



# 図書館利用者を知る： LibQUAL+(R)による サービス品質評価 (中間結果)

利用者調査ワーキンググループ  
酒井 由紀子, 上岡 真紀子

# アウトライン

- 調査の背景と目的
- 調査方法
- 実施概要
  - 回答状況
- 結果
  - ①レーダーチャート
  - ②コメント
- LQその後で...

# 背景と目的

- 「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

# 方法

- LibQUAL+®(ライブカル)

## 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の共同開発(信頼)
- 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)

# 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 サービス対象者すべて  
各センターの主なサービス対象者  
メールアドレス登録のある方

# 実施概要

- 広報
  - － 説明会、会議で依頼、文書で依頼
  - － ポスター、チラシ、テーブルテンツ
  - － HP、プロジェクト
- 謝礼
  - － 参加賞 KEIO グッズ
  - － 抽選 45名 1,000円相当のカード
  - － 抽選 5名 10,000円相当のカード

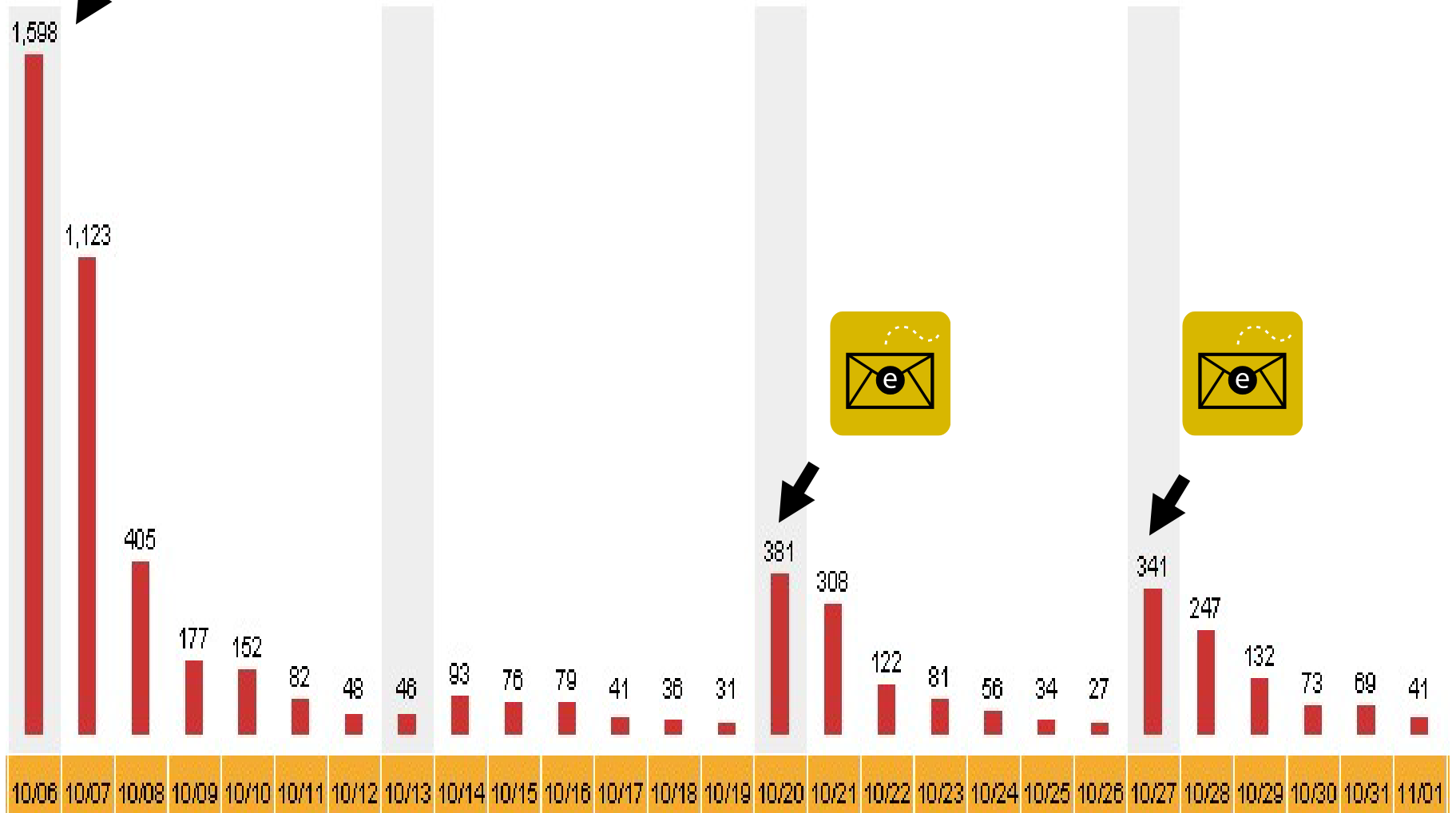
# 実施概要

- 依頼 KOSMOS登録アドレスあてのメール
  - ① 予告とお願い
  - ② お願い
  - ③ 御礼と再度のお願い
  - ④ 御礼と最後のお願い

各回月曜日、平均36,541アドレスへ  
システム担当のサポート  
3.5時間～4.5時間



# 回答状況ダイアリー





# 回答状況

- メール送付 34,575人 (36,539アドレス)
- 回答 5,905件 (17.1%)
  - 有効回答 5,600件 (16.2%)
  - 図書館員以外 5,562件
- コメント 3,442件 (回答中58%)
- 参加賞 →891名

# 回答数(身分別)




	n	n%
学部生	3,452	61.6%
大学院生	1,380	24.6%
教員	548	9.8%
職員	182	3.3%
図書館スタッフ	38	0.7%
合計	5,600	100.0%

# 回答数(よく使う図書館別)

	n	n%
三田	1,618	28.9%
日吉	1,125	20.1%
理工	1,070	19.1%
信濃町	482	8.6%
SFC	1,100	19.6%
薬学	76	1.4%
協生館	41	0.7%
看護	89	1.6%
合計	5,601	100.0%

# 結果

# 結果の送付

- ノートブックPDF 
  - 全体
  - 「よく使う図書館」別8種類
- データ
  - ローデータエクセル
  - SPSSデータ 
  - コメントエクセル 

同時期に参加した  
他機関  
のノートブックも  
見られます！

# 結果1:レーダーチャート (コア設問)

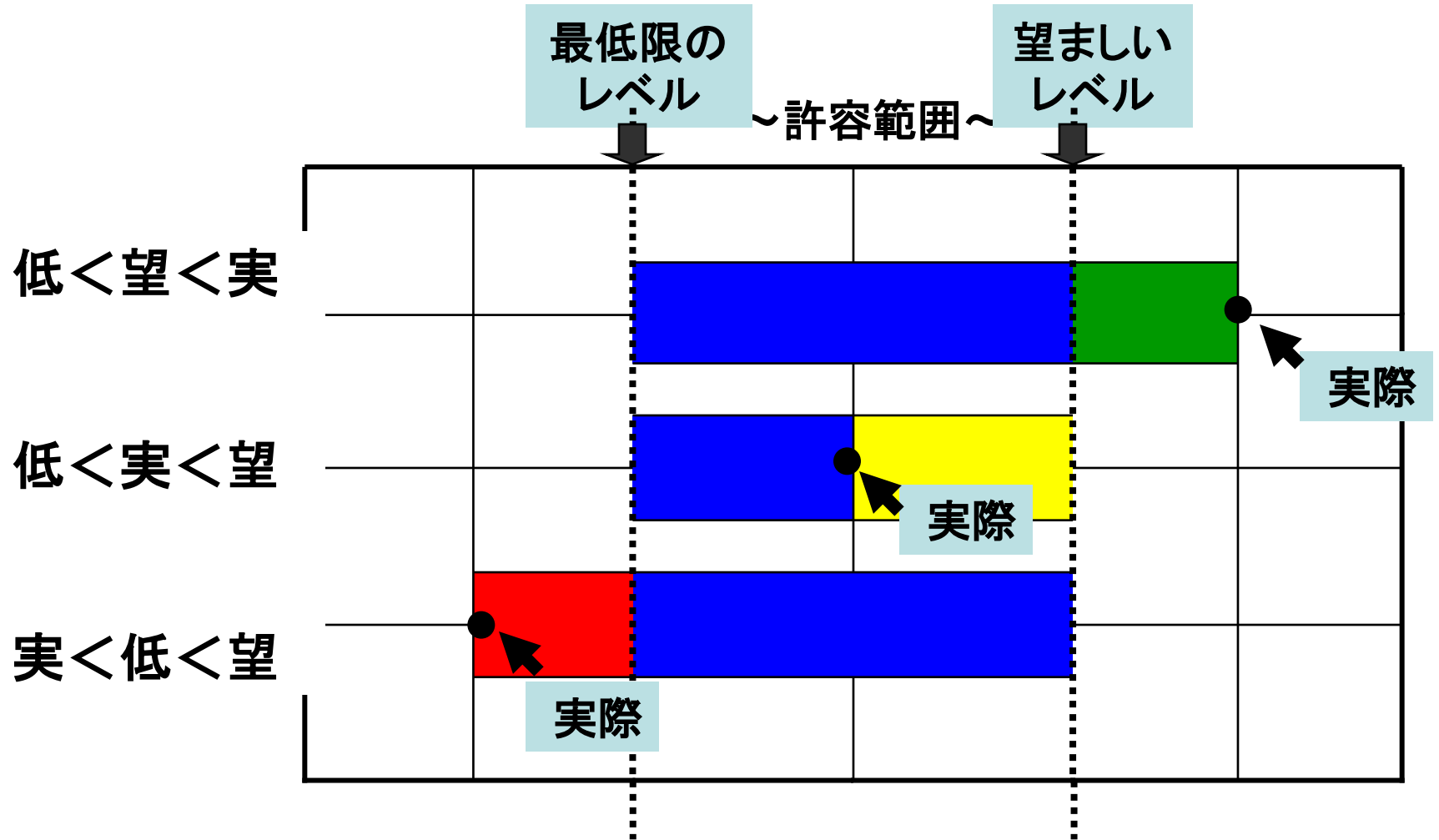
# コア設問

- 3つの側面からなる計22問
  - ①サービスの姿勢      =スタッフ
  - ②情報の管理            =資料と組織
  - ③場としての図書館

↓  
各設問 × 3つのレベルについて、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

# 結果の見方：ギャップ分析

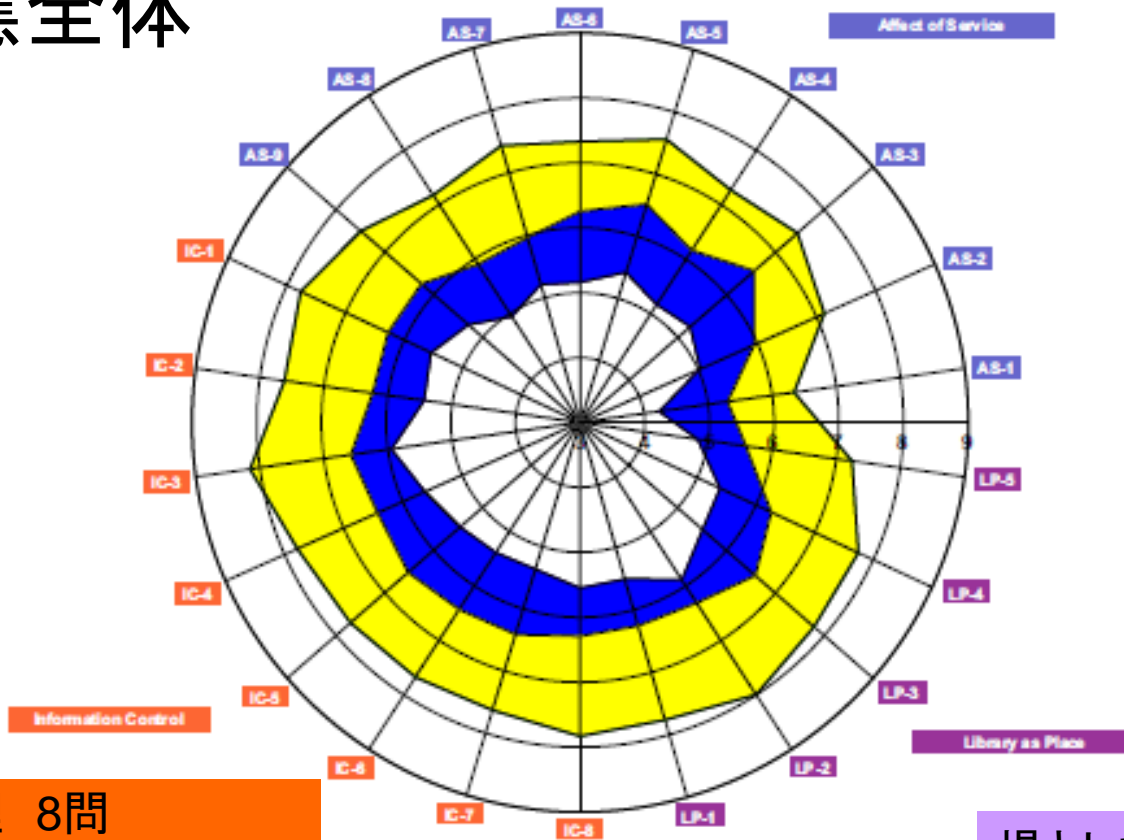




# レーダーチャート

- 慶應全体

サービスの姿勢 9問  
Affect of Service (AS)



情報の管理 8問  
Information Control (IC)

場としての図書館 5問  
Library as Place (LP)

# 比較

- 慶應 身分別
- 慶應 地区身分別
- 慶應 他機関

配布資料と投影図をご覧ください



## 結果2:コメント

# 結果2:コメント

- ユーザーの顕在的ニーズ
  - 今そこにある課題
  - ユーザーが現在抱えている不満
- 顕在的ニーズへの反応の素早さ・的確さ
  - ⇒ 組織の市場ニーズへの反応性
- イノベーティブなサービスを導くものではない
  - ⇒ 潜在的なニーズはFGIなどで把握

# LQその後で...(大枠)

- 利用者ニーズを把握しサービスの改善をはかる  
→短期の取り組みは「実現」へ
- 次期中期計画を策定する材料を得る  
→中期・長期での取り組みは「計画へ」

# LQその後で...(具体的に)

- 利用者へのフィードバック
  - チャートの公開(WG)
  - コメントで指摘された点+改善の報告(各地区)
- 分析の継続(WG)
  - SPSSデータ量的分析
  - コメントの詳細を質的分析
- 分析結果まとめ
  - 報告と関連調査の提案(WG)

# LQその後で...(お願い)

- ご活用ください
  - 目的に応じたレポート作成
    - 例)システムに関するコメントを抜き出して  
ベンチマーキングの目標設定資料を
  - 関連する利用者調査のお手伝い



つづく

利用者調査ワーキンググループ

市古みどり(主査)

杉野珠梨亜、藤本優子、酒井由紀子

上岡真紀子、浅尾千夏子、佐藤康之

山崎薫(-2007.11)