

# 利用者を知る

利用者"かんたん"インタビューによる業務改善

東北大学附属図書館工学分館  
半澤智絵(はんざわ ともえ)

インタビューで  
得たもの

情報  
人とのつながり  
スタッフのやる気

## 情報

- 授業や図書館に対する意見などの具体的な情報
- 漠然としていた印象の輪郭
- 具体的な利用者の姿

## 人とのつながり

- 出張講習会
- 情報処理教育の教科書への参加

スタッフの  
やる気

**BEFORE**

不安と疑問

**AFTER**

もっとやってみたい

なぜインタビュー？

## なぜはじめたか

講習会や、普段の工学分館  
の状況に対する疑問の解決  
のため

色々広報の努力をしているのに講習会に人がこない  
どうも図書館の存在が薄いようだ  
サービス対象者は沢山、でも館内が立て込むのは試験  
の時だけ 教員はあまり来ない

…私たちと利用者は乖離している  
のでは？

私たちは利用者のことを知って  
いない

### ●教員

「学内平均に比べ、現状への評価・期待  
度ともに全体的に低い」

### ●大学院生

「教職員に比べると期待度が低め」

### ●学生

「電子的サービスと職員に関する認知度が  
低い」

『東北大学附属図書館自己点検・評価報告書』(H19.3)  
第2部3.5工学分館 より

## なぜインタビュー なのか

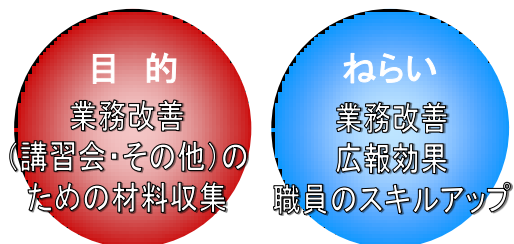
- きめ細かに情報を得られる
- 思いがけない情報が得られる
- 顔を知ってもらえる
- かならず答えてもらえる

## インタビューの実際

## 実施状況

|           |   |               |                       |
|-----------|---|---------------|-----------------------|
| H19<br>年度 | 工学・情報科学・環境科学<br>各研究科の<br>教員33人                      | 工学分館          | 2～3月                  |
| H20<br>年度 | 工学・情報科学・環境科<br>学・理学・薬学 各研究科<br>などの<br>教員18人 学生6グループ | 理工系情報<br>教育WG | 2～3月                  |
| H21<br>年度 | 工学・情報科学・環境科学<br>各研究科の<br>学生16人<br>※教員についても予定        | 理工系情報<br>教育WG | 学生:10月<br>教員:2～3<br>月 |

## 目的とねらい



## 調査の体制

- H19  
工学分館情報教育支援WG(10人)
- H20,21  
理工系情報教育支援WG(13人)  
(工学分館+北青葉山分館[理薬系])

## 方法

- 基本的に対象者1 対 調査者2  
インタビュアーと記録者  
役割は交代で
- 調査票  
質問を記載した調査票  
インタビューのメモ用
- 1時間

## 対象者の選定

- 工学分館・北青葉山分館と関わり  
のある教員(運営委員など)および  
その紹介 [H19・20・21]
- 運営委員から院生・学生を推薦  
(工学分館担当部局について)[H20・  
21]

## 質問の内容

### : 教員

- 講習会の内容や時期,ターゲット検討のため  
検索の必要性/学生が習得すべき時期/レポート  
指導の現状/授業での文献検索状況...など
- 図書館を使ってもらうための手がかり  
情報の周知状況/協力企画の可能性/なぜ使わ  
ないんですか?/いいと思った図書館は?  
...など

## 質問の内容

### : 学生

- 講習会の内容や時期,ターゲット検  
討のため
  - ・ 普段使っている資料は?
  - ・ 普段使っているDBは?
  - ・ Googleの使い方は?
  - ・ 講習会を知ってる?

## 1対1(2)インタ ビューの理由

- 始めの対象が教員
- 個人の考えを掘り下げて訊きたいため
- 対象者との関係を構築しやすい

## インタビュー内容の反映

- できる部分から業務へ反映  
内容を分類、業務の提案をリストアップ

### 例：講習会

- レポート書き方講習会実施
- 広報範囲・手法拡大

### 例：施設

- エントランスホールの環境改善
- 研究室紹介の展示

## インタビュー内容の分析

- 問いに関するキーワードや発言、調査者の感想をチェック
  - 同じキーワードで括れるものをカウント
    - …ストーリーが見えてくる

### 平成19年度分について

文献検索は必要  
でも系統立てた  
指導はない  
自分でできる

論文はオンライン  
図書は研究室に  
あるものを使う

授業で重要な  
のは教科書  
調べなければい  
けないような課題  
は出されていない

文献検索講習会  
はやってよい  
でも授業の一環で  
はなく  
研究室出張がよい

レポート指導は  
人(研究室)それ  
ぞれ  
図書館でやって  
もらえたらそれは  
ありがたい

図書館員の顔が  
みえない  
図書館で何をし  
てるか知らない

### 平成19年度分について

- 教員にとって、図書館と絡む必然性が薄い
- 教育＝専門教育＝工学の研究手法の理解・教科書の理解
- 図書館の具体的な姿を知らない(来ない,伝わっていない)
- 講習会自体には否定的ではない(授業に絡んでこなければ)
- 図書館を大事に思っている教員もいる

## 今後の課題

- インタビュー分析・反映
- インタビュー手法の見直し
  - 簡単インタビューのままていくか？

- 館としての全体イメージを描く
  - 顔の見える図書館
  - 講習会の構成や広報の方法
  - 授業との関わり方
  - 館内の空間の使い方

- 「マーケティング」的思考・業務の継承
  - 新たな利用者とのコミュニケーションの展開