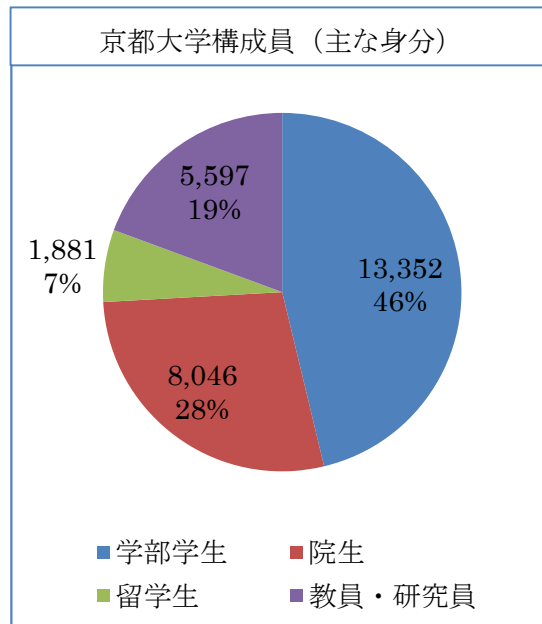
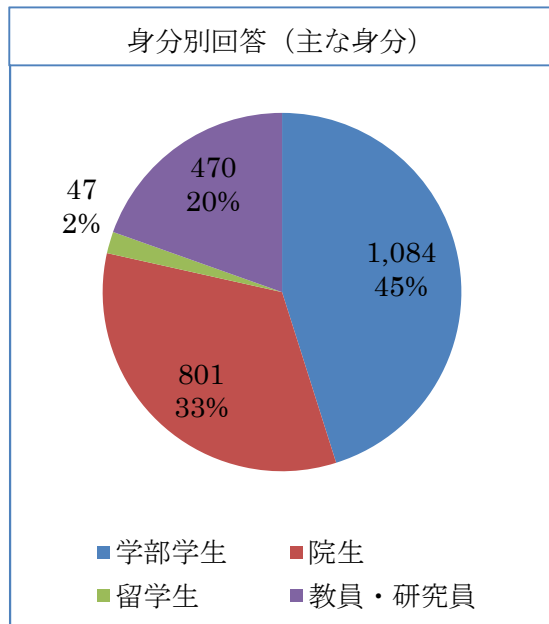
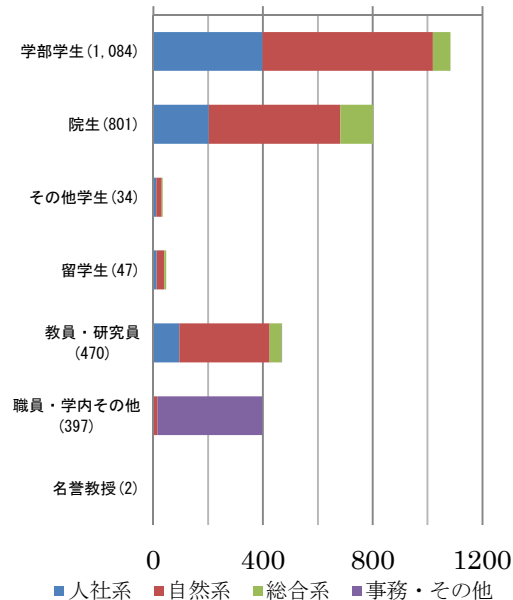


2 調査結果および考察

2.1 身分別回答

	全体	人社系	自然系	総合系	事務・その他
合計	2,835	721	1,493	238	383
(内訳)					
学部学生	1,084	399	621	64	0
院生	801	202	480	119	0
その他学生	34	11	20	3	0
留学生	47	12	28	7	0
教員・研究員	470	95	329	44	2
職員・学内その他	397	2	14	0	381
名誉教授	2	0	1	1	0



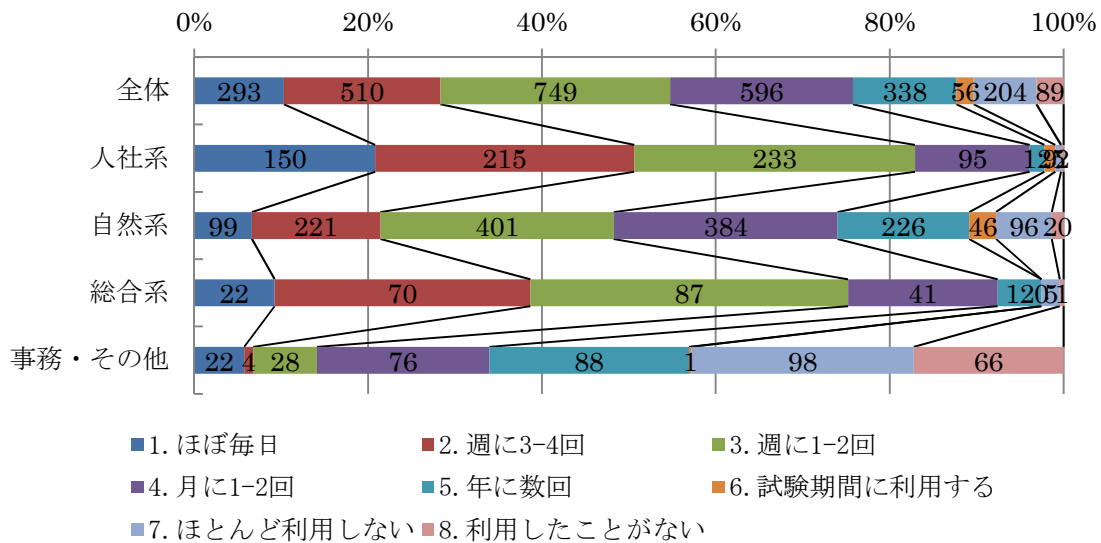
◇京都大学構成員については、平成 27 年度京都大学概要 の数値を参照

前回平成 20 年度調査同様、回答数の最も多い身分は学部学生であり、身分別回答の割合についても、前回調査とほぼ同様の比率を示している。

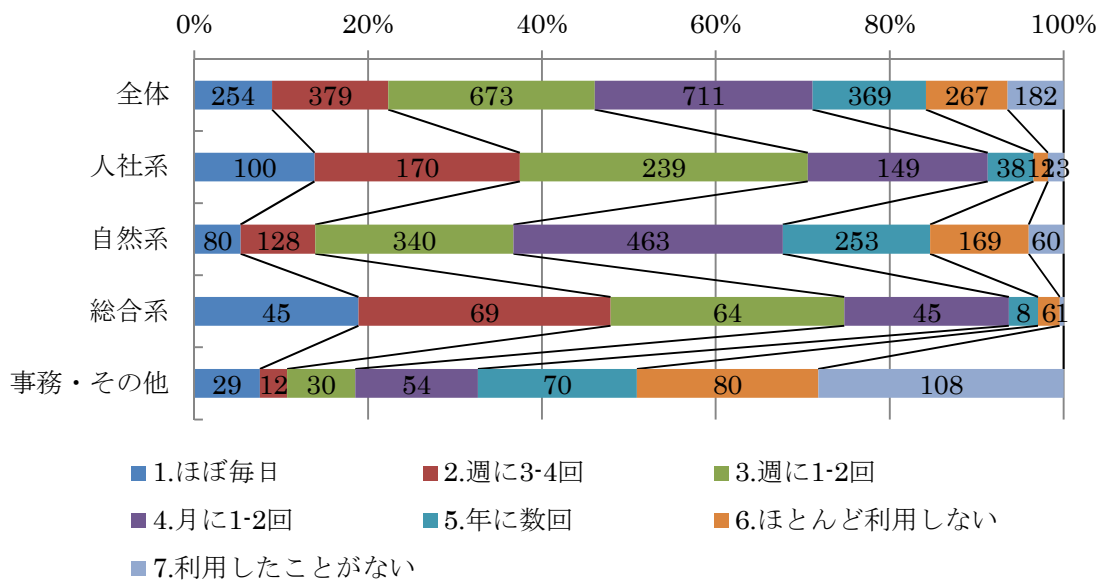
また、身分別回答比率と京都大学構成員の身分別比率とを比べてみると、大きな差はないものの、回答で院生の比率が高く、留学生の比率が低い傾向にあった。

2.3 図書館・室の利用頻度

(1) 来館利用（直接来館した上での利用）



(2) KULINE（蔵書検索）・MYKULINE（文献取寄依頼等）の利用

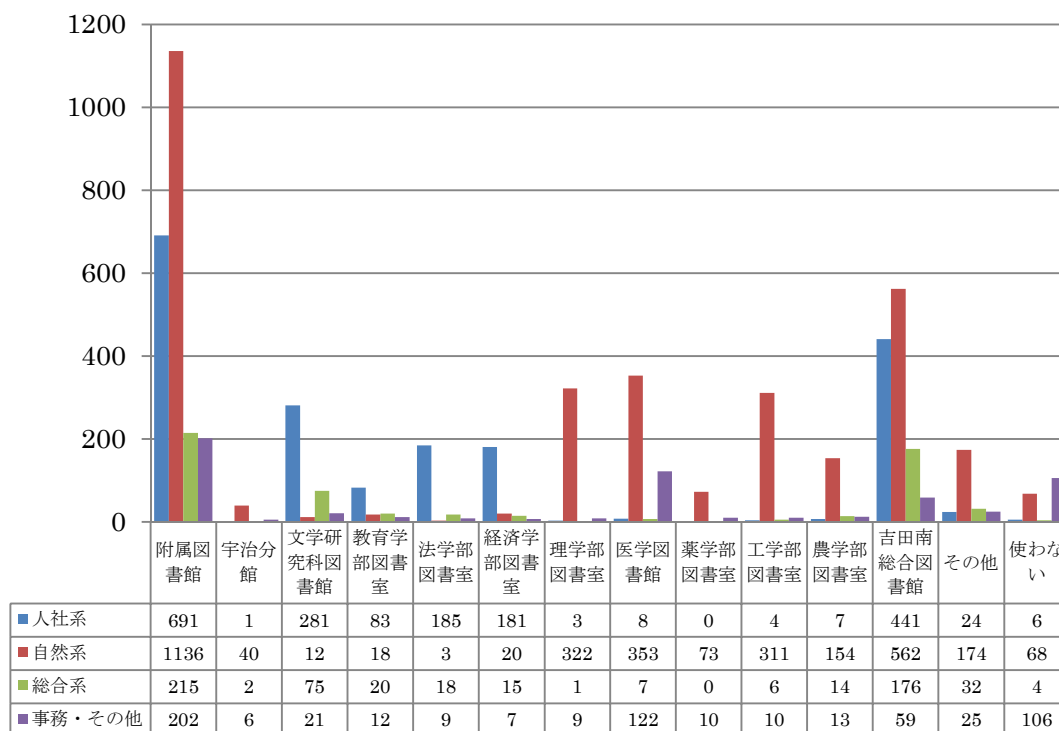


(1) 全体の回答者の97%が図書館利用経験者(前回調査96%)であるが、事務・その他を除くと99%と、その率は上がる。「ほとんど利用しない」と「利用したことがない」を足した比率は、自然系7.8%で、人社系1.0%、総合系2.5%と比べ高い比率となっている。

(2) こちらも同様に、全体の回答者のWeb利用経験者は94%だが、事務・その他を除くと97%と、こちらも3ポイント上がる。自然系では、「ほとんど利用しない」と「利用したことがない」を足した比率は、人社系3.5%、総合系2.9%と比べ15.3%と意外に高い。自然系利用者は、KULINE等経由せずピンポイントに、電子リソースを利用しているのかもしれない。

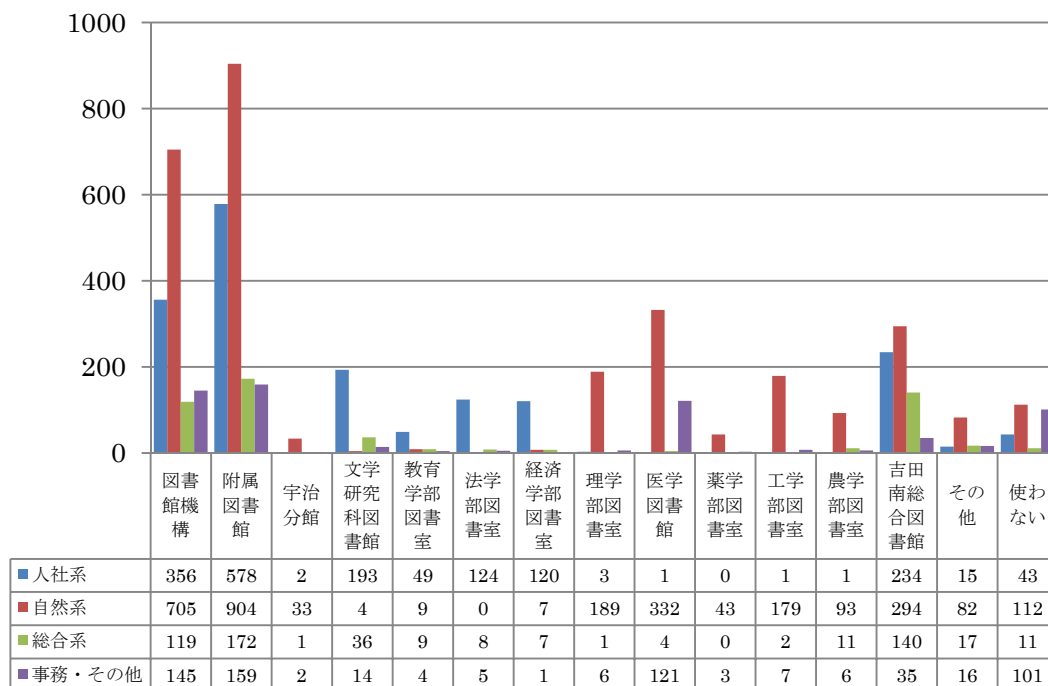
2.4 よく利用する図書館・室

(1) 来館利用（直接来館した上での利用）



◇最大3つまで回答可 合計 6,357

(2) ウェブサイト利用（ネットワークを介した利用）



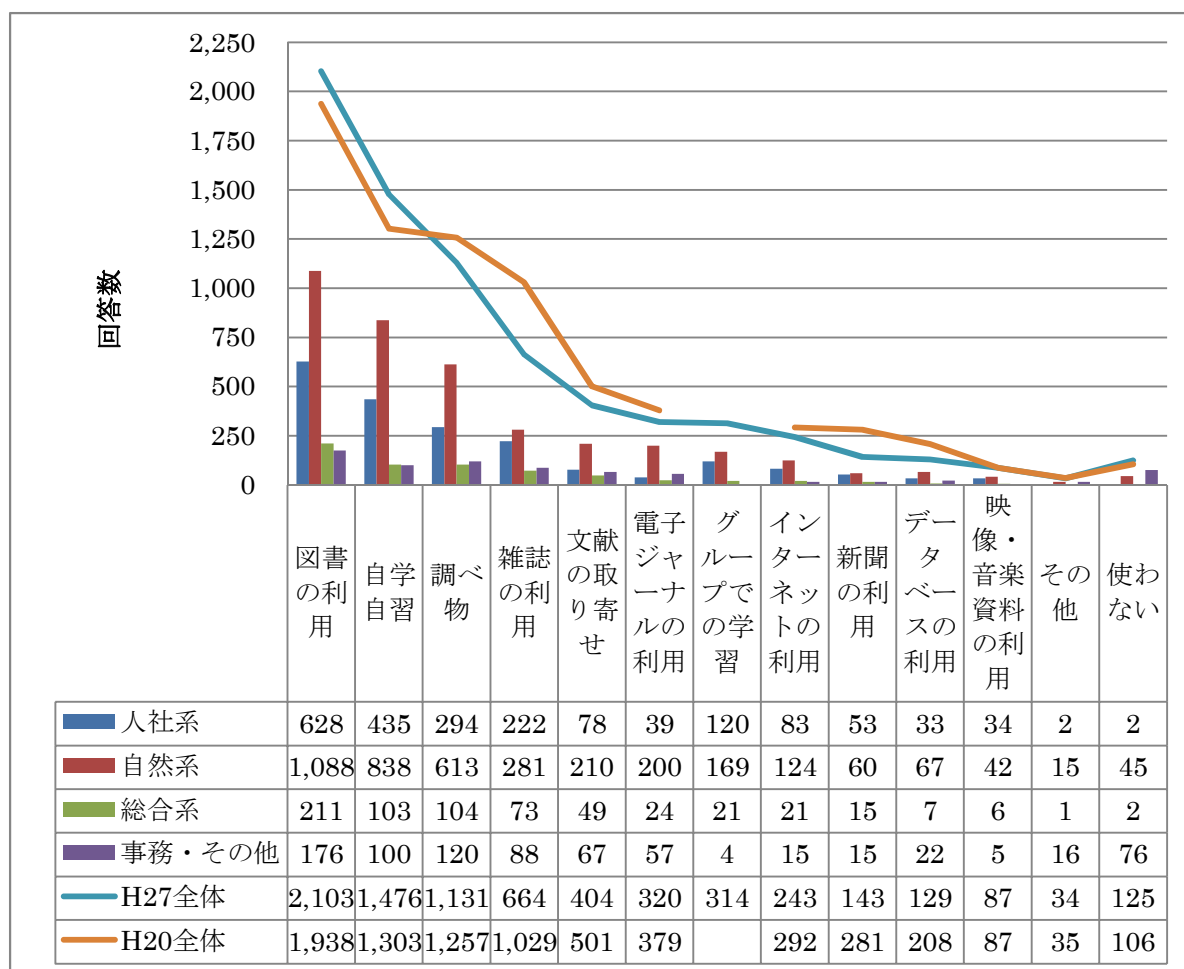
◇最大3つまで回答可 合計 5,869

		全体	人社系	自然系	総合系	事務・その他
来館 利用	1位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	2位	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	医学図書館
	3位	医学図書館	文学研究科図書館	医学図書館	文学研究科図書館	吉田南総合図書館
Web 利用	1位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	2位	図書館機構	図書館機構	図書館機構	吉田南総合図書館	図書館機構
	3位	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	医学図書館	図書館機構	医学図書館

前回調査同様、来館利用の第1位は附属図書館で、各系ともに3割を超えている。事務・その他で第2位が医学図書館となっているが、これは医学所属の事務職員回答数が多いことに因る。

ウェブサイト利用では附属図書館と図書館機構が5割強となっており、前回調査よりポイント数が下がっている。これは今回調査では、複数回答可能とし、他館も選ぶ余地ができたために、相対的に比率が下がったことと思われる。また、ウェブサイト「使わない」と回答した層が、事務・その他を除いた層で3.2%となっており、前回調査が10%以上であった結果と比べ、かなり減少している。各種ウェブサービスの浸透と電子リソースの利用が増加していることがその理由と考えられる。

2.5 図書館・室の利用目的



◇ [回答方法] 平成 27 年度：上位 3 つまで選択可。（平成 20 年度：複数回答可。）

◇ [回答数] 平成 27 年度：回答者数 2,835 人（回答数 7,173）

（平成 20 年度：回答者数 3,007 人（回答数 7,416）

◇平成 27 年度は「グループでの学習」を新設した。

図書館備付け資料の利用では「図書の利用」が回答者数の 74.2%を占め、前回調査（64.4%）と比べ 9.8 ポイント増加している。「雑誌の利用」は 23.4%で、平成 20 年度調査（34.2%）と比べ 10.8 ポイント減少している。冊子体から電子ジャーナル利用へシフトしていることや、論文のオープンアクセス化も背景にあると思われる。

また「電子ジャーナルの利用」が前回調査（12.6%）よりも減少して 11.3%であったが、研究室や学外からも利用できる電子ジャーナルを、図書館に来館して利用する人が依然として一定数存在することが分かった。

「自学自習」は回答者数の 52.1%で、前回調査（43.3%）と比べ 8.8 ポイント増加している。また、平成 27 年度に新設した「グループでの学習」は回答者数の 11.1%にあたり、「自学自習」と合わせて、場としての図書館利用のニーズが一定の割合で存在することが窺える。

一方、回答者の所属部局等の「分野別」で見ると、回答者数は人社系 727 人、自然系 1601 人、総合系 215 人、事務・その他 292 人であった。そのうち、「図書の利用」は総合系（98.1%）、

人社系（86.4%）の順に高く、自然系は 68%である。「雑誌の利用」は自然系（17.6%）が最も低く他の分野はいずれも 30%台である。図書の利用・雑誌の利用ともに、他の分野と比べて自然系はやや低い傾向にある。

2.6 図書館・室サービスの知名度

		全体		人社系		自然系		総合系		事務・その他		H27全体	H20全体
職員による 文献の取り 寄せ・図書 情報発信	学内からの取り寄せ	1,959	69.1%	494	68.5%	1,057	70.8%	166	69.7%	242	63.2%	1,959	1,917
	学外からの取り寄せ	1,756	61.9%	491	68.1%	863	57.8%	179	75.2%	223	58.2%	1,756	1,818
	キャンパス間返送サービス	1,167	41.2%	277	38.4%	661	44.3%	105	44.1%	124	32.4%	1,167	
	他大学図書館への紹介状発行	754	26.6%	294	40.8%	265	17.7%	103	43.3%	92	24.0%	754	788
	レファレンス・ガイド	510	18.0%	191	26.5%	175	11.7%	68	28.6%	76	19.8%	510	262
	図書館の使い方の案内	1,189	41.9%	369	51.2%	554	37.1%	117	49.2%	149	38.9%	1,189	1,408
	資料の探し方の相談対応	958	33.8%	318	44.1%	407	27.3%	101	42.4%	132	34.5%	958	718
	学習サポートデスク	579	20.4%	201	27.9%	254	17.0%	59	24.8%	65	17.0%	579	
	資料の探し方等の講習会	1,105	39.0%	364	50.5%	509	34.1%	122	51.3%	110	28.7%	1,105	827
の図書 情報発信	広報誌「静脩」	862	30.4%	251	34.8%	368	24.6%	90	37.8%	153	39.9%	862	598
	図書館のメールマガジン	470	16.6%	104	14.4%	242	16.2%	42	17.6%	82	21.4%	470	325
	図書館のFacebookやTwitter	715	25.2%	202	28.0%	351	23.5%	103	43.3%	59	15.4%	715	
各種 施設	研究個室	951	33.5%	339	47.0%	427	28.6%	106	44.5%	79	20.6%	951	592
	グループ学習室	1,368	48.3%	438	60.7%	678	45.4%	121	50.8%	131	34.2%	1,368	573
	OSL端末(コンピュータ)	1,563	55.1%	505	70.0%	802	53.7%	145	60.9%	111	29.0%	1,563	1,761
	ラーニング・コモンズ	1,507	53.2%	534	74.1%	717	48.0%	142	59.7%	114	29.8%	1,507	
	学習室24	1,735	61.2%	573	79.5%	898	60.1%	144	60.5%	120	31.3%	1,735	
	環on	1,092	38.5%	351	48.7%	525	35.2%	150	63.0%	66	17.2%	1,092	
オン ライ ン 電 子 サ ー ビ ス	蔵書検索KULINE	2,544	89.7%	691	95.8%	1,359	91.0%	224	94.1%	270	70.5%	2,544	2,326
	MyKULINE	2,252	79.4%	671	93.1%	1,197	80.2%	206	86.6%	178	46.5%	2,252	1,184
	スマホ/ケータイKULINE	1,091	38.5%	400	55.5%	507	34.0%	109	45.8%	75	19.6%	1,091	
	電子ジャーナル	1,719	60.6%	431	59.8%	906	60.7%	160	67.2%	222	58.0%	1,719	1,890
	電子ブック	1,009	35.6%	304	42.2%	501	33.6%	108	45.4%	96	25.1%	1,009	496
	データベース	1,151	40.6%	350	48.5%	542	36.3%	121	50.8%	138	36.0%	1,151	1,232
	京大ArticleSearch	1,196	42.2%	324	44.9%	601	40.3%	135	56.7%	136	35.5%	1,196	
	学術情報リポジトリKURENAI	1,067	37.6%	343	47.6%	465	31.1%	132	55.5%	127	33.2%	1,067	365
貴重資料画像	388	13.7%	146	20.2%	122	8.2%	47	19.7%	73	19.1%	388	365	
回答数	32,657		9,956		15,953		3,305		3,443		32,657	19,445	
回答者数	2,835		721		1,493		238		383			2,792	

◇ 緑色：は上位 5 位 桃色：下位 5 位

◇ [回答方法] 平成 27 年度：複数回答可。(平成 20 年度：複数回答可。)

全体では「蔵書検索 KULINE」「MyKULINE」「学内からの取り寄せ」の順位が高く、中でも全ての系(分野)にわたって知られているのは「蔵書検索 KULINE」と「MyKULINE」である。逆に順位が低かったのは「貴重資料画像」「図書館のメールマガジン」「レファレンス・ガイド」である。

項目分類別で見ると「文献の取り寄せ・図書館職員による利用サポート」に分類される「レファレンス・ガイド」が、前回調査に引き続き順位が低かった。実際に手に取ったことはあっても、レファレンス・ガイドという言葉と結びついていない可能性もある。また「図書館からの情報発信」に分類される項目の順位が低く、前回調査結果と同じ傾向が見られた。引き続き、図書館から利用者への広報が課題である。

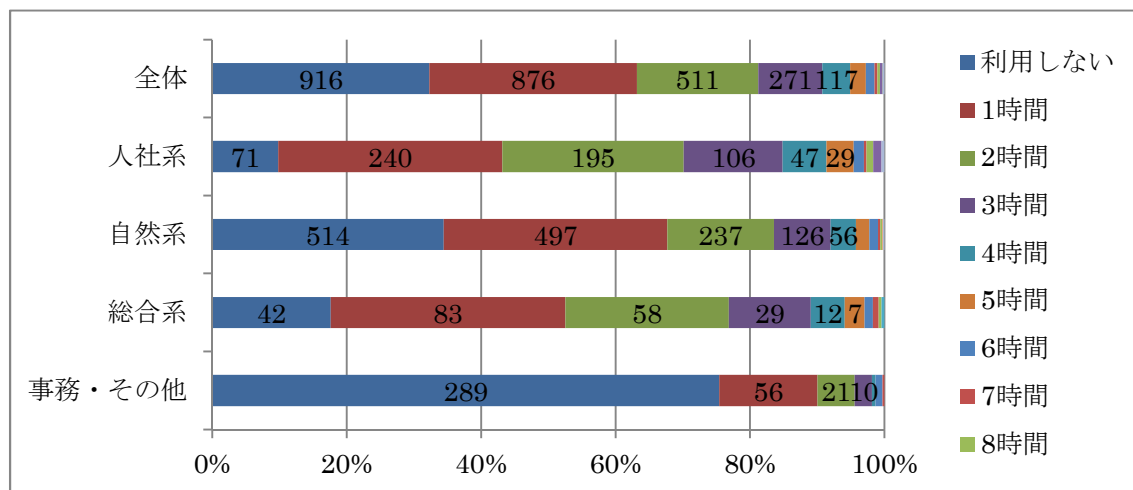
平成 27 年度に新たに追加した項目では「学習室 24」が上位に入った。学習室 24 は平成 21 年 1 月に附属図書館にオープンした 24 時間利用可能な自学自習スペースで、学習の場としての図書館利用を重視する学生のニーズに応える形になったといえる。また平成 26 年 4 月に附属図

書館にオープンした「ラーニング・コモンズ」は全体で8位であった。回答者の所属分野別で見ると、人社系と自然系では人社系の方が知名度は高い。

一方「学習サポートデスク」は順位が低かった。平成25年10月に新しく附属図書館で始まった院生スタッフによる学習支援サービスであり、平成26年4月にオープンしたラーニング・コモンズ内にデスクを開設している。自学自習の支援体制強化の一環として、ラーニング・コモンズという空間の提供とともに人的サポートも広げていくことが課題である。

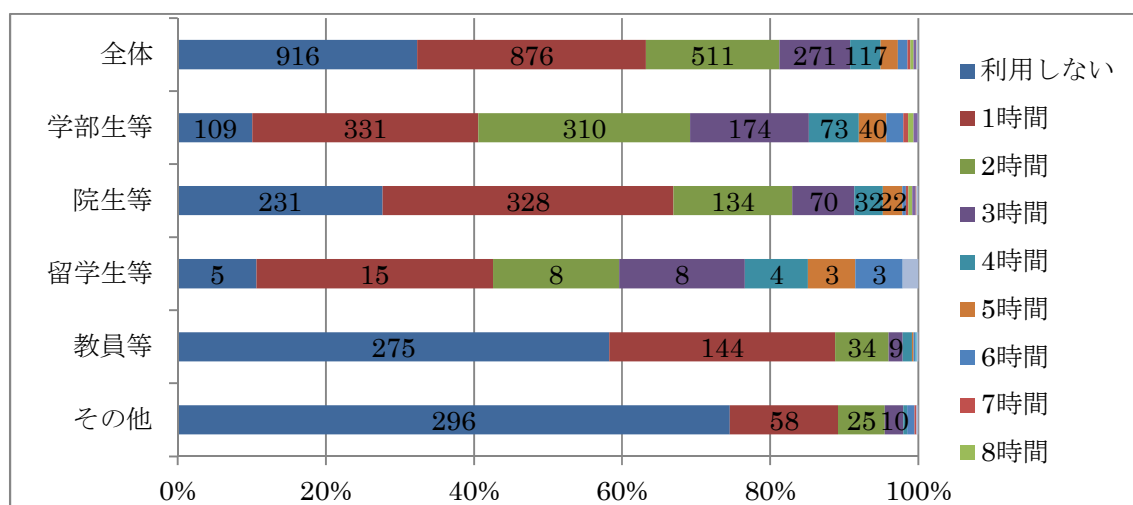
2.7 学習・研究における図書館・室、資料、ネットワーク上の情報・資料の利用時間

(1-1) 1日あたりの図書館・室利用時間（分野別）



◇回答者数 2,835 人。

(1-2) 1日あたりの図書館・室利用時間（利用者区分別）



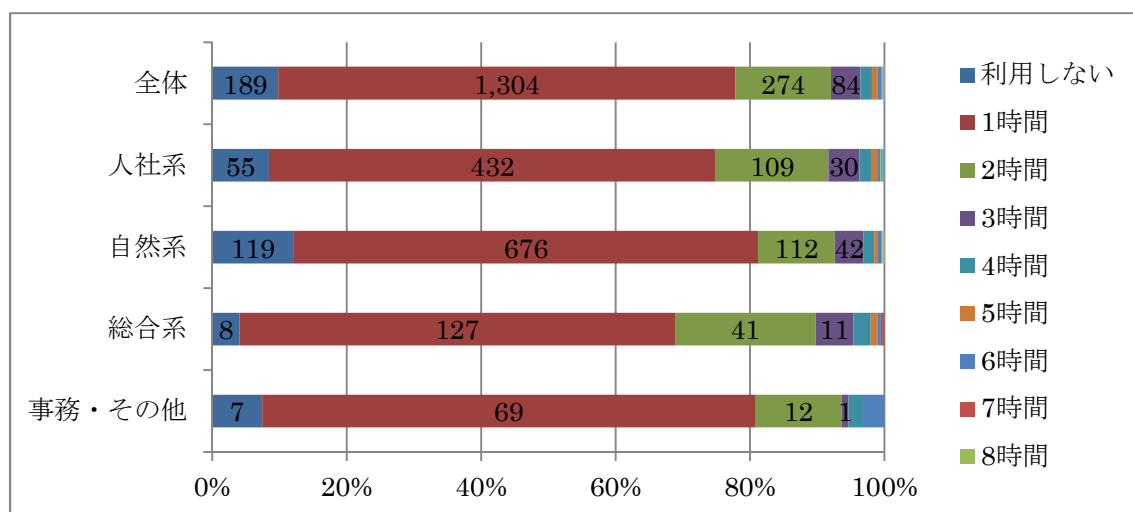
◇回答者数 2,835 人。

図書館・室利用時間は「1時間」と「2時間」を合わせて48.9%であった。分野別で見ると、回答者数は人社系721人、自然系1,493人、総合系238人、事務・その他383人で、「1時間」と「2時間」を合わせると人社系(60.3%)が最も多く、次が総合系(59.2%)であった。一方、「利用しない」と回答した割合は分野別では事務・その他(75.5%)が最も多く、次に自然系(34.4%)、総合系(17.6%)、人社系(9.8%)と続く。自然系の方が図書館を利用しない傾向があるといえる。

利用者区分別では、回答者数は学部生等1,084人、院生等835人、留学生等47人、教員等472人、その他397人で、「1時間」と「2時間」を合わせると、学部生等(59.1%)、院生等(55.3%)、留学生等(48.9%)の順で多かった。また3時間以上の回答者は、留学生等(40.4%)、学部生

等（30.8%）、院生等（17.0%）の順に多く、学生の滞在型利用の多さが窺える。

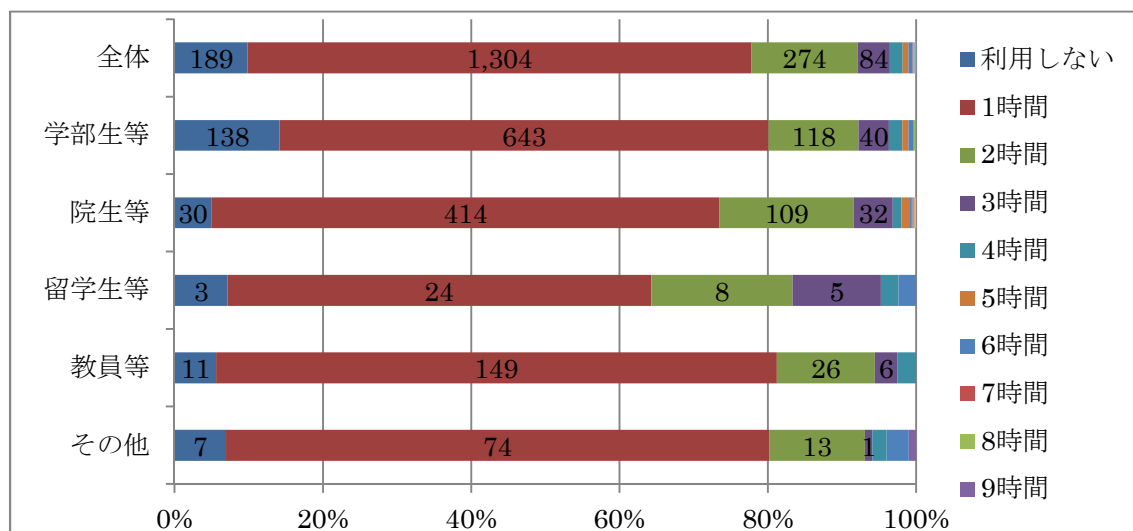
(2-1) 1日あたりの図書館・室の資料利用時間（分野別）



◇回答者数 1,919 人

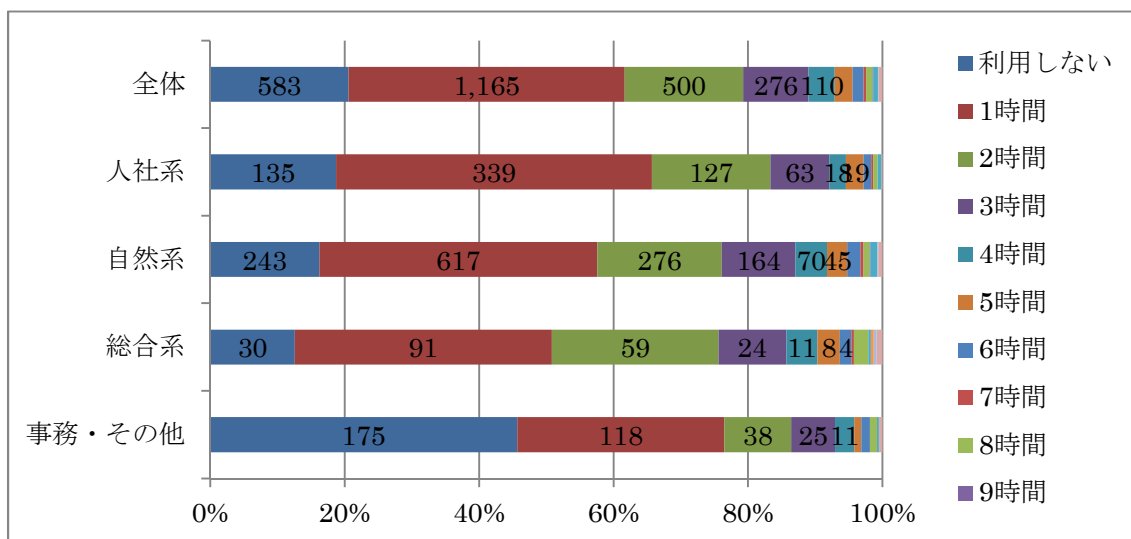
（「(1-1) 図書館・室利用時間」で「利用しない」と回答した 916 人を引いた数。）

(2-2) 1日あたりの図書館・室の資料利用時間（利用者区分別）



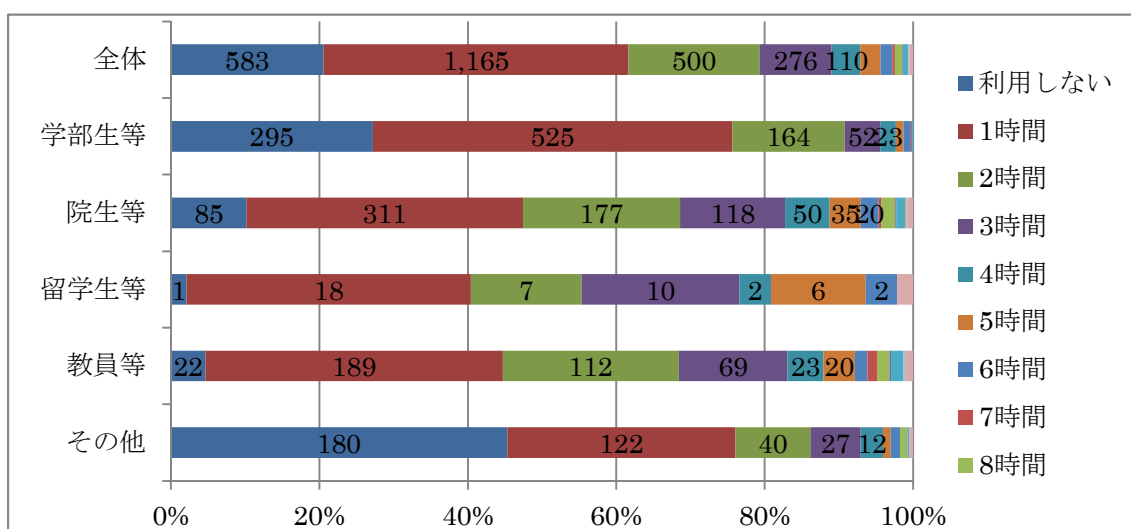
(1-1)で図書館・室を利用している人のうち、資料を利用するかどうかを絞って見た場合、「利用しない」と回答した人は9.8%であった。「1時間」と「2時間」の利用を合わせると全体では82.2%を占め、分野別、利用者区分別でも大きな差はなかった。図書館・室に来館する人は大多数が館内の資料を利用していることが分かった。

(3-1) 1日あたりのネットワーク上の情報・資料利用時間（分野別）



◇回答者数 2,835 人

(3-2) 1日あたりのネットワーク上の情報・資料利用時間（利用者区分別）



◇回答者数 2,835 人

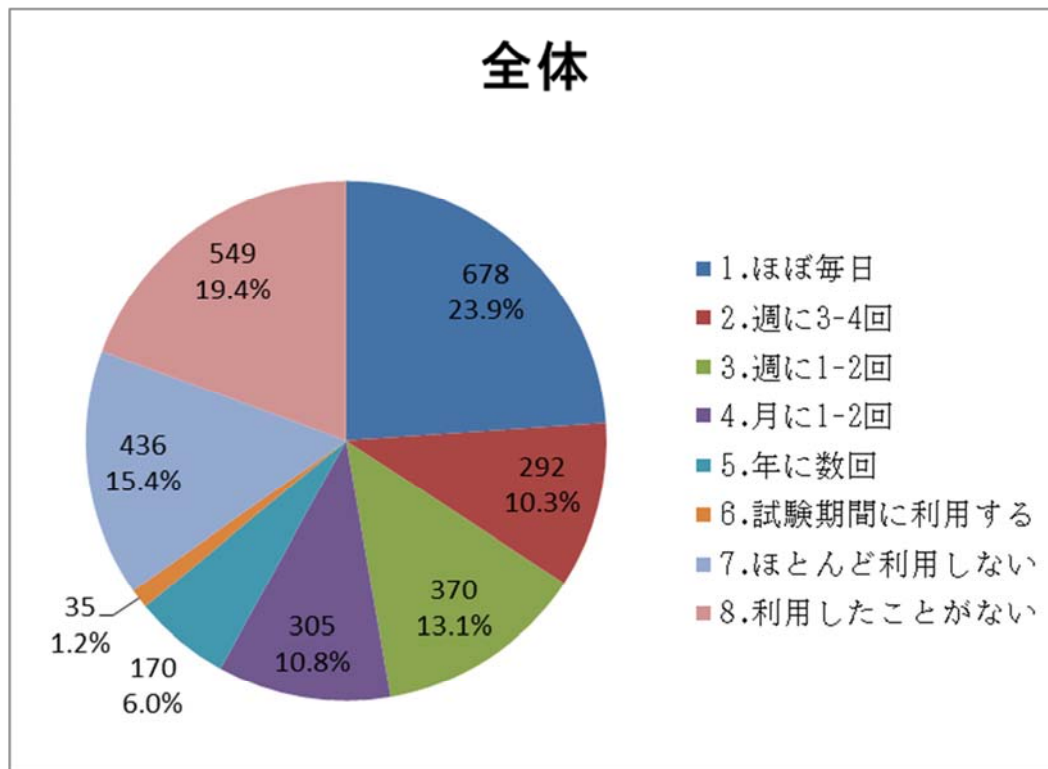
ネットワーク上の情報・資料の利用時間は、「1時間」と「2時間」を合わせて58.7%を占めた。分野別で見ると、回答者数は人社系721人、自然系1,493人、総合系238人、事務・その他383人で、「1時間」と「2時間」の回答者を合わせると人社系(64.6%)が最も多く、次が総合系(63.0%)であった。一方、「利用しない」と回答したのは、事務・その他を除くといずれも20%未満であり、分野を問わずネットワーク上の情報や資料を利用していることが分かる。

利用者区分別では、回答者数は学部生等1,084人、院生等835人、留学生等47人、教員等472人、その他397人で、「1時間」と「2時間」の回答者を合わせると、教員等(63.8%)、学部生等(63.6%)、院生等(58.4%)の順で多かった。また3時間以上の回答者は、留学生等(44.7%)、教員等(31.6%)、院生等(31.4%)の順であった。教員や院生が研究上、ネットワーク上の情報や資料を積極的に利用していることに加え、留学生も、母数は少ないが、高い割合で利用していることが分かった。

2.8 電子リソースの利用について

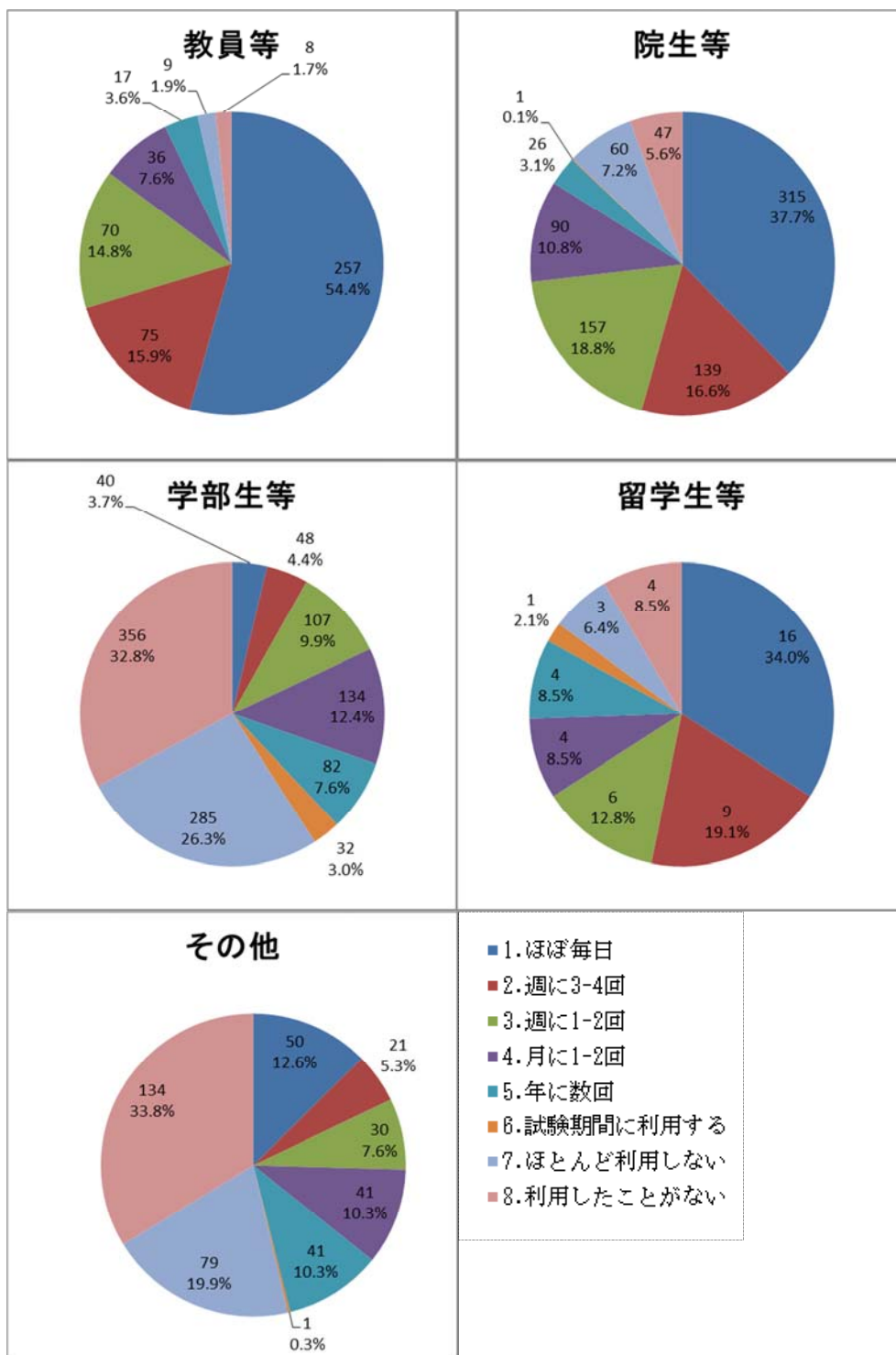
*当設問は前回平成20年度のアンケート実施時には無く、今回新たに追加したものである。

(1) 電子ジャーナル・電子ブック・データベースの利用頻度



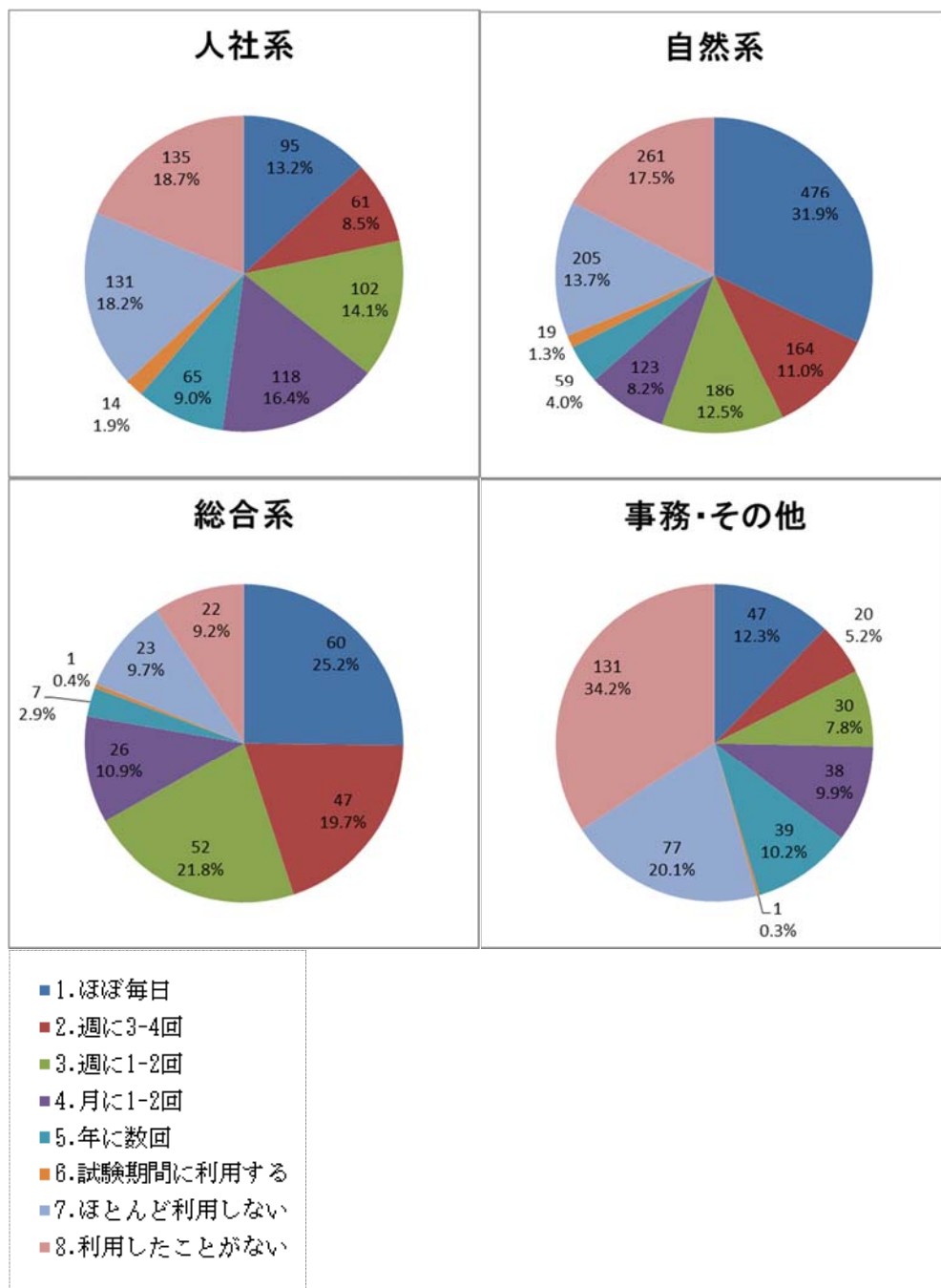
全体の約4分の1（23.9%）の回答者が、「ほぼ毎日」電子リソースを利用している。一方「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答も34.8%存在する。

● 利用者区分別 利用頻度



回答者の「利用者区分別」で見ると、「教員等」の半数以上（54.4%）が、ほぼ毎日電子リソースを利用しており、「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答は3.6%である。「学部生等」は約6割（59.1%）が「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」と回答している。

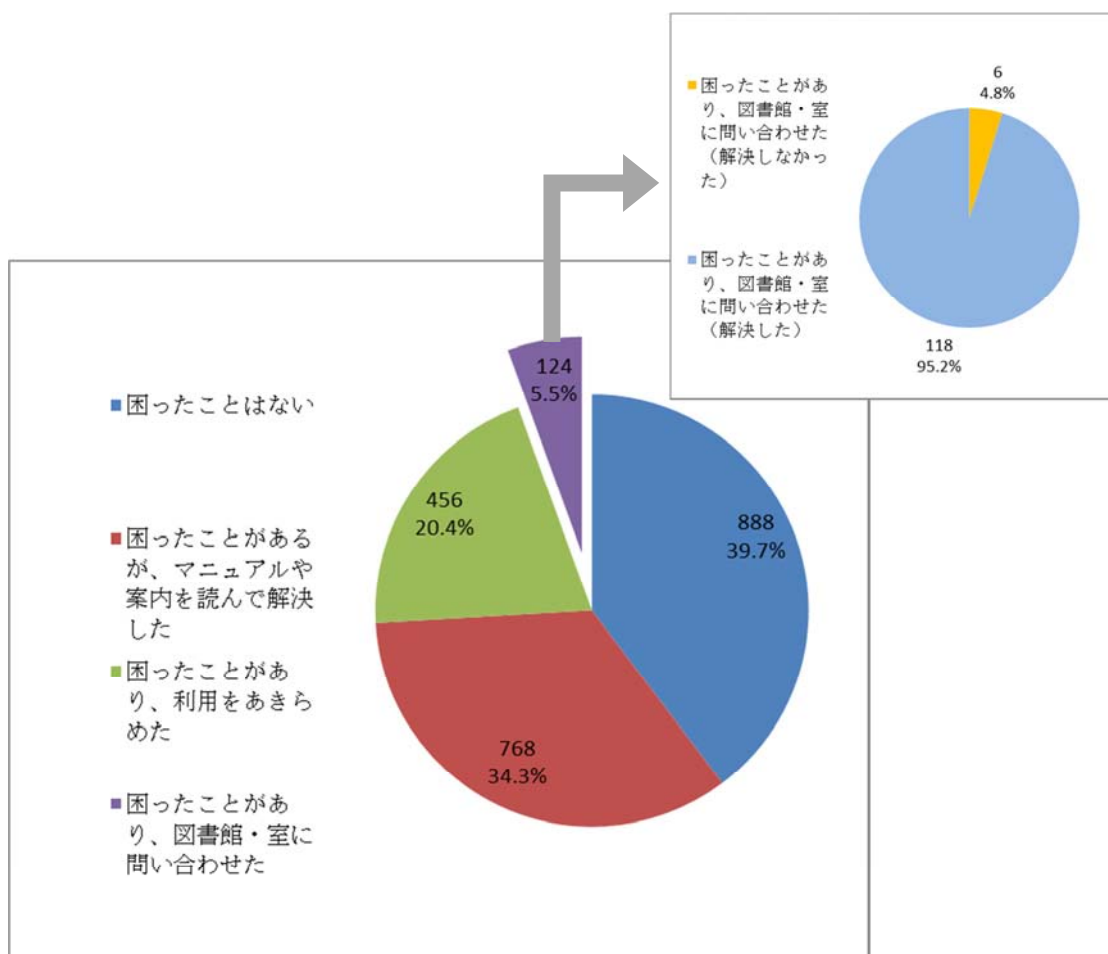
●分野別 利用頻度



回答者の所属部局等の「分野別」で見ると、「自然系」では「ほぼ毎日」電子リソースを利用している回答者が31.9%、「人社系」では13.2%である。なお「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答は「自然系」が31.2%、「人社系」では36.9%と大きな差が無い。頻度の差はあるものの、学問分野に関わらず、電子リソースの利用が浸透している現況が読み取れる。

電子ジャーナルやデータベースの価格高騰と予算の逼迫が問題となっているが、大学の研究・教育活動に欠くべからざるインフラとして、今後も維持と充実を図る必要がある。

(2) 電子ジャーナル・電子ブック・データベースのトラブル時の対処方法



電子リソースを利用したことがある回答者の約6割(60.2%)がトラブルに遭遇している。そのうち「図書館・室に問い合わせた」回答者は5.5%と少ないが、そのうちの95.2%が問題解決している。利用者は図書館機構ウェブサイトの「電子ジャーナル・データベースへのお問い合わせ」フォーム等から、積極的に問い合わせを希望している。

なお、対処方法の「その他」の自由記述によると、同僚や同じ研究室の人に尋ねて問題解決したという回答も多かった。自分と同じ利用環境にあるPCの状態、設定等を参考にすることも、問題解決のための有効な手段と思われる。

電子リソース利用に際しては、大学構成員の公正な利用を保障する為に、やや複雑なPCの設定が必須であり、また不可避的なアクセストラブルが時々発生していることも事実である。「困ったことがあり、利用をあきらめた」という利用者が1人でも減るように、解りやすいマニュアルの整備や広報活動を、今後も積極的に行っていく必要がある。

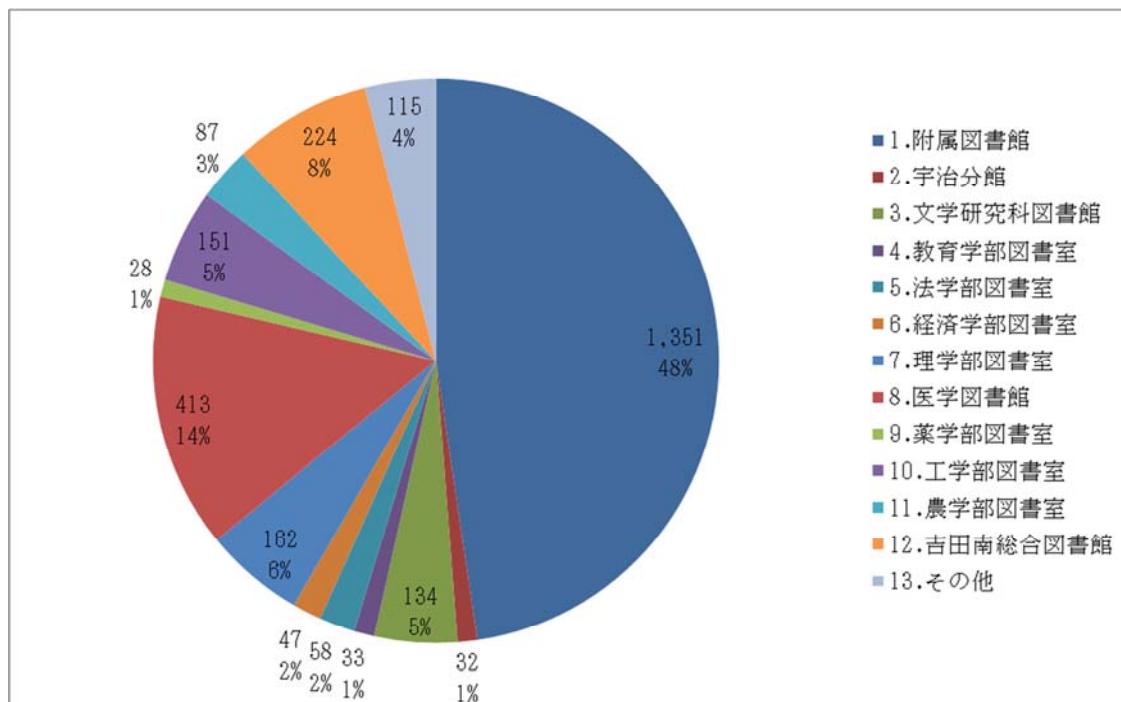
2.9 評価対象とした図書館・室

	件数	(全体)%
1. 附属図書館	1,351	47.7%
2. 宇治分館	32	1.1%
3. 文学研究科図書館	134	4.7%
4. 教育学部図書室	33	1.2%
5. 法学部図書室	58	2.0%
6. 経済学部図書室	47	1.7%
7. 理学部図書室	162	5.7%
8. 医学図書館	413	14.6%
9. 薬学部図書室	28	1.0%
10. 工学部図書室	151	5.3%
11. 農学部図書室	87	3.1%
12. 吉田南総合図書館	224	7.9%
13. その他	115	4.1%
計	2,835	100.0%

2.7 および 2.8 では、回答者がひとつだけ自由に図書館・室を選び、「期待度」、「現状評価」について、7段階（1-7点）で26項目にわたって回答した。

評価対象としたのは、附属図書館が最も多く、全回答数の約半数を占めている。以下、医学図書館、吉田南総合図書館、理学部図書室、工学部図書室、文学研究科図書館と続いている。

回答者は自身の所属に関わらず、よく利用する図書館・室を評価したと考えられる。



2.10 期待度・現状評価・満足度 ①館・館種別

この項では、評価対象とした図書館・室の全体総計と上位3館の附属図書館、吉田南総合図書館、医学図書館に対する期待度・現状評価・満足度を比較・マトリクス分析することによって、

1. 全ての図書館・室に共通して要求されるサービス・機能
2. 全学的機能を持つ附属図書館に要求されるサービス・機能
3. 全学共通教育の中心を担う吉田南総合図書館に要求されるサービス・機能
4. 分野・館種による特性によって専門図書館・室に要求されるサービス・機能を考察する。

全26項目に対する期待度・現状評価・満足度の平均値は下表の通りである。(※評価は7段階 1-7点)。なお、満足度とは、期待度に対する現状評価の高低を示している。

評価対象館・室	期待度 平均(A)	現状評価 平均(B)	満足度 平均(B/A)
全体	5.410	4.857	0.902
附属図書館	5.488	4.885	0.894
吉田南総合図書館	5.317	4.811	0.909
医学図書館	5.478	4.903	0.896

利用者の期待度に対し、館・館種別の現状評価は何れも低いですが、満足度平均0.902という数字が挙がっている。前回の満足度平均0.879に比べると上昇しているため、前回調査以降、図書館に対して利用者から一定の評価を得ていると言えるだろう。利用者の満足度を100%に近づけて更なる向上を目指すため、利用者サービスに何が不足して、何が必要なのかをこのアンケートより読み取り、今後の図書館戦略に生かしていかなければならない。

なお、次ページ以降の各マトリクス表における期待度・現状評価の判定区分は、26項目全体の数値分布のバランスを考慮し、以下のように設定した。

- 期待度 : 5.00未満=低、5.00以上 5.60未満=中、5.60以上=高
- 現状評価 : 4.40未満=低、4.40以上 5.00未満=中、5.00以上=高

評価対象：全体総計

全体	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高		17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 4. 机・椅子の数が十分で使いやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい 11. 図書が十分に揃っている 16. 開館時間が適切で利用しやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 9. 図書館・室内は安全である 3. 図書館・室内は、快適で居心地が良い 8. 学習、研究に集中できる
5.6未満 5.6以上		26. クレームへの対応が迅速・適切である 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 19. 資料がわかりやすく配置されている 12. 雑誌が十分に揃っている	25. 窓口・館内での職員の対応が良い
期待：中			
5.0以上 5.0未満	5. グループで利用できる場所が整っている 6. 複写機が適切に使いやすく配置されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	
期待：低			

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

前回調査で満足度が低かった項目のうち、「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」「11. 図書が十分に揃っている」「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」は満足度が上昇して改善がみられるが、他の項目と比較するとまだ満足度は低い。前回と今回ともに最も満足度の低い（赤字）「16. 開館時間が適切で利用しやすい」については、開館に伴う職員や施設等の問題があるが、より一層の改善を検討したい。一方、期待度が最も高い項目は、前回と同様に「11. 図書が十分に揃っている」である。利用者の図書資料に対する期待の大きさに改めて注目し、蔵書構築の重要性を認識したい。

また、前回同様に認知度の低い（青字）「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」「26. クレームへの対応が迅速・適切である」については、利用者にわかりやすい広報を再度検討するべきである。

評価対象：全体総計						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a)	現状(b)	期待	現状
1	図書館・室が便利な場所にある	0.941	5.892	5.547	2.22%	2.82%
2	図書館・室内が清潔である	0.918	5.951	5.462	2.93%	4.06%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.870	5.977	5.201	3.10%	4.90%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.814	5.689	4.632	4.41%	7.20%
5	グループで利用できる場所が整っている	0.985	4.443	4.377	11.11%	20.32%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.926	4.680	4.336	14.57%	25.96%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.884	4.996	4.416	9.10%	17.18%
8	学習、研究に集中できる	0.869	5.913	5.139	5.43%	8.47%
9	図書館・室内は安全である	0.893	5.876	5.247	4.87%	8.25%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.900	4.942	4.446	21.31%	38.38%
11	図書が十分に揃っている	0.810	6.018	4.876	5.78%	8.25%
12	雑誌が十分に揃っている	0.859	5.584	4.797	10.76%	18.66%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.906	5.453	4.942	12.31%	23.99%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.883	5.569	4.917	15.34%	26.81%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.811	5.853	4.746	5.08%	6.70%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.793	5.887	4.667	4.97%	6.35%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.861	5.641	4.855	6.67%	9.28%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.907	5.355	4.857	22.50%	40.46%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.882	5.549	4.895	6.70%	10.97%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.920	5.194	4.781	6.60%	11.89%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.010	4.818	4.868	11.85%	23.60%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.996	4.833	4.811	13.23%	26.31%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.907	5.266	4.774	9.49%	16.79%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.047	4.429	4.637	21.52%	38.48%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.928	5.564	5.164	6.31%	10.97%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.927	5.281	4.896	22.43%	44.66%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：附属図書館

附図	評価:低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高 5.6未満		9. 図書館・室内は安全である 17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 16. 開館時間が適切で利用しやすい 3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい 4. 机・椅子の数が十分で使いやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 8. 学習、研究に集中できる 15. 開館日が適切で利用しやすい 11. 図書が十分に揃っている
期待：中 5.6以上		20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 19. 資料がわかりやすく配置されている 26. クレームへの対応が迅速・適切である 25. 窓口・館内での職員の対応が良い 12. 雑誌が十分に揃っている 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	5. グループで利用できる場所が整っている 13. 辞書・事典類が十分に揃っている
期待：低 5.0未満	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

満足度の低い（赤字）項目の数は、前回と比べて 5 つから 1 つに減って改善がみられるが、「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」については、期待度も高いことから、さらに改善を検討すべきである。利用者が附属図書館の学習・研究の場としてのスペースを求めていることがわかる。

認知度の低い（青字）項目について、「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」の期待度は高いことから、今後、より広報することによってサービス認知に努めるべきである。

前回との比較において、前回の調査期間が附属図書館の改修工事と重なったために座席数やパソコン等の設備に関する項目の評価が低かったが、改修工事後は座席数の増加、学習室 24 の新設、開館時間の拡大等、利用者のニーズに対応する改善を行った結果、今回の評価は上昇したと思われる。

評価対象：附属図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a)	現状(b)	期待	現状
1	図書館・室が便利な場所にある	0.944	5.857	5.529	1.55%	2.07%
2	図書館・室内が清潔である	0.876	6.019	5.275	1.85%	3.03%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.817	6.083	4.969	2.07%	3.40%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.774	5.877	4.550	3.26%	5.18%
5	グループで利用できる場所が整っている	1.005	5.065	5.089	9.92%	17.91%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.933	4.674	4.363	14.88%	25.76%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.874	5.302	4.631	6.96%	14.14%
8	学習、研究に集中できる	0.839	6.055	5.080	3.63%	6.22%
9	図書館・室内は安全である	0.843	5.907	4.978	3.40%	7.40%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.906	5.115	4.632	20.65%	38.93%
11	図書が十分に揃っている	0.834	6.124	5.105	5.33%	7.33%
12	雑誌が十分に揃っている	0.885	5.559	4.920	11.84%	21.84%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.936	5.521	5.168	13.55%	26.05%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.895	5.531	4.952	17.32%	29.16%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.837	6.008	5.027	4.07%	5.33%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.820	6.020	4.938	3.92%	5.03%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.829	5.612	4.655	5.63%	8.44%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.902	5.248	4.736	23.39%	42.86%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.888	5.514	4.896	6.29%	10.29%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.916	5.200	4.763	5.92%	11.18%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.007	4.827	4.860	11.62%	23.24%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.988	4.875	4.817	12.73%	25.39%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.882	5.395	4.757	6.88%	12.51%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.053	4.582	4.826	20.36%	37.75%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.885	5.464	4.838	6.22%	12.73%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.886	5.244	4.647	21.76%	45.08%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：吉田南総合図書館

吉田南	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高 5.6未満	16. 開館時間が適切で利用しやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい	17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 11. 図書が十分に揃っている	25. 窓口・館内での職員の対応が良い 2. 図書館・室内が清潔である 1. 図書館・室が便利な場所にある 3. 図書館・室内は、快適で居心地が良い 8. 学習、研究に集中できる 9. 図書館・室内は安全である
期待：中 5.6以上	12. 雑誌が十分に揃っている	18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 19. 資料がわかりやすく配置されている 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 4. 机・椅子の数が十分に使いやすい	21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 26. クレームへの対応が迅速・適切である 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい
期待：低 5.0未満	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている 5. グループで利用できる場所が整っている 10. 障がい者の利用に配慮されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

満足度の低い（赤字）項目は、「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」の二点であり、前回の調査と引き続き低い評価となっている。期待度は高いことから、引き続き改善の検討が必要である。

認知度の低い（青字）項目として、前回に引き続き N 回答が半数を超えている「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」に着目すると、吉田南総合図書館を評価した利用者は、このサービスを未だ必要としていない学部学生が多いためと推測できる。期待度は高いことから引き続き広報に努めるべきである。

全学共通教育の中心を担う図書館として、利用者教育の一環である講習会の認知度が前回より上昇（49.0%→34.38%）したことは、このサービスが浸透したといえる。

他の図書館への評価と比較すると、次の項目、「25. 窓口・館内での職員の対応が良い」「26. クレームへの対応が迅速・適切である」「23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい」への評価、期待が高い。これらは吉田南総合図書館の様々な媒体（ウェブサイト、Twitter、ブログ、出入口前の手書きの黒板等）による広報が、職員と利用者とのコミュニケーション、情報伝達における方法として、利用者に受け入れられているからだろう。

評価対象：吉田南総合図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a)	現状(b)	期待	現状
1	図書館・室が便利な場所にある	0.922	5.845	5.387	1.79%	0.89%
2	図書館・室内が清潔である	0.922	5.791	5.341	1.79%	1.79%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.906	5.927	5.370	1.79%	2.23%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.852	5.484	4.673	3.13%	3.13%
5	グループで利用できる場所が整っている	0.957	3.743	3.583	9.82%	21.88%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.998	4.300	4.291	15.18%	26.34%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.928	4.972	4.612	5.36%	10.27%
8	学習、研究に集中できる	0.890	5.894	5.245	3.57%	5.36%
9	図書館・室内は安全である	0.886	5.932	5.257	2.23%	4.46%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.823	4.977	4.095	20.98%	38.84%
11	図書が十分に揃っている	0.801	5.917	4.742	3.13%	3.13%
12	雑誌が十分に揃っている	0.846	5.123	4.335	12.95%	21.43%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.891	5.293	4.718	11.61%	20.98%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.884	5.324	4.709	20.09%	32.59%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.719	5.688	4.088	2.68%	3.13%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.719	5.784	4.157	2.68%	3.57%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.872	5.720	4.986	2.68%	4.02%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.949	5.097	4.838	31.25%	50.45%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.895	5.462	4.886	5.36%	5.80%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.931	5.280	4.915	2.68%	4.91%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.019	5.024	5.119	7.14%	13.39%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	1.026	4.985	5.117	10.71%	19.64%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.970	5.178	5.021	7.14%	15.18%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.086	4.597	4.993	21.43%	34.38%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.974	5.698	5.549	4.02%	4.91%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.971	5.210	5.061	25.45%	48.66%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：医学図書館

医図	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高		23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 16. 開館時間が適切で利用しやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 25. 窓口・館内での職員の対応が良い 9. 図書館・室内は安全である 3. 図書館・室内は、快適で居心地が良い 8. 学習、研究に集中できる 4. 机・椅子の数が十分で使いやすい 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる
5.6以上			
5.6未満		5. グループで利用できる場所が整っている 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 26. クレームへの対応が迅速・適切である 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 19. 資料がわかりやすく配置されている 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 12. 雑誌が十分に揃っている 11. 図書が十分に揃っている	
期待：中			
5.0以上			
5.0未満	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している	
期待：低			

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

※本マトリクス分析では、上記の赤字・青字に該当する項目なし

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

前回調査では、評価対象として医学図書館を取り上げていなかったが、今回は評価対象件数が多かったため分析することとした。

医学図書館を評価対象とした利用者区分の割合は、教員等が 30.3%と多かった。（『全体』の教員等は 16.6%）このことが要因と思われるが、全体として満足度、認知度が高い評価となっており、『全体』『附属図書館』『吉田南総合図書館』と比較すると、「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」の認知度が高いことがわかる。これは専門図書館として求められる重要なサービスの一つであり、とりわけ医学分野での電子リソースの必要性が高いといえるであろう。

評価対象：医学図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a) 現状(b)		期待	現状
			期待(a)	現状(b)		
1	図書館・室が便利な場所にある	0.942	5.853	5.516	4.60%	7.02%
2	図書館・室内が清潔である	0.928	5.966	5.536	8.47%	11.86%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.912	5.902	5.384	8.47%	12.35%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.879	5.704	5.014	10.17%	16.46%
5	グループで利用できる場所が整っている	1.004	4.912	4.931	17.92%	25.91%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.874	4.927	4.306	20.58%	32.69%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.869	4.991	4.338	19.85%	29.78%
8	学習、研究に集中できる	0.891	5.826	5.191	12.35%	17.43%
9	図書館・室内は安全である	0.914	5.856	5.350	10.90%	15.50%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.924	5.102	4.714	24.21%	39.95%
11	図書が十分に揃っている	0.815	5.569	4.541	11.14%	17.68%
12	雑誌が十分に揃っている	0.840	5.595	4.699	12.11%	17.92%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.885	5.262	4.658	15.01%	27.12%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.854	6.139	5.246	11.14%	15.25%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.833	5.644	4.704	10.90%	15.74%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.838	5.664	4.746	10.65%	15.25%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.904	5.289	4.779	13.80%	19.85%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.870	5.548	4.825	19.13%	30.99%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.872	5.462	4.761	11.38%	20.10%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.907	5.303	4.808	11.38%	19.37%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	0.942	5.068	4.772	14.04%	25.67%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.939	5.057	4.750	15.50%	26.39%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.872	5.669	4.946	12.11%	15.25%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	0.975	4.944	4.823	22.28%	29.06%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.917	5.686	5.214	11.38%	16.46%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.897	5.502	4.933	22.76%	38.50%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

2.11 期待度・現状評価・満足度 ②利用者区分別

以下、利用者区分別の回答の傾向を比較する。①のマトリクス分析から手法を変え、各利用者区分の一覧比較が可能な数値表を使用する。なお、次項の「重視するサービス」と視点が重なるため、ここでは「期待度」の数値分析は省略し、「満足度」と「現状評価」の分析に絞って考察を行う。

利用者区分別：「満足度」

※満足度=現状評価÷期待度

No.	項目	学部生等	院生等	留学生等	教員等	その他
1	図書館・室が便利な場所にある	0.950	0.931	0.981	0.950	0.916
2	図書館・室内が清潔である	0.912	0.917	1.000	0.958	0.870
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.844	0.870	0.906	0.928	0.879
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.772	0.819	0.878	0.898	0.832
5	グループで利用できる場所が整っている	0.956	0.999	0.911	1.035	1.012
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.927	0.920	0.909	0.949	0.915
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.866	0.876	0.928	0.947	0.878
8	学習、研究に集中できる	0.851	0.864	0.902	0.918	0.874
9	図書館・室内は安全である	0.875	0.894	0.987	0.943	0.867
10	障がい者の利用に配慮されている	0.934	0.891	0.998	0.874	0.836
11	図書が十分に揃っている	0.846	0.768	0.832	0.808	0.794
12	雑誌が十分に揃っている	0.932	0.817	0.864	0.816	0.817
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.960	0.882	0.889	0.862	0.869
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.914	0.854	0.863	0.871	0.881
15	開館日が適切で利用しやすい	0.781	0.797	0.866	0.867	0.865
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.755	0.786	0.831	0.853	0.854
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.861	0.836	0.918	0.889	0.874
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.932	0.880	0.970	0.904	0.885
19	資料がわかりやすく配置されている	0.898	0.873	0.969	0.868	0.854
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.937	0.922	0.989	0.909	0.866
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.014	1.031	0.974	1.017	0.944
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.999	1.023	0.970	0.999	0.917
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.911	0.913	0.993	0.912	0.857
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.071	1.065	1.054	1.032	0.957
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.902	0.933	1.009	0.979	0.913
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.910	0.927	0.996	0.984	0.882
	平均	0.904	0.896	0.938	0.922	0.881

◇ 緑色：満足度が高い（1.0以上） ◇ 桃色：満足度が低い（0.8未満）

「満足度」を利用者区分別に集計した。

「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」「11. 図書が十分に揃っている」「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」では、前回と同様に学部生や院生の満足度が低い。学生からは、来館・滞在型サービスの充実が望まれていると言える。

「24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している」では、その他以外の利用者全ての満足度が高いことが注目される。特に留学生の満足度が他の項目に比べて高いことから、図書館の留学生対応が浸透していると言える。

利用者区分別：「現状に対する評価」 平均値

No.	項目	学部 生等	院生 等	留学 生等	教員 等	その 他
1	図書館・室が便利な場所にある	5.648	5.528	6.489	5.606	5.069
2	図書館・室内が清潔である	5.523	5.438	6.532	5.536	5.067
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.189	5.154	5.936	5.322	5.094
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	4.523	4.584	5.500	4.915	4.627
5	グループで利用できる場所が整っている	4.465	4.156	5.000	4.392	4.547
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.183	4.208	5.325	4.757	4.436
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	4.533	4.199	5.372	4.483	4.335
8	学習、研究に集中できる	5.234	5.033	5.711	5.128	5.003
9	図書館・室内は安全である	5.231	5.228	6.279	5.435	4.936
10	障がい者の利用に配慮されている	4.541	4.306	5.839	4.509	4.212
11	図書が十分に揃っている	5.155	4.616	5.174	4.799	4.660
12	雑誌が十分に揃っている	4.979	4.657	5.225	4.755	4.613
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.185	4.787	5.250	4.828	4.698
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	4.780	4.813	5.300	5.276	4.927
15	開館日が適切で利用しやすい	4.656	4.640	5.511	4.986	4.899
16	開館時間が適切で利用しやすい	4.529	4.607	5.319	4.926	4.851
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	4.862	4.812	5.723	4.921	4.716
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	4.671	4.831	5.903	5.151	4.762
19	資料がわかりやすく配置されている	4.966	4.831	5.935	4.876	4.676
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	4.836	4.705	5.957	4.794	4.587
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.889	4.839	5.889	4.850	4.713
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.844	4.796	5.864	4.774	4.611
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	4.765	4.694	5.723	4.901	4.675
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.657	4.561	5.400	4.642	4.637
25	窓口・館内での職員の対応が良い	4.963	5.170	6.340	5.537	5.102
26	クレームへの対応が迅速・適切である	4.694	4.922	6.212	5.269	4.717
	平均	4.865	4.774	5.720	4.976	4.737

◇ 緑色：評価が高い（5.00以上） ◇ 桃色：評価が低い（4.40未満）

「現状に対する評価」の平均値を利用者区分別に集計した。

前回と比べると3点台の低評価がなく、全体的に評価は高くなっている。特に留学生等からは全項目において高い評価が得られた。

「1. 図書館・室が便利な場所にある」「2. 図書館・室内が清潔である」「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」「8. 学習、研究に集中できる」という図書館の「場」としての環境について、前回同様に高い評価が得られた。一方、「5. グループで利用できる場所が整っている」については、前回と比べると改善傾向にあるが評価は高いとはいえない。図書館における学修支援機能として整備が進められているラーニングコモンズをはじめとする、グループ学習室等をより充実させていくことが必要である。

利用者区別：「現状に対する評価」で「N（わからない）」と回答した人の割合（％）

No.	項目	学部 生等	院生 等	留學 生等	教員 等	その 他
1	図書館・室が便利な場所にある	0.3	1.3	0.0	3.2	12.8
2	図書館・室内が清潔である	0.4	1.7	0.0	6.4	16.9
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.3	2.3	0.0	8.5	19.4
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.7	4.0	2.1	12.7	25.7
5	グループで利用できる場所が整っている	11.1	15.8	19.1	34.1	38.8
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	25.5	20.6	14.9	26.9	38.8
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	7.7	11.6	8.5	31.1	39.0
8	学習、研究に集中できる	1.2	4.7	4.3	15.9	28.0
9	図書館・室内は安全である	3.5	4.4	8.5	11.4	25.4
10	障がい者の利用に配慮されている	35.7	34.6	34.0	43.9	47.6
11	図書が十分に揃っている	3.9	4.0	2.1	10.4	27.5
12	雑誌が十分に揃っている	22.4	11.6	14.9	12.5	31.0
13	辞書・事典類が十分に揃っている	25.4	20.0	14.9	18.9	35.8
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	38.0	15.4	14.9	13.1	37.8
15	開館日が適切で利用しやすい	1.7	3.2	0.0	11.9	22.4
16	開館時間が適切で利用しやすい	1.2	2.9	0.0	11.7	22.2
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	4.6	4.7	0.0	14.0	27.2
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	49.5	34.7	34.0	25.6	46.1
19	資料がわかりやすく配置されている	6.4	6.0	2.1	16.5	28.5
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	8.2	7.4	2.1	15.7	28.0
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	19.9	21.2	4.3	27.8	36.0
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	24.4	24.3	6.4	27.8	36.5
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	15.3	11.9	0.0	18.6	31.0
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	38.7	34.5	25.5	41.9	43.8
25	窓口・館内での職員の対応が良い	9.0	6.8	0.0	11.2	25.9
26	クレームへの対応が迅速・適切である	46.4	40.5	29.8	44.9	50.1
	平均	15.4	13.5	9.3	19.9	31.6

◇ 黄色：認知度が低い（「N（わからない）」が40%以上）

「現状に対する評価」で「N（わからない）」を選択した回答では、サービス・施設・情報そのものを「知らない」ので評価できない、または、「知ってはいるが、使ったことがない」ので評価できない、という「認知度」に着目することができる。

前回調査と比較すると、全般的に認知度が低い項目が減っており、図書館サービス広報が効果的に実施できていると言える。

留学生等においては、認知度が低い（40%以上）項目が前は6項目あったのに対して今回はなかった。今後も増加すると思われる留学生へのサービスをより充実させるために、引き続き多言語での広報を実施していくことが必要である。

2.12 重視するサービス

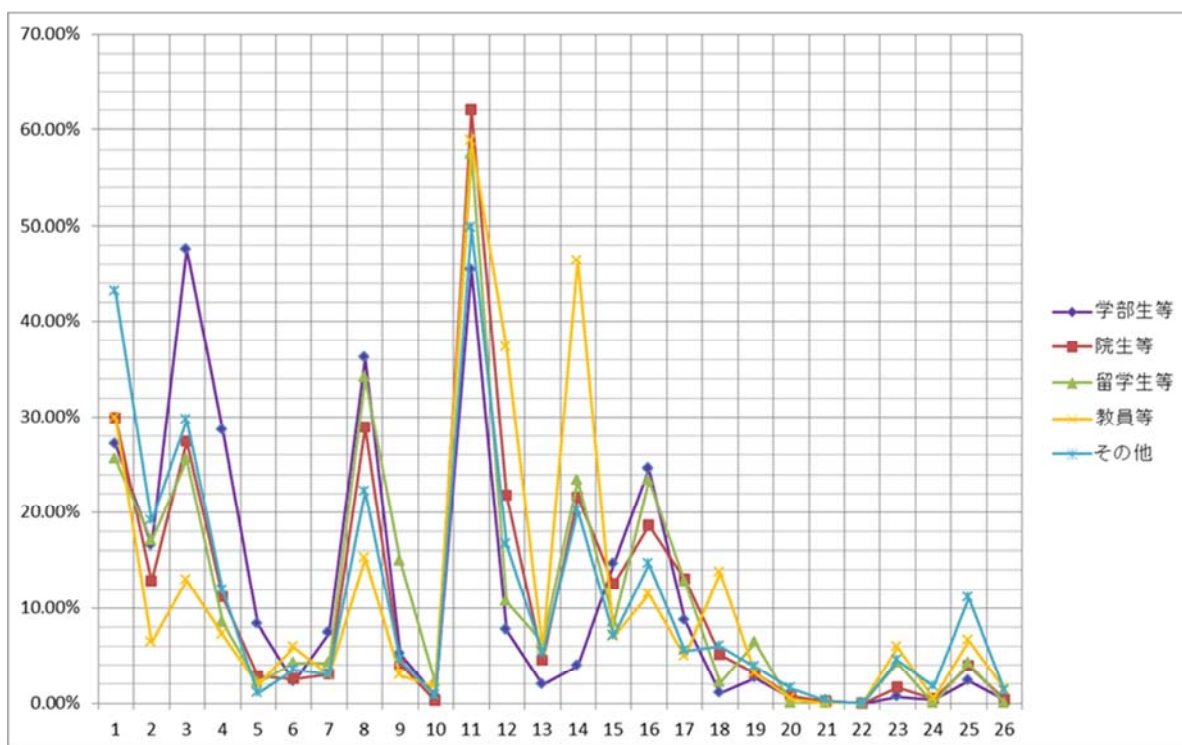
この項目では、調査票の設問7で評価された26項目の中から、重視するものを3つまで選び、番号を入力してもらったものである。

<利用者区分別回答数> (表①)

No.	項目	学部 生等	院生 等	留學 生等	教員 等	その 他	合計
1	図書館・室が便利な場所にある	294	250	12	141	171	868
2	図書館・室内が清潔である	179	107	8	30	76	400
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	516	229	12	61	118	936
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	310	93	4	34	47	488
5	グループで利用できる場所が整っている	90	24	1	9	4	128
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	24	21	2	28	14	89
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	80	25	2	14	12	133
8	学習、研究に集中できる	392	241	16	72	88	809
9	図書館・室内は安全である	57	34	7	14	18	130
10	障がい者の利用に配慮されている	8	2	1	8	3	22
11	図書が十分に揃っている	492	518	27	278	198	1,513
12	雑誌が十分に揃っている	83	182	5	176	66	512
13	辞書・事典類が十分に揃っている	21	38	3	27	21	110
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	42	180	11	219	80	532
15	開館日が適切で利用しやすい	159	105	4	33	28	329
16	開館時間が適切で利用しやすい	266	155	11	54	58	544
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	94	109	6	23	22	254
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	11	43	1	65	24	144
19	資料がわかりやすく配置されている	29	26	3	15	15	88
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	6	6	0	2	6	20
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	3	1	0	0	1	5
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0	0	0	0	0	0
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	7	14	2	28	18	69
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4	4	0	2	7	17
25	窓口・館内での職員の対応が良い	25	33	2	31	44	135
26	クレームへの対応が迅速・適切である	4	3	0	7	5	19
合計		3,196	2,443	140	1,371	1,144	8,294
有効回答者数		1,084	835	47	472	397	2,835

◇ 緑色：回答数上位5位

<利用者区分別パーセンテージ> (グラフ①)



全体的には、「11. 図書が十分に揃っている」が1位で半数以上の人を選択している。続いて「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」「1. 図書館・室が便利な場所にある」「8. 学習、研究に集中できる」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」の順となっている。前回の調査に引き続き、図書の充実は最も重視される図書館サービスであり、全ての利用者区分で半数弱から半数強の人が選択している。

学部生等は、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」(47.60%)が最も多く、次いで「11. 図書が十分に揃っている」(45.39%)「8. 学習、研究に集中できる」(36.16%)「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」(28.60%)「1. 図書館・室が便利な場所にある」(27.12%)が多い。学習の場としての図書館・室を重視しており、滞在時間が長いことから図書館・室の立地や場の快適性が求められている。

院生等は、「11. 図書が十分に揃っている」(62.04%)が最も多いが、次いで「1. 図書館・室が便利な場所にある」(29.94%)「8. 学習、研究に集中できる」(28.86%)「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」(27.43%)が多く、学習の場としての必要性も重視されていることがわかる。

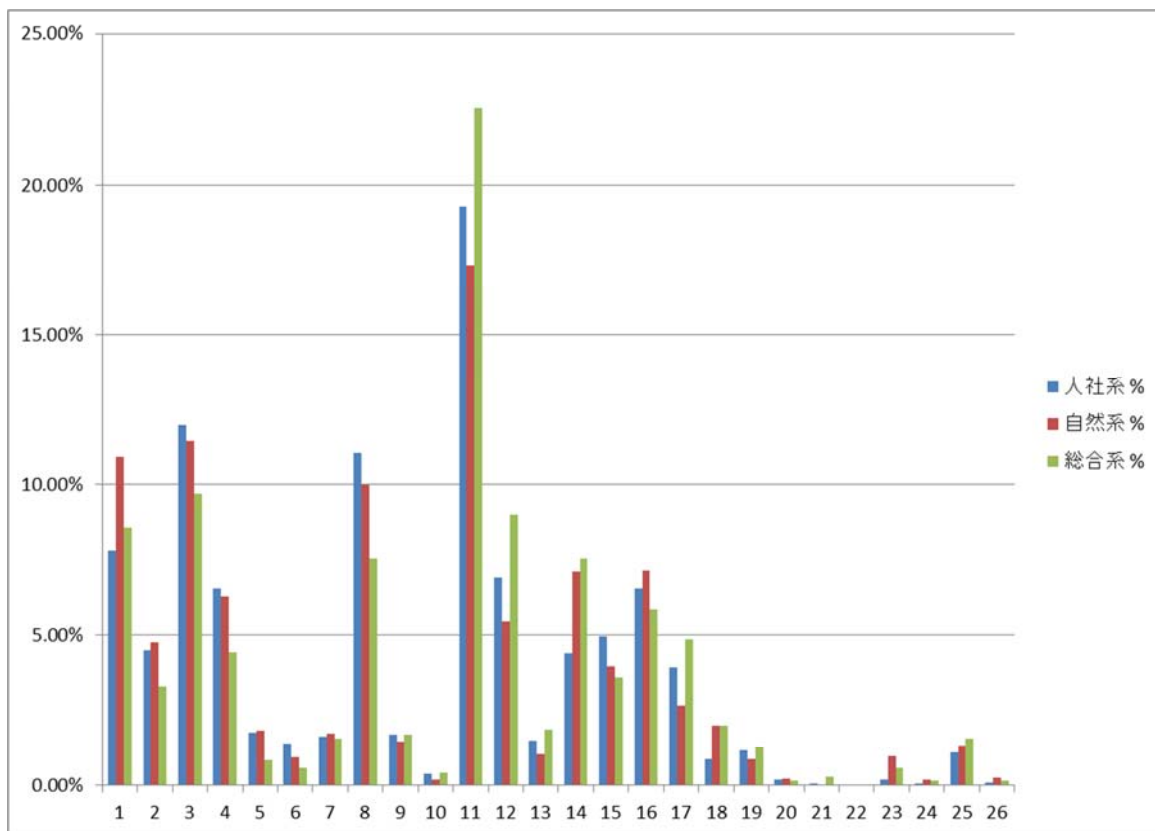
留学生等は、「11. 図書が十分に揃っている」(57.45%)「8. 学習、研究に集中できる」(28.86%)が多い。

教員等は、「11. 図書が十分に揃っている」(58.90%)が最も多く、次いで「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」(46.40%)は、他の区分と比べると突出して多く、情報入手の簡便性、迅速性が重視されていることがわかる。

<所属分野別回答数> (表②)

No.	項目	人社系	自然系	総合系
1	図書館・室が便利な場所にある	167	476	60
2	図書館・室内が清潔である	96	207	23
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	256	499	68
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	139	273	31
5	グループで利用できる場所が整っている	38	80	6
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	30	41	4
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	35	75	11
8	学習、研究に集中できる	236	435	53
9	図書館・室内は安全である	36	64	12
10	障がい者の利用に配慮されている	8	8	3
11	図書が十分に揃っている	411	754	158
12	雑誌が十分に揃っている	147	237	63
13	辞書・事典類が十分に揃っている	32	45	13
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	94	309	53
15	開館日が適切で利用しやすい	106	172	25
16	開館時間が適切で利用しやすい	139	310	41
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	83	116	34
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	19	87	14
19	資料がわかりやすく配置されている	25	39	9
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	4	9	1
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1	1	2
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0	0	0
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	4	43	4
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1	8	1
25	窓口・館内での職員の対応が良い	24	59	11
26	クレームへの対応が迅速・適切である	2	11	1
	合計	2,133	4,358	701

<所属分野別パーセンテージ> (グラフ②)



◇前回の調査での所属分野区分は文系と理系の2区分であったが、今回は文理融合分野もあることから、人社系、自然系、総合系の3区分で集計をした。

回答者の所属分野別の集計を見ると、全分野で「11. 図書が十分に揃っている」が1位、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」が2位の順となっている。全般的に分野ごとの差異は少ないが、「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」に関しては、人社系 4.41%に対し、自然系 7.09%、総合系 7.56%となっており、自然系および総合系においては電子リソースの重要度がより高いことがわかる。

<利用者区分別所属分野別回答数> (表③) *留学生等は母数が小さいため省略

No.	学部生等			院生等			教員等		
	人社系	自然系	総合系	人社系	自然系	総合系	人社系	自然系	総合系
1	102	173	19	38	184	28	24	105	10
2	62	111	6	24	69	14	8	20	2
3	195	291	30	41	159	29	16	37	8
4	113	178	19	24	60	9	1	31	2
5	31	55	4	5	18	1	1	7	1
6	11	11	2	12	8	1	7	20	1
7	26	47	7	7	16	2	2	10	2
8	152	226	14	65	144	32	14	53	5
9	23	29	5	10	21	3	2	10	2
10	5	3	0	1	1	0	1	4	3
11	179	279	34	143	286	89	80	167	30
12	34	42	7	64	82	36	47	110	18
13	11	8	2	10	18	10	10	16	1
14	14	24	4	41	114	25	35	160	23
15	65	86	8	33	58	14	7	23	3
16	88	165	13	40	94	21	9	39	6
17	41	45	8	36	51	22	4	15	4
18	4	6	1	11	25	7	4	55	5
19	12	16	1	8	13	5	4	8	3
20	3	3	0	0	5	1	1	1	0
21	1	0	2	0	1	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	6	1	1	11	2	2	25	1
24	1	2	1	0	4	0	0	2	0
25	10	14	1	8	18	7	5	24	2
26	1	3	0	1	1	1	0	7	0
合計	1,184	1,823	189	623	1,461	359	284	949	132

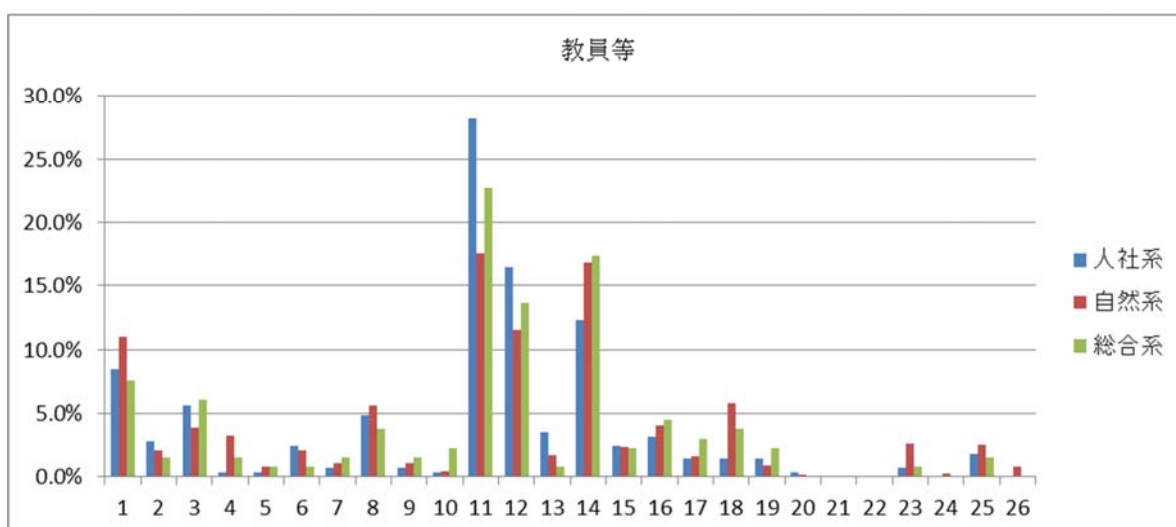
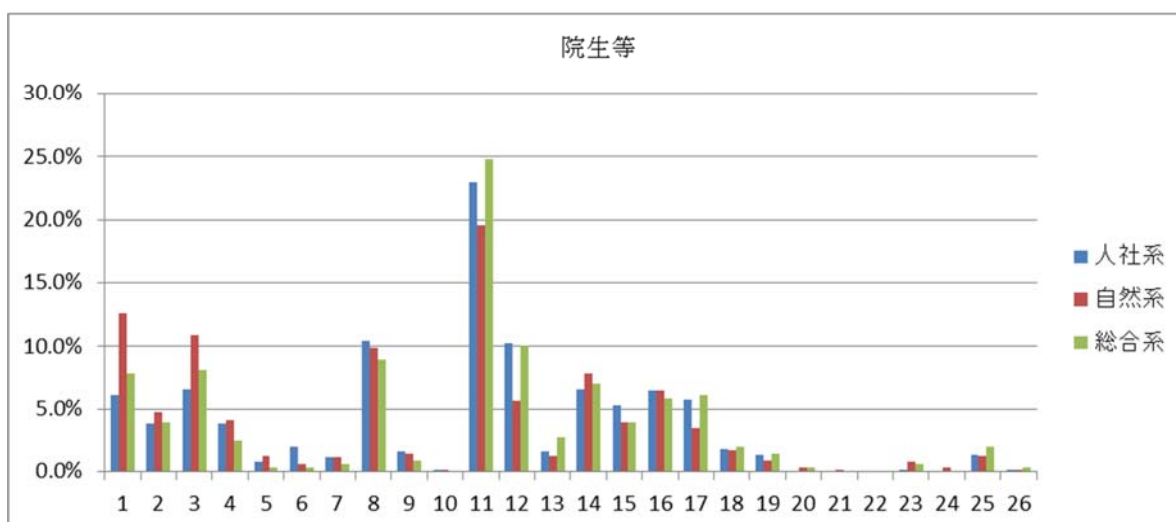
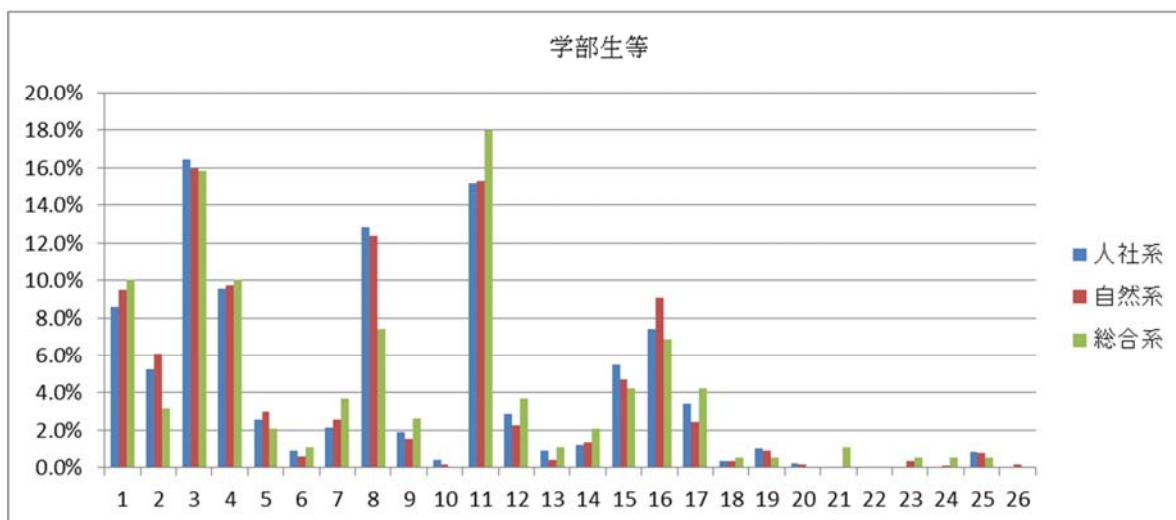
◇「No.」に対応する設問内容については表①・②を参照のこと

利用者区分別所属分野別では、学部学生等については分野別の差は少ない。

院生等では、「11. 図書が十分に揃っている」(人社系 23.0%、自然系 19.6%、総合系 24.8%)
「12. 雑誌が十分に揃っている」(人社系 10.3%、自然系 5.6%、総合系 10.0%)において差異が見られ、自然系ではより電子リソース資料への重要度が高くなっていることが推察できる。

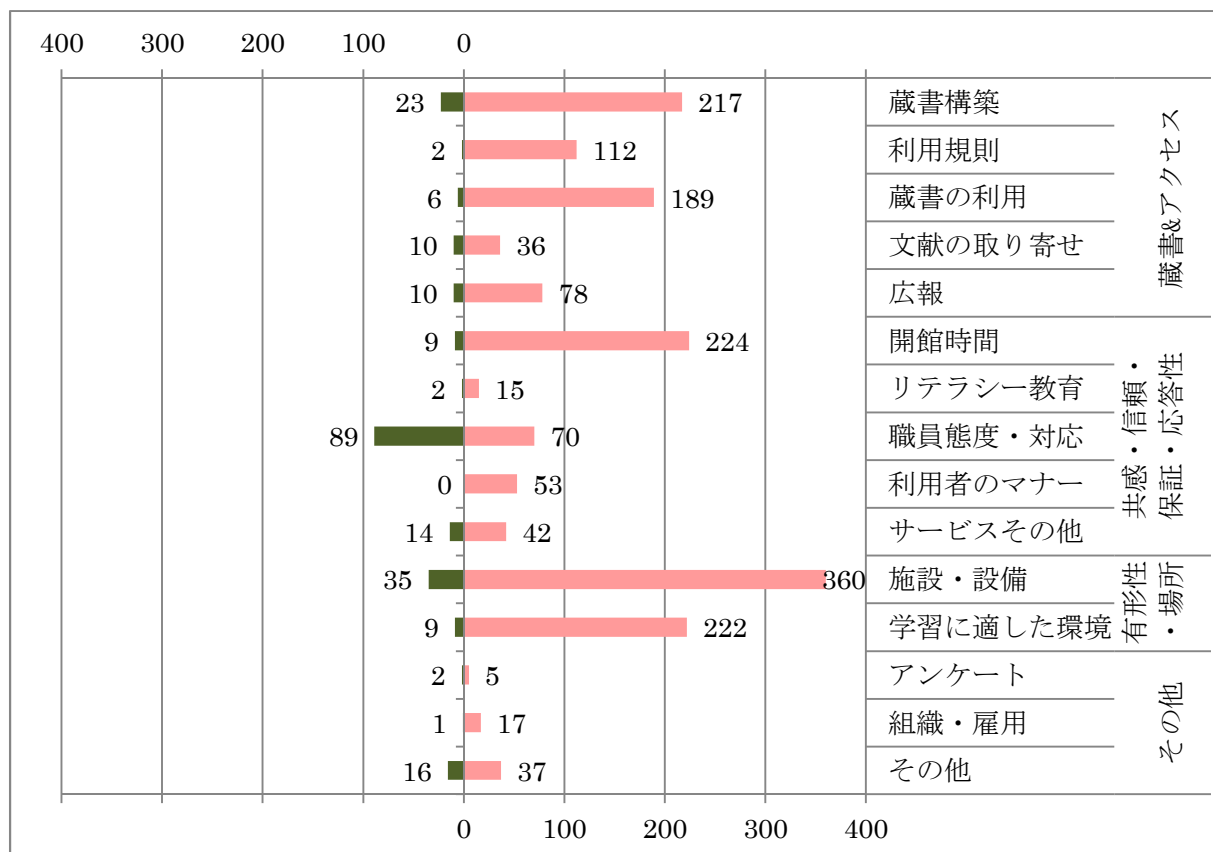
教員等では、「11. 図書が十分に揃っている」(人社系 28.2%、自然系 17.6%、総合系 22.7%)
「12. 雑誌が十分に揃っている」(人社系 16.5%、自然系 11.6%、総合系 13.6%)「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」(人社系 12.3%、自然系 16.9%、総合系 17.4%)が各分野の上位3位である。資料の種別により重要度の差異が見られる。人社系では図書、自然系および総合系では電子リソースの重要度が高くなっている。

<利用者区分別所属分野別パーセンテージ> (グラフ③)



2.13 自由記述

自由記述の記入から 1,905 件の意見を収集した。これを前回と同様に、意見を肯定的意見と否定的意見（改善要望等を含む）に区分するとともに、内容により下図の 4 局面に分類した。



◇ 緑色：肯定的意見 桃色：否定的意見(改善要望・期待を含む)

■まとめ

<蔵書・アクセス>

前回同様、図書や電子ジャーナルの充実、貸出期間のより長い設定などへの要望が多い。また、同キャンパス内の資料サービスの実現や図書館・室利用の平準化の要望など、図書館・室が分散している現状を背景とした意見がある。広報については、案内の充実を求める意見とともに、図書館からの親しみやすい情報発信を評価する意見も見られた。

<共感・信頼・保証・応答性>

利用時間の延長を望む意見は前回と同じく多数見られる。今回新たに設けた「リテラシー教育」に関する内容から、支援を受けた利用者には評価されていることが窺える。職員の対応に対する評価は概ね高いが、私語や接遇に対する否定的な評価もある。

<有形性・場所>

桂キャンパスへの図書館設置の要望が複数見られる。また、附属図書館のラーニング・コモンズ設置を受け、同様の施設の設置・拡充を望む声も多い。館内環境については、前回と同じく、席やコンセントの増設希望とともに、とくに空調の適切な運用を望む声が非常に多い。次に各局面ごとに、代表的な意見および特徴的な意見を挙げる。

蔵書&アクセス

蔵書構築	学部生が希望する書籍を充実してほしい。
	語学学習書を充実させてほしい。
	小説などの一般書を充実してほしい。
	専門分野の教科書類を備えてほしい。
	理系分野の新刊書を増やしてほしい。
	留学生が読める英語の本を増やしてほしい。
	電子ジャーナルをさらに充実させてほしい。
	文系分野の電子ジャーナルをもっと利用できるようにしてほしい。
	電子ブックをもっと利用できるようにしてほしい。
	新聞データベースを充実してほしい。
	メディアコモンズの資料を充実させてほしい。
	桂キャンパスの蔵書を充実させてほしい。
	宇治キャンパスの蔵書を充実させてほしい。
	データベースの導入に学生の意見を反映できるようにしてほしい。
デジタルアーカイブやデータリポジトリを強化してほしい。	
電子ジャーナルの価格高騰に対応してほしい。	
利用規則	貸出期間、冊数を増やしてほしい。
	所属部局による貸出冊数の格差をなくしてほしい。
	学際的な研究に対応するためにも、他学部所属者でも、書庫利用を可能にしてほしい。
	利用者の立場にたって、図書館でばらばらな利用規則を統一してほしい。
	図書館ごとに罰則が異なることを是正してほしい。
	予約が入っていなければ貸出更新回数限度以上でも、借りられるようにしてほしい。
	研究個室を窓口で更新せずに長時間利用したい。
	他大学の学生が参加する勉強会があるので、他大学生がもう少しスムーズに入館できるようにしてほしい。
蓋付き飲料をかばんの中に入れないといけない理由が分からない。	
蔵書の利用	KULINE の検索精度が悪く、あるはずの本がヒットしないことがある。
	延滞本や不明本の対応ルールを明確にほしい。
	研究室に配置されている図書が利用しにくい。
	図書館によって分類方法が違って分かりづらい。
	電子ジャーナルの利用方法が煩雑なので、案内を充実させてほしい。
	返却ポストを常に利用できるようにしてほしい。
同じキャンパス内でも、図書返送サービスを実現してほしい。	
文献の取り寄せ	キャンパス間の図書取り寄せに迅速に対応してもらい助かっている。
	部局の図書室でも、私費で相互利用サービスをできるようにしてほしい。

	遠隔地キャンパス所属者向けのサービスの充実をさらに進めてほしい。
	海外留学先からも文献取寄せサービスを利用したい。
広報	英語の案内を増やしてほしい。
	学生からの図書購入依頼受付を分かりやすく案内してほしい。
	書庫の利用方法が分からず使いにくいので、案内を充実してほしい。
	他学部の図書館・室の利用方法を入手できるサービスがあるとよい。
	電子ブックの使い方が分かりにくいので、案内ページがあるとよい。
	Twitter や入口の黒板などでの親しみやすい情報発信がうれしい。
	新刊案内やテーマ展示などの企画を増やしてほしい。
図書館の催しが知られていないので、もっと周知してほしい。	

共感・信頼・保証・応答性

開館時間	授業時間の前後に空いていないと不便である。
	平日の休館日をなくしてほしい。
	土日でも利用できるようにしてほしい。
	24 時間利用できるとうれしい。
	附属図書館と吉田南総合図書館の休館日が重ならないようにしてほしい。
附属図書館の学習室 24 の開室時間を増やしてほしい。	
リテラシー教育	レポートの作成に図書館の講習会がたいへん有用だった。
	論文ライティングや添削等のサポートがあると助かる。
	講習会を夜間に実施したり、動画を提供したりしてほしい
	定期講習会のほかに、オンラインガイドも充実させてほしい。
分野別の案内など、レファレンス・ガイドを充実させてほしい。	
職員態度・対応	職員には親切に対応してもらっている。
	職員に質問しにくい雰囲気がある。
	職員の知識や対応に差がある。
	英語がしゃべれる職員を増やしてほしい。
	職員の私語が気になる。
対応のよくないアルバイト学生がいる。	
利用者のマナー	おしゃべりをしている学生を注意してほしい。
	ときどき閲覧室で食事をとっている人がいる。
	荷物による席取りが多いので禁止してほしい。
予約しているのになかなか借りられないので、督促を厳しくしてほしい。	
サービスその他	学生参加型イベントを増やしたり、図書館の運営に学生が関われるような制度を作ってほしい。
	所属する部局やキャンパスに関わらず、同じ条件で図書館サービスを受けられるようにしてほしい。
	授業時間後もレファレンスサービスを受けられるとよい。
調べ物の方法やデータベースの使い方をどこに聞いたらよいかわからない。	

	MyKULINE からの依頼方法が分かりにくい。
	貸出履歴を確認できるようになってよかった。
	複写料金の支払い時にお釣りを用意しておいてほしい。

有形性・場所

施設・設備	桂キャンパスに図書館を設置してほしい。
	理系の資料が分散しており使いにくいので、大きい図書館を整備してほしい。
	各部局図書館の施設改修も進めてほしい。
	座席数を増やしてほしい。
	附属図書館以外にも、ラーニング・コモンズを設置してほしい。
	ラーニング・コモンズは図書館資料を使いながら話し合いをするときに便利。
	自主ゼミで使えるようなグループ学習室を増やしてほしい。
	図書館に飲食可能なスペースを作ってほしい。
	サイレントエリアを他の図書館にも設置してほしい。
	グループ学習室の予約がオンラインでできるようにしてほしい。
	コイン式コピーやコピーカード販売機の設置などコピーを利用しやすくしてほしい。
	コインロッカーを備え付けてほしい。
	電源が使える席を増やしてほしい。
	個人席にスタンドライトがほしい。
休憩のできるソファを設置してほしい。	
駐輪場を増やしてほしい。	
学習に適した環境	空調を柔軟に運用してほしい。
	図書館は冷房を積極的に行い快適な空間にして人を集め、他の場所では控えることで節電してほしい。
	トイレや窓サッシなどの清掃を行き届かせてほしい。
	書庫に監視カメラや巡回があると安心である。
	置き引き対策を強化してほしい。
	館内放送を控えてほしい。

その他

アンケート	図書館への意見を伝えるよい機会である。
組織・雇用	サービス充実のため、職員の増員が必要である。
その他	貴重書のデジタル画像をもっと充実させてほしい。
	図書館が他の利用者と繋がる「場」となる取り組みを増やしてほしい。
	図書館へ要望を伝える仕組みを常置してほしい。