

# レファレンス・サービスの品質評価の枠組みと評価法

## ー公共図書館を中心にー

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

### 1 研究の目的

レファレンス・サービス（以下、RS）の質の評価の必要性は、広く認識されているが、これまで質を評価するための有効な手法は提案されてこなかった。本研究では、公共図書館が組織として提供するRSの質の評価法の提案を試みる。

RSの質を評価する方法は一つではない。これまで、RSは様々な方法で評価されてきており、その中には「RSの質」を評価するものもあった。しかし、RSの品質評価の体系的な枠組みを示した上で、具体的な手法を提案したものは見られない。

本研究の目的は、1つには、文献調査によりRSの品質評価の枠組みを提示すること、2つめには、RSの品質評価のための実施可能な評価方法を提案することである。

### 2 RSの質の評価の枠組み

#### 2.1 文献調査による枠組みの構築

RSの品質評価の枠組みを構築するために、文献調査を行った。

図書館評価は、実施主体により「自己評価」と「第三者評価」に分類することができる<sup>1)</sup>。自己評価は、図書館や図書館員を評価の対象とするものと、図書館利用者を対象とするものに分けられる。第三者評価には、対象とする機関や施設などの自己評価を使って第三者の基準や方法で評価するものや、第三者が独自の調査を行って、第三者としての基準や方法で評価するものがある<sup>1)</sup>。また、行政評価の指標は一般に「インプット」「アウトプット」「アウトカム」の3つに分類される<sup>2)</sup>。以上のことから、縦に「インプット」「アウトプット」「アウトカム」「その他」、横に「図書館が実施主体となる評価（自己評価）」（これは更に「図書館及び図書館員に対する評価」と「利用者に対する調査が必要な評価」に分けられる）と「外部評価（第三者評価）」をとる枠

組みを設定した。

長澤雅男の『レファレンスサービス』<sup>3)</sup>、三浦逸雄らの「大学図書館におけるレファレンス・サービスの評価」<sup>4)</sup>等を参考にし、RSの質を評価すると考えられる手法を、上記の枠組みに従ってカテゴライズしたものが第1表である。

#### 2.2 枠組みの概要

自己評価のうち、図書館自身や図書館員を対象とした評価法には、インプットを測定する方法としてレファレンス・コレクションの内容のチェックリストによる評価、アウトプットについては、業務統計によって評価するRSの類型別受付数などが挙げられる。このカテゴリーに分類される項目は、業務統計によりデータが収集できるものが多く、調査の場合も実施が比較的容易なものが多い。図書館員自身が、チェックリストによりインプットやアウトプットを測定することもできるだろう。しかし、アウトカムの測定方法として挙げられるものはない。

図書館が利用者に対して調査を行う方法として、RSのために支払い可能な金額を尋ねる仮想評価法（インプット）、質問紙調査による満足度調査（アウトカム）等を挙げた。

自己評価として挙げた方法は、外部評価としても実施が可能なものが多い。しかし、この枠組みの中では、外部評価でのみ実施可能なもの、第三者機関が実施する方が適切なものを外部評価として挙げた。RSのコストを算定する費用便益分析（インプット）、覆面調査による正答率の測定（アウトプット）等である。

枠組みで提示した様々な方法は、ほとんどがRSの質のインプットやアウトプットの局面を評価するものである。つまり、RSの質の一部を評価するに過ぎない。しかし、

第1表 レファレンス・サービスの質の評価の枠組み

	図書館が実施主体となる評価（自己評価）				外部評価 （第三者評価）	
	図書館及び図書館員に 対する評価		利用者に対する調査が 必要な評価			
	評価対象	主な手法	評価対象	主な手法	評価対象	主な手法
イン プット	レファレンス・コレクションの内容	チェックリスト				
	利用可能な外部 DB の種類					
	RS のための予算額		RS のために 支払い可能な金額	仮想評価法	RS のコスト	費用便益 分析
	RS 専任職員数					
	RS に関する研修					
アウト プット	RS の類型別受付数	(業務統計)				
	RS の質問内容	回答記録分析				
	RS の調査技術	・回答記録分析 ・失敗分析				
	RS の回答	回答記録分析			正答率	覆面調査
	RS の回答までに要した時間	(業務統計)				
	RS 利用者の類型	(業務統計)				
アウト カム			RS 全般	・質問紙調査 形式の満足 度調査 ・LibQUAL <sup>+</sup> ・フォーカス・グループ ・インタビュー		
その他	RS 全般	チェックリスト			職員の対応	覆面調査

\* 「主な手法」は、調査が必要な場合の代表的な評価手法を示した。

\* 業務統計で対応可能な項目は、「主な手法」欄に「(業務統計)」と記載した。

\* 「外部評価」欄には、外部評価が最も適切だと考えられる項目のみ記載した。

アウトカム・その他の項目には、RS の質の全般を評価する方法がいくつか含まれている。図書館員自身がチェックリストにより自己評価する方法と、利用者に対して行う質問紙調査形式の満足度調査等である。

本研究においては、RS の質を全般的に評価する方法であり、かつサービスの品質評価の一般的な方法である、顧客（利用者）に対する質問紙調査形式の満足度調査の方法を提案することにした。

### 3 利用者満足度調査の提案

#### 3.1 開発の方法

発表者は昨年度の本研究大会において、RS の質の評価法を提案した<sup>5)</sup>。図書館・情報学以外の分野のサービスの評価方法を研究し、質問紙調査形式の利用者満足度調査

の方法を開発した経過について発表したものである。開発に当たって、フォーカス・グループ・インタビュー（以下、FGI）及び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、RS の質を構成すると考えられる5つの次元とその下位尺度である22の質問項目を導き出した。これらの質問項目を使用して質問紙調査形式の調査法を開発したが、その過程で行った2つの調査はいずれも図書館員を対象としていた。RS については図書館員が最もよく知っていると考えたからである。しかしながら、図書館利用者を対象とした質問紙調査を設計するためには、利用者の視点が欠かせない。本研究では、先の研究で導き出したRS の質を構成すると考えられる次元と質問項

目を基にしつつも、利用者の視点で見直し、新たな質問項目候補を導き出すため、図書館利用者に対する FGI を実施した。

FGI は、ヴォーンらによれば“質問紙、調査票、テスト項目など、調査に必要なツールに磨きをかけるのに非常に有効な手段”<sup>6)</sup>である。その理由として“例えば、FGI を使うことで、研究者が思いもよらない反応分類や構造”に出会ったり、“参加者の観点から意見を得ることが出来るので、質問項目を組み立てる際に、研究者だけの視点からでは見過ごされるような重要な項目を発見することが出来る”<sup>6)</sup>ことを挙げている。本研究では、図書館利用者の視点を取り入れた質問紙調査形式の評価法を開発するため、この FGI を実施した。

### 3.2 調査の概要

FGI は、2007 年 8 月、公共図書館の主たる利用者である社会人と大学生に対して行った。FGI では比較的な等質な参加者による自由なディスカッションが行われることが望ましいとされている。本研究においては、社会人と学生を別のグループにし（5 人×2 組）、計 10 人に対して行った。内容は以下の通りであった。

- ①モデレータである発表者の自己紹介と調査についての説明、参加者の自己紹介。
- ②RS を利用した経験についての討議。
- ③発表者が先の研究で開発した質問紙を示し、質の高い RS か否かを測定するために必要だと思われる項目についての討議。
- ④まとめと補足。

### 3.3 調査の結果

FGI で収集した発言を基にして、次の点を踏まえた質問紙を作成することにした。

#### 【全般】

- ・アンケートに回答した人が、「質の高い RS とは何か」が分かるような質問紙にする。「RS とはこういうものだと、終わってみたら、ああなるほどこういうことかっていう風に分かるようなこと」（社会人の発言。以下「社」）という発言があった。
- ・最初に「図書館では皆様の調べ物のお手伝いをしたり、皆様のご質問に答えるサー

ビスを“RS”と呼んでいます。」の一文を付けることを考えていたが、「RS」の語は使わず、質問項目では「調査相談サービス」、レファレンス担当職員を「（相談）窓口担当職員」等とすべきだとの指摘があった。

- ・何のためにこのアンケートをするのかを明記する。「このアンケートは何のためにするアンケートかってことを最初に持ってくれば（中略）例えば質の良い図書館を作るためにとか、満足度のいく RS を提供するために。」（社）といった発言があった。

- ・理想と認識の両方を尋ねることを考えていたが、利用者にとっては、理想とする図書館の水準を回答することは難しいとの意見が多かった。「なかなか理想的な図書館って像を持っている人はそんなにいないかなって思っただけ。やはり満足度ですとか。」（学生の発言。以下「学」）満足度のみを尋ねることにした。

- ・内容が近いものをまとめて配列すべきとの意見が多かった。例えば「結構リンクしている質問が多いので、回答をとりあえず付けようかなと思ったりとか。後はそうですね、同じような質問だったら固めて置いといた方が答え易いと・・・」（学）等である。同じような項目はまとめ、RS の流れに沿って配列することにした。

#### 【質問項目】

- ・「レファレンス担当職員が図書館の資料を良く知っている」については必要だとの発言が多かったため、「レファレンス担当職員」を「相談窓口担当職員」に変えて質問項目とすることにした。

- ・1つの文章で2つの要素が含まれている項目「専門的にレファレンスを担当する職員がいて、どの担当者に聞いてもきちんと答えてくれる」は2つに分けることにした。
- ・質の高い RS の要件とは言えないような項目「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」といった項目は省くことにした。

以上の点を考慮し、RS の質を構成すると考えられる次元と質問項目を抽出した。その結果を第 2 表に示す。RS の質を構成する

第2表 提案する評価法の次元と質問項目

次元	質問番号	質問項目
レファレンスへのアクセス	Q 1	気軽に調査相談サービスの利用ができる雰囲気があった
	Q 2	図書館が調査相談サービスを行っていることを、利用案内などで知らせていた
	Q 3	調査相談サービスをどこで行っているかが分かるような掲示が、館内にあった
	Q 4	e-mail や FAX ・ 電話などにより、来館しなくても調査相談サービスの利用ができた
レファレンス職員や資料	Q 5	相談窓口担当職員が図書館の資料を良く知っていた
	Q 6	相談窓口担当職員が利用者とうまくコミュニケーションがとれた
	Q 7	調べ物に必要な資料が揃っていた
	Q 8	相談窓口担当職員が、調べたい事柄をうまく引き出してくれた
	Q 9	質問をした窓口担当職員だけでなく、質問した内容に詳しい職員も対応してくれた
	Q 10	専門的に調査相談サービスを担当する職員がいた
	Q 11	どの窓口担当職員に聞いても、きちんと答えてくれた
質問者との相互作用	Q 12	相談窓口担当職員が素早く適切な対応をしてくれた
	Q 13	困っているときに、相談窓口担当職員の方から声をかけてくれた
	Q 14	相談窓口担当職員にふさわしい服装をしていた
レファレンスの調査	Q 15	質問を受けた図書館で調べきれないとき、国会図書館など他の図書館に問い合わせたり、他の機関を紹介してくれた
	Q 16	相談窓口担当職員が十分トレーニングを積んでいて、調査相談サービスに熟練していた
	Q 17	相談窓口担当職員が十分な時間をかけて調べてくれた
レファレンスの回答	Q 18	質問に対して、求めていた回答をしてくれた
	Q 19	専門的な質問にも回答してくれた
	Q 20	窓口担当職員が、質問に対する回答をするだけでなく、調べ方も教えてくれた

と考えられる次元は、「レファレンスへのアクセス」「職員やレファレンス資料」「質問者との相互作用」「レファレンスの調査」「レファレンスの回答」の5つとなり、下位尺度である質問項目は合計20となった。

### 3.4 評価法の開発

5つの次元の下位尺度である20の質問項目を使用して、図書館利用者対象の満足度調査の調査票を設計した。評価の対象とする公共図書館は、調査相談コーナー、或いは相談カウンターのある中規模以上の図書館とし、調査対象とする利用者は、当該図書館の利用者すべてではなく、RSを利用した人に限定することとした。

### 4 まとめ

本研究においては、これまで体系化されていなかったRSの質を評価する様々な方法を体系化し、その枠組みを示した。そして、そこで示された方法のうち、RS全般を評価する質問紙調査形式の利用者満足度調査の方法を提案した。この方法では質問項目の適切な選定が重要である。本研究では利用者に対してFGIを実施し、RSの次元と質問項目候補を抽出した。しかしながら、

これが「RSの質」のすべてを測定していると言い切ることはできない。インプットやアウトプットを測定する方法を組み合わせ、RSの質を別の角度から評価することが必要であるかもしれない。今後の課題とした。

### 《引用文献》

- 1) 山本恒夫ほか編. 生涯学習「自己点検・評価」ハンドブック：行政機関・施設における評価技法の開発と展開. 東京, 文憲堂, 2004, 249p.
- 2) 小野達也; 田淵雪子. 行政評価ハンドブック. 東京, 東洋経済新報社, 2001, 266p.
- 3) 長澤雅男. レファレンスサービス. 東京, 丸善, 1995, 245.
- 4) 三浦逸雄; 牛崎進. 大学図書館におけるレファレンス・サービスの評価：参考質問・回答記録の分析を通して. 図書館学会年報, vol. 27, no. 3, p. 137-148.
- 5) 石原真理. “公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価”. 三田図書館・情報学会研究大会発表論文集 2006年度. 2006, p. 69-72.
- 6) 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. 東京, 慶應義塾大学出版会, 1999, 215p.