

2009年度JLA中堅職員ステップアップ研修(2) / 2009・7・19(9回・10回) / 齊藤誠一
領域：情報サービス(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)

公共図書館におけるレファレンスサービスの実践的評価

はじめに

- (1) 実践に即したレファレンスサービスの評価指標の作成と活用
- (2) 現場の最前線の職員と討論しながら進めていく
- (3) 現在の関心事
 - ・レファレンスサービスにおける人材育成
コミュニケーション能力の開発 = コーチングの技術の応用
= 医療現場での対応の応用
 - ・レファレンスサービスの組織としての対応
地域活性化を目標とした図書館サービスと行政への政策支援サービスの展開
 - ・共同保存図書館・多摩の設立

1 今日の研修の獲得目標

- (1) 客観的な説得材料の把握とその提供
マネージメントの視点
- (2) レファレンスサービスの評価をとおして質を高める方法を習得する
後輩を育て、名人芸からの脱皮を図る
- (3) 10名+ONEによる実践的評価指標の作成とその研究発表まで行きたい(願望)。
図書館の中堅職員として、研究発表をすべきである

2 今日のタイムテーブル

- | | |
|-------------|---------------------------|
| 12:30~13:30 | 講義(60分) |
| 13:40~15:00 | 施設・人の評価、統計に関する評価(80分) |
| 15:30~16:00 | 課題集計結果の説明(30分) |
| 16:00~17:40 | 資料に関する評価(80分 - 10分の休憩を含む) |
| 17:40~18:00 | まとめ |

3 今日の研修のルール

- (1) 全員で作り上げる(全員が発言する)講師もその一員(コーディネータでもある)
- (2) 評価のポイントは、齊藤及び田澤恭二⁽¹⁾の視点を使う
- (3) それぞれの評価指標を3点にまとめる
- (4) できるかぎりブレインストーミングで行う

4 評価について

(1) なぜ評価するのか

- ・利用者の満足度とロイヤリティーを高めるための手法を把握するため
- ・(サービスの)認知 第三者評価

(2) 「評価」のポイントとは(参考として)

ドナベディアン・モデル(医療の質の評価)

ストラクチャー(構造)・プロセス(過程)・アウトカム(結果)

構造・・・組織の有無、専門的職員の配置状況、環境、蔵書構成(施設・資料)

過程・・・サービスの質(人的支援の方法)

.....

結果(アウトカム)・・・利用者の満足度、統計数値

(3) 評価指標について

定量的評価と定性的評価の問題

レファレンスサービスの評価を難しくしている

5 最近の研究状況

参考文献参照

6 公共図書館を取り巻く状況(図書館業務を通して感じること)

(1) 大人の利用の拡大

ア 貸出冊数の変化

(万冊)

年度	1978	1984	1985	1995	2000	2006
個人貸出冊数	9,709	19,455	20,876	38,410	50,769	58,420
児童書貸出冊数	5,146	97,28	10,020	12,291	12,692	15,971
児童書率	53%	50%	48%	32%	25%	27%

(『図書館年鑑』より)

仕事に関連するレファレンスサービスも多くなってきている

(2) 少子高齢化が進展する中で

生きがい、生きてきた証を求める高齢者の図書館利用の拡大

“図書館デビュー” “家族の復権” としての図書館利用

地域の役割への期待

(3) 行財政改革の流れの中で

行財政改革の流れを避けて通ることはできない。図書館も例外ではない。図書館サービスの質を保つための取捨選択が迫られている。

ア 図書館がまちづくり(地域)の情報拠点となり得るという認識の確保

イ 図書館業務のコアとなる部分の見極めと省力化への対応=ワークシェアリング

ウ 図書館行政は“市民の生き死に”に関係しないのか

(4) 地方分権の流れの中で

権限の委譲は、情報の必要性を高め、かつ中小公共図書館の充実も求められる！
ただし、図書館がその機能を果たせると認知された場合に限る。

行政の政策判断（決定）、行政責任の重みの拡大
自治体の独自性の強調

(5) IT化の流れの中で

IT化の進行によって図書館の役割は終わるのか

- ア 本を読むことの意義 想像が創造を生む
- イ 本が出版されるまでの手間の意義 本にすること＝人格をさらけ出すこと
- ウ インターネット上の情報の信頼性と本の情報の信頼性 責任表示
- エ インターネット情報源の評価 図書館員が得意とする分野
- オ ハイブリット活用 図書館だけの機能（図書館コレクションの活用）
図書館員のサポート力が求められている

現場の図書館員がとらえる公共図書館を取り巻く状況

(1)

(2)

(3)

7 実践的評価として・・・

図書館の三要素（四要素）＋統計から評価を行う

(1) 施設

(2) 資料

(3) 人 =図書館員

(4) 人 =利用者

(5) 統計

7-1 レファレンスサービスに対する施設・設備（体制を含む）からの評価

(1) 使い勝手の良いレファレンス室（コーナー）になっているか

- ・ レファレンス室か、混排か
- ・ レファレンス室の位置は・・・

(2) 利用しやすい書架になっているか

(3) レファレンス・デスク（カウンター）は、インタビューがしやすいか

(4) サイン計画は適切か

(5) IT化への対応は十分か

(6) 施設・設備では補えないサービスができているか

(7) 将来の図書館の構造

現場の図書館員がとらえるレファレンスサービスを行う上での施設的な視点 (評価指標)

(1) _____

(2) _____

(3) _____

7-2 レファレンスサービスを図書館員から評価する

(1) レファレンスサービス担当組織が存在するのか

(2) 図書館員の質はどうか (学生の反応・・・そんな図書館見たこと無い)

(3) 図書館員の専門性とは

(4) 利用者とのコミュニケーションが的確にとれる図書館員とは・・・聴き上手

(5) フットワークが命・・・フットワークの良い図書館員がいるか

(6) 指名される図書館員がいるか (名人芸との関係の整理)

(7) 図書館員を育てる機能があるか・・・OJT等

現場の図書館員がとらえるレファレンスサービスを行う上での図書館員の視点 (評価指標)

(1) _____

(2) _____

(3) _____

7-3 レファレンスサービスを利用者から評価する

(1) 図書館員の対応に満足できたか

(2) 「満足」した理由は何だったのか

(3) 「満足」=質の高いサービスと言えるのか

(4) 図書館を使って (起業)(幸せ)(問題解決) になれたか

(5) もう一度使ってみたい、他の人に紹介したい (ロイヤリティー) と思えるか

(6) 満足度を把握するには・・・

(7) 医者・弁護士・看護師等との比較

現場の図書館員がとらえるレファレンスサービスを行う上での利用者の視点 (評価指標)

(1) _____

(2) _____

(3) _____

7-4 レファレンスサービスを統計から評価する

- (1) 定量的評価か、定性的評価か（レファレンスの1件のとらえ方）
- (2) 貸出冊数に該当する定量的評価が必要か
- (3) 田村俊作氏の提起『レファレンスサービスの統計は必要か』⁽²⁾
- (4) 計数器での統計は・・・
- (5) 満足度の把握
 - ・ 利用者アンケート（時限的）毎回の満足度が把握できないと・・・
 - ・ 追跡調査・・・ビジネス支援の起業者把握
 - ・ 顧客満足度調査の応用
- (6) レファレンスサービスの評価には、統計情報の統一が必要か

現場の図書館員がとらえるレファレンスサービスを行う上での統計の視点（評価指標）
(1) _____
(2) _____
(3) _____

課題集計結果の説明

7-5 レファレンスサービスに対する資料（情報）からの評価

- (1) 基本レファレンスブックの把握と常備
 - ・ 基本的なレファレンスブックが用意されていて、その活用方法が理解できているか
 - ・ 市民が買えない資料の常備
 - ・ 小さな図書館でも常備したい資料は・・・
- (2) 積極的な活用を考える
 - ・ 活用されないのは、図書館員が使っていないから
 - ・ 図書館員が使える場所に置き、市民といっしょに使う
 - ・ 痛んでいないレファレンスブックなんて！！
- (3) レファレンスブックの評価
 - ・ 評価の基準は・・・
 - ・ 索引の充実度
 - ・ 事例研究・・・臨床看護事典の評価

レファレンスブックを評価するときのポイント
(1) _____
(2) _____
(3) _____

(4) 外部データベースの評価

外部データベースを評価するときのポイント
(1) _____
(2) _____
(3) _____

(5) インターネット上の情報の評価

- ・ インターネット上の情報の問題点の把握
- ・ 活用上の注意点
- ・ 活用方法の伝授
- ・ 有効サイトの把握

インターネット上の情報源を評価するときのポイント
(1) _____
(2) _____
(3) _____

(6) 利用教育への積極的な取り組み

- ・ 公共図書館の有効性の認識
- ・ 調べているのは利用者 = 利用者がひとりで調べられるようにすること

8 レファレンス協同データベース内の事例に対する評価と職員研修での活用方法

- ・ レファレンスサービス研修を行うときのポイント (私見)
レファレンスサービスは、個と個の関係 = 第三者の評価が欲しい
モチベーションを高めるための仕掛け
- ・ 調査プロセス比較法の採用

まとめ

全員で作成した「レファレンスサービスの評価指標」は、全員に送る。

この指標が現場で活用できるか、実践的に使ってもらえればありがたい。かつその実践報告を誰かが論文として発表することを望む。

あるいは、10名の研究員の共同発表としてもいい。

そのようなことを現場の図書館員が行うべきである。

おわりに

- (1) 現役の図書館員が論文を書く必要がある
- (2) P Rの必要性(事例を使ったP Rが可能か)
- (3) 資料提供 情報提供 人的支援の提供

参考文献

- (1) 田澤恭二「参考業務の管理と運営」『参考業務』北嶋武彦編著,改訂版,理想社,1991,
p.124-125
- (2) 田村俊作「レファレンス・サービスに統計は必要か」『現代の図書館』Vol.31, No.1,
1993, p.50-56
- (3) 前田泉,徳田茂二共著『患者満足度-コミュニケーションと受療行動のダイナミズム』
日本評論社,2003
- (4) 小池信彦,五十嵐花織,田村俊作「レファレンスサービスの評価に関する文献展望」
『現代の図書館』Vol.44, No.1,2006, p.4-10
- (5) 田村行輝「新たなレファレンス評価への一試論」『神奈川県立図書館紀要 7』神奈
川県立図書館,2007, p.49-60
- (6) 松林正巳「レファレンス評価の手法:ALA レファレンスと成人サービス評価委員会
編集の『マニュアル』紹介とその部分訳」『情報の科学と技術』49 巻 4 号,1999,
p.188-194
- (7) 石原眞理「公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価」『Library and
information science』(59), 2008, p.41-67
- (8) 全国公共図書館協議会「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調
査報告書」『2003 年度 全国公共図書館協議会調査研究事業報告書』2004.3
- (9) 全国公共図書館協議会「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 年度 全国公共図書館協議会調査研究事業報告書』2005.3
- (10) 全国公共図書館協議会「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書」
『2005 年度 全国公共図書館協議会調査研究事業報告書』2006.3