

香川大学図書館利用者アンケート に見る期待と反省

香川大学学術室情報図書グループ
鈴木美智子

実施概要

- 目的 図書館の資料の充実・サービス改善のため、利用者の評価・要望を把握すること。
- 時期 2007年2月1日(金)~2月15日(金)
- 対象者 中央館サービス対象者
 - 教職員・学生・学外利用者

実施概要

- 調査方法
 - 中央館来館者に調査用紙を配布，回収
 - 閲覧カウンターを訪れた利用者
 - 学生の授業の合間，休憩時間等に在館している利用者
- 広報
 - 特に行わなかった

実施概要

- 質問事項の作成
 - 課長，及び中央館閲覧業務係長により作成

実施概要(質問事項[1])

- 利用頻度，利用目的
- 図書館の資料・サービス・施設
 - 資料
 - 図書，専門的な雑誌，新聞，一般的な雑誌，視聴覚資料，電子ジャーナル，データベース
 - サービス
 - 開館時間，貸出期間，貸出冊数
 - 施設
 - 資料の配置，サイン，閲覧室の環境，設備(トイレ，コピー機等)

実施概要(質問事項[2])

- 図書館の資料・サービス
 - 職員の対応について
 - ホームページ，携帯サイト，蔵書検索，MyLibraryの認知度について
- 香川県立図書館，高松市図書館との相互貸借について
- 自由意見
- 身分



実施概要(回答方法)

- 図書館への評価を記入してもらう
 - 択一式と記述式を併用
 - 「不満」・「やや不満」・「普通」・「ほぼ満足」・「満足」の選択と、「不満」・「やや不満」を選んだ回答者に、具体的な内容や改善点を記述してもらう。

6



実施概要(回答方法)

- 設問3 あなたは、図書館の資料についてどのように思われますか。
- (1) 図書について
1. 不満 2. やや不満 3. 普通 4. ほぼ満足 5. 満足
- (2) 専門雑誌について
1. 不満 2. やや不満 3. 普通 4. ほぼ満足 5. 満足
- (3) 新聞、一般的な雑誌について
1. 不満 2. やや不満 3. 普通 4. ほぼ満足 5. 満足
- (4) 視聴覚資料(CD、DVD、ビデオテープ等)について
1. 不満 2. やや不満 3. 普通 4. ほぼ満足 5. 満足
- (5) 電子ジャーナル、情報検索(文献検索)データベースについて
1. 不満 2. やや不満 3. 普通 4. ほぼ満足 5. 満足
- 設問4 設問3で「不満」や「やや不満」をお答えの方にお尋ねします。
不満に思われている具体的な内容や改善点などについて、お書きください。
- []

7



回答状況

- 配布枚数 920部
- 回答 378件
- 有効回答 375件
 - (有効回答のうち、学部生の回答は319件、この時点でのキャンパス内に在籍する学生数は学部生だけでも3,250人 = 学部生の回答率は9.8%どまり)

8



調査結果

- (1) 回答者の身分
回答者のうち85%が学部学生、院生が3%



9



調査結果(1)

- 図書館の評価について
 - 設問の回答で、「不満」、「やや不満」、「普通」、「ほぼ満足」、「満足」の5段階評価で回答するものの平均を取ると...

10



調査結果(2)

- 評価の高いものは
 - 設問5-10 職員の対応について (平均3.45)
 - 設問5-1-1 授業のある期間の平日の開館時間 (平均3.43)
 - 設問3-3 図書館の資料...新聞、一般的な雑誌について(平均3.41)

11



調査結果(3)

- 評価の低いものは
 - 設問5-2 授業のある期間の土日の開館時間 (平均2.48)
 - 設問5-1-4 夏季休業期など授業のない期間の土日の開館時間 (平均2.61)
 - 設問5-9 その他の図書館の施設、設備(トイレ、コピー機等)について (平均2.77)

12



調査結果(4)

- 「不満」、「やや不満」と回答した利用者に、具体的に記述してもらったところ有効回答375件のうち227件(全体の60.5%)が記述あり。
 - そのうちの159件(全体の42.4%)が、利用頻度「ほとんど毎日」と「週に2~3回程度」と回答した利用者のももの。
 - 特に多かったものが、空調改善の要望(45件)、トイレの老朽化・清掃への不満(42件)、開館時間延長の要望(47件)、自分が求める内容の資料がない(48件)など。

13



調査結果(5)

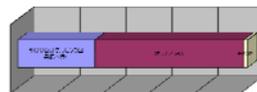
- 自由意見
 - 有効回答375件のうち、自由意見の記述があったものは61件(全体の16%)
 - そのうちの31件(50%)は、利用頻度が「ほとんど毎日」利用すると回答した利用者による記入である。
 - 特に多かったものは空調改善の要望(9件)、トイレの改善要望(5件)、新刊書が少ない(6件)、時間外(無人)開館利用に対する要望・意見(6件)など。

14



調査結果(6)

- 香川県立図書館、高松市図書館との相互貸借について
 - 送料が無料になれば使ってみたいか、との設問については、「やはり自分で先方の図書館に行く」が30.1%、「使ってみたい」が57.9%となった。



- 香川県立図書館は中央館から約9km離れている。対して高松市図書館は中央館から約300m。それぞれの図書館について設問を作っておけば結果は違ったかもしれない。

15



アンケート結果からわかったこと

- 利用者は「学習する場所」を求めている。
 - 利用目的は「自習」がトップ(2年おきに行われている香川大学学生生活実態調査でも平成14年度から平成20年度まで変わらない)
- 利用者のニーズが掴みきれていない?
 - 本当に利用者の求める資料が図書館にないのか?
 - 文献調査の方法を伝えられていない?

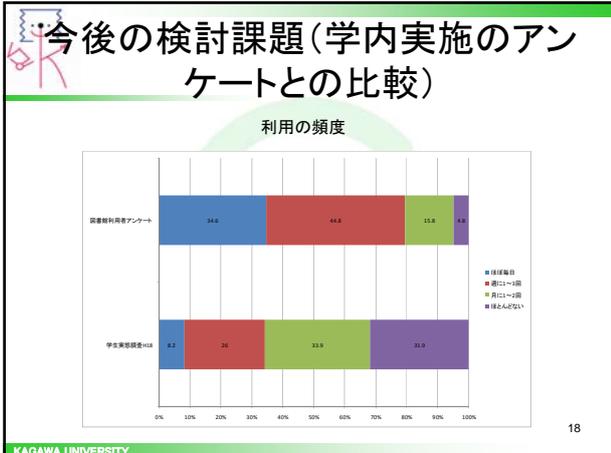
16



アンケート結果からわかったこと

- 施設管理は大事
 - トイレの清掃状態はもちろん、図書・棚の上のほこりまで利用者は見ている。おろそかにしているとすぐにクレームが来る。

17



- ## 今後の検討課題
- 実施方法
 - 回答率を上げるためにどのように配布・回収するのか。(紙でするのか、webを使うのか、集計やメンテナンスにかかる負担も考慮に入れないといけない。)図書館に来ない学生の意見をどのように探れば良いのか。
 - 広報の必要あり。景品も用意できればさらに良い。
 - 設問の検討。自分たちが何を知りたいのか。
- KAGAWA UNIVERSITY 19

- ## 今後の検討課題
- 利用者の要望が反映した部分もあるが、対応できていない部分もある。
 - 中央館における時間外(無人)開館の対象年次の拡大等是对应済。しかし、有人開館時間の延長は難しい。
 - 図書館にある軽い読み物系の購入雑誌について、利用が少ないと思われるものもあるが、教員が選定しているため容易に入れ替えられない。
- KAGAWA UNIVERSITY 20

- ## 今後の検討課題
- どのように利用者のニーズを探ればよいのか
 - 「新しい資料がない」とアンケートに記入していても、実際にどのような資料が欲しいのか、掴みにくい。「リクエストしてね」と声をかけても実際にリクエストしてくれる利用者は稀。
- KAGAWA UNIVERSITY 21