつなぐことが出来るように方策を探りたいと考えます。

他の調査結果についても分析をすすめて課題を明らかにし、図書館が利用者の皆さまにとってよりいっそう有意義なものとなるよう工夫を重ねてまいります。

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

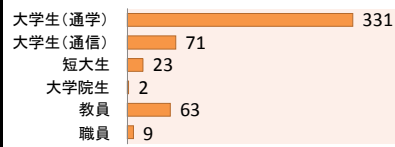
483

手書き回収

61

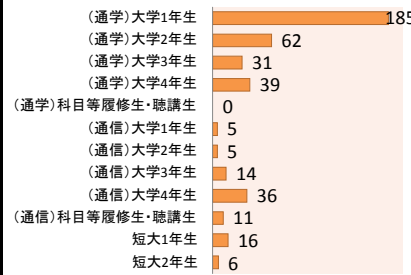
A. 回答者の所属、学部、学年

<1> あなたの所属を聞かせてください。



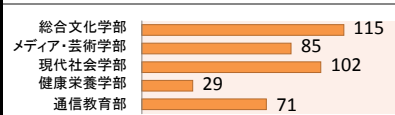
大学生(通学)	331	68.5%
大学生(通信)	71	14.7%
短大生	23	4.8%
大学院生	2	0.4%
教員	63	13.0%
職員	9	1.9%

<1>a 【学生の方へ】あなたの学年を聞かせてください。



(通学)大学1年生	185	38.3%
(通学)大学2年生	62	12.8%
(通学)大学3年生	31	6.4%
(通学)大学4年生	39	8.1%
(通学)科目等履修生・聴講生	0	0.0%
(通信)大学1年生	5	1.0%
(通信)大学2年生	5	1.0%
(通信)大学3年生	14	2.9%
(通信)大学4年生	36	7.5%
(通信)科目等履修生・聴講生	11	2.3%
短大1年生	16	3.3%
短大2年生	6	1.2%

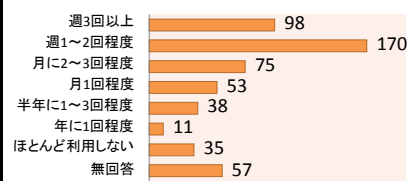
<1>b 【大学生の方へ】所属学部を聞かせてください。



総合文化学部	115	23.8%
メディア・芸術学部	85	17.6%
現代社会学部	102	21.1%
健康栄養学部	29	6.0%
通信教育部	71	14.7%

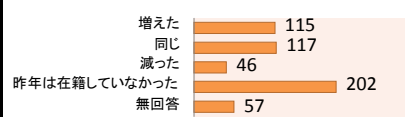
B. 来館頻度、利用目的

<2> 図書館に来館する頻度を聞かせてください。



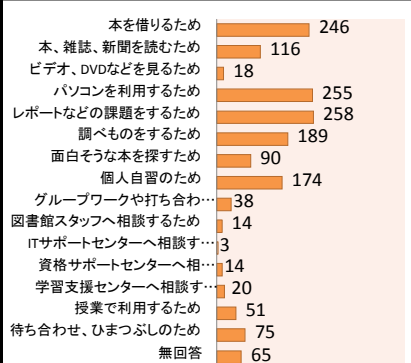
週3回以上	98	20.3%
週1~2回程度	170	35.2%
月に2~3回程度	75	15.5%
月1回程度	53	11.0%
半年に1~3回程度	38	7.9%
年に1回程度	11	2.3%
ほとんど利用しない	35	7.2%
無回答	57	11.8%

<3> 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？



増えた	115	23.8%
同じ	117	24.2%
減った	46	9.5%
昨年は在籍していなかった	202	41.8%
無回答	57	11.8%

<4> 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】



本を借りるため	246	50.9%
本、雑誌、新聞を読むため	116	24.0%
ビデオ、DVDなどを見るため	18	3.7%
パソコンを利用するため	255	52.8%
レポートなどの課題をするため	258	53.4%
調べものをするため	189	39.1%
面白そうな本を探すため	90	18.6%
個人自習のため	174	36.0%
グループワークや打ち合わせのため	38	7.9%
図書館スタッフへ相談するため	14	2.9%
ITサポートセンターへ相談するため	3	0.6%
資格サポートセンターへ相談するため	14	2.9%
学習支援センターへ相談するため	20	4.1%
授業で利用するため	51	10.6%
待ち合わせ、ひまつぶしのため	75	15.5%
無回答	65	13.5%

C. 図書館カウンタースタッフの対応

以下の場面での図書館カウンタースタッフの対応について聞かせてください。

<5> 親切で迅速な対応

期待以上	80	期待以上	80	16.6%
期待どおり	250	期待どおり	250	51.8%
やや不満	33	やや不満	33	6.8%
とても不満	7	とても不満	7	1.4%
わからない	111	わからない	111	23.0%
無回答	56	無回答	56	11.6%

<6> 図書館利用サービスに関する質問対応

期待以上	60	期待以上	60	12.4%
期待どおり	212	期待どおり	212	43.9%
やや不満	32	やや不満	32	6.6%
とても不満	8	とても不満	8	1.7%
質問したことがない	169	質問したことがない	169	35.0%
無回答	56	無回答	56	11.6%

<7> 館内資料の所在場所についての質問対応

期待以上	50	期待以上	50	10.4%
期待どおり	182	期待どおり	182	37.7%
やや不満	30	やや不満	30	6.2%
とても不満	4	とても不満	4	0.8%
質問したことがない	213	質問したことがない	213	44.1%
無回答	58	無回答	58	12.0%

<8> 資料検索、データベース利用方法についての質問対応

期待以上	51	期待以上	51	10.6%
期待どおり	161	期待どおり	161	33.3%
やや不満	26	やや不満	26	5.4%
とても不満	5	とても不満	5	1.0%
質問したことがない	233	質問したことがない	233	48.2%
無回答	61	無回答	61	12.6%

<9> 研究、レポート、論文に関わる資料活用についての質問対応

期待以上	37	期待以上	37	7.7%
期待どおり	114	期待どおり	114	23.6%
やや不満	29	やや不満	29	6.0%
とても不満	6	とても不満	6	1.2%
質問したことがない	294	質問したことがない	294	60.9%
無回答	57	無回答	57	11.8%

<10> 館内設備・機器のトラブル対応

期待以上	20	期待以上	20	4.1%
期待どおり	150	期待どおり	150	31.1%
やや不満	30	やや不満	30	6.2%
とても不満	6	とても不満	6	1.2%
質問したことがない	273	質問したことがない	273	56.5%
無回答	58	無回答	58	12.0%

<11> ルール、マナー違反者に対する注意・指導

期待以上	24	期待以上	24	5.0%
期待どおり	158	期待どおり	158	32.7%
やや不満	77	やや不満	77	15.9%
とても不満	20	とても不満	20	4.1%
わからない	202	わからない	202	41.8%
無回答	56	無回答	56	11.6%

<12> 授業で実施される図書館利用ガイダンス、文献探索演習

期待以上	41	期待以上	41	8.5%
期待どおり	193	期待どおり	193	40.0%
やや不満	33	やや不満	33	6.8%
とても不満	10	とても不満	10	2.1%
受講したことがない	203	受講したことがない	203	42.0%
無回答	57	無回答	57	11.8%

<13> 図書館カウンタースタッフの対応について意見・要望などがあれば自由に記入してください。

別紙参照

D. 図書館サービスの利用実態

<14> Webからの貸出延長サービス

利用したことがある	141	利用したことがある	141	29.2%
サービスがあることは知って…	207	サービスがあることは知っている	207	42.9%
知らなかった	134	知らなかった	134	27.7%
無回答	55	無回答	55	11.4%

<15> 他キャンパス所蔵資料の取り寄せ

利用したことがある	113	利用したことがある	113	23.4%
サービスがあることは知って…	300	サービスがあることは知っている	300	62.1%
知らなかった	69	知らなかった	69	14.3%
無回答	55	無回答	55	11.4%

<16> 圖書の購入希望サービス

利用したことがある	37	利用したことがある	37	7.7%
サービスがあることは知って…	268	サービスがあることは知っている	268	55.5%
知らなかった	174	知らなかった	174	36.0%
無回答	58	無回答	58	12.0%

<17> 相互利用サービス

利用したことがある	57	利用したことがある	57	11.8%
サービスがあることは知って…	286	サービスがあることは知っている	286	59.2%
知らなかった	138	知らなかった	138	28.6%
無回答	56	無回答	56	11.6%

<18> 相互利用サービスのうち「学外の図書館からの文献コピーの取り寄せ」を、学生は無料で利用できることを知っていましたか？

知っている	219	知っている	219	45.3%
知らなかった	259	知らなかった	259	53.6%
無回答	59	無回答	59	12.2%

E. 図書館で行っているイベント、特集

<19> 図書館で開催した以下のイベントや特集展示のうち、よかったもの（または興味があったもの）を選んでください。 【複数回答可】

<学生作品展>

【写真展】フレッシュ・サマ…	50	【写真展】フレッシュ・サマー！！	50	10.4%
【作品展】デジタルイラストコ…	73	【作品展】デジタルイラストコレクション	73	15.1%
【ポートフォリオデザインコン…	53	【ポートフォリオデザインコンペ】2017	53	11.0%
2017年度学内マナー啓発…	27	2017年度学内マナー啓発キャンペーン	27	5.6%
無回答	280	無回答	280	58.0%

<特集テーマ本の展示>

【CELL】もっと知りたい音…	39	【CELL】もっと知りたい音楽の魅力	39	8.1%
【CELL】授業じゃ言えない…	42	【伊丹】若い人に贈る読書のすすめ 2017	42	8.7%
【CELL】授業じゃ言えない…	45	【CELL】授業じゃ言えない！プレゼン」のハナン	45	9.3%
【CELL】グリム童話を識る…	26	【伊丹】本でめぐる日本のあちこち	26	5.4%
【CELL】グリム童話を識る…	75	【CELL】グリム童話を識る	75	15.5%
【CELL】エンタテインメント…	31	【伊丹】本から見えるお仕事あれこれ	31	6.4%
【CELL】エンタテインメント…	30	【CELL】エンタテインメントを考える	30	6.2%
【CELL】行きし迎えし日本…	59	【伊丹】製本・装丁の世界	59	12.2%
【CELL】行きし迎えし日本…	21	【CELL】行きし迎えし日本とフランス	21	4.3%
無回答	198	無回答	198	41.0%

<イベント>

【トークライブ in CELL】授業…	36	【トークライブ in CELL】授業じゃ言えない「プレゼン」	36	7.5%
【トークライブ in CELL】『自…	43	【トークライブ in CELL】『自分探し』のためのエンタテ	43	8.9%
【伊丹図書館ワークショップ】…	68	【伊丹図書館ワークショップ】和装本づくり	68	14.1%
無回答	336	無回答	336	69.6%

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

<20> 図書館Webサイトを閲覧したことはありますか？

閲覧したことがある	342	閲覧したことがある	342	70.8%
閲覧したことがない	141	閲覧したことがない	141	29.2%
無回答	54	無回答	54	11.2%

<20>a 図書館Webサイトを閲覧するときに使用する主な端末を選んでください。【複数回答可】

パソコン端末	304	パソコン端末	304	62.9%
携帯電話・スマートフォン端末	149	携帯電話・スマートフォン端末	149	30.8%
タブレット端末	15	タブレット端末	15	3.1%
無回答	15	無回答	15	3.1%

<20>b 図書館Webサイトの利用目的を聞かせてください。【複数回答可】

本学所蔵資料を検索	237	本学所蔵資料を検索	237	49.1%
データベースを利用する	105	データベースを利用する	105	21.7%
自宅などから本の返却期限を確認する	104	自宅などから本の返却期限を延長する	104	21.5%
利用できるサービスや手続を確認する	40	利用できるサービスや手続方法を確認する	40	8.3%
開館時間を確認する	146	開館時間を確認する	146	30.2%
お知らせ・イベント情報を知る	30	お知らせ・イベント情報を知る	30	6.2%

<21> どのような方法で本や雑誌を探していますか？【複数回答可】

図書館OPACを利用する	335	図書館OPACを利用する	335	69.4%
スタッフに訊く	51	スタッフに訊く	51	10.6%
直接書架で探す	223	直接書架で探す	223	46.2%
NDLOPACを利用する	51	NDLOPACを利用する	51	10.6%
ネットで探す	2	ネットで探す	2	0.4%
出身大学図書館OPACで探す	1	出身大学図書館OPACで探す	1	0.2%
居住地の図書館で探す	2	居住地の図書館で探す	2	0.4%
カーリルで探す	1	カーリルで探す	1	0.2%
CiNii Booksで探す	1	CiNii Booksで探す	1	0.2%
無回答	40	無回答	40	8.3%

<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】

CiNii Articles (日本の論文データベース)	199	CiNii Articles(日本の論文を探す)	199	41.2%
J-STAGE	60	J-STAGE	60	12.4%
ジャパンナレッジLib	37	ジャパンナレッジLib	37	7.7%
CiNii Books (大学図書館の本データベース)	148	CiNii Books(大学図書館の本を探す)	148	30.6%
カーリル	20	カーリル	20	4.1%
間蔵 II ビジュアル(朝日新聞データベース)	0	間蔵 II ビジュアル(朝日新聞データベース)	0	0.0%
ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	0	ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	0	0.0%
毎索(毎日新聞データベース)	0	毎索(毎日新聞データベース)	0	0.0%
The Sankei Archives (産経新聞データベース)	0	The Sankei Archives(産経新聞データベース)	0	0.0%
eol企業ナビ	17	eol企業ナビ	17	3.5%
WEB版群書類従(正・続・続々)	8	WEB版 群書類従(正・続・続々)	8	1.7%
日本古典文学大系本文データベース	7	日本古典文学大系本文データベース	7	1.4%
日本文学WEB図書館:和歌・俳諧ライブラリー	6	日本文学WEB図書館:和歌&俳諧ライブラリー	6	1.2%
無回答	163	無回答	163	33.7%

<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？

ある	82	ある	82	17.0%
ない	389	ない	389	80.5%
無回答	12	無回答	12	2.5%

<24> 図書館の特集展示を紹介している「ブログ」を見たことはありますか？

ある	45	ある	45	9.3%
ない	432	ない	432	89.4%
無回答	6	無回答	6	1.2%

<25> eI-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？

利用したことがあり、役に立った	51	利用したことがあり、役に立った	51	10.6%
利用したことはあるが、よくわからなかった	27	利用したことはあるが、よくわからなかった	27	5.6%
利用したことがない	398	利用したことがない	398	82.4%
無回答	7	無回答	7	1.4%