

慶應義塾大学におけるLibQUAL+® 2017の 結果と対応

おかだ まさひこ
岡田 将彦
(日吉メディアセンター)

おおた りお
太田 梨緒
(三田メディアセンター)

えんどう いずみ
遠藤 泉
(信濃町メディアセンター)

かとう りょう
加藤 諒
(理工学メディアセンター)

たなか まさき
田中 真紀
(湘南藤沢メディアセンター)

やまだ まさこ
山田 雅子
(薬学メディアセンター)

本稿では2017年に実施したLibQUAL+®の結果と、調査後の各キャンパスメディアセンターの対応を報告する。

1 全体の結果

今回の調査では、大学に在籍している学部生（通信教育課程を含む）、大学院生、教員から15,193件の回答を得た。そのうち、全ての設問に回答したのが7,377件、有効回答とみなされたのが6,696件であった。自由記述形式のコメントが書かれていたものは4,509件であった。

LibQUAL+®の質問は「場所（Library as Place：LP）」、「情報・資料（Information Control：IC）」、「サービス（Affect of Service：AP）」に関するもので構成されている。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」を1（最低）～9（最高）で評価する形式である。

調査結果をみると、期待度ともいえる「望ましいレベル」のスコアが最も高いのは、学部生、大学院生、教員全てのグループで「情報・資料」に関するものであった（表1）。利用者グループ別にみると、学部生は紙の資料が揃っていることへの期待が高い。一方、大学院生と教員は電子資源への期待の方がより高いという結果となった。また、学部生や院生は「場所」への期待も非常に高い。

2008年に実施した調査結果と比較すると、今回の方が全体的にスコアが高い（表2）。「実際のレベル」のスコアが全体平均で0.43上がっている点は、前回調査を活かして改善を行ってきた結果と捉えることができ嬉しい。同時に、「許容できる最低限のレベル」も0.46と大きく上がっており、許容範囲（望ましいレベルと最低限のレベルの差）が小さくなっていることが分かる。2008年の調査から大学の構成員が変わっているため単純には比較できないが、メ

表1 利用者グループ別の期待度が高い項目

側面	設問	望スコア
学部生		
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	8.09
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	8.07
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.99
大学院生		
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	8.15
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	8.08
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.97
教員		
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	8.24
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	8.08
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	7.98

ディアセンターに最低限求められている内容が、高まっていることが窺える結果となった。

更に詳しい調査結果は、Webサイトで公開しているの、ご覧いただきたい¹⁾。

表2 スコアの平均値と2008年調査の比較

	サービス	情報	場所	全体
望ましい	7.42 (+0.17)	7.77 (0)	7.78 (+0.07)	7.64 (+0.09)
実 際	6.67 (+0.57)	6.70 (+0.30)	6.60 (+0.39)	6.67 (+0.43)
最低限	5.61 (+0.53)	5.90 (+0.36)	5.87 (+0.54)	5.79 (+0.46)

※括弧内は2008年と比較した際の増減

2 各キャンパスでの対応

LibQUAL+[®]では、キャンパスごとのデータと簡易な分析結果も提供される。スコアとコメントについては詳細な分析を各キャンパスで行い、その結果を実際の図書館運営に反映している。ここでは、各キャンパスがLibQUAL+[®]の結果を受け実施した対応をまとめた。

(1) 三田メディアセンター

三田メディアセンターに関するスコア分析およびコメント分析から、特に場所(施設・設備)と資料(情報アクセス)への期待が高いことが分かった。具体的な要望を含むコメントも多く寄せられ、今後の事業計画やフロア全体の見直しを行うための判断材料のひとつとして、利用者の意見を得るという目的が達せられた。

a 「場」としての図書館

まず行ったのが、館内の空調改善である。「寒い」という意見が非常に多かったことを基に、施設を管理している管財部と、図書館(新館)の空調について、設定温度を上げるなど調整を続けている。

同時に設備のリノベーションも進めている。安全性の強化として、転落防止のため地下1階へ通じる階段の手すりにアクリル板を設置した。また、地下2階の床にカーペットを貼り防音効果を高めた。さらに、地下1階の閲覧席に要望の多かった電源タップを拡充する予定である。

また、閲覧フロア全体の見直しを行っている。「パソコンの設置」「グループ学習室」「静かに勉強できる場所」などの様々な用途に応じたエリア

拡充の要望が多く寄せられた。スコア分析でも学部生からの「場所」への期待が高いことから、図書館新館2階の大学院生用閲覧室を学部生も利用できる閲覧室に変更したほか、4階事務室部分を、静かに学習したい利用者のためのエリアに改修した(図1)。引き続き、1階および2階フロア全体の見直しを行っていく予定である。



図1 4階事務室改修後

b 情報へのアクセス

学外からのリモートアクセスについては、大学院生および教員のスコア分析で、最も期待値の高いものであった。海外の電子コンテンツについてはリモートアクセスがほぼ実現している一方、国内コンテンツは未対応が多い。そのようなコンテンツについて、提供元との交渉および調整を進めており、一部データベースはリモートアクセス契約が実現した。また、学外からアクセス可能な電子書籍の購入のため予算配分の調整を行っている。

c 今後の課題

「サービス」に関する項目のうち、全ての利用者グループで「図書館利用において利用者が困っていることについて、信頼できる対処の仕方をしていく」が最も期待が高い。通信教育課程の学生からは、電子コンテンツへのアクセス要望のコメントが多く寄せられており、今後の検討課題となっている。通信教育部とは情報共有の場を設け、サービス拡充の実現性を探っている。

(2) 日吉メディアセンター

日吉メディアセンターでは、スコア分析、コメント分析双方で場所に対する要望の高さが確認された。特に学部生にその傾向が強いが、期待と現状の乖離

が大きい。また、資料については「専門的な資料や洋書を充実させてほしい」、「本のカバーを外さないでほしい」、「気軽に読める小説を置いてほしい」といった、多様な意見が寄せられた。

a 1階レファレンスルームのリニューアル

フロアをリニューアルし、快適な学習環境を提供することは以前から重要な課題と認識しており、力を入れて取り組んできている²⁾。2018年度は特に、1階のレファレンスルームの書架を撤去して改装するにあたりLibQUAL+®の調査結果を参考にした。調査では、「閲覧スペースが足りない」、「騒がしい」、「設備が古く、お洒落な雰囲気ではない」等のコメントが多く見られたことから、ゆとりある閲覧スペースの拡充、落ち着いた雰囲気のある空間を目指した。既存の図書館のイメージにとらわれない特別感のある閲覧室にしたいという思いから、計画の段階から空間設計の専門家に協力を依頼した。図書館員だけでは作ることはできなかった、閲覧室ができたように思う(図2)。



図2 新しい閲覧室

b カバー付き図書の提供開始

2018年度からは図書のカバーを付けたまま、その上からビニールで覆って、書架に並べることにした。カバーを付けたままにすることで、新着図書の展示や、書架で見る背表紙が華やかになった(図3)。思わず本を手取る学生が増えれば、幸いである。

また、学部生を中心に小説や息抜きになる本への要望が多いことが確認できたため、軽読書用コーナーであるバルコニーコレクションの選書基準と選書方法を見直した。



図3 カバーが付いた図書の展示

c 館内環境の改善

自由記述式のコメントで最も多かった要望が、空調についてである。季節を問わず、館内が暑いという声が非常に多くあった。節電も重要な課題であるが、あまりの暑さに勉強や読書に集中できないという事態は避けたい。施設担当部署と相談しながら、臨機応変に閲覧室の空調を調整できる体制とした。

d 今後について

今回の調査は、日吉図書館が学生の居場所として重要であるということを再認識する機会となった。静かに学習したい人もいれば、グループでの利用を求めている人もいる。多様な利用者のニーズに合った、居心地のよい空間を作っていく必要がある。

また、日吉メディアセンター協議会において教員から「飲料の自動販売機設置」の承認を受けたり、洋書別置配架について懇談したりと、要望に対して対応を進めている状況である。

(3) 信濃町メディアセンター

信濃町メディアセンターでは、スコア分析の結果、館内設備「場所」に対する期待が高く評価は低かった。

コメント分析では、すべてのコメントを内容別に分類した結果、資料面やスタッフのサービスに対しては肯定的なコメントが多かった一方で、館内が「寒い」「暑い」「古い」「狭い」「汚い」「臭い」といった施設面での否定的なコメントが目立った。

a ブランケット貸出サービス

「寒い」というコメントに対しては、季節上の事情もあり早急に対応した。利用者の足元の冷えを少しでも和らげるため、2017年12月よりブランケット貸出サービスを開始した。閲覧席で利用できる

ひざ掛け毛布を20枚用意し、使用後は返却用のボックスに返却してもらうよう工夫した(図4)。返却されたブランケットは消臭・除菌スプレーをかけ、清潔さを保つよう心掛けた。館内が冷え込む日には多くの利用者が使用していた。なおこのサービスは2018年5月まで行った。



図4 ブランケット貸出サービス

b 空気清浄機の導入

また、「館内のダニ・ほこり・においが気になる」といったコメントも見られたことから、2018年1月、利用者が多い書庫1階と閲覧室に脱臭機能付きの空気清浄機を2週間試験的に設置した(図5)。その後効果の数値計測のため延長し、効果的な場所と判断した書庫1階と地下1階セミナー室に2018年3月より正式導入した。すぐに体感的な効果を得ることは難しいかもしれないと思っていた矢先の春ごろ、カウンターに来た利用者の一人から「以前よりも快適になった」との声を直接聞くことができた。



図5 導入した空気清浄機

c そのほかの対応

細かな部分では、文具貸出コーナーの文具について要望のあった小型のホチキスを設置した。このほか看護学など医学分野周辺領域の資料への要望については、ILL(相互貸借)の記録等を分析し対応する予定である。

また、「本のカバーを残してほしい」というコメントに対しては、ちょうどカバーの上からポリエチレン製フィルムで覆うことのできる機器を導入するタイミングと重なったため2018年4月より対応することができた。LibQUAL+[®]調査結果によるこれらの対応については、信濃町メディアセンターWebサイト上よりTwitterを通じて広報を行った。

d 今後の課題

築年数やスペースの関係から「場所」への評価が厳しいことは想定されていたものの、調査により利用者のニーズを改めて認識できた点は大きかった。大規模な改修を必要とする施設面での対応については、今後、より積極的に対応していく必要があることをスタッフ間で共有した。開館時間延長を希望するコメントが見られたが、非来館型利用が進んでいることを考慮し、開館時間延長にかかる費用を電子資料にあてることでサービスを拡張していきたい。また、「資料配置がわかりにくい」とのコメントに対しては、資料の刊行年代によって地下書庫、書庫1～4階と配架場所が異なっているため、利用者にとってわかりづらい構造となっていることは事実である。こちらについてはサインや館内案内図を工夫することで対応予定である。

(4) 理工学メディアセンター

理工学メディアセンターに関する結果の特徴として、資料に対する要望の高さがあげられる。特に自然科学系のキャンパスということもあって、電子ジャーナルや電子ブックを日常的に利用していることから、電子資料に対する期待が高い。

また、資料に対する要望が主に教員や大学院生から多く寄せられるのに対して、学部生からは館内環境に対するコメントが目を引いた。

a 電子資料に対する要望

逼迫した予算の都合上、すぐに対応することは

難しいが、契約中のジャーナルについて見直しを行い、要望の多いタイトルを購入できるように調整する予定である。

b プリンタの増設

理工学メディアセンター館内には備え付けのPCや持ち込みPCから印刷することができるプリンタを2台設置していた。しかし、試験期になるとレポートの提出などが重なり、行列の発生、トナーや用紙の切れ、紙詰まりのために使用できなくなることがあった。今回LibQUAL+®のコメントでもプリンタの利用に関するコメントがあり、プリンタを1台増設し、計3台とすることにした。増設にあたっては、プリンタの管理部署であるITCと相談し、教室などに設置済みのプリンタから稼働率の低いものを移設してもらうことになった。幸い矢上キャンパス内で最もよく利用されているプリンタが理工学メディアセンター設置のものだったこともあり、ITCに必要性などが理解され交渉はスムーズに進んだ。実際にはネットワークや、電源容量の確認なども必要だったが、利用状況も好評であり、要望にうまく対応できた事例と言えよう。

c OPAC端末の移設

理工学メディアセンター本館（15棟）2階に設置している蔵書検索用のOPAC端末の移設も実施した。本館2階は図書エリアであるが、OPAC端末がフロアの奥に位置し、利用者の動線にあるとは言い難かった。OPAC端末の位置については、従来から問題として認識してはいたが、移設のために必要なネットワークが近くになく、なかなか行動できずにいた。しかし、LibQUAL+®の結果を受け、配線のための工事に踏み切ることができた。

d 貸出機材一覧の掲示

理工学メディアセンターでは、館内でプロジェクターや電源コード、外付け光学ドライブ、ヘッドフォンなどを利用者に貸し出している。しかし、何を借りられるのかわからないといったコメントがあり、貸出機材一覧を作成し、学習エリア机の上に三角柱の掲示を置くことにした（図6）。まだ目に見えるほど貸出しが増加したということはないが、認知度の向上につながることを期待している。



図6 貸出機材一覧を示した机上掲示

e 今後について

LibQUAL+®で寄せられた意見はこのほかにも多くある。しかし、すぐに実行できないこともあり、今後も改善に向けて努力していく必要がある。

(5) 湘南藤沢メディアセンター

湘南藤沢メディアセンターに関するコメントの中から、さしあたって新たな予算措置を伴わずかつ改善効果が高いと考えられるものとして、「騒音」と「食事」の問題について対応を検討・実施した。

a 騒音について

湘南藤沢メディアセンターでは、1991年の開館以来、館内の喧騒に悩まされてきたが、その対策として建物の2階、3階の北側を「静かエリア」と定めて静謐な学習環境の確保を図ってきた³⁾。今回のLibQUAL+®のコメントの中で「静かエリア」およびその他の空間での静粛が守られていないとの指摘が複数件見られたため、館内の騒音について状況を確認した。

立て看板によって「静かエリア」を明示し、また館内での私語禁止等を明示する掲示を出しているものの、長期間同じデザインのままのポスターや立て看板は風景と化してしまっていると判断し、まず館内掲示のリニューアルを実施した。また、スタッフの「静かエリア」での仕事時の会話を指摘するコメントも見られたため、スタッフ内での注意喚起を行った。

施設面において、階段エリアは音がかなり反響する構造となっている。このためわずかな会話や荷物の搬入音、扉の開閉音等が閲覧席に響く事がある。階段と閲覧席を区切る扉は業務をスムーズに行うために常時開放していたが、今回運用を見

直し、業務で利用しない時間帯は扉を閉め、反響音による閲覧席への影響を減らすようにした。加えて、2階と3階にあるグループ学習室も出入口の扉を開放状態にできる構造になっており、グループ学習室内の音が閲覧席側に漏れることがある。この点について施設を管理する部署である管財担当と相談し、自動的に扉が閉まるように設定を変更する方向で調整を進めている。

b 食事について

湘南藤沢キャンパスは市街地から離れており、キャンパス周辺で食事をする場所が極端に少ない。また2017年度から学生向けの食堂が夜間および長期休業中の営業時間を大幅に短縮したこともあり、食環境の改善は切実な問題となっている。このような状況下、湘南藤沢キャンパスでは「食環境改善タスクフォース」の活動の一つとしてキッチンカー（移動販売）(図7)のトライアル導入が2017年10月より始まった。そして、このキッチンカー導入に協力する形で、メディアセンター1階のラウンジ(図8)での食事を許可する運用を試行的に始めてみる事にした。キャンパス内では落ち着いて食事ができる場所が限られており、またキッチンカーがメディアセンター脇で営業していることもあり、キッチンカー利用の促進に効果が高いと考えてメディアセンタースタッフ自ら発案したものである。2018年4月からはキッチンカーが本格導入となり、メディアセンターとしても引き続きラウンジの食事場所としての運用を継続している。当初、ラウンジは食事場所として学生にあまり認識されていなかったが、現在は頻繁に利用されるようになってきている。



図7 キッチンカー



図8 メディアセンター1階ラウンジ

LibQUAL+®の結果が出る前に手掛けた動きではあるが、LibQUAL+®ではメディアセンター内での食事についてもコメント記入が見られた。以前から館内での飲食を希望する利用者のニーズを把握していたことがラウンジでの試行運用開始を後押ししたと言えるが、今回のLibQUAL+®によってこのニーズに関する明確な裏付けを得たといってもよいだろう。今後の長期的な運用も視野に入れ、ゴミの処理、汚れ・臭い・害虫対策等具体的な問題について検討・対応を行っていく予定である。

(6) 薬学メディアセンター

薬学メディアセンターのLibQUAL+®の結果はスコア分析、コメントとも「場所」に対する要望が大きく目立っていた。

2018年度の事業計画として、薬学メディアセンターは「快適な学習環境の整備」を掲げていたため、LibQUAL+®の実施は、事業計画を裏付ける根拠、また具体的な提案として活かされる形となった。そこで2018年度1回目の「薬学メディアセンター協議会」および「学生図書委員会」においてLibQUAL+®の結果を報告した上で、各議題に交えつつ審議を行った。

a 3階フロア全体の配置見直し

「場所」に対する要望への対応となることを意識しながら3階フロア全体の配置見直し案を作成した。南側から北へ向かって、息抜き→学習→研究の流れを作る方針とともに、2018年度は南側入口付近のレイアウト変更から着手することを協議会で提案し合意を得た。

b 学習スペースの不足

コメント数が最も多かった「閲覧席の不足」に

については学生図書委員会で懇談し、直接学生の声を集めた。詳しく話を聞くと、試験期間中に教室に入れなくて居場所を求めていることや1年生の授業がある火曜日に特に混雑することがわかった。図書館の閲覧席を増やす検討の前に、学生課に報告し、空き教室の運用などキャンパス全体への働きかけを行うこととした。

c 試験期間中の席取り対策

「試験中の席取りを何とかしてほしい」というコメントが多く寄せられた。この点も学生図書委員会で議題にし、図書館ではこれまでも注意メモを机に置き、満席になれば荷物を回収していることを説明したところ、学生はもっと積極的に取り締まってほしいと思っていることがわかった。そこで、学生図書委員にも協力してもらって皆が納得するルールを作り、予め掲示でルールを周知する形で実施することにした(図9)。

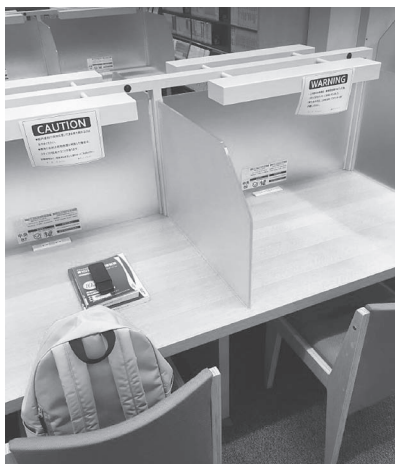


図9 注意メモ

d 今後の課題

以上のように、薬学メディアセンターでは「場所」の課題を優先して対応することとした。その他については、フロア全体の配置見直しの中で「専門書以外の資料の充実」や「カウンター対応」の改善も検討していきたいと考えている。また、大学院生、教員の期待が高い、電子資源のコンテンツやアクセス環境の充実にも目を向けていきたい。

3 おわりに

2008年以來9年ぶりに実施したLibQUAL+®であったが、その間に実施した施策の評価を確認でき、

また新たな課題が明らかとなったという点で有意義な調査であった。本稿では、すぐに改善できる点に対しての対応を中心に報告したが、今後は明らかとなった課題を年間の事業計画などに反映し、実行していくこととなる。調査結果を日々の業務に活かしていきたい。

参考文献)

- 1) <http://libguides.lib.keio.ac.jp/libqual2017/result>
(accessed 2018-08-17)
- 2) 長島敏樹, 日吉図書館の施設・サービス改善. MediaNet. 2009, no.16, p.24-27.
- 3) 関恭子, 長田全弘. 良質な学習環境の維持・向上を求めて: 湘南藤沢メディアセンター飲食ルール. MediaNet. 2004, no.11, p.72-73.