

利用者ニーズを踏まえたサービスを行うために

—医学図書館における格言掲示企画、飲食に関するアンケートを通じて—

島根大学附属図書館

医学情報グループ 佐藤 陽子

1. はじめに

大学図書館が利用者の要望や利用上の改善点を把握する試みは、各地で活発に行われている。近年の大学図書館がどのように利用者の意見や要望（以下、ニーズとする）を取り入れた環境構築を行っているかは、長崎大学による報告で概観できる¹⁾。小括するならば、図書館情報学の分野にSERVQUALの手法を取り入れたLibQUAL^{+TM}の展開が示すように²⁻⁵⁾、利用者の図書館に対する主観的なイメージを反映させることが重視されつつあると言えるだろう。

本学ではこれまでのところ大規模かつ全学的な図書館利用満足度調査は行われていないが^{6,7)}、利用者のニーズを掬いあげようと各職員が様々な取組を行ってきた。

本稿では、医学図書館で今年度前半期にあたる2015（平成27）年4月～9月に行った活動のうち、利用者からの要望を受けて実施した企画と、飲食に関するアンケートの結果を時系列順に取り上げることで、当館における利用者ニーズを踏まえたサービスを考える一助としたい。

以下、鍵括弧で囲まれた部分は、原文のまま引用したことを示す。

2. 格言掲示

2.1 企画の概要

本章で報告する企画は、格言を貼り出すことで学習意欲の向上を見込めるのではという投書を受けて始まった。

当館では、意見箱への投書を受け付けている。2013（平成25）年4月から2015（平成27）年9月末日までの集計を見ると、投書内容は多岐に渡った。例えば、館内資料ではないレジユメなども複写可能なコピー機の設置要望や、

学術雑誌以外の雑誌の購入希望などである。館内の空調に関する投書は毎年受けており、これに応ずる形で、医学図書館では冷暖房の時間延長申請や扇風機の設置などを行っている。

格言を貼り出すことを提案する投書は、主に館内の利便性向上を求める他の要望とは異なっていた。投書対応を担当する筆者は、この提案を独特で面白いものと感じ、利用者が当館をより身近に感じられるよう企画を実行したいと考えた。

格言は所蔵資料から選出し、木製の個人用閲覧席4台に掲示した(図1)(写真1)。期間は2015(平成27)年5月27日(水)から8月6日(木)までとし、同時にアンケートを行った。

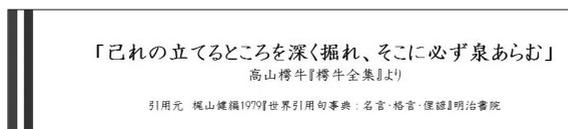


図1 格言の例



写真1 格言掲示の様子

2.2 アンケート方法・項目

本館で行われている例をもとに⁸⁾、次の通りアンケートを実施した。まず、プラス評価枠とマイナス評価枠に分割した表を作成した(図2)。プラス評価の例としては「楽しい」「勉強意欲がわいてきた」を挙げ、マイナス評価の例としては「企画への疑問」「格言は不要」を記載した。つづいて、格言を掲示した個人用閲覧席付近に評価表を貼りだし、シールと付箋を備え付けた。回答者には、自

格言掲示についてのアンケート

現在、座席と場所を確定し、図書館内の勉強机に格言を記した紙を貼っています。
この企画に関し、ご自分のお気持ちに近いほうにシールをお貼りください。
また、ほかにご意見がありましたら、付箋にお書きの上、この紙につけてください。

<p style="font-size: x-small; margin: 0;">プラス評価: 楽しい、勉強意欲が湧いてきた、など</p>	<p style="font-size: x-small; margin: 0;">マイナス評価: 企画への疑問、格言は不要、など</p>
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

図2 格言企画アンケート

分の印象に近い方にシールを貼ってもらい、他に意見があれば付箋にコメントを付して評価表に貼り付けてもらった。企画を告知するポスターには、利用者の意見を受けてこの企画が始まったことを記した（図3）。

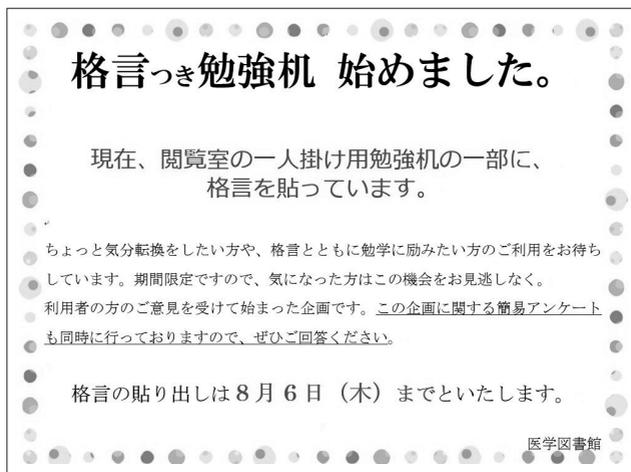


図3 格言企画アンケート告知ポスター

2.3 結果と所見

回答の内訳は、プラス評価8票、マイナス評価3票、不明1票であった⁹⁾(図4)。付箋へのコメントは「ユーモアがあって良いと思う」のみであったが、これとは別に「格言のを続けてほしい」とのコメントを得た¹⁰⁾。また、直接、当館職員に格言掲示は良かったと話す学生もおり、おおむね好意的な評価を受けた。

一方で、こうした企画により掲示物等が増えると、閲覧室が雑然とした印象になるのではという意見が医学情報グループ内で示された。以後、類似の企画を行う場合は、掲示のデザインに配慮し、同空間にある掲示物

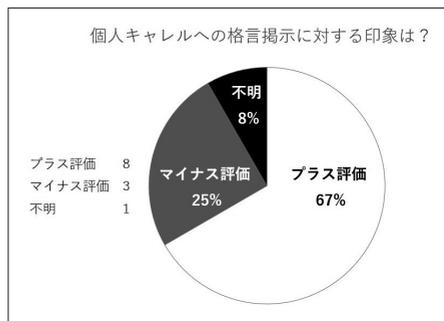


図4 格言企画アンケート結果

が多すぎないか考える必要がある。また、当館への親しみを増してもらおうという目的があったとはいえ、実行すべき企画の精査は必要である。

アンケート実施への反省としては、回答数が少ないことがあげられる。アンケートの設置場所を移動させる、各机にアンケートへの協力を呼びかけるミニポスターを貼るなどの工夫が必要だろう。また、投書者の意見を最大限汲むのであれば、この企画が実際に学習意欲向上につながったかも問うべきであった。

では、この企画の価値は何だろうか。単に、利用者に対し、当館の親しみやすさを示しただけなのだろうか。

私見ではあるが、この企画は、職員が投書に反応していることを利用者にアピールする機会になったのではないか。当館が投書に回答する場合、まず投書した当人に連絡し、次に回答を掲示する。しかし、投書には名前や連絡先が記されていないことが多い上、回答の掲示はどうしても他の掲示に埋もれやすい。そのため、利用者からすれば、投書がどの程度反映されているのか分かりづらい。だが、個人用閲覧席への格言掲示とアンケートの設置によって、当館が投書にどう対応したかを目に見える形で示すことができた。その影響がうかがえる数値がある。2015（平成27）年度の投書数は、12月8日現在10件である。2013（平成25）年度の総投書数が8件、2014（平成26）年度は4件だったことを考えると、投書をすれば反映されるのではという意識が利用者にも生まれたと推測できる。

3. 飲食に関するアンケート

3.1 アンケート実施の経緯

続いて、本章では、飲食に関する3件のアンケートを報告する。

2015（平成27）年現在、当館利用要項で「飲食をしないこと」と定められている通り¹¹⁾、当館では館内飲食を禁じている。また、後述する当館利用者向けアンケートを行った時点では、2006（平成18）年に定められた医学図書館長令により、飲食物の持ち込みそのものも禁止されていた。しかし、実際には館内で飲食する利用者が後を絶たない¹²⁾。

当館以外では、館内飲食に対し、どのような対応をしているのだろうか。また、当館の飲食ルールについて、利用者はどのように考えているのだろうか。

か。

こうした間に答えるため、当館では、平成27年5月から8月にかけて、館内飲食をテーマとした聴き取り調査やアンケートを実施した。

3.2 本館の飲食状況についての聴き取り

本節では、松江市にある島根大学附属図書館（以下、本館とする）での飲食の状況についてまとめる。

2015（平成27）年5月、本館の情報サービスグループの職員に対し、メールで聴き取りを行った。本館で実際にフロアの状況を目にする機会が最も多いのは、このグループの職員だからだ。聴き取りの目的は、本学以外の状況を確認する前に、本館の事情を知り、館内飲食を容認した場合の見通しを得ることであった。回答は、窓口となった職員の協力により、グループ全体の意見を得ることができた。

本館は、2013（平成25）年のリニューアルオープン時から、一部スペースでの飲料摂取を許可している。飲料はふた付きのものに限定される。どのスペースであれば飲料を口にできるか、どのような容器であれば図書館への持ち込み・摂取が可能かは、ポスター並びにデジタルサイネージ（情報掲示機器）などで広報を行っている。

飲料摂取を許可したことによる問題点を尋ねたところ、許可スペース外での飲料摂取や、禁止されている飲食物の持ち込み・摂取、外国人留学生へのルール広報不徹底が指摘された。反対に、学生からは「夏の暑い日でもちょっと移動するだけで飲み物が館内で飲めるようになった」と好評を得ているようであった。

本館からの聴き取りにより、館内飲食を許可した場合、学生からは肯定的に受け止められるという予想が立った。その反面、ルールを順守させるためには、多言語による徹底した広報が必要であることが分かった。

3.3 中国四国地区国立大学向けアンケート

では、他の大学図書館では、どのような状況なのだろうか。本節では、中国四国地区の国立大学にアンケートを依頼した結果と分析をまとめることとする。

3.3.3 結果と所見

館内への飲食物持ち込み（飲料のみも含む）は、規則に定めているか否かを問わず、全館で可能だった。館内での飲食物持ち込み容認に踏み切った時期については、図6の通り、2004(平成16)年～2013(平成25)年にかけてと館によって10年ほど開きがあった¹³⁻¹⁵⁾。また、飲食物持ち込みによる問題が起こっているかどうかにかかわらず（図7）、全館で飲食可能なスペースや持ちこみ可能な飲食物に制限がある。飲食持ち込みを許可することで問題が起こったと回答した館は3館あり、主にルール広報によって問題に対応していた（図8）。自由回答欄では、とくに回答を指定していなかったものの、利用者の健康を配慮して飲食もしくは飲料を許可したとの記述が5館で見られた。

アンケートの問題点としては、回答基準にばらつきがでたことである。たとえば、飲食物持ち込みによる問題はなかったとした館でも、自由回答欄には「時間外利用時は飲食している

図6 中国四国地区
アンケート結果1

いつから飲食物などを持ち込み可とされましたか？	
2004年	1館
2008年	1館
2009年	2館 ※
2012年	1館
2014年	1館
2015年	1館
不明	1館

※うち1館は持ち込みを許諾した年が不明。持ち込み可能な飲料の容器を限定した年をもって回答している。

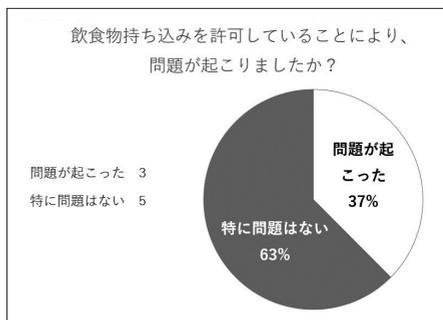


図7 中国四国地区アンケート結果2

図8 中国四国地区アンケート結果3

館	問題への対応	結果
A	・見つけた時に速やかに注意を行い、時間外職員にも連絡を徹底 ・一目で見てわかるように禁止マークを使ったポスターを掲示 ・ブラウジングコーナーのテーブル上には縮小したものを貼付	やや解消
B	・24時間開館を行っており、無人開館時間もあるため貼り紙を増やした ・試験期間等利用者の多い時期の有人開館中は職員が巡回して注意 ・ゴミ箱を大きくし、さらに数を増やした（それでもゴミ箱が溢れることあり）	やや解消
C	・館内掲示 ・利用者への注意	解消されていない

(カップラーメン目撃や床のガムの落とし物あり)」と記している例があった。各館によって、問題が起こったと認識する線引きは異なる。利用者ではなくサービス提供側へのアンケートを行う場合、状況の正確な把握のために、こうした線引きの違いを前提とした設問が必要である。

3.4 当館利用者向けアンケート

前節では、中国四国地区の大学図書館の状況を俯瞰した。これらをふまえて、本節では当館で実施した利用者アンケートについて以下述べていくこととする。

3.4.1 アンケート方法

2015（平成27）年6月15日～7月17日にかけて、当館の利用者を対象として館内での飲食に関するアンケートを実施した。館内やアメニティホールでのアンケート用紙配布および回収と同時に、各研究室への学内便およびメールによる配布と回収も行った。アンケート用紙配布・回収場所として、館内以外にアメニティホールを選んだのは、そこが、飲食を行いながら勉強をしたい学生の受け皿になっているように思えたからである。アメニティホールは、図書館棟に隣接したスペースで、飲料の摂取や軽食が可能である。アンケート実施前に見学したところ、ペットボトルを机に出しながら、個人もしくはグループで勉強している様子が観察できた。

アンケートの回答数は193名で回収率は13%であった¹⁶⁾。回答者の所属別に回収率を見ると、学生・院生は9%¹⁷⁾、教員は19%となった¹⁸⁾。回答者の所属別内訳は図9の通りである。

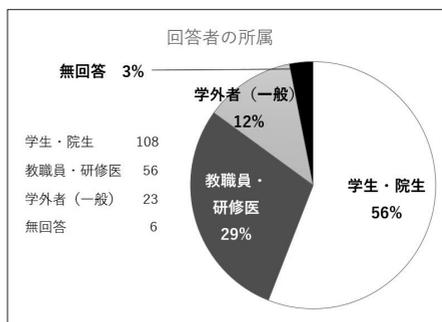


図9 当館利用者アンケート結果1

3.4.2 アンケート項目

アンケート項目は、お茶の水女子大学附属図書館、日本大学法学部図書館、新潟大学附属図書館などの前例をもとにし、医学情報グループ内での検討を経て作成した^{19~21)}。まず、利用者の所属・図書館利用頻度・図書館の平均滞在時間といった、回答者自身に関する項を設け、次に当館が現在飲食禁止というルールを掲げていることを確認する項をおいた。最後に、当館における飲食のルールとして望ましいものを選択する欄と自由回答欄を設けた。実際のアンケート用紙は図10の通りである。なお、アンケート裏面は自由回答欄のため省略する。

鳥根大学医学図書館 飲食物についてのアンケート

0) -1.あなたに該当する区分を選んでください。

学生・院生 / 教職員・研修医 / 一般(学外者)

・2.あなたはどのくらい図書館を利用しますか?

利用しない / 月1~2回 / 週1~2日 / 週3~4日 / ほぼ毎日

・3.2.で「利用しない」以外を選んだ方にお尋ねします。図書館を利用する場合、平均して何時間程度滞在しますか? 途中で離席する場合は、一日の合計滞在時間をお答えください。

30分未満 / 1~2時間程度 / 3~4時間程度 / 5時間以上

1) 医学図書館では、資料汚損・設備破損・害虫発生防止や周囲の利用者への配慮のため、館内への飲食物の持ち込みおよび館内での飲食は禁止されています。現在、医学図書館内が飲食禁止であることをご存じでしたか?

はい / いいえ

2) 本学の医学図書館における飲食のルールが、どのようなものであればいいと思いますか? ご自分の気持ちに最も近い欄に1つだけチェックをしてください。

チェック	持込	飲食		
		飲料	軽食	制限なし
<input type="checkbox"/>	x	x	x	x
<input type="checkbox"/>	o	x	x	x
<input type="checkbox"/>	o	o	x	x
<input type="checkbox"/>	o	o	o	x
<input type="checkbox"/>	o	o	o	o

※飲食の「制限なし」とは、カップラーメンなど、においが周囲に広がる食・物等も含めて館内での飲食を可能にするという意味です。

⇒⇒裏面につづきます⇒⇒

図10 当館利用者アンケート用紙

3.4.3 結果と所見

アンケート実施当時、当館が飲食持ち込み禁止・飲食禁止のルールを掲げていることは回答者の9割が認識しており、長年にわたる呼びかけなどが成果をあげていると推察された。一方で、当館に望ましい飲食ルールについては、「飲料のみ可」「飲料・軽食まで可」との回答を合わせると全体の7割以上にのぼった（図11）。所属と回答者が希望する飲食ルールとをクロス集計したところ、学生・院生は「飲料・軽食まで可」を希望する者が最も多く、ついで「飲料のみ可」があげられていた。それに対し、教職員および学外者では「飲料のみ可」を選択する者が最多だった（図12）。

事前に、図書館への滞在時間が長いほど、図書館での飲食を容認するよう

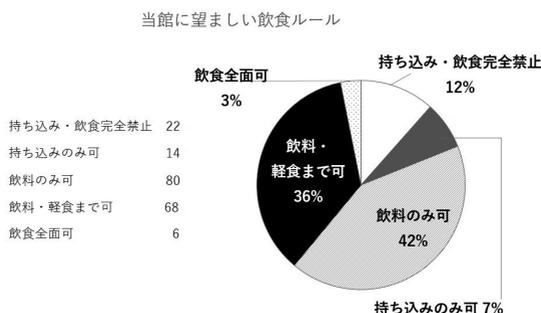


図11 当館利用者アンケート結果2

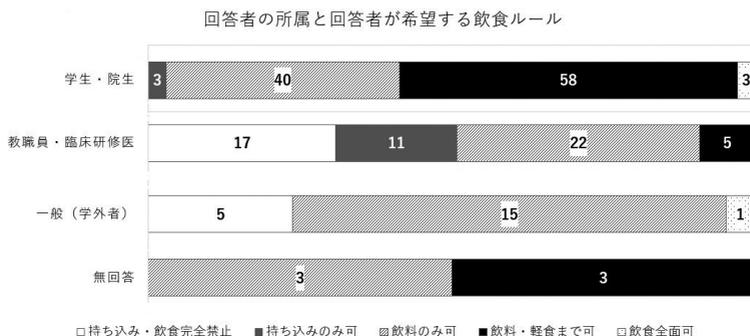


図12 当館利用者アンケート結果3

な回答になるとの予想が医学情報グループ内であがっていたが、アンケート結果はそれを裏付けるものとなった²²⁾(図13)。

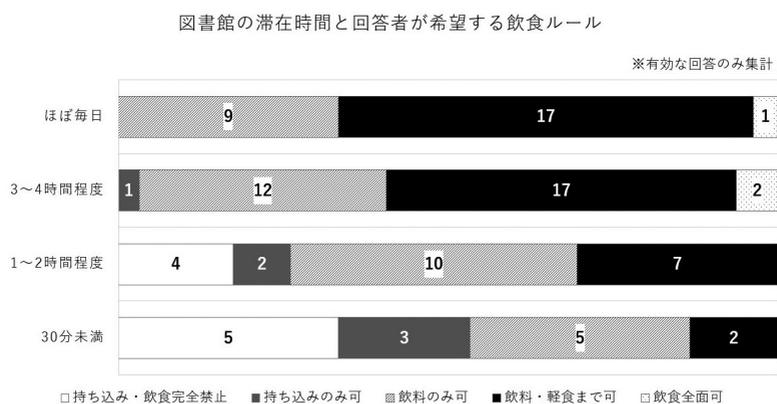


図13 当館利用者アンケート結果 4

これを基に、2015（平成27）年9月の医学図書館運営会議にて館内飲食について議題にあげた。しかし、委員の同意を得られなかったため、現在も禁止措置は継続されている。ただし、前述の医学図書館長令のみ撤回された。

筆者自身が大学に在籍していた2012（平成24）年ごろを顧みても、学生は当然のように学内で飲食物を持ち歩き、授業中に飲料を摂取していた²³⁾。中国四国地区にある国立大学医学系図書館では、利用者の健康を配慮するなどの観点から、館内での飲食をある程度容認している。図書館で飲食をしたいという利用者の気持ちは、個人的には理解できる面がある。

その一方で、当館では、回答者の所属や、どの程度館内に滞在するかによって、理想とする飲食ルールが異なっている。また、資料保護の観点に立てば、館内で無制限に飲食を許すわけにはいかない。そのため、飲料摂取などを求める利用者の声に応える場合には、単に館内の飲食を容認するのではなく、飲食可能なスペースを確保し、飲食に関するルールを定める必要がある。加えて、大学という場の特性上、毎年利用者の入れ替わりがあることを意識したうえで、各所属の利用者に届きやすい広報を心がけねばならない。こうした準備なしには、利用者ニーズを踏まえたサービスが行えないと考えられる。

4. おわりに

格言掲示の企画と、飲食に関するアンケートは、一見通底するもののない事柄のように見える。しかし、図書館利用者の視点に立てば、利用者のニーズをすくい上げるという点に関して、二者は共通している。

2章で紹介した、格言掲示を継続してほしいとのコメントは、当該企画と縁のない、図書館ガイダンス時のアンケート自由回答欄で採取したものである。同欄では、「図書館内で飲み物は飲めるようにしてもらえると嬉しい」「ペットボトル程度であれば許可してほしい」など、飲食に関する要望も書き込まれていた。こうした意見は、飲食に関するアンケートを実施したがゆえに出てきたのではないか。

アンケートに協力したり、職員に感想を述べたりした利用者は、もともと図書館に高い関心をもつ人々だと予想される。しかし、いくら関心があっても、それを表出するにいたる刺激や、意見を述べる場所がなければ職員の眼に留まらないこともある。格言掲示の企画やアンケートの実施は、潜在的に図書館に関心を有していた利用者の意見を引き出すきっかけとなったと考えられる。今後も、多角的に図書館利用者のニーズをくみ上げることを意識しつつ、業務にあたりたい。

付記

各国立大学医学系図書館サービス担当者の皆様、医学部の学生・教職員ならびに医学部附属病院の教職員の皆様、および本学の情報サービスグループ各位にはご多忙の中アンケートにご協力いただいた。また、医学情報グループ各位には、格言掲示企画をはじめ多方面でお世話になった。末筆ではあるが、記して篤く御礼を申し上げる。

注

- 1) 志波原智美, 郷原正好, 長澤多代, 柴多一雄. 大学図書館における学生のニーズを反映させた学習支援環境の構築: 平成16年度から平成20年度に長崎大学附属図書館が実施した学生懇談会の過程と成果. 大学図書館研究. 2009, no.86, p.47-62.

- 2) SERVQUALはサービス品質の測定法のひとつ。利用者からのサービスへの期待と、利用者が実際に受けたサービスの差を数量的に把握する。この数値は有形性、信頼性、応答性、保証性、共感性の5つの観点で測られる。有形性はサービスを提供するのに必要な施設・設備など視覚できるものを、信頼性とサービスがまかせられるか否か等を、応答性は迅速なサービスの提供等を、保証性はスタッフの対応や環境に関すること等を、共感性は顧客に対する理解度の高さ等を評価する。
- 3) 永田治樹ほか. SERVQUALによる図書館サービスの品質評価. 大学図書館研究. 2000, no.59, p.1-15.
- 4) LibQUAL^{+TM}は、SERVQUALの5局面が大学図書館のサービスの品質を捉えきれていないのではという報告を受けて発展した測定法。最大の特徴は、「異なる図書館間およびサービス設定において共通に使用でき、比較のための基準」の提供を志向していることである。
- 5) 佐藤義則. LibQUAL^{+TM}の展開と図書館サービスの品質評価. カレントアウェアネス. 2004, no.280, p.9-12.
- 6) なお、本館では、リニューアルオープンから1年が経過した2014（平成26）年1月～2月にかけて、図書館利用実態調査と図書館施設ユーザー満足度調査を行い、7月には本館に設置されたラーニング commons の利用実態調査を行った。後者については金子の報告に詳しい。
- 7) 金子尚登. ラーニング commons 利用実態調査からみる利用傾向. 浜雲：島根大学附属図書館報. 2014, no.17, p.55-62.
- 8) 小林奈緒子. 大学図書館がつなぐ「地域」と「戦争・平和」：企画展「戦争と平和を考える2014」. 浜雲：島根大学附属図書館報. 2014, no.17, p.32-49.
- 9) プラス評価とマイナス評価枠の中間にシールが貼られていたため「不明」を1票とした。
- 10) 2015（平成27）年8月7日に実施した“平成27年度 医学科1年生早期体験実習オリエンテーション時図書館ガイダンス”へのアンケート自由記述欄より。
- 11) 島根大学学術情報機構附属図書館医学図書館利用要項の第9条三に「飲食をしないこと」とある。
- 12) 医学図書館では、飲食問題と並んで放置荷物の問題にも長年対応している。2015（平成27）年5月から9月の間に放置荷物を職員に回収された学生のうち、荷物の外に飲食物を放置していた学生は約9人に1人であった。なお、これは、机などの上に置かれていたもののみ記録しているため、実数は更に多くなると予想される。
- 13) 特に2008（平成20）年から2009（平成21）年にかけては、3館が許可を出した。なぜ、この時期に容認したのかという理解に役立つ報告が2件ある。1件目は、平成20年に『薬学図書館』編集委員会が行った調査だ。これは、当館が実施し

た内容に近いアンケート調査を、国公立の薬学系大学の図書館を対象にして行ったものである。そこでは、回答全体の78%の図書館が飲食を全面的に禁止していたにもかかわらず、館内に飲食物をもちこむ利用者が後を絶たない実態に、多くの図書館が苦慮している様子が報告されていた。2件目は、島村聡明が2008（平成20）年に行った報告である。島村は、飲料を館内で摂取できるよう運用を変更した図書館が出てきた動きの背景に、小学校で水分補給が推奨されるようになったことや、ペットボトル入り飲料の出荷量増加、カフェを併設した書店の登場などがあると指摘している。島村の指摘に沿えば、この時期に、図書館内への飲料持ち込みや館内での水分補給に関する要求が形成されたと言える。つまり、2008（平成20）年頃から、館内への飲食物持ち込みの増加という変化が全国で見られ、それを受けて図書館員がルールの見直しの必要について考え始めていた。前述の3館における持ち込み容認と、これら報告の時期は2008（平成20）年前後で一致することから、中国四国地区の3館も、同様に利用状況の変化に直面し、それを受けて対応したのではと推測される。

- 14) 島村聡明. 読むなら飲むな? - 図書館における飲料問題 -. カレントアウェアネス. 2008, no.298, p.5-7.
- 15) 『薬学図書館』編集委員会. 《図書館における飲食マナー》図書館における飲食マナーアンケート 集計報告および分析. 薬学図書館. 2008, vol.53, no.2, p.148-165.
- 16) 母数を学生・院生、および学部と病院の教員の総計1,391名とする。
- 17) 母数を学部生912名と研究生189名の総計とする。
- 18) 母数を医学部教職員171名と附属病院職員119名の総計とする。
- 19) お茶の水女子大学附属図書館. 【学生のみなさんへ】図書館内のマナーについてのアンケートを実施しています。お知らせ. 2012-7-2. http://www.lib.ocha.ac.jp/topics/2012/manner_enquete.html, (2015-09-25参照)
- 20) 日本大学法学部図書館. 日本大学法学部図書館利用実態調査アンケート結果. <http://www.law.nihon-u.ac.jp/wp/wp-content/uploads/2014/01/a0a430b743fe12dbaadd7196e0c470ce1.pdf>, (2015-09-25参照)
- 21) 新潟大学附属図書館. 図書館施設についてのアンケート集計結果. <http://www.lib.niigata-u.ac.jp/newlib/enquete-report1.pdf>, (2015-09-25参照)
- 22) ただし、図書館での滞在時間を問う項目は回答ミスが多かったため、有効回答数でのみ集計を行った。利用者が迷わずに回答できるよう、アンケート項目をもっと精査すべきであった。
- 23) 背景として前述13) のような状況があったと考えられる。