

アンケート調査の実施結果（中間報告）

1 はじめに

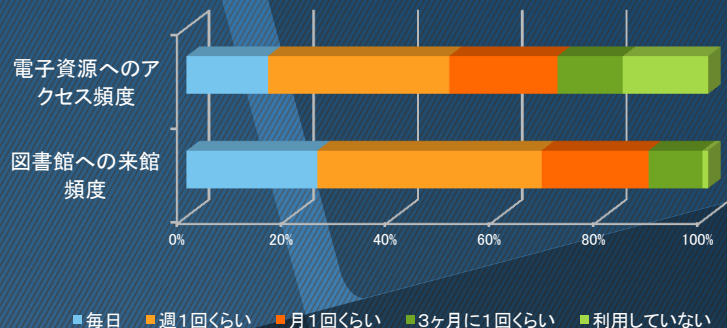
附属図書館では、平成24年11月1日（木）から11月30日（金）までの約1か月間、利用者サービス向上のための図書館サービス評価と附属図書館の経営改善および事業計画策定のための基礎データ収集を目的とし、Webによる図書館用のサービス品質に関する利用者アンケート調査 LibQUAL+®（ライブカル）を実施しました。その結果概要を報告します。みなさまのご協力、本当にありがとうございました。

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（AS）、②情報のコントロール（IC）、③場所としての図書館（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。大阪大学での実施は2008年より隔年で実施しており、今回で3回目となります。

3 回答者の内訳

有効回答数は、1,096件（学部生551、大学院生376、教員151、図書館スタッフ2、職員16）でした。回答率は、調査対象者（学部、大学院生、教員の在籍数）の4.1%にとどまりました。



4 集計結果の概要

(1) 全体

「情報」(IC)、「場所」(LP) に対し「サービス」(AS) の「望ましいレベル」と「最低限のレベル」が相対的に低い数値となっています。このことは、回答者の関心が前二者に比重を置いていることを示しています。前回調査でも同様の傾向を示していましたが、今回の調査においては、「実際のレベル」の値が全般的に高くなっているところに違いがあります。

このことは、言い換えれば、回答者が、総体的には図書館に対し依然高いレベルの期待を維持しつつも、現状の活動に対しては肯定的な評価を示しているといえることができます。

たとえば、「共同学習スペース」(LP-5) の整備に対する高い評価は、ラーニング・commonsの拡充（外国学図書館に「るくす」開設）、総合図書館でのグローバルcommonsの開設に対する態度を反映したものと考えられます。

一方で、雑誌も含めた「蔵書」(IC-3、IC-8) や「電子情報資源」(IC-4) の充実、「リモートアクセス」の整備に対する評価は、わずかに上昇しているものの、継続した努力が必要です。また、人的支援「サービス」(AS) に対する期待度を上げることも今後の課題です。

(2) 対象者種別毎

(a) 学部生

「IC-3 蔵書」(8.21)、「LP-2 学習・研究環境」(8.09) に高い期待値を示しています。「サービス」「情報」「場所」いずれの領域でも、肯定的な評価を示しているのが、特徴的です。

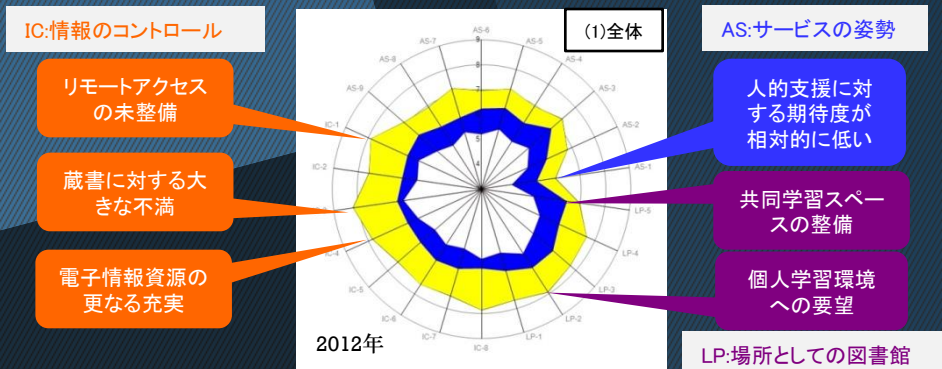
(b) 大学院生

「IC-1 電子情報へのリモートアクセス」(8.20)、「IC-3 蔵書」(8.31)、「IC-4 電子情報」(8.16)、「IC-8 雑誌」(8.05) に高い期待値を示しています。傾向としては教員と似ていますが、「共同学習スペース」(LP-5) に対して高い評価を示しているところが、異なります。

(c) 教員

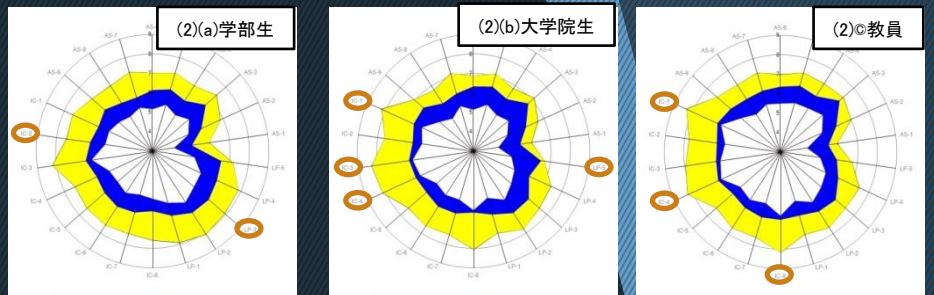
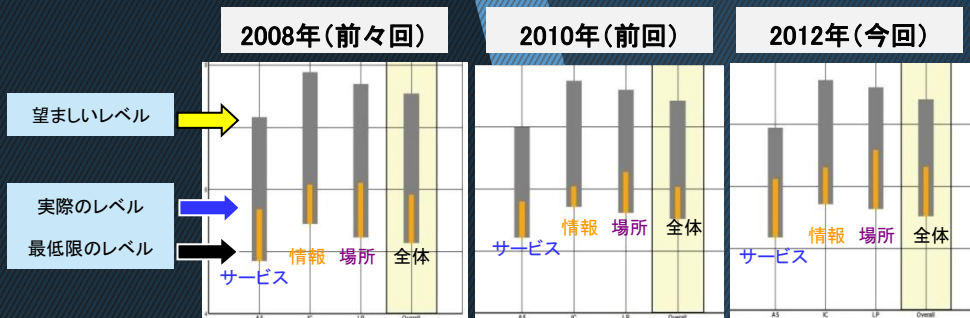
「IC-1 電子情報へのリモートアクセス」(8.32)、「IC-4 電子情報」(8.26)、「IC-8 雑誌」(8.17) に高い期待値を示しており、前回よりもその数値は上昇していますが、「サービス」「場所」に対する期待は相対的に低い水準にとどまっています。

このことは、電子ジャーナルを中心とした電子的情報基盤の充実に望んでおり、図書館の利用形態としては、非来館型利用が大きな比重を占めていることを示唆しています。



期待と実際のギャップ：望ましいレベルと実際のレベルの差（幅が広いほどギャップが大きい）
 実際と最低限のギャップ：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場合の差
 実際と最低限のギャップ：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場合の差

過去3回の調査の比較



5 コメント

寄せられたコメントのうち、最も多かったのは、今回も、「図書館資料の充実」、「開館時間の延長」、「適切な空調温度」でした。

附属図書館では前回の調査で寄せられたご意見に応え、開館時間の延長や、24時間開館の試行を実施してきました。

今後ご要望にできるだけ応じられるよう多くの課題に対して改善に努めていきたいと考えています。

6 図書館サービスの向上に向けて

今回のアンケート調査の結果から、附属図書館では、利用者の求めに応じた目指すべき重点目標（アクションプラン）を設定し、組織的・継続的なサービスの改善に努めていきます。また、利用者アンケート調査は今後も定期的（隔年）で実施を予定しており、図書館が担うべき役割、利用者のニーズ、図書館サービスの質とのギャップを縮めるべく、努力を重ねていきます。なお、アンケート調査の結果報告書については、後日、附属図書館Webサイトで公開する予定です。

<http://www.library.osaka-u.ac.jp/enquete.php>