

LibQUAL+®による附属図書館アンケート調査の実施結果について

1. はじめに

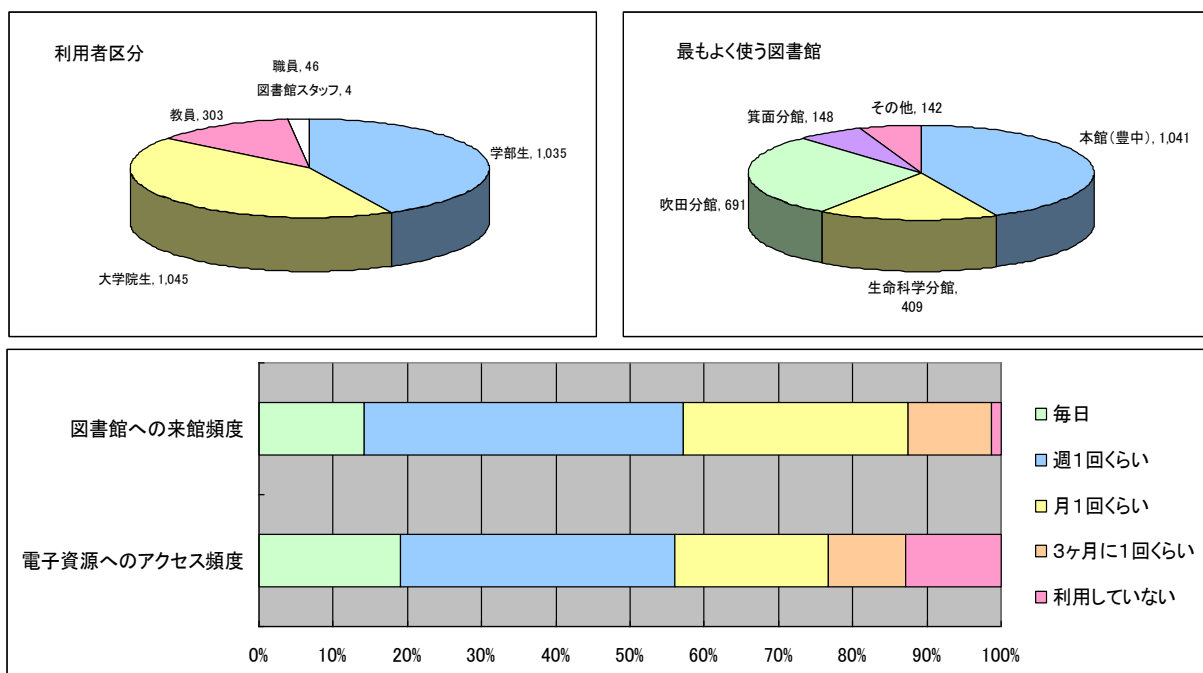
附属図書館では、平成20年11月4日（火）から11月30日（日）までの約1か月間、利用者サービス向上のための図書館サービス評価と附属図書館の経営改善および事業計画策定のための基礎データ収集を目的とし、Webによる図書館用のサービス品質に関する利用者アンケート調査 LibQUAL+®（ライブカル）を実施しました。その結果概要を報告します。みなさまのご協力、本当にありがとうございました。

2. LibQUAL+®について

LibQUAL+®は、米国研究図書館協会（ARL）が図書館用のサービス品質を測定するために、顧客サービス品質測定SERVQUALを基に開発した調査ツールです。22項目にわたる調査項目に対し3種類（最低限、期待、実際）のサービスレベルを利用者が点数化した結果に基づき、①サービスの姿勢（Affect of Service, AS）、②情報のコントロール（Information Control, IC）、③場所としての図書館（Library as Place, LP）という3つの側面から図書館サービスの品質を評価するものです。これまでに米国だけでなくヨーロッパ、アジア、オセアニアの大学図書館等1,000以上の機関で調査が実施され、国際的な広がりを見せています。今回の附属図書館アンケート調査は、調査項目にオプションの5項目を追加して実施しました。

3. 回答者の内訳

回答数は、2,433件（学部生1,035、大学院生1,045、教員303、図書館スタッフ4、職員46）で、有効回答数は、2,343件でした。回答率10%以上を目標としていましたが、調査対象者（学部、大学院生、教員の在籍数）の8.8%からの回答にとどまりました。中でも学部生には、一部のみしか調査依頼の電子メール送信を行えなかったことが、低い回答率となったと考えています。回答中「図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください」の設問で、「利用していない」とする回答数は、29（1.24%）、「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を教えてください」の設問で「利用していない」とする回答数は、300（12.83%）であり、回答者のほとんどが図書館の利用経験者でした。



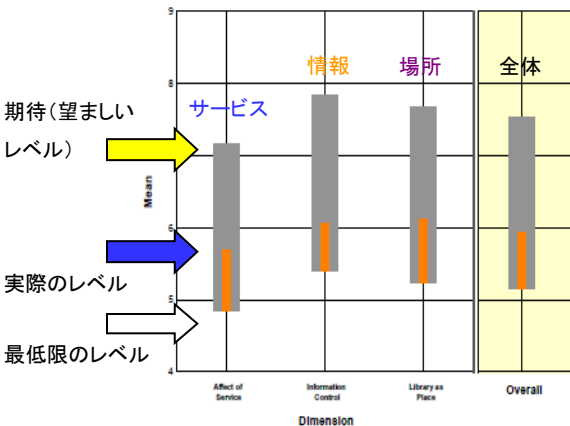
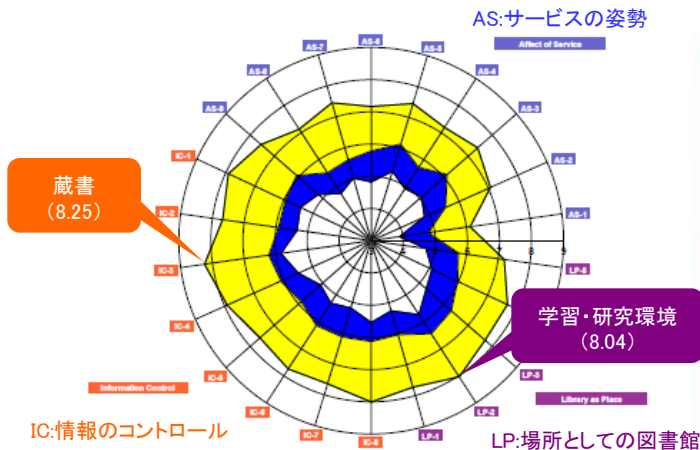
4. 集計結果の概要

(1) 全体

今回の調査の特徴である最低限、期待、実際という評価指標を比較すると、図書館サービスに対する現状評価は、全体的には最低限のレベルを上回り、9段階評価中6に近い値となっており、一定のサービスレベルは満たしているといえます。ただし、期待レベルは7.5を超えており、一方で図書館サービスがまだまだ十分でないことを示す結果となりました。特に蔵書(8.25)、学習・研究環境(8.04)の更なる充実を望む声が強いがうかがえました。

また、米国の2008年実施大学と比較して、すべてのサービスレベル(最低限、期待、実際)が低い値となっています。この調査におけるサービスの評価は、実際のサービスレベルが高いほど最低限および期待レベルも高くなる傾向を示すことから、この結果を真摯に受け止め、今後の図書館サービス向上につなげたいと思います。

大阪大学(全体)

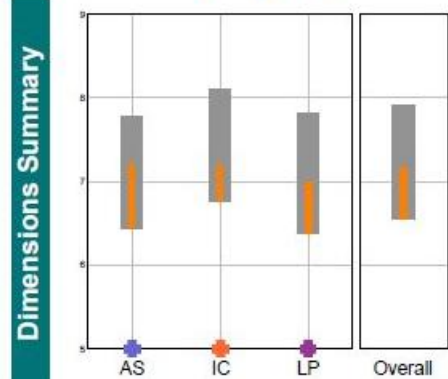
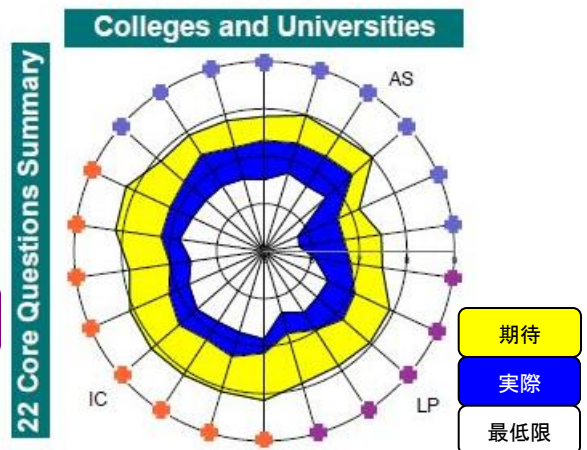


	サービス	情報	場所	全体
期待	7.16	7.84	7.68	7.53
実際	7.53	7.68	7.53	7.16
最低限	4.85	5.40	5.23	5.15

n=2,339

サービス 情報 場所 全体

米国の2008年実施大学



Dimension Mean Values	Desired			Overall
	AS	IC	LP	
Desired	7.78	8.10	7.82	7.92
Perceived	7.20	7.21	6.99	7.16
Minimum	6.43	6.76	6.39	6.55

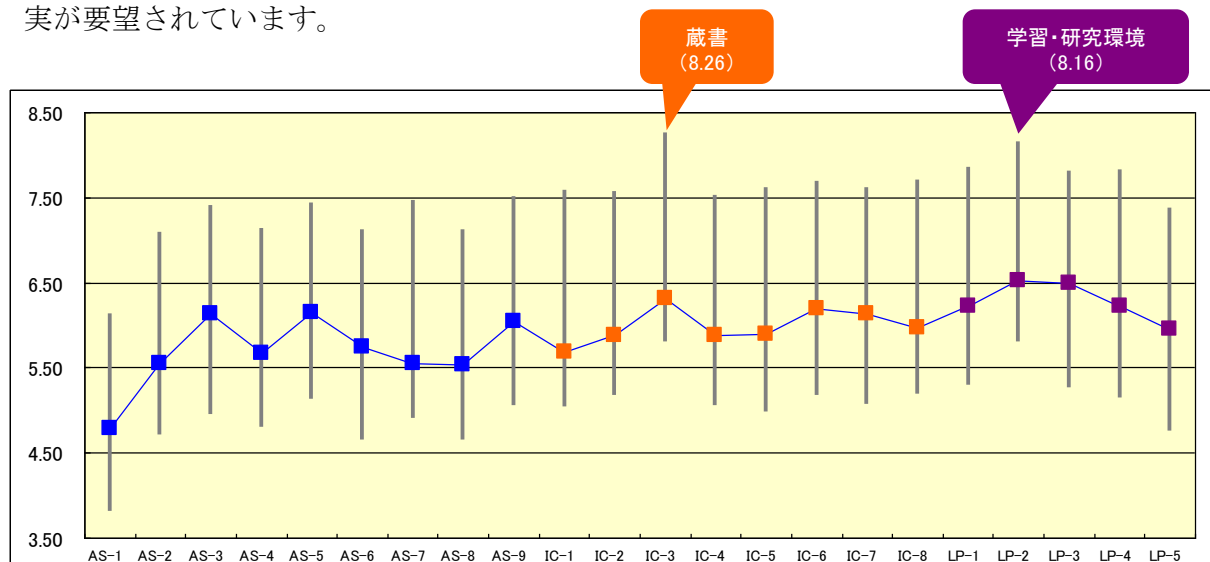
n = 84,284

出典: 2008 LibQUAL+® Session II Highlights

http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALHighlights2008_SessionII.pdf

(2) 学部生

特に蔵書(8.26)、学習・研究環境(8.16)の期待度が高い結果でした。場所としての図書館は評価をいただいていることがうかがえましたが、更なる資料(紙媒体)の充実が要望されています。



AS:サービスの姿勢

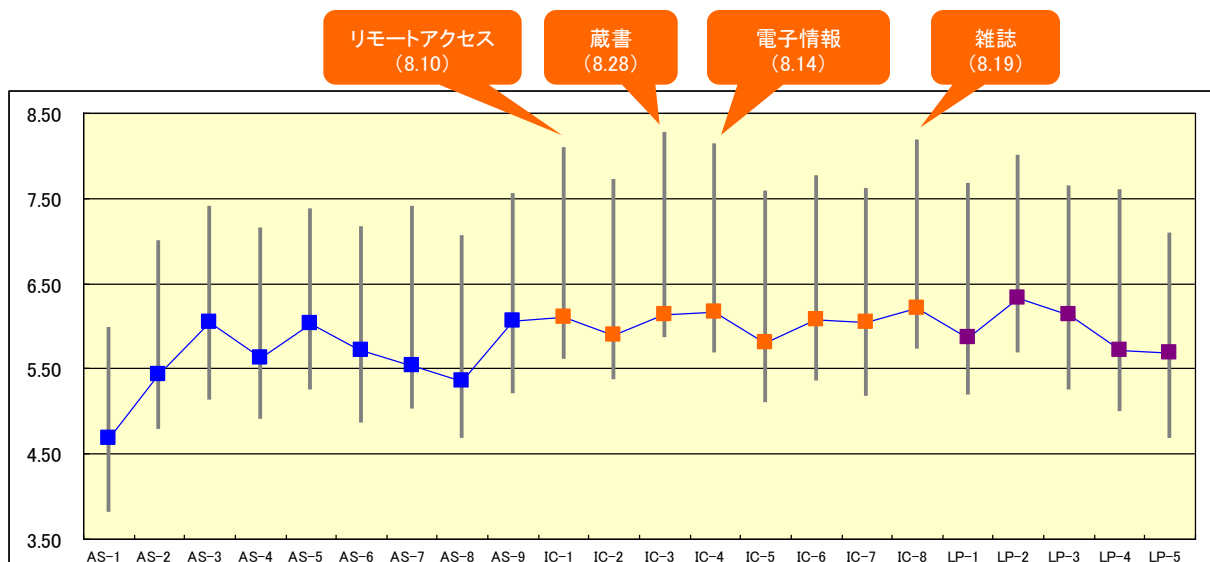
IC:情報のコントロール

LP:場所としての図書館

- AS-1 図書館スタッフは利用者に対して自信を持って接してくれる
- AS-2 図書館は利用者一人一人を大事にしている
- AS-3 図書館スタッフはいつも礼儀正しく丁寧である
- AS-4 図書館には利用者の質問に丁寧に答える姿勢がある
- 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
- AS-6 図書館スタッフは利用者に気配りのある対応をしている
- AS-7 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している
- AS-8 図書館は進んで利用者に協力してくれる
- 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知っている
- 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
- 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
- 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
- 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
- IC-5 私自身の力で必要なものが探せるような使いやすいアクセスツールがある
- IC-6 最新の機器・設備を備えている
- IC-7 必要な情報に容易にアクセスできるように情報が提供されている
- 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
- IC-9 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
- 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
- LP-2 ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある
- LP-3 快適で、また行きたくないような場所である
- LP-4 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である
- 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

(3) 大学院生

特に蔵書(8.28)、雑誌(8.19)、電子情報(8.14)、電子情報へのリモートアクセス(8.10)の期待度が高い結果でした。また、資料のみならず場所としての図書館への要望も強いことがうかがえました。



AS:サービスの姿勢

IC:情報のコントロール

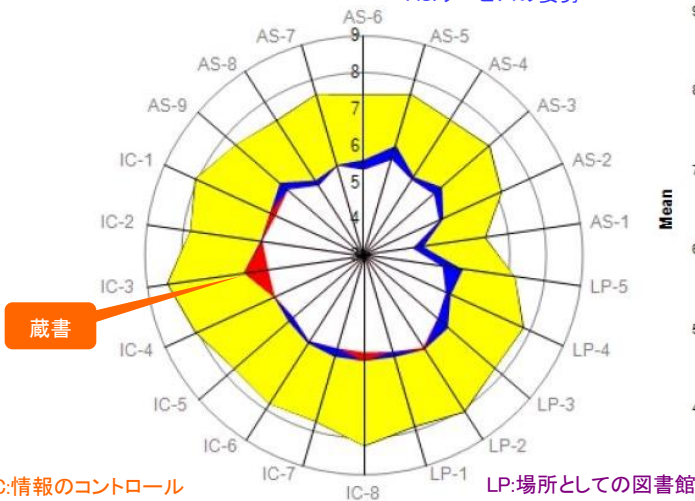
LP:場所としての図書館

なお、研究科別の集計では、全体の傾向とは大きく異なり、文学研究科、法学研究科、経済学研究科、国際公共政策研究科、人間科学研究科等の人文社会科学系の評価は、実際のレベルが最低限のレベルを下回るものもある厳しいものでした。

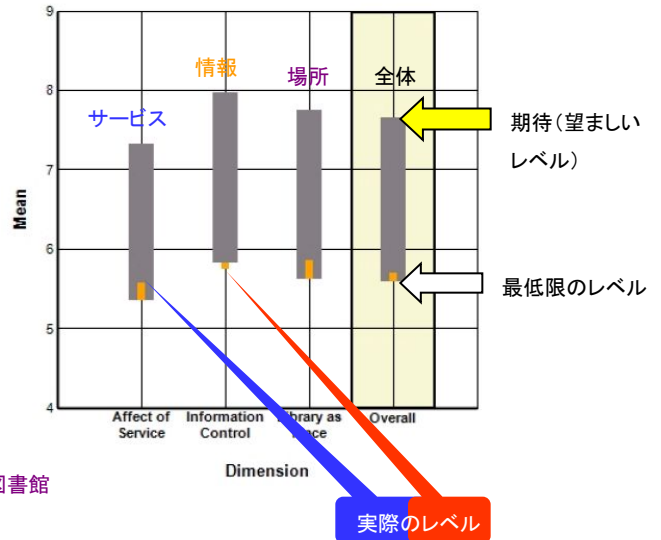
大学院生（人文社会科学系の研究科）集計結果

Summary Radar Chart

AS:サービスの姿勢



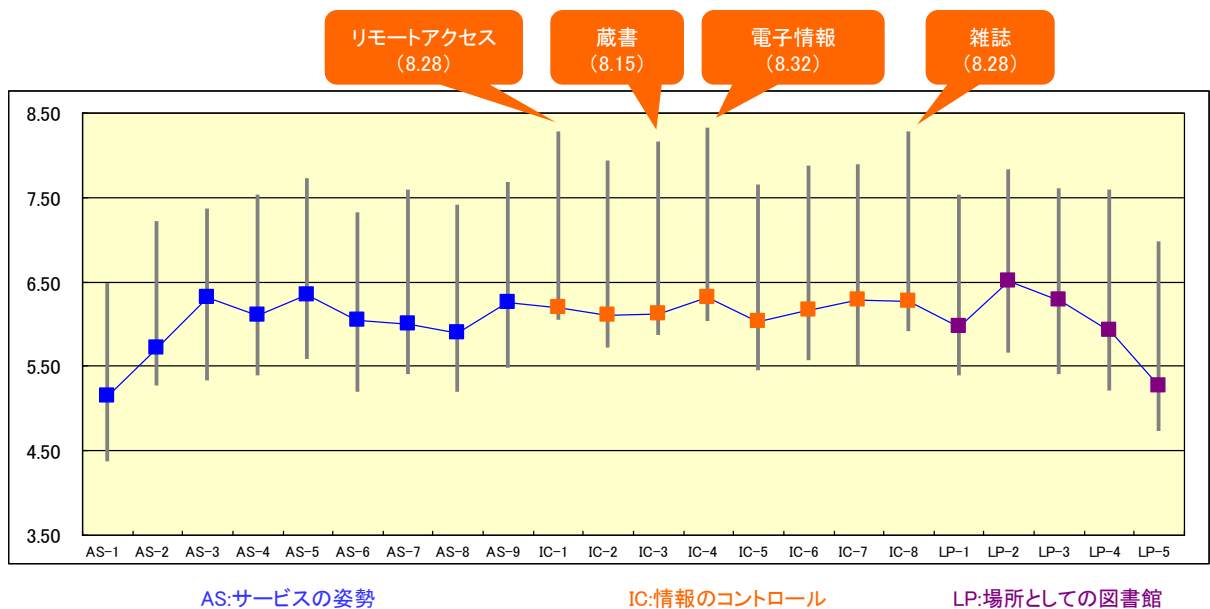
Summary Thermometer Chart



赤色:許容できる最低限のレベルより実際のレベルが下回っている
 青色:許容できる最低限のレベルより実際のレベルが上回っている
 黄色:望ましいレベルより実際のレベルが下回っている

(4) 教員

特に電子情報 (8.32)、電子情報へのリモートアクセス (8.28)、雑誌 (8.28)、蔵書 (8.15) が高い期待度を示していました。このことから、データベースや電子ジャーナルなどの電子資源のみならず紙媒体についても、更なる整備が望まれるとの結果でした。



なお、研究科別の集計では、大学院生と同様に人文社会科学系の評価が低いとともに、理学研究科、工学研究科、基礎工学研究科等の理工系についても電子情報資源に関する項目等について、実際のレベルが最低限のレベルを下回るものもある厳しいものでした。

5. コメントの記入状況

自由解答欄であるコメントの数は、1,381件で回答者の56.8%に記入していただきました。「回答しにくいアンケートであった」などアンケートそのものに関する意見もありましたが、これまでのアンケートに比べ記入率も高く、多くの貴重な意見が寄せられました。コメントに対する改善については、漸次対応していきたいと考えています。

コメントの主な内容

- (1) 設備に関する要望：空調や換気に関するもので、省エネ温度設定に対する不満というより、建物構造と空調設備に起因すると考えられるものが多くありました。
- (2) 蔵書に関する要望：自身の専門分野の蔵書が少ないというものやリクエスト制度の改善など、選書に関するものが主なものでした。
- (3) 貸出・相互貸借に関する要望：「Webサービス」に関するものが主なものであり、「図書館9館室どこでも返却サービス」とともに、既に提供している図書館サービスが知られていないという実態が明らかとなりました。
- (4) 開館時間の延長に関する要望：土曜・日曜の時間延長（10:00-17:00）の要望が強く、試験期の時間延長や祝日の開館、24時間開館を希望する声も寄せられました。
- (5) 電子ジャーナルに関する要望：更なる充実と学外からのアクセス改善が主なものでした。
- (6) OPAC（オンライン蔵書目録）に関する要望：検索結果について、詳細な図書の所在場所の明示など、使いやすさの改善を望むものが主なものでした。
- (7) 職員に対する要望：肯定的なもの、否定的なもの様々なものが寄せられましたが、主に職員の資質向上を望むものでした。
- (8) 利用者マナーへの不満：飲食や睡眠などについて、利用マナー向上への対策を望むものが主なもので、館内巡回を求める声も寄せられました。

6. 景品贈呈

今回のアンケートでは、回答率向上のため抽選による景品をつけました。12月19日（金）に、景品の贈呈式と附属図書館長と当選者との懇談も実施しました。参加者は3名と少なめでしたが、アンケート実施上の問題点など貴重なご意見をいただきました。



附属図書館長と景品当選者



懇談の様子

7. さいごに

今回のアンケート結果はもちろんのこと、これまでのアンケート結果や他大学の結果を比較検討しつつ、みなさんの期待を得るような図書館サービスの改善に努めていきたいと考えております。