

短 報

世界標準を目指して：聖路加国際大学における 図書館サービス評価ツール LibQUAL+®の実施結果

佐山 暁子¹⁾ 河合富士美¹⁾ 松本 直子^{2) 3)} 佐藤 晋巨^{1) 2)} 及川はるみ¹⁾
金澤 淳子¹⁾ 藤田 寛之²⁾ 新沼 久美³⁾ 薮 純夫³⁾ 廣瀬 清人⁴⁾

Toward Global Standards : Implementation of LibQUAL+®, a Library Service Assessment Tool at St. Luke's International University

Satoko SAYAMA¹⁾ Fujimi KAWAI¹⁾ Naoko MATSUMOTO^{2) 3)}
Kuniko SATO^{1) 2)} Harumi OIKAWA¹⁾ Junko KANASAWA¹⁾
Hiroyuki FUJITA²⁾ Kumi NIINUMA³⁾ Sumio YABU³⁾ Kiyoto HIROSE⁴⁾

〔Abstract〕

Purpose/Methods : St. Luke's International University Library conducted a user-satisfaction survey using the LibQUAL+® library service evaluation tool in 2015 to highlight gaps between user expectations and perceived service provision.

Results : Questionnaires were sent to all 2,634 students, faculty members and staff at the university, and a total of 377 responses (valid : 348 ; 13.2%) were received. Answers to 22 questions evaluated on a scale of 1 to 9 indicated that perceived service was between the minimum level and the desired level.

Discussion : The results indicated high expectations of the library facilities, circumstances, and of its collections and materials. Although the current situation was below these expectations, relative satisfaction with user services was observed. A cross-national comparison was reported between the results of the university and universities overseas. Ongoing analysis of data and users' comments is planned to facilitate more specific identification of issues and practical resolution toward related improvement.

〔Key words〕 consumer behavior, library surveys, program evaluation, library services,
LibQUAL+®, libraries, medical, libraries, nursing

〔要 旨〕

目的・方法：聖路加国際大学図書館は、2015年10月～11月にかけて、LibQUAL+®を導入して図書館満足度調査を実施した。この調査の目的は、学生、教職員がもつ、図書館サービスに対するニーズと現状とのギャップを明らかにすることであった。

結果：全学学生・教職員2,634人を対象に調査協力依頼メールを送付し、回答数377件、そのうち有効回答数348件（有効回答率13.2%）が集まった。図書館サービスに関する22項目について回答者が9段階で評

- 1) 聖路加国際大学学術情報センター図書館・St. Luke's International University, Center for Academic Resources, Library
- 2) 聖路加国際大学学術情報センター学習コミュニティ支援室・St. Luke's International University, Center for Academic Resources, Support Office for Learning Community
- 3) 聖路加国際大学学術情報センター大学史編纂・資料室・St. Luke's International University, Center for Academic Resources, Archives
- 4) 聖路加国際大学学術情報センター長・St. Luke's International University, Director of Center for Academic Resources

価した結果、サービスの「実際のレベル」は、「最低限のレベル」と「望ましいレベル」の間の許容範囲に全て収まっていた。

考察：“場としての図書館”と蔵書・資料面での期待レベルが高く、実際とのギャップがあり課題となっていた。一方、利用者サービス面では比較的満足度の高い傾向がみられた。国際的に普及しているツールであることから、海外の実施事例との結果比較を行った。今後自由記述のコメント分析を行い、具体的な課題抽出とサービス改善の検討を行う。

〔キーワード〕 利用者調査，サービス評価，品質管理，消費者の満足度，図書館サービス，LibQUAL+®，医学図書館，看護図書館

I. はじめに

2015年に、聖路加国際大学（以下、本学）全学生・教職員を対象として実施した図書館サービス満足度調査の結果と分析の概要を報告する。本学図書館では、アクティブ・ラーニング推進に図書館が寄与するための基盤づくりとして、2013年に学生を対象とした「学修支援サービス調査」を行い、インタビュー調査と独自に設定した項目による質問紙調査から課題を明らかにした¹⁾。この調査に引き続き、図書館サービスを評価し改善する継続的なサイクルを形成する足がかりを得るために、今回は国際的に広く利用されている図書館評価ツール LibQUAL+®（ライブカル）²⁾を用いて行った。

1. LibQUAL+®とは

顧客サービスの質を測定する方法はいくつもあるが、1980年代に、サービスに対する顧客の「期待」と、サービスの実際に対する「認知」とのギャップにより測定する手法 SERVQUAL が生み出された³⁾。これを図書館サービスに応用しようとするプロジェクトが、テキサス A&M 大学の研究者、図書館員らによる研究チーム、米国研究図書館協会（Association of Research Libraries, 以下、ARL）によって1990年代に始まり、図書館サービスの質を測定・評価するための調査ツール LibQUAL+®が開発された。2000年の運用開始以降、世界29カ国1,300以上の大学・機関、日本国内では7以上の大学・研究機関によって利用されている。北米で開発されたツールであるため原文は英語だが、2008年日本で最初に LibQUAL+®を導入した慶應義塾大学メディアセンター⁴⁾と ARL の共同で、日本語版が作成された。

LibQUAL+®では、図書館サービスを大まかに、利用者サービスに関する【サービスの姿勢（Affect of Service, AS）】、蔵書・資料に関する【情報の管理（Information Control, IC）】、施設・設備に関する【場としての図書館（Library as Place, LP）】の3つの側面として捉えている。それぞれ9項目、8項目、5項目からなる合計22項目がこの調査の核となっており、各項目について3種類

のレベル（「最低限のレベル」「望ましいレベル」「実際のレベル」）を各9段階で回答者が点数化し、ウェブ上で回答する形式である。

22項目以外に、オリジナル設問として調査実施館が独自に調査項目を追加することも可能である。これら調査項目の他に、回答者の所属などに関する設問と、自由記入欄が設けられている。

II. 目的

本調査の目的は、LibQUAL+®による調査により、学生、教職員がもつ図書館サービスに対するニーズと現状とのギャップを明らかにすることである。

図書館評価は、業務統計をはじめ組織の自己点検評価の一環として日常的に行われることが多く、評価指標として、インプット（蔵書数、投入予算、人員など）、アウトプット（来館者数、貸出冊数、レファレンス件数など）、パフォーマンス指標などが用いられてきた。近年それらに加え、利用者による評価が注目されている。本学においても利用者である学生、教職員が図書館をどのように評価し、何を求めているのかという観点が重要であると考えている。このため、サービスに対する期待と実際の認知について利用者自身が回答する、利用者志向の調査ツールである LibQUAL+®の導入を選択した。

LibQUAL+®を選択したもう一つの理由として、国際的に広く利用されている評価ツールであることがあげられる。運用から10年以上経過し実績が定着していて信頼性があること、さらに、国際的な視点で他施設との比較ができるというメリットがある。また、実務担当者からの立場でいえば、パッケージ化された調査ツールとして利用でき、集計結果レポートが管理元の ARL から送付されてくるため、自力で質問紙調査を設計し実施するのと比べかなりの省力化が図れた。

III. 調査方法

2015年10月6日～11月30日、本学の全学生、教職員（大

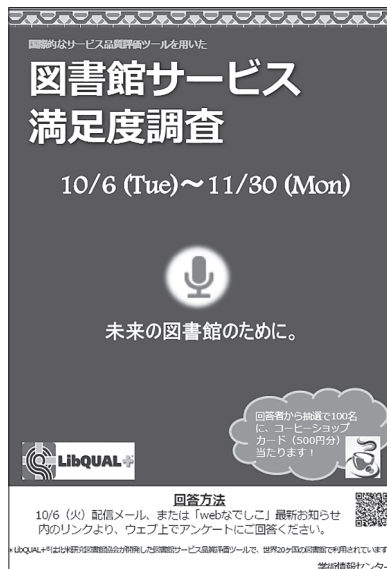


図1 掲示ポスター

学、病院)を対象に調査を実施した。10月6日に、大学・病院の各メーリングリストを使用し、在籍者全員に対して回答 URL を電子メールで通知した。数回にわたって調査協力依頼のリマインドメールを送り、学内・院内にポスターを掲示した(図1)。また、学内イントラネット“Web なでしこ”にお知らせを掲載し、学内者のみが回答できる仕組みとした。ウェブ環境にアクセスしづらい状況も想定して、図書館内に印刷版の回答用紙、回収箱を2カ所に設置し、紙媒体でも回答を収集した。

回答への協力を促すよう、コーヒーショップカードを100名分用意し、抽選で景品が当たる仕組みとした。当選者には調査期間終了後にメールで通知し、図書館カウンターで受け渡しを行った。

IV. 集計結果

1. 回答者

1) 回答数

電子メールにて調査協力依頼を送信した在籍中の学生、教職員は2,634人であった。回答数は377件、そのうち有効回答数が348件であり、有効回答率は13.2%となった(表1)。回答全体の内訳は、学部生(36.8%)が最も多く、次いで職員(34.2%)、大学院生(17.0%)、教員(6.3%)、認定看護師教育課程研修生(4.0%)、図書館職員(1.7%)であった。職員はその大半が病院所属者であり、多くの回答が得られた。しかし、全職員数からみた有効回答率は6.1%にとどまり、全回答の内訳では、大学所属者の回答が半数を上回る結果となった。

2) 回答者の特徴

図書館へ足を運ぶ頻度については週1回以上が66.7%、また図書館ウェブページからの電子資源へのアクセス頻

表1 回答数

| | 調査対象数 | 有効回答数 | 身分別有効回答率 |
|---------|-------|-------|----------|
| 学部生 | 373 | 128 | 34.3% |
| 大学院生 | 155 | 59 | 38.1% |
| 認定課程研修生 | 62 | 14 | 22.6% |
| 教員 | 100 | 22 | 22.0% |
| 職員 | 1935 | 119 | 6.1% |
| 図書館職員 | 9 | 6 | 66.7% |
| 全体 | 2634 | 348 | 13.2% |

度は週1回以上が57.6%であった(図2)。

2. サービス評価

1) サービス全体

LibQUAL+®の核である22項目について、「最低限のレベル」「望ましいレベル」「実際のレベル」の平均(図書館職員を除く)をレーダーチャートで示す(図3)。22項目が、【サービスの姿勢】[AS-1~9]、【情報の管理】[IC-1~8]、【場としての図書館】[LP-1~5]の3側面に分かれている。22項目の平均はそれぞれ、「最低限のレベル: 5.92」「望ましいレベル: 7.65」「実際のレベル: 6.64」であった。全ての項目で「実際のレベル」が、「最低限レベル」と「望ましいレベル」の間に位置付けられ、許容範囲に収まっていた。

図書館サービスに対する「望ましいレベル」の平均が高い順に、上位6位までを示す(表2)。最も高いのは学習・研究用の静かな空間[LP-2](8.00)であった。上位1位と6位の差は0.20と僅差であり、この間に【場としての図書館】[LP]と、【情報の管理】[IC]が3項目ずつ含まれている。このことから、図書館の設備・環境面と、蔵書・資料面に対する期待が高いことがわかる。

「実際のレベル」が「望ましいレベル」から最も離れていたのが、自宅・研究室から電子資源へのアクセス[IC-1]の項目で1.52のギャップがあり、次いで、グループ学習、共同研究のためのスペース[LP-5]で1.51のギャップがあった。そして、「実際のレベル」が「最低限レベル」に最も近かったのが、学習・研究に必要な資料(紙)の充実[IC-3]であった。評価レベルのギャップによって、これらの項目が特に課題として浮かび上がってきたといえる。

本学の結果について、同じ2015年に調査を実施した北米のARL加盟9大学⁵⁾の平均との比較を行った(図4)。ARL加盟大学の22項目の平均は、「最低限のレベル: 6.35」「望ましいレベル: 7.76」「実際のレベル: 7.21」であり、いずれも本学より高いレベルであった。個々の項目についてみると、本学では、利用者を大事にしている[AS-2]と、学習・研究に必要な資料(紙)の充実[IC-3]

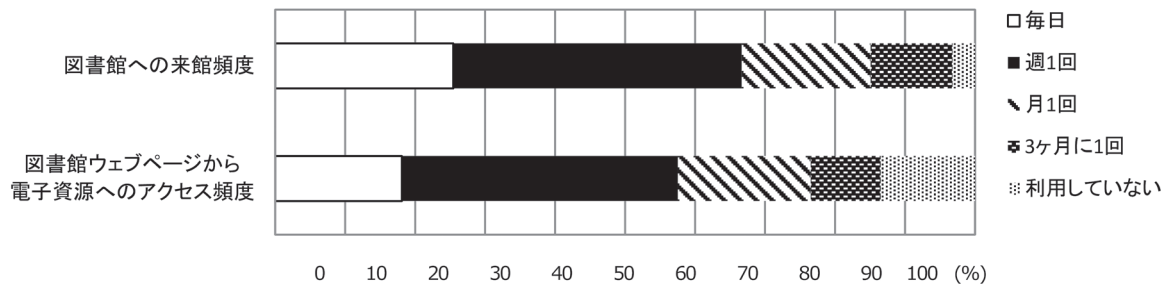


図2 図書館サービスの利用頻度

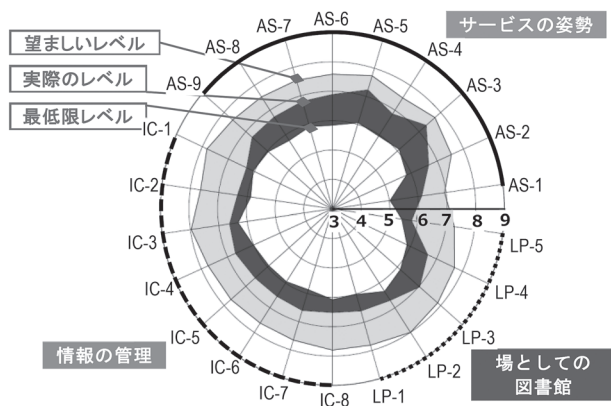


図3 聖路加国際大学レーダーチャート

表2 「望ましいレベル」(上位6位まで)

| [項目] | 設 問 | レベル |
|--------|---|------|
| [LP-2] | ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある | 8.00 |
| [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 | 7.97 |
| [LP-3] | 快適で、また行きたくなるような場所である | 7.86 |
| [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料にアクセスできる | 7.83 |
| [LP-1] | 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 | 7.81 |
| [IC-8] | 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 | 7.80 |

の「望ましいレベル」が他項目より相対的に高めである点が、ARL加盟大学の結果と異なっていた。

2) 3つの側面

22項目を3つの側面ごとにみると、各側面の平均は、【サービスの姿勢】(最低限のレベル5.80, 望ましいレベル7.51, 実際のレベル6.78), 【情報の管理】(最低限のレベル6.00, 望ましいレベル7.73, 実際のレベル6.50), 【場としての図書館】(最低限のレベル5.97, 望ましいレベル7.75, 実際のレベル6.57)となった(図5)。この3側面のなかで「望ましいレベル」が最も高かったのは【場としての図書館】であった。「実際のレベル」では【サービスの姿勢】への評価が、他の側面と比べて高い傾向がみられた。

本学の結果では、「望ましいレベル」と「実際のレベル」は全体平均で1.01のギャップがあった。一方で、ARL加盟9大学の平均では0.55のギャップとなっていた。環境などが異なり一概に比較はできないが、全体的にみて、本学では「実際のレベル」は、「望ましいレベル」との差に開きがあり、「最低限レベル」の方により近い傾向があった。

3) オリジナル設問

LibQUAL+®の中心となる22項目以外に、本学独自に設けた5つの設問についての結果を示す(図6)。各項目のバーの長さが「最低限～望ましい」レベルを表し、四角い点が実際のサービスレベルである。この中では、座席

数の「実際のレベル」が「最低限レベル」を下回っており、回答者にとって重視されている大きな課題の一つであることがわかった。

V. 考 察

1. 3側面の具体的な課題

集計結果を利用者グループ別にみていくと、異なった傾向がみえる。3側面それぞれについて、利用者グループごとの回答の特徴と、そこから浮き彫りとなる課題を述べる。

1) 【サービスの姿勢】

院生と教員については、3側面のなかで「実際のレベル」が「望ましいレベル」に最も近く、これらのグループのニーズに対しては、相対的にみてより効果的にサービスが提供されている傾向がみられる。この他のグループに対するサービスの姿勢については何らかの働きかけの工夫をする余地がある。

2) 【情報の管理】

この側面に対する「望ましいレベル」が最も高かったのは院生グループであった(8.12)。また、職員グループでは、「望ましいレベル」は7.21にとどまったものの、学習・研究に必要な資料(紙)の充実[IC-3]で、「実際のレベル」が「最低限レベル」を下回った。一方、自宅・研究室から電子資源へのアクセス[IC-1]については、

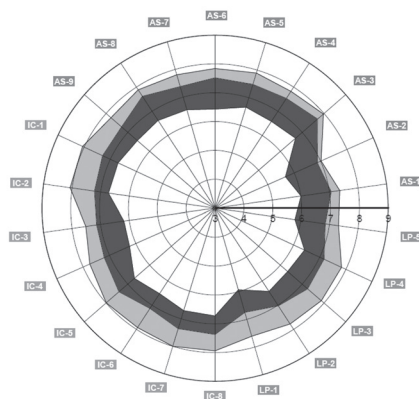


図4 ARL加盟9大学レーダーチャート

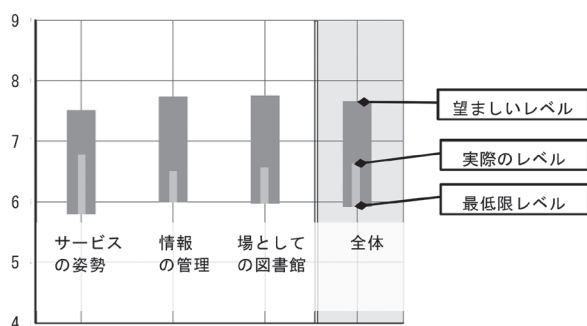


図5 側面別のバーチャート

学部生グループで「実際のレベル」が「最低限レベル」と同程度であった。

全体的にみて改善の余地があるが、特に院生、職員に必要な資料ニーズの充足と、学部生のリモートアクセスについて課題がみえてきた。

3) 【場としての図書館】

教員グループでは、この側面のうち2項目で、「実際のレベル」が「最低限レベル」を下回る結果となり、大きな課題として認識されていることがわかった。「実際のレベル」が最も低く評価された項目がグループ学習、共同研究のためのスペース [LP-5] (5.44)、次いで、一人で学習・研究するための静かな空間 [LP-2] (6.43) となり、この2項目で「最低限レベル」を下回りマイナス評価であった。

他のグループでは、22項目においてマイナス評価はされなかったが、オリジナル設問の座席数に関する項目で、学部生、院生、教員グループでマイナス評価がなされた。合わせて課題として捉え、検討していきたい。

2. 全体としての課題

今回の調査を概観すると、3つの側面のうち、特に【場としての図書館】【情報の管理】の2側面について、図書館に対するニーズである「望ましいレベル」と、現状の「実際のレベル」に開きがあり、課題が多いことがわかつ

- ・図書館には、いつでも利用できる座席数が用意されている
- ・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
- ・図書館の文献検索相談は、役にたっている
- ・図書館の窓口時間は満足できる
- ・図書館は安全で安心できる場所である

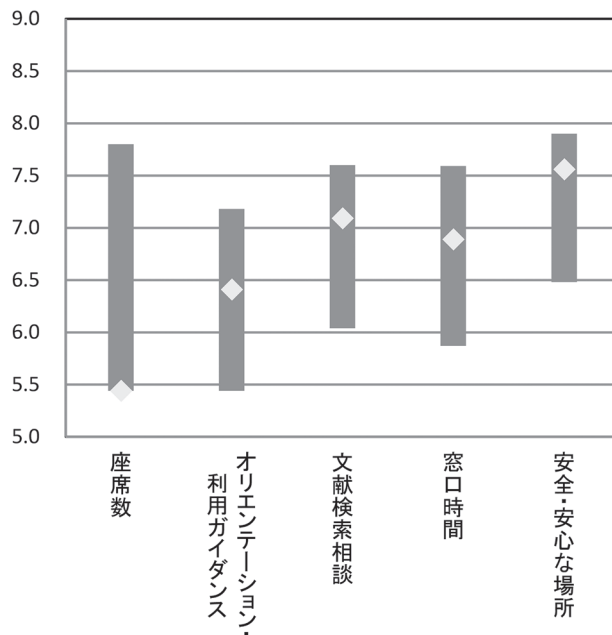


図6 オリジナル設問の結果

た。数値による評価では具体的な課題や改善の方向性までは見えにくい、改善計画の優先順位や重みづけを行う参考となる。数値による評価に加えて、コメントの詳細な分析を今後行うことで、具体的な課題を抽出し、改善の方向性を検討していく必要がある。

LibQUAL+®は、国際的に広く導入されている調査ツールであり、本学の特徴や傾向をみるための参考として国際比較を試みた。本学を含む日本国内の LibQUAL+® 実施事例では、北米の事例と比較して、「望ましいレベル」が全体的に低いという指摘がある⁶⁾。文化的な背景、評価に対する捉え方や環境など様々な違いがあり一概には言えないが、本学において、図書館サービスが改善され利便性が上がりそれが認知されていけば、今後、図書館サービスに対する期待値がさらに上がっていく可能性も考えられる。

図書館サービスへの全体的な「望ましいレベル」の平均は、学部生7.91、院生7.95、教員7.83であったのに比べて、職員グループで7.17と相対的に低めであった。また、職員の有効回答率が低かったことから、今後、職員からのニーズのくみ取り方も課題として残された。

前項「3側面の具体的な課題」でみてきたように、グループによって評価が異なっている。グループごとの要望や、自由記入欄の具体的なコメントの分析をして、課題の明確化と、改善策の検討を今後行う予定である。そ

して、このように実施したサービスに対する評価を行い、改善していくプロセスをサイクルとして継続することで、さらに利用者志向のサービスが実現されていくと考える。

謝 辞

調査結果フィードバックの際、LibQUAL+®を管理するARLより、「大学の学部生、院生、教員については、人数構成比とほぼ一致した回答者構成比となっていて、他に類を見ないほどパーフェクト」とのコメントがあった。また、自由記入欄には多くの示唆に富むメッセージをいただいた。調査に協力いただいた回答者の皆様に感謝を申し上げたい。

引用文献

- 1) 佐藤晋巨ほか. 学修支援サービスおよび空間整備における現状と課題：聖路加看護大学における学修支援サービス調査. 聖路加国際大学紀要. 2015；1：88－92.
- 2) Association of Research Libraries. LibQUAL+®. [2016-10-25]. <http://www.libqual.org/home>.
- 3) Parasuraman, A. et al. Servqual：a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science Institute：1986.
- 4) 慶應義塾大学メディアセンター利用調査ワーキンググループ. [2016-10-25]. <http://project.lib.keio.ac.jp/assess-wg/>.
*なお、慶應義塾大学での実施については、下記に報告がある。
特集：図書館サービス評価：LibQUAL+®. Medianet. 2009；2009：3-23.
- 5) LibQUAL+® Publications. ARL & Group Notebooks. [2016-10-25]. https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2015.pdf.
- 6) 酒井由紀子. LibQUAL+®の日本における実施とその評価. 私立大学図書館協会会報. 2010；133：74－91.