



2005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 評価の実際

2006年7月17日(月)  
小田 光宏(青山学院大学)

### 演習課題A 作業課題1

- 質が高いレファレンスサービスを提供したと  
考えられるレファレンス記録を、二つ見つけて  
下さい。その際、どのレファレンス記録がわか  
るように、「管理番号」と「記録の提供館」を記  
入して下さい。また、どのような点から質が高  
いと考えたのか、理由を記して下さい。

### 演習課題A 結果の確認(別紙参照)

- 何の質を考えるのか
  - レファレンス記録の質
  - レファレンスサービス(トランザクション)の質
  - レファレンスライブラリアンの質
- どのような点が、どのようになっていると、レ  
ファレンスサービスの質が高いと認識するこ  
とになるのか
  - 整理すれば、課題2となる

### 演習課題A 作業課題2

- データベースに登録されている内容を参考に  
しながら、「レファレンス記録を利用してレファ  
レンスサービスを評価する際の視点(項目)」を、  
できるだけ具体的に五つ以上指摘して下さい。

### 演習課題A 結果の確認(別紙参照)

- 課題2の解釈
  - レファレンスサービスの質を確認するためには、  
レファレンス記録のどのような点に着目すればよ  
いのか
- レファレンス記録の質への依存
  - レファレンス記録にレファレンスサービスを評価で  
きるだけの内容が示されていることが前提
    - しかし、レファレンス記録の質を評価するための視点  
ではないことに注意

ここで、休憩

intermission

### 演習課題B 作業課題1

- 「ガイドライン(案)」の中から、いくつかの項目を抜き出して、「点検結果記入シート」に示しています。これらの項目について、各図書館ではどのような状況となっているか確認し、次の要領で記入して下さい。
  - = 一致する場合
  - 別 = [別法]と一致する場合
  - = 部分的に一致する場合
  - x = 一致しない場合
  - ? = わからない場合

### 演習課題B 結果の確認(別紙参照)

- 現状の評価
  - 「ガイドライン(案)」を仮に是とした上で、各図書館のレファレンスサービスに関する改善点を認識する
  - 各図書館の裁量に委ねられる側面について、状況を意識するきっかけにする

### 演習課題B 作業課題2

- ガイドラインとして不足していると思われる内容があるかどうか、実際のレファレンスサービスの状況をもとに検討して下さい。
- ガイドラインとして不要と思われる内容があるかどうか、実際のレファレンスサービスの状況をもとに検討して下さい。

### 演習課題B 結果の確認(別紙参照)

- ガイドライン(案)の有効性
  - 各図書館におけるレファレンスサービスの実践を前提とした場合、ガイドライン(案)が有効であるかどうかを判断する
  - ターゲットに関する面(昨日、説明済み)は別として、ガイドライン(案)をさらに充実させるための具体的な要素を認識する

### 演習課題B ガイドラインの発展

- 交渉の材料として
  - 図書館長、教育委員会、会計責任者、議員、首長などに対して交渉・折衝を行ったり、広くアピールを行う際の材料として活用する
- カスタマイズの素材として
  - 各館の事情に合わせてガイドライン(案)に基づく、マニュアルを作成したり、数量的規準を定める

### おわり

今後のご発展を、心からお祈り申し上げます。  
二日間にわたり  
ありがとうございました。