

SERVQUAL、LibQUAL+™に できること、できないこと

v.1

LibQUAL+™の過去・現在・未来

エビデンスベーストアプローチによる図書館情報学研究の確立
第3回 ワークショップ
2007年2月3日

須賀千絵(慶應義塾大学非常勤)

サービスの量と質

サービスの「量」には反映されないが、
私たちはよいサービスをしている！

例えば...

- 少数のニーズに対応した高度なサービス
- 資料保存など、現在の利用よりも、将来の利用を考えたサービス など

「量」とはちがう「よさ」を測りたい！

SERVQUALとLibQUAL+™

- SERVQUAL

サービスの品質を測定するツールとして
開発



- LibQUAL+™

図書館サービスを対象に、SERVQUALの
考え方を応用して作成されたツール

SERVQUALとLibQUAL+™へ の期待

- ServiceのQuality?
- LibraryのQuality?

図書館サービスの（「量」ではない）
「質」が測定できるツール？

[テーマ]

1. SERVQUALに
できること、できないこと
2. LibQUAL+™に
できること、できないこと

SERVQUALにできること、できないこと

方法上の特色

1. 顧客がサービス品質を決める
2. 数値によってサービス品質を表現
3. GAP値を使った評価
 - 理想、認知、最低限の質の値
4. ツールの標準化

SERVQUALにできること、できないこと

1. 顧客がサービス品質を決める

できること

- 利用者の求めている「質」とは何かを知ることができる

SERVQUALにできること、できないこと

1. 顧客がサービス品質を決める

- サービスの品質とはなにかをあらかじめ規定しない

できないこと

- 提供者が設定した目標に対する評価ではない
- 顧客が期待していない事柄は、サービス品質として評価されない

SERVQUALとしてできること、できないこと

SERVQUALへの批判 1

- 次元の種類が不安定
 - 顧客が変われば、求める質も変わる
- 「満足」概念との関係が不明確
 - 満足は、特定のやりとりを通して得た感情
 - 品質に先立つものであり、関連は深い

山本昭二.サービス・クォリティ.千倉書房.1999.p.84-91.

SERVQUALにできること、できないこと

2. サービス品質の数値化

できること

- 他の図書館のサービス、過去のサービスとの客観的比較

できないこと

- どれだけ**多くの**利用者が**高い**「サービス品質」を認知したか
- 少数者対象のサービスの評価には向かない

SERVQUALとしてできること、できないこと

3. GAP値を使った評価

できること

- 個々の図書館の違いを捨象して、比較が可能
 - 規模の違い
 - 業種の違い など

SERVQUALにできること、できないこと

3. GAP値を使った評価

- 理想、認知、最低限の値の差異をみる

できないこと

- サービスの絶対値を評価するわけではない

1. あまり期待していなかったが、そこそこ

例 ファーストフード

2. 期待は大きかったのに、さほどではなかった

例 高級レストラン

1 > 2 になることも...

SERVQUALとしてできること、できないこと

SERVQUALへの批判 2

- 期待、認知、最低限の区別ができるのか
- 期待や最低限の値は、認知の値に左右されるのではないか

サービス品質と満足

サービス品質と満足は異なる

- 満足は特定の取引を通して得た感情
- 品質に先立つものであり関連は深い

Parasuraman, A; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. SERVQUAL: A Multiple –item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 64(1), 1988, p.12-40.

- GAP値よりも、認知値の方が、満足との相関が高い

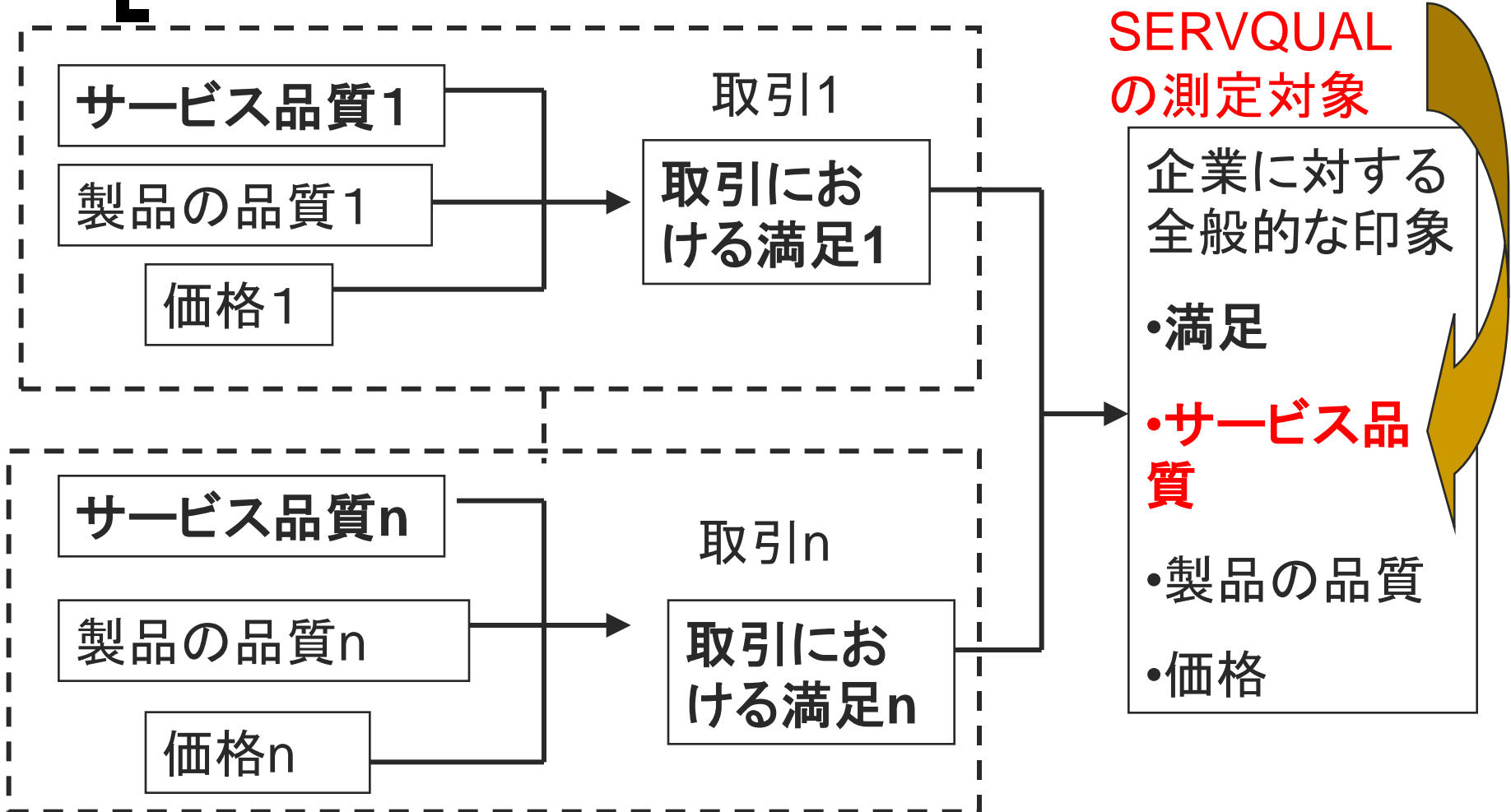
Cronin;Taylor(1992 SERVQUAL), Roszkowski(2005 LibQUAL+™)
ほか

Cronin, J.J.; Taylor S.A. Measuring Service Quality. Journal of Marketing. 56(3), 1992, p.55-68.

Roszkowski, M.J et al. So which score on the LibQUAL+™ tell me if library users are satisfied?

Library and Information Science Research. 27, 2005, p.424-439.

サービス品質と満足



SERVQUAL
の測定対象

企業に対する
全般的な印象

•満足

•サービス品質

•製品の品質

•価格

SERVQUALにできること、できないこと(まとめ)

できること

- 他の図書館、過去の実績との比較が容易

できないこと

- 絶対評価はできない
- 少数者向けのサービス評価には向かない

LibQUAL+™ にできること、できないこと

SERVQUALの図書館への応用

■ そのまま応用

- 初期の研究, 佐藤・永田(2003), Arambewela(2006), Sahu(2006) など

■ 図書館サービス独自の尺度を開発

1. LibQUAL+™

2. Hersonら 標準的ツールは作らず、図書館ごとに設問を変える

佐藤義則, 永田治樹. 図書館サービスの品質評価について. 日本図書館情報学会誌. 49(1), 2003, p.1-14.

Arambewela, R.; Hall, J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 6(special issue), 2006, p.141-163.

Sahu, K.A. Perceptions of service quality in an academic library. Journal of Services Research. 6(special issue), 2006, p.187-204.

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.

日本図書館情報学会研究委員会編. 図書館の経営評価. 東京, 勉誠出版, 2003, 170p.

LibQUAL+™ にできること、できないこと

LibQUAL+™ の特色

- さまざまな図書館が共通で使用できる、標準ツール
 - 多くの図書館に共通するサービスに焦点
 - 個々の館独自のサービスの評価には向かない
- 参加館はアメリカ、ヨーロッパの研究図書館が中心
 - 館種 研究図書館が前提
 - 日本との大学教育の違い

LibQUAL+™ にできること、できないこと

Peter Hernonら

- 個々の図書館に利用者が期待するものは異なっている
→ 図書館間の比較を否定
- サービス品質の構成要素をリストアップ
 - **資源: 情報の内容** 例) 情報の正確さなど
 - **組織: サービス環境と資源のデリバリー**
例) 入手手段の多様性、騒音など物理的環境
 - **サービスを提供する職員**
例) 応答の正確さ、親切さなど

LibQUAL+™ にできること、できないこと
ツール適用の対象

SERVQUAL

全サービス分野共通のツール

LibQUAL+™

(研究)図書館共通のツール

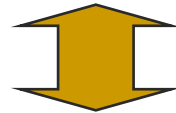
Heronら

ツールはそれぞれの図書館が作成すべき

LibQUAL+™ としてできること、できないこと

標準かローカルか

- 標準ツールを使用すれば、
図書館ごとの違いは捨象され、
きめ細かい評価は困難



- きめ細かい評価を求めるならば、
ローカルな尺度をつくるしかない
 - 妥当性？かかる手間？

サービス品質、満足、アウトカム

- Libqual+™ に、設問を追加
 - (満足) 図書館の対応のしかたに満足
 - (満足) 学習に対する図書館の支援に満足
 - (満足) 全体的な図書館サービスの質
 - (アウトカム) 関心ある分野の研究の進捗状況に遅れないよう支援
 - (アウトカム) 学習、研究の効率の向上に資する
 - (アウトカム) 信用できること、できないことを見分けるのに役立つ
 - (アウトカム) 学習、研究で必要とする情報、技術を提供
- サービス品質 (LibQUAL+™ 値) との相関あり

Thompson, B. et al. Concurrent validity of LibQUAL+™ Scores. The Journal of Academic Librarianship. 31(6), 2005, p.517-522.

オンラインサービスの評価

人を介さないサービスについて、評価方法を開発中

- SERVQUAL

E-S-QUAL, E-Rec-S-QUAL オンラインショッピング

- LibQUAL+™

DigiQUAL 電子図書館サービス

- Hernonら

e-SERVQUAL 電子図書館サービス

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Malhotra, A. E-S-QUAL: Multiple-Item Scale for Accessing Service Quality. *Journal of Service Research*. 7(3), 2005, p.213-233.

Lincoln, Y.; Cook, C; Kyrillidou, M. User perspectives into designs for both physical and digital libraries. 7th ISKO-Spain Conference, The human dimension of knowledge organization, Barcelona 6-8, July, 2005. <http://www.libqual.org/documents/admin/ISKO.PDF>

Hernon, P.; Calvert, P. E-service quality in libraries. *Library and Information Science Research*. 27, 2005, p.377-404.

【まとめ】

LibraryのQuality?

- 顧客(利用者)の主観に基づくツール
- 量vs質の質というわけではない
 - 数値に変換
 - 絶対評価ではない
- どちらを重視? 相互評価、評価のきめ細かさ
 - 標準ツールか独自作成か
- 電子図書館サービスの評価は?

補足 SERVQUAL

22項目

1. **具象性(有形性)**(tangibles) 施設、設備、物品、人員などサービスが提供される環境を作り上げている有形のもの、目に見えるもの
2. **信頼性**(reliability) サービスを正確に実行する能力
3. **応答性**(responsiveness) 顧客に積極的に対応していかうとする姿勢
4. **安心性(保証性)**(assurance) サービス提供に必要な能力、礼儀正しさ、顧客からの信用など、顧客が安心してサービスを受けられること
5. **共感性**(empathy) サービスへのアクセス、顧客とのコミュニケーション、顧客を理解することなど、個別の顧客のことを考えた対応

補足 E-S-QUAL

22項目

1. **効率** (efficiency) サイトへのアクセスや利用が容易か、スピーディか
2. **履行** (fulfillment) 注文と品物の入手に関し、サイトが約束している事柄が履行されたか
3. **システムの有効性** (system availability) サイトが技術的に正しく機能しているか
4. **プライバシー** (privacy) サイトは安全か、顧客情報を漏らしていないか

補足 E-Rec-S-QUAL

11項目

Webで提供されるrecoveryサービス(返品、問題、問題があったときの補償、企業に意見を伝えたり相談する方法)

1. **応答性**(responsiveness) 問題があったときの対応がてきぱきしているか
2. **補償**(compensation) 問題があったときに顧客に補償してくれるか
3. **連絡**(contact) 電話やオンラインの応答サービスで援助を得られるか