

慶應義塾大学メディアセンターにおける LibQUAL+® 2017の実施

あさおちかこ
浅尾千夏子

(三田メディアセンター主任)

1. はじめに

2017年11月から12月にかけて慶應義塾大学メディアセンター（図書館）の利用者を対象に、Webアンケート調査LibQUAL+®（ライブカル）¹⁾を実施した。本学でのLibQUAL+®調査は、2008年以来2回目の実施となる。本稿では、2017年に行った調査の概要と2008年調査^{2) 3)}との相違点、最後にLibQUAL+®の課題について述べる。

2. 調査概要

実施目的：図書館サービスの現状把握と改善のための情報収集を目的とする。具体的には、図書館サービスに対する許容最低限のレベル、望ましいレベル、実際のレベルを問う。また利用者のコメントから図書館に対する意見を収集する。

調査範囲：学部生・大学院生、教職員、留学生、通信教育課程生（以下「通信生」とする）を対象とした悉皆調査。

調査方法：北米研究図書館協会とテキサスA&M大学が共同開発したLibQUAL+® Liteを用いた。計15の質問項目について、最低限・望ましい・実際のサービスレベルについて、1から9ポイントで利用者に評価してもらい、それらのギャップをみることによって問題点などを明らかにするほか、回答者が自由に記述できるコメント欄がある。

調査実施日：2017年11月1日～12月8日

調査の依頼方法：大学共通認証システムである keio.jp（以下「keio.jp」とする）と通信生専用ポータルサイト（kcc-channel）を主に用い、各システム経由で電子メールを送信した。また、上記2つのシステムに登録されていない一部の調査対象者については、図書館システムから別途利用者アドレスを抽出し電子メールを送信した。電子メールは計4回送信し、調査開始1週間前に実施予告、調査開始日の11月1日に送信したほか、10日と27

日にリマインド・御礼としてメールを送信した。送信件数は、大学共通認証システム44,864件、通信生専用ポータルサイト約5,800件、図書館システムの利用者データ抽出分が12,185件であった。

広報手段：調査開始2週間前からキャンパス構内にポスターを掲示したほか、館内デジタルサイネージでの案内、大学や図書館Webサイト、Twitter、教員のボックスへのポスティング、各メディアセンター協議会等での呼びかけを実施した。

インセンティブ：回答の賞品として、抽選で図書カード1,000円を50人分、参加賞として全員にクリアファイル、ボールペン、図書館バッグなど30種を用意した。

集計と分析作業：LibQUAL+®管理画面Data Repositoryからサマリー、コメントデータ、ローデータ、SPSSデータを取得したほか、調査終了後2週間後にLibQUAL+®から送付されてくるスコア分析データ（Notebook）を元に図書館ごとに集計を行った。なお、各図書館の分析結果は、2018年3月から本学メディアセンターLibQUAL+®調査解説サイトで公開している。⁴⁾

3. 2008年調査との相違点と課題

前回調査との主な相違点は以下の点である。

(1) LibQUAL+® Liteの採用

今回使用したLibQUAL+® Lite（以下「Lite」とする）は、LibQUAL+®のコンパクト版と言えるもので、2010年にリリースされている。従来のLibQUAL+®では基本の22の質問全てに回答する必要があったが、Liteではシステムによって22問のうち4～6問が自動抽出される。質問数が少なくなることで調査にかかる時間が短縮され、回答しやすくなることを期待しLite版を採用した。調査完了までにかかる時間を集計した結果、今回の調査の中央値が5分8秒で、前回調査から3分程度、回答時間が短縮された。

(2) ローカル質問の追加

前述のとおり、今回の調査では基本質問と追加質問数を少なくする措置を行ったが、その代わりに「文献複写・貸借サービス」「オリエンテーション・利用ガイダンス」「文献検索相談」「図書館の窓口時間」「館内の安全性」の満足度を問う、機関独自の質問を追加した。追加した5つの質問は基本質問に比べて、より具体的なサービスを評価する質問であり、利用者の直接的なニーズを推し測ることができる。(表1、本文末に記載)

(3) Keio.jpを使用した調査依頼

調査の依頼は、今回から大学共通認証システム経由で電子メールを送信する方法とした。ただし一部の調査対象者は、上記システムに登録がなく、図書館システムから利用者データを抽出したが、それでも実施側の労力はかなり軽減された。今後、職員や非常勤講師の大学共通認証システムへの登録・利用率が上がれば、更に依頼作業が省力化できる。

また、電子メールを使って依頼する際、教員の多くはドメインの異なる複数のメールアドレスを所持しており、依頼メールが重複して届く事例が発生した。これによって調査に対してマイナスの印象を持たれる事もあり、なるべく重複メールを回避する措置が必要であると思われる。

(4) 調査対象者に留学生・通信生を追加

2017年の調査対象者は、学部生、大学院生、教職員のほか留学生と通信生を加えた。近年増加している留学生と、母数が大きいため前回調査では対象外とした約5,800名の通信生の図書館ニーズを知るためである。このため、留学生向けの英語版回答画面を用意したほか、調査対象者へ送信する依頼メール、調査の解説サイトを日英併記にして対応した。また通信生への調査依頼については、通信生専用のポータルサイトへの掲載、対象者へのメール送信など、通信教育部の協力を得ることができた。

(5) スマートフォンへの対応

前回の調査ではPCからのアクセスを想定していたが、前回調査からの年を経た今回の調査では、スマートフォンからのアクセスが増加することを見込み、ポスターにQRコードを表示し、より手軽に参加しやすい工夫を行った。(図1)



図1 LibQUAL+® 実施の広報ポスター

調査終了後に、スマートフォンからのアクセス数を集計したところ、全体の約半数の47%がスマートフォンから回答していることが判明した。

4. LibQUAL+® の課題

LibQUAL+® は、汎用的な利用者調査システムであるために、表示出来る身分(通信生や留学生)や学部を選択(大学にそった学部が選択肢に無い)、男女の性別を非表示に出来ないといった制約がある。その結果、通信生の分析や、学部ごとの回答集計ができない。また、本学のように複数ある図書館ごとの集計や、2か国語の回答画面を用意する際には、管理画面上から設定が出来ず、LibQUAL+® 側に別途コンタクトを取り、支払いや手続きのための手間がかかる。

質問文については、翻訳の問題も含め質問の内容や意図が日本の利用者には分かりにくいといった声も一定数届いている。これに加え、同じ質問項目に対して「最低限のレベル」「望ましいレベル」「実際のレベル」についてそれぞれ答えなくてはならないことが理解できず、このため総回答数に対する有効回答率が前回調査より低い結果となった。今後、収集した回答をより有効に利用するためには、調査対象者にLibQUAL+® の仕組みを分かりやすく解説する工夫が必要であるとともに、LibQUAL+® 側へのフィードバックが重要である。

こうした課題はあるものの、図書館の運営にとって利用者調査の継続的な実施には意義があることは

言うまでもない。また、調査結果が実際のサービス改善につながっていることも事実であり、今後も定期的な調査の実施を期待したい。

注

- 1) Association of Research Libraries. LibQUAL+®.
<https://www.libqual.org/>, (accessed 2018-08-15).

- 2) 特集図書館サービス評価：LibQUAL+®. MediaNet. 2009, no.16, p.3-23.
3) 浅尾千夏子, 藤本優子. 図書館サービス評価の実践：慶應義塾大学におけるLibQUAL+® (ライバル) の実践と結果. 現代の図書館. 2010, vol.48, no.2, p.89-95.
4) 慶應義塾大学メディアセンター利用者ワーキンググループ.
<https://libguides.lib.keio.ac.jp/libqual2017>,
(参照 2018-08-15).

表1 LibQUAL+® 質問一覧

<p>図書館サービスの3つの側面に関する質問 (22問)</p> <p>LibQUAL Liteでは、22の質問のうち4～6問がランダムに自動抽出される。 図書館サービスの3つの側面 = AS (Affect of Service), IC (Information Control), LP (Library as Place)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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) 3 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) 4 図書館は利用者一人一人を大事にしている (AS) 5 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) 6 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である (AS) 7 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) 8 ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある (LP) 9 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) 10 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) 11 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) 12 快適で、また行きたくなるような場所である (LP) 13 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) 14 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) 15 図書館スタッフは利用者のニーズを理解している (AS) 16 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) 17 学習、研究、調査のためのとっておきの場所である (LP) 18 図書館は進んで利用者に協力してくれる (AS) 19 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) 20 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 (IC) 21 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 (LP) 22 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 (AS)
<p>アウトカムに関する質問 (5問)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 この図書館は、自分の専門分野で遅れを取らないよう支援してくれる 2 この図書館は、私が自分の研究領域において優位であるための助けとなっている 3 この図書館は、私がより効率的に学術研究が行なえるようにしてくれる 4 この図書館は、私が信頼性の高い情報とそうでない情報とを判別するうえで、役立っている 5 この図書館は、私の研究活動や学習において必要な情報スキルを提供してくれる
<p>図書館に対する満足度 (5問)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 この図書館の私に対する対応には、概ね満足している 2 この図書館の私の学習、研究、教育活動に対する支援体制には、概ね満足している 3 この図書館のサービスの質全般を評価し、点数をつけてください
<p>利用度に関する質問 (3問)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書館へ足を運ぶ頻度を教えてください 2 図書館のウェブページから電子資源にアクセスする頻度を教えてください 3 YahooやGoogleといった、図書館以外の情報検索サイトを利用する頻度を教えてください
<p>ローカル質問 (5問)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書館のオリエンテーションや利用ガイダンスは役にたっている 2 他の図書館からの文献複写・貸借サービスは迅速で役にたっている 3 図書館の窓口時間は満足できる 4 図書館は安全で安心できる場所である 5 図書館の文献検索相談は、役にたっている