

# 学術情報総合センター 2014年度利用者アンケート調査集計結果

- ＜概要＞ 対象者： 学内者（教員・学生・職員等）  
学外者（登録市民・卒業生等）  
調査期間： 平成 27 年 1 月 19 日～2 月 23 日  
調査方法： アンケートフォーム（学内者：全学ポータル）・（学外者：HP）

## － 回答数 －

回答者数は、学内者については 2011 年調査の回答数（185）は大きく上回ったが、杉本キャンパスの構成員数（約 8 千人）から考えると、十分な回答を得られたとは言えない。学外者は前回調査（55）とほぼ同じである。

調査方法	学内者	学外者	計
アンケート用紙	149	45	194
Web フォーム	139	6	145
合計	288	51	339

## － 全般的なまとめ －

2011 年度調査に比べ、開館日数に関する満足度が大幅アップしており、休館日の削減や日曜開館などのサービス改善が功を奏したと思われる。また、新しく設置したラーニング・コモンズや貸出 PC もグループ学習やレポート作成等に有効活用されているが更に PR や工夫の余地がある。

職員対応や全般的にみた満足度はおおむね良好であり、特に市民の満足度は高い。

## － 利用者別利用動向 －

### ■学部学生

利用頻度は高く、滞在時間も比較的長い傾向が見られ、図書の貸出だけではなく、センター内の閲覧席や PC 等をよく利用し学習している。

グループ学習での利用は多く、ゼミや授業の準備、自主学習のほか、サークル活動にもよく利用されている。

貸出延長などで Web サービスを使うことは多い一方、電子ジャーナルやデータベースの利用、ILL の依頼などは少ない。また、Web サービスやオンライン資料の利用は自宅より館内の PC を使うことが多いが、スマートフォンやタブレットによる利用も少なくない。

情報処理システムサービスについてはレポート・論文等の作成によく使われているが、使い勝手に関する不満が多くみられる。

### ■大学院学生・教職員

研究室からの電子資料の利用が多いためか、来館頻度や閲覧席の利用は少ない。

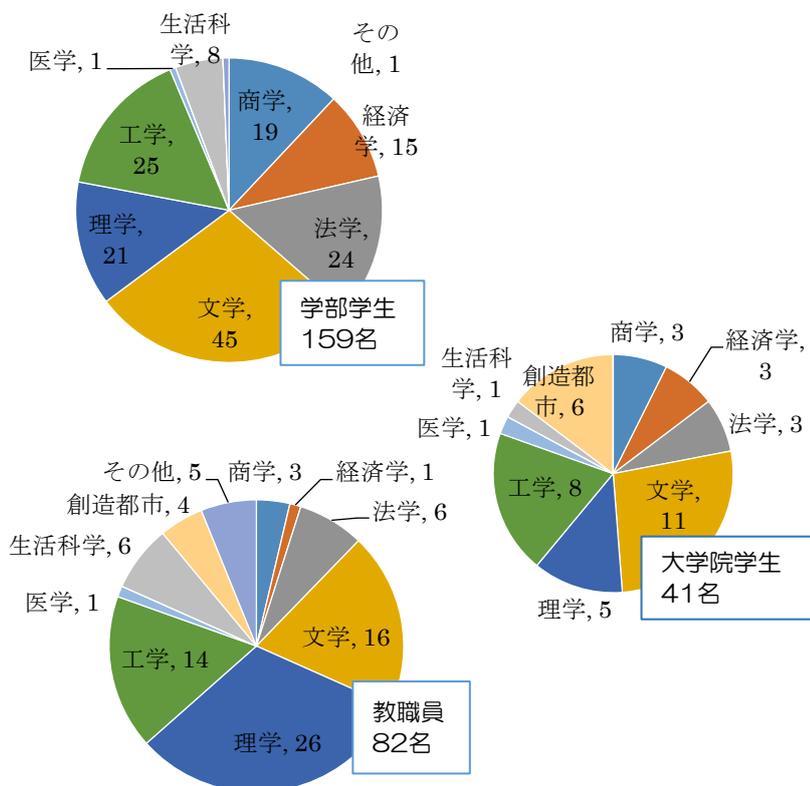
### ■学外者

回答者の年齢層が比較的高く、滞在時間が長いなど、退職後の生涯学習に活用されていると思われる。

<学内者編>

Q. 1-1, 1-2 : 利用者区分・所属

所属	教職員	院生	学部	計
商学	3	3	19	25
経済学	1	3	15	19
法学	6	3	24	33
文学	16	11	45	72
理学	26	5	21	52
工学	14	8	25	47
医学	1	1	1	3
看護学	0	0	0	0
生活科学	6	1	8	15
創造都市	4	6	0	10
その他	5	0	1	※ 6
計	82	41	159	282
2011年度	40	26	119	185



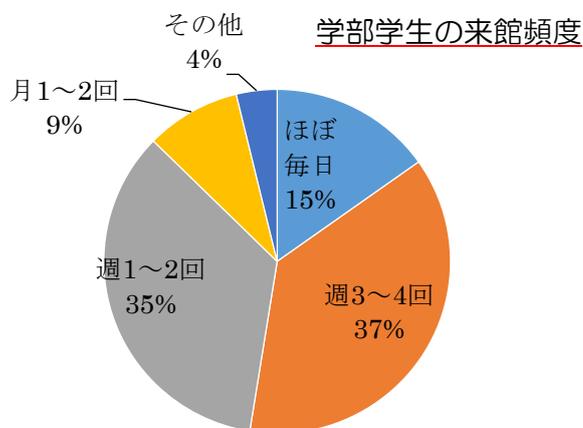
※アンケート用紙（学内者）中6件については、自由記述のみ回答のため全回答数と不一致

アンケート回答者の所属別の比率は、学部学生・大学院学生・教職員とそれぞれ違った傾向がみられる。

<利用状況>

Q. 2-1 : 来館頻度

来館頻度	教職員	院生	学部	計
ほぼ毎日	2	7	24	33
週3~4回	11	7	59	77
週1~2回	24	15	55	94
月1~2回	32	10	14	56
年数回	12	2	2	16
試験期のみ	0	0	1	1
授業時のみ	2	0	3	5
来館しない	0	0	0	0
計	83	41	158	282



アンケート回答者というフィルタがかかってはいるものの、教員・大学院学生に比べ学部学生の来館頻度は高く、87%以上の学部学生が週1回以上来館している。

<学内者編>

Q. 2-2 : 平均滞在時間

平均滞在時間	教職員	院生	学部	計
1時間以下	47	17	27	91
2~3時間	29	14	92	135
4~6時間	4	3	33	40
7時間以上	1	7	6	14
計	81	41	158	280

平均滞在時間についても学部学生は、教員・大学院学生に比べ、長時間利用している傾向がみられる。

教員・学部学生においては、土曜・日曜に主な利用日とする利用者の比率は多くない。

Q. 2-3 : よく利用する日

利用日	教職員	院生	学部	計
平日~17時	61	23	101	185
平日 17~22時	20	16	69	105
土曜日	4	5	6	15
日曜日	2	4	4	10
計	87	48	180	315

Q. 2-4 : 利用目的 (複数回答可)

利用目的	教職員	院生	学部	計
資料利用 (貸出・閲覧・複写)	66	39	119	224
蔵書検索 (OPAC)	12	10	54	76
閲覧席の利用	10	10	72	92
グループ学習	1	3	38	42
パソコン利用	2	10	78	90
インターネット接続サービス	4	4	34	42
レファレンスサービス	15	10	5	30
授業やweb履修登録	7	4	14	25
研究会・学会・会議等	28	3	4	35
その他	10	2	13	25
計	155	95	431	681

利用目的で全利用者を通じて最も多いのは資料の利用であるが、学部学生については、閲覧席やPCルーム、WiFiなどを目的とした利用も多い。

<学内者編>

Q. 3-1 : よく利用する資料 (複数回答可)

よく利用する資料	教職員	院生	学部	計
図書	57	39	141	237
雑誌	49	25	36	110
新聞	12	11	21	44
AV資料 (CD・DVD等)	2	1	6	9
マイクロ資料	0	0	0	0
電子ジャーナル・電子ブック	25	7	4	36
文献データベース	29	16	22	67
機関リポジトリ	7	12	6	25
資料は利用しない	8	1	11	20
計	189	112	247	548

資料に関しては、学部学生は図書の利用は多いが、電子ジャーナルなどの電子媒体資料は使えていない状況である。

またAV資料は全利用者に関して利用は少なく、有効活用されているとは言い難い。

Q. 3-2 : 資料の配置

資料の配置	教職員	院生	学部	計
わかりやすい	23	13	56	92
普通	48	25	90	163
わかりにくい	10	2	12	24
計	81	40	158	279

Q. 3-3 : 資料についての意見 (自由記述)

■ 収書について

学部学生からは、収書基準からははずれている小説や実用書、資格試験問題集についてもおいて欲しいという意見がある一方で、大学院学生や教員からは、専門的な資料の充実や電子ジャーナルの不足を訴える声強い。

- ・ 5Fの映像資料が古い
- ・ 複本を置いて欲しい (レポート作成時に殺到)
- ・ 文学作品もおいて欲しい
- ・ 実用的な本を増やして欲しい
- ・ 電子ジャーナルが少ない

■ 資料の配置について

同じテーマの資料が複数箇所に分散して配架されていることや、配架場所のわかりにくさを指摘する意見が多くみられる。

- ・ せっかく覚えた場所が移動する
- ・ 棚番号まで指定して欲しい
- ・ 雑誌の配置がわかりにくい
- ・ だれかが隠して正しい位置にない場合がある
- ・ 高い位置の本が取れない

<学内者編>

Q. 4-1: よく利用する施設 (複数回答可)

よく利用する施設	教職員	院生	学部	計
閲覧席	42	25	114	181
グループ学習室等	2	4	39	45
自由閲覧室	11	11	36	58
ラーニング・commons	0	3	52	55
英語学習コーナー	0	2	4	6
情報教育 PC ルーム	2	5	76	83
サイレントエリア	1	2	15	18
閲覧個室	3	10	4	17
情報処理演習室・端末室	6	3	2	11
会議室・文化交流室	29	0	0	29
その他の施設	3	4	20	27
施設は利用しない	13	3	3	19
計	112	72	365	549

学部学生は閲覧席以外にもPCルームやラーニング・commons、グループ学習室などさまざまな用途に合わせてまんべんなく施設を利用している。

PCルームの利用が比較的多いが、ラーニング・commonsについては、予想より少なく学生全体に利用が広がっているとは言えない。

Q. 4-2: 施設の案内表示

館内の施設の案内表示は	教職員	院生	学部	計
わかりやすい	22	13	58	93
普通	51	24	80	155
わかりにくい	3	3	8	14
計	76	40	146	262

Q. 4-3: 施設について意見 (自由記述)

■ 移動手段について

上・下層階への唯一の移動手段であるエレベータが遅いという声が教員を中心に見られ、10階会議室などへのアプローチの機会が多い教員が特に切実に感じていると思われる。

■ 飲食について

学生を中心に飲食ができるフロアを作って欲しいという意見が見られる。

■ 空調について

空調に関する不満の声が非常に多くみられ、空調のエコ運転だけではなく、室温調節がうまくできていないと思われる。

<学内者編>

Q. 5-1: グループでの利用目的 (複数回答可)

利用目的	教職員	院生	学部	計
ゼミや授業の準備	6	8	58	72
プレゼンテーションの練習	1	2	16	19
自主学習	3	3	44	50
研究発表	9	1	1	11
サークル活動	0	1	46	47
ボランティア活動	0	0	0	0
その他 (記入欄)	0	2	2	4
計	19	17	167	203

グループ学習でのセンターの利用目的は、学部学生はゼミや授業の準備、自主学習のほか、サークル活動という回答が多くみられ、学内でのサークル活動施設の不足がうかがえる。

Q. 5-2: グループ学習でよく使う施設 (複数回答可)

よく使う施設	教職員	院生	学部	計
グループ学習室・ミニ学習室	5	6	57	68
AVホール	2	0	6	8
ラーニング・コモンズ	2	3	65	70
自由閲覧室	4	4	22	30
グループ視聴室	0	0	0	0
計	13	13	150	176

グループ学習室・ラーニングコモンズ・自由閲覧室などはそれぞれよく使われているが、AVホールやグループ視聴室はそれほど使われておらず、AV資料を使いながらのグループ学習はそれほど活発ではないと思われる。

Q. 5-3: グループ学習に必要な設備・備品等 (複数回答可)

必要な設備・備品	教職員	院生	学部	計
広いテーブル	7	11	75	93
可動型の机・椅子	6	8	47	61
ホワイトボード	7	8	61	76
パソコン	4	3	51	58
インターネット環境	9	8	60	77
プロジェクタ	8	3	25	36
大型ディスプレイ	4	3	14	21
その他 (記入欄)	0	2	5	7
計	45	46	338	429

グループ学習に必要な備品として、広いテーブルを選択する学生が予想外に多く、次の施設整備の際には対応が必要と思われる。

またインターネット環境についてはどの利用者層にも必要とされている。

<学内者編>

Q. 5-3-1 : その他 (自由記述)

- ・机
- ・荷物置き場
- ・ちゃんと書けるマーカー

Q. 5-4 : ラーニングコモンズを増設するならどのフロアがよいか？

どのフロアがよいか	教職員	院生	学部	計
B1F	1	2	14	17
2F	3	3	40	46
5F	3	6	20	29
6F	2	2	26	30
わからない	13	8	26	47
計	22	21	126	169

Q. 5-4-1 : その理由 (複数回答可)

4)の理由	教職員	院生	学部	計
ゲートからのアプローチがよい	3	4	48	55
資料に近い	2	0	4	6
現ラーニングコモンズに近い	4	7	28	39
その他	4	5	21	30
計	13	16	101	130

ラーニングコモンズ増設フロアについては回答がばらついてはいるが、ゲートから近いということから、2Fという回答が最も多い。

Q. 5-5 : グループ学習のための施設について (自由記述)

- ・グループ学習室などでWi-Fi を使えるようにしてほしい
- ・空調が適切でない
- ・くつろぎすぎている (学習目的の利用でない)
- ・他人の視線が気になる
- ・グループ学習室の出入りの際、うるさい
- ・図書館以外に学習スペースが根本的に不足している

<学内者編>

<インターネットを使った図書館サービス>

Q. 6-1: よく使うサービス (複数回答可)

よく使うサービス	教職員	院生	学部	計
蔵書検索 (OPAC)	64	37	122	223
利用状況の確認 (貸出延長等)	20	28	70	118
図書の予約	9	11	26	46
ILL 複写依頼・図書借用	27	15	3	45
電子資料・データベースの利用	41	16	11	68
利用しない (記入欄)	2	0	9	11
計	163	107	241	511

Q. 6-2: 主にどこから利用するか

主にどこから利用しますか	教職員	院生	学部	計
自宅 PC	18	16	40	74
館内の PC	4	6	82	92
研究室の PC	61	17	3	81
スマートフォン・タブレット	1	2	26	29
計	84	41	151	276

インターネットを使った図書館サービスでは、学部学生は OPAC 検索や貸出延長・予約を中心に利用し、教員や大学院学生でよく使われている ILL の申込みや電子資料の利用は少ない。

利用場所については、学部学生は、自宅で利用するより館内の PC を利用する傾向にあり、主に自宅や研究室から利用する教員・院生とは利用動向が異なる。一方、スマートフォンやタブレットで利用するという学部学生も一定数存在し、これらの利用は増えていると思われる。

Q. 6-3: VPN接続は

VPN 接続の利用	教職員	院生	学部	計
利用している	22	13	17	52
知っているが利用していない	24	15	30	69
知らない	26	8	84	118
計	72	36	131	239

VPN 接続については、大学院学生や教職員も含め、知らないと回答した利用者が多く、周知が不十分であると考えられる。

<学内者編>

Q. 6-4: インターネットを使った図書館サービスへの意見 (自由記述)

OPAC や Web サービスの機能の充実、センター内のインターネット接続サービスのエリア拡大やセッション時間の延長を求める意見が多くみられた。

- ・ 蔵書検索の仕方がわからない
- ・ 閲覧履歴、貸出履歴・類似検索があればよい
- ・ VPN のつなぎ方がわからない
- ・ 全フロアに Wi-Fi を設営して欲しい
- ・ インターネットが遅い

Q. 7-1: 貸出 PC の利用目的 (複数回答可)

貸出 PC の利用目的	教職員	院生	学部	計
授業の予習・復習	2	3	22	27
レポート、論文等の作成	5	11	50	66
資料や情報の収集・検索	5	5	28	38
休講情報等の全学ポータルの確認	0	1	5	6
オンライン授業等の動画視聴	0	1	5	6
その他 (記入欄)	1	7	15	23
計	13	28	125	166

Q. 7-2: 貸出 PC についての意見 (自由記述)

- ・ PC を貸出していることを知らなかった
- ・ 動画視聴ができなかった
- ・ 学情外に持ち出したい
- ・ 閉館時刻ぎりぎりまで使いたい

PC貸出をしていることを知らない学部学生もいたが、おおむね学習目的に有効活用されているようである。インターネット講座などの動画視聴をする学生も少なくないため、動画視聴環境を常に最新にしておく必要がある。

<学内者編>

<情報処理システムサービスについて>

Q. 8-1 : 主に利用する日

主に利用する時間帯	教職員	院生	学部	計
平日 9時～17時	13	12	82	107
平日 17時～21時	5	11	49	65
土曜日	1	2	4	7
日曜日	0	0	2	2
計	19	25	137	181

Q. 8-2 : 端末台数は

端末台数について	教職員	院生	学部	計
充分	3	8	30	41
まあ充分	2	4	54	60
普通	6	9	23	38
やや不足	1	1	19	21
不足	2	2	4	8
計	14	24	130	168

Q. 8-3 : 情報教育 PC ルームを利用する目的 (複数回答可)

利用する目的	教職員	院生	学部	計
授業の予習・復習	2	2	39	43
レポート、論文等の作成	2	15	108	125
資料や情報の収集・検索	1	7	69	77
アプリケーションの利用	0	2	17	19
Web 履修登録	1	3	22	26
休講情報等の学生用ポータルの確認	0	1	10	11
計	6	30	265	301

5階の情報教育 PC ルームの利用に関しては、利用する時間帯は平日の9時～17時が107件でトップとなり次いで平日の17時～21時、土日についてはさほど使われていないようである。

次に、端末台数については、「充分」と「まあ十分」と合わせて101件となっており、「不足」と回答した学生は多くないが、試験期間については、端末の待ち行列が出来ており、一定の増設は必要と思われる。

次に、利用目的としては、レポート、論文等の作成が多く、次に授業の予習・復習、資料や情報の収集・検索に利用されており、教育に活用されている。

<学内者編>

Q. 8-4 : カラープリンターについて

使用する、しない	教職員	院生	学部	計
使用する	5	3	11	19
使用しない	21	27	126	174
計	26	30	137	193

Q. 8-5 : カラープリンターの使用目的（複数回答可）

使用する目的	教職員	院生	学部	計
レポート、論文等の作成	2	4	6	12
資料の印刷	4	1	11	16
その他	0	1	0	1
計	6	6	17	29

Q. 8-6 : 情報処理教育システムの HP について

HP の分かりやすさ	教職員	院生	学部	計
分かりやすい	3	2	14	19
普通	11	17	94	122
分かりにくい	5	6	21	32
計	19	25	129	173

Q. 8-7 : 情報処理教育システムについての意見（自由記述）

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Mac に更新されてから使いにくい</li> <li>・ ガイドブックを置いて欲しい</li> <li>・ 動作が重たい</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 案内が整備されていない</li> <li>・ 印刷枚数が少ない</li> <li>・ PC ルームのマナーが悪い</li> </ul> |
|--|--|

今回のシステム更新で取り入れた、カラープリンターについては、カラーの印刷に課金されることもあり、ほとんど利用されていない実態が浮き上がってきたが、使用している人については、レポート、論文等の作成、資料の印刷に使用されている。

最後に、情報処理教育システムの HP についての評価は、普通となっているが、分かりにくいも 32 件の意見が寄せられており、HP 充実に努める必要がある。

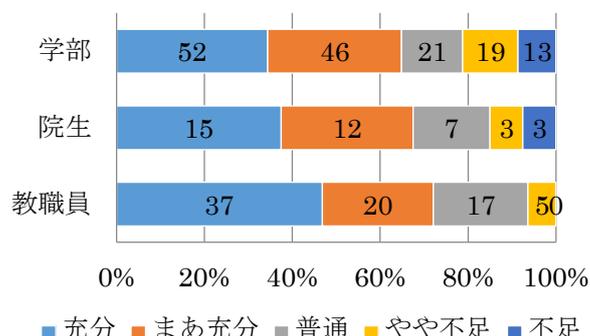
このような結果になったのは、今回、大幅なシステム更新を行ったため、HP 更新まで手が回らず、工事中が多いことも一因となっていると思われる。

また、自由記述欄の内容を見ると、情報処理教育システム更新に伴う使い勝手などに対する不満が多いが、マニュアルの整備が間に合っていないことも、一因であるように思われる。

<学内者編>

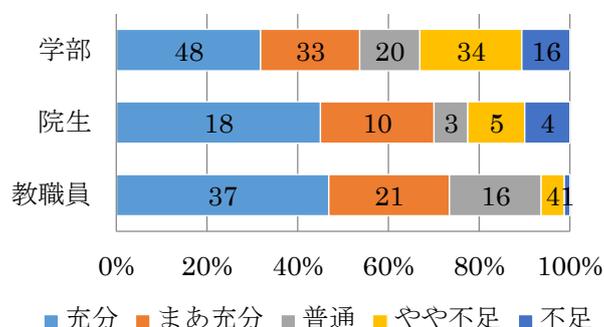
Q. 9-1: 開館日数

開館日数	教職員	院生	学部	計
充分	37	15	52	104
まあ充分	20	12	46	78
普通	17	7	21	45
やや不足	5	3	19	27
不足	0	3	13	16
計	79	40	151	270



Q. 9-2: 開館時間

開館時間	教職員	院生	学部	計
充分	37	18	48	103
まあ充分	21	10	33	64
普通	16	3	20	39
やや不足	4	5	34	43
不足	1	4	16	21
計	79	40	151	270



Q. 9-3: 開館時間についての意見 (自由記述)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| ・夜遅くまで開けて欲しい   | ・年中無休にして欲しい      |
| ・朝をもっと早く開けて欲しい | ・土日の開館時間を延ばして欲しい |
| ・日曜開館は必要ない(教員) | ・24時間開館にして欲しい    |

開館日数については、2011年度調査で、「充分」「まあ充分」と回答した利用者が46.5%だったのに比べ、今回は67.4%と大幅にアップした。月1度の定例休館日を廃止し、日曜開館を実施した成果によるとみられる。但し、授業期間内は休館日を廃止したにもかかわらず、開館日数が不足であると考えている学部学生が20%以上存在することについては、授業のない期間の学生の利用動向のより詳しい分析が必要である。

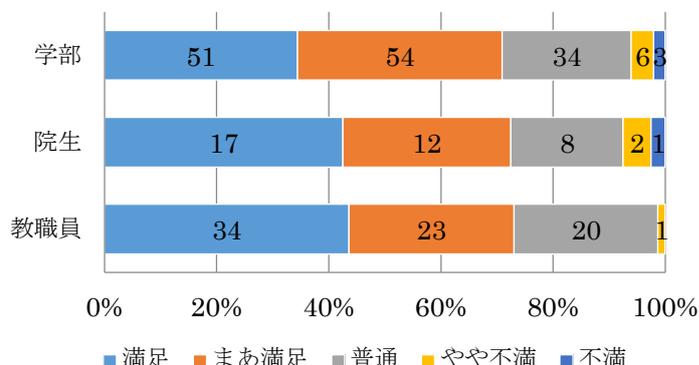
開館時間についても「充分」「まあ充分」の回答数が、2011年度の48.7%から61.9%と増えているが、学部学生だけをみると33.1%が「やや不足」「不足」と回答しており、評価のばらつきがみられる。

自由記述意見では、24時間開館や早朝開館に関する要望のほか、土日の時間延長を訴える声も多くみられたが、一方長時間開館は不要という意見もあり、これらについては、利用統計等も合わせて慎重な分析・検討が必要と考えられる。

<学内者編>

Q. 10-1: 職員の対応は

職員の対応は	教職員	院生	学部	計
満足	34	17	51	102
まあ満足	23	12	54	89
普通	20	8	34	62
やや不満	1	2	6	9
不満	0	1	3	4
計	78	40	148	266



Q. 10-2: 職員に求めることは (複数回答可)

職員に求めることは	教職員	院生	学部	計
所蔵資料や情報収集ツールについての知識	47	16	58	121
サービス内容や資料の配置場所の正確な案内	36	9	55	100
貸出返却や施設受付などの処理の正確さ	28	9	45	82
接客態度の良さ	19	20	54	93
その他	5	3	5	13
計	135	57	217	409

Q. 10-3: 職員についての意見 (自由記述)

- ・よくなって満足している
- ・対応が悪い、プロとしての意識が足りない
- ・スキルに差がある
- ・うるさい人に注意をして欲しい
- ・長時間荷物で席を占有している人に注意をして欲しい

職員に対する満足度は「普通」以上とした利用者が95%以上でおおむね良好であり、全利用者を通じて、職員に対し、資料や情報検索ツールに関する知識を求める傾向にある。

自由記述意見では、職員の対応の悪さについての指摘があった。また快適な学習環境の維持のため、マナーの悪い利用者に対する注意喚起を職員に求める声が多くみられた。

<学内者編>

Q. 11-1: センターに関する情報を何で知りますか (複数回答可)

センターに関する情報を 何で知りますか	教職員	院生	学部	計
ホームページ	58	25	77	160
全学ポータルシステム	13	4	45	62
館内のポスター・デジタルサイネージ	10	9	61	80
学内の掲示板	5	5	18	28
友人・知人	0	1	13	14
教員・職員	0	1	2	3
その他	3	1	4	8
計	89	46	220	355

Q. 11-2: 情報はわかりやすいですか?

情報はわかりやすいですか	教職員	院生	学部	計
わかりやすい	20	9	41	70
普通	43	21	78	142
わかりにくい	5	4	17	26
計	68	34	136	238

Q. 11-3: 広報について (自由記述意見)

- ・ 休館日はもっと大々的に掲示して欲しい
- ・ 休館を知らせてくれる機能が欲しい
- ・ 広報で twitter などを利用すれば、周知しやすい (休館、時間、PC の故障など)
- ・ カレンダーが見つらい

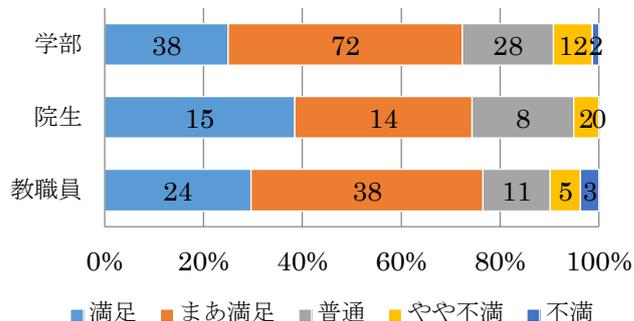
センターに関する情報源はホームページが最も多いが、全学ポータルや館内のポスター・デジタルサイネージなどもよく見られており、また学部学生などは友人などから情報を得ることもあるようである。

情報のわかりやすさは「普通」との回答が多く、「わかりにくい」という声はそれほど多くはないが、自由記述意見をみると、休館日に知らずに来館した経験からか、開館カレンダーについての意見がほとんどを占める。休館日が少なくなったためにかえって、休館を意識しなくなっているように思われ、掲示方法の工夫などが必要と考えられる。

<学内者編>

Q. 12-1: 一般的に見た満足度は

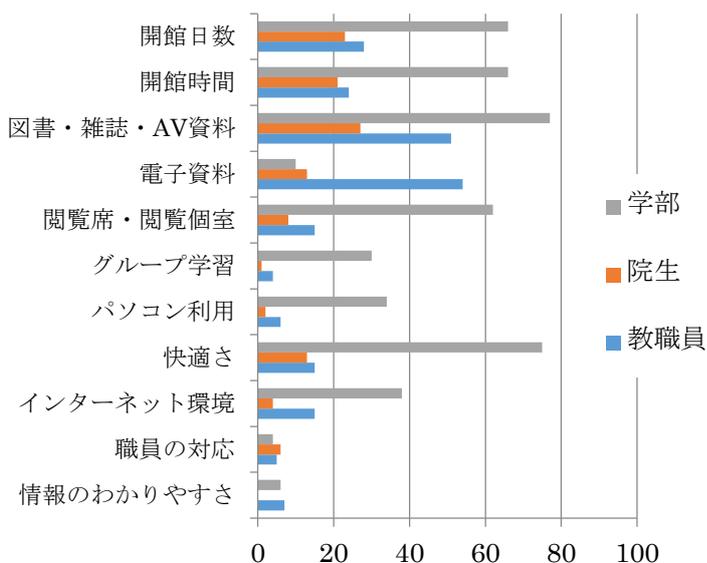
満足度は	教職員	院生	学部	計
満足	24	15	38	77
まあ満足	38	14	72	124
普通	11	8	28	47
やや不満	5	2	12	19
不満	3	0	2	5
計	81	39	152	272



一般的に見た満足度は、どの利用者層でも高く、70%以上が「満足」「まあ満足」を選択している。特に大学院学生では38%が「満足」とするなど満足度が高い。

Q. 12-2: 重視する項目 (複数回答可)

重視する項目	教職員	院生	学部	計
開館日数	28	23	66	117
開館時間	24	21	66	111
図書・雑誌・AV資料	51	27	77	155
電子資料	54	13	10	77
閲覧席・閲覧個室	15	8	62	85
グループ学習施設	4	1	30	35
パソコン利用施設	6	2	34	42
センター内の快適さ	15	13	75	103
インターネット環境	15	4	38	57
職員の対応	5	6	4	15
情報のわかりやすさ	7	0	6	13
計	224	118	468	810



重視する項目は、学部学生は開館日数や館内の快適さ、パソコンなどの学習環境を重視する傾向にある。教員は研究室からの利用が多いためか、環境より図書などの資料、また電子ジャーナルなどを重視している。

Q. 12-3: その他 (自由記述意見)

- ・ 図書に書き込みされていることがある
- ・ 1F以外に食事可能エリアが欲しい
- ・ 資料やサービスが学生に十分に活用されていない
- ・ 高校生の自習室がわりに使われているのに驚いた (教員)
- ・ 文献をPDFで送って欲しい (教員)
- ・ ILL ネットワークを海外に拡げて欲しい (教員)
- ・ 不満はない
- ・ 返却に2Fまで上るのが面倒

<学内者編>

- |                  |              |
|------------------|--------------|
| ・ 便利 (23)        | ・ 寒い、暑い (17) |
| ・ 広い、大きい (21)    | ・ 不十分 (5)    |
| ・ 快適 (13)        | ・ 古い (3)     |
| ・ 資料が豊富 (11)     | ・ 不便 (2)     |
| ・ きれい (8)        | ・ 迷路 (2)     |
| ・ 市大のシンボル、誇り (5) | ・ 資料が不足      |
| ・ 知識 (4)         | ・ うるさい       |
| ・ 学習に適している (3)   |              |
| ・ 充実している (3)     |              |
| ・ 素晴らしい          |              |
| ・ 必要不可欠          |              |
| ・ 頼りにしている        |              |

暑い、寒いという空調に関する点や、古い、元最先端などのマイナスイメージの語が、2011 年度調査より増えてはいるが、今回も、便利や広い、きれい、市大のシンボルなどの好印象を表すコメントのほうが多く見られ、全体的には学情センターの施設やサービスが好意的に受け止められていると思われる。

<学外者編>

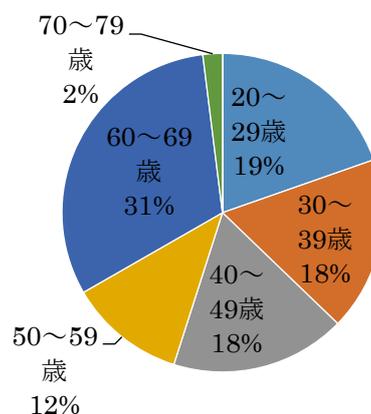
Q. 1-1、1-2：利用者カード区分

住所	市民	卒業生	修了生	計
大阪市内	28	9	0	37
大阪府内（市民を除く）	5	3	2	10
その他	2	2	0	4
計	35	14	2	51

学外利用者の年齢層を見ると60代が多く、退職後の余暇を使った生涯学習に活用されていると思われる。

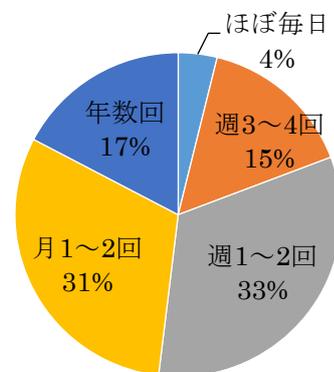
Q. 1-3：年齢

年齢	市民	卒業生	修了生	計
20～29歳	6	4	0	10
30～39歳	4	3	2	9
40～49歳	7	2	0	9
50～59歳	6	0	0	6
60～69歳	11	5	0	16
70～79歳	1	0	0	1
80歳以上	0	0	0	0
計	35	14	2	51



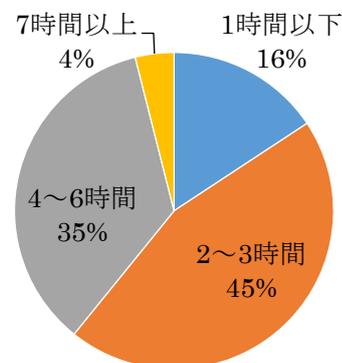
Q. 2-1：来館する頻度は？

来館頻度	市民	卒業生	修了生	計
ほぼ毎日	2	0	0	2
週3～4回	5	3	0	8
週1～2回	13	2	2	17
月1～2回	12	4	0	16
年数回	4	5	0	9
計	36	14	2	52



Q. 2-2：平均滞在時間は？

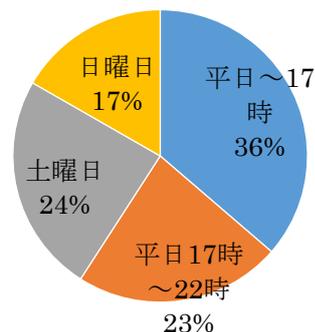
滞在時間	市民	卒業生	修了生	計
1時間以下	6	2	0	8
2～3時間	16	6	1	23
4～6時間	11	6	1	18
7時間以上	2	0	0	2
計	35	14	2	51



<学外者編>

Q. 2-3 : 主に利用する日は？

主に利用する日	市民	卒業生	修了生	計
平日～17時	17	6	1	24
平日17時～22時	12	2	1	15
土曜日	11	5	0	16
日曜日	8	3	0	11
計	48	16	2	66

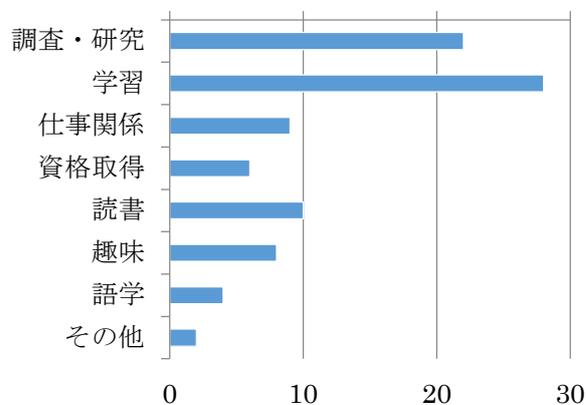


来館頻度は学部学生に比べると低いものの、週1回以上来館する人が半分を超える。2011年度調査で週1回以上利用すると答えた学外利用者が38.2%、年数回と答えた人が40.0%であったのに比べると、来館頻度は増えているといえる。利用統計でも入館者数は増加しており、土曜日の時間延長や日曜開館の効果が現れている。

滞在時間も2時間以上滞在する利用者が80%を超え、長時間利用されている様子がうかがえる。利用日は、平日・土曜・日曜と分散傾向にある。

Q. 2-4 : 当センターを利用する目的は？ (複数回答可)

利用目的	市民	卒業生	修了生	計
調査・研究	14	6	2	22
学習	23	5	0	28
仕事関係	6	3	0	9
資格取得	5	1	0	6
読書	8	2	0	10
趣味	5	3	0	8
語学	4	0	0	4
その他	2	0	0	2
計	67	20	2	89



利用目的は調査・研究、学習が多く、2011年度調査と傾向は変わらない。

<学外者編>

Q. 3-1 : よく使う資料は? (複数回答可)

よく使う資料は	市民	卒業生	修了生	計
図書	31	12	2	45
雑誌	14	6	1	21
新聞	11	2	0	13
AV 資料	5	0	0	5
マイクロ資料	0	0	0	0
電子資料	3	0	0	3
文献データベース	1	0	0	1
機関リポジトリ	1	0	0	1
資料は利用しない	2	1	0	3
計	68	21	3	92

Q. 3-2 : 資料の配置は?

資料の配置は	市民	卒業生	修了生	計
わかりやすい	9	8	0	17
普通	23	5	2	30
わかりにくい	2	1	0	3
計	34	14	2	50

Q. 3-3 : 資料についての意見 (自由記述)

- ・新着日に新着図書の一覧をOPACで検索できればよい
- ・古い資料が地下書庫に配架されているので入室手続きが煩わしい
- ・シリーズものがバラバラに配架されている
- ・医学の一般書を置いてほしい

よく使う資料についても図書が最も多く、雑誌、新聞と続き、2011 年度調査から特に傾向に変化はみられない。

資料の配置については、同一シリーズが別のフロアやブロックに分かれていることからか、「わかりやすい」という回答は多くないが、「わかりにくい」を選択した人が少ないところを見ると、センターを使い慣れた利用者にとってはそれほど苦にはなっていないと思われる。

<学外者編>

Q. 4-1: よく利用する施設は？ (複数回答可)

よく利用する施設は	市民	卒業生	修了生	計
2F 閲覧席	13	4	0	17
2F ブラウジングコーナー	4	1	0	5
2F サイレントエリア	1	2	0	3
3F・4F 閲覧席	24	8	2	34
3F・4F 自由閲覧席	9	2	1	12
3F・4F サイレントエリア	2	0	0	2
5FAV 資料視聴ブース	6	0	0	6
7F 閲覧席	5	0	0	5
7F サイレントエリア	1	0	0	1
B1F 閲覧席	6	4	0	10
B1F サイレントエリア	0	0	0	0
B2・B3F 閲覧席	6	0	0	6
RF 屋上庭園	0	0	0	0
計	77	21	3	101

Q. 4-2: 館内施設の案内表示は？

館内施設の案内表示は	市民	卒業生	修了生	計
わかりやすい	8	6	0	14
普通	24	7	2	33
わかりにくい	1	1	0	2
計	33	14	2	49

Q. 4-3: 施設についての意見 (自由記述)

- ・冬は寒く、夏は暑い
- ・2F 新聞雑誌コーナーの照明が少し暗い
- ・ラーニングcommonsがうるさく、AV視聴に支障がある
- ・(グループ?) 学習室を利用できるようにしてほしい (学生優先、有料で)
- ・ドリンクバーを置いてほしい
- ・パソコンや電卓がうるさい

施設としては、2～4Fの閲覧席がよく使われている。自由記述意見に、パソコンや電卓の入力音がうるさい、という意見が多い割に、各フロアのサイレントエリアはあまり活用されておらず、PRの強化が必要と思われる。

<学外者編>

Q. 5-1: よく利用するサービスは? (複数回答可)

よく利用するサービスは	市民	卒業生	修了生	計
資料貸出	25	11	0	36
資料の複写	10	1	0	11
資料の予約	1	0	0	1
研究室貸出資料の取寄せ	1	0	0	1
AV資料の利用	2	1	0	3
蔵書検索(OPAC)	14	4	2	20
2F情報検索コーナーの利用	4	0	0	4
ライブラリーサービスガイド	0	0	0	0
計	57	17	2	76

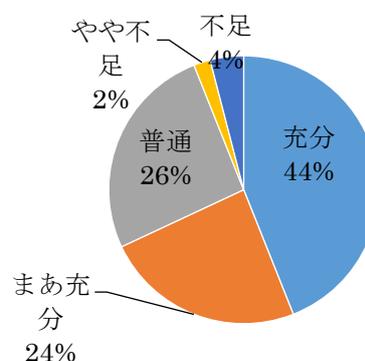
サービスの利用動向に目立った点はないが、自由記述意見では、貸出PCやWebサービスの利用、購入希望制度の利用など、学部学生と同様のサービスを受けたいという意見がみられる。

Q. 5-2: サービスについての意見 (自由記述)

- ・ 以前に比べ、雑誌が大幅に減少した
- ・ 貸出期間の延長を自宅からしたい
- ・ 市民も購入希望を出したい
- ・ 市立図書館での図書返却を可能にして欲しい
- ・ 研究室への長期貸出について利用できるようにしてほしい
- ・ コピー代が高い

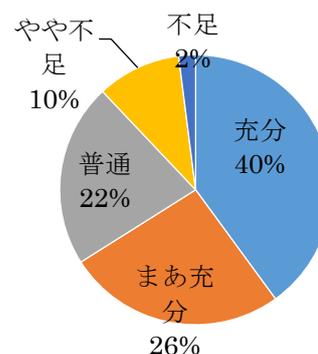
Q. 6-1: 開館日数は?

開館日数は	市民	卒業生	修了生	計
充分	13	9	0	22
まあ充分	10	2	0	12
普通	8	3	2	13
やや不足	1	0	0	1
不足	2	0	0	2
計	34	14	2	50



Q. 6-2: 開館時間は?

開館時間は	市民	卒業生	修了生	計
充分	11	9	0	20
まあ充分	11	2	0	13
普通	8	2	1	11
やや不足	3	1	1	5
不足	1	0	0	1
計	34	14	2	50



<学外者編>

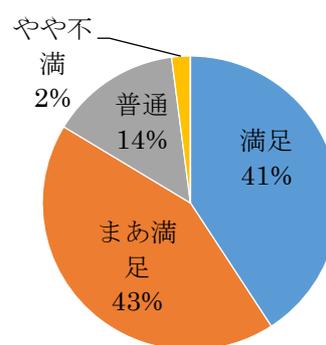
Q. 6-3：開館日・開館時間についての意見（自由記述）

- ・（日曜開館で）以前に比べ、ずいぶん利用しやすくなった。ありがたい。
- ・土日の開館時間を延長して欲しい
- ・深夜営業をするべき

開館日数が不足と考える人は6%で、2011年調査の12.7%に比べ減少している。土曜日の開館延長にも関わらず、開館時間については不満とする人の比率は前回調査からほぼ変わらないが、おそらく日曜を17時までとしていることについての不満と思われる。

Q. 7-1：職員の対応は？

職員の対応は	市民	卒業生	修了生	計
満足	10	10	0	20
まあ満足	18	3	0	21
普通	4	1	2	7
やや不満	1	0	0	1
不満	0	0	0	0
計	33	14	2	49



Q. 7-2：職員に求めることは？（複数回答可）

職員に求めることは	市民	卒業生	修了生	計
所蔵資料や情報収集ツールについての知識	6	6	1	13
サービス内容や資料の配置場所の正確な案内	12	3	1	16
貸出返却などの処理の正確さ	5	1	0	6
接客態度の良さ	6	1	1	8
その他	2	0	0	2
計	31	11	3	45

Q. 7-3：職員の対応についての意見（自由記述）

- ・感謝している
- ・親切にしてもらっている
- ・うるさい人に注意して欲しい
- ・質問したことに親切に答えない
- ・不満はない

職員に対する満足度は「満足」「まあ満足」が84%、「やや不満」が2%、「不満」は0%とおおむね良好である。職員に対しては、学内者が最も求めているのが資料に関する知識であるのに対して、学外者ではサービス内容や資料の配置など利用案内ができることで、多少の違いがみられる。自由記述意見では、やはりマナーの悪い利用者への声かけをして欲しいという意見があった。

<学外者編>

Q. 8-1: 図書市民利用制度について知っているか?

図書市民制度を知っていますか	市民	卒業生	修了生	計
利用している	34	1	0	35
知っているが利用していない	0	10	2	12
知らない	0	2	0	2
計	34	13	2	49

Q. 8-2: 知っている方にお尋ねします。なんで知りましたか?

何で知りましたか	市民	卒業生	修了生	計
大阪市広報	5	0	0	5
テレビ・ラジオ・新聞など	1	0	0	1
当センターのパンフレット	6	4	1	11
インターネット	10	3	0	13
友人・知人	7	0	0	7
センターの職員	3	0	0	3
その他(記入欄)	4	0	0	4
計	36	7	1	44

Q. 8-3: 登録料(2000円)は?

登録料(2000円)は	市民	卒業生	修了生	計
安い	8	2	0	10
やや安い	1	1	0	2
普通	15	5	0	20
やや高い	4	1	2	7
高い	5	1	0	6
計	33	10	2	45

Q. 8-4: 有効期限(2年間は)?

有効期限(2年間は)	市民	卒業生	修了生	計
長い	0	0	0	0
やや長い	2	1	0	3
普通	16	9	0	25
やや短い	8	0	2	10
短い	8	0	0	8
計	34	10	2	46

<学外者編>

Q. 8-5 : 図書市民利用制度についての意見 (自由記述)

- ・ いい制度なので継続してほしい、助かっている
- ・ 登録料が倍になってもよいので、PCやWi-Fiの利用ができればよい
- ・ 登録料を安くするか有効期限を長くしてほしい
- ・ 入庫手続きが面倒
- ・ 府民にも拡げてほしい

市民利用制度については、「登録料が高い」「有効期限が短い」と考える人が2011年度調査とほぼ同じ程度存在しているが、自由記述意見では、この制度を支持する意見がみられ、一部には料金が高くなってもよいので、サービス内容を充実して欲しい、という声もある。

Q. 9-1 : 休館日等のお知らせやセンターに関する情報を何で知りますか? (複数回答可)

センターに関する情報を何で知りますか	市民	卒業生	修了生	計
ホームページ	25	11	1	37
館内のポスター・デジタルサイネージ	21	3	1	25
市・区の広報誌など	0	0	0	0
友人・知人	1	0	0	1
センターの職員	2	0	0	2
その他(記入欄)	0	0	0	0
計	49	14	2	65

Q. 9-2 : 情報はわかりやすいですか?

情報は	市民	卒業生	修了生	計
わかりやすい	11	6	0	17
普通	20	7	2	29
わかりにくい	2	1	0	3
計	33	14	2	49

センターのお知らせの入手手段については、ホームページという回答が最も多いが、館内のポスターやデジタルサイネージもよくみられていると思われる。

また学外者が最も必要としている情報が休館情報であることが、自由記述意見から推察される。

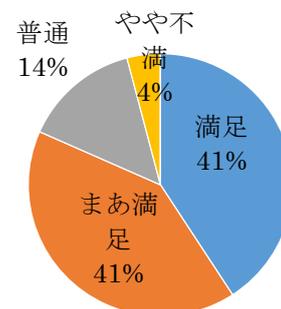
Q. 9-3 : 広報についての意見 (自由記述)

- ・ 開館日がHPで確認できるので助かっている
- ・ HPでの開館日が見にくい
- ・ 年間カレンダーを配布してほしい

<学外者編>

Q. 10-1. 一般的に見た満足度は？

満足度は	市民	卒業生	修了生	計
満足	10	10	0	20
まあ満足	17	3	0	20
普通	4	1	2	7
やや不満	2	0	0	2
不満	0	0	0	0
計	33	14	2	49



Q. 10-2: 重視する項目 (複数回答可)

重視する項目	市民	卒業生	修了生	計
開館日数	10	6	0	16
開館時間	13	6	0	19
図書・雑誌・AV 資料	20	11	1	32
電子資料・データベース	1	0	1	2
閲覧席	8	3	1	12
センター内の快適さ	14	1	2	17
職員の対応	1	0	0	1
情報のわかりやすさ	2	0	0	2
計	69	27	5	101

満足度は「満足」「まあ満足」という回答が 2011 年度調査の 78%から 81%となり、わずかながら向上している。

重視する項目でも図書・雑誌などの資料を選んだ回答が多い点や、一言イメージの回答からは、資料の充実度に対する期待が高いと思われる。

Q. 10-3: その他の意見 (自由記述)

- ・資料のより一層の充実を望む
- ・ラーニングコモンズがうるさく、AV視聴ができない
- ・宅配便で図書の貸出返却ができるようにしてほしい
- ・雨除けのある自転車置き場がセンターの周りにほしい
- ・これからもこの知的空間を維持してほしい
- ・ドリンクバーを置いてほしい
- ・机の上がゴミだらけである

Q. 11: 「学情センター」のイメージを一言で表すと？

- ・資料が充実 (9)
- ・快適 (4)
- ・便利 (3)
- ・知のテーマパーク、情報の集積センター
- ・静か
- ・寒い