


メニュー
<a href="#">トップページに戻る</a> <a href="#">ヘルプ</a>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <a href="#">ページ一覧</a> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>自己紹介</li> <li>相談コーナー</li> <li>自由帳</li> <li>“観察者”の日記</li> <li>Twitterアカウントリスト</li> <li>図書館五七五</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <a href="#">研修関係ページ</a> </div>
<p>研修後のページ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自己紹介</li> <li>フォローアップシート</li> <li>研修を受けて行ったアンケート・インタビュー</li> </ul>
<p>研修前のページ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>質問・要望コーナー</li> <li>事業概要・当日プログラム</li> <li>講師・スタッフ紹介</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <a href="#">公式Webページ</a> </div>
<p>第3期WS 第2期WS 第1期WS</p>
<p><a href="#">このメニューを編集する</a></p>
<p>お問い合わせはこちら smileylibrarywiki★gmail.com</p>

最近の更新
<p>2013/04/16</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自由帳</li> </ul>
<p>2012/09/14</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“観察者”の日記</li> </ul>
<p>2012/09/04</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談コーナー</li> </ul>
<p>2012/07/25</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公的機関Twitterアカウントリスト</li> </ul>
<p>2012/05/24</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズを引き出せ！～図書館アンケート・インタビュー徹底分析～</li> </ul>
<p>2012/05/23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メニュー</li> </ul>

## フォローアップシート

研修お疲れ様でした。  
みなさんに書いていただいたフォローアップシートをご紹介します。

### 講演内容・質疑応答の振り返り

私は今回のワークショップでこんなことを覚えてきました！ 

- 誰のための調査か、何のための調査か、改めて「利用者のためである」事を再認識できました。労力や技術が足りないなら、いっそ調査はやらない方が良い、というお話はびっくりしましたが、そのぐらいの心がまえで行わないとダメなんだと意識しました。
- 学生の行動、考え方、感じ方を知る。カウンター周りや書架での短いやりとりももっと大事にして学生達が何を求めているのか、がわかるように自分の感性を磨くことが必要だな、と思います。
- 目的の明確化、予備調査、報告と活用という調査する上で最低限やるべきこと。
- 「社会調査」の理論と実践上の工夫  
慶応義塾の熱意と実行力！
- 上岡先生が行われた利用者調査の結果について、利用者の要望を適切に把握し、どのような改善をされたかという具体的な内容説明が、興味深かったです。  
「観察」という手段も有効だと感じました。  
図書館に来ない人対象の調査方法について、印象に残りました。  
必修の授業で呼びかけ、普段サービスを受けていない人へも調査をお願いするなど、大学との連携も必要だと実感しました。
- 館内を見まわり学生の視点で観察する活動を楽しんでいる上岡さんの姿勢が素晴らしい。
- 調査は公共的なものであるべきだということが一番印象的でした。  
「誰のためにしているのか」＝利用者・・・ということはよくわかっているはずなのに、どうしても図書館のためという方向（自己満足）的なものに流れがち。目的を明確にし、協力して下さった方々、公共に調査結果を報告することがとても重要であることが分かりました。また、紙だけの調査でないことがびっくり。これはどんどんやっていきたいと思いました。
- 利用者を観察し、その生態から何かわかる、というのは、とても勉強になりました。小官も利用者を激写しまくりたいと思います。
- 回収率を上げる方法の一つに倫理とマナーを重視する必要がある、というのが印象深かったです。自分たちのことばかり考えて利用者調査を考えていたようにご講演を聞いて反省しました。
- 必ずしも調査対象者は全員でなくてもよい（抽出でも十分な）こと。  
郵送調査の時、依頼する時も返信用も切手が有効であること。面接（聴き取り）調査では、その原因・理由なども探ることができるなど、有効なこと。
- 調査回収率を上げるための実際例がとても興味深かった。マンジョー二の著作是非読んでみます。  
調査には関係ありませんが、未返却本の郵送督促にも応用できるかなと...

2012/05/22

- 図書館五七五
- Smiley Library
- 自己紹介
- 研修を受けて行ったアンケート・インタビュー

2012/03/08

- 本研修のアンケート報告

2012/02/05

- フォローアップシート

2012/01/31

- 質問・要望コーナー

2012/01/27

- 東北生活文化大学
- 宮城学院女子大学

2012/01/24

- 九州大学
- 信州大学
- 会津大学
- 東北芸術工科大学
- 山形県立米沢女子短期大学


- 調査を行うために大切なことを学べた。(・プライバシーの保護 ・協力を得やすい状況づくり ・結果の公表、活用、報告 などなど) 統計処理をする場合、ソフトの活用を考えて行う事も十分に準備を行うこと。
- 調査において、社会貢献(結果の公開)とプライバシーのバランスを保つこと。  
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。利用者とのよい関係を築き、仲良くなるのが、サービス向上の第一歩だと思った。  
LibQUALの存在
- これまでリマインダーがどれだけ効果があるのか懐疑的でしたが、講師のお2人の話を聞いて、結構有効なんだと知りました。
- アンケートの回収率を上げる方法(・調査とは別に、依頼状を出す ・リマインダー ・封筒には切手を)  
観察によるニーズ調査  
報告書を出すところまでやる
- 調査の概念から具体的な調査事例まで、利用者のニーズを調査するための学びを深めることができました。教員、院生、学部生といった区分や学習スタイルで図書館に対する要望も大きく違ってくるのが驚きでした。利用者のニーズをつかんだ後、多様化するニーズを限られた時間、スペース、予算でどう実現していくかが重要になってくると思います。
- 利用者調査の事例を色々みることができたのが印象深い。結果になんとなく同意できたというか、そうだろうなあ、と思うことが多いので、図書館に一般的に共通する部分も多いのだろうと思う。特に信州大のアンケートの講評で、医学科生の利用度の動きなど大体同じなのではないかと思う。
- 調査の基本概論と具体例(・調査の上でハズせないもの4つ ・実際の調査...目的にあった方法を、協力者への気配りを ・倫理と基本原則5つ)  
慶応の事例(どこでも変わらないニーズがある) 自館でクリアされている課題も多数→では残りをクリアしていくと、かなり満足度の高い図書館になれる(と思う。)
- アンケートの実施にもマナーが必要  
かけた手間&予算→信頼性  
利用者とのチャンネルを失わないように、どこで図書館がからんでいけるかという視点を持ち続けること。
- 利用者への日頃のインタビューや観察からも、どのようなニーズがあるのか探ることができるのがよく分かりました。  
長時間勉強するには飲食物が必要だという話が講演の中でありましたが、新設したラーニング・スペースで飲食禁止となったのが残念です。  
調査票送った後にリマインダー送るのが効果的だということ。(実践したい)
- 利用調査のコツや方法を学ぶことができた。アンケートを作成し、単に配布して回収するだけでは駄目で、調査をするうえでの準備(予備調査など)が大切だということがわかった。  
利用者のニーズは日々変化するので、その時々で改善していくためには、利用調査が重要であることを学ぶことができた。
- フォーカスグループインタビュー  
調査対象者の明確なグループ分け  
図書館に来るグループ→1年次必修の授業で事前調査して絞る  
図書館に来ないグループ→図書館に関係ないところから紹介してもらおう。  
(学事に相談に来る学生の中から図書館に来るか来ないか聞いてもらう)

- 利用調査の企画について、目的を明確にすること、予備調査の実施等、注意する点を知ることができてよかったです。また、利用者を知るという大前提を忘れずに、調査内容を設定することも大事だと思いました。
- 調査もコミュニケーションのひとつの形  
ちいさな心遣いやマナーが大切です。  
余計な手間や迷惑をかけない相手へのおもいやりもわずれちゃならない要素です。
- 調査の目的の明確化、プレテストの実施などの流れをふまえることが大事  
目的とは別に(?)調査を楽しむ
- 利用調査の基本を学んだが、必ずしもアンケートの実施ありきではなく無駄な調査票調査は行わず、行動観察やUnobtrusive methods等、人の迷惑にならないデータ収集を行い、利用者分析を行うことも可能ということがよくわかった。
- 目的の明確化はもちろん認識していたが、労力や予算がクリアできないなら調査票調査は実施しない方がいいとは、目からウロコだった。  
「ユーザに迷惑をかけるから」に納得した。館内巡視など他の方法でも把握できるものはあり、票調査が全てではないことを理解できた。  
LibQual及びインタビューの事例が非常に参考になる。  
アンケートだけでなく、ユーザの観察・動向把握など、複数の方法で(あの手この手で)要望をすくい取ることができると感じた。
- 学部生・院生・教員それぞれの立場の人が大学図書館に求める役割・機能はこの大学であつてもさほど変わらないということが印象深かったです。  
また、図書館員はどう利用者からむか(関わっていく中でニーズをとらえる)が重要だと思いました。
- 事前準備の重要性(対象の選択、手法の選択)  
方針がぶれないこと
- 調査方法、手法の概要、注意点。労力や予算がかけられないならやらない。  
環境や社会状況の変化と共に図書館に期待する内容も変化する。それを探るのが利用者への調査→だから1度で終わりじゃない。  
図書館にこない人のつかまえ方。  
図書館で“暗い”はマイナス3Kの1つ! ←cf:節電
- 社会調査の方法について、改めて学ぶことが出来ました。案内頂いた文献含め、役立てたいと思う内容でした。  
LibQual、インタビューの実施の方法、その結果の還元の話が興味深かったです。
- 調査は、基本的に個人対個人のコミュニケーションであることを忘れない!(相手を尊重する)  
利用者ごろ(例えば、教員、学部生、院生)のニーズをつかむことが大事!  
ニーズをつかむには、日々の観察も大事!(肌で感じる)
- 労力や予算、技術等が足りない場合は、調査は行わないという選択肢もある。
- 調査を行うまでの企画がとても重要であるということ。  
明確な目的やその目的に合った対象の抽出、モードの選択に気をつけたいと思う。
- 利用者の求めているものの調査に関して、図書館の利用に関するだけでなく設備に関する事など大がかりになりそうなものへの要望の調査を行って上手く反映していることが印象的でした。日頃から学生からの質問やレファレンスの機会が思ったよりも少な

い？と思うことがありましたが、学生の率直な意見で「話しかけにくい、相談しにくい」という声がやはり出てくるみたいなので身につまされる思いがしますが、適切な対応策を考える必要性を改めて感じました。司書の対応はどうか？という質問を学生にしてみても返ってくる答えを知るのは大変恐い気がしますが(落ちこむような気が)。

- 調査をすることの必要性→目的・対象を明確にする。  
回収率を上げるための調査方法を検討する。  
回収率が見込めない調査は調査実施から検討する(本当に必要?)  
調査後の報告、その後の改善の大切さ。
- その利用者層の利用をサポートしていけるのか考えるときに、その利用者の利用の風景を写真にとることで、そのときはわからなくても写真を眺めるとわかってくることもあるということ。

### 自館への提案

今後、自館でこんな利用者調査をやりたいと思いました！ 

- 利用者ニーズの把握(現在利用者でない(来館していない)人も含めて)
- 書架のレイアウトがわかりにくい、という声があるので、ではどんなレイアウトだったら利用したくなるのか、を聞いてみたいです。過去のアンケートは文面や質問用紙自体のスタイルが堅苦しすぎたように思います。「書きたい」気持ちになれるようにも工夫をしたいです。
- 図書館を利用しない学生に対して、なぜ利用しないのか等の調査
- 設備←入口(建物)を改良すべく前進して欲しい
- 大がかりな図書館改修は難しいが、限られた設備や人数の中でよりよいサービスを提供できるよう、利用者の要望を調査できたらと考えています。
- キャンパス内での利用者の行動パターン(実際の行動場所)動線の調査  
LibQUALの改善(質問 設問順・訳文)
- 利用者調査の前に図書館・館員が利用者にとってどうあるべきか考えたほうが良いと思いました。議論！！
- 上岡さんの総論がずばりだと思うので敢えて調査はしません。木村先生の言うとおり無駄な調査はやめないと株が下がるからです。
- 学部生は図書館資料を重視していないという話を聞いて蔵書構築の評価の調査をしてみたいと思いました。
- 質問紙だけでなく、面接(聴き取り)調査もぜひやってみたい。
- あまり利用しない学生への調査  
メールアドレスを集めていないので手間はかかるかもしれませんが。
- 人間的なこと、周りを巻き込むにはちよと...という場合は、観察調査など手軽な事から始めたいと思いました。
- 図書館に来ない学生へ、なぜ来ないのかという調査はおもしろそう。
- 本当に適切な調査モードを選ぶ
- 今回の研修で、グループ分けをした上での調査がとても有効だということを学びました。本学では、教員、学生共に図書館へ足を運ばない利用者が多いので、その方達を対象に調査を行い、原因を探

ってみたいと思いました。また反対に、ヘビーユーザーの利用目的を調査し、足を運びやすい図書館づくりを進めたいです。

- 図書館の改修・増築などの機械があれば、そのための調査など行った方がよいのでは、と思った。
- 基本の確認  
協力者への情報提供  
願を重ねてする  
目的のある調査をする  
生の声を引き出す方法を考える
- 観察(非参加型)←今まであまり積極的な方法として可能とは思っていなかった。
- 閲覧機が古い等いろいろ予算要求したりしていますが、利用者調査をして、本当に求められているものを明確にしていく必要があるのかなと思いました。こういう机が必要だ、など。(予算要求の根拠にも使えるので)
- 今すぐに出来そうなことは、利用者へのインタビューかなと思った。
- 観察。事務室やカウンターからは利用している状況がほとんど見えないので、まずは見まわってみるのがいいと思いました。
- 予備調査や調査結果の報告の方法等も考えた上で、利用者調査を行ってみたいです。
- 職員数が少ないことに甘えて利用者に迷惑をかけていることがたくさんあると思います。業務改善の第一歩として身を正すため、調査し結果を利用したいです。
- 現在のEJタイトルへの満足度調査  
目的: EJ選定ルールの策定。  
限られた予算で満足度の高いEJの選定を行う。  
方法: 本来なら広く構造化面接調査等すべきだが、一部のヘビーユーザー等への調査になる？
- 調査の目的: 中期計画・年度目標策定のための利用者ニーズの洗い出し。  
方法: 考え中
- パソコンコーナー、シラバス等、図書コーナーの利用について  
調査票調査ではなく、グループインタビューとユーザ観察を実施したい。  
インタビューは所属、学年別(1~2年とゼミ確定後の3年以上などで。  
目的: フレキシブルなグループ学習エリア(パソコン+紙の情報源にアクセスできる場所)を、学生に適した形で提供するため。  
<過去の調査>  
プレテスト。実施しなかったことが後悔と反省。  
そこ以外は、以外と「やってた」感があり、少々安心した。
- インタビューによる調査  
普段から利用状況を観察すること
- ボランティア学生さんへのインタビュー
- 図書館が主体となるアンケートは未実施ですので、今回のワークショップで得たものを踏まえて実施してゆけるようにしていきます。  
「ネットへの公表は必要です」と感じます。
- 以前行ったアンケートでは、すぐできる要望の改善だけで終わってしまっていた。館内の全員で取り組めるような体制・職員の気持ちを作りたい...と思いました。
- 情報リテラシー教育の見直し

- (・授業内容との関連性のあるものにする)
- (・必要なものを中心に)

- 人の迷惑にならないデータ収集法を行ってみたい。または学生の利用法、状況などをよくよく観察してみたい。
- 学外者・学生・教員など利用者別に図書館に求めるものにどういった違いがあるのかを知っておくのは(アンケートそして)今度にも良いのかと思いました。質問紙で、利用者頻度で分けて(カードを使っただけの学外者とほぼ毎日来る学外者などを分けて)配布して行う。あくまでこの段階では求めているものの差を把握できたら...という目的で、今後どう活かすかはわかりませんが。留意的はうまく回収できるか?を気をつけてみてデータをきちんと集める事ができるかどうかは課題だと思います。
- 調査をする前から予想できる要望が多々あるので...→まず改善が必要?!  
(席が足りない、問題集が足りない、時間の延長、など)
- 利用者の利用風景を写真にとりためて、眺めたい。館内だけでなく、生協とかでも。

最終更新:2012-02-05 11:14:14

[ページトップ](#)