

講義内容

1. 図書館におけるPDCAサイクル

- ① Plan 計画 ② Do 活動 ③ Check 評価* ④ Act 改善

*マネジメント全体だけではなく、局所的な評価もありえる。

2. 図書館評価に対する考え方の変化

・アウトプット（結果）： 量 →外的に測定可能
例）蔵書数・レファレンスの件数

・アウトカム（成果）： 質 →利用者が評価
例）顧客満足度調査,サービス品質調査

図書館評価には、両方とも行わなければならない

3. マーケティングにおけるサービス評価

良いと思ったのに、売れなかった製品・サービス ⇒顧客の視点導入の必要性

↓

誰が製品・サービスを評価するのか？ ⇒顧客（利用者）評価へ

↓

製品＝有形財 と サービス＝無形財 ⇒どのように良いのか聞く

4. 利用者調査

(1) 概要

・定量調査：量的データ

例）質問紙調査

・定性調査：質的データ

例）フォーカスグループインタビュー,デプス・インタビュー,観察, ユーサビリティテスト, シンクアラウド,カードソーティング

(2) 定量調査

<メリット>

・ 数値化・グラフ化が可能であるため、インパクト（訴求力）がある。

<デメリット>

・ 回収率が低い現状があり、信頼性の高いデータを集めることが難しい。

・ 選択肢以外の回答を把握することが出来ない。

・ 数値で表すには限界がある。

（「ウェブサイトを使うことは、健常者と比べて、身体障害者には206%使いにくく、高齢者には122%使いにくい」）

5.調査のプロセス

1. 調査の目的を設定する（どの業務のどの部分について調べるのか？）
2. 調査方法を決定する（目的に照らして妥当な方法は何か？）
3. 調査を実施する
4. 結果を分析する（分析のためのノウハウを確認）
5. 報告する

6. 調査のために

- ・エビデンス・ベースト・ライブラリアン（EBL）
調査等によって得た根拠に基づいてサービスを行う
- ・調査者のトレーニングが必要である
- ・目的を果たす妥当なサイズの調査を企画する。
- ・報告は簡単に、ただし迅速に
- ・目的とサイクルを回す時間を意識する。

7. 慶応義塾大学の事例

- ・利用者調査ワーキンググループを設置

2007年度 学習支援のためのニーズ調査

2008年度 LibQUALによるサーベイ

《2007年度 学習支援のためのニーズ調査》

(1) 目的と方法

- ・目的 学習支援の方向性を探る
- ・方法 フォーカスグループインタビュー
- ・対象 大学1,2年生（日吉とSFCで合計23名）
- ・分析 グラウンデッド・セオリー

(2) 調査項目

1. 学生は日常どのように学習しているのか
2. その際、なぜ、どのように図書館を利用しているのか（あるいはしていないのか）
3. どのような学習支援や図書館サービスが望まれているのか

(3) 分析結果

*分析結果の詳細は、「情報の科学と技術」の6月号に掲載予定

- ・「場としての図書館」へのニーズ
 - ① 一人で勉強するための場所
 - ② 一緒に勉強するための場所
 - ③ 安全で快適な空間
 - ④ 飲食

*①と②のゾーニング、③と④に応える環境整備が必要

・「学習支援」

①図書館サービス全般

②学習に必要なモノ

③読むための資料

④図書館のウェブサイト

⑤欲しい情報 ・ 資料の情報 ・ 図書館サービスの情報

⑥情報リテラシー教育

⑦人的支援 ・ 知識・スキルのある人・知り合い・精神的支援

*利用者の視点からの強化と開発が必要である。

8. おわりに

・ 「ALL assessment is local.」 Betsy A. Wilson