

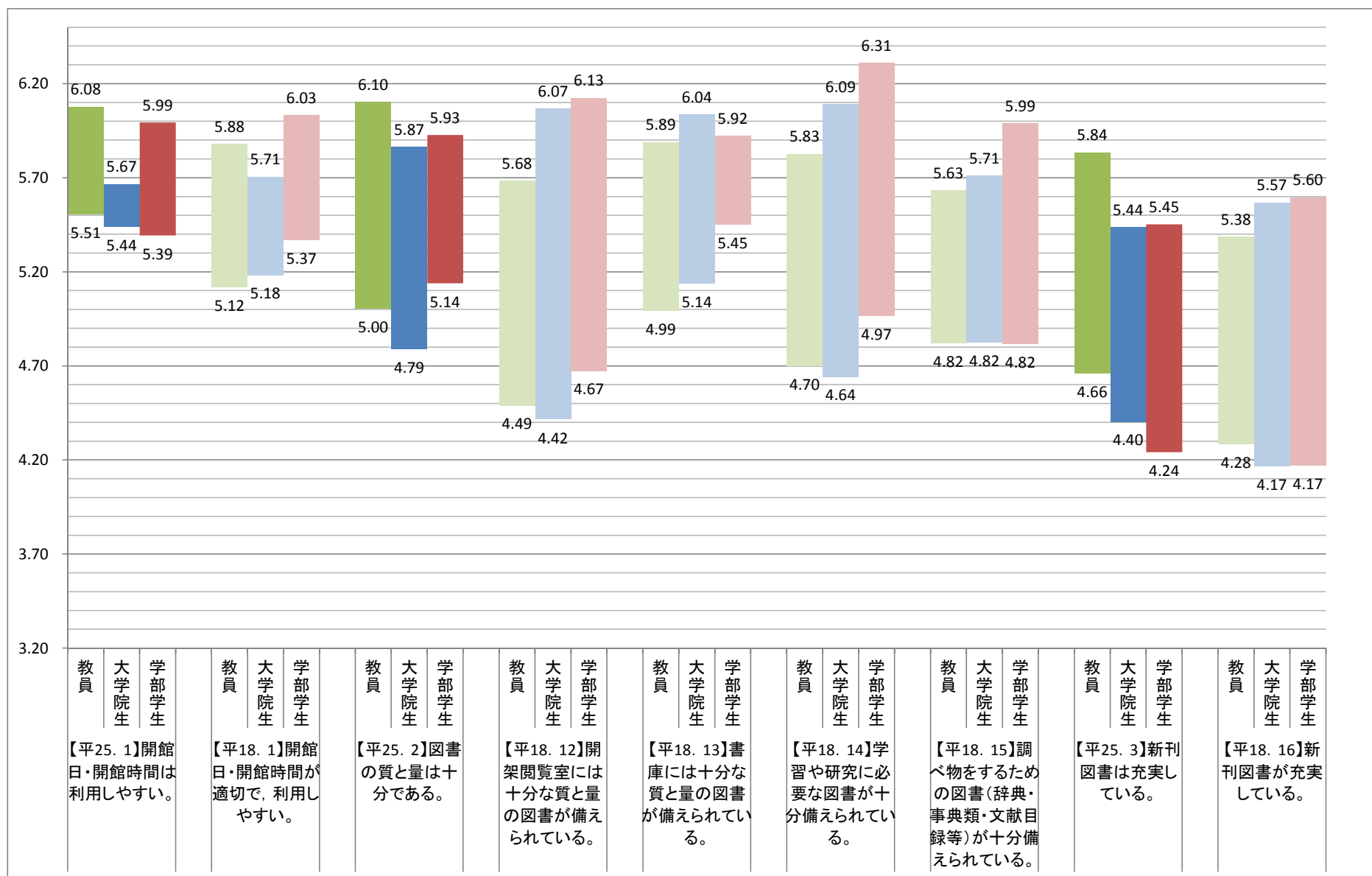


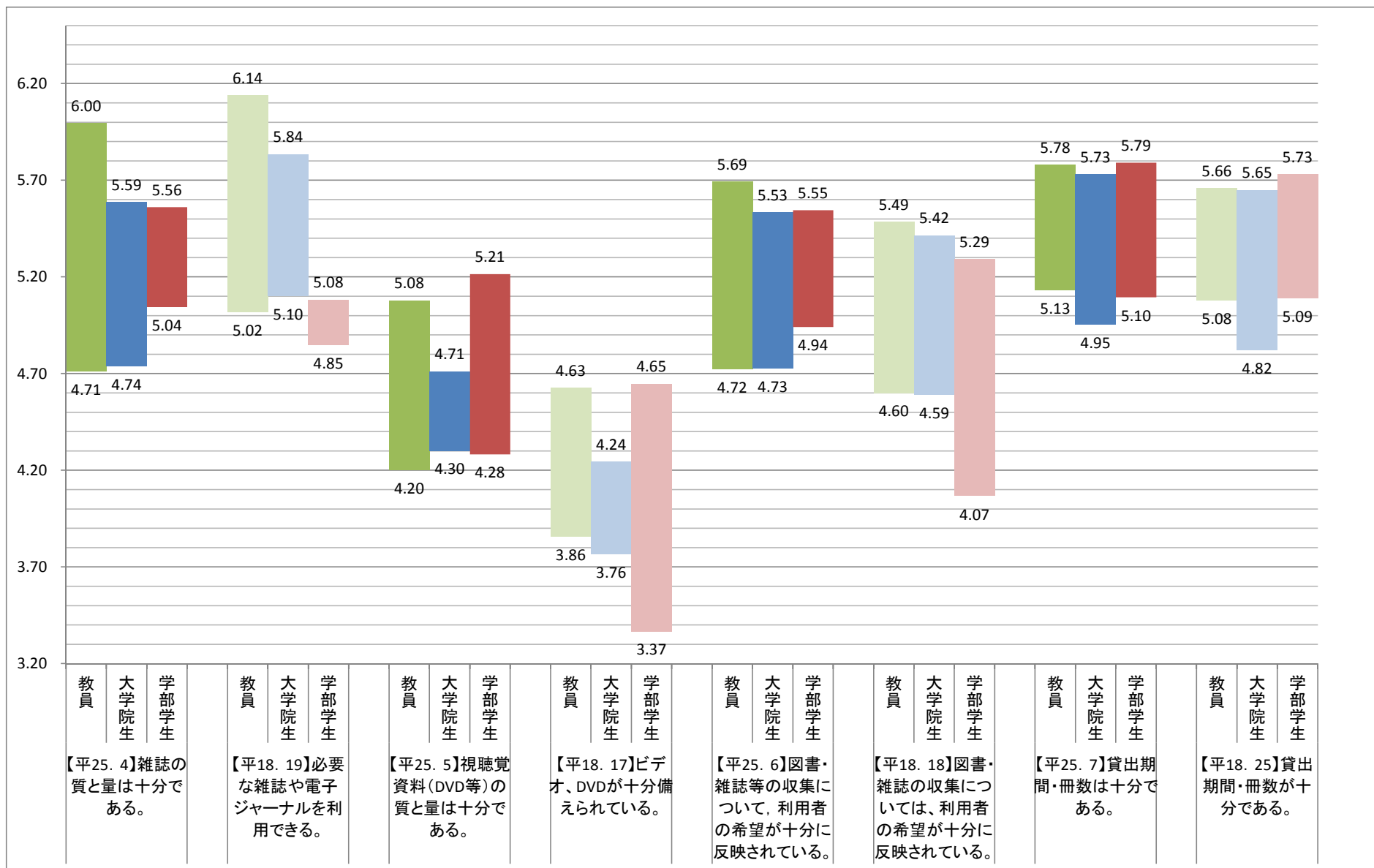
Title	平成25年度北海道大学附属図書館自己点検・評価報告書：平成15年度～24年度
Author(s)	北海道大学附属図書館
Citation	1-61 平成25年度北海道大学附属図書館自己点検・評価報告書（平成15年度～24年度）
Issue Date	2014-03
Doc URL	<a href="http://hdl.handle.net/2115/55261">http://hdl.handle.net/2115/55261</a>
Rights(URL)	<a href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.1/jp/">http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.1/jp/</a>
Type	report
Additional Information	There are other files related to this item in HUSCAP. Check the above URL.
File Information	sep-02-survey_3.pdf (別冊 02 アンケート調査報告書3)

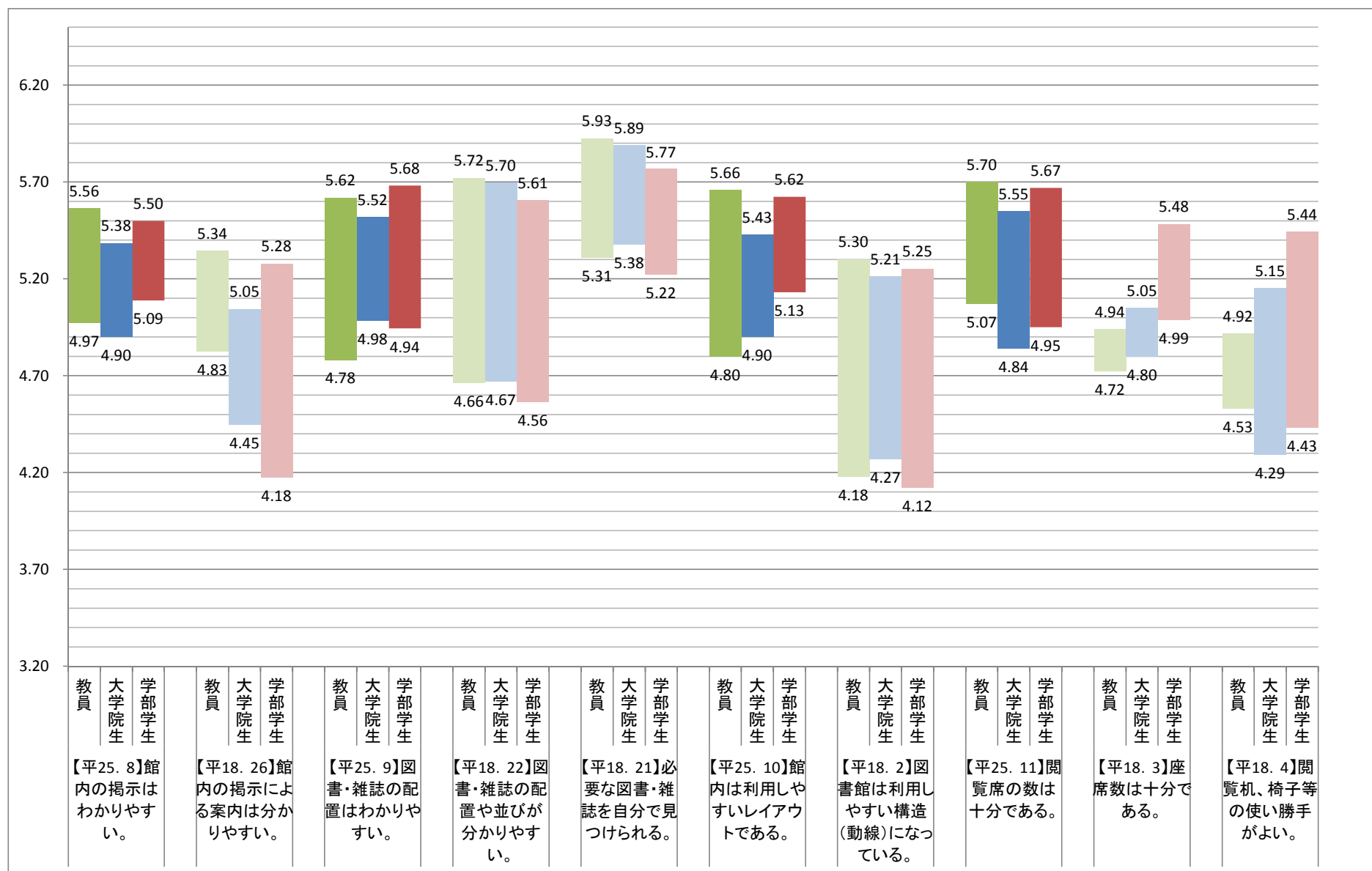


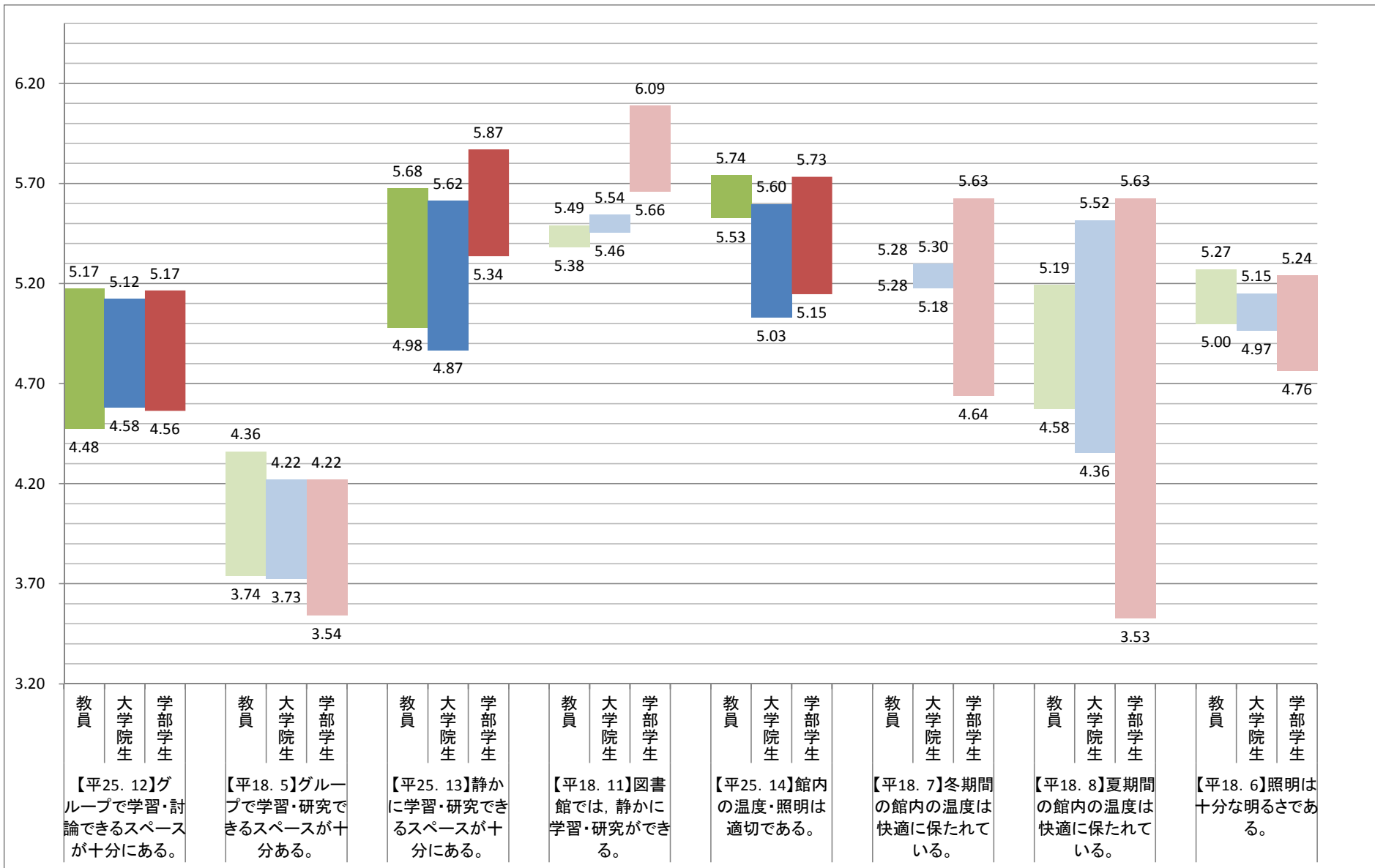
[Instructions for use](#)

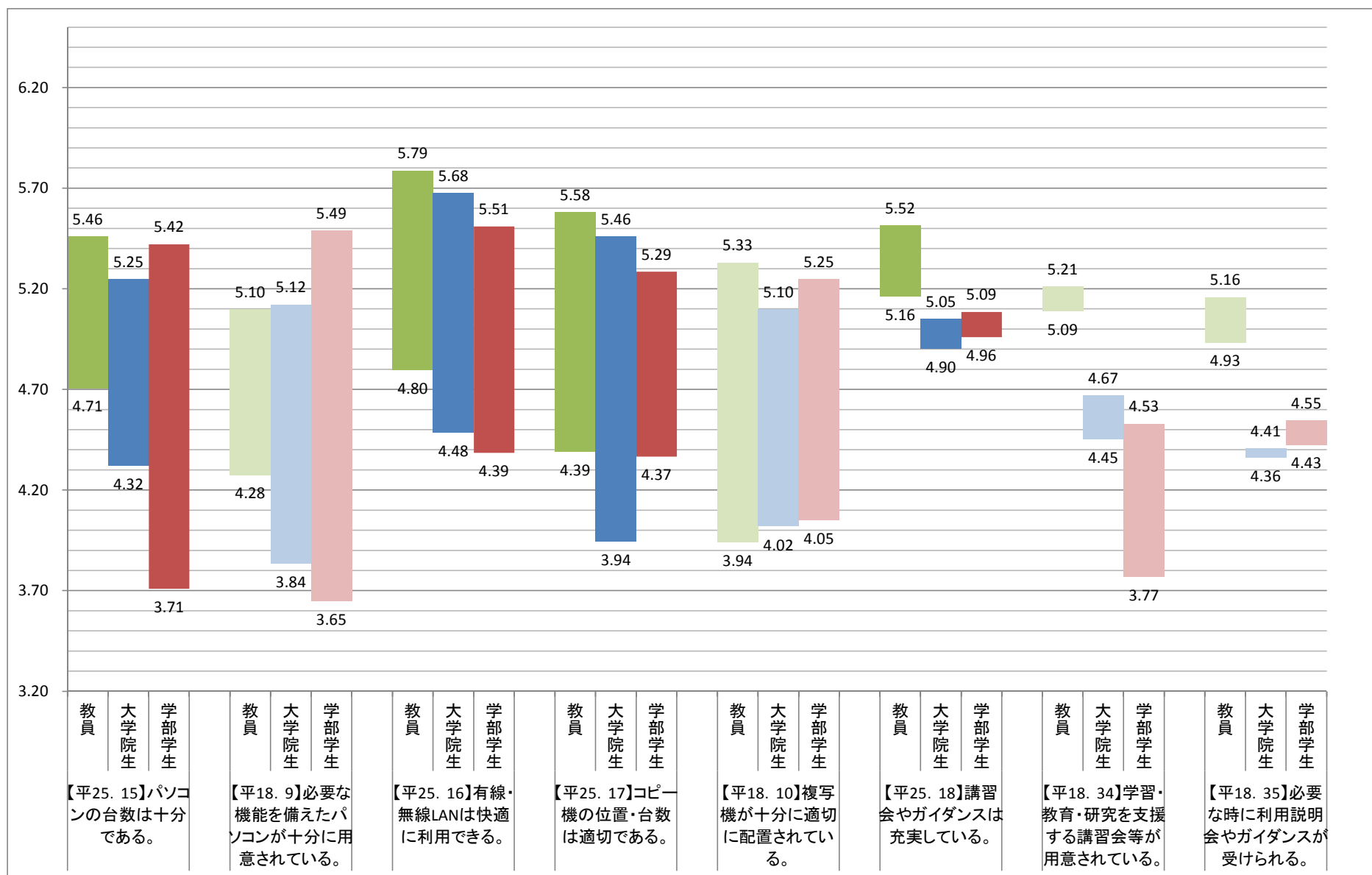
設問h-1)で回答する図書館に「本館」を選択した方について、教員、大学院生、学部学生ごとに「現状」の平均値と「期待度」の平均値とのギャップを示したグラフである。色づけした部分のの高さが高いほど、「現状」と「期待度」のギャップが大きいことを示す。色づけした部分が存在する場合、大きい方の数値が「期待度」、小さい方が「現状」である。なお、平成18年度に実施した利用者アンケートの類似の設問についても併載している(回答する図書館に「本館」を選択した方の分のみ集計)。



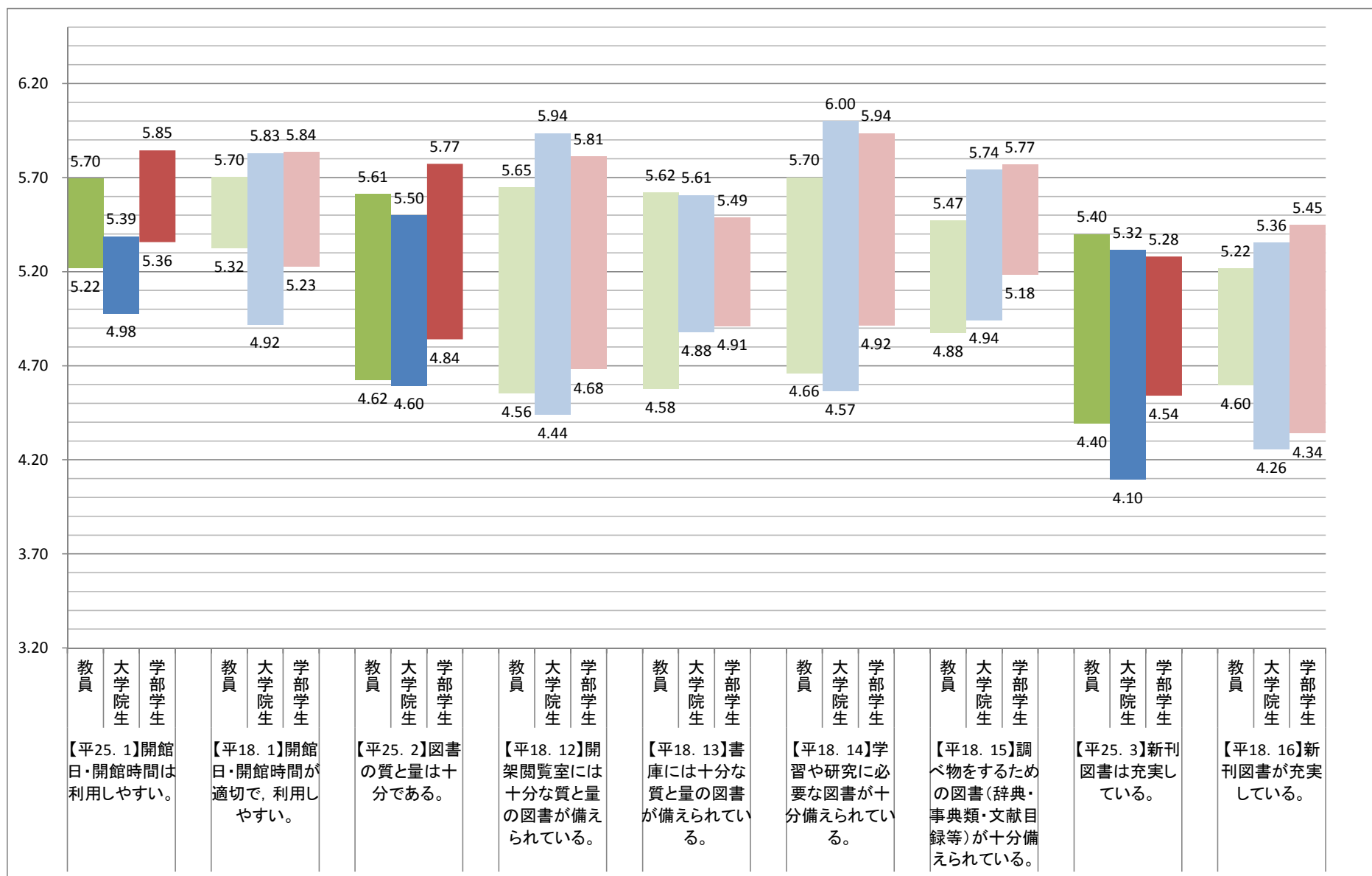






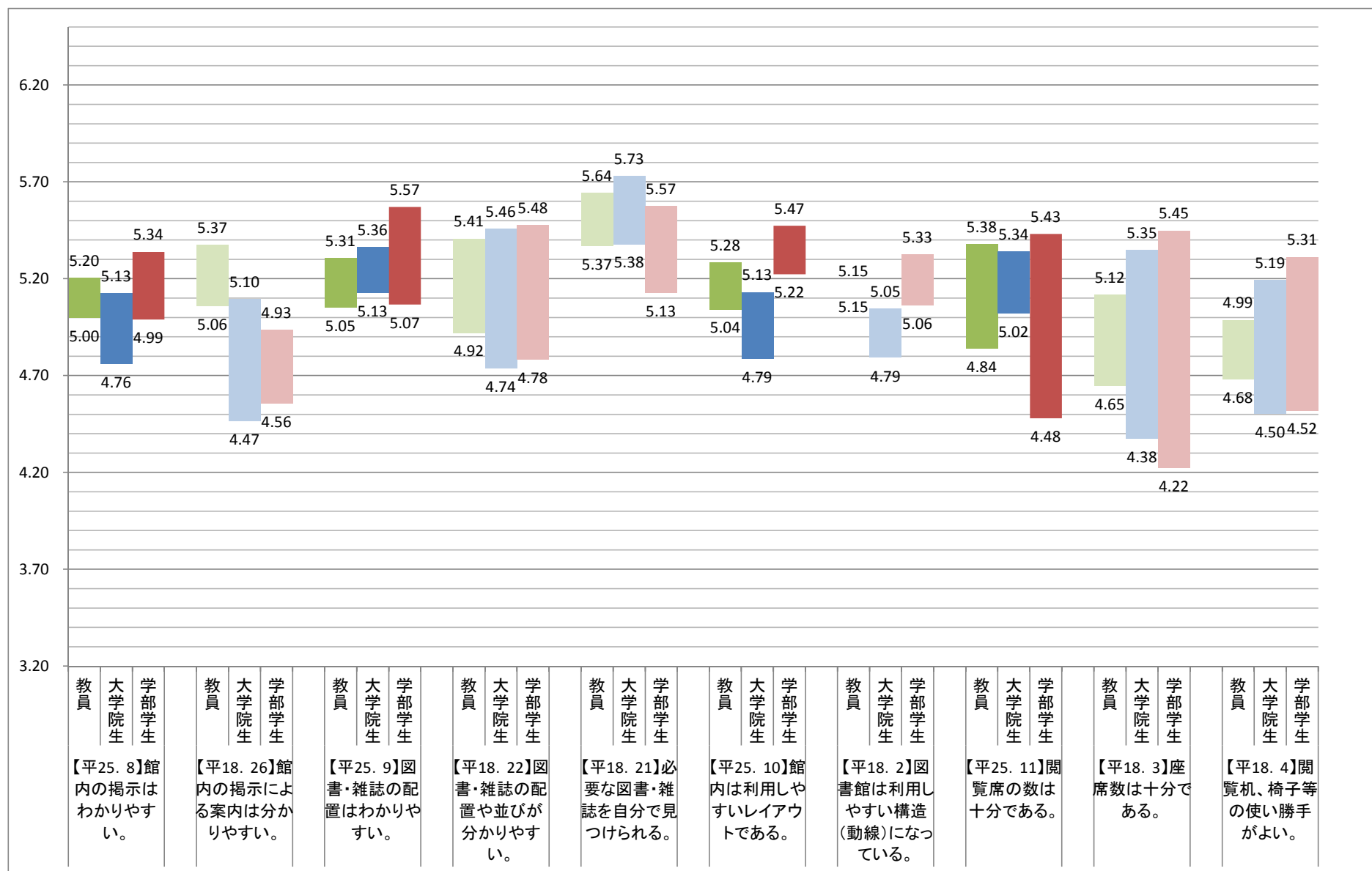


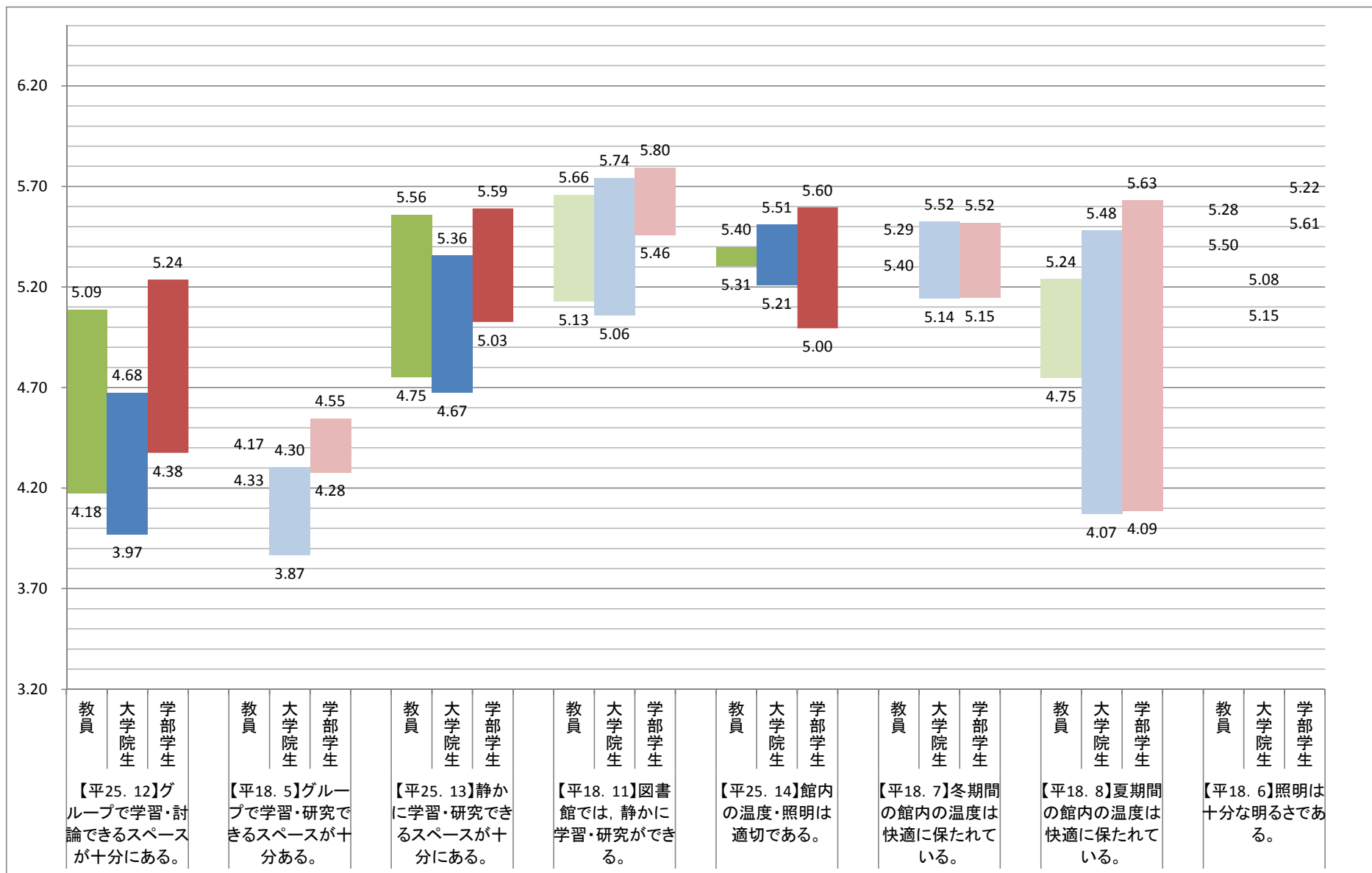
設問h-1)で回答する図書館に「北図書館」を選択した方について、教員、大学院生、学部学生ごとに「現状」の平均値と「期待度」の平均値とのギャップを示したグラフである。色づけした部分の高さが高いほど、「現状」と「期待度」のギャップが大きいことを示す。色づけした部分が存在する場合、大きい方の数値が「期待度」、小さい方が「現状」である。なお、平成18年度に実施した利用者アンケートの類似の設問についても併載している(回答する図書館に「北分館」を選択した方の分のみ集計)。













設問h-2)の集計

(凡例) 高 中 低

項目	現状			期待度			満足度			有効回答率		
	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生
19: ホームページはわかりやすく、必要な情報を得ることができる。	4.78	4.53	4.56	5.94	5.39	5.07	-1.16	-0.90	-0.52	89.1%	87.9%	73.4%
20: 蔵書検索(OPAC)は使いやすく、必要な情報を得ることができる。	4.88	4.73	4.87	6.03	5.69	5.52	-1.12	-0.97	-0.68	89.1%	94.6%	86.8%
21: 電子ジャーナルの質と量は十分である。	4.76	4.18	4.20	6.29	5.90	5.24	-1.52	-1.82	-1.00	90.7%	72.4%	32.1%
22: 電子ブックの質と量は十分である。	4.21	3.68	3.88	5.85	5.49	5.13	-1.65	-1.86	-1.13	54.4%	41.9%	20.4%
23: データベースは充実しており、アクセスは快適である。	4.85	4.63	4.79	6.09	5.72	5.34	-1.22	-1.17	-0.57	85.9%	75.6%	54.8%
24: 電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて、利用者の希望が十分に反映されている。	4.69	3.99	4.32	6.05	5.73	5.30	-1.34	-1.75	-0.80	73.3%	39.7%	20.8%
25: 電子メール等を通じて質問すると、適切な回答を得られる。	5.42	5.38	4.78	5.86	5.86	5.30	-0.40	-0.65	-0.02	34.1%	23.5%	8.9%
26: 所蔵していない文献を迅速に取り寄せることができる。	5.36	5.06	4.21	6.07	5.86	5.41	-0.69	-0.75	-0.72	64.3%	41.3%	15.9%
27: Facebookは親しみやすく、必要な情報を得ることができる。	4.48	4.91	4.74	4.64	4.85	4.81	-0.31	-0.19	-0.11	17.8%	20.6%	16.5%
28: HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている。	4.89	4.57	4.25	5.34	5.25	4.98	-0.45	-0.65	-0.42	64.1%	28.3%	10.0%
<b>最大値</b>	5.42	5.38	4.87	6.29	5.90	5.52	-0.31	-0.19	-0.02	90.7%	94.6%	86.8%
<b>第3四分位数</b>	4.89	4.86	4.77	6.07	5.82	5.33	-0.51	-0.67	-0.45	88.3%	74.8%	49.2%
<b>中央値</b>	4.82	4.60	4.44	5.98	5.70	5.27	-1.14	-0.93	-0.63	68.8%	41.6%	20.6%
<b>第1四分位数</b>	4.70	4.26	4.22	5.85	5.41	5.08	-1.31	-1.60	-0.78	56.8%	31.1%	16.1%
<b>最小値</b>	4.21	3.68	3.88	4.64	4.85	4.81	-1.65	-1.86	-1.13	17.8%	20.6%	8.9%

【コメント】

「現状」について

- ・「25: 電子メール等を通じた質問」は全ての利用者区分において評価が高い。また、「26: 所蔵していない文献の取り寄せ」は「教員」「大学院生」において評価が高い。その他、「28: HUSCAP」は「教員」、「27: Facebook」は「大学院生」、「20: 蔵書検索(OPAC)」「23: データベース」は「学部学生」の評価が高い。
- ・反対に、「22: 電子ブック」は全ての利用者区分において評価が低い。また、「21: 電子ジャーナル」は「大学院生」「学部学生」、「24: 電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて、利用者の希望反映」は「教員」「大学院生」の評価が低い。さらに、「26: 所蔵していない文献の取り寄せ」は「学部学生」、「27: Facebook」は「教員」の評価が低い。

「期待度」について

- ・「26: 所蔵していない文献の取り寄せ」は全ての利用者区分において期待度が高い。また「21: 電子ジャーナル」は「教員」「大学院生」、「23: データベース」は「教員」「学部学生」の期待度が高い。その他、「20: 蔵書検索(OPAC)」は「学部学生」、「25: 電子メール等を通じた質問」は「大学院生」の期待度が高い。
- ・反対に、「27: Facebook」「28: HUSCAP」は全ての利用者区分において期待度が低い。また「19: ホームページ」は「大学院生」「学部学生」、「22: 電子ブック」は「教員」において期待度が低い。

「満足度」について

- ・「21: 電子ジャーナル」「22: 電子ブック」「24: 電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて、利用者の希望反映」は全ての利用者区分において満足度が低い。

設問h-3)の集計

(凡例) 高 中 低

項目	現状			期待度			満足度			有効回答率		
	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生	教員	大学院生	学部学生
29: 職員の対応は迅速である。	5.72	5.61	5.63	5.95	5.87	5.74	-0.25	-0.26	-0.12	69.4%	93.7%	89.2%
30: 困った時や何かを調べる時に、職員は頼りになる。	5.67	5.53	5.39	5.96	5.82	5.64	-0.30	-0.32	-0.26	63.8%	78.7%	72.9%
31: 職員はすすんで手助けしてくれる。	5.44	4.93	4.71	5.79	5.40	5.17	-0.36	-0.53	-0.43	61.0%	76.8%	71.6%
32: 職員の対応は親切・丁寧である。	5.72	5.68	5.61	5.94	5.77	5.71	-0.23	-0.12	-0.10	69.3%	93.0%	90.6%
33: 利用者の意見は、サービスに十分に反映されている。	5.34	5.29	5.04	5.87	5.67	5.51	-0.44	-0.37	-0.42	47.9%	55.9%	50.8%
<b>最大値</b>	5.72	5.68	5.63	5.96	5.87	5.74	-0.23	-0.12	-0.10	69.4%	93.7%	90.6%
<b>第3四分位数</b>	5.72	5.61	5.61	5.95	5.82	5.71	-0.25	-0.26	-0.12	69.3%	93.0%	89.2%
<b>中央値</b>	5.67	5.53	5.39	5.94	5.77	5.64	-0.30	-0.32	-0.26	63.8%	78.7%	72.9%
<b>第1四分位数</b>	5.44	5.29	5.04	5.87	5.67	5.51	-0.36	-0.37	-0.42	61.0%	76.8%	71.6%
<b>最小値</b>	5.34	4.93	4.71	5.79	5.40	5.17	-0.44	-0.53	-0.43	47.9%	55.9%	50.8%

【コメント】

「現状」について

- ・「29: 対応の迅速さ」は「教員」「大学院生」において評価が高い。また「32: 対応の親切・丁寧さ」は「大学院生」において評価が高い。
- ・反対に、「31: すすんで手助け」は「大学院生」「学部学生」、「33: 意見のサービスへの反映」は「教員」において評価が低い。

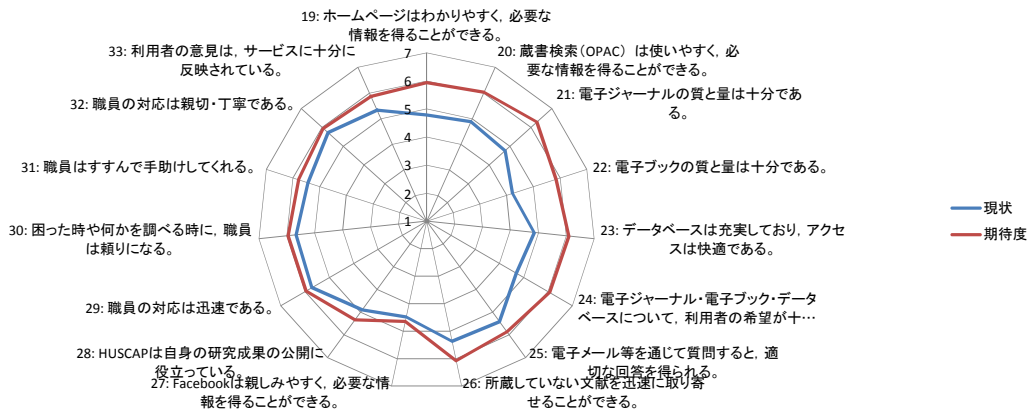
「期待度」について

- ・「29: 対応の迅速さ」は「大学院生」「学部学生」において期待度が高い。また「30: 頼りがい」は「教員」において期待度が高い。
- ・反対に、「31: すすんで手助け」は全ての利用者区分において期待度が低い。

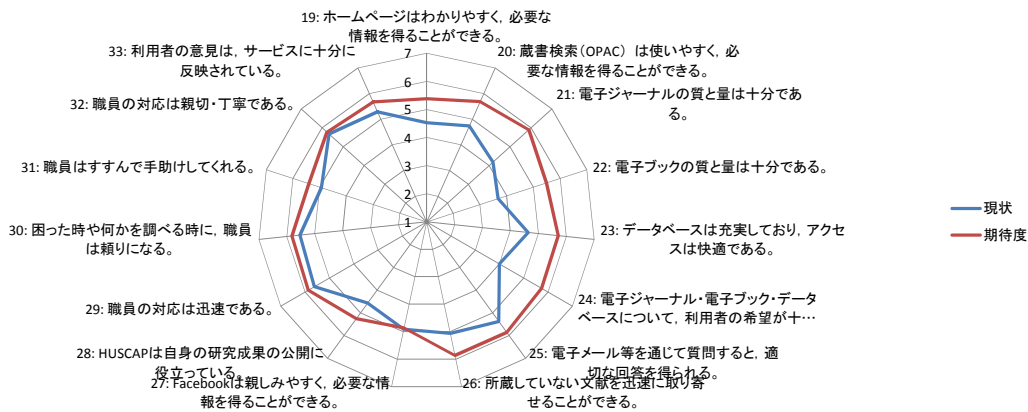
「満足度」について

- ・「33: 意見のサービスへの反映」は「教員」において満足度が低い。「31: すすんで手助け」は「大学院生」「学部学生」において満足度が低い。

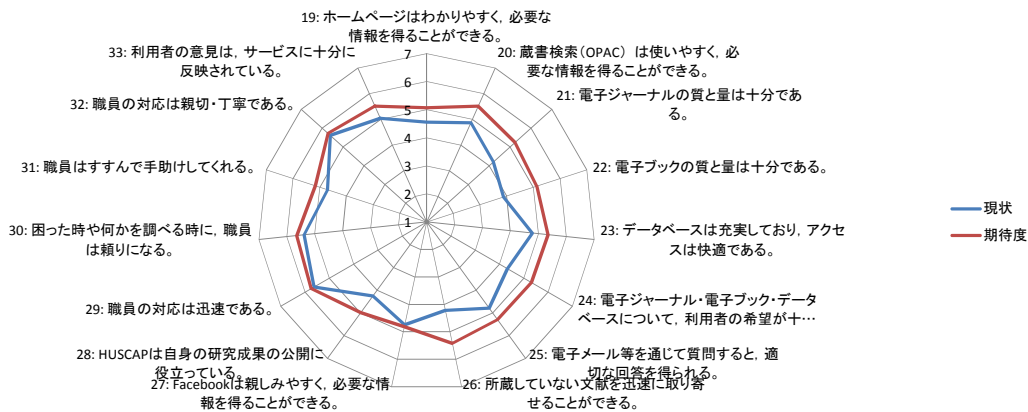
## 教員



## 大学院生



## 学部学生



設問h-2)のマトリックス分析

「現状」と「期待度」のそれぞれについて、第3四分位数(注1)より大きい場合を「高」、第1四分位数(注2)より小さい場合を「低」、それ以外の場合を「中」とした。

- ※注1: 値を小さい順に並べたときの、小さい方から 75% 目の値
- 2: 値を小さい順に並べたときの、小さい方から 25% 目の値

(凡例)

- 太字**: 満足度(=現状-期待度)低い(第3四分位数より小さい)
- 下線: 満足度(=現状-期待度)高い(第1四分位数より大きい)
- 斜体*: 「現状」の有効回答率低い(第1四分位数より小さい)
- [ ]内の数字: 期待度 現状

教員

	現状(高)	4.89 現状(中) 4.70	現状(低)
期待度(高)	26: 所蔵していない文献を迅速に取り寄せることができる。[ 6.07 5.36 ]	<b>21: 電子ジャーナルの質と量は十分である。</b> [ 6.29 4.76 ] 23: データベースは充実しており、アクセスは快適である。[ 6.09 4.85 ]	
6.07 期待度(中) 5.85	<u>25: 電子メール等を通じて質問すると、適切な回答を得られる。</u> [ 5.86 5.42 ]	19: ホームページはわかりやすく、必要な情報を得ることができる。[ 5.94 4.78 ] 20: 蔵書検索(OPAC)は使いやすく、必要な情報を得ることができる。[ 6.03 4.88 ]	<b>24: 電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて、利用者の希望が十分に反映されている。</b> [ 6.05 4.69 ]
期待度(低)	28: HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている。[ 5.34 4.89 ]		<b>22: 電子ブックの質と量は十分である。</b> [ 5.85 4.21 ] <i>27: Facebookは親しみやすく、必要な情報を得ることができる。</i> [ 4.64 4.48 ]

大学院生

	現状(高)	4.86 現状(中) 4.26	現状(低)
期待度(高)	<u>25: 電子メール等を通じて質問すると、適切な回答を得られる。</u> [ 5.86 5.38 ] 26: 所蔵していない文献を迅速に取り寄せることができる。[ 5.86 5.06 ]		<b>21: 電子ジャーナルの質と量は十分である。</b> [ 5.90 4.18 ]
5.82 期待度(中) 5.41		20: 蔵書検索(OPAC)は使いやすく、必要な情報を得ることができる。[ 5.69 4.73 ] 23: データベースは充実しており、アクセスは快適である。[ 5.72 4.63 ]	<b>22: 電子ブックの質と量は十分である。</b> [ 5.49 3.68 ] <b>24: 電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて、利用者の希望が十分に反映されている。</b> [ 5.73 3.99 ]
期待度(低)	<i>27: Facebookは親しみやすく、必要な情報を得ることができる。</i> [ 4.85 4.91 ]	19: ホームページはわかりやすく、必要な情報を得ることができる。[ 5.39 4.53 ] <u>28: HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている。</u> [ 5.25 4.57 ]	

学部学生

	現状(高)	4.77	現状(中)	4.22	現状(低)
期待度 (高)	20: 蔵書検索(OPAC)は使いやすく, 必要な情報を得ることができる。 [ 5.52 4.87 ] 23: データベースは充実しており, アクセスは快適である。 [ 5.34 4.79 ]				26: 所蔵していない文献を迅速に取り寄せることができる。 [ 5.41 4.21 ]
5.33 期待度 (中) 5.08	25: <u>電子メール等を通じて質問すると, 適切な回答を得られる。</u> [ 5.30 4.78 ]	24: <u>電子ジャーナル・電子ブック・データベースについて, 利用者の希望が十分に反映されている。</u> [ 5.30 4.32 ]	21: <u>電子ジャーナルの質と量は十分である。</u> [ 5.24 4.20 ]	22: <u>電子ブックの質と量は十分である。</u> [ 5.13 3.88 ]	
期待度 (低)		19: ホームページはわかりやすく, 必要な情報を得ることができる。 [ 5.07 4.56 ] 27: Facebookは親しみやすく, 必要な情報を得ることができる。 [ 4.81 4.74 ] 28: <u>HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている。</u> [ 4.98 4.25 ]			



設問h-3)のマトリックス分析

「現状」と「期待度」のそれぞれについて、第3四分位数(注1)より大きい場合を「高」、第1四分位数(注2)より小さい場合を「低」、それ以外の場合を「中」とした。

- ※注1: 値を小さい順に並べたときの、小さい方から 75% 目の値
- 2: 値を小さい順に並べたときの、小さい方から 25% 目の値

(凡例)

- 太字**: 満足度(=現状-期待度)低い(第3四分位数より小さい)
- 下線: 満足度(=現状-期待度)高い(第1四分位数より大きい)
- 斜体*: 「現状」の有効回答率低い(第1四分位数より小さい)
- [ ]内の数字: 期待度 現状

教員

	現状(高)	5.72 現状(中) 5.44	現状(低)
期待度(高)		30: 困った時や何かを調べる時に、職員は頼りになる。[ 5.96 5.67 ]	
5.95 期待度(中) 5.87	29: 職員の対応は迅速である。[ 5.95 5.72 ]	<u>32: 職員の対応は親切・丁寧である。</u> [ 5.94 5.72 ]	<b>33: 利用者の意見は、サービスに十分に反映されている。</b> [ 5.87 5.34 ]
期待度(低)		31: 職員はすすんで手助けしてくれる。[ 5.79 5.44 ]	

大学院生

	現状(高)	5.61 現状(中) 5.29	現状(低)
期待度(高)		29: 職員の対応は迅速である。[ 5.87 5.61 ]	
5.82 期待度(中) 5.67	<u>32: 職員の対応は親切・丁寧である。</u> [ 5.77 5.68 ]	30: 困った時や何かを調べる時に、職員は頼りになる。[ 5.82 5.53 ] 33: 利用者の意見は、サービスに十分に反映されている。[ 5.67 5.29 ]	
期待度(低)			<b>31: 職員はすすんで手助けしてくれる。</b> [ 5.40 4.93 ]

学部学生

	現状(高)	5.61 現状(中) 5.04	現状(低)
期待度(高)	29: 職員の対応は迅速である。[ 5.74 5.63 ]		
5.71 期待度(中) 5.51		30: 困った時や何かを調べる時に、職員は頼りになる。[ 5.64 5.39 ] <u>32: 職員の対応は親切・丁寧である。</u> [ 5.71 5.61 ] 33: 利用者の意見は、サービスに十分に反映されている。[ 5.51 5.04 ]	
期待度(低)			<b>31: 職員はすすんで手助けしてくれる。</b> [ 5.17 4.71 ]