

平成 26 年度附属図書館 利用者アンケート調査報告書

平成 28 年 3 月 31 日

大阪大学附属図書館

目次

1. はじめに	1
2. 調査概要	2
3. 回答者	
3-1 回答者の内訳	3
4. 調査結果	
4-1 コア設問	6
4-2 その他の設問：図書館追加設問	12
4-3 その他の設問：全体の満足度、情報リテラシーの成果	13
4-4 自由記述欄に寄せられた意見	15
4-5 寄せられた主な意見	18
5. 課題と対応	
5-1 調査によって明らかとなった図書館の課題と、それへの対応 ...	20
6. 巻末資料	
6-1 アンケート結果数値	21
6-2 アンケート画面	25

1. はじめに

大阪大学附属図書館では、利用者サービスの向上と事業計画策定のための基礎データ収集を目的とし、平成 26 年秋に、LibQUAL+®による利用者アンケートを実施しました。調査は大阪大学に在籍する教職員、大学院生、学部学生を対象とし、2,040 名の方から回答を得ました。この度、その結果をとりまとめましたので、ご報告します。アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

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 1,200 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言えます。

附属図書館では、平成 20 年度にはじめて LibQUAL+®によるアンケートを実施して以来、平成 22 年度、24 年度、そして 26 年度と、隔年で実施してきました。今回で 4 回目となります。これまでのアンケート結果を踏まえ、総合図書館での授業期平日の朝 8 時開館（平成 23 年度）、リモートアクセス機能の改善（平成 23 年度）、図書取寄せ貸出サービス（平成 24 年度）、返却期限メール通知サービス（平成 24 年度）、総合図書館グローバル・コモンズでの試験期 24 時間開館（平成 26 年度正式実施）、資料の保存・収容・配置の適正化と共同利用の促進のための総合図書館への自動書庫の導入と貴重コレクション室の整備（平成 26 年度）、などを実現してきました。また、4 館すべてに順次ラーニング・コモンズを整備するなど、学生の主体的な学びを支援するため、各館のアクティブ・ラーニング・スペースの整備を進めてきました。

今回も、多数のご意見や改善点のご指摘をいただきました。調査結果やご意見を真摯に受け止め、図書館サービスの更なる向上を目指していきたいと考えております。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 28 年 3 月 31 日
大阪大学附属図書館

2. 調査概要

調査目的

当アンケート調査は、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

調査には、これまでに3回隔年で行ってきた調査と同様に、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）を使用した。

LibQUAL+®はコア設問（22問）、その他の設問、任意のコメント欄から構成され、コア設問により「サービスの姿勢」「情報のコントロール」「場所としての図書館」の3つの側面から分析が行えるツールである。

調査期間

2014年10月27日（月）～11月28日（金）の1か月間。

調査対象

29,649人（教員5,150人、大学院生8,588人、学部学生15,911人）

図書館についてのコメントを得るため、回答は大阪大学職員も可能とした。

周知方法

アンケート開始時に、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し、11月下旬にはリマインダも行った。図書館委員会および各館運営委員会委員には、別途調査の協力を依頼した。

その他、図書館WebサイトやTwitterでの広報、OPUS放映、ポスター等の掲示などを行った。Webサイトでは、回答ガイドの画像やよくある質問のFAQを公開し、周知に努めた。

回答方法

図書館Webサイトにアンケートの説明と回答ページへのリンクを掲載し、メール等の案内や広報では図書館Webサイトに誘導した。回答ページへのリンクは、学内からと学外からの2種類用意し、学外からの場合は大阪大学個人IDによる認証が必要な形にし、学外者の回答を防いだ。また、回答ページは日本語版と英語版を用意した。アンケートの実際の回答画面は巻末資料として別掲する。

なお、紙媒体での実施は行っていない。

その他

無記名式アンケートであるが、連絡先メールアドレスを記入された方から抽選で、以下の通り合計28名の方にプレゼントを進呈した。なお抽選参加用メールアドレスは、サーバに保存する前に回答データと切り離すため、回答内容と抽選は無関係である。

1等 1名 iPadmini2

2等 各2名 ノート型ホワイトボード、電気ケトル、モバイルバッテリー

3等 各7名 ブラックサンダーセット、USBメモリ8GB、ワニ博士ぬいぐるみ

3. 回答者

3-1 回答者の内訳

調査対象者 29,649 人に対し、回答者数は 2,040 人(6.9%)、有効回答数※は 1,887 件(6.4%)であった。

※有効回答数とは、回答全体で 11 個以上の「該当なし」を含むもの、もしくは 22 のコア設問への回答のうち 9 個以上の論理的に矛盾する項目を含むものを除外した数。以下の分析は有効回答に対して行っているが、自由記述については全回答を分析している。

■利用者区分別

利用者区分	回答者数
学部学生	925
大学院生	529
教員・研究員	244
図書館スタッフ	22
職員	167
計	1,887

表 1 利用者区分別回答者内訳

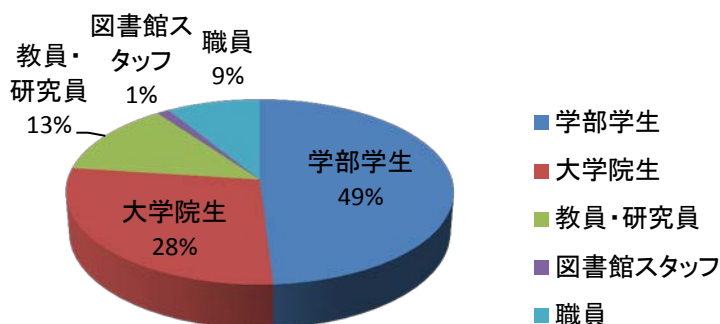


図 1 利用者区分別回答者比率

学部学生と大学院生が回答全体の約 8 割を占めている。これは以下の通り過去 3 回も同様である。

過去 3 回の調査では、学生と教員以外は調査対象としていなかったのに対し、今回は職員も回答可能としたため、今回はその他の比率が高くなっている。

なお、特任研究員の方については、このアンケートでは図書館利用形態の面から考えて、教員・研究員区分を選択するように案内した。

<過去 3 回との比較>

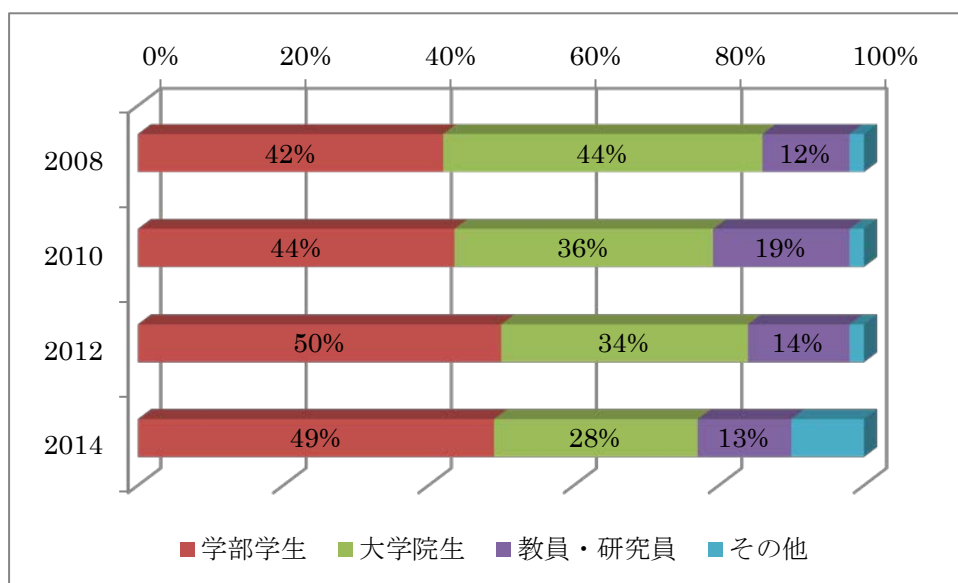


図 2 利用者区分別回答者比率 過去 3 回との比較

■所属別（※職員、図書館スタッフを除く）

構成比率と比べると、文学研究科・文学部、人間科学研究科・人間科学部、法学研究科・法学部の回答が多い。

	総数	比率(%)	回答者数	比率(%)
文学研究科・文学部	1,385	4.67	115	6.77
人間科学研究科・人間科学部	1,192	4.02	96	5.65
外国語学部	3,051	10.29	167	9.84
法学研究科・法学部	1,321	4.46	119	7.01
経済学研究科・経済学部	1,411	4.76	71	4.18
理学研究科・理学部	2,369	7.99	137	8.07
医学系研究科・医学部（附属病院を含む）	4,127	13.92	211	12.43
歯学研究科・歯学部（附属病院を含む）	1,008	3.4	37	2.18
薬学研究科・薬学部	727	2.45	43	2.53
工学研究科・工学部	6,664	22.48	311	18.32
基礎工学研究科・基礎工学部	2,975	10.03	156	9.19
言語文化研究科	569	1.92	82	4.83
国際公共政策研究科	236	0.8	21	1.24
情報科学研究科	552	1.86	22	1.3
生命機能研究科	377	1.27	21	1.24
高等司法研究科	289	0.97	19	1.12
連合小児発達学研究科	96	0.32	4	0.24
微生物病研究所	142	0.48	4	0.24
産業科学研究所	197	0.66	10	0.59
蛋白質研究所	115	0.39	17	1
社会経済研究所	21	0.07	0	0
接合科学研究所	72	0.24	3	0.18
学内共同教育研究施設	332	1.12	5	0.29
核物理研究センター	43	0.15	2	0.12
サイバーメディアセンター	28	0.09	1	0.06
レーザーエネルギー学研究センター	53	0.18	5	0.29
その他	297	1	19	1.12
合計	29,649	100	1,698	100

表 2 所属別回答者の内訳と比率

■利用する図書館別

設問 39) 最もよく使う図書館はどこですか？

→選択肢： 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

利用者区分	回答者数
総合図書館	873
生命科学図書館	413
理工学図書館	353
外国学図書館	65
その他の図書室	65
計	1,861

表 3 よく使う図書館別回答者の内訳

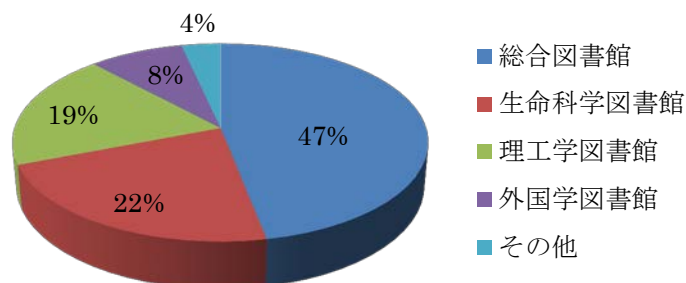


図 4 よく使う図書館別回答者の比率

過去3回とほぼ同じような構成比率である。

■図書館の利用と電子情報へのアクセス状況

設問 36) 図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください。

設問 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。

設問 38) Yahoo 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。

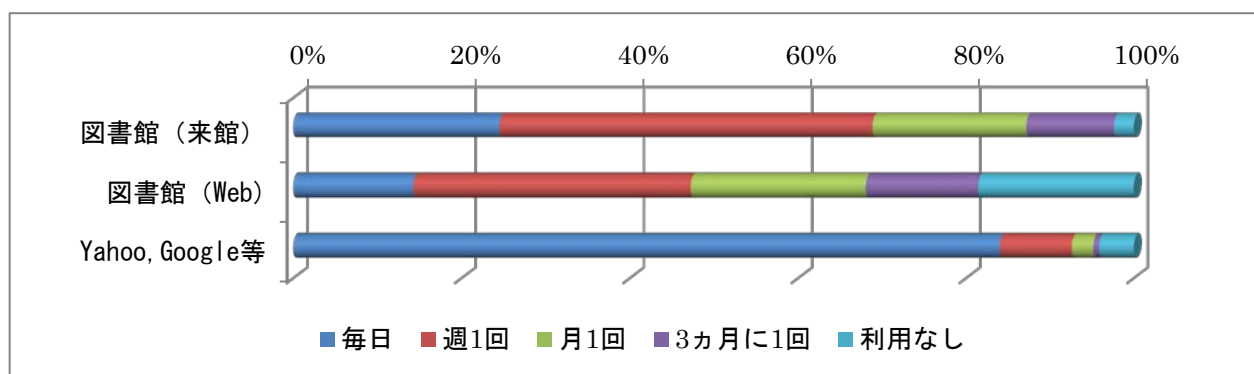


図 5 図書館の利用と電子情報へのアクセス状況

回答者全体でみると、図書館へ足を運ぶ頻度が毎日もしくは週1回くらいの方を合わせて70%近くを占めている。また、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見ても、半数近くの方が毎日もしくは週1回以上利用すると回答しており、このことから、回答者は、多くが来館利用で、また、図書館のサイトをよく利用している層が中心だと捉えることができる。

一方、電子情報の入手は図書館のサイトからよりも、圧倒的に検索エンジンからの利用が多いことがわかる。

4. 調査結果

4-1 コア設問

コア設問は 22 問あり、3 つの側面に分けられる。

- サービスの姿勢 (Affect of Service: A S) 9 問 (以下、サービス)
- 情報のコントロール (Information Control: I C) 8 問 (以下、情報)
- 場所としての図書館 (library as Place: L P) 5 問 (以下、場所)

各設問に対して、「最低限の許容レベル」、「希望のレベル」、「実際のレベル」の 3 種類のレベルをそれぞれ 9 点満点で評価をもらった。なお、実際のアンケートはグループごとではなく、その他の設問も混在した状態で出題された。(→巻末のアンケート画面参照)

表 4 コア設問一覧

● A S : サービス

- A S-1 図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
- A S-2 図書館は利用者一人一人を大事にしている
- A S-3 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
- A S-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
- A S-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
- A S-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
- A S-7 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
- A S-8 図書館は進んで利用者に協力してくれる
- A S-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

● I C : 情 報

- I C-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
- I C-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
- I C-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
- I C-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
- I C-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
- I C-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
- I C-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
- I C-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

● L P : 場 所

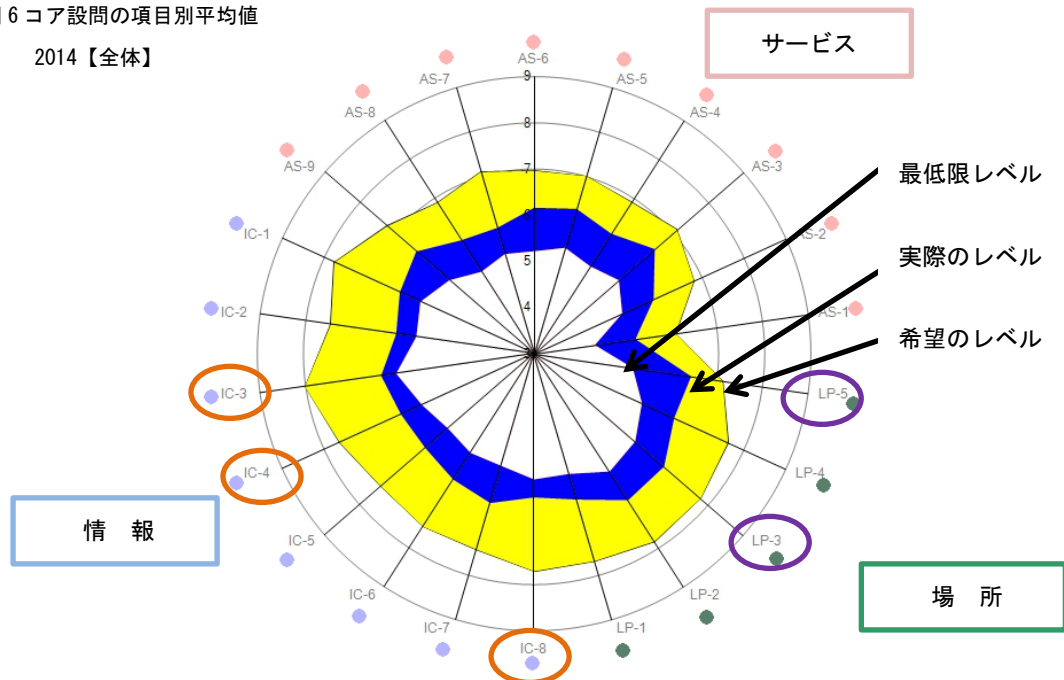
- L P-1 図書館は学習・研究意欲をかきたてられるような場所である
- L P-2 ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
- L P-3 快適で、また行きたくなるような場所である
- L P-4 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
- L P-5 グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている

◆コア設問（全体）

図 6 は、コア設問 22 問について、項目ごとに回答全体の平均値を表したレーダーチャートである。

- 黄色い部分は、希望レベルと実際のレベルの差（黄色幅が広いほどギャップが大きい）
 - 青い部分は、最低限の許容レベルよりも実際のレベルが上回っている場合の差（適切度）
 - 赤い部分は、最低限の許容レベルよりも実際のレベルが下回っている場合の差
- （※コア設問全体では、赤い部分は出ていないが、教員のみを見た場合、少し出現する。）

図 6 コア設問の項目別平均値
2014【全体】



3つの側面のうち、「情報」と「場所」の「希望のレベル」と「最低限のレベル」が相対的に高く、回答者が図書館に求めている側面であることがわかる。しかし、黄色い部分が大きく、「希望」と「実際」に差があることが見える。「サービス」については「希望のレベル」が相対的に低く、これは過去3回の調査でも同様の傾向である。

黄色幅（希望と実際の差）の大きいものをみると、「情報」の中でも、以下が比較的大きい。（カッコ内は希望のレベルと実際のレベルの平均値の差）

「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（-1.67）」

「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（-1.46）」

「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（-1.60）」

これらは、利用者は図書館に必要な資料が揃っていることを期待しているが、その期待に沿えていないことを示している。

青色幅（最低限と実際の差）が大きいものをみると、「場所」の中でも、以下が特に大きい。

「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。（1.28）」

「LP-3：快適で、また行きたくなるような場所である。（0.83）」

これらは、アクティブ・ラーニング・スペース拡充の効果だと考えられる。一方で、「場所：LP-2：ひとりで学修・研究するための、静かな空間がある」の希望のレベルも高いことから、個人学習環境への要望も強いことがわかる。青色幅は、「サービス」側面についても比較的大きくなっているが、「サービス」側面は全体的に値が低い点が問題である。

図7はコア設問の側面的平均値をバーグラフで表したものである。

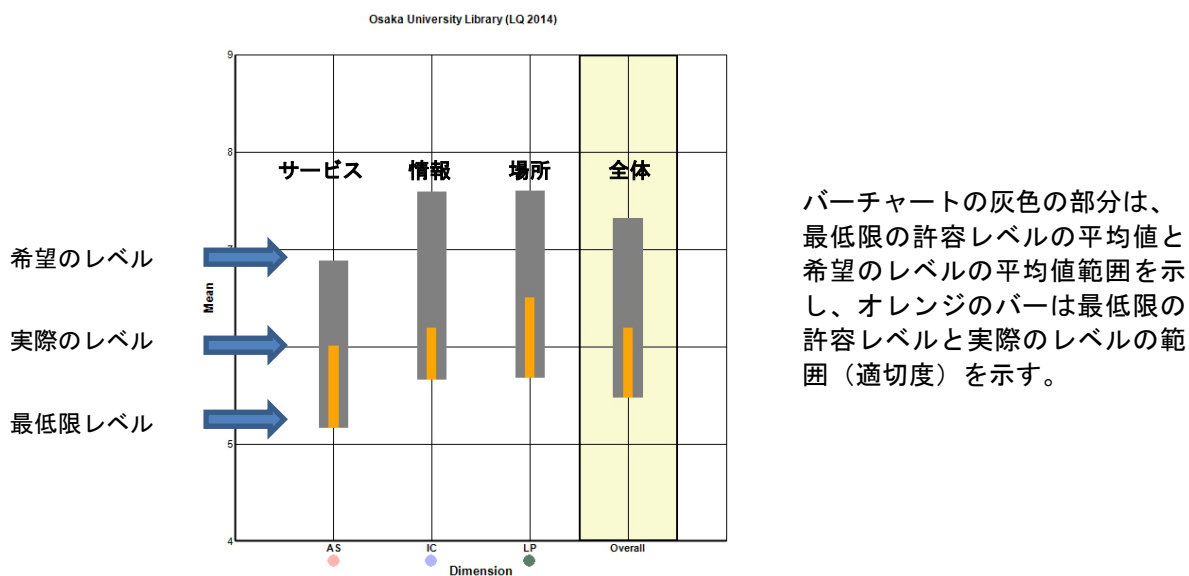


図7 コア設問の側面別平均値 2014【全体】

過去3回と比較すると、「情報」や「場所」の希望レベルが高いなどの全体的な傾向に変わりはない。前回の調査までは、実際のレベルの評価は上昇傾向にあったが、今回の調査ではほぼ同じか若干の低下があった。なお、「サービス」については、「情報」や「場所」に比べて希望のレベルも最低限の許容レベルも低く、あまり期待はされていないが、実際のレベルは相対的に高く、満足度は比較的高い値を示している。

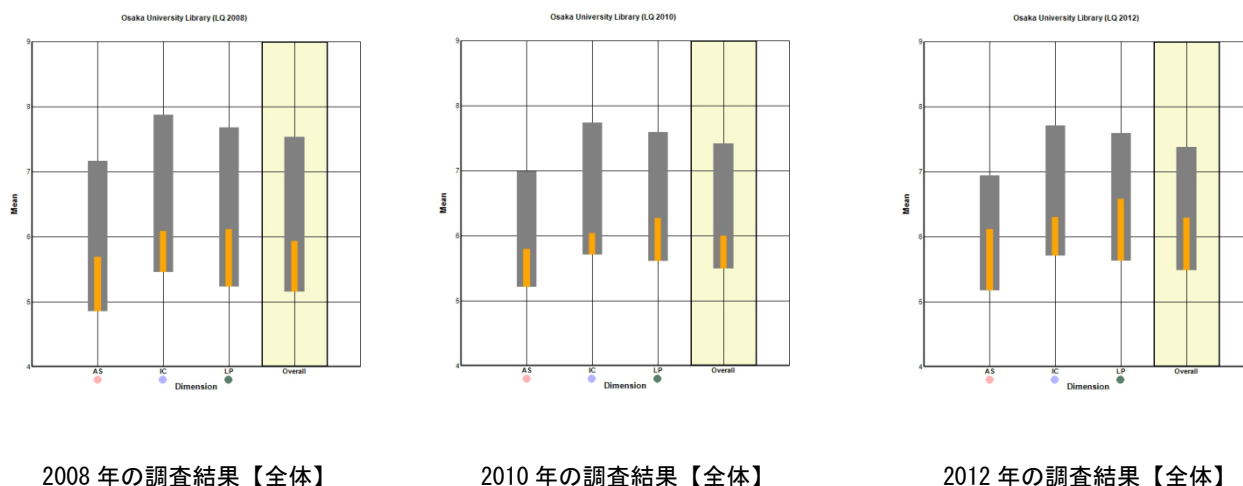


図8 コア設問の側面別平均値 2008～2012

◆コア設問（学部学生）

学部学生の内訳は、以下の通りである。
3年生以上からの回答が多い。

利用者区分	回答者数
1年生	149
2年生	194
3年生	266
4年生	268
5年生以上	43
科目履修生他	5
計	925

表5 回答者内訳（学部学生）

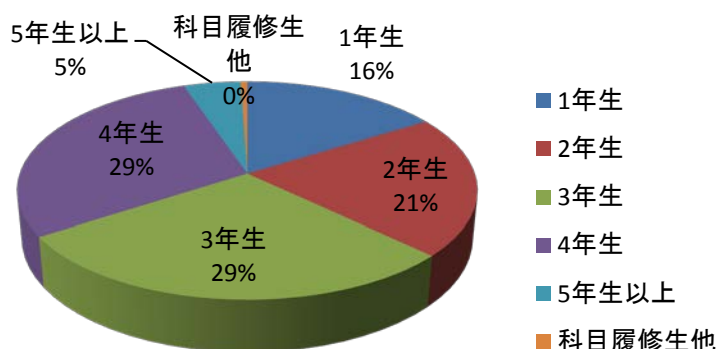


図9 回答者内訳の比率（学部学生）

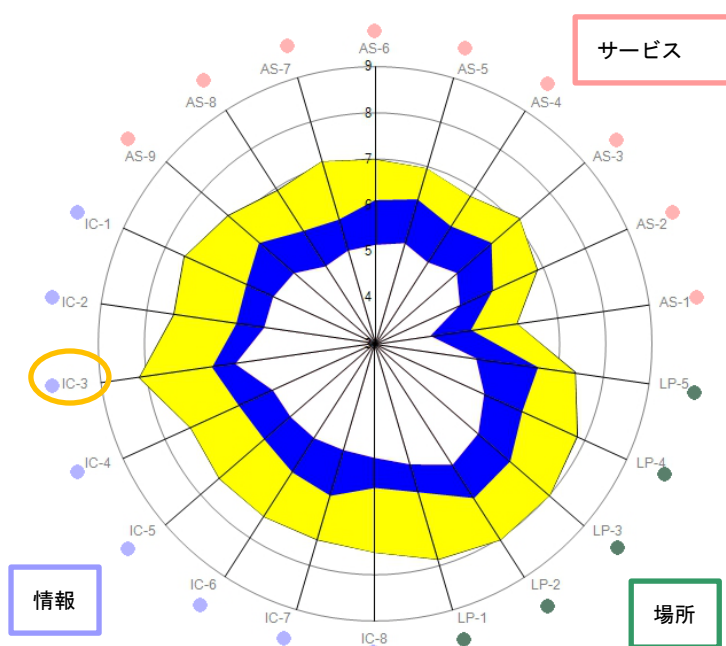


図10 コア設問の項目別平均値 2014【学部学生】

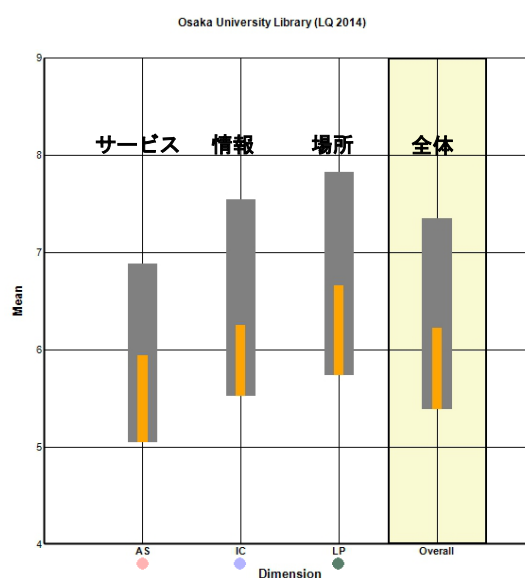


図11 コア設問の側面別平均値 2014【学部学生】

学部学生は、3つの側面中、「場所」の各レベルが高い傾向にあり、学習場所としての図書館の需要が大きいことがわかる。この側面の実際のレベルは上昇してきており、2009年度以降のラーニング・コモンズ、グローバル・コモンズ等のアクティブ・ラーニング・スペースの整備によるものと推測されるが、希望のレベルも高いため、実際のレベルとのギャップも依然大きい状況にある。

「情報」の側面では、「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」の希望レベルが特に高くなっており、図書館資料の充実を望む声が多いことがわかる。

◆コア設問（大学院生）

大学院生の内訳は、以下の通りである。
修士課程の大学院生が多く回答している。

利用者区分	回答者数
修士課程	348
博士課程	165
科目履修生他	16
計	529

表 6 回答者内訳（大学院生）

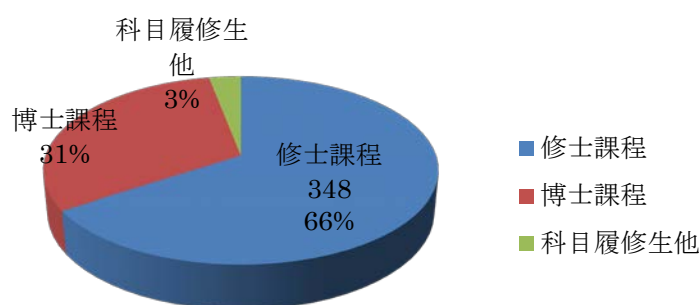


図 12 回答者内訳（大学院生）

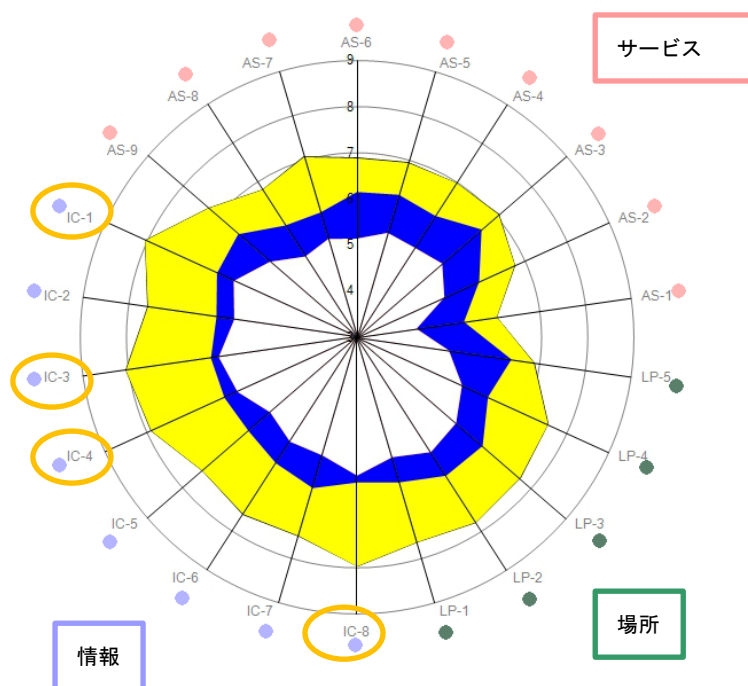


図 13 コア設問の項目別平均値 2014【大学院生】

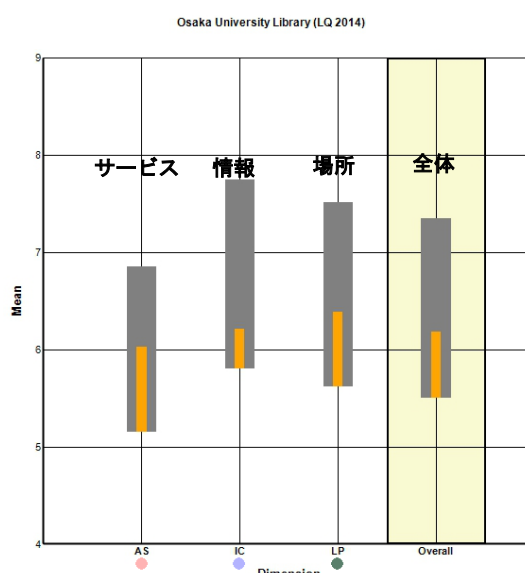


図 14 コア設問の側面別平均値 2014【大学院生】

大学院生は、3つの側面中、「情報」へのサービス要求が高い傾向にある。以下の要望が高い。

「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-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-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-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」

特に電子リソースへのアクセス要望が高いが、IC-8などは最低限レベルと実際のレベルの差があまりなく、ほとんど黄色となっており、満足度が低いことがわかる。

◆コア設問（教員）

教員の内訳は以下の通りである。

特任研究員の方については、このアンケートでは図書館利用形態の面から考えて、教員・研究員区分を選択するように案内した。

利用者区分	回答者数
教授	51
准教授	74
助教または助手	63
講師	18
非常勤講師	4
研究員	34
計	244

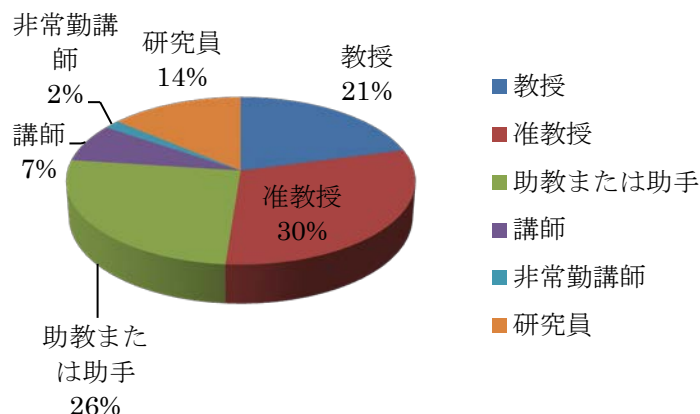


表 7 回答者内訳（教員）

図 15 回答者内訳（教員）

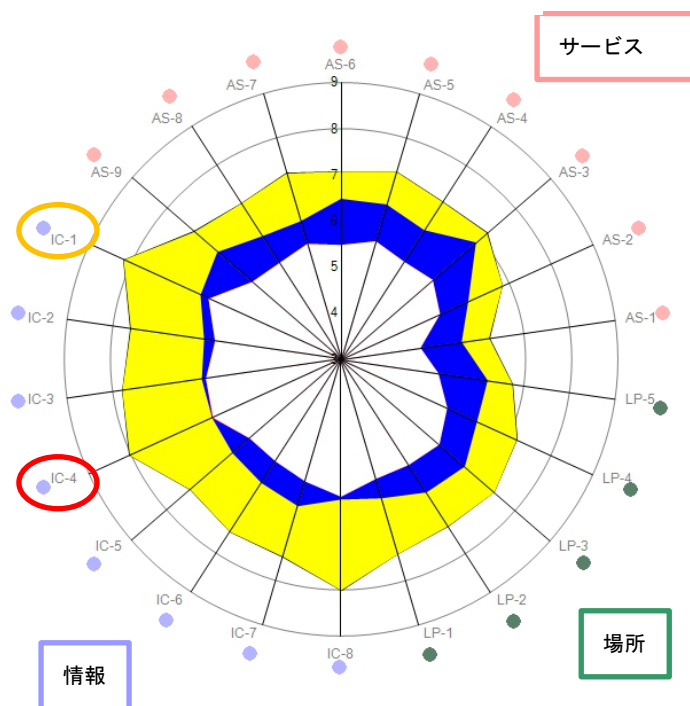


図 16 コア設問の項目別平均値 2014【教員】

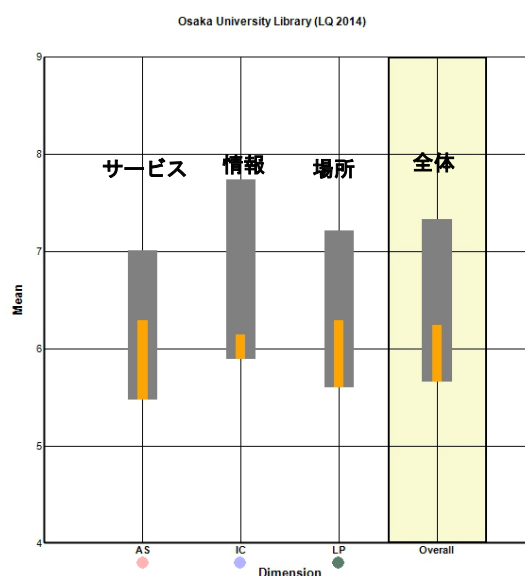


図 17 コア設問の側面別平均値 2014【教員】

教員は、大学院生同様3つの側面中、「情報」へのサービス要求が高く、またこの側面での最低限の許容レベルが大学院生以上に高いことから、電子リソースの重要度の高さがうかがえる。大学院生以上に、青い部分（適切度）が低く、「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」については、わずか（-0.02）であるが赤色が出ており、最低限の許容レベルよりも実際のレベルが低いという結果になっている。「サービス」については実際のレベルが比較的高く、資料の取り寄せや参考調査などの図書館職員の研究支援によるものと推測される。一方、学部学生、大学院生に比べ、「場所」へのサービス要求は低く、「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」の希望レベルが高いことから、非来館型の利用が多いことがわかる。

4-2 その他の設問：図書館追加設問

図書館追加質問は以下の5問で、過去3回と同じ以下の設問を設定した。

- 1 ILL：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
- 2 OPAC：使いやすいOPACが提供されている
- 3 ガイダンス：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 開館時間：図書館の開館時間は満足できる
- 5 安全・安心：図書館は安全で安心できる場所である

これらには、コア設問と同様に、「最低限の許容レベル」、「希望のレベル」、「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った。

結果は、身分に関係なく同じような傾向があるが、特に学部学生の開館時間への希望が高いことが、わかる。

OPACやガイダンスについては、学生に比べると院生や教員の希望レベルが高く、最低限のレベルも高いが、全体的にレベルが低い。

ILLについては比較的満足度（青い部分）が大きい。

図 18 図書館追加設問（全体）

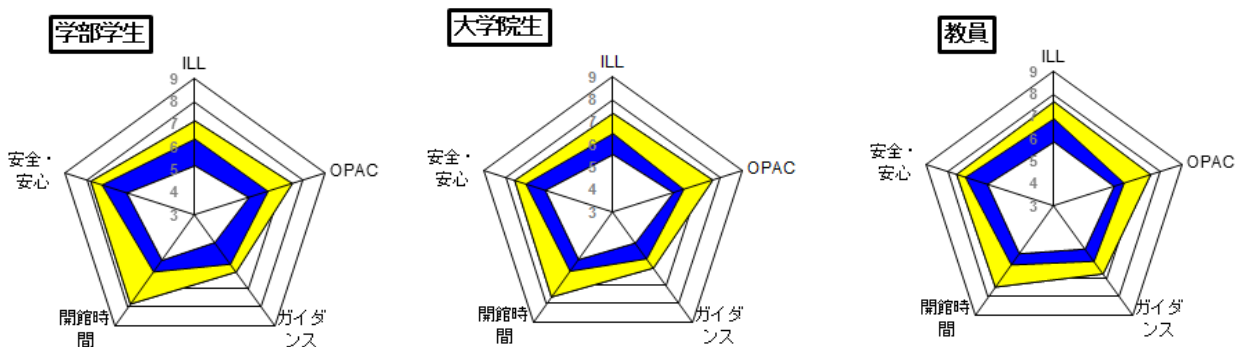
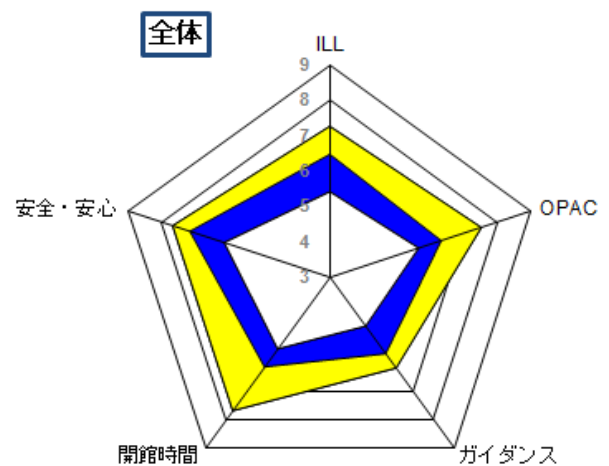


図 19 図書館追加設問（身分別）

4-3 その他の設問：全体の満足度、情報リテラシーの成果

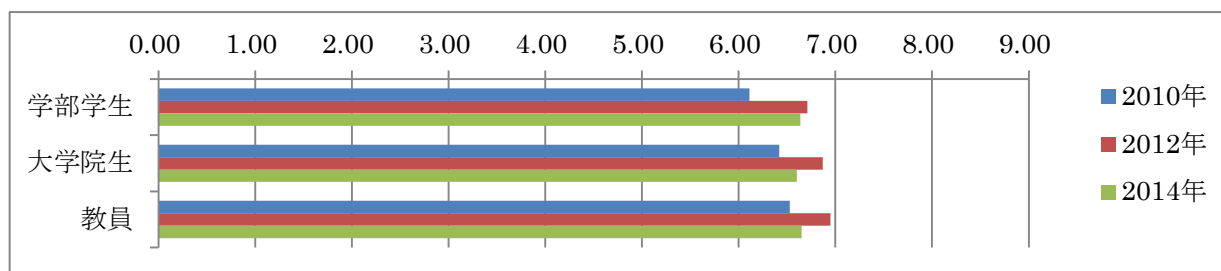
その他の設問として、「全体の満足度」3項目、「情報リテラシーの成果」5項目があり、これらは設問内容についてどの程度同意できるかを

1 全く同意できない ～ 9 強く同意する の9段階で評価してもらった。

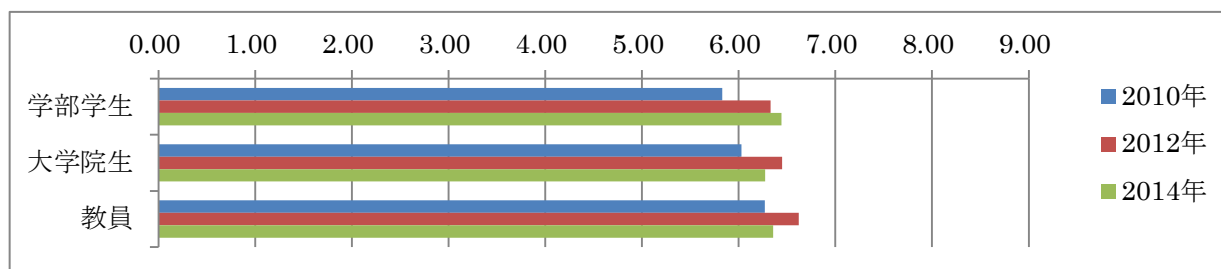
以下、過去3回分を比較できるようグラフ化した。全体的に2010年度～2012年度に満足度は上昇傾向であったが、今回の2014年度は少し減少傾向にある。

◆全体の満足度

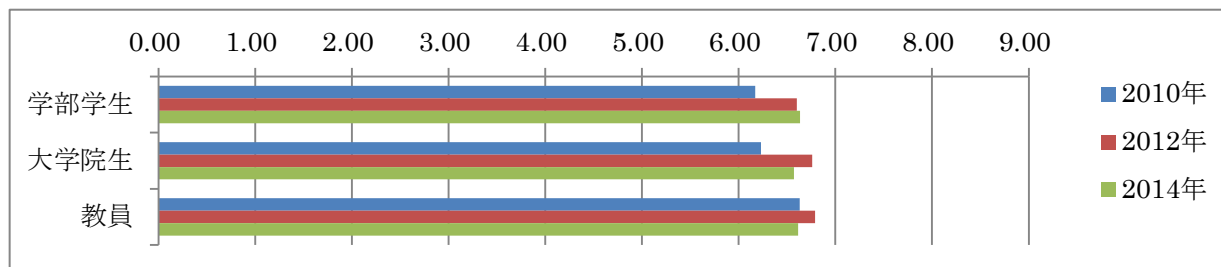
Sat1：この図書館の私に対する対応には、概ね満足している



Sat2 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

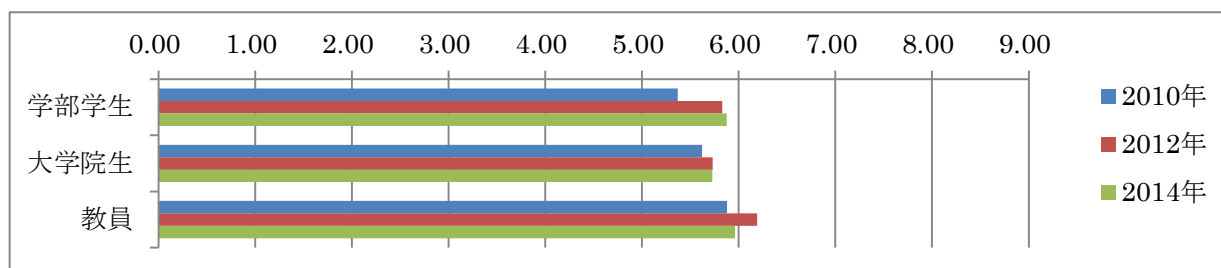


Sat3 この図書館のサービスの質全般を評価し、点数をつけてください

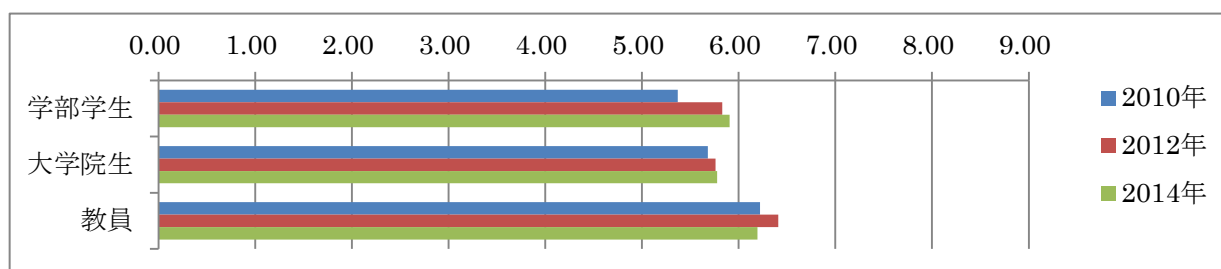


◆情報リテラシーの成果

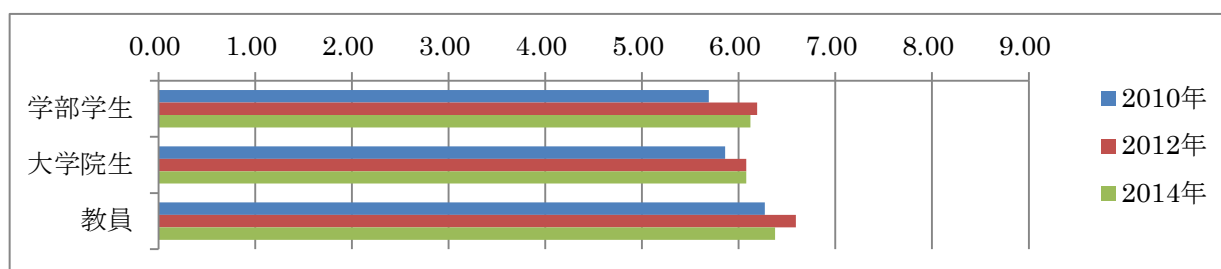
Out1 この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる



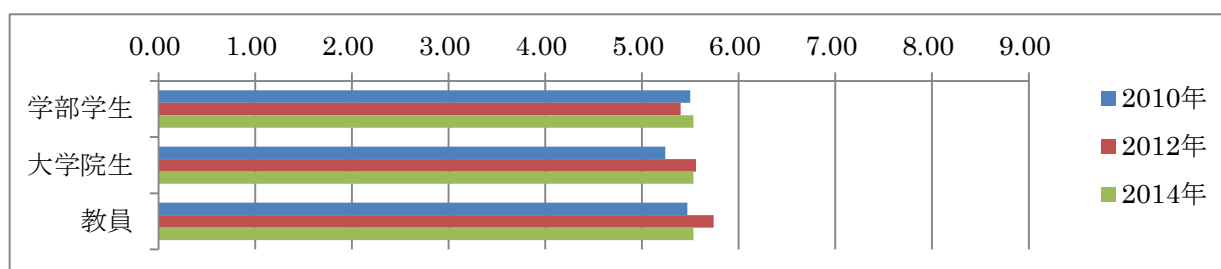
Out2 この図書館は、私が自分の研究領域において優位でいるための助けとなっている



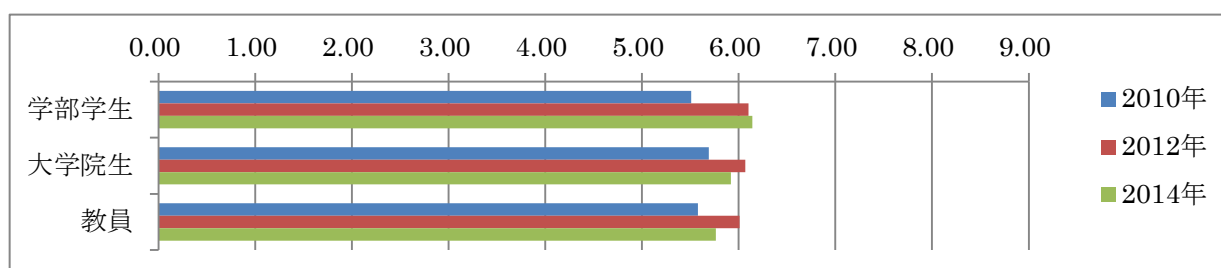
Out3 この図書館は、私がより効率的に学術研究が行なえるようにしてくれる



Out4 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



Out5 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



4-4 自由記述欄に寄せられた意見

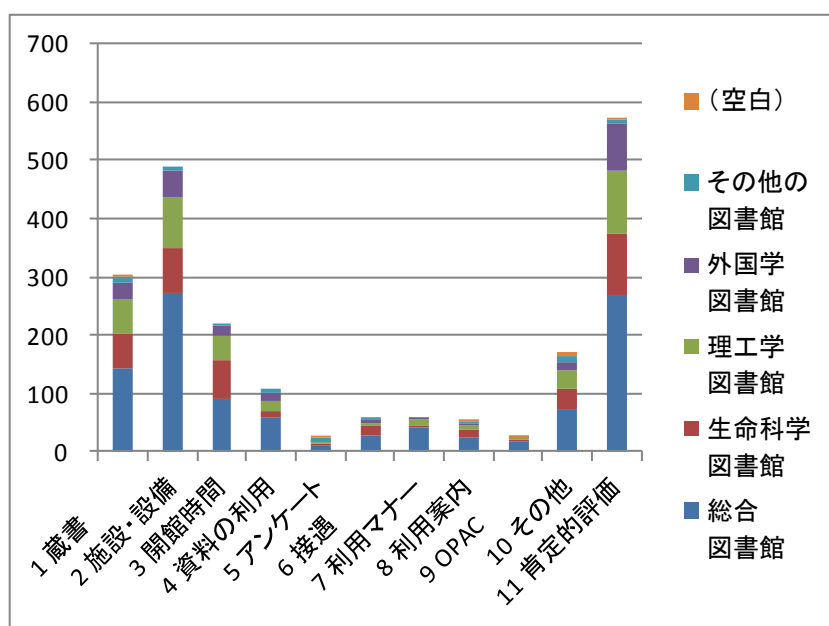
図書館サービスについてのコメントを自由に記入してもらう自由記述欄には、合計 1,329 名の方からご意見をいただいた。内容について分類したのが、以下の表である。なお、1 名のコメントで複数の内容を含むものは、分割してカウントしている。

ご意見の中で特に多かったのは、「資料の充実」、「空調管理」、「開館時間の延長」である。その他、資料への案内、接遇など、多数のご意見やご指摘をいただいた。厳しいご指摘は真摯に受けとめ、サービスの改善に努めるとともに、肯定的な評価をしていただいた点は、更なる向上を図りたい。

	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の 図書館	(空白)	計
1 蔵書	143	59	61	28	9	4	304
01 充実	70	20	31	12	4		137
02 電子情報・充実	25	22	17	4	3	2	73
03 新刊	23	10	5	4	1	1	44
04 電子情報・学外利用	3						3
05 電子情報	1	1				1	3
06 複本	5	1	3				9
07 配置	9	1	4	6			20
08 リクエスト	6	2	1	2	1		12
09 その他	1	2					3
2 施設・設備	273	78	86	46	5		488
01PC	18	9	17	8			52
02 空調	90	7	16	7			120
03 座席	33	15	12	3	2		65
04トイレ	19	6	7	1			33
05 ネットワーク	1	2		1			4
06 グループ学習	21	7	12	9			49
07 入り口	13		2		1		16
08 プリンター	4	3	9	4			20
09 音	11	4		2			17
10 個人学習	11	4	3				18
11 飲食	11	4	1	5			21
1224時間スペース		1	1				2
13 清掃	8	3					11
14 検索用端末	4						4
15 照明	7	1	2	1			11
16 コピー	4	3	1	1	1		10
17 防犯		1			1		2
18 電源	6	5	2				13
19 その他	12	3	1	4			20

	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の 図書館	(空白)	計
3 開館時間	90	66	44	17	2		219
01 24 時間	20	5	9	2			36
02 時間延長	43	32	19	8	2		104
03 時間延長(朝)	8	8	13	3			32
04 時間延長(夜)	16	16	3	3			38
05 休館日	2	5					7
06 その他	1			1			2
4 資料の利用	59	11	18	14	7		109
01 貸出返却	16	1	4	4	2		27
02 学内資料取り寄せ	3	1	2	1	1		8
03 ILL	5		2	4			11
04 督促			1				1
05 配置	18	3	4	1	1		27
06 その他	17	6	5	4	3		35
5 アンケート	8	5	2	3	4	2	24
6 接遇	27	16	6	7	1		57
7 利用マナー	40	4	11	1			56
01 騒々しい	20	2	7				29
02 音	3						3
03 睡眠	2		1				3
04 飲食	2	1		1			4
05 荷物	1	1					2
06 その他	12		3				15
8 利用案内	25	12	9	3	2	1	52
01 館内案内	9	3	5	1			18
02 サービス		3	1	1			5
03 電子資料	10	6	2		1	1	20
04 その他	6		1	1	1		9
9 OPAC	16	3	3	3		3	28
01 配架場所	6			1			7
02 機能	8	3	3	2		2	18
03 その他	2					1	3

	総合図	生命図	理工学図	外国学図	その他の 図書館	(空白)	計
10 その他	71	38	29	17	9	6	170
01 サービス改善	21	9	5	2	3	2	42
02 運営		3		1		1	5
03 資料管理	5	1	2	2			10
04 複写	2		1	1	1		5
05 広報	6	1	5	3	1	1	17
06 講習会	2	4	1	2	1		10
07 危機管理	1	1	1				3
08 その他	34	19	14	6	3	2	78
11 肯定的評価	268	105	110	79	9	2	573
01 蔵書	38	13	15	9	3	2	80
02 施設・設備	84	28	32	21			165
03 開館時間	17	1	8	1			27
04 資料の利用	23	8	10	6			47
05 アンケート		1					1
06 接遇(職員)	23	11	16	19	3		72
07 利用案内	9	8	1	2			20
08OPAC	7	2	2				11
09 その他	30	15	9	17	2		73
10 特記無し (ただし好評価表示)	37	18	17	4	1		77
総 計	1,020	397	379	218	48	18	2,080



4-5 寄せられた主な意見

【資料の充実】

- ・専門書の充実を図ってほしい。
- ・分野にもよるが図書館に置いてある本が古すぎるものが多い。
- ・メジャーなテキストや教科書はできるだけ新しい版を入れてほしい。
- ・一般の小説をもっと置いてほしい。
- ・蔵書の量と質には概ね満足している。

【電子資料の充実】

- ・利用可能な電子ジャーナルをもっと増やしてほしい。
- ・利用可能な電子ジャーナルの削減は研究活動に大きな支障を与えかねない。

【学習場所としての図書館】

- ・グループ学習室やグループで学べる空間を増やしてほしい。
- ・グローバル・コモンズやラーニング・コモンズでは、座席が空いていないことがあるので机と椅子の数を増やしてほしい。
- ・試験期間になると座席が空いていないことが多いので座席を増やしてほしい。
- ・4人掛けの学習机は仕切りなどで個人の空間を確保するなど、個人ブース型の机を増やしてほしい。
- ・学習スペースが充実している。
- ・静かで勉強しやすい環境に満足している。

【空調等の利用環境の改善】

- ・節電も分かるが、館内の温度調整をもう少し適正に行ってほしい。特に、6月、9月ごろは空調が入らないと学習に大きな支障をきたす。

【開館時間の延長、24時間開館の拡大】

- ・土日・祝日の開館時間が短かすぎるのももっと長くしてほしい。
- ・授業前に利用したいので開館時間を授業の1限目より早くしてほしい。
- ・24時間開館期間を試験期間だけでなくもっと増やしてほしい。
- ・総合図書館以外の図書館でも24時間開館をしてほしい。
- ・遅くまで開館しているので、助かっている。

【資料の利用】

- ・図書の貸出期間をもう少し長くしてほしい。
- ・専門書はしばらく借りておきたい時が多く、規定の貸出期間+延長1回では足りないと感じることが多い。
- ・学内の他の図書館からの資料や文献複写の取り寄せサービスがとても便利で重宝している。

【利用者アンケート】

- ・質問の設定が分かりにくく、回答方法も煩雑すぎる。
- ・アンケートは3分で終わるものにしてほしい。

【職員の対応（接遇）】

- ・対応が悪い職員がいる。
- ・職員の丁寧な対応に感謝している。

【電子資料の利用】

- ・電子資料の使い方が分かりにくい。
- ・Web サイトからの電子論文へのアクセス、検索をもう少し簡単にしてほしい。

【OPAC（蔵書検索）】

- ・OPAC に、書籍(特に専門書)の目次を閲覧したり、調べた履歴を表示したりする機能を付けてほしい。

5. 課題と対応

5-1 調査によって明らかとなった図書館の課題と、それへの対応

設問への回答及び自由記述のコメントから明らかとなった、今後図書館が対応を検討すべきと思われる課題は、以下のとおりです。利用者全体として見た場合、図書館には、電子資料も含めた資料の充実と場所の整備が求められていますが、期待度が高い反面、満足度は相対的に低く、特に電子資料も含めた資料の充実に対する満足度が低い状況です。一方、人的サービスへの期待度は相対的に低いですが、サービスを受けた利用者の満足度は高いレベルにあります。

- ・ 資料の充実については、紙媒体資料の充実への期待度は、学部学生、大学院生ともに極めて高いが、相対的に満足度が低く、蔵書の量と質に満足しているといった声がある一方で、専門書の不足、資料の古さ、新刊書の少なさを訴える声は非常に多い。今後とも、学生用資料の計画的な整備が必要である。
- ・ 電子資料の充実については、大学院生や教員の期待度が高い反面、満足度は極めて低く、電子ジャーナルの充実度を評価する声がある一方で、電子ジャーナルなどの更なる充実を望む声がたくさん教員や大学院生から寄せられた。今後とも、電子資料の充実に向けた取り組みを進めていく必要がある。
- ・ 学習場所としての図書館については、特に学部学生の期待度が高い。そのうち、共同学習スペースについては、学部学生の満足度は極めて高く、グループ学習スペースや自習スペースの多さと快適さに満足しているといった声がある一方で、座席数やグループ学習室の不足を訴える声も多い。また、個人学習スペースについても、学部学生の期待度は高いが満足度はやや低く、利用しやすい環境に満足しているといった声がある一方で、個人学習スペースの増加を求める声も少なくない。今後は、共同学習スペースの更なる拡充とあわせて、個人学習スペースの充実を図っていく必要がある。
- ・ 空調等の利用環境の改善については、特に総合図書館に対する改善要望が多いが、学習場所としての図書館に対する期待度も高いことから、快適な利用環境を提供するため、対策の検討を進める必要がある。
- ・ 開館時間の更なる延長については、特に学部学生の期待度が高く、希望する声も多いことから、24 時間開館の拡大とあわせて、検討を進める必要がある。
- ・ 人的サービスについては、相対的に期待度は低いが満足度は高いレベルにあり、このことは、学部学生だけでなく大学院生や教員についても言えることであり、評価されているサービスの水準を維持するだけでなく、その一層の向上に努めるとともに、期待度の向上に向けた努力が必要と思われる。特に、図書館スタッフの対応については、丁寧な対応に感謝する声が多い一方で、対応の悪さを訴える声も少なくなく、今後とも、利用者に対する職員の接遇向上に取り組む必要がある。

なお、自由記述のコメント総数 2,080 件の 27.5%にあたる 573 件が、図書館サービスに対する満足や感謝を表明した肯定的評価のコメントでした。中でも、特に目立ったのは、学習環境の快適さ、学内他図書館からの資料や文献複写の取り寄せサービスの便利さ、職員の親切で丁寧な対応などに満足している旨のコメントでした。今後も、こうした肯定的評価をたくさん得られるよう、上記の課題の検討を進め、図書館サービスの一層の改善に取り組んでいきたいと考えています。

6. 巻末資料

6-1 アンケート結果数値

各コア設問別レベルの平均値【全体 2014年】			
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
AS-1	4.33	6.1	5.22
AS-2	5.1	6.81	5.85
AS-3	5.43	7.1	6.46
AS-4	5.25	6.9	6.09
AS-5	5.39	7.01	6.27
AS-6	5.22	6.96	6.16
AS-7	5.25	7.1	5.84
AS-8	5.11	6.88	5.92
AS-9	5.43	7.21	6.38
IC-1	5.71	7.76	6.2
IC-2	5.58	7.45	6.02
IC-3	6.02	8.02	6.35
IC-4	5.67	7.63	6.17
IC-5	5.47	7.39	6.12
IC-6	5.55	7.45	6.24
IC-7	5.53	7.42	6.37
IC-8	5.72	7.71	6.11
LP-1	5.71	7.68	6.29
LP-2	6.03	7.83	6.77
LP-3	5.9	7.78	6.73
LP-4	5.57	7.62	6.34
LP-5	5.16	7.13	6.44
側面別レベルの平均値【全体 2008～2014年】			
2008年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢(AS)	4.85	7.16	5.69
情報の管理(IC)	5.45	7.87	6.08
場としての図書館(LP)	5.23	7.68	6.11
全平均値	5.15	7.53	5.93
2010年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢(AS)	5.21	6.99	5.79
情報の管理(IC)	5.71	7.74	6.04
場としての図書館(LP)	5.61	7.59	6.27
全平均値	5.49	7.42	6
2012年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢(AS)	5.17	6.94	6.11
情報の管理(IC)	5.71	7.71	6.3
場としての図書館(LP)	5.63	7.59	6.58
全平均値	5.48	7.38	6.29
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢(AS)	5.16	6.88	6.01
情報の管理(IC)	5.66	7.59	6.19
場としての図書館(LP)	5.68	7.6	6.5
全平均値	5.47	7.32	6.19

各コア設問別レベルの平均値【学部学生 2014年】			
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
AS-1	4.21	6.1	5.1
AS-2	5.02	6.86	5.81
AS-3	5.34	7.14	6.34
AS-4	5.1	6.8	6.03
AS-5	5.27	6.96	6.26
AS-6	5.14	6.99	6.11
AS-7	5.1	7.11	5.8
AS-8	4.99	6.93	5.9
AS-9	5.33	7.22	6.33
IC-1	5.43	7.54	6.07
IC-2	5.43	7.4	6.04
IC-3	6.06	8.16	6.57
IC-4	5.43	7.39	6.24
IC-5	5.42	7.46	6.17
IC-6	5.43	7.45	6.31
IC-7	5.4	7.42	6.43
IC-8	5.47	7.52	6.12
LP-1	5.72	7.86	6.35
LP-2	6.11	8.04	6.97
LP-3	5.96	8.01	6.88
LP-4	5.6	7.81	6.51
LP-5	5.21	7.38	6.57
側面別レベルの平均値【学部学生 2008～2014年】			
2008年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	4.73	7.15	5.67
情報の管理 (IC)	5.23	7.72	6.02
場としての図書館(LP)	5.26	7.82	6.29
全平均値	5.02	7.51	5.94
2010年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.01	6.9	5.53
情報の管理 (IC)	5.49	7.61	5.93
場としての図書館(LP)	5.63	7.77	6.33
全平均値	5.33	7.37	5.88
2012年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.11	6.95	5.99
情報の管理 (IC)	5.54	7.58	6.27
場としての図書館(LP)	5.73	7.8	6.66
全平均値	5.41	7.39	6.25
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.04	6.88	5.94
情報の管理 (IC)	5.52	7.54	6.25
場としての図書館(LP)	5.73	7.82	6.66
全平均値	5.38	7.35	6.22

各コア設問別レベルの平均値【大学院生 2014年】			
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
AS-1	4.3	6.06	5.34
AS-2	5.08	6.76	5.91
AS-3	5.44	7.06	6.57
AS-4	5.31	6.98	6.13
AS-5	5.36	6.94	6.22
AS-6	5.14	6.88	6.15
AS-7	5.22	7.07	5.82
AS-8	5.08	6.8	5.88
AS-9	5.5	7.27	6.41
IC-1	5.94	8.05	6.34
IC-2	5.69	7.58	6.08
IC-3	6.03	8.06	6.2
IC-4	5.85	7.9	6.16
IC-5	5.49	7.43	6.11
IC-6	5.69	7.56	6.25
IC-7	5.67	7.49	6.41
IC-8	6	7.97	6.15
LP-1	5.71	7.63	6.28
LP-2	5.96	7.77	6.57
LP-3	5.84	7.67	6.6
LP-4	5.5	7.55	6.12
LP-5	5.01	6.87	6.38
側面別レベルの平均値【大学院生 2008～2014年】			
2008年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	4.84	7.1	5.6
情報の管理 (IC)	5.54	7.97	6.09
場としての図書館(LP)	5.17	7.61	5.95
全平均値	5.16	7.53	5.85
2010年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.3	7.06	5.91
情報の管理 (IC)	5.85	7.91	6.07
場としての図書館(LP)	5.59	7.56	6.21
全平均値	5.57	7.5	6.04
2012年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.12	6.84	6.18
情報の管理 (IC)	5.83	7.85	6.28
場としての図書館(LP)	5.48	7.37	6.52
全平均値	5.47	7.34	6.29
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.15	6.85	6.03
情報の管理 (IC)	5.8	7.75	6.21
場としての図書館(LP)	5.62	7.51	6.39
全平均値	5.5	7.35	6.18

各コア設問別レベルの平均値【教員 2014年】			
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
AS-1	4.74	6.24	5.64
AS-2	5.36	6.85	6.03
AS-3	5.63	7.18	6.87
AS-4	5.52	7.06	6.33
AS-5	5.67	7.24	6.5
AS-6	5.48	7.07	6.48
AS-7	5.61	7.2	6.12
AS-8	5.48	7.01	6.17
AS-9	5.56	7.21	6.55
IC-1	6.16	8.18	6.35
IC-2	5.76	7.6	6
IC-3	5.96	7.79	6.05
IC-4	6.07	8.03	6.05
IC-5	5.62	7.32	6.11
IC-6	5.63	7.45	6.19
IC-7	5.76	7.46	6.32
IC-8	5.98	8.01	6.04
LP-1	5.7	7.4	6.14
LP-2	5.72	7.3	6.43
LP-3	5.82	7.4	6.55
LP-4	5.53	7.19	6.24
LP-5	5.13	6.75	6.21
側面別レベルの平均値【教員 2008～2014年】			
2008年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.23	7.36	5.98
情報の管理 (IC)	5.81	8.1	6.2
場としての図書館(LP)	5.29	7.51	6.01
全平均値	5.45	7.65	6.06
2010年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.49	7.03	6.18
情報の管理 (IC)	5.94	7.71	6.22
場としての図書館(LP)	5.65	7.23	6.27
全平均値	5.7	7.35	6.22
2012年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.51	7.08	6.38
情報の管理 (IC)	6.06	7.88	6.44
場としての図書館(LP)	5.64	7.34	6.43
全平均値	5.76	7.45	6.43
2014年調査	最低限の許容レベル	希望のレベル	実際のレベル
サービスの姿勢 (AS)	5.47	7.01	6.29
情報の管理 (IC)	5.89	7.74	6.14
場としての図書館(LP)	5.6	7.21	6.29
全平均値	5.66	7.33	6.24

6-2 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

	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値	最低値	最高値
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
12) 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
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
14) 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
15) 快適で、また行きたくするような場所である	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8

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	
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
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
18) 使いやすいOPACが提供されている	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7
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
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

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
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
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
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
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
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

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
26) 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
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

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あ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) YahooTMやGoogleTM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

When it comes to...	My Minimum Service Level Is									My Desired Service Level Is									Perceived Service Performance Is																	
	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									
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									
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									
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									
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									
6) 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									
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									
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									
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									
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									
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									
12) 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									
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									
14) 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									
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									
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
- 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
- 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

**My Minimum
Service Level Is**

**My Desired
Service Level Is**

Perceived Service Performance Is

- | Low | | | | | | | | | High | | | | | | | | | Low | | | | | | | | | High | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 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 |
| 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 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

**My Minimum
Service Level Is**

**My Desired
Service Level Is**

Perceived Service Performance Is

- Low High Low High Low
- 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

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?

39) The library that you use most often:

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.](#)