

## 平成21年度国立大学図書館協会海外派遣事業参加報告書

奈良先端科学技術大学院大学教育研究支援部学術情報課

(派遣時 大阪教育大学学術部学術情報課)

前川 敦子

このたび、平成21年度国立大学図書館協会海外派遣事業により米国の大学図書館を訪問の上、調査研究を行ったので以下のとおり報告する。なお、本調査研究は、奈良教育大学学術情報研究センター図書館 赤澤久弥氏と共同で行った。

### 1. 訪問期間

平成21年9月27日(日) ～ 10月4日(日)

### 2. 訪問先 / 担当者

(1) Oberlin College Library, Oberlin College / Mr. Ray English & Mr. Alan Boyd

(2) Alderman Library, University of Virginia / Mr. James Self

(3) Wyndham Robertson Library, Hollins University / Mr. Luke Vilelle

(4) McConnell Library, Radford University / Mr. Eric Ackermann

### 3. 調査研究内容

米国大学図書館のマネジメントシステムにおけるサービス測定・評価の位置づけと実施プロセス及びその結果が図書館運営に与える影響や効果等について調査した。主として、図書館サービス評価の活動実績のある中・小規模大学を対象に訪問し、担当者へのインタビューを中心とする調査を行った。

### 4. 調査研究の成果

コンソーシアムによる LibQUAL+の実施をはじめとする多様なサービス測定・評価の実施例及び統計的手法による評価結果の分析手法、さらに、サービス向上や大学執行部への訴求材料等としての評価結果の活用のあり方や「評価の文化」の醸成を巡る課題等について、事例に基づく新たな知見を得た。また、大学図書館への Balanced Scorecard の導入事例及び課題と可能性について、豊富かつ有効な情報提供を受けることができた。

また、共同研究としては、それぞれの組織や経験を背景にして、随時に意見交換を行うなど、本派遣の過程は非常に有意義なものであった。

以上の調査研究の成果及び経験等については、発表等を行うとともに、今後の実務へ還元していくものとした。