



# Webによる利用者調査LibQUAL+® の実施とその結果

神奈川県内大学図書館相互協力協議会総会  
2009年5月22日

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

# 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+®
- 実施概要
- 回答状況
- 調査結果(レーダーチャート、コメント)
- 結果の活用

LibQUAL+<sup>®</sup>とは

# 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
- 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)

# LibQUAL+®とは

## 日本国内の実施状況

### 2008年実施機関

- 金沢大学
- 大阪大学
- 慶應義塾大学

# LibQUAL+<sup>®</sup>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

⇒ 実際の画面イメージは配布資料をご参照ください。

# LibQUAL+<sup>®</sup>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 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



以下の内容を評価し、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	
6) 図書館スタッフがいつも礼儀正しく、丁寧である	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	<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+®

# 図書館評価に対する考え方の変化

- インプット(資源)+アウトプット(結果) : 量で計る  
→外的に測定可能  
例)蔵書数・入館者数・レファレンスの件数



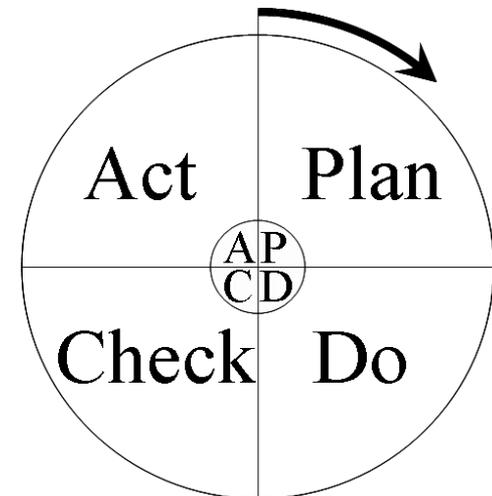
- アウトカム(成果) : どれだけ効果があったか  
→利用者が評価  
例)顧客満足度調査  
サービス品質調査 ⇒ LibQUAL+®

# 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



# 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

# 実施までの道のり

- 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

# 実施概要

# 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

# 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

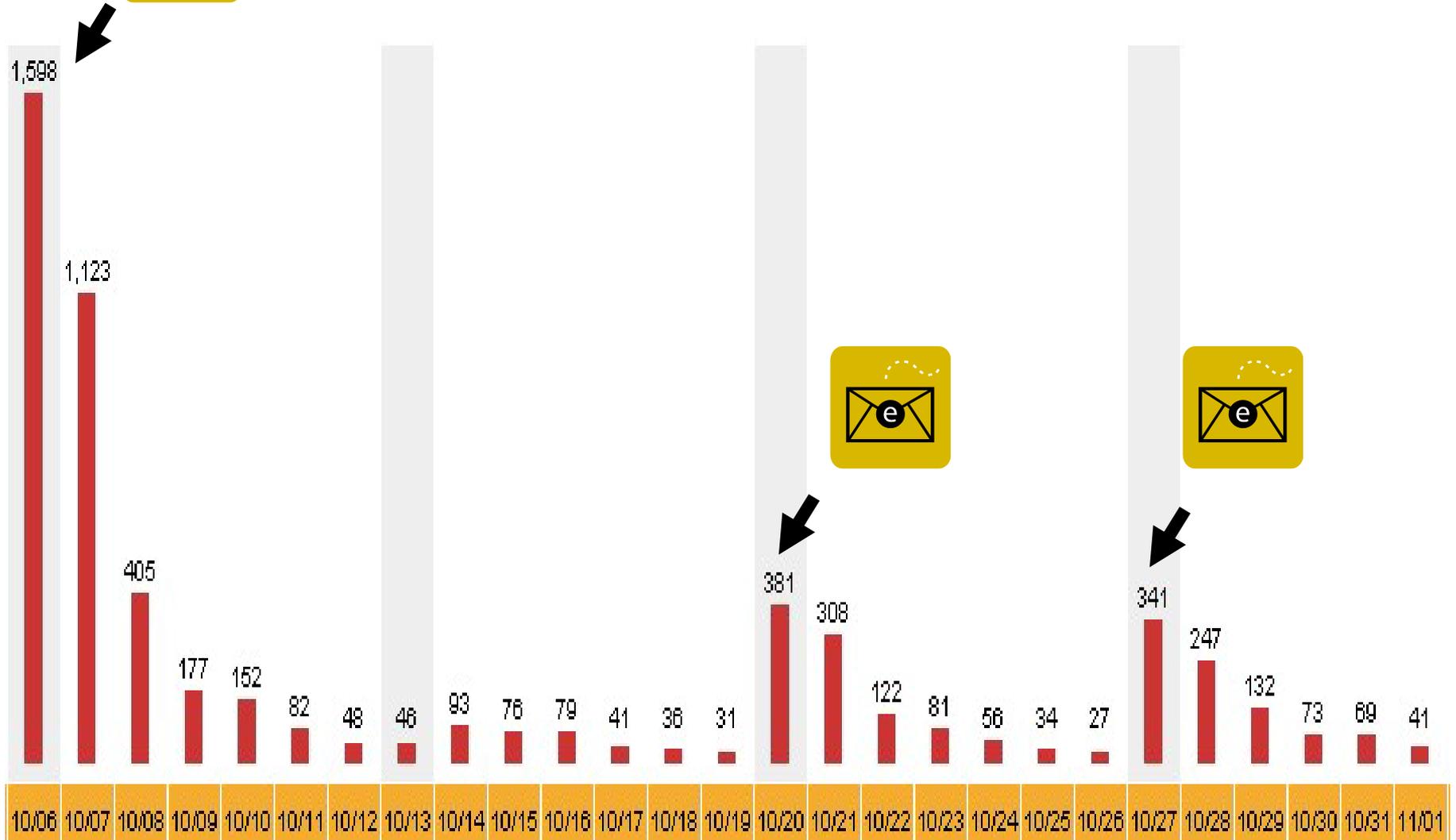
- 参加賞 KEIO グッズ
- 抽選 45名 1,000円相当のカード
- 抽選 5名 10,000円相当のカード



# 回答状況



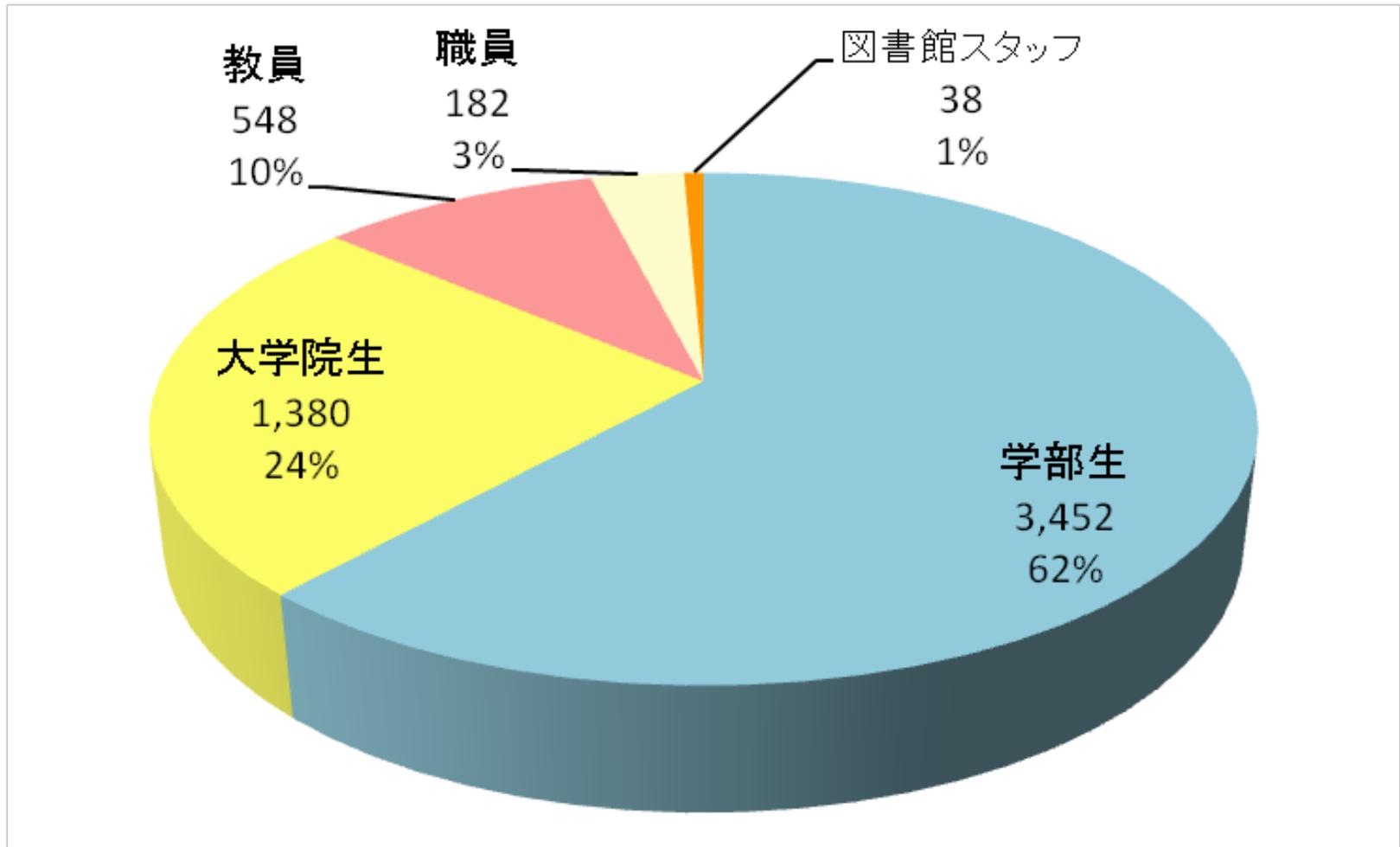
# 回答状況ダイアリー



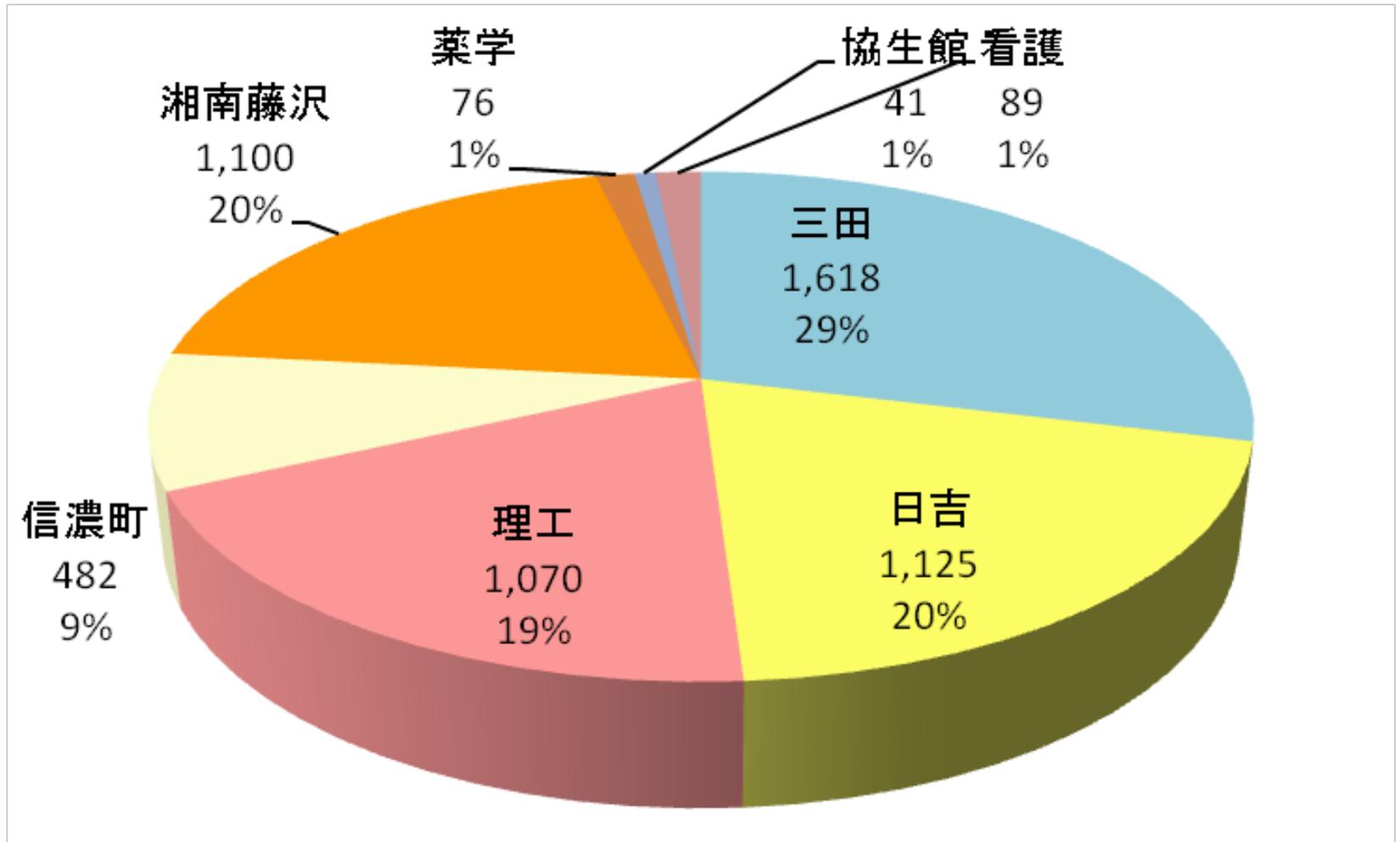
# 回答状況

- 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 (回答者の58%)
- 参加賞 891名 (回答者の15.1%)

# 回答者の内訳(身分別)

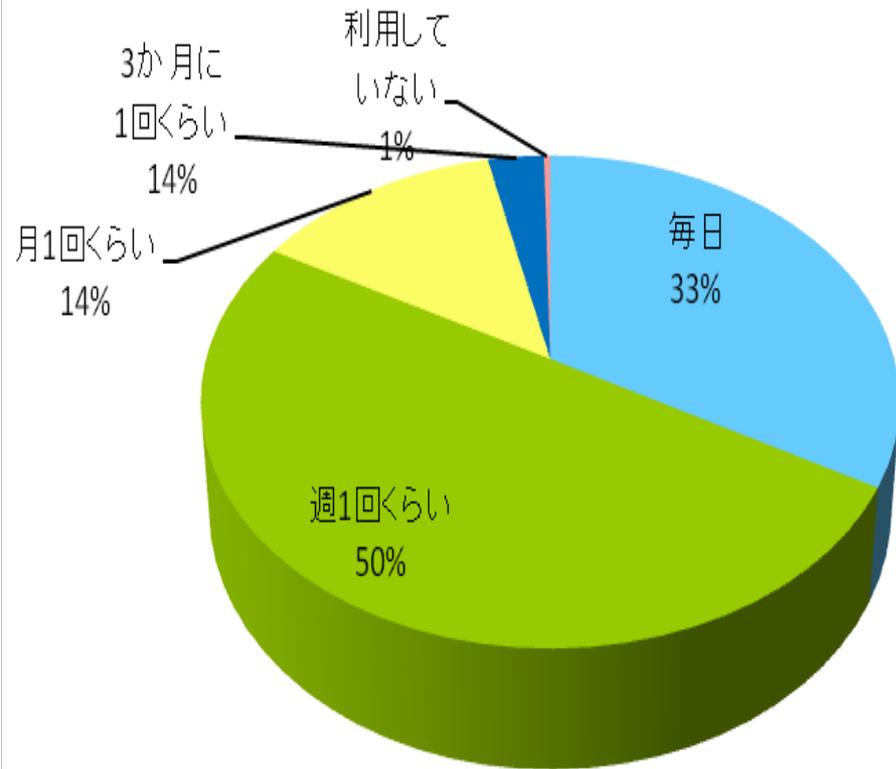


# 回答者の内訳(よく使う図書館別)

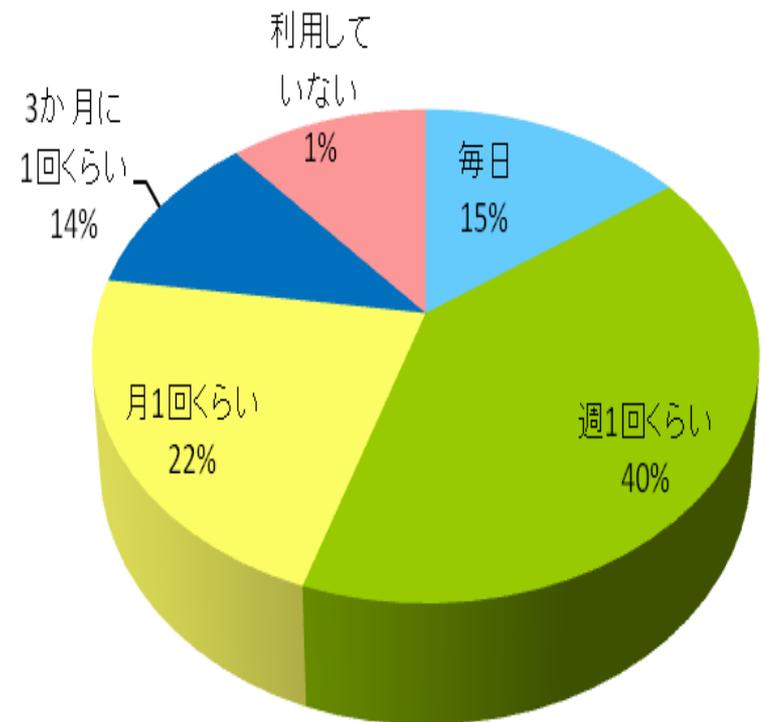


# 回答者の内訳（図書館利用）

## 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



# 調查結果

# 結果の送付

- ノートブックPDF



- 全体

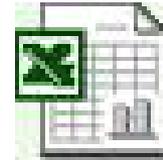
- 「よく使う図書館」別8種類(別料金)

- 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



同時期に参加した  
他機関  
のノートブックも  
見られます！

調査中も  
見られます！

結果分析1：  
レーダーチャート  
(コア設問)

# コア設問

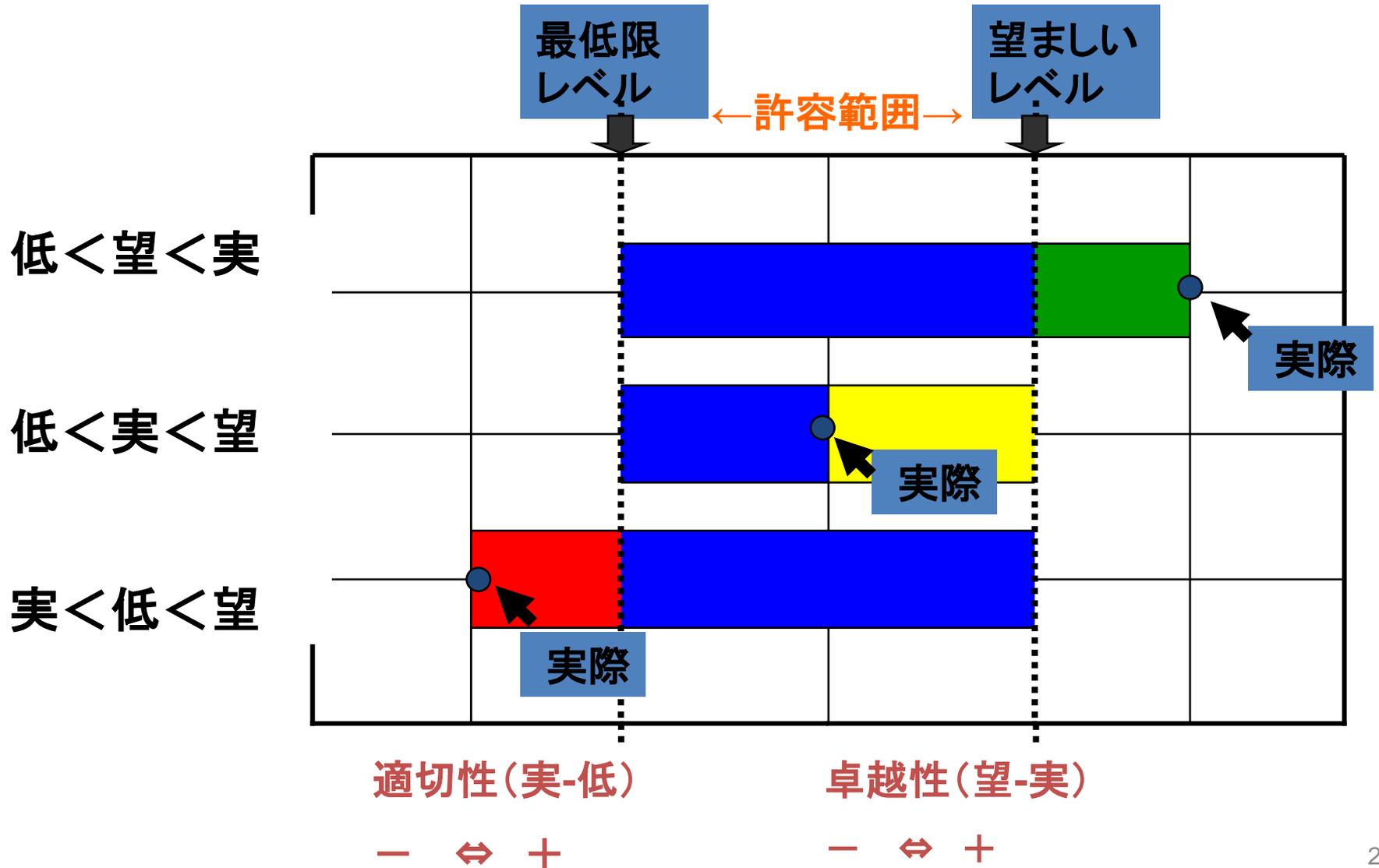
- 3つの側面からなる計22問
  - ①サービスの姿勢      =スタッフ
  - ②情報の管理            =資料と組織
  - ③場としての図書館



各設問 × 3つのレベルについて、1～9の点数づけ

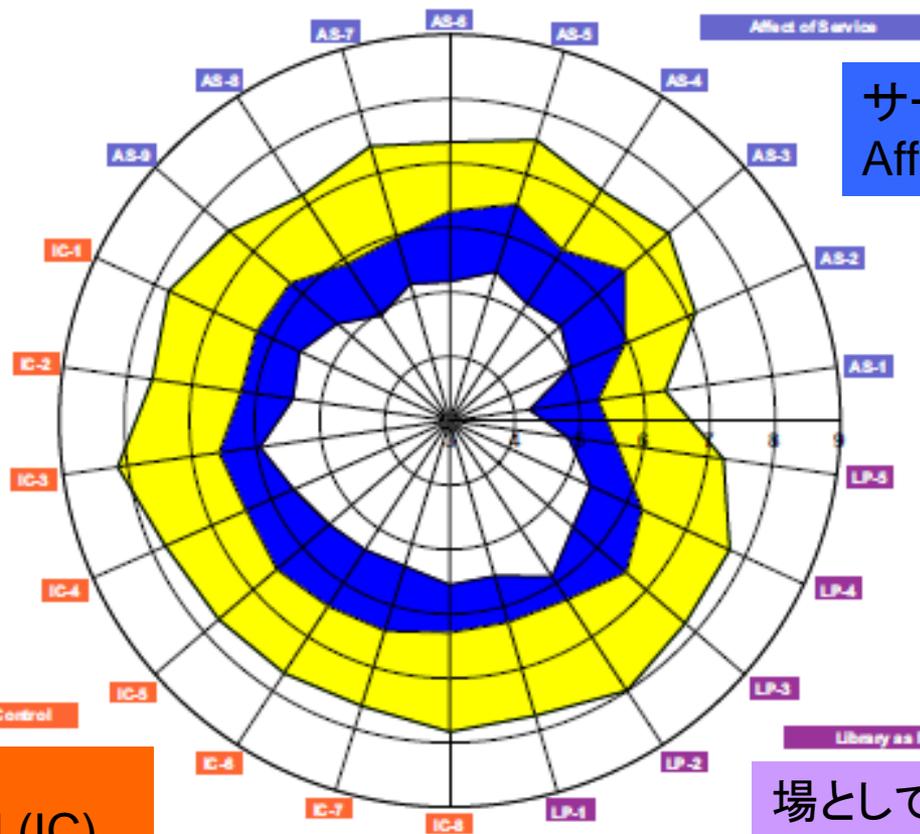
- (1)許容できる最低限のレベル
- (2)望ましいレベル
- (3)実際のレベル

# 結果の見方：ギャップ分析



# レーダーチャート

- 慶原



サービスの姿勢 9問  
Affect of Service (AS)

情報の管理 8問  
Information Control (IC)

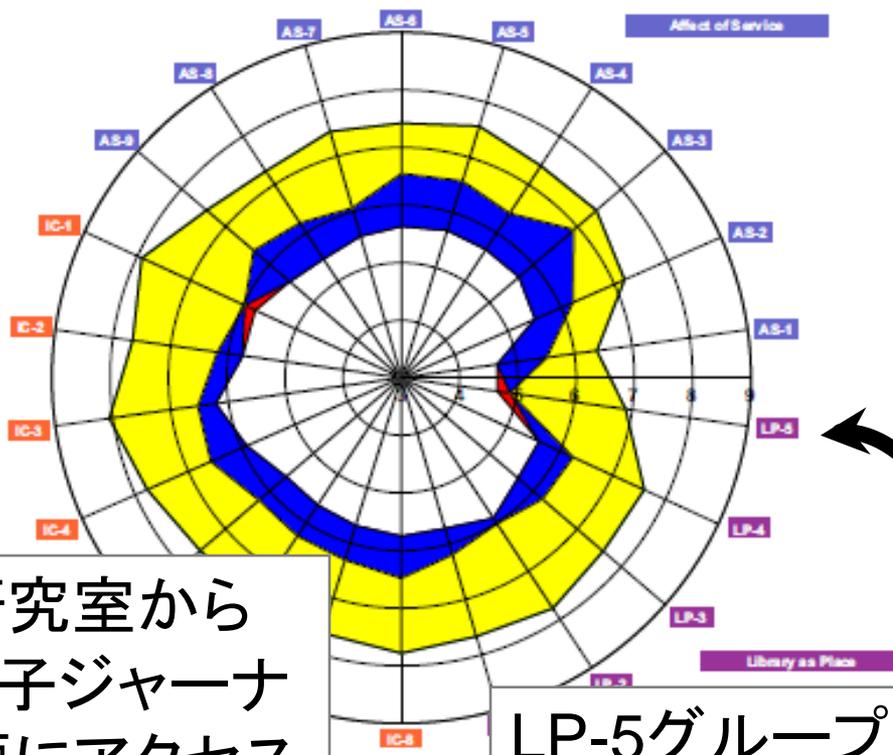
場としての図書館 5問  
Library as Place (LP)

# 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

# “赤”で示される負のギャップ

- 慶應(職員)

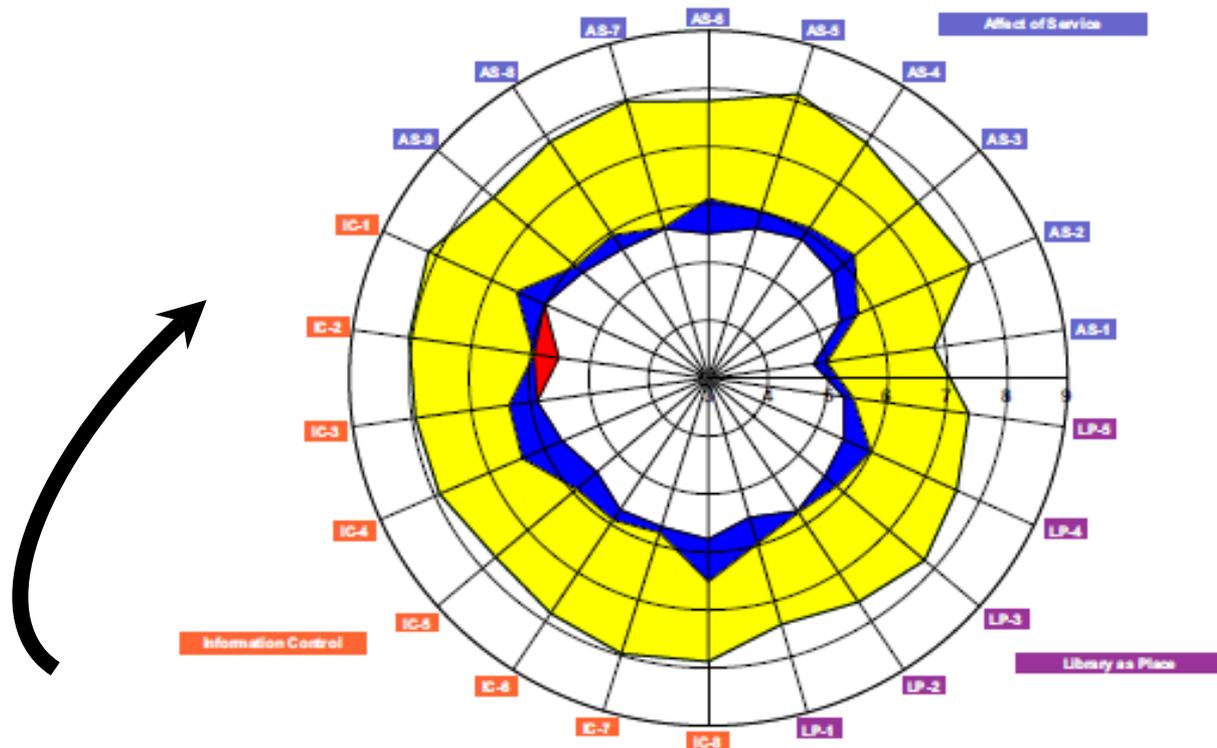


IC-1自宅または研究室からデータベースや電子ジャーナルなどの電子資源にアクセスできる(適切性 **-0.20**)

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**）

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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

# 結果分析2: コメント(SFCメディアセンター)

# 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

# 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	<b>40.12%</b>
サービス	591	12.36%
好意的評価	1105	23.11%
合計	4781	100.00%

# カテゴリ別コメント数(SFC)

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

# 期待度の高いサービス (場としての図書館)SFC

側面	設問	望スコア
LP-2	ひとりで <b>学習・研究するための、静かな空間</b> がある	8.03
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.91
LP-1	図書館は <b>学習・研究意欲をかきたてられる</b> ような場所である	7.91

# コメント例 場としての図書館(SFC)

- 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なる。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)

# コメント例 サービス(SFC)

- ・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お良いですね。(教員)

# 期待度の高いサービス (資料組織・管理) SFC

側面	設問	望スコア
IC-3	私の <b>学習・研究のために必要な本や雑誌</b> (紙)の資料が揃っている	8.12
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	7.72
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	7.71

# コメント例 資料組織・管理(SFC)

- 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  
る本などと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)

# 結果の活用(SFC)

- 個別ブース席の増設
- マナー規則の一部見直し
- 大学院生へのインタビュー  
(資料組織・管理とニーズの探索)

## 長期的対応

- 館内の温度調節、スタッフ対応

# 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)



# 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)

平吹佳代子、藤本優子、酒井由紀子  
上岡真紀子、浅尾千夏子、河野江津子