



令和2年度東北地区大学図書館協議会合同研修会
事例発表

利用者アンケートの結果 と改善事例

弘前大学附属図書館
情報サービスグループ

2021年8月31日

発表内容

- 弘前大学附属図書館の概要
- 利用者アンケートの実施
- 集計結果の概況
- 改善事例
- その他の対応
- まとめ



弘前大学附属図書館 概要

2キャンパス（文京地区・本町地区）

本館と医学部分館の2館体制

蔵書

図書：83万冊（本館：68万冊 医学部分館：15万冊）

電子ジャーナル：7200タイトル

奉仕対象

学部生：約6,000人 大学院生：約900人

教員：約900人（附属学校教員含む）

職員：約1,100人



弘前大学附属図書館 概要

サービス概況（本館）

	令和2年度	令和元年度
開館日数	258日	299日
入館者数	104,725人	219,774人
貸出冊数	31,464冊	42,668冊

	授業期	休業期
月～金	9:00～22:00 (試行8:30)	9:00～17:00 (試行8:30)
土・日	10:00～17:00	休 館

職員数（本館）

管理職：館 長（兼任）

参事役（兼任）

事務長（専任）

職 員：常 勤 8名

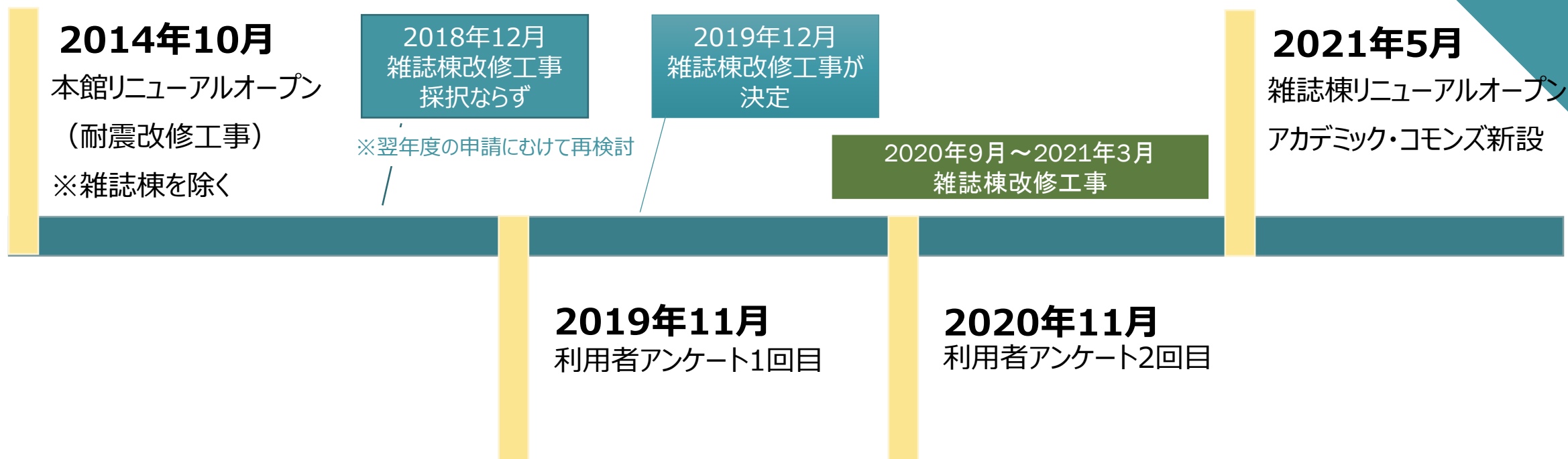
非常勤 12名

学生アルバイト 10名（夜間・土日開館）



利用者アンケートの実施

アンケート実施と改修工事



アンケートの概要

実施期間・方法

第1回：2019年11月1日～11月22日

第2回：2020年11月2日～11月20日

アンケート用紙 及び Webフォーム

対象

学生・教職員

学外者（第1回のみ。第2回はコロナ禍で入館不可のため対象外）

回答者数

第1回：410人

第2回：959人



弘前大学附属図書館 利用者アンケート （令和2年度）

館内設備やサービスに関する利用状況や満足度、要望等を把握し、今後の図書館運営及びサービス改善の参考とするために、利用者アンケートを実施します。皆様のご意見をお聞かせください。

アンケートの回答は統計的に処理され、特定の個人が識別できる情報として公表されることはありません。

この結果は、当館ホームページに掲載する予定です。

調査期間：2020年11月2日（月）～11月20日（金）

調査対象：学生、教職員

回答方法：Webフォームから回答する、またはカウンターで配布するアンケート用紙に記入する

問い合わせ先：弘前大学附属図書館 情報サービスグループ（1階カウンター）



集計結果の概況

特に目立った意見

開館時間

開館時間を長くしてほしい、朝早くに利用したい、土日も22時まで開館してほしい、休業期の土日も開館してほしい、24時間開館してほしい

飲食ルール

オープンラウンジだけ飲用可能なのが不便、弁当を食べる場所がない

貸出条件

貸出冊数を増やしてほしい、貸出期間を長くしてほしい

ちょっと気になった意見



その他

入館手続きなしで返却したい

小説が少ない

古い本しかない

本のカバーを外さないでほしい



これらを、どうにかできないか？

本気の検討開始



検討のプロセス

対応レベル（3段階）の振り分け

- ★ : 建物の構造や図書館システム等の管理運営上の都合により、実現できるか難しいが、検討が必要なもの
- ★★ : ある程度の経費はかかるが、方法を検討して対応すれば実現可能
- ★★★ : すぐにでも対応すべき事項（多少の経費がかかっても即実現が必要）

各担当（閲覧・参考・図書・雑誌）で検討

すべての意見を読み対応レベルを決め、対応や回答案を各担当で検討した上で、全担当で打ち合わせ



改善事例

開館時間を長くしてほしい、朝早くに利用したい、土日も22時まで開館してほしい、休業期の土日も開館してほしい、24時間開館してほしい

開館時間

	授業期	休業期
月～金	9:00～22:00 (試行8:30)	9:00～17:00 (試行8:30)
土・日	10:00～17:00	休 館

問題点

アルバイト配置？無人開館？

→人件費や光熱水費が発生、防犯上の理由から夜遅くまでの開館は心配

着地点

2020年4月～ 開館時間を9:00→8:30に早める（試行）

8:30～職員の勤務開始とともに開館

9:00までは開館と並行して清掃（管理部門の職員も協力。委託している雑役業務に含まれない部分の清掃）

※新型コロナウイルス感染症対策のため、消毒作業が必要となり、2020年6月から9:00開館に戻す。

→2020年4～5月の2ヶ月間のみ試行実施

2021年4月～ 7:30～8:30まで学内アルバイトが清掃＆開館準備（授業期のみ）

8:30～開館（あくまで試行） 利用規則上は9:00開館のまま

飲食ルール

問題点

本館 2 階の**オープンラウンジのみ飲用可能**（ペットボトル等の密閉容器に入っているもの限定）

→夏季には閲覧席で飲用ができないので、熱中症の心配

→土日、学食がやっていない時間帯はお弁当などを食べる場所がなく不便
（特に冬季は外のベンチも使えず不便）

着地点

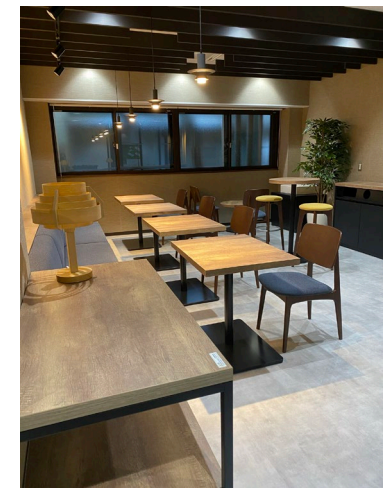
他大学（東北地区の国立大学）の状況を調査

2020年4月～： **閲覧室**での**飲用**を可能とする（PCサテライトと書庫を除く。密閉容器のみ）

2021年5月～：雑誌棟に新設した**リフレッシュ・スペース**は**飲食可能**（軽食を認める）



オープンラウンジ



リフレッシュ・スペース

貸出条件（2020年度まで）

身 分	貸出冊数	貸出期間		更新可能回数
		図書	雑誌	
学生・非正規生	5冊	14日	7日	1回
大学院生	10冊	30日	7日	1回
教員・名誉教授	20冊	30日	7日	1回
職員・一般利用者	5冊	14日	7日	1回

貸出条件

問題点

「開架は5冊、書庫は何冊でも」という条件にする？

→「開架」といっても「開架図書」だけではない。「多読」「教職」「基礎ゼミ」・・・etc.

→本を見ただけでは「開架」と「書庫」の区別が難しい

（当館は書庫は閉架ではなく、誰でも自由に出入りできる。「第1書庫」「第2書庫」「集密書庫A・B・C」）

→利用者に分かりにくい

着地点

開架と書庫の区別をしないで、貸出冊数を増やす

貸出期間ではなく、更新可能回数を増やす

貸出条件

2021年度から

身 分	貸出冊数	貸出期間		更新可能回数
		図書	雑誌	
学生・非正規生	5→ 10 冊	14日	7日	1→ 2 回
大学院生	10→ 15 冊	30日	7日	1→ 2 回
教員・名誉教授	20冊	30日	7日	1→ 2 回
職 員	5冊	14日	7日	1→ 2 回
一般利用者	5冊	14日	7日	1回

※特別貸出：休業期の長期貸出（学生・大学院生対象、延長不可）

※2020年度まで行っていた卒業論文作成貸出（学部3・4年生対象、10冊・30日間）は廃止

入館手続きなしで返却したい

問題点

入館認証ゲート（学生証・利用証をタッチ）を通らないと返却できない

→カウンターは目と鼻の先なので、ゲートの手前から本だけ差し出す利用者も。

→ゲートを通ってもらうと入館者数にカウントされるので、できれば通ってもらいたいけれど……

着地点

入館者数の増加よりも、利便性を高めよう

2020年4月～：返却ポスト 24時間利用可（回収時間は1日3回設定）

※折しもコロナ禍。対面せずに返却できるということで歓迎の声多数。

カウンター前に返本台を設置（自動貸出返却装置もあるけど、返却処理しないで返却本を置いていってOK）

小説が少ない

問題点

話題の小説は収集していなかった

小説が全くない訳ではないけれど、目につきにくい

着地点

芥川賞・直木賞・本屋大賞の候補作を購入

文芸誌の書評欄掲載図書を毎月購入

図書館報やTwitter等でも積極的に広報

2020年3月～：医学部分館に文庫本コーナー新設

2021年5月～：雑誌棟のリーディング・ルームに小説・文芸書コーナーを新設



古い本しかない

問題点

そんなハズはない。

→年間受入冊数：約7,400冊（本館：約6,200冊 医学部分館：約1,200冊）

着地点

カバーを外して配架するので、古く見えているのだろう

→ならば「古く見える」のを解消しよう≡「カバーを外さないでほしい」という意見にも対応

カバーを外さないでほしい

問題点

新着図書を面出しで配架（カバーをかけた状態、本体にバーコードや背ラベルを装備）
一定期間すぎるとカバーを廃棄して配架 ※カバーが特徴的なものについては全面ブックコート
→すべての図書に全面ブックコートをかけるのは、経費の都合上、難しい

着地点

カバーの見返しをテープ型のブックコートで仮固定する
バーコードラベルはカバーと本体の両方に貼付、背ラベルはカバーのみ貼付
破れてきたら初めてカバーを外し、本体に背ラベルを貼付して対応





その他の対応

対応レベル★★★は即実施

コンセントの開放

「閲覧席でコンセントが使えないのが不便」

コンセントの使用はノートパソコンの使用に限っていて、スマホの充電等は禁止していた

→コンセントに貼っていた「充電禁止」のシールを剥がした ※電気代は果たして……？

→2021年5月～ 雑誌棟2F閲覧室は全席コンセント付！

ゴミ箱増設

「ゴミ箱が少ない」「消しカスを捨てるにも困る」

閲覧席は飲食禁止としていたため、元々館内にはゴミ箱はあまり置いていなかった

→ゴミ箱を増設＆折り紙で消しカス入れも作成

対応レベル★ ★ ★は即実施

セルフお掃除グッズを用意

「PCサテライトのパソコンがぬるぬるしている」

毎朝、キーボードを拭いているけれども・・・

→OA機器用ウェットティッシュを配置 ※のちにコロナ対応のセルフお掃除グッズもこの考え方で配置



新聞の並べ方

「新聞架が「〇〇新聞」「〇〇新聞」という指定場所になっていて返すときに面倒くさい」

→「青森県内」「全国」「北海道・東北」等、大きい区分けに変更

館内利用のカゴ

「書庫から資料を持ってくるためのカートやカゴが欲しい」

→折りたたみ式のカゴを開架・書庫等に設置



対応レベル★★★は即実施

これまでのアンケート結果の公表

「アンケート結果とどう対応したか、を知りたい」

→電子ジャーナルアンケートの集計結果と対応状況の一覧を作成し公開（学内限定）

公費や科研費で購入した図書の整備

「登録に時間がかかりすぎる」「手続きが煩雑なので私費で購入することが多い」

→業務フローを見直し、登録処理する単位を細かくすることに変更

（従前から）急ぎで使いたい場合には書誌作成に必要な情報源の部分をコピーして一度返却

書誌作成・所蔵登録して準備が整ったら教員から再度借りて装備し完了

対応レベル★★★は即実施

Twitter（広報委員会事務局が担当）の発信内容

「リツイートが多すぎて図書館に関する情報がどこにあるのか分からない」

→運用方法を見直し、基本的にリツイートはせずに自館に関する情報の発信に限定

→2020年6月 これまで明文化していなかったアカウント運用方針を策定・公開

電気がつかない机がある

すぐに職員に教えて！

→全ての閲覧席のライトを点検（LEDライトなので、まだ数年しか経っていないから大丈夫と安心していた・・・）

「禁止」の掲示をやめる

館内に「○○禁止」の張り紙が多い！？

館内を見回すと、あちこちに「飲食禁止」「充電禁止」の張り紙が・・。

そういえば、「○○禁止」の張り紙が多い？ということに今更ながら気づく。

まずは「○○禁止」の張り紙を剥がすことから始める。

新しい掲示物を作成する時は、「～しないでください」という否定文ではなく、「～してね」の肯定文で。

A black and white photograph of a young plant seedling with two leaves emerging from dark, textured soil. The seedling is positioned on the left side of the frame. The background is dark and out of focus.

まとめ

利用者の反応



アンケート回答数の推移

第2回（2020年11月）実施時の回答数は前年の約2倍

→目に見えた変化でアンケートへの協力が増えた？

→自由記述には改善状況を歓迎する声、感謝の声も！

受けとめ応える、歩み寄りの姿勢

利用者を信頼するという勇気

リニューアルオープンした新エリアでは？

2021年5月 附属図書館雑誌棟にアカデミック・コモンズ誕生

第1回アンケート実施時には難しいと思われたことが建物改修と同時に改善

→果たして利用者は新しくなったエリアをどう使うのか？

→図書館側の意図した「しかけ」は機能しているのか？

ただいま観察中





Thank You

ご清聴ありがとうございました。

弘前大学附属図書館

情報サービスグループ 係長 長谷川 友紀

✉ jm3162@hirosaki-u.ac.jp