



大阪大学における LibQUAL+®実施

大阪大学附属図書館 図書館企画課
企画係 岡田高志

2009/11/20 1



内容

- 図書館の評価活動
- LibQUAL+®の実施
- 調査ツールとしての妥当性



2009/11/20 2



国立大学法人大阪大学

- 11学部、15研究科
- 5研究所、3全国共同利用施設
- 2附属病院
- 吹田、豊中、箕面の3キャンパス
- 教職員は約5,000人
- 学生数は約24,000人



2009/11/20 3



大阪大学附属図書館

- 総合図書館（豊中キャンパス）
- 生命科学図書館（吹田キャンパス）
- 理工学図書館（吹田キャンパス）
- 外国学図書館（箕面キャンパス）
- その他図書室



2009/11/20 4



図書館の評価活動

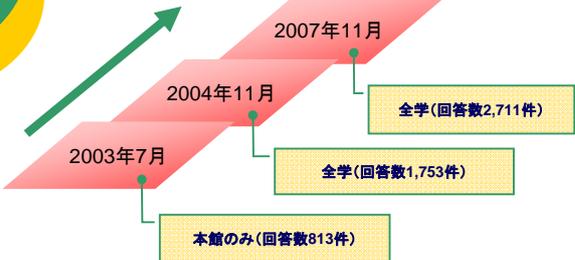
- 年次報告（自己点検評価報告書）
 - 平成2（1990）年度～
 - 統計表
- 利用者アンケート
 - 不定期・不統一
- 外部評価
 - 未実施

2009/11/20 5



利用者アンケート実施状況

- 不定期・不統一



2009/11/20 6

大学評価

- 国立大学法人評価
 - 中期目標達成状況評価
 - 中期目標期間（6年）
 - 国立大学法人評価委員会
- 認証評価
 - 機関別評価【学校教育法】
 - 7年以内毎
 - 認証評価機関

2009/11/20

7

国立大学法人評価

- 中期目標・中期計画
 - 認可
 - 平成16～21年度
- 年度計画
 - 届出
 - 年度業務実績報告書
 - 年度毎に達成度評価

2009/11/20

8

評価のサイクル

- 中期目標・中期計画
 - 達成度評価（平成21年度末）
 - 暫定評価（平成20年度）
- 次期中期目標・中期計画
 - 平成22～27年度
 - 策定（平成21年度）

2009/11/20

9

部局年度計画（図書館）

- 自己点検評価
 - 基礎評価指標データ
 - 利用者アンケート
- 外部評価
 - 自己点検評価報告書
 - 学外有識者

2009/11/20

10

LibQUAL+®との関わり

- ワークショップ
 - 慶應義塾大学
 - 平成20年2月27日
- シンポジウム
 - 大阪大学
 - 平成20年2月29日



2009/11/20

11

LibQUAL+®の実施

- 図書館サービス向上
- 自己点検評価・外部評価

2008年中にLibQUAL+®を実施

● 時間、経費、業務負担、標準化

2009/11/20

12

実施にあたって

- 時間： なんとか
- 経費： \$3,000 ('08)、景品代
- 業務負担：委員会、WG、係
- 標準化： 他大学



地域に生き 世界に伸びる Live Locally, Grow Globally

OSAKA UNIVERSITY

大阪大学



図書館をもっと使いやすくするために

2009/11/20

13

実施に向けて

- 学内コンセンサス
 - IRB
 - 部局長会議で協力依頼
- 学内情報インフラ
 - 電子メールアドレスの取得
 - 学務情報システム



2009/11/20

14

実施概要

- 実施期間
 - 2008/11/4~11/30
- 調査対象者
 - 教員、大学院生、学部学生
- 目標回答数
 - 3,000 (回答率10%以上)

2009/11/20

15

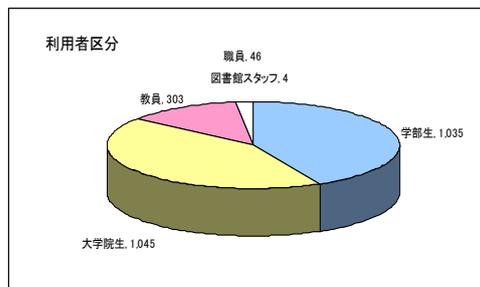
実施してみた

- 回答率
 - 伸び悩み 2,433件 (8.8%)
 - 景品の効果は？
- コメント
 - 記入率 1,381件 (56.8%)
- 問い合わせ
 - 「回答しにくい」

2009/11/20

16

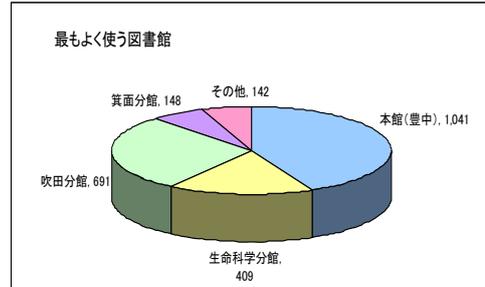
回答状況 (身分別)



2009/11/20

17

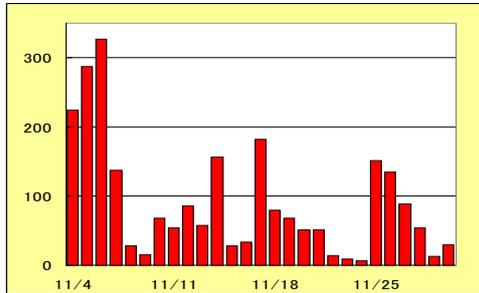
回答状況 (館別)



2009/11/20

18

回答数推移



2009/11/20

19

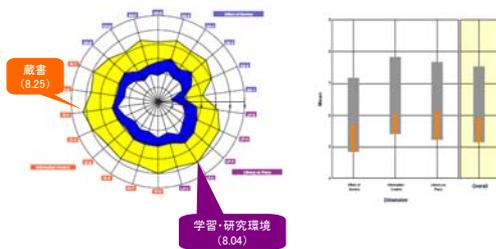
結果の送付

- ノートブック
 - PDF
 - 図書館別は別料金
 - 同時期他機関も参照可
- データ
 - ローデータ (Excel)
 - コメント (Excel, Text)
 - SPSSデータ

2009/11/20

20

集計結果 (全体)



2009/11/20

21

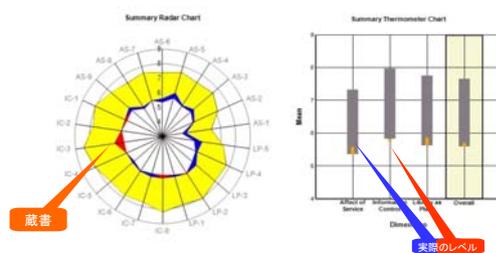
結果の分析

- どのように読み解けばいいのか
 - カスタム分析
 - コンサルタント
- LibQUAL+® Analytics
 - Institutional Explorer
 - グループング
 - Longitudinal Analysis
 - 複数年

2009/11/20

22

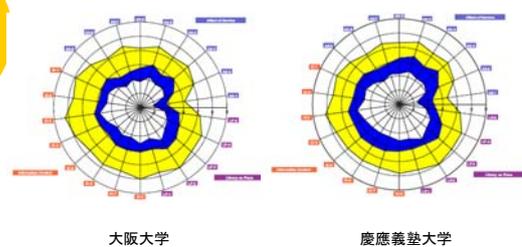
院生 (人社系) 集計結果



2009/11/20

23

国内比較例 (全体)



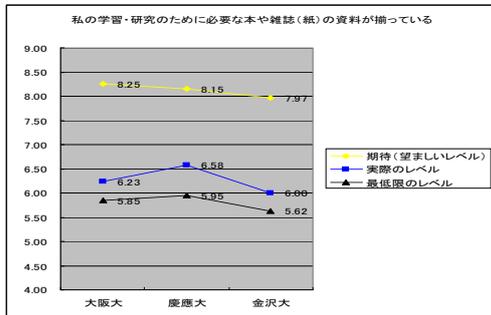
大阪大学

慶應義塾大学

2009/11/20

24

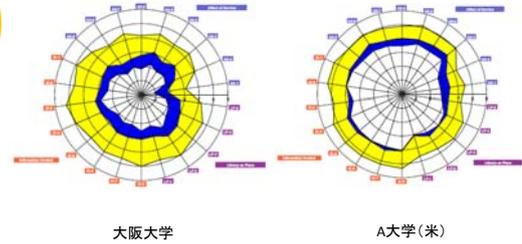
国内比較例（項目別）



2009/11/20

25

海外比較例



大阪大学

A大学(米)

2009/11/20

26

コメント分析

- 回答者
 - 来館者
 - 非来館者
- 内容
 - 設備
 - 蔵書
 - 開館時間
 - 職員

2009/11/20

27

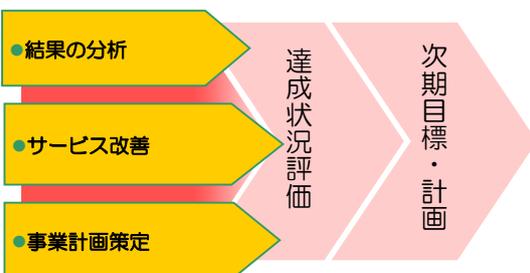
サービス改善

- 既の実施されていたもの
 - Webサービス
 - どこでも返却サービス
- その後実施されたもの
 - 開館時間延長
 - ラーニング・commons

2009/11/20

28

そして



2009/11/20

29

最後に

- 評価ツール
 - 独自開発は困難か？
 - 安価で妥当性が高いものは？
 - 標準的な調査ツールとは？
 - アンケートでできること
 - アンケートでできないこと
 - 分析は自らするもの

2009/11/20

30