

# 丸善フォーラム報告

図書館総合展丸善フォーラム報告 評価指標 LibQUAL+

## 大学図書館のサービス評価とマネージメント LibQUAL+®の意義と活用

東北学院大学 佐藤 義則



### 図書館における評価の必要性

評価の目的には、アカウンタビリティ（説明責任）の確保とより良い運営の実現という二つの面がある。アカウンタビリティとは、運営の正当性、妥当性に関し根拠をもとに合理的に説明することである。一方、サービスの改善あるいは創造の面では、何が実現できているか、何が求められているか、といったサービスの現状やニーズを積極的に把握することが重要である。

近年、大学図書館をめぐる状況はさまざまな面で大きく揺れ動いている。18歳人口の減少に伴う競争の激化、入学者の質の変化、およびそれらにも関連した一連の大学改革の進行、さらに最近では教育のグローバル化を背景とした教育の質的保証等の、高等教育をめぐる変化の大学図書館にも大きな影響を与えている。また、インターネットの普及と情報源のデジタル化の進行によって、研究者、学生の情報源の利用スタイルおよび大学図書館に対する期待は明らかに様変わりしつつある。すなわち、電子ジャーナルの普及や検索エンジン利用の浸透によつ

て、従来、図書館で資料を探し、それを入手し、読むという一連の行為は、今ではブラウザ上ですべてが行えるようになってきている。大学図書館が電子的情報資源の整備に努力すればするほど、利用者は大学図書館の存在を意識しなくなると

いう逆説的な状況が進行しているのである。このことは、サービスを提供する側にとつて利用者の実態がますます見えにくくなっていることを意味している。こうした大きく揺れ動く現状においては特に、利用の実際や、利用者の期待やニーズを積極的に把握することが大切になっていると言えるだろう。

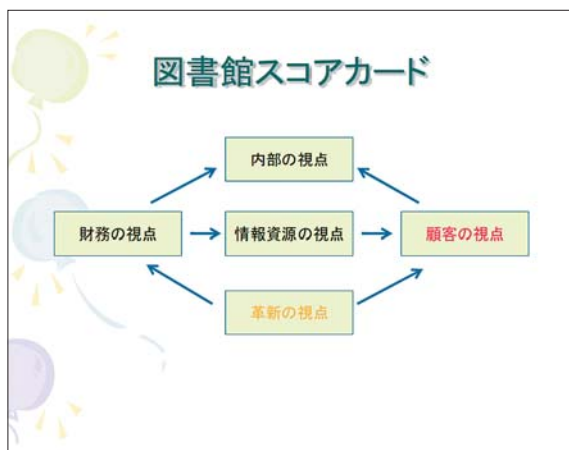
### 図書館サービスの評価指標と評価の観点

図書館サービスに限らず、評価にはさまざまな観点が成り立ち得る。大学図書館のみを対象とした初版（1996年）から公共図書館にも対象を拡大した、IFLAの「パフォーマンス測定ガイドライン」(Poll & Boekhorst, 2007)では、合計で40の指標が提示されている。それらは、「情報資源、基盤」（図書館はどんなサービスを提供しているか）10指標、「利用」（サービスはどのように受容されて

いるか）12指標、「効率」（サービスは高い費用対効果で実施されているか）13指標、「可能性と発展」（今後の発展可能性が十分に見込めるか）5指標、の4グループに大別される。これらのパフォーマンス指標では、たんなる利用件数や開館日数だけでなく、サービスの浸透度、使われないうコレクションといった指標を用いたより広範な観点からのサービスの全体像の描写と、「サービス対象者一人あたりの情報確保のための支出額」といったような単位あたりの数値への置き換えによる他の図書館とのデータ比較（ベンチマーキング）が指向されている。ここで定義されている指標群には、インプット（投入）、アウトプット（産出）、プロセス（効率）や顧客満足というさまざまな視点が組み込まれており、例えば高い「サービス対象者」一人あたりの貸出数」が低い「要求タイトルの充足」に結びつく可能性があるのである。ある種の指標間にはトレードオフの関係が成り立つ。したがって、それぞれの図書館の条件や状況に応じて、どの指標を重要視するかを自らの図書館の使命や目的に照らし、選択的に判断する必要がある。とはいえ、サービスにおいて重要な領域のすべてに焦点を当てられる単一の指標は存在しないので、観点および指標の組み合わせが重要である。

バランス・スコアカード (Kaplan & Norton, 1996) は、顧客の視点、内部（プロセス）の視点、革新と学習（潜在的な能力、発展性）の視点、財務の視点の四つの組み合わせから、戦略とビジョンをもとにした目標の達成度を評価する仕組み

である。もともと営利企業のために策定されたものではあるが、財務の視点について図書館では、収益性のかわりに資金の効率的な活用を設定することが可能であろう。マッシュューズは、バランス・スコアカードに「情報資源の視点」を追加して再構成した図書館スコアカードを紹介している (Mathews, 2004)。図書館スコアカードのモデルでは、図書館に提供される財源が、情報資源、スタッフ、情報基盤、それにスタッフの訓練に用いられることを表している。これらのすべてが、利用者へのサービス（顧客の視点）を提供するのに組み合わせられる。



### 顧客の視点

顧客（利用者）の視点とは、利用者が図書館サービスをどのように見ているかに焦点を当てたものである。「スタッフはどの程度丁寧に対応しているか」「スタッフの反応はどうか」「サービスにどの程度満

「足したか」といった事柄を判断できるのはその利用者だけであり、また「どれほど信頼できるか」「どれほど正確か」「どれだけ価値があるか」といった項目については専門家による評価に加えて、当業者である利用者の視点は欠かせないであろう。

顧客の視点に関して、顧客満足度調査が一般によく行われている。しかし、満足度調査を図書館で用いる場合には、二つの点で注意が必要である。一つは、図書館の存在を本質的に「善い」と捉える人々のために、一般に図書館での調査結果はプラス方向に偏る（回答者の大半が「満足している」と答える）傾向があるということである。もう一つは、単純な満足度調査では、サービスに対する利用者の受け止め方を把握できたととしても、必ずしもサービスの改善に繋がられるような問題点や課題の析出につながらない可能性が高いということである。

サービス品質調査は、顧客満足／不満足との元となる、サービス提供者が制御可能な要素の集合について、すなわち漠然とした心的状況とは異なる要素の束として、質問項目を設定した調査方式であり、その代表的なものとしてSERVQUALがある。SERVQUALは1985年の発表以来改良を重ねられ、さまざまな領域で用いられてきたが、方式としての最大の特徴はサービス品質を「顧客のサービスに対する期待」と「実際のサービスに対する顧客の認知」の差によって把握する（Gap分析）という点にある。

**LibQUAL+®の開発と展開**  
LibQUAL+®は、北米研究図書館協会

（ARL）が「New Measures Initiative」の一環として、1999年からテキサスA&M大学のチームとともに共同開発を進めてきた大学図書館向けサービス品質調査ツールである。LibQUAL+®では、SERVQUALのGap分析の手法をベースにしつつ、SERVQUAL本来の局面や質問項目の設定を大学図書館のサービスに合わせ大幅な修正が施されている。特徴的であるのは、Webサーバを用いた大規模なデータ収集と、異なる図書館間及びサービス設定においても共通に使用できる比較のための基準データの提供という点である。これまでに12言語による翻訳をもとに、20カ国1000以上の図書館で実施され、100万以上の回答が得られたということである。

質問項目は、基本となる22の共通質問に加え、11の追加質問（情報リテラシー／アウトカム、図書館利用、全般的満足度）、自由記述のコメント、各図書館の設定する質問5項目（あらかじめ設定された100の質問から選択）、それに回答者の属性（デモグラフィック）等で構成される。LibQUAL+®のメリットは、調査を簡

便に、かつ妥当な費用で実施できることにあるだろう。独自に調査を行う場合信頼性と妥当性を備えた調査項目の設定だけはもちろん、郵送で実施する場合は郵送料、Webベースで実施する場合はセキュリティ面に充分配慮したプログラム作成、サーバ設定等の費用や労力を考えると、大規模な共有の効果は高い。加えて、調査結果の集計や、レーダーチャートやバーチャートを含む調査結果のレポートの送付もある。また、コンソーシアムとしての参加の場合は参加館間で結果を共有し、ベンチマーキングの材料として活用することも想定できる。

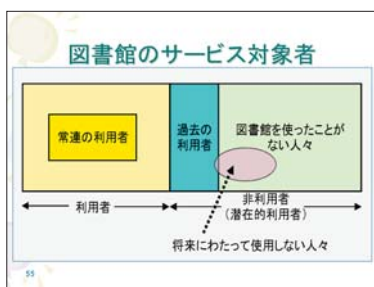
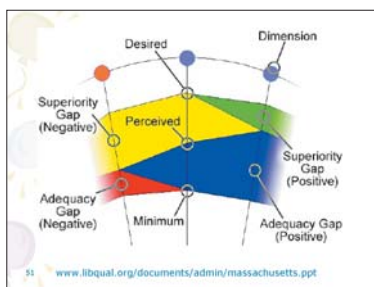
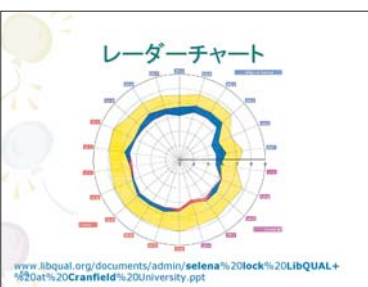
**フォーアアップ**

LibQUAL+®のような調査を実施し、結果レポートの入手（作成）を終えたとしても、次の行動こそが大切である。それぞれの質問項目（指標）に関するデータは、サービスに関する情報を提供するだけであり、問題の原因や解決策を示してくれるわけではないからである。原因や解決策を考えるには、自由記述式のコメントがかなり役に立つ（LibQUAL+®では、40%以上の回答者がコメント欄に記

入しているとされている）。場合によっては、ベンチマーキング（外部の同様の条件を有する図書館のデータやプロセスとの比較）や、フォーアアップ調査が必要となるかもしれない。特に、LibQUAL+®のように利用経験がなければ回答しにくいアンケート調査の場合には、潜在的利用者（図書館利用の経験がない人、利用経験はあるが何らかの原因で利用しなくなった人）のニーズや受け止め方を把握する方法を考えておく必要がある。こうした場合には、個人インタビュー、フォーカスグループ、ノミナルグループ・プロセス等の質的調査の併用が有効だろう。また、情報の利用スタイルが急減に変化している中では、情報利用行動分析等の文献等を参照することも必要であろう。

LibQUAL+®は大学図書館が新たな一歩を踏み出すための有効な選択肢の一つである。上手に活用し、より良い図書館サービスの計画と実現に繋がれることを望むものである。

（文学部教授）



Kaplan, Roberts S. & Norton, David P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston, Mass., Harvard Business School Press, 322 p. . . 日本語版『バランス・スコアカード——新しい経営指標による企業変革』生産性出版, 1997.  
Mathews, Joseph R. (2004). Measuring for Results: The Dimensions of Public Library Effectiveness. Westport, Conn., Libraries Unlimited, 240 p.  
Poll, Roswitha & Boekhorst, Peter te. (2007). Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries. 2nd revised ed. IFLA, 269 p.