

## 第1回「みなさまの声」アンケート実施報告

平成18年1月12日 徳島大学附属図書館

徳大図書館では利用者ニーズ把握策の一環として「みなさまの声」アンケートを本館と分館で同時に実施した。

### 1. 実施時期

平成17年12月12日～12月27日

### 2. 配布・回収状況

	配布予定	配布	回収	回収率
本館	500枚	421枚	291枚	69%
分館	350枚	103枚	48枚	47%

### 3. 配布方法

図書館の窓口で、サービス(図書の貸出・返却、各種利用申込、複写物の受渡など)が発生する都度、アンケート用紙を手渡しした。

### 4. 結果の概要と今後の対応

(1)～(5)については大変良いとやや良いが80%を超えていれば、満足度が高いとした。

(1)開館日・開館時間については、大変良い、やや良いを合わせると81%になり満足度は高かった。【対応】自由記述に改善を求めるものが多かったので改善の必要がある。

(2)貸出冊数・日数については、大変良い、やや良いを合わせると68%になり満足度はやや低かった。【対応】不満の対象が冊数なのか、日数なのかを検討してみる必要がある。

(3)図書・雑誌の品揃えは大変良い、やや良いを合わせると64%になり満足度やや低かった。【対応】学生用図書の一層の整備を図る必要がある。

(4)すごしやすさについては、大変良い、やや良いを合わせると85%になり満足度は高かった。【対応】自由記述に改善を求めるものが多かったので、より一層アメニティ向上に努める必要がある。

(5)職員の対応については、大変良い、やや良いを合わせると95%になり満足度は高かった。【対応】職員用に作成している「応接マニュアル」などを活かし、より一層のレベルアップを目指していく必要がある。

(6)～(9)についてはよく利用しているとたまに利用しているが80%を超えていれば、利用度が高いとした。

(6)文献の取り寄せはよく利用している、たまに利用しているが26%にすぎず、利用度は低い。知っているだけという人が52%で半数を超えている。【対応】利用者の全員が必要とするサービスではないが、必要としている人たちがどれくらい満足しているかを検討する必要がある。

(7)各種講習会はよく利用している、たまに利用しているが6%にすぎず、利用度は低い。

【対応】周知の方法や企画内容についての点検が必要である。

(8)グループ研究室はよく利用している、たまに利用しているが12%にすぎず、利用度が低い。【対応】周知の方法や利用のしやすさについての見直しが必要である。

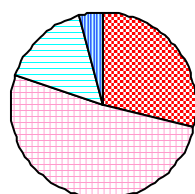
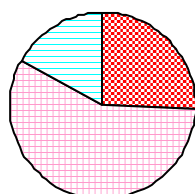
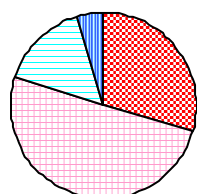
(9)館内のパソコンはよく利用している、たまに利用しているが71%になった。館内のパソコンが終日ほぼ満席になっている利用状況を考え合わせると、回転率が低いために必要としている人が利用できないことが考えられる。【対応】知っているだけという24%の人たちが利用しない理由について検討してみる必要がある。

## 5. 結果の詳細

満足度に関する質問では、大変良いを4点、やや良いを3点、やや不満を2点、不満を1点として、利用度に関する質問ではよく利用しているを4点、たまに利用しているを3点、知っているだけを2点、知らないを1点として平均を出した。したがって平均が2.5より大きければ、良い、あるいは利用している評価だということになる。

### (1)開館日・開館時間

	4 大変良い	3 やや良い	2 やや不満	1 不満	平均	無回答
本館	85人	146人	44人	14人	3.0	2人
分館	12人	27人	8人	0人	3.0	1人
合計	97人	173人	52人	14人	3.0	3人
比率	29%	52%	15%	4%		



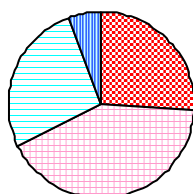
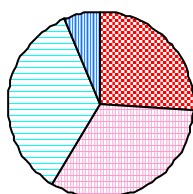
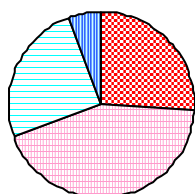
■ 大変良い  
■ やや良い  
■ やや不満  
■ 不満

- 本館 休日の開館時間の延長をしてほしいです
- 本館 休日開館をもっと長くしてほしい。
- 本館 土曜日は午後6時位まで開けて欲しい。
- 本館 土・日曜日の開館時間が短い。
- 本館 休日にもう少しあけて
- 本館 日曜日でも開館時間を長くしてほしい8時から23時くらいまで。
- 本館 土曜日・日曜日・祝日の開館時間を長くして欲しい。できれば普通の市民図書館と同じ17時まで
- 本館 土曜日・日曜日が10時から16時までしか利用できないのが残念です。なんとかありませんか。
- 本館 土曜日・日曜日の開館時間がもう少し長いと助かります
- 本館 日曜日が開いている時間が少ないので、もっと長くしてほしい
- 本館 休日の開館時間をもう少し遅くしてほしい
- 本館 土曜日・日曜日は5時くらいまで開館してほしい。
- 本館 あきらめている部分もあるが、やはり開館日や開館時間はもっと多く、もっと長いほうがよい。
- 本館 テスト期間中以外でも夜9時以降もあいてるとありがたい。
- 本館 もうちょっと遅い時間まで開いていたらいい。
- 本館 全国初の24時間図書館にして欲しい
- 本館 もっと夜遅くまで開いてほしい
- 本館 開館時間を長くしてほしい8時から23時くらいまで。
- 本館 閉館時刻をもう少し遅くしてほしい
- 本館 平日の開館時間を授業の1コマ目にあわせてほしい。
- 分館 土日、時間増やしてほしい。

開館日・開館時間については、大変良い、やや良いを合わせると81%になり満足度は高かった。自由記述に改善を求めるものが多かったので改善の必要がある。

(2)貸出冊数・日数

	4 大変良い	3 やや良い	2 やや不満	1 不満	平均	無回答
本館	76人	125人	72人	17人	2.9	1人
分館	12人	15人	16人	3人	2.7	2人
合計	88人	140人	88人	20人	2.9	3人
比率	26%	42%	26%	6%		



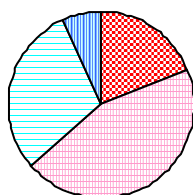
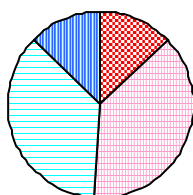
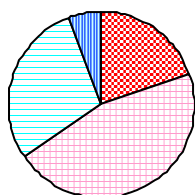
■ 大変良い  
■ やや良い  
■ やや不満  
■ 不満

- 本館 バックナンバーでいいので、雑誌を2週間借りたい。
- 本館 4年生は卒論のため貸出冊数を10冊に増やしてほしい。
- 本館 院生への貸出期間を1ヶ月ぐらいにしてほしい
- 本館 貸出日数をもう少しのばしてほしい
- 本館 貸出冊数を増やしてほしい。

貸出冊数・日数については、大変良い、やや良いを合わせると68%になり満足度はやや低かった。不満の対象が冊数なのか、日数なのかを検討してみる必要がある。

(3)図書・雑誌の品揃え

	4 大変良い	3 やや良い	2 やや不満	1 不満	平均	無回答
本館	57人	131人	82人	17人	2.8	4人
分館	6人	18人	17人	6人	2.5	1人
合計	63人	149人	99人	23人	2.7	5人
比率	19%	45%	29%	7%		



■ 大変良い  
■ やや良い  
■ やや不満  
■ 不満

- 本館 工業力学，数学や電気の新しい本が少ない。力学は何十年も前のものが入っていてわかりにくい。
- 本館 新しい本(特に生物の分野)の入荷を増やしてほしい
- 本館 資料の多さはいいですが，時々古すぎる資料もあるので，新しいのを揃えて欲しい
- 本館 新書をもっと入れてほしい(文春，中公，新潮，講談，光文 etc)。文庫をもっと揃えてほしい(岩波とか)
- 本館 小説が少ない

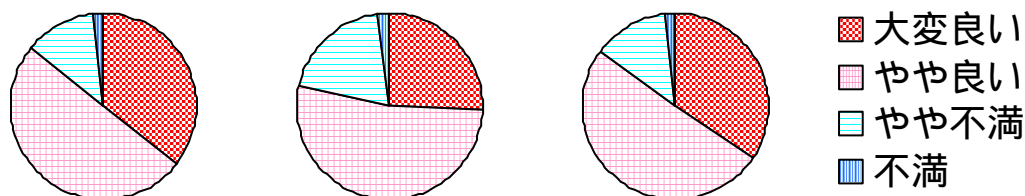
- 本館 本の数を増やしてください
- 本館 小説をもっと入れてほしい
- 本館 今本屋などで話題になっている小説やエッセイを増やして欲しい
- 本館 本の種類を増やして欲しい
- 本館 純文学の一般図書ももっと増やして欲しい。
- 本館 生物系の本をたくさん入れてください。
- 本館 一般の本の量が少ないように思います。
- 本館 禁帯出の本を増やしてほしい
- 本館 電子ジャーナルの購読を増やしてほしい。Phys. Rev. B.
- 本館 医学系図書を充実してほしい。ガイドン, ステップとかも置いてほしい。
- 分館 電子ジャーナルをもっとふやしてほしい
- 分館 看護の新しい本をもっと増やして下さい。今、図書館にあるものは古いものが多いです。しかも看護の本がかなり少なくて困っています。

図書・雑誌の品揃えは大変良い、やや良いを合わせると64%になり満足度やや低かった。学生用図書の一層の整備を図る必要がある。

満足度を問うた5質問の中で、1不満という回答が一番多かったのがこの図書・雑誌の品揃えであった。今後は要求にあった選書が必要である。

#### (4) すごしやすさ

	4 大変良い	3 やや良い	2 やや不満	1 不満	平均	無回答
本館	103人	146人	36人	5人	3.2	1人
分館	12人	25人	9人	1人	3.0	1人
合計	115人	171人	45人	6人	3.2	2人
比率	26%	42%	26%	6%		



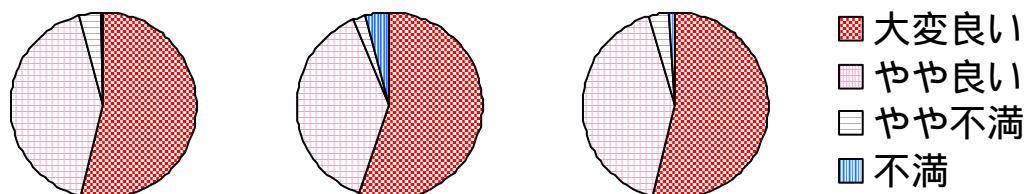
- 本館 開架閲覧室(特に2階)での私語が気になって集中できない時が結構あるので、時折注意していただくとありがたい。グループで勉強できる場所は例えば、工学部K棟の空き教室とかがあるのでそちらを利用してほしい。
- 本館 たまにお菓子を食べている人がいるのが嫌です。
- 本館 マナーの悪い利用者がいるので対処してほしい。
- 本館 うるさい学生がいたら、職員は容赦なく注意してください
- 本館 図書館内でうるさい人がいる
- 本館 雑談や談笑している人が多く、うるさい。
- 本館 7月ごろに自習室で勉強していたが、クーラーがなかったため集中できなかった。節約はいいことだと思うが、図書館ではすべての部屋でクーラーをつけて欲しい。

- 本館 部屋が寒いと感じるときがある  
 本館 研究上はいいですが、図書館に来てぶらぶら過ごせるようなソファがあるといいと思います。例えばスターバックスのようなおしゃれなカフェがあるとうれしいです。
- 本館 もう少し他人との区切りが欲しい  
 本館 休日に駐車場がないので利用できない  
 本館 3階自習室の蛍光灯がちらつく。  
 本館 ビデオデッキを新しくしてほしい。前にからまったことがある。  
 本館 省エネ対策をがんばってもらいたい  
 本館 ロッカーがあったらいい  
 本館 トイレが汚い  
 分館 飲食がだめで、注意するのでもいいですが、それよりパソコンの周辺でうるさい人を先に注意したらどうですか？職員（午前組）の対応が悪すぎる。
- 分館 国試前だけでも、時間外も暖房を使えるようにしてほしい。  
 分館 9時以降も暖房をつけてほしい。個別の机の方が寒い。職員に言ったら「他で勉強したら？」と言われた。ボランティアで仕事してるわけじゃないんだからもっときちんと対応してほしい。暖房の温度を上げてくれた職員もいた。
- 分館 機の電気はつくつかないか1日の終わりにチェックしてほしい。  
 分館 暖房がきれる時間が早いです。  
 分館 2Fトイレの換気扇をつけてほしいです。  
 分館 夜間利用時にとっても寒い。だんぼうを入れてほしい。開館時間のときでも寒い（特に手前の部屋）
- 分館 国試前の時期だけでも時間外も暖房をつけられるようにしてほしいです。  
 分館 時間外でもエアコンの利用を可能にほしい。  
 分館 暖房温度を上げて欲しい。寒い。

すごしやすさについては、大変良い、やや良いを合わせると85%になり満足度は高かった。自由記述に改善を求めるものが多かったので、より一層アメニティ向上に努める必要がある。

#### (5)職員の対応

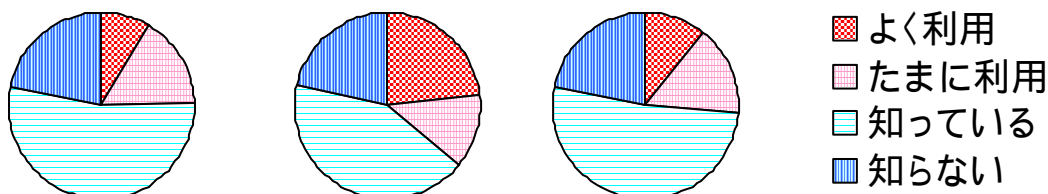
	4 大変良い	3 やや良い	2 やや不満	1 不満	平均	無回答
本館	156人	122人	10人	2人	3.5	1人
分館	26人	18人	1人	2人	3.4	1人
合計	182人	140人	11人	4人	3.5	2人
比率	54%	41%	3%	1%		



職員の対応については、大変良い、やや良いを合わせると95%になり満足度は高かった。職員用に作成している「応接マニュアル」などを活かし、より一層のレベルアップを目指していく必要がある。

(6)文献の取り寄せ

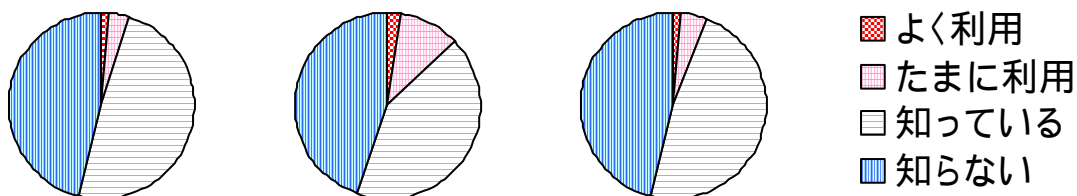
	4 よく利用	3 たまに利用	2 知っているだけ	1 知らない	平均	無回答
本館	25人	47人	155人	64人	2.1	0人
分館	11人	6人	20人	10人	2.3	1人
合計	36人	53人	175人	74人	2.1	1人
比率	11%	15%	52%	22%		



文献の取り寄せはよく利用している，たまに利用しているが26%にすぎず，利用度は低い。知っているだけという人が52%で半数を超えている。利用者の全員が必要とするサービスではないが，必要としている人たちがどれくらい満足しているかを検討する必要がある。

(7)各種講習会

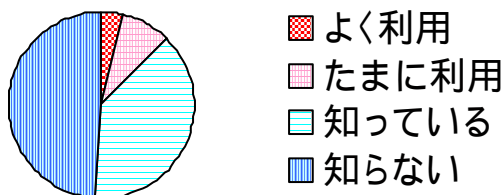
	4 よく利用	3 たまに利用	2 知っているだけ	1 知らない	平均	無回答
本館	4人	10人	142人	134人	1.6	1人
分館	1人	5人	20人	21人	1.7	1人
合計	5人	15人	162人	155人	1.6	2人
比率	1%	5%	48%	46%		



各種講習会はよく利用している，たまに利用しているが6%にすぎず，利用度は低い。知っているだけという人が48%で半数に近い。知らないという人も46%もいた。周知の方法や企画内容についての点検が必要である。

(8)グループ研究室

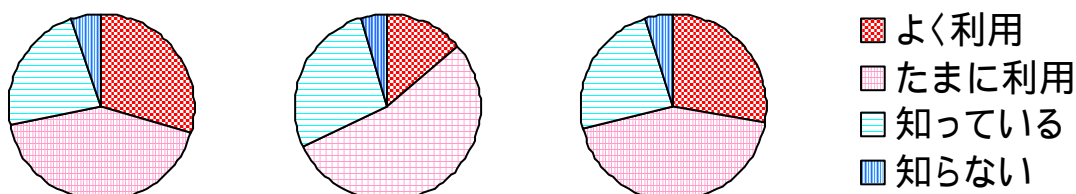
	4 よく利用	3 たまに利用	2 知っているだけ	1 知らない	平均	無回答
本館	10人	25人	112人	141人	3.0	3人
比率	3%	9%	39%	49%		



グループ研究室はよく利用している，たまに利用しているが12%にすぎず，利用度が低い。知っているだけという人が39%で半数に近い。知らないという人も49%もいた。周知の方法や利用のしやすさについての見直しが必要である。

(9)館内のパソコン

	4 よく利用	3 たまに利用	2 知っているだけ	1 知らない	平均	無回答
本館	85人	122人	66人	15人	2.9	3人
分館	6人	24人	12人	2人	2.5	4人
合計	91人	146人	78人	17人	2.9	7人
比率	27%	44%	24%	5%		



- 本館 すべてのパソコンで Office を使えるようにしてほしいです。
- 本館 パソコンのスペックをもう少し上げてください。Office をすべての台に入れるようにしてください。
- 本館 すべてのパソコンでワードとエクセルが使えるといい。
- 本館 パソコンにワード，エクセルを入れてほしい
- 本館 プリンターを置いて欲しい

館内のパソコンはよく利用している，たまに利用しているが71%になり，利用度はやや低いことがわかった。知っているだけというのが24%いるが，この人たちが利用しない理由について検討してみる必要がある。