

2013 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、2013 年 12 月 1 日～2014 年 1 月 31 日の間に全学アンケートを実施し、1145 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ゆ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

2013 年 12 月 1 日～2014 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> - <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> - (24)
- G. 図書館への要望、意見 ... 設問 (25)

6. 回収結果

回収数：1145 件（うちアンケート用紙回答-959 件、Web アンケート回答-186 件）

II.図書館アンケート調査集計結果

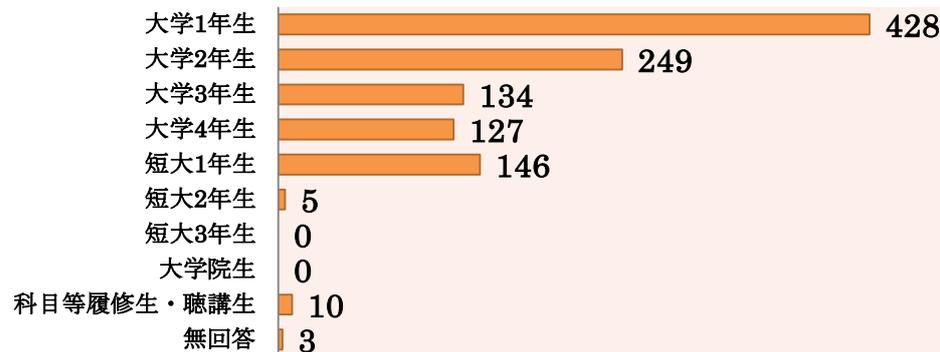
アンケート回答数 合計 1145 件

A. 回答者の所属、学部、学年

<1> あなたの所属をお聞かせください。



<2>a 【学生の方へ】 あなたの学年をお聞かせください。



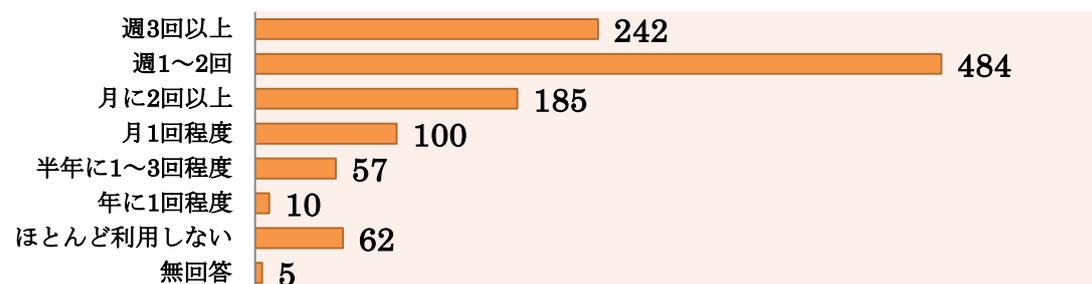
<2>b 【大学生の方へ】 所属学部をお聞かせください。



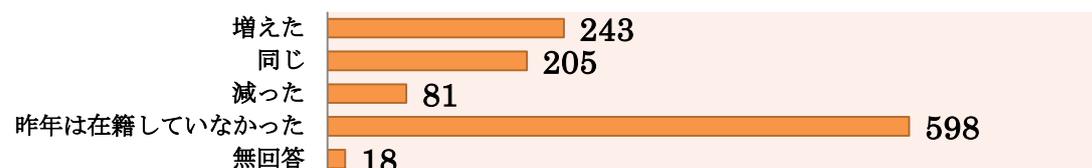
回収方法の都合上、大学1・2年生および短大1年生の回答数が全回答数の72%を占め、大学院生や通信教育課程学生からの回答がほとんどない状況となった。そのため回答数は前年より増加したものの、一部の内容に偏りが感じられる結果となった。調査方法を再検討し、幅広い意見を集められるような工夫が必要である。

B. 来館頻度、利用目的

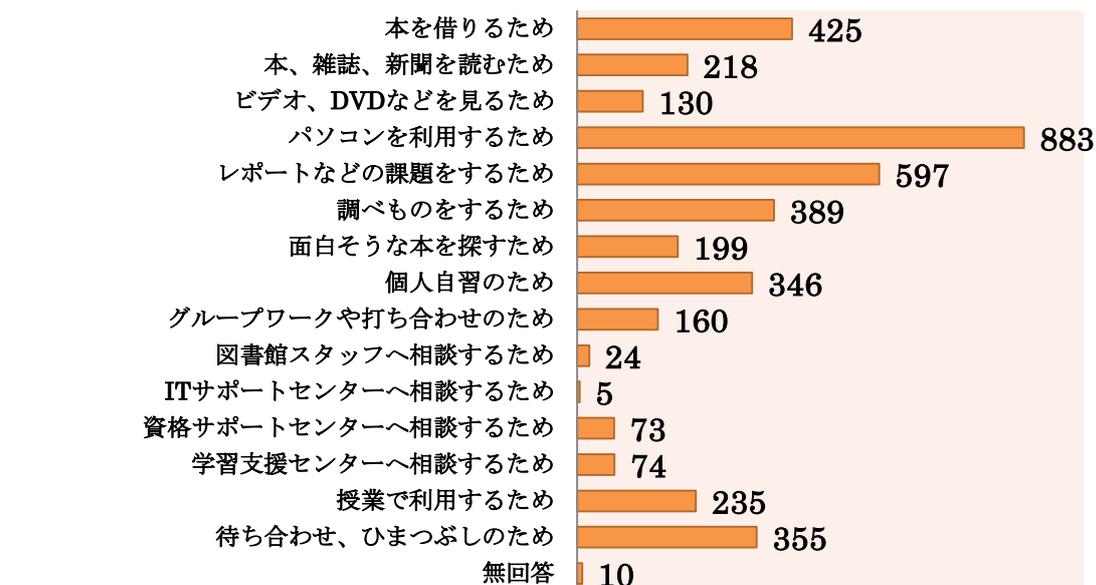
<3> 図書館に来館する頻度をお聞かせください。



<4> 昨年と比べて、図書館に来館する頻度は増えましたか？



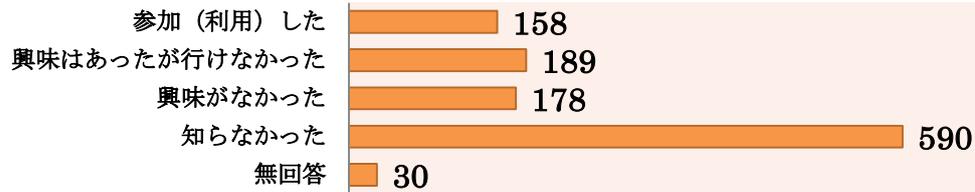
<5> 図書館の利用目的で多いものをお選びください。【複数回答可】



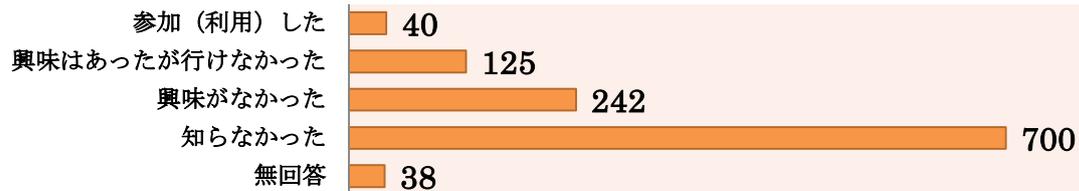
<4>毎週1回以上来館している層が63.4%を占め、図書館はおおむねよく利用されている。利用目的としてはパソコン利用が圧倒的であるが、「課題作成、調べもの、自習、図書館・ITサポートセンター・資格サポートセンター・学習支援センターへの相談」の合計が「本を借りる、本や雑誌を読む、ビデオ等を視聴する、おもしろそうな本を探す」を上回っており、本館が「自学の場」として活用されていることがわかる。また「待ち合わせ・ひまつぶし」という利用も「自習」と同数の回答となっており、図書館の存在が日常生活に溶け込んでいることがわかる。

C. 図書館で行っているイベント、特集

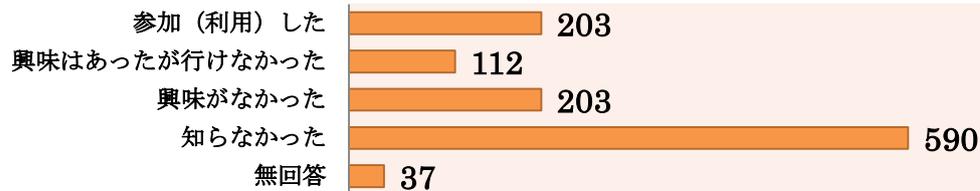
<6> リサイクルブックフェア



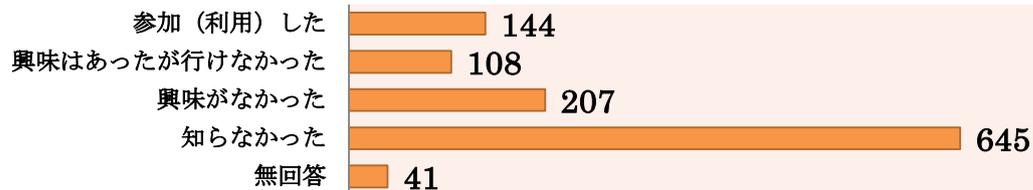
<7> トークライブ inCELL



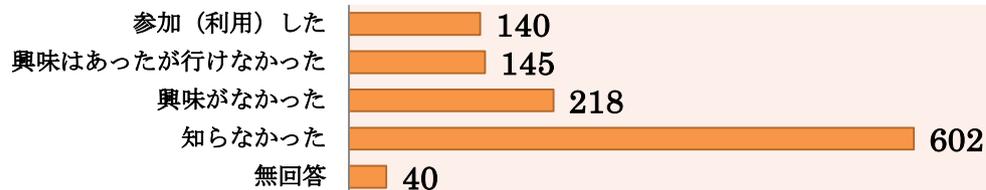
<8> ゼミ・授業などの作品展示



<9> クラブ・同好会などの作品展示

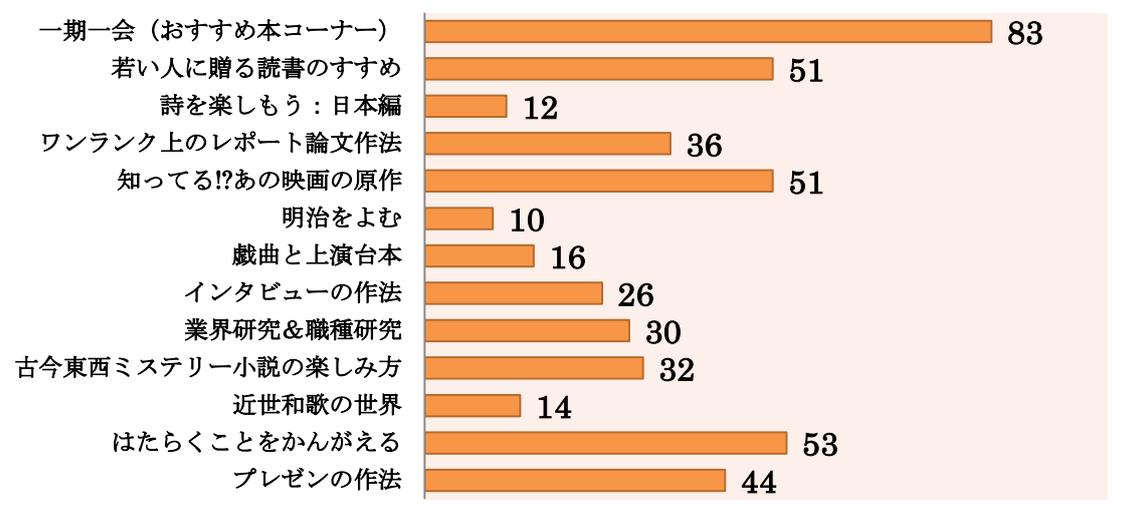


<10> 図書の特集展示

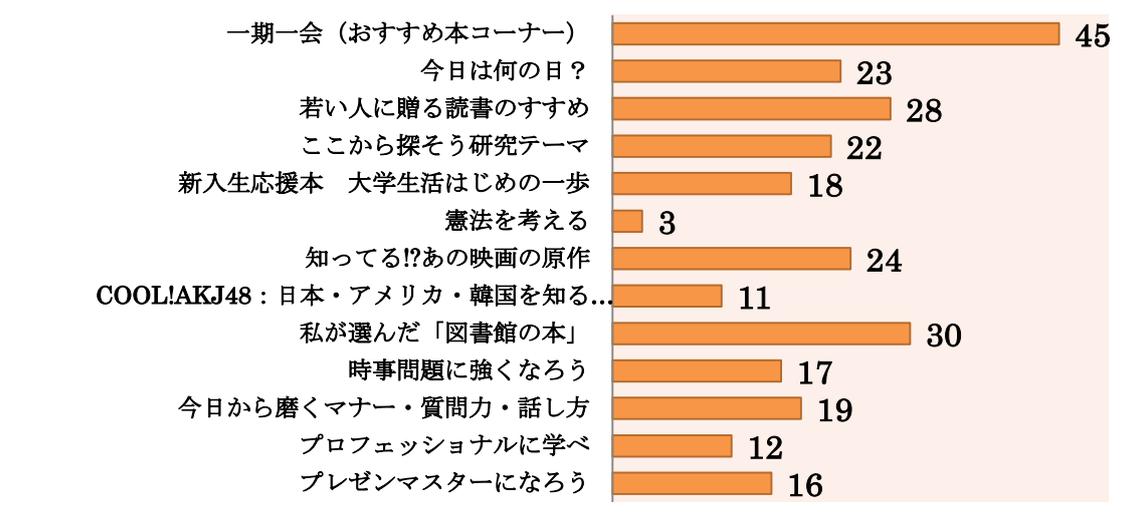


<11> 図書の特集展示を「利用した」または「興味はあった」と答えた方へ：
よかったものを以下よりお選びください。【複数回答可】

<11>a メディアライブラリーCELLの特集



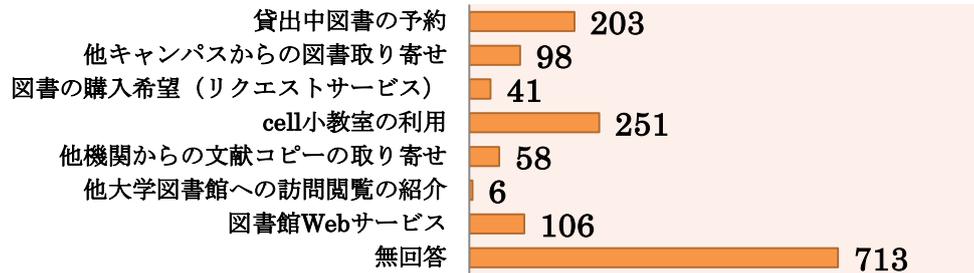
<11>b 伊丹キャンパス図書館の特集



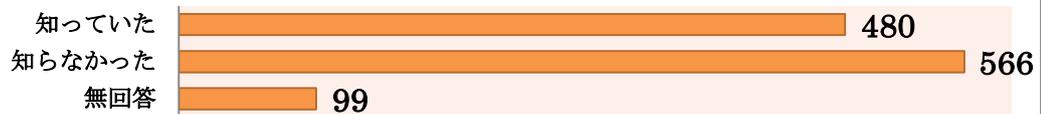
<6>～<10>学生用システム (ユニバ)、ポスター、Facebook 等での告知が不十分なためか、各イベントとも「知らなかった」が多い。リサイクルブックフェアや作品展示などは、来館と同時に目に入るのので、「知らなかった」回答は伊丹キャンパス在の1年生によるものであろう。「トークライブ in CELL」については回答者の10.9%が「興味があったが行けなかった」と答えているため、多くの人に参加できるよう開催時間や方法の再検討を行いたい。特集展示についてはCELL、伊丹館とも常設の推薦本コーナーである「一期一会」が第1位となった。学生による推薦本を増やし、さらに身近に感じてもらえるように企画したい。

D. 図書館サービスの利用実態

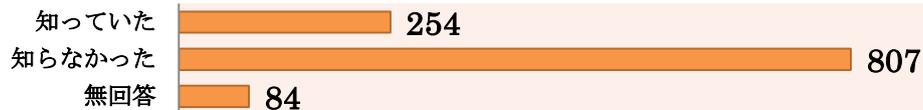
<12> 図書館で行っている以下のサービスを利用したことがありますか？【複数回答可】



<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ご存知でしたか？



<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」をご存じでしたか？



<12>cell（小教室）は2年生以上の49.2%が利用したことになり、開館以来毎年増加する利用率を裏付ける結果である。<13>文献コピーの取寄せ無料については「知らなかった」が51.5%で、昨年より約11ポイント増加。自由記述でも「役に立った」という声が寄せられているため、周知をすすめて役立ててもらいたい。

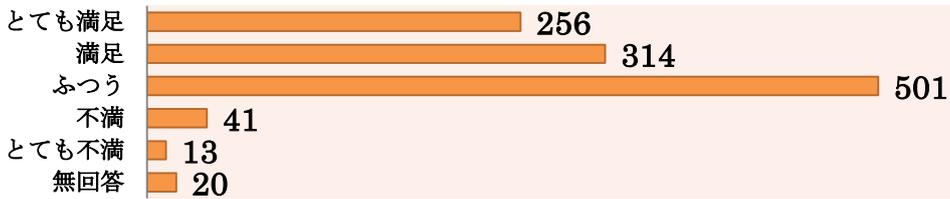
E. 図書館スタッフの対応

<15> 図書館カウンタースタッフの印象をお聞かせください。

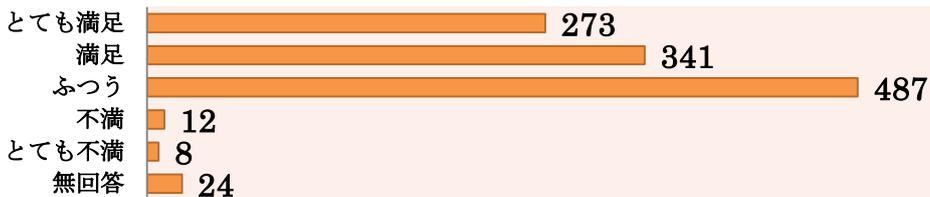
<15>a 親切さ



<15>b 話しかけやすさ



<15>c 対応のスピード

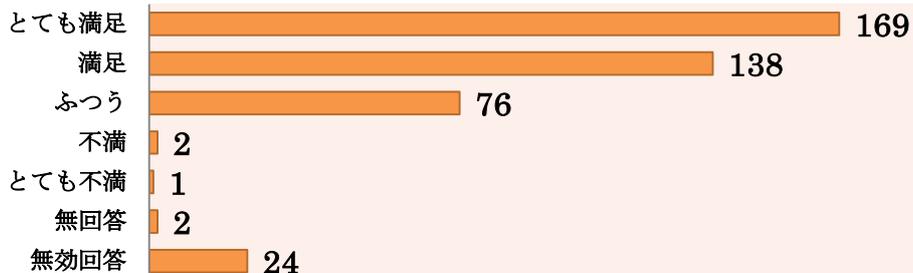


<16> 図書館スタッフに、直接なにか質問や相談をしたことがありますか？

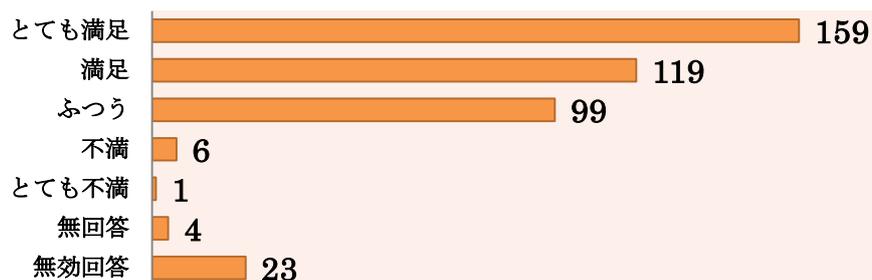


<17> 「ある」と答えた方へ：質問や相談に対するスタッフの回答や対応について、意見をお聞かせください。

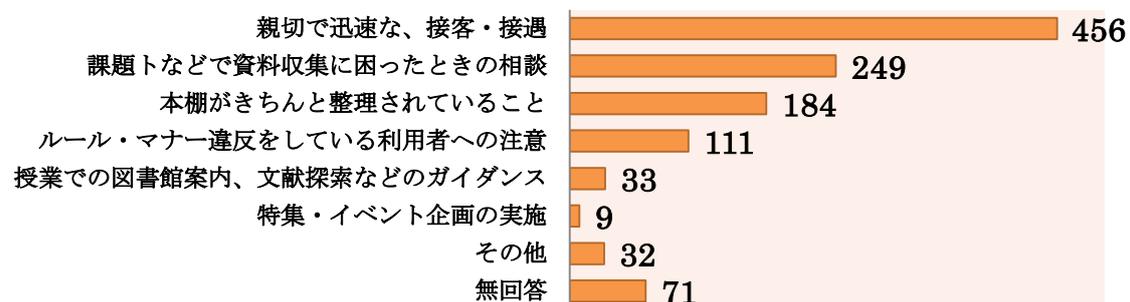
<17>a 回答内容に対する満足度



<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つだけお選びください。）



<15>全項目とも「不満・とても不満」が5%以下ではあるが、「話しかけやすさ」については「とても満足」「満足」の割合が他の項目に比べて少ない。<16>スタッフに質問や相談をしたことがある割合も34%にとどまっているため、話しかけやすい雰囲気づくりを進めることが課題である。<18>「資料の整理」や「館内マナーの徹底」を最重視する利用者が25.7%を占め、何よりも図書館としての基本的な環境整備が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

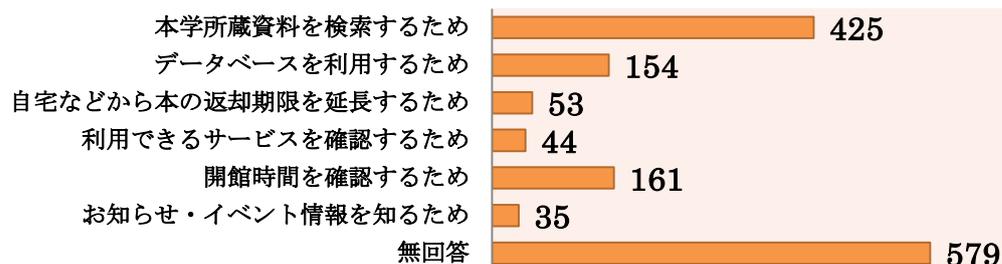
<19> 図書館 Web サイトを利用したことはありますか？

利用したことがある場合は、おもに使用する端末をお選びください。【複数回答可】

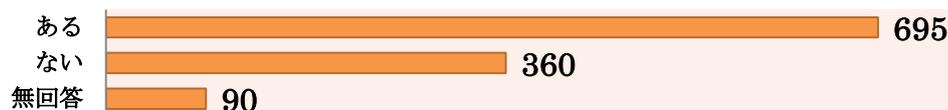


<20> 図書館 Web サイトを利用したことがある方へ：

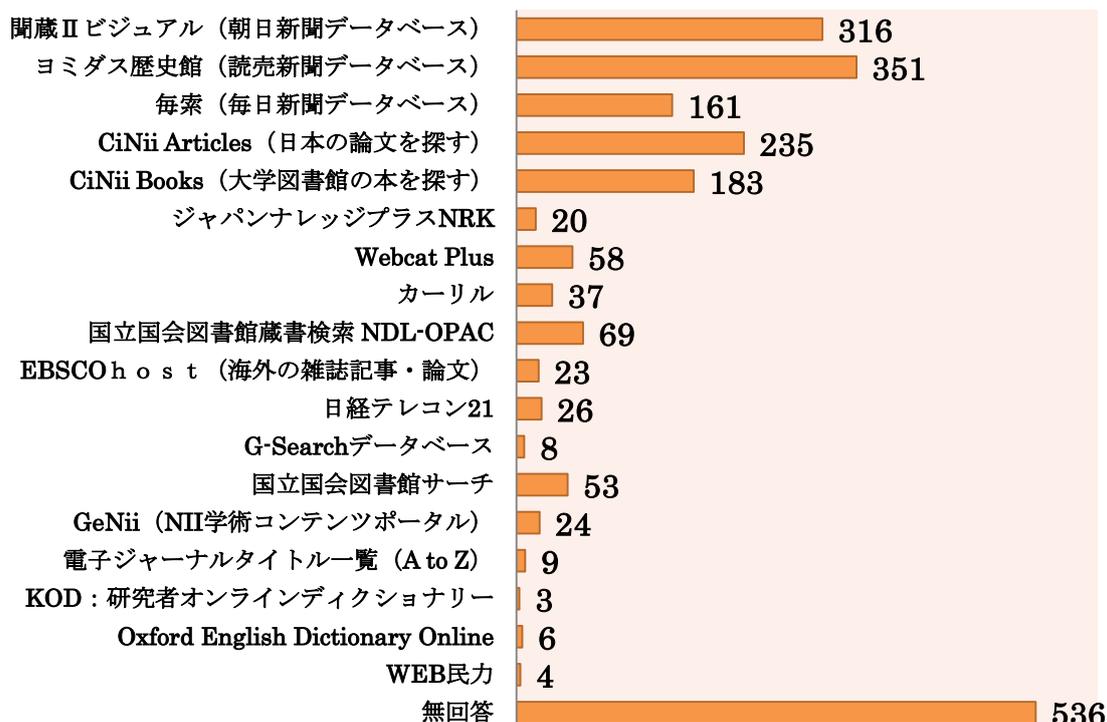
おもな利用目的をお聞かせください。【複数回答可】



<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お聞かせください。【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「ブクログ」を見たことはありますか？



<19>図書館 Web サイトを「利用したことがある」は 54.8%で昨年より 3 ポイント減少。「携帯電話・スマートフォン」利用者が 106 人で昨年 (53 人) より倍増となったが、2013 年 8 月の図書館サイトリニューアルの際、各デバイスに最適の表示ができるレスポンスデザインを採用したため、スマートフォンの使い勝手が向上したことも一因であろうか。<21>「OPAC を使ったことがある」回答数が「Web サイトを利用したことがある」を上回る。OPAC は館内パソコン専用、と認識されているのであろうか。Web サイトのさまざまな機能を活用してもらえるように仕掛けが必要である。<22>新聞記事データベース、CiNii が上位を占める。1・2 年生の必修科目であるキャリアデザイン I～IVでの指導や課題作成の結果であろう。「無回答」を減少させ、ジャパンナレッジや日経テレコンなど有益なデータベースも活用されるように、ガイダンスやレファレンスで積極的に紹介してゆきたい。<23>Facebook の認知度は 14.7%。伊丹館を利用する 1 年生の回答数が多い本調査では、CELL を主体とする Facebook が認知されにくいのは否めない。<24>ブクログでは過去の特集も見られるので、活用してもらえるよう工夫が必要である。

G. 図書館への要望、意見

<25> 図書館に対するご意見・ご要望がございましたら、自由にご記入ください。

<25>自由記述では、スタッフに対し利用者のマナーに注意してほしい、という要望が非常に多い。閲覧室内へのパソコンの設置や、学習支援センター等の学習環境が整うことで、図書館は学生たちの居場所となっている。図書館が資料の閲覧や自習だけにとどまらない場となっているからこそ、静粛性の維持は難しい課題である（さらに CELL には建築構造上の問題も）が、さらに巡回や注意を強化することにより、静粛性を維持する努力は不可欠である。

開館時間延長の要望に応じて、2013年4月より CELL の開館時間を1.5時間延長、1年間でほぼ利用者数も安定している。休日や長期休暇中のスクーリング開催日の開館時間について認知度をあげ、入館者増を図る。

パソコンに関する要望については管理主体である情報メディアセンターに連携し、検討する。

ガイダンスや館内告知等で何度も案内済みの事柄に対する問合せが多数あり、意外にも情報が伝わっていないことに驚かされた。この事実を基に、図書館からの情報の伝え方については、一方的にならないよう現状を見直してゆく必要がある。また利用者の抱く質問や疑問に対しても、一つ一つ丁寧に解決するよう努め、一人でも多くの利用者が満足する図書館を目指したい。