

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、2014年10月27日（月）から11月28日（金）に、利用者アンケート調査「LibQUAL+®（ライバル）」を実施しました。お寄せくださった回答は、利用者サービス向上と、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として活用させていただきます。みなさまのご協力、誠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）が図書館のサービス品質を測定するために開発した調査ツールです。顧客サービス品質測定SERVQUALを基にしています。22の調査項目に対し、3種類（最低限、希望、実際）のサービスレベルを、利用者が9段階で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。本学での実施は2008年より隔年で実施しており、今回で4回目となります。

3 回答者の内訳

回答者数は、2,040名（うち分析有効回答数：1,887名）でした。分析有効回答者の内訳は、学部生925名、大学院生529名、教員・研究員244名、図書館スタッフ22名、職員167名でした（図1）。なお、回答率は、調査対象者（学部、大学院生、教員の在籍数）の6.9%でした。

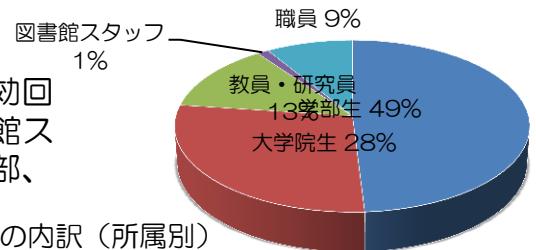


図1. 回答者の内訳（所属別）

4 集計結果の概要

調査のうち、22項目を分析した結果が、図2です。設問毎（表1）の「希望のレベル」「実際のレベル」「最低限のレベル」の平均点を示しています（9点満点）。各設問のうち[AS-1]～[AS-9]は①サービスの姿勢、[IC-1]～[IC-8]は②情報のコントロール、[LP-1]～[LP-5]は③場所としての図書館という側面から図書館を評価するものです。

そのうち、相対的に「希望のレベル」と「最低限のレベル」の点数が高いのは、②情報のコントロールと③場所としての図書館でした。回答者がこの2点に関心の比重を置いていることがわかります。しかし、「希望のレベル」と「実際のレベル」の差は大きく、図書館への課題が示されています。

①サービスの姿勢は「希望のレベル」の点数は低いものの、コメント欄で多くのご意見をいただきました。講習会の拡充のほか、新しいサービスのご提案もいただいています。これらのご意見を期待の表れと捉え、スタッフが提供するサービスの質をよりよいものにする必要があります。

他にもコメント欄では、設備、資料への案内、サービスの広報、待遇など、多数の改善点のご指摘をいただきました。ご意見を受け、みなさまがいっそう学習・研究活動に集中できる環境を整えていきたいと考えています。

表1. 22項目の各設問

[AS-1]	図書館スタッフは利用者に自信を持たせてくれる
[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進んで答えようとする姿勢がある
[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]	図書館スタッフが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している
[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]	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
[IC-6]	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-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
[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
[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、また行きたくなるような場所である
[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

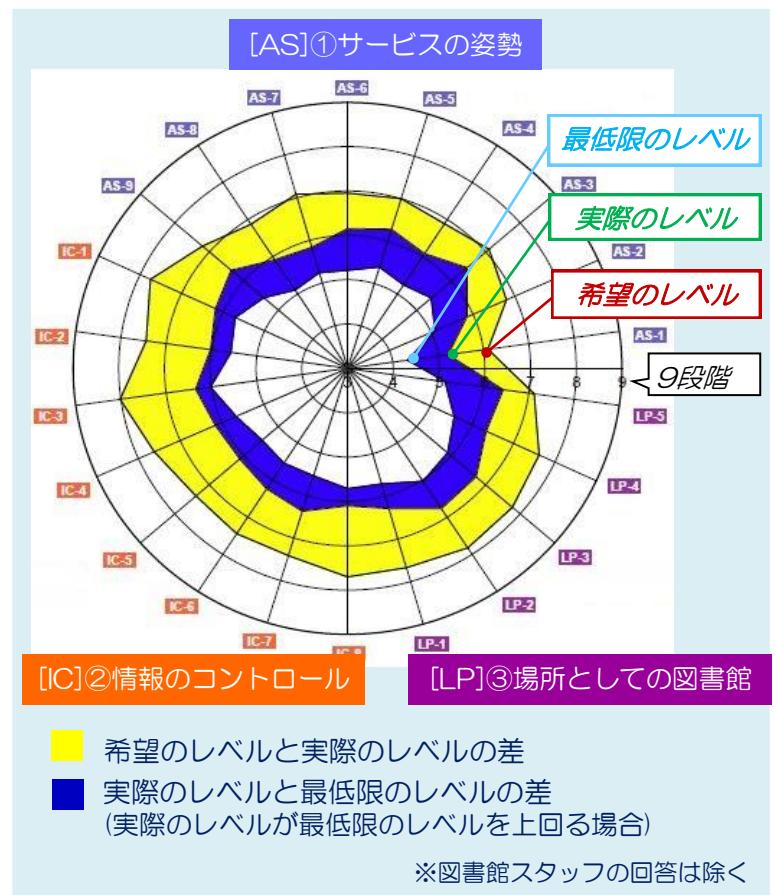


図2. 22項目の平均点（9点満点）

図書館サービスのさらなる向上にむけて

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な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。今後ともよろしくお願いたします。