



金沢大学附属図書館利用者アンケート調査結果報告

1. 調査概要

1. 1 調査目的

金沢大学学生（含む大学院生）及び教員の図書館への認識や要望を把握し、今後の図書館運営に生かし、サービスの改善を図る資料とする。

1. 2 調査方法

アメリカ研究図書館協会提供の LibQUAL+TM 2008 に参加。 <http://www.libqual.org/> 調査サイト URL を調査対象者にメールで通知し、利用者はウェブ上で回答する。

※調査開始日に、学生へはアカンサス・ポータルのメッセージ機能を用いて、教員へは部局等メールリングリストを通じて、個別に回答サイトを記した依頼メールを送付した。

1. 3 調査期間

平成 20 年 9 月 29 日（月）～10 月 19 日（日）（3 週間）

1. 4 調査対象

全学生（学部生・大学院生）及び全教員

1. 5 周知方法

- ・ 教育企画会議・教育研究評議会でアナウンス。
- ・ 事前に各学務係から学生へ成績通知の時期に合わせてチラシを配付。
- ・ 附属図書館 Web サイトに LibQUAL+TM 調査説明ページを開設。
- ・ 調査期間中、リマインダーを送付。

1. 6 その他

学生を対象に抽選で 50 名に生協の食事券と金大オリジナルクリアファイルを、さらに特賞として 1 名に iPod nano 8GB を進呈した。

2. 調査結果

2. 1 調査結果概要 notebook

結果概要の PDF 版” LibQUAL+ 2008 Survey Kanazawa University Library” (英文) が, LibQUAL+TM から提供されており, 図書館ウェブサイトから学内公開中。(以下, notebook という。) これをもとに以下に調査結果を報告する。

2. 2 回答者

回答総数は 1,661 で, 利用図書館別内訳は表 1 及び図 1 の通り。

	人数
中央図書館	826
自然科学系図書館	570
医学系図書館	93
保健学類図書室	144
その他	28

表 1 回答者数一覧

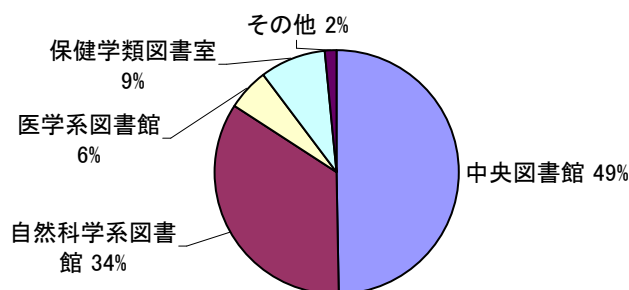


図 1 回答者利用図書館別内訳

有効回答数は合計 1,561。身分別内訳は, 表 2 及び図 2 の通り。年齢別及び性別構成は, 図 3~4 の通り。

	人数	有効回答数※	回答率
学部学生	8,060	1,226	16.2%
大学院生	2,344	257	11.0%
教員	1,012	78	7.7%

表 2 有効回答数身分別内訳

※回答総数から, 11 個以上の「該当無し」を含む回答及び, 22 の主要質問に対し, 論理的に矛盾する項目を 9 以上含む回答は除外されている (notebook p. 13)

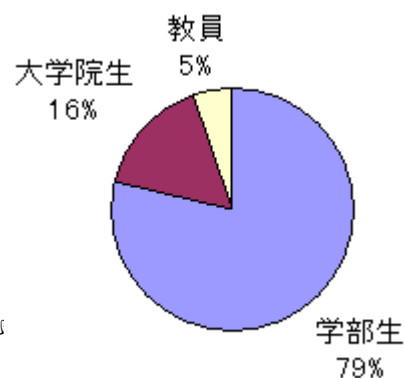


図 2 有効回答数身分別比率

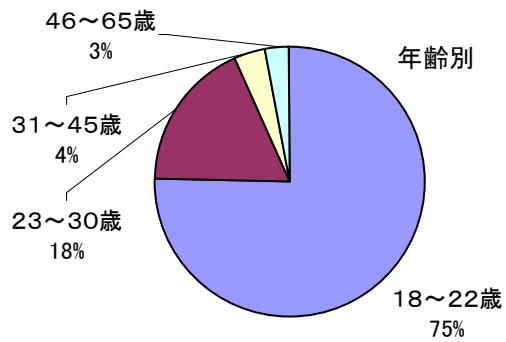


図3 回答者年齢別比率

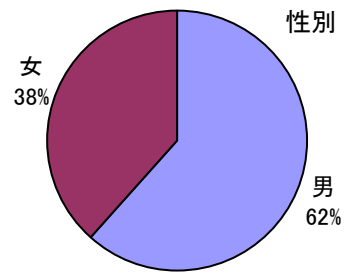


図4 回答者性別比率

身分別回答者数の詳細な内訳は表3及び図5の通り。

学部生 1,226	1年生	390
	2年生	265
	3年生	291
	4年生	236
	5年生以上	40
	他	4
大学院生 257	修士	214
	博士	40
	その他	3
教員 78	助教	21
	准教授	24
	講師	5
	教授	27
	他	1

表3 回答者数一覧(身分別詳細)

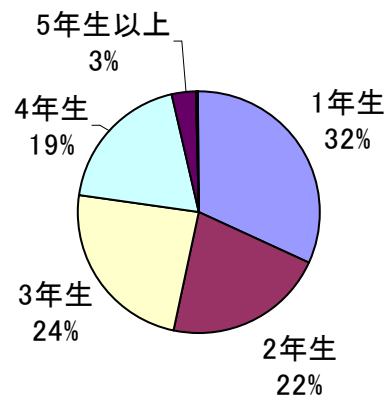


図5 学部生回答者学年別比率

回答率の最も高かったのは、学部1年生、低かったのは大学院博士課程であった。アカンサス・ポータルを通じての周知と、成績通知配付の際にチラシを配布したことで、学部学生には比較的周知が行き届いたが、大学院生・教員については、不十分という結果になった。今後の調査等の際には大学院生・教員層への周知方法に工夫をする必要がある。

身分	ポイント差	
学部1年生	-8.98	回答率高 ↑ ・ ↓ 回答率低
大学院修士課程	-2.01	
学部3年生	-1.81	
…中略…		
教員(教授)	1.70	
学部4年生	4.74	
大学院博士課程	5.61	

表 4 詳細身分別回答比率による一覧

図 6 は、身分別に、全体に占める人数比率と、回答者比率の差を示したグラフ (notebook p.22) である。表 4 には、図 6 から回答者比率と身分別人数比率のポイント差 (■人数比 - ■回答者数比) の大きい身分を一覧にした。

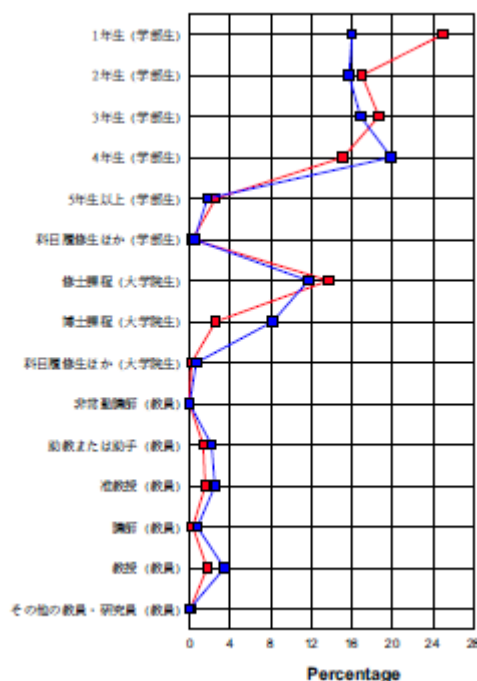


図 6 詳細身分別人数比率と回答比率

今回の調査では、LibQUAL+R 既定の専攻 (Discipline) 分類を、金沢大学の学類・学部・研究科等の所属によりカスタマイズした。図 7 は、所属別に、全体に占める人数比率と、同じく回答者比率の差を示したグラフ (notebook p.26) である。

表 5 には、図 7 から所属人数比率と回答者比率とのポイント差 (■人数比 - ■回答者数比) の大きい所属を一覧にした。

所属	ポイント差	
数物科学類・物質科学類・自然システム学類・理学部・自然科学研究科(理学系)	-3.37	回答率高 ↑ ・ ↓ 回答率低
人文学類・国際学類・文学部	-2.57	
薬学類・創薬科学類・薬学部・自然科学研究科(薬学)	-1.87	
…中略…		
学校教育学類・教育学部	1.56	
医学類・医学部医学科・医学系研究科(医科学)・附属病院	6.47	

表 5 所属別回答比率による一覧

教育学部・教育学類には、学生にチラシを一齐に配布する機会がなく、学務係窓口での配布となったことが要因の一つと考えられる。医学系が低いのは同様にチラシ配布の機会がなかったこと、アカンサス・ポータルへのアクセスの機会が少ないこと、附属病院が含まれることが原因と考えられる。

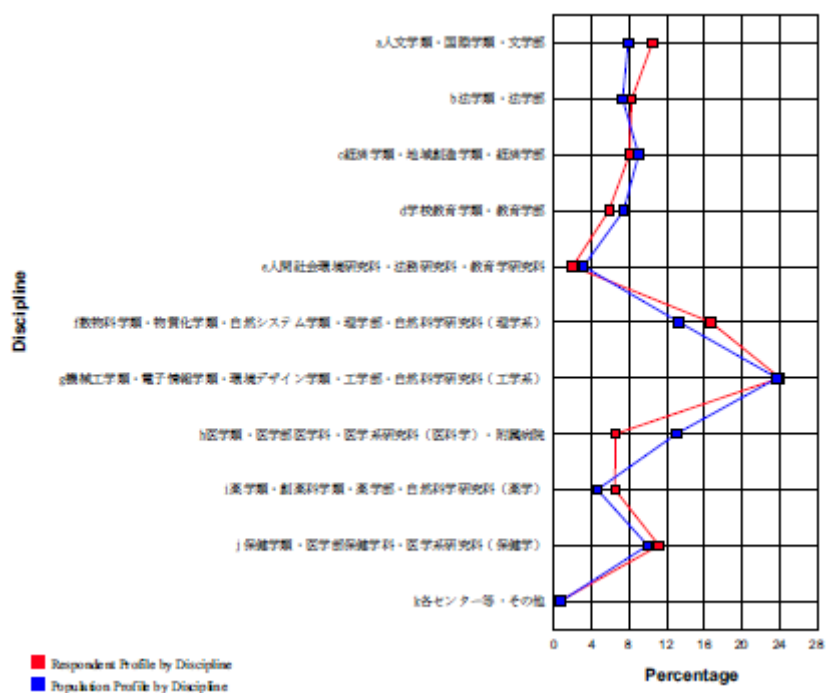


図 7 所属別人数比率と回答比率

2. 3 主要質問およびローカル質問

次にあげる3つのレベルそれぞれについて、1(最低)から9(最高)の間で点数をつけてください。

許容できる最低限のサービスレベル——最低限この程度は満たしていて欲しいと思うサービスのレベルを示す点数です。

望ましいサービスレベル——あなたが個人的に満足できると思うサービスのレベルを示す点数です。

実際のサービスレベル——あなたが思う当図書館の現在のサービスのレベルを示す点数です。

各設問について、それぞれ 3 通りの評価をしてください。ただし「N/A」(該当なし)をチェックした場合はその設問に対する点数は無効となります。

以下の内容を評価し、点数をつけてください	許容できる最低限のレベル		望ましいレベル		実際のレベル		N/A (該当無し)
	低	高	低	高	低	高	
1)~27)※	1.....9		1.....9		1.....9		

表 6 アンケートでの質問(主要質問+ローカル質問)

※各質問項目については、別紙 1 を参照のこと

※27 問の内訳は主要質問 22 項目・ローカル質問 5 項目

2. 3. 1 主要質問について

主要質問は 22 問あり、次の 3 つの側面にグループ化される。

- ・サービスの姿勢(Affect of Service: AS)
- ・情報のコントロール(Information Control: IC)
- ・場所としての図書館(Library as Place: LP)

実際のアンケートでは、グループごとではなく、ローカル質問も含めてバラバラに出題された。図 8 のレーダーチャート (notebook p. 29) は 22 の主要質問について、側面ごとに回答全体の平均値を表したものである。各軸が一つの質問に相当し、外側が高評点を表す。

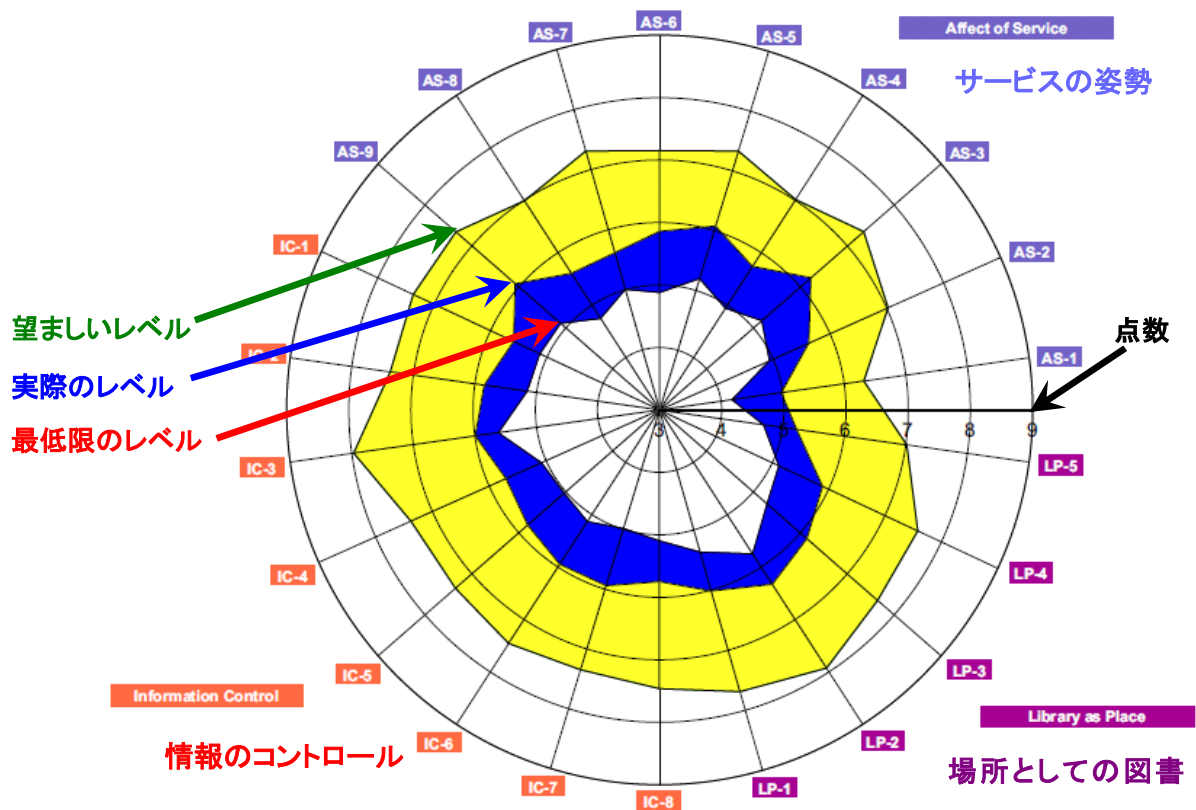


図 8 主要質問要約レーダーチャート(全体)

身分別で表したレーダーチャートは図 9 (notebook p. 44, 59, 74) の通り。左から学生・大学院生・教員の順となっている。大学院生及び教員に関しては、回答比率が低いため、全体の傾向を表しているとは言い難いが、これを見るかぎり、学生は、「場所としての図書館」を、教員は、「情報のコントロール」を重視している。教員の IC-3 から IC-4 の項目では、「実際の」レベルが、「最低限」を下回っているため、赤で示されている。

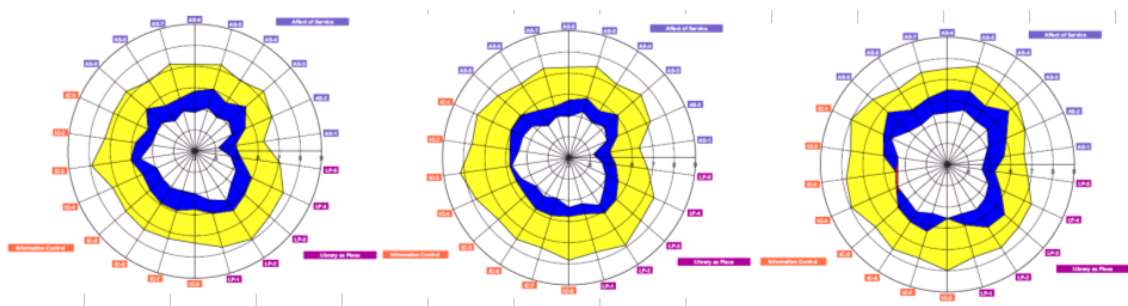


図 9 主要質問要約レーダーチャート(各身分別)

理論的には、「最低限」のレベルと「望ましい」レベルの間がサービスの許容範囲を表

し、「実際の」レベルは、許容範囲内のどこかに位置することになる。

図 10 は、図 9 を側面ごとの平均値で縦棒のグラフに置き換えたものである。
(notebook p.49, 64, 79)。

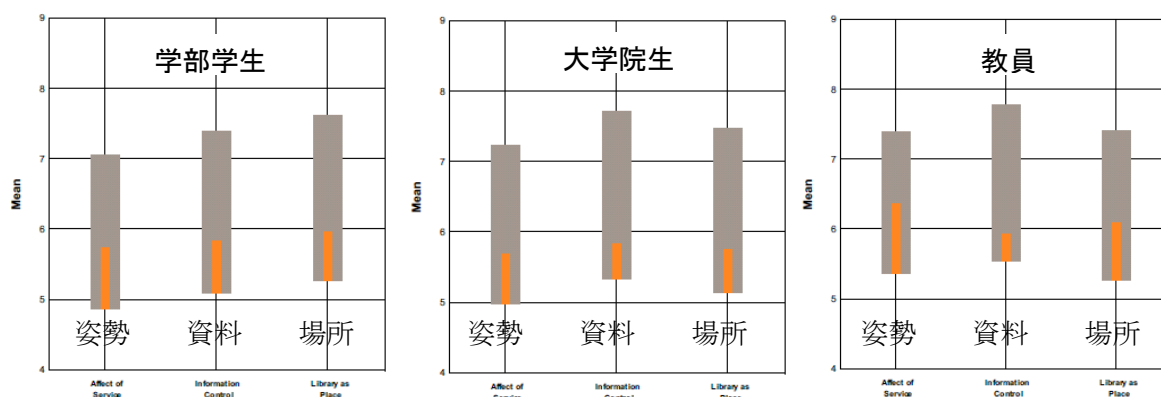


図 10 バーグラフ身分別・側面別比較

各グラフ内のグレーの棒は、それぞれ左から3つの側面:「サービスの姿勢」「情報のコントロール」「場所としての図書館」における許容範囲を示す。すなわち、下端が「最低限の」レベルの数値、上端が「望ましい」レベルの数値であり、オレンジの棒の上端が「実際の」レベルの数値である。オレンジの棒の長さが満足度を示す。3つのグラフを比較すると、学部学生が、「場所としての図書館」への要求が高いのに対し、大学院生及び教員は、「資料が使えること」への要求が高く、また、その満足度が低いことが見てとれる。

2. 3. 2 サービスの妥当性と優位性

各質問の「最低限(minimum)」と「実際の(perceived)」レベルの差を「サービスの妥当性 (service adequacy)」, 「実際の」と「望ましい(desired)」レベルの差を「サービスの優位性 (service superiority)」と呼ぶ。レーダーチャートでは、それぞれ、青 (妥当性), 黄 (優位性) で示される。

側面ごとに、優位性のマイナス度の高いもの (=実際のレベルと理想のレベルのギャップの大きい項目) を、表 6 に示す。

側面	質問	最低限 (m)	望ましい (d)	実際の (p)	妥当性 (p-m)	優位性 (p-d)
サービスの姿勢 (AS)	AS-7	5.01	7.31	5.62	0.61	-1.69
情報のコントロール (IC)	IC-3	5.62	7.97	6.00	0.37	-1.97
	IC-1	5.13	7.37	5.59	0.46	-1.78
	IC-8	5.10	7.46	5.75	0.65	-1.72
場所としての図書館 (LP)	LP-5	4.69	7.01	5.23	0.54	-1.79

表 7 優位性の低かった質問項目一覧

優位性で最も劣っていた項目は、
 「IC-3:私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている」
 であり、利用者が、図書館には必要な本や雑誌が揃っていてほしいが、実際にはそうではない、と感じていることが見て取れる。次いで劣っていたのが、
 「LP-5:グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている」、
 「IC-1:自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子情報源にアクセスできる」、
 「IC-8:私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている」、
 「AS-7:図書館スタッフは利用者のニーズを理解している」
 の4項目であった。

これらは、いわば当図書館の「弱点」を表す項目であり、この結果から、今後、情報基盤を支える資料費の確保と、利用者ニーズの把握及びその反映に力を入れることが重要である。

逆に妥当性（実際のレベルと最低限の差）の高かったものを、以下の表に示す。比較的结果のよかったこれらの項目については、今後さらに伸ばすよう、留意すべき項目である。

側面	質問	最低限	望ましい	実際の	妥当性	優位性
AS	AS-3:礼儀	5.18	7.35	6.22	1.04	-1.13
	AS-9:援助	5.12	7.34	6.08	0.97	-1.26
IC	IC-7:自己アクセス	4.99	7.35	5.94	0.96	-1.41
LP	LP-3:快適な場所	5.29	7.65	6.14	0.85	-1.51

表 8 優位性の高かった質問項目一覧

2. 3. 3 金沢大学ローカル質問

ローカル質問の回答結果を、表 8 及び図 11 に示す(notebook p.36)。各質問項目については、別紙 1 を参照のこと。

質問	最低限	望ましい	実際の	妥当性	優位性
ガイダンス	4.29	6.41	4.95	0.66	-1.46
ILL	4.96	7.11	5.75	0.8	-1.36
開館時間	5.31	7.61	5.79	0.48	-1.82
安全・安心	5.49	7.63	6.75	1.26	-0.87
OPAC	5.13	7.5	6.16	1.03	-1.35

表 8 ローカル質問回答（全体）

サービスの妥当性及び優位性の最も低かった質問項目は、

「図書館の開館時間は満足できる」

であった。また、この項目の標準偏差は 2.50 と高い数値であることから、評点にバラツキがみられ、普段使う図書館によって満足度に大きな差があるためと考えられる。

ILLについては、他の項目に比べ、目立って回答者が少なく（他の 85%程度）、低学年の学部生の多くは、まだ実際に利用したことがないため、回答できなかったと考えられる。

一方、ガイダンスについては、入学時、新入生に「大学・社会生活論」と「情報処理基礎」で、図書館のガイダンスと情報検索についての授業を行っており、3年生までが受講しているにもかかわらず、あまり重視されていないという結果になった。図書館として、労力を注いでいる事項でもあり、実施方法や内容について、今後検討・改良していく必要がある。

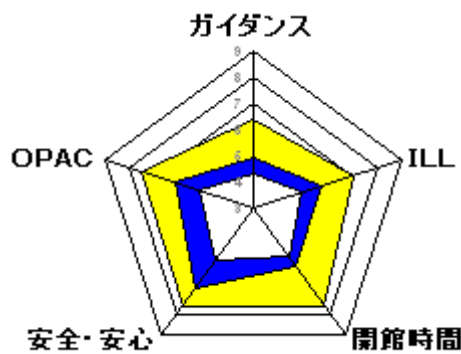


図 11 ローカル質問(全体)レーダーチャート

2. 4 付加質問

以下の内容について、どの程度同意できるかを点数で示してください:	
28)~32) [情報リテラシー成果質問]	1 2 3 4 5 6 7 8 9
33)~35) [一般満足度質問]	全く同意できない 強く同意する

表 9 アンケートでの質問(付加質問)

付加質問は、「一般満足度質問」3項目と、「情報リテラシー成果質問」5項目から成る。各質問項目と回答の平均値（全体及び身分別）は表 10 の通り。（notebook p. 37, 52, 67, 82）

一般満足度質問(1～9で評価)	全体	学部生	大学院生	教員
この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	6.11	6.11	5.95	6.56
この図書館の私の学習，研究，教育活動に対する支援体制には、概ね満足している	5.77	5.78	5.66	5.87
この図書館のサービスの質全般を評価し、点数をつけてください	6.13	6.15	6.02	6.33

表 10 一般満足度質問回答

表 10 の支援体制への質問項目および、表 11 の全ての質問項目で、全身分とも、平均点が 6 未満となっている。教育・研究に対する支援体制についての利用者の評価は現在のところ低い、と言わざるを得ない。ローカル質問（2. 3. 3）のガイダンスに対する評価結果も同様の傾向にあり、情報リテラシー教育及び研究支援の効果的な体制作りが今後の課題である。

大学社会生活論や情報処理基礎による学生全員へのガイダンスを継続するとともに、その効果的方法について、検討が必要である。

情報リテラシー成果質問(1～9で評価)	全体	学部生	大学院生	教員
この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる	5.36	5.41	5.15	5.44
この図書館は、私が自分の研究領域において優位であるための助けとなってくれる	5.40	5.42	5.33	5.27
この図書館は、私がより効率的に学術研究が行えるようにしてくれる	5.62	5.66	5.45	5.64
この図書館は、私が信頼性の高い情報とそうでない情報を判別するうえで、役立っている	5.11	5.13	5.04	5.03
この図書館は、私の研究活動や学習において必要な情報スキルを提供してくれる	5.75	5.80	5.62	5.29

表 11 情報リテラシー成果質問回答

2. 5 図書館利用について

図書館へ足を運ぶ頻度を教えて下さい
図書館のウェブページから電子資源にアクセスする頻度を教えて下さい
Yahoo や Google といった、図書館以外の情報検索サイトを利用する頻度を教えてください

表 12 アンケートでの質問(図書館利用についての質問)

回答結果は、表 13（全体）及び図 12～14（身分別）の通り（notebook p. 38, 53, 68, 83）。

	毎日	週1回ぐ らい	月1回ぐ らい	3ヶ月に1 回ぐらい	利用してい ない
図書館来館利用	278	789	375	106	13
	17.81%	50.54%	24.02%	6.79%	0.83%
図書館ウェブペ ージ利用	100	409	403	290	359
	6.41%	26.20%	25.82%	18.58%	23.00%
図書館以外の検索 サイト利用	1,092	287	77	29	75
	70.00%	18.40%	4.94%	1.86%	4.81%

表 13 図書館利用についての回答(全体)

2. 5. 1 学部学生

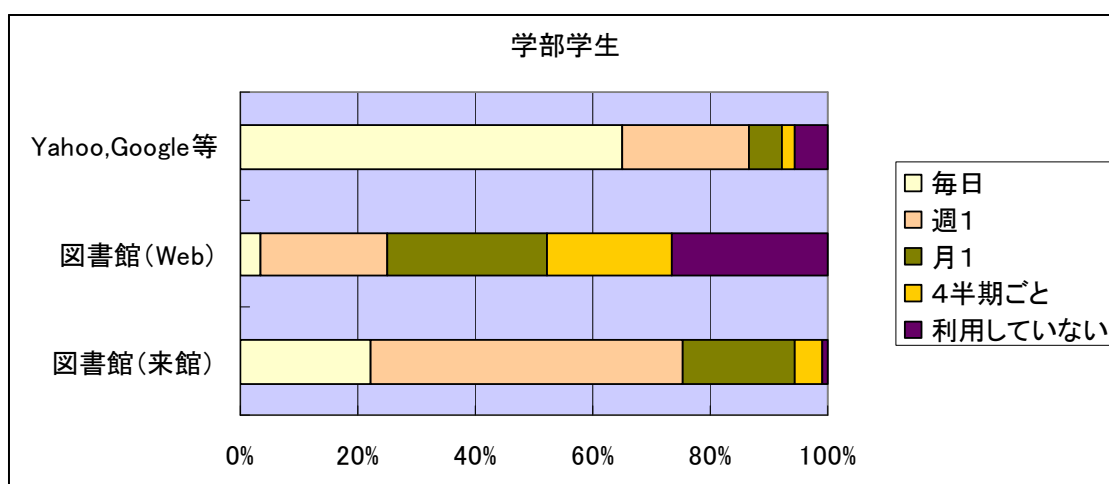


図 12 図書館利用(学部学生)

週 1 回以上来館利用する学生は 75%と、来館利用の率が比較的高い。これに比べ、Web による図書館資料の利用が少なく、週 1 回以上利用する学生は 50%にとどまっている。情報リテラシー教育により、学部生のうちから、検索エンジンだけでなく、信頼できる情報源を利用するよう誘導する必要がある。

2. 5. 2 大学院生

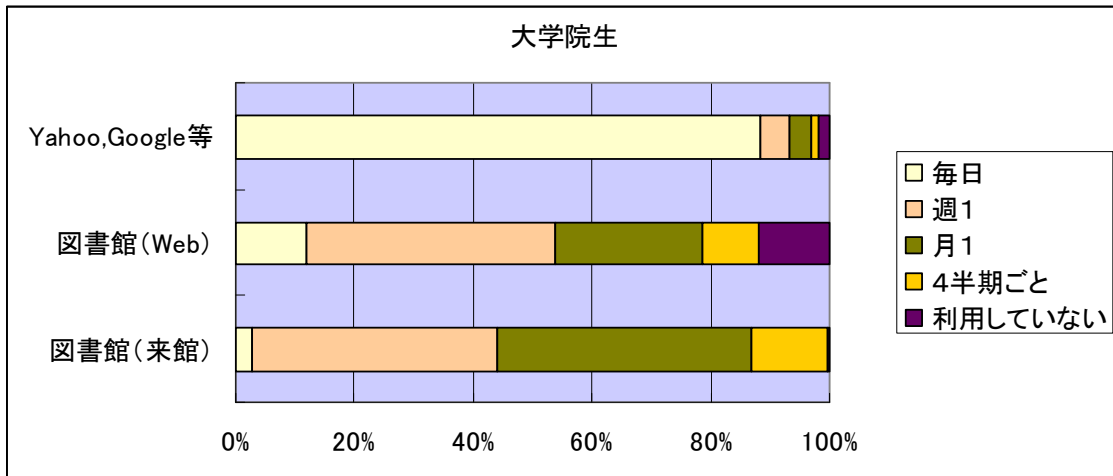


図 13 図書館利用(大学院生)

週 1 回以上来館利用する大学院生は 44%と、学部生に比べ低い。Web による図書館資料の利用は 50%以上と、研究室等からの遠隔利用にシフトしていることがうかがわれる。また、研究室等、快適な居場所があり、Web での利用が主で、来館の必要が少なくなっている可能性がある。一方、検索エンジンの利用は 88%が毎日と回答しており、学部生の 64%と顕著な違いを示している。

2. 5. 3 教員

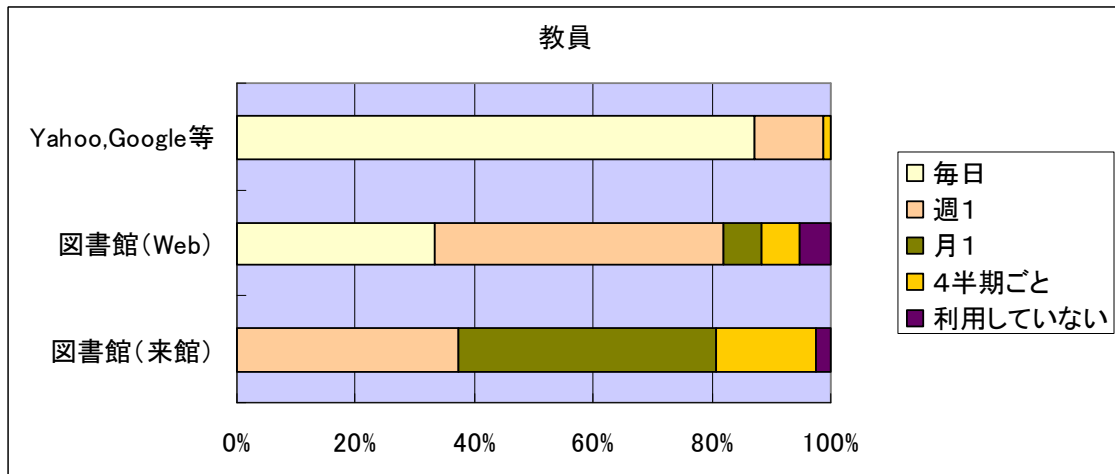


図 14 図書館利用(教員)

週 1 回以上来館利用する教員は 29%にすぎないのに対して、Web による教員の図書館資料の利用は 82%以上となっている。このことから、今後の教員への研究支援は、Web ページと電子コンテンツが鍵となる可能性が高い。

2. 6 自由記述

図書館サービスについてのご意見を自由にご記入ください。

表 14 図書館利用についての回答(全体)

自由記述欄には、897 件のコメントが寄せられた。主な項目は、以下の通りである（1 つのコメント内に複数の項目を含むものあり）。

なお、これらの代表的な質問については、図書館 Web サイトから、コメントへの回答を公開している。

図書館の空調に関するもの 161 件

- ・ 冷暖房（運転時間・温度）が不十分なことへの苦情が大半であった。

開館時間に関するもの 150 件

- ・ 開館時間を長くしてほしい、休業期の開館時間の延長を望む、24 時間開館を望むなど

資料の整備に関するもの 152 件

- ・ 娯楽図書・一般図書が欲しい、研究に必要な図書・雑誌が足りない、電子ジャーナルの拡充を望む、など。研究・学習用図書への要望と、一般書や AV 資料といった娯乐的資料への要望が混在する。

上記の項目以外には、職員への苦情、設備・什器への要望、今回のアンケートそのものへの疑問についてなど、多くの意見が寄せられた。

3. 今後に向けて

この調査は、平成20年度金沢大学附属図書館自己点検・評価の一環として実施した。今回の調査ではアメリカ研究図書館協会 (Association of Research Libraries, ARL) 提供の利用者満足度調査ツールである LibQUAL+™ プログラムを使用した。以下が採用の主な理由である。

- ・ 2000 年以来的実績があり、世界中の多くの図書館が参加し、改良が加えられた調査であること
- ・ 国内の図書館情報学研究者から評価されており、名古屋及び東北大学附属図書館が自己点検評価の際にこの手法をもとにしたアンケート調査を行っていること
- ・ 図書館サービスの質を評価するツールとして、他に適当な例がないこと

また、紙ベースで調査する場合や自力で調査 Web サイトを立ち上げる場合にかかる労力、時間的及び経済的制約も考慮して判断した。

従来型のアンケートと回答方法が異なること、北米で開発されたために、質問項目が日本の大学図書館事情とそぐわない面がある、きめ細かいカスタマイズが出来ないなど、回答者を戸惑わせた面もあるが、

- ・ 回答状況がリアルタイムでわかる
- ・ ビジュアル化された調査結果概要が調査終了後、2週間程度で手に入る
- ・ 回答の生データが提供される
- ・ 他の参加館の調査結果を参照できる

といった利点もあり、総合的には、短期間で効率的に有益な調査結果を得ることができた。

今回の調査では、教員と大学院生の十分な参加が得られなかったことは、大変残念であり、反省点でもある。今後、調査結果と、寄せられた多くの率直な意見・指摘をもとに、附属図書館では、第2期中期目標中期計画に基づく年度計画を策定し、サービス改善を実行していくことになる。できれば次期中期計画内に再度同じ調査を行って、改善効果を実証し、今回の調査参加者の御協力に報いることとしたい。

別紙 1

主要質問 Core Questions

Affect of Service	
AS-1	図書館スタッフは利用者に自信をもたせてくれる
AS-2	図書館は利用者一人一人を大事にしている
AS-3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
AS-4	図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある
AS-5	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている
AS-6	図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている
AS-7	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
AS-8	図書館は進んで利用者に協力してくれる
AS-9	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている
Information Control	
IC-1	自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる
IC-2	図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている
Library as Place	
IC-3	私の学習・研究のために必要な本や雑誌（紙）の資料が揃っている
IC-4	私が必要とする電子情報資源（電子ジャーナルやデータベース）が揃っている
IC-5	必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている
IC-6	私自身の力で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある
IC-7	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている
IC-8	私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている
LP-1	図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である
LP-4	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
LP-5	グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている

金沢大学ローカル質問 Local Questions

図書館のオリエンテーションや利用ガイダンスは役にたっている
他の図書館からの文献複写・貸借サービスは迅速で役にたっている
図書館の開館時間は満足できる
図書館は安全で安心できる場所である
使いやすい OPAC が提供されている

別紙2

一般満足度質問 General Satisfaction Questions

この図書館の私に対する対応には、概ね満足している
この図書館の私の学習，研究，教育活動に対する支援体制には、概ね満足している
この図書館のサービスの質全般を評価し、点数をつけてください

情報リテラシー成果質問

この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる
この図書館は、私が自分の研究領域において優位であるための助けとなってくれる
この図書館は、私がより効率的に学術研究が行えるようにしてくれる
この図書館は、私が信頼性の高い情報とそうでない情報を判別するうえで、役立っている
この図書館は、私の研究活動や学習において必要な情報スキルを提供してくれる

資料 調査画面イメージ



Kanazawa University Library

ようこそ！

当図書館では、サービスの向上に努めております。利用者みなさまの期待を理解することで、ご要望に応えるサービスの実現をはかっていきたいと考えております。

本調査の目的は、米国研究図書館協会 (Association of Research Librarians, ARL) の LibQUAL+TM プログラムを通して図書館サービスの質を評価し、最新のサービスを特定することにあります。つきましては、すべてのご質問にお答えいただければ幸いです。

本調査の所要時間は約10分です。ご協力ありがとうございました。

次にあげる3つのレベルそれぞれについて、1（最低）から9（最高）の間で点数をつけてください。

許容できる最低限のサービスレベル——最低限この程度は満たして欲しいと思うサービスのレベルを示す点数です。

望ましいサービスレベル——あなたが個人的に満足できると思うサービスのレベルを示す点数です。

実際のサービスレベル——あなたが思う当図書館の現在のサービスのレベルを示す点数です。

各設問について、それぞれ3通りの評価をしてください。ただし「N/A」（該当なし）をチェックした場合はその設問に対する点数は無効となります。

以下の内容を評価し、点数をつけてください	許容できる最低限のレベル	望ましいレベル	実際のレベル	N/A（該当なし）
	低 高	低 高	低 高	

1)～27)

44) 図書館サービスについてのご意見を自由にご記入ください。

45) (任意) 賞品抽選への参加を希望される場合は、あなたのメールアドレスをご入力ください。ご記入いただいたメールアドレスは抽選以外の目的では使われることはありません。またこの調査への回答と関連づけられることもありません。

ご自身の回答が、ほかの回答者と共有されます。

24) 姓(姓は姓をすべて入力してください)

25) 名前

26) 住所

27) 郵便番号

28) 所属の区分
(個人利用の場合は「個人」を選択してください)

所属:

大学別館:

教員:

図書館スタッフ:

性別:

29) 賞品抽選サービスへの参加希望理由をご記入ください

40) (任意) 賞品抽選への参加を希望される場合は、あなたのメールアドレスをご入力ください。メールアドレスは抽選以外の目的では使われません。またこの調査への回答と関連づけられることもありません。

ご質問については、[お問い合わせページ](#)にてご連絡ください。