

図書館総合展丸善フォーラム報告 評価指標 LibQUAL+[®] 大阪大学における LibQUAL+[®] 実施の経緯とこれから

大阪大学附属図書館

岡田 高志



はじめに

大阪大学附属図書館では、平成20年11月4日（火）から11月30日（日）までの約1か月間、利用者サービス向上のための図書館サービス評価と附属図書館の経営改善および事業計画策定のための基礎データ収集を目的とし、LibQUAL+[®]を実施しました。

フォーラム開催時は調査途中でしたが、本稿では結果を踏まえて報告します。

大学評価と図書館

国立大学法人には、国立大学法人評価（6年を期間とした国立大学法人の中期目標達成状況評価）と機関別認証評価（7年に一度すべての大学が対象）のふたつの大学評価が義務付けられています。図書館においても、年々、大学評価との関わりは増しており、部局の年度計画などを通して深く関わっています。



図書館の評価活動としては、法人化以前の平成2年度から自己点検評価報告書である年次報告をまとめています。これまで、評価報告の重要な基礎データとなる利用者アンケートも何度か行いましたが、アンケート調査は、不定期・不統一なものでした。また、外部評価の実施が評価活動のなかの課題となっていました。

LibQUAL+[®]と大阪大学

実施のきっかけとして、平成20年2月に慶應義塾大学とLibQUAL+[®]シンポジウムを開催したことがあげられます。その時点では、参考手法と考える程度でしたが、時間、経費、業務負担、標準化などに対する利点が認められ、実施検討に入りました。

学内合意形成には、国際比較ができることも大きな説得材料となりました。第一期中期目標・中期計画の期間が来年度までということもあり、次期計画に調査結果を反映させるためにも、年内に実施することになりました。大学評価のサイクルが実施の後押しをしてくれたものと思っています。

回答状況

回答数は、2433件（学部生1035、大学院生1045、教員

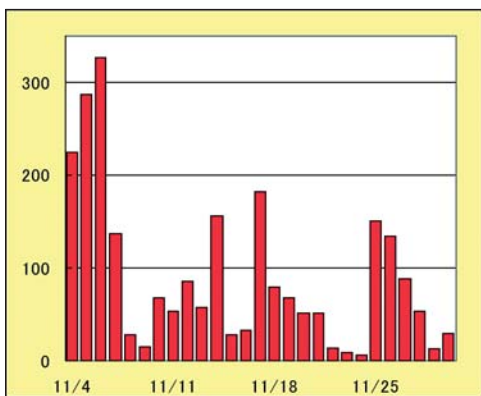
303、図書館スタッフ4、職員46）で有効回答数は、2343件でした。回答率10%以上を目標としていましたが、調査対象者（学部生、大学院生、教員の在籍数）の8・8%からの回答にとどまり、伸び悩みました。中でも学部生には、一部のみしか調査依頼の電子メール送信を行えなかったことが、低い回答率となつたと考えています。

自由解答欄であるコメントの数は、これまでのアンケートに比べ記入率は高く、1381件で回答者の56・8%から記入がありました。

回答率向上のための景品については、効果を期待された学部生への周知が行き届かず、その効果を活かしきれなかったとの指摘もありましたが、少なからず効果はあつたと思います。

調査結果

実際と期待のレベルとのギャップは大きく、3種類（最低限、期待、実際）の



回答数の推移

サービスレベルとも低い傾向となっております。全体では、実際の評価は最低限のレベルは上回っているものの、分野によっては、実際のレベルが最低限のレベルを下回るものもある厳しいものでした。

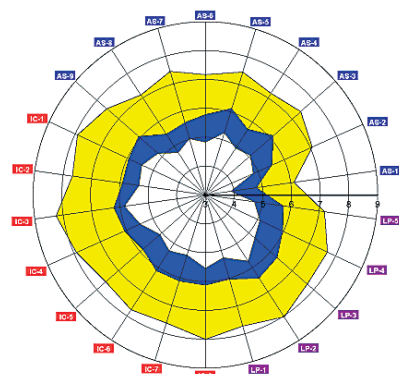
「回答しにくいアンケートである」とアンケートそのものに関する問い合わせやコメントが複数ありましたが、貴重な基礎データを得ることができたと考えています。

そしてこれから

今回の調査実施にあたっては、国内で先行実施した金沢大学と慶應義塾大学に情報提供いただいた点も多くありました。今後、国内においても、標準的な調査ツールとして拡がっていくことを期待しています。

もちろん調査結果はひとつの側面でしかなく課題も残りましたが、これまでのアンケート結果や他大学の結果と比較検討しつつ、図書館サービスの向上に努めていきたいと考えています。

（図書館企画課 企画係長）



レーダーチャート（全体の結果）