
平成17年度

「学生の図書館利用に関する調査」実施結果報告

平成18年2月10日
札幌大学図書館

目次

I 調査の概要

1. 調査目的とその背景 3
2. 調査対象 3
3. 調査票の配布・回収方法 3
4. 実施期間 3
5. 回収率 3

II 集計結果

1. 単純集計 4
 - (1) 回答者の属性 4
 - (2) 来館頻度 5
 - (3) 図書館を利用しない理由 5
 - (4) 来館目的 6
 - (5) 満足度 7
 - ① 図書館全般 7
 - ② 開館時間 7
 - ③ 貸出冊数・期間 7
 - ④ 閲覧室の座席数 8
 - ⑤ 閲覧スペース 8
 - ⑥ OPAC 8
 - ⑦ 資料の探しやすさ 9
 - ⑧ データベース・CD-ROM 9
 - ⑨ 来館目的の達成度 9
 - ⑩ 学習・レポート用資料 10
 - ⑪ 資格・就職問題集 10
 - ⑫ 小説・趣味・一般教養資料 10
 - ⑬ 雑誌・新聞 11
 - ⑭ AV資料 11
 - ⑮ 図書館員の対応 11
 - ⑯ 館員に相談したときの回答 12
 - ⑰ 広報 12
 - (6) 図書館への要望・意見 13
2. 満足度集計 16
 - (1) 「満足」「不満足」「わからない」一覧 16
 - (2) 満足度一覧 17
 - (3) 分野別満足度一覧 18
3. クロス集計
 - (1) 利用頻度別満足度 19
 - (2) 来館目的別満足度 21

III 前回調査との比較

- (1) 利用頻度 23
- (2) 学習・レポート用資料に対する満足度 23
- (3) 図書館員の対応に対する満足度 24

添付資料：「学生の図書館利用に関する調査」調査票

I 調査の概要

1. 調査目的とその背景

札幌大学図書館では平成11年度に、学生を対象としたアンケートを行い図書館利用状況を調査した。このアンケートでは施設・サービスの認知度から利用状況・情報探索行動までを広範囲にわたって調査したが、アンケートを郵送で配布・返送する方式を採用したためアンケートの回収率が低かったことなど、調査の実施方法にいくつか改善すべき点が見られた。

前回の調査から6年が経過した現在、図書館を取り巻く環境は大きく変化した。施設面では「情報検索コーナー」の開設や資料・設備の配置換えが行われ、サービス面では利用者教育への積極的取り組みや図書館ホームページ機能の強化、カウンター業務の外部委託化などが行われた。また、平成13年度から入館者数の減少傾向が見られるなど、学生の図書館利用行動にも変化が生じている。このため、学生の図書館利用状況を新たに調査し、図書館サービスが学生の情報探索を支援するための機能を充分果たしているかどうか、改善すべき点は何かを調査したいと考えた。そのためには、図書館利用に関する満足度に焦点を当てた調査が有効であると考え、アンケート方式による満足度調査を実施するものとした。実施にあたってはアンケート（調査票）を効率的に回収し、図書館を利用しない学生の意見も反映されるような方法を検討した。

2. 調査対象

学部生・短大生を対象とする（全学部対象）。図書館利用に関する満足度調査であるため、2年生以上を調査の主な対象とした。

3. 調査票の配布・回収方法

教員に協力を依頼し、講義時間を利用した調査票の配布・回収を行った。配布枚数は各学部の学生数を参考に決定した。また、図書館内でも調査票の配布・回収を行った。

【配布枚数】	経済学部	150枚
	外国語学部	100枚
	経営学部	150枚
	法学部	150枚
	文化学部	150枚
	短期大学部	80枚
	図書館内配布	220枚
	計	1,000枚

4. 実施期間

教員配布：平成17年11月14日（月）～12月3日（土）

館内配布：平成17年11月28日（月）～11月29日（火）

5. 回収率

配布枚数：1,000枚 回収枚数：671枚 回収率：67.1%

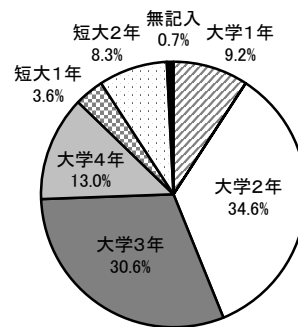
Ⅱ 集計結果

1. 単純集計

(1) 回答者の属性

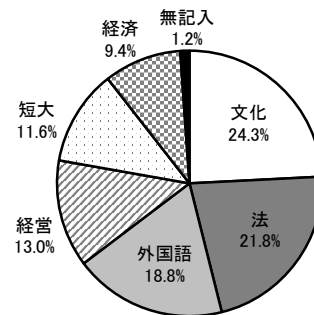
① 学 年

学 年	人 数	構 成 比
大学 1 年	62	9.2%
大学 2 年	232	34.6%
大学 3 年	205	30.6%
大学 4 年	87	13.0%
短大 1 年	24	3.6%
短大 2 年	56	8.3%
無 記 入	5	0.7%
計	671	



② 学 部

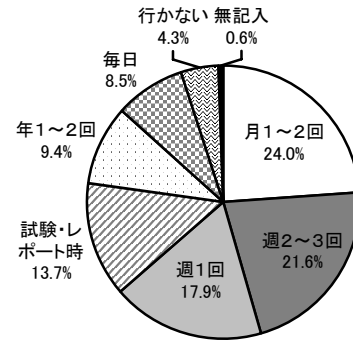
学 部	人 数	構 成 比
文化学部	163	24.3
法学部	146	21.8
外国語学部	126	18.8
経営学部	87	13.0
短期大学部	78	11.6
経済学部	63	9.4
無 記 入	8	1.2
計	671	



(2) 来館頻度

設問01：本学図書館の利用頻度は？(1つ選択)

利用頻度	人数	構成比
月に1～2回	161	24.0%
週に2～3回	145	21.6%
週に1回	120	17.9%
試験・レポート時のみ	92	13.7%
年に1～2回	63	9.4%
ほとんど毎日	57	8.5%
全く行かない	29	4.3%
無記入	4	0.6%
計	671	



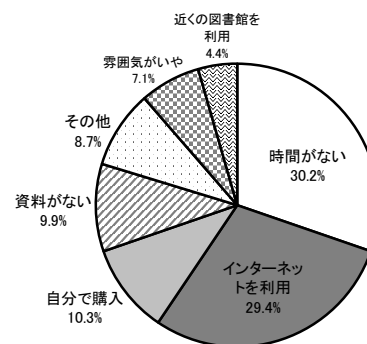
「週に1回」「週に2～3回」「毎日」と回答した学生を合計すると、約48%の学生が週に1回以上、図書館を利用していると回答している。

(3) 図書館を利用しない理由

設問02：01の質問で5～7を選んだ方の理由は？(3つまで選択)

※5「年に1～2回」 6「試験・レポート時のみ」 7「全く行かない」

利用しない理由	人数	構成比
時間がない	76	30.2%
インターネットを利用	74	29.4%
図書・雑誌は自分で購入	26	10.3%
利用したい資料がない	25	9.9%
その他※	22	8.7%
図書館の雰囲気がいやだ	18	7.1%
近くの図書館を利用する	11	4.4%
計	252	



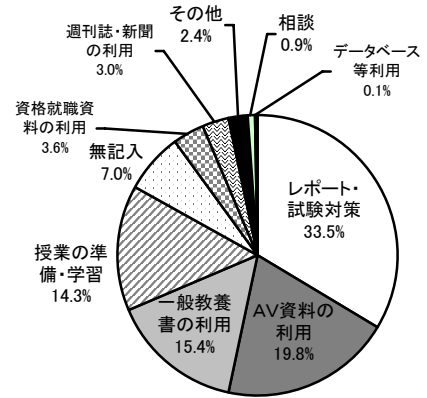
※「その他」として記入されていた理由

- ◇ 利用する理由がない。 ◇ 試験やレポート提出時に利用する以外に特に用がないから。
- ◇ 利用する機会がない。 ◇ 図書は利用しない。 ◇ 必要ない。 ◇ めんどくさい。
- ◇ 利用の仕方がいまいち分からない。 ◇ つまらない本しかなさそう。
- ◇ 本が並んでいる中で目的の本をさがすのが嫌になる。 ◇ 学校に来ない。
- ◇ 荷物を持ち込めない等、使い勝手が悪すぎる。だから使いたい気持ちになれない。

(4) 来館目的

設問03：あなたが来館する目的で一番多いのは？(1つ選択)

来館目的	人数	構成比
レポート提出・試験対策	225	33.5%
AV資料(DVD等)の利用	133	19.8%
一般教養書(小説等)の利用	103	15.4%
授業の準備・学習	96	14.3%
無記入	47	7.0%
資格・就職資料の利用	24	3.6%
週刊誌・新聞の利用	20	3.0%
その他※	16	2.4%
資料や論文等について相談	6	0.9%
データベース・CD-ROMの利用	1	0.1%
計	671	



※「その他」として記入されていた意見

- ◇ 利用しない。
- ◇ 時間があれば。
- ◇ 暇なとき。
- ◇ 気分的に利用。
- ◇ 仕事の勉強等。
- ◇ デスクを使用。
- ◇ コピー。

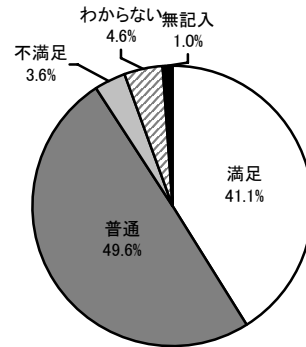
「レポート提出・試験対策」のために来館すると回答した学生が最も多かった(33.5%)。これに「授業の準備・学習」(14.3%)を合わせると約48%の学生が授業・学習関連で来館することが最も多いと回答している。

(5) 満足度

①図書館全般

設問04：本学図書館に対する全体的な満足度について（1つ選択）

満足度	人数	構成比
満足	276	41.1%
普通	333	49.6%
不満足	24	3.6%
わからない	31	4.6%
無記入	7	1.0%
計	671	

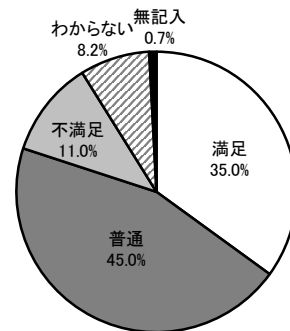


満足度を問う設問のうち、「満足」を選択した学生が最も多かったのが「図書館に対する全体的な満足度」であった（41.1%）。

②開館時間

設問05：開館時間について（1つ選択）

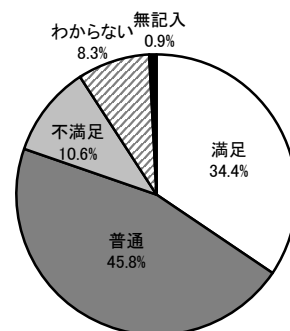
満足度	人数	構成比
満足	235	35.0%
普通	302	45.0%
不満足	74	11.0%
わからない	55	8.2%
無記入	5	0.7%
計	671	



③貸出冊数・期間

設問06：貸出冊数と貸出期間について（1つ選択）

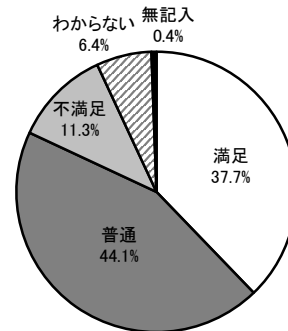
満足度	人数	構成比
満足	231	34.4%
普通	307	45.8%
不満足	71	10.6%
わからない	56	8.3%
無記入	6	0.9%
計	671	



④閲覧室の座席数

設問07：閲覧室の座席数について（1つ選択）

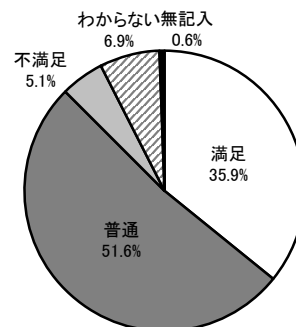
満足度	人数	構成比
満足	253	37.7%
普通	296	44.1%
不満足	76	11.3%
わからない	43	6.4%
無記入	3	0.4%
計	671	



⑤閲覧スペース

設問08：閲覧スペースの利用しやすさについて（1つ選択）

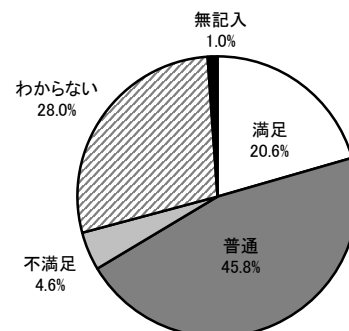
満足度	人数	構成比
満足	241	35.9%
普通	346	51.6%
不満足	34	5.1%
わからない	46	6.9%
無記入	4	0.6%
計	671	



⑥OPAC

設問09：OPACの使いやすさについて（1つ選択）

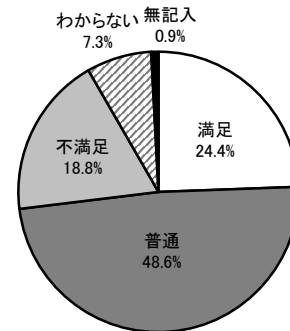
満足度	人数	構成比
満足	138	20.6%
普通	307	45.8%
不満足	31	4.6%
わからない	188	28.0%
無記入	7	1.0%
計	671	



⑦資料の探しやすさ

設問10：館内での資料の探しやすさについて（1つ選択）

満足度	人数	構成比
満足	164	24.4%
普通	326	48.6%
不満足	126	18.8%
わからない	49	7.3%
無記入	6	0.9%
計	671	

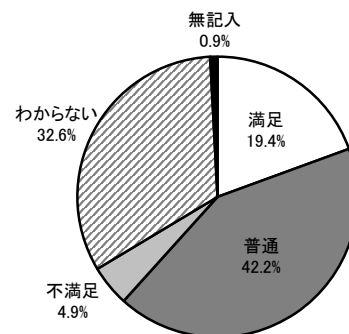


満足度を問う設問のうち、「不満足」を選択した学生が最も多かったのが「館内での資料の探しやすさ」であった（18.8%）。

⑧データベース・CD-ROM

設問11：オンライン・データベースやCD-ROMについて（1つ選択）

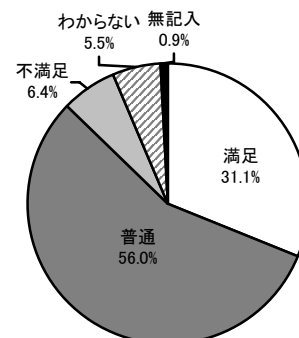
満足度	人数	構成比
満足	130	19.4%
普通	283	42.2%
不満足	33	4.9%
わからない	219	32.6%
無記入	6	0.9%
計	671	



⑨来館目的の達成度

設問12：来館する際の目的の達成度について（1つ選択）

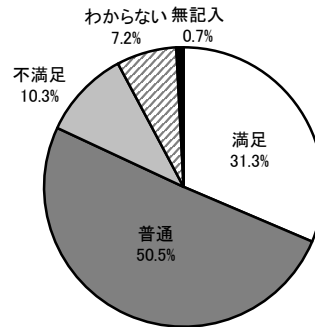
満足度	人数	構成比
満足	209	31.1%
普通	376	56.0%
不満足	43	6.4%
わからない	37	5.5%
無記入	6	0.9%
計	671	



⑩学習・レポート用資料

設問13：学習やレポートのための資料について（1つ選択）

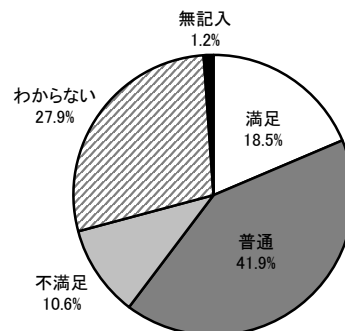
満足度	人数	構成比
満足	210	31.3%
普通	339	50.5%
不満足	69	10.3%
わからない	48	7.2%
無記入	5	0.7%
計	671	



⑪資格・就職問題集

設問14：資格・就職関係の問題集について（1つ選択）

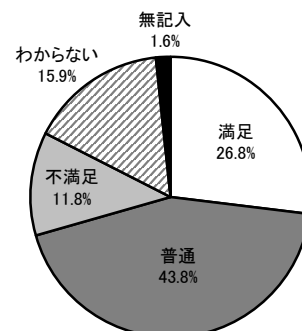
満足度	人数	構成比
満足	124	18.5%
普通	281	41.9%
不満足	71	10.6%
わからない	187	27.9%
無記入	8	1.2%
計	671	



⑫小説・趣味・一般教養資料

設問15：小説や趣味、一般教養関係の資料について（1つ選択）

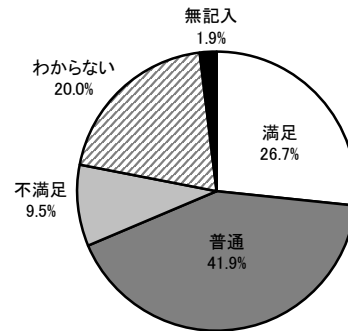
満足度	人数	構成比
満足	180	26.8%
普通	294	43.8%
不満足	79	11.8%
わからない	107	15.9%
無記入	11	1.6%
計	671	



⑬雑誌・新聞

設問16：雑誌や新聞について(1つ選択)

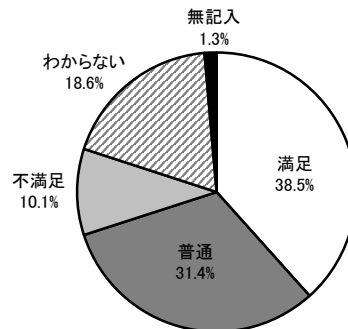
満足度	人数	構成比
満足	179	26.7%
普通	281	41.9%
不満足	64	9.5%
わからない	134	20.0%
無記入	13	1.9%
計	671	



⑭AV資料

設問17：AV資料(映画DVD、ビデオ、CD等)について(1つ選択)

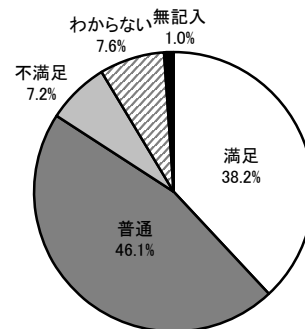
満足度	人数	構成比
満足	258	38.5%
普通	211	31.4%
不満足	68	10.1%
わからない	125	18.6%
無記入	9	1.3%
計	671	



⑮図書館員の対応

設問18：図書館員の対応について(1つ選択)

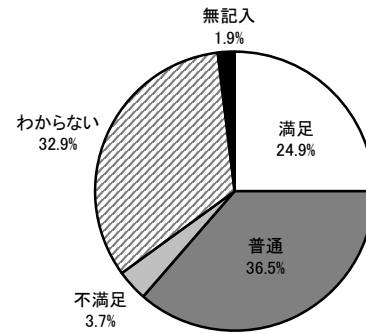
満足度	人数	構成比
満足	256	38.2%
普通	309	46.1%
不満足	48	7.2%
わからない	51	7.6%
無記入	7	1.0%
計	671	



⑩館員に相談したときの回答

設問19：図書館員に図書館利用や資料についての相談をした際の回答について（1つ選択）

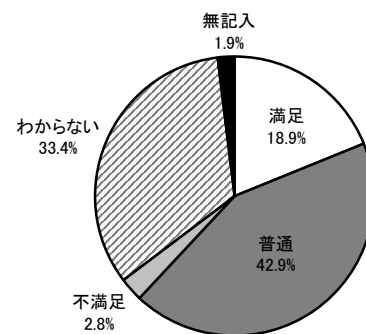
満足度	人数	構成比
満足	167	24.9%
普通	245	36.5%
不満足	25	3.7%
わからない	221	32.9%
無記入	13	1.9%
計	671	



⑪広報

設問20：図書館のホームページ、ニュース、図書館報（ホルム）について（1つ選択）

満足度	人数	構成比
満足	127	18.9%
普通	288	42.9%
不満足	19	2.8%
わからない	224	33.4%
無記入	13	1.9%
計	671	



(6) 図書館への要望・意見

開館時間について

- 開館時間を長くしてほしい
 - ・2階3階も9時くらいまで開館してほしい。
 - ・10時くらいまで開館してほしい。
 - ・24時間開館してほしい。
- 開館時間を30分早くしてほしい。
- 休日の開館時間を延長してほしい。

閲覧スペースについて

- 閲覧室の座席を増やしてほしい。
- 閲覧スペースに個室がほしい。

かばん等の持ち込み・ロッカーについて

- 2階・3階にかばん類を持ち込めるようにしてほしい。
- 百円硬貨不要のロッカーを設置してほしい。
- コインロッカーのレンタルをしてほしい。

貸出期間・冊数について

- 貸出期間をもっと長くしてほしい。
 - ・ゼミで使う資料の貸出期間を長くしてほしい。
- 貸出冊数を増やしてほしい。

図書・雑誌・新聞について

(図書)

- 一般図書の冊数を増やしてほしい。
- 小説を増やしてほしい。
- 人気作家の本はすべてそろえてほしい。
- 学習用資料を増やしてほしい。
- 資格・就職関係の本を増やしてほしい／常に最新のものにしてほしい。
- 専門書を増やしてほしい。
- 新刊を増やしてほしい。
- スポーツ関係の本を増やしてほしい。
- 観光英語の参考書がほしい。
- 本の大小で凸凹があるのが美にかける。
- 整理区分が少しあいまいな気がする。

(雑誌)

- 雑誌を増やしてほしい。
- ビジネス雑誌・情報誌を増やしてほしい。
- 装苑以外のファッション誌もおいてほしい。

(新聞)

- スポーツ新聞の種類をもっと増やしてほしい。

(資料一般)

- 武術・武道関連資料や趣味分野に関する資料を増やしてほしい。
- 狼男・人狼伝承についての資料をもっとほしい。
- もう少し論文を増やしてほしい。
- マンガを入れてほしい。

AV資料・AV資料の視聴について

(AV資料)

- AV資料を増やしてほしい。
- AV資料の館外貸出をしてほしい。
- DVDはムダ。勝手にレンタルして見ればいい映画も沢山ある。
- DVDはすばらしい。

(AV視聴ルーム)

- AV資料を視聴するブースを増やしてほしい。

資料の探しやすさについて

- 資料が探しにくい／もっと探しやすくしてほしい。

ノートパソコンの持ち込みについて

- パソコンを持ち込んだらインターネットに繋がるようにしてほしい。

迷惑行為について

- 私語・携帯電話での通話等をもっと注意してほしい。
- 1階で寝ている人が迷惑なので注意してほしい。
- 読みたい本がずっと貸出中なので早く返却してもらってほしい。

施設・設備について

- 図書館をもっと広くしてほしい。
- グループで勉強や討論などができるスペースがほしい。
- 複写できるスペースを増やしてほしい。
- 傘立ても鍵つきにしてほしい。
- B D S が携帯電話に反応することがあるのが怖い。

室温・空調等について

- 室温が高すぎる。
- 切れかかっている蛍光灯が気になる。
- くさい。

図書館員について

- 態度の悪い図書館員がいる。

その他

- 静かすぎる。
 - ・ 静かな音楽を小さめで流してほしい。
- 館内禁煙なのが嫌。
- 予約の仕方がよく分からない。
- 図書館ホームページに新作DVDの情報を表示してほしい。
- ゲームがしたい。

2. 満足度集計

(1) 「満足」「不満足」「わからない」一覧

「満足」と回答した学生の割合が高かった順に項目を表示したのが表1である。同様に「不満足」「わからない」という回答についても表2・表3に示した。

表1：満足 (%)

図書館全般	41.1
AV資料	38.5
図書館員の応対	38.2
閲覧室の座席数	37.7
閲覧スペース	35.9
開館時間	35.0
貸出冊数・期間	34.4
学習・レポート用資料	31.3
来館目的の達成度	31.1
小説・一般教養資料	26.8
雑誌・新聞	26.7
相談に対する回答	24.9
資料の探しやすさ	24.4
OPAC	20.6
データベース・CD-ROM	19.4
広報	18.9
資格・就職問題集	18.5

表2：不満足 (%)

資料の探しやすさ	18.8
小説・一般教養資料	11.8
閲覧室の座席数	11.3
開館時間	11.0
貸出冊数・期間	10.6
資格・就職問題集	10.6
学習・レポート用資料	10.3
AV資料	10.1
雑誌・新聞	9.5
図書館員の応対	7.2
来館目的の達成度	6.4
閲覧スペース	5.1
データベース・CD-ROM	4.9
OPAC	4.6
相談に対する回答	3.7
図書館全般	3.6
広報	2.8

表3：わからない (%)

広報	33.4
相談に対する回答	32.9
データベース・CD-ROM	32.6
OPAC	28.0
資格・就職問題集	27.9
雑誌・新聞	20.0
AV資料	18.6
小説・一般教養資料	15.9
貸出冊数・期間	8.3
開館時間	8.2
図書館員の応対	7.6
資料の探しやすさ	7.3
学習・レポート用資料	7.2
閲覧スペース	6.9
閲覧室の座席数	6.4
来館目的の達成度	5.5
図書館全般	4.6

「満足」と回答した学生の割合が高かった項目トップ3は①図書館全般（本学図書館に対する全体的な満足度） ②AV資料 ③図書館員の応対 であった。

一方、「不満足」との回答が多かった項目トップ3は①資料の探しやすさ ②小説・一般教養資料 ③閲覧室の座席数 であった。いずれも2割以下の回答ではあるものの、特に「資料の探しやすさ」については不満を感じる学生が18%と他の項目に比べて高い。

「わからない」との回答が多かった項目については、それ自体を知らない・利用したことがない学生が多い項目であると考えられる。トップ3は①広報（HP・ニュース・館報） ②相談に対する回答（図書館員に図書館利用や資料についての相談をした際の回答について） ③データベース・CD-ROM であった。

(2) 満足度一覧

表4は、満足度を問う各設問について、「満足」と答えた学生の割合から「不満足」と答えた学生の割合を差し引き、これを一覧にしたものである。プラスの場合は「満足」が「不満足」を上回っており、その数値が高いほど満足度が高いといえる。マイナスの場合は「不満足」が「満足」を上回っている項目である。

表4： 満足度一覧（満足%－不満足%）

項目	ポイント	満足-不満足
図書館全般	+37.5	41.1% - 3.6%
図書館員の応対	+31.0	38.2% - 7.2%
閲覧スペース	+30.8	35.9% - 5.1%
AV資料	+28.4	38.5% - 10.1%
閲覧室の座席数	+26.4	37.7% - 11.3%
来館目的の達成度	+24.7	31.1% - 6.4%
開館時間	+24.0	35.0% - 11.0%
貸出冊数・期間	+23.8	34.4% - 10.6%
相談に対する回答	+21.2	24.9% - 3.7%
学習・レポート用資料	+21.0	31.3% - 10.3%
雑誌・新聞	+17.2	26.7% - 9.5%
広報	+16.1	18.9% - 2.8%
OPAC	+16.0	20.6% - 4.6%
小説・一般教養資料	+15.0	26.8% - 11.8%
データベース・CD-ROM	+14.5	19.4% - 4.9%
資格・就職問題集	+7.9	18.5% - 10.6%
資料の探しやすさ	+5.6	24.4% - 18.8%
(平均ポイント)	+21.2	

ポイントがマイナスである項目はなく、すべての項目において「満足」が「不満足」を上回っていることがわかる。ポイントが高かったもののトップ3は①図書館全般（本学図書館に対する全体的な満足度） ②図書館員の応対 ③閲覧スペース で、いずれも「満足」と回答した学生が「不満足」よりも30%以上多かった。

一方、ポイントが低かったもののトップ3は①資料の探しやすさ ②資格・就職問題集 ③データベース・CD-ROM であった。いずれも「満足」が「不満足」を上回っているものの、そのポイント差は10%前後にとどまっている。

(3) 分野別満足度一覧

表4(19頁)に示した満足度を「職員のサービスに対する満足度」「場についての満足度」「資料についての満足度」「組織のサービスに対する満足度」の4つに分野に大別し、それぞれの観点から図書館に対する満足度を分析したのが以下の表5～8である。

表5：職員サービスに対する満足度

図書館員の応対	+31.0
相談に対する回答	+21.2
(平均ポイント)	+26.1

表6：場についての満足度

閲覧スペース	+30.8
閲覧室の座席数	+26.4
(平均ポイント)	+28.6

表7：資料についての満足度

AV資料	+28.4
来館目的の達成度	+24.7
学習・レポート用資料	+21.0
雑誌・新聞	+17.2
小説・一般教養資料	+15.0
データベース・CD-ROM	+14.5
資格・就職問題集	+7.9
(平均ポイント)	+18.4

表8：組織サービスに対する満足度

開館時間	+24.0
貸出冊数・期間	+23.8
広報	+16.1
OPAC	+16.0
資料の探しやすさ	+5.6
(平均ポイント)	+17.1

各分野の平均ポイントで比較すると、「場に対する満足度」が最も高く(+28.6)、次いで「職員サービスに対する満足度」(+26.1)、「資料についての満足度」(+18.4)、「組織サービスに対する満足度」(+17.1)の順であった。

※注1：「職員」「場」「資料」「組織」という4つの局面の設定については次の資料を参考にした。永田治樹『大学図書館における図書館の顧客評価・成果評価』（2004.8第47回北海道地区大学図書館職員研究集会資料）

※注2：満足度を問う項目「図書館全般」はすべての分野に関わるため対象外とする。

3. クロス集計

(1) 利用頻度別満足度

図書館の利用頻度が高い学生と低い学生とでは満足度に差があるのかどうかを調査するため、設問1〔利用頻度〕と設問4～20〔満足度〕のクロス集計を行った。まず、設問1〔利用頻度〕の集計結果をもとに回答者を「利用頻度の高い学生」と「利用頻度の低い学生」に分類し、それぞれ〔満足度〕とのクロス集計を行った。結果は21～22頁のとおり。

利用頻度別の分類（設問1の集計結果から） ※設問1〔利用頻度〕無記入の4人(0.6%)を除く

- 利用頻度の高い学生(週1回以上の利用) = 322人 (全体の約48%)
- 利用頻度の低い学生(週1回未満の利用) = 345人 (全体の約51%)

表1：利用頻度の高い学生（週1回以上の利用）の満足度

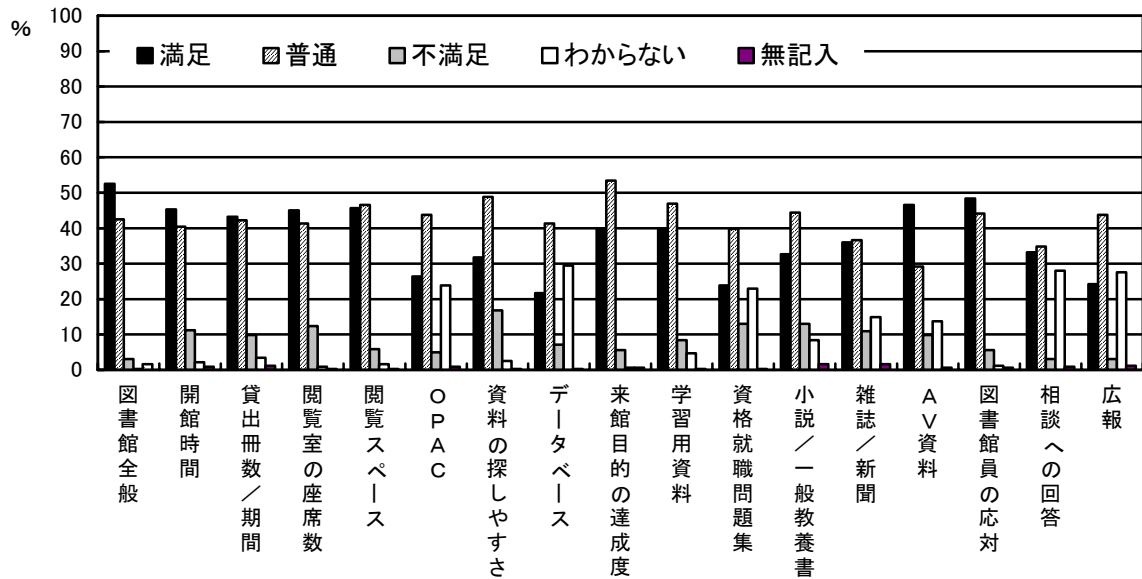


表2：利用頻度の低い学生（週1回未満の利用）の満足度

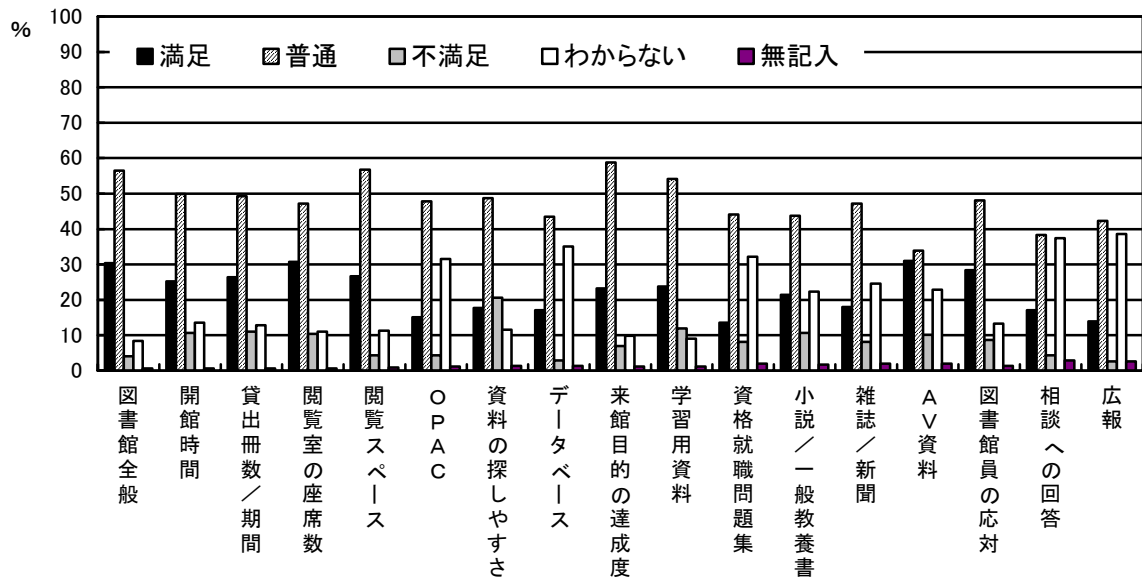


表3：「満足」と回答した学生が多かった項目（上位5項目）

利用頻度の高い学生(週1回以上の利用)		利用頻度の低い学生(週1回未満の利用)	
① 図書館全般(全体的な満足度)	52.5%	① AV資料(DVD・ビデオ等)	31.0%
② 図書館員の対応	48.4%	② 閲覧室の座席数	30.7%
③ AV資料(DVD・ビデオ等)	46.6%	③ 図書館全般(全体的な満足度)	30.4%
④ 閲覧スペース(利用のしやすさ)	45.7%	④ 図書館員の対応	28.4%
⑤ 開館時間	45.3%	⑤ 閲覧スペース(利用のしやすさ)	26.7%

利用頻度の高い学生の半数以上が、「図書館の全体的な満足度」に対し「満足」と回答している。一方、利用頻度の低い学生は図書館全般に対する満足度が約30%にとどまっており、トップは「AV資料」(31%)であった。

表4：「不満足」と回答した学生が多かった項目（上位5項目）

利用頻度の高い学生(週1回以上の利用)		利用頻度の低い学生(週1回未満の利用)	
① 資料の探しやすさ	16.8%	① 資料の探しやすさ	20.6%
② 小説・一般教養資料	13.0%	② 学習・レポート用資料	11.9%
資格・就職関係の問題集	13.0%	③ 貸出冊数と貸出期間	11.0%
④ 閲覧室の座席数	12.4%	④ 開館時間	10.7%
⑤ 開館時間	11.2%	小説・一般教養資料	10.7%

利用頻度の高い学生・低い学生ともに「不満足」のトップは「資料の探しやすさ」である。利用頻度の高い学生は不満足のうちトップ3が資料に関する項目である。また、利用頻度の低い学生は不満足のうち上位2番目が「学習・レポート用資料」であった。

表5：「わからない」と回答した学生が多かった項目（上位5項目）

利用頻度の高い学生(週1回以上の利用)		利用頻度の低い学生(週1回未満の利用)	
① データベース・CD-ROM	29.5%	① 広報(HP・ニュース・館報等)	38.6%
② 館員に相談した際の回答	28.0%	② 館員に相談した際の回答	37.4%
③ 広報(HP・ニュース・館報等)	27.6%	③ データベース・CD-ROM	35.1%
④ OPAC(使いやすさ)	23.9%	④ 資格・就職関係の問題集	32.2%
⑤ 資格・就職関係の問題集	23.0%	⑤ OPAC(使いやすさ)	31.6%

利用頻度の高い学生・低い学生ともに同じ項目が「わからない」のトップ5に挙げられている。利用頻度の高い学生でも、データベースやレファレンスの利用率・認知度は比較的低いことがわかる。また、利用頻度の低い学生については「広報」がトップとなっている。

(2) 来館目的別満足度

図書館に来館した際の目的の達成度を来館目的別に調査するため、設問3〔最も多い来館目的〕で選択された上位4項目について、〔満足度〕とのクロス集計を行った。結果は23～24頁のとおり。

表1：来館目的「レポート提出・試験対策」を選択した学生について

(設問13「学習・レポート用資料に対する満足度」とのクロス集計結果)

学習・レポート用資料に対する満足度

満足度	人数	構成比	全体の割合
満足	66	29.3%	31.3%
普通	120	53.3%	50.5%
不満足	32	14.2%	10.3%
わからない	7	3.1%	7.2%
計	225		

※「全体の割合」はアンケート回答者全671人の集計結果

レポート提出や試験対策のために来館することが最も多いと回答した学生のうち、学習・レポート用資料に満足していると回答したのは29.3%であった。全体の割合と比較すると「満足」は2%少なく、「不満足」は3.9%多い。

表2：来館目的「AV資料(DVD等)の利用」を選択した学生について

(設問17「AV資料に対する満足度」とのクロス集計結果)

AV資料に対する満足度

満足度	人数	構成比	全体の割合
満足	68	51.1%	38.5%
普通	41	30.8%	31.4%
不満足	22	16.5%	10.1%
わからない	1	0.8%	18.6%
無記入	1	0.8%	1.3%
計	133		

※「全体の割合」はアンケート回答者全671人の集計結果

AV資料の利用のために来館することが最も多いと回答した学生の半数以上が、AV資料に「満足」と回答している。全体の割合と比較してみても、「満足」と回答した学生は12.6%多い。なお「不満足」の割合も全体に比べ6.4%多くなっている。

表3：来館目的「小説・趣味・一般教養書の利用」を選択した学生について

(設問15「小説・趣味・一般教養書に対する満足度」とのクロス集計結果)

小説・趣味・一般教養書に対する満足度

満足度	人数	構成比	全体の割合
満足	35	34.0%	26.8%
普通	45	43.7%	43.8%
不満足	21	20.4%	11.8%
わからない	1	1.0%	15.9%
無記入	1	1.0%	1.6%
計	103		

※「全体の割合」はアンケート回答者全671人の集計結果

小説・一般教養書の利用のために来館することが最も多いと回答した学生のうち、小説・一般教養書に「満足」と回答したのは34%であった。全体の割合と比較すると「満足」は7.2%多いが、「不満足」も8.6%多くなっている。

表4：来館目的「授業の準備・学習」を選択した学生について

(設問13「学習・レポート用資料に対する満足度」とのクロス集計結果)

学習・レポート用資料に対する満足度

満足度	人数	構成比	全体の割合
満足	34	35.4%	31.3%
普通	49	51.0%	50.5%
不満足	8	8.3%	10.3%
わからない	5	5.2%	7.2%
計	96		

※「全体の割合」はアンケート回答者全671人の集計結果

授業の準備や学習のために来館することが最も多いと回答した学生のうち、学習・レポート用資料に「満足」と回答したのは35.4%であった。全体の割合と比較すると「満足」は4.1%多く、「不満足」は2%少ない。

III 前回調査との比較

今回のアンケート調査のうち、前回のアンケート（平成11年度）でも設問として取り上げた「利用頻度」「学習・レポート用資料の満足度」「図書館員の対応」について、今回と前回の集計結果を比較する。実施方法や設問の選択肢に違いがあるため同じ条件ではないが、学生の図書館利用に関するアンケートの参考資料として比較を試みるものである。

(1) 利用頻度

今回(2005)

利用頻度	構成比
月に1～2回	24.0%
週に2～3回	21.6%
週に1回	17.9%
試験・レポート時のみ	13.7%
年に1～2回	9.4%
ほとんど毎日	8.5%
全く行かない	4.3%
無記入	0.6%

前回(1999)

利用頻度	構成比
試験期のみ	25.0%
月に1～2回	24.5%
週に2～3回	21.9%
週に1回	18.9%
ほとんど毎日	6.6%
全く行かない	3.1%

前回アンケートでは「試験期のみ」の利用が25%で最も多かったが、今回は「月に1～2回」が24%でトップであった（今回の「試験期のみ」13.7%と「年に1～2回」9.4%を合計しても23.1%で2番目）。また、週に1回以上図書館を利用する学生の割合を集計してみると、今回は48%、前回は47.4%でほぼ同じであった。

(2) 学習・レポート用資料に対する満足度

今回(2005)

満足度	構成比
満足	31.3%
普通	50.5%
不満足	10.3%
わからない	7.2%
無記入	0.7%

前回(1999)

満足度	構成比
充分ある	10.7%
大体ある	68.9%
あまりない	9.2%
わからない	11.3%

前回アンケートでは学習・レポート用資料が「充分ある」と回答したのは10.7%だった。今回の場合、31.3%が「満足」と回答している。

(3) 図書館員の応対に対する満足度

今回(2005)

満足度	構成比
満足	38.2%
普通	46.1%
不満足	7.2%
わからない	7.6%
無記入	1.0%

前回(1999)

満足度	構成比
親切・話しやすい	15.3%
普通	65.3%
不親切・話しづらい	12.8%
その他	5.6%
無記入	1.0%

前回アンケートでは図書館員の応対に対し「親切・話しやすい」と回答したのは15.3%であった。今回の場合、38.2%の学生が「満足」と回答している。

以上

学生の図書館利用に関する調査

札幌大学図書館

このアンケートは、札幌大学図書館のサービスの改善を目的として実施するものです。個人の記入内容が公表されることはありません。

★あてはまる回答項目に○印をつけてください

01 本学図書館の利用頻度は？(1つ選んでください)

1. ほとんど毎日
2. 週に2～3回
3. 週に1回
4. 月に1～2回
5. 年に1～2回
6. 試験・レポート提出時のみ
7. 全く行かない

02 01の質問で5～7を選んだ方の理由は？(3つまで選んでください)

1. 近くの図書館を利用する
2. 利用したい資料がない
3. 図書・雑誌は自分で購入する
4. インターネットを利用
5. 時間がない
6. 図書館の雰囲気がいやだ
7. その他()

03 あなたが来館する目的で一番多いのは次のうちどれですか？(1つ選んでください)

1. レポートの提出・試験対策
2. 授業の準備、学習
3. 資格取得・就職関係資料の利用
4. 小説・趣味・一般教養書の利用
5. 週刊誌・新聞の利用
6. 映画DVD、音楽CD、ビデオなどAV資料の利用
7. オンライン・データベース、CD-ROMの利用
8. 資料や論文・レポートについての相談
9. その他()

★以下の設問については満足度をお答えください。カッコのなかから1つ選んでください。

04 本学図書館に対する全体的な満足度は？ [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

05 開館時間について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

06 貸出冊数と貸出期間について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

07 閲覧室の座席数について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

08 閲覧スペースの利用しやすさについて [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

09 OPACの使いやすさについて [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

10 館内での資料の探しやすさについて [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

11 オンライン・データベースやCD-ROMについて [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

12 来館する際の目的の達成度について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

13 学習やレポートのための資料について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

14 資格・就職関係の問題集について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

15 小説や趣味、一般教養関係の資料について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

16 雑誌や新聞について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

17 AV資料(映画DVD、ビデオ、CD等)について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

18 図書館員の対応について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

19 図書館員に図書館利用や資料についての相談をした際の回答について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

20 図書館のホームページ、ニュース、図書館報(ホルム)について [1. 満足 2. 普通 3. 不満足 4. わからない]

★図書館への要望・ご意見がありましたら記入してください。

[]

★あなたの学年と所属は

学年 [1. 大学1年 2. 大学2年 3. 大学3年 4. 大学部4年 5. 短大1年 6. 短大2年]

所属 [1. 経済 2. 英語 3. ロシア語 4. 経営 5. 産業情報 6. 法学

7. 日本語・日本文化 8. 比較文化 9. 短大英文 10. 短大経営]

☆ありがとうございました

調査日：2005年 月 日