

# 2015 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、2015 年 12 月 2 日～2016 年 2 月 6 日の間に全学アンケートを実施し、644 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

2015 年 12 月 2 日～2016 年 2 月 6 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：2015 年 12 月 15 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：2015 年 12 月 2 日～2016 年 2 月 6 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：644 件（うちアンケート用紙回答-58 件、Web アンケート回答-586 件）

## II. ご意見・ご要望に対する回答

設問<26>にて挙げたご意見・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

#### ・館外貸出できる DVD を増やしてほしいです。

回答：図書館における DVD など映像資料については、著作権法上の扱いが図書とは異なるため、館外貸出できる資料は販売元から許諾されているタイトルに限定されてしまう上に、一般販売に比べると高額です。そのため大幅に増やすことは難しい状況です。

#### ・読みたい本が図書館に所蔵していないときはどうすればよいのでしょうか？

回答：おもに「購入希望サービス」「相互利用サービス」という2つの方法があります。「購入希望サービス」は本学図書館の蔵書として購入し、申し込みをした人が最初に借りることができるサービスです。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ので、本が手元に届くのに時間がかかることもあります。また「相互利用サービス」で他大学等の図書館から現物図書を取り寄せるという方法もあります。「購入希望サービス」よりも、本が届く時間は短縮されますが、利用は館内に限られ、送料も自己負担となります。負担する費用と比較すると、アマゾンで古本を入手したり、最寄の公共図書館へ行くほうがよい場合もありますので、読みたい本が図書館にない場合、まずはカウンタースタッフへ気軽に相談してください。

#### ・ディズニー、ジブリ作品の DVD を増やしてほしいです。

回答：本学図書館では映像アニメーション専攻の参考資料として、特にディズニー、ジブリ作品については、可能な限り購入を進めています。

#### ・話題の小説、ライトノベルや文庫化された小説など気軽に読める面白い本を増やしてほしいです。

回答：収集方針として、評価の定まったものを所蔵することにしていきますので、現在は文学賞受賞作品を中心に購入しています。現状ではいわゆるベストセラーや単に話題を集めた本というだけでは購入は難しいですが、読書推進の観点より収集方針の見直しについては図書館員会にて協議を進めていきます。ただし、理由によっては購入する場合がありますのでカウンターへ相談してください。

#### ・気軽にリクエストできるように「購入希望申込書」受付のボックスを設置してほしいです。

回答：「購入希望サービス」を利用する際に、類似テーマの本が学内の図書館にあるのにうまく探せなかったというケースがあります。そのため「購入希望サービス」申請時は、カウンターにて購入希望理由やいつまでに資料が必要なのかを確認し、学内所蔵の類似資料や他の入手方法も案内した上で受付するようにしています。ご面倒をおかけしてしまいますがご理解ください。

#### ・通信教育課程で遠方に住んでいるため、直接図書館へ行くのが難しい状況です。自宅からでも利用できる電子書籍があると便利なのですが。

回答：近年は急速に電子書籍が増えていますが、図書館で提供可能な日本語の図書はまだそれほど多くはなっていないという状況です。しかし今後の動向によっては、電子書籍の導入も積極的に進めていきたいと考えています。

- ・シラバスに掲載されている教科書・参考書は蔵書として揃えておいてほしいです。

回答：シラバスに掲載されている参考書については、入手可能な限り図書館で購入しています。なお教科書については履修学生がそれぞれ購入すべきものと考えていますので、原則として図書館では購入しない方針です。

## ■施設に関すること

- ・まわりに邪魔されず1人で自習できるスペースや個人ブースを増やしてほしい。

回答：伊丹図書館の閲覧室には個人デスクを一部設置しています。しかし CELL にはそのようなスペースが少なく利用者からのニーズも多いため、今後の課題として検討していきます。

- ・制作やマイクを使った自習のため、1人でも cell（小教室）を利用できるようにしてほしい。

回答：cell（小教室）の数に限りがあるため、図書館内で行うと周りの人の迷惑と思われるグループワークやディスカッションなど複数人での利用を優先しています。ただし授業課題のための映像収録や録音作業など学習目的かつ合理的な理由がある場合は検討しますので、カウンタースタッフへ相談してください。

- ・返却ポストを設置してほしい。

回答：伊丹キャンパスには N 棟 1 階入口に図書館返却ポストを設置しています。夙川キャンパスの返却ポストについては現在設置を検討中です。

- ・館内の設置パソコン、貸出ノートパソコンの台数を増やしてほしいです。

回答：たしかに時間帯によって館内でパソコンが不足することがあり、パソコン増台については関連部署と連携し協議してみます。なお、パソコンは夙川キャンパス（A35 教室）伊丹キャンパス（M209 教室）のパソコン自習室でも利用できます。館内のパソコンが不足する場合はこちらも利用してください。

- ・CELL では静かにパソコンを使えるエリアがなくて困っています。CELL 地下でもパソコンを使えるようにしてほしいです。

回答：機器管理と環境整備の面から、現在 CELL 地下ではパソコン利用を制限しています。しかし静かな場所でパソコンを使いたいというニーズも多いため、関連部署とも連携し協議してみます。

- ・図書館外での cell（小教室）で貸出ノートパソコンを使えるようにしてほしいです。

回答：機器管理の面から、現在は授業やゼミ学習など担当教員が管理する場合のみ、図書館外の cell（小教室）へ持ち出して利用可能です。今後の運用方法については検討していきたいと考えています。

- ・平日は図書館閉館後でも cell（小教室）を利用できるのは助かりますが、貸出用パソコンが使えないため困っています。

回答：今のところ機器管理の面から困難です。閉館後も cell（小教室）でパソコンが必要な場合には、個人で契約するポータブル WiFi とパソコンをセットで持ち込んで利用するという方もいるようです。

- ・cell（小教室）でプロジェクターを使える部屋を増やしてほしいです。

回答：cell（小教室）は面積の関係で CE103、104 以外には吊下げ型を設置できません。なお、常設プロジェクターがない小教室で使用できるポータブル型プロジェクターもありますので、cell（小教室）利用申請の際にカウンターで相談してください。

- ・ CELL 入口近くの閲覧席の長椅子が硬すぎます。また、長椅子がくっついているので、真ん中の席に座るとき出入りがしにくいと思います。

回答：ご指摘ありがとうございます。早急に改善策を検討します。

- ・ 防犯カメラを増設してほしい。

回答：防犯効果とプライバシー保護など多面的に考慮した上で、皆さんが安心して図書館を利用できるよう巡回強化などの改善策とあわせて検討していきます。

- ・ cell（小教室）にあるホワイトボード用マーカーのインクがよく切れている。定期的に確認し交換しておいてほしい。

回答：現在も定期的に確認するようにはしていますが、マーカーの消耗が早いこともあり確認作業が間に合わないこともあります。もしインクが切れている場合は、カウンタースタッフへお知らせください。

#### ■開館時間に関すること

- ・ CELL（19：30）伊丹（18：30）だと授業が終わってからあまり自習ができません。学校が閉まる 21 時まで開館時間を延ばしてもらえないでしょうか。

回答：図書館予算の兼ね合いもあり今すぐに延長することは難しいですが、今後の課題として検討します。

- ・ 資格サポートセンターの開室時間をもう少し長くしてほしいです。

回答：関連部署と連携し、今後の課題として検討していきます。

- ・ 土日や長期休暇中（特に年末年始）の開館日数、開館時間を増やしてほしいです。

回答：授業がない土曜日の開館時間は CELL・伊丹ともに 10：00-14：00 ですが、試行的に CELL のみ 9：00-17：00 へ開館時間を変更する計画を進めています。なお通信スクーリング開講日は、これまで通り 8：30-19：30 です。伊丹図書館の平日・土日の開館時間、長期休暇中の開館日については今後の課題として検討します。

#### ■利用ルール・マナーに関すること

- ・ 館内で飲食可能にしてほしいです。

回答：2015 年 4 月より水筒やペットボトルなど、フタ付の容器であれば持ち込みできるようになりました。ただし水分補給時以外はカバンの中に入れておき、パソコン等電子機器の周りでは飲まないようにしてください。食べ物については資料保存の観点から難しいと思われまます。

- ・ 会話ができるコモンズエリアですが、あまりに騒がしいことがあるのでなんとかしてほしいです。また、私語ができないパーソナルエリアでも喋っている人を時々見かけます。巡回・注意を強化してほしいです。

回答：目が行き届かず申し訳ありませんでした。その都度マナー違反者には注意していますが、休憩時間や期末など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。巡回・注意の強化も含め、より厳しい対応を行う計画ですが、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。

## ■図書館サービスに関すること

- 図書館スタッフの本に関する知識が不足しているように思います。  
回答：大変失礼しました。今後は蔵書や授業に関する知識を増すように努めます。
- 図書館スタッフ同士での会話の声が大きすぎるときがあります。また、業務連絡かもしれないませんが、カウンターで会話している時は相談したいことがあっても話しかけにくい雰囲気があります。  
回答：大変申し訳ありませんでした。閲覧室が静かな場合はとくに響くので気をつけるようにします。またカウンターではスタッフ間の会話を最小限にし、パソコン作業に集中しないようにするなど、気軽に相談しやすい雰囲気づくりに努めます。今後何か気になることがあればぜひご意見をください。
- CELLの資格サポートセンターや学習支援センターの中で大きな声で会話していると、外まで漏れてきて騒がしく感じる場合があります。  
回答：大変申し訳ありませんでした。適宜ドアを閉めるなどして注意します。
- 学校へ行けない事情があり、相談のため延滞督促メールに返信しましたが回答がありませんでした。  
回答：ご心配をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。延滞督促メールや予約図書通知メールなど、一部メールについては図書館システムの送信専用アドレスより自動送信メールにてお知らせしています。延滞督促メール本文にそれが記載されていなかったため、メッセージ本文に返信用メールアドレスを記載しましたので、今後はそちらへ送信してください。
- 蔵書検索をするとかなり以前より延滞している本がいつまで経っても表示されています。督促して返却してもらったり、同じ本を再購入するなり、なんらかの対策をしてほしいです。  
回答：延滞の場合には罰則を設定し、el-Campus、メール、電話等にて随時督促はしているのですが、それでも返却されない本があり頭の痛い問題です。なお、事情によっては同じ本を新たに購入することも検討しますのでカウンターにてご相談ください。

## ■その他

- el-campus「卒論・レポートのための図書館活用術」は、今後必要なときにみられるよう削除しないでほしいです。  
回答：お役に立てて何よりです。「卒論・レポートのための図書館活用術」は、コンテンツ内容を刷新した配布用冊子も館内に設置しておりますので、あわせてご利用ください。その他にも「業界・企業研究のための図書館活用術」や過去の特集展示を再現した冊子も用意しています。
- いつも色々なテーマの特集展示を楽しみにしています。大がかりな特集以外にも、気軽にちょっとした本の紹介などあるとうれしいです。  
回答：ご意見ありがとうございます。手軽に本の紹介ができるような企画を今後検討していきたいと思います。また、スタッフや利用者みなさんが気軽に本を紹介できるように、CELL・伊丹ともに図書館入口すぐに「一期一会」コーナーを設けています。最新のおすすめ本以外に、これまでに紹介していただいたコメントカードもファイリングして設置していますのでぜひご覧ください。

### 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 644 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 75%、学生（通信）が 14%、教員が 10%となりました。

設問 B（来館頻度や目的）、設問 D（図書館サービスの利用実態）、設問 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）の回答から昨年度に比べて図書館利用が活発化していることが表れています。「昨年と比べて図書館に来館する頻度が増えた」という回答の割合は 2013 年度より年々増加しており、今年度は全体の 67%が「週に 1 回以上来館する」という結果になりました。このことから図書館が学生生活にとって身近な存在として定着していることがうかがえます。

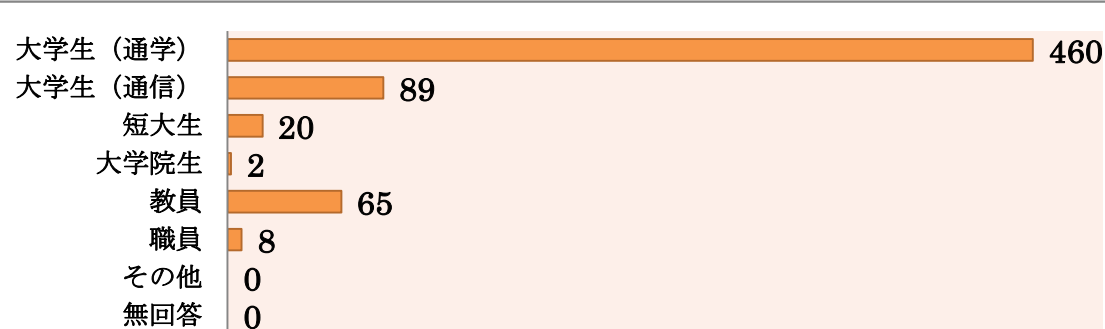
設問 C（図書館で行っているイベント、特集）で「よかった」という回答が多かった CELL の特集展示「アニメ・文学の心理分析」「” はたらくこと” を考える」はそれぞれ「トークライブ in CELL」との関連特集で、利用者にとって興味のあるテーマ設定に加えて教職員によるトークイベントとの相乗効果により好評を得たと思われま。

設問 D（図書館サービスの利用実態）、設問 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）からは、サービスやイベント、機能のうち利用者の皆さんに認知されていないものも少なくないことが明らかになりました。

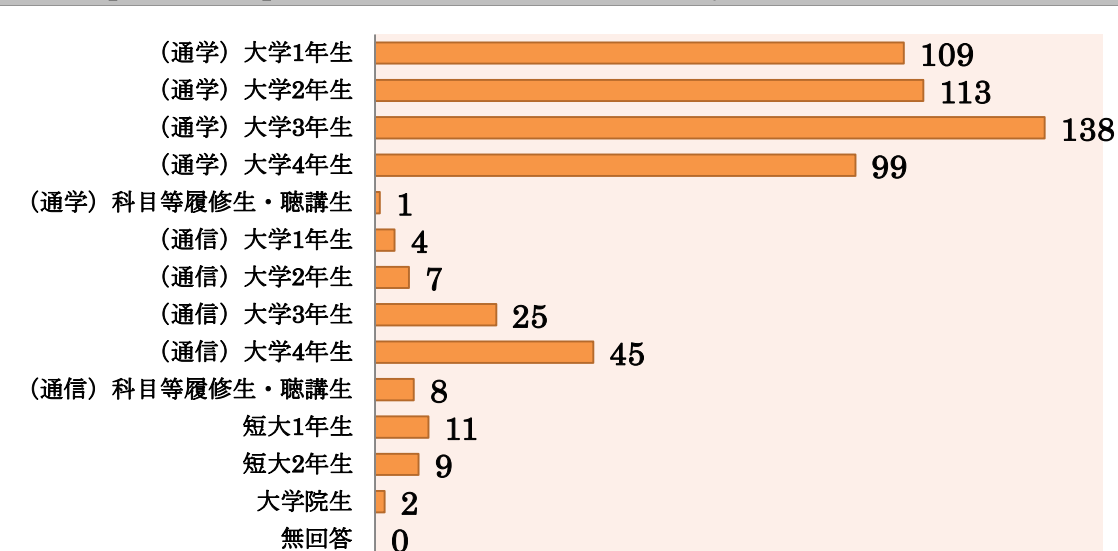
今後、さらに調査結果の分析をすすめて課題を明らかにし、図書館が利用者の皆さまにとってよりいっそう役立つよう工夫を重ねてまいります。

#### A. 回答者の所属、学部、学年

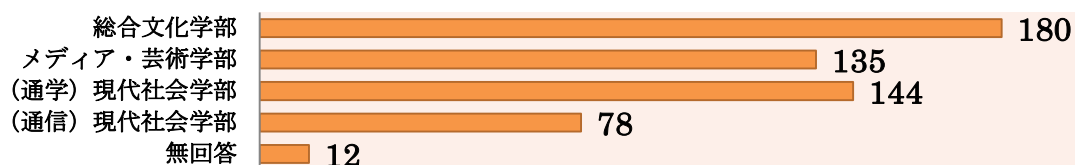
<1> あなたの所属を聞かせてください。



<2>a 【学生の方へ】 あなたの学年を聞かせてください。

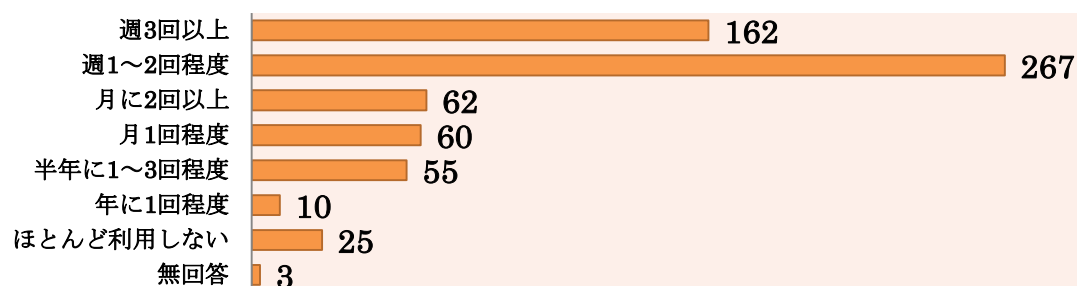


<2>b 【大学生の方へ】所属学部を聞かせてください。

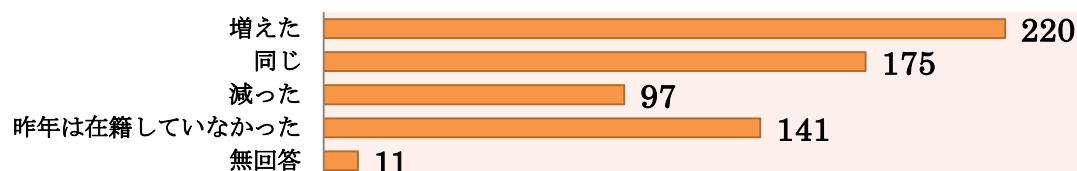


B. 来館頻度、利用目的

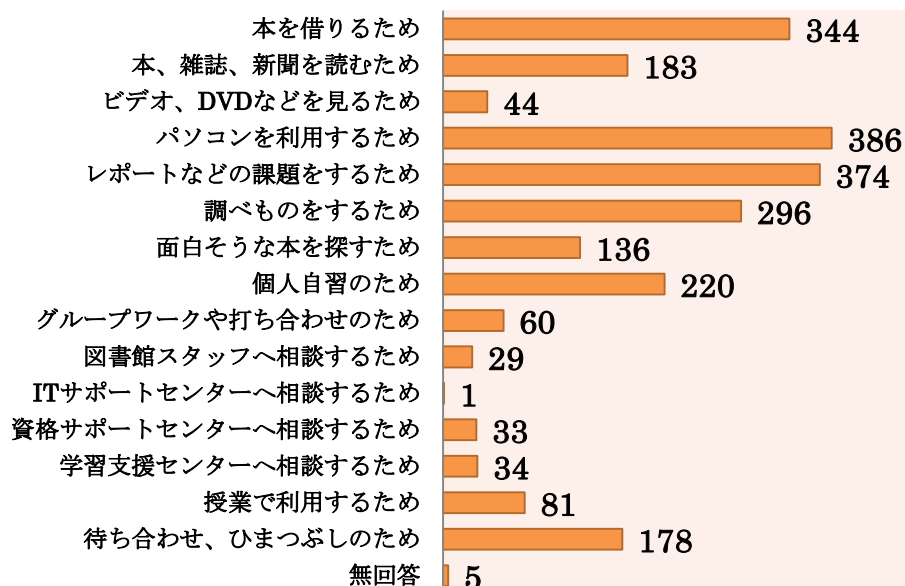
<3> 図書館に来館する頻度を聞かせてください。



<4> 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？

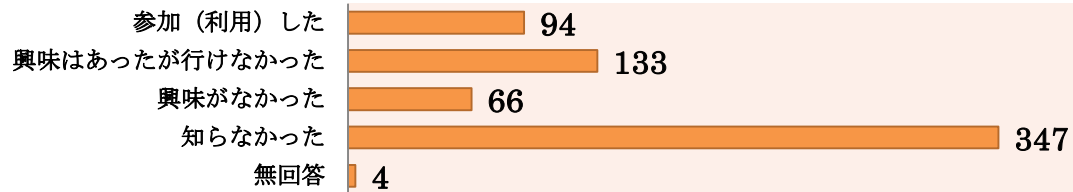


<5> 図書館の利用目的で多いものを選んでください。【複数回答可】

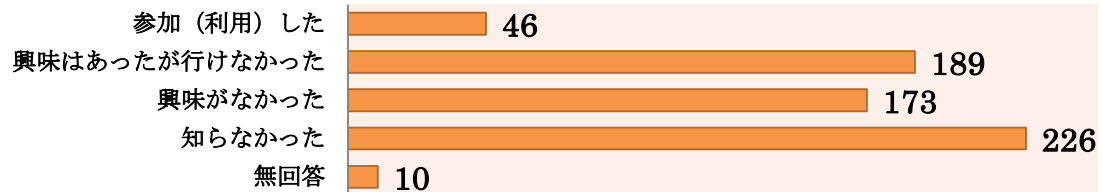


## C. 図書館で行っているイベント、特集

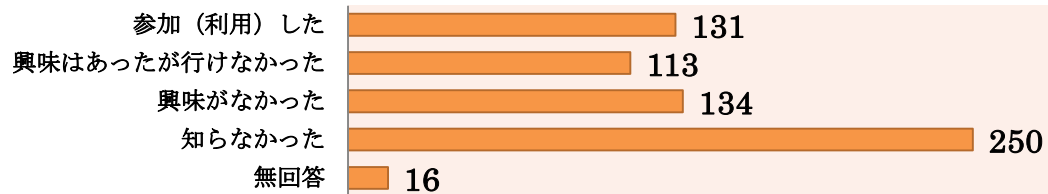
### <6> リサイクルブックフェア



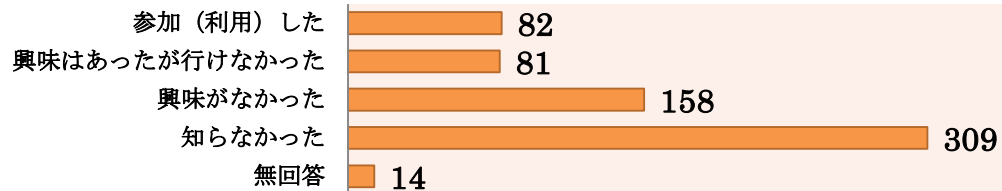
### <7> トークライブ inCELL



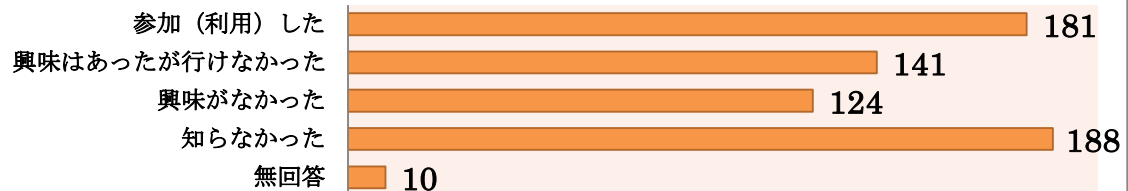
### <8> ゼミ・授業などの作品展示



### <9> クラブ・同好会などの作品展示



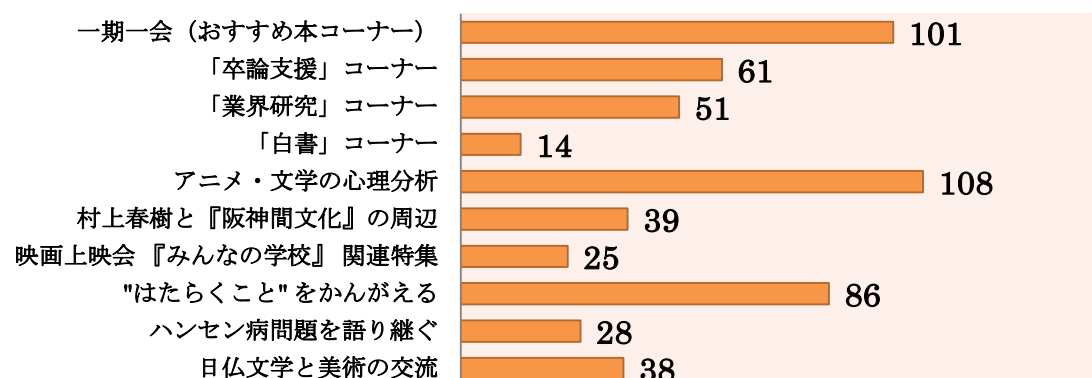
### <10> 図書の特集展示



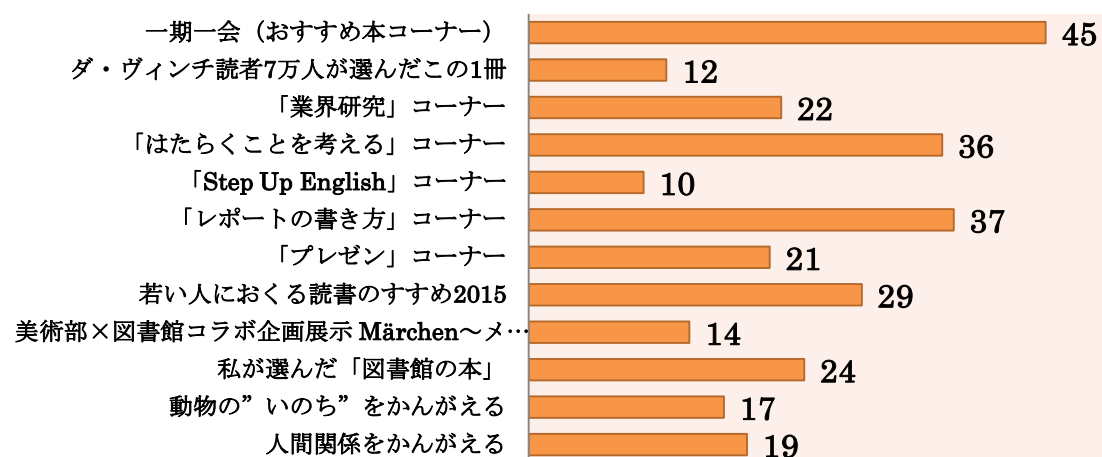


<11> 図書の特集展示を「利用した」または「興味はあった」と答えた方へ：  
よかったものを以下より選んでください。【複数回答可】

<11>a メディアライブラリーCELLの特集

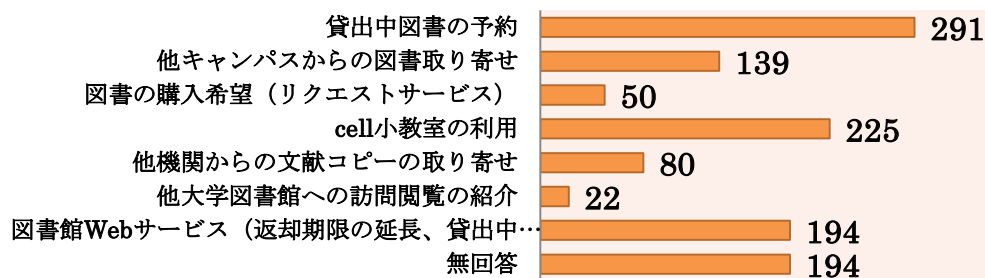


<11>b 伊丹キャンパス図書館の特集



#### 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？



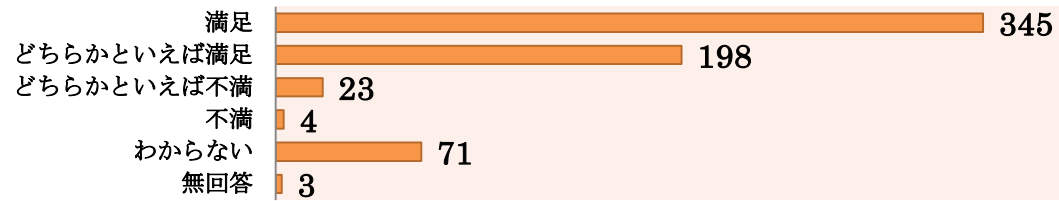
<14> 自宅からも図書の返却期限延長などができる「図書館 Web サービス」を知っていましたか？



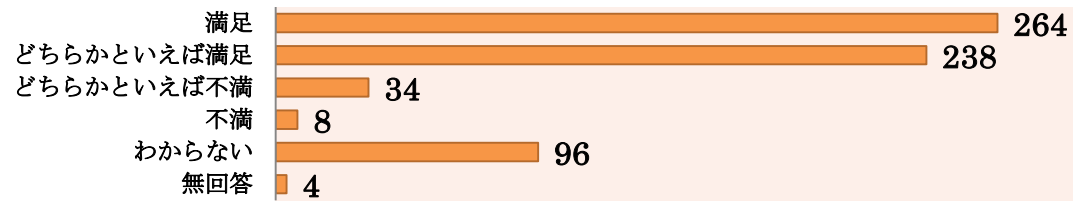
## E. 図書館スタッフの対応

<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。

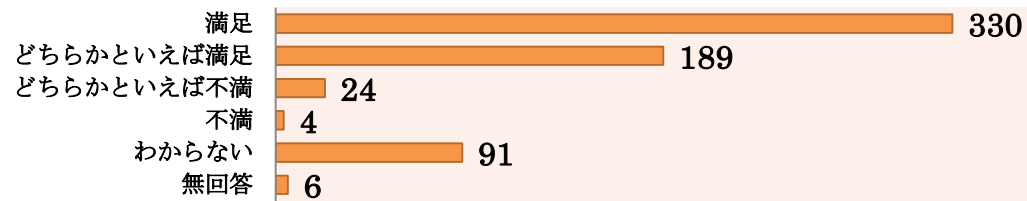
### <15>a 親切さ



### <15>b 話しかけやすさ



### <15>c 対応のスピード

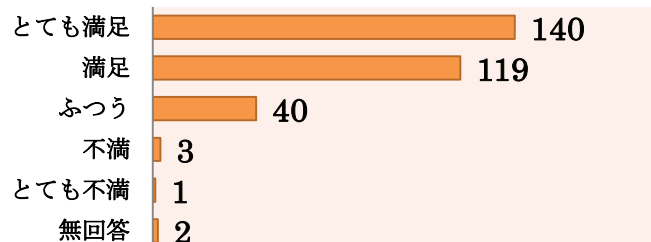


<16> 図書館スタッフに、直接なにか質問や相談をしたことがありますか？

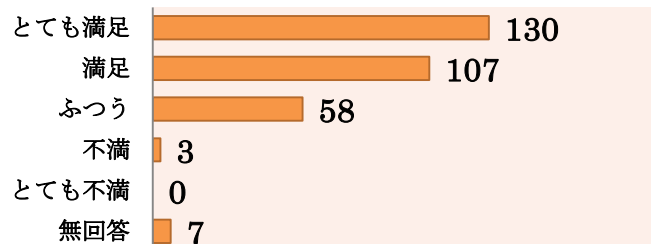


<17> 「ある」と答えた方へ：質問や相談に対するスタッフの回答や対応について、意見を聞かせてください。

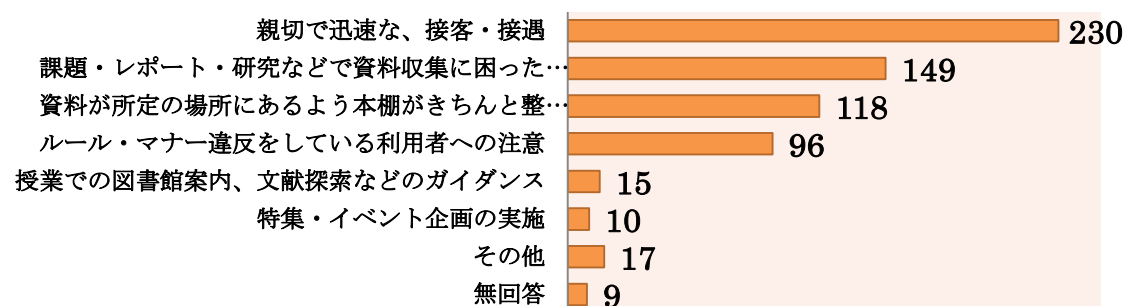
<17>a 回答内容に対する満足度



<17>b 回答までにかかった時間



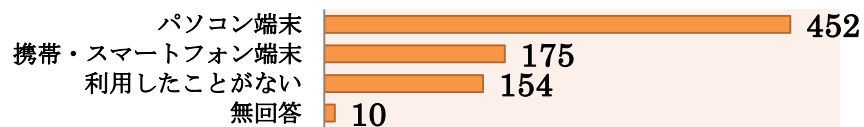
<18> あなたが図書館スタッフに求めるサービスのうち、いちばん重要だと考えるものはなんですか？（1つだけ選んでください。）



## 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

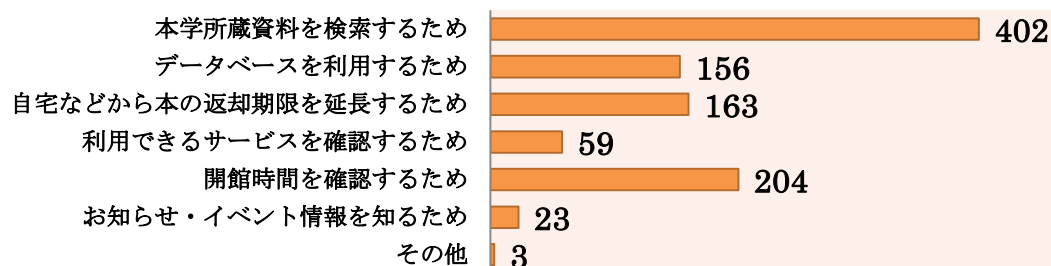
<19> 図書館 Web サイトを利用したことはありますか？

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】

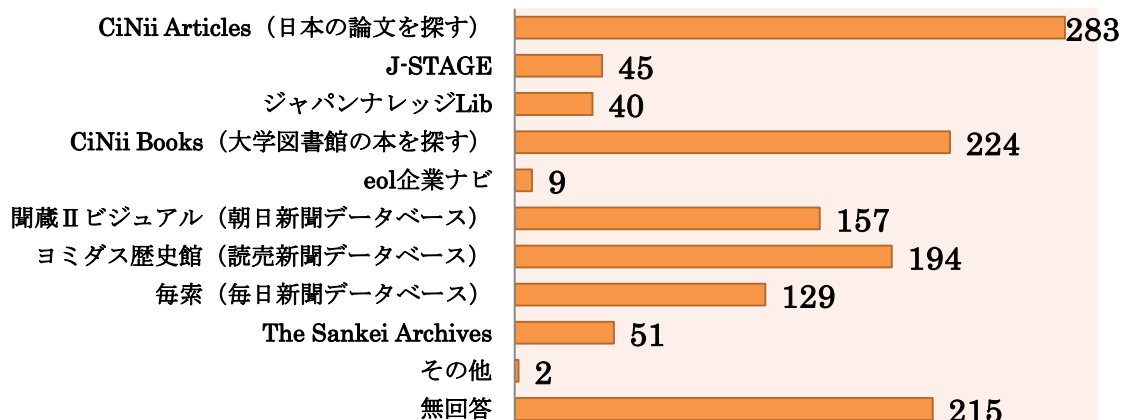


<21> 大手前大学図書館の資料を探す「蔵書検索 OPAC」を使ったことがありますか？



<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「ブックログ」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？

