

## 2009年度法政大学図書館利用調査の結果について

**I. 調査概要**

## 1. 実施目的

①サービスの改善に役立てる。②今後の本格調査に役立てる。

## 2. 調査対象・配布方法

専任教員：全教員に配布

大学院生：無作為抽出して郵送

学生：①無作為抽出して郵送 ②所属ゼミにおいて配付

来館者：2009年11月25日（水）の来館者に配付

## 3. 配布・回収数

種別	配付数	回収数	有効回答数	有効回答率
専任教員	703	155	154	21.9%
学生・院生	835	197	194	23.2%
来館者	1,100	543	511	46.5%

## 4. 調査時期

2009年11月～12月

**II. 集計結果～専任教員編**

以下、表中の数値は特に注意書きがない限り、5段階評価の平均値です（Ⅲ・Ⅳも同様）。

## 1. 利用頻度

専任教員の平均像は、①来館利用は少なく、②印刷資料よりも電子資料をよく利用し、③レファレンスはほとんど利用せず、④図書館ホームページを時々見て、⑤文献管理ツール（RefWorks）はあまり利用しない、ということになります。

	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
入館	2.9	3.2	2.5	2.9
図書	2.7	3.0	2.1	2.7
雑誌	2.3	2.4	2.0	2.3
電子資料(データベースなど)	2.8	2.8	3.0	2.8
レファレンス(資料相談)	1.7	1.8	1.5	1.7
図書館ホームページ	3.1	3.3	2.7	3.1
文献管理ツール(Refworks)	1.6	1.9	1.3	1.7

※数値は平均値。回答選択肢はそれぞれ、1.利用したことがない 2.たまに 3.月1度 4.週1度 5.ほぼ毎日 である。

## 2. 満足感と期待感

満足感の高い項目は、「ゼミサポート」「安全性」「冷暖房設備」「他大学からの資料の取り寄せ」「レファレンス」です。それ以外の項目では、市ヶ谷は「静けさ」、多摩は「購入希望」「図書館ホームページ」、小金井は「OPACの台数」が満足感の高いものになっています。

満足感の低い項目は、「飲食スペース」「自由に使えるパソコンの台数」「トイレ」「研究用雑誌」「館内案内表示のわかりやすさ」などです。それ以外の項目では市ヶ谷は「学習用図書」「パスファインダー」、小金井では「電子資料」「学習用図書」「研究用図書」が満足度の低いものになっています。

期待感の高い項目は、「電子資料」「他大学からの資料の取り寄せ」「開館日数・時間」「ゼミサポート」「OPACの機能」です。それ以外の項目では、市ヶ谷は「安全性」「図書館ホームページ」、多摩は「静けさ」「学習用図書」「研究用図書」「研究用雑誌」「レファレンス」、小金井は「静けさ」「座席数」「研究用図書」「研究用雑誌」が期待感の高いものになっています。

満足感と期待感の差が大きい、つまり期待度の高い項目は「電子資料」「研究用図書」「研究用雑誌」「開館日数・時間」「自由に使えるパソコンの台数」です。それ以外の項目で差が大きい(0.6以上)ものは、市ヶ谷は「他大学からの資料の取り寄せ」、多摩は「静けさ」、小金井は「OPACの機能」「図書等の配置」「館内案内表示」「学習用図書」「座席数」「購入希望」です。

期待感と満足感の差が大きい項目(0.6以上)

項目	期待感	満足感	期待感-満足感
電子資料(データベースなど)	4.4	3.5	0.9
研究用図書	4.1	3.4	0.7
研究用雑誌	4.0	3.3	0.7
開館日数・時間	4.2	3.6	0.6
自由に使えるパソコンの台数	3.8	3.2	0.6

※ 紙面の都合により三館の内訳は省略。

## 3. 研究への貢献

図書、雑誌、電子資料、レファレンスのいずれにおいても5段階評価で4.0程度です。ただし、レファレンスは半数が無回答です。なお、小金井はいずれにおいても平均値を下回っています。

	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
図書	4.0	4.3	3.8	4.1
雑誌	4.0	4.1	3.7	4.0
電子資料(データベースなど)	4.2	4.2	3.8	4.1
レファレンス(資料相談)	4.0	3.9	3.7	3.9

#### 4. 教育上必要なサービス

要望が高いサービスは、「オンラインサービスの充実」「電子資料の充実」「レファレンスサービスの充実」「授業内ガイダンスの拡充」です。また、多摩においては同程度に「学習アドバイザー制度の充実」が要望の高いサービスとなっています。

合計 順位	項目	市ヶ谷	多摩	小金井	合計
1	オンラインサービスの充実	52	33	21	106
2	電子資料の充実	44	18	20	82
3	レファレンス（資料相談）サービスの充実	37	22	10	69
4	学習用図書の充実	35	14	13	62
5	授業内ガイダンスの拡充	31	16	10	57
6	学習アドバイザー制度の充実	19	19	8	46

※数値は回答数（複数回答あり）。上位6位まで記載。

#### 5. 学生のアカデミックスキル

学生の七つのアカデミックスキル修得の程度に関する教員の評価は、三館平均では5段階評価で2.4から2.9までの間です。小金井は市ヶ谷、多摩に比較して低い評価となっています。

項目	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
テーマ設定ができる。	3.0	2.9	2.4	2.9
信頼できる情報・資料とは何かを知っている。	2.4	2.3	2.2	2.4
必要な情報・資料を入手できる。	2.7	2.7	2.9	2.7
集めた情報・資料の整理と分析ができる。	2.6	2.5	2.2	2.5
情報・資料の利用ルールをわかまえている。	2.6	2.5	2.5	2.5
思考し、結論を導き出すことができる。	2.7	2.5	2.1	2.6
文章にまとめる、あるいは発表することができる。	2.8	3.0	2.3	2.8

### Ⅲ. 集計結果～学生・院生編

#### 1. 利用頻度

##### (1) 学生

学生の平均像は、①週1度以上は入館し、②雑誌や電子資料よりも図書を利用し、③レファレンスはほとんど利用せず、④図書館ホームページは時々利用し、⑤パスファインダー・文献管理ツール(RefWorks)は時々利用するということになります。なお、パスファインダーや文献管理ツールについては、そもそもその存在を知らない学生が多い可能性があります。

	1年	2年	3年	4年	不明	平均
入館	2.9	3.8	3.4	3.0	2.5	3.3
図書（印刷資料）	2.3	2.8	2.6	2.5	1.8	2.6
雑誌（印刷資料）	1.8	2.2	2.0	1.8	1.5	2.0
電子資料（データベースなど）	1.9	2.6	2.0	2.1	1.7	2.1
レファレンス（資料相談）	1.0	1.4	1.3	1.2	1.0	1.3
図書館ホームページ	1.9	2.8	2.5	2.3	1.7	2.4
パスファインダー	2.3	2.1	2.0	1.9	1.7	2.0
文献管理ツール（Refworks）	2.3	1.9	1.8	1.9	1.3	1.9

※数値は平均値。回答選択肢はそれぞれ、1.利用したことがない 2.たまに 3.月1度 4.週1度 5.ほぼ毎日 である。

## （2）大学院生

大学院生の平均像は、①月1度以上は入館し、②雑誌がやや少ないものの図書や電子資料も利用し、③レファレンスはあまり利用せず、④図書館ホームページは月1度以上時々利用し、⑤パスファインダーは利用せず、⑥文献管理ツール（RefWorks）は利用している、ということになります。

## 2. 満足感と期待感

### （1）学生

満足感の高い項目は、「開館日数・時間」「冷暖房設備」「安全性」「貸出冊数」「図書館ホームページ」「OPACの機能」です。それ以外の項目では、市ヶ谷は「静けさ」「電子資料」、多摩は「学習用図書」「館内案内表示」、小金井は「学習用図書」が満足感の高いものになっています。満足感の低い項目は、「飲食スペース」「自由に使えるパソコン台数」「トイレ」です。

期待感の高い項目は、「静けさ」「座席数」「開館日数・時間」「OPACの機能」です。それ以外の項目では、市ヶ谷は「研究用図書」「購入希望」、多摩は「自由に使えるパソコン台数」「安全性」「冷暖房設備」「トイレ」「OPACの台数」、小金井は「冷暖房設備」「安全性」「学習用図書」が期待感の高いものになっています。

満足感と期待感の差が大きい、つまり期待度の高い項目は「飲食スペース」「自由に使えるパソコン台数」「トイレ」「座席数」です。それ以外の項目で差が大きい（0.6以上）ものは市ヶ谷の「購入希望」です。

### 期待感と満足感の差が大きい項目（0.6以上）

順位	項目	期待感	満足感	期待感-満足感
1	飲食スペース	3.3	2.3	1.0
2	自由に使えるパソコンの台数	3.4	2.5	0.9
3	トイレ	3.4	2.7	0.7
4	座席数	3.8	3.1	0.7

※ 紙面の都合により三館の内訳は省略。

(2) 大学院生

満足感の高い項目は、市ヶ谷は「冷暖房設備」「レファレンス」「貸出日数」「図書館ホームページ」、小金井は「冷暖房設備」「貸出冊数」「貸出日数」「開館日数・時間」です。満足感の低いものは、市ヶ谷は「館内案内表示」「開館日数・時間」「研究用図書」「研究用雑誌」、小金井は「飲食スペース」「パスファインダー」「座席数」「自由に使えるパソコン台数」です。

期待感の高いものは、市ヶ谷は「静けさ」「OPACの台数」「自由に使えるパソコン台数」等多項目にわたり、小金井も「研究用図書」「静けさ」「自由に使えるパソコン台数」等多項目にわたります。

満足感と期待感の差が大きい(0.6以上)、つまり期待度の高い項目は、市ヶ谷は「OPACの台数」「レファレンス」「電子資料」「開館日数・時間」「館内案内表示」、小金井は「パスファインダー」「自由に使えるパソコン台数」「座席数」「飲食スペース」等多項目にわたります。

※多摩所属の大学院生からは回答が無かったため、市ヶ谷と小金井を比較しています。

期待感と満足感の差が大きい項目 (0.6 以上)

順位	項目	市ヶ谷
1	OPAC の台数	1.0
2	開館日数・時間	0.7
3	電子資料(データベースなど)	0.7
4	館内案内表示	0.7

順位	項目	小金井
1	パスファインダー	1.6
2	自由に使えるパソコンの台数	1.4
3	座席数	1.3
4	飲食スペース	1.0
5	研究用図書	0.8
6	電子資料(データベースなど)	0.7
7	研究用雑誌	0.7
8	静けさ	0.7
9	OPAC の機能	0.6

3. 学習・研究への貢献

(1) 学生

平均では相対的に貢献度は高いが「学習アドバイザー制度」「レファレンス」がやや低くなっています。市ヶ谷、多摩に比較すると小金井は「図書」を除くすべての項目で貢献度が低くなっています。

	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
図書	4.3	4.3	3.7	4.2
雑誌	3.9	3.6	3.0	3.6
電子資料	4.0	4.1	2.8	3.9
レファレンス(資料相談)	3.3	3.4	2.3	3.3
ゼミサポート制度	4.1	3.8	3.0	3.9
学習アドバイザー制度	3.5	3.3	2.0	3.1

## (2) 大学院生

「ゼミサポート」「学習アドバイザー制度」を除くすべての項目で貢献度が高くなっています。

## 4. サービスへの要望

### (1) 学生

要望の強いサービスは、合計では「談話しながら学習できるスペース」「図書館内の飲食」「パソコンの増設」「オンラインサービスの充実」「閲覧席数の増加」です。それ以外の項目では、市ヶ谷は「学習図書の実践」、多摩は「自動貸出機」「多彩な講座の実施」、小金井は「研究用図書の充実」「情報コンセント・無線 LAN の増設」です。

合計 順位	項目	市ヶ谷	多摩	小金井	合計
1	談話しながら学習できるスペース	34	30	24	88
2	図書館内の飲食	25	34	20	79
3	パソコンの増設	10	42	18	70
4	オンラインサービスの充実	24	23	13	60
5	閲覧席数の増加	18	15	18	51

※数値は回答数（複数回答あり）。上位 5 位まで記載。

## (2) 大学院生

要望の強いサービスは、「研究用図書の充実」「研究用雑誌の充実」「学習用図書の充実」です。

## 5. アカデミック・スキル

### (1) 学生

身についているとの自己評価は、七つのアカデミックスキルの間に差異がみられません。全体の傾向としては学年の進行にともない、自己評価が高まっています。「ゼミサポート」をうけた学生における自己評価値の合計は 23.1 ポイントです。うけていない学生と無回答の学生における自己評価値の合計は 20.8 ポイントです。また、七つのアカデミックスキルのすべてにおいて、「ゼミサポート」をうけた学生の自己評価値は、平均値を上回っています。ちなみに教員の評価は 2.4 から 2.9 までであったのに対し、学生の自己評価は 3.0 から 3.4 までとなっています。

項目	ゼミサポート 経験有	ゼミサポート 経験なし	無回答	平均
テーマが設定できる	3.7	3.1	3.3	3.4
信頼できる情報・資料とは何かを知っている	3.3	3.0	2.7	3.2
必要な情報・資料を入手できる	3.4	3.4	3.3	3.4
集めた情報・資料の整理と分析ができる	3.0	3.1	2.3	3.0
情報・資料の利用ルールをわかまえている	3.5	3.2	2.7	3.3
思考し、結論を導き出すことができる	3.1	3.1	2.7	3.1
文章にまとめる、あるいは発表することができる	3.1	3.0	2.6	3.1
合計	23.1	21.9		

## (2) 大学院生

身についているとの自己評価は、「情報・資料の利用ルールをわかまえている」が他のアカデミックスキルに比較して低いものの、総じて高い自己評価で、学生を上回っています。

## IV. 集計結果～来館者編

### 1. 行動

回答の多かった行動は、「勉強した」「読書(研究・学習)をした」「図書の貸出・返却を行った」「OPACを使った」です。着目すべきは、「くつろいでいた」が少なくないことです。

順位	項目	市ヶ谷	多摩	小金井	合計
1	勉強した。	77	85	35	197
2	読書(研究・学習)をした。	80	56	15	151
3	図書の貸出・返却を行った。	62	62	19	143
4	OPACを使った。	52	42	6	100
5	資料をさがした。	38	40	10	88
6	館内のパソコンを利用した。	10	78	0	88
7	読書(趣味・娯楽)をした。	47	33	6	86
8	レポート・論文を書いた。	21	40	18	79
9	くつろいでいた。	31	31	12	74
10	書庫(閉架)にはいった。	24	15	6	45

※数値は回答数(複数回答あり)。上位10位まで記載。

## 2. 図書館員の印象

「親切な態度」「的確な対応」「迅速な対応」のいずれにおいても、比較的高い評価です。市ヶ谷・多摩・小金井の間に差異はみられません。

項目	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
親切な態度ですか	4.2	4.2	4.1	4.2
的確な対応ですか	4.3	4.2	4.1	4.2
迅速な対応ですか	4.2	4.1	4.0	4.2

## 3. 評価

平均での評価が高いのは「開館時間・日数」「学習用図書の充実度」「研究用図書の充実度であり、評価が低いのは「パソコンの台数」「座席数」です。それぞれの館で最も評価が低いのは、市ヶ谷は「座席数」、多摩は「パソコンの台数」、小金井は「電子資料の充実度」です。

なお本アンケート調査後、多摩ではパソコンを28台増設しました。

項目	市ヶ谷	多摩	小金井	平均
学習用図書の充実度	3.6	3.8	3.4	3.7
研究用図書の充実度	3.6	3.8	3.3	3.6
電子資料(データベースなど)の充実度	3.6	3.7	3.0	3.5
パソコンの台数	3.6	2.7	3.1	3.1
座席数	3.4	3.3	3.3	3.3
開館時間・日数	4.0	3.7	3.4	3.8

## 4. 利用頻度

週1回程度入館するのは全体の52%であり、ほぼ毎日入館するのは35%、あわせて87%です。先の学生調査ではその合計が48%ですので、来館者調査の入館頻度はきわめて高いといえます。しかし、その他の項目での利用頻度は必ずしも高くはありません。週1回とほぼ毎日をあわせた利用頻度は、OPACが32%、図書館ホームページが22%、電子資料が13%に過ぎません。

## 5. サービスの認知

来館者は図書館によく入館しているのに、図書館のサービスは十分に認知されていません。認知していない比率は、閉架書庫があることは20%、他大学などの資料が利用できることは49%、購入希望が出せることは49%、レファレンスが受けられることは54%、ライブラリー・サポーター制度があることは65%、学習アドバイザーがいることは31%にもなっています。

## 6. 滞在時間

滞在時間が1時間30分未満の来館者は67%ですが、3時間以上は8%にしか過ぎず、長時間滞在者は少なくなっています。

以上