

## 島根県立看護短期大学の図書館のあり方の検討 ～図書館の学外利用者の実態調査を通して～

福澤陽一郎・飯塚 雄一・高梨 信子  
狩野 鈴子・別所 聡美

### 概 要

本学の図書館は、建学の理念に基づき、大学開放の一環として図書館の学外利用者のサービスの拡充を進めてきた。今回、県内の保健・医療・福祉の従事者に対する情報センター機能としての課題を明らかにするために、学外利用の登録者の利用目的、利用頻度、利用しての満足度などの実態調査を実施した。

郵送法により、1次調査(2002年8月)として、登録者の概要を141人(回収率27.4%)、より詳細な2次調査(2002年9月)31人(回収率77.5%)の調査結果をまとめた。

回答のあった学外利用者は、看護職が最も多く、利用頻度は年3～4回であった。図書館の利用目的は、調べ物、文献検索、図書の借用・返却であった。目的達成度は時々もあわせて達成できたが高率であり、利用しての満足度は「満足」「やや満足」をあわせた割合が約9割であった。2次調査で、数は少ないが具体的な改善内容として「貸出冊数」「図書の返却方法」「図書の種類・冊数」「カウンターサービス」など指摘されたことをこれからの図書館づくりへの検討資料として活かしていくことが重要である。

キーワード：学外利用者、大学図書館、実態調査、利用者サービス

### I. はじめに

島根県立看護短期大学図書館の利用者サービスは、学内構成員の教育、研究活動へのサービスが第1の機能で1995年の開学以来、蔵書構成、雑誌検索、資料提供サービスの充実などをはかってきた<sup>1-3)</sup>。

'93年の学術審議会報告書「大学図書館機能の強化・高度化について」で、公共図書館では提供しえない高度な学術情報を地域社会や市民

へ積極的に公開するとしている。本学図書館は役割の1つとして、保健・医療・福祉職の従事者に対する情報センター機能を有している。1995年から整備をはかり、1997年から県下に学外利用者の対象者を広げ、県内の保健・医療・福祉の従事者に対する情報センター機能をもつようになった。

毎年100人を越える学外利用者の新規登録があり、2000年度末には614人の登録者となった。学外利用者には、利用者カード(図1)を発行しているが、図書館の利用状況や利用目的、図書館への要望などは明らかにされていない。

本研究は、大学の機能の重要な柱で、かつ地域貢献している図書館について、実態調査を行

脚注：この研究は、島根県立看護短期大学平成14年度特別研究費の助成を受けて実施した。

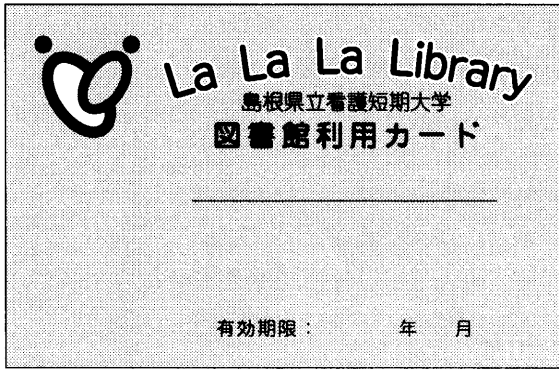


図1 図書館利用カード

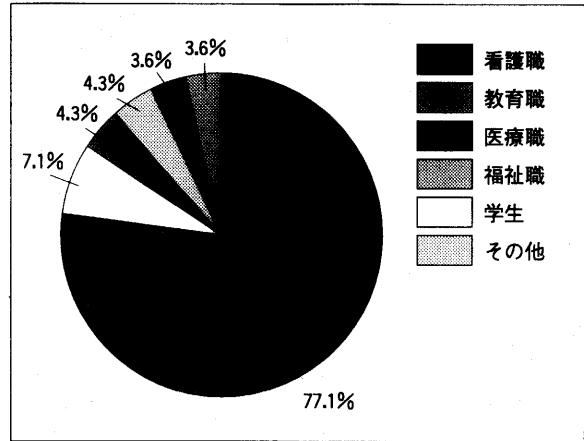


図2 学外利用者の分類

い、今後の図書館のあり方の基礎資料とすることを目的として実施した。

## II. 調査方法

学外利用者の登録期間が3年間であるので、1999年～2002年の登録者514人を対象として、郵送法で2002年8月に調査を実施した（1次調査）。調査内容は、利用頻度、利用目的、など学外利用者の概要を中心としたものである。調査依頼の際に、回答の有無が図書館の利用に影響しないこととプライバシーの保護など倫理上の配慮を行った。1次調査に回答があり、かつ詳細な調査（2次調査）に同意された40人を対象に2002年9月に郵送法により調査を実施した。調査内容は、利用目的と目的達成、図書館の運営、設備、サービス等である。

## III. 調査結果

### 1. 1次調査結果

1次調査に回答のあったのは141人で回収率は27.4%であった。学外利用者の職業分類は、看護職が108人（77.1%）と最も多く、次いで学生10人（7.1%）、教育職6人（4.3%）であった（図2）。図書館の利用頻度は、「年3～4回」が最も多く82人（58.2%）、次いで「初回のみ」28人（19.9%）、「月に1回以上」が20人（14.2%）であった（図3）。図書館の来館目的は、「資料収集」が112人（79.4%）と最も多く、次いで半数以上の人があげていたのが、「調べ物」、「本の借用・返却」、「文献検索」であった（図4）。

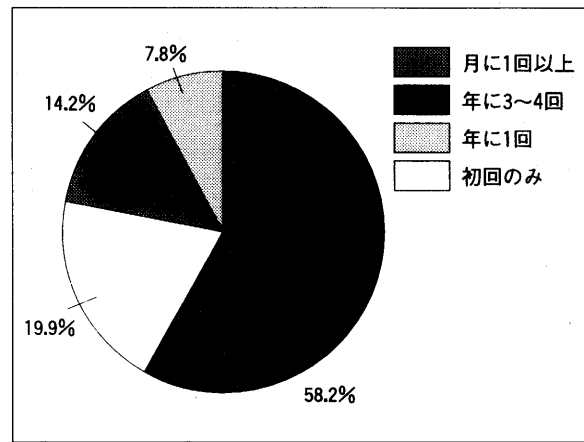


図3 図書館の利用頻度

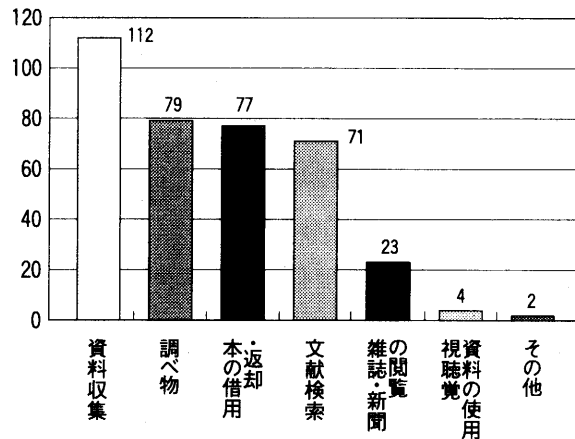


図4 来館目的(複数回答)

図書館を利用しての満足度を「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」の4段階に分け示したのが図5である。施設・設備については、「満足」が最も多く「やや満足」を含めると126人（97.1%）と大半が満足していた。開館時間は、「満足」という人が39人（27.7%）

であり、「やや満足」も含めても61.7%であった。蔵書内容と雑誌類は、「やや満足」、司書の対応は、「満足」が最も多いという違いはあるが、いずれも、「満足」と「やや満足」を含めると約9割の学外利用者が満足していた。

## 2. 2次調査結果

2次調査の回収率は、31人(77.5%)であり、その属性は、看護職が22人と最も多く、次いで学生の4人、教育職の2人などであった。年齢構成は、20代が13人で最も多く、次いで40代9人、30代6人と50代3人であった。

図書館の利用についての情報は、「本学の卒業生」が15人と約半数を占め、次いで「知人の紹介」が11人と多かった。「ホームページ」と「図書館利用案内」もそれぞれ2人と少ないが活用されていた。図書館の来館目的は、「調べ物」が最も多く26人(83.9%)、次いで「文献検索」、 「図書の借用・返却」が20人(64.5%)

であった。利用目的が達成されているかを図6に示した。「時々できる」が16人(53.3%)が最も多く、次いで「はい」の10人(33.3%)であった。

図書館の運営について、改善してほしいかどうかについて図7に示した。

開館日は、「現状でよい」が54.8%で、「改善してほしい」11人中10人が土・日の開館を希望していた。開館時間は、「現状でよい」が63.3%であり、「改善してほしい」8人中6人が時間延長であった。貸出については、「現状でよい」が64.4%であり、「改善してほしい」8人中7人が貸出冊数が少ないことであった。

図書の返却方法は、「現状でよい」が71.0%であり、「改善してほしい」5人は、開館時間以外の図書の返却ポストの設置をあげていた。

図書館の設備について、改善してほしいかについて図8に示した。「現状でよい」が67.7%、「改善してほしい」7人中6人がコピー代が高

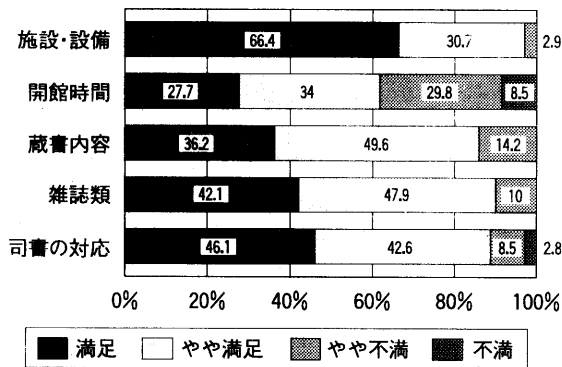


図5 図書館利用の満足度

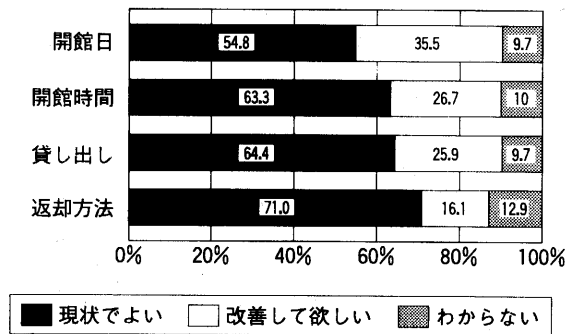


図7 図書館の運営について

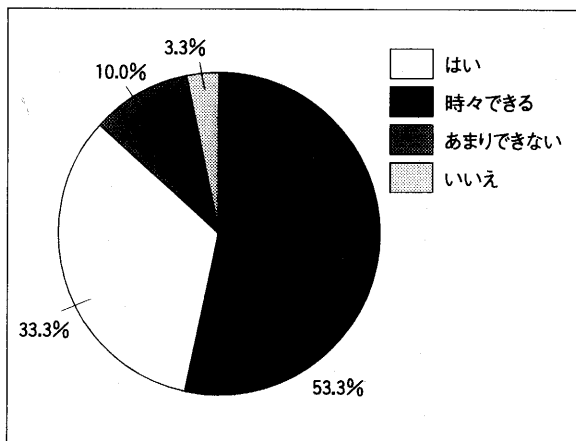


図6 来館目的の達成割合

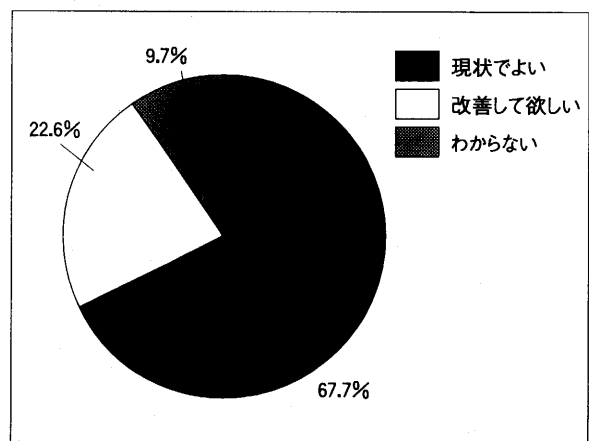


図8 施設・設備について

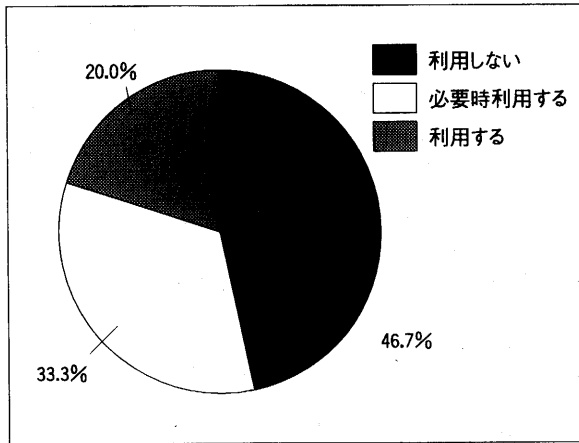


図9 インターネットの利用

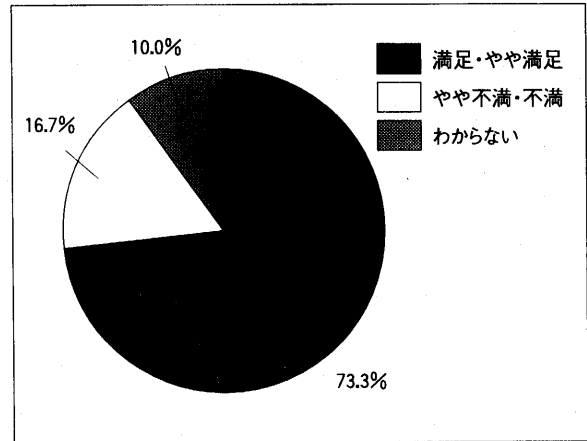


図10 司書の対応の満足度

いことであった。

図書館の利用分野は、「看護学」が27人(87.1%)と大半で、次いで「自然科学」の10人(32.2%)が多かった。利用頻度は、「年3~4回」が18人(58.1%)と最も多く、次いで「月1回以上」が8人(25.8%)と利用されている頻度は多かった。種類・冊数は、「現状でよい」が12人(44.4%)であり、「改善してほしい」9人中3人が医学系図書館の充実をあげ、その他具体的に1人ずつが改善希望をあげていた。

図書の検索方法は、「パソコン」が最も多く、21人(67.7%)、次いで「書架上で探す」13人(41.9%)、「司書に聞く」10人(32.3%)が主な方法であり、現状の検索方法でよいとするものが80%であった。

図書館の利用案内は、「必要時利用する」が最も多く15人(51.7%)、次いで「利用しない」8人(27.6%)、「利用する」5人(17.2%)であった。

インターネットを活用した本学図書館のホームページ利用の実態を図9に示した。「利用しない」が14人(46.7%)と最も多く、逆に「利用する」は6人(20%)のみであった。「時々利用する」と「利用する」を合わせた16人のホームページの活用方法は、「図書検索」15人、「雑誌検索」14人が多く、「休館情報」も7人に活用されていた。

司書の対応についての満足度を5段階でとったものを図10に示した。「満足」と「やや満足」が22人(73.3%)と多かった。「不満」・「やや

不満」は5人と少ないが、カウンターサービスのあり方等について具体的内容がそれぞれからあげられていた。

図書館利用者のマナーで気になることがある人は10人であり、複数回答で具体的内容としてあげられていたのは、「私語が多い」6人、「携帯電話の呼び出し音」6人が主なものであった。

#### IV. 考 察

本学の見学の理念の1つである開かれた大学の柱として図書館の学外利用<sup>3)</sup>が自己点検・評価報告書にまとめられている。倉橋<sup>4)</sup>は大学図書館の機能として「地域」への公開と社会との連携を中心とした利用者サービスの拡充の重要性を述べているが、本学も1995年の開学時から学外利用の対象と利用の範囲を拡充し、1998年には利用カード(La La La Library)を発行し、図書貸出サービスも開始した<sup>3)</sup>。同報告書に登録者の利用目的、利用しての感想・意見を把握して、県内の保健・医療・福祉に携わる人達の情報センターになる課題が述べられているが、実態調査をされたことがなかった。

今回の1次調査では、回収率を高めるために、調査項目をハガキ大の紙面におさまる様にしたが、回収率は27.4%と低率であった。郵送法での調査とできるだけ忌憚のない回答を得るために無記名での回収としたため、未回収者に再度依頼することができなかった。

村上<sup>5)</sup>が利用者満足度の調査をもとに、利用

者指向による質の高い図書館サービスを提供できる「人と組織の関係」をまとめているが、その際の調査方法として、利用者用入り口でアンケート用紙を直接手渡し、利用者出口にアンケート回収箱を置き、直接投入してもらう方法など今後参考にすべきである。

本学が看護短期大学であることと看護学の蔵書構成を充実してきたこととも関連しているが、回答のあった141人の77.1%が看護職であった。看護職が占める割合が多い背景に、高橋<sup>6)</sup>の報告にある看護短大の図書館が、臨床現場での看護研究が活発に行われ、看護文献を求める看護職の利用が集中ということも考えられる。

「年3～4回」と「月1回以上」の図書館利用者を合わせると72.4%と高率であり、図書館の運営の現状を具体的に把握した上で図書館利用の満足度に回答したと思われる。村上の調査<sup>5)</sup>は、「普通」も加えた5段階で満足度を評価している違いはあるが、司書の対応は満足度が高く、開館時間は満足度が低いということが共通していた。施設・設備の満足度は高いが、2次調査31人中6人がコピー代の改善を求めており、村上の報告でも複写は満足度が低い。

全国の短大の図書館は、閉館時間が17時台までが約75%であり、閉館時間延長を実現した短大が事例報告される<sup>7)</sup>状況の中で、本学の図書館は、職員が、常勤司書1人、嘱託司書2人で、開学以来月曜日から金曜日のam9:00～pm8:00まで開館している。2次調査で具体的改善希望内容としてあげられたものは、「土・日開館」が10人、「時間延長」が6人であった。吉田の大学図書館22館の調査<sup>8)</sup>では、全館とも学外利用者の利用可能な時間帯は、開館時間中となっており、学外者へ特別な配慮はない。予算や職員数の少ない短期大学で「土・日開館」「開館時間の延長」などの改善が可能か検討課題である。

多くの医療機関で、医師・看護師をはじめとした医療関係者に対して、十分な医療情報が提供される体制はまだ確保されておらず、日進月歩の看護の分野でもQOL(生活の質)を中心とした看護の質の改善や専門看護師への取り組みなどの看護情報の提供体制が求められている<sup>9)</sup>。

1次調査、2次調査結果の両方とも図書館の来館目的として、「調べ物」「文献検索」「図書の借用・返却」が多くあげられ、利用しての満足度、目的達成度も高い。その理由として、まだ大学図書館の地域開放の実施率が低く、しかも閲覧複写のみで、貸出可が20%をきる時代<sup>10)</sup>にいち早く、本学図書館が1)看護学専門図書館としての蔵書などに特徴を持つ、2)教育・研究のための利用者の立場にたった図書館としての機能を備える、そして3)開かれた大学として、地域社会に貢献するために、県内の保健・医療・福祉に携わる人々の情報センターになること<sup>3)</sup>に目標をおき体制整備を進めてきたことがあげられる。

情報化時代を迎え、短大図書館も資料の電子化など電子図書館的機能と、その中で個性や特殊性を発揮する図書館が求められている<sup>11)</sup>。

2次調査でインターネットを通じて、図書館のホームページを活用しているのは、30人中16人で、「図書検索」「雑誌検索」「休館情報」などに利用されていた。しかし、まだ半数が利用していない背景を今後検討し、本学の図書館の特徴の1つであるインターネットでの検索が活用できる体制づくりをすすめていく必要がある。

図書館は、教師陣、施設・設備とならんで短大の3本柱を形成するといわれており<sup>12)</sup>、「利用者1人1人に必要とする資料・情報を的確に提供する図書館」にしていくための基礎資料として、今回の1次・2次調査結果は重要である。

## V. まとめ

看護専門図書館、大学図書館としての機能を充実させる一方で、大学開放の一環として、学外利用者のサービスの拡充を進めてきた。今回、県内の保健・医療・福祉の従事者に対する情報センター機能としての課題を明らかにするために、学外利用の登録者の利用目的、利用頻度、利用しての満足度などの実態調査を実施した。

郵送法により、1次調査(2002年8月)として、登録者の概要を141人(回収率27.4%)、より詳細な2次調査(2002年9月)31人(回収率77.5%)の調査結果をまとめた。

今回、回答のあった学外利用者は、看護職が77.1%であり、調べ物、文献検索、図書の借用・返却で来館していた。目的達成度は時々もあわせて達成できたが高率であり、利用しての満足度は「満足」「やや満足」をあわせた割合が約9割であった。図書館の構造面では、施設・設備への満足度は高かった。機能面では、「貸出冊数」「図書の返却方法」「図書の種類・冊数」「カウンターサービス」などが具体的改善内容としてあげられていた。情報化時代の図書館として、学外利用者のインターネットを活用した検索の促進も課題である。図書館の体制として、「土・日開館」「開館時間の延長」の改善希望に対して、少ない予算と職員でどういう実現可能なサービスがあるのかが検討課題である。

#### 引用文献

- 1) 別所聡美：LET ME INTRODUCE, 島根県立看護短期大学図書館, 看護図書館協議会会報, 6(2), 23, 1996.
- 2) 福澤陽一郎：地域図書館紹介－島根県立看護短期大学図書館, 島根大学附属図書館報, 60, 13, 1999.
- 3) 島根県立看護短期大学自己評価委員会：自己点検・評価報告書Ⅰ－信頼される大学～個性と魅力に輝くために－, 85, 2000.
- 4) 倉橋英逸：第40号を迎える「大学図書館研究」, 大学図書館研究, 40, 2－8, 1992.
- 5) 村上篤太郎：医学図書館サービスの満足度による評価－利用者と図書館職員との満足度構成についての意識調査結果の比較・分析, 医学図書館, 41(3), 294－302, 1994.
- 6) 高橋あき子：看護短大図書館の現状, 図書館雑誌, 95(4), 246－247, 2001.
- 7) 松本勤：図書館のもつ個性－その存在を考える, 図書館雑誌, 93(1), 23, 1998.
- 8) 吉田憲一：大学図書館の利用者サービス－学外者への公開を中心に－, 大学図書館研究L, 82－92, 1996.
- 9) 登坂善四郎：市民の求める医学情報と支援図書館, 図書館雑誌, 90(3), 162－163, 1996.
- 10) J L A 図書館調査委員会：広がる大学図書館の地域開放－「日本の図書館1995」のデータから, 図書館雑誌, 90(7), 502－503, 1996.
- 11) 寺澤裕子：21世紀の短大・高専図書館のありかた－情報化時代を迎えて－, 図書館雑誌, 95(9), 707, 1998.
- 12) 前園主計：短期大学図書館の展望, 図書館雑誌, 95(4), 2001.

**A Search for the Ideal Way of Administrating the Shimane Nursing College Library  
- An Analysis of the Questionnaire Survey of General Public Users -**

Yoichiro FUKUZAWA, Yuichi IIZUKA, Nobuko TAKANASHI,  
Reiko KANO and Satomi BESSHO

**Abstract**

We have promoted an expansion of users' services based on the goal of our college. However, an evaluation of the purpose of use, frequency of use and user satisfaction had not been conducted. We conducted two surveys of general public users by mail. Most respondents of the first survey (August 2002; N=141) were nursing professionals and their user satisfaction level was high. The average general public user used the library 3-4 times per year. Their purpose was to search for materials, check out books, and so on. The second survey (September 2002; N=31) produced several concrete suggestions for making the library more user friendly.

**Key words and phrases :** general public users, college library, survey, user service