

大規模アンケート調査の実践例

LibQUAL+®(ライブカル)を例として

2014年7月4日 11:15-12:00

NII学術情報システム総合ワークショップ

慶應義塾大学 日吉メディアセンター
市古みどり

はじめに

アンケート調査について

課題解決のための調査

- 調査は課題解決の一つの方法

利用者の
ニーズを知
りたい

- 調査方法

どんな方法が適切
だろうか

- 定性 インタビュー、観察、参与観察、etc
- 定量 質問紙(アンケート)、統計資料の分析
- 調査はどちらか一方でなく、補完的に行われる場合もある

アンケート調査に適した課題

- 人々の行動や生活の実態を定量的に記述する
- 人々の態度・意識の実態を定量的に記述する
- ある事象や行動の因果関係を定量的に説明する
- 施設などに対する成果・効果を定量的に評価する
- いろいろなことがらについて、市場や社会の反応を予測する
- アイディア、コンセプトを開発する
- 適・不適等の判断をくたすためのサポートとする

アンケート調査のプロセス

- 企画
 - 課題、調査対象、収集方法、項目、調査準備から終了までの時間、費用、回収率向上
- アンケート調査票の作成
- サンプルの抽出
- 調査の実施
- 集計・分析
- 報告書作成
- 活用

参考文献

- 酒井隆. アンケート調査の進め方. 第2版. 日本経済新聞出版社, 2012.
- 菅民郎. 実例でよくわかるアンケート調査と統計解析. ナツメ社, 2011.
- 竹内光悦ほか. アンケート調査とデータ解析の仕組みがよ〜くわかる本. 第2版. 秀和システム, 2012.
- 岩佐英彦ほか. 授業評価・市場調査のための「アンケート」調査・分析ができる本. 秀和システム, 2009.
- 竹田茂生ほか. 知的な論文・レポートのためのリサーチ入門. くろしお出版, 2013.
- 渡辺久哲. スペシャリストの調査・分析する技術. 創元社, 2011.

なぜLibQUAL+®を選択したのか

LibQUAL+®とは

- LibQUAL+®(ライブカル)

Webによる利用者調査

図書館サービス品質測定ツール

- 北米研究図書館協会(ARL)とテキサスA&M大学の研究者/図書館員の共同開発、2000年パイロット～2004年現在の形に(信頼)
- 世界の約1,200の機関で実施(実績 & 国際比較)
- 基本料金3,200ドルのパッケージサービス(費用)

LibQUAL+®とは

- 設問

- コア設問 = 3つの側面からなる計22問
- 追加設問 = 3種類11問
 - 情報リテラシーアウトカム
 - 全般的な満足度
 - 図書館の利用
- フェースシート=5問
- コメントボックス(任意)
- メールアドレス(任意)謝礼品抽選への参加

LibQUAL+®とは

- コア設問の3つの側面
 - ①サービスの姿勢 Affect of Service 9問 ⇒ スタッフ
 - ②情報の管理 Information Control 8問 ⇒ 資料と組織
 - ③場としての図書館 Library as Place 5問
- 各設問 × 3種類のレベルについて1～9の点数づけ
 - (1)許容できる最低限のレベル
 - (2)望ましいレベル
 - (3)実際のレベル



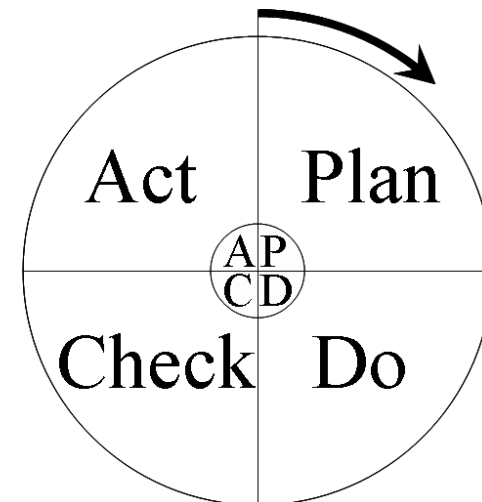
以下の内容を評価し、点数をつけてください	許容できる最低限のレベル									望ましいレベル									実際のレベル									N/A(該当なし)
	低								高	低								高	低								高	
6) 図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A(該当なし)

LQ調査の位置づけ

- 「慶應義塾大学メディアセンター中期計画2006-2010」行動計画
 - 利用者ニーズを把握しサービスの改善をはかる
 - 次期中期計画を策定する材料を得る◎

↓

利用者調査WGの発足



LQ調査の位置づけ

- 「利用者調査WG」行動計画
 - 2007年度 フォーカスグループインタビュー
現行サービス評価と潜在ニーズ
 - 2008年度 LibQUAL+®
次期中期計画の材料



目的に対して最も適切な方法

+時間、費用、知識・経験 etc

LQの実施

実施までの道のり①

- 2006.11 中期計画2006-2010
一次翻訳送付(私立大学図書館協会助成)
- 2007.1 LQワークショップ参加(1名)
- 2007.2 利用者調査WG発足
Rowena Cullen特別レクチャ開催
JSLIS/EBAワークショップ参加(6名)
- 2007.5 LQワークショップ参加(1名)
- 2007.6 In-Kind Grant申請→落選
- 2008.2 「図書館を知る」ワークショップ(慶應義塾大学)・
同シンポジウム(大阪大学)共催
(私立大学図書館協会助成)

実施までの道のり②

- 2008.5 LQ登録
- 2008.6 二次翻訳送付
リーガル相談(メールアドレスの取得について)
- 2008.7 図書館スタッフ説明会
メールアドレス収集・解析
関連部署とのうちあわせ
- 2008.8 基本データ登録
広報準備・謝礼品集め
- 2008.9 広報開始
- 2008.10 実施

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 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

実施概要

- 依頼 図書館システム(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

(送付に要した時間:3.5時間~4.5時間)

実施概要

- 広報

- 説明会、会議で依頼、文書で依頼
- ポスター、チラシ、テーブルテンツ
- HP、プロジェクター放映 → ムービーほか

- 謝礼

- 参加賞 KEIO グッズ（学内他部署から収集）
- 抽選 45名 1,000円相当のカード
- 抽選 5名 10,000円相当のカード





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名様と先着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名様と先着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。

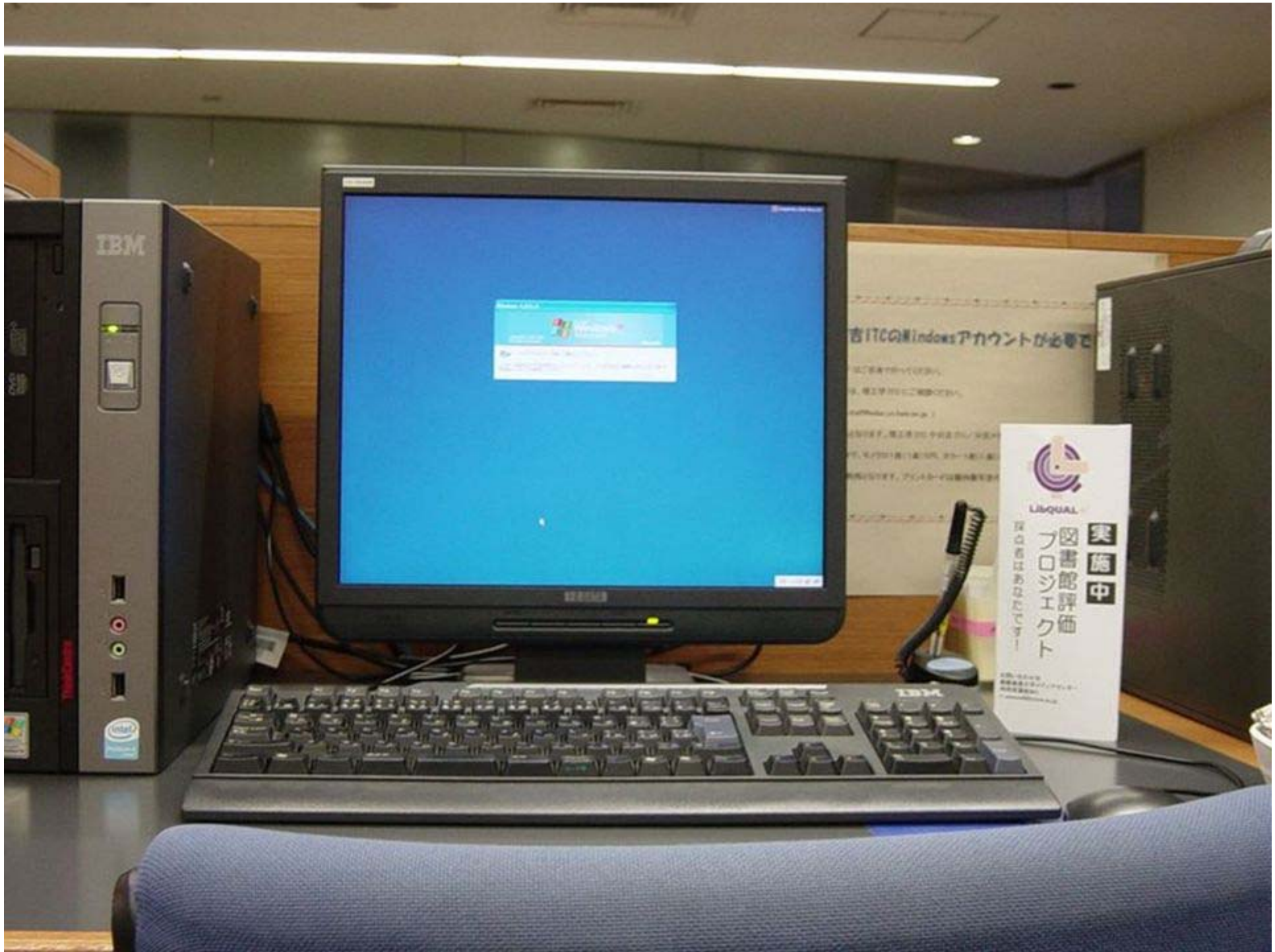
Q&Aサイト <http://project.lib.keio.ac.jp/libqual>

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名様と先着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。









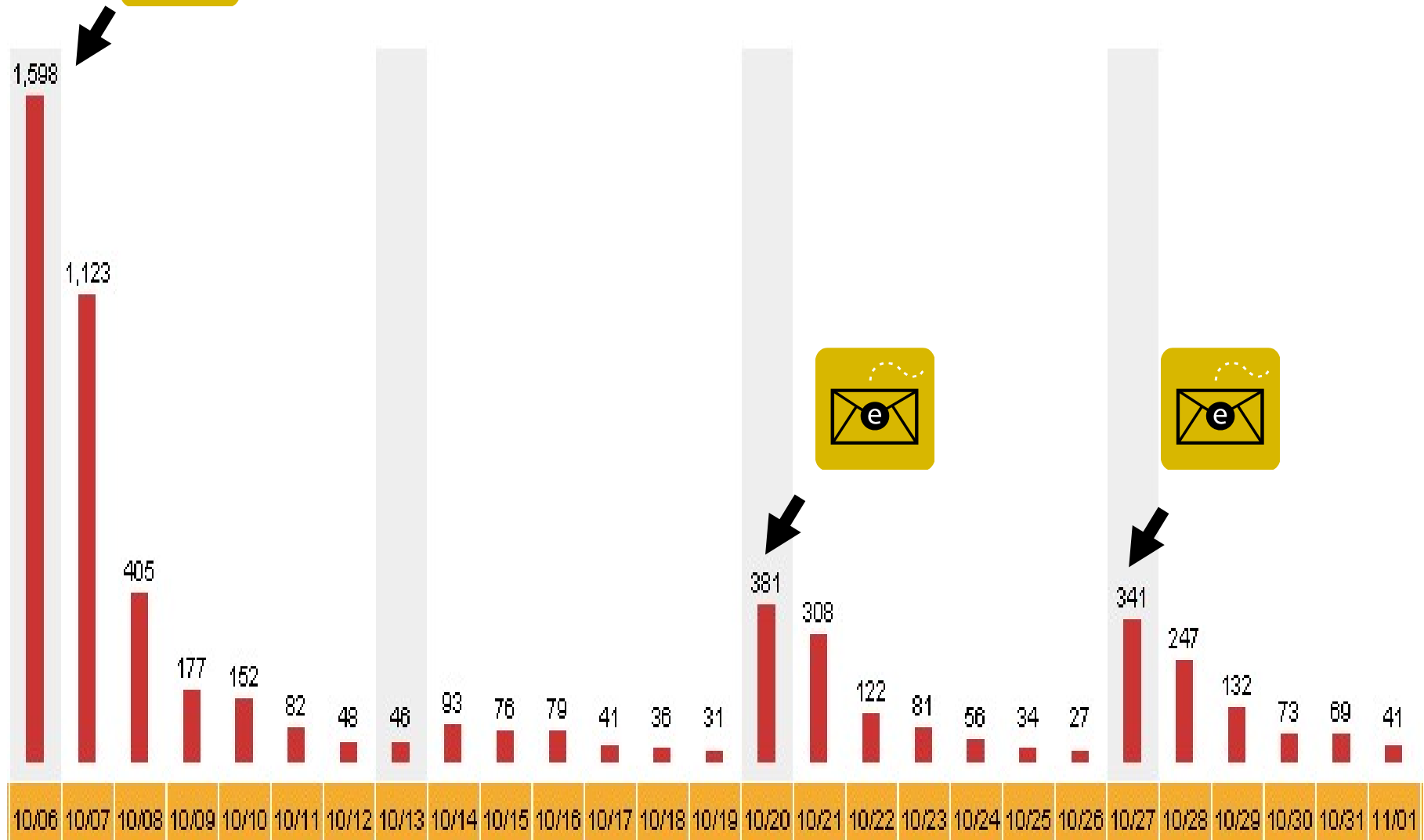
回答状況

回答状況

- メール送付 34,575人 (36,539アドレス)
- 回答 5,905件 (17.1%)
 - 有効回答 5,600件 (16.2%)
 - 図書館員以外 5,562件
- コメント 3,442件 (回答者の58%)
- 参加賞 891名 (回答者の15.1%)



回答状況ダイアリー



3つの枠組み

許容範囲

ピア機関との比較

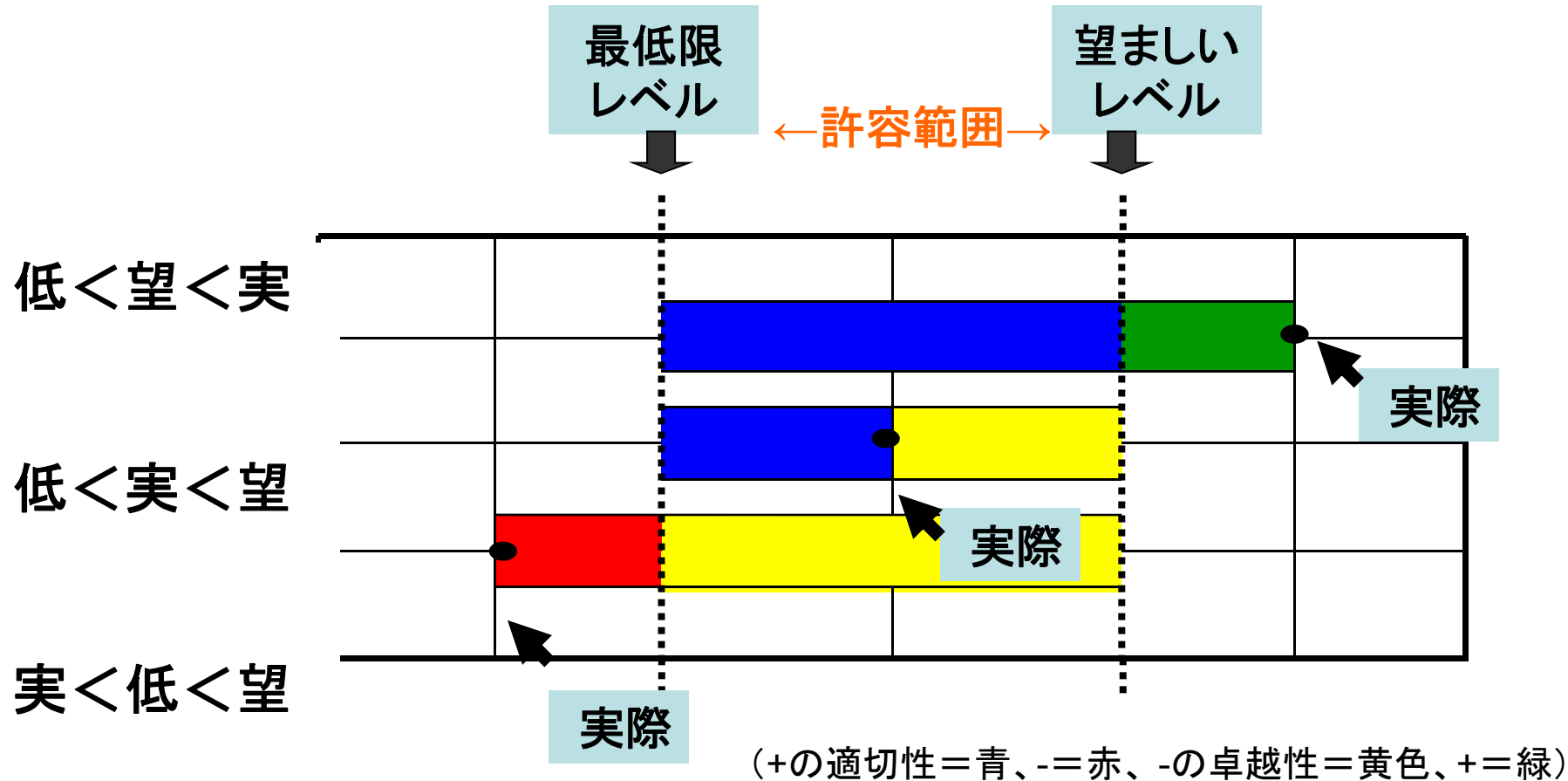
経年変化による分析

LibQUAL+®データ

- 代表性の確認
- 3つの枠組
 - 許容範囲 Zone of Tolerance
 - ピア機関との比較
 - 経年変化による分析
- 量的分析 スコア
- 質的分析 コメント

Kryillidou at 2009ALA midwinter

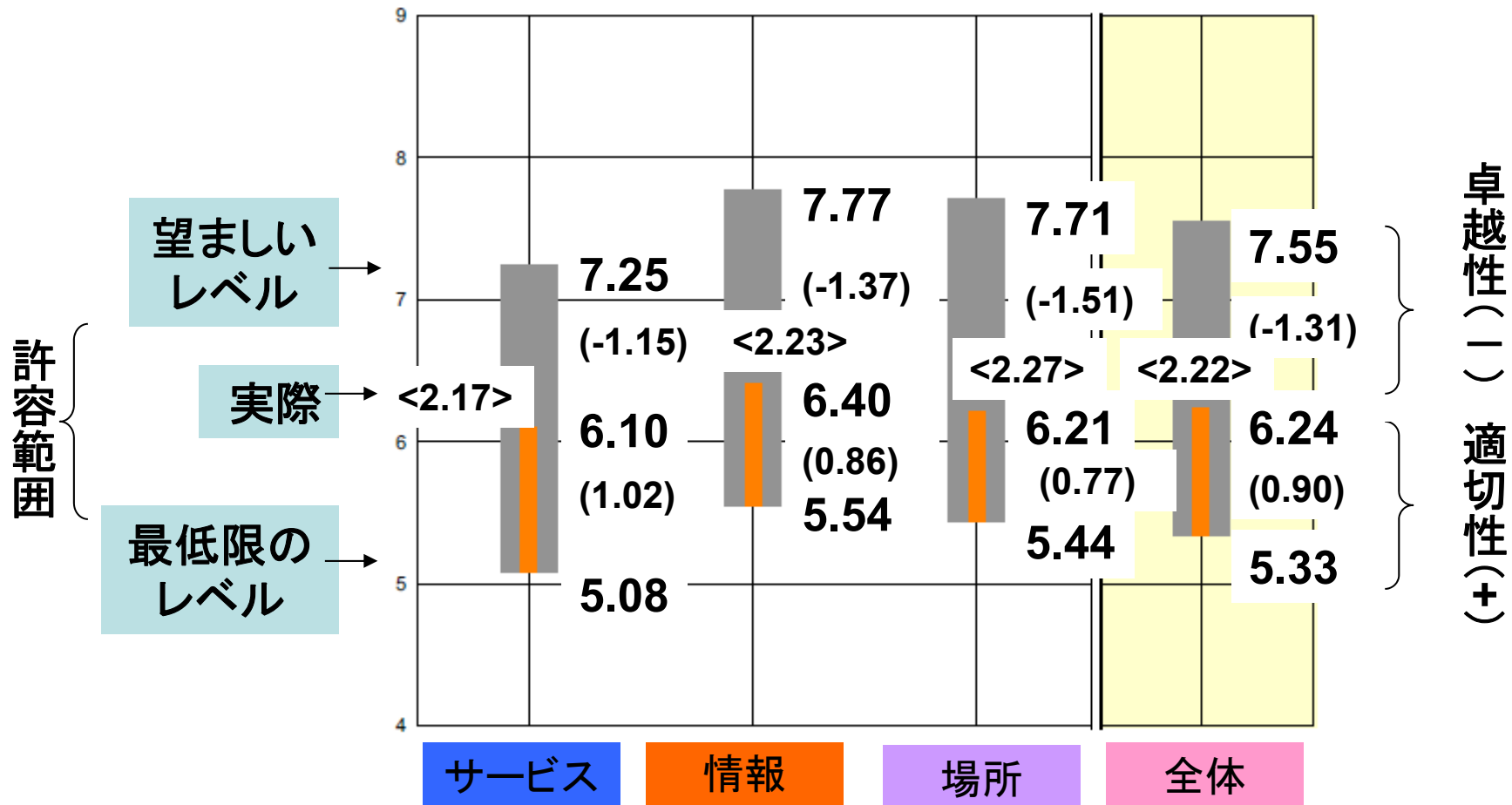
許容範囲



以下の内容を評価し、点数をつけてください	許容できる最低限のレベル		望ましいレベル		実際のレベル		N/A(該当なし)
	低	高	低	高	低	高	
6) 図書館スタッフがいつも礼儀正しく、丁寧である	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A(該当なし)

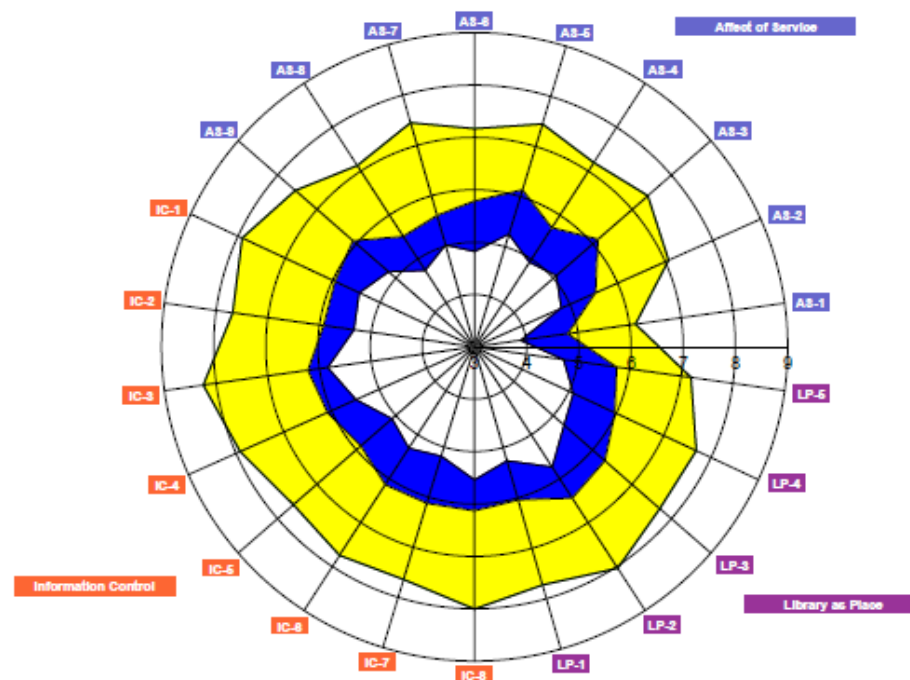
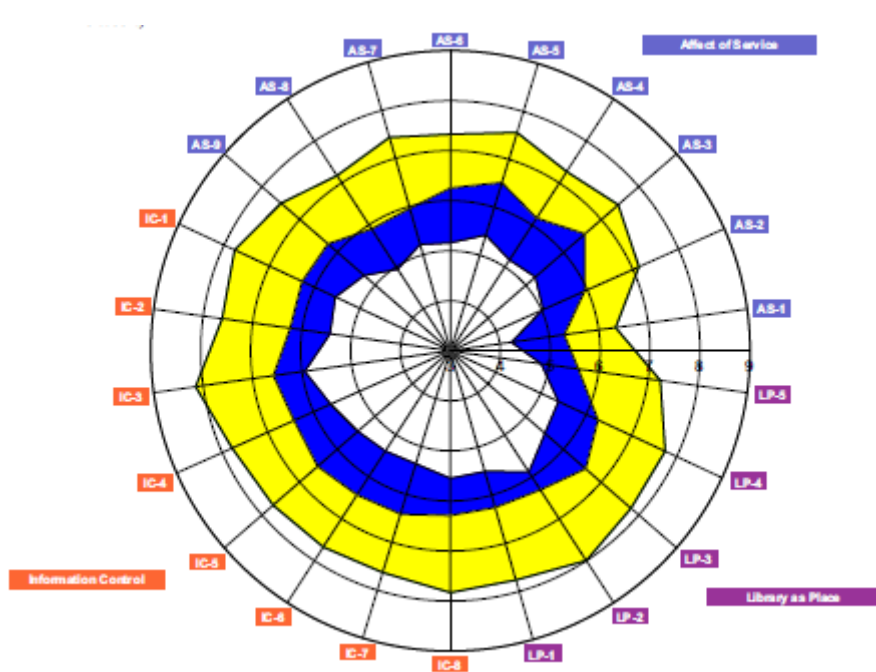
許容範囲：バーチャート

- 慶應全体



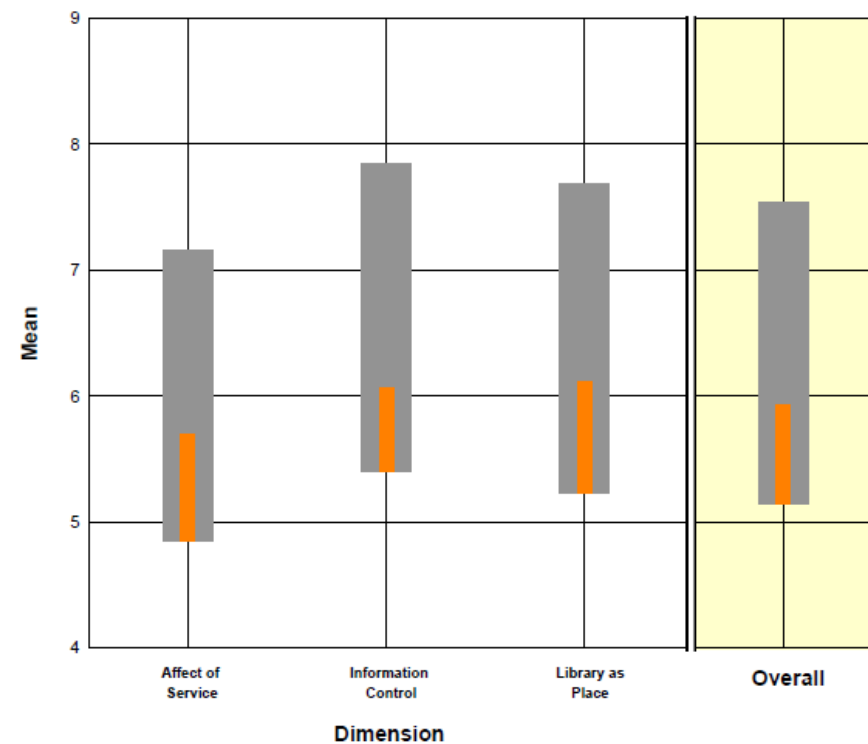
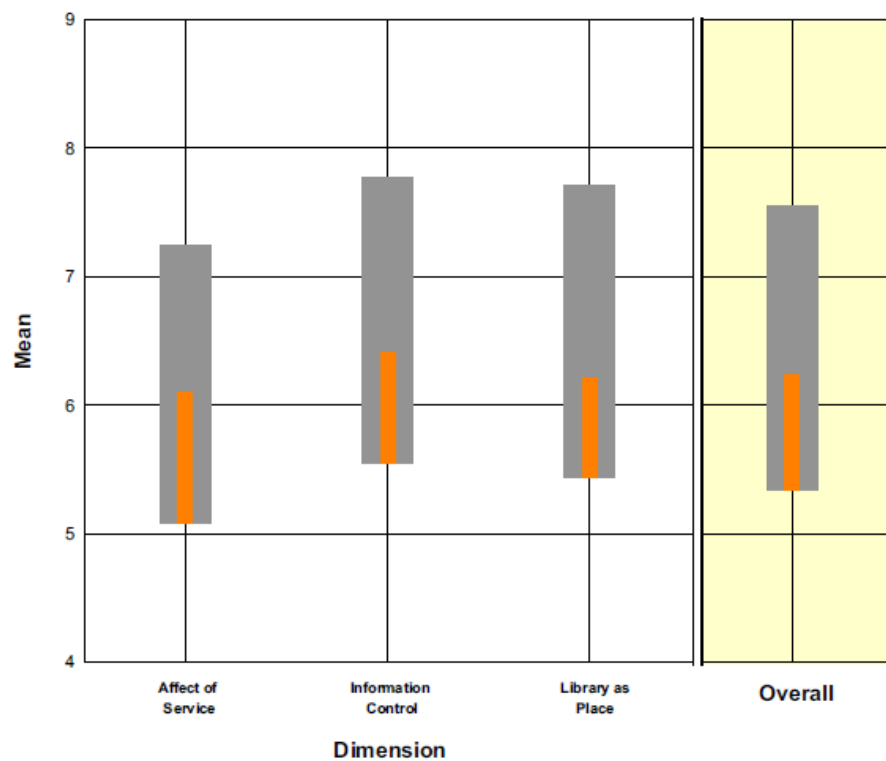
ピア機関との比較

- 慶應/O大学(2008実施、2,343回答)

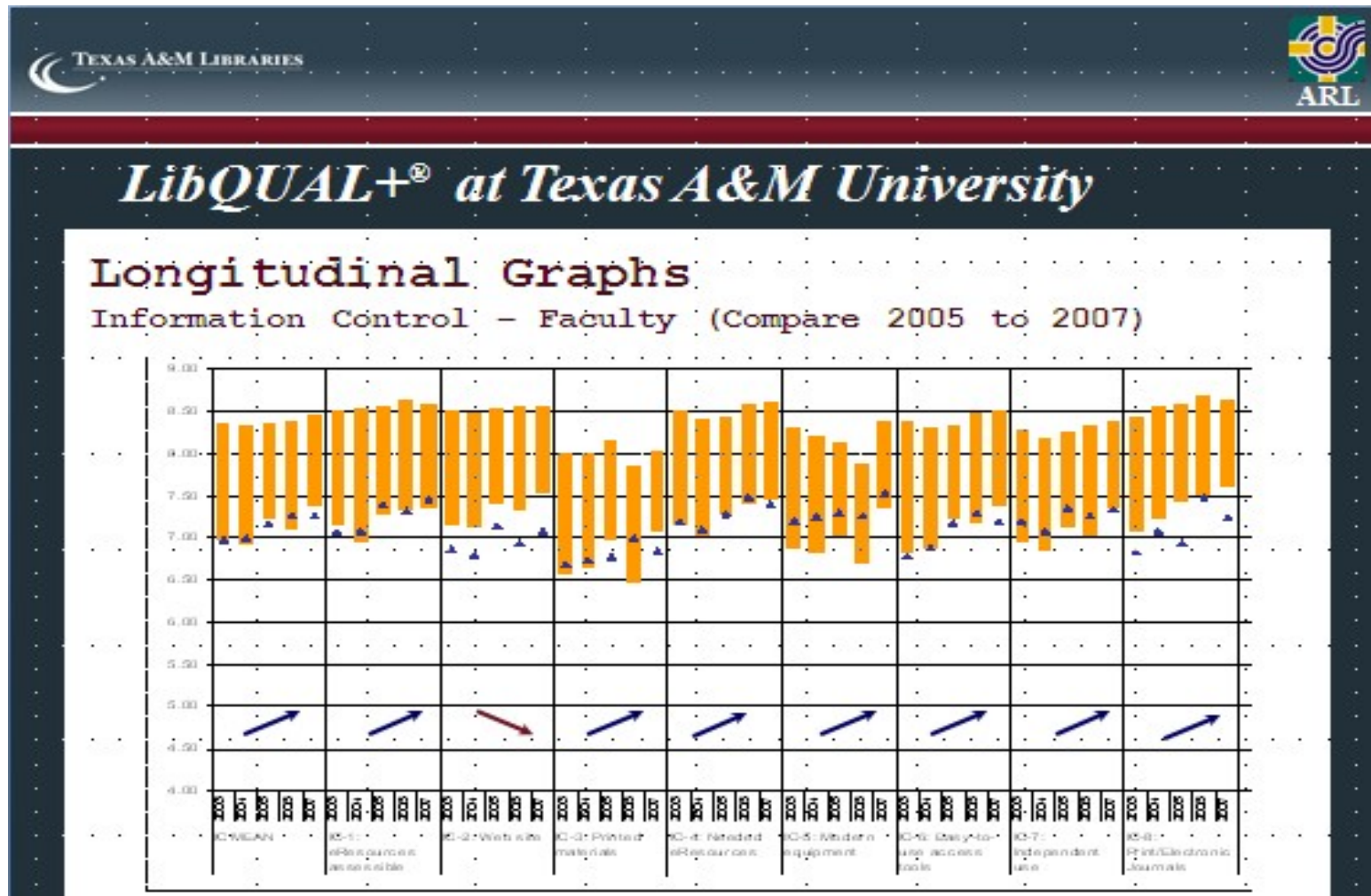


ピア機関との比較

- 慶應/O大学



経年変化による分析



結果

結果の送付

- ノートブックPDF



- 全体

- 「よく使う図書館」別8種類(別料金)

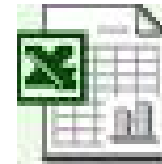
同時期に参加した
他機関
のノートブックも
見られます！

- データ

- ローデータエクセル

- SPSSデータ

- コメントエクセル・テキスト



調査中も
見られます！

結果分析1： スコアによる量的分析

スコア分析の切り口①

各サービスのスコアやギャップ値

- 許容範囲と実際のレベルの関係
- 実際と最低限のレベルのギャップ
- “赤”で示される負のギャップに注目
- 期待度の高いサービス5つ
- 認知度の低いサービスの同定
- スコアやギャップ値のばらつきの大ささ

Kryillidou at 2009ALA midwinterを改訂

スコア分析の切り口②

比較による評価

- 機関内の比較
 - 身分・分野間、個別グループと全体
- 他機関との比較
 - ピア、ARL加盟館
- 前回の結果と比較

Kryillidou at 2009ALA midwinterを改訂

スコア分析の切り口③

特定のグループやサービスへの着目

- 身分グループごとに
- 分野別グループごと
- 特定の設問について、身分グループ、分野グループ別に検討する

Kryillidou at 2009ALA midwinterを改訂

スコア分析の切り口④

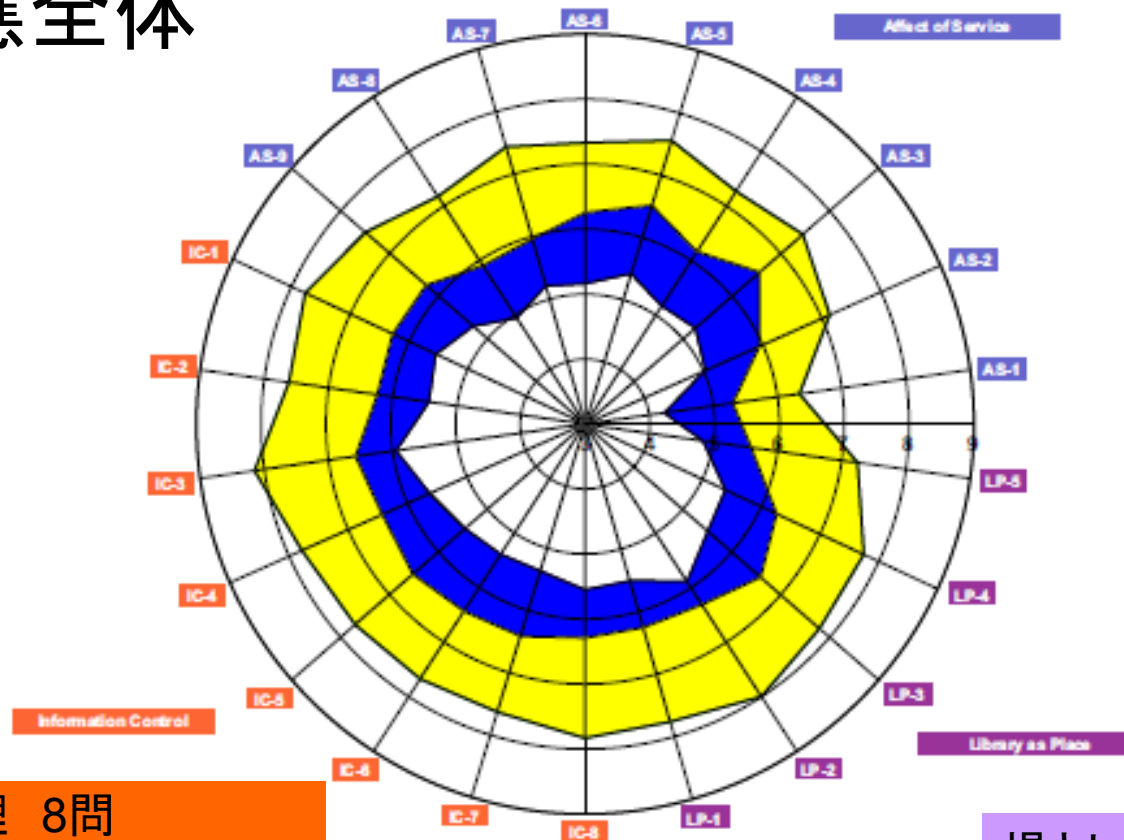
コア設問以外に注目

- 一般的な満足度
対応、支援、サービス全般
- 情報リテラシーのアウトカム
5つの設問

レーダーチャート

- 慶應全体

サービスの姿勢 9問
Affect of Service (AS)

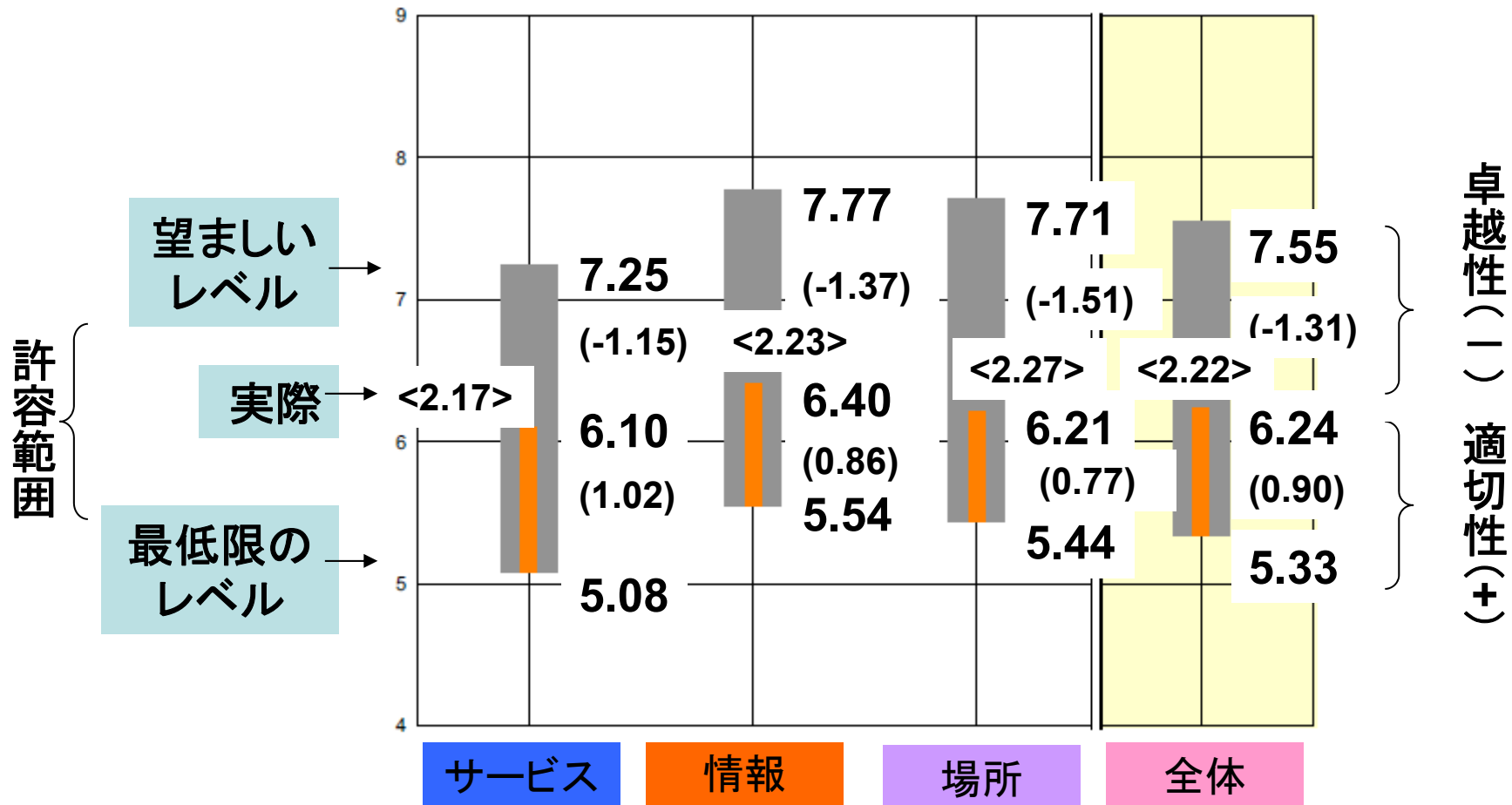


情報の管理 8問
Information Control (IC)

場としての図書館 5問
Library as Place (LP)

許容範囲：バーチャート

- 慶應全体



期待度の高いサービス(全体)

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	8.15
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-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	7.83
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.79
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	7.78

⇒IC3件>LP2件

期待度の高いサービス(AS)

側面	設問	望スコア
AS-5	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている	6.52
AS-9	図書館利用において利用者が困っている事について、信頼できる対処の仕方をして いる	6.26
AS-3	図書館スタッフはいつも礼儀正しく、丁寧である	6.57

期待度の高いサービス(IC)

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	8.15
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	7.83
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	7.78

期待度の高いサービス(LP)

側面	設問	望スコア
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
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.79
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	7.76

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	8.13
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	8.10
LP-3	快適で、また行きたくなるような場所である	7.9
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	7.84
LP-4	学習、研究、調査のためのとっておきの場所である	7.82

⇒LP4件>IC1件

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	8.18
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	8.08
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	8.07
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	8.01
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	7.88

⇒IC4件>LP1件

期待度の高いサービス(教員)

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	8.26
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	8.19
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	8.19
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	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見つけられるように作られている	7.87

⇒IC5件

期待度の高いサービス(職員)

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	8.07
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	7.92
IC-4	私が必要とする電子情報資源(電子ジャーナルやデータベース)が揃っている	7.78
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	7.78
LP-2	ひとりで学習・研究するための、静かな空間がある	7.77

⇒IC4件>LP1件

期待度の高いサービス(図書館スタッフ)

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	8.16
AS-5	図書館スタッフは利用者の質問に回答できる知識を持っている	8.13
IC-2	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ように作られている	8.05
AS-7	図書館スタッフは利用者のニーズを理解している	7.97
IC-7	人に頼らず簡単にアクセスできるように、情報が提供されている	7.97

⇒IC3件>AS2件

結果分析2: 質的(コメント)による分析

慶應の分析

(対象)

- コメント数 3,442件(回答中58%にあり)
- 切片化後 4,781件

(方法)

- メンバーで分担してコーディング後、1名が全体を調整
- カテゴリ間の関係を検討

カテゴリ別コメント数(全体)

	計	
資料組織・管理	1167	24.41%
場としての図書館	1918	40.12%
サービス	591	12.36%
好意的評価	1105	23.11%
合計	4781	100.00%

カテゴリ別コメント数(理工)

	理工	
資料組織・管理	214	32.52%
場としての図書館	240	36.47%
サービス	55	8.36%
好意的評価	149	22.64%
合計	658	100.00%

寄せられたコメントは...

- 良く利用する図書館に対する、満足や感謝、要望、不満、クレームなど
- 利用者が現在明確に意識している事柄について具体的に書かれている
- したがって、内容は非常にローカルなもの

LibQUAL+®実施の評価

必要性

- 長期にわたって大規模利用者調査が実施されていなかったため、現状のニーズ把握ができていなかった
- 情報環境が大きく変化した
- (図書館員の頭で考えた)サービスの方向性確認
- 現在のサービスの見直し

有効性

- 期待の大きいサービスの把握
- ギャップの大きいサービスの把握
- コメントから顕在的なニーズの把握
- 学習・研究支援の方向性の確認
- 人材育成
 - 調査、プロジェクトマネジメント

効率性

- 無から調査を組み立てなくてよい
- サーバ等の機器、ユーザーインタフェース等を独自で維持・管理・開発の必要性がない
- 総費用
- 分析の知識・技術

調査の目的を達成したか

- サービスの向上のために/次期計画のために
 - 利用者の期待にどの程度応えているのかを確認
 - ギャップの大きい部分と改善のための優先順位づけ
 - 図書館が(正しいと思って)提供するサービスと利用者が望んでいるサービスのずれの認識

LQ後の対応

- 利用者ニーズを把握しサービスの改善をはかる
 - 短期の取り組みは「実現」へ
コメント分析の活用
- 次期中期計画を策定する材料を得る
 - 中期・長期での取り組みは「計画へ」
スコア分析と利用者調査総括報告書作成

LQの活用事例

理工学メディアセンター

- 2008年度より3年計画として学習支援強化のための館内資料および閲覧席の再配置

基本的なコンセプト

- これまでのあり方に縛られることなく、全館を自由にレイアウトするという視点での見直し
- それぞれのエリアで提供する便益を明確にし、そうした場へのニーズに確実に対応していくこと



利用者調査WGによる2つの調査

慶應におけるLQのまとめ

- MediaNet 16号 2009
 - <http://www.lib.keio.ac.jp/publication/medianet/article/toc/016.html>
- <http://project.lib.keio.ac.jp/libqual/report.html#2>

調査後のポイント

- やるべきことを明確に
- 目標の設定とどうやってそこにたどり着くのかを明確に ⇒ 戦略
- リソースの再配置

おまけ

「アセスメントの文化」作り

(裏の目的)の難しさ

- アセスメントや評価に対するスタッフの拒否反応
 - アセスメントは否定ではなく、次のステップへの足がかりであるはずが。。。
- 利用者の意見を素直に聞いて解釈する難しさ
 - できない、やらない理由が先に。。。
- 人材育成の手段
 - 実務と調査研究の狭間

図書館とマーケティング

- 学生、教員、職員、卒業生、etcのニーズを把握し、そのニーズに対して価値を作り出し、伝え、説得する、これら一連の取り組み
 - ⇒
 - ・利用者のニーズの把握
 - ・セグメンテーション、ターゲティング、ポジショニング
 - ・資料やサービスをどのように提供するのか
 - ・図書館サービスや資料に対する気づき、利用の動機づけのための広報
 - ・いかに、資源を効率的に使うか
 - ・マーケティングは図書館員皆で

ニーズ

- はっきりと明言されるもの
 - ○○ジャーナルを契約して欲しい
- 本当のニーズ
 - 言葉では表現されないが推測が可能なニーズ
- 利用者が思いつかないニーズ
 - それっていい！

ニーズのくみ上げ方

- 調査
- 観察
- 来ない学生(極端な人々)など代表的でない利用者に注目してみる
- 自分が利用者に
- 交流しやすい場所での会話

利用者の満足は大事！

- 図書館が好きになる
- いいサービスや資料を利用してくれる
- 好意的な口コミ
- 他の図書館や書店でなくてその図書館を利用してくれる
- 忌憚のない意見、提案、アイデアを提供してくれる
- 良き利用者、パートナーとなる

利用者を満足させられるのは

- その図書館の一人一人の図書館員の満足