

## 富山大学附属図書館満足度重要度アンケート結果

平成 23 年 4 月 12 日

富山大学附属図書館では、平成 22 年度に「富山大学附属図書館満足度・重要度アンケート」を実施した。以下はアンケート回答の集計結果を報告するものである。

### 1. 回答者の属性

身分別	回答数	比率	在籍者数	回答率 (回答数/在籍者数)
学部学生	1758	78.8%	8142	21.6%
大学院生（修士）	311	13.9%	892	34.9%
大学院生（博士）	53	2.4%	294	18.0%
研究生	4	0.2%		
聴講生	1	0.0%		
留学生（学部）	21	0.9%	144	14.6%
留学生（大学院）	18	0.8%	174	10.3%
その他	2	0.1%		
未回答	62	2.8%		
計	2230(※1)	100.0%	9328(※2)	23.9%

※1 若干の複数回答あり

※2 平成 22 年 5 月 1 日現在現員総数

### 2. 図書館の利用

#### ① 図書館の利用頻度

	全体	比率	学部学生	比率	大学院生	比率
ほぼ毎日	71	3.2%	60	3.4%	9	2.5%
週に 3～4 回	154	6.9%	130	7.4%	15	4.1%
週に 1～2 回	483	21.7%	392	22.3%	79	21.7%
月に 1～2 回	483	21.7%	360	20.5%	113	31.0%
年に数回	303	13.6%	218	12.4%	79	21.7%
試験期間に利用	281	12.6%	266	15.1%	12	3.3%
ほとんど利用しない	328	14.7%	275	15.6%	52	14.3%
利用したことがない	55	2.5%	51	2.9%	2	0.5%
未回答	72	3.2%	8	0.5%	3	0.8%
計	2230(※)	100.0%	1760	100%	364	100%

※ 若干の複数回答あり

② 図書館の利用目的（複数回答あり）

図書館を利用する主な目的	全体	割合 (回答数/ 回答者数)	学部学 生	割合 (回答数/ 回答者数)	大学院 生	割合 (回答数/ 回答者数)
レポート・卒論の作成	1106	49.7%	921	52.4%	165	45.3%
授業の予習・復習・テスト準備	1084	48.7%	1006	57.2%	57	15.7%
国家試験等の勉強	114	5.1%	90	5.1%	21	5.8%
図書の利用	573	25.7%	428	24.3%	126	34.6%
雑誌の利用	212	9.5%	120	6.8%	85	23.4%
調べ物	702	31.5%	513	29.2%	178	48.9%
ビデオ、DVD、CDの利用	9	0.4%	6	0.3%	2	0.5%
新聞を読む	256	11.5%	205	11.7%	39	10.7%
館内設置パソコンの利用	360	16.2%	330	18.8%	20	5.5%
電子ジャーナル・電子ブックの利用	79	3.5%	29	1.6%	46	12.6%
教養・娯楽	116	5.2%	100	5.7%	13	3.6%
休憩	249	11.2%	219	12.5%	20	5.5%
利用しない	59	2.6%	52	3.0%	5	1.4%
その他	24	1.1%	19	1.1%	4	1.1%
未回答	75	3.4%	17	1.0%	3	0.8%
回答者数	2227		1758		364	

3. 満足度と重要度

3-1. 概要

(1) 回答対象の図書館

回答対象	件数
中央図書館	1,336
医薬学図書館	437
芸術文化図書館	95
工学専門図書室	195
その他	23
未回答	143

(2) 満足度（重要度）の計算方法

満足度（重要度）＝

「満足（重要）」×2＋「やや満足（やや重要）」×1＋「ふつう」×0＋「やや不満（あまり重要でない）」×（－1）＋「不満（重要でない）」×（－2）／「どちらともいえない」、「未回答」を除く回答者数

(3) 全体平均

項番	項目内容	満足度	重要度
1	開館日・開館時間	0.47	1.33
2	案内・掲示・配置	0.28	0.98
3	空調	0.30	1.25
4	清潔さ	0.80	1.15
5	座席の数	0.22	1.30
6	椅子・机の快適性	0.55	1.07
7	グループ学習	-0.01	0.49
8	個人学習設備	0.57	1.26
9	休憩スペース	-0.14	0.64
10	パソコン	0.20	0.92
11	複写機	0.20	0.84
12	授業関連図書	0.26	1.28
13	専門図書	0.26	1.37
14	教養図書	0.24	1.00
15	最新の資料	0.03	1.14
16	就職・国家試験	0.03	0.89
17	電子資料	0.06	0.66
18	調べ物	0.28	1.05
19	視聴覚	-0.11	0.26
20	貸出冊数・期間	0.38	0.91
21	ガイダンス・講習会	0.26	0.47
22	広報	0.25	0.45
23	職員の対応	0.42	0.87
24	質問・相談への対応	0.37	0.86
全項目の平均		0.26	0.94

### 3-2. 満足度・重要度の順位

#### ① 満足度

順位	項目内容	満足度
1	清潔さ	0.80
2	個人学習設備	0.57
3	椅子・机の快適性	0.55
4	開館日・開館時間	0.47
5	職員の対応	0.42
6	貸出冊数・期間	0.38
7	質問・相談への対応	0.37
8	空調	0.30
9	案内・掲示・配置	0.28
10	調べ物	0.28
11	専門図書	0.26
12	授業関連図書	0.26
13	ガイダンス・講習会	0.26
14	広報	0.25
15	教養図書	0.24
16	座席の数	0.22
17	複写機	0.20
18	パソコン	0.20
19	電子資料	0.06
20	最新の資料	0.03
21	就職・国家試験	0.03
22	グループ学習	-0.01
23	視聴覚	-0.11
24	休憩スペース	-0.14

#### ② 重要度

順位	項目内容	重要度
1	専門図書	1.37
2	開館日・開館時間	1.33
3	座席の数	1.30
4	授業関連図書	1.28
5	個人学習設備	1.26

6	空調	1.25
7	清潔さ	1.15
8	最新の資料	1.14
9	椅子・机の快適性	1.07
10	調べ物	1.05
11	教養図書	1.00
12	案内・掲示・配置	0.98
13	パソコン	0.92
14	貸出冊数・期間	0.91
15	就職・国家試験	0.89
16	職員の対応	0.87
17	質問・相談への対応	0.86
18	複写機	0.84
19	電子資料	0.66
20	休憩スペース	0.64
21	グループ学習	0.49
22	ガイダンス・講習会	0.47
23	広報	0.45
24	視聴覚	0.26

### 3-3. 図書館別の満足度・重要度

#### ① 中央図書館

項番	項目内容	満足度	重要度
1	開館日・開館時間	0.35	1.31
2	案内・掲示・配置	0.32	1.01
3	空調	0.34	1.27
4	清潔さ	1.05	1.20
5	座席の数	0.65	1.25
6	椅子・机の快適性	0.70	1.10
7	グループ学習	0.07	0.52
8	個人学習設備	0.82	1.28
9	休憩スペース	-0.04	0.70
10	パソコン	0.33	0.97
11	複写機	0.24	0.81
12	授業関連図書	0.32	1.28

13	専門図書	0.32	1.35
14	教養図書	0.38	1.04
15	最新の資料	0.11	1.14
16	就職・国家試験	0.12	0.91
17	電子資料	0.09	0.63
18	調べ物	0.35	1.04
19	視聴覚	0.00	0.30
20	貸出冊数・期間	0.42	0.98
21	ガイダンス・講習会	0.32	0.52
22	広報	0.32	0.52
23	職員の対応	0.49	0.91
24	質問・相談への対応	0.45	0.90
全項目の平均		0.35	0.96

② 医薬学図書館

項番	項目内容	満足度	重要度
1	開館日・開館時間	1.26	1.44
2	案内・掲示・配置	0.28	0.92
3	空調	-0.04	1.32
4	清潔さ	0.23	1.15
5	座席の数	-1.10	1.53
6	椅子・机の快適性	0.25	1.10
7	グループ学習	-0.28	0.38
8	個人学習設備	-0.01	1.31
9	休憩スペース	-0.36	0.54
10	パソコン	0.26	0.85
11	複写機	0.21	0.96
12	授業関連図書	0.13	1.26
13	専門図書	0.19	1.38
14	教養図書	-0.07	0.95
15	最新の資料	-0.02	1.15
16	就職・国家試験	-0.03	0.92
17	電子資料	0.21	0.84
18	調べ物	0.30	1.09
19	視聴覚	-0.22	0.23
20	貸出冊数・期間	0.34	0.80

21	ガイダンス・講習会	0.16	0.38
22	広報	0.15	0.38
23	職員の対応	0.37	0.84
24	質問・相談への対応	0.31	0.82
全項目の平均		0.10	0.94

③ 芸術文化図書館

項番	項目内容	満足度	重要度
1	開館日・開館時間	0.17	1.31
2	案内・掲示・配置	-0.01	1.11
3	空調	0.51	1.11
4	清潔さ	0.73	1.05
5	座席の数	0.47	1.33
6	椅子・机の快適性	0.58	1.26
7	グループ学習	0.05	0.62
8	個人学習設備	0.52	1.34
9	休憩スペース	-0.18	0.71
10	パソコン	-0.22	0.87
11	複写機	-0.26	0.63
12	授業関連図書	-0.01	1.53
13	専門図書	0.20	1.49
14	教養図書	-0.16	1.15
15	最新の資料	-0.06	1.22
16	就職・国家試験	-0.03	0.97
17	電子資料	-0.27	0.38
18	調べ物	-0.16	0.99
19	視聴覚	-0.60	0.32
20	貸出冊数・期間	0.35	0.84
21	ガイダンス・講習会	0.07	0.35
22	広報	0.11	0.33
23	職員の対応	-0.10	0.82
24	質問・相談への対応	0.04	0.78
全項目の平均		0.07	0.94

④ 工学専門図書室

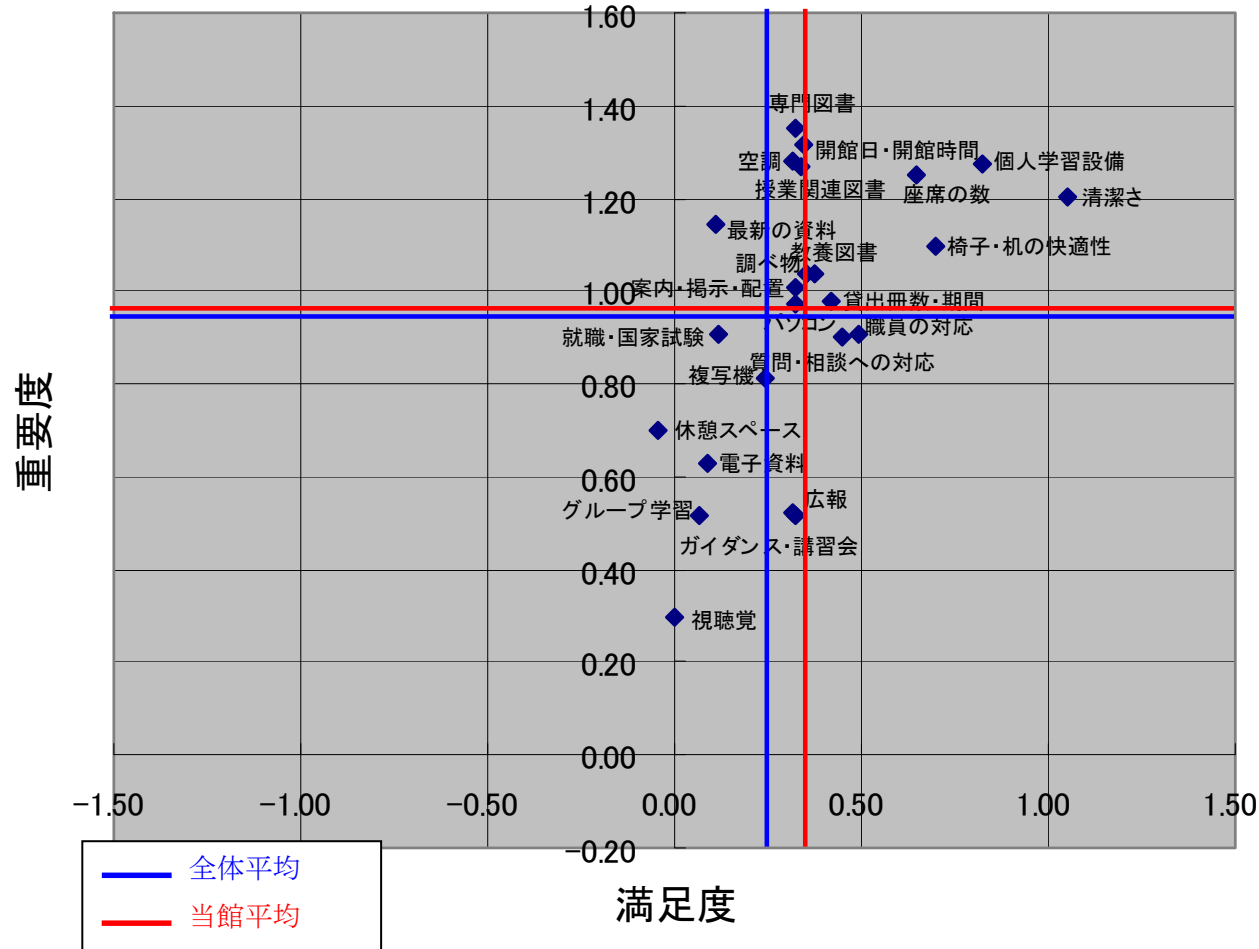
項番	項目内容	満足度	重要度
1	開館日・開館時間	-0.14	1.30
2	案内・掲示・配置	0.13	0.94
3	空調	0.61	1.06
4	清潔さ	0.40	0.92
5	座席の数	-0.06	1.17
6	椅子・机の快適性	0.21	0.78
7	グループ学習	-0.02	0.44
8	個人学習設備	0.17	1.08
9	休憩スペース	-0.43	0.35
10	パソコン	-0.63	0.80
11	複写機	0.08	0.84
12	授業関連図書	0.26	1.31
13	専門図書	0.01	1.44
14	教養図書	0.00	0.74
15	最新の資料	-0.37	1.09
16	就職・国家試験	-0.47	0.61
17	電子資料	-0.42	0.55
18	調べ物	-0.08	1.08
19	視聴覚	-0.51	-0.04
20	貸出冊数・期間	0.27	0.78
21	ガイダンス・講習会	0.04	0.29
22	広報	-0.02	0.15
23	職員の対応	0.25	0.64
24	質問・相談への対応	0.16	0.70
全項目の平均		-0.02	0.79

3-4. 満足度と重要度の相関分析

横軸に満足度、縦軸に重要度をプロットした散布図を作成し、満足度と重要度の相関関係から各図書館の課題を分析した。

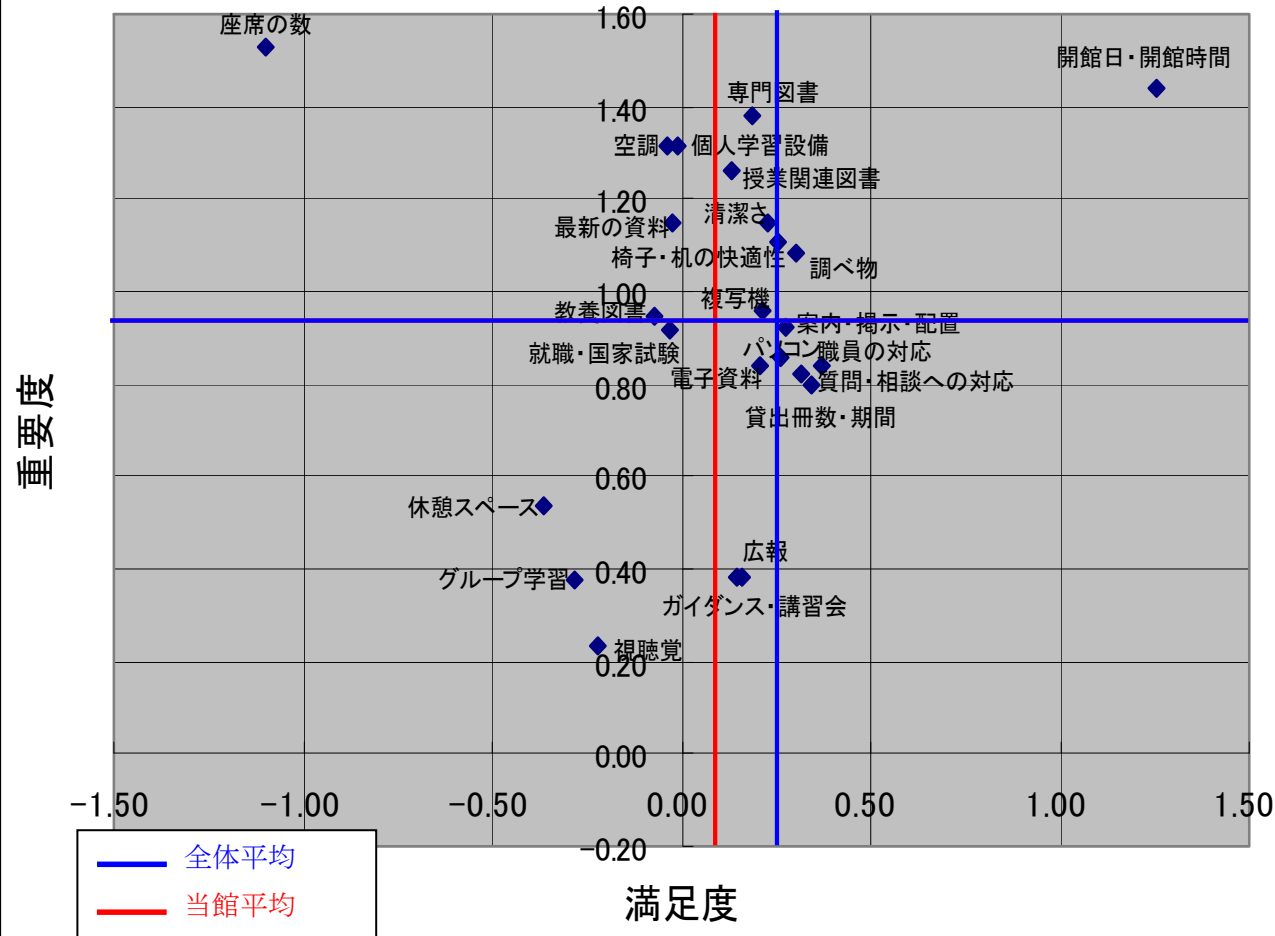


## 満足度と重要度(中央図書館)



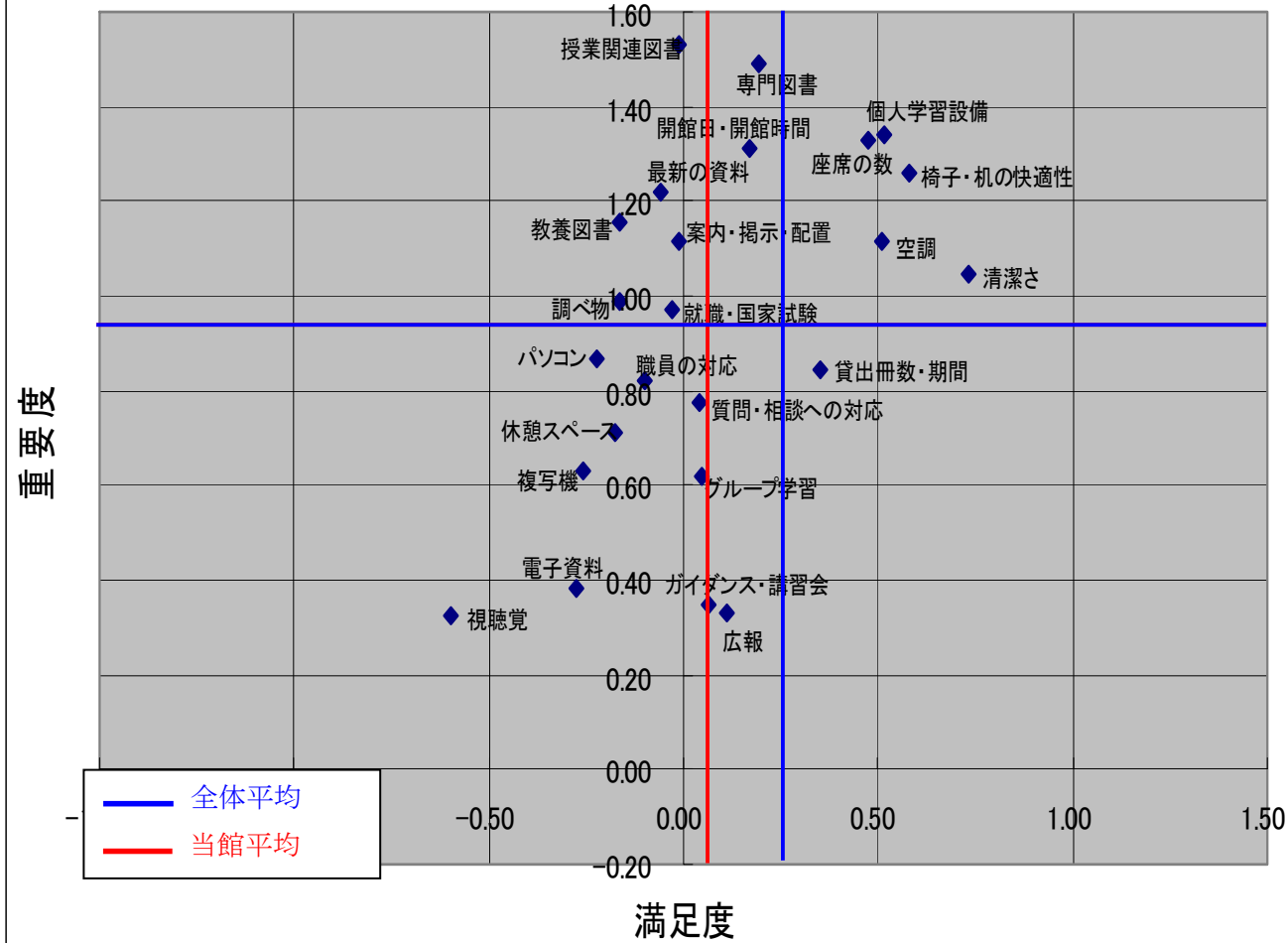
- 全体平均と比較して、満足度の平均値は高い。
- 「空調」を除き、「清潔さ」「個人学習設備」「机・椅子の快適性」「座席の数」など、設備・環境面での満足度が高い。
- 蔵書に対する満足度は設備・環境への満足度より低く、重点的取組が必要。「最新の資料」や「就職関係資料」に対する満足度が低い。「専門的資料」や「授業に関連する図書」へのニーズが高い。
- 「電子資料」「視聴覚資料」は満足度・認知度ともに低い。
- 「休憩スペース」や「グループ学習」の設備については改善の必要あり。
- 「広報」や「ガイダンス・講習会」の認知度向上が必要。

## 満足度と重要度(医薬学図書館)



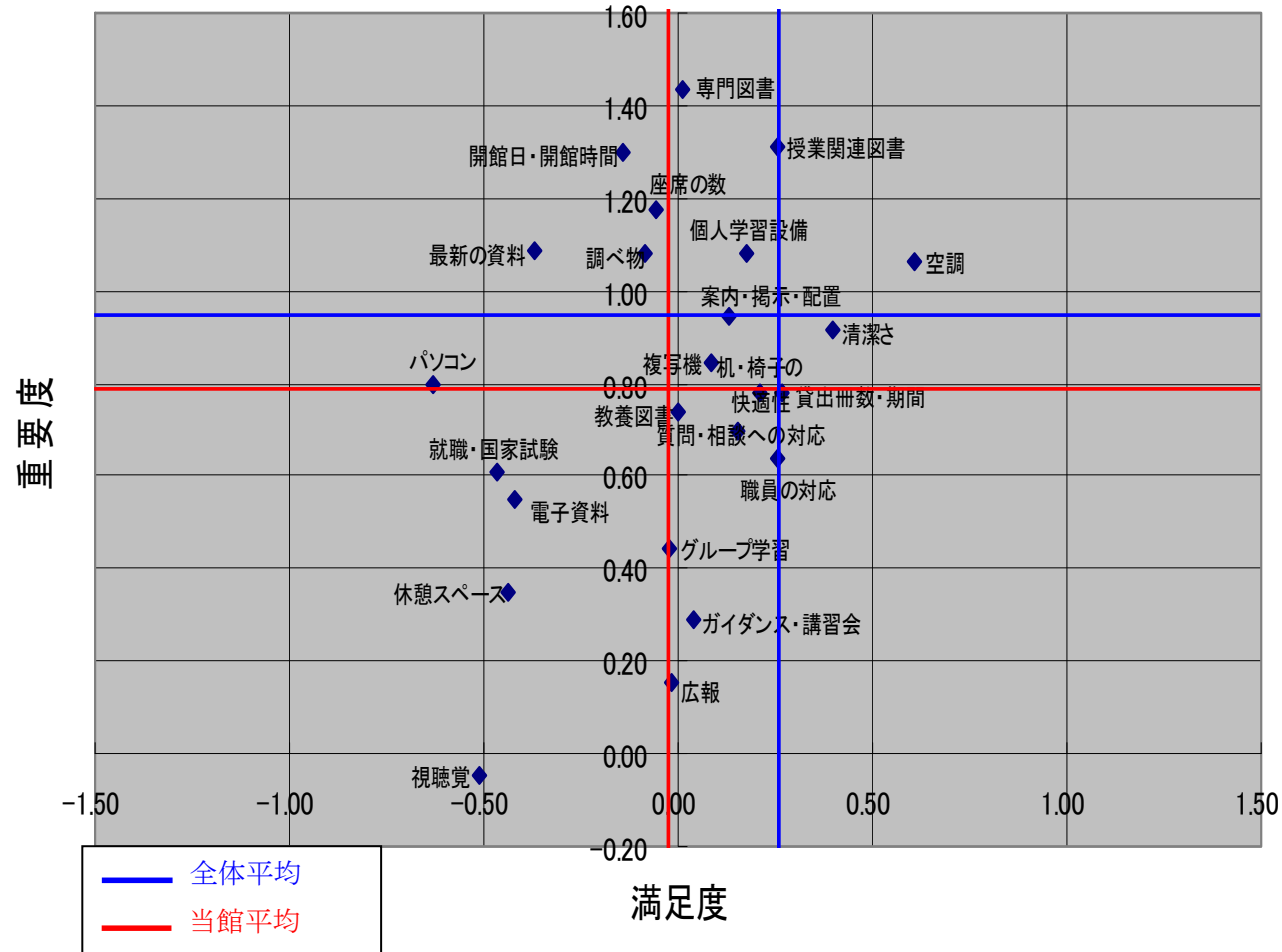
- 全体平均と比較して、満足度の平均値は低い。
- 「開館日・開館時間」に対する満足度が特に高い。
- 「座席の数」に対する満足度が特に低い。スペース面での抜本的な改善が最重要課題。
- 蔵書に対する満足度は低めであり、取組が必要。「専門図書」に対するニーズが高い。「最新の資料」や「教養図書」に対する満足度が若干低い。「電子資料」の認知度が低く、「視聴覚資料」は改善要。
- 「休憩スペース」や「グループ学習」の設備は改善要。「広報」や「ガイダンス・講習会」については認知度向上が必要。

### 満足度と重要度(芸術文化図書館)



- 全体平均と比較して、満足度の平均値は低い。
- 設備・環境に対する満足度が相対的に高い。
- 蔵書の満足度は低く、取組が必要。「専門図書」に対する満足度と比較して、「授業関連図書」「教養図書」に対する満足度が相対的に低い。
- 「視聴覚資料」や「電子資料」は、満足度、認知度ともに低く、改善が必要。
- 「パソコン」「複写機」に対する満足度は低い。
- 「広報」や「ガイダンス・講習会」の認知度向上が必要。

## 満足度と重要度(工学専門図書室)



- 全体平均と比較して、満足度の平均値はかなり低い。また、図書館に対する期待度も低い。
- 蔵書については、「授業関連図書」の満足度が相対的に高く、「最新の資料」に対する満足度が低い。図書購入の見直しが必要。
- 開館日・開館時間への不満が高く、取組が必要。
- 「視聴覚資料」や「電子資料」は、満足度、認知度ともに低い。
- 「パソコン」に対する満足度は低い。
- 図書館サービス全体にわたっての見直しが必要。

#### 4. 自由意見

##### ① 中央図書館

類 型	件数	備 考
空調への不満	95	
開館時間の延長・開館日の拡大を要望	87	うち 24 時間開館の要望 12
蔵書の充実を要望	84	専門分野の本や参考文献が不足 23 小説を置いてほしい 17 本が少ない 14 新書・文庫・入門書・一般書の充実 13 資格試験や就職関連本の充実 9 新しい本を増やしてほしい 8
パソコンに対する不満	35	利用可能日・時間の拡大、台数の不足、機能の不足、使いにくい、使い方がわからないなど
利用マナーに対する不満	27	話し声がうるさい、飲食など
飲食可能な休憩スペースや自販機設置の要望	26	
コピー機増設への要望	21	
座席や机に対する要望	18	照明、快適性、数など
図書館の環境・施設・設備に満足	17	清潔、静粛、快適など
貸出冊数・期間の拡大を要望	16	
職員の対応への肯定的コメント	13	親切、丁寧など
職員の対応への否定的コメント	13	態度が悪い、対応がよくないなど
書庫の利用可能日・時間の拡大を希望	12	
グループで話せるスペースの充実	12	

##### ② 医薬学図書館

類 型	件数	備 考
場所取り・席取りへの不満	52	私物放置、座席占拠に対する不満。取り締まりを厳しくしてほしい、など
蔵書に対する不満・要望	51	蔵書が古い 29 蔵書に偏りがある（一般書が少ない） 17
座席の不足やスペース不足に対する不満・要望	27	
空調への不満	24	

24 時間開館に満足	13	
コピー機への要望	10	
職員の対応へのコメント	9	対応が悪い、親切など
蔵書検索や資料の利用方法に対する不満・要望	9	所在・配置がわかりにくいなど
トイレが汚い	8	

③ 芸術文化図書館

類 型	件数	備 考
蔵書に対する不満・要望	20	一般書や小説を増やしてほしい 9 専門分野の図書の充実 6 本が古い 4
職員への否定的コメント	6	対応が悪い、話し声がうるさいなど
空調への不満・要望	5	
開館日・開館時間の拡大	4	

④ 工学専門図書室

類 型	件数	備 考
開館日・開館時間の拡大	32	土日も開館してほしい、閉館が早すぎるなど
騒がしい	22	とにかくうるさい、個人学習できる環境ではないなど
蔵書への不満	21	蔵書が少ない、古いなど
機器・設備への不満	11	パソコンやコピー機に対する不満
座席・スペースが不足	9	