

EBLにとってのLibQUAL+

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科
永田 治樹

検討のポイント

1. サービス品質測定ツールとしてのLibQUAL+
2. サービス品質向上ツールとしてのLibQUAL+



1. サービス品質の測定

■ サービスとはなにか／性質

非有形性、不可分性、異質性

Technical vs. Functional Outcomes (Grönroos)

■ 品質とはなにか (Schneider & White)

Philosophical Approach

Technical Approach

User-Based Approach

サービスのどこをみるか

dimensionality / facet

サービスの品質評価

顧客はどこをみているかにより、品質評価の観点を設定

SERVQUAL

97の質問の局面から22の質問と5局面

Reliability (信頼性), *Tangibles* (有形性), *Responsiveness* (応答性), *Assurance* (保証性), *Empathy* (共感性)

PZB (Parasuraman, Zeithaml, Berry)は、一般化を試みたのであり、サービスによって違うのは当然

図書館サービス品質の評価

たとえば、LibQUALでは、22の質問項目の図書館用に変更(5つまでローカル付加設定)
その上でサービスの評価局面を設定

LibQUAL+の評価局面(2004)

種々変遷(8→4→4'→3)、現在は
サービスの姿勢(Affect of Service)
情報の管理(Information Control)
場としての図書館(Library as Place)

評価ツールとしての問題

最大のポイントは、質問項目選定とそこから導き出される局面設定（状況によって変化するもの）

- ・ 基本的には、顧客の視点に合致しているか
- ・ Technical vs. Functional Outcomesのバランスはよいか
- ・ 調査の容易性や業務運用への有用性は確保できているか

2. サービス品質の向上

- サービス品質の問題は、次のようなギャップから生じる（SERVQUALギャップモデル）
 - （1）市場情報のギャップ（顧客期待の把握）
 - （2）サービス・スタンダードのギャップ（サービス設計や基準）
 - （3）サービス・パフォーマンスのギャップ（サービス展開）
 - （4）内部コミュニケーションのギャップ（プロモーション）

→どこにギャップがあるかを把握し、そのギャップを埋めることが、サービス品質の向上につながる。品質評価はそのいとぐち

どのようにいとぐちをつかむか

ギャップの解消にどのようにつなげるか（どこまで細かくみているか）

さまざまなSERVQUAL及びその派生評価手法

LibQUALでは

サービスの姿勢（Affect of Service） 7

情報の管理（Information Control） 8

場としての図書館（Library as Place） 4

（局面設定は、以前のものよりもずっとすっきりした（しすぎ）！）

Hernonらの代案

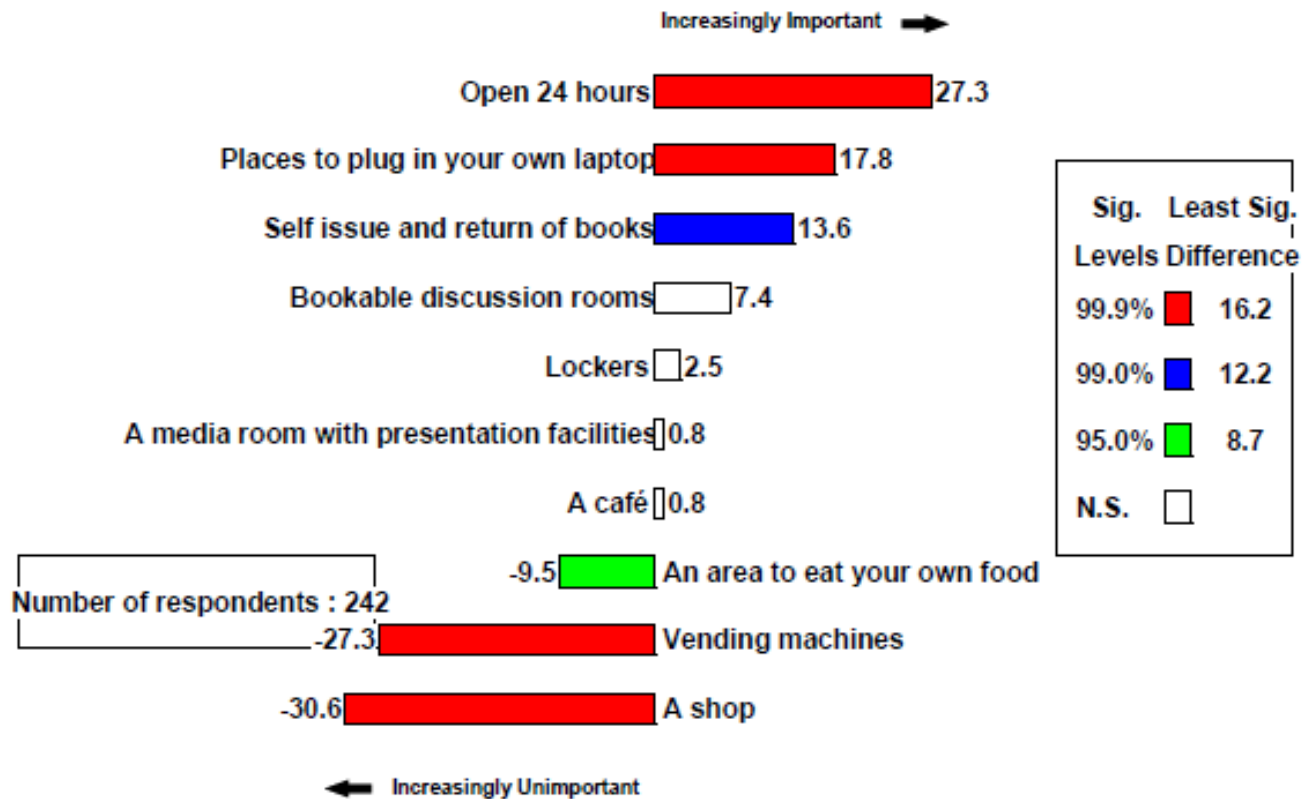
各サービス項目(13)と6局面の重み付けなど

←情報コンテンツ、組織、スタッフ、によって提供される図書館サービス

いとぐちから次のアクション

LibraやRodskiでは、認知(満足)度や重要度を尋ねている

3.5 Overall priorities- Site two



LibQUAL+の実践的な運用

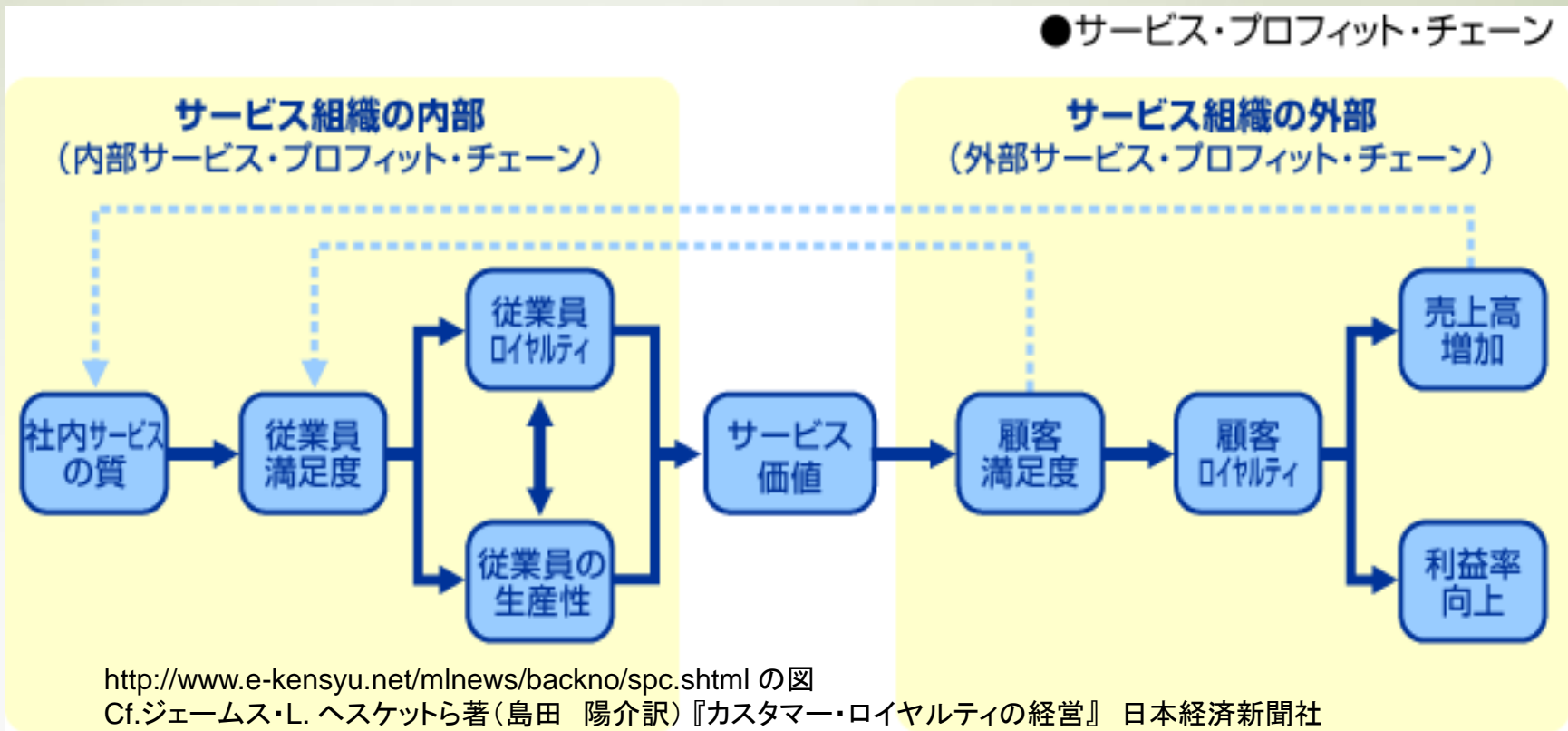
必ずしも十分とはいえないが、手軽な測定パッケージ
(ARLのMarketingの成功)

いとぐちを確認し、アクションを起こすためには、他の手法を併用する必要がある

評価には、共通な部分とがある→ベンチマーキングの可能性
(低い回答率の懸念)

各図書館固有の活動への配慮

方向性として「サービス・プロフィット・チェーン」や説明責任



図書館のような組織には、このような展開だけではなく、説明責任のための、成果エビデンスの一部として