

学術情報リテラシー教育と評価

平成21年度 学術情報リテラシー教育担当者研修

2009年10月21日 大阪大学

2009年11月18日 NII

慶應義塾大学理工学メディアセンター

上岡 真紀子



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

情リテ教育の課題(抜粋)

- 「負担の割には学生のリテラシーを効率的に向上しているとは言い難い」
- 「レポートや卒論を作成するという目的に十分活かされているのか」
- 「それぞれのニーズがつかみにくく、関心を引き付けることが難しい」「寝ている人が多い」
- 「レベルに応じて段階的に教えるにはどのようなプログラムにすればよいか」



サービスは利用者のためにある！

- だから,
「ニーズに合ったサービスを提供する」
- 良いと思ったのに, 売れない製品・サービス
が存在する



「サービスは, 利用者しか
評価することはできない」



サービスは、どのように
評価する(してもらおう)のか？



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

視点

マーケティングの枠組みを援用

- マーケティング: (企業が), 顧客との関係の創造と維持を, さまざまな(企業)活動を通じて実現していくこと



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

マーケティング・ミックスの考え方

(マーケティングの4P)

1. ターゲット
2. ポジショニング
3. コンセプト



- ✓ 製品
- ✓ 価格
- ✓ 流通
- ✓ プロモーション

→リテラシー教育における, それぞれの妥当性を
点検・評価 → 修正・改善 する

1. ターゲットは？

「利用者のリテラシーに幅がある...」

「ニーズも多様...」

- 誰(どんな人)を対象としたのか？

- ✓ 1年生？
- ✓ レポートで困っている人？
- ✓ 論文を検索したい人？



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

誰のニーズを満たすのか？

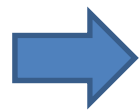
- 教員(教育支援)？

→学習・研究指導において、図書館と図書館員に期待していることは？

OR

- 学生(学習支援)？

→必要としているのは、どのような援助(サービス)なのか？



どんなニーズを満たすのか？ へ



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

2. ポジショニングは？

- サービスの位置づけは？

「生涯有効なリテラシーを身に付けてもらうこと」

「レポートや卒論などの課題達成に役立つリテラシーを身につけてもらうこと」

「図書館の存在意義をアピールするため、役に立つところだと認識にしてもらうこと」



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

メニューをマッピングしてみる

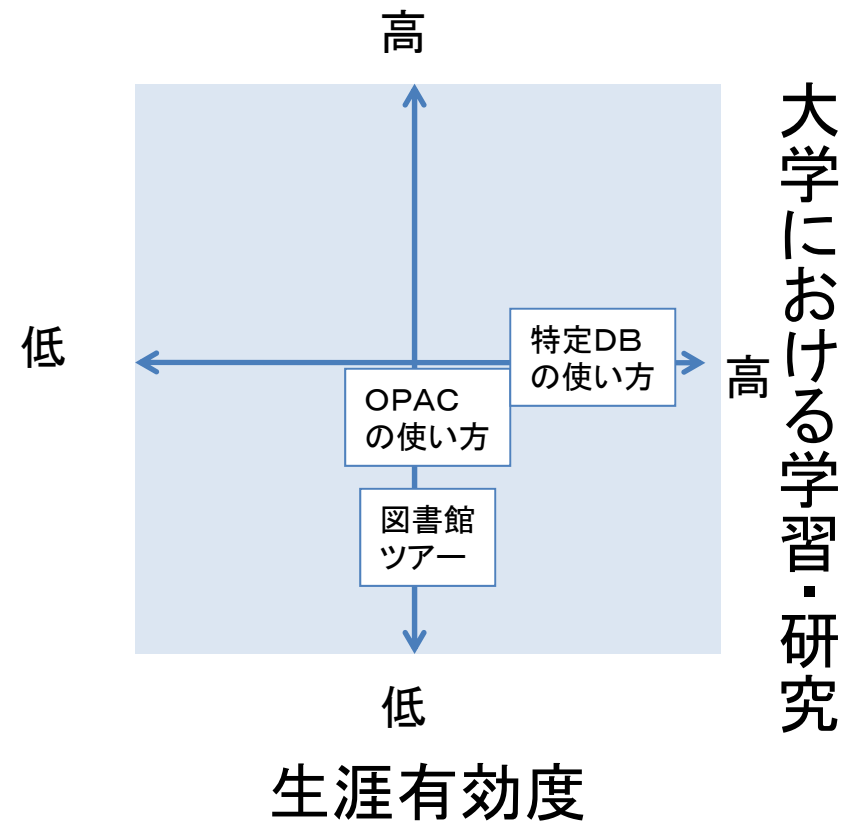
✓メリット

的確な対応を行う
ことで、効果と効率を
上げることができる

✓デメリット

多くのメニューを開
発し、提供すること
は、コストを増加させる

どのような軸を想定するかがポイント



3. コンセプトは？

顧客にどのような便益の束を提供しようとしているのか？



彼らの生活を
どのように
変えるのか？

顧客が抱えている問題を解決するための
「便益の束」としてのサービス

コンセプトは明確に

- 同志社さん

「コンサルテーションとして攻める学術情報リテラシー教育」

「学生と教員の幸せな出会いを目指す導入教育」

- 杏林大学さん

「臨床シナリオに沿った文献検索」



KEIO 150
Design the Future
150th Anniversary in 2008

一行でも、文章でも良いので、書いてみる！
書くことで明確になる

マーケティング・ミックス

コンセプトに合ったセミナー，ガイダンスを実施するために最適な実施内容だったか

- ✓ いつ
- ✓ どこで...
- ✓ 誰が...
- ✓ 何を...
- ✓ どうやって...



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

サービス開発では

- 使用シーンを考えることが重要

そのリテラシーは、いつ、どこで、誰が必要とするのか？

...そして、一旦決めたら、

「ブレない」 「こだわる: 神は細部に宿る」



「臨床シナリオに沿った...」



「幸せな出会い」

アソートメントのデザイン

ラインの奥行

ラインの広がり



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

内的一貫性, 外的一貫性

- 外的一貫性

図書館が直面している環境と整合しているか?

ex. カリキュラム変更, 特色GP

- 内的一貫性

人員, 財源, 時間など, 自館の内的な環境と整合しているか?

ex. 人員不足, 委託・派遣の人員



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

プロモーションは？

- どんなキャンペーンが適当か？

広報は，ターゲット，ポジショニング，コンセプトが明確になって初めて打つことができる。

- 確実にターゲットにリーチする方法
- ポジショニング・コンセプトに見合ったタイミング



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

点検・評価

「とても良い」と思ったサービスが 売れない, なぜ?

「参加者が少ない」

⇒ 広報が行き届いていないから???

評価ポイントはプロモーションだけか?



Step1 評価の目的を明確にする

ex.

- 説明責任

- これだけ効果があった

- サービス改善

- サービスがどれだけ役にたったか？
- ニーズを満たしたか？
- 満足してもらえたか？

⇒ 結果をサービスの改善に活かす



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step2 評価手法を決定する

評価の目的によって適当な手法は異なる

ex.

- 「受講者がどれだけ学習したか？」
 - テスト
- 「提供したサービスがどれだけ役に立ったか？」
 - アンケート
 - インタビュー

⇒ 何らかの形で利用者に評価してもらう



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step3 評価を行う アンケート

- 「～な人が〇〇%」のように、量的に把握することができる
- 数値で表現されるため、グラフ化などで視覚にも訴えやすい



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step3 評価を行う

アンケート 自由回答欄

- 「非常に不満」なのはなぜなのかなど、具体的な内容を把握するために設けられる。

⇒今利用者が困っていること、不満に感じていることなど、顕在化したニーズを知ることができる。



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step3 評価を行う インタビュー

- アンケートではわからない複雑な質問, 微妙なニュアンスについて, 利用者と直接やりとりしながら把握することができる
- グループインタビューは潜在的ニーズを探るのに適している。



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step3 評価を行う 観察

- 利用者が無意識に行っているような行動を観察することによって、本人も気づいていない、無意識レベルのニーズを把握する



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

Step3 評価を行う その他のデータ分析

ex. 貸出データ

レポートの書き方, プレゼン
のしかたなどの資料は,
どんなときに, どんな人が
借りているのか?

⇒行動ベースの分析に



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

評価の結果を活用する



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

PDCAサイクルをまわす

「サービスを育成する」という視点

ex. 同志社大学さんは... (2008年の資料から)

- 講習会プログラムは「つねに普請中！」
- 情リテ教育の再検討と改善策
- 「教員との対話で明らかになってくること」

杏林大学さんは...

- 「1年目の経験でわかったこと」
- 「反省を活かした平成16年度の方針」

優れたプログラム開発では、

PDCAサイクルが回っている！！



評価の効用

- 継続的な改善によるサービスの育成
- サービスの独善化を防ぐ
- 利用者との対話を根付かせる



KEIO 150
Design the Future

150th Anniversary in 2008

- ありがとうございます

Good Luck!