

平成29年度 図書館における教育・学修支援実態調査報告

実施期間： 平成30年1月5日（金）～2月3日（土）
対象： 本学学生・院生・教員
実施方法： Webアンケート
回答数： 学生・院生 183名（学生 158名 院生 25名・回答数 4%）
（在籍者4,979名／院生153名※科目等履修生、研究生含まず）
教員30名（171名・回答数 18%）

目的： 図書館利用者のニーズ把握や教育・学修支援環境の整備状況を知る。
教育の質向上と教育・学修支援の充実を目指す。
教育・学修環境の充実に資する学術情報基盤を整備し、課題解決や自発的な図書館利用促進を目指す。

実施体制： 担当一レファレンス係
協力一図書館員、学生コンシェルジュ、学生アルバイト

スケジュール： 11月 専任会議へ提案
12/20 図書館委員会へ報告
1/5～ アンケート開始・HP・掲示開始（～2/3）
2/3 アンケート終了、集計開始
2/19 運営委員会へ報告
2/20 図書館委員会へ報告
2月末 図書館HPで報告

広報： 図書館HP、Facebook、Twitter、一斉メール、学生ポータル、口頭での呼びかけ
評価及び報告： 事後反省会一レファレンス係、学生コンシェルジュ
報告一運営委員会及び図書館委員会へ報告、図書館HPへアンケート集計結果掲載

総括：

大学図書館は、大学組織の一部であり、学生と教員（研究者）を主たる利用対象者として、必要な学術情報を効果的に提供することを目的としている。また、ミッションとして資料や情報、施設（空間）や職員というリソースを使って大学の機能の実現を支援している。

本学図書館では、利用者のニーズや評価、サービスの現状を知るための有効な手段として平成26年度から継続的にアンケート調査を実施し効果測定を図ってきた。しかしながら、熊本地震の影響で半年もの間、閉館や部分閉館を余儀なくされたため調査が出来ずにいたが、復旧作業も終了し、図書館のサービスが再開したことを受けて、今年度実施する運びとなった。

以下、主な項目の結果について検証していく。

「授業の合間、どこで過ごしているか」

本学では授業の合間に過ごす場所として「図書館」が最も多く、次いで「空き教室」、「学食」と続く。これは図書館がキャンパスの中央に位置しており、“行きやすい”場所になっているからと考えられる。また、回答した学生の60%が部活・サークルに所属しており、「部室」で過ごすという回答もみられた。

「図書館の利用頻度」「利用目的」

「週に1～2回」、「週に3～4回」という回答が各々30%近くあった。利用目的の傾向については、「一人で学習」が最も多く、「PCの利用／印刷」、「レポート作成」は、ほぼ同数となっている。これは前述の“図書館が行きやすい場所”となっていることに加え、地震後、3階にパソコン80台を設置して自由利用のスペースにしたことや、夜遅くまで開館していることなどが要因として考えられる。

また、調べものやレポート課題を作成する際も、図書館資料と併用してのパソコン利用が欠かせないことから、もはやパソコンは図書館の基本的な機能と同様に捉えられているといえよう。

「図書館フロアのゾーニング」

1階アクティブゾーン、2階サイレントゾーン、3階スーパーサイレントゾーンと、図書館フロアのゾーニングが周知されている数字となった。また、図書館がグループで学習できる場として定着しており、賑やかな空間を好む利用者にとっては、会話OKの1階アクティブゾーンのサービス拡大を期待しているようである。

ただ自由記述にあるように、図書館が時として“騒がしい”場所となってしまうことも否定できない。「友人との待ち合わせ／時間つぶし」を目的とした利用も多く、ゾーニングは周知されているが、その実、マナー違反もあるといったところだろうか。

今後は利用者が快適に過ごせるよう、巡回を頻繁に行うなどして環境を整えるよう努めたい。また、図書館の利用頻度と利用目的の傾向、満足度の割合から、教育研究、学修成果との関連性があるかを調査し、詳しく分析することが必要である。

「アクティブ・ラーニング支援」

プレゼンテーションやゼミ発表、ディスカッションなどで図書館の施設を利用することはあるが、アクティブ・ラーニングを後押しするインタラクティブ機材についてはあまり知られていない（機材を使っていない）ことがわかった。必要としないのか、使い方がわからないのか、図書館ができる学修支援とは何かを考えさせられる数字となった。

「ラーニング・コモンズフロア」

ゼミや授業時に図書館の施設（ラーニング・コモンズフロア）を利用しているかについては、教員向けアンケートでは「活用している」、「まあまあ活用している」がほぼ同数で、「活用し

ていない」が17件と、双方向型の授業運営をサポートする図書館としては、現状では難しいことがわかった。

ラーニング・コモンズフロアを利用することで、学生の学びにどのような変化があったのかを検証することも重要であると言えることから、今後の対策として、学生同士の議論の増加や学習時間の増加など主体的な学習効果を図るため、インタビュー調査も含めた効果測定を学生コンシェルジュと協働で行っていききたい。

また、ラーニング・コモンズ利用統計（図書館報『大楠』第56号）の「授業で使うー48件」は、教員・授業科目ともに継続した利用（固定化）が見られることから、利用する際のマナー周知も含め、学生の課題解決や自発的な学修を支援する場として、今以上に活用の幅が広がるよう利用改善と広報面の強化に努めていきたい。

アクティブ・ラーニングにおいて、図書館としての施設・コンテンツ機能の充実を図ることはもちろん、継続的な人的支援ができるように利用者への情報提供やICT機器の操作方法、さらには学修全般のサポートやアドバイスを行う図書館員が必要である。

学生コンシェルジュとの協働や、他部署との連携も視野に入れつつ、運用していく上での組織的な枠組みの制度化を確立したい。

「データベースの活用」「電子ジャーナル/電子ブックの利用」

いわゆる紙媒体の資料ではないツールを、どの程度活用しているかという問いについては、学生・院生ともに低い数字となった。存在を知らない、使い方がわかりにくい、が主な理由となっている。また、院生・教員は学生に比べると電子資料の利用が多く、下記電子リソースへの要望も高い。

- ・教育、研究に必要な雑誌が印刷版または電子ジャーナルに収集されていること（効率化）
- ・教育、研究に必要な電子情報源を揃えてほしい（持続的・安定的整備）
- ・学外からも電子資源にアクセスできるようにしてほしい（非来館型の利用）など

このことから、コンテンツ整備と情報リテラシー教育支援の拡大を目指し、解決策を図っていく必要がある。

学生も院生・教員と同様に「情報」へのサービス要求が高いことから、今後の対策として、効果的な情報収集ができるようにアクセス法をわかりやすくしたり、利用説明会を開催したりして、認知度を高めたい。また、授業で使ってもらえるように教員とも連携していく。

さらに、機関リポジトリの構築・研究成果の公開によって、もたらされる影響についても不透明であることから、自機関で生産された研究成果を発信することで、与えられる社会的効果の示唆を得られればと考えている。

「レファレンスサービスについて」「人的サポートについて」

レファレンスサービスにおいて、学術情報基盤の整備及び研究活動の専門的支援ができていくについては、二つのアンケート調査ともに「支援できている」、「まあまあ支援できている」がほぼ同数であった。参考調査や資料の取り寄せなど、利用者の要求に応じた迅速なサービスが提供できるよう、図書館員としての専門知識の習得やスキル向上を図りたい。

人的サポート体制については、相対的に満足度は高いレベルにある。このことは学生だけでなく、院生・教員についても言えることであり、評価されているサポート体制の水準を維持するだ

けではなく、その一層の向上に努めるとともに、期待度の向上に向けた努力が必要である。

また、図書館員の対応について、丁寧な対応に感謝する声が多い一方で、対応の悪さを訴える声もあった。真摯に受け止め、利用者に対する職員の接遇向上とサービス改善に取り組んでいきたい。

「図書館を利用することは、大学での学びに必要不可欠なものとなっているか」

「必要不可欠である」の回答が127件と圧倒的に多かったものの、「必要不可欠ではない」の回答が5件あった。「必要不可欠ではない」の数字が“0”になるにはどうしたらいいか、様々な課題を明確にして、解決することが肝要であると認識した。

今回の調査データから学修成果（GPAなどの指標）との関連性を確認することができなかったが、教学部署において蓄積・管理されている成績や進路などのデータと結びつけ、学生自身の自己評価などを総合的に判断することで、大学での学びと成長の実態を把握していければと思う。

「図書館への要望より」

図書館の基本機能の充実、とりわけ設備面となるトイレ改修やパソコン性能の充実についての要望が改めて確認された。言い換えれば学生・院生・教員の3者からこのような当然の要望が強く出されたことは、図書館が必ずしもこれらを充分には満たしていないという認識が示されているといえよう。現在、大学の施設全体が改修工事中につき状況は厳しいが、可能な限り改善に努めていきたい。

今年度の調査を終えて、図書館界の近年の動きと同様に、本学図書館も実質的な「学び」「集い」の場、学生生活や教育・研究活動の中心になっていることが確認された。また、キャンパス内の図書館の立地が、図書館の利用に与える影響が大きいこともわかった。

しかしながら、図書館の機能やサービスについては把握できたものの、利用者の研究・学修成果と関連した分析には至っていない。入館者数、貸出冊数、学部や学科ごとの図書館滞在時間については統計上で確認することができるが、何も無いところからゼロベースで作り上げるとなると、他部署との連携も含め、再考が必要である。

授業との相関や出席状況、退学者数も含め、CPにからめての学生の学びをデジタル化して実証的に説明ができることが今後の検討課題である。最終到達目標として、調査のデータから図書館を利用する学生の傾向と授業との相関、学修成果の関連性を明らかにすることで、大学図書館の役割と目指すべき方向性を考えていきたい。

今回、多くの皆様にご協力いただいたにもかかわらず、満足のいく回答率を得ることができず、誠に申し訳ない気持ちで一杯である。図書館ではアンケートの調査結果や図書館の利用データなどを併せて分析することで、大学図書館として果たすべき機能をどう実現していくかについて、ヒアリング調査なども含め、引き続き検討を続けていくこととする。

以上