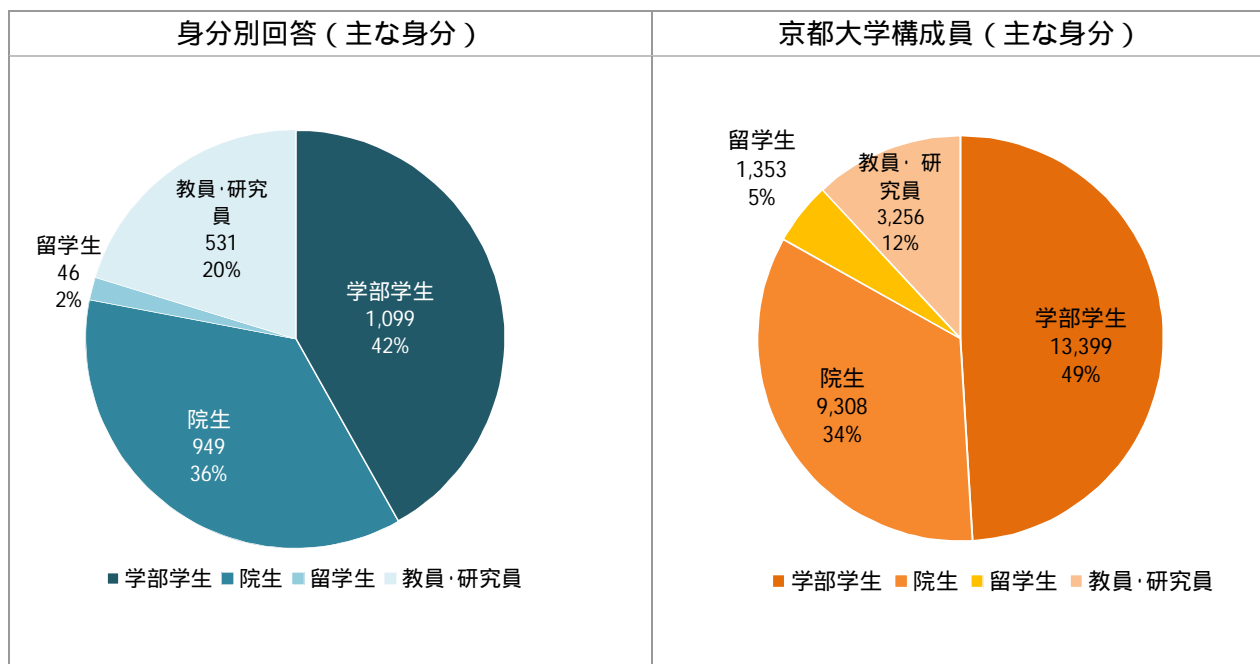
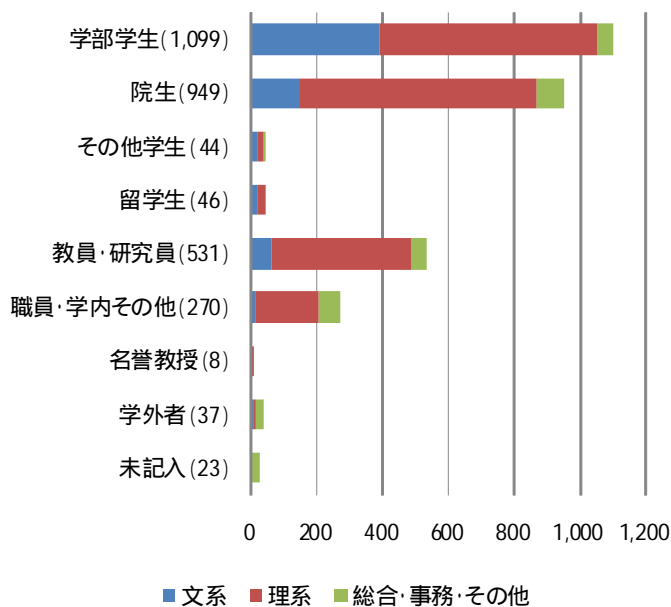


2 調査結果および考察

2.1 身分別回答

	全体	文系	理系	総合・事務・その他
合計	3,007	652	2,048	307
(内訳)				
学部学生	1,099	392	657	50
院生	949	143	726	80
その他学生	44	21	17	6
留学生	46	16	24	6
教員・研究員	531	59	423	49
職員・学内その他	270	11	192	67
名誉教授	8	1	5	2
学外者	37	8	3	26
未記入	23	0	1	22



回答数だけを見ると最も数が多いのは学部学生であった。主な身分の回答比率は京都大学構成員数と大差はないものの、教員・研究員の回答は若干高い傾向にあった。

2.2 所属別回答

文系	計：652
文学研究科・文学部	271
教育学研究科・教育学部	64
法学研究科・法学部	179
経済学研究科・経済学部	97
公共政策連携研究部・ 公共政策教育部	8
経営管理研究部・ 経営管理教育部	3
人文科学研究所	12
経済研究所	2
高等教育研究開発推進 センター	16

理系	計：2,048
理学研究科・理学部	370
医学研究科・医学部	210
医学部人間健康科学科	1
医学部附属病院	24
薬学研究科・薬学部	69

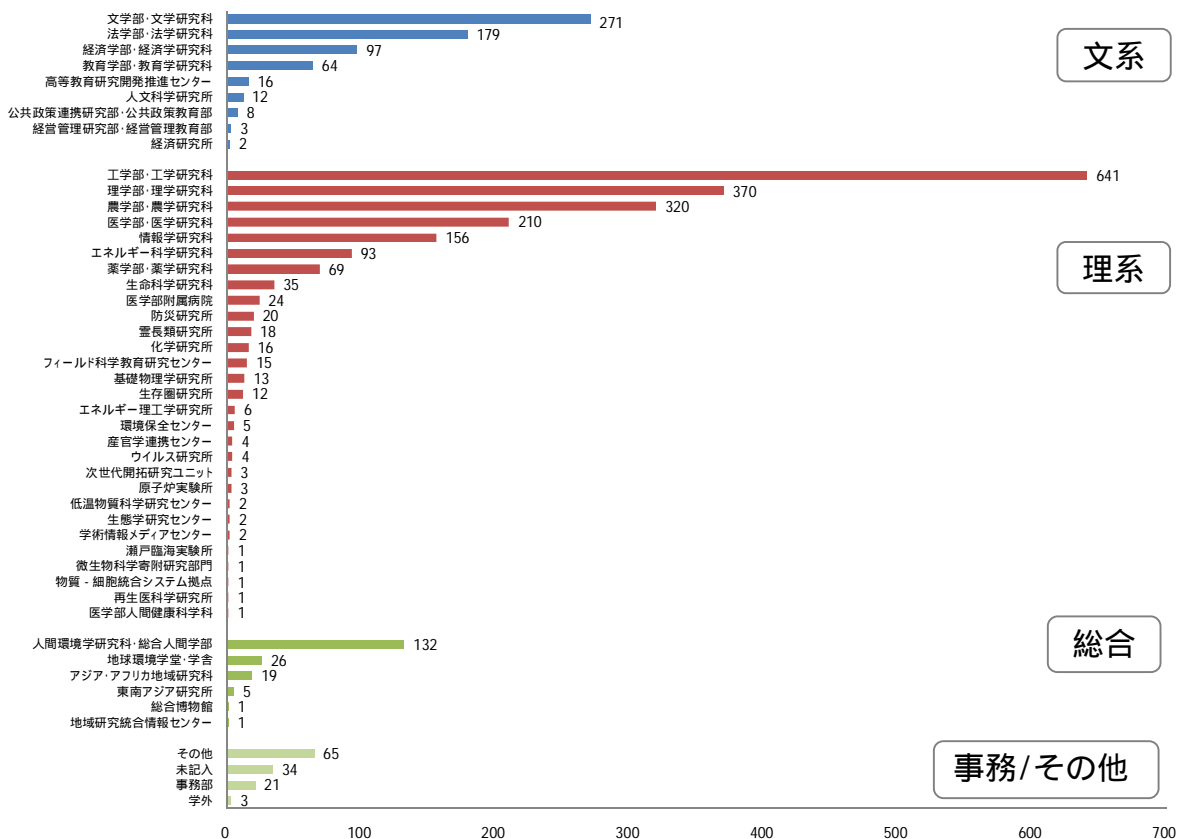
工学研究科・工学部	641
農学研究科・農学部	320
エネルギー科学研究科	93
情報学研究科	156
生命科学研究科	35
化学研究所	16
再生医科学研究所	1
エネルギー理工学研究所	6
生存圏研究所	12
防災研究所	20
基礎物理学研究所	13
ウイルス研究所	4
原子炉実験所	3
霊長類研究所	18
学術情報メディアセンター	2
生態学研究センター	2
環境保全センター	5
産官学連携センター	4
低温物質科学研究センター	2
物質・細胞統合システム拠点	1

フィールド科学教育研究セ ンター	(件) 15
次世代開拓研究ユニット	3
微生物科学寄附研究部門	1
瀬戸臨海実験所	1

総合	計：184
人間環境学研究科・ 総合人間学部	132
アジア・アフリカ地域研究科	19
地球環境学堂・学舎	26
東南アジア研究所	5
地域研究統合情報センター	1
総合博物館	1

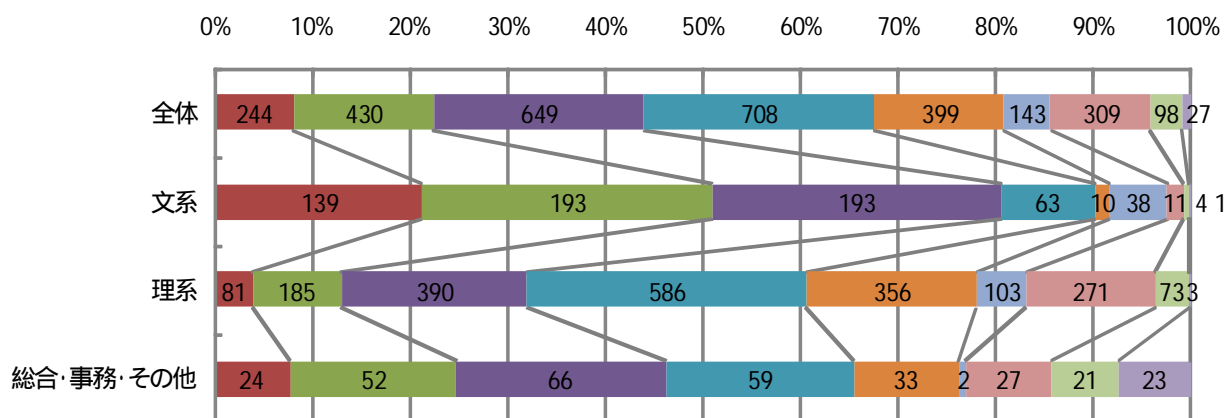
事務/その他	計：123
事務局	21
その他	65
学外	3
未記入	34

所属系別回答数順

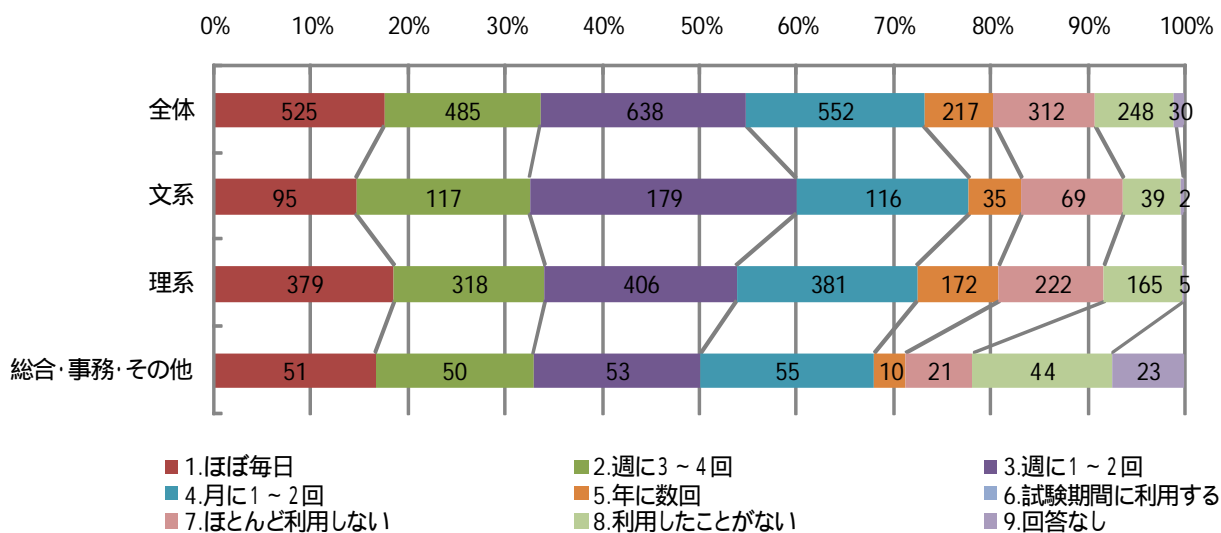


2.3 図書館・室利用頻度

(1) 来館利用（直接来館した上での利用）



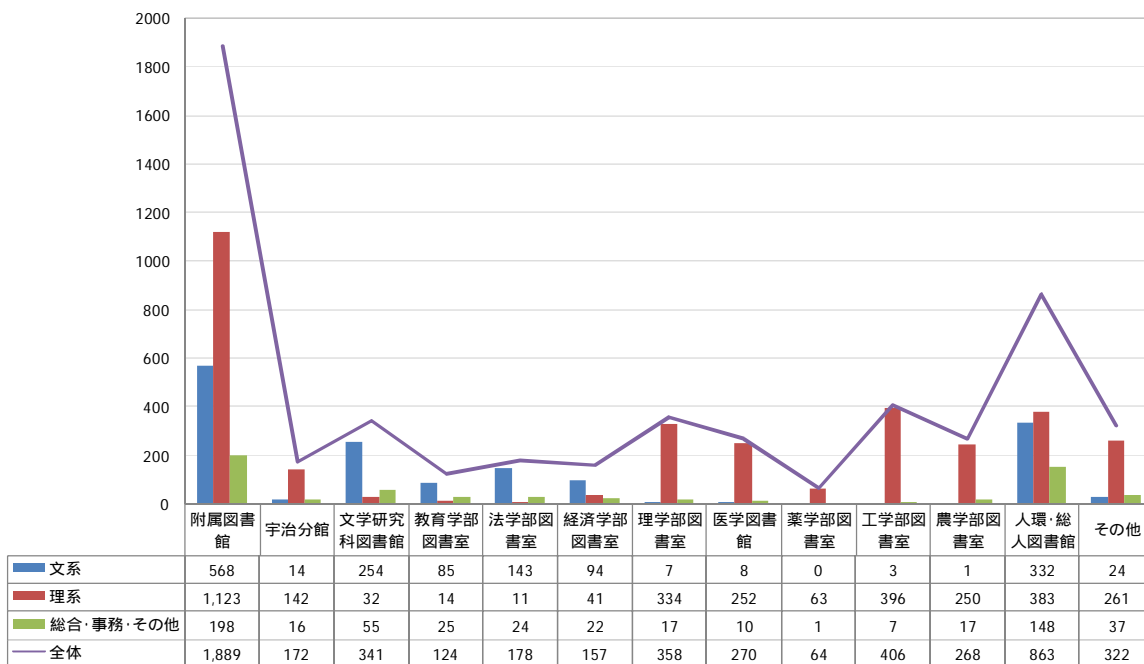
(2) Web 利用（HP の閲覧など、ネットワークを介した利用）



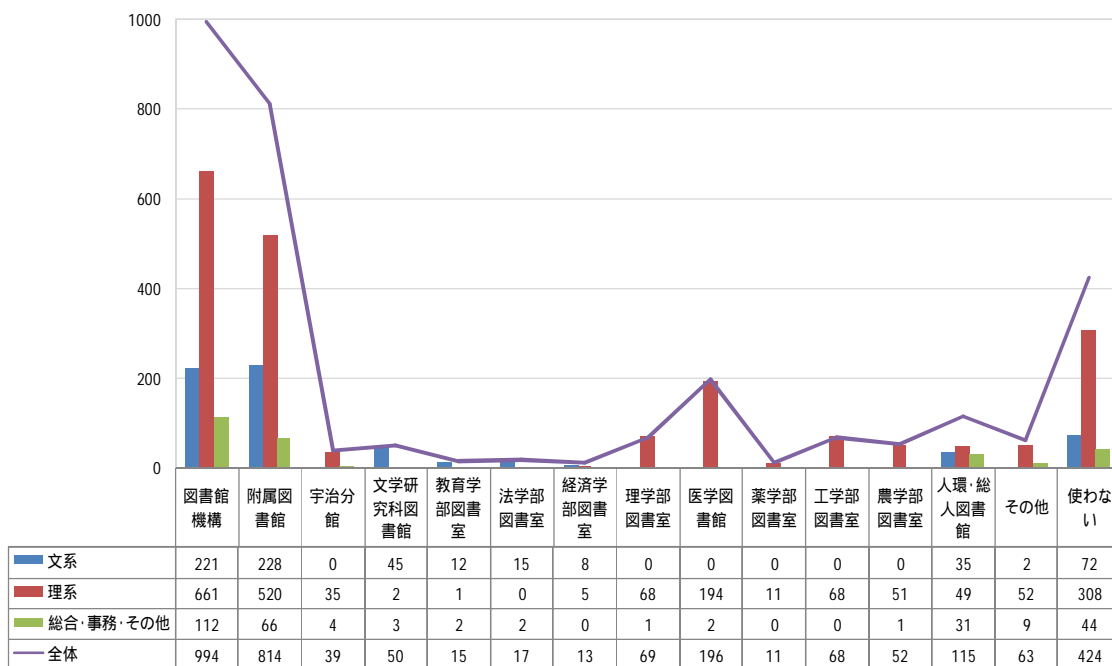
回答者の96%が図書館の利用経験者であった。来館利用の頻度は、全体では「週に1~2回」から「月に1~2回」が最も多い。「週1回以上」の占める割合は、文系で79%、理系で32%であり、文系所属者は来館利用に重点を置いていると考えられる。Web利用の頻度は、全体では「週に1~2回」が最も多く、系ごとの差は大きくない。合計のグラフより、来館利用とWeb利用について「週に1回以上」の占める割合を比較すると、前者は44%、後者は55%であった。また、「ほぼ毎日」の占める割合は、前者は8%、後者は17%であった。頻度だけで言うと、来館利用よりもWebの方がやや高い傾向にある。

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） 複数回答可 合計 2,859 件



(2) Web 利用（HP の閲覧など、ネットワークを介した利用）



2 調査結果および考察

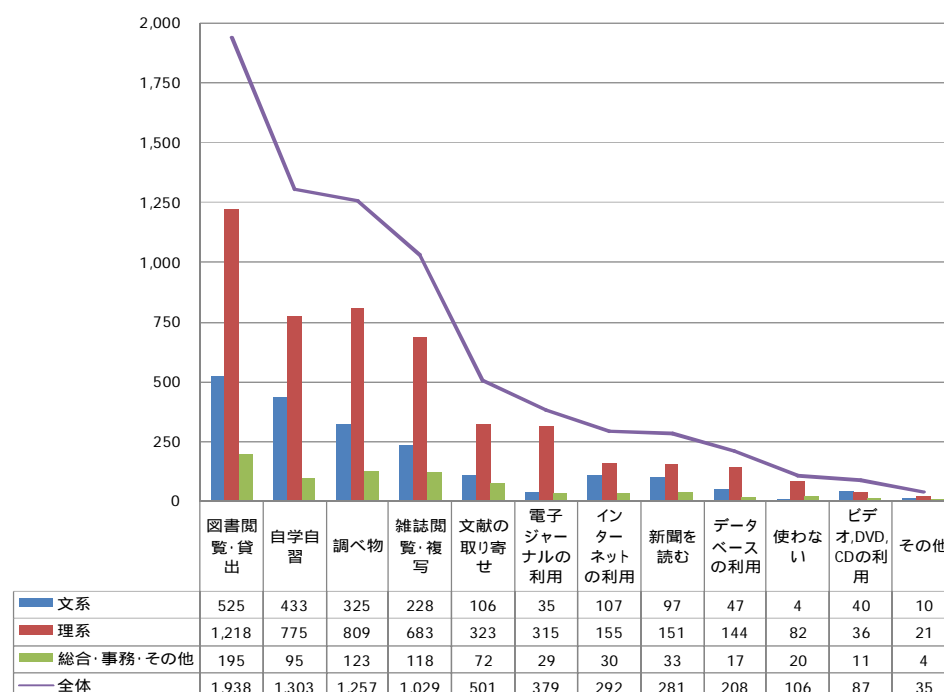
		全体	文系	理系	その他
来館 利用	1位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	2位	人環・総人図書館	人環・総人図書館	工学部図書室	人環・総人図書館
	3位	工学部図書室	文学研究科図書館	人環・総人図書館	文学研究科図書館
Web 利用	1位	図書館機構	図書館機構	図書館機構	図書館機構
	2位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	3位	医学図書館	文学研究科図書館	医学図書館	人環・総人図書館

「使わない」を除く

利用者の所属を問わず、ともに来館利用の第1位は附属図書館で、全体の3割を占めた。人環・総人図書館の利用度も高い結果が現れた。第3位以降は各部局に分散している。

Web利用では図書館機構と附属図書館が約6割、Webページを「使わない」と回答した層が1割以上を占めた。部局図書館・室の割合が小さいが、来館利用と異なり複数回答でない点と、KULINEの利用が想定される図書館機構の割合は必然的に大きい点を考慮する必要がある。来館利用の対象とWeb利用の対象の図書館・室は系ごとにほぼ同じであるが、理系所属者のWeb利用の場合は医学図書館が上位に挙がった。

2.5 図書館・室の利用目的



来館利用の主な目的は蔵書利用といえ、特に、電子ジャーナル・データベースといった電子リソースよりも、図書・雑誌が圧倒的に多い。所属による著しい違いは見られないが、「電子ジャーナルの利用」については、文系の値がごく低いのに対し、理系の値は比較的高い。また、「図書閲覧・貸出」を1としたときの「雑誌閲覧・複写」の数値は、文系は0.43、理系は0.56である。上述の電子ジャーナルの値をふまえても、理系所属者の方が雑誌の利用に重きを置いている。文系においては「自学自習」の占める割合がやや大きい。

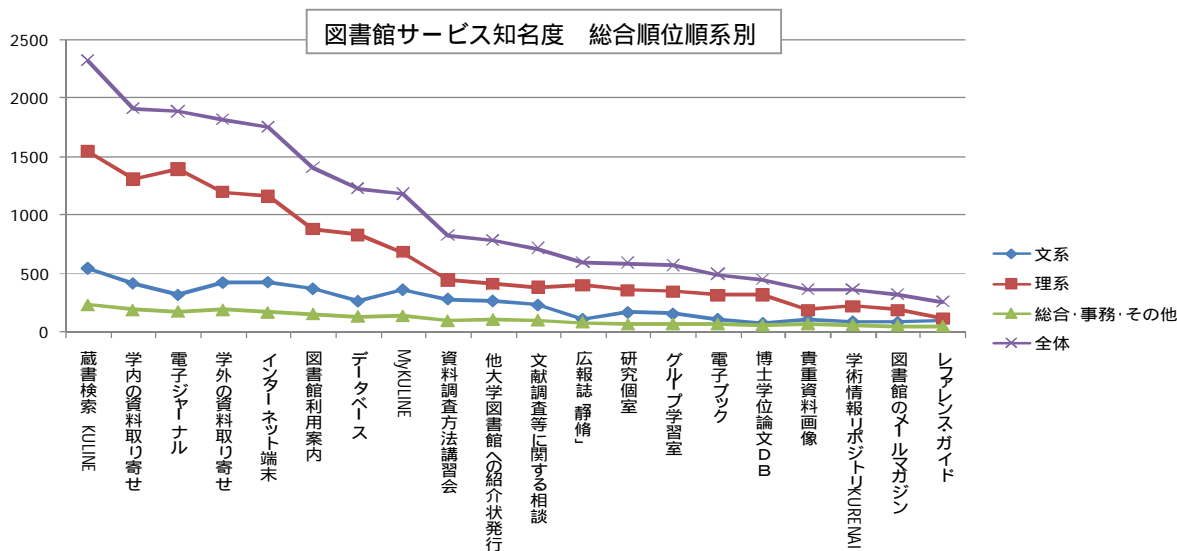
2.6 図書館サービスの知名度

		複数回答可			
		全体	文系	理系	総合・事務・その他
文献の取り寄せ・図書館の利用に関する相談	学内の資料取り寄せ	1917(2)	416(4)	1312(3)	189(3)
	学外の資料取り寄せ	1818(4)	425(3)	1202(4)	191(2)
	図書館利用案内	1408(6)	371(5)	882(6)	155(6)
	他大学図書館への紹介状発行	788(10)	266(9)	414(10)	108(9)
	文献調査等に関する相談	718(11)	232(11)	384(12)	102(10)
	資料調査方法講習会	827(9)	283(8)	448(9)	96(11)
図書館からの情報	広報誌「静情」	598(12)	110(14)	403(11)	85(12)
	図書館のメールマガジン	325(19)	83(19)	187(19)	55(19)
	レファレンス・ガイド	262(20)	95(17)	117(20)	50(20)
施設	研究個室	592(13)	168(12)	358(13)	66(16)
	グループ学習室	573(14)	156(13)	350(14)	67(15)
	インターネット端末	1761(5)	427(2)	1165(5)	169(5)
電子情報	蔵書検索 KULINE	2326(1)	546(1)	1548(1)	232(1)
	MyKULINE	1184(8)	364(6)	682(8)	138(7)
	電子ジャーナル	1890(3)	318(7)	1396(2)	176(4)
	データベース	1232(7)	264(10)	834(7)	134(8)
	電子ブック	496(15)	109(15)	319(16)	68(13)
	貴重資料画像	365(17)	109(15)	188(18)	68(13)
	学術情報リポジトリ KURENAI	365(17)	89(18)	218(17)	58(17)
	博士学位論文 DB	452(16)	74(20)	321(15)	57(18)
	有効回答数	2,792	609	1,917	266

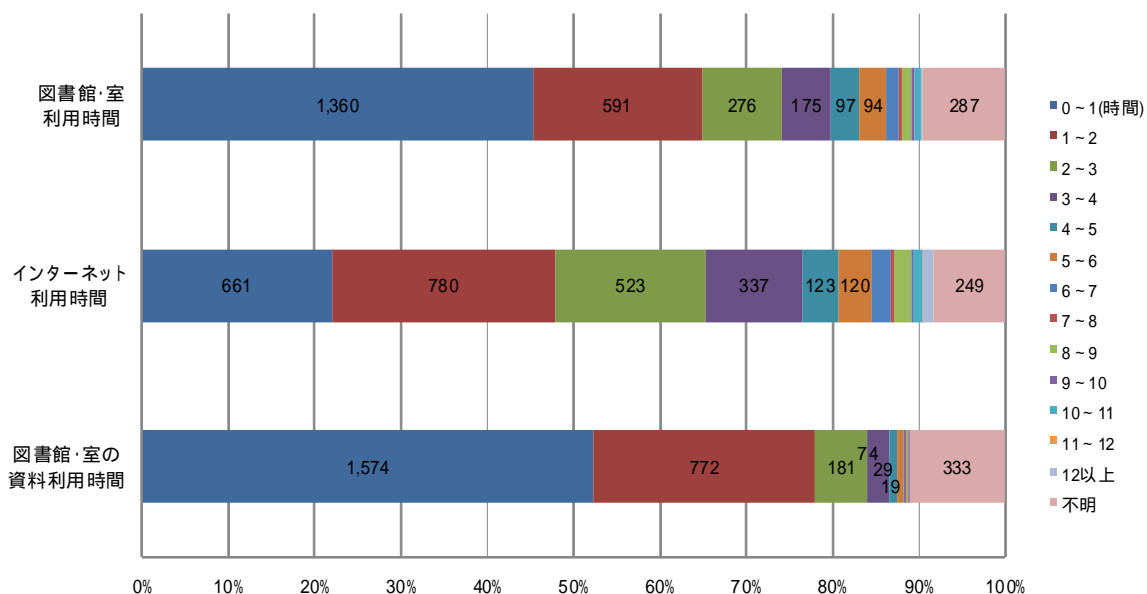
括弧内の数値は順位 は上位 5 位 は下位 5 位

図書館サービスの知名度は、全体では「蔵書検索 (KULINE)」、「学内資料取り寄せ」、及び「電子ジャーナル」が高く、「学術情報リポジトリ」、「貴重資料画像」、「図書館メールマガジン」、及び「レファレンスガイド」が低い。

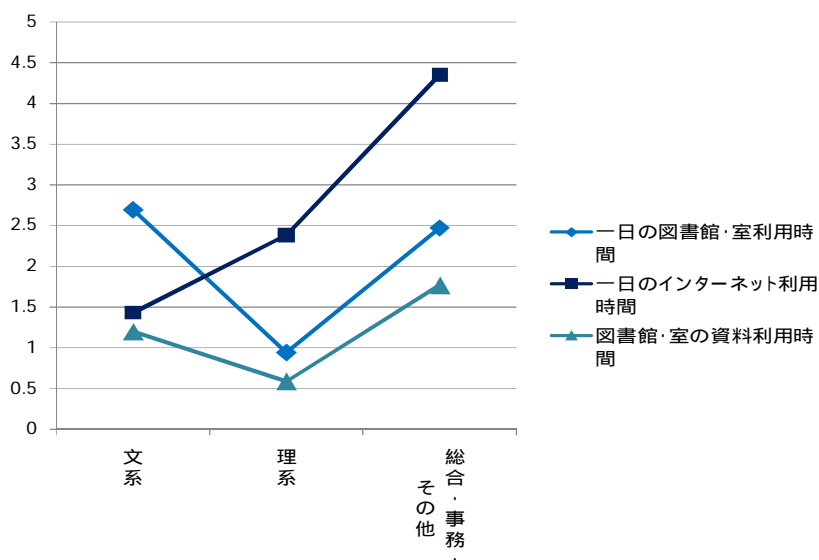
項目分類別で見ると「図書館からの情報」に分類される項目の順位が低く、広報の必要性があることが確認された。またこれらを系別に見ていくと、文系では「電子ジャーナル」、「博士学位論文 DB」の知名度が全体と比較して低く、文系分野における電子リソースの利用頻度が高くないことがうかがえる。理系では「電子ジャーナル」の順位は高いが「電子ブック」、「学術情報リポジトリ」、「貴重資料画像」の順位が低く、電子リソースの中でも知名度に差があることが確認された。



2.7 学習研究における図書館・室、インターネット利用時間



系別図書館・室、インターネット利用平均時間



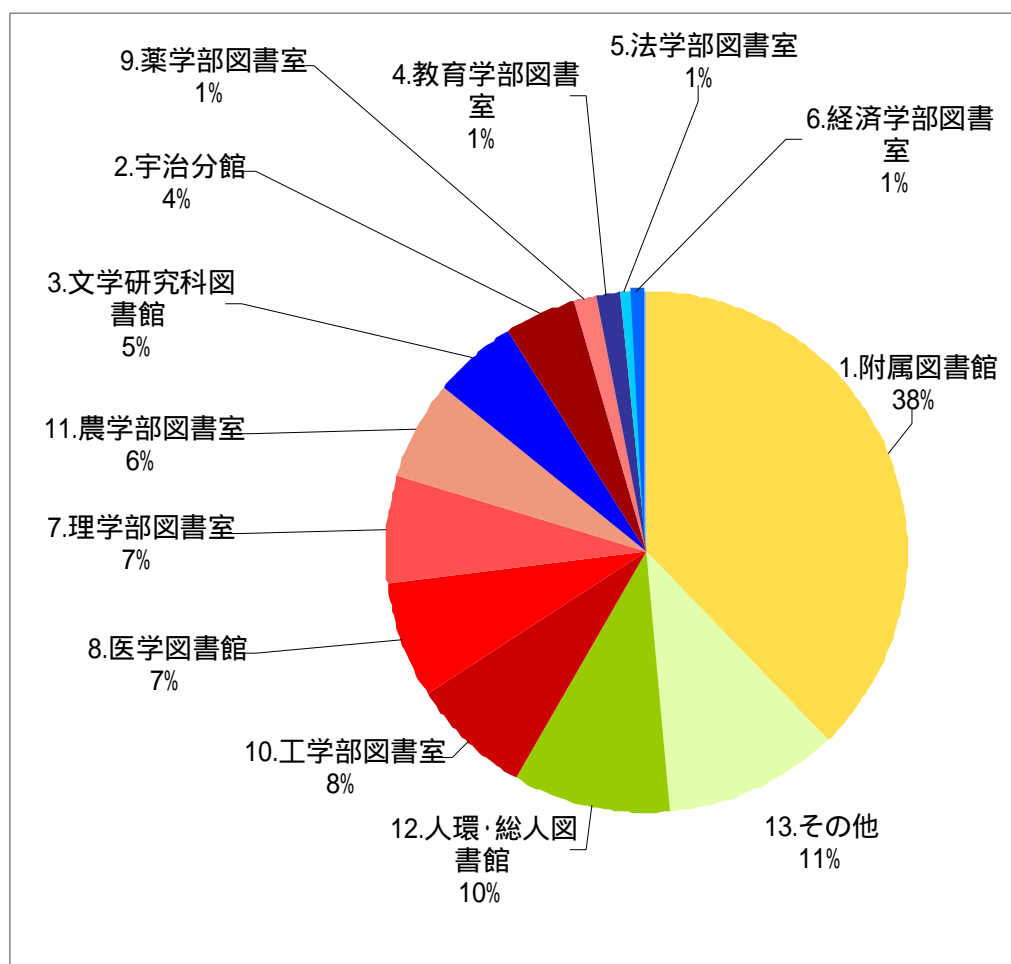
学習・研究の中で一日当たりの図書館・室利用時間が1時間未満である利用者が全体の約45%を占めることがわかった。系別で見ると、文系所属者は一日の図書館・室の利用時間の平均がインターネット利用時間の平均よりも長く、理系所属者及び総合・事務・その他所属者は一日のインターネット利用時間の平均が一日の図書館・室利用時間の平均よりも長いことが判明した。図書館・室の利用時間と資料利用時間の差は、文系が最も長く、図書館・室で資料利用以外のサービスに時間を使っている文系所属者が多いことがうかがえる。

2.8 評価対象とした図書館・室

	件数	(全体)%
1.附属図書館	1,140	37.9
2.宇治分館	132	4.4
3.文学研究科図書館	161	5.4
4.教育学部図書室	39	1.3
5.法学部図書室	31	1
6.経済学部図書室	22	0.7
7.理学部図書室	200	6.7
8.医学図書館	212	7.1
9.薬学部図書室	42	1.4
10.工学部図書室	232	7.7
11.農学部図書室	185	6.2
12.人環・総人図書館	293	9.7
13.その他	318	10.6
計	3,007	100%

2.8 および 2.9 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27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1/3以上を占めている。以下、人環・総人図書館、工学部図書室、医学図書館、理学部図書室、農学部図書室、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、あるいは調査用紙を入手した図書館・室を評価したと考えられる。



2.9 期待度・現状評価・満足度 館・館種別

附属図書館	理系	
人間・環境学研究科・総合人間学部図書館	附属図書館宇治分館	原子炉実験所図書室
	理学部・理学研究科図書室	霊長類研究所図書室
	医学図書館	学術情報メディアセンター 図書室
文系	医学図書館人間健康科学系図書室	生態学研究センター 図書室
文学研究科・文学部図書館	薬学研究科・薬学部図書室	環境保全センター 図書室
教育学研究科・教育学部図書室	工学研究科・工学部図書室	フィールド科学教育研究センター森林系図書室
法学部・法学研究科図書室	農学研究科・農学部図書室	フィールド科学教育研究センター瀬戸臨海実験所図書室
経済学部・経済学研究科図書室	農学研究科生物資源経済学専攻司書室	
経済学研究科・経済学部調査資料室	エネルギー科学研究科図書室	総合/事務/その他
人文科学研究所図書室	情報学研究科図書室	地球環境学堂図書室
人文科学研究所附属漢字情報研究センター図書室	再生医科学研究所図書室	アジア・アフリカ地域研究研究科図書室
経済研究所図書室	基礎物理学研究所図書室	東南アジア研究所図書室
高等教育研究開発推進センター図書室	ウイルス研究所図書室	地域研究統合情報センター図書室
		その他

↑ 人文科学研究所附属漢字情報研究センター図書室は、2009.4.1より
人文科学研究所附属東アジア人文情報学研究センター図書室と改称。

この項では、上の表に基づき、附属図書館、人環・総人図書館と、それ以外の図書館・室を文系、理系、その他に大きくグルーピングし、各々の館・館種に対する期待度・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人環・総人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。

上記によりグルーピングした結果、全 27 個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（B/A）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	5.354	4.708	0.879
附属図書館	5.398	4.668	0.865
人環・総人図書館	5.275	4.769	0.904
文系図書館・室	5.427	4.659	0.858
理系図書室	5.320	4.751	0.893
その他の図書室	5.385	4.535	0.842

2 調査結果および考察

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、満足度平均 0.879 という数字が挙がっている。図書館は教員や学生にとって身近な存在であり、全体としては、まあまあの評価を得ていると言えるだろう。しかし、期待度と現状評価の差が大きい項目も中にはある。利用者の満足度を 100% に近づけ、更なる向上を目指すためには、今後の利用者サービスに何が必要で、何が不足しているのかをこのアンケートから読み取り、今後の図書館戦略に生かしていかなければならない。

図書館・室の満足度だけを見ると、人環・総人図書館、理系図書室が高く、利用者の要求を多く満たしているように見える。一方、期待度から見ると文系図書館・室、附属図書館の数値が高く、これらの図書館・室が、より利用者から「期待される図書館・室」であるといえる。このことから判るように、満足度が高いというだけで図書館サービスが充実しているとは判断できず、期待度が低ければ「より多くを期待される図書館・室」を目指さなければならない。期待度・現状評価・満足度全ての項目に高い数値を得てこそ、利用者の求める理想の図書館・室に近づくことになるだろう。

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、27 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 5.70 未満 = 中、5.70 以上 = 高

現状評価 : 4.41 未満 = 低、4.41 以上 5.00 未満 = 中、5.00 以上 = 高

2 調査結果および考察

評価対象：全体総計

全体	評価：低 4.41 未満	評価：中 4.41 以上、5.00 未満	評価：高 5.00 以上
期待：高 5.70 以上 5.70 未満	16: 開館時間が適切で利用しやすい	12: 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている 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	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
期待：中 5.00 以上	4: 机・椅子の数が十分に使いやすい	27: 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 23: 図書館・室のホームページが利用しやすい 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 13: 辞書・事典類が十分に揃っている 14: データベースが充実している 17: 貸出冊数、貸出期間が適切である 19: 資料がわかりやすく配置されている	9: 図書館・室内は安全である 26: 窓口・館内での職員の対応が良い
期待：低 5.00 未満	25: 図書館・室がおこなう講習会が充実している 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 10: 障害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	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 24: 図書館・室のホームページが充実している	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8 未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」の N (わからない) の割合が 40% 以上)

【コメント】

利用者満足度の低い項目(赤字)については、改善が必要である。全ての図書館・室に共通して要求されるサービス・機能は、16:「開館時間」、11:「図書の充実」、15:「開館日」、4:「座席数」である。中でも満足度が最低の 16:「開館時間」については、最重要検討項目である。一方期待度の最も高い項目は、11:「図書の充実」である。電子ジャーナル・DB 整備のための予算獲得ばかりが目立つ昨今の図書館であるが、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たい。

また、認知度の低い項目(青字)については、利用者にわかりやすい形での広報に力を注ぐべきである。中でも認知度は最低ながら、満足度が最高のサービスとして、25:「講習会」が挙げられる。様々な電子ジャーナル・DB の導入に伴い、講習会の需要は高まっている。広報の最重点項目として位置づけ、利用者への積極的な広報戦略が必要である。

なお、18:「図書・複写物の取り寄せ」は、青字項目中期待度が最も高い。利用者は少ないながら、隠れた期待項目の一つと捉えることができる。

室内環境に関する項目については、『全体』以下全ての館・館種において現状評価が高い。

2 調査結果および考察

評価対象：全体総計						
No	項目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	5.800	5.437	0.937	7.7%	6.6%
2	図書館・室内が清潔である	5.738	5.568	0.970	7.1%	7.3%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.888	5.208	0.885	7.8%	8.3%
4	机・椅子の数が十分に使いやすい	5.679	4.397	0.774	8.6%	9.7%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.650	3.626	0.993	16.6%	28.7%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.902	4.164	0.849	14.6%	22.1%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	4.977	4.092	0.822	12.3%	19.0%
8	学習、研究に集中できる	5.819	5.039	0.866	9.3%	12.0%
9	図書館・室内は安全である	5.686	5.398	0.949	9.9%	14.1%
10	障害者の利用に配慮されている	4.889	4.148	0.848	23.5%	40.7%
11	図書が十分に揃っている	6.143	4.579	0.745	9.1%	11.8%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	5.820	4.802	0.825	14.1%	22.5%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.522	4.785	0.866	15.2%	25.4%
14	データベースが充実している	5.574	4.805	0.862	19.7%	31.6%
15	開館日が適切で利用しやすい	5.988	4.550	0.760	9.6%	10.8%
16	開館時間が適切で利用しやすい	6.003	4.403	0.734	9.4%	10.7%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	5.520	4.727	0.856	12.4%	15.1%
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	5.446	4.731	0.869	25.3%	43.6%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.604	4.723	0.843	12.0%	15.3%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.128	4.546	0.886	13.3%	17.7%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.463	4.637	1.039	19.2%	32.3%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.503	4.544	1.009	21.1%	36.6%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	5.160	4.573	0.886	16.0%	24.1%
24	図書館・室のホームページが充実している	4.986	4.503	0.903	17.3%	26.6%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.112	4.286	1.042	29.2%	51.5%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.565	5.221	0.938	11.0%	14.6%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.275	4.860	0.921	27.2%	49.1%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N(わからない)」を除いた数) の平均値。

小数点以下第4位を四捨五入。

2 調査結果および考察

評価対象：附属図書館

附図	評価：低	評価：中	評価：高
	4.41 未満	4.41 以上、5.00 未満	5.00 以上
期待：高 5.70 以上 5.70 未満	4:机・椅子の数が十分に使いやすい	12:雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている 8:学習、研究に集中できる 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	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、快適で居心地がよい
期待：中 5.00 以上 5.00 未満	10:障害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	24:図書館・室のホームページが充実している 26:窓口・館内での職員の対応が良い 13:辞書・事典類が十分に揃っている 27:クレームへの対応が迅速・適切である 23:図書館・室のホームページが利用しやすい 14:データベースが充実している 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 19:資料がわかりやすく配置されている 17:貸出冊数、貸出期間が適切である	
期待：低 5.00 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	25: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	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8 未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」のN(わからない)の割合が40%以上)

【コメント】

赤字項目5点の中で、満足度最低項目は4:「座席数」である。『全体』と同様に15:「開館日」・16:「開館時間」の項目も拳がっているが、これらの理由として、調査期間が附属図書館の改修工事と重なり、3Fの閲覧席・情報端末などの設備が使用不可の状態にあったことが、結果に少なからず影響を及ぼしていると思われる(なお、改修後は24時間学習室が開室し、閲覧席も30%程度増加した)。

赤字項目中、期待度で最高値を示しているのは、11:「図書の充実」である。附属図書館は、学習・研究の場としてのスペースと、そうした活動を支える十分な資料整備が利用者から求められていることがわかる。

青字項目については、『全体』と全く同じ構成である。25:「講習会」は、認知度は低いながら、満足度は最高であることから、受講した人は高い評価をつけていると判断できる。利用者へのわかりやすい広報に力を注ぐべきである。

なお、18:「図書・複写物の取り寄せ」については、青字項目中期待度が最も高い。利用者は少ないながら、隠れた期待項目の一つと捉えることができる。

2 調査結果および考察

評価対象：附属図書館						
No	項目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	5.791	5.507	0.951	4.2%	2.4%
2	図書館・室内が清潔である	5.876	5.421	0.923	3.0%	2.8%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	6.035	5.114	0.847	3.6%	3.7%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	5.934	4.215	0.710	4.4%	4.7%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.697	3.748	1.014	14.5%	29.0%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.756	3.934	0.827	11.6%	19.1%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	5.198	4.008	0.771	8.9%	14.6%
8	学習、研究に集中できる	6.026	4.990	0.828	4.6%	6.4%
9	図書館・室内は安全である	5.808	5.291	0.911	6.1%	9.8%
10	障害者の利用に配慮されている	5.000	4.349	0.870	22.8%	40.4%
11	図書が十分に揃っている	6.155	4.831	0.785	6.0%	8.1%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	5.733	4.827	0.842	12.4%	22.3%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.471	4.893	0.894	13.4%	24.7%
14	データベースが充実している	5.583	4.867	0.872	17.7%	30.3%
15	開館日が適切で利用しやすい	6.073	4.639	0.764	5.8%	6.1%
16	開館時間が適切で利用しやすい	6.092	4.452	0.731	5.4%	6.1%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	5.451	4.471	0.820	9.2%	11.1%
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	5.291	4.506	0.852	25.6%	46.9%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.562	4.619	0.831	9.6%	13.0%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.082	4.411	0.868	10.9%	14.3%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.465	4.593	1.029	16.3%	28.4%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.546	4.558	1.003	18.2%	33.0%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	5.249	4.599	0.876	12.1%	17.0%
24	図書館・室のホームページが充実している	5.039	4.575	0.908	13.3%	19.1%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.168	4.439	1.065	26.9%	49.6%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.444	4.902	0.900	8.9%	13.6%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.145	4.540	0.882	26.9%	51.4%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N (わからない)」を除いた数) の平均値。

小数点以下第 4 位を四捨五入。

2 調査結果および考察

評価対象：人環・総人図書館

人環 総人	評価：低 4.41 未満	評価：中 4.41 以上、5.00 未満	評価：高 5.00 以上
期待： 高 5.70 以上 5.70 未満	16: 開館時間が適切で利用しやすい	4: 机・椅子の数が十分に使いやすい 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	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
期待： 中 5.00 以上 5.00 未満	7: 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	14: データベースが充実している 13: 辞書・事典類が十分に揃っている 27: 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 12: 雑誌、電子ジャーナル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 17: 貸出冊数、貸出期間が適切である	1: 図書館・室が便利な場所にある 26: 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
期待： 低 5.00 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 10: 障害者の利用に配慮されている	25: 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 18: 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取り寄せることができる 24: 図書館・室のホームページが充実している 23: 図書館・室のホームページが利用しやすい	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8 未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」の N (わからない) の割合が 40%以上)

【コメント】

赤字項目 5 点の中で、最も満足度が低い項目は、16:「開館時間」である。次に 15:「開館日」、11:「図書の充実」、4:「座席数」が続く。『全体』・『附属図書館』に比較して、利用者の現状評価の高い項目数が多いが、図書館への期待度は、中以下に集まっている。その結果として、利用者の満足度が高くなっている。しかし、期待度が全館・館種において最も低いことは、全学共通教育の中心となる役割を担う図書館として、重く捉えなければならない。

青字項目については、『全体』・『附属図書館』に共通している。25:「講習会」についても同様であるが、特筆すべきはこの項目が全館・館種別中、人環・総人図書館において期待度・現状評価・満足度全てに最高値を示していることである。初年次教育の一環として図書館利用教育の必要性を、利用者から求められているとも分析できるだろう。利用者へのわかりやすい広報と、利用者ニーズに合わせた利用教育の実践に力を注ぐ必要がある。また、18:「図書・複写物の取り寄せ」については、数少ない ILL 担当館でありながら、N 回答が 55.8%と半数を超えており、併せて広報の必要性を感じさせる。

2 調査結果および考察

評価対象：人環・総人図書館						
No	項 目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	5.638	5.626	0.998	5.1%	2.7%
2	図書館・室内が清潔である	5.789	5.453	0.942	3.1%	3.1%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	6.011	5.442	0.905	4.4%	3.7%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	5.776	4.419	0.765	4.4%	5.1%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.845	3.637	0.946	14.6%	24.1%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.421	3.966	0.897	17.7%	30.6%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	5.282	4.212	0.797	10.9%	16.7%
8	学習、研究に集中できる	5.964	5.152	0.864	5.4%	5.8%
9	図書館・室内は安全である	5.659	5.436	0.961	6.1%	9.5%
10	障害者の利用に配慮されている	4.805	4.244	0.883	21.4%	40.1%
11	図書が十分に揃っている	6.056	4.624	0.764	8.2%	10.5%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	5.139	4.627	0.900	19.4%	34.4%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.212	4.955	0.951	18.0%	32.0%
14	データベースが充実している	5.041	4.860	0.964	24.5%	39.5%
15	開館日が適切で利用しやすい	5.975	4.427	0.741	5.8%	6.8%
16	開館時間が適切で利用しやすい	5.996	4.392	0.732	5.8%	7.1%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	5.611	4.675	0.833	9.9%	14.3%
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	4.923	4.685	0.952	34.0%	55.8%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.423	4.814	0.888	13.9%	17.7%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.061	4.687	0.926	11.2%	15.3%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.517	4.931	1.092	19.7%	31.3%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.542	4.690	1.033	22.8%	36.4%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	4.946	4.676	0.945	18.0%	29.6%
24	図書館・室のホームページが充実している	4.830	4.578	0.948	20.1%	34.7%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.201	4.613	1.098	30.6%	49.0%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.522	5.331	0.965	8.8%	14.6%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.064	4.809	0.950	31.0%	55.4%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N(わからない)」を除いた数) の平均値。
 小数点以下第4位を四捨五入。

評価対象：文系図書館・室

文系	評価：低 4.41未満	評価：中 4.41以上、5.00未満	評価：高 5.00以上
期待：高 5.70以上 5.70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	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、電子ジャーナルが十分に揃っている	26:窓口・館内での職員の対応が良い 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 3:図書館・室内は、快適で居心地が良い 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
期待：中 5.00以上 5.00未満	7:必要な機能を備えたパソコンが十分にある 4:机・椅子の数が十分に使いやすい 6:複写機が適切に使いやすく配置されている	20:館内の案内や掲示がわかりやすい 14:データベースが充実している	2:図書館・室内が清潔である 27:クレームへの対応が迅速・適切である 9:図書館・室内は安全である
期待：低	25:図書館・室がおこなう講習会が充実している 5:グループで利用できる場所が整っている 24:図書館・室のホームページが充実している 10:障害者の利用に配慮されている	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 23:図書館・室のホームページが利用しやすい	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」のN(わからない)の割合が40%以上)

【コメント】

赤字項目が6項目と全館・館種中最も多いが、利用者の図書館に対する期待度は最も高く、高評価獲得数も、全館・館種の中で最も多い。『理系』利用者が電子ジャーナル・DB等、非来館型の図書館利用にシフトしつつあるのに対し、『文系』利用者は従来通り来館型の図書館利用を続けており、その結果として、図書館・室に対する期待度が高くなっていることがうかがえる。赤字項目の中で、最も満足度が低い項目は、15:「開館日」であり、以下16:「開館時間」、10:「障害者対応」、6:「複写機」、4:「座席数」が続く。『文系』に特徴的な項目が、11:「図書の充実」である。期待度も現状評価も高い数値を示しながら、満足度は低い。『文系』利用者の、図書の充実に対する要求の高さを示している。同様のことが、17:「貸出冊数・期間」についての高い期待度にも表れている。また、26:「職員対応」については、全館・館種中最も高い評価を得ている。

青字項目は2項目と少なく、文系図書館・室に対する利用者の認知度は総じて高い。しかし、25:「講習会」については『附属図書館』や『人環・総人図書館』に比較して期待度も低く、半数以上が評価対象としていない。電子ジャーナルやDBに対する利用者の期待度が高いことからわかるように、利用者の要望に応じた講習会の開催が望まれる。18:「図書・複写物の取り寄せ」については、『文系』に対応図書館・室が少ないにも関わらず、期待度が高く、ある程度の現状評価を得ているのは、附属図書館が地理的に近い位置にあること、及び一部のサービス対応室の努力によるものであろう。

2 調査結果および考察

評価対象：文系図書館・室						
No	項 目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	5.772	5.356	0.928	2.3%	1.2%
2	図書館・室内が清潔である	5.556	5.565	1.002	2.3%	1.2%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.788	5.104	0.882	2.3%	2.0%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	5.623	4.355	0.774	3.5%	3.1%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.261	2.951	0.905	8.6%	20.7%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	5.363	4.080	0.761	4.3%	7.0%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	5.069	4.213	0.831	4.3%	6.3%
8	学習、研究に集中できる	5.742	5.160	0.899	3.1%	4.7%
9	図書館・室内は安全である	5.592	5.178	0.926	4.3%	7.8%
10	障害者の利用に配慮されている	4.869	3.497	0.718	19.5%	38.7%
11	図書が十分に揃っている	6.416	5.083	0.792	2.3%	1.6%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	5.937	4.755	0.801	7.4%	14.1%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.922	4.940	0.834	4.7%	8.6%
14	データベースが充実している	5.616	4.544	0.809	12.5%	23.8%
15	開館日が適切で利用しやすい	6.132	3.940	0.643	2.3%	1.6%
16	開館時間が適切で利用しやすい	6.104	4.253	0.697	2.7%	1.2%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	6.040	5.004	0.828	3.1%	3.1%
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	5.709	4.623	0.810	19.5%	34.8%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.798	4.761	0.821	5.1%	7.0%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.283	4.592	0.869	6.3%	9.0%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.525	4.757	1.051	13.7%	26.2%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.502	4.563	1.014	16.8%	32.0%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	4.982	4.473	0.898	12.5%	19.1%
24	図書館・室のホームページが充実している	4.822	4.343	0.901	14.5%	22.7%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.059	4.103	1.011	27.7%	54.3%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.823	5.488	0.943	3.1%	2.3%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.381	5.146	0.956	24.2%	43.8%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N (わからない)」を除いた数) の平均値。

小数点以下第 4 位を四捨五入。

評価対象：理系図書館・室

理系	評価：低 4.41 未満	評価：中 4.41 以上、5.00 未満	評価：高 5.00 以上
期待： 高 5.70 以上 5.70 未満	16: 開館時間が適切で利用しやすい 11: 図書が十分に揃っている	12: 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている 15: 開館日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 1: 図書館・室が便利な場所にある
期待： 中 5.00 以上 5.00 未満		17: 貸出冊数、貸出期間が適切である 20: 館内の案内や掲示がわかりやすい 24: 図書館・室のホームページが充実している 23: 図書館・室のホームページが利用しやすい 6: 複写機が適切に使い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 19: 資料がわかりやすく配置されている 14: データベースが充実している 4: 机・椅子の数が十分で使いやすい 13: 辞書・事典類が十分に揃っている	2: 図書館・室内が清潔である 9: 図書館・室内は安全である 26: 窓口・館内での職員の対応が良い 27: クレームへの対応が迅速・適切である 8: 学習、研究に集中できる
期待： 低 5.00 未満	25: 図書館・室がおこなう講習会が充実している 5: グループで利用できる場所が整っている 7: 必要な機能を備えたパソコンが十分にある 10: 障害者の利用に配慮されている	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	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8 未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」の N の割合が 40%以上)

【コメント】

赤字項目は、全館・館種中最も少なく、3項目である。しかし、『文系』とは対照的に期待度の高い項目数が最も少ない。『理系』では図書室に来室せず、Web で必要な論文や資料をダウンロードする非来館型の利用が日常的になりつつあるように感じられる。しかしながら、赤字項目の中で最も期待度が高い項目は 11: 「図書の充実」である。『理系』で利用者が最も期待をよせる資料が電子ジャーナルや雑誌、DB の充実ではなく、「図書の充実」とは、意外にも感じられるが、改めて図書資料にも目を向ける必要があるだろう。赤字項目は 16: 「開館時間」、15: 「開館日」が続く。

また、11: 「図書の充実」は、『文系』に比較して期待度も現状評価も低い。一方 12: 「雑誌・電子ジャーナルの充実」については、『文系』に比較して期待度も現状評価も高い。『文系』と『理系』の図書館・室で必要とされるサービス・機能の違いが、端的に表れている例であろう。

青字項目は『文系』と同じく 2項目と少ない。DB・電子ジャーナル関係の講習会が多い『理系』でも、図書室主催の講習会に対する認知度は低い。やはり広報の必要性を改めて感じさせられる。

なお、高評価獲得数は『文系』の次に多く、概して『文系』『理系』の専門図書館・室の現状評価は高い。

2 調査結果および考察

評価対象：理系図書館・室						
No	項 目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	5.847	5.359	0.916	3.2%	2.9%
2	図書館・室内が清潔である	5.617	5.751	1.024	3.7%	4.1%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.739	5.286	0.921	4.5%	5.3%
4	机・椅子の数が十分に使いやすい	5.435	4.596	0.846	5.4%	6.9%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.648	3.682	1.009	11.9%	23.3%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	5.051	4.459	0.883	10.1%	17.5%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	4.668	4.139	0.887	8.6%	17.5%
8	学習、研究に集中できる	5.615	5.051	0.899	6.6%	10.5%
9	図書館・室内は安全である	5.598	5.564	0.994	6.3%	11.0%
10	障害者の利用に配慮されている	4.787	4.096	0.856	17.8%	35.1%
11	図書が十分に揃っている	6.094	4.205	0.690	4.5%	8.0%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	6.025	4.831	0.802	7.2%	13.1%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.540	4.610	0.832	9.9%	19.8%
14	データベースが充実している	5.676	4.809	0.847	14.2%	25.4%
15	開館日が適切で利用しやすい	5.872	4.628	0.788	6.1%	8.4%
16	開館時間が適切で利用しやすい	5.890	4.381	0.744	5.9%	8.0%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	5.430	4.923	0.906	9.5%	13.0%
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	5.620	4.930	0.877	17.1%	34.0%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.629	4.794	0.852	7.1%	9.9%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.140	4.641	0.903	9.5%	15.0%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.423	4.588	1.037	15.6%	31.1%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.429	4.488	1.013	17.3%	35.1%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	5.161	4.560	0.884	12.0%	22.8%
24	図書館・室のホームページが充実している	5.004	4.464	0.892	13.1%	24.8%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.058	4.119	1.015	24.8%	48.4%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.623	5.425	0.965	7.0%	9.6%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.403	5.076	0.939	20.4%	41.3%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N (わからない)」を除いた数) の平均値。

小数点以下第4位を四捨五入。

2 調査結果および考察

評価対象：その他の図書室

その他	評価：低	評価：中	評価：高
	4.41 未満	4.41 以上、5.00 未満	5.00 以上
期待： 高 5.70 以上 5.70 未満	11: 図書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 17: 貸出冊数、貸出期間が適切である 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 13: 辞書・事典類が十分に揃っている 15: 開館日が適切で利用しやすい 19: 資料がわかりやすく配置されている 12: 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている 16: 開館時間が適切で利用しやすい	26: 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
期待： 中 5.00 以上	23: 図書館・室のホームページが利用しやすい 4: 机・椅子の数が十分に使いやすい 20: 館内の案内や掲示がわかりやすい 24: 図書館・室のホームページが充実している 10: 障害者の利用に配慮されている	9: 図書館・室内は安全である 27: クレームへの対応が迅速・適切である 8: 学習、研究に集中できる 14: データベースが充実している	
期待： 低 5.00 未満	25: 図書館・室がおこなう講習会が充実している 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 7: 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	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	

赤字の項目は満足度が低い。(0.8 未満) 満足度 = 評価 ÷ 期待度。

それぞれのマスの中では、上の方の満足度が高い。

青字の項目は認知度が低い。(「現状に対する評価」の N (わからない) の割合が 40% 以上)

緑字の項目は認知度・満足度ともに低い。

【コメント】

評価しなかった人が 70% を超えているため、分析の対象とはできなかった。図書室そのものの存在があまり知られていないことが課題であろう。

2 調査結果および考察

評価対象：その他の図書室						
No	項 目	回答平均値			N(わからない)と回答した人の比率	
		期待する 度合い(a)	現状に対す る評価(b)	満足度 (b) ÷ (a)	期待する 度合い	現状に対 する評価
1	図書館・室が便利な場所にある	6.000	4.958	0.826	72.4%	72.4%
2	図書館・室内が清潔である	5.980	5.467	0.914	70.7%	74.1%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.700	4.721	0.828	71.3%	75.3%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	5.125	4.184	0.816	72.4%	78.2%
5	グループで利用できる場所が整っている	3.595	3.242	0.902	75.9%	81.0%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.870	3.971	0.816	73.6%	79.9%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	4.778	3.424	0.717	74.1%	81.0%
8	学習、研究に集中できる	5.217	4.412	0.846	73.6%	80.5%
9	図書館・室内は安全である	5.583	4.919	0.881	72.4%	78.7%
10	障害者の利用に配慮されている	5.364	3.714	0.692	74.7%	83.9%
11	図書が十分に揃っている	6.041	4.333	0.717	71.8%	79.3%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	5.878	4.649	0.791	71.8%	78.7%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.702	4.697	0.824	73.0%	81.0%
14	データベースが充実している	5.571	4.514	0.810	71.8%	79.9%
15	開館日が適切で利用しやすい	6.000	4.838	0.806	74.7%	78.7%
16	開館時間が適切で利用しやすい	6.022	4.730	0.785	74.1%	78.7%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	5.706	4.956	0.868	70.7%	74.1%
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	5.712	4.975	0.871	70.1%	77.0%
19	資料がわかりやすく配置されている	5.860	4.689	0.800	67.2%	74.1%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	5.404	4.409	0.816	67.2%	74.7%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.648	4.429	0.953	69.0%	75.9%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.907	4.575	0.932	69.0%	77.0%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	5.170	4.231	0.818	69.5%	77.6%
24	図書館・室のホームページが充実している	5.000	4.057	0.811	69.5%	79.9%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	3.936	3.714	0.944	73.0%	83.9%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.772	5.438	0.942	67.2%	72.4%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	5.540	4.781	0.863	71.3%	81.6%

「回答平均値」は、有効回答数 (= 「N(わからない)」を除いた数) の平均値。

小数点以下第4位を四捨五入。

2.9 期待度・現状評価・満足度 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。 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と棒グラフを使用する。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。

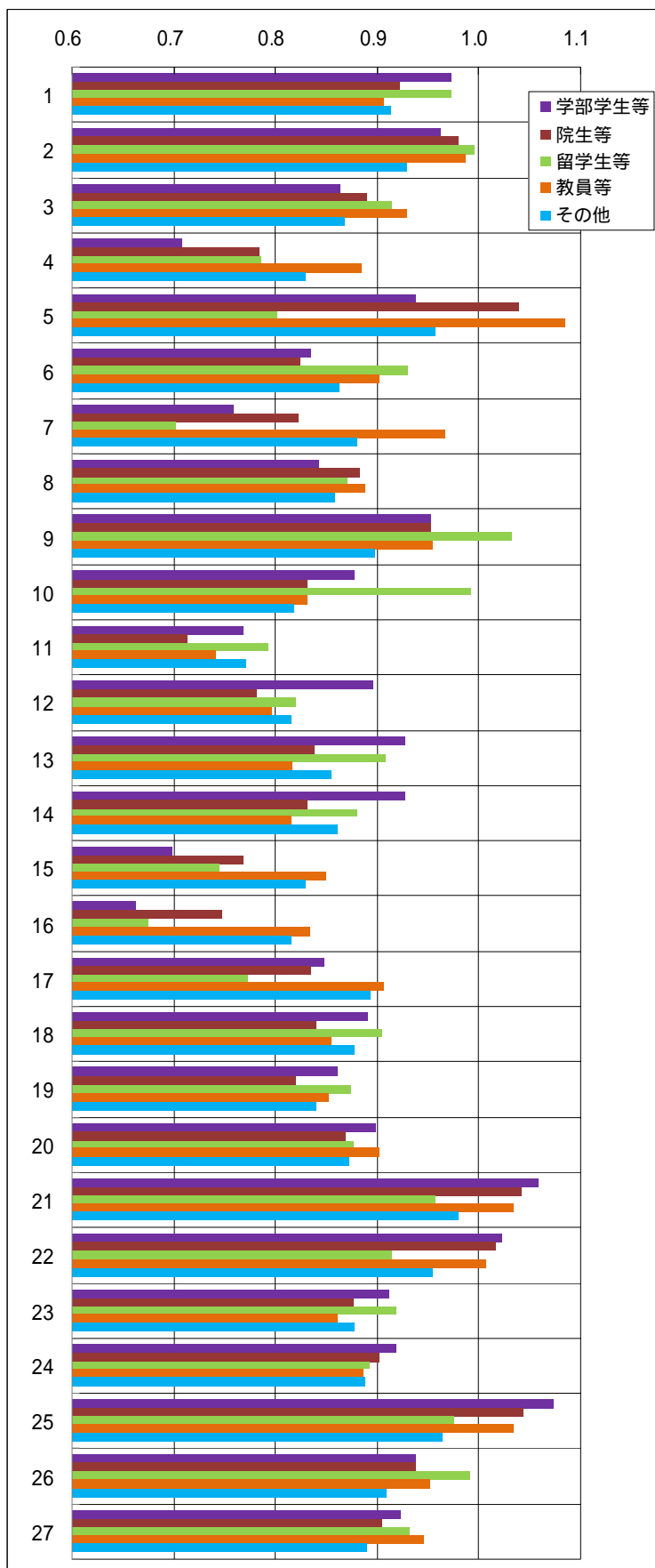
「満足度」(回答の利用者区分別) 満足度 = 評価 - 期待度

No	項目	学部 学生 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	0.972	0.921	0.973	0.906	0.913
2	図書館・室内が清潔である	0.963	0.980	0.996	0.987	0.929
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.863	0.889	0.914	0.929	0.868
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.708	0.784	0.785	0.885	0.829
5	グループで利用できる場所が整っている	0.937	1.039	0.801	1.085	0.956
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.835	0.824	0.930	0.901	0.862
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.759	0.822	0.702	0.966	0.880
8	学習、研究に集中できる	0.842	0.883	0.871	0.888	0.858
9	図書館・室内は安全である	0.952	0.953	1.032	0.954	0.898
10	障害者の利用に配慮されている	0.878	0.831	0.992	0.830	0.819
11	図書が十分に揃っている	0.769	0.714	0.793	0.742	0.771
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	0.896	0.782	0.819	0.796	0.816
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.927	0.837	0.907	0.816	0.855
14	データベースが充実している	0.927	0.830	0.880	0.815	0.861
15	開館日が適切で利用しやすい	0.698	0.769	0.744	0.849	0.830
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.663	0.747	0.675	0.834	0.815
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.848	0.835	0.773	0.906	0.893
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	0.890	0.839	0.904	0.855	0.878
19	資料がわかりやすく配置されている	0.861	0.819	0.874	0.853	0.840
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.899	0.869	0.876	0.902	0.872
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.059	1.042	0.957	1.033	0.979
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	1.023	1.016	0.914	1.007	0.955
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	0.912	0.876	0.919	0.861	0.877
24	図書館・室のホームページが充実している	0.919	0.902	0.891	0.886	0.888
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.073	1.043	0.976	1.033	0.963
26	窓口・館内での職員の対応が良い	0.937	0.937	0.992	0.952	0.908
27	クレームへの対応が迅速・適切である	0.923	0.905	0.931	0.946	0.890
	平均	0.886	0.877	0.882	0.904	0.878

緑色：満足度数値が高い(1.0以上)

桃色：満足度数値が低い(0.8未満)

2 調査結果および考察



「満足度」を利用者区分別に集計した。

「4.机・椅子の数が十分に使いやすい」「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、学部学生・院生・留学生等で満足度が低く、教員等では比較的高いという共通した傾向が見られる。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。学部学生の「16(開館時間)」が全体で満足度最低の数値となっている。

「12.雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」については、院生・教員等で満足度が低く、研究者レベルの利用者からより一層の充実を求められていることが読み取れる。

「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」「25.図書館・室がおこなう講習会が充実している」については、他に比較して留学生等の満足度がやや低いという共通した傾向が見られる。外国人向けの広報やリテラシー教育の拡充が、今後必要となるであろう。

留学生等で、「17.貸出冊数、貸出期間が適切である」の満足度が低くなっている点も、注目できる。

2 調査結果および考察

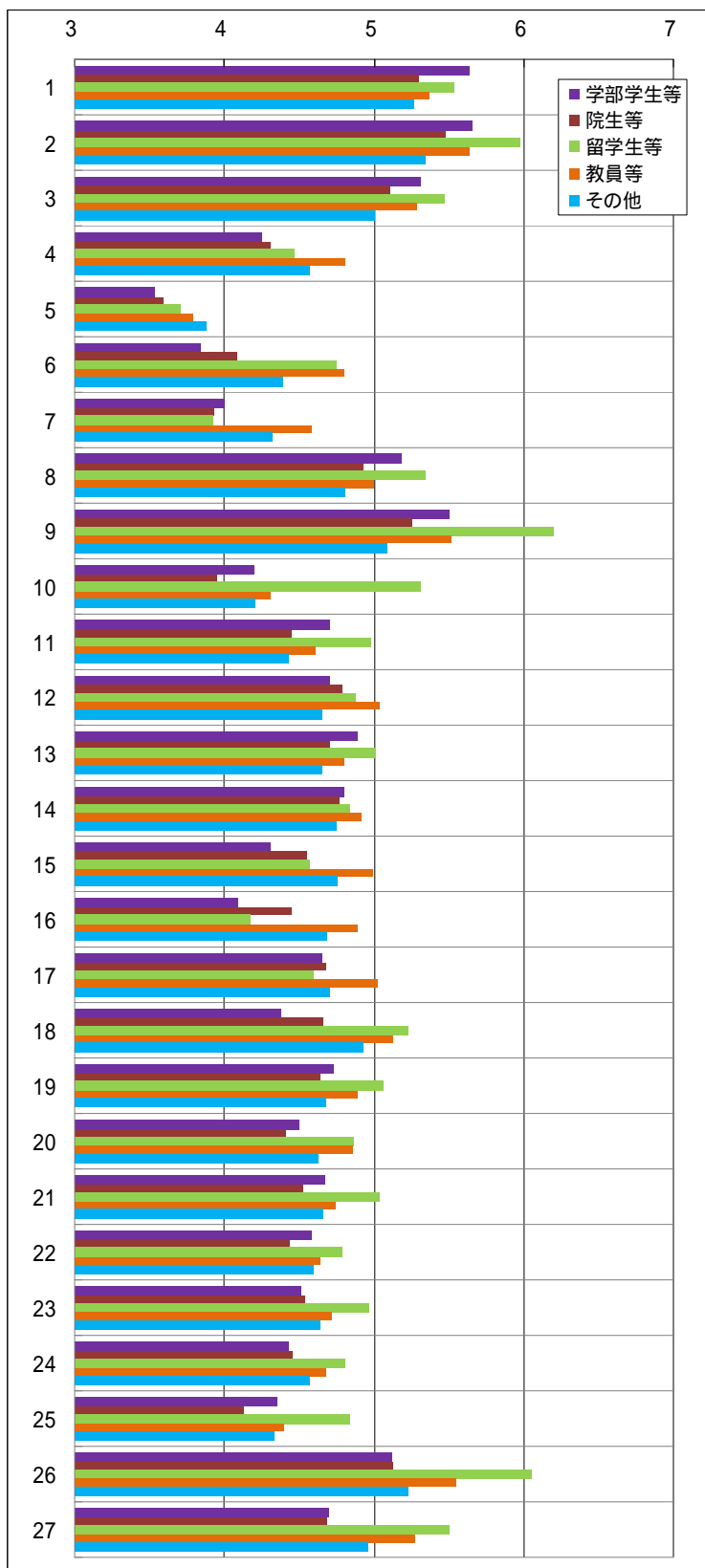
「現状に対する評価」 平均値 (回答の利用者区分別)

No	項目	学部 学生 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	5.635	5.296	5.537	5.367	5.261
2	図書館・室内が清潔である	5.655	5.476	5.975	5.634	5.345
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.300	5.104	5.462	5.287	5.008
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	4.248	4.312	4.462	4.808	4.563
5	グループで利用できる場所が整っている	3.527	3.590	3.710	3.793	3.883
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	3.834	4.076	4.750	4.796	4.382
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	3.996	3.924	3.917	4.578	4.314
8	学習、研究に集中できる	5.188	4.929	5.342	4.995	4.802
9	図書館・室内は安全である	5.508	5.259	6.189	5.518	5.082
10	障害者の利用に配慮されている	4.198	3.951	5.304	4.305	4.211
11	図書が十分に揃っている	4.708	4.448	4.973	4.604	4.426
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	4.708	4.785	4.871	5.032	4.650
13	辞書・事典類が十分に揃っている	4.888	4.705	5.000	4.791	4.644
14	データベースが充実している	4.794	4.768	4.840	4.914	4.750
15	開館日が適切で利用しやすい	4.307	4.545	4.568	4.985	4.755
16	開館時間が適切で利用しやすい	4.091	4.446	4.162	4.886	4.683
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	4.642	4.676	4.595	5.029	4.710
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	4.375	4.659	5.222	5.121	4.924
19	資料がわかりやすく配置されている	4.726	4.633	5.053	4.882	4.680
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	4.493	4.403	4.865	4.855	4.622
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.665	4.524	5.034	4.740	4.660
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.575	4.432	4.786	4.636	4.595
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	4.504	4.536	4.964	4.712	4.639
24	図書館・室のホームページが充実している	4.425	4.458	4.808	4.679	4.563
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.351	4.131	4.833	4.396	4.324
26	窓口・館内での職員の対応が良い	5.118	5.123	6.054	5.541	5.220
27	クレームへの対応が迅速・適切である	4.700	4.688	5.500	5.271	4.951
	平均	4.635	4.588	4.992	4.895	4.691

緑色：評価数値が高い(5.00以上)

桃色：評価数値が低い(4.41未満)

2 調査結果および考察



「現状に対する評価」の平均値を利用者区分別に集計した。

「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」「9.図書館・室内は安全である」という基本的な環境・安全性については、総合的に高い評価が得られた。

「4.机・椅子の数が十分で使いやすい」「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」という使い心地や利便性については、比較的学部学生・院生等の評価が低い。

「7.必要な機能を備えたパソコンが十分にある」が、学部学生・院生・留学生等で3点台の低評価である。絶対数が足りないということ以外に、メール・Web検索等、個人使用できる端末が求められているのかも知れないが、この点は慎重な対応を要する。

「26.窓口・館内での職員の対応が良い」は概ね高評価であるが、留学生・教員等で比較的数値が高く、学部学生・院生等では比較的数値が低いことを受け、職員各自の日頃の窓口対応姿勢等を省みるきっかけとしたい。

全体平均値が最も低いのは院生等だが、低評価の項目数が多いのは学部学生等である。

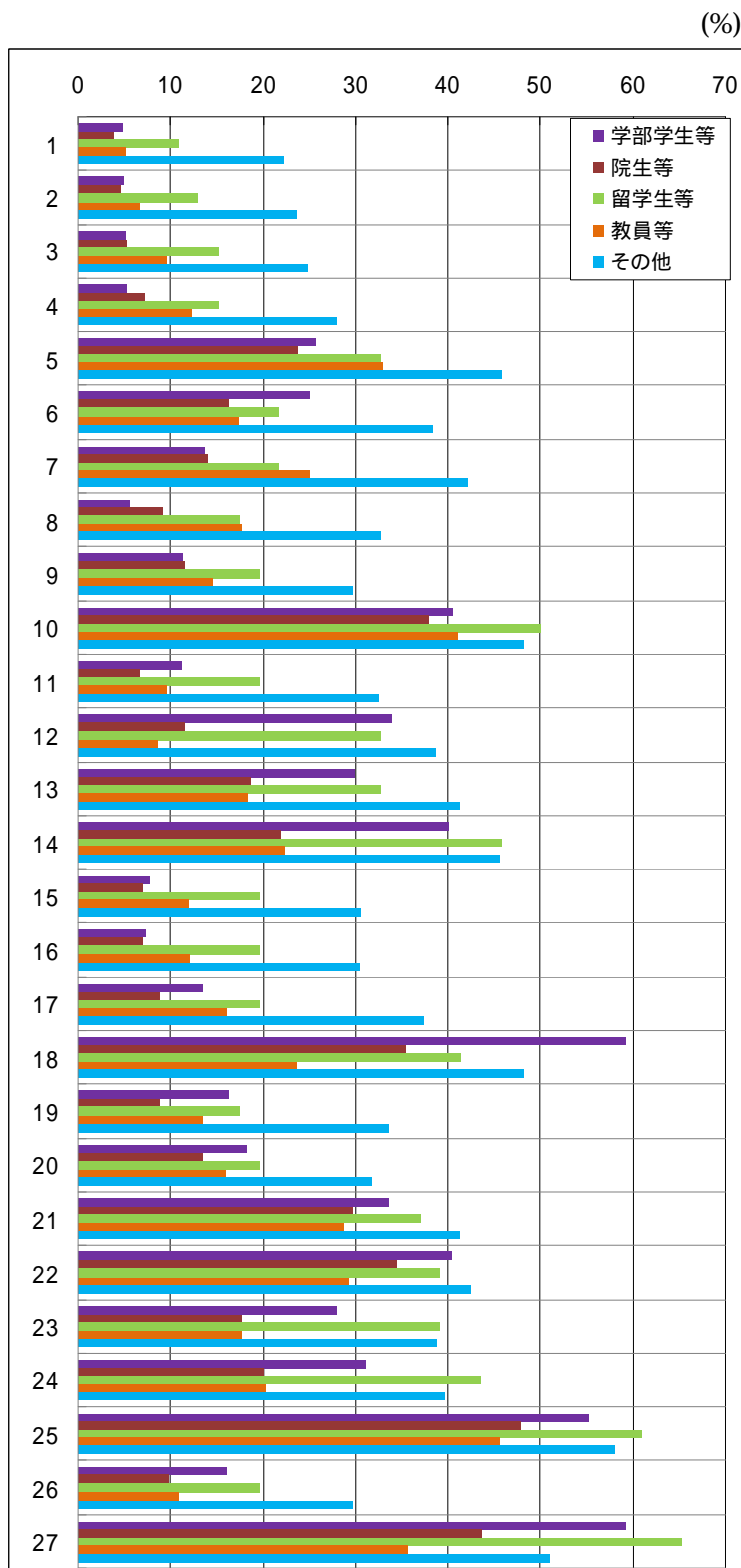
2 調査結果および考察

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

No	項目	学部 学生 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	4.8	3.9	10.9	5	22.1
2	図書館・室内が清潔である	4.9	4.6	13	6.7	23.6
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.1	5.3	15.2	9.6	24.8
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	5.2	7.1	15.2	12.2	27.9
5	グループで利用できる場所が整っている	25.7	23.8	32.6	32.8	45.8
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	24.9	16.2	21.7	17.3	38.2
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	13.6	14	21.7	24.9	42.1
8	学習、研究に集中できる	5.6	9.1	17.4	17.6	32.7
9	図書館・室内は安全である	11.3	11.5	19.6	14.5	29.7
10	障害者の利用に配慮されている	40.5	37.8	50	41	48.2
11	図書が十分に揃っている	11.1	6.6	19.6	9.6	32.4
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	33.9	11.5	32.6	8.5	38.5
13	辞書・事典類が十分に揃っている	29.8	18.7	32.6	18.4	41.2
14	データベースが充実している	39.9	21.9	45.7	22.4	45.5
15	開館日が適切で利用しやすい	7.6	6.9	19.6	11.9	30.6
16	開館時間が適切で利用しやすい	7.3	6.9	19.6	12.1	30.3
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	13.5	8.7	19.6	16.1	37.3
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	59.1	35.5	41.3	23.6	48.2
19	資料がわかりやすく配置されている	16.3	8.8	17.4	13.5	33.6
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	18.2	13.4	19.6	15.8	31.8
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	33.5	29.7	37	28.6	41.2
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	40.3	34.4	39.1	29.1	42.4
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	28	17.7	39.1	17.6	38.8
24	図書館・室のホームページが充実している	31	20	43.5	20.2	39.7
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	55.2	47.8	60.9	45.6	57.9
26	窓口・館内での職員の対応が良い	16.1	9.8	19.6	10.8	29.7
27	クレームへの対応が迅速・適切である	59.1	43.6	65.2	35.6	50.9
	平均	23.8	17.6	29.2	19.3	37.2

黄色：認知度が低い（「N(わからない)」が40%以上)

2 調査結果および考察



「現状に対する評価」で、「N(わからない)」を選んだ回答に着目した。(そのサービス・施設・情報そのものを「知らない」ので評価できない、または「知っているが、使ったことがない」ので評価できない。)

この「N」回答者が、各利用者区別にどれだけの割合で存在するかを集計し、パーセンテージで示した。

留学生等の「27.クレームへの対応が迅速・適切である」が最高数値(「最もわからない」)になっている。まずクレームを必要とするような事態が頻発してはならないが、もし困ったことがあっても、留学生は言語の問題があって、相談しにくく感じている可能性がある。配慮が必要になるであろう。

「10.障害者の利用に配慮されている」は、普段は見過ごしてしまいがちな点であるが、京都大学では古い建物も多く、十分な対策が出来ていないことも想定できる。今後計画的に対処すべき問題である。

「18.図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取り寄せることができる」は、費用が発生するケースもあり、学部学生ではまだ利用

したことがない人も多いと思われるが、研究を進めて行く上では欠かせないサービスであり、積極的な活用を期待したい。

「12.雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」「14.データベースが充実している」については、院生・教員等に比較して学部学生・留学生等の認知度が明らかに低い。こちらは学内では無料で利用できるもので、積極的な活用への期待とともに広報を充実させたい。

2.10 重視するサービス

この項目は、調査票の質問6（報告書 2.9）で評価された 27 項目の中から、重視するものを 3 つまで選び、番号を記入してもらったものである。3 つ未満の選択や無回答の回答もあったが、回答数には単純集計で含めた。

<利用者区分別回答数>（表）

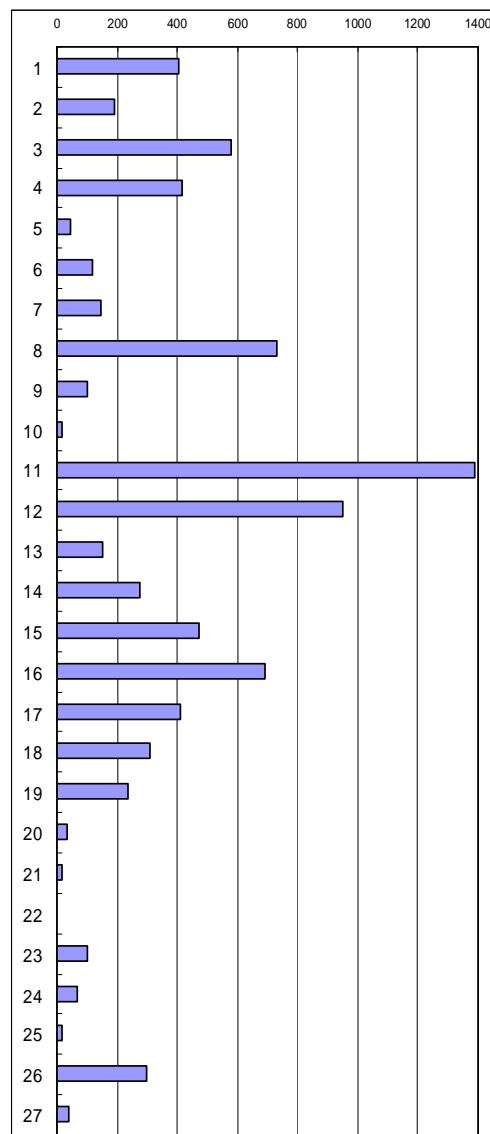
No.	1.学部 学生等	2.院生 等	3.留学 生等	4.教員 等	5.その 他	合計
1	115	129	5	101	55	405
2	94	51	2	13	30	190
3	331	144	7	34	61	577
4	290	88	4	12	23	417
5	26	9	1	5	3	44
6	34	39	2	29	15	119
7	90	38	2	5	10	145
8	426	186	14	58	47	731
9	50	26	1	11	11	99
10	5	8	0	3	2	18
11	465	527	16	267	115	1390
12	88	432	8	352	71	951
13	21	47	3	61	17	149
14	30	103	3	101	38	275
15	252	140	5	36	39	472
16	341	213	16	74	46	690
17	170	162	11	40	26	409
18	24	112	3	117	55	311
19	82	82	2	31	38	235
20	10	11	1	3	8	33
21	7	5	0	2	5	19
22	2	1	0	2	1	6
23	16	46	0	34	8	104
24	6	25	0	28	8	67
25	4	4	1	1	5	15
26	63	115	5	57	58	298
27	9	10	1	11	10	41
合計	3051	2753	113	1488	805	8210
有効回 答者数	1038	940	39	513	283	2813

* 有効回答者数は回答者数のうち無回答者を除いた人数

* No. 1-27 の項目内容は、表 、表 に表示。

（グラフ）

*表 の合計をグラフにしたもの



2 調査結果および考察

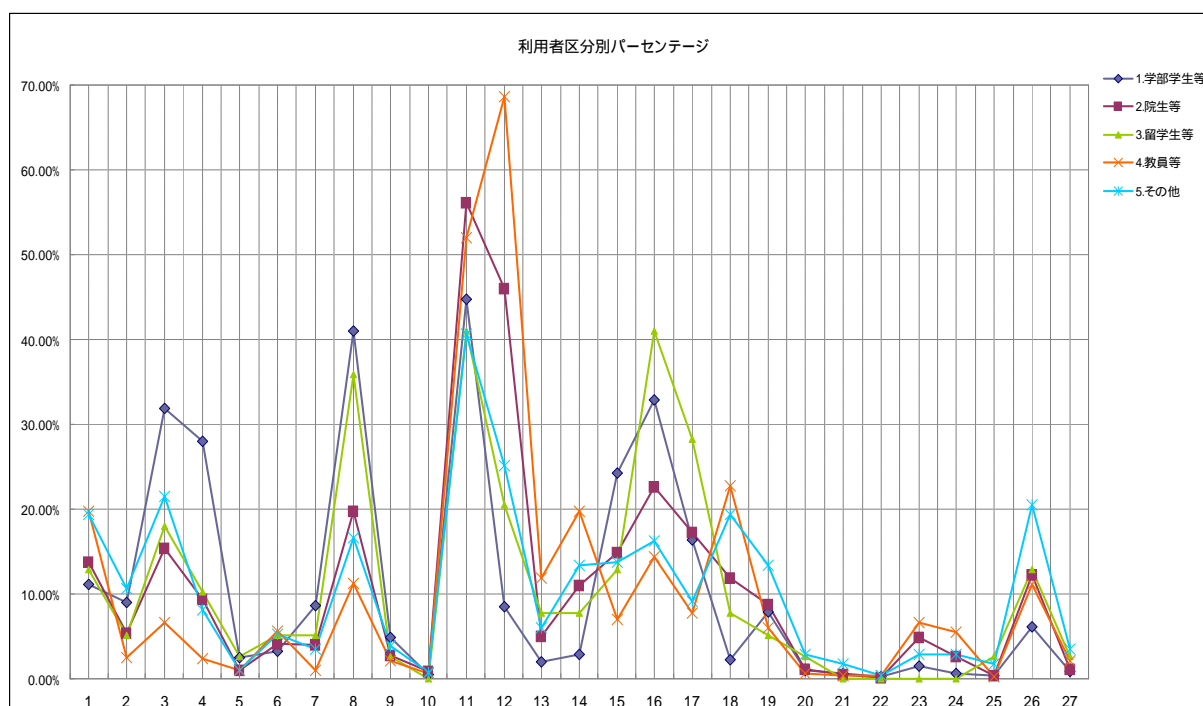
全体的には、「11. 図書が十分に揃っている」が1位で半数近くの人を選択している。続いて「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」、「8. 学習、研究に集中できる」、「16. 開館時間が適切で利用しやすい」、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」の順となっている。(表 、グラフ)

利用者区分別では、学部学生等、院生等、留学生等で「11. 図書が十分に揃っている」が1位に挙がっており、いずれも半数弱～半数強の人が選択している。教員等は「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」が1位に挙がっており、半数以上の人を選択している。

学部学生等は、「11. 図書が十分に揃っている」が最も多く、次いで「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」、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」が多い。学習の場としての図書館・室を重視しており、図書館・室に“滞在”する時間が長いことが推測できる。院生等は、11位は「11. 図書が十分に揃っている」であるが、2位に「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」が挙がっている。以下、「16. 開館時間が適切で利用しやすい」、「8. 学習、研究に集中できる」、「17. 貸出冊数、貸出期間が適切である」の順となっている。学習の場として期待していると同時に、雑誌、電子ジャーナルなどの資料の充実も重視している。留学生等は、「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」が多い。教員等については、「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」が最も多い。次いで「11. 図書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」、「1. 図書館・室が便利な場所にある」、「14. データベースが充実している」の順となっている。他の区分に比べると、情報の入手のし易さ・迅速さに対する重視度が高い。非来館型サービスへの要望が大きいことが推測できる。(表 、表 、グラフ)

<利用者区分別パーセンテージ> (グラフ)

*表 をグラフにしたもの



2 調査結果および考察

<利用者区分別パーセンテージ> (表) *母数は表の有効回答者数

No	項 目	学部学生 等	院生等	留学生等	教員等	その他	合計
		%	%	%	%	%	%
1	図書館・室が便利な場所にある	11.08%	13.72%	12.82%	19.69%	19.43%	14.40%
2	図書館・室内が清潔である	9.06%	5.43%	5.13%	2.53%	10.60%	6.75%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	31.89%	15.32%	17.95%	6.63%	21.55%	20.51%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	27.94%	9.36%	10.26%	2.34%	8.13%	14.82%
5	グループで利用できる場所が整っている	2.50%	0.96%	2.56%	0.97%	1.06%	1.56%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	3.28%	4.15%	5.13%	5.65%	5.30%	4.23%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	8.67%	4.04%	5.13%	0.97%	3.53%	5.15%
8	学習、研究に集中できる	41.04%	19.79%	35.90%	11.31%	16.61%	25.99%
9	図書館・室内は安全である	4.82%	2.77%	2.56%	2.14%	3.89%	3.52%
10	障害者の利用に配慮されている	0.48%	0.85%	0.00%	0.58%	0.71%	0.64%
11	図書が十分に揃っている	44.80%	56.06%	41.03%	52.05%	40.64%	49.41%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	8.48%	45.96%	20.51%	68.62%	25.09%	33.81%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	2.02%	5.00%	7.69%	11.89%	6.01%	5.30%
14	データベースが充実している	2.89%	10.96%	7.69%	19.69%	13.43%	9.78%
15	開館日が適切で利用しやすい	24.28%	14.89%	12.82%	7.02%	13.78%	16.78%
16	開館時間が適切で利用しやすい	32.85%	22.66%	41.03%	14.42%	16.25%	24.53%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	16.38%	17.23%	28.21%	7.80%	9.19%	14.54%
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	2.31%	11.91%	7.69%	22.81%	19.43%	11.06%
19	資料がわかりやすく配置されている	7.90%	8.72%	5.13%	6.04%	13.43%	8.35%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.96%	1.17%	2.56%	0.58%	2.83%	1.17%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	0.67%	0.53%	0.00%	0.39%	1.77%	0.68%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.19%	0.11%	0.00%	0.39%	0.35%	0.21%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	1.54%	4.89%	0.00%	6.63%	2.83%	3.70%
24	図書館・室のホームページが充実している	0.58%	2.66%	0.00%	5.46%	2.83%	2.38%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	0.39%	0.43%	2.56%	0.19%	1.77%	0.53%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	6.07%	12.23%	12.82%	11.11%	20.49%	10.59%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	0.87%	1.06%	2.56%	2.14%	3.53%	1.46%

緑色：上位5位（利用者別）

2 調査結果および考察

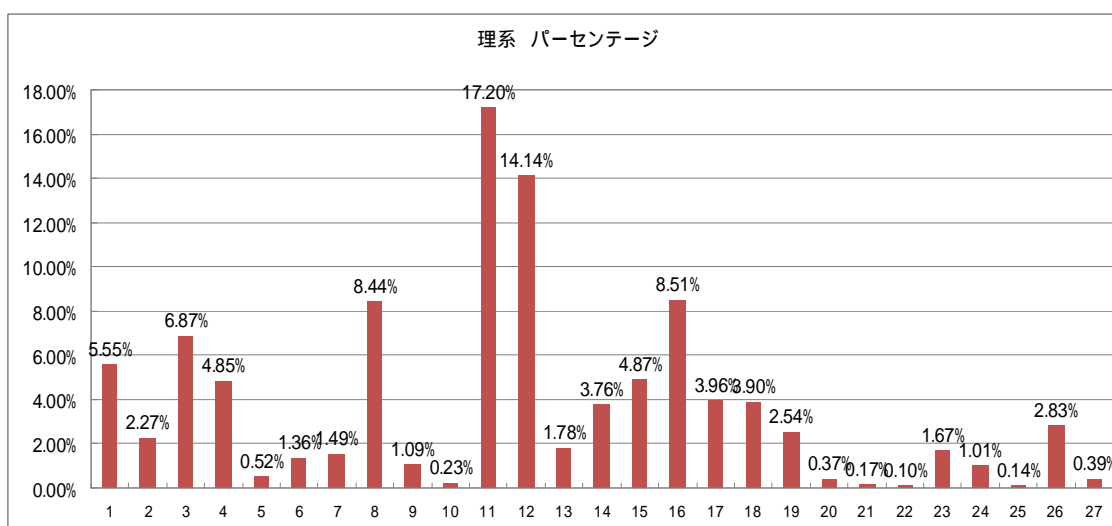
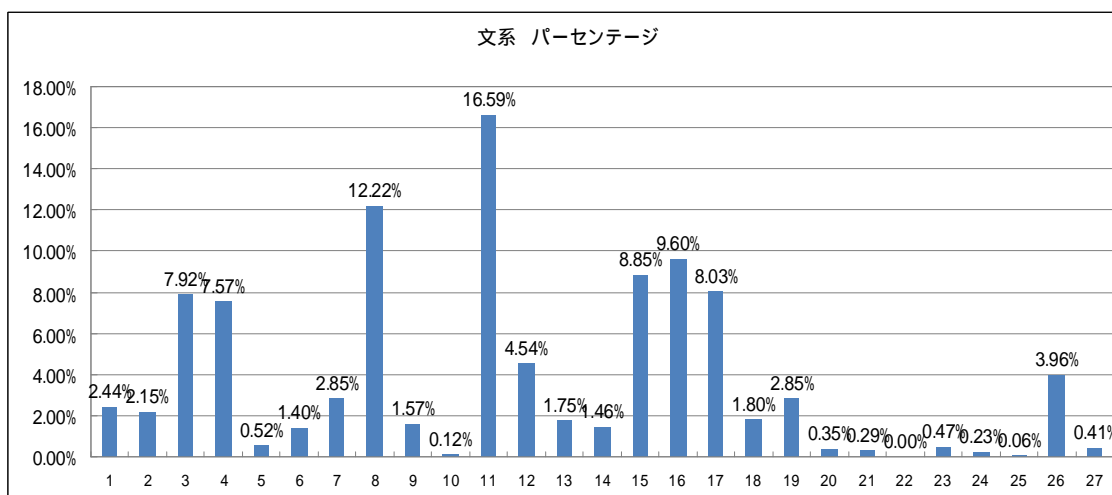
文理別の集計を見ると、文系が「11. 図書が十分に揃っている」が1位、「8. 学習、研究に集中できる」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」の順となっている。理系では、1位は文系と同様「11. 図書が十分に揃っている」となっているが、2位に「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」が入っており、理系の雑誌、電子ジャーナルの重視度高いことがわかる。(表・グラフ)

<文理別集計> 表 * 回答を文理別に集計したものとパーセンテージ。%の母数は回答数合計

No	項 目	文系		理系	
		件数	%	件数	%
1	図書館・室が便利な場所にある	42	2.44%	286	5.55%
2	図書館・室内が清潔である	37	2.15%	117	2.27%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	136	7.92%	354	6.87%
4	机・椅子の数が十分に使いやすい	130	7.57%	250	4.85%
5	グループで利用できる場所が整っている	9	0.52%	27	0.52%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	24	1.40%	70	1.36%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	49	2.85%	77	1.49%
8	学習、研究に集中できる	210	12.22%	435	8.44%
9	図書館・室内は安全である	27	1.57%	56	1.09%
10	障害者の利用に配慮されている	2	0.12%	12	0.23%
11	図書が十分に揃っている	285	16.59%	887	17.20%
12	雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている	78	4.54%	729	14.14%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	30	1.75%	92	1.78%
14	データベースが充実している	25	1.46%	194	3.76%
15	開館日が適切で利用しやすい	152	8.85%	251	4.87%
16	開館時間が適切で利用しやすい	165	9.60%	439	8.51%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	138	8.03%	204	3.96%
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	31	1.80%	201	3.90%
19	資料がわかりやすく配置されている	49	2.85%	131	2.54%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	6	0.35%	19	0.37%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	5	0.29%	9	0.17%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0	0.00%	5	0.10%
23	図書館・室のホームページが利用しやすい	8	0.47%	86	1.67%
24	図書館・室のホームページが充実している	4	0.23%	52	1.01%
25	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1	0.06%	7	0.14%
26	窓口・館内での職員の対応が良い	68	3.96%	146	2.83%
27	クレームへの対応が迅速・適切である	7	0.41%	20	0.39%
合計		1718	100.00%	5156	100.00%

2 調査結果および考察

<文理別パーセンテージ> (グラフ) *表 をグラフにしたもの



利用者区分別文理別では、学部生等については文理の差は少ない。理系院生や理系教員では上位に現れている「12. 雑誌、電子ジャーナル十分に揃っている」の項目も理系学部生には、上位に現れていない。院生等では、文理を問わず「11. 図書が十分に揃っている」が高いが、理系では2位に「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」が挙がっており、理系院生の雑誌、電子ジャーナル重視度が高いことがわかる。文系では「17. 貸出冊数、貸出期間が適切である」が高い。教員等では、文系は「11. 図書が十分に揃っている」「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」の順、理系では、「12. 雑誌、電子ジャーナルが十分に揃っている」「11. 図書が十分に揃っている」の順となっており、この2項目の割合が高い。また、理系では他の区分に比べて「14. データベースが充実している」も上位に挙がっており、オンラインでの情報入手の重視度が高いことが推察できる。(表・グラフ)

2 調査結果および考察

<利用者区別文理別件数> (表) *留学生等は母数が小さいため省略

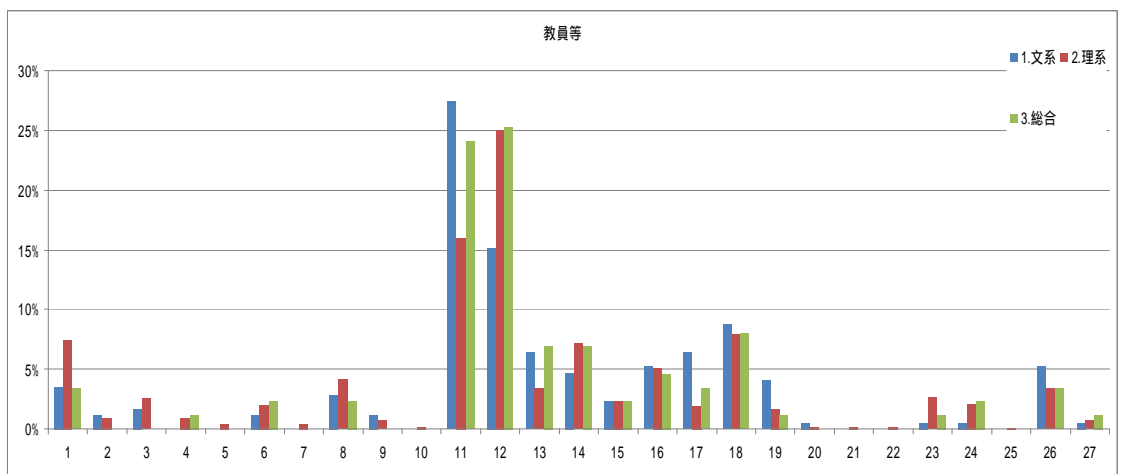
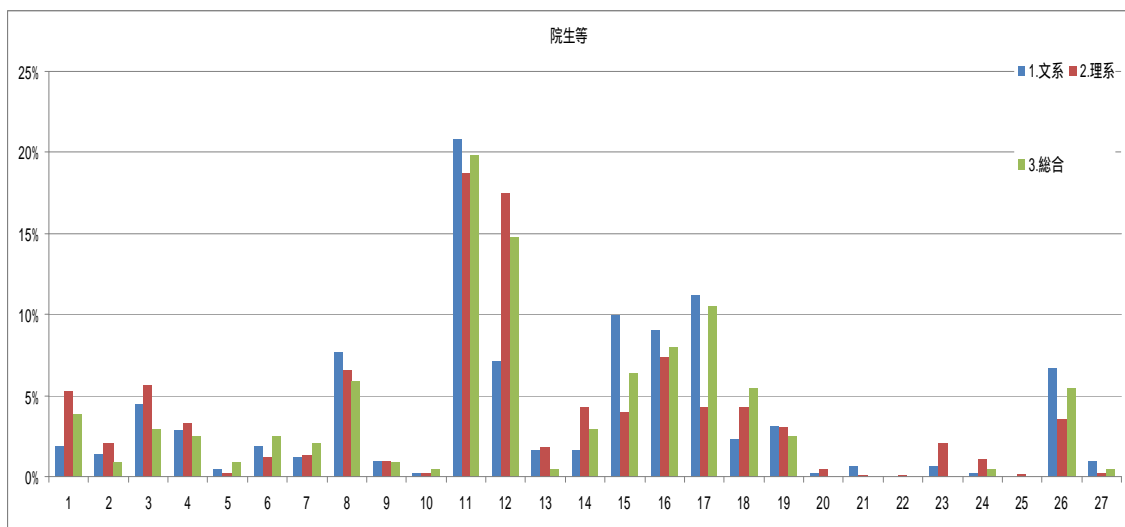
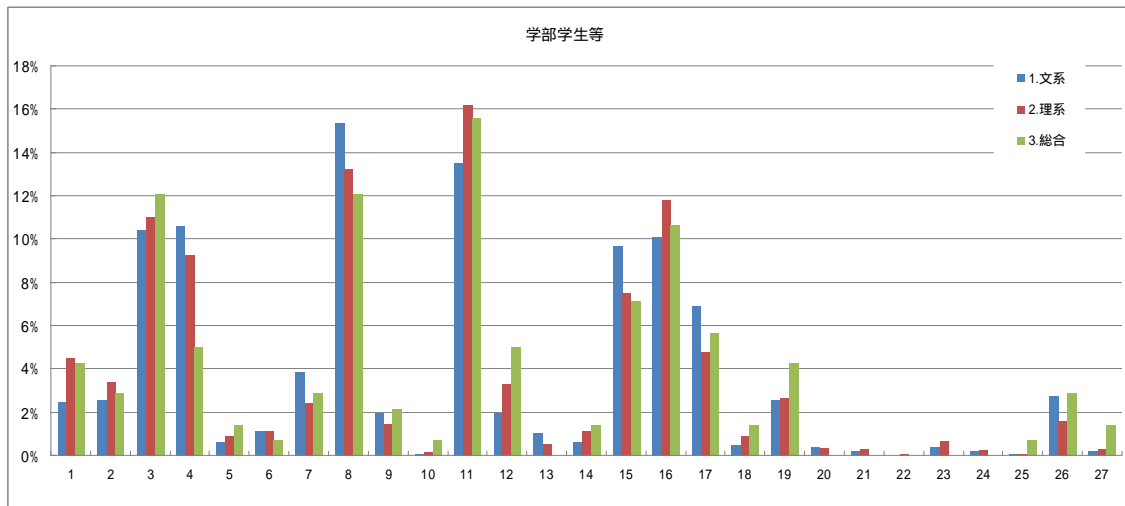
*No.1-27の項目は表、表を参照

文理 No.	学生等			院生等				教員等			
	1.文系	2.理系	3.総合	1.文系	2.理系	3.総合	4.事務/ その他	1.文系	2.理系	3.総合	4.事務/ その他
1	27	82	6	8	112	9		6	88	3	4
2	28	62	4	6	43	2		2	11		
3	113	201	17	19	118	7		3	30		1
4	115	168	7	12	70	6			11	1	
5	7	17	2	2	5	2			5		
6	12	21	1	8	25	6		2	24	2	1
7	42	44	4	5	28	5			5		
8	167	241	17	32	138	14	2	5	49	2	2
9	21	26	3	4	20	2		2	9		
10	1	3	1	1	6	1			3		
11	147	295	22	87	392	47	1	47	189	21	10
12	21	60	7	30	366	35	1	26	296	22	8
13	11	10		7	39	1		11	41	6	3
14	7	21	2	7	89	7		8	84	6	3
15	105	136	10	42	83	15		4	28	2	2
16	110	215	15	38	155	19	1	9	61	4	
17	75	87	8	47	89	25	1	11	23	3	2
18	5	17	2	10	89	13		15	93	7	2
19	28	48	6	13	63	6		7	20	1	3
20	4	6		1	10			1	2		
21	2	5		3	2				2		
22		2			1				2		
23	4	12		3	43			1	31	1	1
24	2	4		1	23	1		1	25	2	
25	1	2	1		4				1		
26	30	29	4	28	74	13		9	40	3	4
27	2	5	2	4	5	1		1	9	1	
合計	1087	1819	141	418	2092	237	6	171	1182	87	46

2 調査結果および考察

<利用者区別 文理別パーセンテージ> (グラフ)

* 表 をパーセンテージで表示しグラフとした。母数は回答数合計。



* 院生・教員等の ” 4・事務/その他 ” は母数が小さいため省略。

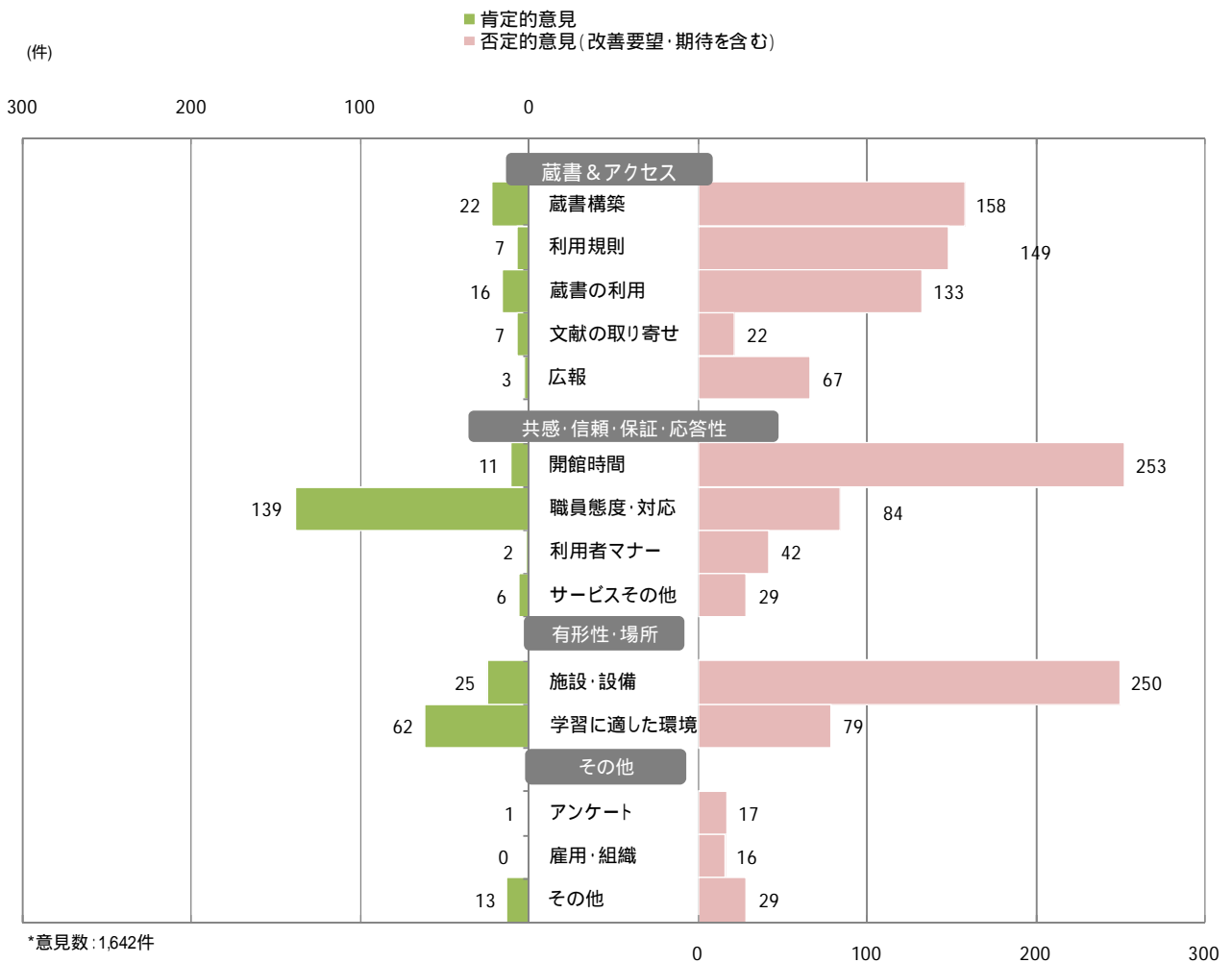
2.11 自由記述

回収数の35%にあたる1,048枚において自由記述欄に回答があり、意見数は1,642件であった。

意見を分類するにあたっては、肯定的意見と否定的意見（改善要望・期待を含む）に区分すると同時に、その言及する内容により下図の4局面に分類した。局面・項目は、SERVQUALを図書館サービスの評価に応用した佐藤・永田の7局面34項目表*を基にしたものであるが、類似局面を統合して3局面とし「その他」局面を追加した。

各局面のまとめ、主な意見は次に挙げるとおりである。

自由記述分類



***参考文献**

佐藤義則, 永田治樹. 図書館サービスの品質測定について: SERVQUAL の問題を中心に. 日本図書館情報学会誌, 49(1), p1-4, 2003.

まとめ

蔵書&アクセス

- ・蔵書および電子ジャーナルの充実を要望する意見が多く寄せられている。
- ・貸出期間のより長い設定への要望も多い。
- ・文献取り寄せに対しては同じキャンパス内でも取り寄せられるように地区による制限をなくしてほしい等の意見も寄せられている。

京大全体では蔵書数は決して少なくはないが、図書館・室が多数わかれていることで資料を十分に利用することが困難にもなっている。オンラインサービス等の非来館型サービス向上や文献の取寄せによるアクセスの改善は京大独自の課題として今後も取り組む必要がある。なお文献取寄せについては地区による制限に関しては未対応だが、6月から片道返送サービスを開始し、サービスを拡充している。

- ・図書館の活動内容の広報から館内の掲示にいたるまで、図書館からの案内が不十分。
サービスの周知方法の改善が求められる。また資料の配置そのものがわかりにくいという声もあるが、配置変更が必ずしもすぐには行うことができない場合にも、蔵書検索をしてから書架の資料にたどり着くまでの案内（HP・掲示）を意識的にわかりやすくすることで、不便を補うべきである。

共感・信頼・保証・応答性

- ・開館時間の延長および土日の開館を求める声が全体からみても圧倒的に多い。とくに試験期間は開館時間の延長と十分な座席が求められている。

試験期間時の柔軟な対応等、大学の年間スケジュールを考慮したサービスが求められている。今年オープンした「学習室 24」は必要性を問う声もあるが期待もされている。附属図書館の開館時間とのバランスの取れた運用が望まれる。

- ・親切・丁寧な対応に満足・感謝している旨の回答が多かったが、職員の横柄な態度を難じる意見もある。

職員の態度については、全体では肯定的意見が多かったが、一方で否定的意見（無愛想・話し声が大きい等）もみられるため、対応に関する改善は必要である。また利用者による席取りや私語への苦情が寄せられており、マナー向上のための対策も求められている。

有形性・場所

- ・座席の増設、PC および PC 利用可能コーナーの増設が多く望まれている。
- ・冷暖房が適切な温度ではないことや、静かではないことへの不満も多い。

まだ快適な空間を提供できているとは言いがたい。研究・学習に集中できる環境を目指して、改善の必要がある。PC 環境に関しては情報環境機構と連携し、より設備の充実を図る。

その他

- ・アンケートの不備・わかりにくさを指摘する声が複数ある。
今後のアンケート実施の際に利用者の声を生かしていく。

2 調査結果および考察

主な意見

蔵書&アクセス

蔵書構築

充実	蔵書を充実させてほしい。
	図書が充実している。
	新刊本が充実していない。
	小説を置いてほしい。
	参考図書を充実させてほしい(マイナー言語の辞典・新版を)。
	新聞の種類・部数を増やしてほしい。
	利用の多い本は複本を用意してほしい。
	電子ジャーナル、データベースが充実している。
	桂図書館を充実させてほしい。
	雑誌数を増やしてほしい。
古い図書も大切にしてほしい。	
電子ジャーナルを充実させてほしい。	
調査	図書の購入について、学生からの希望調査をしてほしい。
リクエスト	希望図書をもっと入れてほしい。

利用規則

期間	貸出期間を長くしてもらいたい。 貸出冊数を増やしてほしい。
冊数 規則	卒業生にも貸出をしてほしい。
	書庫に入りたい(一部図書室・対象者別の制限あるため)。
	学部の資料を閲覧するのに他学部所属者は不便。
延長	所属部局以外の者でも使いやすい。 オンラインで予約したい。
延長	延長手続きを簡便にしてほしい(電話・メール等)。
対外関係	学外者の利用を制限してほしい。
利用登録	利用登録が面倒・不便。

蔵書の利用

蔵書の利用	十分満足している。
配置・サイン	本の配置がわかりにくい。
Web	図書館のWebサイトが重すぎる(遅すぎる)。
蔵書検索	KULINEに不備がある/改善してほしい/検索がしづらい。
電子ジャーナル	電子ジャーナルのアクセスが煩雑または不便だ。
配置・管理	見たい本が見つからないことがある。
分類 管理	分類がわかりにくい。
	紛失に対して適切な対処を取ってほしい。
貸出返却	図書館の中に入らなくても返却できたらいい。 所属の図書室で貸出返却、またはどこの図書館でも返却できたらいい。
所蔵場所	蔵書が分散していて使いにくい。

文献の取り寄せ

地区範囲	学内の同じキャンパス内の図書館・室同士でもデリバリー・サービスを実施してほしい。 地区による制限をなくしてほしい。
取り寄せ	取り寄せの対応がスムーズで助かっている。
媒体	データで送ってほしい。
便利	便利だ。この体制は大切だ。

2 調査結果および考察

広報

全般 Web サイト 掲示	図書館がなにをしているのかわからない。
案内 (サイン)	HP が使いにくい。使いにくいイメージがある。 「資料を元の場所に戻す」旨の掲示をすべき。 掲示が警告的、お役所的、不愉快。 わかりやすい館内の案内図を設置してほしい。 書庫内の案内図を増やしてほしい。 設備の案内がわかりにくい。
工事情報	工事についての情報が不足している。
周知方法	講習会をしていることを周知させる方法を考えたほうがよい。
情報	各図書館の情報をまとめた案内がほしい。

共感・信頼・保証・応答性

開館時間

開館・延長	土日の開館/開館時間の延長をしてほしい。 夏季休業・年末年始の開館をしてほしい。
延長	開館時間の延長をほしい。 試験期間だけでも開館時間を延長してほしい。 延長開館は非常に助かっている。
工事の時期 年中無休	改修工事中が不便、工事の時期を検討すべき。 年中無休にしてほしい。
24 時間	24 時間自習室と附属図書館の開館時間をずらしてほしい。 24 時間開室への疑問がある。 24 時間が嬉しい。期待している。
昼休み	昼休みもあけてほしい。

職員態度・対応

態度	親切・丁寧だ。 職員の態度が無愛想(横柄)だ。 職員の話し声や作業の音が大きい。 困ったときに適切な対応をしてくれない。
満足 資質	満足している。 図書館のことを熟知した職員が必要。 国際性が必要だ。
感謝	いつもお世話になり、感謝している。
応援・期待	これからも頑張ってください/期待している。

利用者のマナー

全般	利用者のマナーが悪い。
改善対策	利用者のマナーを改善する対策を講じてほしい。
私語	私語が気になる。
飲食禁止	飲食禁止を徹底すべき。
席取り	席取り(スペースの占領)を何とかしてほしい。

サービスその他

MyKULINE	MyKULINE のサービスはすばらしい。
防犯	防犯・安全面を重視してほしい。
釣り銭	複写物取り寄せの支払いの際にお釣りを準備してほしい。

2 調査結果および考察

有形性・場所

施設・設備

PC 環境	PC および PC 利用席を増やしてほしい。 ネット環境の整備をしてほしい(無線 LAN 含む)。 PC の貸出をしてほしい。 電源コンセントを増やしてほしい。
安全	危険を感じる(書架の梯子・エレベータ・24 時間部屋のセキュリティ)。 飲食可能にしてもらいたい(特定のスペースだけでいいので・ペットボトルのみ)。
飲食	ドリンクコーナーまたは自販機がほしい。
コピー機	有料コピー機を置いてほしい。 コピー機を増設してほしい。 コピー機が使いにくい場所にある。 コピー機が使いにくい(一部のコピーカードしか使えないのは困る)。
机/イス	机・座席数を増やしてほしい。 机/イスの使い心地がよい。
トイレ	トイレを整備してほしい。
施設全体	宇治分館が不便なので使いやすくしてほしい。 桂キャンパスの図書館のあり方に不満がある。
照明	机ごとにライトがほしい。
設備	換気設備の整備をしてほしい。
チャイム	閉館チャイムの音が耳障り。
改装	改装して使い心地が良い。 改装に期待している/嬉しい。

学習に適した環境

冷暖房	温度調節に問題がある、冷暖房が適切でない。
静かさ	静かにしてほしい(入館ゲート・トイレの開閉・床の足音・話し声・携帯)。 静かで集中できる。
衛生	掃除を徹底してほしい(PCの周り・机の上・トイレ・ゴミ箱回収をマメに)。 清潔で整理されている
換気	空気が悪い/臭う。
全体	快適で居心地が良い。

その他

アンケート

全体	アンケートが細かすぎる。 アンケートが多い。 アンケートがわかりにくい。
質問項目	質問項目として不足しているものがある(図書の保存・収集等)。
姿勢	評価などせずに図書館の側から方針を立てて実行すべきだ。

組織・雇用

組織	職員が連携し、宇治分館の機能向上にあたるべきだ。 司書の専門性を高めるための人材育成計画が必要である。
雇用	職員の増員をしてほしい。