

## 情報サービスの評価の方法及び情報サービスの評価の実際

### 1 はじめに

☆自己紹介

☆研修のアウトライン

### 2 目 標

図書館の日常業務に即した情報サービス評価の方法や評価の視点を考えて実践してみる。

#### ◎情報サービスの評価の方法

事前課題の各自のサービスレファレンスツールの評価結果に基づき、評価の観点を考える。

#### ◎情報サービスの評価の実際

事例課題で行ったレファレンス協同データベース事例を素材として、実際に検討を試みる。

参考:レファレンス協同データベースシステムを活用したレファレンスサービス演習(報告)

([http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study\\_report\\_20051020.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_20051020.pdf) )

### 3 タイムテーブル 平成 26 年 6 月 18 日 (水)

午前の部 9 時 30 分～12 時

9:30～10:05 講義 事前課題1について

10:05～10:30 事前課題1(レファレンスツールの評価)についてのグループでのプレゼンテーションと討議

10:30～10:40 休憩

10:40～11:15 発表と質疑(全体)

11:15～11:30 グループ討議

11:30～12:00 発表(全体) まとめ

午後の部 13 時 30 分～16 時

13:30～13:50 講義 事前課題2について

13:50～14:15 事前課題2(レファレンス事例の評価)についてのグループでのプレゼンテーションと討議

14:15～14:50 発表と質疑(全体)

14:50～15:00 休憩

15:00～15:30 グループ討議

15:30～16:00 発表(全体) まとめ

### 4 情報サービスの現状と変化

○情報サービスの定義=利用者の情報アクセスを多様な方法で支援するサービス

田村俊作編著『新訂 情報サービス論』(東京書籍刊 2010年3月) p.18

① 利用者の求めに応じてその都度提供する個別支援→従来のレファレンスサービス

② 利用者のニーズを予測して用意する、利用者の探索ガイドとしての発信型支援

→レファレンスコレクションの構築、図書館が所蔵していない電子形態の情報源の評価や組織化、パスファインダー、データベース・リンク集等のツールの作成、整備、提供等のサービス

③ 図書館が提供するサービスや情報源の使い方の支援→情報リテラシー教育への拡張

○日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望 (図書館調査研究レポート No.14)

レファレンスサービスの実態把握とこのサービスに関する認識 (2013年3月)

報告書 (<http://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8173850>) データを PDF で公開

○レファレンスツールの評価

吉田昭子 「レファレンスツールの評価」現場図書館員のアンケート結果比較

参考:文化学園大学研究紀要 人文・社会科学研究 no.22 (2014年1月)

(<http://hdl.handle.net/10457/2176>)

## I レファレンスサービス実践プロセス

レファレンス実践フローチャート 田村俊作編著『新訂 情報サービス論』p.53

## II 探索のステップ

- ・ 図書館員が使用できるツールを使って、どうすれば効率的な探索を展開できるか。
- ・ 検索システムや図書館の蔵書、利用可能なツールの特徴や性能を配慮して、キーワードや分類記号などの検索語を決定する。
- ・ 質問者と図書館員のイメージをすりあわせて、共通理解を深める。

質問内容を分析する	<ul style="list-style-type: none"><li>・ どんなテーマ、キーワード、分類が考えられるか？ →探索の原点は質問者、鍵は質問の中にある（先入観は禁物） 質問者は既にどの程度調べて知っているのか？ 質問者はどの程度の情報を求めているのか？（レベル、緊急度 etc.） →図書館 OPAC や国立国会図書館サーチ等を活用⇒①② 同様の質問がよせられていないか（レファレンス事例 DB 等の活用）</li></ul>
探索戦略を練る	
探索を開始する	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 分類を手がかりに本棚を見る（関連分野をイメージしながら）</li><li>・ 概略を知る（百科事典、インターネット情報源等を複数引き比べる）</li><li>・ 質問内容、情報の鮮度等により、幅広い情報源を活用して探索する（図書、新聞、雑誌、年鑑、辞典類、オンラインデータベース等）</li><li>・ 常に探索段階と方向性を確認しながら探索を進める →時間的制約や質問者のニーズに照らして妥当か？</li></ul>
回答を提供する	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 質問者の要求や利用目的にあわせた探索結果の提供（提示） （情報そのものの提供、情報源の提示、情報や情報源の所在提示、図書館の利用案内、情報や情報源の利用案内等） →回答は質問者に伝わるよう、簡潔で平易な内容か？ 回答制限事項や禁止事項等を配慮しているか？</li></ul>
回答の事後処理	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 質問受付記録の作成（質問者、質問種別、調査プロセス、回答、調査した資料の記録）→参考資料：東京都立図書館の記録票の例</li><li>・ 統計（受付件数、内容等について各図書館の必要性に応じて統計数値を決め、マニュアル等で担当者間のカウントのばらつきを防ぐ）</li></ul>

## III 質問回答事例の記録

図書館の現場で受けた質問の記録をとって、レファレンスサービスの改善のための検討素材とする。

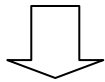
- (1) 記録用紙（書式例、→レファレンス協同データベース事業レファレンス事例データ・フォーマット（データ作成者用）、東京都立図書館書式事例
- (2) 事例データベースへの入力（直接入力、紙媒体からの加工入力）

#### IV 質問回答記録の活用 事例検討会のねらいと前提

(1) レファレンス質問・回答事例を検討することのねらいと意義

事例によるレファレンス  
質問・回答サービスの実態  
把握

分析  
評価



- 質問の傾向は？  
繰り返し行われる質問とは何か？（分野や内容）
- どのようにさがして回答したのか？  
探索回答プロセスはどのように行われたか？  
よく使う資料はどのような資料か？  
資料特性を生かした探索回答をしているのか？

レファレンスサービスの  
改善・サービス向上に役立  
てる

- 探索方法の適否、工夫
- 回答できなかった質問とその要因
- レファレンスコレクションの検討（質、量、鮮度）
- レファレンスサービスの評価
- レファレンスサービスマニュアルの作成、改訂
- パスファインダーの作成、更新

(2) 事例検討会のための望ましい前提

①レファレンス質問回答記録の作成

- ・ スタッフ間の質問回答記録作成の重要性に対する共通認識
- ・ 引継用ノート、専用記録用紙等への記入
- ・ レファレンスプロセスの記録

② レファレンス記録の整理やスタッフ間での回覧

③ 質問回答方法の明確化

④レファレンスツールについて学び知るための環境、ツールの整備

→レファレンス資料等の解題の作成

例：慶應義塾図書館 資料の探し方 (<http://www.mita.lib.keio.ac.jp/search/libguides.html>)

→データベース検索、レファレンスブックの使い方のトレーニング、新人等の OJT の実施

→事例データベースの作成 例：国立国会図書館レファレンス協同データベース  
(<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/makedata.html>)

#### V 現場における事例検討会の実施

(1) 事前検討要素

(2) 検討会の設定