

第 2 回

京都産業大学図書館利用者アンケート 実施報告

平成 18 年 1 月

利用改善委員会

実施概要

目的	学内ユーザーの利用実態およびニーズを把握し、今後の運営改善に反映させる
調査対象	入館者（学生・教員・職員等）
実施日	平成 17 年 9 月 26 日～10 月 4 日
入館者数	13,939 名
配布数	2,000 枚
回収	830 枚
配布方法	図書館入口及び 2 階カウンターでの手渡し
集計	平成 17 年 10 月～12 月
報告	平成 18 年 1 月
公表	平成 18 年 1 月 報告冊子の館内配布 同冊子の館内掲示及び図書館 HP への掲載 平成 18 年 4 月 「アンケートにお答えして（仮題）」図書館報 lib.への掲載

京都産業大学図書館利用者アンケート集計

【回答者属性】

1. あなたは？

学生	院生	教員	職員	校友	その他	無回答	計
761	25	33	1	4	6	0	830
92%	3%	4%	0%	0%	1%	0%	100%

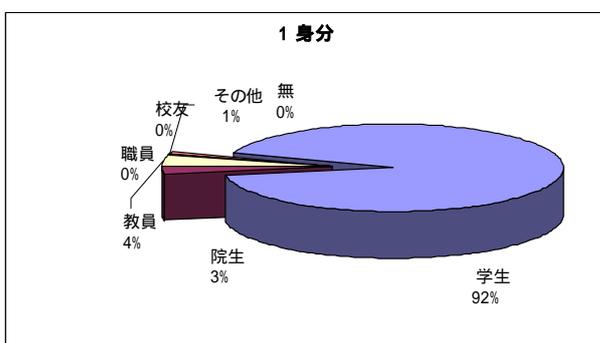
その他（自由記述）：産大カード、生涯学習受講者、卒業生、保護者等

1-1. 所属等をお教えてください。

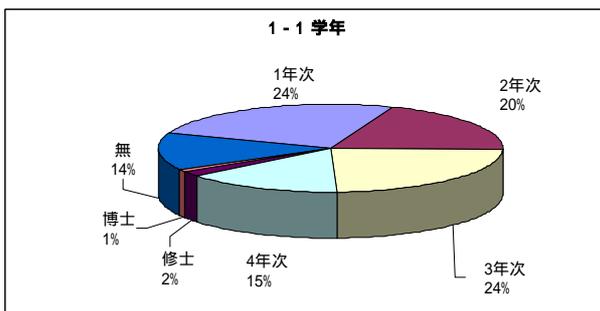
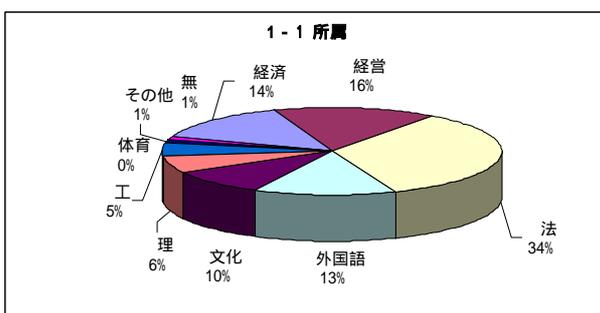
経済	経営	法	外国語	文化	理	工	体育	その他	無回答	計
115	129	282	112	79	53	40	0	9	11	830
14%	16%	34%	13%	10%	6%	5%	0%	1%	1%	100%

その他（自由記述）：法務研究科、マネジメント研究科

1年次	2年次	3年次	4年次	修士課程	博士課程	無回答	計
210	164	198	122	17	6	113	830
24%	20%	24%	15%	2%	1%	14%	100%



回答者の92%は学生である。所属別にみても所属学生数に比例している。



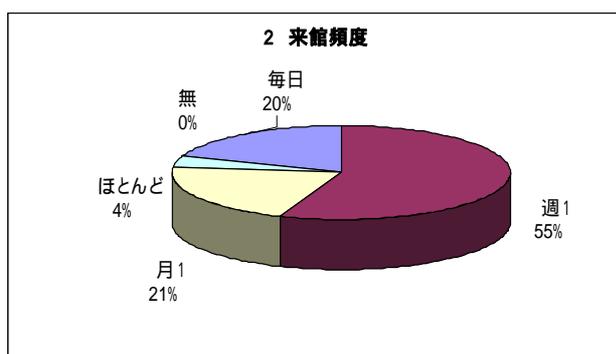
【来館頻度と目的】

2. あなたはどのくらい図書館を利用しますか？

区分	ほぼ毎日	週1～2回	月1～2回	ほとんど利用しない (自由記述)	無回答
総数	162	463	175	30	0
対総数%	20%	55%	21%	4%	0%

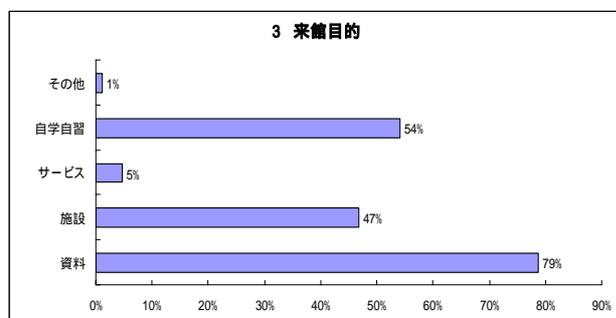
3. 図書館を利用する目的は何ですか？（複数選択可）

区分	資料の利用	施設の利用	サービスの利用	自学自習	その他 (自由記述)
総数	654	388	39	449	10
対総数%	79%	47%	5%	54%	1%



回答者のうち最低週1～2回以上利用している人が75%を占めている。うち毎日利用する人は20%で、170名ほどのコアな利用者があることがわかる。

ほとんど利用しない人は4%に満たない。その理由を述べているのは全体の3.6%にあたる30名で、そのうちの6名が「利用する目的がない」、「テスト前のみ来る」、「ほとんど利用しない」と回答、別の14名は、「忙しい」、「あまり大学に来ない」、「図書館が遠い」等と回答している。



図書館を利用する目的としては全体の8割が「資料の利用」と回答している。次いで半数よりやや多い人が「自学自習」を挙げた。それよりも少ないが同程度の人が「施設の利用」を挙げており、視聴覚室やパソコン室の盛況を裏付けている。

逆に明確にサービスを求めている来館は少なく5%である。

1%に当たる利用者が上記以外の理由を挙げていた。「複写」、「休憩・睡眠」等である。

【蔵書検索 EZ-Cat について】

4. あなたは蔵書検索 EZ-Cat を利用したことがありますか？

している	していない (自由記述)	無回答
577	248	5
69%	30%	1%



利用している人は 69%、約 7 割である。今年度の授業内での新入生利用教育受講率は 86% であり、利用教育の成果を反映しているともいえよう。

利用していないと答えた 30%のうち、約 3 分の 1 が、「あまり本を借りないから、調べる必要がない」、「検索をするより自分で探す」と記述している。また、「勉強しかない」、「主に借りるのが指定図書だから」等もあった。

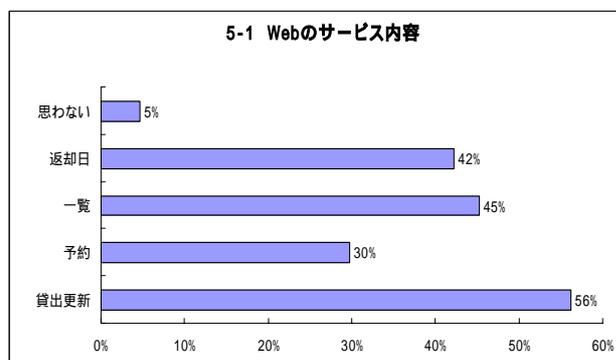
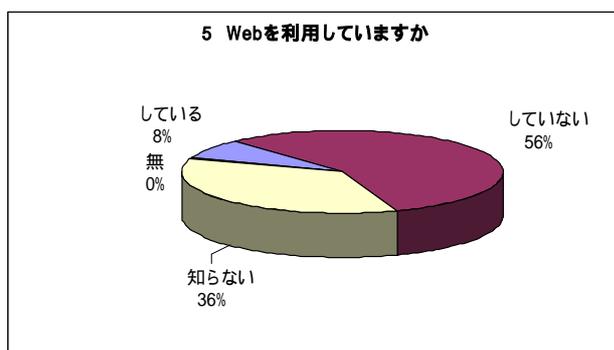
【図書館 Web サービスについて】

5. 利用していますか？

している	していない	そのサービスを 知らなかった	無回答
64	467	295	4
8%	56%	36%	0%

5-1. サービスはどうか？

貸出更新が できて便利	予約が できて便利	借用資料の一 覧ができて便利	返却日が確認 できて便利	特に便利とは 思わない
36	19	29	27	3
56%	30%	45%	42%	5%



図書館 Web サービスは、平成 17 年 5 月に開始し、その 5 か月後のアンケート開始時：平成 17 年 9 月 26 日現在では 371 名が登録していた。(平成 18 年 1 月 19 日現在では 552 名登録済み)

ここでは「利用している」と回答した人は 64 名、8%に止まっている。「知らない」人は 295 名、36%である。

利用している人からの反応はおおむね好評である。貸出更新の利便性は 56%、貸出の一覧が 45%、返却日の確認が 42%、予約が 30%と、それぞれ評価を得ている。

このサービスに関しては更なる広報と勧誘の工夫が必要である。

【レファレンスについて】

6. あなたはレファレンス・サービスを利用したことがありますか？

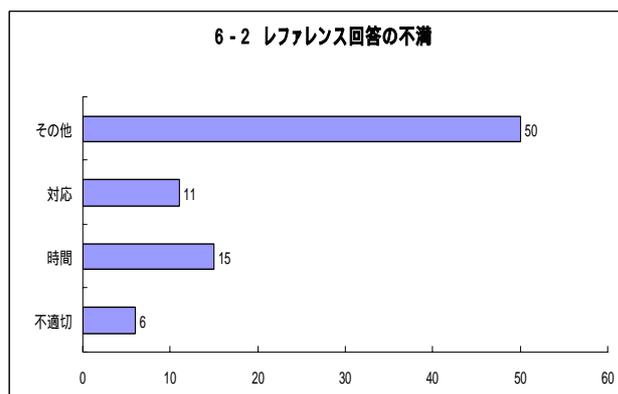
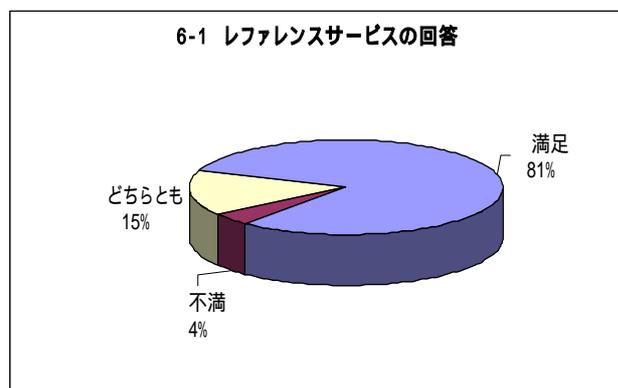
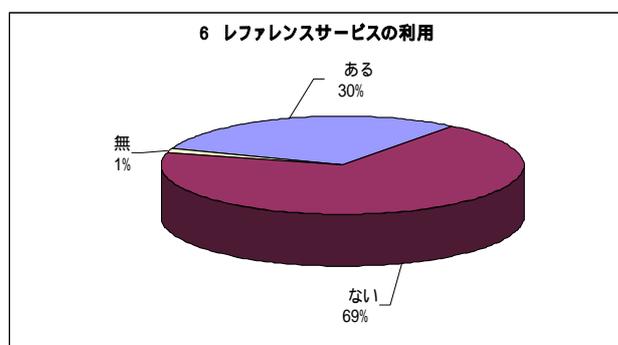
ある	ない	無回答
246	572	12
30%	69%	1%

6-1. 6.で と答えた方にお尋ねします。回答に満足しましたか？

満足した	満足しない	どちらともいえない
200	10	36
81%	4%	15%

6-2. 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	職員の対応が悪い	その他(自由記述)
6	15	11	50



レファレンス・サービスでは、利用したことがある人が全体の30%にあたる246名いた。決して多いとはいえないが、サービス自体を知らない人は大きく減ったようである。6-2で「その他」と答えた50名の中にも自由記述で「サービスを知らない」という回答が14名あり、質問6の無回答の12名を合わせ計26名がこのサービスを知らないか興味を持っていないといえる。

同じく自由記述で、「相談する必要がない・機会がない」は21名、「自分で探せる」が10名、「調べ方がわかるので満足している」などが若干あり、これらの層へはレファレンス・サービスの有効性をもっとアピールする必要がある。

6-1で利用した人のうち81%は満足したと答えているが、19%が満足していない。そのうち32名の選択肢による回答では、回答が不適切、時間がかかりすぎる、対応が不快、等であるが、自由記述では以下のように多様な回答があった。

- ・どのような質問に答えてくれるか分からない。
- ・質問することが不安である。
- ・待っていたのに対応してくれなかった。
- ・尋ねにくい。恥ずかしい。など

トレーニングプログラムを工夫するなどして、対応も含めてデータ・資料・情報アクセスのノウハウや担当者のスキルアップを急がねばならない。

【視聴覚施設・資料について】

7. あなたは視聴覚資料(ビデオ、DVD など)を利用したことがありますか？

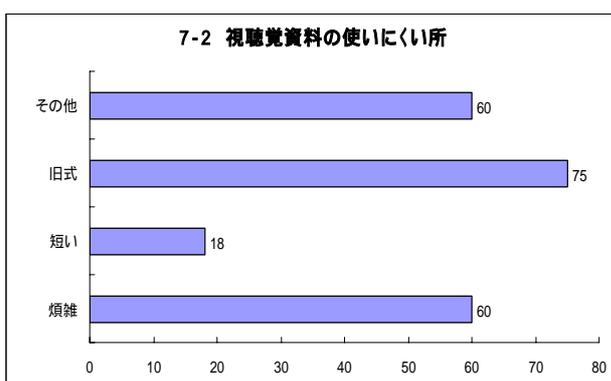
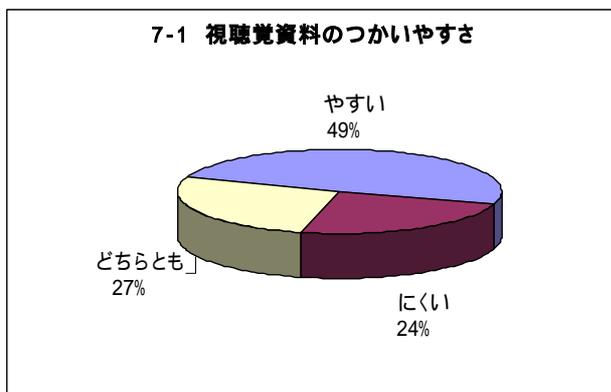
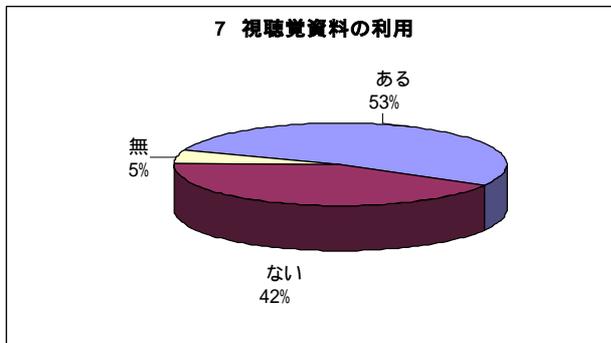
ある	ない	無回答
437	350	43
53%	42%	5%

7-1. 7.で と答えた方にお尋ねします。使いやすさはいかがでしたか？

使いやすい	使いにくい	どちらともいえない
215	103	116
49%	24%	27%

7-2. 7-1.で と答えた方は、どのような点が使いにくいと思いますか？

手続きが煩雑	時間が短い	設備が旧式	その他(自由記述)
60	18	75	60



利用したことがない人は 42%である。利用者のうち半数は視聴覚施設・資料を使っていることになる。また使いにくいと答えた人は 24%で、設備が旧式であることを考えれば好評であるといえる。

使いにくさとしては、旧式である(75名)以外には利用時間の短さや手順の煩雑さ(78名)を挙げている。利用時間についてはソフト 1 本分での受け付けであるし、申込書の手書きも資料特定のため欠かせない。後は記入項目の縮小の工夫か。

7-2 その他の自由記述は以下の通りである。

- 「見る必要なし(家で見る)」(12名)
- 「使い方がわからない」(9名)
- 「知らない」(6名)
- 「見る時間がない」(5名)

また次のような具体的意見があった。

- ・施設・設備について：モニターが小さい。個室がほしい。画像・音が悪い。隣りの人のリモコンに反応する。狭い。
- ・目録について：資料が少ない。目録がどこにあるか知らない。資料の作品名リストがほしい(今のものは探しにくい)。AVカウンターに申し出るのに抵抗感がある。他の利用者のマナーが悪い。

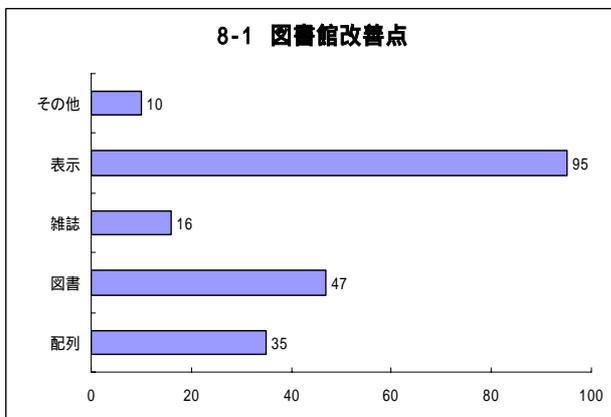
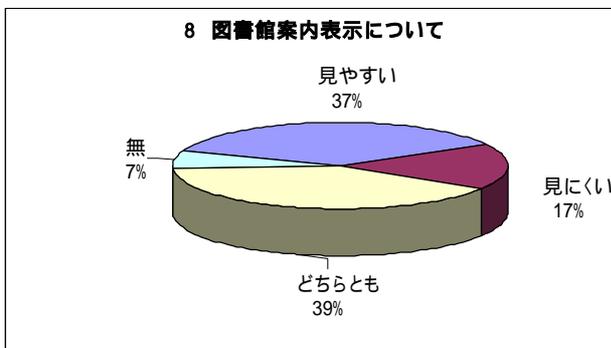
【館内案内について】

8. 図書館案内表示について？

わかりやすい	わかりにくい	どちらともいえない	無回答
303	142	329	56
37%	17%	39%	7%

8-1. 8.で と答えた方にお尋ねします。改善が必要だとすれば、どの点ですか？

フロア毎の資料の配列	図書の配列	雑誌の配架場所	表示の工夫	その他 (自由記述)
35	47	16	95	10

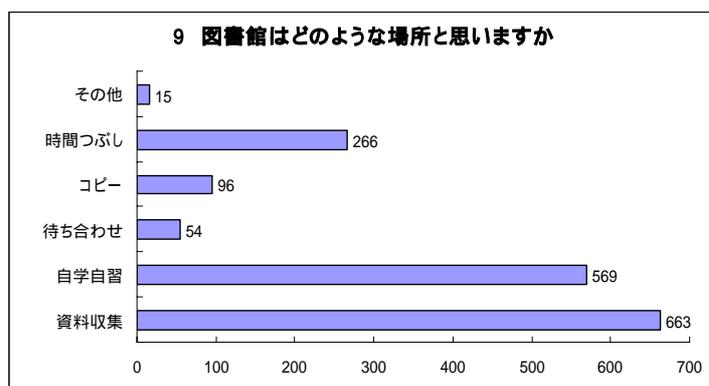


- 館内の案内表示では、37%の人はおおむね満足しているが、残りの56%はわかりにくいと思っているか、何らかの不満を持っている。
- また何らかの改善が必要であると回答した人は203名で、その内、表示の工夫を選択しているのは95名でありおよそ半数に達している。図書の配列がわからないとの選択が47名。これは回答者総数の5%にあたる。表示の仕方、表現やスタイルについて、また利用教育の強化や内容についての更なる工夫が必要である。
- 8-1 では10名が以下のように記述している。
 - ・ 雑誌の配架について：検索してもたどりつけない。特に書庫内の新旧番号の混在について旧番の方が使いやすい。
 - ・ 配架について：表示と図書の所在が一致していない。分類方法が適切でない。分野内でのアルファベット順の徹底。
 - ・ 案内板について：案内板の増設、文字の拡大。
 - ・ 文庫の配架について：作者別で、あいうえお順にしてほしい。

【図書館施設について】

9. 図書館はどのような場所としますか？（複数選択可）

資料収集 (調べる・読む)	自学自習	友達との待ち 合わせ場所	コピーを とるところ	時間つぶし	その他 (自由記述)
663	569	54	96	266	15



- この質問は、館内環境をよりよく保つため、利用者が図書館をどのように意識しているのかを確かめ、対応するために用意したものである。
- 回答者のうち、80%（663名）が資料収集の、また69%（569名）が自学自習の場であると認識していた。3位に「時間つぶし」が入っている。これは全体の32%（266名）に当たる。また、「待ち合わせ」や「コピー」はさらに少なくそれぞれ54名、96名であった。ひとりのコピー騒音は収まったようである。
- 新聞・雑誌の閲覧、パソコン利用、自学自習等、実用的な場所ととらえる意見と同様に、落ち着いた場所、ゆっくり考える場所等、精神的なリラックス場所ととらえる意見も多くある。
- 騒がしさの元は案外ごく一部の利用者によるのかもしれない。玄関で、館内で、個別に、地道に注意・指導していくことがやはり有効であろう。

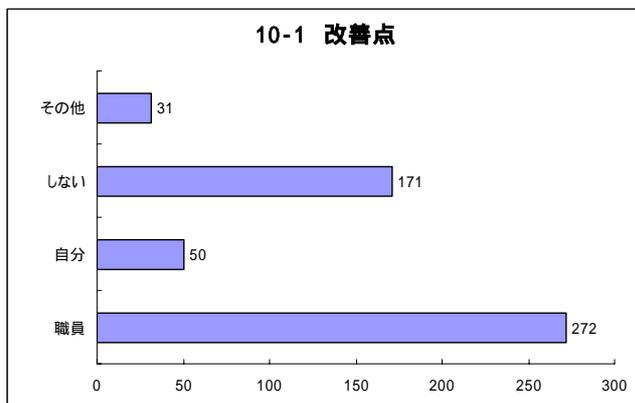
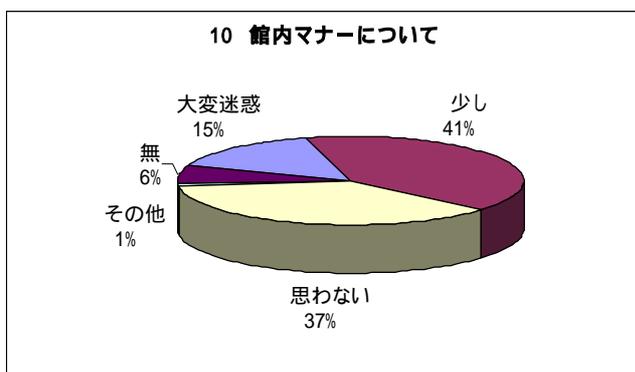
【館内マナーについて】

10. 私語・携帯電話等についてお尋ねします。

大変迷惑	少し迷惑	なんとも 思わない	その他 (自由記述)	無回答
127	337	303	10	53
15%	41%	37%	1%	6%

10-1. マナーが悪い場合はどのようにしたらよいと思いますか？

職員が注意する	自分で注意する	何もしない (個人のモラルの問題)	その他 (自由記述)
272	50	171	31

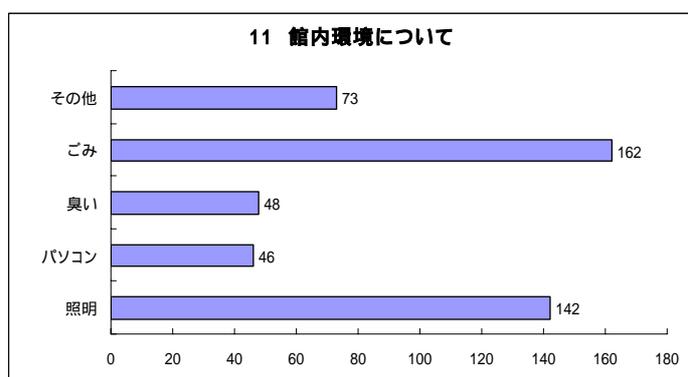


- 「大変迷惑」「少し迷惑」を合わせると56%、464名)、「迷惑と思わない」人も37%(303名)いるが、他人への迷惑について配慮するマナーとルールを今後とも徹底する必要がある。
- 記述されたなかでは、特に試験期間中がうるさくて迷惑という意見がほとんどである。
- マナーが悪い場合の求められている対応は、524名の回答のなかで、図書館員が注意すべきだという意見がその半数以上を占めている。自分で注意する人は9%(50名)にとどまり、「自分ではなにもしない」が33%(171名)いる。
- その他、特に記述された意見は以下の通りである。
 - ・ 厳しい措置：入館禁止、退出してもらう
 - ・ 注意を喚起する掲示の増加
 - ・ 本人の意識の問題なので、自覚を望む
 - ・ 少数意見：ガイダンス時に学生同士で注意し合える教育をする。話してもよいスペースを作る

【館内環境について】

11. 館内環境で気になる点は？（複数選択可）

照明・空調	パソコン・ 電卓の音	トイレの臭い	机上的ごみ・ よごれ	その他 (自由記述)
142	46	48	162	73



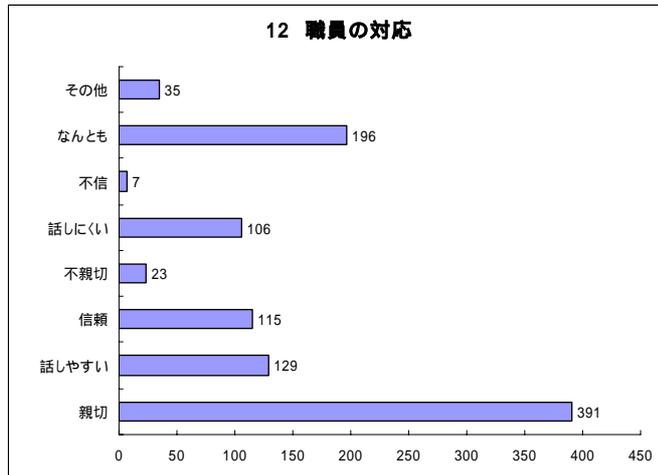
各施設について以下のような意見があった。職員に対して、その都度、適切な対応が求められている。

- ・空調について：室内温度の設定(寒すぎる)、室外機の音がうるさい
- ・席について：テスト期間中の席や自習スペースの不足、荷物での席取り
- ・トイレについて：もっと明るく、清潔にしてほしい、音が響くのが気になる、など
- ・照明について：電気が切れているところがある
- ・マナーについて：騒がしい人がいる
- ・その他：パソコン台数、研究個室の不足、休憩室をもっと広く、など

【職員の対応について】

12. 職員の対応はいかがですか？（複数選択可）

親切である	話しやすい	信頼 できる	不親切で ある	話しかけ にくい	信頼 できない	なんとも いえない	その他 (自由記述)
391	129	115	23	106	7	196	35

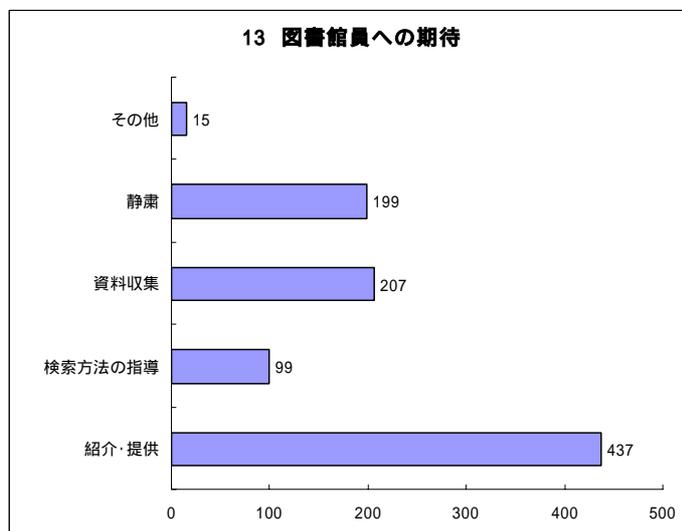


～ を合わせると 635 名で、回答総数の 77% が図書館職員に対し良い印象を持っている。また ～ を合わせた 136 名 (16%) が良くない印象をもっている。なんともいえない、が 196 名 (24%) あった。

自由記述では、職員の対応に個人差があるという意見が多かった。不愉快に感じた点としては、うるさい人を注意しない、対応が事務的で冷たい感じがする、人の噂話をして笑っているのが不愉快だ、などが挙げられた。カウンターを利用しないため職員と話す機会がないという記述もあった。カウンターに来る利用者に対して親切・丁寧な対応を心がけ、質問しやすく話しかけやすい状態であることが求められている。

13. 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・CD-ROM 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 (自由記述)
437	99	207	199	15



743 名が図書館職員の基本業務である ～ を選択した。また 199 名が館内静粛への対応を求めた。

その他の自由記述では、利用者への親切な対応や親しみやすさが必要との意見が多かった。また購入図書処理の迅速さ、マナーの悪い人への注意、コピーの補助などが具体的に記述されていた。12 と合わせ、カウンターでは「親切・丁寧・迅速」な対応がまず第一であることがわかる。すべてはそこから始まる。

【自由記述】

14. その他ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

ここには全体の2割強にあたる185名から記述があった。項目で振り分けると件数としては193件、うち5件は「特になし」であったので、188件の意見・要望を得た。多い順に、以下の通りである。

資料について	49件	館内環境について	3件
利用者のマナーについて	31件	イベントについて	2件
施設・設備について	27件	レファレンスについて	2件
開館日・開館時間について	21件	アンケートについて	2件
係員について	15件	利用の促進について	1件
サービスについて	10件	教員について	1件
資料の配架について	5件	謝辞など	19件

■資料について（49件）

6名が「新刊・新版を」、「それぞれ5名が「もっと文庫を」、「もっとDVDを」、「もっと資格関係資料を」、それぞれ3名が「もっと小説を」、「もっと雑誌を」、を挙げている。ここでは具体的意見に乏しく、総じて新刊書店の書棚をイメージしているようである。年間1万冊近く開架図書として配架しているが、書架に収まれば埋もれてしまうことによると思われる。新刊の展示実施などによると思われるが、前回ほど突出していない。

少数意見はやや具体的である。新聞では、「学生の出身地をすべて地方紙でそろえてほしい」「台湾の新聞がなくなっているので、1紙はぜひ」があった。また増やしてほしいものとして「海外の雑誌・文献」「伝記」「画像付の動植物に関するもの」「理科系資料」「古書」「美術書」「中国語データベース」「台詞付映画の本」などが挙げられた。

購入希望図書制度に関しては、「早く届いてうれしい」「遅い」とまちまちの反応であった。これは資料のタイプによるものと思われる。

注目されるのは、前回には無かった意見で、資料などの効果的な紹介・展示を求める声である。「おすすめ本の紹介コーナー」「短い言葉で紹介」「人気本のランキング」を見やすいところに展示してほしいというものであった。現在の新刊展示と合わせ工夫すべきところである。

■施設・設備について（31件）

休憩・談話のスペースをもとめるものが目立った。「休憩室にもっと椅子を、スペースを」「しゃべることのできる部屋がほしい」など6件あった。トイレについて（ペーパータオル設置・トイレ増設など）3件、空調についてもっと調整を求める意見が2件出ている。閲覧室では「新聞コーナーの椅子」「キャレル(衝立のある閲覧机)」「閲覧机」の増設希望があった。「個室の防音、電卓スペース、パソコン・コピー機・プリンターの増設、視聴覚室の拡張」がそれぞれ1件あった。

■利用者のマナーについて（27件）

27件のほとんどが、館内肅清を求めている。利用者に非があることは承知の上で、係員からの注意も徹底してほしい旨の要望が強い。なお継続的な巡回・指導が必要である。

少数意見として、「電卓は使わせて」「ペットボトルは認めてほしい」があった。

■開館日・開館時間について（21件）

時間延長を求めるものが16件、開館日（日曜開館）の増加が5件あった。開館時間について具体的には「早朝8時から」「21時まで」「23時まで」「24時間」「夏休みの利用時間延長」が各1件、「0時まで」が5件であった。

■係員について（15件）

受付担当者について、4件が対応の気持ちよさを挙げている他は、すべてカウンター担当者へのクレームであった。全員に対してではないものの、事務的に過ぎる対応、問いかけられた際の対応などが丁寧でないことが指摘されている。13でも言及したが、「親切・丁寧・迅速」カウンターでの対応はこれに尽きる。担当者への徹底が必要である。

■サービスについて（10件）

「研究個室の延長を、個室の内線電話で申請できるように・延長時間を長く」「グループ視聴覚室を2名で利用したい」については検討の余地があるか。「購入希望図書をwebで」は現在検討中である。「2・3階目録コーナーでもインターネットを」「コピー機は現金で」「学生から要求があれば初めから20日間貸出を」はwebサービスの更なる広報で解消されると思われる。「目録コーナーにペンを」は既に対応済みである。他に「資料のコピーを代理で行うサービスを」という意見もあった。

■資料の配架について（5件）

「資料が所定の場所がない」が2件、以下、「書架の横に表示を」「作家別に」「書架までたどり着くのが大変」とあるものの、前回のアンケート以後の館内表示改善の結果が、激減している。

■館内環境について（3件）

試験期間の混雑解消を求めるもの1件、BGMの要求が1件であった。試験期間には机と椅子を増設しているが、混雑の解消には別の方法が求められよう。「机の掃除を」は既に対応済みである。

■イベントについて（2件）

『図書館書評大賞』などのイベントをもっと増やし、年間を通して募集・発表してはどうか、「展示をミニ特集でいろいろ考えては？」のように、積極的に歓迎する意見が寄せられた。

■レファレンスについて（2件）

「何度でも親切に教えてあげて」「文献の徹底収集にご協力を」が挙げられた。レファレンスサービスの認知度はなお低いものの、サービス内容は的確に受け止められつつあるようだ。

■アンケートについて（2件）

「わかりにくい、答えにくい」「前回は含めちゃんと報告をしてほしい」の2件であった。報告として今回は報告書を館内配布し、その全文を館内掲示し、併せて図書館HP掲載とする。またlib.2006年4月発行号に、ご意見にお応えするもの、したものを掲載する予定である。

■利用の促進について（1件）

「もっと学生さんの利用を増やすよう、先生方に働きかけてください。図書館委員会を通じて調べ学習・課題提出を増やす」

■教員とのトラブルについて（1件）

大量の資料を放置したままコピー機を離れたままだった教員が、戻ってこないで利用しようとした学生に「勝手に障るな」と怒鳴ったことなどが訴えられており、ここではカウンター担当者が何らかの的確な対応すべきところであったと思われる。

■激励・謝辞など（19件）

居心地がよい、使いやすい、満足、頑張ってください、いつもありがとうございます等、激励・謝辞などが19件あった。

第 2 回

京都産業大学図書館利用者アンケート実施報告

発行：2006 年 1 月 20 日

京都産業大学図書館