

Q1. LibQUAL+®って何ですか？

図書館サービスの品質評価のためのツールです。
SURVQUALというサービスの品質評価のためのツールを図書館向けに改良したものです。
ARLとテキサスA&M大学によって共同開発されました。LibQUALに機関登録することで、ARLにおかれたサーバとLibQUALのインターフェースを利用した図書館サービスの品質評価のためのWeb調査を実施することができます。
調査終了後は結果の集計がなされ、報告書 (Notebook) が送付されます。

Q2. サービスの品質は、どのように評価するのですか？

図書館の利用者に、「サービスへの姿勢」、「情報管理」、「場としての図書館」の3つの次元からサービスの品質を評価してもらいます。
22の質問に対して、1点から9点までの点数をつけてもらい、利用者のサービスへの期待と実際のパフォーマンスとのギャップを見ることで、サービスの品質を評価します。

Q3. 期待とパフォーマンスのギャップはどのように測るのですか？

まず利用者のサービスに対する期待を尋ね、次に実際のパフォーマンスのレベルを尋ねます。
期待と実際のレベルとの差がギャップとして示されます。
このとき図書館サービスへの期待は、許容範囲として回答してもらいます。

Q4. 許容範囲とは何ですか？

基本的にサービスをどのように評価するかは個人の主観によります。
通常、あるサービスが満足かどうかを判断するには、過去の経験と比べてどうか、同業他機関と比べてどうかといったことが比較の基準になりますが、大学図書館の利用者の場合、他の大学図書館のサービスと比べるということは少なくなります。
そのため、利用者のサービスに対する内なる基準をサービスの許容範囲として示してもらい、実際のサービスのレベルとを比較してもらうようになっています。
回答者には、サービスに対する最低限のレベルと望ましいレベルを回答してもらい、その範囲を許容範囲としています。

Q5. 結果はどのように返ってくるのですか？

調査終了から約2週間後に、以下のデータがダウンロード出来るURLが通知されます。
・作成された「ノートブック」のPDF
・Excel (生データ)
・コメントデータ
また、SPSSデータは該当セッション期が終了してから2-3ヵ月後となります。

Q6. 費用はどのくらいかかりますか？

3000ドルです。

Q7. 実施期間はどのくらいですか？

2週間が望ましいとされています。

Q8. 回答率はどのくらいですか？

10% ~ 20%は必要だと言われています。

Q9. これまでにどのくらいの大学が実施していますか？

北米を中心に、世界中で約1000の大学が実施しています。
アジアでは、香港、シンガポールの大学が実施しています。
日本では2008年に金沢大学、大阪大学、慶應義塾大学で実施されています。