

早稲田大学中央図書館における館内利用実態把握の試み

稲葉 直也・ティムソン ジョウナス（利用者支援課）

1. 館内利用実態を把握する試みの必要性

近年、早稲田大学図書館では館内に会話も可能なスペースであるオレンジゾーンを設定したことにより、単なる図書館資料の利用にとどまらない、場所としての利用のされ方に大きな変化が生じている¹⁾。そのため、来館者数や貸出冊数などの従来の統計値や指標だけでは、利用実態を正確に評価することが難しくなっている。そこで、利用者の館内利用実態を把握・分析し、サービス改善に繋げることを目的に、2015年度に中央図書館にて2つの調査を利用者支援課が行った。1つ目は、館内の利用者の行動を把握するための「館内利用調査」、そして2つ目が旧来の図書館では想定になかった、会話や議論が可能なスペースの活用実態を把握するための「活用実態調査」である。本稿ではこの2つの調査について報告する。

2. 「館内利用調査」実施報告

(1) 「館内利用調査」の概要

公共図書館における調査実績がある館内閲覧量を測定する手法²⁾を用いて、中央図書館における利用実態の調査を行った。この調査手法は閲覧といった館内利用を巡回調査によって観察し、特に利用量を「時間」で算出し、ある程度量的な形でその実態を測定する点に特徴がある。この手法を用いることで、たとえ来館者数や貸出冊数には大きな変化がなくても、館内利用量の増減を測ることで、中長期的に図書館利用の実態や変化を計測できることが期待できる。

(2) 「館内利用調査」の方法

調査対象館は早稲田大学中央図書館とし、「授業実施期間中の通常開館日（通常期／2015年12月18日）」と「長期休業中の開館日（閑散期／2015年9月7日）」の2回に分けて調査を行った。

調査方法は、順路をもとに館内を巡回して館内利用者の人数をカウントし、利用行動を記録する利用者観察法を採った。巡回頻度は、開館時間内に3時

間おき、10:00、13:00、16:00、19:00の4回とした。利用行動は、館内資料を利用する「閲覧」、館内設置端末や持ち込み端末を利用する「機器利用」、利用者同士で議論や対話をする「発話」の3種類とし、複数行動はすべて記録した。その他の行動についても、「持ち込み資料」の利用や、ノートなどへの「書き物」など、できる限り詳細に館内の行動を記録するよう努めた。以上の調査を通じて、中央図書館内における利用実態の分析を試みた。

(3) 「館内利用調査」の結果

調査結果を、以下の4つの成果からまとめる。

◆中央図書館内の利用傾向を明らかにできた

第1表で通常期、第2表で閑散期に観察できた時間帯別の利用者数、うち「閲覧」と「機器利用」の行動者数と、利用者数における割合を示した。

第1表 通常期（2015年12月18日）時間帯別の利用者数

調査時間	利用者数	利用状況	
		閲覧	機器利用
10:00	81	38(46.9%)	24(29.6%)
13:00	362	132(36.5%)	162(44.8%)
16:00	454	250(55.1%)	163(35.9%)
19:00	217	92(42.4%)	90(41.5%)
全日	1114	512(46.0%)	439(39.4%)

※当日入館者数 2377

第2表 閑散期（2015年9月7日）時間帯別の利用者数

調査時間	利用者数	利用状況	
		閲覧	機器利用
10:00	92	43(46.7%)	27(29.3%)
13:00	227	120(52.9%)	61(26.9%)
16:00	313	110(35.1%)	92(29.4%)
19:00	160	84(52.5%)	52(32.5%)
全日	792	357(45.1%)	232(29.3%)

※当日入館者数 1132

通常期・閑散期ともに、利用者のうち約45%は何らかの図書館資料を利用する閲覧をしていることが分かった。図書館利用の形態は多様化していると言われるが、半数近くの利用者は図書館資料を活用

するために来館している。一方、通常期と閑散期でやや数値の開きがあるものの、今や利用者のうち30～40%は何らかの機器を館内で利用していることも分かった。

第3表 通常期の時間帯別の利用者数（閲覧・機器以外）

調査時間	利用者数				
		発話	持込資料	書き物	居眠り
10:00	81	7	31	21	4
13:00	362	0	111	88	24
16:00	454	5	132	96	31
19:00	217	4	63	37	5
合計	1114	16	337	242	64

※当日入館者数 2377

第4表 閑散期の時間帯別の利用者数（閲覧・機器以外）

調査時間	利用者数				
		発話	持込資料	書き物	居眠り
10:00	92	14	23	7	3
13:00	227	18	60	37	13
16:00	313	19	110	68	18
19:00	160	2	70	43	3
合計	792	53	263	155	37

※当日入館者数 1132

第3表と第4表では、閲覧と機器利用以外の「発話」と、その他の行動のうち「持ち込み資料」と「書き物」、「居眠り」の行動者数を示した。閲覧という形では資料を利用しない利用者も一定数いるが、多くの割合で持ち込み資料を利用したり、ノート等への書き物をしたりする者がいることが確認でき、「勉強をするために図書館を利用する者」が図書館利用者の多数と言える。発話に関しては、一定数はオレンジゾーンにて観察することができたものの、図書館をいわゆるラーニングコモンズとして見なして利用する層は、全体の割合としてはまだまだ少ないと言えよう。この発話に関する詳細は、本稿3章の「活用実態調査」でもさらに分析を加えることとしたい。

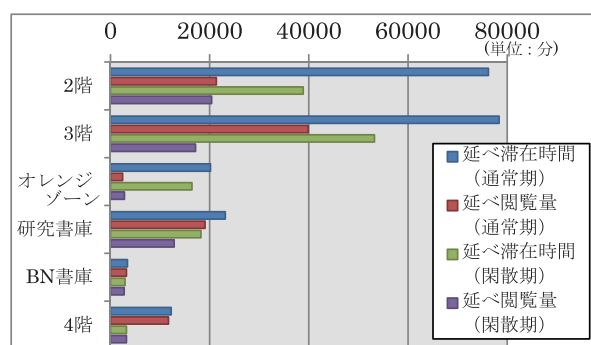
◆時間帯別の利用傾向を確認できた

時間帯別の傾向としては、入館者数は16:00をピークにほぼ山なりの利用傾向を示すことが分かった。入館者数が増えるに従い、持ち込み資料を利用するの自習など、閲覧以外の行動をする利用者が増える傾向が見られた。時間帯ごとの行動傾向の変化も、今後長期的に調査を行うことで把握できると期待できる。

◆フロア・エリアごとの利用傾向を確認できた

表1～4で得られた数値より、利用者の延べ滞在

時間数と、資料の延べ閲覧量にあたる閲覧時間をフロア別に算出し、まとめたものが第1図である。この結果から、利用者の大半は2階・3階の閲覧席を利用していることが分かった。そのうち閲覧行動者は3～5割程度で、閲覧以外の行動で多くの時間を過ごしていることも分かる。2階・3階とは異なり、研究書庫やバックナンバー書庫は滞在する人の大半が閲覧利用で、基本的に図書館資料を活用するために利用されるエリアということが明らかとなった。オレンジゾーンは圧倒的に閲覧量が少なく、明確に他と利用傾向が異なることが第1図からも読み取れる。



第1図 フロア別の滞在時間と閲覧量

◆館内の活用度合いを測る評価指標が得られた

第5表 図書館の主な評価指標

	2015年通常期	2015年閑散期
入館者数	2,377人	1,132人
貸出点数	1,229点	約772点
レファレンス件数	21件	18件
述べ滞在時間	3559.00時間	2216.00時間
延べ閲覧時間(閲覧量)	1628.00時間	987.00時間
滞在時間に占める閲覧時間(閲覧率)	45.7%	44.5%
一人当たり滞在時間	89.8分	117.4分
一人当たり閲覧時間	41.1分	52.3分

本調査により、利用者の館内滞在時間、行動ごとの利用時間（第5表では閲覧時間＝閲覧量のみ示した）など、館内の活用度合いを測る有力な指標を得ることができた。従来の入館者数や貸出冊数だけでは測れなかった、貸出を伴わない館内利用もこれらの指標で示すことができ、図書館利用をさらに多面的に評価することができる。例えば第5表からは、閲覧率はほぼ同じものの、閑散期は通常期に比べ一人当たりの滞在時間、つまり来館しての館内利用時間が長くなる傾向が読み取れる。今後、館内の機能

の変更を意図して何かしらの機材や什器を導入したり、新たなゾーニングを行ったりした際に、滞在時間数の変化、閲覧量や発話量の変化を見ることで、想定した効果があったかどうか明確に数値で確認することが可能となるだろう。今後も継続的に館内利用調査を行い、館内利用実態の把握に努めることとしたい。

3. 「活用実態調査」実施報告

(1) 「活用実態調査」の概要

中央図書館内で発話やグループディスカッションが可能なオレンジゾーンにあたるのは、2階グループ学習室A、B、学習コーナー、3階グループ学習室C、4階図書館ラウンジの計5箇所である。これまで利用状況については、主に目視でだまかに確認する形をとってきた。しかし、スペースや時間帯によっては、一人で静かに学習している学生が多く見られることもあり、実際にオレンジゾーンがどのように利用されているのか、どの程度グループ学習や発話のためのスペースとして活用されているのか、その実態をより確かな形で把握することを目的として今回の調査を実施した。

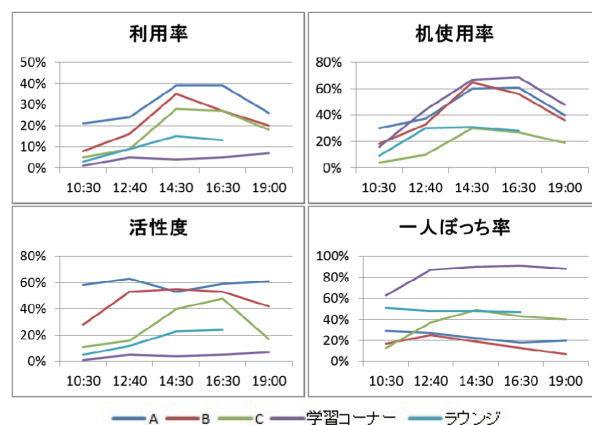
(2) 「活用実態調査」の方法

中央図書館内のオレンジゾーンを対象に、2015年2月2～6日、5月25～29日、7月13～17日、9月14～18日、12月14～18日に調査を行った（いずれも平日）。複数日の調査を長期に渡り行ったのは、より多くのデータを収集し大局的な観点から活用実態を分析することを目指したためである。

大学図書館におけるグループ学習が可能なスペースの調査例はいくつかあるが³⁾⁴⁾、発話を伴う形でグループ学習をしている利用者の割合等を算出し、スペースの活性度合いを測ることには着目されていない。そこで、当調査では、授業時間終了前後のタイミングである10:30、12:40、14:30、16:30、19:00にオレンジゾーンを巡回し、全席数に対する利用者数（利用率）、全グループ数に対する発話中のグループ数（活性度）、全什器数に対する使用中の什器数（机使用率）、全体のグループ数に対する個人学習者の数（一人ぼっち率）を記録して活用度合いを見る方法を採用した。なお、オレンジゾーンに併設されているPCコーナーは終日、調査対象から除外

している⁵⁾。また、4階図書館ラウンジ（19時閉室）は、19時の回の調査対象には含まれない。前述の活用度合いの調査に加え、9月と12月には前章の館内利用調査に倣い、オレンジゾーンがどのように利用されているのか、利用者の利用傾向を調査した。なお、今回の報告にあたっては、全期間の調査を通じて算出した各種データの平均値を利用した⁶⁾。

(3) 「活用実態調査」の結果



第2図 各種調査項目別 数値の推移

◆各スペースの利用傾向が明らかになった

第2図に示した利用率、活性度、机使用率から、全体的に14:30～16:30の時間帯に利用のピークを迎える傾向が分かった。グループ学習室A、B、Cは、他に比べて利用率や活性度（＝発話率）が高いが、これらのスペースが個室の形態であることが関係していると思われる。スペースが区切られている（＝遮音されている）ことで安心してグループ利用ができるのだろう。反面、オープンなスペースに位置している学習コーナーは発話率が極端に低く、静かに利用される傾向が強い。

◆静かに学習するスペースとしての利用

活性度の平均が5割を下回ることや一人ぼっち率の数値から、旧来の図書館の利用傾向と同様に、静かに独りで勉強する場所としてオレンジゾーンを利用する者が、一日を通じ一定数いることが分かった。特に学習コーナーは、一人ぼっち率が極端に高いことに加え、机の使用率が高く、利用率と活性度が低い点から、一人で勉強するための場所、いわば、閲覧席のような形で利用されていることが判明した。学習コーナーは、設置当初の想定とは異なる形で利

第6表 オレンジゾーン利用者の利用動向

9月					12月				
調査時間	発話利用者数				調査時間	非発話利用者数			
	閲覧	端末利用	持込み			閲覧	端末利用	持込み	
10:30	30	2	15	7	10:30	12	3	8	8
12:40	47	0	23	9	12:40	21	1	11	5
14:30	50	10	26	31	14:30	36	9	20	12
16:30	49	3	28	18	16:30	27	4	22	4
19:00	15	4	11	7	19:00	23	10	14	9
合計	191	19	103	72	合計	119	27	75	38

調査時間	発話利用者数				調査時間	非発話利用者数			
	閲覧	端末利用	持込み			閲覧	端末利用	持込み	
10:30	11	0	4	7	10:30	39	4	30	11
12:40	50	10	25	26	12:40	48	13	35	12
14:30	75	3	37	20	14:30	97	20	72	15
16:30	87	15	36	24	16:30	78	16	60	20
19:00	42	2	18	9	19:00	61	11	39	21
合計	265	30	120	86	合計	323	64	236	79

用されていることが明らかとなった。

◆オレンジゾーン利用者の動向を確認できた

前章の館内閲覧調査でも言及されているが、オレンジゾーンの利用者は、発話の有無を問わず、図書館資料を使用している人は少なく、持込み資料やPCの割合が多い(第6表)。図書館資料の利用率が低いのは、オレンジゾーン自体が書架スペースから離れている、あるいは区切られている、という配置上の問題が関係している可能性が考えられる。館内閲覧関連スペースの中でも、「場所」として利用される傾向の強いスペースであることが判明した。

◆オレンジゾーンのあり方を検討するための指標を得られた

今後の図書館によるグループ学習支援のあり方を検討するうえで、オレンジゾーンの利用傾向を測る指標を得られたことは、非常に有益であったと考えられる。利用の実態を把握する一つの基準ができたことで、オレンジゾーンにおけるスペースの見直しや什器の導入の検討、そしてそれに伴う効果の測定がし易くなるだろう。

4. 館内利用実態把握の有効性と今後の展望

これまで、中央図書館内の利用実態は数値では示されてこなかったが、2つの調査によりその一端を明らかにできた。今後も継続して調査を続けることで、有効な図書館サービスの評価指標を得ることができる。利用者の動向や図書館への要望が日々変わる中、図書館側のサービスや運営方針も柔軟に変化をさせなければならないが、こういった指標はその効果の検証に役立つ。

また、今回の調査により、「静かに勉強をするために利用する」といった図書館利用がいまだに中心であることが判明した。従来の図書館の機能への支持は根強くあり、今後もこの機能の維持には努めなければならない。一方、アクティブラーニングに寄与

するという観点から、ラーニングコモンズとしての図書館のあり方についても再考する必要がある。

今後の展望についても触れたい。まず、図書館内のラーニングコモンズ(オレンジゾーン)利用者に対し、アンケートやインタビューによる詳細な質的調査を実施し、「なぜあえて図書館を利用しているのか」という点を特に明らかにしたい。そして、学内他のラーニングコモンズに於いても同様の調査を実施し、図書館における利用動向との比較も行うことで、他のラーニングコモンズと比べた図書館ならではの特徴や強みを明らかにし、差異化を図っていききたい。図書館には豊富な資料が備えられ、図書館職員による情報提供サービスを身近で受けられる。その強みを生かした学習支援を行える場としていきたい。

注・参考文献

- 1) 早稲田大学図書館のゾーニングは下記の記事を参照。
 莊司雅之. 「スチューデント・コモンズ」としての学習コーナーの新設. ふみくら. 2010, No. 78, p. 10-12.
- 2) 以下の論文の手法を参考にした。紙幅の都合で、本稿ではデータ推量の方法、閲覧量の算出方法の説明などは省いている。適宜以下の論文を参照されたい。
 糸賀雅児, 榎本裕子, 郭ハナ. 公共図書館における館内閲覧量測定の有効性. Library and Information Science. 2013, No. 69, p. 1-17.
- 3) 立石亜紀子. 大学図書館における「場所としての図書館」の利用実態. Library and Information Science. 2012, No. 67, p. 39-61.
- 4) 金子尚登. ラーニングコモンズ: 利用実態調査から見る利用傾向. 湊雲: 島根大学附属図書館報. 2015, No. 17, p. 55-62.
- 5) 館内でPCコーナーが設置されているのはオレンジゾーンのみであり、PCを利用している利用者がもともとオレンジゾーンを利用するために訪れているのかどうかを判断しがたいため。
- 6) 紙幅の都合で各月の詳細な調査結果を掲載できないが、全期間にわたり、利用傾向に大きな違いがなかったため。