

# 大学図書館における留学生サービスの国際比較

筑波大学

図書館情報メディア研究科

2019年3月

牧田 眸

## 目次

1. はじめに	1
1.1. 多様化する社会	1
1.2. 高等教育機関におけるグローバリゼーション	1
1.3. 大学における留学生に対する図書館サービス	3
2. 事例報告と先行研究	4
2.1. 留学生サービスの事例報告	4
2.2. 留学生を対象とした研究	4
2.3. 大学図書館を対象とした研究	7
2.4. 留学生サービスの先行研究	8
3. 研究内容	11
3.1. 目的と仮説	11
3.2. 調査手法	11
3.2.1 調査概要	11
3.2.2 質問紙概要	12
4. 結果	13
4.1. 集計及び分析結果	13
4.2. 調査結果のまとめ	41
4.3. 先行研究との比較	43
5. 考察	45
5.1. 研究仮説の検証	45
5.2. 留学生サービスの地域差	45
5.3. 今後の留学生サービスに対する改善案	46
6. おわりに	47
6.1. まとめ	47
6.2. 今後の課題	47
謝辞	48
参考文献	49
付録1 Q15 および Q16 の自由記述回答	51
付録2 質問紙日本語版	55
付録3 質問紙英語版	61

## 図表リスト

図 1.	世界の留学生数推移（OECD のグラフを元に作成）	2
図 2.	日本における留学生数の推移	3
図 3.	国別回答館数内訳	13
図 4.	地域別回答館内訳	14
表 1.	先行研究のまとめ	10
表 2.	学部学生の人数	14
表 3.	大学院生の人数	15
表 4.	学部留学生の人数	16
表 5.	大学院留学生の人数	16
表 6.	大学地域別留学生出身地域	17
表 7.	大学言語圏別留学生の主な出身地域	17
表 8.	図書館の職員数	18
表 9.	図書館の専門職員数	18
表 10.	図書館の職員数に対する専門的職員の割合	19
表 11.	図書館の蔵書冊数	20
表 12.	公用語以外の図書館パンフレットの作成の有無	20
表 13.	パンフレット言語別回答館数	21
表 14.	パンフレット言語数	21
表 15.	大学言語圏別公用語以外のパンフレット作成	22
表 16.	公用語以外の館内案内作成の有無	22
表 17.	館内案内言語別回答館数	23
表 18.	館内案内作成言語数	23
表 19.	過去 5 年間の留学生対象ニーズ調査の有無	23
表 20.	大学言語圏別留学生の図書館ニーズ調査	24
表 21.	ニーズ調査の内訳	24
表 22.	ニーズ調査回数	25
表 23.	調査の結果明らかになったニーズ	26
表 24.	大学言語圏別ニーズ調査結果	27
表 25.	留学生からの図書館に対する要望の有無	27
表 26.	大学言語圏別留学生からの図書館に対する要望の有無	28
表 27.	要望受け取り方法の内訳	28
表 28.	留学生からの要望の内容	29
表 29.	大学言語圏別留学生からの要望の内容	30
表 30.	要望を受けたサービス改善の有無	30

表 31. ニーズを受けて改善した項目	31
表 32. 大学言語圏別改善項目	32
表 33. 全学生対象オリエンテーションの有無	33
表 34. どのようなオリエンテーションを行ったか	33
表 35. 全学生オリエンテーションの回数	34
表 36. 全学生オリエンテーションの参加人数	34
表 37. 留学生対象図書館オリエンテーションの有無	35
表 38. どのようなオリエンテーションを行ったか	35
表 39. 留学生対象図書館オリエンテーションの回数	36
表 40. 留学生対象図書館オリエンテーションの参加人数	37
表 41. 全学生対象図書館サービス	37
表 42. 大学言語圏別全学生対象図書館サービス	38
表 43. 留学生対象図書館サービス	39
表 44. 大学言語圏別留学生対象図書館サービス	39
表 45. 日本語以外の言語で書かれた利用案内の言語別の比較	43
表 46. 留学生からの図書館サービスに関する要望の有無の比較	44

## 1. はじめに

### 1.1. 多様化する社会

近年、情報通信技術等の急速な発達により、グローバル化が進んでいる。グローバル化とは、グローバリゼーションとも呼ばれ、文化、経済、政治など人間の諸活動、コミュニケーションが、国や地域などの地理的境界、枠組みを超えて大規模に行われるようになり地球規模で統一、一体化される趨勢のことである<sup>1)</sup>。このグローバル化の影響により、ヒト、モノ、カネ、情報等の地理的境界を超えた移動が盛んに行われるようになり、遠く離れた地域の情報が安価かつ迅速に入手出来るようになった。本論では特に、ヒトのグローバル化について触れる。

日本政府は現在、日本国内の労働者人口減少への対策として、外国人労働者受け入れ拡大に向けた入国管理法改正案の策定に乗り出しており、今期の国会の最重要法案として位置付けている<sup>2)</sup>。その一方で、現在日本国内で就労している、外国人技能実習生の残業時間超過や、最低賃金以下での労働などの劣悪な労働環境が社会問題となっている<sup>3)</sup>。こうした劣悪な労働環境を背景に、外国人技能実習生の失踪が相次いでおり、法務省は聞き取り調査を行うなど、対応を検討中である。

またヨーロッパ諸国における移民・難民の受け入れに関する諸問題が深刻化している。2015年には、シリアやイラク、アフガニスタンなどからヨーロッパ、特にドイツやスウェーデンに向かう移民・難民が大量に流入するという危機が発生した<sup>4)</sup>。これは欧州難民危機と呼ばれ、この危機をきっかけにそれまで移民・難民を寛容に受け入れてきた2国だけではなく、ヨーロッパ全体で移民・難民への受け入れを制限する動きが加速した。

### 1.2. 高等教育機関におけるグローバリゼーション

移民や難民のみならず、現在各国の高等教育機関においては留学生が増加している。経済協力開発機構（以下、OECD）の統計によると、OECD加盟国および非加盟国の高等教育機関に所属する留学生は年々増加傾向にあり、2016年現在でおよそ500万人の留学生が世界の高等教育機関に所属している<sup>5)</sup>。

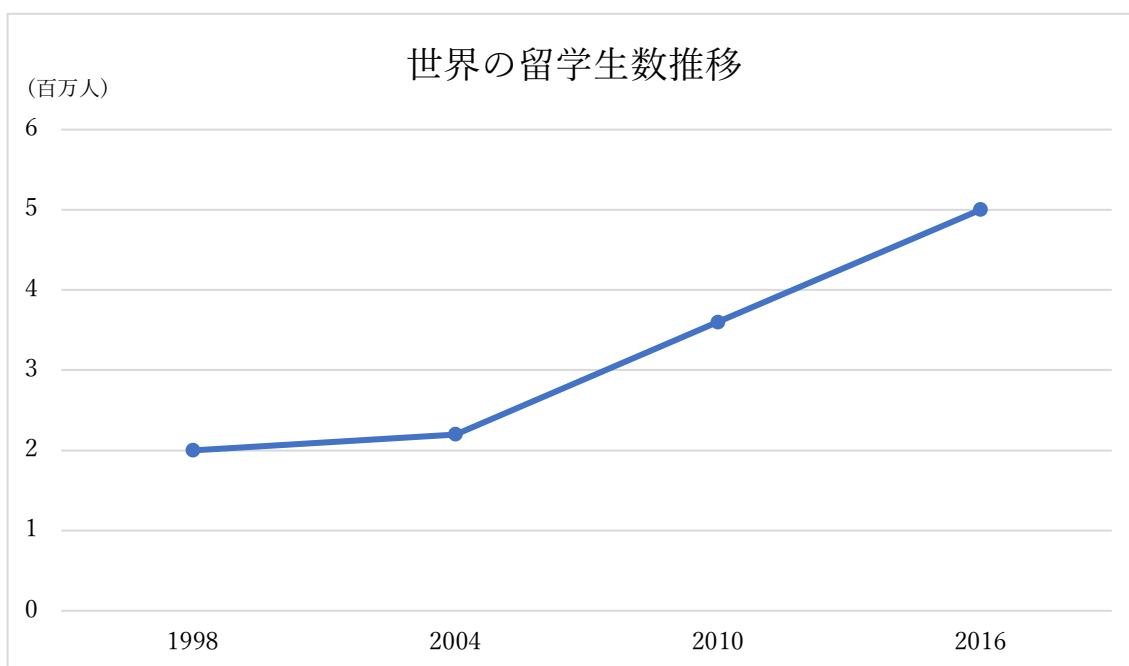


図 1. 世界の留学生数推移 (OECD のグラフを元に作成)

日本においても同様に、外国人留学生の数は年々増加しており、その要因として日本政府が 2008 年に提唱した「留学生 30 万人計画」がある<sup>6)</sup>。「留学生 30 万人計画」とは、日本を世界により開かれた国とし、アジア、世界間のヒト・モノ・カネ・情報の流れを拡大する「グローバル戦略」を展開する一環として、2020 年を目途に全国の日本語教育機関を含む高等教育機関に所属する留学生を 30 万人に増加させるという計画である。

この 30 万人という数字は、2008 年当時の非英語圏先進国における高等教育機関の留学生の比率である 10% によるものである。この計画の結果として、日本の外国人留学生数は増加傾向にあり、2017 年 5 月現在で約 27 万人の外国人留学生が、日本語教育機関を含む高等教育機関に在籍している<sup>7)</sup>。過去の統計と比較すると、1 年間におよそ 3 万人ずつ増加しており、この増加水準が今後も継続されると、2018 年には目標の 30 万人を達成し、計画の目標達成年である 2020 年には、約 36 万人の留学生が日本の高等教育機関に留学をする事が見込まれる。

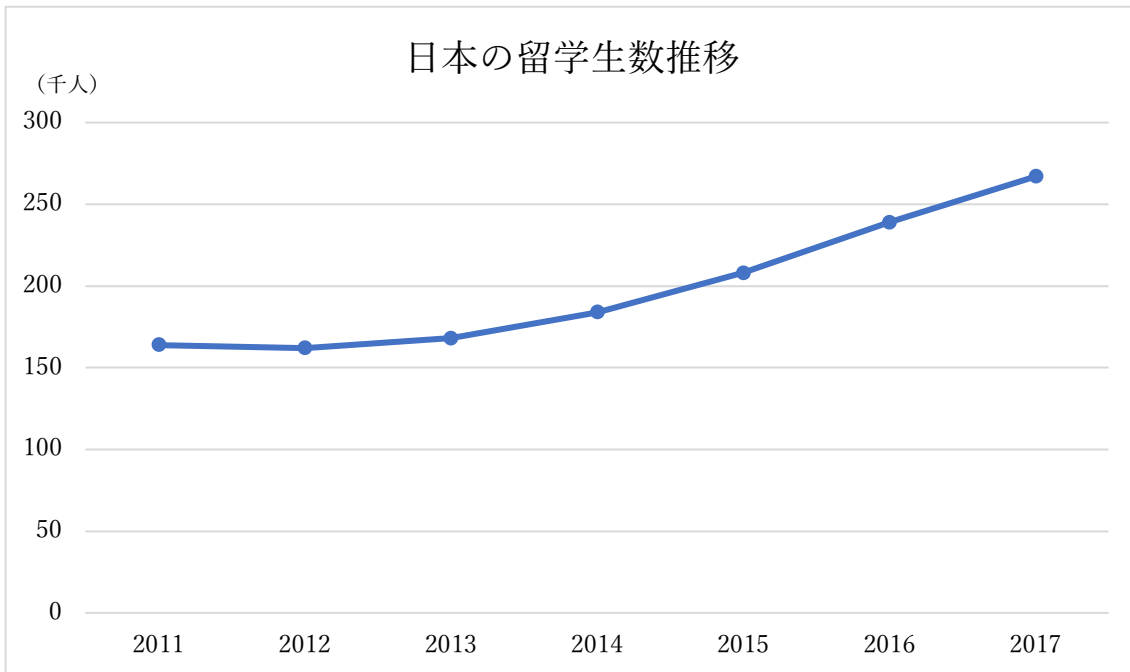


図2. 日本における留学生数の推移<sup>7)</sup>

### 1.3. 大学における留学生に対する図書館サービス

留学生増加の現状を受けて国内外の高等教育機関では、留学生を対象とした説明会や、授業を外国語で行うプログラムを開講する等、留学生に対する支援策を講じている。高等教育機関の1つである大学の附属図書館においても、留学生に対し、彼らの研究支援施設としての機能を果たすためのサービスを提供しなければならない。このように、大学図書館内における、大学に所属する外国人、特に留学生に対する図書館サービスを、本稿では「留学生サービス」と定義する。「留学生サービス」とは、広義には多文化サービスの一部で、「多文化サービス」とは、“利用者の文化的多様性を反映させたサービス。主たる対象者としては、移民、移住労働者、先住民などの民族的、言語的、文化的少数者（マイノリティ住民）がまず第一義的に挙げられる”<sup>8)</sup>とある。外国人留学生が増加し続けている高等教育機関附属図書館において、留学生に向けた図書館サービスの充実は、早急の課題であると考えられる。

しかしながら、“多文化サービスは隙間産業”<sup>9)</sup>とも言われるように、図書館におけるコアなサービスとして位置づけられているわけではなく、他の図書館業務と比較すると未だ不十分であるのが現状である。そこで本研究では、大学図書館が留学生に対して行っているサービスの現状を明らかにした上で国際的な比較を行い、今後の大学図書館における留学生サービスについて検討する事を目的とする。

## 2. 事例報告と先行研究

### 2.1. 留学生サービスの事例報告

日本では留学生増加の流れを受けて、大学図書館における留学生サービスが拡張しつつあり、国内の一部の大学では、大学図書館内に留学生サポートの為に学生スタッフの配置が進んでいる。東北大学附属図書館では、2011年に図書館内に「留学生コンシェルジュ」を配置し、留学生のための図書館利用案内や相談窓口としての役割を果たしてきた<sup>10)</sup>。同館ではより多様な言語による図書館サービスの充実を図るため、留学生出身国の上位24ヶ国語による図書館ベーシックガイドの作成を行った。今後は、新入留学生向けの図書館ガイダンスでの活用や、オンラインでの図書館利用セルフラーニング教材作成にも取り組むとしている。

### 2.2. 留学生を対象とした研究

日本における個別の大学図書館で調査を行った事例として、金沢大学情報部情報サービス課が2013年に発表した、「アンケートに基づく金沢大学附属図書館の留学生サービス」<sup>11)</sup>がある。これによると金沢大学附属図書館では、平成24年6月に静岡大学および名古屋大学附属図書館と「学習支援促進のための三大学連携事業に関する協定」を取り交わした<sup>12)</sup>。この協定で金沢大学附属図書館は、留学生への学習支援を担当する事となり、これを受けて留学生を対象にしたアンケート調査を実施し、結果を受けてサービスの改善を行った。アンケートは金沢大学に在籍している全留学生488名を対象として配布した。

アンケートでは、図書館の利用実態や施設、サービスの知名度などを調査したが、自由記述による留学生のニーズを求める事が、本調査における重要な視点となった。結果として、留学生の大きなニーズとして、(1)英語資料の充実および(2)留学生向けの利用案内の充実の2つに大別できた。アンケートの結果から判明した2つのニーズに対応するため、金沢大学附属図書館では、以下の施策案を提示・実施した。

#### (1)英語資料の充実

- ・選書時に英語資料の比率を高める
- ・留学生による選書を行う
- ・基本的な教科書について電子ブックの活用を図る

#### (2)留学生向けの利用案内の充実

- ・留学生向けの図書館利用説明会を開催する
- ・英語による図書館利用パンフレットを作成する
- ・附属図書館ウェブサイトの英文案内を充実させる
- ・カウンター職員の英語能力を向上させる
- ・将来的には、留学生全員が参加する図書館利用説明会を実施する



留学生による選書は、学習に関係しないものも含めて選書が行われ、重複所蔵や入手不可資料を除く54冊を受け入れた。また増改築中であった、同大学附属医学図書館における英語表記を充実させるとともに、一部の案内でピクトグラムを採用し案内を充実させた。金沢大学附属図書館では、今後も検討中の企画などを実施しつつ、サービス充実に向けて努力を続けるとしている。

英語圏の大学図書館における留学生を対象とした調査の先行事例として、Iheanacho によるデラウェア大学のモリス図書館の調査がある<sup>13)</sup>。留学生、特に発展途上国出身の学生は、出身国の大学にはない資料やサービス、ツールの利用に関して明るくなく、図書館を利用したとしても効率的な利用がなされていないと考え、発展国の留学生、発展途上国の留学生にインタビュー調査を行った。また発展途上国出身の学生が、モリス図書館が提供しているサービス・ツールおよび保存している資料をどのように利活用しているのか、といった点についても調査を行った。特に利用者教育についての質問項目では、発展途上国出身の留学生と発展国出身の留学生とで、重要度に差違が見られた。こうした調査結果から、Iheanacho はある大学においてマジョリティを占める国籍の留学生のニーズと、マイノリティである国のニーズは、類似する事はあっても、全く同様ではないと指摘している。

また、同じく英語圏における、大学図書館の留学生サービスについて、オーストラリアの2つの大学図書館についての Hughes の研究がある<sup>14)</sup>。この研究は、オーストラリアの2つの大学に所属し、かつオーストラリアに留学してまだ日が浅い留学生に対して、インタビュー調査を行った。調査の結果から、一部の留学生は母国の学校の図書館が十分に整備されていなかった事や、大学図書館を利用した情報探索方法が分からなかった事などを理由に、図書館を利用した事がないと回答し、その他の学生の多くも、図書館を利用した事はあるが、勉強の場としての利用や、漫画や雑誌を読むなど、余暇時間を過ごすための場所として利用していた事が明らかになった。また留学先の図書館については、調査対象者全員が利用した事があると回答した。留学生にとって留学先の大学図書館は、非常に好印象であると同時に、母国の公共図書館や大学図書館と比較して、図書館のシステムや利用方法の違いに驚き、困惑したと回答している。

留学生のニーズを問うインタビューでは、多くの留学生は、大学図書館が行う情報リテラシー教育が不十分だと回答し、その充実を求めた。調査対象となった2校では、留学生の導入教育や学部の初年度教育として、図書館のオリエンテーションや基礎的な情報探索の方法についての講座が設けられているが、その多くは学期が始まる前か、もしくは学期の第一週目に開催される。しかしながら、その時点では留学生は留学先に到着出来ておらず、また学内の情報が届かないため、オリエンテーションを受講できたのは今回の調査回答者のおよそ1/3程度であった。こういった事態を踏まえ、留学生は図書館に対し、オリエンテーションを学期の始めと終わりに開催する事を提案し、更に学生が必要な時に適切に図書館サービスが受けられるよう、対面やオンラインチャットなどの相談窓口や、応用的な情報探索

の方法についての講義の開講を提案した。調査結果を踏まえ、Hughes は大学図書館及び職員に対し、①図書館職員と学生とのコミュニケーションを前進させる、②留学生の持つ図書館と図書館職員への認識を改善する、③留学生の学習ニーズを見極めるための戦略を発展させる、の3点が必要であると主張した。加えて、留学生と図書館職員との間のニーズ意識の強化が最も重要であると述べた。

非英語圏の大学図書館でも同様の研究が行われている。ニューヨーク大学アブダビ校では、入学前の学生に向けて、メールで調査を行い、その後初年度の留学生に向けてインタビュー調査を行った<sup>15)</sup>。メールの調査では、高校の図書館がどうであったか、また図書館が何のための施設であったか、を聞き、その後のインタビュー調査では図書館や図書館職員のイメージや、以前所属していた学校の図書館とその経験について、及び今後大学図書館をどのように利用していくか、などを調査した。メール調査の結果、多くの学生は図書館を「多くの本が置いてあり、必要に応じて借りられる場所」、「図書館は、多くの知識に触れることができる教養の場所」、「図書館は静かであり、落ち着いて本を読んだり勉強ができる場所」と認識していることがわかった。しかしながら、ある学生は大学入学までに、現実の図書館を一度も経験したことがないと回答しており、今までは電子図書館を利用していたと回答した。またある学生は出身校に図書館が存在せず、「図書室」と名前のついた部屋は存在したものの、教科書や参考書が置かれている場所であり、それ以外の本や雑誌、新聞等は置かれていなかったと回答した。またある学生は、公共の図書館が母国になかったことから、学校図書館で気に入った本があると書店で購入する、と回答していた。こうした学生がいることから、学生の図書館利用の経験に加え、学生の現在までの図書館の環境も、大学における図書館利用に影響を及ぼすと推察される。

Liu は、北京師範大学に在学する留学生 100 人に質問紙調査を行い、その結果から北京師範大学附属図書館が留学生に対し、どのようなサービスを行うべきであることを明らかにした<sup>16)</sup>。質問紙調査の結果、資料の増加、多言語による案内の増加、図書館オリエンテーションの充実などに注力すべきであると提言した。特に多言語による案内の項目については、図書館内の案内やパンフレットを英語で併記することに加え、図書館の英語表記の web ページを充実させるべきであると Liu は主張している。また、留学生から強い要望があった項目として、図書館の利用者教育プログラムの充実を挙げていた。英語による図書館オリエンテーションは、中国の大学図書館の中でもごく一部の図書館でのみ行われており、今後より多くの大学図書館で行われるべきである、と筆者は述べている。

以上、留学生を対象とした、留学生サービスに関する先行調査及び先行研究について触れた。先行研究の結果から、留学生は図書館に対し、「図書館利用者教育プログラムの充実」、「外国語資料の増加」、「多言語による案内の増加」といったニーズを持っていることが明らかとなった。

### 2.3. 大学図書館を対象とした研究

留学生を対象とした調査だけではなく、留学生を受け入れる側である、大学図書館を対象とした調査も行われている。非英語圏における大学図書館を対象とした調査の先行研究として、日本図書館協会多文化サービス委員会が 2015 年に行った、「多文化サービス実態調査 2015」、および 2017 年 3 月に刊行した、『多文化サービス実態調査 2015 報告書』<sup>17)</sup> がある。これによると、大学図書館に対する調査は、「留学生等への図書館サービスに関する調査」として、2015 年 7 月に大学・短期大学・高等専門学校図書館の中央館（1,021 館）に対してアンケートを郵送し、回答はウェブでの入力による回答を依頼した。質問内容は、多文化サービスの根拠となる業務指針の有無、留学生のための資料、多言語目録、多言語による広報類、利用支援、サービスの課題などである。回答は大学図書館の中央館のみで、約 77%（回答数 596/配布数 779）から回答を回収した。

調査の結果、留学生等へのサービスに関して、学内他局部と協議・協力することが「ある」と回答した館は 34%であり、協議先は大学の留学生を支援する部門が最も多いという回答結果が得られた。また利用者への日本語以外の言語による情報提供に関しては、利用案内・ウェブサイト・館内掲示類、それぞれに質問を設けたが、いずれも 30%以下の回答であった。これら 3 点を作成している図書館は約 12%、いずれも作成していない図書館は 50%以上にのぼった。留学生等を対象としたオリエンテーションの実施言語はそのほとんどが日本語と英語であるという回答結果が得られた。留学生の要望調査は回答館のうち約 6%で実施され、懇談会やアンケート調査が行われているものの、充分とは言えない現状にある。

調査報告書の分析の中では、“留学生を対象とした図書館サービスの必要性は徐々に認識され、関係部署との連携が進みつつある。しかし具体的な実践例や要望調査の積み重ねが不足しているため、今後に向け、実践例の積み重ね、情報共有、ベストプラクティスなどの普及が必要である”<sup>18)</sup> と述べられていた。

同じく非英語圏の大学図書館を対象とした先行研究として、ドイツの大学図書館を対象に行われた調査を取り上げる<sup>19)</sup>。この調査は、2015年にドイツ国内の学術図書館を対象に、web 回答による質問紙調査を行った。回答は 78 館の図書館職員から回収する事が出来、そのうち主に留学生へのサービスを担当する図書館職員を配属している図書館は、全体のわずか 6%に留まった。また、留学生を対象として図書館が行っている活動として、図書館ツアー（67.2%）ワークショップ（41%）留学生との個人面談（34.4%）留学生支援課とのミーティング（8%）個別の事例（9.8%）ドイツの図書館における利用指導などが挙げられた。ドイツ語以外の言語で提供されているサービスとしては、ウェブページ（76.7%）OPAC（61.6%）レファレンス（50.7%）図書館の授業やワークショップ（43.8%）e-mail などのチャットサービス（34.2%）ビデオツアー（24.7%）館内リーフレット等（11.8%）が挙げられていた。

加えて、非英語圏の大学図書館を対象とした先行研究として、中国の大学図書館を対象に行われた Shao らの調査がある<sup>20)</sup>。Fudan 大学を含む 3 大学の図書館職員にインタビュー

調査を行い、中国の大学図書館が留学生に対して行っているサービスについて明らかにした。結果として、英語圏の大学図書館における研究でみられた、留学生への利用者教育には注力していなかったものの、チャットやメール、電話によるレファレンス質問や、多言語による館内案内の作成には注力しているという調査結果が得られた。

以上、大学図書館を対象とした、留学生サービスについての先行調査について触れた。留学生からのニーズは主に「図書館利用者教育プログラムの充実」「外国語資料の増加」「多言語による案内の増加」であったが、大学図書館に調査を行い実際に行われているサービスを見ると、外国語でのサービスを提供しているのは、「Web ページ」「レファレンス」「図書館ツアー」「館内案内」などであり、これは先述の留学生のニーズとして挙がっていた項目と比較すると、「多言語による案内の増加」や「図書館利用者教育プログラム」に対応した改善策ではあるが、先行研究でも指摘されている通り、実践例が不足しており、ベストプラクティスの普及および実践例の積み重ねが課題となっている。加えて、大学図書館を対象とした調査は、非英語圏で主に行われており、英語圏の調査並びに 3 ヶ国以上の大学図書館を対象とした留学生サービスの比較研究事例が不足していることが課題である。

#### 2.4. 留学生サービスの先行研究

Moeckel と Presnell は、留学生が留学先の大学図書館を活用できない原因として“Function Barriers”と“Cultural Barriers”を挙げた<sup>21)</sup>。前者は、大学図書館の機能自体に不慣れなために発生する障壁で、後者は図書館員とのコミュニケーションのスタイルが母国と異なることで生じうる障壁としている。

“Function Barrier”には、母国出身の学生と、留学生との教育背景の差による図書館利用の障壁や、図書館システムや図書館の設備が母国と異なる点も、障壁を生み出す 1 つの要因であると Moeckel らは述べている。また、“Cultural Barrier”は、留学生と図書館職員との言語的障害や、それに付随するボディランゲージの差などの文化的障壁が、留学生の図書館利用に影響を及ぼすとしている。こうした障壁への効果的な対応として、Moeckel らは、図書館職員が留学生に対するアプローチ方法を以下の 3 段階 5 項目に分類し、提案した。

##### 第一段階

- ・大学内の留学生（または支援課）と連絡を取り、図書館の存在を認知してもらう

##### 第二段階

- ・図書館ツアーを開催する、ワークショップを開くなど、図書館利用教育を行う
- ・図書館職員を育成する
- ・パンフレットなどの小冊子を多言語で作成する

##### 第三段階

- ・目録などの資料の使い方を指導する

また Kamhi-Stein および Stein は、留学生と図書館の間に起こる障壁に対して、以下の6つの具体的な方策を提案した<sup>22)</sup>。

- ・ 図書館教育は、学生に理解しやすい言葉で行われる
- ・ 図書館教育は、学生が一人で図書館を使いこなせるまで指導する
- ・ 図書館教育は、授業の一環として行われる
- ・ 図書館教育は、学術的ニーズの下で行われる
- ・ 図書館教育は、情報リテラシー教育と共に行われる
- ・ 図書館教育は、体験と共に行われる

以上、大学図書館における留学生サービスの先行研究について触れた。先行調査の結果を Moeckel らの提唱した2つの障壁に当てはめると、英語圏の大学図書館における先行研究では、主に“Functional Barrier”に着目しており、英語圏における図書館の使い方やシステムと、留学生の出身国における図書館の使い方やシステムとの差違に着目し、どのようにして英語圏の大学図書館を利用してもらうか、という点に焦点が当てられていた。一方の非英語圏の大学図書館における先行研究では、主に“Cultural Barrier”への対応に焦点が当てられていた。これは図書館のシステムやサービスを理解してもらうことよりもむしろ、留学生と図書館とのコミュニケーションや連携の充実に大学図書館が注力しているためと考えられる。

しかしながら、Moeckel らの論文は今から20年以上前に出された論文であり、情報化が発達した現代においては、大学図書館を取り巻く環境が大きく変化しているため、提唱されていた2つの障壁の特徴が本当に地域によって異なるのか、また提言されていた項目が、2つの障壁が提唱されて以降、年月が経過した現代の大学図書館の留学生サービスに対応する策として適当であるかについて検討する必要がある。

表 1.先行研究のまとめ

著者 (出版年)	調査対象 (調査地 域)	調査方法	留学生のニーズ	改善策
守本 (2013)	留学生 (日本)	質問紙調査	・資料の充実 ・留学生向けの 利用案内の充実	・留学生に よる選書 ・館内案内に ピクトグラム を採用
Iheanacho (2008)	留学生 (アメリカ)	インタビュー 調査	・利用者教育の 充実	—
Hughes (2010)	留学生 (オースト ラリア)	インタビュー 調査	・情報リテラシ ー教育の充実	・留学生との コミュニケーションの充実 ・ニーズ意識 の強化
Datig (2014)	留学生 (アラブ 首長国連邦)	メール調査 インタビュー調査	・利用教育の 充実 ・資料の充実	・図書館をよ り静かな環境 にする ・オリエンテ ーションの内 容の充実
Liu (2013)	留学生 (中国)	質問紙調査	・利用教育 プログラム充実	・英語による 図書館オリ エンテーション
JLA 多文化 サービス委員会 (2017)	図書館職員 (日本)	質問紙調査	—	・実践例の 積み重ね
Bordonaro ら (2015)	図書館職員 (ドイツ)	質問紙調査	—	・世界の学術 図書館につ いて理解を 深める
Shao ら (2011)	図書館職員 (中国)	インタビュー調査	—	・多言語によ るサービスの 充実

### 3. 研究内容

#### 3.1. 目的と仮説

先行研究では、留学生からの要望をもとに、行われるべき留学生サービスは提言されているものの、調査対象や調査手法、並びに調査時期が統一されていないことから、提言されている留学生サービスの比較が出来ず、また大学が置かれている国や地域ごとのニーズ・サービスの特徴についても言及されていない。そこで本研究では、留学生サービスの多国間比較を行うことで、共通している留学生サービスの内容、並びに地域ごとの留学生サービスの特徴を明らかにすることで、今後の留学生サービスについて提言を行い、留学生サービスの充実の一助となる事を目的とする。留学生の図書館ニーズは、留学生の出身地域や留学生個人々の経験によって様々であり、それに合わせた留学生サービスを行うべきである、というのは、先行研究で既に明らかになっていることである。本研究では留学生サービスを提供する側である、大学が置かれている国や地域に焦点を当て、現在行われている留学生サービスには、提供する大学の地域によって特徴があると仮説を立てた。加えて、留学生サービスの必要性が提言されて久しい事から留学生は現在、国内の学生とほぼ同等の図書館サービスを受けるだけの環境が整っており、先行研究で提言されている留学生からの要求に対するサービスの改善は、国や地域を問わず概ね達成されていると仮説を立てた。以上2つの仮説について検証を行い、今後の留学生サービスについて行われるべきサービスを提言する。

本研究では①大学が置かれている国や地域ごとに留学生からのニーズ・サービスに特徴がある②先行研究で提示されている留学生サービスを改善する案について、留学生からの要望に基づき概ね達成されている、の2つの仮説を検証する。①の仮説については、留学生を受け入れる大学が置かれている地域を独立変数とし、留学生の主な出身地域、留学生からのニーズと改善策、現在行われている留学生サービスを従属変数として $\chi^2$ 検定を用いて結果を分析することで、留学生を受け入れる大学の地域と留学生サービスとの関係を明らかにする。また、②の仮説についても、先行研究で提言されていた留学生サービスと、現状行われているサービスを比較することで、先行研究で提言されているサービスがどの程度達成されているかを明らかにする。この2つの仮説を検証するという目的、並びに留学生サービスを提供する側である、留学生を受け入れる大学図書館側の調査事例が不足しているという点から、大学図書館を対象に質問紙調査を用いて2つの仮説を検証する。

#### 3.2. 調査手法

##### 3.2.1 調査概要

本研究では、短期間でより多くの大学図書館の現状を把握するという点から、質問紙調査を行った。対象となる大学図書館の館長もしくは図書館サービス担当職員、及びそれら

に準ずる職員に対し、質問紙をメールで送付し、Web 入力により回答を回収した。

本研究における調査対象は、留学生の人数が多い大学を調査対象とする点、並びに一定の研究レベルの大学で留学生サービスの比較を行うという点から、世界大学ランキングに掲載されている大学を、調査対象校とした。調査対象校選定のための世界大学ランキングの選定には、世界中の大学をランキングの対象としている事、並びに「外国人留学生の人数」を総合ランキングの指標項目としている事から、Quacquarelli Symonds 世界大学ランキング<sup>23)</sup>、及び Times Higher Education 世界大学ランキング<sup>24)</sup> を調査対象校選定のためのランキングとして使用した。調査対象校はそれぞれの大学ランキングの 2015 年度版から 2018 年度版の 4 カ年分の総合ランキングに掲載されている大学を調査校として選定した。また、複数年に渡り継続してランクインしている大学を本調査における「一定の研究レベルである大学」であるとし、調査の対象とするため、両ランキングの順位のうちそれぞれの総合ランキングのうち 2 ヶ年以上においてランキング圏外となっている大学については、本研究の対象から除外した。加えて、本研究では調査票をメールで送付した為、担当職員のメールアドレスが Web で公開されていない大学 5 校を、本研究の対象から除外した。調査対象校は 67 ヶ国、695 校である。

調査は 2018 年 10 月 28 日から 11 月 26 日までの 1 か月で行った。回収率をあげる目的から、回答期限とした 11 月 26 日までに回答がなく、アンケート調査には協力できないとの回答があった対象校以外に対し、調査の単純集計結果と共に 12 月 2 日より調査票を再送した。調査票は、Google フォームを用いて日本語版と英語版を作成し、対象校に送付した。中国とイランは Google にアクセスする事が出来ないため、中国の対象校には問巻星 (Questionnaire Star) を用いて英語版を作成し、イランの対象校には Microsoft Word で作成した質問紙のファイルを、それぞれ 11 月 8 日までに送付を行った。

### 3.2.2. 質問紙概要

本調査に用いた質問項目については、大学図書館を対象とした調査であるため、日本図書館協会多文化サービス委員会の多文化サービス実態調査 2015<sup>17)</sup>、およびドイツで行われた Bordonaro らの調査<sup>19)</sup>で用いられた質問項目、並びに先行研究で明らかになった留学生からのニーズ、大学図書館が行うべきであると提言されていたサービスの内容等を参考にした。

本調査における質問紙は、学生数、職員数、蔵書数などの図書館の基本的なデータ、及び先行研究で提言されていた留学生サービスである、多言語による図書館からの情報の提供、図書館の利用者教育、図書館サービスについての項目を作成した。図書館の利用者教育並びに、図書館サービスについての項目では、留学生と留学生を含めた全学生とのサービスの差を比較するため、全学生を対象として行っているものと、留学生を対象として行っているものとで質問項目を分けて作成した。本調査に用いた質問紙の全文については、本論の付録に日本語版および英語版を添付したので参照されたい。



## 4. 結果

### 4.1. 集計及び分析結果

回答は31ヶ国、89館から回答を回収した。加えて回答期間後に回答が返ってきた、2館を追加した91館が最終回答館数である。回収率は約13.1%であった。国別および地域別の回答館数は以下の通りである。国別の回答館で、最も多いのはアメリカで17校、ついで日本の13校、オーストラリアの8校と続く。その他の回答館は、インド、エストニア、スロヴァキア、タイ、チェコ、デンマーク、ニュージーランド、ブラジル、フランス、ベネズエラ、ポルトガル、ラトビア、リトアニア、ロシアがそれぞれ1校ずつであった。回答館を国別に分類したところ、1つの国に対して5校以下の回答が過半数を占めていた為、本調査では回答館の地域を用いた分析の際は、回答館の置かれている国の言語別に「英語圏」「非英語圏」に大別した。回答館の置かれている国の公用語、あるいは外国語の判断は、外務省ホームページの「国・地域」<sup>25)</sup>に掲載されている統計データのうち、「一般情報」の「言語」に掲載されていれば「公用語」、それ以外を「外国語」とした。

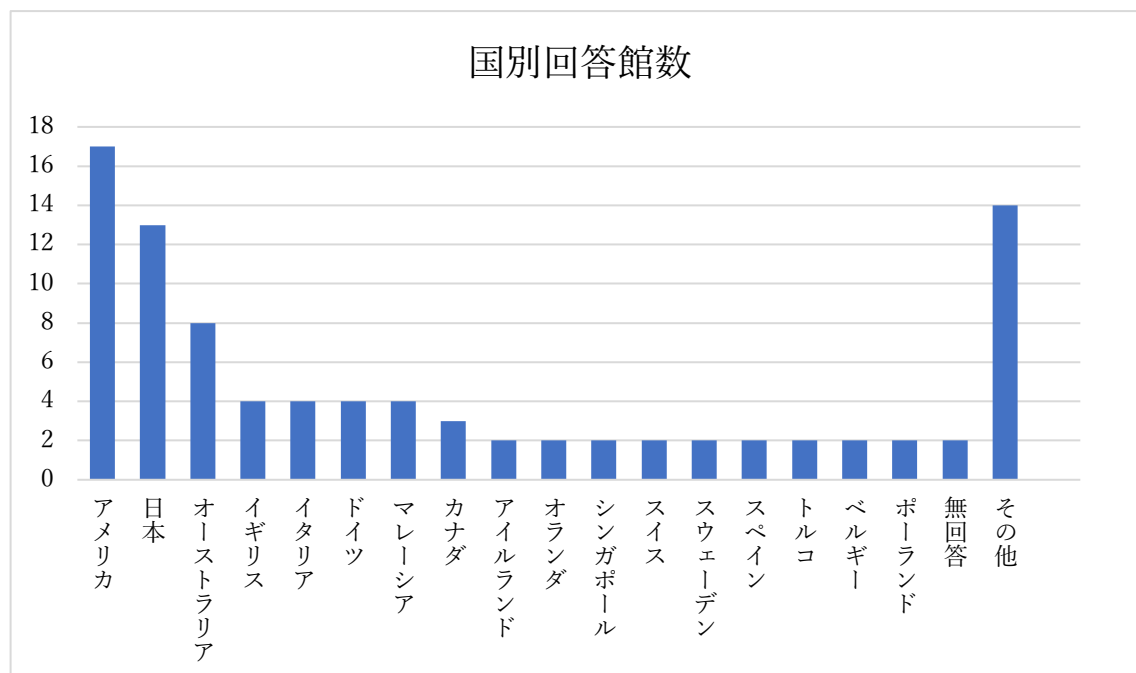


図3. 国別回答館数内訳

調査の回答館を地域別に分類すると、最も多かったのはヨーロッパで35校、アジアが23校、アメリカが22校、オセアニアが9校、無回答が2校であった。この無回答は、回答館の大学名が無回答であったために、回答館の地域が不明であるため、無回答とした。単純集計の際は大学名が無記入であっても有効回答としたが、分析の際は大学名が無回答であったことから大学の言語圏が特定出来なかったため、分析の対象からは除外した。そ

のため、質問紙回答館の総数と、大学言語圏別の分析の総数が異なる場合がある。

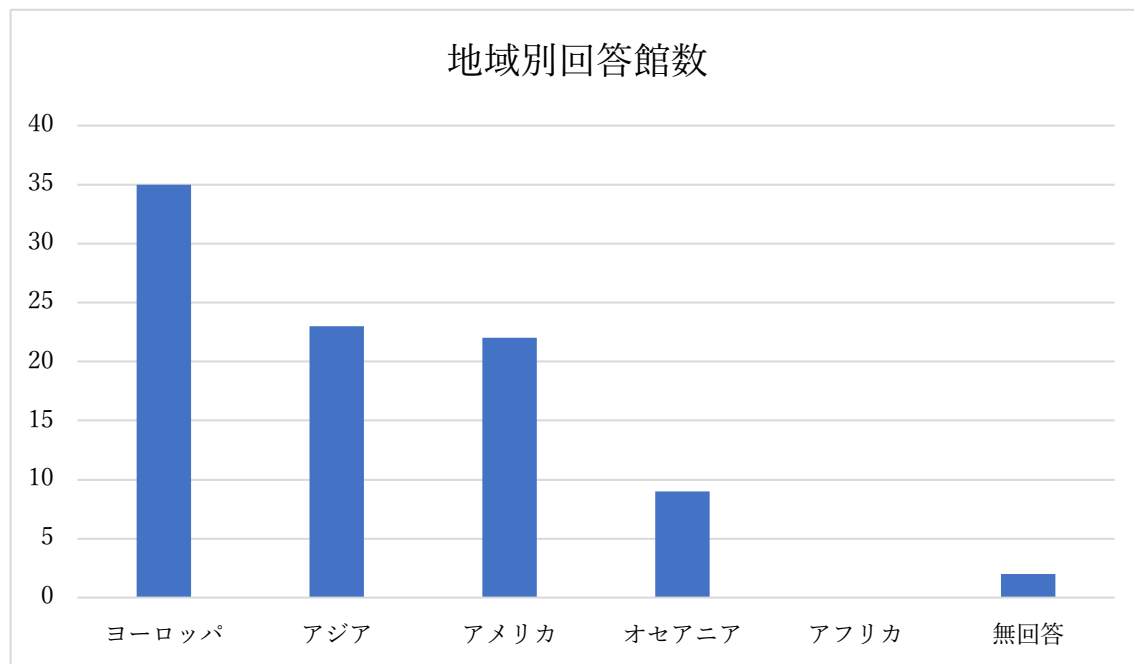


図 4. 地域別回答館内訳

Q1-1.学部学生の人数を教えてください。

回答館の学部学生の人数について、最も多かったのは、アメリカの大学で 84,000 人、最も少なかったのは、アメリカの大学で 1,972 人であった。平均値は 18,411.3 人、中央値は 14823 人であった。

表 2. 学部学生の人数

	回答館数	割合
~10000	25	27.47%
10001~20000	32	35.16%
20001~30000	16	15.58%
30001~40000	8	8.79%
40001~50000	3	3.29%
50001~	3	3.29%
無回答	4	4.39%
総数	91	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

### Q1-2.大学院生の人数

回答館の大学院生の人数について、最も多かったのは、マレーシアの大学で 500,000 人であった。また最も大学院生が少なかったのは、日本の大学で 286 人であった。平均値は 13306 人、中央値は 6827 人であった。

表 3. 大学院生の人数

	回答館数	割合
~2000	17	18.68%
2001~4000	11	12.08%
4001~6000	14	15.38%
6001~8000	14	15.38%
8001~10000	13	14.28%
10001~	20	21.97%
無回答	3	3.29%
総数	91	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

### Q2-1.学部留学生の人数

回答館の学部留学生の人数について、最も多かったのは、オーストラリアの大学で 21,570 人、最も少なかったのはブラジルの大学で 7 人であった。平均値は 2336 人、中央値は 1263 人であった。

表 4. 学部留学生の人数

	回答館数	割合
~1000	33	36.26%
1001~2000	19	20.87%
2001~3000	6	6.59%
3001~4000	5	5.49%
4001~5000	4	4.39%
5001~	9	9.89%
無回答	15	16.48%
総計	91	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

Q2-2.大学院留学生の人数

回答館の大学院留学生の人数について、最も多かったのはオーストラリアの大学で 15,886 人、最も少なかったのは、ブラジルの大学で 5 人であった。平均値は 1831 人、中央値は 1,828 人であった。

表 5. 大学院留学生の人数

	回答館数	割合
~1000	31	34.06%
1001~2000	16	17.58%
2001~3000	9	9.89%
3001~4000	4	4.39%
4001~5000	8	8.79%
5001~	2	2.19%
無回答	21	23.07%
総数	91	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

Q3.留学生の主な出身地域を、以下のうちから 1 つだけお答えください。

留学生の出身地域で、最も多いのは「アジア」で 45 館、49.45%であり、回答館のおよそ

半数の大学の留学生は、主にアジア圏から留学している事が明らかとなった。また、「その他」の項目は、世界の様々な地域から留学に来ているため、主な地域を一つに限定出来ないという回答であった。アジア圏の留学生が多い理由として、「同じアジア圏内で留学するため、他の地域に留学するよりも、留学費用が抑えられる」「アジア圏の人口が多いため」「学術目的と同時に語学留学を目的としているため」などが考えられる。

表 6. 留学生の出身地域

	回答館数	割合
アジア	45	49.45%
ヨーロッパ	21	23.07%
アメリカ	4	4.39%
アフリカ	5	5.49%
その他	12	13.18%

(小数点第 3 位切り捨て)

大学の置かれている言語圏と留学生の出身地域の言語圏のクロス集計を行ったところ、本調査の回答館は非英語圏の地域出身の学生が、非英語圏の地域の大学への留学が最も多いことが明らかとなった。

表 7. 大学言語圏別留学生出身地域

	英語圏 (留学生)	非英語圏 (留学生)	その他
英語圏 (大学)	4 (10.3%)	26 (66.7%)	9 (23.1%)
非英語圏 (大学)	2 (4.3%)	41 (89.1%)	3 (6.5%)
総数	6 (7.1%)	67 (78.8%)	12 (14.1%)

(小数点第 2 位切り捨て)

#### Q4. 図書館の職員数

回答館のフルタイム換算職員は、50 人以下の図書館が最も多く、全体のおよそ 3 割を占めた。図書館職員の人数が最も多かったのは、スウェーデンの大学で 5647 人であった。また最も少なかったのは、日本の大学で 8 人であった。

表 8. 図書館の職員数

図書館職員数	回答館数	割合
~50	31	34.06%
51~100	24	26.37%
101~150	11	12.08%
151~200	11	12.08%
201~250	6	6.59%
251~300	1	1.09%
301~	8	8.79%
無回答	4	4.39%
総数	91	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

## Q5. 図書館専門職員数

回答館のうち、図書館情報学に関する学位、もしくは資格を持っている職員が最も多かったのはアメリカの大学で216人、最も少なかったのは日本の大学で1人であった。平均値は47.25人、中央値は34.5人であった。

表 9. 図書館の専門職員数

	回答館数	割合
~25	28	30.76%
26~50	21	23.07%
51~75	12	13.18%
76~100	7	7.69%
101~125	2	2.19%
126~150	1	1.09%
151~	3	3.29%
無回答	17	18.68%
総数	91	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

図書館の職員に対する専門的職員数の割合を見ると、本調査の回答館の中で最も多かったのは、専門的職員の割合が3割から4割程度である事が明らかとなった。

表 10. 図書館職員に対する専門的職員の割合

専門的職員の割合	回答館数	割合
~10%	9	9.9%
11~20%	4	4.4%
21~30%	9	9.9%
31~40%	14	15.4%
41~50%	11	12.1%
51~60%	11	12.1%
61~70%	6	6.6%
71~80%	4	4.4%
81~90%	2	2.2%
91%~	5	5.5%
無回答	16	17.6%
総数	91	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

#### Q6.図書館の蔵書冊数

図書館の蔵書冊数について、最も多かったのは100万冊未満で31館、34.06%であった。回答館のうち、最も蔵書冊数が多かったのは、イギリスの大学で、最も少なかったのは、イタリアの大学であった。図書館職員数並びに蔵書冊数を見ると、図書館職員は25人以下が多く、蔵書冊数も100万冊以下の大学が最も多いため、回答館は比較的小規模の大学図書館の傾向にあることが推察される。

表 11. 図書館の蔵書冊数

蔵書点数（万冊）	回答館数	割合
～100 未満	31	34.06%
100 以上 200 未満	19	20.87%
200 以上 300 未満	10	10.98%
300 以上 400 未満	9	9.89%
400 以上 500 未満	1	1.98%
500 以上～	13	14.28%
無回答	8	8.79%
総数	91	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

## Q7-1. 公用語以外の図書館パンフレットの作成

公用語以外のパンフレットについて、作成していると回答した図書館は41館、46.06%と、回答館のおよそ半数が、公用語以外のパンフレットを作成していることが明らかとなった。

表 12. 公用語以外の図書館パンフレットの作成の有無

	回答館数	割合
作成している	41	45.05%
作成していない	50	54.94%
合計	91	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

## Q7-2. どの言語で作成しているか

公用語以外のパンフレット作成で最も多いのは「英語」で36館、87.8%と、パンフレット作成館のほぼ全てで英語によるパンフレットを作成していた。英語が公用語になっている国の大学の結果を含めると、公用語以外で図書館パンフレットを作成していると回答した41館全てで、英語によるパンフレットを作成していたことが明らかとなった。「その他」の言語はオランダ語が1館、日本語が1館、ヒンディー語、ポルトガル語、ウルドゥー語、イタリア語、ベンガル語、フィンランド語、スウェーデン語、トルコ語、インドネシア語、ネパール語、モンゴル語、ポーランド語、タガログ語、ベトナム語で1館であった。



表 13. パンフレット言語別回答館数

言語	回答館数	割合
英語	36	87.8%
中国語	7	17.07%
スペイン語	5	12.19%
フランス語	3	7.31%
アラビア語	3	7.31%
韓国語	2	4.87%
タイ語	2	4.87%
ロシア語	2	4.87%
ドイツ語	2	4.87%
その他の言語	3	7.31%
合計	41	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

公用語以外のパンフレットの作成言語数は「1 言語」が 31 館と、公用語以外のパンフレットを作成していたと回答した館のほとんどが公用語に加えて 1 言語のパンフレットを作成していた。その一方で、24 ヶ国語による多言語図書館パンフレットを作成していた図書館もあった。この大学では、大学図書館と留学生との協働を推進している大学であり、パンフレット作成時には、それぞれの言語のネイティブの留学生と協力をして、多言語パンフレットを充実させた図書館であった。

表 14. パンフレット言語数

言語数	回答館数	割合
1	31	75.6%
2	6	14.6%
3	1	2.4%
4	1	2.4%
5	1	2.4%
24	1	2.4%
合計	41	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

大学言語圏別に、公用語以外のパンフレット作成について関連性を見るために、 $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、有意差が認められた( $p < 0.001$ )。この結果を見ると、非英語圏は英語圏よりも、公用語以外によるパンフレットを積極的に作成していると解釈することができる。

表 15. 大学言語圏別公用語以外のパンフレット作成

	作成している (割合)	作成していない (割合)	$\chi^2$ 乗値	$P$ 値
英語圏	7 (17.1%)	34 (82.9%)	25.722	0.00000003***
非英語圏	34 (70.8%)	14 (29.2%)		
総数	41 (100.0%)	48 (100.0%)		

\*\*\* $p < 0.001$

(小数点第2位切り捨て)

#### Q8-1.公用語以外の館内案内の作成

公用語以外の館内案内について、作成していると回答した図書館は回答館のおよそ4割にあたる33館、36.26%であった。公用語以外のパンフレットの作成館と比較すると、館内案内の方が作成に関して消極的である事が明らかとなった。

表 16. 公用語以外の館内案内作成の有無

	回答館数	割合
作成している	33	36.26%
作成していない	58	63.73%
合計	91	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

#### Q8-2.どの言語で作成しているか

館内案内を公用語以外で作成している図書館のうち、9割以上が英語で作成していることが明らかとなった。また、その他の言語ではベトナム語、インドネシア語で1館、アラビア語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語、クロアチア語、デンマーク語、オランダ語、アイルランド語、イタリア語、日本語、マレー語、ノルウェー語、ペルシャ語、スワヒリ語、タミル語、テルグ語で1校であった。

表 17. 館内案内言語別回答館数

	回答館数	割合
英語	31	93.9%
中国語	3	9.1%
スペイン語	2	6.1%
韓国語	2	6.1%
タイ語	2	6.1%
その他	2	6.1%
総計	33	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

館内案内の作成言語数を見ると、公用語以外の 1 言語で館内案内を作成しているという回答が 29 館、87.9%と最も多かった。また 23 ケ国語で館内案内を作成していると回答した大学は、24 ケ国語による多言語パンフレットを作成していた大学とは別の大学である。

表 18. 館内案内作成言語数

言語数	回答館数	割合
1	29	87.9%
2	2	6.1%
6	1	3%
23	1	3%
合計	33	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

#### Q9-1. 留学生を対象としたニーズ調査を過去 5 年間でやっているか

留学生を対象としたニーズ調査について、行っていると回答した館は、回答館全体のおよそ 1/4 にあたる、24 館、26.3%であった。

表 19. 過去 5 年間の留学生対象ニーズ調査の有無

	回答館数	割合
はい	24	26.3%
いいえ	67	73.6%
合計	91	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

大学言語圏別に、留学生を対象としたニーズ調査の有無について関連性を見るために、 $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、有意差は認められなかった( $p>0.05$ )。

表 20. 大学言語圏別留学生の図書館ニーズ調査

	はい (割合)	いいえ (割合)	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
英語圏	11 (26.8%)	30 (73.2%)	0.039	0.844
非英語圏	12 (25.0%)	36 (75.0%)		
総数	23 (25.8%)	66 (74.2%)		

$p>0.05$

#### Q9-2. どういった方法でニーズ調査を行ったか

留学生を対象としたニーズ調査を行ったと回答した館のうち、最も多かった方法はアンケート調査で、12館であった。その他の回答としては、「ベンチマーキング調査」、「複数調査の組み合わせ」であった。

表 21. ニーズ調査の内訳

	回答館数	割合
懇談会	3	12.5%
アンケート調査	12	50.0%
インタビュー調査	2	8.3%
目安箱の設置	2	8.3%
その他	5	20.8%
総数	24	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

#### Q9-3. 過去5年間で何回調査を行ったか

留学生を対象としたニーズ調査のうち、「懇親会」「アンケート調査」「インタビュー調査」を行った図書館の、過去5年間の調査回数で最も多かったのは60回であった。また最も回答が多かったのは5年間のうち1回調査を行った、という回答であった。

表 22. ニーズ調査回数

	回答館数	割合
1 回	6	35.29%
2 回	5	29.41%
3 回	1	5.88%
4 回	1	5.88%
5 回以上	2	11.76%
無回答	2	11.76%
総数	17	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

## Q9-4.調査の結果明らかになったニーズ

留学生を対象としたニーズ調査の結果について、本調査の回答館で最も多かったニーズの項目は「開館時間の延長」であることが明らかとなった。これは、留学生の母校の図書館が長時間図書館を開館していること、また、留学生はそのほとんどが学内もしくは大学近くの寮やアパートに下宿して留学先の大学に通うため、授業以外の時間を利用して、長時間図書館で勉強したいと考える留学生が多いためと考えられる。しかしながら、大学によっては、学内の安全の確保のため、長時間の図書館の開館が困難な大学も存在することから、留学生からニーズがあったとしても、ニーズに応える事が必ずしも可能でない場合がある。その他の回答としては、「コンセントの増加」、「Web ページの機能向上」、「電子ジャーナルへの円滑なアクセス」があった。

表 23. 調査の結果明らかになったニーズ

	回答館数	割合
外国語資料の増加	3	12.5%
留学生対象 ガイダンスの増加	8	33.3%
留学生対象 学習サポートの充実	5	20.83%
図書館職員の 外国語能力の向上	7	29.16%
図書館 Web ページ 多言語化	5	20.83%
館内案内の多言語化	5	20.83%
開館時間の延長	11	45.83%
その他	7	29.16%
無回答	3	12.5%
総数	24	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

大学言語圏別に留学生を対象としたニーズ調査の結果について関連性を見るために  $\chi^2$  乗検定を行ったところ、全ての項目において有意差は認められなかった ( $p>0.05$ )。

表 24. 大学言語圏別ニーズ調査結果

	英語圏 (割合)	非英語圏 (割合)	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
外国語資料の増加	1 (11.1%)	2 (18.2%)	0.194	0.660
留学生対象 ガイダンスの増加	4 (44.4%)	4 (36.4%)	0.135	0.714
留学生対象 学習サポートの充実	4 (44.4%)	1 (9.1%)	3.300	0.069
図書館職員の 外国語能力の向上	2 (22.2%)	5 (45.5%)	1.174	0.279
Web ページ多言語化	2 (22.2%)	3 (27.3%)	0.067	0.795
館内案内の 多言語化	1 (11.1%)	4 (36.4%)	1.684	0.194
開館時間の 延長	6 (66.7%)	4 (36.4%)	1.818	0.178
その他	3 (33.3%)	4 (36.4%)	0.020	0.888
無回答	2 (25.0%)	1 (9.1%)		
総数	9	11		

 $p > 0.05$ 

## Q10-1. 留学生からの図書館に対する要望の有無

図書館が留学生を対象とした調査以外の方法で、留学生から図書館に対する要望の有無を聞いた。結果は、要望があると回答した図書館が 35 館で 38.46%、要望がないと回答した館で 56 館、61.53%であった。

表 25. 留学生からの図書館に対する要望の有無

	回答館数	割合
はい	35	38.46%
いいえ	56	61.53%
総数	91	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

留学生からの図書館に対する要望の有無について、大学言語圏別の特徴を見るために $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、有意差は認められなかった ( $p>0.05$ )。

表 26. 大学言語圏別留学生からの図書館に対する要望の有無

	はい (割合)	いいえ (割合)	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
英語圏	18 (43.9%)	23 (56.1%)	1.517	0.218
非英語圏	15 (31.3%)	33 (68.8%)		
総数	32 (36.8%)	55 (63.2%)		

$p>0.05$

#### Q10-2. どのような方法で要望を受け取ったか

留学生から要望があったと回答した図書館に、どのような方法で要望を受け取ったか、についての項目を設けた。その他の回答は、「カウンターで直接」、「メール」、「電話」、「ソーシャルメディア」、「留学生とのミーティング」であった。

表 27. 要望受け取り方法の内訳

	回答館数	割合
大学の アンケート	8	22.8%
留学生課の アンケート	8	22.8%
全学生対象の アンケート	9	25.7%
その他	20	57.1%
総数	35	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

#### Q10-3. どのような内容の要望であったか

留学生から要望があった項目で、最も多かったのは「留学生ガイダンスの増加」で17館、ついで「開館時間の延長」で15館であった。その他の要望は、「祈祷室の設置」、「研究論文入手のためのサポート」、「グループ学習室の増加」、「図書館ツアーの多言語化」、



「文化イベントのサポート」、「リーディングクラブやイベントの増加」、「留学生対象のワークショップ」、「教科書の購入」、「図書館で24時間解放しているエリアの拡大」という回答が得られた。「留学生ガイダンスの増加」や「開館時間の延長」と言った要望は先行研究でも見られたため、多くの留学生が同様の要望を持っているものと推察される。「祈祷室の設置」とは、イスラム教の日課である礼拝に使用される祈祷室のことで、近年は日本においても在留外国人の増加を理由に、駅やショッピングモールなどで設置が見られるようになった。イスラム圏の留学生にとっては、祈祷室の有無が日常生活にも大きく関わってくるため、大学図書館内の設置を希望しているものと推察される。

表 28. 留学生からの要望の内容

	回答館数	割合
外国語資料の増加	8	24.2%
留学生対象 ガイダンスの増加	17	51.5%
留学生対象 学習サポートの充実	11	33.3%
図書館職員の 外国語能力の向上	5	15.1%
図書館 Web ページ 多言語化	7	21.2%
館内案内の多言語化	3	9.09%
開館時間の延長	15	45.4%
その他	9	27.2%
総数	33	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

大学言語圏別に留学生からの要望の内容について、関連性を見るために $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、全ての項目で有意差は認められなかった ( $p>0.05$ )。

表 29. 大学言語圏別留学生からの要望の内容

	英語圏 (割合)	非英語圏 (割合)	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
外国語資料の増加	4 (22.2%)	4 (26.7%)	0.088	—
留学生対象 ガイダンスの増加	8 (44.4%)	8 (53.3%)	0.259	0.611
留学生対象 学習サポートの充実	7 (38.9%)	4 (26.7%)	0.550	0.458
図書館職員の 外国語能力の向上	1 (5.6%)	4 (26.7%)	2.836	—
図書館 Web ページ 多言語化	2 (11.1%)	5 (33.3)	2.418	—
館内案内の多言語化	0 (0.00%)	3 (20.0%)	3.960	0.047
開館時間の延長	7 (38.9%)	8 (53.3%)	0.689	0.407
その他	7 (38.9%)	2 (13.3%)	3.056	—
総数	18	15		

$p > 0.05$

#### Q11-1. ニーズを受けて改善したかどうか

留学生からの図書館に対する要望を受けて、図書館のサービスを改善したと回答した図書館は、回答館の過半数を超える 54 館、59.34%であった。

表 30. 要望を受けたサービス改善の有無

	回答館数	割合
はい	54	59.34%
いいえ	34	37.36%
無回答	3	3.29%
総数	91	100.0%

(小数点第 3 位切り捨て)

Q11-2. どのような点を改善したか。

改善策として最も多かったのは、「留学生を対象とした図書館ガイダンスの増加」で、改善をしたと回答した図書館の半数にあたる 27 館であった。理由として、図書館の建物やシステムの改善よりも、改善が容易であることが考えられる。その他には、「留学生とのコミュニケーションの増加」、「国際課との協力」、「留学生のプログラムとの連携強化」、「24 時間開館エリアの拡大」、「電話ブースの設置」、「カリキュラム外のスキルアップ講座の増加」、「図書館のリニューアル」、「Wi-Fi の強化」、「言語習得に役立つ資料の購入」であった。「電話ブースの設置」の項目については、図書館をより静かに利用したいとの声があったためと考えられる。

表 31. ニーズを受けて改善した項目

	回答館数	割合
外国語資料の購入	17	31.4%
留学生対象の図書館 ガイダンスの多言語化	20	37.0%
留学生を対象とした 図書館ガイダンスの 回数増加	27	50.0%
留学生を対象とした 学習サポートデスクの 設置	9	16.6%
図書館職員の語学研修	14	25.92%
図書館 Web ページ の多言語化	16	29.62%
館内案内の多言語化	13	24.0%
開館時間の延長	24	44.4%
その他	12	22.2%
総数	54	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

大学言語圏別に図書館に対する留学生からの要望について関連性を見るために  $\chi^2$  乗検定を行ったところ、「図書館職員の語学研修」「図書館 Web ページ」についての項目において 5%水準で、有意差が認められた。この結果を見ると、非英語圏は英語圏よりも、語学研修を改善し、図書館の Web ページを多言語化していると解釈することができる。

表 32. 大学言語圏別改善項目

	英語圏 (割合)	非英語圏 (割合)	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
外国語資料の購入	6 (23.1%)	11 (42.3%)	2.185	0.139
留学生対象の図書館 ガイダンスの多言語化	7 (26.9%)	13 (50.0%)	2.925	0.087
留学生を対象とした 図書館ガイダンスの 回数増加	11 (42.3%)	15 (57.7%)	1.231	0.267
留学生を対象とした 学習サポートデスクの 設置	3 (11.5%)	6 (23.1%)	1.209	—
図書館職員の語学研修	3 (11.5%)	11 (42.3%)	6.256	0.012*
図書館 Web ページ の多言語化	4 (15.4%)	12 (46.2%)	5.778	0.016*
館内案内の多言語化	0 (0.00%)	13 (50.0%)	17.333	—
開館時間の延長	13 (50.0%)	10 (38.5%)	0.702	0.402
その他	7 (26.9%)	4 (15.4%)	1.038	0.308
総数	25	26		

\*  $p < 0.05$ 

## Q12-1. 全学生対象のオリエンテーションを行っているかどうか

全学生対象の図書館のオリエンテーションを行っているかどうかについて、行っていると回答した図書館は 87 館、95.6%と本調査の回答館のほとんどの図書館で、全学生を対象とした図書館のオリエンテーションが行われていることが明らかとなった。

表 33. 全学生対象オリエンテーションの有無

	回答館数	割合
はい	87	95.6%
いいえ	4	4.39%
総数	91	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

## Q12-2. どのようなオリエンテーションを行っているか

図書館のオリエンテーションを行っている」と回答した図書館に、どのようなオリエンテーションを行っているか、について、最も多かった回答は「図書館利用ガイダンス」で、84館、96.5%と、オリエンテーションを行っている図書館のほとんどが、図書館利用ガイダンスを行っている事が明らかとなった。その他の項目は「幅広いトピック」「個人リクエストに合わせた利用者教育」「大学院生対象の大学オリエンテーション」「職業訓練」「引用ツールの使い方」であった。

表 34. どのようなオリエンテーションを行ったか

	回答館数	割合
図書館利用 ガイダンス	84	96.5%
レポート・ 論文の作成	41	47.1%
オンライン DB 利用	70	80.4%
研究倫理	26	29.8%
その他	8	9.1%
総数	87	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

## Q12-3. 全学生対象オリエンテーションの回数

全学生を対象とした図書館のオリエンテーションがあると回答した回答館のうち、昨年度1年間のオリエンテーションの回数を聞いたところ、50回未満が最も多いとの回答になった。最も開催回数が多かったのは、スウェーデンの大学で1900回であった。

表 35. 全学生オリエンテーションの回数

回数	回答館数	割合
~50	40	45.97%
51~100	9	10.34%
101~150	3	3.44%
151~200	5	5.74%
201~	12	13.79%
無回答	18	20.68%
総数	87	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

## Q12-4.全学生対象オリエンテーションの人数

全学生を対象とした図書館のオリエンテーションがあると回答した回答館のうち、昨年度1年間のオリエンテーションの人数を聞いたところ、1000人未満の回答が最も多かった。参加人数が最も多かったのは、アメリカの大学で30127人であった。

表 36. 全学生オリエンテーションの参加人数

参加人数	回答館数	割合
~1000	29	33.33%
1001~2000	10	11.49%
2001~3000	2	2.29%
3001~4000	7	8.04%
4001~5000	4	4.59%
5001~	10	11.49%
無回答	25	28.73%
総数	87	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

Q13-1.留学生対象のオリエンテーションを行っているかどうか

留学生を対象とした図書館のオリエンテーションについて、行っていると回答した館は回答館の過半数を超える 68 館、74.7%であった。

表 37. 留学生対象図書館オリエンテーションの有無

	回答館数	割合
はい	68	74.7%
いいえ	23	25.2%
総数	91	100.0%

(小数点第 2 位切り捨て)

Q13-2.どういったオリエンテーションを行っているか

留学生を対象とした図書館のオリエンテーションについて、行っていると回答した館のうち、全ての図書館で「図書館利用ガイダンス」を行っていると回答した。加えて「オンライン DB 利用」の項目についても、「行っている」と回答した図書館が、留学生を対象にオリエンテーションを行っていると回答した館の半数を超えていることが明らかとなった。

表 38. どのようなオリエンテーションを行ったか

	回答館数	割合
図書館利用 ガイダンス	68	100.0%
レポート・ 論文の作成	21	30.8%
オンライン DB 利用	46	67.64%
研究倫理	27	39.7%
その他	5	7.35%
総数	68	100.0%

### Q13-3.留学生対象のオリエンテーションの回数

留学生を対象とした図書館オリエンテーションがあると回答した図書館に昨年度1年間のオリエンテーション回数を聞いたところ、10回未満が最も多かった。開催回数が最も多かったのは、オーストラリアの大学で107回であった。

表 39. 留学生対象図書館オリエンテーションの回数

回数	回答館数	割合
~10	41	60.29%
11~20	4	5.88%
21~30	8	11.76%
41~50	4	5.88%
51~	2	2.94%
無回答	9	13.23%
総数	68	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

### Q13-4.留学生対象のオリエンテーションの参加人数

留学生を対象とした図書館オリエンテーションの参加人数についての項目では、参加人数が25人未満であったと回答した図書館が最も多かった。



表 40. 留学生対象図書館オリエンテーションの参加人数

参加人数	回答館数	割合
~25	20	29.41%
26~50	5	7.35%
51~75	3	4.41%
76~100	4	5.88%
101~125	3	4.41%
151~	18	26.47%
無回答	15	22.05%
総数	68	100.0%

(小数点第3位切り捨て)

## Q14-1.全学生対象の図書館サービス

全学生を対象に行っている図書館サービスについて、「図書館ソーシャルメディア」と「学習相談」が回答館のおよそ9割にあたる81館で行われていることが明らかとなった。その他の項目の回答は「研究のサポート」「サブジェクトライブラリアンによる個人サポート」「視覚障害者のためのサービス」「学術的スキル」「データサポート」であった。

表 41. 全学生対象図書館サービス

	回答館数	割合
図書館ソーシャルメディア	81	89.0%
文化交流プログラム	14	15.3%
チャット	34	37.3%
電話相談	73	80.2%
図書館ツアー	75	82.4%
学習相談	80	87.9%
その他	9	9.89%
総数	91	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

大学言語圏別に全学生を対象とした図書館サービスについて、関連性を見るために $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、「ビデオチャットを含むチャット」「電話相談」の項目において0.1%水準で有意差が認められた。このことから、非英語圏よりも英語圏において、「ビデオチャットを含むチャット」サービス、並びに「電話相談」が行われていることが明らかとなった。

表 42. 大学言語圏別全学生対象図書館サービス

	英語圏	非英語圏	$\chi^2$ 乗値	p 値
図書館ソーシャルメディア	39	41	2.291	0.13
文化交流プログラム	6	8	0.069	0.793
チャット	27	6	26.980	0.00000002***
電話相談	39	33	9.952	0.002***
図書館ツアー	34	39	0.042	0.837
学習相談	39	40	3.081	0.079
その他	6	3	1.710	0.191
総数	41	48		

\*\*\* $p < 0.001$

#### Q14-2.留学生対象の図書館サービス

全学生を対象とした図書館サービスでは、「図書館ソーシャルメディア」と「学習相談」の項目が最も多かったが、留学生を対象とした図書館サービスでは、「図書館ツアー」が回答館の半数にあたる45館、49.4%の図書館で行っていると回答した。その他の項目では、「特別なオリエンテーション」「司書が留学生オリエンテーションに行く」「学生課と協働して留学生オリエンテーションを行う」「研究サポート」「目録トレーニング」「工学部の大学院生を対象としたコミュニケーションプログラム」「英語の講習会」があった。また、全学生を対象としたサービスを「行っていない」と回答した図書館は0館であったが、特に留学生を対象とした図書館サービスを行っていないと回答した図書館は、回答館全体の3割にあたる、29館であった。このことから、図書館は全学生を対象として何らかの図書館サービスを提供することはあるが、留学生を対象として特別に図書館サービスを提供することがない図書館もある、ということが明らかとなった。

表 43. 留学生対象図書館サービス

	回答館数	割合
図書館ソーシャルメディア	23	25.2%
文化交流プログラム	7	7.69%
チャット	8	8.79%
電話相談	21	23%
図書館ツアー	45	49.4%
学習相談	32	35.1%
その他	8	8.79%
行っていない	29	31.86%
無回答	5	5.49%
総数	91	100.0%

(小数点第2位切り捨て)

大学言語圏別に留学生に対する図書館サービスについて、関連性を見るために $\chi^2$ 乗検定を行ったところ、全ての項目において有意差は認められなかった ( $p < 0.05$ )。

表 44. 大学言語圏別留学生対象図書館サービス

	英語圏	非英語圏	$\chi^2$ 乗値	$p$ 値
図書館ソーシャルメディア	10	13	0.073	0.786
文化交流プログラム	3	4	0.028	—
チャット	5	3	0.982	—
電話相談	8	13	0.681	0.409
図書館ツアー	20	24	0.007	0.935
学習相談	12	19	0.845	0.358
その他	7	1	6.160	—
行っていない	12	16	0.154	0.695
総数	37	46		

$p > 0.05$

#### Q15. その他、留学生サービスとして行っていること

自由記述回答のため、回答全文を本論の付録に掲載するので、参照されたい。本文内では、特に多かった意見や、特徴的な意見を抜粋する。

- ・図書館には、留学生のためのプログラムを発展させるためのチームがあります。
- ・図書館は、ラーニングコモンズと協働して、留学生のための言語サポートやライティングサポートを行っております。
- ・私たちは、留学生と協力する連絡係を持っています。留学生オリエンテーションプログラムが新しくなったことで、大学全体のオリエンテーションに関するオリエンテーションは行っていませんが、留学生を対象としたクラスの指導、情報フェアへの参加、イベントの主催および参加、留学生サービスオフィスのプログラム、チェックイン手続きなどで国際課への支援を行っています。
- ・2018年から、図書館内でエストニアの言語や文化を学ぶための定例会議エストクラブが組織されました。
- ・図書館では、サービスを提供していますが、それらのサービスは最近、留学生にあまり利用されていません。私達図書館職員は、図書館ツアーへの留学生の関心の低下を経験しました。今でも提供していますが、留学生は図書館を滅多に訪問してくれません。図書館側からのコミュニケーションやプロモーションに問題があるのでしょうか。加えて図書館職員が不足しております。私達が自分の生徒にしたいことがほとんど出来ず、留学生と一緒に仕事をする能力が不足しています。加えて、何人かのスタッフは留学生に対し言語的障壁を感じています。

#### Q16. 本調査に対する意見および感想

自由記述回答のため、回答全文を本論の付録に掲載するので、参照されたい。本文内では、特に多かった意見や、特徴的な意見を抜粋する。

- ・私達の図書館は、同じ国の他の学術図書館とともに、崩壊の危機に瀕しています。大学は政府資金で運営されており、2009年、図書館の年間予算は、26億ドルを超えましたが、今年度の図書館の年間予算はわずか13ドルです。書籍を購入したり、ジャーナルやデータベースを購入したり、物理的および技術的インフラストラクチャーを維持するための予算はありません。
- ・技術系大学として、電子資料のリソースの95%を使用しているため、物理的な本の冊数は非常に少なくなっています。ユーザーエクスペリエンスに関してはUXLibsの考えに従っています。
- ・外国人留学生は、イギリスの大学にとってますます重要になっています。欧州連合からの英国の差し迫った脱退にも関わらず、留学したいと考えている人々のための魅力的な留

学先とみなされたがっています。

- ・大学としては、グローバル化対策を実施しているため、図書館としても今後対応を検討したい。
- ・図書館からの情報やコミュニケーションのために、留学生はタイ語を勉強することが必須です。

自由回答の中で記載のあった、UXLibs について言及する。UXLibs とは、UX Libraries の略称で、学術および公共図書館職員で構成される国際コミュニティのことである<sup>26)</sup>。このコミュニティでは、ユーザー中心のライブラリーサービスを提供する事を目的として、図書館ユーザーのニーズと行動の調査の実施と結果のフィードバックを行っており、コミュニティの構成員は、調査から得られたデータを基に、サービスの改善を円滑に行うことが可能である。加えて、このコミュニティでは、図書館ユーザーを対象としたサービス改善のための調査の支援を目的として、コミュニティの構成員が、図書館の職員を対象にしたワークショップを行う、あるいは調査から得られたデータをまとめた機関雑誌を発行する事で、より図書館間のサービス事例の共有に注力している。

#### 4.2. 調査結果のまとめ

本調査の回答を概観すると、3 言語以上の言語による図書館からの情報の提供や、語学クラスの開講、多文化イベントの開催、留学生を対象としたオリエンテーションを開講するなど、様々な形で留学生サービスの充実に尽力しているとの回答が散見される一方で、留学生を対象とした図書館サービスを行っていないと回答した図書館が 3 割程度であった事から、本調査における回答館は、比較的留学生サービスに注力している大学が回答をしているであろうと推察される。

本調査の集計結果を通して

- ・留学生からのニーズを受けた改善方法として、「図書館ガイダンスの回数増加」「開館時間の延長」が主に行われている
- ・全学生を対象とした図書館サービスとして、「図書館ソーシャルメディア」「図書館ツアー」「電話相談」「学習相談」が主に行われており、留学生に対する図書館サービスとして、「図書館ツアー」が主に行われている
- ・しかしながら、全学生を対象にしたオリエンテーションやサービスと留学生を対象にしたオリエンテーションやサービスはどちらも行われているものの、必ずしも同等とは言えない

といったことが明らかとなった。現在行われている図書館サービスのうち、図書館ソーシャルメディアについての項目に、先行研究との差が見られた。ソーシャルメディアの台

頭以前は、図書館が学生に向けて情報を発信する方法として、図書館で行われるオリエンテーションなどの授業や、担当教員からの図書館の情報提供など、時間や場所が限られていた為、留学生に対する図書館の広報活動が課題の一つとして挙げられていた。しかしソーシャルメディアが普及した事で、留学生と図書館がどちらも手軽に情報を共有できるツールとして発達し、図書館の情報が時間や場所といった制約を受ける事なく、また文字情報では伝わりにくかった情報が、文字情報と合わせて動画や画像を手軽に発信できることにより、短時間で広範囲に効率よく図書館の情報を発信することが可能となった。

今回の調査で、「図書館ソーシャルメディアを、留学生向けの図書館サービスとして利用している」と回答した図書館が多かったことから、ソーシャルメディアの発達により、留学生に対する図書館の広報活動の課題は解決されたと考えるべきであろう。しかしながら、図書館のソーシャルメディアの利用は発展段階にあり、今後図書館のソーシャルメディアを活用した、留学生に対する新たな図書館サービスが生まれることを期待する。加えて図書館のソーシャルメディアアカウントの開設及び運営については、大学の公的機関の一つが、ソーシャルメディアを利用して広報活動を行う事に対しての制約が多いために、やや消極的な図書館もあるものの、今後は留学生と図書館の双方を手軽に結びつけるツールとして発達し、留学生が図書館をより身近に利用する一助となることを期待する。

加えて本調査の言語圏別分析結果より、

- ・非英語圏出身の留学生が、非英語圏の大学に留学する傾向にある
- ・非英語圏の大学は、留学生からの要望を受けて館内案内の多言語化を行う傾向にある
- ・英語圏の大学では、図書館サービスとしてチャットや電話相談、非英語圏では学習相談が行われる傾向にある

といったことが明らかになった。言語圏別に見ると、留学生サービスについては有意差が見られなかったものの、全学生を対象にした図書館サービスではいくつかの項目において有意差が見られた。大学が置かれている国や地域ごとに留学生からのニーズ・サービスに特徴がある、と本研究の仮説を立て調査を行った結果、留学生サービスについては地域の差が見られなかったものの、留学生からのニーズに対する改善策、全学生を対象とした図書館サービスにおいて、英語圏と非英語圏の間で差が見られた。特に非英語圏の大学は英語圏の大学と比較して、図書館職員の外国語能力の向上や、Webの多言語化といった、特に言語に関する要望に対応する改善策が見られた。

英語圏の大学では、留学生も英語のネイティブ、もしくは英語を勉強した上での留学となるため、留学生と図書館との間で言語に関わる問題はないと推察出来る。一方で非英語圏の大学においても、留学先の言語をある程度勉強してから留学をするものと考えられるが、非英語圏のとある言語のネイティブが、非英語圏の同じ言語圏内での留学をする学生数は、英語圏出身の留学生が英語圏の大学に留学する学生数よりも少なく、非英語圏の大

学においては、言語的障壁の課題が未だ解決されていないことが、本調査の結果から明らかとなった。しかし、留学生に対する図書館サービスの質問項目を見ると、言語的な障壁がないにも関わらず、非英語圏の大学とほぼ同様の割合で留学生に対してサービスを行っていることが明らかとなった。これは大学図書館において留学生サービスを行うのに、言語的障壁との関連性が否定されるという事である。本調査では図書館職員の留学生サービスに対する意識に対する質問項目を設けなかったため、「英語圏の大学図書館では非英語圏の大学と同様に留学生サービスに対する意識が高い」のか、「非英語圏の大学図書館では、英語圏の大学と同様に留学生サービスに対する意識が低い」のか、の区別がつかないため、この点については今後の課題としたい。

#### 4.3. 先行研究との比較

本調査で得られたデータと、先行調査のデータを比較する。比較に使用する調査は、日本図書館協会多文化サービス委員会の「多文化サービス実態調査 2015」より、「日本語以外の言語で書かれた利用案内を作成していますか」、「留学生等を対象に図書館オリエンテーションや利用指導などを行っていますか」「留学生等から図書館サービスに関して何らかの要望が出されたことがありますか」「ある場合、具体的にお書きください」「留学生等の図書館ニーズ調査を把握するために要望調査を実施したことがありますか」「ある場合、その方法と頻度をお答えください」という質問項目の結果を比較する。この調査は全国的な調査であると共に、図書館職員を対象とした調査であると考えられるため、比較対象として適当であると考えた。

日本語以外の言語で書かれた利用案内について、先行研究と本調査で得られたデータを比較したところ、英語による利用案内は、先行研究においても、また本研究においても日本語以外の言語で書かれた利用案内を作成していると回答した館のほとんどの図書館で作成されている事が明らかとなった。

表 45. 日本語以外の言語で書かれた利用案内の言語別の比較

	英語	韓国語	中国語	その他
日本図書館協会 多文化サービス 委員会	98%	11%	20%	3%
本調査	100%	11%	11%	11%

(小数点第1位切り捨て)

留学生からの図書館サービスに関する要望について、先行研究と本調査で得られたデータを比較したところ、先行研究と比較して本調査の回答館は、積極的にニーズ調査を行って

り、かつ留学生からの要望を受けているということが明らかとなった。

表 46. 留学生からの図書館サービスに関する要望の有無の比較

	ニーズ調査	要望を受けた
日本図書館協会	6.2%	15.8%
多文化サービス委員会		
本調査	30.7%	30.7%

(小数点第 2 位切り捨て)



## 5. 考察

### 5.1. 研究仮説の検証

本調査および先行研究との比較を通して、留学生サービスについてデータ間の比較を行った。本章では、本調査を通して得られたデータを基に調査仮説についての検証、および地域差についての考察を述べる。

はじめに、調査仮説の検証を行う。本項では、①大学が置かれている国や地域ごとに留学生からのニーズ・サービスに特徴がある②先行研究で提示されている留学生サービスを改善する案について、留学生からの要望に基づき概ね達成されている、の2つの仮説を検証する。仮説①は回答館を英語圏と非英語圏に大別し、ニーズ・サービスそれぞれについて分析を行った。分析の結果、ニーズには特徴が見られなかったものの、非英語圏の大学においては英語圏と比較して留学生からのニーズに基づき、図書館職員の語学研修、Webの多言語化が積極的に行われている事が明らかになったため、仮説①のうち、大学が置かれている地域ごとに、サービスに特徴があるという項目については、仮説が正しかったことが証明された。加えて、言語に関するニーズがあったことから、Moeckelらの提唱したCultural Barrierが図書館と留学生との間で現在も存在することが明らかとなった。仮説②については、先行研究では主に、「留学生オリエンテーションの充実」が留学生からのニーズを元にした改善策として上がっており、本調査の結果からも、留学生からのニーズを受けて改善した項目で最も多かったのは、「留学生を対象とした図書館ガイダンスの回数増加」であった。このことから、仮説②の留学生からのニーズである、留学生を対象とした図書館オリエンテーションの充実について、回数を増やすことで充実を図っており、その点については概ね達成されていると捉えることができるが、しかしながら要望を受けて改善をしたと回答した図書館の半数であるため、更なる図書館ガイダンスの機会の増加や、留学生の文化的背景に合わせた多言語化が望まれる。

### 5.2. 留学生サービスの地域差

現在行われている留学生サービスについて、地域間の差は見られなかったものの、留学生からのニーズや、ニーズに対する改善策などの項目について地域間の差が認められた。加えて、先行研究で言及されていた言語間の障壁が、未だ残っていることが明らかとなった。英語によるパンフレットの作成率や、館内案内作成率を見ると、やはり英語による案内を増加させることで、言語的な障壁を解消しているのだろうと推察する。しかしその一方で「留学生は受け入れる大学の言語をある程度勉強しているため、言語的な障壁を感じたことがなく、留学生を特別に対象としたサービスを行う必要がない」との回答も自由記述によって得られた。これらの取り組みは「一つの言語に統一することで平等なサービスを提供している」ことに変わりはないのだが、文化的背景に配慮し、「留学生側に統一する」のか、もしくは「図書館側に統一する」のかの差である。「留学生側に統一」した場

合のデメリットとして、もし職員がその言語についてネイティブでなければ、情報の発信に苦勞するであろうし、「図書館側に統一」した場合のデメリットとして、留学生は十分に図書館側からの情報を得ることが出来ず、図書館から遠ざかると予想される。本調査の回答館では、非英語圏出身の留学生が、非英語圏の大学への留学が主であったため、留学生と図書館を繋ぐ、第3言語として、英語による案内が充実していたのであろうと推察する。

### 5.3. 今後の留学生サービスに対する改善案

現在行われている留学生サービスについて、地域間の差は見られなかったものの、一部の大学では、留学生に対するサービスの学内グループ、もしくは図書館協会をベースとした大学間ワークグループの設置を行うなど、大学図書館と学内の他部局の職員との協働だけに留まらず、留学生がそうしたワークグループに参加をすることで、留学生と図書館との協働を図っていると回答した図書館があった。このようなワークグループの利点として、大学図書館が留学生に一方的に情報を与えるだけでなく、留学生から図書館に対し、要望を伝えることが容易になることが挙げられる。留学生と図書館職員から成る組織を作ること、留学生には図書館をより身近な存在であることを認識させるのと同時に、図書館側も留学生からの情報を得やすくなることが予想される。加えて、学内のワークグループに留まらず、複数の国内の大学図書館間で協定を結び、留学生と図書館との協働を行うことで、大学図書館の職員としては、サービスに関する実績の積み重ねが容易になり、共有をスムーズに行うことが出来ると考察する。特に日本においては、国内のILLのシステムの共有は整っていると言えるものの、図書館サービスについての連携の事例や、協定の事例は不足しているように思う。大学の中で留学生と図書館職員が協働を行っている事例は日本の図書館でも見られたが、今後は大学間の垣根を超えた連携・協定がより活発に結ばれるようになると、留学生に対する図書館サービスは、より充実するのではないかと考えられる。

## 6. おわりに

### 6.1. まとめ

本研究では、調査の結果得られた知見により、今後行われるべき留学生サービスは

- ・ 英語による図書館からの情報提供を行う事
- ・ 図書館ソーシャルメディアを活用し、留学生に情報を提供する事
- ・ 学習相談やチャットサービスを通して、留学生とのコミュニケーションを図る事

であると提言する。これらは、地域を問わず行われるべき留学生サービスであると捉え、規模や地域を超えて全ての大学図書館で行われるべきであると考えられる。しかしながら、大学及び大学図書館の規模や予算、対象とする留学生数や留学生の持つ背景によって、これらが十分に達成されない事も考えられる。

加えて、留学生サービスを充実させる上で、留学生と図書館職員とのワークショップグループを、可能であれば複数の大学間の留学生と図書館職員で作成し、定期的にミーティングを行い両者の情報共有を行うことが必要であると考えられる。これによって、留学生と図書館職員との情報の共有、また図書館間の情報共有が円滑に行われることが期待できる。

### 6.2. 今後の課題

本調査では、質問紙調査をメールで送付したこと、並びに調査期間が図書館の繁忙期と重なっていたことにより、調査結果を分析するのに統計学的に充分と言えるだけの回答を回収出来なかった。予備調査を行う、調査期間を図書館職員の負担が軽い時期にする等、回収率を上げることを次回の課題としたい。加えて本研究では、大学間の留学生サービスの比較を行うという点から調査対象校の研究レベルを一定にするため、研究大学のみを対象とした。しかしながら、留学生の留学目的は学位の取得や学術研究の目的だけではなく、留学生の留学先の選択肢は必ずしも研究大学に限らない。研究大学以外の大学の留学生サービス同士の比較、また研究大学以外の大学の留学生サービスと研究大学の留学生サービスの比較をすることで、新たな留学生サービスに対する知見が得られると考えられる。留学生サービスの今後を検討する上で、研究大学を対象とした調査だけでは不相当と考えられるため、研究大学以外の留学生サービスについても、次回の課題としたい。

本研究では横断的な多国間比較を行ったが、本調査で行った比較に限らず、1つの大学に所属する留学生を対象にしたニーズ調査や、留学生サービスに対する新たな取り組みの事例報告など、留学生への図書館サービスの事例研究及びベストプラクティスの共有は、未だ不十分であると言える。今後更なる留学生の増加や多様化に備え、各大学図書館においては、国内の学生向けの図書館サービスのみならず、留学生サービスが充実することを切に願ひ、本論の締めとしたい。

## 謝辞

本研究を進め修士論文を作成するにあたり、多くのご指導を賜りました、指導教員である池内淳先生に深く感謝しております。時に応じて、厳しくご指導いただいたこと、また優しく励ましてくださった事を通して、私自身の至らなさを実感する事が出来たことは、今後の努力の糧になるものであります。

副指導教員である逸村裕先生には、本論文作成にあたり、副査としてご助言を賜りました。深くお礼申し上げます。

日頃の議論を通じて研究への指摘をくれ、分析においてもアドバイスを頂いた、友人の川口愛さんに感謝します。

また、質問紙調査に回答してくださった、91大学の図書館職員の皆様からのご協力がなければ、本研究は成立しませんでした。深く感謝申し上げます。

最後に、本論の執筆に際して、至らぬ私を最後まで暖かく励ましてくださいました家族と私の大切な友人達に多大なる感謝を申し上げ、謝辞と致します。

## 参考文献

- 1) “グローバル化”. 小項目事典(ブリタニカ国際大百科事典). ブリタニカジャパン. <http://japan.eb.com.ezproxy.tulips.tsukuba.ac.jp/rg/article-20353800>. (参照 2018-12-7)
- 2) 入管法改正案、13日午後審議入り法相「説明尽くす」. 日本経済新聞. 2018-11-13. (オンライン), 日経電子版. <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO3768242013112018EAF000/> (参照 2018-11-13).
- 3) 実習生の調査、法相うやむや期限・公表有無触れず「最低賃金割れ放置」野党批判. 朝日新聞. 2018-12-5. 朝刊, 総合面. 聞蔵IIビジュアル. <http://database.asahi.com/library2/main/top.php>. (参照 2018-12-7).
- 4) 柄谷利恵子「ヨーロッパ難民危機」. Japan Knowledge(日本大百科全書). ネットアドバンス. <https://japanknowledge-com.ezproxy.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/display/?lid=1001000329749>. (参照 2018-12-7).
- 5) OECD. “Growth in international or foreign enrolment in tertiary education worldwide “. Education at a Glance. 2018. p.226. (オンライン), [https://read.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2018\\_eag-2018-en#page226](https://read.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2018_eag-2018-en#page226) (参照 2018-7-24).
- 6) 文部科学省. “「留学生 30 万人計画」骨子の策定について”. 文部科学省. 2008-07-29. [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/20/07/08080109.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/20/07/08080109.htm), (参照 2017-4-19).
- 7) 独立行政法人日本学生支援機構. “外国人留学生の増加数及び伸び率”. 独立行政法人日本学生支援機構. 2017-05-01. [https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl\\_student\\_e/2017/ref17\\_01.html](https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student_e/2017/ref17_01.html), (参照 2018-2-14).
- 8) 日本図書館情報学会. “多文化サービス”. Japan Knowledge(図書館情報学用語辞典). 第4版. ネットアドバンス. <https://japanknowledge-com.ezproxy.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/display/?lid=509601047>. (参照 2017-07-28).
- 9) 2007年11月11-12日に佛教大学で開催された日本図書館研究会図書館学セミナー「多文化社会の図書館」での明石浩氏の報告から. 川崎千加. 多文化サービスの10年: 大学図書館を中心に より再引用.
- 10) 村上康子ほか. “東北大学附属図書館の24か国ベーシックガイド整備事業”. カレントアウェアネスポータル. 2017-7-27. <http://current.ndl.go.jp/e1934>, (参照 2018-4-19).
- 11) 守本瞬. アンケートに基づく金沢大学附属図書館の留学生向けサービス. 医学図書館. 2013, 60(4), p.394-397.
- 12) 金沢大学. “附属図書館が名古屋大・静岡大と学習支援で図書館協定を締結”. 金沢大学. 2012-7-27. <https://www.kanazawa-u.ac.jp/news/12051>, (参照 2018-12-7).
- 13) Iheanacho, Paulinus C. A plan for making the University of Delaware’s Morris Library more accessible to students from developing countries. University of Delaware, 2008, Ed.D.Diss.
- 14) Hughes, Hilary. International students’ experiences of university libraries and

- librarians. *Australian academic and research libraries*. 2010, 41(2), p.77-89.
- 15) Datig, Ilka. What is a Library?: International College Students' Perceptions of Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 2014, 40(3-4), p.350-356.
- 16) Liu, Jia. International students and the Chinese academic library: A user survey at Beijing Normal University Library. *The International Information & Library Review*. 2013, 45, p.20-27.
- 17) 日本図書館協会多文化サービス委員会編. 多文化サービス実態調査 2015 報告書. 2017, 228p.
- 18) 日本図書館協会多文化サービス委員会.“『多文化サービス実態調査 2015』刊行”. カレントアウェアネスポータル. 2017-4-13. <http://current.ndl.go.jp/e1900>, (参照 2017-4-19).
- 19) Bordonaro, Karen; Rauchmann, Sabine. Internationalization in German Academic Libraries: Moving beyond North American Perspectives. *Libraries and the Academy*. 2015, 15(4), p.677-697.
- 20) Shao, Xiaorong; Scherlen, Allan. Chinese academic libraries serving international students and scholars: An assessment of three case studies. *The international Information & Library Review*. 2011, 43, p.53-61.
- 21) Moeckel, Nancy; Presnell. Recognizing, and Responding: A Program of Model of Library Instruction Services for International Students. *Reference Librarian*. 1995, 51 & 52.
- 22) Kamhi-Stein, Lia D; Paul Stein, Alan. Teaching Information Competency as a Third Language: A New Model for Librarian Instruction. *Reference & User Services Quarterly*. 1998, 38(2), p.173-179. (魚住英子.大学図書館における留学生への対応—米国の事例をもとにより再引用。)
- 23) Times Higher Education. "World University Rankings 2018 methodology". World University Rankings. <http://www.timeshighereducation.com/world-universityrankings/methodology-world-university-rankings-2018#survey-answer>, (accessed 2018-2-8).
- 24) Quacquarelli Symonds. "Quacquarelli Symonds World University Rankings Methodology". QS Top universities. <http://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>., (accessed 2018-2-7).
- 25) 外務省. “国・地域”. 外務省. <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/index.html>, (accessed 2019-2-1).
- 26) UXLibs. “Welcome to UXLibs!”. The UXLibs Committee. <http://uxlib.org/home/>. (accessed 2019-1-7).

## 付録1：Q15 および Q16 の自由記述回答

Q15. その他、留学生サービスとして行っていることをお答えください。

- ・図書館には、留学生のためのプログラムを発展させるためのチームがあります。
- ・図書館は、ラーニングコモンズと協働して、留学生のための言語サポートやライティングサポートを行っております。
- ・現在、留学生を対象としたサービス向上と、優先事項の設定を検討しています。
- ・私は、大学の英語学習プログラムと協働して仕事をしています。教員の要望に応じて、授業のための情報リテラシー指導を行います。そして、私は留学生のために全てのオリエンテーションクラスでオリエンテーションセッションを提供します。
- ・留学生に対する図書館サービスというトピックは、78ヶ国からの留学生を受け入れている私達のような大学には難しい問題です。工学と経営学の学部留学生へのサービスを中心にしています。
- ・私たちは、留学生と協力する連絡係を持っています。留学生オリエンテーションプログラムが新しくなったことで、大学全体のオリエンテーションに関するオリエンテーションは行っていませんが、留学生を対象としたクラスの指導、情報フェアへの参加、イベントの主催および参加、留学生サービスオフィスのプログラム、チェックイン手続きなどで国際課への支援を行っています。
- ・留学生の数は少なく、そのほとんどが短期交換留学プログラムに参加しており、蔵書のおよそ95%はスペイン語と英語であり、留学生はスペイン語を習得している必要があります。特に留学生に合わせた図書館サービスの必要性を感じませんでした。
- ・私達の大学は、留学生を相手にした個別の学生学習支援をしています。
- ・全てのサービスと施設は、全ての学生に適用され、留学生には限定されない。
- ・2018年から、図書館内でエストニアの言語や文化を学ぶための定例会議エストクラブが組織されました。
- ・図書館では、サービスを提供していますが、それらのサービスは最近、留学生にあまり利用されていません。私達図書館職員は、図書館ツアーへの留学生の関心の低下を経験しました。今でも提供していますが、留学生は図書館を滅多に訪問してくれません。図書館側からのコミュニケーションやプロモーションに問題があるのでしょうか。加えて図書館職員が不足しております。私達が自分の生徒にしたいことがほとんど出来ず、留学生と一緒に仕事をする能力が不足しています。加えて、何人かのスタッフは留学生に対し言語的障壁を感じています。
- ・私たちは、可能であれば留学生のカリキュラムにおいて、学生たちの興味を引き、スキルを磨くためのアプローチをとります。
- ・図書館では、学生生活のあらゆる面で、最上のサービスを提供しています。カスタマーサービスのスタッフは、学生の数に非常に深く関わっています。2018年の初めに、私たちの

提供する'Roving'サービスの図書館スタッフによって、学生が問い合わせのためにヘルプデスクに来ることなく、図書館のサービスを受けています。ライブチャットも、2018年の9月に導入されました。このライブチャットサービスを通して、多くの問い合わせを扱っています。図書館職員もまた、学期開始時のウェルカムウィークと学期中の業務に携わっています。情報コンサルタントとカスタマーサービスのスタッフは、学生生活に関わっており、図書館利用者に優れたサービスを提供することに誇りを持っています。

- ・図書館の Web サイトおよび OPAC を含むデータベースは、デンマーク語ではなく英語であり、全てのサービスとコースはデンマーク語と同様英語でも提供されています。私達は新入生のための特別な導入教育を行っていますが、それ以外は全てデンマーク語と英語です。

- ・一般的な図書館情報、辞書へのリンク、翻訳ヘルプ、オンラインリソース、一般的な図書館の単語、および英語のストリーミングビデオを含む、留学生を対象とした図書館ガイドがあります。図書館には、多読本、学力、文法、辞書、専門英語を含む英語の資料の小コレクションもあります。

- ・現在、英語以外の言語による図書館の機能の案内を提供していません。

- ・私達スタッフは、留学生に多くのことを尋ねることが出来るように、語学能力を向上させています。図書館職員はランゲージインスティテュートの協力により、図書館スタッフに対し特別な言語コースを提供してくれています。私たちは、留学生の情報源の一部であるために、留学生課に情報を提供します。図書館に必要なものが全て揃っていることを確認し、私達のサービスを理解してもらうために、留学生との面談を行っています。

- ・北京語で作成された「図書館の紹介」ガイドがあります。しかし、他の言語でガイドを作成するためのリソースはありません。

- ・留学生の大半は、医学部、薬理学部、数学部、物理学部、そして情報学部から来ています。各専攻に合わせたサービスは充実しています。しかしながら、ERASMUS の学生の場合は、より悪い状況にあります。彼らは滞在期間が短く、出身国も多様で、勉強に関しての興味が大規模に渡ることから、十分なサービスが提供できていない現状にあります。

- ・一般的に、私達の図書館サービスは、留学生を含むユーザーグループに固有のものではありません。留学生は大学交換プログラムに参加しており、他の全ての学生と一緒に授業を履修しています。

- ・私達の大学は、最近国際化戦略を発表しました。2018年度の図書館の目的の一つとして、留学生を対象とした図書館ガイドを提供することを挙げています。

- ・私達の大学で留学生を受け入れることは、私達にとって常に喜ばしいことです。私たちは言及された留学生に加えて、北アメリカやヨーロッパからの学生を受け入れています。

- ・留学生のためのキャンパスオリエンテーションがあり、その中で図書館に関するツアーを設けています。今年度のツアーは1回あたり20人から30人の少人数で5回行われました。時には、中国語を含む他の留学生グループのための特別なツアーも行いました。



- ・歓迎オリエンテーション以外の留学生は、私達が提供するあらゆるプログラムに参加することを歓迎します。教育の媒体が英語であるので、私達は 2 ヶ国語によるサービスを保つことを目標としています。
- ・私達の大学に来ているほとんどの留学生は工学部出身で、英語で教育が行われています。
- ・私達は、私達の学生からのニーズを反映するため、スペースやサービスに従事し、調整する方法を積極的に研究しています。
- ・私達の大学では、図書館に限らず、留学生に関するオフィスがあります。
- ・127 ヶ国以上の国や地域から、留学生を受け入れています。外国語の資料は英語を除いて収集していません。大学生のほぼ半数は留学生です。留学生はさらなる支援を求めていると思いますが、それは大学がすべきことです。図書館は指導を行います、それは留学生だけでなく、全ての学生のために行われています。
- ・学生が数式を扱うレポートを執筆する際に必要な版組ツール"LaTeX"の講習会を英語と中国語で行っている。
- ・留学生向けの利用案内動画 (YouTube)、英語版図書館ニューズレター
- ・剽窃に関する講習会

#### Q16. 本アンケートに関する意見・感想

- ・私達の図書館は、同じ国の他の学術図書館とともに、崩壊の危機に瀕しています。大学は政府資金で運営されており、2009 年、図書館の年間予算は、26 億ドルを超えましたが、今年の図書館の年間予算はわずか 13 ドルです。書籍を購入したり、ジャーナルやデータベースを購入したり、物理的および技術的インフラストラクチャーを維持するための予算はありません。
- ・私達には、特に留学生を対象とした幅広い文化や宗教の学生が所属する学生会がありません。
- ・技術系大学として、電子資料のリソースの 95%を使用しているため、物理的な本の冊数は非常に少なくなっています。ユーザーエクスペリエンスに関する UXLib の考えに従っています。
- ・国際プログラムは私達の大学、そして同様に図書館にも非常に重要です。2 年前、私たちは図書館に“International Library Commtity”という新たなグループを立ち上げました。
- ・私達の大学には 13 の学部図書館と、150 以上の部局図書館があり、「学術図書館」の管理の下で密接に協力しています。学生は、どの専攻で勉強しているかに関係なく、どの学部図書館でも使用できます。教員図書館は、規模や蔵書冊数が異なるため、サービスも異なります。
- ・外国人留学生は、イギリスの大学にとってますます重要になっています。欧州連合からの英国の差し迫った脱退にも関わらず、留学したいと考えている人々のための魅力的な留学先とみなされたがっています。

- ・私たちは、記録媒体に 100 万以上の印刷物を所蔵しています。電子リソースの 98%は、ジャーナル、データベース、雑誌です。
- ・大学としては、グローバル化対策を実施しているため、図書館としても今後対応を検討したい。
- ・図書館からの情報やコミュニケーションのために、留学生はタイ語を勉強することが必須です。

付録 2:質問紙調査票（日本語版）

あなたの大学名をお答えください。

回答者名をお答えください。

回答者の御連絡先をお答えください。

Q1-1.あなたの大学に所属する学部学生の人数をお答えください。

Q1-2.あなたの大学に所属する大学院生の人数をお答えください。

Q2-1.あなたの大学に所属する学部生の留学生の人数をお答えください。

Q2-2.あなたの大学に所属する大学院生の留学生の人数をお答えください。

Q3.あなたの大学に所属する留学生の主な出身地域を、以下のうちから1つお答えください。

- 1.北米（アメリカ、カナダ）
- 2.中南米（メキシコ、ブラジルなど）
- 3.東アジア（日本、中国など）
- 4.東南アジア（インドネシア、シンガポールなど）
- 5.南アジア（インド、バングラデシュなど）
- 6.中央アジア（カザフスタン、キルギスなど）
- 7.西アジア（トルコ、アラブ首長国連邦など）
- 8.オセアニア（オーストラリア、ニュージーランドなど）
- 9.東ヨーロッパ（ロシア、ポーランドなど）
- 10.西ヨーロッパ（イギリス、フランスなど）
- 11.アフリカ（エジプト、南アフリカなど）
- 12.その他

Q4.あなたの大学図書館に所属する、フルタイム換算の職員数をお答えください。

Q5.あなたの大学図書館に所属する職員の中で、図書館情報学の学位、もしくは図書館の専門資格を持っている専門的職員の人数をお答えください。

Q6.あなたの大学図書館が所蔵している、物理的な本の冊数をお答えください。

Q7-1.あなたの大学図書館では、大学図書館に関するパンフレットやリーフレット等を公用語以外の言語で作成していますか？

はい / いいえ

Q7-2.Q7-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。大学図書館に関するパンフレットやリーフレット等を公用語以外のどの言語で作成していますか？以下のうちから当てはまるものを全てお答えください。

英語 中国語 アラビア語 ヒンディー語 スペイン語 フランス語 ドイツ語  
ポルトガル語 ロシア語 マレー語 韓国語 日本語 ウルドゥー語 イタリア語  
ペルシャ語 ギリシャ語 タミル語 テルグ語 ベンガル語 アフリカーンス語  
ヘブライ語 フィンランド語 スウェーデン語 アイルランド語 ノルウェー語  
タイ語 トルコ語 セルビア語 クロアチア語 ウクライナ語 チェコ語 トルコ語  
リトアニア語 ベラルーシ語 ハンガリー語 エストニア語 ラトビア語  
スロベニア語 スワヒリ語 シンハラ語 スロバキア語 ルーマニア語 オランダ語  
その他 ( )

Q8-1.あなたの大学図書館では、大学図書館の館内案内を公用語以外で作成していますか？

はい / いいえ

Q8-2.Q8-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。大学図書館の館内案内を公用語以外のどの言語で作成していますか？当てはまるものを全てお答えください。

英語 中国語 アラビア語 ヒンディー語 スペイン語 フランス語 ドイツ語  
ポルトガル語 ロシア語 マレー語 韓国語 日本語 ウルドゥー語 イタリア語  
ペルシャ語 ギリシャ語 タミル語 テルグ語 ベンガル語 アフリカーンス語  
ヘブライ語 フィンランド語 スウェーデン語 アイルランド語 ノルウェー語  
タイ語 トルコ語 セルビア語 クロアチア語 ウクライナ語 チェコ語 トルコ語  
リトアニア語 ベラルーシ語 ハンガリー語 エストニア語 ラトビア語  
スロベニア語 スワヒリ語 シンハラ語 スロバキア語 ルーマニア語 オランダ語  
その他 ( )

Q9-1.あなたの大学図書館では、過去5年間で、留学生を対象に図書館に対するニーズ調査をした事がありますか？

はい / いいえ

Q9-2.Q9-1で「はい」と回答した方にお伺いします。留学生の図書館ニーズを、どういった方法で受けましたか？当てはまるものを以下のうちから1つお答えください。

- 1.懇談会
- 2.アンケート調査
- 3.インタビュー調査
- 4.目安箱（suggestion box）の設置
- 5.その他（ ）

Q9-3.Q9-2で「懇談会」、「アンケート調査」、「インタビュー調査」と回答した方にお伺いします。過去5年間でそれらの調査を何回行いましたか？

回

Q9-4.Q9-1で「はい」と回答した方にお伺いします。留学生の図書館に対するニーズを調査した際、明らかになったニーズは何でしたか？以下のうちから、当てはまるものを全てお答えください。

- 1.外国語の資料の増加
- 2.留学生を対象とした図書館ガイダンスの充実
- 3.留学生を対象とした学習サポートの充実
- 4.図書館職員の外国語能力の向上
- 5.図書館 Web ページ（OPAC を含む）の多言語化
- 6.館内案内の多言語化
- 7.開館時間の延長
- 8.その他（ ）

Q10-1.あなたの大学図書館では、過去5年間で、留学生を対象とした図書館の要望調査以外の方法で、留学生の図書館に対するニーズを受けた事がありますか？

はい / いいえ

Q10-2.Q10-1で「はい」と回答した方にお伺いします。どういった方法で留学生の図書館に対するニーズを受けましたか？以下のうちから当てはまるものを全てお答えください。

- 1.大学全体のアンケート
- 2.留学生課のアンケート
- 3.全学生を対象とした図書館のアンケート
- 4.その他（ ）

Q10-3. Q10-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。留学生の図書館に対するニーズを受けた際、明らかになったニーズは何でしたか？以下のうちから、当てはまるものを全てお答えください。

- 1.外国語の資料の増加
- 2.留学生を対象とした図書館ガイダンスの充実
- 3.留学生を対象とした学習サポートの充実
- 4.図書館職員の外国語能力の向上
- 5.図書館 Web ページ（OPAC を含む）の多言語化
- 6.館内案内の多言語化
- 7.開館時間の延長
- 8.その他（                      ）

Q11-1.あなたの大学図書館では、留学生からの図書館に対するニーズを受け、図書館のサービス改善等を行った経験はありますか？

はい                      /                      いいえ

Q11-2.Q11-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。留学生からの図書館ニーズを受け、どのように改善しましたか？以下のうちから当てはまるものを全てお答えください。

- 1.外国語資料の購入
- 2.留学生を対象とした図書館ガイダンスの多言語化
- 3.留学生を対象とした図書館ガイダンスの回数の増加
- 4.留学生を対象とした学習サポートデスクの設置
- 5.図書館職員の語学研修
- 6.図書館 Web ページ（OPAC を含む）の多言語化
- 7.館内案内の多言語化
- 8.開館時間の延長
- 9.その他（                      ）

Q12-1. あなたの大学が主体となって全学生を対象に行っているオリエンテーションはありますか？

はい                      /                      いいえ

Q12-2.Q12-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。大学図書館が主体となって全学生を対象に行っているオリエンテーションを以下のうちから全てお答えください。

- 1.図書館利用ガイダンス
- 2.レポート・論文の作成

- 3.オンライン DB 利用
- 4.研究倫理
- 5.その他 (            )

Q12-3.Q12-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。オリエンテーションの昨年度1年間の開催回数をお答えください。

Q12-4.Q12-1 で「はい」と回答した方にお伺いします。オリエンテーションの昨年度1年間の延べ参加人数をお答えください。

Q13-1. 大学図書館が主体となっていて行っているオリエンテーションのうち、留学生向けに開催されているものはありますか？

はい        /        いいえ

Q13-2.大学図書館が主体となっていて行っているオリエンテーションのうち、留学生向けに開催されているものを、以下のうちから当てはまるものを全てお答えください。

- 1.図書館利用ガイダンス
- 2.レポート・論文の作成
- 3.オンライン DB 利用
- 4.研究倫理
- 5.その他 (            )

Q13-3.Q13-1 で「開催している」と回答した方にお伺いします。オリエンテーションの昨年度1年間の開催回数をお答えください。

回

Q13-4.Q13-1 で「開催している」と回答した方にお伺いします。オリエンテーションの昨年度1年間の延べ参加人数をお答えください。

人

Q14-1. あなたの大学図書館が、全学生を対象に行っている図書館サービスを、以下のうちから当てはまるものを全てお答えください。

- 1.図書館ソーシャルメディア (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube など)
- 2.文化交流プログラム
- 3.チャット (ビデオチャットを含む)
- 4.電話相談

- 5.図書館ツアー
- 6.学習支援窓口
- 7.行っていない
- 8.その他（                      ）

Q14-2.あなたの大学図書館が行っている図書館サービスのうち、留学生向けに提供されているものはありますか？以下のうちから、当てはまるものを全てお答えください。

- 1.図書館ソーシャルメディア（Facebook Twitter Instagram YouTube など）
- 2.多文化交流プログラム
- 3.チャット（ビデオチャットを含む）
- 4.電話相談
- 5.図書館ツアー
- 6.学習支援窓口
- 7.行っていない
- 8.その他（                      ）

Q15.その他、留学生のためのサービスとして、大学図書館が主体となって行っている事があれば、お答えください。

Q16.本アンケートに対するご意見・ご感想等ございましたら、ご自由にお書きください。

ご協力いただき、ありがとうございます。



付録 3:質問紙調査票 (英語版)

Please ask your University/college name.

Please ask respondent name.

Please ask respondent's contact information.

Q1-1. How many undergraduate students are at your university?

Q1-2. How many graduate students are at your university?

Q2-1. How many undergraduate of international students are at your university?

Q2-2. How many graduated of international students are at your university?

Q3. If you have contact with international students at your university, where do they come from? Please check the most appropriate answer.

- 1.North America (United States of America, Canada)
- 2.Latin America (Mexico, Brazil, etc.)
- 3.Eastan Asia (Japan, China, etc.)
- 4.SouthEastan Asia (Indonesia, Singapore, etc.)
- 5.South Asia (India, Bangladesh, etc.)
- 6.Central Asia (Kazakhstan, Kyrgyzstan, etc.)
- 7.West Asia (Turkey, UAE, etc.)
- 8.Oceania (Australia, New Zealand, etc.)
- 9.Eastan Europe (Russia, Poland, etc.)
- 10.Western Europe (United Kingdom, France, etc.)
- 11.Africa (Egypt, South Africa, etc.)
- 12.Other, please specify;

Q4. How many full-time equivalent staff members does your university's library have?

Q5. If your country has any degrees or qualifications related to the library professions, please write the number of library staff at your university who hold these qualifications.

Q6. How many physical books does your library have?

Q7-1. Does your library have a multi-lingual handout about using an academic library?

Yes / No

If you answered yes to Q7-1...

Q7-2. What languages are the handouts in? Please check below all that apply.

English Chinese Arabic Hindi Spanish French Germany Portuguese Afrikaans Belarusian  
Bengali Croatian Czech Danish Dutch Estonian Finnish Greek Hungarian Irish Italian  
Japanese Korean Latvian Lithuanian Malay Norwegian Persian Romanian Russian Serbian  
Sinhalese Slovak Slovene Swahili Swedish Tamil Telugu Thai Turkish Urdu

Other, please specify:

Q8-1. Does your library have a multi-lingual signage?

Yes / No

If you answered yes to Q8-1...

Q8-2. What languages are the signs in? Please check all that apply.

English Chinese Arabic Hindi Spanish French Germany Portuguese Afrikaans Belarusian  
Bengali Croatian Czech Danish Dutch Estonian Finnish Greek Hungarian Irish Italian  
Japanese Korean Latvian Lithuanian Malay Norwegian Persian Romanian Russian Serbian  
Sinhalese Slovak Slovene Swahili Swedish Tamil Telugu Thai Turkish Urdu

Other, please specify:

Q9-1. Has your library conducted a needs survey of international within the last 5 years?

Yes / No

If you answered yes to Q9-1...

Q9-2. How did you carry out the needs survey? Please check the most appropriate answer.

- 1.Round-table conference
- 2.Questionnaire survey
- 3.Interview survey
- 4.Suggestion box
- 5.Other, please specify:

Q9-3. If you answered “Round-table conference,” “Questionnaire survey,” or “Interview survey,” to Q9-2, how many times did you conducted a needs survey of international students within the last 5 years?

Q9-4. What needs were identified concerning international students' use of the academic library? Please check below all that apply.

1. Increase multi-lingual material
2. Enhance library guidance for international students
3. Enhance study support for international students
4. Improve language skills of library staff.
5. Multilingual library webpages (including OPAC)
6. Multilingual library signage
7. Extension of the library hours
8. Other, please specify:

Q10-1. Has your library received any requests from international students through a source or method other than the library questionnaire survey the targeted international student within the last 5 years?

Yes / No

If you answered yes to Q10-1...

Q10-2. How did you receive the request(s)? Please check below all that apply.

1. Questionnaire survey by university
2. Questionnaire survey by office of international students
3. Questionnaire survey by library targeting all students.
4. Other, please specify;

Q10-3. What type of requests did the international students make? Please check below all that apply.

1. Increase multi-lingual material
2. Enhance library guidance for international students
3. Enhance study support for international students
4. Improve language skills of library staff.
5. Multilingual library webpages (including OPAC)
6. Multilingual library signage

7.Extension of the library hours

8.Other, please specify:

Q11-1 Has your library ever improved any library services in response to the needs survey results?

Yes / No

If you answered yes to Q11-1...

Q11-2. How did your library improve any library services in response to the needs survey results? Please check all that apply.

1. Purchased multilingual materials
2. Improved multilingual library guidance for international students
3. Increased library guidance for international students
4. Established study support desk for international students
5. Had language training for library staff
6. Improved multilingual library webpages (including OPAC)
7. Improved multilingual library signage
8. Extended of the library hours
- 9.Other, please specify:

Q12-1. Does your library offer any orientations directed at all students including international students?

Yes / No

If you said yes to Q12-1...

Q12-2. What is your library offer any orientations directed at all students including international students? Please check below all that apply.

1. Library instruction
2. How to write a report or thesis
3. How to use an online database
4. A class on research ethics
- 5.Other, please specify:

Q12-3. How many times did your library hold an orientation at last year?

Q12-4. Please write the number of participants who attended each orientation.

Q13-1. Does your library offer any orientations for international students?

Yes / No

If you answered yes to Q13-1...

Q13-2. What is your library offer any orientations for international students?

1. Library instruction
2. How to write a report or thesis
3. How to use online database
4. The class of information literacy
5. Other, please specify:
6. No

Q13-3. How many times did your library hold an orientation at last year?

Q13-4. Please write the number of participants who attended each orientation.

Q14-1. Does your library offer any services directed at all students? Please check below all that apply.

1. Library social media (Facebook Twitter Instagram YouTube etc...)
2. Multicultural exchange program
3. Online chat (including video chat)
4. Telephone reference
5. Library tours
6. Desk services for learning support
7. No
8. Other, please specify:

Q14-2. Does your library offer any services specifically for international students? Please check below all that apply.

1. Library social media (Facebook Twitter Instagram YouTube etc...)
2. Multicultural exchange program
3. Online chat (including video chat)
4. Telephone reference

5. Library tours
6. Desk services for learning support
- 7.No
- 8.Other, please specify:

Q15. Would you like to tell me anything else related to library services for international students? If so, please add your comments in the form below.

Q16. If you have any other comments or opinions that you can share with me, please write them in the form below.

Thank you for your cooperation