

## 情報サービスの評価の方法

小田 光宏（青山学院大学）

Email: m-oda@cl.aoyama.ac.jp

- 1 はじめに：情報サービスを評価する前に
  - 1.1 図書館の情報サービス（レファレンスサービス）の概要
  - 1.2 レファレンスサービスに伴う誤解と混乱
  - 1.3 専門業務としてのレファレンスサービス
  - 1.4 レファレンスサービスの可視化
  
- 2 評価の対象
  - 2.1 レファレンス質問の処理（トランザクション）
  - 2.2 レファレンスサービスの環境
  - 2.3 レファレンス記録（レファレンス事例）
  - 2.4 レファレンス情報源
  - 2.5 レファレンス担当者

### 3 評価の基準（規準）

#### 3.1 全国基準

#### 3.2 サービス目標と方針

#### 3.3 サービスの性質（ニーズとの相対性）

### 4 評価の方法

#### 4.1 記述的方法（状況把握）

#### 4.2 数量的方法（受付件数…）

#### 4.3 調査（質問紙調査，面接調査，観察（覆面）調査…）

#### 4.4 第三者評価

#### 4.5 事例調査（シミュレーション）

### 5 評価の実際

#### 5.1 レファレンス記録をもとにしたトランザクション評価（別紙での練習）

#### 5.2 レファレンス記録そのものの評価（明日の課題）

【別紙】

質問A	戦争中に「赤紙」のほかに「白紙」というのがあって、自分にも来ないようにと思っていた、と年寄りから聞いたが、これは一体何か。
検索プロセス	<p>①「白紙」を辞書で調べる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『大辞林』 →なし。</li> <li>・『広辞苑』 →なし。</li> <li>・『日本国語大辞典』 →あり。「もと、戦時の徴用令状という俗称」がわかる。</li> </ul> <p>②「徴用」がキーワードと確認できるので、これを辞書で調べる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『大辞林』 →あり。国民徴用令のことがわかる。</li> <li>・『広辞苑』 →あり。ただし、国民徴用令とは記載されていない。</li> </ul>
回答要旨	戦時の「徴用令状」の俗称で、「赤紙」に対する語。国民徴用令に基づくもの。

質問B	5月20日は、何かの記念日になっているのか知りたい。
検索プロセス	<p>①インターネットで、検索語を「5月20日 記念日」として探す。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>119,000件出てくるので、途方にくれるものの、とにかくいくつか見てみる。</p> <p>② <a href="http://jvsc.jst.go.jp/shiryo/today/0520.html">http://jvsc.jst.go.jp/shiryo/today/0520.html</a> があり、いくつかの記念日が確認できる。このページは「go.jp」となっているので、政府機関であることから、信頼できると判断する。</p>
回答要旨	「東京国際空港開港記念日」「東京港開港記念日」「ローマ字の日」となっている。

質問C	今から 10 年近く前に、女性が初めて最高裁判事に登用されたいのだが、その人の名前と経歴・キャリアなどを知りたい。
検索プロセス	<p>【調査戦略】</p> <p>10 年近く前の最高裁判事ということに着目し、国家公務員であることから、その職員名簿を調査する。また、現代の女性であるということに着目し、現代の人名録、あるいは、現代女性に関する人名録を、法律・裁判所に関する分野から調査する。</p> <p>【調査ツール】</p> <p>『平成 7 年版職員録上』（大蔵省印刷局）1984 年 11 月  『新訂現代日本人名録 98』（日外アソシエーツ）1998 年 1 月  『新訂現代日本女性人名録』（日外アソシエーツ）2001 年 7 月</p>
回答要旨	高橋久子氏。平成 6 年 2 月に、女性で初めての最高裁判事。生年月日や経歴などが確認できる。

質問D	市川市の学校図書館に関する研究論文が、つい最近、『日本図書館情報学会誌』に掲載されたと聞くと、その書誌データを知りたい。
検索プロセス	<p>① Google で検索。検索オプションをクリック。</p> <p>② 検索条件欄に、「日本図書館情報学会誌」と入力。 フレーズを含む欄に「市川市」と入力。</p> <p>③ 検索。</p> <p>④ 該当するものがあり、これをクリック。</p>
回答要旨	『日本図書館情報学会誌』 Vol.48, No.1（通巻 149 号）、日本図書館情報学会編集、日本図書館情報学会発行、2002 年 3 月刊行を回答とする。

質問E	TOTO が流行っているが，あの「サッカーくじ法」の条文そのものを見たいのだが，どうすればよいか。
検索プロセス	<p>①六法全書を見ても，「サッカーくじ法」では，探せなかった。</p> <p>②用語で「サッカーくじ法」を調べれば，何か手がかりがあるかと思い，『現代用語の基礎知識』を調べた。「サッカーくじ法」でみると，正式名「スポーツ振興投票実施法案」であることがわかった。</p> <p>③そこで，六法全書で「スポーツ振興投票実施法案」を調べると，記載があった。</p>
回答要旨	六法全書が情報源。「スポーツ振興投票実施法案」のもとに記載あり。

質問F	バーナビー・ロスが発表した四部作の小説のタイトルを知りたい。
検索プロセス	<p>①『岩波-ケンブリッジ世界人名辞典』で，「ロス，バーナビー」を確認すると，「クイーン，エラリー」とある。「クイーン」のもとには，「探偵ドルリー・レーンを主人公にした作品を執筆」とある。</p> <p>②『海外ミステリー事典』で，タイトルを確認。</p>
回答要旨	『Xの悲劇』『Yの悲劇』『Zの悲劇』『ドルリー・レーン最後の事件』

質問G	校門と講堂の壇上に、国旗と校旗を併掲する場合には、何か取り決めとか、慣行とかがあるのか知りたい。
検索プロセス	<p>①百科事典を見る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『平凡社大百科事典』 →国旗掲揚のしかたはのっていたが、国旗と校旗の併掲までは、のっていなかった。</li> <li>・『エンカルタ総合大百科事典』 →調べるがわからない。</li> </ul> <p>②『教育小六法』で調べるがわからない。</p> <p>③式典の作法等の本にあるかとは思いますが、その関係の本が所蔵されていなかった。</p>
回答要旨	Give up!

質問H	地球の緯度が 1 度違うと、どれだけ離れることになるのだろうか。赤道と北極では、ずいぶん違うように思えるが。
検索プロセス	<p>①地球の核の半径を調べ、円周率を利用した弧長の方程式をもとに算出を考えた。</p> <p>②まず情報源として、『理科年表 2002』を使用。目次の「天文部」で「地球」の見出し語を見つけ、探したが、核半径は見あたらなかった。しかし、記述知勇の「地学部参照」の指示に従い、通覧していくと、「おもな首都間の距離」と題する一覧表を見つけた。これによると東京から北極までは、6,049 km、南極までは 13,953 kmとある。両者を加えると北極から南極までの距離が求められる。これを全緯度で割ると、1 度あたりの距離が得られる。即ち、<math>(6,049 + 13,953) \div 180 \approx 111.12</math>となる。</p> <p>③『小学館学習百科図鑑 9 地球』を初めから読んでみた。すると、21 頁に当初求めようとした核の大きさが、断面図と共に 6,370 kmと記されていた。円周率を利用した弧の長さの方程式により、1 緯度あたりの距離は、<math>2 \times 3.14 \times 6,370 \div 360 \approx 111.12</math>となる。①とほぼ同じ値が求められ、回答の確実性を認識した。なお、166 頁を見ると、「地球上の緯度 1° の長さは約 111 kmです」とあり、上記回答が決定的と確信した。</p>
回答要旨	111.12 kmです。いかがでしょうか。

質問 I	『九州女学院短期大学紀要』の 1988 年 3 月号に収録されている「椋鳩十の世界」の執筆者は誰か。また、入手するにはどうすればよいか。
検索プロセス	<p>① 紀要なので、国会図書館の NDL-OPAC を検索。なし。</p> <p>② 雑索の CD-ROM を検索しようとするが、1990 年からしかないので、あきらめる。</p> <p>③ 雑索の目録（人文・社会篇，1988～）から探す。なし。</p> <p>④ NACDIS Webcat で検索。該当なし。</p> <p>⑤ Google で、タイトル検索でヒット。</p> <p>⑥ 熊本県九州女学院短期大学の図書館ホームページにアクセス。</p>
回答要旨	『九州女学院短期大学／学術紀要／13』「椋鳩十の世界」細川正義（著）1998 年 3 月。当該図書館から相互貸借もしくは複写利用。

質問 J	つばめは春になると、また巣に帰ってくるが、あれは同じツバメ君なのですか。（子どもからの質問）
検索プロセス	<p>① 『日本大百科全書』で「帰巣」で引いてみると、ツバメの例がひいてあり、帰ってくると書いてある。参考文献の例示がないのが残念。</p> <p>② もうすこし詳しくほしいので、鳥 関係の棚に行ってみる。  ・『野の鳥の生態①～⑤』（大修館書店）を発見  →①巻に「ツバメの夫婦」の項あり。  →確率，調査機関等の記載あり。</p> <p>③ だいたい帰ってくることは判明したので、質問者が子どもなので、児童書を探してみることにする。  ・『ツバメの街：盛りの新聞 13』（フレーベル館）が、確率まで記述している。</p>
回答要旨	ツバメは帰ってくる。