

2010年度JLA中堅職員ステップアップ研修(2)/2010・7・18・19(10・11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育成 = 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
  - ・利用教育・・・『情報リテラシー教育の実際』(図書館実践シリーズ14 2010)
  - ・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) 受講生+ONEによる実践的評価指標の作成とその発表  
図書館の中堅職員として、研究発表をすべきである

### 2 タイムテーブル

18日

15:30～16:30 講義(60分)

16:40～18:00 施設・人の評価、統計に関する評価(80分)

19日

9:30～10:00 課題集計結果の説明(30分)

10:00～11:40 資料に関する評価(100分-10分の休憩を含む)

11:40～12:00 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<sup>(1)</sup>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) できるかぎりブレンドリングで行う

#### 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)<sup>(2)</sup>

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<sup>(3)(4)</sup>

#### 5 公共図書館を取り巻く状況(図書館業務をとおして感じること)

(1) 図書館における“基本的な機能”の変化

IT化の進展(インターネット等の普及)によって

1960年代～1990年代前半

資料提供(図書)

1990年代後半～2000年代～

情報提供(図書+デジタル情報)

今後

人的支援の提供(図書+デジタル情報+人的支援)

利用教育とレファレンスサービス

読書活動への関わり

(2) 現状から図書館サービスを考える

大人の利用の拡大

貸出冊数の変化

(万冊)

| 年度          | 1978  | 1984   | 1985   | 1995   | 2000   | 2006   | 2008   |
|-------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 個人貸出冊数      | 9,709 | 19,455 | 20,876 | 38,410 | 50,769 | 58,420 | 62,443 |
| 児童書貸出冊数(内数) | 5,146 | 97,28  | 10,020 | 12,291 | 12,692 | 15,971 | 17,374 |
| 児童書率        | 53%   | 50%    | 48%    | 32%    | 25%    | 27%    | 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

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**

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 図書館行政は“ 市民の生き死に ” に関係しないのか

ウ 図書館員の意識改革と行政職員の意識改革の必要性

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

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 豊かな想像力は新たな創造を生む(変わることは無い)

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 印刷資料とデジタル情報を同時に見られる施設は図書館のみ(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 ) |

6 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

6 - 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

・ レファレンス室の位置は、・・・

・ レファレンス・ブックの配置は、・・・

( 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 ) \_\_\_\_\_

6 - 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 ) \_\_\_\_\_

6-3 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)等が実現したか
- (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) _____                                |

6-4 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』<sup>(3)</sup>
- (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
  - ・ 図書館に対するイメージ調査から
- (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

### 6-5 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・・・

| 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

### 7 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

「2003年からの最近(最新)までの国内のパソコンの普及率や保有数の推移を知りたい」

ポイント

- ・ 統計情報の使い方 (『日本統計年鑑』 or インターネット)
- ・ 『日本統計年鑑』の使い方
- ・ 複数の情報源での確認 (裏を取る)
- ・ パスファインダーの活用
- ・ 記録の比較

### まとめ

今回の「レファレンスサービスの評価指標」は、私なりにまとめてみたい。

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。

### おわりに

- ( 1 ) 現役の図書館員が論文を書く必要がある
- ( 2 ) 「生き残り」のための戦略ではなく、「必要」をアピールする戦略へ
- ( 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 ) 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
- ( 3 ) 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
- ( 4 ) 逸村 裕「計量的データによる図書館評価」『情報の科学と技術』Vol.44, No.6, 1994, p.306 311
- ( 5 ) 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
- ( 6 ) 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
- ( 7 ) 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
- ( 8 ) 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
- ( 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
- ( 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