2019 年度 大阪大学附属図書館利用者アンケート 報告書

2021年3月

大阪大学附属図書館では、附属図書館利用者のニーズを把握するため、令和元(2019)年度に 利用者アンケートを実施しました。

皆様のご協力、本当にありがとうございました。

1. 調査概要

調査目的・設問設定方針

アンケートの設問が多く、回答に時間がかかると、途中で回答をやめてしまう場合が多く、 回答率が下がってしまうため、今回はできるだけ設問を絞り、短時間で簡単に回答できるよう にした。基本項目以外は「開館時間」についての設問を中心とし、今後の図書館運営や開館時 間を検討する材料の一つとすることを目的とした。

アンケートには、「本学学生にとっての開館時間」の調査であることを明記し、学生以外の身分の方にも、学生にとってどう思うかを回答していただいた。

また、最後の設問を図書館に関する意見の自由記述とし、「その他、図書館のサービスや資料整備、施設などについて、ご意見をお聞かせください。」とすることによって、開館時間以外のコメントも集めることができるようにした。

● 調査期間

2020年1月6日(月)~2月6日(木)1か月間

● 調査対象

大阪大学構成員 (学生、教職員)

● 実施方法

用紙への記入回答と Web 回答の 2 種類を用意した。

◆アンケート用紙

各図書館室にて配布。カウンターや図書館内に設置し、回収 BOX を設置した。 また、図書館の講習会やイベントなどでも配布した。

• Web のアンケートフォーム

図書館のWebサイトにアンケートフォームを設置した。

学内からでないとアクセスできない場所に設置したが、学外からも大阪大学個人 ID での認証によりアクセス可能とした。

● 周知、広報

- ・図書館 Web サイトや OPAC 画面、マイハンダイ等にアンケートへのリンクを追加
- O+PUS 放映
- ・電子メール (各部局庶務への周知依頼、等)
- KOAN、かわらばん、Twitter での案内
- ・ポスター、三角柱、食堂メニュー立、デートスリップ など

2. 回答者とその内訳

● 回答者の内訳

回答者数は、1,090 件であった。

Web フォームからの回答: 963件 (日本語: 919件、英語: 44件)

アンケート用紙での回答: 127件

回答者の所属部局及び身分(質問1および質問2)

	学部生	大学院生	教員	研究員	職員	その他	未回答	11	(%)
文学部/研究科	47	23	7		1	3		81	7%
人間科学部/研究科	43	18	4	1	3	4		73	7%
外国語学部	56		6			1		63	6%
法学部/研究科	49	3	1			1		54	5%
経済学部/研究科	29	11	5		1	1		47	4%
理学部/研究科	37	24	10	1	1	2		75	7%
医学部/医学系研究科	54	45	21	9	17	2		148	14%
歯学部/研究科	4	4	14	1	8			31	3%
薬学部/研究科	12	6	4		1			23	2%
工学部/研究科	110	57	21	4	9	4		205	19%
基礎工学部/研究科	54	10	4	2	5	2		77	7%
言語文化研究科	0	29	22			2		53	5%
国際公共政策研究科	0	5	6		1			12	1%
情報科学研究科	0	5	2					7	1%
生命機能研究科	0	7	3	1	1			12	1%
高等司法研究科	0	5	1		1			7	1%
連合小児発達学研究科	0	2	1					3	0%
その他	0	0	26	6	77	5	1	115	11%
未回答	0	0					4	4	0%
計	495	254	158	25	126	27	5	1,090	100%
(%)	45%	23%	14%	2%	12%	2%	0%	100%	1

身分別では、学生(学部学生と大 学院生)が回答全体の約7割を占 めている。

なお、附属図書館の入館者は、約 85%が学生である。

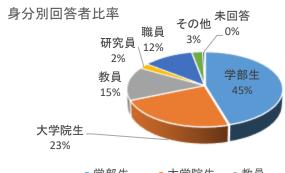
●利用する図書館別

(質問3) あなたが最もよく使う図書館をひ とつだけ選んでください。あまり利用しない 方も、利用する可能性のある図書館を選んで ください。

計	1,090	100%	
未回答	5	0%	
ない	38	3%	
図書館は利用したことが		3%	
*	36	3%	
その他の図書室・資料室		20/	
外国学図書館	70	6%	
理工学図書館	234	21%	
生命科学図書館	221	20%	
総合図書館	486	45%	

※「その他の図書室・資料室」内訳

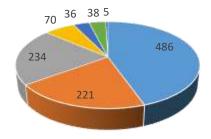
CJLC 図書館	1
Lab libraries	1
ローライブラリー4	1
化学資料室	1
核物理研究センター図書室	1
産業科学研究所図書室	6
人間科学研究科図書室	17
蛋白質研究所図書室	2
法学研究科資料室	1
理学研究科 数学専攻 図書室	3
未回答	2
計	36



- ■学部生
- 大学院生
- ■教員
- 研究員
- 職員
- ■その他
- ■未回答







- 総合図書館
- ■生命科学図書館
- 理工学図書館
- 外国学図書館
- その他の図書室・資料室※
- 図書館は利用したことがない
- ■未回答

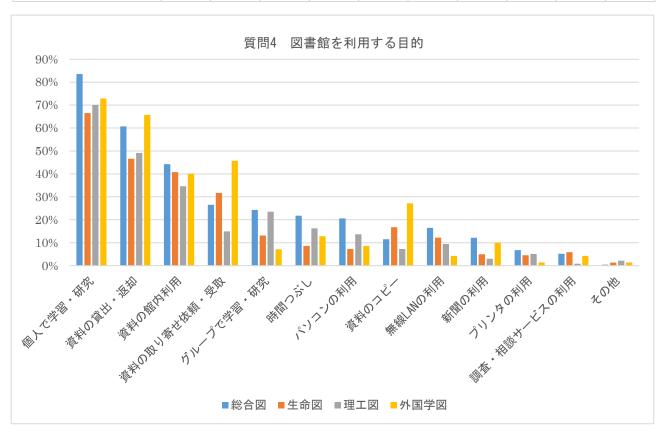
入館者の多い総合図書館が全体の 約半分を占めている。過去のアン ケート結果とほぼ同じような構成 比率である。

3. 調査結果

①質問4 利用目的

質問3で選んだ図書館を利用する目的を教えてください。(あてはまるもの全てを選んでください。)

	回答者数に	占める割合				回答数				
	総合図	生命図	理工図	外国学図	全体	全体	総合図	生命図	理工図	外国学図
個人で学習・研究	84%	67%	70%	73%	72%	790	406	147	164	51
資料の貸出・返却	61%	47%	49%	66%	54%	585	295	103	115	46
資料の館内利用	44%	41%	35%	40%	40%	432	215	90	81	28
資料の取り寄せ依頼・受取	27%	32%	15%	46%	26%	287	129	70	35	32
グループで学習・研究	24%	13%	24%	7%	19%	210	118	29	55	5
時間つぶし	22%	9%	16%	13%	16%	177	106	19	38	9
パソコンの利用	21%	7%	14%	9%	14%	157	100	16	32	6
資料のコピー	12%	17%	7%	27%	13%	140	56	37	17	19
無線LANの利用	16%	12%	9%	4%	12%	133	80	27	22	3
新聞の利用	12%	5%	3%	10%	8%	86	59	11	7	7
プリンタの利用	7%	5%	5%	1%	6%	60	33	10	12	1
調査・相談サービスの利用	5%	6%	1%	4%	4%	49	25	13	2	3
その他	0%	1%	2%	1%	1%	15	2	3	5	1
						3121	1624	575	585	211
					回答者数	1090	486	221	234	70

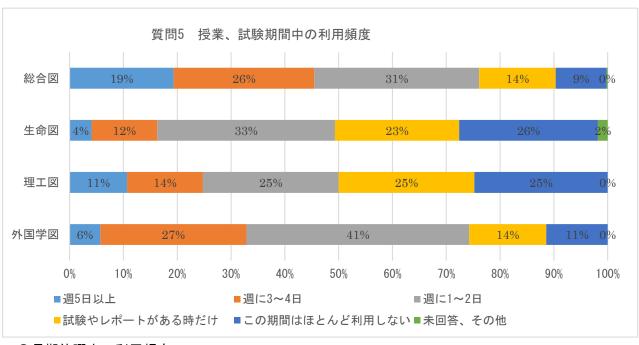


全体的に、どの図書館においても「個人で学習・研究」が最も多い。次に「資料の貸出・返却」が多いが、理系の図書館(生命図、理工図)よりも、総合図や文系の図書館(外国学図)の方が多い。また、「グループで学習・研究」は、全体では19%であるが、総合図書館と理工学図書館では、20%を超えている。

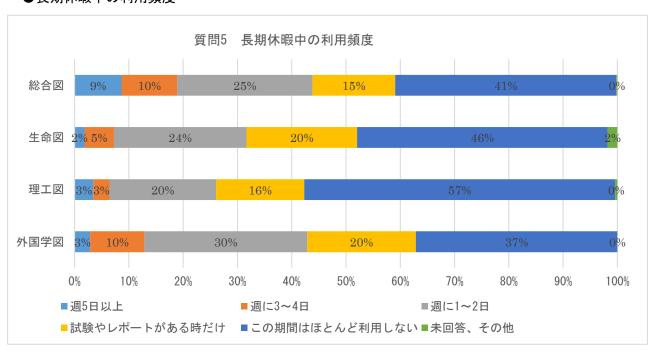
②質問5 利用頻度と滞在時間

質問3で選んだ図書館の利用頻度と1日あたりの平均滞在時間を教えてください。

●授業・試験期間中の利用頻度

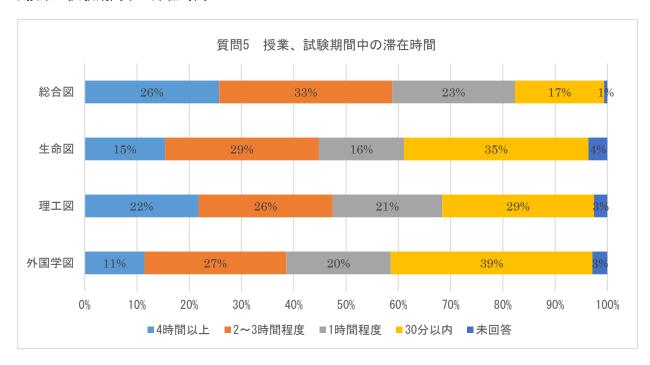


●長期休暇中の利用頻度

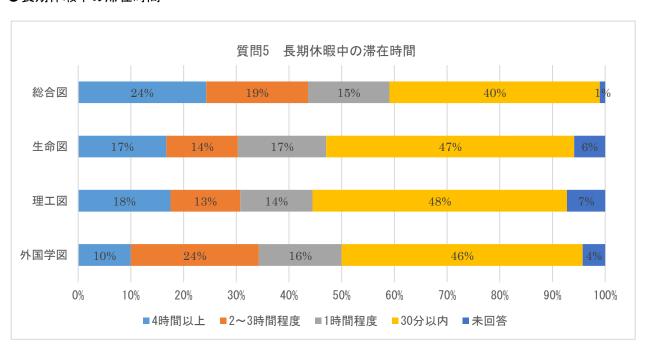


どの図書館も、長期休暇中になると利用頻度が低くなるが、それでも約半数は利用していることがわかる。総合図書館と外国学図書館は、授業・試験期間中に週に1日以上利用する人が70%以上、長期休暇中でも40%以上いる。

●授業・試験期間中の滞在時間



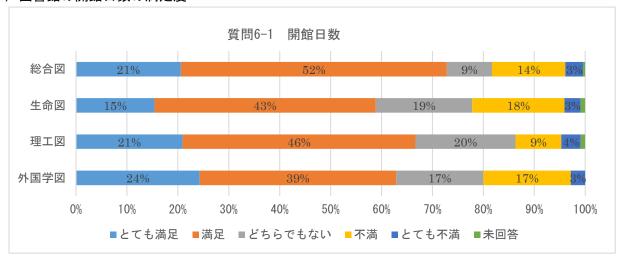
●長期休暇中の滞在時間



どの図書館も、授業・試験期間中の滞在時間は長期休暇中よりも長くなっているが、4 時間以上滞在する人の割合は、それほど変わっていない。生命図では、4 時間以上滞在する人は長期休暇中の方が少し多い。長期休暇中であっても、じっくりと学習・研究する場所として、利用されていることがわかる。

③質問6 質問3で選んだ図書館の開館日数と開館時間についてお尋ねします。

1) 図書館の開館日数の満足度

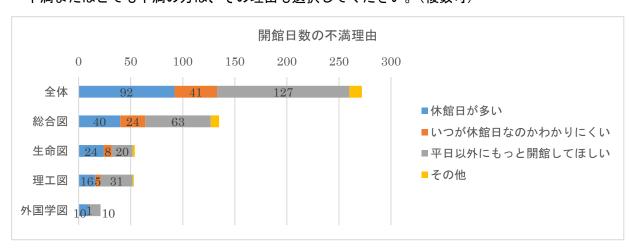


(参考)2019 (令和元) 年度の各図書館の開館日数

	開館日数
総合図書館	340
生命科学図書館	316
理工学図書館	330
外国学図書館	300

とても満足、満足の割合は、実際の開館日数が多い図書館ほど高い。 不満の理由としては、平日以外にもっと開館してほしいという声が多い。

不満またはとても不満の方は、その理由も選択してください。(複数可)

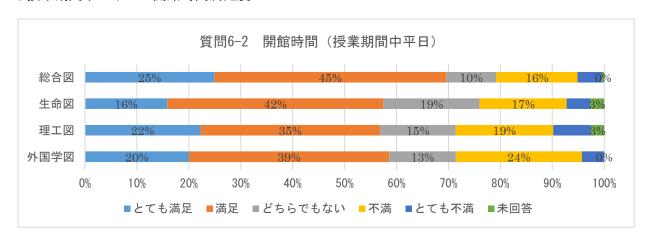


「その他」に記載された内容(抜粋)

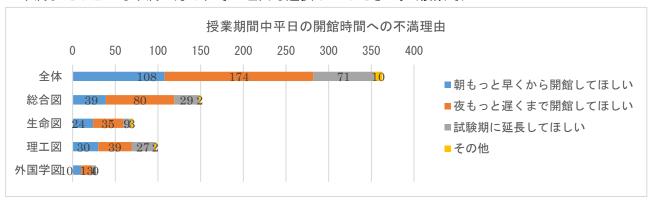
- 年始すぐに卒論提出なので、年末年始にあけてほしい(総合図)
- ・祝日が必ず休館なので困る。(生命図)
- ・研究活動は 365 日 24 時間行われているので、博士課程の学生以上、あるいは教職員 だけでも 24 時間利用可能としてほしい。(総合図)

2) 図書館の開館時間について

●授業期間中の平日の開館時間満足度



不満またはとても不満の方は、その理由も選択してください。(複数可)



(参考) 2019 年度の授業期間中平日の開館時間

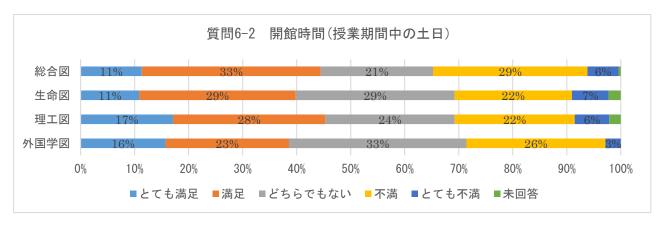
総合図書館	生命科学図書館	理工学図書館	外国学図書館
8:00~22:00	9:00~21:00	9:00~22:00	9:00~21:00
	試験期は22:00まで		

具体的な時間を記入した回答は少なかったが、理工図には朝 7 時や 8 時から、夜は 11 時や 12 時、24 時間などの記載あった。

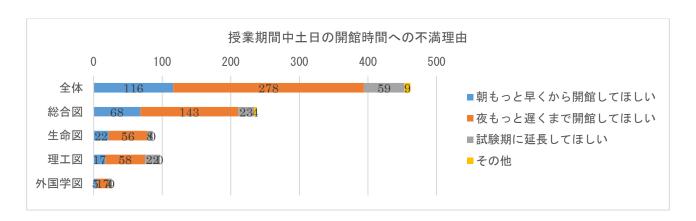
「その他」に記載された内容(抜粋)

- ・総合図と同じにしてほしい。(理工図・工学部3年)
- ・一部でいいので、24 時間使える場所があると嬉しい。(総合図・経済学部3年)
- ・全学共通科目だけでなく専門の試験期間も終わるまでは試験期間中の開館時間にしてほしい。 (総合図・基礎工学部3年)
- ・1 時間目開講前に勉強する場所が欲しいです。(生命図・医学部 4 年)
- ・試験期間中のみ開館時間を延期するというのは、試験期間中だけ勉強しろと言っているみたいで、 大学図書館としてどうかと思う。(生命図・医学部5年)

●授業期間中の土日の開館時間満足度



不満またはとても不満の方は、その理由も選択してください。(複数可)



(参考) 2019 年度の授業期間中土日の開館時間

総合図書館	生命科学図書館	理工学図書館	外国学図書館
10:00~19:00	10:00~17:00	10:00~17:00	10:00~17:00
試験期は22:00まで		試験期は19:00まで	

夜遅くまで開館してほしいとの声が大きい。朝は 8 時や 9 時から、夜は 22 時くらいまでを希望する声が多い。24 時間開館を望む声もある。

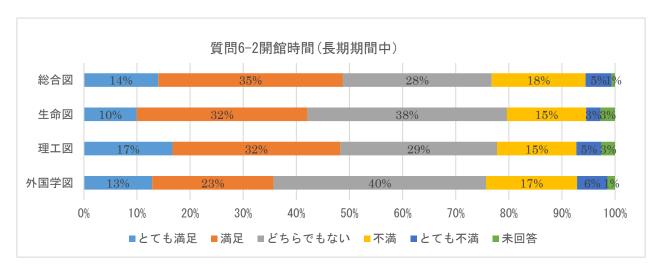
「その他」に記載された内容(抜粋)

- ・平日以外にも常時開館してほしい。(総合図・文学部その他)
- ・祝日に開けてほしい。(外国学図・外国語学部4年)
- ・祝日の開館時間が短い。(総合図・理学部3年)

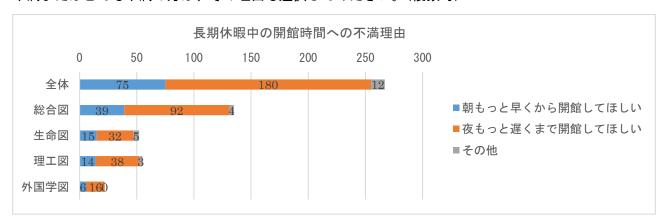
※今回のアンケートでは祝日についての設問はなかった。

2019 年度の授業期祝日は、総合図と理工図は 10:00-17:00 開館、生命図と外国学図は休館であった。

●長期期間中(平日・土日問わず)の開館時間満足度



不満またはとても不満の方は、その理由も選択してください。(複数可)



(参考) 2019 年度の長期休暇中(休業期)の開館時間

	総合図書館	生命科学図書館	理工学図書館	外国学図書館
平日	9:00~19:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00
			8月のみ 21:00 まで	
土/日	10:00~17:00	休館	10-17/休館	休館
祝日	10:00~17:00	休館	休館	休館

どの館も、夜の開館時間への不満が多い。21時や22時までを希望する声が多い。

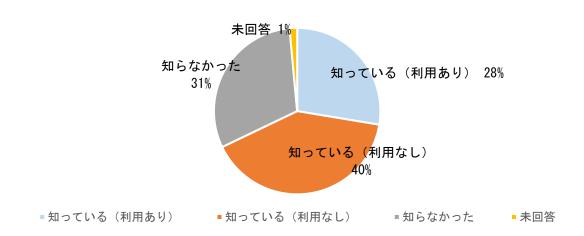
「その他」に記載された内容(抜粋)

- ・祝日か否かと問わず長く開館してほしい。(総合図・理学部3年)
- ・長期休暇のとき、開館時間が短い。(生命図・医学部職員)
- ・大学院生に長期休暇はありません。年中同じです。(理工学図書館・工学研究科 D2)

④質問7,8 24時間開館について

質問7 総合図書館グローバル・コモンズでは、試験前・試験期間中に 24 時間開館を実施しています。 ご存知でしたか?

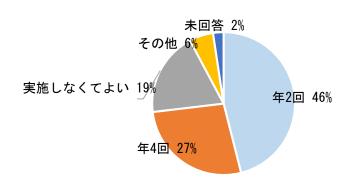
	知っている	知っている	∕rn > +>+> - +	+ 同体	= ⊥
	(利用あり)	(利用なし)	知らなかった	未回答	計
学部生	220	240	31	4	495
大学院生	67	101	83	3	254
教員	5	48	102	3	158
研究員	1	5	16	3	25
職員	6	33	84	3	126
その他	1	11	15		27
未回答	1	1	3		5
計	301	439	334	16	1090



教職員にはあまり知られていないが、学部学生は92%が知っており、44%が利用したことがある。

質問8 総合図書館グローバル・コモンズの 24 時間開館について、実施回数として望ましいと思うものをひとつだけ選んでください。

	年2回	年4回	実施しな くてよい	その他	未回答	計
学部生	250	138	83	20	4	495
大学院生	105	68	62	15	4	254
教員	70	39	28	15	6	158
研究員	9	5	6	2	3	25
職員	58	34	24	4	6	126
その他	9	10	4	2	2	27
未回答	1	1	1	1	1	5
計	502	295	208	59	26	1090



■ 年2回 ■ 年4回 ■ 実施しなくてよい ■ その他 ■ 未回答

「その他」に記載された意見

年 4 回以上、通年実施や試験期前後以外の実施を望むコメントが複数ある一方、24 時間開館の意味を 疑問視する声や廃止を望む声も複数ありました。

また、吹田地区での実施希望の声も複数ありました。

その他コメント (抜粋)

- ・利用状況を見ながら回数の増減を検討すればよい(経・教員)
- ・グローバル・コモンズを 24 時間開館する代わりに、総合図書館全体の開館時間を数時間延ばすべき $(8\sim 24$ 時など) $(人 \cdot 4$ 年)
- ・試験準備より、日頃勉強する人を優先してほしいです。試験前だけでなく、試行的に長く開館する日を作ってほしいです。毎週金曜日とか週に2回とか。(日日セ・教員)

質問9「その他、図書館のサービスや資料整備、施設などについて、ご意見をお聞かせください。」に寄せられた意見

図書館サービスについてのコメントを自由に記入してもらう自由記述欄には、合計 372 名の方からご意見をいただいた。内容について分類したのが、以下の表である。なお、1 名のコメントで複数の内容を含むものは、分割してカウントしている。

ご意見の中で特に多かったのは、「資料の充実」、「空調等の利用環境」、「開館時間」についてである。その他、資料への案内、接遇など、多数のご意見やご指摘をいただいた。厳しいご意見は真摯に受けとめ、サービスの改善に努めるとともに、肯定的な評価をしていただいた点は、更なる向上を図りたい。

	総合図	生命図	理工図	外国図	その他の図書館	(空白)	計
1 蔵書	53	9	11	4	4	3	84
01 充実	20	4	9	3	2	1	39
02 電子情報・充実	9		1		2	1	13
03 新刊	6	3					9
04 電子情報・学外利用							0
05 電子情報	4	1					5
06 複本	4						4
07 配置	2		1				3
08 リクエスト	5	1				1	7
09 そ の他	3			1			4
2 施設・設備	95	29	29	7	2	1	163
01PC	1	2	1				4
02 空調	21	3	9	2			35
03 座席	5	2	2				9
04 トイレ	18	8	1				27
05 ネットワーク	4		2	1			7
06 グループ学習	1						1
07 入り口	5		1				6
08 プリンター	4	1	5				10
09 音				1	1		2
10 個人学習	3	2					5
11 飲食	8	2	2				12
12 24時間スペース	1			1			2
13 清掃	3		1				4
14 検索用端末							0
15 照明	1						1

	総合図	生命図	理工図	外国図	その他の図書館	(空白)	計
2 施設・設備 (続き)	95	29	29	7	2	1	163
16 コピー	4	1	1				6
17 防犯							0
18 電源	8	2	1	1	1		13
19 その他	8	6	3	1		1	19
3 開館時間	41	14	22	6	3	0	86
01 24時間	25	4	18				47
02 時間延長	7	5	2	4	2		20
03 時間延長 (朝)				1			1
04 時間延長 (夜)	4	2	1	1			8
05 休館日	3	1	1		1		6
06 その他	2	2					4
4 資料の利用	28	8	4	0	4	0	44
01 貸出返却	14	7	2		4		27
02 学内資料取り寄せ	2		2				4
03ILL		1					1
04 督促	1						1
05 配置	9						9
06 その他	2						2
5 アンケート	2	1			1	1	5
6 接遇	4	1	2	2			9
7 利用マナー	13	3	2	1	0	0	19
01 騒々しい	9	2	2	1			14
02 音	1						1
03 睡眠	1						1
04 飲食	1						1
05 荷物							0
06 PC 目的外利用							0
07 その他	1	1					2
8 利用案内	1	2	1	1	1	0	6
01 館内案内							0
02 サービス		1	1	1			3
03 電子資料	1				1		2
04 その他		1					1

	総合図	生命図	理工図	外国図	その他の	(空白)	計
					図書館		
9 OPAC	1	3	1	0	0	0	5
01 配架場所			1				1
02 機能	1	1					2
03 その他		2					2
10 その他	29	12	14	10	4	9	78
01 サービス改善	7	5	2		3	3	20
02 運営	1	1		1		1	4
03 資料管理							0
04 広報	1			1			2
05 その他	20	6	12	8	1	5	52
総計	267	82	86	31	19	14	499

寄せられた主な意見

【蔵書の充実】

- 雑誌・紀要などを多く置いて欲しい。
- ・息抜きに娯楽用の本も置いて欲しい。小説や旅行本。
- ・教科書が改訂された場合、最新の版のものを蔵書としていただければ嬉しく存じます。
- ・新規の本の導入を増やしてほしい。リクエストは随時受け付けるべき。必要な本がないので利用が少ない。
- 読みたい書籍はほとんどあるのでかなり助かります。

【電子資料の充実】

- ・電子図書サービスを充実させてほしいです。
- ・ジャーナルや学会誌を、もっとアクセスできるようにしてほしい。
- ・電子ジャーナルへのアクセスが制限されることが多いため、契約していただきたいです。
- ・電子化された書籍が便利だった。

【学習場所としての図書館】

- ・総合図書館について、夕方5時以降も基礎工学研究科側の出入り口を利用できると嬉しい.
- ・場所によっては Wi-fi が繋がらないので中継器を増やすなどの改善をしてほしい。テーブルタップの設置箇所を増やしてほしい。
- ・試験期間中に席が埋まっていて利用できないことがあるので、期間中だけでも席と机の増設をしてほしいです。
- ・個室が騒音で使えないため、改善を求めます。特に、グループ学習室の隣の部屋になった場合、騒音で個室

としての意味がありません。

- ・プリンターの使用できる操作制限があって、USBからの印刷などができないこと。
- 自習できるスペースが多いのでありがたい。

【空調等の利用環境の改善】

- ・空調設備が悪い。特に窓の近くの席は、夏は蒸し暑く、冬~春先まではシンシンと冷えている。
- ・綺麗なトイレが少なかったり、トイレからの音が漏れ聞こえること。
- ・日曜日は図書館は利用できますが、学内の食堂は閉まっています。図書館を利用する学生が便利なように、 飲食ができるスペースがあったらよいと思います。

【開館時間、24時間開館】

- ・就活などで、昼間の利用が思いどおりにできないので、夕方~深夜にたくさん利用したいです。
- ・開館時間について、1 限の前に開いていてほしいです。校舎が移転してかつ交通の便が良くなってからでも 構わないのでご一考願います。
- ・休日や長期休暇中の開館時間をもっと延長してほしい。
- ・グローバルコモンズ以外の場所も24時間とは言いませんがあと1時間ほど長く開いてると使いやすいです。 7時半から22時半までなど。
- ・吹田キャンパスでも24時間開館して欲しいです。
- ・24 時間開館を常に実施してほしい(それが難しければ、実施期間を延長するか、実施回数を増やしてほしい)。
- ・グローバルコモンズの 24 時間開館はありがたいのですが、サイレントルームがないと一人での利用ができないです。他の学生がうるさいため。
- ・いつも長い時間開館されているので、学生の頃から不便を感じたことは全くありません。

【資料の利用】

- ・貸出している図書で、予約されていないものは複数回延長できるようにしてほしい。
- ・雑誌類の貸出を可能にしてほしい。
- ・OPAC 上では在籍中となっている書籍がなかったり、請求記号とは全く異なる棚に置かれているということがたまにある。
- ・返却図書は4つの図書館のどこに返却しても良く、とても便利で阪大の図書館のサービスには基本的に大変 満足している。
- ・事務職員として頻繁に利用させていただいています。勤務場所に近い図書館で資料が受け取れるのがとても ありがたいです。

【電子資料の利用】

- ・電子ブックの閲覧期間を延長して欲しいです。
- ・電子ブックの発注から登録がもう少し早ければ助かります。

【OPAC (蔵書検索)】

- ・OPAC 上で、図書や資料をお気に入りなどで登録できるようにしてほしい。
- ・個室も本もネットで予約できるので便利。

【職員の対応 (接遇)】

- ・図書館の人たちの態度がぞんざいすぎる。快い接客までは求めないのでせめてこちらが不快感を抱かない程度の対応をしていただきたい
- More english speaking staff.
- ・館員の皆さんも親切で話しかけやすいです。いつもありがとうございます。

【その他】

- ・館内利用した本の返却も図書館のスタッフさんの仕事だと思います。利用者が自分で戻すのは不便です。
- ・図書館の利用カード、生協の組合証、職員証などカードを統一できないのでしょうか。IC カードー枚ですべて使用できる大学もあるので、効率的だと思います。
- ・開館を Twitter 等で知りたい。基本的に公式サイトの UI は見づらいので画像だけでいい。
- ・図書館のカード作成(申請)に係る取り扱い時間を開館時間と同じにしていただけると有り難いです。
- ・ここ 10 年で開館時間の延長のほか、貸出・LL・レファレンス、書庫なども格段に利用しやすくなり、献身的で熱心な職員の方々にいつも感謝しています。
- ・文献検索ガイダンスを実施していただけるので大変助かっています。

4. まとめ

● 今回の設問設定について

冒頭に述べた通り、今回のアンケートは時間をかけずに回答できる形にして、多くの人に回答してもらえることを目的に設問を絞った。今回、テーマとして選んだのは「開館時間」である。入館者数の統計だけでは見えてこない利用者のニーズを把握するため、設問を検討した。

● 結果について

附属図書館 4 館の中では、総合図書館が開館日数、開館時間ともに最も多いため、満足度も総合図書館が高い傾向であった。不満の理由としては、平日以外にもっと開館してほしいとの声が多かった。

また、図書館の滞在時間について、4時間以上滞在する人が授業・試験期も、長期休暇中も変わらず一定の割合でいることがわかった。総合図書館では、30%近い人が長時間滞在をしている。図書館の利用目的も、4館とも「個人で学習・研究」がトップで、「資料の貸出・返却」よりも多かった。学習・研究をするための場所として、施設・設備の充実が大切であることが改めてわかった。 総合図書館と理工学図書館は、「グループで学習・研究」が他館よりも多く、アクティブ・ラーニング・スペースの重要さがわかった。

● 今後について

このアンケートを実施した翌年の 2020 (令和 2) 年、新型コロナウイルスが発生し、感染拡大防止のため、附属図書館も一時期閉館し、再開後も開館時間の短縮やサービスの制限をせざるを得なくなっている。しかし、大学は教育や研究を維持・継続していく必要があり、学生が能動的に学習できる場は必要である。2021 年 3 月現在、まだ図書館でのアクティブ・ラーニングは再開できていないが、感染拡大防止対策をしたうえで利用者が安心して来館し、学習できる場となるように、検討していかなければならない。今回のアンケートは、コロナ前の利用状況や利用者の声がわかる貴重なデータとなった。

回答者数については、残念ながら調査対象者全体の割合では、学部生の 3.3%、大学院生の 3.1%の方の回答にとどまった。広報の方法やインセンティブの設定などを工夫・検討し、より 回答率をあげることを模索していきたい。