

相模女子大学附属図書館の 学生の利用実態と満足度

宮原 志津子 岩本 彩加 鄭 英和

1. はじめに

1. 1 研究の背景と目的

本研究は、相模女子大学附属図書館（以下「附属図書館」とする）における利用の実態と課題を明らかにすることが目的である。

文部科学省では大学図書館について、「大学における学生の学習や大学が行う高等教育及び学術研究活動全般を支える重要な学術情報基盤の役割」を有しており、「大学の教育研究にとって不可欠な中核を成し、総合的な機能を担う機関の一つ」と位置づけている。一方で、大学図書館は「インターネットの普及に代表される社会全体における電子化の進展と学術情報流通の変化」と、「大学を巡る財政面、制度面を含む環境の変化」という二つの環境の変化のただなかにあると指摘している¹⁾。全国の各大学の図書館では上記の変化に応じた大学図書館の在り方を模索しており、各大学に在籍する学生や教職員を含めた利用者調査などを行い、それぞれの大学の教育方針に則った大学のあり方を検討している。

しかし相模女子大学附属図書館では、図書館独自での調査はこれまで全く行われていない²⁾。大学独自での調査としては、4年に1度学生支援課が在籍学生に対して「学生生活調査」を行っており、その中に図書館に関する設問がある。しかし質問項目は「図書館をどのように利用していますか」の設問のみであり、「図書を借りるため」、「自習をするため」、「映画・音楽を鑑賞するため」、「調べものをするため」、「本を読むため」、「グループ閲覧室を利用するため」、「パソコンを利用するため」、「自分の居場所として利用している」、「図書館を利用したことがない」の選択肢からの複数回答の結果が学年別、学科別に集計されている。全体で最も多い回答が「パソコンを利用するため」であった。この他「図書館について日頃感じていることや要望」が自

由記述としてあるだけで、この同調査からは、附属図書館の利用実態や課題等を詳細に読み取³⁾ることは難しい。

そこで本研究では、図書館利用者である現役学生を対象として図書館の利用実態や、資料やサービスの満足度を検討するために質問紙調査を行い、検討を行った。なお本研究は、司書課程の選択科目である「図書館総合演習Ⅰ」「図書館総合演習Ⅱ」(担当教員・宮原)の授業課題として行った。履修学生と担当教員が質問紙の設計から配布・回収、集計、簡単な考察まで行い、本稿は宮原が執筆した。

1. 2 調査方法

調査方法は、質問紙調査を採用した。調査に先立ち、相模女子大学ヒトを対象とする研究に関する倫理審査委員会に調査計画書を提出し、質問項目や質問対象者などの修正を行った後、調査実施についての承諾を得た(受理番号19050号)。

次に、全国の他大学の図書館による利用者調査を検討した。過去10年以内に行った調査をweb上で公開している図書館を探し、質問内容等を検討⁴⁾し、質問項目を作成した。

さらに質問項目や質問文の表現などについて詳細に検討するために、予備調査を行った。2019年7月に、履修学生が在籍する日本語日本学科の3つのゼミナールに所属する学生及び担当教員へ質問紙を配布し、その場で回答・回収を行い、計60名から回答を得た。予備調査で得た回答やコメントなどをもとに質問の内容を修正し、2019年9月から10月に本調査を行った。すべての質問は、過去1年間(1年生は入学してから)の附属図書館利用に限定して回答を依頼した。

調査対象は当初、相模女子大学の全学生を予定していたが、調査を担当する授業履修者の人数が少ないこともあり、普段から附属図書館の利用が比較的多く、図書館の業務についての理解も深い司書課程の学生のみとした。1年～3年を対象に開講されている司書課程の必修授業(「図書館概論」、「図書館情報技術論Ⅱ」、「情報サービス演習Ⅰ」)の冒頭の時間で、質問紙の配布と回収を行った。また4年生については必修授業がないため、日本文学科の卒業研究中間発表会や各ゼミナールを経由して、質問紙の配布及び質問へ

の回答を依頼した。

授業時などに行ったこともあり、配布した132部すべてを回収したが、白紙に近い回答など協力が得られなかったもの等3部を除き、計127部を分析対象とした（回答率96%）。以下、質問紙の順番に沿って回答結果について述べていく。なお質問紙は、本稿最後に別添「相模女子大学附属図書館 利用者アンケート【司書課程履修者対象】」として付けたので参照されたい。

2. 調査結果

2. 1 回答者について

回答者の所属学科の割合は、「日本語日本文学科」の学生が92%（117名）、「英語文化コミュニケーション学科」の学生が6%（8名）、「子ども教育学科」の学生が2%（2名）と日本語日本文学科の学生が大半を占めている、本学の司書・司書教諭課程の履修は、学芸学部の上記3学科に限定していることもあり（子ども教育学科は司書教諭課程のみ）、おおよそ司書・司書教諭課程を履修している学生の割合とほぼ同程度の比率になっている（図1参照）。

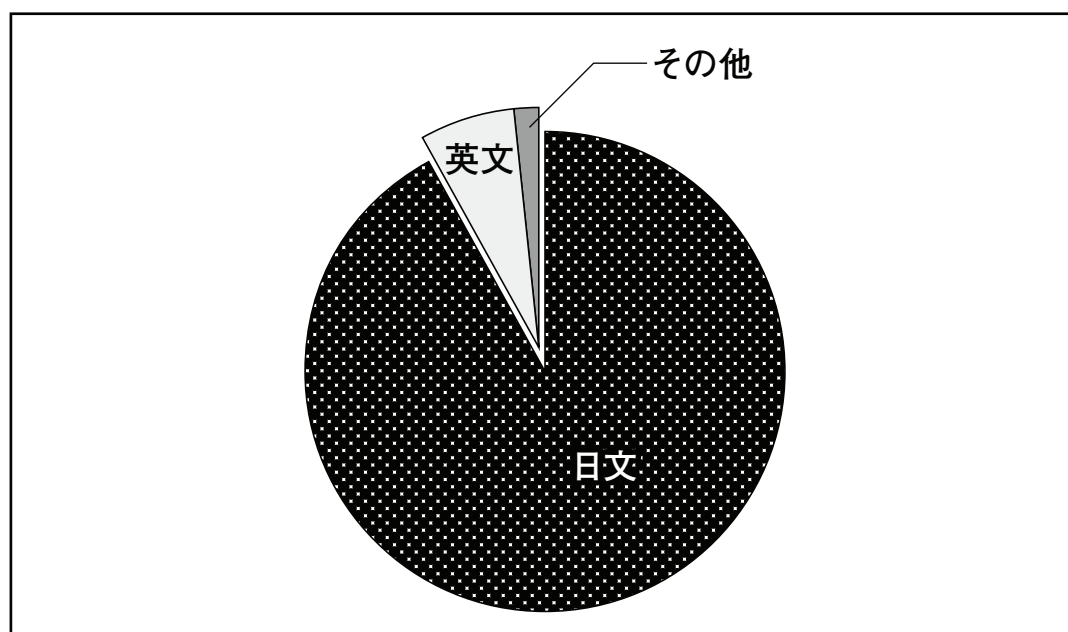


図1：回答者の学科別割合

2. 2 附属図書館の利用について

本節では、図書館という施設・空間の利用状況について明らかにする。

2. 2. 1 利用頻度について

利用頻度については、「週に数回」の利用が48%（61名）と最も多く、次いで「月に数回」が40%（51名）と9割近い回答者が頻繁に図書館を利用していることがわかる（図2参照）。

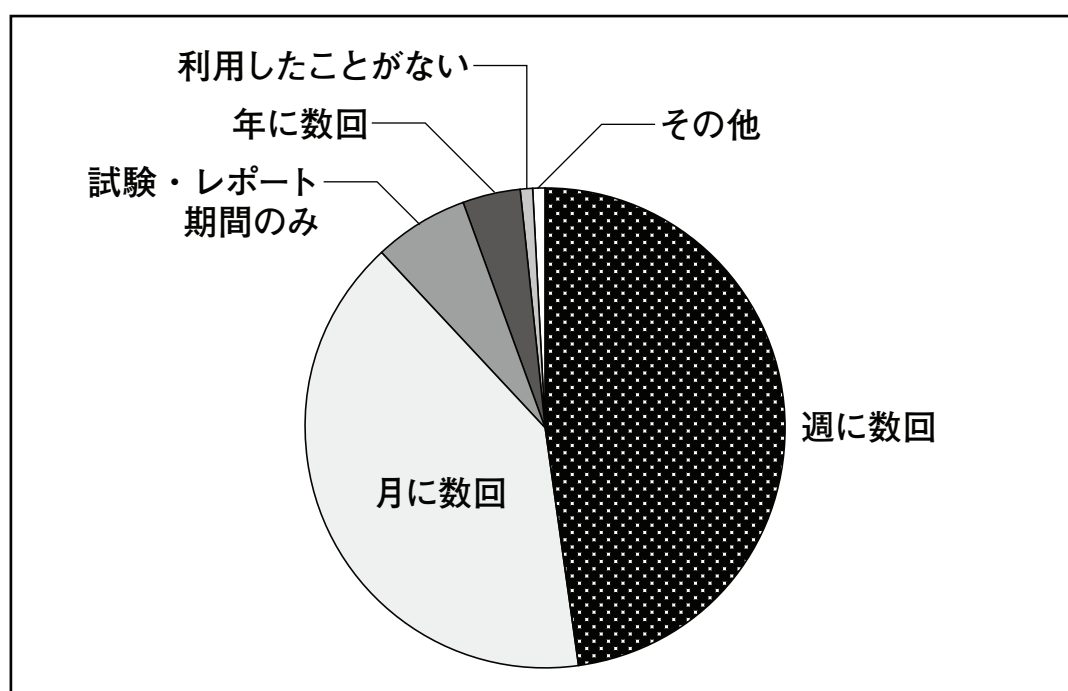


図2：附属図書館の利用頻度

2. 2. 2 図書館の利用目的について

図書館を頻繁に利用する学生（2. 2. で「試験・レポート期間のみ」「年に数回」「利用したことがない」と回答した学生）に、図書館の主な利用目的について尋ねた。なお同じ質問が前述の相模女子大学の「学生生活調査」でも設けられているので、本調査でも全く同じ質問項目と複数回答制を設定した（図3参照）。

目立った回答が、「図書を借りるため」、「自習をするため」、「調べ物をするため」である。大学の「学生生活調査」は「パソコンを利用するため」が群を抜いて多く（45.6%）、「調べもの」は逆に少ない（22.1%）が、図書館を

使った課題が多い司書課程の学生に限定したためか、資料利用を目的とした使用が比較的に目立つ回答になっている。

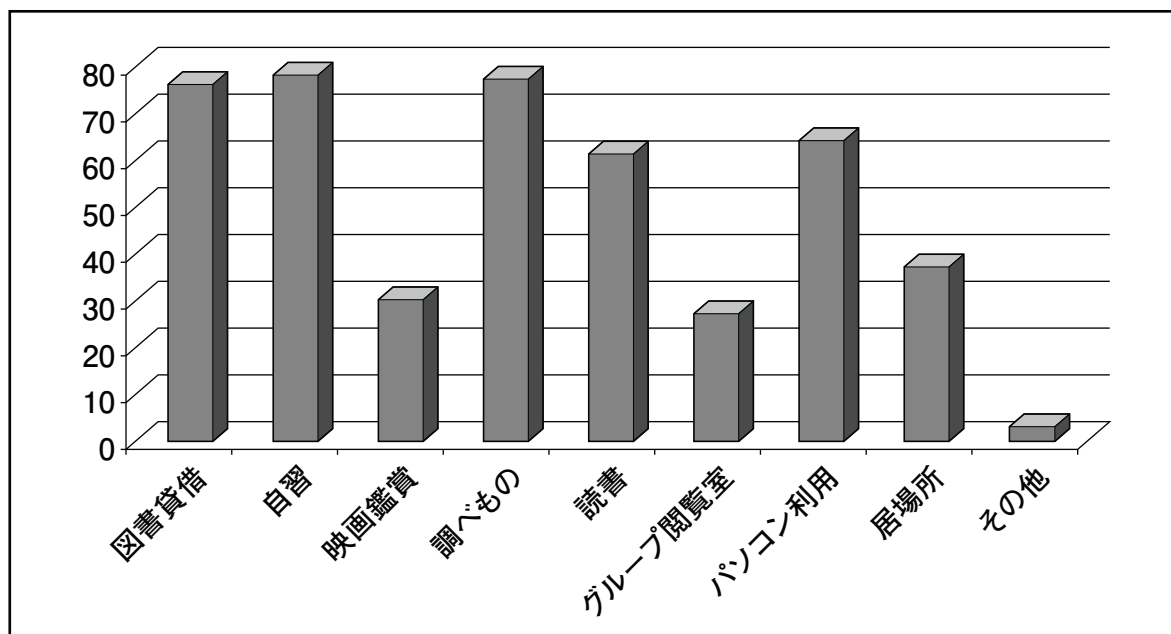


図3：附属図書館の利用目的

2. 2. 3 図書館を利用しない理由について

図書館をあまり利用しない学生（2. 2. 1で「週に数回」「月に数回」利用すると回答した学生）に、図書館を利用しない理由について尋ねた。なお回答にあたっては、当てはまるものをすべて選ぶ複数回答とした（図4参照）。

利用しない学生の方が圧倒的に少なく回答数は少ないため、あまり参考とされないかもしれないが、目立った意見としては「本を読む習慣がない」、「インターネットの情報で十分」、「必要な本は自費で購入する」、「他の公共図書館を利用する」、「家で学習する」、「図書館を利用する時間がない」などであった。図書館資源に問題があって利用しないというより、図書館の資料を利用せずに大学の課題等を行うことができること、図書館以外に使い勝手のよい場所があり、わざわざ図書館に行くまでもないということが推察できる。

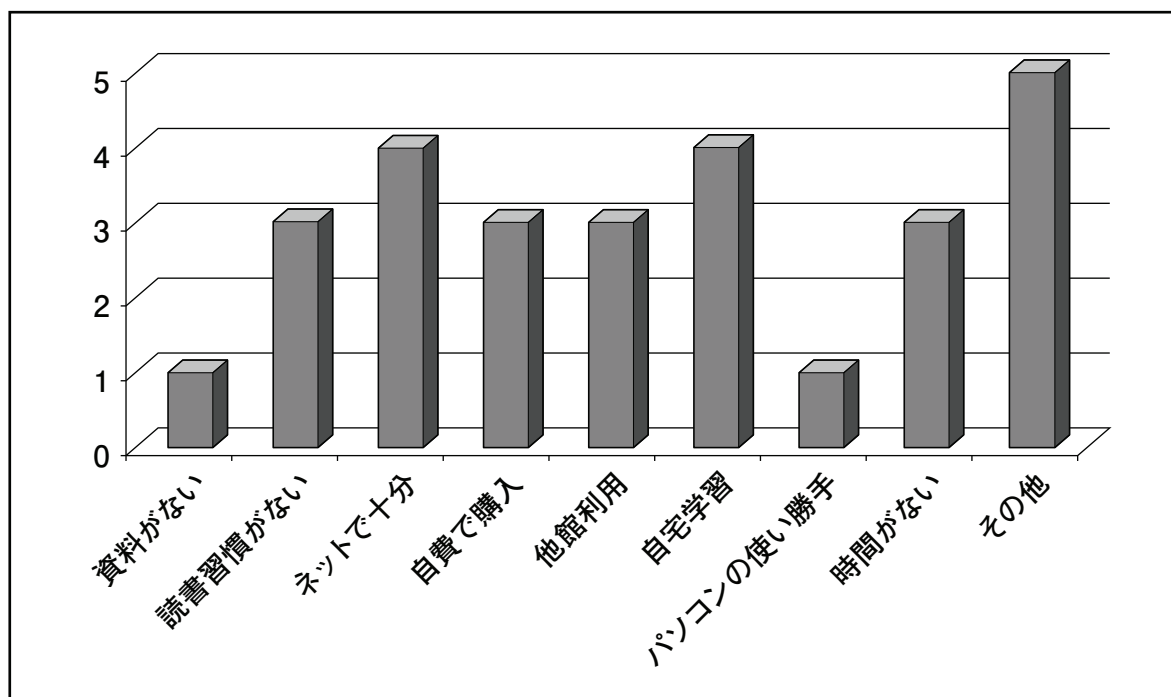


図4：附属図書館を利用しない理由（複数回答）

2. 2. 4 附属図書館ホームページの利用目的

附属図書館のホームページをどのように利用しているのかについて、複数回答で尋ねた（図5参照）。

最も多い回答が「OPAC（蔵書検索）」（111回答）、次いで「開館カレンダー」（47回答）であった。

「電子ジャーナル・データベース」（31回答）は、司書課程の授業の課題で使用することもあるためか、想定していたより多かった。ホームページの存在を知らない学生はさすがにいなかったが、「利用しない」回答が回答者の1割ほどいる。

なお「ILLの申し込み」は非常に少ない（4回答）。司書課程の授業でも、ILL（Inter Library Loan: 図書館間相互貸借）の言葉を授業で初めて知ったという学生が多い。図書館の蔵書以外の資料まで調べる時間的余裕や必要性がないこともあろうが、サービスの利便性などさらなる周知が必要である。

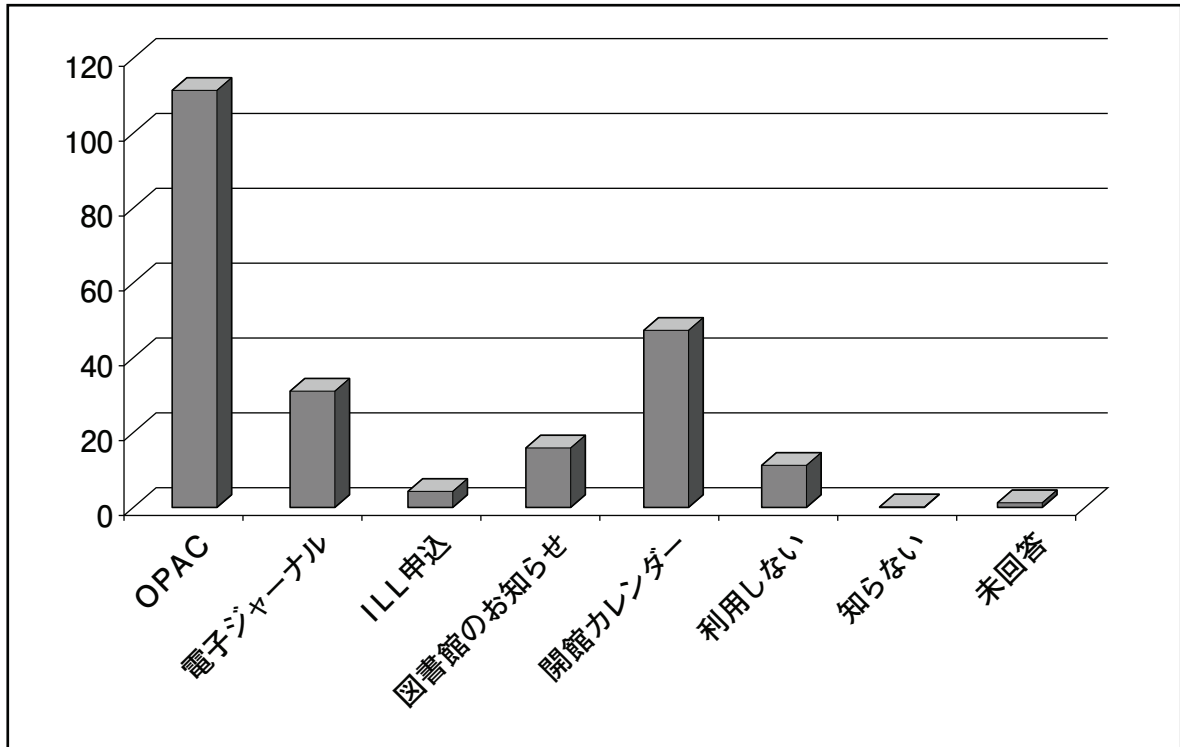


図5：附属図書館ホームページの利用目的（複数回答）

2. 3 資料別の利用頻度について

附属図書館の収集資料がどの程度利用されているのかを、資料の種別ごとに尋ねた。利用頻度は2.2.1の質問同様、「週に数回」、「月に数回」、「試験時のみ」「年に数回」、「利用したことがない」、「未回答・その他」とした。資料の種別は、附属図書館の収集状況や書架の配置を考慮し、「研究・学術用図書」、「趣味・教養図書」、「学術雑誌」、「一般雑誌」、「新聞」、「資格関連図書」、「視聴覚資料」、「電子ジャーナル・データベース」とした（図6参照）。

学術雑誌や電子ジャーナル等を「利用したことがない」という回答が目立ち、学術図書館としての役割に危機感を覚える。図書だけで課題等を済ませているのだろうか。新聞の利用が最も少ないが、自宅での購読やデータベース等での代替も考えられる。

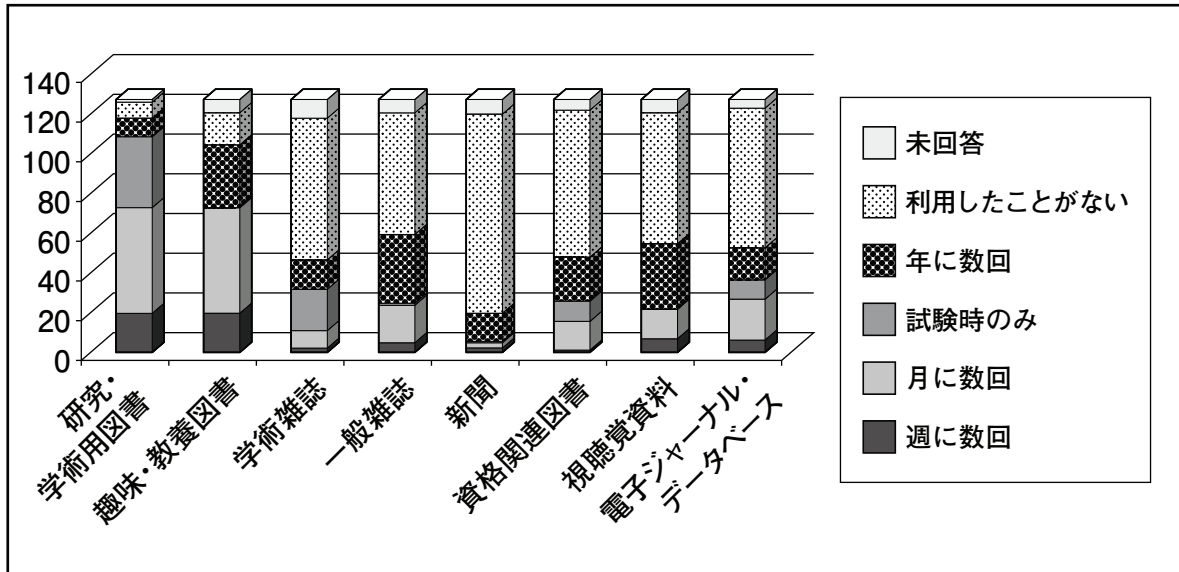


図6：資料別の利用頻度

3 附属図書館の満足度について

附属図書館の収集資料がどの程度利用されているのかを、資料の種別ごとに尋ねた。

利用頻度は2.2.1の質問同様、「週に数回」、「月に数回」、「試験時のみ」、「年に数回」、「利用したことがない」、「未回答・その他」とした。

3.1 資料収集の満足度

資料の収集についてどの程度満足しているのかについて、2.3同様、「研究・学術用図書」、「趣味・教養図書」、「学術雑誌」、「一般雑誌」、「新聞」、「資格関連図書」、「視聴覚資料」、「電子ジャーナル・データベース」の資料種別に分けて満足度を尋ねた（図7参照）。

「利用したことがない」ため答えようがない項目もあるが、資料収集については概ね満足していることがわかる。学内資料に不足がないため、ILLの利用が少ないのかもしれない。「趣味・教養図書」については「やや不満足」が比較的多いが、公共図書館と大学図書館とは収集資料が異なるため、娯楽的内容の資料より専門的資料の収集を優先する方針であれば、問題はないだろう。だが収集方針などを掲示することも必要である。

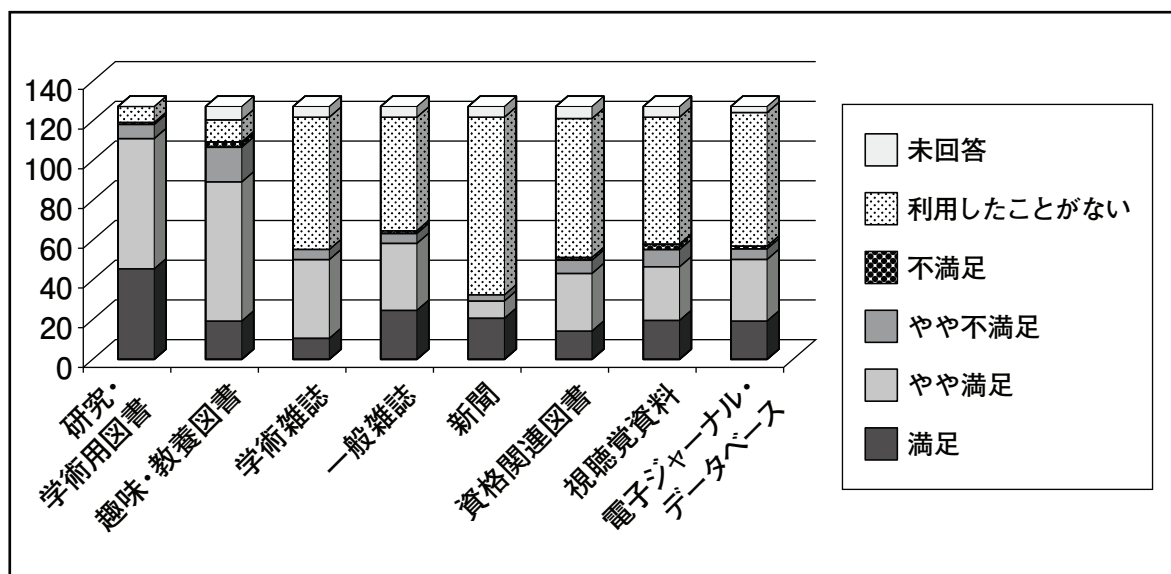


図7：資料収集の満足度

3. 2 図書館サービスの満足度

資料の提供や運営、利用者対応などの主な図書館サービス全般について、「貸出冊数・貸出期間」、「資料の探しやすさ」、「各種ガイダンス」、「開館時間・日数」、「職員の対応」、「意見・要望の伝えやすさ」の項目を分けて尋ねた(図8参照)。

公共図書館の利用者満足度調査などでは、「貸出冊数・期間」や「開館時間・日数」に不満が多い結果になることが多いが、本調査では満足している学生が多いことが明らかになった。一方で「資料の探しやすさ」、「ガイダンス」、「意見の伝えやすさ」については、再考の余地があろう。

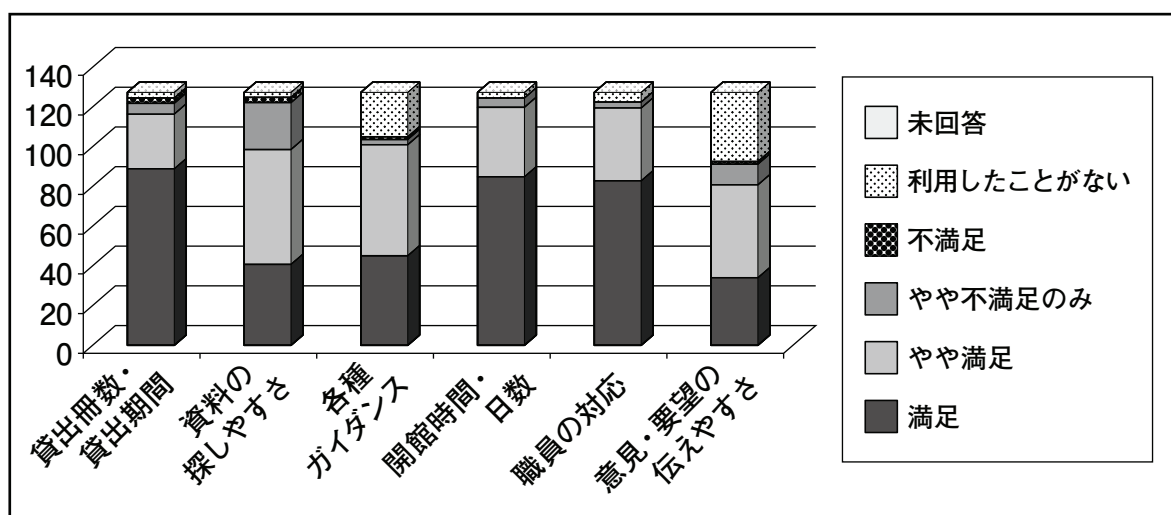


図8：図書館サービスの満足度

3. 3 レファレンスサービスの満足度

レファレンスサービスについては質問票作成の段階で、利用する学生があまりいないであろうという予想が調査者から出ていた。しかしレファレンスサービスを学ぶ司書課程の学生がどの程度利用しているのかが知りたく、あえて設けた質問である。レファレンスに必要な参考図書資料の提供や、司書とのやり取りなどを含めて尋ねた（図9参照）。

予想通り、司書課程の学生でもレファレンスに関してはそもそも利用したことがないといった意見が多くみられた。利用した学生からの満足度は全体的に高いが、レファレンス資料の充実など検討すべき点もあるようだ。サービスをよく知ってもらうためにも、レファレンスのPRを見直すべきではないだろうか。司書課程の学生は、自分がサービスの提供者に回る立場になるため、在学中からのサービスの利用を促していきたい。

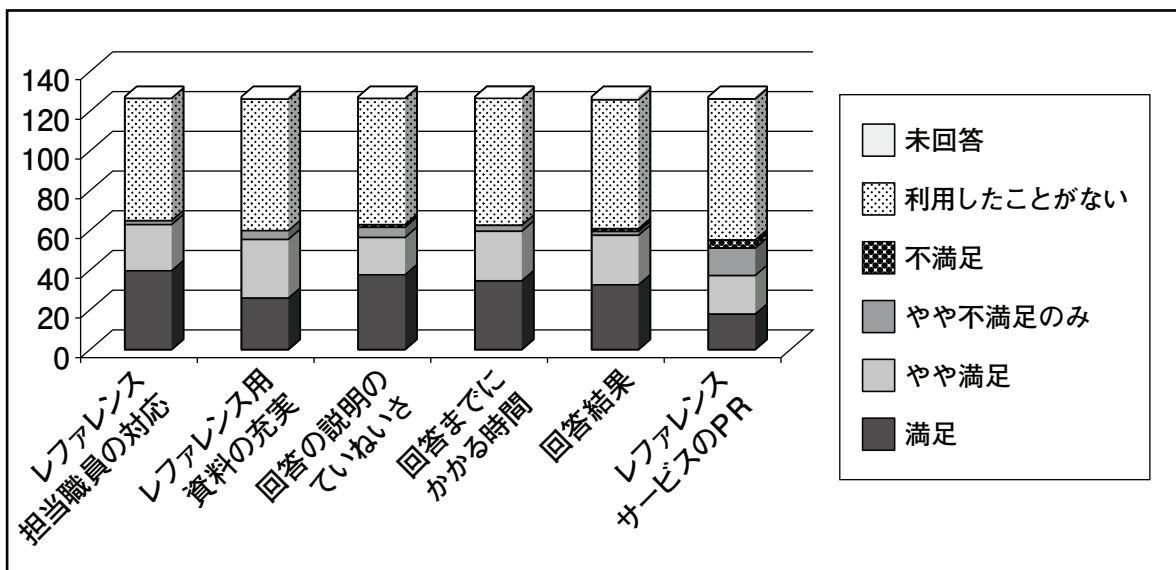


図9：レファレンスサービスの満足度

3. 4 施設・設備の満足度

大学の「学生生活調査」の図書館に関する自由記述では、施設・設備に関する要望が最も多いことから、館内の具体的な設備等をあげて、細かく尋ねた（図10参照）。

概ね全体的な満足度は高く、特に「案内表示のわかりやすさ」、「資料の探しやすさ」、「個人学習の際の利便性」「ライブラリー・カフェ」についての

満足度が高くなっている。不満が多いことを予想していた「空調・照明」についても満足度が高い。一方で「パソコン」や「コピー機やプリンター」などの機器類については「やや不満足」や「不満」が比較的多い。図書館独自の取り組みである「資格検定学習室」については、利用したことのない学生が多い。さらなるPR等が必要であろう。

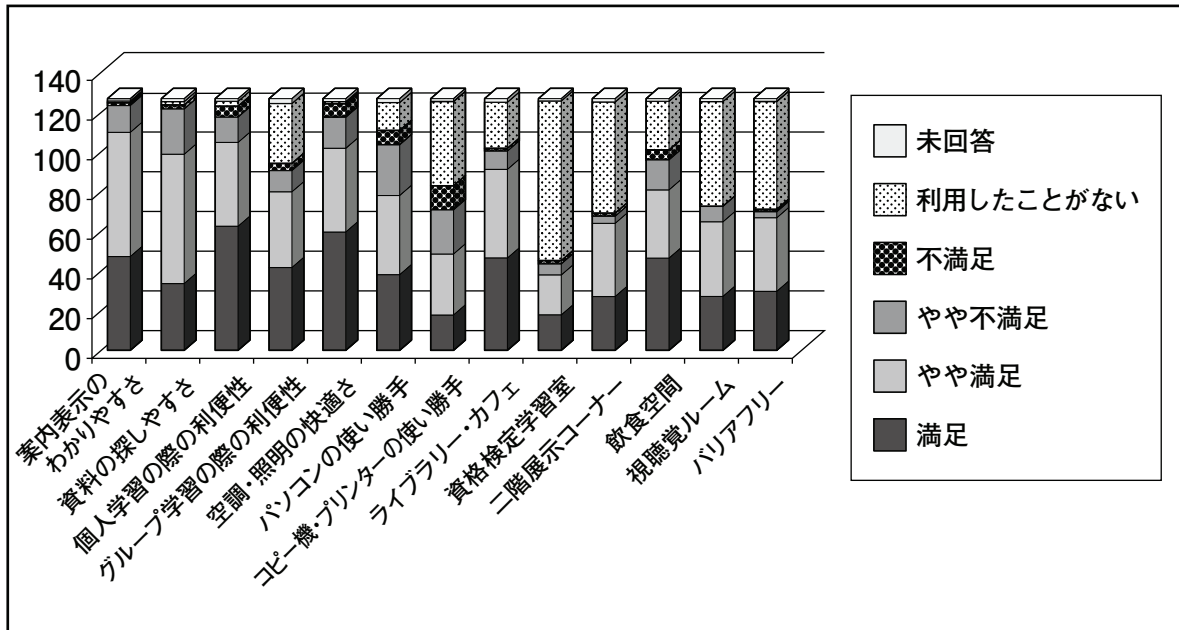


図10：施設・設備の満足度

4 附属図書館の改善点について

前章の満足度での同じ質問項目を用いて、附属図書館の資料やサービスで改善すべき程度を「見直すべき」、「ある程度見直すべき」、「あまり見直さなくてよい」、「そのままでもいい」、「わからない」、「未回答」に分けて尋ねた。

4. 1 収集資料の改善について

資料の収集について2. 3同様、「研究・学術用図書」、「趣味・教養図書」、「学術雑誌」、「一般雑誌」、「新聞」、「資格関連図書」、「視聴覚資料」、「電子ジャーナル・データベース」に分けて改善すべき程度を尋ねた（図11参照）。

わからないに回答する人の数も多いが、ほとんどの人が資料の見直しまでは求めていることが明らかになった。「趣味・教養図書」について「ある

程度見直すべき」が若干多いが、既述の通り、大学図書館としての収集方針との兼ね合いで検討すべきである。

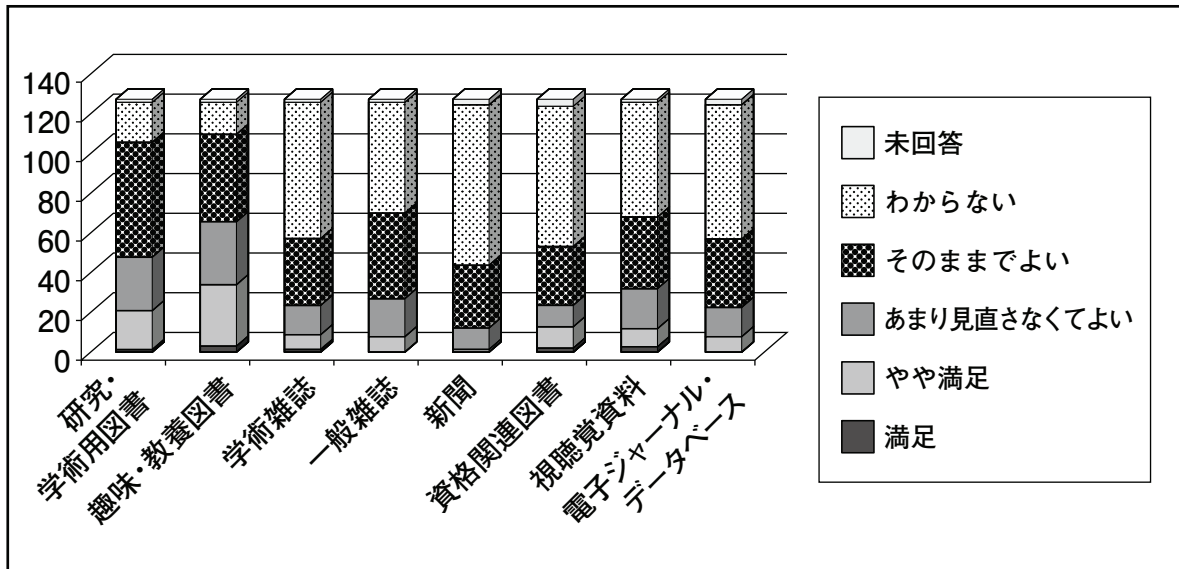


図11：収集資料の改善すべき程度

4. 2 図書館サービスの改善について

資料の提供や運営、利用者対応など、主な図書館サービス全般の改善すべき程度について尋ねた（図12参照）。

「貸出冊数・貸出期間」、「資料の探しやすさ」、「各種ガイダンス」、「開館時間・日数」、「職員の対応」、「意見・要望の伝えやすさ」である。

「資料の探しやすさ」について「ある程度見直すべき」の声が多いものの、全体的に現状維持を望む意見が多い。本調査の回答者は頻繁に図書館を利用する学生が圧倒的に多いが、こうした「常連」とも言うべき学生が現状のサービスについてかなり満足し、不満を持っていないということは、図書館運営者にとって大きな励みとなるであろう。

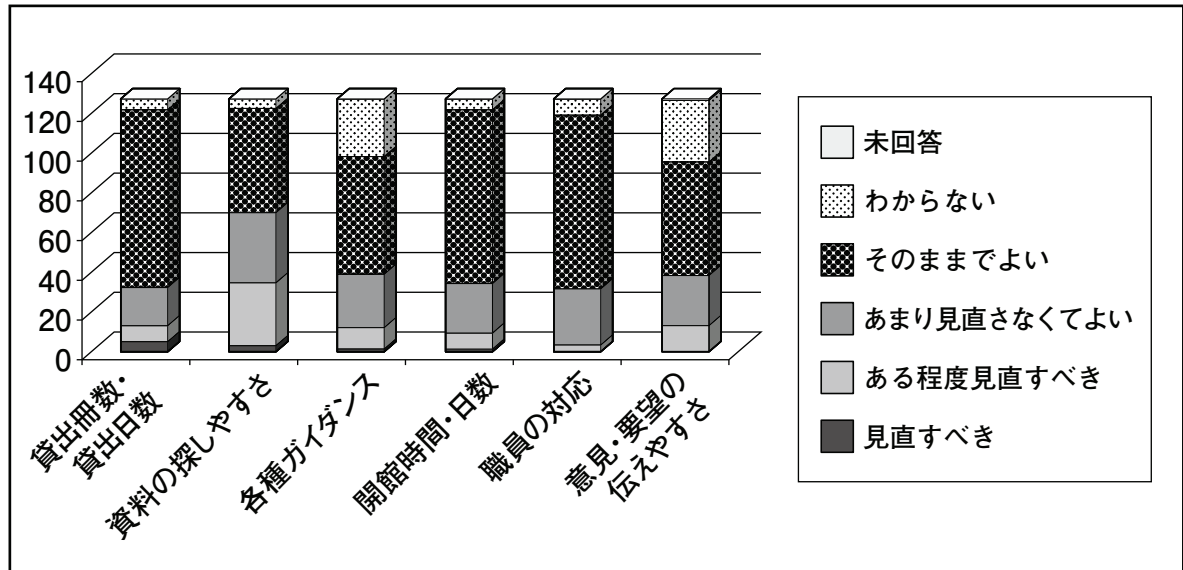


図12：図書館サービスの改善すべき程度

4.3 レファレンスサービスの改善について

レファレンスサービスの改善すべき程度について尋ねた（図13参照）。

おそらく利用したことがないので「わからない」という回答が多いのが残念であるが、全体的にレファレンスサービスについても問題があるのとらえていないことがわかる。先の3.3と同様だが、若干「レファレンス資料の充実」「レファレンスサービスのPR」に不足を感じていることがわかる。

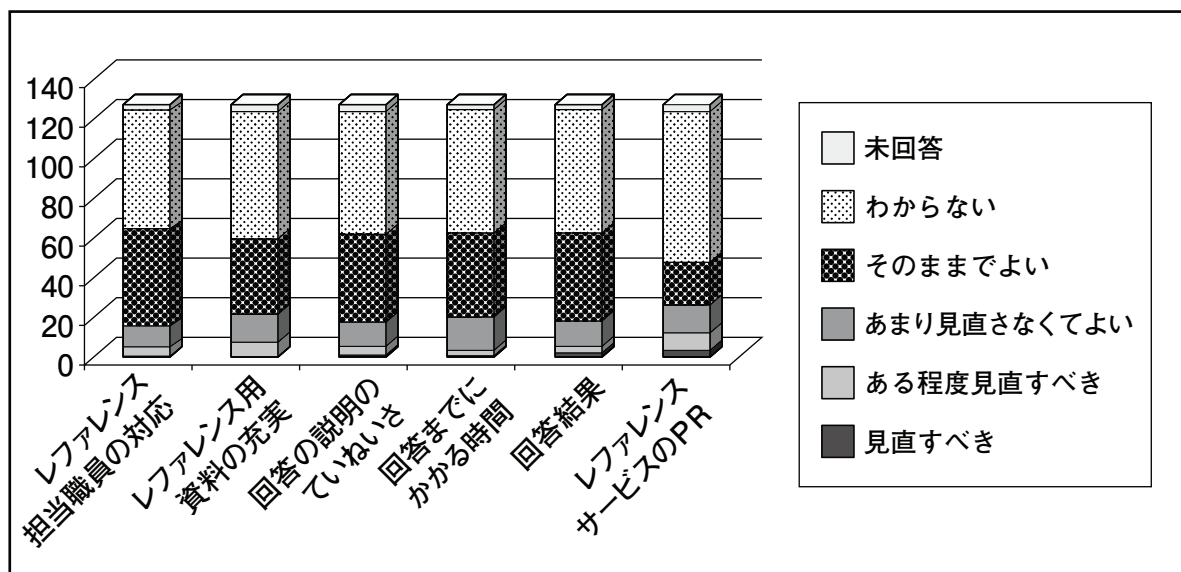


図13：レファレンスサービス

資料の提供や運営、利用者対応など、主な図書館サービス全般の改善すべき程度について尋ねた（図14参照）。

3.4と同様、パソコンやコピー機などの機器類の見直しを求める声が比較的多い。「案内表示」「資料の探しやすさ」については、附属図書館では館内の各種サイン類を充実させるなど工夫がなされているようだが、さらなる改善が必要との声であろう。「わからない」という回答については、PRが不十分であるということでもあるので、さらなる仕掛けが必要である。

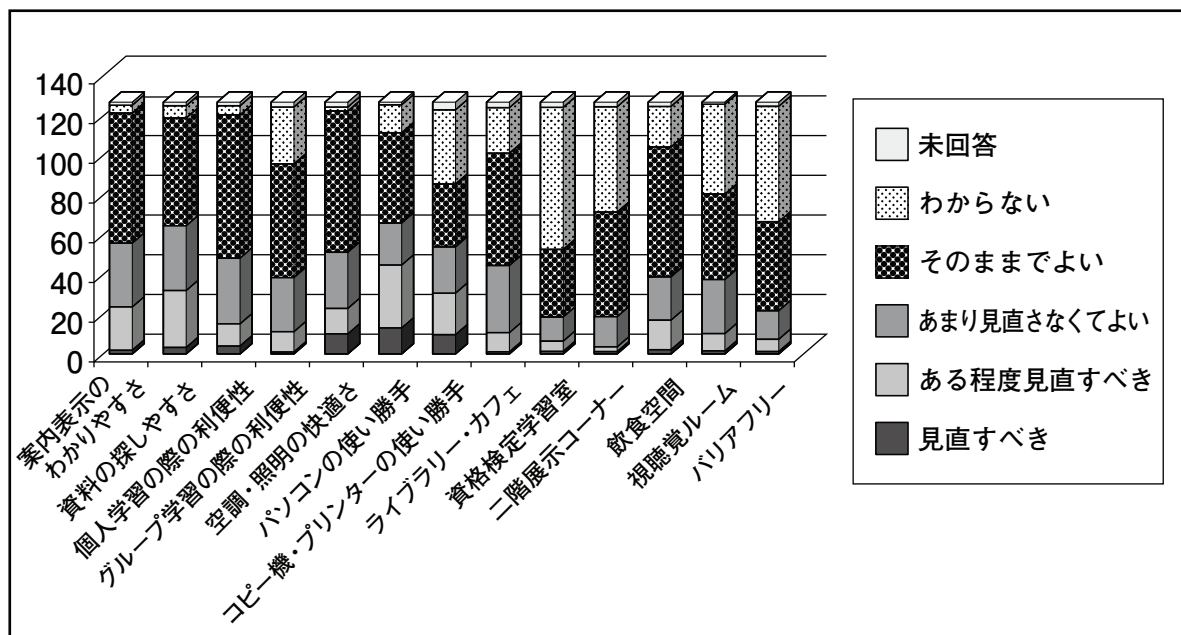


図14：施設・設備の改善すべき程度

5. まとめ

本調査では、図書館のことについて専門的に学んでいる司書課程の学生を対象に、相模女子大学附属図書館の利用の現状と課題について調べた。思いのほか否定的な回答は少なく、提供されるサービスについて大きな不満もなく利用していることが明らかになった。

しかし司書課程の学生ということで、専門的な図書館用語やその意味について知っており、サービスについての関心も高いということを前提に調査を行ったが、「わからない」、あるいは使ったことがないであろうサービスが多いことが予想以上に多く、満足しているかどうかについての判断まで下せな

い回答が多かった。「なぜ知らないのか」「なぜ使ったことがないのか」ということまで掘り下げた質問が必要だったであろう。この点については、次の調査の課題としたい。

本研究は授業の一環として行ったが、最終的に教員1名と学生2名で調査の大半を行った。集計をまとめるだけで精一杯であり、肝心の考察部分が浅くなったことは否めない。学年別などとのクロス集計も行う予定だったが、執筆の時間が限られていたためできなかった。同じく次回の調査の課題としたい。

謝辞

本調査を行うにあたって協力してくれた学生の皆さん、質問項目への詳細な助言をくださった附属図書館員の皆様に、執筆者一同感謝申し上げます。

【注】

- 1) 文部科学省「大学図書館の整備について（審議のまとめ）―変革する大学にあって求められる大学図書館像―」2010年
https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/attach/1301607.htm（アクセス日：2020年1月5日）
- 2) 図書館職員への確認、文献調査いずれからも公表されている調査は見つからなかった。
- 3) 相模女子大学・相模女子短期大学部『2015（平成27）年度 学生生活実態調査報告書』2016年 p.70－74.
- 4) 主に参考としたのは次の調査である。（アクセス日：2020年1月5日）
茨城大学「茨城大学図書館本館利用者アンケート報告書（平成26年10月実施）」2014年
<http://www.lib.ibaraki.ac.jp/uploaded/news20150420.pdf>
大阪市立大学学術情報総合センター「2018年度利用者アンケート調査集計結果」2019年
https://libweb.media.osaka-cu.ac.jp/?action=common_download_main&upload_id=9490
活水女子大学「図書館利用アンケート結果」

<http://libsec.kwassui.ac.jp/wp-content/uploads/2017/02/fcc7dbd0250154d27137f7c8fbcd388e-1.pdf>

北見工業大学「平成29年度北見工業大学図書館利用に関するアンケート調査報告書」2017年

<https://www.lib.kitami-it.ac.jp/wp-content/uploads/2018/03/f6024cf7c69cf4bb1f38a9c5ad8d57fc.pdf>

近畿大学中央図書館「平成30年度 近畿大学中央図書館利用アンケート実施報告」2018年

https://www.clib.kindai.ac.jp/assets_c/2019/02/questionnaire_results_2018_01.pdf

城西国際大学水田記念図書館「平成30年度 図書館利用アンケート集計結果」2018年

https://library.jiu.ac.jp/questionary/?action=common_download_main&upload_id=321

筑波大学附属図書館「筑波大学附属図書館利用者ニーズに関するアンケート調査結果について」2018年

<https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/sites/default/files/attach/2018/libsurveyresultsj.pdf>

東京大学附属図書館研究開発室「図書・雑誌及び図書館利用調査」2010年
https://www.lib.u-tokyo.ac.jp/sites/default/files/2019-03/survey_20100722.pdf

富山大学附属図書館「富山大学附属図書館利用者アンケート報告書」2015年

http://www.lib.u-toyama.ac.jp/aboutus/2016survey_report.pdf

広島大学図書館「平成27年度広島大学図書館利用者アンケート報告書」2015年

https://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/?action=common_download_main&upload_id=1355

法政大学「図書館利用ニーズ Web アンケート調査結果（速報）」2019年
https://www.hosei.ac.jp/documents/library/NEWS/jyuyo/190315_01.pdf

北海道教育大学附属図書館「平成27年度図書館利用者アンケート調査

(左17)

実施報告書」2015年

<https://s-opac.sap.hokkyodai.ac.jp/library/sites/default/files/H27question-all.pdf>

相模女子大学附属図書館 利用者アンケート【司書課程履修者対象】

このアンケートは、司書課程科目「図書館総合演習」の授業の一環として、担当教員(宮原志津子)と受講学生が共同で行う調査です。

相模女子大学附属図書館が開館してから今日まで、学内において附属図書館の利用調査が行われたことはありません。一方で他大学の大学図書館では、学生や教職員などを対象にした様々な満足度調査が行われており、図書館サービスの向上に大きく影響しています。

そこで相模女子大学附属図書館のサービス向上への資料とするために、現行の図書館サービスへの評価(満足度)、今後への課題・要望を明らかにするためのアンケート調査を行います。過去一年のあなたの図書館利用について、教えてください。

なおこの調査は授業での検討を経て、学術雑誌等での研究発表等に用いられます。担当教員や授業を履修する学生以外の第三者が、アンケート原票を閲覧することはありません。また回答者個人を特定することはありません。また回答を拒否・中断した場合でも、成績等に影響することは一切ありません。

1. はじめに、あなた自身についておたずねします。

(1)所属学部・学科を教えてください。

- ①日本語日本文学科
②英語文化コミュニケーション学科

(2) 学年を教えてください。

- ① 1年 ② 2年 ③ 3年 ④ 4年

2. 次に、あなたの附属図書館利用についておたずねします。

(1) 附属図書館を利用する頻度はどれくらいですか。

- ①週に数回利用する ②月に数回利用する ③試験・レポート期間のみ利用する
④年に数回利用する ⑤利用したことがない ⑥その他()

(2)設問(1)で ①～②に回答した方におたずねします。

図書館の利用目的について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ①図書を借りるため ②自習をするため ③映画・音楽を観賞するため
④調べ物をするため ⑤本を読むため ⑥グループ閲覧室を利用するため
⑦パソコンを利用するため ⑧自分の居場所として利用するため ⑨その他()

(3) 設問(1)で③～⑤に回答した方におたずねします。図書館を利用しない理由をすべて選んでください。

- ①読みたい資料がない ②本を読む習慣がない ③インターネットの情報で十分なため
④必要な本は自費で購入する ⑤他の公共図書館を利用する ⑥家で学習する
⑦パソコンが使いにくいから ⑧図書館を利用する時間がない ⑨その他()

(4) 附属図書館のホームページで、利用するものすべてを選んでください。

- ① OPAC(蔵書検索) ② 電子ジャーナル・データベース ③ ILLの申し込み
④ 図書館からのお知らせ ⑤ 開館カレンダー ⑥ 利用しない ⑦ 知らない

3. 附属図書館の資料の利用頻度について、あてはまるものに印をつけてください。

	①週に数回	②月に数回	③試験時のみ	④年に数回	⑤利用したことがない
1. 研究・学習用 図書					
2. 趣味・教養用図書(コミックも含む)					
3. 学術雑誌(印刷媒体)					
4. 一般雑誌					
5. 新聞(印刷媒体)					
6. 資格関連の本					
7. 視聴覚資料(DVDなど)					
8. 電子ジャーナル・データベース					

4. 附属図書館の満足度について、あてはまるものに印をつけてください。

(1) 収集資料の充実(調べものの用の資料を除く) ※収集資料: 図書館が集めている資料(蔵書・情報)のこと。

	①満足	②やや満足	③やや不満足	④不満足	⑤利用したことがない
1. 研究・学習用 図書					
2. 趣味・教養用図書(コミックも含む)					
3. 学術雑誌(印刷媒体)					
4. 一般雑誌					
5. 新聞(印刷媒体)					
6. 資格関連の本					
7. 視聴覚資料(DVDなど)					
8. 電子ジャーナル・データベース					

(2) サービス全般

	①満足	②やや満足	③やや不満足	④不満足	⑤利用したことがない
1 貸出冊数・貸出期間					
2 資料の探しやすさ					
3 各種ガイダンス					
4. 開館時間・日数					
5. 職員の対応					
6. 意見・要望の伝えやすさ					

(3) レファレンスサービス (図書館利用者に対して職員が調べもののサポートをすること)

	①満足	②やや満足	③やや不満足	④不満足	⑤利用したことがない
1. レファレンス担当職員の対応					
2. レファレンス用資料の充実					
3. 回答の説明のていねいさ					
4. 回答までにかかる時間					
5. 回答結果					
6. レファレンスサービスのPR					

(4) 施設・設備

	①満足	②やや満足	③やや不満足	④不満足	⑤利用したことがない
1. 案内表示のわかりやすさ					
2. 資料の探しやすさ					
3. 個人学習の際の利便性					
4. グループ学習の際の利便性					
5. 空調・照明の快適さ					
6. パソコンの使い勝手					
7. コピー機・プリンターの使い勝手					
8. ライブラリー・カフェ					
9. 資格検定学習室					
10. 二階展示コーナー					
11. 飲食空間					
12. 視聴覚ルーム					
13. バリアフリー					

5. 改善点について、あてはまるものに印をつけてください。

(1) 収集資料の充実について (レファレンス資料を除く)

	①見直すべき	②ある程度見直すべき	③あまり見直さなくてよい	④そのままでよい	⑤わからない
1. 研究・学習用 図書					
2. 趣味・教養用図書 (コミックも含む)					
3. 学術雑誌 (印刷媒体)					
4. 一般雑誌					
5. 新聞 (印刷媒体)					
6. 資格の本					
7. 視聴覚資料 (DVDなど)					
8. 電子ジャーナル・データベース					

(2) サービス

	①見直すべき	②ある程度見直すべき	③あまり見直さなくてよい	④そのままよい	⑤わからない
1 貸出冊数・貸出期間について					
2 資料の探しやすさについて					
3 各種ガイダンスについて					
4. 開館時間・日数について					
5. 職員の対応に関して					
6.意見・要望の伝えやすさ					

(3) レファレンスサービス（図書館利用者に対して職員が調べもののサポートをすること）

	①見直すべき	②ある程度見直すべき	③あまり見直さなくてよい	④そのままよい	⑤わからない
1. レファレンス担当職員の対応					
2 レファレンス用資料の充実					
3 回答の説明のていねいさ					
4. 回答までにかかる時間					
5. 回答結果					
6.レファレンスサービスのPR					

(4) 施設

	①見直すべき	②ある程度見直すべき	③あまり見直さなくてよい	④そのままよい	⑤わからない
1. 案内表示のわかりやすさ					
2. 資料の探しやすさ					
3. 個人学習の際の利便性					
4. グループ学習の際の利便性					
5. 空調・照明の快適さ					
6. パソコンの使い勝手					
7. コピー機・プリンターの使い勝手					
8. ライブラリー・カフェ					
9. 資格検定学習室					
10. 二階展示コーナー					
11. 飲食空間					
12. 視聴覚ルーム					
13. バリアフリー					

6. 附属図書館のサービスなどについてご意見があれば、お書きください。

以上です。ありがとうございました。