

## 時代やニーズの変化に対応した大学図書館の在り方 ：学生アンケート調査結果に基づいて

福田 真規夫\*<sup>1</sup> 中井 哲夫\*<sup>2</sup> 吉岡 肖治\*<sup>3</sup>

### A University Library Responding to Changing Times and Needs Based on the results of a student questionnaire

Makio Fukuda \*<sup>1</sup> Tetsuo Nakai \*<sup>2</sup> Shoji Yoshioka \*<sup>3</sup>

#### キーワード

図書館評価 学生 満足度 大学図書館

#### 1 はじめに

図書館で提供される情報媒体は、紙媒体のみでなく、CD (Compact Disk) や DVD (Digital Versatile Disc) から、ネットワークを通して閲覧できるインターネット上の電子化媒体まで、いまや多様な形で享受されている。情報の電子化やネットワークへの配信の役割を担うコンピュータを中心とした情報処理システムの急速な発展により、図書館で情報を検索したり閲覧したりする場合、ICT (Information & Communication Technology) を使わざるをえない状況が進んでおり、この傾向は今後ますます進むことが予想される。2002年、本学で図書館部門と情報部門が統合されて、総合メディアセンターが生まれたのも、このような時代背景においてである。

一方で、近年、大学図書館における自己評価報告書の公表例は枚挙に暇がない。1998年の大学審議会答申に基づく第三者評価システム導入の提言や、2003年の国立大学法人法制定以後、第三者評価の結果が大学の資源配分に確実に反映されることになったことが大きな原因であろうが、急激な情報環境の変化の中で利用者の「図書館離れ」を食い止めようとする各大学図書館のアピールの結果ともいえよう。

本稿では、大学図書館を取り巻く現状への考察と本学図書館における利用者へのアンケート調査結果およびその他の統計を基に、大学図書館が今後どのような方向へ力を注いでいく必要があるかを検討する。

\*1 ふくだ まきお: 大阪国際大学現代社会学部教授 (2010.6.22受理)

\*2 なかい てつお: 大阪国際大学現代社会学部教授

\*3 よしおか しょうじ: 大阪国際大学・大阪国際大学短期大学部図書館事務室

## 2 大学図書館の現状と課題

2006（平成18）年3月にまとめられた文部科学省の大学図書館についての報告「学術情報基盤としての大学図書館等の今後の整備の在り方について」では、（1）大学図書館の現状、（2）大学図書館を取り巻く課題、（3）今後行うべき対応などを中心に大きく3項目について、作業部会が議論した結果を報告している。以下、この報告の概略についてまとめる。

### 2.1 大学図書館の現状

（1）電子化の急激な進展と（2）開館時間の延長や業務の多様化に伴う大学図書館の運営負担の増大が顕著になっている。電子ジャーナルの普及、図書館所蔵資料や学術論文の電子化が急速に進んできており、今後もこの傾向は続くと考えられる。また、各大学図書館はホームページ化をほぼ100%達成しており、各大学の持つ学術研究資料や所蔵資料の電子化も進んでいる。大学外からの大学の学術情報へのアクセス性も格段に向上してきている。一方で、学術論文誌などの電子ジャーナルの価格は高騰しつづけており、所蔵タイトル数の維持が今後は困難になることも予想される。

### 2.2 大学図書館を取り巻く課題

大学図書館を取り巻く課題としては、次の5つが指摘されている。

（1）入学者数の減少などによって、大学の予算全体が厳しい状況にある中、従来どおりの図書館予算の確保が困難になってきている。

（2）各大学において資料の電子化を行っていくにあたり、対象資料の偏り、不十分なメタデータ、十分でないシステムの運用体制などが原因で、電子化への対応の遅れが発生している。

（3）基盤的な部分に充てられる予算の減少、収蔵スペースの狭隘化、資料保存のための環境未整備等の影響で、体系的な資料の収集・保存が困難になってきている。

（4）現在、日本全体で約750万件のデータがある国立情報学研究所の目録所在情報サービス（NACSIS-CAT）において、大学図書館職員を中心とする担当員の削減、運用意識やスキルの低下から、重複データの発生やデータ未更新などが発生し、サービスの品質が低下してきている。

（5）主題知識、専門知識を持った専任の図書館職員の不足、情報リテラシー教育において教養教育や各分野の専門教育との連携が不十分で効果が限定的、利用者ニーズの把握が不十分といった図書館サービスの問題点が発生している。

### 2.3 今後の対応

これらの課題に対する対応策として、次の6つがあげられている。

（1）大学図書館は、学術情報基盤に関わる情報戦略を持ち、イニシアチブを発揮すべきである。また、外部資金の獲得も含めた財政基盤強化策を練る。

（2）学内の電子的資料に対する利用者ニーズを把握し、効果的な利用を検討していく。

(3) 大学の特色を活かした貴重書等資料の電子化を積極的に進め、地域連携などの促進も図る。また、書庫スペースの狭隘化等への対策としての電子化を進めるとともに、電子情報の脆弱性への対応を欠かさない。

(4) 図書館経費の問題や狭隘化対応を考える場合、今後も NACSIS-CAT/ILL を活用してより一層の図書館間連携を行っていく。

(5) 高度の専門性・国際性を持った大学図書館職員の確保および育成、大学図書館による教育支援サービス機能の強化と情報リテラシー教育の推進、利用者ニーズへの対応に基づく大学図書館の研究サービス機能を強化する。

(6) 大学の学術情報発信拠点として、地域社会への知的資源の還元という面から、大学図書館は地域図書館などとの連携を図る。

文部科学省報告の概要は、以下のようにまとめられている。

「大学図書館には従来からの役割に加えて、学術情報の円滑な流通や社会貢献に資する機関リポジトリによる大学からの情報発信力の強化、情報リテラシー教育などの教育サービス機能の強化など、新たな役割を推進することが求められている。これを実現させるためにも、運営体制の強化に努め、多様化する利用者のニーズ等に対応していく必要がある。

大学図書館が上記のような高度化した役割をどの程度果たしたかという観点からの評価も重要であり、そのためには、蔵書数や貸出冊数といった伝統的な評価指標以外に、教育、研究支援のサービスを定性・定量分析するための新たな評価指標の標準化が必要となる。大学図書館評価に活用できる利用者アンケートのモデルの開発や電子資料の利用状況の把握のための評価指標の開発等を通じて、各大学図書館がそれぞれの戦略に沿って常時自己点検できるようになることが期待される。また、大学図書館のこうした役割を担う、高度の専門的能力を備えた図書館職員を養成するための新たな教育システムが開発されることも望まれる。」<sup>1)</sup>

以上のように、教育研究機関としての大学図書館を取り巻く状況は厳しく、課題は多い。そこで、本学図書館においては、図書館の現状と課題をより鮮明にするために学生・教員を対象とする全数調査を実施することとし、平成20年度の図書館運営部会で実施内容について審議を重ねた。以下に、その実施概要と調査結果について述べる。

### 3 学生アンケート調査

#### 3.1 実施概要

本調査の目的は、図書館の施設、環境、サービスなどに対する利用者の満足度を調査するためとし、大阪国際大学・大阪国際大学短期大学部の枚方キャンパスおよび守口キャンパスの学部生、大学院生および専任教員を対象として、2008（平成20）年11月17日（月）から12月12日（金）までの期間、各セミナーの時間内で、各教員に学生へのアンケート用紙の配布と回収を依頼し、その結果を図書館にて集計する方法で実施した。以下の結果は、2009（平成21）年1月末までに枚方・守口両図書館で回収したものを含んでいる。本稿では、全回答数の9割を占める学部生へのアンケート調査結果を基に論を進める。

### 3.2 利用者から見た本学図書館の状況

回答数の内訳は、表1～3のようになっている。回答率は大学（枚方）では全体の約1/3、大学（守口）で約1/2、短期大学は全体の約2/3となっている。

表1 アンケートの学科・学年別回答数（大学・枚方） [件]

	経営デザイン	経済ファイナンス	情報デザイン	法律政策	経営情報	法政経	計
1年次	89	37	26	19			171
2年次					108	41	149
3年次					113	72	185
4年次					107	64	171
学科計	89	37	26	19	328	177	676
回答率 (%)	52.7	43.5	31.7	26.8	39.7	28.9	36.6

表2 アンケートの学科・学年別回答数（大学・守口） [件]

	心理コミ	人間健康	スポーツ行動	国際コミ	計
1年次	70	64	77	113	324
2年次	90	74	63	101	328
3年次	99	77	77	102	355
4年次	99	59	49	66	273
学科計	358	274	266	382	1280
回答率 (%)	55.2	57.3	52.0	58.2	57.2

表3 アンケートの学科・学年別回答数（短期大学） [件]

	ライフデザイン	家政	国際文化	幼児保育	計
1年次	136			148	284
2年次		71	75	119	265
学科計	136	71	75	267	549
回答率 (%)	63.3	66.4	54.0	70.1	65.2

アンケートは、(1) 利用頻度、(2) 利用目的、(3) 満足度、(4) 図書館と並行してよく利用する施設の、大きく分けて4つの項目について行い、さらに自由記述方式で意見を記入してもらった欄についても、意見の趣旨を判読・分析し、項目毎に集計した。

#### 3.2.1 利用頻度について

図書館をどの程度の頻度で利用しているかについて、「使わない（利用しない）」から「毎日使う（毎日利用する）」まで7項目の選択肢を設けて聴いた。（図1）

その結果、「使わない」という学生が大学（守口）で約24%、短期大学で約30%、大学（枚方）では約40%はいるものの、使っている学生の頻度は、大学では週2回程度、短期大学で月2回程度との回答が最も多かった。学生の全数調査を行った図書館アンケート例は多くなく、比較が難しいが<sup>2)</sup>、本学、特に守口キャンパスにおいて、学生の図書館利用

時代やニーズの変化に対応した大学図書館の在り方：学生アンケート調査結果に基づいて

頻度は比較的高く、またいわゆる「常連」の利用者が多いと思われる。

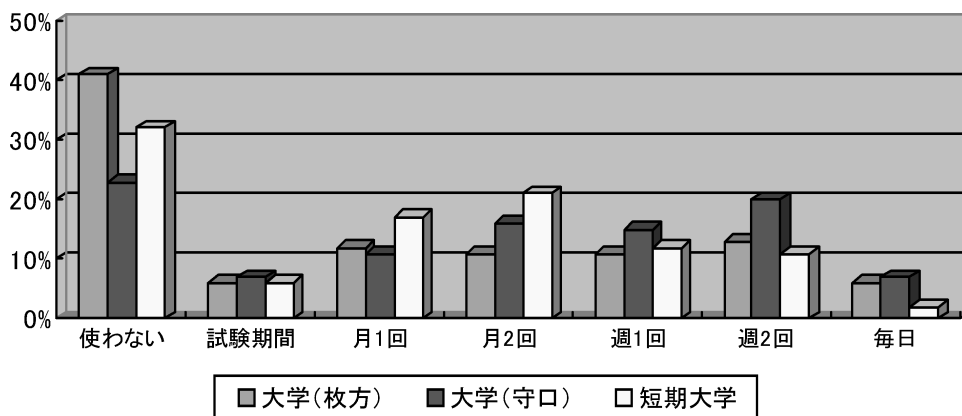


図1 利用頻度

### 3.2.2 利用目的について

図書館の利用目的について、「学習・勉強」、「本を読む」、「授業の課題」、「DVD鑑賞」、「友人と会う」、「くつろぐ（休憩など）」、「なんとなく」、「その他」の項目の選択肢で聞いた。図書館の従来の利用目的である「学習」「読書」「貸出」「課題作成」とどまらず、「DVD鑑賞」等、利用目的は多様化している。また、「くつろぐ（休憩など）」という回答が、図書館本来の目的に匹敵するほど多かったことから、図書館を単なる学習の場ではなく、憩いの場所として捉えていることが顕著に表れている。

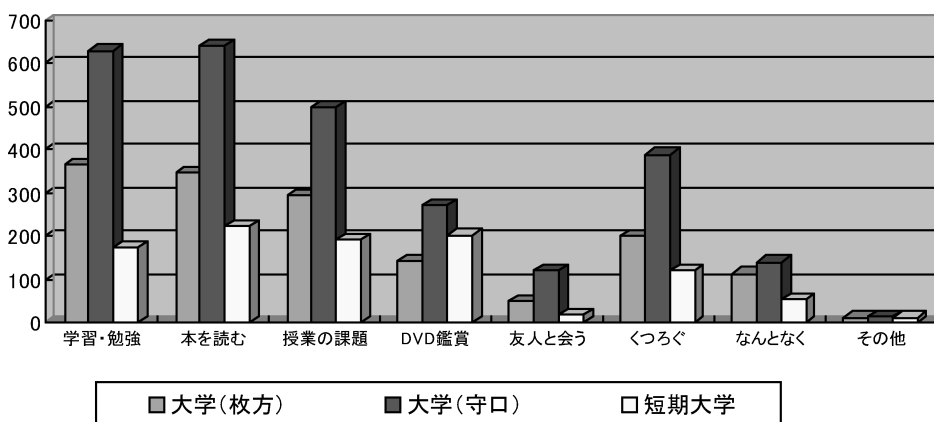


図2 利用目的（複数回答可）

### 3.2.3 利用者の満足度について

学生が、本学の図書館に関するさまざまな要素に対して、どの程度の満足度を持っているかについての調査結果を、図3（1）から図3（3）に示す。この設問においては、下記に示す17の評価要素について、問題点を明確にするために「どちらでもない」等の選択肢を設けず、「おおいに不満」、「不満」、「満足」、「おおいに満足」の4段階からの選択方式とした。

アンケート結果では、空調や照明、清潔さ、配置や館内の掲示等については不満が少なく、それに対して、コピー機の台数、インターネットの利用環境、AVブースの数、図書や雑誌の種類や冊数、館内の静かさなどに対しては、不満が多いという結果がでた。

図3（1）は、枚方・守口両キャンパスを合わせた全学部生（標本数2,505）、図3（2）は守口キャンパス大学生（標本数1,280）、図3（3）は守口キャンパス大学生の内、月1回以上図書館を利用する学生（標本数881）、それぞれの結果である。図3（1）から図3（3）を比較すると、不満を感じる項目は、図書館の利用頻度に関わらない。また、図書館を利用する頻度の高い学生で各項目について不満を感じる比率が増えていることが見える。学生が不満をもつ項目は、学生の関心が高い項目とすることができよう。

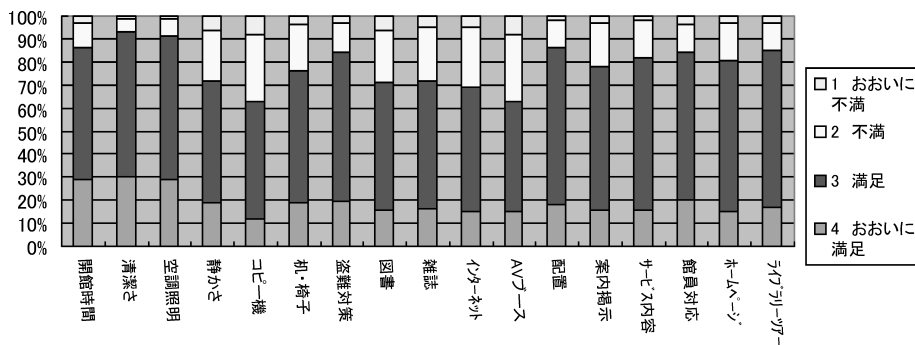


図3（1） 満足度（全体）

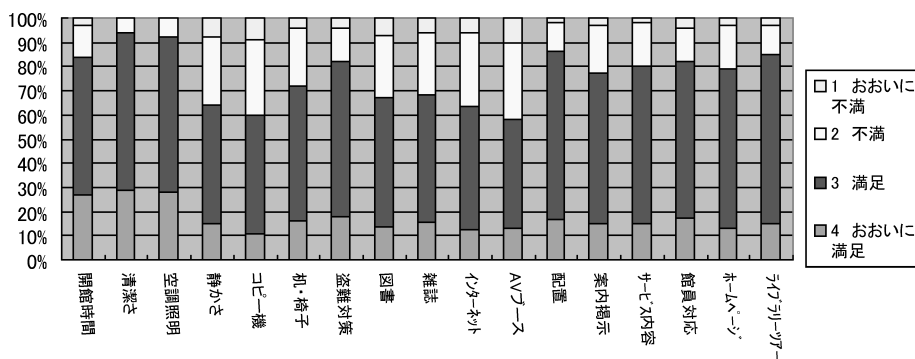


図3（2） 満足度（大学・守口）

時代やニーズの変化に対応した大学図書館の在り方：学生アンケート調査結果に基づいて

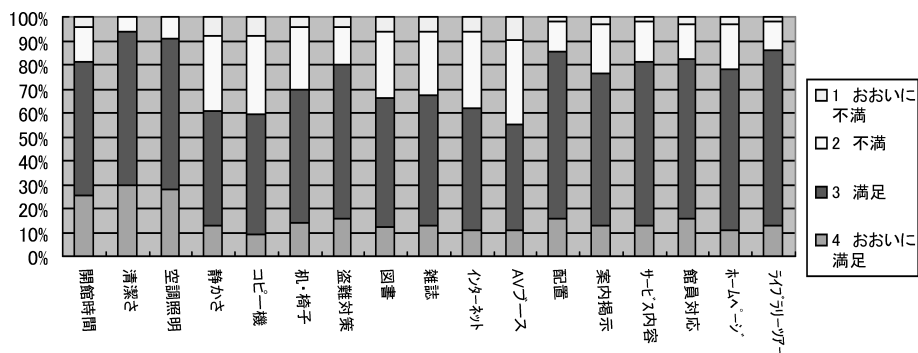


図3 (3) 満足度 (守口・大学：利用頻度月1回以上)

### 3.2.4 よく利用する施設

先の利用目的や満足度の結果とも関連するが、本学の場合、図書館は必ずしも本を読むために、あるいは学習をする目的だけで利用されていないことが推測される。学内の他施設の利用状況を調べ、図書館の設備や運営面での参考にするため、この調査項目を設けた。

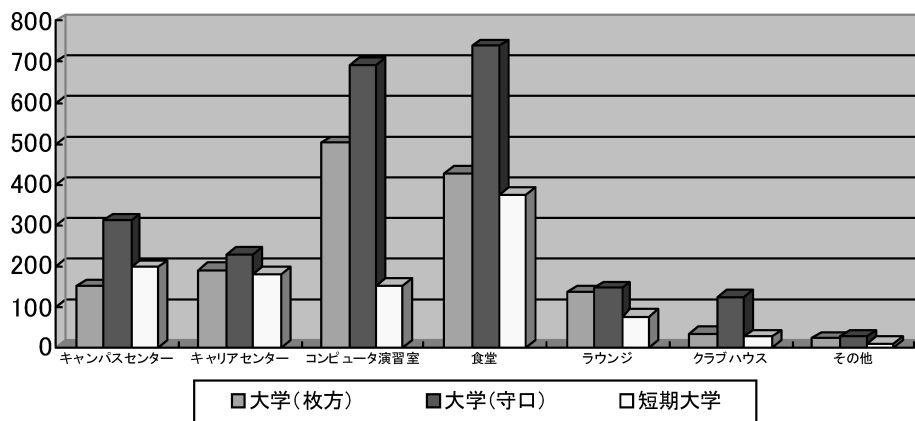


図4 図書館以外によく利用する施設 (複数回答可)

大学生の場合、特にコンピュータ演習室と食堂の利用が多く、短期大学生の場合は、食堂とキャンパスセンター(事務)およびキャリアセンターを多く利用している。先述の「利用目的」にも表れているように、学生にとって、図書館はこれらの施設と同様に、学生サービスのための施設として捉えられているとも考えられる。

### 3.2.5 自由記述意見の集計

アンケートの最後の部分に、図書館に対する意見を自由記述の形式で記入してもらったが、それら意見の趣旨を判読・分析し、主要な項目毎に集計してみた。

全体で観ると、DVDなどの視聴設備の不足に対する要望が最も多くあった。また、守



口キャンパスでは「館内が騒がしい」、「特に試験前や試験期間中は、閲覧席がほぼ満席となり大変騒がしくなる」などのコメントが目立ち、前項3. 2. 3の満足度の結果を裏付ける形となった。

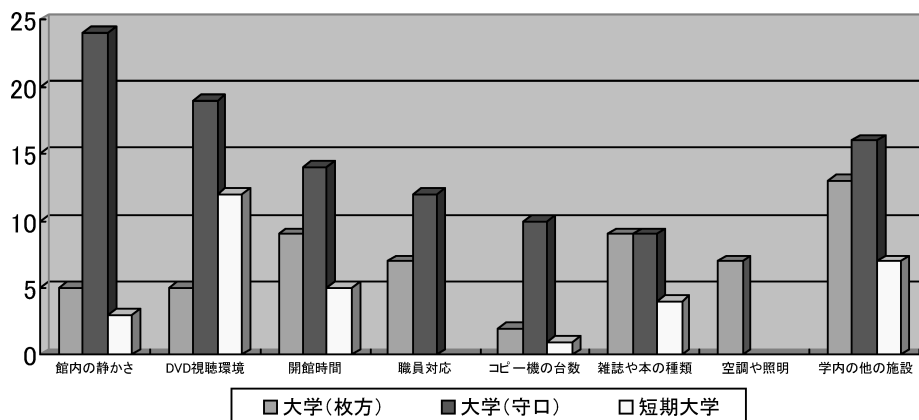


図5 自由記述意見(要望など)の集計

### 3.3 大学の中での図書館の存在

本学の場合、守口キャンパスと枚方キャンパスでは若干様子が異なるが、共通する要素をとりあげる。

何のために図書館を利用しているかという「利用目的」において、「くつろぐ」という回答が多くあった。学生が図書館を休息や癒しの場所として捉えていることが想像されるのだが、本や雑誌がたくさん有り、インターネット端末が自由に使える空間で、休息を摂り癒しを感じる。巷でのインターネットカフェに見られるように、図書館はある意味で学生のニーズに合った空間を提供していると考えられる。

最近の学生は本や新聞などを読まないと言われるように、以前と比べて読書する環境は変わったかもしれないが、図書館で休息しながら、間近にある本や雑誌、新聞に手を触れることにより、それらの媒体に接する機会が増える。また、「くつろぐ」と回答した学生の多く(守口キャンパスの場合、約90%)が他の利用目的も同時に選んでいることから、図書館という環境は休息以外の効果をあげていると考えられる。本学の場合、学生が休憩時間や授業の合間に静かにくつろげる場所が少ないという状況もあるが、図書館の機能を考えるための重要なポイントでもあると考える。

守口キャンパスで特に不満が多かった「図書館の静かさ」については、利用者に注意を促し、啓蒙する機会を増やしていくことで、ある程度満足度を上げていくことは可能と考えられるが、図書館を友人と交流する場所あるいはくつろぎの場所と捉えている声が多い現状では、サロンのようになっていく部分を区画分けするか、他部署の管轄内で、例えば食堂の一角にインターネットカフェやマガジンサロンのような場所を設ける等という検討も必要と考えられる。



## 4 本学図書館の現状と課題

2で述べた全国の大学図書館を総括する現状と課題の認識や今後の対応策は、3で概観した学生利用者を中心とする本学図書館利用者の関心と必ずしも重なるものではない。学生アンケートに見られる現在の課題と文部科学省の報告にあげられている近い将来の課題の両方を視野に入れることが必要になる。

### 4.1 電子化の進展について

本学の学術研究資料の電子化は、紀要「国際研究論叢」について、以前から電子化を進めてきた。現在、2002年以降に発行された論文等221点について全文情報を提供している。

また、本学の母体となった帝国女子大学、大阪国際女子・大阪国際女子短期大学の紀要については、すべての目次情報を集録している。今後、こういった電子化を進めていくことによって本学の学術研究情報への外部からのアクセスが容易になり、本学の知的資産の社会への還元の一助になる。また、本学の研究内容の認知度向上にも繋がり、他の研究機関との共同研究や産学連携研究への道筋を拓けていくことにもなる。ただし、学内刊行物の電子化およびその公開については、著作権処理が必要となるため、著作者や関係部署と協議しながら進めていく必要がある。

一方、大学外の電子化された論文等学術研究資料へのアプローチについても、本学図書館では比較的早い時期からその導入を行ってきた。

図6に示す本学図書館ホームページは、利用者が探すものが自館資料であれ、他館のものであれ、一つの画面の中で、できる限り多岐にわたる入手可能な情報への道筋を示すことを念頭において作成されている。電子情報の種類も、専門分野を網羅する図書や雑誌も、本学図書館がカバーできる範囲はごく限られているが、その限られた資源を有効に利用するために、このホームページが果たしている役割は大きい。

### 4.2 増大する図書館の負担

先にふれた文部科学省報告では、図書館で増大する負担として、保管場所の確保、資料購入維持のための資金確保、図書館サービスの拡大と多様化にともなうスタッフの業務量増大という記述があったが、これらは、本学に限らず一般的に大学図書館が共通に抱えている課題でもある。

本学の場合、保管場所については、現在の枚方・守口二つのキャンパスの図書館と守口キャンパスの書庫（旧図書館）では、毎年増えつつある蔵書を保管しきれない問題がある。そのために、毎年廃棄する図書のピックアップを行っており、これは期末の蔵書の入れ替えや寄贈図書の受入などと重なって膨大な作業になっている。

図書や雑誌等の資料の入手に関しては、リクエスト制度や他大学図書館との相互利用を利用して可能な限り対応しているが、学生の満足度は高くない。ほしいものがすぐその場で手に入る便利さを図書館は求められていることを実感するが、閲覧スペースの制約の下で、満足度をより改善するには、さらに綿密な蔵書構成の検討が求められる。

上記二つの要素の他にも、さまざまな要素が重なって、図書館職員の業務の多様化、複



図6 図書館のホームページ

雑化は進んでいる。一つは地域開放の拡大であり、もう一つは開館日時の延長である。国公立大学図書館の場合、近隣市民の図書館利用や夜間、休日の開館は一般的なものとなっており、専任職員のシフト体制や業務委託による対応で、サービスの拡大と長時間の開館を実現している例が多い。本学図書館の場合、開館日時の拡大について学生からさほど強い要望は無く、現状の開館日時でも比較的満足度は高いが、今後の地域への開放等を視野にいたした場合、開館日時やサービスの内容と職員の配置を再検討することが必要となるであろう。

#### 4.3 今後の課題

大学図書館全体の課題を踏まえて、本学図書館の現状と課題について考察してきたが、今後の課題は、大きく次の3項目にまとめられる。

- (1) 学内の学術研究資料の電子化をさらに進め、最終的には機関リポジトリを構築することが重要であり、そのためには知的財産権の問題などを解決していかなければならない。
- (2) 図書館内での騒がしさや他の利用者の迷惑になる行為については、今後も利用者の

モラルを啓蒙する活動を促進していくとともに、全学で統一したモラル向上運動とリンクしていくことが必要である。

(3) 本を読む場所という機能以外の、交流の場としての機能、たとえばインターネットカフェやサロンのような場所を求める学生からの要望も強いことが推測できる。学生の厚生施設の充実という面からも、どのような工夫をしていくかを検討していく必要がある。

学生アンケートの結果において特に満足度が低く、自由記述で改善を要望する意見が多かった守口キャンパスのDVDブースの増設については、2009(平成21)年に1人用6席を増やすことができた。両キャンパスを通じて多かったコピー機に対する不満についても、著作権法31条で定められた、図書館内の一般コピー機では図書館資料のみ複写可能であることへの利用者の理解を深め、また学内の学生用コピー機が整備されていけば解消されていくことと思う。この調査結果を踏まえて、効率よく効果が期待できる方法で利用者の要望を聴き取り、図書館としての施策を明確にしていくことは、今後の重要課題である。

学生アンケート調査の結果から明確になる図書館に対する不満には、本来図書館で持つべき機能を越えた部分や改善のために一定額の支出が必要なものもある。本学図書館の位置付けについて、利用者のニーズを踏まえた上で根本的に議論していく段階に来ていることを明記して、本稿の結論としたい。

## 謝辞

本稿でとりあげた全学学生を対象にした利用者アンケートでは、本学教員・学生の協力によって、多くの貴重な回答が得られました。この場をお借りして御礼申し上げます。

## 注

- 1) 文部科学省・科学技術・学術審議会学術分科会・研究環境基盤部会学術情報基盤作業部会、学術情報基盤としての大学図書館等の今後の整備の在り方について(報告)、「学術情報基盤の今後の在り方について(報告)」p.66、2006年3月23日  
[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/06041015/020.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/06041015/020.pdf)
- 2) 帯広畜産大学附属図書館 (<http://www.obihiro.ac.jp/library/enq.pdf>) および神戸国際大学図書館 (<http://www.kobe-kiu.ac.jp/organaization/pdf/0000009.pdf>) での全数調査などを参考にさせていただいた。

## 参考文献

- [1] 蒲生英博「コミュニケーションの道具としての図書館評価：大学図書館における事例」、『図書館界』Vol.56、No.2、2004、p.68-71
- [2] 戸田あきら、永田治樹「学生の図書館利用と学習効果 - 大学図書館におけるアウトカム評価に関する研究 -」、『日本図書館情報学会誌』Vol.53、No.1、2007、p.17-34
- [3] 上岡真紀子「図書館評価と満足度 - 利用者の望むサービス像 -」、『館灯』No.47、2009、p.19-24
- [4] 岸田和明「図書館経営の評価」、『2009年度JLA 中堅職員ステップアップ研修 領域：図書館経営』、2009年5月18日(第4回)  
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2009-2/4kishida2009.pdf>

