

大学図書館 Web 版利用者アンケート結果報告（概要）

日本女子大学図書館では、利用者の図書館への要望や意識を把握し、今後のサービスの向上や将来のあるべき図書館像に対する基礎データを得るため、2013年10月22日(火)～11月28日(木)に Web 版利用者アンケート「LibQUAL+[®]」(ライブカル)を実施しました。その結果概要を報告します。回答へのご協力をありがとうございました。

1. 調査概要

1. 1 対象者：学部生・大学院生(通学課程、通信教育課程)、大学教員(専任)、職員(専任)

1. 2 実施方法

- ・北米研究図書館協会(Association of Research Libraries)が提供する、利用者が図書館サービスの評価を行う Web 調査パッケージ「LibQUAL+[®]」を利用。対象者には大学の連絡システムを使用して、回答先 URL をメールで通知(学部生(通信)には大学の連絡サイトへ回答先 URL を掲載して通知)。
- ・参加賞：回答者(通学課程学生)のうち参加賞受け取り手続き者にクリアファイルを進呈。

設問の種類 * 調査票は図書館HPIに掲載

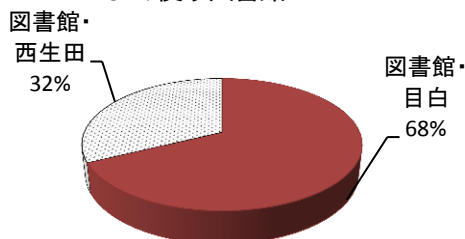
1)-22)	コア設問(22問)
23)-30)	付加設問(8問)
31)-33)	図書館利用に関する設問(3問)
34)-38)	統計質問(5問)
39)	自由記述

2. 結果概要

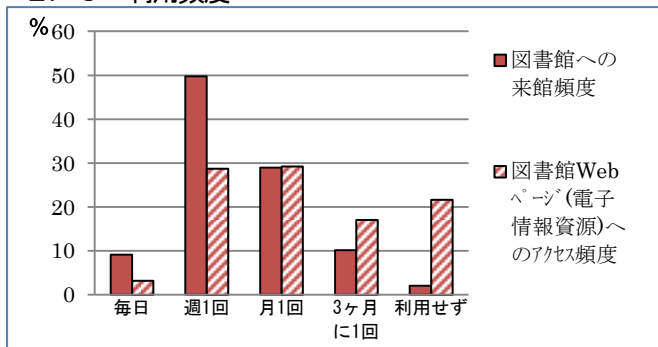
2. 1 回答数・回答率

	有効回答数	回答率
学部生(通学)	459	7.4%
学部生(通信)	3	0.15%
大学院生(通学・通信)	54	18.0%
大学専任教員	49	19.1%
専任職員	34	19.8%
計	599	6.7%

2. 2 よく使う図書館



2. 3 利用頻度



2. 4 コア設問への回答結果

「LibQUAL+[®]」のコア設問は、三つの側面(サービスの姿勢(Affect of Services : AS)9問、情報のコントロール(Information Control : IC)8問、場としての図書館(Library as Place : LP)5問)で構成され、各設問に「許容できる最低限」、「希望」、「実際」という3種類の観点から1～9までの点数で回答を得た。集計結果は表1～5のとおり(*は実際に最低限より低い数値)。全体(表1)では、実際(6.15)が最低限(5.91)を上回っているが、希望(7.29)との差は大きく、側面別ではIC(情報・蔵書)面で実際(5.93)が最低限(5.95)を下回っている。

<全体> 表1

	希望	最低限	実際
サービス:AS	7.06	5.79	6.25
情報(蔵書):IC	7.39	5.95	* 5.93
場所:LP	7.50	6.04	6.35
全体	7.29	5.91	6.15

<学部生> 表2

	希望	最低限	実際
サービス:AS	7.03	5.82	6.28
情報(蔵書):IC	7.31	5.94	6.04
場所:LP	7.49	6.14	6.53
全体	7.24	5.94	6.25

<大学院生> 表3

	希望	最低限	実際
サービス:AS	7.17	5.69	6.35
情報(蔵書):IC	7.92	6.10	* 5.62
場所:LP	7.81	6.00	6.09
全体	7.61	5.92	6.03

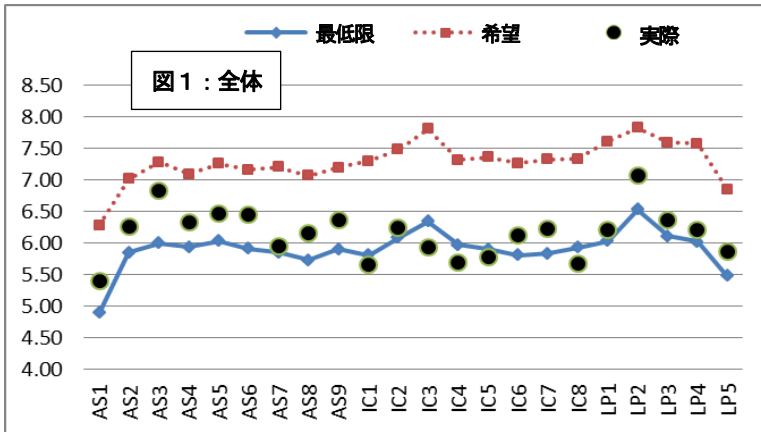
<教員> 表4

	希望	最低限	実際
サービス:AS	7.51	5.87	6.44
情報(蔵書):IC	7.81	6.24	* 5.68
場所:LP	7.44	5.59	5.69
全体	7.61	5.96	5.99

<職員(図書館スタッフ以外)> 表5

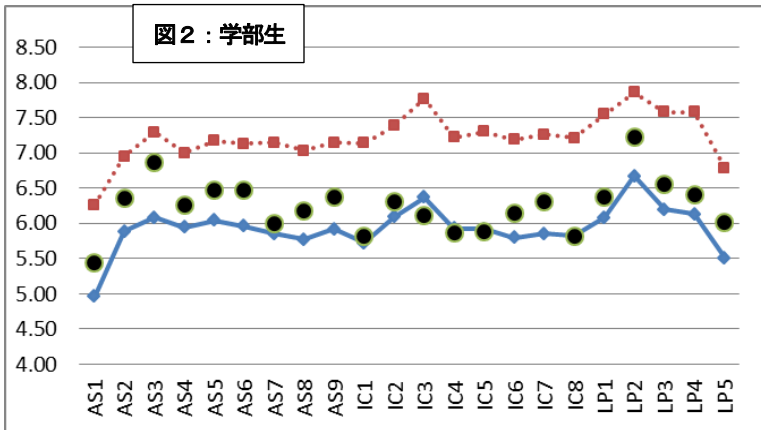
	希望	最低限	実際
サービス:AS	6.65	5.21	* 5.19
情報(蔵書):IC	6.79	5.31	* 5.00
場所:LP	7.02	5.24	* 4.84
全体	6.81	5.25	* 5.03

学部生(表2)は全体的に実際が最低限を上回り、大学院生(表3)・教員(表4)はIC(情報・蔵書)面で実際が最低限を下回り、職員(図書館スタッフ以外)(表5)は全体的に実際が最低限を下回っている。学生・教員の要望の傾向は、学部生「場所>情報>サービス」、大学院生「情報>場所>サービス」、教員「情報>サービス>場所」であることが読み取れる。



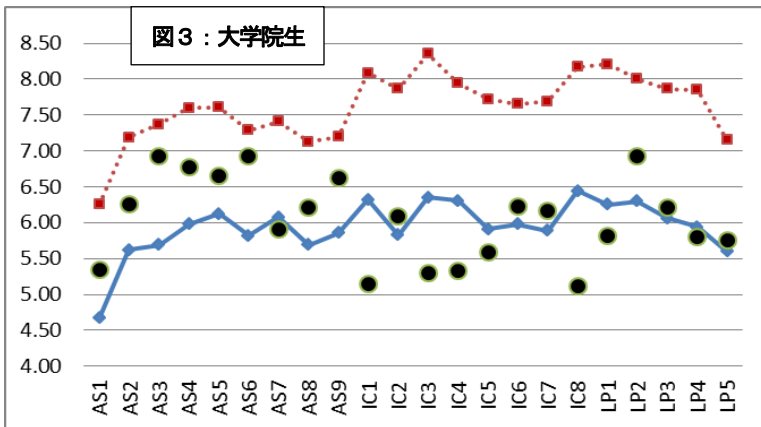
続いて各設問への回答数値(グラフ)を概観する。

全体(図1) 希望が高いのは、IC3「本や雑誌(紙)」(7.80)、LP2「ひとりの静かな空間」(7.82)であり、最低限の値も高い。実際が最低限を下回った項目は、いずれもIC(情報・蔵書)関係で、紙・電子資料や情報機器等の充足度、館外からの電子資源へのアクセスへの評価が低い。

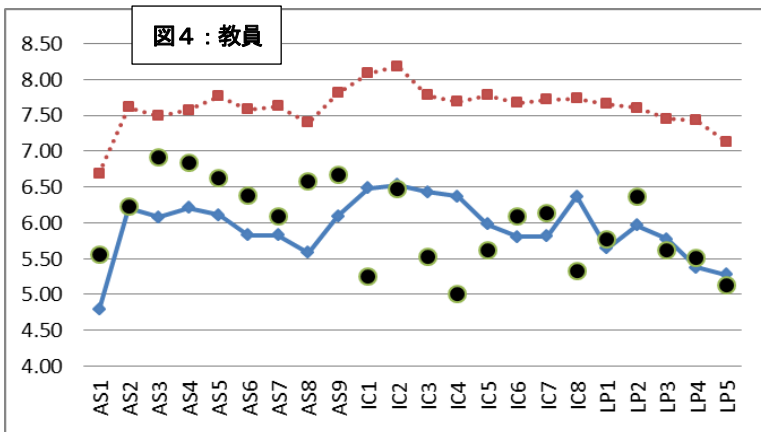


学部生(図2) 希望が高いのは、IC3「本や雑誌(紙)」(7.77)、LP2「ひとりの静かな空間」(7.86)である。蔵書と場所への要望が同程度ある。IC3は実際が最低限を下回っている。LP3「快適でいきたい場所」の最低限が大学院生、教員に比して高い(6.20)。

大学院生(図3) 希望が最も高いのは、IC3「本や雑誌(紙)」(8.35)であり、8点以上の項目はIC8「雑誌(紙・電子)」、IC1「館外からの電子資源へのアクセス」、LP1「研究意欲をかきたてられる場所」、LP2「ひとりの静かな空間」である。このうちLP2以外は実際が最低限を下回り、IC5「情報に容易にアクセスできる最新の機器等」を含めIC(情報・蔵書)関係の評価が低い。



教員(図4) 希望が8点以上の項目は、IC2「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」(8.18)、IC1「館外からの電子資源へのアクセス」(8.08)である。IC4「私が必要とする電子資源をはじめ、紙・電子資料や情報機器等、IC(情報・蔵書)関係で実際が最低限を下回っている。学生と比してLP(場所)への最低限の値が低い。



2.5 今後に向けて

調査終了後、「LibQUAL+[®]」より Results Notebook, 自由記述を含む Raw Data 等が提供された。本稿では Notebook より概要を報告したが、1月21日現在, Raw Data をもとに利用館別や自由記述などの分析作業中である。さらなる分析結果を今後報告するとともに, 結果に基づく改善への取り組みについても順次お知らせしてまいりたい。

(図書館事務部長・中曽根緑)