

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。

次にあげる3つのレベルそれぞれについて、1(最低)から9(最高)の間で点数をつけてください。

許容できる最低限のサービスレベル

：最低限この程度は満たして欲しいと思うサービスのレベルを示す点数です。

望ましいサービスレベル

：あなたが個人的に満足できると思うサービスのレベルを示す点数です。

実際のサービスレベル

：あなたが思う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、それぞれ3通りの評価をしてください。

ただし「N/A」(該当なし)をチェックした場合はその設問に対する点数は無効となります。

以下の内容を評価し、点数(1~9)をつけてください。

- 1) 図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
- 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
- 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
- 4) 図書館は利用者一人一人を大事にしている
- 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
- 6) 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である
- 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
- 8) ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
- 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
- 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
- 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
- 12) 快適で、また行きたくなるような場所である
- 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
- 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
- 15) 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
- 16) 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
- 17) 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
- 18) 図書館は進んで利用者に協力してくれる
- 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
- 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
- 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
- 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

以下の内容について、どの程度同意できるかを点数(1~9)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
- 24) 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
- 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
- 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
- 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
- 28) この図書館の私に対する対応には、概ね満足している
- 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
- 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