

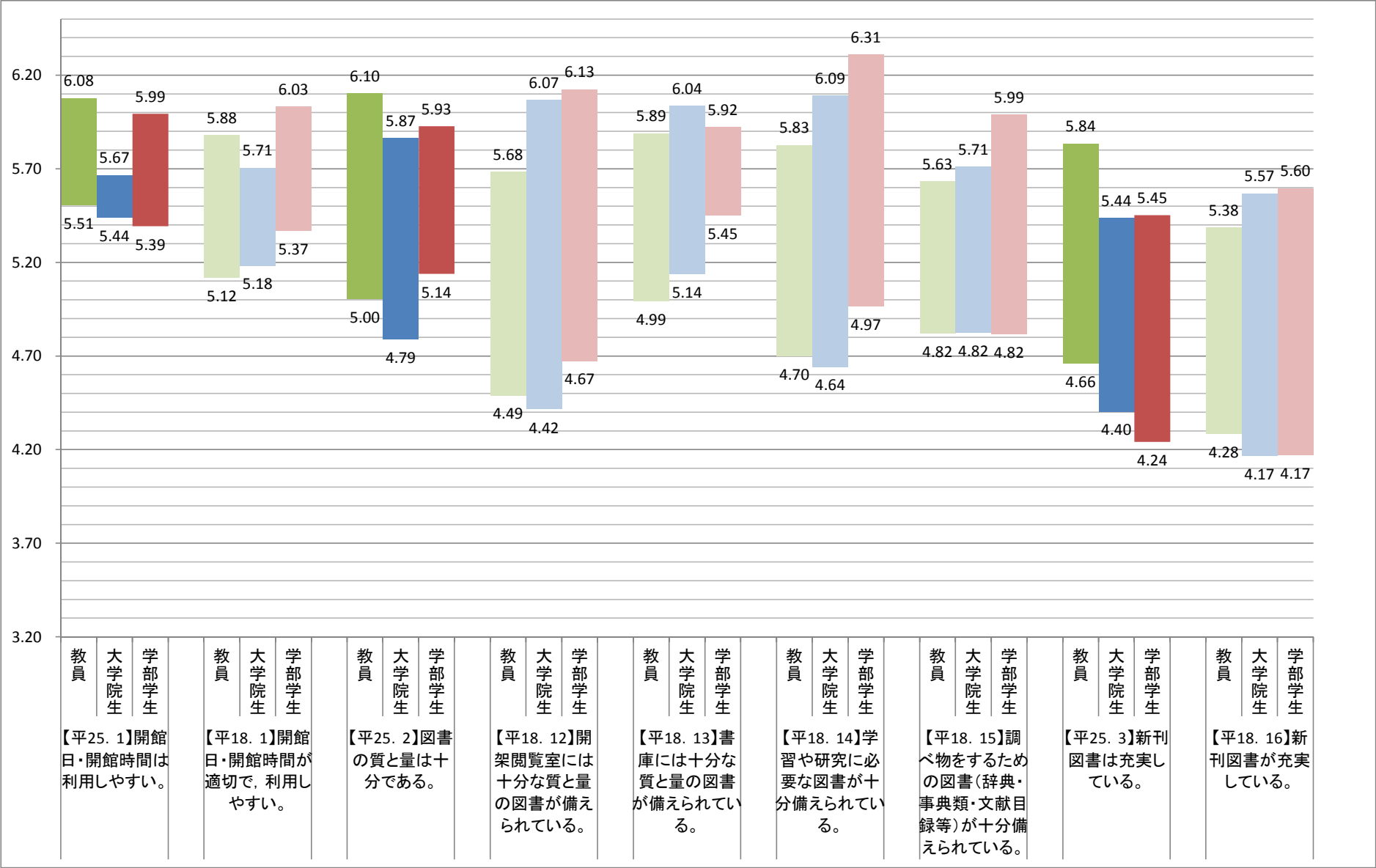


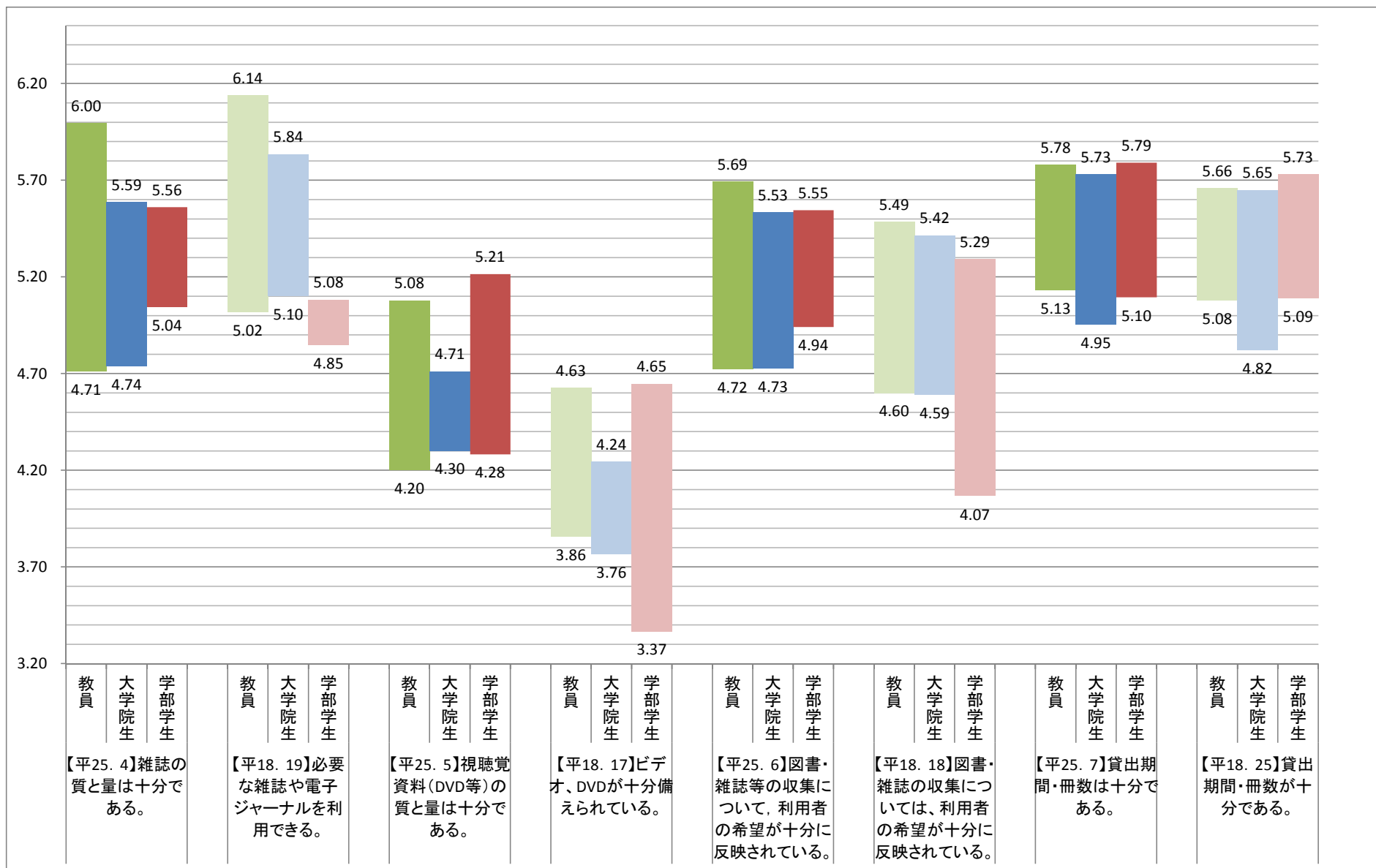
HOKKAIDO UNIVERSITY

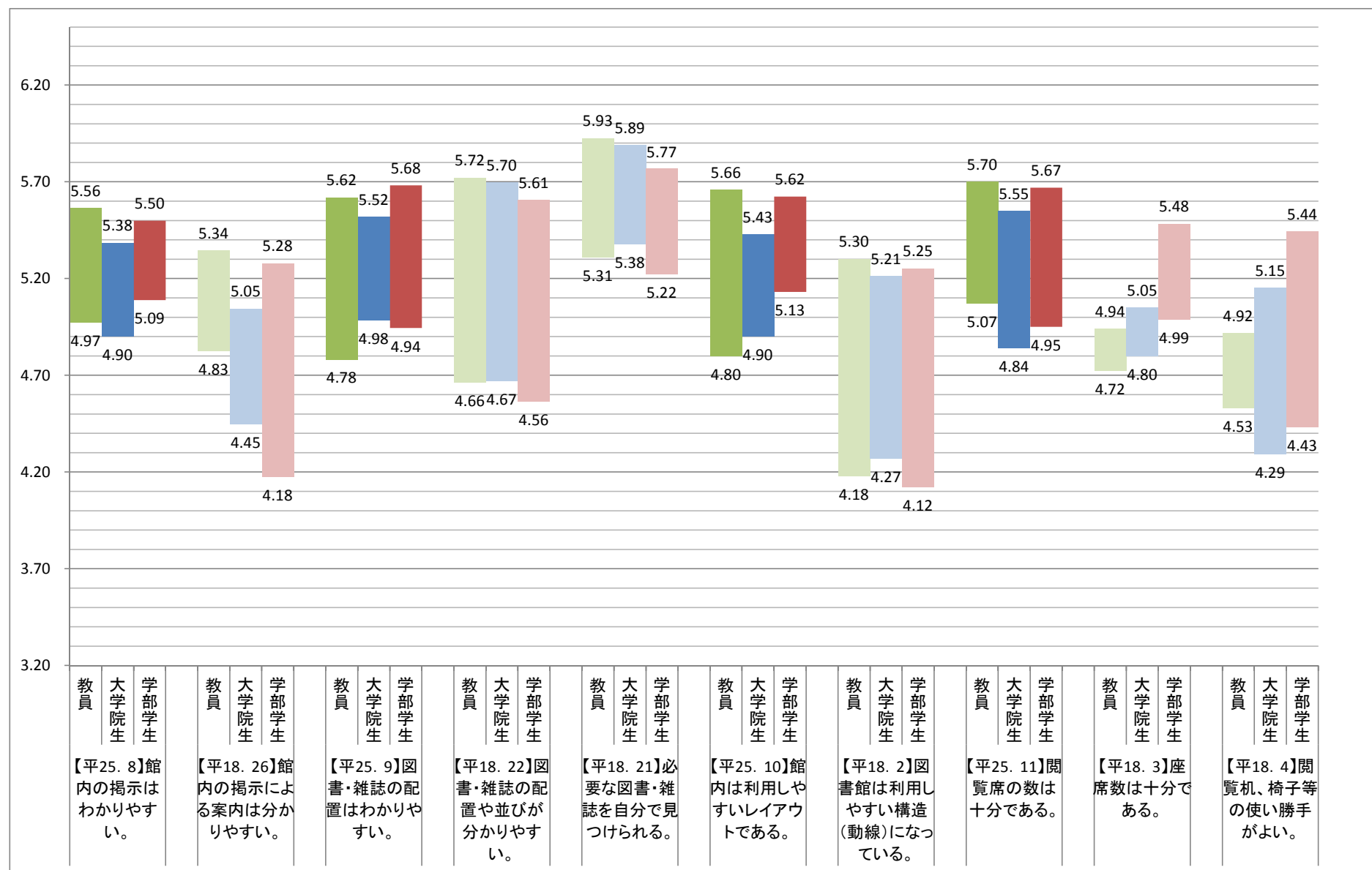
Title	平成25年度北海道大学附属図書館自己点検・評価報告書：平成15年度～24年度
Author(s)	北海道大学附属図書館
Relation	平成25年度北海道大学附属図書館自己点検・評価報告書（平成15年度～24年度）
Issue Date	2014-03
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/55261
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.1/jp/
Type	report
File Information	sep-02-survey_3.pdf, 別冊 02 アンケート調査報告書3

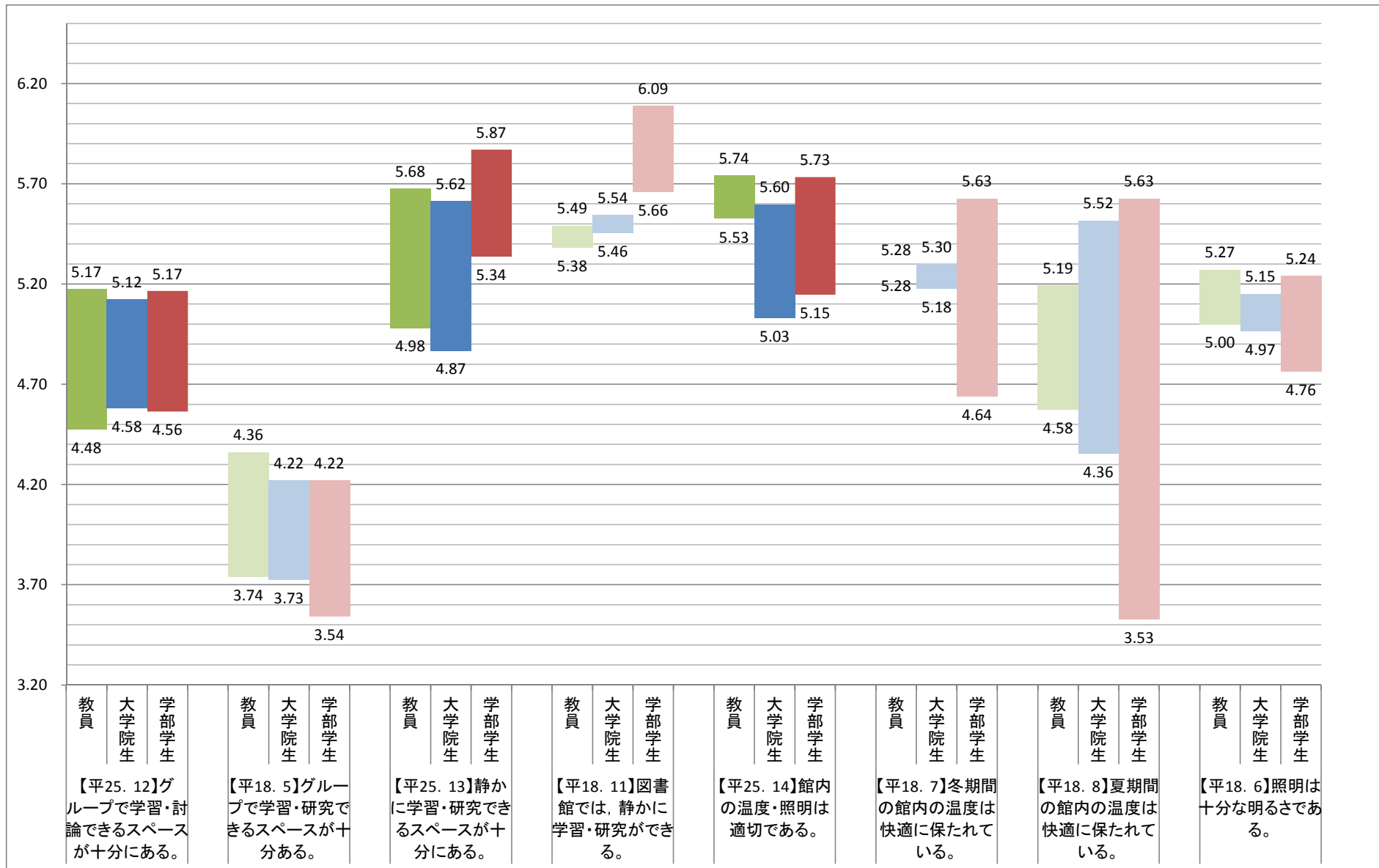


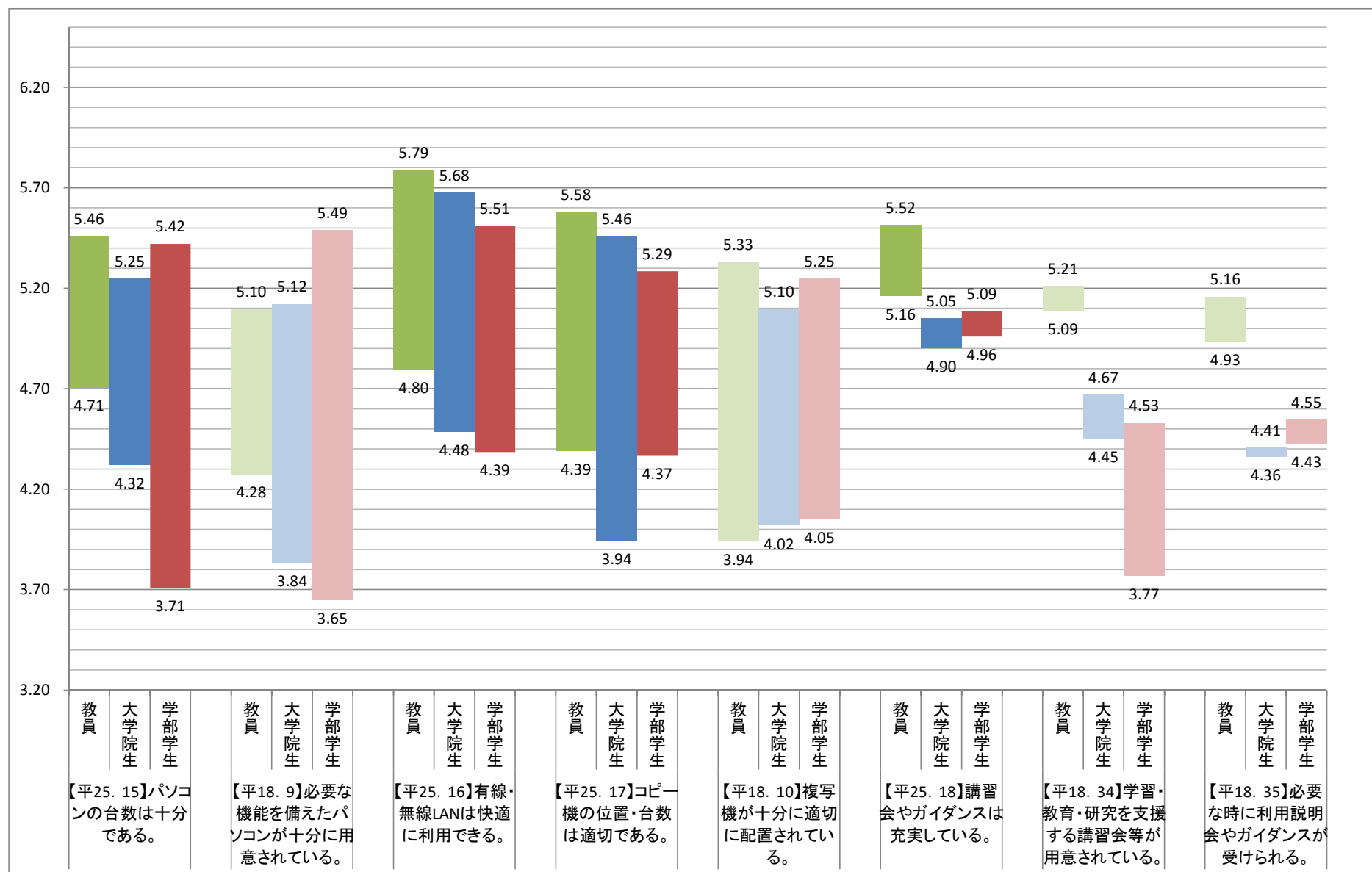
設問h-1)で回答する図書館に「本館」を選択した方について、教員、大学院生、学部学生ごとに「現状」の平均値と「期待度」の平均値とのギャップを示したグラフである。色づけした部分の高さが高いほど、「現状」と「期待度」のギャップが大きいことを示す。色づけした部分が存在する場合、大きい方の数値が「期待度」、小さい方が「現状」である。なお、平成18年度に実施した利用者アンケートの類似の設問についても併載している(回答する図書館に「本館」を選択した方の分のみ集計)。



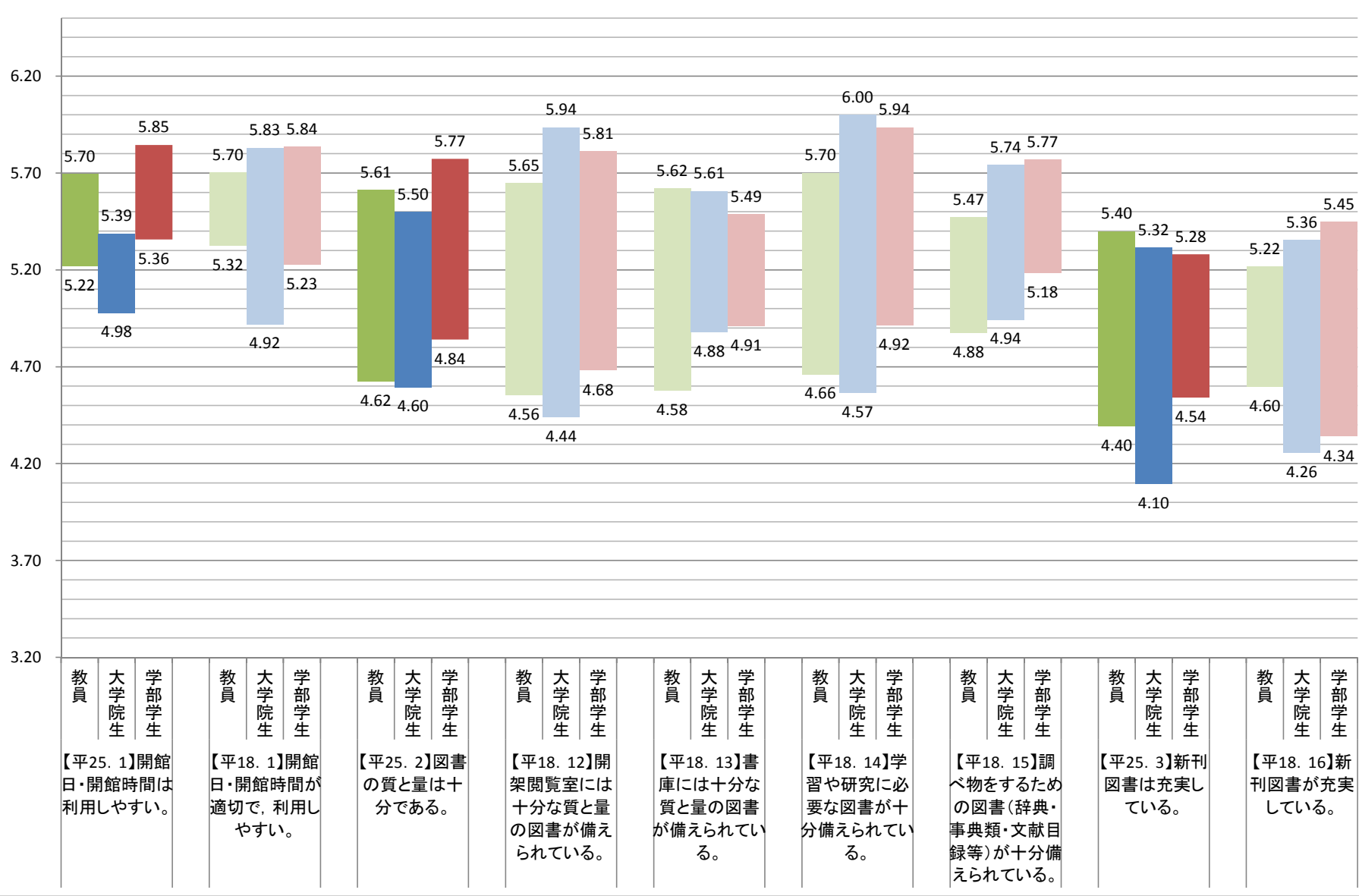


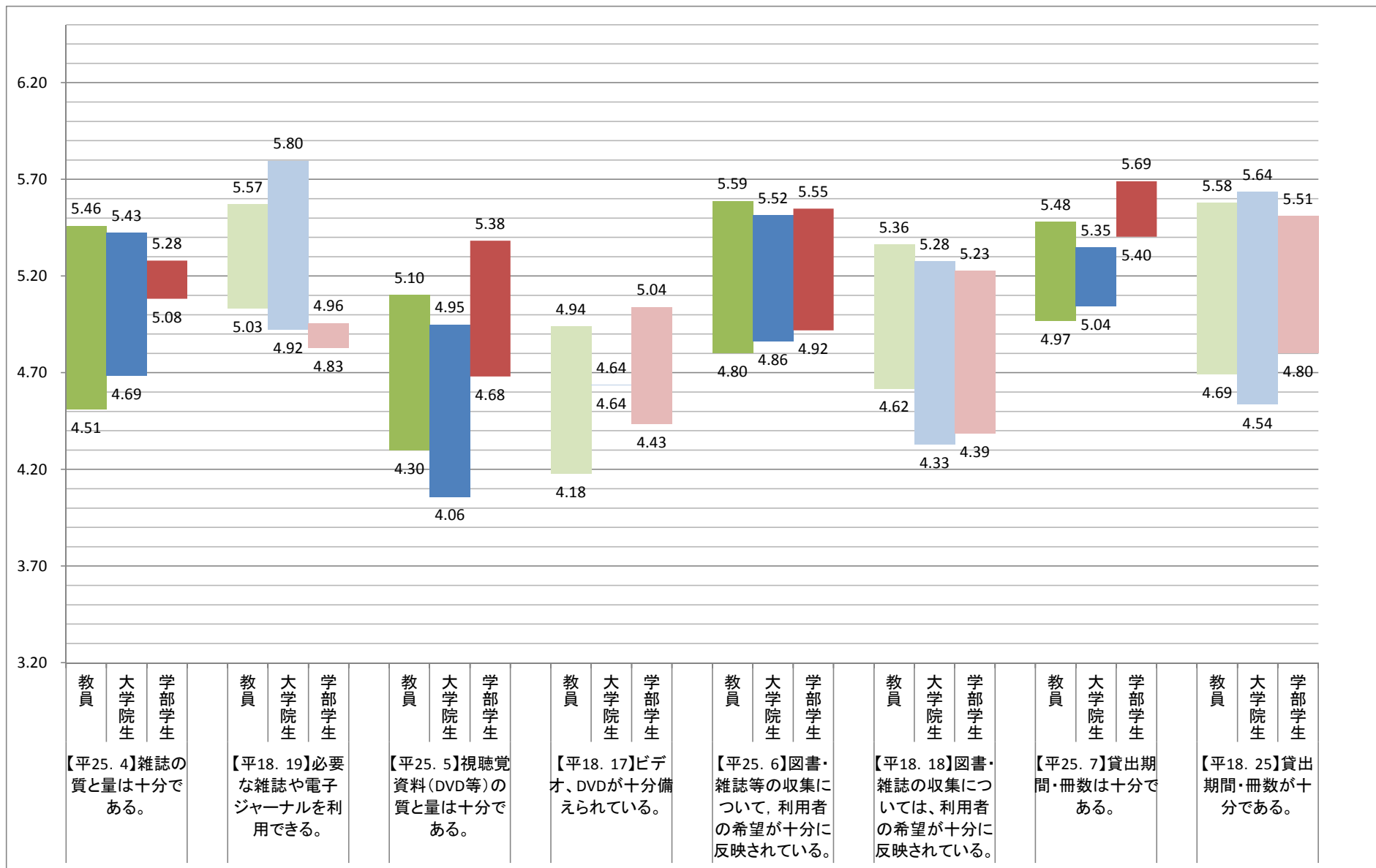


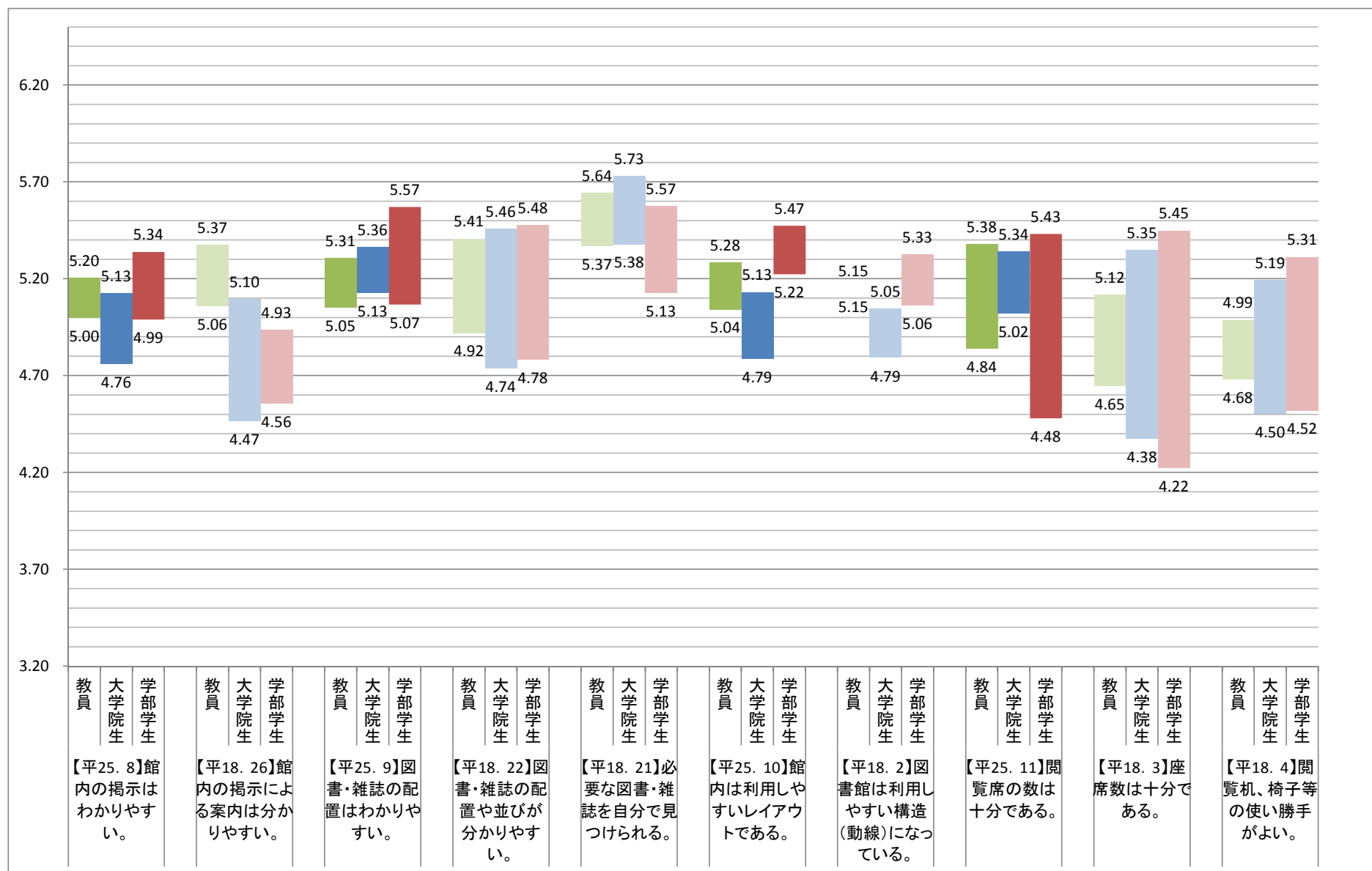


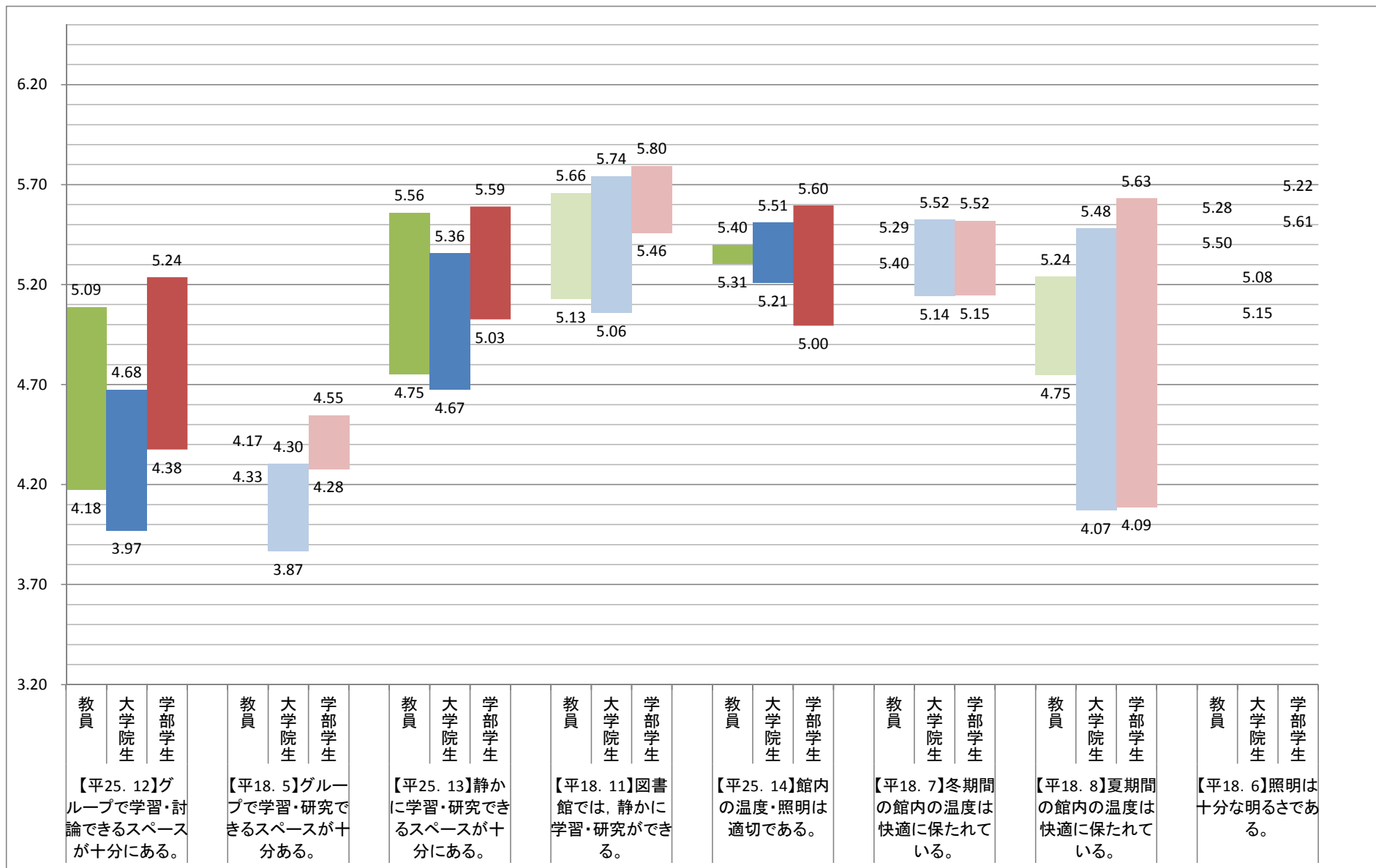


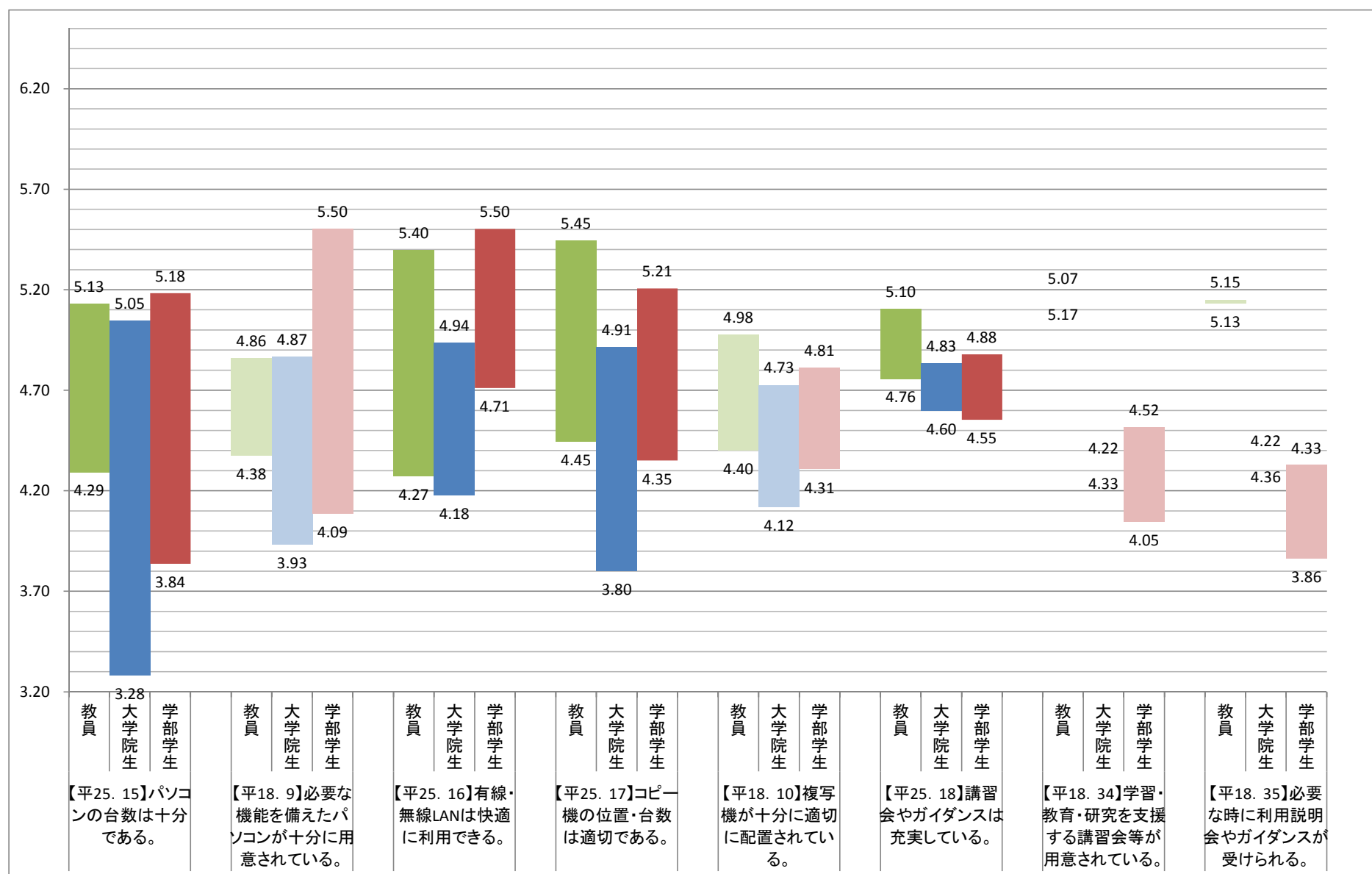
設問h-1)で回答する図書館に「北図書館」を選択した方について、教員、大学院生、学部学生ごとに「現状」の平均値と「期待度」の平均値とのギャップを示したグラフである。色づけした部分の高さが高いほど、「現状」と「期待度」のギャップが大きいことを示す。色づけした部分が存在する場合、大きい方の数値が「期待度」、小さい方が「現状」である。なお、平成18年度に実施した利用者アンケートの類似の設問についても併載している(回答する図書館に「北分館」を選択した方の分のみ集計)。











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%
最大値	5.42	5.38	4.87	6.29	5.90	5.52	-0.31	-0.19	-0.02	90.7%	94.6%	86.8%
第3四分位数	4.89	4.86	4.77	6.07	5.82	5.33	-0.51	-0.67	-0.45	88.3%	74.8%	49.2%
中央値	4.82	4.60	4.44	5.98	5.70	5.27	-1.14	-0.93	-0.63	68.8%	41.6%	20.6%
第1四分位数	4.70	4.26	4.22	5.85	5.41	5.08	-1.31	-1.60	-0.78	56.8%	31.1%	16.1%
最小値	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%
最大値	5.72	5.68	5.63	5.96	5.87	5.74	-0.23	-0.12	-0.10	69.4%	93.7%	90.6%
第3四分位数	5.72	5.61	5.61	5.95	5.82	5.71	-0.25	-0.26	-0.12	69.3%	93.0%	89.2%
中央値	5.67	5.53	5.39	5.94	5.77	5.64	-0.30	-0.32	-0.26	63.8%	78.7%	72.9%
第1四分位数	5.44	5.29	5.04	5.87	5.67	5.51	-0.36	-0.37	-0.42	61.0%	76.8%	71.6%
最小値	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。

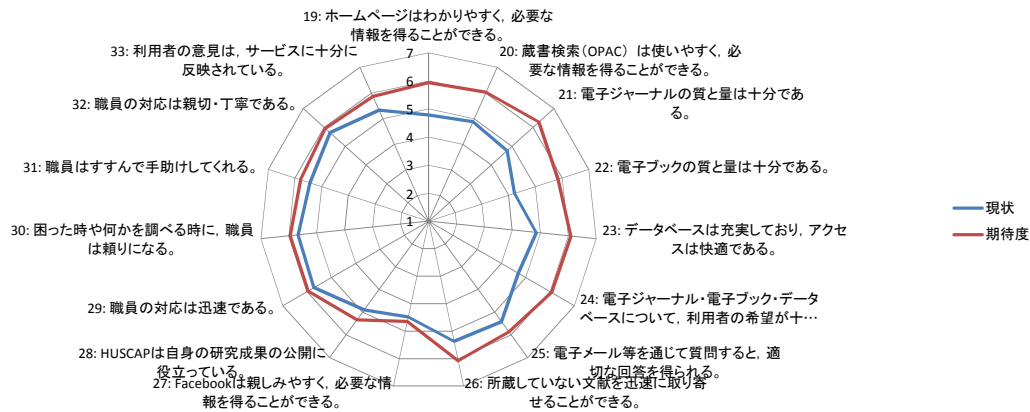
「期待度」について

- ・「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。

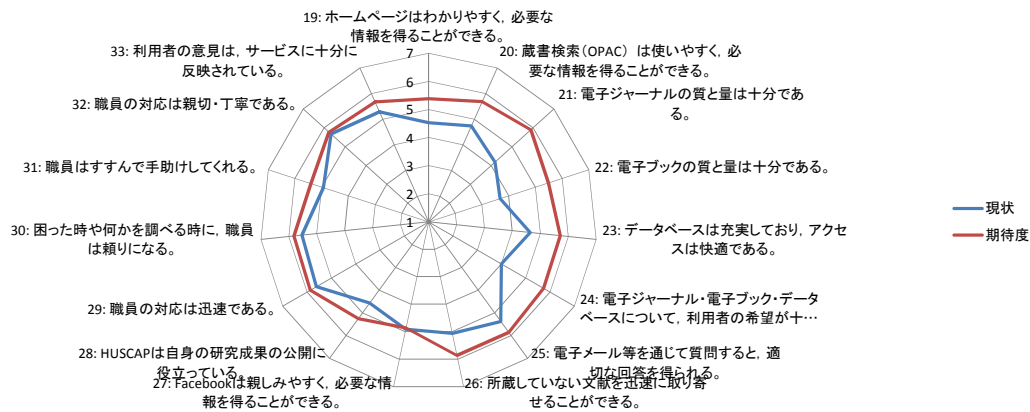
「満足度」について

- ・「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。

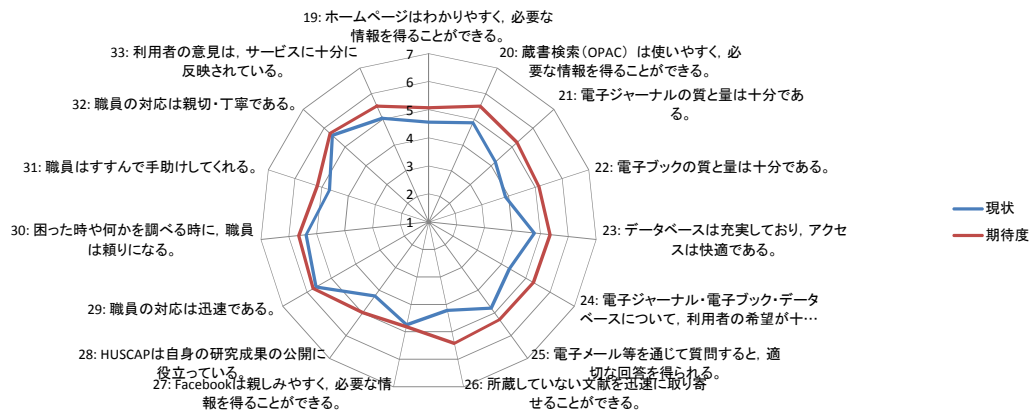
教員



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)	現状(中)	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]	4.89 21: 電子ジャーナルの質と量は十分である 。[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)	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> 。[5.86 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]	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 。[6.05 4.69]
5.85 期待度 (低)	28: <u>HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている</u> 。[5.34 4.89]		22: 電子ブックの質と量は十分である 。[5.85 4.21] 27: <i>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)	現状(中)	現状(低)
期待度 (高)	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> 。[5.86 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]	4.86	21: 電子ジャーナルの質と量は十分である 。[5.90 4.18]
5.82 期待度 (中)		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]	22: 電子ブックの質と量は十分である 。[5.49 3.68] 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 。[5.73 3.99]
5.41 期待度 (低)	27: <u>Facebookは親しみやすく、必要な情報を得ることができる</u> 。[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] 28: <u>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)	現状(中)	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]	4.77	4.22
期待度 (中)	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。[5.30 4.78]	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。[5.30 4.32]	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] 21: 電子ジャーナルの質と量は十分である。[5.24 4.20] 22: 電子ブックの質と量は十分である。[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: HUSCAPは自身の研究成果の公開に役立っている。[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)	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]	32: 職員の対応は親切・丁寧である。 [5.94 5.72]	33: 利用者の意見は、サービスに十分に反映されている。 [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)	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)			31: 職員はすすんで手助けしてくれる。 [5.40 4.93]

学部学生

	現状(高)	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] 32: 職員の対応は親切・丁寧である。 [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)			31: 職員はすすんで手助けしてくれる。 [5.17 4.71]