

平成26年度 学術情報システム総合WS グループ討論

国立情報学研究所

学術基盤推進部 学術コンテンツ課

高橋菜奈子

本ワークショップの狙い

- 個別の機関で解決不能な共通する課題について、連携・協力して取り組み、問題解決を図ることのできる総合力を身につける。
- ワークショップでアイデアを出し合うだけでなく、その実現のために**実際的な調査**を行うことで実践的な問題解決への道筋をつける。
- 全体テーマに即した個別の作業課題を設定し、グループや講師とのコミュニケーションを通じて、**連携・協力して成果**を出す。

今年度のテーマ:

- **学術情報サービスにおけるユーザー理解**
- 図書館サービスは、従来の来館者サービスだけではなく、OPAC、ディスカバリーサービスをはじめとして、ウェブサイトにおけるさまざまなデジタルサービスの比重が増してきている。
- そのサービスを適切に評価し、改善を図るためには、来館者サービスの評価とは別の手法が求められてくる。
- 本研修では、よりよい学術情報サービスをもとめて、ユーザーの行動を分析することによって、エビデンスに基づいたサービス改善の提案ができるようになることを目的とする。
- 2つのグループ設定
 - (1) 利用者の行動観察
 - (2) 利用ログの分析

研修のスタイル

- 3回の集合研修と自館における研修

7/3-4		8/28-29		11/21	12/12
集合研修	自館研修	集合研修	自館研修	集合研修	成果提出
ビジョンを共有する	課題解決のための調査計画を策定する	グループの課題解決のための計画を策定する	計画を実施する	成果の発表とフィードバック	成果を文章の形でまとめる
研修の趣旨とゴールを共有し、当面の作業課題を設定する。	各グループ内で相談しながら、調査計画策定のための情報を収集する。	調査計画を具体化し、その中で自分の役割を明確にする。	各グループで相談しながら、計画を実行し、結果をまとめる。	成果を発表し、今後のまとめのための助言を受ける	

今回のゴールと次回への宿題

今回

- 全体でビジョンを共有し、グループごとのテーマと手法を設定する
- 次回までの作業課題を明確にする

宿題

- 調査計画書を策定する
→次回グループでプレゼンテーションをしてもらいます。

次回

- グループとしての調査計画を策定する

グループ討議カリキュラム

	時間割		内容
初日	9:45-10:15	30分	ワークショップ趣旨説明・グループ顔合わせ
	10:25-12:00	90分	講義(概論)
	13:00-14:00	60分	グループ討議:体験を語る
	14:00-16:15	120分	グループ討議:目的を共有する
	16:15-17:15	60分	全体討議
2日目	9:35-12:00	135分	講義(手法)
	13:00-15:00	120分	グループ討議:方法を考える
	15:15-16:15	60分	グループ発表
	16:15-16:45	30分	全体討議
	16:45-17:00	15分	グループ振り返り

ワークショップの3つのルール

- ①全員が参加する。
 - 考え付いたことはすべて発言する。
 - 分からないことは質問する。
 - チームの活動に貢献する。
- ②違う意見を尊重する。
 - 他人の発言をさえぎらない。
 - 他人の発言を批判しない。
- ③全員が平等である。
 - 年上も年下も発言の重みは同じである。
 - 受講生も講師も主催者(NII)も発言の重みは同じである。

楽しく、粘りよく、ディスカッションしましょう！

ウォーミングアップ

- 自己紹介
- 自己紹介シートは事務局に出してください。明日、コピーしてお配りします。
- (全員。オブザーバーも！)

講義

- 午前中は概要に関わる講義

図書館におけるウェブサービスの評価【宇陀則彦(筑波大学)】

- 筑波大学の電子図書館や広がりつつあるディスカバリーサービスの事例などから、図書館サービスの評価にとって、ユーザー理解が不可欠であることを学ぶ。

人間中心設計におけるユーザー理解【安藤昌也(千葉工業大学)】

- 公的機関のプロジェクトに携わった経験も交えつつ、ユーザーエクスペリエンスデザインやサービスデザインといった、ユーザーの潜在的な課題を理解しサービス設計に活かす人間中心設計の考え方を学ぶ

グループ討議：体験を語る(60分)

図書館の利用者を理解しようと取り組んだ体験はあるか？

カウンターで？アンケート？

利用統計？ログ解析？

グループ討議：目的を共有する(60分)

私たちが知らないことは何か？

知りたいことは何か？

できるだけたくさん！

グループ討議：目的を共有する(60分)

何のためにユーザー理解が必要か？

「私たちは〇〇のために
△△が知りたいです。」
とまとめてください。

全体討議: グループの状況をシェアする(60分)

グループ発表

- 今日の議論のまとめ(自分たちが知りたいこと)をグループごとに発表してください。
- 発表の形式にこだわる必要はありません。
- 時間は1グループ10分

意見交換

- 講師・オブザーバー・受講生からのコメント・意見交換(20分)

講義

- 2日目の講義は方法論

ログ解析の手法【佐藤翔(同志社大学)】

- ウェブサービス評価に不可欠なログ解析の手法について学ぶ。ログ解析の一連のプロセス, 解析の方法論等について学ぶ。

利用者の行動解析の手法【高久雅生(筑波大学)】

- 利用者の行動観察の手法を学ぶ。行動観察とは何か, 利用者の情報探索行動の観察・計測の方法などについて学ぶ。

大規模アンケート調査の実践例【市古みどり(慶應義塾大学)】

- ユーザー評価の手法のうち, アンケート調査の事例を学ぶ。実際に行われた大規模なアンケート調査(LibQUAL)の事例から, 調査項目設定, 実施時の留意点, 結果の分析方法, サービスへの反映等について学ぶ。

グループ討議：方法を考える(60分)

知りたいことを明らかにするための
の最適の方法は？

わかりそうなこと、
わからなそうなことを押さえておく

グループ討議：作業課題を設定する(60分)

調査計画を立てるための
準備は何が必要か？

次回までに各自が
何をするかを決める

グループ発表(60分)

グループ発表

- 今日の議論のまとめと次回までの計画について、グループごとに発表してください。
- 次回までの個人の作業課題についても、発表内容に含めてください。
- 発表の形式にこだわる必要はありません。
- 時間は1グループ10分

意見交換

- 講師・オブザーバー・受講生からのコメント・意見交換(20分)

全体討議(30分)

討議・意見交換

次回までの作業課題を整理する(10分)

宿題

- 各グループ内で相談しながら、課題解決のための調査計画を提出する。

提出物：調査計画書(パワーポイント)

※切：8月20日(水)

→次回、グループプレゼンテーションをしてもらいます。

次回の予定

- 調査計画をブラッシュアップする。

振り返り(15分)

- 「2ストライク1ボール」で今日のWSを振り返りましょう。
 - 良かったこと2つ, 悪かったこと1つ