

## 第 3 回

# 京都産業大学図書館利用者アンケート 実施報告

平成 20 年 3 月

京都産業大学図書館利用改善委員会

## 実施概要

目 的 : 学内ユーザーの利用実態及びニーズを把握し、今後の運営・サービス改善に反映させる

調査対象 : 来館者(学生・教員・職員等)  
ウェブサイト閲覧者

調査期間 : 平成 19 年 9 月 27 日 ~ 10 月 6 日

入館者数 : 12,794 名

調査方法 : 図書館入口及び 2 階メインカウンターでの手渡し  
: 大学 ID 認証後のサイトに web アンケートを掲載(情報センター)

配布数 : 2000

回収 : 800

有効回答 793

(うち web 回答 128)

集 計 : 平成 19 年 10 月 ~ 20 年 1 月

報 告 : 平成 20 年 3 月 『図書館報 lib』用報告及び報告書作成

平成 20 年 4 月 『図書館報 lib』へ掲載

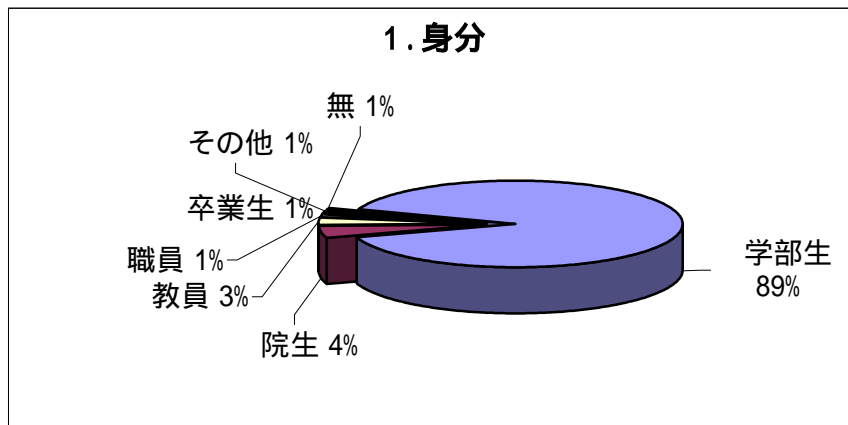
報告書配布

## 1 入館者

### 1. あなたは？

学部生          大学院生          教員          職員          卒業生  
 その他（          ）

学部生	大学院生	教員	職員	卒業生	その他	無	計
709	35	22	10	5	8	4	793
89%	4%	3%	1%	1%	1%	1%	100%



やはり圧倒的に大学院生を含む学生が占めている。

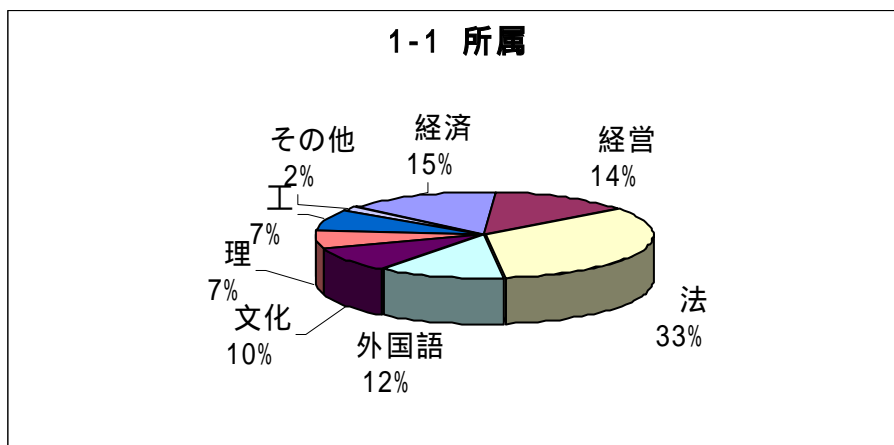
1-1. ・ の方は、所属等をお教えてください。

所属 経済学部 経営学部 法学部 外国語学部 文化学部

理学部 工学部 上記以外 ( )

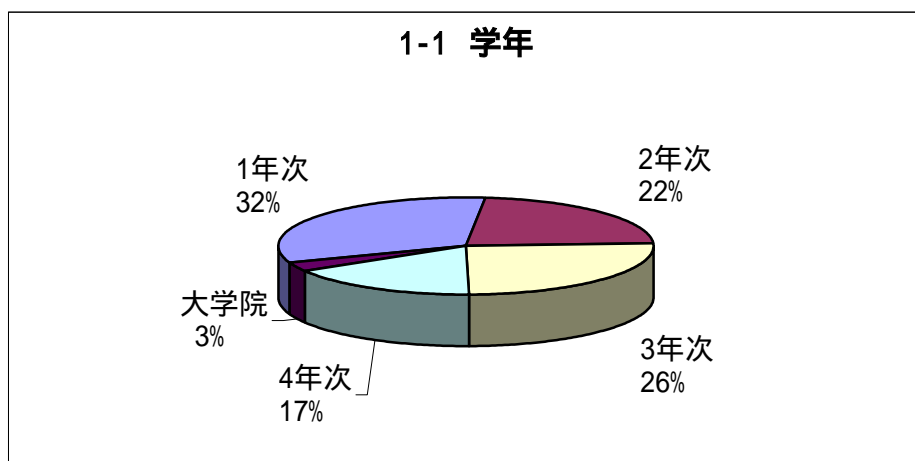
学年 1年次 2年次 3年次 4年次 大学院

経済	経営	法	外国語	文化	理	工	その他
111	102	247	89	73	52	54	13
14%	13%	31%	11%	9%	7%	7%	2%



所属別では法学・経済・経営・外国語学部の順に多い。

一 年 次	二 年 次	三 年 次	四 年 次	大 学 院
226	158	181	116	22
32%	22%	26%	17%	3%



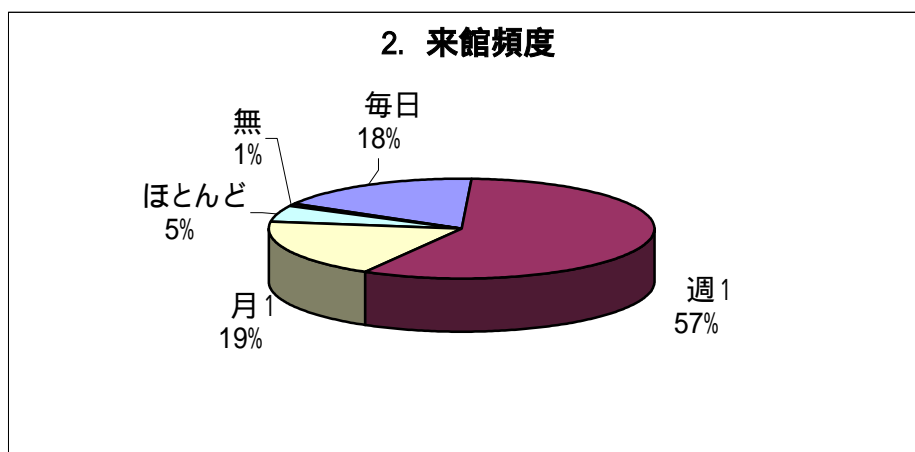
学年別では、1回生～3回生が四分の一ずつを占めており、4回生がやや少ない。

## 2. 利用頻度

2. あなたはどのくらい図書館を利用しますか？

ほぼ毎日      週 1～2 回      月 1～2 回      ほとんど利用しない  
 ( の理由 )

ほぼ毎日	週 1 ～ 2 回	月 1 ～ 2 回	利用 し な い ほ と ん ど	無 記 入	計
139	456	149	43	6	793
18%	58%	19%	5%	1%	100%



回答者の 76%は週 1 回以上利用している。

項目 「ほとんど利用しない理由」について次のような記述が得られた。

- ◇ 授業に必要な本の貸出とテスト期間のみ利用するため
- ◇ 授業に必要な図書は書店で購入するため
- ◇ パソコン室のみ利用するため
- ◇ インターネットをよく利用するので( 図書を使わない)
- ◇ 必要な資料は研究室に揃っている
- ◇ 法科大学院図書室資料で十分である
- ◇ 場所が不便である・事務室から離れている
- ◇ 開館時間中は勤務中であるため
- ◇ もう少し最新のビデオがあれば行きたい

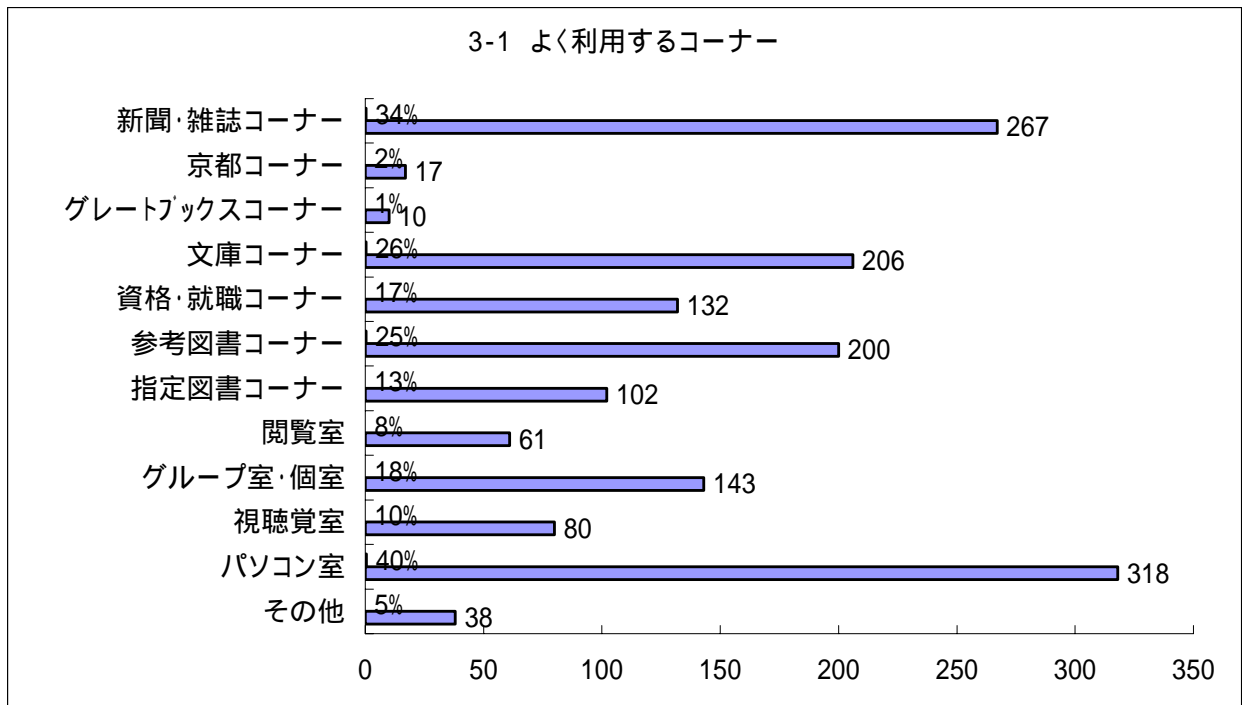


3-1. よく利用されるコーナーや施設はどこですか？【複数選択可】

新聞・雑誌コーナー      京都コーナー      グレートブックスコーナー  
 文庫コーナー      資格・就職コーナー      参考図書コーナー  
 指定図書コーナー      閲覧室      グループ学習室・個人研究室  
 視聴覚室      パソコン室      その他（      ）

新聞・雑誌コーナー	京都コーナー	グレートブックスコーナー	文庫コーナー	資格・就職コーナー	参考図書コーナー	指定図書コーナー	閲覧室	グループ室・個室	視聴覚室	パソコン室	その他
267	17	10	206	132	200	102	61	143	80	318	38
34%	2%	1%	26%	17%	25%	13%	8%	18%	10%	40%	5%

\* 総数から見たパーセンテージ





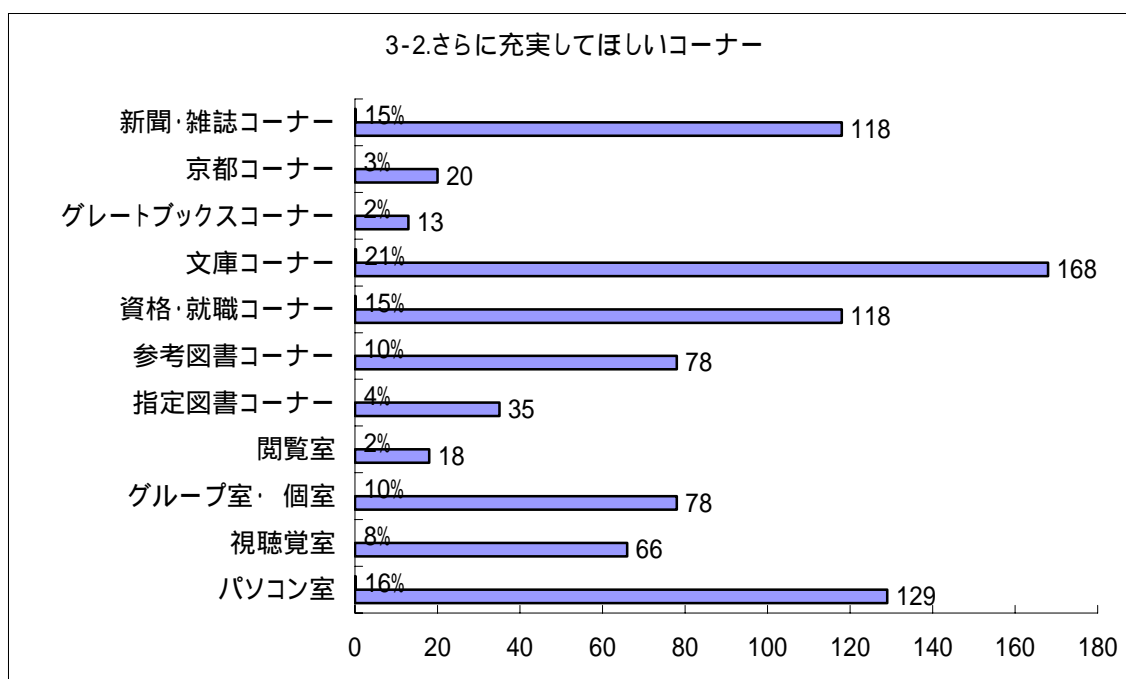
パソコン室の利用が大変多い(318名)が、新聞・雑誌コーナー(267名)、文庫・参考図書コーナーもよく使われていることが分る。音楽は i-pod やケータイで、読書も文庫かケータイで、ということであろうか、かさばる単行本は敬遠される傾向にある。

その他(38名)では、休憩室(3名)、地下書庫(11名)参考図書コーナー<主として判例>(4名)などが記述されていた。

3-2. さらに充実してほしいコーナーや施設があれば、3-1 の ~ から選んでください。【複数選択可】

新聞雑誌コーナー	京都コーナー	グレートブックスコーナー	文庫コーナー	資格就職コーナー	参考図書コーナー	指定図書コーナー	閲覧室	グループ室・個室	視聴覚室	パソコン室
118	20	13	168	118	78	35	18	78	66	129
15%	3%	2%	21%	15%	10%	4%	2%	10%	8%	16%

\* 総数から見たパーセンテージ



文庫コーナーがトップで（168名）、パソコン室（129名）がこれに続き、資格・就職と雑誌・新聞コーナーは同数（118名）である。文庫コーナーの拡充はこれ以上望めないが、文庫本の入れ替え等を検討する必要がある。

パソコン室は他所属の管轄であるが、利用者にとっては図書館の一部である。学内のほかの利用可能パソコンとあわせ、所属を超えた検討が必要である。

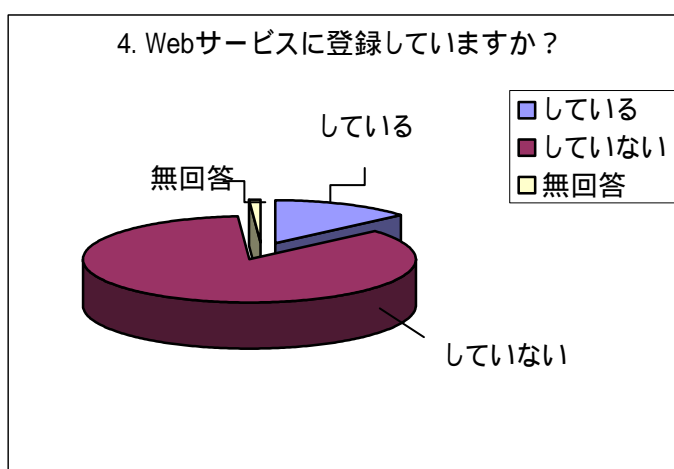
## 4 . 図書館 Web サービスについて

4. 図書館 Web サービスについてお尋ねします。登録していますか？

している

していない

している	していない	無回答	計
107	671	8	786
14%	85%	1%	100%



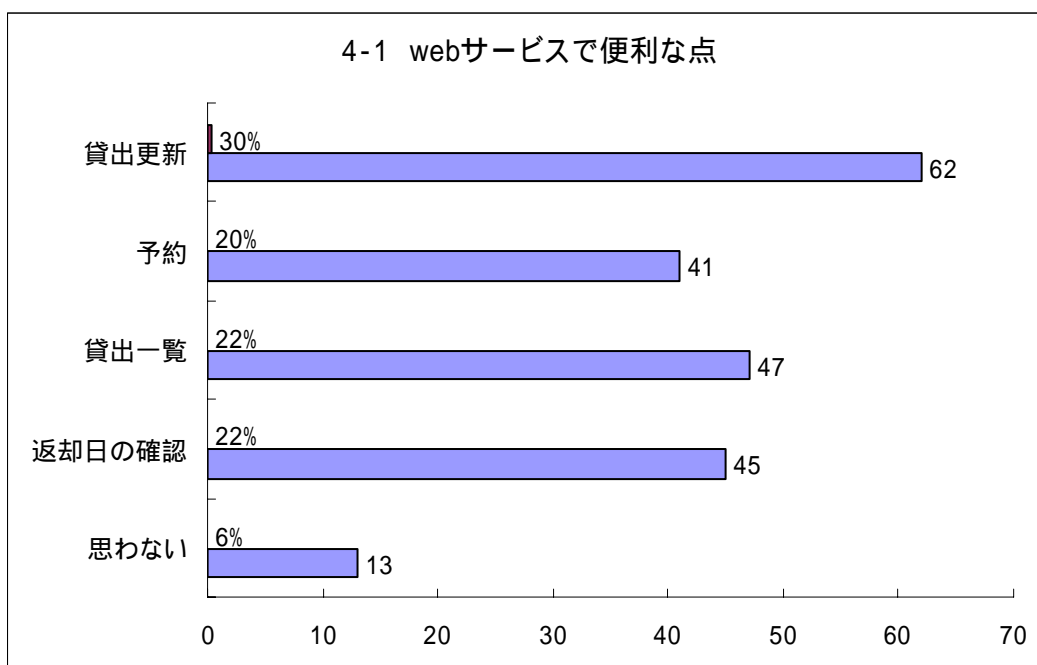
前回のアンケート時に比べると登録者数は倍増しているが(107名・14%)、まだまだ未登録者が多い。(前回登録者は64名・8%/回収830名)

現在、貸出更新を希望する利用者には、メインカウンターでチラシを配布しており、これが宣伝効果を高めていると思われる。便利な点をさらにアピールして登録者を増やしていくための広報が必要である。

4-1 4.で と答えた方にお尋ねします。サービス内容はありますか？

貸出更新ができて便利      予約できるので便利      借りている資料の一覧が  
 できて便利      返却日が確認できて便利      特に便利と思わない

貸出更新	予約	貸出一覧	返却日の確認	思わない
62	41	47	45	13
30%	20%	22%	22%	6%

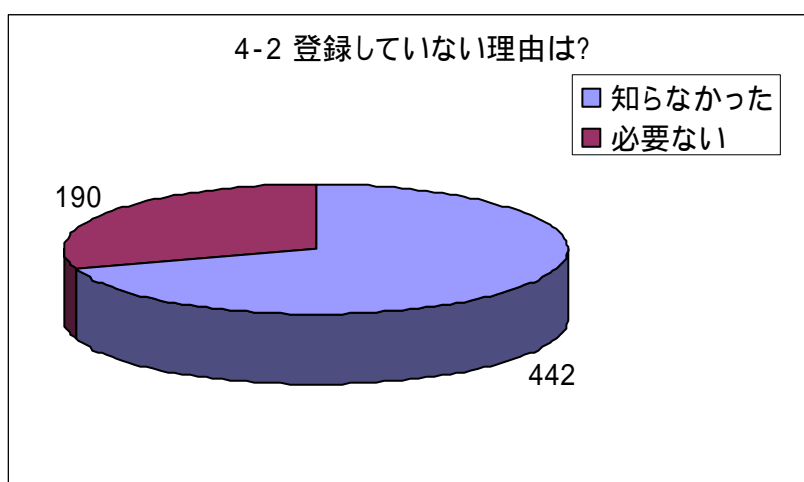


Web サービスに登録している利用者からはおおむね好評なようである。  
 中でも、貸出の更新がwebで行えることが便利だと言う意見が多かった。  
 次いで貸出の一覧、返却日の確認、予約の順に挙げられる。

4-2. 4.で と答えた方にお尋ねします。登録していない理由をお聞かせください。

図書館 web サービスを知らなかった                      必要ない

知らなかった	必要ない	計
442	190	632
70%	30%	100%



このサービスが始まって3年目であるが、やはりまだサービス自体が知られていないようである。

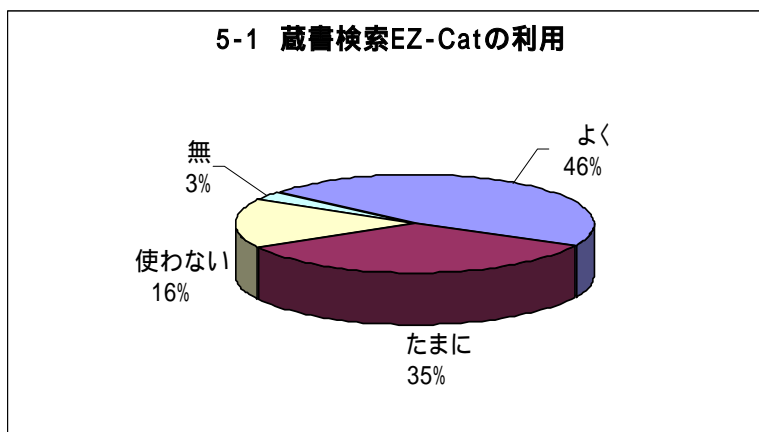
図書館の貸出を利用する人にとっては大変便利なサービスであるので、さらに宣伝・広報の努力が必要である。



5-1. 本学図書館の蔵書を探すとき、蔵書検索 EZ-Cat を使いますか。

よく使う      たまに使う      使わない

よく使う	たまに使う	使わない	無記入
365	276	127	25
46%	35%	16%	3%



質問の仕方を変えて、蔵書を探す場合はどうするかと尋ねたところ、「よく使う」「たまに使う」を合わせると実に 81% となり、蔵書検索 EZ-Cat の利用がよく浸透していることが分かる。

「使わない」と明記したのはわずかに 16% である。

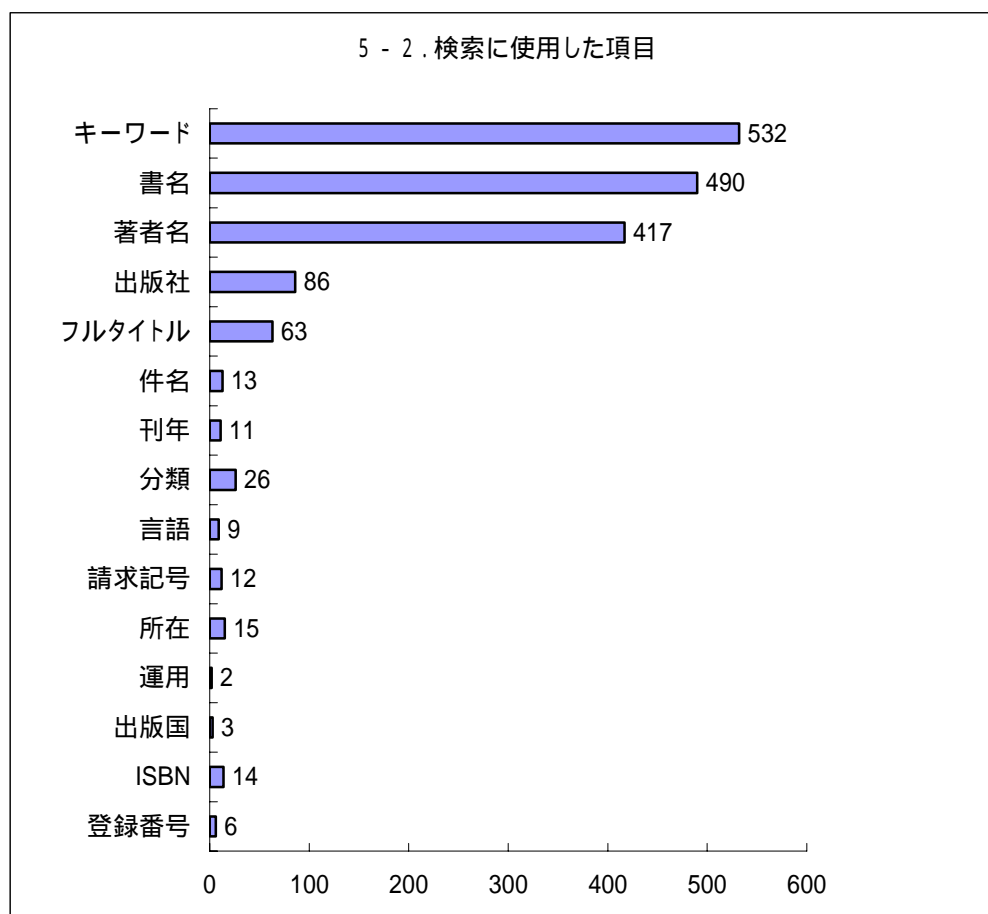
5-2. 蔵書検索 EZ-Cat の検索項目のうち、使ったことのあるのはどの項目でしょうか。

【複数選択可】

キーワード 書名 著者名 出版社 フルタイトル 件名 刊年  
 分類 言語 請求記号 所在 運用 出版国 ISBN/ISSN 登録番号

キーワード	書名	著者名	出版社	フルタイトル	件名	刊年	分類	言語	請求記号	所在	運用	出版国	ISBN	登録番号
532	490	417	86	63	13	11	26	9	12	15	2	3	14	6
67%	62%	53%	11%	8%	2%	1%	3%	1%	2%	2%	0%	0%	2%	1%

\* 総数から見たパーセンテージ





よく使われる項目トップ3は「キーワード」67%「書名」62%「著者名」53%の順であり、アンケート有効回答数の67%から53%と、過半数を超えている。その他の項目は10%から0%とトップ3のパーセンテージから大きく離れている。

その他の項目のうち、回答数10件以上では「出版社」「フルタイトル」「分類」「所在」「件名」「ISBN」「請求記号」「刊年」の順で利用されている。

「言語」「登録番号」「出版国」「運用」は回答数が10未満である。ほとんど使われていないといえる。使っているのは図書館側だけなのかもしれない。

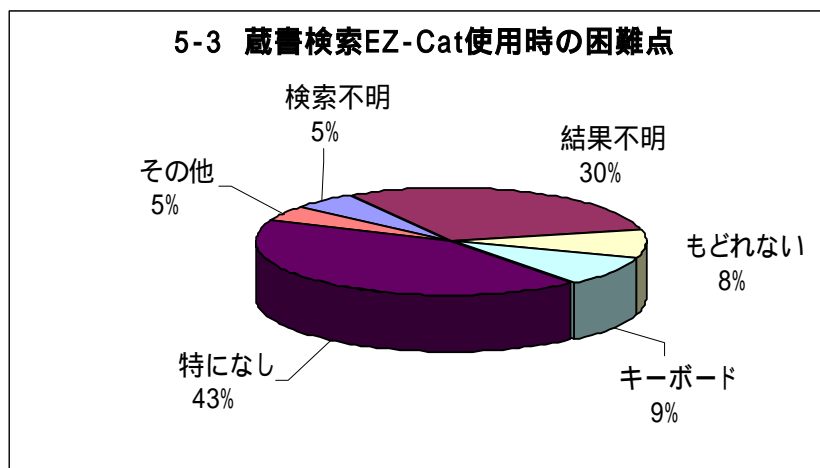
5-3. 蔵書検索 EZ-Cat を使っていて、困ることはありますか。

実は検索方法がよくわからない      検索結果を見ても本がどこにあるかわからない

元の画面に戻れない

蔵書検索 EZ-Cat コーナーのキーボードが使いにくい

検索方法が分からない	39	5%
結果をみても分からない	220	30%
元の画面にもどれない	61	8%
キーボードが使いにくい	66	9%
特になし	307	43%
その他	34	5%



「特になし」が 43%と特に不都合を感じないようであるが、検索後の本がどこに配架されているのかわからない「結果不明」が 30%もいる。また、「もどれない」8%「キーボード」9%と合計 17%が操作方法について、不都合を感じている。

ともに、マニュアルやヘルプ、ガイドなどに、重ねて工夫の必要がある。

その他（自由記述）には以下のような記述があった。

#### 操作性

- ・元に戻す方法がわかりにくい
- ・1つ前の画面にマウスでは戻れないのがすごく使いにくい
- ・キーボードが小さく使いにくい
- ・図書館内のパソコンでの検索で変換しにくい、変換しても表示されない不具合がある
- ・前の人が何を調べたかがわかってしまう

#### 検索

- ・検索能力が低い
- ・うまく Hit しない・・絞り込むとなかなか良い本がでてこない

#### 資料の配置表示

- ・雑誌の番号がわかりにくい
- ・検索した場所に本がない場合が多々ある
- ・本がどこにあるのかわかりにくい
- ・大学院生しか入れないところにある本も表示される
- ・特に地下書庫の中国語書籍の場所がわからない

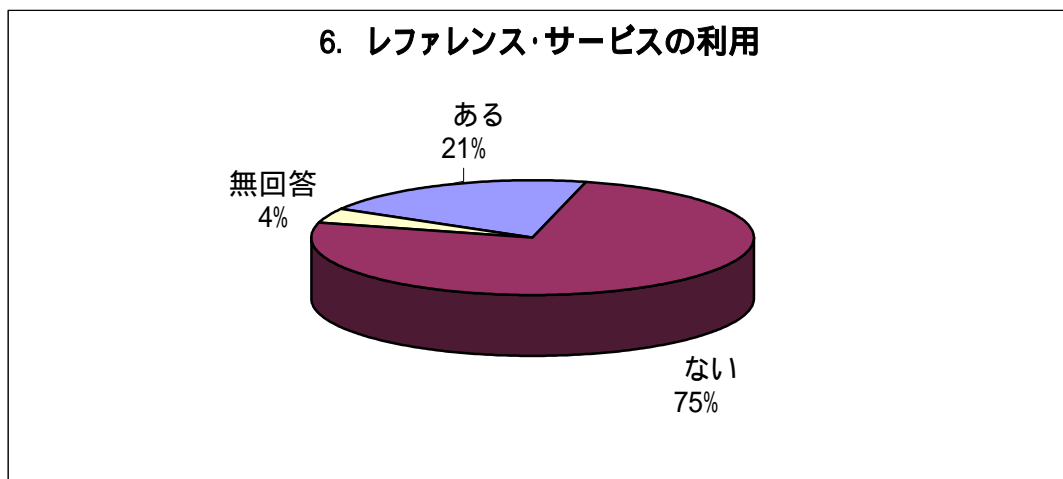
## 6. レファレンスサービスについて

6. あなたは資料の探し方【レファレンス・サービス】について、カウンターで相談したことがありますか？

ある

ない

ある	ない	無回答	計
164	597	32	793
21%	75%	4%	100%



レファレンスサービスについてカウンターで相談したことがある者は21%、5人に1人は利用していることになる。

前回アンケートでは「あり」の回答者は30%。レファレンス利用者が減っているのか。無回答者が32人と前回の3倍になっている。

6-1. 6.で と答えた方にお尋ねします。対応に満足しましたか？

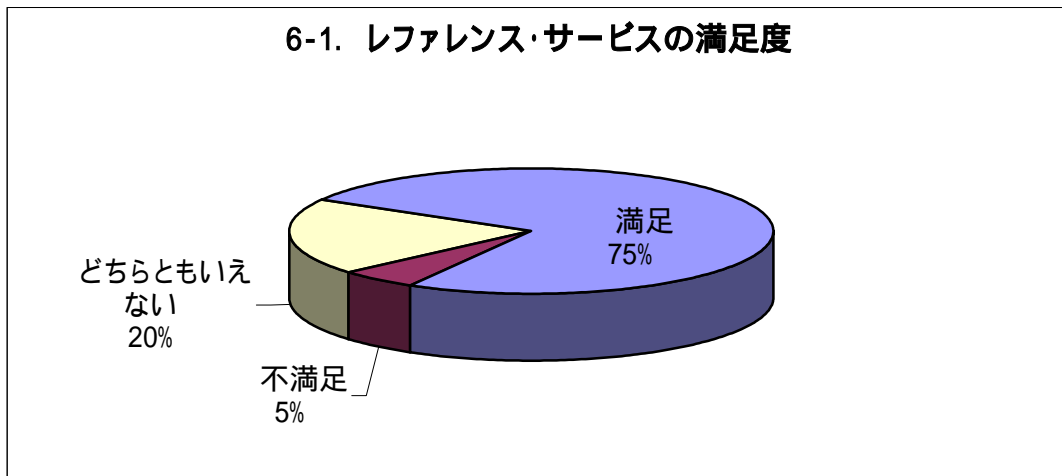
満足した

満足しなかった

どちらともいえない

満足	126	75%
不満足	9	5%
どちらともいえない	33	20%
計	168	100%

注) 6 での回答の、 以外の者が若干名回答している



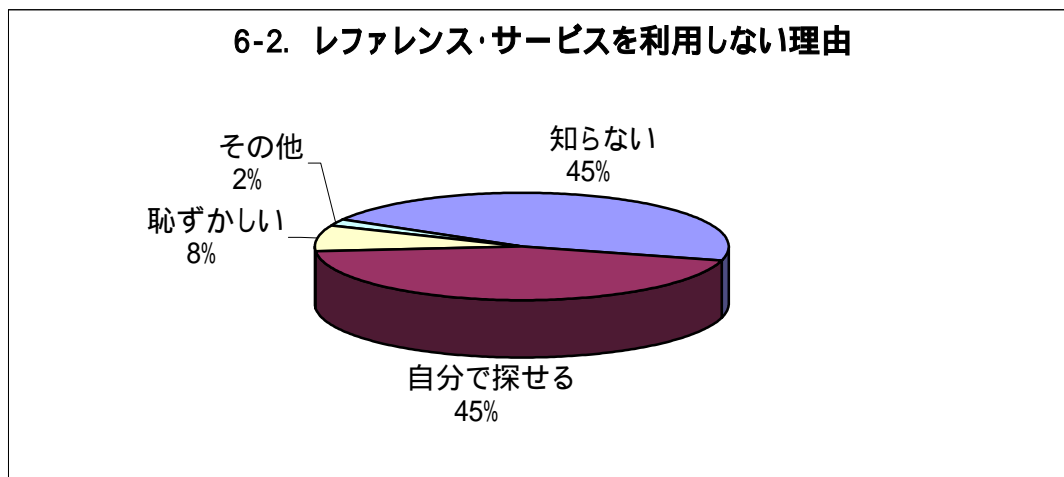
レファレンスサービス相談者の 75%は満足。不満足者はわずか 5%という結果になった。前回のアンケートでは、満足度は 81%であった。6%減っていることになる。(不満足は 1%増。どちらともいえないが 5%増えている)

この項の回答は、全体の 2 割強とサンプル数が少ないため、必ずしもそのまま受け取れないが、前回の調査時より低調であるといえるのではないかと。

6-2. 6.で と答えた方にお尋ねします。理由をお聞かせください。

レファレンス・サービスがどういうものか知らない      自分で探せる  
恥ずかしい      その他(      )

知らない	自分で探せる	恥ずかしい	その他	計
267	261	44	12	584
45%	45%	8%	2%	100%



レファレンス・サービスを利用しない理由として、知らない者が45%、自分で探せると思っている者が45%である。合わせて528名、回答者の実に9割が、「知らない」もしくは「必要ない」と回答している。

レファレンス体制の補強も含め抜本的な手当てが必要である。

6-3. 6-1.で と答えた方にお尋ねします。どういう点が不満でしたか？

回答が不適切

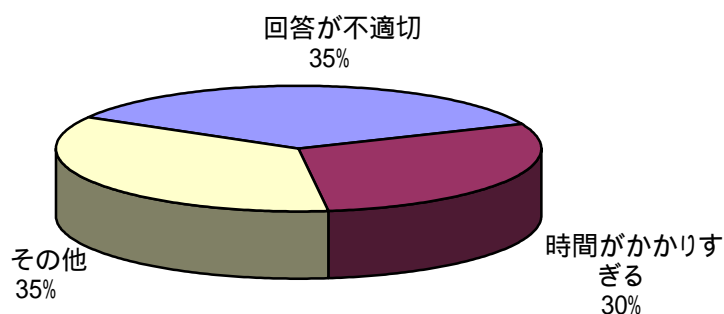
時間がかかりすぎる

その他（

）

回答が不適切	6	35%
時間がかかりすぎる	5	30%
その他	6	35%
計	17	100%

### 6-3. レファレンス・サービス不満足の原因



「回答が不適切」が6件、「時間がかかりすぎる」が5件である。

その他の回答6件のうちでは、係員の対応への不満が下記のように3件あった。

- ・ あまり相談にのってもらえなかった
- ・ みなさん無愛想
- ・ 一度本を別の機関から取り寄せてもらったのですが、その際の電話対応がいまいち不親切だったように思います





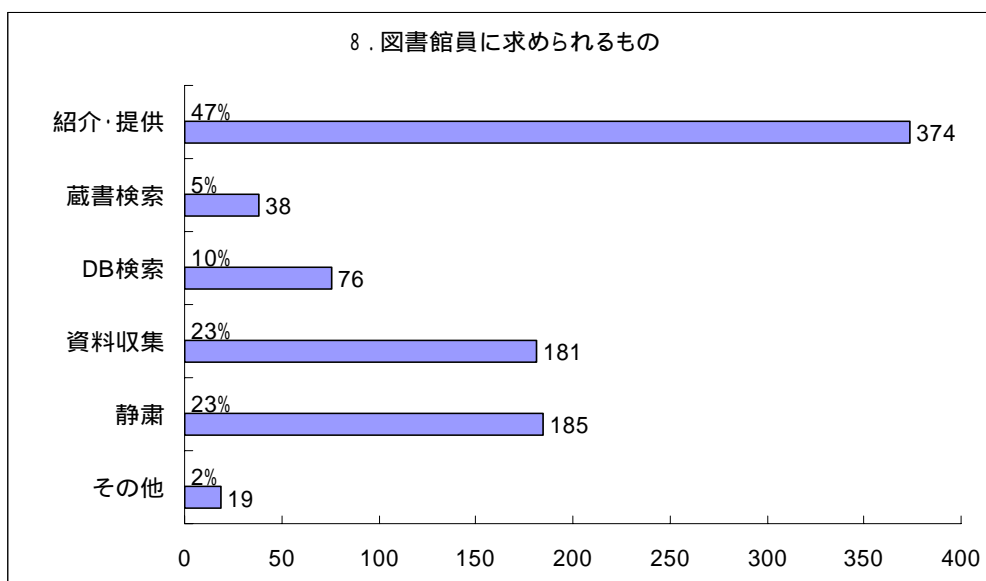
## 8. 図書館員に求められるもの

### 8. 図書館職員にどのようなサポートを求めますか？【複数選択可】

的確な資料・情報の紹介・提供                      蔵書検索 EZ-Cat の指導  
 データベースなど検索方法の指導                      レポート等資料収集の相談  
 館内静粛の徹底                      その他(                      )

紹介 提供	蔵書 検索	DB 検索	資料 収集	静 粛	そ 他
374	38	76	181	185	19
47%	5%	10%	23%	23%	2%

\* 総数から見たパーセンテージ



やはり、的確な資料・情報の提供が求められていることが分かる。半数近い(47%)人がこれをあげている。レポート等資料収集の相談を合わせると、555名で70%にのぼった。また、利用指導(蔵書検索 データベース検索などの指導)は、合わせて114名と、大きな要望にはなっていなかった。

しかしながら、館内静粛の徹底をあげた人が185名となっており、何より静かな環境を図書館員が作り出すことが求められている。

## 9 . その他のご意見

### 9 . その他ご意見・ご要望がありましたらお書きください

自由記述欄には下記のような意見が記述された。

#### 開館時間について (6 名)

- 日曜・祝日は年間通して(お昼まででも良いので)開館してほしい
- 平日 21 時、土曜 20 時まで、休日 18 時まで延長してほしい

#### 施設について (18 名)

- パソコン室を広くしてほしい
- パソコン台数を増やしてほしい
- プレゼンの練習ができる部屋があればよい
- グループ室を防音にしてほしい
- トイレの個室に荷物台を設置してほしい

#### 資料について (30 名)

- 定評のある本は複数冊置いてほしい
- 旧版は全て撤去してほしい
- 以下の資料がもっとほしい
  - ・実務書
  - ・スペイン語検定・スペイン語関係
  - ・戯曲
  - ・文庫
  - ・ライトノベル
  - ・現代文学
  - ・新書
  - ・生物学関係洋雑誌
  - ・バイク雑誌
  - ・DVD

## 10．今後に向けて

集計に当たり、前回の予算措置に間に合わなかった経験を活かし、今回は、平成 19 年 10 月末に、まず全員で回収アンケートを通覧し、取り上げるべき意見を拾い上げ、平成 20 年度予算として申請すべきものをまとめたが、下記により、利用改善委員会としては申請しなかった。

前回アンケートで多くの意見を集めていた視聴覚関係施設は、平成 19 年度に個人視聴覚室改装及び機器の更新を実施した。その結果、今回は要望が出ていなかったが、平成 20 年度もグループ視聴覚室の改装及び機器の更新が予定され、平成 20 年 4 月上旬には完成の予定である。

パソコン室については、パソコン更改の時期に当たっており、新年度の前に VISTA 搭載パソコンに入れ替えられた。

トイレ個室の荷物台については要請していたところ、平成 19 年度内に設置済みとなった。

今回のアンケート結果により、今後、利用改善委員会として取り組むべき課題として次のことがあげられる。

蔵書検索 EZ-Cat の表示と実際の配置をリンクさせる方法の改善

蔵書検索 EZ-Cat 用キーボードの利用案内の改善

文庫コーナーの新旧入れ替えなどの改善

配架サインの改善（特に雑誌）

カウンター担当職員の利用者対応の改善

レファレンス担当者の能力向上と利用者対応の改善

第3回

京都産業大学図書館利用者アンケート実施報告

発行：2008年3月20日

京都産業大学図書館