

## 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

事前課題の各自のパスファインダー評価の結果に基づき、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)

([https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study\\_report\\_20061014.pdf](https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_20061014.pdf))

### 3 タイムテーブル

○2023年8月2日(水) 9時30分～12時00分

9:30～10:15 講義 事前課題1に関連した説明

情報発信やパスファインダーについて、プレゼンテーションや討議の進め方

10:15～10:25 休憩

10:25～11:10 事前課題1(パスファインダーの評価)のプレゼンテーションとグループ討議

11:10～11:20 休憩

11:20～11:40 代表者による発表、質疑応答、コメント等(全体)

11:40～12:00 まとめ

○2022年8月2日(水) 14時00分～16時30分

14:00～14:45 講義 事前課題2に関連した説明

レファレンス協同データベースを活用したレファレンス事例の検討について、プレゼンテーションや討議の進め方

14:45～14:55 休憩

14:55～15:40 事前課題2(レファレンス事例の評価)のプレゼンテーションとグループ討議

15:40～15:50 休憩

15:50～16:10 代表者による発表、質疑応答、コメント等(全体)

16:10～16:30 まとめ 事後課題予告

### 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

○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年3月刊)

・レファレンスサービスとは、何らかの情報(源)を求める図書館利用者に対し、その必要とする情報ないし情報限を効率よく入手できるように図書館員が支援するサービス

・レファレンスプロセスとは、利用者がレファレンス質問として問いかけを行った段階から、それを受けた図書館職員が質問内容を把握したうえで、必要とされる情報ないし情報源を探索し、その結果を質問者に解答する段階までの一連の処理経過のこと

○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

## ○レファレンス事例の評価

吉田昭子 「レファレンス事例の活用と評価」レファ協の公開事例の活用と評価

参考：文化学園大学研究紀要 人文・社会科学研究 no.23 (2015年1月)

(<http://hdl.handle.net/10457/2272>)

## ○レファレンス協同データベースの登録事例から垣間見る日本のレファレンスサービス / 佐藤 翔, 吉田光男 カレントアウェアネス (332), 8-12, 2017-06-20

(<https://current.ndl.go.jp/ca1899>)

## ○小池信彦, 五十嵐花織 「調布市立中央図書館の「レファレンス申込・回答記録」にみる変化 『図書館は市民と本・情報をむすぶ』(勁草書房 2015年3月刊 p.199-207)

## ○公共図書館におけるレファレンスサービスの動向と課題

参考：齋藤泰則著 『論考 図書館とレファレンスサービス』(樹村房 2017年12月)

## ○レファレンス協同データベース事例：図書館員が選んだ、おすすめレファレンスブックをしりたい ([http://crd.ndl.go.jp/reference/modules/d3ndlcrdentry/index.php?page=ref\\_view&id=1000102174](http://crd.ndl.go.jp/reference/modules/d3ndlcrdentry/index.php?page=ref_view&id=1000102174))

## ○戸鹿野陽子「レファレンス協同データベース事業の20年」『みんなの図書館』no.540,p, 24-30. 2022年4月

## ○小林昌樹『調べる技術：国会図書館秘伝のレファレンス・チップス』(皓星社 2022年12月)

## 5 図書館のパスファインダー

### ○『図書館情報学用語辞典』第5版

(<https://kotobank.jp/word/%E3%83%91%E3%82%B9%E3%83%95%E3%82%A1%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%80%E3%83%B C-1703573>)

利用者に対して、特定の主題に関する各種情報資源や探索方法を紹介・提供する初歩的なツール。通常、その図書館のコレクションやサービスを対象として作成される。1969年に米国マサチューセッツ工科大学で考案された。当初は一枚物のリーフレットとして提供されたが、現在では図書館ウェブサイトから電子的にも提供される。個々の資料・情報資源が人為的に重み付けされた上で解題を付してリスト化され、調べ方に関する解説もなされているため、単なるリストやリンク集とは異なる。トピックガイドと同義で使われることもあるが、この場合、資料・情報資源の紹介に留まることが多い。

### ○鹿島みづき, 山口純代「図書館パスファインダー：次世代図書館に生かせる古くて新しい図書館の技術」館灯 42(0), p.35-46, 2004

([https://www.jstage.jst.go.jp/article/kanto/42/0/42\\_KJ00003477686/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/kanto/42/0/42_KJ00003477686/_pdf/-char/ja))

図書館パスファインダーは直訳すると図書館の道しるべ。利用者が特定のテーマに関する情報収集を図書館で行う際の最初のとっかかりになる図書館資料のガイドもしくは要チェックリストのようなものをいう。図書館ナビゲーションツール、多くの場合、図書館利用の初心者を対象に作成される。

## <パスファインダーを作る>

### ○初めての人のパスファインダー作成マニュアル

(<https://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kikaku/pfb/pf/manual/manual.pdf>)

### ○鹿島みづき『パスファインダー作成法』－主題アクセスツールの理念と応用』(樹村房 2016年4月刊) パスファインダーの特徴

### ○パスファインダーの参考事例等

- ・愛知淑徳大学 ([http://www2.aasa.ac.jp/org/lib/j/netresource\\_j/pf\\_j.html](http://www2.aasa.ac.jp/org/lib/j/netresource_j/pf_j.html))  
⇒電子媒体と印刷媒体の特質をいかしたパスファインダーの作成
- ・公共図書館パスファインダーリンク集  
都道府県立、政令指定都市立図書館のウェブページ上に紹介されている調べ方ツール。  
([https://rnavi.ndl.go.jp/research\\_guide/entry/pubpath.php](https://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/entry/pubpath.php))
- ・パスファインダーバンク (私立大学図書館協会東地区部会企画広報研究分科会 2009年休会)  
([https://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kikaku/pfb/pfb\\_frameset.htm](https://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kikaku/pfb/pfb_frameset.htm))
- ・E1410 - つながる LibGuides : パスファインダーを超えて (<https://current.ndl.go.jp/e1410>)

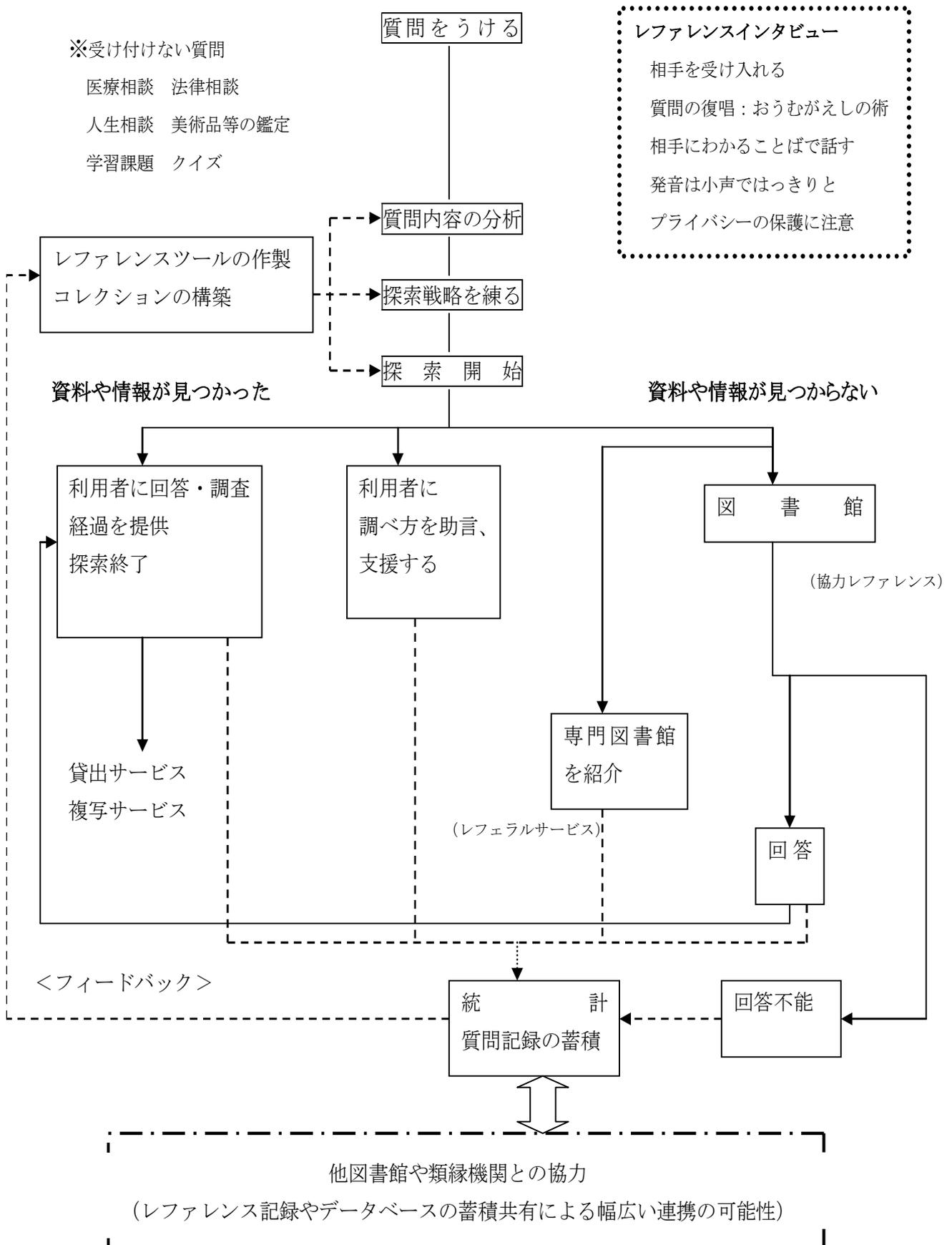
## <パスファインダーの視点>

- ・「利用者の視点」と「図書館員の視点」とは？

埼玉県立熊谷図書館 『仕事に役立つリサーチガイド@埼玉』(参考資料)

([https://www.lib.pref.saitama.jp/guide/docs/Business\\_research\\_3.pdf](https://www.lib.pref.saitama.jp/guide/docs/Business_research_3.pdf))

<レファレンス実践フローチャート>



## 7 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。  
→探索範囲の設定 質問者はいつごろまでにどの程度の情報を必要としているのか？
- ・ 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。  
→質問者の満足を得るには、インタビューの初期段階で利用者の情報ニーズを的確につかむ。

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>

## 8 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）、レファレンス書式事例
- （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）

○レファレンス受付・記録票 例 市川市立図書館（ウェブページからダウンロード可能）  
（市川市立図書館トップ>ご利用案内>申請手続きの書類のダウンロード）

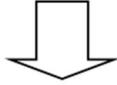
<https://www.city.ichikawa.lg.jp/library/info/1008.html>

## 9 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



レファレンスサービスの  
改善・サービス向上に役立  
てる

- 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？

- 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
- 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  
→スタッフマニュアルやパスファインダーの作成により、質問回答方法が整理され、類型化してまとめられ、さらに利用者向け資料利用案内やパスファインダーとして公開されている。
- 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

## 10 現場における事例検討会の実施

(1) 事前検討要素

◎各組織の実情に即した方法

(2) 検討会の設定