

〔特別寄稿〕

日本における LibQUAL+®

マールサキリリドゥ
Martha Kyriallidou

(北米研究図書館協会)

1 日本での LibQUAL+®のはじまり

北米研究図書館協会 (Association of Research Libraries, 以下 ARL) が LibQUAL+® の実施可能性について慶應義塾大学からの問い合わせを受けたのは、2006 年のことでした。以来、同大学のリーダーシップと支援を受け、共同開発による調査サイトの日本語翻訳がすすめられ、2008 年に日本に LibQUAL+® が導入されるにいたりました。LibQUAL+® が、図書館の評価活動を強化し、サービスの改善を進める方法として、日本においても受け入れられたのです。

2 LibQUAL+® の基盤と研修機会

LibQUAL+® の研修プログラムは、その理論および実践的な基盤を、日本の図書館関係者に十分に理解してもらうために行われました。理論的には、LibQUAL+® はサービスのマーケティング分野、特にベリー (Berry)、ザイツムル (Zeithaml)、パラシュラマン (Parasuraman) らの研究に依拠しています。実践の観点からは、テキサス A&M 大学のリーダーシップのもと、国際的な図書館評価の protocols 確立のために、さらに数百の機関が長年にわたってさまざまな発言を通じて貢献し、LibQUAL+® は開発されてきました。日本での研修プログラムは二か所の異なる会場、慶應義塾大学および大阪大学において開催されました。私立大学にも国立大学にも普及をはかりたいという目的があったからです。LibQUAL+® は、この研修プログラムを通じて、日本の私立大学および国立大学の交流をもたらしたのかもしれません。訪問者としての私から見ても、貴重で生産的な相乗効果のある機会に感じられたからです。

3 日本における LibQUAL+® の実施状況

日本では 2008 年に初めて、慶應義塾大学、大阪大学、そして金沢大学で LibQUAL+® が成功裏に実施

されました。また、2009 年には政策研究大学院大学が丸善株式会社の支援サービスを受けて実施しています。

4 2010 年の LibQUAL+® 開発予定

2010 年にかけて、LibQUAL+® は技術的な改造を伴う大規模な進展を予定しています。ひとつ目は、どの機関においても多言語による調査が可能になることです。もうひとつ、最も重要なのは、試験を重ねてきた LibQUAL+® Lite (ライブカル ライト) という調査プロトコルが利用可能になることです。LibQUAL+® Lite は 22 のコア設問の回答を収集する際、設問をサンプリングする手法を用います。それぞれの回答者は、割り振られた一部の設問だけを回答します。その結果、回答者はすべての設問に回答していた従来の調査のおよそ半分の時間で、回答が可能になります。一方、図書館は複数の回答者からの回答をあわせ、すべての設問に対する回答を受け取ることができます。LibQUAL+® に参加する図書館は、全問を受け取る回答者と一部の設問を受け取る回答者の割合を、たとえば 25% と 75%、10% と 90%、あるいは 0% と 100% のように選択して指定することになります。

ARL では LibQUAL+® の定期的な実施にメリットがあることを実感しています。なかには、微細な評価の推移を把握することも重要であるとの考えから、3、4 年、あるいは 7 年にも渡って毎年参加している図書館もあります。また、ARL にとっても、より多くの図書館が定期的に参加することで、企画立案がしやすくなります。このため、ARL では、一回きりの参加ではなく、戦略にあわせて繰り返しの参加を決めやすいような登録料の体系を整備していきます。この新しい料金体系によって、よりシステムティックに、日本の多くの図書館が参加できるようになることを望んでいます。

5 LibQUAL+®の意義

LibQUAL+®の主眼は、より良いサービスを目指して自らの果たす役割を見直し、サービス向上への道を模索するなかで、「己の限界を知り、そしてそれを乗り越えることで、利用者の図書館への関心をより高めていくこと」にあります。また、図書館サービスを柔軟かつ革新的、そして情報に満ち溢れた社会に随時適切に対応していけるようなものにするために、図書館組織におけるこれまでの慣わしの打破を目指すことも、LibQUAL+®の主な目標のひとつ

です。日本における LibQUAL+®は、すでにこの目標を達成しています。私立大学および国立大学で調査が実施され、必要な支援を受ける基盤も整備され、LibQUAL+®の結果が効果的に使われることは確実です。異なる機関間の協力や協働は、LibQUAL+®が機関内、そして同僚となるほかの大学や世界中の機関がお互いに学びあう機会をもたらしてくれるように、より強固なものに拡大していくことでしょう。

(抄訳：酒井由紀子・杉野珠梨亜)

LibQUAL+® Japan Highlights

Martha Kyrillidou

(Senior Director, ARL Statistics and Service Quality Programs, Association of Research Libraries)

ARL was approached by Keio University about the possibility of implementing LibQUAL+® at their institution in 2006. Through a collaborative process and leadership support from the university library, the survey was translated in Japanese and was successfully implemented in three Japanese libraries in 2008 forming the beginnings of LibQUAL+® Japan. An interest group that uses the LibQUAL+® methodology as a way of strengthening assessment activities and improving services in Japan.

Training took place to ensure that the community was aware of the theoretical and practical underpinnings of the LibQUAL+® survey. Theoretically, LibQUAL+® is tied to the services marketing field and work done in this area by researchers like Berry, Zeithaml, and Parasuraman. From a practical viewpoint it has been developed in a grounded yet practical way through leadership involvement from Texas A & M university libraries and over the years hundreds of other institutions whose voices have contributed to a well recognized international library assessment protocol.

The training in Japan took place in two different locations, Keio University and Osaka University for the purpose of reaching both public and private uni-

versities. LibQUAL+® brought together in these training settings a synergy between private and public universities in Japan, an unusual and highly productive boundary crossing as observed by my visitor eyes.

Implementations at Keio University, Osaka University, and Kanazawa University were completed successfully in 2008. The National Graduate Institute for Policy Studies also joined them in 2009 with support from Maruzen. In our efforts to relate to the culture of our new partner libraries in Japan and facilitate the participation of the largest number of libraries possible we crafted a partnership with Maruzen. The ARL-Maruzen partnership attempts to bring LibQUAL+® to new Japanese library settings that may need support in implementing LibQUAL+®. It provides the added benefits of relating the LibQUAL+® concepts to the Japanese library management culture in the native context and adds another significant component to the community building dimension of LibQUAL+® Japan.

As we move forward in 2010 some major developments are taking place in LibQUAL+® with the launching of a revamped technology platform. One of the key elements of the new platform is the ability to support multiple language implementations for any sin-

gle library. So libraries that are facing the need to survey their users in a multiplicity of languages now have that option.

Most importantly, the new platform is supporting a well-tested protocol known as LibQUAL +[®] Lite. A short form of the LibQUAL +[®] survey, LibQUAL +[®] Lite uses item sampling methods to (a) gather data on all 22 LibQUAL +[®] core items, while (b) each individual participant responds to ONLY a SUBSET of items. As a consequence, **survey response times are roughly CUT IN HALF**, while the library still receives data on every survey question! Each participating library selects “Lite-percentage View” to determine (a) the percentage of individuals who will RANDOMLY receive the survey long form, and (b) the percentage of individuals who RANDOMLY receive the new Lite view (e.g., 25%/75%, 10%/90%, 0%/100%).

Over the years, we increasingly have come to realize the benefits to libraries from participating in LibQUAL +[®] on a regularly-scheduled basis. Some libraries have even found it beneficial to participate every year because they have then been able to detect small changes in ratings that are meaningful given the movement over a period of 3, or 4, or even 7 years.

There are also planning benefits to the project if libraries participate on a more structured basis. Therefore, we are moving to a fee structure that rewards periodic, structured participation, and encourages libraries to make participation decisions strategically, rather than on an *ad hoc*, one-time basis. We would like to see many libraries in Japan engaging in a systematic way and taking advantage of the new price structure.

Understanding boundaries, bridging them successfully, and engaging library communities as they redefine their roles and seek to improve their services in search of service excellence is the cornerstone of the LibQUAL +[®] service. One of the major goals is to bring culture change in library services to transform them into agile, innovative and increasingly relevant operations in an information rich world. LibQUAL +[®] Japan has succeeded in all three of these modalities by engaging both public and private university libraries, bringing in extra support as needed, and ensuring that results are used effectively. The ability to engage in cross-institutional collaboration and engagement is enhanced as LibQUAL +[®] allows us to learn from about each other within our institutions, our peer universities, and internationally across the globe.

