



配布用

LibQUAL+®による 図書館サービス品質評価： 慶應義塾大学における実施と結果

三田図書館・情報学会 第139回月例会
2009-03-28

慶應義塾大学メディアセンター
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

- LibQUAL+®とは
- 慶應義塾大学におけるLibQUAL+®
- 結果と分析 *
 - 量的 スコア分析
 - 質的 コメント分析
- 今後の展望と課題

* 本発表は発表者の分析、見解をまとめたもので、慶應義塾大学
メディアセンターでオーソライズされたものではありません。

LibQUAL+®とは？

3

LibQUAL+®とは

- 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(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)

4

LibQUAL+®とは

- 2008 I+II期 参加館
 - 206機関
 - 機関タイプ(大学図書館166、欧州ビジネス19ほか)
 - 国(20カ国-米124、英18、南アフリカ11、日本3ほか)←12言語
 - 167,986人が回答(1機関平均815人)
 - 平均値→[Highlights](#)に掲載
 - 大学図書館
 - 法学図書館
 - ヘルスサイエンス図書館
 - コミュニティカレッジ
 - ARL

5

LibQUAL+®とは

- 設問
 - コア設問 =3つの側面からなる計22問
 - 追加設問 =3種類11問
 - 情報リテラシーアウトカム
 - 全般的な満足度
 - 図書館の利用
 - フェースシート=5問
 - コメントボックス(任意)
 - メールアドレス(任意)謝礼品抽選への参加

6

LibQUAL+®とは

- 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 Place5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

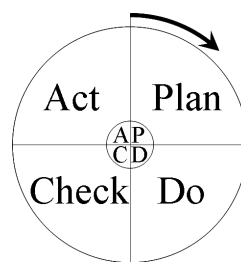
許容範囲

以下の内容の評価し、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									N/A(該当なし)
	低			高			低			高			低			高			N/A(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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>						
	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	N/A(該当なし)

慶應義塾大学におけるLibQUAL+®

LQ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



9

LQ調査の位置づけ

- 「利用者調査WG」行動計画
 - 2007年度 FGI
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

10

実施までの道のり①

- 2006.11 中期計画2006-2010
一次翻訳送付
- 2007.1 LQワークショップ参加(市古)
- 2007.2 利用者調査WG発足
Rowena Cullen特別レクチャ開催
JSLIS/EBAワークショップ参加(6名)
- 2007.5 LQワークショップ参加(酒井)
- 2007.6 In-Kind Grant申請→落選
- 2008.2 「図書館を知る」ワークショップ(慶應義塾大学)・
同シンポジウム(大阪大学)共催

11

実施までの道のり②

- 2008.5 LQ登録
- 2008.6 二次翻訳送付
リーガル相談
- 2008.7 図書館スタッフ説明会
メールアドレス収集・解析
関連部署とのうちあわせ
- 2008.8 基本データ登録
広報準備・謝礼品あつめ
- 2008.9 広報開始
- 2008.10 実施
→[Survey Procedural Timeline](#)
→[Policies and Procedures Manual](#)

12

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

13

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、プロジェクター放映 → ムービーほか
- 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



14

実施概要

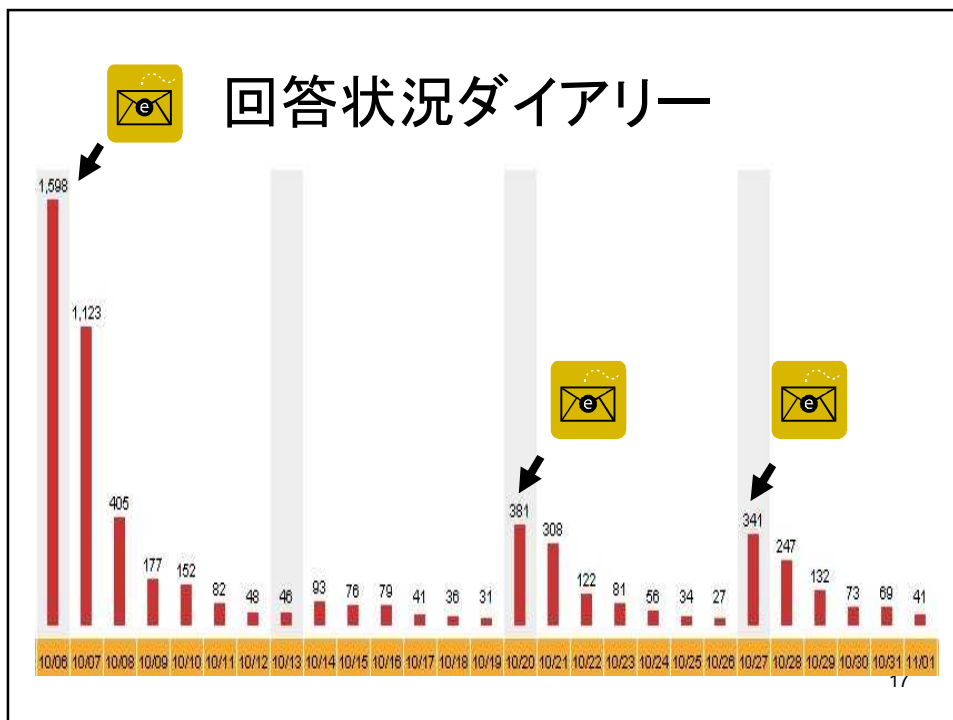
- 依頼 KOSMOS登録アドレスあての[メール](#)
 - ① 予告とお願い
 - ② お願い
 - ③ 御礼と再度のお願い
 - ④ 御礼と最後のお願い

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

15

回答状況

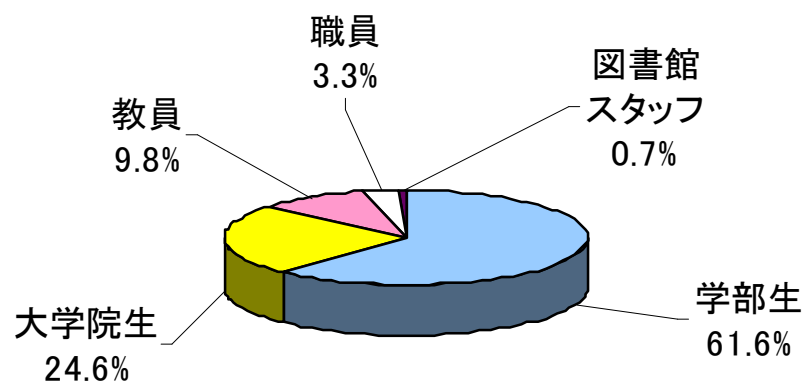
16



回答状況

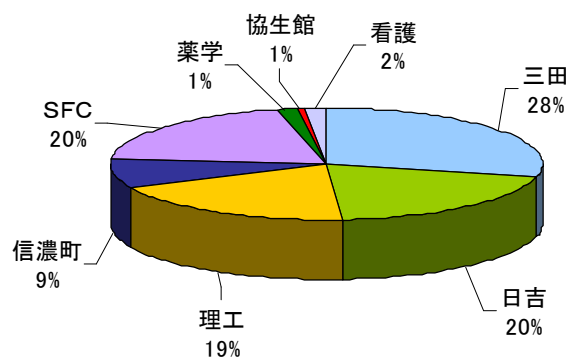
- メール送付 34,575人 (36,539アドレス)
- 回答 5,905件 (17.1%)
 - 有効回答 5,600件 (16.2%) ←
 - 図書館員以外 5,562件
- コメント 3,442件 (回答者の58%)
- 参加賞 891名 (回答者の15.1%)

回答者(身分別)



19

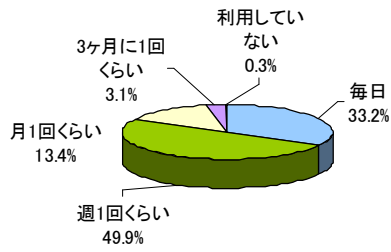
回答者(よく使う図書館別)



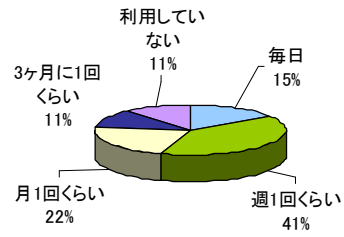
20

回答者(図書館利用)

図書館へ足を運ぶ頻度



図書館のウェブページから電子資源にアクセスする頻度



21

結果

22



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(別料金)

同時期に参加した
他機関
のノートブックも
見られます！

- データ

- ローデータエクセル 
- SPSSデータ(別料金) 
- コメントエクセル・テキスト

調査中も
見られます！

23

分析の視点

- 代表性の確認
- 3つの枠組
 - 許容範囲 Zone of Tolerance
 - ピア機関との比較
 - 経年変化による分析
- 量的分析 スコア
- 質的分析 コメント

Kryillodou at 2009ALA midwinter

24

代表性の確認

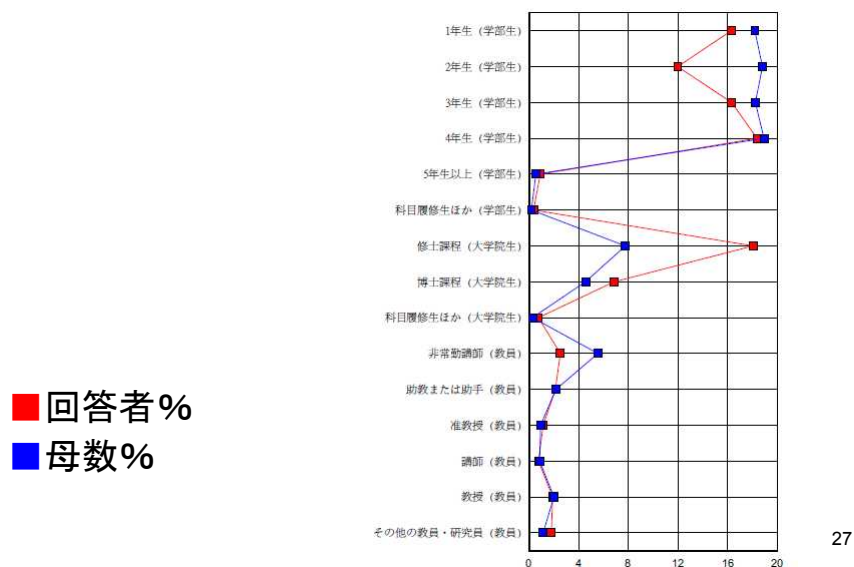
25

代表性の確認(身分別)

	N	N%	n	n%	N%-n%
学部生	28,397	69.98%	3,452	61.6%	8.33%
大学院生	4762	11.73%	1,380	24.6%	-12.91%
教員	4778	11.77%	548	9.8%	1.99%
職員	2,420	5.96%	182	3.3%	2.71%
図書館スタッフ	223	0.55%	38	0.7%	-0.13%
合計	40,580	100.00%	5,600	100.0%	0.00%

26

代表性の確認(身分別)



27

代表性の確認(性別)

Sex	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
男性	26,327	69.40%	3,464	62.28%
女性	11,610	30.60%	2,098	37.72%
Total:	37,937	100.00%	5,562	100.00%

28

代表性の確認(キャンパス別)

	学生数N	%N	回答数n	%n	%N-%n
三田	11,593	34.09%	1,373	28.41%	5.68%
日吉	10,985	32.30%	1,080	22.35%	9.96%
理工	4,022	11.83%	1,020	21.10%	-9.28%
信濃町	869	2.56%	176	3.64%	-1.09%
湘南藤沢	4,866	14.31%	1,109	22.95%	-8.64%
芝共立	1,670	4.91%	75	1.55%	3.36%
	34,005	100.00%	4,833	100.00%	0.00%

•学生のみ、「よく使う図書館」から集計²⁹

結果分析1: スコアによる量的分析

スコア分析の切り口①

各サービスのスコアやギャップ値

- 許容範囲と実際のレベルの関係 *
- 実際と最低限のレベルのギャップ *
- “赤”で示される負のギャップに注目 *
- 期待度の高いサービス5つ *
- 利用者が知らないサービスがないか検討
- スコアやギャップ値のばらつきの大きさ

Kryillodou at 2009ALA midwinterを改訂

31

スコア分析の切り口②

比較による評価

- 機関内の比較
身分・分野間 *、個別グループと全体
- 他機関との比較
ピア、ARL加盟館 *
ベンチマーキング、基準値 ([Norms](#))
- 前回の結果と比較

Kryillodou at 2009ALA midwinterを改訂

32

スコア分析の切り口③

特定のグループやサービスへの着目

- 身分グループごとに最低限、実際、望ましい、の3レベルを精査する
- 分野別グループごとに個別に見る
- 特定の設問について、身分グループ、分野グループ別に検討する

Kryillodou at 2009ALA midwinterを改訂

33

スコア分析の切り口④

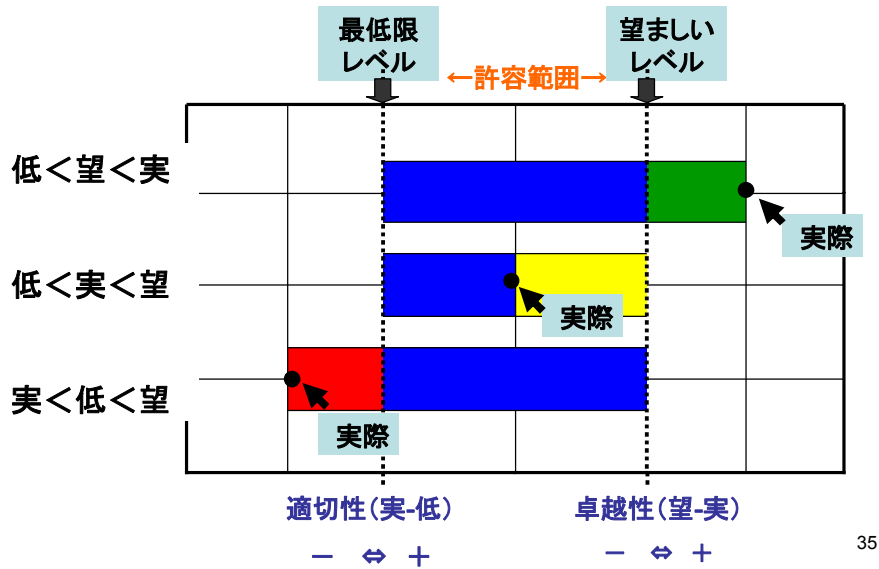
コア設問以外に注目

- 一般的な満足度
対応、支援、サービス全般
- 情報リテラシーのアウトカム
5つの設問

McGill University報告書ほか

34

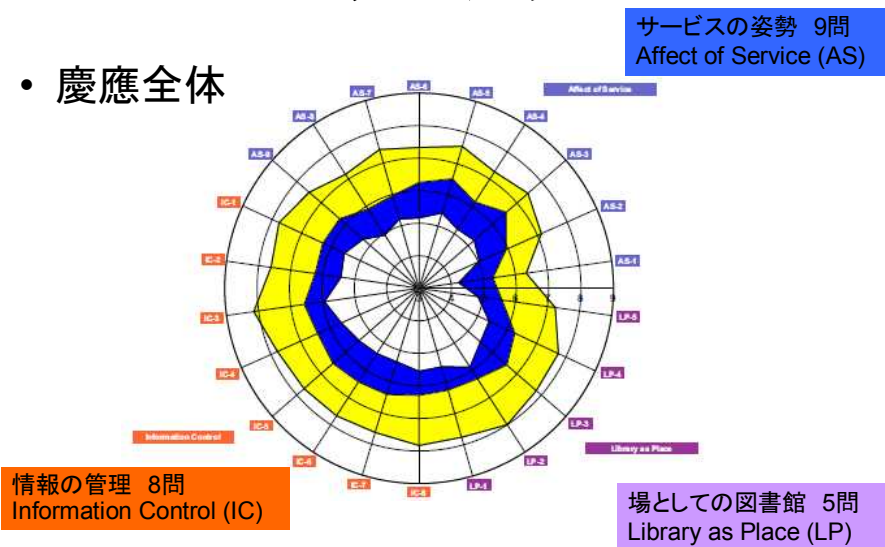
結果の見方: ギャップ分析



35

レーダーチャート

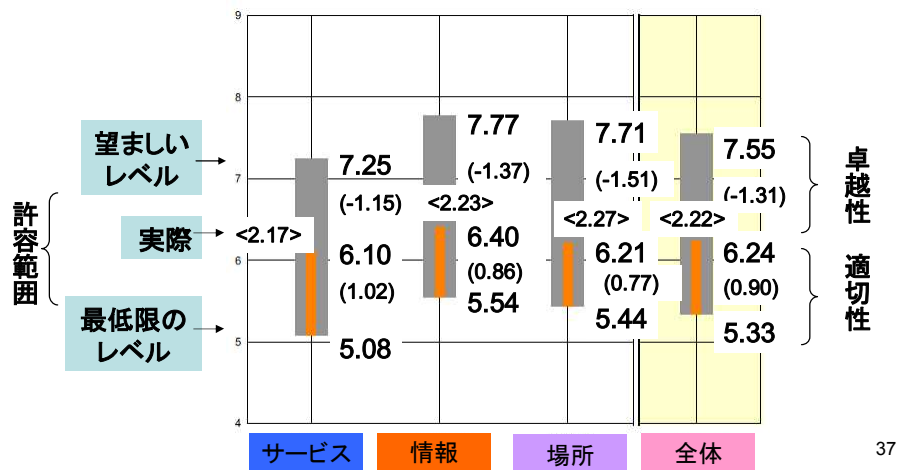
- 慶應全体



36

バーチャート

慶應全体



37

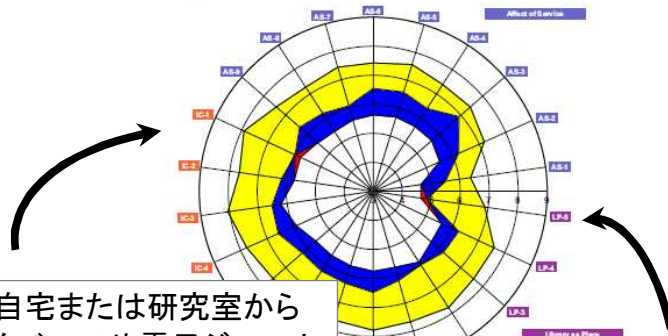
許容範囲と実際のレベルから

- すべてが「許容範囲」内
- 3つの側面の比較
 - 望ましいレベルのスコア→期待度
 - 情報>場所>サービス
 - 許容範囲の広さ→多様性
 - 場所>情報>サービス
 - 適切性の大きさ→最低限に対する実際
 - 卓越性の大きさ→期待に対する実際
 - サービス>情報>場所

38

“赤”で示される負のギャップ

・ 慶應(職員)

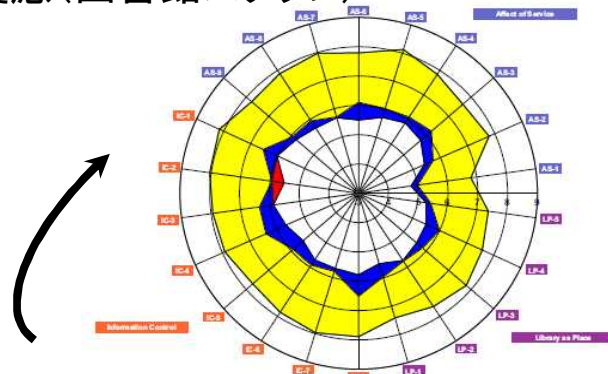


IC-1自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる(適切性 **-0.20**)

LP-5グループ学習や共同研究のためのスペースが整っている(適切性 **-0.22**)

“赤”で示される負のギャップ

・ 慶應(図書館スタッフ)



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(適切性 **-0.42**)

40

期待度の高いサービス(全体)

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	8.15
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	8.00
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	7.83
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.79
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	7.78

⇒IC3件>LP2件

41

期待度の高いサービス(AS)

側面	設問	望スコア
AS-5	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている	6.52
AS-9	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をして いる	6.26
AS-3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	6.57

42

期待度の高いサービス(IC)

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	8.15
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	7.83
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	7.78

43

期待度の高いサービス(LP)

側面	設問	望スコア
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	8.00
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.79
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	7.76

44

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-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.9
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	7.84
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

⇒LP4件>IC1件

45

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	8.18
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	8.08
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	8.07
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	8.01
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	7.88

⇒IC4件>LP1件

46

期待度の高いサービス(教員)

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	8.26
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	8.19
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-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	8.17
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	7.87

⇒IC5件

47

期待度の高いサービス(職員)

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	8.07
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	7.92
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	7.78
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	7.78
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	7.77

⇒IC4件>LP1件

48

期待度の高いサービス(図書館スタッフ)

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	8.16
AS-5	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている	8.13
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	8.05
AS-7	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している	7.97
IC-7	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている	7.97

⇒IC3件>AS2件

49

比較-他機関

- 結果の配布(LQログインページより)
 - 自機関のデータは図書館サービスの促進や向上のためであれば、どのように用いても良い。
 - 他機関のデータは匿名で用い、名誉を傷つけたり、害を与えるような使い方をしてはならない。
 - 結果は期待に対する利用者の受容を示すのみで、どちらが「良い」図書館かは比較できない。
 - ベストプラクティスを見極めるためにピア機関との比較はしてもよい。
 - 利用者の期待は常に変わるものでランキングも役立たつものではない。

50

結果分析2: 質的(コメント)による分析

51

自由記述データ

■ニーズ調査

- ・ニーズに対応し, 顧客満足をあげる
⇒ 顧客志向の実現
- ・顕在ニーズを満足させる反応型(responsive)
ex. 自由記述データ
- ・潜在ニーズを満足させる先行型(proactive)
ex. フォーカスグループインタビュー

52

顧客ニーズとサービス開発

- **需要プル:**
顧客のニーズを起点として新たな製品・サービスを開発する
 - **技術プル:**
技術の革新によって新たな製品・サービスを開発する
- * 両者をバランスさせるためのデータを提供

53

University of Arizona

(方法)

- カテゴリとサブカテゴリとして利用するラベルを抽出・調整
- 複数のメンバーで分担してコーディング(グラウンデッド・セオリー・アプローチ)
- コメント数をカウントして、最も重要なものを特定

(結果)

- 抽出されたカテゴリ(アクセス, 環境, サービス)は, LibQUALの構造と類似
- メインカテゴリ(ex. サービスでは: スタッフ, コピー, ILL, 態度, 提案・お勧め, 援助, 能力)は, 図書館活動に類似
- カテゴリ間の関係の分析はこれから

Begay Wendy et al. Quantifying qualitative data: using LibQUAL+ comments for library-wide planning activities at the University of Arizona. *Journal of Library Administration*. 54 2004, vol. 40, no. 3/4, p. 111-119.

University of Notre Dame

(方法)

- ・コメントをメンバー全員でレビュー後, 身分別に分類
- ・コメントを切片化した後, 22の質問にマッピング
- ・コーディングは最初の1名が担当, もう1名が確認
- ・コメント数をカウントして, 最も重要なものを特定

(結果)

- ・22のコア質問では, 情報管理が期待が高い項目は, 「情報管理」や「場としての図書館」であったのに対し, コメント分析では, 「サービスの態度」も重要な項目であることが確認された

Sherri Jones, Jessica Kayongo. Identifying student and faculty needs through LibQUAL+ : an analysis of qualitative survey comments. College and research libraries. 2008, vol. 69, no. 7, p. 493-509.

慶應の分析

(対象)

- ・ コメント数 3, 442件 (回答中58%)
- ・ 切片化後 4,781件

(方法)

- ・メンバーで分担してコーディング後, 1名が全体を調整
- ・カテゴリ間の関係の検討はこれから
- ・事例に倣い, コメント数をカウント

代表性の確認(全体)

	N	N%	n	n%	N%-n%
学部生	28397	69.98%	2198	63.86%	6.12%
院生	4762	11.73%	853	24.78%	-13.05%
教員	4778	11.77%	299	8.69%	3.08%
職員	2420	5.96%	81	2.35%	3.61%
図書館 スタッフ	223	0.55%	11	0.32%	0.23%
合計	40580	100.00%	3442	100.00%	0.00%

57

カテゴリ別コメント数(全体)

	計	
資料組織・管理	1167	24.41%
場としての図書館	1918	40.12%
サービス	591	12.36%
好意的評価	1105	23.11%
合計	4781	100.00%

58

代表性の確認(理工)

	N	N%	n	n%	N%-n%
学部生	2236	47.16%	245	38.58%	8.58%
院生	1786	37.67%	365	57.48%	-19.81%
教員	563	11.88%	23	3.62%	8.25%
職員	138	2.91%	0	0.00%	2.91%
図書館スタッフ	18	0.38%	2	0.31%	0.06%
合計	4741	100.00%	635	100.00%	0.00%

59

カテゴリ別コメント数(理工)

理工	
資料組織・管理	214 32.52%
場としての図書館	240 36.47%
サービス	55 8.36%
好意的評価	149 22.64%
合計	658 100.00%

60

コメント例 場としての図書館

- 「グループ学習と自習の場との分離などの空間計画が必要と思う。」(大学院生)
- 「グループ活動室を設けるなどの方策を講じて頂きたく思います。「図書館では私語厳禁・静かに」、「話すのであれば外かグループ活動室で」ということを徹底して頂ければと思います。」(大学院生)
- 「少なくとも23時まで開館してほしい。海外では24時間制の図書館もざらである。私が欲しい文献を調査したが、図書館がしまっている時間帯だったので、次の日まで待った経験が数多くある。」(大学院生)
- 「探している本の棚がどこにあるかもっとわかりやすくしてほしい。」(大学院生)
- 「矢上の自主学習のスペースがもっと欲しい。出来れば個人スペースで。」(学部生)

61

コメント例 資料組織・管理

- 「紙媒体を利用することがだいぶ少なくなってきており、その分電子ジャーナル等への依存性が高くなってきています。予算確保等難しい問題もあるでしょうが、電子ジャーナルがいままで以上に利用しやすい環境を整えてほしい。」(教員)
- 「建築分野をSD学科としてもアピールしているのに、建築関連の書物が藤沢に比べて圧倒的に少ない。」(大学院生)
- 「専門が医・工学系の為、医学部のメディアにある場合が多く、医学書が全て医学部にあるので借りにくいです。矢上キャンパスにも置いてください。」(学部生)

62

コメント例 好意的評価

「非常に満足しています。予算の都合上、電子ジャーナルの購読に一部制限はあります(すべての論文誌の購読は無理)が、学生の頃から利用させていただいている矢上の図書館は、学内の施設の中でも特に好きな場所です。」
(教員)

63

期待度の高いサービス(LP)理工

側面	設問	望スコア
LP-2	ひとりで 学習・研究するための、静かな空間 がある	7.96
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.64
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	7.60

64

期待度の高いサービス(IC)理工

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	8.15
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	7.96
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	7.87

65

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

66

コメント分析をマネジメントに活かす

- ・満足度をあげるために、まず不満をつぶしていく必要があるとすれば、
⇒対応すべき短期の目標と見ることができる
- ・次のステップは、
 - ・抽象的な目標の集合としてでなく、具体的な行動として実践できるシナリオの提示

67

今後の展望と課題

68

LQ後の対応

- 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
コメント分析の活用
- 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」
スコア分析と利用者調査総括から

69

LQ後の予定

- 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)

70

LQ後の課題

- 地区別分析
- 関連調査
- 結果の活用
 - 短期的なサービス改善
 - 中・長期的な計画策定 シナリオづくり

71



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)

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)

72