



日本女子大学  
JAPAN WOMEN'S UNIVERSITY

## LibQUAL+®(ライブカル) による大学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		<input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
6) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
7) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
8) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
9) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
10) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
11) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
12) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
13) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
14) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
15) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
16) 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	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(該当なし)
17) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
18) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
19) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
20) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
21) 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		<input type="checkbox"/> N/A(該当なし)
22) 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		<input type="checkbox"/> 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:

23) 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
24) 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
25) 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
26) 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
27) 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
28) 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
29) 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
30) 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

<b>図書館の利用パターンについて示してください:</b>	
31) 図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください	<input type="radio"/> 毎日 <input type="radio"/> 週1回くらい <input type="radio"/> 月1回くらい <input type="radio"/> 3ヶ月に1回くらい <input type="radio"/> 利用していない
32) 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	<input type="radio"/> 毎日 <input type="radio"/> 週1回くらい <input type="radio"/> 月1回くらい <input type="radio"/> 3ヶ月に1回くらい <input type="radio"/> 利用していない
33) Yahoo <sup>TM</sup> やGoogle <sup>TM</sup> 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	<input type="radio"/> 毎日 <input type="radio"/> 週1回くらい <input type="radio"/> 月1回くらい <input type="radio"/> 3ヶ月に1回くらい <input type="radio"/> 利用していない

<b>ご自身に関するいくつかの質問にお答え下さい:</b>	
34) 最もよく使う図書館はどこですか？	<input type="radio"/> 図書館・目白 <input type="radio"/> 図書館・西生田
35) 年齢:	<input type="radio"/> 18歳未満 <input type="radio"/> 18～22歳 <input type="radio"/> 23～30歳 <input type="radio"/> 31～45歳 <input type="radio"/> 46～65歳 <input type="radio"/> 65歳以上
36) 性別:	<input type="radio"/> 女性 <input type="radio"/> 男性

37) 専門分野・所属

- 事務局等
- 住居、通信(生活芸術)
- 児童、教育、通信(児童)
- 家政経済、家庭科学学校教育
- 数物科学
- 文化
- 日本文学、英文学、史学
- 物質生物
- 現代社会、社会福祉、心理
- 被服、通信(生活芸術)
- 附属機関
- 食物、通信(食物)

38) 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  1年生
  - 2年生
  - 3年生
  - 4年生
  - 通信生(科目等履修生含む)
  - 研究生、科目等履修生ほか
- 大学院生  修士課程
  - 博士課程
  - 研究生、科目等履修生、通信大学院生ほか
- 専任教員  教授(大学)
  - 准教授
  - 助教または助手
  - 講師
  - 研究員
- 図書館専任職員  図書館経営層
  - 図書館管理職
  - 図書館利用者サービススタッフ
  - 図書館テクニカルサービススタッフ
- 専任職員  職員

39) 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。

本図書館サービスの品質調査LibQUAL+®にご参加頂きありがとうございました！