

平成22年度大学図書館近畿イニシアティブ基礎研修
「初任者研修」

研修3『閲覧・ILL・レファレンス業務』

大阪芸術大学図書館

多賀谷 津也子

tagaya@osaka-geidai.ac.jp

<http://www.osaka-geidai.ac.jp/library/>

目次

- はじめに
- 1 図書館とはなにか
- 2 図書館サービスの意義
- 3 図書館サービスの理念
- 4 図書館の種類
- 5 大学図書館のミッション(使命)
- 6 図書館員(司書)とは
- 7 図書館サービスの方法
- 8 『閲覧』資料提供サービス
- 9 利用者対応の注意点
- 10 相互貸借(相互利用)の必要性
- 11 ILL システム(NACISIS-ILL)
- 12 ILL 文献複写等料金相殺サービス
- 13 ILL業務上の注意点
- 14 レファレンスサービス
- 15 レファレンスプロセス
- 16 レファレンスインタビュー
- 17 レファレンスサービス業務にあたって
 - まとめ
 - 参考資料(図書)
 - 参考資料(データベース)

はじめに

- 『閲覧・ILL・レファレンス業務』は、直接サービス。
図書館の顔（第一印象）。図書館（大学）のイメージや評価にも繋がる重要なポジション。
- 「初任者研修」図書館業務経験3年未満の職員
図書館を目指して、他部署からの異動等
- 司書資格の有無は、問わない。一番肝心なのは、
図書館の意義や理念を理解しているかどうか。
- その意義や理念に基づいた図書館サービスを行うことが必要。

1 図書館とはなにか

▪ 図書館の意義

情報の記録である資料は、いつでも利用できるように集められて、整理・保存されていなくてはならない。そのような機能を果たすものとして、人類は図書館を発展させてきた。図書館は記録媒体の違いや、資料の量の違いによって、また、時代や地域によって、いろいろな形態をとったが、**資料の収集、整理、保存、利用**というその基本的機能はすべて同じである。図書館こそは、人類の過去と現在を結びつけ、国や地域の違いを越えて、人と人とを結びつける**「黄金の鎖」**である。

「図書館ハンドブック 第6版（2005）日本図書館協会発行」より

▪ 図書館の構成要素

1. 資料 2. 利用者 3. 施設 三つの構成要素を結びつけて、図書館の機能を実現していく働きをするのが図書館員である。

2 図書館サービス (library service) の意義

図書館の基本的機能は、情報資源へのアクセスを保障し、利用者のあらゆる資料要求・情報要求を充足することにある。これを実現するための諸活動を**図書館サービス**という。

- 資料の選択・収集、組織化、保管・保存などの収集・整理業務である**テクニカルサービス**。
- 資料・情報の利用・提供にかかる閲覧・奉仕業務である**パブリックサービス(利用者サービス)**。

3 図書館サービスの理念

a 「ユネスコ公共図書館宣言」

b アメリカ図書館協会の「図書館の権利宣言」

図書館利用者の知的自由を守るための基本方針

c 日本図書館協会の「**図書館の自由に関する宣言**」

“図書館は、基本的人権のひとつとして知る自由をもつ国民に、資料と施設を提供することをもっとも重要な任務とする。” ①図書館は資料収集の自由を有する②図書館は資料提供の自由を有する③図書館は利用者の秘密を守る④図書館はすべての検閲に反対する

d 日本図書館協会の「**図書館の倫理綱領**」

「図書館の自由に関する宣言」によって示された図書館の社会的責任を自覚し、自らの職責を遂行していくための図書館員としての自律的規範

e ランガナタンの「図書館学の五法則」

インドの図書館学者ランガナタン(S. R. Ranganathan)が、1931年その著書の中で提示。

- 図書は利用するためのものである。
- いずれの読者にもすべて、その人の図書を。
- いずれの図書にもすべて、その読者を。
- 図書館利用者の時間を節約せよ。
- 図書館は成長する有機体である。

4 図書館の種類

- a. **国立図書館** (national library) 「図書館の図書館」として国民全体に奉仕する。国内出版物の網羅的収集に努める。日本：国立国会図書館
- b. **公共図書館** (public library) 地域住民の生涯学習・地域における情報センター・ビジネス支援等、地域のニーズを的確に把握したサービスを行う。
- c. **大学図書館** (academic library) 短大・大学が設置する図書館。大学構成員(学生・教職員等)の学習・研究・調査活動を支援する。大学の教育・研究に必要な資料の収集、保存、公開を行う。
- d. **学校図書館** (school library media center) 学校[小、中、高等、特別支援]システムに属する図書館として、学校カリキュラムを支援し、豊かにする。
- e. **専門図書館** (special library) 特定の限定された目的をもつ各種の組織体によって、その所属構成員を利用対象として、組織体の目的実現に必要な施設として設置。**企業内専門図書館**も含む
- f. その他 **点字図書館**、**病院患者図書館**、**刑務所図書館**など、施設におかれている図書館。

5 大学図書館のミッション(使命)

- **大学のミッションを実現するための支援活動**
大学構成員(学生・教職員等)の学習・研究・調査活動を支援する。
大学の教育・研究に必要な資料の収集、保存、公開を行う。
大学独自のコレクションや活動を支援する。
- **大学の職員として** * 個人情報取り扱い含む
- **図書館員として 「図書館員の倫理綱領」**

(図書館員の基本的態度)

第1 図書館員は、社会の期待と利用者の要求を基本的なよりどころとして職務を遂行する。

(利用者に対する責任)

第2 図書館員は利用者を差別しない。

国民の図書館を利用する権利は平等である。図書館員は、常に自由で公正で積極的な資料提供に心がけ、利用者をその国籍、信条、性別、年齢等によって差別してはならないし、図書館に対するさまざまな圧力や干渉によって利用者を差別してはならない……

第3 図書館員は利用者の秘密を漏らさない。

資料や施設の提供を通じて知りえた利用者の個人名や資料名等を不注意に漏らすなど、利用者のプライバシーを侵す行為をしてはならない。このことは、図書館活動に従事するすべての人びとに課せられた責務である。

(資料に関する責任)

第4 図書館員は図書館の自由を守り、資料の収集、保存および提供につとめる。

第5 図書館員は常に資料を知ることにつとめる。

資料のひとつひとつについて知るということは決して容易ではないが、図書館員は常に資料を知る努力を怠ってはならない。資料についての十分な知識は、これまでも図書館員に対する最も大きな期待のひとつであった。図書館に対する要求が飛躍的に増大している今日、この期待もいちだんと高まっていることを忘れてはならない。さらに、この知識を前提としてはじめて、潜在要求をふくむすべての要求に対応し、資料の収集・提供活動ができることを自覚すべきである。

* 書架整理等、常に書架にも目を配る。

(研修につとめる責任)

第6 図書館員は個人的、集団的に、不断の研修につとめる。

(組織体の一員として)

第7 図書館員は、自館の運営方針や奉仕計画の策定に積極的に参画する。

第8 図書館員は、相互の協力を密にして、集団としての専門的能力の向上につとめる。

第9 図書館員は、図書館奉仕のため適正な労働条件の確保につとめる。…働きやすい職場づくりにつとめる必要がある。

(図書館間の協力)

第10 図書館員は図書館間の理解と協力につとめる。

* 相互協力(相互貸借等)、人的ネットワーク作り

「図書館員の倫理綱領」

日本図書館協会 1980. 6. 4 総会決議

<http://www.jla.or.jp/rinri.htm>

6 図書館員(司書)とは

- (1) 総務(図書館の管理、運営)
 - (2) 整理(図書館資料の選択・収集、受入れ・払出し、分類、目録作成、配架)
 - (3) 奉仕(資料の閲覧・貸出、レファレンス)の三つに分けられる。
- その職務を遂行するうえで、留意すべきことは、図書館の資料収集・資料提供の自由を守り、資料を理解する努力をつねに怠らず、利用者の多様な要求にこたえられる知識・技能をもち、**利用者を差別せず、その秘密を守ること**などである。
- ”司書”，日本大百科全書(ニッポニカ)，ジャパンナレッジ (オンラインデータベース)，入手先<<http://na.jkn21.com>>(参照 2010-05-17)

7 図書館サービスの方法

図書館が提供するサービスは、①サービス提供の場所(どこで=where)、②サービスの対象(誰に=whom)、③サービス提供の方法(どんな方法で=how)の三つの要素で類型化される。

インターネットの登場により(場所・方法)複雑化。

1. 資料提供サービス

- (a) 閲覧サービス
- (b) 貸出サービス
- (c) 複写サービス
- (d) リクエスト・予約サービス

2. 情報サービス

「情報検索サービス」「レファレンスサービス」

3. 施設の提供 講演会、読書会、資料展示会等

8 『閲覧』資料提供サービス

- (a) 閲覧サービス (b) 貸出サービス (c) 複写サービス
(d) リクエスト・予約サービス * 著作権

ポータルサイト インターネットで蔵書の検索・予約・新着情報サービス, 貸出・リクエスト情報等

- 直接サービス (図書館の顔)
- 閲覧係、奉仕部門、サービス課
- **ホスピタリティー** 心のこもったもてなし。手厚いもてなし。歓迎。また、**歓迎の精神**。”ホスピタリティー【hospitality】”, デジタル大辞泉, ジャパンナレッジ (オンラインデータベース), 入手先 <<http://na.jkn21.com>>, (参照 2010-05-22)

* ルールを越えて、サービスをするということではない。

9 利用者対応の注意点(1)

- 親切かつ丁寧に接する。
- 一人の人間としての人格を認め、**対等**に接する。
- 利用者との円滑なコミュニケーションが図れるように心掛ける。
- カウンターでは、目配り、気配りを心掛ける。
- 教育の場であり、利用指導(注意)は必要である。
- 間違っただけをされているときに理由も聞かずに頭ごなしに怒るのではなく、話を聞いて、正しい利用方法を説明する。

利用者対応の注意点(2)

- 利用者に聞かれてわからなかったら困るので、聞かれたくない気持ちで心を閉ざし、無言の**バリアー**を作っている。→「どうぞ聞いてください」という **welcome**の精神が心を開き、自然に利用者も聞いてみようと思う。
- **無知の知**(ソクラテス)専門分野を研究している学生や教員の方がよく知っていて当然である。知らない、わからないことを聞かれたときは、それは何の分野か等を逆に尋ねればよい。
- **「ありません」ということばだけで、絶対に済ませない。**
「ありません。」だけを言い放ってしまうと「図書館は役に立たない」と思い込んで、もう二度と来なくなるかもしれない。
「図書館に行けば何とかなる」と思ってもらえるように。
「図書はないが、データベースならある。」
「リクエスト」「**ILL 相互利用**」を活用する等。

10 相互貸借(相互利用)の必要性

- 相互貸借は、利用者の資料に対する要求を満たす一つの重要な方法である。

利用者が、必要とする資料を所蔵していないとき

1. リクエストとし、購入する方法

→①絶版 入手不可の場合

②入手までに時間がかかり(海外から取り寄せ等)
必要な期日までに間に合わない。

③収集方針(予算、学科内容)に合わない等、購入できない。



2. 相互貸借・文献複写

11 ILL システム(NACISIS-ILL)

(1) 概要

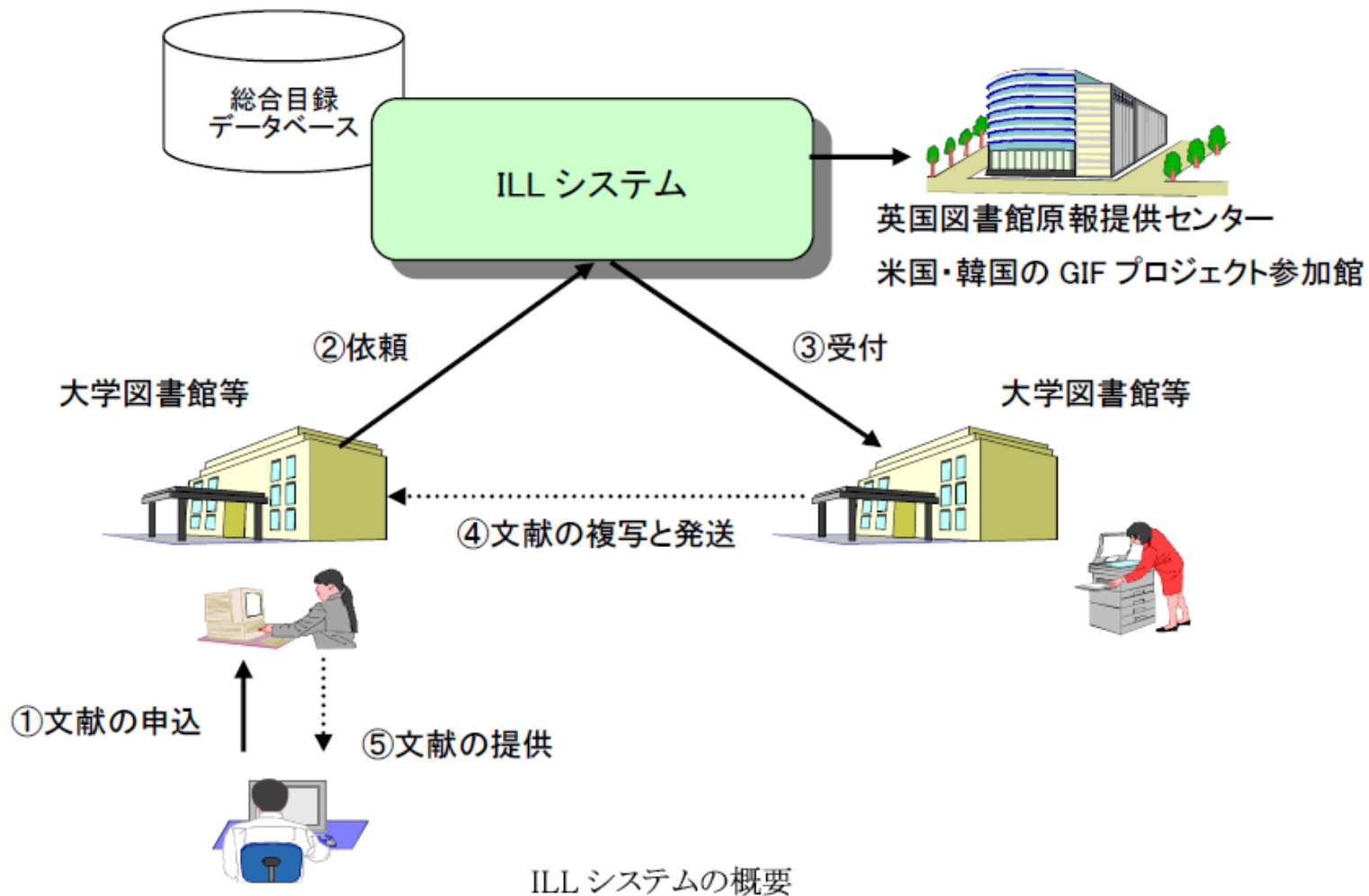
ILL システム(図書館間相互貸借システムNACISIS-ILL: Inter-Library-Loan)とは、大学等の研究者に学術文献を提供するため、**図書館間で図書や雑誌論文を相互に利用し合うための連絡業務を支援するシステム。**

目録システムで構築される最新の総合目録データベースを活用することにより、**業務の効率化と、利用者への文献提供の迅速化を図っている。**

なお、ILL システムは、文献そのものを電子的に蓄積・送信するシステムではない。

NACISIS-ILL の特長

- 従来の郵便による申込みに比べ、迅速な資料提供ができる。
- NACISIS-CAT のデータベースを検索することにより、最新の書誌・所蔵データを利用することができる。
- 依頼データが自動的に転記される。
- 依頼先を複数指定でき、謝絶の際は依頼データが次候補館へ自動転送される。
- 英国図書館原報提供センター(BLDSC)、米国や韓国の大学図書館への依頼ができる。



(2) ILLシステムの操作とILLレコード

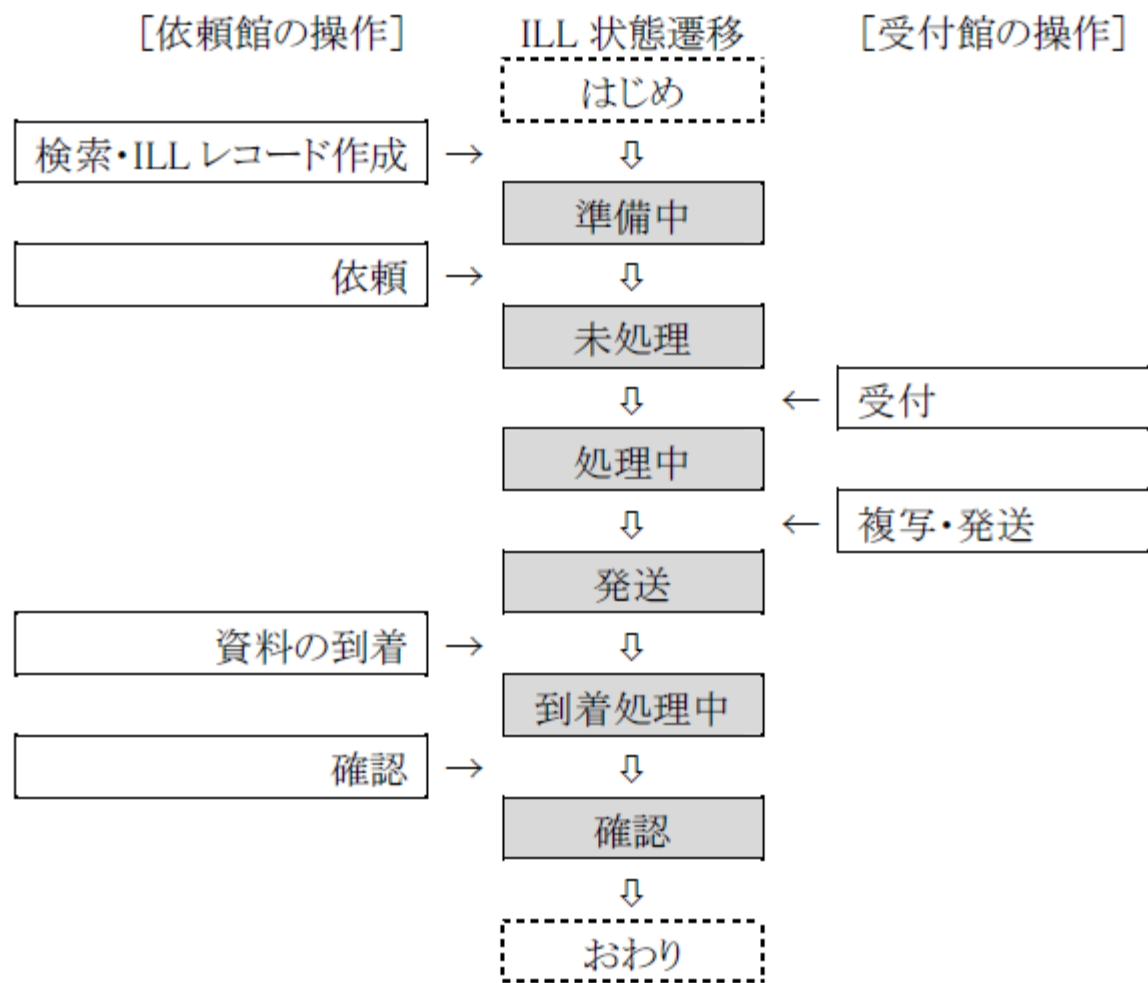
ILLシステムで他の大学図書館等に文献複写を依頼する場合、まず、目録システムと同様の操作によって資料の所蔵館を探す。そこで、依頼先を選択して、次のようなILLレコードを作成する。

```
<LA0009898773> 確認 OMLNM:情報大 OMLID:FA000015 AMLNM:北大 AMLID:FA001007
ACCT:pb TYPE:電子複写 SPVIA: ONO: 961025 ANO: 12205
BIB: <AA0241578> The Journal of documentaion.(ISSN=002220418) → 雑誌名
VLNO: 51(3) PAGE: 244-270 YEAR: 1955 } → 論文名・著者名・ページ数等
ARTCL: Nadia Catenazzi "Hyper-lib+a formal model for and electronic ..." }
HMLID:FA001007 HMLNM:北大 LOC:図 VOL: CLN:P0114.9-3/1 RGTN: } → 依頼先
HMLID:FA001889 HMLNM:東学大 LOC:図:
HMLID:FA001652 HMLNM:筑大 LOC: 中央:
BVRFY: HVRFY: NACSIS-CAT
CLNT: 一橋華子 CLNTP: 研究開発部 → 依頼者
ODATE:20000118 ADATE:20000118 SDATE:20000119
OSTAF: 相互利用係 TEL=03-4212-XXXX
OLDF: E-mail で連絡
OLDAF:
OADRS:〒101-8430 東京都千代田区一ツ橋 2-1-2 情報学研究大学 相互利用係 御中
```

通常、書誌・所蔵データや依頼先はシステムにより自動セットされ、論文名や著者、ページ数、依頼利用者の氏名所属などを入力して依頼の操作を行う。

この例のように依頼先を複数指定しておくとき最初の所蔵館が応じられない場合などは、自動的に2番目以降の所蔵館へ依頼が転送されるようになっている。

この後は、このILLレコードに対して、依頼・受付業務の処理段階に応じて、操作をして行く。複写業務の場合、次のような操作を行うことにより、ILLレコードの「状態遷移」を変えながら処理を進めて行く。



ILLレコードの「状態遷移」

(3) 利用条件の参照

また、相互貸借サービスを円滑に遂行するためには、個々の図書館の利用条件を参照しながら業務を行う必要がある。

ILL システムでは、次の例のように各図書館の最新の利用条件を参照できる。また、休館等でILL 受付を休止している場合には、その所蔵データは表示しないようになっている。

自館の利用条件は、オンラインで何時でも更新できるので、臨時休館などの緊急の連絡事項を、各図書館に周知できるようになっている。

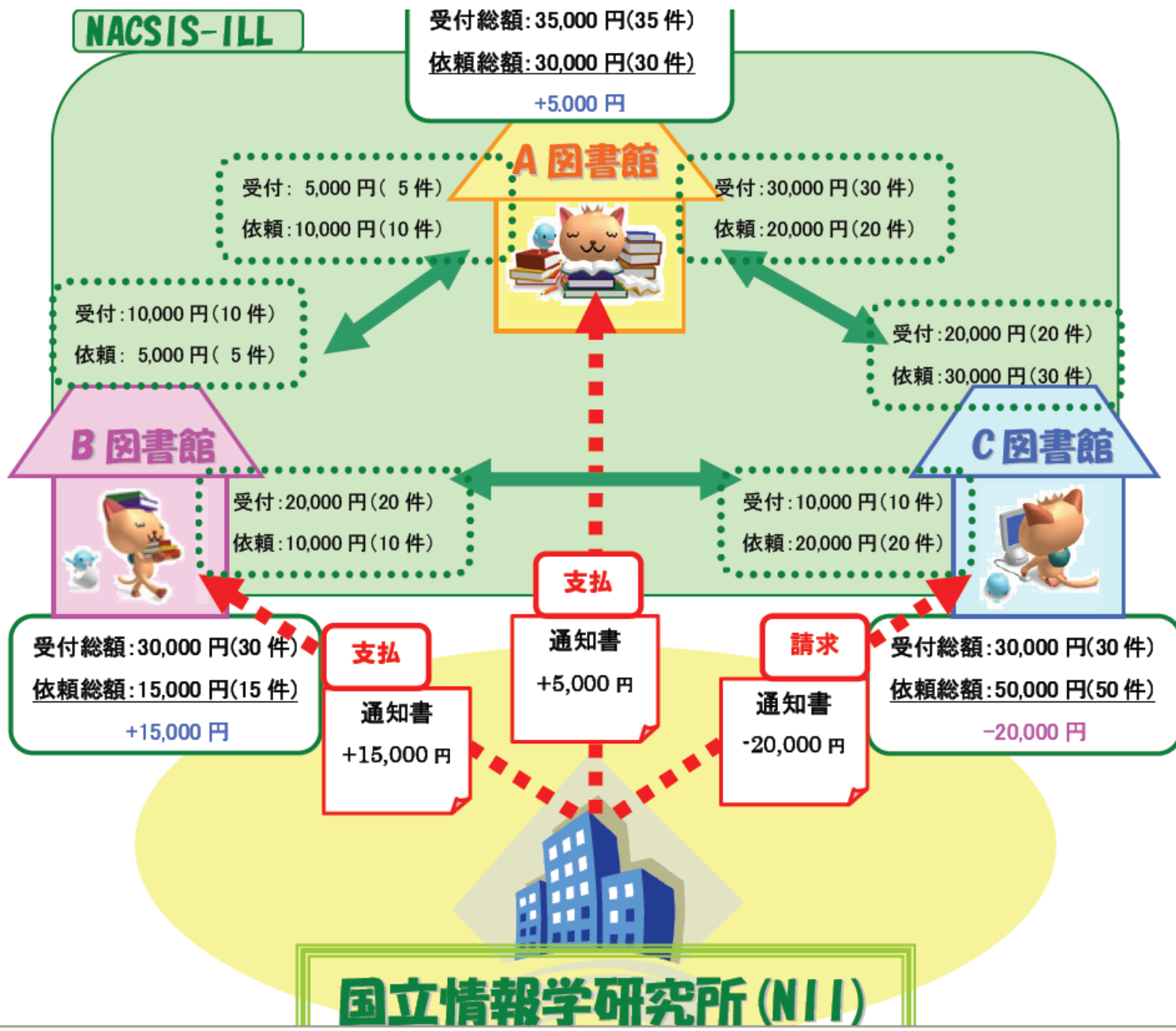
<FA012127> FILE:MEMBER CRTDT:19880824 RNWDT:19980204
KENCODE:13 KID:KI90011X
SETCODE:1 ORGCODE:4 CATFLG:A ILLFLG:A
COPYS:A LOANS:A FAXS:A STAT:A
NAME:情報学研究大学||ジョウホウガクケンキュウダイガク
RYAKU:情報大
LOC:書庫,開架,参考,図書 ,資料,研修
ZIP:101-8430 ADDRESS:東京都千代田区一ツ橋2-1-2
TEL:03-4212-XXXX FAX:03-4212-XXXX
ILLDEPT:相互利用係 ILLSTAFF:学情 一郎
POLICY:複写担当係 :相互利用係
POLICY:複写受付可否 :可
POLICY:複写受付窓口 :相互利用係
POLICY:FAX受付可否 :可(情報学研究所蔵確認済のものに限る)
POLICY:複写方法・料金:電子複写・複写・FAX
POLICY = 支払方法:ILL相殺サービス加盟館=ILL相殺サービスによる相殺
POLICY = 支払方法:その他の機関=銀行振込

12 ILL 文献複写等料金相殺サービス (ILL 料金相殺サービス)

- NACSIS-ILL を利用して発生する文献複写等の料金を国立情報学研究所(NII)が相殺処理することにより、参加館での作業負担の軽減と業務の効率化を支援している。
- 相殺結果は四半期末(6・9・12・3 月)
相殺結果通知書が届く。
- NACSIS-CAT/ILL 参加館であれば利用できる。館種による利用の制限はない。
- 運営費は年間6,300 円で実施。

<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infoill/offset/index.html>

NACSIS-ILL



13 ILL 業務上の注意点

- 資料共有化の**理念**と相互扶助の精神に基づいて行われるものであるが、あくまで、他館に依頼するものであるという認識を持ち、**マナーを守る**必要がある。
- 利用者からの要求のみを重視するのではなく、相手館の事情も察し、**利用者にも説明をする必要**がある。
- 相互貸借にだけ頼るのではなく、入手できるもの、何度も利用依頼のあるものについては、購入の検討をする必要がある。
- 図書館は、もし借りることを望むなら、貸す意志を持つことが必要である。
- ILL 文献複写等料金相殺サービスに加入していないと受け付けてもらえないこともある。

14 レファレンスサービス(参考業務)

- レファレンスサービス(reference service)とは、何らかの情報要求をもつ利用者に対して図書館員が行う人的援助である。

1. 直接的サービス(質問回答サービス)

- ①情報の提供
- ②文献の提供、その他の情報源の提供
- ③文献(情報)探索法の援助(指導)
- ④図書館利用法の援助(指導)

2. 間接的サービス

- ⑤レファレンスコレクションの維持・管理
インターネット上の情報源へのリンク集作成
- ⑥インフォメーションファイルの編成・維持
- ⑦自館製ツールの作成、二次文献の作成
- ⑧レファレンスネットワークの組織

回答の制限（回答を与えてはならないもの。）

- (1) 医療及び健康問題
- (2) 法律問題
- (3) 身上生活問題
- (4) 仮定又は将来の予測に関する問題
- (5) 学校の宿題
- (6) 懸賞問題

15 レファレンスプロセス

問題(課題) → 情報要求 →
レファレンス質問(開始質問)の受付 →
レファレンスインタビュー →
レファレンス質問(最終質問)の決定 →
検索戦略の構築【①質問の分析②情報源の選択
③検索語の選定④検索式の作成】 → 検索の実行 →
検索結果の評価(記録を残しておく)

16 レファレンスインタビュー (1)

レファレンスインタビューを必要とする利用者の質問の特徴 【ジャホダ (G.Jahoda)らによる】

- ① 真の要求なのか。
- ② 主題は把握されているか。
- ③ 質問は曖昧な点がなく、明確になっているか。
- ④ 求める情報の量が明示されているか。
- ⑤ 回答のレベルが明示されているか。
- ⑥ 言語、期間、出版地、資料形態に何らかの条件があるのか。

レファレンスインタビュー (2)

確認が必要な事項 レファレンスインタビューを通して、利用者からどのような事項を確認する必要があるか。【テイラー(R.S.Taylor)による】

- ①必要な情報の主題。
- ②情報を得ようとする目的。
- ③利用者の属性(知識状態, 探索歴, 経歴)。
- ④受け入れ可能な回答(回答のレベル, 文献数など)。
- ⑤情報源の探索が可能な質問。

17 レファレンスサービス業務にあたって

- 参考図書の整備
- 所蔵資料及び、レファレンスツールの把握
- データベースの導入（無料有用データベースの把握）
- 自家製ツールの作成
- 過去の質問回答プロセスの整理・集積
- 多様なメディアの特質を知り、何で探せば有効かという目星が付けられるようになることが必要

おわりに

- とにかく、何事も失敗を恐れず、経験を積むことが必要。
- 図書館は温故知新。図書館は成長する有機体である。変わってはいけないものと変わらなければならないものがある。ハイブリッド図書館サービス
- 皆さんの新鮮な目で見て、疑問に思うこと(気になること)があれば、質問をする。理由があってそうになっていることと、意味のないこと、時代の変化によって変えた方がよいこともある。

参考資料(図書)

- 『図書館ハンドブック』第6版 日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編 東京：日本図書館協会, 2005.5
- 『問題解決のためのレファレンスサービス』新版 長澤雅男, 石黒祐子共著 東京：日本図書館協会, 2007.4
- 『Q&Aで学ぶ図書館の著作権基礎知識』第2版 黒澤節男著 東京：太田出版, 2008.5
- 『情報源と情報サービス』第2版 木本幸子著 岡山：大学教育出版, 2007.4
- 『図書館サービス論』補訂2版 塩見昇編 東京：教育史料出版会, 2006.1
- 『情報サービス：概説とレファレンスサービス演習』志保田務, 平井尊士編著 東京：学芸図書, 1999.4
- 『図書館を演出する—今、求められるアイデアと実践—』
尼川ゆら・多賀谷津也子・尼川洋子共著, 丸本郁子監修
人と情報を結ぶWEプロデュース, 2010 7月発行予定

参考資料(データベース)

- ・国立情報学研究所 目録所在情報サービス <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/>
- ・国立国会図書館 調べ案内・調べものに役立つ新ページ「リサーチ・ナビ」のお知らせ <http://www.ndl.go.jp/jp/data/search.html>
- ・リサーチ・ナビ <http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/>
- ・レファレンス協同データベース <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>
- ・データベース・ナビゲーション・サービス(Dnavi)
http://dnavi.da.ndl.go.jp/bnnv/servlet/bnnv_user_top.jsp
- ・実践女子大学図書館 <http://www.jissen.ac.jp/library/index.htm>
『インターネットで文献探索』 日本図書館協会, 2007.5, x, 188p, 19 cm.
(JLA図書館実践シリーズ ; 7) 2010年5月に、2010年版が出版予定
2010年版で紹介するサイトとデータベース <http://www.rnavi.info/books/cat9/>
- ・図書館職員のレファレンス相互協力のページ <http://www.inh.co.jp/~yuichiro/>
- ・編集手帖 - iNOTE - <http://homepage2.nifty.com/not-i/henshu/>

参考資料(URL)

国立情報学研究所 目録所在情報サービスHP→
NACSIS-ILL関連情報→

<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infoill/>

スライド21, 24

NACSIS-ILLとは→詳細(pdf)

ILLシステム(NACSIS-ILL)

http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/ill/pdf/about_ill.pdf

スライド28

ILL料金相殺情報→概要図(pdf)

<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infoill/pdf/sousai.pdf>