

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

1.2 都立図書館の経験から 2

直接利用の伸び悩み

1.3 都立図書館の失敗

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

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

2.5 レファレンスサービスの状況

2000年以降の統計

2.6 レファレンスサービスの状況

- 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 行政評価と自己評価
 - 6.1 行政評価
 - 6.2 パフォーマンス指標
 - 6.3 品質評価
- 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