

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価

Evaluation of Quality of Reference Services in Public Libraries

石 原 眞 理

Mari ISHIHARA

Résumé

Purpose: There are currently no effective methods for evaluating the quality of reference services despite the knowledge that reference services need to be evaluated for both quantity and quality. This paper proposes a method for evaluating the quality of reference services provided by public libraries.

Methods: Since there are no effective evaluation methods in the field of library and information science, studies of service quality in other areas, including social welfare, medicine, and education, were reviewed to identify potential methods. As a result of the reviews, two common factors were found. One is that most of the evaluation methods have a hierarchical structure. These methods consist of classifying several questionnaire items into categories, or “dimensions”. The other common point is that most of the methods involve questionnaires being answered by customers, service providers, and third parties. Based on these two findings, it is proposed that a questionnaire can be used as an evaluation method for measuring quality of reference services.

Results: An evaluation tool for measuring quality of reference services was developed by referring to evaluation methods in other service areas. First, a focus group interview was conducted to select questionnaire items. The questionnaire, including the selected items, was then given to librarians. The “dimensions” and their related items were identified by factor analysis using the responses from the questionnaire. The measurement tool for evaluating the quality of reference services was developed using the dimensions combined with the questionnaire items.

This paper can be the first step towards further studies on the evaluation of the quality of reference services which has not been discussed to date.

石原眞理：慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学専攻，東京都港区三田 2-15-45

Mari ISHIHARA: Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45 Mita, Minato-ku, Tokyo 108-8345, Japan

e-mail: ishihara@slis.keio.ac.jp

受付日：2007年12月20日 改訂受付日：2008年3月17日 受理日：2008年5月7日

- I. はじめに
- II. レファレンス・サービスの質の評価に関する研究
- III. サービスの品質評価手法とレファレンス・サービスへの応用
 - A. サービスの品質評価手法
 - B. サービスの品質評価手法のレファレンス・サービスへの応用
- IV. レファレンス・サービスの質を測る評価法の設計
 - A. フォーカス・グループ・インタビューの実施
 - B. 次元の抽出および質問項目確定のための質問紙調査の実施
 - C. 次元の抽出と命名
 - D. レファレンス・サービスの質を測る評価法の設計
- V. レファレンス・サービスの質の向上を目指して
 - A. 本研究で提案する評価法についての考察
 - B. レファレンス・サービスの質を測る評価法の提案と今後の課題

I. はじめに

レファレンス・サービスを評価しようとする時、量ではなく質を評価したいと考える図書館職員や図書館・情報学の研究者は多い。三浦逸雄は、“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が強い”¹⁾と指摘したが、四半世紀を経た現在でもレファレンス・サービスの質の評価は普及していない。その理由として、レファレンス・サービスというサービスそのものに内在するものや、分野にかかわらず質を評価することの難しさが挙げられる。そもそもレファレンス・サービスの概念さえ人により異なっており、レファレンス・サービスの受付数といった統計をとることも難しい²⁾。さらに、サービスには、「非有形性 (intangibility)」「不均一性 (heterogeneity)」「生産と消費の不可分性 (inseparability of production and consumption)」「消滅性 (perishability)」という特徴があるため、抽象的で把握することが難しい³⁾のである。

本研究は、困難であるがゆえにこれまでにあまり取り組まれてこなかった「レファレンス・サービスの質」の評価手法を提案することを試みる。レファレンス・サービスを評価する方法は数多く

あるが、当初から質の測定を目的として開発された方法はあまり見当たらない。そして、公共図書館の現場で、レファレンス・サービスの質の測定を明確に意図した上で、評価を行っている例はあまり見られない。本研究では、これまで図書館・情報学分野で試みられた方法にかかわらず、他分野のサービスの評価方法やそれらの開発方法を研究し、その結果を踏まえてレファレンス・サービスの品質評価手法を開発した。

研究は次のようなプロセスを経て進められた。初めにこれまでに行われたレファレンス・サービスの評価について「質の評価」に視点を置いて振り返った。次に図書館・情報学以外の分野のサービスの品質評価について検証し、他分野の品質評価において実際に行われている代表的な手法や標準的な手法を研究した。これらの手法の開発過程を検討し、それに基づいてレファレンス・サービスの質の評価手法を開発した。

ここで、「レファレンス・サービスの質」について確認しておきたい。

*Dictionary for Library and Information Science*⁴⁾では「サービスの質」について「図書館が提供するサービスが利用者のニーズに合っている程度であり、専門職によって定められた基準である。通常統計的に、あるいは利用者調査や質問箱といった質的なフィードバックに基づき評価される。」と述べている。これを「レファレンス・

サービスの質」に当てはめた場合、「図書館が提供するレファレンス・サービスが利用者のニーズに合っている程度」と考えることができるだろう。

図書館パフォーマンス指標 (JIS X0812) は、質を「顕在的な又は潜在的な要求を図書館が満たすことのできる能力という点での、そのサービス又は成果についての特徴及び特性の全体性」⁵⁾ と定義している。

Besiki Stvilia らは、「情報の質の評価の枠組み」を提案するに当たって、「質」を定義している⁶⁾。彼らは、J. M. Juran らの「利用者のニーズに適合していること」(fitness for use) という定義、Martin J. Eppler の「顧客の期待や要求に合っていること」(meeting the customer expectations and meeting the activity requirements) という定義、James R. Evans らの「顧客の期待に合致しているかあるいは超えていること」(meeting or exceeding customer expectation) という定義について言及している。これらの定義の中で、目的に合っており、最も一般的かつ質の様々な局面を包含している「利用者のニーズに適合していること」(fitness for use) を彼らの論文の定義として使用したいと述べている。

本稿においては、「利用者のニーズに適合していること」を質の定義としたい。一般的であること、質の様々な局面を包含していること、本稿の文脈に合っていることがその理由である。「レファレンス・サービスの質の評価」については「レファレンス・サービスが利用に適合している程度を測定すること」と考えることができる。「利用者のニーズに適合している」場合には、質の高いレファレンス・サービス、適合していなければ質の低いレファレンス・サービスと考えることができるだろう。また、「利用者のニーズ」は、「利用者が求めている情報(回答)を得ること」と考えたい。

なお、本稿で開発しようとする評価手法は、対象を主に公共図書館としている。また、評価の対象は個々のレファレンス・サービスではなく、公共図書館が組織として提供するレファレンス・サービスとする。レファレンス・サービスには、

情報源の構築や二次資料の作成や提供といった間接的業務、資料の相互貸借や複写といった副次的業務もあるが⁷⁾、本稿においては図書館の利用案内や指導、情報の提供、情報源の提示といった直接的業務に限定したい。レファレンス・サービスのコアになる部分であると考えられるからである。また、直接的業務の中でも特に利用者と図書館職員が関わる部分に重点を置きたい。

II. レファレンス・サービスの質の評価に関する研究

「質＝利用者のニーズに適合していること」の視点で、レファレンス・サービスの質の評価に関する研究について概観する。

レファレンス・サービスの評価に関する研究は、英米において先行している。

英国図書館協会 (Library Association. 現、CILIP) は、1999年に「公共図書館におけるレファレンスと情報サービスに関するガイドライン (Guidelines for reference and information services in public libraries. 以下「ガイドライン」)⁸⁾ を公表した。この中で、「質とは定義することが難しく、測定することは更に難しい」と指摘している。レファレンス・サービスの質の評価については、「サービスの質と尺度」の項で、利用者は情報サービスの質を次の要素により評価すると述べている。

- ・建物や室内設計、レイアウト、機器といった「有形的 (tangible)」なもの
- ・求められたサービスを行う場合のサービスの「信頼性 (reliability)」, 頼りになることや正確であること
- ・サービスの「反応性 (responsiveness)」: 進んで利用者を助けることや、すばやくサービスすること
- ・利用者に示す「共感性 (empathy)」: 利用者の助けになり、一人一人に注意を払っていること
- ・サービスに表れる「確実性 (assurance)」: 信頼を与え、利用者が求めるものに対する知識を示す能力

「有形的」「信頼性」「反応性」「共感性」「確実性」の5要素は、マーケティング分野の品質評価の手法である「SERVQUAL」が、サービスの質を決定する規準としている五つの次元と合致している。「質＝利用者のニーズに適合していること」と考えると、利用者のニーズに対する適合の程度を、この五つの要素により測定しているとも言えるだろう。ガイドラインはさらに、ISO 11620のレファレンス・サービスに関する規準が「要求に対して正しい回答を提供することである」と述べ、評価のためのチェックリストを提示している。しかしながら、具体的な評価手法には言及していない。

アメリカにおいては、アメリカ図書館協会(American Library Association: ALA)のレファレンスと成人サービス委員会(Evaluation of Reference and Adult Services Committee)が、1995年に*The Reference Assessment Manual*⁹⁾をまとめている。その中で、サービスの質を測定する基準として「効果(effectiveness)」を挙げている。効果を評価するために一般的に使用される基準としては、「経済的側面(economic)」「利用者満足度といったプロセス(process)」「価値ある資源の受入(acquisition of valued resources)」「アウトカムの品質(quality of outcomes)」があると述べている。レファレンス・サービスの品質の測定方法には、覆面調査をはじめ様々な手法があること、ある研究者は「成功(success)」, 別の研究者は「満足(satisfaction)」を測定することによりレファレンス・サービスの品質が評価できると主張していることなどを紹介している。同書では、レファレンス・サービスの評価のための様々な方法を紹介しているが、「レファレンス・サービスの質」の測定を明確に認識して評価する方法については言及していない。

レファレンス・サービスの評価については、多くの研究者がその成果を発表している。

The Reference Assessment Manual にも関わったJo Bell Whitlatchは、“レファレンス・サービスの質を定義する方法は多くあるが、適切な方法はない”¹⁰⁾と述べている。レファレンス・

サービスの質を評価するために、「経済性(economic)」「サービス・プロセス(service process)」「資源(resources)」「サービスの成果(service outcomes or products)」の四つの効果がしばしば測定されると言及しているが、この四つのサービスの効果は*The Reference Assessment Manual*が指摘するものである。Whitlatchは、それぞれのサービスの効果に対し、対応するパフォーマンス評価基準があると述べている。レファレンス・サービスの経済性には、「レファレンス・ライブラリアンが1時間で回答する標準的な数」「1レファレンス回答ごとの図書館が負担するコスト」など、レファレンス・サービス・プロセスには、「図書館のレファレンス・デスクにおける個人的出会いに関する利用者の満足度」「eメールや他の電子的メディア、電話、或いはレファレンス・デスクで直接職員に尋ねた場合の利用者の満足度の比較」など、レファレンス・サービス資源には、「印刷体や電子媒体の蔵書を使用する水準」「主要なレファレンス資源を評価するシステムの質」など、レファレンス回答の質には、「利用者が受ける回答の正確さ」「利用者が、どれだけ提供された情報によって満足したか」等が対応している。レファレンス・サービスの質の評価について具体的な評価基準を挙げており、評価のための様々な手法を示しているが、「レファレンス・サービスの質の評価法」の提示は行っていない。

F. W. Lancasterは、*If You Want to Evaluate Your Library...*¹¹⁾において、レファレンス・サービスの評価を、質問応答と文献検索サービスに分けて解説している。質問応答サービスの全体的品質をとらえるためには“特定の時間に何件の質問を受け、何件を受け付け、受け付けた質問のうち何件について解答が得られ、そのうち何件が正確で完全な回答であったかを明らかにする必要がある。”¹¹⁾と述べている。質問応答サービスを評価する最適の方法は、何らかのシミュレーションを実施することであり、その方法として非強制的調査と強制的調査があるとしている。非強制的調査の例として覆面調査について詳しく述べているが、

Lancaster は、覆面調査による正答率の算出を「レファレンス・サービスの質の評価」ととらえているようである。文献検索サービスについては、何らかのテーマについての利用者の情報要求に応え、そのテーマを扱っていると推測される書誌を見つけ出すために、データベースを検索するサービスであるとした上で、このサービスの評価の方法として、再現率 (recall ratio) を紹介している。これは、利用者に対してサービスの結果が有用であったかを尋ねる質問紙調査を行って求めるものである。

Peter Hernon と Ellen Altman の著作である *Assessing Service Quality*¹²⁾ には、図書館サービスの評価に関する系統的な記述がある。利用者の期待値を測定するためのアンケート、フォーカス・グループ・インタビュー、面接調査や電話調査の方法などが述べられており、レファレンス・サービスの評価も取り上げている。しかし、レファレンス・サービスの質の評価については詳しくはない。

Danuta A. Nitecki は、SERVQUAL の適用可能性を探るために、大学図書館の三つのサービス（「レファレンス・サービス」「予約」「ILL」）に対して SERVQUAL 調査を実施した¹³⁾。SERVQUAL は、経営学の研究者である A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (以下 PZB) が開発したサービスの品質評価のツールである。質問紙調査を実施するに当たっては、対象とするサービスに合わせてオリジナルの SERVQUAL に若干の表現の変更を加えており、レファレンス・サービスに対して行った調査は、結果的にレファレンス・サービスの質の測定のためのツールとなっている。

David W. Harless と Frank R. Allen は、学術図書館においてレファレンス・サービスに仮想評価法を適用した研究を行った¹⁴⁾。仮想評価法とは、市場価格を持たない財やサービスの便益を測定するための方法論である。例えば、環境の改善もしくは環境汚染の防止のために、どれだけの金額を進んで負担するのか、その支払い意志額 (willingness to pay: WTP) を被験者に直接尋ね

るものである。レファレンス・サービスを価格を基準に評価したものではあるが、「質」を評価したものだと言うことはできない。

日本においては、レファレンス・サービスの評価に関する研究は多くはない。

全国公共図書館協議会は、2003 年度から 2005 年度までの 3 年間レファレンス・サービスに関する調査研究事業を実施し、3 年目の 2006 年 3 月に「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）—市町村立図書館に焦点を合わせて—」を示している¹⁵⁾。その中で、評価についても若干触れている。レファレンス・サービスは図書館の他のサービスと比べて評価が難しいこと、定量的な評価だけでレファレンス・サービスの有効性を主張することは困難であるが定性的な評価の方法は確立されていないこと、評価は質問回答サービスとレファレンス・コレクションについて行うべきであること、を指摘している。しかしながら評価のための具体的な方法については述べていない。

長澤雅男の『レファレンス・サービス』⁷⁾ は評価について比較的詳しい。長澤は“レファレンスサービスの評価対象は、インプットとアウトプットの側面に大別することができる。”⁷⁾ と述べており、アウトプットに比べると比較的測定が容易なインプットの評価として、①レファレンス資料の冊数、購入費、個別の参考図書の評価表による評価、②レファレンスコレクションをチェックリストと照合して照合率を調査する方法、③図書館職員について専任者、兼任者、補助職員などのヒューマンパワー、個々人の資質、知識・技術等を対象とした評価表を使って行う職員自身の評価や第三者評価、といった方法を挙げている。アウトプットの評価として、①レファレンス質問の回答サービスに関わる情報（源）提供、利用法・探索法の案内、②二次資料の作成・提供、③覆面調査による正答率の測定を挙げている。サービスの質を評価するためには、サービス対象である利用者のニーズ、さらには、総体としてのコミュニティのニーズをどのようにどの程度満たしたのか、一定の規準を設けそれに照らしてサービスの

成果を評価するのがよい、とも述べている。レファレンス・サービスの中心である質問回答サービスについて、そのサービスが目指している目標を測定することは極めて重要であると指摘し、評価の際には、質問回答サービスの記録に基づく各種の統計データによる数量的側面からの測定に質的な評価を加えることで、サービス改善の指針を求めることができるとしている。

レファレンス記録を分析することによりレファレンス・サービスを評価しようとする試みは比較的多く行われている。小田光宏は日本図書館協会が実施する研修などでその方法を解説しているが¹⁶⁾、この方法は「レファレンス・サービスの質」のうち、「レファレンス質問とその回答」の部分を評価するものであるだろう。

大学図書館の事例であるが、三浦逸雄と牛崎進が立教大学図書館の参考質問データを分析することにより、同図書館の提供するレファレンス・サービスを量と質の両面から評価することを意図した研究¹⁷⁾がある。三浦らはこの研究に一定の成果があったとしながらも、下記のような課題があると述べている。

本稿で試みた分析は、レファレンス・サービス全体の評価といえるものではなく、また記録データの制約から不備な点が多々あることも認めざるを得ない。回答所要時間、担当者の時間配分、参考図書コレクションなどの面での分析は今後の課題である。¹⁷⁾

同じく大学図書館の事例に廣田とし子の「レファレンス・サービスの評価のために」¹⁸⁾がある。慶應義塾大学三田メディアセンターにおけるレファレンス・サービスについて、業務統計・調査記録・利用者へのアンケートを基にした調査を実施し分析した結果をまとめたもので、レファレンス・サービスを質的量的に評価したものである。特に「レファレンス・サービスの質」を意識したものではないが、調査記録の内容の分析やレファレンス・サービスに関するアンケート調査の結果分析等「レファレンス・サービスの質」も含

めた評価を試みたものだといえよう。

評価の対象をレファレンス・サービスに限定したものではないが、大学図書館における図書館サービスの品質測定のあり方を検討するために、SERVQUALを実施した一連の研究が、佐藤義則、永田治樹らによってなされている¹⁹⁾。この研究は、対象を図書館サービス全般としているが、図書館の中心的サービスであるレファレンス・サービスに関連した部分も多い。レファレンス・サービスの質の側面を評価した研究であるといえよう。

標準化された評価手法に「図書館パフォーマンス指標」⁵⁾がある。1998年4月に制定された図書館サービスの国際規格であるISO 11620がJIS X0812(2002年10月)として制定された。図書館パフォーマンス指標の29指標²⁰⁾のうち、レファレンス・サービスに関する指標に「正答率」がある。レファレンス・サービスに関する指標は、この一つのみである。「正答率」は利用者からの質問に対して、正しい回答を提供する程度を表すもので、その具体的方法として「擬装調査」が挙げられている。擬装調査は、レファレンス・サービスの質を測定する評価であると考えられるが、技術的倫理的理由により、日本において実際に行われた例はほとんどない。

III. サービスの品質評価手法とレファレンス・サービスへの応用

前章で述べたように、日本においてはレファレンス・サービスの質の評価に関する研究があまり行われていないが、海外においては比較的行われており、様々な手法が提案されてきた。しかし、海外の研究にしても、レファレンス・サービスの質を測定する標準的な手法は存在しないように見える。

既往研究の中には、レファレンス・サービスの質を評価する有効な方法を見出せないため、図書館・情報学以外の分野で「サービスの品質」を評価していると考えられる手法を研究し、レファレンス・サービスにおける適用可能性を探ることにした。適用が可能だと考えられる方法について

は、開発過程を研究し、それにならってレファレンス・サービスの質の評価手法を開発することにした。

A. サービスの品質評価手法

日本国内の、営利を目的としない分野を中心に文献調査を行った。実際にサービスの現場で実施されている事例の多い、医療、社会福祉、教育等における代表的な評価手法は以下のとおりであった。

1. 社会福祉分野の評価手法

厚生労働省は、2001年3月に『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』²¹⁾を公表した。これは、社会援護局長の私的懇談会である「福祉サービスの質に関する検討会」がまとめたものである。同報告書を受け、東京都は「福祉サービス第三者評価」²²⁾を策定した。2006年度の評価を例にとると、実施対象サービスは、高齢・障害・児童・家庭分野・婦人保護・保護・障害分野合わせて50サービスである。各分野の「共通評価項目」と、利用者へのアンケート調査や聞き取りによる「利用者評価」、職員や経営層による「事業評価」から成り立っており、東京都福祉サービス評価推進機構が認証する評価機関により行われている。例えば共通評価項目のうち組織マネジメント項目は、「リーダーシップと意思決定」「経営における社会的責任」「利用者の意向や地域・事業環境の把握と活用」等八つのカテゴリーから構成されており、各カテゴリーの下に更に細分化した分析項目が設定されている。回答者は各項目について「A+」「A」「B」「C」4段階で答える。「福祉サービス第三者評価」は、社会福祉サービスの質を第三者が定量的・定性的に評価する方法だといえる。

第三者評価の方法には、他に東京都老人総合研究所が開発した「特別養護老人ホームサービス評価法」²³⁾がある。これは、同研究所が社会福祉サービス評価法PASS3などの欧米の評価方法を参考にし、日本の老人福祉制度や文化的背景の違い等を考慮に入れて開発したものである。この評

価法は、「地域の環境・資源」「住環境・資源」といった利用者の生活の諸側面を、サービスのための物的・人的資源の量や質とサービス提供の過程および方法のよしあしで評価するものである。評価は、特養サービスについての具体的な知識・経験のある者3人以上から構成される評価チームによって行われる。当該施設のサービスの質を第三者が測定する評価法であるといえよう。

自己評価の方法としては、医療・福祉分野の施設に勤務するソーシャルワーカーのために開発された「ソーシャル・ワーク専門性一覧表 (Social Work Proficiency Inventory)」がある²⁴⁾。これは、ソーシャルワーカーが自身の専門性を評価するための尺度であり、「使命感」「倫理性」「自律性」「知識・理論」「専門的技能」「専門職集団との関係」「教育・自己研鑽」の7領域の下に、その概念を具体化する42の下位項目が設定されている。各下位項目について、日ごろの自分の態度や考え方にどの程度あてはまるかを5段階で自己評価する。ソーシャル・ワーク専門性一覧表は、ソーシャルワーカーの業務の質を自己評価によって測定する手法であるといえる。

同じく、職員の自己評価のための方法に、「保育士のための自己評価チェックリスト」²⁵⁾がある。これは、保育士が自己点検・自己評価し、日常の自らの保育を振り返るために作られたもので、「はい」「いいえ」の2件法で回答するように作られている。厚生労働省は、2001年度に児童福祉施設等評価基準検討委員会による報告書『児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価基準等に関する報告書』(2002年3月)を公表したが、その報告書に沿って作られたものである。「子どもの発達援助」「子育て支援」「地域の住民や関係機関等との連携」「運営管理」の四つの枠を設定し、その下に200の質問項目を設定している。質問項目は、一人ひとりの自己点検・自己評価を前提に作られているが、チームプレーが必要とされる保育のあり方を反映して、組織全体が検討すべき項目も取り入れている。「保育士のための自己評価チェックリスト」は、保育士が保育の質を自己評価するツールといえよう。

2. 医療分野の評価手法

萬代隆らは“近年の医学の急速な進歩によって、重篤な疾病の治療や延命への介入が可能となった一方で、技術的・量的なものだけではなく、内容的・質的にも充実した医療と日常生活が求められるようになってきた。”²⁶⁾と述べている。医療の現場では「量から質の重視」への転換が急速に進んでいる。

日本医療機能評価機構が作成した「病院機能評価」²⁷⁾は、第三者評価機関である日本医療機能評価機構が病院の様々な機能を総合的に評価するためのツールである。これは、書面審査（病院機能の現況調査・自己評価調査）と訪問審査から成り立っている。例えば自己評価調査は「病院組織の運営と地域における役割」「患者の権利と安全確保の体制」「療養環境と患者サービス」「医療提供の組織と運営」「医療の質と安全のためのケアプロセス」「病院運営管理の合理性」の六つの領域の下に、大項目 55、中項目 162、小項目 532 が配されている。「病院機能評価」は、評価対象である病院のサービスの質について、病院組織の運営や地域における役割といった経営的な側面から、診療や看護の質に至るまで、様々な角度から総合的に評価するツールであるといえよう。

マーケティングの専門家である前田泉らは、『患者満足度』において「患者中心の医療」の質を表すアウトカム指標として「患者満足度」の測定を提案している²⁸⁾。患者の視点から医療サービスを評価し、医療施設にフィードバックすることにより医療のアウトカムを見ることができると述べている。患者（顧客）の満足度を測定する方法として、「正式な患者（顧客）満足度調査」「患者の満足度向上を目的とした品質改善実験」「各種方法による患者満足度の測定」の三つを挙げている。「正式な患者（顧客）満足度調査」は、マーケティング・リサーチの手法とプロセスを用いる調査手法であり、統計学的に患者の満足度を測定する調査手法である。郵送調査法・電話調査法・来院者調査法等がある。「患者の満足度向上を目的とした品質改善実験」は、患者満足度の向上に貢献する前に、特定のサンプルに対しフィールドテ

ストを行い、プログラム内容の有効性を確認して評価することを目的とした調査手法である。「各種方法による患者満足度の測定」は、代表性のある患者の満足度を測定する方法ではないが、それを補完する情報の収集と分析を行うものである。前田らは、『患者満足度』においては理論面の解説をするにとどまり、具体的な手法は示していない。

3. 教育分野の評価手法

教育分野における評価は、従来ほとんどが教育する側（教師）による、教育を受ける側（生徒や学生）に対する評価であったが、近年教育を提供する側（学校）に対する評価が急速に進んでいる。

2002年4月に施行された小学校設置基準等において、学校の自己評価の実施と結果の公表が努力義務化された。その結果、2004年度には公立学校の96.5%（42,274校）が自己評価を実施するに至っている²⁹⁾。しかし、各校が独自の方法で行っている例が多く、標準化された評価手法は確立していないようである。

大学においては、2004年の学校教育法改正により、文部科学省の認証を受けた第三者機関による評価が義務づけられた。これは、20世紀末頃からの規制改革の流れの中で生まれた「事前規制から事後チェックへ」という考え方に沿ったものである。その結果、認証機関である大学評価・学位授与機構や大学基準協会等による評価（認証評価）が数多く実施されている。認証評価は、対象機関で行われている教育研究等の「質保証」を第三者機関が実施するものである³⁰⁾。大学基準協会の評価の場合、「達成度評価と水準評価」、「専門分野評価および全学的事項評価の総合的評価」、「同僚評価（ピア・レビュー）を重視した評価」の特徴を持っている。評価のための基準は、「大学基準」とその下位基準である「学士課程基準」と「修士・博士課程基準」である。これらの基準の適合状況を確認するために、点検・評価項目が設定されている。点検・評価項目は、A群、B群、C群から構成されており、A群は大学あるいは学部・学科・大学院研究科が具備することが必須であるも

の、B群は具備することが高度に望まれるもの、C群は点検・評価項目として採用するかどうかは当該大学・学部・学科・大学院研究科の裁量に委ねられることが適当であるもの、である。A群からC群までの項目数を合わせると350にのぼる。当該機関は点検・評価項目について自己点検・評価を行い、それを認証機関が評価することになる。認証評価は、大学の研究教育の質を第三者機関が評価するものであり、広く行われていることから標準化された手法だといえるだろう。

4. SERVQUALとLibQUAL+

特定の業界のサービスの品質ではなく、サービス業に共通するサービスの質を測定するために開発されたツールに、SERVQUAL^{31)~33)}がある。SERVQUALは、経営学分野の研究者であるPZBが開発した手法であるが、営利を目的とする企業だけではなく、図書館等非営利組織に対する評価にも使用されている。PZBは、サービスの質を顧客が期待していた水準と実際に認知した水準のギャップであると定義し、顧客への質問紙調査を行うことによりサービスの質を測定する手法を開発した。彼らは、サービス業に属する複数の企業の経営者へのインタビューと、それらの企業の顧客を対象としたフォーカス・グループ・インタビューを実施して、サービスの質を決定する規準となる概念を抽出した。それらの概念は次元(dimension)と呼ばれ、「信頼性」「反応性」「確実性」「共感性」「有形性」とされている。サービスの質を決定する次元は、22の質問項目により測定される。サービスの品質評価は、顧客に対し事前に期待した水準と実際に認知した水準を、7ないし9段階の尺度で尋ね、二つの水準のギャップを測定することにより行われる。

SERVQUALは、評価の規準となる五つの次元により「サービスの品質評価」を行うことを意図して開発されたツールであるが、実際に「サービスの品質」を評価している否かについては意見が分かれている。Niteckiは大学図書館の三つのサービス(「レファレンス・サービス」「予約」「ILL」)についてSERVQUAL調査を実施した¹³⁾

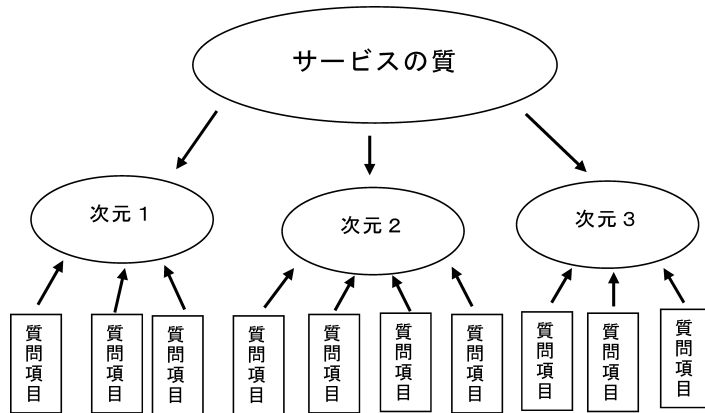
が、因子分析の結果再現できた次元は、「有形性」だけであったと述べている。PZBは、SERVQUALの開発に当たってインタビューや質問紙調査を繰り返し、「サービスの品質評価」の信頼性や妥当性を確保しようとした。SERVQUALがどの程度サービスの質を評価しているかについては懐疑的な意見もあるが、実際に様々な分野で利用されているサービスの品質評価のためのツールであると言えるだろう。

SERVQUALを図書館分野に移植した手法にLibQUAL+^{31),34)}がある。アメリカ研究図書館協会(Association of Research Libraries: ARL)の新尺度開発プロジェクト(LibQUAL+プロジェクト)が開発したものである。LibQUAL+は「サービスの情緒的側面」「場としての図書館」「情報へのアクセス」「自力操作性」の4つの次元とその下位尺度である25の質問項目により構成されている³⁵⁾。LibQUAL+プロジェクトは、最初に利用者を対象とするフォーカス・グループ・インタビューを実施し、その結果をもとに、SERVQUALの次元を参考にして図書館サービスの次元とそれに対応する質問項目を設定した。図書館のサービスの質を図書館利用者が評価することを意図して開発されたツールである。

B. サービスの品質評価手法のレファレンス・サービスへの応用

本章では、図書館・情報学以外の分野で実際に行われているサービスの評価方法や各分野の代表的な評価手法を述べてきたが、これらの評価手法にはいくつかの共通点があった。一つには、サービスの質をいくつかの次元や領域に切り分け、次元と結びつく質問項目により測定していることである。つまり、次元と下位尺度という階層構造を持っていることである(第1図)。二つ目には顧客や第三者機関、サービスの提供者自身が行う質問紙調査形式であることである。

前節で概観した医療、社会福祉、教育等における人的サービスの品質評価では、サービスの質をいくつかの領域=次元に切り分け、次元と結びついている質問項目により質を測定していた。つま



第1図 サービスの質と次元

り、利用者のニーズに適合している程度を、いくつかの切り分けた次元ごとに測定することにより、サービスの質全体を評価していると考えられる。例えば「福祉サービス第三者評価」の組織マネジメント項目では、「リーダーシップと意思決定」「経営における社会的責任」「利用者の意向や地域・事業環境の把握と活用」等の八つのカテゴリーとその下に細分化された分析項目、SERVQUALでは「信頼性」「反応性」「確実性」「共感性」「有形性」の5つの次元と、22の質問項目により、サービスの質を複数の次元から測定しているのである。このようなサービスの品質評価の手法は、同じ人的サービスの一つであるレファレンス・サービスにも、応用が可能だと考えられる。適切な次元とその下位尺度を設定すれば、レファレンス・サービスの質を評価できると考えられるのである。

階層構造を持つ質問紙調査の設計については、心理学分野で多くの研究がなされている。心理学では、物理的に存在していないものを測定するために質問紙調査を利用することが多いが、その際「構成概念」の考え方をを用いる³⁶⁾。構成概念は、“直接的に観察することが困難で、理論的に定義される概念”³⁶⁾のことである。例えば、「数学の能力」はその中身を「計算問題を解く能力」「文章題を解く能力」「証明問題を解く能力」といったいくつかの能力に分けることができると考える。数学の能力全体をこれら個々の能力の集合体と考える

のである。数学の能力を測定する場合、それらの構成概念を下位尺度である質問項目により測定する。サービスの品質評価の手法は、この「構成概念」を意識して設計されたものが多いように見える。

本稿では提案する評価法の適用範囲をレファレンス・サービスのうちの直接的業務に限定しているが、レファレンス・サービスの直接的業務における「利用者のニーズに適合している程度」を測定する方法として、例えば覆面調査により正答率を測定する方法、レファレンス記録の分析といった方法も考えられる。しかし、覆面調査は日本の図書館の現場ではほとんど受け入れられていないこと、レファレンス記録の分析では標準的な分析方法が確立されていないこと、といった問題点がある。以上のことから、レファレンス・サービスの品質評価のために、本研究では次元と下位尺度という階層構造を持った質問紙調査形式の評価法を開発することにした。本稿では、第I章で「サービスの質」を「利用者のニーズに適合していること」と定義している。「利用者のニーズに適合している」程度を測定するために、質問紙調査形式のツールを使用し、次元とその下位尺度であるレファレンス・サービスの質を構成する項目により測定する方法を提案したい。

「サービスの質」の評価を意図するSERVQUALの開発者であるPZBは、“顧客だけが品質を判断できる。他のいかなる判断も本質的

に見当違いである。”³²⁾と述べ、顧客が評価する評価法を開発した。公共図書館の現場において質問紙調査によりレファレンス・サービスの質を評価しようとする場合、調査の対象として利用者、図書館職員、第三者機関の三者が想定できる。「レファレンス・サービスの質」＝「利用者のニーズに適合していること」と考えた場合、三者の中では実際にニーズを持っている利用者が回答することが最も相応しいと考えられる。利用者に主観的に評価させる方法が、「利用者のニーズに適合している程度」の測定のための唯一の方法であるとは言えないが、「利用者のニーズに適合している程度」を測定する方法の一つではあるだろう。以上の理由により、レファレンス・サービスの質を評価する方法として、図書館利用者を対象とした質問紙調査形式のツールを開発することにした。

評価法の開発に当たっては、図書館サービスの評価にも一定程度使用されているSERVQUAL^{33), 37), 38)}、質問紙設計において多くの実績のある心理学の手法³⁹⁾、そして、開発について詳細な方法が示されている「ソーシャル・ワーク専門性一覧表」²⁴⁾の三つの手法の開発過程を参照した。

構成概念と下位尺度から成り立つ質問紙を設計する際、その方法にはトップダウン的な作成方法とボトムアップ的な作成方法がある³⁶⁾。前者は、最初に上位の概念を設定し、その後下位にある概念に基づいて項目を考えていく方法であり、後者は、具体的な項目を作成し、それらの項目群を分類して下位尺度を設定していく方法である。心理学分野では、後者の考え方で質問紙を設計する際に、しばしば因子分析の手法を使用する。隠れている構成概念を引き出すのに有効だと考えられるからである。因子分析について、松尾太加志らは次のように説明している。

因子分析は、ある観測変数がどのような潜在因子から影響を受けているかを探るものです。観測変数とは、ここでは質問項目に対する回答と考えてください。観測変数という言葉をするのは、直接、私たちが知り得る

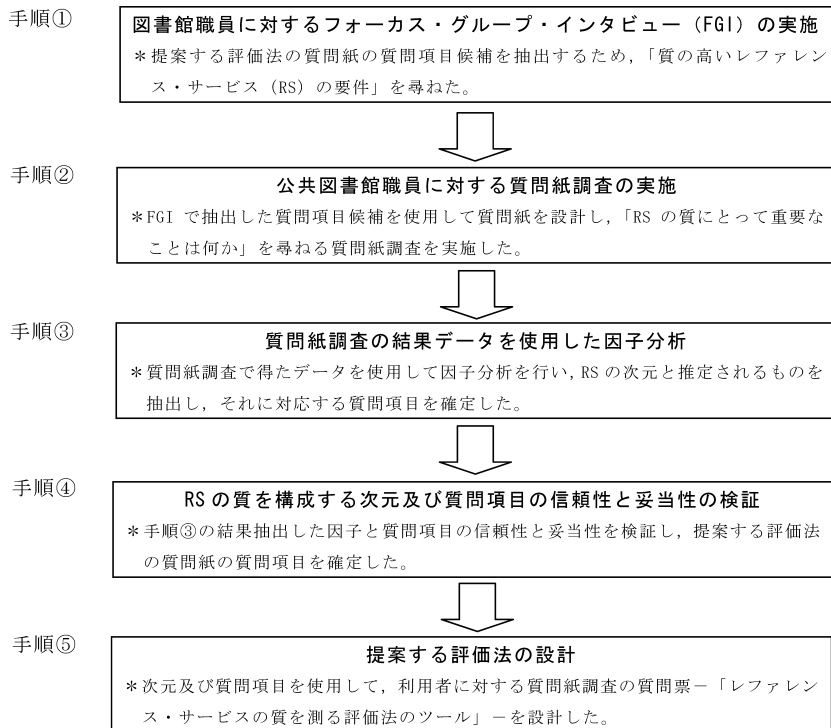
データであるということです。それに対して、因子は直接観察することができない潜在的なものです。因子と観測変数との関係を調べるのが因子分析で、その関係が因子負荷という数値で表現されます⁴⁰⁾。

初期の因子分析は、分析に用いられる変数間に特に仮説構造を設定しないもので、「探索的因子分析(Exploratory Factor Analysis)」と呼ばれるものであった。しかし、その後探索的因子分析の適用のみではデータに内在する仮説的構造を確認するために有効ではないという考え方が広まり、変数をいくつかのグループに分類して、それぞれのグループに含まれる変数ごとに因子分析を適用する多群因子分析法(Multiple Group Method)が提唱された。1960年代になると、変数間、さらには因子分析モデルを規定する各種の母数に関する事前の知識を積極的に組み込んで、仮説的構造を仮定し因子分析を行う「確認的因子分析(Confirmatory Factor Analysis)」が発展した⁴¹⁾。因子分析は、現在SPSSといった統計パッケージで比較的簡単に算出することができるため、様々な分野で使われている。

因子分析法は、今日では心理学の分野のみならず、政治学、文学、医学、公衆衛生学の分野においても広く使われている。(中略)以下に各分野における因子分析の応用例の一端を示す。(中略)このほか各種の質問紙調査項目の因子分析研究など心理学、教育心理学において因子分析を用いた研究例は枚挙にいとまがない⁴¹⁾。

レファレンス・サービスの質を測定するための階層構造を持った質問紙を設計するにあたって、本研究では因子分析を利用することにした。因子分析による尺度作成は、図書館・情報学分野の研究では、それほど多くは行われていない。しかし、心理学分野ではごく一般的に行われており、因子分析を利用した尺度作成のポイントなどを記した資料も多い⁴²⁾。それらを参考にし、具体的には次

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価



第2図 提案する評価法の開発方法

の手順で行った（第2図参照）。

①ベテランの図書館職員に対してフォーカス・グループ・インタビューを行った。「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抽出した。

②①で抽出した質問項目を利用して質問票を設計し、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」を尋ねる質問紙調査を実施した。

③レファレンス・サービスを構成する次元と下位尺度となる要素を抽出するため、質問紙調査で得たデータを利用して因子分析を行った。この結果導き出された次元と下位尺度は、レファレンス・サービスを構成する次元と下位尺度だと推定した。

④③で導き出された次元と下位尺度の信頼性と妥当性を検証した。

⑤①から④の手順によって抽出した次元と下位尺度を使用して、利用者を対象に行う質問紙調査の

質問票「レファレンス・サービスの質を測る評価法のツール」を設計した。

この評価法を設計する際の基本的なデータは、図書館職員を対象にした調査によって得ている。これは、図書館職員がレファレンス・サービスについて隅々まで知っていると考えたからである。本研究で最終的に提案する評価法は、利用者が回答するものであるが、その前段階でレファレンス・サービスの質を構成する次元と下位尺度を抽出する必要がある。この次元と下位尺度の抽出は、レファレンス・サービスに関する様々な要素を抽出した上でなされる必要がある。そのため、レファレンス・サービスについて知悉している図書館職員を対象に調査を行い、レファレンス・サービスを構成する次元と下位尺度を確定した上で、改めて利用者が回答する評価法として設計することにした。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とその下位尺度の抽出に当たって、図書館利用者に調査をすることも考え

られる。しかし、一般に利用者はレファレンス・サービスを利用しているという認識に乏しい。例えば、貸出カウンターで利用者が「歴史の本はどこにありますか」と尋ねたとする。この利用者はたぶん自分が今レファレンス・サービスを利用しているという認識はないだろう。しかし、それを受けた図書館職員側は、利用者に対応する中で利用者がある特定の本を探していることに気づき、OPACを検索し、目的の本を所蔵していることを利用者に知らせるかもしれない。このとき図書館職員は、自分がレファレンス・サービスを行っているという認識を持っている。これは利用者が求めている資料を提供しているため、「利用者のニーズを把握」し、「利用者のニーズに合ったレファレンス・サービスを行っている」、すなわち「質の高いレファレンス・サービス」を行っていると言えるだろう。しかし、これは必ずしも利用者がそれを認識していることを意味しない。もし、レファレンス・サービスを十分に知っている利用者に調査を行うことができれば、より利用者の視点に立った要素が抽出できるかもしれない。しかし、レファレンス・サービスの質に関係する要素をフォーカス・グループ・インタビューにより、できるだけ多く抽出するという目的を考えた場合、利用者に対して調査を行うよりも、図書館職員に調査を行うことが適当であると考えたのである。実際、図書館職員に対してフォーカス・グループ・インタビューを行った結果、多様な要素が数多く抽出できた。それらの要素を使用した質問紙調査も同じ理由で図書館職員に対して行った。二つの調査と因子分析により導き出された次元と下位尺度は、レファレンス・サービスの質を構成する次元と下位尺度であると推定され、利用者が行うサービスの質の評価法の基となる要素としても十分通用するものだと考えている。

本研究で提案する評価法は、図書館利用者に対してレファレンス・サービスに関する質問紙調査を行う方法である。レファレンス・サービスを利用しているという認識が薄い利用者が多い中で、利用者を対象とする調査を行うことに疑問を感じるものがあるかもしれない。しかし、利用者は認

識している、いないに関わらず、実際レファレンス・サービスを利用している。「レファレンス・サービス」の語を知らなくても、分からないときには図書館職員に尋ねれば答えてくれるという認識を持っている利用者は多い。レファレンス・サービスを利用しているという認識を持っていない利用者の回答であっても、評価法に挙げられている個々の質問項目の回答により、結果的にはレファレンス・サービスの質を評価することができると考えられる。

次章では、レファレンス・サービスの品質評価の手法を開発した過程について述べる。

IV. レファレンス・サービスの質を測る評価法的设计

A. フォーカス・グループ・インタビューの実施
レファレンス・サービスの品質評価手法の開発に当たって、最初にフォーカス・グループ・インタビューを実施した。これは、開発の次の段階で行う質問紙調査の評価項目候補を選定することを目的として行ったものである。調査では主に「質の高いレファレンス・サービスの要件」を尋ね、質問紙調査の質問項目候補を、できるだけ多様に数多く抽出することを狙った。

フォーカス・グループ・インタビューはマーケット・リサーチの手段として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⁴³⁾。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、むしろ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⁴³⁾からである。他の参加者の発言に触発されて、通常は意識されない概念が引き出されることも多い。本研究では、開発の第1段階で、次元の抽出のために実施する質問紙調査の質問項目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。できるだけ多様な質問候補を、できるだけ多く抽出するために適当だと考えたからである。

フォーカス・グループ・インタビューの対象者は、現在あるいは過去にレファレンス・サービス

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価

第1表 フォーカス・グループ・インタビューの結果得られた質問紙調査の項目候補

No.	項目候補
1	気軽にレファレンス・サービスの申込みができる雰囲気がある
2	レファレンス・サービスではないような質問にでも答える（何にでも対応する）
3	質問者に合わせて対応を変える（学部生だと調べ方を教える、通信生だと調べてあげる）
4	レファレンス担当職員が調べて回答するのではなく、調べ方を教える
5	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
6	質問者に合った資料を提供する
7	利用者の満足度の高い回答をする
8	回答レベルに合った資料（の組み合わせ）をする
9	（所在調査で）自館にない場合でも、他の図書館の資料の所在を調べる
10	レファレンス・カウンターが目立つ位置にある（分かりやすい位置にある）
11	レファレンス・カウンターと貸出カウンターが近くにある
12	レファレンス・カウンター以外にいる職員でも、的確な答えができる（誰でも対応できる）
13	質問されたときに「分からない」という顔をしない
14	ある程度（専門的に）レファレンス・サービスを担当する職員がいて、（一定以上の）レベルの高いレファレンス・サービスが提供できる
15	受付やカウンターで同じ話を何度もしなくてよい（カウンターがいくつか分かれている場合、目的のカウンターに行くまでに何度も同じ話をすることがある）
16	利用者が期待している以上のレファレンス回答が得られる
17	電話で質問をしたときに、同じ話を何度もしなくてすむ
18	電話で質問をしたときに、電話に出た人によって回答が（対応が）異なる、ということがない
19	質問者が急いでいるときにも、それに対応できる（すばやく対応できる）
20	レファレンス・サービスに必要な資料が揃っている
21	回答のタイミングが適切である
22	レファレンス・インタビューが適切である（必要なことを十分に聞く。必要以上に聞かない）
23	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）
24	質問に対する答えが提供できない場合でも、質問者が納得するような答え方をする
25	質問者が求める答えをする（調べ方でなく、答えそのものを回答する）
26	答えそのものでなく、調べ方を知りたい人には調べ方を教える
27	（質問の内容によっては）得意な分野を持っているレファレンス担当職員に回す
28	質問者があいまいに持っている疑問を引き出す
29	難しい質問に回答する
30	質問者とレファレンス担当職員のコミュニケーションがうまくとれる
31	資料を良く知っている
32	レファレンス・インタビューの技術が高い
33	（レファレンス・カウンターが）レファレンス・サービスをしやすい雰囲気である
34	レファレンス・カウンターで私語をしない
35	質問者に対して十分な時間をかけた対応をする
36	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・サービスが利用者に浸透している）

第1表 つづき

No.	項目候補
37	利用者がレファレンス・サービスをどう思っているかを知ろうとしている（漠然とレファレンス・サービスを行っているのではなく、利用者の満足度を測ろうとする）
38	カウンターが高すぎない（高いと話しかけ難い）
39	レファレンス担当職員と質問者が同じ高さで話せる（レファレンス担当職員が座って、質問者が立って、ということがない）
40	レファレンス・カウンターと貸出カウンターが分かれている
41	レファレンス・カウンターと貸出カウンターが一つである
42	レファレンス・カウンターの他にインフォメーション・カウンターがある
43	レファレンス担当職員の服装がきちんとしている
44	レファレンス担当職員の服装が親しみやすい（カジュアルである）
45	レファレンス担当職員がいる位置が質問者とアイコンタクトをとりやすい位置にある（横をむいていない）
46	質問者を待たせない
47	レファレンス回答に信頼性がある
48	（レファレンス・サービスに限らず）図書館に不満を持っていない
49	クレームを聞いてくれる（図書館に対する不満を聞いてくれる）
50	回答に対する判断までレファレンス担当職員が行う
51	文献リストの作成をする
52	すぐに回答できない場合、途中経過を知らせる
53	十分な種類の資料を提供する
54	レファレンス担当職員が十分な経験を持っている
55	レファレンス・サービスのサービス時間が適当である（開館時から閉館時までに行っている）
56	レファレンス記録票がある
57	レファレンス記録票にきちんと記入している
58	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
59	質問を受けた図書館で回答が得られないときには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）
60	質問を受けた図書館で回答が得られないときには他の機関（類縁機関）を紹介する
61	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、的確に他のレファレンス担当職員に引き継ぐ

を経験しているベテラン図書館職員とした。これには、公共図書館及び大学図書館の職員が含まれていた。最終的に提案しようとする評価法は公共図書館の利用者に対して行うものであるので、フォーカス・グループ・インタビューは公共図書館職員のみに行うべきだという考え方もある。しかしできるだけ多様な意見を得て質問項目候補とするため、大学図書館職員をも対象とした。参加者は、20代から40代の、現在レファレンス・サービスを担当している、もしくは過去に担当したことのある合計8人の図書館職員であった。

調査は、2005年6月に実施した。開発の第2段階で実施する質問紙調査では、公共図書館の職員を対象に、各質問項目に対して「レファレンス・サービスの質にとってどの程度重要だと思うか」を尋ねることを予定していた。そのため、レファレンス・サービスに関するさまざまな面をとらえた多様な項目が抽出されるような質問を選択した。筆者は質の高いレファレンス・サービスを利用者のニーズに適合しているレファレンス・サービスだと規定している。しかし、本調査の実施に当たってはその点を十分に参加者に周知させ

ることができなかった。

第1の質問は、インタビューの導入部分となるものであり、自己紹介や、なごやかな雰囲気を感じ出されることを意図したものであった。具体的には、「レファレンス・サービスの経験は、何年くらいありますか?」とした。

第2の質問はこの調査の主要な部分を占めるものであり、目的とする答えを最も引き出せるものとした。具体的には、「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。」であった。

第3と第4の質問は、第2の質問で引き出せなかった項目を補完的に引き出すことを狙っており、「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?」とした。

最初に、フォーカス・グループ・インタビューに関する説明の時間を約5分とった。その後の各質問はそれぞれ20分とし、合計1時間30分以内で終了するように設定した。

フォーカス・グループ・インタビューの結果、171の多様な発言を得、その発言内容からレファレンス・サービスの質を測るための項目候補を抽出した。これは、開発の次の過程である、次元の抽出を目的とする図書館職員対象の質問紙調査の質問項目候補であり、合計61となった(第1表)。

フォーカス・グループ・インタビューは、通常複数回実施することが望ましいとされている。“少なくとも違う参加者による二つのフォーカス・グループ・インタビューを実施することで、調査者は最初のグループの反応を確かめることができる”⁴³⁾ ためである。しかし、調査の目的によっては、必ずしも複数回の実施が必要ではない。“例えば探求的研究では一つか二つのフォーカス・グループで十分です。また、フォーカス・グループ・インタビューを実施する上での関心が、アイデアをブレイン・ストーミングするた

めなら一つのフォーカス・グループで十分であるかもしれません”⁴³⁾ とも言われている。今回のフォーカス・グループ・インタビューの目的は質問紙調査の項目候補を抽出することであった。1回目のフォーカス・グループ・インタビューにおいて十分な質問項目候補を得られたと判断したため、フォーカス・グループ・インタビューは1回にとどめた。

B. 次元の抽出および質問項目確定のための質問紙調査の実施

開発の次の段階で行ったのは、公共図書館職員に対する質問紙調査である。この調査は、結果データをもとに因子分析を行い、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と推定される項目を抽出するために行った。調査の対象は、公共図書館職員とし、質問票に示された各項目がレファレンス・サービスの質にとってどの程度重要かを尋ねるものとした。

公共図書館職員に対する質問紙調査の設計に当たって、まず質問項目の選択を行った。フォーカス・グループ・インタビューの結果得られた61の質問項目候補のうち、内容が似ている項目をはずした。「38 カウンターが高すぎない(高いと話しかけ難い)」と「39 レファレンス担当職員と質問者が同じ高さで話せる(レファレンス担当職員が座って、質問者が立って、ということがない)」のうちの前者と、「4 レファレンス担当職員が調べて回答するのではなく、調べ方を教える」と「26 答えそのものでなく、調べ方を知りたい人には調べ方を教える」のうちの後者である。

残った59の項目を①レファレンス担当職員に関するもの、②レファレンス・サービスの受付に関するもの、③レファレンス回答に関するもの、④レファレンス回答のための調査に関するもの、⑤施設に関するもの、⑥その他、の六つのカテゴリーに分類した。これには、二つの理由があった。一つ目の理由は、質問票の項目候補を絞るときに似たような内容の項目を集めて精査しやすくするためである。二つ目の理由は、被験者が前後の質

問項目の影響を受けずに回答できるよう、質問票では関連のある項目を散らして配置することを考えていたが、そのためにいったん同じような項目を集める必要があったためである。

質問項目には、相反する意味を持つ項目も入れた。例えば「レファレンス担当職員の服装がきちんとしている。」と「レファレンス担当職員の服装がカジュアルで親しみやすい。」である。これは、回答者がどちらを重要と考えるのか、事前に予測できなかったためである。六つのカテゴリーに分類した59の質問項目候補を精選した結果35となった。これに「回答に正確性がある」と「e-mailやFAX・電話等によりレファレンス・サービスを受付けている(来館しなくても申し込める)」を補い、合計37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る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」までの5段階で答えることを求めた。答えて欲しいのは組織としての回答ではなく回答者の個人的見解であること、すべての項目について回答して欲しいことを付記した。

回答者の属性については、勤務する図書館の種類と勤務年数を尋ねた。勤務する図書館の種類は「1 都道府県立」「2 市区立」「3 町村立」「4 その他」の4種類とした。この調査は現職の公共図書館職員を対象としたが、自治体の他部署や専門図書館、大学図書館など他の種類の図書館に転勤した職員がいる場合も想定して、「4 その他」を設けた。勤務年数については「1 年未満」「1年以上3年未満」「3年以上5年未満」「5年以上」の4種類とした。現在公共図書館では新規採用職員が少ないため、調査結果では10年以上の勤務経験を持つ職員が大多数を占めた。勤務年数の区分については、5年未満を三つに区切るのではなく、「3年から10年」および「10年以上」とすべきであったと考えている。所属している図書館名や回答者の氏名は尋ねなかった。

本調査を実施する前に、公共図書館と大学図書館の職員計5人にプリテストを行った。プリテストの参加者に大学図書館職員も加えたのは、公共図書館職員とは異なる視点での意見を聞くためであった。似たような内容の項目が近くに配列されていると指摘された箇所と、表現が分かりにくいと指摘された箇所に修整を加えた。

公共図書館の職員を対象として、質問紙調査を実施した。調査期間は2005年7月13日から8月2日までであった。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回答を依頼し、ウェブ上に公開した質問票にアクセスして回答するように求めた。回収数は152であった。館種別内訳は、都道府県立図書館が66、市区立が69、町村立が14、その他が3であった。勤務年数は、1年未満が3、1年以上3年未満が2、3年以上5年未満が11、5年以上が136であった。

C. 次元の抽出と命名

質問紙調査で得た結果データをもとに因子分析を行い、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とその下位尺度である質問項目を抽出した。ここで導き出された次元と質問項目は、本研究で提案する質問紙調査形式の評価法の質問項目候補となる。

質問紙調査で得たデータを利用して、SPSSバージョン12.0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。因子分析の結果を基に、因子数を決定する方法には、①研究者が仮説から決める、②固有地やスクリープロットを見て、固有値が大きく落ち込むところまで採用する、③固有値が1以上の因子数を採用する、④累積寄与率がある程度の値を越えるところで判断する、といった方法がある⁴⁴⁾。統計的有意性を基準とした因子数の決定は、“現在の因子分析法の利用の仕方からみると、多くの場合、実用性をもたない”⁴⁵⁾と言われているため“変量の分類などに因子分析を使う場合に

は最も有効⁴⁵⁾だとされている試行錯誤的な方法を採用ことにした。

因子負荷量がおおむね 0.4 以上、1 因子に 3 以上の質問項目がある因子を提案する評価法の次元と推定することにした。(以下、次元と推定する因子を「次元」とする。)次元として取り上げる際には、因子負荷量が 0.3 以上の項目にも配慮した。提案する評価法は、レファレンス・サービスの質を構成する次元を下位尺度である質問項目により測定するものであるが、次元の下位尺度となる質問項目が 2 以下ではその質問項目が属する次元を十分測定できないと考えられる。そのため、質問項目が 2 以下の因子を対象からはずした。各次元はできるだけ同じ数の質問項目により測定されることが望ましい。因子分析の結果、次元により質問項目数にばらつきが出たが、質問票設計の際には項目数を均すよう配慮した。

因子 1 については、因子負荷量が 0.4 以上の条件で 10 の質問項目が結びついてしたが、他の因子により高い因子負荷量を示した Q34 と Q18 は除くことにした。これを次元 1 とした。因子 2 は、0.4 以上の因子負荷量を示した質問項目が 4 項目であったため、0.3 以上でかつ他の因子に高い因子負荷量を示さない Q11 と Q2 を加え、合わせて 6 項目とした。次元 2 とした。因子 3 は、因子負荷量が 0.4 以上の質問項目が 2 であったため採用しないことにした。因子 4 は、因子負荷量が 0.4 以上の質問項目が 2 であったため採用しないことにした。因子 5 は、0.4 以上の因子負荷量を示した質問項目が 3 項目あったため、次元 3 とした。因子 6 は、0.4 以上の因子負荷量を示した質問項目が 3 項目あったため、次元 4 とした。因子 7 は、0.4 以上の因子負荷量を示した質問項目が 2 項目であったが、因子負荷量が 0.385 であった Q33 を含め、次元 5 とした。因子 8・9・10 については 0.4 以上の因子負荷量を示した質問項目が 2 以下であったため、採用しないことにした。5 つの次元と 24 の質問項目を質問票の項目とすることにした。因子分析の結果抽出された 10 因子のうち、提案する質問票に採用する 5 つの次元とそれと結びついた質問項目を第 2 表に示した。本研

究で行った因子分析は、質問紙調査の結果データの分析から何かを探り出そうとするものではなく、最終的に提案しようとする質問紙調査の質問票の設計のために行ったものである。したがって、因子分析の結果を忠実に反映させることよりも、提案する評価法に相応しいと考えられる次元と質問項目を選択することを優先した。

次に、提案する評価法で採用する 5 つの次元に命名した。

次元 1 は、因子負荷量 0.4 以上を示した質問項目が最も多い。「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・サービスに必要な資料が揃っている」といった項目から成り立っている。レファレンス・サービスを担当する職員やレファレンス資料に関する次元であるので「職員やレファレンス資料」とした。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」、Q37「質問者があいまいに持っている疑問を引き出す」、Q8「質問者が納得できるような回答をする」の 3 項目は、内容的に次元 2「質問者との相互作用」と結びつくものとも考えられる。事実、Q37 は次元 2 にも 0.332 と 0.3 以上の因子負荷量を示している。しかし、この 3 項目は次元 1 に高い因子負荷量を示している。「質問者とコミュニケーションがうまくとれる」ことや「質問者が納得できる回答をする」ことは「職員の持っている資質」と理解することもできる。そのため、因子分析の結果どおりこの 3 項目も含めて次元 1 とした。

次元 2 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・サービスではないような質問にでも対応する」といった項目から成り立っている。レファレンス担当職員と質問者との相互作用に関する内容であるため「質問者との相互作用」とした。

次元 3 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に知らせている」「気軽にレファレンス・サービスの申込みができる雰囲気がある」「レファレンス・カウンターが分かりやすい位置にある」といった項目から成り立っている。質問者の側から見るとレファレンス・

第2表 次元と質問項目の抽出を目的とした因子分析の結果

質問項目	次元				
	1 職員やレファレンス資料	2 質問者との相互作用	3 アクセス レファレンス・サービスへのアクセス	4 高度なレファレンス質問への対応	5 答え レファレンス回答
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・サービ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・インタ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・サービ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・サービスが提供できる	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・サービ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・サービ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・サービ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
Q21 e-mail や FAX・電話等によりレファレンス・サービスを受け付けている(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やすい位置にある	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

* 因子負荷量が 0.3 以上のものを太字にした。

サービスにアクセスする環境に関する次元であるので、「レファレンス・サービスへのアクセス」とした。

次元 4 は、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」、Q1「質問を受けた図書館で回答を提供できないとき

には他の機関を紹介する」、Q28「レファレンス担当職員が十分な経験を持っている」の3項目から成り立っている。この3項目は一見共通点がないように見える。しかし、質問者からの質問が質問を受けた図書館の資料で対応できないときに他の図書館に問い合わせる、あるいは質問を受けた図書館で回答を提供できないときに他の機関を紹介する、といった事柄は、質問を受けた図書館の資料で対応できない高度なレファレンス質問への対応であり、Q28については、高度なレファレンス質問に対して十分な経験を持つレファレンス担当職員が対応する、という意味合いから、同じ因子に高い因子負荷量を示したものだと考えられる。高度なレファレンス質問への対応に関する次元であるので「高度なレファレンス質問への対応」とした。

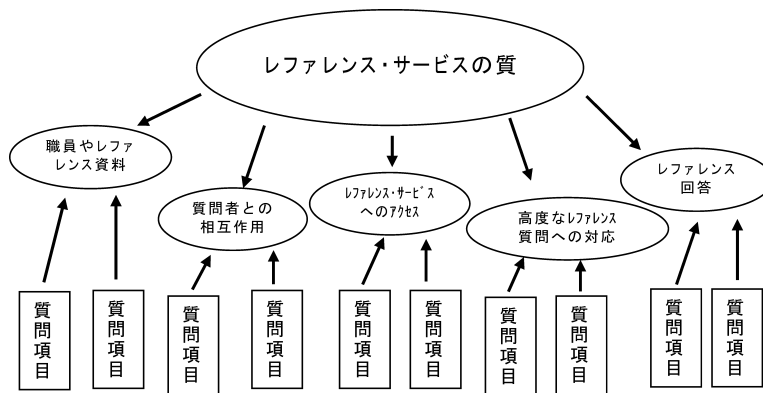
次元5は、「難しい質問に回答する」、「利用者が期待している以上のレファレンス回答を提供できる」といった、回答そのものに関する項目から成り立っているため「レファレンス回答」とした。

以上、「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・サービスへのアクセス」「高度なレファレンス質問への対応」「レファレンス回答」の5つをレファレンス・サービスの質を表す次元と推定することにした。5つの次元に対応する質問項目（下位尺度）は、合わせて24となった。レファレンス・サービスの質を構成す

る5つの次元とそれらと結びついた質問項目の関係を示した。

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により、クロンバックの α 係数を算出した。クロンバックの α 係数は、質問紙尺度の信頼性を検討するときに利用されるもので、項目間の相関が高いほど、そして項目数が多いほど高い値をとる。因子負荷量0.4以上の項目を8集めた次元1（ α 係数0.864）と、項目数は3であるが、因子負荷量0.4以上の項目を集めた次元4（ α 係数0.785）が高い値をとった。0.4以下の項目2を含む次元2が0.694、項目数が3で0.4以下の項目を含む次元5が0.569、と低い値をとった。算出に使用したデータは、公共図書館職員に「質問票の各項目が、レファレンス・サービスの質にとってどの程度重要だと考えるか」を尋ねた結果を利用した。次元5については若干低めの数字が出ているが、その他の次元はほとんどが0.7以上となっており、おおむね信頼性の確保ができてしていると判断した。

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。本研究の質問票で問題となるのは、測定しようとする構成概念を適切に反映しているかを問題とする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。本研究においても因子分析により妥当性を検証することにした。妥当性



第3図 レファレンス・サービスの質を構成する5つの次元

(注: 「レファレンス・サービスの質」「レファレンス・サービスの質を構成する次元」「質問項目」の関係を示すイメージ図であるため、質問項目の数は提案する評価法の質問項目数とは異なっている。)

の検証のための因子分析は、公共図書館職員に対して行ったレファレンス・サービスの質にとって重要であると考えられる程度を尋ねた質問紙調査の結果データを利用して行った。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、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。以後、次元抽出のために行った探索的因子分析の結果抽出した5つの次元を「次元」、検証のために行った因子分析の結果得られた6因子を「因子」とする。

因子1は、次元1に対応する。因子負荷量の順位は若干違っているが、次元1と同じ8項目(Q23・Q7・Q20・Q22・Q37・Q8・Q25・Q31)が因子1に高い因子負荷量を示した。因子2は、次元2に対応する。次元2に属する項目は6項目であったが、因子2と結びついた項目のうち0.4以上の因子負荷量を示したものは、4項目(Q30・Q16・Q32・Q10)であった。Q11「レファレンス担当職員の服装がきちんとしている」の因子負荷量は0.298であったが、0.3に近い値であり、他の因子にそれ以上の因子負荷量を示していないので因子2の下位尺度と考えることにした。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」は、因子負荷量が0.210であり、因子1により高い因子負荷量(0.213)を示していたため候補からはずした。因子3は、次元4に対応している。次元4と同じ3項目(Q29・Q1・Q28)は全て0.4以上の因子負荷量を示しているため、すべて採用することにした。因子4は、次元3に対応している。次元3は4項目であったが、因子4は3項目(Q19・Q18・Q21)となった。因子4に高い因子負荷量を示さなかったQ3「レファレンス・カウンターが分かり易い位置にある」は、次元抽出のために行った探索的因子分析の結果でも因子負荷量は0.308であり、次元1により高い因子負荷量(0.391)を示していたため質問票の項目候補からはずすことにした。他の3項目については、因子負荷量が0.4以上であるので採用することにした。因子5は、次元5に対応している。次元3と同じ3項目(Q27・Q24・Q33)が0.4以上の因子負荷量を示したので、採用することにした。

因子6は結びつく項目が一つであったので、採用しないことにした。

提案する評価法のレファレンス・サービスの範囲は直接的業務に限定している。Q20「レファレンス・サービスに必要な資料が揃っている」は間接的業務であるレファレンス・コレクションの形成に関する項目であるので、質問項目候補からはずすことにした。

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」、Q3「レファレンス・カウンターが分かり易い位置にある」、Q20「レファレンス・サービスに必要な資料が揃っている」を質問項目候補からはずし、5次元、21の質問項目により質問票を作成することにした。

D. レファレンス・サービスの質を測る評価法の設計

前項までに導き出した、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の候補を使用して質問票を設計した(第4図)。この評価法は、評価しようとする図書館が自館の利用者に対して行うツールである。

質問票には、調査の趣旨を説明するため最初に「当館では、皆様がお探しの情報や資料を職員がご案内する“レファレンス・サービス”に力を入れています。このアンケートは、皆様がお探しの情報や資料を職員がどの程度提供できたかを知るために行うものです。皆様のご意見を伺い、このサービスをさらに充実させたいと考えています。お忙しいとは思いますがご協力をお願いします。」の説明を付けた。

質問は「これまでに、求めていらっしゃる資料や情報について、当館職員にお尋ねになったときのことについてお尋ねします。職員の対応に対してどのような感想を持たれましたか。下記の項目について「満足できる水準だった(5)」から「満足できない水準だった(1)」のうち、当てはまるとお考えの番号に○を付けてください。」とした。「ニーズに適合している程度」を直接尋ねることも考えたが、利用者の回答しやすさを考慮し、「ニーズに適合している」ために「満足している」

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価

－ アンケート調査 回答用紙 －

当館では、利用者の皆様がお探しの情報や資料を職員がご案内する“レファレンス・サービス”に力を入れています。このアンケートはお探しの情報や資料を職員がどの程度提供できたかを知るために行うものです。皆様のご意見を伺い、このサービスを更に充実させたいと考えています。お忙しいとは思いますがご協力をお願いします。

【質問】 これまでに、求めていらっしゃる資料や情報について、当館職員にお尋ねになった時のことについてお尋ねします。職員の対応に対してどのような感想を持たれましたか。下記の項目について「満足できる水準だった(5)」から「満足できない水準だった(1)」のうち、当てはまるとお考えの番号に○を付けてください。経験されたことのない項目には、「わからない(0)」とお答えください。

項目は全部で21あります。すべての項目についてご回答くださるようお願いいたします。

	満足できる水準だった	やや満足できる水準だった	標準的だった	やや不満足な水準だった	不満足な水準だった	わからない
1 レファレンス担当職員が図書館の資料を良く知っていた	5	4	3	2	1	0
2 インタビューの技術が高い。必要以上に聞かないでくれた	5	4	3	2	1	0
3 レファレンス担当職員とうまくコミュニケーションがとれた	5	4	3	2	1	0
4 漠然とした質問でも、調べたい事柄をうまく引き出してくれた	5	4	3	2	1	0
5 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た	5	4	3	2	1	0
6 質問をしたレファレンス担当職員が調べきれないときでも、他のレファレンス担当職員に相談して答えてくれた	5	4	3	2	1	0
7 質問をすると、納得できるような回答をしてくれた	5	4	3	2	1	0
8 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た	5	4	3	2	1	0
9 例えば「ホッチキスを貸してください」といったことにも、対応してくれた	5	4	3	2	1	0
10 十分な時間をかけて対応してくれた	5	4	3	2	1	0
11 困っているときに、レファレンス担当職員の方から話しかけてくれた	5	4	3	2	1	0
12 レファレンス担当職員の服装がきちんとしていた	5	4	3	2	1	0
13 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案内などで知らせていた	5	4	3	2	1	0
14 気軽にレファレンス・サービスの利用ができる雰囲気があった。	5	4	3	2	1	0
15 e-mailやFAX・電話などにより、来館しなくてもレファレンス・サービスの利用ができた	5	4	3	2	1	0
16 質問をし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してくれた	5	4	3	2	1	0
17 質問をした図書館で回答を提供できないときには他の機関を紹介してくれた	5	4	3	2	1	0
18 レファレンス担当職員が十分な経験を持っていた	5	4	3	2	1	0
19 難しい質問にも回答してくれた	5	4	3	2	1	0
20 自分が期待している以上のレファレンスの回答を提供してくれた	5	4	3	2	1	0
21 回答を伝えるだけでなく、調べ方も説明してくれた	5	4	3	2	1	0

お忙しい中ご回答くださりまして、誠にありがとうございました。
お手数ではございますが、お帰りの際にお近くのカウンター職員にお渡しください。

第4図 開発した評価法の調査票

と解釈して満足度を尋ねることにした。

質問項目によっては、利用者が該当するニーズを持っていない場合や経験したことがないと回答できないものもある。例えば Q17「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を紹介してくれた」である。それに対応するため「わからない(0)」欄を作成した。そして「経験されたことのない項目には、「わからない(0)」とお答えください。」の説明を付けた。例えば、調査の結果、Q17に「0」回答が多い場合、その図書館がレフェラルサービスを行っていない、あるいはそのサービスが利用者に知られていない、ということを示している。

各次元は下位尺度である質問項目全てに回答することによって測定される。そのため「項目は全部で21あります。すべての項目についてご回答くださるようお願いいたします。」の文言を付けた。

回答者が答えやすいように、各次元に配された質問項目は、次元ごとにまとめて配列した。次元の順、次元内の質問項目の順についても検討したが、次元については下位尺度の数の多い順、次元内の質問項目については因子との結びつきが大きい順、すなわち因子分析の結果そのままの順とすることにした。

次元とその下位尺度を抽出するための質問紙調査の表現は、図書館職員の側の表現であった。提案する評価法では、利用者対象のものに表現を改めた。例えば、「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)」を「質問をし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てくれた」とした。

回答者の属性に関する質問は特に設定しなかった。実際に図書館で行う場合には図書館が聞きたい事柄、例えば利用頻度などを尋ねてもよいかもしれない。

以上の点を考慮して、提案する質問票を設計した。

V. レファレンス・サービスの質の向上を目指して

A. 本研究で提案する評価法についての考察

本研究は、レファレンス・サービスの質を評価することを目的として行った。はじめに、レファレンス・サービスの質を「利用者のニーズに適合していること」と定義づけた。また、レファレンス・サービスのうち、直接的業務を評価することとした。図書館・情報学分野にはレファレンス・サービスの質を測るために有効だとされる方法が確立していないため、他分野のサービス品質評価手法を研究することにした。文献調査の結果、サービスの提供現場で行われている品質評価では、質問紙調査の形式を採ることが多いこと、質問項目は次元・領域といったカテゴリーとその下位項目であることが分かった。つまり、サービスの質を複数の次元(或いは領域・カテゴリー等)に切り分け、それぞれの次元を下位項目により測定しているのである。質問紙調査は顧客やサービス提供者、第三者を調査対象としているが、本研究では、利用者のニーズに対する適合度を測定するのに最も適当だと考えられる図書館利用者に尋ねる方法を提案した。本稿で提案する評価法では、利用者に対し、自らのニーズに対し図書館職員の対応がどうであったかを尋ねている。本研究はレファレンス・サービスの中でも、職員と利用者に関わる直接的サービスに対して評価することを目的としている。利用者のニーズに対して職員はそのニーズを満たすような対応をしたかを問うているのである。質問項目は、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の下位尺度となっている。下位尺度である各項目に回答することにより、レファレンス・サービスの質を構成する次元を測定し、レファレンス・サービスの質を測定することを意図したのである。

質問項目の中で、Q7「利用者が納得できるようなレファレンス回答をしている」とQ20「利用者が期待している以上のレファレンス回答を提供できる」は、利用者のニーズに関する直接的な質問項目である。この2項目は、図書館職員が提供し

たレファレンス回答が、利用者が有していたニーズと合致していた程度を主観的に評価する項目となっている。

レファレンス・サービスの直接的業務を評価しようとする場合、レファレンス質問に対する正答の評価が必要であるとの意見がある。レファレンス質問に対する正答の評価については、図書館パフォーマンス指標にも挙げられている覆面（擬装）調査で求めるとされているが、日本ではほとんど行われることがない。

本稿では、評価の対象を個々のレファレンス・サービスではなく、公共図書館が組織として提供するレファレンス・サービスとし、その中でもコアとなる直接的業務に限定した。提案する評価法は図書館利用者が回答する質問紙調査形式のものとしたが、その設計に当たっては、他の分野で既に実績のあるサービスの品質評価法の開発方法を参考にした。具体的には、以下の手順で行った。

①ベテラン図書館職員を対象としたフォーカス・グループ・インタビューを行って質問項目候補を抽出、②質問項目候補を使用して公共図書館職員に対する質問紙調査を実施、③その結果データをもとに因子分析を行い、次元とそれらと結びつく下位尺度を抽出、④レファレンス・サービスの質を構成する次元及び質問項目の信頼性と妥当性を検証、⑤④までの手順で得られた次元と下位尺度を使用した質問紙調査の質問票を設計、である。

糸賀雅児は、図書館サービスの質の評価について以下のように述べている。

従来、図書館評価といえば、定量的な側面について取り上げられることが多かったが、最近では「サービスの質」の評価にも関心が向けられつつある。もっともそうした方法によって、確かに「質」が抽出されて評価の対象となりえているかについては、いまだ議論の分かれるところである。ただ、これまでの定量的な評価が、「客観的」な事実の観察や計数によるデータ収集であったのに対し、「質的な評価法」と呼ばれるものが、図書館サービスの諸側面を、さまざまな利用者集団に

「主観的」に評価させ、それらの集計にもとづいて数値化している点で、新しい試みといえよう⁴⁶⁾。

本稿において提案する方法は、図書館サービスのレファレンス・サービスという側面を、評価しようとする図書館利用者が評価し、その集計に基づいて数値化することにより質を測ろうとするものである。しかし、この方法で質を評価する場合、糸賀が指摘するように「確かに「質」が抽出されて評価の対象となりえている⁴⁶⁾ かどうかを証明することは難しい。本研究が提示する5つの次元のみによりレファレンス・サービスの質が構成されていると言い切ることもできない。しかしながら、比較的多くの分野でコンセンサスが得られている「質＝利用者のニーズに適合していること」を前提に、「サービスの質を測定する」とされている他分野の評価法を参考にして開発した評価法を提案することには一定の意義があるだろう。

Christian Grönroos は、サービス品質を「テクニカル・クオリティ」と「ファンクショナル・クオリティ」により構成されると述べている⁴⁷⁾。テクニカル・クオリティとは顧客がサービス提供者から受け取る成果に関するものであり、ファンクショナル・クオリティとは、サービスがどのように提供されるかに関するものである。レファレンス・サービスの場合、利用者の尋ねた質問に対する回答そのものはテクニカル・クオリティ、職員の応対などはファンクショナル・クオリティとなる。本研究で提案する評価法を「テクニカル・クオリティとファンクショナル・クオリティ」の視点で見た場合、「職員やレファレンス資料」「高度なレファレンス質問への対応」「レファレンス回答」が「テクニカル・クオリティ」に、「質問者との相互作用」と「レファレンス・サービスへのアクセス」が「ファンクショナル・クオリティ」に、おおむね該当すると考えられる。つまり、本研究で提案する評価法は、「テクニカル・クオリティ」と「ファンクショナル・クオリティ」双方の要素を持っているといえるだろう。

これまで、レファレンス・サービスの評価は、

主に定量的に、つまりレファレンス・サービスの受付数などでなされてきた。定性的な評価としては、レファレンス質問とその回答を分析することが主流であった。本研究は、レファレンス・サービスについて利用者に直接質問する、というこれまであまり試みられなかった方法を提案しているという点で意義があるものと考えている。

B. レファレンス・サービスの質を測る評価法の提案と今後の課題

本稿で提案する評価法を、公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価法として提案したい。この評価法は、評価しようとする公共図書館の利用者に対して、図書館が提供する「レファレンス・サービスの質」＝「ニーズの適合の程度」を尋ねるものである。公共図書館の利用者に直接尋ねることが、ニーズの適合の程度を知るために最も相応しいと考えるからである。評価しようとする公共図書館の利用者に対する質問紙調査の結果を、レファレンス・サービスを構成すると考えられる次元ごとに集計することにより、評価しようとする図書館のレファレンス・サービスの優れている次元や低い水準にある次元を明らかにしようとするものである。

本稿において、レファレンス・サービスの質を評価する方法として、図書館利用者を対象とする質問紙調査形式のツールを提案した。しかしながら、本研究においては本評価法の有効性を十分に検証できなかったという思いが残る。「サービスの質を測定する」とされている他分野の評価法を参考にして開発したからといって、評価法が確かに「レファレンス・サービスの質」を評価していると言い切ることはできない。有効性を検証するためには、この評価法を実際に複数の公共図書館で実施する必要があるだろう。SERVQUALがそうであったように、何度もフォーカス・グループ・インタビューや質問紙調査を繰り返し、不足している質問項目や必要のない質問項目を加除し、洗練させていく必要もあるだろう。質問項目を加除した結果、次元が変動したり、その結果によっては別の評価法を開発する必要性が生じる可能

性もある。

提案する評価法は、図書館利用者に対する質問紙調査形式のものである。しかし質問項目は、図書館職員に対するフォーカス・グループ・インタビューと質問紙調査から導き出されている。これらの質問項目を基に調査票を設計する際には、利用者の視点から評価のための枠組みと要素を改めて検討する必要があるかもしれない。今後の課題としたい。

本稿で言及した研究は、レファレンス・サービスの質の評価法に関する筆者の最初の提案である。提案する評価法にはいくつもの問題点があることは承知しているが、より完成度の高いレファレンス・サービスの品質評価法の提案に向けて、今後も研究を続けていきたいと考えている。

レファレンス・サービスの向上のために、何らかの方法で質を評価することは必要である。本研究で提案する手法がレファレンス・サービスの質を評価する方法として、唯一のものであるとは考えていない。しかしながら、日本において取り組みの浅かったレファレンス・サービスの質の評価の研究が、この研究を契機に進められることを望んでいる。

本論文は、2006年1月に慶應義塾大学に提出した修士論文を基にしている。ご指導いただいた慶應義塾大学文学部の糸賀雅児教授と、調査にご協力下さった図書館職員の皆様に謝意を表したい。

注・引用文献

- 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. 1981, vol. 5, p. 1-12.
- 2) 田村俊作. レファレンス・サービスに統計は必要か. 現代の図書館. 1993, vol. 31, no. 1, p. 50-56.
- 3) 佐藤義則, 永田治樹. 図書館サービスの品質評価について: SERVQUALの問題を中心に. 日本図書館情報学会誌. 2003, vol. 49, no.1, p. 1-14.
- 4) Reitz, Joan M. Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited, 2004, 788 p.
- 5) 板倉省吾編. JIS X0812 (ISO 11620) 図書館パフォーマンス指標. 日本規格協会, 2002, 48 p.
- 6) Stvilia, Besiki; Gasser, Les; Twidale, Michael

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価

- B., Smith, Linda C. A framework for information quality assessment. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2007, vol. 58, no. 12. p. 1720-1733.
- 7) 長澤雅男. レファレンスサービス: 図書館における情報サービス. 丸善, 1995, 245 p.
 - 8) Library Association Information Services Group. Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries. Library Association Publishing, 1999, 60 p.
 - 9) Evaluation of Reference and Adult Services Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. The Reference Assessment Manual. The Pierian Press, 1995, 372 p.
 - 10) Whitlatch, Jo Bell. Evaluating Reference Services: A Practical Guide. American Library Association, 2000, 226 p.
 - 11) Lancaster, F. W. If you Want to Evaluate Your Library... 2nd ed., Library Association Publishing, 1993, 352 p.
 - 12) Hernon, Peter; Altman, Ellen. Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers. American Library Association, 1998, 243 p.
 - 13) Nitecki, Danuta A. An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library. University of Maryland. 1995, Ph.D. thesis.
 - 14) Harless, David W.; Allen, Frank R. Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference service in an academic library. *College & Research Libraries*. 1999, vol. 60, no. 1, p. 56-69.
 - 15) 全国公共図書館協議会. 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書 2005年度. 全国公共図書館協議会, 2006, 59 p. ホームページにも公開されている。http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15h2003.html (参照 2008-02-23)
 - 16) 小田光宏. 情報サービスの評価の方法. http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2006-2/10.oda.pdf (参照 2008-02-23)
 - 17) 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*. 1981, vol. 27, no. 3, p. 137-148.
 - 18) 廣田とし子. レファレンス・サービスの評価のために. *大学図書館研究*. 1994, no. 43, p. 12-27.
 - 19) 永田治樹, 佐藤義則. 情報サービスの品質の評価: 公共・非営利組織の成果評価. 筑波大学, 2004, 155 p.
 - 20) 1998年に制定されたISO 11620は, 29の指標により構成されていたが, 2003年に改訂され, 34指標となった. これに伴いJIS X0812も2007年に改訂された.
 - 21) 福祉サービスの質に関する検討会. 福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書. 厚生労働省. http://www.mhlw.go.jp/shingi/0103/s0323-3.html (参照 2008-05-14)
 - 22) 東京都高齢者研究・福祉振興財団. 平成18年度サービス別標準評価票. http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/contents/servicehyouka/18sheets/index.html (参照 2008-05-14)
 - 23) 小笠原祐次編著. 介護老人福祉施設の生活援助: 利用者本位の「アセスメント」「ケアプラン」「サービス評価」. ミネルヴァ書房, 2002, 205 p.
 - 24) 南彩子, 武田加代子. ソーシャルワーク専門職性自己評価. 相川書房, 2004, 214 p.
 - 25) 『保育士のための自己評価チェックリスト』編纂委員会編. 保育士のための自己評価チェックリスト. 萌文書林, 2004, 39 p.
 - 26) 萬代隆, 藤田晴康, 神田清子. 看護に活かすQOL評価. 中山書店, 2003, 183 p.
 - 27) 日本医療機能評価機構. 病院機能評価事業. http://jqhc.or.jp/html/survey.htm#pagetop (参照 2007-12-05)
 - 28) 前田泉, 徳田茂二. 患者満足度: コミュニケーションと受療行動のダイナミズム. 日本評論社, 2003, 168 p.
 - 29) 文部科学省. “学校評価及び情報提供の実施状況調査結果の概要”(平成16年度間調査結果). http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/01/06011702/betten.pdf (参照 2007-12-05)
 - 30) 大学評価・学位授与機構編. 大学評価文化の展開: 高等教育の評価と質保証. ぎょうせい, 2007, 179 p. (大学評価・学位授与機構大学評価シリーズ)
 - 31) 須賀千絵. サービスの質を評価する方法: 図書館へのSERVQUALの適用. 図書館の経営評価. 勉誠出版, 2003, p. 65-84.
 - 32) Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press; Collier Macmillan, 1990, 226 p.
 - 33) SERVQUALの開発過程については, 池内淳が詳しく解説している. 池内淳. 図書館評価研究における経営学的アプローチ. *現代の図書館*. 2002, vol. 40, no. 3, p. 179-187.
 - 34) LibQUAL+. http://www.arl.org/libqual (参照 2008-05-14)
 - 35) LibQUAL+は毎年のように改訂されており, 2008年版のLibQUAL+は, 「サービスの情緒的

- 側面」「場としての図書館」「情報コントロール」の3つの次元と22の質問項目から構成されている。
- 36) 小塩真司, 西口利文編. 質問紙調査の手順, ナカニシヤ出版, 2007, 131 p.
- 37) Parasuraman, A.; Zeithaml Valarie A.; Berry, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985, vol. 49, Fall, p. 41-50.
- 38) Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988, vol. 64, no. 1, p. 12-40.
- 39) 菅原健介. “7 心理尺度の作成過程”. 心理尺度ファイル: 人間と社会を測る. 垣内出版, 1994, p. 637-652.
- 40) 松尾太加志, 中村知靖. 誰も教えてくれなかった因子分析. 北大路書房, 2002, 182 p.
- 41) 柳井晴夫, 繁樹算男, 前川真一, 市川雅教. 因子分析: その理論と方法. 朝倉書店, 1990, 264 p.
- 42) 例えば, 『SPSS と Amos による心理・調査データ解析: 因子分析・共分散分析まで』(小塩真司, 東京図書, 2004, 247 p.) は第7章「因子分析を使いこなす」で, 尺度作成のポイントを解説している。
- 43) ヴォーン, S. シューム, J. S., シナグブ, J. グループ・インタビューの技法. 田部井潤, 柴原宣幸訳. 慶應義塾大学出版会, 1999, 215 p.
- 44) 小塩真司. SPSS と Amos による心理・調査データ解析: 因子分析・共分散分析まで. 東京図書, 2004, 247 p.
- 45) 芝祐順. 因子分析法. 第2版, 東京大学出版会, 1979, 298 p.
- 46) 糸賀雅児. 総論: 図書館の統計と評価. 情報の科学と技術. vol. 51, no. 6, 2001, p. 312-317.
- 47) Grönroos, Christian. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 1984, vol. 18, no. 4, p. 38-44.

要 旨

【目的】レファレンス・サービスは, 量だけでなく質を評価すべきであるが, これまで質の評価に関する有効な手法は確立されていない。本稿では, 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・サービスの質を評価する方法を提案する。

【方法】レファレンス・サービスの質を評価するための有効な方法が確立されていないため, 図書館・情報学以外のサービスの品質評価の方法を調査した。社会福祉, 医療, 教育などの評価を中心に, 品質評価手法に関する文献調査をした結果, 多くの評価法に共通点があることが分かった。第1に, 分野は違ってもサービスの品質を「次元」「体系」等の概念で切り分け, その下位尺度となる質問項目により測定していること, 第2に利用者やサービスの提供者, 第三者などが評価する質問紙調査形式だということである。レファレンス・サービスの質も, 次元により構成されていると考え, その下位尺度により測定する質問紙調査形式の手法を開発した。

【成果】レファレンス・サービスの質を測定するために, 他分野のサービス品質評価の方法にならった質問紙調査形式のツールを開発した。最初にフォーカス・グループ・インタビューを行い, 61の質問項目候補を得た。精査した37質問項目を用いて, レファレンス・サービスについて熟知しているベテラン図書館員に対して質問紙調査を行い, その結果データを使って因子分析を行った。その結果, 「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・サービスへのアクセス」「高度なレファレンス質問への対応」「レファレンス回答」の5次元とその下位尺度である21の質問項目が導き出された。この21の質問項目によりレファレンス・サービスの質を評価するツールは, これまであまり試みられなかったレファレンス・サービスの質の評価に関する研究の端緒となると考えている。