

情報サービスの評価の方法

瀬島健二郎(文化女子大学)

1 はじめに

1.1 都立図書館の経験から 1

東京都立中央図書館 参考調査図書館の機能

1973年 開館 大学、高校生へのサービスが中心

1975年利用者調査 社会人21%、大学生36%、高校生28%、他
利用が多いことから、サービス改善に消極的になる

1.2 都立図書館の経験から 2

直接利用の伸び悩み サービス実績の停滞
原因

業務量があることから サービス改善に消極的
新規事業に取り組まなかった

立地条件

中央図書館 日比谷から30分

日比谷の利用者に中央を案内したが

需要が発生する場所でサービスすべき

利用者の要求に応える意識が希薄

1.3 都立図書館の失敗

「内部的な「成功」が外部的には「失敗」と評価されている」

田村俊作『都立図書館は進化する有機体である』ひつじ書房 2003

1.4 失敗の原因(瀬島の見解)

都立中央図書館 理論的に作られた図書館 理論偏重

日比谷という良質な利用者から離れたことで、利用者にサービスする
という初心が希薄になったこと。

2 情報サービス

2.1 情報サービスとは何か?

『図書館情報学用語辞典』(第2版)

- ・ 図書館の情報提供機能を具体化するサービス
(レファレンスサービス)
- ・ レファレンスサービスの発展形
- ・ 図書館が実施するサービス全般

2.2 レファレンスサービスの定義

2.3 図書館業務の中の位置

2.4 レファレンスサービスの状況

1990年の統計

- 県立図書館で60万件
- 内、1/3が都立図書館
- 人口当たりで欧米と2桁少ない

2.5 レファレンスサービスの状況

2000年以降の統計

- 県立図書館で120万件
(10年で倍増)
- 多くの館が1万件を超える
- 人口当たりで欧米と1桁少ない

2.6 2.6 レファレンスサービスの状況

政令指定市

3 新たな取り組み

3.1 課題解決型サービスの展開

3.2 新たなサービスメニュー

3.3 インターネット上のサービス

4 レファレンスサービスの評価の対象

4.1 レファレンスプロセス

4.2 環境

4.3 記録

4.4 レファレンス情報源

4.5 担当者

5 評価の基準

5.1 全国基準

5.2 サービス計画

5.3 マニュアル類

6 評価方法

6.1 定量的評価

6.2 利用者調査

6.3 定性的調査

7 評価の実際に向けて

7.1 ガイドライン（案）

7.2 レファレンスサービスの実態