

原著論文

レファレンス・サービスの評価の枠組みと
レファレンス・サービスの質の評価法

A Framework for Evaluating Reference Services
and Methods for Quality Evaluation

石 原 眞 理
Mari ISHIHARA

Résumé

Purpose: This study aims to develop a framework for evaluating reference services in public libraries, and to propose a practical technique for measuring the quality of reference services based on the framework.

Methods: Some previous studies on evaluating reference services are reviewed to construct a new framework for the evaluation. The resulting framework consists of four dimensions: constructional components of evaluation, context of evaluation, criteria of evaluation, and methods and measures of evaluation.

Based on a review of the literature, this paper suggests that the quality of reference services should be evaluated through questionnaire surveys of library users because this method has proven to be effective. The author attempts to develop a questionnaire that can effectively assess the quality of reference services from the viewpoint of library users, by carefully examining the results of focus group interviews of actual users of public libraries.

Results: A new framework for evaluating reference services, which has hitherto never been considered, is constructed through a literature review and critical analysis in this paper. Also, a template of questionnaires for evaluating the quality of reference services is developed as an effective evaluation tool.

- I. はじめに
- II. 先行研究
 - A. レファレンス・サービスの質の評価
 - B. 図書館・情報学分野の評価の「枠組み」

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：2008年7月12日 受理日：2008年10月17日

III. レファレンス・サービスの評価の枠組みの構築

- A. 枠組みの構築
- B. 枠組みの概要

IV. レファレンス・サービスの質の評価法の設計

- A. 設計の方法
- B. 利用者に対するフォーカス・グループ・インタビューの実施
- C. 質問紙調査形式の評価法の設計

V. 考察とまとめ

- A. レファレンス・サービスの評価の枠組みに関する考察
- B. レファレンス・サービスの質の評価法に関する考察
- C. 今後の課題

I. はじめに

我が国の公共図書館においては、近年図書館サービスの評価に対する関心が高まっている。図書館サービスの中でも特に重要視されているレファレンス・サービスの評価に対する関心も高い。しかし、日本の公共図書館の現場においては、レファレンス・サービスのみを対象とした評価の事例は、研究目的の調査を除くとほとんど報告されていない。わずかに、山梨県立図書館の「レファレンス・サービスの回答率」「レファレンスの効率化とセルフサービスの拡大のための Virtual Reference Desk システムの構築」を数値目標とした例¹⁾等が挙げられるのみである。その他、『これからの図書館像 実践事例集²⁾の神奈川県立図書館の自己評価の事例で、評価指標の1つに「レファレンス・サービス受付数」がある等、図書館サービスの評価の一部としてレファレンス・サービス関係の項目を取り上げている例は見られる。大学図書館においても、レファレンス・サービスを評価の対象とした例はそれほど多くはない。廣田とし子は慶應義塾大学三田メディアセンターで行ったレファレンス・サービスの評価の事例³⁾を報告している。廣田は、レファレンス・サービスを業務統計、調査記録、アンケート調査の3つの側面から分析することを試みた。日本ではレファレンス・サービスの評価はもとより、公共図書館の評価の現状でさえ、十分に明らかにされていない。図書館評価の実態に関する悉皆的な

調査としては、2003年秋の国立教育政策研究所社会教育実践研究センターの調査⁴⁾以外ほとんど見当たらない。

一方海外、特にアメリカにおいては“1930年代からレファレンス・サービスの測定・評価に関心が払われるようになり、種々さまざまな方法が提案され、また実際に試みられてもきた”⁵⁾。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)がまとめた*The Reference Assessment Manual*⁶⁾には、レファレンス・サービスを様々な角度から評価するためのツールが多く紹介されている。Jo Bell Whitlatchの*Evaluating Reference Services: A Practical Guide*⁷⁾にもレファレンス・サービスのさまざまな評価方法が紹介されており、実際に図書館で行われた調査を基に発表された研究も数多くある。また、マーケティングの分野で開発されたサービスの品質評価のためのツールSERVQUAL⁸⁾を図書館分野に移植したLibQUAL⁺が、研究図書館の間でかなり普及している。LibQUAL⁺は、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り、「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つの次元とその下位尺度である22の質問項目により図書館サービスの質を測ろうとするものである。レファレンス・サービスに関係

する項目は、「サービスの情緒的側面」の次元にいくつがある。ARLが2005年春に加盟館に対して行った調査によると、ほとんどの図書館が貸出数をはじめ各種サービスの評価を行っており、特にLibQUAL⁺を利用して利用者満足度調査を行っている館が70%に達しているという⁹⁾。

以上のように、日本では一定程度、アメリカでは数多くのレファレンス・サービスの評価が行われてきた。三浦逸雄は、「アメリカではレファレンス・サービスの各側面についての測定・評価に相当の努力が重ねられてきている」⁵⁾こと、「わが国の場合、測定・評価の試みや研究がきわめて少ない」⁵⁾ことを指摘した上で、「レファレンス・サービスの目標とのかかわりで質や価値の測定・評価方法を開発することがわれわれの課題である」⁵⁾と述べている。レファレンス・サービスの性格上、質の評価が必要であるとの意見に異議を唱えるものはいないだろう。しかし、これまでに挙げた例には、「レファレンス・サービスの質の評価」を明確に認識して行ったものはほとんど見られない。その理由としてレファレンス・サービスというサービス自体に内在するものと、レファレンス・サービスに限らずサービスの品質評価の難しさに関するものが挙げられる。佐藤義則と永田治樹は、Valarie A. Zeithamlらの著作¹⁰⁾を引用し、サービスには次のような特徴があるため、その品質は抽象的で把握するのが難しいと述べている¹¹⁾。

1点目は、「非有形性(intangibility)」である。サービスは、行動あるいは行為であるので、目で見たり、感じたり、触れたり、図に描いて説明することが難しいものである。2点目は「不均一性(heterogeneity)」である。サービスにおいては、パフォーマンスや品質を一定に保つことが難しく、要求が状況や担当者によって変化する。また、同じ担当者であってもその日の体調などによってサービスは変化してしまうこともある。3点目は「生産と消費の不可分性(inseparability of production and consumption)」である。サービ

スでは生産と消費が同時に発生し、買い手もサービスの生産過程に参加しパフォーマンスと品質の決定に関与することになる。4点目は「消滅性(perishability)」であり、サービスは基本的に保存、保管できず、また返品できない¹¹⁾。

これまでに行われたレファレンス・サービスの評価の中には、結果的に質を測定しているものもあった。しかし、それらの評価の方法は、レファレンス・サービスの質のある部分を評価したものであり、評価のための体系的な枠組みを示した上で評価法を提案したものではない。本研究は2つの目的をもって行われた。1つめの目的は、レファレンス・サービスの評価の枠組みを構築すること、2つめの目的は、その枠組みに示された方法のうちレファレンス・サービスの質を測定するために効果的であり、かつ日本の公共図書館において実現が可能であると考えられる評価方法を提案することである。

本稿でレファレンス・サービスの質の評価について論じる前に、図書館サービスやレファレンス・サービスにおける「質」について定義する。

2007年2月に改定された図書館パフォーマンス指標(JIS X0812)¹²⁾は、図書館パフォーマンス指標の中で用いる用語の定義づけを行っている。質については「顕在的な又は潜在的な要求を満たすことのできる能力に関係する、組織のもつ特徴の全体性」¹²⁾と定めている。JISの定義は抽象的であり、本稿で「レファレンス・サービスの質」の評価について論じるためには、適当でないと考えられる。

*Dictionary for Library and Information Science*¹³⁾は、「サービスの質(quality of service)」の項目を設けている。この中でサービスの質について「図書館或いは図書館システムによって提供されるサービスが利用者のニーズに合っている程度であり、専門職によって確立された基準である。通常、統計的に評価され、利用者調査や質問箱といった質的なフィードバックの基礎となる」¹³⁾と説明している。「レファレンス・サービス

の質」の場合には、「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」となるだろう。

Besiki Stviliaらは、「情報の質の評価の枠組み(a framework for information quality assessment)」を提案している。彼らは議論を始めるに当たって、他の研究者の定義を紹介している¹⁴⁾。質については、J. Juranの「利用者のニーズに適合していること(fitness for use)」¹⁵⁾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)」¹⁶⁾という定義、Martin J. Epplerの2つの定義(主観的な「顧客の期待に合っていること(meeting the customer expectations)」と客観的な「要求にあっていること(meeting the requirements)」¹⁷⁾について触れている。さまざまな定義がある中で、Stviliaらは、彼らの目的に合っており、質の一般的定義である「利用者のニーズに適合していること(fitness for use)」を採用すると述べている¹⁴⁾。

本稿においては、質のさまざまな局面を包含しており、一般的であり、かつ本稿の文脈に合っている「利用者のニーズに合っていること」を質の定義とする。

本研究で対象とするレファレンス・サービスは、直接的サービスとする。レファレンス・コレクションの構築はともかく、間接的サービスと考えられる書誌作成、抄録サービスなどをレファレンス・サービスとして行っている公共図書館は、多くはないと考えられるからである。

ALAのレファレンス・利用者サービス協会(Reference and User Services Association: RUSA)は、用語「レファレンス・サービス」の定義を図書館や利用者ニーズの変化に照らして見直す取り組みを行ってきたが、2008年1月に新しい定義をRUSA理事会により承認した¹⁸⁾。新しい定義では、レファレンス・サービスを「Reference Transaction」と「Reference Work」に分けており、次のように定義づけしている¹⁸⁾。

- Reference Transaction
“Reference Transaction”とは、特定の情報ニーズを満たす手助けのために、図書館スタッフが情報資源を推薦、解釈、評価、利用のいずれか、あるいはそれらを組み合わせて行う情報相談のことである。“Reference Transaction”には、所在、スケジュール、設備、消耗品、または各種方針についての公式の指導や、やり取りは含まない。
- Reference Work
“Reference Work”とは“Reference Transaction”および、情報あるいは調査のための資源、ツール、サービスを製作し、管理し、評価する活動のことである¹⁸⁾。

従来の、いわゆる直接的サービスを「Reference Transaction」、間接的サービスをも含むサービスを「Reference Work」としているといえよう。したがって、本稿で対象とするのは「Reference Transaction」である。

II. 先行研究

A. レファレンス・サービスの質の評価

レファレンス・サービスの評価に関する先行研究は、特に海外においては数多く存在するが、「レファレンス・サービスの質」を明確に評価の対象としたものはあまり見受けられない。レファレンス・サービスの「質」を評価するのか、「量」を評価するのか、といった視点ではなく、「インプットの指標」か「アウトプットの指標」か、評価方法が「質的な評価方法」なのか、あるいは「量的な評価方法」なのか、といった観点から論じられることが多い。しかしながら、これまでに行われた「レファレンス・サービスの評価」に関する研究や議論の中には、レファレンス・サービスの質に関係するものも含まれている。国内の事例や海外の研究を概観する。

公共図書館におけるレファレンス・サービスの質評価の研究として、筆者の先行研究¹⁹⁾がある。これはレファレンス・サービスの質を評価する方

法を提案することを目的として行われた研究で、図書館情報学以外の営利を目的としない分野（社会福祉、医学、教育等）で行われている質の評価の手法にならって、レファレンス・サービスの質を測定する手法を開発したものである。

大学図書館の例には、I章で挙げた廣田の事例のほか、三浦逸雄と牛崎進が立教大学図書館で受けた質問の処理記録（日誌と処理票）を分析した研究がある²⁰⁾。三浦らは、主に処理票に記録された質問を利用して、利用者グループ別質問件数、質問・回答方法、質問への回答に当たって情報を入力したツール、回答経過、質問タイプなどを分析し、レファレンス・サービスを総合的に評価している。レファレンス・サービスを複数の観点から評価した例ではあるが、「レファレンス・サービスの質の評価」をねらって行ったものではない。

長澤雅男は『レファレンスサービス』²¹⁾の中で、評価について比較的詳しく述べている。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に大別できるとし、インプットの評価は、“レファレンスサービスの対人サービスとしての側面を直接評価することにはならないが、測定が比較的容易であり、これまでも多くの評価対象となっていた”²¹⁾としている。インプットの要素として、レファレンス資料の冊数、購入費、図書館職員などを挙げている²¹⁾。そして、アウトプットの評価対象として、情報（源）提供、利用法・探索法の案内（指導）、二次資料の作成・提供などを挙げている²¹⁾。また、質の評価の方法として、アメリカの図書館で行われている覆面調査を紹介している²¹⁾。長澤は、レファレンス・サービスの評価方法について、評価対象をインプット・アウトプットに分けて複数の方法を紹介している。しかし、「レファレンス・サービスの質」を測定する方法は、具体的に紹介していない。質的方法として紹介されている覆面調査は、技術的・倫理的問題があり、日本で実施することは難しいと考えられる。

マーケティングの分野の研究者(A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry)に

より提案された SERVQUAL は、さまざまな分野のサービスの質を測ることを目的として開発された手法である²²⁾が、図書館においてもサービスの質を測定するために実施されている。永田と佐藤は、大学図書館における図書館サービスの品質測定のあるり方を検討するために、一連の SERVQUAL 調査を実施した²³⁾。図書館サービス全般を評価の対象としているが、図書館の中心的な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ある。レファレンス・サービスに関連した部分は、レファレンス・サービスの質の評価を目的としたものであると言えよう。永田らは、SERVQUAL がサービスの質を測定しているということを前提に、図書館サービスの質を測定するために SERVQUAL を実施している。しかしながら、SERVQUAL が実際に「図書館サービスの質」を測定しているのか否か、ということについての議論はしていない。

図書館に適用するパフォーマンス指標を定めた規格に「図書館パフォーマンス指標」¹²⁾(ISO 11620, JIS X0812)があり、レファレンス・サービスに関する指標として「正答率」がある。正答率は、質問に対して正しい回答を提供する程度を測定するもので、方法としては「擬装調査」が挙げられている。JIS X0812 には、正答率を指標として適用する図書館の範囲として、“すべての図書館。ただし、その方法はかなり複雑であり、特別の熟練を要するので、多くの場合、規模の大きな公共及び大学における図書館及び図書館システムで用いられる。”¹²⁾と書かれている。このように、擬装調査の実施には困難さが伴う。レファレンス・サービスの質を測定する方法であると考えられるが、実際に公共図書館の現場で行うことは難しい。

南学は自治体の事業について ABC 分析を試みている。ABC 分析とは、“活動基準原価計算(Activity Based Costing)のことで、サービス総体にかかわる労働力(人件費)や施設・設備、さまざまな経費を個々のサービスに割り当てて、それぞれの原価を正確に分析する手法”²⁴⁾である。実際に行政の現場で調査し、コスト試算を行った事例

の1つに図書館の例がある²⁵⁾。簡易なレファレンスは1件につき913円、複雑なレファレンスは1件当たり5,319円としている。レファレンス業務の人件費は2,541,045円、物件費は738,934円となっている。しかし、どのような規模の図書館の例であるのか、年当たりの経費なのか月当たりの経費なのか、レファレンス・サービスの件数はどの程度であるのか、職員は何人であるのか、といった説明が一切なく、算出基準も明らかにされていない²⁶⁾。ただし、レファレンス・サービスを評価するための方法の1つではあるだろう。ただし、「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」と考えた場合には、「レファレンス・サービスの質」の評価であると言うことはできない。

海外、特に英米においては、レファレンス・サービスの評価に関する事例は多いが、「レファレンス・サービスの質」の評価について正面から言及しているものは多くはない。英米の図書館協会が公表したガイドラインや基準、実際に図書館で行った調査を基にした研究の中から「レファレンス・サービスの質」について触れている部分を紹介する。

イギリスにおいては、英国図書館協会 (Library Association: LA, 現図書館・情報専門家協会 Chartered Institute of Library and Information Professionals: CILIP) が、1999年に「レファレンス・サービス及び情報サービスに関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」)²⁷⁾を公表した。ガイドラインの第7章は「サービスの質とパフォーマンス尺度」であり、図書館サービスの質を測定するための方法が示されている。最初に“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”²⁷⁾とした上で、利用者は情報サービスの質を「有形的」「信頼性」「反応性」「共感性」「確実性」の5つの要素により評価すると述べている²⁷⁾。パフォーマンス尺度は、ほとんどが、所蔵資料数、座席数、利用者数といったインプットやアウトプットを測定する量的な指標であると述べており、質問紙調査やインタビュー、フォーカス・グループ・インタビュー、覆面調査の結果か

ら得られる質的な指標は、利用者のニーズや期待などを把握するためにより有用であるだろうとしている²⁷⁾。

アメリカ図書館協会の *The Reference Assessment Manual*⁶⁾ においては、サービスの質の尺度として「効果 (effectiveness)」が挙げられている。しかし、“効果を測定するための正しい方法はない。効果の測定は価値に依存しており、本質的に主観的なものだからである”⁶⁾と述べられている。効果を評価するための基準として、「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)」があることについて述べている。しかし、レファレンス・サービスの質を測定する具体的な方法としては覆面調査を紹介しているのみである。

Whitlatch は *Evaluating Reference Services: A Practical Guide*⁷⁾ において、「レファレンス・サービスの質」について言及している。レファレンス・サービスを評価するに当たっては基準を定めなければならないこと、そのために、“レファレンス・サービスの質 (reference service quality) をどのように規定するか、ということに関連して、レファレンス・サービスを評価するための理由を検討しなければならない”⁷⁾と述べている。彼女は、ここで「reference service quality」の語を用いているが、「レファレンス・サービスの質」についての定義づけや議論をすることなしに、使用しているように見える。「レファレンス・サービスの質の評価」と「レファレンス・サービスの質の評価」の語に違いを持たせているようには見えない。しかしながら Whitlatch は、レファレンス・サービスの質について、次の4つの側面により評価すると述べている。レファレンス・サービスの費用や時間といったコストを測定する「レファレンス・サービスの経済性」、ライブラリアンと利用者との相互作用を様々な面から測定する「レファレンス・サービス・プロセスの質」、資料や職員、施設などの質や量を測定する「レファレンス・サービス資源の質」、レファレンス・サービ

スの回答や提供された情報に関係する「レファレンス・サービスの成果物の質」である⁷⁾。同書はまた、質問紙調査、観察、個人インタビューやフォーカス・グループ・インタビューといった様々な評価方法について言及している。しかし、ここでもレファレンス・サービスのどの側面（「質」なのか「量」なのか）を評価するのか、といった議論は特に見られない。

F. W. Lancaster は、図書館サービスの評価のための方法を *If You Want to Evaluate Your Library...*²⁸⁾ にまとめている。レファレンス・サービスの評価については、レファレンス・サービスの主たる構成要素である質問応答の項目において言及している。「レファレンス・サービスの質」に関しては、質問応答サービスの全体的品質をとらえるために“一定時間に何件の質問がよせられ、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もれない回答であったかを明らかにしなければならない。”²⁸⁾ と記述している。本稿における「レファレンス・サービスの質」の定義「利用者のニーズに合っている程度」に照らした場合、まさに「レファレンス・サービスの質」を測定する方法について言及していると考えられる。具体的な評価方法として、強制的なシミュレーション調査（関与する図書館職員が、自分たちが調査されていることを知っている調査）と非強制的なシミュレーション調査（覆面調査など）について詳しく述べている。

Danuta A. Nitecki は、大学図書館のサービスの質を評価するために SERVQUAL の次元が適用できるか否かを探るための研究を行った。Nitecki は、大学図書館のレファレンス・サービス、予約、ILL の利用者に対し、SERVQUAL 調査を実施している²⁹⁾。彼女は、オリジナルの SERVQUAL を、形を変えずに実施したのではなく、調査対象のサービスに合わせて文言の修正を加えている。レファレンス・サービスの利用者に対して行った調査の調査票は、結果的にレファレンス・サービスの質の測定を意図したツールとなっている。Nitecki の研究は、SERVQUAL を

開発した Zeithaml らの“サービスの質は顧客によって規定されるものであり、顧客の期待値と認識値の差により測定することができる”³⁰⁾ という前提を基礎としている。顧客のニーズを意識して開発された SERVQUAL を、レファレンス・サービスの評価に適用した Nitecki の研究は、レファレンス・サービスの質の評価を研究するに当たって、看過することはできないだろう。

David W. Harless と Frank R. Allen は、大学図書館のレファレンス・サービスに対して仮想評価法 (contingent valuation method: CVM) を適用した。彼らは、教員や学生といった大学図書館の利用者が、レファレンス・サービスのためにどの程度の費用を負担する意思を持っているのかを調査している³¹⁾。仮想評価法は、環境経済学分野で使用されてきた方法で、例えば、環境の改善のために、どれだけの金額を進んで負担するのかを調査対象者に尋ねるものである。Harless らは、レファレンス・サービスの価値を金銭に換算する、というこれまでになかった方法で評価を試みている。仮想評価法は、顧客の視点による評価法である。しかしながら、本稿が意図している「レファレンス・サービスの質の評価」を実現するものではないと考えられる。

本節で述べてきたように、「レファレンス・サービスの質」の評価は、レファレンス・サービス全体の評価の枠組みの中で、一定程度言及されてきた。代表的な評価方法として、覆面調査や SERVQUAL による評価が示されている。しかし、「レファレンス・サービスの質の評価」と正面から向き合ったものはあまり見られない。

B. 図書館情報学分野の評価の「枠組み」

レファレンス・サービスを評価する枠組みは、これまで示されていないが、例えば「情報の質の評価の枠組み」、「図書館サービスの枠組み」といったものは、提案されている。ここでは、それらの枠組みの中から、レファレンス・サービスの評価に適用が可能だと考えられるものを選択し、それらの枠組みがどのように提案されているのかを検証し、レファレンス・サービスの評価の枠組

みを構築する。

Besiki Stvilia らは、情報の質の評価の枠組みを示している¹⁴⁾。「情報」は、レファレンス・サービスと同じく形のないものであるが、その「質」を評価するための枠組みを示そうとしているのである。彼らは、最初に「枠組み」を“一般的な概念、関係性、分類により構成される複数の次元から成る構造物”¹⁴⁾と定義している。枠組みは「複数の次元」により構成されており、枠組みにとって「複数の次元」として何を採用するのが重要である。Stvilia らは情報に関する数多くの文献に当たった結果「情報の次元の分類」「評価しようとする情報の背景」「情報の質の問題点の原因」「情報の質の問題点に影響する発動のタイプ」を「次元」として取り上げるとしている。この枠組みの中心部分は、「情報の次元の分類」であり、「情報の次元の分類」には、情報そのものに内在する「正確さ」や「一貫性」「冗長性」と、ある文脈における情報の「正確さ」や「一貫性」「冗長性」といった次元が示されている。Stvilia らは、2つの大規模なデータ・コレクションにこの枠組みを適用し、有効性を検証した。

Scott Nicholson は、図書館サービスを包括的に評価するための枠組みを示している³²⁾。枠組みは、①先行研究の例を参考にして作られた測定のためのトピックと視点のマトリックス、②意思決定者が複合的な観点から評価できるように拡張された部分、により構成されている。①のトピックは図書館システムと利用に分かれており、視点は図書館に内在するもの（図書館システム）と外在するもの（利用者）から成り立っている。このマトリックスに対応づけられた評価規準は、「効率」「コスト」「効果」「質」等である。Nicholson が提案する枠組みは、「測定のマトリックス」「評価規準」「評価の観点」を要素としてピラミッド状に構成されている。Nicholson は、この枠組みを先行研究の調査から導き出している。

Anne Martensen と Lars Grønholdt は、図書館サービスに対する利用者の満足度と忠誠心を測定するためのモデルを提案している³³⁾。モデルは、質の6次元（「電子資源」「印刷体の刊行物」

「他のサービス」「テクニカル・ファシリティ（コンピュータやコピー機）」「図書館の環境」「利用者サービスの人的側面」と利用者の価値、利用者の満足、利用者の忠誠心から成り立っている。これらは、文献調査とフォーカス・グループ・インタビューにより導き出された。彼らは、このモデルの適用可能性を検証するために、コペンハーゲン・ビジネス・スクール図書館などの利用者に対して質問紙調査を行っている。

物理的な空間を持たない電子図書館の評価には、同じように可視化することが出来ないレファレンス・サービスの評価と共通する部分がある。Tefko Saracevic は、電子図書館の評価は混沌としており十分に研究されていない、と指摘し、文献調査を行って電子図書館の評価の概念的な枠組みを提案している³⁴⁾。Saracevic は、電子図書館の評価のためには「評価の構成（何を評価するか）」「評価の文脈（ゴール・枠組み・観点の選択）」「評価の規準」「選択した規準を反映する尺度」「評価の方法」の要件を満たす必要があると述べている。電子図書館を評価するための要素として「コレクションや資源」「組織」「保存」「アクセス」等21項目を挙げており、現在のところその全ての要素を評価する方法はないと述べている。評価の目的のレベルには、利用者中心のレベルとシステム中心のレベルと合わせて7つのレベルがあるとしている。Saracevic が評価のための要件として挙げた「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「選択した規準を反映する尺度」「評価の方法」は、評価を行う上で必要な要件だと考えられる。

Stvilia は、枠組みを“一般的な概念、関係性、分類により構成される複数の次元から成る構造物”¹⁴⁾と定義したが、「枠組み」を構成する複数の次元として何をとり上げるかについて、これまでに示された「枠組み」には、その選択方法に一定の法則はないように見える。枠組みを構成するに必要なかつ十分な「複数の次元」の妥当性や信頼性を検証する方法にも一定の法則はなく、それぞれが異なった方法で行っている。また、複数の次元をどのように組み立てるかということについて

も、方法はそれぞれ異なっており、一定の法則はない。これまでに示された方法の中には、そのままレファレンス・サービスの評価の枠組みに適用できるものはないように見える。

本研究では、最終的にレファレンス・サービスの質の評価法を提案するために、まず「レファレンス・サービスの評価の枠組み」を示そうとしている。この枠組みは「レファレンス・サービスの評価」の枠組みであり、「レファレンス・サービスの質の評価」の枠組みではない。本章のA節で述べたように、これまでの公共図書館での実践や先行研究には、質評価の枠組みを示すだけの蓄積がないからである。本稿では、まず「レファレンス・サービスの評価の枠組み」を示し、その中から「レファレンス・サービスの質」を評価すると考えられる評価法を提案する。

III. レファレンス・サービスの評価の枠組みの構築

A. 枠組みの構築

本稿で「レファレンス・サービスの評価の枠組み」を提案するに当たって、「枠組み」(framework)を定義する。*Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*³⁵⁾には「framework」の意味として“判断したり、決定したりする基礎として利用される考え方やルールの集合(a set of beliefs, ideas or rules that is used as the basis for making judgements, decisions)”³⁵⁾と記載されている。この定義は、具体的な評価の枠組みを示すためには抽象的過ぎると考えられる。Stviliaらが定義した“一般的な概念、関係性、分類により構成される複数の次元からなる構造物”¹⁴⁾は、より具体性があり、本稿で枠組みを構築するための文脈に合っていると考えられる。したがって、本稿では、Stviliaらの定義を基本とする。この定義に従った場合、何を次元とすることが問題になる。本研究では、評価のための基本的な要件だと考えられる、Saracevicの示した「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「選択した規準を反映する尺度」「評価の方法」を基礎とし、レファレンス・サービスの評価に合わせた枠組み

を提示する。

1. 「評価の構成」に関する次元

「評価の構成」は、「何を評価するか」であり、評価の枠組みの骨格となる次元である。Saracevicは、電子図書館の評価のための要件として、「コレクションや資源」「選択・収集・保持」「提供・接続・リンク」「マネージメント」「保存」等、電子図書館を構成する個々の要素を挙げ、これを「評価の構成」の要素としている。しかしながら、本研究では一般的に行政評価を行う場合に使用される³⁶⁾「インプット」「アウトプット」「アウトカム」をレファレンス・サービスの評価の基本的な構成要素とすることとした。この3つの次元により、評価の構成を体系的に表すことができると考えられるからである。

長澤雅男は、レファレンス・サービスの評価を、インプットとアウトプットの側面から記述している²¹⁾。インプットの要素として「レファレンスコレクション」「電子メディア(CD-ROM, オンラインデータベース)」「図書館の予算額」「図書館員」「図書館の施設・設備・備品等(情報検索機器を含む)」, アウトプットの要素として「レファレンス質問の類別」「回答件数」「情報(源)提供」「利用法・探索法の案内(指導)」「二次資料の作成・提供」を挙げている。アウトカムについては言及していない。

本稿においては、「評価の構成」の構成要素を「インプット」「アウトプット」「アウトカム」とし、「評価の規準・尺度」や「評価の方法」との関係を考える中でレファレンス・サービスを構成する個々の要素(「図書館員」等)を意識する。

2. 「評価の文脈」に関する次元

Saracevicは、「評価の文脈」について“評価のゴール・枠組み・視点・レベルの選択”³⁴⁾、すなわち“評価のレベルは何であるか。レベル選択のために必要なものは何なのか。そのレベルを選択するための目的は何なのか”³⁴⁾であると述べている。言い換えれば「どのように評価するのか」ということになる。Saracevicは、評価の文脈に関

して7つのレベルを示している。利用者を中心とした「社会的」「組織や機関（組織や機関をどの程度支えているか）」「個人的」「インターフェイス」の4つのレベル、システムを中心とした「技術（ハードウェア等）」「プロセッシング（処理手続・テクニク・アルゴリズム等）」「コンテンツ」の3つのレベルである。この7つのレベルのうち、システムを中心とした3つのレベルは電子図書館に特有な要素を基礎としたものであり、レファレンス・サービスの評価の枠組みの要素に適用することはできない。本研究では、「評価の文脈」が「どのように評価するのか」であることに立ち戻り、レファレンス・サービスの質を「どのように評価するのか」考えることにした。

図書館評価は、図書館が実施する「自己評価」と、図書館以外の第三者が行う「第三者評価」に分類することができる³⁷⁾。自己評価（本稿では、「図書館が主体となって実施する評価」とする）は更に図書館や図書館員が回答するものと、図書館利用者が回答するものとに分けられる。つまり、「図書館及び図書館員」・「図書館利用者」・「第三者」の3種類の視点で評価するのである。レファレンス・サービスを、「どのように評価するのか」という観点から考えた時、「図書館及び図書館員の視点」「図書館利用者の視点」「第三者の視点」で評価すると考えることができる。そこで、本研究においては、「評価の文脈」の次元の要素を「図書館及び図書館員の視点」「図書館利用者の視点」「第三者の視点」とした。

3. 「評価の規準」に関する次元

Saracevicの枠組みでは、評価のための要件の1つに「評価の規準」がある。これは“業績のどのパラメーターに集中させるのか。どのような局面や特徴を評価するのか”³⁴⁾を意味する。「評価の構成」では「インプット」「アウトプット」「アウトカム」を構成要素とした。「評価の規準」の次元の構成要素は、「インプット」「アウトプット」「アウトカム」に分けて考える。

長澤が挙げたインプット、アウトプットの要素²¹⁾をベースに、レファレンス・サービスの評価

の規準の要素を考えた。インプットの要素である、「レファレンス・コレクション」に関係する規準としては「レファレンス・コレクションの内容」「利用可能な外部データベースの種類」、「図書館の予算額」に関係するものとして「レファレンス・サービスのための予算額」「レファレンス・サービスのために支払い可能な金額」「レファレンス・サービスのコスト」、「図書館員」に関係するものとして「レファレンス・サービス専任職員数」とそれに関連する「レファレンス・サービスに関する研修」、「図書館の施設・設備・備品等」に関係するものとして「検索のための設備」がある。筆者は、第1章において、本稿におけるレファレンス・サービスを、直接的サービスに限定するとした。それに従えばインプットの面として考えられる要素は、ほとんど組み込むことはできない。しかしながら、インプットの面と考えられる要素も、レファレンス・サービスにとって欠かすことのできない要素である。そのため、本稿で示そうとする枠組みには、間接的サービスであることを明示した上で、構成要素として示した。

アウトプットの要素として、「レファレンス質問の類型別受付数」「職員の対応」「レファレンス質問の内容」「レファレンス回答のための調査技術」「レファレンス回答」「正答率」「レファレンス回答までに要した時間」「レファレンス・サービス利用者の類型」がある。これらは、直接的なレファレンス・サービスに関係するものであり、レファレンス・サービスの質を評価するために必要だと考えられる要素である。上記の要素については、すべて「評価の規準」のアウトプットの構成要素とすることにした。

アウトカムの要素については、長澤は言及していない。アウトカムは一般的に「成果」「社会的貢献」である³⁸⁾とされるが、「アウトカム指標は何であるのか」という点についてはいまだに議論が分かれている。戸田あきらと永田治樹は、アウトカム評価に関する論文の中で、最初に「アウトカムの定義」について解説している³⁹⁾。ACRLのタスクフォースのレポートにある図書館のアウトカムに関する定義が“図書館の資源およびプログラ

ムとの接触の結果、図書館利用者に生じた変化のありよう⁴⁰⁾であることなど、アメリカにおける議論について触れた後、図書館のアウトカムの本質が「利用者における変化」であることを彼らの議論の出発点とすると述べている³⁹⁾。加えて、アウトカム測定の難しさについても言及している³⁹⁾。糸賀雅児は、図書館のアウトカム指標として「利用者満足度」を挙げるとともに、行政評価の概説書に掲げられているアウトカム指標の例（「登録率」「蔵書回転率」「貸出冊数」）について、果たしてアウトカムの指標と言えるのか、という疑問を投げかけている³⁸⁾。以上のように、何をアウトカム指標とするかについては、議論が分かれているが、「利用者満足度」が「アウトカム指標」であることについては、比較的多くの研究者の見解が一致している。本研究では利用者満足度を「評価の規準」のアウトカムの構成要素とすることにした。

インプット・アウトプット・アウトカムに加え、この3つのすべてを含む「レファレンス・サービス全般」を「その他」とし、インプット・アウトプット・アウトカム・その他に分類される各要素を「評価の規準」の構成要素と考えることにした。

なお、ALAの*The Reference Assessment Manual*⁶⁾やWhitlatchの*Evaluating Reference Services*⁷⁾は、レファレンス・サービスの評価について系統的に述べており、多様な評価手法が紹介されているが、インプットやアウトプットといった視点では記述されていない。本稿では、この2つの資料に挙げられた項目からは、「評価の規準」の要素を取り上げないことにした。

4. 「評価の方法・尺度」に関する次元

Saracevicは、評価に関係する要件として「選択した規準を反映する尺度」と「評価の方法」を挙げている。Saracevicはこの2つを別々の要件としているが、両者は密接な関係があり、明確に区別することができないものも多い。本研究においては、この2つをまとめて「評価の方法・尺度」の次元とし、第II章A節の「レファレンス・

サービスの質の評価」の先行研究で挙げた評価方法を中心に、評価の規準に対応する評価方法を構成要素とすることにした。

インプットに分類される評価の規準の要素であるレファレンス・コレクションの評価方法としては、チェックリスト法が挙げられる。利用可能な外部データベースの種類やレファレンス・サービスのための予算額、レファレンス・サービス専任職員数、レファレンス・サービスに関する研修などは、測定のための調査をする必要はなく、評価しようとする図書館の事業報告などにより知ることができる。レファレンス・サービスのためのコストはABC分析により算出することができる。利用者の視点で行う方法としては、レファレンス・サービスのために支払い可能な金額を回答する仮想評価法がある。ABC分析は、外部の機関が実施することもできる。

アウトプットに分類される評価の規準の要素に、業務統計により導き出すレファレンス・サービスの類型別受付数がある。日常業務の中で類型別の受付数を記録していない図書館においては、評価のために調査をすることが必要となるだろう。職員の対応を測定するための覆面調査は、外部の機関による調査が必要な方法である。覆面調査は、職員の対応だけでなく、正答率を測定することができる。レファレンス・サービスの質問内容やレファレンス・サービスの回答のための調査の技術、レファレンス回答の内容を回答記録分析により測定する方法もある。レファレンス・サービスの回答のための調査の技術を、失敗した例を分析する失敗分析により評価することもできる。レファレンス・サービスの回答までに要した時間や、レファレンス・サービス利用者の類型を業務統計の中に繰り入れる方法や調査により測定する方法もある。

アウトカムに分類される評価の規準には満足度があるが、測定のための方法・尺度として、レファレンス・サービス全般を測定する質問紙調査形式の満足度調査、LibQUAL⁺、フォーカス・グループ・インタビューが挙げられる。

「その他」に分類されるものとして、レファレン

レファレンス・サービスの評価の枠組みとレファレンス・サービスの質の評価法

第1表 レファレンス・サービスの評価の枠組み

評価の文脈 評価の構成	図書館及び図書館員の視点による評価		利用者の視点による評価		外部の視点による評価 (第三者評価)	
	評価の規準	評価の方法・尺度	評価の規準	評価の方法・尺度	評価の規準	評価の方法・尺度
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			(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)	事業報告			(利用可能な外部DBの種類)	事業報告
	(RSのための予算額)	事業報告			(RSのための予算額)	事業報告
			(RSのために支払い可能な金額)	仮想評価法	(RSのために支払い可能な金額)	仮想評価法
	(RSのコスト)	ABC分析			(RSのコスト)	ABC分析
	(RS専任職員数)	事業報告			(RS専任職員数)	事業報告
	(RSに関する研修)	事業報告			(RSに関する研修)	事業報告
	(検索のための設備)	事業報告			(検索のための設備)	事業報告
アウトプット	RSの類型別受付数	・業務統計 ・調査			RSの類型別受付数	・業務統計 ・調査
			職員の対応	質問紙調査	職員の対応	覆面調査
	レファレンス質問の内容	回答記録分析			レファレンス質問の内容	回答記録分析
	レファレンス回答のための調査技術	・回答記録分析 ・失敗分析			レファレンス回答のための調査技術	・回答記録分析 ・失敗分析
	レファレンス回答	回答記録分析			レファレンス回答	回答記録分析
					正答率	覆面調査
	レファレンス回答までに要した時間	・業務統計 ・調査			レファレンス回答までに要した時間	・業務統計 ・調査
RS利用者の類型	・業務統計 ・調査			RS利用者の類型	・業務統計 ・調査	
アウトカム			満足度	・質問紙調査 ・LibQUAL ⁺ ・フォーカス・グループ・インタビュー	満足度	・質問紙調査 ・LibQUAL ⁺ ・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 ・ケーススタディ			RS全般	・チェックリスト ・ケーススタディ ・観察

*表中の「RS」は、「レファレンス・サービス」を示す。

*「評価の方法・尺度」には、代表的な評価手法や尺度を示した。

*直接的なレファレンス・サービスに当たらないと考えられるものは、「評価の規準」の項目に()を付した。

*「図書館及び図書館員の視点による評価」及び「利用者の視点による評価」は図書館が主体となって評価を行うもの、「外部の視点による評価(第三者評価)」は図書館が外部の組織などに調査を委託するものを示している。

ス・サービス全般を図書館員や外部の機関がチェックリストにより測定する方法が挙げられる。

*The Reference Assessment Manual*⁶⁾には、「他の図書館サービスと共に行う評価 (the reference component)」「図書館の利用者」「レファレンス質問の分類」「レファレンス・サービスの環境」「レファレンス・コレクションの利用」等の各章毎に評価の手法が示されている。満足度調査、選好度調査、サービスの利用者に対する便益の測定、サービスの利用と重要度の測定、レファレンス処理票の評価、覆面調査等である。*Evaluating Reference Services*⁷⁾では「良い尺度の特徴」を示しており、調査や質問紙調査、観察、個人インタビューやフォーカス・グループ・インタビュー、ケーススタディ等のそれぞれの手法について、測定の方法や事例を紹介している。*The Reference Assessment Manual*⁶⁾及び*Evaluating Reference Services*⁷⁾に挙げられた手法のうち、「観察」と「ケーススタディ」を、「レファレンス・サービス全般」を測定するための「評価の方法・尺度」とすることにした。

B. 枠組みの概要

前節で述べた「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「評価の方法・尺度」の4次元とその構成要素を枠組みとして示したものが第1表である。

本研究で構築したレファレンス・サービスの評価の枠組みにおいては、「評価の文脈」の構成要素を「図書館及び図書館員の視点による評価」「利用者の視点による評価」「外部の視点による評価 (第三者評価)」としている。このうち、「利用者の視点による評価」と「外部の視点による評価」とは、「図書館員以外が評価する」という点で共通性がある。しかし、「利用者の視点による評価」に分類される評価法は「図書館が主体となって行う評価のうち利用者が回答する評価」, 「外部の視点による評価」に分類される評価法は「図書館が外部の人や組織に委託して行う評価」, と区別した。

図書館や図書館員の視点から測定する評価法に

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レファレンス・サービス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、事業報告や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等レファレンス・サービスの全般を評価することもできる。しかし、アウトカム測定方法として挙げられるものはない。

利用者の視点で測定するものとして、レファレンス・サービス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)、職員の対応について評価する質問紙調査 (アウトプット)、満足度を評価する質問紙調査やフォーカス・グループ・インタビュー (アウトカム) 等を挙げた。

第三者の視点で評価する方法は、図書館や図書館員、利用者の視点でも評価することができるものが多い。しかし、外部評価でのみ実施可能なものや、自己評価でも実施が可能であるが外部の視点で評価することにより自己評価と異なる結果が出る可能性があるものもある。外部評価でのみ実施可能なものとしては、覆面調査による職員の対応や正答率の測定 (アウトプット) があり、自己評価と異なる結果が出る可能性があるものとしては、レファレンス・サービス全般を評価するケーススタディや観察などが挙げられる。

IV. レファレンス・サービスの質の評価法の設計

枠組みで提示したさまざまな方法は、ほとんどがレファレンス・サービス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。しかし、一般に行政評価では、アウトカムの指標が重視される³⁶⁾。本研究においては、アウトカムを測定すると考えられる「満足度」を評価する方法を提案することにした。満足度を測定する方法には、質問紙調査、フォーカス・グループ・インタビュー、LibQUAL⁺がある。この中で、公共図書館の現

場で実施することが比較的容易な質問紙調査形式の方法を開発することにした。

フォーカス・グループ・インタビューは、実施するために基礎的な知識が必要であり、インタビューを進行するモデレータにはトレーニングが必要である。LibQUAL⁺は、図書館サービスの質を測定するために開発されたツールである。しかし、参加のためにはARLに参加費を支払う必要があること、世界各国で実施されているが、大学図書館も含めて日本においてはこれまで参加した図書館がない⁴¹⁾ことなどから、現実問題としては実施が難しい。本研究においては、レファレンス・サービスのアウトカムの局面を測定する方法である、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。質問紙調査の評価項目を、「レファレンス・サービスの質」を評価できるようなものとした場合、「レファレンス・サービスの質」を評価できると考えられるためである。

A. 設計の方法

筆者は先にレファレンス・サービスの質の評価法を提案した¹⁹⁾。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記述したものである。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、レファレンス・サービス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21の質問項目を導き出した。5つの次元は、「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」であった。評価法の開発の際には、レファレンス・サービスの質に関する項目をできるだけ多く抽出し、質を構成する次元とその下位項目を導き出すために、図書館員に対してフォーカス・グループ・インタビュー及び質問紙調査を実施した。利用者を対象とする質問紙調査の質問項目候補の抽出に当たって図書館員に対して2つの調査を行ったの

は、図書館員がレファレンス・サービスを隔々まで知っていると考えたからである。公共図書館の利用者には、レファレンス・サービスを熟知しているものが十分に多いとはいえない。自分がレファレンス・サービスを利用しているという認識を持たずに、レファレンス質問を発している利用者も少なくない。もし、レファレンス・サービスを隔々まで知っている利用者を一定程度集めて、調査を実施することができれば、利用者の視点に沿った「レファレンス・サービスの質」を構成する次元とその下位項目が導き出せるかもしれない。しかし、それが難しい以上、図書館員に調査を行ったことは現実的であると考えられる。

しかしながら、利用者が回答する質問紙調査には利用者の視点が欠かせない。本研究では、利用者の視点を取り入れた評価法を開発するため、図書館利用者に対するフォーカス・グループ・インタビューを実施した。

フォーカス・グループ・インタビューは、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”⁴²⁾である。その理由として“例えば、フォーカス・グループ・インタビューを使うことで、研究者が思いもよらない反応分類や構造”⁴²⁾に出会ったり、“参加者の観点から意見を得ることができるので、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できる”⁴²⁾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、フォーカス・グループ・インタビューの手法をとることにした。

B. 利用者に対するフォーカス・グループ・インタビューの実施

1. 調査の概要

本調査は、図書館利用者に対してインタビュー調査を行い、先の研究で提案した評価法の質問票の中で図書館利用者が回答する質問票について意見をいただき、図書館利用者の視点を取り入れた評価法を開発するために行われた。

フォーカス・グループ・インタビューは、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実施した。フォーカス・グループ・インタビューでは、比較的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。本研究では、社会人（5人）と学生（5人）の計2グループの、合わせて10人に対して行った。社会人は市立図書館の利用者、学生は図書館情報学以外を専攻する学部の4年生であった。

フォーカス・グループ・インタビューの内容は以下のとおりであった。

- ①モデレータの自己紹介と調査についての説明、参加者の自己紹介
- ②レファレンス・サービスを利用した経験について討議
- ③執筆者が先の研究で開発した質問紙調査の質問票を示し、質の高いレファレンス・サービスが否かを測定するために必要だと思われる項目について討議
- ④まとめと補足

③の質問票の各項目について、参加者の意見を尋ねる部分に大半の時間を割いた。具体的に先の研究で開発した質問票を示しながら、質の高いレファレンス・サービスが否かを評価する評価法として相応しい質問票はどのようなものであるかについて、踏み込んだディスカッションを行った。なお、著者の先行研究¹⁹⁾では、提案する評価法の質問項目に「調べものに必要な資料が図書館に揃っていない」が含まれていない。この項目は、間接的サービスに関係する項目であると指摘を受け、提案する評価法の項目から最終的に削除したからである。しかし、2007年8月にフォーカス・グループ・インタビューを実施した時点では、この項目が含まれていた。したがって、先行研究で示した質問票の項目番号と、本稿で言及するフォーカス・グループ・インタビューで使用した質問票の項目番号は異なっている。

2. 調査の結果

フォーカス・グループ・インタビューにおける

発言内容を付録に示した。

質問票全体に関わる項目では、アンケート用紙は、図書館で利用者に配ることを想定しているのか、あるいはレファレンス・サービスの利用者に限るのか、どちらかに決めるべき、との意見があった。また、「レファレンス・サービス」の語は、一般の利用者にとってなじみがないため、「レファレンス・サービス」や「レファレンス担当職員」といった表現は避けるべき、との意見が出た。各質問項目について、理想のレベルと認識しているレベルを尋ねることを考えていたが、利用者にとっては理想の図書館像を具体的に描くのは難しいとの意見が多かった。質の高いレファレンス・サービスはどのようなサービスであるか、アンケート終了後に分かるような項目を選ぶべきだとの意見も多かった。このアンケートで対象とするレファレンス・サービスの範囲を明確にすべきとの意見もあった。他に、内容が近いものをまとめて配列する方が回答しやすいという意見が多かった。

各項目について、学生と社会人の意見は概ね一致していた。しかし、項目7「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る」については、意見が分かれた。学生は「たらい回しにされている感じがする」ため否定的な意見が多かったが、社会人は、「詳しい職員に替わって欲しい」という意見が多かった。

「質の高いレファレンス・サービス」とは言えないような項目、例えば項目9「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」や項目10「例えば「ホッチキスを貸してください」といったことにも、対応してくれる」は削除すべきだという意見が多かった。直接的レファレンス・サービスではない内容の項目2「調べものに必要な資料が図書館に揃っていない」も削除すべきとの意見があった。

その他、質問項目を2つに分けたほうがよいもの、2つの質問項目をまとめたほうがよいもの、に関する意見があった。元々の質問項目が図書館員対象のものであったため、利用者用とするため

レファレンス・サービスの評価の枠組みとレファレンス・サービスの質の評価法

には文章の変更が必要だとの指摘もあった。

フォーカス・グループ・インタビューの結果を受け、質問項目の表現や次元の名称を見直した。次元の配列順は、レファレンス・サービスの流れに沿ったものとした。ALAのRUSAが作成した「レファレンスと情報サービス提供者のためのガイドライン」⁴³⁾では、レファレンス・サービスの各段階を「近づき易さ (Approachability)」「利用者への関心 (Interest)」「聞くこと/尋ねること (Listening/Inquiring)」「探索すること (Searching)」「フォローアップ (Follow Up)」の5領域に分けている。「近づき易さ」は、レファレンス・サービスの最初の段階であり、利用者と図書館や図書館のレファレンス・サービスとの出会いに関係する領域である。「利用者への関心」は、図書館

員がレファレンス・サービスの利用者に関心を示し、利用者に集中することを意味している。「聞くこと/尋ねること」は、レファレンス・インタビューに関係する領域である。「探索すること」は、レファレンス回答のための探索に関係する領域である。「フォローアップ」はレファレンス回答を行った後、回答が十分であったかを利用者尋ねたり、さらに質問があるときには再訪するように伝えることなどを意味している。本研究では、「レファレンスと情報サービス提供者のためのガイドライン」の5段階に沿って質問項目を配列した。

C. 質問紙調査形式の評価法の設計

フォーカス・グループ・インタビューの結果を

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
アクセス レファレンス・ サービスへの	Q1	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
	Q2	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
	Q3	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
	Q4	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
資質や技術 レファレンス担当職員	Q5	窓口担当職員が図書館の資料を良く知っていた
	Q6	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
	Q7	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
	Q8	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
	Q9	専門的に調査相談サービスを担当する職員がいた
	Q10	どの窓口担当職員に聞いても、きちんと答えてくれた
相互作用 質問者との	Q11	窓口担当職員が素早く適切な対応をしてくれた
	Q12	困っているきに、窓口担当職員の方から声をかけてくれた
	Q13	窓口担当職員にふさわしい服装をしていた
対応 高度なレファ レンス質問へ	Q14	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
	Q15	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
	Q16	窓口担当職員が十分な時間をかけて調べてくれた
回答 レファレン	Q17	質問に対して、求めている回答をしてくれた
	Q18	専門的な質問にも回答してくれた
	Q19	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

— 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“調査相談サービス”に力を入れています。このアンケートは、当館の調査相談サービスをご利用になって、皆様がどのような感想を持たれ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】本日、当館の調査相談サービスをご利用になって、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「不満足な水準だった(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19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 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	5	4	3	2	1	0
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	5	4	3	2	1	0
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	5	4	3	2	1	0
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	5	4	3	2	1	0
5 窓口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
6 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	5	4	3	2	1	0
7 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	5	4	3	2	1	0
8 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	5	4	3	2	1	0
9 専門的に調査相談サービスを担当する職員がいた	5	4	3	2	1	0
10 どの窓口担当職員に聞いても、きちんと答えてくれた	5	4	3	2	1	0
11 窓口担当職員が素早く適切な対応をしてくれた	5	4	3	2	1	0
12 困っているときに、窓口担当職員の方から声をかけてくれた	5	4	3	2	1	0
13 窓口担当職員にふさわしい服装をしていた	5	4	3	2	1	0
14 質問を受けた図書館で調べきれないとき、国会図書館などの図書館に問い合わせたり、他の機関を紹介してくれた	5	4	3	2	1	0
15 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	5	4	3	2	1	0
16 窓口担当職員が十分な時間をかけて調べてくれた	5	4	3	2	1	0
17 質問に対して、求めていた回答をしてくれた	5	4	3	2	1	0
18 専門的な質問にも回答してくれた	5	4	3	2	1	0
19 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	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の職員にお渡しください。

第1図 提案する評価法の質問票

受け、次元と質問項目を見直した結果を第2表に示した。

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は、「レファレンス・サービスへのアクセス」「レファレンス担当職員の資質や技術」「質問者との相互作用」「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つとなり、下位尺度である質問項目は合計19となった。

1番目の次元は、「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」「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る」等、「レファレンス・サービスへのアクセス」に係る次元である。

2番目の次元は、「窓口担当職員が図書館の資料を良く知っていた」「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」等、「レファレンス担当職員の資質や技術」に係る次元である。

3番目の次元は「窓口担当職員が素早く適切な対応をしてくれた」「困っているときに、窓口担当職員の方から声をかけてくれた」等であり、「質問者との相互作用」に関連する次元となっている。この次元は2番目の次元と境界があいまいである。しかし、3番目の次元は、利用者とレファレンス担当職員、即ち顧客とサービス提供者間の相互作用に焦点を当てた項目となっている。

4番目の次元は、「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」「窓口担当職員が十分な時間をかけて調べてくれた」等、質問を受けた図書館が簡単に解決できないレファレンス質問への対応に係る次元となっている。

5番目の次元は、「レファレンス回答」に係る項目である。この項目に属する「質問に対して、求めていた回答をしてくれた」は、本研究で「質の高いレファレンス・サービス」と考える「利用者のニーズに合ったレファレンス・サービス」であるか否かを直接尋ねる項目となっている。

5つの次元の下位尺度である19の質問項目を使用して、図書館利用者を対象とする満足度調査

の質問票を設計した（第1図）。

評価の対象とする公共図書館は、レファレンス・サービスにある程度力を入れている中規模以上の図書館とする。また、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、レファレンス・サービスを利用した人に限定することとした。

V. 考察とまとめ

本研究は、これまで取り組みの浅かった、レファレンス・サービスの質の評価を目的として行われた。国内において、公共図書館の現場では質に限らずレファレンス・サービスの評価自体あまり行われていない。また、レファレンス・サービスの評価に関する研究も進んでいない。海外においては、多くの実践があり研究も進んでいる。しかしながら、結果的にレファレンス・サービスの質を評価しているものもあるとはいえ、当初からレファレンス・サービスの質の評価を目的として行われているものは少ない。

本研究では、これまでの実践や研究を体系化し、レファレンス・サービスの評価の枠組みを示すことを試みた。次に、枠組みに示された方法のうち、アウトカムを測定する方法であり、かつ公共図書館において実践が可能だと考えられる、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した。提案する評価法は、質問項目がレファレンス・サービスの質を構成すると想定される5つの次元の下位項目となっており、レファレンス・サービスの質を測定すると考えられる評価法である。

本章では、A節において本稿で提案するレファレンス・サービスの評価の枠組みについて考察し、B節において本稿で提案するレファレンス・サービスの質の評価法について考察する。最後に、本研究のテーマに関する今後の課題について述べる。

A. レファレンス・サービスの評価の枠組みに関する考察

レファレンス・サービスの評価は、特に海外に

において豊富な蓄積を持っている。しかし、それらは1つ1つ独立したものであり、相互の関係は示されていない。本研究では、これまで図書館で行われた実践や、研究者によって提案された評価方法を、体系化し、枠組みとして示した。枠組みの構築は以下のように行われた。

最初に、図書館情報学分野の「枠組みの提示」に関する先行研究を調査した。枠組みの骨格を成すものとして、Saracevicの「電子図書館の評価の枠組み」に示された“枠組みの要件”³⁴⁾を参照している。Saracevicは、電子図書館の評価が混沌としており十分に研究されていないことを指摘し、電子図書館の評価の概念的な枠組みの構築を試みた。Saracevicが示した枠組みは電子図書館の評価を対象としたものであるが、枠組みの概念は抽象度の高いものであり、その要件（「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「選択した規準を反映する尺度」「評価の方法」）は他の評価にも適用できる汎用性があると考えたためである。

Saracevicが枠組みの要件とした要素を、レファレンス・サービスの評価の枠組みを構成する次元とするに当たって、「選択した規準を反映する尺度」及び「評価の方法」をまとめ、「評価の方法・尺度」の次元とした。「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」についてはそのまま次元とすることが可能だが、「選択した規準を反映する尺度」と「評価の方法」は明確に切り離すことができないと考えたからである。その結果、レファレンス・サービスの評価の枠組みを構成する次元は、「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「評価の方法・尺度」の4つとなった。しかしながら、本稿では枠組みを構成する4つの次元が、レファレンス・サービスの評価の枠組みとして、必要かつ十分なものであると示すことができなかった。今後の課題とする。

枠組みの骨格をなす次元である「評価の構成」は、「何を評価するか」を表すものであり、一般的に評価の対象となる「インプット」「アウトプット」「アウトカム」を構成要素とした。「評価の文脈」は「どのように評価するのか」を表すものであり、「図書館や図書館員の視点」「図書館利用者

の視点」「第三者の視点」により、評価するものとした。「評価の構成」と「評価の文脈」はレファレンス・サービスの評価の枠組みの骨格をなす部分であり、個々の評価の規準や評価法は、この中に割り当てられるのである。「評価の規準」や「評価の方法・尺度」は、主に長澤が『レファレンスサービス』²¹⁾で述べた要素を基にした。基本的な評価規準と評価法を網羅していると考えたためである。ALAの*The Reference Assessment Manual*⁶⁾やWhitlatchの*Evaluating Reference Services*⁷⁾には多くの評価の事例が紹介されており、評価の規準や手法の候補となる項目も挙げられている。しかし、枠組みはある程度単純化した構成とすることを意図していたため、長澤が挙げた要素を補う形で取り上げた。各次元の構成要素は、それぞれの次元に必要な要素を、網羅的でありながら、ある程度抽象化した項目を選択しようとしている。構成要素として取り上げた項目が、妥当なものであるのかは、今後の検証が必要となるだろう。

本稿の最初の章で、筆者は「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」と定義した。その上で「レファレンス・サービスの質」を評価するための「レファレンス・サービスの評価の枠組み」を構築した。「レファレンス・サービスの質」すなわち「利用者のニーズに適合している程度」を評価しようとするとき、「レファレンス・サービスの評価の枠組み」を参照することにより、漠然と「レファレンス・サービスの質」を測る方法を選ぶのではなく、「レファレンス・サービスの質」のどの部分をどのような方法で評価するのか、を明確に意識して評価を行うことができるだろう。しかし、本稿で提示したレファレンス・サービスの枠組みは、十分に洗練されたものでなく、今後改良の余地を残している。

B. レファレンス・サービスの質の評価法に関する考察

「レファレンス・サービスの評価の枠組み」に示された評価の方法・尺度のうち、アウトカムを

測定する方法であり、かつ公共図書館において実践が可能だと考えられる、質問紙調査形式の利用者満足度調査の方法を提案している。この方法は、レファレンス・サービスの利用者のニーズに適合している程度を、測定することができる方法だと考えられる。質問票に取り上げる項目は、レファレンス・サービスの質を測定することができるものでなければならない。本研究では、質問項目の選定に当たり、次に述べる手続きを踏んで、「レファレンス・サービスの質」を構成する次元と下位項目を導き出し、それを基に評価法を設計した。

「レファレンス・サービスの質」の評価法として決定的だと考えられる方法がないため、最初に図書館・情報学以外の分野のサービスの評価方法を研究した。その結果、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、利用者やサービスの提供者、第三者機関が評価する質問紙調査形式だということが分かった。レファレンス・サービスの質もいくつかの次元により構成されていると考え、その下位尺度により測定する質問紙調査形式の手法を開発することにした。本研究においては、「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程度」と定義している。開発する評価法は、ニーズを持っている利用者が評価する方法が相応しいと考え、利用者を対象とした質問紙調査の形式とすることにした。開発するに当たって、レファレンス・サービスについて知悉している図書館員に対してフォーカス・グループ・インタビューと質問紙調査を行い、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下位尺度を導き出した。利用者対象の評価法には利用者の視点が欠かせない。本研究では次に図書館利用者に対するフォーカス・グループ・インタビューを実施した。フォーカス・グループ・インタビューの結果、質問票全般について、及び各質問項目について、多くの有用な意見が得られた。それらの意見を基に、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確定し、質問紙調査の質問票を

設計した。

以上のプロセスを経て開発した評価法は、中規模以上の公共図書館の来館利用者に対して実施することを想定している。調査期間中に、レファレンス・サービスの利用者に対して調査を実施し、調査に対して有意な結果が得られるだけの回答を確保できる図書館は、一定規模以上の図書館に限られる。レファレンス・サービスにおいて、ほとんどの図書館員が「今、自分はレファレンス・サービスを行っている」と認識できるようなレファレンス・サービスの事例数は、規模が小さい図書館においては、それほど多くはないと考えられるからである。本研究で提案する評価法を実施した結果、有効な回収率が得られない場合は、例えば、インプットやアウトプットの評価や、質問回答記録の分析など他の手段による評価も考える必要がある。

本研究で提案する評価法は、質問項目の表現を変えることにより、図書館員の自己評価のためのチェックシートとすることもできる。提案する評価法をどのように適用していくかについて、検討することが必要である。

C. 今後の課題

「レファレンス・サービスの質の評価」は、難しい課題である。「レファレンス・サービスの質」自体を明らかにすることは難しく、その評価は更に難しい。すべての人が「レファレンス・サービスの質を評価している」と納得できるような評価法は、おそらく存在しないだろう。本研究が行ったアプローチにより、少しでも「レファレンス・サービスの質の評価」の実現に近づくことが究極の狙いである。

本研究により、これまで体系化されていなかったレファレンス・サービスを評価するさまざまな方法を体系化し、その枠組みが示された。この枠組みは完成されたものでなく、今後改訂していく必要がある。「枠組み」で示された方法のうち、アウトカムを測定する方法であり、かつ公共図書館において実践が可能だと考えられる、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し

た。この方法では質問項目及び質問の表現の適切な選択が重要である。本研究では図書館員や利用者に対してフォーカス・グループ・インタビューや質問紙調査を実施し、レファレンス・サービスの次元と質問項目候補を抽出した。しかしながら、これが「レファレンス・サービスの質」のすべてを測定していると言い切ることはできない。

本研究で提案する方法は、レファレンス・サービスの事例数の多くない中小規模の図書館で行うことは難しい。また、対面で行うレファレンス・サービスを想定して作成したものであり、電話やファクシミリ、電子メールなど来館以外の方法でアクセスする利用者に対して実施することができない。非来館型の利用者に対して行う評価法も考える必要がある。

質問紙調査以外の方法、例えばインプットやアウトプットを測定する方法と組み合わせ、レファレンス・サービスの質を別の角度から評価することも必要であるだろう。特に今回取り上げなかった、レファレンス・サービスの質問回答記録の分析は、「レファレンス・サービスの質の評価」にとって、有効だと考えられる。また、レファレンス質問の内容の質的量的な分析も、「レファレンス・サービスの質の評価」を行う上で、重要な方法となるだろう。

謝 辞

本研究を進めるに当たり、慶應義塾大学文学部の糸賀雅児教授には多くの貴重なご意見をいただきました。また、横浜市立図書館の利用者の皆様、慶應義塾大学4年生の皆様にはフォーカス・グループ・インタビューにご協力いただきました。記して謝意を表します。

注・引用文献

- 1) 外川豊子. “県立図書館と成果指標: 理想的な図書館づくりに向けて”. 全国図書館大会記録・群馬. 全国図書館大会実行委員会編. 全国図書館大会実行委員会, 2003, p. 71-73.
- 2) 図書館未来構想研究会編. これからの図書館像実践事例集. 2006. http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm, (参照 2008-10-18)
- 3) 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.
- 4) 国立教育政策研究所社会教育実践研究センター. 図書館及び図書館司書の実態に関する調査研究報告書: 日本の図書館はどこまで「望ましい基準」に近づいたか. 2004, 126 p. 全国公共図書館協議会は, 2008・2009年度の調査研究事業のテーマとして図書館評価を取り上げており, 2008年秋に全国の公共図書館に対して悉皆的な調査を行った。その結果が2009年春に公表される予定である。
- 5) 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.
- 6) American Library Association, Evaluation of Reference and Adult Services Committee Reference and Adult Services Division. The Reference Assessment Manual. The Pierian Press, 1995, 372 p.
- 7) Whitlatch, Jo Bell. Evaluating Reference Services: A Practical Guide. American Library Association, 2000, 226 p.
- 8) SERVQUALについては, 須賀千絵が下記の論文で詳しく解説している. 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.
- 9) 国立国会図書館編. 研究図書館のサービス部門はどう変わったか? (米国). Current Awareness-E. 2006, no. 74, E430. <http://current.ndl.go.jp/e430>, (参照 2008-10-18)
- 10) Zeithaml, V. A.; Bitner, M. J. Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd ed., McGraw-Hill, 2000, p. 11-14.
- 11) 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.
- 12) JIS X 0812:2007. 図書館パフォーマンス指標.
- 13) Reitz, Joan M. Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited, 2004, 788 p.
- 14) Stvilia, Besiki; Gasser, Les; Twidale, Michael 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.
- 15) Juran, J. Juran on Quality by Design. Free Press, 1992, 538 p.
- 16) Evans, James R.; Lindsay, William M. The Management and Control of Quality. 6th ed., Thompson, 2005, 1v. (various pagings)
- 17) Eppler, Martin J. Managing Information Quality: Increasing the Value of Information in

レファレンス・サービスの評価の枠組みとレファレンス・サービスの質の評価法

- Knowledge-intensive Products and Processes. Springer-Verlag, 2003, 302 p.
- 18) 国立国会図書館編. RUSA, 用語「レファレンス」の新しい定義を発表. *Current Awareness-E*. 2008, no. 124, E759. <http://current.ndl.go.jp/e759>, (参照 2008-10-18)
 - 19) 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. *Library and Information Science*. 2008, no. 59, p. 41-67.
 - 20) 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.
 - 21) 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.
 - 22) 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.
 - 23) 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.
 - 24) 南学. 幅広い行政サービスに適用可能な ABC 分析: 人員・経費にとらわれない議論が必要. 地方行政. 2000, 2000年11月6日, p. 2-6.
 - 25) 南学, 小島卓弥編著. 地方自治体の2007年問題: 大量退職時代のアウトソーシング・市場化テスト. 官公庁通信社, 2005, 271 p.
 - 26) 南の他の著作(『行政経営革命』等)でも, 基にした数値の算定基準は明らかにされていない。
 - 27) Library Association Information Services Group. Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries. Library Association Publishing, 1999, 60 p.
 - 28) Lancaster, F. W. If You Want to Evaluate Your Library.... 2nd ed., Library Association Publishing, 1993, 352 p.
 - 29) 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.
 - 30) Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press; Collier Macmillan, 1990, 226 p.
 - 31) 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.
 - 32) Nicholson, Scott. A conceptual framework for the holistic measurement and cumulative evaluation of library services. *Journal of Documentation*. 2004, vol. 60, no. 2, p. 164-182.
 - 33) Martensen, Anne; Grønholdt, Lars. Improving library user's perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *Journal of Academic Librarianship*. 2003, vol. 29, no. 3, p. 140-147.
 - 34) Saracevic, Tefko. Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. *Library Trends*, 2000, vol. 49, no. 3, p. 351-369.
 - 35) Hornby, A. S. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. 6th ed., Oxford University Press, 2000, 1539 p.
 - 36) 小野達也, 田淵雪子. 行政評価ハンドブック. 東洋経済新報社, 2001, 266 p.
 - 37) 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. 文憲堂, 2004, 249 p.
 - 38) 糸賀雅児. “アウトカム指標を中心とした図書館パフォーマンス指標の類型と活用”. 図書館の経営評価. 日本図書館情報学会研究委員会編. 勉誠出版, 2003, p. 87-104.
 - 39) 戸田あきら, 永田治樹. 学生の図書館利用と学習成果: 大学図書館におけるアウトカム評価に関する研究. *日本図書館情報学会誌*. 2007, vol. 53, no. 1, p. 17-34.
 - 40) American Library Association, The Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report, 1998. <http://ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic.cfm>, (accessed 2008-10-29)
 - 41) 2008年秋に, 慶應義塾大学において, 日本ではじめての LibQUAL+ 調査が実施された。
 - 42) 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. 慶應義塾大学出版会, 1999, 215 p.
 - 43) American Library Association, Reference and User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. 2004. <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>, (accessed 2008-10-18)

要 旨

【目的】本研究の目的は、公共図書館におけるレファレンス・サービスの評価のための枠組みを構築し、その枠組みに基づいてレファレンス・サービスの質評価のための方法を提案することである。

【方法】レファレンス・サービスの評価の枠組みを構築するために、レファレンス・サービスの評価に関する先行文献を調査した。調査の結果構築した枠組みは、「評価の構成」「評価の文脈」「評価の規準」「評価の方法・尺度」の4つの次元から構成されている。

本研究では、レファレンス・サービスの質を評価するために、質問紙調査形式の利用者調査を行うことを提案している。この方法は、レファレンス・サービス評価の効果的な方法だと考えられるからである。評価の方法を開発するために、公共図書館の利用者に対してフォーカス・グループ・インタビューを行った。フォーカス・グループ・インタビューの結果を検証し、図書館利用者の視点からレファレンス・サービスの質を評価することができるような質問紙調査を開発した。

【結果】文献調査を行い、熟考することにより、これまで示されていなかったレファレンス・サービスの評価の枠組みを構築した。また、レファレンス・サービスの質を評価するための方法として、効果的なツールを開発した。

レファレンス・サービスの評価の枠組みとレファレンス・サービスの質の評価法

付録 フォーカス・グループ・インタビューの結果

項目	質問項目	主な発言内容	発言者
項目 8	質問をすると、納得できるような回答をしていく	納得できるような、というよりも求めていた回答をしていくとら有難い	学生
項目 9	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	分からなかった結果を、なぜ分からなかった、ってことも納得できるように説明する	社会人
項目 10	例えば「ホウキキスを貸してください」といったことにも、対応してくれる	レファレンス・サービスに関係ない項目は入るべきではない	社会人
項目 11	十分な時間をかけて対応してくれる	レファレンス・サービスに関係ない項目は入るべきではない	学生
項目 12	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る	レファレンス・サービスに関係ない項目は入るべきではない	学生
項目 13	レファレンス担当職員の服装がきちんとしていて	「声をかける」の方が分かり易い	社会人
項目 14	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る	何を着ていてもかまわない	社会人
項目 15	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る	話しかけ易い雰囲気の方がいい	学生
項目 16	e-mail や FAX・電話などにより、来館なくともレファレンス・サービスの利用ができる	利用案内等に書いてレファレンス・サービスについて知らせること、図書館の中のレファレンス・サービスの受付場所を掲示することと両方が必要	社会人
項目 17	質問を受けたい図書館で調べられないとき、国会図書館など他の図書館に問い合わせてくれる	個室や建物内部の色等で、安心できる雰囲気を感じ出す必要がある	学生
項目 18	質問を受けたい図書館で調べられないとき、国会図書館など他の図書館を紹介してくれる	公共図書館がこのようなサービスを行っているか	学生
項目 19	レファレンス担当職員が十分な経験を持っている	小規模な図書館では行っていないのではない	社会人
項目 20	難しい質問にも回答してくれる	項目 17 と項目 18 は分ける必要がない	社会人
項目 21	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る	経験があること、満足を得られるレファレンス・サービスをしてもらえるということとは分らない	学生
項目 22	調べ方を説明するのではなく、答えを教える	難しい質問というのがどういこうことを指すのか分らない	学生

質問票全体に関わる点

質問項目	主な発言内容	発言者
・アンケート用紙は、各図書館で利用者に配ることを想定しているのか		学生
・質問票に回答した人が、回答後「質の高いレファレンス・サービスとは何か」が分かるような質問票にすべき		社会人
・質の高いレファレンス・サービスとはいえないような項目をはずすべき		社会人
・「レファレンス・サービス」の説明はする必要はない		社会人
・「レファレンス担当職員」の表現は、分かりにくい		学生
・最初この調査は何のために行うのかを明記した方がよい		学生
・(各項目において、理想と認識の両方を尋ねることを考えていたか) 利用者にとっては、利用している図書館と理想とする図書館の比較をすることは難しい		社会人
・内容が近いものもまとめて配列すべき		学生
・同じような質問は固めて置いた方が答え易い		社会人
・満足度についても激然と満足度を尋ねるのではなく、例えば今日の満足度を聞くべき		学生
・このアンケートで回答するレファレンス・サービスの範囲について定義づけするべき		学生

各質問項目に関わる点

質問項目	主な発言内容	発言者
項目 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る	社会人
項目 2	調べものに必要な資料が図書館に揃っている	学生
項目 3	インタビューの技術が高い	学生
項目 4	必要以上に聞かないでくれる	社会人
項目 5	淡然とした質問でも、調べたい事情をうまく引き出してくれる	学生
項目 6	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	社会人
項目 7	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る	学生
		社会人