

# 利用者アンケート調査報告書

1. はじめに	p.3
2. LibQUAL+による附属図書館アンケート調査の実施結果	
(1) 概要	p.4-6
(2) アンケート回答 (数値)	p.7-17
(3) アンケート回答 (自由記述 概要)	p.18
3. アンケート調査結果への対応	
(1) アンケートで寄せられた意見に対する回答	p.19-33
(2) 利用者アンケート調査によって明らかとなった図書館の課題	p.34-36
(3) 附属図書館アクションプラン	p.37
4. 資料	
(1) アンケート設問	p.38-43
(2) 経過	p.44-51



地域に生き 世界に伸びる Live Locally, Grow Globally

**OSAKA UNIVERSITY**



図書館をもっと使いやすくするために...

平成23年3月30日  
大阪大学附属図書館  
利用者アンケートWG



## はじめに

附属図書館では、図書館サービスの現状の評価を適切におこない、利用者サービスの向上を図り、また、附属図書館の事業計画策定の基礎データを収集するため、利用者アンケート調査 LibQUAL+を実施しました。この調査は、学部生・大学院生・教員を対象として平成 22 年 10 月 4 日から 31 日にかけて実施され、955 名の方から回答を得ました。その結果をとりまとめましたので、ご報告します。

LibQUAL+は、米国 ARL(Association of Research Libraries)が開発した図書館のサービス品質調査手法であり、「顧客だけがサービスの品質を評価できる」という観点から、Web を用いて図書館のサービスレベルを 22 項目にわたって評価するものです。この調査手法は、米国内はもちろん、欧州・アジア・アフリカ・オーストラリアなど全世界の 1,000 以上の機関で用いられており、その意味で世界の標準的な調査手法の一つであるといえます。

LibQUAL+の実施は、本学では一昨年に引き続き 2 回目となります。今後も LibQUAL+による利用者アンケート調査を隔年で実施し、その結果を踏まえて図書館業務の改善を常に図っていくことが、附属図書館の第二期中期計画にも定められています。アンケート調査の実施により定期的なフィードバックを受け、大学図書館機能の更なる質の向上を目指します。世界の優れた大学には、必ず優れた図書館があります。利用者の方々の率直な意見をお寄せいただくことが質の向上には欠かせません。

今回のアンケート調査の結果、開館時間の延長に対する要望が強いことを受け、総合図書館では 12 月 1 日から 2 月 16 日まで、理工学図書館では 1 月 31 日から 2 月 18 日まで、平日の開館時間の繰上げ（早朝開館）を試行しました。現在その結果を分析しています。また、構成の手薄な分野の指摘を受け、館長裁量経費により部分的ではありますが図書の整備を進めるなど、図書館に対する要望・期待について可能なところから対応していくよう努めています。また、図書館業務・図書館サービスの広報が不足している事項もありますので、今後広報に努めていきたいと考えています。今後ともみなさまのご支援・ご協力をよろしくお願いいたします。

平成 23 年 3 月 30 日

大阪大学理事・副学長

大阪大学附属図書館長

小泉 潤二

## LibQUAL+® による附属図書館アンケート調査の実施結果（概要）

### 1. はじめに

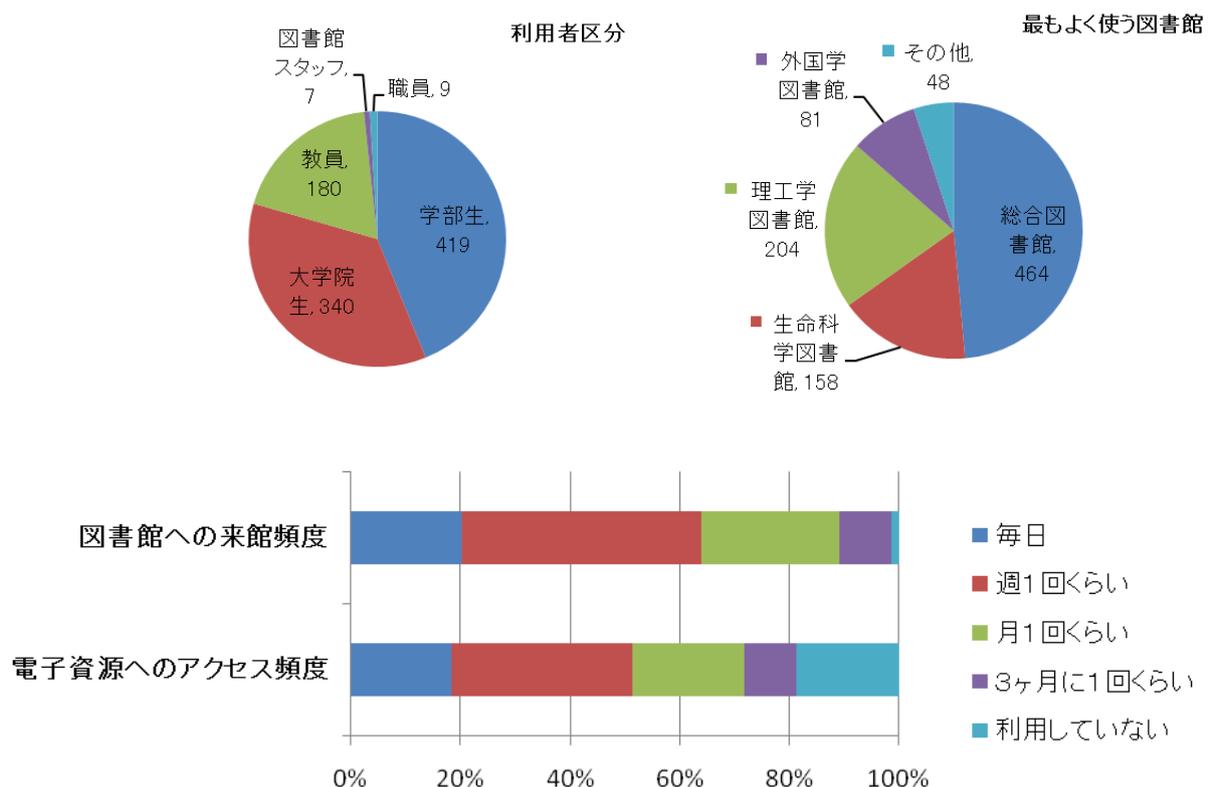
附属図書館では、平成 22 年 10 月 4 日（月）から 10 月 31 日（日）までの約 1 か月間、利用者サービス向上のための図書館サービス評価と附属図書館の経営改善および事業計画策定のための基礎データ収集を目的として、Web による図書館のサービス品質に関する利用者アンケート調査 LibQUAL+®（ライブカル）を実施しました。その結果概要を報告します。みなさまのご協力、本当にありがとうございました。

### 2. LibQUAL+®について

LibQUAL+® は、米国研究図書館協会（ARL）が図書館のサービス品質を測定するために、顧客サービス品質測定（SERVQUAL）を基に開発した調査ツールです。22 項目にわたる調査項目に対し 3 種類（最低限、期待、実際）のサービスレベルを利用者が点数化した結果に基づき、①サービスの姿勢（Affect of Service, AS）、②情報のコントロール（Information Control, IC）、③場所としての図書館（Library as Place, LP）という 3 つの側面から図書館サービスの品質を評価するものです。大阪大学での実施は 2008 年に引き続き 2 回目となります。

### 3. 回答者の内訳

有効回答数は、955 件（学部生 419、大学院生 340、教員 180、図書館スタッフ 7、職員 9）でした。回答率は、調査対象者（学部、大学院生、教員の在籍数）の 3.5% にとどまりました。これは前回の回答率の半分以下であり、インセンティブ（景品）がなかったことが大きな原因になったものと捉えています。なお、回答中「図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください」の設問で、「利用していない」とする回答数は、13（1.37%）、「図書館のウェブページから電子資源にアクセスする頻度を教えてください」の設問で「利用していない」とする回答数は、178（18.78%）であることなどから、今回の結果は来館利用の多い、よく図書館を利用する層が回答者の中心になったものと捉えています。



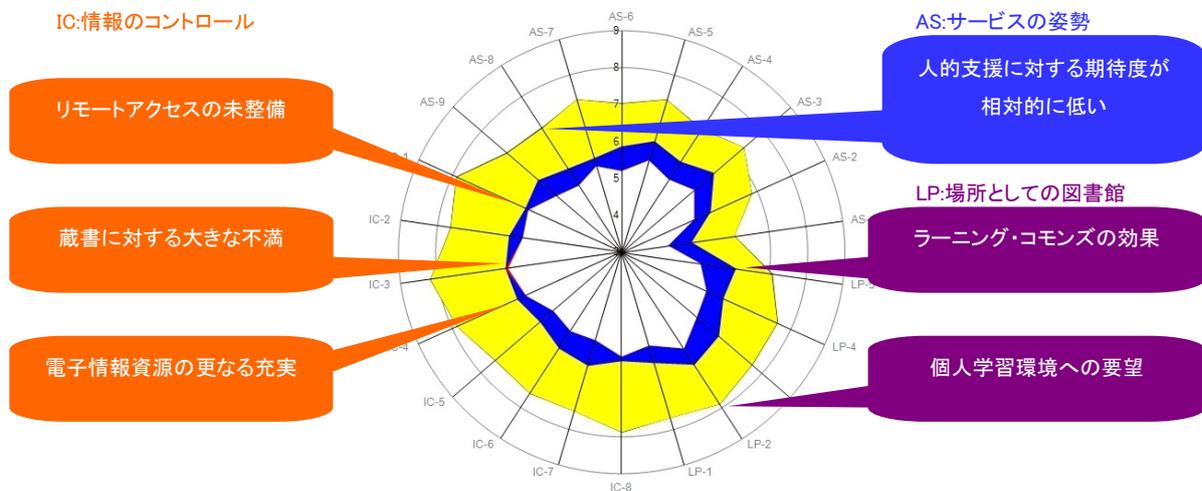
## 4. 集計結果の概要

### (1) 全体

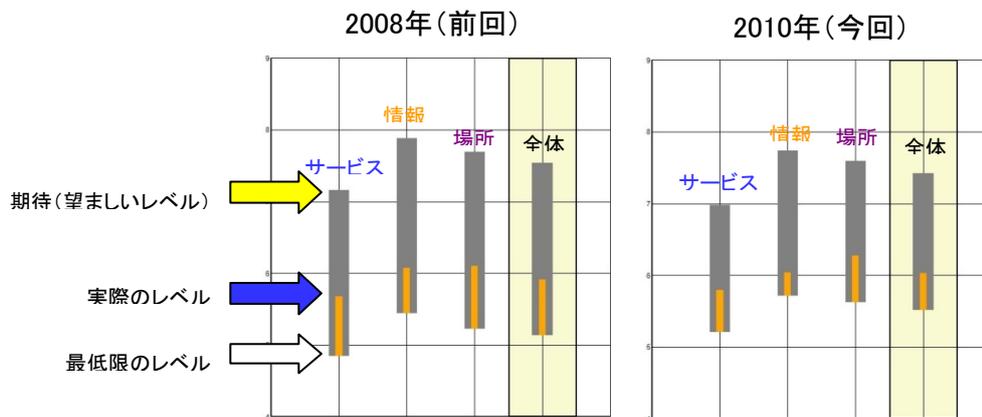
今回の集計結果を前回調査と比較してみると、最低限これだけは必要であると回答されたサービスのレベルが前回より上がったことが特徴的にみられます。これは回答者に占める図書館をよく利用する層の比率が多かったためと捉えており、全体的な傾向は前回のアンケート結果と同じであったと考えています。図書館をよく利用する層は、図書館のサービス内容を評価もしているが要求するレベルも高いため、このような結果となって表れたものとみています。

附属図書館では、前回調査後に総合図書館と理工学図書館の耐震改修をおこなっており、アンケート結果から新たに整備したラーニング・commonsの効果を見て取れますが、依然グループ学習よりも個人学習環境への要望の方が根強いことがわかりました。また、今や研究に必要不可欠となっている電子情報資源の更なる充実と電子情報のリモートアクセスへの強い要望が明らかになっています。

一方、人的支援に対する期待度が相対的に低くなっていますが、このことに対しては、利用者のニーズをよりよく把握し、サービス内容を再構築していくことが必要であると考えています。



「最低限」「期待」「実際」のサービスレベルの値とレーダーチャートの色との関係



## (2) 学部生

蔵書 (8.23)、学習・研究環境 (8.09) への期待度が前回同様に高くなっています。場所としての図書館評価は高まっていますが、蔵書の充実が強く要望されています。

## (3) 大学院生

蔵書 (8.33)、電子情報 (8.20)、電子情報へのリモートアクセス (8.18)、雑誌 (8.13) への期待度が高くなっています。蔵書・電子情報への要望がますます増加していることがうかがえました。

## (4) 教員

雑誌 (8.05)、電子情報へのリモートアクセス (8.03)、電子情報 (7.97)、蔵書 (7.84) への期待度が高くなっています。データベースや電子ジャーナルなど電子資源のみならず紙媒体についても更なる整備が必要であり、電子情報のリモートアクセスへの要望が強くあらわれています。

## 5. 自由記述

自由記述欄にお寄せいただいたご意見の中で特に多かったものは、「図書館資料の充実」、「開館時間の延長」、「適切な空調温度」の3点でした。

附属図書館ではお寄せいただいたご意見に応えるため、開館時間の繰り上げ試行などを実施いたしました。今後もご要望にできるだけ応じられるよう多くの課題に対して改善に努めていきたいと考えています。

## 6. 図書館サービスの向上に向けて

附属図書館では、アンケート調査結果を3つの側面から以下のように捉えています。

### ①サービスの姿勢：

人的支援の要望が低いのではなく期待に至らないことが大きな問題であり、特に学部生の図書館をよく利用する層に評価されていないことを重く受け止めています。

### ②情報のコントロール：

電子資源（電子ジャーナルやデータベース）と蔵書（紙媒体）の整備は、図書館サービスをおこなう上で根幹をなすものであり、明確な方針を基に更なる整備を進めていきたいと考えています。

### ③場所としての図書館：

人的支援の実践の場であるラーニング・コモンズの更なる拡充を図ると同時に、個人学習のための快適性を向上させていきたいと考えています。

## 7. さいごに

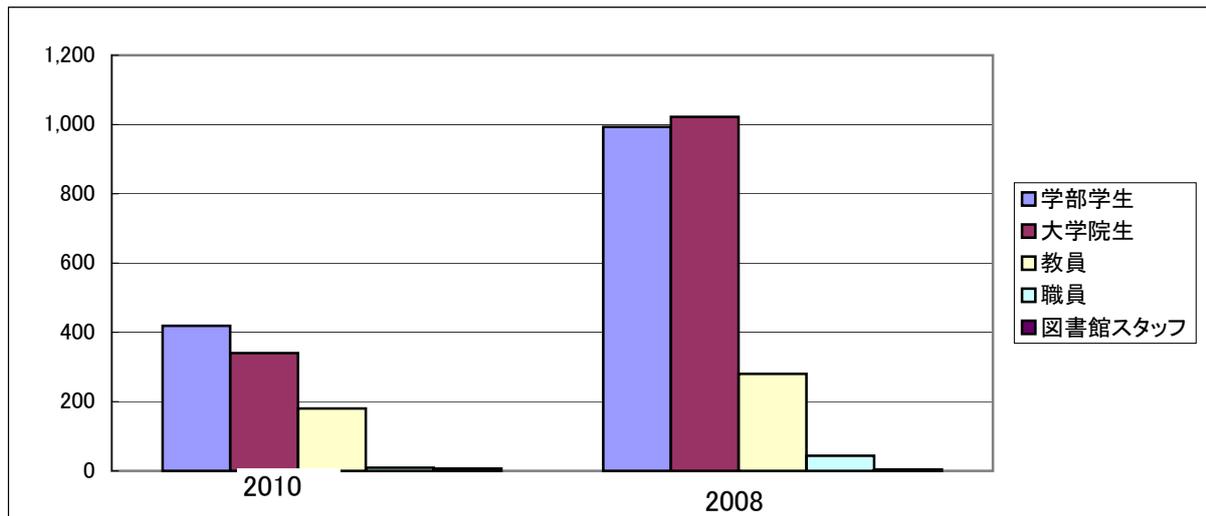
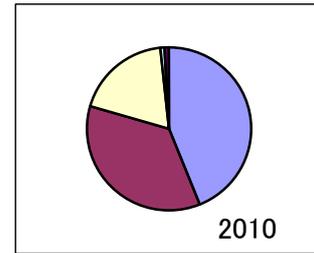
利用者アンケート調査は今後も定期的（隔年）に実施する予定です。図書館が担うべき役割、利用者のニーズ、図書館サービスの質とのギャップを縮めるよう、図書館サービスの改善に努めていきます。

なお、アンケート調査結果の詳細は別途公開します。

## アンケート回答(数値)

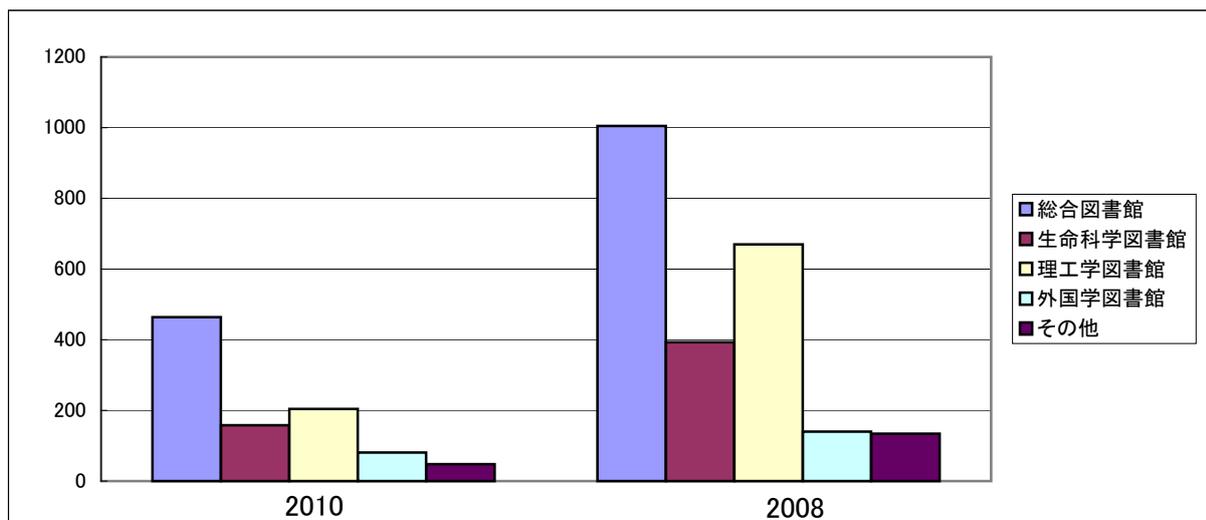
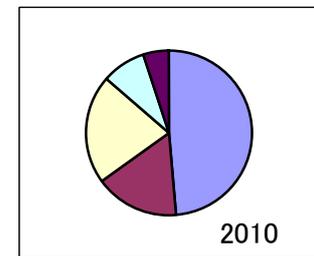
## 利用者区分別

	2010年		2008年	
	人数	割合	人数	割合
学部学生	419 人	43.9%	993 人	42.4%
大学院生	340 人	35.6%	1,022 人	43.6%
教員	180 人	18.8%	280 人	12.0%
職員	9 人	0.9%	44 人	1.9%
図書館スタッフ	7 人	0.7%	4 人	0.2%
合計	955 人		2,343 人	



## 最もよく使う図書館

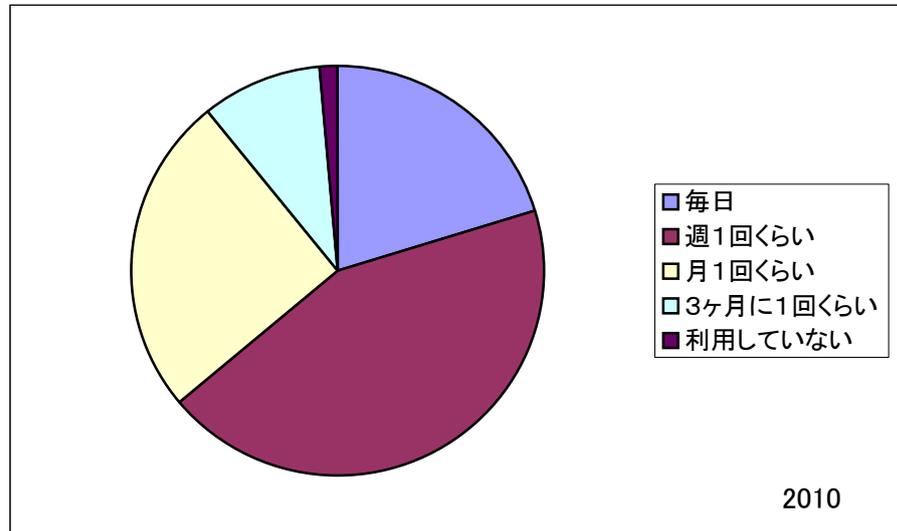
	2010年		2008年	
	人数	割合	人数	割合
総合図書館	464 人	48.6%	1,005 人	42.9%
生命科学図書館	158 人	16.5%	393 人	16.8%
理工学図書館	204 人	21.4%	670 人	28.6%
外国学図書館	81 人	8.5%	140 人	6.0%
その他	48 人	5.0%	134 人	5.7%
合計	955 人		2,342 人	



前回調査との相違点はインセンティブ(景品)の有無。2010年調査にインセンティブがなかったことが回答数減少の要因のひとつと考えられる。

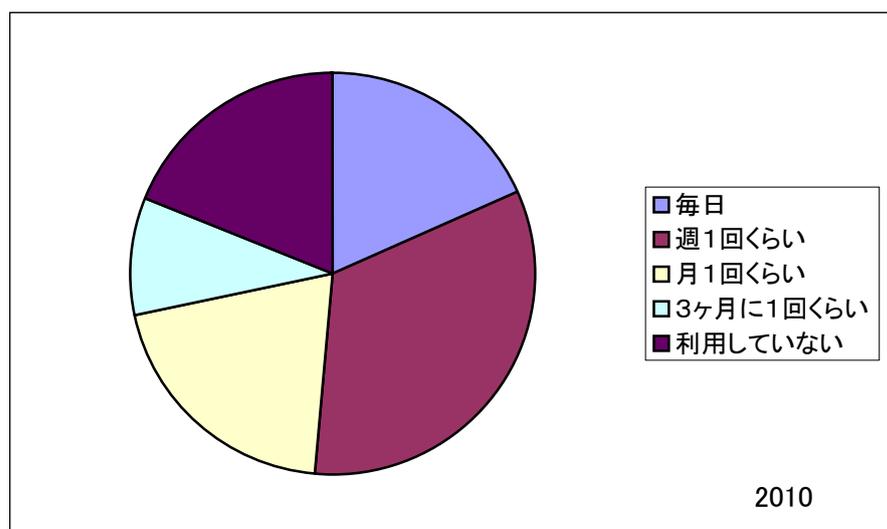
## 図書館への来館頻度

	2010年		2008年	
毎日	191 人	20.1%	333 人	14.2%
週1回くらい	415 人	43.8%	1,003 人	42.9%
月1回くらい	240 人	25.3%	710 人	30.4%
3ヶ月に1回くらい	89 人	9.4%	264 人	11.3%
利用していない	13 人	1.4%	29 人	1.2%
合計	948 人		2,339 人	



## 電子資源へのアクセス頻度

	2010年		2008年	
毎日	175 人	18.5%	445 人	19.0%
週1回くらい	313 人	33.0%	864 人	36.9%
月1回くらい	192 人	20.3%	484 人	20.7%
3ヶ月に1回くらい	90 人	9.5%	246 人	10.5%
利用していない	178 人	18.8%	300 人	12.8%
合計	948 人		2,339 人	



2010年調査の回答者は、前回調査に比べ、図書館への来館頻度の多い人の回答が多い。

## 2010年調査

n=948

	AS	IC	LP	Overall
Desired	6.98	7.74	7.59	7.42
Perceived	5.79	6.04	6.28	6.03
Minimum	5.21	5.71	5.61	5.51

## 2008年調査

n=2,339

	AS	IC	LP	Overall
Desired	7.16	7.84	7.68	7.53
Perceived	5.69	6.06	6.11	5.93
Minimum	4.85	5.40	5.23	5.15

## 指標の変化

	AS	IC	LP	Overall
Desired	-0.18	-0.10	-0.09	-0.11
Perceived	0.10	-0.02	0.17	0.10
Minimum	0.36	0.31	0.38	0.36

n 回答者数

AS Affect of Service サービスの姿勢

IC Information Control 情報のコントロール

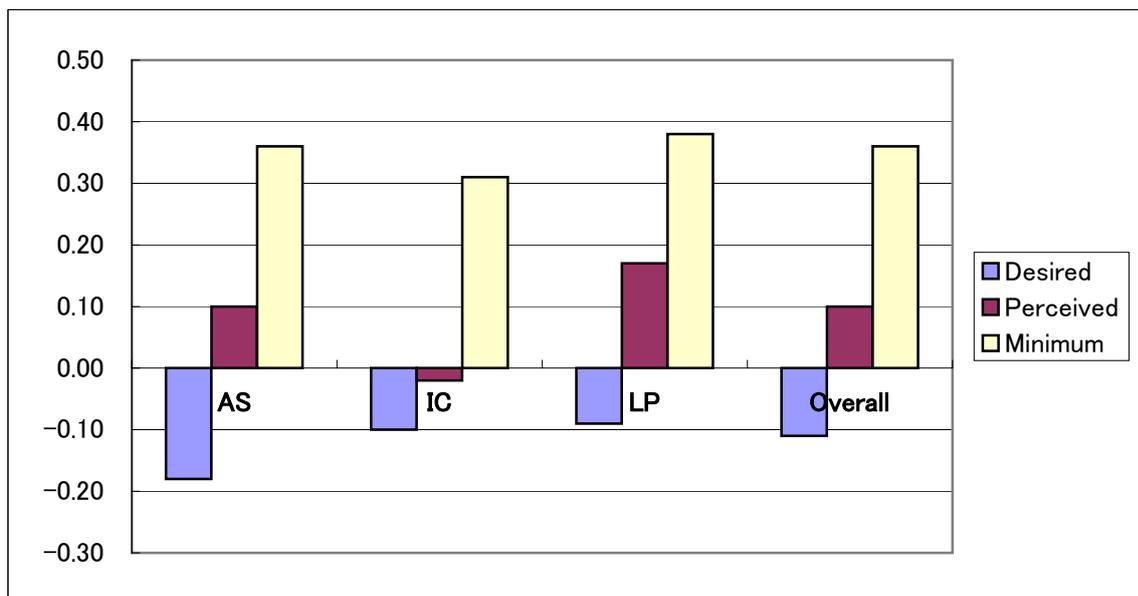
LP Library as Place 場所としての図書館

Overall 全体

Desired 望ましいレベル、期待するレベル

Perceived 実際のレベル

Minimum 最低限必要なレベル



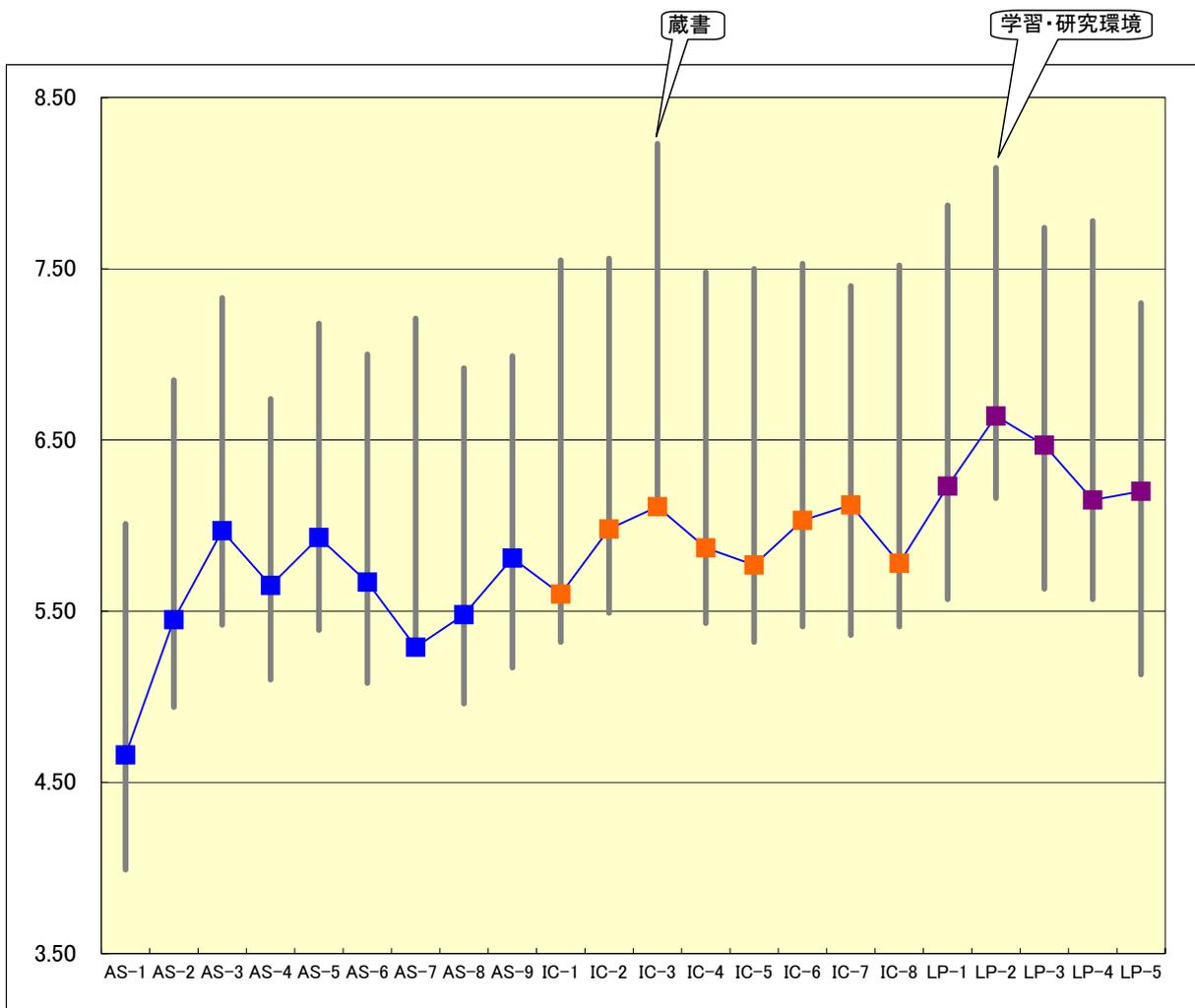
各指標ともに9点満点で評価をおこなった。

前回調査に比べ、「期待するレベル」が低くなり、「最低限必要なレベル」が高くなっている。現状に対する評価は前回より少し高くなっている。

前回調査の回答者よりも、図書館サービスの現状をより知っている利用者の回答数が多くなったものと思われる。

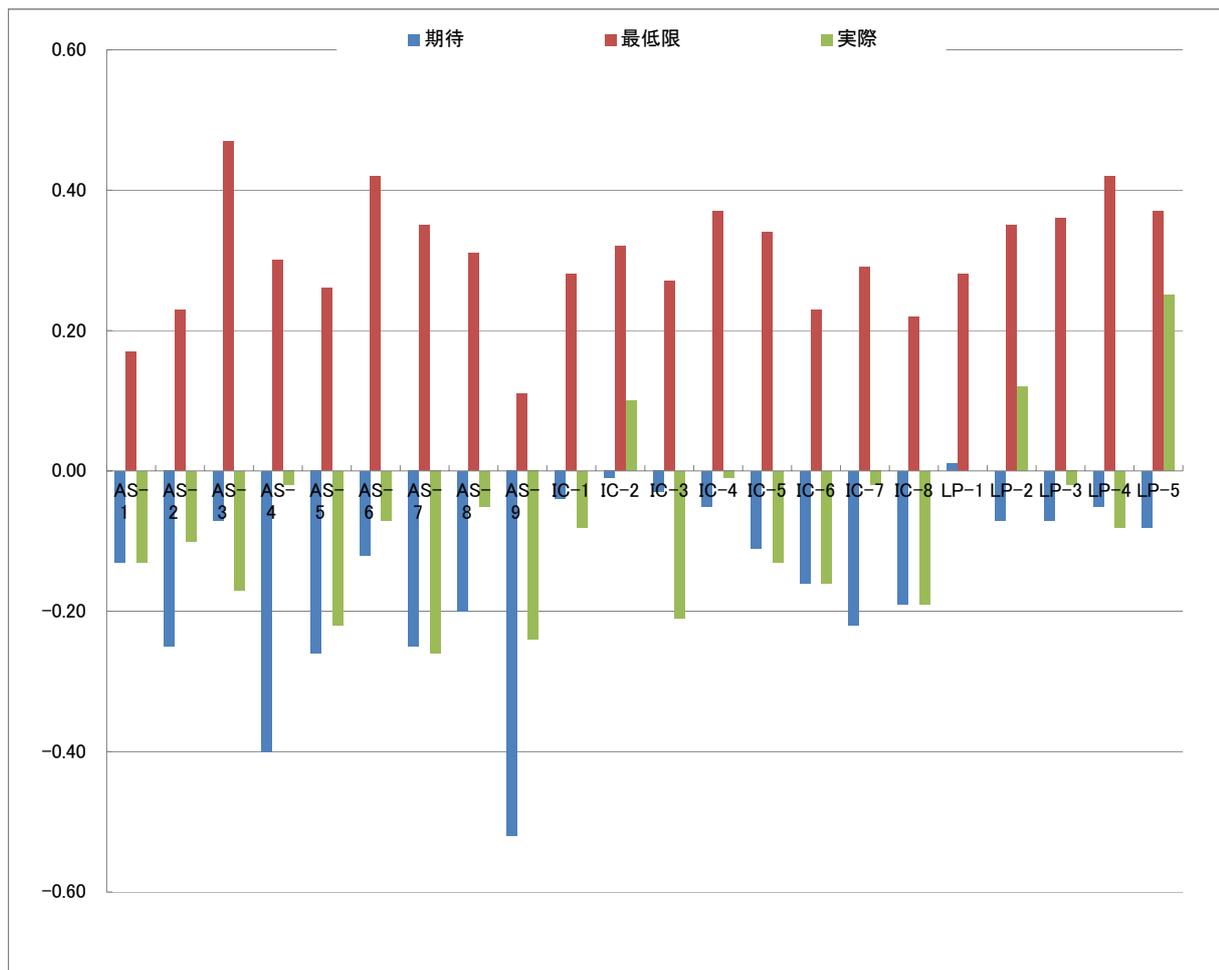
## 学部生(2010年調査)

	期待	最低限	実際		
AS-1	6.01	3.99	4.66	[AS-1]	図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
AS-2	6.85	4.94	5.45	[AS-2]	図書館は利用者一人一人を大事にしている
AS-3	7.33	5.42	5.97	[AS-3]	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
AS-4	6.74	5.10	5.65	[AS-4]	図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある
AS-5	7.18	5.39	5.93	[AS-5]	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている
AS-6	7.00	5.08	5.67	[AS-6]	図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている
AS-7	7.21	5.25	5.29	[AS-7]	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
AS-8	6.92	4.96	5.48	[AS-8]	図書館は進んで利用者に協力してくれる
AS-9	6.99	5.17	5.81	[AS-9]	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている
IC-1	7.55	5.32	5.60	[IC-1]	自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる
IC-2	7.56	5.49	5.98	[IC-2]	図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている
IC-3	8.23	6.07	6.11	[IC-3]	私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている
IC-4	7.48	5.43	5.87	[IC-4]	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている
IC-5	7.50	5.32	5.77	[IC-5]	必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている
IC-6	7.53	5.41	6.03	[IC-6]	私自身の手で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある
IC-7	7.40	5.36	6.12	[IC-7]	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている
IC-8	7.52	5.41	5.78	[IC-8]	私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている
LP-1	7.87	5.57	6.23	[LP-1]	図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
LP-2	8.09	6.16	6.64	[LP-2]	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
LP-3	7.74	5.63	6.47	[LP-3]	快適で、また行きたくないような場所である
LP-4	7.78	5.57	6.15	[LP-4]	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
LP-5	7.30	5.13	6.20	[LP-5]	グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている



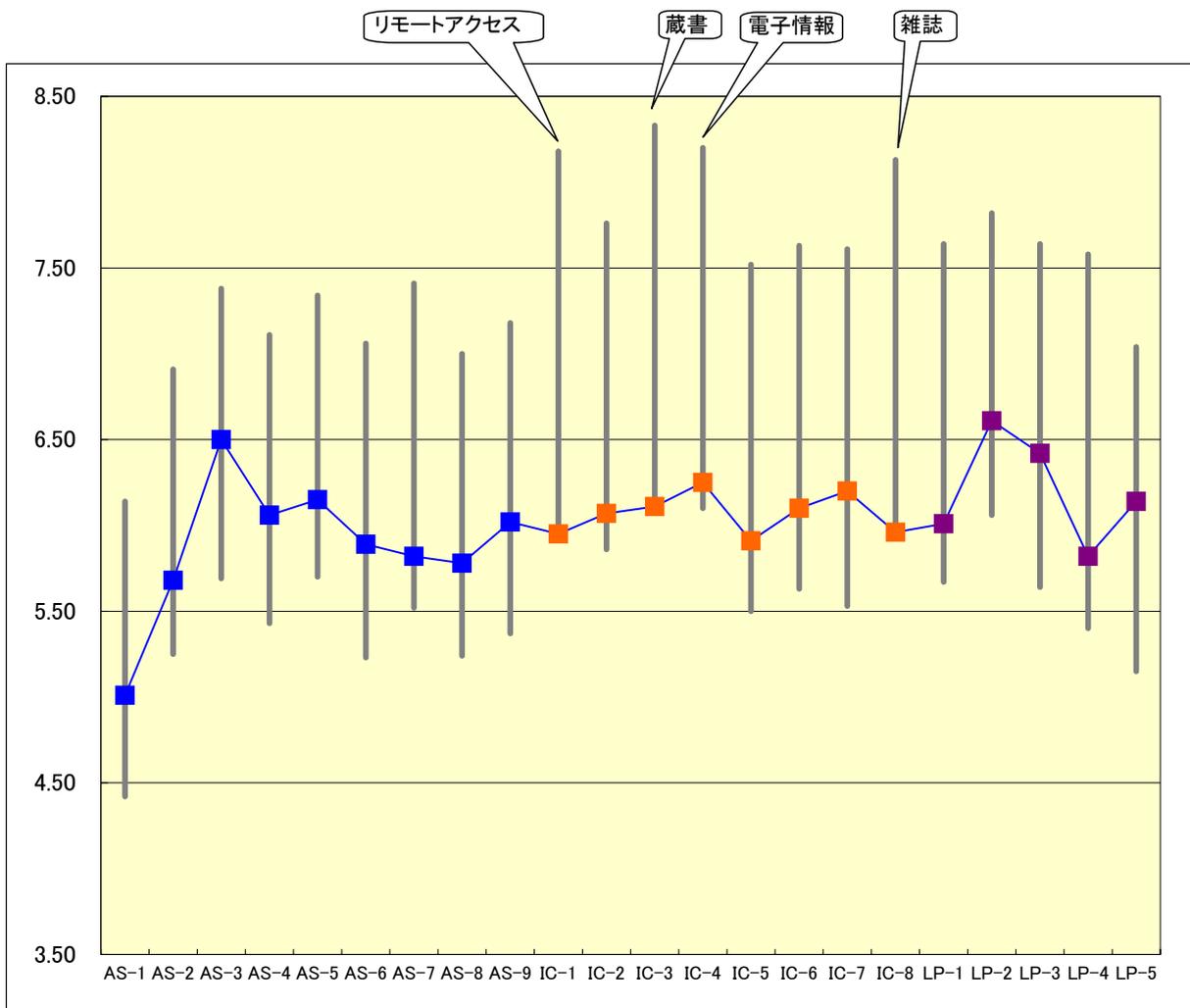
2010年調査				2008年調査				指標の変化			
	期待	最低限	実際		期待	最低限	実際		期待	最低限	実際
AS-1	6.01	3.99	4.66	AS-1	6.14	3.82	4.79	AS-1	-0.13	0.17	-0.13
AS-2	6.85	4.94	5.45	AS-2	7.10	4.71	5.55	AS-2	-0.25	0.23	-0.10
AS-3	7.33	5.42	5.97	AS-3	7.40	4.95	6.14	AS-3	-0.07	0.47	-0.17
AS-4	6.74	5.10	5.65	AS-4	7.14	4.80	5.67	AS-4	-0.40	0.30	-0.02
AS-5	7.18	5.39	5.93	AS-5	7.44	5.13	6.15	AS-5	-0.26	0.26	-0.22
AS-6	7.00	5.08	5.67	AS-6	7.12	4.66	5.74	AS-6	-0.12	0.42	-0.07
AS-7	7.21	5.25	5.29	AS-7	7.46	4.90	5.55	AS-7	-0.25	0.35	-0.26
AS-8	6.92	4.96	5.48	AS-8	7.12	4.65	5.53	AS-8	-0.20	0.31	-0.05
AS-9	6.99	5.17	5.81	AS-9	7.51	5.06	6.05	AS-9	-0.52	0.11	-0.24
IC-1	7.55	5.32	5.60	IC-1	7.59	5.04	5.68	IC-1	-0.04	0.28	-0.08
IC-2	7.56	5.49	5.98	IC-2	7.57	5.17	5.88	IC-2	-0.01	0.32	0.10
IC-3	8.23	6.07	6.11	IC-3	8.26	5.80	6.32	IC-3	-0.03	0.27	-0.21
IC-4	7.48	5.43	5.87	IC-4	7.53	5.06	5.88	IC-4	-0.05	0.37	-0.01
IC-5	7.50	5.32	5.77	IC-5	7.61	4.98	5.90	IC-5	-0.11	0.34	-0.13
IC-6	7.53	5.41	6.03	IC-6	7.69	5.18	6.19	IC-6	-0.16	0.23	-0.16
IC-7	7.40	5.36	6.12	IC-7	7.62	5.07	6.14	IC-7	-0.22	0.29	-0.02
IC-8	7.52	5.41	5.78	IC-8	7.71	5.19	5.97	IC-8	-0.19	0.22	-0.19
LP-1	7.87	5.57	6.23	LP-1	7.86	5.29	6.23	LP-1	0.01	0.28	0.00
LP-2	8.09	6.16	6.64	LP-2	8.16	5.81	6.52	LP-2	-0.07	0.35	0.12
LP-3	7.74	5.63	6.47	LP-3	7.81	5.27	6.49	LP-3	-0.07	0.36	-0.02
LP-4	7.78	5.57	6.15	LP-4	7.83	5.15	6.23	LP-4	-0.05	0.42	-0.08
LP-5	7.30	5.13	6.20	LP-5	7.38	4.76	5.95	LP-5	-0.08	0.37	0.25

## 前回調査との比較



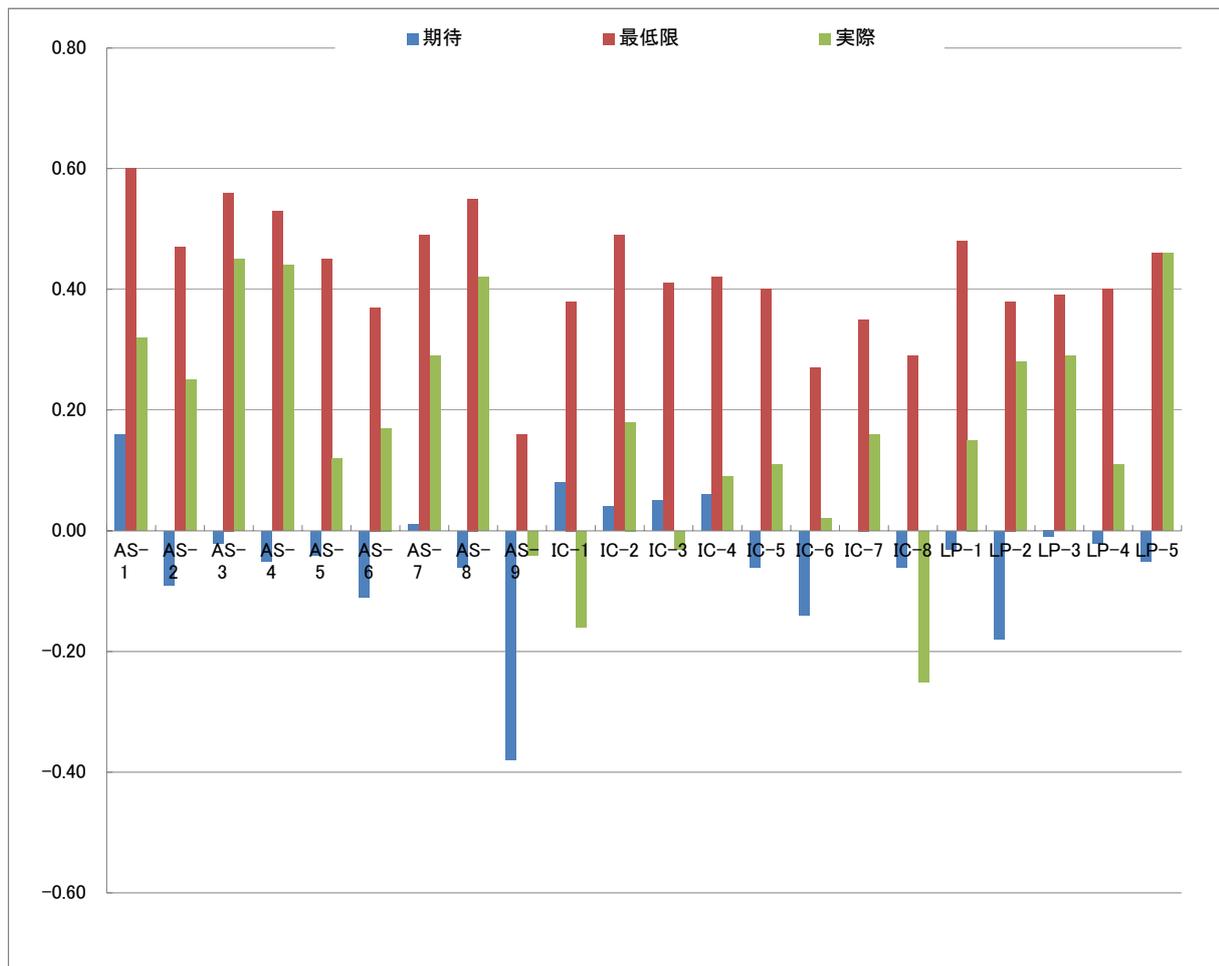
## 大学院生(2010年調査)

	期待	最低限	実際		
AS-1	6.14	4.42	5.01	[AS-1]	図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
AS-2	6.91	5.25	5.68	[AS-2]	図書館は利用者一人一人を大事にしている
AS-3	7.38	5.69	6.50	[AS-3]	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
AS-4	7.11	5.43	6.06	[AS-4]	図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある
AS-5	7.34	5.70	6.15	[AS-5]	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている
AS-6	7.06	5.23	5.89	[AS-6]	図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている
AS-7	7.41	5.52	5.82	[AS-7]	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
AS-8	7.00	5.24	5.78	[AS-8]	図書館は進んで利用者に協力してくれる
AS-9	7.18	5.37	6.02	[AS-9]	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている
IC-1	8.18	5.99	5.95	[IC-1]	自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる
IC-2	7.76	5.86	6.07	[IC-2]	図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている
IC-3	8.33	6.28	6.11	[IC-3]	私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている
IC-4	8.20	6.10	6.25	[IC-4]	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている
IC-5	7.52	5.50	5.91	[IC-5]	必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている
IC-6	7.63	5.63	6.10	[IC-6]	私自身で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある
IC-7	7.61	5.53	6.20	[IC-7]	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている
IC-8	8.13	6.02	5.96	[IC-8]	私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている
LP-1	7.64	5.67	6.01	[LP-1]	図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
LP-2	7.82	6.06	6.61	[LP-2]	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
LP-3	7.64	5.64	6.42	[LP-3]	快適で、また行きたくないような場所である
LP-4	7.58	5.40	5.82	[LP-4]	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
LP-5	7.04	5.15	6.14	[LP-5]	グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている



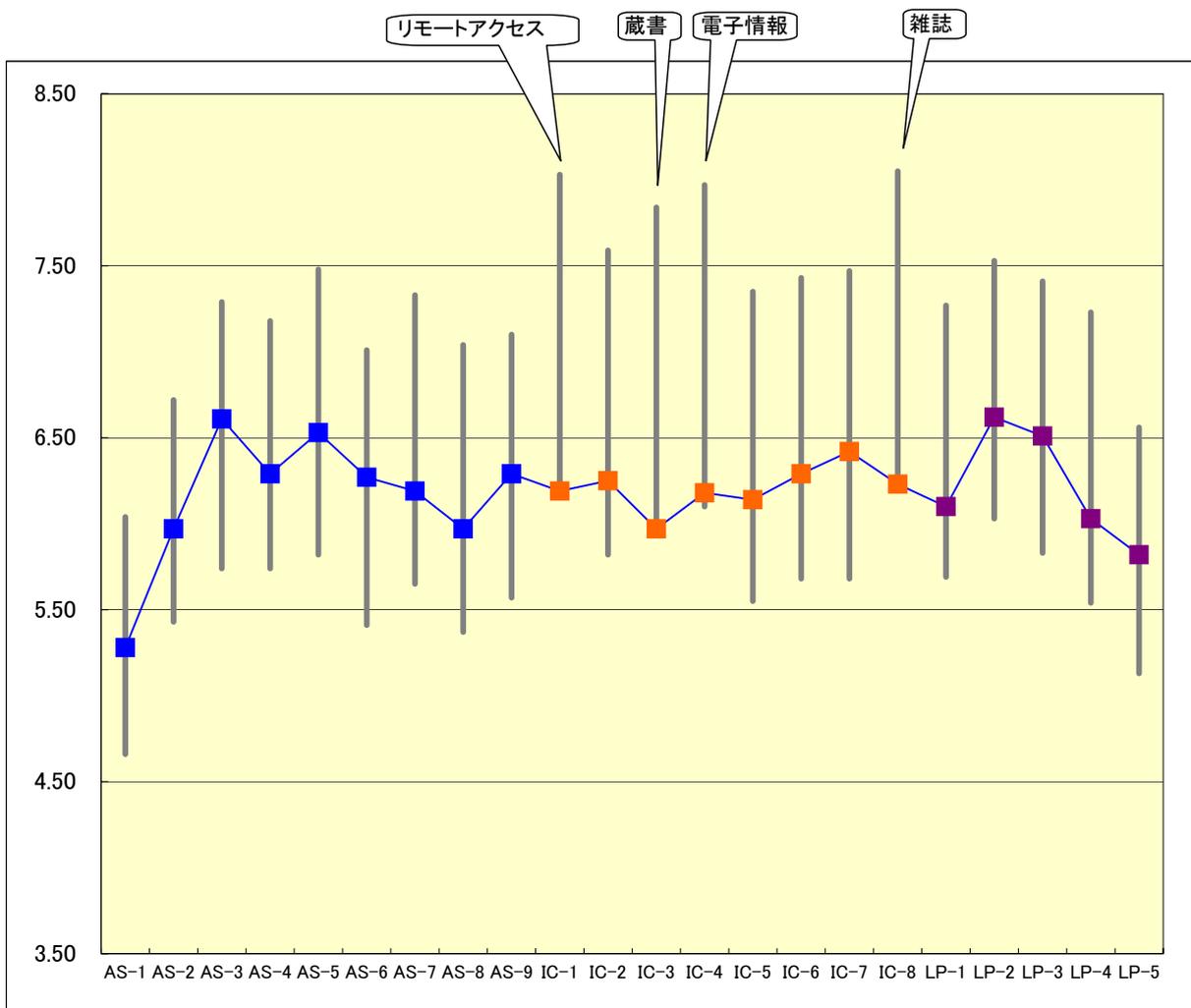
2010年調査				2008年調査				指標の変化			
	期待	最低限	実際		期待	最低限	実際		期待	最低限	実際
AS-1	6.14	4.42	5.01	AS-1	5.98	3.82	4.69	AS-1	0.16	0.60	0.32
AS-2	6.91	5.25	5.68	AS-2	7.00	4.78	5.43	AS-2	-0.09	0.47	0.25
AS-3	7.38	5.69	6.50	AS-3	7.40	5.13	6.05	AS-3	-0.02	0.56	0.45
AS-4	7.11	5.43	6.06	AS-4	7.16	4.90	5.62	AS-4	-0.05	0.53	0.44
AS-5	7.34	5.70	6.15	AS-5	7.38	5.25	6.03	AS-5	-0.04	0.45	0.12
AS-6	7.06	5.23	5.89	AS-6	7.17	4.86	5.72	AS-6	-0.11	0.37	0.17
AS-7	7.41	5.52	5.82	AS-7	7.40	5.03	5.53	AS-7	0.01	0.49	0.29
AS-8	7.00	5.24	5.78	AS-8	7.06	4.69	5.36	AS-8	-0.06	0.55	0.42
AS-9	7.18	5.37	6.02	AS-9	7.56	5.21	6.06	AS-9	-0.38	0.16	-0.04
IC-1	8.18	5.99	5.95	IC-1	8.10	5.61	6.11	IC-1	0.08	0.38	-0.16
IC-2	7.76	5.86	6.07	IC-2	7.72	5.37	5.89	IC-2	0.04	0.49	0.18
IC-3	8.33	6.28	6.11	IC-3	8.28	5.87	6.14	IC-3	0.05	0.41	-0.03
IC-4	8.20	6.10	6.25	IC-4	8.14	5.68	6.16	IC-4	0.06	0.42	0.09
IC-5	7.52	5.50	5.91	IC-5	7.58	5.10	5.80	IC-5	-0.06	0.40	0.11
IC-6	7.63	5.63	6.10	IC-6	7.77	5.36	6.08	IC-6	-0.14	0.27	0.02
IC-7	7.61	5.53	6.20	IC-7	7.61	5.18	6.04	IC-7	0.00	0.35	0.16
IC-8	8.13	6.02	5.96	IC-8	8.19	5.73	6.21	IC-8	-0.06	0.29	-0.25
LP-1	7.64	5.67	6.01	LP-1	7.67	5.19	5.86	LP-1	-0.03	0.48	0.15
LP-2	7.82	6.06	6.61	LP-2	8.00	5.68	6.33	LP-2	-0.18	0.38	0.28
LP-3	7.64	5.64	6.42	LP-3	7.65	5.25	6.13	LP-3	-0.01	0.39	0.29
LP-4	7.58	5.40	5.82	LP-4	7.60	5.00	5.71	LP-4	-0.02	0.40	0.11
LP-5	7.04	5.15	6.14	LP-5	7.09	4.69	5.68	LP-5	-0.05	0.46	0.46

## 前回調査との比較



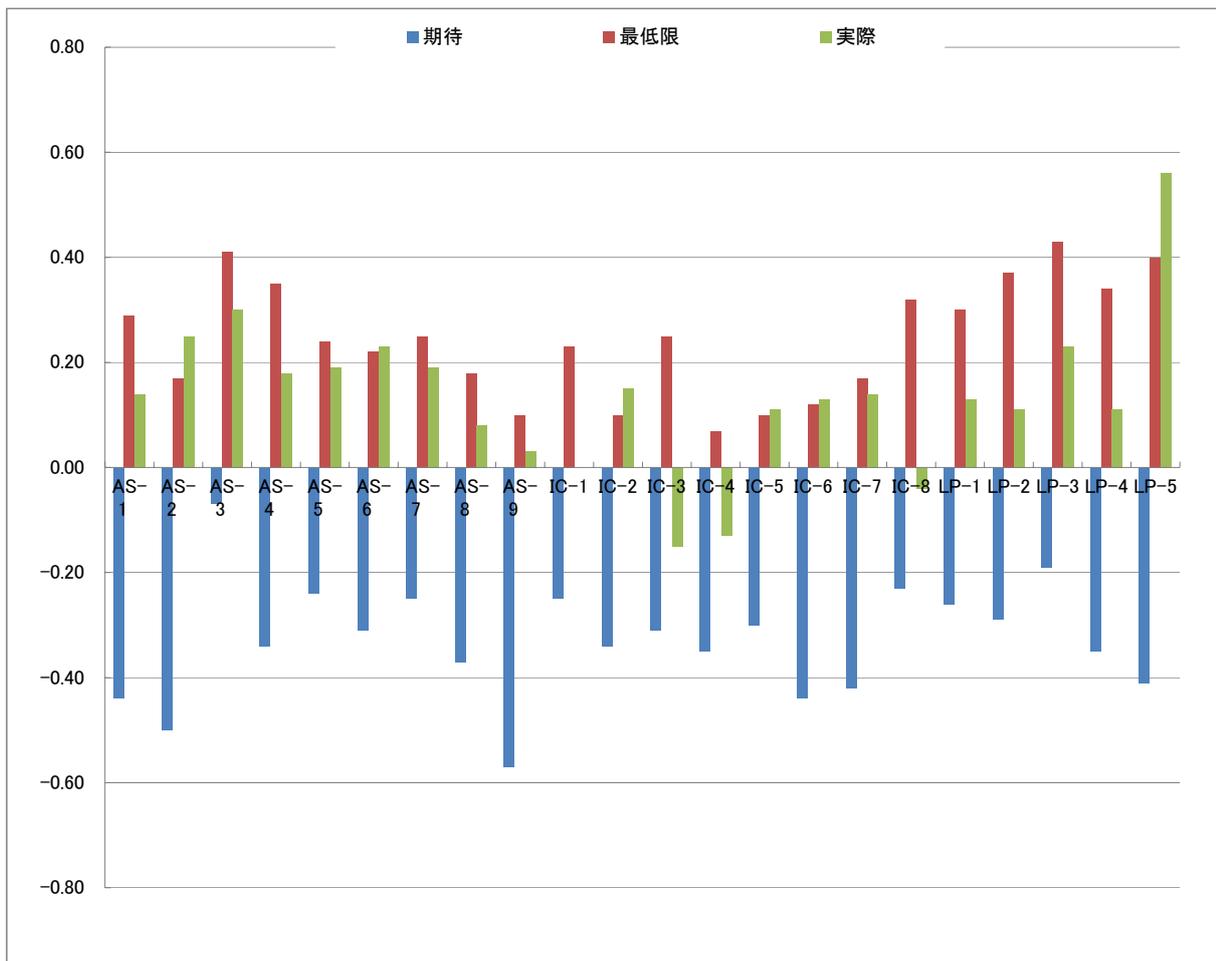
## 教員(2010年調査)

	期待	最低限	実際		
AS-1	6.04	4.66	5.28	[AS-1]	図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
AS-2	6.72	5.43	5.97	[AS-2]	図書館は利用者一人一人を大事にしている
AS-3	7.29	5.74	6.61	[AS-3]	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
AS-4	7.18	5.74	6.29	[AS-4]	図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある
AS-5	7.48	5.82	6.53	[AS-5]	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている
AS-6	7.01	5.41	6.27	[AS-6]	図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている
AS-7	7.33	5.65	6.19	[AS-7]	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
AS-8	7.04	5.37	5.97	[AS-8]	図書館は進んで利用者に協力してくれる
AS-9	7.10	5.57	6.29	[AS-9]	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている
IC-1	8.03	6.28	6.19	[IC-1]	自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる
IC-2	7.59	5.82	6.25	[IC-2]	図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている
IC-3	7.84	6.11	5.97	[IC-3]	私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている
IC-4	7.97	6.10	6.18	[IC-4]	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている
IC-5	7.35	5.55	6.14	[IC-5]	必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている
IC-6	7.43	5.68	6.29	[IC-6]	私自身で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある
IC-7	7.47	5.68	6.42	[IC-7]	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている
IC-8	8.05	6.23	6.23	[IC-8]	私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている
LP-1	7.27	5.69	6.10	[LP-1]	図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
LP-2	7.53	6.03	6.62	[LP-2]	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
LP-3	7.41	5.83	6.51	[LP-3]	快適で、また行きたくなるような場所である
LP-4	7.23	5.54	6.03	[LP-4]	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
LP-5	6.56	5.13	5.82	[LP-5]	グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている



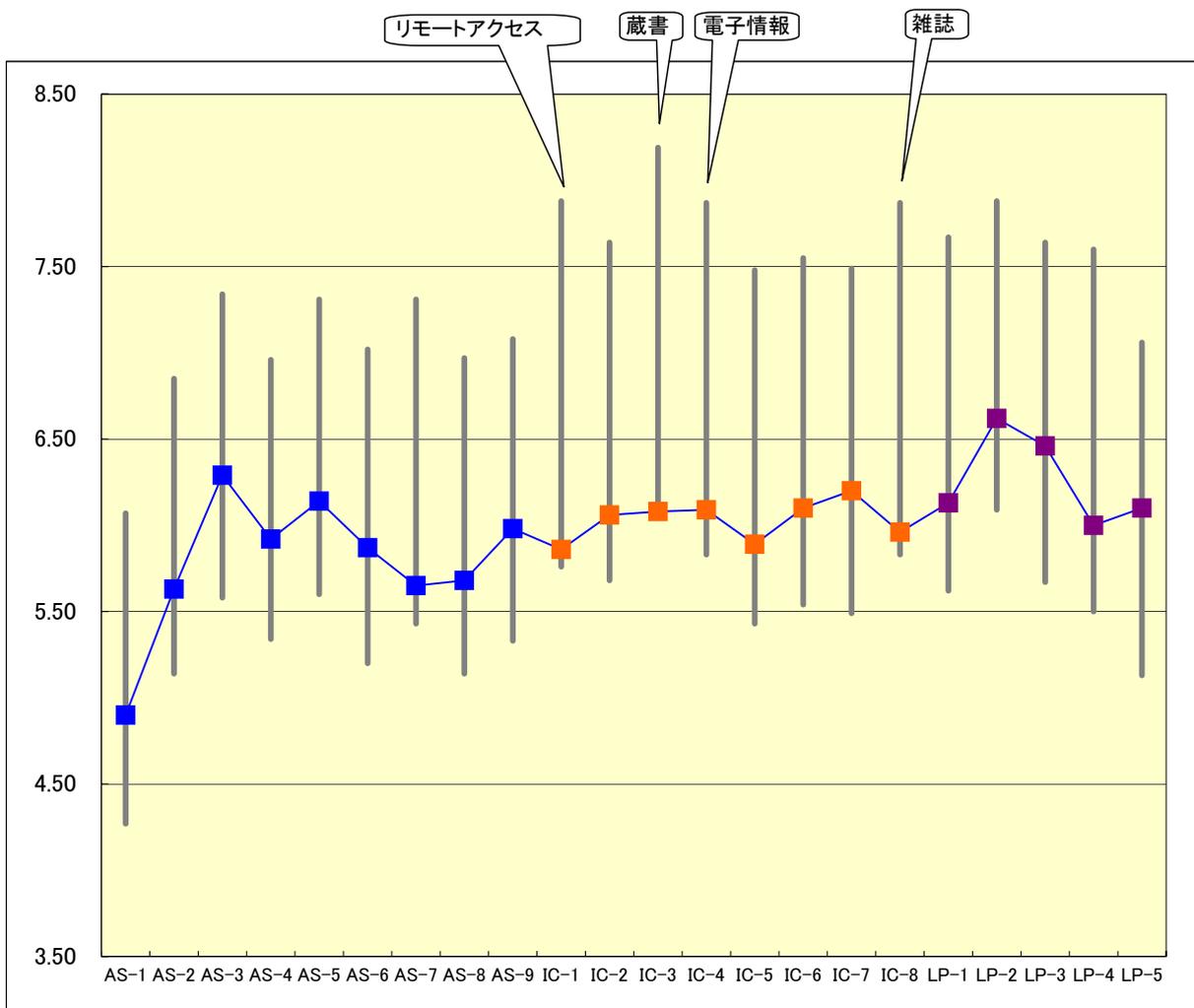
2010年調査				2008年調査				指標の変化			
	期待	最低限	実際		期待	最低限	実際		期待	最低限	実際
AS-1	6.04	4.66	5.28	AS-1	6.48	4.37	5.14	AS-1	-0.44	0.29	0.14
AS-2	6.72	5.43	5.97	AS-2	7.22	5.26	5.72	AS-2	-0.50	0.17	0.25
AS-3	7.29	5.74	6.61	AS-3	7.36	5.33	6.31	AS-3	-0.07	0.41	0.30
AS-4	7.18	5.74	6.29	AS-4	7.52	5.39	6.11	AS-4	-0.34	0.35	0.18
AS-5	7.48	5.82	6.53	AS-5	7.72	5.58	6.34	AS-5	-0.24	0.24	0.19
AS-6	7.01	5.41	6.27	AS-6	7.32	5.19	6.04	AS-6	-0.31	0.22	0.23
AS-7	7.33	5.65	6.19	AS-7	7.58	5.40	6.00	AS-7	-0.25	0.25	0.19
AS-8	7.04	5.37	5.97	AS-8	7.41	5.19	5.89	AS-8	-0.37	0.18	0.08
AS-9	7.10	5.57	6.29	AS-9	7.67	5.47	6.26	AS-9	-0.57	0.10	0.03
IC-1	8.03	6.28	6.19	IC-1	8.28	6.05	6.19	IC-1	-0.25	0.23	0.00
IC-2	7.59	5.82	6.25	IC-2	7.93	5.72	6.10	IC-2	-0.34	0.10	0.15
IC-3	7.84	6.11	5.97	IC-3	8.15	5.86	6.12	IC-3	-0.31	0.25	-0.15
IC-4	7.97	6.10	6.18	IC-4	8.32	6.03	6.31	IC-4	-0.35	0.07	-0.13
IC-5	7.35	5.55	6.14	IC-5	7.65	5.45	6.03	IC-5	-0.30	0.10	0.11
IC-6	7.43	5.68	6.29	IC-6	7.87	5.56	6.16	IC-6	-0.44	0.12	0.13
IC-7	7.47	5.68	6.42	IC-7	7.89	5.51	6.28	IC-7	-0.42	0.17	0.14
IC-8	8.05	6.23	6.23	IC-8	8.28	5.91	6.27	IC-8	-0.23	0.32	-0.04
LP-1	7.27	5.69	6.10	LP-1	7.53	5.39	5.97	LP-1	-0.26	0.30	0.13
LP-2	7.53	6.03	6.62	LP-2	7.82	5.66	6.51	LP-2	-0.29	0.37	0.11
LP-3	7.41	5.83	6.51	LP-3	7.60	5.40	6.28	LP-3	-0.19	0.43	0.23
LP-4	7.23	5.54	6.03	LP-4	7.58	5.20	5.92	LP-4	-0.35	0.34	0.11
LP-5	6.56	5.13	5.82	LP-5	6.97	4.73	5.26	LP-5	-0.41	0.40	0.56

## 前回調査との比較



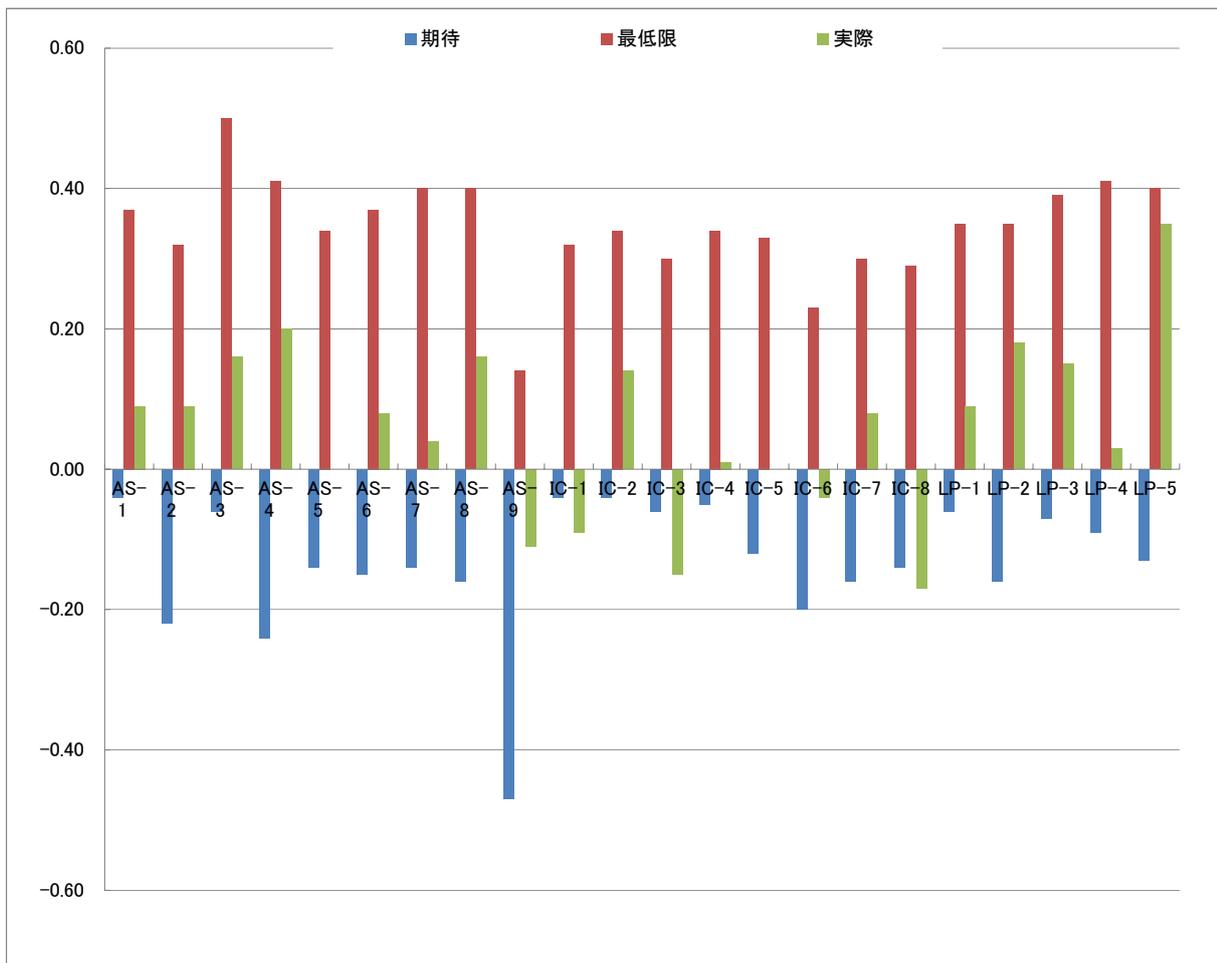
## 全体(2010年調査)

期待	最低限	実際		
AS-1	6.07	4.27	4.90	[AS-1] 図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
AS-2	6.85	5.14	5.63	[AS-2] 図書館は利用者一人一人を大事にしている
AS-3	7.34	5.58	6.29	[AS-3] 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
AS-4	6.96	5.34	5.92	[AS-4] 図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある
AS-5	7.31	5.60	6.14	[AS-5] 図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている
AS-6	7.02	5.20	5.87	[AS-6] 図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている
AS-7	7.31	5.43	5.65	[AS-7] 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
AS-8	6.97	5.14	5.68	[AS-8] 図書館は進んで利用者に協力してくれる
AS-9	7.08	5.33	5.98	[AS-9] 図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている
IC-1	7.88	5.76	5.86	[IC-1] 自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる
IC-2	7.64	5.68	6.06	[IC-2] 図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている
IC-3	8.19	6.15	6.08	[IC-3] 私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている
IC-4	7.87	5.83	6.09	[IC-4] 私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている
IC-5	7.48	5.43	5.89	[IC-5] 必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている
IC-6	7.55	5.54	6.10	[IC-6] 私自身の手で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある
IC-7	7.49	5.49	6.20	[IC-7] 人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている
IC-8	7.87	5.83	5.96	[IC-8] 私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている
LP-1	7.67	5.62	6.13	[LP-1] 図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
LP-2	7.88	6.09	6.62	[LP-2] ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
LP-3	7.64	5.67	6.46	[LP-3] 快適で、また行きたくないような場所である
LP-4	7.60	5.50	6.00	[LP-4] 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
LP-5	7.06	5.13	6.10	[LP-5] グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている



2010年調査				2008年調査				指標の変化			
	期待	最低限	実際		期待	最低限	実際		期待	最低限	実際
AS-1	6.07	4.27	4.90	AS-1	6.11	3.90	4.81	AS-1	-0.04	0.37	0.09
AS-2	6.85	5.14	5.63	AS-2	7.07	4.82	5.54	AS-2	-0.22	0.32	0.09
AS-3	7.34	5.58	6.29	AS-3	7.40	5.08	6.13	AS-3	-0.06	0.50	0.16
AS-4	6.96	5.34	5.92	AS-4	7.20	4.93	5.72	AS-4	-0.24	0.41	0.20
AS-5	7.31	5.60	6.14	AS-5	7.45	5.26	6.14	AS-5	-0.14	0.34	0.00
AS-6	7.02	5.20	5.87	AS-6	7.17	4.83	5.79	AS-6	-0.15	0.37	0.08
AS-7	7.31	5.43	5.65	AS-7	7.45	5.03	5.61	AS-7	-0.14	0.40	0.04
AS-8	6.97	5.14	5.68	AS-8	7.13	4.74	5.52	AS-8	-0.16	0.40	0.16
AS-9	7.08	5.33	5.98	AS-9	7.55	5.19	6.09	AS-9	-0.47	0.14	-0.11
IC-1	7.88	5.76	5.86	IC-1	7.92	5.44	5.95	IC-1	-0.04	0.32	-0.09
IC-2	7.64	5.68	6.06	IC-2	7.68	5.34	5.92	IC-2	-0.04	0.34	0.14
IC-3	8.19	6.15	6.08	IC-3	8.25	5.85	6.23	IC-3	-0.06	0.30	-0.15
IC-4	7.87	5.83	6.09	IC-4	7.92	5.49	6.08	IC-4	-0.05	0.34	0.01
IC-5	7.48	5.43	5.89	IC-5	7.60	5.10	5.89	IC-5	-0.12	0.33	0.00
IC-6	7.55	5.54	6.10	IC-6	7.75	5.31	6.14	IC-6	-0.20	0.23	-0.04
IC-7	7.49	5.49	6.20	IC-7	7.65	5.19	6.12	IC-7	-0.16	0.30	0.08
IC-8	7.87	5.83	5.96	IC-8	8.01	5.54	6.13	IC-8	-0.14	0.29	-0.17
LP-1	7.67	5.62	6.13	LP-1	7.73	5.27	6.04	LP-1	-0.06	0.35	0.09
LP-2	7.88	6.09	6.62	LP-2	8.04	5.74	6.44	LP-2	-0.16	0.35	0.18
LP-3	7.64	5.67	6.46	LP-3	7.71	5.28	6.31	LP-3	-0.07	0.39	0.15
LP-4	7.60	5.50	6.00	LP-4	7.69	5.09	5.97	LP-4	-0.09	0.41	0.03
LP-5	7.06	5.13	6.10	LP-5	7.19	4.73	5.75	LP-5	-0.13	0.40	0.35

## 前回調査との比較



## アンケート回答(自由記述 概要)

分類1	分類2	よく使う図書館						総計
		総合	生命科学	理工学	外国学	各図書室	(空白)	
01蔵書	01充実	37	12	6	6	2	63	
	02電子情報・充実	6	10	8	1	1	26	
	03新刊	7	5	7	3	2	24	
	04電子情報・学外利用	6	3	1			10	
	05電子情報	2	3	1	1	1	8	
	06配架	3		1	2		6	
	07復本	3		1		1	5	
	08電子情報・検索	1	1	3			5	
	09雑誌	1		3	1		5	
	10配置	2				2	4	
	11購入希望受付	1	1			1	3	
	12リクエスト	1		1			2	
	13環境	2					2	
	14その他	3		3	2	1	9	
01蔵書 集計		75	35	35	16	11	0	172
02施設・設備	01空調	22	1	1	3	1	28	
	02PC	7	3	3	1		14	
	03コピー	6	3	2		1	12	
	04座席	8	3	1			12	
	05グループ	8		1			9	
	06個室	2	1	2	2		7	
	07防犯	3	1	2	1		7	
	08プリンタ	4			1		5	
	09トイレ	3		1			4	
	10音	1		2			3	
	11自動貸出機	1	1	1			3	
	12閉館	2			1		3	
	13ゴミ箱	1			1		2	
	14ネットワーク	1			1		2	
	15飲食			2			2	
	16個室・グループ			1			1	
	17その他	6	4	2		1	13	
02施設・設備 集計		75	17	21	11	2	1	127
03開館時間	01夜	11	5	3	5	1	25	
	02 24時間	14	3	5	1		23	
	03朝	13	2	2		1	18	
	04その他	7	2	3	4	2	18	
03開館時間 集計		45	12	13	10	4	0	84
04OPAC	01配架場所			2		1	3	
	02その他	7	3	3		1	14	
04OPAC 集計		7	3	5	0	2	0	17
05資料の利用	01貸出返却	10	4	1			15	
	02学内資料取り寄せ	3	4	2	4		13	
	03ILL	6	1	2		1	10	
	04督促	5		1	1		7	
	05その他	4	1				5	
05資料の利用 集計		28	10	6	5	1	0	50
06利用案内 集計		9	2	6	2	2	0	21
07接遇 集計		20	4	1	4	1	0	30
08利用マナー	01騒々しい	6		2			8	
	02音	4					4	
	03睡眠	2	1	1			4	
	04飲食		2	1			3	
	05荷物	3					3	
	06PC目的外使用	1			1		2	
	07書き込み	2					2	
08利用マナー 集計		18	3	4	1	0	0	26
09アンケート 集計		13	2	8	3	5		31
10その他 集計		9	7	5	3	2	1	27
11肯定的評価	01職員	4	5	4	1		14	
	02環境	8	1		2		11	
	03蔵書	3	2	1	1		7	
	04開館時間	2		1			3	
	05電子資料	2					2	
	06その他	16	6	4	1		27	
11肯定的評価 集計		35	14	10	5	0	0	64
総計		334	109	114	60	30	2	649

## アンケートで寄せられた意見に対する回答

A. 蔵書の充実（図書）（雑誌）（電子情報資料）	1～16
B. 電子情報資料の利用	17～20
C. 図書館資料の配置	21～26
D. 図書の取扱い	27～33
E. 図書館施設の利用	34～48
F. 開館時間	49～53
G. 資料の利用（貸出・返却・督促）	54～63

### A. 蔵書の充実

#### 1. 総合図書館／生命科学図書館／理工学図書館／外国学図書館の専門書籍を充実してほしい。

各図書館は、それぞれ分担して資料の充実を図っています。今後もそれぞれの重点分野について専門書籍の充実に努めますが、必要な資料が近くの図書館にない場合は、図書のリクエスト制度や図書・文献の学内外の図書館からの取り寄せサービス（ILL サービス）をご活用ください。

#### 2. 学部図書室の専門書籍を充実してほしい。

学部図書室の充実は、学部の方針と関わることですが、附属図書館としても相互補完の関係を強化していきたいと考えています。

#### 3. 外国語学部の各専攻語の新しい資料を購入してほしい。

平成 21 年度から、各専攻語教員の協力を得て、現地語で書かれた新しい資料の収集を計画的に進めています。平成 21 年度には 6 専攻語（ビルマ、ベトナム、インドネシア、フィリピン、スワヒリ、ハンガリー）1,418 冊、平成 22 年度には 8 専攻語（朝鮮、モンゴル、アラビア、タイ、トルコ、デンマーク、スウェーデン、イタリア）1,006 冊を購入しました。

#### 4. 蔵書が古い。

図書館では多くの資料を所蔵していますので、全体の印象から古く感じられるのかもしれませんが。各館では、できる限り新刊書の購入に努力しており、例えば総合図書館では、平成 21 年度に約 7,400 冊の資料を購入しています。また新着図書は一定期間、新着展示をするなどして目につくように工夫

しています。

#### 5. Web 選書を行う理由がよくわからない。選書は書店で手にとって選ぶべきではないか。

Web 選書（学生選書 Web）は、次の2つの理由から実施しています。

- 1) 店頭選書（学生選書ツアー）の場合、書店側での対応が難しいため、開催日時に都合の合う方しかご参加いただけません。一方、Web 選書であれば、一定の期間に参加者個々人の都合にあわせて選んでいただくことができます。
- 2) 店頭選書の場合、時間制限があるので落ち着いて本を選べないというご意見が店頭選書の参加者からありました。Web 選書の場合、落ち着いて本を選んでいただくことができます。

#### 6. 購入希望図書の受け付けをメールや Web 等でも出来るようにしてほしい。

理工学図書館および生命科学図書館ではメールによる図書の購入希望／推薦を受け付けています。ご利用ください。総合図書館および外国学図書館では、現在導入できていませんが、今後、導入に向けて検討していく予定です。

#### 7. 気軽に希望する書籍を入れてもらうために投書できるコーナーがあると嬉しいです。

現在でも各館には投書箱を設置しているほか、図書のリクエスト制度がありますが、より幅広い図書購入希望に沿えるよう、推薦制度の整備などの検討を進めていきたいと思えます。

#### 8. 人気のある本はもう少し冊数を増やしてください。

人気のある本については、予約・貸出状況を見て、できるかぎり複数購入するよう努めています。

#### 9. 心無い利用者が書き込みをしていたり、長期貸出されていたりすることもあるので、できれば豊中と吹田（できれば箕面も）で1冊ずつ購入していただけたらうれしいです。

図書への書き込みについては、基本的なマナーとしてあってはならないことですが、見つかった場合には消せるものについては消し、ペンなどで書きこみされ、利用に大きな支障をきたしているものについては再購入を検討するなどしています。利用者のみならず、もし書き込み等を発見したら、返却時等に職員へご一報いただくなど、ご協力ください。

また、長期貸出されている図書（総合図書館の書庫の資料）について網羅的に複本を購入することは、現在の予算状況から困難です。ただし、必要に応じて複本購入する、あるいは、一時借用するな

ど対応を検討いたしますので、カウンターの職員にご相談ください。

なお、学内の他のキャンパスの資料を取り寄せるサービスがありますので、ぜひご利用ください。

#### 10. 学術雑誌を充実させてほしい（必要な雑誌がないことが多い）。

図書館でも学術雑誌の収集に力を入れていますが、購入予算が限られていますので、ご希望のものを全て揃えることはできていません。図書館にない資料は他大学等の図書館から取り寄せることができます。詳細は図書館カウンターでご相談ください。

#### 11. 韓国からの留学生です。総合図書館に朝鮮日報が用意されていますが、5日前のものだったり、抜けている日付があったりします。

ご指摘の「朝鮮日報」ですが、海外から郵便で届くため、到着まで日数がかかってしまいます。届き次第、速やかに新聞コーナーへ出すように努めていますので、ご理解ください。

#### 12. 新聞を各社2部おいてほしい。読みたいときに読めないことが多い。

新聞を各社2部ずつ購入することは、予算上たいへん困難です。申し訳ありませんが、譲り合ってご利用ください。

なお、朝日新聞やNew York Timesなど、一部の新聞はデータベースとしても契約していますので、学内のパソコンからインターネットで紙面（全文）や抄録をご覧いただけます。ご利用ください。

#### 13. 理工学図書館で改修後、専門雑誌の種類が激減した。

改修後、専門雑誌の配架場所を東館2階に変更しました。配架場所変更の案内が不十分で申し訳ございません。

#### 14. 電子ジャーナル、データベースを充実してほしい。

附属図書館では、電子ジャーナル、データベース、電子ブックなど、電子情報資料の充実に取り組んでいますが、予算が限られていますので自ずと限界があります。全学的に整備する必要がある電子情報資料については、毎年、購読希望調査をおこない、その結果を電子図書館委員会、図書館委員会で重要性・必要性・共通性・利用実績の観点から厳正に審議し、購読を決定しています。予算が限られていますので、新規に購読誌を追加する場合は、現在購読しているもののうち一部を中止せざるを得ない、というのが現状です。

15. 電子ジャーナルの契約料金が関連部局の負担となっており、図書館は何ら援助していないと理解している。電子ジャーナルの負担金は今や研究室の財政を圧迫している。快適な図書館も大切だが、これからはもっと電子ジャーナルへの援助・対策を頑張ってほしい。

附属図書館では、全学的に整備する必要がある電子ジャーナル・データベースについて「電子的情報基盤整備経費」として予算確保につとめています。Elsevier, Springer, Wiley, Nature, ACS など主だった電子ジャーナルを購読するためには約4億3千万円の予算が必要ですが、このうち、約3億円を上記経費として予算配分を受けています(H21年度実績。なお、予算要求額は約4億3千万円)。残り1億3千万円について、各部局での分担をお願いしています(部局負担額の算出方法は、H19年10月17日開催の図書館委員会において合意されています)。附属図書館は、必要経費全額が配分されるよう、毎年予算要求をしています。

なお、「電子的情報基盤整備経費」は、電子ジャーナルおよびデータベースの分野が全学的に利用されるもの(全学共通)と「人文社会系」「医学系」「理工系」の各分野での利用が見込まれるもの(分野共通)とに分かれています。「分野共通」については、2分の1の額を関連部局にご負担いただいています(H20年2月13日図書館委員会で承認されています)。

16. 図書館における学習環境の整備などは一切不要であり、電子ジャーナルの整備のみを期待します。

附属図書館は、学内のさまざまな利用者のご要望にこたえていく必要があります。学習環境の整備も大きな役割であると考えています。

## B. 電子情報資料の利用

17. 電子情報資料(電子ジャーナル、データベース、電子ブック)へのアクセスに学内からはID無しで出来るようにしてほしい。

電子情報資料の利用は概ねIPアドレスによる認証方式になっていますので、学内から利用する場合、IDの入力は必要ありません(一部の電子情報資源の利用には、IDの入力が必要です)。また、学内から利用する場合、大阪大学ポータルを経由する必要はありません。

IDが要求される場合は、大阪大学で購読していないものである可能性があります。必要であれば図書館で確認しますので、担当窓口にお問合せください。

18. 学外から電子ジャーナル、データベースが利用できない。

電子ジャーナルやデータベースが学内からであれば利用できるのに、学外からは利用できない(アクセスできない、ログインIDとパスワードを要求される)場合、次の原因が考えられます。

## 1) 大阪大学ポータルを利用していない。

学外から電子ジャーナルやデータベースを利用する場合は、「大阪大学ポータル」を経由してご利用ください。電子ジャーナルやデータベースの利用は概ね IP アドレスによる認証方式になっていますので、学外から直接利用しようとする、IP アドレスが認証されないため利用できません。

## 2) 電子ジャーナルの契約条件などに制限がある。

一部の電子ジャーナル、データベースは、契約条件の制限あるいは技術的な制約などの理由で学外から利用できません。技術的な制約により利用できないものについては、対応方法を検討しています。

## 3) 一時的に出版社のサイトあるいはインターネットの接続に障害が発生している、あるいは、サーバのメンテナンスがおこなわれている。

附属図書館では、事前に確認できているメンテナンス情報について、ウェブサイトにお知らせを掲載しています。ご確認ください。

上記のいずれでもない場合、あるいは、学外からの電子ジャーナル・データベース利用について、わからないことがある場合は、次のメールアドレスまでお知らせください。

【電子ジャーナル】 [ejournal@library.osaka-u.ac.jp](mailto:ejournal@library.osaka-u.ac.jp)

【データベース/電子ブック】 [db-inq@library.osaka-u.ac.jp](mailto:db-inq@library.osaka-u.ac.jp)

## 19. 電子ジャーナルが、たまに見られない時がある。

学内から電子ジャーナルやデータベースが利用できない（アクセスできない、ログイン ID とパスワードを要求される）場合、次の原因が考えられます。

## 1) 本学で契約をしていないタイトルや巻号を見ようとした場合

## 2) 一時的に出版社のサイトまたは接続に障害が発生している、又は、サーバメンテナンス中の場合

電子ジャーナル・データベースの利用方法は、附属図書館ウェブサイトに掲載しています。それでもご不明の点があれば、次のメールアドレスまでお問合せください。

【電子ジャーナル】 [ejournal@library.osaka-u.ac.jp](mailto:ejournal@library.osaka-u.ac.jp)

【データベース/電子ブック】 [db-inq@library.osaka-u.ac.jp](mailto:db-inq@library.osaka-u.ac.jp)

## 20. 電子ジャーナルの検索のページが使いにくい。

現在、ページのリニューアルを検討しています。

## C. 図書館資料の配置

21. 総合図書館の学習用図書と書庫の図書の区別を工夫してほしい。学習用図書に古くてそれほど重要でもないと思われる文献がある一方、書庫に新しく重要な本が置いてあることがある。

総合図書館では、附属図書館の予算で学生の方々向けに購入している図書を学習用図書コーナーへ、各部局研究室の予算で購入して総合図書館に置かれている図書を研究用とみなして書庫に配置しています。ご指摘いただいたとおり、現状では学習用図書コーナーに古い本が残ってしまうこととなりますので、内容の更新作業を実施するなど、適切な配置方法を今後検討したいと思います。

22. 研究科資料室等と総合図書館で資料が分散されている場合がある。分散と利用の不便を解消するべく、できれば研究科資料室用と総合図書館用の2冊購入を検討されたい。

研究科資料室等の書籍購入は、当該研究科において独自に行われており、また附属図書館の予算に限りがあることから、同じものを購入することには困難な面もありますが、附属図書館で広く利用が見込まれる資料については、できるかぎり整備に努めたいと考えています。

なお、附属図書館に必要と思われる図書がありましたら、リクエスト制度や学生選書企画などをご利用ください。

23. 各研究科の図書館を含めた資料の配置をしてほしい。

各研究科等の図書室/資料室は、各研究科等の予算および規定・方針に沿って運営されています。また、各研究室配置の資料に関しても、各研究室の予算で購入した資料であるため、まれに附属図書館に配置されるものがありますが、多くは研究室専有の図書となります。

附属図書館でも、資料の整備充実をはかるよう努力していますが、専門分野の図書はどうしても、各研究科等の図書室/資料室や研究室の方が充実していることは否めません。

附属図書館に必要と思われる図書がありましたら、リクエスト制度や学生選書企画などの機会をご利用ください。

24. 人科の場合、本が研究室に分散していて、図書館にはないことの方が多いのが最大の問題で、この点の改善の目処が立っていないのが残念です。

人間科学研究科図書室は、人間科学研究科独自の規定・方針に沿って運営されています。ご指摘の内容につきましては、人間科学研究科図書室へお伝えいたします。

## 25. 外国語学部で使う本が、外国学図書館にはなく、他の図書館にある。

学内の他の図書館で所蔵している図書であれば、最寄りの図書館に取り寄せることができます。ぜひご利用ください。

また、特定の図書館で購入してほしい、という図書がありましたら、各図書館で購入希望を受け付けています。図書館により申込先などが異なりますので、詳しくは各図書館ウェブサイトの利用案内等でご確認ください。

## 26. 外国学図書館の雑誌室で、一部の雑誌が整理されていない。

寄贈された広報誌などのうち長期保存しないものは、大まかな分類をただけで並べていますので、整理されていないように見えたのだと思います。今後は乱雑に見えないようにしたいと思います。なお、長期保存する学術雑誌は、タイトル順に配架しています。

## D. 図書の取扱い

### 27. 資料の購入にあたって、備品（資産）扱いと消耗品扱いは、どこが違うのでしょうか？ また、備品（資産）扱いの図書を研究室で使うことはできますか？

図書を備品（資産）として扱うか、消耗品として扱うかは、資料を利用する期間によって異なります。1年以内に廃棄するものは消耗品、教育・研究目的で1年以上使い続けるものは備品（資産）にすると定められています。1年以上利用する図書資料は、必ず備品として処理いただけますよう、お願いいたします。備品であっても、各研究室予算で購入されたものは、研究室で利用できます。詳しくは、附属図書館ウェブサイトで案内しておりますので、ご参照ください。

### 28. 個人的に私費で購入した本で、学内にないものが多い。これらを大学に残しておけるようなシステムを考えてほしい。

私費で購入され、大学へご寄贈いただける図書については、随時受け付けています。ご寄贈いただける先の図書館により、連絡先等が異なります。詳しくは、附属図書館ウェブサイトの「図書の寄贈について」でご案内しています。

### 29. 退職した教員からの蔵書の寄贈などに対して積極的でない。

図書のご寄贈は随時受け付けています。ご寄贈いただける先の図書館により、連絡先等が異なります。詳しくは、附属図書館ウェブサイトでご確認ください。なお、書架の空き状況や資料の収集方針等の事情により、やむを得ずご寄贈をお断りする場合もございます。ご理解ください。

また、研究費で購入し、研究室で管理・利用されていた資産（備品）図書については、後任の方が引き続き研究室でご利用にならない限り、附属図書館へ返却していただく必要があります。該当する場合は、最寄りの図書館までご連絡ください。

### 30. 教員が退職や転任する際、研究室で使用していた図書についてどのような手続きが必要でしょうか。

教員が退職や転任する際の図書の手続きは、今後図書をどのように利用されるかにより3つに分かれます。

- 1) 本学の資産である図書を附属図書館に返却する。
- 2) 研究室の後任の方が引き続き図書を管理し利用する。
- 3) 条件を満たせば、転任先へ図書を持っていくことができます。附属図書館ウェブサイトに掲載している問合せ先へ個別にご相談ください。

図書館では、これまでも退職や転任される教員の方からご連絡をいただき、必要な作業を行ってまいりました。今後とも周知をはかるよう努めます。

### 31. 個人で購入した図書、科学研究費補助金（科研費）で購入した図書、運営費交付金で購入した図書の区別がつかない。

図書資産（備品）には、附属図書館のバーコードラベルを貼っています（古いものについては中に所蔵印を捺しています）ので、それを見てご判断ください。

なお、運営費交付金および外部資金（科研費等）で購入した図書等の取扱については、各研究科等の事務担当係を通じ、所属教職員の方への周知をお願いするとともに、附属図書館ウェブサイトでもご案内しています。各種問合せ先についても掲載しておりますので、ご参照ください。

### 32. 本のカバーが取り外されていると、題名や著者が分りにくいしせっかくの装丁がもったいない。また、カバーがあってもフィルムなどで保護されていない本も多い。フィルムで全体をしっかりと保護してほしい。

現在、附属図書館で購入する図書の大部分（外国学図書館では一部）は本のカバーをフィルムコーティングしています。ただ、フィルムコーティングはコストの関係で専門業者に外注せざるを得ません。その分、費用と作業日数がかかるため、各館の予算状況や納期に応じて、フィルムコーティングをするか、あるいはカバーはあきらめてより多くの図書をより早く購入するかの選択をしています。また、長期的に資料を保存するという観点から考えると、フィルムコーティングは必ずしも本にとってよいものではありませんので、それぞれの本の特性や、本の保護にかかるコストなどを考慮しています。ご理解ください。

### 33. 本の背中に張ってある請求記号シールの文字のインクがにじんで、読み取り不可能なものが多い。

請求記号の読みづらいものは、返却された時点で順次貼り直すようにしています。また、今後、配架されているものも順次貼り直していく予定です。

## E. 図書館施設の利用

### 34. 空調温度を適切に管理してください。

図書館内の空調は、大阪大学の方針に従い、夏季 28 度、冬季 20 度に設定しています。一方、建物の構造上の問題、空調機器の能力の問題、PC の発生する熱や日差し等の影響もあり、温度センサーの数字からも全館を一定の温度に保つことが難しいことは認識しています。特にご指摘のあった総合図書館 A 棟 3～5 階の冷房、C 棟 2 階の暖房については課題としてとらえていますが、空調機器の更新には莫大な費用がかかりますので、すぐに対応できていないのが現状です。申し訳ございません。今夏も機器老朽化のため 6 月の酷暑の際も空調実施を断念せざるをえませんでした。修理の手配等、迅速な処置に努めておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

なお、空調のための機器が設置されている部屋は、閲覧室の近くにはないため、機器を修理していないかのような誤解を一部の利用者の方に与えてしまったようです。

### 35. 総合図書館のグループ学習室は、最も機器の揃っている部屋から順に使用させてほしい。(他に誰も使用していない際に、あまり綺麗でない部屋を案内された経験がある)

総合図書館内のグループ学習室は、B 棟の 2 室でスクリーンが使用できることを除けば、基本的な部屋の設備は同じです。各部屋の定員数が異なりますので、最も多くのグループにご利用いただけるよう、部屋の割り振りを調整してご案内しています。また、偶然部屋が空いているように見える場合もありますので、疑問があればいつでもカウンターの職員にお問い合わせください。

### 36. 総合図書館のグループ学習室を予約できるようにしてほしい。

総合図書館のグループ学習室は以前は予約制でした。しかし、予約時間になっても利用のために来館しない方が目立ち、空室なのだから利用したいという他の利用者の方とトラブルになることが度々発生したため、予約制から当日の申し込み制に変更しました。現在、利用日当日の時間予約のみ受け付けています。ご理解ください。

### 37. 理工学図書館のグループ学習室申込方法をもう少し厳密にしてほしい。

理工学図書館のグループ学習室は、規定人数以上の利用者が揃っていない場合には鍵の貸出を行わないことにしました。

### 38. 理工学図書館の研究個室がほとんど使われていないにもかかわらず、予約で一杯で使えないことがある。

理工学図書館の研究個室の予約が1日単位であったため、ご不便をおかけいたしました。予約方法を1時間単位に変更し、空き時間を減らすようにしました。

### 39. ランチオン（昼休みに弁当持込可）で研究会のできるスペース、ラップトップPC画面の写せる大型モニター付きのブースなどがあればうれしい。

ランチオン等館内での食事は、床や家具の汚れ・ごみ・害虫などの問題がありますので、ご遠慮ください。特に害虫は図書に対しても食害を起し、一度繁殖すると対策が困難となります。食物を館内に入れないことが最も効果的な防虫対策ですので、ルールを守ってください。

モニター付きブース等、学習環境としての機器やスペースの充実は、ニーズを踏まえて一層の向上を図っていきたいと考えています。今後ご要望があれば是非お寄せください。

### 40. 図書検索性や共通利用のパソコンのキーボードが、目で見てわかるくらい汚れているのできれいにしてほしいです。

パソコンのキーボード及びマウスの清掃を頻繁に行うようにしました。

### 41. 土日だと、他の建物が開いていないので、パソコンが満席の場合が多く、使えないことが多くて困る。

附属図書館内に設置できるパソコンの台数には限りがありますので、混雑時には譲り合ってご利用いただくしかないのが現状です。ご理解ください。なお、総合図書館、理工学図書館、外国学図書館では館内利用ノートパソコンの貸出サービスを行っていますので、無線LANサービスと併せてご利用ください。

また、授業期間中の土曜日であれば、サイバーメディアセンターの豊中教育実習棟も利用できます。

#### 42. 外国学図書館のグループ学習室でインターネットを利用したい。

外国学図書館のグループ学習室に無線 LAN アクセスポイントを設置するよう検討を進めたいと考えています。

#### 43. 総合図書館 A 棟 4・5 階の無線 LAN 接続環境が悪い。

大阪大学のネットワークを管理している部署に原因を調査してもらっています。接続状態が悪くなったら、時間をおいて再度接続を試みるよう指示されています。また、無線 LAN を利用する場所によっては電波が弱いこともあります。可能であれば、場所を変えて接続を試みてください。

#### 44. 理工学図書館ラウンジの大型ディスプレイ(O+PUS)に流れる映像・音が気になる。

O+PUS の音量を下げました。

#### 45. 図書館のコピー機を図書館の資料専用にするのはおかしい。図書館の資料をコピーしたい人がいる時にノート類のコピーを禁止するのは理解できるが、誰もコピー機を使ってないときにノート類のコピーを禁止する理由がわからない。

図書館でのコピーは、著作権法に基づき図書館の所蔵資料に限っています。ご指摘のように個人のノートの複写を認めるべきというご意見もわからないわけではありませんが、著作権法の遵守が近年ますます厳しく求められるようになっており、このように運用せざるを得ません。ご理解くださいますようお願いいたします。

#### 46. 生命科学図書館のすり切れて汚れたらけになったソファをなんとかしてほしい。

ソファを入れ替える方向で検討を進めています。

#### 47. 総合図書館の階の表示がとてもややこしいので、2F→1F、3F→2F… といった風にしたらどうでしょうか？

各階の表示が複雑なため、ご利用にあたってご迷惑をおかけしています。豊中キャンパスの土地が傾斜しているため、図書館の階表示は現在のようになっています。利用者の皆さまが混乱されることは認識しておりますが、階表示が現状のようになっている理由についてご理解ください。

#### 48. 飲料を飲んで良いスペースがどこなのかよくわからない。

総合図書館、生命科学図書館、理工学図書館では、蓋付きのペットボトル、水筒の持込みが可能です。飲料を飲むスペースは特に制限していません。外国学図書館では、飲料を飲むスペースに制限があります。詳しいことはカウンターの職員にお尋ねください。

#### F. 開館時間

#### 49. 図書館を利用しづらい大きな原因の一つに閉館時間の早さがあると思います。最低でも 24 時まで開いて欲しいですし、できれば 24 時間利用可能な図書館が各キャンパスに一つずつは欲しいです。

24 時間開館については、図書館としても検討していますが、開館に要するコスト、想定される利用者数、深夜の利用に対する安全確保など、検討すべき課題が多くあります。他大学の実施例も参考に、実現に向けてさらに検討を進めて参ります。

#### 50. 開館時間を平日、休日ともにより長くしていただきたいです。学部生は研究室もないため、図書館がほとんど唯一の勉強の場であるにもかかわらず、現在の状況では勉強の場としての機能が不十分であるように感じます。

平成 21 年度から総合図書館・理工学図書館で開館時間の延長をおこなっています。予算の状況が厳しいため、すぐにご要望に沿った形で開館時間を延長することは難しいのですが、今後も利用状況を見ながら、よりよい学習環境が提供できるようにしていきたいと考えています。

#### 51. 朝の開館時間を早くしてほしい。できれば 1 限目の授業開始よりも早くしてほしい。

今回のアンケート結果を受けて、総合図書館では 2010 年 12 月より授業期間中の 8:40 からの開館を、理工学図書館では 2011 年 1 月 31 日より試験期間中の 8:50 からの開館を試行実施しました。今後も利用状況を見ながら、できるだけご要望に応えられるようにしていきたいと考えています。

#### 52. 休館日数が多すぎる。総合図書館の書架整理による休館の日も、せめて午前または午後だけでも開館出来るのではないかと。利用者のための図書館であるという意識をもって仕事に臨んでもらいたい。

年末年始以外の休館日は、各図書館それぞれの事情により異なります。図書の並びの乱れ方が甚だ

しい図書館では、月1回休館日を設けて書架整理を実施しています。また開館中におこなうと利用者の皆さまにご迷惑となるような設備点検・物品の移動・搬入などの作業も、できるだけこの時に併せておこなっています。できる限り皆さまの利便性を向上させるべく努めてまいります。現状についてご理解ください。

53. 閉館のアナウンスが所定の時間より少し早く流れることが見られるなど、仕事を早く終わらせたという意識が透けて見える。

閉館のアナウンスはタイマーを設定しており、自動的に定刻に放送するようになっています。閉館時刻は、利用者の皆様の退館が完了する時刻として設定しておりますので、アナウンスの開始時間を早く感じられるかもしれませんが、現状についてご理解ください。

54. 何冊借りれるのか未だに不明。

図書の貸出可能冊数は、図書館内に掲示しているほか、リーフレット、図書館ウェブサイトでもご確認いただけます。なお、疑問点があれば、お気軽にカウンターの職員にお尋ねください。

G. 資料の利用（貸出・返却・督促）

55. 長期休暇には長く借りられるようにしてほしい。

図書館では、夏季、冬季、春期の長期休暇期間中は図書の貸出期間の延長をおこなっています。ウェブサイトなどでも広報していますので、ご利用ください。

56. 市立図書館などの本を大阪大学図書館で貸し出しできるようにして下さい。

外国学図書館では、箕面市立図書館と連携協定を結んでおり、箕面市立図書館の資料を外国学図書館で借りることができます。ご利用ください。

57. 実験の都合で（閉館時間に間に合わず）返却期限をどうしても守れないときが多くなる。それに対して「延滞した日数分の貸出禁止」という対応は、研究をするにあたって非常に困る。

各図書館の入り口横には開館時間外の返却に対応するため、返却ポストを設置しています。開館時間外の返却には返却ポストをご利用ください（一部の資料は返却ポストでは返却できません。ご注意ください）。また「延滞した日数分の貸出禁止」は、残念ながら延滞が多発している現状では必要と判断している措置です。ご理解ください。

## 58. 返却期限の前日にメールで通知してくれるサービスがほしい。

図書館 Web サービスをご利用いただければ、インターネットからいつでも借り出している図書の返却期限を知ることができますので、当面はこのサービスをご利用ください。ご要望の返却期限前のメール通知サービスは、2012 年度に導入予定の新図書館システムでの実現に向けて検討を進めています。

## 59. 借りたい本が今年の1月から借りっぱなしになっており、困っています。延滞のペナルティ以外にも、本を返していない人には連絡するなどの手段を講じていただきたいと思います。

長期間延滞している本の借り主に対して、図書館側からの返却に関する連絡を積極的に行って欲しい。以前、借りたい本が半年以上延滞されていて困った経験がある。

残念ながら図書を借りたまま長期間延滞している利用者がおられます。図書館では延滞している方に対して日常的に返却依頼の連絡をしているほか、毎年2～3月には卒業予定の学年で延滞している方に対して早期に返却依頼の連絡をしています。また、それでも返却していただけない方には、卒業後も返却依頼をしています。しかしながら、延滞されたまま返していただけない利用者もおられるのが現状です。借りたい図書が長期間延滞になっている場合は、図書館までご一報ください。補充購入等を検討いたします。

## 60. 学内を含む他図書館からの文献複写・貸借サービスをウェブサイトから簡単に申し込めるようになると良いと思います。

他の図書館からの文献複写・貸借サービスの申込みは、図書館 Web サービスから利用できます。図書館 Web サービスを利用するには、事前に資料の受け取りを希望する図書館の窓口での利用申請が必要です。詳細は図書館ウェブサイトをご覧ください。

## 61. 他の図書館の本を予約して取り置きが完了したとき、その本を近くの図書館に取り寄せるのも Web 上でできると便利になります。

次の順で手続きをすれば、取り寄せることができます。

- (1) 資料の受け取りを希望する図書館の窓口で図書館 Web サービスの利用申請をします。
- (2) 他の図書館の本を予約します。
- (3) 予約した本の取り置きが完了します。
- (4) 予約した本の取り置きが完了した後に、図書館 Web サービスで「図書の取り寄せ」を申し込んでください。

## 62. 自宅からも図書の貸出更新（延長）をできるようにしてほしい。

図書館 Web サービスを利用すれば、その図書の予約者がいない場合に限り、ご自宅からでもインターネットを使って図書の貸出更新（延長）手続きができます。

## 63. 総合図書館で博士論文の閲覧を申し込みましたが、図書館の検索でもひっかからない情報を提示するように求められました。これらの情報はどこで得ればいいのでしょうか。また、土日も閲覧できるようにしていただけると助かります。

総合図書館では、博士論文の閲覧を 2010 年度から出納制にしました。これは、博士論文が代替のきかない厳密な管理を必要とする資料であるため、また、実際に紛失事例が発生したためです。そのため、常勤職員がいる平日に出納制での閲覧としています。ご要望の事前予約による土日の閲覧については、実現が困難な状況です。

論文の詳細な情報が不明な場合にはご不便をおかけしております。また、お問合せの際には職員の対応に配慮が足りず、大変ご迷惑をおかけいたしました。

論文の検索には、博士論文要旨集（冊子）をご覧ください。平成 16 年度までの大阪大学の学位論文要旨集であれば、インターネットからも検索できます。また、国立国会図書館の NDL-OPAC でも検索できますので、あわせてご利用ください。

今後、職員への対応周知も徹底いたしますので、どうぞご理解の上、ご活用ください。

## 利用者アンケート調査によって明らかとなった図書館の課題

利用者アンケート調査の自由記述欄には利用者の多様な要望が寄せられた。そこでは、今までの対応では不十分であった点、改善すべき課題などが指摘された。そこで、これらの意見に共通するところを抽出し、今後速やかに対応を検討し実施していくべき課題を次のとおりとりまとめた。

### 資料の収集・管理

#### A. 蔵書構築

必要とする資料がキャンパスにない、散在していて利用しにくいとの声が寄せられた。

各館に所蔵する資料の独自性を保持しつつも、利用者の要望を踏まえて附属図書館全体及び各館の蔵書構築方針を立案し、資料の収集・再配置・有効活用をはかる必要がある。

#### B. 資料管理

教員が資料を購入する際の資産管理上の取扱いや転退職時の研究室所蔵図書を取扱い、公用貸出にかかる手続きに関する質問・要望が寄せられた。

財務的観点からも適切に事務をおこなっていく必要があり、関係する情報を教員に周知・広報していくことが必要である。

### 整理

#### C. 図書資料への物理的アクセス

利用者の増加やマナーの低下による配架の乱れが著しいとの指摘があった。

総合図書館では書架整理日を設けるなどしているが、それだけでは対応が追いつかないので、抜本的な対策を案出し、資料への物理的アクセスを保証する努力をしなければならない。

#### D. 電子情報資源へのアクセス

電子ジャーナル・データベースといった電子情報資源への学外からの利用（リモートアクセス）に対する要望がとても強い。

リモートアクセス機能は、大阪大学ポータルを利用することで一部実現できているが、技術的な制約があり十分に機能しているとは言い難い。電子情報資源がより有効に活用できる仕組みを早急に構築することが必要である。

### 保存

#### E. 資料保存

書庫環境に危惧を持つ利用者から、資料の保存対策への要望が寄せられた。

書庫環境調査の実施、資料保存環境の整備案策定、必要な設備の整備・運用が必要であると同時に、

利用に伴う劣化を最小限にとどめるため、職員・利用者に対し資料保存の重要性を啓発していく必要がある。

## サービス

### F. 利用案内

図書館が提供するサービスや設備、利用方法といった情報が利用者に十分に届いていないように見受けられる。

ガイダンスの実施、広報物の作成、ウェブサイトの活用をはじめ、これまで以上にさまざまな手段を駆使して利用案内とその広報の充実を図る必要がある。

### G. 開館時間

24時間開館、早朝開館、深夜開館、土日祝日の開館など、開館時間の延長を求める声が多い。

実現の可否を検討し、必要に応じて調査をおこなった上で、早急に実施計画をとりまとめる必要がある。

### H. 貸出

電子メールによる督促システムの要望、複本予約システムの改善、貸出延長回数の増加要望など、資料の貸出にかかるサービスの改善を求める声が寄せられている。

次期図書館システムの更新を期に改善を図る必要がある。

### I. 利用規則

土日の開館時間、グループ学習室の利用条件等、同じ図書館サービスなのに利用する館によって微妙にその運用に違いがあることについて、利用者が戸惑いを覚えている。

4館の規則・運用を一律にする必要はないが、附属図書館全体という視点から、規則・運用を今一度洗い直し、可能な限り平準化をすすめていく必要がある。

### J. マナー

図書への書き込み、館内での騒擾行為、携帯電話の利用、座席の占有、飲食マナー、貸出図書の返却遅延等、図書館利用マナーへのクレームが多く寄せられている。

図書館利用マナーの周知・啓発において、組織的かつ実効力のある対策が必要である。

### K. 接遇

利用者から見た職員の対応に対するクレームも相当数寄せられた。

図書館職員は、これらの指摘を真摯に受け止め、利用者のより快適な図書館利用を実現する役割を担うべく、必要な技能・コミュニケーション力の向上を図る必要がある。

### L. 利用者とのコミュニケーション改善

利用者アンケートの他に図書館への意見を届ける方法がないと感じている利用者が多い。

今後は、このような、利用者と職員のコミュニケーションギャップを埋めるために、ウェブサイト

等を活用したコミュニケーションシステムを構築するなどの工夫が必要である。

## 施設

### M. 整備・充実

PC、無線 LAN、コピー機などの設備の充実、トイレの悪臭対策、適切な空調の実施といった利用環境等に対する改善要望が非常に多く寄せられた。

効果的なゾーニング、老朽化した什器の更新による利用環境の向上や、防犯・盗難対策の徹底等、中長期的な整備計画をたて、実施していくことが必要である。

## 附属図書館アクションプラン

利用者アンケート調査によって明らかとなった図書館の課題について、附属図書館では次のように対応していく予定（一部、対応済み）です。

### 1. 資料の充実

図書館資料の充実に対する多くのご意見をいただきました。これまでも図書館では学習用図書などの充実に努めてきましたが、平成 22 年度末には、アンケートで具体的な希望のあった資料や文学書、気軽に読める新書を中心に整備しました。

### 2. 開館時間の延長

開館時間の延長に対する多くのご要望をいただきました。附属図書館では、平日の開館時間の繰上げ（早朝開館）を総合図書館で 12/1 から 2/16 までの期間 20 分間の繰上げ（8 時 40 分開館）を、理工学図書館で 1/31 から 2/18 までの期間 10 分間の繰上げ（8 時 50 分開館）を試行実施し、この結果をもとに必要な予算要求をおこなった結果、平成 23 年度の 4 月から次のとおり開館時間を延長することになりました。

総合図書館 授業期間中の平日の開館時間を 1 時間繰り上げます。

（9 時開館 → 8 時開館）

生命科学図書館 国家試験期(2 月)の祝日に休館していたものを開館します。

外国学図書館 授業休業期間の土日はこれまで休館していましたが、新たに開館します。

（10:00～17:00 開館）

また、ご意見の多い 24 時間開館についても検討を重ねており、施設の改修に要する予算配分を要望しています。

### 3. 中長期的な課題

上の 2 件のほかにも多くの課題が明らかとなりました。課題の内容は、すぐに対応できる事項から施設改修といった大きな予算措置と中長期的な計画を必要とするものまで多岐にわたります。附属図書館ではこれらの課題に対応していくため、検討を進めています。



## 附属図書館サービス向上にむけてのアンケート調査

ようこそ！

当図書館では、サービスの向上に努めております。利用者みなさまの期待を理解することで、ご要望に応えるサービスの実現をはかっていきたいと考えております。

本調査の目的は、米国研究図書館協会(Association of Research Libraries, ARL)のLibQUAL+®プログラムを通して図書館サービスの質を評価し、最善のサービスを特定することにあります。つきましては、すべてのご質問にお答えいただければ幸いです。

本調査の所要時間は約10分です。ご協力ありがとうございます。

以下の項目について、次の3種類の観点から1(最低)から9(最高)までの点数で評価してください。

**最低限の** -- あなたが最低限これだけは必要と思う許容範囲のレベルを示す点数です。

**希望の** -- あなたが個人的に希望するレベルを示す点数です。

**実際の** -- あなたが考える、当図書館の現在のサービスのレベルを示す点数です。

各設問について、3種類のレベルの項目をすべてチェックするか、「N/A」(該当なし)にチェックしてください。「N/A」をチェックすると、3種類のレベルすべての回答が「該当なし」となります。

以下に記入をお願いします。	最低限のサービスレベル		希望のサービスレベル		実際のサービスレベル		N/A (該当なし)
	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値	
1) 図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
2) 自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
3) 図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
4) 図書館は利用者一人一人を大事にしている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
5) 図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報を見つけられるように作られている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
以下に記入をお願いします。	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値	N/A (該当なし)
6) 図書館は安全で安心できる場所である	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
7) 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
8) 私の学習・研究のために必要な本や雑誌(紙)の資料が揃っている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
9) ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
10) 図書館には利用者の質問に進んで答えようとする姿勢がある	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
以下に記入をお願いします。	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値	N/A (該当なし)
11) 私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
12) 使いやすいOPACが提供されている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)
13) 図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A (該当なし)

14) 図書館の開館時間は満足できる	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
15) 快適で、また行きたくなるような場所である	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
以下に記入をお願いします。	<b>最低限のサービスレベル</b>	<b>希望のサービスレベル</b>	<b>実際のサービスレベル</b>	
	最低値	最高値	最低値 最高値 最低値 最高値	N/A (該当なし)
16) 図書館スタッフが利用者に気配りのある対応をしている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
17) 必要な情報に容易にアクセスできるような最新の機器・設備を備えている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
18) 他の図書館からの文献複写・貸借サービスは迅速で役にたっている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
19) 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
20) 私自身の力で必要なものが探せるような、使いやすいアクセスツールがある	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
以下に記入をお願いします。	<b>最低限のサービスレベル</b>	<b>希望のサービスレベル</b>	<b>実際のサービスレベル</b>	
	最低値	最高値	最低値 最高値 最低値 最高値	N/A (該当なし)
21) 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
22) 図書館は進んで利用者に協力してくれる	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
23) 人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
24) 私の研究に必要な雑誌が、印刷版または電子ジャーナルとして収集されている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
25) グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
以下に記入をお願いします。	<b>最低限のサービスレベル</b>	<b>希望のサービスレベル</b>	<b>実際のサービスレベル</b>	
	最低値	最高値	最低値 最高値 最低値 最高値	N/A (該当なし)
26) 図書館のオリエンテーションや利用ガイダンスは役にたっている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)
27) 図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をしている	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A (該当なし)

以下の記述に対してどのくらい同意するかを点数で示してください:	
28) この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
29) この図書館は、私が自分の研究領域において優位であるための助けとなっている	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
30) この図書館は、私がより効率的に学術研究が行なえるようにしてくれる	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
31) この図書館は、私が信頼性の高い情報とそうでない情報とを判別するうえで、役立つ	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
32) この図書館は、私の研究活動や学習において必要な情報スキルを提供してくれる	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
33) この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
34) この図書館の私の学習、研究、教育活動に対する支援体制には、概ね満足している	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 全く同意できない 強く同意する
35) この図書館のサービスの質全般を評価し、点数をつけてください	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9

1 2 3 4 5 6 7 8 9  
非常に不満である 非常に良い

**図書館の利用パターンについて示してください:**

36) 図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください

37) 図書館のウェブページから電子資源にアクセスする頻度を教えてください

38) Yahoo(TM)やGoogle™といった、図書館以外の情報検索サイトを利用する頻度を教えてください

**ご自身に関するいくつかの質問にお答え下さい:**

39) 最もよく使う図書館はどこですか？

40) 年齢:

41) 性別:

42) 専門分野・所属

43) 利用者の区分(最も当てはまるものを1つ選択してください:)

学部生	<input type="text"/>
大学院生	<input type="text"/>
教員	<input type="text"/>
図書館スタッフ	<input type="text"/>
職員	<input type="text"/>

44) 以下の囲み部分に図書館サービスについてのコメントを記載してください。

**調査を終了します。**

ご質問については、調査ウェブマスターにメールにてご連絡ください。



## Library Services Survey 2010

### Welcome!

We are committed to improving your library services. Better understanding your expectations will help us tailor those services to your needs.

We are conducting this survey to measure library service quality and identify best practices through the Association of Research Libraries' LibQUAL+® program.

Please answer all items. Thank you for your participation!

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

*Minimum* -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

*Desired* -- the number that represents the level of service that *you personally want*

*Perceived* -- the number that represents the level of service that *you believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2) Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3) Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4) Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> N/A
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
Low	High	Low	High	Low	High		
6) A secure and safe place	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7) Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8) The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
Low	High	Low	High	Low	High		
11) The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12) An online catalog that is user-friendly for finding materials	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13) Employees who have the knowledge to answer user questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14) Convenient service hours	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15) A comfortable and inviting location	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
Low	High	Low	High	Low	High		
16) Employees who deal with users in a caring fashion	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17) Modern equipment that lets me easily access needed information	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> N/A
18) Efficient interlibrary loan / document delivery	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19) Employees who understand the needs of their users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
21) A getaway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22) Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
23) Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
24) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
25) Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
Low	High	Low	High	Low	High		
26) Library orientations / instruction sessions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
27) Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

**Please indicate the degree to which you agree with the following statements:**

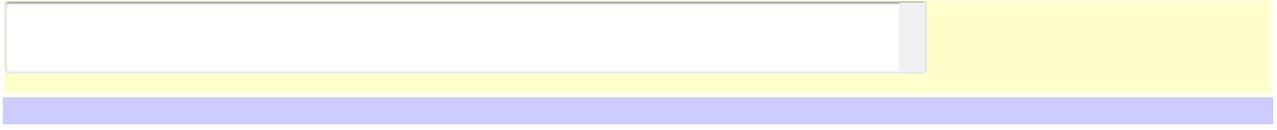
28) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
29) The library aids my advancement in my academic discipline or work.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
30) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
31) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
32) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
33) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
34) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Strongly Disagree Strongly Agree
35) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 Extremely Poor Extremely Good

**Please indicate your library usage patterns:**

36) How often do you use resources on library premises?	<input type="text"/>
37) How often do you access library resources through a library Web page?	<input type="text"/>
38) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	<input type="text"/>

**Please answer a few questions about yourself:**

39) The library that you use most often:	<input type="text"/>
40) Age:	<input type="text"/>
41) Sex:	<input type="text"/>
42) Discipline:	<input type="text"/>
43) Position: (Select the ONE option that best describes you.)	Undergraduate <input type="text"/> Graduate <input type="text"/> Faculty <input type="text"/> Library Staff <input type="text"/> Staff <input type="text"/>
44) Please enter any comments about library services in the box below:	<input type="text"/>



[Complete the Survey](#)

If you have any questions, e-mail the [Survey Webmaster](#).

経 過
-----

## 1) 利用者アンケートWGの実施

第1回 (平成22年5月27日)

1. 副主査選任
2. 2007年度アンケート関係資料の取扱い
3. 実施スケジュール等

第2回 (平成22年11月12日)

1. 今後のスケジュールと分担

第3回 (平成23年1月12日)

1. 図書館業務、図書館サービスの改善案
2. 報告書の構成、今後のスケジュールと分担案

第4回 (平成23年2月23日)

1. 利用者アンケート調査報告書(案)
2. H22年度の総括とH23年度の課題(案)

このほか、適宜ミーリングリスト等をとおして検討をおこなった。

## 2) 実施結果の報告、報告書案の作成

- ・アンケート結果速報の作成・ウェブページへの掲載(11/1)
- ・図書館報に報告を掲載 v.44, no.3(2011.3)
- ・図書館委員会でアンケート結果概要の報告(2/16)
- ・報告書素案の作成 → 部課長会議で協議(2/7) → 館長・副館長会議で協議(2/16)
- ・「アンケートで寄せられた意見に対する回答」(案)作成 → 図書館内の意見照会(2/17)  
→ 意見反映(2/24)
- ・「利用者アンケート調査によって明らかとなった図書館の課題」(案)作成  
→ 図書館内の意見照会(2/24) → 意見反映(3/3)
- ・報告書案の作成 → 部課長会議で協議(3/14) → 館長・副館長会議で協議(3/23)
- ・報告書の発行(3/30)

### 3) アンケート実施計画（図書館委員会資料）

#### 利用者アンケート調査（LibQUAL+）の実施

2010.07.15

##### 1. 目的

- ・利用者サービス向上のために図書館サービスの評価をおこなう。
- ・附属図書館の経営改善、及び、事業計画策定のための基礎データを収集する。

##### 2. LibQUAL+ の概要

- ・米国 ARL(Association of Research Libraries)が開発した Web を用いた図書館のサービス品質調査
- ・調査用のウェブページが提供される。また、集計結果が提供される。
- ・「顧客だけがサービスの品質を評価できる」という観点から、22項目にわたる調査項目に対し、3種類（最低限必要な水準、望ましい水準、現状の評価）のサービスレベルを点数（9段階）で評価する。
- ・2000年以降、1,000以上の図書館で評価のために利用されている。米国内はもちろん、欧州・アジア・アフリカ・オーストラリアでも広く利用されている。
- ・日本では、慶應義塾大学、金沢大学で実施された。本学でも一昨年実施している。

##### 3. 実施方法

- ・10/4 から 10/31 にかけて実施する。
- ・Web ページから回答する。紙に記入したりはしない。電子メール等でアンケート対象者に周知することが必要。
- ・全学構成員が対象

##### 4. その他

- ・経費として\$3,200が必要。

### 4) アンケート実施に関する補足事項

- ・原則として2008年度に実施した調査と同様の方法で実施した。
- ・アンケートの言語は、日本語と英語で実施した。
- ・LibQUAL+ lite は実施しなかった。
- ・インセンティブ（景品）はつけなかった。

## 5) アンケート実施状況

### LibQUAL+®による附属図書館アンケート調査の実施状況について

実施期間：平成22年10月4日（月）～10月31日（日）

調査対象者：26,775人（教員2,988人、大学院生7,924人、学部学生15,863人）

前回回答数：2,295件（教員280、大学院生1,022、学部学生993）【回答率8.5%】

有効回答数：939件（教員180、大学院生340、学部学生419）【回答率3.5%】

#### 経過

- ・ 各部局へ広報ポスター送付（2010.10.1）
  - 学内便にて各部局庶務担当係に送付
- ・ 図書室・資料室へ広報ポスター送付（2010.10.1）
  - 文、法、経、OSIPP、理、理数、社研、人科、薬、微、蛋、産研に送付
- ・ （10/4）調査開始日に KOAN 掲示板の掲載開始とメール送信を設定（2010.10.3）
  - 掲示対象：学部学生15,831人、大学院生7,859人
  - メールアドレス登録者数：学部学生14,296人（90.3%）、大学院生7,211人（91.8%）
- ・ 各部局へ調査協力および周知依頼（2010.10.4）
  - ICHO メールによる各部局庶務担当係に送信
  - 教員および大学院生の各部局メーリングリスト等へ
- ・ （10/11）に KOAN 掲示板の再掲載とメール送信を設定（2010.10.8）
  - 掲示対象：学部学生15,830人、大学院生7,856人
  - メールアドレス登録者数：学部学生14,303人（90.4%）、大学院生7,263人（92.5%）
- ・ 各部局へ調査協力および周知依頼（2010.10.12）
  - ICHO メールによる各部局庶務担当係に再送信
  - 教員および大学院生の各部局メーリングリスト等へ
- ・ （10/18）に KOAN 掲示板の再々掲載とメール送信を設定（2010.10.15）
  - 掲示対象：学部学生15,830人、大学院生7,856人
  - メールアドレス登録者数：学部学生14,315人（90.4%）、大学院生7,276人（92.6%）
- ・ 各部局へ調査協力および周知依頼（2010.10.22）
  - ICHO メールによる各部局庶務担当係に再々送信
  - 教員および大学院生の各部局メーリングリスト等へ
- ・ （10/25）に KOAN 掲示板の最終掲載とメール送信を設定（2010.10.24）
  - 掲示対象：学部学生15,830人、大学院生7,855人
  - メールアドレス登録者数：学部学生14,315人（90.4%）、大学院生7,278人（92.7%）

## 6) これまでに実施したアンケートの概要

平成 22 年度 2010.10.4～10.31 (28 日間) 回収 955 枚。LibQUAL+を実施

大阪大学図書館報. 2011, 44(3), p.1-5.

平成 20 年度 2008.11.4～2008.11.30 (27 日間) 回収 2,433 枚。LibQUAL+を実施

大阪大学図書館報. 2009, 42(3), p.10-14.

平成 19 年度 2007.11.6～11.27 (22 日間) 回収 2,711 枚

大阪大学図書館報. 2008, 41(3), p.8-10.

平成 16 年度 2004.11.1～11.30 (30 日間) 回収 1,753 枚

大阪大学図書館報. 2005, 38(4), p.7-13.

平成 15 年度 2003.7.9～7.18 (10 日間) 回収 813 枚

大阪大学図書館報. 2003, 37(3), p.4-8.

## 7) 利用者アンケートWGメンバー (H22.4.26～H23.3.31)

主査 村上健治 (図書館企画課課長補佐)

副主査 岡田高志 (図書館企画課企画係長)

吉田弥生 (学術情報整備室学術情報収集班)

赤井規晃 (利用支援課情報ナビゲート班専門職員 (サービス企画主担当))

小村愛美 (利用支援課フロアサービス班)

塩出 郁 (吹田地区図書館サービス課生命科学図書館班)

山口智子 (吹田地区図書館サービス課理工学図書館班専門職員 (フロアサービス主担当))

宮地健士 (箕面地区図書館サービス課外国学図書館班)



## 附属図書館サービス向上にむけてのアンケート調査のお願い

附属図書館では本年10月に、図書館サービスの向上のためのアンケート調査を実施します。一昨年に続き [LibQUAL+®](#) (ライブカル) という、米国研究図書館協会が開発したウェブによる図書館サービス品質測定調査ツールを用いて図書館を評価するものです。

アンケート調査は、現在大阪大学に在籍する教員、大学院生、学部学生の方を対象とし、10月4日(月)から10月31日(日)までの期間実施いたします。

今後も隔年で継続して実施することにより、大阪大学の学術情報基盤としての図書館をより優れたものとしていく計画です。本調査に対する教員と学生のご協力をお願いします。

アンケート調査への回答は下記(URL)をクリックしてください。



 [English web version](#)

### アンケート調査にご回答いただくにあたって

- 調査対象者は、学内の教員(常勤)、大学院生(正規)、学部学生(正規)の方です。
- 回答は学内の「もっともよく使う図書館」について、お一人一度だけお答えください。
- 回答時間は10分程度ですが、途中保存はできませんので一度で入力してください。
- アンケート回答フォームは、日本語版と英語版があります。
- 回答の最後に必ず「調査を終了します。」というボタンを押してください。「ありがとうございました!」と表示されれば回答は完了です。

- 回答途中で画面を閉じてしまった場合は、あらためて最初からやり直してください。
- 携帯電話用のブラウザからは回答できませんので、パソコン(フルブラウザ)をお使いください。
- アンケート回答フォームのURLを、学外の方に転送することなどはご遠慮ください。
- 各設問について、それぞれ3通り(最低限のレベル、希望(期待)のレベル、実際のレベル)を9段階で評価してください。
  - ※ 図書館は自分の希望を満たしていないが、最低限の役割は果たしていると思う場合: **最低限 < 実際 < 希望**
  - ※ 図書館は自分の希望も最低限の役割も果たしていないと思う場合: **実際 < 最低限 < 希望**
  - ※ 図書館は自分の希望以上の役割を果たしていると思う場合: **最低限 < 希望 < 実際**
- 中には同じような質問が繰り返されますが、感じたままを再度お答えください。
- 利用者区分を職員および図書館スタッフとして回答された場合は、参考データとなります。

#### [前回アンケート調査の実施結果](#)

---

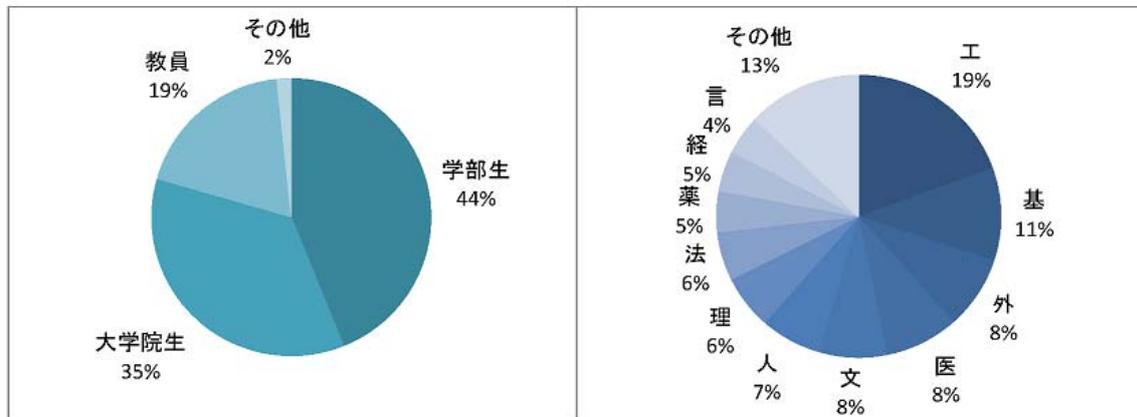
2010.10.4更新

本調査に関するお問い合わせは、附属図書館 企画係まで  
[kikaku@library.osaka-u.ac.jp](mailto:kikaku@library.osaka-u.ac.jp)

---

## 「図書館アンケート調査」へのご協力ありがとうございました

「図書館サービスの品質評価のためのアンケート調査」LibQUAL+@（ライブカル）は、955人の方からご回答いただき、10月31日（日）をもって終了いたしました。回答者の概要は次のとおりです。



自由記述欄にお寄せいただいたご意見の中で特に多かったものは、「図書館資料の充実」、「開館時間の延長」、「適切な空調温度」の3点でした。附属図書館では、ご要望にできるだけ応じられるよう努めていきたいと考えています。

また、そのほかにも様々なご意見・ご要望をいただきました。対応できるものから順次対応していきたいと考えています。

なお、アンケート調査の結果は、後日、図書館ホームページ等でお知らせする予定です。みなさまのご協力、本当にありがとうございました。

