

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)

3 タイムテーブル

第1日目 平成24年7月14日(日) 15時30分～18時

15:30～16:00 講義 事前課題1について

16:00～16:40 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

16:40～16:50 休憩

16:50～17:20 発表と質疑(全体)

17:20～17:35 グループ討議

17:35～17:50 発表(全体)

17:50～18:00 第1日目 まとめ

第2日目 平成24年7月15(月) 9時30分～12時

9:30～9:50 講義 事前課題2について

9:50～10:20 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

10:20～10:50 発表と質疑(全体)

10:50～11:00 休憩

11:00～11:30 グループ討議

11:30～11:40 発表(全体)

11:40～12:00 第2日目 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国民のこのサービスに関する認識の明確化 (2013年3月)

報告書 (<http://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8173850>)

データ (http://current.ndl.go.jp/files/research/2012/lis_rr_14_data.zip)

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">・ 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 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？ →図書館 OPAC や国立国会図書館サーチ等を活用 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）
探索戦略を練る	
探索を開始する	<ul style="list-style-type: none">・ 分類を手がかりに本棚を見る・ 概略を知る・ 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 ・ 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？
回答を提供する	<ul style="list-style-type: none">・ 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） →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？
回答の事後処理	<ul style="list-style-type: none">・ 質問受付記録の作成 ・ 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）

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。

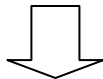
- (1) 記録用紙（書式例、→レファレンス協同データベース事業レファレンス事例データ・フォーマット（データ作成者用）等）
- (2) 事例データベースへの入力（直接入力、紙媒体からの加工入力）

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？
- どのようにさがして回答したのか？
探索回答プロセスは？
よく使う資料は？
資料特性を生かした探索回答をしているか？

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

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

(3) 事例検討会の運営

事例解説 ⇒ 質問・意見交換 ⇒ 討論