

Title	学情センター利用者アンケート調査に関する結果報告
Author	荒井, 俊介
Citation	大阪市立大学大学教育. 17 卷 2 号, p.36-48.
Issue Date	2020-04-30
ISSN	1349-2152
Type	Departmental Bulletin Paper
Textversion	Publisher
Publisher	大阪市立大学大学教育研究センター
Description	
DOI	10.24544/ocu.20200622-010

Placed on: Osaka City University

学情センター利用者アンケート調査に関する 結果報告

荒井 俊介
学術情報総合センター特任講師

ARAI, Shunsuke

今回の研究会は、部局での内部質保証の取組というテーマで行われているということで、質保証の取り組みの一環として学情センターの図書館部門が主体となって行った2018年度の学情センター利用者アンケート調査に関して報告させていただきます。よろしくお願いたします。(章末スライド1)

発表は、このような流れで行っていきたいと思います。まず初めに、アンケート調査を行う目的と、調査の概要に関して説明します。結果の分析に関して述べて、分析結果のまとめと今後の課題についての考えについてお話ししたいと思います。(章末スライド2)

1. 報告の概要

アンケートの概要についてですが、以下の内容について述べます。即ち、(1) 図書館における業務統計、(2) 業務統計からみた学情センターの現状における問題点、(3) 学生のニーズ、利用者満足度調査の必要性、(4) 2018年度学情センターアンケート調査の概要の4点です。(章末スライド3)

1. 1. 図書館における業務統計

サービスの質を高める取り組みを行うためには、その質を測る何かしらの指標が必要になります。図書館においてよく用いられる指標として業務統計があり、その種類としてはこのようなものがあります。(章末スライド4)

1. 2. 業務統計からみた学情センターの現状における問題点

この中でも現在学情センターにおいて入館者数と貸出数の減少が問題となっています。ここでは、利用者数の減少が複数の要因が絡み合っている点について指摘し、アウトプット指標としての入館者数や貸出冊数だけで図書館のサービスを評価することの限界について述べます。(章末スライド5)

利用者の減少に関してですが、2つのグラフを示します。1つ目のグラフは学部生に関するものです。実線は入館数の推移で、破線は貸出冊数の推移です。それぞれ2008年度の1人当たりの年間の値を基準としています。入館者数は2013年度をピークに減少をはじめ、2015年度、2017年度に大きく減少しています。(章末スライド6)

2つ目のグラフは同様に院生についてみたものです。院生に関しては、2011年度に一度減少のピークを迎え、2013年度までに持ち直したものの学部生と同様に2015年度、2017年度に入館数が大きく減少しています。(章末スライド7)

図書館の利用者数減少の原因として近年よく挙げられるのは、学術情報の電子化等にもなう学生の学習スタイルの変化による影響です。その理屈は、学術情報の電子化が進み、Web上から学術情報にアクセスできるようになったため、物理的な図書館の必要性が相対的に減少し、その結果として利用者数が減少する、というものです。しかし、そのような状況は2014年度以前から続いているものであり、減少の要因の一つではあっても、それが突然2015年度、2017年度に来て入

館者数がいきなり減少する直接的な原因とは考えづらくて考えております。(章末スライド8, 9, 10, 11)

このグラフは学情センター事業年報の電子ジャーナル利用件数の推移をみたものです。図書館の利用者数が大きく減少した2015年度はむしろ電子ジャーナルの利用件数も減少しています。もし電子ジャーナルの利便性の向上による学生の学習スタイルの変化が主要な原因ならば、2015年度の電子ジャーナルの利用件数は増加しているほうが自然であると考えられます。(章末スライド12)

利用者減少の原因に関して検証するために、入館者数とその他の事業年報で公開されている主要な業務統計数値について相関を取ったところ、入館者数と年間受入冊数の間での相関係数が、ほかの業務統計値と比べて高いことが明らかになりました。(章末スライド13)

年間受入冊数が減少した原因は、図書資料費が減少していることにあります。年々、図書館予算自体が減少している中で、学術雑誌検索のための情報検索用データベース、具体的に言うと「Web of Science」ですが、この契約料がどんどん値上がりが続いています。それを維持するために図書資料費が圧迫されて、新着図書を購入するための予算を確保することが困難になっているという状況にあります。(章末スライド14, 15)

このグラフは学情センター事業年報の年間受入冊数の推移をみたものです。2011年度と2015年度に大きな減少のピークがあります。利用者数の推移と比較すると、院生に関しては2011年度、2015年度に大きく減少しており、学部生に関しても、2011年度に一度減少した後2013年度まで入館者数が増加し、2015年度に大きく減少するという推移がみられます。(章末スライド16)

相関が出ただけなので、因果関係があるかどうかはわかりません。この理論的な裏付けとして、計量書誌学の概念にオブソレッセンスとよばれるものがあります。これは文献の利用が経年的に減少していく現象を指します。そのため、図書館の書架に並んでいる図書や雑誌は、新しいものと入れ替えていく必要があります。年間の受入冊数が減っているということは書架に

並んでいる新着図書の数が減っているということであり、結果として入館者数や貸出冊数は減少します。(章末スライド17)

入館者数・貸出冊数の増減は複数の要因を重ね合わせた形で現れます。以上に述べたように、その中でも2015年度の急激な減少は新着図書の急減に対応している可能性があります。これまで述べてきたように、2015年度の急激な減少というのは、学生の学習スタイルの変化というよりは、新着図書の減少によるものである可能性があります。(章末スライド18)

しかし電子ジャーナルの利用数が年々増加していることも事実であり、その重ね合わせの中には学術情報の電子化による学生の学習スタイルの変化の影響も入っていると考えられるため、これも無視はできません。学術情報の電子化やアクセスの利便性向上は今後も続くことが予想され、いずれにしてもどのように対応するかは図書館にとっての重要な課題点として考えていく必要があります。(章末スライド19, 20)

1. 3. 学生のニーズ、利用者満足度調査の必要性

さて、近年では、サービスを評価する指標としてアウトカムやインパクトを重視することが多くなってきています。業務統計から算出することのできる入館者数・貸出冊数はいずれもアウトプット指標です。先ほども申し上げた通り、入館者数・貸出冊数の増減は複数の要因を重ね合わせた形で現れます。予算やマンパワーに上限がある中でこれらの数値の減少を食い止めようとすると、どこかに力を入れどこかを捨てるという分配の問題になります。先ほどデータベースの値上がりが続いているといましたが、それをデータベースの購入をやめればいいのかというと、そんなことはなくて、それは教育ではなくて、研究の支援に主に使われるもので、それをなくしてしまうと、今度は教育の支援のための図書の費用は捻出できるけれども、研究の支援のための予算が、研究支援のための効果が失われてしまいます。それでは別の場所に問題が出てきます。入館者数や貸出冊数はどこに力を入れるべきかを考えるための指標にはなりません。その一方で、図書館サービスのアウトカム指標の一つとして利用者満足度があります。(章末スライド21)

岸田（2010）は図書館パフォーマンス指標（JIS X 0812）の中の利用者満足度について以下のように述べています。「アウトプットとアウトカムの相違は、前者が「社会に提供される財やサービスの産出量」であるのに対して、アウトカムはあくまで「成果」であって、住民の満足度やその状態の向上が重視される。（中略）アウトカム指標の代表例が顧客満足度であり、JIS X 0812においてこれに対応する指標は利用者満足度である。」（章末スライド22）

また、高池（2016）は以下のように述べ、大学認証評価における大学図書館の評価において、近年学生のニーズの把握や利用者満足度に関する分析が求められるようになったことを明らかにしています。「大学評価・学位授与機構は、（中略）第1期の途中から図書館・資料等の利用に対する学生のニーズの具体的な事例を求め、第2期からは利用者満足度のデータを用いた分析を求めるなどしている。」第1期の途中とは2011年度からを指し、第2期は2012年度以降を指します。（章末スライド23）

以前に行ったアンケートでも学情センター全体の満足度に関しての設問はありましたが、個々のサービスの満足度に関する質問がありませんでした。以上のような背景から、今回のアンケートでは提供している各サービスの満足度、学生の学情センターに対するニーズ、学生の学習スタイル、を把握することを目的として、アンケートワーキンググループを設置し、学部生・院生を対象とする学情センターに関するアンケート調査を行いました。（章末スライド24）

2. アンケート結果

これは、アンケートWGを設置して、学部生・院生を対象として学情センターに関するアンケート調査を行ったということです。今回の発表の内容に関しては、このアンケート調査の結果について報告したいと思います。（章末スライド25）

2. 1. 全体の結果

まず、全体の結果について報告いたします。（章末スライド26）

全体として682件の回答をいただきました。各学部

や学年の回答数は表のとおりです。院生計と計の間にあるその他ですが、お配りした資料の表の中に入れていなかったため、合計の数字が合わなくなっていますが、今パワーポイントで示しているその他を含めて合計したものが正しい数字です。（章末スライド27）

これは各学部、学年の回答した学生の割合のほうを示しております。文学部や理学部の学部生に多く答えていただきました。回収率としては、学部に関しては9%、院生に関しては6%になっております。（章末スライド28）

これは来館頻度に関するグラフになります。回答者のうちの約50%は週1回程度、学情センターを利用しています。ほぼ毎日来館している学生も約20%おり、回答している学生の多くが学情センターを定期的に利用している学生であることがわかります。そのため、本アンケートの結果は、学情センターをよく利用している学生に偏って回答されている可能性が高いという前提で解釈していただければと思います。（章末スライド29）

また、この質問に付随して、ほとんど来館しないと回答した学生に、その理由を尋ねました。その結果、最も多いのが、学情センター以外に学内で過ごす場所があるという回答でした。このほかに、以前に比べて来館頻度が増えたか減ったかという質問を行いました。減ったと答えた学生にその理由を尋ねたところ、最も多かったのは、学情センター以外に学内で過ごす場所があるというものでした。（章末スライド30）

次に、提供しているサービスの満足度に関する質問の回答結果についてです。以下の8つの項目に関して、それぞれの満足度を「満足」から「不満足」までの5段階と「わからない」の6つの選択肢で評価してもらいました。今回のアンケートでは、PC環境、自習用パソコンに関して、5階の自習用のパソコンのみに限定して質問を行っています。（章末スライド31）

その結果がこちらになります。満足度が高い順にみていきたいと思います。以下では、「満足」か「まあ満足」を回答されている場合は、そのサービスに満足していると考えます。（章末スライド32）

まず、紙の資料に関しては最も満足度が高く、約

65%が満足したと答えております。次に満足度が高いのが自習スペースで約60%が満足、グループ学習施設と窓口での相談・対応では50%程度が「満足」と答えています。(章末スライド33, 34, 35)

ここから先が満足している学生の割合が過半数を下回ったものになります。環境の快適さに関しては約40%の学生が満足しています。満足が過半数を割った理由として考えられるのは、空調の効きづらさというのがあります。自由記述の中でも暑い、寒いという意見がみられます。これに関しては図書館側で調整していますが、やっぱり暑い寒いというクレームが来るということで、なかなか解決が難しい点となっています。また、環境の快適さの中には清潔さも入っていますが、学情センターも設営されて20年ぐらいたっているので、環境の快適さ維持するのが難しくなっているというのがあるかなと思います。(章末スライド36, 37)

電子資料は「まあ満足」以上の学生が約30%となっています。これは「わからない」と答えた割合の学生が最も多く、40%が「わからない」と回答しています。「わからない」と回答した学生を学年ごとにみると、1回生、2回生で「わからない」と回答している学生が最も多くて、利用が必要になる機会も少ない2回生までの学生は電子資料を十分に活用できていない可能性があります。(章末スライド38, 39)

自習用パソコンとインターネット環境に関しては、25%、20%が「満足」と答えています。これらの項目に関しては、自習用パソコンに関しては、これまで導入されていたPCのリース契約終了に伴い、10月から新たにウィンドウズPCが導入されますし、インターネット環境に関しても、4月からWi-Fiのアクセスポイントが増設されるなどの対策がとられております。(章末スライド40, 41)

次に、学情センターに対するニーズについての質問になります。以下の10個の選択肢の中から、今後、充実してほしい項目を3つ選択していただきました。その結果がこちらになります。(章末スライド42, 43)

インターネット環境に関するニーズが最も多くて、約65%が選択し、これに対して、満足度に関する項目で述べたとおり、現在では改善が進められております。

(章末スライド44)

次に、環境の快適さについて、約45%が充実を期待していると回答しています。先ほども申したとおり、空調の問題や、老朽化の問題や、施設としての構造の問題が出てきており、対処療法的な改善は考えられても、根本的な解決のほうは、こちらは難しいのかなというふうに考えられます。(章末スライド45)

紙の資料、自習スペースに関しては、約40%が選択しております。この2つに関しては、どちらも満足度が高いというような結果が得られております。満足度というのは基本的にそれに対して求めるレベルとの差という形であられるので、基本的には満足度が高ければ充実してほしい点を求める声が少なくなります。紙の資料と自習スペースに関してはどちらも満足度が高く、かつ、学情センターに期待している学生が多いという結果が得られました。(章末スライド46, 47)

電子資料、グループ学習施設、自習用パソコンというのが、20%が充実を期待していると回答しました。これらの3つは、いずれも満足度について「わからない」という回答が多くついていたものになります。これは、これらのサービスを活用していないか、できていない学生が多い可能性が考えられます。これらの項目に関しては、使い方を知らない、あるいは存在を知らないという学生に対して使い方や存在を周知することで利用を増やすことができるのではないかなというふうに思われます。(章末スライド48, 49)

2. 2. 学部学生の学習スタイル

次に、学習スタイルに関する質問についてですが、時間が押しているので、すこし飛ばします。(章末スライド50)

学部ごとの参考資料の探し方の違いについて残差分析を行った結果について、お話ししたいと思います。残差分析というのは、各セルごとに偏差値を出して、その項目を選んだ属性がその回答を選ぶ可能性が高いか低いかを一様な結果として出してくれるものになります。ゼロを中心として、マイナスであれば低い、プラスであれば高いという形になります。今回は有意水準を0.01にとり、マイナス2.58以下であれば特徴的に

少ない、2.58以上であれば特徴的に多いと考えました。

(章末スライド57, 58)

結果としては、商学部や工学部ではGoogle等で情報を探す学生が多く、OPACもしくは書架を探す学生が少ないという結果が得られました(章末スライド59)。文学部ではGoogle等で情報を探す学生が少なく、OPACや書架を探す、もしくは文献データベースで情報を探す学生が多いというような結果が得られました(章末スライド60)。文系と理系の違いも、傾向としてはみえますが、法学部や理学部に関しては有意水準に達するほどの違いというものはありませんでした。(章末スライド61)

貸出冊数との関係をみてみると、OPACや書架を探す学生の多い文学部は、他学部比べて貸出冊数が非常に多いという結果が得られました(章末スライド62)。逆に、ウェブ上の資料を探す学生が多い工学部と商学部は貸出冊数が少ないという結果が得られました。(章末スライド63)

経済学部と生活科学も貸出冊数は低いですが、経済学部は2017年に突然下がるという特殊な状況が起こっております。これに関しては現在、原因を調査中です(章末スライド64)。生活科学部に関しては、立地的に駅からすぐ生活科学部の棟があって、その奥に学情センターがあるという状況があり、そもそもの生活科学部の1人当たりの年間入館数が他学部比べて低くなっています。(章末スライド65, 66)

ウェブ資料と紙資料の利用比率の累積分布を示したものがこのグラフになります。グラフの見方としては、下側に膨らんでいる学部というのがウェブ資料の利用が多くて、上側に膨らんでいる学部というのは紙資料の利用が多い学部になります。商学部や工学部は下側に膨らんでいるので、ウェブ資料の利用比率が多く、文学部や法学部は上側に膨らんでいるので、紙資料の利用が多いです(章末スライド67)。法学部は、貸出利用が少ないにもかかわらず、紙の利用比率が多いので、恐らくは閲覧での利用が多い可能性が考えられます。(章末スライド68)

同じようなことを学年に対して比較を行った結果というのは、まとめのほうでお話したいと思います。(章末スライド69)

3. 結果まとめ

アンケート結果のまとめです。(章末スライド77)

全体の結果として、ほとんど来館しない学生、来館が減ったと感じている学生の来館しない理由として最も多かったのは、「学情センター以外に過ごす場所がある」。学情センターのサービスの中で満足度が高いのは紙の資料と自習スペースであり充実してほしい項目としても、インターネット環境、環境の快適さについて多い。電子資料、グループ学習施設、自習用パソコンに関してはわからないという回答が多かったため、活用できていない、存在を知らない学生が多い。(章末スライド78)

学習パターンに関しては、文学部のように1人当たりの年間貸出冊数の多い学部は学情センターの資料や文献データベースを用いてレポート等の参考資料を探す学生が多い。逆に商学部や工学部のように貸出冊数の少ない学部はGoogle等を用いて資料を探す学生が多い。文系、理系の違いもあるが、有意水準に達するほどの大きな違いはない。1回生よりも2回生にGoogle等を用いて資料を探す学生が多いことから、2回生で図書館を活用しなくなる学生が多い。(章末スライド79)

4. 今後の課題

今後の課題としまして、1つめとして、学習スタイルの変化をみられていない点があります。今回のアンケート調査から学生の学習スタイルに関する設問を入れましたが、学習スタイルの変化をみようと思うならば、時系列的な比較をする必要があります。これは今回のアンケートで同様の設問を作り、今回のアンケート結果と比較することで行えると考えられます。(章末スライド80)

次に、結果として学情センター利用者による回答が多くなってしまい、学生全体を母集団と考えたときに標本に偏りが出る問題があります。図書館利用の減少の原因については、むしろ学情センターを全く利用しないような学生に関する調査が必要になります。そういったアンケートに未回答の学生の学習スタイルも含めた調査を行うために、現在学情センターでは教員を対象とした学生への指導における図書館利用に関して

のアンケート調査を行っています。全学ポータルからアンケートフォームへのリンクに行けるようになっています。11月15日が締め切りとなっています。ご多忙の中大変恐縮なのですが、ぜひご協力いただけたらと思います。よろしく願いいたします。(章末スライド81)

最後に、今回はアウトプット指標の一つとして利用者満足度について言及しましたが、アウトプット指標には満足度以外にも成果に関する指標があります。こちらはより直接的に、図書館の教育や研究に対する支援の効果を測るものになります。例えばミネソタ大学図書館で行われた学生の図書館利用の実態とGPAとの関係の調査があります。この例では図書館利用のカテゴリとしてデジタルアクセス、貸出、講習会、レファレンスサービス等を設定し各利用についてよく利用する学生と利用しない学生のGPAを比較しています。アウトプット指標による評価だけでなく、このように直接的に図書館が及ぼす効果について把握していくことも今後必要になってくると考えられます。(章末スライド82)

学情センター利用者アンケート調査 に関する結果報告

大阪市立大学 第17回FD研究会
「本学の学修成果保証スキーム・教学IRの現状と課題②」
部局での内部質保証の取組
2019年9月26日（木）16:00～16:25

学術情報総合センター
特任講師 荒井俊介

目次

1. 概要
2. アンケート結果
 - ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
 - ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較
3. まとめ

1. 概要

- ・ 図書館における業務統計
- ・ 業務統計からみた学情センターの現状における問題点
- ・ 学生のニーズ、利用者満足度調査の必要性
- ・ 2018年度学情センターアンケート調査の概要

業務統計からみた 学情センターの現状における問題点

- ・ 学情センターの利用者数の減少
 - ・ 学生の学習スタイルの変化
 - ・ 新着購入図書への減少
- ・ アウトプット指標とアウトカム指標

図書館における業務統計

図書館における日常的な業務上の記録からとることのできる業務統計は大きく以下の3種類に分類できる。

所蔵資料に関するもの

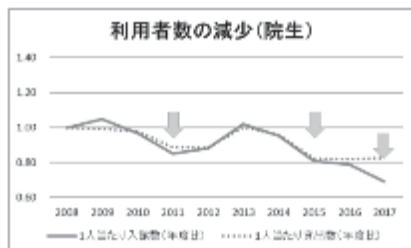
・ 蔵書冊数、年間受入冊数など

サービスに関するもの

・ 開館日数、入館者数、貸出冊数など

資源に関するもの

・ 専任職員数、非専任職員数、人件費、図書購入費など



学情センターの利用者数の減少

- ★ 入館者数や貸出冊数の推移をみると、2015年度および2017年度に、学部生・院生ともに学情センターの利用者数は大きく減少している。

図書館の利用者数減少の原因として近年よく挙げられるのは、学術情報の電子化等にもなう学生の学習スタイルの変化による影響である。

学情センターの利用者数の減少

入館者数や貸出冊数の推移をみると、2015年度および2017年度に、学部生・院生ともに学情センターの利用者数は大きく減少している。

- ★ 図書館の利用者数減少の原因として近年よく挙げられるのは、学術情報の電子化等にもなう学生の学習スタイルの変化による影響である。

学生の学習スタイルの変化

- ★ 学術情報の電子化が進み、Web上から学術情報にアクセスできるようになったため、図書館サービスの必要性が相対的に減少し、その結果として入館者数が減少する。

しかし、そのような状況は2014年度以前から続いているものであり、減少の要因の一つではあっても、それが2015、2017年度の急激な利用者数減少の直接的な原因とは考えにくい。

学生の学習スタイルの変化

学術情報の電子化が進み、Web上から学術情報にアクセスできるようになったため、図書館サービスの必要性が相対的に減少し、その結果として入館者数が減少する。

- ★ しかし、そのような状況は2014年度以前から続いているものであり、減少の要因の一つではあっても、それが2015、2017年度の急激な利用者数減少の直接的な原因とは考えにくい。



新着購入図書の減少

★入館者数とその他の事業年報で公開されている業務統計数値について、相関を取ったところ、年間受入冊数との相関係数が非常に高いことがわかった。

年々図書館予算全体が減少している中で、学術雑誌検索のための情報検索用データベースの契約料が値上がり続けている。

これが原因となってコレクションを構築するための図書資料費を圧迫し、新着図書を購入するための予算を確保することが困難になっている。

13

新着購入図書の減少

入館者数とその他の事業年報で公開されている業務統計数値について、相関を取ったところ、年間受入冊数との相関係数が非常に高いことがわかった。

年々図書館予算全体が減少している中で、学術雑誌検索のための情報検索用データベースの契約料が値上がり続けている。



★これが原因となってコレクションを構築するための図書資料費を圧迫し、新着図書を購入するための予算を確保することが困難になっている。

15

オープンリッセンズ

「文献の利用あるいは引用が経年的に減少していく現象を意味し、文献の破棄や保存書庫への別置の根拠となるものである。」

岸田和明. (1994). "利用統計を用いた蔵書評価の手法 (特集: 図書館の評価)." 情報の科学と技術, 44(6), 300-305.

新着図書数の減少は、入館者数、貸出冊数の減少の原因となる。

17

入館者数・貸出冊数減少の原因

入館者数・貸出冊数の増減は複数の要因を重ね合わせた形で現れるが、2015年度の急激な減少は新着図書の急減に対応している可能性がある。

★しかし電子ジャーナルの利用数が年々増加していることも事実であり、学術情報の電子化による学生の学習スタイルの変化の影響も無視はできない。

学術情報の電子化やアクセスの利便性向上は今後も続くことが予想され、いずれにしてもどのように対応するかは重要な課題点として考えていく必要がある。

19

アウトプット指標とアウトカム指標

サービスを評価する指標はインプット、アウトプット、アウトカム、インパクト等に分類されるが、近年では、この中でも特にアウトカムやインパクトを重視することが多い。

業務統計から算出することができる入館者数・貸出冊数はいずれもアウトプット指標である。

一方で、図書館サービスのアウトカム指標の一つとして利用者満足度がある。

21

学生のニーズ、利用者満足度調査の必要性

高池(2016)は以下のように述べ、大学認証評価における大学図書館の評価において、近年学生のニーズの把握や利用者満足度に関する分析を求められるようになったことを明らかにしている。

「大学評価・学位授与機構は、(中略)第1期の途中から図書館・資料等の利用に対する学生のニーズの具体的な事例を求め、第2期からは利用者満足度のデータを用いた分析を求めている。」

高池, 高原. (2016). "大学認証評価における大学図書館の評価: 認証評価機関の評価基準と評価結果を中心に." Library and information science, (75), 1-36.

新着購入図書の減少

入館者数とその他の事業年報で公開されている業務統計数値について、相関を取ったところ、年間受入冊数との相関係数が非常に高いことがわかった。

★年々図書館予算全体が減少している中で、学術雑誌検索のための情報検索用データベースの契約料が値上がり続けている。

これが原因となってコレクションを構築するための図書資料費を圧迫し、新着図書を購入するための予算を確保することが困難になっている。

14



入館者数・貸出冊数減少の原因

★入館者数・貸出冊数の増減は複数の要因を重ね合わせた形で現れるが、2015年度の急激な減少は新着図書の急減に対応している可能性がある。

しかし電子ジャーナルの利用数が年々増加していることも事実であり、学術情報の電子化による学生の学習スタイルの変化の影響も無視はできない。

学術情報の電子化やアクセスの利便性向上は今後も続くことが予想され、いずれにしてもどのように対応するかは重要な課題点として考えていく必要がある。

18

入館者数・貸出冊数減少の原因

入館者数・貸出冊数の増減は複数の要因を重ね合わせた形で現れるが、2015年度の急激な減少は新着図書の急減に対応している可能性がある。

しかし電子ジャーナルの利用数が年々増加していることも事実であり、学術情報の電子化による学生の学習スタイルの変化の影響も無視はできない。

★学術情報の電子化やアクセスの利便性向上は今後も続くことが予想され、いずれにしてもどのように対応するかは重要な課題点として考えていく必要がある。

20

アウトカム指標としての利用者満足度

岸田(2010)は図書館パフォーマンス指標(JIS X 0812)の中の利用者満足度について以下のように述べている。

「アウトプットとアウトカムの相違は、前者が「社会に提供される財やサービスの産出量」であるのに対して、アウトカムはあくまで「成果」であって、住民の満足度やその状態の向上が重視される。(中略)アウトカム指標の代表例が顧客満足度であり、JIS X 0812においてこれに対応する指標は利用者満足度である。」

岸田和明. (2010). "図書館経営の評価." 2010年度JLA中堅職員ステップアップ研修資料, 1-13.

22

2018年度学情センターアンケート調査の概要

以上のような背景から、

- 提供しているサービスの満足度
- 学生の学情センターに対するニーズ
- 学生の学習スタイル

を把握することを目的として、アンケートWGを設置し、学部生・院生を対象とする学情センターに関するアンケート調査を行った。
(期間: 2018年11月1日~2019年1月31日)

目次

- 1. 概要
- 2. アンケート結果
 - ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
 - ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較
- 3. まとめ

25

アンケート結果

- ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
- ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較

26

回答者属性

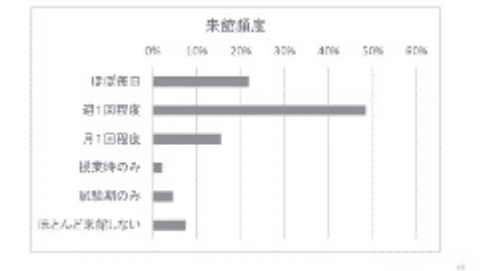
	1年生	2年生	3年生	4年生	学部計	修士	博士	院生計	その他	計
商	9	16	25	18	68	4	0	4	0	72
経	15	17	11	11	54	1	2	3	0	57
法	26	12	13	13	64	0	0	0	5	69
文	28	26	26	31	111	17	9	26	3	140
理	26	42	22	17	107	12	5	17	1	125
工	21	30	24	18	93	18	1	19	1	113
医	4	1	2	0	7	2	1	3	1	11
看護	2	2	1	1	6	5	0	5	0	11
生科	15	28	10	10	63	7	3	10	0	73
都経	1	3	0	0	4	5	1	6	0	10
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
学年計	147	177	134	119	577	71	22	93	12	682

27

回答者属性

	1年生	2年生	3年生	4年生	学部計	修士	博士	院生計
商	4%	6%	11%	8%	7%	16%	0%	9%
経	7%	8%	5%	4%	6%	2%	25%	6%
法	15%	7%	7%	7%	9%	0%	0%	0%
文	16%	15%	15%	15%	15%	23%	14%	19%
理	15%	21%	13%	10%	15%	6%	10%	7%
工	7%	10%	7%	6%	8%	4%	2%	4%
医	4%	1%	2%	0%	2%	7%	0%	1%
看護	4%	4%	2%	2%	3%	25%	0%	15%
生科	12%	22%	8%	8%	12%	6%	7%	7%
都経						3%	2%	3%
学年計	9%	11%	8%	7%	9%	7%	4%	6%

28



29

ほとんど来館しない学生の来館しない理由

理由	学部	院生	総計
学情センター以外に学内で過ごす場所がある	17	9	26
インターネットで情報が十分に収集できる	6	8	14
忙しくて寄る時間がない	9	1	10
必要な資料がない	5	1	6

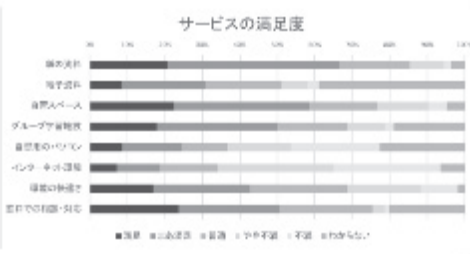
30

提供しているサービスの満足度

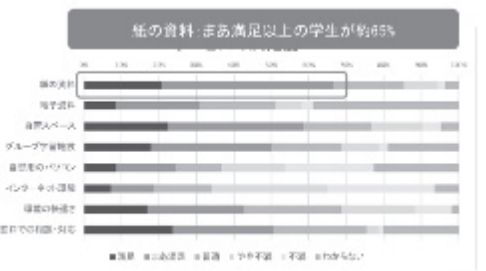
設問：学情センターに対するあなたの満足度をお答えください。

- ・ 図書・雑誌など紙の資料
- ・ 電子ジャーナル・電子ブック・データベースなど電子資料
- ・ 自習スペース
- ・ ラーニング・コモンズなどグループ学習のための施設
- ・ 自習用のパソコン
- ・ Wi-Fiなどインターネット環境
- ・ 学情センター内の環境の快適さ
- ・ 窓口での相談・対応

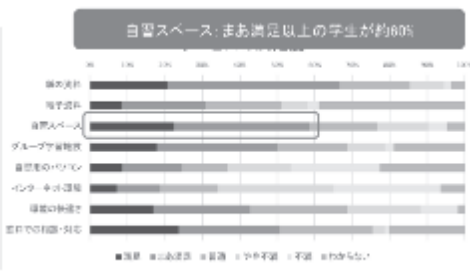
31



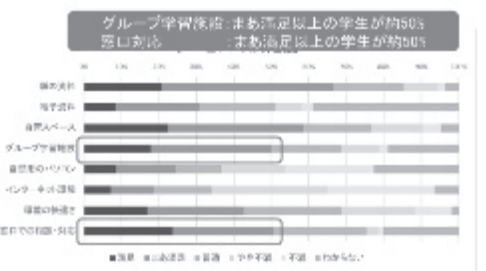
32



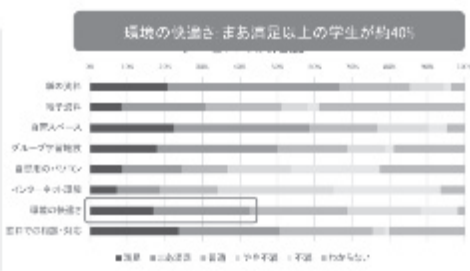
33



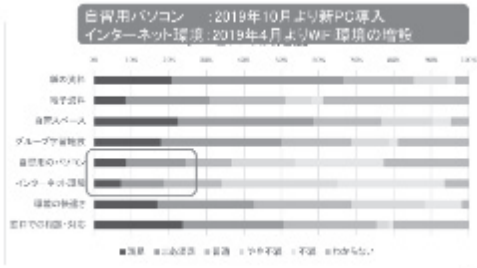
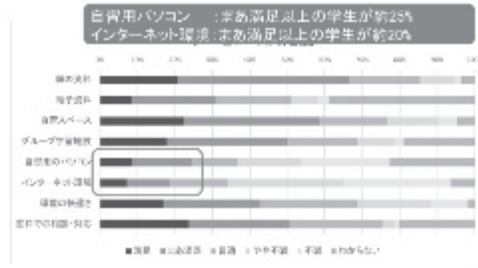
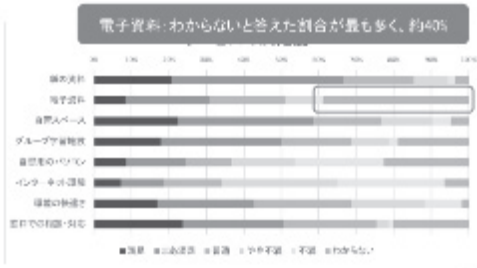
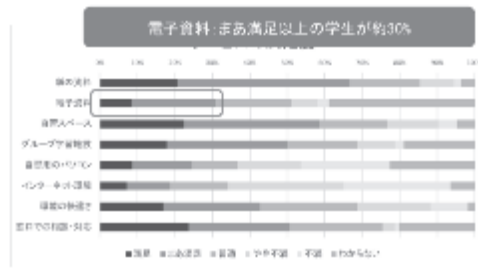
34



35



36

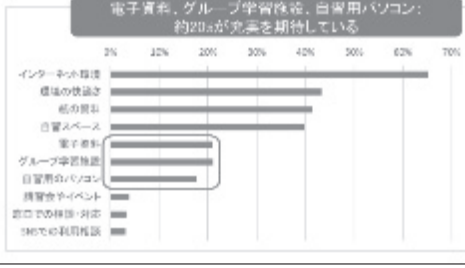
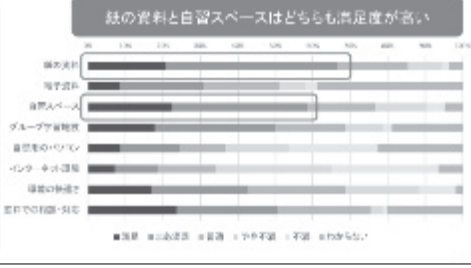
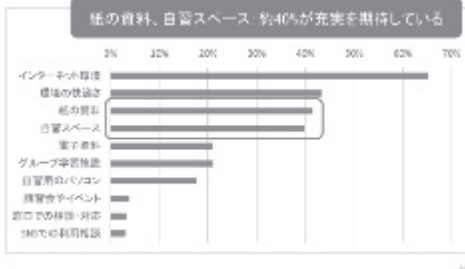
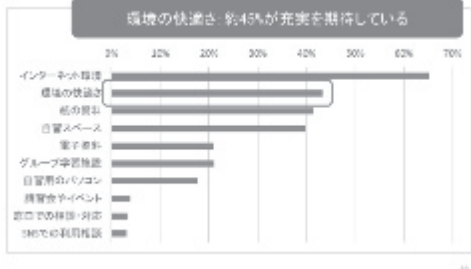
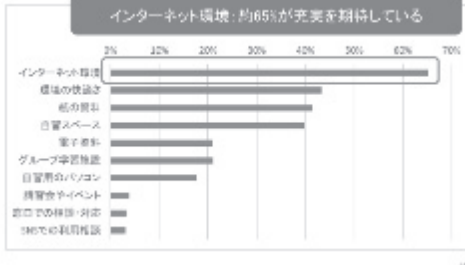
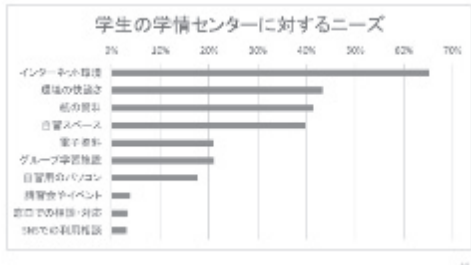


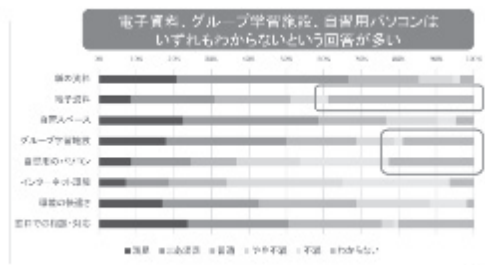
学生の学情センターに対するニーズ

設問: 学情センターで今後、充実して欲しい項目を3つ選んでください。

- 図書・雑誌など紙の資料
- 電子ジャーナル・電子ブック・データベースなど電子資料
- 自習スペース
- ラーニング・コモンズなどグループ学習のための施設
- 自習用のパソコン
- Wi-Fiなどインターネット環境
- 学情センター内の環境の快適さ
- 窓口での相談・対応
- Web・SNSでの利用相談・案内
- 講習会やイベント

42



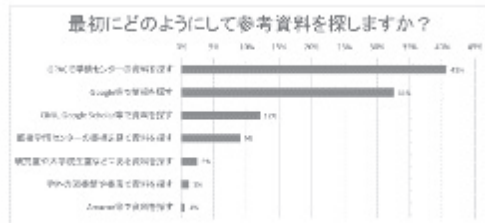


学生の学習スタイル

設問：授業、レポート、発表の準備をするとき、最初にどのようにして参考資料を探しますか？

- OPACで学情センターの資料を探す
- Google等で情報を探す
- 文献データベース(Cinii, Google Scholar等)で資料を探す
- 直接学情センターの書棚を見て資料を探す
- 学内の研究室や大学院生などにある資料を探す
- 学外の図書館や書店で資料を探す
- Amazon等で資料を探す

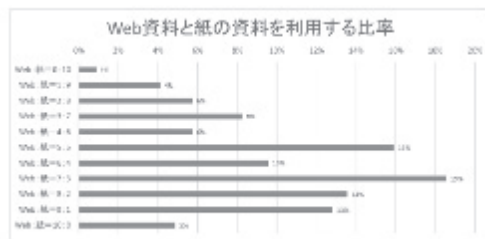
50



学生の学習スタイル

設問：授業、レポート、発表の準備をするとき、ネット上の情報や資料(Web資料)と図書や雑誌などの紙の資料を利用する比率はどの程度ですか？

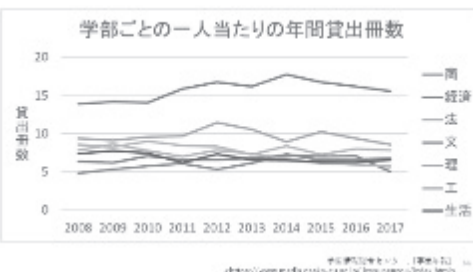
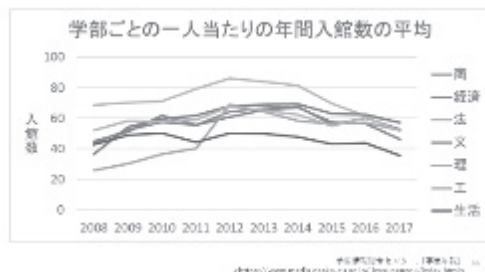
52



アンケート結果

- ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
- ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較

54



学部ごとの参考資料の探し方

	OPACもしくは書架を探す	Google等で情報を探す	文献データベースで情報を探す	総計
商	20	33	6	59
経	28	17	7	52
法	40	19	4	63
文	73	13	20	106
理	52	45	9	106
工	35	51	4	90
生	37	23	2	62

学部ごとの参考資料の探し方 (残差分析)

	OPACもしくは書架を探す	Google等で情報を探す	文献データベースで情報を探す	総計
商	-3.14	3.13	0.17	59
経	0.11	-0.72	1.01	52
法	1.75	-1.24	-0.92	63
文	3.60	-5.93	3.63	106
理	-0.94	1.22	-0.41	106
工	-2.96	4.15	-1.80	90
生	1.09	-0.03	-1.80	62

57

58

学部ごとの参考資料の探し方 (残差分析)

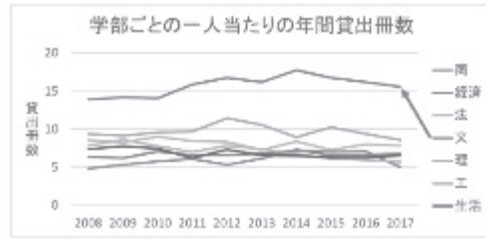
	OPACもしくは書架を探す	Google等で情報を探す	文献データベースで情報を探す	総計
商	-3.14	3.13	0.17	59
経	0.11	-0.72	1.01	52
法	1.75	-1.24	-0.92	63
文	3.60	-5.93	3.63	106
理	-0.94	1.22	-0.41	106
工	-2.96	4.15	-1.80	90
生	1.09	-0.03	-1.80	62

学部ごとの参考資料の探し方 (残差分析)

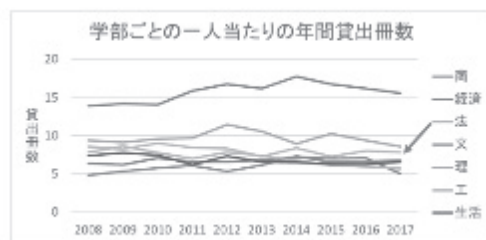
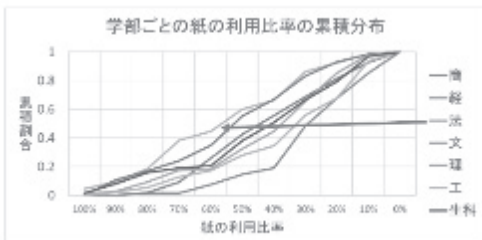
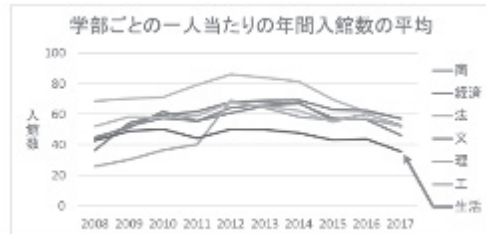
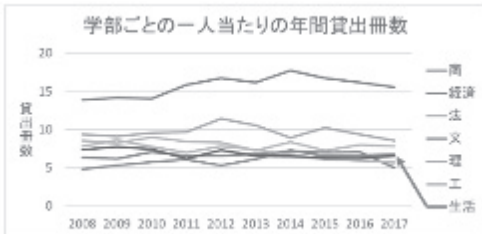
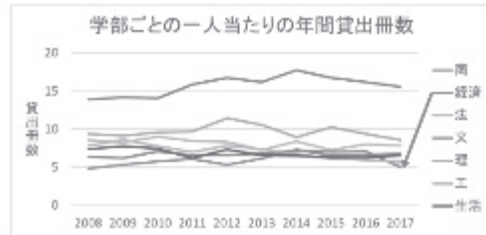
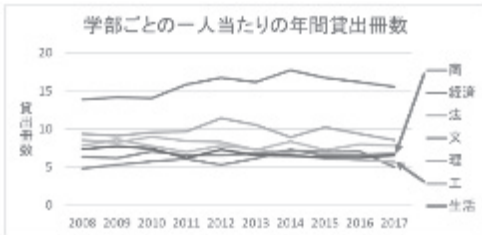
	OPACもしくは書架を探す	Google等で情報を探す	文献データベースで情報を探す	総計
商	-3.14	3.13	0.17	59
経	0.11	-0.72	1.01	52
法	1.75	-1.24	-0.92	63
文	3.60	-5.93	3.63	106
理	-0.94	1.22	-0.41	106
工	-2.96	4.15	-1.80	90
生	1.09	-0.03	-1.80	62

学部ごとの参考資料の探し方（残差分析）

	OPACもしくは 直接を探す	Google等で 情報を探す	文献データベース で情報を探す	総計
商	-0.14	5.19	0.17	59
経	0.11	-0.72	1.51	42
法	1.75	-1.34	0.49	43
文	3.60	-5.88	3.88	106
理	-0.91	1.22	0.41	106
工	-2.98	4.15	1.80	49
生科	1.09	-0.58	-1.80	42

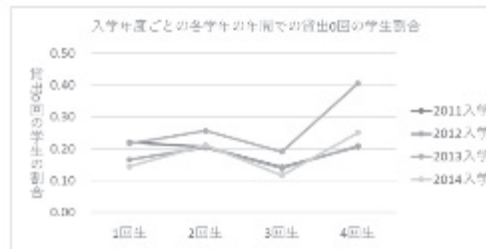


61



アンケート結果

- ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
- ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較



69

学年ごとの参考資料の探し方

	OPACもしくは 直接情報を探す	Google等で 情報を探す	文献データベース で情報を探す	総計
1回生	86	51	4	141
2回生	75	82	12	169
3回生	62	51	16	129
4回生	70	23	20	113

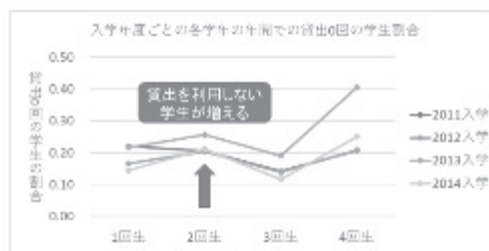
学年ごとの参考資料の探し方（残差分析）

	OPACもしくは 直接情報を探す	Google等で 情報を探す	文献データベース で情報を探す	総計
1回生	2.16	-0.32	-3.14	141
2回生	-2.74	3.62	-1.30	169
3回生	-1.32	0.60	1.26	129
4回生	2.10	-4.17	3.30	113

学年ごとの参考資料の探し方（残差分析）

	OPACもしくは 直接情報を探す	Google等で 情報を探す	文献データベース で情報を探す	総計
1年生	2.16	-0.32	-3.14	141
2年生	-2.74	3.62	-1.90	169
3年生	少ない	多い	1.29	129
4年生			3.90	113

73

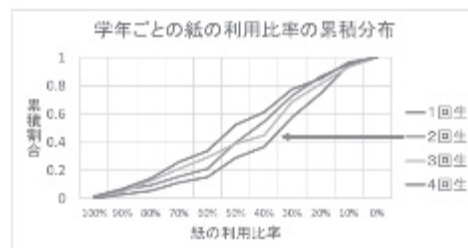


74

学年ごとの参考資料の探し方（残差分析）

	OPACもしくは 直接情報を探す	Google等で 情報を探す	文献データベース で情報を探す	総計
1年生	2.16		-3.14	141
2年生	-2.74	学年があがるごとに 文献データベースを 利用する学生が増える	-1.90	169
3年生	-1.82		1.29	129
4年生	2.10	-4.17	3.90	113

75



76

目次

1. 概要
2. アンケート結果
 - ① 全体の結果
 - I. 回答者属性
 - II. 提供しているサービスの満足度
 - III. 学生の学情センターに対するニーズ
 - IV. 学生の学習スタイル
 - ② 学部学生の学習スタイル
 - I. 学部ごとの比較
 - II. 学年ごとの比較
3. まとめ

77

結果まとめ（全体の結果）

- ほとんど来館しない学生、来館が減ったと感じている学生の来館しない理由として最も多かったのは、「学情センター以外に過ごす場所がある」である。
- 学情センターのサービスの中で満足度が高いのは紙の資料と自習スペースで充実してほしい項目としても、インターネット環境、環境の快適さについて、多かった。
- 電子資料、グループ学習施設、自習用パソコンに関してはわからないという回答が多かったため、活用できていない、存在を知らない学生がいる可能性がある。

78

結果まとめ（学生の学習スタイル）

- 1人当たりの貸出利用の多い学部は学情センターの資料や文献データベースを用いてレポート等の参考資料を探す学生が多い。（文学部）
- 逆に貸出利用の少ない学部はCiniiなどの文献データベースよりもGoogle等を用いて資料を探す学生が多い。（商学部、工学部）
- 文系、理系の違いもあるが、有意水準に達するほどの大きな違いはなかった。
- 1年生よりも2年生にGoogle等を用いて資料を探す学生が多い。

79

今後の課題

- ★ 学習スタイルの変化について
 - 次回アンケート調査との比較など
- アンケートに未回答の学生
 - 学生への指導における図書館利用のアンケート調査（教員対象）
- 成果に対するアウトプット指標
 - GPAを活用した図書館が生み出す学習効果の計測など

80

今後の課題

- 学習スタイルの変化について
 - 次回アンケート調査との比較など
- ★ アンケートに未回答の学生
 - 学生への指導における図書館利用のアンケート調査（教員対象）
- 成果に対するアウトプット指標
 - GPAを活用した図書館が生み出す学習効果の計測など

81

今後の課題

- 学習スタイルの変化について
 - 次回アンケート調査との比較など
- アンケートに未回答の学生
 - 学生への指導における図書館利用のアンケート調査（教員対象）
- ★ 成果に対するアウトプット指標
 - GPAを活用した図書館が生み出す学習効果の計測など

82