

平成 24 年度附属図書館 利用者アンケート調査報告書

平成 25 年 3 月 31 日

大阪大学附属図書館

目次

1.	はじめに.....	1
2.	調査の実施.....	2
3.	調査の結果.....	3
3-1.	概要.....	3
3-2.	図書館の品質調査（計量的調査）.....	6
3-2.1.	全ての利用者の理想・許容限度・評価.....	6
3-2.2.	利用者区分毎にみる理想・許容限度・評価.....	13
A.	学部学生.....	13
B.	大学院生.....	17
C.	教員.....	21
3-3.	自由記述による意見（質的調査）.....	25
4.	アンケート調査結果への対応.....	28
4-1.	アンケートで寄せられた意見に対する回答.....	28
A.	資料の充実（図書・雑誌）.....	28
B.	電子資料の充実と利便性.....	30
C.	図書館施設の利用.....	32
D.	開館時間.....	34
E.	資料の利用.....	35
F.	利用支援サービス.....	38
G.	その他.....	39
4-2.	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.....	41
4-3.	附属図書館アクションプラン.....	45
5.	巻末資料.....	46
5-1.	コア設問項目一覧.....	46
5-2.	アンケート画面.....	47

1. はじめに

大阪大学附属図書館では、利用者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、図書館機能の更なる質の向上を目指しています。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。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を定めた中期計画のもと、今回が3回目となる LibQUAL+®を実施しました。

世界の優れた大学には、必ず優れた図書館があります。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。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るものです。

調査は、学部生・大学院生・教員を対象として平成 24 年 11 月 1 日から 30 日にかけて実施し、1,096 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。

これまでの利用者アンケート調査及び評価結果から利用者のニーズを把握しながら、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。資料充実の一環として、シラバス関係、留学生向けなど、多様な学生用資料を安定的・継続的に整備・提供するとともに、学生部との連携でキャリア支援図書を一カ所に集めたコーナーの拡充を進めています。「場としての図書館」整備のため、ラーニング・コモンズの機能を強化、進化させることを目指すとともに、多言語・異文化理解のための対話型学修スペースとして「グローバル・コモンズ」を豊中の総合図書館に設置し、平成 24 年 11 月 6 日にオープンしました。本学の教育理念の一つである「国際性」をサポートすると同時に、大学教育の質的転換に対応する「学びのスタイルの多様化」を実現させたものです。この「グローバル・コモンズ」スペースを活用して、要望として強い開館時間の延長に応えるべく、平成 25 年 1 月 21 日から 2 月 18 日にかけて、平日の 24 時間開館を試行しました。

今回の調査でも、既に図書館が実施しているサービスについて、調査回答者から新規実施を要望する等のコメントが寄せられており、広報が不足しているために十分に知られていない図書館業務・図書館サービスもありますので、引き続き、広報に努めるとともに、図書館機能の更なる質の向上を目指し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 25 年 3 月 31 日
大阪大学附属図書館長
(大阪大学理事・副学長)

東島 清

2. 調査の実施

目的と方法

◆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する。

◆調査方法としては、Web による図書館用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)を採用。2008 年、2010 年に続き3度目の実施となる。

◆LibQUAL+®は、コア設問（22 問）、追加設問（5 問）、任意のコメント欄から構成される。コア設問は、さらに3つの次元があり、「サービスの姿勢」（9 問）、「情報の管理」（8 問）、「場としての図書館」（5 問）の内訳となっている。これらコア設問及び追加設問では、各設問で提示されているサービスの評価事項について、「期待するレベル」、「許容できる最低限のレベル」、「実際のレベル」の3種類のレベルをそれぞれ9点満点で評価をしてもらう。その他、コア設問・追加設問以外に、「情報リテラシー・アウトカムズ」（5 問）、「全般的な満足度」（3 問）、「図書館の利用パターン」（3 問）に関する設問がある。なお、設問内容詳細は巻末資料として別掲する。

調査期間

◆平成 24 年 11 月 1 日(木)から 11 月 30 日(金)

調査対象

◆合計 26,666 人(内訳：教員 3,108 人、大学院生 8,017 人、学部学生 15,541 人)

周知方法

◆学部学生・大学院生には KOAN 掲示板(及びメール)を通じて、教員には各部局庶務担当よりメールで通知(11/1)。KOAN 及び各部局庶務担当からのリマインダは3回(11/1,11/19,11/26)行ったほか、図書館委員会、理工学図書館運営委員会及び外国学図書館運営委員会の各委員にも調査への協力を依頼した。

◆その他、ウェブサイトでの広報、OPUS での CM 放映、ポスター・チラシの掲示(各館、生協)等を実施した。

回答方法

◆メールの案内により、LibQUAL+®回答ページへのリンクを掲載した回答案内ページへ誘導する方式を採用。回答案内ページへのアクセスは、キャンパス内限定(キャンパス外からは大阪大学個人 ID による認証が必要)。

◆紙媒体による回答回収は実施していない。

3. 調査の結果

3-1. 概要

調査対象者数と回答数、回答率

◆有効回答数は 1,096 件、調査対象全体の 4.1%にとどまった。

◆利用者区分毎及び所属毎の内訳はそれぞれ以下のとおりである。過去 3 回の調査で、学部学生の回答比率がもっとも多くなった。

表 1 利用者区分別回答者数内訳

利用者区分	回答者数
学 部 学 生	551
大 学 院 生	376
教 員	151
そ の 他	18
合 計	1,096

図 1 利用者区分別回答者比率

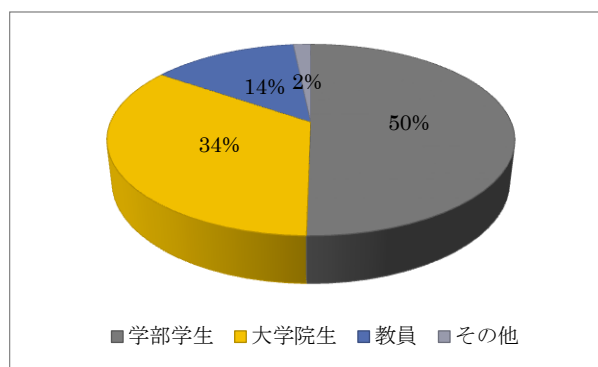


図 2 回答者数の内訳 過去 2 回との比較

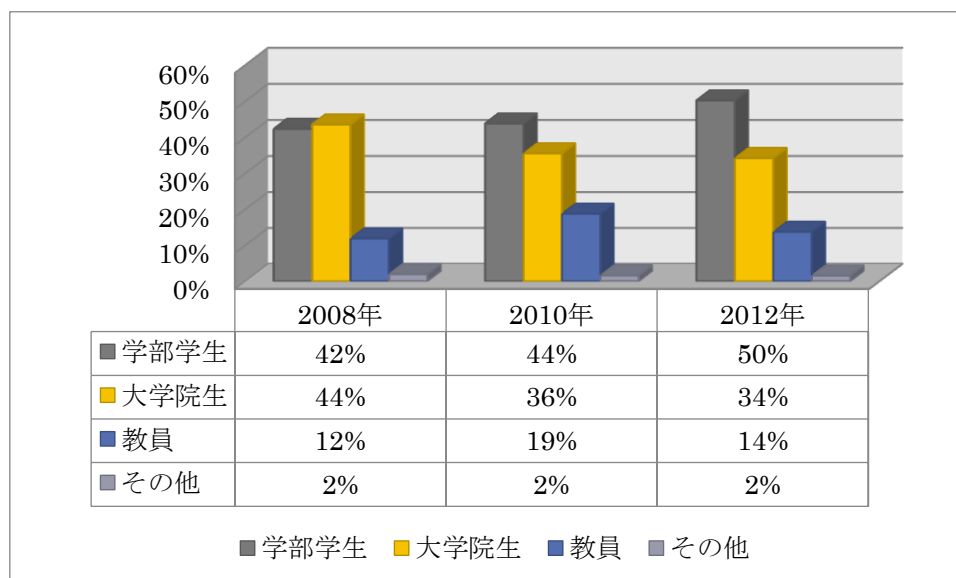


表 2 所属別回答者数内訳

所属	対象者数	比率 (%)	回答者数	比率 (%)
文 学 研 究 科 ・ 文 学 部	1,314	4.93	78	7.24
人 間 科 学 研 究 科 ・ 人 間 科 学 部	1,141	4.28	71	6.59
外 国 語 学 部	2,981	11.18	81	7.51
法 学 研 究 科 ・ 法 学 部	1,312	4.92	88	8.16
経 済 学 研 究 科 ・ 経 済 学 部	1,399	5.25	44	4.08
理 学 研 究 科 ・ 理 学 部	2,247	8.43	67	6.22
医学系研究科・医学部(附属病院を含む)	3,002	11.26	133	12.34
歯学研究科・歯学部(附属病院を含む)	683	2.56	15	1.39
薬 学 研 究 科 ・ 薬 学 部	694	2.60	37	3.43
工 学 研 究 科 ・ 工 学 部	6,472	24.27	241	22.36
基 礎 工 学 研 究 科 ・ 基 礎 工 学 部	2,911	10.92	86	7.98
言 語 文 化 研 究 科	516	1.94	31	2.88
国 際 公 共 政 策 研 究 科	212	0.80	11	1.02
情 報 科 学 研 究 科	494	1.85	28	2.60
生 命 機 能 研 究 科	314	1.18	21	1.95
高 等 司 法 研 究 科	241	0.90	9	0.83
連 合 小 児 発 達 学 研 究 科	60	0.23	1	0.09
微 生 物 病 研 究 所	82	0.31	4	0.37
産 業 科 学 研 究 所	131	0.49	4	0.37
蛋 白 質 研 究 所	46	0.17	3	0.28
社 会 経 済 研 究 所	21	0.08	1	0.09
接 合 科 学 研 究 所	37	0.14	3	0.28
学 内 共 同 教 育 研 究 施 設	145	0.54	3	0.28
核 物 理 研 究 セ ン タ ー	28	0.11	4	0.37
サ イ バ ー メ デ ィ ア セ ン タ ー	25	0.09	2	0.19
レーザエネルギー学研究センター	28	0.11	2	0.19
そ の 他	130	0.49	10	0.93
合計	26,666	100	1,078	100

※学部学生、大学院生、教員の所属別回答者数内訳。

利用する図書館

◆設問 39 において、もっとも利用頻度の高い図書館を回答者にひとつ選択してもらった。（選択肢は、総合図書館、生命科学図書館、理工学図書館、外国学図書館、その他の図書室等） 過去 2 回の調査とくらべても回答の構成比率に大きな違いは見られない。

※設問の詳細については、巻末付録のアンケート画面を参照。

表 3 図書館別回答者数内訳

図書館名	回答者数
総合図書館	499
生命科学図書館	222
理工学図書館	265
外国学図書館	72
その他	36
合計	1,094

図 3 図書館別回答者比率

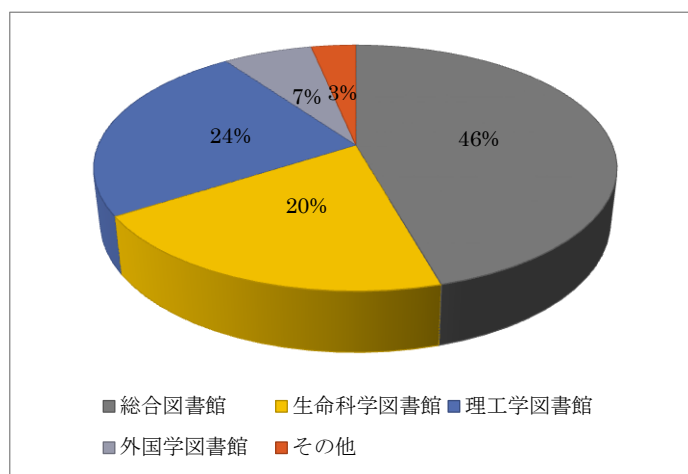
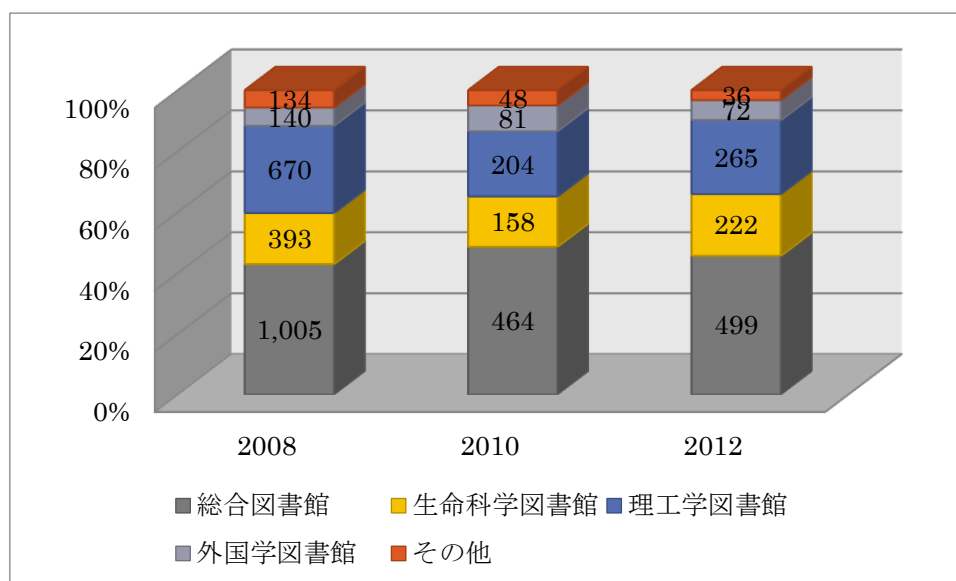


図 4 図書館別回答者数内訳 過去 2 回との比較



3-2. 図書館の品質調査（計量的調査）

3-2.1. 全ての利用者の理想・許容限度・評価

◆「情報の管理」（IC）、「場所としての図書館」（LP）に対し「サービスの姿勢」（AS）の「期待されるレベル」と「最低限のレベル」が相対的に低い数値となっており（図 6）、回答者の関心は前二者に比重を置いていることが明らかである。

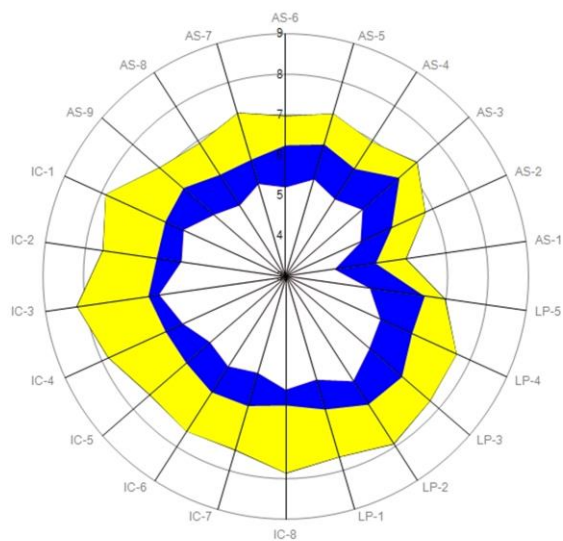
◆前回（2010 年）と前々回（2008 年）の調査では、期待のレベル及び最低限のレベルの範囲が狭まるという特徴があったが、今回（2012 年）の調査では、期待のレベル及び最低限のレベルの範囲は前回の調査とほぼ変わらないものの、「実際のレベル」の値が全般的に高くなるという特徴が見られた。（図 7）。

◆こうしたことから、回答者が総体的には図書館に対し依然高いレベルの期待を維持しつつも、現状の活動に対しては肯定的な評価を示していると捉えることができる。

◆たとえば、「共同学習スペース」（LP-5）の整備に対する高い評価は、ラーニング・コモンズの拡充（外国学図書館に「るくす」開設）、総合図書館でのグローバル・コモンズの開設に対する態度を反映したものと考えられる。

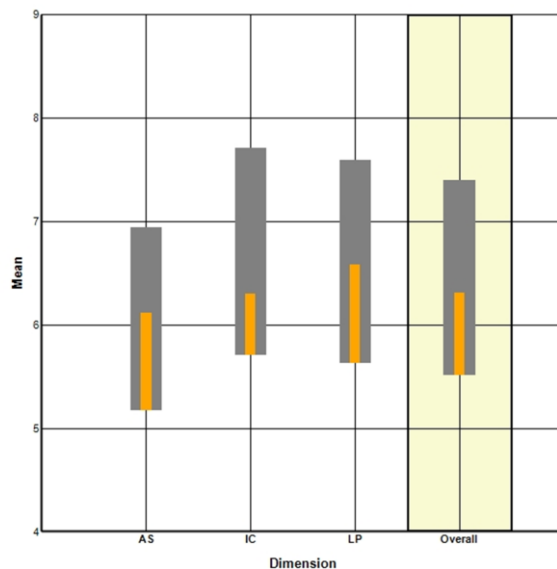
◆一方で、雑誌も含めた「蔵書」（IC-3、IC-8）や「電子情報資源」（IC-4）の充実、「リモートアクセス」の整備に対する評価は、高い数値を示しており、継続した努力が必要である。また、人的支援「サービス」（AS）に対する期待度を上げることも今後の課題である。

図 5 コア設問の個別評価平均値（全体）



※レーダーチャートの黄色い部分は、期待のレベルの平均値と実際のレベルの平均値の差を示す。また、青い部分は、許容できる最低限のレベルより実際のレベルが上回っている場合の差を示す。

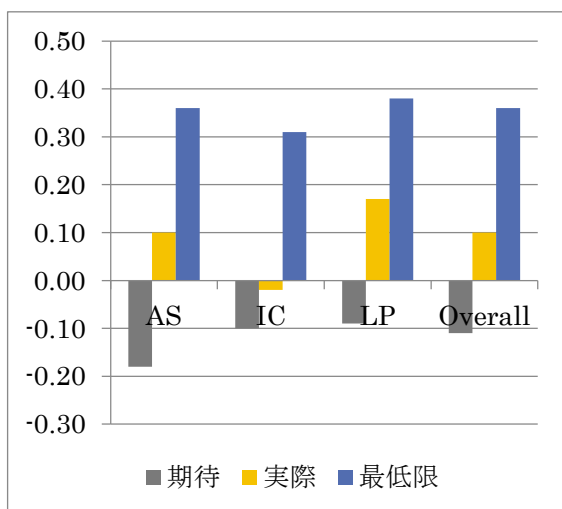
図 6 コア設問の次元別評価平均値（全体）



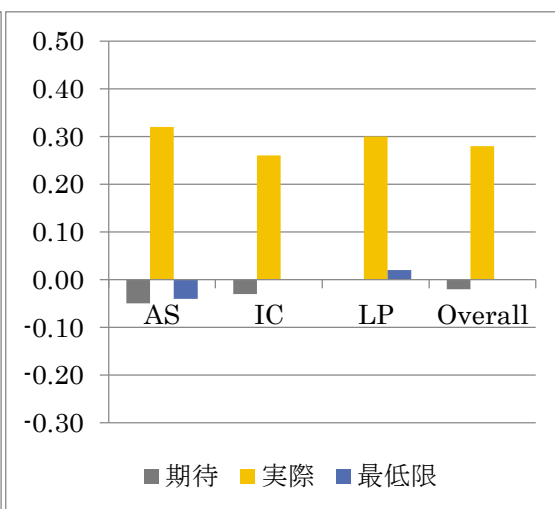
※サーモグラフの灰色の部分は、最低限のレベルの平均値と期待のレベルの平均値の範囲を示し、オレンジのバーは最低限のレベルの平均値と実際のレベルの平均値の範囲（適切度）を示す。

図 7 コア設問の次元別評価平均値の差の比較（過去 2 回の比較）

2010 年と 2008 年の差



2012 年と 2010 年の差



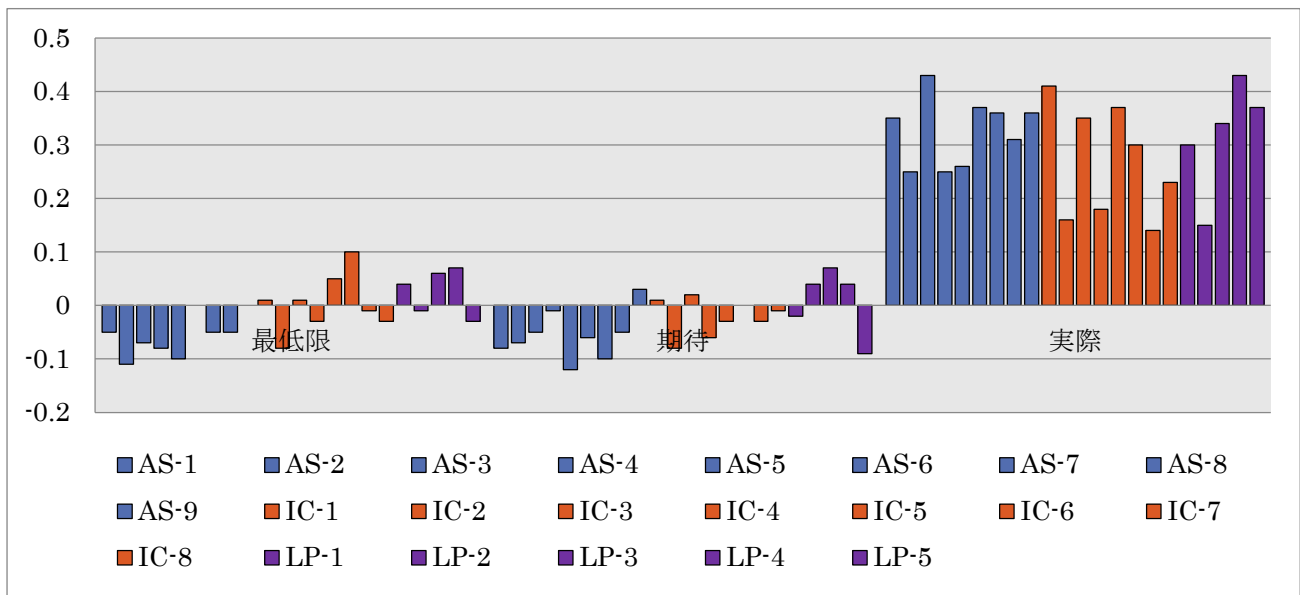
◆2012年及び2010年調査での各項目のレベル平均値とその差を示す。「サービス」「情報」「場所」いずれの次元でも、ほぼ「期待」「最低限」のレベルが前回は下回る一方で、「実際」のレベルにおいては評価に高い伸びが見られる。（表4）。

表4 2012年（今回）と2010年（前回）の調査における各項目のレベル平均値とその差（全体）

設 問		2012 年			2010 年			2012 年と 2010 年の差		
		最低限	期待	実際	最低限	期待	実際	最低限	期待	実際
サ ー ビ ス	AS-1	4.22	5.99	5.25	4.27	6.07	4.90	-0.05	-0.08	0.35
	AS-2	5.03	6.78	5.88	5.14	6.85	5.63	-0.11	-0.07	0.25
	AS-3	5.51	7.29	6.72	5.58	7.34	6.29	-0.07	-0.05	0.43
	AS-4	5.26	6.95	6.17	5.34	6.96	5.92	-0.08	-0.01	0.25
	AS-5	5.50	7.19	6.40	5.60	7.31	6.14	-0.10	-0.12	0.26
	AS-6	5.20	6.96	6.24	5.20	7.02	5.87	0.00	-0.06	0.37
	AS-7	5.38	7.21	6.01	5.43	7.31	5.65	-0.05	-0.10	0.36
	AS-8	5.09	6.92	5.99	5.14	6.97	5.68	-0.05	-0.05	0.31
	AS-9	5.33	7.11	6.34	5.33	7.08	5.98	0.00	0.03	0.36
情 報	IC-1	5.77	7.89	6.27	5.76	7.88	5.86	0.01	0.01	0.41
	IC-2	5.60	7.56	6.22	5.68	7.64	6.06	-0.08	-0.08	0.16
	IC-3	6.16	8.21	6.43	6.15	8.19	6.08	0.01	0.02	0.35
	IC-4	5.80	7.81	6.27	5.83	7.87	6.09	-0.03	-0.06	0.18
	IC-5	5.48	7.45	6.26	5.43	7.48	5.89	0.05	-0.03	0.37
	IC-6	5.64	7.55	6.40	5.54	7.55	6.10	0.10	0.00	0.30
	IC-7	5.48	7.46	6.34	5.49	7.49	6.20	-0.01	-0.03	0.14
	IC-8	5.80	7.86	6.19	5.83	7.87	5.96	-0.03	-0.01	0.23
場 所	LP-1	5.66	7.65	6.43	5.62	7.67	6.13	0.04	-0.02	0.30
	LP-2	6.08	7.92	6.77	6.09	7.88	6.62	-0.01	0.04	0.15
	LP-3	5.73	7.71	6.80	5.67	7.64	6.46	0.06	0.07	0.34
	LP-4	5.57	7.64	6.43	5.50	7.60	6.00	0.07	0.04	0.43
	LP-5	5.10	6.97	6.47	5.13	7.06	6.10	-0.03	-0.09	0.37
全 体		5.51	7.40	6.31	5.51	7.42	6.03	0.00	-0.02	0.28

※各設問の内容は巻末資料を参照。

図 8 2012 年と 2010 年の差（全体）



追加設問

質問	最低限	期待	実際	適切度	優越度	回答数
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	5.55	7.43	6.49	0.93	-0.95	788
使いやすい OPAC が提供されている	5.77	7.61	6.44	0.67	-1.17	1,045
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	4.71	6.35	5.86	1.15	-0.49	808
図書館の開館時間は満足できる	5.74	7.92	6.16	0.42	-1.76	1,087
図書館は安全で安心できる場所である	6.09	7.79	6.98	0.88	-0.81	1,085

※適切度＝実際のレベルの平均値－最低限のレベルの平均値、優越度＝実際のレベルの平均値－期待のレベルの平均値

全般的満足度

質問	今回	前回	回答数
この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	6.81	6.30	1,094
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	6.42	5.99	1,094
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	6.69	6.27	1,094

質問	今回	前回	回答数
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	5.86	5.56	1,094
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	5.91	5.65	1,094
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	6.21	5.86	1,094
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、役立っている	5.50	5.17	1,093
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	6.07	5.65	1,094

利用頻度

◆図書館の来館利用頻度（図 9）、電子リソースの利用頻度（図 10）、図書館が提供する電子リソース以外のネットワークリソースの利用頻度（図 11）について、利用者区分毎に集計した結果は以下のとおりである。

図 9 図書館の来館利用

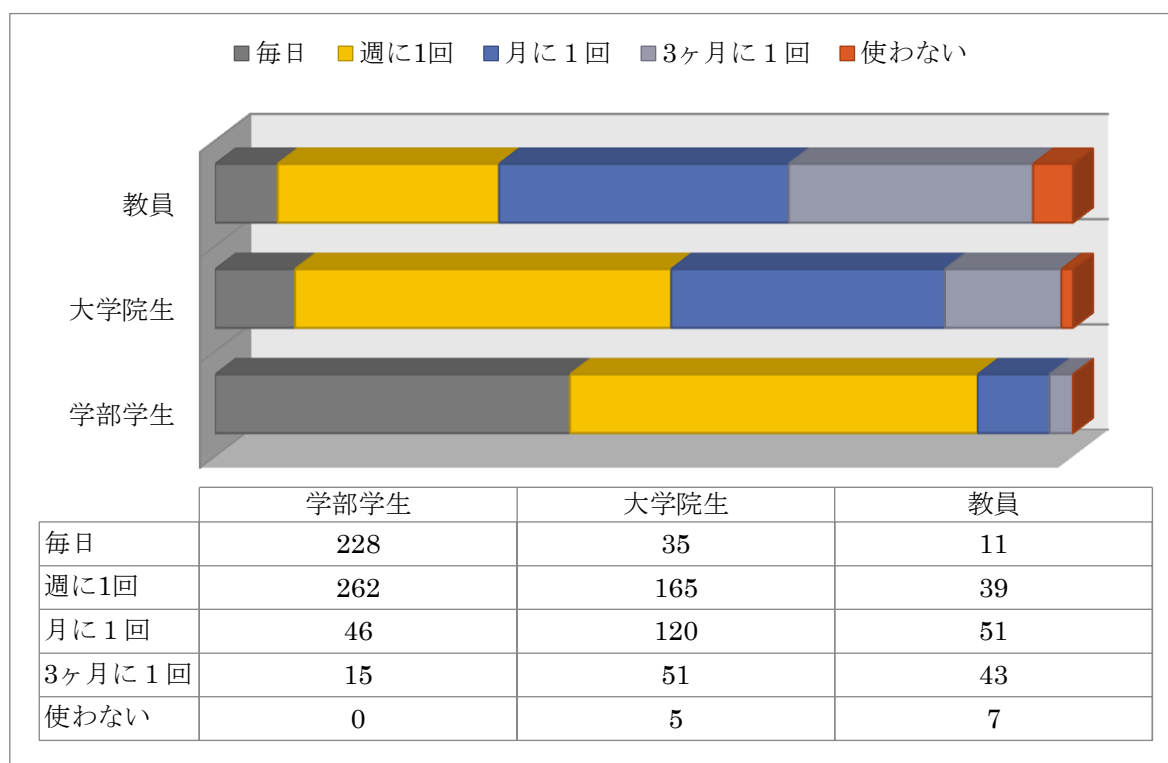


図 10 電子リソースの利用

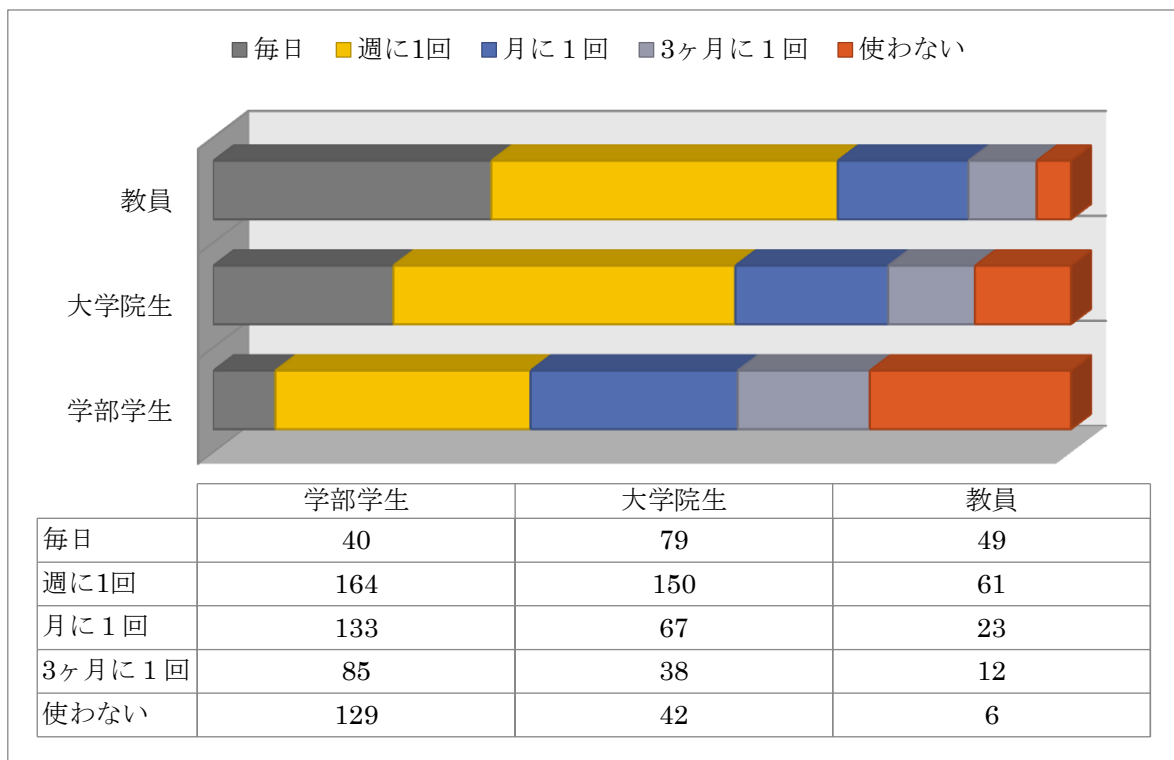
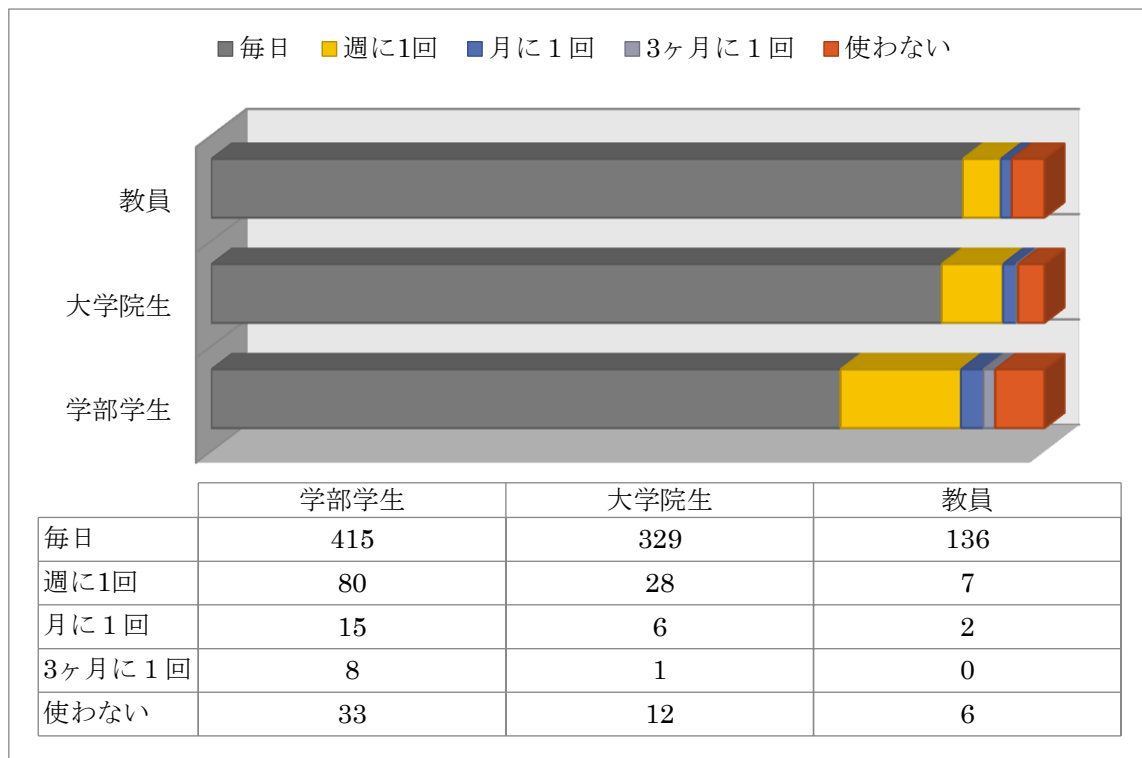


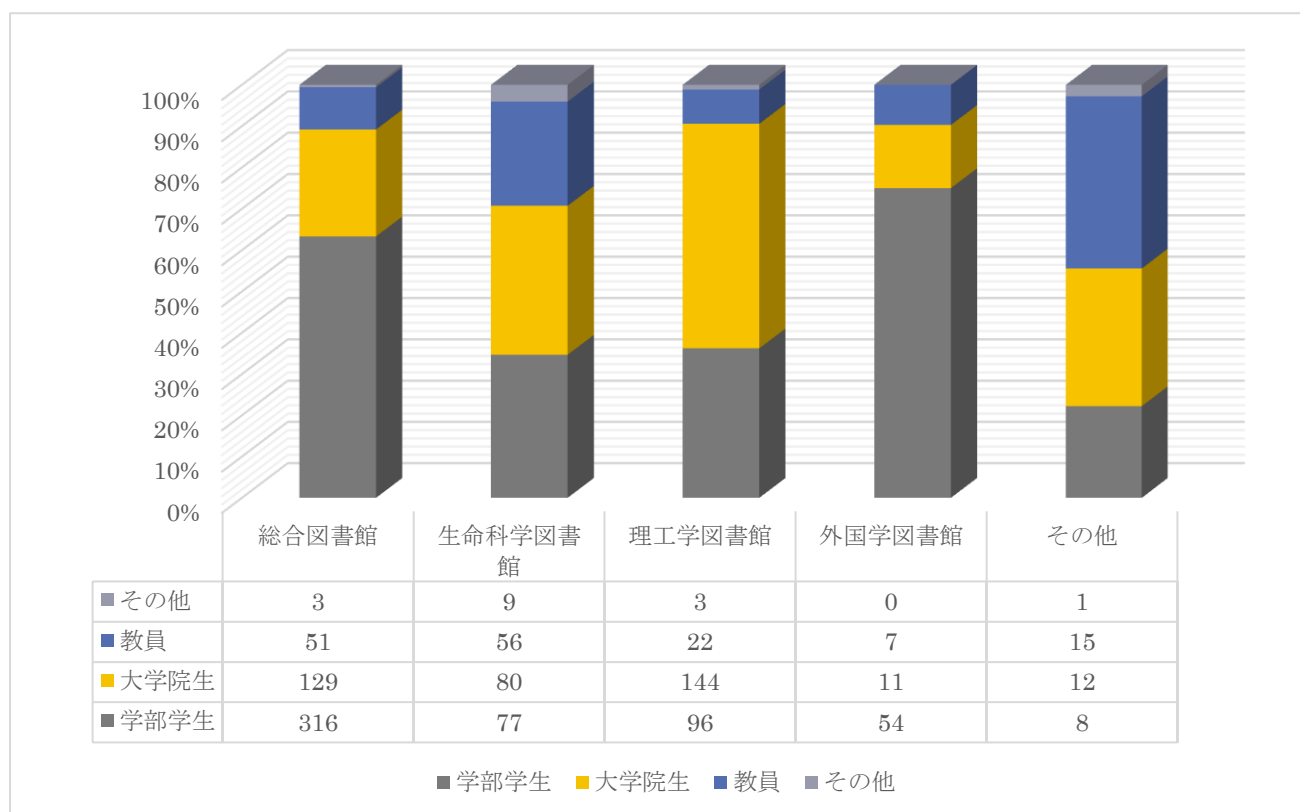
図 11 図書館が提供する電子リソース以外のネットワークリソースの利用



利用する図書館

◆総合図書館及び外国学図書館は学部学生の占める割合が他の2館及びその他の図書室等に比べて多い。また、理工学図書館は大学院生の占める割合が、他の2館及びその他の図書室等に比べて多い（図12）。それぞれの特徴は、各館の果たすべき機能を考える上で示唆的である。

図12 回答者の利用者区分内訳（館別）



3-2.2. 利用者区分毎にみる理想・許容限度・評価

A. 学部学生

コア設問

◆「IC-3 蔵書」(8.21)、「LP-2 学習・研究環境」(8.09) に高い期待値が示されている(図13)。「サービス」「情報」「場所」いずれの次元でも、肯定的な評価を得ているのが特徴(図14)。

◆2012年及び2010年調査での各項目のレベル平均値とその差を示す。「サービス」「情報」「場所」いずれの次元でも、「期待」「最低限」のレベルに上下は見られないが、「実際」のレベルにおいては、評価に伸びが見られる(表5)。

図13 コア設問の個別評価平均値(学部学生)

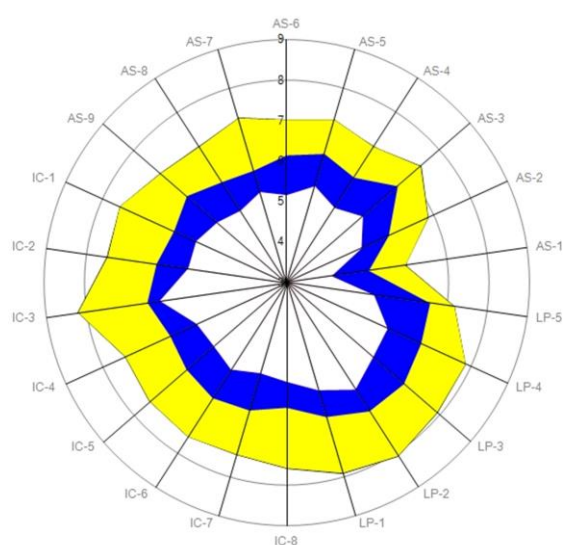


図14 コア設問の次元評価平均値(学部学生)

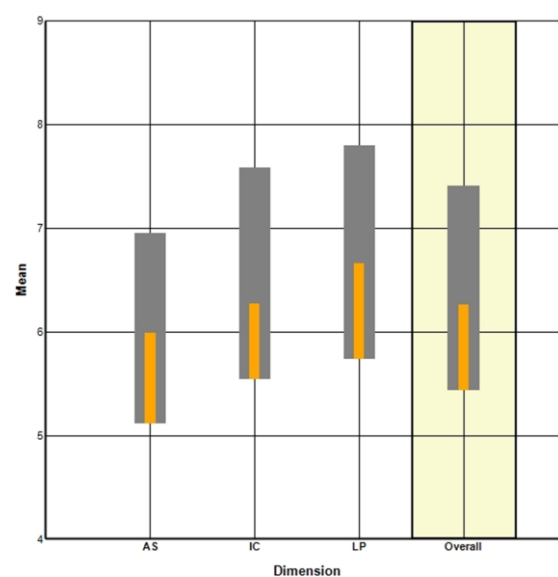
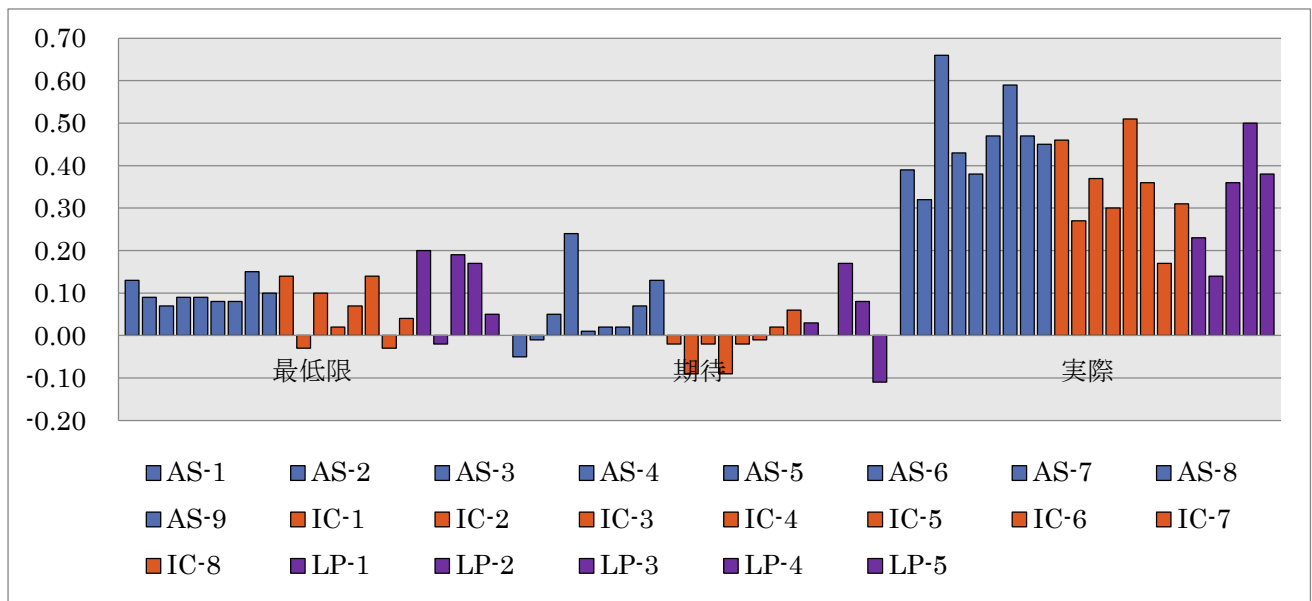


表5 2012年（今回）と2010年（前回）の調査における各項目のレベル平均値とその差（学部学生）

設 問		2012 年			2010 年			2012 年と 2010 年の差		
		最低限	期待	実際	最低限	期待	実際	最低限	期待	実際
サービス	AS-1	4.12	5.96	5.05	3.99	6.01	4.66	0.13	-0.05	0.39
	AS-2	5.03	6.84	5.77	4.94	6.85	5.45	0.09	-0.01	0.32
	AS-3	5.49	7.38	6.63	5.42	7.33	5.97	0.07	0.05	0.66
	AS-4	5.19	6.98	6.08	5.10	6.74	5.65	0.09	0.24	0.43
	AS-5	5.48	7.19	6.31	5.39	7.18	5.93	0.09	0.01	0.38
	AS-6	5.16	7.02	6.14	5.08	7.00	5.67	0.08	0.02	0.47
	AS-7	5.33	7.23	5.88	5.25	7.21	5.29	0.08	0.02	0.59
	AS-8	5.11	6.99	5.95	4.96	6.92	5.48	0.15	0.07	0.47
	AS-9	5.27	7.12	6.26	5.17	6.99	5.81	0.10	0.13	0.45
情報	IC-1	5.46	7.53	6.06	5.32	7.55	5.60	0.14	-0.02	0.46
	IC-2	5.46	7.47	6.25	5.49	7.56	5.98	-0.03	-0.09	0.27
	IC-3	6.17	8.21	6.48	6.07	8.23	6.11	0.10	-0.02	0.37
	IC-4	5.45	7.39	6.17	5.43	7.48	5.87	0.02	-0.09	0.30
	IC-5	5.39	7.48	6.28	5.32	7.50	5.77	0.07	-0.02	0.51
	IC-6	5.55	7.52	6.39	5.41	7.53	6.03	0.14	-0.01	0.36
	IC-7	5.33	7.42	6.29	5.36	7.40	6.12	-0.03	0.02	0.17
	IC-8	5.45	7.58	6.09	5.41	7.52	5.78	0.04	0.06	0.31
場所	LP-1	5.77	7.90	6.46	5.57	7.87	6.23	0.20	0.03	0.23
	LP-2	6.14	8.09	6.78	6.16	8.09	6.64	-0.02	0.00	0.14
	LP-3	5.82	7.91	6.83	5.63	7.74	6.47	0.19	0.17	0.36
	LP-4	5.74	7.86	6.65	5.57	7.78	6.15	0.17	0.08	0.50
	LP-5	5.18	7.19	6.58	5.13	7.30	6.20	0.05	-0.11	0.38
全 体		5.43	7.41	6.26	5.35	7.36	5.88	0.08	0.05	0.38

※各設問の内容は巻末資料を参照。

図 15 2012 年と 2010 年の差 (学部学生)



追加設問

質問	最低限	期待	実際	適切度	優越度	回答数
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	5.35	7.31	6.22	0.87	-1.09	362
使いやすい OPAC が提供されている	5.60	7.50	6.42	0.81	-1.08	523
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	4.63	6.34	5.84	1.21	-0.50	414
図書館の開館時間は満足できる	5.75	8.05	5.88	0.13	-2.17	550
図書館は安全で安心できる場所である	6.11	7.88	7.07	0.96	-0.80	547

全般的満足度

質問	今回	前回	回答数
この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	6.71	6.11	551
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	6.33	5.83	551
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	6.60	6.17	551

質問	今回	前回	回答数
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	5.83	5.37	551
この図書館は、私が自分の研究領域において優位にいるための助けとなっている	5.87	5.37	551
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	6.19	5.69	551
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、役立っている	5.40	4.99	550
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	6.10	5.63	551

B. 大学院生

コア設問

◆「IC-1 電子情報へのリモートアクセス」(8.20)、「IC-3 蔵書」(8.31)、「IC-4 電子情報」(8.16)、「IC-8 雑誌」(8.05)、に高い期待値が示されている(図 16)。傾向としては教員と似ているが、「共同学習スペース」(LP-5)に対して高い評価を示しているところに違いがある。

◆2012 年及び 2010 年調査での各項目のレベル平均値とその差を示す。「サービス」「情報」「場所」いずれの次元でも、「期待」「最低限」のレベルが前回を下回っている項目がほとんどであるが、「実際」のレベルにおいては、評価に伸びが見られる(表 6)。

図 16 コア設問の個別評価平均値(大学院生)

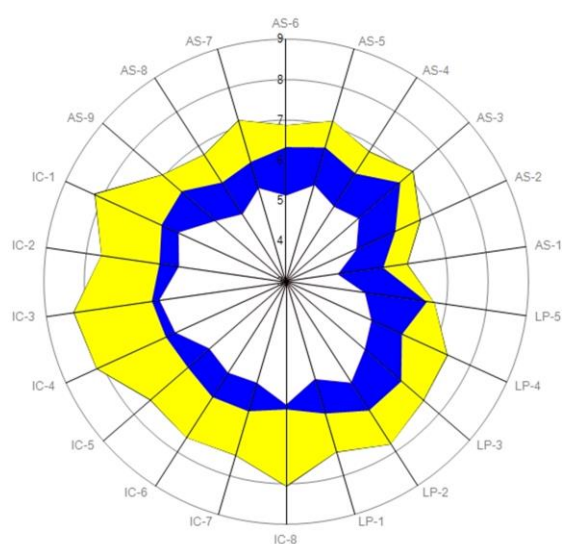


図 17 コア設問の次元別評価平均値(大学院生)

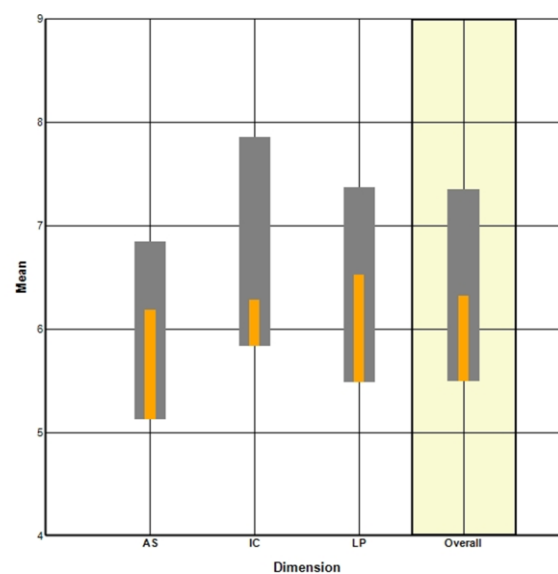
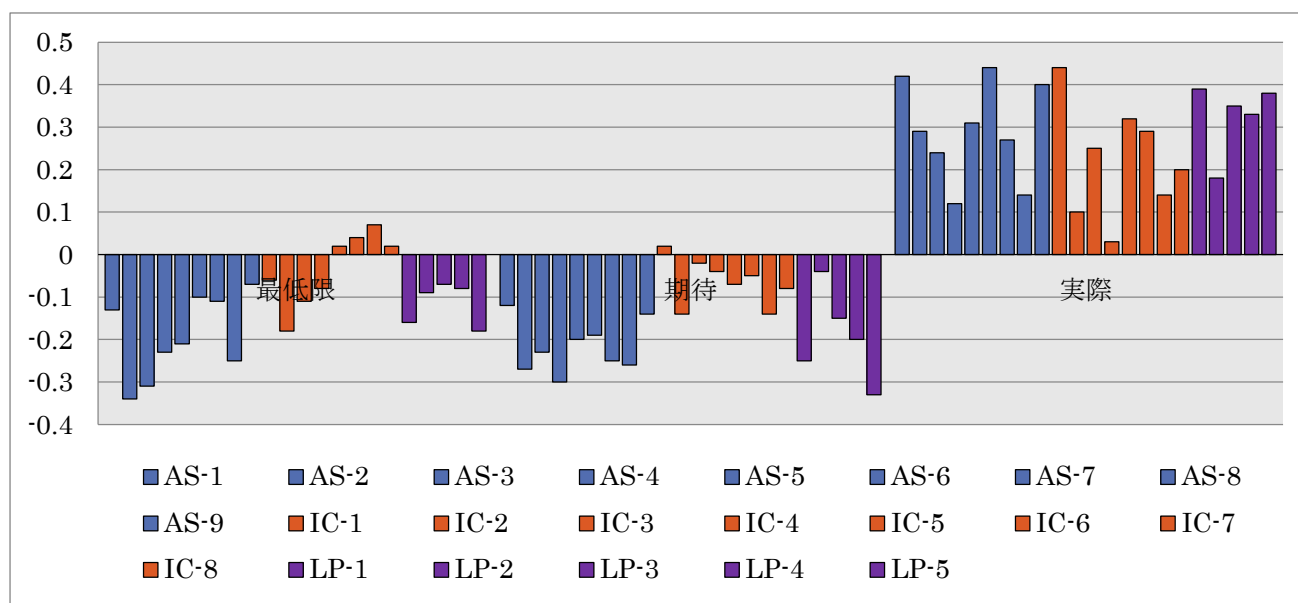


表 6 2012 年（今回）と 2010 年（前回）の調査における各項目のレベル平均値とその差（大学院生）

設 問		2012 年			2010 年			2012 年と 2010 年の差		
		最低限	期待	実際	最低限	期待	実際	最低限	期待	実際
サービス	AS-1	4.29	6.02	5.43	4.42	6.14	5.01	-0.13	-0.12	0.42
	AS-2	4.91	6.64	5.97	5.25	6.91	5.68	-0.34	-0.27	0.29
	AS-3	5.38	7.15	6.74	5.69	7.38	6.50	-0.31	-0.23	0.24
	AS-4	5.20	6.81	6.18	5.43	7.11	6.06	-0.23	-0.30	0.12
	AS-5	5.49	7.14	6.46	5.70	7.34	6.15	-0.21	-0.20	0.31
	AS-6	5.13	6.87	6.33	5.23	7.06	5.89	-0.10	-0.19	0.44
	AS-7	5.41	7.16	6.09	5.52	7.41	5.82	-0.11	-0.25	0.27
	AS-8	4.99	6.74	5.92	5.24	7.00	5.78	-0.25	-0.26	0.14
	AS-9	5.30	7.04	6.42	5.37	7.18	6.02	-0.07	-0.14	0.40
情報	IC-1	5.93	8.20	6.39	5.99	8.18	5.95	-0.06	0.02	0.44
	IC-2	5.68	7.62	6.17	5.86	7.76	6.07	-0.18	-0.14	0.10
	IC-3	6.17	8.31	6.36	6.28	8.33	6.11	-0.11	-0.02	0.25
	IC-4	6.02	8.16	6.28	6.10	8.20	6.25	-0.08	-0.04	0.03
	IC-5	5.52	7.45	6.23	5.50	7.52	5.91	0.02	-0.07	0.32
	IC-6	5.67	7.58	6.39	5.63	7.63	6.10	0.04	-0.05	0.29
	IC-7	5.60	7.47	6.34	5.53	7.61	6.20	0.07	-0.14	0.14
	IC-8	6.04	8.05	6.16	6.02	8.13	5.96	0.02	-0.08	0.20
場所	LP-1	5.51	7.39	6.40	5.67	7.64	6.01	-0.16	-0.25	0.39
	LP-2	5.97	7.78	6.79	6.06	7.82	6.61	-0.09	-0.04	0.18
	LP-3	5.57	7.49	6.77	5.64	7.64	6.42	-0.07	-0.15	0.35
	LP-4	5.32	7.38	6.15	5.40	7.58	5.82	-0.08	-0.20	0.33
	LP-5	4.97	6.71	6.52	5.15	7.04	6.14	-0.18	-0.33	0.38
全 体		5.49	7.35	6.32	5.60	7.52	6.08	-0.11	-0.17	0.24

※各設問の内容は巻末資料を参照。

図 18 2012 年と 2010 年の差 (大学院生)



追加設問

質問	最低限	期待	実際	適切度	優越度	回答数
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	5.67	7.48	6.65	0.98	-0.83	289
使いやすい OPAC が提供されている	5.88	7.70	6.41	0.53	-1.28	364
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	4.62	6.18	5.84	1.22	-0.34	274
図書館の開館時間は満足できる	5.66	7.76	6.41	0.76	-1.35	375
図書館は安全で安心できる場所である	5.93	7.64	6.85	0.92	-0.79	375

全般的満足度

質問	今回	前回	回答数
この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	6.87	6.42	376
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	6.45	6.03	376
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	6.76	6.22	376

質問	今回	前回	回答数
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	5.73	5.62	376
この図書館は、私が自分の研究領域において優位にいるための助けとなっている	5.76	5.68	376
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	6.08	5.86	376
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、役立っている	5.56	5.24	376
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	6.07	5.69	376

C. 教員

コア設問

◆「IC-1 電子情報へのリモートアクセス」(8.32)、「IC-4 電子情報」(8.26)、「IC-8 雑誌」(8.17) に高い期待値が示されており(図 19)、前回よりもその数値は上昇している。それとともに、「サービス」「場所」に対する期待は相対的に低い水準にとどまっている(図 20)。このことは、電子ジャーナルを中心とした電子的情報基盤の充実を望んでおり、図書館の利用形態としては、非来館型利用が大きな比重を占めていることを示唆している。

◆2012 年及び 2010 年調査での各項目のレベル平均値とその差を示す。「サービス」の次元においては、前回は下回る項目が多いが、「情報」「場所」の次元では、おおむね「期待」「最低限」のレベルが前回は上回っている。

図 19 コア設問の個別評価平均値(教員)

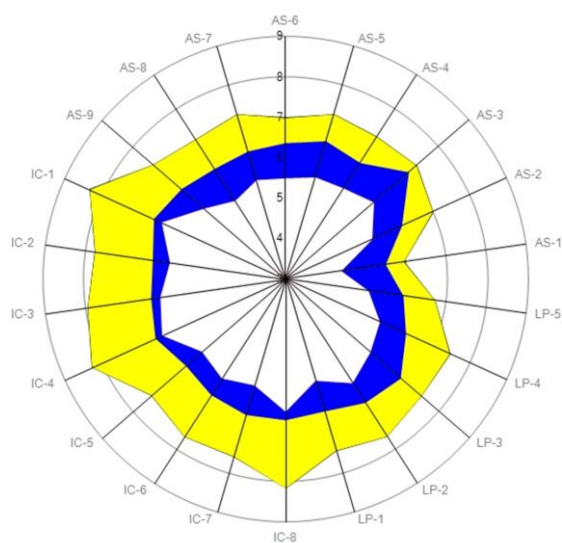


図 20 コア設問の次元別評価平均値(教員)

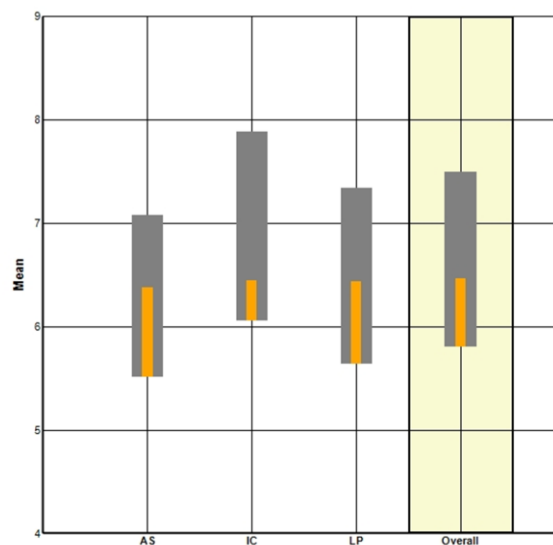
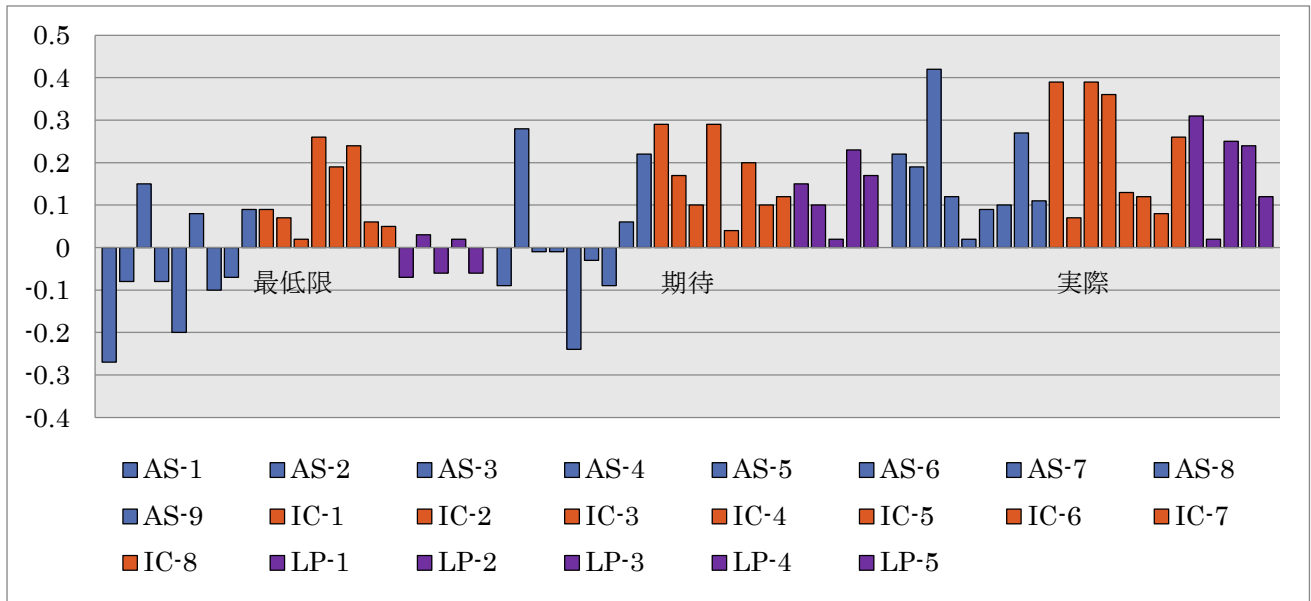


表 7 2012 年（今回）と 2010 年（前回）の調査における各項目のレベル平均値とその差（教員）

設 問		2012 年			2010 年			2012 年と 2010 年の差		
		最低限	期待	実際	最低限	期待	実際	最低限	期待	実際
サービス	AS-1	4.39	5.95	5.50	4.66	6.04	5.28	-0.27	-0.09	0.22
	AS-2	5.35	7.00	6.16	5.43	6.72	5.97	-0.08	0.28	0.19
	AS-3	5.89	7.28	7.03	5.74	7.29	6.61	0.15	-0.01	0.42
	AS-4	5.66	7.17	6.41	5.74	7.18	6.29	-0.08	-0.01	0.12
	AS-5	5.62	7.24	6.55	5.82	7.48	6.53	-0.20	-0.24	0.02
	AS-6	5.49	6.98	6.36	5.41	7.01	6.27	0.08	-0.03	0.09
	AS-7	5.55	7.24	6.29	5.65	7.33	6.19	-0.10	-0.09	0.10
	AS-8	5.30	7.10	6.24	5.37	7.04	5.97	-0.07	0.06	0.27
	AS-9	5.66	7.32	6.40	5.57	7.10	6.29	0.09	0.22	0.11
情報	IC-1	6.37	8.32	6.58	6.28	8.03	6.19	0.09	0.29	0.39
	IC-2	5.89	7.76	6.32	5.82	7.59	6.25	0.07	0.17	0.07
	IC-3	6.13	7.94	6.36	6.11	7.84	5.97	0.02	0.10	0.39
	IC-4	6.36	8.26	6.54	6.10	7.97	6.18	0.26	0.29	0.36
	IC-5	5.74	7.39	6.27	5.55	7.35	6.14	0.19	0.04	0.13
	IC-6	5.92	7.63	6.41	5.68	7.43	6.29	0.24	0.20	0.12
	IC-7	5.74	7.57	6.50	5.68	7.47	6.42	0.06	0.10	0.08
	IC-8	6.28	8.17	6.49	6.23	8.05	6.23	0.05	0.12	0.26
場所	LP-1	5.62	7.42	6.41	5.69	7.27	6.10	-0.07	0.15	0.31
	LP-2	6.06	7.63	6.64	6.03	7.53	6.62	0.03	0.10	0.02
	LP-3	5.77	7.43	6.76	5.83	7.41	6.51	-0.06	0.02	0.25
	LP-4	5.56	7.46	6.27	5.54	7.23	6.03	0.02	0.23	0.24
	LP-5	5.07	6.73	5.94	5.13	6.56	5.82	-0.06	0.17	0.12
全 体		5.80	7.49	6.46	5.74	7.38	6.27	0.06	0.11	0.19

※各設問の内容は巻末資料を参照。

図 21 2012 年と 2010 年の差（教員）



追加設問

質問	最低限	期待	実際	適切度	優越度	回答数
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	5.89	7.69	6.89	1.00	-0.80	125
使いやすい OPAC が提供されている	6.13	7.81	6.57	0.44	-1.24	144
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	5.24	6.78	6.03	0.79	-0.75	108
図書館の開館時間は満足できる	5.89	7.83	6.51	0.62	-1.32	146
図書館は安全で安心できる場所である	6.44	7.83	7.02	0.59	-0.81	147

全般的満足度

質問	今回	前回	回答数
この図書館の私に対する対応には、概ね満足している	6.95	6.53	151
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	6.62	6.27	151
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	6.79	6.63	151

質問	今回	前回	回答数
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	6.19	5.88	151
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	6.41	6.22	151
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	6.59	6.27	151
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、役立っている	5.74	5.47	151
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	6.01	5.58	151

3-3. 自由記述による意見（質的調査）

項目	内訳	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の図書室	(空白)	計
01 蔵書		90	33	39	13	7		182
	01 充実	55	15	14	9	3		96
	02 電子情報・充実	12	7	8	1	1		29
	03 新刊	4	5	4	1	1		15
	04 電子情報・学外利用		1	2	1	2		6
	05 電子情報	4		1	1			6
	06 複本	7	2	5				14
	07 配置	3	2	2				7
	08 リクエスト	4	1	3				8
	09 その他	1						1
02 施設・設備		154	51	67	21	9	2	304
	01 PC	18	12	15	4	3		52
	02 空調	37	5	7	2	1		52
	03 座席	31	5	8	4		1	49
	04 トイレ	12	1	3	1			17
	05 ネットワーク	5	4	3				12
	06 グループ	11	3	4		1		19
	07 入り口	8			1			9
	08 プリンター	1	3	6	2			12
	09 音	1	1	2				4
	10 個室	3	1	3				7
	11 飲食	8	3	1	1			13
	12 24時間スペース		1	2				3
	13 清掃	2	2	3			1	8
	14 検索用端末	4		1				5
	15 照明			2	1			3
	16 コピー	5	3	1		1		10
	17 防犯	1	2	2	1			6
	18 その他	7	5	4	4	3		23

項目	内訳	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の図書室	(空白)	計
03 開館時間		74	34	33	14	6		161
	01 24時間	15	2	8	4			29
	02 時間延長	27	20	7	6	3		63
	03 時間延長(朝)	10	3	10		1		24
	04 時間延長(夜)	13	7	7	4			31
	05 休館日	8	2			2		12
	06 その他	1		1				2
04 資料の利用		32	14	19	6	3	1	75
	01 貸出返却	13	8	13	3	1	1	39
	02 学内資料取り寄せ	5	1		1	2		9
	03 ILL	6	2		1			9
	04 督促	1		1				2
	05 配置	5	3	5	1			14
	06 その他	2						2
05 アンケート		7	6	9	2	4	2	30
06 接遇		20	5	5	1	2		33
07 利用マナー		32	5	5	1	1	1	45
	01 騒々しい	14	1	4				19
	02 音						1	1
	03 睡眠	3	2					5
	04 飲食	6		1				7
	05 荷物	4			1	1		6
	06 PC目的外利用	1						1
	07 その他	4	2					6
08 利用案内		14	9	3	1		1	28
	01 館内案内	1	1					2
	02 サービス	3	4	2				9
	03 電子資料	5	2		1		1	9
	04 その他	5	2	1				8
09OPAC		12	3	6	1	1		23
	01 配架場所		1					1
	02 機能	8	1	6		1		16
	03 その他	4	1		1			6

項目	内訳	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の図書室	(空白)	計
10 その他		26	13	7	2	2	1	51
	01 サービス改善	4	3	1	1			9
	02 運営	6	3	4		1	1	15
	03 資料管理	9	1			1		11
	04 広報	1	1	1				3
	05 その他	6	5	1	1			13
11 肯定的評価		140	57	52	29	5		283
	01 蔵書	19	6	9	5			39
	02 施設・設備	32	14	10	7	1		64
	03 開館時間	7		3	1			11
	04 資料の利用	18	2	4	5	1		30
	05 アンケート	1						1
	06 接遇	13	11	3	3	1		31
	07 利用マナー		1					1
	08 利用案内	10	7	2	1	1		21
	09 OPAC	3						3
	10 その他	18	11	10	6	1		46
	11 特記無し (ただし好評価表示)	19	5	11	1			36
総 計		601	230	245	91	40	8	1,215

4. アンケート調査結果への対応

4-1. アンケートで寄せられた意見に対する回答

A. 資料の充実(図書・雑誌)

各図書館の専門書籍や学術雑誌を充実してほしい。特に原書や、最新の出版物の補充に不足を感じる。また、最新の注目分野の蔵書も少なく、分野のかたよりも大きい。必要としている資料がない。

現在各図書館の蔵書は、図書館の予算による学生向けの学習用資料と、各部局研究室の予算で購入する研究用資料のうちで図書館置きとされた資料からなっています。研究室予算分の選書については各研究室で独自に行われていますが、図書館予算分については、図書館職員による選書と共に、教員による学生用資料推薦と学生・院生からのリクエストにより選定された資料からなっています。さらに、外国学図書館では、平成 21 年度より毎年、各専攻語教員の協力を得て現地語資料の収集を行い、現地語の新しい資料の収集に努めています。今後とも指摘のあった事項に注意しながら、蔵書の充実に努めます。

また、必要な資料が学内の図書館に無い場合は、学外からの資料の取寄せサービス(ILILサービス)や図書購入のリクエスト制度、学生選書企画もご利用ください。

専門書籍だけでなく、教科書や参考書、さらには小説や教養・娯楽図書、一般雑誌も揃えてほしい。また、初学者向けの洋書(特に英語)も、もっと必要である。

附属図書館では、専門書だけでなく、幅広く充実した学生用図書を提供することは、教養を涵養し学士力を向上する際に不可欠だと考えていますが、厳しい予算状況です。また、外国学図書館の英文資料につきましては、平成 23 年度より「グレイデッドリーダーシリーズ」を取り入れ、図書館蔵書を用いた多読による英語習得にもチャレンジできるような試みも始めています。

選書の方針や方法がよくわからない。また、購入希望図書のリクエストを Webで行うなど、気軽な方法で意見を寄せられるしくみについて、すぐに対応してほしい。

図書館の予算で購入する図書の選書については、図書館職員によるもの、教員によるもの、学生によるものからなっています。図書館職員による選書は、蔵書の構成や貸出状況等を見ながら、教養図書の最新刊本を中心に行っています。教員による選書は、各研究科の教員に、図書館に備え付けるべき学生用資料を推薦いただいてい

ます。学生による選書は、店頭選書・Web選書両方式の選書企画に希望者が参加して行われています。また、学生の方には、購入希望図書のリクエスト制度もあります。なお、Eメールによるリクエストは、理工学図書館・生命科学図書館では実施していますが、総合図書館・外国学図書館では検討中で未だ導入できておりません。できるだけ早く実現して便利に活用できるよう努めていきたいと思っています。

研究科のキャンパスの図書館に専攻で必要な資料が無くて、他キャンパスの図書館にあったり、また、総合図書館には複本があるのに近くの図書館に1冊も無い資料があったり、資料の置いてある館や冊数が適切ではない気がする。

各図書館が、それぞれの重点分野についての資料の充実に努めていますが、各図書館の間で領域が重なる分野もあるため、場合によっては近くの図書館以外に必要な資料がある場合も出てきます。そのような場合は、資料の配送システムをご利用ください。平成24年9月末からは、OPAC画面からも簡便に取寄せ申し込みをできるようになっています。受け取る図書館を指定していただくことも出来るようになりました。是非ご利用ください。なお、各館とも、購入希望図書をリクエストできるようになっていますので、そちらも是非ご利用ください。

学部ごとの専門の図書館員がいて、資料収集を計画的に行い相談に乗ってくれればと思う。

図書館職員が選書する場合は、新しく出版された図書を中心に、すでにある蔵書の構成や貸出頻度を考慮しながら選んでいます。ご提案のような方法は、図書館職員にとっても、より学生の方々の要望を知ることができ、また授業等に連動した資料を選ぶために有益ですので、今後の業務のヒントとしたいと思います。なお、購入の要望については、リクエスト制度や、学生選書企画に参加していただく方法があります。また、カウンターでご相談いただきましたら、選書の参考にいたします。なお、カウンターでは学内外での文献収集の相談もしていただけることを併せてお知らせします。

B. 電子資料の充実と利便性

- 電子ジャーナルは、とにかくタイトルを増やしてほしい。できれば網羅的に揃えてほしい。データベースや電子図書についても充実してほしい。
- 電子ジャーナルの希望するタイトルが契約されなかったり、以前みえていたものが見えなくなったりしている。新規購読は4月からでないとできないと言われたこともあった。予算が厳しくても、必要とされている情報への予算を削るのは、図書館として本末転倒ではないか。

図書館では全学的に整備すべき電子ジャーナルやデータベース等の電子資料を、「電子的情報基盤整備経費」として、毎年学内の共通経費予算の確保につとめています。その結果、電子的情報基盤を維持するために必要な年間費用約4億6千万円のうちの3億円の予算措置を受けています。足りない分については、各部局の負担をお願いしています。(このような経費の充当と部局の負担割合については、平成19年度の図書館委員会で合意されたものです。)

このように電子資料は非常に高額であり、大学の共通経費や各部局の拠出経費によるものであるため、選定も厳しく行われています。年に1度、各部局から資料の推薦を頂き、それを基に、新規に導入する、又は購読を中止するものを電子図書館委員会で選定いたします。それをさらに図書館委員会に諮り次年度に全学提供する電子資料を決めています。毎年、重要性・必要性・共通性・利用実績の観点から厳正に審議されています。

なお、各部局研究室の予算で購入する電子ジャーナルは、このような会議に諮ることはなく、独自に選定することができます。今回のご指摘にありました「4月からでないと新規購読できない」となった事情は不明ですが、(タイトルによっては契約上の問題としてそのような場合もありますが、)できる限りご希望に添える提供ができるように努めていきます。

電子資料は、日本語のものが乏しい。また、人文系にも不足を感じる。それから、古い本の電子書籍化が進むとよいと思う。

学術情報の電子資料化は、圧倒的に海外の出版社が提供する欧文(主に英語)のものが多く、また理系分野が多いのが現状です。日本語のもので個人販売型ではなく大学として契約し提供できるもの(商品)となると多くありません。

大阪大学が独自に所蔵資料を電子化することについては、莫大な経費がかかることと、個々の著作について電子化についての著作権者の許諾を得る必要があることから非常に困難であり、具体的な計画はありません。また、今後も1大学が独自で行うことは難しいと考えています。

なお、国立国会図書館では、著作権の保護期間が終了したものを中心に電子化がすすめられています。明治期以降に刊行された図書のうち、インターネットで閲覧可能なデジタル化資料の利用でしたら、近代デジタルライブラリーが利用できます。また、青空文庫や GoogleBooks でも提供があります。

また、大阪大学でも、本学の教育・研究成果を社会にグローバルに発信するために大阪大学の機関リポジトリである大阪大学学術情報庫(OUKA)を図書館で立ち上げ、学術情報の登載・公開を進めています。こちらもご利用ください。

博士論文要旨集の電子化を継続してほしい。

博士論文及び博士論文要旨集のご利用はこれまでご不便な点もあったかと思いますが、博士論文要旨集のデータベース化を継続しており、また、博士論文本文は大阪大学学術情報庫(OUKA)への掲載を進めています。

しかし、学位規則改正により、平成25年4月1日より博士論文及びその要旨を、インターネットを通じて公表することが原則義務付けられることになりました。それにともない、平成25年4月以降に授与された博士論文については、大阪大学学術情報庫(OUKA)から電子化された博士論文とその要旨がご利用いただけるようになります。併せてまた、過去分の博士論文要旨についても遡及的に大阪大学学術情報庫(OUKA)で公開を進めていく計画をしています。

これにより、博士論文については、今後ご利用がさらに便利になるとともに、広く学内外に大阪大学の教育・研究成果をグローバル発信できるものと考えています。

電子資料への学外からのアクセスを、学内でのアクセスと同じレベルにしてほしい。

電子資料のキャンパス外からのアクセスについては、その製品の提供条件や契約によりそれぞれ異なります。キャンパス外からでも大学内で利用する場合と同じ条件となるものから、大学外では一切アクセスを許可しない条件のものまであります。

大学外で利用できる条件のものについては、大阪大学個人IDによる認証を経ることによってアクセスできます。図書館のWebサイトからも入口を設けています。平成23年度にはこのシステムをさらに安定的なものに更新し、また、国立情報学研究所が提供する「学認」(学術認証フェデレーション GakuNin)の導入を行いました。今年度

は、ディスカバリー・サービス「まとめて検索」の提供を開始しました。これらにより、大学構成員であれば、自宅からでも、学会等出張先からでもより便利にアクセスできるようになりました。今後もより利便性を上げるように努めていきます。

電子ジャーナル・電子書籍・データベース等は、どこからアクセスしてよいのかわからない。また、それらの電子資料はたくさんあって充実しているようなのですが、それぞれがどのような特徴をもっているか・どのように違うのかがよくわからず、さらに利用方法もよくわからないので、結局、学習用図書とか書庫の本しか使わない。

電子資料は、最近急増しています。初めて使う場合は、全容が把握しにくく、どこから利用してよいかわからず、戸惑われることも多いと思います。来館された場合は、是非カウンターでご質問ください。担当の職員が説明や利用の相談に応じます。また、利用講習会等も定期的に開催していますので、そちらもご利用ください。事前にご相談いただければ、個人のお申込みでもご希望の時間に合わせて開催いたします。

また、12月に図書館のWebサイトをリニューアルしましたが、電子資料へのアクセスの利便性を向上させることも大きな目的でした。トップページのクイックサーチからすぐにアクセスできるようになっています。さらに、印刷資料・電子資料各種を統合して検索できるディスカバリー・サービスを導入しています。こちらは、キーワード等の検索結果からそのままフルテキストにアクセスすることもできるようになっており、スムーズに電子資料にアクセスできます。これも図書館Webサイトのトップにある「まとめて検索」から利用できます。一度使ってみてください。

ご指摘いただいたそれぞれの電子資料の特徴や違いについても、より分かり易い案内に努めていきたいと考えています。現在、データベースにつきましては、図書館Webサイトのデータベースのところに簡単な説明を載せています。また、利用方法についてWebサイト内に「電子リソースの使い方」というページがありますので、ご覧ください。また、TAが作成したパスファインダー(テーマ別調べ方ガイド)も参照してください。Webサイトの「図書館TAによるサポート」のページにありますし、各館に印刷して置いてあります。

電子資料についての質問やご要望は、カウンターへお伝えください。また、Webサイトの「お問い合わせフォーム」を使ってお知らせいただければ、担当職員より回答いたします。

C. 図書館施設の利用

空調温度を適切に管理してください。また、換気もしてほしい。確かに節電も大事ですが、勉強に集中できない酷い状態の時もよくあるので、配慮してほしい。

環境保護のため、大阪大学も夏期は28℃、冬期は20℃を基本に設定しています。建物の構造や空調機器の機能により、館内全体を一定の条件に保つのは難しく、時に不快な場所もありますが、空調が比較的良好な場所へ移動していただければと思います。なお、空調機器の更新についても大掛かりなもので予算確保も難しく、すぐには対処できない状況です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解いただきますよう、お願いいたします。

さらに、総合図書館の場合、昨年度にA棟の窓枠の開閉による落下の危険性が指摘され、現在窓が締め切り状態としているため換気もままならず、大変ご迷惑をおかけしています。優先して修繕を受けられるよう予算の要求をおこなっていますので、暫くお待ちください。

各館ともパソコンの台数が少ない。また、今あるパソコンも型が古く、マウス等の故障も目立つ。アップグレードしてほしい。また、プリンターも不足している。

図書館に設置されているパソコンには3種類あります。サイバーメディアセンターが、一般学生用の教育用計算機システムとして提供している情報教育システム、サイバーメディアセンターと図書館とが協力して学術情報データベースの提供をはじめとする電子図書館機能のサービスのために設置したマルチメディア端末、さらに図書館が独自で設置しているデスクトップパソコンと貸出用ノートパソコンです。現在の学習・研究活動に、パソコンは必要不可欠であることは承知していますので、最初の2点については大学の計画の中で設置されるものですが、機器更新の際などに必要性を示し図書館からも要望を出したいと考えます。図書館が独自で設置するものについても、経費の限りはありますが、できるだけ環境の改善を図りたいと考えています。

- ・ 学生の数に比べ、座席数が圧倒的に少ない。特に総合図書館の混雑はひどい。
- ・ グローバル・commons等ができることは結構だが、個人で学習するスペースについても増やしてほしい。
- ・ グループ学習室やラーニング・commonsのような場所をすべての図書館でもっと増やしてほしい。

利用者の皆様からは、このように異なる声を共に多数いただきました。図書館では、従来からの個人学習スペースをさらに充実させることと共に、教育スタイル・学習スタイルの大きな変化に対応するために、対話型のグループ学習スペースの拡充も喫緊の課題と捉えています。現状では、双方とも十分でないため、このようなご意見をいただいたと理解しています。個人学習・グループ学習ともに充足していれば、館内のスペース設定は双方必要なものと受容していただけたと考えていますので、資料の効率よい収納の改善をし、学習の場を確保できるよう努力いたします。

無線 LAN につなぎにくい。

近年閲覧エリアでのパソコンの利用は著しく増加しています。活用していただくために、ODINS6 期の更新に伴って、今年度の無線 LAN の機器更新と新たな増設を行いました。4 館で合計 41 か所の措置がされています。

トイレが汚い、清掃が行き届いていない。

利用者にとっても資料にとっても清掃は重要です。これまでも、トイレの清掃は回数を増やす等の工夫をしてきました。現在は外部業者に委託している清掃作業に加え、職員による清掃も力を入れて行っています。今後も、清潔な環境を提供できるよう清掃内容の工夫等一層の努力をしていきます。

飲食する場所が欲しい。特に総合図書館については、日曜日はキャンパス中の食堂等も休みのため、必要。

図書館の資料は、広く利用者の皆様に共有して利用するものですので、その保護・保存の観点から、館内でものを食べることは適切とはいえません。特に豊中キャンパスは日曜日に空いている食堂・購買が無く、利用者の方々には不便だと思いますが、図書館としては館内に食事場所を設けるのではなく、キャンパスとして問題解決できる方法を考えてと思います。

D. 開館時間

開館時間を平日・休日とも、朝昼ともにもっと長くしてほしい。また、24 時間開館もできればしてほしい。

図書館はできるだけ長い時間開館して、資料の提供、学習支援の場の提供を行い、利用していただくことが重要だと考えてきました。そのため、この数年間にわたり、平日早朝や夜間の開館延長、土日の夜間の時間延長、試験期間の祝日開館等を各館で実現し、改善を図ってきました。また、今年度は総合図書館で試験期にグローバル・コモンズの 24 時間開館の試行を行ったところです。

しかしながら、現在の図書館の予算状況は厳しく、今後は利用頻度の高い時間帯に経費を充てる効率のよい開館とならざるをえません。来年度も総合図書館では前期末の試験期に 24 時間開館の試行を行う予定をしています。

す。その試行結果と経費を鑑みながら、全館の開館時間につきましては、できるだけ利用者の方々の需要に沿うよう努力していきたいと思います。

総合図書館で書架整理のため、平日閉館にするのはやめてほしい。土日に書架整理をすればいいと思う。

総合図書館では、配架図書の乱れが多く、利用者が本を探せていないことが問題となっており、月に一度平日閉館にして作業を行っています。平日に閉館日を設けていることについては何度も検討を行い、試験期間に該当する場合は違う時期に振替えて書架整理を実施するように見直しをしました。しかし、書架の乱れや不明本の調査のために、月に1回の平日の書架整理はやはり必要だと判断して継続して実施しています。作業に人数がかかること、OPAC等のデータ修正管理が必要であること、作業の物音が利用者の邪魔にならないこと等を考え、平日に1日休館にして実施しています。また、蛍光灯の交換や機器の部品交換等の座席移動や騒音が発生する施設点検・修理作業もこの休館日に済ませています。ご理解をお願いいたします。

人科の図書室が平日18時で閉まるのは困る。

人間科学研究科図書室は、人間科学研究科独自の図書室運用方針に沿って、開室しています。(他の部局の図書室・資料室も同様です)今回のご要望については、人間科学研究科へお伝えいたします。

E. 資料の利用

- 図書も雑誌も、貸出冊数や貸出期間を増やしてほしい。
- 教員や院生の長期貸出や、長期休暇時の長期貸出をやめてほしい。必要な資料がいつまでたっても利用できない。

借りる時は長い期間多くの冊数をご利用したいでしょうし、貸出中の資料をお待ちの時は、貸出期間が長いことに支障を感じられると思います。各利用者でいろいろご意見をお持ちだとは思いますが、図書館の蔵書は大学構成員で共有する資料であることを考えると、現在の貸出期間・貸出冊数は妥当な条件だと考えています。なお、各図書館で多少貸出期間・冊数に幅があるのは、分野の違いや利用動向の違いによるものです。

図書の貸出の延長は 1 回だけしかできないが、その図書に予約が入っていなければ、さらに続けて貸出してほしい。長く使用したい資料もあるし、予約がないのになぜ返却して書架に配架されるのを待たなければならないのかわからない。

附属図書館の図書資料については、大学構成員の方に広く共用していただきたいと考えています。「予約」制度を活用すれば、長期に利用中の資料を確保できるはずだという考え方もありますが、より多くの方々に利用の機会を提供するために貸出期間延長には回数制限を設けています。よって、無制限に期間延長を繰り返すことが可能な貸出システムは適切ではないと考えています。

研究室所蔵の資料はあちこちに分散していて利用しにくい。図書館でまとめておいてほしいし、それが無理ならば取り寄せサービスの対象にしてほしい。

研究室所蔵となっている資料は、各部局の研究室の経費で必要な研究用資料を購入したものです。従ってそれぞれの研究室での使用が最優先されます。その後、各研究室が手元に置く必要が無くなった資料については、図書館で所蔵することになります。しかしながら、現在図書館の収容力がそれに及ばず、研究室からの資料返却のお申し出に迅速に対応することができておりません。このことは、各研究室のスペースの有効活用や、大学内の学術資源の共同利用の妨げとなっており、皆様に大変ご迷惑をおかけすることとなっています。申し訳ありません。

本学の蔵書は現在でも 390 万冊に及び、今後も増加する見込みです。しかし、図書館では資料の所蔵だけでなく、教育・学習支援の場所の提供も必要な役割と考えているため、現在の利用者スペースを減らして書庫とすることは適切ではありません。この状況を改善するため、図書館の資料収容力の増強のため、新たな大型書庫を作るための経費措置を要望しています。実現に向けて学内の皆様のご理解をお願いいたします。

資料が館内のどこにあるかわかりにくいし、並び順もよくわからない。特に雑誌の並べ方はわかり難く、例えば、総合図書館ではタイトル順のルールがよくわからないし、適当に並べてあるように思えて探しにくい。

利用に際してわからない点がありましたら、いつでもお気軽に職員にお尋ねください。なお、各館内の資料配置エリアについては、館内地図もご利用ください。館内に表示するとともに、各館の Web サイトでも掲載し説明しています。

資料の並び順については、図書については、OPAC にも表示される背ラベルの請求記号順で主題別に並んでいます。雑誌については、図書館によって配置エリアの分割方法、並び順(タイトル順、発行者順等)が異なります。各館の重点分野での利用形態の違いによるところもあり、全館で統一することが適切とは限りません。ただし、雑誌の並び順については、例えば正式雑誌タイトルの冒頭に発行団体名がついている場合は、その団体名のところに配置されるといったわかりにくい部分があるのはご指摘のとおりです。見出しや案内掲示等で工夫していますが、お気づきの点があればご指摘ください。

OPAC では所蔵していることになっているのに、実際に資料がないことが時々ある。資料の管理をちゃんとしてほしいし、無いなら OPAC にもそう表示してほしい。

蔵書の中に所在不明の資料があり、大変申し訳ありません。資料の管理は、大変重要な問題で、図書館に配架している資料については定期的に資料の点検や配置の整理をしています。また、研究室に配置されている資料も各研究室に順次点検をお願いしています。それでも、資料の点数が膨大で、多数の利用者による館内閲覧・複写、館外貸出の利用形態に供しているため、どうしても所在不明の資料が出てきてしまうのが実情ですが、少しでもそのような資料を無くしていくよう努めていきます。また、ご指摘にもありますよう、OPAC 表示への反映も随時迅速にできるようにします。

ILL（学内外資料の取寄せサービス）の受付時間をもっと長くしてほしい。また、館内のコピーの仕組みが煩雑。使えるコピーカードがよくわからないし、申込書も煩雑。

ご希望の資料の確認、提供条件の確認など、よりよい方法を申込者の方に確認をして依頼を行っています。よって、カウンターでの申込みは専門の職員が在籍している時間帯に受け付けしています。ただし、Web サービスでも文献取り寄せのサービスは行っていますので、カウンターでの受付時間外は、是非こちらをご利用ください。（事前に受取館の設定が必要ですのでカウンターにお申し出ください。）

図書館内のコピー機で使えるコピーカードは、基本的には、図書館が発行した公費専用カードか生協カードとなり、それぞれ使えるコピー機が異なりますが、図書館によっても多少異なります。また、各研究科でお持ちのコピーカードは利用できませんのでご注意ください。カードをお持ちでない場合は、カウンターで公費・私費とも館内複写の申し込みが出来ます。カウンターの受付時間は基本的に平日の昼間となりますが、図書館によって異なります。このように、確かに利用者の方にはわかりにくいサービス状況になっており申し訳ありません。掲示や Web サイトでの案内を工夫しわかりやすくしたいと思います。なお、図書館所蔵資料の複写は著作権法で許諾された範囲での利用となるため、申込書が必要となります。

資料の保存が悪くぼろぼろのものがある。また、書き込みされている本があって不愉快。

利用頻度が高く傷みのひどい資料のうち、入手可能なものはできるだけ購入するようにしています。それがかなわない資料については、再製本や職員が修復を施すことによって、提供を続けています。また、書き込みについては鉛筆によるものは職員が消していますが、ペンや蛍光マーカーによるものは残念ながら消去できません。

皆様も図書館資料を利用する際は、公共の資料ということを忘れず、後に利用する人のために大事に扱ってください。特に、書き込みは絶対にしないようお願いします。

F. 利用支援サービス

サービス内容や設備の使い方など全般的に説明不足。説明会をしてほしい。

図書館では、毎年4月にオリエンテーションを行っています。新入生でなくても、参加できますので、是非ご利用ください。また、4月に限らずオリエンテーションはいつでもご要望に応じて1人からでも行いますのでカウンターにご相談ください。その場合、各種サービスや機材の使い方などご希望に特化して行うこともできます。

なお、サービス内容は図書館 Web サイトでも案内していますので、ご参照ください。また、ラーニング・コモンズやパソコンコーナー等、新しい機材が増えた場所には、わかりやすく案内をしていくようにいたします。ご指摘ありがとうございます。

授業との連携を取ってほしい。

平成22年度から、全学共通教育を始め各学部や研究科のシラバスに基づき、教科書を「シラバス図書」として設置することを始めました。

また、平成22年度は「インターナショナルスクール」の教科書を、平成23年度からは「超域イノベーション領域」の教科書を取り置き提供するコースリザーブの試みを行っています。また、ラーニング・コモンズやグローバル・コモンズでの授業も実施されています。今後も授業で必要とされる資料の提供や、学術情報探索の講習会など、授業と連携したサービスを進めていきたいと考えています。

興味がある講習会があるが開催時間が合わなくていけない。

図書館で開催する講習会に興味を持っていただきありがとうございます。時間の都合が悪い時には、ご希望の時間にマン・ツー・マンで開催することが可能です。時間に限らず、テーマ等もオンデマンドで応じることができます。是非一度各図書館のカウンターへご相談ください。

講習会は図書館の内容に限らず、広く学術的な催事を望む。

図書館をそのような広く学術的なイベントを行う「場」と捉えていただきまして、ありがとうございます。

総合図書館では、昨年グローバル・コモンズをオープンしましたが、多言語・多文化理解のため共同学習スペースであるため、それにちなんだイベントの開催を検討しているところです。

広く学術的な内容をということですが、要望やアイデアがありましたら、是非教えてください。図書館職員が教員や院生・学生方と一緒に企画する機会を持つことができればと思います。

また、各館のラーニング・コモンズは、学内の方でしたら図書館との共催でなくても学術的な催事を目的として使用していただくことができますので、その際も是非ご利用ください。

G. その他

各館の差があるように思う。蔵書・開館時間・施設（コモンズ等）にそれを良く感じる。特に総合図書館が優遇されていて、不公平だと思う。

総合図書館のある豊中キャンパスには、新入生が学ぶ全学共通教育から文系・理系双方の研究科までを擁するため、総合図書館は、学習から研究までの幅広い目的に対応する図書館になっています。そのため、ラーニング・コモンズの設置や 24 時間開館の試行等、新しいサービスは総合図書館で最初に実施する機会が多くなります。また、生命科学図書館・理工学図書館・外国学図書館は、主要分野が明確であり、それぞれの分野や利用形態の特徴に合わせたサービスを展開しているため、各館毎にサービス内容の違いがありますことをご理解ください。

なお、蔵書につきましても同様に各館の特徴がありますが、全学にわたる学術資料の共同利用を促進することにより、所蔵館を意識することなく利用いただけることを目指しています。平成 24 年 9 月末から、OPAC からの操作で資料を取り寄せることが出来るように、また、所蔵館でなくても貸出処理ができるように利便性を上げています。将来的には、大型書庫を導入し資料の搬送システムを充実させていく計画をしています。

利用者のマナーの悪さについて、利用者各人の常識の問題だとはわかっているが、職員もきちんと注意をしてほしい。

ご迷惑をかけ申し訳ありません。皆様が気持ち良く利用できる図書館であるため、職員も定期的に巡回して声をかけていますが、行き渡らない場合があります。今後も皆様が気持ちよくご利用できる環境を提供できるよう努力いたします。

また、マナー違反と思われる利用者を見かけた場合は、カウンターの職員までお知らせください。職員から当該利用者に注意します。

- ・このアンケートの副賞の様に、細かいけれど嬉しい・役立つ情報が流れてこない。
- ・図書館は、もっと情報発信をして図書館の良さや特性を知ってもらうことが重要だと思う。

ご指摘ありがとうございます。

現在図書館では、図書館Webサイトへのニュース掲載や Twitter、館内掲示、図書館報・「かわらばん」等の広報誌やチラシ、また、場合によってはKOANメールも利用して広報に努めていますが、利用者の方々に行き渡っていないことは感じています。また、各図書館の特性や利便性のアピールについては、ご指摘のとおり十分ではありませんでした。今後も積極的な広報に努め、工夫していきたいと思います。

4-2. 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

利用者アンケート調査の設問への回答および自由記述から、今後図書館が、速やかに対応を検討し実施していくべき課題は次のとおりと思われる。なお、前回・前々回のアンケート調査に比べ、ここまで図書館が実施してきたサービスを評価するコメントも多くあったことが今回の特徴である。指摘を受けた点を改善するとともに、評価を得られた点については、サービスを維持し、更に向上させることも課題であると考える。

資料の収集

○蔵書の充実

蔵書が絶対的に足りていない、最新の研究動向や学習に必要な蔵書が備わっていない、必要な資料は他キャンパスの図書館にある、もしくは研究室に散在していて利用しにくいとの声が多数寄せられた。

各館の主要分野の資料の収集を充実していくとともに、全学の学術資料の有効な共同利用をはかるため、再配置や所蔵方法を改善する必要がある。ただし、収集の財源には限りがあるため、電子資料も含めた費用対効果の高い適切な選定が課題である。

○電子資料の充実

電子資料の充実に対する要望も非常に多く、網羅的な収集を望む声もあった。電子資料は莫大な費用が必要であり、また全キャンパスで共有する要素が大きいため、現在の選定や経費分担の仕組みを広く知らしめ理解を得る必要がある。

資料の整理・保存・管理

○資料への物理的アクセス

各館とも雑誌の探しにくさの改善を求める声が寄せられた。雑誌の種別・エリア分け、配架順が、各館独自のルールであること、さらにそのルールも徹底されていないことが原因であると考えられる。

今後、全館で統一するのか、各館の利用事情に基づくルールを尊重するのかを検討するとともに、配置・配架の規則を明瞭にすることや、案内掲示や OPAC 表示を工夫すること、収納・取出方法を検討することも必要である。

○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）に対する要望が依然として強い。

リモートアクセス機能は、大阪大学個人認証を利用した EZproxy や国立情報学研究所のシステム「学認」を導入して改善を図ってきた。さらに全般的なアクセスについても、平成 24 年度はディスカバリー・サービスを導入して検索からフルテキストへの包括的なアクセスを図り、図書館 Web サイトのリデザインによっても電子情報へのアクセスの利便性を改善した。リモートアクセスのサービスを提供していることの広報を更に進めていかなければならない。

今後は、リモートアクセスが許されていない契約の電子情報もあることを周知した上で、リモートアクセスが可能なものについては、安定的に提供することが課題となる。

○資料保存

資料への書き込みや、資料状態の劣化への不満、さらに書庫環境に対する危惧の声があった。

貴重資料も視野に入れた建物改善、資料保存環境の整備・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、利用者に対し資料保存の重要性を啓発しマナーの改善を図る必要がある。

○資料管理

OPAC に所蔵場所が示されているのに、資料がその配架場所がないという指摘が多くあった。

資料の所在不明は大きな問題であり、資料管理を徹底する必要がある。

サービス

○館内スペースの設定について

コメントでは、対話型のグループ学習スペースの設置について、支持するコメントと批判するコメントとの双方が多く寄せられた。しかし、該当する設問への回答数値は一定の評価を示していると考えられる。教育・学習スタイルの変化に伴い対話型グループ学習の場を図書館が提供するために、ラーニング・コモンズを拡充していくことが課題である。それと同時に、従来からの個人学習スペースも充実させ、静かな空間も維持することによって、双方の利用に応じることができ施設たることが課題である。

○利用案内・講習会・レファレンスサービス

図書館は、人的なサービスの提供にも力を入れ、利用案内にとどまらず、TA や職員による各種講習会を行ってきたが、これに対して、評価するコメントが前回に比べ増え、利用者の支持を得ていると考えられる。しかし、一方で、アンケート回答では期待値の数値が高いものとはならなかった。今後は、ライティング・サポート、授業と連携した情報リテラシーサポート等の内容も取り入れ、図書館の学習支援における役割を明確に示していくことが課題である。また、今回、生命科学図書館のレファレンスカウンターにおける

文献検索相談・研究相談への対応を評価するコメントも多く寄せられた。サービスのレベルを維持していくことが必要である。

○開館時間

平日の早朝・深夜の開館時間延長、土日祝日の開館時間延長、24 時間開館、すべてについての要望が多いことが目立っている。ここ数年、開館時間はかなり延長してきたところではあるが、財政事情が非常に厳しいため、今後は利用の多い時間帯に重点的に対応できるよう、限られた財源で効果的な開館スケジュールを立てるための慎重な検討が必要である。

○時間外サービス

時間外（平日 17 時以降、土日祝日開館時）になると、サービスの内容が限られたものになることに対する不満が寄せられている。サービス拡大の検討と時間外開館中の説明・対応が課題である。

○貸出

平成 24 年度 9 月末に、要望が高い課題であった電子メールによる図書返却日の事前通知サービスや他キャンパスの図書資料の OPAC からの簡便な取寄せ申し込みを実現した。これについては、今回のアンケートでも肯定的コメントが複数寄せられ、評価されている。今後もこのような利便性を上げる細やかな改善にも配慮していく必要がある。

○接遇

前回・前々回にくらべ、職員の対応に対するクレームの件数は減ったが、それでも数件は寄せられた。今後も図書館職員は、コミュニケーション力の向上を図ることと、利用者の要望に応えるための知識・技能を身につける必要がある。

施設・環境

○環境整備・機器整備

空調に対する不満が非常に高い。コメントでは、節電・環境保全は承知しているが、それでも学習に耐えられないほどの不快な環境であるという内容が目立った。建物や空調設備の特性を考慮しある程度の学習環境を維持する経費的・設備的対応が課題であると考ええる。その他、PC 台数増を望む声もあったが、無線 LAN 環境の整備を進め、個人所有のモバイル機器の利用促進をすることも、対応策のひとつとしていきたい。

○マナー

図書への書き込み、館内での騒擾行為・飲食行為、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。また、それを職員が注意しないことに対する不満のコメントも目立った。図書館利用マナーの周知・啓発の組織的な対策が必要である。

その他

○広報

既に実施しているサービスへの新規実施要望のコメントや、サービス内容および提供資料の把握が出来ないことへ不満を感じているコメントが多くあった。学内構成員への情報の周知方法には苦心しているところであるが、今後も一層の工夫が必要な課題である。

○4つの図書館間の差異

4つの図書館間での、開館時間や施設、蔵書に対する不公平感を訴えるコメントが多く寄せられた。図書館は、それぞれの特性を積極的に示し理解を得る努力をする必要があるとともに、館により不均衡があれば是正することが課題である。

4-3. 附属図書館アクションプラン

附属図書館では部局の中期計画のもと、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を踏まえ、年度計画の柱となっている下記の重点的な取り組みを行っていきます。

1. 「場としての図書館」の整備と学習教育支援機能の拡充

ラーニング・コモンズ、グローバル・コモンズの充実及び24時間開館の試行等、「場としての図書館」の整備を進める。また、そこで行われるライティング・サポート等の学習教育支援機能の強化、拡充を目指す。

◆平成25年度の取り組み

利用者ニーズの優先度、及び財務状況に応じて、「場としての図書館」の整備を引き続き進める。なお、24時間開館については、前期試験期間を対象として引き続き試行を行い、試行結果を分析・評価し、今後の方針を検討する。また、教員やTAとの協働でラーニング・コモンズ等を活用し、ライティング・サポートやランゲージ・サポート等学習教育支援機能を強化する。更に、統合検索機能等を活用し、学術情報資源へのアクセス能力向上を目指した学習教育支援を積極的に進める。

2. 学術情報（電子的情報基盤資料、紙媒体資料等）の整備とアクセス改善、共同利用の推進

電子ジャーナル・データベース等の電子的情報基盤資料を安定的・継続的に整備する。また、学習用、研究用、留学生用の資料を組織的・計画的に収集するとともに、目録情報等の整備を進め、資料の共同利用を促進し、保存・収容の適正化・一元化、対話型学習スペースの創出を目指す。更に、統合検索機能の充実により学術情報へのアクセスの利便性向上に努める。

◆平成25年度の取り組み

資料の共同利用、収容の適正化・一元化、対話型学習スペースの創出を実現するために、総合図書館C棟南側の増築に合わせて自動書庫の導入について概算要求する。また、C棟の耐震改修に合わせて貴重コレクション室を整備し、保存環境を改善する。次いで、電子的情報基盤資料を含む目録情報等の整備を進めるとともに、自動書庫導入を視野に入れた資料の適正な配置を検討し、資料の全学共同利用を図る。また、リモートアクセスのタイトルを増やすとともに統合検索機能の充実により学術情報へのアクセスの利便性を向上させる。

上の2件のほかにも多くの課題がありますが、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、引き続き検討を進めます。

5. 巻末資料

5-1. コア設問項目一覧

◆AS：サービス

- 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 図書館は利用者一人一人を大事にしている
- 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 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 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 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 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
- AS-8 図書館は進んで利用者に協力してくれる
- 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：情報

- 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 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 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 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 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 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
- 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 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：場所

- 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 ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
- LP-3 快適で、また行きたくなるような場所である
- 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 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

※コア設問は、設問1～27に対応するが、アンケート画面上では上記の順番とは異なりランダムに表示される。

5-2. アンケート画面

◆日本語版

大阪大学附属図書館利用者アンケート

◆英語版

Osaka University Library Service Quality Survey

大阪大学附属図書館利用者アンケート

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。利用者の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		
	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値	N/A (該当なし)
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
4) 図書館は利用者一人一人を大事にしている	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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		
	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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
7) 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
9) ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐
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	☐ 1	☐ 2	☐ 1	☐ 2	☐

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		
	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	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
12) 使いやすいOPACが提供されている	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
14) 図書館の開館時間は満足できる	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
15) 快適で、また行きたくないような場所である	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
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		
	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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
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		
	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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		N/A(該 当なし)
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		
	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	123456789		123456789		123456789		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	123456789		123456789		123456789		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	1 2 3 4 5 6 7 8 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いるための助けとなっている	1 2 3 4 5 6 7 8 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	1 2 3 4 5 6 7 8 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、役立っている	1 2 3 4 5 6 7 8 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	1 2 3 4 5 6 7 8 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	1 2 3 4 5 6 7 8 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	1 2 3 4 5 6 7 8 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	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 TM 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:)	
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。	
45) (任意) 賞品抽選への参加を希望される場合は、以下の囲み部分にあなたのメールアドレスを入力してください。あなたのメールアドレスの機密は保持され、調査の回答に反映されることはありません。	

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。](#)

Osaka University Library Service Quality Survey

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											
	Low High									Low High									Low High									N/A		
1) Employees who instill confidence in users	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2) Making electronic resources accessible from my home or office	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3) Library space that inspires study and learning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4) Giving users individual attention	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6) A secure and safe place	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7) Employees who are consistently courteous	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8) The printed library materials I need for my work	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9) Quiet space for individual activities	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10) Readiness to respond to users' questions	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11) The electronic information resources I need	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12) An online catalog that is user-friendly for finding materials	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13) Employees who have the knowledge to answer user questions	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14) Convenient service hours	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15) A comfortable and inviting location	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
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	☐ 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	☐ 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	☐ 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	☐ 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	☐ N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
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	☐ 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	☐ 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	☐ 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	☐ 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	☐ N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
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	☐ N/A
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	☐ 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.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
29) The library aids my advancement in my academic discipline or work.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
30) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
31) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
32) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
33) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
34) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Strongly Disagree Strongly Agree
35) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 Extremely Poor Extremely Good

Please indicate your library usage patterns:	
36) How often do you use resources on library premises?	
37) How often do you access library resources through a library Web page?	
38) How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?	

Please answer a few questions about yourself:	
39) The library that you use most often:	
40) Age:	
41) Sex:	
42) Discipline:	
43) Position: (Select the ONE option that best describes you.)	
44) Please enter any comments about library services in the box below:	
45) Enter your e-mail address if you would like to enter an optional drawing for a prize. Your e-mail address will be kept confidential and will not be linked to your survey responses. (Not Required)	

[Complete the Survey](#)

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