

神奈川県内大学図書館  
相互協力協議会

# 会報

平成22(2010)年11月1日 第44号

編集・発行 神奈川県内大学図書館  
相互協力協議会

平成22年度事務局 〒240-8501 横浜市保土ヶ谷区常盤台79-6

横浜国立大学附属図書館

電話 045 (339) 3203

<http://www.kulc.net/>

e-mail : kulc-office@kulc.net

印刷 共進印刷株式会社

電話 045 (843) 8544

## ◇平成22年度総会報告

平成22年度総会は、5月21日（金）午後1時30分から横浜国立大学附属図書館メディアホール（中央図書館1階）において開催されました。

総会議事後には講演会を設定し、横浜国立大学図書館・情報部図書館情報課資料サービス係主任立石亜紀子氏より「大学生は図書館で何をしているか？：横浜国立大学附属図書館における観察調査実施報告」と題してお話いただきました。

立石氏にご寄稿いただいた講演内容と議事概要を以下に掲載いたします。

また、閉会后、横浜国立大学中央図書館の見学会が行われました。

## ◆講演：大学生は図書館で何をしているか？：横浜国立大学附属図書館における観察調査実施報告

横浜国立大学図書館・情報部  
図書館情報課

立石 亜紀子

### はじめに

横浜国立大学は1949年に開学し、2010年現在4学部4大学院を持つ中規模国立大学です。附属図書館は中央図書館・理工学系研究図書館・社会科学系研究図書館の3館からなり、サービス対象者数は2010年現在約12,000人です。中央図書館は1974年に旧1号館、1985年に旧2号館が建設され、2001-2002年に改修工事の末1号館と2号館が統合、2003年にリニューアルオープンしました。2001-2002年にかけての改修工事に当たっては、教職員と学生の協同の下、どの

ような新図書館を作るかをめぐり、2つの基本資料が作成されました。「『附属図書館のトータルデザインに関する調査研究プロジェクト』研究報告書」（<http://kamome.lib.ynu.ac.jp/dspace/handle/10131/3099>）および「横浜国立大学中央図書館施設基本計画」（<http://kamome.lib.ynu.ac.jp/dspace/handle/10131/3924>）です。この中で、新中央図書館の基本コンセプトは、「人と情報の出会いを演出する新しい多機能文化空間の創出」をめざす

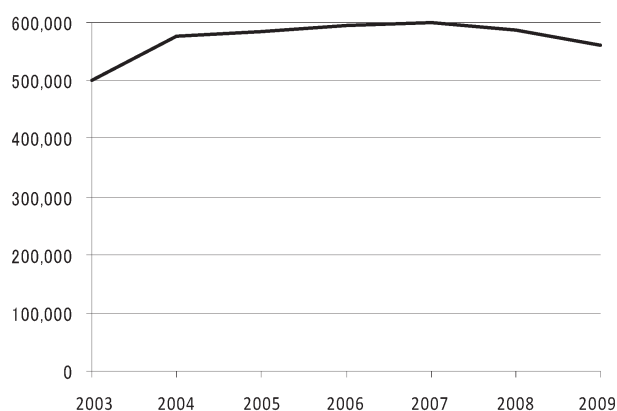
・「知の蝶番としての図書館」

・「使いやすさを求めて変化する図書館」

と定められました。

重要なキーワードは「多機能」という部分であり、メディアホールや情報ラウンジ、カフェなどの従来の図書館にはなかったさまざまな設備や、長時間滞在を意識した設計が施されました。

こうして完成した中央図書館ですが、2003年のオープンから6年が経過し、その間に色々な課題が生まれました。



オープン後数年は右肩上がりに入館者が増加していて、改修前の1999年の約35万人という数字に対し、ピークの2007年には60万人近くに達し、非常に増大したといえます。しかしながら、ここ数年は少しずつ減少し、昨年度（2009年度）には55万人近くまで落ち込みました。入館者数だけが図書館の評価ではないとはいえ、この傾向は軽視すべきではないと考えられます。当館では、こうした図書館状況を他の要因に頼って言い訳するのではなく真摯に受け止め、基本コンセプトに立ち返って、中央図書館の評価をきちんと実施するべきではないか？と考えるにいたりしました。そこで、「学生がどのように図書館を利用しているか」という観点から利用者調査することで、より利用される図書館、学生にとって必要な図書館として機能するための方策を考えていくことにしました。

## 観察調査

従来大学図書館の現場では、調査を実施する側も回答する側も利用しやすく、先行研究も多いことから、質問紙調査による調査が頻繁に用いられてきました。しかし、質問紙調査では、必ずしも回答者が正しい回答をしない恐れがあり、また、今回の調査目的を考えた際には、調査できる内容が限られてしまいます。回答者が、図書館にある程度関心のある層に限られてしまうのではないか、という予測も立ちます。そこで、先行研究ではほとんど例のない観察調査法を用いることで目的に沿った実態を明らかにし、同時に観察調査法を大学図書館の利用者調査として用いることの可能性や意義についても検討することを試みました。



調査日は、昨年入館者数データを元に、平均的な入館者数が見込める通常開館期の火曜日から木曜日を選択し、2009年6月23日（火）～6月25日（木）の3日間、9:00～21:45までの開館時間内としました。

調査者には、謝金および外部委託を利用し、図書館での勤務経験がある方々を雇用して調査していただきました。

具体的な方法としては、全フロアを設備・機能により30のエリアに細分化し、それぞれのエリアにおいて、開館30分後から1時間おきに調査者を配置し、利用者がどこで何を使ってどのような行動をしていたかを記録していきました。

## 調査結果

調査は1日12回、3日間で合計36回実施しました。観察者数は延べ9,610人となりました。なお、調査した2009年6月の平日開館日平均入館者数は2,081人、調査日3日間の平均入館者数は1,918人でした。

3日間合計での時間帯別滞在人数を多い順に並べて見ていくと、13時半から17時半までの間が最も滞在人数が多い時間となっていることがわかりました。

エリア別の滞在人数をみると、PCプラザと呼んでいるPCエリアの利用が圧倒的に多く（1,993人/20.7%）、つづいてカフェ（858人/8.9%）、3F閲覧席A（781人/8.1%）、情報ラウンジ（772人/8.0%）という順番になっていました。しかしエリアは30に細分化されていて少し傾向がわかりづらくなっていたので、それぞれのエリアについて、どのような属性を持つスペースなのかを分類し、属性ごとのランキングを示してみました。

【単位：人】

スペース名称	人数	比率
閲覧席スペース	4,051	42.2%
PC/インターネットスペース	2,422	25.2%
リラックススペース	1,982	20.6%
書架スペース	577	6.0%
その他	407	4.2%
グループ学習スペース	171	1.8%
合計	9,610	100.0%

集計の結果、もっとも利用人数が多かったのは属性が閲覧席のエリア（4,051人/42.2%）で、続いてPCスペース（2,422人/25.2%）、リラックススペース（1,982人/20.6%）となり、書架やグループ学習室などは下位という結果になりました。

エリアとしては2FのPCコーナーが一番滞在人数が多かったのですが、属性別に見れば閲覧席がもっともよく利用されているスペースであった、ということになります。

## 行動内容の分析

下表は行動内容を多い順に並べたものです。

【単位：人】

行動内容	人数	比率
1 勉強している	4,369	45.5%
2 飲食	1,226	12.8%
3 話し合い・雑談	1,131	11.8%
4 インターネット/メール	945	9.8%
5 PCでレポートなど作成	818	8.5%
6 PC・携帯利用(詳細不明)	658	6.8%
7 読書	634	6.6%
8 寝てる	410	4.3%
9 本を探している(書架で)	405	4.2%
10 貸出・返却	174	1.8%
11 順番待ち	172	1.8%
12 OPAC検索	160	1.7%
13 プリントアウト	140	1.5%
14 コピー	138	1.4%
15 その他	607	6.3%

右端の比率は、観察合計人数9,610人で除した値です。「勉強している利用者」が45.5%と、半数近くになり、つづいて、「飲食」が12.8%、「話し合い」が11.8%、「インターネット/メール」が9.8%となっています。

利用者の多くは図書館に勉強しに来ているのであり、学習場所が主な機能となっていることがわかります。

## 学習者の特徴

それぞれの行動内容について、様々な分析を加えることが可能ですが、まずは最も多かった「勉強している利用者」に焦点を当てて詳しく見てみました。

「勉強している利用者」4,369人のうち、個人で学習している利用者は3,644人でした。彼らの滞在場所として一番多かったのはやはり閲覧席でしたが、PCスペースで勉強している利用者や、リラックススペースに滞在する利用者も多く見

受けられます。これは、図書館で本やノートを持って勉強するだけでなく、PCで調査やレポート作成をしていたり、少し休憩しながら勉強していたりする利用者の存在を示しています。

【単位：人】

スペース名称	人数	比率
閲覧席スペース	2,702	74.1%
PC/インターネットスペース	556	15.3%
リラックススペース	369	10.1%
書架スペース	14	0.4%
グループ学習スペース	3	0.1%
合計	3,644	100.0%

次に、グループで勉強している725人の滞在場所を分析しました。

【単位：人】

エリアの属性	人数	比率
リラックススペース	464	64.0%
閲覧席スペース	159	21.9%
グループ学習室	86	11.9%
PCスペース	16	2.2%
合計	725	100.0%

グループ利用が一番多いのはリラックススペース（464人/64.0%）ですが、これは話をしながら勉強しているということだと考えられます。話し合い学習の場として、グループ学習室を別に用意している（86人/11.9%）のですが、改まって個室を借りるというよりは、互いにわからないところを教えあいながら気軽に話せる学習場所を求めているようです。

一方で、私語厳禁の閲覧席スペースでグループ学習している利用者も予想よりかなり多い（159人/21.9%）ことがわかりました。これは、教えあったり相談したりという学習場所として図書館を利用しているだけでなく、互いの存在で学習意欲を刺激することを目的として、連れだって図書館を利用しにくる利用者もいるとい

うことを示していると考えられます。

この傾向については、個人とグループとに分けて、エリア別に細かく滞在場所を見ていくとよりはっきりします。

個人で学習する利用者の滞在エリアを閲覧席に限って、多い順に見ていったところ、よく利用されていたのは3Fの閲覧席で、これは仕切りのあるキャレルタイプの席を中心としたフロアです。周囲の人の気配を意識せず、集中して学習できる環境が選ばれています。一方のグループ学習者は、2Fの閲覧席を中心に利用しています。2Fは3Fとは対照的に、6人がけの大机タイプの席が並ぶエリアです。目に入るところに友人がいる環境が、学習意欲を高める効果を挙げているのではないかと推測できます。

今回の調査では、滞在利用者が使用している物品についても、目視で可能な範囲で調査をしています。「勉強している」利用者4,369人の使用物品を集計しました。

【単位：人】

利用物品	人数	比率
飲み物	835	22.5%
持ち込み資料	553	14.9%
PC(備え付け)	531	14.3%
ヘッドフォンorイヤフォン	524	14.1%
図書館の資料	450	12.1%
プリント、ノート	222	6.0%
電子辞書	215	5.8%
携帯電話	158	4.3%
PC(持ち込み)	129	3.5%
電卓	51	1.4%
食べ物	30	0.8%
工作用品(紙コップ・折り紙)	7	0.2%
携帯ゲーム機(PSP/DS)	1	0.0%
カメラ	1	0.0%
合計	3,707	100.0%

①飲み物（835人/22.5%）、②持込資料（553人/14.9%）、③備付PC（531人/14.3%）、④ヘッドフォ

ン（524人/14.1%）図書館資料（450人/12.1%）の順に多く、ここからもPC利用の多さがわかります。

持込資料の利用と図書館資料の利用は同程度でした。調査以前には、図書館は単なる席貸しの機能しか持っていないのではないかと、という懸念もありました。しかしこの結果により、図書館資料はよく利用されており、「PC設備と、図書館にある紙媒体資料の利用を結び付ける」という、インフォメーション・コモンスの元々のコンセプトであり、当館がめざしていた機能が実現できていることがわかりました。さらに、ヘッドフォンの利用者が非常に多く、周囲の音を遮断して自分なりに集中して学習したい利用者の意識が伝わってきます。

ヘッドフォンの利用者には個人的にも興味があったので、もう少し分析してみました。当館のPC設備には、語学学習等の目的を想定して、ヘッドフォンが常備されています。ヘッドフォン利用者で多いのはこの利用かもしれないと考え、どのスペースでヘッドフォンが利用されているかを集計しましたが、よく利用されていたのは閲覧席スペースで、PC備え付けのヘッドフォン利用者よりも、持参したミュージックプレーヤー等を利用している利用者のほうが多いようだ、ということがわかりました。前述の通り、集中するために利用している利用者が多いと言えそうです。

【単位：人】

スペース名称	人数	比率
閲覧席スペース	299	57.1%
PC/インターネットスペース	146	27.9%
リラックススペース	73	13.9%
書架スペース	6	1.1%
合計	524	100.0%

ここで、最も多かった「学習のために図書館を利用する利用者」のタイプを分析してみたいと思います。

① 個人で集中して学習する利用者

- ② PCを使って学習する利用者
  - ③ グループで相談や雑談を交えながら学習する利用者
  - ④ グループで静かに学習する利用者
- と、大別できそうです。これらの利用者の「場所」へのニーズは相反するものです。したがって、図書館としては、それぞれの利用者の存在を認識し、利用パターンによる図書館のゾーニングを検討する必要があるでしょう。

こうした分析と工夫を重ねていくことが、利用促進につながるものと考えられます。

PC利用者の特徴

次に、もうひとつの特徴的な利用であるPC利用について分析しました。

【単位：人】

使用物品	人数	比率
PC(備え付け)	718	87.8%
ヘッドフォンorイヤフォン	169	20.7%
PC(持ち込み)	86	10.5%
図書館の資料	77	9.4%
飲み物	43	5.3%
電子辞書	14	1.7%
携帯電話	11	1.3%
電卓	2	0.2%
持ち込み資料	1	0.1%

当館には、備え付けのPCのほかに、持込のノートPCを利用できるエリア、無線LANが利用できるエリアなどがあります。使用物品を見たところ、やはり、備え付けPCの利用が圧倒的に多い（718人/87.8%）ようで、9割近くの利用者が使用しています。つづいて、ヘッドフォンやイヤフォン（169人/20.7%）、持ち込みPC（86人/10.5%）、図書館資料（77人/9.4%）（比率はいずれも、使用物品カウント数を、PC利用者の合計818人で除したもの）の順になっています。

そのほかに注目したいのは、やはり、図書館

資料の利用者も一定程度存在するというのでしょうか。今回の調査では、PC利用者に関しては、私物の資料よりも、図書館資料の利用者が多く観察されるという結果になりました。伝統的な紙媒体の資料を利用しながら、PCを使う利用者が、決して多くはないものの、ある程度観察できたということです。

本学でもそうですが、PCエリアは多くの大学において、図書館以外の場所にも多数設置されている施設だと思えます。この結果は、図書館にPCエリアを作ることの大きな意味づけとして、重視できる結果であると考えています。

PC利用に関しては、需要が大きい一方、利用行動全体のカウント数の中で、「順番待ち」とカウントされた172人のうち62人は、「PC/インターネットスペース」で観察されたものであることもわかっています。非常によく利用されているスペースではありますが、十分な数が用意できていないことも良くわかりました。

最後に言及しておきたいのは、私たちが想像する以上に非常に多様な利用実態があったということです。

図書館で飲食ができるスペースがあることはもはや当たり前のこととなってきていますし、「話し合い・雑談」に含まれる行動が多かったことも、予想以上の結果でした。もちろん観察からは、話し合いの内容などまではわかりませんが、雑談を交えつつ情報交換しながら学習するというスタイルが、この図書館での典型的な学習風景として定着している、ということであると思います。

学習以外にも多様な利用があり、たとえば、「待ち合わせ」「工作」「インタビュー取材」などなど、本当にさまざまな利用行動がありました。こうした傾向をどう評価するべきかについて、色々ご意見もあることと思います。しかし、私個人としては、図書館が学生にとっての「いつでも来られる気楽な場所」「どんな使い方もできる場所」と認

識されることは、利用のきっかけ作りとしても評価できるものと考えています。また、多様な利用実態は、「多機能」を基本コンセプトとする当館に合致した利用実態であるとも考えています。

## 調査結果のまとめ

本調査においては、「勉強している利用者」が45.5%、「飲食」が12.8%、「話し合い」が11.8%など、館内滞在中の利用者の多くが、長時間滞在行動をとっているという傾向をみることができました。利用者の多くは単に調べ物をしたり、資料を借り出したりするだけではなく、図書館という場所の利用を目的として来館していると結論付けることができます。

時間帯で言うと13時半から17時半頃までが滞在利用者数のピークで、ここからは、講義と講義の合間に図書館で時間を過ごす利用者が多数を占めているのかもしれないと推測できます。

利用物品との関係からは、図書館の資料を利用するために来館している利用者だけではなく、持ち込みの資料等を利用する場所として図書館を利用している利用者もかなり多いことがわかりました。本調査の結果からは、当館が資料の提供のみならず、大学生活の一角をなす「場所としての役割」を担っている傾向を見ることができました。これは、資料の電子化により、入館者数の減少や建物の意義の低下の危機にさらされている、といわれている現代の大学図書館にとって、非常に重視できる結果であると思います。当館においても、入館者数が減少しているとはいえ、むしろ利用方法は多様化という形で広がりを見せていることがわかったわけです。

## 調査手法の意義

観察調査は、質問紙調査では不可能な利用者の実態把握が可能で、得られたデータをどのように分析するかという点においても、多様な可

能性のある調査です。今後、大学図書館の利用者調査として発展の可能性があると考えられます。一方で、結果から得られる利用者心理、すなわち、「なぜその行動を選択したのか」という点については、観察調査からは推測することしかできません。質問紙調査やインタビュー調査など、他の手法と組み合わせて立体的な調査を実施することがより重要であるといえます。

観察調査には観察者の人員確保が不可欠で、質問紙調査に比べるとかかるコストは増大します。観察者の人数を増やすほどデータの精度は上がりますが、コストパフォーマンスを考えた人員配置が必要です。人員が増大することは、観察者による個人のばらつきが増大することでもあるので、観察者のコントロールも必要です。とはいえ、両者のバランスを考えて調査を設計すれば、これまでにない新たな視点から利用者のニーズを測ることができるでしょう。

### 課題と取り組み

結果を受けて、当館では、いくつかの改革を始めています。まず、数が足りないことがわかったPCの設置数を増やしました。

つづいて、あまり利用されていなかったグルー

プ学習室を活性化させるために、利用のルールや手続きを簡単にして、もっと気軽に利用できるようにしてみました。体制が変わったのは4月からですが、目に見えて利用が増えたと感じています。また、エリア別の滞在人数を詳細に分析した結果、1階や3階の稼働率に比べ、2階エリアがあまり活用されていないようだ、ということもわかってきました。当館の基本コンセプトにおいては、下階から上階に上がるにつれ、アクティブフロアからアカデミックフロアへと変化していくゾーニングとなっているはずなのですが、2階にあまり活気がない、という結論になりました。現在、フロアの再配置を検討しています。

「使いやすさを求めて変化する図書館」の名にふさわしい活動ができるよう、これからも検討を重ねていく予定です。



## ◆平成22年度総会議事報告

当日の出席は23館25名、委任状提出22校で、会則第9条第3項に則り総会は成立しました。

議事は次のとおり進められました。

- 1 平成22・23年度会長館及び連絡館 承認
- 2 平成21年度事業報告

総会、実務担当者会、会報発行、共通閲覧証利用統計調査、共通閲覧証利用対象者を「研究者」から「研究者及び学生」としたこと等が報告され、承認された。

- 3 平成21年度決算報告（下記参照） 承認
- 4 平成21年度会計監査報告 承認
- 5 平成22年度事業計画案  
諸会議、会報発行等、例年にならって活動を行うことが承認された。
- 6 平成22年度予算案（下記参照） 承認
- 7 その他
  - ・会費納入依頼（【事務局報告】参照）
  - ・保管期間を過ぎた資料の廃棄報告

## 【平成21年度決算】

### <収入の部>

1 会費	225,000円
2 その他（銀行利息）	183円
前年度繰越金	422,906円
	合計 648,089円

### <支出の部>

1 会議費	23,306円
2 事務費	77,515円
3 印刷・製本費	109,725円
4 研究活動費	10,000円
5 予備費	0円
次年度繰越金	427,543円
	合計 648,089円

## 【平成22年度予算】

### <収入の部>

1 会費	225,000円
2 前年度繰越金	427,543円
	合計 652,543円

### <支出の部>

1 会議費	70,000円
2 事務費	100,000円
3 印刷・製本費	150,000円
4 研究活動費	60,000円
5 予備費	272,543円
	合計 652,543円

以上

## 【事務局報告】

### ◎ 調査の実施

- ※ 名簿記載事項および相互利用マニュアルウェブ版記載事項確認調査
- ※ 平成21年度共通閲覧証による相互利用統計調査

上記2件の調査について6月8日に会員館に依頼し、回答をもとに「神奈川県内大学図書館相互協力協議会会員館名簿（平成21年度）」および「同 共通閲覧証利用統計（平成21年度）」を作成し、8月18日に送付しました。また、「相互利用マニュアルウェブ版」については、9月9日に更新を行いました。記載事項の確認調査へのご協力ありがとうございました。

### ◎ 平成22年度会費徴収報告

会費納入について5月21日の総会にて依頼し、10月末日に全会員館からの入金を確認いたしました。

### ◎ 神奈川県内大学図書館相互協力協議会ホームページ <http://www.kulc.net/>

### メーリングリスト

全会員館用：kulc@kulc.net

連絡館用：kulc-r@kulc.net

- ※ 登録アドレス、名簿記載事項の変更は事務局までご連絡ください。

### ◎ 平成22年度実務担当者会開催について 下記の趣旨で開催いたします。

日 程：平成22年12月1日（水）

場 所：横浜国立大学附属図書館

テーマ：実務者のための問題解決法

利用者対応、情報リテラシー教育、教員連携、書庫不足、広報など、現場で抱えている問題をテーマとして、そのテーマ別にグループに分かれてディスカッションを行い、問題解決策を考えるトレーニングやプレゼンテーション能力の向上を目指します。

別途メーリングリストにて、詳細な開催通知を行うとともに参加者を募集しています。多数の皆様の参加をお待ちしています。