

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価

石原真理 (慶應義塾大学大学院) ishihara@slis.keio.ac.jp

1 はじめに

“レファレンス担当者のあいだには、提供しているサービスを量および質の両面から測定・評価し、その結果を今後のサービス方針の確立に役立たせることのできる方法を求める声強い”¹⁾との指摘がされたのは今から四半世紀も前のことであるが、現在でもレファレンス・サービスの量及び質の評価が的確になされているとは言いがたい。本研究では、評価対象となる公共図書館が組織として提供するレファレンス・サービスの質のレベルを測るための、実現可能な方法を提案することを試みる。

2 図書館・情報学分野以外のサービス品質評価法の調査

図書館・情報学分野には、レファレンス・サービスの質を評価する決定的な方法がないと考えられるため、他分野のサービス品質評価の方法を調査し、レファレンス・サービスの質の評価への援用の可能性を探索した。マーケティング、心理学、医療、社会福祉、教育などのサービスの品質評価手法を文献調査した結果、それらの手法には共通性があることがわかった。第1に、分野は違っても「体系」「領域」といった、SERVQUALの場合の次元に相当する概念のもとに、個々の質問項目(下位尺度)が設定されていることである。つまり、サービスの質をいくつかの要素(次元)により構成されているものと考え、それらの要素を下位尺度により測定しているのである。第2にサービスを受ける側(顧客)が質問紙調査に回答する形式をとっていることである。SERVQUALの開発者達は“顧客だけが質を判断する。”²⁾と述べている。

レファレンス・サービスの質についても、いくつかの次元により構成されていると考え、その下位尺度を測定することにより、評価する方法を考えたい。

3 レファレンス・サービスの質の評価法の開発

3.1 評価法開発の概要

レファレンス・サービスの質をいくつかの次元に切り分け、次元の下位尺度を抽出する方法には2通りある。1つ目は、はじめに次元を抽出し、その下位尺度を設計する方法、2つ目は、下位尺度の候補を抽出し、下位尺度から因子分析等により次元を確定していく方法である。本研究においては、後者を選択することにした。

最初にレファレンス・サービスの質にとって重要な項目をできるだけ多く洗い出し、下位尺度の候補とする。次に、その下位尺度の候補を用いて質問紙調査を行い、結果データを使って因子分析を行う。因子分析の結果、次元と推定されるものと、その下位尺度を切り出す。最後に、次元と下位尺度を使用して、顧客(利用者)が回答する質問紙調査票を設計する。具体的には次の手順で行う。

ベテランの図書館職員に対してフォーカス・グループ・インタビューを行う。「質の高いレファレンス・サービスの要件」を尋ね、次に行う質問紙調査の質問項目候補をできるだけ多く抽出する。

で洗い出した質問項目を使用した調査票を用い、公共図書館職員に対して、「レファレンス・サービスの質にとって重要なことは何か」を問う質問紙調査を実施する。

の質問紙調査で得たデータを使用して因子分析を行い、次元と推定されるものを抽出し、それに対応する質問項目を確定する。

次元及び質問項目の信頼性と妥当性を検証する。

次元及び質問項目を使用して、利用者に対する質問紙調査の調査票(レファレンス・サービスの質を測る評価法のツール)を設計する。

3.2 フォーカス・グループ・インタビューの実施

この調査は、質問紙調査の質問項目候補を選定することを目的として行った。フォーカス・グループ・インタビューは、マーケット・リサーチに使用されることがよく知られているが、調査研究の最初の段階においても、しばしば用いられる³⁾。フォーカス・グループ・インタビューの目的が、合意形成をすることにあるのではなく、そのテーマについて人々の意見の広がりを理解することにある³⁾からである。本研究では、できるだけ多様な質問候補をできるだけ多く抽出する手段として、フォーカス・グループ・インタビューを採用した。

多様な質問候補を抽出するため、参加者として公共図書館だけでなく大学図書館職員も加え、計8人のベテラン職員に実施した。質問の項目は、「レファレンス・サービスの経験は、何年くらいありますか?」、「質の高いレファレンス・サービスの要件は何だとお考えですか? 例えば、できるだけ速く回答をする、といったことです。」、「レファレンス・サービスを行っていて、利用者が何か不満を持っていると感じることはありませんか?」、「どのようなレファレンス・サービスを行ったら利用する方に喜んでいただけたと思いますか?」であった。1時間25分のフォーカス・グループ・インタビューにおいて、171の多様な発言があり、それらの内容を分析し、レファレンス・サービスの質を表す要素と考えられる合計61項目を抽出した。

3.3 次元の抽出及び質問項目確定のための質問紙調査の実施

公共図書館職員に対し、レファレンス・サービスの質にとって重要な要素を尋ねる質問紙調査を実施し、その結果データを使用して因子分析を行い、次元及び質問項目を確定した。その方法は次のとおりである。

フォーカス・グループ・インタビューの結果得られた61項目候補を精選し、37項目を質問項目とした。質問は、「あなたは、レファレンス・サービスの質にとって以下

の37項目はどの程度重要だと考えますか。すべての項目について、あなたが適切であると考え番号をチェックして下さい。」とした。質問に対して、「1 まったく重要でない」から「5 非常に重要である」の5段階で答えることを求めた。公共図書館職員が参加するいくつかのメーリング・リストを用いて、質問紙調査への参加を依頼した。ウェブ上に公開した調査票にアクセスし、オンラインで回答する方法を採った。回収数は152であった。

3.4 次元抽出のための質問紙調査の結果の因子分析

質問紙調査で得たデータを使用し、「探索的因子分析」を行った。最尤法、バリマックス(直交回転)、固有値1以上で因子分析を行ったところ、10の因子が抽出された。10因子の累積寄与率は65.7%であった。因子負荷量が0.3以上、1因子に3以上の質問項目があるもの、という条件の因子を、提案する評価法の次元と推定しようと考え、(以下、「次元と推定されるもの」を「次元」という。)5次元を質問票に採用することとした。5つの次元に命名し、因子分析の結果とともに示したものが、第1表である。質問項目数は24となった。

因子分析の結果抽出された、レファレンス・サービスの質を構成すると考えられる次元は、「資料や職員体制の充実」「反応性」「レファレンス・サービスへのアクセス」「確実な対応」「レファレンス・サービスの回答」の5つであった。「資料や職員体制の充実」は、「レファレンス担当職員が資料を良く知っている」「レファレンスに必要な資料が揃っている」等の質問項目から成り、図書館の資料や専門性を持った職員に関する次元である。「反応性」は、「レファレンス担当職員が図書館に対する不満を聞いてくれる」「レファレンスではないような質問にでも対応する」等利用者に対する職員の対応に関するものである。「レファレンス・サービスへのアクセス」は、「図書館がレファレンス・サービスを行っていることを利用者知らせている」「気軽にレファレンス

第1表 因子分析の結果と次元の命名

質問項目	次元				
	1 資料や職員体制の充実	2 反心性	3 アクセス レファレンス・サービスへの	4 確実な対応	5 レファレンス・サービスの回答
Q23レファレンス担当職員が資料を良く知っている	0.826	0.070	0.154	0.136	-0.011
Q20レファレンスに必要な資料が揃っている	0.737	-0.107	0.068	0.089	0.228
Q22レファレンス・インビューの技術が高い(必要なことを十分に聞く。必要以上に聞かない)	0.685	0.041	0.159	0.149	-0.084
Q7レファレンス担当職員が質問者とうまくコミュニケーションがとれる	0.619	0.216	0.010	0.054	-0.094
Q37質問者があいまいに持っている疑問を引き出す	0.605	0.332	0.106	0.185	0.067
Q31専門的にレファレンスを担当する職員がいて、一定以上のレベルのレファレンスが提供できる	0.534	0.143	0.170	0.200	0.169
Q25質問を受けたレファレンス担当職員が調べきれないとき、他のレファレンス担当職員に相談する	0.487	0.183	0.201	0.184	0.190
Q8質問者が納得できるような回答をする(回答が妥当である)	0.477	0.131	0.049	0.135	0.095
Q16レファレンス担当職員が図書館に対する不満を聞いてくれる	-0.026	0.608	0.061	0.176	0.163
Q30レファレンスではないような質問(「鉛筆を貸してもらえますか?」といった)にでも対応する	0.024	0.603	0.071	0.021	0.031
Q10質問者に対して十分な時間をかけた対応をする	0.259	0.494	0.092	0.068	0.233
Q32質問者が聞くのを待つのではなく、困っていそうな人にレファレンス担当職員から話しかける	0.133	0.442	0.153	0.117	0.112
Q11レファレンス担当職員の服装がきちんとしている	0.057	0.327	0.143	0.037	0.226
Q2レファレンス・カウンター以外にいる職員でも、的確な対応ができる	0.205	0.311	0.135	-0.158	0.087
Q18図書館がレファレンス・サービスを行っていることを利用者に知らせている(レファレンスが利用者に浸透している)	0.447	0.288	0.644	0.245	-0.003
Q19気軽にレファレンスの申込みができる雰囲気がある	0.256	0.263	0.631	0.104	0.170
Q21e-mailやFAX・電話等によりレファレンスを受付けている(来館しなくても申し込める)	0.108	0.015	0.476	0.087	0.199
Q3レファレンス・カウンターが分かり易い位置にある	0.391	0.032	0.308	0.044	0.032
Q29質問を受けた図書館で調べきれないとき、他の図書館に問い合わせる(県立図書館・都立図書館・国会図書館等)	0.337	0.175	0.101	0.751	0.072
Q1質問を受けた図書館で回答を提供できないときには他の機関(類縁機関)を紹介する	0.336	0.008	0.252	0.657	0.154
Q28レファレンス担当職員が十分な経験を持っている	0.393	0.271	0.048	0.464	0.077
Q24難しい質問に回答する	0.089	0.070	0.063	0.072	0.633
Q27利用者が期待している以上のレファレンスの回答を提供できる	0.195	0.216	0.227	0.171	0.579
Q33調べ方でなく、答えそのものを回答する	-0.002	0.127	0.029	0.002	0.385

の申込みができる雰囲気がある」等レファレンス・サービスの受け付けの体制に関するものである。「確実な対応」は、「質問を受けた図書館で調べきれないとき、他の図書館に問い合わせる」「質問を受けた図書館で回答を提供できないときには他の機関(類縁機関)を紹介する」等図書館が最後まで責任を持って対応することに関するものである。「レファレンス・サービスの回答」は、「難しい質問に回答する」「利用者が期待している以上のレファレンスの回答を提供で

きる」等レファレンス・サービスの回答そのものに関するものである。本研究では、この5次元をレファレンス・サービスの質を構成する要素と考え、それらに属する質問項目を使用して評価票を設計することにした。

3.5 次元と質問項目の信頼性と妥当性の検証

5つの次元の信頼性を検証するために、各次元に対応する合計24の質問項目のデータを使い、クロンバックの係数を算出

した。次元1は0.864,次元2は0.694,次元3は0.723,次元4は,0.785,次元5は0.569であった。次元5は若干低い値を示しているが,その他の次元は概ね0.7以上となっており,信頼性の確保が出来ているといえる。

妥当性については,提案する評価法の次元と質問項目を因子分析によって検証することとした。本研究の調査票で問題となるのは,構成概念妥当性である。これは,しばしば因子分析によって検証される。最尤法,バリマックス(直交回転),固有値1以上で因子分析を行ったところ,6因子が抽出された。6因子の累積寄与率は61.4%であった。1から5までの因子は概ね次元1から5に対応した。因子2に対して0.210と低い負荷量を示したQ2と因子6に高い因子負荷量を示した唯一の項目であるQ3を調査票からはずすことにした。

3.6 調査票の設計

レファレンス・サービスの質にとって重要な次元とそれに対応する質問項目を使用して調査票を設計した。レファレンス・サービスという言葉を知らない回答者のために,「図書館では,皆様の調べもののお手伝いをしたり,皆様のご質問に答えるサービスを“レファレンス・サービス”と呼んでいます。」の1文を付けた。レファレンス・サービスに関する項目が,全部で22あること,2つの質問について各項目に回答して欲しいことを述べた。質問は,2種類とした。SERVQUALに倣い,期待する水準と認識する水準のギャップを測定するためである。質問1は,「図書館のレファレンス・サービスについて,次の項目はどの程度重要だとお考えですか。全く重要でない「1」から,非常に重要である「5」までのうち,最もあなたのお考えに近い番号にをつけて下さい。」である。質問2は,「理想的な図書館を想像して下さい。その理想的な図書館と比較したとき,各々の項目について 図書館の現状をどのようにお考えになりますか。理想的な図書館の水準を「5」とみなし,各々の項目について,当てはまるとお考え

の番号に をつけて下さい。」とした。質問1により期待する水準を,質問2により現状の認識水準を,尋ねることとした。最後に回答者自身のことを尋ねたが,名前等の個人的な事柄については,聞かないことにした。図書館の利用頻度とレファレンス・サービスという語を知っているか否かの2つの事柄を尋ねた。

4 おわりに

本研究で開発した調査票をツールとするレファレンス・サービスの質の測定を提案したい。調査対象である図書館の利用者に対し,レファレンス・サービスの質を構成する5次元の下位尺度である22項目について,夫々理想とする図書館の値(期待値)と調査対象とする図書館の現状(認識値)を尋ね,そのギャップを測定する。

本研究では,評価法の開発の過程でレファレンス・サービスの質を構成する5つの次元とその下位尺度を導き出した。しかしながら,それらの次元や下位尺度が,過不足なくレファレンス・サービスの質を評価するものであると証明することは難しい。サービスの品質評価の方法としてある程度認知されているSERVQUALでさえ,その測定するものが「サービスの質」であることについては疑問が残る。レファレンス・サービスの質を構成する次元とその下位尺度の妥当性を検証し,汎用性のある評価法にしていくためには,設計した評価法を実際に利用者に実施する必要があるだろう。今後の課題としたいと考えている。

1) 三浦逸雄. “レファレンス・サービスの測定と評価”. 社会教育学・図書館学研究, vol.5, 1981, p.1-12.

2) Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York, Free Press; Collier Macmillan, 1990, 226p.

3) ヴォーン, S.ほか. グループ・インタビューの技法. 井上理ほか訳. 東京, 慶應義塾大学出版会, 1999, 215p.