

# 図書館における 利用者調査の事例

2012年1月30日

於 東北大学

慶應義塾高等学校図書室

上岡 真紀子

mueoka@adst.keio.ac.jp

# サービスは利用者のためにある

- 利用者のニーズに合ったサービスを提供し、  
変化する利用者のニーズに合わせてサービスを改善していくことが必要

サービス対象を知ることなしに、  
適切なサービスを提供することはできない



# 利用者調査

- 目的

サービス対象である利用者の行動・考え方・感じ方を知り, その結果をサービスの開発や改善に活かす



# 慶應義塾大学利用者調査WG

- 目的

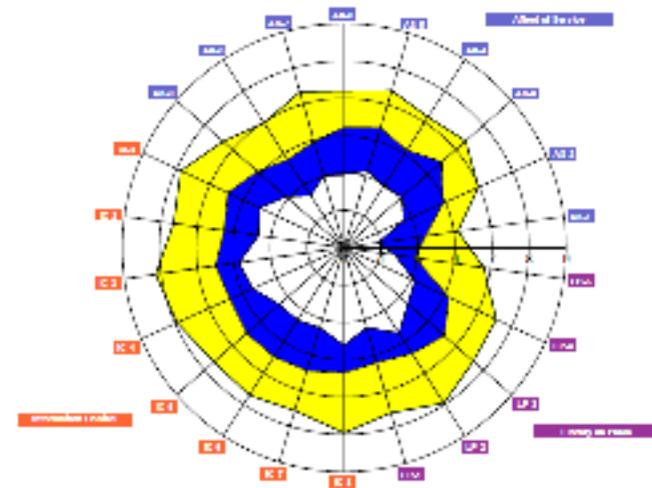
中期計画策定のためのデータを提供すること

- 2007年度 フォーカス・グループ・インタビュー
- 2008年度 LibQUAL

# 利用者調査の手法①

## LibQUAL(2008)

- 利用者が期待することを知ることにより、今後のサービスの重点項目や方向性を確認することができる。経営レベルでの意思決定に役立つ。
- 利用者の期待が高いサービスは？
  - 教員
  - 大学院生
  - 学部生



# 実施概要

- 時期 2008年10月6日(月)～11月1日(土)
- 形式 慶應義塾全体
- 対象 サービス対象者すべて  
各センターの主なサービス対象者  
メールアドレス登録のある方



メディアセンターを評価し

iTunes®カード/コーヒーショップカー

を

2008/10/6(Mo

~11/1(Sa



LibQUAL+ ライブカル

What's LibQUAL(ライブカル)?

ライブカルは図書館サービス品質評価のためのアンケートです。

Q&Aサイト <http://project.lib.keio.ac.jp>

お問い合わせ先 z-assess@lib.keio.ac.jp

アンケート回答者の中から抽選で50名様&先着3,000名様に記念品を差し上げます。  
10,000円分の「図書カード/iTunes®カード/コーヒーショップカード」(いずれか選択) 5名様  
1,000円分の「図書カード」 45名様  
先着3,000名様には参加賞として「慶應グッズ」を差し上げます。



メディアセンターを評価し

iTunes®カード/コーヒーショップカー

を

2008/10/6(Mo

~11/1(S



LibQUAL+ ライブカル

What's LibQUAL(ライブカル)?

ライブカルは図書館サービス品質評価のためのアンケートです。

Q&Aサイト <http://project.lib.keio.ac.jp>

お問い合わせ先 z-assess@lib.keio.ac.jp

アンケート回答者の中から抽選で50名様&先着3,000名様に記念品を差し上げます。  
10,000円分の「図書カード/iTunes®カード/コーヒーショップカード」(いずれか選択) 5名様  
1,000円分の「図書カード」 45名様  
先着3,000名様には参加賞として「慶應グッズ」を差し上げます。



メディアセンターを評価して

iTunes®カード/コーヒーショップカード/図書カード

をもらおう!

2008/10/6(Mon)

~11/1(Sat)



LibQUAL+ ライブカル

What's LibQUAL(ライブカル)?

ライブカルは図書館サービス品質評価のためのアンケートです。

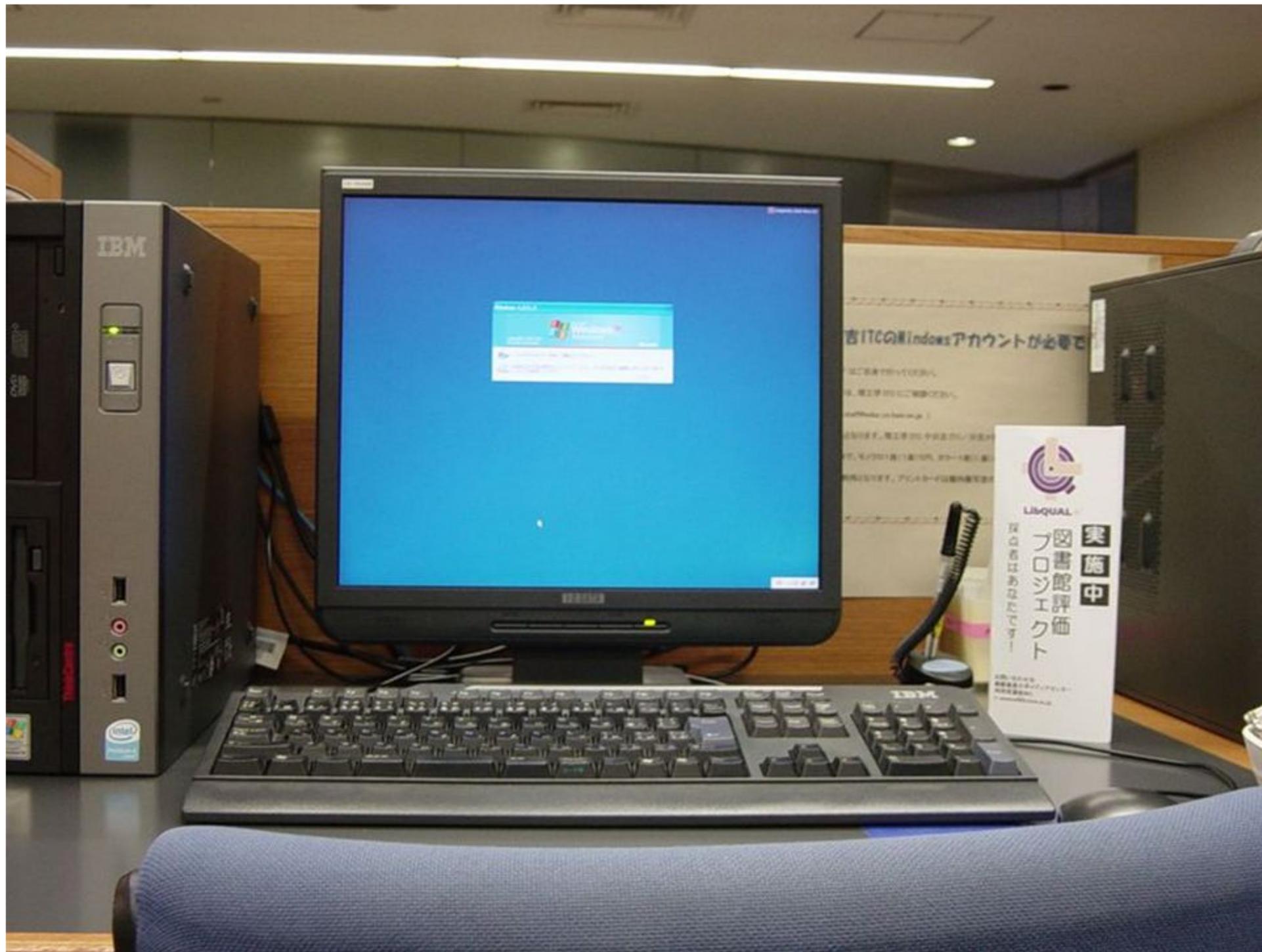
Q&Aサイト <http://project.lib.keio.ac.jp/libqual>

お問い合わせ先 z-assess@lib.keio.ac.jp

アンケート回答者の中から抽選で50名様&先着3,000名様に記念品を差し上げます。  
10,000円分の「図書カード/iTunes®カード/コーヒーショップカード」(いずれか選択) 5名様  
1,000円分の「図書カード」 45名様  
先着3,000名様には参加賞として「慶應グッズ」を差し上げます。







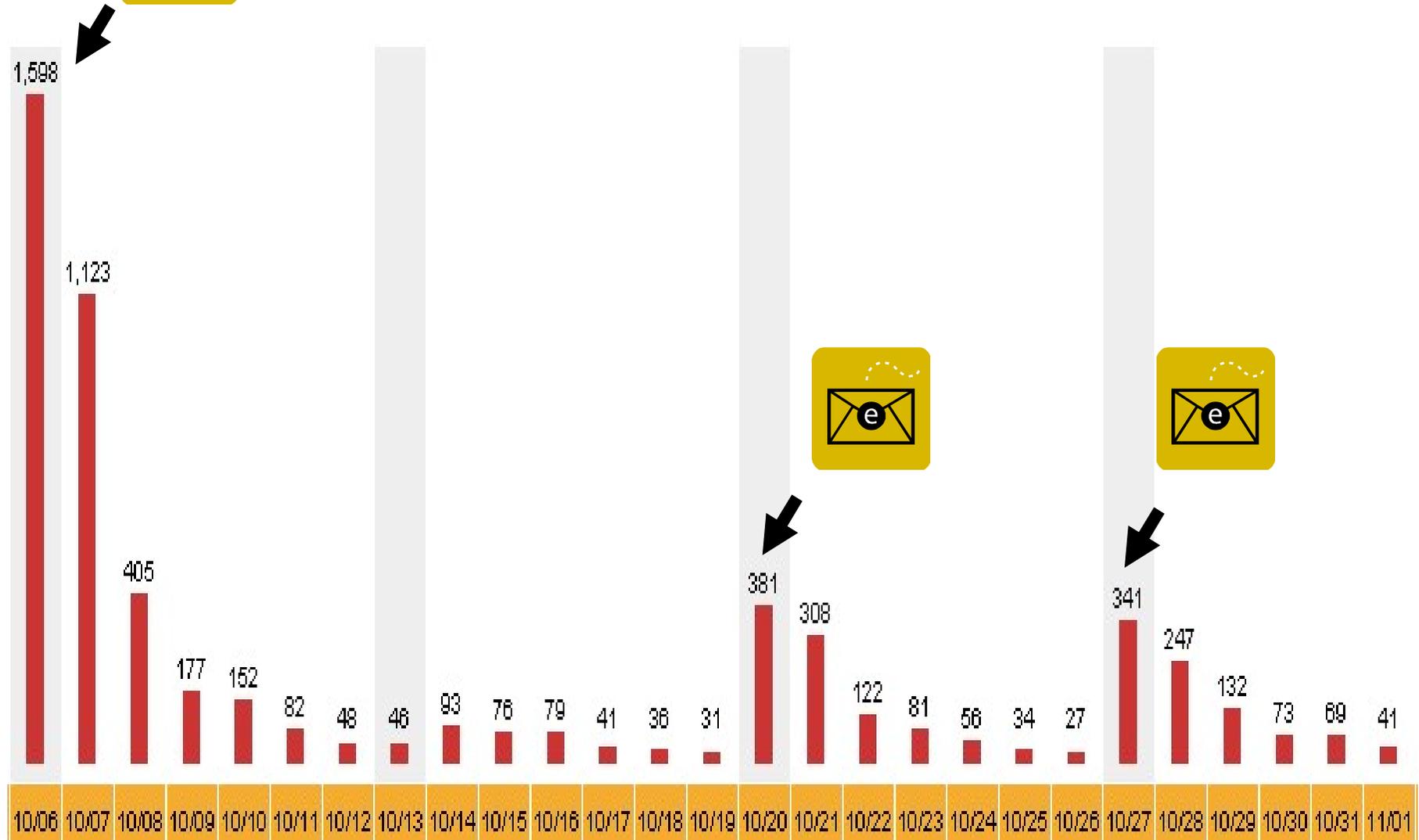
# 実施概要

- 依頼 KOSMOS登録アドレスあてのメール
  - ① 予告とお願い
  - ② お願い
  - ③ 御礼と再度のお願い
  - ④ 御礼と最後のお願い

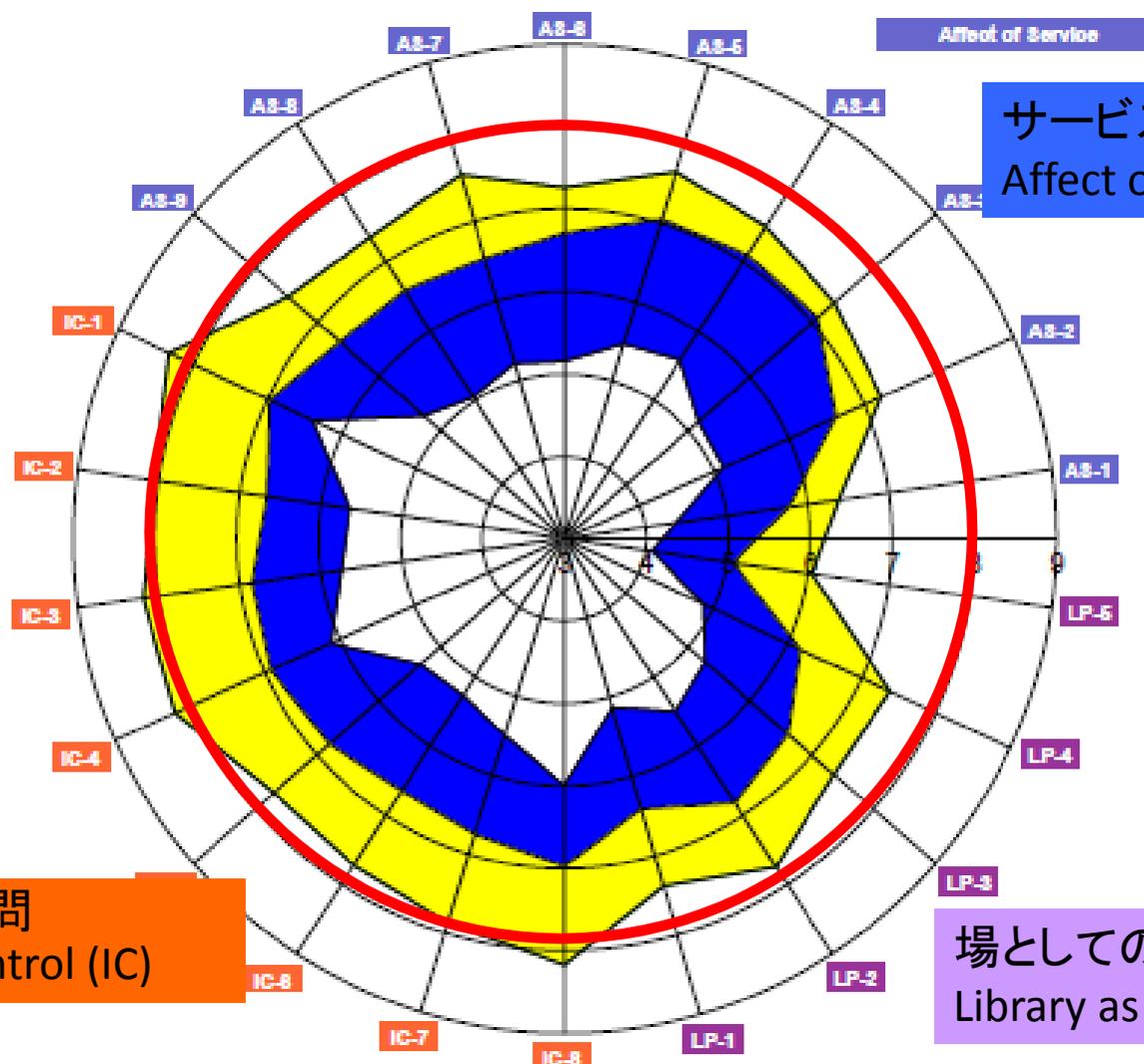
各回月曜日、平均36,541アドレスへ  
システム担当のサポート  
3.5時間～4.5時間



# 回答状況ダイアリー



# LibQUAL結果(教員)

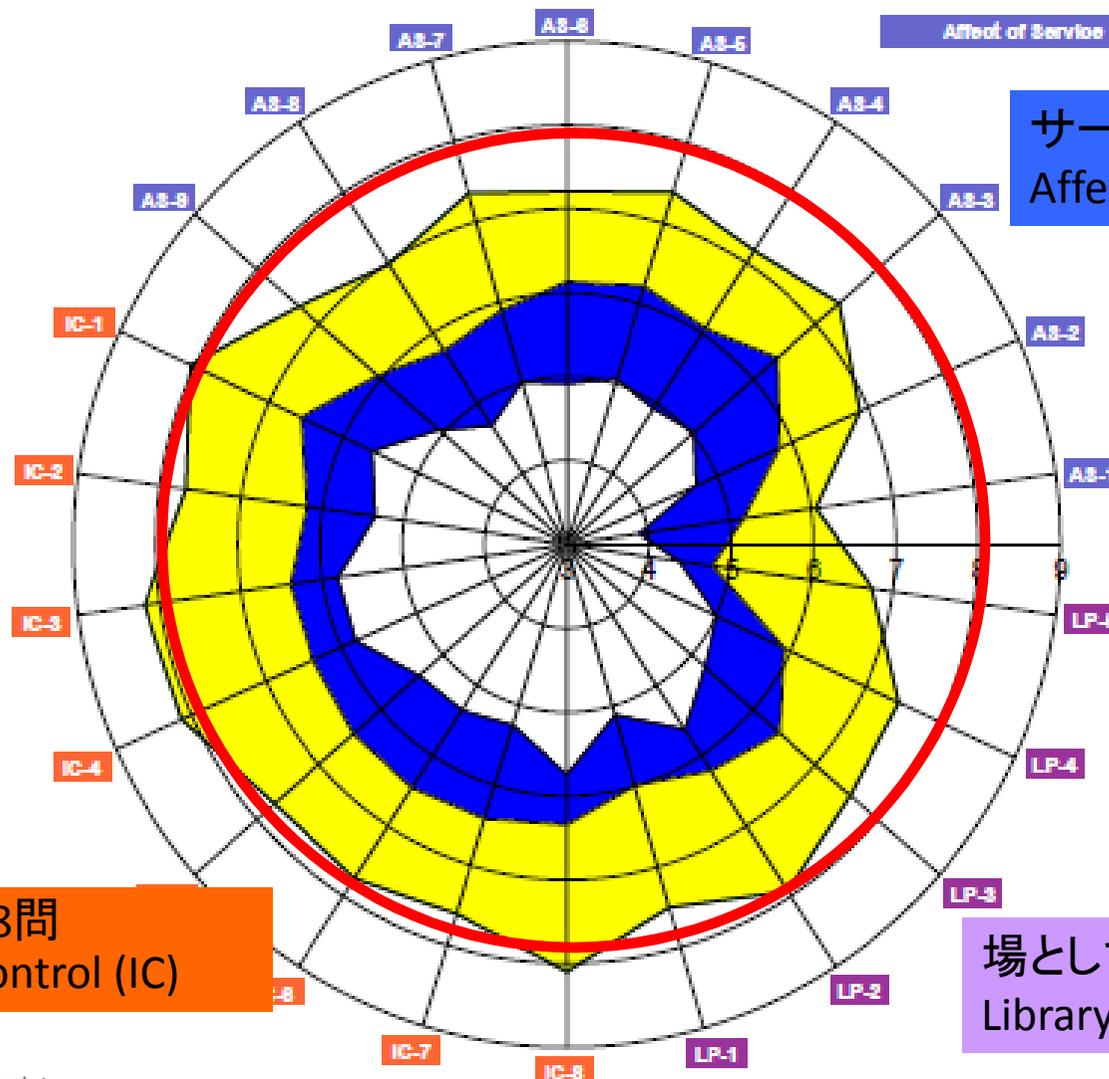


サービスの姿勢 9問  
Affect of Service (AS)

情報の管理 8問  
Information Control (IC)

場としての図書館 5問  
Library as Place (LP)

# LibQUAL結果(大学院生)

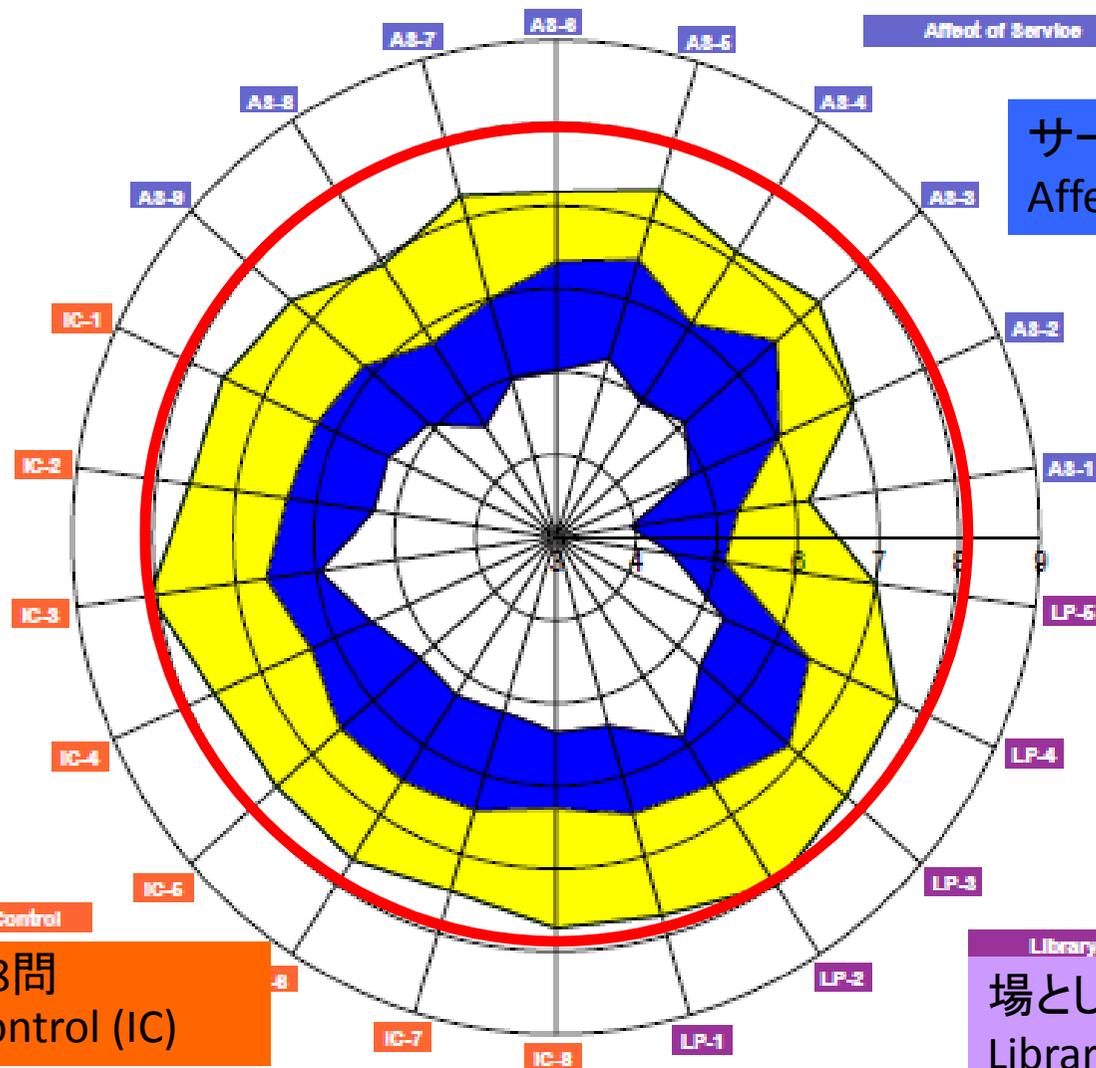


サービスの姿勢 9問  
Affect of Service (AS)

情報の管理 8問  
Information Control (IC)

場としての図書館 5問  
Library as Place (LP)

# LibQUAL結果(学部生)



サービスの姿勢 9問  
Affect of Service (AS)

情報の管理 8問  
Information Control (IC)

場としての図書館 5問  
Library as Place (LP)

# 期待度の高いサービス(教員)

側面	設問	望スコア
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	8.33
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	8.20
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナル)が揃っている	8.20
IC-8	私の研究に必要な雑誌が、印刷または電子ジャーナルとして収集されている	8.17
IC-2	図書館のウェブサイトは、利用者が自力で情報をみつけられるように作られている	8.05

# 期待度の高いサービス (大学院生)

側面	設問	望スコア
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	8.19
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナル)が揃っている	8.13
IC-8	私の研究に必要な雑誌が、印刷または電子ジャーナルとして収集されている	8.10
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	8.05
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	7.93

# 期待度の高いサービス(学部生)

側面	設問	望スコア
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-2	ひとりで学習・研究するための, 静かな空間がある	8.01
LP-3	快適で, また行きたくなるような場所である	7.77
LP-1	図書館は学習・研究意欲を掻き立てられるような場所である	7.76
IC-8	私の研究に必要な雑誌が, 印刷または電子ジャーナルとして収集されている	7.72

# LibQUALの結果まとめ

## ■重点を置くべき方向

- ・教員... 研究のための資料とDBなどのさらなる充実とアクセスの向上
- ・院生... 研究のための資料+学習のための静かな空間
- ・学部生... 学習のための資料と学習場所としての空間に期待。

特に空間には、「快適さ」など、学習の場としての環境の質的な部分への期待も高い

## 利用者調査の手法②

### : インタビュー

- 具体的, 詳細な内容について, 利用者と直接やりとりしながら調べることができる。
- とくに, グループインタビューは潜在的ニーズを探るのに適しているといわれている。

# フォーカスグループインタビュー (2007)

- 目的:  
サービス計画策定のため、学習支援サービスへのニーズを探る
- 実施時期:  
2007年7月
- 対象:  
専門課程進学前の学生(1, 2年生)の  
図書館に来るグループ, 来ないグループ
- 実施キャンパス  
日吉キャンパス, 湘南藤沢キャンパス

# 調査項目

- 学習支援のために必要な, モノ, 場所, 人的支援について探る
  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

# 学習のための場所①

必要なのは:

1. 一人で静かに集中して勉強するための場所
2. 仲間と一緒に勉強できる場所  
= 教えあう, 励ましあうための場所
3. リラックスして読書するための場所

# 学習のための場所②

場所の条件は:

1. 飲食
2. 安全・安心の確保(治安)
3. 快適さ(家具, 空間, 温度・明るさ, 音)

# 学習に必要なもの①

- ①教科書, 過去問, 模範解答, ノート
  - ・テスト対応型の学習
  - ・完全に授業に依存している
  - ・非公式に流通・継承・共有されている

# 学習に必要なもの②

## ②教養を深めるための情報

- 過去と現在話題になった小説, 映画, 音楽など
- 今話題になっていることについての情報  
新聞, 雑誌,

# 学習に必要なもの③

## ③情報を評価するための情報

一般的なもの：

- ・目次情報，あらすじ，本のカバー(とらないで！)，本の表紙(配架・見せ方を工夫してほしい！)

コミュニティに独自のもの：

教員・学生・図書館員のお勧めのコメント

# 学習に必要な人(支援)

①知識・スキルのある人

⇒ 教員・先輩・できる友人

②精神的支援(励ましあう・慰めあう・一緒にする)

⇒ 友人

+ 気軽に聞ける

⇒ 知っている人



...図書館員は？

# 図書館員は...

- 「レファレンスとかあっても、疑問に思っていることを明確にしないと聞いちゃいけないんじゃないかと思ってしまうので。」
- 「近づきがたいんですよ。それなりの目的がないと、話しかけるに話しかけられないので。オーラといいますか、こう。」
- 「話しかけようとする時、どこか殺気が感じられたりして。ちょっと声が聞こえただけで、いきなり視線が向けられたりして。それで話しかけづらいところがあると思います。」
- 「相談にのってほしいんですよ。何でも相談に乗ってくれるような存在であってほしいんですよ。」

# 情報リテラシー教育 学生の語り①

- 「情報リテラシー入門(90分の講義)」はどうだった？  
「正直出てない人の方が多かった。課題だけやって終わらせた人もいるし。私はなんだかよくわからなかったです。(内容が難しかった?) う〜ん、記憶にないからそこまで印象にないのかな。普通のことを言われた記憶があります。」  
「いきなり検索のコツみたいのがあって、課題も面倒くさくて、そんなことしなくても別の方法で情報は得られるし、みたいな感じで。入門的なことすぎたのかなと。」  
「図書館をより効率よく、本を検索できるようにということだったら、あれが限界かなと思いますけど。」

授業内容との関係が  
わからない。

# 情報リテラシー教育 学生の語り②

- 館内ツアー，OPACセミナーって知ってる？

「青いのにいつも貼ってませんか？ やってるんだと思うんですけど，参加はしていません。（なぜ？）ちょっとお堅いってというか，そこまでしてなのかなっていうふうに思っちゃうし，ツアーだと話が長いだろうなっていう，抵抗感があります。」

「趣旨がよくわかりません。その場でわからなかったら聞けばいいので。」

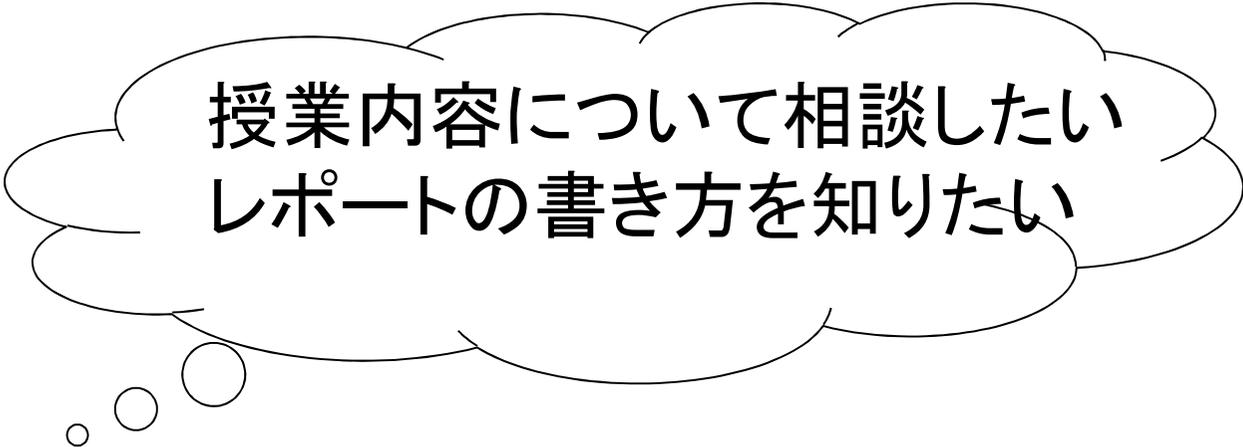
今，必要ないことにわざわざ  
時間を割きたくない

必要なときに聞きたい

# 情報リテラシー教育

## 学生の語り③

- 「僕の周りだけかもしれないですけど、授業の内容が全く分からないという人が大多数を占めていました。」
- 「友達には大学に入って初めてレポートを書くという人が多くて、そういう人はレポートの形式に慣れていなくて全然分からないという人が多かったので、...」
- 「レポートは全然書いたことが無いので、相談とかは魅力ですね。」



授業内容について相談したい  
レポートの書き方を知りたい

# 情報リテラシー教育のポイント

1. 授業内容(成績と単位が関係する現実の学業)との関連付け
2. 実際に「必要なとき」「困ったとき」にサポート
3. レポートの書き方

# 利用者調査の手法③

## 観察

- 本人も気づいていない，言葉にすることもできない無意識レベルの行動からニーズを知る



ローカルなもの



# 観察から 広い机が欲しい！①



# 観察から 広い机が欲しい！②



# LibQUAL:コメント(理工学MC)

- ・ローカルで顕在化した不満, 要望

「1人で勉強するための環境としてパソコンおよび机が十分に揃っていない」

「個人で学習するスペースが少ない」

「2階の図書配置がわかりづらいです」

# 改善のために：優先順位

- 顕在化している不満に，最優先で対応
- すぐに対応できるものを優先
- 長期的に改善をはからなければならないものは，プロジェクトを立ち上げて対応

候補は・・・

- － 個人用の学習スペースの拡充
- － グループ学習室の新設
- － 館内資料の再配置
- － 開館時間の延長，休日開館を増やす

# 実施順位

1. 個人用の学習スペースの新設

1年目

2. 館内のレイアウト見直し

2年目

- 資料再配置
- グループ学習室の新設
- 学習支援のための新コーナー設置
- サイン計画

\* 2年目以降はプロジェクトチームを立ち上げ

⇒ 理工学メディアセンター3年計画策定へ

# 1年目：個人用スペースの新設

- 満たすべきニーズを確認し、それらをどのように満たすのかを検討する

⇒ コンセプトを明確にする  
コンセプトの実現にこだわる！

ブレない  
ために

神は細部  
に宿る

# 満たすべきニーズ

## フォーカスグループインタビューから

- 学習に必要な場所の要件
  - 1人で勉強するための静かで集中できる場所
  - お互いに干渉しないよう適度な距離が空いていることが必要
  - 個人席とグループ席は、ゾーニングされている（区画が離れている）必要がある
- 学習に必要なもの
  - PC(電源, LAN), 授業のノート, 資料のコピー, 教科書, 参考書など

# 満たすべきニーズ 観察から

- 資料を目いっぱい広げられる広い机



# コンセプトの決定

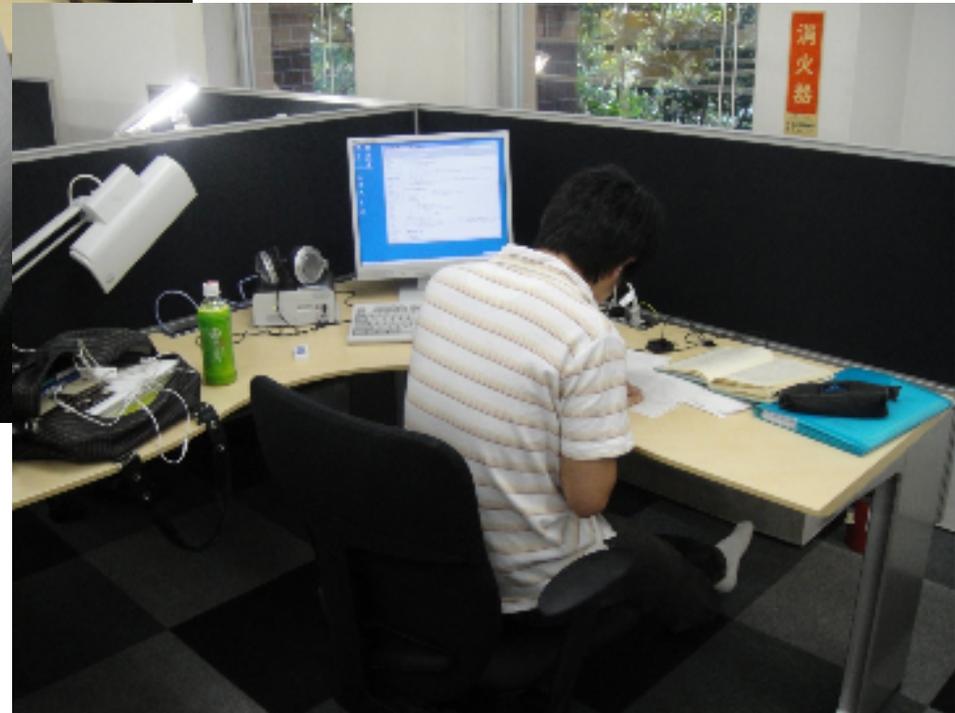
## 「図書館内で一番の勉強場所」

「学習に必要なPCと電源があり, LANに対応し, 資料もノートも図書も広げられる1人用の広い机があり, それらがお互いに気を遣わなくてよいように十分な間隔をあけて配置された静かで集中できる快適な学習スペース」

# ①「静かエリア」の新設



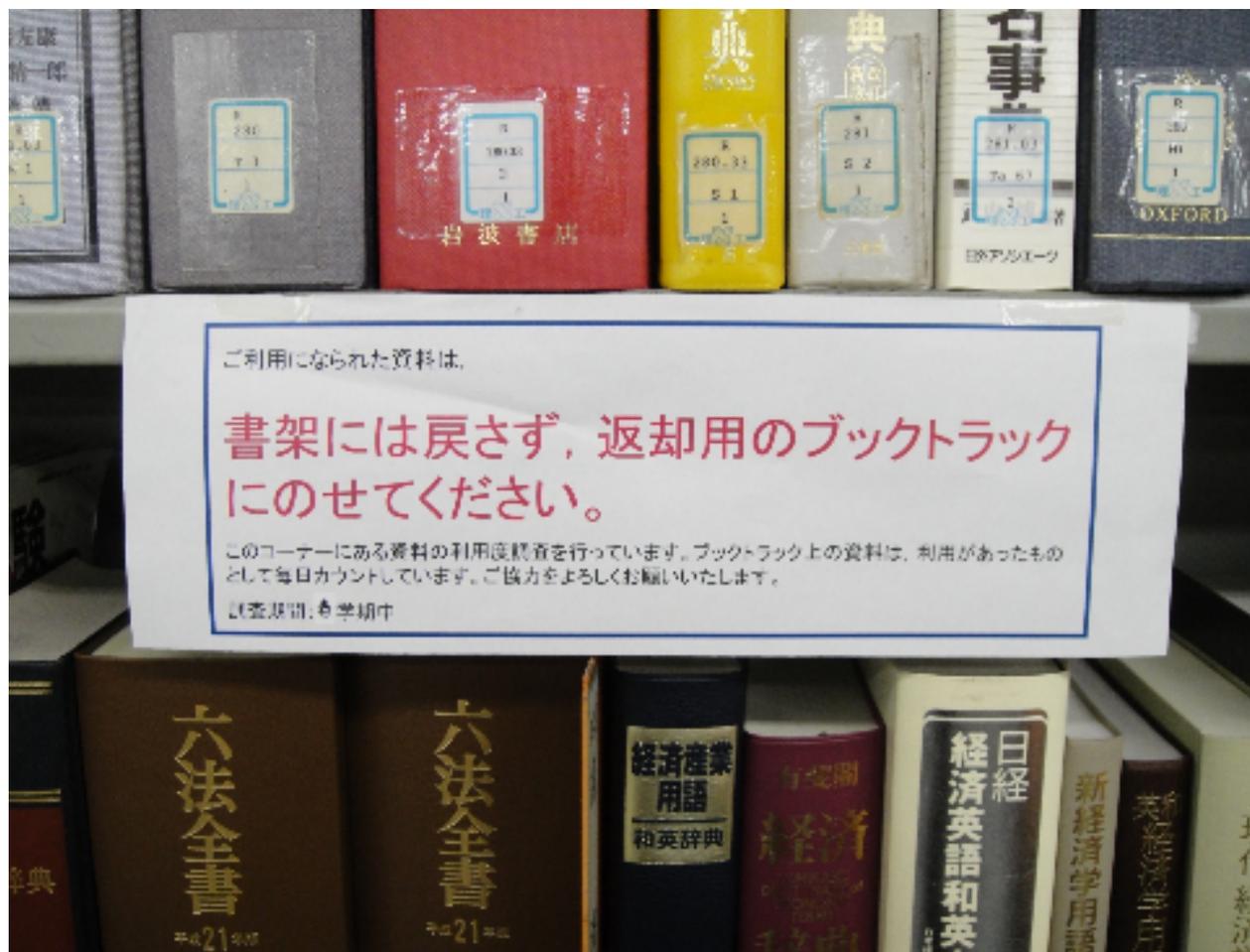
# 期待通りの利用をしてきている 学生たち



## ②資料再配置プロジェクト

- 館内全体のレイアウトの最適化
- 学習支援・研究支援のための資料購入

# レファレンスブックの利用調査の実施



## ③S-Circle活動開始

- 学生による学生のための相談カウンターの設置
  - 相談業務
  - 企画業務
    - サイエンスカフェ, 図書館のPOP作成など

# 利用者調査の手法④

## ディープインタビュー

- 2011年1月
- 高校3年生14名
- 1名につき, 30分～2時間
- どうやって卒業論文を書き上げたのか？

自分たちのやって  
いることを評価する  
だけでなく・・・

利用者を知るための  
心躍る利用者調査を！

Good Luck!

利用者を知り、  
良い関係を築  
く