

米国大学図書館における 図書館サービス測定・評価の 活用事例

奈良先端科学技術大学院大学
学術情報課 情報サービス・電子図書館係
前川教子 (前 大阪教育大学)

平成21年度国立大学図書館協会 短期海外派遣事業

- 期間: 2009年9月27日～10月4日
- 訪問先: 米国4大学
- 2名での共同研究
- 目的: 図書館サービスの測定・評価について

- ◆ LibQUAL+
- ◆ Balanced Scorecard

訪問先

オハイオ州

- Oberlin College 私立・リベラルアーツカレッジ
学生 2,900名

ヴァージニア州

- University of Virginia 州立・学生 21,000名
- Radford University 州立・学生 9,000名
- Hollins University 私立・学生女子800名

(参考)

- Conference of Library Assessment (2006, 2008)
- ACRL "Excellence in Academic Libraries Award"

Oberlin College オーバリン大学

LibQUAL+ コンソーシアムで実施

2002 OhioLINK

→ 他大学との比較には使わない

2005 Oberlin Group

→ peer機関 比べるならこちらだが

知りたいのは「評価の低いところ」と「コメント」

Oberlin College (2)

LibQUAL+のコメント・データ

学内・学外資金の獲得

改修 Planning Project に役立つ

- 照明
- 家具
- グループ学習



University of Virginia

ヴァージニア大学

- 17の図書館 200人以上の専任スタッフ
- Alderman Library (中央図書館) に
評価専門部署



Management Information
Services (MIS)

Director : Mr. James Self



Management Information Services(MIS)



- User Survey 1993~
- LibQUAL+ 2006
- Balanced Scorecard 2001~
→ <http://www2.lib.virginia.edu/mis/> で公開

Radford University

ラドフォード大学

- Mr. Eric G. Ackermann

Reference/Instruction and Assessment Librarian

“ the 15% Assessment Librarian ”

- ・ Assessmentが好き
- ・ よい仕事をしているか知りたい

Hollins University ホリンズ大学

- 小規模大学(学生800名)

- LibQUALなどは実施せず
5年ごとに
アンケート調査
- Informal・directな
関係が密



全体を通して（技術）

- 必要？
 - 統計知識
 - ソフトの活用
QDAソフト Atlas.tiなど
リファレンス LibStats
 - 研修会・トレーニング

全体を通して（姿勢）

- LibQUALは調査手法のひとつ
- 対 職員
“Buy-in” の関係を作る
コミュニケーションの重要性
i.e. Town Meeting



ご静聴ありがとうございました