

パブリック・サービス研究分科会

講義年月日 2008年6月9日 午後4時30分から6時

講演者 上岡真紀子氏（慶応義塾大学理工学メディアセンター）

テーマ 図書館における評価活動 — LibQUAL、テキサス A&M 大学の事例

## 講義内容

### 1. はじめに

図書館評価を実施する理由：PDCA サイクルにおいて Check(評価)を Act(改善)に結びつけるため

OUTPUT(結果)：量で計る

OUTCOME(成果)：質で計る・・・(例) サービスの品質調査

すべての図書館に共通するディスクリプタは存在しない、個別機関を超えてデータを収集することは効率的でない。

### 2. LibQUAL の紹介

・LibQUALはServQUALから発展した図書館用の利用調査パッケージソフトウェア。

・海外での導入事例は多数あるが国内実績はゼロ・・・慶應が First User

・LibQUAL の前提：顧客だけが質を判断できる。その他のすべての判断は基本的には無意味。

・LibQUAL では、ベンチマークとベストプラクティスのために図書館のサービスを縦方向に比較し評価するためのトータルマーケティング調査手法を導入している。

### 3. LibQUAL の特長

・許容範囲の導入

最低限のレベル・・・最低限

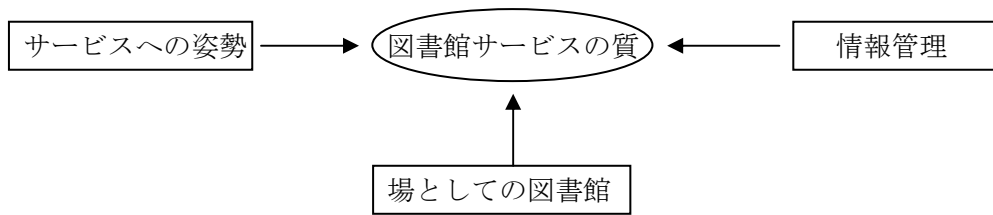
望ましいレベル・・・期待に合致

・特長：異なる図書館間及びサービス設定において共通に使用できる様、標準化されている

・質問：22項目に厳選された

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Affect of Service   | ・・・人的サービス                      |
| Library as Place    | ・・・場「 <sup>やかた</sup> 館」としての図書館 |
| Information Control | ・・・資料の充実度                      |

最低限のサービスレベル  
希望のサービスレベル  
実際のサービスレベル } の3つの観点から同じ質問に回答する



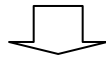
#### 4. LibQUAL+のメリット

- ・調査を簡便にリーズナブルな費用(30万円)で行える
- ・調査項目の信頼性、妥当性が担保されている
- ・調査結果の分析も支援(調査結果はビジュアル化されるのでわかり易い)
- ・世界的視野から評価可能・・・海外での事例多数あり

#### 5. テキサス大学での事例から

学部生、院生、教員では調査結果が異なる・・・標本の属性の違いは結果に影響する例)

学部生はグループ学習のための設備を重視しているが教員と院生は全く重視していない。一方大学院生は静かに集中して学習できる場を重視している。この調査結果から学部生用にグループ学習室の拡充と院生用にはキャレルの個室化、充実が必要なことが分かる。



調査結果を解析し、改善に必要な事項に集中的に予算を投下して改善効果を挙げることに繋がっている