

## やまびこ

BULLETIN OF YAMAGATA UNIVERSITY LIBRARY

No.52 2004. 3

[蔵王のお釜 (火口湖)]

## もくじ

本と電子媒体 山形大学附属図書館サービス品質調査の報告	工学部分館長 山形県立米沢女子短期大学 筑波大学図書館情報学系	横山 晶一 佐藤 義則 永田 治樹	1 2
ひろば (図書館からのお知らせ)			8
附属図書館協議会審議事項 (第5～12回)			9
中央図書館ガイダンス計画 (平成16年度前期分)			10

## 本と電子媒体

工学部分館長 横山 晶一

2003年1月に、はからずも工学部分館長を拝命し、まず最初に行った分館長らしい仕事が、前任者から引き継いだ、電子ジャーナル導入の問題であった。幸い、早川館長はじめ図書館協議会の委員の先生方、特にワーキンググループの先生方、事務部門の方々の努力、ならびに各学部や評議会の支援により、電子ジャーナルを全面的に導入し、そのための費用については大学全体でバックアップする体制が整った。全国の大学の中でも進んだ体制になったと自負している。

この事例にも見られるように、学術的なジャーナルにおいては電子化が進んでいる。分野によっては、電子ジャーナルのみにしか掲載されないという論文もあるし、論文によっては、電子版のみカラーや動画像をのせているという例も見られる。電子ジャーナルしか刊行していないというのはまだ少ないようであるが、そのうち、紙媒体では存在しないジャーナルというのも多くなるかもしれない。

では、一般の書物についてはどうだろうか。まず、辞書については、もう今から30年近くも前になるが、日本で最初の辞書の電子化である、新明解国語辞典(三省堂)の電子化にかかわった者の一人として、編集、出版とも電子化の流れは止まらないと考えている。その理由の第一は、辞書編集が知識の蓄積であるということからきている。英

語の最大の辞書である Oxford English Dictionary (OED) は、ある語がある特定の意味で初めて使われたのがいつであるかまでを記載した辞書として知られている。その編集には膨大な時間と人手を要したことも有名で、さまざまなエピソードについていくつかの本が日本でも訳されている。第一版の刊行には、数十年の歳月(補遺まで入れるともっと長い)を要している。しかし、第二版、第三版はきわめて短時日のうちに刊行された。これは、カナダのウォータルー大学に OED のコンピュータ編集のための組織を作り、本のページイメージのエディタ(編集プログラム)を作って改訂したことが大きい。この辞書に限らず、コーパス(言語データとしての例文集)を用いて辞書を作ることは、すでに常識となりつつある。

出版や購入の面から見ても、辞書を電子媒体で利用する利点が多い。OED は、書物では20巻にもおよび、場所の確保も、調べるために取り出すのも大変であるが、CD-ROM なら、駆動用とデータの2枚に収まってしまう。また、ワイルドカード検索(たとえば、"un" で始まる語を調べたいときに "un\*" で検索すると該当例をすべて出してくれる)も可能であるし、語源など、通常の検索で不要な情報を表示しないこともできる。大型の辞書は CD-ROM, DVD、ネットワーク上でのオンライン的な使い方になっていくと思われる。

辞書以外の一般の書物はどうか。やや愛書狂的きらいのある筆者としては、希望的観測だが、一部の書物は電子化されても、多くは紙の形で残ると考えている。その理由は、まず第一に、紙の手軽さによる。最近では、携帯に小説を配信したり、まだ実験的であるが、紙のような薄いコンピュータを本のようにしたりという試みが見られる。それぞれ多少の需要は喚起されるであろうが、文庫や、最近ブームになっている新書の手軽さには及ばない。第二に、紙の場合、現在読んでいるところ以外からの情報を取ることができる

という利点がある。つまり、今読んでいるページをぱらぱらとめくって（この利点は上記の媒体にはまだない）他のところをちょっと覗いたり（記憶力が衰えてくると、筋の確認のためによくやるようになる）、図をもう一度見たりということが簡単にできる。

以上のように、使い方によって、いろいろな媒体を使い分けていくようになるだろうし、またそれができる時代になっている。図書館もこれらの多様な要請に応えられる組織になっていければと思うし、そのために微力をつくしたい。

🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 🌿 (よこやま しょういち)

## 「山形大学附属図書館サービス品質調査の報告」について

附属図書館では、図書館サービスに対する教員や学生のみなさんの評価を踏まえ、法人化後の図書館サービスのあり方を検討するために、標記の調査を行いました。

調査にあたっては、山形県立米沢女子短期大学の佐藤義則先生、筑波大学図書館情報学系の永田治樹先生にご指導をいただきました。

さらに、このたび両先生に集計及び分析結果を標記報告としてまとめていただきましたので、ここに紹介させていただきます。

両先生にはあらためてお礼を申し上げます。

一般的に「問題を認識できれば、解決は半ばなされた」というほど、問題点の把握は困難であります。問題解決の基本プロセスとして、問題認識、問題形成、解決方向の形成、代替案の創造・選択・実施という流れがあり、常に問題状況に立ち返りながら考えることが求められています。

当報告書のなかで、「サービス品質を、サービスに対する期待と実際に受けたサービス認知との差異（GAP）」として測定していますが、このサービス品質は即ち山形大学附属図書館における「問題」であり、問題解決のために何らかの手段を講じて現状を「期待値」に近づけるためのたゆまぬ努力が重要であると考えます。

教員・学生のみなさんをはじめ、このたびの調査にご協力くださった方々に心からお礼を申し上げます。

## 山形大学附属図書館サービス品質調査の報告

山形県立米沢女子短期大学 佐藤 義則  
筑波大学図書館情報学系 永田 治樹

### はじめに

平成 15 年 11 月 7 日から 27 日の期間に山形大学附属図書館の利用者を対象として 2 種類の調査を行った。ここでは、その結果の概要を報告する。この調査は、山形大学附属図書館のサービスの点検・評価と、永田および佐藤の「図書館サービスの品質評価」に関する研究のためのデータ収集を目的として実施したものである。

### 1. 調査の概要

1991 年の大学審議会答申以降、大学図書館においては「自己評価」への取り組みが盛んに行われるようになってきている。また、近年では「第三者評価」を導入する例も増えている。しかし、こうした評価は、従来からの蔵書冊数、貸出件数とい

ったインプット指標、アウトプット指標に依拠するものであり、必ずしも提供されるサービスの品質あるいはサービスが生み出す成果を扱うものにはなっていない。サービスの評価においては、サービスによって提供される内容の良し悪しとともに、どのようにサービスが提供されるかというプロセスをも考慮しなければならず、この両面を包含する調査方式が必要である。

サービス品質を測定する手法の一つに SERVQUAL がある。SERVQUAL は、1980 年代半ばにマーケティング分野において開発され、その後、公共・非営利分野を含めた数多くのサービス領域で活用されてきた。SERVQUAL では、顧客のサービスに対する期待と実際に受けたサービスに対する判断（以下、これを「認知」という）を測定することに

よってサービス品質の把握を行う。永田、佐藤はこれまでに、国内の5大学、海外の3大学（英国、フィンランド、タイ）においてSERVQUALを大学図書館向けに改良した調査（SERVQUAL プラス調査）を実施し、その分析から大学図書館サービスに固有の局面（dimension）を抽出するとともに、それに沿った質問項目および調査方式の改良を重ねてきた。

本調査では、SERVQUAL プラス調査に加え、大学図書館像の選好調査を実施した。大学図書館像の選好調査は、種々のサービス属性・水準をどのように組み合わせるのが大学図書館の利用者にとって望ましいかを、コンジョイント分析によって把握しようとするものである。なお、アンケートではこの他に人口統計的事項（職位または学年、専攻分野、図書館利用頻度、リモート利用の頻度）を加え、種々の属性別の把握が行えるよう図った。

調査にあたり、学生と大学院生については、信頼係数95%、サンプル誤差5%、回収率30%を目標にして、各学部毎に必要なサンプル数を計算し、無作為によるサンプル抽出を行うことにした。また、教員については、全員を対象（悉皆調査）とした。

以上をもとに、山形大学附属図書館が図書館委員を通じ各学部教授会での依頼を行ったうえで、対象者への郵送および学内便により依頼状とアンケート用紙の送付作業を行った。なお、発送、回収、データ入力については山形大学附属図書館が、その後の分析は永田と佐藤が行った。

## 2. 調査結果

### ①回答状況

学部学生、大学院生、教員別の回答状況は、表1の通りである。なお、集計においては、不完全記入のデータおよび不正データ（例、すべての項目が同じ値）についてはあらかじめ除外している。

	有効回答数	送付数	有効回答率
学部学生	171	570	30.00%
大学院生	152	423	35.93%
教員	166	783	21.20%
不明	1		
計	490	1,776	27.59%

表1 回答状況

表2は、専攻分野、よく使う図書館、利用頻度、ネットワークを介した利用頻度についての回答の分布を表にしたものである。専攻分野とよく使う図書館については、概ね母集団の分布を反映しているようであるが、その中で医学系の回答率が比較的高いと考えられる。医学系の図書館に対する関心の高さが現れていると考えられる。

利用頻度については、年に4回以上の頻度で図書館を利用している回答者が全体の9割以上を占

めた。アンケートの内容が図書館の利用経験を前提とするものであったために、非利用者は回答しなかったものと推測される。

ネットワークを介した利用頻度については、約3割の回答者が「ほとんど使わない」と答えた。ネットワークを介して頻繁に利用する層と、あまり利用しない層の明確な分離が見られる。

## 3. サービス品質調査の結果

### ①図書館ごとの分析

表3は各館別、学生・大学院生・教員別に、最低限の期待値、望ましい期待値、認知値（いずれも平均値）を表にしたものである。また、表4と図1は、各館別のGAP値（認知値－望ましい期待値の平均値）を表およびグラフに表したものである。期待値や認知値というのは、それぞれ利用者の図書館サービスに対する期待の度合い、および実際のサービスの認知判断の良し悪しを7段階（4を中心に、1を非常に低い、7を非常に高いとした）のリッカートスケールによって測定したものである。また、最低限の期待値では「最低限これだけは」という限界点を、望ましい期待値では「望ましくはこれくらいまで」という理想点をそれぞれ尋ねている。

全般的な傾向として、「資料を見つけ出すことが容易である」、「必要な資料のほとんどは図書館で入手できる」といったコレクションおよびコレクションへのアクセスに対する高い期待値が見られる一方で、それらの項目に対する認知値は低い。サービスに対する期待と実際のサービスの間乖離があるようである。

中央館では全般的な傾向がそのまま現れている。

医学分館では、他の図書館と比べて期待値が低く、また認知値も低い。特に「図書館は快適で足を向けたくなる場である」（最低限の期待値：4.46、望ましい期待値：5.48、認知値：3.71、以下では項目ごとの値をこの順で示す）、「建物・設備が魅力的である」（4.18、5.32、3.01）、「図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている」（4.81、5.72、4.23）という“場”に関連する質問項目にこの傾向が強い。重要なのは、医学分館ではすべての認知値が許容範囲（望ましい期待値と最低限の期待値の範囲）の外に位置した点である。少ない職員数で、学外との文献複写業務をはじめ多くの業務量をこなしていることが関係しているのかもしれない。

工学分館では、共通の傾向に加えて、他とは異なるパターンが見られた。「職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である」（4.41、5.81、3.86）、「利用者の利益を第一に考える」（4.16、5.56、3.81）、「利用者が抱えている問題に真摯に対応する」（4.17、5.53、3.75）、「職員の対応には信頼

## 専攻分野

人文科学系	43
社会科学系	24
理学系	62
工学系	123
医薬系	126
その他	93
無回答	19
計	490

## 利用頻度

週2回以上	102
週1回程度	113
2～3週に一度	106
月に1回程度	86
年に4回程度	44
ほとんど使わない	35
無回答	4
計	490

## よく使う図書館

中央館	133
医学部分館	143
工学部分館	114
農学部分館	94
無回答	6
計	490

## ネットワークを介した利用頻度

週2回以上	89
週1回程度	88
2～3週に一度	76
月に1回程度	60
年に4回程度	33
ほとんど使わない	140
無回答	4
計	490

表2 属性ごとの分布状況

がおける」(4.49, 5.88, 3.94)という職員の対応性の質問項目において、認知値が最低限の期待値を下回った。他の質問項目については概ね良好であるとは対照的であり、何かしら利用者と職員の問題があるのかもしれない。

農学分館では、他の館と比べて期待値と認知値は相対的に高い。しかし、コレクション関連、とりわけ電子ジャーナル、二次情報データベースには厳しい目が向けられているようだ。

## ②学生・大学院生・教員別

学生の場合、コレクション関連を除いては、認知値は高くないにしても概ね最低限の期待値に近い線にある。しかし、「資料を見つけ出すことが容易である」(4.74, 6.30, 3.80)、「必要な資料のほとんどは図書館で入手できる」(4.78, 6.28, 3.75)というコレクション関連の問題は、学生一人あたりの年間購入図書数(0.99冊;平成13年度(以下、同じ))、学生用図書数(0.40冊)、年間購読雑誌数(0.27誌)という低い数値と符合するものであろう。この点は、図書館の教育支援機能の基本に関わる問題であり、法人化にあたり、必要な学生図書費を共通経費として確保するなどの措置が必要であると考えられる。

大学院生においては、期待値の傾向や高さは学部学生の場合とほぼ同じである一方で、認知値が非常に低い。大学院生が本来的に資料に対する要求が高く、学部学生のとときの他の図書館を含めた利用経験の蓄積もあり、より厳しい目が向けられていると考えられる。

教員の場合には、全般的に期待値が低く、質問項目間での値の差が小さいことが特徴的である。

これは、教員自身による直接的な図書館利用はある程度限られていることを反映しているものと考えられる。また、ほとんどの質問項目において、認知値は最低限の期待値を下回っている。今後、研究・教育に対するサービスの改善、強化とPRが必要であるといえよう。

## ③質問ごとの回答分布

図2の箱ひげ図は、質問項目ごとの回答の分布状況を把握するために作成したものである。赤色のボックスは25パーセンタイルから75パーセンタイルまでの範囲(分布の中央の50%)を表し、ひげはボックスの高さの1.5倍以内にある最大値と最小値を表している。

図に見られるように、コレクション関連の質問項目については分散が小さく、職員の対応については分散が大きい。職員の対応については、利用者ごとに選好が異なる、つまり個人差があることがわかる。

## 4. 大学図書館像の選好調査(コンジョイント調査)の結果

調査票で提示した、四つのサービス属性に対する選好(平均重要度)については、表5のようなになった。各行ごと総計が100となる数値、平均重要度で示される。

回答者全体としてみた場合、もっとも重要度が高いのは、資料の局面だが、それとほぼ同じ程度、開館時間といったサービス設定や閲覧室という場についても重要と判断されている。しかし、利用者セグメントや利用館ごとに見るとこの数値はまちまちであることに十分に意を用いる必要がある。

なお、各セグメントの値については、回答者数が少ない場合の結果の取り扱いに注意が必要である。

おわりに

以上では、主として山形大学附属図書館のサービスに対する利用者の評価状況を示した。今後は、今回の収集データとこれまで行った他大学におけるデータの統合を図り、その分析からより適確な測定手法の開発を目指したいと考えている。

最後に、調査にご協力いただいた早川図書館長をはじめ山形大学の各位に、この場を借りて感謝を申し上げたい。



	中央館			医学部分館			工学部分館			農学部館		
	最低限の期待	望ましい期待	認知	最低限の期待	望ましい期待	認知	最低限の期待	望ましい期待	認知	最低限の期待	望ましい期待	認知
必要に応じて利用指導や講習会が受けられる	3.73	4.94	4.13	3.59	4.40	3.42	3.34	4.70	3.69	3.44	4.70	3.45
必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	4.73	6.13	3.41	4.95	6.05	3.27	4.55	6.12	3.75	4.77	6.28	3.28
開館時間の設定が適当である	4.48	5.79	4.50	4.70	5.62	4.53	4.56	5.66	4.33	4.41	5.80	4.33
職員は利用者のニーズを理解する	4.38	5.59	4.11	4.80	5.62	4.00	4.21	5.63	3.87	4.40	5.77	4.27
図書館のウェブページから、必要なサービスを容易にたどれる	4.69	5.96	4.28	4.87	5.91	4.29	4.42	5.82	4.40	4.62	6.01	4.40
利用者ごとに個別の対応をする	3.80	5.02	4.06	4.00	4.91	3.97	3.74	4.85	3.81	3.47	4.73	4.08
リクエストすれば資料を入れてくれる	4.44	5.67	4.25	4.73	5.60	4.12	4.29	5.64	4.25	4.61	5.90	4.17
図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられる	4.33	5.61	3.96	4.58	5.84	3.89	4.02	5.43	3.84	4.00	5.59	3.81
迅速なサービス	4.34	5.54	4.04	4.65	5.70	4.06	4.25	5.60	4.25	4.51	5.77	4.26
職員は常時利用者に対応する態勢をとっている	4.30	5.47	4.36	4.38	5.38	4.10	4.18	5.60	4.00	4.53	5.80	4.81
利用者の利益を第一に考える	4.23	5.43	4.15	4.62	5.55	4.00	4.16	5.56	3.81	4.52	5.68	4.32
利用者が抱えている問題に真摯に対応する	4.30	5.52	4.26	4.57	5.50	4.18	4.17	5.53	3.75	4.47	5.72	4.21
職員の対応には信頼がおける	4.77	6.00	4.73	4.71	5.61	4.45	4.49	5.88	3.94	4.70	5.94	4.71
建物・設備が魅力的である	3.96	5.46	3.66	4.18	5.32	3.01	4.05	5.60	4.48	4.29	5.66	4.04
思わぬ情報やアイデアが期待できる	3.53	4.78	3.28	3.67	4.70	2.94	3.52	5.10	3.69	3.42	4.69	3.32
図書館では、思考にふけたり構想を練ることができる	4.34	5.57	4.15	4.27	5.27	3.42	4.39	5.83	4.05	4.50	5.91	4.58
職員は質問に対応できる知識を持っている	4.39	5.61	4.21	4.48	5.45	3.94	3.99	5.55	3.91	4.57	5.74	4.29
約束した日時までにサービスを行う	4.74	5.82	4.61	4.73	5.65	4.48	4.28	5.66	4.23	4.63	5.94	4.72
利用者の要求に適合したサービスを行う	4.42	5.64	4.35	4.71	5.64	4.27	4.20	5.61	3.99	4.55	5.77	4.43
プライバシーは保護されており、安心できる	4.98	6.02	4.66	4.70	5.59	4.34	4.64	5.90	4.45	5.00	6.17	4.54
資料を見つけ出すことが容易である	4.89	6.19	3.98	4.83	5.87	3.73	4.55	6.20	3.85	5.07	6.44	4.16
電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している	4.42	5.69	3.80	4.84	5.87	3.88	4.18	5.89	4.17	4.67	5.97	3.39
職員は進んで利用者を援助する	3.84	5.09	3.84	4.28	5.21	3.77	3.79	5.24	3.47	4.05	5.22	4.01
サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示）がわかりやすい	4.35	5.39	4.32	4.22	5.16	3.88	3.97	5.35	4.07	4.33	5.50	4.10
サービスの時間（受付、所要、終了）は周知されている	4.55	5.53	4.59	4.58	5.41	4.40	4.34	5.49	4.42	4.77	5.83	4.72
職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である	4.48	5.71	4.60	4.71	5.58	4.46	4.41	5.81	3.86	4.87	5.82	4.99
図書館は快適で足を向けたいくなる場である	4.35	5.76	4.17	4.46	5.48	3.71	4.29	5.96	4.26	4.34	5.89	4.43
図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	4.80	6.03	4.56	4.81	5.72	4.23	4.60	6.11	4.19	5.10	6.39	4.79
貸出サービスの期間・冊数の設定が適切である	4.56	5.68	4.72	4.61	5.53	4.15	4.31	5.75	4.33	4.74	6.01	4.21

	学 生			大学院生			教 員		
	最低限の期待	望ましい期待	認知	最低限の期待	望ましい期待	認知	最低限の期待	望ましい期待	認知
必要に応じて利用指導や講習会が受けられる	3.37	4.53	3.46	3.39	4.62	3.44	3.86	4.88	4.03
必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	4.78	6.28	3.75	4.83	6.31	3.29	4.66	5.79	3.20
開館時間の設定が適当である	4.32	5.72	4.44	4.55	5.76	4.30	4.79	5.65	4.55
職員は利用者のニーズを理解する	4.27	5.62	4.22	4.43	5.72	3.80	4.74	5.59	4.10
図書館のウェブページから、必要なサービスを容易にたどれる	4.39	5.84	4.36	4.61	5.97	4.06	5.04	5.97	4.57
利用者ごとに個別の対応をする	3.56	4.80	3.81	3.65	4.84	3.91	4.14	5.04	4.18
リクエストすれば資料を入れてくれる	4.45	5.82	4.22	4.44	5.67	4.17	4.67	5.55	4.19
図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられる	3.73	5.24	3.39	4.27	5.77	3.58	4.87	5.94	4.44
迅速なサービス	4.21	5.60	4.25	4.50	5.71	3.98	4.66	5.65	4.17
職員は常時利用者に対応する態勢をとっている	4.22	5.60	4.44	4.32	5.68	4.11	4.48	5.34	4.32
利用者の利益を第一に考える	4.31	5.54	4.17	4.30	5.62	3.77	4.51	5.45	4.18
利用者が抱えている問題に真摯に対応する	4.18	5.52	4.06	4.32	5.62	3.85	4.65	5.53	4.35
職員の対応には信頼がおける	4.54	5.92	4.58	4.64	5.94	4.21	4.85	5.69	4.57
建物・設備が魅力的である	4.21	5.81	3.82	4.03	5.46	3.68	4.05	5.15	3.70
思わぬ情報やアイデアが期待できる	3.46	4.85	3.33	3.59	4.97	3.27	3.59	4.59	3.26
図書館では、思考にふけたり構想を練ることができる	4.52	5.83	4.50	4.44	5.84	3.93	4.11	5.12	3.54
職員は質問に対応できる知識を持っている	4.34	5.66	4.25	4.33	5.70	3.89	4.40	5.36	4.08
約束した日時までにサービスを行う	4.62	5.82	4.48	4.54	5.88	4.40	4.66	5.56	4.60
利用者の要求に適合したサービスを行う	4.48	5.81	4.41	4.34	5.66	4.05	4.60	5.50	4.29
プライバシーは保護されており、安心できる	5.04	6.15	4.56	4.79	5.98	4.42	4.64	5.55	4.50
資料を見つけ出すことが容易である	4.74	6.30	3.80	4.90	6.30	3.93	4.85	5.80	4.02
電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している	4.24	5.67	3.75	4.66	6.08	3.77	4.75	5.80	3.97
職員は進んで利用者を援助する	3.65	4.96	3.62	3.99	5.34	3.67	4.37	5.28	3.99
サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示）がわかりやすい	4.25	5.45	4.14	4.20	5.43	4.05	4.20	5.11	4.06
サービスの時間（受付、所要、終了）は周知されている	4.53	5.69	4.53	4.44	5.60	4.39	4.68	5.33	4.62
職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である	4.44	5.75	4.50	4.53	5.79	4.20	4.71	5.59	4.66
図書館は快適で足を向けたいくなる場である	4.40	6.01	4.32	4.45	5.80	3.89	4.27	5.40	4.08
図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	4.98	6.31	4.79	4.73	6.08	4.22	4.69	5.65	4.23
貸出サービスの期間・冊数の設定が適切である	4.59	5.91	4.44	4.54	5.80	4.19	4.50	5.39	4.47

表3 各館別、学生・大学院生・教員別の、最低限の期待値、望ましい期待値、認知値（平均値）

望ましい期待とのGAPの比較	中央館	医学部 分館	工学部 分館	農学部 分館
必要に応じて利用指導や講習会が受けられる	-0.86	-1.00	-1.12	-1.35
必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	-2.66	-2.76	-2.34	-2.92
開館時間の設定が適当である	-1.32	-1.05	-1.27	-1.46
職員は利用者のニーズを理解する	-1.45	-1.61	-1.86	-1.43
図書館のウェブページから、必要なサービスを容易にたどれる	-1.76	-1.60	-1.41	-1.58
利用者ごとに個別の対応をする	-0.85	-0.94	-1.14	-0.76
リクエストすれば資料を入れてくれる	-1.32	-1.51	-1.46	-1.68
図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられ 迅速なサービス	-1.69	-2.07	-1.74	-2.08
職員は常時利用者に対応する態勢をとっている	-1.11	-1.30	-1.67	-0.98
利用者の利益を第一に考える	-1.28	-1.48	-1.83	-1.38
利用者が抱えている問題に真摯に対応する	-1.18	-1.39	-1.80	-1.50
職員の対応には信頼がおける	-1.23	-1.14	-1.92	-1.25
建物・設備が魅力的である	-1.77	-2.24	-1.11	-1.61
思わぬ情報やアイデアが期待できる	-1.59	-1.88	-1.44	-1.37
図書館では、思考にふけったり構想を練ることができる	-1.41	-1.86	-1.80	-1.38
職員は質問に対応できる知識を持っている	-1.24	-1.53	-1.75	-1.32
約束した日時までにサービスを行う	-0.99	-1.17	-1.39	-1.14
利用者の要求に適合したサービスを行う	-1.14	-1.34	-1.54	-1.34
プライバシーは保護されており、安心できる	-1.23	-1.21	-1.41	-1.60
資料を見つけ出すことが容易である	-2.22	-2.10	-2.39	-2.24
電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している	-1.97	-2.01	-1.86	-2.67
職員は進んで利用者を援助する	-1.20	-1.42	-1.85	-1.32
サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示）がわかりやすい	-1.01	-1.28	-1.33	-1.44
サービスの時間（受付、所要、終了）は周知されている	-0.91	-0.95	-1.10	-1.10
職員はいつも丁寧に对应してくれ、親切である	-1.08	-1.12	-2.00	-0.83
図書館は快適で足を向けたくなる場である。	-1.61	-1.76	-1.69	-1.42
図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	-1.40	-1.53	-1.92	-1.61
貸出サービスの期間・冊数の設定が適切である	-0.92	-1.32	-1.47	-1.81

表 4 各図書館における GAP 値（望ましい期待値－サービス認知値）の比較

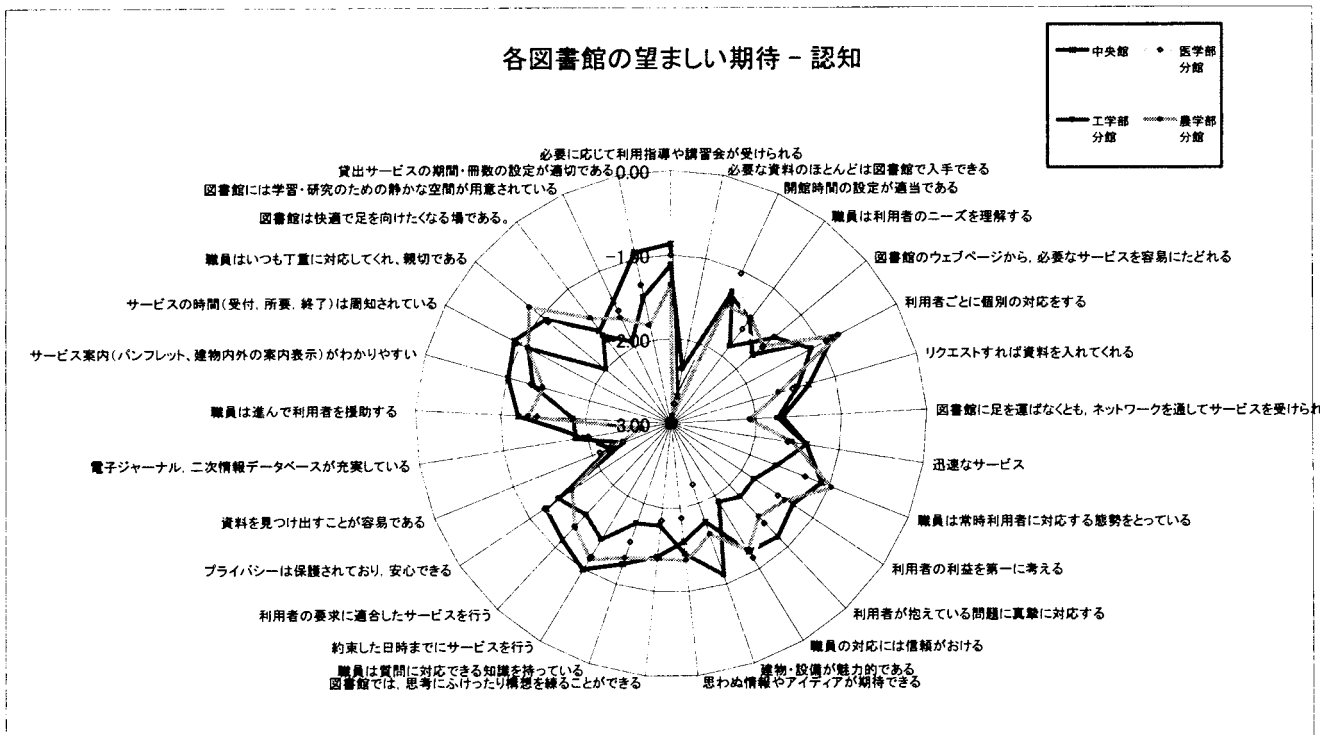
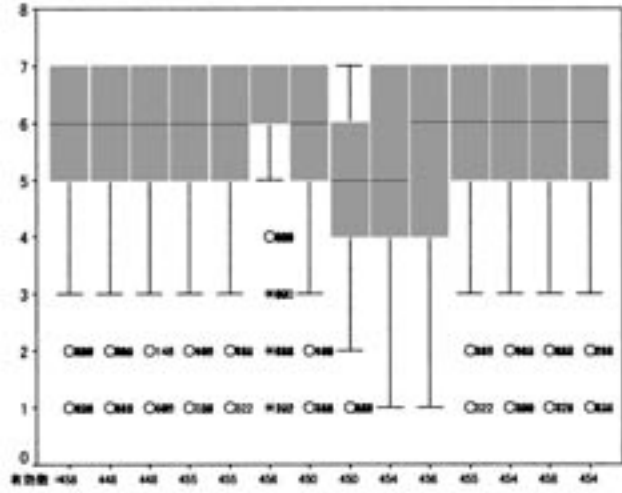
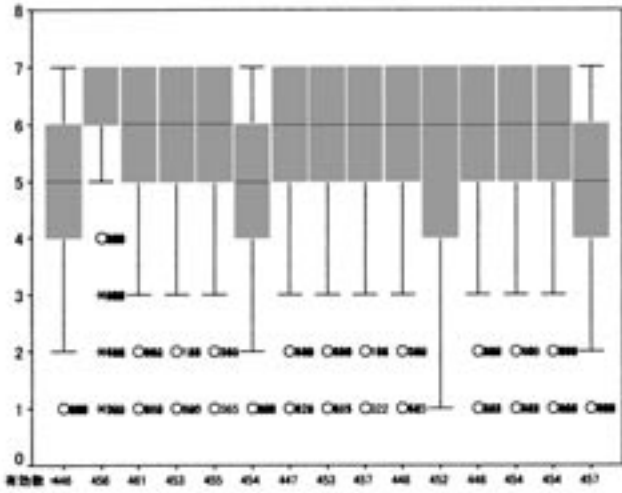


図 1 各図書館別の GAP 値のグラフ



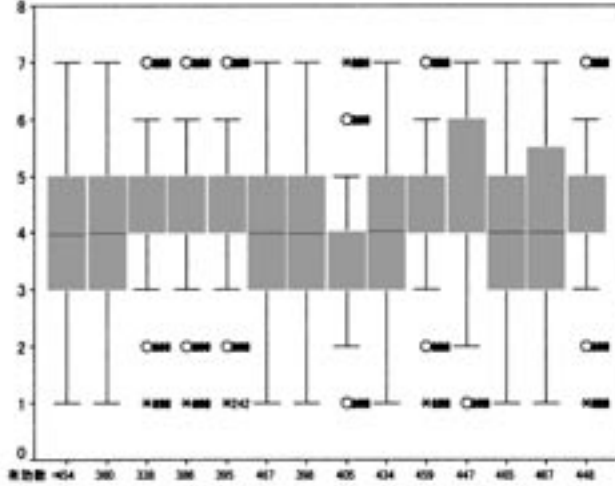
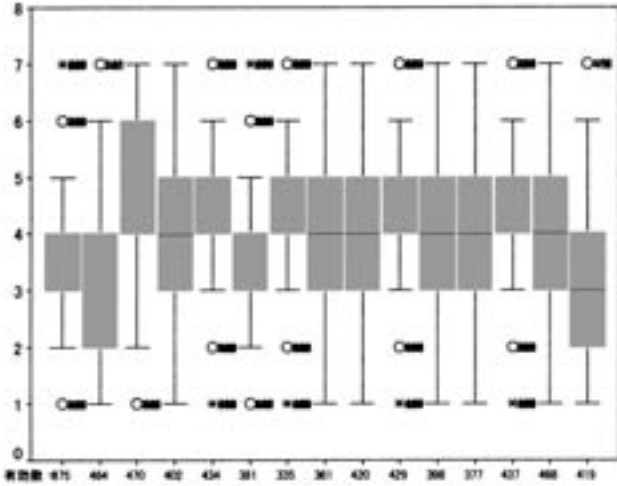
サービスに対する望ましい期待



15 思わぬ情報やアイデアが期待できる  
 14 建物・設備が魅力的である  
 13 職員の仕事には信頼がかけられる  
 12 利用者が抱えている問題に真摯に対応する  
 11 利用者の利益を第一に考える  
 10 職員は常時利用者に対応する姿勢をとっている  
 9 迅速なサービス  
 8 図書館に足を運ばなくとも、ネットワーキングを通じてサービスを受けられる  
 7 ランキエントすれば資料を入れてくれる  
 6 利用者ごとに個別の対応をする  
 5 図書館のウェブページから、必要なサービスを容易にたどれる  
 4 職員は利用者のニーズを理解する  
 3 開館時間の設定が適当である  
 2 必要な資料のほとんどは図書館で入手できる  
 1 必要に応じて利用指導や講習会が受けられる

貸出サービスの期間・冊数の設定が適切である  
 図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている  
 図書館は快適で足を向けたいくなる場である  
 職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である  
 サービスの時間（受付、所蔵、終了）は周知されている  
 サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示）がわかりやすい  
 職員は進んで利用者を誘導する  
 電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している  
 資料を見つけて出すことが容易である  
 フライメニューは保護されており、安心できる  
 利用者の要求に適合したサービスを行う  
 約束した日時までにサービスを行う  
 職員は質問に対応できる知識を持っている  
 図書館では、思身におけたり構想を練ることができる

実際のサービスの認知



15 思わぬ情報やアイデアが期待できる  
 14 建物・設備が魅力的である  
 13 職員の仕事には信頼がかけられる  
 12 利用者が抱えている問題に真摯に対応する  
 11 利用者の利益を第一に考える  
 10 職員は常時利用者に対応する姿勢をとっている  
 9 迅速なサービス  
 8 図書館に足を運ばなくとも、ネットワーキングを通じてサービスを受けられる  
 7 ランキエントすれば資料を入れてくれる  
 6 利用者ごとに個別の対応をする  
 5 図書館のウェブページから、必要なサービスを容易にたどれる  
 4 職員は利用者のニーズを理解する  
 3 開館時間の設定が適当である  
 2 必要な資料のほとんどは図書館で入手できる  
 1 必要に応じて利用指導や講習会が受けられる

貸出サービスの期間・冊数の設定が適切である  
 図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている  
 図書館は快適で足を向けたいくなる場である  
 職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である  
 サービスの時間（受付、所蔵、終了）は周知されている  
 サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示）がわかりやすい  
 職員は進んで利用者を誘導する  
 電子ジャーナル、二次情報データベースが充実している  
 資料を見つけて出すことが容易である  
 フライメニューは保護されており、安心できる  
 利用者の要求に適合したサービスを行う  
 約束した日時までにサービスを行う  
 職員は質問に対応できる知識を持っている  
 図書館では、思身におけたり構想を練ることができる

図2 各質問項目に対する回答の分布（望ましい期待値，認知値）

サービス属性別平均重要度

		資料	閲覧室	図書館職員	開館時間
全体	— (n=468)	32.95	29.03	6.47	31.55
学部生・大学院生・教職員	学部生 (n=167)	10.10	44.50	8.35	37.05
	大学院生 (n=151)	43.32	26.12	2.58	27.98
	教職員 (n=150)	38.31	19.12	10.75	31.81
専攻分野	人文科学系 (n=39)	26.37	42.89	13.53	17.21
	社会科学系 (n=23)	3.68	54.98	20.74	20.61
	理学系 (n=54)	56.57	19.07	7.83	16.52
	工学系 (n=119)	31.39	34.52	1.73	32.36
	生命科学系 (n=127)	42.05	12.64	6.14	39.16
	その他 (n=93)	26.32	30.26	5.82	37.60
中央館・各分館	中央館 (n=121)	31.15	37.06	10.02	21.77
	医学部分館 (n=141)	32.97	10.63	12.66	43.74
	工学部分館 (n=109)	32.03	34.45	1.01	32.51
	農学部分館 (n=94)	37.21	36.64	0.43	25.72
利用頻度	週 2 回以上 (n=97)	25.79	34.50	2.34	37.38
	週 1 回程度 (n=109)	39.87	22.72	10.91	26.51
	2～3 週に 1 回程度 (n=101)	34.21	23.17	10.75	31.87
	月に 1 回程度 (n=83)	34.05	28.83	7.70	29.42
	年に 4 回程度 (n=43)	27.46	40.44	5.23	26.87
	ほとんど使わない (n=32)	27.61	27.08	13.77	31.53

表 5 コンジョイント分析の結果

(さとう よしおり・ながた はるき)



より新しいニュースは、ホームページを！

<http://www.lib.yamagata-u.ac.jp/>

**全館共通**

重要文化財中条家文書（レプリカ）常設展示

中央図書館正面入口を入ってすぐの右側に国指定重要文化財・中条家文書（なかじょうけもんじょ）のレプリカ（複製）を常設展示しています。

このレプリカのお披露目式が、去る 2 月 24 日（火）仙道学長ほかの方々をお招きして、中央図書館 3 階で行われました。

**中央図書館** ☎ 023 (628) 4913

貸出冊数・貸出期間を拡大します

4 月 1 日から、図書の貸出冊数・期間を拡大します。（教員以外の職員 8 冊 3 週間、院生等 10 冊 6 週間、学部学生 8 冊 3 週間、学外者 6 冊 3 週間）

ポスターを作成しました

中央図書館のポスターができ上がり、公共施設、高校、バス内広告、銀行等に掲示しました。

**医学部分館** ☎ 023 (628) 5054

学生への貸出期間拡大と学外者への貸出開始

4 月から冊数は従来どおりですが、1 週間貸出から 2 週間貸出に変更します。また、要件を満たした学外の方に、新たに図書の貸出を開始します。詳しくはホームページをご覧ください。

Windows パソコン、DVD プレイヤーが使えます

コンピュータコーナーの MacOS 搭載パソコンの代わりに Windows 搭載パソコン 1 台を設置しました。医学中央雑誌 CD-ROM 版、Web 版、オンラインジャーナル等の利用ができます。

また、2 階ビデオコーナーには、DVD プレイヤーを設置しました。

利用者用ロッカーを設置しました



4月からカバンの持込を禁止します。

カバンはロッカーに入れて入館してください。  
ロッカーのカギは、カウンターで学生証(利用証)  
を提出の上、借りてください。

皆様のご理解とご協力をお願いします。

#### 館内監視カメラを増設しました

図書館は、貴重な資料(図書・雑誌)を収集・  
保存・提供しています。利用者が必要とする資  
料の管理のために、また利用者の観点から、監  
視カメラを増設しました。

**工学部分館** ☎ 0238 (26) 3019

#### 学外者への貸出開始

4月1日から学外者へも1人3冊以内、3週

間以内の条件で図書の館外貸出を開始します。

#### 第10回米沢市図書館連絡会議開催

去る3月2日米沢市図書館長、米沢女子短期  
大学附属図書館長、工学部分館長ほか5名が参加  
し、各館の状況説明等情報交換しました。

**農学部分館** ☎ 0235 (28) 2810

#### キャンパスの真中となりました!

4年間継続しました鶴岡キャンパスの建物新  
築・改修工事が、このたび予定通り終了し、図  
書館がキャンパスの真中に位置するようになり  
ました。とりわけ、生物資源学科からは、これ  
までの3分の1の近さになりましたので、お気  
軽にご利用ください。

## 平成15年度附属図書館協議会審議事項

### 第5回(平成15年9月29日開催)

1. 山形大学における学術情報基盤の強化につ  
いて
2. 「山形大学附属図書館学外者利用内規」  
の一部改正について

### 第6回(平成15年10月17日文書配布会議 開催)

1. 「図書館資料の不用判定」について

### 第7回(平成15年12月19日開催)

1. 附属図書館の法人化対応について
  - 1) 「山形大学第1期中期目標・中期計画  
(詳細版)」について
  - 2) 附属図書館の管理運営組織等について
  - 3) 図書館関係諸規則の検討区分等につ  
いて
  - 4) 法人化後の図書の取扱等について
2. 学生用図書購入費(学内措置分)について
3. 次期図書館システムの概要について
4. 「山形大学附属図書館利用規則」の一部  
改正について
5. 「山形大学附属図書館資料選定規則(仮  
称)」について
6. 学長裁量経費について

### 第8回(平成16年1月15日文書配布会議開催)

1. 山形大学附属図書館資料の不用決定につ  
いて

### 第9回(平成16年1月29日文書配布会議開催)

1. 「山形大学第1期中期目標・中期計画(詳  
細版)」に関する答申について

### 第10回(平成16年2月5日文書配布会議開催)

1. 山形大学附属図書館規則等の一部改正につ  
いて

### 第11回(平成16年2月18日開催)

1. 附属図書館の法人化対応について
2. 図書館関係諸規則について
3. 学生用図書購入費(学内措置分)につ  
いて
4. 図書館資料選定について
5. 平成16年度事業計画(アクション・プ  
ランを含む)について
6. 平成16年度予算要求(事業費、学長裁  
量経費)について
7. 次期図書館システムについて

### 第12回(平成15年3月30日文書配布会議 開催)

1. 図書館関係諸規則について

# 中央図書館ガイダンスのお知らせ

(平成16年度・前期)

## 新入生のための図書館案内 (山形大学図書館へようこそ!) (開催場所: 図書館会議室ほか)

**開催日時** : 平成16年4月9日(金), 12日(月) ~ 16日(金)  
16時20分 ~ 16時50分 (約30分間)  
**内 容** : 知の宝庫・大学図書館の使い方説明の後、館内めぐり  
(普段入室禁止の場所もご案内します。)

## 新任教員のための図書館案内 (山形大学へようこそ!) (開催場所: 図書館会議室ほか)

**開催日時** : 随時 (ご希望の方は担当係へご連絡願います。)  
**内 容** : 図書館の各種サービスの概要と各種手続き  
(貸出・返却・文献複写申込など) についての説明会です。  
**そ の 他** : 参加申込書またはメールで、あらかじめ担当係へ申込のうえ、時間まで図書館正面 (入口付近) へお集まりください。  
(新任教員以外の方の参加も歓迎します。)

## 学生・大学院生のための図書館ガイダンス (開催場所: 図書館会議室)

**第1回 (読みたい本を探してみよう! : 蔵書検索法説明会)**  
**開催日時** : 平成16年5月28日(金) 16時20分 ~ 17時10分 (約50分間)  
**説明内容** : インターネットを利用した図書や雑誌の探し方 (所蔵検索法) の説明です。  
**第2回 (日本語文献を探してみよう! : 文献検索法説明会)**  
**開催日時** : 平成16年6月18日(金) 16時20分 ~ 17時10分 (約50分間)  
**説明内容** : 日本語論文検索用データベース [雑誌記事索引] の利用法の説明です。  
**第3回 (電子図書館を活用しよう! : 中央図書館ポータルページ利用説明会)**  
**開催日時** : 平成16年7月16日(金) 16時20分 ~ 17時10分 (約50分間)  
**説明内容** : 電子ジャーナルの利用法  
**そ の 他** : 参加申込書またはメールで、あらかじめ担当係へ参加申込のうえ、時間まで図書館正面 (入口付近) へお集まりください。(教員の方の参加も歓迎します。)

この他にも、図書館では必要に応じ、随時、各種データベースや電子ジャーナルの利用説明会を開催します。また、各先生方からのご要望により、授業の一環としての図書館ガイダンスを、ご希望に応じた内容で実施しています。授業時における図書館ガイダンスを希望される場合は、お早めに担当係へご相談ください。

担当: 図書館情報サービス課学術情報係

(Tel 023-628-4914) E-mail: jsagaku@jm.kj.yamagata-u.ac.jp

## 原稿を募集中です

図書館利用上の建設的なご意見や、要望などをお寄せください。

023 (628) 4910 Eメール jsakacho@jm.kj.yamagata-u.ac.jp

..... 山形大学附属図書館 2004年3月発行 (年2回刊) .....

〒990-8560 山形市小白川町1丁目4-12 <http://www.lib.yamagata-u.ac.jp/>

《この印刷物は再生紙を使用しています》