

図書館スタッフによる 利用者調査の実際とその意義

サービスと経営に生かすための エビデンスづくり

慶應義塾大学メディアセンター
利用者調査WG

報告: 酒井由紀子(信濃町メディアセンター)
yukiko@lib.keio.ac.jp JMLA/JPLA Forum

Library Fair & Forum Nov9, 2007 @Pacifico Yokohama

概要

- 慶應義塾大学における図書館サービス
- メディアセンター中期計画2006~2010
- 利用者調査WGの活動
- 成果と課題

慶應義塾大学における図書館サービス

- 学生数約41,000人(含:通信課程9,400人)
- 9学部、11研究科(大学院)の総合大学
- 5つのメディアセンター＋本部
- 蔵書427万冊、電子ジャーナル2.9万タイトル
- 専任職員76人
- RLG会員(2002~)

メディアセンター中期計画2006~2010

- 「慶應義塾21世紀グランドデザイン」を基本方針とした学内他部門との協同
- 首尾一貫した目標設定と内外への主張
使命~将来像~<中期計画>~行動計画
- 中期計画
 - 本部+各メディアセンター事務長による検討
 - 2005年11月作成開始、2006年11月Web公開
- 行動計画
 - 「次世代サービス検討委員会」により作成

メディアセンター中期計画2006~2010

計画1) 環境に対応した図書館サービスの実現

A) ポータルサイトの構築

B) 重点サービス群

1. 学習支援サービス ←
2. 協同レファレンスサービス
3. 情報アクセスサービス
4. 場としての図書館

C) 基盤整備

1. 利用者調査 ←
利用者ニーズの把握、サービス改善を図るための調査の実施

利用者調査WGの活動

• メンバ

主査

市古みどり(理工学メディアセンター)

副査

酒井由紀子(信濃町メディアセンター)

佐藤康之(本部)

西川薫(三田メディアセンター)

藤本優子(日吉メディアセンター)

上岡真紀子(理工学メディアセンター)

浅尾千夏子(湘南藤沢メディアセンター)

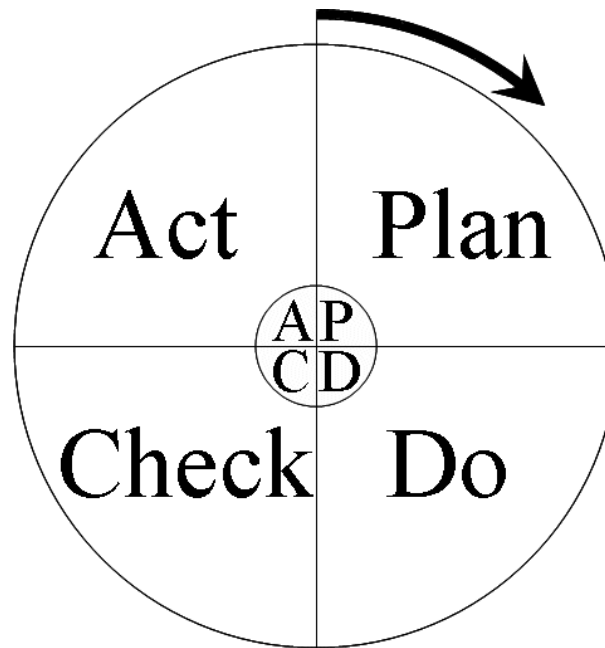
利用者調査WGの活動

- 2007年2月～
- 行動計画の策定
 - 現中期計画の「学習支援」の裏づけをとる
 - ←2007年度フォーカスグループインタビュー
 - 次期中期計画の材料として、現中期計画実行中のサービスを評価する
 - ←2008年度LibQUAL®

利用者調査WGの活動

<PDCAの「計画」サイクル>

調査結果から得た
エビデンスにもとづく
調整



中期計画2006~10
次期計画2011~15?

FGIによる確認
LibQUAL®実施

WGによる活動

利用者調査WG

- 資金調達

- 私立大学図書館協会研究助成

◎2006~07

- 慶應義塾学事振興資金



- LibQUAL® In-Kind Grant



- メディアセンター通常予算



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

利用者調査WG

- 学習と広報

- 文献調査

- 図書館評価
 - 事例(慶應義塾大学および国内外大学図書館)

- 各種会合への参加と企画

- LibQUAL®
 - LQワークショップ 2007.1シアトル(市古); 5ダーラム(酒井)
 - JSLIS/EBAワークショップ 2007.2慶大三田(6名)
 - LQワークショップ 2008.2月または3月(計画中)WG企画

利用者調査WG

- 学習と広報

- 各種会合への参加と企画(つづき)

- フォーカスグループインタビュー

- FGIによる図書館情報学研究事例報告 2007.4 東工大(6名)

- マーケティング企業による研修 2007.6 慶大信濃町(全員)

- WG企画

- JSLIS/EBAワークショップ 2007.9慶大三田(4名)

- その他

- Rowena Cullen博士レクチャ 2007.2慶大信濃町(3名)



利用者調査WG

- 学習と広報

- 活動報告と調査結果発表

- 口頭発表

- 日本図書館情報学会2007年度研究大会シンポジウム 2007.10
 - 国公立大学図書館協力委員会シンポジウム 2007.11
 - NPO法人日本医学図書館協会/日本薬学図書館協議会
フォーラム 2007.11
 - 慶應義塾大学メディアセンター研究発表会 2007.11

- 論文発表

- 2008年予定



利用者調査WG

- 調査実施

- フォーカスグループインタビュー 2007.7

- 目的 学部生の学習の実態と顕在的・潜在的ニーズを明らかにする
- 対象 日吉、湘南藤沢キャンパスの1,2年生
図書館に来る/来ないで4グループ計23人
- 各2時間のインタビュー
- テキスト・音声記録・カードからの分析
 - 907単位の発言
 - 解釈、コードつけ、カテゴリーわけ、関係づけ→4枚のスライド



利用者調査WG

- 調査実施
 - LibQUAL® 2008年度実施予定
 - テキサスA&M大学とARLが共同開発
 - Webによる質問票調査
 - ギャップ分析によるサービス評価サービス
 - 期待(desired) – 最低限(minimum)
 - 認知 (perceived)
 - 米国を中心に900館が実施
 - 日本語版質問票をLQと共同開発
 - ワークショップ計画 2007年度末
 - 米国より2名を招聘予定



成果と課題

- 成果

- エビデンスづくり

- WGメンバーのサービスに対する理解と経営への
全員参加

成果と課題

- 課題
 - WGと組織内コミュニケーション
 - 指導者の養成
 - 資金調達
 - 研究開発と実務の連動
 - 研究者との連携
 - PDCAサイクルの維持
 - グローバルな視点における発展