

# 利用者教育のデザイン

情報リテラシー教育を担う図書館員の役割

2017年7月

矢田 俊文  
コンテンツ&アプリケーション・スペシャリスト  
カスタマーケア- Asia Pacific | Clarivate Analytics

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate Analytics

# 利用者教育のデザイン – 目次

利用者とは誰か？

資料はどう作るべきか？

講習会をデザインする

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate Analytics

## (私の)データベースのストーリー

### データベースの経験

- データベースが役に立ったという経験

### 私が受け取ったバトン

- 検索クエリー、出力形式、シソーラスなどなどの長いトレーニング

### 時代の変遷

- 常にライブラリーは情報産業の技術革新の影響を受ける

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate Analytics

## 利用者とは誰か？

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate Analytics

### 利用者とは誰か？

#### 利用者とは誰か？

- 新入生？学部生？院生？研究者？分析担当者？

#### 知ってほしいこととは何か？

- 知って欲しいことは、利用者がすぐに思いつくことでは無いかもしれない。

#### 利用者が理解するまで

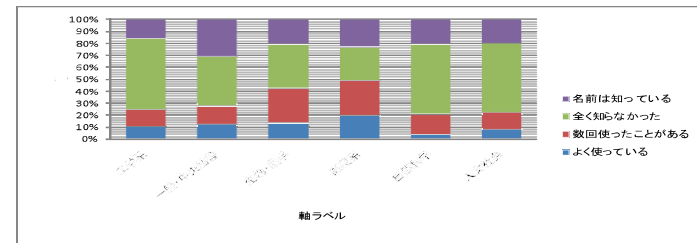
- 利用者が理解する際には、顔き、笑い、質問などいろいろなサインがあります。

Web of Science  
Trust the difference



### どの分野に利用者があるのか？ 学部別

2009年のWeb of Scienceの講習会参加者

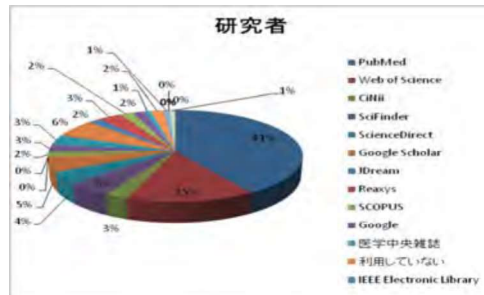


Web of Science  
Trust the difference



### どの分野に、利用者があるのか？ データベース別

2009年のWeb of Scienceの講習会参加者が普段使っているデータベース (2017年は、どのように変わっているでしょうか？)

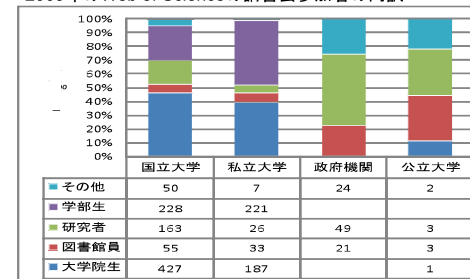


Web of Science  
Trust the difference



### 利用者とは誰か？ 学部生？院生？研究者？

2009年のWeb of Scienceの講習会参加者の内訳

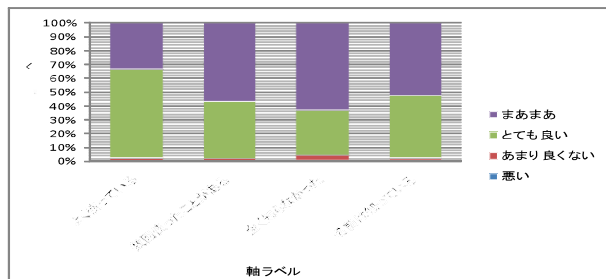


Web of Science  
Trust the difference



## 利用経験と、講習会の満足度

2009年のWeb of Scienceの講習会参加者

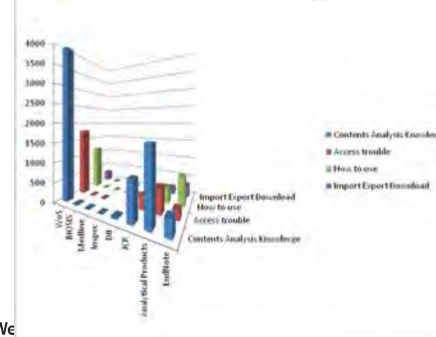


Web of Science  
Trust the difference



## どのデータベースに、どのような質問が来るのか

2013 - 2016年のAsia Pacificのサポートケース(電話・メール・ウェブ)



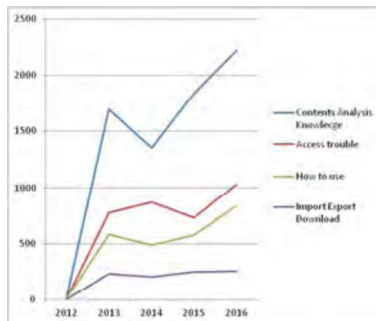
Web of Science  
Trust the difference



- Web of Scienceは、内容や分析方法についての質問が多い。
- EndNoteは、ダウンロードや利用の方法についての質問が多い。

## 分析関係の質問が増えている

2013 - 2016年のAsia Pacificのサポートケース(電話・メール・ウェブ)



Web of Science  
Trust the difference



- 分析に関する問い合わせが増えている。
- アクセストラブル、利用方法の質問は増えていない。

## 知ってほしいこととは何か？参加者とのギャップ

### 講師の私が伝えたいこと

- このデータベースでしかできないこと...
- 最新の研究結果...

### 参加者が知りたいこと

- 全文を簡単に入手したい...
- できれば日本語で検索したい...

Web of Science  
Trust the difference



### 知ってほしいこととは何か？ ギャップを埋める

#### 参加者の反応を見て>講師の私が伝えたいこと

- a. Googleと学術データベースの違い・・・
- b. フルテキストと文献検索ツールの違い・・・

#### 講師の反応を見て>参加者が知りたいこと

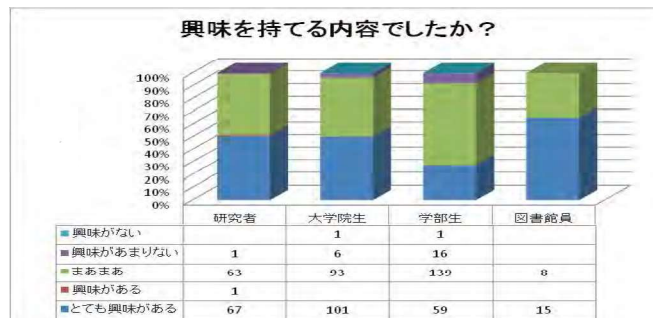
- a. 大学の中で使える他のデータベースは？・・・
- b. 英語が苦手なのだけれども・・・

Web of Science  
Trust the difference



### 利用者が理解するまで：興味を増す

興味を持てる内容でしたか？

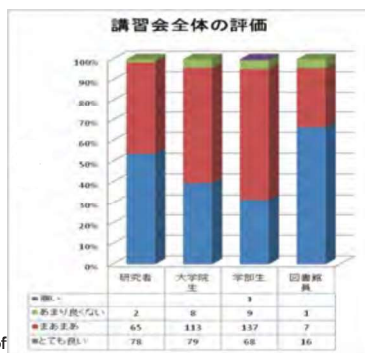


Web of Science  
Trust the difference



### 利用者が理解するまで：満足度を上げる

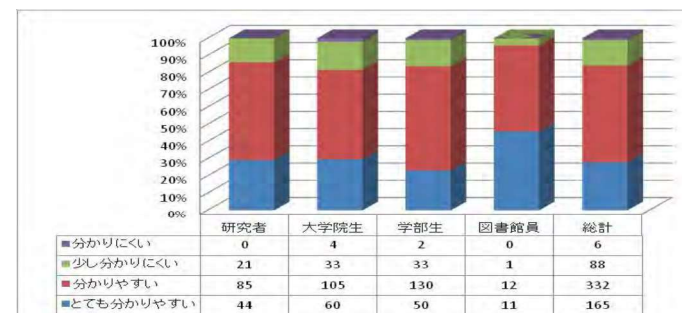
講習会全体の評価



Web of Science  
Trust the difference



### 利用者が理解するまで：理解度は変わらない



Web of science  
Trust the difference



## 資料はどう作る？

Web of Science  
Trust the difference



## 資料はどう作るべきか？

### 講習会で使う資料の種類

- 1) 簡易マニュアル(2ページから4ページ)
- 2) 詳細マニュアル(25ページ以上)

初心者用の資料？ 上級者用の資料？

Web of Science  
Trust the difference



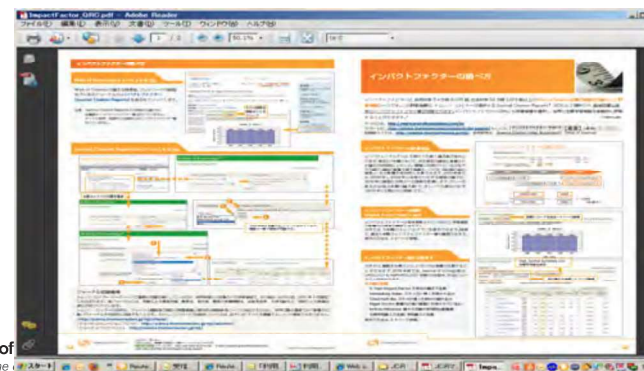
## 過去の失敗: 翻訳調の24ページマニュアル



Web  
Trust the



## 改定版: グラフィックを多く4ページに凝縮



Web of  
Trust the



## 資料はどうつくるべきか？その他

### 講習会の構成

自分の説明と講習会の構成⇒製品の概要⇒デモ⇒質疑応答

### フェイスツーフェイス

目の前に参加者がいるのに、講師が資料を読むだけでは意味がない。

### 資料の重要性

- 時間をかけてパワーポイントで作成すると完成度も高まり、講習会の進行で失敗しないが、、、デモが主体の講習会では、それほど資料は重要ではない。

## 物語かマニュアルか？

### ディスクリプションと物語の違い

このコップは、直径15センチで、重さは、200グラムあります。使い方は、30度以上の熱いお湯を入れてはいけません。



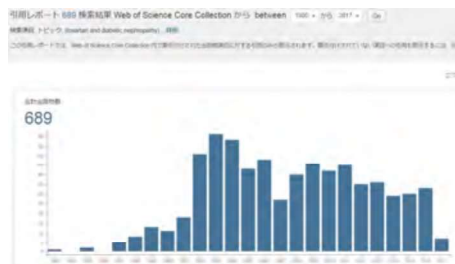
このコップは、私の小樽の後輩がくれたもので、これで暑い夏に冷たい麦茶を飲むととてもおいしいです。

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## 物語かマニュアルか？

この表は、12000タイトルのジャーナルが、あるテーマについて論文が毎年どれぐら書かれていて、引用回数の累計が1600回であることを示しています。



この表は、高血圧の薬が、糖尿病にも効くことが分かった時のグラフです。左は論文数で2003年に論文が急増しました。このとき新しく、新たな発見があったわけです。

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## 注意すべきこと

### 資料はどうつくるべきか？

- 講習会において、資料は無いと困りますが、ボリュームのある資料は不要です。
- じかに利用者とコミュニケーションをしていることを重点において、内容をいかに伝えるかに力を入れます。
- 参考のための詳細資料は、講習会とは別に必要になってくる場合があります。

### 物語かマニュアルか？

- 使える機能をABC順に全て順番に説明する方式と、全部は話せないけれども、流れとして、一例を物語で説明する方式があります。
- 昔は、全部系統だてて話すのが良いとされていましたが、今は違います。
- そのデータベースが何故使いやすいかは、講師の経験を重視すべきです。

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## 講習会をデザイン

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## 講習会をデザイン

講習会のタイトルとコンテンツ

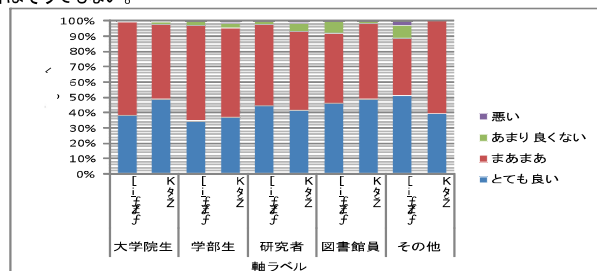
講習会のスタイル: セミナー形式? 実習形式?

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## 講習会のスタイル: セミナー形式? 実習形式?

実習を好むかどうかは、参加者によっても違います。学生は、セミナーを好むが、研究者はそうでもない。



Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics

## デザインは無限大(様々な工夫)

### 話のフックの掛け方

- 講習会の参加者がどれだけ話に引き込まれるかは重要です。

### 研究者に語ってもらう講習会

- ライブラリアンは情報の専門家ですが、研究内容には詳しくありません。

### 失敗の共有

- この説明をする前に、沢山失敗の検索をしているはずですよ。

Web of Science  
Trust the difference

Clarivate  
Analytics



Optional Presenter's Name, Presenter's Title | Presenter's Phone number | Email.address@clarivate.com | [clarivate.com](http://clarivate.com)