

大学図書館に対する学生の満足

山田 覚¹ 渡邊桂子² 下元有加² 吉本悠子² 名和真一³ 風間 裕⁴

Satisfaction of students for the university library

Satoru Yamada¹, Keiko Watanabe², Yuka Shimomoto², Yuko Yoshimoto², Shinichi Nawa³
Hiroshi Kazama⁴

要 旨

本研究の目的は、大学生や大学院生の大学図書館サービスに対する満足度を調査すると共に、それらの関係性を分析し、利用者の満足度の構造を明らかにする。また、それらの分析を基に、どのような図書館サービスの改善が必要で、更にそれらサービスを十分に利用してもらうためには、図書館として何をすべきか検討し、図書館サービスの向上に資する資料を得ることである。評定尺度によるアンケートを作成し、本学の全学生に対し、図書館サービス満足度を調査した。その結果、開館時間、休館日、借出し冊数、借出し期間に関する図書館サービスの満足度が低かった。図書館サービスに対する利用者の満足度の構造は、「借出しサービス」、「借出し条件」、「利用環境」、「利用日時」により構成されることがわかった。対応策として、ある程度の条件を付けた開館時間拡大、月末の休館日の開館、実習等の教育イベントに対応する貸出期間延長と増冊数、試験や実習期間中の開館時間延長等、行なう必要がある。

Abstract

A purpose of this study is to investigate the satisfaction for the university library service of the university student and the graduate student and analyze those relationships and am to clarify structure of the satisfaction of the user. In addition, it is intended to obtain a document contributing to the improvement of the library service. Library service satisfaction was investigated for all students by a questionnaire.

As a result, an opening time and a closed day and a getting out debt number of books and the satisfaction of the library service about the getting out debt period were low. The structure of the satisfaction of the user for the library service was comprised by "getting out debt service" and "a getting out debt condition" and "use environment" and "the use date and time". It is necessary to perform the opening of the closed day of the end of the month and the extension of the rental period and the increase of the circulation figure and opening time extension.

キーワード：大学図書館、図書館サービス、図書館サービス満足

Key word: university library, library service, library service satisfaction

1. 高知県立大学総合情報センター 教授 工学博士
2. 高知県立大学総合情報センター 図書情報部職員
3. 高知県立大学総合情報センター 助教 理学博士
4. 高知県立大学総合情報センター 准教授 理学博士

Integrated Information Center of University of Kochi
Integrated Information Center of University of Kochi
Integrated Information Center of University of Kochi
Integrated Information Center of University of Kochi

1. はじめに

大学図書館は、従来の静かに書籍を読むスタイルから、図書館の書籍情報、あるいはインターネットから得る種々の学術情報を利用して、ディスプレイしながら学習を進めて行く、いわゆるラーニング・コモンズの機能が程度の違いこそあれ、浸透しつつある。その様な状況の下、本学では学生への図書館サービスの向上を目指し、ラーニング・コモンズに関する基礎調査を行い（風間ら2013、名和ら2013、山田ら2014）、学生の専門性の差異による大学図書館サービスの認知と利用状況の違いについて分析を行って来た（山田ら2015、山田ら2016）。しかし、物理的な環境としてのラーニング・コモンズのスペースを整えても、具体的に利用する場合の細部のサービスに関しては、一部の先進的な大学図書館を除き、十分な議論がされていないのが現状である。大学図書館のサービスに関しては、実践女子大学・短期大学図書館（2002）や名古屋大学附属図書館（2006）が利用者アンケートを実施しているが、蔵書の種類や開館時間などの評価項目毎の分析が中心であった。その後、利用状況ばかりではなく、重要度や満足度も調査するようになった（富山大学附属図書館2011）が、基礎統計分析等に留まり、調査した変量を用いた体系的な分析には至っていない（李ら2013、大阪大学附属図書館2013、茨城大学図書館2014）。

そこで本研究は、大学生や大学院生の大学図書館サービスに対する満足度を調査すると共に、それらの変量間の関係性を分析し、利用者の満足度の構造を明らかにする。また、それらの分析を基に、どの様な図書館サービスの改善が必要で、更にそれらサービスを十分に利用してもらうためには、図書館として何をすべきか検討し、図書館サービスの向上に資する資料を得ることを目的とする。

2. 研究方法

1) 研究の枠組み

本研究を含む大学図書館のサービス向上を最終目的とする研究の枠組みを検討した。図1に示す様に、大学図書館サービスの認知の程度、利用の程度、サービスの満足の程度により、総合的な評価をし、それら個々の視点およびそれらの関係性の分析から得られた示唆により、図書館のサービスを向上させることができると考えた。本稿では、研究の目的を踏まえ、図中の「利用者の図書館サービスの満足の程度」に着目した。

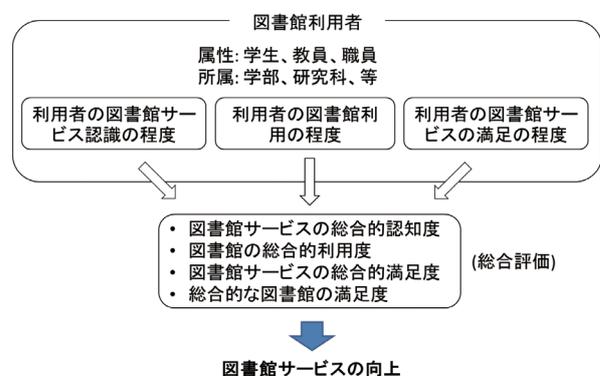


図1 図書館サービスの認知、利用と満足度

2) 研究対象者

高知県立大学の学部生・大学院生および高知短期大学生。

3) データ収集方法

図書館サービス満足度の程度（以後、満足度）に関し、5段階の評定尺度（-2：まったくそう思わない～+2：とてもそう思う）による質問項目を作成し、前述の研究対象者に、平成25年12月から平成26年1月にアンケート調査を実施した。（資料参照：質問項目）

4) 分析対象データ

本稿においては、研究目的に対応させ、図書館サービスの満足度（資料「質問項目」：37）～52）の16項目）を分析対象とした。尚、「3. 図書館のサービスに満足している」は、「52. この図書館に満足している」の下位概念と考え、満

足に関する質問項目であるが、本研究では取り扱わないこととした。

5) データ分析方法

アンケート調査により収集したデータを統計的に解析した。

- (1) 対象データの各質問項目の平均値と標準偏差を、学部等のデータ群に対して算出した。
- (2) 収集した満足度のデータを、最尤法による因子分析（プロマックス回転）を行った。固有値 1 以上、因子負荷量 0.3 以上を変数の採択基準とした。
- (3) 変数52を目的変数に、その他の変数を説明変数として、各学部等毎にステップワイズ法による重回帰分析を行った。

6) 倫理的配慮

高知県立大学研究倫理審査委員会の倫理審査を受審し、調査の許可を得て実施した（県大研倫 13-01）。また、研究対象者の所属する各学部の学部長、各研究科の科長および短期大学の副学長の承諾を得、研究対象者には、研究の目的や内容などを説明し、同意の得られた者のみを対象者とした。

3. 結果

アンケート用紙で用いている「貸出し」は、一般的ではあるが図書館側の表現であり、利用者からすれば「借出し」となる。ここでは、利用者の満足に関して議論するので、利用者を中心に考え「借出し」と表現する。また、文脈から必要があれば、敢えて貸出しも用いる。

1) データの回収

1,371部を配布し、402部を回収（回収率29.3%）した。そのうち、所属欄が選択されていない14部を除き、388部を分析対象とした。（回答率96.5%）

2) データの属性

分析対象となったデータは、学部等別では、文化学部22.4%、看護学部28.9%、社会福祉学部25.8%、健康栄養学部9.3%、大学院7.2%、短期大学6.4%であった。また、学年別では、1回生41.3%、2回生15.7%、3回生14.4%、4回生28.7%であった。

3) 内的整合性

クロンバック・アルファ係数は、0.881であった。

4) 図書館のサービス満足度

総合満足度は、図2の通り看護学部が相対的に低く、標準偏差も比較的小さかった。また、各項目の満足度は図3の通り、学部等により差異があることがわかった。尚、素データのバラツキの状況を表わすために標準偏差も示しているが、本来折れ線グラフで表現するものではない。しかし、平均値と区別すること、および標準偏差同士を比較できるように、敢えて折れ線グラフで表示した。

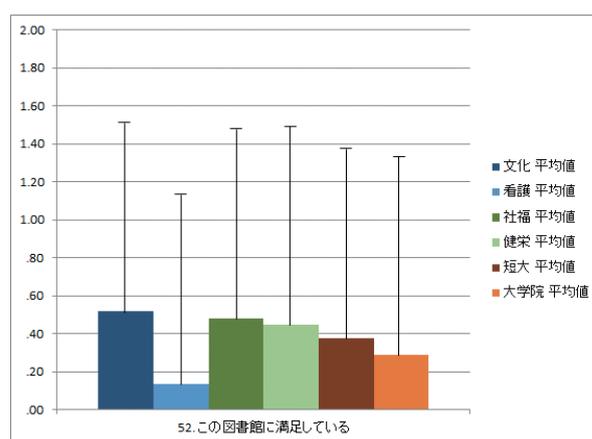


図2 総合満足度（平均値と標準偏差）

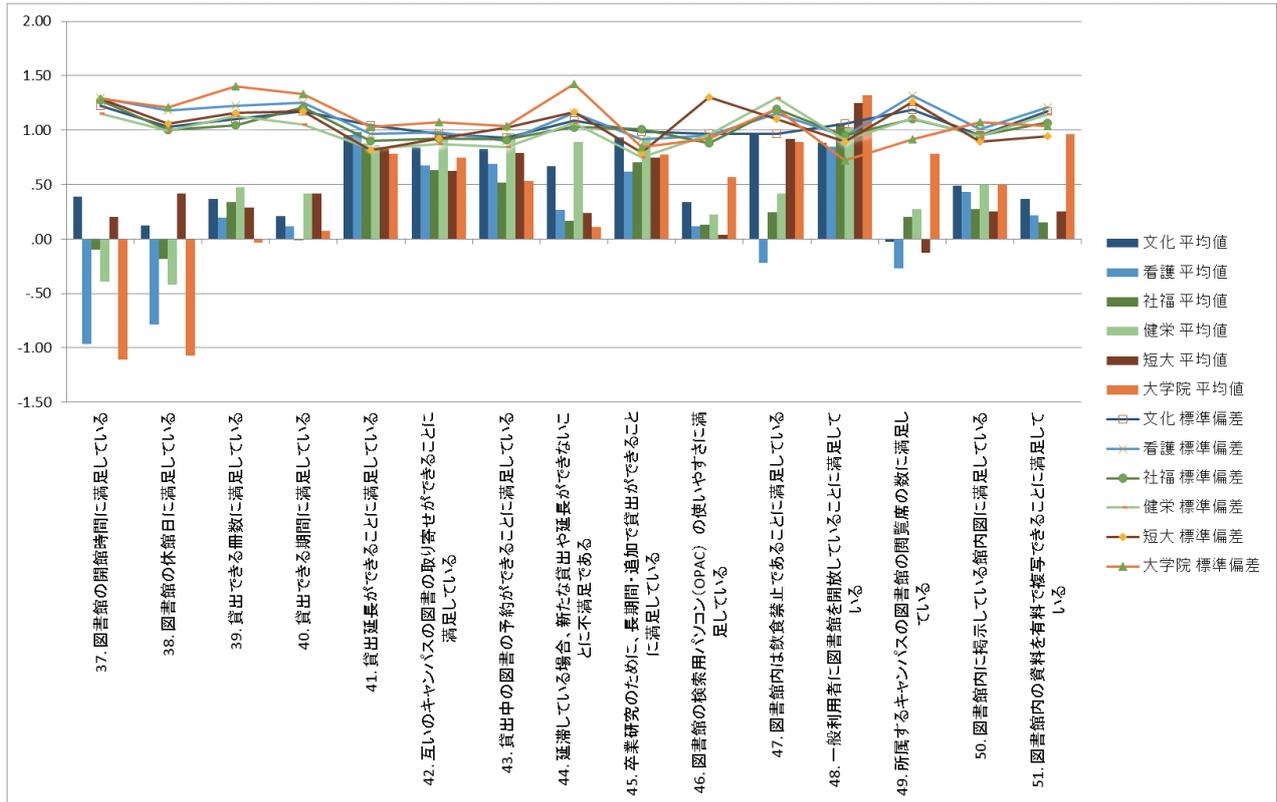


図3 満足度（各変数）

また、変数44は逆転項目（ネガティブ項目）のため、変数の符号を逆にしている（以下同様）。開館時間、休館日、貸出し冊数および貸出期間に関しては、不満足と回答する学部等があったが、文化学部、社会福祉学部、短期大学は平均が満足のエリアであった。

5) 図書館サービス満足度の構造

因子分析の結果、変数46は因子負荷量が0.3を満たしていなかったため、削除して因子分析をやり直した。その結果、因子抽出後の回転前の負荷平方和は、第1因子が17.79%、第2因子が17.87%、第3因子が7.38%、第4因子が7.35%で、累積負荷量平方和は50.39%であった。表1に因子分析の結果のパターン行例を示す。

第1因子は、43. 貸出中の図書の予約ができることに満足している、42. 互いのキャンパスの図書の取り寄せができることに満足している、45. 卒業研究のために、長期間・追加で貸出がで

きることに満足している、41. 貸出延長ができることに満足している、という借出しに関する変数により構成されていることから、「借出しサービス」と命名した。

第2因子は、40. 貸出できる期間に満足している、39. 貸出できる冊数に満足している、44. 延滞している場合、新たな貸出や延長ができないことに不満足である、という図書の借出条件の変数から構成されていることから、「借出し条件」と命名した。

第3因子は、49. 所属するキャンパスの図書館の閲覧席の数の満足している、50. 図書館内に掲示している館内図に満足している、51. 図書館内の資料を有料で複写できることに満足している、48. 一般利用者に図書館を開放していることに満足している、47. 図書館内は飲食禁止であることに満足している、という図書の借出し以外のサービスの変数から構成されていることから、「利用環境」と命名した。

表1 因子分析のパターン行列

質問項目	因子			
	1	2	3	4
43. 貸出中の図書の予約ができることに満足している	0.913	-0.035	0.012	0.007
42. 互いのキャンパスの図書の取り寄せができることに満足している	0.846	-0.057	0.011	0.022
45. 卒業研究のために、長期間・追加で貸出ができることに満足している	0.558	0.009	-0.013	0.078
41. 貸出延長ができることに満足している	0.499	0.292	-0.062	-0.054
40. 貸出できる期間に満足している	-0.054	0.903	0.017	0.008
39. 貸出できる冊数に満足している	0.069	0.785	-0.034	0.061
44. 延滞している場合、新たな貸出や延長ができないことに不満である	0.020	0.380	0.083	-0.065
49. 所属するキャンパスの図書館の閲覧席の数に満足している	-0.153	0.030	0.642	0.089
50. 図書館内に掲示している館内図に満足している	0.065	0.060	0.641	-0.039
51. 図書館内の資料を有料で複写できることに満足している	0.032	0.000	0.593	-0.024
48. 一般利用者に図書館を開放していることに満足している	0.202	-0.008	0.440	-0.105
47. 図書館内は飲食禁止であることに満足している	-0.051	-0.016	0.368	0.119
37. 図書館の開館時間に満足している	0.062	-0.120	0.026	1.000
38. 図書館の休館日に満足している	-0.014	0.225	0.009	0.600

第4因子は、37. 図書館の開館時間に満足している、38. 図書館の休館日に満足している、という開館日時に関する変数から構成されていることから、「利用日時」と命名した。

因子相関行列は、表2に示す通りであり、第1因子と第4因子、および第3因子と第4因子がやや弱いものの、他の因子の組み合わせにおいては、相関が認められた。これらの関係を図4に示す。

表2 因子分析の因子間相関

因子	1	2	3	4
1	-			
2	0.441	-		
3	0.392	0.407	-	
4	0.238	0.408	0.304	-

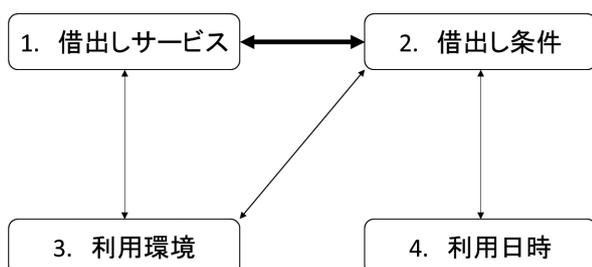


図4 因子間相関

6) 総合満足度に影響する要因

学部等別に変数52を目的変数に、変数37から45、47から51を説明変数として、ステップワイズ法による重回帰分析を行った。全てのモデルで、分散分析の結果1%有意でモデルは成立した。目的変数と説明変数の関係を表3に示す。尚、採択されなかった変数は表には載せていない。

4. 考察

1) 図書館サービスの満足度の特徴

看護学部は全体的な満足度が相対的に低く、その内訳として、開館時間および開館日について満足しておらず、基本的な借出しについての意見であった。大学院も同様の傾向であるが、更に借出しの冊数や期間に関しても満足していない。このことは、学部と同様に（風間ら2013、名和ら2013、山田ら2015）学習や研究において、常々教員から図書資料の活用に関する指導があり（高野ら2008）、理論や事例などを参考に展開する学習及び研究の進め方の特徴による評価と考えられる。また、大学院生は、費用が掛っても資料を取得することには満足しており、これは研究等の資料収集という大学院生の特徴と考えられる。他の学部等に関しては、開館時間、休館日について、

表3 変数52番を目的変数、他の変数を説明変数とした時の重回帰分析（ステップワイズ法）

説明変数	52. この図書館に満足している											
	文化		看護		社会福祉		健康栄養		短期大学		大学院	
決定係数 (R ²)	0.331		0.243		0.334		0.302		0.397		0.471	
β :標準化偏回帰係数 α :有意水準	β	α	β	α	β	α	β	α	β	α	β	α
37. 図書館の開館時間に満足している			0.320	**	0.300	**			0.651	**		
38. 図書館の休館日に満足している							0.399	*				
39. 貸出できる冊数に満足している	0.272	**										
43. 貸出中の図書予約ができることに満足している											0.431	**
45. 卒業研究のために、長期間・追加で貸出ができることに満足している			0.271	**								
48. 一般利用者に図書館を開放していることに満足している			0.179	*	0.203	*						
49. 所属するキャンパスの図書館の閲覧席の数に満足している	0.210	*										
50. 図書館内に掲示している館内図に満足している	0.338	**			0.195	*						
51. 図書館内の資料を有料で複写できることに満足している					0.194	*	0.309	*			0.436	**

社会福祉学部と健康栄養学部もネガティブな評価となっているが、特に社会福祉学部は利用率が高いことから（山田ら2015）、このような結果になったと考えられる。

全体的には、開館時間、休館日、借出し冊数、借出し期間に関して、共通の改善点と考えられる。

2) 図書館サービスの満足度の構造

図書館サービス満足は、「借出しサービス」、「借出し条件」、「利用環境」、「利用日時」という4つの因子構造を持っており、「借出しサービス」と「借出し条件」の二つがほぼ同様の負荷量を持ち、約36%を占めている。また、「借出しサービス」と「借出し条件」は、他の組み合わせに比して比較的強い相関があり、近い関係にあることから、利用者の満足は借出しに関する内容に影響され、利用したい図書資料が自らの条件に合わせて借出せるかが重要な視点であると考えられる。このようなサービス満足をベースとして、それを支える「利用環境」及び特に「借出し条件」に影響する「利用日時」が関わっている。ここで、「利用環境」と「利用日時」には相関がなく、抽象的に言えばサービスの条件ではあるが、「利用日時」は「借出し条件」にのみ影響する限られた因子と言える。

よって、利用者の満足度を高めるためには、借出しサービスと利用日時を考慮した借出し条件を検討し、図書館の利用環境を整えることが重要であると考えられる。

3) 総合満足度に影響する要因

決定係数（調整済）は、各モデルで比較的高く、因果関係を説明できるものと思われる。

文化学部の影響要因は、図書館の環境及び具体的な借出しできる冊数であり、後者は他の学部等にはない特徴である。調査当時学部生は1回につき5冊まで借出すことができ、研究対象等の書籍の借出しに関しては、十分と考えている様である。看護学部については、開館時間、長期・追加借出し及び利用環境が影響しているが、全体的な満足度が低いこと及び開館時間の満足度が低いことから、開館時間が短いことが満足度を低くしていると考えられる。社会福祉学部もほぼ同様に、開館時間と利用環境が影響しているが、看護学部とは異なり、全体的な満足度が高いことから、開館時間が短いことが不満に繋がるというより、一部開館時間の延長を望んでいるものの、ある程度現状の開館時間に満足をしているものと考えられる。健康栄養学部は、休館日と資料の有料複写が影響しているが平均値はどちらも低く、それに対

して全体的な満足度が高いことから、望まない休館日があることや、有料複写に対する不満あるいは必要性の無さが影響しているものと思われる。短期大学は、開館時間のみが影響しており、短期大学に対応して夜間開館していることがポジティブに評価されていると思われる。大学院は、長期・追加貸出しと有料複写が影響しており、多くの資料を必要とする学習・研究スタイルに対応できるサービスに満足しているものと思われる。

表3の結果を横方向、すなわち各モデルを越えて満足度に影響する要因を見ると、開館時間等の利用日時に関する要因及び利用環境に関する要因が、全体的な満足度に影響していることがわかる。

4) 今後向上すべき図書館サービスとその対策

全体的に図書館としてのサービスを向上させていく努力、そのための研究は引き続き行なっていく必要があるが、優先順位として、利用度は高いが満足度が極端に低い看護学部、同じく利用度は高いが満足度の比較的低い大学院に対する対策が求められる。

分析結果から見ると、学部等の特徴によって利用の仕方に違いがあり、それが一要因と考えられるが、各学部等共通で、開館時間、休館日、借出し冊数、借出しできる期間、にあまり満足していないことから、それらの対策として、①毎月、定めた曜日や日付に開館時間拡大を図る、②月末の休館日を開館する、③臨地実習生や地域実習生に対し、実習期間前からの貸出期間を延長及び貸出し冊数を増やす、④試験期間中や実習期間中に限り、開館時間を延長する（平日夜間や土日の開館延長など）等、対応可能と考えられる部分から、少しずつ取り入れていくよう検討を重ねる必要がある。

これまでの研究とデータの蓄積を通して、段階を踏みながら具体的なサービス向上に努め、更なるデータを収集をする必要がある。時代の変化に伴って、大学の社会に果たさなければならない役

割や利用 IT 機器も日々変化している。図書館もサービス利用者にとってよりよい環境を提供できるよう、ニーズの把握と研究を積み重ねる必要がある。

5. 結論

調査結果の分析および考察を経て、開館時間、休館日、借出し冊数、借出し期間に関する図書館サービスの満足度が低かった。

図書館サービスに対する利用者の満足度の構造は、「借出しサービス」、「借出し条件」、「利用環境」、「利用日時」により構成されることがわかった。「借出しサービス」と「借出し条件」というサービス満足をベースとして、「利用環境」がそれらを支え、「借出し条件」に対しては「利用日時」が関わっていることが明かとなった。

以上の分析も踏まえた結果、図書館のサービス満足度から見た改善点は、開館時間、休館日、借出し冊数、借出し期間であり、それらの対応策として、ある程度の条件を付けた開館時間拡大、月末の休館日の開館、実習等の教育イベントに対応する貸出期間延長と増冊数、試験や実習期間中の開館時間延長等、行なう必要がある。

6. 今後の課題

本データ以外の他のサービスで向上しなければならない事項においては、更に踏み込んだ利用者の状況を把握する必要がある。具体的には、①データベースの利用における満足度、②定期購読している雑誌タイトルの満足度、③図書館ガイダンス等利用者教育の満足度等が挙げられる。また、新図書館の運用が開始されれば、①自動貸出返却装置の満足度、②館内飲食ルールについての満足度、③ラーニングコモンズスペースの利用について、機器・学習室の利用ルール等の満足度等も検討して行く必要がある。

これまでの一連の研究を通して、利用者の図書館サービスの認知や満足、および利用に関する現状と特性が明かとなり、図書館サービスの向上に

資する資料が蓄積されて来た。これらの貴重な資料の関係性も考慮して、更に分析を計画する必要がある。

最後に、本研究にご協力頂いた皆様に厚くお礼申し上げます。

引用・参考文献

- 茨城大学図書館：茨城大学図書館本館利用者アンケート報告書、2014
- 大阪大学附属図書館：平成24年度附属図書館利用者アンケート調査報告書、2013
- 風間裕、名和真一、山田覚：図書館の学習環境Ⅰ－情報収集および住環境に焦点を当てて－、高知県立大学紀要センター編、62、1-10、2013
- 餌取直子、森いずみ：お茶大図書館発のイノベーション－「お茶の水女子大学 E-book サービス」に見る大学図書館の未来－、大学図書館研修、12、6-14、2014
- 紀平宏子：国際基督教大学図書館のサービス 利用者教育を中心に、情報管理、58(9)、657-665、2015
- 実践女子大学・短期大学図書館：実践女子大学・短期大学図書館利用アンケート、Library Mate、第29号、1-8、2002
- 高野聡、山口雄三：看護学科の学生に対する文献検索オリエンテーションの評価 アンケート調査によるアウトカム評価と多変量解析による検討、看護と情報、15、74-81、2008
- 富山大学附属図書館：富山大学附属図書館満足度重要度アンケート、2011
- 名古屋大学附属図書館：附属図書館利用者アンケートについて（その2）、館燈、No.158、1-4、2006
- 名和真一、風間裕、山田覚：図書館の学習環境Ⅱ～情報分析および情報創出・共有環境に焦点を当てて～、高知県立大学紀要センター編、62、11-21、2013
- 山田覚、風間裕、名和真一：図書館の学習環境～多利用群と少利用群の比較を通して～、高知県立大学紀要センター編、63、1-12、2014
- 山田覚、鍋島博之、渡邊桂子、下元有加、吉本悠子、石元栄子、梅原博子、上村由佳、大原歩、風間裕、名和真一：大学図書館サービスの認知と利用状況 ～学生の専門性の差異を通して～、高知県立大学紀要センター編、64、1-11、2015
- 山田覚、渡邊桂子、下元有加、吉本悠子、梅原博子、風間裕、名和真一：大学図書館サービスに対する学生の認知構造、高知県立大学紀要センター編、65、1-10、2016
- 李強、小縣裕二、蔭山勝弘、他：平成24年度図書館学生利用者満足度アンケート集計結果概要、大阪物療大学紀要、第1巻、59-66、2013

＜資料＞

質問項目

1. 図書館のサービスについて知っている
2. 図書館を利用している
3. 図書館のサービスに満足している
4. 図書館の開館時間を知っている
5. 図書館の休館日を知っている
6. 貸出できる冊数を知っている
7. 貸出できる期間を知っている
8. 貸出延長ができることを知っている
9. キャンパスの情報処理（情報演習室のパソコンの性能やインターネットのスピードなど）の環境は、もっと充実すべきである
10. 池と永国寺の図書館の図書を、互いに取り寄せができることを知っている
11. 貸出中の図書の予約ができることを知っている
12. 延滞している場合、新たな貸出や延長ができないことを知っている
13. 卒業研究のために、長期間・追加で貸出ができることを知っている
14. 図書館にある資料を館内及びホームページ上の蔵書検索機能を使って探す方法を知っている
15. 学習のために必要な雑誌記事や論文を探す方法を知っている
16. 学術論文を探す方法は教員に教えてもらっている
17. 他大学から学術論文のコピーが取り寄せられることを知っている
18. 他大学から図書の取り寄せができることを知っている
19. 論文や図書の他大学からの取り寄せサービスを利用している
20. 近隣の公立図書館を利用している
21. 高知県内の公立図書館から資料が取り寄せられることを知っている
22. 大学図書館で高知県立図書館の図書が返却できることを知っている
23. 図書館で利用できる種々のサービスが周知できていると思う
24. 貸出可能冊数が少ないと思う
25. 貸出期間が短いと思う
26. 図書館のホームページを利用したことがある
27. 図書館を利用する前に休館日を確認する
28. 図書館内で飲食をしたことがある
29. 図書館内は飲食禁止であることを知っている
30. 一般利用者に図書館を開放していることは良いことである
31. 所属するキャンパスの図書館の閲覧席の数が少ないと思う
32. 図書館の資料は検索用パソコン（OPAC）で検索する
33. 検索結果の配架場所表示を確認して、資料を取りに知っている
34. 図書館内で利用した資料を置く返却カートがあることを知っている
35. 図書館内に掲示している館内図を利用している
36. 図書館内の資料は有料で複写できることを知っている
37. 図書館の開館時間に満足している
38. 図書館の休館日に満足している
39. 貸出できる冊数に満足している
40. 貸出できる期間に満足している
41. 貸出延長ができることに満足している
42. 互いのキャンパスの図書の取り寄せができることに満足している
43. 貸出中の図書の予約ができることに満足している
44. 延滞している場合、新たな貸出や延長ができないことに不満である
45. 卒業研究のために、長期間・追加で貸出ができることに満足している
46. 図書館の検索用パソコン（OPAC）の使いやすさに満足している
47. 図書館内は飲食禁止であることに満足している
48. 一般利用者に図書館を開放していることに満足している
49. 所属するキャンパスの図書館の閲覧席の数に満足している
50. 図書館内に掲示している館内図に満足している
51. 図書館内の資料を有料で複写できることに満足している
52. この図書館に満足している