

## 平成21年度 附属図書館利用者アンケート調査 結果報告

### はじめに

神戸大学附属図書館では、法人化後、利用者ニーズを的確に把握して、図書館サービスの改善に役立てるため、定期的に利用者に対するアンケート調査を実施している。

今回の調査も、その一環として実施したものであり、今回は、学生（学部生及び大学院生）を対象として、よく利用する図書館の現状に対する評価と、特に充実を希望する図書館サービスについての設問を中心に、利用者アンケートを実施した。

これまでに実施したアンケート調査は、以下のとおり。

調査期間	調査対象	調査内容
○平成17年10月～11月	学生（学部生・大学院生）	利用者アンケート調査
○平成20年6月～7月	教員・大学院生	電子ジャーナル及びデータベースの整備に関するアンケート調査
◎平成22年1月～2月	学生（学部生・大学院生）	利用者アンケート調査（今回）

## I 調査概要

### 1. 実施概要

#### 1-1 調査目的

図書館に対する利用者（学生）の満足度や要望を把握して、図書館サービスの充実・改善に役立てることを目的として実施。

#### 1-2 調査対象

神戸大学の学生（学部生・大学院生）を調査対象とした。（教職員・学外者は対象外）  
また、来館利用者だけでなく、非来館利用者も可能な限り調査対象とすることとし、そのため、附属図書館運営委員や各館室図書委員のご協力による図書館外での調査（授業やゼミ等での学生へのアンケート用紙の配布・回収）及び図書館ホームページに設置した回答フォームによる Web 調査を、来館利用者に対する調査と並行して実施した。

#### 1-3 調査期間

平成22年1月25日（月）～2月21日（日）（4週間）

※当初、調査期間は、2月14日までの3週間としたが、回収率が目標の10%を大きく下回ったため、1週間延長した。

#### 1-4 調査館室

全図書館室（9館）

## 1-5 調査方法

- ・ 来館利用者へのアンケート用紙による調査
- ・ 図書館外でのアンケート用紙による調査  
(附属図書館運営委員等に授業やゼミ等での学生への配布・回収を依頼)
- ・ Web による調査 (図書館ホームページに回答フォームを設置) の3つを併用

## 1-6 調査項目

アンケート用紙は、巻末別添のとおり A 4 の表裏 2 ページとし、図書館サービス全般について、利用の状況と、現状に対する評価を尋ねる内容とした。Web 調査も、同内容である。

調査項目は、1. で、利用者自身について、利用者区分と所属を尋ね、2. では、よく利用している図書館(室)について、3. では、図書館のウェブサイトについて、それぞれの利用状況と、現状に対する評価を、各項目に設けた選択肢及び評価基準から選択・評価する方式とした。また、4. では、特に充実を希望する図書館サービスについて、2. と 3. に上げたサービスの中から項目番号を選択するとともに、充実を望む具体的内容を記述できる欄を設け、最後に、5. として、全体的な意見・要望を尋ねる自由記述欄を設ける構成とした。

## 2. 回収結果

### 2-1 全体

回収数は、全体で 1,646 件 (対象外 19 件を除く)、回収率は、9.84% (利用対象学生数 16,727 名) という結果であった。

回収率は、当初目標 (10%以上) には達しなかったが、附属図書館運営委員等のご協力と調査期間の延長により、ほぼ目標近くまで達することができた。

学部生だけでみると、回収率は 10.84% と目標値を上回ったが、大学院生は、6.28% と目標値には遠かった。

	利用対象学生数	回収数	回収率
学部生	12,000	1,301	10.84%
大学院生	4,727	297	6.28%
その他 (研究生等)		48	
計	16,727	1,646	9.84%

### 2-2 回収方法別

回収方法別にみると、館内回収分が全体の 54.5%、館外回収分 35.9%、Web 回答分 9.6% であった。館内回収分の利用対象学生数に対する回収率は、5.4%、Web による回答は、0.9% に止まった。

	回収数	比率
館内回収	897	54.50%
館外回収	591	35.90%
Web 回答	158	9.60%
計	1,646	100.00%

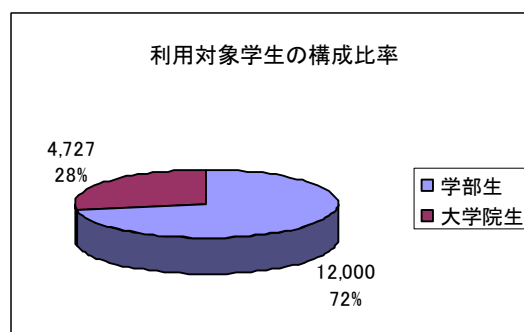
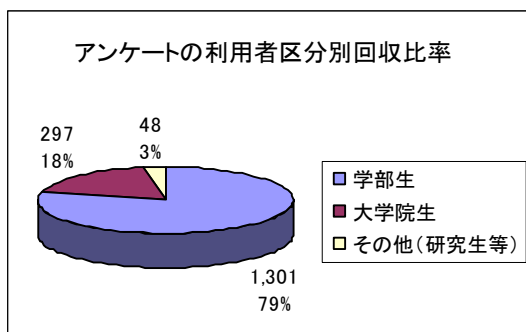
## II 調査結果及び分析

### 1. 全体集計

#### 1-1 利用者区分、所属

##### 1-1-1 利用者区分

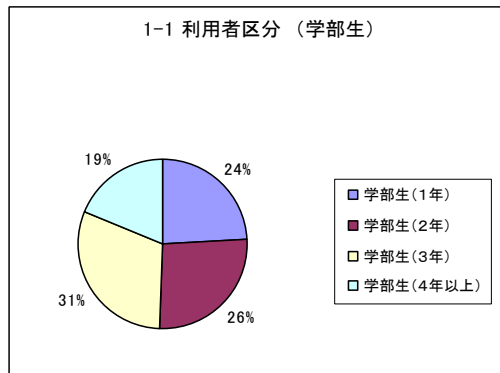
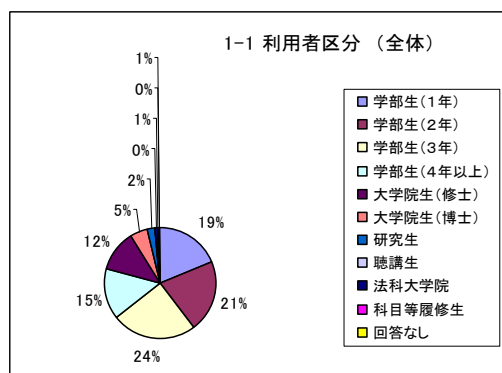
回答を利用者区分で見ると、学部生が全体の8割近くを占め、全学生の構成比（学部生71.7%、大学院生28.3%）と比較しても、大学院生の回答が少なかったことがわかる。

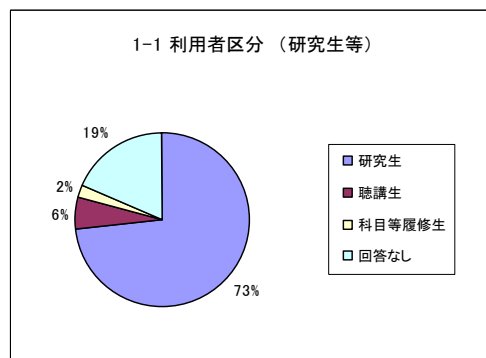
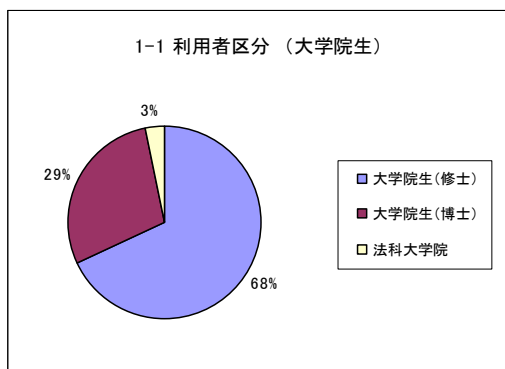


	回収数	比率
学部生	1,301	79.04%
大学院生	297	18.04%
その他 (研究生等)	48	2.92%
計	1,646	100.00%

利用者区分	回収数	比率
学部生(1年)	313	19.02%
学部生(2年)	343	20.84%
学部生(3年)	400	24.30%
学部生(4年以上)	245	14.88%
大学院生(修士)	202	12.27%
大学院生(博士)	85	5.16%
法科大学院生	10	0.61%
研究生	35	2.13%
聴講生	3	0.18%
科目等履修生	1	0.06%
不明	9	0.55%
計	1,646	100.00%

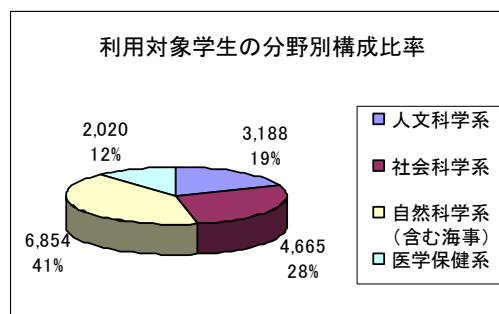
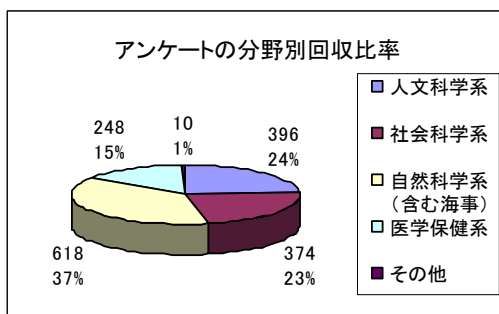
学部生では、3年生の回答が学部生全体の3割以上と最も多く、大学院生では、修士(博士前期)課程が院生全体の7割近くを占めた(全大学院生の構成比は、修士58.32%、博士33.87%、専門職課程7.81%)。その他では、研究生の回答が多かった。





### 1-1-2 所属

所属を分野別にみると、自然科学系が全体の 37.55%と最も多く、人文科学系が 24.06%、社会科学系が 22.72%、医学保健系が 15.07%であった。全学生の分野別構成比(人文科学系 19.06%、社会科学系 27.89%、自然科学系 40.97%、医学保健系 12.08%)と比較すると、人文科学系の回答が多かったのに対し、社会科学系は比較的少なかった。

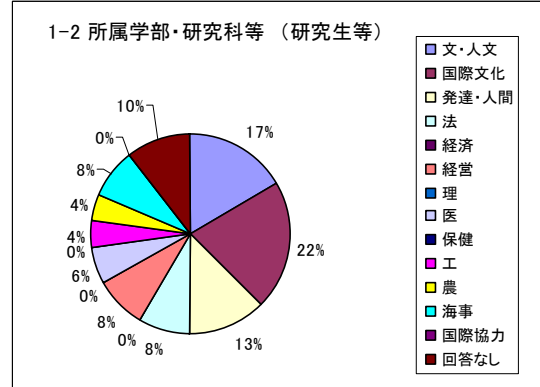
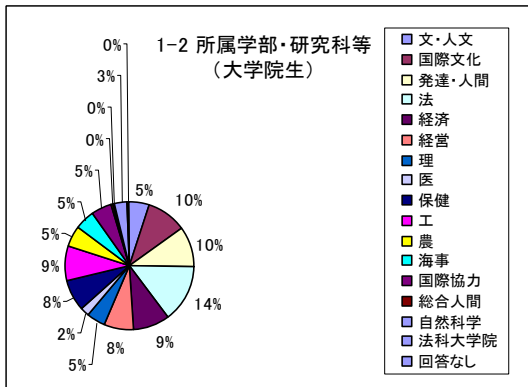
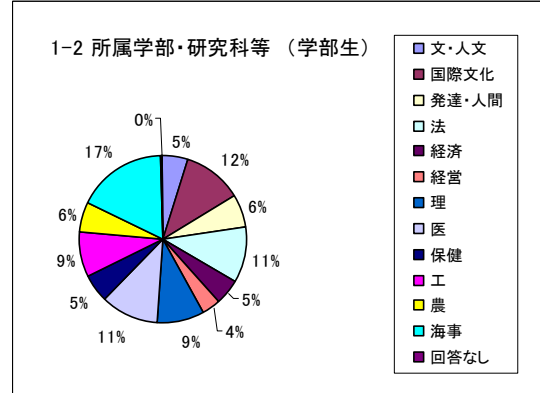
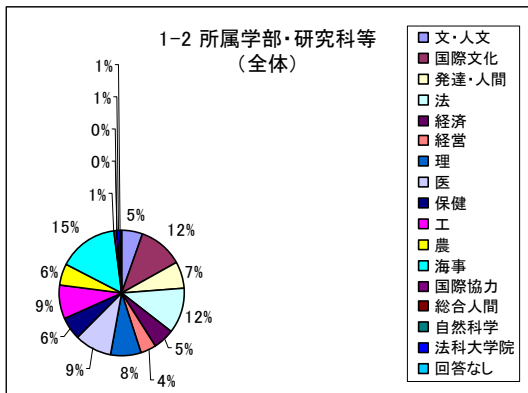


部局別にみると、海事(全体の 15.07%)、国際文化(11.73%)、法(11.54%)の部局からの回答が多かった。これは、主に当該部局の附属図書館運営委員や図書委員のご尽力によるものである。

	回収数	比率
人文科学系	396	24.06%
社会科学系	374	22.72%
自然科学系 (含む海事)	618	37.55%
医学保健系	248	15.07%
その他	10	0.61%
計	1,646	100.00%

所属部局等	回収数	比率
文・人文	88	5.35%
国際文化	193	11.73%
発達・人間発達	114	6.93%
総合人間	1	0.06%
法	190	11.54%
経済	85	5.16%
経営	73	4.43%
国際協力	16	0.97%
法科大学院	10	0.61%
理	132	8.02%
工	143	8.69%
農	94	5.71%
自然	1	0.06%
海事	248	15.07%
医	155	9.42%
保健	93	5.65%
その他	10	0.61%
計	1,646	100.00%

所属を利用者区分ごとにみると、学部生では、海事（学部生全体の17.60%）、国際文化（11.84%）、医（11.22%）、法（10.99%）の部局からの回答が多かった。大学院生では、法（院生全体の14.48%）、発達・人間発達（10.10%）の部局で、研究生等では、国際文化（研究生等全体の20.83%）、発達・人間（12.50%）、文・人文（16.67%）の部局で多かった。



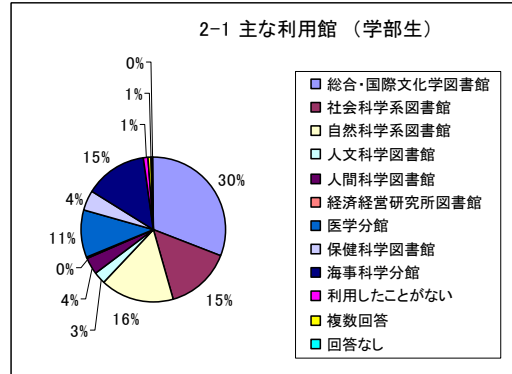
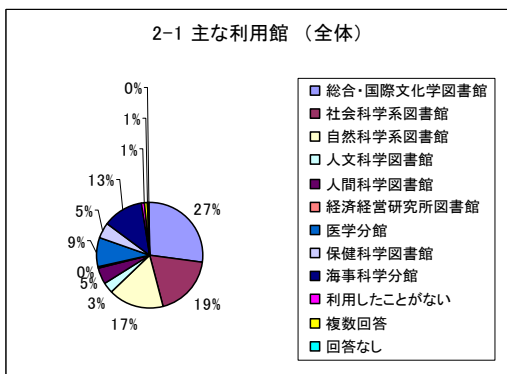
## 1-2 よく利用する図書館（室）

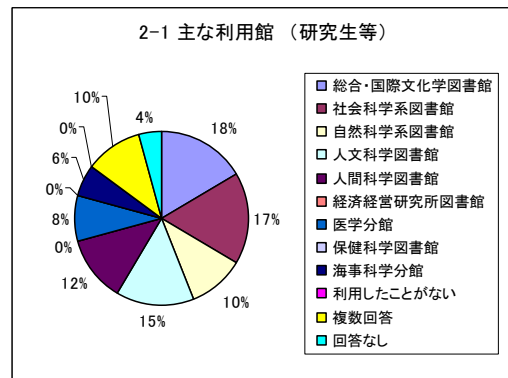
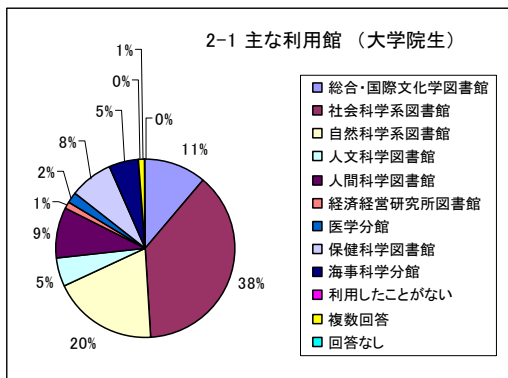
### 1-2-1 主な利用館

主な利用館（よく利用する図書館（室））としては、全体では、「総合・国際」が27.10%と最も多く、続いて「社系」18.71%、「自然」16.71%、「海事」12.70%であった。

利用者区分ごとにみると、学部生では、やはり共通教育課程の学生を対象とする「総合・国際」が31.05%を占め、続いて「自然」16.45%、「海事」14.60%、「社系」14.53%であった。これに対し、大学院生では、「社系」が37.37%と最も多く、「自然」18.86%、「総合・国際」11.45%と続く。

なお、図書館を利用したことがない学生からの回答も、全体で10件あるが、それらはいずれも学部生であった。



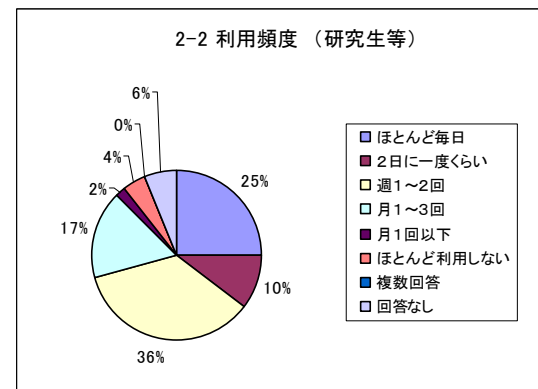
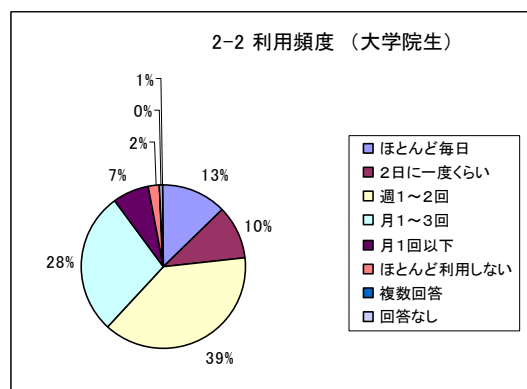
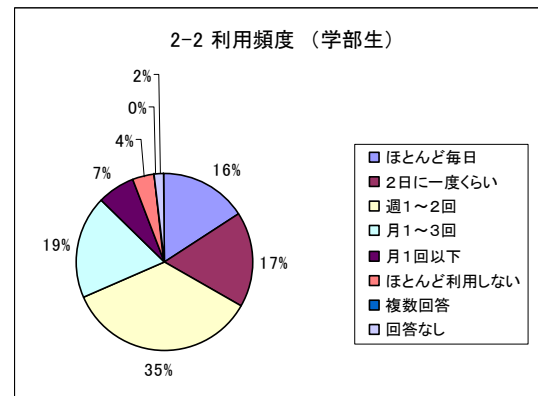
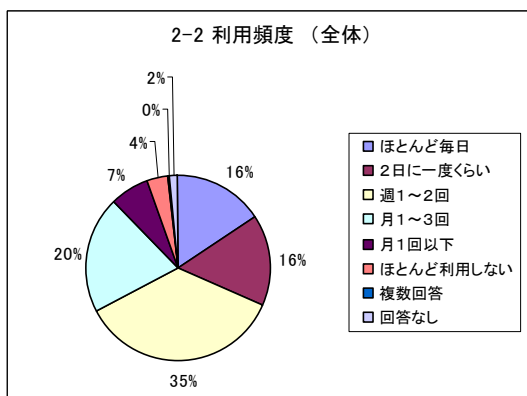


### 1-2-2 利用頻度

利用頻度は、全体では、「週1～2回」が35.66%と最も多く、「月1～3回」20.60%、「2日に一度」15.80%、「ほとんど毎日」15.74%で、週1回以上の利用が7割近くあり、アンケートに回答した学生の大半が、比較的良好に図書館を利用している学生であったことがわかる。

学部生では、「週1～2回」が35.05%、「月1～3回」18.99%、「2日に一度」17.22%、「ほとんど毎日」16.06%で、全体と同様の傾向を示している。これに対し、大学院生では、「週1～2回」が38.38%、「月1～3回」28.28%、「ほとんど毎日」12.79%、「2日に一度」10.44%で、学部生と比較すると、2日に一度以上利用する割合は少ないが、週1回以上の利用でみると6割程度はある。

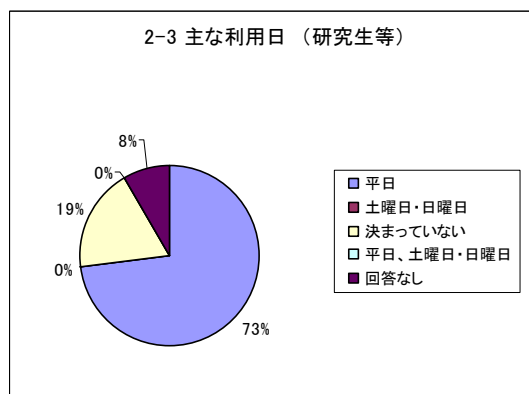
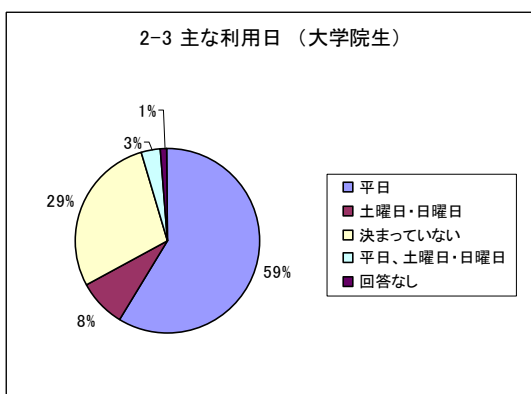
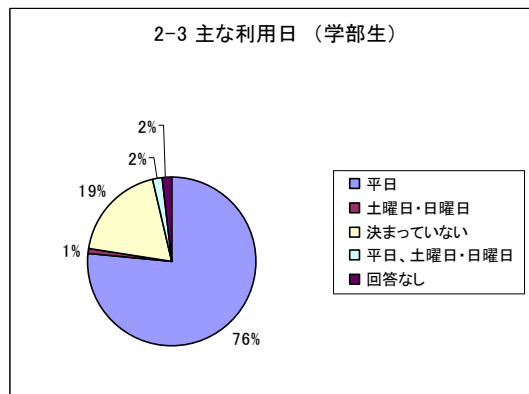
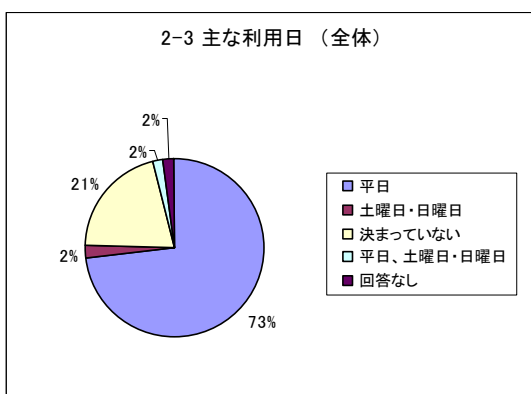
なお、ほとんど図書館を利用しない学生からの回答も、全体で62件(3.77%)あり、その内訳は、学部生54件、大学院生6件、研究生等2件であった。



### 1-2-3 主な利用日

主な利用日は、全体では、「平日」が7割以上を占め、「決まっていない」が20.72%、「平日」「土・日」の両方を選択したものが1.82%で、「土・日」は2.37%であった。

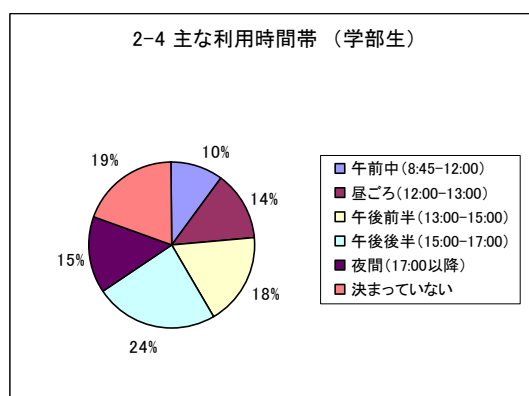
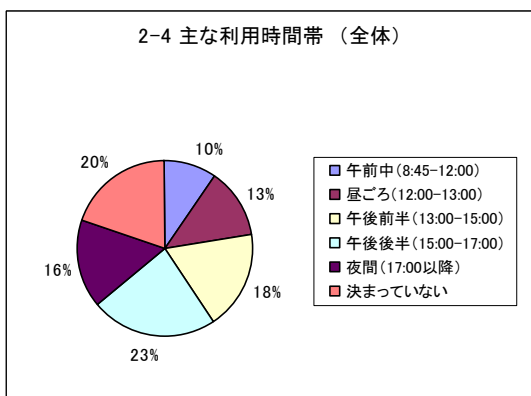
学部生では、やはり「平日」が76.33%と多く、「決まっていない」が18.99%、「平日」「土・日」の両方を選択したものが1.54%あるが、「土・日」の利用は1.08%と低い。これに対し、大学院生では、「平日」が58.59%に止まり、「決まっていない」が28.62%、「平日」「土・日」の両方を選択したものが3.37%、「土・日」の利用が8.42%と、土日の割合が比較的高い。

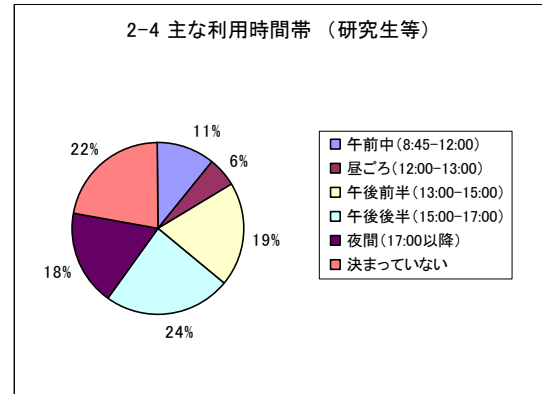
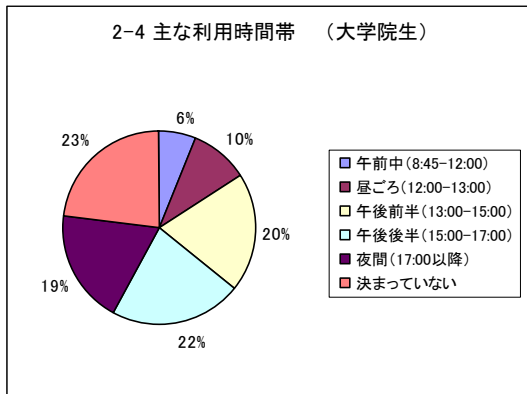


#### 1-2-4 主な利用時間帯

主な利用時間帯は、全体では、「午後後半 (15:00-17:00)」が23.52%、「午後前半 (13:00-15:00)」が18.07%、続いて「夜間 (17:00以降)」が16.03%と多く、「昼ごろ (12:00-13:00)」は12.59%、「午前中 (8:45-12:00)」は9.72%に止まり、「決まっていない」も20.28%あった。

学部生も、「午後後半」が23.81%、「午後前半」が17.65%、続いて「夜間」が15.24%と多いが、「昼ごろ」13.54%、「午前中」10.41%と、昼以前の利用も24%近くある。これに対し、大学院生は、昼以前の利用は16%と低く、昼以後の利用が6割以上を占める。

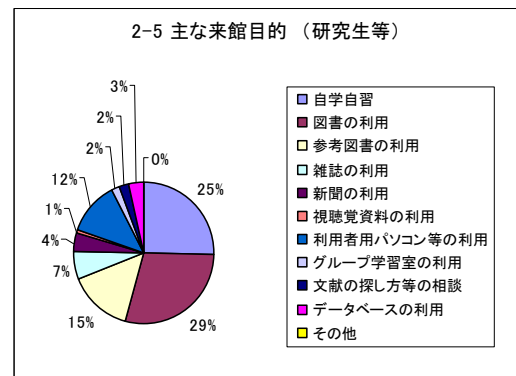
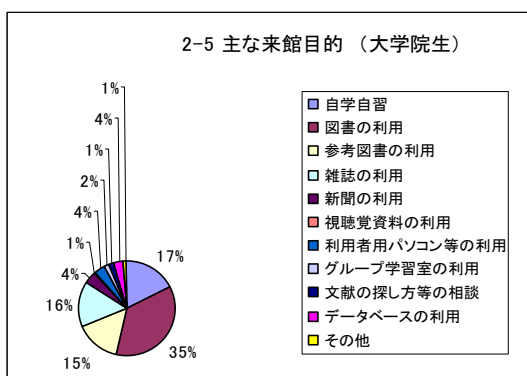
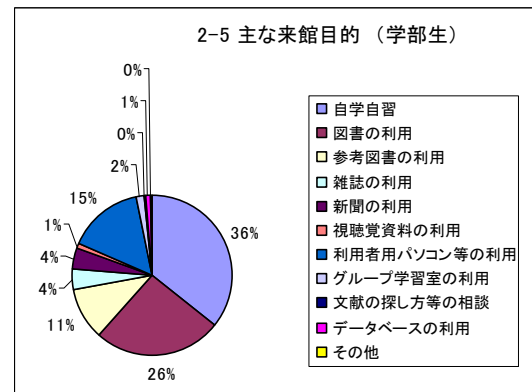
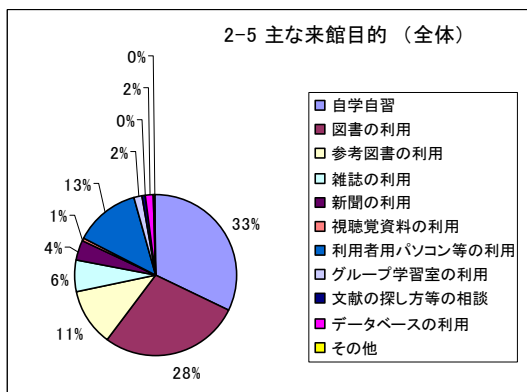




### 1-2-5 主な来館目的

主な来館目的としては、全体では、「自学自習」が全体の 32.36% を占め、続いて「図書の利用」が 27.63% と多く、次に「利用者用パソコン等の利用」13.38%、「参考図書の利用」が 11.46% と多い。

学部生でも、「自学自習」が全体の 35.80% を占めて最も多く、続いて「図書の利用」が 25.82%、「利用者用パソコン等の利用」15.49%、「参考図書の利用」10.60% と多い。このことから、学部生は、図書の利用だけでなく、自学自習やパソコン利用目的での来館が多いことがわかる。これに対し、大学院生は、「図書の利用」が 35.75% と最も多く、「自学自習」17.64%、「雑誌の利用」15.91%、「参考図書の利用」14.96% といった利用が多く、学部生と比べて、資料利用の目的での来館が多いことがわかる。



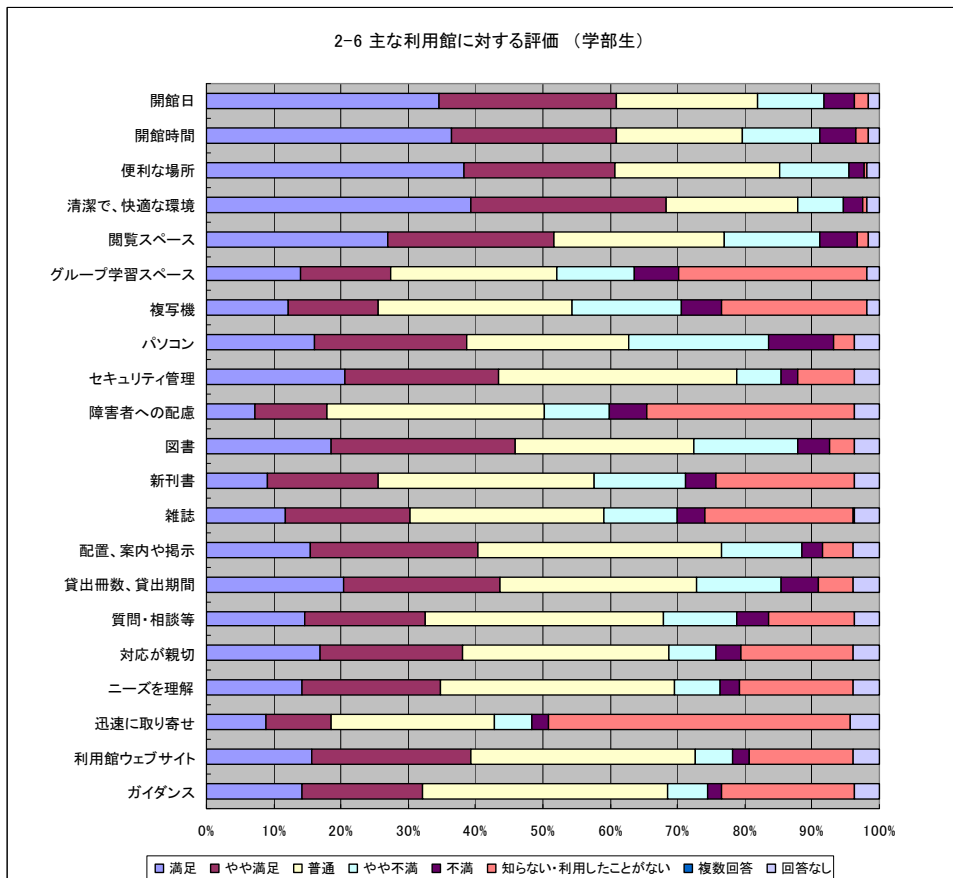
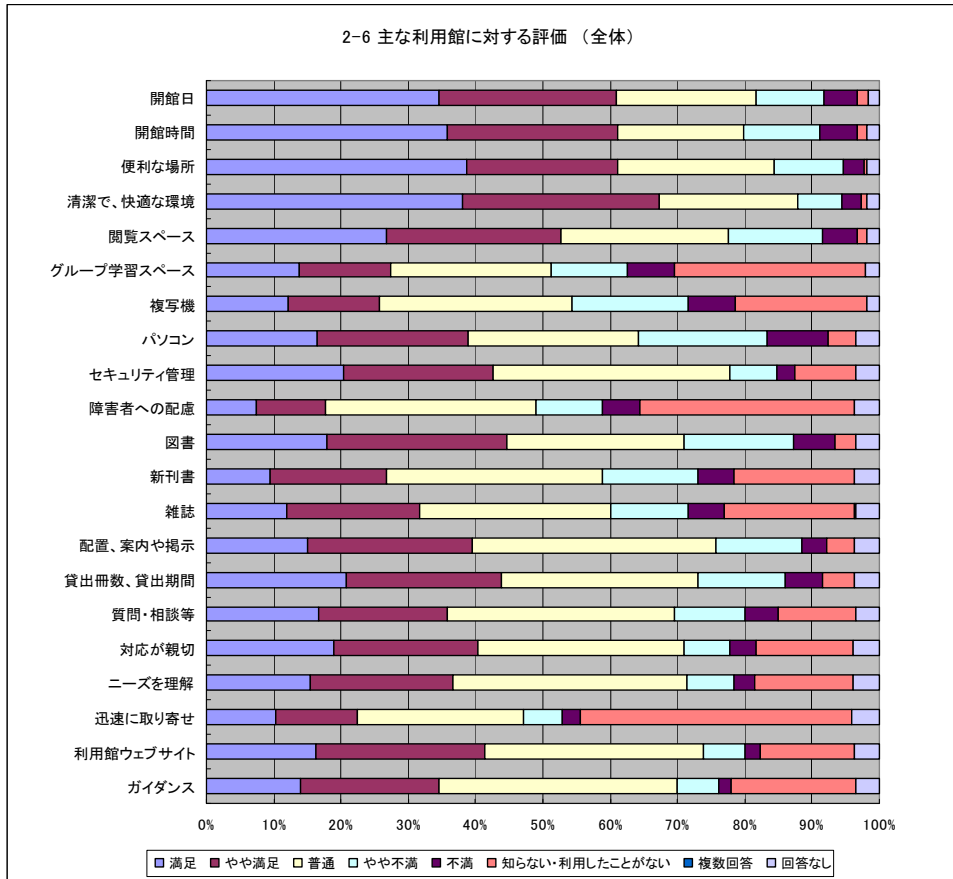
### 1-2-6 主な利用館に対する評価

主な利用館（よく利用される図書館（室））を一つ選び、その現状について、以下の 5 段階の評価基準に基づいて、評価していただいた。また、利用したことがない等の理由により評価できない場合を想定し、「N：知らない・利用したことがない」という

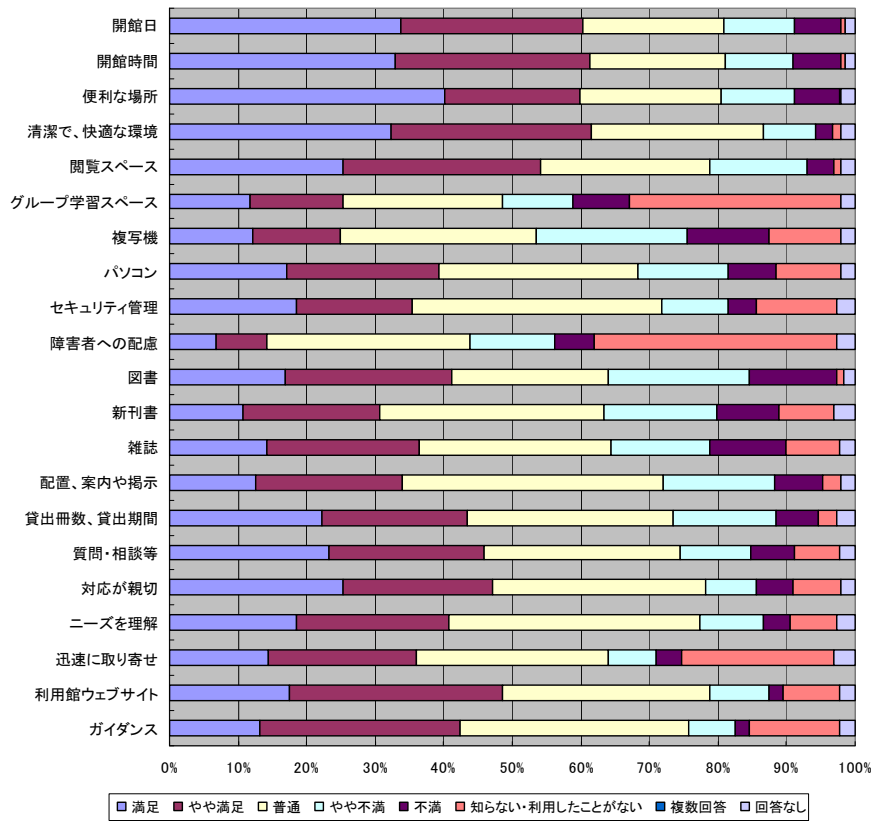


選択肢を設けた。

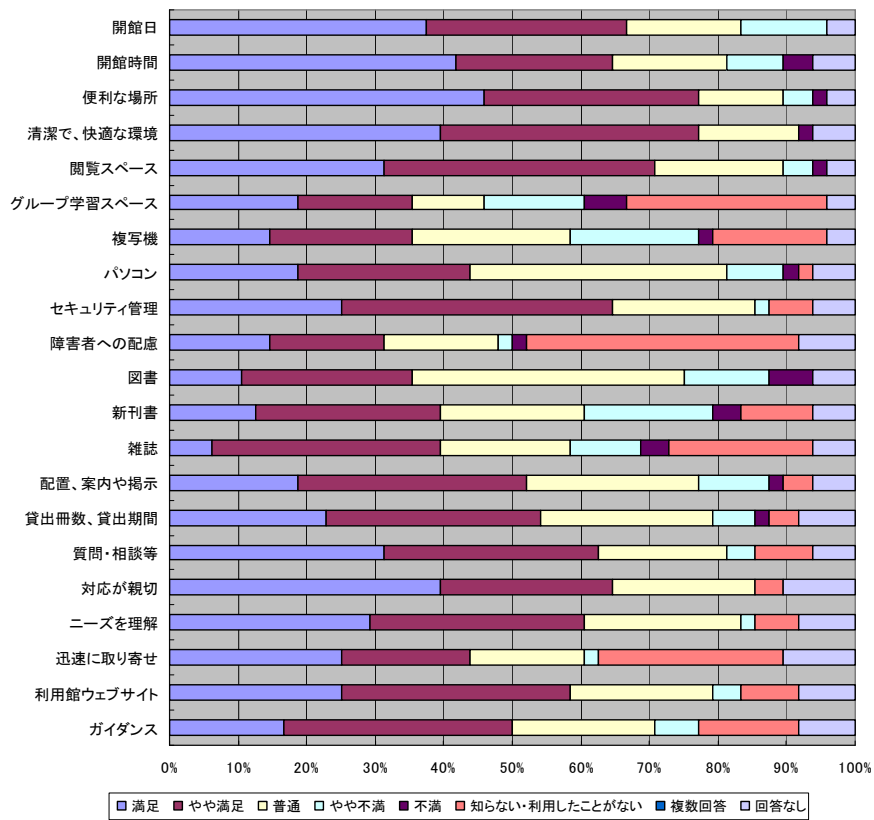
【評価基準】「5：満足」「4：やや満足」「3：普通」「2：やや不満」「1：不満」  
 評価結果は、以下のとおりであった。



2-6 主な利用館に対する評価（大学院生）



2-6 主な利用館に対する評価（研究生等）



図書館全体でみると、「満足」「やや満足」を合わせた割合が6割以上と、評価が比較的高かったのは、「清潔で、快適な環境」67.37%、「便利な場所」61.12%、「開館時間」61.12%、「開館日」60.94%の項目であった。これに対し、「不満」「やや不満」を合わせた割合が2割以上と特に高かったのは、「パソコン」28.07%、「複写機」24.30%、「図書」22.48%であった。また、「知らない・利用したことがない」が特に多かったのは、「迅速に取り寄せ」40.28%、「障害者への配慮」31.83%、「グループ学習スペース」28.43%であった。

学部生も、「満足」「やや満足」が6割以上であったのは、「清潔で、快適な環境」68.33%、「開館時間」60.96%、「開館日」60.88%、「便利な場所」60.80%の項目であった。「不満」「やや不満」が2割以上であったのは、「パソコン」30.51%、「複写機」22.22%、「図書」20.14%であった。また、「知らない・利用したことがない」が特に多かったのは、「迅速に取り寄せ」44.89%、「障害者への配慮」30.75%、「グループ学習スペース」27.82%であった。

これに対し、大学院生では、「満足」「やや満足」が6割以上であったのは、「清潔で、快適な環境」61.61%、「開館時間」61.28%、「開館日」60.27%の項目であった。「不満」「やや不満」が2割以上であったのは、「複写機」34.01%、「図書」33.33%、「新刊書」25.59%、「雑誌」25.59%、「配置、案内や掲示」23.23%、「貸出冊数、貸出期間」21.21%、「パソコン」20.20%と7項目に上る。また、「知らない・利用したことがない」が特に多かったのは、「障害者への配慮」35.35%、「グループ学習スペース」30.98%、「迅速に取り寄せ」22.22%となっている。

研究生等では、「満足」「やや満足」が6割以上であったのは、「清潔で、快適な環境」77.08%、「便利な場所」77.08%、「開館日」66.67%、「開館時間」64.59%、「セキュリティ管理」64.58%、「対応が親切」64.58%、「質問・相談等」62.50%、「ニーズを理解」60.42%の項目であった。「不満」「やや不満」が2割以上であったのは、「新刊書」22.92%、「グループ学習スペース」20.83%、「複写機」20.83%であった。また、「知らない・利用したことがない」が特に多かったのは、「障害者への配慮」39.58%、「グループ学習スペース」29.17%、「迅速に取り寄せ」27.08%であった。

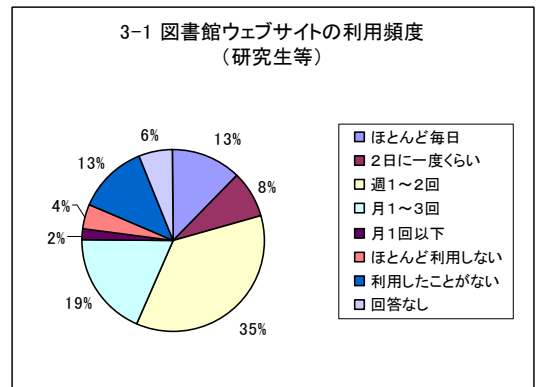
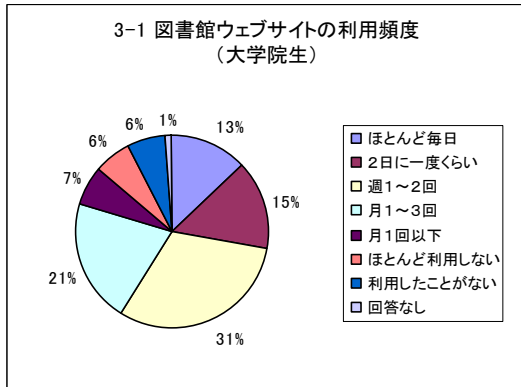
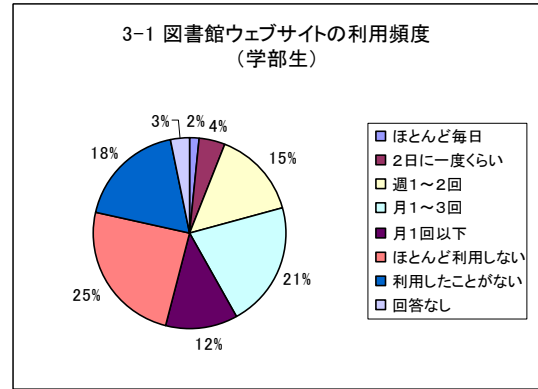
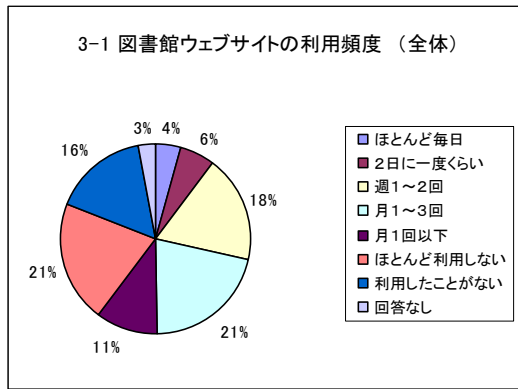
しかし、集計グラフをよくみると、「便利な場所」「開館日」「開館時間」については、学部生、大学院生、研究生等とも、6割以上が「満足」「やや満足」と感じている反面、「不満」「やや不満」と感じている学生も少なくない（「開館時間」は、学部生で16.99%、大学院生で16.83%、「開館日」は、学部生で14.53%、大学院生で17.17%、「便利な場所」は、学部生で12.60%、大学院生で17.17%）。

### 1-3 図書館ウェブサイトの利用

#### 1-3-1 図書館ウェブサイトの利用頻度

利用頻度は、全体では、「月1～3回」が全体の21.02%、「週1～2回」18.41%、「2日に一度」6.20%、「ほとんど毎日」4.19%で、週1回以上の利用が3割程度に止まる反面、「ほとんど利用しない」が20.78%「利用したことがない」が15.80%と多く、4割近い学生が図書館ウェブサイトをほとんど利用していない。

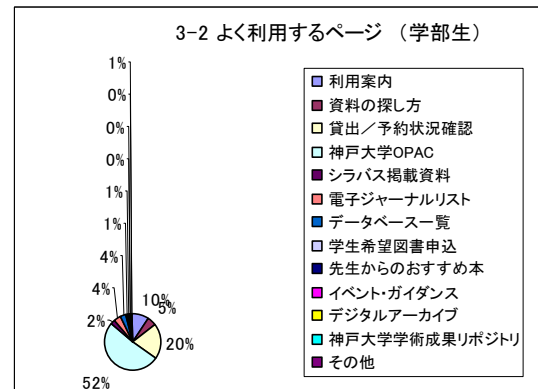
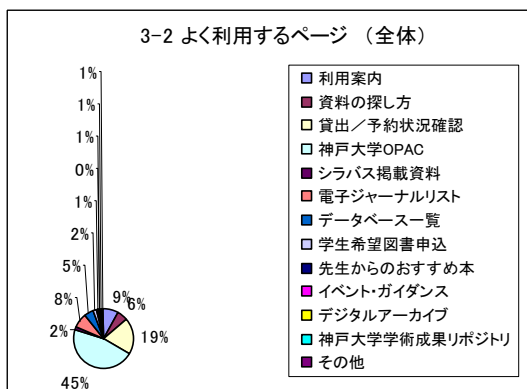
学部生では、「月1～3回」が全体の21.14%、「週1～2回」14.99%、「2日に一度」4.07%、「ほとんど毎日」1.77%で、週1回以上の利用が2割程度に止まる反面、「ほとんど利用しない」が24.67%「利用したことがない」が18.22%と多く、4割以上の学生が図書館ウェブサイトをほとんど利用していない。これに対し、大学院生では、「週1～2回」が30.64%、「月1～3回」20.88%、「2日に一度」14.81%、「ほとんど毎日」13.13%と、週1回以上の利用が6割近くに上っており、大学院生の多くが図書館ウェブサイトを利用していることがわかる。

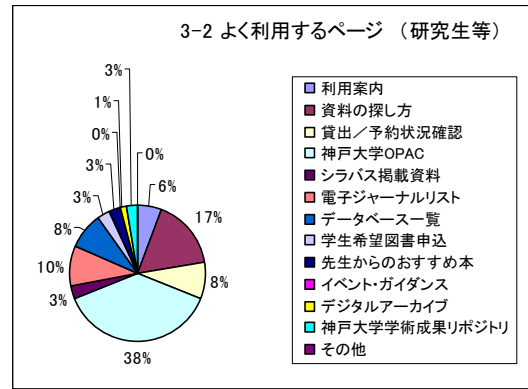
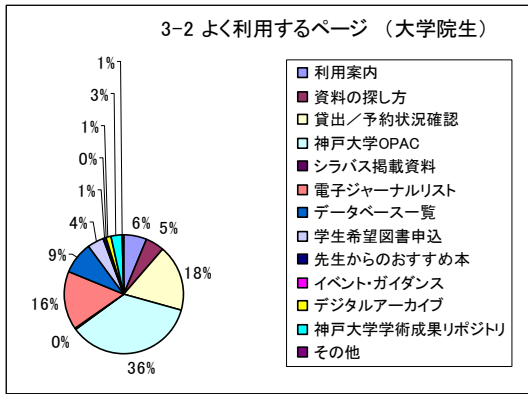


### 1-3-2 よく利用するページ

よく利用するページとしては、全体では、「神戸大学 OPAC」が 46.21%と多く、次いで「貸出／予約状況確認」が 19.22%と多いが、「学生希望図書申込」1.86%、「シラバス掲載資料」1.61%、「神戸大学学術成果リポジトリ」1.08%、「先生からのおすすめ本」0.88%、「デジタルアーカイブ」0.68%、「イベントガイダンス」0.29%などのページは、ほとんど利用されていない。

学部生も、同様に「OPAC」51.07%、「貸出／予約状況確認」20.13%が多いが、これに対し、大学院生は、「OPAC」35.47%、「貸出／予約状況確認」18.34%が多いのは同じだが、「電子ジャーナルリスト」16.26%の利用も多い。研究生等では、「OPAC」38.03%の次に、「資料の探し方」16.90%が多い。



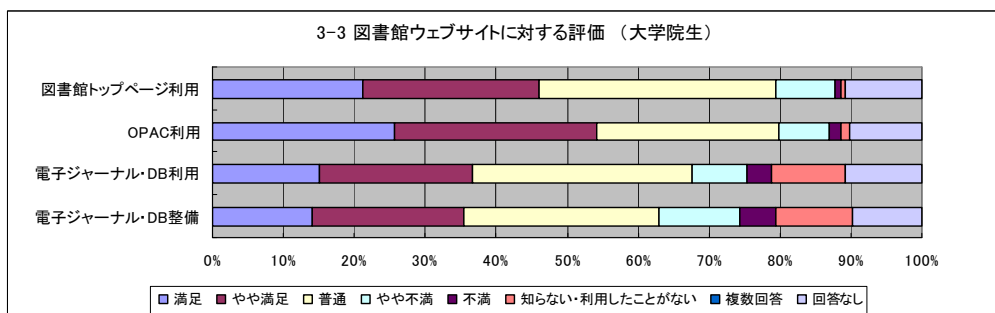
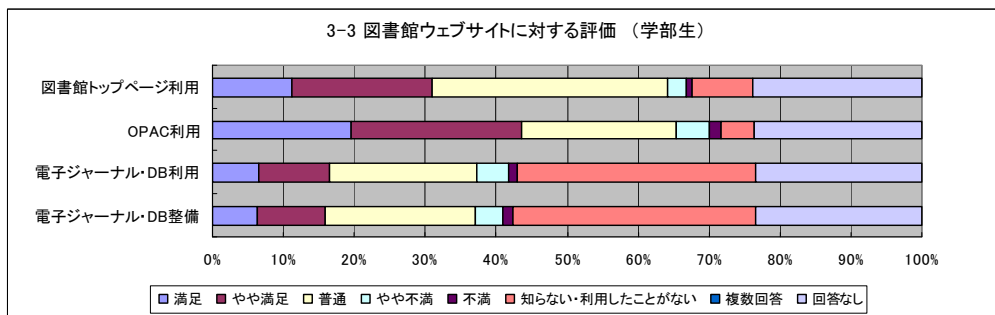
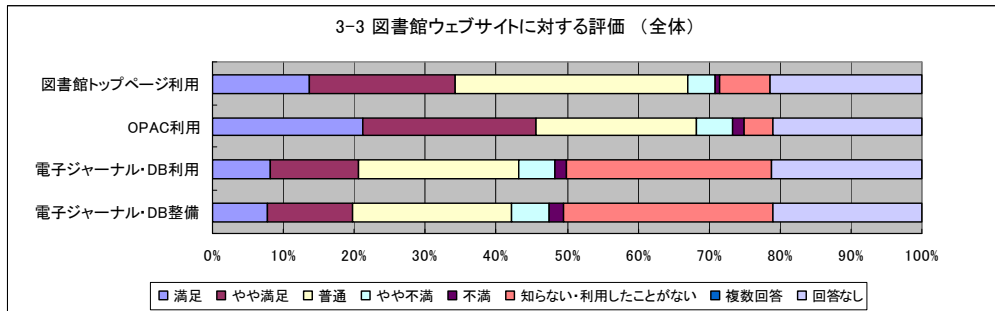


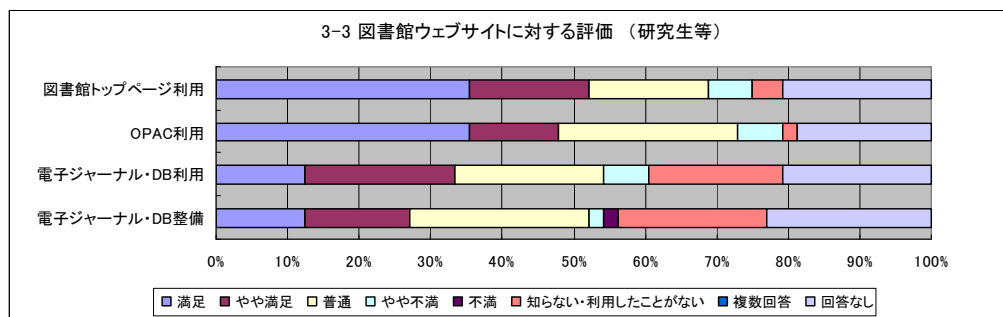
### 1-3-3 図書館ウェブサイトに対する評価

図書館ウェブサイトについても、主な利用館と同様に、その現状について、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階の評価基準に基づいて、評価していただいた。評価結果は、以下のとおりであった。

全体では、4項目とも、「回答なし」が2割を超えているため、満足や不満のパーセンテージは低くなっている。特に、「電子ジャーナル・DB 整備」「電子ジャーナル・DB 利用」については、「知らない・利用したことがない」も多く、「回答なし」と合わせると、5割を超える。

このことは、学部生についても言える。これに対し、大学院生では、「回答なし」は1割前後に止まり、「知らない・利用したことがない」も、「電子ジャーナル・DB 整備」「電子ジャーナル・DB 利用」でも1割程度に止まる。





#### 1-4 充実を希望する図書館サービス

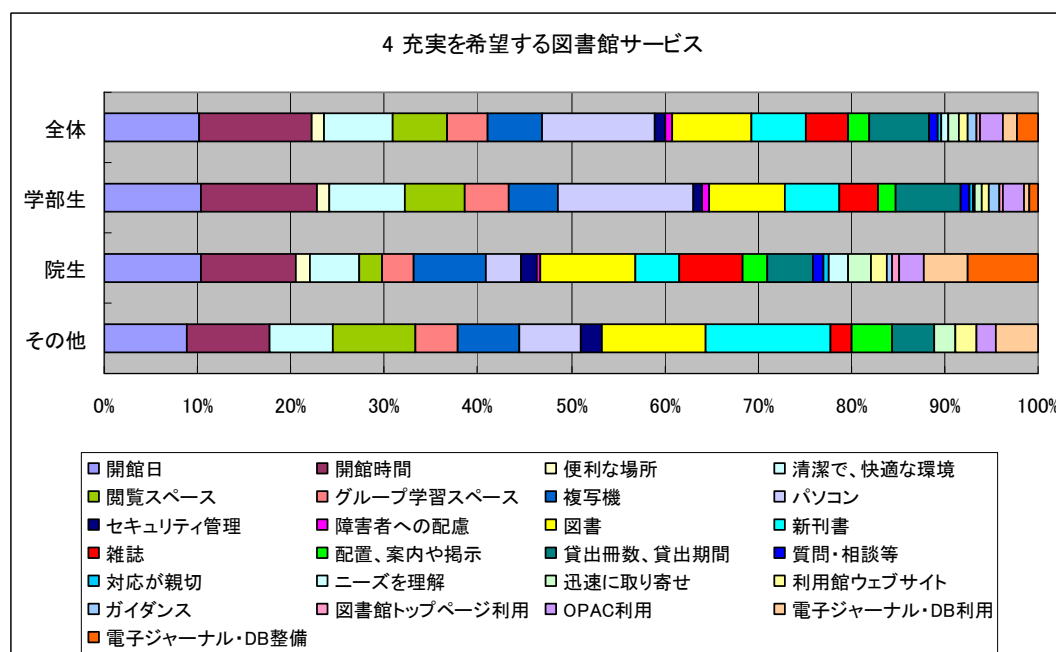
充実を希望する図書館サービスについて、上記で評価を行った 25 項目の中から、3 つ選んでいただいた。

全体で、最も多かったのは、「パソコン」で 216 件、次に「開館時間」212 件、「開館日」182 件、「図書」153 件、「清潔で、快適な環境」132 件、「貸出冊数、貸出期間」116 件、「複写機」104 件、「新刊書」104 件、「閲覧スペース」102 件、「雑誌」80 件、「グループ学習スペース」77 件などが多かった。

学部生では、やはり「パソコン」199 件が最も多く、続いて「開館時間」170 件、「開館日」140 件、「図書」110 件、「清潔で、快適な環境」109 件、「貸出冊数、貸出期間」96 件、「閲覧スペース」89 件、「新刊書」81 件、「複写機」72 件、「グループ学習スペース」63 件、「雑誌」54 件であった。

大学院生で一番多かったのは、「開館日」「開館時間」「図書」の 3 項目で、38 件であった。続いて「複写機」29 件、「電子ジャーナル・DB 整備」28 件、「雑誌」25 件、「清潔で、快適な環境」20 件であった。

これらを、1-2-6 でみた「主な利用館に対する評価」と比較すると、「パソコン」「図書」「貸出冊数、貸出期間」「複写機」「新刊書」「閲覧スペース」「雑誌」「グループ学習スペース」に対する充実希望が多いことは、「評価」において「不満」「やや不満」が多かったことに対応している。一方、「開館時間」「開館日」については、「評価」において「満足」「やや満足」が多い反面、「不満」「やや不満」を感じている学生も少なくなかったことに対応していると思われる。

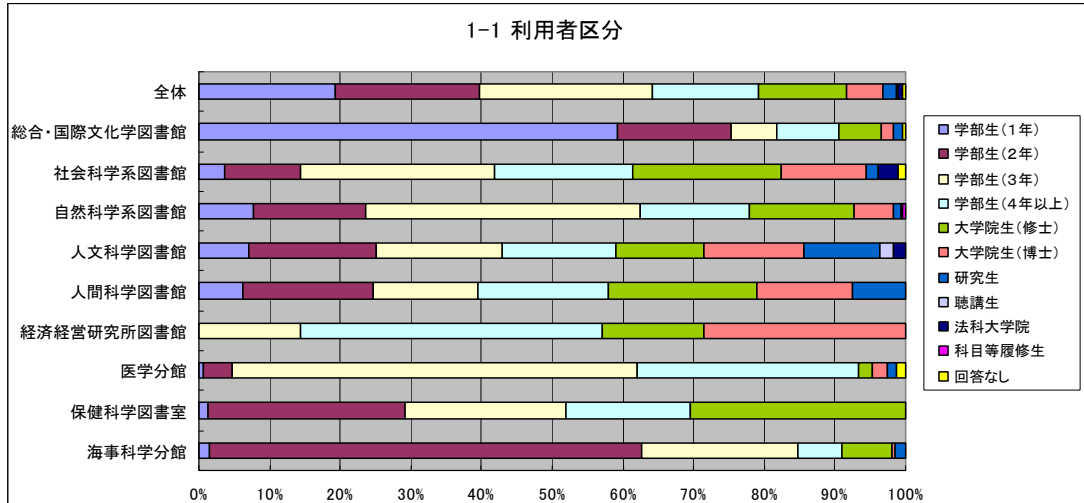


## 2. 主な利用館別集計

### 2-1 利用者区分、所属

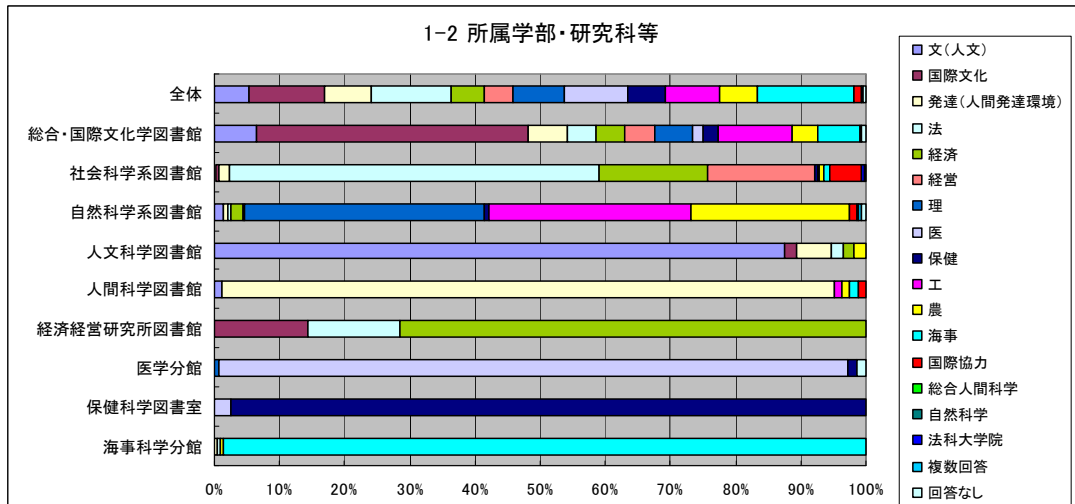
#### 2-1-1 利用者区分

主な利用館として選んだ館室別に、利用者をみると、「総合・国際」は、学部1年が、「海事」では、学部2年生が、「医学」では、学部3年生が、6割前後を占めている。「研究所」「人間」「社会系」「保健」は、大学院生の割合が3割以上と比較的高い。



#### 2-1-2 所属

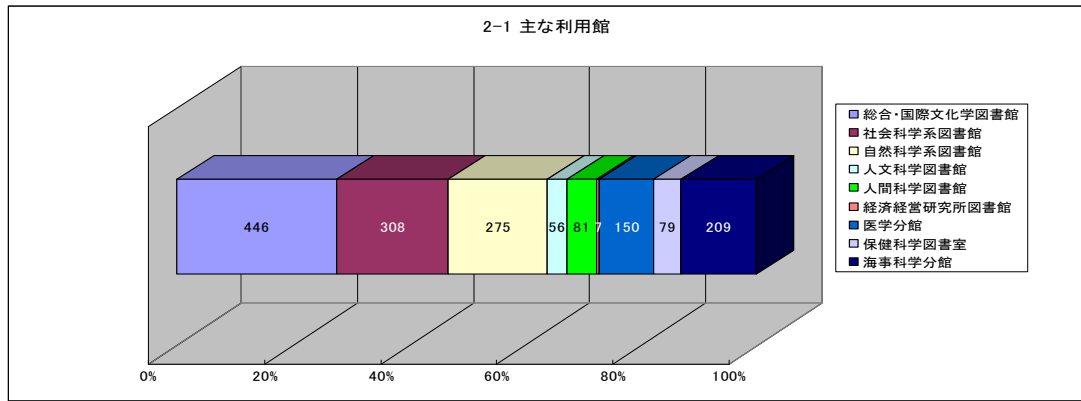
所属部局でみると、当然ではあるが、それぞれの館室のサービス部局の割合が高い。



### 2-2 よく利用する図書館

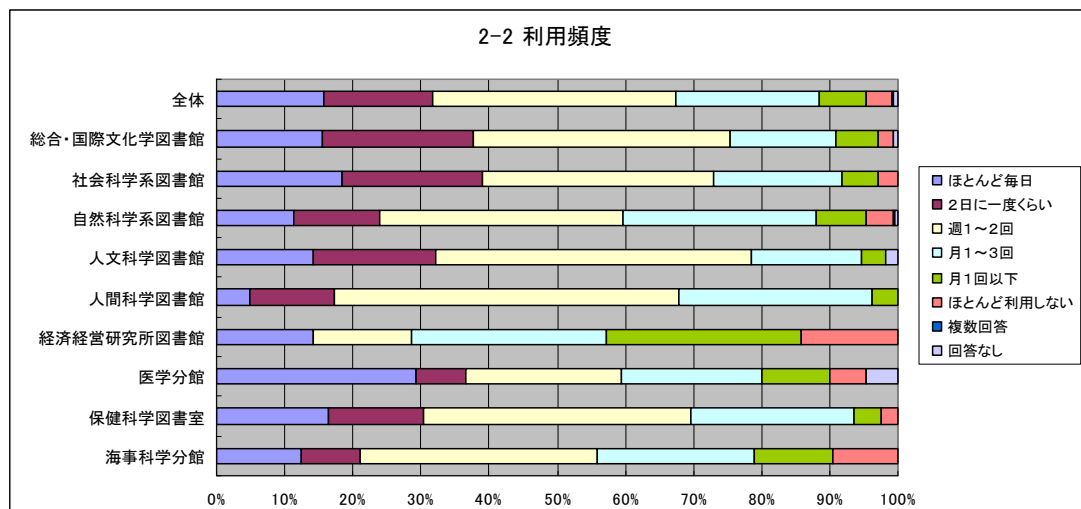
#### 2-2-1 主な利用館

主な利用館として多く上げられたのは、「総合・国際」「社会系」「自然系」「海事」「医学」である。なお、「研究所」については、グラフには含めているが、主な利用館として上げられた件数が7件だけであったので、以下の分析対象からは除外した。



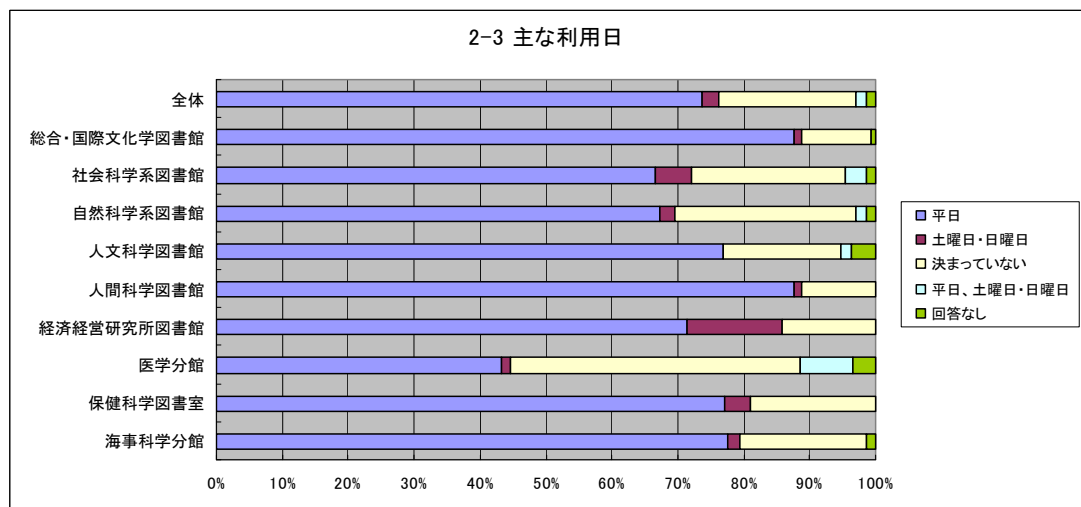
### 2-2-2 利用頻度

利用頻度でみると、「人文」「総合・国際」「社会系」「保健」「人間」について、週1回以上利用されている割合が7割前後と高い。



### 2-2-3 主な利用日

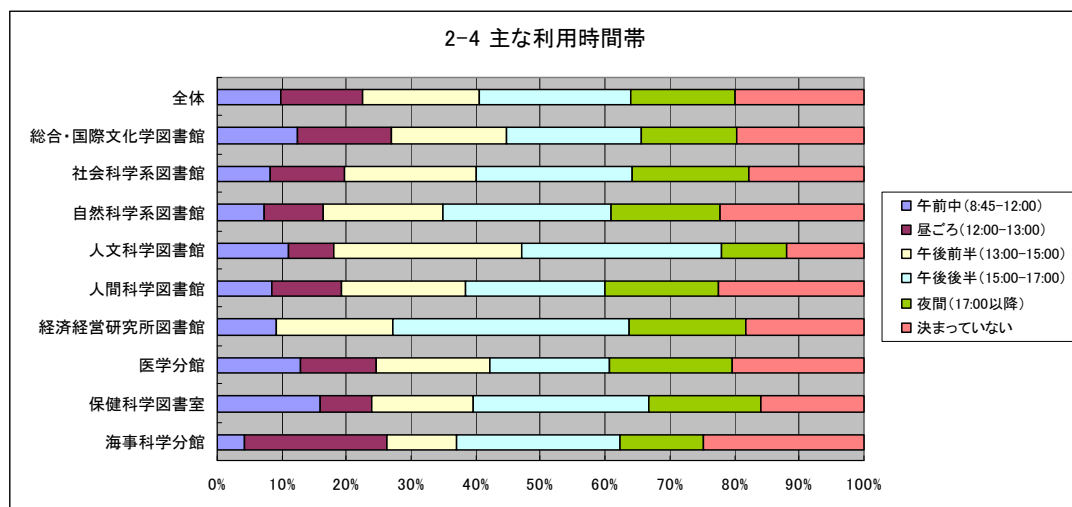
主な利用日では、「総合・国際」と「人間」は、「平日」の利用が9割近くと高く、他の館室も概ね、「平日」が7~8割を占めるが、「医学」は、「決まっていない」と「平日、土・日」で5割以上を占めている。





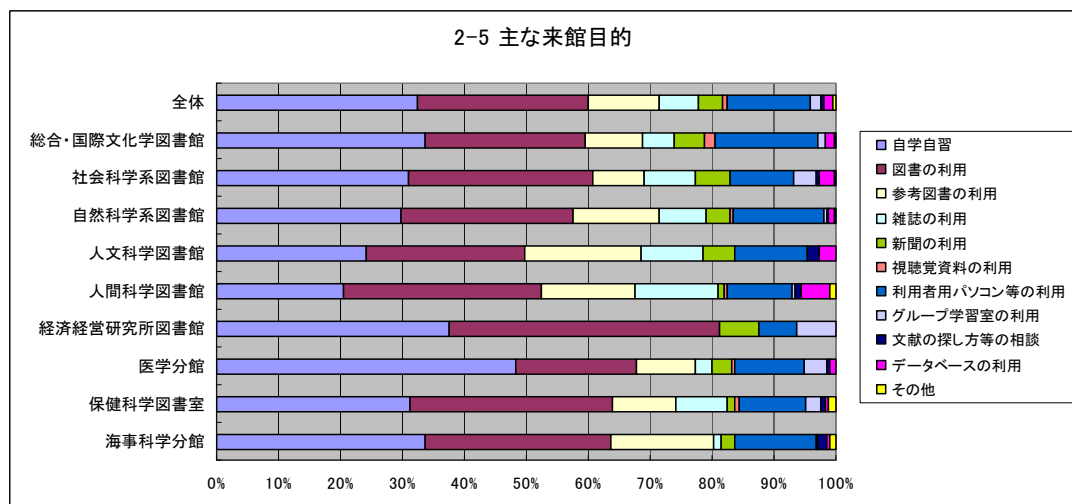
## 2-2-4 主な利用時間帯

利用時間帯は、各館室とも、概ね「午後（13:00-17:00）」が中心だが、「海事」は「昼ごろ」の利用も多い。



## 2-2-5 主な来館目的

主な来館目的は、各館室とも、概ね「自学自習」と「図書の利用」が中心だが、「パソコン等の利用」も少なくない。



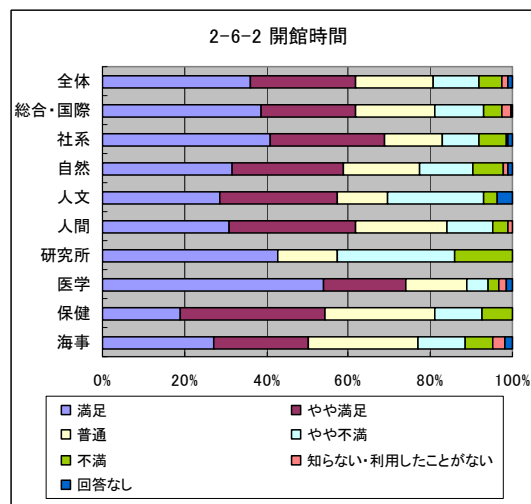
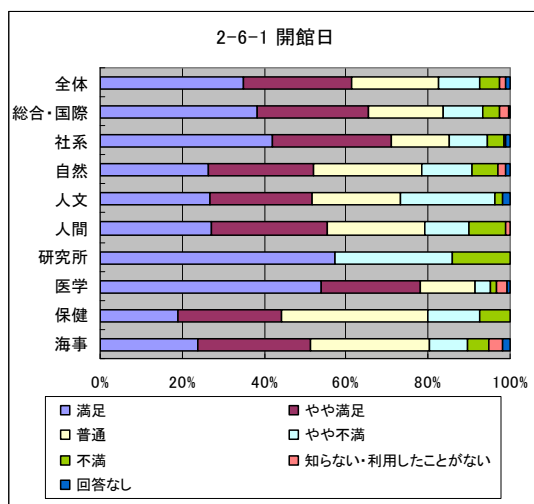
## 2-2-6 主な利用館に対する評価

### 2-2-6-1 開館日

「開館日」については、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、「医学」で8割近くと高いが、「不満」と「やや不満」を合わせた割合は、「人文」と「保健」で2割以上となっている。

### 2-2-6-2 開館時間

「開館時間」についても、「満足」「やや満足」は、「医学」で7割以上と高いが、「不満」「やや不満」は、「人文」で3割近くとなっている。

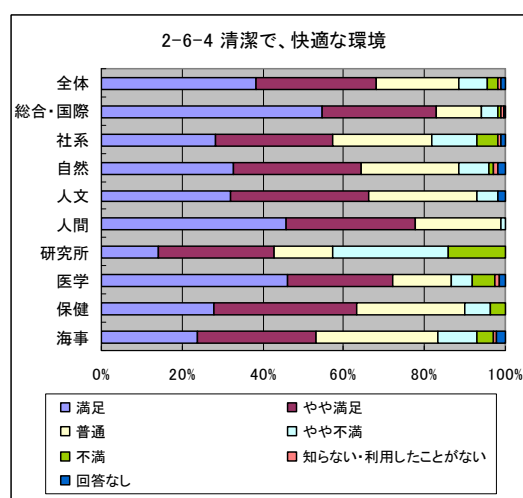
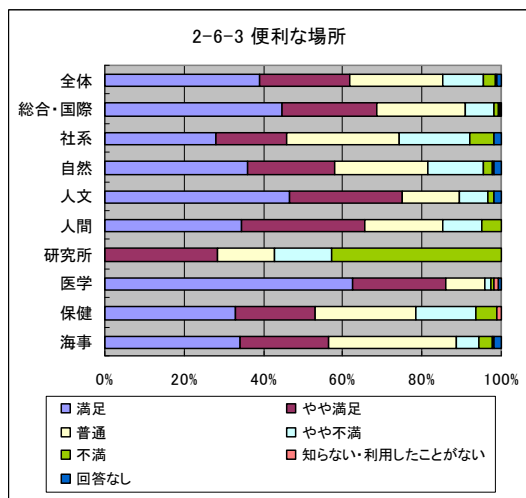


### 2-2-6-3 便利な場所

「便利な場所」については、「満足」「やや満足」は、「医学」で8割以上、「人文」で7割以上と高いが、「不満」「やや不満」は、「社系」「保健」で2割以上となっている。

### 2-2-6-4 清潔で、快適な環境

「清潔で、快適な環境」については、「満足」「やや満足」は、「総合・国際」で8割以上と高く、「人間」も8割近い。これは、両館とも、近年の改修工事でリニューアルされたことによると思われる。

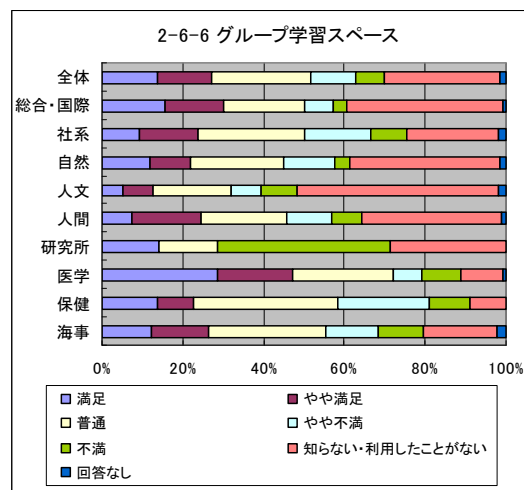
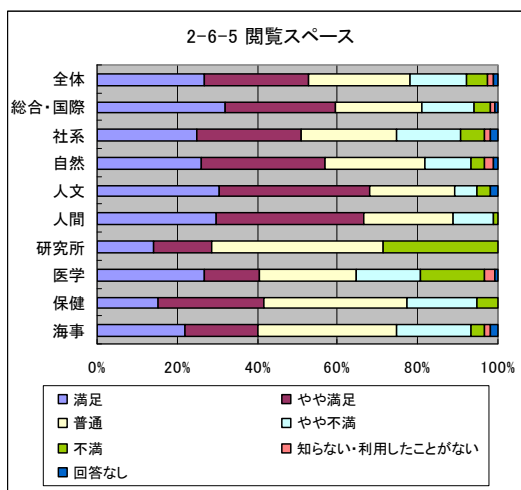


### 2-2-6-5 閲覧スペース

「閲覧スペース」については、「満足」「やや満足」は、「人文」「人間」で7割近くとなっているが、「不満」「やや不満」は、「医学」で3割以上、「保健」「社系」「海事」でも2割を超えており、不満度が高い。

### 2-2-6-6 グループ学習スペース

「グループ学習スペース」については、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が高いが、「人文」は5割に達し、「総合・国際」「自然」「人間」でも3割以上を占める。「満足」「やや満足」が最も多い「医学」でも5割以下に止まる。「不満」「やや不満」は「保健」で3割以上、「社系」「海事」でも2割を超えており、不満度が高い。「保健」「社系」では、不満が満足を上回っている。

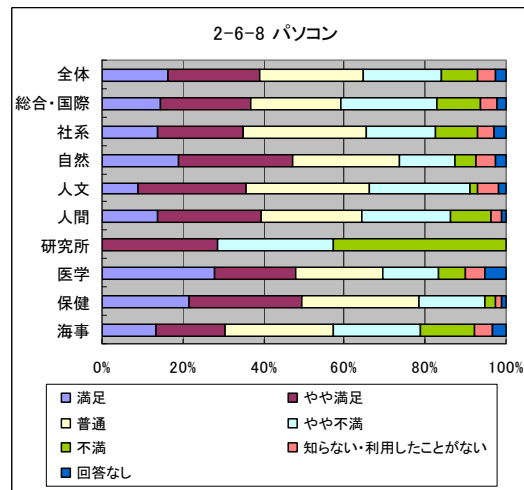
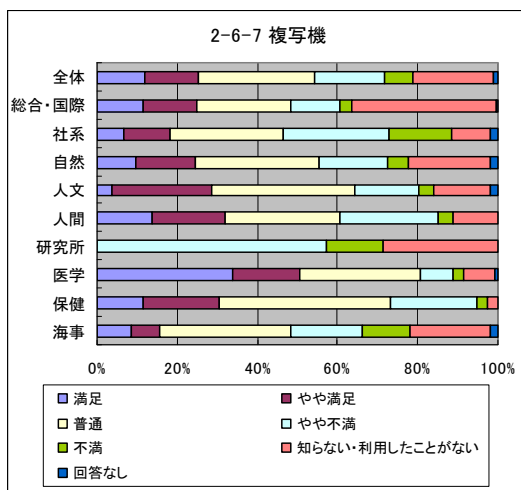


### 2-2-6-7 複写機

「複写機」についても、「保健」を除き、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が高いが、「総合・国際」は3割以上に達し、「自然」「海事」でも2割を超える。「満足」「やや満足」は、最も多い「医学」でも5割程度に止まり、他の館は、2～3割程度である。「不満」「やや不満」は、「社系」で4割以上、「海事」「人間」で3割近く、「保健」「自然」でも2割を超えており、不満度が高い。「社系」と「海事」では、不満が満足を大きく上回っている。

### 2-2-6-8 パソコン

「パソコン」については、各館とも「満足」「やや満足」が5割以下で、「海事」は3割程度に止まる。「不満」「やや不満」は、「海事」「総合・国際」「人間」で3割以上、「社系」「人文」「医学」でも2割を超えており、不満度が高い。「海事」では、不満が満足を上回っている。



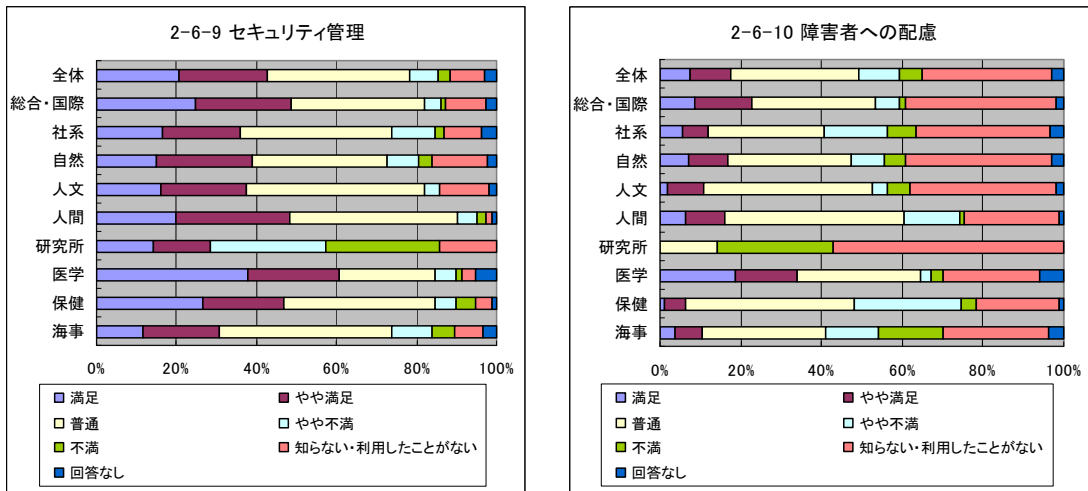
### 2-2-6-9 セキュリティ管理

「セキュリティ管理」についても、「満足」「やや満足」は、「医学」が6割程度で、他館は5割以下で、「海事」は3割程度に止まる。ただ、「不満」「やや不満」は、最も割合の多い「海事」でも2割以下であり、不満度は、それほど高くない。

### 2-2-6-10 障害者への配慮

「障害者への配慮」については、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が非常に高く、「総合・国際」「自然」「人文」「社系」で3割以上、他館でも2割以上となっている。「満足」「やや満足」が最も多い「医学」でも3割程度、「総合・国際」で2割程度、他館は2割以下ときわめて低い。一方で「不満」「やや不満」は、「保健」

では3割以上、「海事」も3割近く、「社系」も2割を超えており、不満度は高い。「保健」「海事」「社系」では、不満が満足を大きく上回っている。

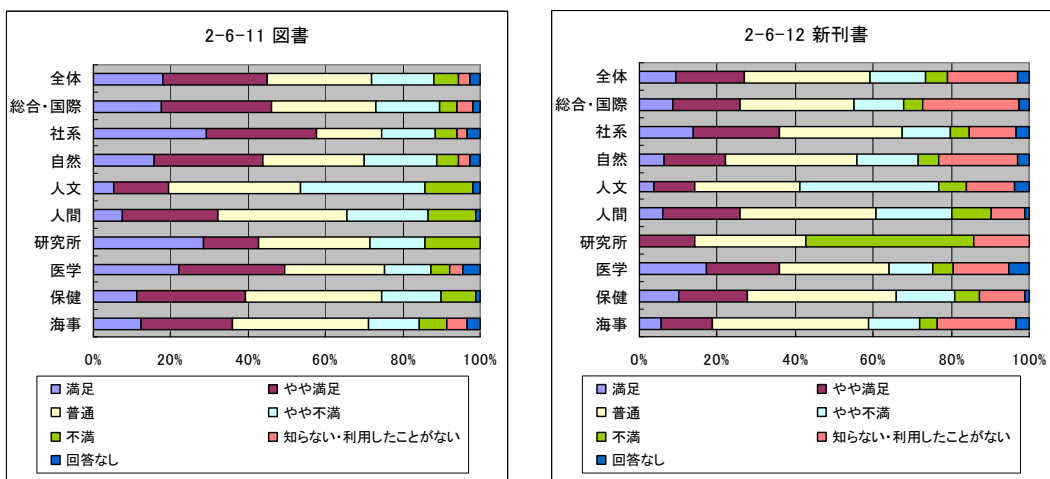


### 2-2-6-11 図書

「図書」については、「満足」「やや満足」は、「社系」が6割程度で、「医学」が5割程度、他館は5割以下で、「人文」は2割と低い。これに対し、「不満」「やや不満」は、各館とも高く、「人文」は4割以上、「人間」は3割以上、「自然」「保健」「総合・国際」「海事」も2割を超える。「人文」では、不満が満足を大きく上回っており、「人間」も若干上回っている。

### 2-2-6-12 新刊書

「新刊書」については、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が非常に高く、「総合・国際」「自然」「海事」で2割以上となっている。「満足」「やや満足」は、各館とも低く、「社系」「医学」が4割以下、他館は3割以下で、「海事」「人文」は2割以下ときわめて低い。一方、「不満」「やや不満」は、「人文」で4割以上と高く、「人間」も3割近く、「保健」「自然」も2割を超えており、不満度も高い。「人文」では、不満が満足を大きく上回っており、「人間」も若干上回っている。

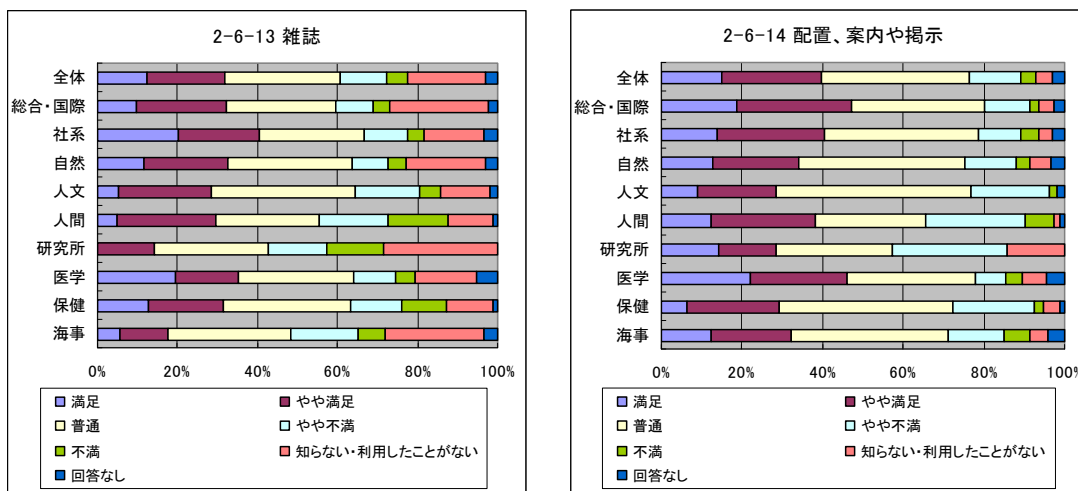


### 2-2-6-13 雑誌

「雑誌」については、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が非常に高く、「総合・国際」「海事」「自然」で2割以上となっている。「満足」「やや満足」は、最も高い「社系」でも4割程度、他館は3割以下で、「海事」は2割以下と低い。これに対し、「不満」「やや不満」は、各館とも高く、「人間」は3割以上、「保健」「海事」「人文」も2割を超える。「海事」と「人間」では、不満が満足を上回っている。

### 2-2-6-14 配置、案内や掲示

「配置、案内や掲示」については、「満足」「やや満足」は、各館とも低く、「総合・国際」「医学」「社系」は4割を超えるが、「人文」は3割以下である。一方、「不満」「やや不満」は、「人間」で3割以上、「保健」「人文」「海事」も2割を超えている。

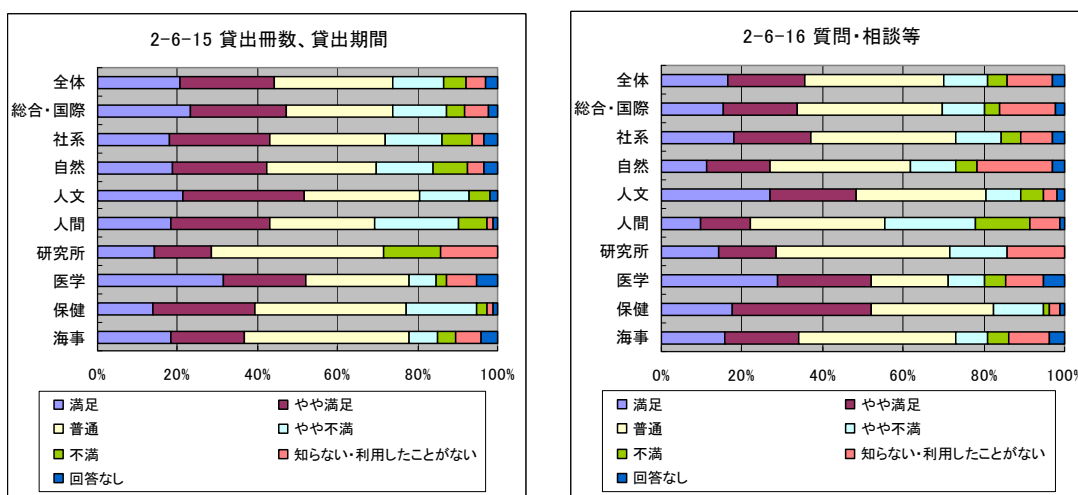


### 2-2-6-15 貸出冊数、貸出期間

「貸出冊数、貸出期間」については、「満足」「やや満足」は、「医学」「人文」で5割を超え、他館も4割前後である。これに対し、「不満」「やや不満」は、各館ともやや高く、「人間」「自然」「社系」「保健」で2割を超えている。

### 2-2-6-16 質問・相談等

「質問・相談等」については、「満足」「やや満足」は、「医学」「保健」「人文」が5割前後、その他の館は4割以下で、「自然」と「人間」は3割以下である。一方、「不満」「やや不満」は、「人間」で3割以上と高く、「人間」では、不満が満足を大きく上回っている。



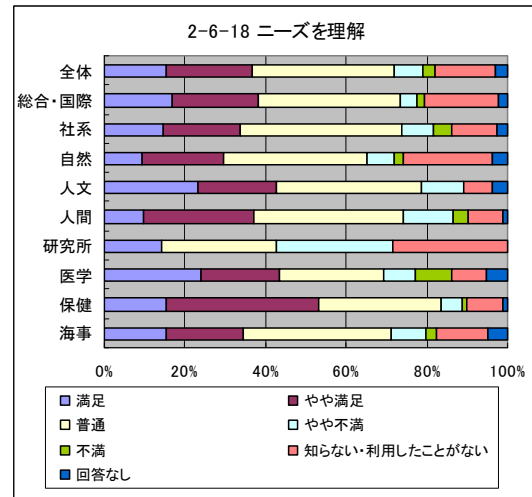
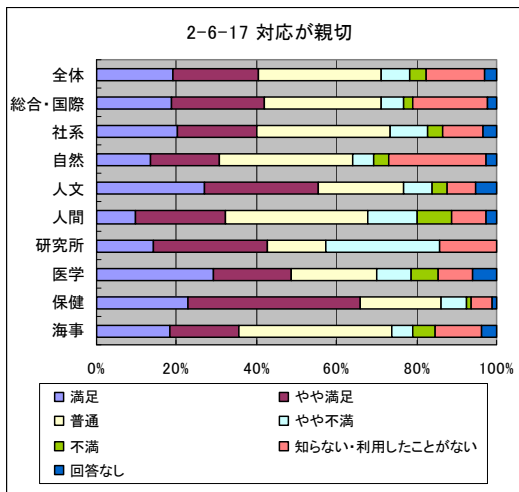
### 2-2-6-17 対応が親切

「対応が親切」については、「満足」「やや満足」は、「保健」で6割を超え、「人文」で5割以上、「医学」でも5割程度、「総合・国際」「社系」は4割前後だが、他館は3割台である。これに対し、「不満」「やや不満」は、各館ともやや高く、「人間」では2割を超えている。「自然」では、「知らない・利用したことがない」が2割を超える。

### 2-2-6-18 ニーズを理解

「ニーズを理解」については、「満足」「やや満足」は、「保健」で5割以上、「医学」

「人文」は4割を超えるが、他館は4割以下である。一方、「不満」「やや不満」は、各館とも、それほど高くない。

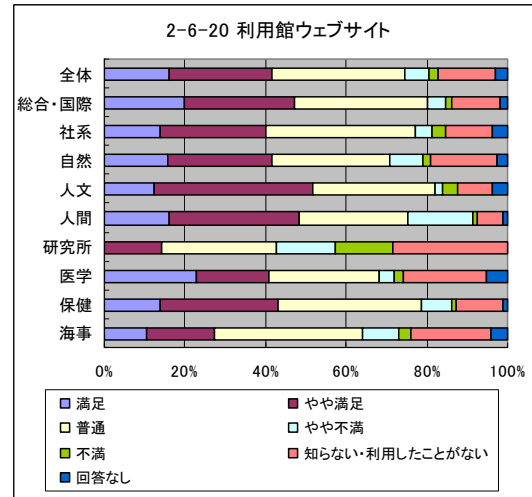
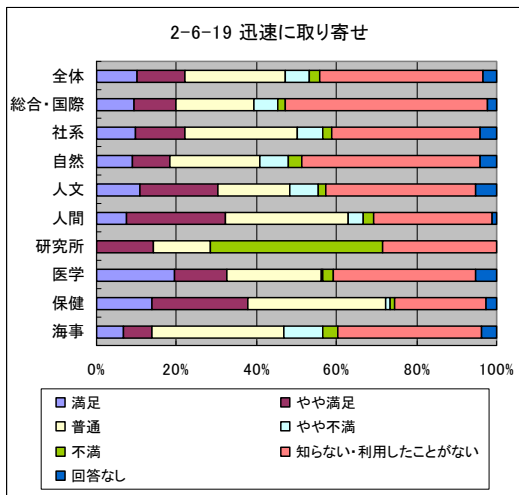


### 2-2-6-19 迅速に取り寄せ

「迅速に取り寄せ」については、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が2割以上と非常に高く、「総合・国際」で5割を超え、「自然」で4割以上、「人文」「社系」「海事」「医学」で3割以上となっている。このため、「満足」「やや満足」は、最も高い「保健」でも4割以下で、「海事」「自然」「総合・国際」では2割を下回っている。ただ、「不満」「やや不満」は、各館とも、それほど高くない。

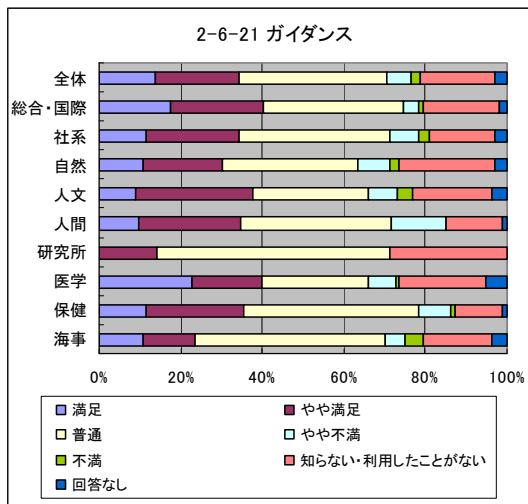
### 2-2-6-20 利用館ウェブサイト

「利用館ウェブサイト」についても、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が比較的高いが、2割を超えているのは、「医学」だけである。「満足」「やや満足」は、「海事」を除き、4割以上で、「人文」は5割を超えるが、「海事」は3割以下である。「不満」「やや不満」は、各館とも、それほど高くない。



### 2-2-6-21 ガイダンス

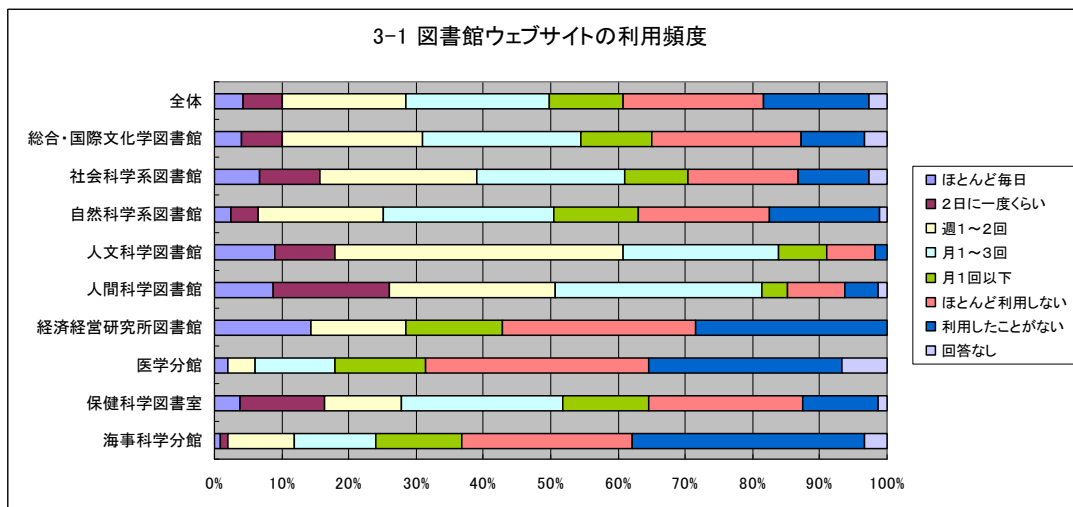
「ガイダンス」についても、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が比較的高いが、2割を超えているのは、「自然」と「医学」である。「満足」「やや満足」は、「総合・国際」と「医学」で4割を超えるが、他館は4割以下で、「海事」は3割以下である。「不満」「やや不満」は、各館とも、それほど高くない。



## 2-3 図書館ウェブサイトの利用

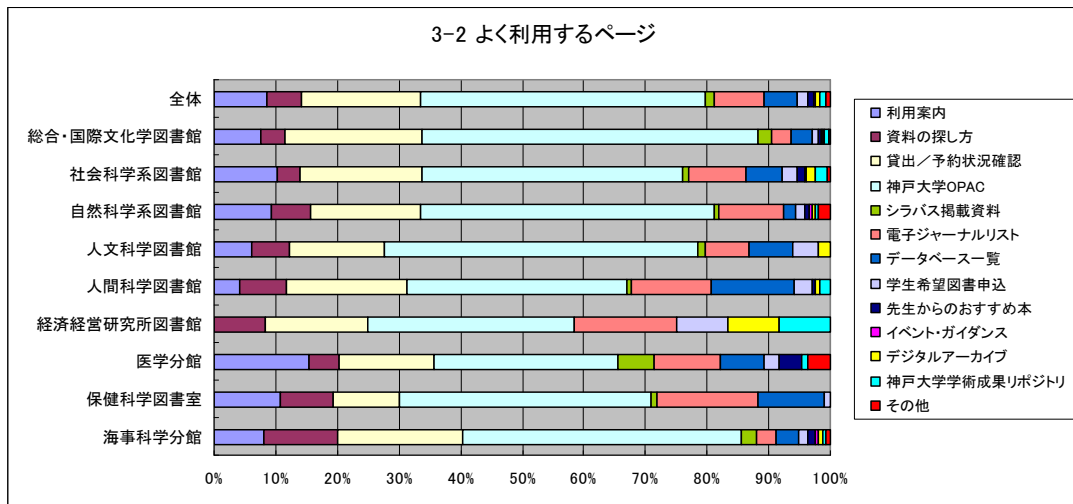
### 2-3-1 図書館ウェブサイトの利用頻度

利用頻度でみると、比較的良好に図書館ウェブサイトを利用しているのは、「人文」（週1回以上利用している割合が6割以上）と人間（5割以上）を主な利用館とする学生である。これに対し、ほとんど利用しない学生が多いのは、「医学」（「ほとんど利用しない」と「利用したことがない」の割合が6割以上）と「海事」（6割近く）である。



### 2-3-2 よく利用するページ

よく利用するページとしては、どの館を利用する学生も、「神戸大学 OPAC」を多く上げ、次いで「貸出／予約状況確認」が多い。「保健」と「人間」では、「電子ジャーナルリスト」や「データベース一覧」も比較的に利用されている。



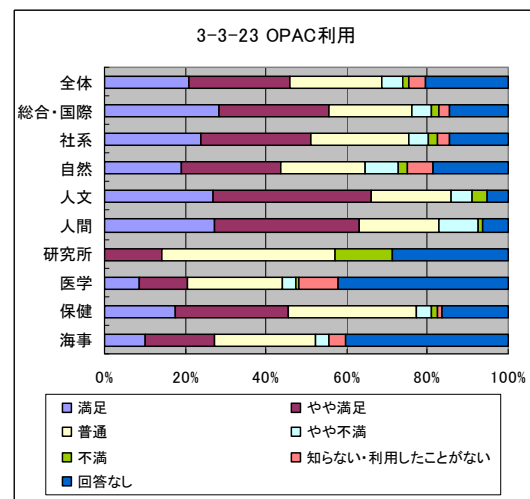
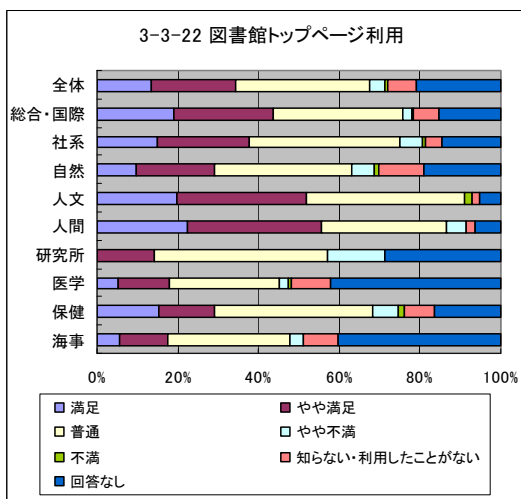
### 2-3-3 図書館ウェブサイトに対する評価

#### 2-3-3-22 図書館トップページ利用

「図書館トップページ利用」については、ほとんどの館で、「回答なし」の割合が高いが、特に「医学」と「海事」では4割を超えている。「満足」「やや満足」は、「人間」と「人文」で5割を超えているが、「海事」と「医学」では、2割以下となっている。ただ、「不満」「やや不満」は、各館とも低い。

#### 2-3-3-23 OPAC利用

「OPAC利用」についても、ほとんどの館で、「回答なし」の割合が高く、特に「医学」と「海事」では4割を超えている。「満足」「やや満足」は、「人文」と「人間」で6割を超え、「総合・国際」と「社系」で5割を超えているが、「医学」では、2割程度と低い。ただ、「不満」「やや不満」は、各館とも低い。



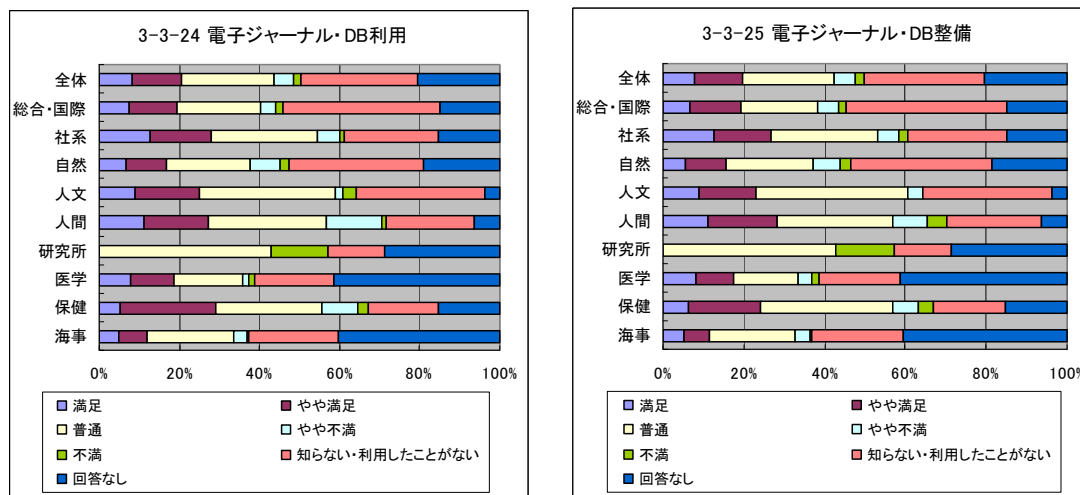
#### 2-3-3-24 電子ジャーナル・DB利用

「電子ジャーナル・DB利用」についても、ほとんどの館で、「回答なし」の割合が高く、特に「医学」と「海事」では4割を超えている。また、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が高く、「総合・国際」は4割近くを占め、「自然」「人文」では、3割を超えている。「満足」「やや満足」は、各館とも3割以下と低く、「海事」「自然」「医学」「総合・国際」では、2割以下となっている。ただ、「不満」「やや不満」は、各館とも低い。

#### 2-3-3-25 電子ジャーナル・DB整備



「電子ジャーナル・DB整備」についても、ほとんどの館で、「回答なし」の割合が高く、特に「医学」と「海事」では4割を超えている。また、各館とも「知らない・利用したことがない」の割合が高く、「総合・国際」は4割近くを占め、「自然」「人文」では、3割を超えている。「満足」「やや満足」は、各館とも3割以下と低く、「海事」「自然」「医学」「総合・国際」では、2割以下となっている。ただ、「不満」「やや不満」は、各館とも低い。



## 2-4 充実を希望する図書館サービス

充実を希望する図書館サービスについては、よく利用する図書館に応じて異なるが、多くの館で、充実を望む声が多かったのは、「パソコン」「開館時間」「開館日」「図書」であった。

各館ごとに、充実を望む声が多かったサービスを順番に上げると、以下のとおり。

### 2-4-1 総合・国際文化学図書館

「総合・国際」を主な利用館とした学生が上げた、充実を希望する図書館サービスは、計 488 件（全体の 27.45%）で、そのうち、充実希望が多かったのは、「パソコン」80 件「開館時間」66 件「開館日」49 件「図書」41 件「貸出冊数、貸出期間」36 件「新刊書」34 件「閲覧スペース」30 件「清潔で、快適な環境」25 件である。

### 2-4-2 社会科学系図書館

「社系」は、計 377 件（21.20%）で、充実希望が多かったのは、「清潔で、快適な環境」45 件「開館時間」40 件「複写機」37 件「開館日」32 件「パソコン」31 件「閲覧スペース」28 件「図書」28 件「貸出冊数、貸出期間」26 件である。

### 2-4-3 自然科学系図書館

「自然」は、計 315 件（17.72%）で、充実希望が多かったのは、「開館時間」43 件「開館日」41 件「パソコン」32 件「図書」28 件「貸出冊数、貸出期間」25 件である。

### 2-4-4 人文科学図書館

「人文」は、計 78 件（4.39%）で、「開館日」13 件「開館時間」9 件「パソコン」9 件「図書」9 件などの充実希望があった。

### 2-4-5 人間科学図書館

「人間」は、計 111 件（6.24%）で、「パソコン」16 件「図書」11 件「新刊書」9

件「雑誌」9件「貸出冊数、貸出期間」9件などの充実希望があった。

#### 2-4-6 経済経営研究所図書館

「研究所」は、計9件(0.51%)で、「複写機」2件や「電子ジャーナル・DB整備」2件などの充実希望があった。

#### 2-4-7 医学分館

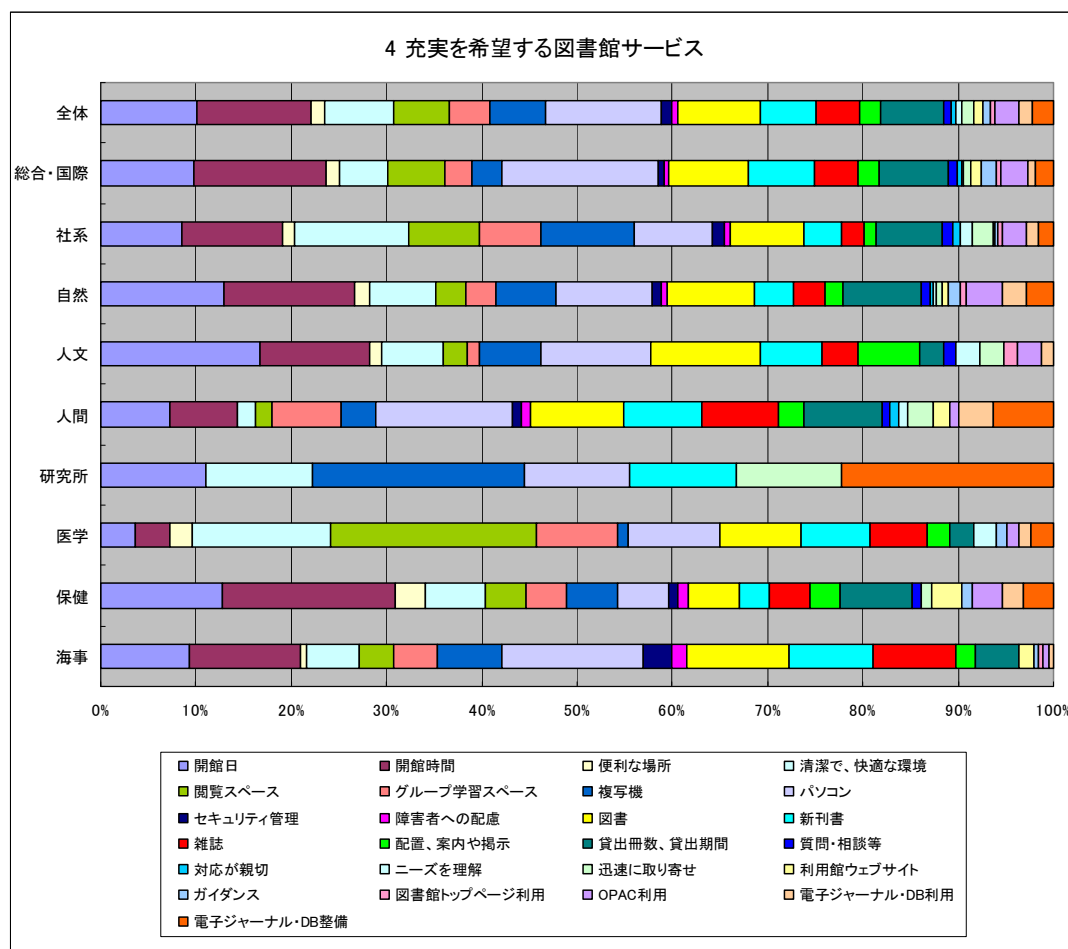
「医学」は、計84件(4.72%)で、「閲覧スペース」18件「清潔で、快適な環境」13件などの充実希望があった。

#### 2-4-8 保健科学図書室

「保健」は、計94件(5.29%)で、「開館時間」17件「開館日」12件などの充実希望があった。

#### 2-4-9 海事科学分館

「海事」は、計195件(10.97%)で、充実希望が多かったのは、「パソコン」30件「開館時間」23件「図書」21件である。



### 3. 充実を希望する図書館サービスの具体的内容

「設問4」では、充実を希望する図書館サービスを3つ選んで、充実を望む具体的内容についての記述欄を設けた。充実を希望する図書館サービスとして、上げられた総数は1,778件であった。充実を望む声が多かった図書館サービスごとの具体的内容は、以下のとおり。

#### 3-1 パソコン

充実を希望する図書館サービスとして、「パソコン」を上げている回答は216件、そのうち、具体的内容を記載しているのは196件であった。

以下は、具体的内容の一例である。パソコンの増設要望は、ほとんどの館でみられ、要望の大半を占めた。

- ・パソコンが少なすぎる。
- ・パソコンがいつも混んでいる。
- ・パソコンの台数を増やしてほしい。
- ・Macは使いにくい。
- ・Windowsを入れてほしい。
- ・パソコンが壊れていることが多すぎる。

#### 3-2 開館時間

「開館時間」は212件、そのうち、具体的内容の記載は180件あった。

平日夜間の時間延長や、平日朝早くの開館を求める声が多かったが、土曜日の時間延長を求める声も少なくなかった。これらの要望は、ほとんどの館でみられた。

- ・もっと夜遅くまで開けてほしい。
- ・もう少し朝早く開館してほしい。
- ・土曜日の17時は早すぎる。
- ・土日の開館時間を延ばしてほしい。

#### 3-3 開館日

「開館日」を182件、そのうち、具体的内容の記載は155件あった。

日曜開館、祝日開館を求める声が多く、ほとんどの館でみられた。休業期間中の土日開館を求める声も少なくなく、「社系」、「総合・国際」、「自然」などでみられた。

- ・日曜日も開館してほしい。
- ・祝日も開館してほしい。
- ・開館日を増やしてほしい。
- ・冬期、夏期休暇中も、もう少し開いているとうれしい。
- ・社会人学生なので、夏休み期間中も土日開館してほしい。

#### 3-4 図書

「図書」は153件、そのうち、具体的内容の記載は124件あった。

専門書や新刊書も含め、図書の充実を求める声が多く、ほとんどの館でみられた。

- ・図書の充実。
- ・必要な本が少ない。
- ・新しいものを充実させてほしい。
- ・参考書を増やしてほしい。

- ・専門書が少ない。

### 3-5 清潔で、快適な環境

「清潔で、快適な環境」は132件、そのうち、具体的内容の記載は114件あった。トイレと空調に対する要望が多く、特に「社系」と「自然」でみられた。おしゃべりや清掃に対する苦情もあり、「社系」や「海事」でみられた。

- ・トイレをもっときれいにしてほしい。
- ・冷暖房の設備を整えてほしい。
- ・冷暖房をもう少しきかせてほしい。
- ・利用者がおしゃべりをしてうるさい。
- ・そうじをもう少ししっかりしてほしい。

### 3-6 貸出冊数、貸出期間

「貸出冊数、貸出期間」は116件、そのうち、具体的内容の記載は105件あった。貸出冊数の増加及び貸出期間の延長を求める声が大半を占め、ほとんどの館で見られた。延滞者への罰則の緩和やウェブでの貸出延長を求める声もあった。

- ・貸出冊数を増やしてほしい。
- ・貸出期間をもう少し長くしてほしい。
- ・貸出停止のシステムがもっと短めに設定されるとうれしい。
- ・ウェブで本の貸出を延長できるようにしてほしい。

### 3-7 複写機

「複写機」は104件、そのうち、具体的内容の記載は89件あった。コピー機の増設要望が大半を占め、ほとんどの館でみられた。コピー機の設置場所や更新、院生用カードへの対応についての要望もあった。

- ・コピー機を増やしてほしい。
- ・コピー機をもっと便利なところに置いてほしい。
- ・コピー機を新しくしてほしい。
- ・院生がゼロックスカードを使用できるコピー機が館内にほしい。

### 3-8 新刊書

「新刊書」は104件、そのうち、具体的内容の記載は72件あった。新刊書の充実を求める声は、ほとんどの館でみられたが、特に「総合・国際」で多かった。小説や専門書の新刊についての要望もあった。

- ・新刊書をもっと増やしてほしい。
- ・小説の新刊を充実させてほしい。
- ・専門書は新しいのをに入れてほしい。

### 3-9 閲覧スペース

「閲覧スペース」は102件、そのうち、具体的内容の記載は83件あった。閲覧スペースや自習スペースの拡充を求める声が大半を占め、ほとんどの館でみられた。個人用スペースの充実を求める声も少なくなかった。

- ・閲覧スペースをもっと増やしてほしい。
- ・自習スペースを増やしてほしい。

- ・座席数を増やしてほしい。
- ・もっと机とイスを増やしてほしい。
- ・1人用のスペースを増やしてほしい。

### 3-10 雑誌

「雑誌」は80件、そのうち、具体的内容の記載は62件あった。

雑誌の充実を求める声が多く、ほとんどの館でみられた。特定分野の雑誌の充実希望も多かった。

- ・雑誌の種類を増やしてほしい。
- ・雑誌の数が少ない。

### 3-11 グループ学習スペース

「グループ学習スペース」は77件、そのうち、具体的内容の記載は61件あった。

グループ学習スペースの拡充を求める声が多く、ほとんどの館でみられた。「グループで議論できるスペース」といった、いわゆるラーニング・コモンズの要望もあった。

- ・グループ学習するスペースを増やしてほしい。
- ・グループ学習室を設けてほしい。
- ・グループで議論ができるスペースや部屋があれば・・・
- ・グループでインターネットや図書館の資料を使用しながら学習できる設備がない。

## 4. 自由記述

「設問5」では、主な利用館および図書館サービス全体に対する意見・要望等についての自由記述欄を設けた。自由記述欄への回答は404件（回収数の25%）あり、意見・要望等は、492件あった。主な利用館別では、「社系」が最も多く134件、次いで「総合・国際」128件、「自然」75件、「医学」39件、「海事」36件、「保健」28件、「人文」24件、「人間」20件、「研究所」3件、複数選択等5件。

主な意見・要望等は、以下のとおり。

### 4-1 施設設備

「施設設備」についての意見・要望等は98件。主な内容は、空調設備の改善、トイレの改善、自習スペースの拡充など。空調設備の改善を求める声は、主に「社系」と「保健」を主な利用館とする学生から、トイレの改善を求める声は、主に「社系」と「自然」でみられた。その半面、リニューアルした「総合・国際」については、「きれいで、とても使いやすい」といった声もあった。

### 4-2 図書・雑誌等

「図書・雑誌等」については63件。主な内容は、図書の充実、小説の充実、雑誌の充実、新刊書の充実など。図書の充実要望は、ほとんどの館で、小説の充実要望は、主に「総合・国際」と「海事」でみられた。

### 4-3 開館日・開館時間

「開館日・開館時間」については48件。主な内容は、日曜・祝日開館、平日夜間や土日の開館時間延長、平日朝早くの開館、24時間開館など。日曜開館の要望は、主に

「自然」で、平日朝早くの開館要望は、主に「総合・国際」でみられた。

#### 4-4 パソコン

「パソコン」については 44 件。主な内容は、パソコンの増設、Windows の設置など。パソコン増設の要望は、ほとんどの館でみられるが、特に「総合・国際」が多かった。

#### 4-5 貸出

「貸出」については 39 件。主な内容は、どこでも返却、延滞図書 of 早期返却、貸出期間の延長など。ウェブや自動貸出機での貸出延長の要望もみられた。

#### 4-6 職員の対応

「職員の対応」については 30 件。主な内容は、職員の対応への苦情がある反面、職員の対応が親切、職員の丁寧な対応に感謝といった声も多かった。

その他、複写機の増設、飲食できるスペースの設置などの要望、利用者マナーへの苦情などがみられた。一方で、「いつもありがとうございます」といった感謝の言葉や「基本的に満足しています」といった声も少なからずあった。

### III まとめ

前章における調査結果とその分析を踏まえて、主な要望に対する対応について記す。

#### 1-1 開館時間・開館日

「開館時間」「開館日」については、他の項目に比べ、満足度は比較的高かった。その反面、不満を感じている学生も少なからずあり、それらの学生から、充実を望む声が寄せられた。

平日夜間の時間延長、平日朝早くの開館、土日の時間延長、日曜・祝日の開館、休業期間中の土日開館など、さまざまな要望が上げられた。予算的な制約もあり、すぐに全部を実現することはできないが、段階的に少しずつ改善を図っていく予定である。

平成 22 年度は、「社系」において、社会人大学院生からの要望を受け、これまで休館としていた 8 月後半の土曜日を臨時開館した。平成 23 年度も、引き続き「社系」において、開館時間及び開館日の改善を図る。その内容は、社会人学生に対するサービスの改善を進めるため、土日の開館時間を 1 時間延長するとともに、これまで休館としていた 8 月期の土日を開館とするというものである。

#### 1-2 パソコン

「パソコン」については、不満を感じている学生が多く、充実を望む声も多かった。

要望の大半はパソコンの増設であるが、設置スペースの問題等もあり、今年 1 月の図書館システムの更新に際しても、わずかししか増設できなかった。Windows の導入要望とあわせて、今後の検討課題である。

#### 1-3 清潔で、快適な環境

「清潔で、快適な環境」については、他の項目に比べて満足度が比較的高い反面、充実を望む声も少なくなかった。

特に、トイレと空調に対する要望が多かった。

このため、今年度、特に要望の多かった「社系」のトイレの改修、及び「保健」の空調設備の更新を実施した。今後も、計画的に改善を図っていく予定である。

#### 1-4 図書・新刊書・雑誌

「図書」「新刊書」「雑誌」については、不満を感じている学生が少なくなく、その充実を望む声も多かった。

限られた学生用資料費の中で、学生が必要とする図書や雑誌の充実を図っていくことは難しいが、今年度、学生を学生用資料の選書に反映させるため、「学生選書ツアー」を実施した。今後も、こうした取り組みを通じて、学生が必要とする資料の充実を図っていく予定である。

#### 1-5 閲覧スペース・グループ学習スペース

「閲覧スペース」「グループ学習スペース」については、不満を感じている学生が多く、その充実を望む声も多かった。

このため、今年度、「海事」で開架閲覧室の整備、「医学」と「保健」でグループ学習室の整備を行った。今後、「社系」や「自然」へのラーニングコモンスの設置も計画中である。

# 附属図書館利用者アンケート用紙

アンケート調査へのご協力のお願い（すべての神戸大学生の皆さんへ）

本アンケートは、学生の皆さんから図書館に対する評価やご意見・ご要望をお聞きして、図書館サービスの充実・改善に役立てるためのものです。ご協力をお願いします。

調査期間：平成22年1月25日（月）～2月14日（日）

＜選択式の設問は該当するものの番号に○印を、記述式はカッコ内にご記入ください＞

## 1. あなたご自身についてお尋ねします。該当するものを一つだけ選んでください。

### 1-1. 利用者区分

- ① 学部生（1年） ② 学部生（2年） ③ 学部生（3年） ④ 学部生（4年以上）  
⑤ 大学院生（修士） ⑥ 大学院生（博士） ⑦ 研究生 ⑧ 聴講生 ⑨ その他（ ）

### 1-2. 所属学部・研究科等

- ① 文（人文） ② 国際文化 ③ 発達（人間発達環境） ④ 法 ⑤ 経済 ⑥ 経営 ⑦ 理 ⑧ 医  
⑨ 保健 ⑩ 工 ⑪ 農 ⑫ 海事 ⑬ 国際協力 ⑭ その他（ ）

## 2. よく利用される図書館（室）（以下、「利用館」と記載）についてお尋ねします。

### 2-1. 主な利用館を一つだけ選んでください。

（※複数の館室を利用している場合は、利用館ごとに別の用紙にご記入ください）

- ① 総合・国際文化学図書館 ② 社会科学系図書館 ③ 自然科学系図書館  
④ 人文科学図書館 ⑤ 人間科学図書館 ⑥ 経済経営研究所図書館 ⑦ 医学分館  
⑧ 保健科学図書室 ⑨ 海事科学分館 ⑩ 利用したことがない→\*設問3. へお進みください

### 2-2. 利用頻度は？

- ① ほとんど毎日 ② 2日に一度くらい ③ 週1～2回 ④ 月1～3回 ⑤ 月1回以下  
⑥ ほとんど利用しない

### 2-3. 主な利用日は？

- ① 平日 ② 土曜日・日曜日 ③ 決まっていない

### 2-4. 主な利用時間帯は？ [複数回答可]

- ① 午前中（8:45-12:00） ② 昼ごろ（12:00-13:00） ③ 午後前半（13:00-15:00）  
④ 午後後半（15:00-17:00） ⑤ 夜間（17:00以降） ⑥ 決まっていない

### 2-5. 主な来館目的は？ [複数回答可]

- ① 自学自習 ② 図書の利用 ③ 参考図書（辞書・事典等）の利用 ④ 雑誌の利用 ⑤ 新聞の利用  
⑥ 視聴覚資料（DVD、ビデオ等）の利用 ⑦ 利用者用パソコン等の利用 ⑧ グループ学習室の利用  
⑨ 文献の探し方等の相談 ⑩ データベースの利用 ⑪ その他（ ）

### 2-6. 主な利用館に対する評価を、お願いします。

下記の各項目について、現状に対する評価を、以下の5段階の評価基準で行い、該当する評価に○印を付けてください。なお、評価できない場合には「N」を選択してください。

評価基準 5：満足 4：やや満足 3：普通 2：やや不満 1：不満 N：知らない・利用したことがない

1) 開館日が適切で利用しやすい	5	4	3	2	1	N
2) 開館時間が適切で利用しやすい	5	4	3	2	1	N
3) 利用館が便利な場所にある	5	4	3	2	1	N
4) 利用館内が清潔で、快適に学習・研究ができる環境が整っている	5	4	3	2	1	N
5) 閲覧スペースが十分にある	5	4	3	2	1	N
6) グループで学習するための専用のスペースが整っている	5	4	3	2	1	N
7) 複写機が適切に使いやすく配置されている	5	4	3	2	1	N

「裏面につづきます」



8) 必要な機能を備えたパソコン等が十分に用意されている	5	4	3	2	1	N
9) セキュリティ管理が十分になされており、安全で安心できる	5	4	3	2	1	N
10) 障害者への配慮がなされている	5	4	3	2	1	N
11) 学習・研究に必要な図書が十分に揃っている	5	4	3	2	1	N
12) 新刊書が十分に揃っている	5	4	3	2	1	N
13) 雑誌が十分に揃っている	5	4	3	2	1	N
14) 図書や雑誌が使いやすく配置され、案内や掲示がわかりやすい	5	4	3	2	1	N
15) 貸出冊数、貸出期間が適切である	5	4	3	2	1	N
16) 職員に質問・相談等がしやすい	5	4	3	2	1	N
17) 質問・相談等への職員の対応が親切である	5	4	3	2	1	N
18) 職員の対応は、利用者のニーズを理解し的確である	5	4	3	2	1	N
19) 図書や雑誌論文等を学内外を問わず迅速に取り寄せることができる	5	4	3	2	1	N
20) 利用館のウェブサイトが利用しやすく、必要な情報を得ることができる	5	4	3	2	1	N
21) 文献の探し方やデータベース利用方法等のガイダンスが充実している	5	4	3	2	1	N

### 3. 図書館のウェブサイトの利用についてお尋ねします。

#### 3-1. 利用頻度は？

- ① ほとんど毎日 ② 2日に一度くらい ③ 週1～2回 ④ 月1～3回 ⑤ 月1回以下  
⑥ ほとんど利用しない ⑦ 利用したことがない→\*設問4.へお進みください

#### 3-2. よく利用するページは？ [複数回答可]

- ① 利用案内 ② 資料の探し方 ③ 貸出/予約状況確認 ④ 神戸大学 OPAC (蔵書検索システム)  
⑤ シラバス掲載資料 ⑥ 電子ジャーナルリスト ⑦ データベース一覧 ⑧ 学生希望図書申込  
⑨ 先生からのおすすめ本 ⑩ イベント・ガイダンス ⑪ デジタルアーカイブ  
⑫ 神戸大学学術成果リポジトリ ⑬ その他 ( )

#### 3-3. 図書館のウェブサイトに対する評価を、お願いします。

下記の各項目について、現状に対する評価を、以下の5段階の評価基準で行い、該当する評価に○印を付けてください。なお、評価できない場合には「N」を選択してください。

評価基準 5:満足 4:やや満足 3:普通 2:やや不満 1:不満 N:知らない・利用したことがない

22) 図書館のトップページが利用しやすい	5	4	3	2	1	N
23) OPAC(蔵書検索システム)が利用しやすい	5	4	3	2	1	N
24) 電子ジャーナルやデータベースが利用しやすい	5	4	3	2	1	N
25) 電子ジャーナルやデータベースが充実している	5	4	3	2	1	N

### 4. あなたが特に充実を希望する図書館サービスは何ですか。

上記設問2-6. 及び設問3-3. の1)～25)の中から3つ選び、その番号と充実を望む内容をご記入ください。

番号	充実を望む内容
( )	( )
( )	( )
( )	( )

### 5. 主な利用館及び図書館サービス全体に対するご意見・ご要望等があれば、ご記入ください。

ご協力、ありがとうございました  
カウンター脇の回収箱にお入れください