

・利用者アンケートの総括と課題

1．はじめに

図書館は、本学の教職員・学生の教育・研究・診療をサポートする役割を担っている。平成15年度第1回附属図書館委員会において、附属図書館の自己点検・評価として、図書館の利用実態を把握し利用者の意見等から、今後の本学附属図書館サービス・業務の改善を図る指針を得るため、サポート対象である教職員・学生に対してアンケート調査を実施することとした。ここでは、アンケート調査結果を解析し、この分析に基づき本学附属図書館、医学系図書館としての現状と取り組むべき課題についてまとめる。

2．調査の対象

教職員全員、学生全員及び学外利用者

3．調査の実施時期

原則として、平成15年10月1日(水)～10日(金)
詳細は、「利用者アンケート実施要領」を参照。

4．アンケート調査票の配布及び回収

「利用者アンケート実施要領」を参照。

5．回収状況

学部学生では79%と高い回収率であり、教職員からも、約60%の回答を得た。但し、大学院生・研究生については、各講座・学科の担当者に協力をお願いをしたが、各病院で実習を行っていたため17%とかなり低い回収率となった。また、学外利用者では回収率は58%であったが、協力を得られたのは42名と比較的少人数であった。

	人数(人)	回収数(人)	回収率(%)
教職員	1,242	741	59.7%
学部学生	856	679	79.3%
大学院生・研究生	232	40	17.2%
学外利用者	73	42	57.5%

学外利用者の人数は、10月の純来館者数

6 . 各アンケート集計結果の評価

6 - 1 . 教職員

教職員の約60%から回答を得られた。

教職員の構成員は、教官、医員・医員(研修医)、看護師、技官、事務職員、非常勤職員と様々である。特に看護師は、教職員全体の38%を占めるため、関連する設問への影響に留意する必要がある。以下、重要と思われる設問について構成員別の傾向を示す。

(1) 問3 利用頻度

教官は、概ね「月1回程度」以上の利用がある。看護師は、「ほとんど利用しない」・「全く利用しない」を併せると60%となる。事務職員は76%であった。看護師の、「看護資料への不満」・「利用方法がわからない」・「遠い」などがその理由であった。事務職員は「必要が無い」が一番多く、現在の図書館に対するニーズや期待が低い結果となった。

(2) 問4 利用目的

教官、医員・医員(研修医)では、「雑誌バックナンバーの利用」・「新着雑誌の利用」・「学外への文献複写申込み」の順と同じ傾向がみられ、両者ともほとんどこの3つの点をあげた。看護師は、「図書の利用」・「雑誌バックナンバーの利用」・「論文などの作成」・「学外への文献複写申込み」の順であり、「新着雑誌の利用」は低かった。

(3) 問7 - 2 資料充実の満足度(医学・医療雑誌)

教官では、「やや不満」・「不満」を併せると52%であったが、「普通」以上も41%であった。医員・医員(研修医)では、「普通」以上が65%であった。看護師では、「やや不満」・「不満」が25%、「普通」以上が35%である。この結果から、教官に不満足度が高いことがわかる。

(4) 問7 - 2 資料充実の満足度(医学・医療図書)

教官では、「やや不満」・「不満」が51%であったが、「普通」以上は36%であった。医員・医員(研修医)では、「やや不満」・「不満」が47%、「普通」以上が45%である。看護師では、「やや不満」・「不満」が34%、「普通」以上が26%であった。この結果から、雑誌同様、教官に不満足度が高く、医員・医員(研修医)および看護師では、図書への不満が雑誌よりも高い。

(5) 問 7 - 2 資料不満の理由

不満の理由の殆どが、「量が少ない」・「最新の資料が少なく、全体に古い」である。教官、医員・医員(研修医)では、「量が少ない」がやや多く、看護師では、「最新の資料が少なく、全体に古い」がやや多くなっている。

(6) 問 9 学術文献データベースの利用

医学系データベースとして、「医学中央雑誌」が最も良く利用されている。特に看護師の 4 人に 1 人が利用していることが注目される。欧文系データベースでは、「PubMed」・「MEDLINE」のいずれも教官、医員・医員(研修医)に良く利用されていた。なお、71名が「PubMed」・「MEDLINE」を併用していると思われる。「CINAHL」の利用はまだ少ないが、研究活動の推進においては利用者数の増加が予測される。

(7) 問 1 0 電子ジャーナルの利用

教官では、「よく利用する」・「時々利用する」が74%であった。医員・医員(研修医)は、35%、看護師は、4%である。また、「利用できることを知らなかった」の54%が看護師であった。

(8) 問 1 1 開催してほしいガイダンス

利用者層によって希望するガイダンスが異なるが、共通して「電子ジャーナルの利用方法」のガイダンスを求める声が多かった。教官では、「必要がない」が最も多く、次いで「電子ジャーナルの利用方法」であった。大学院生・研究生では、「電子ジャーナルの利用方法」が最も多かった。看護師では、「文献の探し方」が非常に多く、次いで教官同様に「電子ジャーナルの利用方法」であった。

(9) 問 1 2 図書館の整備・充実

「医学・医療の雑誌・図書の充実」が全体の47%を占めていた。教官では58%、医員・医員(研修医)では70%、および看護師では54%の要望があった。ちなみに、充実を求める総数346のうち、45%が看護師からの要望であった。

(1 0) 問 1 3 教官からの図書館が学生に対して開催してほしいガイダンス

「文献の探し方」の要望が最も多く、次いで「学術文献データベースの利用方法」・「電子ジャーナルの利用方法」の順である。学部学生が開催してほしいガイダンスは、「電子ジャーナルの利用方法」が最も多く、次いで「学術文献データベースの利用方法」・「文献の探し方」の順であった。

(1 1) 問 1 4 教官から要望する学生に必要な図書館の整備・充実

「医学・医療の雑誌・図書の充実」が最も多かった。また、学部学生が要望する図書館の整備・充実においても「医学・医療の雑誌・図書の充実」が最も多く、同じ結果であった。

6 - 2 . 学部学生

学部学生から約 8 0 % の回答を得たため、この調査結果は学部学生全体の意見等をほぼ反映していると考えられる。以下、教職員同様、重要と思われる設問に対する回答をまとめ、医学科学生と看護学科学生別の傾向も示す。

(1) 問 2 利用頻度

学部学生は、図書館を良く利用し、特に試験前・期間中は通常以上に利用していた。また、学年が進行するに従って、「ほとんど利用しない」・「全く利用しない」が減少していた。

学科別の傾向として、医学科 1 年生では約半数が、週 1 回以上利用するが、2 ~ 5 年生までは半分以下となる。6 年生になると、週 1 回以上利用する率が、再び高くなる。学科全体では、「週 1 回以上程度」図書館を利用するは、5 7 % である。これに対し、看護学科学生では、「週 1 回以上程度」利用する比率は、3 0 % であるが、4 年生では 5 3 % まで上昇した。

また、「ほとんど利用しない」・「全く利用しない」の自由記載には、特に「医学・医療の図書」についての不満が多い。このことは、学部学生の特徴であった。

(2) 問 3 利用目的

図書館の利用目的は、「図書の利用」・「試験勉強及びレポート作成」の順で、最も多かった。この「図書の利用」が多いために、図書への不満の割合が高くなっている。また、雑誌の利用が少なかった。

(3) 問 4 必要文献の入手媒体

当然、必要文献として図書が多いが、インターネットからの入手も 2 番目に多かった。また、ここでの回答でも雑誌は活用されていないことがわかる。

(4) 問 5 図書館内での必要文献の入手状況

図書館内で必要とする文献が 5 割以上入手できると 6 7 % が回答していた。しかし、図書への不満が多いことや、インターネットからの入手も多いことを合わせ考えると、得た情報の正確性や妥当性の確認も必要と考える。

(5) 問9 - 2 資料充実の満足度(医学・医療雑誌)

各学科ともに、学年が進行するに従い、以下のように「不満」・「やや不満」が高まる傾向にあった。

医学科学生	： 1年生 17%	6年生 41%
看護学科学生	： 1年生 5%	4年生 48%

(6) 問9 - 2 資料充実の満足度(医学・医療図書)

各学科ともに、図書への不満は、雑誌よりも多く、ここでも学年が進行するに従い、以下のように「不満」・「やや不満」が高まる傾向であった。

医学科学生	： 1年生 40%	6年生 59%
看護学科学生	： 1年生 11%	4年生 60%

(7) 問15 開催してほしいガイダンス

「電子ジャーナルの利用方法」が最も多く、次いで「学術文献データベースの利用方法」・「文献の探し方」の順であった。また、学科別でそれぞれのガイダンスを希望する学部学生は、以下のとおりであった。

「電子ジャーナルの利用方法」の希望：	医学科学生	： 39%
	看護学科学生	： 44%
「学術文献データベースの利用方法」の希望：	医学科学生	： 31%
	看護学科学生	： 37%
「文献の探し方」の希望：	医学科学生	： 29%
	看護学科学生	： 38%

(8) 問16 図書館の整備・充実

「医学・医療の雑誌・図書の充実」が最も多く、学部学生の67%が要望をしていた。また、教職員、大学院生・研究生の調査結果との相違は、「閲覧室等の環境整備」・「無人開館時でのサービス向上」を求める意見が多いことである。これは、設問17のコメント等からもわかるとおり、温度・湿度などの空調、机の占有・飲食などマナー、無人開館時に貸出サービスが受けられないことに対する意見であった。

6 - 3 . 大学院生・研究生

大学院生・研究生の場合は、17%と回収率が低かったため、全体の意見とは言えないが、雑誌・学外への文献複写申込みの利用が多いことなど、教官との調査結果と類似していた。

附属図書館を良く利用し、その主な目的は「医学・医療の雑誌」、「電子ジャーナル」の活用であった。そのため、「医学・医療の雑誌」について満足はしておらず、さらなる充実

を望んでいた。当然、雑誌よりはニーズは低い、「医学・医療の図書」の充実にも同様な回答を得た。

開催してほしいガイダンスも「電子ジャーナルの利用方法」が最も多かった。

6 - 4 . 学外利用者

学外利用者の回答の57%が近隣医療関係の専門学校生であった。そのため、今回の調査結果は、専門学校生の意見等が強く反映されている。

利用目的は「医学・医療の雑誌・図書」が多く、本学図書館の良い点を聞いた設問でも、それら資料が多いことをあげていた。また、それらの充実も望んでいた。

やや満足していない点としては、大学・高専・専門学校生に対する図書の貸出期間が5日間と短いことや、開館時間延長を望む声があった。

7 . アンケートの総括と改善のための課題

以上、アンケートの集約結果について、利用者層ごとにまとめた。これらを総括し、附属図書館の改善のための課題を以下に示す。

7 - 1 . 資料の整備充実

(1) 医学・医療の雑誌・図書

各利用者からの附属図書館で整備・充実すべき事項として、「医学・医療の雑誌・図書の充実」が挙げられていた。これは、現在の附属図書館への満足度（不満足）の結果からも同様の意向が窺われた。

本学の教育の特徴及び附属図書館の第一の目的として当然の結果であるが、以下の点に注目する必要がある。

医学・医療資料への要望は、教官では47%であったが、学部学生では67%に達しており、医学科の5学年では83%であった。

教官、大学院生・研究生では、主に雑誌について不満があるのに対し、学部学生や看護師では図書についての不満が多かった。

雑誌について、教官では半数が不満・やや不満であるのに対し、学部学生（高学年）では40%程度であった。逆に、図書については、教官では不満・やや不満が51%であったが、学部学生の高学年では60%程度となっていた。これは、学生の利用対象が主に図書であることが反映しているためと考える。

また、看護学科、看護師からの自由記載では、看護学資料の整備を求める意見が多かった。

(2) 電子ジャーナル

電子ジャーナルの整備を求める回答は、教官では、医学系資料の整備(47%)に次いでいた(43%)。学部学生も40%程度が要望していたが、必ずしも実態(電子ジャーナルが外国文献であること)を把握していないことも窺われる。

(3) 理工学、人文系雑誌・図書

全体に不満度は低く、整備を求める数も少なかった。これらの雑誌・図書の回答にはどれも「わからない」が約40%あったことが特徴である。また、学部学生の自由記載では、不足の指摘や不満が記されていることに留意する必要がある。また、事務系職員のみには図書館が事務職員のことを考慮しているかを指摘する意見もあった。

(4) データベース

データベースの整備を求める回答は、教職員、学生ともに少なかった。

その他、満足度評価では、不満の原因として、教官では資料の少ないことをあげているのに対し、学部学生、看護師では資料の古さへの不満が多く、利用者層による違いがみられた。

以上の点から、各利用者層ごとに整備を希望する資料の対象や要望度が異なっていたが、附属図書館に配分される各図書予算源に留意した整備計画が必要であることが明らかになった。

特に、国立大学法人化以降は、教育機能に向けた充実も研究機能とあわせ重要であり、学生の9割から大きな不満が寄せられている学習用図書資料の整備は、緊急に取り組むべき課題である。学部学生からの自由意見では、道内の他の医科大学と比較し、一層の整備を求める意見もあり、医学生間での図書等の利用に関し情報交換がされていることが推察された。

7 - 2 . 図書館サービス

(1) 全般

図書館が行っている貸出などのサービスや資料の探し方などについては、各利用者層において、概ね「普通以上」の回答が多かった。

(2) 無人開館

無人開館時のサービスについては、学部学生でも「利用したことがない」という回答は非常に少なく、活用されていた。満足度では、「特に困ることはない」が多かったが、学部学生では「貸出ができない」ことをあげる者が3割以上あり、他大学で設置されて

いる自動貸出装置などによる対応が必要である。

(3) 学外文献複写

学外文献複写については、教官で特に迅速化を求める回答が多かった。申込先図書館の事情もあり本学図書館だけで対応できることではないが、インターネット等の技術の活用を含めた対応を検討する必要がある。

(4) 資料の配置

資料の配置は、概ね「普通以上」であるが、自由記載では、書架上に、古い図書と新しい図書とが混在し、必要な新しい図書が探しにくいとの指摘があった。古い図書の配置場所の変更、或いは新版を区別できるラベルを貼付するなどの工夫が必要である。古い版の資料は、学生に誤った情報提供となる可能性もある（現に学生から指摘する意見がある）ため、この点の対応が必要である。

(5) 職員の対応

職員の対応は概ね良いとされていたが、学部学生の自由意見では、担当者により差があることや、知識が不足している職員がいることの指摘があり、図書館職員の教育・育成を図る必要がある。また、対応については少数回答ではあったが不満もあることに留意し、人的サービスの改善を図っていく必要がある。

7 - 3 . 図書館の施設・設備

(1) 全般

館内のパソコンの数、閲覧席数などは、概ね普通以上の評価であった。

(2) 図書館の利用マナー

図書館の利用について、教職員、学生の自由記載でもっとも指摘が多かったのが、学部学生の図書館利用マナーである。閲覧席の個人的な占有への不満が非常に多く、また、無人開館時の飲食なども、教員だけではなく、学生からも厳しく指摘されていた。これらの利用者への指導は、図書館職員で行ってきたが、一層の徹底を図るほか、図書館以外の場での社会常識の育成も重要な課題である。

(3) 環境

学部学生からの自由意見で、図書館内が暑すぎたり、寒すぎたり、乾燥しているなど図書館の空調に関する記載が多かった。空調設備を整え対応する必要がある。

7 - 4 . 利用者への講習会などの開催

図書館利用者への講習会開催についての要望は、利用者層ごとに相違はあるが、その要望は大きかった。

電子ジャーナルの講習会の希望が多かったが、学部学生などでは電子ジャーナル自体を知らない率が高く、必ずしも実際の需要を現していないと考えられる。

利用者層別では、教官からは電子ジャーナルの利用方法のガイダンス、看護師や学部学生からは、文献調査、データベース利用についての講習会の要望が多かった。特に、学部学生の1学年に開催を求める学生が、医学科、看護学科ともに多かった(40%以上である)ことが注目される。

図書館では、従来、看護学科3年生を対象として、授業時間の一部で医学中央雑誌・PubMedやOPACの検索についての説明を行っているほか、つい最近開催された「初心者向け文献の探し方」以外に、講習会を実施してこなかった。

今後はこの講習会を更に拡大し、利用者層ごとに、目的を明確にした開催やガイダンスなどを積極的に進めていく必要がある。

7 - 5 . 広報活動

図書館が提供している電子ジャーナル、データベースや、図書館で行っているサービス(学外文献複写依頼)等が、利用者、特に多くの学部学生、看護師、更に一部の教員にも、知られていないことが明らかになったため、積極的な広報を進める必要がある。

学部学生の半数が図書館のホームページを利用している(ときどきを含め)が、残りの半数が利用しない、あることを知らなかった、としており、ホームページ以外の広報活動も併せて検討・実施する必要がある。

以上、アンケートの結果について、総合的なまとめと図書館が取り組むべき課題を示してきた。本学は、学部・大学院、附属病院から構成され、職員は、教官、医員・医員(研修医)、看護師、技官、事務職員、非常勤職員、学生は大学院生・研究生、学部学生(医学科・看護学科)などさまざまな利用者があり、それぞれ図書館の利用目的や要望が異なっている。

これらの各利用者層の全員を満足させることは、予算的な事情もあり、困難であるが、附属図書館は、サービスの対象である利用者層とそのニーズを意識した方針に基づくサービスを提供し、定期的に評価活動を行う必要がある。また、今後は、学外の一般利用者の拡大にも努め、そのニーズを把握し、地域にも開かれた医学系図書館として、一層の教育および研究活動をサポートする役割がある。

. 利用者アンケート調査表集計結果

1 . 教職員用

* 以下は、図書館1階「本学出版物コーナー」に配架されたものをご覧ください *