

第5回メディアセンター研究発表会

# 利用者調査WG活動報告

浅尾千夏子(湘南藤沢メディアセンター)

藤本優子(日吉メディアセンター)

# 本日の発表概要

- メディアセンター中期計画2006－2010
- 利用者調査WGの役割と行動計画
- 2007年度活動報告
  - フォーカス・グループ・インタビュー調査を中心に
- 2007年度末～2008年度調査予定
  - LibQUAL+®ワークショップ開催と本調査実施

# 慶應義塾大学メディアセンター 中期計画 2006－2010 行動計画 Ver.1.0

## 1. 環境変化に対応した図書館サービスの実現

### A.ポータルサイトの構築

### B.重点サービス群

- (1)学習支援サービス
- (2)協同レファレンスサービス
- (3)情報アクセスサービス
- (4)場としての図書館

### C.基盤整備

- (1)利用者調査



# 利用者調査WG

- 利用者ニーズを把握し、サービスの改善を図るための調査を行う
- 行動計画
  - 2007年度 現中期計画の「学習支援」の方向性の確認→フォーカス・グループ・インタビュー調査
  - 2008年度 次期中期計画のために、現中期計画実行中のサービスを評価する→ LibQUAL+®

# フォーカス・グループ・インタビューと LibQUAL+®の関係

## グループインタビュー

定性調査(質的調査)

第三者との  
コミュニケーションを通し、  
潜在的なニーズを探る

発言の背景や  
構造から傾向を把握する

## LibQUAL+®

定量調査(量的調査)

現状のサービスに対する  
評価のためのWeb調査

サービスの質を  
「期待」と現状の「認知」の  
ギャップによって測定

# 利用者調査WG

主査

市古みどり(理工学メディアセンター)

副査

酒井由紀子(信濃町メディアセンター)

佐藤康之(本部)

上岡真紀子(理工学メディアセンター)

浅尾千夏子(湘南藤沢メディアセンター)

西川薫(三田メディアセンター)

藤本優子(日吉メディアセンター)

# 2007年度の活動

- 文献調査
  - － 図書館評価
  - － 国内外の大学で実施された利用者調査
- 各種ワークショップ参加
- フォーカス・グループ・インタビュー調査
  - － 事前研修
  - － 企画書・インタビューガイドの作成
  - － 実施・分析

# フォーカス・グループ・インタビュー調査

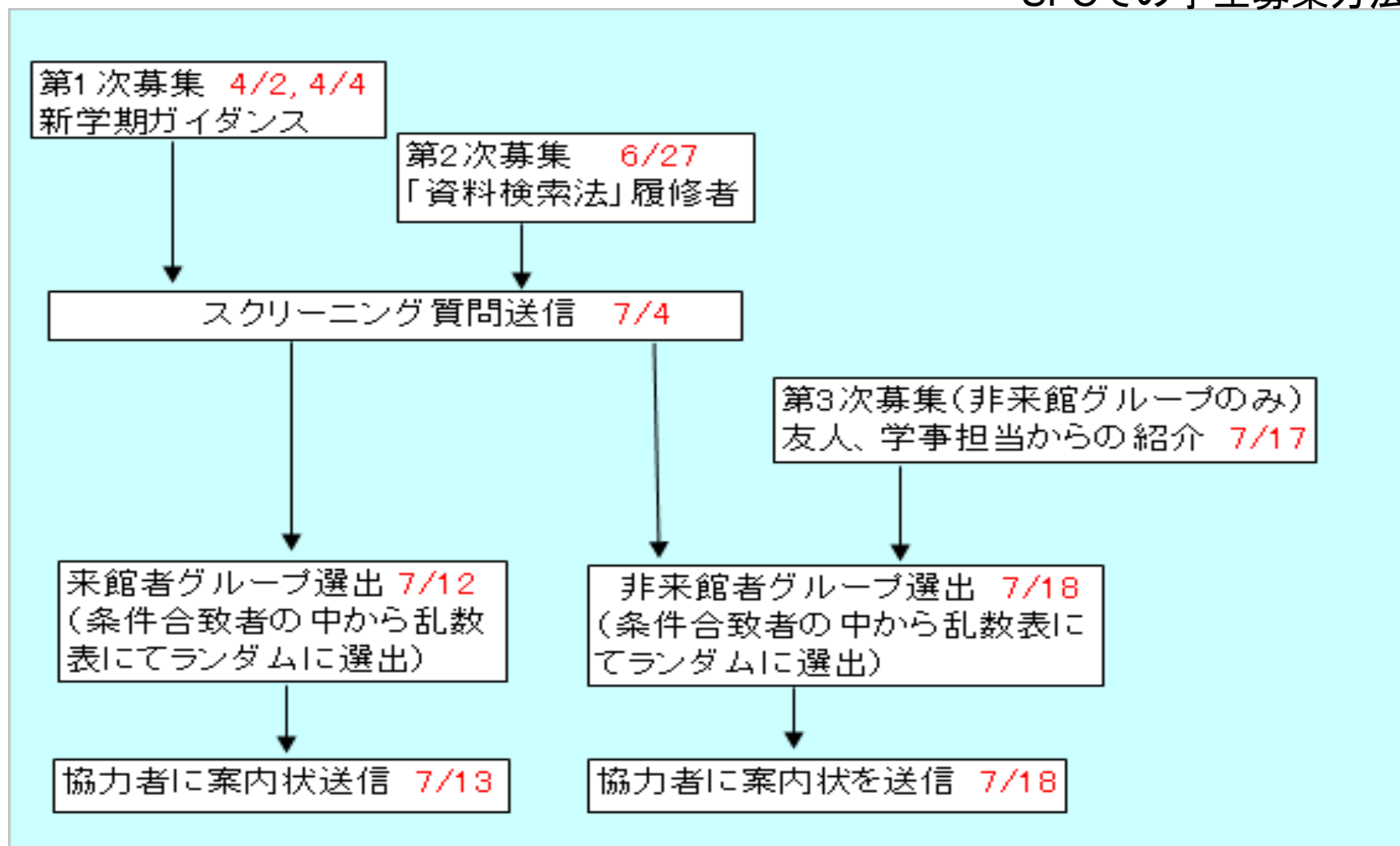
- 調査概要

- 時期: 2007年7月20日(SFC)、27日(日吉)
- 目的: 学部生の学習の実態と顕在的・潜在的ニーズを明らかにする
- 対象: 日吉、SFCキャンパスの学部1,2年生  
図書館に来る/来ないでグループを分け、  
4グループ計23人
- 司会: WGメンバー(浅尾、上岡、西川、藤本)



# 参加者の募集と選出

SFCでの学生募集方法



# インタビュー内容

- インタビューガイド
  - 自己紹介(10分)
  - 学習方法(20分)
  - 学習上の問題点(20分)
  - 図書館の利用実態(10分)
  - 大学図書館に望むこと(10分)
  - 現行サービスに対する満足度(30分)
  - 図書館の新コンセプト案について(20分)



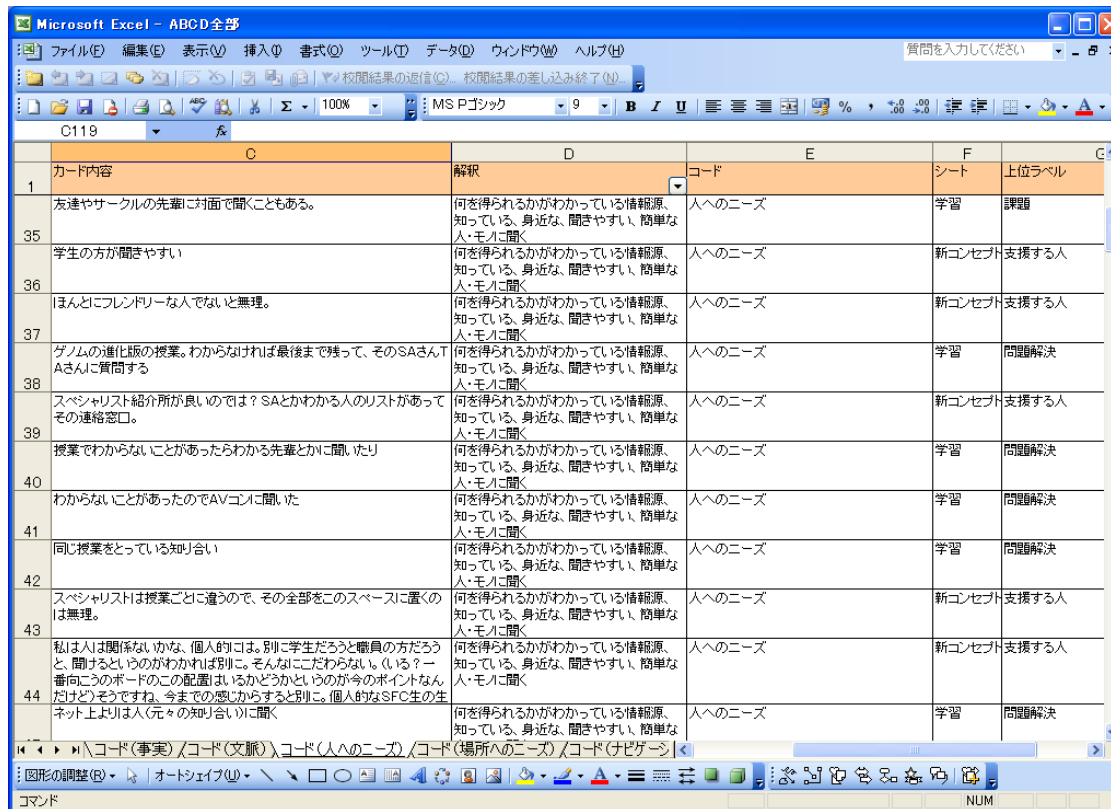
イメージ画像

ウェルコインタビュールーム<http://www.wellco.jp/>

約120分

# 分析作業

- 発言の書き起こし・音声記録からの分析
  - 書き起こしを読み込み、発言の意味・思いを解釈



	C	D	E	F	G
	カード内容	解釈	コード	シート	上位ラベル
1	友達やサークルの先輩に対面で聞くこともある。	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	課題
35	学生の方が聞きやすい	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	新コンセプト	支援する人
36	ほとんどフレンドリーな人でないと無理。	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	新コンセプト	支援する人
37	ゲームの進化版の授業。わからなければ最後まで残って、そのSAさんT Aさんに質問する	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	問題解決
38	スペシャリスト紹介が良いの？ SAとわかる人のリストがあってその連絡窓口。	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	新コンセプト	支援する人
39	授業でわからないことがあったらわかる先輩とかに聞いたり	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	問題解決
40	わからないことがあったのでAVコンに聞いた	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	問題解決
41	同じ授業をとっている知り合い	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	問題解決
42	スペシャリストは授業ごとに違うので、その全部をこのスペースに置くのは無理。	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	新コンセプト	支援する人
43	私は人は関係ないかな、個人的には。別に学生だろうと職員の方だろうと、聞けるというのがわかれば別。そんなにこだわらない。(いる？一番向こうのボードのこの配置はいいのかどうかが今のポイントなんだけど)そうですね。今までの感じからすると別。個人的なSFC生の生ネット上よりは人(元々)の知り合いに聞く	何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	新コンセプト	支援する人
44		何を得られるかがわかっている情報源、知っている、身近な、聞きやすい、簡単な人・モノに聞く	人へのニーズ	学習	問題解決

分析イメージ

学習に必要な  
道具・場所・環境

# 広場

## 学びあい・教えあう場

## 道具

みんなで相談  
したい

みんなで教え  
あいたい

自分たちだけの空間  
でグルワしたい

しゃべれない  
のはつらい

ちょっと飲  
んだり食べ  
たりしたい

グル学が  
確保できない

時間の制約の  
ない場所

はんだごて・Mac・  
映像編集機が必要

もっと入門的な  
資料がほしい

近いところに  
必要な資料  
がほしい

過去問・模範解  
答・優秀レポ  
ートが見たい

見たいとき  
に見られない

コピー機、PC、プ  
リント、ホチキス、ビ  
デオカメラが必要

PCが必要

教科書・ノート・  
過去問

資料が古い

ホワイトボード、プロ  
ジェクタが必要

特教・ITCに  
行く

# すみっこ

ひとりで静か  
に集中したい

席が足りない

食べれない  
のはつらい

## ひとりで勉強する場

# HP

コンテンツに必要  
なものがない

試験勉強に  
HPは要らない

デザインが  
よくない

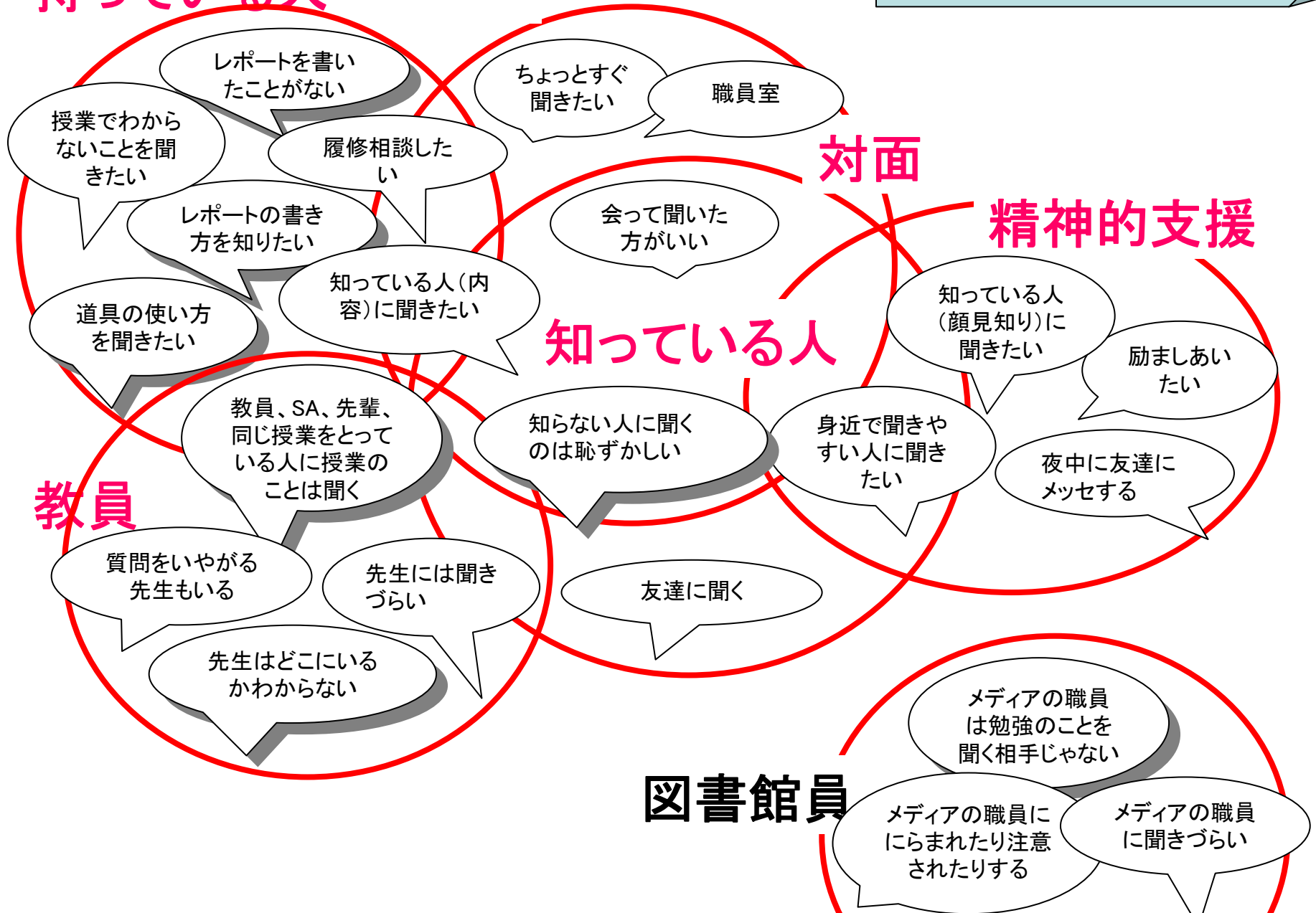
HPは見ない

HPは使わない

OPACは使う

# 知識・情報・スキルを 持っている人

学習に必要な人



# リビングルーム

## 家具

ソファがほしい

教養のための資料(小説, 一般雑誌, CD, DVD)がほしい

## 本棚

資料の情報(内容・装丁・書評, おすすめ)がほしい

ちょっと飲んだり食べたりしたい

食べられないのはつらい

## 飲食

居場所がほしい

# 現状に対するニーズ

## ストレスのない 手続き

## 安心・ 快適さの提供

掲示なら  
見る

ぱっと  
わかりたい

わかりにくさ・  
煩雑さ

知らないシステム  
は不安

経済的な負担(延  
滞金・取寄せ料)

時間がかかる

手軽で慣れている

ぱっとわからない  
(カウンター・HP・  
サービス内容)

全体像が  
みえない

簡単で早くて手間  
をかけずに手軽な  
方がいい

スムーズにする  
ための秩序

安心な環境

きれいな環境

## 一目でわかる ナビゲーション

授業内容と課  
題にあったもの

立地条件が悪い

安心のための秩序

必要なときに  
タイミングよく

自分たちの学  
習の局面に応  
じた

セキュリティと  
プライバシー

## 利用者の文脈の中での 提供

遠慮しちゃう

## 利用者との 信頼関係づくり

やってもらえな  
そう

# 中期計画との照合

## 1B.重点サービス群

(1)学習支援 (3)情報アクセス

(4)場としての図書館

### ■環境整備

・学習空間のデザイン  
ゾーニング

(皆で学習・一人で勉強・読書空間)

・適切な道具の配置(PC、映像編集機)  
・ナビゲーション(全体像)

### ■人的支援

・知っている人  
知識とスキルのある人  
顔が見える関係

## 1A.ポータルサイトの構築

- ・OPACがメイン
- ・資料の情報の提供  
(目次、表紙、おすすめ、書評)
- ・ストレスのない使い勝手
- ・一目でわかるナビゲーション

## 1C.基盤整備

### (2)コレクション構築

- ・入門的な資料の充実
- ・新しい研究領域の資料の拡充
- ・教養のための資料の拡充

文脈の中での提供 / 関係作り・人材育成



# 調査報告と今後の予定

- 口頭発表
  - 日本図書館情報学会シンポジウム(10/14)
  - 国公立大学図書館協力委員会シンポジウム(11/8)
  - JMLA・JPLAフォーラム(11/9)
  - メディアセンター研究発表会(11/22)
- 執筆予定
  - 情報の科学と技術
  - Medianet
  - 大学図書館研究
- 今後の調査の可能性
  - 大学院生へのインタビュー

# LibQUAL+®

テキサスA&M大学とARLが共同開発  
Webによる質問票調査  
ギャップ分析によるサービス評価サービス

米国を中心に900館が実施  
日本語版質問票をLQと共同開発

- 2008年2月頃ワークショップ開催  
米国より2名を招聘予定
- 2008年3月内部向け説明会
- 2008年6月頃本調査実施

