

2006年度 日本図書館協会 中堅ステップアップ研修(2)
情報サービスの評価の方法

2006年7月16日(日)
小田 光宏(青山学院大学)



1 情報サービスを評価する前に

レファレンスサービスの概要



- 図書館の情報サービス=レファレンスサービス
 - 人的サービス=質問回答サービス
 - 準備的サービス=情報源の構築・作成
- 回答の二局面(方針に基づくサービスの相違)
 - 情報提供
 - 利用案内
- 利用者ニーズとの関係
 - 成否の相対性

1 情報サービスを評価する前に

誤解と混乱



- 図書館の性格に基づく二つの形態
 - 調査・研究の支援=狭義のレファレンスサービス
 - 読書資料の紹介=読書案内
- 実態の多様性
 - 館種や設置母体による相違
 - 規模や職員能力による相違
- 用語と用法
 - 省略形「レファレンス」の一人歩き
 - 訳語の不統一

1 情報サービスを評価する前に

専門的業務



- コアとなる業務
 - 図書館の存在意義を主張する際に欠くことができない業務
 - 司書の養成教育の中核に位置付けられている領域
- 専門的業務
 - 網羅的な知識や豊富な経験を必要とし、誰にでもすぐにはできない業務
 - 利用者からも専門的と認識される業務

1 情報サービスを評価する前に

レファレンスサービスの可視化



- 「公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書」(2004)における分析の視点から(調査は、2003年度)
 - カウンターの設置(1707館)
 - 独立している 221館(12.9%)
 - 貸出と一体だが、窓口あり 172館(10.1%)
 - 貸出と一体で、窓口なし 1285館(75.3%)
 - その他 29館(1.7%)
 - 職員の配置(窓口がある393館中有効回答387館)
 - 配置している 275館(71.1%)

2 情報サービスの評価の対象

レファレンス質問の処理



- レファレンスプロセスの評価
 - 受付処理の評価
 - インタビューの評価
 - 検索戦略(検索手順、情報源、検索語...)の評価
 - 回答提供の評価
- 利用者ニーズに基づく評価
 - ニーズを充足する情報
 - 利用者の満足 利用者ニーズ

2 情報サービスの評価の対象

レファレンスサービスの環境



- レファレンスデスク レファレンスカウンター
 - 接遇空間
 - 協同作業空間
 - プライバシー空間
- 館内配置
 - レファレンス情報源との位置関係
 - フロアにおけるレファレンスサービス

2 情報サービスの評価の対象

レファレンス記録(事例)



- 記録そのものの評価
 - 記録方法の評価
 - 記録フォーム(書式)の評価
- 記録に基づく評価
 - 質問処理(トランザクション)の評価
 - 担当者の判断・能力の評価

2 情報サービスの評価の対象

レファレンス情報源



- 情報源へのアクセス
 - パッケージ系情報源
 - OPAC整備
 - インターネットアクセス
- 情報源の自館作成
 - 書誌・索引(データベース)作成
 - インフォメーションファイルの維持
 - レファレンスリンク集作成

2 情報サービスの評価の対象

レファレンス担当者



- レファレンス質問の処理能力
 - 情報ニーズの的確な把握
 - 検索能力
 - 処理速度
- サービスの付加価値
 - 説明能力
 - 配慮

3 情報サービスの評価の基準(規準)

全国基準



- 定性的基準
 - 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準
 - 公立図書館の任務と目標
- 定量的基準
 - 英国の図書館基準
 - (13)満足度
- 指標
 - 図書館パフォーマンス指標(JIS X0812)
 - 2.6.1(正答率)

3 情報サービスの評価の基準(規準)

各館での設定



- 目標と方針の策定
 - 文書化(mission statement)
- 利用者との契約(文書による表明)
 - 国立国会図書館の平成17年度サービス基準
 - 府中市中央図書館運営方針
- 処理マニュアル(標準)の存在
 - サービス方法の制約
 - サービス内容・範囲の取捨選択

3 情報サービスの評価の基準(規準)

発展に向けての試み



- 政策文書における記載内容(期待される状態)
 - 「2005年の図書館像:地域電子図書館の実現に向けて」,2000年
 - 「これからの図書館像:地域を支える情報拠点をめざして(報告)」,2006年
- 関連団体における調査・研究活動
 - 全国公共図書館協議会の研究調査活動

3 情報サービスの評価の基準(規準)

社会的認識



- レファレンスサービスに対する理解
 - サービスの範囲
 - サービスの性質
- サービスの相対性
 - 利用者の情報ニーズ
 - レファレンス情報源の規模と質,アクセス可能性

ここで、休憩

intermission

4 情報サービスの評価の方法

記述的方法



- サービス状態の説明的な記録(何を,いつ,どのように行なったか)
 - 定性的評価
 - 状況把握
 - 自己評価

4 情報サービスの評価の方法

数量的方法



- 質問処理
 - 受付件数
 - 処理時間
 - 正答率
 - 満足度
- コレクション
 - チェックリスト法
 - 利用可能性

4 情報サービスの評価の方法

調査



- 意識調査(満足度,達成度...)
 - 質問紙調査
 - 面接調査
- サービス様態の調査(接遇の有効性,インタビューの展開性...)
 - 観察調査(参与観察,非参与観察)
 - 覆面調査

4 情報サービスの評価の方法

第三者評価



- 有識者に対するヒアリング調査
 - 施設・設備
 - コレクション
- コンサルティング
 - 評価データの総合的分析
 - コラボレーションによる評価の統合

4 情報サービスの評価の方法

ケーススタディ(事例調査)



- 実験
 - 質問実験による調査
 - 発話分析(検索における判断...)
- 調査記録のシミュレーション
 - 追跡調査による有効性の判断

5 情報サービスの評価の実際に向けて

トランザクション評価



- プロセスの再現
 - 担当者の意識や判断
 - 情報源の使用手順と使用方法
- 選択
 - 観点(解決のためのアプローチ)
 - 情報源のタイプとタイトル
 - 検索語
- **レファレンス協同データベース事業**

5 情報サービスの評価の実際に向けて

サービスモデルとガイドライン



- 設置母体(規模)別のレファレンスサービスモデル
 - 県立図書館モデル
 - 市区町村モデル
- レファレンスライブラリアンの教育モデル
 - 図書館情報学教育における知識と技術の位置付け
 - 研修によって継続的に育成する知識と技術の認識
- **レファレンスライブラリアンの知識・技術モデル**

5 情報サービスの評価の実際に向けて

ガイドラインの要点



- 性格付け
 - 基準(規準)と指針の識別
- ターゲット
 - 市区町村立図書館
 - 中心館
 - 主に成人向けのレファレンスサービス
- 別法の用意
 - 実態を踏まえた実現性
 - 既存の状況との接続性

今日は、おわり

それでは、また、明日