

2016 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、2016 年 12 月 1 日～2017 年 1 月 31 日の間に全学アンケートを実施し、537 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

2016 年 12 月 1 日～2017 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：2016 年 12 月 20 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：537 件（うちアンケート用紙回答-47 件、Web アンケート回答-490 件）

II. ご意見・ご要望に対する回答

設問<13>および<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

・小説やライトノベル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、高い評価が確立され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。

■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です。

回答：伊丹図書館のパーソナルエリア（個人学習の場）には個人キャレルを一部設置しています。CELLのパーソナルエリアには個人キャレルの設置は困難ですが、1人で集中して学習ができるように、閲覧席に仕切板を設置する準備を進めています。

・グループで相談しながら課題ができる空間をもっと作ってほしいです。

回答：いたみ稲野キャンパスでは、2017年4月より、図書館の隣（W棟3階：現AVホール）に「ラーニングコモنز（仮称）」を新設します。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PC端末の貸出も行う予定です。ぜひ積極的に活用してください。

・授業教室としてcell（小教室）が使われているため、授業外のグループ学習のために利用できないことがあります。特にパソコンが使える館内のcell（小教室）が使えないことが多く困っています。

回答：授業外での学習環境を確保するため、教務課とも協議した結果、2017年度より図書館cellについては授業教室として定期的な予約はしない方針を新たに決めました。

文献探索演習などのために、授業内で館内のcell小教室を利用する場合には、担当教員を通じて図書館カウンターへ直接ご相談ください。

・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：学期末など繁忙期の特定時間帯によって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利用してください。

また、いたみ稲野キャンパスでは、「ラーニングコモنز（仮称）」において、タブレット型PC端末の貸出も開始しますので、こちらも活用してください。

■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利用できる時間が少なく困っています。もう少し開館時間を延ばしてもらえないでしょうか。

回答：図書館予算と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。

■利用ルール・マナーに関すること

- ・私語ができないパーソナルエリアで喋っている人をよく見かけます。何とかしてほしいです。

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。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。

- ・ルール・マナー違反を図書館スタッフから注意されても改善しようとしなない人がいます。このような人たちにはもっと厳しい対応をすべきではないでしょうか。

回答：ご意見ありがとうございます。繰り返し注意しても改善されないときは、学生証等の提示を求め記録に残した上で、学生課等とも連携しながらさらに厳しい対処を行う方針です。

■図書館サービスに関すること

- ・図書館スタッフどうしの会話の声が大きすぎるときがあります。また、業務とは関係ない雑談をしていることが時々あるように感じます。

回答：大変申し訳ありませんでした。カウンターは業務連絡のためにどうしても必要な会話が多くなる傾向にありますが、利用者の迷惑にならないよう声の大きさには十分に気をつけるようにします。業務以外の雑談についても、スタッフ一同深く反省しています。今後は十分に注意し、皆さんが気持ちよく学びの場を利用できるサービスを目指してまいります。

■その他

- ・論文検索データベース「CiNii Articles ～日本の論文をさがす～」をよく利用しています。サイトライセンス個人IDの制度も廃止されると聞いたのですが、今後はCiNiiで本文が見られなくなってしまうのでしょうか？

回答：CiNiiのお知らせでは「今年度末（平成29年3月）の電子図書館（NII-ELS）の事業終了に伴い、CiNiiはオープンアクセスを中心とした、学術情報の発見をサポートするサービスとして生まれ変わります。」と説明されています。CiNiiを提供している国立情報学研究所が論文本文を直接管理して公開するサービス（電子図書館事業）は終了しますが、「機関リポジトリ」「J-STAGE」など本文を公開する別のプラットフォームへのリンクに切り替わるため、少なくともこれまで公開されていた論文がただちに見られなくなる心配はないようです。

詳細については、「CiNii Articles」の提供機関である国立情報学研究所（NII）からの下記お知らせをご覧ください。

⇒国立情報学研究所「機関定額制の終了及び機関認証の利用手続きのご案内」

<<https://support.nii.ac.jp/ja/news/cinii/20170220>>（2017年2月20日）

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537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74%、学生（通信）が12%、教員が10%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7ポイント減少しました。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。

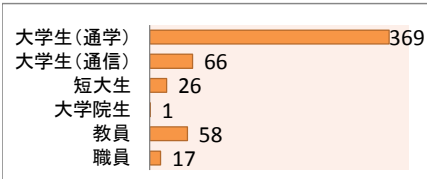
設問C（図書館カウンタースタッフの対応）では「親切で迅速な対応」や「利用サービスに関する質問」「資料の所在」への対応では「やや不満」「とても不満」の割合は低いのですが、「資料検索、データベース利用」「資料活用」「設備・機器トラブル」等の状況ではその割合が高くなっており、「館内ルール、マナー違反者への注意・指導」に関しては約25%が不満感を抱いていることが判明しました。質問や相談対応などの複雑な要因を含むカウンターサービスでは回答内容だけでなく接遇にもいっそう注意を払い、より高い満足度を目指します。ルールやマナー違反に対してはしっかりと向き合い、他の利用者に迷惑が及ぶことのないように館内の安全性や快適性の維持に努めます。

設問D（図書館サービスの利用実態）ではガイダンスやカウンターでの案内の成果か、いずれのサービスもかなり周知され、Webからの貸出延長は約30%、キャンパス間の資料取寄せは約23%が利用していました。購入希望サービスの周知割合も上がっていますが、図書館とのコミュニケーションツールの一つとして多くのリクエストが寄せられるよう、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

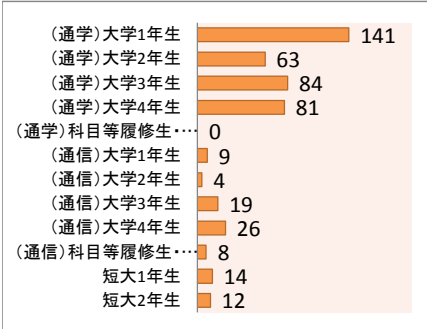
A. 回答者の所属、学部、学年

<1> あなたの所属を聞かせてください。



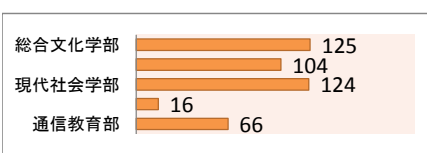
大学生(通学)	369	68.7%
大学生(通信)	66	12.3%
短大生	26	4.8%
大学院生	1	0.2%
教員	58	10.8%
職員	17	3.2%

<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	141	26.3%
(通学)大学2年生	63	11.7%
(通学)大学3年生	84	15.6%
(通学)大学4年生	81	15.1%
(通学)科目等履修生・聴講生	0	0.0%
(通信)大学1年生	9	1.7%
(通信)大学2年生	4	0.7%
(通信)大学3年生	19	3.5%
(通信)大学4年生	26	4.8%
(通信)科目等履修生・聴講生	8	1.5%
短大1年生	14	2.6%
短大2年生	12	2.2%

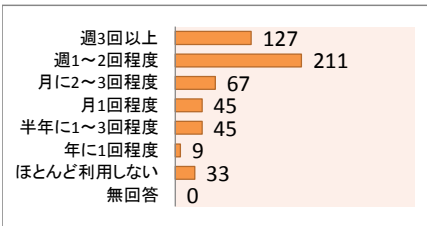
<1>b 【大学生の方へ】所属学部を聞かせてください。



総合文化学部	125	23.3%
メディア・芸術学部	104	19.4%
現代社会学部	124	23.1%
健康栄養学部	16	3.0%
通信教育部	66	12.3%

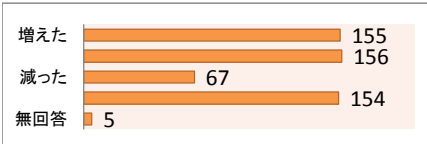
B. 来館頻度、利用目的

〈2〉 図書館に来館する頻度を聞かせてください。



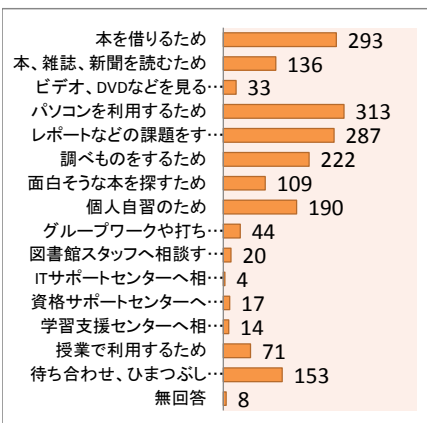
頻度	人数	割合
週3回以上	127	23.6%
週1～2回程度	211	39.3%
月に2～3回程度	67	12.5%
月1回程度	45	8.4%
半年に1～3回程度	45	8.4%
年に1回程度	9	1.7%
ほとんど利用しない	33	6.1%
無回答	0	0.0%

〈3〉 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？



変化	人数	割合
増えた	155	28.9%
同じ	156	29.1%
減った	67	12.5%
昨年是在籍していなかった	154	28.7%
無回答	5	0.9%

〈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】



利用目的	人数	割合
本を借りるため	293	54.6%
本、雑誌、新聞を読むため	136	25.3%
ビデオ、DVDなどを見るため	33	6.1%
パソコンを利用するため	313	58.3%
レポートなどの課題をするため	287	53.4%
調べものをするため	222	41.3%
面白そうな本を探すため	109	20.3%
個人自習のため	190	35.4%
グループワークや打ち合わせのため	44	8.2%
図書館スタッフへ相談するため	20	3.7%
ITサポートセンターへ相談するため	4	0.7%
資格サポートセンターへ相談するため	17	3.2%
学習支援センターへ相談するため	14	2.6%
授業で利用するため	71	13.2%
待ち合わせ、ひまつぶしのため	153	28.5%
無回答	8	1.5%

C. 図書館カウンタースタッフの応対

以下の場面での図書館カウンタースタッフの応対について聞かせてください。

<5> 親切で迅速な応対

期待以上	99	期待以上	99	18.4%
やや不満	14	期待どおり	314	58.5%
わからない	3	やや不満	14	2.6%
質問したことがない	105	とても不満	3	0.6%
	2	わからない	105	19.6%
		無回答	2	0.4%

<6> 図書館利用サービスに関する質問応対

期待以上	70	期待以上	70	13.0%
やや不満	20	期待どおり	253	47.1%
質問したことがない	187	やや不満	20	3.7%
	4	とても不満	3	0.6%
		質問したことがない	187	34.8%
		無回答	4	0.7%

<7> 館内資料の所在場所についての質問応対

期待以上	59	期待以上	59	11.0%
やや不満	29	期待どおり	234	43.6%
質問したことがない	208	やや不満	29	5.4%
	5	とても不満	2	0.4%
		質問したことがない	208	38.7%
		無回答	5	0.9%

<8> 資料検索、データベース利用方法についての質問応対

期待以上	56	期待以上	56	10.4%
やや不満	37	期待どおり	206	38.4%
質問したことがない	230	やや不満	37	6.9%
	7	とても不満	1	0.2%
		質問したことがない	230	42.8%
		無回答	7	1.3%

<9> 研究、レポート、論文に関わる資料活用についての質問応対

期待以上	41	期待以上	41	7.6%
やや不満	37	期待どおり	161	30.0%
質問したことがない	292	やや不満	37	6.9%
	5	とても不満	1	0.2%
		質問したことがない	292	54.4%
		無回答	5	0.9%

<10> 館内設備・機器のトラブル対応

期待以上	37	期待以上	37	6.9%
やや不満	34	期待どおり	204	38.0%
質問したことがない	253	やや不満	34	6.3%
	5	とても不満	4	0.7%
		質問したことがない	253	47.1%
		無回答	5	0.9%

<11> ルール、マナー違反者に対する注意・指導

期待以上	34	期待以上	34	6.3%
やや不満	88	期待どおり	158	29.4%
わからない	208	やや不満	88	16.4%
	5	とても不満	44	8.2%
		わからない	208	38.7%
		無回答	5	0.9%

<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	53	期待以上	53	9.9%
やや不満	31	期待どおり	234	43.6%
受講したことがない	211	やや不満	31	5.8%
	3	とても不満	5	0.9%
		受講したことがない	211	39.3%
		無回答	3	0.6%

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	160	利用したことがある	160	29.8%
サービスがあることは知っている	234	サービスがあることは知っている	234	43.6%
知らなかった	141	知らなかった	141	26.3%
無回答	2	無回答	2	0.4%

<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	123	利用したことがある	123	22.9%
サービスがあることは知っている	360	サービスがあることは知っている	360	67.0%
知らなかった	49	知らなかった	49	9.1%
無回答	5	無回答	5	0.9%

<16> 図書の購入希望サービス

利用したことがある	42	利用したことがある	42	7.8%
サービスがあることは知っている	295	サービスがあることは知っている	295	54.9%
知らなかった	197	知らなかった	197	36.7%
無回答	3	無回答	3	0.6%

<17> 相互利用サービス

利用したことがある	73	利用したことがある	73	13.6%
サービスがあることは知っている	340	サービスがあることは知っている	340	63.3%
知らなかった	120	知らなかった	120	22.3%
無回答	4	無回答	4	0.7%

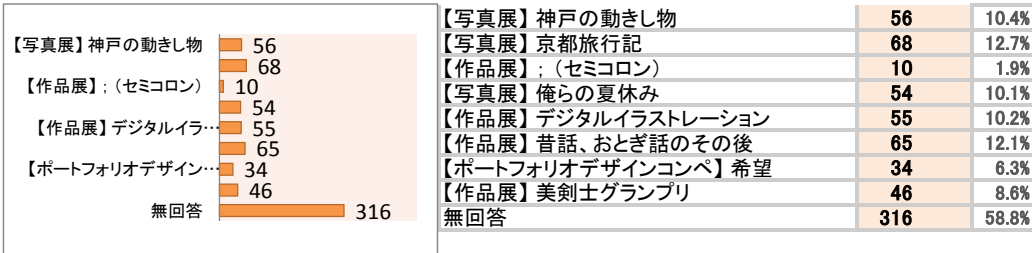
<18> 相互利用サービスのうち「学外の図書館からの文献コピーの取り寄せ」を、学生は無料で利用できることを知っていましたか？

知っている	305	知っている	305	56.8%
知らなかった	229	知らなかった	229	42.6%
無回答	3	無回答	3	0.6%

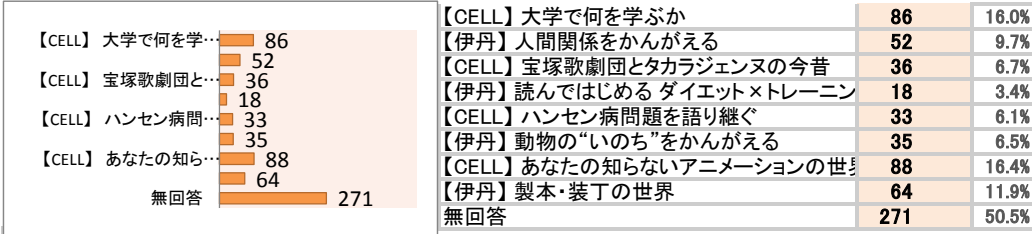
E. 図書館で行っているイベント、特集

<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】

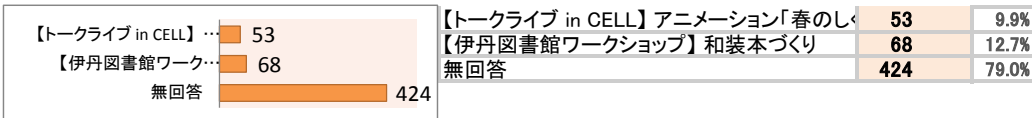
<学生作品展>



<特集テーマ本の展示>



<イベント>



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	409	閲覧したことがある	409	76.2%
無回答	8	閲覧したことがない	120	22.3%
		無回答	8	1.5%

<20>a 図書館Webサイトを閲覧するとき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	372	パソコン端末	372	69.3%
携帯電話・スマートフォン	183	携帯電話・スマートフォン端末	183	34.1%
タブレット端末	14	タブレット端末	14	2.6%

<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	309	本学所蔵資料を検索	309	57.5%
データベースを利用する	142	データベースを利用する	142	26.4%
自宅などから本の返却期限を延長する	129	自宅などから本の返却期限を延長する	129	24.0%
利用できるサービスや手続方法を確認する	43	利用できるサービスや手続方法を確認する	43	8.0%
開館時間を確認する	184	開館時間を確認する	184	34.3%
お知らせ・イベント情報を知る	37	お知らせ・イベント情報を知る	37	6.9%

<21> 大手前学園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？

ある	444	ある	444	82.7%
ない	72	ない	72	13.4%
無回答	21	無回答	21	3.9%

<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 (日本の論文を探す)	228	Cinii Articles (日本の論文を探す)	228	42.5%
J-STAGE	65	J-STAGE	65	12.1%
ジャパンナレッジLib	51	ジャパンナレッジLib	51	9.5%
Cinii Books (大学図書館の本を探す)	224	Cinii Books (大学図書館の本を探す)	224	41.7%
カーリル	36	カーリル	36	6.7%
聞蔵Ⅱビジュアル(朝日新聞データベース)	141	聞蔵Ⅱビジュアル(朝日新聞データベース)	141	26.3%
ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	141	ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	141	26.3%
毎索(毎日新聞データベース)	113	毎索(毎日新聞データベース)	113	21.0%
The Sankei Archives(産経新聞データベース)	56	The Sankei Archives(産経新聞データベース)	56	10.4%
eol企業ナビ	18	eol企業ナビ	18	3.4%
無回答	165	無回答	165	30.7%

<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	106	ある	106	19.7%
ない	423	ない	423	78.8%
無回答	8	無回答	8	1.5%

<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？

ある	40	ある	40	7.4%
ない	489	ない	489	91.1%
無回答	8	無回答	8	1.5%

<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？

ある	127	ある	127	23.6%
ない	403	ない	403	75.0%
無回答	7	無回答	7	1.3%