

平成 23 年度図書館利用者アンケート報告

図書館サービス課

I. 調査目的

図書館を利用する学生へ、図書館の利用頻度、電子情報利用頻度、サービス評価、及び図書館に期待することなどを尋ね、今後の図書館運営のための参考資料とする。

II. 調査概要

図書館へ来館する全ての利用者を対象に、質問紙による調査を実施した。配布方法は、図書館入館ゲートにて、来館者に質問紙を直接手渡す方法とし、来館の多い昼休みの 1 時間(12:30-13:30)に合わせ配布した。回答者には、特典として雑誌付録を景品とした抽選会を用意し、回収率の向上を目指した。

III. 調査項目

6 の質問群にわけ設問を設計した。

A_図書館サービスの周知度・認識度調査項目

- (1) 質問群(1) 図書館の利用方法・内容について
- (2) 質問群(2) 図書館の提供サービスについて

B『場』としての満足度・利用ニーズ項目

- (3) 質問群(3) 図書館の施設・環境について

C_提供資料の満足度・利用ニーズ項目

- (4) 質問群(4) 図書館の資料について

D_人的サービス面の満足度・利用ニーズ項目

- (5) 質問群(5) 図書館のスタッフについて

E_Web 環境の満足度・利用ニーズ項目

- (6) 質問群(6) 図書館の Web 環境について

F_その他

- (7) 質問群(7) 全体(自由記述)

IV. 調査計画

- 1. 調査対象 図書館利用者全般
- 2. 調査方法 質問紙の配布による調査
- 3. 配布方法 図書館入館ゲート前での来館者への直接配布
- 4. 配布部数 1,000 部
- 5. 調査期間
 - (1) 調査用紙配布期間 平成 23 年 9 月 19 日(月)～9 月 23 日(金)
 - (2) 調査用紙回収期間 平成 23 年 9 月 19 日(月)～10 月 14 日(金)

V. 調査結果

1. 回答数

回答数は、学部 1 年生が最も多く、次いで学年が上がるにつれ回答数も減少する傾向となった。これは期間中の利用者区分別来館者数の比率と合致する。

【回答数】

配布部数	有効回答部数	回答率
1000 部	540 部	54%

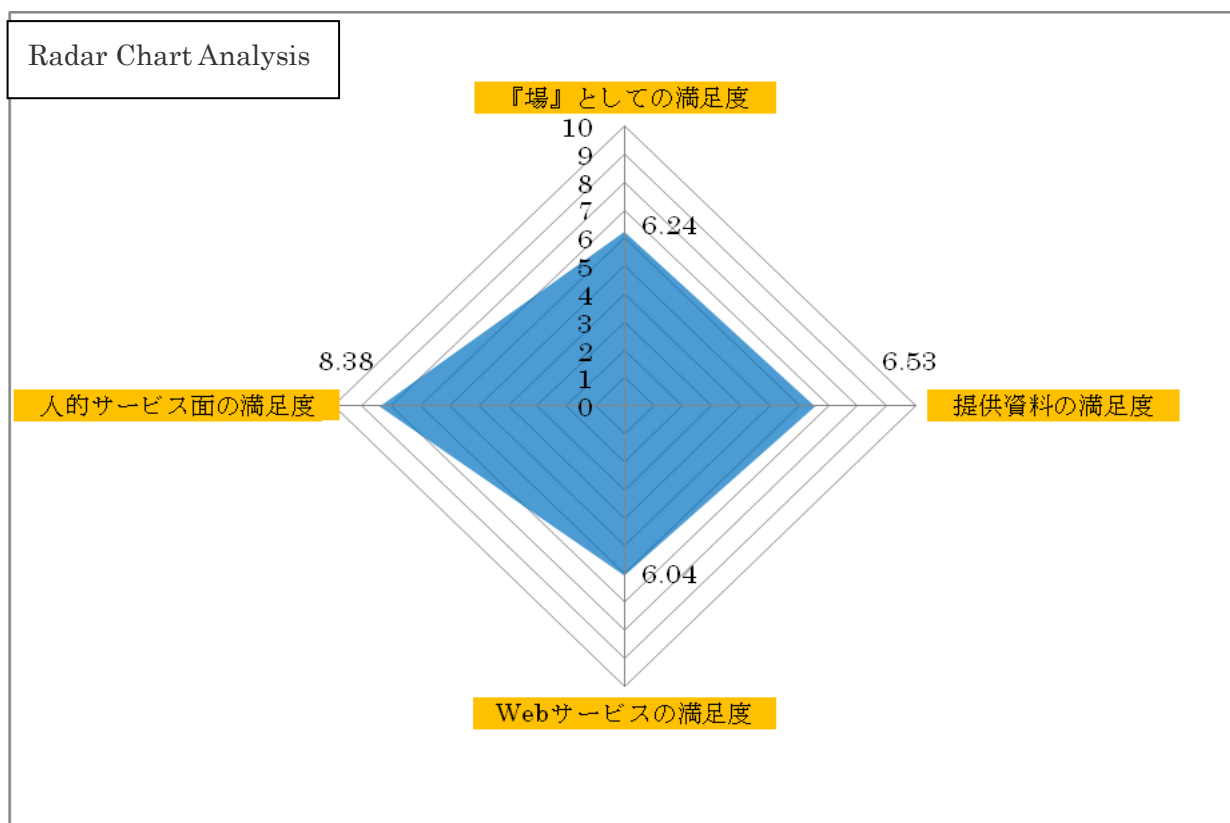
【利用者区分別回答数】

学部 1 年	学部 2 年	学部 3 年	卒研究生	博士前期課程	博士後期課程	教職員	未記入
33%	22%	21%	7%	2%	0%	1%	13%

2. 満足度の総合レーダーチャート評価分析

調査票で設定した 4 項目、①『場』としての満足度、②提供資料の満足度、③人的サービスの満足度、④ Web 環境の満足度をポイント化し集計した結果、③の人的サービスでの満足度が最も高く、次いで提供資料の満足度、『場』としての満足度、Web サービスの満足度の順との結果となった。

Web サービスについては、不満こそ少ないものの、『満足』との回答も多くなく、利用者の潜在的要求に応えるまでには至っていない模様。前回のホームページ全面改訂から約 6 年が経っていることから、新機能の追加も含めたリニューアルの必要があるものとする。

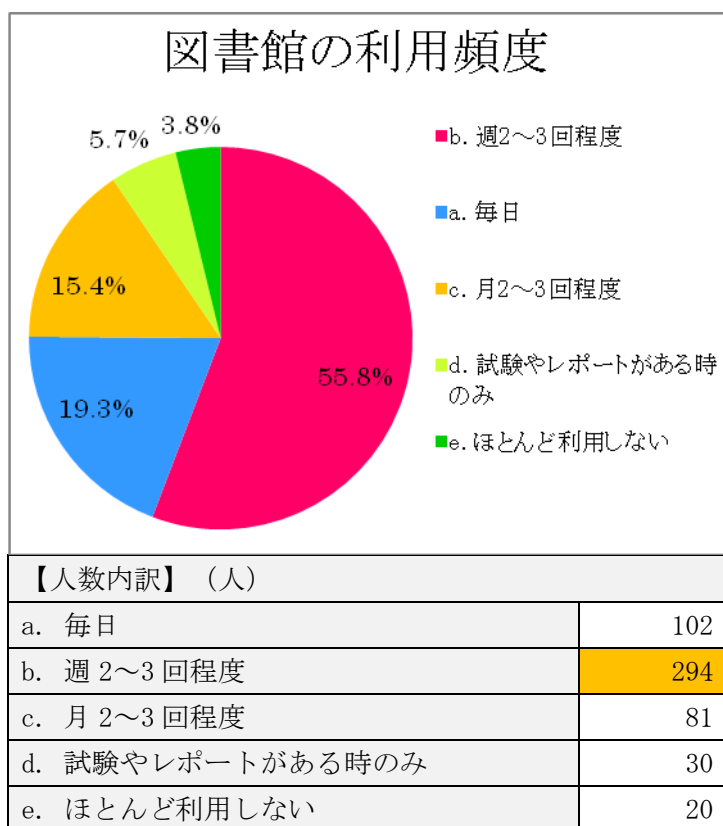


※満足 10 point 普通 5 point 不満 0 point とし、質問群(3)の 6 項目、質問群(4)-1 の 5 項目、質問群(5)-1 の 3 項目、質問群(6)-3 の 3 項目の回答数をパーセンテージ化し、各 point を掛け合わせ算出した。各質問の解答詳細は、下記を参照。

A 図書館サービスの周知度・認識度調査項目

1. 質問群(1)図書館の利用方法、内容について

(1) 図書館の利用頻度はどれくらいですか？

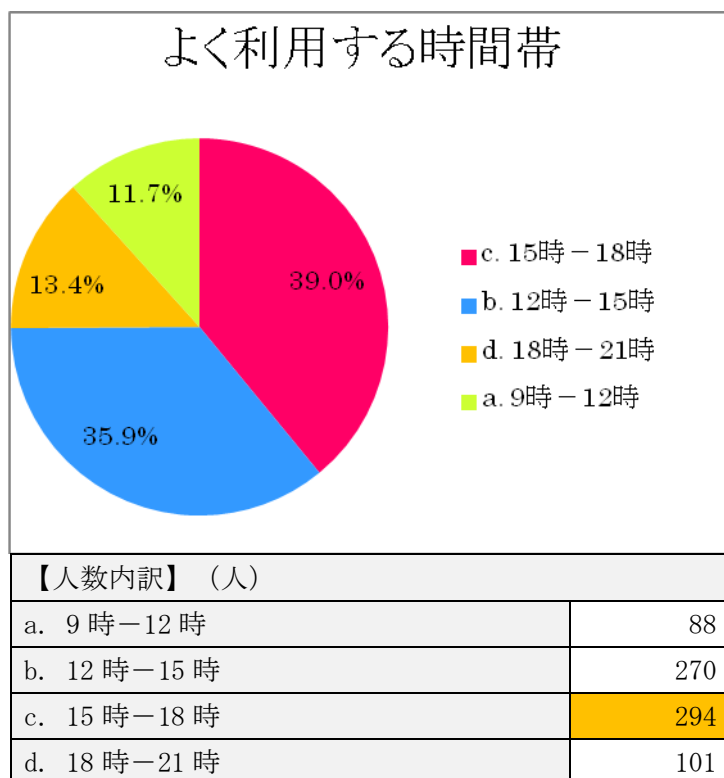


最も回答が多かった利用頻度は、「週 2〜3 回程度」で、次いで多かったのが「毎日」、「月 2〜3 回程度」となり、「ほとんど利用しない」は 3.8%に止まる結果となった。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査では、最も多かった利用頻度は、「週 2〜3 回程度 (50%)」と順位に変化はないが、比率は増加しており、次いで「月 2〜3 回 (22%)」「毎日 (18%)」の順であり、図書館の利用頻度が増加していることが伺える。

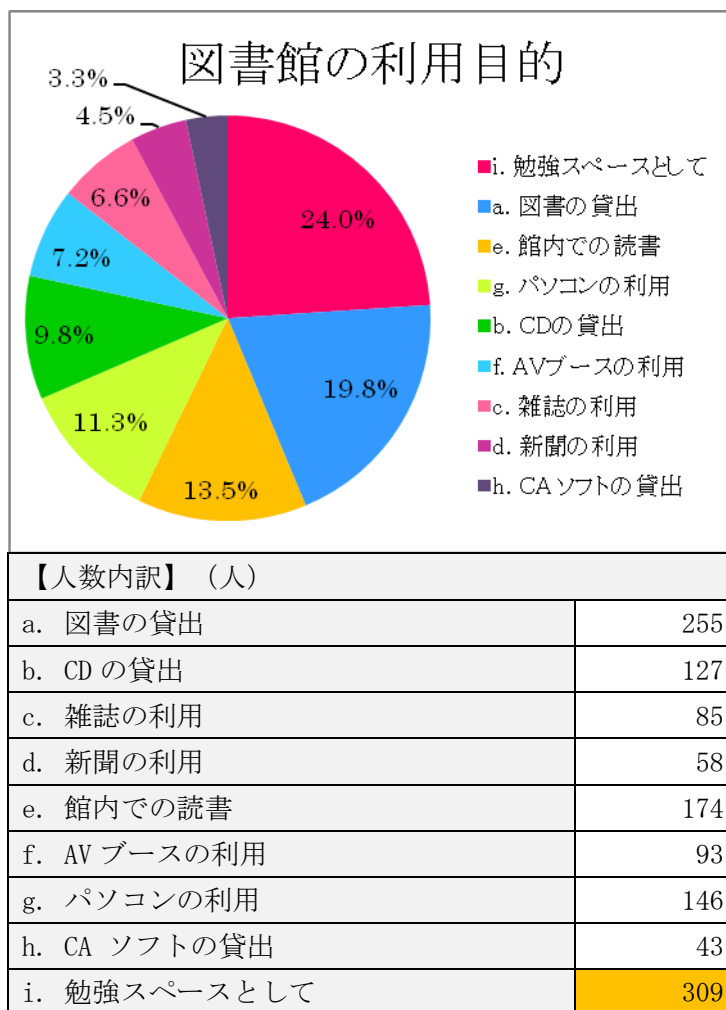
(2) よく利用する時間帯をお答えください(複数回答可)



利用者が最も利用する時間帯は、「15 時〜18 時」との結果となった。

【平成 20 年度調査との比較】

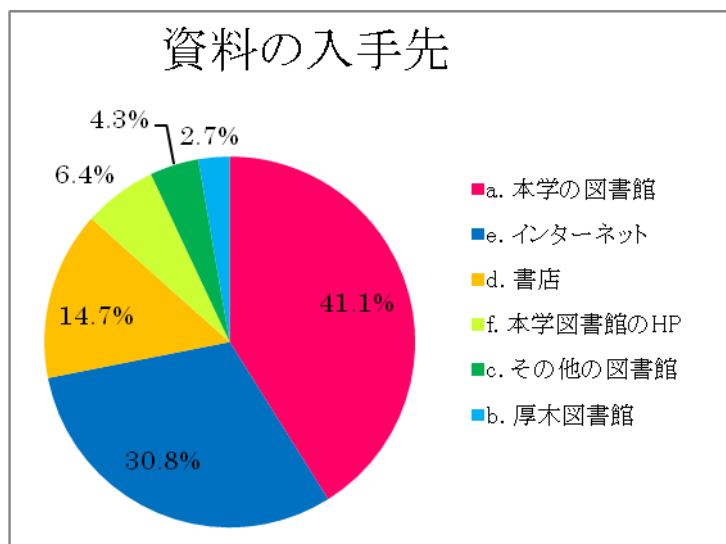
前回調査では、最も多い利用時間は、「12 時〜15 時」となっており、昼休みの時間中心となったが、今回は 4 限から 5 限にかけての時間帯となり、授業が基本的に 4 限までとなったため、4 減終了後の図書館利用が多くなる結果となった。

(3) 図書館の主な利用目的は何ですか？(複数回答可)

最も多かったのが、「勉強スペースとして」、次いで「図書の貸出」、「館内での読書」、「パソコンの利用」と続く結果となった。自習場所として図書館の利用と、図書の貸出・読書・PC 利用と、図書館本来の学習的利用が多いことが伺える。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査では、「図書の貸出」が最も多く、「勉強スペースとして」、「雑誌の利用」となっており、より学習的利用へシフトしている傾向が伺える。

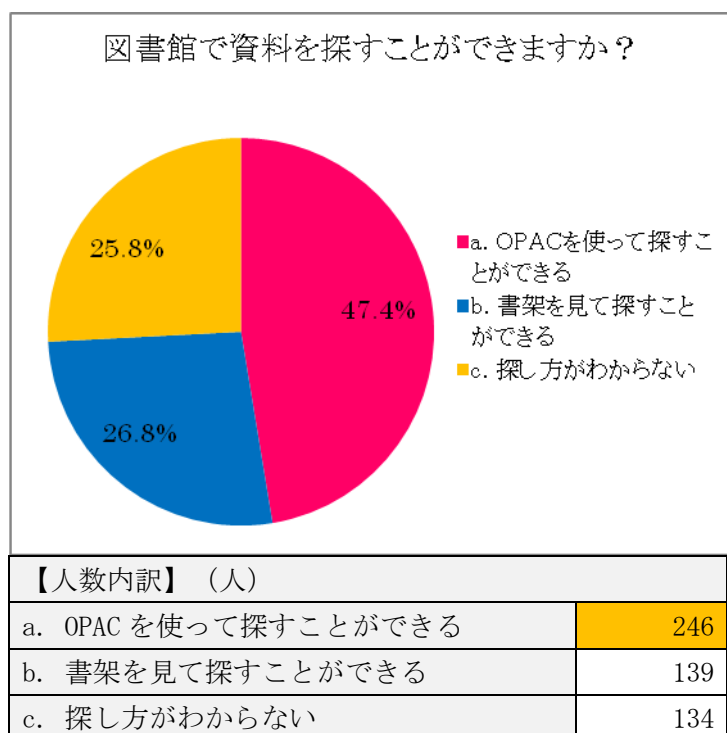
(4) 資料が必要なとき、どこで入手しますか？(複数回答可)

資料の入手先として最も多かったのが、「本学の図書館」、次いで「インターネット」、「書店」の順となった。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査では、「インターネット」が「本学の図書館」を 6% 上回り最も多い結果だったが、今回の調査では、「本学の図書館」が約 10% の差で大きく盛り返し、学生にとって図書館の存在意義と、比重が増しているものと推測する。

【人数内訳】（人）	
a. 本学の図書館	423
b. 厚木図書館	28
c. その他の図書館	44
d. 書店	152
e. インターネット	317
f. 本学図書館のホームページ	66

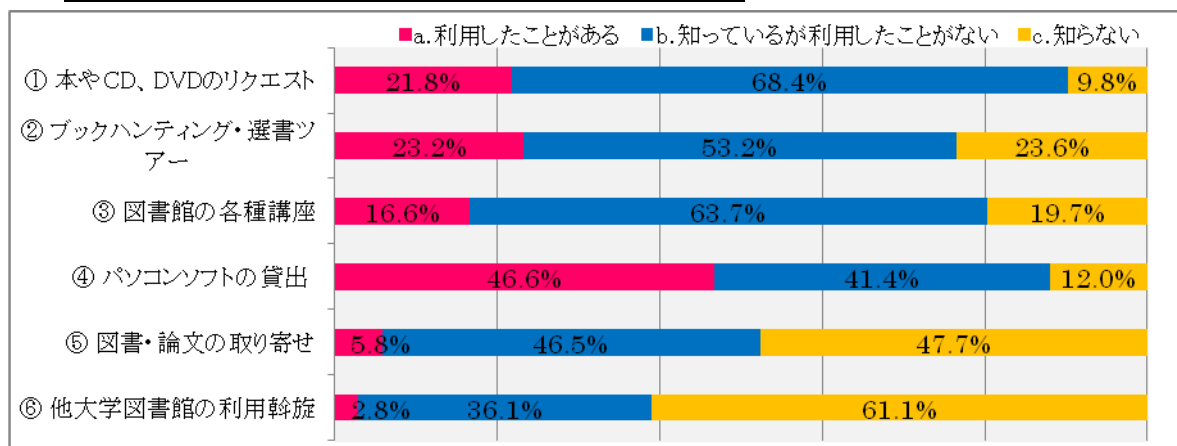
(5) 図書館で資料を探すことができますか？

「OPAC を使って探すことができる」が約半数となり、次いで「書架を見て探すことができる」となった。資料を探すことができると思う学生が多いことが伺える。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査では、「OPAC を使って探すことができる」が 51%、「書架を見て探すことができる」が 34%であり、今回の調査ではどちらも減少する結果となった。オリエンテーション、ガイダンス等で更なる利用者教育の充実が課題と思われる。

2. 質問群(2) 図書館の提供サービスについて

(1) 図書館に以下のようなサービスがあることをご存じですか？

a. 利用したことがある b. 知っているが利用したことがない c. 知らない

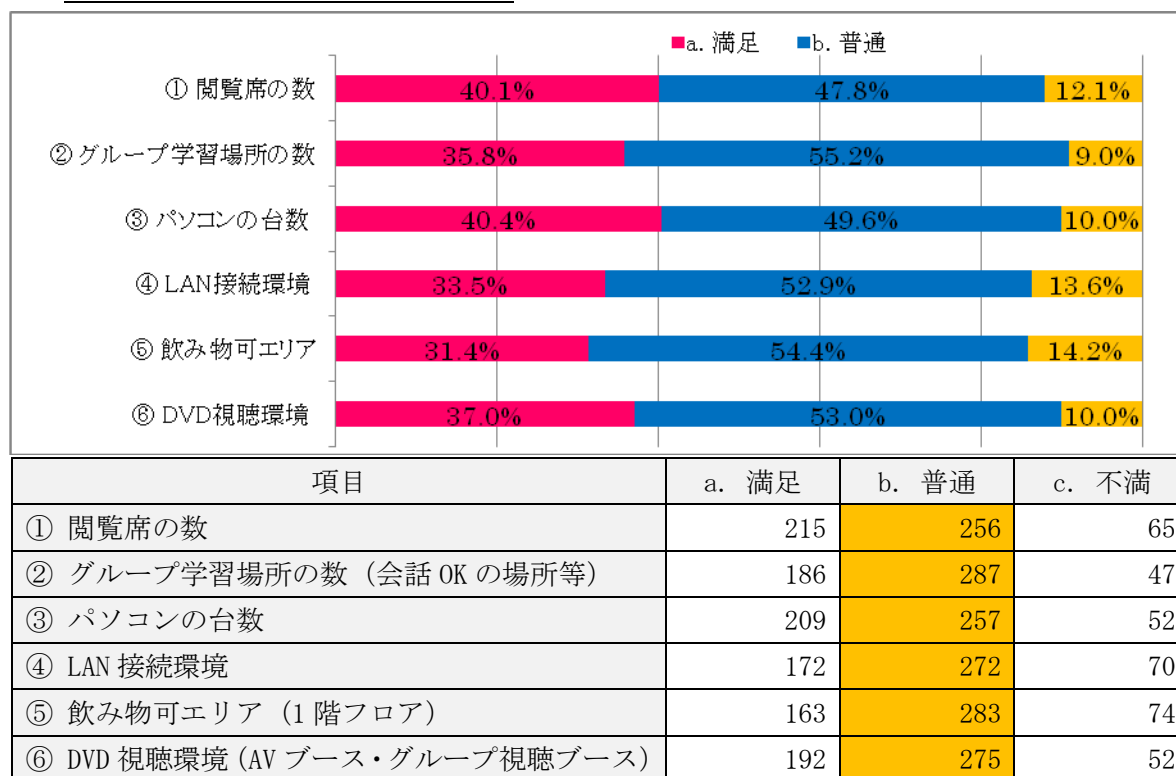
【人数内訳】	a	b	c
① 図書館に入れてほしい本や CD、DVD のリクエスト	114	357	51
② ブックハンティング・選書ツアー	122	279	124
③ 図書館の各種講座（本の探し方・論文検索・新聞記事検索等）	86	330	102
④ パソコンソフトの貸出（OS、Office ソフトなど）	242	215	62
⑤ 他の図書館からの図書・論文の取り寄せ	31	249	255
⑥ 他大学図書館の利用斡旋（紹介状発行）	15	191	323

総じて周知はされているが、実際に利用し、活用するまでには至っていない実情が伺える。

今後、周知の徹底だけでなく、学生にとってどんなメリットがあるか等の、内容を的確に伝達し、利用意欲を刺激するような広報活動が必要と思われる。

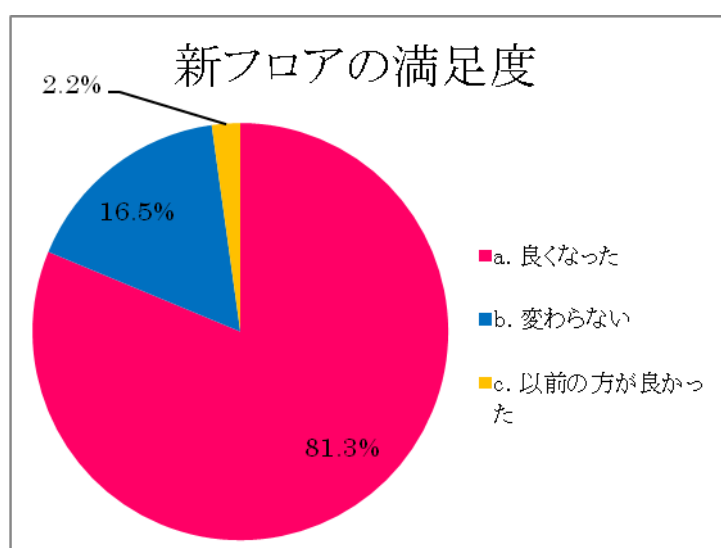
【平成 20 年度調査との比較】

質問項目が、異なっていることから全ての比較は難しいが、「リクエスト」については、「利用したことがある」が 15%から 21.8%に増加。「他大学図書館の利用斡旋」については、「利用したことがある」が 2%から 2.8%へ増加、「知っているが利用したことがない」が 22%から 36.1%に増加。逆に「パソコンソフトの貸出」は、「利用したことがある」が、51%から 46.5%に減少する結果となった。

B『場』としての満足度・利用ニーズ項目**1. 質問群(3)図書館の施設・環境について****(1) 図書館の施設についてお尋ねします。**

各項目とも「満足」「普通」が大半を占め、「不満」は 15%未満となる結果となった。

全体として、グループ学習の場、パソコンの台数、DVD 視聴環境の満足度が高く、フロア改装で新設した設備に対し、学生が満足しているものと推測する。逆に飲み物可エリアが、一番「不満」が多い項目となったが、これは夏の節電対策以降、全館で飲み物を解禁したことで解消されるものと考えている。

(2) 昨年度に改装した 1 階フロアについてお答えください。(2 年生以上の方のみ回答)

81.3%がフロア改装をして「良くなった」と回答しており、フロア改装の結果、学生の満足度が向上したことが伺える結果となった。

「以前の方が良かった」との回答の内容として、「1 階フロアが騒がしい」等の意見が寄せられている。

人数内訳 (人)	
a. 良くなった	295
b. 変わらない	60
c. 以前の方が良かった	8

(3) 設備に関して具体的にあれば記入してください(自由記述)

【1 階フロアに関する意見】

雑誌コーナー付近のボックスになっている席が好き	1 名
1 フロアまるまる閲覧席にしてほしい・席が少ない	2 名
有線 LAN を使える所を作してほしい。	1 名
騒がしい	1 名

【2 階フロアに関する意見】

照明が暗い・明るくして欲しいとの要望	9 名
改装して欲しい。雰囲気が悪い気がする（暗い）	1 名
2 階の個人、共同の自習机が、木のザラザラで書きづらい	1 名
ブラインドがとても閉鎖的な印象を受ける。全体的に少し開きぎみにしてほしい	1 名
空調が暑い	2 名
閲覧席をもっと快適にしてほしい。2 階で LAN が繋がらない席が多いので対処してほしい	1 名
飲み物を飲みたい	2 名
照明は今の明るさの方が落ち着いて自習できるので良いと思う	1 名

【3.4 階フロアに関する意見】

3 階のゼミ室とグループ会議室の壁をもう少し厚くしてほしい	1 名
4 階閲覧室の空調の音と震動からくる音が大きく、改善して欲しい	1 名

【室内環境について】

冷房が寒い	5 名
暑い	1 名
湿度が高い	1 名

【照明について】

暗い（トイレ・フロア）	6 名
-------------	-----

【インターネット環境について】

LAN の数を増やして欲しい	3 名
LAN の接続環境・速度向上	2 名
LAN の故障改善依頼	4 名
無線 LAN の増設依頼(全館対応等)	3 名

【設置 PC について】

パソコンの動作がおかしいものがある	1 名
レポート用 PC と、インターネット用 PC の区別が分かりづらい	2 名

【視聴覚資料・視聴環境について】

CD 書架が低い	1 名
BODY SONIC の操作が分かりづらい	1 名
会話できる DVD 視聴ブースが欲しい	1 名
DVD ブースの音漏れ改善	1 名
DVD グループ視聴ブースの追加要望	2 名
視聴覚資料の充実	2 名

【閲覧席・施設等について】

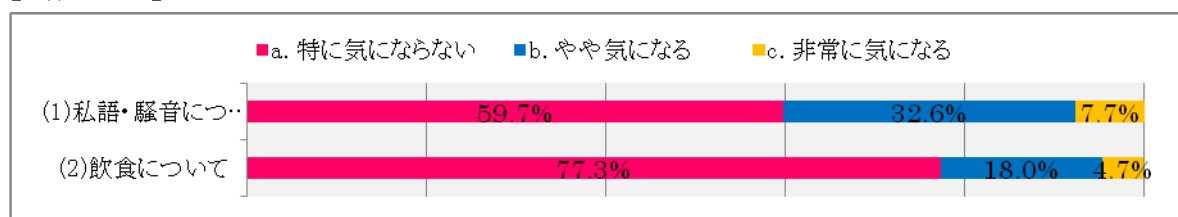
入館ゲートが面倒	1 名
新聞専用の閲覧席が欲しい	1 名
個人机を増やして欲しい	3 名
椅子の改善要望（固い・壊れている等）	2 名
エスカレーターが欲しい	1 名
自動販売機・給水機の設置要望	1 名
洋式トイレの増設要望	1 名
書庫が入りづらい雰囲気	1 名
植物が少ない	1 名

【その他要望・意見】

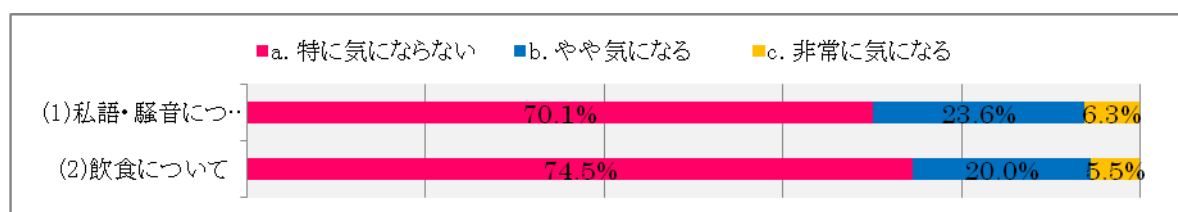
他の人が何を借りているか知りたい	1 名
マナーが悪くなった	1 名
以前より良い・満足	4 名

(4) 館内のマナーをどう感じますか？

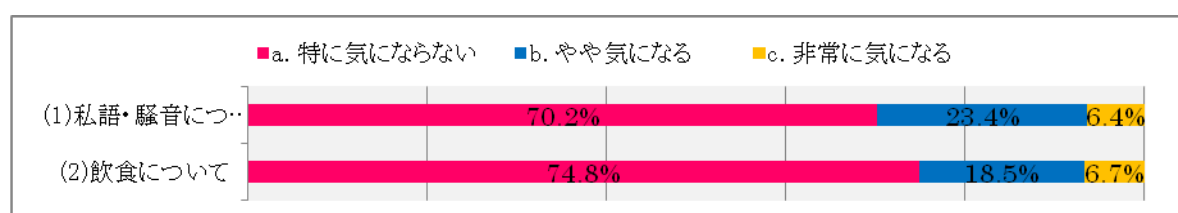
【1 階フロア】



【2 階書架・閲覧席エリア】



【2 階グループ閲覧室】

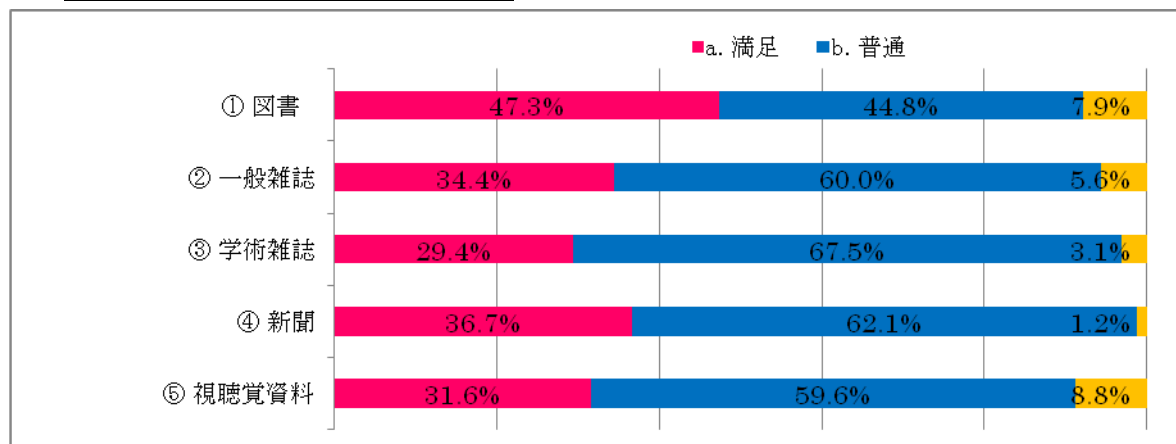


【人数内訳】 (人)		a	b	c
1 階フロア	(1) 私語・騒音について	310	169	40
	(2) 飲食について	374	87	23
2 階書架・閲覧席エリア	(1) 私語・騒音について	359	121	32
	(2) 飲食について	369	99	27
2 階グループ閲覧室	(1) 私語・騒音について	361	120	33
	(2) 飲食について	369	91	33

平成 23 年度図書館利用者アンケート：図書館サービス課
フロア改装後、私語を許可している1階フロアの私語・騒音について、「やや気になる」「非常に気になる」が高く、約 4 割の学生が”気になる”を選択している。1階の満足度が高い半面、私語・騒音について対応を検討する必要があるものと思われる。2 階についても「やや気になる」「非常に気になる」との回答が、2 割から 3 割程度あり、館内のマナー環境維持に努める必要があるものとする。

(5) マナーに関して気になる点があれば、具体的に記入してください(自由記述)

携帯ゲーム・トランプ等のゲームをしている利用者に対する苦情	5 名
イヤホンの音漏れに関する苦情	3 名
大声・私語に対する苦情	5 名
1 階フロアの私語・騒音に対する苦情	2 名
PC 学習エリアスペースおよび付近でたまにうるさい時があって非常に気になる	1 名
AV ブースの付近は私語禁止にしてほしい	1 名
2 階フロアの私語・騒音に対する苦情	4 名
グループ閲覧室の利用者の利用の仕方。周りのことを配慮した利用をして欲しい	1 名
飲食の持ち込みに対する苦情	3 名
2 階を飲食可にしてほしい	1 名
ゴミの不始末に対する苦情	3 名
机の汚れ・落書きに対する苦情	2 名
居眠りに対する苦情	1 名
マンガを複数かかえている人がいて不満	1 名
新聞をまとめてもっていく人がいるのでやめてほしい	1 名
稀に電気がつけっぱなしになっているのが気になる (2 階机と思われる)	1 名
書架の乱れに対する苦情	1 名
携帯電話の使用に対する苦情	1 名

C_提供資料の満足度・利用ニーズ項目**1. 質問群(4)図書館の資料について****(1) 図書館の資料についてお尋ねします。**

【人数内訳】 (人)	a. 満足	b. 普通	c. 不満
① 図書	246	233	41
② 一般雑誌(オレンジページなど)	178	311	29
③ 学術雑誌(論文のコピー…etc)	152	349	16
④ 新聞 (電子版含む)	188	318	6
⑤ 視聴覚資料 (DVD・CD)	162	305	45

図書館資料の満足度は、各資料「満足」「普通」が約9割を占め、学生にとって概ね満足する内容であることが伺える。

【平成 20 年度調査との比較】

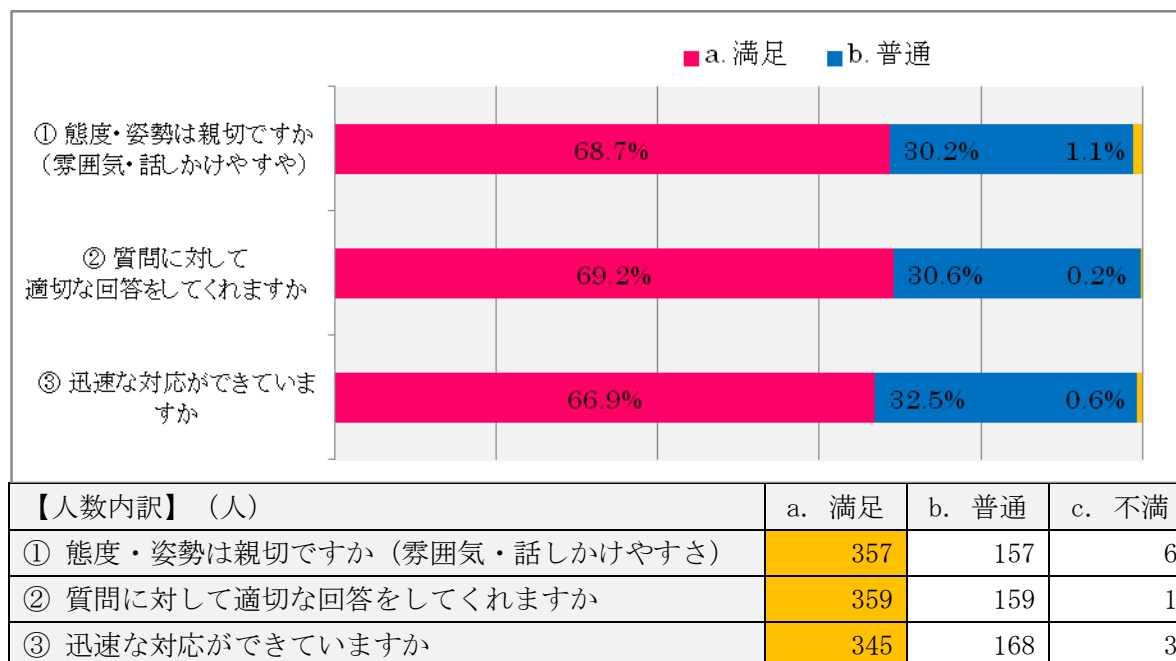
前回調査では、全ての項目で「普通」が最も多く、55%から67%を占めていた。今回の調査では「図書」について「満足」が23%から47.3%へ向上し、「普通」を上回る結果となった。蔵書の満足度が大幅に向上していることが伺える。

雑誌(一般・学術の合算)についても「満足」が、18%から31.9%と向上、視聴覚資料も、15%から31.6%と満足度が向上している。

また「不満」についても、「図書」22%から7.9%に減少。「雑誌」17%から4.3%に減少。「視聴覚資料」18%から8.8%と減少。総じて、全ての資料について満足度が向上している結果となった。

(2) 一般雑誌についてお尋ねします。追加してもらいたいタイトルがあれば記入ください(自由記述)

総じて Soup、SEDA などの女性誌、自動車・バイク関連雑誌、PC・ゲーム関連雑誌の要望が多かった。

D 人的サービス面の満足度・利用ニーズ項目**1. 質問群(5)図書館のスタッフについて**(1) 図書館スタッフについてお尋ねします。

全ての項目に対して、「満足」が最も多く、「普通」と合わせ 98%と、高い満足度を得ている結果となった。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査で、「満足」(各項目の平均)が 54%に対し、今回調査では 68.2%と向上している。

不満については、ほぼ同数の結果となった。

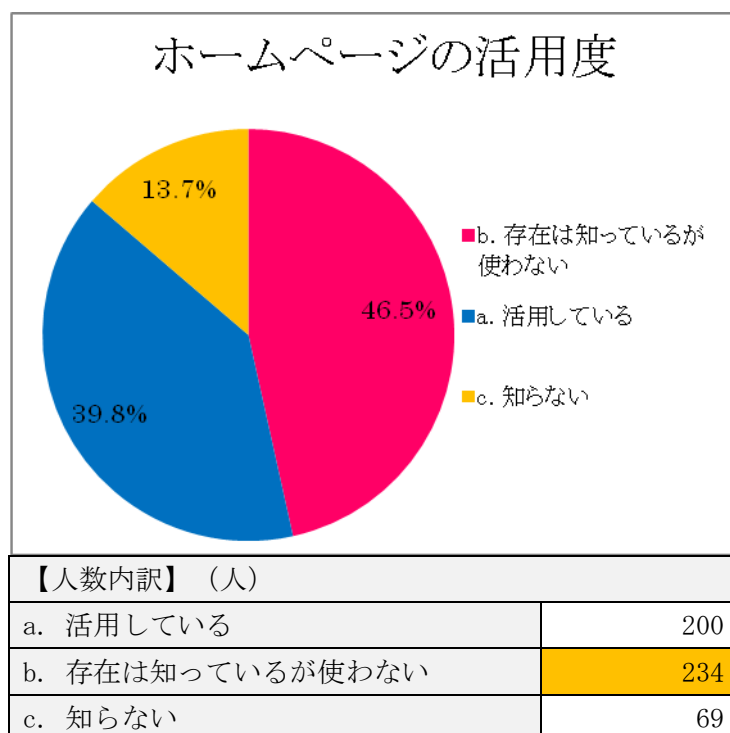
(2) 図書館スタッフに対して具体的な要望があればご記入ください。

感謝・満足	14 名
励まし・激励	3 名
2 階書架の点検や、整理などをもっと行ってもらえるとありがたい	1 名
学生のアルバイトを募ってみると面白いかもしれない (LA 制度実施中)	1 名
図書に落書きがある時がある	1 名
図書の案内係とかいるともっと便利	1 名
騒がしい学生がいたらしっかり注意しても良いと思い	1 名
もう少しフレンドリーに接してほしい	1 名
2 階にもスタッフが 1 人くらい常駐してくれていたら雑談などの抑制にもなる	1 名

E_Web 環境の満足度・利用ニーズ項目

1. 質問群(6)図書館の Web 環境について

(1) 図書館のホームページをご存じですか？



最も回答が多かったのは、「存在は知っているが使わない」、次いで「活用している」となり、「知らない」は 13.7%となった。

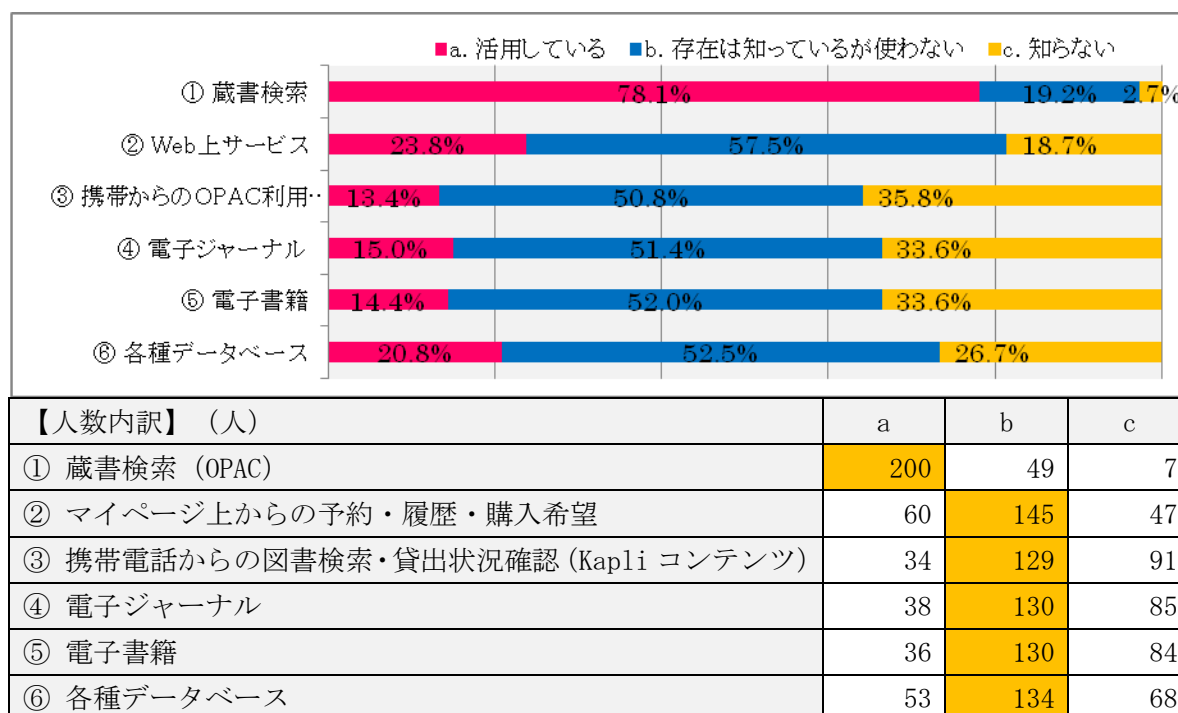
存在は十分周知されている模様だが、活用促進にまだ課題を残す結果となった。

【平成 20 年度調査との比較】

前回調査では「存在を知っているが使わない」と、「活用している」が共に 35%、「知らない」が 30%との結果となった。今回の調査で周知度で 11.5%、活用度では、4.8%の増加が見られ、全体的に周知度・活用度が向上していることが伺える。

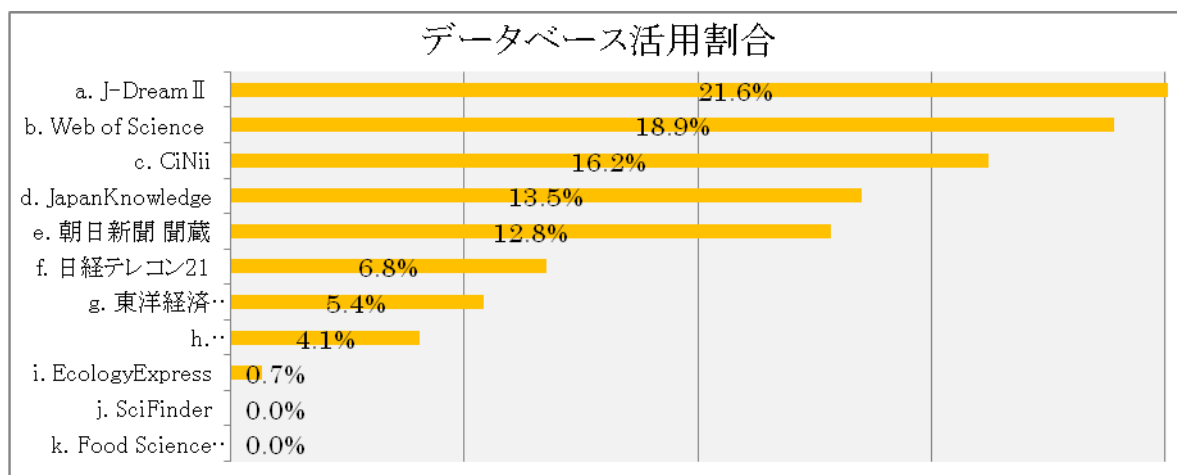
(2) 図書館ホームページ又は Web 機能に以下のコンテンツがあることをご存じですか？

※(1)で『a.活用している』を選択した回答者のみ



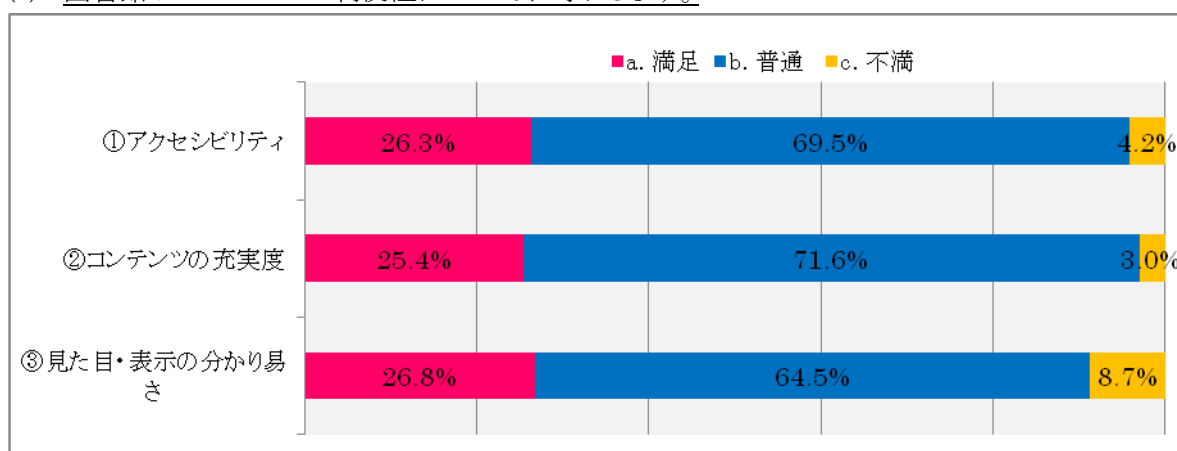
各項目とも「活用している」「存在は知っているが使わない」の合算が 60%から 97%と、周知されている模様だが、蔵書検索を除き、十分活用されているとは言えず、利便性のアナウンスと利用促進の取り組みは必要と思われる。

(2)-2 (2)の⑥を「活用している」を選択した回答者にお尋ねします。以下データベースで利用したことがあるものを選んでください(複数回答可)



データベース別活用割合では、「J-Dream II」が最も多く、次いで「Web of Science」、「CiNii」となった。論文検索用データベースの需要が多い結果となった。

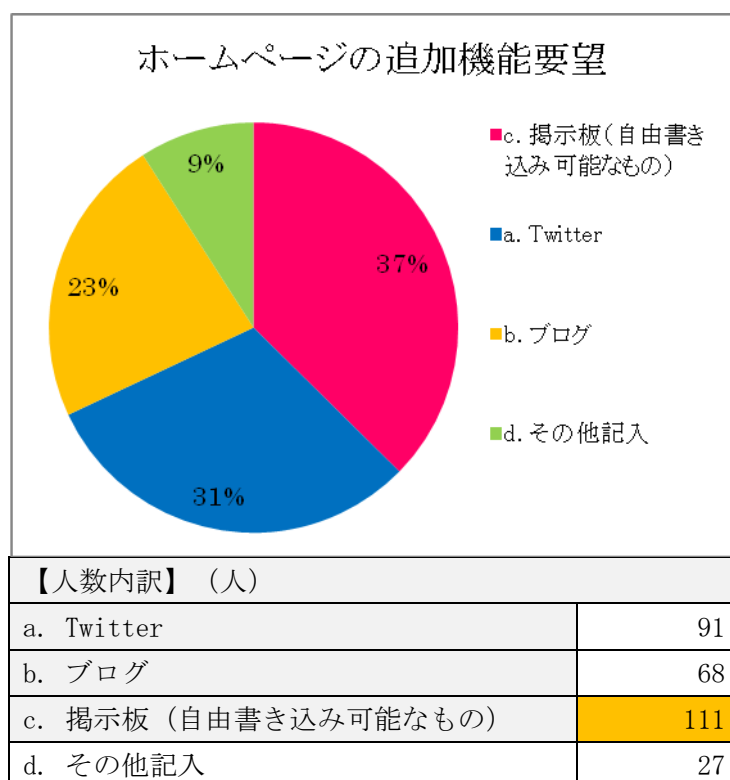
(3) 図書館ホームページの利便性についてお尋ねします。



【人数内訳】 (人)	a. 満足	b. 普通	c. 不満
①コンテンツへのアクセスのし易さ(アクセシビリティ)	113	299	18
②コンテンツの充実度	109	307	13
③見た目・表示の分かり易さ	117	282	38

全項目において、「不満」は 10%未満となっており、「普通」、「満足」が約 9 割を占める結果となった。ただ「満足」との回答が、全て 30%以下となっており、コンテンツの充実、新機能の追加など、利便性が高く魅力的なホームページの構築の必要があると推測する。

(4) 図書館ホームページにあったら良いと思う機能をお答えください。



最も多かったのは「掲示板」、次いで「Twitter」、「ブログ」の順になった。総じて鮮度が高く距離感の近い情報発信を望む傾向となった。その他記入の具体的な内容については下記を参照。

(4)-2 d.その他内訳

youtube	2 名
face book	2 名
オススメな本等の紹介	5 名
mixi	3 名
ニコニコ動画窓	1 名
あいまい検索	1 名
yahoo 検索窓	1 名
十分です	3 名
職員のブログなど	1 名
Amazon へのリンク	1 名
新着図書案内 (OPAC に実装済)	1 名
Amazon へのリンク	1 名
電子書籍 (実装済)	1 名

「mixi」や「face book」などソーシャルネットワーク系の双方向情報ツールや、図書館からのもっと身近で頻度の高い情報発信を望む要望が伺える。

F_その他

1. 質問群(7)全体(自由記述)

(1) その他図書館や図書館ホームページに対する希望・要望があれば記入ください。

【ホームページに関して】

学内からのホームページアクセスが若干重いのが気になる	1 名
蔵書検索でタイトルだけでなく、内容で検索できる機能があれば便利	1 名
Twitter による図書館の情報発信をして欲しい	1 名
大学のホームページに図書館のブログのようなものがあればよいと思う	1 名
もっとコンテンツを整理するなど、視認性の良いホームページにして欲しい	2 名
IEEE の電子書籍が欲しい検索できればいいと思う	1 名
Web からの貸出更新が 2～3 回くらい出来るようになると助かる	1 名

【PC 環境に関して】

PC の台数を増やして欲しい	1 名
レポート作成用 PC のパスワードが面倒。自由に使いたい	1 名
キーボードがカナロックになっているのが使いにくい	2 名
レポート作成用のパソコンが毎回カナロックになるのが使いにくい	1 名
レポートなどの個人の USB メモリー内のデータの印刷を可能にして欲しい	1 名
2 階席 LAN が繋がらない席が多いのが気になる	1 名
図書館内 LAN 環境の改善	2 名

【視聴覚資料に関して】

CD 資料の鮮度が低い。新しいものを増やして欲しい	1 名
CD 資料の充実を希望	4 名
DVD 資料の充実希望	2 名
DVD の貸出解禁	2 名
CD や DVD の資料検索がもっと見やすくしてほしい	1 名

【情報発信に関して】

貸出ランキングの掲示をして欲しい	1 名
図書の内容紹介を教員や学生に書いてもらい発信してほしい レポート資料等のおすすめ度を入れる等	1 名
利用者の好きな本のジャンルが登録出来て、 それに合わせて本の入荷を知らせてくれるようなシステムがあるととても嬉しい	1 名

【蔵書構成に関して】

CG 関連の書籍を増やしてほしい	1 名
数学関係、情報の通信関係の図書（どちらかというと電気・電子？）が少なく感じる。 特に数学関係は学部学科がない分、深い所まで説明している図書が少ないので増やして頂けると嬉しい 自分でも読みたいと思った図書は積極的に購入希望を申込みたいと思う	1 名
生物系の蔵書 LIE 態学とか、昆虫に関する学術書などが欲しい	1 名
専門書をもっと充実を。（B 科）レポートをやるとき、参考になる図書になかなか出会えない	1 名

文庫系のライトノベル系統を入れてほしい	1 名
児童文庫がほしいです	1 名
文庫本をもう少し充実させてほしい	2 名
マンガの最新刊が出たとき、迅速に買ってほしい	1 名
日本文学の作品を増やしてほしい。	1 名
情報メディア学科では、マンガ・アニメ・ゲーム分野を学んでいるので D 科教員の書籍、D 科の授業やイベントで講演いただいた（著名な方々がいらしていただいています。）マンガ作家の方々の作品、卒業生でマンガ単行本発行された作品など、そんなコーナーがあってもおもしろいかもしれない	1 名
雑誌を増やしてほしい	1 名
ファッション誌は入れられませんか？	1 名

【図書館施設に関して】

自動販売機がほしい	1 名
1 階のトイレの位置がちょっと分かりづらい。案内表示があったら良い	1 名
ATM を設置してほしい	1 名
スタバみたいなカフェテリアを図書館内にはどうか？	1 名
ノート PC の電源とりは可能だが、携帯電話の充電は禁止というのは理解できない	1 名
地下書架をもう少し行きやすくしてほしい	1 名
地下書庫の本（雑誌、論文誌）がほとんど読まれていない気がする。地下書庫への行き方、2F への行き方に比べて敷居が高いからだと思う	1 名
個人機の数を増やしてほしい	1 名
1 階閲覧席の数を増やしてほしい	1 名
地下に行く階段が暗いと少し怖いので明るくしていただくか音楽を流していただけたらうれしい	1 名
椅子の改善要望（固い）	1 名
2 階個人机蛍光灯の点滅が気になる	2 名
食事スペースがあれば良い	1 名
夏場図書館内が寒い	1 名
図書館のガイドマップを作してほしい	1 名
CD 架の棚の位置が低い。高くして欲しい	1 名
複数名で見られるスクリーンとプロジェクタがあるシアタールームがほしい	1 名

【開館時間に関して】

開館時間の延長を希望	3 名
祝日開館希望	1 名

【フロア改装に関して】

1 階の改装も前と比べてぐっと雰囲気が良くなったと思う	1 名
他の大学の図書館よりもいろんな使い方ができてとても良い図書館だと思う。これからもよりよい図書館になるようがんばってください	1 名
リニューアルして、大変便利になっています（特に PC ブース）	1 名

【その他に関して】

CA ソフトの貸出期間が短い。最新版以外はもう少し長くてもいいと思う	1 名
少しマンガが手にとりにくい雰囲気。棚の前に人がいたりなど	1 名
返却済の図書すぐに見られるブースを作してほしい	1 名
厚木市立図書館の図書の取り寄せ、返却が可能なサービスを行ってほしい（既存サービス）	1 名
1F の長イスで横になって寝ている人をどうにかして欲しい	1 名
アンケートの質問事項が多すぎるのではないかな	1 名
このアンケート学籍番号かかなくてよいのか？	1 名

【感謝・激励】

学習スペースでは真面目に勉強している学生が多くいる。このような環境を提供いただいている図書館とスタッフの方々にありがたいと思う	1 名
がんばってください	1 名
夜遅くまでご苦労様です。	1 名
いつもありがとうございます	1 名
いつも楽しく使用しています	1 名
気持ち良く利用できます	1 名
大満足です！！	1 名
図書館の運営がんばってください。いつもお疲れ様です	1 名
図書館スタッフの対応どなたも素晴らしいと思う	1 名

神奈川工科大学附属図書館
図書館サービス課

以上