



利用者調査 LibQUAL+®の実施と活用



国立大学図書館協会シンポジウム(2009/12/15)

慶應義塾大学メディアセンター利用者調査WG
浅尾千夏子
chikako@lib.keio.ac.jp

アウトライン

- LibQUAL+®(ライブカル)とは
- 慶應義塾大学におけるLibQUAL+®の位置づけ
- 実施概要と回答状況

湘南藤沢キャンパスにおける

- 調査結果(レーダーチャート、コメント)
- 結果の活用

2

慶應義塾大学

- 10学部14研究科
(文、経、法、商、医、理工、
総合政策、環境情報、看護医療、薬学)
- 附属病院
- 6キャンパス
- 学生数 33,000人
- 教員数 2,757人 (職員2,800人)

3

慶應義塾大学のメディアセンター

| | | | | |
|-----------|---|---|---|---|
| 人文 社会系 | 三田キャンパス  | 日吉キャンパス  | 湘南藤沢キャンパス  | |
| | 自然 科学系 | 信濃町キャンパス  | 矢上キャンパス  | 芝共立キャンパス  |

4


慶應義塾大学における LibQUAL+®調査の位置づけ

「慶應義塾大学メディアセンター中期計画2006-2010」
行動計画


- 利用者ニーズを把握しサービスの改善をはかる
- 次期中期計画を策定する材料を得る

↓

利用者調査WGの発足
2007年度フォーカスグループインタビュー
現行サービス評価と潜在ニーズ
2008年度 LibQUAL+®
次期中期計画の材料




5



- LibQUAL+®(ライブカル)
Webによる利用者調査
図書館サービス品質測定ツール
- 北米研究図書館協会(ARL)とテキサスA&Mの
研究者/図書館員と共同開発、2000年パイロット
~2004年現在の形に
- 世界の約1,000の機関で実施(実績&国際比較)
- 基本料金3,000ドルのパッケージサービス(費用)

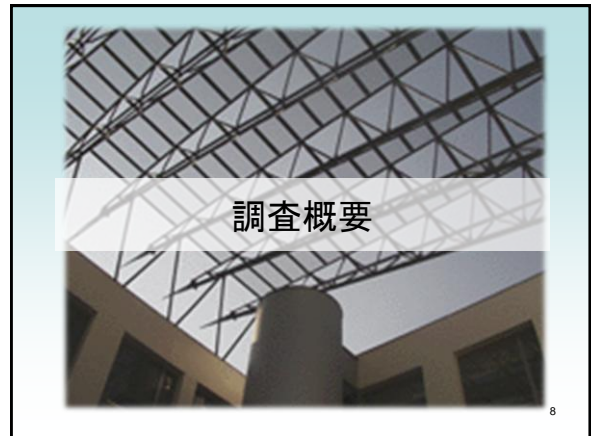
6



- コア設問の3つの側面
 - ①サービスの姿勢 Affect of Service 9問⇒スタッフ
 - ②情報の管理 Information Control 8問⇒資料と組織
 - ③場としての図書館 Library as Place 5問
- 各設問×3種類のレベルについて1～9の点数づけ
 - (1)許容できる最低限のレベル
 - (2)望ましいレベル
 - (3)実際のレベル

許容範囲

| 以下の内容を詳細に点数をつけてください | 許容できる最低限のレベル | 望ましいレベル | 実際のレベル | NA(該当なし) | |
|---------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|
| | 低 | 高 低 | 高 低 | 高 NA(該当なし) | |
| 6) 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | □ |
| | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | NA(該当なし) |



調査概要

実施概要

- 時期 2008年10月6日(月)～11月1日(土)
- 形式 慶應義塾全体
- 対象 正規の学部生、大学院生、教職員(非常勤講師を含む)のうちメールアドレス登録のある方

回答状況(全キャンパス)

- メール送付 34,575人 (36,539アドレス)
- 回答
 - 有効回答 5,905件 (17.1%)
 - 図書館員以外 5,600件 (16.2%)
 - コメント 3,442件 (回答者の58%)
- 参加賞 891名 (回答者の15.1%)

湘南藤沢キャンパスの回答状況 回答者数

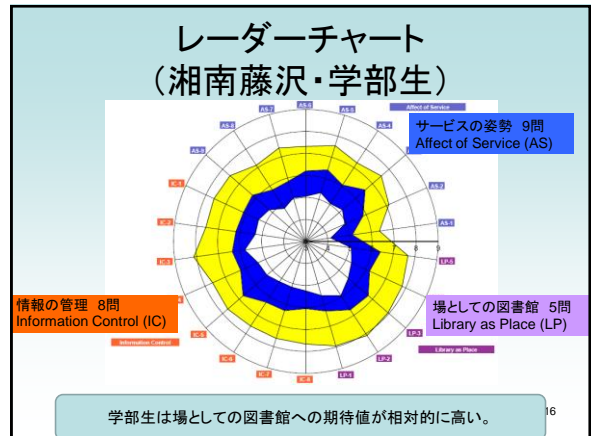
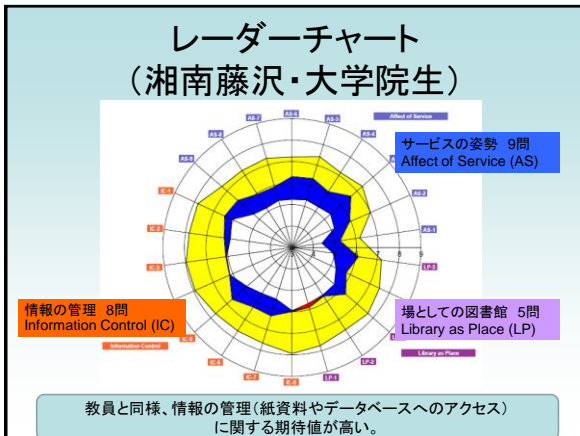
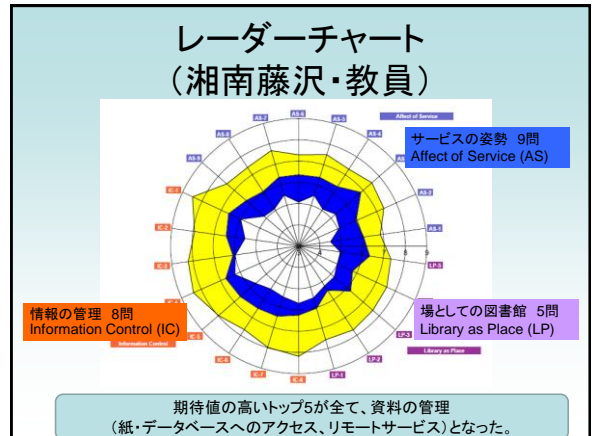
| 身分 | 回答者数 | % |
|---------|-------|--------|
| 学部生 | 931 | 84.6% |
| 大学院生 | 105 | 9.5% |
| 教員 | 44 | 4.0% |
| 職員 | 14 | 1.3% |
| 図書館スタッフ | 6 | 0.5% |
| 合計 | 1,100 | 100.0% |

90湘南藤沢(全回答者)

湘南藤沢キャンパスの 回答者(%)

| 身分 | 回答者数 | % |
|---------|------|-------|
| 学部生 | 931 | 84.6% |
| 大学院生 | 105 | 9.5% |
| 教員 | 44 | 4.0% |
| 職員 | 14 | 1.3% |
| 図書館スタッフ | 6 | 0.5% |

90湘南藤沢(全回答者)



期待度の高いサービス(教員)

| 側面 | 設問 | 望スコア |
|------|---|------|
| IC-1 | 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 | 8.49 |
| IC-4 | 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 | 8.40 |
| IC-3 | 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 | 8.23 |
| IC-8 | 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 | 8.19 |
| IC-5 | 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 | 7.98 |

90湘南藤沢(教員) ⇒IC5件 17

期待度の高いサービス(大学院生)

| 側面 | 設問 | 望スコア |
|------|---|------|
| IC-3 | 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 | 7.97 |
| IC-8 | 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 | 7.94 |
| IC-4 | 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 | 7.93 |
| IC-1 | 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 | 7.83 |
| IC-2 | 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 | 7.83 |

90湘南藤沢(大学院生) ⇒IC5件 18

期待度の高いサービス(学部生)

| 側面 | 設問 | 望スコア |
|------|--------------------------------|------|
| IC-3 | 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 | 8.13 |
| LP-2 | ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある | 8.10 |
| LP-1 | 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 | 7.94 |
| LP-3 | 快適で、また行きたくないような場所である | 7.94 |
| LP-4 | 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である | 7.82 |

90湘南藤沢(学部生)

⇒ LP4件>IC1件

19



20

寄せられたコメントは...

- ・良く利用する図書館に対する、満足や感謝、要望、不満、クレームなど
- ・利用者が現在明確に意識している事柄について具体的に書かれている
- ・したがって、内容は非常にローカルなもの



21

カテゴリ別コメント数(SFC)

| | | |
|----------|-----|--------------|
| 資料組織・管理 | 232 | 23.38% |
| 場としての図書館 | 372 | 37.5% |
| サービス | 132 | 13.31% |
| 好意的評価 | 256 | 25.81% |
| 合計 | 992 | 100.00% |

22

コメント例 場としての図書館

- ・基本的には現状で満足しているが、「静かエリア」以外においては学生がうるさい事が気にかかる。SFCの場合、他に学生が行く所が無いので仕方の無いことかもしれないが、改善すべきだと思う。(学部生)
- ・SFCのメディアセンターを利用して一番改善して欲しいことは、館内の温度調節です。場所で温度の差が激しすぎます。また、全体的に夏は夜になると非常に蒸し暑くなり、冬は夜になると非常に寒くなります。23時まで開館しているので、それまでは空調を止めないで欲しいです。(学部生)

23

コメント例 サービス

- ・図書館の職員の方々の対応をもう少し柔らかくしてほしい。(学部生)
- ・スタッフさんが不親切なときがある。(学部生)
- ・スタッフの方々の対応も丁寧で満足できるレベルだと感じますが、プラスアルファの情報が返ってくるとなるとお良いですね。(教員)

24

コメント例 資料組織・管理

- できれば、図書館は偶然の出会いがあるところだと思うので、自分が絞ったターゲットだけでなく、その他の本、まったく研究の関係ないように見えて実は関係ある本なども是非巡りあいたいです。(学部生)
- 雑誌の保存年数を延ばしてほしい。将来的に蔵書数を増やす計画があるのが気になります。(大学院生)
- 概ね満足していますが、SFCは専門分野が多岐にわたるので、専門分野の図書がすぐに手に入らないことがよくあります。(学部生)

25

調査結果の公表と分析

- 利用者へのフィードバック
 - チャートの公開
<http://project.lib.keio.ac.jp/libqual/report.html>
- 分析作業(WG)
 - 分析(スコア分析、コメント分析)
 - 調査報告書の作成
- メディアセンター組織としての対応
 - 現時点では各キャンパスごとに改善策を策定
 - 次期中期計画への提言

26



調査の活用

27

結果の活用

- 個別ブース席の増設(場の改善)
- 館内マナーの見直し(サービス)

中長期的対応

- スタッフ教育(人)
- 施設改善(場)
- 収集方針(資料)



結果の活用(次のステップへ)

- 大学院生への個別アプローチ
(インタビュー調査)

目的はLibQUAL +®では図れない

- 個別コミュニケーション
- 蔵書構築へのヒント



Questions?

<http://project.lib.keio.ac.jp/assess-wg/>
<http://www.libqual.org/>

利用者調査ワーキンググループ
市古みどり(主査)
平吹佳世子、藤本優子、酒井由紀子
上岡真紀子、浅尾千夏子、河野江津子

30