

2008 年度関西学院大学図書館利用実態調査 報告書（抄）

（2008 年 10 月調査）

2009年6月

関西学院大学図書館

関西学院大学図書館では、学部生と大学院生を対象として2008年10月に「2008年度関西学院大学図書館利用実態調査」を実施した。この調査は、2004年度に実施した前回調査に引き続いて、今後の図書館サービス向上の手がかりとなる利用動向と利用者ニーズを把握することを目的とした。

この報告書（抄）は、ホームページ公開用に編集したものである。

【1】 利用実態調査概要

（1） 調査期間

2008年10月1日（水）～10月31日（金）

（2） 調査方法

依頼：調査票の郵送

回収：調査票の返送または持参

（3） 調査対象（依頼件数）

学部生：2,333名

2008年度春学期在籍者約18,800名の母集団に対し、回収率を30%、回収目標数を約700件として、依頼件数（2,333名）を算出した。

大学院生：1,373名

2008年春学期在籍者から9月修了者を除いた全員（2008年9月22日時点での在籍者）。

2004年度の前回調査（993名）に比べて専門職大学院在籍者が加わったために、依頼件数は大幅に増加した。

（4） 回収数および回収率

学部生：624名（26.7%）

大学院生：374名（27.3%）

【2】利用実態調査結果の考察（総論）

今回の調査は、回収率が学部生・院生ともに2004年度の前回調査をやや下回った。また、教学や研究方法が異なる専門職大学院生が関わったことが院生全体の集計結果に大きく影響したことが反省点として挙げられる。

以下に、調査結果を概観して指摘できる3点を記しておく。

（1）満足度に関して

図書館が提供する各種サービスについての満足度は全般的に高かった。しかし、「所蔵資料」と「施設・設備」において、西宮上ヶ原キャンパス大学図書館（以下、上ヶ原）と神戸三田キャンパス図書メディア館（以下、三田）の間で顕著な差が見られた。その原因としては、図書館の規模や所蔵資料数の違いによるものと考えられる。この満足度の差に対して、例えばキャンパス間取り寄せサービスのさらなる利用促進をはかることなどの対応策を講じる必要がある。

また、貸出・返却、レファレンスの各カウンターでの職員の対応を「良かった」と評価している割合が9割半ばに達したことから満足度が高いことが伺える。今後とも利用者が好感をもてる対応を心がけていく。

（2）大学図書館の図書・資料やサービスの利用経験に関して

前回調査と比べて、学部生・院生ともに来館頻度が下がり、貸出・返却カウンターなどの利用経験も減少している。その原因としては、専門職大学院生のように研究科の資料室や梅田キャンパスをおもに利用する学生が増加したこと、インターネットで情報が入手しやすくなったことなどが考えられる。自由記述欄からも学部生を中心に勉学に際してインターネットの情報を好んで利用していることが読み取れる。図書館としては、Webデータベースなどを多種提供していること、オンラインでの貸出更新などの非来館型サービスを提供していることの周知をはかるとともに、それらの拡充にも努めていく必要がある。

（3）大学図書館のサービスや機能の認知度に関して

今回は、サービスなどに関する質問において、利用経験の有無だけでなく、そのサービスの認知度も調べるための選択肢を設けた。前回調査で「知っているが、利用したことがない」のか、「知らないから利用したことがない」のかが不明であったことの反省からである。（「知っているが、利用したことがない」という選択肢はその理由を記す欄を設けるべく最後にまわしたが、そのために繰り上がった選択肢「その存在を知らなかった」を選んだ回答者の割合が多くなる結果を招いたようである。）

このように回答の選択肢を変更したこともあって前回調査結果と単純に比較することはできないが、多くの質問においてサービスなどの認知度が低い結果が出た。貸出・返却カウンターやOPACの存在、授業がない日の開館など一般的な事項の認知度は前回調査と同等あるいはそれ以上であるが、レファレンスカウンターの存在や予約・貸出更新、相互利用制度のように「知っていれば、必要になったときに使えて便利」なサービスの認知度が低かった。ニーズを認識していない利用者に対して、必要が生じたときにすぐに参照できるようにホームページや印刷物、掲示などの広報を強化することが方策として考えられる。

【3】質問ごとの集計結果分析（各論）

ここでは、各質問に対する回答を、学部生と院生別、さらに上ヶ原と三田別に集計して、その結果を分析・考察する。また、必要に応じて、所属学部・研究科別や学年別に見たり、異なる質問の回答をクロス集計したりして相関関係の分析も行っている。

この作業にあたっては、次の3点について分析を行った。

- ① 集計結果からどのような傾向が読み取れるか
- ② その背景にはどのような事情が考えられるのか
- ③ （前回の調査結果と比較ができるものは）前回調査からどのような変化があったのか

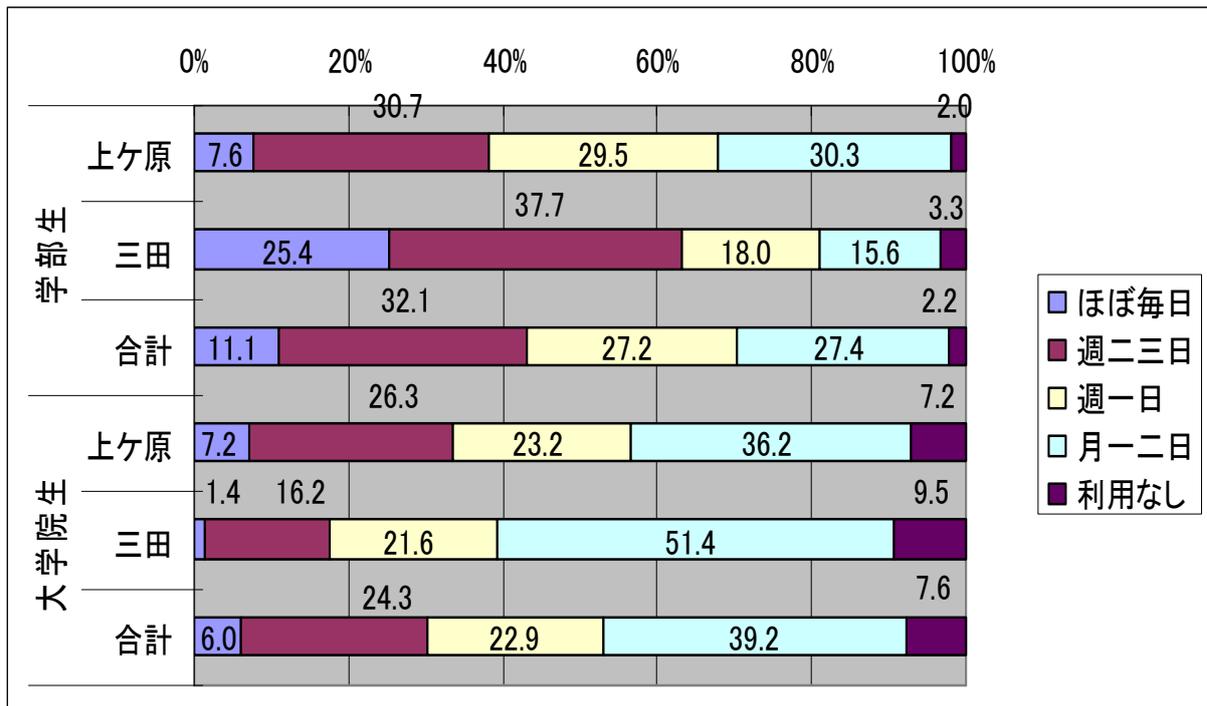
ただし、質問によっては回答に特に顕著な傾向が見られなかったものや、背景の考察が不要なものもあるため、必ずしもこれら3点に触れるわけではない。

なお、特に断りがなきがかり、以下の本文中で用いる「認知度」は、選択肢「利用したことがある」と「知っているが、利用したことがない」を合わせた割合である。また、「利用経験」は「利用したことがある」と回答した割合である。

質問1から質問4は、回答者の属性（所属学部・学年等）の質問項目のため、分析から除いた。

【図書館の利用頻度について】

質問5. 2008年度春学期（4月から7月まで）の図書館の利用頻度

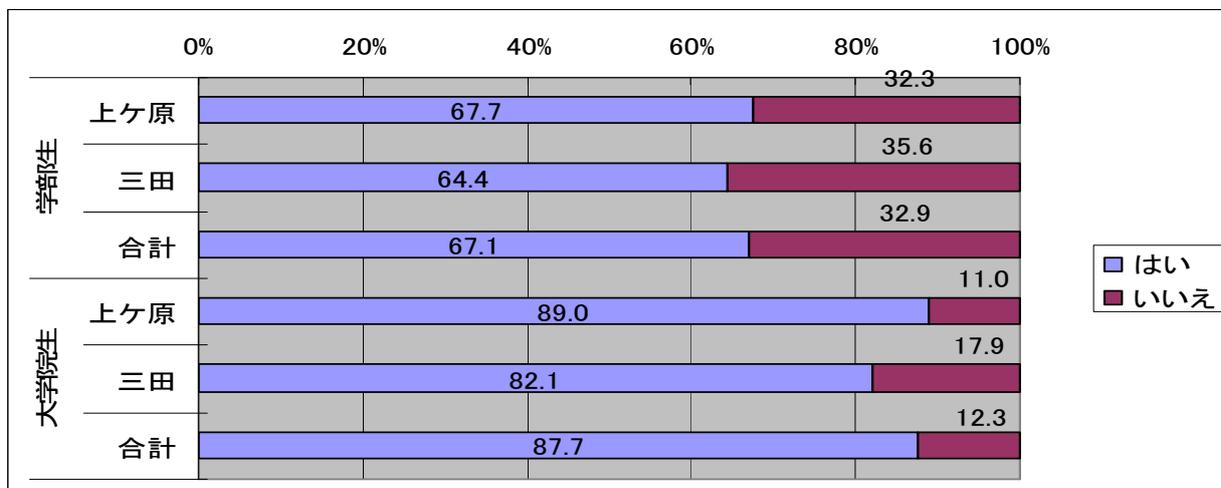


学部生の7割以上、院生の5割以上が週1回以上利用している。学部生の方が院生より利用頻度が高い理由としては、院生には図書館以外にも研究室などの施設が利用できるためであると考えられる。学部生は、三田では2割以上がほぼ毎日利用しており、上ヶ原より利用頻度が高い。要因として、神戸三田キャンパスには学部生の居場所としての施設が少ないことが考えられる。一方、院生は三田では上ヶ原より利用頻度が低い。これは、神戸三田キャンパスで学ぶ院生の大半を占める理工学研究科の院生は研究室滞在時間が長いためと考えられる。

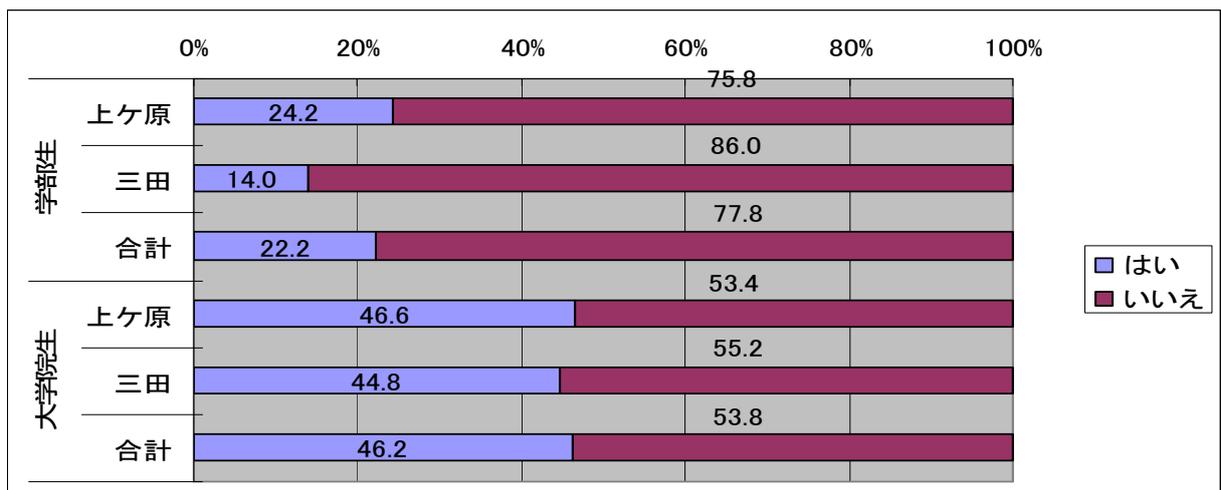
【利用目的について】

質問6. もっとも最近図書館を利用したとき、何を利用したか、または何のために利用したか

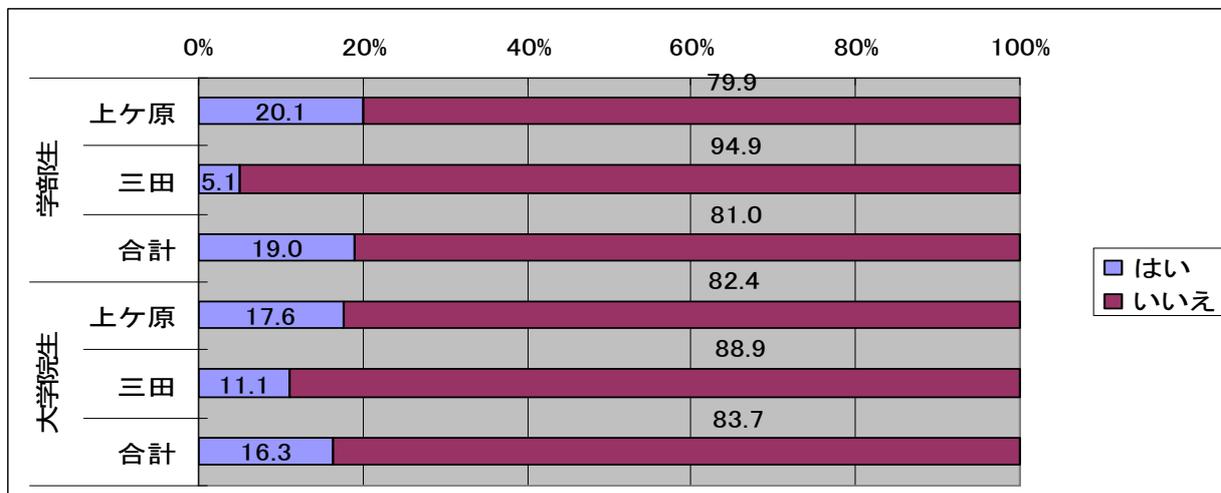
① 図書を利用した



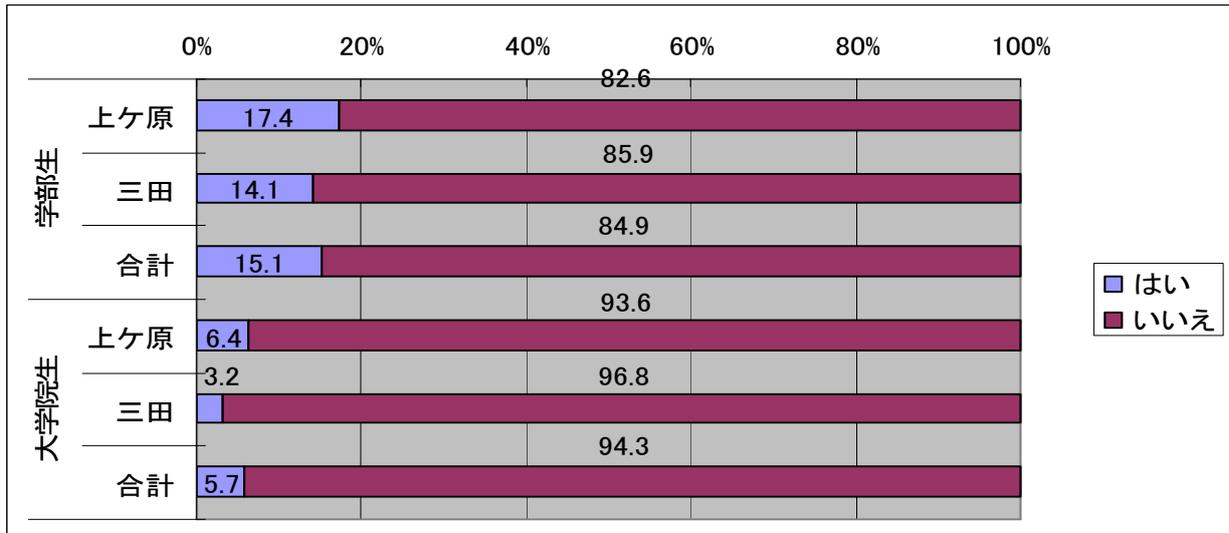
② 雑誌（最新号、バックナンバー）を利用した（上ヶ原のラウンジ配架の雑誌を除く）



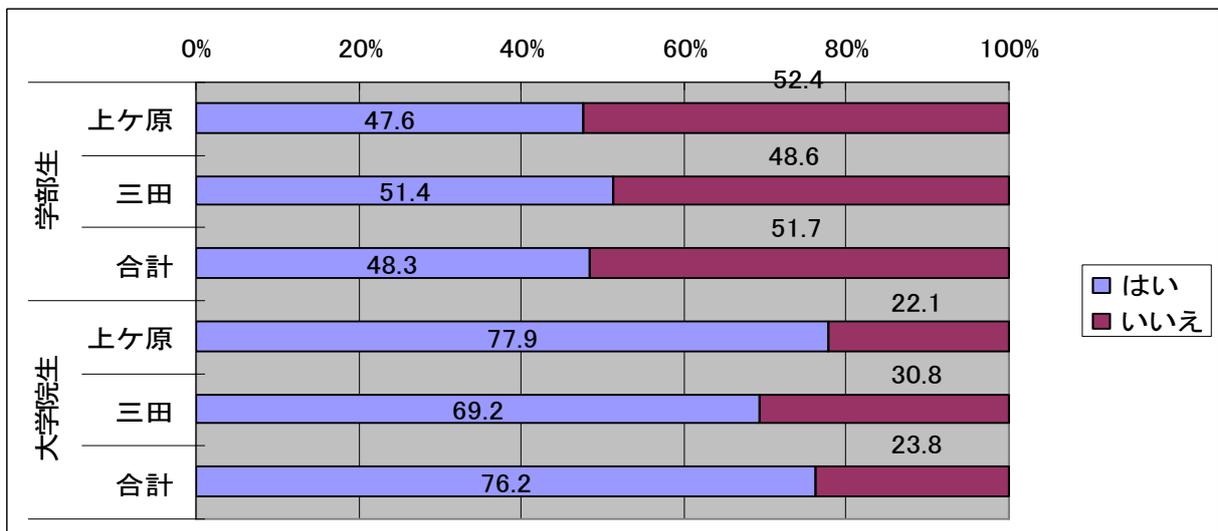
③ 新聞を利用した（上ヶ原のラウンジ配架の新聞を除く）



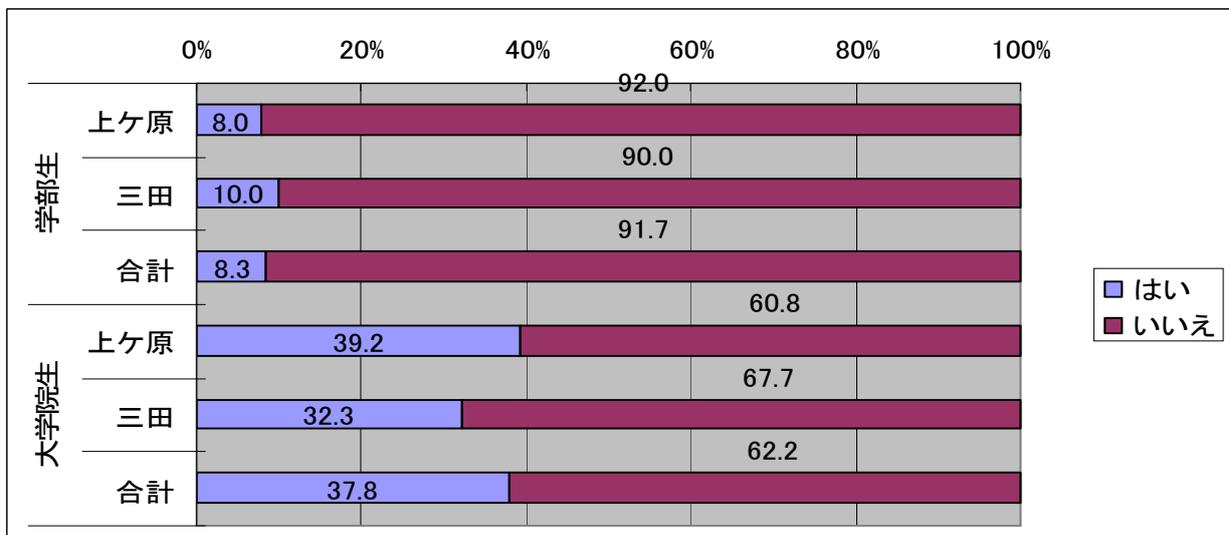
④視聴覚資料（ビデオ・DVD等）を利用した



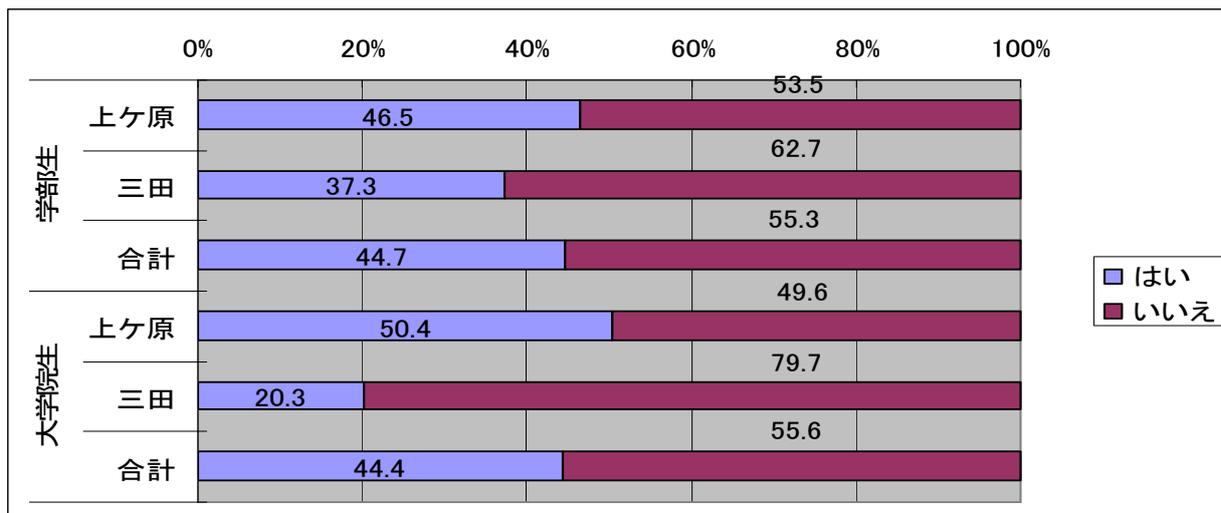
⑤貸出返却カウンターを利用した（貸出・返却・予約の手続き等）



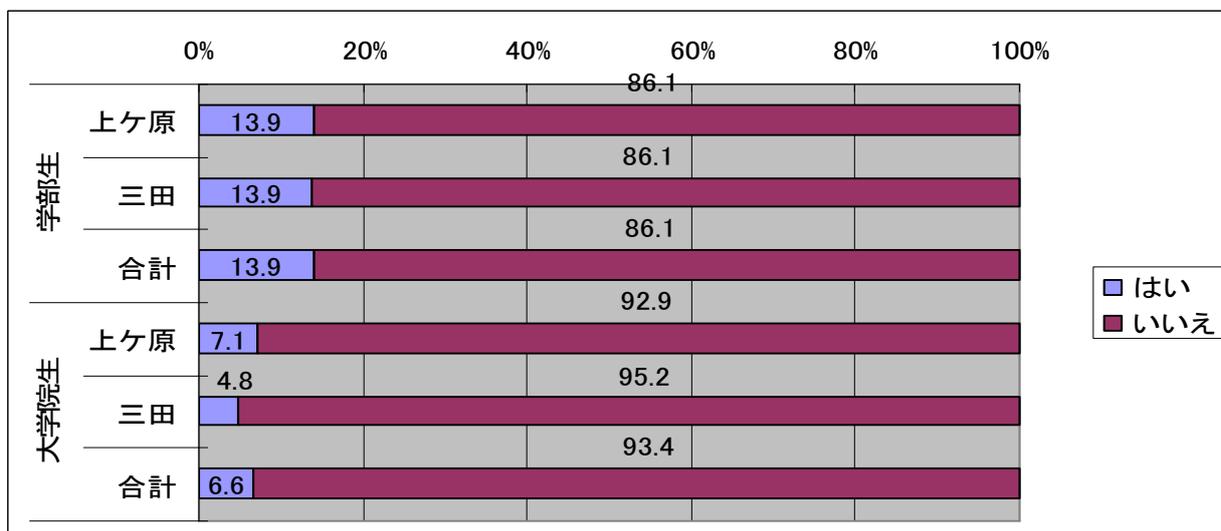
⑥レファレンスカウンターを利用した（利用相談、相互利用等）



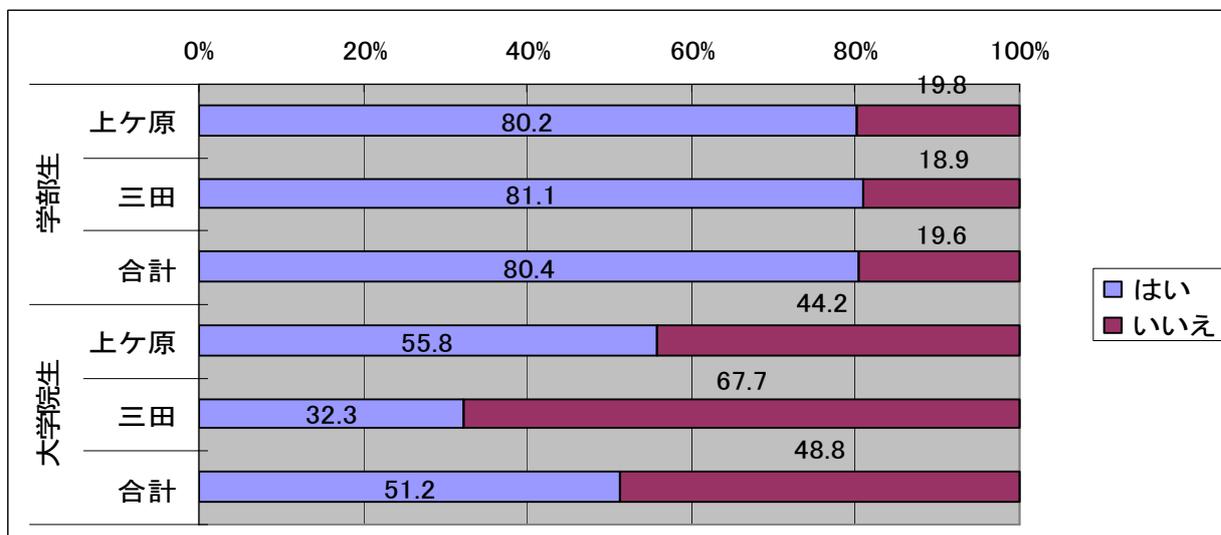
⑦閲覧座席を利用した



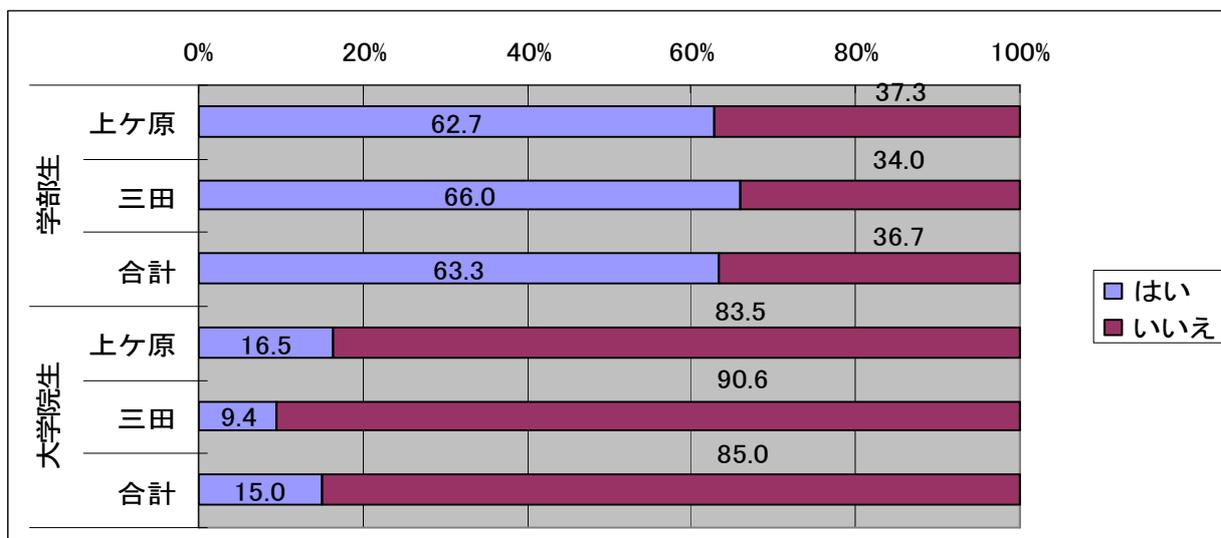
⑧グループ閲覧室を利用した



⑨パソコンを利用した



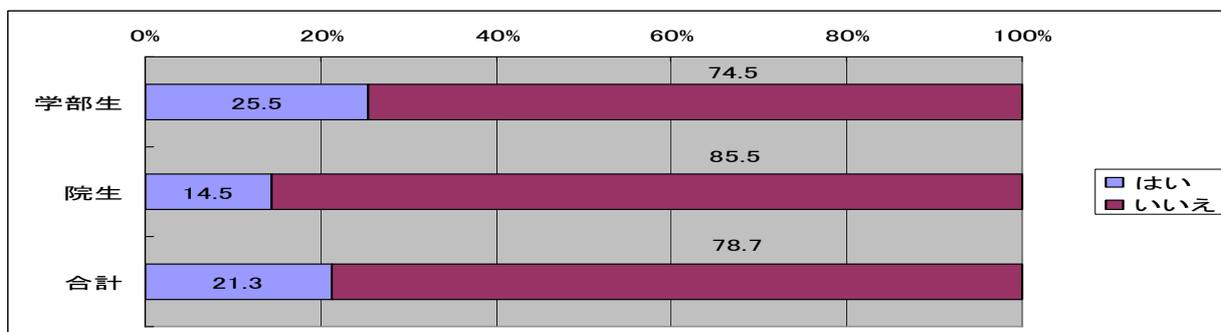
⑩友達との待ち合わせ場所、または授業の合間の居場所として利用した



⑪研究個室を利用した（大学院生のみ）



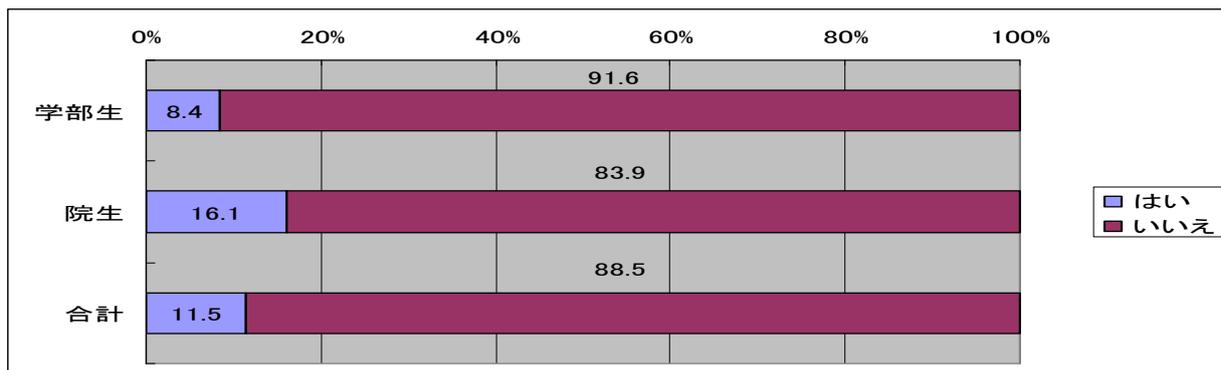
⑫ラウンジを利用した（上ヶ原のみ）



⑬情報コンセントを利用した（三田のみ）



⑭ PC相談カウンターを利用した(三田のみ)



⑮上記以外(自由記述)

- ・ トイレを利用
 - ・ コピー機を利用
 - ・ 喫茶アルカディアを利用
 - ・ 古文書室を利用
 - ・ 視覚障がい者読書室を利用
- など

この質問は、利用者の平均的な図書館利用状況を知るために、「もっとも最近」利用した時の行動を質問したものである。

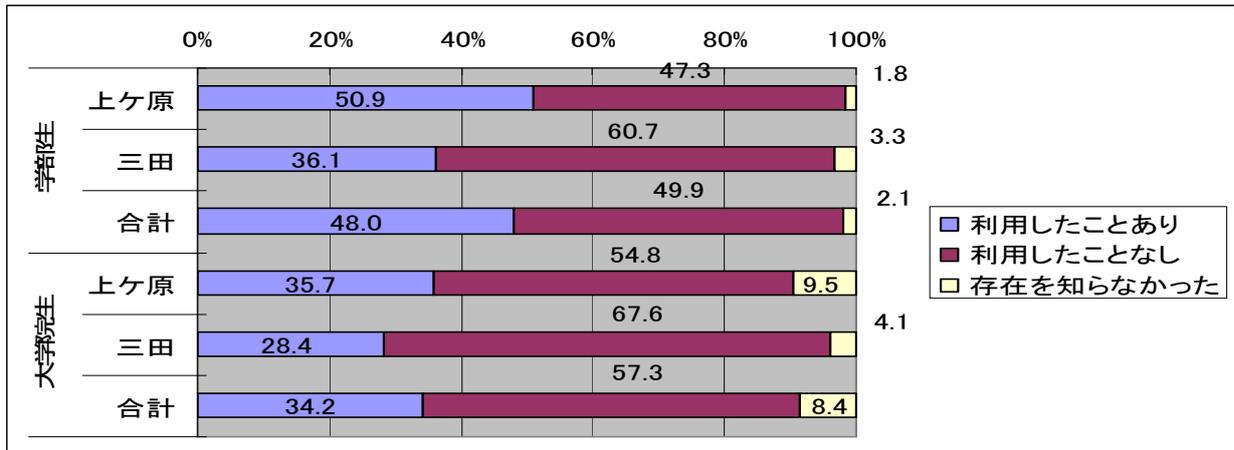
上位3つの行動を挙げると、学部生では、「パソコンを利用」が8割以上でもっとも多かった。次いで、「図書を利用」が7割弱、「友達との待ち合わせ場所、または授業の合間の居場所として利用」が6割以上であった。一方、院生では、「図書を利用」が9割弱でもっとも多かった。次いで、「貸出・返却カウンターを利用」が7割以上、「パソコンを利用」も5割以上あった。なお、学部生で第3位にあがっていた「居場所としての利用」は院生では1割程度にすぎなかった。

院生よりも学部生が多かったのは、「視聴覚資料」、「グループ閲覧室」、「パソコン」、「居場所」、「ラウンジ(上ヶ原のみ)」であった。学部生よりも院生が多かったのは、「図書」、「雑誌」、「貸出・返却カウンター」、「レファレンスカウンター」、「PC相談カウンター(三田のみ)」であった。その他は、学部生と院生で大きな違いは見られなかった。

これらのことから、院生が図書や雑誌、カウンターサービスの利用など、特定の目的を持って図書館を利用しているのに対し、学部生はそれら以外にも、学内の居場所として図書館を利用している実態が明らかになった。特に、総合政策学部生では、9割以上がパソコンを、8割弱が居場所として利用しており、いずれも他の学部と比べ高い結果となっており、前回調査でも同様の傾向が見られた。

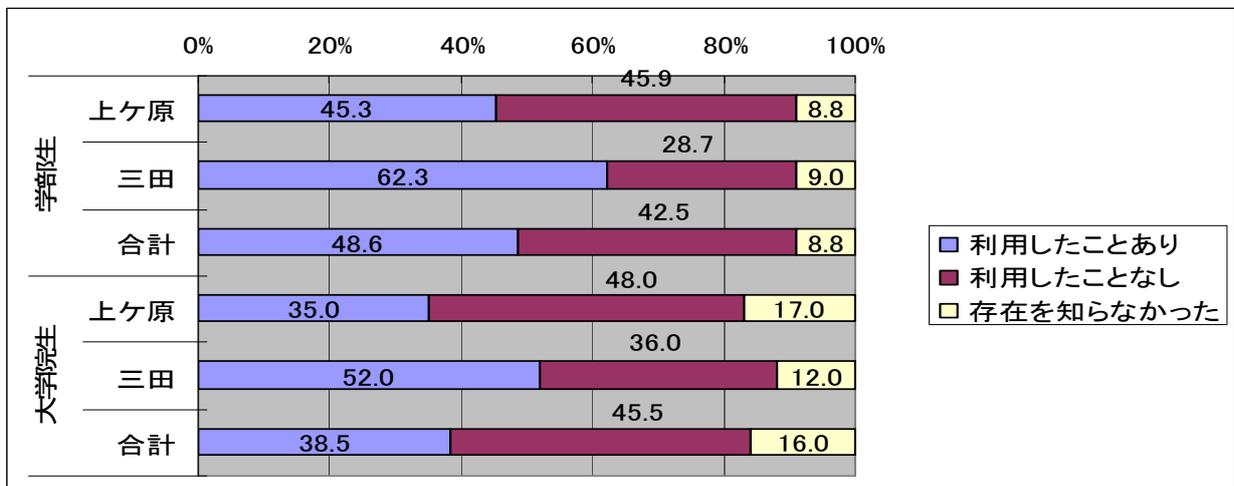
[館内の施設・設備の利用について]

質問 7. 視聴覚資料利用コーナーを利用したことがあるか



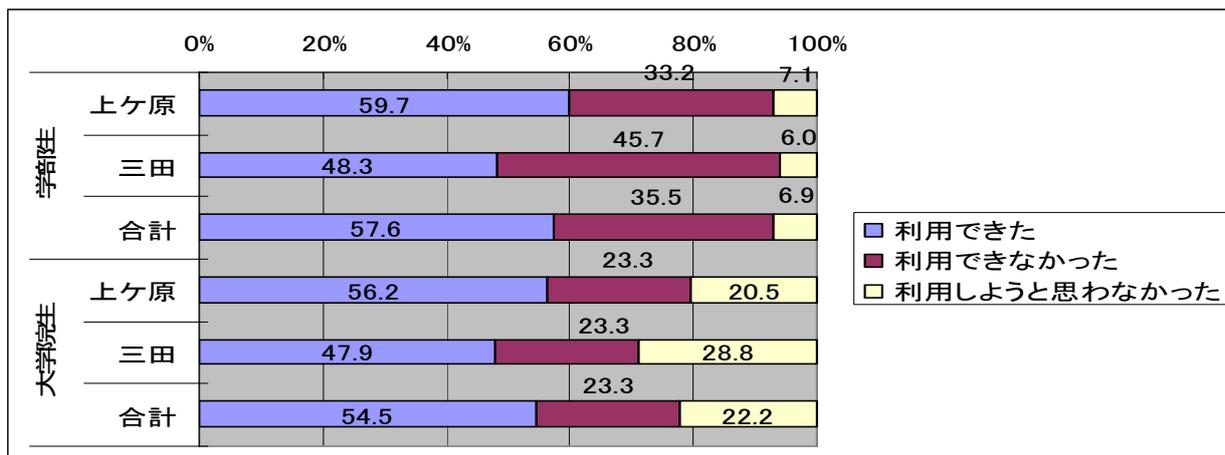
認知度は学部生・院生ともに9割以上である。利用経験に関しては、学部生全体では5割弱だが、理工学部では2割程度となっており、その他の学部との間で差がある。また、院生の利用経験を見ても、文学研究科、社会学研究科、総合政策研究科の院生は6割以上の利用経験があるが、その他の研究科では4割以下となっており、研究科間に差が見られる。認知度と利用率が高い理由として、「新入生オリエンテーション」などでの広報の成果や、所蔵資料が学術・教養・娯楽など多岐にわたっていることが考えられる。院生の利用経験が研究科間で差があるのは、研究に映像資料を用いる分野であるかどうか要因であると考えられる。

質問 8. グループ閲覧室を利用したことがあるか



認知度は学部生で9割以上、院生で8割以上であり、院生よりも学部生の方が認知度・利用経験ともに高い。学部生の利用経験では、上ヶ原が4割以上、三田が6割以上となっており、キャンパス間で差が見られる。また、学部別に見ると、総合政策学部が7割と最も高く、法学部、商学部、社会学部の社会科学系の学部でも利用経験は高い値となっている。認知度の高さは、「新入生オリエンテーション」などでの広報の成果であると考えられる。学部生・院生の差、および学部間の差は、授業の課題にグループ学習を取り入れる度合いに関係していると考えられる。特に総合政策学部生の利用経験の高さが顕著なのは、リサーチフェアなどに代表されるようなグループ学習の機会が多いためであろう。

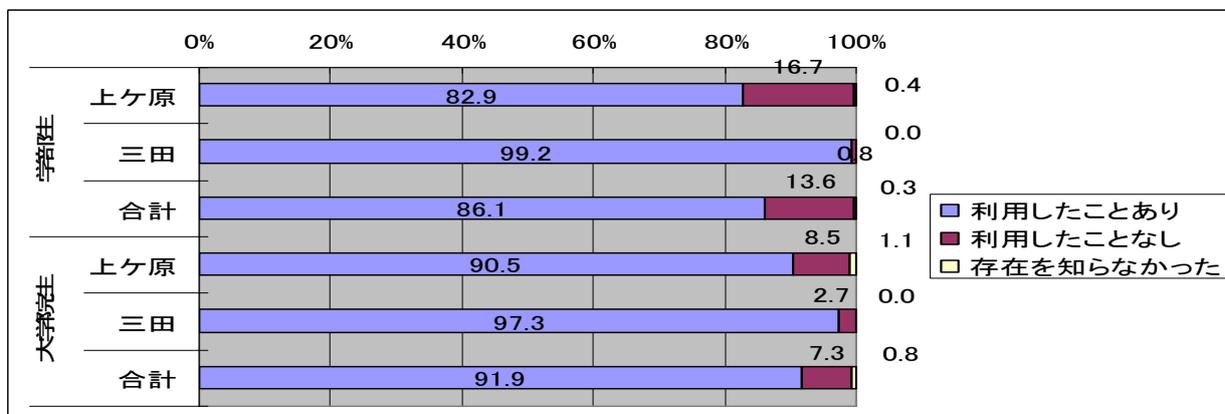
質問9. もっとも最近館内のパソコンを利用しようと思ったときに利用できたか



上ヶ原では6割弱の学部生が「利用したい時に利用できた」と回答しているが、三田では5割弱となっている。また、学部生の方が院生より館内設置のパソコンを利用する傾向が見られる。前回調査では、「利用できなかった」と回答した学部生が6割以上いたが、今回は4割弱に減り、改善が見られた。これは2007年に館内のパソコンを増設したことや、パソコン利用のための席取りに対してより強く注意を促すようにしたことの成果であると考えられる。

【貸出・返却サービスについて】

質問10-1. 貸出・返却カウンターを利用したことがあるか



< 「知っているが、利用したことがない」理由 (自由記述) >

- ・ 本を読まない
 - ・ 本を借りようと思ったことがない、借りる必要がない、インターネットがあるので借りるまでもない
 - ・ 借りたい本が図書館にない
 - ・ 館内で利用する
 - ・ 必要な本は購入する
 - ・ 授業終了後では閉館している、開館時間が授業時間と重なっている
 - ・ 研究室の資料で十分
- など

利用経験は、上ヶ原では学部生が8割以上であるのに対して三田では学部生はほぼ全員であり、差が見られる。三田では授業の課題で使用する指定図書の貸出がここ数年増えており、そのため貸出・返却カウンターの利用経験も高くなったことが要因と考えられる。全体として、前回調査時よりも貸

出・返却カウンターの利用経験が学部生・院生ともに若干減少している。貸出統計において学生の図書の貸出冊数が減少傾向にあることから、カウンターでの貸出経験が減ったものと考えられる。「知っているが、利用したことがない」理由としては、「読みたい本がない」と「図書館内で必要な部分のみを参照する」が目立った。一方、「知っているが、利用したことがない」と答えた院生の8割が経営戦略研究科生で、梅田キャンパスを利用することが多いためであると考えられる

質問10-2. もっとも最近貸出・返却カウンターを利用した際の職員の対応をどのように感じたか (質問10-1で「利用したことがある」と答えた方のみ)



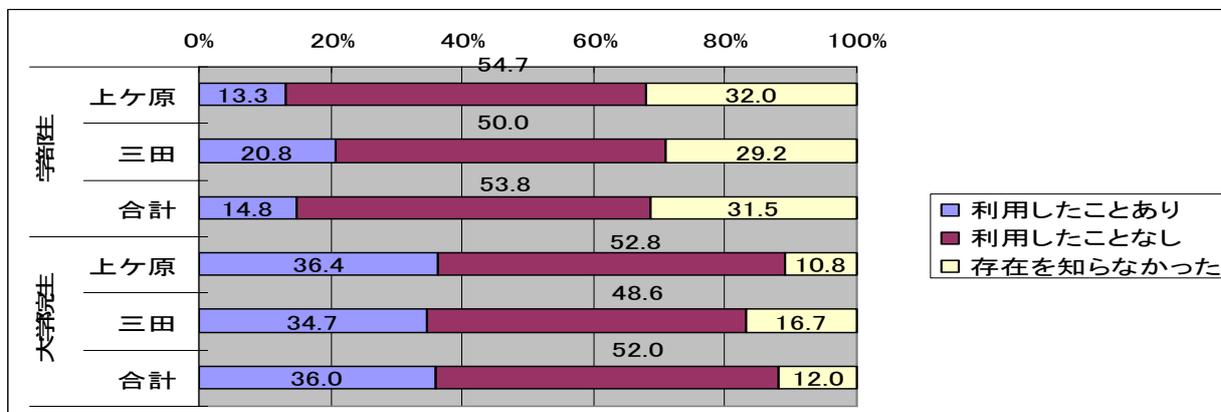
< 「良くなかった」理由 (自由記述) >

- ・ 愛想がない、こわい、事務的、冷たい、高圧的、言い方がきつい
- ・ 1人1人に知識差がありすぎる
- ・ 時間がかかった、待たされた
- ・ 職員同士で話している

など

9割以上の学生が貸出・返却カウンターの対応について「良かった」と答えている。上ヶ原・三田間および学部生・院生間の差は見られない。貸出・返却カウンターで提供している貸出、返却、予約、図書の更新、グループ閲覧室・研究個室の申込みというサービスの内容が周知のものとなっており、満足度も高い。また、前回調査時と違って、両キャンパスのカウンター対応が同レベルのものになりつつあるといえる。概ね高評価を得られているが、「良くなかった」理由として「対応が高圧的である」などの記述も少数ながらあった。

質問10-3. 貸出・返却カウンターで、貸出中の図書の予約をしたことがあるか



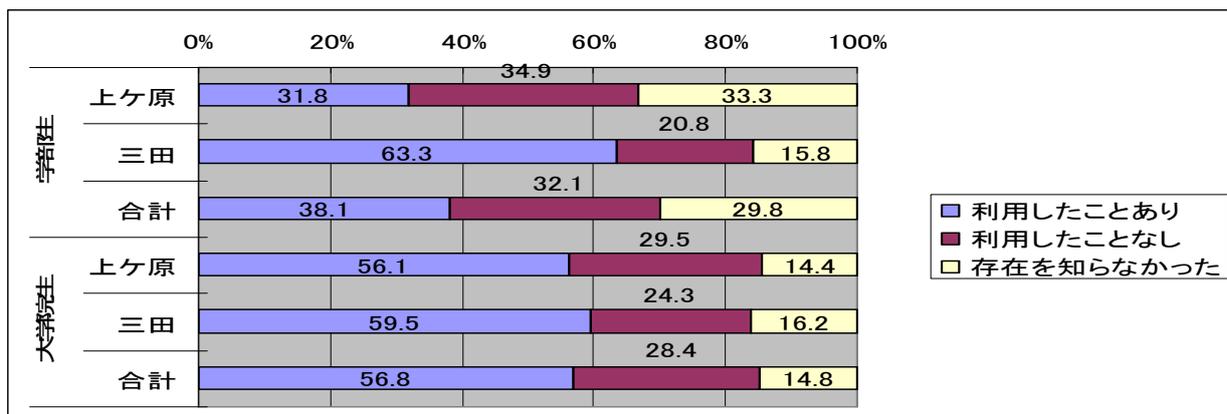
< 「知っているが、申し込みをしたことがない」理由 (自由記述) >

- ・ 予約の必要がなかった、本を借りたことがない
- ・ 他の本で間に合わせた

- ・ 予約してまで読みたい（借りたい）と思わなかった
- ・ 予約のやり方がわからない
- ・ 予約をするのが面倒
- ・ レポート提出に間に合わない、待ち時間が長いので自分で購入した など

認知度は学部生が7割弱、院生は9割弱である。また、学部生の利用経験は上ヶ原で1割以上、三田で2割以上になっている。院生でも利用経験は3割半ば程度で、認知度と比べると全体的に利用経験は高くない。院生より学部生の利用経験が低いのは、学部生の場合、同じような主題の代替資料が多くあるためと考えられる。理由として「予約するほど必要でなかった」と「手続きが面倒」という記載が多かった。

質問10-4. 貸出・返却カウンターで、貸出更新をしたことがあるか

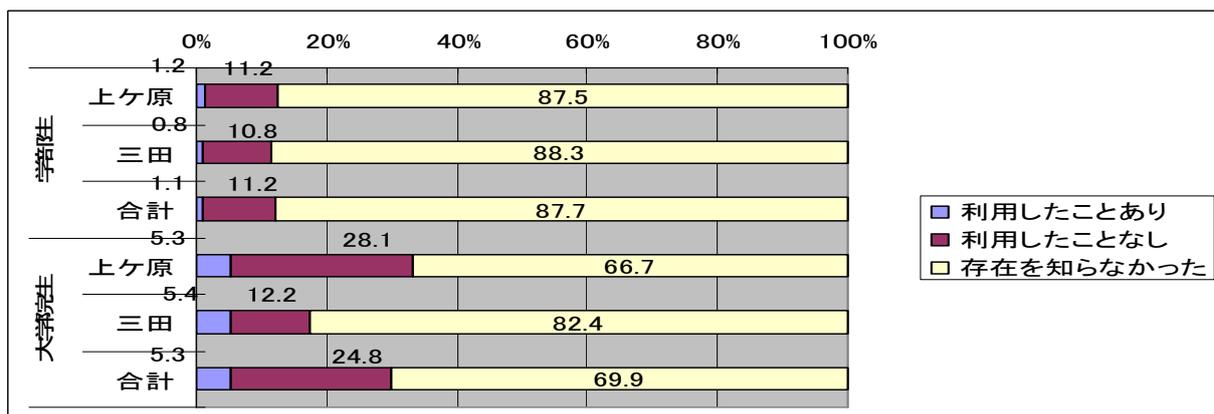


< 「知っているが、申し込みをしたことがない」理由（自由記述） >

- ・ 本を借りたことがない
- ・ 貸出更新する必要がなかった、期限内に読み終えた
- ・ 面倒
- ・ オンライン（OPAC）で更新をする など

認知度は学部生で7割以上、院生で8割以上となっている。上ヶ原では学部生の貸出更新の利用経験は3割程度（院生は5割半ば）に留まっているが、三田では学部生は6割を超えていて、差が見られる。三田での学部生の更新経験が高いのは、指定図書（貸出期間が1週間で、通常の図書よりも短い）の更新回数が多いためと考えられる。更新しない理由として「期限内に利用が終わった」と記述した人が多い。

質問10-5. 貸出・返却カウンターで、リコールの申込をしたことがあるか



< 「知っているが、申し込みをしたことがない」理由（自由記述） >

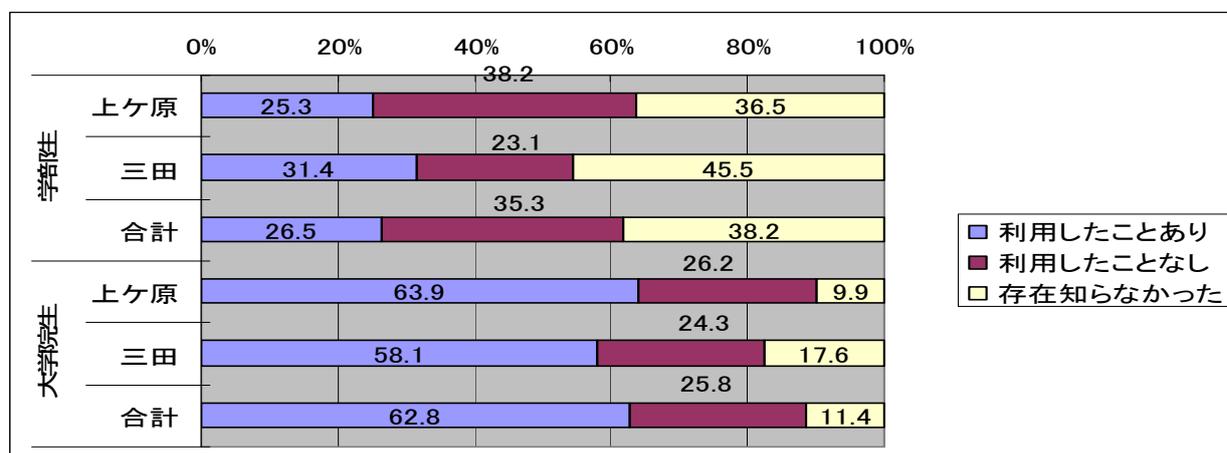
- ・ 本を借りたことがない
- ・ 必要なかった、リコールしてまで借りたいものではなかった、
- ・ 他者の使用中の本を借りるのは気が引ける
- ・ レポート提出に間に合わない、返ってくるのを待っている余裕がない
- ・ 面倒

など

認知度は学部生では約1割、院生では約3割である。また、利用経験は学部生ではほとんどなく、院生でも1割を大きく下回っており、認知度・利用経験ともに低い。各種ガイドや「新入生オリエンテーション」などでこの制度の紹介をしているが、2006年より始まった新しい制度のため、認知度および利用経験ともにまだ低い。また、「リコールしてまで借りたいというほどではない」という利用者が多い。

【レファレンスサービスについて】

質問11-1. レファレンスカウンターを利用したことがあるか



< 「知っているが、利用したことがない」理由（自由記述） >

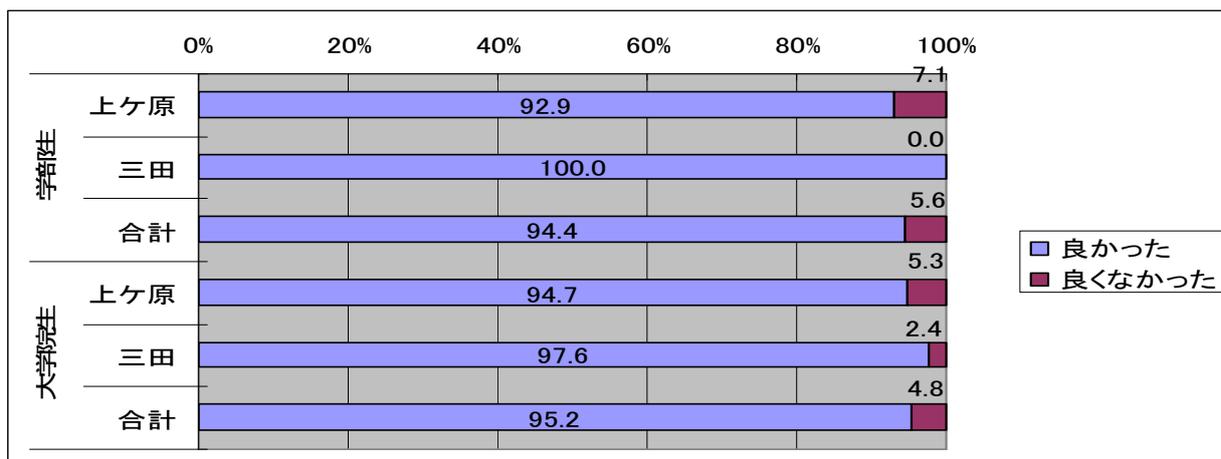
- ・ 質問や相談する必要がなかった、特に困ったことがなかった
 - ・ 自分で探せる、OPAC だけで目的は達せられる
 - ・ 何をするとところかわからなかった、何を聞いたらよいかよくわからなかった
- など

認知度は学部生が6割以上、院生が9割弱となっている。また、利用経験は学部生が2割以上、院生が6割以上となっており、認知度・利用経験ともに院生の方が高い。また、学部生でも利用経験は学年があがるにつれて高くなっている。学部別で見ると、認知度・利用経験ともに理工学部が低い結果となっている。

レファレンスカウンターで提供しているサービス内容が、主に他大学からの資料の取り寄せなど研究が専門的となるにともなって必要とされるものであるため、学部生よりも院生により認知されていると考えられる。理工学部の認知度・利用経験の低い原因としては、オリエンテーションなどの機会が少ないためであると考えられる。

利用経験は前回調査時よりも減少している。利用しなかった理由として「自分で解決できた」という記述が多く見られた。さらに、前回調査時よりも Web データベースや電子ジャーナルなどの契約タイトル数が増えたことにより、レファレンスカウンターを通さずに資料入手が可能になってきたことも理由として考えられる。

質問 1 1 - 2. もっとも最近レファレンスカウンターを利用した際の職員の対応をどのように感じ
たか (質問 1 1 - 1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



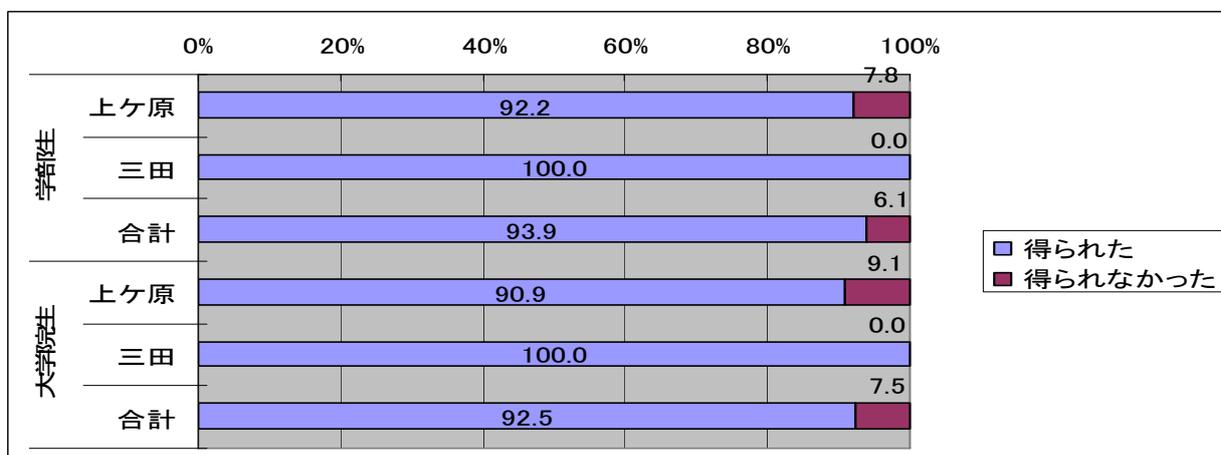
< 「良くなかった」理由 (自由記述) >

- ・ 無愛想、こわい、冷たい、面倒くさそうに対応された
- ・ 役に立たなかった、よくわからなかった、詳しく調査してもらえなかった
- ・ 時間がかかった
- ・ タイラいまわし

など

学部生・院生ともに9割以上の学生が職員の対応を親切だったと答えている。その一方で、対応に不満をいっている利用者も少数ながらあった。

質問 1 1 - 3. もっとも最近レファレンスカウンターを利用した際に期待した回答が得られたか
(質問 1 1 - 1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



< 「得られなかった」理由 >

- ・ 欲しい資料が見つからなかった
- ・ 対応が遅い、いつももう一人職員を呼んでくる
- ・ もっと具体的に教えて欲しかった、説明不足、詳しく調査してもらえなかった
- ・ 私のやりたいことができなかった (雑誌の貸出)
- ・ 海外から資料を送ってもらう場合に高額な郵送料を自己負担しなければならなかった
- ・ レファレンスカウンターでは回答は得られたが、他大学から謝絶された

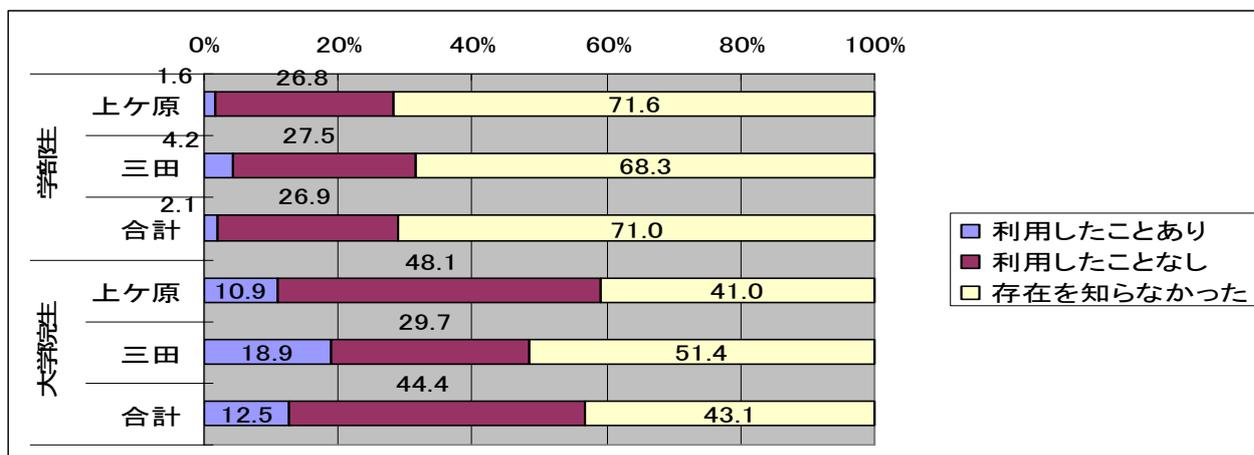
など

全体の9割以上、特に三田では回答者全員が期待した回答が「得られた」と答えている。前回調査時より「得られた」と答える利用者の割合が増えた。Web データベースや電子ジャーナルの契約タイ

トル数が増加し、比較的簡単に利用者が求めるものを入手しやすくなった環境が高評価の要因の一つとして考えられる。ただし、レファレンスサービスの範囲ではないケースを不満足と捉えている利用者もいた。

【図書・資料の購入希望の申し込みについて】

質問 1 2. 購入希望の申し込みをしたことがあるか



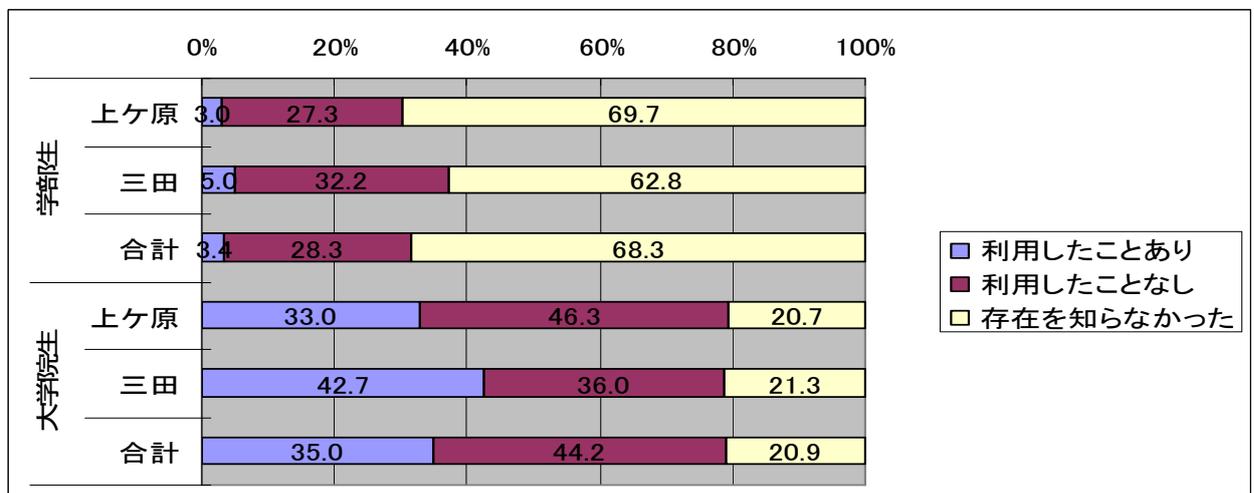
< 「知っているが、利用したことがない」理由（自由記述）>

- ・ 必要な本は図書館にあった、図書館の蔵書で十分、購入を申し込む必要はなかった
- ・ 必要なものは自分で買う
- ・ レファレンスの時間内に間に合わない、申込時間が限られている
- ・ 手続きが面倒
- ・ 時間がかかる、待ちきれない など

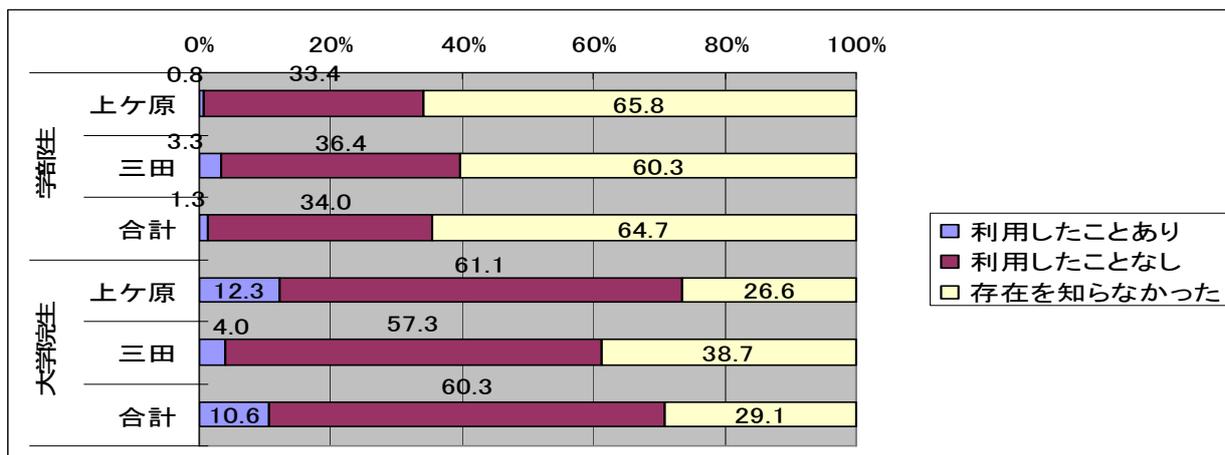
利用経験は、前回調査とほぼ同じである。一方で、「その存在を知らなかった」と回答した学部生は7割以上、院生は4割以上であり、認知度は前回調査を大きく下回る結果となった。ちなみに、前回調査では「知らない」と回答した学部生は4割以上、院生は3割弱であった。

【学外相互利用制度について】

質問 1 3 - 1. 学外からの文献複写サービスを利用したことがあるか



質問 1 3 - 2. 学外からの図書貸借サービスを利用したことがあるか



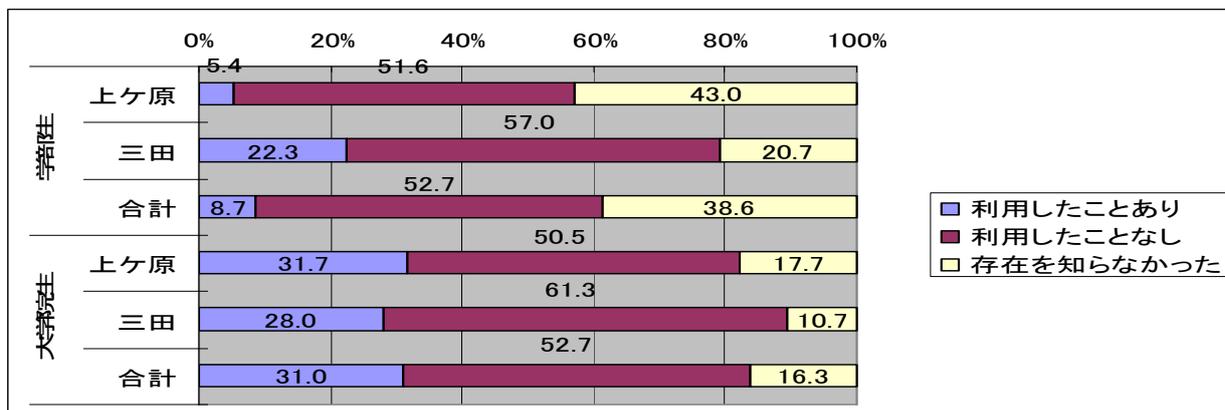
質問 1 3 - 3. 紹介状を持参して学外の図書館などの資料を閲覧利用したことがあるか



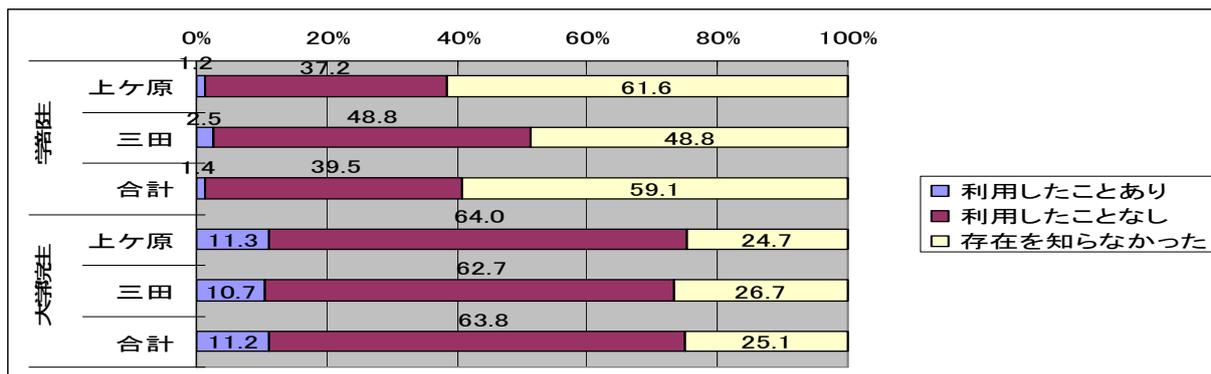
いずれのサービスについても、利用経験は前回調査と比較して学部生・院生ともに減少している。電子ジャーナルを活用して資料を入手するという方法が浸透しつつあるためだと考えられる(電子ジャーナルの利用経験を前回調査と比較すると、上ケ原の院生の利用が増えている)。一方で、いずれのサービスについても、「その存在を知らなかった」と回答した利用者は前回調査より多かった。

[学内相互利用制度について]

質問 1 4 - 1. キャンパス間の図書・資料取寄せサービスを利用したことがあるか



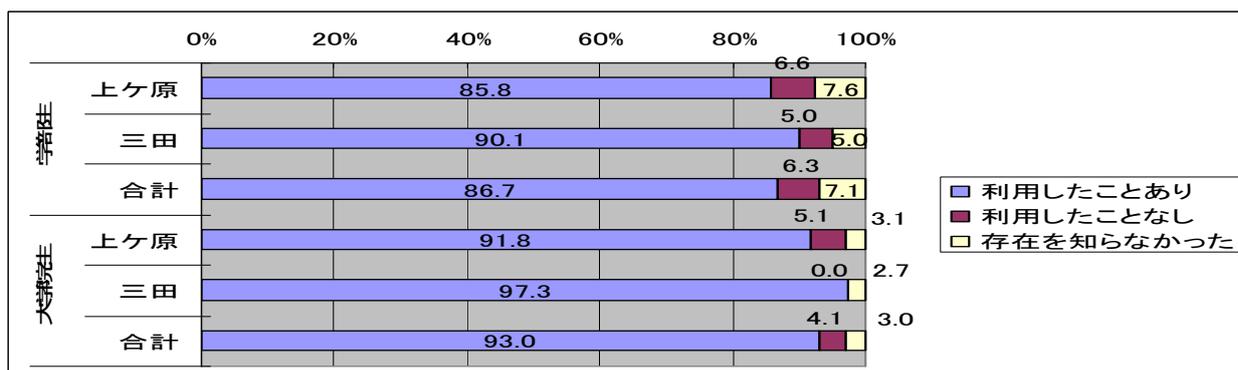
質問 14-2. キャンパス間の文献複写サービスを利用したことがあるか



利用経験では、学部生は上ケ原が1割未満、三田は2割程度であった。院生は上ケ原・三田間に大きな違いは認められないことから、三田の学部生は蔵書数の多い上ケ原の図書を利用せざるを得ない状況にあると考えられる。

【OPAC(オンライン目録検索システム)について]

質問 15-1. OPAC を利用したことがあるか



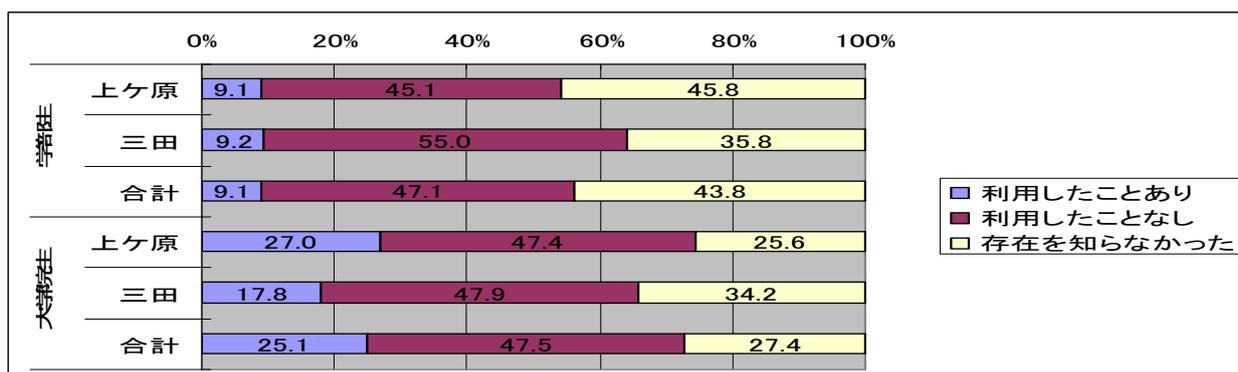
<「知っているが、利用したことがない」理由(自由記述)>

- ・ 使う機会がない、必要がない、本を借りたことがない
- ・ 自分で歩き回って探す
- ・ 棚を見る方が関連の本も一緒に見れるので好きだから
- ・ やり方がわからない、むずかしい
- ・ 使いづらい

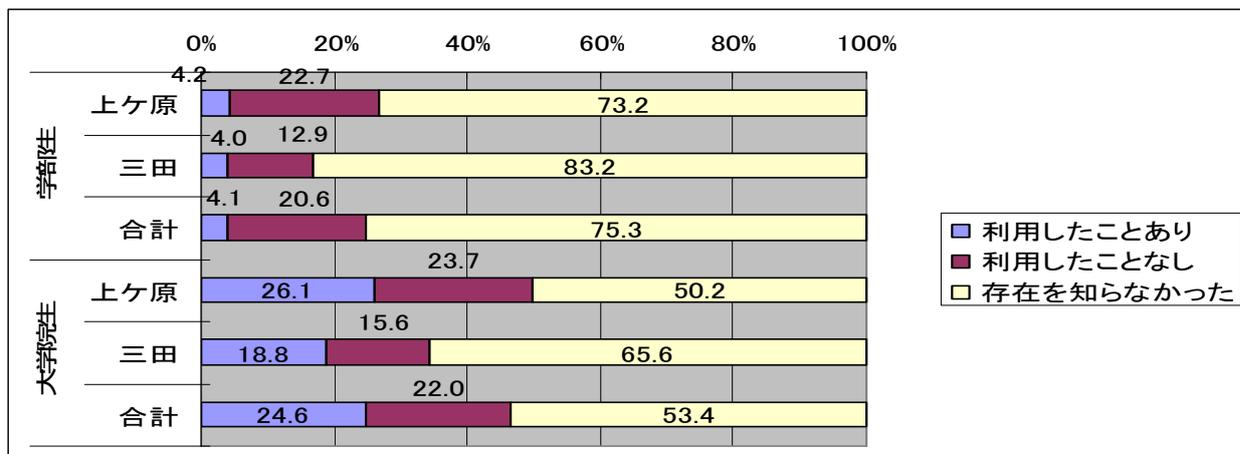
など

質問 15-2. OPAC の画面から、貸出中の図書の予約をしたことがあるか

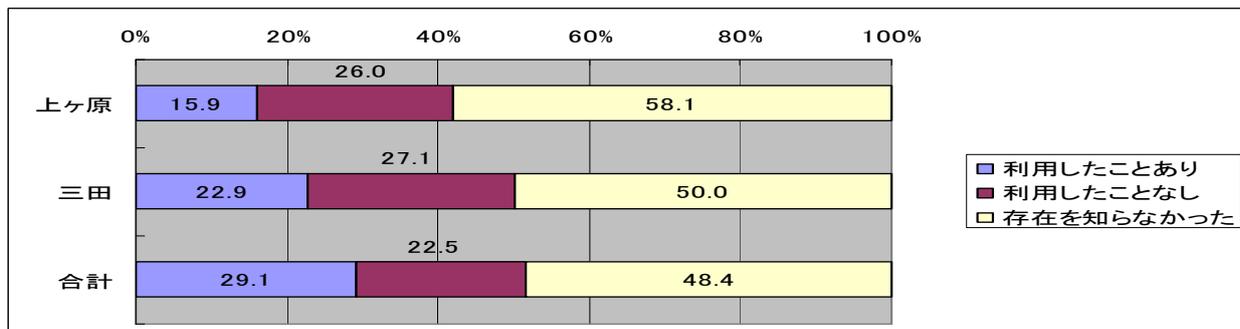
(質問 15-1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



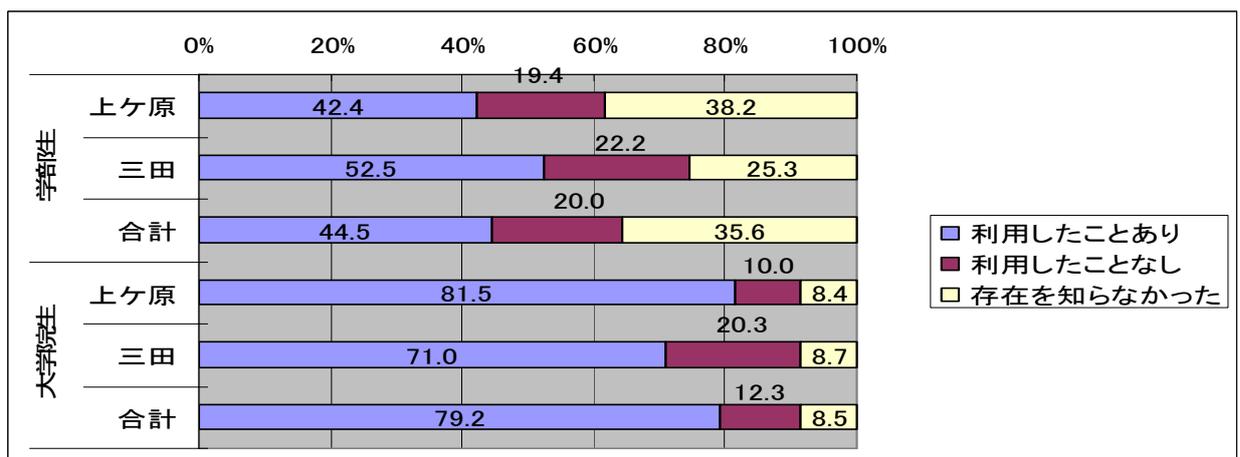
質問 15-3. OPAC の画面から、借りている図書・資料の貸出更新をしたことがあるか
 (質問 15-1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



質問 15-4. OPAC の画面から、学外への文献複写を依頼したことがあるか
 (大学院生かつ、質問 15-1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



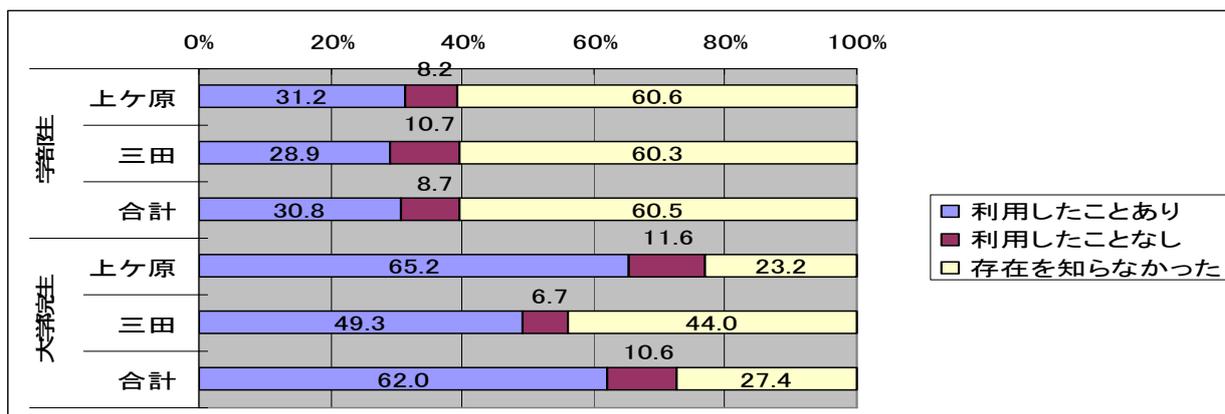
質問 15-5. 学外のパソコンから OPAC を利用したことがあるか
 (質問 15-1 で「利用したことがある」と答えた方のみ)



OPAC の各種サービスの中で最も基本的な資料検索機能の認知度は高いが、その他の機能についての認知度は低い。「予約機能の存在を知らなかった」と回答した学部生は 4 割以上、院生は 3 割弱であり、「貸出更新機能の存在を知らなかった」と回答した学部生は 7 割以上、院生は 5 割以上であった。また、学外からの利用についてもその存在を知らなかった学部生が 3 割以上であった。

【情報検索サービスについて】

質問 16-1. Web データベースを利用したことがあるか

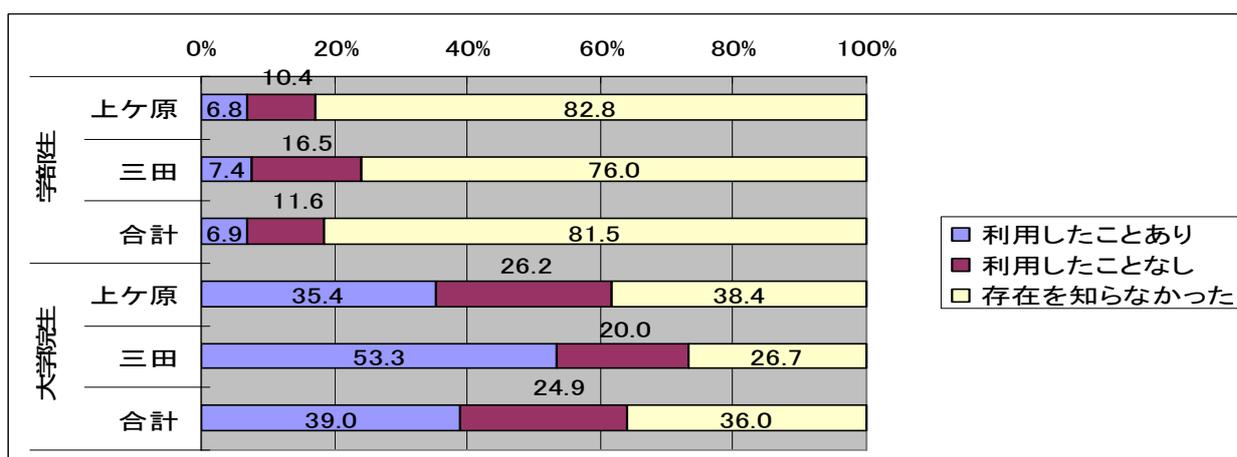


< 「知っているが、利用したことがない」理由（自由記述） >

- ・ 必要がない
- ・ 難しそう
- ・ 使い方がよくわからない など

学部生よりも院生の方が認知度・利用経験ともに高いのは、契約している Web データベースが学習よりも研究に使われる文献データベースが多いことによると考えられる。学部生では、「その存在を知らなかった」と答えたのが約6割であるのに対し、「存在を知っているが、使ったことがない」（つまり必要がない）割合が1割弱と院生よりも低いので、認知度が上がれば利用が増えると考えられる。現に、学年が上がるにつれて利用が増えていることが数字にはっきり表れている。院生は研究科によってばらつきがあり、人間福祉研究科や総合政策研究科の利用が9割以上であるのに対して、理工学研究科、司法研究科、経営戦略研究科が4割台である。また、前回調査と比べて院生の認知度が上がったにもかかわらず利用経験が下がっているのは、専門職大学院の院生数が大幅に増えたことが原因のひとつであると考えられる。

質問 16-2. 電子ジャーナルを利用したことがあるか



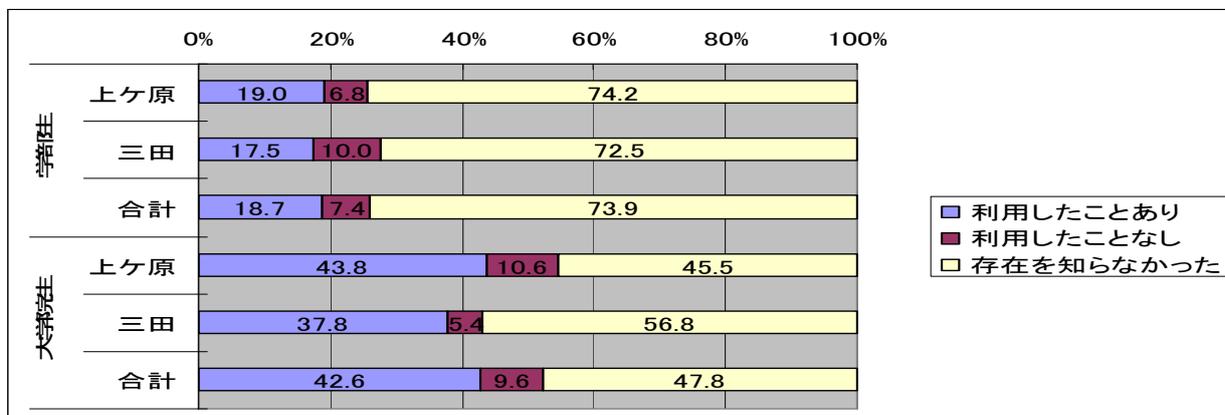
< 「知っているが、利用したことがない」理由（自由記述） >

- ・ 必要がない、利用する目的がない
- ・ 自分の分野がない など

「その存在を知らなかった」と答えた学部生は8割強であり、「利用経験あり」は1割未満である。現在提供している電子ジャーナルの大半が外国語の学術雑誌であるため、学部生向けの広報をほとん

どしていないことによると考えられる。院生では、外国語雑誌に依存する度合いの高い理工系・社会科学系ではよく使われている。院生の利用経験は、前回調査の3割弱から今回は4割弱に増加している。提供している電子ジャーナルのタイトル数や範囲などの規模拡大と電子ジャーナルポータルを導入したアクセスの改善が、利用の増加につながったものと考えられる。

質問16-3. データベースの横断検索機能を利用したことがあるか



<「知っているが、利用したことがない」理由（自由記述）>

- ・ 必要がない、使う機会がない
 - ・ 使い方がよくわからない
- など

認知度は学部生が2割程度、院生が5割強である。学部生の認知度が低いのは、ホームページのトップページにリンクが表示されなくなり、積極的な広報も行っていないことによると考える。ただ、院生の認知度は比較的高く、知っている院生のほとんどが利用しているため、このようなサービスの潜在的ニーズは高いと思われる。

【オリエンテーション・講習会について】

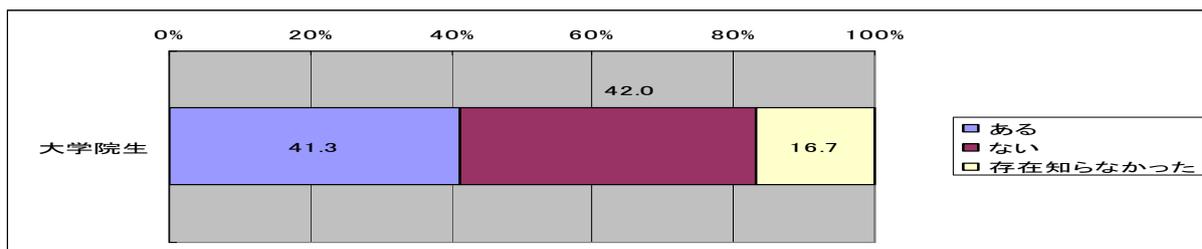
質問17. 図書館主催のオリエンテーションや講習会に出席したことがあるか（上ヶ原のみ）

①キャンパスライフABC!



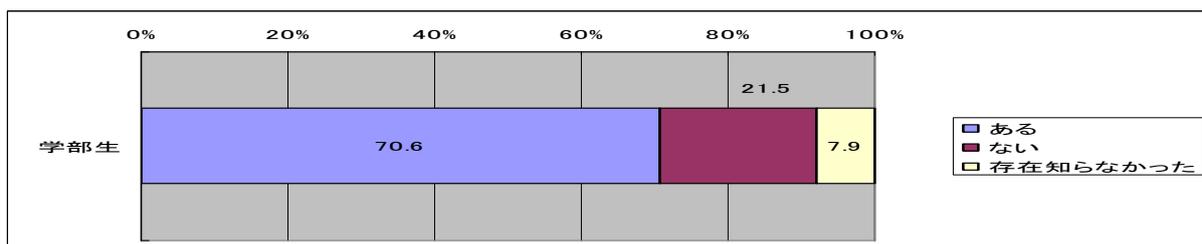
このオリエンテーションは新入生全員に配布される全学プログラムのパンフレットに掲載されているため、認知度は8割以上と高いが、実施回数や会場定員の都合で参加者数を限定しているため、参加経験は3割弱である。新入生が興味に応じて自主的に参加するオリエンテーションであるためか、参加者の半数近くが図書館利用頻度は「ほぼ毎日」と「週2、3日」と答えている。一方、このオリエンテーションの存在を知らなかった学部生は、その4割が「月に1、2回」か「利用なし」と回答している。

②大学院新入生オリエンテーション



参加・不参加がほぼ同数というのは、言語コミュニケーション研究科、司法研究科、経営戦略研究科などがぎられた研究科を対象に実施していることによる。

③学部基礎演習対象「新入生オリエンテーション」



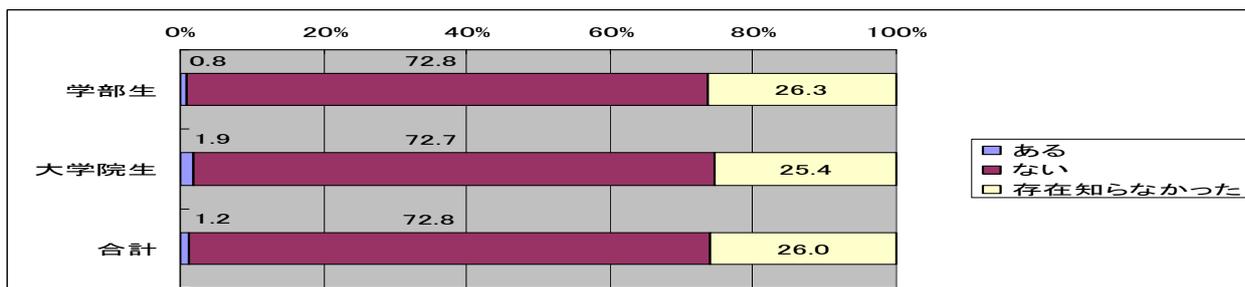
西宮上ヶ原キャンパス7学部の全基礎演習の85%がこのオリエンテーションに参加している実績から見ると、「ある」が7割というのは意外に低い数字である。「ある」と答えた学部生のレファレンスカウンターの認知度（7割弱）と学内相互利用制度の認知度（6割）は、「ない」と答えた学部生のレファレンスカウンターの認知度（5割弱）と学内相互利用制度の認知度（3割）よりもかなり高いことを見ても、このオリエンテーションが広報手段として十分機能しているのは確かである。

④演習やクラス対象の「文献の探し方講習会」、「学術情報探索講習会」



認知度は9割弱で、参加経験が5割強である。「ある」と答えた学部生は、講習会未参加者やその存在を知らなかった学部生と比べて、たとえばWebデータベースの利用経験がはるかに多い。これは講習会でWebデータベースの紹介や検索実習を行っていることが要因と考えられる。

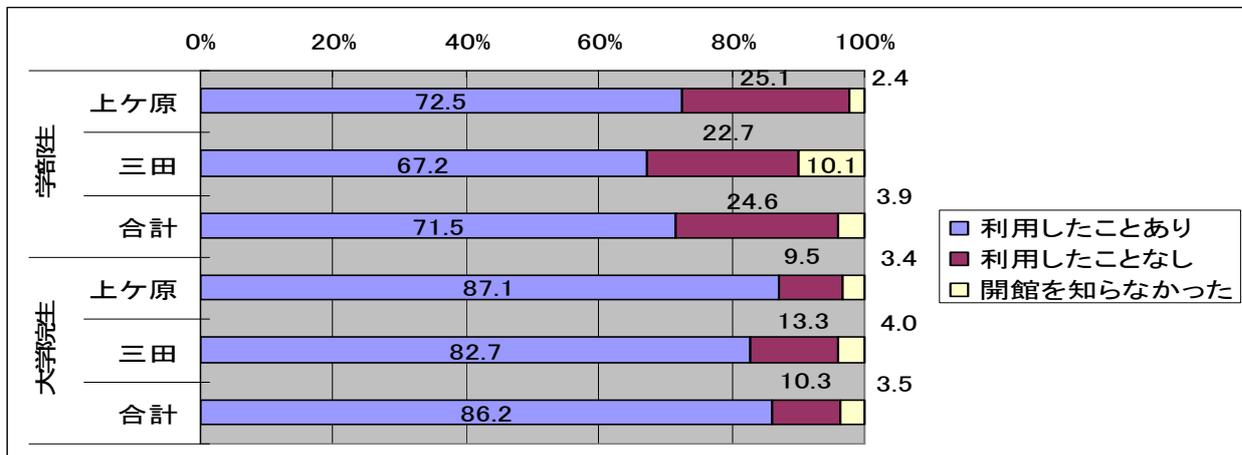
⑤個人で申し込む講習会



認知度は学部生・院生ともに7割強であるのに、参加した経験を持つものはほとんどいない。その理由を（ニーズの程度を含めて）明らかにする必要がある。

【開館日について】

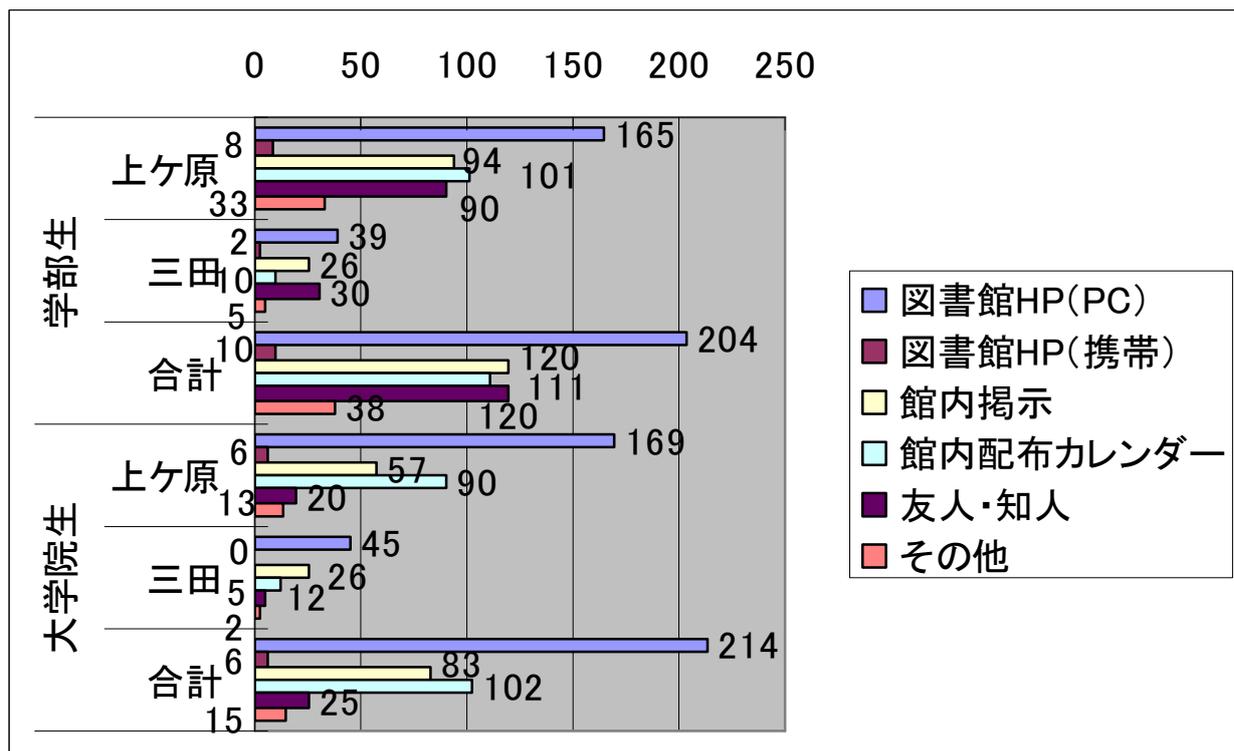
質問18-1. 授業のない日（土、日、長期休暇中など）に図書館を利用したことがあるか



学部生の7割強、院生の8割以上が、授業がない日に図書館を利用した経験があり、「開館していることを知らなかった」のは三田で学部生が1割である以外は、非常に少ない。前回調査では日曜開館の認知度が5割程度と低かったが、今回は認知度が飛躍的に高いので定着したものと思われる。満足度との相関関係を見ると、授業のない日に利用した人ほど、現在の開館日・開館時間に対する満足度が低く、さらに開館日・時間の拡大を求めていることがわかる。

質問18-2. そのとき、開館時間などの情報を何によって知ったか（複数回答可）

（質問18-1で「利用したことがある」と答えた方のみ）、グラフの数字は回答数



< 「その他」の情報源（自由記述） >

- ・ 直接行ったら開館していた
 - ・ 電話で問い合わせた
 - ・ 大学で配られる手帳
 - ・ 図書館のパンフレット
- など

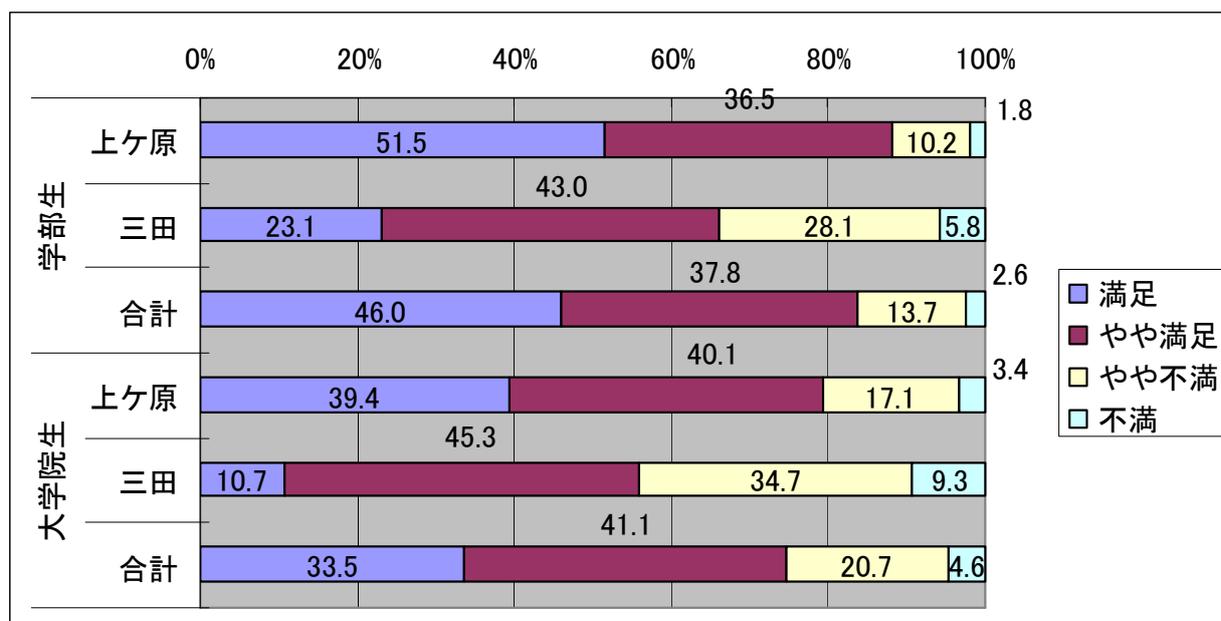
情報源としては、学部生・院生共に「図書館ホームページ」（2008年秋に開館カレンダーがトップページに表示されるようになった）がトップで、「館内掲示」や「館内配布カレンダー」もよく参照されている。学部生は、「友人・知人」が「館内掲示」と同数2位で、口コミも無視できない。

【満足度について】

質問19. 下記の項目についてどの程度満足しているか

この質問については、項目別に「満足」と「やや満足」の割合を中心に見ていく。

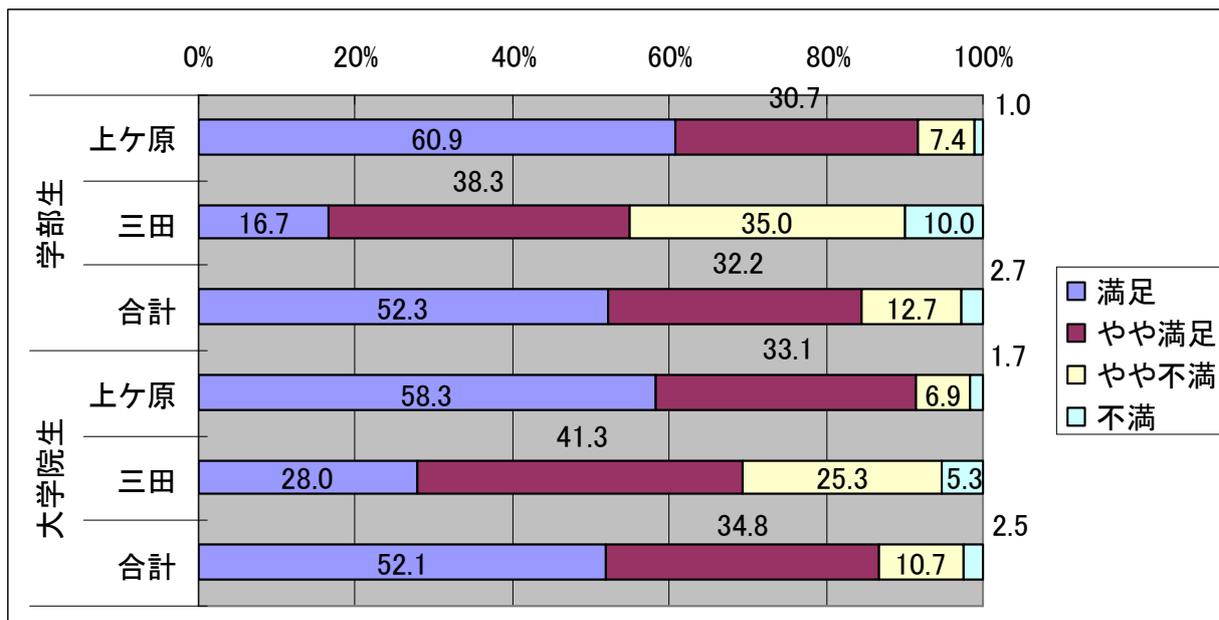
①所蔵資料（図書・雑誌等）



学部生8割以上、院生7割以上で、全般的に所蔵資料についての満足度は高い。とくに学部生の満足度が高いのは、新刊和書などを網羅的に収書していることが学習に必要な資料の充足につながっているためであると考えられる。

学部生・院生ともに三田の満足度が上ヶ原より低いことは、所蔵資料数や分野が上ヶ原と比べて少ないことが要因と考えられる。また、総合政策学部は、満足度が6割程度で上ヶ原の8割から9割台を大きく下回っている。院生では理工学研究科と人間福祉研究科の満足度が5割程度と低い。これは、外国語雑誌の利用希望が多いのに、高額であるために厳選した収書を行わざるを得ないことが原因であると考えられる。人間福祉研究科は医学・看護分野の資料のニーズも高いが、この分野は高額外国語雑誌が多い点で理工学研究科と同様である。このように、外国語雑誌が不可欠の分野で満足度が低くなる傾向が出ている。

②施設・設備

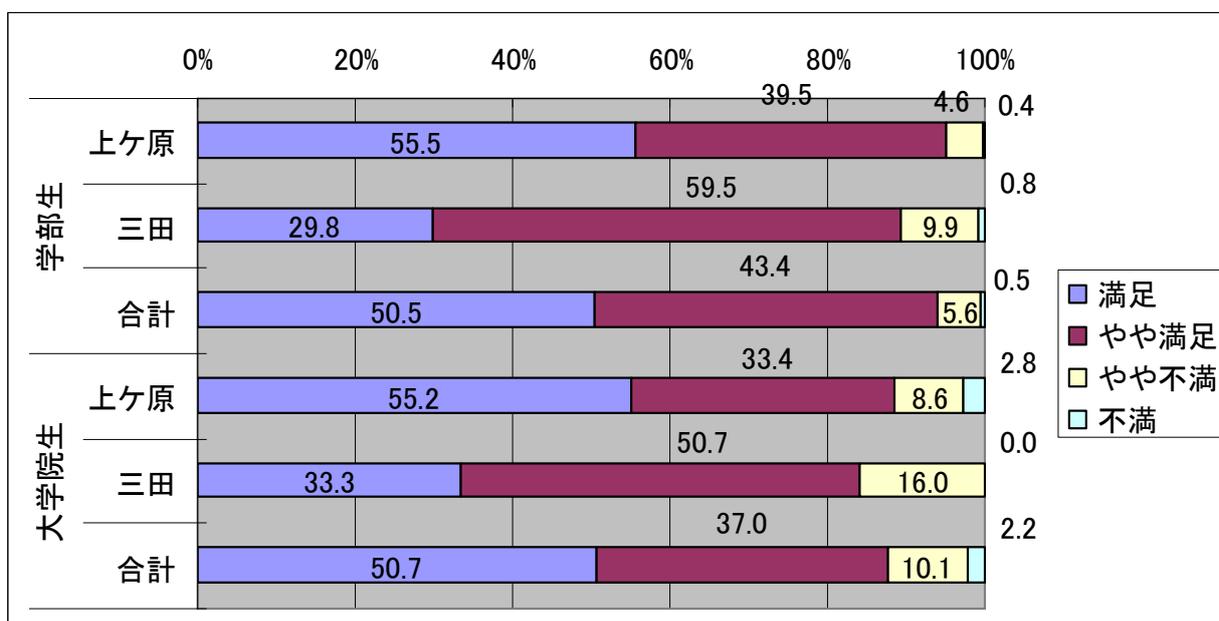


学部生・院生ともに8割以上で、全般的に満足度は高いといえる。

上ヶ原が学部生・院生ともに9割程度の満足度であるのに対し、三田では学部生が5割半ば程度、院生が7割弱と低くなっている。とくに総合政策学部・研究科の学部生・院生の満足度がそれぞれ5割弱、5割と低い。

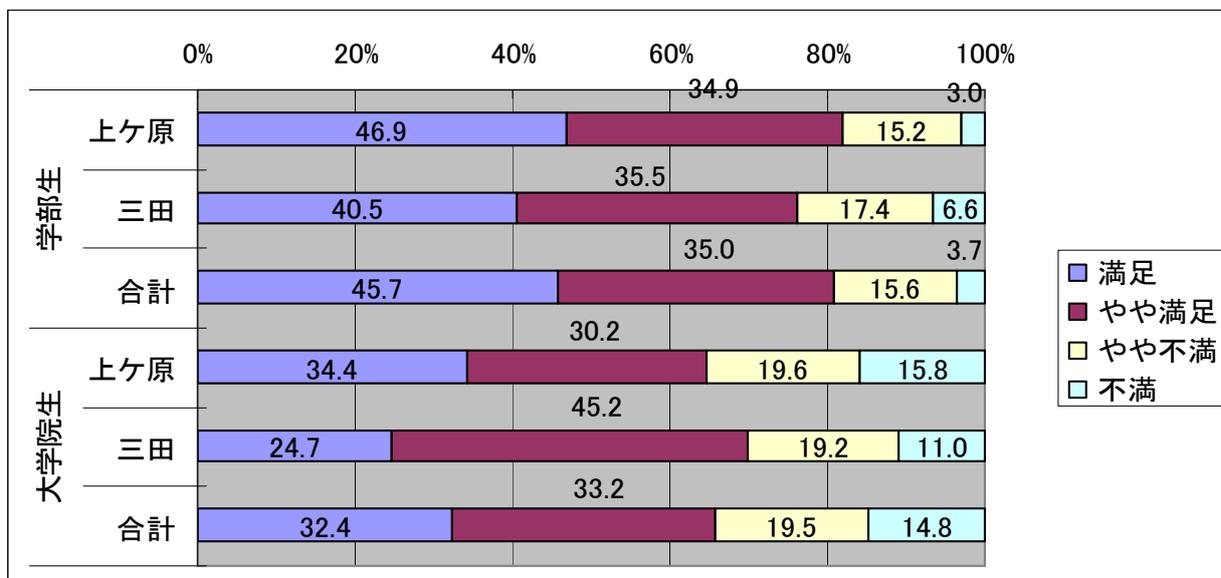
総合政策学部の学部生を中心に授業時間外の居場所としてのニーズや、パソコンの利用を希望している利用者が多いため、現状に不満を感じていると考えられる。実際、「もっとも最近の来館時のパソコン利用」が、総合政策学部は9割以上（理工学部は6割程度）である上、「待ち合わせ・居場所としての利用」も他学部よりも多い。このことは、神戸三田キャンパスに学生の居場所としての施設が少ないことにより、図書メディア館が上ヶ原よりも多様な機能を担い、学生生活において重要度の高い施設となっていることによると考えられる。

③各種サービス



学部生の9割以上、院生の9割弱と満足度は非常に高いが、三田の方が学部生・院生ともに若干低くなっている。三田では、総合政策研究科の回答者全員が「満足」または「やや満足」としているのに対して理工学研究科が最も低い満足度と両極端である。なお、学部生では、総合政策学部が最も低い満足度となっている。また、専門職大学院は若干満足度が低い。おそらく夜間や週末を中心とした授業時間や梅田キャンパスを主に利用していることなどが他の学部・研究科の利用傾向と異なることが要因と考えられる。

④開館日・開館時間



質問19の他の3項目より全体として満足度は低い。

学部生については、上ヶ原は8割以上、三田は7割以上と三田の方が低い。院生については、上ヶ原では経済学研究科が4割程度ととくに低く、司法研究科も5割程度と低い。他が6～7割であることから研究科間で満足度に差が見られる。ちなみに、三田では理工学研究科と総合政策研究科は6割前後であり、キャンパス間の差はほとんど見られない。

大学院の後期課程がもっとも低く、次に専門職大学院、前期課程、学部となっている。後期課程や専門職大学院には、現在の開館日や時間帯とは異なる日時・時間帯のニーズがあると考えられる。

【意見・要望について】

質問20. 図書館に対する意見・要望

この質問は回答者に自由に記述することを求めるもので、学部生 398 名 (63.8%)、院生 257 名 (68.7%) が回答し、さまざまな意見や要望が寄せられた。ここでは、いくつか代表的な意見や傾向を記しておく。

① 所蔵資料に関する意見・要望

学部生で目立つ意見は、「小説や文庫本、漫画を置いて欲しい」である。大学図書館の収書方針では対象外のものであるが、このような資料への要望が非常に多いということが明らかになった。一方、前回調査で見られた「新しい本がない。古い本ばかり」という不満は、新刊図書コーナーの設置で毎週多くの新刊書を購入していることがはっきり分かるようになったため、今回は件数としてはそれほど多くはなかった。

② 施設・設備に関する意見・要望

圧倒的に多かったのが「パソコンが足りない。台数を増やして欲しい」の類であった。このような要望は前回調査でも多かったため、可能なかぎり増設し、持ち込みパソコン利用エリアを設けるなどの措置を講じてきたが、相変わらず要望が多い。また、飲食可のスペースの設置を求める声も複数寄せられた。

③ 開館日・開館時間に関する意見・要望

前回調査に続いて、学部生・院生を問わず、現行の開館日・時間への不満の声が多く寄せられた。とくに、院生からは夏季休暇中等の開館日増加や開館時間延長を求める要望が目立った。また、学部生からは開館時刻を早めてほしいとの要望が複数寄せられた。

④ 館内環境に関する意見・要望

「(他の利用者が)騒がしい」という不満が目立った。「パソコンや閲覧席の席取りを何とかしてほしい」、「本に落書きや書き込みが多い」などの不満も含めて、利用者のマナーの低下が問題となっている。図書館としても掲示などによる注意喚起や巡回の強化などに取り組んでいるが、まだまだ不十分であるといえる。

⑤ 肯定的なコメント

一般に、このような自由記述欄には不満や批判などが多く寄せられ、肯定的なコメントは少ない傾向にある。しかし、今回の調査では、蔵書の豊富さや施設の充実度、清潔さや快適さなどに関する肯定的なコメントも数多く寄せられた。

以 上