

**日本女子大学図書館
Web版利用者アンケート
「LibQUAL⁺」(ライブカル)結果報告**

2014年3月31日

1. はじめに

1. 1 目的

図書館への要望や意識を把握し、今後のサービスの向上や将来のあるべき図書館像検討のための基礎データを
得るため。

1. 2 実施期間

2013年10月22日(火)～11月28日(木)

* 当初計画では終了日11月21日(木)であったが
1週間延長して実施。

1. 3 対象者

学部生・大学院生(通学課程、通信教育課程)、
大学教員(専任)、 職員(専任)

2. 調査方法

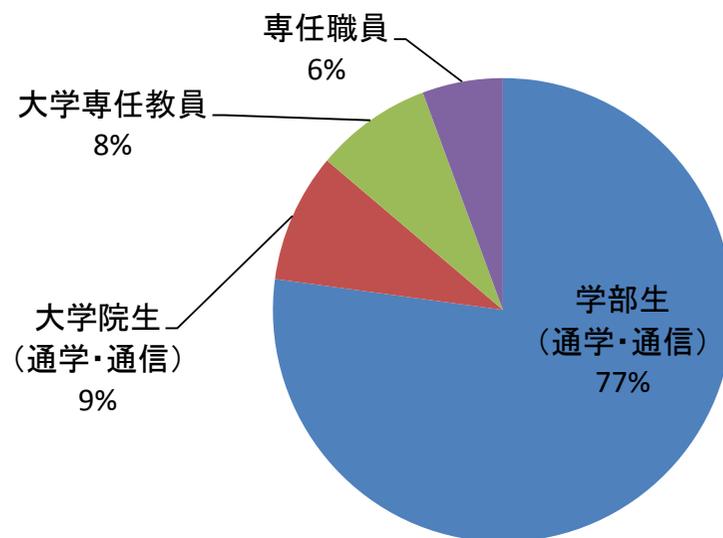
- 北米研究図書館協会(Association of Research Libraries: ARL)が提供する、利用者が図書館サービスの評価を行うWeb調査パッケージ「LibQUAL⁺」を利用。対象者には大学の連絡システムを使用して、回答先URLをメールで通知(学部生(通信)には大学の連絡サイトへ回答先URLを掲載して通知)。
- 参加賞:回答者(通学課程学生)のうち参加賞受け取り手続き者にクリアファイルを進呈。
- * アンケート終了後、調査票、設問の種類を図書館ホームページに掲載。

3. 回答状況

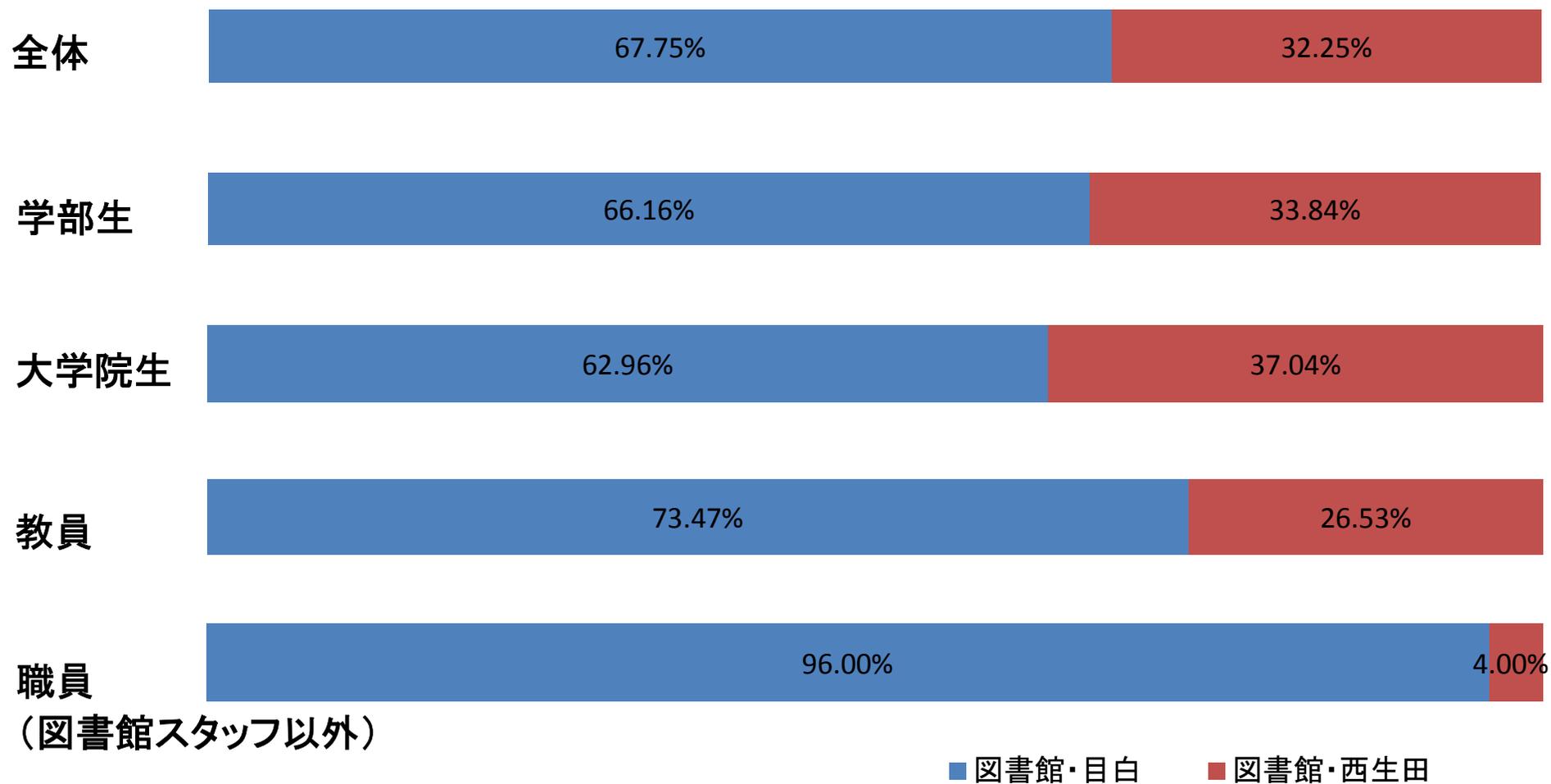
回答数・回答率

	有効回答数	回答率
学部生(通学)	459	7.4%
学部生(通信)	3	0.15%
大学院生(通学・通信)	54	18.0%
大学専任教員	49	19.1%
専任職員	34	19.8%
計	599	6.7%

有効回答の対象者別割合



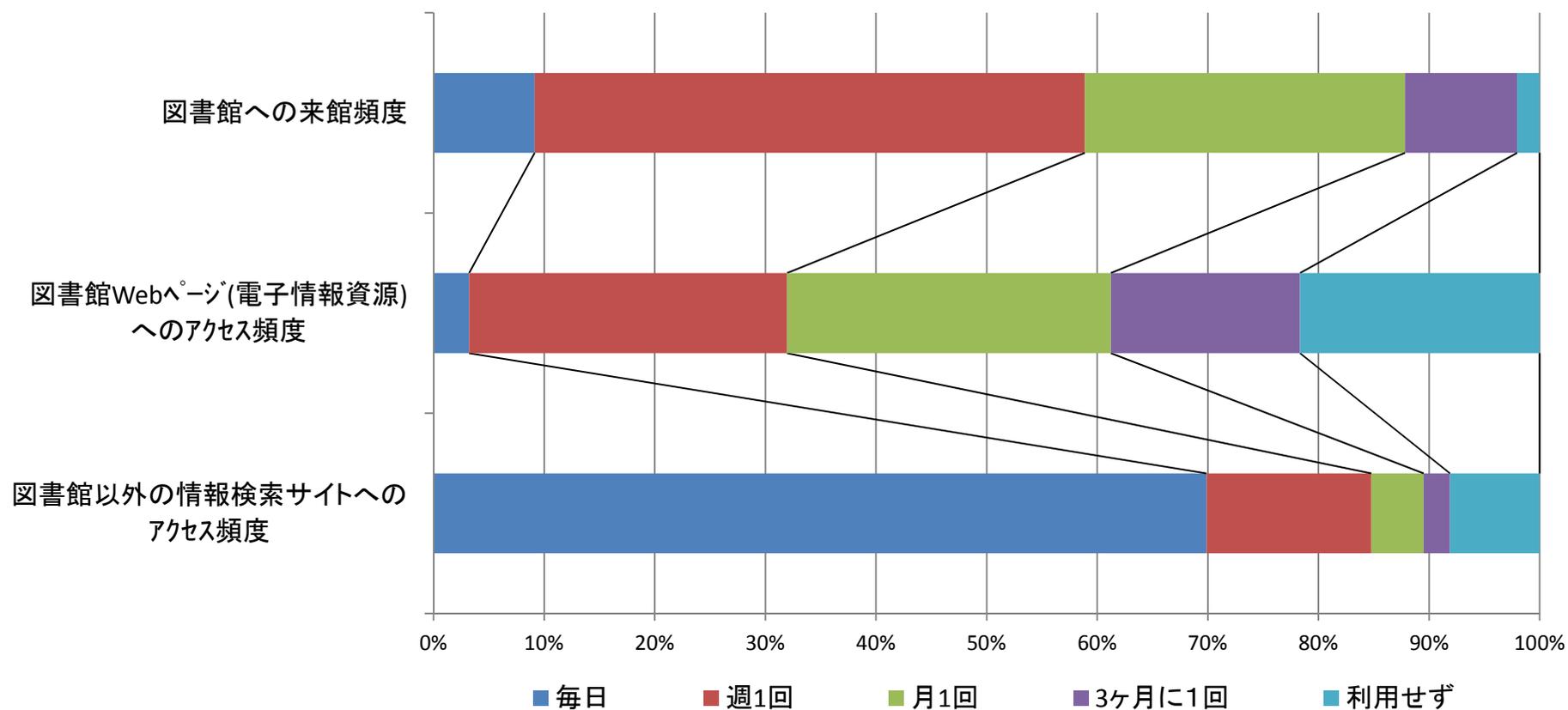
4. よく使う図書館



5.1 利用頻度 全体

単位:%

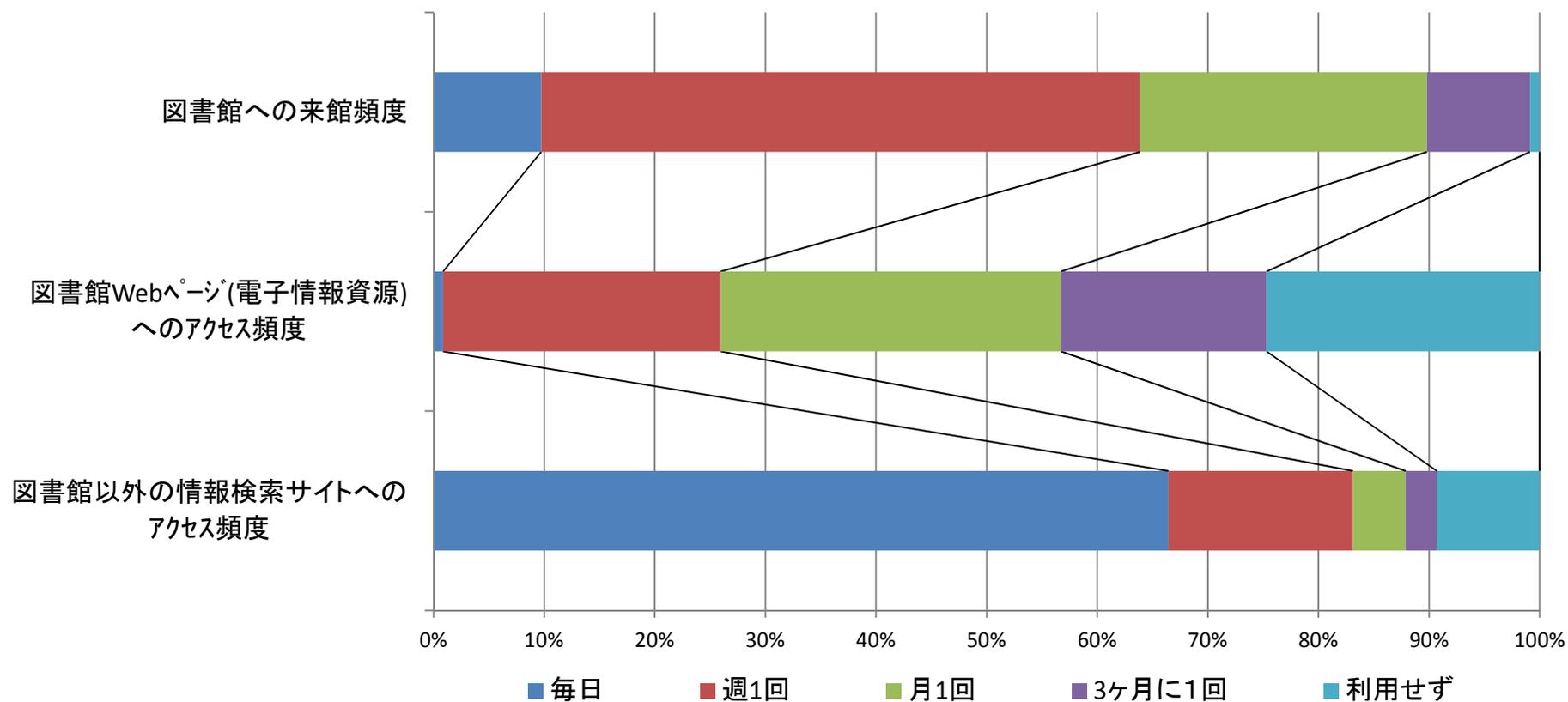
	毎日	週1回	月1回	3ヶ月に1回	利用せず
図書館への来館頻度	9.14	49.75	28.93	10.15	2.03
図書館Webページ(電子情報資源)へのアクセス頻度	3.21	28.76	29.27	17.09	21.66
図書館以外の情報検索サイトへのアクセス頻度	69.88	14.89	4.74	2.37	8.12



5.2 利用頻度 学部生

単位：%

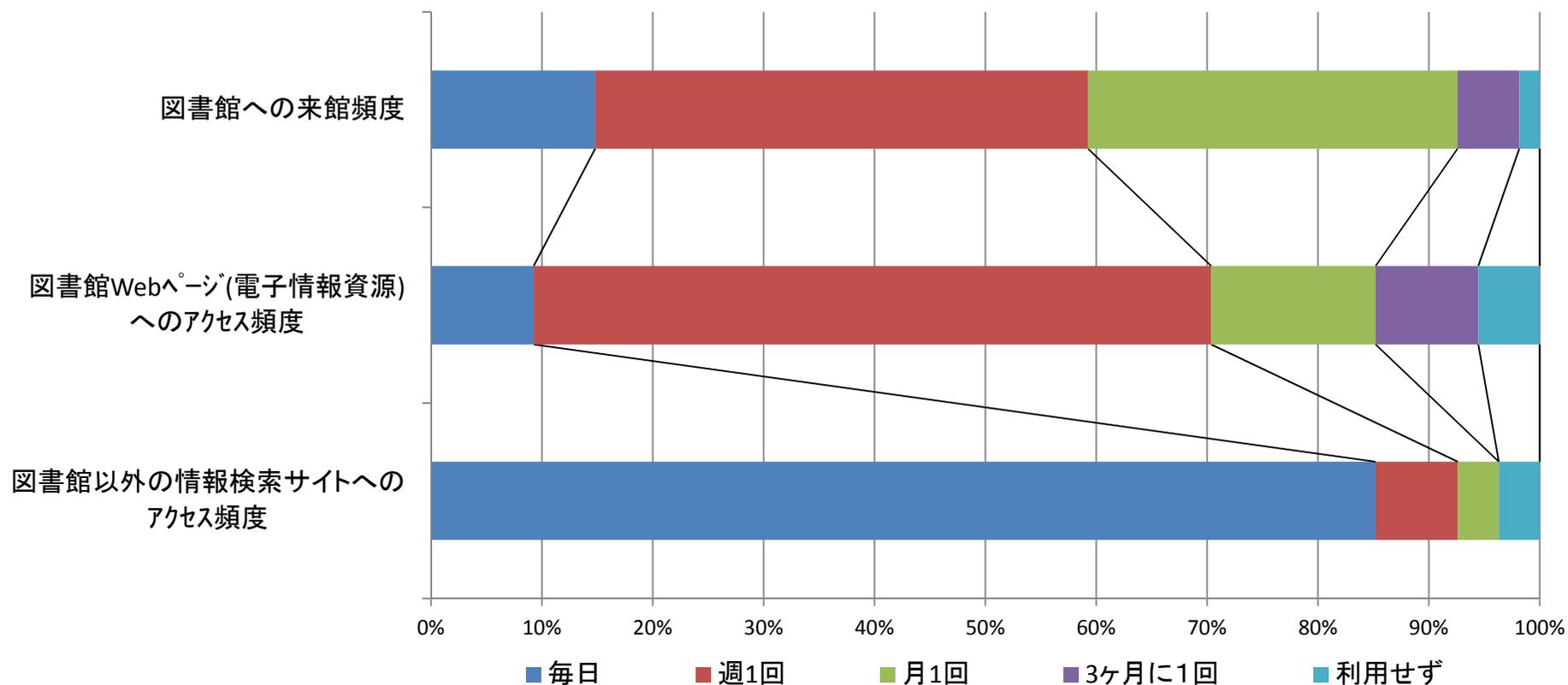
	毎日	週1回	月1回	3ヶ月に1回	利用せず
図書館への来館頻度	9.74	54.11	25.97	9.31	0.87
図書館Webページ(電子情報資源)へのアクセス頻度	0.87	25.11	30.74	18.61	24.68
図書館以外の情報検索サイトへのアクセス頻度	66.45	16.67	4.76	2.81	9.31



5.3 利用頻度 大学院生

単位:%

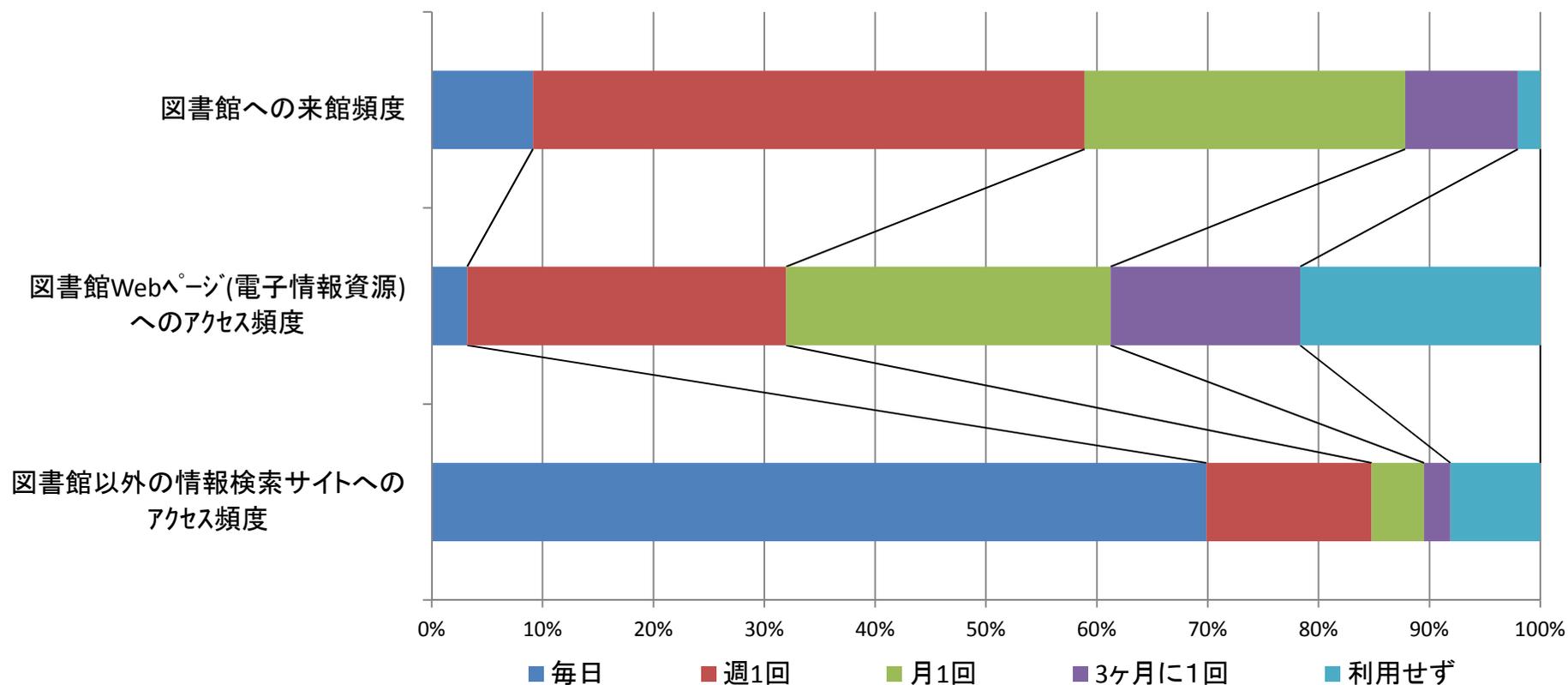
	毎日	週1回	月1回	3ヶ月に1回	利用せず
図書館への来館頻度	14.81	44.44	33.33	5.56	1.85
図書館Webページ(電子情報資源)へのアクセス頻度	9.26	61.11	14.81	9.26	5.56
図書館以外の情報検索サイトへのアクセス頻度	85.19	7.41	3.70	0	3.70



5.4 利用頻度 教員

単位：%

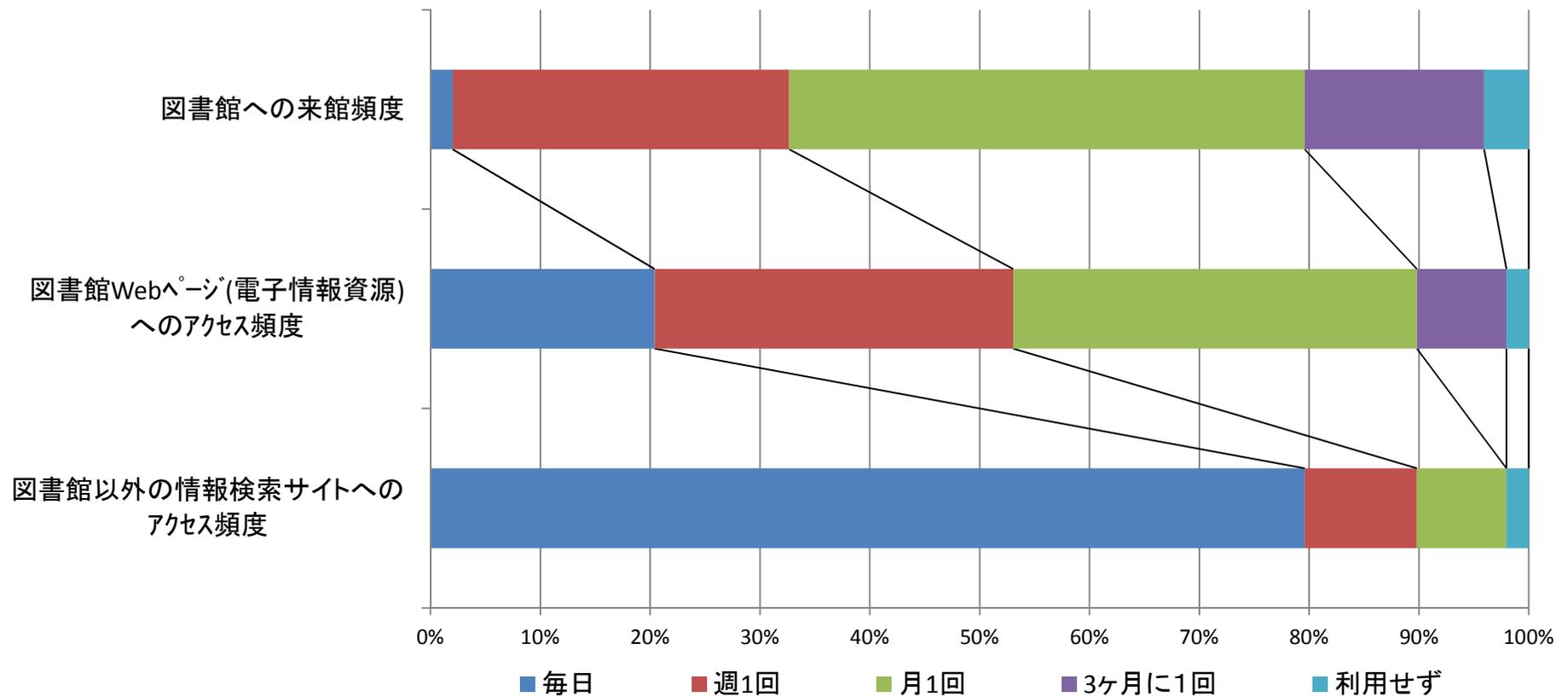
	毎日	週1回	月1回	3ヶ月に1回	利用せず
図書館への来館頻度	9.14	49.75	28.93	10.15	2.03
図書館Webページ(電子情報資源)へのアクセス頻度	3.21	28.76	29.27	17.09	21.66
図書館以外の情報検索サイトへのアクセス頻度	69.88	14.89	4.74	2.37	8.12



5.5 利用頻度 職員 (図書館スタッフ以外)

単位:%

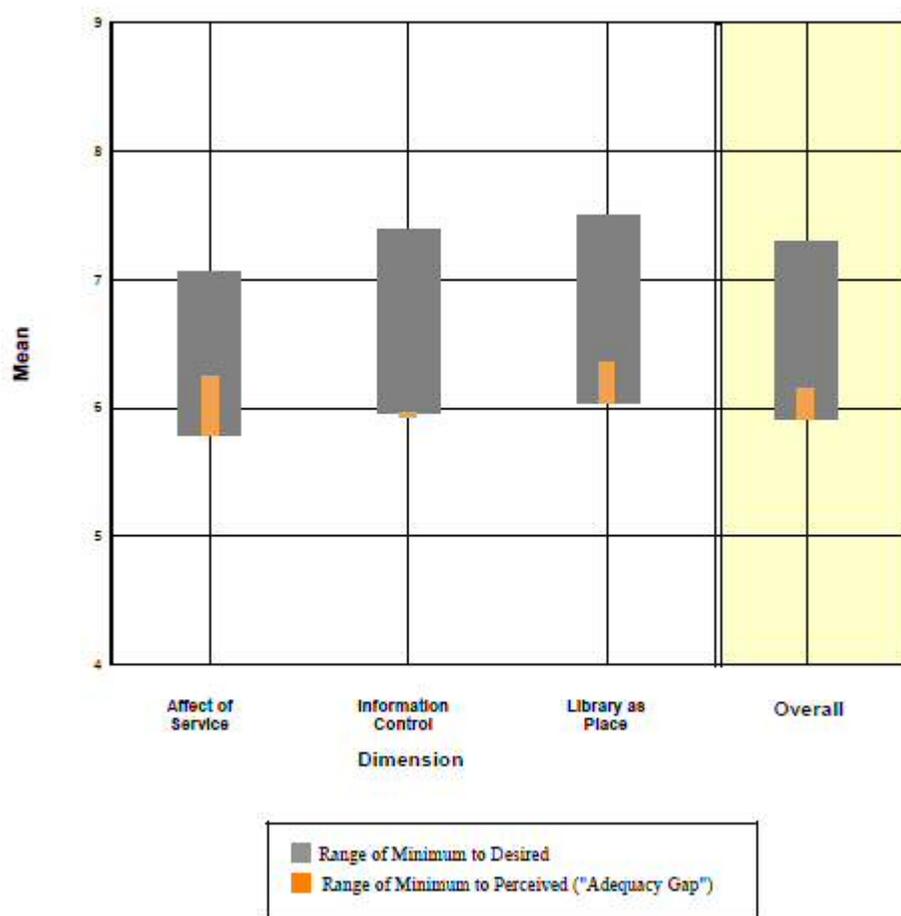
	毎日	週1回	月1回	3ヶ月に1回	利用せず
図書館への来館頻度	2.04	30.61	46.94	16.33	4.08
図書館Webページ(電子情報資源)へのアクセス頻度	20.41	32.65	36.73	8.16	2.04
図書館以外の情報検索サイトへのアクセス頻度	79.59	10.20	8.16	0	2.04



6. コア設問

- 「LibQUAL⁺」のコア設問は、三つの側面(サービスの姿勢(Affect of Services: AS)9問, 情報のコントロール(Information Control: IC)8問, 場としての図書館(Library as Place: LP)5問)で構成され, 各設問に「許容できる最低限」, 「希望」, 「実際」という3種類の観点から1~9の点数による回答を得た。
- 次頁から「LibQUAL⁺」提供のResults Notebookよりバーチャートを掲載し、対象者別の結果を報告する。続いて、同Notebookよりレーダーチャートを掲載し、本学図書館とARL加盟館との比較、本学の対象者別の結果を報告する。
- (「LibQUAL⁺」提供のResults Notebookは図書館で保管しています。)

6.1 コア設問(側面別) 全体

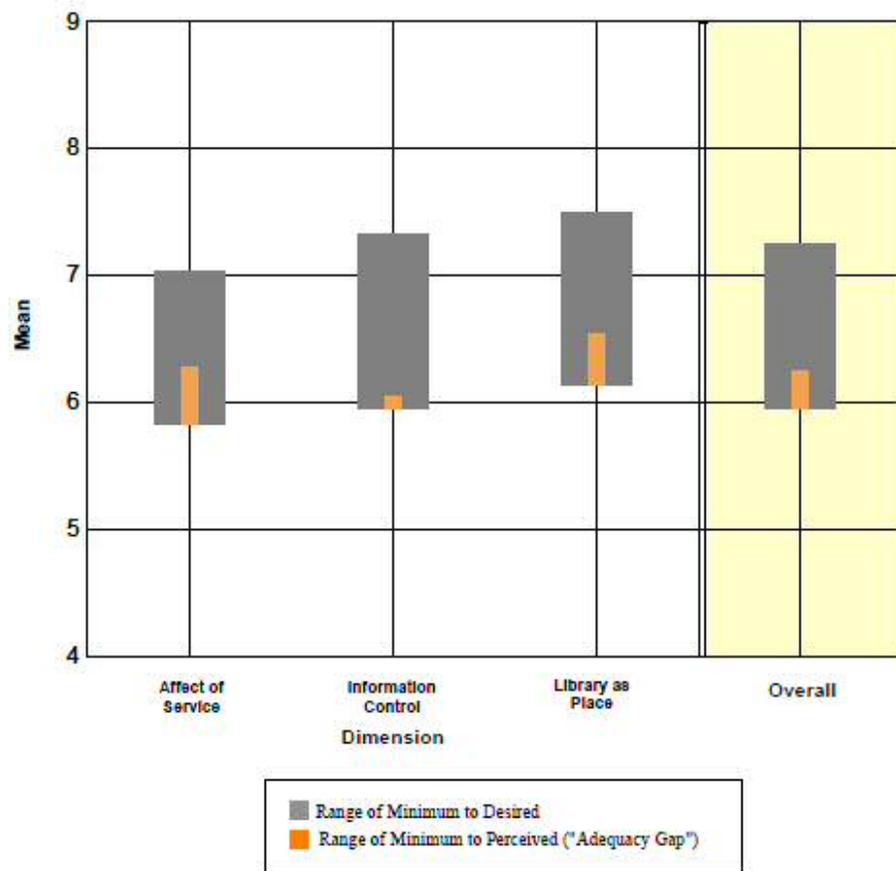


	希望	最低限	実際	最低限と実際の差	希望と実際の差
サービス:AS	7.06	5.79	6.25	0.46	-0.82
情報(蔵書):IC	7.39	5.95	5.93	-0.03	-1.46
場所:LP	7.50	6.04	6.35	0.31	-1.15
全体	7.29	5.91	6.15	0.24	-1.14

- ・希望が最も高いのは場所(LP)である(7.50)。
- ・情報・蔵書(IC)は、実際(5.93)が最低限(5.95)を下回り(-0.03)、希望との差も最も大きい(-1.46)。

バーチャート:グレーの帯は最低限~希望値の範囲(許容範囲)、オレンジの帯は最低限から実際までの差を示す。

6.2 コア設問(側面別) 学部生

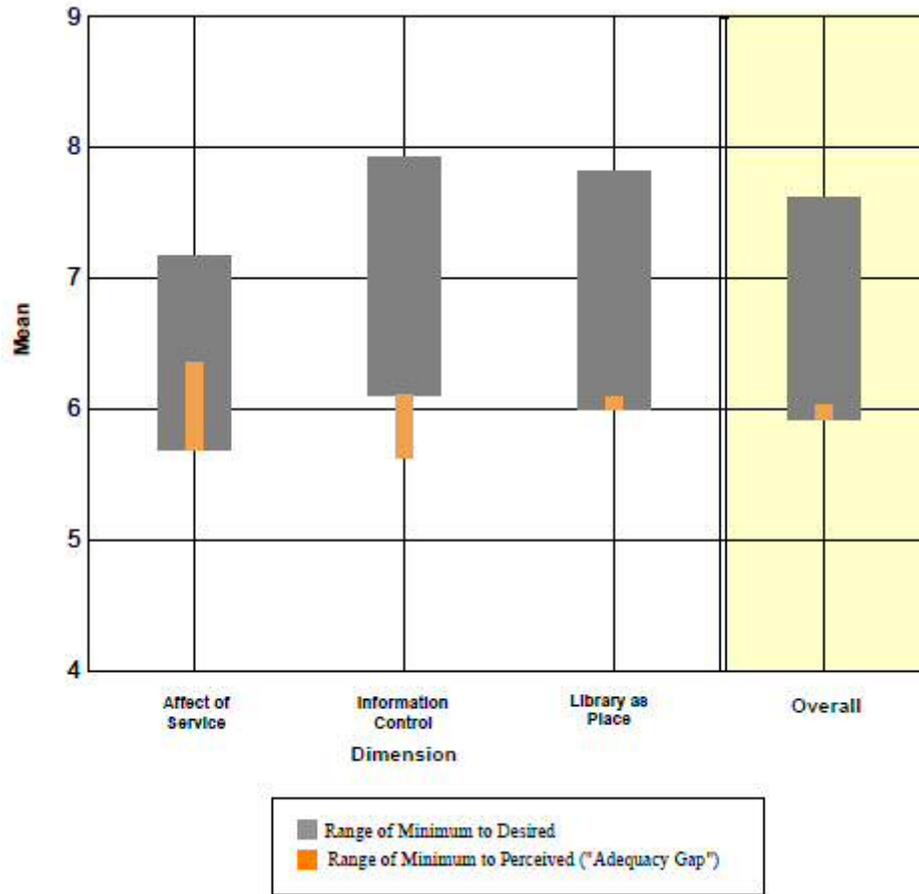


バーチャート: グレーの帯は最低限～希望値の範囲(許容範囲)、オレンジの帯は最低限から実際までの差を示す。

	希望	最低限	実際	最低限と実際の差	希望と実際の差
サービス: AS	7.03	5.82	6.28	0.45	-0.75
情報(蔵書): IC	7.31	5.94	6.04	0.10	-1.27
場所: LP	7.49	6.14	6.53	0.39	-0.96
全体	7.24	5.94	6.25	0.31	-0.99

- ・要望が最も高いのは場所(LP)である(7.49)。全ての側面で、実際が最低限を上回っている。
- ・希望と実際の差が最も大きいのは、情報・蔵書(IC)である(-1.27)。
- ・要望の傾向は「場所 > 情報 > サービス」である。

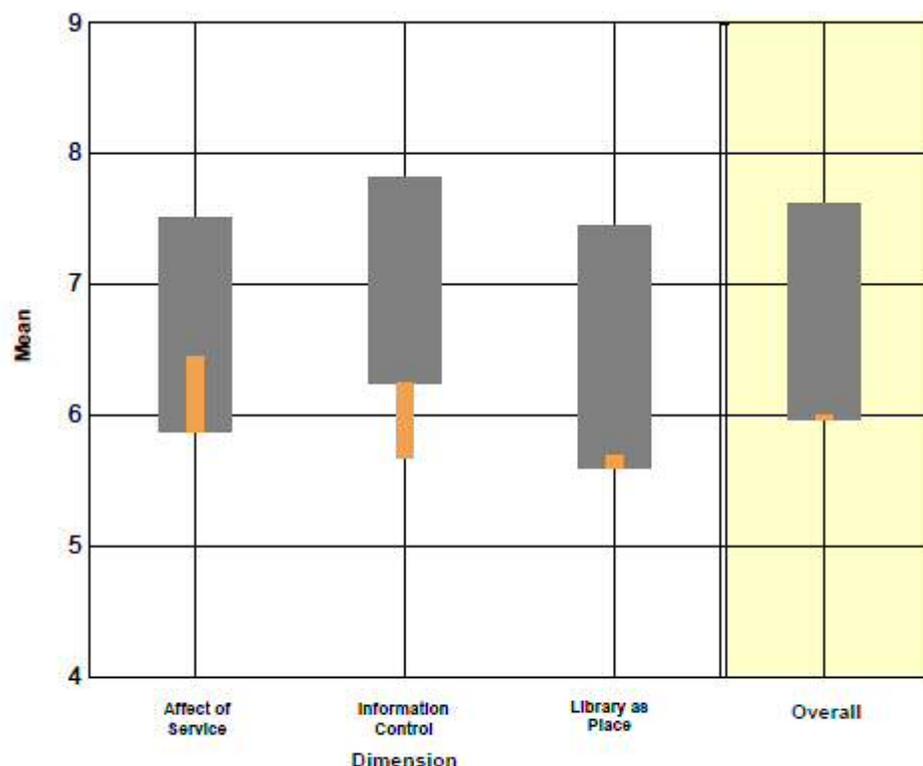
6.3 コア設問(側面別) 大学院生



	希望	最低限	実際	最低限と実際の差	希望と実際の差
サービス:AS	7.17	5.69	6.35	0.66	-0.82
情報(蔵書):IC	7.92	6.10	5.62	-0.48	-2.30
場所:LP	7.81	6.00	6.09	0.09	-1.72
全体	7.61	5.92	6.03	0.11	-1.58

- ・要望が最も高いのは情報・蔵書(IC)である(7.92)。
- ・情報・蔵書(IC)は、実際(5.62)が最低限(6.10)を下回り(-0.48)、希望との差も最も大きい(-2.30)。
- ・要望の傾向は「情報＞場所＞サービス」である。

6.4 コア設問(側面別) 教員



バーチャート: グレーの帯は最低限～希望値の範囲(許容範囲)、オレンジの帯は最低限から実際までの差を示す。

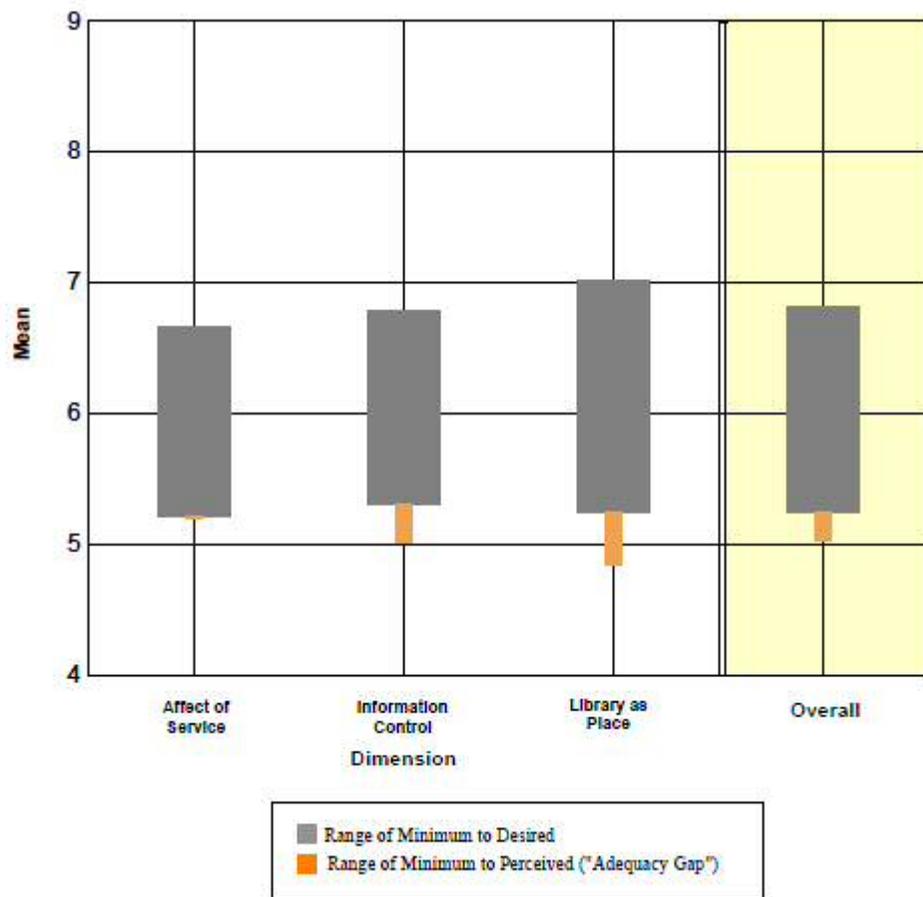
	希望	最低限	実際	最低限と実際の差	希望と実際の差
サービス: AS	7.51	5.87	6.44	0.57	-1.07
情報(蔵書): IC	7.81	6.24	5.68	-0.56	-2.13
場所: LP	7.44	5.59	5.69	0.09	-1.76
全体	7.61	5.96	5.99	0.03	-1.62

- ・要望が最も高いのは情報・蔵書(IC)である(7.81)。

- ・情報・蔵書(IC)は、実際(5.68)が最低限(6.24)を下回り(-0.56)、希望との差も最も大きい(-2.13)。

- ・要望の傾向は「情報＞サービス＞場所」である。

6.5 コア設問(側面別) 職員(図書館スタッフ以外)

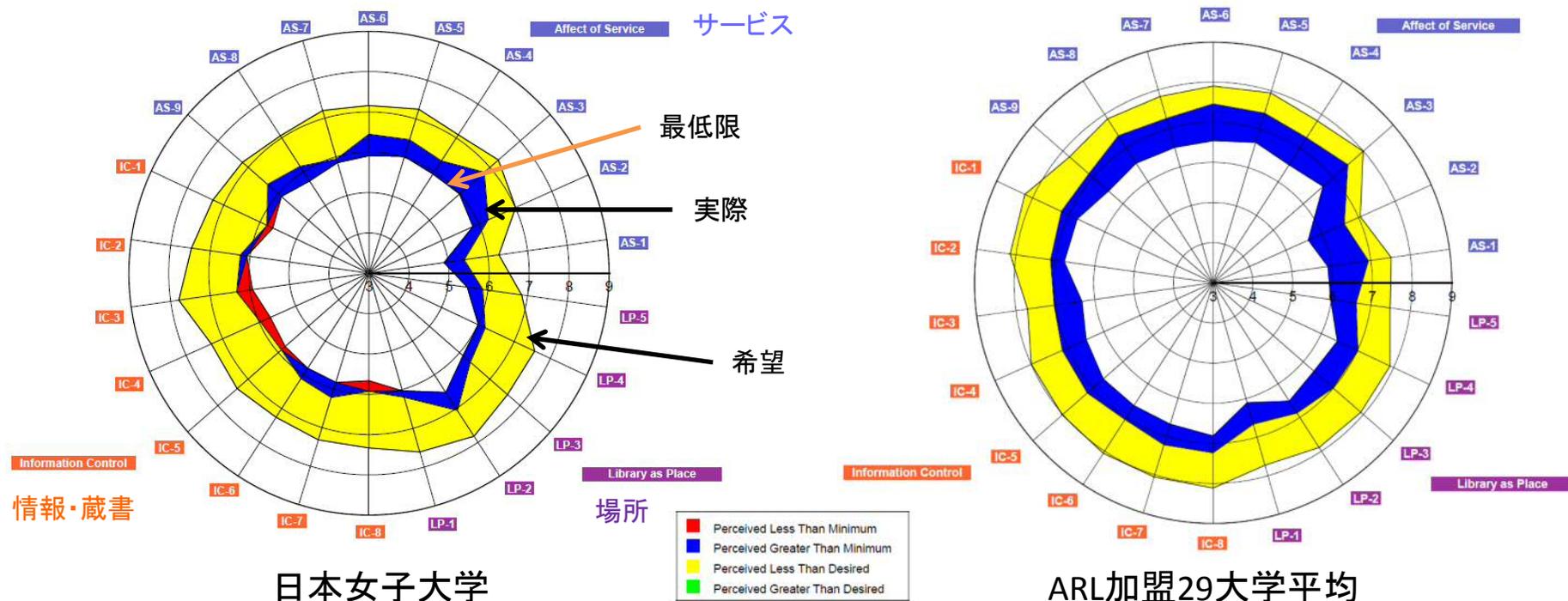


バーチャート: グレーの帯は最低限~希望値の範囲(許容範囲)、オレンジの帯は最低限から実際までの差を示す。

	希望	最低限	実際	最低限と実際の差	希望と実際の差
サービス:AS	6.65	5.21	5.19	-0.02	-1.46
情報(蔵書):IC	6.79	5.31	5.00	-0.30	-1.78
場所:LP	7.02	5.24	4.84	-0.40	-2.18
全体	6.81	5.25	5.03	-0.22	-1.78

- ・要望が最も高いのは場所(LP)である(7.02)。
- ・全ての側面で、実際が最低限を下回っている。
- ・最低限と実際の差、希望と実際の差が最も大きいのは、いずれも場所(LP)である。

7.1 コア設問(設問別) 全体



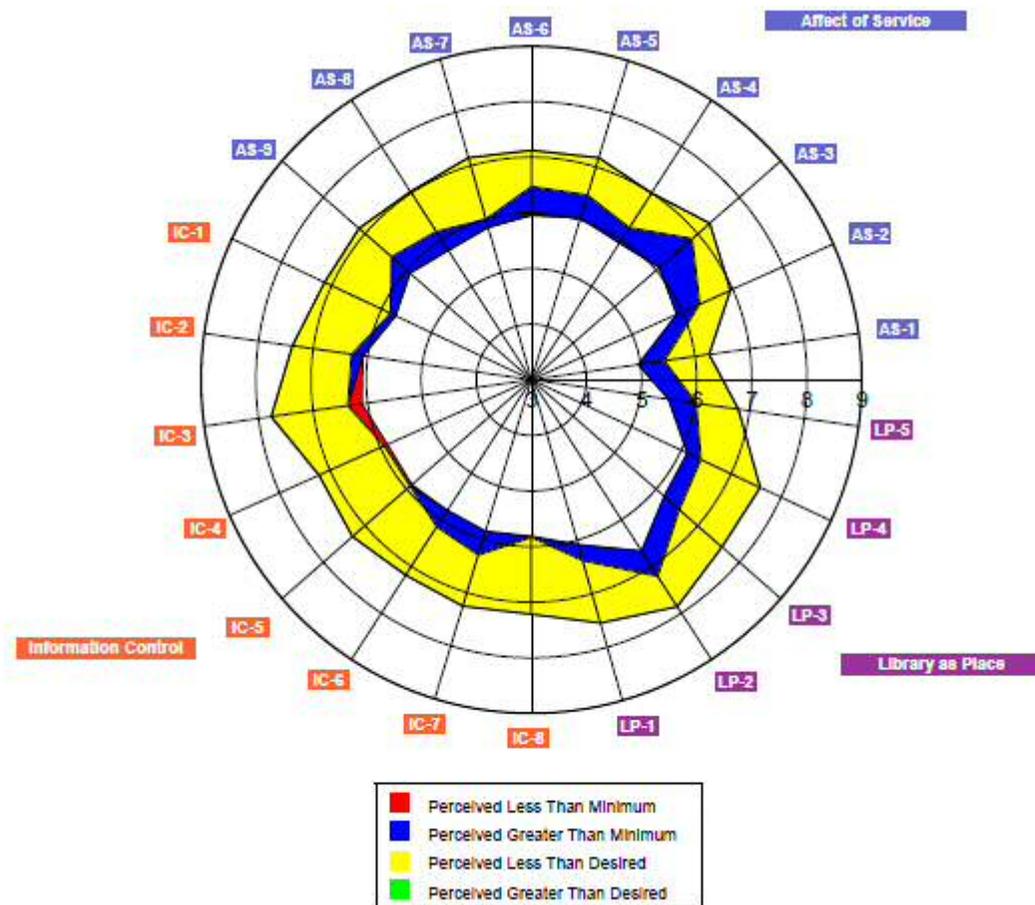
レーダーチャートは、22のコア設問を放射線状の軸で示し、各軸にプロットした回答値(希望、実際、最低限)を線をつないだグラフである。「希望」と「実際」の差は黄色、「実際」と「最低限」の差は青、「実際」が「最低限」に達していない場合の差は赤で色分けされる。(上記結果には出現していないが、「実際」が「希望」を上回った場合は緑となる。)

2013年に「LibQUAL⁺」を実施した北米研究図書館協会(ARL)加盟29大学平均と本学図書館を比較すると、総じてARL加盟館の結果は「希望」「実際」「最低限」とも高く、許容範囲が狭い。次頁に詳述するが本学図書館では「実際」が「最低限」を下回った部分がある。

7.1 コア設問(設問別) 全体

要望が高いサービス			
側面		設問	希望値
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	7.82
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	7.80
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	7.61
LP	3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.59
LP	4	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である	7.57
実際に最低限を下回ったサービス			スコアは最低限と実際の差
側面		設問	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	-0.40
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	-0.28
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	-0.26
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	-0.17
LP	4	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である	-0.13
実際に希望値に近かったサービス			スコアは希望と実際の差
側面		設問	差
AS	3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	-0.46
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	-0.71
AS	2	図書館は利用者一人一人を大事にしている	-0.75
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	-0.76

7.2 コア設問(設問別) 学部生

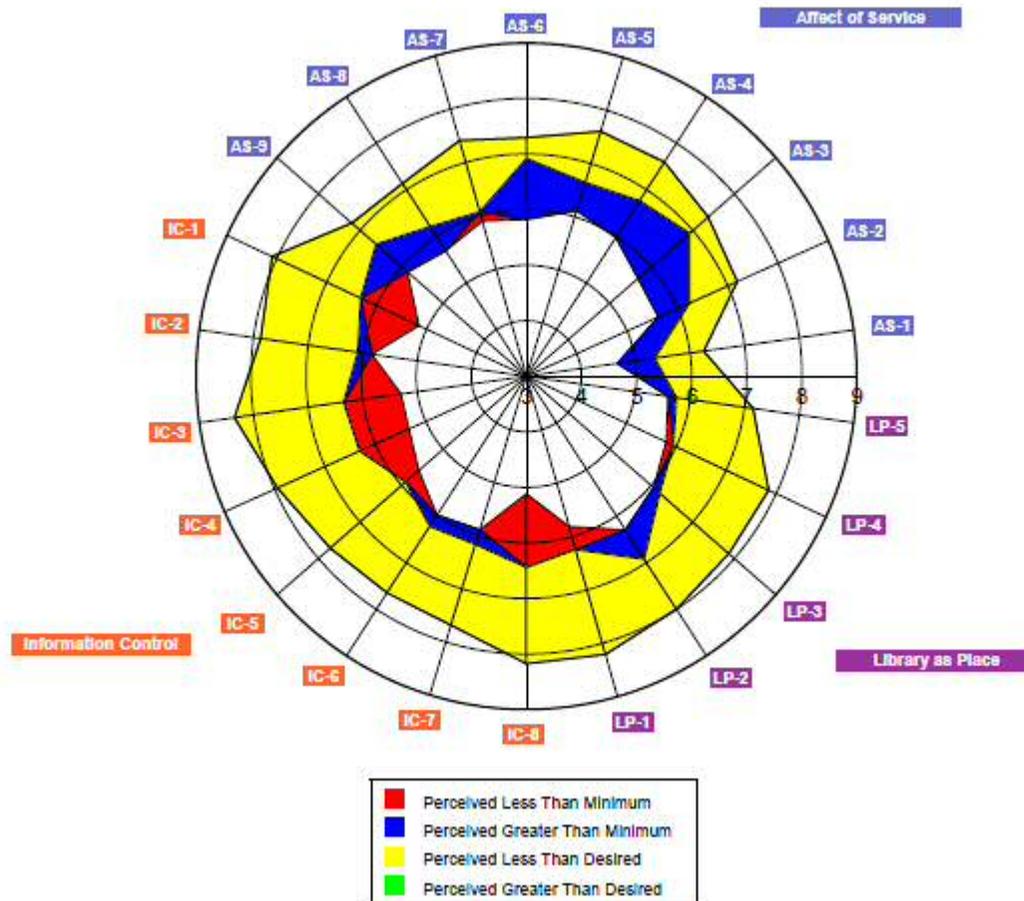


「学部生」は、「実際」のレベルが概ね許容範囲内である。
次頁に詳述するが、IC(情報・蔵書)の設問の一部で、「実際」が最低限を下回っている。

7.2 コア設問(設問別) 学部生

要望が高いサービス			
側面		設問	希望値
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	7.86
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	7.77
LP	3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.58
LP	4	学習、研究、調査のためののっとおきの場所である	7.58
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	7.55
* 目白・西生田での差はなかった。			
実際に最低限を下回ったサービス			スコアは最低限と実際の差
側面		設問	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	-0.26
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	-0.07
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	-0.04
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	-0.02
実際に希望値に近かったサービス			スコアは希望と実際の差
側面		設問	差
AS	3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	-0.42
AS	2	図書館は利用者一人一人を大事にしている	-0.61
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	-0.65
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	-0.65

7.3 コア設問(設問別) 大学院生



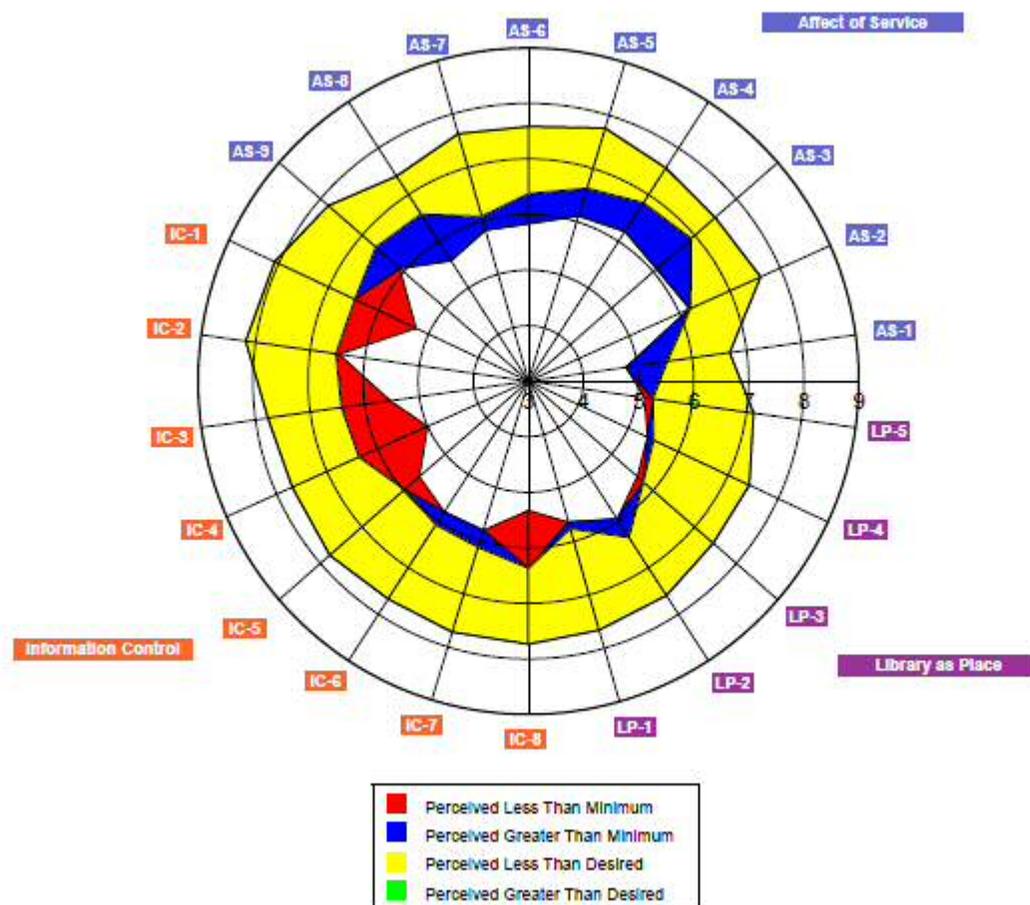
「大学院生」は、「学部生」に比して各設問への「希望」値が高い。

次頁に詳述するが、主にIC(情報・蔵書)など8つの設問で、「実際」が「最低限」を下回っている。

7.3 コア設問(設問別) 大学院生

要望が高いサービス			
側面		設問	希望値
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	8.35
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	8.21
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	8.17
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	8.09
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	8.00
実際が最低限を下回ったサービス			スコアは最低限と実際の差
側面		設問	差
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	-1.33
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	-1.17
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	-1.06
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	-0.98
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	-0.43
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	-0.32
AS	7	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している	-0.18
LP	4	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である	-0.15
実際が希望値に近かったサービス			スコアは希望と実際の差
側面		設問	差
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	-0.37
AS	3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	-0.44
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	-0.58

7.4 コア設問(設問別) 教員



「教員」は、「大学院生」と類似して、IC (情報・蔵書)の部分で、「実際」が「最低限」を下回る赤色が見られる。

学生に比してIC-2「図書館Web上で自力で情報を見つけられる」ことへの「希望」「最低限」値がきわめて高く、場所への希望が低い。

7.4 コア設問(設問別) 教員

要望が高いサービス			希望値
側面		設問	
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	8.18
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	8.08
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	7.78
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	7.78
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	7.73
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	7.72
実際に最低限を下回ったサービス			スコアは最低限と実際の差
側面		設問	差
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	-1.37
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	-1.23
IC	1	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	-1.04
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	-0.90
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	-0.36
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	-0.06
実際に希望値に近かったサービス			スコアは希望と実際の差
側面		設問	差
AS	3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	-0.57
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	-0.74
AS	8	図書館は進んで利用者に協力してくれる	-0.81

7.5 コア設問(設問別) 職員(図書館スタッフ以外)

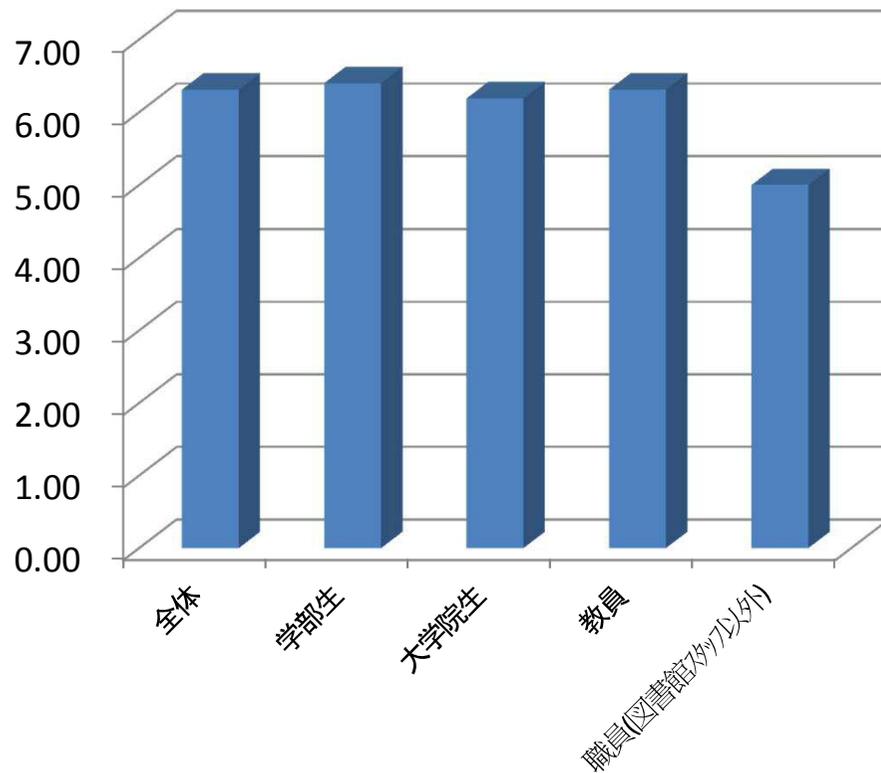
- 特に高い要望のサービスはなく、すべての設問で4～5点の希望が示された。
- 下記6設問を除き、16の設問で「実際」が「最低限」を下回り、学生・教員に比して厳しい評価である。

実際に最低限を「上回った」サービス		スコアは最低限と実際の差	
側面	設問	差	
LP	2	ひとりで学習・研究するための静かな空間がある	0.40
AS	3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	0.32
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	0.24
AS	1	図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる	0.14
AS	2	図書館は利用者一人一人を大事にしている	0.12
IC	2	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	0.09

8. 全般的満足度・情報リテラシー/成果

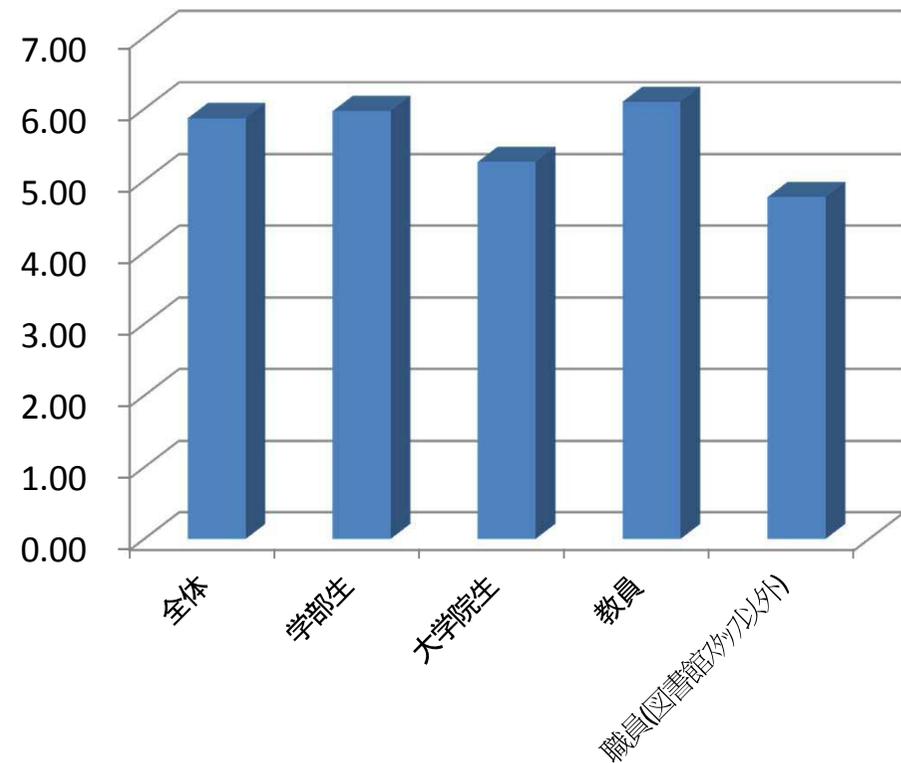
- 全般的満足度、情報リテラシー/成果の設問(8つ)については、1~9の点数による回答を得た。

この図書館の私に対する対応には、概ね満足している



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
6.31	6.40	6.19	6.31	5.00

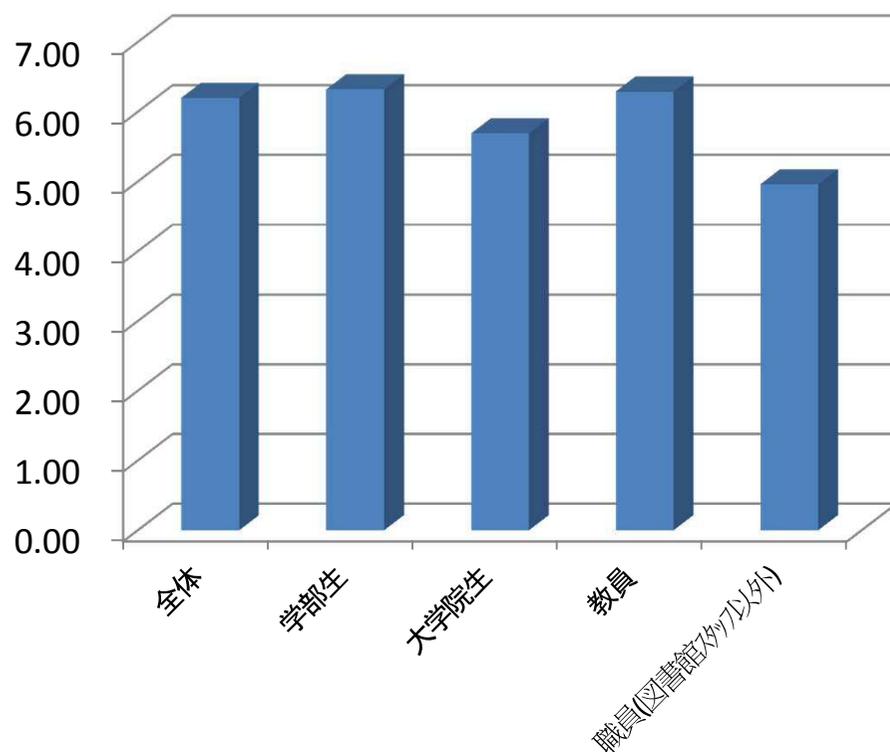
この図書館の私の学習・研究・教育活動に対する支援体制には、概ね満足している



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.87	5.97	5.26	6.10	4.77

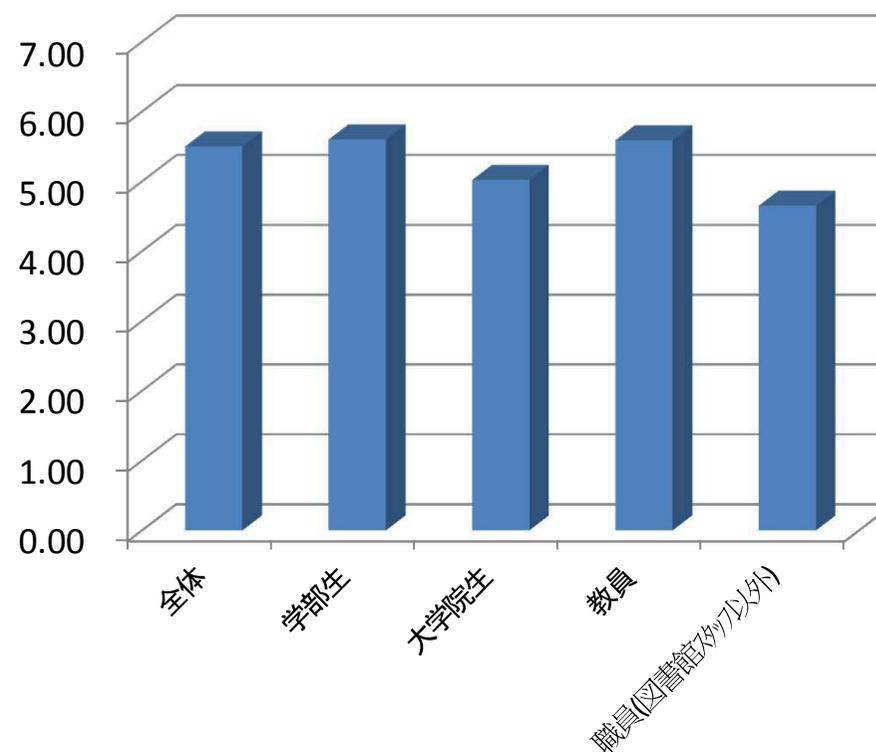
8. 全般的満足度・情報リテラシー/成果

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



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
6.20	6.32	5.69	6.29	4.96

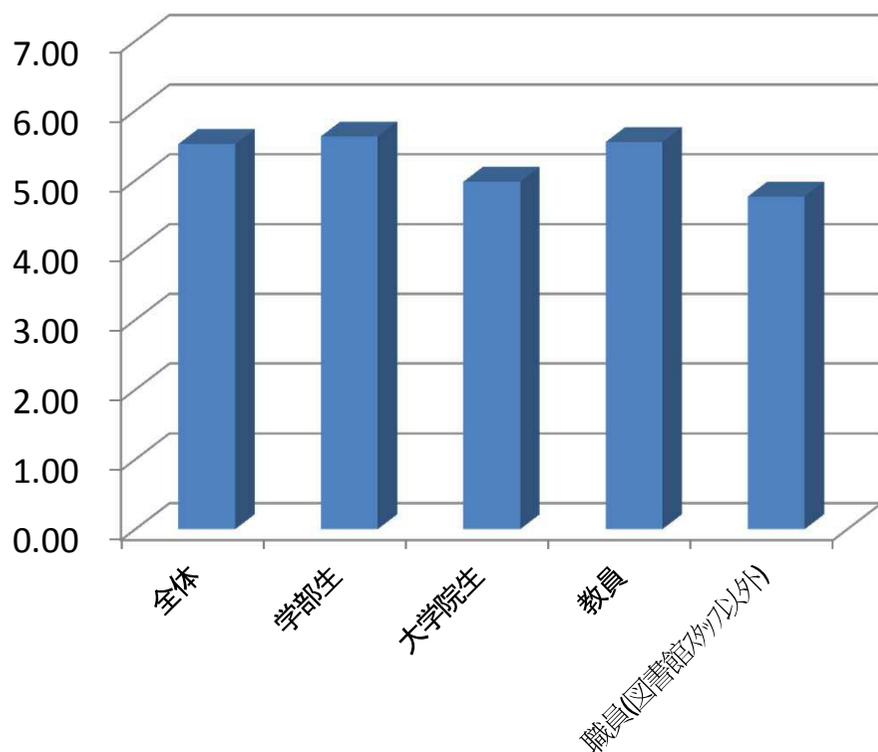
この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.50	5.60	5.02	5.59	4.65

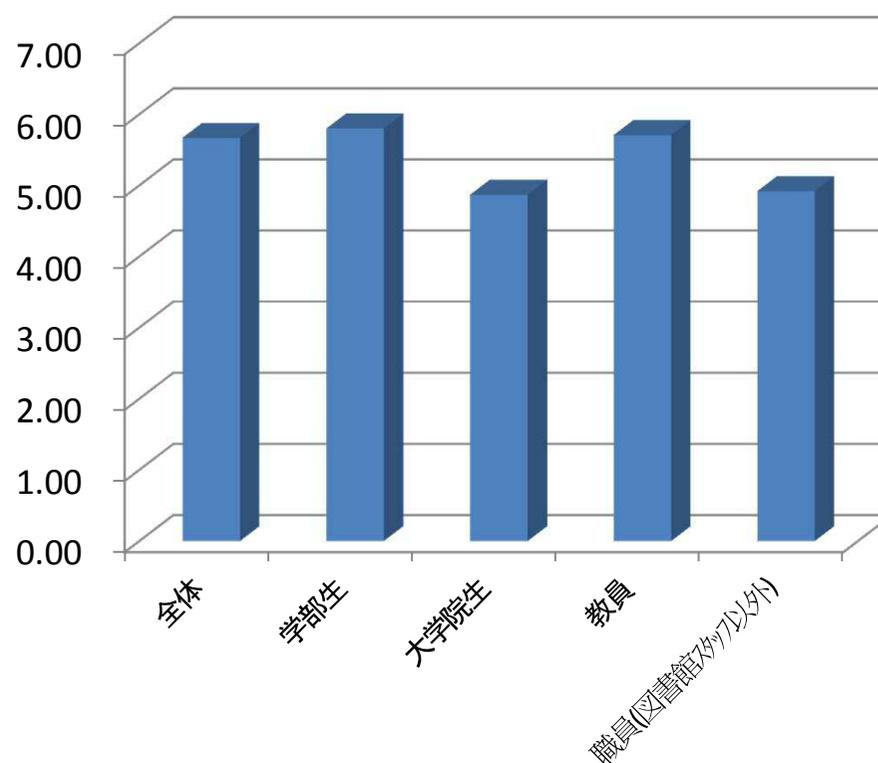
8. 全般的満足度・情報リテラシー/成果

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



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.52	5.63	4.98	5.55	4.77

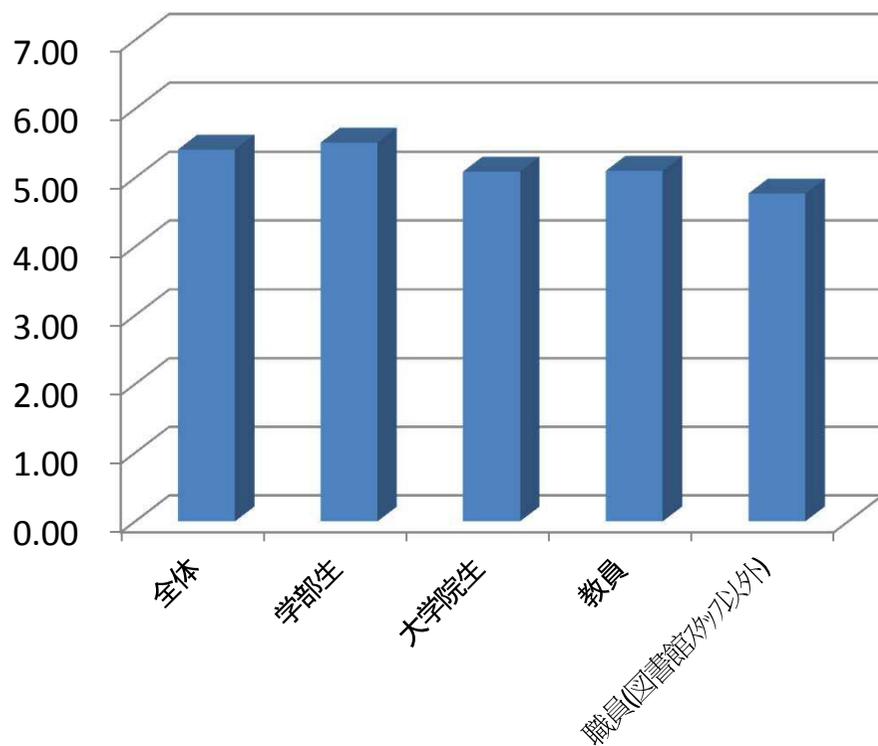
この図書館は、私がより効率的に学術研究が
行えるようにしてくれる



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.67	5.80	4.87	5.71	4.92

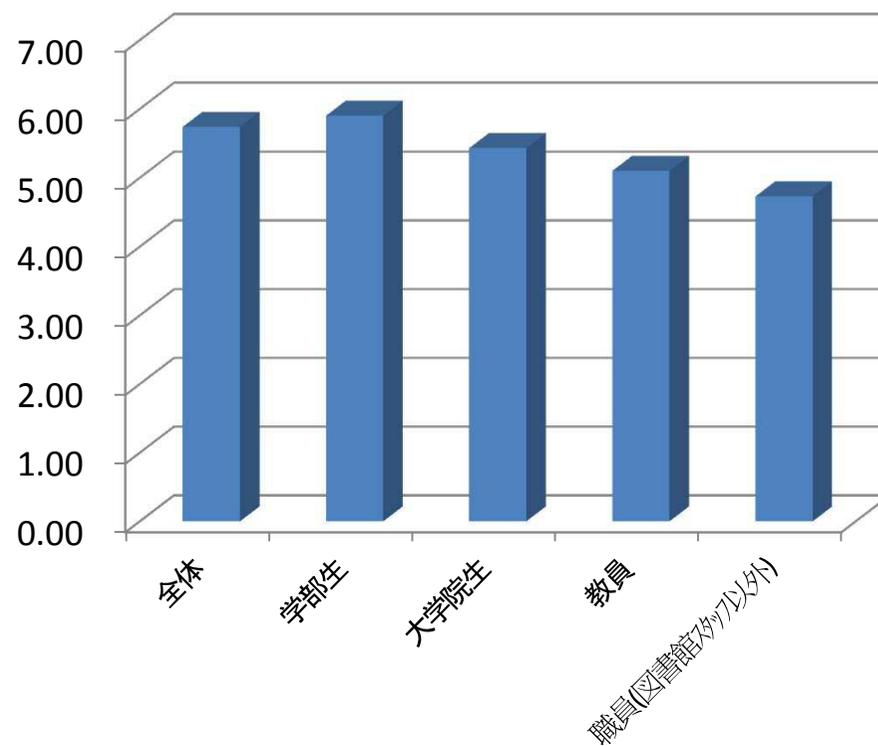
8. 全般的満足度・情報リテラシー/成果

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



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.41	5.51	5.09	5.10	4.77

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



全体	学部生	大学院生	教員	職員(図書館スタッフ以外)
5.74	5.90	5.43	5.10	4.73

9 自由記述

- ・自由記述欄には、回答者の約半数にあたる296名からコメントが寄せられた。コメントに複数の内容を含むものは内容別に分割し、「よく使う図書館」別に分けた結果を報告する。
- ・これまで様々な機会に図書館に寄せられた意見の内容は、主として目白では施設・設備に関するもの、西生田では蔵書に関するものが多い傾向にあったが、このたびの「LibQUAL⁺」においても、同様の傾向が見られる。

9 自由記述

目白・西生田 内容別件数・割合

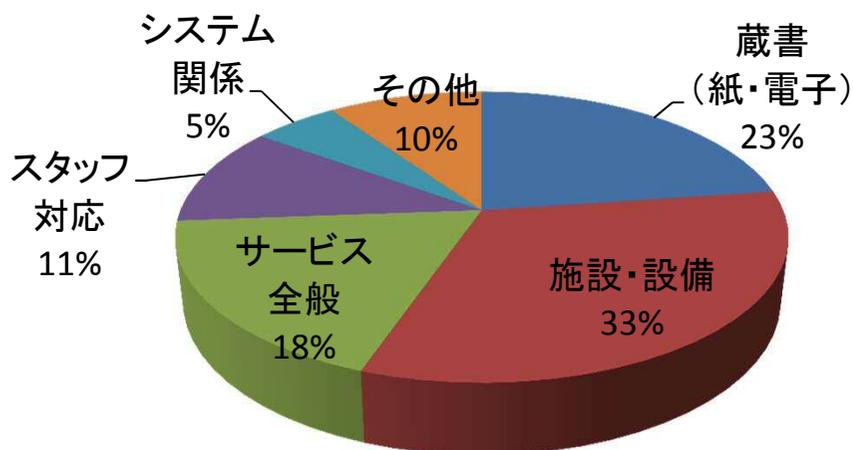
目白 内容別件数

	件数
蔵書(紙・電子)	68
施設・設備	97
サービス全般	55
スタッフ対応	33
システム関係	16
その他	29
計	298

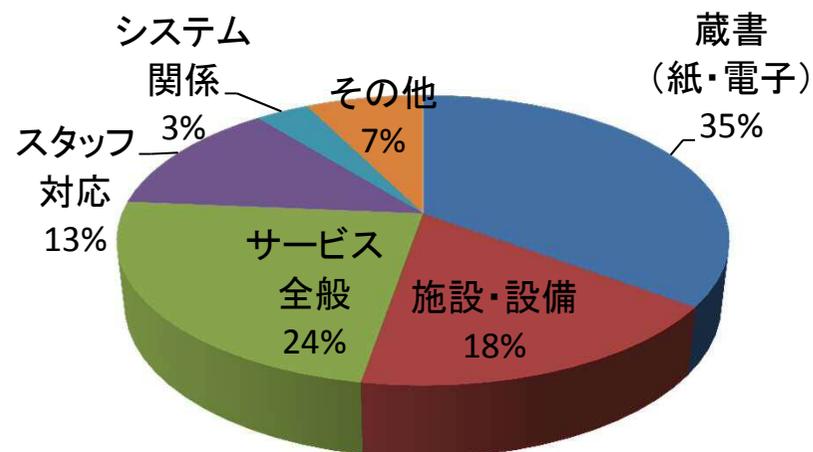
西生田 内容別件数

	件数
蔵書(紙・電子)	52
施設・設備	26
サービス全般	35
スタッフ対応	19
システム関係	5
その他	11
計	148

目白 内容別割合



西生田 内容別割合



9.1 自由記述 目白 蔵書

蔵書(紙・電子)について 68件

〈主な意見〉

- ・専門分野に関する図書・雑誌の充実 25
- ・電子ジャーナル・データベースの充実 14
- ・蔵書が少ない、古い 9
- ・教養図書、小説、新聞、資格関係などへの希望 7
- ・良い評価(書籍の数・種類は概ね満足、本学図書館の選書は良い、必要な資料が揃い利便性が高い等) 9

その他、利用頻度の高い資料の複数所蔵、ICT連携などの意見が寄せられた。

9.2 自由記述 目白 施設・設備

施設・設備について 97件

＜主な意見＞

- ・パソコン台数、機能の充実 27(うちWi-Fi等の希望4)
- ・空調(寒い、暑い)、換気(カビ臭、匂い)の改善 15
- ・照明の改善(人感センサーが困る、暗いなど) 9
- ・飲食(飲食する人がいて迷惑、館内で飲食したい) 7
- ・コピー機(各階に設置を希望) 5
- ・良い評価(静かで落ち着ける自習空間など) 14

その他、汚い、狭いという意見も多く、建て替え、改修、全館的なバリアフリー化、家具のレベルアップ、音への対策など改善を望む声が寄せられた。

9.3 自由記述 目白 サービス全般

サービス全般 55件

〈主な意見〉

- ・資料の配置がわかりにくい、探しにくい 14(うち、研究所蔵資料に行きつけない 2)
- ・案内・広報(掲示物の改善、既存サービスの周知等) 10
- ・貸出規則の改善(学部生の貸出冊数が少ないなど) 8
- ・開館期間・時間の拡大 5
- ・コピー、プリントアウト関係(金額を安くなど) 5

その他、協定関係、本の装備・管理、地域開放、用紙類への意見、サービスの質が悪いとの意見が寄せられた。サービスは概ね満足、最近サービスが改善されているとの良い評価もあった。

9.4 自由記述 目白 スタッフ対応

スタッフ対応 33件

＜主な意見＞

- ・そっけない、不親切、ミスがあった、対応に差がある等 8
- ・マナー違反(私語など)を注意して欲しい 3
- ・良い評価(丁寧、親切、対応が良い、信頼できる等) 20

その他、施設は利用するがスタッフと接する機会が少ない、本学の学部構成以外の専門分野に関して答えられるスタッフがないなどの意見が寄せられた。

9.5 自由記述 目白 システム関係

システム関係 16件

＜主な意見＞

- ・電子ジャーナル、データベースへの学外からのアクセス 7
- ・OPAC、図書館HPの改善（検索方法がわかりにくい、表示が見にくいなど） 5
- ・My JWULIS関係（貸出図書一覧、メールサービス、キャンパス間取り寄せ規則など既存サービスへの意見） 3

その他、研究室所蔵図書の電子化について意見が寄せられた。

9.6 自由記述 目白 その他

その他 29件

＜主な意見＞

- ・図書館改革・中長期計画策定への姿勢や情報公開に関する改善、効率よく対応できる体制づくり、研究費購入資料の登録方法改善など 4
- ・アンケート方法への意見（答えにくい、回答の基準がわからないなど） 2
- ・図書館への感謝や期待 11

その他、図書館の閉館時刻（21時）より護国寺門閉門時刻が早い、図書館を利用したことがない、不満はない等のコメントが寄せられた。

9.7 自由記述 西生田 蔵書

蔵書(紙・電子)について 52件

＜主な意見＞

- ・専門分野に関する蔵書(紙・電子)の充実 21
- ・蔵書が古く少ない 9
- ・専門分野が目白にのみ所蔵されている、目白の蔵書数と差がある 9
- ・教養図書、小説、新聞などへの希望 4
- ・DVD希望 2
- ・良い評価(満足している等) 4

その他、受入から利用までに要する時間、複本の所蔵希望等の意見が寄せられた。

9. 8 自由記述 西生田 施設・設備

施設・設備について 26件

<主な意見>

- ・空調(寒い、暑い)、換気の改善 7
- ・パソコンの台数、機能向上 4
- ・良い評価(静かで落ち着く、居心地が良いなど) 13

その他、返却台設置希望、もう少しきれいになると良いなどの意見が寄せられた。

9.9 自由記述 西生田 サービス全般

サービス全般 35件

<主な意見>

- 資料へのアクセス改善(分類、OPACの表示、配架状況等) 10
- 開館期間・時間の拡大 5
- 貸出規則の改善 5
- 良い評価(講習会の開催、「学生が読みたい本」の実施、読みたい本がみつけやすい等) 6

その他、レファレンスサービスの内容を明示してほしい、新聞記事検索を研究室からもしたい、協定大学を増やしてほしい、最新のサービスを導入して欲しい、プリントアウトの支払方法が不便等の意見が寄せられた。

9. 10 自由記述 西生田 スタッフ対応

スタッフ対応 19件

- ・マナー違反(私語など)への注意を希望 1
- ・良い評価(親切、丁寧、知識が豊富など) 18

9. 11 自由記述 西生田

システム関係

システム関係 5件

- ・返却期限のメール発信(3日前)をもう少し早めにしてほしい。
- ・返却期限メールは役立つ。
- ・図書館HPの使い方をわかりやすくしてほしい。
- ・電子ジャーナル、データベースへのアクセスを学外からもしたい。
- ・(目白で所蔵している資料について)OPACで表示される内容をもっと充実させてほしい

9. 12 自由記述 西生田 その他

その他 11件

- ・安全で安心な場であることがサービスの柱。
- ・今回のアンケートを改善に結びつけてほしい。
- ・法人は、学生サービスのために設備充実に予算を確保すべき。
- ・図書館への感謝、満足している等 6

10 最後に

大学図書館の利用者アンケートは、2006年秋以来、7年ぶりの実施であり、このたびはWebを使用した「LibQUAL⁺」という新たな方法を採用しました。アンケート方法自体がわかりにくい、答えにくいなどの意見も寄せられましたが、「LibQUAL⁺」独自の仕組みにより3つの側面、許容範囲と実際の差などの結果を得ることができました。自由記述欄では悪い・良い両面から図書館への要望や期待が寄せられています。

アンケート結果から読みとれる本学図書館の課題は、短期で対応が可能なものから、中長期的な取り組みが必要なもの、図書館の建て直し等という学校法人の全学的構想のもとで検討されるべきものまで多岐にわたっています。対応可能なものは迅速に改善に取り組むとともに、将来のあるべき図書館像検討の材料としても今回の結果を役立てるよう努めていきます。

アンケートに回答してくださった皆様、ありがとうございました。実施にあたり、国内で「LibQUAL⁺」を先行実施された他大学の事例が大変参考になりました。大学の連絡システム使用等で学内関係者にも協力していただきました。関係各位に感謝いたします。