

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⁽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)⁽²⁾

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⁽³⁾⁽⁴⁾

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) I T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ますか

(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・・・O J T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』⁽³⁾
- (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