

図書館サービスの品質調査について

加 藤 信 哉

附属図書館では平成13年度から図書館サービスの現状の把握と改善のために「図書館サービスの品質調査」を筑波大学図書館情報学系（平成14年9月までは図書館情報大学図書館情報学部）の永田治樹教授と共同で行っています。平成13年度は、教官、大学院生、学部学生を対象としたアンケート調査を11月に行い（調査実施の報告は「東光原」平成14年1月号を参照）、平成14年度は教官、大学院生、学部学生について12月にフォーカス・グループ・インタビューを行いました。また、平成14年度には平成13年度に行ったアンケート調査のフォローアップのための小規模な調査の実施も予定されています。

「図書館サービスの品質調査」は新しいタイプの図書館評価の手法で、今までの図書館利用統計やアンケート調査では分からなかった図書館サービスに対する利用者の期待や満足の程度が明確になりつつあります。調査が終了していませんので図書館側

の中間報告として、以下にアンケート調査とフォーカス・グループ・インタビュー概要を簡潔にご紹介します。

1 「図書館サービスの品質調査」

「図書館サービスの品質調査」はSERVQUAL（「サーブカル」と発音します）という方法に基づいています。この方法ではサービスの品質を顧客がサービスに対して持っている期待と実際のサービスとの差（ギャップ）としてとらえています。サービス品質のギャップモデルを図1に示します。

SERVQUALでは顧客の判断基準となる五つのサービス局面（有形性：設備などの目に見えるもの、信頼性：確実なサービス、応答性：反応の良さ・迅速性、保証性：丁寧さ・安全性、共感性：顧客理解・コミュニケーション）に対応した質問を用意し、顧客の期待度と実際のサービスの認知度を7段階（1：非常に悪い、2：悪い、

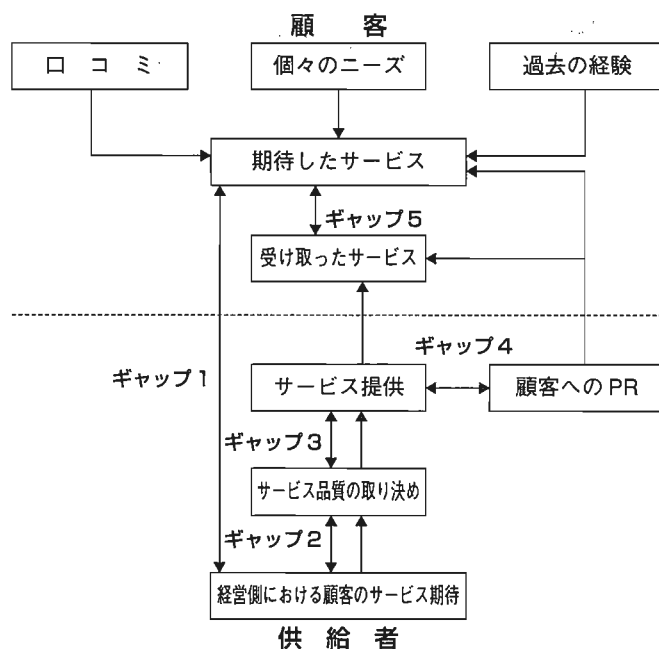


図1 サービス品質のギャップモデル

3：やや悪い、4：普通・並み、5：やや良い、6：かなり良い、7：非常に良い）で評価してもらい、そのポイントの差で品質評価をします。

2 アンケート調査

平成13年に行われたアンケート調査では図1に示した「ギャップ5（期待したサービスと受け取ったサービスの差）」を対象としました。アンケートは全教官979名とサービス対象の図書館ごとに無作為抽出した学生1,214人に送付しました。回答率は、学生が34.3%、教官は44.8%でした。

この調査ではSERVQUALの五つのサービス局面に二つの局面（場所としての図書館、コレクション&アクセス）を加えた七つの局面について29項目の質問を用意しました。質問項目は表1のとおりです。

質問項目に対して「最低限ここまでは」という期待値（最低限）、「できればここまでは」という期待値（最大）、そして「実際に受け取ったサービス」という認知の値を尋ねています。その結果を利用者の階層ごとに最低限の期待値と認知のギャップの順に並べてみたのが表2です。

表2から学生は図書館サービスに対する最低限の期待値が低いこと、その低い期待値を実際のサービスが満たしていないこと、最大の期待値はそれなりにあることがわかります。一方、教官の図書館サービスに対する最低限の期待値は学生よりも高いが、満たされていないこと、最大の期待値は学生とそれほど変わらないこと、がわかります。最低限の期待値、最大の期待値、認知の全てにわたって学生よりも教官のポイントが高くなっています。

個別の項目について見ると学生、教官とも「図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている」、「資料を見出すことが容易である」、「必要な資料のほと

表1 質問項目

有形性	建物・設備が魅力的である
	最新の機器を備えている
	サービス案内（パンフレット、建物内外の案内表示が）がわかりやすい
信頼性	利用者の要求に適合したサービスを行う
	頼んだサービスはきちんと実行される
	約束した時間までにサービスを行う
	利用者が抱えている問題に真摯に対応する
応答性	迅速なサービス
	サービス時間（受付、所要、終了）は周知されている
	職員は進んで利用者を援助する
	職員は常時利用者に対応する態勢をとっている
保証性	職員は利用者の信頼を得ている
	職員はいつも丁寧に対応してくれ、親切である
	職員は質問に対応できる知識を持っている
	プライバシーは保護されており、安心できる
共感性	開館時間の設定が適当である
	職員は利用者のニーズを理解する
	職員は利用者に親身に対応する
	利用者ごとに個別の対応をする
	利用者の利益を第一に考える
場所としての図書館	図書館では、思考にふけったり構想を練ることができる
	図書館は快適で足を向けたくなる場である
	図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている
コレクション&アクセス	必要な資料のほとんどは図書館で入手できる
	リクエストすれば資料を入手してくれる
	資料を見つけ出すことが容易である
	図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられる
	必要に応じて、利用指導や講習会が受けられる
	思わぬ情報やアイデアが期待できる

んどは図書館で入手できる」の期待値が高いにもかかわらず認知とのギャップが大きくなっています。また、「建物・設備が魅力的である」という項目は最低限の期待値が比較的低いのにに対して認知とのギャップが大きくなっています。現状の制約を認めつつも不満の大きな項目といえましょう。図書館職員の対応についてはある程度満足していることがうかがえます。学生は、「図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを通してサービスを受けられる」という項目にかなり期待がありますが、実際の

サービスは十分とはいえないようです。

中央館について質問項目を最低限の期待値と認知のギャップの順に並べてみたのが表3です。

表3からは利用者が中央館に対して「図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている」、「資料を見出すことが容易である」、「必要な資料のほとんどは図書館で入手できる」という項目に不満をもっていることがわかります。また、「建物・設備が魅力的である」という項目に対する不満も大きいようです。昭和48年に新営されて以来30年近く全く増改築されていない中央館の問題が浮き彫りにされているように思います。

3 フォーカス・グループ・インタビュー

平成14年に行われたフォーカス・グループ・インタビューは、平成13年に行われたアンケート調査のサービス局面の重要性を確認するために行われたものです。

フォーカス・グループ・インタビューでは、学生、大学院生、教官の三つのグループ（それぞれ6～7名で構成）ごとに永田教授と共同研究者である佐藤義則山形県立女子短期大学助教授の司会で70分程度、図書館サービスについて自由に意見を述べていただきました。

学生とのインタビューでは、学生に図書館が行っているサービスにどんなものがあり、どのレベルまでサービスしているかが必ずしも理解されていないことがわかりました。2のアンケート調査結果で示された学生の図書館サービスに対する最低限の期待値が低い理由はどうやらこの辺りにあると考えてよいようです。図書館利用についてのガイダンスや広報についての一層の工

夫が必要だと感じました。また、4年生の学部学生と大学院生は授業がない時間は、図書館ではなく、研究室又は学部の図書室を利用していることもわかりました。要望としては、図書館サービス全般についての広報、休日の開館時間の延長、パソコンの増設、くつろげる場所の整備などがありました。特に大学院生からは個々のデータベースの使い方についての詳しいガイダンスの要望がありました。

教官とのインタビューでは、個別のサービスについての改善要求ではなく、教育の観点から図書館のコレクションやアクセス、スタッフの対応、サービスの場としての図書館、サービスのあり方・組織に対して評価や要望を行っていることがわかりました。コレクションの集中管理と分散管理については意見が分かれていましたが、教育・研究の形態、建物の増改築、資料・サービスの電子化などとの関連でサービス方針を慎重に検討する必要があると感じています。

今までにご紹介したように「図書館サービスの品質調査」は図書館のサービスの現状把握と今後の改善に様々な示唆を与えるものです。図書館としてもこの調査結果を活かしながらより適切なサービス計画を立案したいと考えています。

記事をまとめるにあたり、調査結果その他の資料のご提供とご指導をいただいた永田教授と佐藤助教授に感謝いたします。また、お忙しい時期にアンケート調査やフォーカス・グループ・インタビューに快くご協力いただいた教官、学生の皆様に心からお礼申し上げます。

(かとう しんや 情報サービス課長)

表 2 - 1 学生（学部学生と大学院生）

質 問 事 項	期 待 値 (最低限)	期 待 値 (最大)	最低限の期待と 認知のギャップ
・必要に応じて、利用指導や講習会が受けられる	3.68	4.93	0.55
・利用者ごとに個別の対応をする	3.81	5.00	0.41
・職員はいつも丁寧に对应してくれ、親切である	4.43	5.71	0.24
・利用者の要求に適合したサービスを行う	4.33	5.68	0.21
・サービス時間（受付、所要、終了）は周知される	4.26	5.40	0.21
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
・図書館に足を運ばなくとも、ネットワークを 通してサービスを受けられる	3.90	5.31	-0.10
・建物・設備が魅力的である	3.69	5.24	-0.17
・図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	4.70	6.12	-0.30
・必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	4.28	6.00	-0.37
・資料を見つけ出すことが容易である	4.35	5.83	-0.44
平 均 値	3.99	5.45	-0.13

表 2 - 2 教官

質 問 事 項	期 待 値 (最低限)	期 待 値 (最大)	最低限の期待と 認知のギャップ
・職員は利用者に親身に対応する	4.35	5.49	0.39
・利用者ごとに個別の対応をする	4.19	5.25	0.37
・職員はいつも丁寧に对应してくれ、親切である	4.55	5.64	0.34
・利用者が抱えている問題に真摯に対応する	4.33	5.51	0.31
・頼んだサービスはきちんと実行される	4.97	5.96	0.28
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
・図書館では、思考にふけったり、構想を練ることができる	3.96	5.18	-0.31
・資料を見出すことが容易である	4.47	5.77	-0.42
・図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	4.50	5.69	-0.44
・建物・設備が魅力的である	3.66	5.02	-0.51
・必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	4.18	5.67	-0.56
平 均 値	4.37	5.59	-0.13

表 3 中央館

質 問 事 項	期 待 値 (最低限)	期 待 値 (最大)	最低限の期待と 認知のギャップ
・必要に応じて、利用指導や講習会が受けられる	4.09	5.28	0.57
・利用者ごとに個別の対応をする	3.90	5.05	0.53
・職員はいつも丁寧に对应してくれ、親切である	4.49	5.67	0.27
・頼んだサービスはきちんと実行される	4.73	5.89	0.25
・利用者の要求に適合したサービスを行う	4.31	5.63	0.23
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
・図書館では、思考にふけったり、構想を練ることができる	4.18	5.61	-0.11
・建物・設備が魅力的である	3.63	5.14	-0.15
・図書館には学習・研究のための静かな空間が用意されている	4.56	5.91	-0.18
・資料を見出すことが容易である	4.41	5.82	-0.42
・必要な資料のほとんどは図書館で入手できる	4.19	5.80	-0.46
平 均 値	4.21	5.59	-0.01