

# 平成24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24年12月1日～平成25年1月31日の間に全学アンケートを実施し、878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

平成24年12月1日～平成25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、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)-(6)
- C. 図書館で行っているイベント、特集 . . . 設問 (7)-(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)-(16)
- 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 (17)-(21)
- G. 図書館への要望、意見 . . . 設問 (22)-(23)

### 6. 回収結果

回収数:878件 (うちアンケート用紙回答-543件、Webアンケート回答-335件)

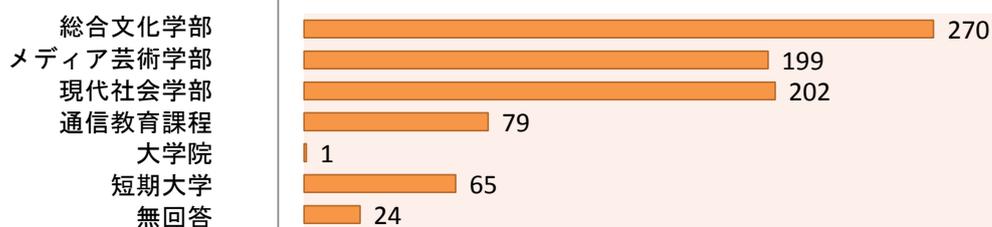
## Ⅱ. 図書館アンケート調査結果（アンケート回収合計 878件）

### A. 回答者の所属、学部、学年

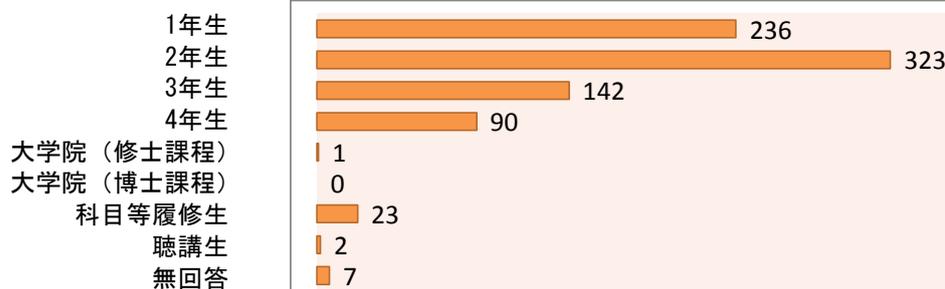
(1) 所属をお聞かせください。



(2) 学生・教員の方へ ⇒ 所属学部をお聞かせください。



(3) 学生の方へ ⇒ 学年をお聞かせください。

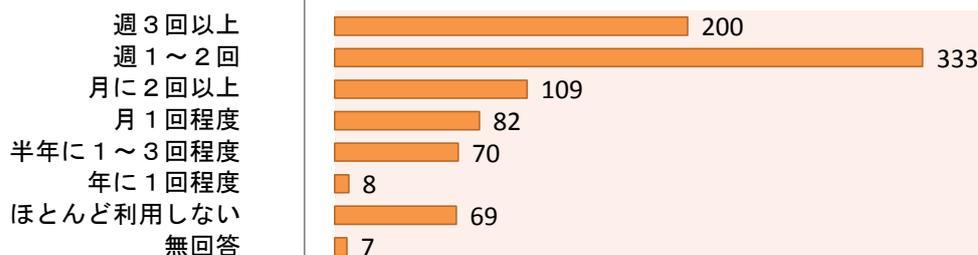


【まとめ】

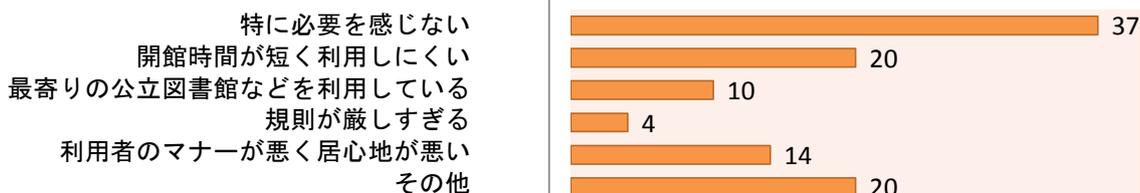
学生回答数(824)のうち、1・2年生が67.8%に対し、3・4年生28.1%で、一部の回答内容に偏りが感じられる結果となった。通信教育課程学生は79名より回答があり、図書館利用率から考えるとかなりの回答率であろう。また短大の回答は65件で、前年16件より多くの回答をいただいたが、依然として絶対数が不足している。短大生の回答数を増やすためのさらなる工夫が必要である。

## B. 来館頻度、利用目的

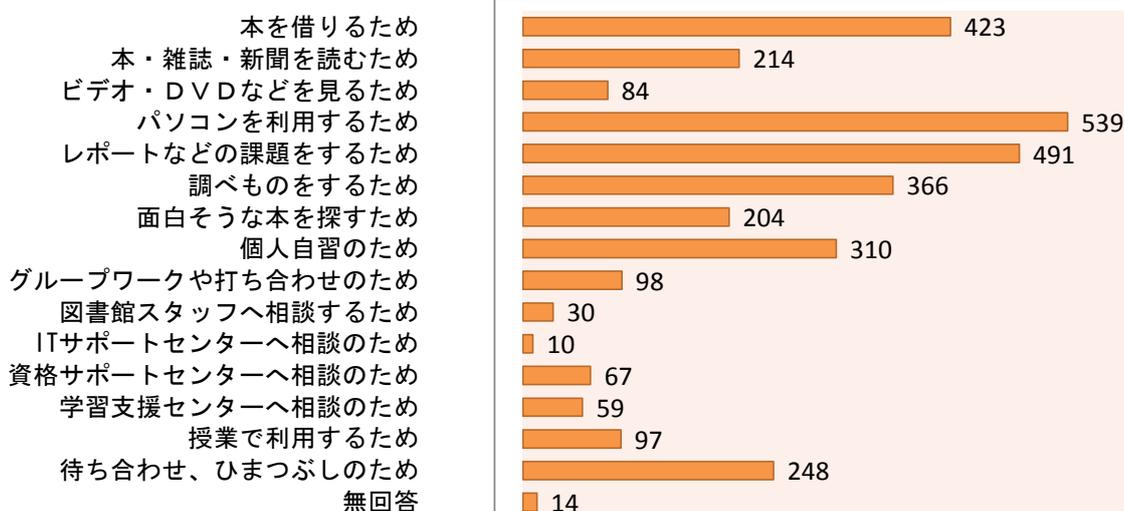
(4) 図書館に来館する頻度をお聞かせください。



(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



(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

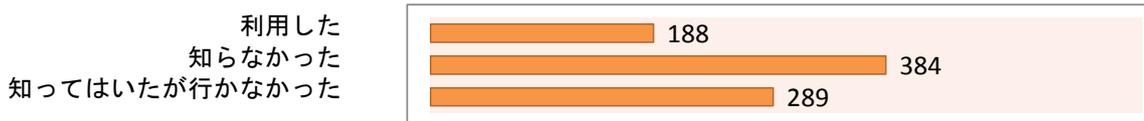


【まとめ】

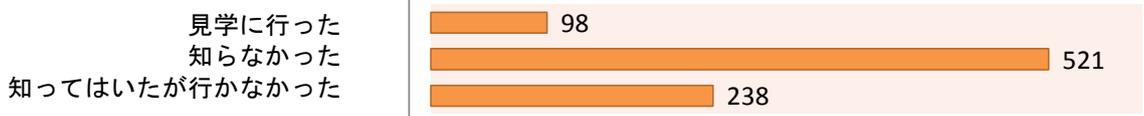
(4) 毎週図書館を利用している層(1回以上)が60.7%であり、図書館はおおむねよく利用されている。しかし(5)「図書館をほとんど利用しない」と答えた69人のうち、「他人のマナーが悪く居心地が悪い」が14人(20%)もあり、早急に館内環境の改善を図る必要がある。(6)利用目的では、「学習支援センター」「資格サポートセンター」「ITサポートセンター」利用の割合が18.9%で、前年度の11.9%より増加傾向にある。本館が資料を利用するための図書館としての機能にとどまらず、「幅広い学習の場」となりつつあることがわかる。

## C. 図書館で行っているイベント、特集

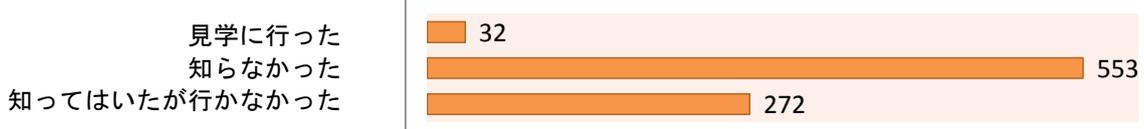
### (7) 「リサイクルブックフェア」について



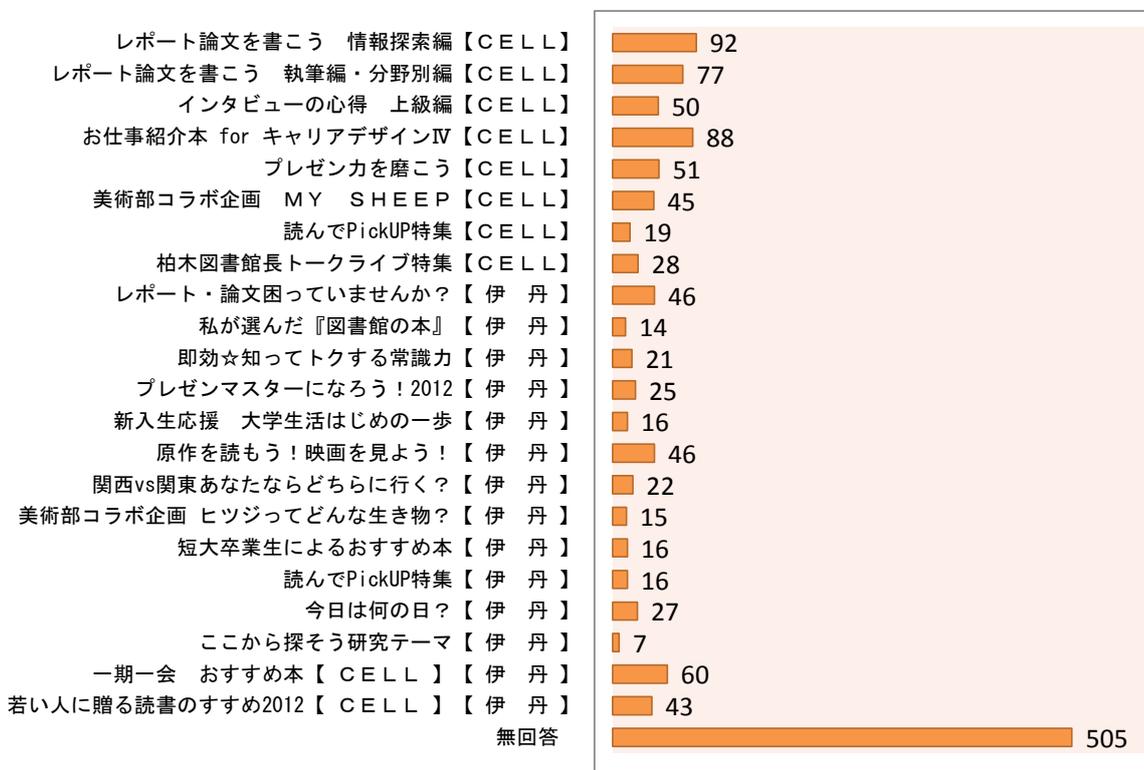
### (8) イベント:学生主催の写真展・個展について



### (9) イベント:教員主催の写真展・個展について



### (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



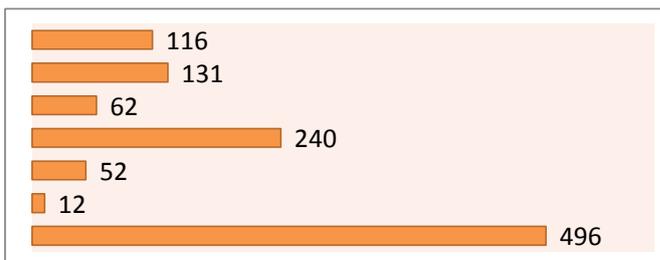
#### 【まとめ】

(7)～(9)リサイクルブックフェアは「知らなかった」が約半数を占める。学内Web掲示板、ポスター等で告知したが、11月より運用を開始したFacebookなど、より効果の高い広報手段を模索していきたい。(10)特集展示では、「レポート・論文を書こう」「お仕事紹介本 for キャリアデザインⅣ」などの授業関連のテーマが比較的支持されている。レポートやプレゼンに関する資料は年間を通じて需要があるため、一時的な特集展示ではなく、常設コーナーとして運用することも検討したい。その反面、「無回答」が505人(57.5%)に達していることから、特集企画の実施方法、企画内容については見直しをはかる必要がある。

## D. 図書館サービスの利用実態

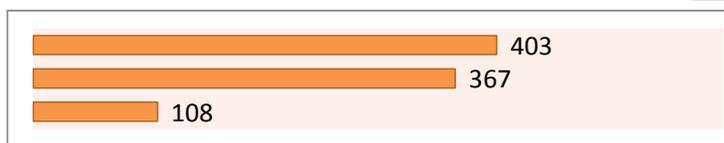
(11) 図書館で行っている以下のサービスを利用したことがありますか？ ※複数回答可

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



(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  
知らなかった  
無回答



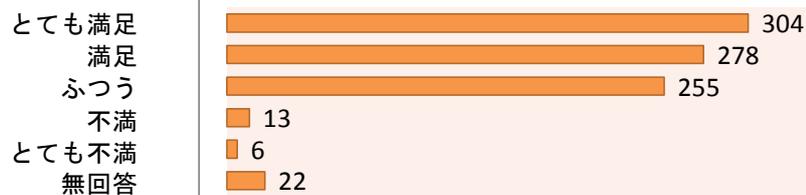
【まとめ】

(11)(12)2009年10月より開始した、「他機関からの文献コピーの取寄せ」無料サービスは、「知っている」が45.9%(前年度40.6%)で、認知度は徐々に上がりつつある。しかし、実際に利用しているのは5.9%のみにとどまっている。他大学ではあまりみられない非常に便利なサービスであるため、周知をすすめ学習に役立ててもらいたい。

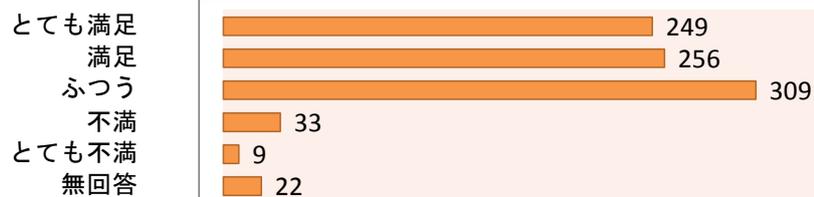
## E. 図書館スタッフの対応

(13) 図書館カウンタースタッフの印象をお聞かせください。

### ① 親切さ



### ② 話しかけやすさ



### ③ 対応のスピード

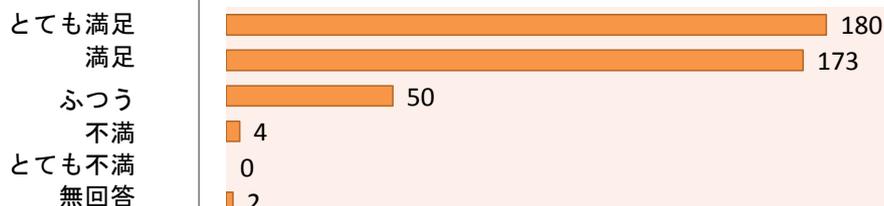


(14) あなたは図書館スタッフになにか質問や相談をしたことがありますか？

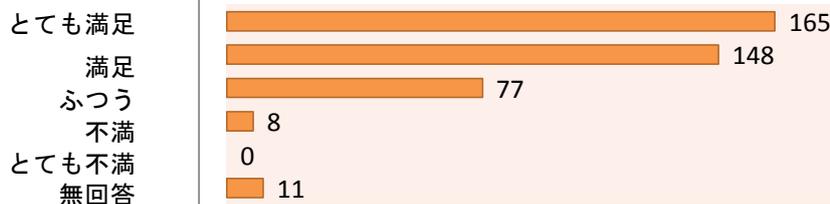


(15) 設問(14)にて、図書館スタッフに質問をしたことが「ある」と答えた方へ  
⇒質問や相談に対するスタッフの回答や対応について、意見をお聞かせください。

① 回答内容に対する満足度



② 回答までにかかった時間



(16) あなたが図書館スタッフに求めるサービスのうち最も重視するものを1つお選びください。



【まとめ】

(13) 図書館スタッフの印象は、すべての項目において「満足」以上の回答が「ふつう」以下の回答を上回っており、概ね高評価であった。ただ、「親切さ」と「話しかけやすさ」が必ずしも比例しているわけではないため、利用者が話しかけやすい雰囲気・環境づくりが今後の課題である。(14) 図書館スタッフに直接相談したことがある割合は46.5%で、前年度の38.3%を上回った。(15) 「回答内容に対する満足度」「回答にかかった時間」はともに満足以上の回答が75%以上と高評価であった。さらなるサービス品質向上に努めていきたい。(16) 「資料の整理」や「館内マナーの徹底」を最も重視する利用者が247人(28%)あり、図書館としての基本的な環境整備が強く望まれていることがわかった。

## 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

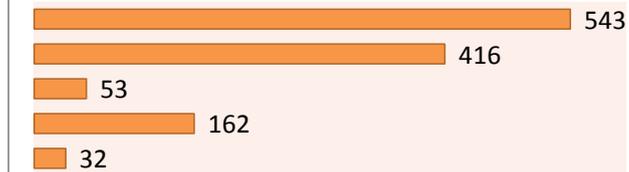
(17) 図書館Webサイトを利用したことはありますか？

利用したことがある  
使ったことはないが知っている  
知らなかった  
無回答



(18) 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？ ※複数回答可

図書館内 専用端末から  
パソコン（インターネット）端末から  
携帯電話・スマートフォン端末から  
使ったことがない  
無回答



(19) 大手前大学図書館の情報を発信している「Facebook」を見たことはありますか？

ある  
ない  
無回答

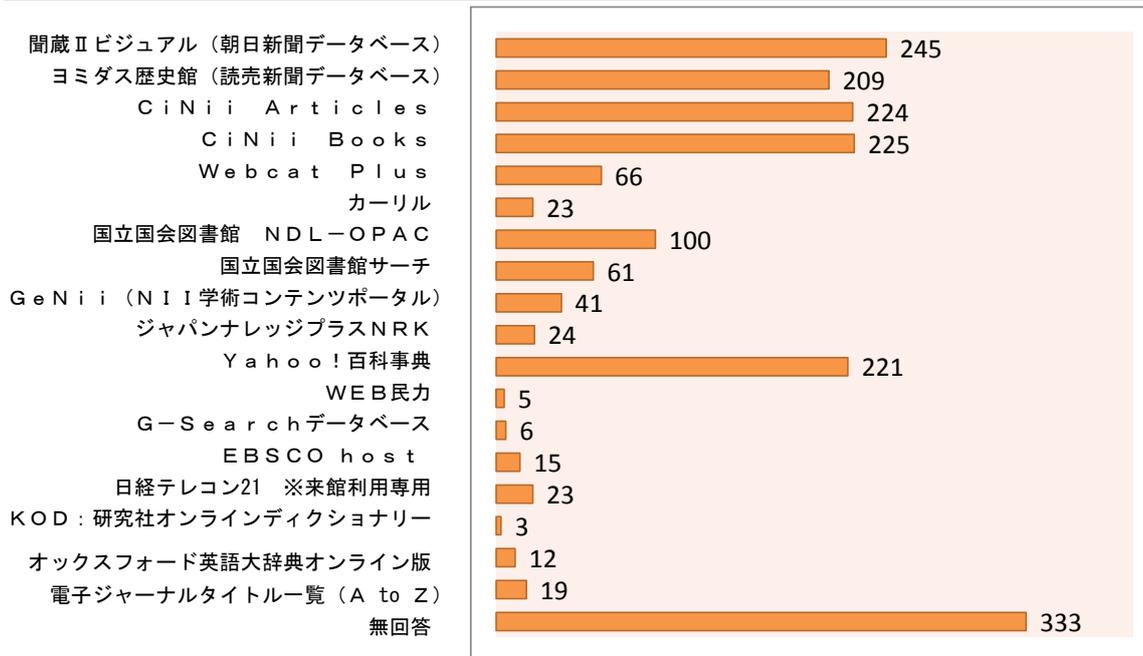


(20) 大手前大学図書館の特集展示を紹介している「ブックログ」を見たことはありますか？

ある  
ない  
無回答



(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

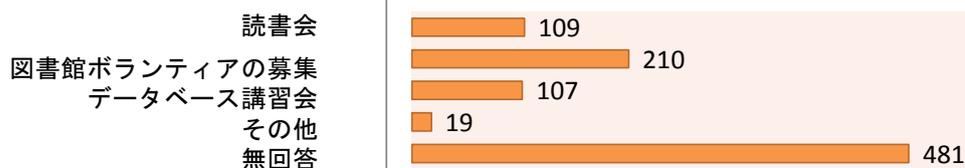


【まとめ】

(17) 図書館Webサイトを「利用したことがある」割合は57.2%(前年度44.3%)、「知らなかった」割合は17%(前年度21.1%)であり、利用率、認知率ともに向上している。(18) 蔵書検索OPACについても「使ったことがない」割合が18.4%(前年度26.7%)と利用率が向上しており、スマートフォン普及に伴って、よりアクセスしやすい環境が整いつつあることも影響していると考えられる。(19)(20) Facebook、ブログの認知率が低いのは、公開(11月)から間がないためであり、今後の新たな広報ツールとして効果的な運用方法を模索していきたい。(21) データベースでは、特に1. 2年次必修科目キャリアデザインで紹介したデータベースの利用率は、「聞蔵」27.9%(前年12.5%)、「ヨミダス」23.8%(前年9%)、CiNii Article 25.5%(前年14.9%)と大幅に増加した。また、「Yahoo! 百科事典」の利用が多いのは、同時アクセス制限がある「ジャパンナレッジプラス」の百科事典コンテンツの代替ツールとして、同科目にて教員より紹介していただいたためである。他は総じて利用数が低いため、ガイダンスやレファレンスを通じて利用促進を図る必要がある。

## 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



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

【まとめ】

(22)「図書館ボランティアの募集」210人、「読書会」109人あり、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)自由記述では、CELL・伊丹ともマナーや静粛性の維持に関する要望が非常に多く寄せられた。資料の閲覧や自習だけにとどまらない幅広い学習の場となっているため、静粛性の維持は時として難しい場合もあるが、巡回やマナーキャンペーン実施等により、「本当に図書館を必要としている人達が使いやすいような環境作り」(総合文化学部4年生)を行う。また「パソコンの台数を増やしてほしい」という声も多く寄せられた。CELLの貸出パソコンは平成25年4月より約15台増加予定である。他に要望の多かった開館時間の延長については、平成25年4月より開館時間を1.5時間延長する(CELLのみ)。試行ではあるが、学習支援センターやITサポートセンターの協力により、新たなサービスを検討し、さらなる支援へつなげたい。また「柏木館長のトークライブにも時間があわず行けなかった」という声もあった。日程設定や伊丹でも開催するなどの工夫を行い、なるべく多くの利用者が参加できるようにしていきたい。