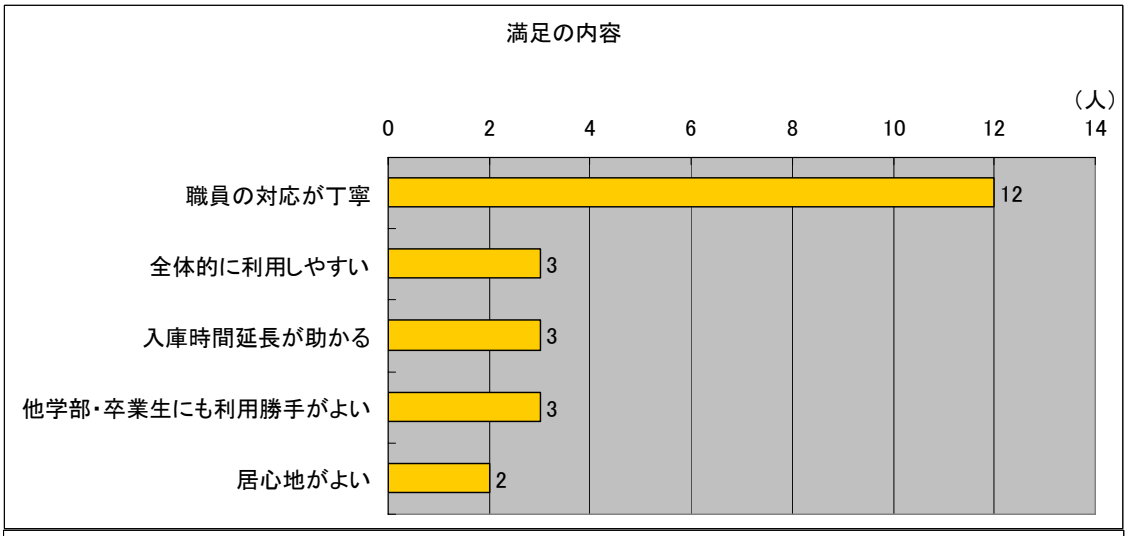
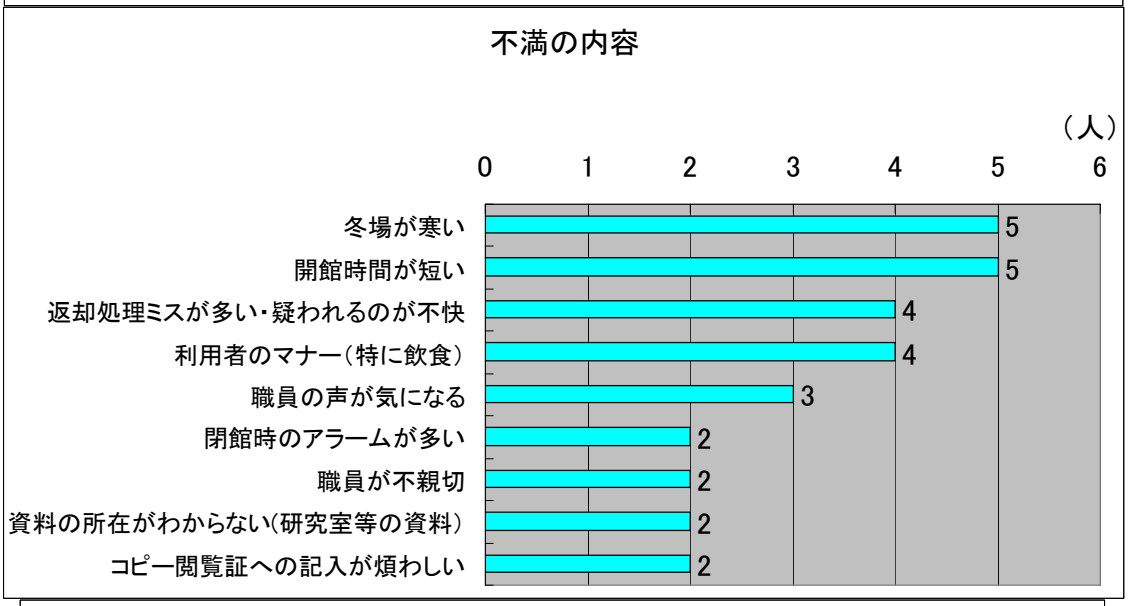
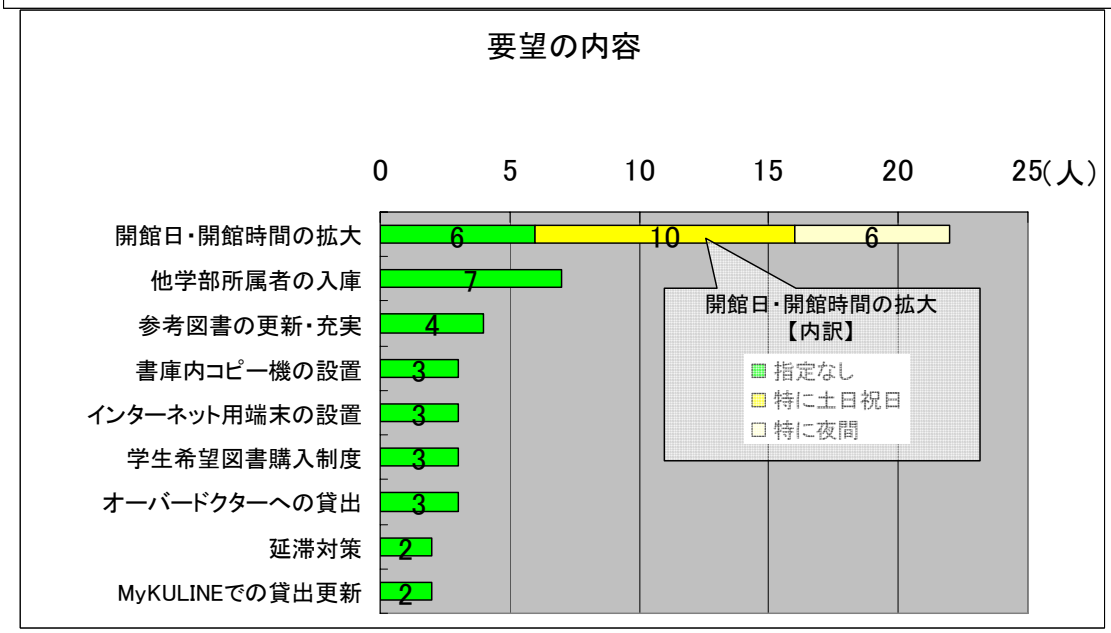
# 図書館・室利用者アンケート調査（2008.12.17～2009.01.30）の自由記述欄より

## 文学研究科図書館への主なご意見



**この度は、図書館利用者アンケートにご協力くださり ありがとうございました。**

設問毎の集計結果が判るのは３月ですが、当館ではそれに先立ち、自由記述欄で２名以上から頂いたご不満・ご要望について、ここで回答を発表したいと思います。
また、１名からのご意見でも、回答が皆様の利益となるものを最後に挙げました。
より当館のことを知って頂ければ幸いです。

2009. 2. 24　文学研究科図書館

ブックス

# 不満

### *冬場が寒い*

閲覧室においては暖房の設定温度を高めに稼動し、様子を見ることにします。寒さが気になる方は掛員までお知らせください。
書庫内においては12～2月で13～19℃を記録しており、資料保護の上で適切な温度です。一方で湿度は 40%を下回る乾燥状態であり、暖房を入れた場合さらに乾燥を進ませることになります。利用者の方には寒い環境とは思いますが、何卒ご協力ください。

### *開館時間が短い*

（要望欄「開館日・開館時間の拡大」で回答）

### *返却処理ミスが多い・疑われるのが不快*

ご迷惑をおかけし、お詫び申し上げます。平素から注意しているところではありますが、特に一度に十冊以上の本を処理する際、漏れが起こりやすいようです。返却冊数と処理冊数の照らし合わせをする、処理後の画面を利用者に見せる等の対策を取りたいと思います。

### *利用者のマナー（特に飲食）*

各所に掲示してある通り閲覧室内では飲食禁止です。飲食物の飛沫やカスは資料汚損及び害虫・カビ発生の原因となるため、ペットボトルは机上に置かず鞄の中に入れて頂き、飲み終わった紙コップ等の持ち込みもご遠慮ください。飲食は発見し次第注意していますが、置き引き防止のためにも、なるべく職員が巡回したいと思います。
また、デジタルカメラや携帯電話による資料の撮影は認められません。例えば和装本や損傷の激しい資料には、通常の返却期日スリップの代わりに「禁コピー」の中性紙スリップを挟んでいますが、そのような資料でも電子コピーではなくマイクロフィルム撮影によって複写することができます。私共も利用案内に心がけますが、皆様も適切なご利用の程よろしくお願いいたします。

### *職員の声が気になる*

従来はカウンターでも電話応対をしていましたが、現在は急を要する用件以外は事務室に転送するよう設定変更しています。また、業者との打ち合わせはなるべく閲覧室以外で行うようにしたいと思います。

### *閉館時のアラームが多い*

回数を減らし、12:00・17:00 及び書庫は 18:40・18:45、閲覧室は 18:55・19:00 にのみ鳴るよう変更しました。

### *職員が不親切*

不愉快な思いをさせ申し訳ございません。言葉

遣い及び態度について、より丁寧な対応ができるよう一同気を付けて参ります。

### *資料の所在がわからない（研究室等の資料）*

KULIME に表示される所蔵情報については整備中ですが、特に研究室備付図書は遡及入力が終わっていないもの、手書き貸出のものが多く、ご不便をおかけしています。また、貴重書目録は現在作成中です。

### *コピー閲覧証への記入が煩わしい*

当日利用の資料に対し、現状のシステムでは貸出同様の機械処理をすることができないため、資料を把握するためには閲覧証に記入していただくしか方法がありません。製本雑誌の機械処理化は懸案事項ですが、再登録処理、システム変更にかなりの困難が伴うため、実現までには相当の時間を要します。
雑誌は利用頻度および重複率が特に高い資料であるため、より多くの利用者により早く提供するという意図から、従来どおり当日返却をお願いしたいと思います。
閲覧証の記入事項についてですが、所属部局・身分・資料（和漢洋）・冊数の範囲内で日毎の統計を取っています。持ち出し状況の把握及び閲覧統計作成以外の目的で情報が使用されることはありません。

## 要望

### *開館日・開館時間の拡大*

他部局にない貴重な古典籍を多く所蔵することが当館の特長であり、その安全管理のためには、オフィスアシスタントだけではなく職員自身による管理が必要です。2008 年 7 月より、文学研究科構成員を対象に 18 時 45 分までの入庫時間延長の試行運用をしていますが、これは本来その任ではない整理掛員を加えた変則的勤務体制により辛うじて成り立っています。開館時間に対するご不満は承知しておりますが、貴重書も一般図書も同じように皆様に手に取って見ていただく環境を維持するために、職員の勤務体制に即した運用となることをどうかご理解ください。
閲覧室のみの開放ならばオフィスアシスタントにより可能ですが、限られた財源の中、それに見合う利用が見込めなければサービスの拡大は出来ません。例えば一日の利用のピークである 15 時～17 時に比べ、17 時以降は書庫・閲覧室ともに利用者は半分以下に減り、一部のヘビーユーザーのみ利用している状況です。まずは 19 時までの延長運用を充分活用していただきたいと考えています。
夏季休業中の閉室についてですが、この 2 週間、職員は空き容量のない書架の大掛かりな配架変え作業に徹しています。約 90 万冊という蔵書数ゆえの期間設定ですが、その短縮については前向きに検討中です。

### *他学部所属者の入庫*

そもそも文学研究科の学生･院生が入庫できるのは、各研究室や教員が資料の扱い方を指導できることも根拠の一つです。粗雑な扱いにより資料を損傷してしまうケースは、残念ながら他学部所属者に多い傾向にあります。現状のまま入庫者の範囲を拡大するのは難しいと言わざるを得ず、入庫者を制限する代わりに、必要に応じて職員が案内をしながらどなたにでも資料を提供する、という現在の方針を維持したいと考えます。前項でも述べましたが、貴重な古典籍を蔵する上は、資料保存の性格も強い図書館であることをご承知ください。
職員に資料を出納させるのが心苦しいとのご意見も頂きましたが、入庫できない分は職員が動いて補いたいところですので、今まで以上に積極的にご利用いただければ幸いです。

### *参考図書の更新・充実*

参考図書は教員が推薦したものを随時購入し、特にご要望の多かった語学辞書については対応を急ぎたいと思います。

### *書庫内コピー機の設置*

当館には和装本や劣化資料など電子複写に耐えられない資料が多数あります。これらの資料を無造作にコピーし破損することがないよう、カウンターにて職員が資料状態をチェックしてご案内しております。現行のコピー室も、カウンターで持ち出し手続きをきちんと踏んでいただくことを前提とした措置であることをご理解ください。
コイン式コピー機導入については、生協と協議中です。2008 年 8 月にコピー機を 2 台から 3 台に増設しましたが、文学研究科内で一定のコピー枚数が上がり、充分な費用対効果が期待できることが導入の条件となります。

### *インターネット用端末の設置*

端末数に限りがあり、長時間の専有を避けていただく意図から蔵書検索のための利用に限っています。同様の意図から、電子ジャーナルの長時間にわたる閲覧もご遠慮ください（閲覧室の端末からのプリントアウトはできません）。
文学部新館 3 階に十分な端末数を備えた情報処理端末室がありますので、インターネット等長時間の利用やレポート作成などはそちらをご活用いただきたいと思います。

### *学生希望図書購入制度*

当研究科においては専修毎に予算が割り振られているため、購入希望図書は研究室・教員宛にお申込みいただくことになります。もしくは、個人からの要望は学内では附属図書館が受付しておりますので、そちらをご利用ください。

### *オーバードクターへの貸出*

残念ながらオーバードクターについては文学研究科においても、学内においても、学外者扱いをせざるを得ず、貸出をするには何らかの身分で文学研究科の構成員となって頂くほかありません。当館では、文学研究科の卒業者に限り特別に入庫を認めています。自由に書庫で資料を検索できることと、一時利用を活用することで了解して頂きたいと思います。

### *延滞対策*

毎日職員が督促に当たっています。MyKULINE で貸出状況を把握することができますので、ご自身でも積極的に管理していただく様よろしくお願いします。

### *MyKULINE での貸出更新*

web 更新システムは全学共通であるため、当館特有の長期貸出および所属毎に異なる貸出期間へ対応することが出来ません。残念ながら将来的にも実現困難な状況です。

## 質問

### *検索用端末で日本語・英語・中国語でしか入力ができない。それ以外の言語を入力するには？*

主な端末でドイツ語・フランス語・ロシア語・韓国語等の入力ができるよう設定し、入力の際のキーボードレイアウト表を端末横に置きました。念の為申し添えますが、KULINE では例えばフランス語表記の資料であっても通常のアルファベットからの検索が可能です。

### *次年度の身分証が未発行の利用者が利用する場合の手続きは？*

(1)まず、進学する（身分証番号が変わる）学生・院生等の場合、書面等で確認できれば通常通り閲覧・貸出ができます。3 月 31 日までの貸出なら機械処理、4 月 1 日以降にわたる（通常の 2 ヶ月間）の貸出なら、新身分証ができるまでは「図書借用証」（手書き貸出）での処理となります。
(2)次に、現身分のまま在籍期間や任期を延長する研修員・聴講生・非常勤教員等（身分証番号が変わらない）の場合、新身分証ができるまで「次年度在籍証明書」が仮の図書館利用証に

なります。もしくは、附属図書館発行の図書館カードの有効期限を延長していただければ、通常通り機械貸出処理が可能です。
(3)事務名簿で確認できない留年・休学者、他部局所属者等は、新身分証ができるまで「次年度在籍証明書」をご提示ください。「次年度在籍証明書」の書式は当館でお渡ししますが、利用者自身で所属部局の教務掛・総務掛で承認をもらう必要があります。
(1)該当者でも、文学研究科以外の図書館も利用される方は、「次年度在籍証明書」の携帯をおすすめします。

### *どの雑誌がどれほど電子化されているのか、どうやったら見られるのか？*

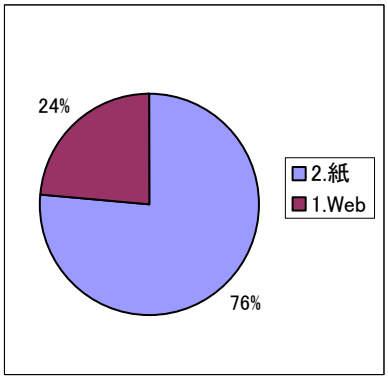
京都大学で提供しているタイトルおよび海外のフリージャーナルの一部を電子ジャーナルリストで一覧することが出来ます。電子化されている収録範囲も記載されています。リストへのリンクは KULINE トップページの左側に表示されているメニューの、電子リソースの項目にあります。また、KULINE でも電子ジャーナルの書誌を検索することが可能です。
電子ジャーナルリストに掲載されていなくても、日本の無料電子ジャーナルには、DOAJJ（Directory of Open Access Journal in Japan）というデータベースで検索できるものがあります。また、個別に検索することになりますが、発行元が電子版を提供していたり、大学などが発行元の場合には、各機関のリポジトリに収録されている場合があります。

# 図書館利用者アンケート（2008.12.17～2009.1.30）集計結果

## 【文学研究科図書館】

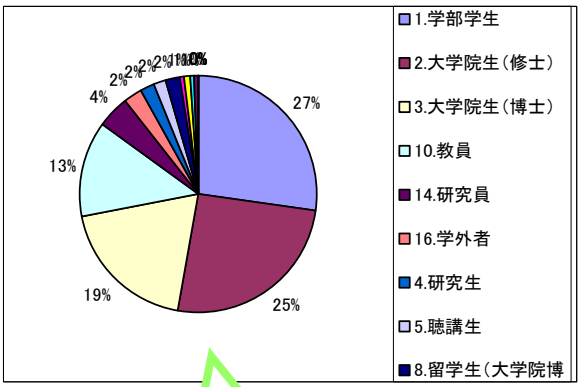
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
文学研究科図書館宛の回答数は 161 であり、回答はすべて日本語でした。
以下、各設問の集計結果を簡単にご報告します。

### ０．入力ツール



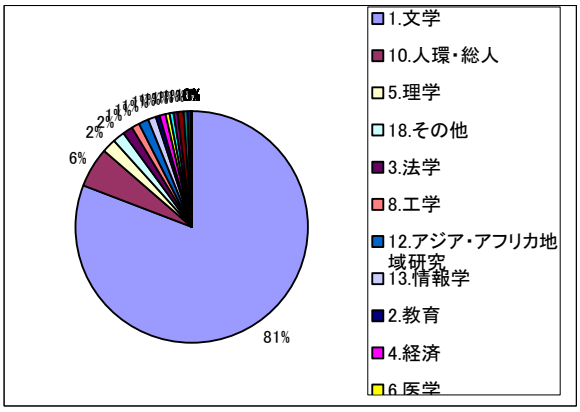

### 1．あなたご自身と、あなたの図書館・室の利用状況についておたずねします。

#### 1)利用者区分

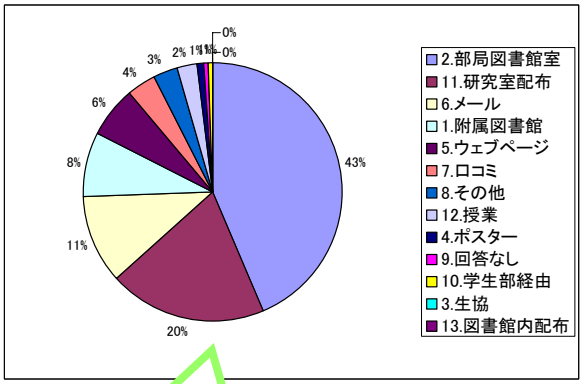



学部生が約 30%、
大学院生が約 45%

#### 2)所属部局

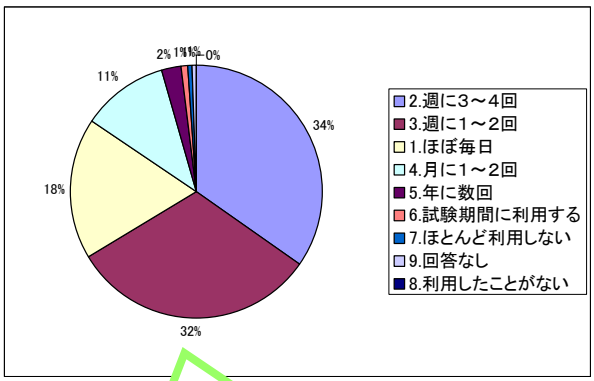



#### 3)このアンケートをどこで知りましたか（入手しましたか）。



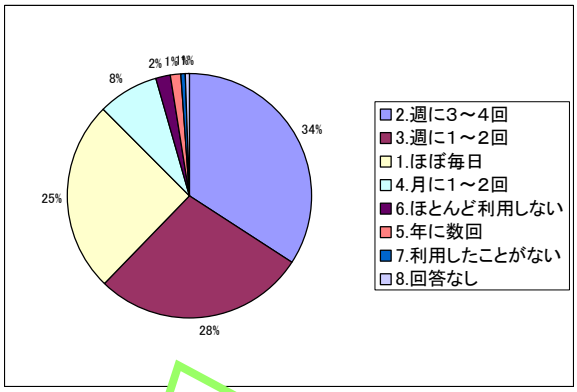

「紙」で回答した方に多かったのは
(1)カウンター (2)研究室 (3)口コミ、
「Web」で回答した方に多かったのは
(1)メール (2)ウェブ (3)附属図書館
でした。

4)どれだけの頻度で図書館・室を利用していますか。




「週１回以上」が８割以上

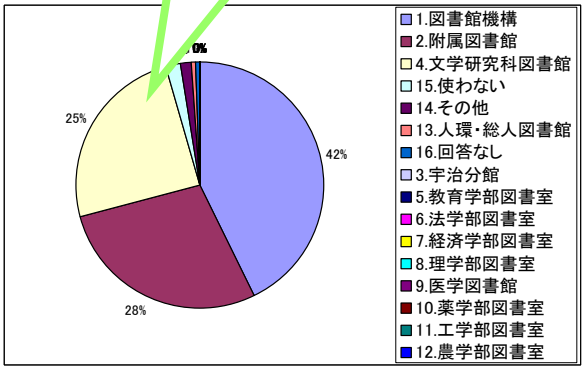
5)どれだけの頻度で図書館 Web ページ（KULINE、MyKULINE、電子ジャーナル、データベース、リポジトリなど）を利用していますか。



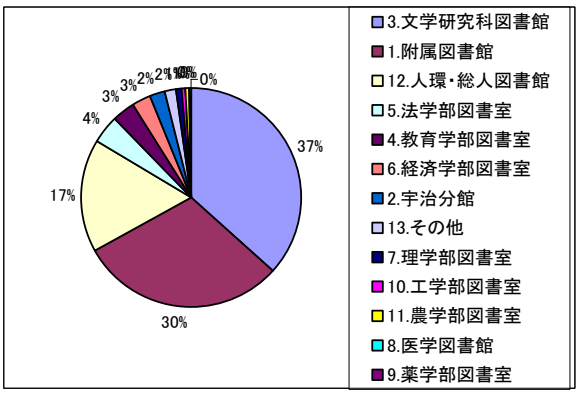

「週１回以上」が８割以上

6)どの図書館・室の Web ページをよく使いますか。

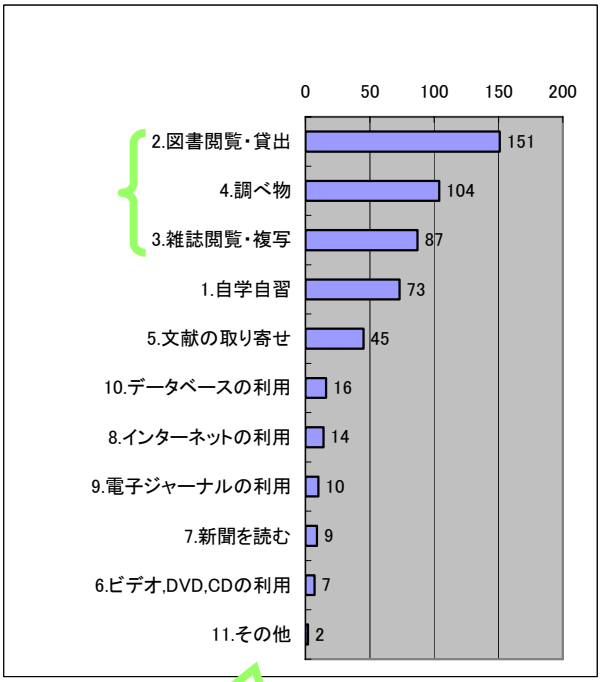
文閲は約１/４




２．よく利用している図書館・室を回答欄にご記入ください。（複数回答可）

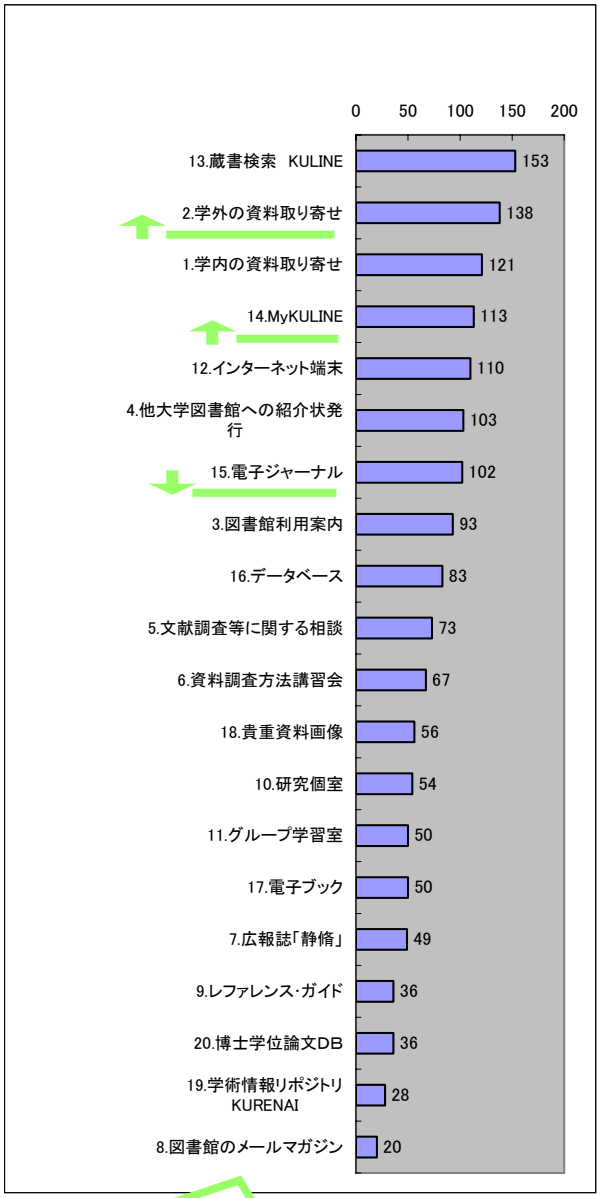



３．図書館・室をどのような目的で利用していますか。（複数回答可）



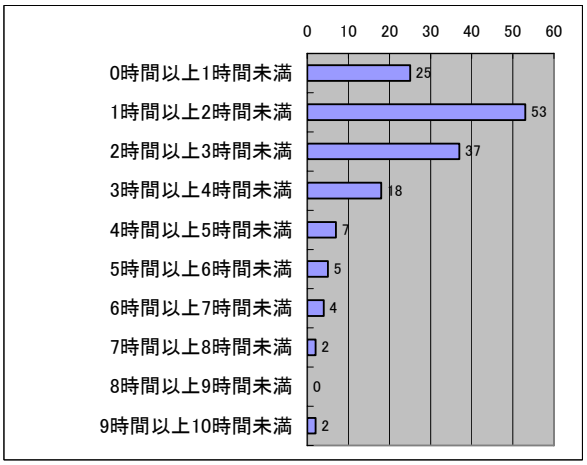

蔵書利用を目的とする方が多いようです。

４．図書館・室の次のサービスをご存知ですか。
（複数回答可）



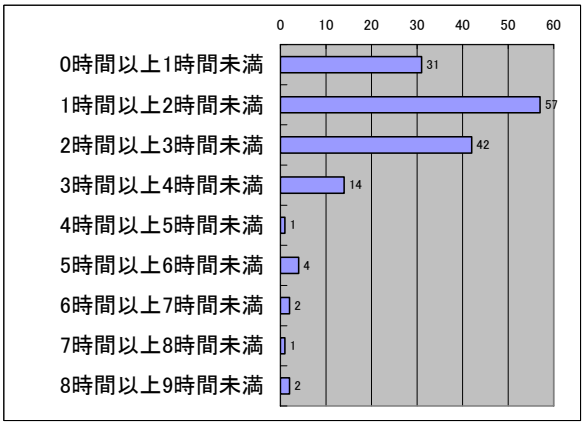

京大全体の結果と比較すると、
「学外の資料取り寄せ」「MyKULINE」
の認知度が高く、
「電子ジャーナル」は低かったです。

５．図書館・室、及び、インターネットの利用についておたずねします。
1)学習、研究の中で、一日あたり何時間、図書館・室を利用していますか。



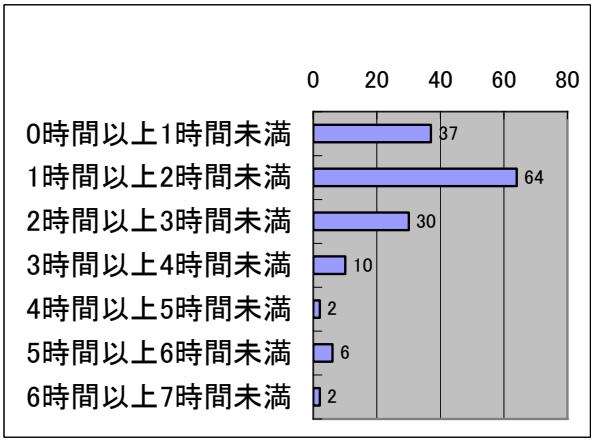

平均：1.95 時間

2)学習、研究の中で、一日あたり何時間、インターネットを利用していますか。



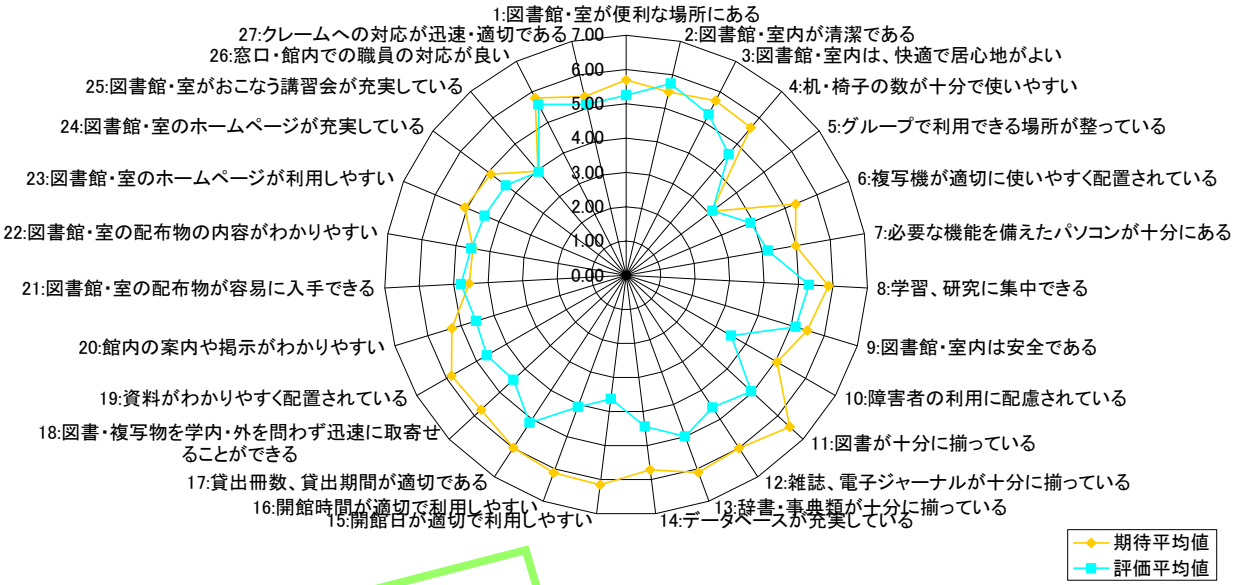

平均：1.64 時間

3)図書館・室にいる時間の中で、図書館・室の資料を利用している時間はどれぐらいですか。



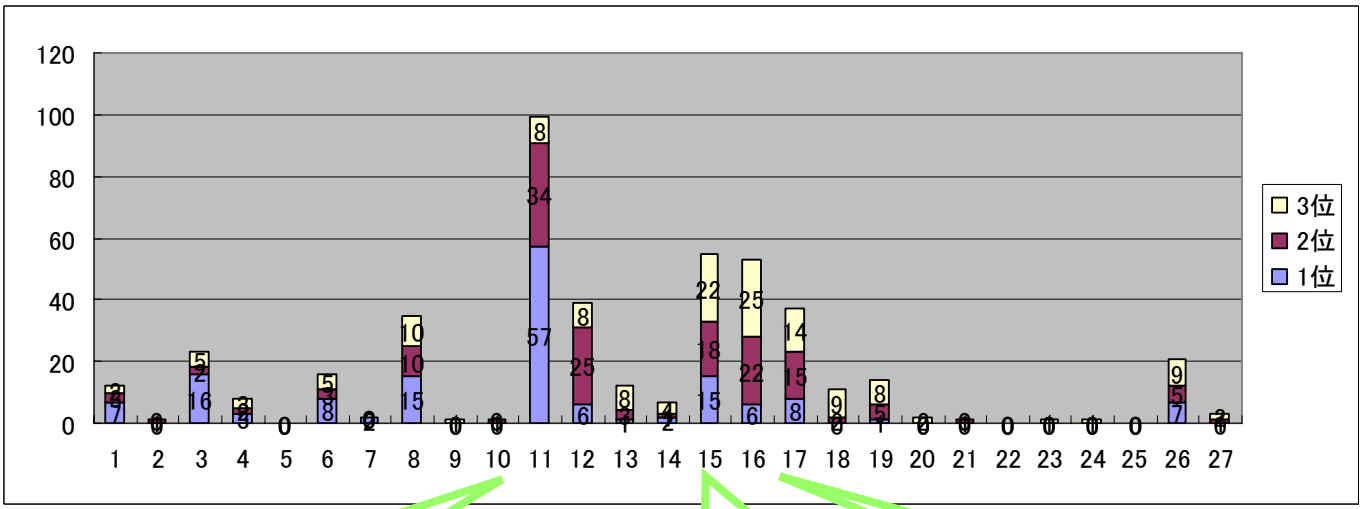

平均：1.47 時間

## ６．図書館・室の現状を７段階で　”評価”　してください。




オレンジ色の点と水色の点との間隔が大きいほど、期待と評価が離れていると言えます。

## ７．あなたは、図書館・室のサービスとして何を重視しますか。

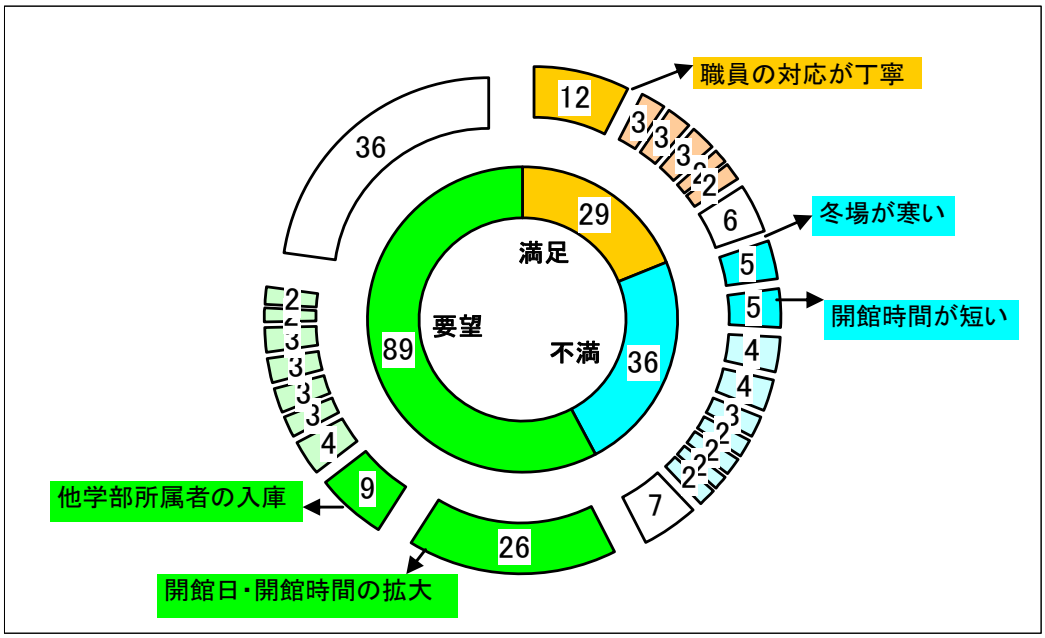



重視度 No.1：図書の充実

No.2：開館日が適切

No.3：開館時間が適切

８．図書館サービス充実のために必要と思うこと、その他、図書館・室の職員・サービスについてお気づきのことがあれば、自由にご記入ください。




自由記述欄の主な意見と、それに対する図書館からの回答は、
当館ホームページに掲載しています。(2/24 発表)

以前からあった「開館日・開館時間の拡大」に対する強い要望を受け、授業期間中に限っての入庫時間延長運用を決定しました。また、皆様からのご意見をもとに、次のような改善を行いました。

- 閲覧室の語学辞書に新しいものを追加
- 冬季の閲覧室の暖房の温度を高めに設定
- 返却処理ミスを減らすため、冊数の照らし合わせや画面確認等に一層注意を払う
- 閉館時のアラームを減らす
- 検索用端末で多言語を入力できるよう設定
- 休館日を把握しやすいよう、閲覧室入口に開館カレンダーを掲示
- 開館日程表を見やすくし、図書館からのお知らせ欄を追加

## 皆様へのお願い

アンケートWGのキャラ
「ブックス」

自由記述欄では、利用者のマナー（特に飲食）に対する批判的意見も挙がりました。人だけでなく資料にとっても快適な環境を守るよう、御協力ください。