

神奈川県内大学図書館
相互協力協議会

会報

平成21(2009)年10月1日 第42号
編集・発行 神奈川県内大学図書館
相互協力協議会
平成21年度事務局 〒223-8522 横浜市港北区日吉3-14-1
慶應義塾大学理工学メディアセンター
電話 045(566)1475
<http://www.kulc.net/>
e-mail:kulc-office@kulc.net
印刷 株式会社ワキプリントピア
電話 0466(87)5811

◇ 平成21年度総会報告 ◇

平成21年度総会は、5月22日(金)午後1時30分から慶應義塾大学理工学部キャンパス 厚生棟3階中会議室において開催されました。

平成20年度報告、平成21年度計画の協議がなされました。また、共通閲覧証の利用対象を「研究者」から「研究者及び学生」とする提案がなされ、相互利用マニュアルウェブ版を作成すること、共通閲覧証発行の判断および学部学生の図書館利用の受け入れは各大学の判断に委ねることとする旨を確認し、承認されました。

総会議事後には講演会を設定し、慶應義塾大学利用者調査ワーキンググループの浅尾千夏子氏より「Webによる利用者調査：LibQUAL+®(ライブカル)の実施とその結果」と題してお話いただきました。

浅尾氏にご寄稿いただいた講演要旨と議事概要を以下に掲載いたします。

また、閉会后、慶應義塾大学理工学メディアセンターの見学会が行われました。

◆ 講演：Webによる利用者調査LibQUAL+®の実施とその結果

慶應義塾大学 利用者調査ワーキンググループ
浅尾千夏子

1. LibQUAL+®(ライブカル)とは

LibQUAL+®(ライブカル)とは、Web上で利用者調査を実施できる、図書館サービス品質測定ツールです。LibQUAL+®は、もともとSERVQUALというサービス全般を対象とした品質調査を図書館専用に改良したものです。

開発は、北米研究図書館協会(Association of Research Libraries, ARL)とテキサスA&M大学の研究者および図書館員が行い、2000年から試験運用が開始され2004年に現在の形に落ち着きました。これまで世界約1,000の機関で利用されています。日本国内では、2008年に

金沢大学、大阪大学、慶應義塾大学が調査を実施しています。



調査用サイトの内容(回答項目)は、以下の構成になっています¹⁾。

(1) コア設問

図書館サービスの3つの側面からなる計22の設問から成り、各側面と設問数の内訳は、①サービスの姿勢(人的サービス)(Affect of Service) 9問、②情報の管理(Information Control) 8問、③場としての図書館(Library as Place) 5問となっています。この22の設問(サービス内容)に対して回答者は「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」の三種類のレベルをそれぞれ9点満点で点数づけを行い評価します。この「許容できる最低限のレベル」と「望ましいレベル」の間が回答した利用者の許容範囲ということになります。

(2) 追加設問

追加設問では、「情報リテラシーアウトカム」「全般的な満足度」「図書館の利用頻度」の3種類計11問を回答者に問うものになっています。

(3) フェースシート

フェースシートでは、回答者の属性を問う設問が5問設定されています。

(4) コメントボックス

回答者が自由にコメントを入力出来る領域で、自由記述形式となっています。

(5) メールアドレス

この領域に、回答に際して何らかの懸賞を設けた場合に、抽選への参加したい回答者のみが連絡用メールアドレスを任意で入力します。

2. 慶應義塾大学におけるLibQUAL+®調査の位置づけ

当大学の場合、LibQUAL+®調査は利用者調査ワーキンググループ(以下WG)が行っています。このWGは、「慶應義塾大学メディアセンター中期計画2006-2010」の行動計画において、利用者ニーズを把握しサービスの改善をはかる、および次の中期計画を策定する材料を得ることを目的として発足しました。今回利用者調査を行うにあたってLibQUAL+®を選んだのは、すでに図書館利用者調査システムとして1000機関という実績を持っていた点、登録料(2008年時点で3,000ドル)を支払えば、完成されたウェブシステムをそのまま使用することができる点を評価した為です。それに加えて調査後2週間前後の短期間で、調査結果のPDFファイルおよびデータ(CSVファイル)を入手することが出来るレスポンスの速さも魅力の1つと言えます。またLibQUAL+®の実施した機関同士の比較も可能となります。

3. 調査概要²⁾

調査は、2008年10月6日(月)から11月1日(土)までの約1カ月間と設定しました。調査対象者は全学部の正規の学部生、大学院生、教職員(非常勤講師を含む)のうち、図書館システム内にメールアドレス登録のある利用者としてしました。これは、配信したメールに調査サイトのURLをお知らせするという実施形式を取ったためです。メールの配信頻度は告知メール1回、依頼メールを3回、計4回を対象者に配信し回答を促しました。調査に当たって特に力を入れたのは広報活動です。紙媒体の告知として、図書館

内だけでなく食堂等の各キャンパス施設にポスター、チラシ、テーブルテンツを設置したほか、学内広報誌への掲載を行いました。またWeb上では入力方法を解説したアニメーションガイドQ&Aページを設置しました。さらに、回答率を上げる為のインセンティブとして、抽選で50名に当たる景品(図書館カード等)と、参加賞として配布する大学グッズ3000人分を用意しました。

4. 回答率と回答者の内訳

(1) 回答率

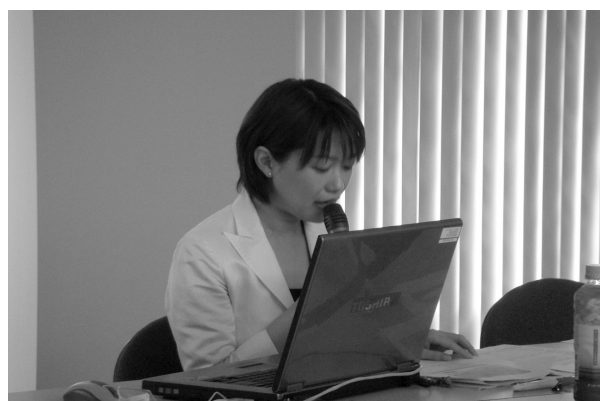
調査対象者に送付したメールは34,575人(36,539アドレス)でした。これに対して、回答があったのは5,905件(送付件数の17.1%)、そのうちエラー件数を除いた有効回答数は5,600件(送付件数の16.2%)という結果でした。この回答率は当初WG内で予想していた回答率よりも高く、LibQUAL+®調査を行った機関全体平均からみても良い結果だったようです。また、任意の入力であったコメントについても3,442件(回答者の58%)の回答があり、こちらも予想していた数よりも多いものとなりました。

(2) 回答者の内訳

数値は回答者が追加質問とフェースシート設問で回答したデータから割り出されています。

まず利用者グループ別の内訳は、学部生が61.6%、大学院生が24.6%、教員が9.8%、職員3.3%、図書館スタッフ0.7%という結果でした。これを大まかに構成員比率と比べてみると、学部生がやや比率的には少なく、大学院生がやや比率的には多いと言えます。次に、「よく使う図書館」での割合を見てみますと、三田が28%、日吉が20%、理工19%、信濃町9%、湘南藤沢20%となり、規模の小さい薬学、協生館、看護図書室は1~2%となりました。これも各キャンパスの構成員とざっと比べますと、やや理工と湘南藤沢の比率が高くなっています。さらに

図書館利用から見ますと、「図書館へ足を運ぶ頻度」が「毎日」と答えた利用者は33.2%、「週1回くらい」49%、「月1回くらい」3.1%、「3カ月に1回くらい」3.1%、「利用していない」0.3%でした。回答者の多くは図書館をよく利用しているということになるかと思えます。



5. 調査結果とその見方

(1) 結果の送付

調査サイトを閉じてから約2週間後に、ノートブックといわれる調査結果のPDFファイルがLibQUAL+®側から送付されてきます。慶應義塾大学の場合、大学全体での集計のほかに、各図書館別での集計をする形を取りましたので、それぞれについて調査結果が送られて来ます。このPDFファイルの他に、データ(ローデータエクセル、SPSSデータ)、入力されたコメントをまとめたファイルが送付されてきます。

(2) スコア分析

コア設問(「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」の3つのレベルをそれぞれ9点満点で点数づけをする22の設問)の回答結果です。この結果はレーダーチャート図、バーチャート図で示されます。レーダーチャート図では、各設問の許容範囲(最低限~望ましい)と実際のレベルの差分で色分けされて示されています。青は実際のレベルが最低限を上回っていることを、黄色は実際のレベルは

望ましいレベルより低いことを示しています。慶應全体の結果では、設問すべてについて、実際のレベルが許容範囲内となりました。バーチャート図では、設問の3つの側面ごとに、許容範囲がグレー、最低限から実際のレベルがオレンジで示されます。「望ましいレベル」のスコアから慶應全体の数値を見てみますと、「情報」および「場」への期待が高いことがわかりました。また、利用者グループ別では、学部生では「場」への期待が高く、大学院生・教員グループでは「情報」への期待が高くなっています。つまり利用者グループによって違うニーズがあり、ニーズごとに別の対応が求められていると言えます。

(3) コメント

コメントには、回答者のよく使う図書館に対しての具体的なサービスを挙げて、要望や意見、不満が記載されていました。また感謝の言葉も多くありました。回答の内訳で、図書館をよく使っている利用者の回答が多いと述べましたが、実際に使っている各図書館（ローカル）の要望を把握するためにはとても有効な材料となりました。

6. 結果の活用

最後にこの調査の結果をどう活用していくかという事ですが、各図書館レベルでは、コメントに書かれている要望や不満に対処していく必要があるかと思えます。また、組織全体としましては、回答してもらった利用者へのフィード

バックとして、調査結果の公開や改善を行った点の報告をしていく必要があるかと思えます。また中期目標といった組織を運営していく上で、資金調達、外部評価活動といった側面でも活用していくことが可能であると思われま

す。慶應義塾大学の調査結果については、現在まだ分析途中段階のため詳細は記載しませんが、利用者調査WGサイトにて随時公開しておりますので、ご興味のある方はぜひご覧ください。

1) LibQUAL+®入力画面イメージ

<http://project.lib.keio.ac.jp/assess-wg/image.html>

2) LibQUAL+®(ライブカル)2008 調査概要

<http://project.lib.keio.ac.jp/assess-wg/lq2008.html>



◆ 平成21年度総会議事報告

当日の出席は24館28名、委任状提出21校で、会則第9条第3項に則り総会は成立しました。

議事は次のとおり進められました。

1 平成20年度事業報告

総会、実務担当者会、会報発行、共通閲覧証利用統計調査等。 承認

- 2 平成20年度決算報告(下記参照) 承認
 3 平成20年度会計監査報告 承認
 4 平成21年度事業計画案
 諸会議、会報発行等、例年にならって活動を行うことが承認された。
 5 平成21年度予算案(下記参照) 承認
 6 共通閲覧証の利用対象拡大および会則等の改訂について(提案)

共通閲覧証の利用対象を「研究者」から「研究者及び学生」とする提案がなされ、承認された。

- 7 その他
 ・会費納入依頼(【事務局報告】参照)
 ・保管期間を過ぎた資料の廃棄報告
 ・新規加盟館(横浜美術短期大学図書館)の紹介

【平成20年度決算】

<収入の部>

1 会費	220,000円
2 その他(銀行利息)	956円
前年度繰越金	680,924円
合計	901,880円

<支出の部>

1 会議費	30,470円
2 事務費	225,804円
3 印刷・製本費	182,700円
4 研究活動費	40,000円
5 予備費	0円
次年度繰越金	422,906円
合計	901,880円

【平成21年度予算】

<収入の部>

1 会費	225,000円
前年度繰越金	422,906円
合計	647,906円

<支出の部>

1 会議費	70,000円
2 事務費	230,000円
3 印刷・製本費	150,000円
4 研究活動費	60,000円
5 予備費	137,906円
合計	647,906円

以上

【事務局報告】

◎ 調査の実施

- ▶ 名簿記載事項および相互利用マニュアルウェブ版記載事項確認調査
- ▶ 平成20年度共通閲覧証による相互利用統計調査

上記2件の調査について6月1日に会員館に依頼し、回答をもとに「神奈川県内大学図書館相互協力協議会会員館名簿(平成21年度)」および「同 共通閲覧証利用統計(平成20年度)」を作成の上、7月15日に送

付しました。

◎ 相互利用マニュアルウェブ版の公開

総会で承認された「共通閲覧証の利用対象拡大」に伴い、7月31日にホームページの会員館一覧を相互利用マニュアルウェブ版として公開しました。記載事項の確認調査へのご協力ありがとうございました。

各大学によって利用方法や利用範囲が異なることから、「入館時に必要なもの」「利

用可能な身分(教職員、大学院生、学部学生)」「その他の事項(貸出可、利用できない期間など)」について一覧できるようにまとめました。またホームページ/利用案内へのリンクをはりました。どうぞご利用下さい。

◎ 平成21年度会費徴収報告

会費納入について5月22日の総会にて依頼し、8月5日に全会員館からの入金を確認いたしました。

◎ 神奈川県内大学図書館相互協力協議会

ホームページ <http://www.kulc.net/>
 メーリングリスト

全会員館用 : kulc@kulc.net

連絡館用 : kulc-r@kulc.net

※ 登録アドレス、名簿記載事項の変更は事務局までご連絡ください。

◎ 平成21年度実務担当者会開催について

会長館ならびに連絡館で、下記の趣旨で開催を検討しています。

日 程 : 平成21年11月上旬

場 所 : 慶應義塾大学

理工学メディアセンター

テーマ : 実務者のための問題解決法(仮)

現在、延滞・マナーなど利用者への対応、情報リテラシー教育、教員との連携、書庫不足、図書・雑誌の選書、図書館員、広報などにおける問題や他大学での実践例を聞きたいという声が寄せられています。

開催要領の詳細が決まり次第、別途メーリングリストにて参加者を募集します。

多数の皆様の参加をお待ちしています。

【相互利用マニュアルウェブ版】 <http://www.kulc.net/gaiyo/kulc-list.htm>

