HOKKAIDO UNIVERSITY

| | |
|---|---|
| Title | 附属図書館利用者アンケート調査結果概要 |
| Author(s) | 北海道大学附属図書館 |
| Citation | 楡蔭, 126,127 |
| Issue Date | 2007 |
| Doc URL | https://hdl.handle.net/2115/74820 |
| Type | report |
| File Information | 2006_questionnaire.pdf |

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

# 附属図書館利用者アンケート調査結果概要(その１)

附属図書館は，図書館サービス向上の方策検討に資するため，平成18年12月に，教員（全員），大学院学生及び学部学生（無作為抽出）に対してアンケート調査を実施しました。

配布及び回答数は以下のとおりです。

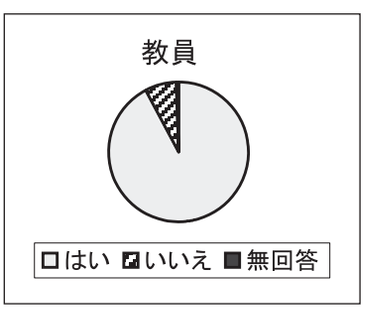
教　　員　配布２,１５０　回答数７７５　（回答率36.0%）
大学院生　配布１,３４１　回答数３７１　（回答率27.7%）
学部学生　配布１,３７８　回答数２５６　（回答率18.6%）

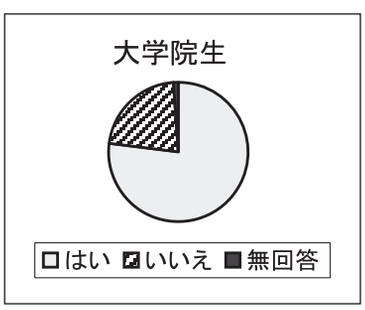
今回のアンケート調査は，大学図書館に期待するサービスと実際に利用して感じるサービスとのギャップを確認し，利用者の満足度がどの程度かを調べることを中心として行いました。調査項目としては，施設・設備に関する11項目，図書・雑誌，情報に関する13項目，職員・サービスに関する11項目の全35項目にわたる満足度に関するもののほかに，電子ジャーナルと HUSCAP （北海道大学学術成果コレクション）に関する質問も設けました。

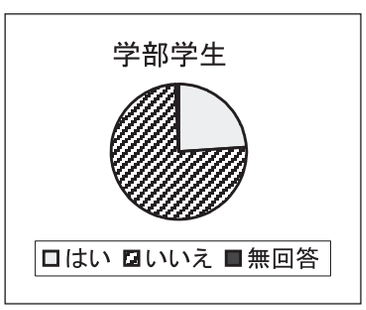
今回は，電子ジャーナルの利用， HUSCAP の認知度，本館，北分館に関する評価等の概要について報告します。

**◎電子ジャーナルの利用についてお聞きします。**

**・電子ジャーナルを利用したことがありますか。**



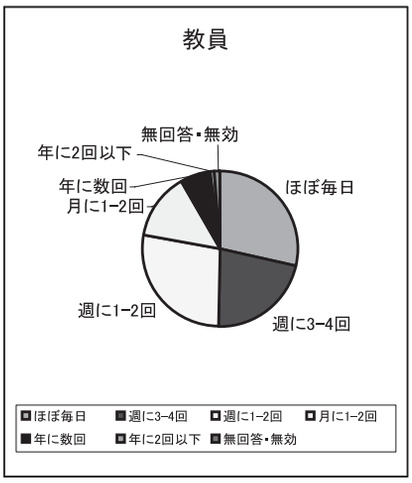



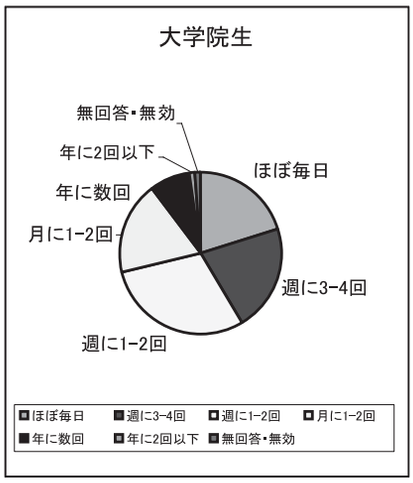

| | 教員 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 714 | 92.1% |
| いいえ | 56 | 7.2% |
| 無回答 | 5 | 0.6% |
| 母数 | 775 | 100.0% |

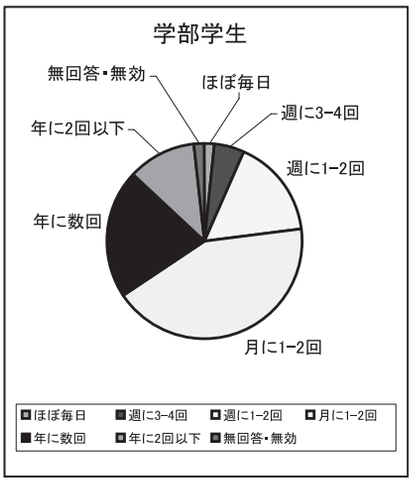
| | 大学院生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 285 | 76.8% |
| いいえ | 82 | 22.1% |
| 無回答 | 4 | 1.1% |
| 母数 | 371 | 100.0% |

| | 学部学生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 61 | 23.8% |
| いいえ | 193 | 75.4% |
| 無回答 | 2 | 0.8% |
| 母数 | 256 | 100.0% |

• 利用頻度はどの位ですか。




| | 教員 | 比率 |
|---|---|---|
| ほぼ毎日 | 204 | 28.6% |
| 週に3-4回 | 154 | 21.6% |
| 週に1-2回 | 198 | 27.7% |
| 月に1-2回 | 98 | 13.7% |
| 年に数回 | 47 | 6.6% |
| 年に2回以下 | 6 | 0.8% |
| 無回答･無効 | 7 | 1.0% |
| 母数 | 714 | |

| | 大学院生 | 比率 |
|---|---|---|
| ほぼ毎日 | 58 | 20.4% |
| 週に3-4回 | 60 | 21.1% |
| 週に1-2回 | 85 | 29.8% |
| 月に1-2回 | 53 | 18.6% |
| 年に数回 | 23 | 8.1% |
| 年に2回以下 | 3 | 1.1% |
| 無回答･無効 | 3 | 1.1% |
| 母数 | 285 | |

| | 学部学生 | 比率 |
|---|---|---|
| ほぼ毎日 | 1 | 1.6% |
| 週に3-4回 | 3 | 4.9% |
| 週に1-2回 | 10 | 16.4% |
| 月に1-2回 | 26 | 42.6% |
| 年に数回 | 13 | 21.3% |
| 年に2回以下 | 7 | 11.5% |
| 無回答･無効 | 1 | 1.6% |
| 母数 | 61 | |

【コメント】

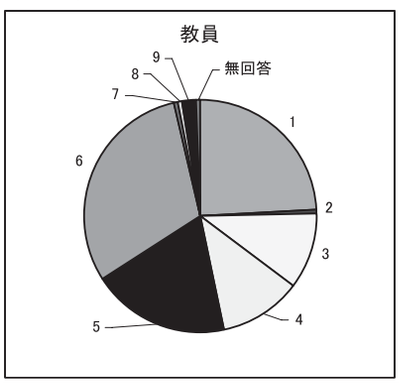
教員の92.1%，大学院生の76.8%，また学部学生も23.8%が電子ジャーナルを利用したことがある。

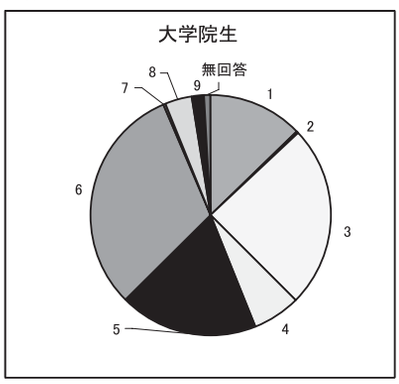
その利用頻度は，教員はほぼ毎日利用することが最も多く，大学院生は週に1-2回，学部学生は月に1-2回が最も多い。教員の約78%が週に一度以上，約92%が月に一度以上，電子ジャーナルを利用している。

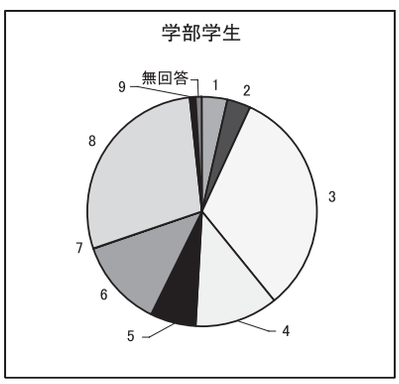
**・電子ジャーナルについてあなたの意見に近いものは以下のどれですか。**

（複数回答可）

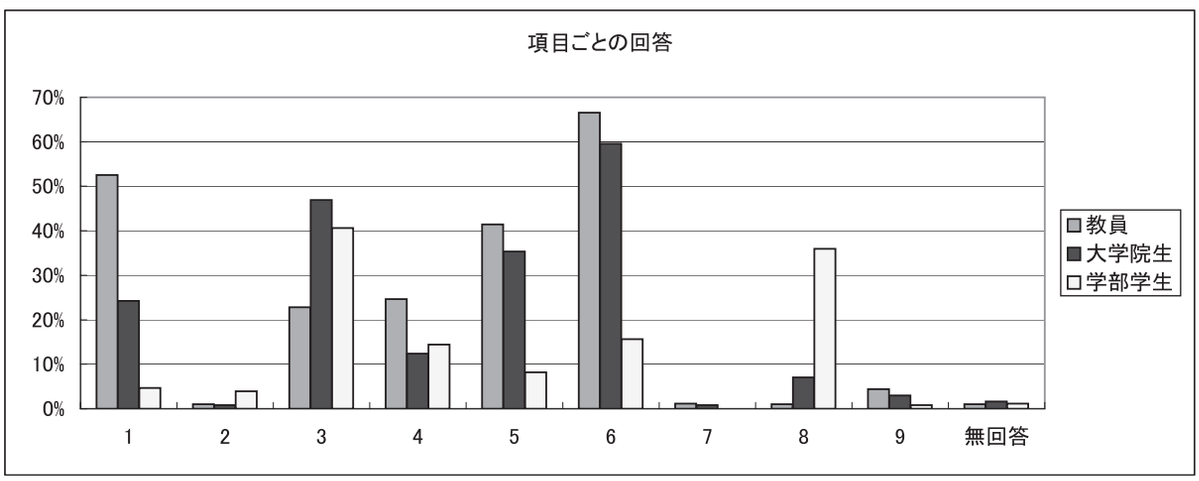
1．電子ジャーナルがあれば冊子体(プリント版)は不要
2．冊子体があれば電子ジャーナルは不要
3．電子ジャーナルも冊子体もどちらも必要
4．電子ジャーナルがよいか冊子体がよいかは雑誌毎に異なる
5．電子ジャーナルのタイトル数をもっと増やすべき
6．古い年代のものも電子ジャーナルで見られるようにすべき
7．電子ジャーナルではなく他のことに予算を使うべき
8．よくわからない
9．その他




| 項目 | 教員 | 比率 | 項目 | 大学院生 | 比率 | 項目 | 学部学生 | 比率 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 407 | 52.5% | 1 | 90 | 24.3% | 1 | 12 | 4.7% |
| 2 | 8 | 1.0% | 2 | 3 | 0.8% | 2 | 10 | 3.9% |
| 3 | 177 | 22.8% | 3 | 174 | 46.9% | 3 | 104 | 40.6% |
| 4 | 191 | 24.6% | 4 | 46 | 12.4% | 4 | 37 | 14.5% |
| 5 | 321 | 41.4% | 5 | 131 | 35.3% | 5 | 21 | 8.2% |
| 6 | 516 | 66.6% | 6 | 221 | 59.6% | 6 | 40 | 15.6% |
| 7 | 9 | 1.2% | 7 | 3 | 0.8% | 7 | 0 | 0.0% |
| 8 | 8 | 1.0% | 8 | 26 | 7.0% | 8 | 92 | 35.9% |
| 9 | 34 | 4.4% | 9 | 11 | 3.0% | 9 | 2 | 0.8% |
| 無回答 | 8 | 1.0% | 無回答 | 6 | 1.6% | 無回答 | 3 | 1.2% |
| 母数 | 775 | | 母数 | 371 | | 母数 | 256 | |




**【コメント】**

教員・大学院生で最も多かったのは,「古い年代のものも電子ジャーナルで見られるようにすべき」で，それぞれ66.6%，59.6%であった。教員では，次に「電子ジャーナルがあれば冊子体（プリント版）は不要」が52.5%と多かったのに対し，大学院生は「電子ジャーナルも冊子体もどちらも必要」が46.9%と多かった。学部学生で一番多かったのは「電子ジャーナルも冊子体もどちらも必要」が40.6%，２番目は「よくわからない」であった。

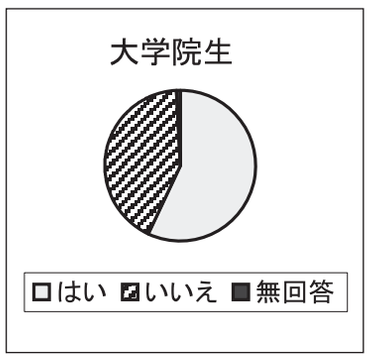
一方,「電子ジャーナルではなく他のことに予算を使うべき」との回答は教員・大学院生・学部学生ともに0%～1.2%と少なかった。

◎ HUSCAP （ハスカップ：北海道大学学術成果コレクション）についてお聞きします。

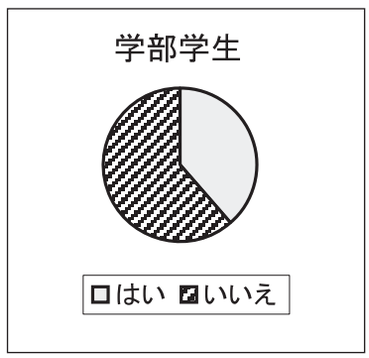
・あなたは、 HUSCAP を知っていますか？




| | 教員 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 694 | 89.5% |
| いいえ | 76 | 9.8% |
| 無回答 | 5 | 0.6% |
| 母数 | 775 | |

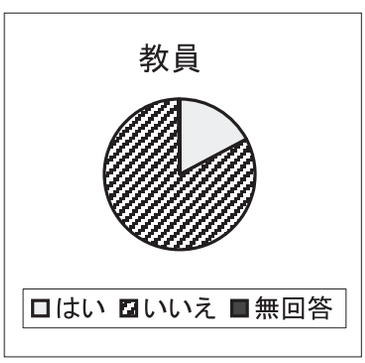



| | 大学院生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 211 | 56.9% |
| いいえ | 157 | 42.3% |
| 無回答 | 3 | 0.8% |
| 母数 | 371 | |

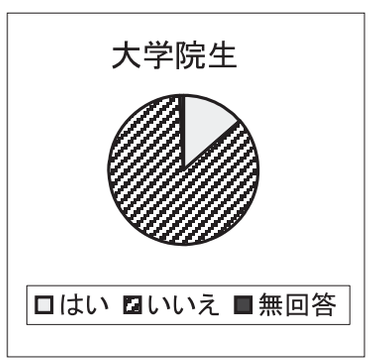



| | 学部学生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 99 | 38.7% |
| いいえ | 157 | 61.3% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 母数 | 256 | |

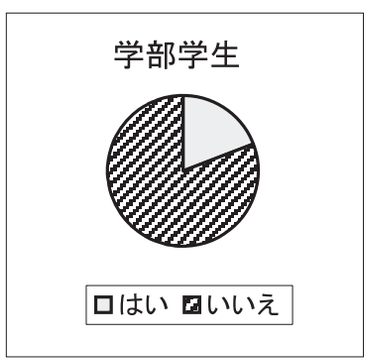
・あなたは、 HUSCAP で論文等を検索したことがありますか？




| | 教員 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 119 | 17.1% |
| いいえ | 574 | 82.7% |
| 無回答 | 1 | 0.1% |
| 母数 | 694 | |




| | 大学院生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 29 | 13.7% |
| いいえ | 180 | 85.3% |
| 無回答 | 2 | 0.9% |
| 母数 | 211 | |



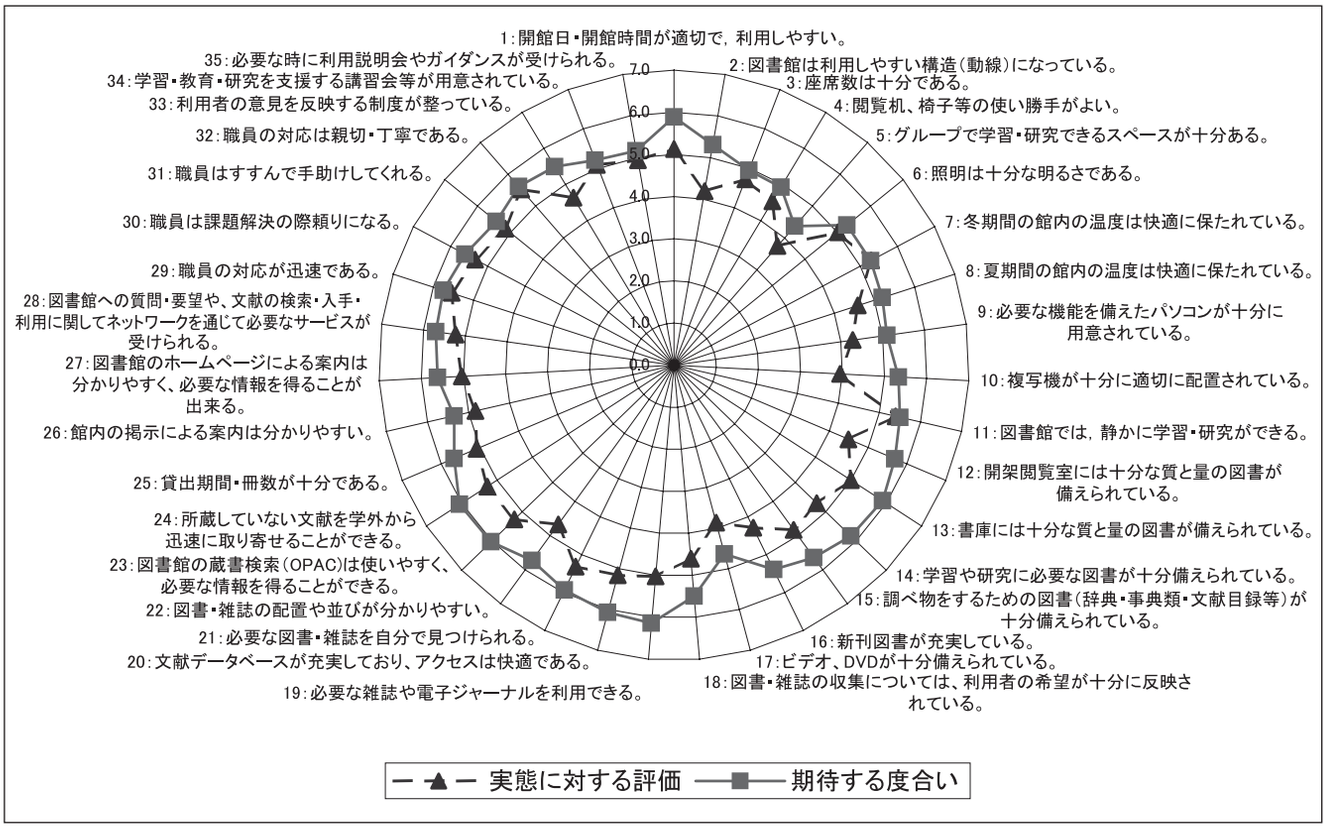

| | 学部学生 | 比率 |
|---|---|---|
| はい | 19 | 19.2% |
| いいえ | 80 | 80.8% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 母数 | 99 | |

【コメント】

教員の89.5%が HUSCAP を知っているという結果であり，広報がほぼ行き渡っていると言える。現在，博士学位論文の収集蓄積に着手しているところでもあり，大学院生等に対しては，さらなる広報・周知活動が必要と考えられる。

また， HUSCAP は主として一般の検索エンジンや文献データベースを通じた利用を想定して設計されたシステムであるが， HUSCAP ウェブサイトそのものの利用もあり，本学の教育・研究成果のショーウインドーとしての意義も一定程度果たしていることがわかった。

## 本館への評価（教員）




### 上位の項目

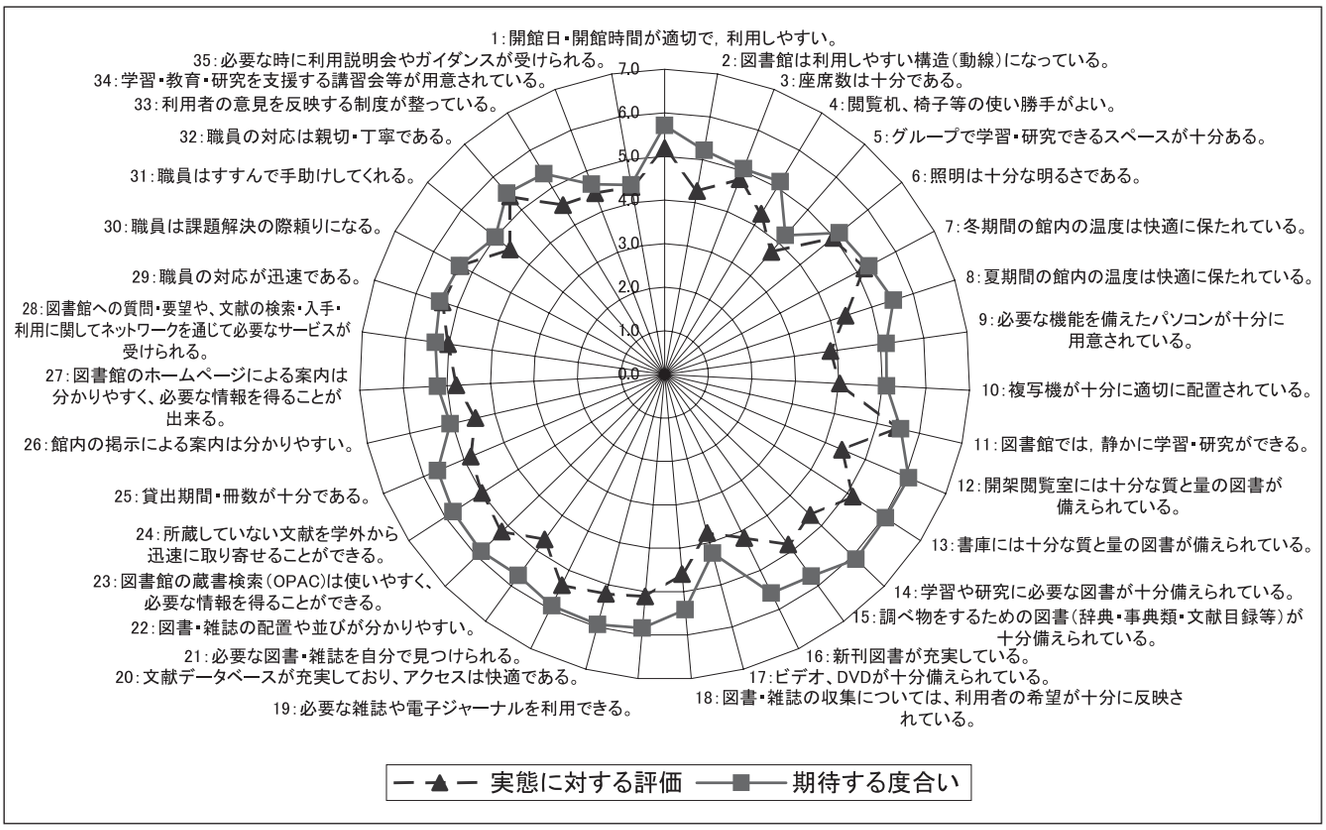
| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 29：職員の対応が迅速である。 | 5.54 | 19：必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 6.14 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1.00 |
| 2 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 5.52 | 20：文献データベースが充実しており、アクセスは快適である。 | 6.06 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 0.98 |
| 3 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 5.38 | 24：所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 6.05 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | |
| 4 | 30：職員は課題解決の際頼りになる。 | 5.34 | 23：図書館の蔵書検索(OPAC)は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 6.03 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | |
| 5 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.31 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.93 | 3：座席数は十分である。<br>29：職員の対応が迅速である。<br>35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 0.96 |

### 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 3.74 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.36 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 0.74 |
| 2 | 17：ビデオ、 DVD が十分備えられている。 | 3.86 | 17：ビデオ、 DVD が十分備えられている。 | 4.63 | 2：図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 0.79 |
| 3 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 3.94 | 4：閲覧机、椅子等の使い勝手がよい。 | 4.92 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | |
| 4 | 2：図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 4.18 | 3：座席数は十分である。 | 4.94 | 16：新刊図書が充実している。 | 0.80 |
| 5 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。<br>16：新刊図書が充実している。 | 4.28 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 5.10 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 0.81 |

（満足度＝実態に対する評価／期待する度合）

## 本館への評価（大学院生）



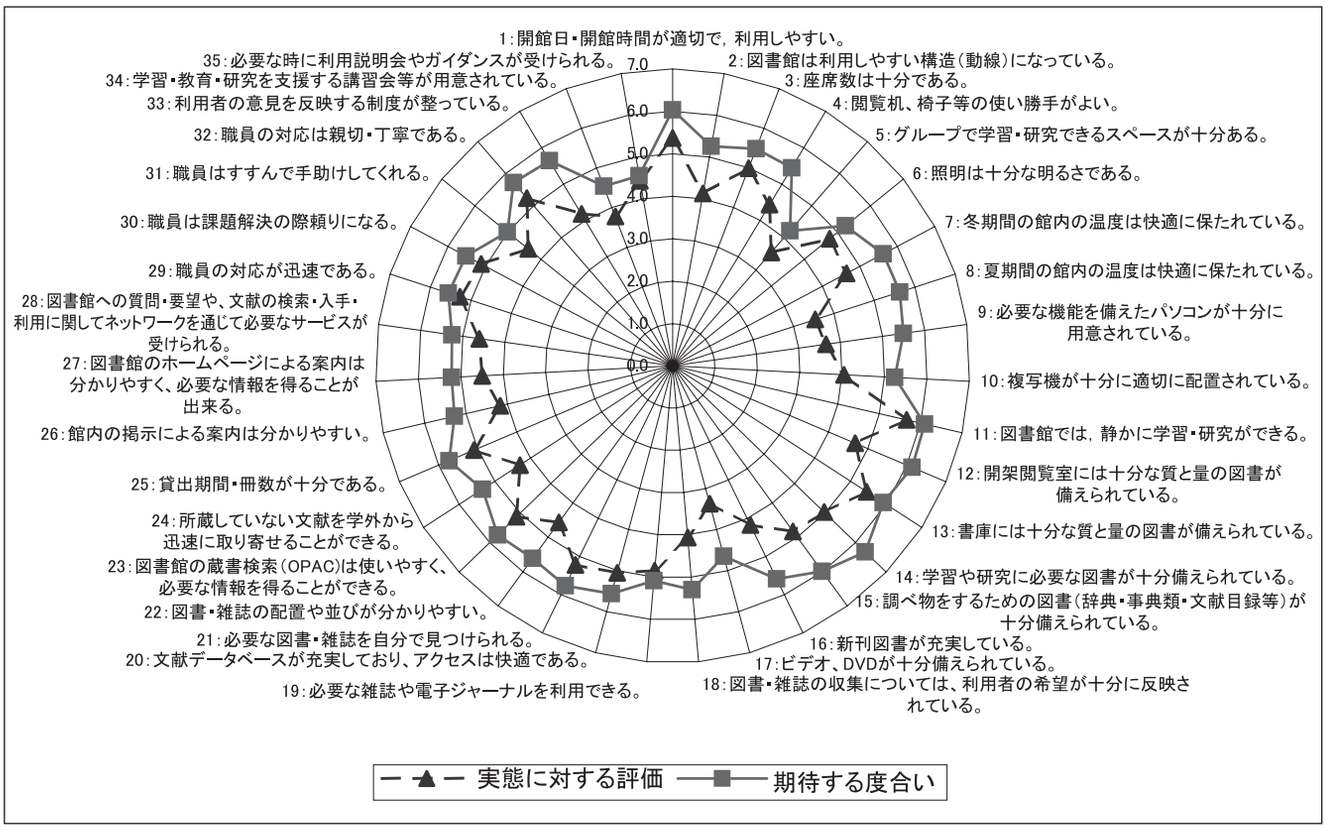

## 上位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 5.46 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 6.09 | 30：職員は課題解決の際頼りになる。 | 1.00 |
| 2 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 5.40 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 6.07 | 29：職員の対応が迅速である。 | 0.99 |
| 3 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.38 | 13：書庫には十分な質と量の図書が備えられている。 | 6.04 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | |
| 4 | 29：職員の対応が迅速である。 | 5.35 | 20：文献データベースが充実しており、アクセスは快適である。 | 5.93 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 0.98 |
| 5 | 30：職員は課題解決の際頼りになる。 | 5.30 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.89 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | |
| | | | | | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | |

## 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 3.73 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.22 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 0.73 |
| 2 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 3.76 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 4.24 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 0.75 |
| 3 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 3.84 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 4.41 | 16：新刊図書が充実している。 | |
| 4 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 4.02 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 4.67 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 0.76 |
| 5 | 16：新刊図書が充実している。 | 4.17 | 31：職員はすすんで手助けしてくれる。 | 4.99 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 0.79 |
| | | | | | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | |

## 本館への評価（学部学生）



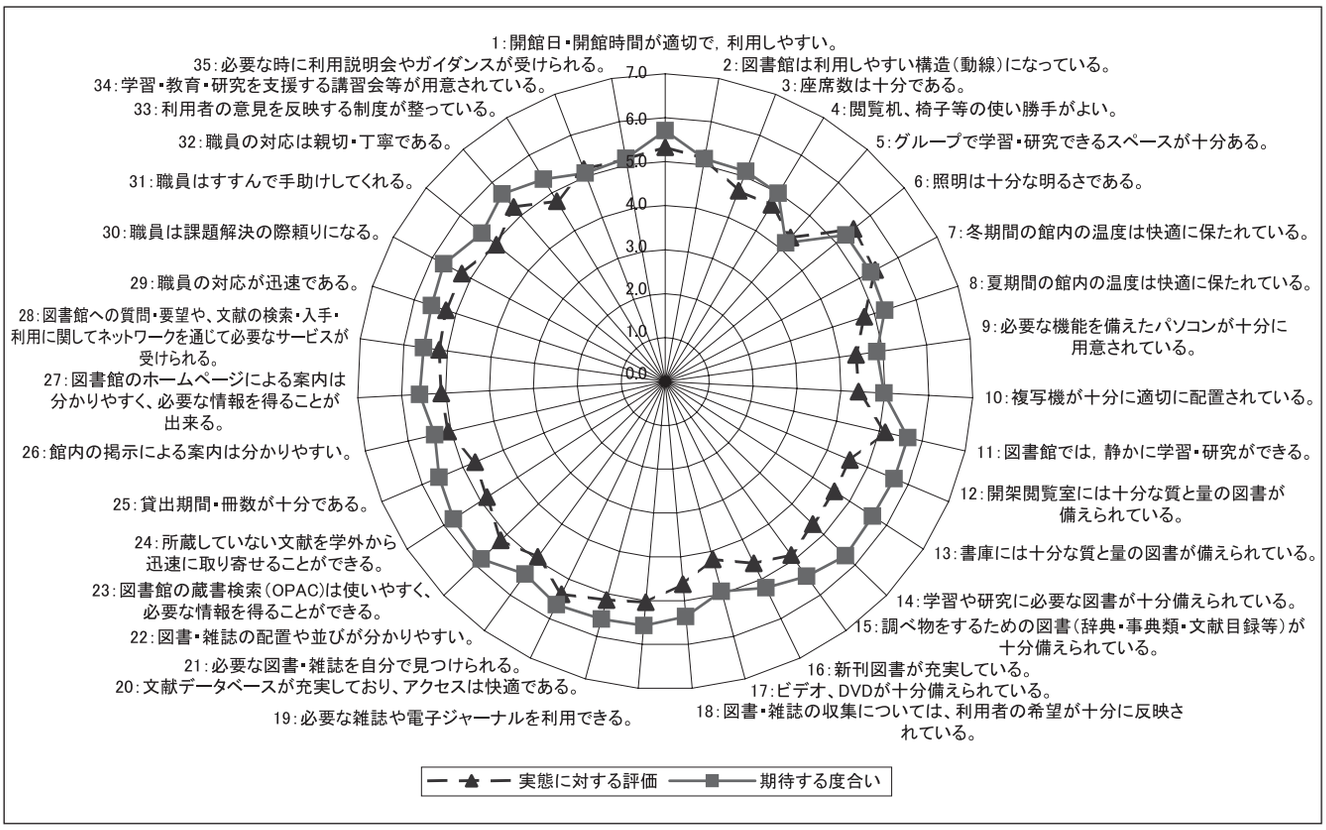

## 上位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 5.66 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 6.31 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 0.97 |
| 2 | 13：書庫には十分な質と量の図書が備えられている。 | 5.45 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 6.13 | 19：必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 0.95 |
| 3 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.37 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 6.09 | 29：職員の対応が迅速である。 | |
| 4 | 29：職員の対応が迅速である。 | 5.27 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 6.03 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 0.93 |
| 5 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 5.23 | 15：調べ物をするための図書（辞典・事典類・文献目録等）が十分備えられている。 | 5.99 | 30：職員は課題解決の際頼りになる。 | |

## 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 17：ビデオ、 DVD が十分備えられている。 | 3.37 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.22 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 0.63 |
| 2 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 3.53 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 4.53 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 0.66 |
| 3 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 3.54 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 4.55 | 17：ビデオ、 DVD が十分備えられている。 | 0.72 |
| 4 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 3.65 | 17：ビデオ、 DVD が十分備えられている。 | 4.65 | 33：利用者の意見を反映する制度が整っている。 | 0.74 |
| 5 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 3.77 | 31：職員はすすんで手助けしてくれる。 | 5.01 | 16：新刊図書が充実している。 | 0.75 |

## 北分館への評価（教員）



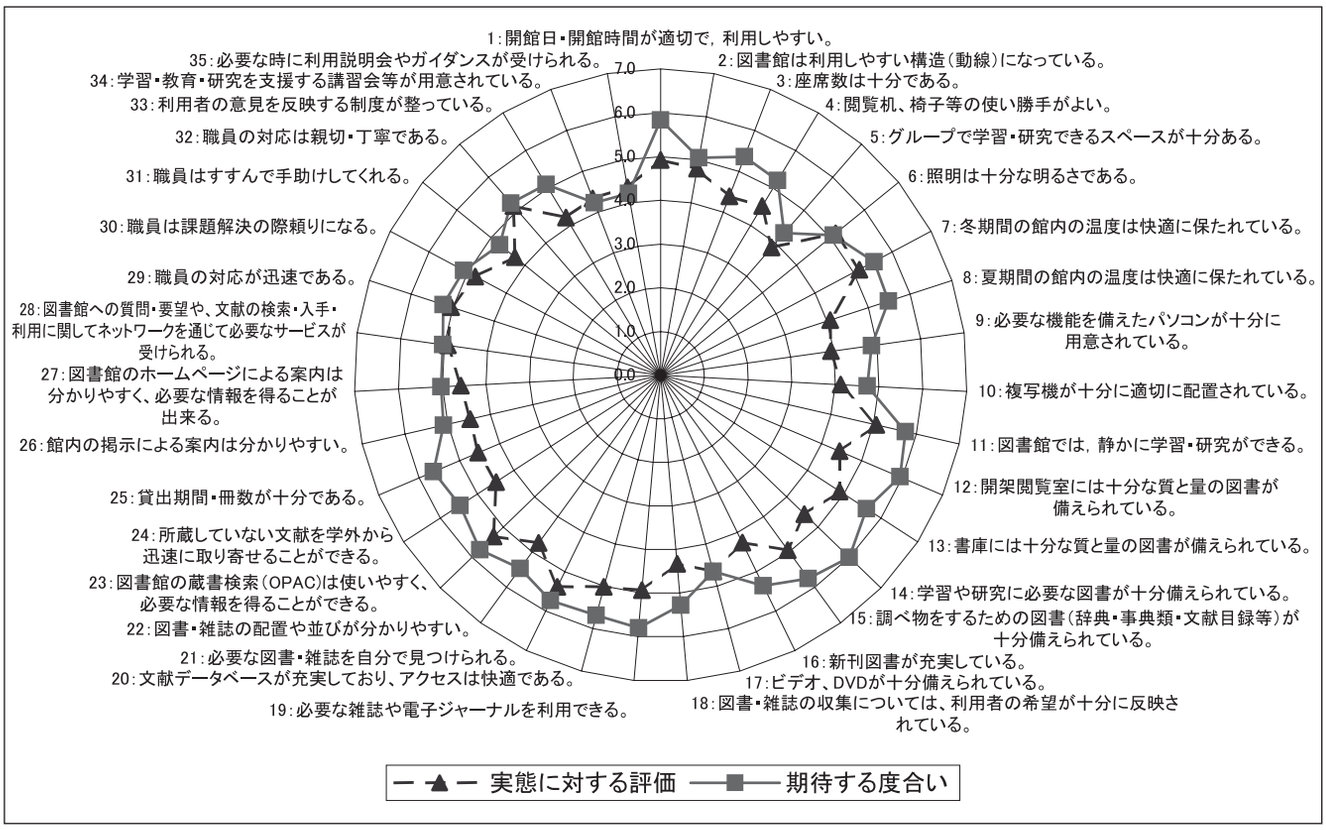

## 上位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6：照明は十分な明るさである。 | 5.50 | 23：図書館の蔵書検索（OPAC）は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 5.80 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 1.04 |
| 2 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 5.40 | 24：所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 5.73 | 6：照明は十分な明るさである。 | |
| 3 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.37 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.70 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1.02 |
| 4 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.32 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | |
| 5 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 5.25 | 30：職員は課題解決の際頼りになる。 | | 2：図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 1.00 |
| | | | | | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | |

## 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 4.18 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.17 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 0.81 |
| 2 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.33 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 4.86 | 13：書庫には十分な質と量の図書が備えられている。 | |
| 3 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 4.38 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 4.94 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 0.82 |
| 4 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 4.40 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 4.98 | 24：所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 0.84 |
| 5 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 4.56 | 4：閲覧机、椅子等の使い勝手がよい。 | 4.99 | 25：貸出期間・冊数が十分である。 | |

## 北分館への評価（大学院生）



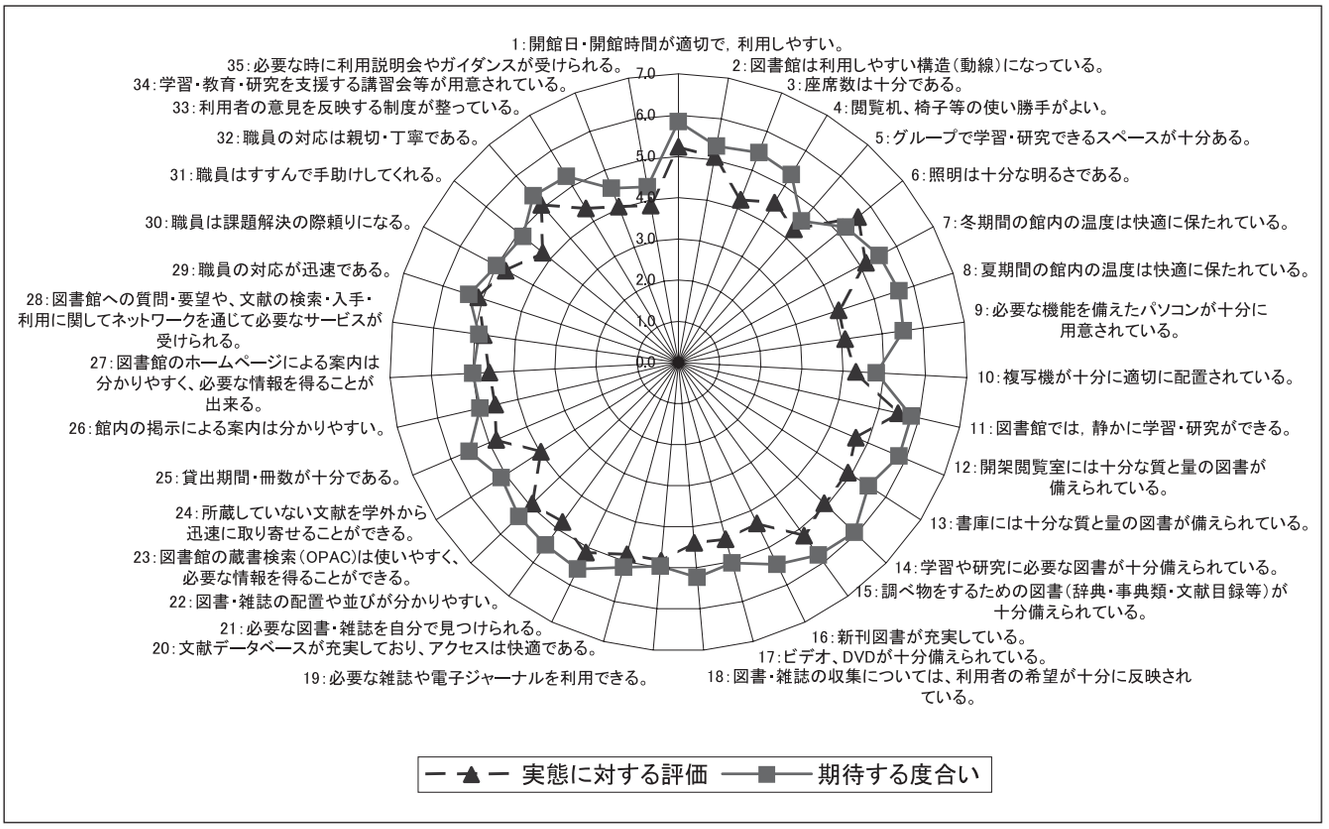

## 上位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 21：必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 5.38 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 6.00 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 1.03 |
| 2 | 23：図書館の蔵書検索（OPAC）は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 5.31 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 5.94 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | |
| 3 | 6：照明は十分な明るさである。 | 5.15 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.83 | 6：照明は十分な明るさである。 | 1.01 |
| 4 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 5.14 | 19：必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 5.80 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 1.00 |
| 5 | 32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 5.12 | 23：図書館の蔵書検索（OPAC）は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 5.75 | 28：図書館への質問・要望や、文献の検索・入手・利用に関してネットワークを通じて必要なサービスが受けられる。<br>32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 0.98 |

## 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 3.87 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 4.22 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 0.74 |
| 2 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 3.93 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 0.75 |
| 3 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 4.07 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.30 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 0.76 |
| 4 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 4.12 | 17：ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 4.64 | 16：新刊図書が充実している。 | 0.79 |
| 5 | 33：利用者の意見を反映する制度が整っている。 | 4.20 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。<br>31：職員はすすんで手助けしてくれる。 | 4.73 | 25：貸出期間・冊数が十分である。 | 0.80 |

## 北分館への評価（学生）




### 上位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6：照明は十分な明るさである。 | 5.61 | 14：学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 5.94 | 6：照明は十分な明るさである。 | 1.07 |
| 2 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 5.46 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.84 | 28：図書館への質問・要望や、文献の検索・入手・利用に関してネットワークを通じて必要なサービスが受けられる。 | 0.98 |
| 3 | 1：開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 5.23 | 12：開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 5.81 | 19：必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 0.97 |
| 4 | 15：調べ物をするための図書（辞典・事典類・文献目録等）が十分備えられている。 | 5.18 | 11：図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 5.80 | 29：職員の対応が迅速である。 | 0.96 |
| 5 | 7：冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 5.15 | 15：調べ物をするための図書（辞典・事典類・文献目録等）が十分備えられている。 | 5.77 | 2：図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。<br>30：職員は課題解決の際頼りになる。<br>32：職員の対応は親切・丁寧である。 | 0.95 |

### 下位の項目

| | 実態に対する評価 | | 期待する度合い | | 満足度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 3.86 | 35：必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 4.33 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 0.73 |
| 2 | 24：所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 3.97 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 4.52 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 0.74 |
| 3 | 34：学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 4.05 | 5：グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 4.55 | 3：座席数は十分である。 | 0.78 |
| 4 | 8：夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 4.09 | 10：複写機が十分に適切に配置されている。 | 4.81 | 24：所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | |
| 5 | 9：必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | | 31：職員はすすんで手助けしてくれる。 | 4.85 | 16：新刊図書が充実している。 | 0.80 |

# 北海道大学附属図書館利用者アンケート

平成18年12月
附属図書館

（教員用）

このアンケートは、図書館サービスの向上のため、利用者のみなさまの意識調査を目的として行うもので、それ以外の目的には使用いたしません。ご記入いただき、平成19年１月30日（火）までに最寄りの図書館（室）へご提出いただくか、同封の返信用封筒により郵送または学内便でお送りください。ぜひ、ご協力をお願いします。

**a）あなたの所属はどちらですか。（　　研究科（院）・センター等）**

**b）あなたは、主にどの図書館（室）を利用していますか。**
１．本館　　２．北分館　　３．部局図書室（　　学部）　　４．なし

**c）あなたは、図書館（室）をどの程度利用していますか。**
１．ほぼ毎日　　２．週に３～４回　　３．週に１～２回　　４．月に１～２回
５．年に数回　　６．ほとんど利用しない　　７．全く利用しない

**d）電子ジャーナルの利用についてお聞きします。**
問１．電子ジャーナルを利用したことがありますか。
１．はい　→　問２へ　　２．いいえ　→　問５へ
問２．問１で「はい」と答えた方へお聞きします。利用頻度はどの位ですか。
１．ほぼ毎日　　２．週に３～４回　　３．週に１～２回　　４．月に１～２回
５．年に数回　　６．年に２回以下
問３．問１で「はい」と答えた方へお聞きします。電子ジャーナルを利用する主な理由は何ですか。（複数回答可）
１．冊子体（プリント版）で購入していない雑誌も利用できるから
２．時間・場所に関係なく自由に利用できるから
３．キーワード検索，引用文献へのリンクなどが利用できて便利だから
４．ダウンロードや出力が簡単にできるから
５．冊子体で刊行される前の論文も読むことができ，情報が早く入手できるから
６．アラート機能などの便利な機能を使いたいから
７．その他（　　）
問４．問１で「はい」と答えた方へお聞きします。よく利用する電子ジャーナルのアクセス方法は以下のどれですか。（複数回答可）
１．図書館ホームページの電子ジャーナルリストから
２．電子ジャーナルの出版社のサイトから
３．Yahoo!，Google 等の検索エンジンから
４．OPAC（蔵書検索）から
５．文献データベース（Ovid，MEDLINE 等）の検索結果から
６．電子ジャーナルの参考文献のリンクから
７．その他（　　）
問５．問１で「いいえ」と答えた方へお聞きします。利用していない理由は何ですか。（複数回答可）
１．必要がない
２．利用できることを知らなかった。今後は利用したい
３．利用できることを知らなかった。今後も利用する予定がない
４．利用したい雑誌がない
５．使い方がよくわからない
６．使うのが面倒
７．冊子体（プリント版）の方が便利
８．印刷したときの品質が不満
９．利用環境（パソコン，ネットワークなど）が不十分
10．その他（　　）
問６．全ての方にお聞きします。電子ジャーナルについてあなたの意見に近いものは以下のどれですか。（複数回答可）
１．電子ジャーナルがあれば冊子体（プリント版）は不要
２．冊子体があれば電子ジャーナルは不要
３．電子ジャーナルも冊子体もどちらも必要
４．電子ジャーナルがよいか冊子体がよいかは雑誌毎に異なる
５．電子ジャーナルのタイトル数をもっと増やすべき
６．古い年代のものも電子ジャーナルで見られるようにすべき
７．電子ジャーナルではなく他のことに予算を使うべき
８．よくわからない
９．その他（　　）

２枚目へ続きます　→

電子ジャーナルについてのご意見を自由にお書きください。

**e）　HUSCAP（ハスカップ：北海道大学学術成果コレクション）についてお聞きします。**

HUSCAP とは、図書館が行っている事業の一つで、本学の研究者や大学院生により日々生産されている学術研究成果を保存・公開し、日本のみならず世界中からも利用してもらうことを目指した学術論文等のコレクションです。

問１．あなたは、HUSCAP を知っていましたか？
　　１．はい　　２．いいえ

問２．問１で「はい」と答えた方にお聞きします。あなたは、HUSCAP で論文等を検索したことがありますか？
　　１．はい　　２．いいえ

問３．問２で「はい」と答えた方にお聞きします。HUSCAP を使用したときの感想を次の中から選んでください。
　　１．興味を持った　　２．興味がわかなかった　　３．どちらともいえない

問４．あなたは、ご自分の論文等を HUSCAP に登録したことがありますか？
出来ればその理由についてもお聞かせください。
　　１．ある　　２．ないが今後したい　　３．ない
　　（理由：　　）

**f）ここからの質問では、附属図書館本館、または北分館のどちらかを選び、その図書館の設備、蔵書等について評価等を行っていただきます。**

【回答の方法】
◆「図書館の実態に対する評価」については、評価が高いほど高得点になるよう７段階から選択し、相当する数字を○で囲んでください。わからない場合はＮに○を付けてください。
◆「図書館に期待する度合」については、期待する程度が高い項目ほど高得点になるよう、７段階の数字のうち該当する数字を○で囲んでください〉

問．どちらの図書館の評価を行いますか
　　１．附属図書館本館　　２．北分館

| | | 図書館の実態に対する評価 | 図書館に期待する度合 |
|---|---|---|---|
| １．施設・設備について | | 低 ← → 高 わからない | 低 ← → 高 |
| 1 | 開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2 | 図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3 | 座席数は十分である。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4 | 閲覧机、椅子等の使い勝手がよい。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5 | グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6 | 照明は十分な明るさである。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7 | 冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8 | 夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9 | 必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10 | 複写機が十分に適切に配置されている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11 | 図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |

図書館の施設・設備についてのご意見を自由にお書きください。

| | | 図書館の実態に対する評価 | 図書館に期待する度合 |
|---|---|---|---|
| ２．図書・雑誌、情報について | | 低 ← → 高 わからない | 低 ← → 高 |
| 12 | 開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13 | 書庫には十分な質と量の図書が備えられている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14 | 学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15 | 調べ物をするための図書（辞典・事典類・文献目録等）が十分備えられている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16 | 新刊図書が充実している。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |

裏へ続きます　→

| | | | |
|---|---|---|---|
| 17 | ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 18 | 図書・雑誌の収集については、利用者の希望が十分に反映されている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 19 | 必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 20 | 文献データベースが充実しており、アクセスは快適である。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 21 | 必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 22 | 図書・雑誌の配置や並びが分かりやすい。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 23 | 図書館の蔵書検索（OPAC）は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 24 | 所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |

図書館の図書・雑誌、情報についてのご意見を自由にお書きください。

| | | 図書館の実態に対する評価 | 図書館に期待する度合 |
|---|---|---|---|
| | 1．施設・設備について | 低 ← → 高 わからない | 低 ← → 高 |
| 1 | 開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2 | 図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3 | 座席数は十分である。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4 | 閲覧机、椅子等の使い勝手がよい。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5 | グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6 | 照明は十分な明るさである。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7 | 冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8 | 夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9 | 必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10 | 複写機が十分に適切に配置されている。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11 | 図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 1 2 3 4 5 6 7 N | 1 2 3 4 5 6 7 |

図書館の職員・サービスについてのご意見を自由にお書きください。

図書館（本館・北分館）についてお気付きの点があれば以下にご自由にお書きください。

このアンケートに関するお問い合わせは電話011-706-3955 アンケート担当係（図書受入係）松尾　または、
e-メール： survey @lib.hokudai.ac.jp　までお願いします。　ご協力ありがとうございました。

# 附属図書館利用者アンケート調査結果概要（その２）

附属図書館は，図書館サービス向上の方策検討に資するため，平成18年12月に，教員（全員），大学院生及び学部学生（無作為抽出）に対してアンケート調査を実施しました。

前号（126号）では，電子ジャーナルの利用，HUSCAPの認知度，本館，北分館に関する評価等の概要について報告いたしました。

今回は，アンケートの意見欄に書かれた約千件の意見を，項目毎に類似意見は集約して整理しました。

いただいた意見の中には，簡単に解決できない課題もありますが，附属図書館では，できることからいただいた意見の反映に努めていきたいと考えています。

意見については学部学生=学，大学院生=院，教員=教と表示しています。

◎各項目に対する意見数

| 項　　目 | 学部学生 | 大学院生 | 教　　員 | 計 |
|---|---|---|---|---|
| 1．施設・設備等について | 171 | 153 | 88 | 412 |
| 2．図書・雑誌・情報について | 79 | 95 | 78 | 252 |
| 3．職員サービスについて | 85 | 94 | 147 | 326 |
| 計 | 335 | 342 | 313 | 990 |

**Ⅰ．施設・設備等について**

**1）開館日・開館時間について（学：26，院：32，教：16）**

**＜本館＞**24時間オープンで（院=１，教=２）

・４階の閉まるのが早すぎると思います。（院=２，教=２）

・開館日は，冬休みはもっと増やしてほしい。休日の時間ももう少し遅くまで開けててほしい。（学=２，院=３）

・時間が短いと思います。特に早くしまってしまうところがあるのはすこし不便です。（学=４，院=４，教=３）

・書庫が閉まる時間が早い。（院=３）

・利用時間は24時間近くしてほしい。せめて朝早く，AM６:00からとか。（院=１）

・本館は開館時間が長いのでとても助かります。大変だと思いますが，これからもお世話になります。よろしくお願いします。（学=１）

**＜北分館＞**24時間利用できるように整えてほしいです。（院=２）

・４階の利用時間は他の階と同じでもよいのではないか？（北分館）勉強の途中で移動するのは集中力が途切れる。（学=１）

・長期休暇期間中や土日，祝の開館日，開館時間が長いと良い。（学=４）

・テスト期間だけで良いので開館時間が延びてると嬉しいです。 夜からが本番なので。（学=４，院=４，教=２）

・書庫への入室時間をもう少し長くしていただけると助かります。（教=１）

・平日は１限前（８:30～）にあけてほしい。（学=４）

**＜全体＞**開館時間を24時間にできないか？諸外国の大学図書館は24時間利用できるところが多い。（学=３，院=４，教=５）

・平日の開館が夜10時までは短いと思う。休日もせめて夜10時までやって欲しい。（院=４）

・開館時間を長くして欲しい。（学=２，院=２，教=１）
・入庫の時間に制限が設けられているが，その必要があるのかどうか，甚だ疑問。開架図書が不十分なので，せめて書庫への入庫時間を延長していただきたい。書庫内にて言語文化部とIMCの図書を分けて配置してあるが，利用者の立場としては，どちらの本でもかまわないので，まとめていただけると面倒が減るかと。（院=１）
・閲覧できる新聞が各紙一部ずつだと，他の人が読んでいて読めないことがたまにある。貸し出し期間を守らない人が意外と多いのではないか。（北分館は平日夜10時までだったと思うが）夜遅くまで開館しているのはありがたい。（院=１）
・土日の利用時間が延びたのはよかったです。すごく利用しやすくなりました。特に勉強で。（学=１）

**【図書館からの回答】**

**開館時間についてはこれまでも改善を重ねてきました。現在は，３月と８月の休業期間を除き，本館，北分館とも平日は午前９時から午後10時まで，休日は午前９時30分から午後７時まで開館しています。書庫の利用時間については，19年４月から平日は午後８時まで１時間延長しました。これからも費用対効果も考慮し，課題としていきたいと考えています。**

**２）図書館は利用しやすい構造になっているか（学：４，院：10，教：８）**

＜本館＞受付が３Fぐらいにあり，中に入ると，下に降りる必要があるときもあり，上がって，降りてで，無駄な動きをさせられていると感じる。（学=２，院=３）
・書庫の構造が複雑で目的の本を見つけ難い（院=３，教=６）
・参考閲覧室にも中から行けると良い。（院=２，教=２）

＜北分館＞入口が２Fなのが使いにくい。（１Fにカウンターがあるほうが便利）（学=１，院=２）
・本が探しやすく勝手が良い。（学=１）

**３）座席数について（学：８，院：４，教：０）**

＜本館＞座席数の数はもう少し増やしてほしい。（学=４，院=３）

＜北分館＞４階の机を荷物を置いて長時間いなくなる人がいるので，その場合，荷物を受付で預かるなどして，もっと多くの人が使えるようにしてほしい。（学=３，院=１）

＜全体＞テスト前の込む時期には座席を譲り合うよう声をかけてくれると助かります。（学=１）

**４）閲覧机，椅子等の使い勝手（学：12，院：８，教：１）**

＜本館＞椅子と机がもっと機能性のよい物だったら，より使い勝手がよくなると思います。人間の体に優しい構造，機能がある椅子がほしいです。今のものは，長時間勉強していると腰が痛くなります。（学=２，院=７，教=１）
・机や椅子がもう少し欲しい。（学=２，院=１）

＜北分館＞私はイスがもう少し高いほうが勉強しやすいです。高さ調節できるイスは良いのですが，高さが変えられないイスは少し低い気がします。（学=７）
・鞄や本だけを放置している人が多すぎる。（学=１）

**【図書館からの回答】**

**本館は，昭和40年に竣工した建物でその後増築を行っていますが，現在の基準によると耐震強度が不足しており，補強が必要であることが判明しています。安全のため改修を実現したいと考えております。この改修に際しては，館内の配置，閲覧座席を増やすこと等について検討し，より利用し易い図書館に生れ変ることを目指します。**

**閲覧机については４人用から１人用への更新を，また，４人用の机には仕切りの設置を始めました。空いている机の上に，鞄やコートを置いている方がいますが，多くの方が気持ち良く利用できるように協力してください。**

**5）グループ学習室について（学：４，院：１，教：５）**

＜本館＞グループで学習できるスペースが，本館にもっとあってもいい。利用可能人数（グループ学習室の）を10人より増やしてほしい。（学=２，院=１，教=２）

・インターネットを利用できる個室，あるいはmeeting roomがあると良い。（教=１）

・ビデオやDVDは学生の娯楽のためだろうか。今の使われ方では，場所とお金が無駄だと思う。あの環境を学生の自習室に使えたらいいと思うのだが。（教=１）

＜北分館＞ある程度声を出しても大丈夫なような，本体とは区切られたスペースがほしい。（学=１，教=１）

＜全体＞グループ学習室のイスの数を増やしてほしいです。（学=１）

**【図書館からの回答】**

**充実に向け検討していきたいと考えます。**

**6）照明について（学：７，院：６，教：１）**

＜本館＞全体的に薄暗い。外の光をもっと入れるようにするか，照明をもっと明るくしてほしい。（学=５，院=４，教=１）

・閲覧机の蛍光灯が切れていることが時々ある。こまめに見てほしい。（学=１）

・多少薄暗くはありますが集中するにはちょうど良いと思います。（院=１）

＜北分館＞できれば，4階くらいは手元の照明をつけてほしい。（学=１）

・蛍光灯が切れかかってチラつく事があったのでそのようなときは早めに直してもらいたいです。（院=１）

**【図書館からの回答】**

**切れた蛍光管は速やかに取り替えるようにしています。取り替えの必要なものは遠慮無くカウンターの職員に伝えてください。**

**7）冬期間の館内の温度について（学：９，院：９，教：１）**

＜本館＞冬の図書館内の温度が高すぎる。（学=２，院=５，教=１）

・加湿換気の工夫が欲しいです。館内の温度とあわせてより快適になるよう願ってます。(院=１)

・受付から離れるほど暖房の効き目が悪く，席によって温度の偏りが大きい。（院=１）

＜北分館＞冬は暑すぎると思う。（学=５，院=１）

・新聞コーナーが寒い。新聞コーナーが特に寒い，冬。（院=１）

＜全体＞温度はとても満足してます。（学=１）

・冬場暖房のせいで目が乾き目が痛い。（学=１）

**8）夏期間の館内の温度について（学：26，院：14，教：４）**

＜本館＞室温が高すぎる場合が多いように思います。（学=７，院=３）

・クーラーを完備して欲しい。（学=２，院=８，教=２）

・加湿換気の工夫が欲しいです。館内の温度とあわせてより快適になるよう願ってます。(院=１)

＜北分館＞夏は暑いときがある。（学=10）

・夏は暑いのでクーラーを入れてほしい。（学=６，院=２，教=２）

＜全体＞温度はとても満足してます。（学=１）

**【図書館からの回答】**

**冬の館内の温度については，満足度として高い評価をうけましたが，一方，夏の館内の温度については，本館，北分館共に満足度の一番低い評価を受けました。夏冬ともに快適な環境を提供できる空調設備の整備について，学内の理解を求めてゆきます。また，これまで以上に温度調節に気を配ってゆきます。**

**9）パソコンの配置状況について（学：19，院：12，教：8）**

**＜本館＞**本館のパソコン台数が少ない。（学=7，院=2，教=2）

・下の階のパソコン，椅子を持って使用したいです。（学=3）

・インターネットが出来るPCの設備について，個別ブースが欲しい。オーディオルームのような環境が好ましい。現在あるカウンター横のスペースでは，通行者に丸見えである。(院=2，教=1)

・北分館のようにOPACの横にオンライン（学術文献データベースなど）で使用できるパソコンを置いて欲しい。いちいち場所を変えて検索するのが手間になるので。（学=2）

**＜北分館＞**テスト前にはやはり利用者数は多くなる気がする。 PCは座れないときがある。（学=7，院=1，教=1）

・書庫内にも検索用のパソコンを設置してほしいです。（院=1）

・他の国立大図書館で，インターネットが利用できるPCが自由に使える例があるので，ぜひそのようにしていただきたいです。（院=1）

**＜全体＞**大学院生が自分のノートパソコンをつなげるのにややこしく，しかもお金が必要で使いづらい。（院=3，教=3）

・持参したノートPCを無線LANに接続できるようにして欲しい。（院=2，教=1）

**【図書館からの回答】**

**北分館2階のマルチメディア公開室には，36台のパソコンがあり活発に利用されています。これに比べると，本館のパソコンは全部で29台と少ないですが，利用状況は混んでいることのある3階を除けば，2階と4階はそれほど混み合っていない時が多いです。無線LANについてはセキュリティ上の問題がありますので，検討課題と受け止めさせていただきます。**

**10）複写機について（学：9，院：13，教：8）**

**＜本館＞**コピー機がもっとあると助かります。いつも混雑しているので。(学=3，院=1，教=3)

・書庫内のコピー機を各階に設置するなど，書庫内の環境を整えて欲しい。（院=3，教=1）

・カラーコピー機が欲しい。（学=2）

・コピー機のプリペイドカード式を見直してほしい（全学に対して）。 プリペイド式の物がほぼ全てを占めるにもかかわらず，カードの販売機の設置場所が限られているのは問題，使いにくい。プリペイドカードであるにもかかわらず，地下鉄のウィズユーカードのように1000円で1100円分，などというメリットは無く，カード自体紛失するデメリットのほうがはるかに大きい。（学=3，院=1）

・書庫内の院生に支給されている，カードでコピーができるコピー機を増やして欲しい。また，書庫外にも同様のコピー機を置いて欲しい。（院=3，教=3）

・「参考」（4F）には複写機がなく，非常に不便。（教=1）

・マイクロフィルムのコピーを土日もできるようにすべき。（院=1）

**＜北分館＞**コピーカードしか使えないコピー機より硬貨が使えるコピー機を充実させて欲しい。（学=1，院=3）

・書庫に，コピー機とOPAC用のPCを設置して欲しい。（院=1）

**【図書館からの回答】**

**校費複写機につきましては，現在の利用状況を勘案すると，現状の2台は妥当な台数だと考えていますが，今後の利用状況をみて検討したいと考えます。**

**また，私費用の複写機につきましては，機種更新の際にコピーカードとコインを併用できる機種への変更を検討します。**

**11）図書館の音声環境について（学：10，院：４，教：４）**

**＜本館＞**語学演習室でLLを利用せずに自習している人がいて迷惑な場合がある。（学=１）

・荷物置き場として学習机を使う人がいますが，予備校のように一定時間の見回りと荷物撤去を要請したいです。（学=１）

**＜北分館＞**４階のグループ学習室で，大きな笑い声が結構もれてくるので，集中できないことがある。当然，本人の自覚が足りないのだろうがあまりにも頻繁にあるので，注意や呼びかけ等をしてほしい。（学=２）

・防音がしっかりした個人用ブースが欲しい。（学=１）

**＜全体＞**図書館内は大学の施設の中で最も静かなところでなければならないと私は考える。静寂を乱すものに対する対処をもっと積極的に職員の方にして頂きたい。(学=５，院=２，教=３）

・利用者だけではなく職員の話し声が大きくて気になることが時々あります。(院=２，教=１）

**【図書館からの回答】**

**静かな室内を保つため，見回り等で私語をしている利用者への注意を引き続き行います。**
**北分館のグループ学習室については，声がもれないよう防音対策について検討します。**

**12）施設・設備についての多様な意見（学：14，院：22，教：12）**

**＜本館＞**御手洗いをもう少しきれいにしてほしい。（学=２，院=１）

・換気がよくない！学生ばかりでなく古い本のにおいも強いから，特に夏期は冷房とは贅沢は言わないが，換気は十分にして欲しい。（学=１，教=２）

・書庫の空調の音が大きい。（院=１）

・書庫の階段の天井を高くしてほしい。(高さが低すぎる。頭ぶつけてしまう）(院=１，教=１）

・AV機器をもう少し新しいものに変えて欲しい。（学=１）

・CNNの音声が低過ぎる。（院=１）

・書庫が構造的にとても危ない気がしてなりません。一番深い所で何かあって誰か叫んでもカウンターの人にきこえるのですか？（院=１）

・書庫が怖い。何かあったとしても何日も発見されないのでは，と思ってしまいます。(院=１）

・本館書庫には利用手続きがあるので，初めての人は入りづらいと思う。 開架閲覧スペースをより大きくして書庫の本を少しでも多く置ければと思う。４階と北方資料館に対する需要とスペースの広さが割りに合ってないと思う。実用性というよりPR（北大図書館の）のような気がする。４Fでそれ程利用されていない本があればここに３Fの開架閲覧を広げることも検討する余地はあると思う。（院=１）

・迷路のようになってしまっている本館はもう限界にきている。（教=５）

・ロッカーを中にも置いてほしい。大型のロッカーもあるとよい。（院=１）

・書庫内に明るいスペースがあると良い（カウンターで貸出処理せずに長時間明るい場所で作業できるように）（教=１）

・長居したくなる図書館を目指してください。（学=１）

・本館の返却ポストは便利ですが，本が傷まないか心配です。（院=１）

・３階開架閲覧室の飲料水（台）が汚く，飲む気が失せます。 （院=１）

・ロッカーの鍵についている青いプラスチックの板がポケットの内側を傷つけるので角を削って丸くして欲しい。（教=１）

**＜北分館＞**語学学習用の教材が個人ブースで使えるとよい。（学=１）

・機器によってはDVDメニューが全て見られない場合があり困ります。（院=１）

・本館のように水飲み場がほしい。（学=１）

**＜全体＞**食事スペースをもっと充実させてほしい。机イスも少ないし，寒い。（院=３）

・本館１階のスペースは何に使うのでしょう，あまり有効に使われていない気がします。北分館もそうですが，新聞を読んだり，集まって話せるようなスペースをもっと充実させたらよいと思います。机や椅子，テレビの配置をもう少し考えたら変わるんじゃないでしょうか？（学=２，院=３）
・カフェの様なスペースがあったらうれしい(例えばタリーズスタバなど）。（院=１）
・一般の人も気軽に利用できるよう，入り口のゲートを撤去することはできないでしょうか？（学=２）
・入館時にIDカードをswipeするのではなく，IC方式のような形式にしてかざすだけで（ゲートで）入れるようになると便利だと思います。（東京のJRや地下鉄の改札のように）（院=１）
・入口ゲートの感度が悪く，なかなか開かないことがある。（院=２）
・自動貸出機の反応が悪いと思う。（学=１，教=１）
・学部生が書庫に入れない理由がよくわからない。（学=１）
・購買を図書館に作ってほしい。（学=１）
・放置自転車の撤去に力を入れてほしい。（院=１）
・教員の身分証明書がないため，本館，分館に入館する際の手続きが大変複雑です。（先日，入館証をもらいましたが）学生証に相当する身分証があってもよいのでは？（図書館に限らず有効な）（教=１）

**【図書館からの回答】**

**施設・設備に関して個別項目に分類できない意見を紹介しました。本館の書庫について多くの意見をいただきました。書庫を含めた本館の改修が実現するよう，全学の理解を求めて行き，快適な環境を早く提供できるよう努めます。**

**Ⅱ．図書・雑誌・情報について**

**１）開架閲覧室の図書の状況について（学：８，院：１，教：１）**

**＜本館＞**開架図書を増やして欲しい（学=１，教=１）
**＜北分館＞**小説など，特定分野の図書の充実を望む（学=５，院=１）
**＜全体＞**冊数が少ない（学=２）

**２）書庫の図書の状況について（学：０，院：０，教：０）**

**＜本館・北分館＞**意見無し

**３）学習や研究に必要な図書について（学：10，院：10，教：１）**

**＜本館＞**読みたい本がない（学=３，院= ２ ）
・特定のジャンルの図書がない（学=４）
・教育学系の図書その他特定のジャンルの図書をより充実させて欲しい（院=５，教=１）
**＜北分館＞**専門書が貧弱（学=１，院=３）
・近接の学部に見合った本，内容なのは仕方ないが，それ以外の学部向けの本も取り揃えてほしい。（学=１）
・多読教材は北大生の英語力に貢献しているので，評価の高い本をガンガンいれてほしい(学=１）

**４）辞典等の図書の状況について（学：０，院：１，教：０）**

**＜本館＞**辞書が古い気がするので，新しいものも入れて欲しい。（院=１）

**５）新刊図書の状況について（学：６，院：９，教：２）**

**＜本館＞**新しい図書が不足と思います。（学=２，院=２，教=１）
・新刊をもう少し充実させてほしい。（学=２，院=５，教=１）
・新版への切り替えをもっとして欲しい。（院=１）
**＜北分館＞**新しい図書が少ない印象がある。（学=１，院=１）

・話題になっている本もそろえてほしい。（学=１）

**6）ビデオ，DVDについて（学：６，院：４，教：１）**

**＜本館＞**本館にもビデオブースがほしいです（学=２）

**＜北分館＞**良いと思います。今後も施設を充実させてください。（院=４）

・DVDをもっと増やしてほしいです。（学=４）

・場所とお金が無駄（教=１）

**7）選書に関する利用者の希望について（学：３，院：３，教：０）**

**＜本館＞**雑誌，図書が偏っている（学=３）

・学生希望図書の充実（院=２）

**＜北分館＞**北分館と本館どちらでも同じ雑誌が雑誌コーナーにそろっているとありがたい。(院=１)

**【図書館からの回答】**

**学生用図書の充実を図っていきたいと考えています。学習に必要な図書が無い場合には，学外の図書館から借りたり，購入をリクエストすることができます。遠慮無く，閲覧室に備え付けの用紙かホームページの図書リクエストより申し込んでください。また，新版への切り替えも行っておりますが，気の付かれた場合には，同様にリクエストしてください。**

**8）雑誌や電子ジャーナルについて（学：１，院：14，教：２）**

**＜全体＞**必要としているジャーナルが無い（院=４，教=２）

・北大の電子ジャーナルは質量ともにすばらしいです。（学=１，院=３）

・電子ジャーナルのタイトル，雑誌の数を増やして欲しい。より充実を。（院=７）

**9）文献データベースについて（学：０，院：１，教：３）**

**＜全体＞**user数の増加（院=１，教=１）

・必要な学術文献データベースがない（教=１）

・学外からの（例，自宅）access（教=１）

**【図書館からの回答】**

**電子ジャーナルや文献データベース等ネットワーク上で提供される学術情報について，全学の構成員が等しく利用できるように，利用状況，部局の希望等を考慮して，整備しています。また，学外からのアクセスについては，IPアドレスの認証による制約を受けております。**

**10）図書・雑誌の探索について（学：１，院：１，教：1）**

**＜本館＞**情報は豊富だけれど，その分探すのが大変。（学=１）

・本館の閉架書庫内の各学部帰属の図書の配置がわかりずらい。（教=１）

**＜北分館＞**おすすめ図書コーナー（文庫新書）をつくってもらえると楽。（院=１）

**【図書館からの回答】**

**今後も利用しやすい，分かりやすい図書館になるよう努力します。**

**11）図書・雑誌の配置について（学：８，院：３，教：１）**

**＜本館＞**書庫の本の並びが分かりにくいことがある。（学=５，院=３，教=１）

・図書の並びもわかりやすいように思います。（学=１）

・NDCの方がmajorな配架かと思うのですが，デューイの分類を選択しているのはなぜですか？（学=１）

**＜北分館＞**文庫本のコーナーが分かりにくい。（学=１）

**【図書館からの回答】**

**書庫の図書は，開架図書と同じようにデューイの分類表（DDC）の順番に並べています。雑誌**

は，雑誌名のアルファベット順に並べています。図書については分類表を書架に表示するなどしてわかりやすいようにしています。雑誌についても，書架にその書架に並んでいる最初と最後の雑誌名を表示するなど工夫をしています。また，書庫１層の判例集や議事録は，各国別に図書を並べ国旗を書架に表示して，一目でどの国のものかがわかるように工夫しています。これからもわかりやすい案内をすべく努力します。お気づきの点や良いアイデア等がありましたらぜひお知らせください。

なお，分類については，国内では戦後になってからNDC（日本十進分類表）が広く普及していますが，世界的にみると最も多く使われているのはDDCです。長い歴史を持つ北大図書館では，NDCが考案される以前の1900年（明治33年）からDDCを採用しています。DDCが世界標準の分類表として特に洋書の分類に適していることや，もう既に360万冊の図書がDDCで分類されている現在，これから分類表を切り替えるとした場合に生じる様々な問題点を勘案して，今後もDDCを使用することとしています。

12) OPACについて（学：16，院：7，教：５）

＜全体＞

・欲しい本の検索システムがよくわからないなど。（学=13，院=７，教=４）

・蔵書検索は使い勝手がよいと思います。（学=３，教=１）

**【図書館からの回答】**

22頁に「OPACを使って効率よく本を探す」を掲載しました。お読みください。

13) ILLについて（学：０，院：５，教：６）

＜本館＞学外からの文献複写サービスでは，自分が見つけられなかった情報を入手いただくことがあり図書館職員の専門能力の高さを感じる。（教=２）

・部局図書館との連携（文献コピーなど）をもう少しよくして欲しい。函館からだと時間がかかる場合がある。（教=１）

・相互利用でマイクロ資料が対象外のようだが，今後含めていくようにならないか。教員を入れて検討の必要があるのでは。（教=１）

＜北分館＞職員の対応が満足しています。学外文献複写も正確です。但し，注文から複写コピーが届くまで多少時間がかかるようです。（教=１）

＜全体＞文献を取り寄せてもらえるのがとても助かっています。（院=３）

・文献を学外から取り寄せる手段として，pdfファイルにしてEメールで送付してもらえるようにはできないでしょうか？郵便ではあまりに前近代的で不便です。（教=１）

・所蔵されていない文献が手に入るかすぐに知りたい。（他施設とつながっている検索システムがほしい。）そしてなるべく早く取り寄せたい。（院=１）

・雑誌は，学外から貸借制度を通じて借りることが出来ないので現地に入りコピーをとるしかない。しかし費用がかかるため，学生ですので莫大な時間がかかり何度も行くことができません。他大学がよくとっている方法として，資料を著作者元機関に頼んで「寄贈」という形で送ってもらう方法があります。私個人としては金融財政の統計が本学にはあまりに不足しているという点を正直に申し上げたいと思います。例えば"Treasury Bulletin(U.S.Department of Treasury)やEconomic Reviewなど。（院=１）

**【図書館からの回答】**

マイクロ資料は，貴重で取り扱いに注意が必要な資料であるため，輸送中のトラブル等を勘案して，ほとんどの大学では相互貸借の対象とはしていません。また，雑誌についても，各号には多くの記事や論文が収録されていて，特に新しい号は多くの人が集中して利用するものであるの

**で，１冊単位での相互貸借は行われていません。**

**但し，マイクロ資料にしても雑誌にしても，それらに収録されている一部分や論文・記事単位では，複写依頼をすることができますのでご利用ください。**

**なお，複写依頼をした文献の大学図書館間の送付については，ファクシミリ，インターネット経由で行うことが，著作権を管理している団体より認められていますが申込者に電子的なまま提供することについては認められておりません。**

**14）図書・雑誌，情報についての多様な意見を紹介します。（学：３，院：11，教：27）**

**＜本館＞**本館になくて北部にある，北部になくて本館にはある，というような状況は避けてもらえると嬉しいです。（学=１）

・法学部なので法学関係の書籍の利用が主ですが，本や辞典などへの書き込みが目に付きます。最高裁判例集など高価で資料価値の高いものも多いので，注意すべきだと思います。（学=１）
・冊子体を本館に集めて欲しい。（教=２）
・古文書等以外の蔵書のみでそれ以外は必要ないと思う。電子ジャーナルがあれば冊子体を集める図書館はいらない。（院=１，教=３）
・北大はわりと充実していると思います。（教=１）
・学外から取り寄せた文献の，学内便による配達サービスを希望します。有料（研究費による対）も可（教＝１）
・学内に入手したい文献がある場合，それが教員の個人所有だと非常に借用しにくい。その場合は，外部の取り寄せを可として欲しい。（教=１）
・全開架式に移行して欲しい。（教=１）
・図書を使いやすくしてください。（教=１）
・古い図書も電子化！！（教=１）
・新刊書がどのような基準で選定登録され，それがいつ配架されるのかがわからないので困る。（教=１）
・映像資料については，北分館が担当するということであれば，あえて本館でコレクションする必要はない。（教=１）
・劣化の進んだ，あるいは破損した資料の状況を把握し，手当を行う必要があるが，その体制がないのではないか。（教=１）
・北大図書館は蔵書も設備も十分ではない（教=１）
・レポートに必要な図書が早い者勝ちになって困る。そのような図書は，あらかじめ貸し出し禁止にすべき。（院=１）
・所在不明の図書が多い気がする。（院=１）
・新刊図書の設備が遅い。（院=１）

**＜北分館＞**低俗な週刊誌（週刊文春，新潮，朝日）をおかないでほしい。（学=１）

・図書館へ対する期待としては，やはり必要な情報と必要な時に引き出せるような情報量の多さである。かなり良いレベルだと思うが，より発展してもらえるとより利用者，特に研究をする者にとって有用である。（院=１，教=２）
・以前借りた人による図書への書き込みが目立つので，防止を徹底してほしいです。（院=１）
・一般向けの図書（たとえば船橋洋一「ペニンシュラ・クエスチョン」）が本館では配架されているのに分館ではない。というのは（利用者の希望の有無かもしれませんが）アンバランスだと思います。（教＝１）
・利用者のほとんどない雑誌を取り続けている感もあります。教育用DVDの積極的な導入を期待します。（教=１）

＜全体＞部局図書室(研究室)に所蔵されているものが多く，基本的に使い難い。(院=１，教=１)
・書庫が各学部に分散していて利用しづらいので，１つにまとめて欲しい。（院=２，教=１）
・閲覧できる新聞が各紙一部ずつだと，他の人が読んでいて読めないことがたまにある。貸し出し期間を守らない人が意外と多いのではないか。（北分館は平日夜10時までだったと思うが）夜遅くまで開館しているのはありがたい。（院=１）
・学外への文献複写依頼を多くしているが，迅速，丁寧な対応で助かっています。本館の書庫より部局の書庫を充実させて欲しい。本館にあるよりも農学部に移動させた方が良い雑誌がたまにある。ある雑誌の〜年までは本館にあるのだが，〇年のものは農学部にあるといった具合。（院=１）
・雑誌（電子ジャーナルを含めて）の購入について，定期的に見直し更新を図ってもいいと思います。（教=２）
・電子ジャーナル，リニューアルして私には使いにくくなった。（教=１）
・電子ジャーナル，冊子の中止だけは，注意して意思決定してください。（教=１）
・情報関係の一部の本（マニュアルや使用説明書の類）は５年もたたないうちに全く役に立たないものになってしまう。こうしたものまで，備品として長期間保存することは不適当だと思う。ある程度の期間が過ぎたら廃棄することも考えるべきではないか。（教=１）
・一般的に大学図書館として充実していると思われます。しかし，専門分野から見ますと，やはり充足していません。そのため，学外文献複写に頼らざるを得ません。従って，学外や国外の文献複写サービスがもっと迅速に行われればと思います。（教=１）

**Ⅲ．職員・サービスについて**

**１）貸出期間・冊数について（学：23，院：12，教：12）**

＜本館＞気がついたら２週間たっていた，ということがよくあります。もうちょっと長期間借りられればと思います。（学=１，院=２，教=１）
・貸出冊数を増やしてほしい。５冊⇒10冊などに。（学=２，院=３）
・本を借りた当日にも貸出期間の延長ができるようになれば便利だと思う。（学=１）
・夏期，春季などの長期休暇中は，貸出期間がもう少し長いと利用しやすい。（学=１）
・貸出期間について，14日というのは妥当かもしれないが，せめて延長希望をWeb上の手続きでできるようにして欲しい。わざわざもう一度持って行って手続きしないといけないのは面倒。（院=１）
・辞書も貸し出してほしい。 資格試験用の本があると便利。（学=１）
・雑誌のバックナンバーの貸出を検討していただきたいと思う。（学=１）
・２週間という貸出期間を短いと感じることは多々あるが，他の利用者との兼ね合いを考えれば適切な長さなのだろう。（学＝１）
・延長貸出しが２回になったが，なぜか。もう少し多くして欲しい。開架の貸出冊数を多くしてほしい。 貸出状況は返却期限順など見やすくして欲しい。（院=１）

＜北分館＞貸出期間が短い。学部生も３週間×２ぐらいで借りることができたら嬉しい。(学=４，院=１，教=１)
・テスト前等は５冊では足りない時があるので，10冊にはできませんか？（学=２，教=２）
・貸出し期間の延長を＋２週間程度であれば貸し出し時に申請したいです。（院=１）
・長期休業中に地元に帰るとき，貸出が２週間では足りないことがあるので，特別に延長できるようにしていただけるとありがたいです。（学=１）
・ウェブで貸出延長が自分でできると便利です。（イギリスの大学でそのようなシステムがありましたので）貸出期間を３－４週間程度に延ばせないでしょうか？（特に休みをはさむ期

間）貸出冊数も少し増やせると良いと思います。（院生の研究用など）（教= 1 ）
・分館で借りた本を本館で返すことが出来ると嬉しいです。（学= 1 ）
・貸し出す本の厚さや量に応じて，貸出し期間を長めに設定できると便利。（院= 1 ）

＜全体＞貸出期間はもう少し長く，一度に借りられる冊数も，もう少し多くしてほしい。（学= 2 ，教= 5 ）

・貸出期間延長手続きがネットでできるようになると便利だと思う。何冊も同じ本がありのその全てが貸し出し中のとき，どれか一冊を選んで予約をしますが，同じ本なのに予約をしてない本が返却されてもそれが予約者に優先的に回らないで，予約をしたそのもの一冊が返却されたときだけしか優先されないのはおかしいと思います。返却日がはやい本を選んで予約しても，その本が一番はやく返却されるとは限らないし，管理上は一冊一冊別物であっても予約する側にとってはそれは関係なく，同じ本の中ではやく返却されたものから予約者に貸して欲しいと思います。（学= 1 ，教= 1 ）
・私の地元の市立図書館は施設がとても充実しており，市内に10こほどの図書館がありましたが，借りた場所とは違う図書館で返すことも可能でした。分館と本館もその様になれば便利ですが，さすがに大変だと思います。せめて，延長手続きだけは，借りた場所とは違う図書館でできるようになりませんか。分館で借りた本の延長手続きを本館でできる，もしくはその逆が可能なら便利です。（学= 1 ）
・本の貸出の際にレシートを受け取るが，このレシートは紛失しやすく延長にした場合紛らわしい。図書館内か，ホームページ上に貸出期間や書名などをチェックできるサービスがあると良い。また，延長日数に合わせて貸出禁止期間を設定するなどのペナルティがあれば，長期の延滞は減るのではないか。（学= 1 ）
・貸出も一般の人も対象とするよう改善していただきたいと考えています。卒業後も利用できるような図書館であっていただきたいと思います。（学= 1 ）
・入学したばかりの頃，貸出の手続きがよくわかりませんでした。もう少しわかりやすく（目立つように）してもらえると新入生としては助かると思います。（学= 1 ）
・調査に使いたい本が 1 冊しかなく，しかも長期貸し出しされていることがあります。 1 冊しかない学術書は貸し出さないか，貸し出しをしても 3 日以内にすべきです。（院= 1 ）
・本の種類によって期限を変えてはどうか。学術系は短く文庫など自己啓発系は長く。または期間の要望をきくとか。（院= 1 ）
・重複図書については，教員研究室に長期貸出をしてほしい。例えば 3 年とか。（教= 1 ）

**【図書館からの回答】**

**貸出に関して多くの意見を頂きました。貸出期間，貸出冊数は，学習に必要な時間を考慮すると共に，できるだけ多くの方に利用していただけるよう設定しています。休業期間中の長期貸出については，部局等により休業期間が異なるため実施しておりません。延長手続きにより貸出延長をお願いいたします。なお，本館と分館の本はどちらにも返却できます。本館，北分館ともに一般市民の方への貸出も行っています。もちろん，卒業生も利用できますので，在学時，卒業後ともにおおいに図書館を活用してください。**

**2）館内の掲示や案内について（学：7，院：4，教：1）**

＜本館＞北分館は，何回か行けばすぐに慣れたのですが，本館は何度行っても慣れません。初めての人のための案内をもっと充実させていただければうれしいです。（学= 2 ，院= 4 ，教= 1 ）

＜北分館＞文庫本のコーナーが分かりにくい。（学= 2 ）

＜全体＞入学したばかりの頃，貸出の手続きがよくわかりませんでした。もう少しわかりやすく（目立つように）してもらえると新入生としては助かると思います。（学= 3 ）

**【図書館からの回答】**

**本館は案内が不親切という意見が多く，改善を図りたいと考えます。北分館については，利用の多い文庫本コーナーを分かりやすく案内するようにします。**

**3）ホームページの案内などについて（学：0，院：2，教：0）**

**＜本館＞**各部局図書室への案内図をホームページでもっとわかりやすくしてほしい。（農学部や理学部で迷ってしまったことがある。）（院=1）

**＜全体＞**HPはホームをもっと簡略にしたらより使いやすくなると思う。（院=1）

**【図書館からの回答】**

**ホームページは分かりやすくするために19年4月に改定しました。今回いただいた意見についても検討し改善します。**

**4）ネットワーク経由のサービスについて（学：0，院：1，教：2）**

**＜北分館＞**借りたい図書などが貸し出し中の場合，いつまで貸し出し中なのか教えて欲しいです。（院=1）

**＜全体＞**他学部の教員の研究室にある図書で，自分の学部の図書室に依頼して取り寄せるシステムを築いてほしい。他学部の教員が貸してくれない本（応答の無い場合も多い）は他大学から取り寄せることも出来ず困っている。（教=1）

・研究に必要な文献をコピーしに行く必要があれば，それだけでかなりの時間がつぶれる。電子ジャーナルが充実していれば，足を運ぶ必要がないので効率が良い。そういう意味でハードよりソフトを充実させてもらえると助かります。（教=1）

**【図書館からの回答】**

**貸出中の図書の期限は，蔵書検索画面で分かりますのでご覧ください。学内の文献複写及び研究室にある図書の利用については検討していきたいと考えます。**

**5）職員の対応について（学：3，院：2，教：3）**

**＜本館＞**適切に対応していると思う。（学=1，院=1，教=1）

・以前，本の購入を依頼した際に，届くまで数ヶ月かかったのでもっと迅速にお願いします。（教=1）

・私語のひどい学生がいます。勉強している学生にとって集中力のさまたげになります。もっと注意してほしいです。（院=1）

**＜北分館＞**職員の対応が満足しています。学外文献複写も正確です。但し，注文から複写コピーが届くまで多少時間がかかるようです。（教=1）

・とろい。ささっと手続きして欲しい。いちいち説明はいらない。（学=1）

・利用者がうるさくしているときに注意をしてくださる職員の方がいらっしゃってありがたいのですが。（学=1）

**【図書館からの回答】**

**利用できるまでの時間の短縮に努力します。**

**6）職員の頼りがいについて（学：0，院：2，教：3）**

**＜本館＞**検索システムよりも重要なのは，図書館の職員さんの能力で検索システムにのっていない情報にも精通されていて，頭が下がります。北海道大学の財産だと思います。(院=2，教=2）

**＜全体＞**情報を扱うものとしての知識，能力を常に磨いて欲しい。現状に即したサービスをして欲しい。（利用者が望んでいること）（教=1）

**【図書館からの回答】**

**ご意見にあるように利用者が求めているサービスを提供できるよう常に知識・能力の向上を心がけます。**

**7）職員の手助けについて（学：0，院：1，教：0）**

**＜本館＞**職員の方で，こちらが困っている時にいらいらする方がいます。コピー機がこわれた時「ぼくに聞くな」と言っていた人がいます。対応がなっていないのではありませんか？(院=1)

**【図書館からの回答】**

**職員全員に注意し，お互いそういう態度をみたら注意する体制をとりたいと考えます。**

**8）職員の対応の親切度について（学：27，院：25，教：23）**

**＜本館＞**職員の方は，大変優しくてお世話になりました。（学=7，院=13，教=18）

・図書館の職員が無愛想であり，言葉遣いが悪く気分を害することがある。(学=7，院=2，教=3)

**＜北分館＞**丁寧であると思う。（学=5，院=3）

・本館に比べ，北分館の職員は態度がよくないように思う。カウンター内での雑談であったり，振る舞いなど。（学=6，院=6）

**＜全体＞**大変，有能で親切である。（教=2）

・いろいろと，融通がきかない場合がある。忙しくイライラされている時もあると思いますが，職員の方にはフランクにやさしく接してもらいたいものです。（学=2，院=1）

**【図書館からの回答】**

**親切に対応することを常に心にとめ今後も利用者に喜んでもらえる対応をとりたいと考えます。お叱りのご意見につきましては，職員全員に周知しました。**

**9）利用者の意見について（学：1，院：0，教：1）**

**＜本館＞**利用者の希望が反映されているとは思えません。（学=1）

**＜全体＞**（教員の立場から）教員の意見も大切だと思いますが，メインユーザーである学生の要望がよく反映されるような体制をのぞみます。（教=1）

**【図書館からの回答】**

**ご意見・ご要望は，図書館ホームページの「図書館へのご意見・ご要望」や館内に設置されている投書箱等を通じて受けております。ご意見等ありましたら，これらによりお寄せください。**

**10）講習会等について（学：0，院：0，教：8）**

**＜本館＞**様々な研修会が組まれており，何度か利用させていただきました。非常にわかりやすく，電子ジャーナルや検索方法が学べました。もう少し学生，院生も参加できるよう教員側の工夫も必要かと思っています。（教=1）

・４月の初めての人向けガイダンスは良かった。参加者が少なかったので，もっと告知をすべきかも知れない。（教=1）

・研修会の対応はとても親切，丁寧でした。時間があれば，また参加したいと思っています。（特に外国語文献の電子ジャーナルの使い方について）（教=1）

・新任教官へのガイダンスをやってほしい。初めて行った時は何もわからなくてとても不便だった（カードの作成等）（教=1）

・学部学生（社会人を含む），大学院生で必ずしも効果的な利用方法を理解しているとは言い難い学生が増えている。臨機応変で，学生に対するガイダンスや指導をよろしくお願いします。（教=1）

＜全体＞「情報検索入門」では毎年お世話になっております。（教=１）

・NACSIS，雑索，Web of Scienceなどの講習会を毎日，３:00～４:30開催して欲しい。一対一の個人指導でもよい。（教=１）

・教員として図書の充実に貢献できればと思うのですが，どんな方法があるのかわかりません。時々一般教員向けのセミナーがあったりして，それが面白そうで，そこに人が集まるとそこでいろいろな情報をお知らせできていいかなあなんて思います。すでにあるかもしれませんが。（教=１）

**【図書館からの回答】**

**更に充実について検討していきたいと考えます。**

**11）利用説明会等について（学：０，院：０，教：１）**

＜本館＞講習会は，ほとんどの場合日時が合わず参加できない。HPへの記載等の充実を希望します。（教=１）

**【図書館からの回答】**

**分かり易い広報について更に努力します。**

**12）職員・サービスについての多様な意見を紹介します。（学：3，院：15，教：26）**

＜本館＞詳しい人もいれば，詳しくない職員もいて，誰に聞けばいいかわかりづらい。（院=４，教=１）

・本に詳しくあってほしい。（院=１）

＜北分館＞一部職員の中には，図書館の仕事に従事するのに十分な資質，感性に欠ける人もいる。特に言動に注意して欲しい。（学=２，教=２）

＜全体＞卒業生や市民にとっても知の拠点となるような，開放の仕方を考えても良いと思います。（学=１，院=２）

・学外の利用者を入館させるのは，場合によっては必要だとは思うが，最近，学外の利用者が増えると共に館内の治安も悪化しているように思える。（院=１）

・放置自転車の撤去に力を入れてほしい。（院=１）

・携帯の充電器を置け（院=１）

・食事のできるスペースをもう少し増やして欲しい。（両館とも）（院=１）

・いつも親切に対応していただくばかりか，困難な検索もしていただき，とても感謝しています。（教=６）

・情報を扱うものとしての知識，能力を常に磨いて欲しい。現状に即したサービスをして欲しい。（利用者が望んでいること）（教=１）

・本館に在庫されている図書を依頼により各学部まで配達して欲しい。また，本館の図書の返却も，学部の図書から返却してもらいたい。（院=４，教=16）

# 北海道大学附属図書館利用者アンケート（本館，北分館に関する評価等部分）

問．どちらの図書館の評価を行いますか　　1．附属図書館本館　　2．北分館

| | | 図書館の実態に対する評価 | | | | | | | | 図書館に期待する度合 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1．施設・設備について | | 低 | ← | | | | → | 高 | わからない | 低 | ← | | | | → | 高 |
| 1 | 開館日・開館時間が適切で，利用しやすい。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | 図書館は利用しやすい構造（動線）になっている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 座席数は十分である。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 閲覧机、椅子等の使い勝手がよい。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | グループで学習・研究できるスペースが十分ある。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | 照明は十分な明るさである。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 冬期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 夏期間の館内の温度は快適に保たれている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | 必要な機能を備えたパソコンが十分に用意されている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 複写機が十分に適切に配置されている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | 図書館では，静かに学習・研究ができる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 図書館の施設・設備についてのご意見を自由にお書きください。 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | 図書館の実態に対する評価 | | | | | | | | 図書館に期待する度合 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2．図書・雑誌、情報について | | 低 | ← | | | | → | 高 | わからない | 低 | ← | | | | → | 高 |
| 1 | 開架閲覧室には十分な質と量の図書が備えられている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | 書庫には十分な質と量の図書が備えられている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 学習や研究に必要な図書が十分備えられている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 調べ物をするための図書（辞典・事典類・文献目録等）が十分備えられている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | 新刊図書が充実している。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | ビデオ、DVDが十分備えられている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 図書・雑誌の収集については、利用者の希望が十分に反映されている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 必要な雑誌や電子ジャーナルを利用できる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | 文献データベースが充実しており、アクセスは快適である。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 必要な図書・雑誌を自分で見つけられる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | 図書・雑誌の配置や並びが分かりやすい。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | 図書館の蔵書検索（OPAC)は使いやすく、必要な情報を得ることができる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | 所蔵していない文献を学外から迅速に取り寄せることができる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 図書館の図書・雑誌、情報についてのご意見を自由にお書きください。 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | 図書館の実態に対する評価 | | | | | | | | 図書館に期待する度合 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3．職員・サービスについて | | 低 | ← | | | | → | 高 | わからない | 低 | ← | | | | → | 高 |
| 1 | 貸出期間・冊数が十分である。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | 館内の掲示による案内は分かりやすい。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 図書館のホームページによる案内は分かりやすく、必要な情報を得ることが出来る。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 図書館への質問・要望や、文献の検索・入手・利用に関してネットワークを通じて必要なサービスが受けられる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | 職員の対応が迅速である。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | 職員は課題解決の際頼りになる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 職員はすすんで手助けしてくれる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 職員の対応は親切・丁寧である。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | 利用者の意見を反映する制度が整っている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 学習・教育・研究を支援する講習会等が用意されている。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | 必要な時に利用説明会やガイダンスが受けられる。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 図書館の職員・サービスについてのご意見を自由にお書きください。 | | | | | | | | | | | | | | | | |

図書館(本館・北分館)についてお気付きの点があれば以下にご自由にお書きください。