

平成23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

利用者の意見や要望を運営に反映するため、平成22年11月1日～2012年1月31日の間に全学アンケートを実施し、688の回答が寄せられました。いただいたご意見は、今後の図書館運営に活かしていきたいと考えています。

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

2011年11月1日～2012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

アンケート用紙(設問形式)による調査

来館利用者へ直接配布するほか、一部教員の方には、1.2年生必修科目をはじめとする授業にて学生へアンケート用紙配布のご協力をいただいた。

Webアンケートによる調査

学内Web掲示板、学内メールにて、Web回答フォームのURLリンクを貼り付け、学園の全教職員、全学生に対して協力依頼を行った。

5. 調査内容

A. 回答者の所属、学部、学年 . . . 設問(1)-(3)

B. 来館頻度、利用目的、読書傾向 . . . 設問(4)-(7)

C. 図書館で行っているイベント、特集 . . . 設問(8)-(10)

D. 図書館サービスの利用実態 . . . 設問(11)-(12)

E. 図書館スタッフの対応 . . . 設問(13)-(18)

F. 図書館ホームページ、データベースの利用実態 . . . 設問(19)-(21)

G. 図書館への要望、意見 . . . 設問(22)-(23)

6. 回収結果

回収数:688件 (うちアンケート用紙回答-295件、Webアンケート回答-393件)

Ⅱ. 図書館アンケート調査結果（アンケート回収合計 688件）

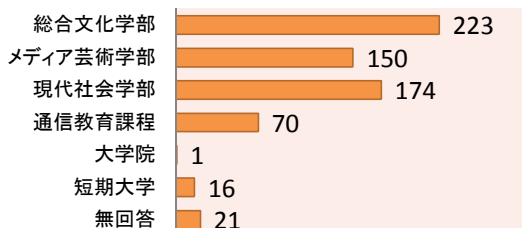
A. 回答者の所属、学部、学年

(1) 所属をお聞かせください。



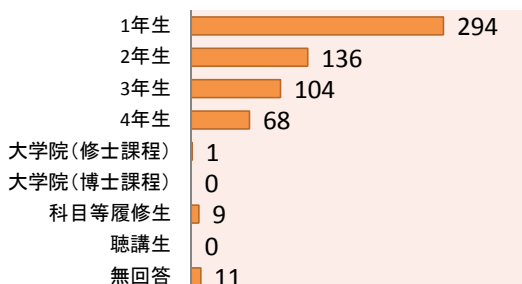
学生	623
教員	32
職員	30
その他	3

(2) 学生・教員の方へ ⇒ 所属学部をお聞かせください。



総合文化学部	223
メディア芸術学部	150
現代社会学部	174
通信教育課程	70
大学院	1
短期大学	16
無回答	21

(3) 学生の方へ ⇒ 学年をお聞かせください。



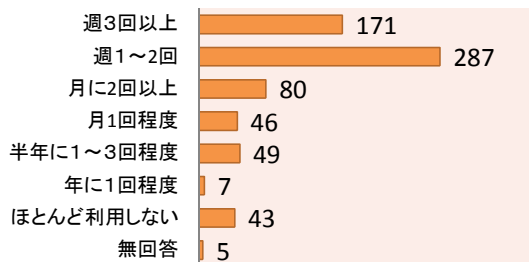
1年生	294
2年生	136
3年生	104
4年生	68
大学院(修士課程)	1
大学院(博士課程)	0
科目等履修生	9
聴講生	0
無回答	11

【まとめ】

学生回答数(623)のうち、学部1年生が約半数を占めているが、1年生の必須科目の授業にて配布およびWeb版の告知を行ったためと考えられる。短大生の回答数が少ないのはとくに短大生への働きかけを行わなかったためと考えられる。今後は、短大生の回答数を得るための工夫が必要である。

B. 来館頻度、利用目的、読書傾向

(4) 図書館に来館する頻度をお聞かせください。

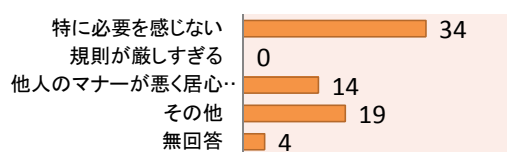


週3回以上	171
週1～2回	287
月に2回以上	80
月1回程度	46
半年に1～3回程度	49
年に1回程度	7
ほとんど利用しない	43
無回答	5

【まとめ】

毎週図書館を利用している人(1回以上)が66.6%であり、図書館はおおむねよく利用されている。

(5) ほとんど利用しないと答えた方へ ⇒ 図書館を利用しない理由をお聞かせください。※複数回答可

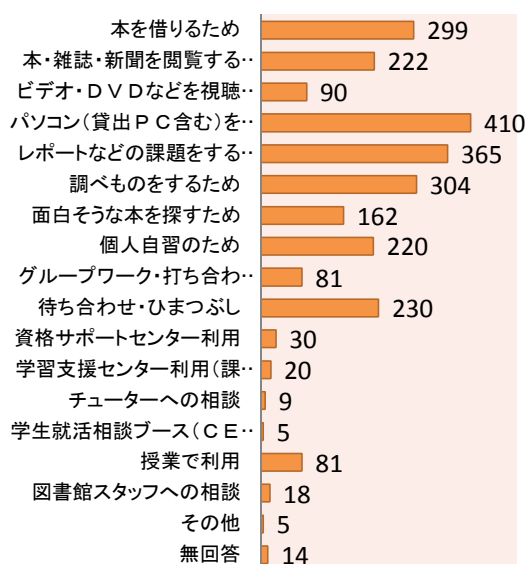


特に必要を感じない	34
規則が厳しすぎる	0
他人のマナーが悪く居心地が悪い	14
その他	19
無回答	4

【まとめ】

「図書館をほとんど利用しない」と答えた43人に対する設問。「とくに必要を感じない」は34人(80%)と多い。「他人のマナーが悪く居心地が悪い」は14人(32.5%)もあり、早急に館内環境の改善を図る必要がある。

(6) 図書館の利用目的で多いものをお選びください。※複数回答可

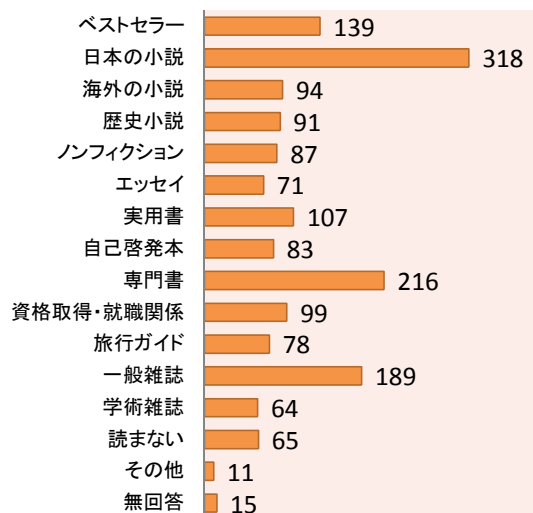


本を借りるため	299
本・雑誌・新聞を閲覧するため	222
ビデオ・DVDなどを視聴するため	90
パソコン(貸出PC含む)を利用するため	410
レポートなどの課題をするため	365
調べものをするため	304
面白そうな本を探すため	162
個人自習のため	220
グループワーク・打ち合わせのため	81
待ち合わせ・ひまつぶし	230
資格サポートセンター利用	30
学習支援センター利用(課題提出含む)	20
チューターへの相談	9
学生就活相談ブース(CE107)利用	5
授業で利用	81
図書館スタッフへの相談	18
その他	5
無回答	14

【まとめ】

パソコン利用410人(60%)、課題作成365人(53%)、自習220人(31.9%)、待ち合わせ・ひまつぶし230人(33.4%)が多く、学内の居場所となっているようである。また、調べ物をするため304人(44.2%)が「本を借りる、本や雑誌を閲覧する、ビデオ等を視聴する」を上回っており、資料貸出数に反映されない図書館利用もかなり多い。なお、平成24年度からCELLではITヘルプデスクの新設や学習支援センターのチューター増強などが行われるため、資料貸出より学習の場としての来館目的が増加すると思われる。

(7) 読書について:どのようなタイプの本をよく読みますか?※複数回答可



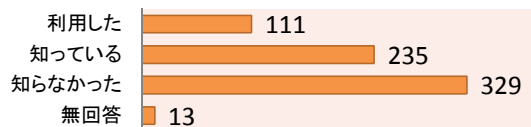
ベストセラー	139
日本の小説	318
海外の小説	94
歴史小説	91
ノンフィクション	87
エッセイ	71
実用書	107
自己啓発本	83
専門書	216
資格取得・就職関係	99
旅行ガイド	78
一般雑誌	189
学術雑誌	64
読まない	65
その他	11
無回答	15

【まとめ】

日本の小説318人(46.2%)が際立って多く、その他小説やベストセラーが上位を占める。文学の蔵書については自由記述欄での要望も多く、今後は増やしていくべきものと考え、検討すべき課題といえる。

C. 図書館で行っているイベント、特集

(8)「リサイクルブックフェア」について

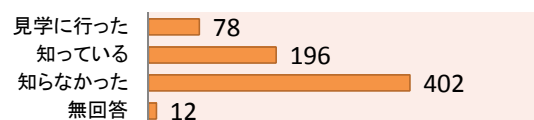


利用した	111
知っている	235
知らなかった	329
無回答	13

【まとめ】

「知らなかった」が約半数を占める。多くの利用者が訪れ、盛況であるので意外な結果である。伊丹でのフェア開催(12月)とアンケート実施(11月～)との時期の問題と思われる。

(9) イベント: 学生主催の写真展・個展について

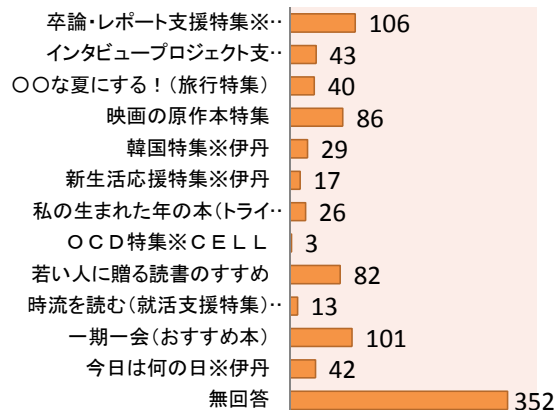


見学に行った	78
知っている	196
知らなかった	402
無回答	12

【まとめ】

学生主催の写真展・個展はCELLのみの開催である。「知らなかった」が半数以上を占めるが、内訳をみると2年生以上(CELL利用)は60%、1年生・短大生(伊丹利用)は24.5%の認知度であり、リサイクルブックフェアに関する割合と同様である。

(10) 特集展示: これまでのテーマ特集のうちよかったものをお聞かせください。※複数回答可



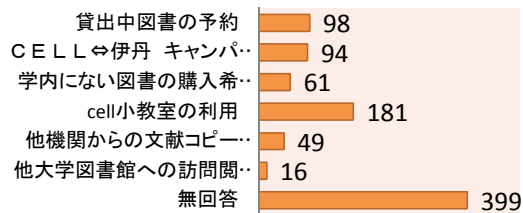
卒論・レポート支援特集※CELL	106
インタビュープロジェクト支援特集※伊丹	43
〇〇な夏にする!(旅行特集)	40
映画の原作本特集	86
韓国特集※伊丹	29
新生活応援特集※伊丹	17
私の生まれた年の本(トライやるウィーク中学生選定)	26
OCD特集※CELL	3
若い人に贈る読書のすすめ	82
時流を読む(就活支援特集)※CELL	13
一期一会(おすすり本)	101
今日は何の日※伊丹	42
無回答	352

【まとめ】

授業関連の特集「卒論・レポート支援」(CELL)が106人あり、CELL利用者(2年生以上)の34.3%から評価されたが、伊丹の「インタビュープロジェクト支援」は利用者(1年生)のうち14.6%にとどまった。授業関連の特集についてはより効果的な利用をめざすため教員との連携をはかり、授業内容に沿った特集を行っていく計画である。なお「若い人に贈る読書のすすめ」「映画の原作本」「一期一会」といった読書推進を目的とした特集は安定的に評価されている。

D. 図書館サービスの利用実態

(11) 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



貸出中図書の予約	98
CELL⇄伊丹 キャンパス間の資料取り寄せ	94
学内にない図書の購入希望サービス	61
cell小教室の利用	181
他機関からの文献コピーの取り寄せ	49
他大学図書館への訪問閲覧の紹介	16
無回答	399

【まとめ】

「cell小教室の利用」が181人あり、2年生以上学生の56.9%が利用したことになる。一方、貸出中図書の予約やキャンパス間の取寄せは全回答者の14.2%で、予想に反してあまり利用されていない。

(12) 他機関からの文献コピーの取り寄せについて、学生の方は無料で利用できることをご存じですか？



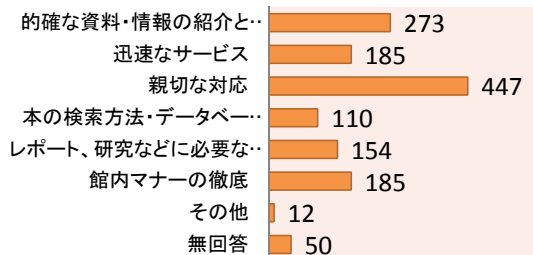
知っている	279
知らなかった	363
無回答	46

【まとめ】

「知らなかった」が52.7%あるので、さらに周知をすすめ、他学にはみられない本学図書館のサービスを活用してもらいたい。

E. 図書館スタッフの対応

(13) 図書館スタッフにどのようなサービスを求めますか？※複数回答可

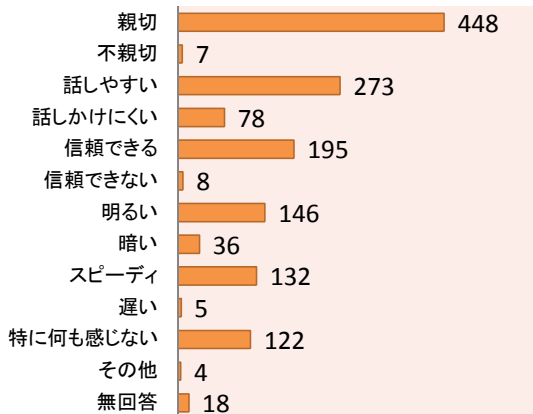


的確な資料・情報の紹介と提供	273
迅速なサービス	185
親切な対応	447
本の検索方法・データベースの使い方などの指導	110
レポート、研究などに必要な資料収集の相談	154
館内マナーの徹底	185
その他	12
無回答	50

【まとめ】

「親切な対応」が447人(65%)が「的確な資料・情報の紹介と提供」273人や「レポート、研究などに必要な資料収集の相談」154人を大きく上回った。複数回答可能であったためであろうが、スタッフは利用者に対する接遇に注意し、サービスの質向上を心がけたい。

(14) 図書館スタッフの印象についてお聞かせください。※複数回答可

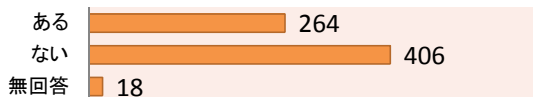


親切	448
不親切	7
話しやすい	273
話しかけにくい	78
信頼できる	195
信頼できない	8
明るい	146
暗い	36
スピーディ	132
遅い	5
特に何も感じない	122
その他	4
無回答	18

【まとめ】

「親切」448人(65%)あり、「話しやすい」「信頼できる」「明るい」「スピーディ」と続き、高評価である。一方「話しかけにくい」78人(11.3%)「暗い」(5.2%)もあり、一層の改善が必要である。

(15) あなたは図書館スタッフになにか質問や相談をしたことがありますか？



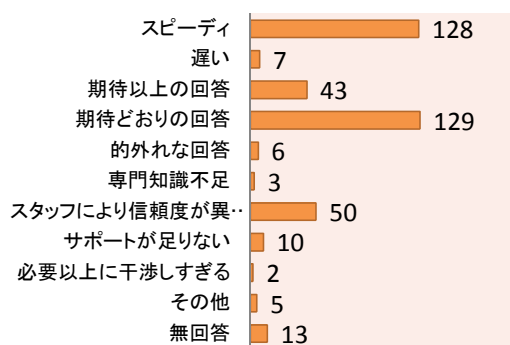
ある	264
ない	406
無回答	18

【まとめ】

「ない」406人(59%)が「ある」を上回った。設問(14)の「話しかけにくい」78人(11.3%)「暗い」38人(5.5%)と関係している可能性も考えられるため、相談窓口をわかりやすくする(伊丹)、明るい態度を心がける等、気軽に相談できる雰囲気作りを工夫したい。

(16) 図書館スタッフに質問をしたことが「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、意見をお聞かせください。※複数回答可



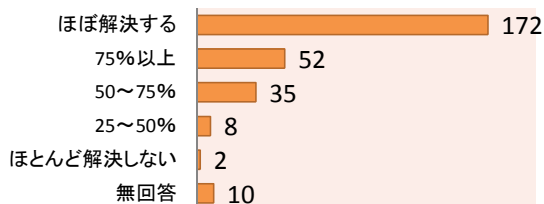
スピーディ	128
遅い	7
期待以上の回答	43
期待どおりの回答	129
的外れな回答	6
専門知識不足	3
スタッフにより信頼度が異なる	50
サポートが足りない	10
必要以上に干渉しすぎる	2
その他	5
無回答	13

【まとめ】

質問や相談をしたことのある264人のうち、「期待どおりの回答」129人、「期待以上の回答」43人、「スピーディ」128人と高評価である。「スタッフにより信頼度が異なる」50人(18.9%)があり、スタッフ間の知識やスキルの標準化を図り、信頼度を向上させる努力が必要である。

(17) 図書館スタッフに質問をしたことが「ある」と答えた方へ

⇒ 質問や相談をすることで、わからないことはどの程度解決しますか？



ほぼ解決する	172
75%以上	52
50~75%	35
25~50%	8
ほとんど解決しない	2
無回答	10

【まとめ】

224人(84.8%)が「ほぼ解決」と「75%以上解決」と回答し、満足度が高いようである。しかし、それ以外の「満足度が低い」(15.2%)利用者へは、スタッフの知識やスキルを向上させたり、スタッフ間の意思疎通をはかることにより、満足度の上昇につなげたい。また、ITヘルプデスク、学習支援センターとの協働によって、利用者の質問や相談を幅広く受け止め、利用者支援を強化していく。

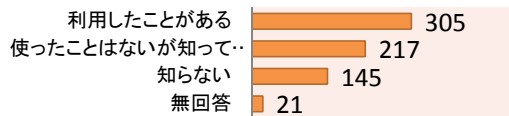
(18) 図書館スタッフについて何かございましたら、ご自由にご意見ください。※自由記述

【まとめ】

「質問にも的確に答えていただけなのでとても満足しています」「笑顔で対応してもらい、うれしかった」という好意的な意見のほか、「館内が静かになるように注意してほしい」「PCで動画サイトを見ている学生を注意してほしい」等、マナーや静粛性の維持およびPC利用に関する要望が多かった。また「人によって対応が違うと感じた」等もあり、利用者の要望についてスタッフ間で周知徹底し、利用者満足度の向上のために方策を考えたい。

F. 図書館ホームページ、データベースの利用実態

(19) 図書館ホームページを利用したことはありますか？

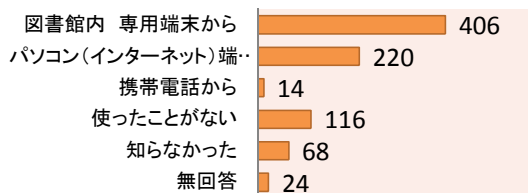


利用したことがある	305
使ったことはないが知っている	217
知らない	145
無回答	21

【まとめ】

「利用したことがある」305人(44.3%)、「使ったことはないが知っている」217人(31.5%)。おおむね周知されているようであるが、「知らない」145人(21%)を0に近づける努力が必要である。

(20)「蔵書検索OPAC」を使ったことがありますか？※複数回答可

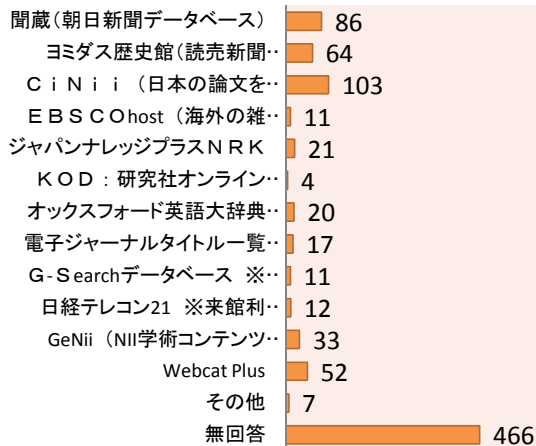


図書館内 専用端末から	406
パソコン(インターネット)端末から	220
携帯電話から	14
使ったことがない	116
知らなかった	68
無回答	24

【まとめ】

「図書館外のPCから」220人、携帯電話から14人が予想外に低く、「使ったことがない」116人あり、さらには「知らなかった」が68人も存在した。利用教育等による周知だけでなく、授業や課題作成のためにOPACを利用せざるを得ないような状況づくりが必要である。

(21) 以下のデータベースのうち、使ったことがあるものをお聞かせください。※複数回答可



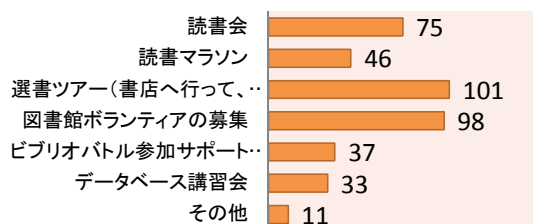
聞蔵(朝日新聞データベース)	86
ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	64
CiNii(日本の論文を探す)	103
EBSCOhost(海外の雑誌記事・論文)	11
ジャパンナレッジプラスNRK	21
KOD:研究社オンライン辞書	4
オックスフォード英語大辞典(OED)オンライン版	20
電子ジャーナルタイトル一覧(A to Z)	17
G-Searchデータベース ※来館利用専用	11
日経テレコン21 ※来館利用専用	12
GeNii(NII学術コンテンツポータル)	33
Webcat Plus	52
その他	7
無回答	466

【まとめ】

主として上級学年が利用するCiNiiが103人と突出であるが、他は総じて利用数が低い。ジャパンナレッジやWebcat Plusなど、1年生にも有益なデータベースの周知を図る必要がある。

G. 図書館への要望、意見

(22) 今後図書館で行ってほしいことをお聞かせください。※複数回答可



読書会	75
読書マラソン	46
選書ツアー(書店へ行って、図書館で購入する本を選	101
図書館ボランティアの募集	98
ビブリオバトル参加サポート(全国の大学が集まり、お	37
データベース講習会	33
その他	11

【まとめ】

「図書館ボランティアの募集」98人(14.2%)「読書会」「読書マラソン」「選書ツアー」は実施予定はないが、利用者が具体的に図書館に関わるような仕組みや行事を検討したい。

(23) 図書館についてのご意見、ご要望などございましたら、ご自由にご記入ください。※自由記述

【まとめ】

蔵書(「最近のベストセラー作品を豊富にしてほしい」「映像資料の充実」、設備(「スキャナを設置してほしい」「PCを増やしてほしい」「個人機がほしい」、施設(「cellにカーテンがほしい」「AVコーナーに間仕切りがほしい」「飲み物を許可してほしい)」に関する要望が多くみられた。スペースや構造の制限もあり、対処が難しい要望もあるができるかぎり利用者の希望に添えるように工夫したい。