

# 2019 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、2019年12月2日～2020年1月31日の間に全学アンケートを実施し、432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

2019年12月2日～2020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：2019年12月17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：2019年12月2日～2020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：432 件（うちアンケート用紙回答-40 件、Web アンケート回答-382 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

・ もっとおすすめ本の特集に関するイベントを開催してほしいです。(大学2年生)

回答：図書館ではスタッフが中心となりイベントを企画していますが、もし「こんなイベントを行って欲しい」などの要望があれば、ぜひカウンタースタッフにご相談ください！

・ 大阪図書館の小説(文庫本)を増やしてほしい。(大学3年生)

回答：大阪図書館は規模が小さく、どうしても文庫本よりも専門資料の購入・配架が優先されます。CELL・伊丹図書館に所蔵されている小説は予約取り寄せでご利用いただけます。また、読みたい資料が図書館にない場合は「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「購入希望図書申込書」を用意していますので、こちらも活用してみてください。

### ■施設に関すること

・ 地下1階をパソコン利用可能にして欲しい。(大学2年生)

回答：2020年度よりCELL地階でもPCが使用出来るようになりました。ぜひ活用してください。

・ 冬場に暖房が効きすぎて、暑い時があるため、改善してほしい。(大学2年生)

回答：空調が効きすぎていると感じた際は対応しますので、カウンタースタッフにご相談ください。

・ パソコンを増やしてほしい。(大学1、4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利用してください。いたみ稲野キャンパスでは、図書館の隣に「ラーニングcommons」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PC端末の貸出も行っています。ぜひご活用ください。

・ ポイントでPCのデータをプリントアウトできるのが有難いのですが、コピーもポイントで出来ると嬉しいです。(通信教育部生)

回答：現在関係部署と調整しています。使用出来るようになった際は、図書館webサイト等で改めて告知しますので、今しばらくお待ちください。

## ■開館時間に関すること

- ・閉館時間を延ばしてほしい（日曜開館を含む）。（大学1年生・3年生 ほか）

回答：関係部署との兼ね合いもあり今すぐに対応することは難しいですが、今後の課題として検討いたします。

## ■利用ルール・マナーに関すること

- ・静かにしてくださいと言っているスタッフの方が騒がしい時がある。  
騒がしくするなら学生に「静かにしてください」と言わないでください。（大学1年生）

回答：不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。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。

- ・学生のおしゃべりが目立つので注意してほしいです。（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。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

- ・通信教育部生向けの貸し出しサービスを提供していただきたい。（通信教育部生）

回答：通信生の方には「送本サービス」を導入しています。図書館 web サイトの「図書館を利用する」項目には「送本サービス」以外にも様々な図書館サービスを紹介していますので、ご活用ください。

- ・延滞を防ぐために、期限の前日に確認のメールがあればいいのではないかと思います。（大学1年生）

回答：図書館システムの仕様上、確認メールをお送り出来ません。貸出資料に添付されている「返却期限票」か、大手前大学・短大図書館 web サイトにある「貸出・予約状況照会」で返却期日を適宜ご確認ください。

- ・CiNii や他大学にある資料の利用について図書館内に掲示されていればよいと思います。（大学2年生）

回答：利用方法の掲示はスペースの問題で難しいところがありますが、これらをまとめた冊子「卒論・レポートのための図書館活用術」は各館カウンター付近に用意していますので、こちらをご活用ください。

## ■その他

- ・学外からデータベースを利用できるようにしてほしい。（教員）

回答：2020年度より SSL-VPN 接続を行えば学外からでもデータベース（一部を除く）や電子ブックが利用出来るようになりました。

- ・図書館 web サイトで利用できるデータベースに PubMed を入れてほしい。(教員)

回答：図書館 web サイトの仕様変更は今すぐに対応することは難しいですが、善処いたします。恐れ入りますが、それまでは検索エンジン等を通じ PubMed をご使用ください。

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538件

今年度の図書館アンケートの回答者内訳は学生（大学通学生・短大生・大学院生・専門学校生）が全体の約67%、学生（通信）が16%、教職員が17%といった構成になりました。

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に比べ減少したものの、2年生以上で「前年と比べて来館する頻度が増えた」・「同じ」との回答が6%増加しています。大学での学びには図書館が欠かせないものとして利用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います。但し、近年不満感が最も高い「館内ルール、マナー違反者への注意・指導」に関しては約14%と、例年の半分ほどのパーセンテージでした。

この結果に慢心することなく、次年度以降も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。また、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。

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70～80%の利用者に周知されていますが、実際の利用者は約20%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の方策を探りたいと考えます。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）では今年度より導入された電子ブック利用について質問したところ、「利用したことがない」の回答が約90%、「利用したことはあるが、よくわからなかった」の回答が約6%と、利用率の低さが際立つ結果となりました。次年

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)	332	大学生(通学)	332	61.7%
短大生	86	大学生(通信)	86	16.0%
専門学校生	11	短大生	11	2.0%
職員	7	大学院生	3	0.6%
		専門学校生	13	2.4%
		教員	86	16.0%
		職員	7	1.3%

<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	165	(通学)大学1年生	165	37.1%
(通学)大学2年生	68	(通学)大学2年生	68	15.3%
(通学)大学3年生	79	(通学)大学3年生	79	17.8%
(通学)大学4年生	32	(通学)大学4年生	32	7.2%
修士課程生	1	修士課程生	1	0.2%
博士課程生	2	博士課程生	2	0.5%
(通信)大学1年生	10	(通信)大学1年生	10	2.3%
(通信)大学2年生	5	(通信)大学2年生	5	1.1%
(通信)大学3年生	10	(通信)大学3年生	10	2.3%
(通信)大学4年生	31	(通信)大学4年生	31	7.0%
(通学・通信)科目等履修生	17	(通学・通信)科目等履修生・聴講生	17	3.8%
短大1年生	7	短大1年生	7	1.6%
短大2年生	3	短大2年生	3	0.7%
短大3年生	1	短大3年生	1	0.2%
専門学校1・2・3年生	13	専門学校1・2・3年生	13	2.9%

<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	110	総合文化学部	110	27.4%
現代社会学部	107	メディア・芸術学部	87	21.8%
国際看護学部	56	現代社会学部	107	26.8%
		健康栄養学部	22	5.5%
		国際看護学部	18	4.5%
		通信教育部	56	14.0%

## 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	117	21.8%
週1～2回程度	158	29.5%
月に2～3回程度	94	17.5%
月1回程度	52	9.7%
半年に1～3回程度	54	10.0%
年に1回程度	13	2.5%
ほとんど利用しない	48	9.0%

### <3> 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？

増えた	156	29.2%
同じ	143	26.7%
減った	56	10.5%
昨年は在籍していなかった	180	33.6%

### <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	261	48.5%
本、雑誌、新聞を読むため	121	22.5%
ビデオ、DVDなどを見るため	18	3.3%
パソコンを利用するため	261	48.5%
レポートなどの課題をするため	278	51.7%
調べものをするため	222	23.2%
面白そうな本を探すため	102	19.0%
個人自習のため	190	35.3%
グループワークや打ち合わせのため	20	3.7%
図書館スタッフへ相談するため	14	2.6%
ITサポートセンターへ相談するため	2	0.4%
資格サポートセンターへ相談するため	21	3.9%
学習支援センターへ相談するため	23	4.3%
授業で利用するため	84	15.6%
待ち合わせ、ひまつぶしのため	122	22.7%
CELL(小教室)を利用するため	35	6.5%

### 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	70	期待以上	70	13.0%
やや不満	32	期待どおり	313	58.2%
わからない	21	やや不満	32	5.9%
		とても不満	21	3.9%
		わからない	102	19.0%

#### <6> 図書館利用サービスに関する質問応対

期待以上	53	期待以上	53	9.9%
やや不満	25	期待どおり	254	47.2%
質問したことがない	18	やや不満	25	4.6%
		とても不満	18	3.3%
		質問したことがない	188	35.0%

#### <7> 館内資料の所在場所についての質問応対

期待以上	34	期待以上	34	6.3%
やや不満	26	期待どおり	231	42.9%
質問したことがない	9	やや不満	26	4.8%
		とても不満	9	1.7%
		質問したことがない	238	44.3%

#### <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	52	期待以上	52	9.7%
やや不満	27	期待どおり	185	34.4%
質問したことがない	10	やや不満	27	5.0%
		とても不満	10	1.9%
		質問したことがない	264	49.0%

#### <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	36	期待以上	36	6.7%
やや不満	19	期待どおり	143	26.6%
質問したことがない	7	やや不満	19	3.5%
		とても不満	7	1.3%
		質問したことがない	333	61.9%

#### <10> 館内設備・機器のトラブル対応

期待以上	35	期待以上	35	6.5%
やや不満	31	期待どおり	163	30.3%
質問したことがない	9	やや不満	31	5.8%
		とても不満	9	1.7%
		質問したことがない	300	55.7%

#### <11> ルール、マナー違反者に対する注意・指導

期待以上	40	期待以上	40	7.4%
やや不満	56	期待どおり	160	29.7%
わからない	18	やや不満	56	10.5%
		とても不満	18	3.4%
		わからない	264	49.0%

#### <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	52	期待以上	52	9.7%
やや不満	32	期待どおり	239	44.4%
受講したことがない	10	やや不満	32	5.9%
		とても不満	10	1.9%
		受講したことがない	205	38.1%

## 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	161	利用したことがある	161	29.9%
知らなかった	154	サービスがあることは知っている	223	41.5%
		知らなかった	154	28.6%

### <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	118	利用したことがある	118	22.0%
知らなかった	68	サービスがあることは知っている	352	65.4%
		知らなかった	68	12.6%

### <16> 図書の購入希望サービス

利用したことがある	45	利用したことがある	45	8.4%
知らなかった	248	サービスがあることは知っている	245	45.5%
		知らなかった	248	46.1%

### <17> 相互利用サービス

利用したことがある	65	利用したことがある	65	12.1%
サービスがあることは...	336	サービスがあることは知っている	336	62.5%
知らなかった	137	知らなかった	137	25.4%

### <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	245	知っている	245	45.5%
知らなかった	293	知らなかった	293	54.5%



## 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>

【作品展】デジタルイラストレーション	85	15.8%
【作品展】コミックイラストレーション	71	13.2%
【作品展】美剣士グランプリ	47	8.7%
【写真展】令和になって	50	9.3%
【作品展】学内マナーアップキャンペーン	51	9.5%

### <特集テーマ本の展示>

【伊丹】若い人に贈る読書のすすめ2019	54	10.0%
【伊丹】その『?』に本が効く!	35	6.5%
【伊丹】バンド・デシネ	23	4.3%
【大阪】レポート作りの達人になろう!	43	8.0%
【伊丹】美への挑戦	27	5.0%
【大阪】就活の手引き	32	5.9%
【伊丹】製本・装丁の世界	68	12.6%
【CELL】都市空間とは?	65	12.1%

### <イベント>

【トークライブ in CELL】記憶をかたちに	33	6.1%
【伊丹図書館ワークショップ】和装本づくり	99	18.4%
【伊丹図書館ワークショップ】ブック型ノートづくり	61	11.3%

## 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	392	閲覧したことがある	392	72.9%
閲覧したことがない	146	閲覧したことがない	146	27.1%

### <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	394	パソコン端末	394	73.2%
携帯電話・スマートフォン端末	245	携帯電話・スマートフォン端末	245	45.5%
タブレット端末	23	タブレット端末	23	4.3%

### <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	299	本学所蔵資料を検索	299	55.6%
データベースを利用する	172	データベースを利用する	172	32.0%
自宅などから本の返却期限を延長する	128	自宅などから本の返却期限を延長する	128	23.8%
利用できるサービスや手続方法を確認する	59	利用できるサービスや手続方法を確認する	59	11.0%
開館時間を確認する	189	開館時間を確認する	189	35.1%
お知らせ・イベント情報を知る	54	お知らせ・イベント情報を知る	54	10.0%

### <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】

大手前大学図書館OPACを利用する	378	大手前大学図書館OPACを利用する	378	70.3%
スタッフに訊く	71	スタッフに訊く	71	13.2%
直接書架で探す	236	直接書架で探す	236	43.9%
国立国会図書館OPACを利用する	44	国立国会図書館OPACを利用する	44	8.2%
その他	68	その他	68	12.6%

### <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)	261	CiNii Articles (日本の論文を探す)	261	48.5%
J-STAGE	129	J-STAGE	129	24.0%
EBSCOHost	20	EBSCOHost	20	3.7%
JDreamⅢ	12	JDreamⅢ	12	2.2%
IngentaConnect	7	IngentaConnect	7	1.3%
ざっさくプラス	49	ざっさくプラス	49	9.1%
CINAHL Plus with Full Text	11	CINAHL Plus with Full Text	11	2.0%
Cochrane Library	9	Cochrane Library	9	1.7%
医中誌Web	44	医中誌Web	44	8.2%
メディカル オンライン	32	メディカル オンライン	32	5.9%
最新看護索引web	11	最新看護索引web	11	2.0%
ジャパンナレッジLib	58	ジャパンナレッジLib	58	10.8%
CiNii Books (大学図書館の本を探す)	132	CiNii Books (大学図書館の本を探す)	132	24.5%
カーリル	21	カーリル	21	3.9%
聞蔵Ⅱビジュアル(朝日新聞データベース)	91	聞蔵Ⅱビジュアル(朝日新聞データベース)	91	16.9%
ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	122	ヨミダス歴史館(読売新聞データベース)	122	22.7%
The Sankei Archives(産経新聞データベース)	95	The Sankei Archives(産経新聞データベース)	95	17.7%
The New York Times	11	The New York Times	11	2.0%
eol企業ナビ	12	eol企業ナビ	12	2.2%
e-Stat(政府統計の総合窓口)	20	e-Stat(政府統計の総合窓口)	20	3.7%
WEB版 群書類従(正・続・続々)	9	WEB版 群書類従(正・続・続々)	9	1.7%
日本古典文学大系本文データベース	19	日本古典文学大系本文データベース	19	3.5%
日本文学WEB図書館:和歌&俳諧ライブラリー	16	日本文学WEB図書館:和歌&俳諧ライブラリー	16	3.0%

### <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	63	ある	63	11.7%
ない	475	ない	475	88.3%

### <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	40	ある	40	7.4%
ない	498	ない	498	92.6%

### <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？

利用したことがあり、役に立った	40	利用したことがあり、役に立った	40	7.4%
利用したことはあるが、よくわからなかった	34	利用したことはあるが、よくわからなかった	34	6.3%
利用したことがない	483	利用したことがない	464	86.3%

### <26> 電子ブックを利用したことはありますか？

利用したことがあり、役に立った	24	利用したことがあり、役に立った	24	4.5%
利用したことはあるが、よくわからなかった	31	利用したことはあるが、よくわからなかった	31	5.8%
利用したことがない	483	利用したことがない	483	89.7%