

医療従事者と医療系大学図書館員の情報サービスにおける意識のギャップ

平 紀 子 北海道医療大学学術情報センター
谷 澤 滋 生 東邦大学習志野メディアセンター

【研究目的】

医療従事者がもつ、医療系大学図書館員の情報サービスへの期待および満足度と、医療系大学図書館員がもつ、情報サービスに対する意識を調査し、両者を比較分析することで、現在提供している情報サービスの是非について検証する。

【研究方法】

医療系大学図書館員および医療従事者双方に対し、(1)医療系大学図書館員に対する期待度について「医学の専門知識」、「コミュニケーション能力」、「コンピュータ活用能力」等の10項目、および(2)医療系大学図書館の利用満足度について、「迅速な情報提供」、「適切な文献複写費用」、「講習会の開催」等10項目を提示し、各質問に5段階で評価（最低1～最高5）するよう依頼した。調査の回答から平均値を算出し、両者間の評価値の差を比較した。基礎集計、データ解析には、統計解析パッケージSPSS for Windows 11.0Jを用いた。

【調査の概要】

調査対象者：北海道内の医療系大学図書館員 93 人、医療従事者 2,093 人。

調査方法：自記式調査による郵送方式。

調査期間：医療従事者を対象にした調査は平成 16 年 1 月 20 日～2 月 25 日、医療系大学図書館員を対象とする調査は平成 16 年 2 月 20 日～3 月 5 日に実施した。

【調査結果および考察】

調査回答者：医療従事者 839 人（回収率 40.0%：有効回答率 100%）、医療系大学図書館員 52 人（回収率 55.9%：有効回答率 100%）。

医療従事者の医療系大学図書館員に対する情報サービスの期待度では、調査 10 項目の全てで医療従事者と図書館員の回答に有意差がみられた。図書館員は全ての項目で、医療従事者からの期待度は低い、と考えていた。また、満足度については「講習会の開催」、「適切な文献複写費用」で両者に有意差がみられた。医療系大学図書館員は、利用者の立場に立ったサービス展開と自らの専門知識を継続教育により習得し、更に医療従事者と良好なコミュニケーションをとる必要があるとの結論を得た。また、今回の調査研究を通じて医療従事者の期待に応えるべく、専門主題知識を持つ図書館員の、中長期的な育成の必要性が明らかになった。その一方で、問題点が明確となり、日常業務の中で、小さな工夫や改善、すでに実施している情報サービスを積極的に PR することで、医療従事者の期待に応え、満足度を向上させることが可能であることも明らかになった。